

**RAPORT Z MONITOROWANIA
POZIOMU ZADOWOLENIA
KLIENTÓW PORADNI**

**JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG
- badanie ankietowe**

PORADNIA
PSYCHOLOGICZNO-PEDAGOGICZNA
W STAROGARDZIE GDAŃSKIM

ROK SZKOLNY 2015/2016

JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG

Monitorowanie poziomu zadowolenia klientów
Poradni poprzez przeprowadzenie całorocznego
ankietowania rodziców i pełnoletnich uczniów oraz
słuchaczy z analizą przeprowadzoną dwa razy w roku.

Analiza:	1 – luty 2016	2 – sierpień 2016
Raport:	sierpień 2016	

JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG

Pytania zawarte w ankiecie:

1. Jak ocenia Pan/i personel dokonujący rejestracji?
 - a) Wyjaśnienia i informacje udzielane przy rejestracji
 - b) Uprzejmość
2. Jak ocenia Pan/i personel pedagogiczny?
 - a) Gotowość do udzielenia informacji
 - b) Życzliwość dla petenta
3. Jak ocenia Pan/i jakość działań pedagogicznych?
 - a) Fachowość
 - b) Uprzejmość
4. Czystość pomieszczeń ocenia Pan/i na:

JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG

Skala odpowiedzi w ankiecie:

1 – niedostatecznie

2 – dostatecznie

3 – średnio

4 – dobrze

5 – bardzo dobrze

JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG

Analiza:

