



Biuro Jakości Kształcenia

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

RAPORT

Płock, lipiec 2020

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	24
Wydziałów	

Termin badania

Ocena pracowników administracyjnych SWPW dokonywana przez studentów powinna zostać przeprowadzona w kwietniu 2020 roku zgodnie z Zarządzeniem nr 39/2016 Rektora Szkoły Wyższej im. Pawła Włodkowica w Płocku z dnia 28 grudnia 2016 roku. Jednak ze względu na sytuację epidemiologiczną w Polsce, wywołaną koronawirusem SARS CoV-2, ograniczeniem funkcjonowania Uczelni (decyzją Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego) i prowadzeniem zajęć dydaktycznych wyłącznie w trybie zdalnym, oceny pracowników administracyjnych dokonano w dniach 23 kwietnia-30 czerwca 2020 r. przy pomocy systemu Lime Survey¹. 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 stanowią 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:



¹ <https://www.limesurvey.org/>

Podmiot i przedmiot badania

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

PŁOCK	IŁAWA	WYSZKÓW
Administracja	Administracja	Administracja
Bezpieczeństwo Narodowe	Pedagogika	Pedagogika
Informatyka		
Pedagogika		
Wychowanie Fizyczne		
Zarządzanie		

łącznie w badaniu udział wzięło 330 studentów SWPW, tj. 269 w Płocku, 38 w Iławie, 23 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 Wydziału (od 1 października 2020 r. 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. W związku z epidemią koronawirusa, kwestionariusz ankiety wprowadzono do internetowego systemu ankiet LimeSurvey 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, Wyszaków) 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 Wydziałów) z rozbiciem na poszczególne Wydziały SWPW.

Część I

Ocena globalna

Ze zgromadzonych danych wynika, iż średni poziom satysfakcji studentów z obsługi przez poszczególne komórki organizacyjne objęte badaniem (Dziekanaty, Sekretariaty Wydziałów, Biblioteki, Biuro Karier Zawodowych, Kwestury oraz personel obsługujący i portiernię) wyniósł: **4,54**.

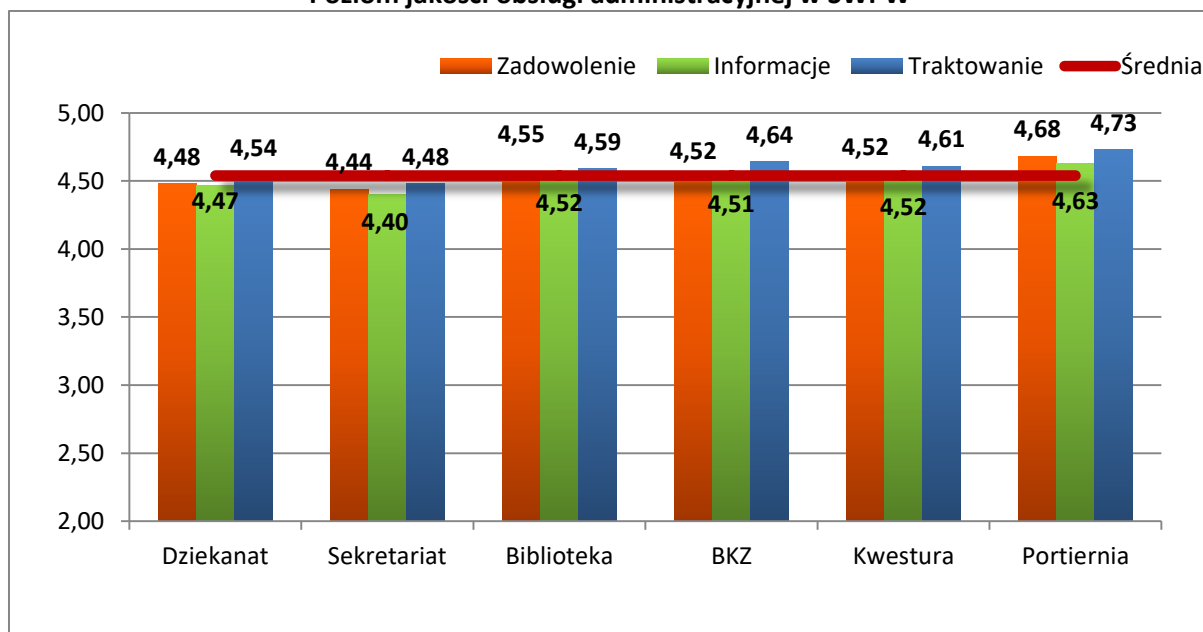
Tabela 1

Ocena jakości obsługi administracyjnej w SWPW

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie
Dziekanat	4,48	4,47	4,54
Sekretariat Kolegium Studiów	4,44	4,40	4,48
Biblioteka	4,55	4,52	4,59
Biuro Karier Zawodowych	4,51	4,51	4,64
Kwestura	4,52	4,52	4,61
Portiernia	4,68	4,63	4,73

Wykres 1

Poziom jakości obsługi administracyjnej w SWPW



Powyższe dane wskazują na zbliżony poziom jakości usług świadczonych przez poszczególne komórki organizacyjne Uczelni. Najwyżej zostały ocenione Portiernie (wyniki od 4,63 do 4,73 w obszarze Traktowanie), Kwestura (wynik od 4,52 w dwóch obszarach i 4,61 – w jednym) oraz Biblioteki (wynik od 4,52 do 4,59 w obszarze Traktowanie). Najniższą ocenę otrzymały Sekretariaty (od 4,40 w obszarze Zadowolenie do 4,59 w obszarze Traktowanie) oraz Dziekanaty (wynik od 4,47 w obszarze Informacje do 4,54 w obszarze Traktowanie). Niższe oceny uzyskało Biuro Karier Zawodowych, ale wynika to z faktu, iż ta komórka organizacyjna znajduje się wyłącznie

w Uczelni w Płocku i studenci studiujący w Filiach w Iławie i w Wyszkowie nie mają z nią osobistego kontaktu.

Analizy poziomu jakości obsługi administracyjnej studentów dokonano poprzez porównanie wyników badania z roku poprzedniego i obecnego. Poniższa tabela zawiera wartości wynikające z różnic średnich wyników w zestawieniu rok do roku. Uzyskane wartości oznaczają zmianę, jaka zaszła (w ocenie studentów) przez ostatni rok. 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.

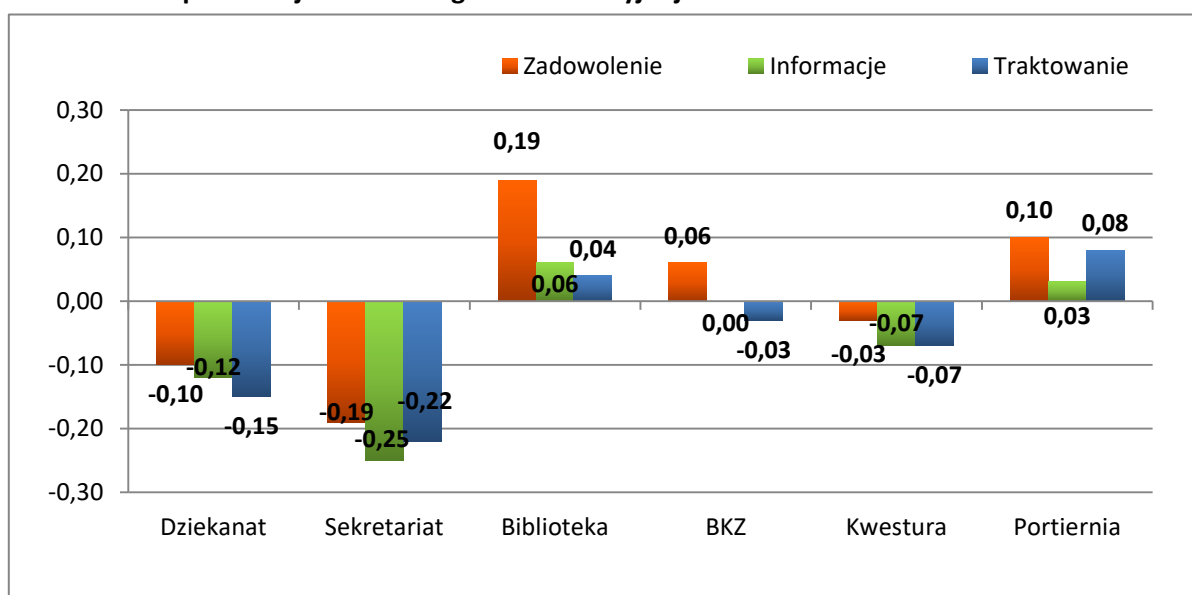
Tabela 2

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

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie
Dziekanat	-0,10	-0,12	-0,15
Sekretariat Wydziału	-0,19	-0,25	-0,22
Biblioteka	0,19	0,06	0,04
Biuro Karier Zawodowych	0,06	0,00	-0,03
Kwestura	-0,03	-0,07	-0,07
Portiernia	0,10	0,03	0,08

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 rok do roku w odniesieniu do Bibliotek i Portierni. Zarówno Dziekanaty, jak i Sekretariaty Wydziałów wypadły gorzej w każdym obszarze. Dziekanaty uzyskały najgorszy wynik w obszarze Traktowanie, natomiast Sekretariaty Wydziałów w obszarze Informacje. Wynik na podobnym poziomie jak dwa lata temu otrzymało Biuro Karier Zawodowych (w tym przypadku pod uwagę wzięliśmy tylko wyniki z Płocka), niższe oceny otrzymała Kwestura.

