



*Biuro Jakości Kształcenia*

**OCENA PRACOWNIKÓW ADMINISTRACYJNYCH  
DOKONYWANA PRZEZ STUDENTÓW  
SZKOŁY WYŻSZEJ  
IM. PAWŁA WŁODKOWICA W PŁOCKU**

---

**RAPORT**

---

Płock, lipiec 2022

# Spis treści

---

Termin badania	3
Cel badania	3
Obszary badań	3
Podmiot i przedmiot badania	4
Narzędzia badawcze	4
Wyniki badań	5
Część I. Ocena globalna	6
Część II. Ocena regionalna	8
Część III. Ocena wszystkich grup pracowniczych objętych badaniem	19
Część IV. Ocena wybranych grup pracowniczych – Dziekanaty, Sekretariaty Kolegium Studiów	25

## Termin badania

---

Ocena pracowników administracyjnych SWPW dokonywana przez studentów została przeprowadzona w dniach 25 kwietnia – 7 czerwca 2022 roku przy pomocy systemu Lime Survey<sup>1</sup>. To internetowy system ankietowania, który dostępny jest na zasadach wolnego oprogramowania. Popularność systemu na całym świecie wynika z dużych możliwości projektowania kwestionariuszy ankiet, elastyczności podczas realizacji badań, prostej obsługi systemu niewymagającej umiejętności programowania oraz braku opłat licencyjnych.

## Cel badania

---

Celem prowadzonej oceny jest monitorowanie jakości obsługi studentów przez pracowników administracyjnych SWPW w związku z doskonaleniem tego procesu, identyfikowanie mocnych i słabych stron Uczelni oraz prowadzenie polityki kadrowej. Zebrane i opracowane w niniejszym Raporcie wyniki stanowiąc mają podstawę do wdrażania rozwiązań ukierunkowanych na poprawę jakości obsługi studentów.

## Obszary badań

---

Badanie jakości obsługi studentów w SWPW objęło trzy obszary w stosunku do każdej z grup pracowniczych, wobec których prowadzone było badanie:



---

<sup>1</sup> <https://www.limesurvey.org/>

## Podmiot i przedmiot badania

Badaniem objęci byli studenci czwartych semestrów studiów I, II stopnia i jednolitych magisterskich realizowanych w trybie niestacjonarnym na niżej wymienionych kierunkach studiów:

<b>PŁOCK</b>	<b>IŁAWA</b>	<b>WYSZKÓW</b>
Administracja	Administracja	Administracja
Bezpieczeństwo Narodowe	Pedagogika	Pedagogika
Informatyka		
Pedagogika		
Pedagogika Przedszkolna i Wczesnoszkolna		
Zarządzanie		

Łącznie w badaniu udział wzięło 314 studentów SWPW, tj. 257 w Płocku, 24 w Iławie, 33 w Wyszku. Przedmiotem badania była jakość obsługi studentów przez pracowników administracyjnych na poziomie poszczególnych komórek organizacyjnych. Ocenie podlegały całe grupy pracowników zdefiniowane jako:

- Dziekanat
- Sekretariat Kolegium Studiów
- Biblioteka
- Biuro Karier Zawodowych
- Kwestura
- Obsługa i portiernia

## Narzędzia badawcze

Badanie studentów powinno być przeprowadzone metodą sondażu diagnostycznego przy pomocy kwestionariusza ankiety, stanowiącego załącznik do 39/2016 Rektora Szkoły Wyższej im. Pawła Włodkowica w Płocku z dnia 28 grudnia 2016 roku. Ze względu na fakt, iż zajęcia na Uczelni odbywają się w formie hybrydowej, kwestionariusz ankiety wprowadzono do internetowego systemu ankietowania Lime Survey i studenci wypełniali go za pomocą Internetu, po otrzymaniu na adres e-mail wiadomości z linkiem i indywidualnym tokenem dostępu do ankiety.

Uzyskane dane poddano agregacji z wykorzystaniem oprogramowania komputerowego. W celu dokonania pomiaru zjawisk, które były przedmiotem pytań zawartych w ankiecie, poszczególnym odpowiedziom przypisano następujące wartości liczbowe:

- Zdecydowanie tak      5
- Raczej tak              4
- Raczej nie               3
- Zdecydowanie nie      2
- Nie korzystałem/am    1

Zatem przedział liczbowy opisujący poszczególne zjawisko to <2; 5>. Jako wskaźnik prezentujący wyniki badań zastosowano średnią arytmetyczną.

Jako jakościowy element badania potraktowano komentarze udzielone przez studentów. Nie do wszystkich obszarów badania oraz w stosunku nie do wszystkich grup pracowniczych udzielono wypowiedzi. W zawartych w raporcie komentarzach studentów zachowano oryginalną pisownię.

## Wyniki badań

---

W celu zachowania przejrzystości oraz obiektywizmu wyników badania, ich prezentację podzielono na cztery części:

- I. **Ocena globalna** – uśrednione wyniki dla całej Uczelni ogółem z uwzględnieniem poszczególnych grup pracowniczych,
- II. **Ocena regionalna** – uśrednione wyniki dla każdego Ośrodka (Płock, Iława, Wyszków) oddzielnie,
- III. **Ocena wszystkich grup pracowniczych objętych badaniem** – uśrednione wyniki wszystkich grup pracowniczych z rozbiciem danych na poszczególne Ośrodki,
- IV. **Ocena wybranych grup pracowniczych** – uśrednione wyniki wybranych grup pracowniczych (Dziekanat, Sekretariaty) z rozbiciem na poszczególne kierunki SWPW.

## Część I

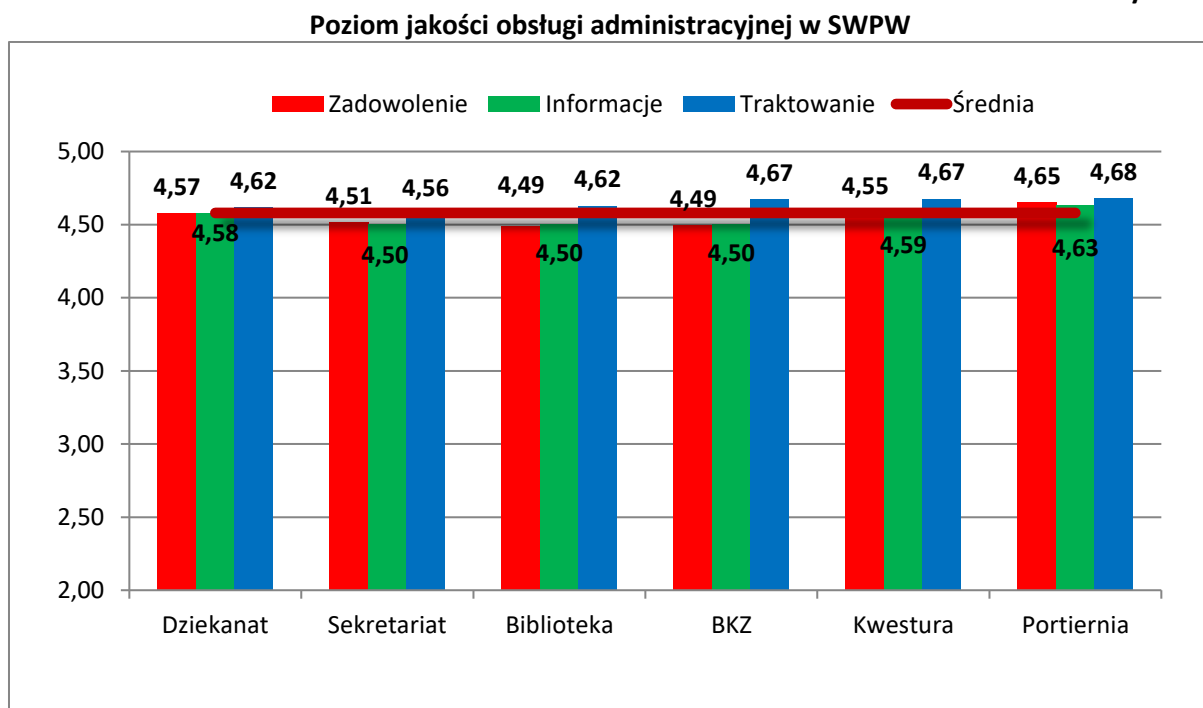
### Ocena globalna

Ze zgromadzonych danych wynika, iż średni poziom satysfakcji studentów z obsługi przez poszczególne komórki organizacyjne objęte badaniem (Dziekanaty, Sekretariaty, Biblioteki, Biuro Karier Zawodowych, Kwestury oraz personel obsługujący i portiernię) wyniósł: **4,58**.

Tabela 1

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie
Dziekanat	4,57	4,58	4,62
Sekretariat	4,51	4,50	4,56
Biblioteka	4,49	4,50	4,62
Biuro Karier Zawodowych	4,49	4,50	4,67
Kwestura	4,55	4,59	4,67
Portiernia	4,65	4,63	4,68

Wykres 1



Powyższe dane wskazują na zbliżony poziom jakości usług świadczonych przez poszczególne komórki organizacyjne Uczelni. Najwyżej zostały ocenione Portiernie (wyniki od 4,63 w obszarze Informacje do 4,68 w obszarze Traktowanie), Kwestura (wynik od 4,55 w obszarze Zadowolenie do 4,67 w obszarze Traktowanie) oraz Biuro Karier Zawodowych (wynik od 4,49 w obszarze Zadowolenie do 4,67 w obszarze Traktowanie). Niższą ocenę otrzymały Dziekanaty (wynik od 4,57 w obszarze Informacje do 4,62 w obszarze Traktowanie) i Biblioteki (wynik od 4,49 w obszarze

Zadowolenie do 4,62 w obszarze Traktowanie). Najniższą ocenę otrzymały Sekretariaty (od 4,50 w obszarze Informacje do 4,56 w obszarze Traktowanie).

Analizy poziomu jakości obsługi administracyjnej studentów dokonano poprzez porównanie wyników poprzedniego badania oraz obecnego. Poniższa tabela zawiera wartości wynikające z różnic średnich wyników obu badań. Uzyskane wartości oznaczają zmianę, jaka zaszła (w ocenie studentów) przez ostatnie dwa lata. W ujęciu projakościowym wartości liczbowe równe 0 oznaczają brak zmiany, mniejsze od 0 oznaczają spadek jakości, a większe od 0 – poprawę jakości obsługi administracyjnej w SWPW.