1 – luty 2016

przeanalizowano 49 ankiet

2 – sierpień 2016

przeanalizowano 43 ankiety

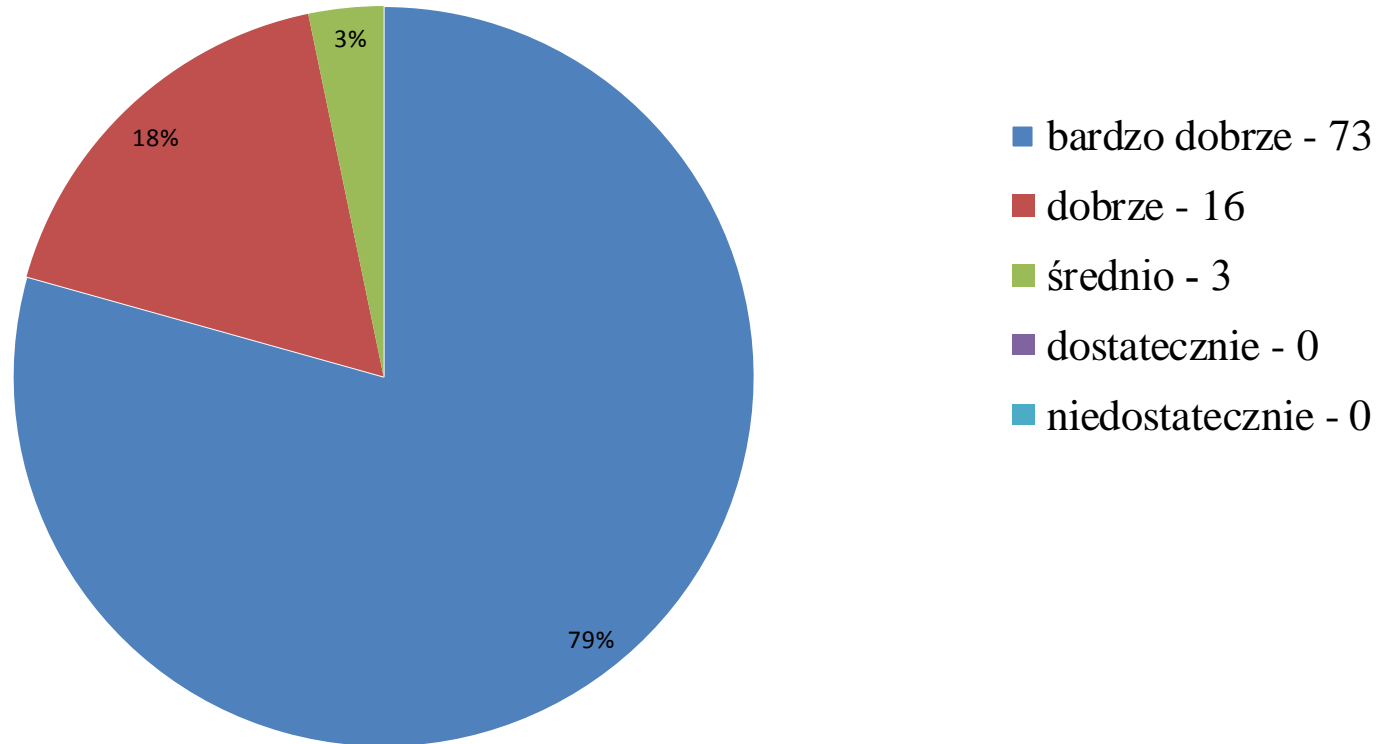
Razem 92 ankiety

JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG

Ankietowani udzielili następujących odpowiedzi:

1. Jak ocenia Pan/i personel dokonujący rejestracji?

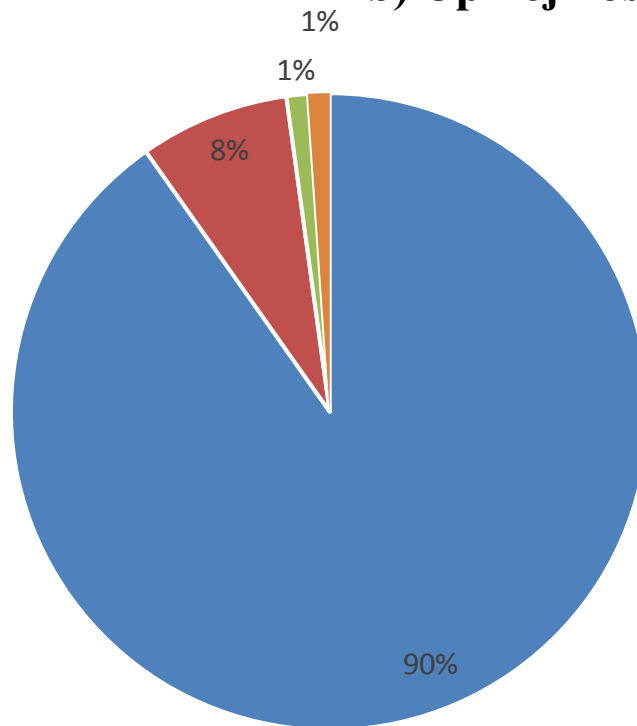
a) Wyjaśnienia i informacje udzielane przy rejestracji



- bardzo dobrze / dobrze - 97 %
- **średnio** - 3 %
- dostatecznie / niedostatecznie - 0%