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 korzystania² 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

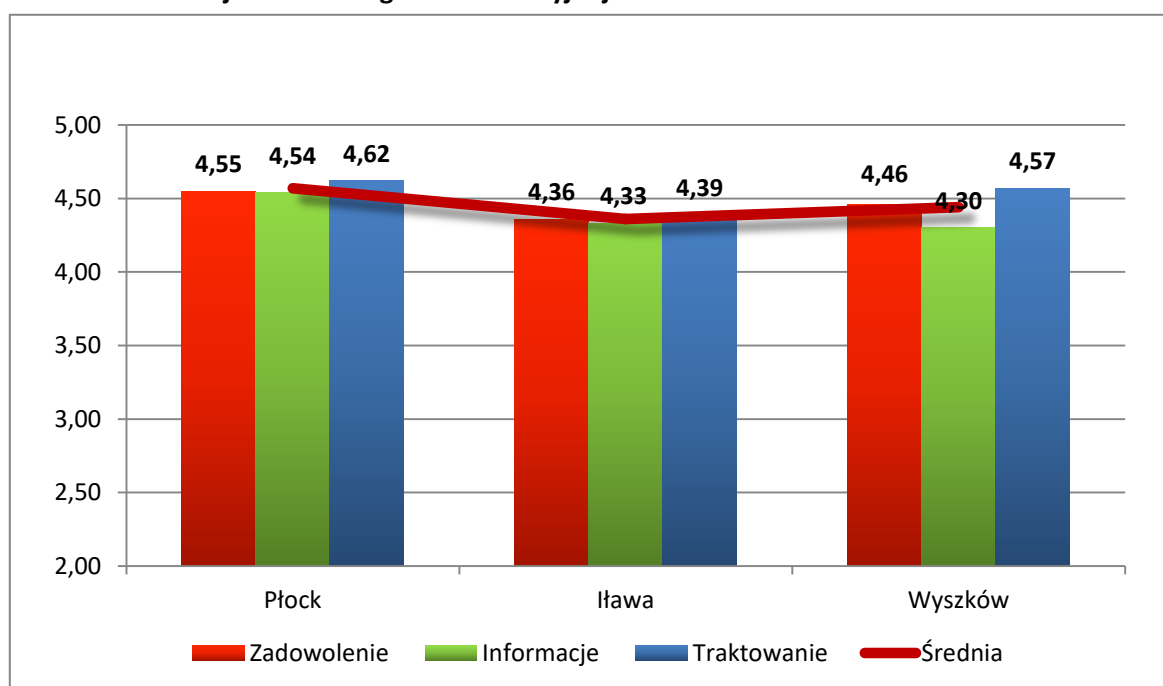
Tabela 3

Ocena jakości obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku i Filiach

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,55	4,54	4,62	4,57
Iława	4,36	4,33	4,39	4,36
Wyszków	4,46	4,30	4,57	4,44

Wykres 3

Poziom jakości obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku i Filiach



W celu porównania osiągniętych w bieżącym roku wyników zestawiono je z wynikami ubiegłorocznymi. Również w tym wypadku poniższa tabela zawiera wartości wynikające z różnic

² 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.

średnich wyników w zestawieniu rok do roku. Uzyskane wartości oznaczają zmianę, jaka zaszła (w ocenie studentów) przez ostatni rok. 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.

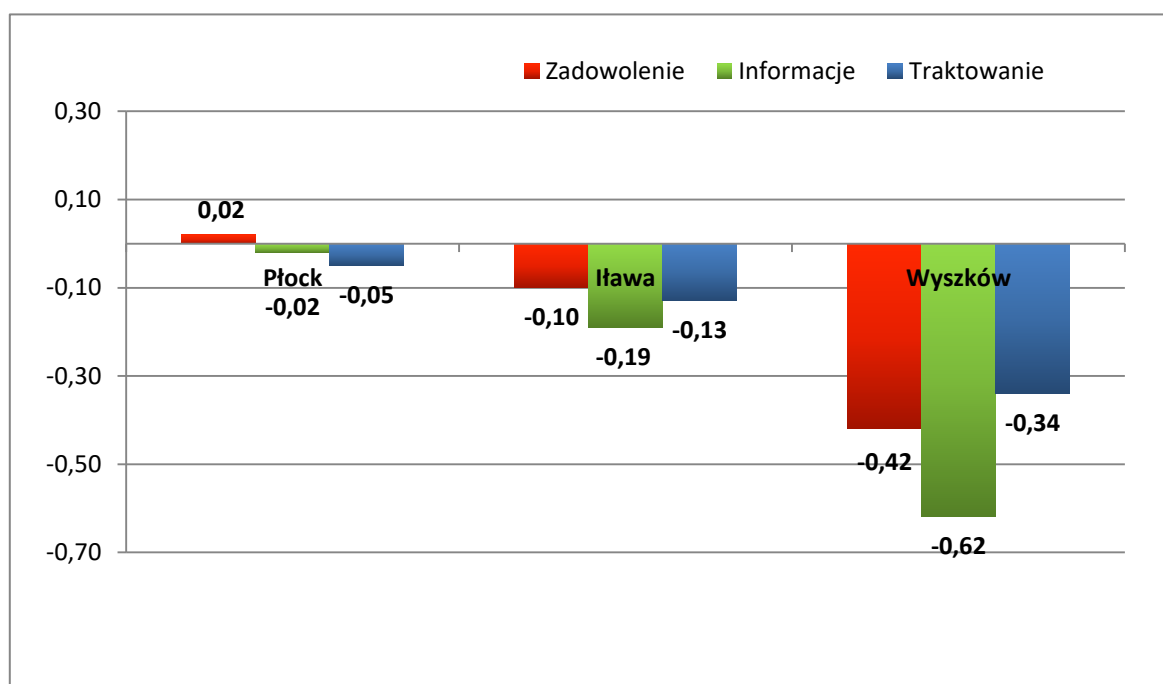
Tabela 4

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

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Płock	0,02	-0,02	-0,05
Łława	-0,10	-0,19	-0,13
Wyszaków	-0,42	-0,62	-0,34

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 Płocku (wynik od 4,54 do 4,62), następnie w Wyszakowie (wynik od 4,30 do 4,57), natomiast najniżej respondenci ocenili komórki organizacyjne w Filii w Łławie (wynik od 4,33 do 4,39). W porównaniu do poprzedniego badania nastąpił duży spadek poziomu jakości obsługi administracyjnej. Tylko w Płocku zanotowano wzrost w obszarze Zadowolenie, w pozostałych dwóch obszarach uzyskano wartości niewiele niższe względem wartości uzyskanych dwa lata temu. Największy spadek jakości obsługi uzyskano Filii w Wyszakowie.

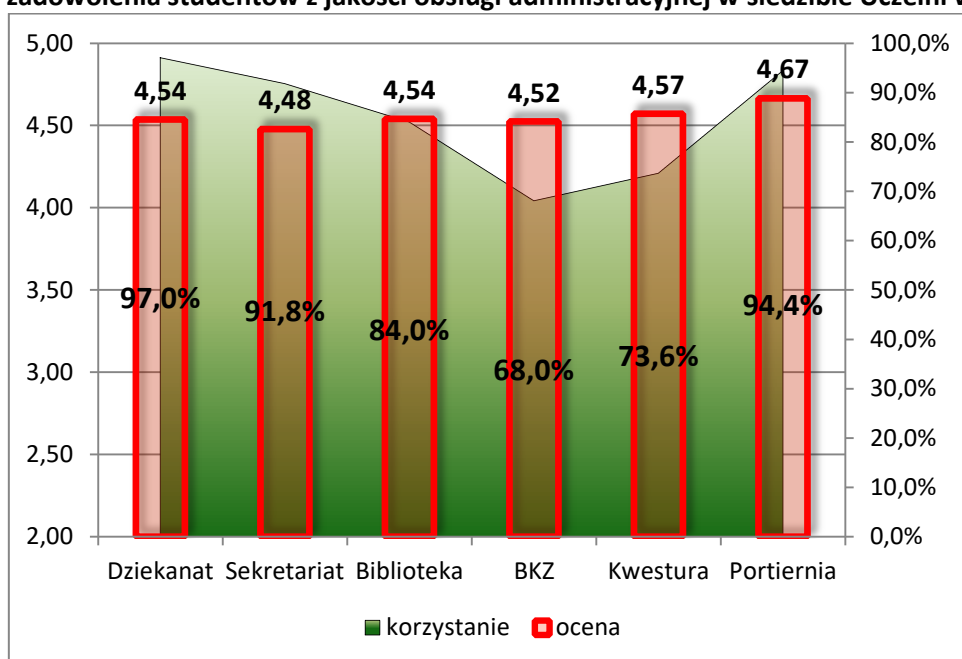
Tabela 5

Ocena jakości obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat	4,54	4,52	4,59
Sekretariat Wydziału	4,48	4,46	4,52
Biblioteka	4,54	4,52	4,60
Biuro Karier Zawodowych	4,52	4,51	4,64
Kwestura	4,57	4,59	4,66
Portiernia	4,67	4,64	4,72