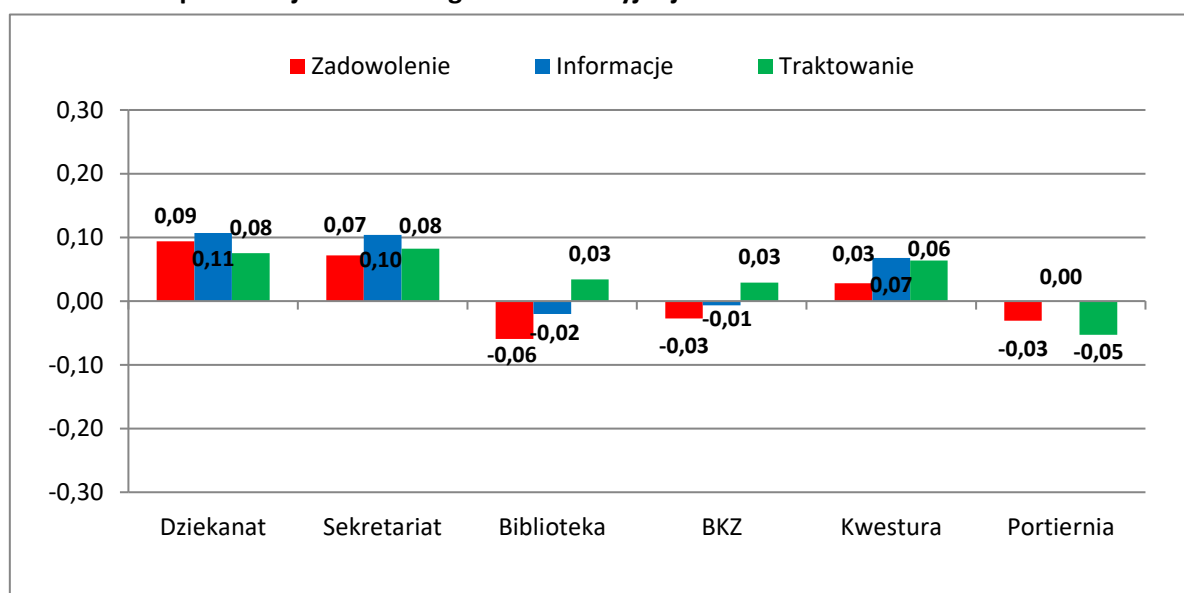
**Tabela 2**

**Różnice poziomu jakości obsługi administracyjnej w SWPW w zestawieniu rok do roku**

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie
Dziekanat	0,09	0,11	0,08
Sekretariat	0,07	0,10	0,08
Biblioteka	-0,06	-0,02	0,03
Biuro Karier Zawodowych	-0,03	-0,01	0,03
Kwestura	0,03	0,07	0,06
Portiernia	-0,03	0,00	-0,05

**Wykres 2**

**Zmiana poziomu jakości obsługi administracyjnej w SWPW w zestawieniu rok do roku**



Analiza porównawcza wskazuje na wzrost poziomu jakości obsługi administracyjnej w zestawieniu badanie do badania w odniesieniu do Dziekanatów, Sekretariatów Kolegium Studiów i Kwestury. Te komórki organizacyjne uzyskały lepsze wyniki we wszystkich trzech obszarach. Gorzej wypadły Biblioteki (w obszarze Zadowolenie i Informacje), Biuro Karier Zawodowych (w obszarze Zadowolenie i Informacje) i Portiernie (w obszarze Zadowolenie i Traktowanie).

## Część II

### Ocena regionalna

W części II raportu, w celu zobiektywizowania wyników badań, dane dotyczące jakości obsługi studentów w obszarach: zadowolenie, informacje, traktowanie, przedstawiono na tle danych dotyczących korzystania<sup>2</sup> przez studentów z usług poszczególnych komórek organizacyjnych objętych badaniem. Analizę przeprowadzono według kryterium miejsca świadczenia usługi, tzn. w siedzibie Uczelni w Płocku oraz w Filiach w Iławie i Wyszku.

#### OGÓŁEM

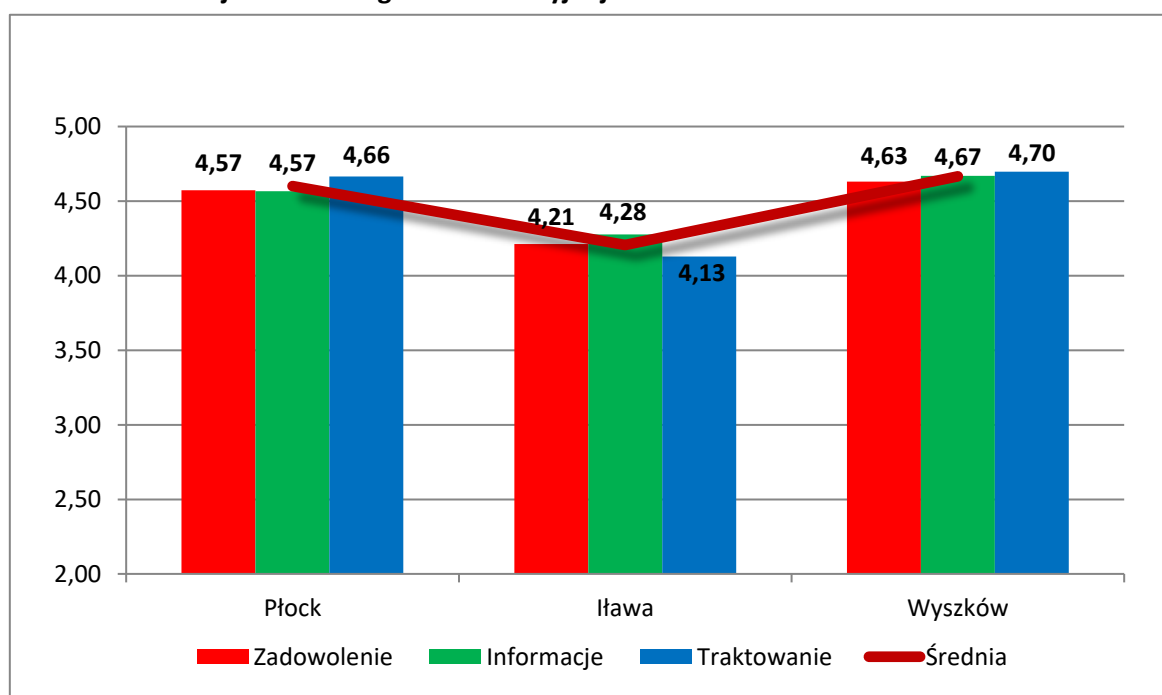
Tabela 3

Ocena jakości obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku i Filiach

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,57	4,57	4,66	4,60
Iława	4,21	4,28	4,13	4,21
Wyszków	4,63	4,67	4,70	4,67

Wykres 3

Poziom jakości obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku i Filiach



<sup>2</sup> Korzystanie rozumiane jako odsetek osób, które udzieliły odpowiedzi wartościującej na zadane w ankiecie pytanie. Wskaźniki ujęte w tabelach to uśrednione wyniki ilości udzielonych odpowiedzi w trzech obszarach.



W celu porównania osiągniętych w bieżącym roku wyników zestawiono je z wynikami z poprzedniego badania. Również w tym wypadku, poniższa tabela zawiera wartości wynikające z różnic średnich wyników obu badań. Uzyskane wartości oznaczają zmianę, jaka zaszła (w ocenie studentów) przez ostatnie dwa lata. W ujęciu pro jakościowym wartości liczbowe równe 0 oznaczają brak zmiany, mniejsze od 0 oznaczają spadek jakości, a większe od 0 – poprawę jakości obsługi administracyjnej w SWPW.

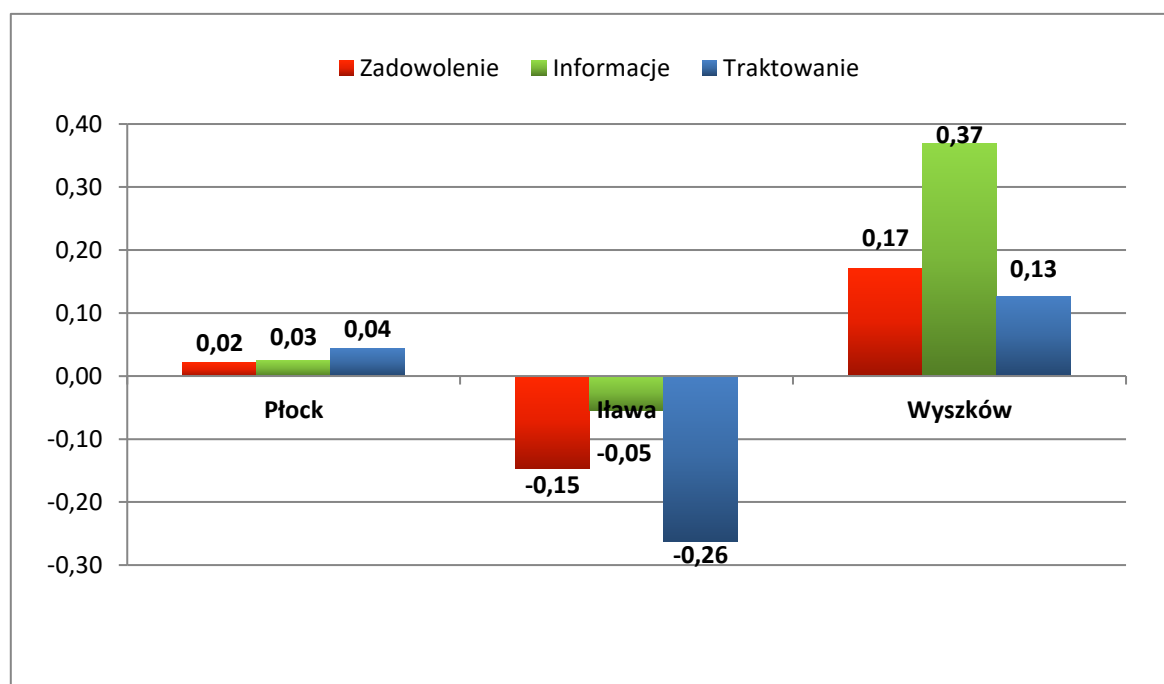
**Tabela 4**

**Różnice poziomu jakości obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku i Filiach w zestawieniu rok do roku**

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
<b>Płock</b>	0,02	0,03	0,04
<b>Iława</b>	-0,15	-0,05	-0,26
<b>Wyszków</b>	0,17	0,37	0,13

**Wykres 4**

**Zmiana poziomu jakości obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku i Filiach w zestawieniu rok do roku**



Przeprowadzone porównanie wskazuje, iż najlepiej zostały ocenione komórki organizacyjne w Wyszkowie (wynik od 4,63 do 4,70), następnie w Płocku (wynik od 4,57 do 4,66), natomiast najniżej respondenci ocenili komórki organizacyjne w Filii w Iławie (wynik od 4,13 do 4,38). W porównaniu do poprzedniego badania nastąpił wzrost poziomu jakości obsługi administracyjnej, zarówno w siedzibie Uczelni w Płocku, jak i w Filii w Wyszkowie, we wszystkich trzech badanych obszarach. Największy spadek jakości obsługi uzyskano Filii w Wyszkowie, w obszarze Traktowanie wynik gorszy aż o 0,26.