1. Jak ocenia Pan/i personel dokonujący rejestracji?

b) Uprzejmość

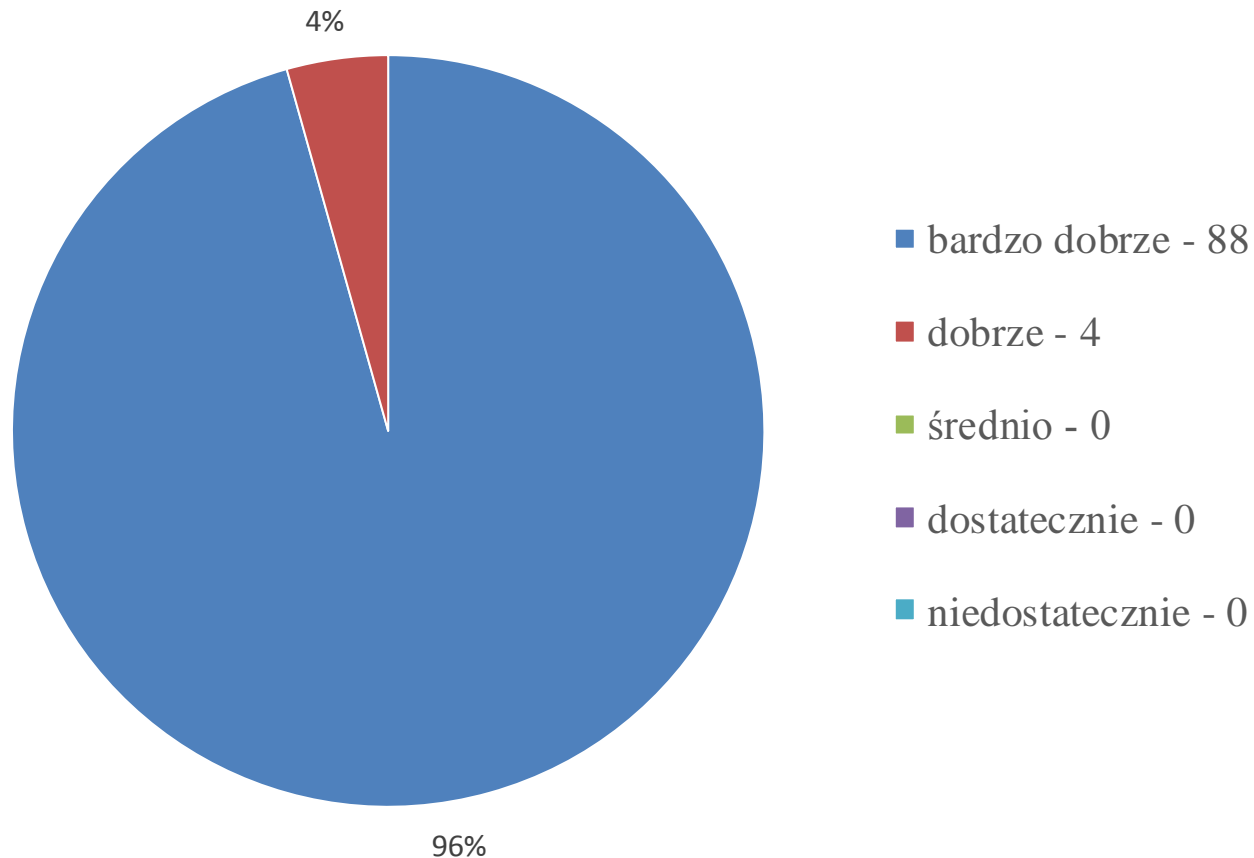


- bardzo dobrze - 83
- dobrze - 7
- średnio - 1
- dostatecznie - 0
- niedostatecznie - 0
- brak odpowiedzi - 1

- bardzo dobrze / dobrze - 98%
- **średnio** - 1%
- dostatecznie/niedostatecznie - 0%
- brak odpowiedzi - 1%

