



RAPORT Z BADANIA

SATYSFAKCJI KLIENTÓW SZKÓŁ (RODZICÓW UCZNIÓW) W DZIERŻONIOWIE

**przeprowadzonego w terminie
od 17 marca 2014 r. do 30 kwietnia 2014 r.**

Dzierżonów, 29 maja 2014 r.

Urząd Miasta w Dzierżoniowie w okresie od 17 marca 2014 r. do 30 kwietnia 2014 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 420 respondentów, co stanowi 100 % zwrotów ankiet. W 2014 r. zmieniono podział ankiet na poszczególne szkoły, został on dokonany proporcjonalnie do ilości dzieci uczęszczających do przedszkola. Przebadano próbę 16 % Rodziców uczniów uczęszczających do każdej ze szkół a zarazem przebadano 16 % Rodziców dzieci uczęszczających do dzierżoniowskich szkół.

Nazwa szkoły	Liczba uczniów wg SIO 30.09.2013 R.	Ilość ankiet przekazana
Szkoła Podstawowa nr 3 im. Komisji Edukacji Narodowej	233	38
Szkoła Podstawowa nr 5 z Oddziałami Integracyjnymi im. Bohaterów Westerplatte	744	120
Szkoła Podstawowa nr 6 im. Wandy Chotomskiej	158	26
Szkoła Podstawowa nr 9 im. Mikołaja Kopernika	410	66
Gimnazjum nr 1 z Oddziałami Integracyjnymi im. Szarych Szeregów	303	49
Zespół Gimnazjów nr 3 im. Stanisława Konarskiego w Dzierżoniowie	523	84
Zespół Szkół Sióstr Salezjanek	226	37
Razem	2597	420 (16 %)

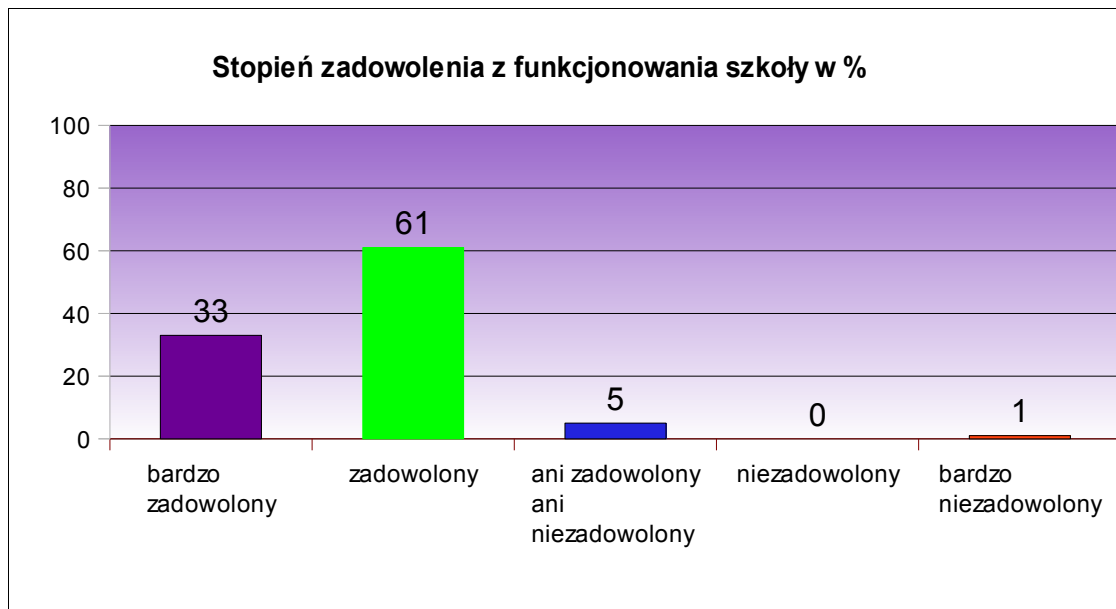
W tym roku po raz trzeci badanie ankietowe zostało przeprowadzone przez osoby zewnętrzne. Ankieterzy otrzymali z Urzędu Miasta ankiety (specjalnie oznaczone pieczęcią Urzędu i ponumerowane). Rodzice mieli zapewnioną anonimowość po uzupełnieniu ankiety.

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?”

419 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 33 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo zadowoleni, 61 % rodziców odpowiedziało, że są zadowoleni, 5 % osób zaznaczyło odpowiedzieć „ani zadowolony ani niezadowolony”. 1 % rodziców odpowiedziało, że są bardzo niezadowoleni.

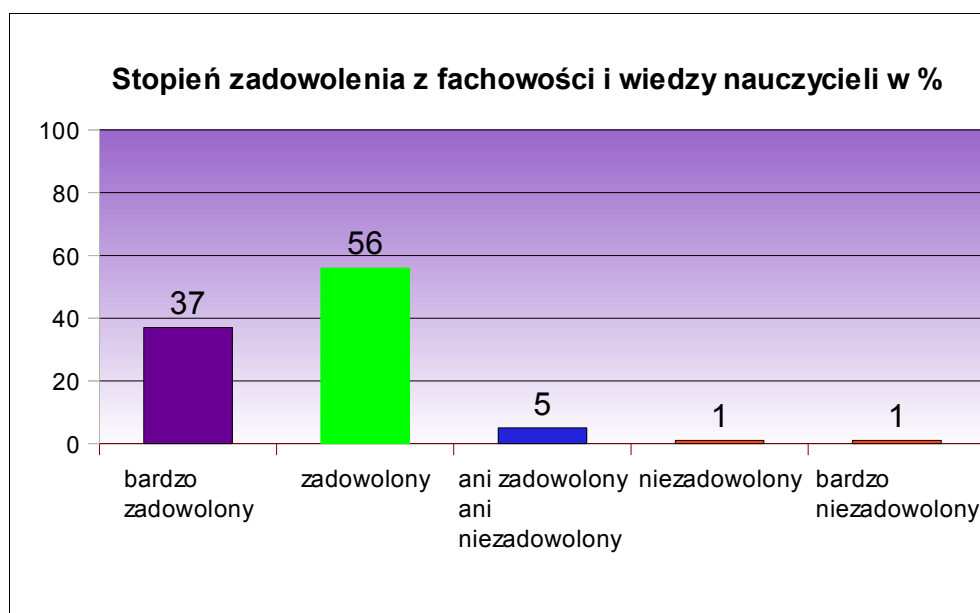
Wniosek: Rodzice w przeważającej większości (94 %) są zadowoleni z funkcjonowania szkół. Szkoły osiągnęły bardzo dobry wynik w tym zakresie.



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

419 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 37 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo zadowoleni, 56 % rodziców odpowiedziało że są zadowoleni i wiedzy nauczycieli w szkołach. 5 % Rodziców, zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. 2 % rodziców odpowiedziało, że są niezadowoleni.

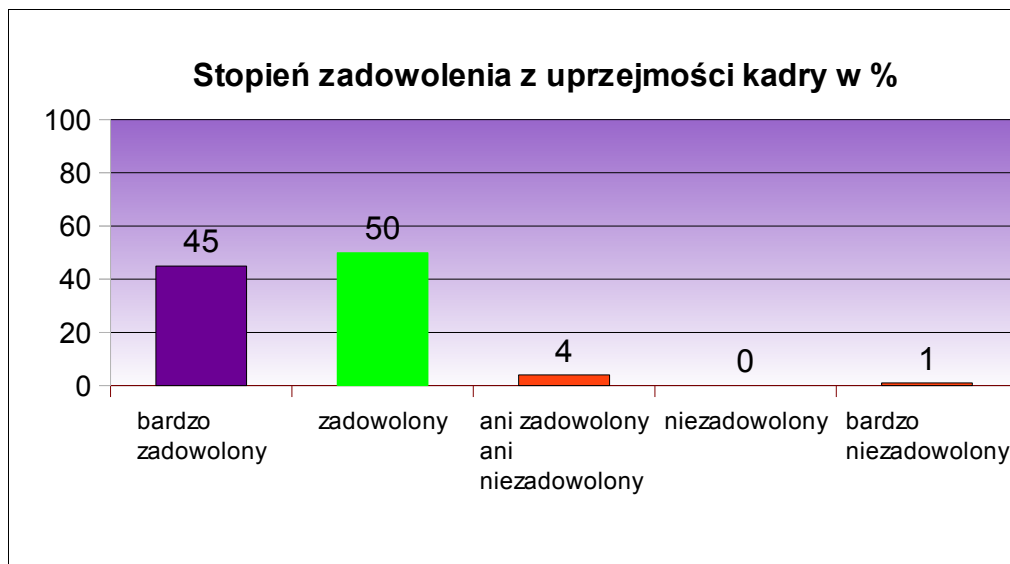
Wniosek: Rodzice w przeważającej większości (93 %) są zadowoleni z fachowości i wiedzy nauczycieli.



