



Biuro ds. Jakości Kształcenia

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

RAPORT

Płock, kwiecień 2016

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	25
Wydziałów	

Termin badania

Ocena pracowników administracyjnych SWPW dokonywana przez studentów prowadzona była w dniach 01-24 kwietnia 2016 roku zgodnie z Zarządzeniem nr 51/2012 Rektora Szkoły Wyższej im. Pawła Włodkowica w Płocku z dnia 27 grudnia 2012 roku.

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:



Podmiot i przedmiot badania

Badaniem objęci byli studenci czwartych semestrów studiów I i II stopnia realizowanych w trybie stacjonarnym i 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 368 studentów SWPW, tj. 274 w Płocku, 54 w Iławie, 40 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
- Biblioteka
- Biuro Karier Zawodowych
- Kwestura
- Obsługa i portiernia

Narzędzia badawcze

Badania studentów prowadzone były metodą sondażu diagnostycznego przy pomocy kwestionariusza ankiety, stanowiącego załącznik do Zarządzenia nr 51/2012 Rektora SWPW z dnia 27 grudnia 2012 roku.

Zebrane dane w wersji papierowej zostały zeskanowane, a agregacja dokonana była 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: **4,55**.

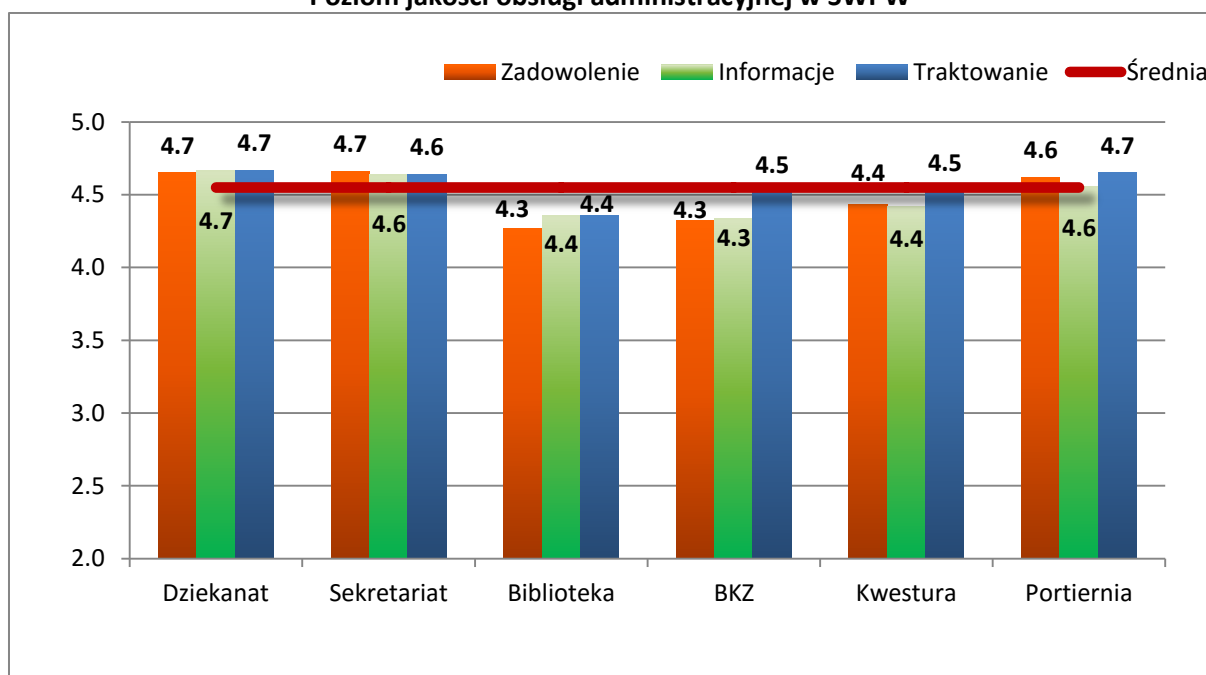
Tabela 1

Ocena jakości obsługi administracyjnej w SWPW

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie
Dziekanat	4,7	4,7	4,7
Sekretariat Wydziału	4,7	4,6	4,6
Biblioteka	4,3	4,4	4,4
Biuro karier Zawodowych	4,3	4,3	4,5
Kwestura	4,4	4,4	4,5
Portiernia	4,6	4,6	4,7