2. Jak ocenia Pan/i personel pedagogiczny?

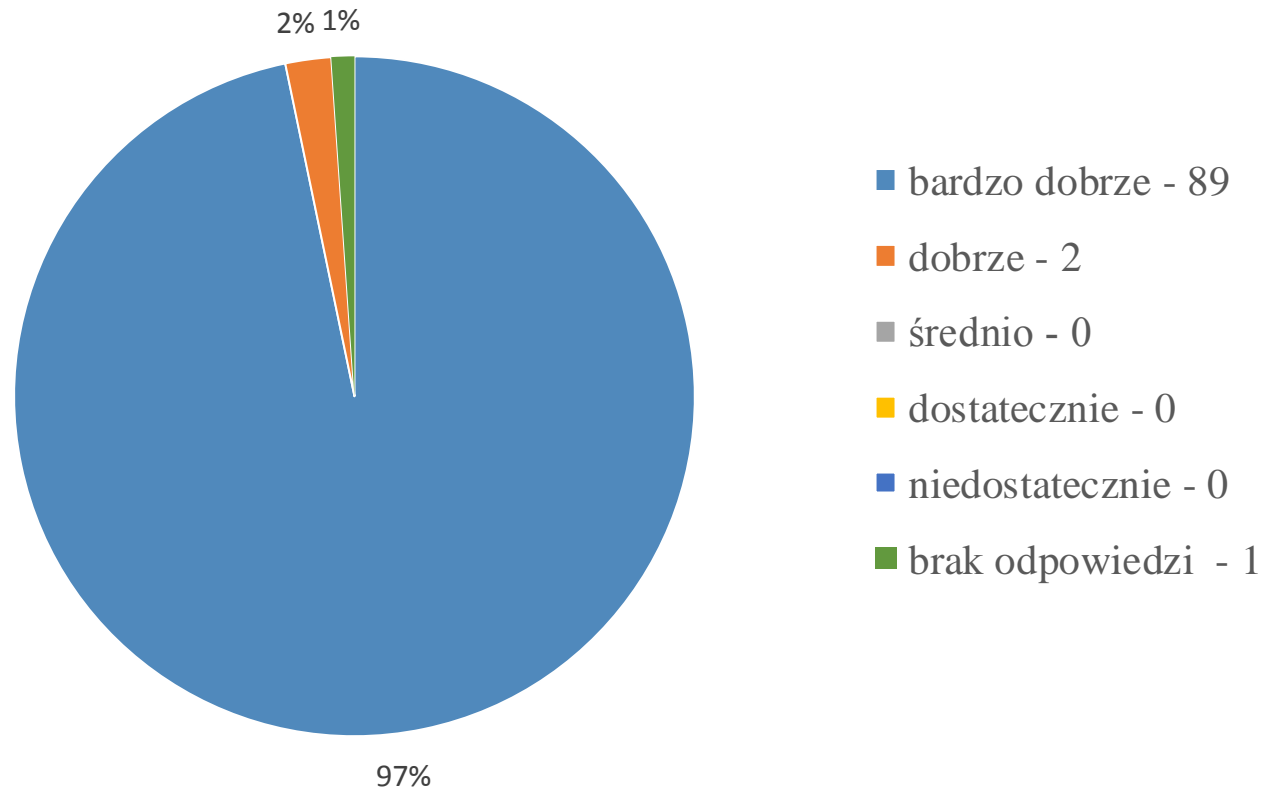
a) Gotowość do udzielania informacji



- bardzo dobrze / dobrze - 100%
- **średnio** - 0%
- dostatecznie / niedostatecznie - 0%