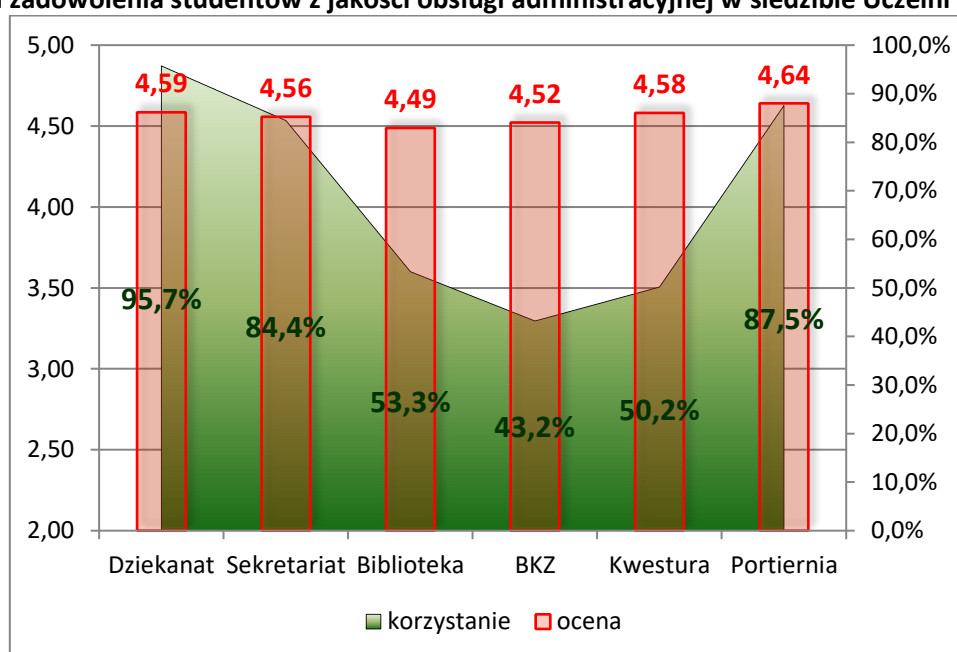
Tabela 5

## Ocena jakości obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat	4,59	4,58	4,65
Sekretariat	4,56	4,54	4,63
Biblioteka	4,49	4,49	4,64
Biuro Karier Zawodowych	4,52	4,51	4,71
Kwestura	4,58	4,61	4,70
Portiernia	4,64	4,63	4,69

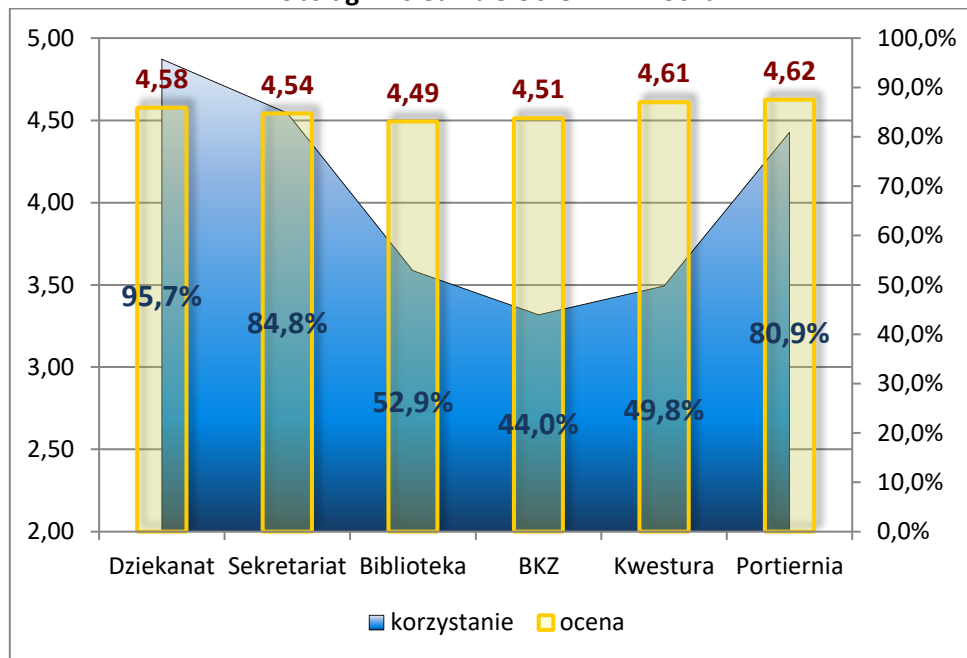
Wykres 5

## Poziom zadowolenia studentów z jakości obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku



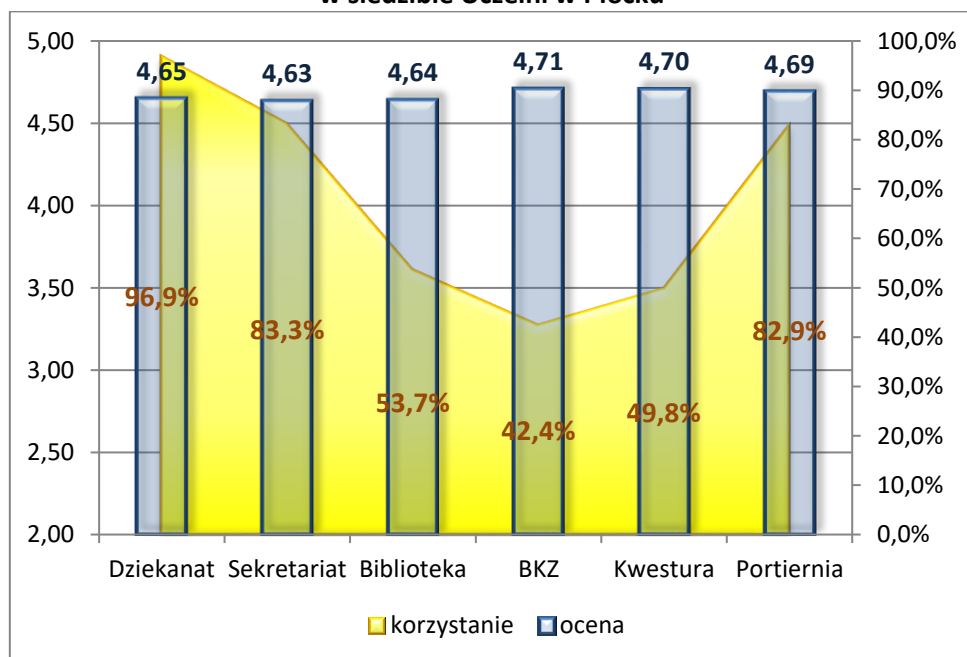
Wykres 6

Poziom zadowolenia studentów z jakości informacji uzyskiwanych od pracowników administracji i obsługi w siedzibie Uczelni w Płocku



Wykres 7

Poziom zadowolenia studentów ze sposobu traktowania przez pracowników administracji i obsługi w siedzibie Uczelni w Płocku



Przeprowadzone badanie na grupie 257 respondentów, realizujących studia w siedzibie Uczelni w Płocku, wskazuje na zróżnicowany poziom zadowolenia z jakości obsługi przez pracowników administracji i obsługi. Najwyższą ocenę – 4,71 otrzymało Biuro Karier Zawodowych w obszarze Traktowanie, najniższą zaś Biblioteka – 4,49 w obszarze Zadowolenie i Informacje. Najmniej studentów korzysta z oferty Biura Karier Zawodowych i Kwestury Uczelni, niewiele ponad 50% badanych skorzystało z Biblioteki.

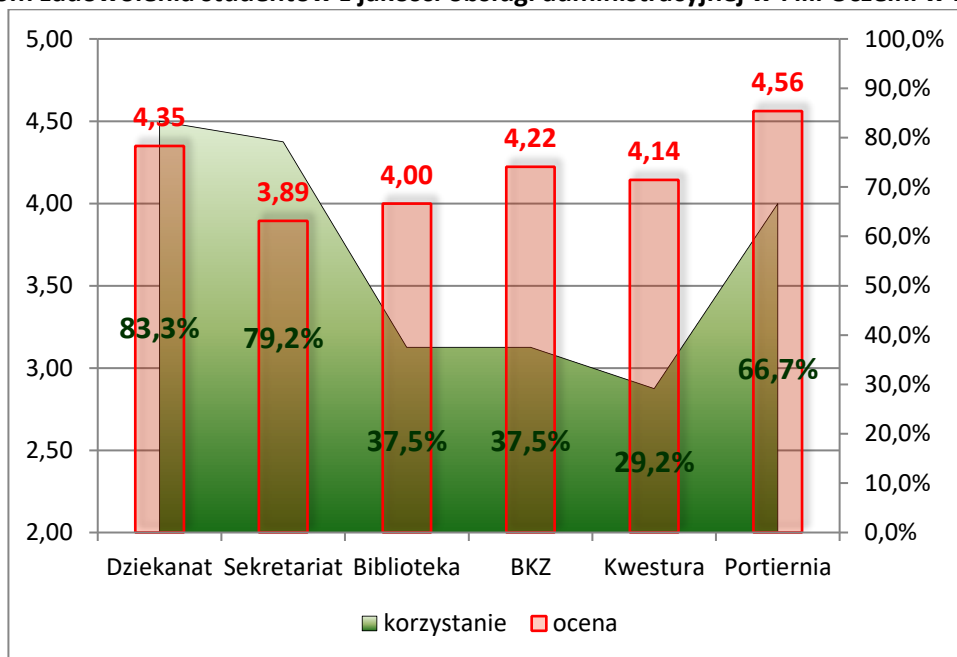
Tabela 6

## Ocena jakości obsługi administracyjnej w Filii Uczelni w Iławie

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat	4,35	4,39	4,26
Sekretariat	3,89	4,05	3,70
Biblioteka	4,00	4,20	4,18
Biuro Karier Zawodowych	4,22	4,22	4,00
Kwestura	4,14	4,29	4,13
Portiernia	4,56	4,47	4,47