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 Dziekanaty (wynik 4,7 we wszystkich obszarach), Sekretariaty Wydziałów (wynik od 4,6 do 4,7) oraz Portiernie (wynik 4,6 do 4,7). Niższe oceny uzyskało Biuro Karier Zawodowych i Kwestura, ale wynika to z faktu, iż obie te komórki organizacyjne znajdują się wyłącznie w Uczelni w Płocku i studenci studiujących w Filiach w Łławie i w Wyszkanie nie mają z nimi osobistego kontaktu. Nieznacznie gorsza jest ocena, którą otrzymały Biblioteki, ponieważ w każdym obszarze kształtuje się on poniżej średniej.

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.

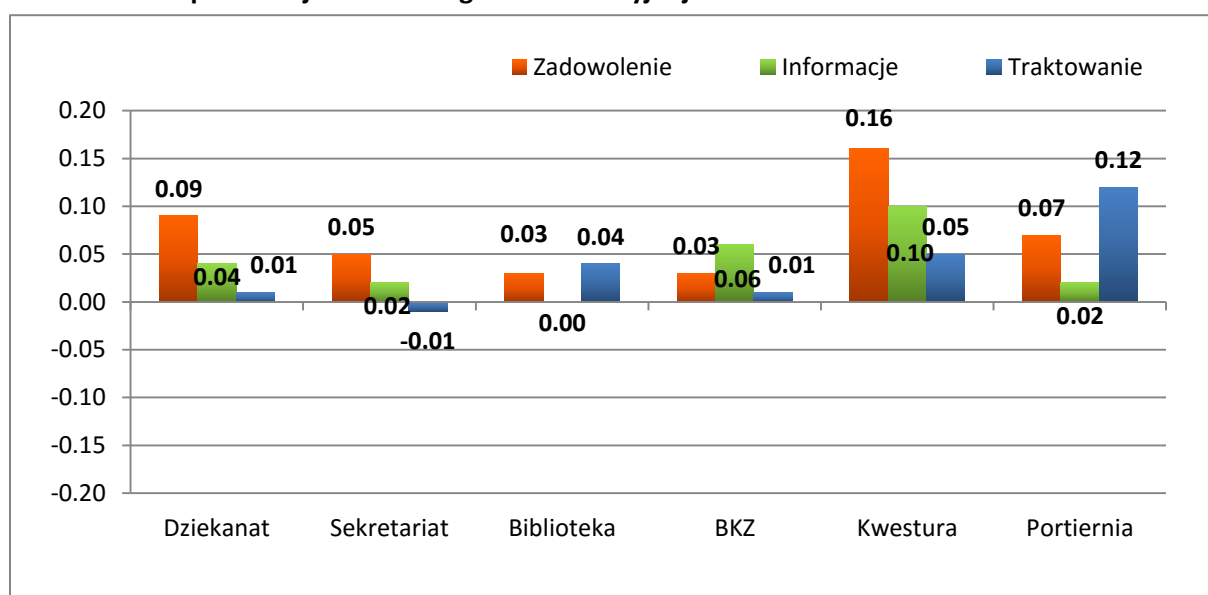
Tabela 2

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

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie
Dziekanat	0,09	0,04	0,01
Sekretariat Wydziału	0,05	0,02	-0,01
Biblioteka	0,03	0,00	0,04
Biuro karier Zawodowych	0,03	0,06	0,01
Kwestura	0,16	0,10	0,05
Portiernia	0,07	0,02	0,12

Wykres 2

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



Podobnie, jak w poprzednim badaniu, analiza porównawcza wskazuje na wzrost poziomu jakości obsługi administracyjnej w zestawieniu rok do roku w odniesieniu Dziekanatu i Sekretariatów Wydziału, chociaż w przypadku oceny Sekretariatów w obszarze Traktowanie zanotowano niewielki spadek.

