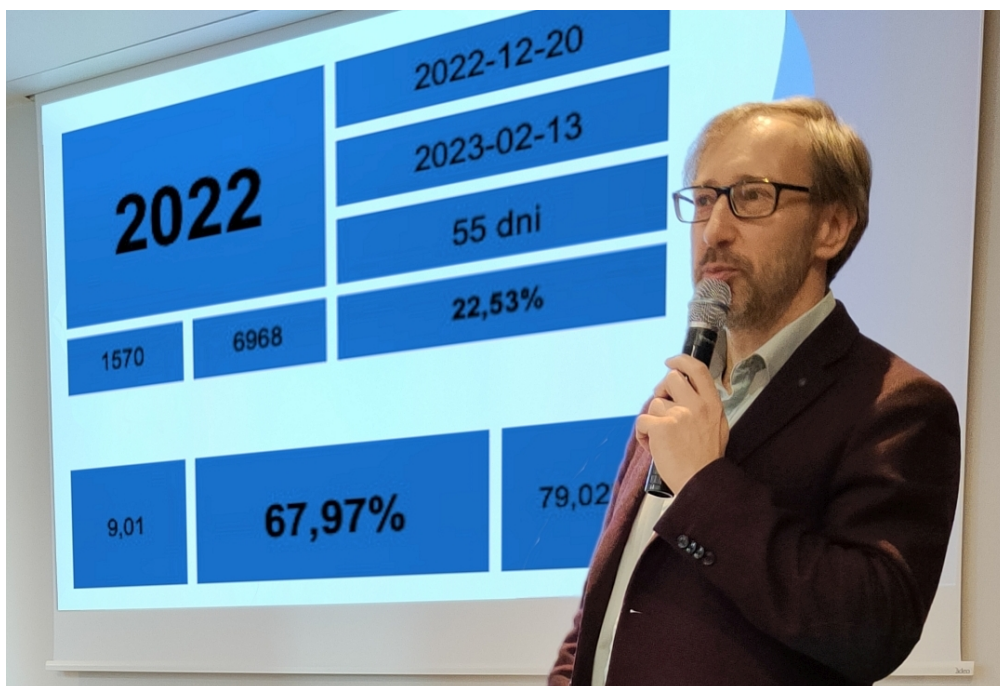


Publiczne przedszkole i szkołę można lubić. Oto wyniki ogólnopolskiego badania NPS

Czy publiczne przedszkole i szkołę podstawową można lubić i polecać? Z diagnozy przeprowadzonej przez fundację Ogólnopolski Operator Oświaty wśród rodziców dzieci z 52 placówek w 6 województwach wynika, że tak. Wyniki unikalnego w skali kraju badania satysfakcji przyniosły też kilka niespodziewanych wniosków.



*Szymon Buda prezentuje wyniki NPS 2022.
Fot. fundacja Ogólnopolski Operator Oświaty*

Aż 1570 rodziców z przedszkoli i szkół prowadzonych przez fundację Ogólnopolski Operator Oświaty, wzięło udział w badaniu satysfakcji, przeprowadzonym zgodnie z metodologią NPS. Przez 55 dni, od grudnia do lutego, ankieterzy zbierali anonimowe opinie od co najmniej 20% rodziców z każdej placówki. Chodziło o to, żeby uzyskać możliwie pełny i precyzyjny obraz, zgodny z globalną metodologią.

Skumulowany wynik może być zaskakujący. W skali od -100 do +100 punktów badane szkoły i przedszkola uzyskały **67,97 punktu**. To oznacza, że przewaga zadowolonych nad krytykami jest bardzo wyraźna.

*- Warto podkreślić, że każda z badanych placówek uzyskała co najmniej 30 punktów - komentuje **Szymon Buda** z zarządu fundacji Ogólnopolski Operator*

Oświaty, pomysłodawca i koordynator badania. - Statystycznie, wyniki uzyskiwane przez przedszkola były wyraźnie wyższe niż te, osiągnięte przez szkoły podstawowe. To bez wątpienia efekt innych oczekiwań, jakie rodzice mają na różnym etapie edukacji ich dzieci.