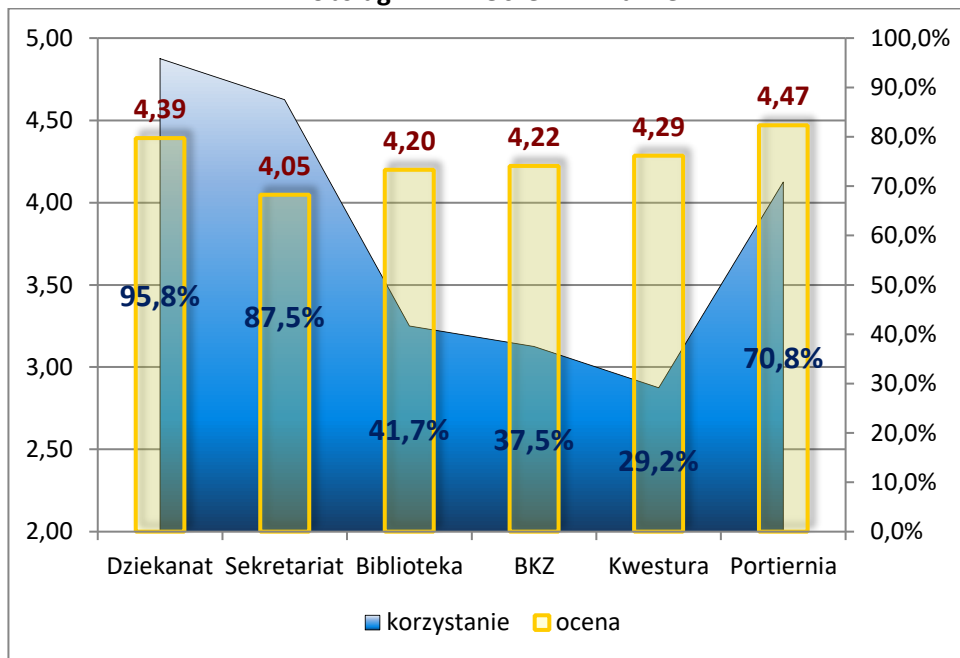
Wykres 8

## Poziom zadowolenia studentów z jakości obsługi administracyjnej w Filii Uczelni w Iławie



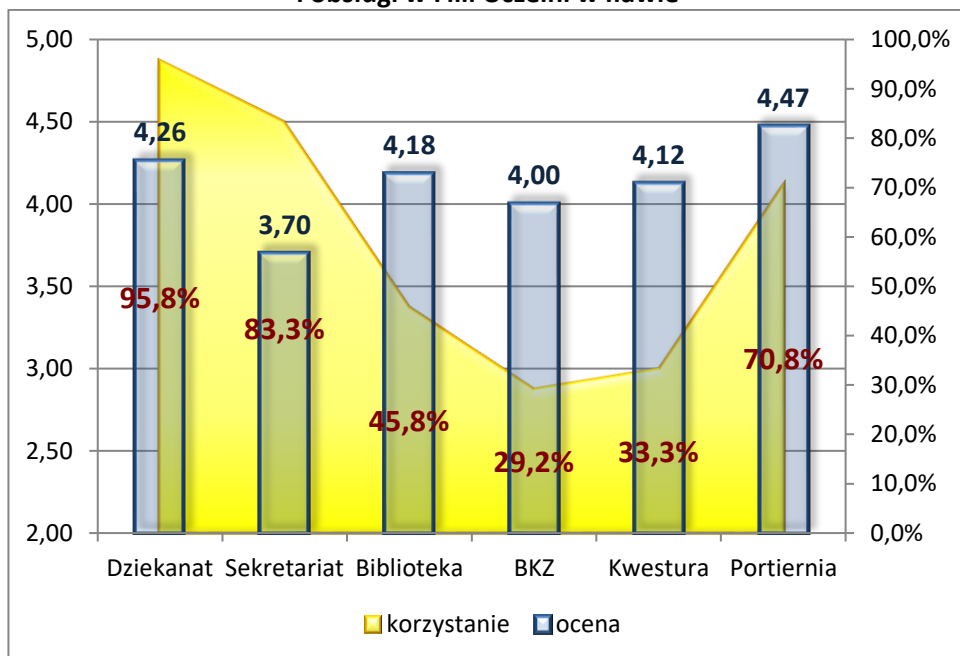
Wykres 9

Poziom zadowolenia studentów z jakości informacji uzyskiwanych od pracowników administracji i obsługi w Filii Uczelni w Iławie



Wykres 10

Poziom zadowolenia studentów ze sposobu traktowania przez pracowników administracji i obsługi w Filii Uczelni w Iławie



Przeprowadzone badanie na grupie 24 respondentów realizujących studia w Filii Uczelni w Ławie wskazuje na zróżnicowany poziom zadowolenia z jakości obsługi przez pracowników administracji i obsługi. Najwyższą ocenę we wszystkich obszarach, tak jak w poprzedni badaniu, uzyskała Portiernia, najniższą – Sekretariat Kolegium Studiów. Analiza wskazuje, iż niewielu studentów korzysta z oferty Biura Karier Zawodowych (odległość do Płocka) i Kwestury. Również z Biblioteki skorzystało mniej niż 50% badanych.

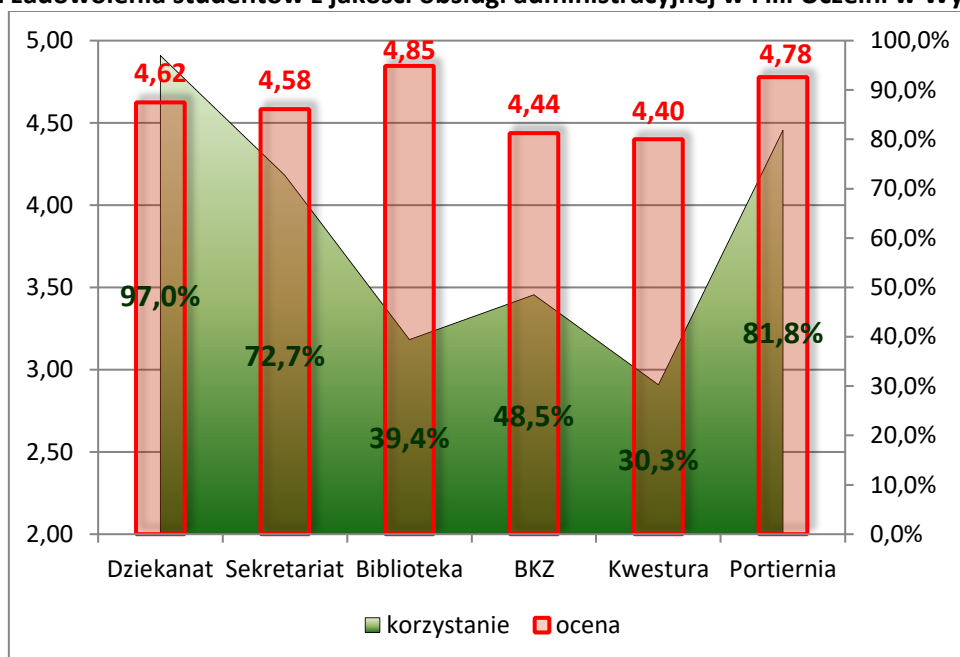
Tabela 7

## Ocena jakości obsługi administracyjnej w Filii Uczelni w Wyszkwie

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat	4,63	4,71	4,63
Sekretariat	4,58	4,57	4,68
Biblioteka	4,85	4,75	4,81
Biuro Karier Zawodowych	4,44	4,59	4,71
Kwestura	4,40	4,54	4,73
Portiernia	4,78	4,77	4,70

Wykres 11

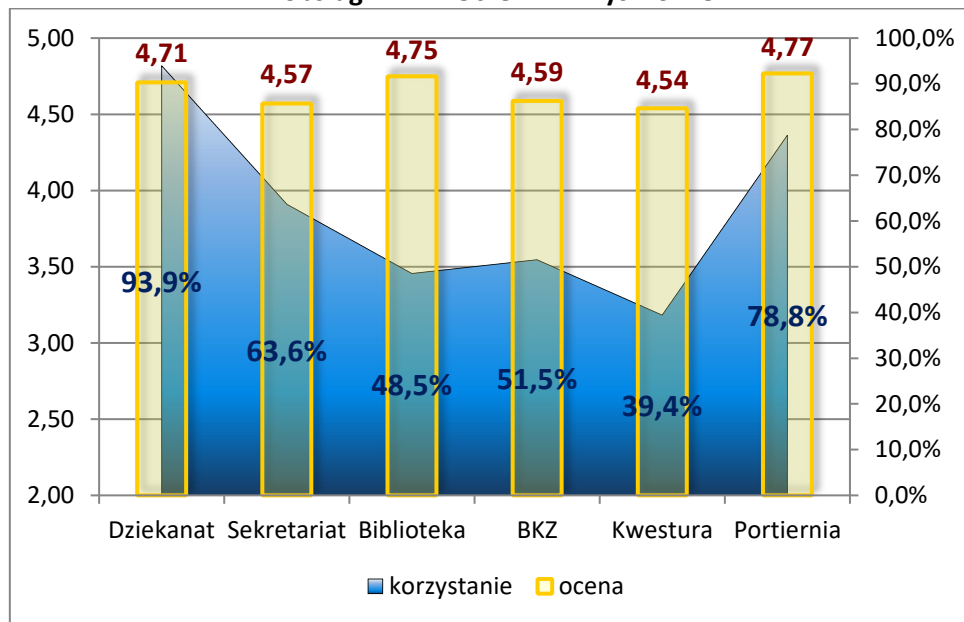
## Poziom zadowolenia studentów z jakości obsługi administracyjnej w Filii Uczelni w Wyszkwie