Część II

Ocena regionalna

W części II raportu w celu zobiektywizowania wyników badań, dane dotyczące jakości obsługi studentów w obszarach: zadowolenie, informacje, traktowanie przedstawiono w dalszej części na tle danych dotyczących korzystania¹ przez studentów z usług poszczególnych komórek organizacyjnych objętych badaniem. Analizę przeprowadzono wg kryterium miejsca świadczenia usługi, tzn. w siedzibie Uczelni w Płocku oraz w Filiach w Iławie i Wyszku.

OGÓŁEM

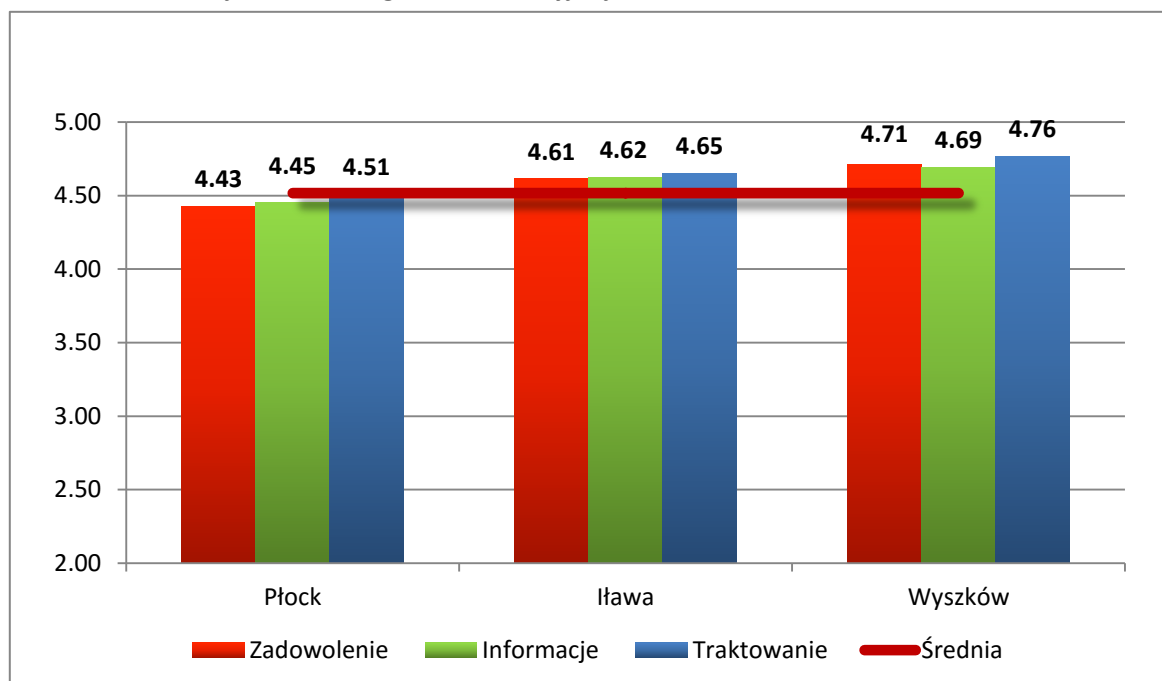
Tabela 3

Ocena jakości obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku i Filiach

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,51	4,52	4,51	4,53
Iława	4,62	4,61	4,61	4,64
Wyszków	4,64	4,63	4,60	4,58

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

¹ 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.