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

416 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 45 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo zadowoleni, 50 % rodziców odpowiedziało, że są zadowoleni, 4 % wskazało odp. „ani zadowolony ani niezadowolony”, 1 % Rodziców jest bardzo niezadowolonych z uprzejmości kadry w szkołach.

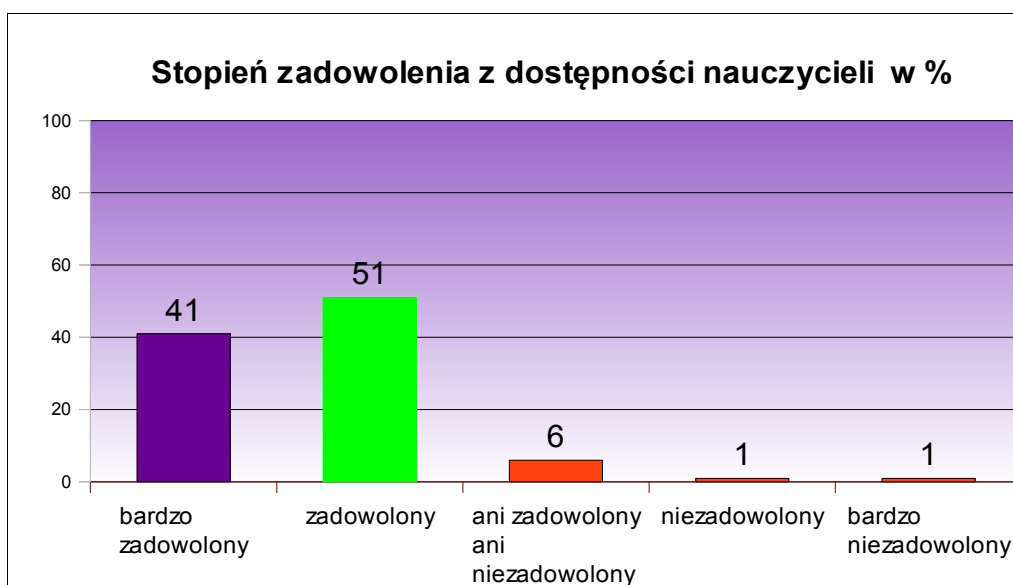
Wniosek: Z badania wynika, że większość Rodziców (95 %) jest zadowolona z uprzejmości kadry. Szkoły osiągnęły bardzo dobry wynik w tym zakresie.



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

419 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 41 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo zadowoleni, 51 % rodziców odpowiedziało, że są zadowoleni, 6 % wskazało odp. „ani zadowolony ani niezadowolony”, 2 % Rodziców jest niezadowolonych z uprzejmości kadry w szkołach.

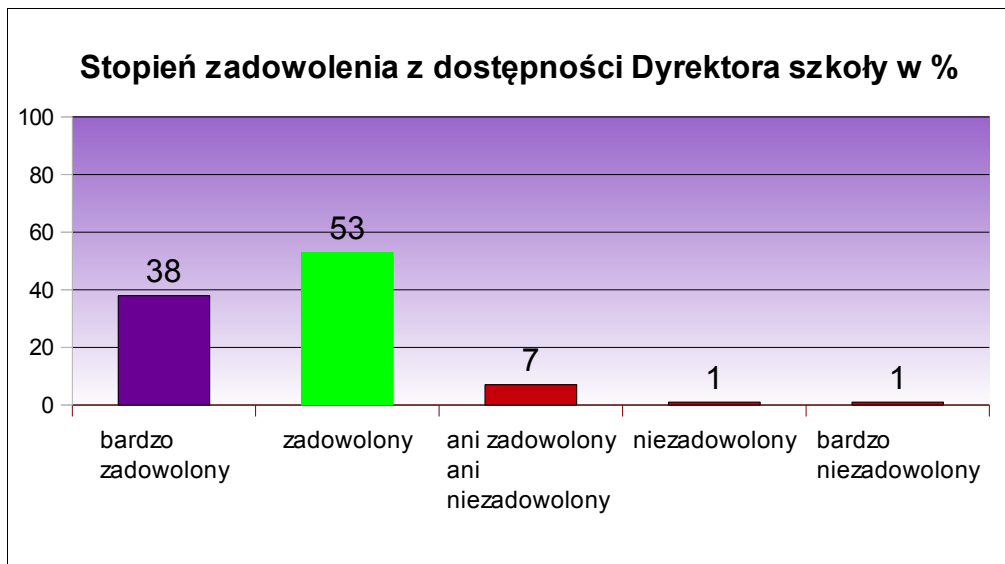
Wniosek: W przeważającej większości Rodzice (92 %) są zadowoleni z dostępności nauczycieli. Szkoły osiągnęły bardzo dobry wynik w tym zakresie.



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

418 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 38 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo zadowoleni, 53 % rodziców odpowiedziało, że są zadowoleni, 7 % wskazało odp. „ani zadowolony ani niezadowolony”. 2 % Rodziców jest niezadowolonych z dostępności dyrektorów w szkołach.

Wniosek: W przeważającej większości Rodzice (91 %) są zadowoleni z dostępności Dyrektora szkoły.



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

418 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 34 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo zadowoleni, 56 % rodziców odpowiedziało, że są zadowoleni, 8 % wskazało odp. „ani zadowolony ani niezadowolony”, 2 % Rodziców odpowiedziało, że są niezadowoleni z godzin pracy sekretariatu szkoły.

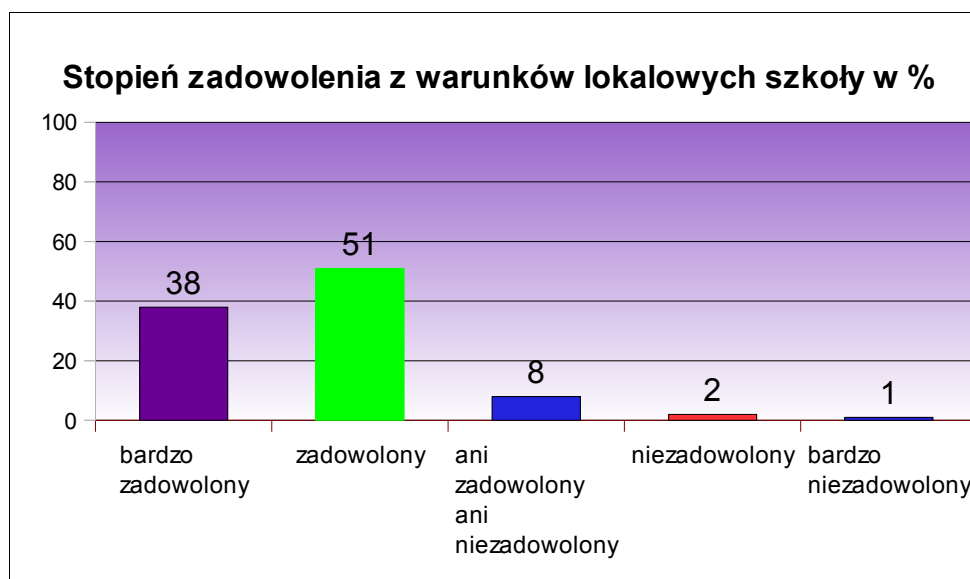
Wniosek: W przeważającej większości Rodzice (90 %) są zadowoleni z godzin pracy sekretariatu szkoły.



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

415 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 38 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo zadowoleni, 51 % rodziców odpowiedziało, że są zadowoleni, 8 % wskazało odp. „ani zadowolony ani niezadowolony”, 2 % Rodziców odpowiedziało, że są niezadowoleni, 1 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo niezadowoleni.