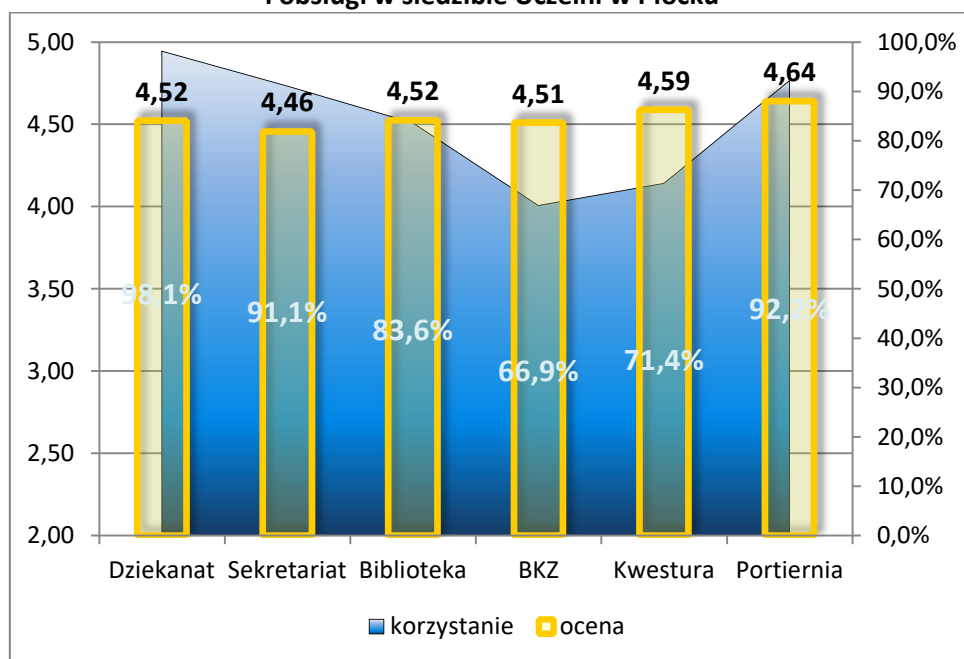
Wykres 5

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



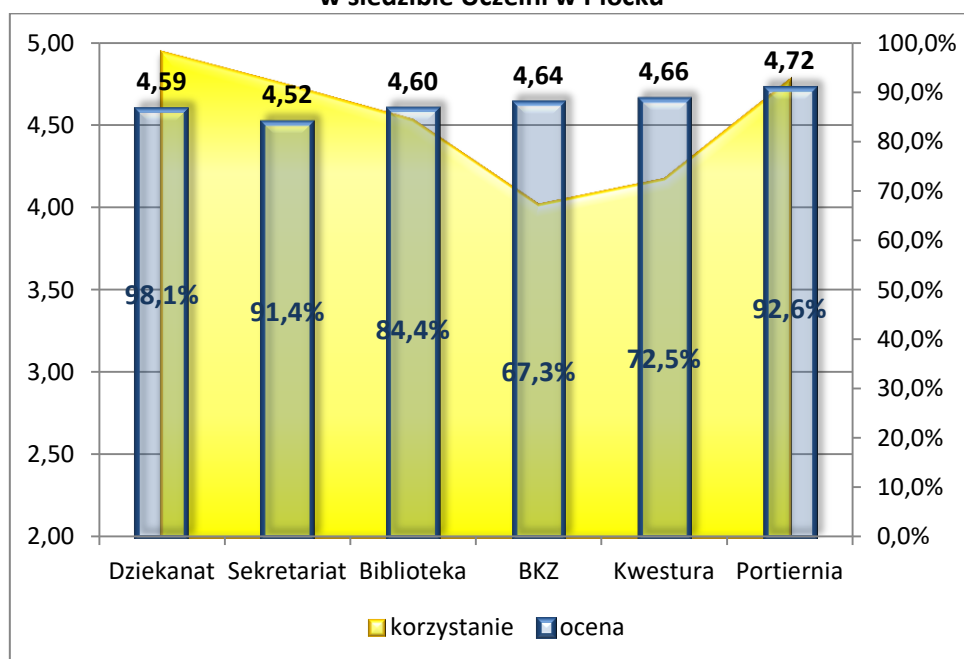
Wykres 6

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 269 respondentów, realizujących studia w siedzibie Uczelni w Płocku, wskazuje na zróżnicowany poziom zadowolenia z jakości obsługi przez pracowników administracji i obsługi. Najwyższą ocenę w każdym z ocenianych obszarów uzyskała Portiernia, najniższą zaś Sekretariaty Wydziałów. Najmniej studentów korzysta z oferty Biura Karier Zawodowych i Kwestury Uczelni, co przekłada się na niższą ogólną ocenę tych komórek organizacyjnych.

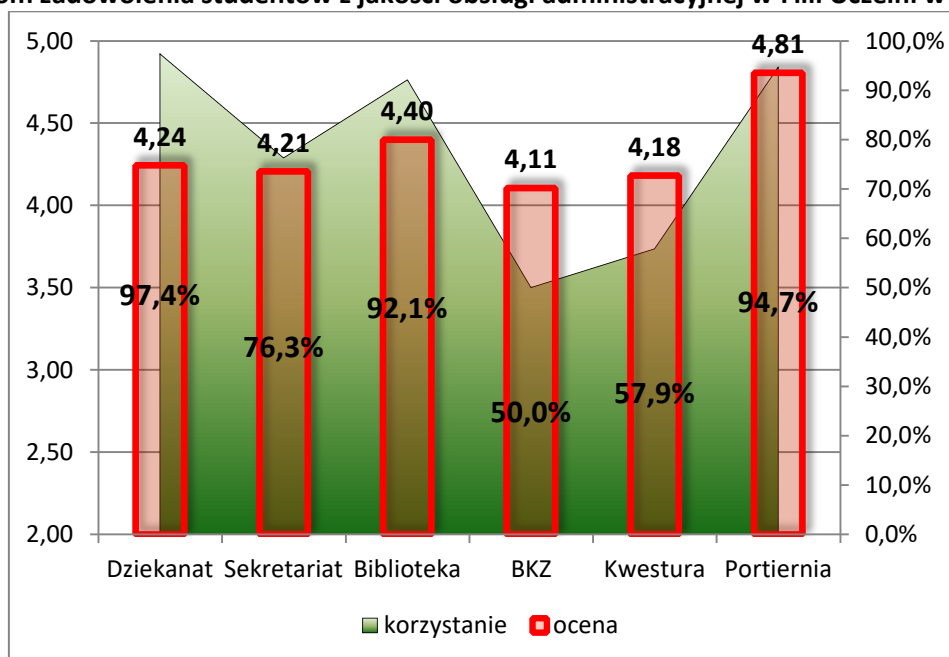
Tabela 6

Ocena jakości obsługi administracyjnej w Filii Uczelni w Ławie

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat	4,24	4,30	4,24
Sekretariat Wydziału	4,21	4,17	4,24
Biblioteka	4,40	4,38	4,40
Biuro Karier Zawodowych	4,11	4,15	4,32
Kwestura	4,18	4,23	4,29
Portiernia	4,81	4,63	4,79

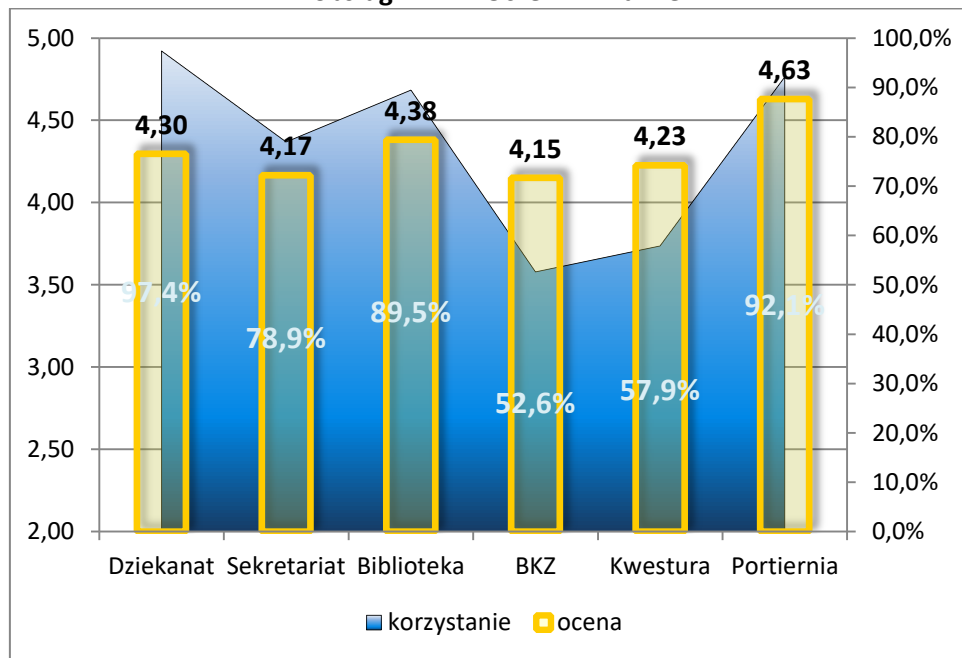
Wykres 8

Poziom zadowolenia studentów z jakości obsługi administracyjnej w Filii Uczelni w Ławie



