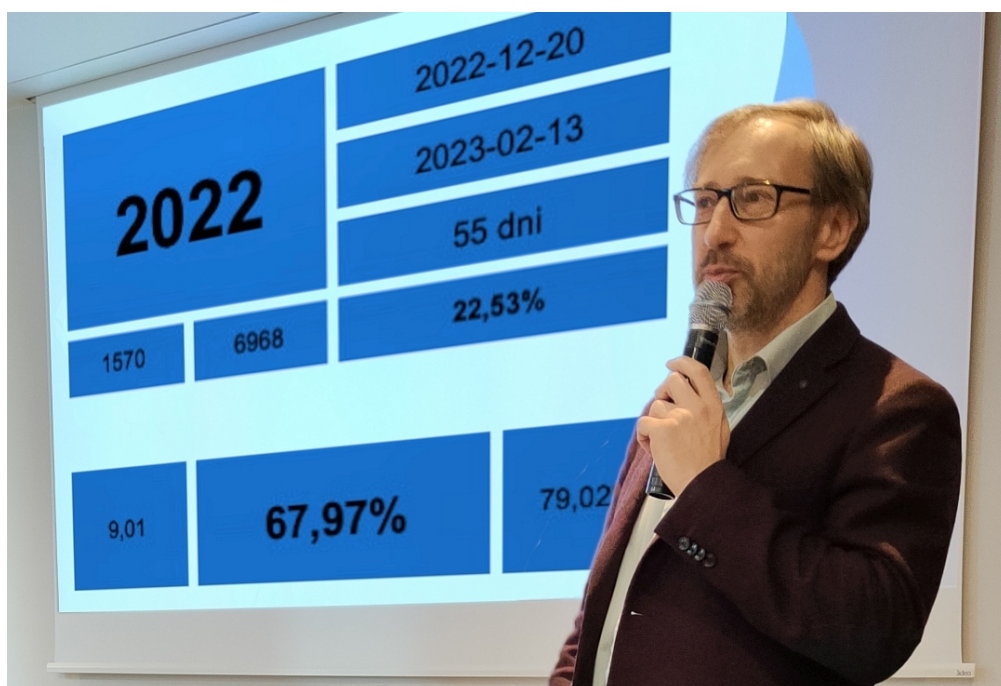


# Publiczne przedszkole i szkołę można lubić. Oto wyniki ogólnopolskiego badania NPS

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 samorządy 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](mailto:s.buda@operator.edu.pl), +48 533 335 317

**Bartłomiej Dwornik**

fundacja Ogólnopolski Operator Oświaty, dział komunikacji  
[b.dwornik@operator.edu.pl](mailto:b.dwornik@operator.edu.pl), +48 533 978 513