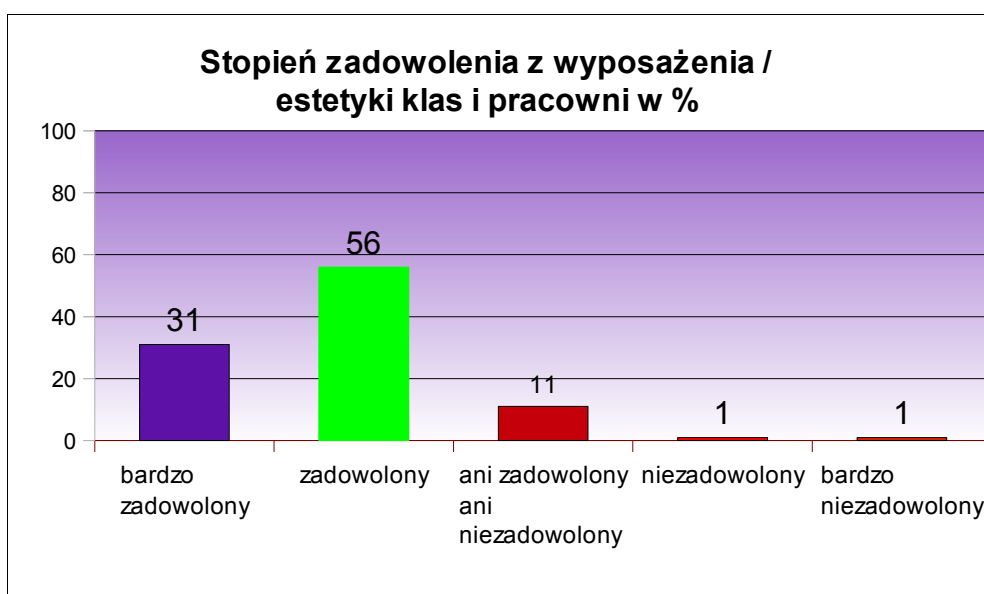
Wniosek: W przeważającej większości Rodzice (89 %) są zadowoleni z warunków lokalowych szkoły.



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

418 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 87 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z wyposażenia/estetyki klas i pracowni. 11 % wskazało odp. „ani zadowolony ani niezadowolony”. Natomiast 2 % Rodziców wskazało, iż są niezadowoleni z wyposażenia/estetyki klas i pracowni.

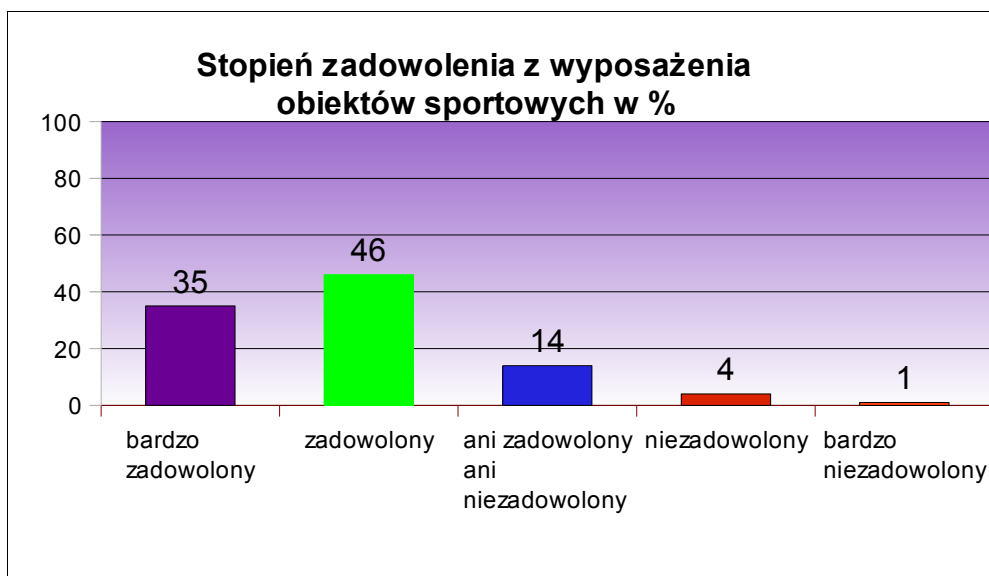
Wniosek: W przeważającej większości Rodzice (87 %) są zadowoleni z wyposażenia/estetyki klas i pracowni szkoły.



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

413 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 81 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z wyposażenia obiektów sportowych. 14 % Rodziców udzieliło odpowiedzi „ani zadowolony ani niezadowolony”. Natomiast 5 % Rodziców udzieliło odpowiedzi, że są niezadowoleni lub bardzo niezadowoleni z wyposażenia obiektów.

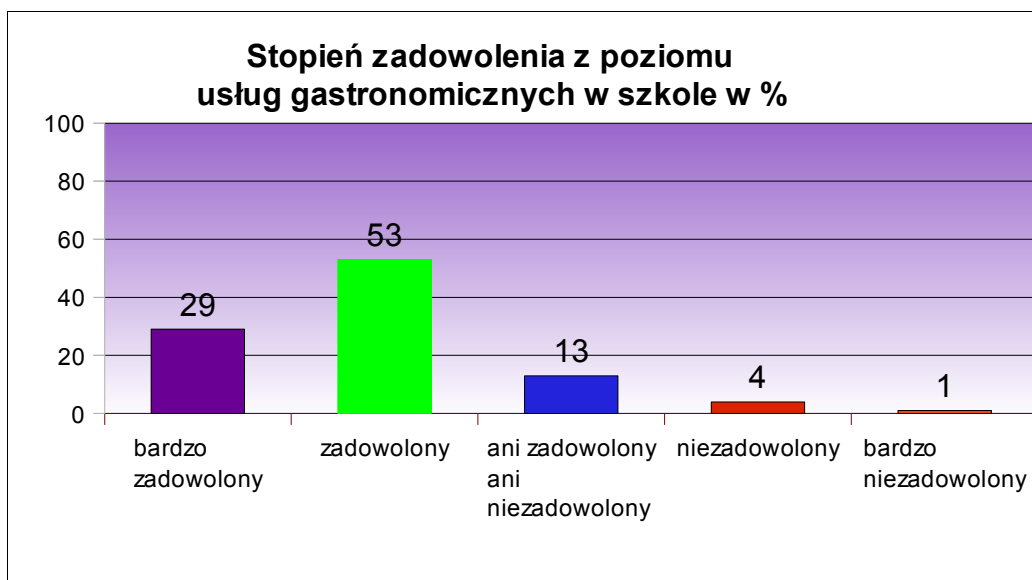
Wniosek: W większości Rodzice (81 %) są zadowoleni z wyposażenia obiektów sportowych szkoły. 5 % negatywnych wypowiedzi świadczy o tym, że baza sportowa szkół powinna być w dalszym ciągu doinwestowywana. Jest to jeden z najsłabiej ocenionych przez Rodziców obszar.



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

160 spośród 420 Rodziców odpowiedziało na to pytanie, z tego 29 % Rodziców odpowiedziało, że są bardzo zadowoleni, 53 % odpowiedziało, że są zadowoleni, natomiast 13 % Rodziców zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. Pozostałe 5 % udzieliło odpowiedzi, że są niezadowoleni bądź bardzo niezadowoleni z poziomu usług gastronomicznych w stołówce szkolnej.

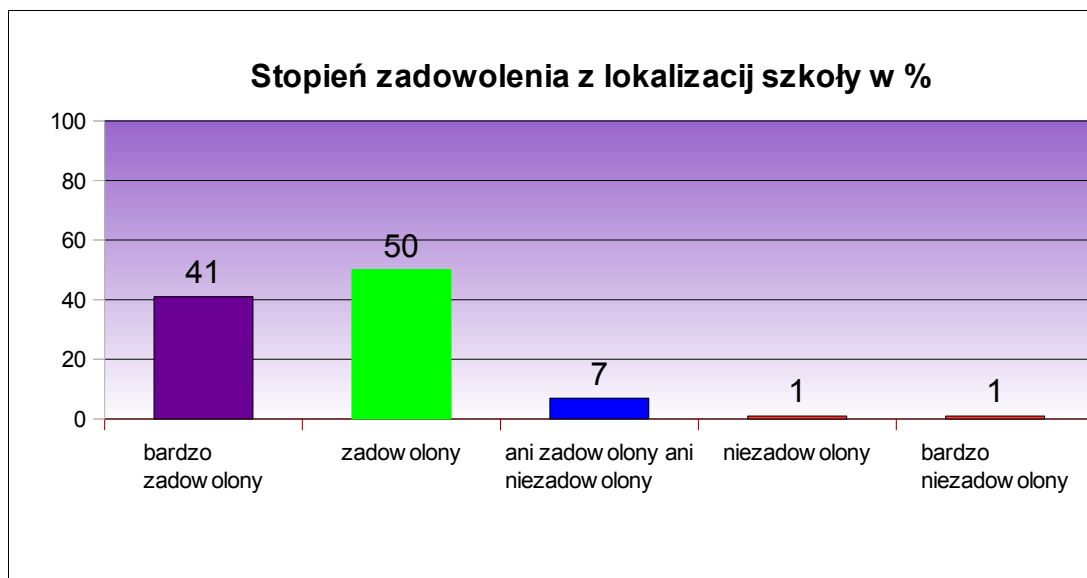
Wniosek: W 82 % Rodzice są zadowoleni z poziomu usług gastronomicznych w stołówce szkolnej. Jest to jeden z najsłabiej ocenionych przez Rodziców obszar.