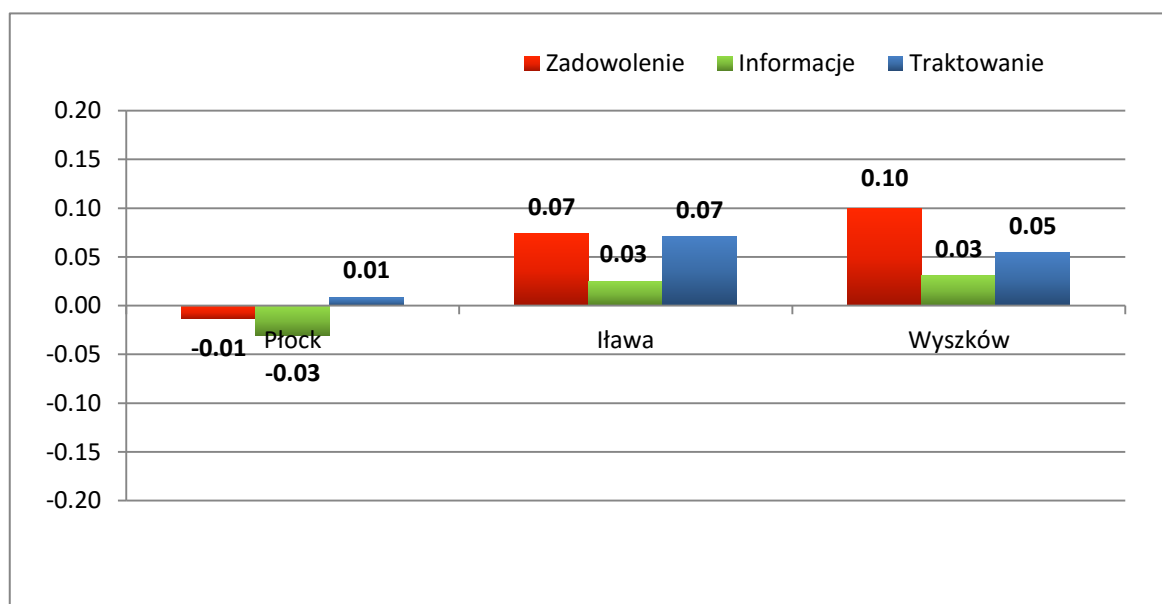
Tabela 4

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

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Płock	-0,01	-0,03	0,01
Ława	0,07	0,03	0,07
Wyszków	0,10	0,03	0,05

Wykres 4

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



Przeprowadzone porównanie wskazuje, iż najlepiej zostały ocenione komórki organizacyjne w Filii w Wyszkowie (wynik od 4,69 do 4,76), następnie w Filii w Wyszkowie (wynik od 4,61 do 4,65), natomiast najniżej respondenci ocenili komórki organizacyjne w Płocku (wynik od 4,43 do 4,51). W porównaniu do poprzedniego badania nastąpił spadek poziomu jakości obsługi administracyjnej tylko w Płocku (w obszarze Zadowolenie i Informacje), w przypadku obu Filii zanotowano wzrost jakości obsługi w każdym z badanych obszarów.