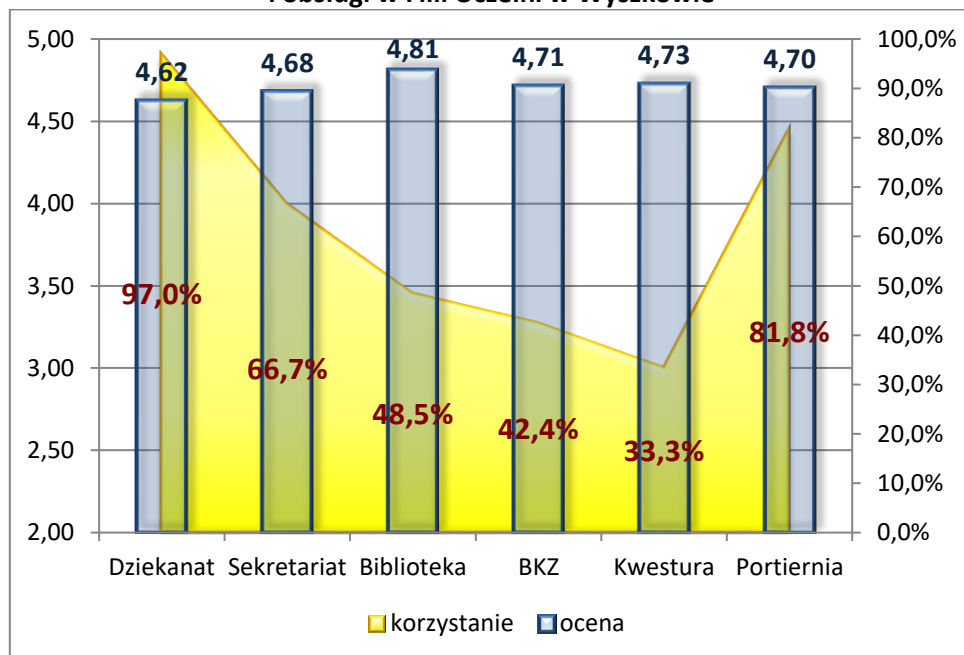
Wykres 12

Poziom zadowolenia studentów z jakości informacji uzyskiwanych od pracowników administracji i obsługi w Filii Uczelni w Wyszowie



Wykres 13

Poziom zadowolenia studentów ze sposobu traktowania przez pracowników administracji i obsługi w Filii Uczelni w Wyszowie



Przeprowadzone badanie na grupie 33 respondentów realizujących studia w Filii Uczelni w Wyszku wskazuje na zróżnicowany poziom oceny jakości obsługi studentów przez pracowników administracji. Najwyższe oceny uzyskały po raz kolejny Biblioteka i Portiernia. Niższe oceny zanotowano w przypadku Biura Karier Zawodowych i Kwestury, ale z tych komórek organizacyjnych skorzystało niewielu studentów.

## Część III

### Ocena wszystkich grup pracowniczych objętych badaniem

W tej części opracowania zawarto również komentarze, opinie i sugestie studentów dotyczące ocenianych obszarów. Komentarze studentów zamieszczono tylko pod wynikami tzw. ogólnouczelnianych komórek organizacyjnych. Komentarze dotyczące Dziekanatów i Sekretariatów Kolegium Studiów umieszczono w IV części Raportu.

#### DZIEKANAT<sup>3</sup>

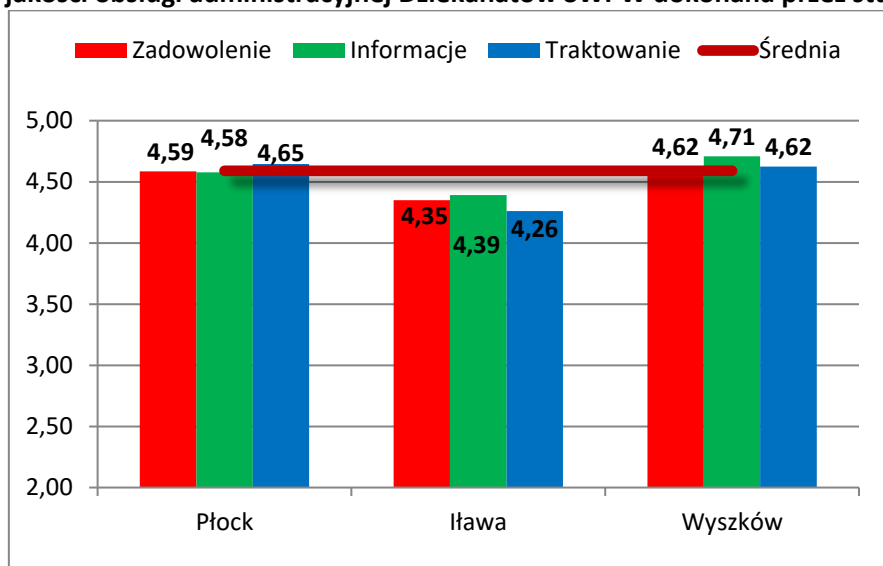
Tabela 8

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Dziekanatów SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,59	4,58	4,65	4,60
Iława	4,35	4,39	4,26	4,33
Wyszków	4,63	4,71	4,63	4,65

Wykres 14

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatów SWPW dokonana przez studentów



Jakość obsługi administracyjnej Dziekanatów Uczelni (średni wynik na podstawie udzielonych odpowiedzi – 4,59) podlega różnicowaniu w przypadku zastosowania kryterium miejsca świadczenia usługi (Płock, Iława, Wyszków). Najlepiej został oceniony Dziekanat w Wyszkowie (powyżej średniej ogólnouczelnianej). Natomiast najgłabiej wypadł Dziekanat w Filii w Iławie (wynik poniżej średniej ogólnouczelnianej). Pogłębiona analiza została przedstawiona w części IV Raportu.

<sup>3</sup> Szczegółowe zestawienie znajduje się w części IV Raportu.

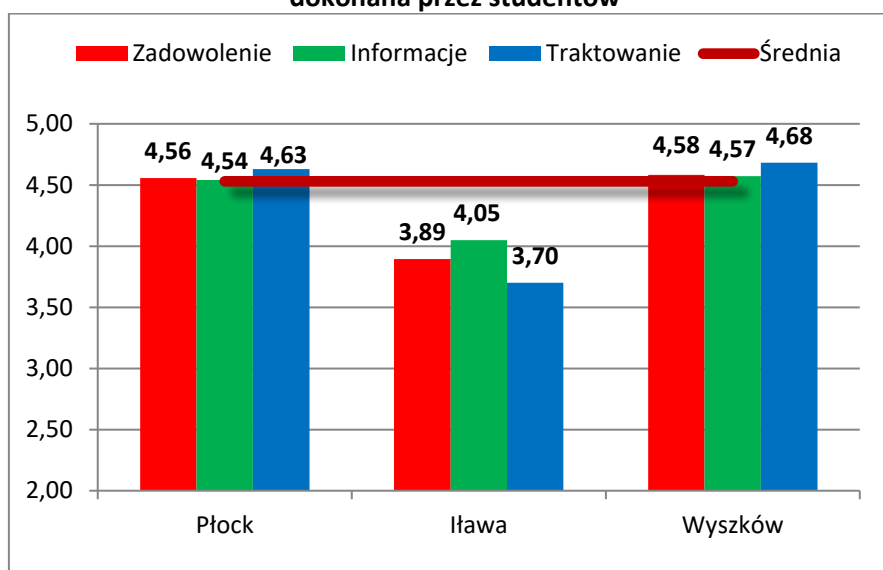
Tabela 9

## Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Sekretariatów SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
<b>Płock</b>	4,56	4,54	4,63	4,58
<b>Łąwa</b>	3,89	4,05	3,70	3,88
<b>Wyszków</b>	4,58	4,57	4,68	4,61

Wykres 15

## Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatów SWPW dokonana przez studentów



W zakresie jakości obsługi administracyjnej Sekretariatów Kolegium Studiów SWPW, najlepiej zostały ocenione Sekretariaty w Wyszkowie (powyżej średniej ogólnouczelnianej, która wyniosła 4,53). Sekretariat Kolegium Studiów w Filii w Ławie uzyskał oceny poniżej średniej ogólnouczelnianej. Pogłębiona analiza została przedstawiona w części IV Raportu.

<sup>4</sup> Szczegółowe zestawienie znajduje się w części IV Raportu.

## BIBLIOTEKI

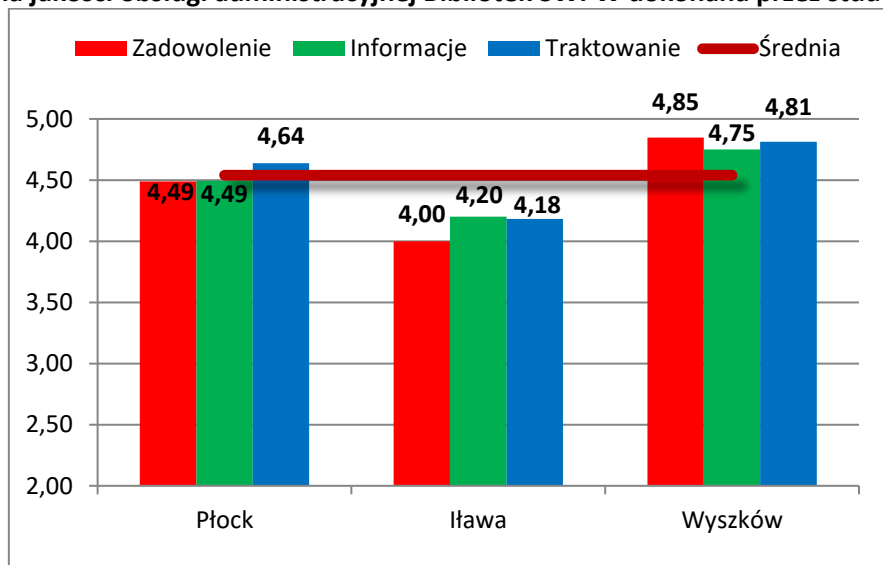
Tabela 10

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Bibliotek SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
<b>Płock</b>	4,49	4,49	4,64	4,54
<b>Iława</b>	4,00	4,20	4,18	4,13
<b>Wyszków</b>	4,85	4,75	4,81	4,80

Wykres 16

Ocena jakości obsługi administracyjnej Bibliotek SWPW dokonana przez studentów



Podobnie, jak dwa lata temu, ocena jakości obsługi Bibliotek SWPW jest bardzo zróżnicowana. Biblioteka w Iławie została oceniona poniżej średniej (która wyniosła 4,54 dla całej Uczelni) w każdym z badanych obszarów. Biblioteka w Płocku uzyskała niewiele niższe oceny od średniej w obszarze Zadowolenie i Jakość Informacji. Należy zatem podjąć działania mające na celu poprawę jakości obsługi, zarówno Bibliotece w Płocku, jak i w Filii w Iławie. Natomiast Biblioteka w Filii SWPW w Wyszkowie otrzymała po raz kolejny wysokie oceny w skali całego badania.

