

WYNIKI BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW SP5 Z OI (RODZICÓW UCZNIÓW)- TENDENCJE

Lp.	Czynniki zadowolenia klienta	Zadowolonych – RAZEM – w SP5 (wyniki procentowe)							
		2010r.	2011r.	2012r.	2013r.	2014r.	2015r.	2016r.	
Czy jest Pan/Pani zadowolony z:									
1.	ze sposobu funkcjonowania szkoły	82,65	83,7↑	87,23↑	91↑	94↑	90↓	91↑	
2.	z poziomu usług świadczonych przez nauczycieli	89,58	94,5↑	91,49↓	88↓	89↑	91↑	90↓	
3.	z uprzejmości kadry	92,86	95,7↑	91,30↓	92↑	90↓	91↑	94↑	
4.	z dostępności nauczycieli	87,50	90,1↑	87,10↓	92↑	85↓	92↑	92	
5.	z możliwości komunikacji z Dyrektorem szkoły	78,13	86,8↑	78,26↓	88↑	85↓	89↑	89	
6.	z godzin pracy sekretariatu	84,21	85,9↑	72,04↓	90↑	84↓	93↑	91↓	
7.	z warunków lokalowych szkoły	89,89	76,7↓	94,62↑	91↓	89↓	93↑	94↑	
8.	z wyposażenia/ estetyki klas i pracowni	75,53	64,8↓	94,68↑	91↓	89↓	91↑	94↑	
9.	z wyposażenia obiektów sportowych	75,51	64,8↓	89,01↑	90↑	85↓	94↑	92↓	
10.	z poziomu usług w stołówce szkolnej	87,65	73,3↓	90,48↑	74↓	81↑	79↓	68↓	
11.	z oferty edukacyjnej szkoły	87,50	93,3↑	87,91↓	87↓	94↑	89↓	88↓	
12.	z oferty zajęć pozalekcyjnych	77,32	83,3↑	83,33↑	79↓	83↑	74↓	77↑	
13.	z poziomu nauczania	85,26	94,4↑	88,17↓	90↑	90=	89↓	88↓	
14.	z poziomu bezpieczeństwa w szkole	75,27	75,8↓	84,27↑	81↓	90↑	82↓	88↑	
15.	z pomocy udzielanej przez pedagoga, psychologa, logopedy	66,67	84,5↑	65↓	74↑	66↓	Ped.-82 Psych.-58 Log.-95	Ped.-71↓ Psych.-62↑ Log.-70↓	
	Wynik Sprawdzianu w kl.VI			24,6p./40 107,54% średniej krajowej	25,7p./40 ↓ 107,09% średniej krajowej	27,6p./40 ↓ 106,89% średniej krajowej	Razem 108,85% średniej krajowej	Razem 106% średniej krajowej	
Legenda: Kolor czerwony –nasze najmocniejsze obszary wg ankietowanych (% zadowolonych: 90 i więcej) Kolor zielony - (% zadowolonych: 80 i więcej); kolor czarny – (% zadowolonych: 70 i więcej); Kolor czarny podkreślony – nasze najsłabsze obszary (%zadowolonych: poniżej 70); Strzałki wskazują na tendencje wzrostowa (↑) lub spadkowa(↓)w stosunku do roku poprzedniego.									

W marcu 2016r Szkoła Podstawowa nr 5 z Oddziałami Integracyjnymi w Dzierżonowie przeprowadziła Badanie Satysfakcji Klienta Zewnętrznego – rodziców uczniów - wykorzystując ankietę stosowaną wcześniej przez UM.

Tegoroczne Badanie Satysfakcji Klienta Zewnętrznego wskazuje na wysoki poziom zadowolenia naszych Klientów ze sposobu funkcjonowania szkoły (91%).

W porównaniu do roku ubiegłego, o 3% wzrosło zadowolenie Klientów z uprzejmości kadry oraz z wyposażenia/estetyki klas i pracowni, a o 6% z poziomu bezpieczeństwa w szkole.

Stosunkowo niski jest poziom zadowolenia z opieki psychologicznej, ale w porównaniu z rokiem ubiegłym widoczna jest tendencja wzrostowa (o 4%).

Najsłabszym punktem pracy naszej szkoły, wg ankietowanych, jest poziom usług w stołówce szkolnej (68%).

W pozostałych obszarach wyniki są porównywane z rokiem ubiegłym.

Analiza i wnioski wynikające z ww. ankiety zawarte są w protokole analitycznej RP z dn.26.08. 2016r.

Mariola Bober – Pełnomocnik Systemu Zarządzania Jakością
w SP5 Z OI