2. Jak ocenia Pan/i personel pedagogiczny?

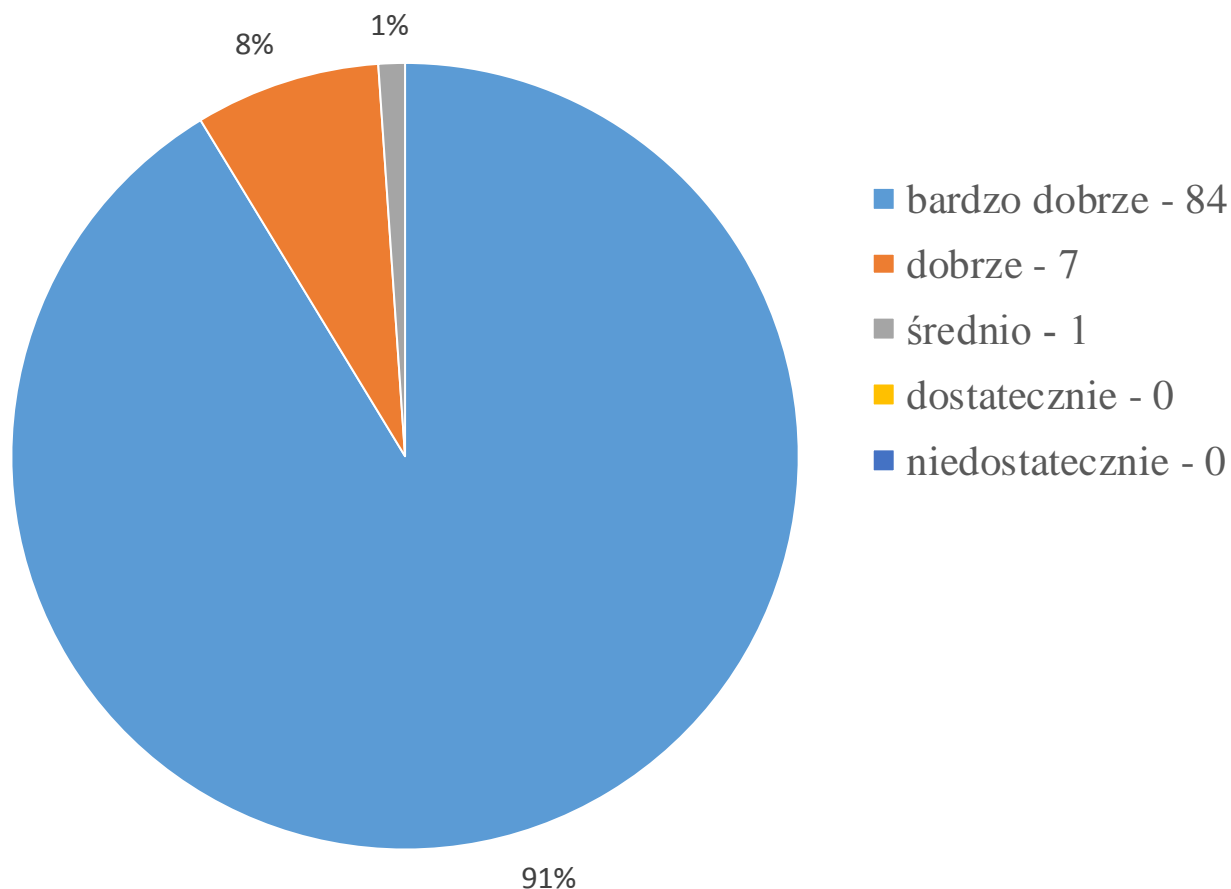
b) Życzliwość do petenta



- **bardzo dobrze / dobrze** - 99%
- **średnio** - 0%
- **dostatecznie / niedostatecznie** - 0%
- **brak odpowiedzi** - 1 %