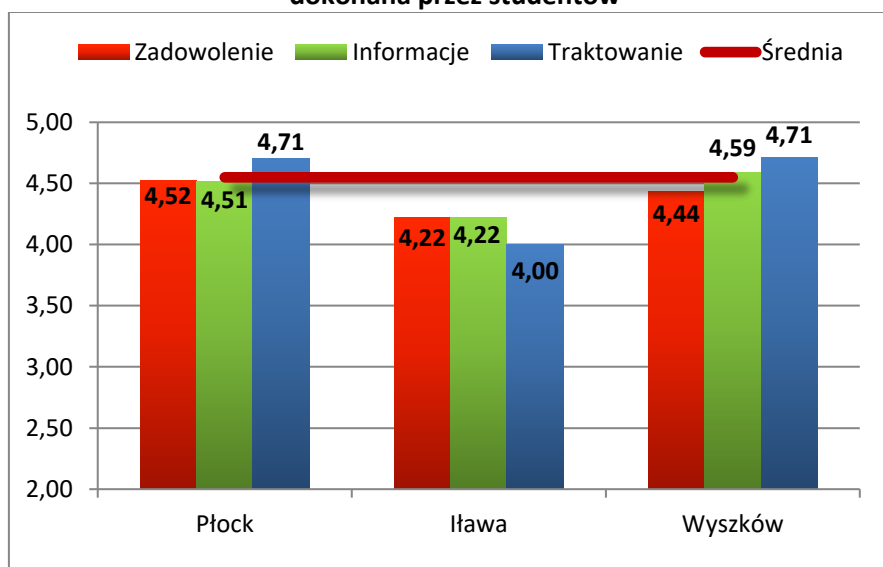
Tabela 11

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej BKZ SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
<b>Płock</b>	4,52	4,51	4,71	4,58
<b>Iława</b>	4,22	4,22	4,00	4,16
<b>Wyszków</b>	4,44	4,59	4,71	4,57

Wykres 17

Ocena jakości obsługi administracyjnej Biura Karier Zawodowych SWPW dokonana przez studentów



W analizie jakości obsługi administracyjnej BKZ można wziąć pod uwagę wyłącznie wyniki z Płocka, ponieważ w obu Filiach nie ma oddziału Biura Karier Zawodowych.

## KWESTURA

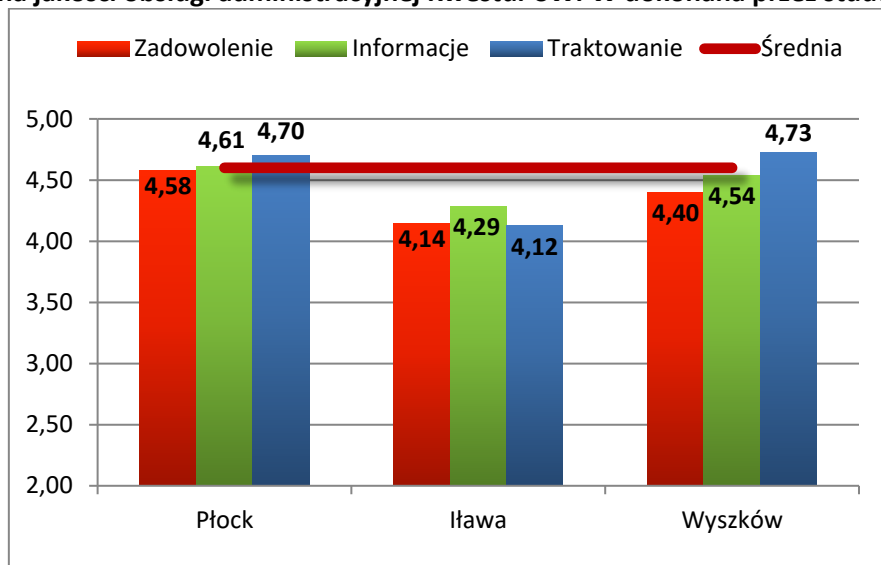
Tabela 12

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Kwestur SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,58	4,61	4,70	4,63
Iława	4,14	4,29	4,13	4,18
Wyszków	4,40	4,54	4,73	4,56

Wykres 18

Ocena jakości obsługi administracyjnej Kwestur SWPW dokonana przez studentów



Analiza wyników ankiet wskazuje na występujące zróżnicowania w jakości obsługi administracyjnej przez Kwestury Uczelni. Najwyżej oceniono Kwesturę w Płocku, w dwóch obszarach (Zadowolenie i Informacje). Przy analizowaniu wyników ankiet należy wziąć pod uwagę poziom korzystania z usług, który dla Płocka wyniósł 50,2%, dla Iławy 29,2%, a dla Wyszkowa 30,3%. Studenci z Filii mogą kontaktować się z Kwesturą wyłącznie drogą telefoniczną, listowną i mailową – brak jest kontaktu osobistego.

## PORTIERNIA

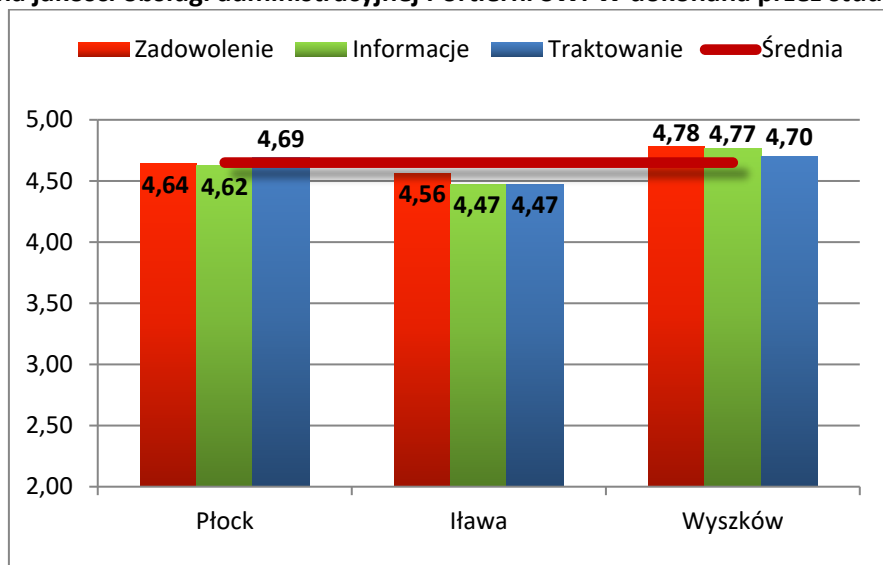
Tabela 13

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Portierni SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,64	4,63	4,69	4,65
Łąwa	4,56	4,47	4,47	4,50
Wyszków	4,78	4,77	4,70	4,75

Wykres 19

Ocena jakości obsługi administracyjnej Portierni SWPW dokonana przez studentów



Ocena jakości obsługi studentów przez pracowników portierni i obsługi kształtuje się na zróżnicowanym poziomie. W Płocku wyniki uzyskane w obszarach Zadowolenie i Informacje są minimalnie niższe od średniej ogólnouczelnianej, która wyniosła 4,65, natomiast w obszarze Traktowanie są od niej wyższe. W Filii w Ławie ocena portierni i obsługi kształtuje się poniżej średniej we wszystkich obszarach, natomiast w Filii w Wyszkowie – powyżej średniej.



## Część IV

### Ocena wybranych grup pracowniczych – Dziekanaty i Sekretariaty

Z uwagi na kluczowe znaczenie Dziekanatów i Sekretariatów Kolegiów Studiów SWPW w zakresie jakości świadczonych usług na rzecz studentów, dokonano zestawienia ocen obu grup pracowniczych stosując kryterium kierunku. Szczegółową analizę ocen przedstawiono na wykresach w dalszej części opracowania.

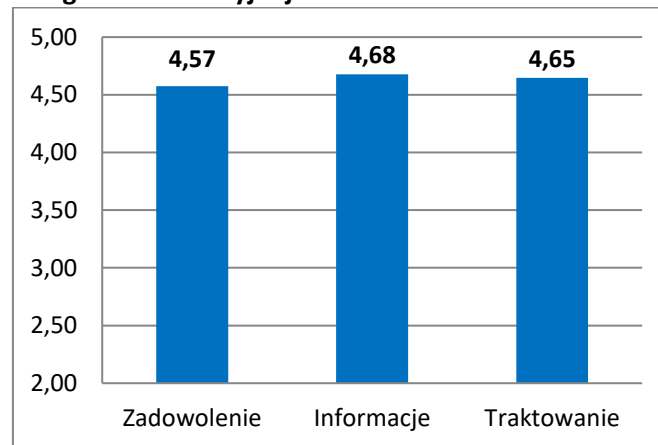
Tabela 14

#### Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Dziekanatów i Sekretariatów poszczególnych SWPW

Kierunek	Komórka organizacyjna	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Liczba respondentów
Administracja w Płocku	Dziekanat	4,57	4,68	4,65	72
	Sekretariat Kolegium Studiów	4,55	4,66	4,61	
Bezpieczeństwo Narodowe	Dziekanat	4,67	4,67	4,71	7
	Sekretariat Kolegium Studiów	4,50	4,29	4,50	
Informatyka	Dziekanat	4,71	4,43	4,57	7
	Sekretariat Kolegium Studiów	4,80	4,43	4,83	
Pedagogika, Pedagogika Przedszkola i Wczesnoszkolna w Płocku	Dziekanat	4,62	4,53	4,64	114
	Sekretariat Kolegium Studiów	4,51	4,45	4,55	
Zarządzanie	Dziekanat	4,50	4,56	4,65	57
	Sekretariat Kolegium Studiów	4,64	4,63	4,81	
Administracja w Iławie	Dziekanat	4,29	4,50	4,38	9
	Sekretariat Kolegium Studiów	3,83	4,29	4,00	
Pedagogika w Iławie	Dziekanat	4,38	4,33	4,20	15
	Sekretariat Kolegium Studiów	3,92	3,93	3,54	
Administracja w Wyszкові	Dziekanat	4,82	4,81	4,76	18
	Sekretariat Kolegium Studiów	4,71	4,75	4,92	
Pedagogika w Wyszкові	Dziekanat	4,40	4,60	4,47	15
	Sekretariat Kolegium Studiów	4,40	4,33	4,33	