Jak podkreślają autorzy diagnozy, płynie z niej też ważny wniosek: publiczne, bezpłatne przedszkole i szkołę podstawową **da się prowadzić taki w sposób, że kadra placówki ma satysfakcję z wykonywanej pracy, a rodzice i dzieci doceniają i szanują jej efekty**. Na efekt składa się wiele czynników: od zapewnienia dobrych warunków i wyposażenia, przez atrakcyjne i kreatywne sposoby realizacji podstawy programowej po dobrą komunikację i współpracę na linii dyrekcja – rodzic. Wynik NPS pokazuje, że te elementy można skutecznie poukładać.

*- Dla nas to również powód do radości. Jeśli chodzi o chęć polecenia, nasze przedszkola i szkoły plasują się między Amazonem a Netflixem – śmieje się **Szymon Buda**.*

Pierwsze takie badanie w Polsce

Wszystkie największe światowe marki badają za pomocą metodologii NPS lojalność swoich klientów i odbiorców. Dzięki temu wiedzą, jak są odbierane, w jakim trendzie się znajdują i co powinny w swoim funkcjonowaniu poprawić. Badanie, prowadzone przez fundację Ogólnopolski Operator Oświaty jest jednak w skali Polski unikalne.

*- W naszym przypadku unikatowy jest temat badania. Nikt w Polsce na taką skalę nie bada satysfakcji rodziców przedszkolaków i uczniów z placówek, w których uczą się ich dzieci - tłumaczy **Szymon Buda**. - Takie dane pozwalają nie tylko oceniać aktualny stan, ale również poprawiać i rozwijać to, co mamy do zaoferowania w edukacji przedszkolnej i szkolnej.*

Jest i ciekawostka. Autorzy badania zaobserwowali intrygujące przypadki, kiedy rodzice „swoje” przedszkole oceniają bardzo wysoko, ale... nie chcą go polecać. Paradoks? Niekoniecznie! Okazuje się, że to jednak pragmatyzm.

- Tacy rodzice mają młodsze dzieci, które chcą wysłać do tego samego przedszkola - wyjaśnia koordynator NPS z fundacji Ogólnopolski Operator Oświaty. - Obawiają się, że polecając je znajomym, zmniejszają szanse własnych dzieci w rekrutacji.

Krytycy kontra polecający. Czym jest badanie NPS?

Badanie NPS, czyli Net Promoter Score to metoda określania lojalności klientów. Regularnie korzystają z niej największe światowe marki. Fundacja Ogólnopolski Operator Oświaty, jako pierwsza w Polsce wykorzystwała ją do zbadania satysfakcji rodziców, posyłających dzieci do publicznych przedszkoli i szkół, prowadzonych przez fundację.

Jak działa ta metoda? Badani anonimowo deklarują gotowość do polecenia usług lub produktów danej firmy lub marki **w skali od 1 do 10**. Założeniem, obowiązującym w metodologii NPS jest siła krytyki, trzykrotnie większa od siły pochwały. Dlatego oceny uczestników klasyfikowane są według skali:

- 1-6 punktów to **krytycy**
- 7-8 punktów to **obojętni**
- 9-10 punktów to **polecający**

Wynik NPS oblicza się odejmując odsetek krytyków od odsetka polecających. W badaniu można więc uzyskać od -100 do +100 punktów. Każdy wynik powyżej 0 uznawany jest za pozytywny. Osiągnięcie +100 punktów oznacza ideał.

Ogólnopolski Operator Oświaty od 21 lat wspiera samorzędy w realizacji zadań i projektów oświatowych. Fundacja jest organizacją pożytku publicznego. Prowadzi bezpłatne przedszkola i szkoły w całej Polsce. W 63 placówkach, prowadzonych obecnie przez fundację uczy się ponad 7600 dzieci.

Kontakt dla mediów:

Szymon Buda

fundacja Ogólnopolski Operator Oświaty, koordynator badania NPS
s.buda@operator.edu.pl, +48 533 335 317

Bartłomiej Dwornik

fundacja Ogólnopolski Operator Oświaty, dział komunikacji
b.dwornik@operator.edu.pl, +48 533 978 513