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

418 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 91 % 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.

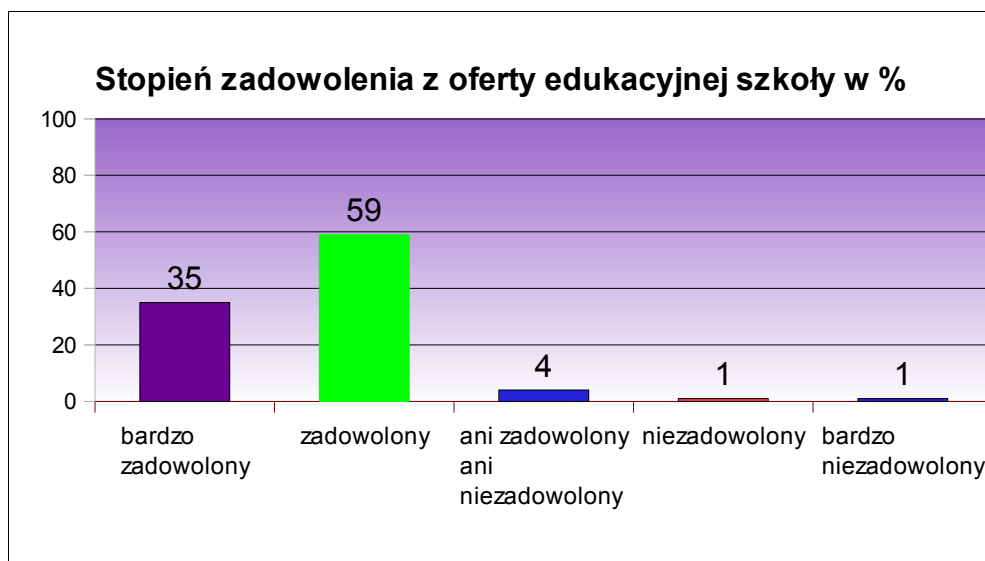
Wniosek: W przeważającej większości (91 %) Rodzice są zadowoleni z lokalizacji szkoły.



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

415 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 94 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z oferty edukacyjnej szkoły, 5 % zaznaczyło odp. „ani zadowolony ani niezadowolony” a 2 % że są niezadowoleni.

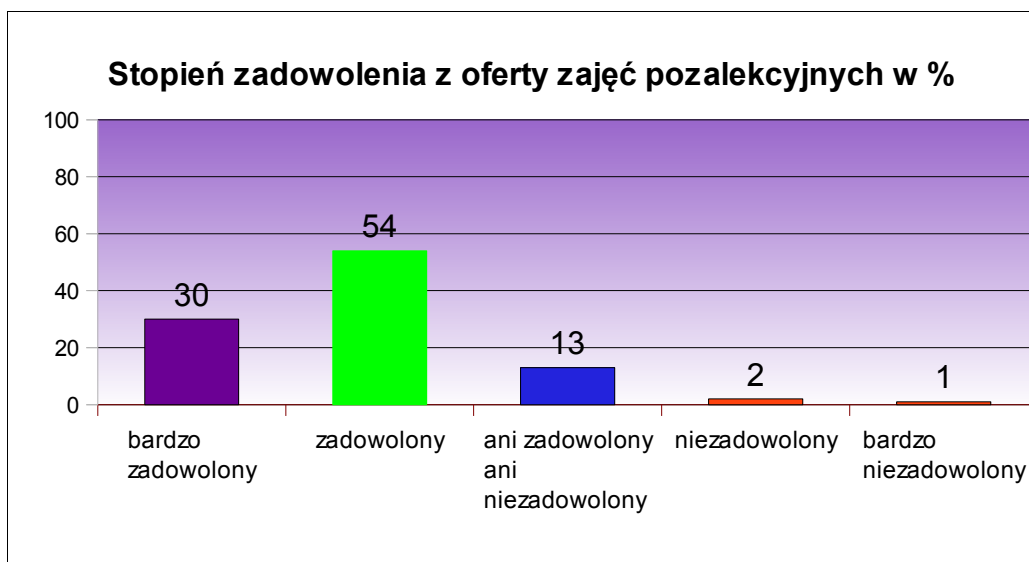
Wniosek: Z badania wynika, że Rodzice w zdecydowanej większości (94 %) są zadowoleni z oferty edukacyjnej szkoły.



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

412 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 84 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z oferty zajęć pozalekcyjnych w szkołach, 13 % zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”, natomiast 3 % osób zaznaczyło odpowiedź, iż są niezadowoleni.

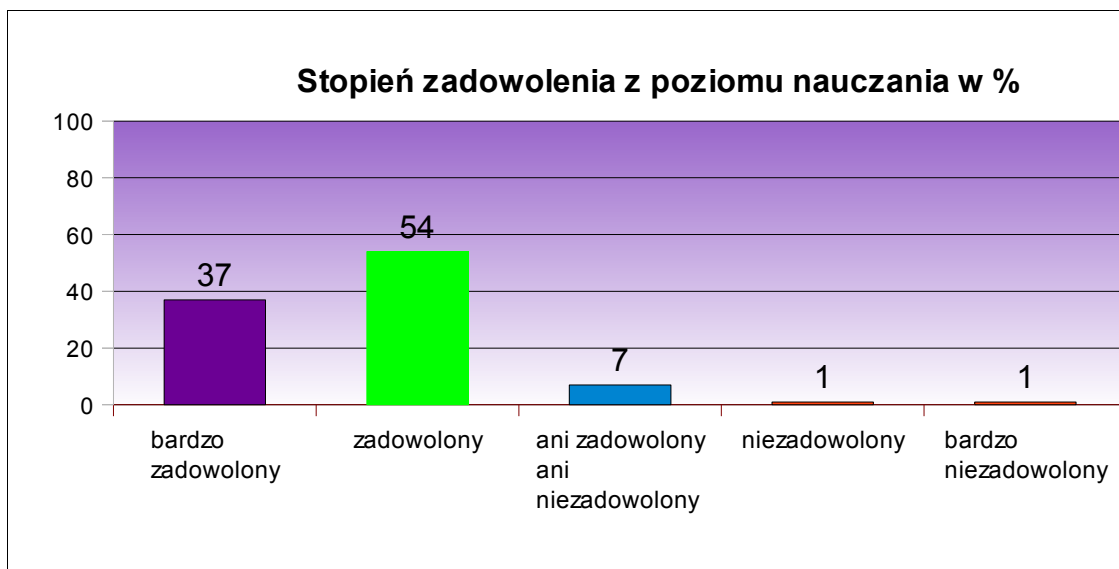
Wniosek: W większości (84 %) Rodzice są zadowoleni z oferty zajęć pozalekcyjnych w szkołach. Natomiast 13 % Rodziców, którzy zaznaczyli odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. Jest to jeden z najslabiej ocenionych przez Rodziców obszar.



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

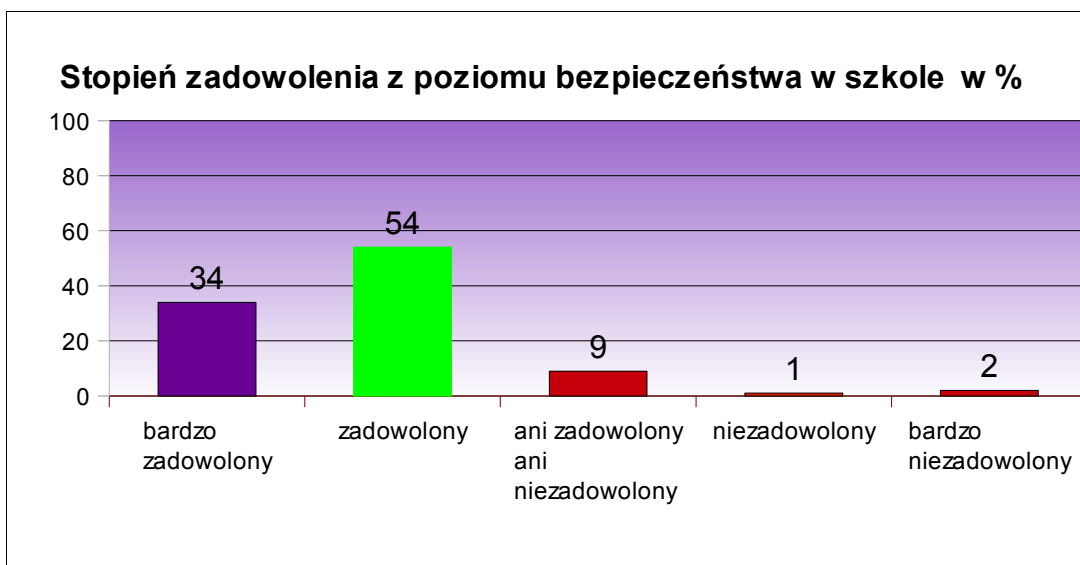
412 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 91 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych. 7 % respondentów zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. Natomiast 2 % zaznaczyło odpowiedź, iż są niezadowoleni.