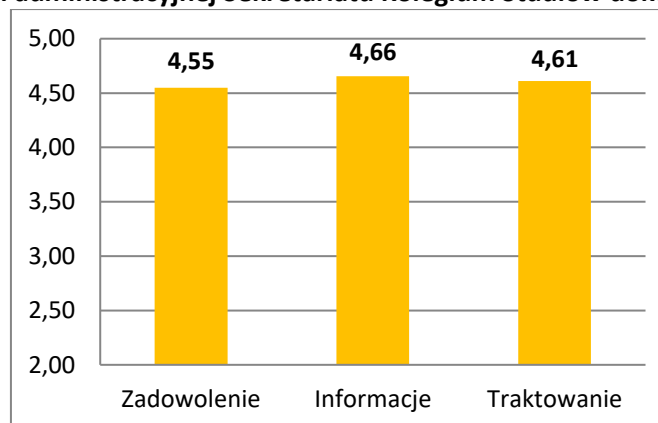
Wykres 20

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



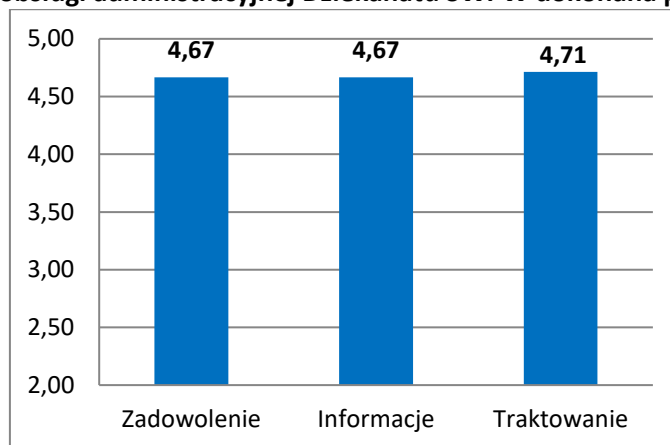
Wykres 21

Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Kolegium Studiów dokonana przez studentów



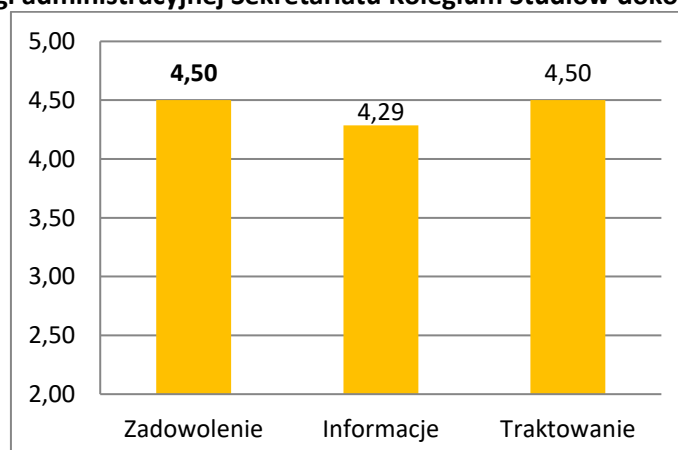
Wykres 22

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



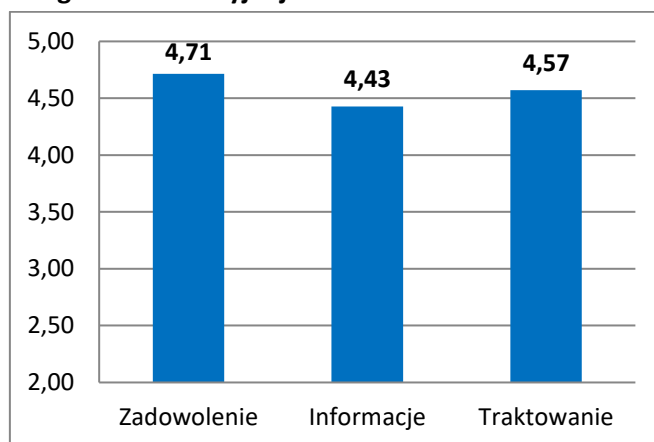
Wykres 23

Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Kolegium Studiów dokonana przez studentów



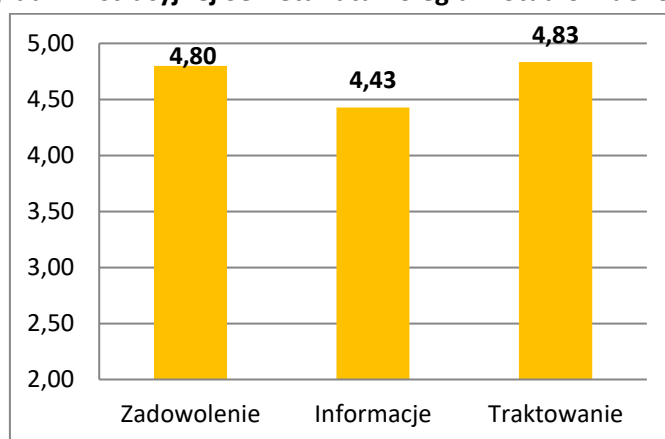
Wykres 24

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



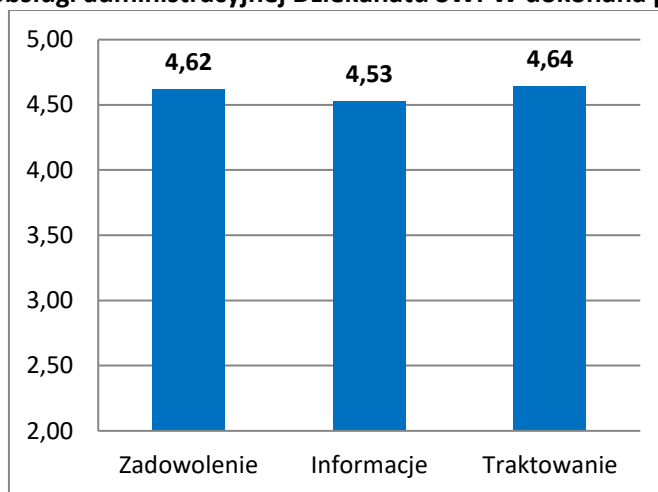
Wykres 25

Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Kolegium Studiów dokonana przez studentów



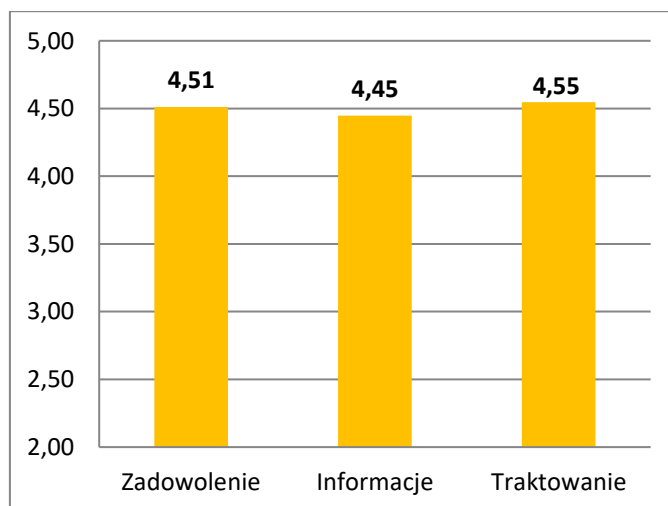
Wykres 26

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



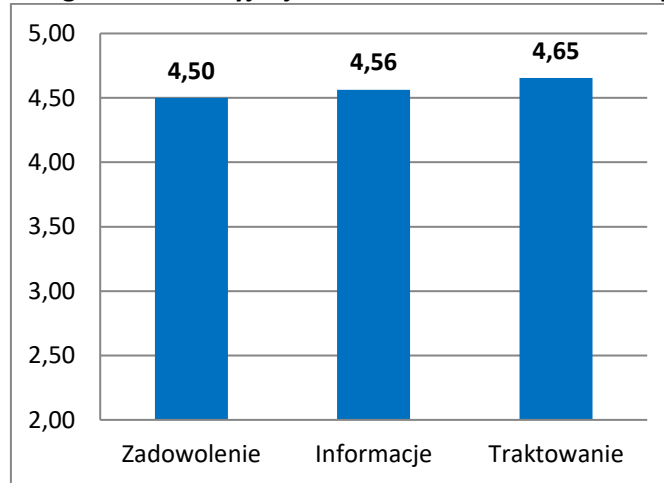
Wykres 27

Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Kolegium Studiów dokonana przez studentów



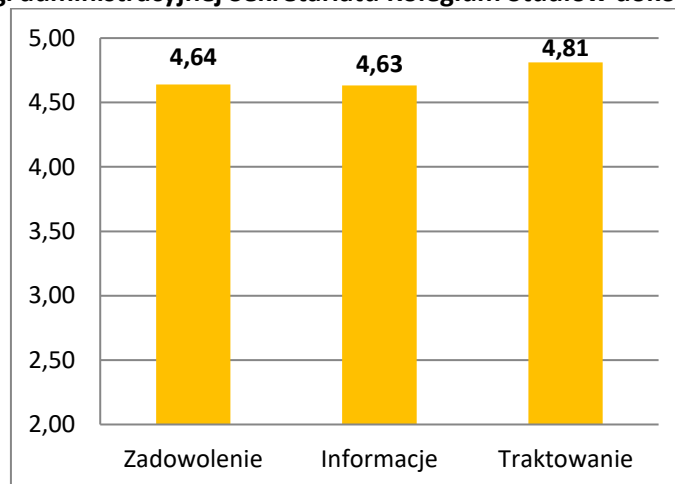
Wykres 28

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



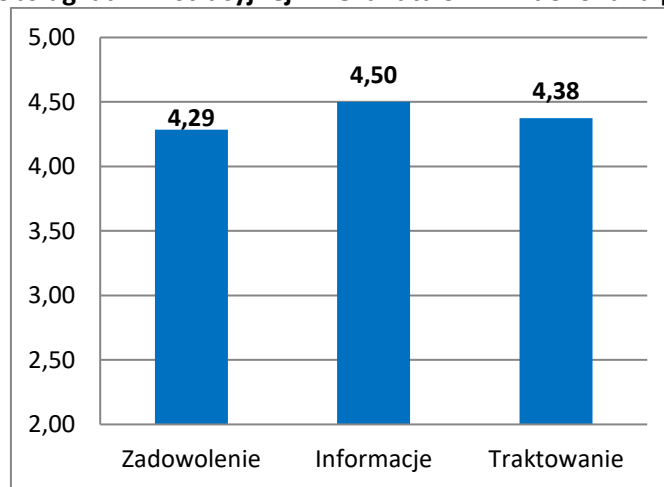
Wykres 29

Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Kolegium Studiów dokonana przez studentów