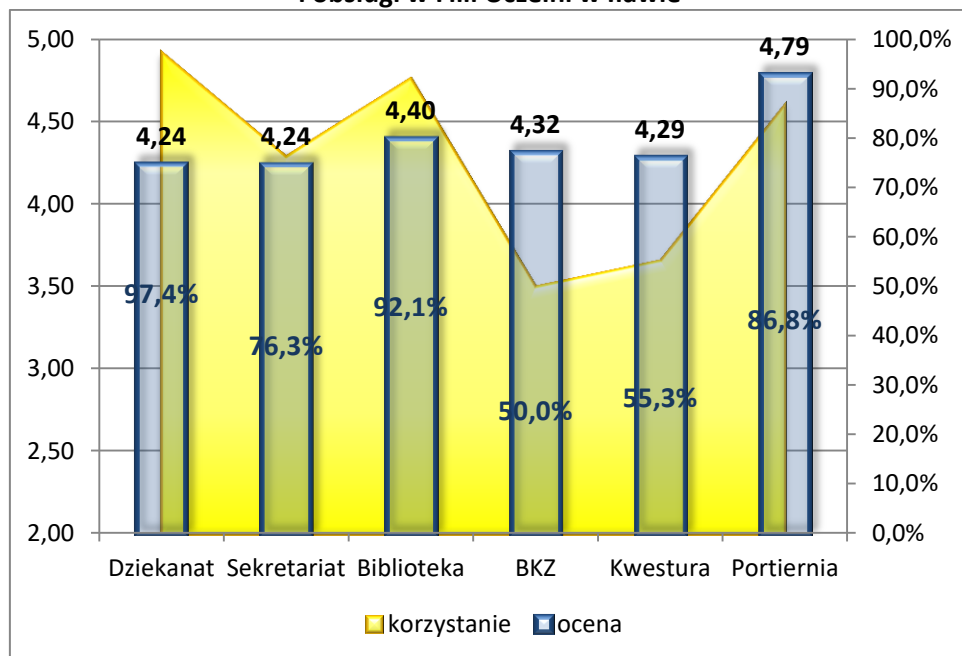
Wykres 9

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 38 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 uzyskała Portiernia, najniższą – Sekretariat i Dziekanat. Analiza wskazuje, iż niewielu studentów korzysta z oferty Biura Karier Zawodowych (odległość do Płocka) i Kwestury. W porównaniu do Uczelni w Płocku należy zaznaczyć, iż więcej studentów korzysta z zasobów biblioteki.

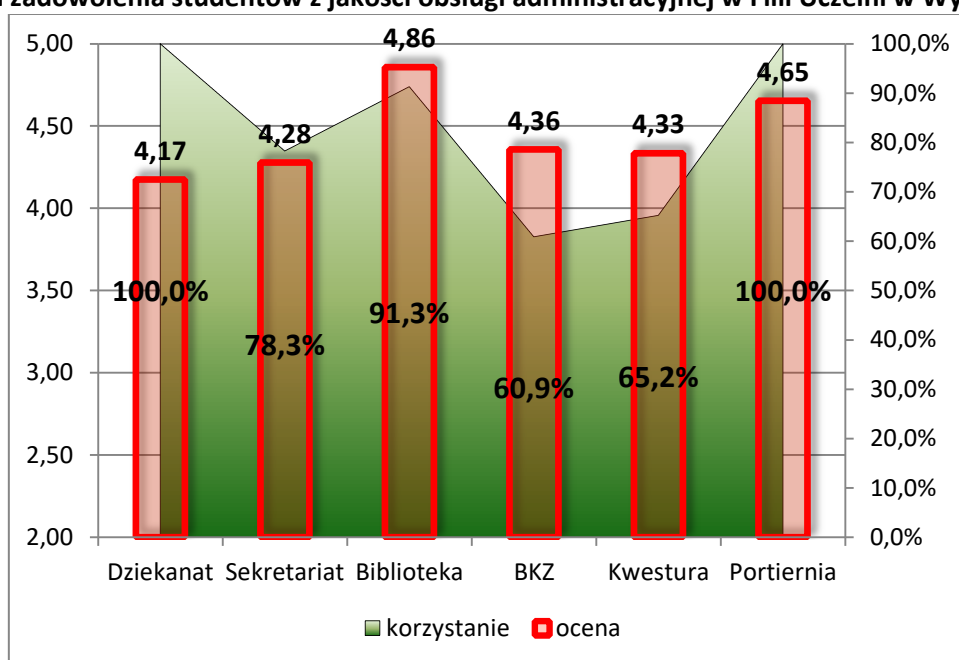
Tabela 7

Ocena jakości obsługi administracyjnej w Filii Uczelni w Wyszkwie

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat	4,17	4,13	4,43
Sekretariat Wydziału	4,28	4,06	4,39
Biblioteka	4,86	4,75	4,81
Biuro Karier Zawodowych	4,36	4,07	4,57
Kwestura	4,33	4,13	4,47
Portiernia	4,65	4,13	4,71