Wniosek: W przeważającej większości Rodzice (91 %) są zadowoleni z poziomu nauczania w szkole.



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

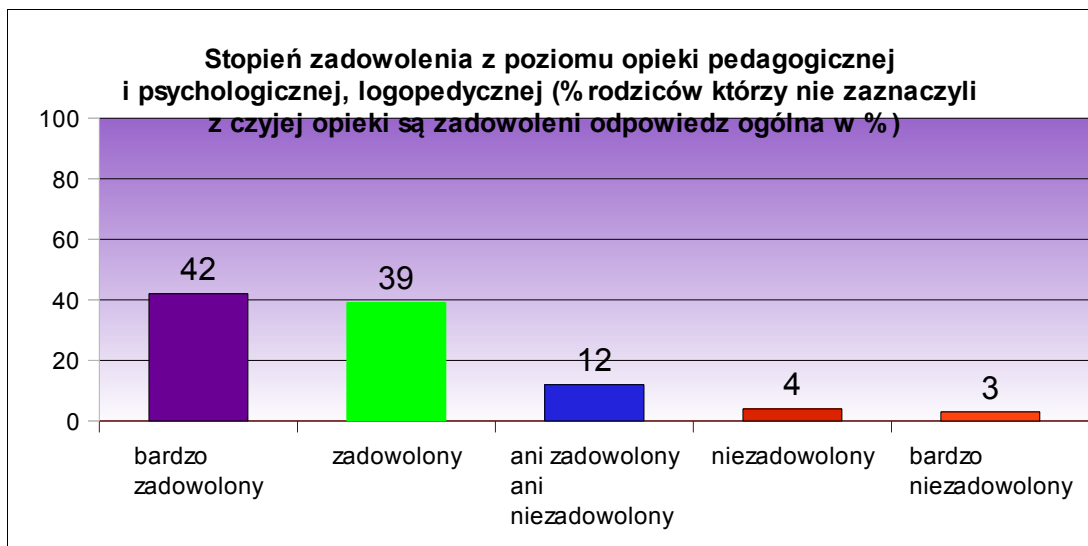
413 Rodziców udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 88 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych. 9 % respondentów zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. Natomiast 3 % udzieliło odpowiedzi, że są niezadowoleni z poziomu bezpieczeństwa w szkole.



Wniosek: W przeważającej większości Rodzice (88 %) są zadowoleni z poziomu bezpieczeństwa w szkole.

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

164 Rodziców z 420, którzy wzięli udział w ankietowaniu, udzieliło odpowiedzi na zadane pytanie, z tego 81 % Rodziców odpowiedziało, że jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych. 12 % respondentów zaznaczyło odpowiedź „ani zadowolony ani niezadowolony”. Natomiast 7 % ankietowanych jest niezadowolonych z poziomu opieki pedagogicznej i psychologicznej i logopedycznej w szkołach. Jest to jeden z najsłabiej ocenionych obszarów przez Rodziców. 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

1. bieżnia by się przydała.

SP5

1. Wszystko oceniam bardzo dobrze.
1. Zmienić godziny lekcyjne, zrezygnować z 7.10. A także umożliwić dzieciom odrabianie lekcji na świetlicy - ciche i w skupieniu oraz pomoc wychowawcy świetlicy przynajmniej dzieciom najmłodszym.
2. Pani nauczycielki na świetlicy powinny być bardziej uprzejme dla dzieci.
3. Zbyt duża ilość dzieci w klasie.
4. Problem z miejscem parkingowym
5. Weryfikacja kadry pedagogicznej
6. Dostępność kadry
7. Rozwiązać problem parkingu x 2

SP 6

1. Plac zabaw mało dostosowany do potrzeb dzieci, brak odpowiedniego boiska, urządzeń, sprzętu gimnastycznego
2. Brak sali gimnastycznej
3. Odpłatne zajęcia Unikids nie powinny się odbywać kosztem lekcji – pozostałe dzieci w tym czasie korzystają ze świetlicy.
4. Zajęcia dla dzieci pozalekcyjne ze sztuk walki.
5. „Sala sportowa ?”
6. Marzeniem jest większa świetlica
7. Można by było pomalować szkołę z zewnątrz, ponieważ jest szara i smutna, a dzieciom przyjemniej by było, gdyby szkoła była kolorowa i ładna, byłoby przyjemniej.

SP9

1. dot. pracy Pani Orędowniczki:
 - 1) przynajmniej rozmowa o kulturze osobistej i higienie;
 - 2) problem odnoszenia się do dzieci, sposób zwracania się do nich jest co najmniej nie na miejscu i zasługuje na krytykę;
 - 3) przyjrzeć się pracy;
 - 4) dzieci narzekają na zachowanie, metody nauczania, traktowanie uczniów. Należy się przyjrzeć metodą pracy;
 - 5) jestem bardzo niezadowolona z nauczania; Jest bardzo nie miła, używa nie stosownych słów, zachowań. Jeżeli jedno czy kilka dzieci jest niegrzecznych to dlaczego cierpią za to pozostali?”
2. dot. parkingu dla rodziców:
 - 1) brak parkingu;
 - 2) brak zatoczki do zostawiania i odbierania dzieci – kwestia 15 sekund;.
 - 3) parking dla rodziców odwożących dzieci do szkoły;
 - 4) dodatkowy parking;

- 5) brakuje parkingu koło szkoły który mógłby się znajdować między szkołą a przychodnią gdzie rosną krzaki;
3. Zbyt głośno;
4. Bardzo dużo materiałów w plecaku. Ciężkie tornistry w stosunku do wagi dzieci.
5. Dot. zajęć z informatyki:
 - 1) zmienić nauczyciela informatyki.
 - 2) zajęcia z informatyki nie dostosowane są dla potrzeb dzieci - nudzą się.
6. Dot. zajęć pozalekcyjnych:
 - 1) za mało zajęć pozalekcyjnych, także sportowych,
 - 2) wzbogacić zajęcia pozalekcyjne.

G1

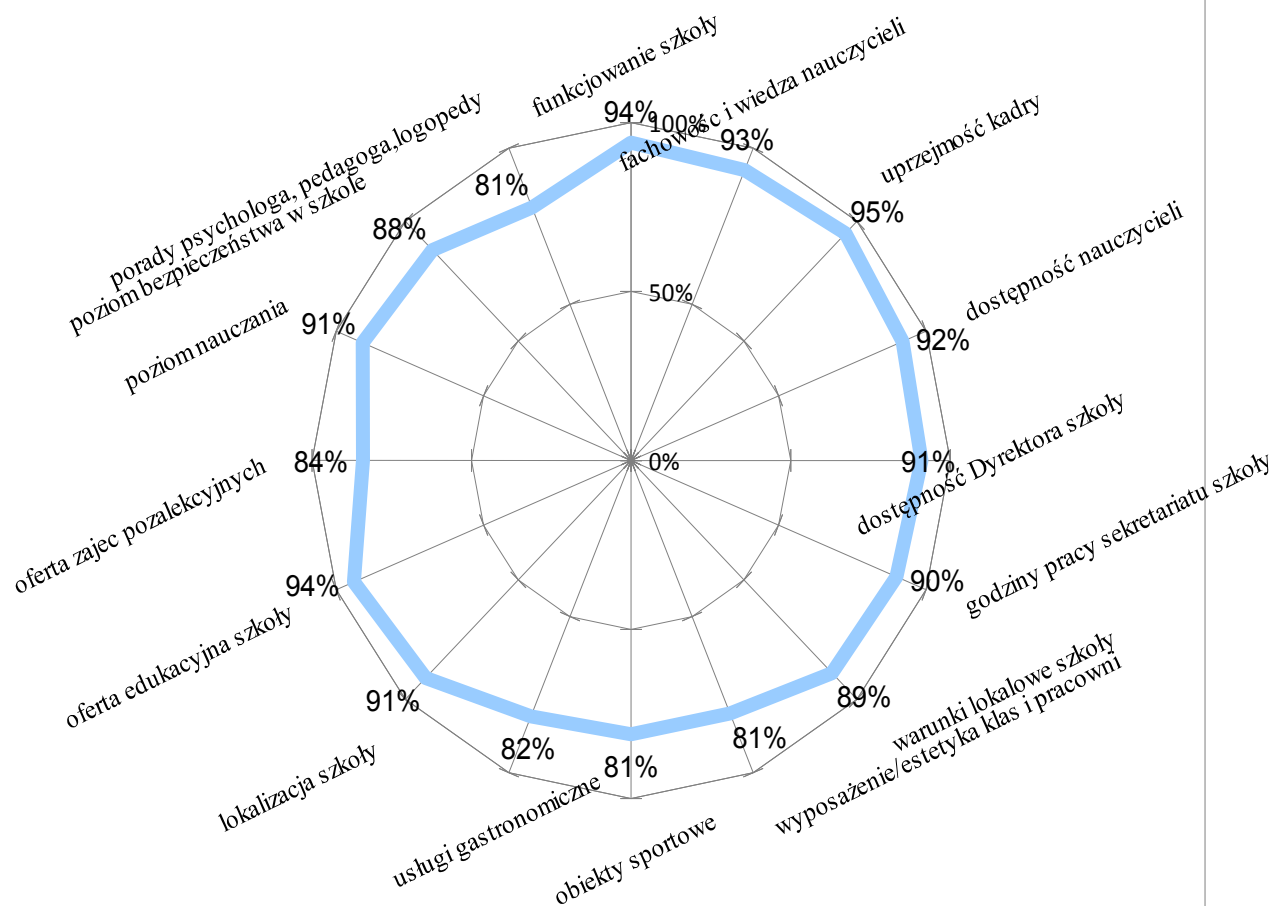
1. Szkoła działa znakomicie.
2. Osobiście jestem bardzo zadowolona przede wszystkim z zaangażowania wychowawcy w problem ucznia, uzyskuję wsparcie w problemach wychowawczych. Duże uznanie dla Pani Agnieszki.
3. Ogólnie jestem zadowolona.