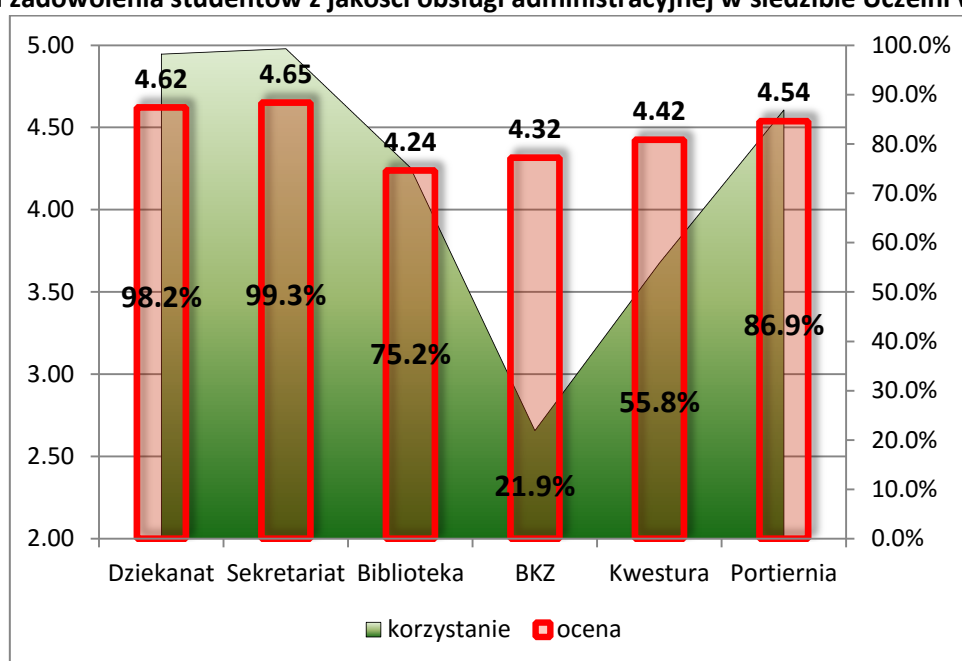
Tabela 5

Ocena jakości obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat	4,62	4,67	4,66
Sekretariat Wydziału	4,65	4,64	4,64
Biblioteka	4,24	4,35	4,35
Biuro Karier Zawodowych	4,32	4,38	4,55
Kwestura	4,42	4,44	4,53
Portiernia	4,54	4,51	4,57