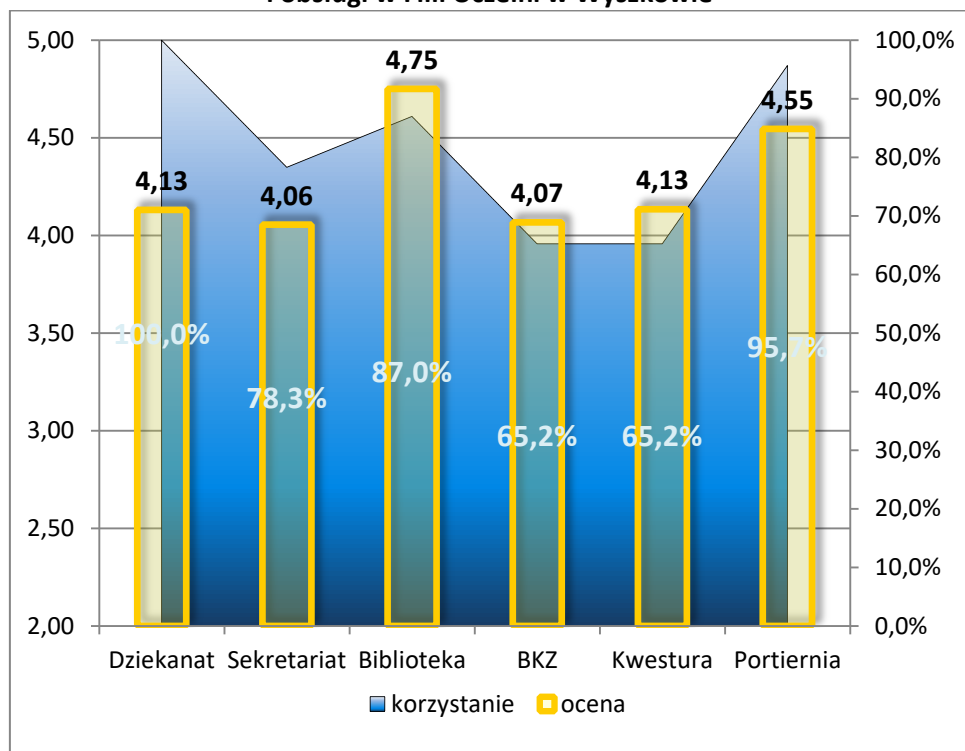
Wykres 11

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



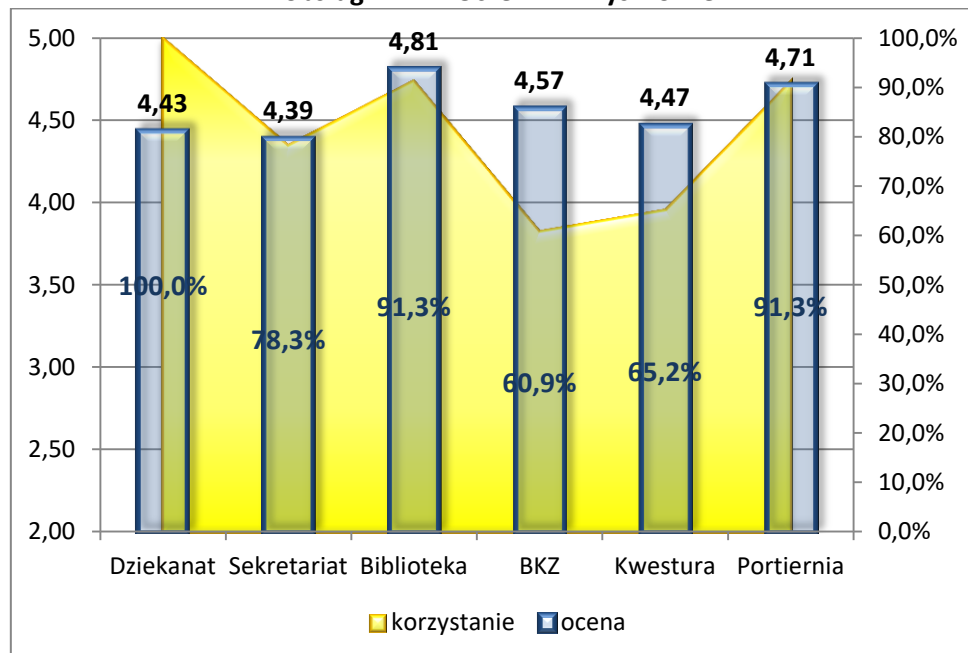
Wykres 12

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



Wykres 13

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



Przeprowadzone badanie na grupie 23 respondentów realizujących studia w Filii Uczelni w Wyszkanie wskazuje na zróżnicowany poziom oceny jakości obsługi studentów przez pracowników administracji. Najwyższe oceny uzyskały Biblioteka i Portiernia. Niskie oceny zanotowano w przypadku Dziekanatu i Sekretariatu, a także Biura Karier Zawodowych i Kwestury, ale z tych komórek organizacyjnych skorzystało niewielu studentów.

Część III

Ocena wszystkich grup pracowniczych objętych badaniem

DZIEKANAT³

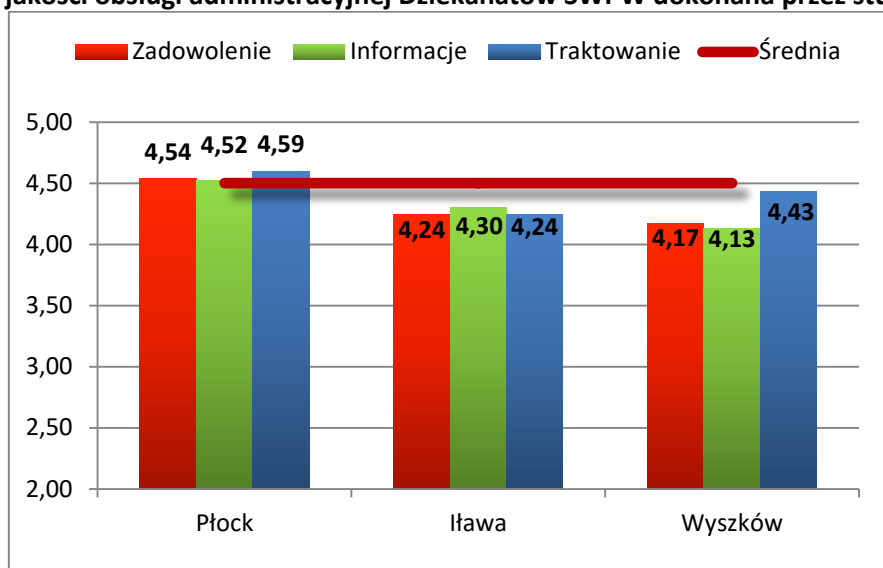
Tabela 8

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Dziekanatów SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,54	4,52	4,59	4,55
Iława	4,24	4,30	4,24	4,26
Wyszków	4,17	4,13	4,43	4,25

Wykres 14

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatów SWPW dokonana przez studentów



Jakość obsługi administracyjnej Dziekanatów Uczelni (średni wynik na podstawie udzielonych odpowiedzi – 4,50) podlega różnicowaniom w przypadku zastosowania kryterium miejsca świadczenia usługi (Płock, Iława, Wyszków). Najlepiej został oceniony Dziekanat w Płocku. Pogłębiona analiza została przedstawiona w części IV Raportu.

SEKRETARIATY WYDZIAŁÓW⁴

Tabela 9

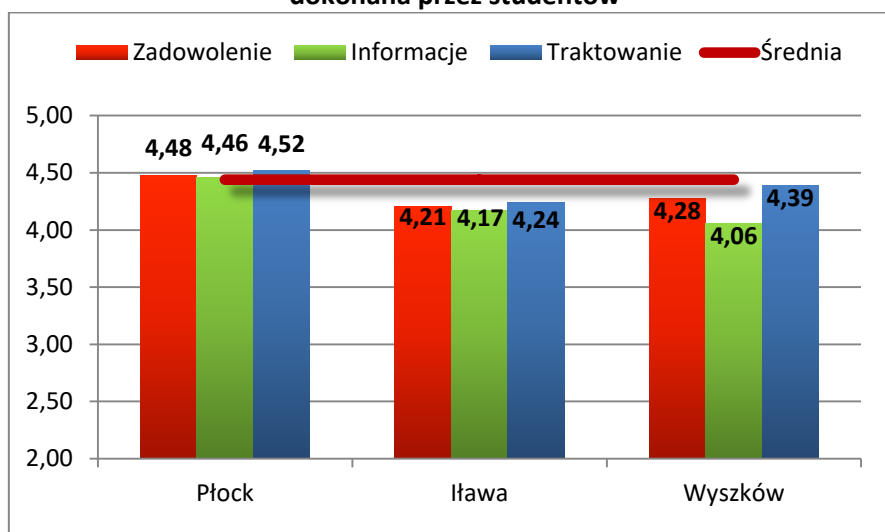
Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Sekretariatów Wydziałów SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,48	4,46	4,52	4,48
Iława	4,21	4,17	4,24	4,20
Wyszków	4,28	4,06	4,39	4,24

³ Szczegółowe zestawienie znajduje się w części IV Raportu.

⁴ Szczegółowe zestawienie znajduje się w części IV Raportu.

Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatów Wydziałów SWPW dokonana przez studentów



W zakresie jakości obsługi administracyjnej Sekretariatów Wydziałów SWPW, najlepiej zostały ocenione Sekretariaty w Płocku (powyżej średniej ogólnouczelnianej, która wyniosła 4,44). Zarówno Sekretariat w Filii w Ławie, jak i w Wyszkanie uzyskały oceny poniżej średniej. Pogłębiona analiza została przedstawiona w części IV Raportu.

BIBLIOTEKI

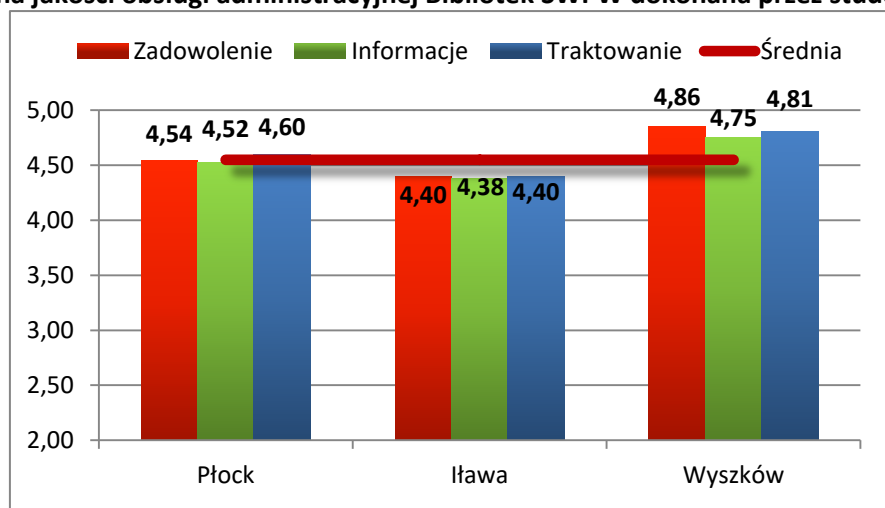
Tabela 10

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Bibliotek SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,54	4,52	4,60	4,55
Ława	4,40	4,38	4,40	4,39
Wyszków	4,86	4,75	4,81	4,81

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 Ławie została oceniona poniżej średniej (która wyniosła 4,55 dla całej Uczelni) w każdym z badanych obszarów. Biblioteka w Płocku uzyskała niewiele niższe oceny od średniej w obszarze Zadowolenie i Jakość Informacji. Ocenom tym odpowiadają zgromadzone komentarze studentów. Należy zatem podjąć działania mające na celu poprawę jakości obsługi, zarówno Bibliotece w Płocku, jak i w Filii w Ławie. Natomiast Biblioteka w Filii SWPW w Wyszkanie otrzymała po raz kolejny wysokie oceny w skali całego badania.