ZG3

1. Uważam, że szkoła jest dobrze prowadzona.
2. Szkoła bardzo dobrze funkcjonuje, świetnie prowadzona przez Panią Dyrektor.
3. Więcej dyscyplinować uczniów
4. Więcej dyscypliny nauczycieli wobec uczniów.
5. Bardzo proszę o otwarcie stołówki szkolnej.
6. Zajęcia dodatkowe na godzinę 7.00 są dość kłopotliwe dzieci mają problem z dojazdem.
7. Aby nauczyciele byli bardziej mili i wyrozumiali i kadra.
8. Dziecko nie otrzymują sprawdzianu do rąk (do wglądu).
9. Dzieci nie otrzymują do wglądu kartkówek i nie mogą w ten sposób zweryfikować wpisanych błędnych ocen (nauczyciele często się mylą). Nie jestem zadowolona z Librusa nie ma informacji dotyczących sprawdzianów.
10. Dzieci nie mają dostępu z niektórych przedmiotów do sprawdzianów i kartkówek
11. Zły obieg informacji pomiędzy uczniem a nauczycielem (nie poinformowano uczniów o sprawdzianie szkolnym z przedmiotu). Nie było takiej informacji na e-dzienniku.
12. Więcej zajęć pozalekcyjnych.
13. Poprawa nauczania języków obcych i fizyki.
14. Zapisywać zadania domowe w e-dzienniku.
15. Niektórzy nauczyciele nie wpisują sprawdzianów w e-dziennikach i dzieci często nie są przygotowane, czasami mają po 6 sprawdzianów w tygodniu a powinni po 3 max.
16. Większa oferta zajęć pozalekcyjnych - kółek zainteresowań.
17. Najbardziej trudny jest dojazd do szkoły i to powinno się zmienić.

1. Jestem bardzo zadowolona
2. Podejście do 6 - latków.
3. Jeżeli jacyś uczniowie odstają, dlaczego są przepuszczani do następnej klasy. Jeśli ktoś nie umie nie powinno się przepuszczać do następnej klasy. Przez to obniża się poziom całej klasy. „

PORÓWNANIE BADAŃ SATYSFAKCJI RODZICÓW UCZNIÓW SZKÓŁ



ZESTAWIENIE WYNIKÓW Z BADAŃ SATYSFAKCJI KLIENTÓW SZKÓŁ W 2014 R.

SZKOŁY PODSTAWOWE I GIMNAZJA + ZSSS W DZIERŻONIOWIE

		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		TOP 2 (4 i 5)	TOP 2 %	BOTTOM (1 i 2)	BOTTOM (1 i 2) w %	
Czy jest Pan/Pani zadowolony z:		Bardzo niezadowolony	Niezadowolony	Ani zadowolony ani niezadowolony	Zadowolony	Bardzo zadowolony	RAZEM	Bardzo niezadowolony	Niezadowolony	Ani zadowolony ani niezadowolony	Zadowolony	Bardzo zadowolony	RAZEM	Zadowolony i bardzo zadowolony	Zadowolony i bardzo zadowolony	Bardzo niezadowolony i niezadowolony	Bardzo niezadowolony i niezadowolony	KORELACJA
1	- ze sposobu funkcjonowania szkoły?	3	2	19	255	140	419	1%	0%	5%	61%	33%	100%	395	94%	5	1%	1
2	- z fachowości i wiedzy nauczycieli?	4	3	24	233	155	419	1%	1%	5%	56%	37%	100%	388	93%	7	2%	0,75
3	- z uprzejmości kadry?	5	2	16	207	186	416	1%	0%	4%	50%	45%	100%	393	95%	7	1%	0,57
4	- z dostępności nauczycieli?	4	3	25	213	174	419	1%	1%	6%	51%	41%	100%	387	92%	7	2%	0,58
5	- z dostępności Dyrektora szkoły?	5	3	31	220	159	418	1%	1%	7%	53%	38%	100%	379	91%	8	2%	0,57
6	- z godzin pracy sekretariatu szkoły?	4	2	34	234	144	418	1%	1%	8%	56%	34%	100%	378	90%	6	2%	0,55
7	- z warunków lokalowych szkoły?	3	9	33	214	156	415	1%	2%	8%	51%	38%	100%	370	89%	12	3%	0,53
8	- z wyposażenia / estetyki klas i pracowni?	3	5	44	235	131	418	1%	1%	11%	56%	31%	100%	366	87%	8	2%	0,57
9	- z wyposażenia obiektów sportowych?	5	17	58	188	145	413	1%	4%	14%	46%	35%	100%	333	81%	22	5%	0,46
10	- Czy korzysta Pani/Pana dziecko z wyżywienia w szkole? Jeżeli tak to czy jest Pani/Pan zadowolony z poziomu usług gastronomicznych ?	2	7	20	85	46	160	1%	4%	13%	53%	29%	100%	131	82%	9	5%	0,55
11	- z lokalizacji szkoły?	3	4	31	209	171	418	1%	1%	7%	50%	41%	100%	380	91%	7	2%	0,49
12	- z oferty edukacyjnej szkoły?	3	3	16	248	145	415	1%	1%	4%	59%	35%	100%	393	94%	6	2%	0,59
13	- z oferty zajęć pozalekcyjnych?	5	9	52	221	125	412	1%	2%	13%	54%	30%	100%	346	84%	14	3%	0,53
14	- z poziomu nauczania?	4	4	28	221	155	412	1%	1%	7%	54%	37%	100%	376	91%	8	2%	0,65
15	- z poziomu bezpieczeństwa w szkole?	7	5	38	223	140	413	2%	1%	9%	54%	34%	100%	363	88%	12	3%	0,59
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	5	6	20	64	69	164	3%	4%	12%	39%	42%	100%	133	81%	11	7%	0,6

ANALIZA BADAŃ

W 2014 r. badaniem objęto 420 Rodziców. Ankiet powróciło 420 tj. 100 %.

OBSZARY NAJWYŻEJ OCENIONE w 2014 R.:

- 1) uprzejmość kadry - 95 %;
- 2) ogólny poziom funkcjonowania szkół - 94 %;
- 3) oferta edukacyjna szkoły - 94 %;
- 4) fachowość i wiedza nauczycieli - 93 %

OBSZARY NAJNIŻEJ OCENIONE w 2014 R.:

- 1) wyposażenie obiektów sportowych - 81 %;
- 2) pomoc psychologiczna, pedagogiczna i logopedyczna - 81 %;
- 3) poziom usług gastronomicznych - 82 %;
- 4) oferta zajęć pozalekcyjnych - 84 %;

Podsumowując przedstawione wyżej wyniki badania - szkoły w swoich dążeniach do polepszenia jakości świadczonych usług osiągnęły bardzo dobre wyniki na poziomie 94 % kształtuje się ogólne zadowolenie z funkcjonowania szkół w Dzierżoniowie.