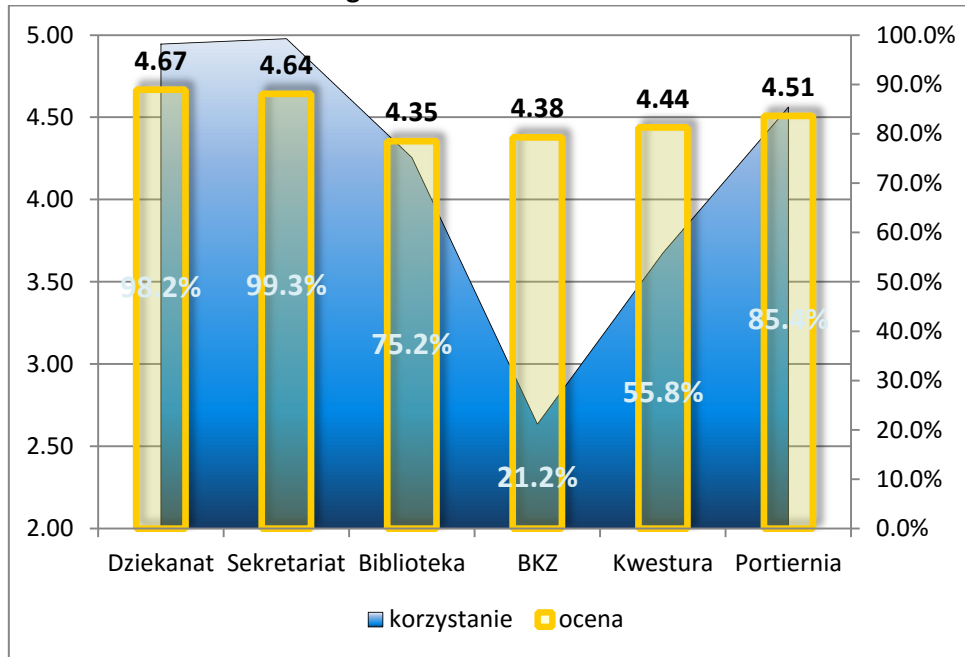
Wykres 5

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

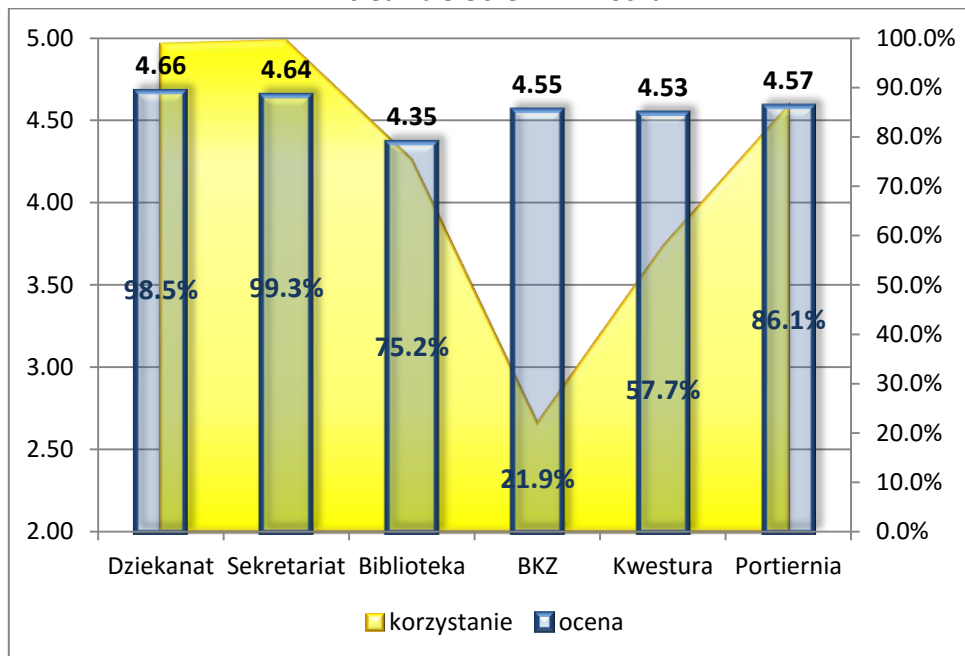


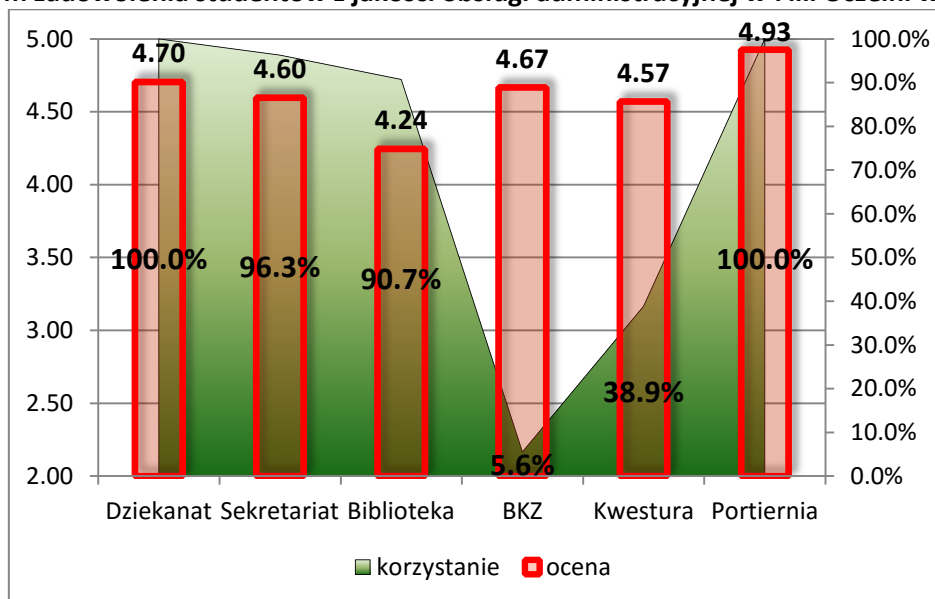
Tabela 6

Ocena jakości obsługi administracyjnej w Filii Uczelni w Ławie

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat	4,70	4,63	4,61
Sekretariat Wydziału	4,60	4,63	4,52
Biblioteka	4,24	4,35	4,18
Biuro karier Zawodowych	4,67	4,75	4,5
Kwestura	4,57	4,57	4,67
Portiernia	4,93	4,81	4,91