BIURO KARIER ZAWODOWYCH

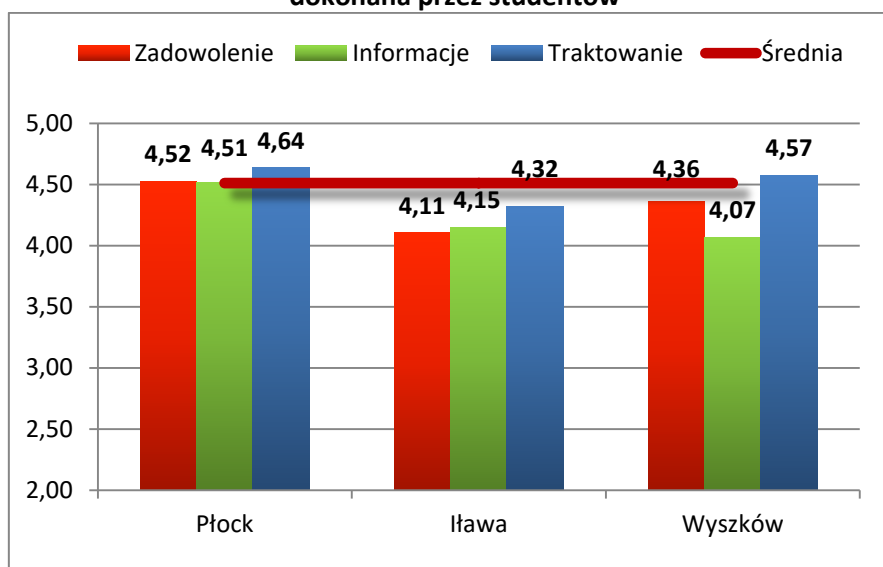
Tabela 11

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej BKZ SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,52	4,51	4,64	4,56
Ława	4,11	4,15	4,32	4,19
Wyszaków	4,36	4,07	4,57	4,33

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

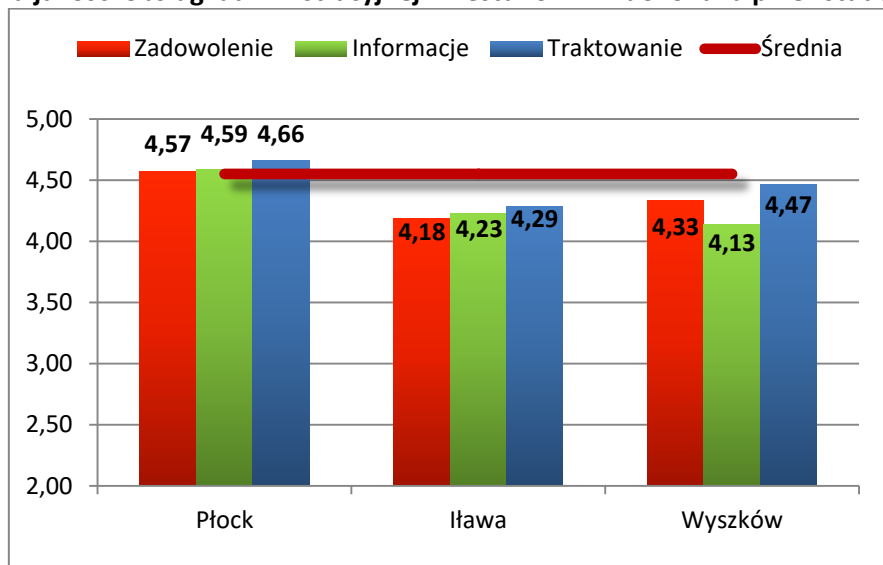
Tabela 12

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Kwestur SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,57	4,59	4,66	4,61
Iława	4,18	4,23	4,29	4,23
Wyszków	4,33	4,13	4,47	4,31

Wykres 18

Ocena jakości obsługi administracyjnej Kwestur SWPW dokonana przez studentów



Analiza wyników ankiet wskazuje na występujące różnicowania w jakości obsługi administracyjnej przez Kwestury Uczelni. Najwyżej oceniono Kwesturę w Płocku, we wszystkich trzech obszarach. Przy analizowaniu wyników ankiet należy wziąć pod uwagę poziom korzystania z usług, który dla Płocka wyniósł 73,6%, dla Iławy 57,9%, a dla Wyszkowa 65,2%. Studenci z Filii mogą kontaktować się z Kwesturą wyłącznie drogą telefoniczną, listowną i mailową – brak jest kontaktu osobistego.

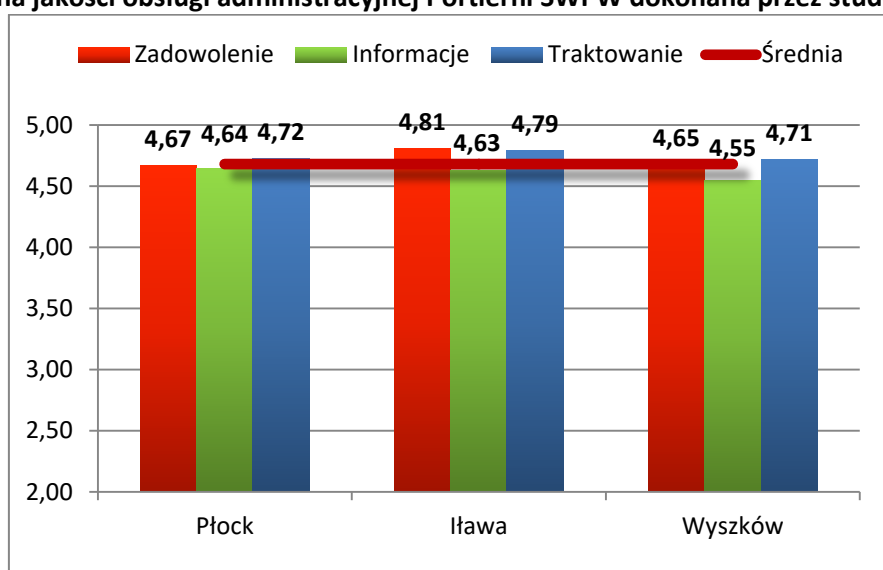
PORTIERNIA

Tabela 13

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Portierni SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,67	4,64	4,72	4,68
Iława	4,81	4,63	4,79	4,74
Wyszków	4,65	4,55	4,71	4,64

Ocena jakości obsługi administracyjnej Portierni SWPW dokonana przez studentów



Ocena jakości obsługi studentów przez pracowników portierni i obsługi kształtuje się na wysokim poziomie. Zarówno w Płocku, jak i w obu Filiach, wyniki uzyskane w obszarach Zadowolenie i Informacje są minimalnie niższe od średniej ogólnouczelnianej, która wyniosła 4,68, natomiast w obszarze Traktowanie są wyższe od średniej.

Część IV

Ocena wybranych grup pracowniczych – Dziekanaty i Sekretariaty Wydziałów

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

Tabela 14

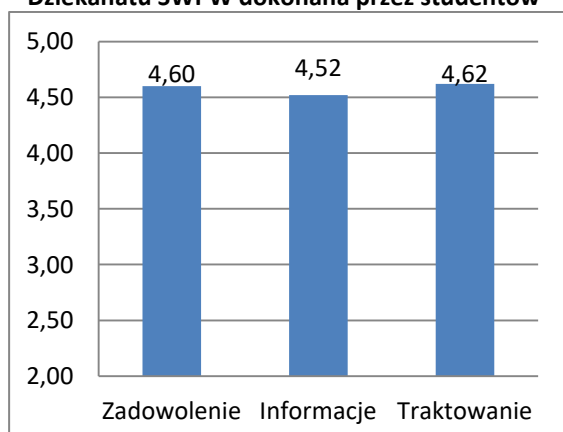
Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Dziekanatów i Sekretariatów poszczególnych Wydziałów SWPW

Wydział	Komórka organizacyjna	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Liczba respondentów
Administracji w Płocku	Dziekanat	4,60	4,52	4,65	65
	Sekretariat Wydziału	4,52	4,47	4,58	
Bezpieczeństwa Narodowego	Dziekanat	4,33	4,33	4,33	6
	Sekretariat Wydziału	4,33	4,33	4,33	
Informatyki	Dziekanat	4,50	4,67	4,67	6
	Sekretariat Wydziału	4,60	4,60	4,60	
Pedagogiczny w Płocku	Dziekanat	4,47	4,51	4,54	136
	Sekretariat Wydziału	4,40	4,39	4,44	
Wychowania Fizycznego	Dziekanat	5,00	5,00	4,75	4
	Sekretariat Wydziału	4,50	5,00	4,67	
Zarządzania	Dziekanat	4,62	4,54	4,71	52
	Sekretariat Wydziału	4,63	4,61	4,64	
Administracji w Ławie	Dziekanat	4,32	4,42	4,26	20
	Sekretariat Wydziału	4,25	4,31	4,25	
Pedagogiczny w Ławie	Dziekanat	4,17	4,17	4,22	18
	Sekretariat Wydziału	4,15	4,00	4,23	
Administracji w Wyszкові	Dziekanat	4,50	4,50	4,50	8
	Sekretariat Wydziału	4,29	4,14	4,43	
Pedagogiczny w Wyszкові	Dziekanat	4,00	3,93	4,00	15
	Sekretariat Wydziału	4,27	4,00	4,36	