3. Jak ocenia Pan/i jakość działań pedagogicznych?

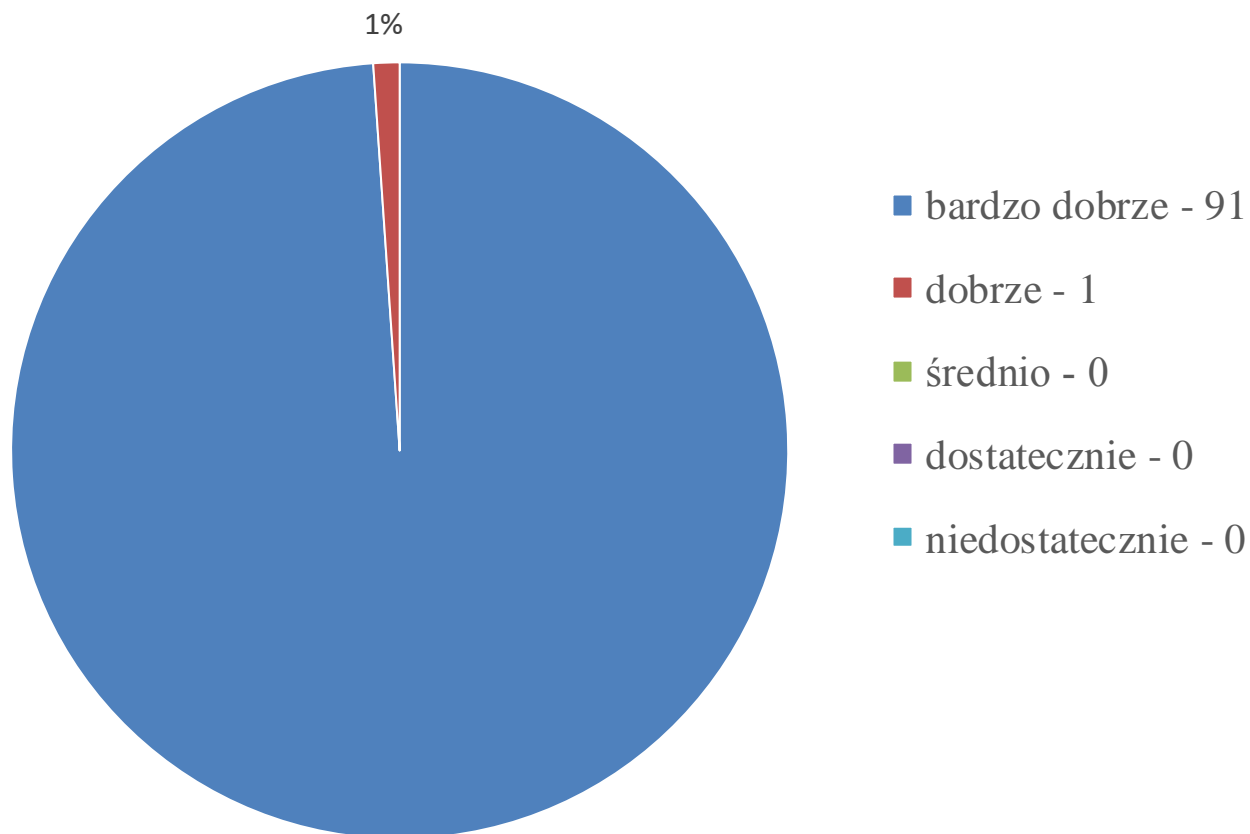
a) Fachowość



- **bardzo dobrze / dobrze** - 99%
- **średnio** - 1 %
- **dostatecznie / nieдостatecznie** - 0%