Poziom zadowolenia w szkołach podstawowych (SP3, SP5, SP6, SP9) prowadzonych przez Gminę wynosi 95 %, natomiast w gimnazjach (G1 i ZG 3) poziom ten wynosi 96 %.

SZKOŁY PODSTAWOWE (SP 3, 5, 6, 9) W DZIERŻONIOWIE		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		TOP 2 (4 i 5)	TOP 2 %	BOTTOM (1 i 2)	BOTTOM (1 i 2) w %	
Czy jest Pan/Pani zadowolony z:		Bardzo niezadowolony	Niezadowolony	Ani zadowolony ani niezadowolony	Zadowolony	Bardzo zadowolony	RAZEM	Bardzo niezadowolony	Niezadowolony	Ani zadowolony ani niezadowolony	Zadowolony	Bardzo zadowolony	RAZEM	Zadowolony i bardzo zadowolony	Zadowolony i bardzo zadowolony	Bardzo niezadowolony i niezadowolony	Bardzo niezadowolony i niezadowolony	KORELACJA
1	- ze sposobu funkcjonowania szkoły?	1	1	10	161	74	247	0,50%	0,50%	4%	65%	30%	100%	235	95%	2	1%	1
2	- z fachowości i wiedzy nauczycieli?	2	1	15	139	90	247	1%	0%	6%	56%	37%	100%	229	93%	3	1%	0,74
3	- z uprzejmości kadry?	3	1	12	131	98	245	1%	0%	5%	54%	40%	100%	229	94%	4	1%	0,6
4	- z dostępności nauczycieli?	2	1	18	132	94	247	1%	0%	7%	54%	38%	100%	226	92%	3	1%	0,64
5	- z dostępności Dyrektora szkoły?	2	1	23	132	88	246	1%	0%	9%	54%	36%	100%	220	90%	3	1%	0,65
6	- z godzin pracy sekretariatu szkoły?	2	1	26	145	73	247	1%	0%	11%	59%	29%	100%	218	88%	3	1%	0,58
7	- z warunków lokalowych szkoły?	2	4	26	135	77	244	1%	2%	11%	55%	31%	100%	212	86%	6	3%	0,5
8	- z wyposażenia / estetyki klas i pracowni?	2	2	24	143	75	246	1%	1%	10%	58%	30%	100%	218	88%	4	2%	0,54
9	- z wyposażenia obiektów sportowych?	3	10	39	119	73	244	1%	4%	16%	49%	30%	100%	192	79%	13	5%	0,44
10	- Czy korzysta Pani/Pana dziecko z wyżywienia w szkole? Jeżeli tak to czy jest Pani/Pan zadowolony z poziomu usług gastronomicznych ?	1	6	17	82	42	148	1%	4%	12%	55%	28%	100%	124	83%	7	5%	0,45
11	- z lokalizacji szkoły?	2	3	17	119	106	247	1%	1%	7%	48%	43%	100%	225	91%	5	2%	0,47
12	- z oferty edukacyjnej szkoły?	2	1	13	145	84	245	1%	0%	5%	59%	35%	100%	229	94%	3	1%	0,61
13	- z oferty zajęć pozalekcyjnych?	4	6	36	128	68	242	2%	2%	15%	53%	28%	100%	196	81%	10	4%	0,55
14	- z poziomu nauczania?	2	2	15	136	89	244	1%	1%	6%	56%	36%	100%	225	92%	4	2%	0,64
15	- z poziomu bezpieczeństwa w szkole?	4	2	29	129	83	247	2%	1%	12%	52%	33%	100%	212	85%	6	3%	0,55
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	3	3	14	37	35	92	3%	3%	16%	40%	38%	100%	72	78%	6	6%	0,52

GIMNAZJA (G1 I ZG3) W DZIERŻONIOWIE		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		TOP 2 (4 i 5)	TOP 2 %	BOTTOM (1 i 2)	BOTTOM (1 i 2) w %	
		Bardzo niezadowolony	Niezadowolony	Ani zadowolony ani niezadowolony	Zadowolony	Bardzo zadowolony	RAZEM	Bardzo niezadowolony	Niezadowolony	Ani zadowolony ani niezadowolony	Zadowolony	Bardzo zadowolony	RAZEM	Zadowolony i bardzo zadowolony	Zadowolony i bardzo zadowolony	Bardzo niezadowolony i niezadowolony	Bardzo niezadowolony i niezadowolony	KORELACJA
1	- ze sposobu funkcjonowania szkoły?	1	0	4	79	51	135	1%	0%	3%	58%	38%	100%	130	96%	1	1%	1
2	- z fachowości i wiedzy nauczycieli?	1	1	6	76	51	135	1%	1%	4%	56%	38%	100%	127	94%	2	2%	0,69
3	- z uprzejmości kadry?	1	0	2	57	74	134	1%	0%	1%	43%	55%	100%	131	98%	1	1%	0,35
4	- z dostępności nauczycieli?	1	1	6	60	67	135	1%	1%	4%	44%	50%	100%	127	94%	2	2%	0,39
5	- z dostępności Dyrektora szkoły?	2	1	6	73	53	135	1%	1%	5%	54%	39%	100%	126	93%	3	2%	0,33
6	- z godzin pracy sekretariatu szkoły?	0	0	7	73	54	134	0%	0%	5%	55%	40%	100%	127	95%	0	0%	0,31
7	- z warunków lokalowych szkoły?	0	1	4	65	65	135	0%	1%	3%	48%	48%	100%	130	96%	1	1%	0,43
8	- z wyposażenia / estetyki klas i pracowni?	0	1	16	74	44	135	0%	1%	12%	55%	32%	100%	118	87%	1	1%	0,49
9	- z wyposażenia obiektów sportowych?	0	0	13	54	65	132	0%	0%	10%	41%	49%	100%	119	90%	0	0%	0,39
10	- Czy korzysta Pani/Pana dziecko z wyżywienia w szkole? Jeżeli tak to czy jest Pani/Pan zadowolony z poziomu usług gastronomicznych ?																	
11	- z lokalizacji szkoły?	0	0	11	69	54	134	0%	0%	8%	51%	41%	100%	123	92%	0	0%	0,37
12	- z oferty edukacyjnej szkoły?	0	1	0	83	50	134	0%	1%	0%	62%	37%	100%	133	99%	1	1%	0,38
13	- z oferty zajęć pozalekcyjnych?	0	1	10	75	47	133	0%	1%	8%	56%	35%	100%	122	91%	1	1%	0,33
14	- z poziomu nauczania?	1	1	9	68	52	131	1%	1%	7%	52%	39%	100%	120	91%	2	2%	0,51
15	- z poziomu bezpieczeństwa w szkole?	1	2	8	76	43	130	1%	2%	6%	58%	33%	100%	119	91%	3	3%	0,51
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	0	0	5	23	27	55	0%	0%	9%	42%	49%	100%	50	91%	0	0%	0,44

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. 2 - fachowość i wiedza nauczycieli **(0,75)**, zadowolenie na poziomie **93 %**;
- b) pyt. 14 - poziom nauczania **(0,65)**, zadowolenie na poziomie **91 %**;
- c) pyt. 12 - oferta edukacyjna szkoły **(0,59)**, zadowolenie na poziomie **94 %**;
- d) pyt. 15 - poziom bezpieczeństwa **(0,59)**, zadowolenie na poziomie **88 %**;

2) najmniejszy:

- a) pyt. 9 – wyposażenie obiektów sportowych **(0,46)**, zadowolenie na poziomie **81 %**;
- b) pyt. 11 - lokalizacja szkoły **(0,49)**, zadowolenie na poziomie **91 %**;

Biorąc pod uwagę wyniki korelacji w szkołach należy zauważyć, że w tym roku wyniki z korelacji oscylują w przedziale od 0,5 do 0,6. W tym przedziale znajduje się 10 obszarów na 13 są to m.in. poziom bezpieczeństwa, oferta edukacyjna, dostępność nauczycieli, wyposażenie szkół, dostępność Dyrektora, godziny pracy sekretariatu. Po analizie wyników należy podkreślić, iż największy wpływ na poziom zadowolenia Rodziców ma fachowość i wiedza nauczycieli i poziom nauczania. Natomiast pozostałe obszary (10 z 13) mają również znaczenie na ogólne zadowolenie Rodziców, wobec powyższego należy podjąć działania doskonalące w tych obszarach, które mają wysokie znaczenie dla Rodziców (co rozpoznajemy po wyniku z korelacji) a wynik badania satysfakcji wskazuje niskie zadowolenia z danego obszaru. Ze względu na wysoką satysfakcję ankietowanych dot. pyt. 2 - fachowość i wiedza nauczycieli (93 %), pyt. 14 - poziom nauczania (91 %), nie będzie dalszej analizy.