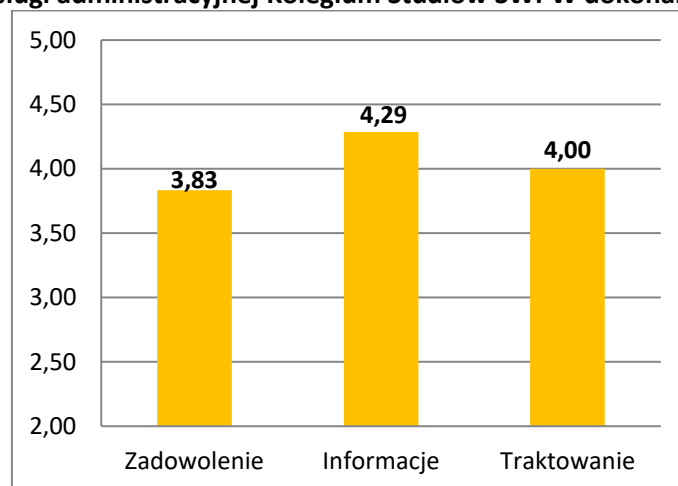
Wykres 30

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



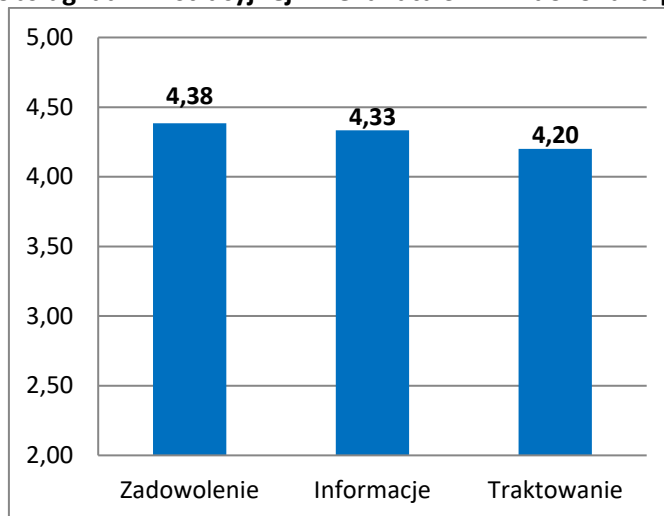
Wykres 31

Ocena jakości obsługi administracyjnej Kolegium Studiów SWPW dokonana przez studentów



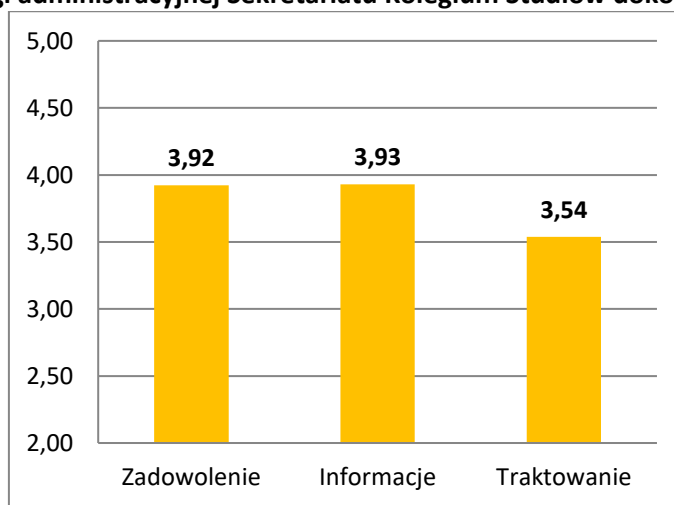
Wykres 32

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 33

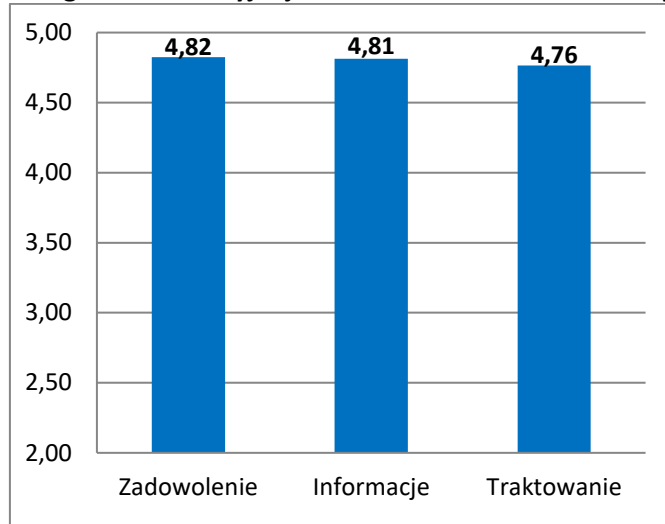
Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Kolegium Studiów dokonana przez studentów





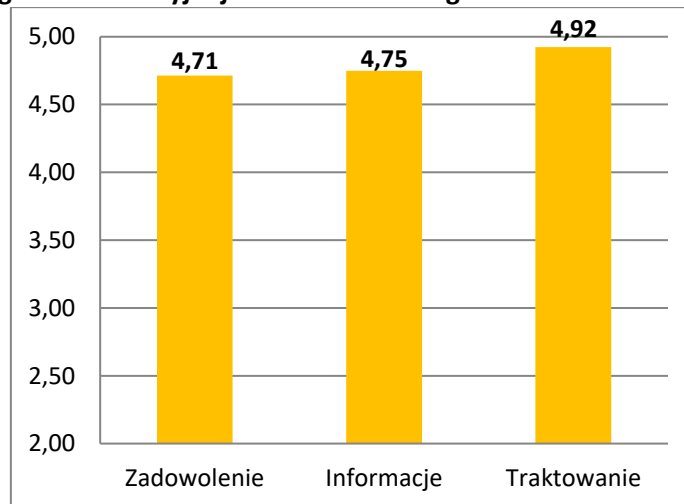
Wykres 34

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



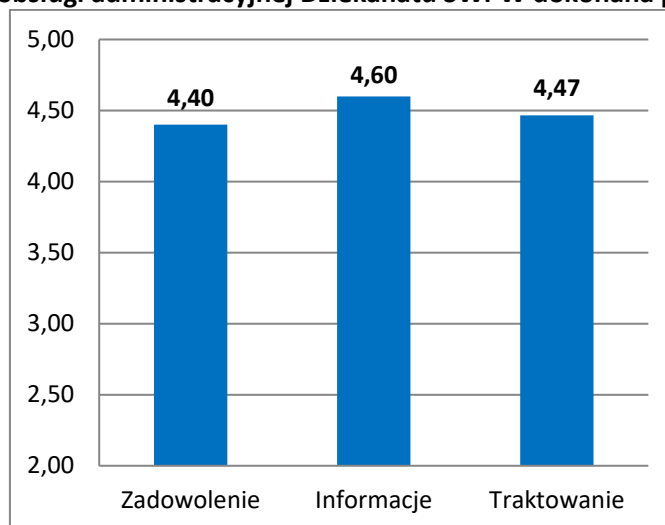
Wykres 35

Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Kolegium Studiów dokonana przez studentów



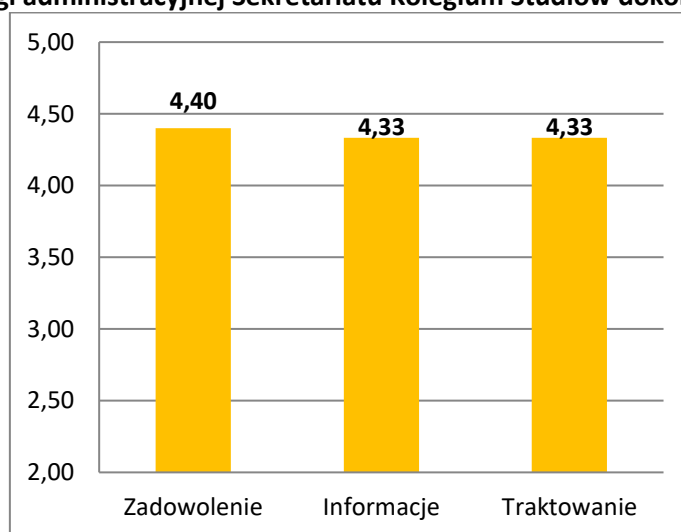
Wykres 36

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 37

Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Kolegium Studiów dokonana przez studentów

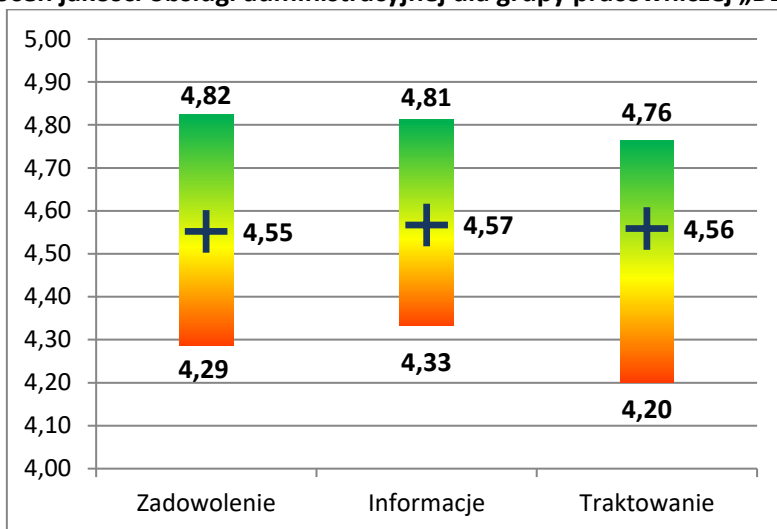


Przeprowadzona ocena jakości obsługi administracyjnej studentów SWPW przez komórki organizacyjne Uczelni, mające bezpośredni i stały kontakt ze studentami wskazuje na niewielkie różnicowania. Średni poziom satysfakcji studentów z obsługi przez poszczególne komórki organizacyjne objęte badaniem (Dziekanaty, Sekretariaty Kolegium Studiów, Biblioteki, Biuro Karier Zawodowych, Kwestury oraz personel obsługujący i portiernię) wyniósł: 4,58. W porównaniu do poprzedniego badania jednostki organizacyjne w siedzibie Uczelni w Płocku utrzymały poziom jakości obsługi. Natomiast Filia w Wyszkowie uzyskała dużo lepsze oceny, zwłaszcza w obszarze Informacje (wzrost o 0,37). Również Dziekanat i Sekretariaty Kolegium Studiów otrzymały wysokie oceny. Bardzo

duży spadek zanotowała Filia w Ławie, gdzie oceny w obszarze Traktowanie są niższe o 0,26 w stosunku do tych sprzed dwóch lat. Należy zwrócić uwagę, na niską ocenę Dziekanatu i Sekretariatów Kolegium w Filii w Ławie. Generalnie Dziekanaty i Sekretariaty Kolegium Studiów, a także Kwestura odnotowały lepsze oceny.

Wykres 38

Zakres ocen jakości obsługi administracyjnej dla grupy pracowniczej „Dziekanat”



Wykres 39

Zakres ocen jakości obsługi administracyjnej dla grupy pracowniczej „Sekretariat”