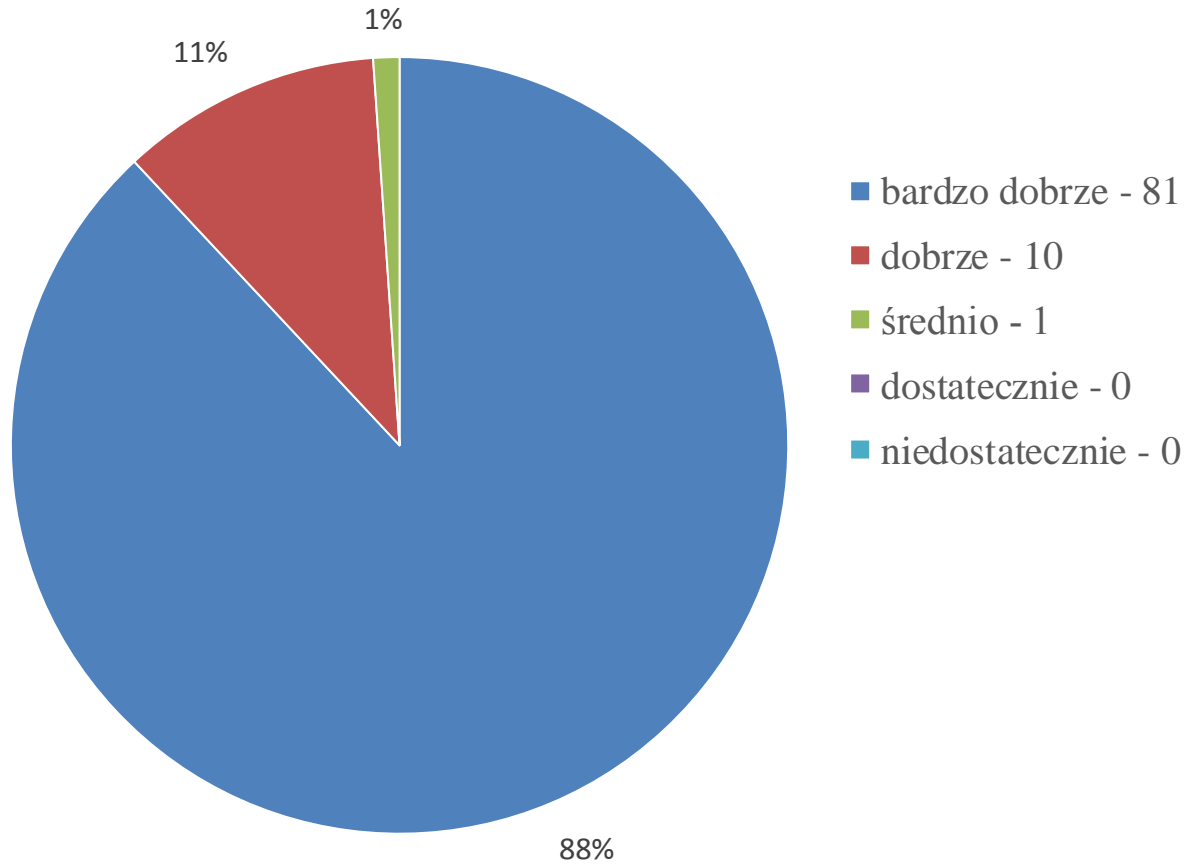
3. Jak ocenia Pan/i jakość działań pedagogicznych?

b) Uprzejmość



- **bardzo dobrze / dobrze** - 100%
- **średnio** - 0%
- **dostatecznie / niedostatecznie** - 0%

4. Czystość pomieszczeń ocenia Pan/i na:



- bardzo dobrze / dobrze - 99%
- **średnio** - 1%
- dostatecznie / niedostatecznie - 0%

JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG

Wyniki monitoringu:

JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Przeważająca większość ankietowanych bardzo dobrze lub dobrze ocenia personel dokonujący rejestracji zarówno pod kątem uprzejmości – 98%, jak i wyjaśniania oraz informacji udzielanych przy rejestracji – 97%.
2. Wszyscy ankietowani bardzo dobrze lub dobrze oceniają personel pedagogiczny pod kątem gotowości do udzielania informacji, a prawie wszyscy – 99% pod kątem życzliwości do petenta (brak jednej odpowiedzi).
3. Wszyscy ankietowani bardzo dobrze lub dobrze oceniają jakość działań pedagogicznych zarówno pod kątem uprzejmości, natomiast prawie wszyscy – 99% pod kątem fachowości.
4. Większość ankietowanych – 99% bardzo dobrze lub dobrze ocenia czystość pomieszczeń.

JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG

Wnioski z monitoringu:

JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG

W celu jeszcze lepszego funkcjonowania placówki wprowadzono po pierwszej analizie ankiet, od lutego 2016 roku zmianę dotyczącą godzin rozpoczynania pracy sekretariatu – od godziny 7.45.

Powinno się przestrzegać przez wszystkich pracowników zasady pojedynczego wchodzenia petentów do sekretariatu.

RAPORT Z MONITOROWANIA
POZIOMU ZADOWOLENIA KLIENTÓW

JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG

ROK SZKOLNY 2015/2016

opracowali:

Anna Tkaczyk

Kamila Specht-Iwańska

Maciej Ziarkowski

DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