Płock – Wydział Administracji

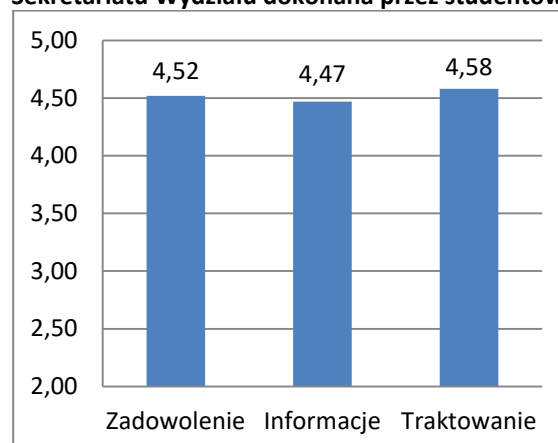
Wykres 20

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 21

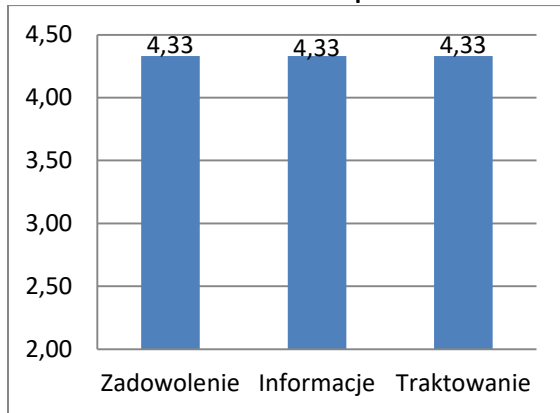
Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Płock – Wydział Bezpieczeństwa Narodowego

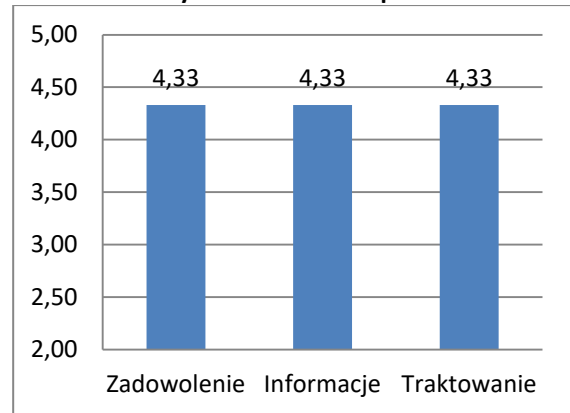
Wykres 22

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 23

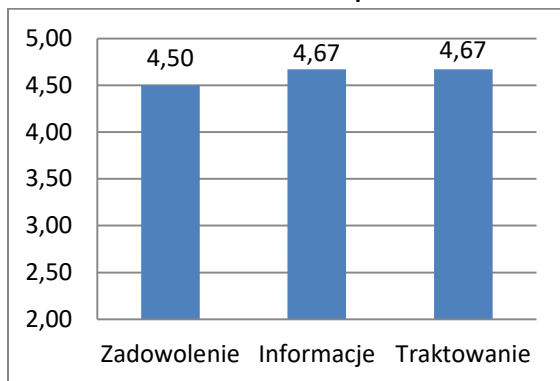
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Płock – Wydział Informatyki

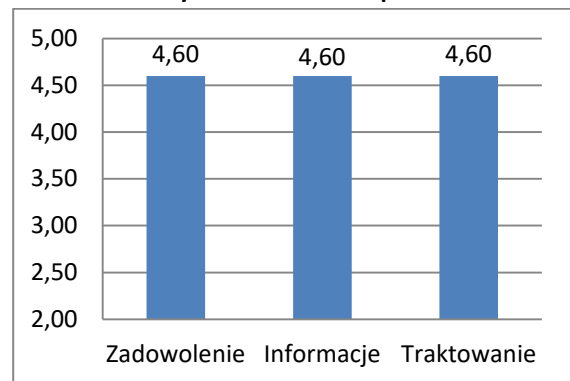
Wykres 24

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 25

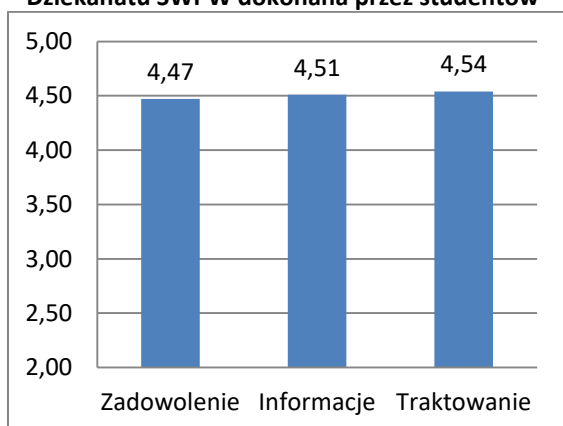
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Płock – Wydział Pedagogiczny

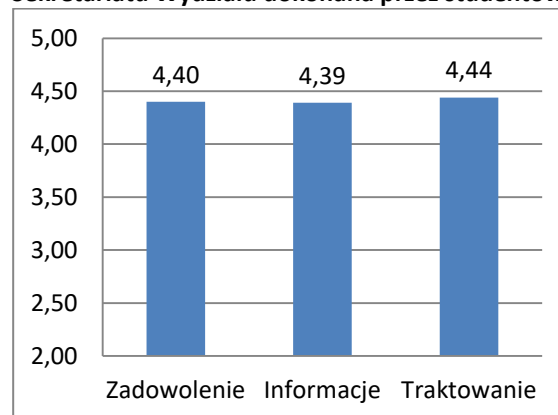
Wykres 26

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 27

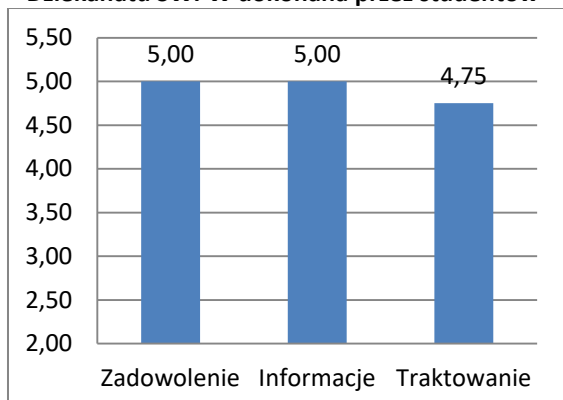
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Płock – Wydział Wychowania Fizycznego

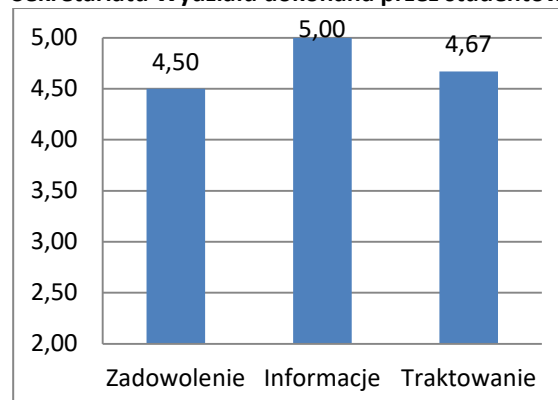
Wykres 28

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 29

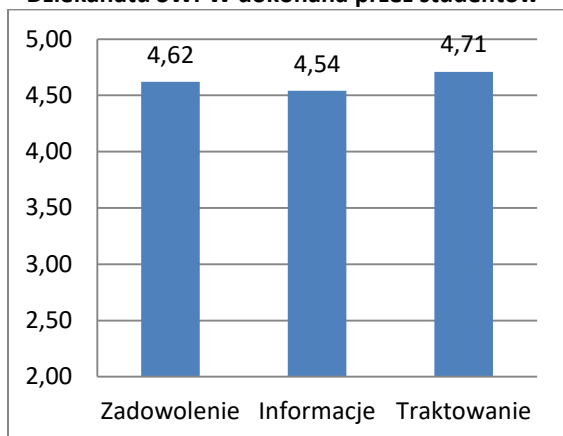
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Płock – Wydział Zarządzania

