

SP5zOI.0322.5.2015

Szkoła Podstawowa nr 5 z Oddziałami Integracyjnymi w Dzierżoniowie
Harmonogram działań doskonalących wynikający z raportu badania satysfakcji klientów
przeprowadzonego w dniach od 23 marca do 30 kwietnia 2015 roku

L.p.	Obszar do doskonalenia	Cel	Zadanie	Zakładany rezultat	Termin	Osoba odpowiedzialna
1.	Pomoc psychologiczna.	Poprawa efektywności świadczonych usług w zakresie pomocy psychologicznej.	1. Zdiagnozowanie, z czego wynika niski poziom zadowolenia z usług świadczonych przez psychologa. 2. Ponowne rozpoznanie potrzeb klientów szkoły, w tym m.in. analiza dostępu do psychologa. 3. Podjęcie konkretnych działań wg ustaleń z p.1. i 2. oraz ew. zwiększenie ilości szkoleń.	Wzrost zadowolenia klientów szkoły. Efektywna praca w zakresie pomocy psychologicznej.	2015/2016	Dyrektor
2.	Usługi stołówki szkolnej.	Poprawa jakości świadczonych usług.	1. Zmiana ajenta stołówki w wyniku przetargu. 2. Ponowne rozpoznanie potrzeb uczniów i ich rodziców w zakresie usług stołówki szkolnej.	Oferta ajenta stołówki szkolnej zgodna z potrzebami uczniów i ich rodziców.	czerwiec 2015r. kwiecień/ maj 2016	Dyrektor
3.	Oferta zajęć pozalekcyjnych.	Poprawa poziomu zadowolenia z oferty zajęć pozalekcyjnych.	1. Podniesienie poziomu wiedzy uczniów i ich rodziców nt. prowadzonych zajęć pozalekcyjnych. 2. Ponowne rozpoznanie potrzeb i poszerzenie oferty o zajęcia pożądane przez uczniów, ze szczególnym uwzględnieniem dziedzin artystycznych	Atrakcyjna oferta zajęć pozalekcyjnych znana uczniom i ich rodzicom.	2015/2016	Dyrektor

			i sportowych. 3. Weryfikacja oferty zajęć pozalekcyjnych pod kątem jej dostępności dla uczniów. 4. Zwiększenie nadzoru nad prowadzonymi zajęciami.			
--	--	--	--	--	--	--

Założone cele do osiągnięcia w 2015 r. przez Szkołę za 2014 r.

1. Ogólny poziom usług świadczonych przez szkołę - 90 %, wynik SP5 - 90 % (cel osiągnięty).
2. Oferta zajęć pozalekcyjnych - 85 %, wynik SP5 - 74 % (cel nieosiągnięty).
3. Wyposażenie obiektów sportowych - 85 %, wynik SP5 - 94 % (cel osiągnięty).
4. Poziom usług świadczonych w stołówce szkolnej - 85 %, wynik SP5 - 79 % (cel nieosiągnięty).

Wnioski z badań

Tegoroczne Badanie Satysfakcji Klienta Zewnętrznego – rodziców uczniów Szkoły Podstawowej nr 5 z Oddziałami Integracyjnymi w Dzierżoniowie - wskazuje na wysoki poziom zadowolenia naszych Klientów ze sposobu funkcjonowania szkoły.

W porównaniu do roku ubiegłego, nastąpił wzrost zadowolenia w ośmiu badanych obszarach, tj.: w poziomie usług świadczonych przez nauczycieli, uprzejmości kadry, dostępności nauczycieli, możliwości komunikacji z Dyrektorem szkoły, warunków lokalowych szkoły, wyposażenia/estetyki klas i pracowni oraz wyposażenia obiektów sportowych.

Na tle pozostałych obszarów najsłabszym punktem pracy naszej szkoły, wg ankietowanych, jest opieka psychologiczna.

Podzielenie na części pytania dotyczącego zadowolenia z usług świadczonych przez pedagoga, psychologa i logopedę umożliwia zdiagnozowanie poziomu zadowolenia w poszczególnych zakresach świadczonej pomocy i ukierunkowane podjęcie działań doskonalących.

Zasadne propozycje Rodziców, dotyczące organizacji pracy szkoły, będą dyskutowane na kolejnych posiedzeniach RP i sukcesywnie wdrażane w miarę możliwości szkoły.

Urszula Skoczek