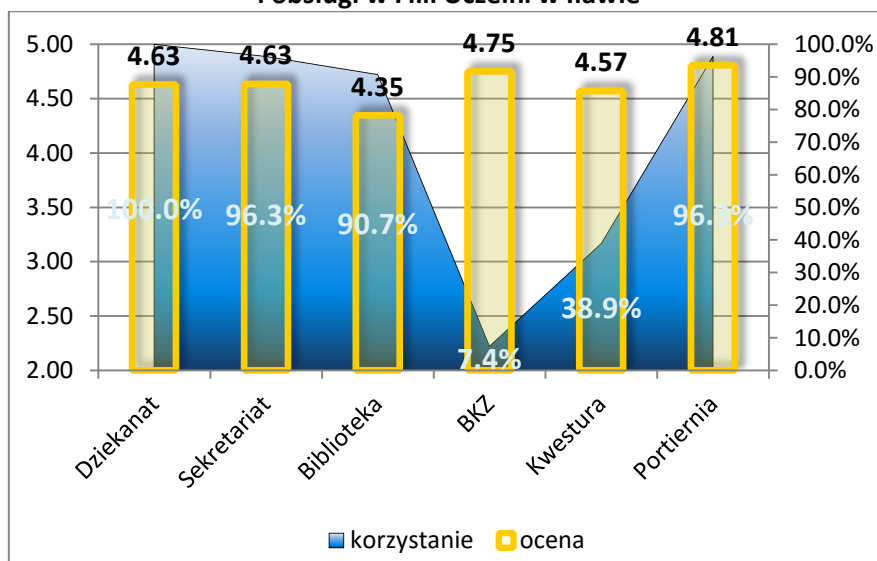
Wykres 8

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



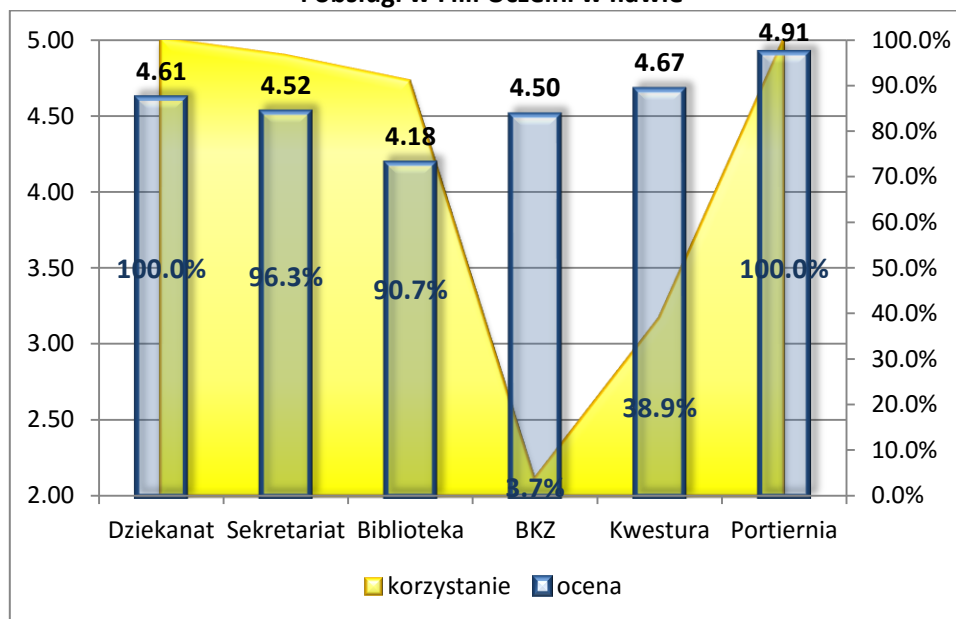
Wykres 9

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



Wykres 10

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



WYSZKÓW

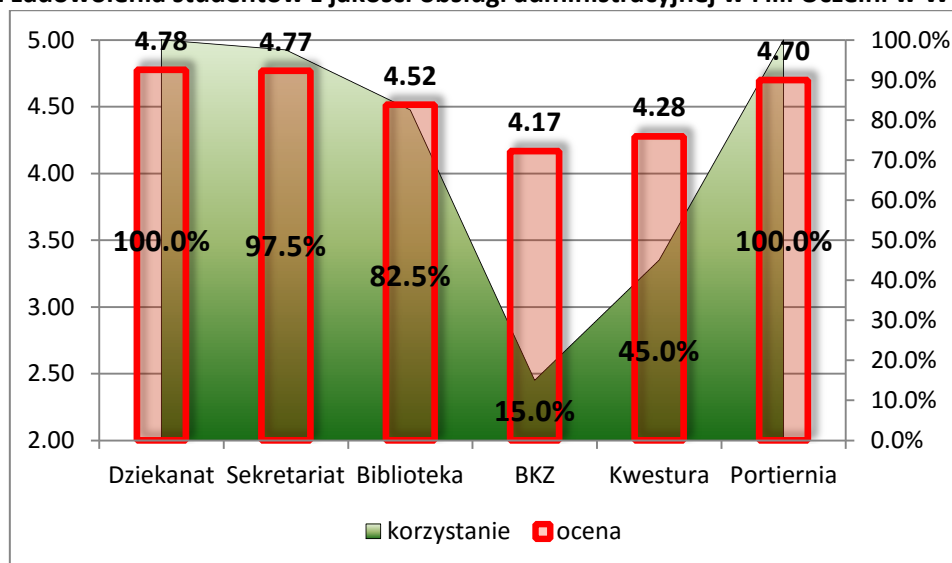
Tabela 7