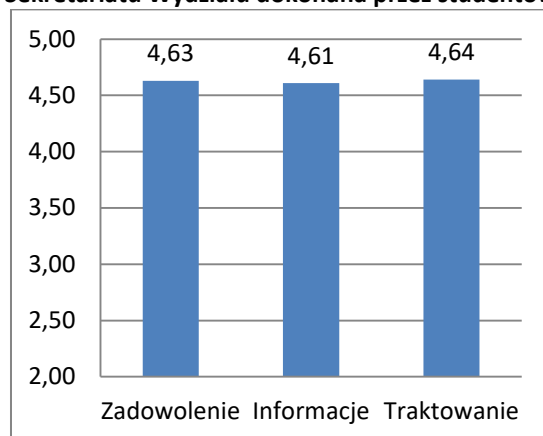
Wykres 30

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 31

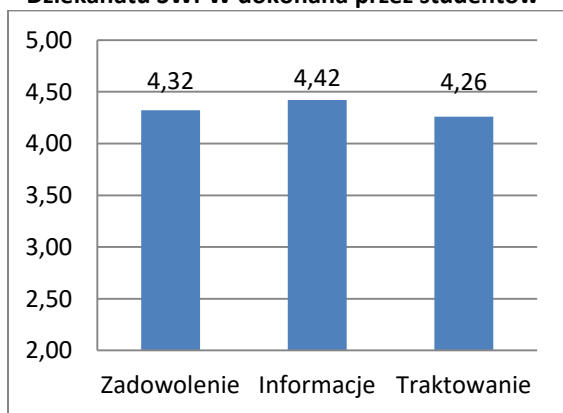
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Iława – Wydział Administracji

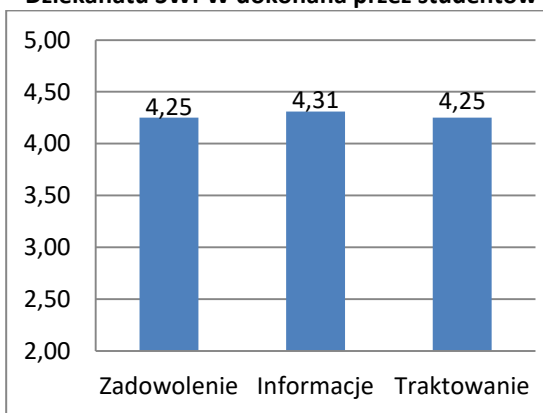
Wykres 32

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 33

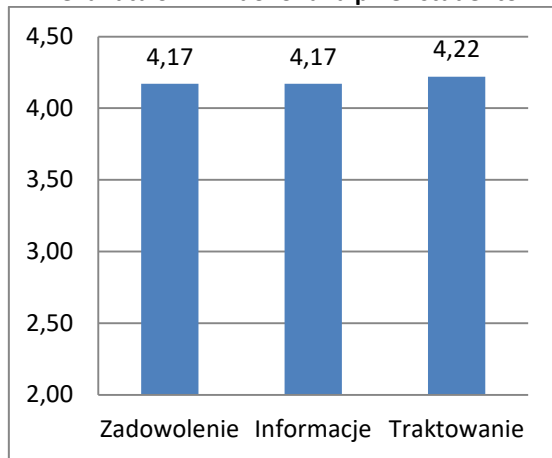
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Iława – Wydział Pedagogiczny

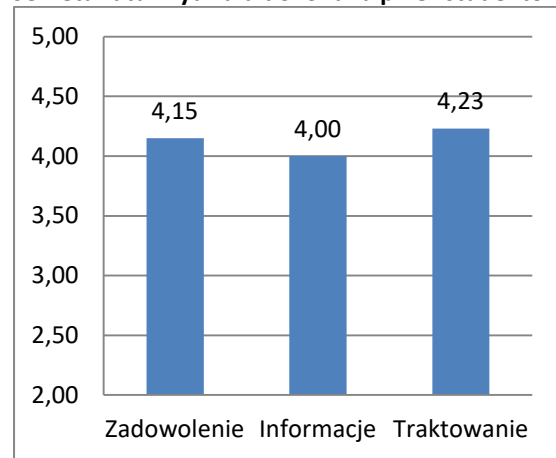
Wykres 34

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 35

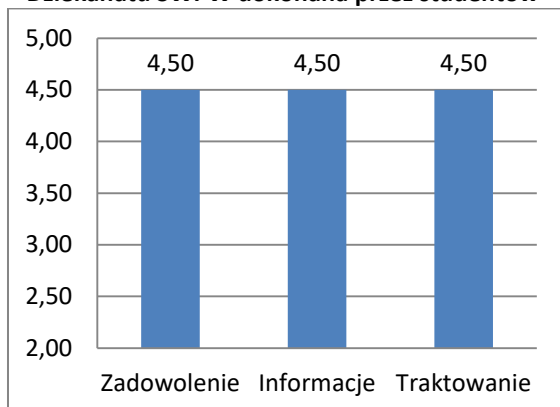
Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Wyszków – Wydział Administracji i Zarządzania, kierunek Administracja

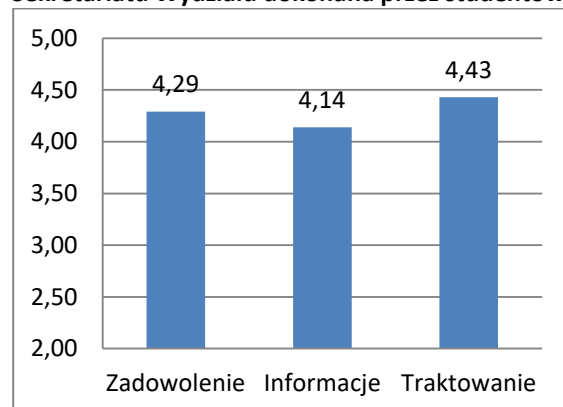
Wykres 36

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 37

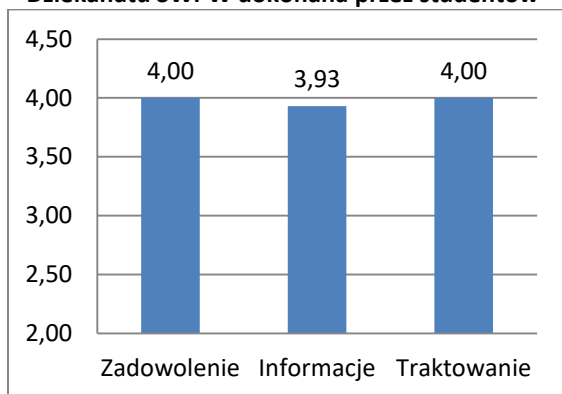
Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Wyszków – Wydział Pedagogiczny

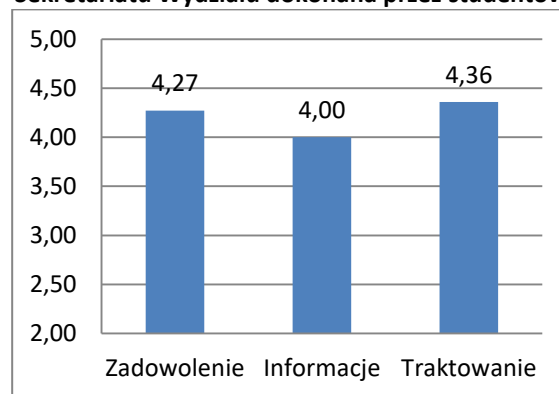
Wykres 38

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 39

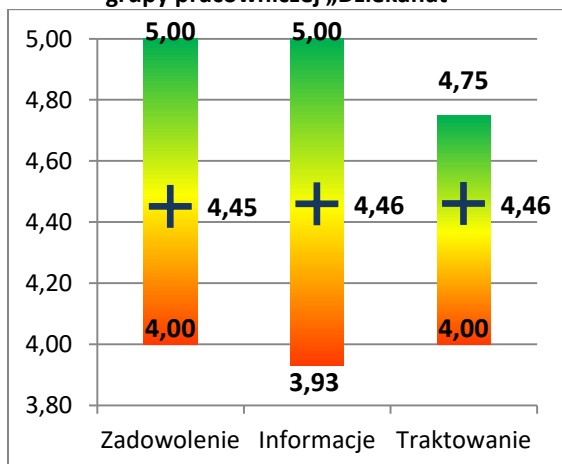
Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



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 Wydziałów, Biblioteki, Biuro Karier Zawodowych, Kwestury oraz personel obsługujący i portiernię) wyniósł: 4,54. W porównaniu do poprzedniego badania tylko jednostki organizacyjne w siedzibie Uczelni w Płocku utrzymały poziom jakości obsługi. Bardzo duży spadek zanotowała Filia w Wyszkowie, gdzie oceny w obszarze Informacje są niższe o 0,62 w stosunku do tych sprzed dwóch lat. Należy zwrócić uwagę, na niższą ocenę Dziekanatów i Sekretariatów Wydziałów (co znalazło swoje odzwierciedlenie w komentarzach studentów). Lepsze oceny odnotowały Biblioteki, a najlepiej zostały ocenione Portiernie.

Wykres 40

Zakres ocen jakości obsługi administracyjnej dla grupy pracowniczej „Dziekanat”



Wykres 41

Zakres ocen jakości obsługi administracyjnej dla grupy pracowniczej „Sekretariat Wydziału”