W związku z tym, iż wyposażenie obiektów sportowych, oferta zajęć pozalekcyjnych oraz poziom bezpieczeństwa są obszarami nisko ocenionymi przez Rodziców w tych obszarach powinny zostać podjęte działania doskonalące.

*Wyników z korelacji z pyt. 10 i 16 nie bierzemy pod uwagę, gdyż liczba osób, które odpowiadały na to pytanie wynosi ok. 160 z 420 Rodziców.

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

BADANIE SATYSFKACJI SZKÓŁ W GMINIE – TRENDY											
lp	Pytanie o	2008 w %	2009 w %	2010 w %	2011 w %	2012 w %	2013 W %	2014 w %	2014 r. do 2008 r. w %	2014 r. do 2013 r. w %	średnia z 7 lat
1	Ogólny poziom usług	95	93	89	89	91	95	94	-1	-1	92
2	Fachowość i wiedza	95	92	90	94	93	94	93	-2	-1	93
3	Uprzejmość kadry	98	95	91	95	94	95	95	-3	0	95
4	Dostępność nauczycieli	96	91	90	92	91	95	92	-4	-3	92
5	Dostępność dyrektora	89	81	85	84	84	89	91	2	2	86
6	Godziny pracy sekretariatu	91	85	89	90	86	92	90	-1	-2	89
7	Warunki lokalowe	96	88	87	88	90	94	89	-7	-5	90
8	Wyposażenie/ estetyka klas	89	86	85	80	90	92	87	-2	-5	87
9	Wyposażenia obiektów sportowych	75	74	74	67	84	87	81	6	-6	77
10	Usługi gastronomiczne	60	56	73	77	83	84	82	22	-2	74
11	Lokalizacja	93	88	85	84	92	92	91	-2	-1	89
12	Oferta edukacyjna	94	87	93	94	93	93	94	0	1	93
13	Zajęcia pozalekcyjne	86	74	87	87	84	85	84	-2	-1	84
14	Poziom nauczania	95	88	89	93	92	93	91	-4	-2	92
15	Bezpieczeństwo	83	81	82	85	84	88	88	5	0	84
16	Opieka pedagogiczna	85	71	79	83	83	88	81	-4	-7	81
średnia		89	83	86	86	88	91	89			

Po badaniu satysfakcji w 2014 r. można stwierdzić, iż tylko w 2 obszarach odnotowano wzrost zadowolenia w stosunku do badania w 2013 r., natomiast spadek odnotowano w 12 obszarach, natomiast w dwóch obszarach poziom zadowolenia jest na takim samym poziomie.

Jednocześnie analizując wyniki satysfakcji na przełomie 7 lat, godnym uwagi jest zauważalny **trend rosnący** - wzrost zadowolenia z usług gastronomicznych w szkołach - wzrost zadowolenia o 22 % 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 dzierzoniowskich szkołach były podejmowane miały znaczący wpływ na wzrost zadowolenia. Obszar ten w 2008 r. został oceniony przez Rodziców na poziomie 60 % zadowolonych - wynik niezadowolający, 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 6 % z wyposażenia obiektów sportowych. W 2008 r. satysfakcja rodziców kształtowała się na poziomie 75 % - jeden z najniżej ocenionych obszarów w 2008 r. W 2014 r. poziom zadowolenia to już 81 %. Widoczny jest wzrost zadowolenia rodziców w 2014 r. Gmina podejmuje na bieżąco kroki celem doinwestowania obiektów sportowych w szkołach. Poprawa bazy obiektów sportowych ujmowana jest w Wieloletnim Planie Inwestycyjnym Dzierżoniowa.

Trend malejący należy zauważyć w obszarze warunki lokalowe - spadek zadowolenia o 7 % w stosunku do wyników badań w 2008 r. oraz w obszarze pomoc psychologiczna, pedagogiczna i logopedyczna i w obszarze poziom nauczania - spadek zadowolenia o 4 % w stosunku do wyników badań w 2008 r. Po badaniu satysfakcji w 2014 r. można zauważyć spory spadek zadowolenia w stosunku do 2013 r. w takich obszarach jak pomoc psychologiczna, pedagogiczna i logopedyczna (7%) wyposażenie obiektów sportowych (6 %), wyposażenie/estetyka klas (5 %) oraz warunki lokalowe (5 %).

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

- 1) **wyposażenie obiektów sportowych.** Po tegorocznym badaniu zadowolenie Rodziców z wyposażenia obiektów jest na poziomie 81 %, to o 6 % mniejsze zadowolenie w stosunku do ubiegłego roku, gdyż w 2013 r. poziom zadowolenia wyniósł 87 %. Wyposażenie obiektów sportowych w mieście jest na pewno obszarem do dalszej poprawy.
- 2) **pomoc psychologiczna, pedagogiczna i logopedyczna** - Po tegorocznym badaniu zadowolenie Rodziców jest na poziomie 81 %, to o 7 % mniejsze zadowolenie w stosunku do ubiegłego roku, gdyż w 2013 r. poziom zadowolenia wyniósł 88 %. Należy podjąć działania doskonalące w zakresie zwiększenia szkoleń dla osób pracujących jako pomoc psychologiczna, pedagogiczna i logopedyczna lub przeanalizować zatrudnienie w poszczególnych szkołach.
- 3) **zajęcia pozalekcyjne.** Obszar ten w 2014 r. w stopniu zadowolenia został oceniony przez Rodziców na poziomie 84 % - wynik dobry, to o 1 % gorszy wynik od roku poprzedniego. Obszar ten wymaga poprawy, poprzez dofinansowanie zajęć pozalekcyjnych organizowanych w szkołach. Obszar ten plasuje się na czwartym miejscu spośród najniżej ocenionych. Należy wziąć pod uwagę fakt, iż na to pytanie udzieliło odpowiedź 412 Rodziców spośród 420 Rodziców.
- 4) **usługi gastronomiczne.** Ten obszar w 2014 r. został oceniony na poziomie 82 % zadowolenia Rodziców ze świadczonych usług gastronomicznych to o 2 % mniejsze zadowolenie w porównaniu do 2013 r. Na to pytanie spośród 420 ankietowanych, odpowiedzi udzieliły tylko 160 osoby, czyli 38 % 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.

ZAŁOŻONE CELE DO OSIĄGNIĘCIA PRZEZ SZKOŁY za 2013 r.

- 1) poziom nauczania - 92 %, wynik - 91 % (cel nieosiągnięty);
- 2) ogólny poziom usług świadczonych przez szkoły - 90 %, wynik - 94 % (cel osiągnięty);
- 3) oferta zajęć pozalekcyjnych - 85 %, wynik - 84 % (cel nieosiągnięty);
- 4) wyposażenie obiektów sportowych - 85 %, wynik - 81 % (cel nieosiągnięty).

ZAŁOŻONE CELE DO OSIĄGNIĘCIA PRZEZ SZKOŁY za 2014 r.

- 1) ogólny poziom usług świadczonych przez szkoły - 90 %;
- 2) oferta zajęć pozalekcyjnych - 85 %;
- 3) wyposażenie obiektów sportowych - 85 %;
- 4) usługi gastronomiczne - 85 %.

HARMONOGRAM DZIAŁAŃ NAPRAWCZYCH I DOSKONALĄCYCH PO BADANIU SATYSFAKCJI KLIENTÓW SZKÓŁ W ROKU 2014 r.

Lp.	Obszar do poprawy	Cel	Zadanie	Zakładany rezultat	Termin	Osoba odpowiedzialna
1	wyposażenie 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	2014/2015	Dyrektorzy szkół
2	pomoc psychologiczna, pedagogiczna, logopedyczna	zwiększenie efektywności pracy pomocy psychologicznej, pedagogicznej, logopedycznej	zwiększenie szkoleń dla pracowników (psychologa, pedagoga, logopedy). Dokonanie analizy dostępu do psychologa, pedagoga, logopedy w szkołach, zdiagnozowanie dlaczego zadowolenie z usług świadczonych dla uczniów jest na niskim poziomie.	zwiększenie zadowolenia a zarazem efektywności pracy	2014/2015	Dyrektorzy szkół
3	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 lub dotacji na zajęcia pozalekcyjne w szkołach.	uatrakcyjnienie zajęć pozalekcyjnych	2014/2015	Dyrektorzy szkół
4	usługi gastronomiczne	wzrost jakości świadczonych usług gastronomicznych	zwiększenie nadzoru nad agentami w zakresie usług gastronomicznych.	bardziej urozmaicony jadłospis.	2014/2015	Dyrektorzy szkół, w których funkcjonują stołówki/ catering.

Sporządziła: Marta Szalińska