Ocena jakości obsługi administracyjnej w Filii Uczelni w Wyszkwowie

	Zadolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat	4,78	4,73	4,79
Sekretariat Wydziału	4,77	4,64	4,76
Biblioteka	4,52	4,41	4,67
Biuro Karier Zawodowych	4,17	3,88	4,33
Kwestura	4,28	4,11	4,29
Portiernia	4,7	4,56	4,76

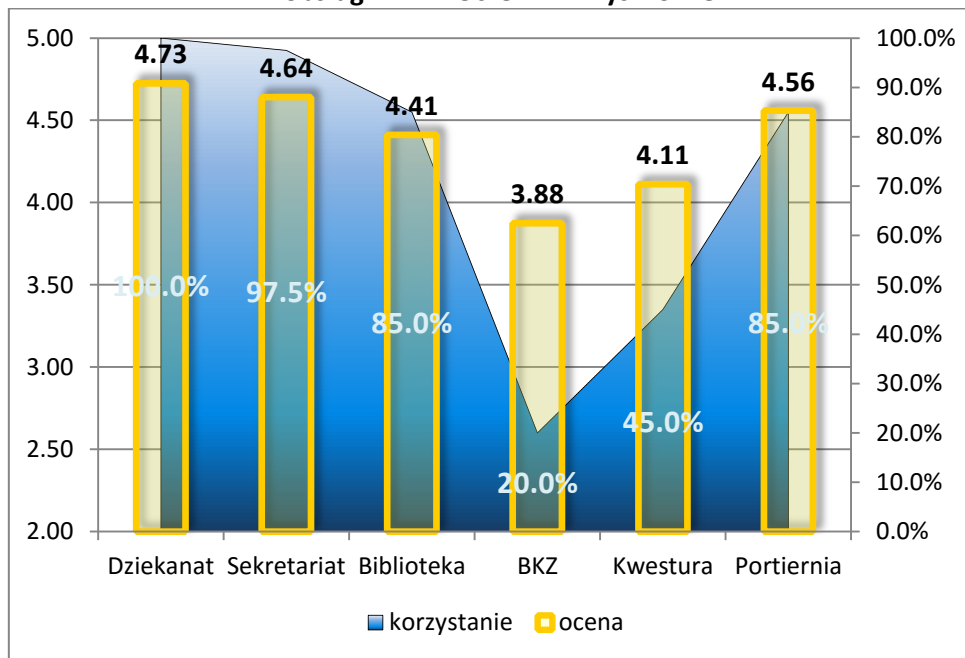
Wykres 11

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



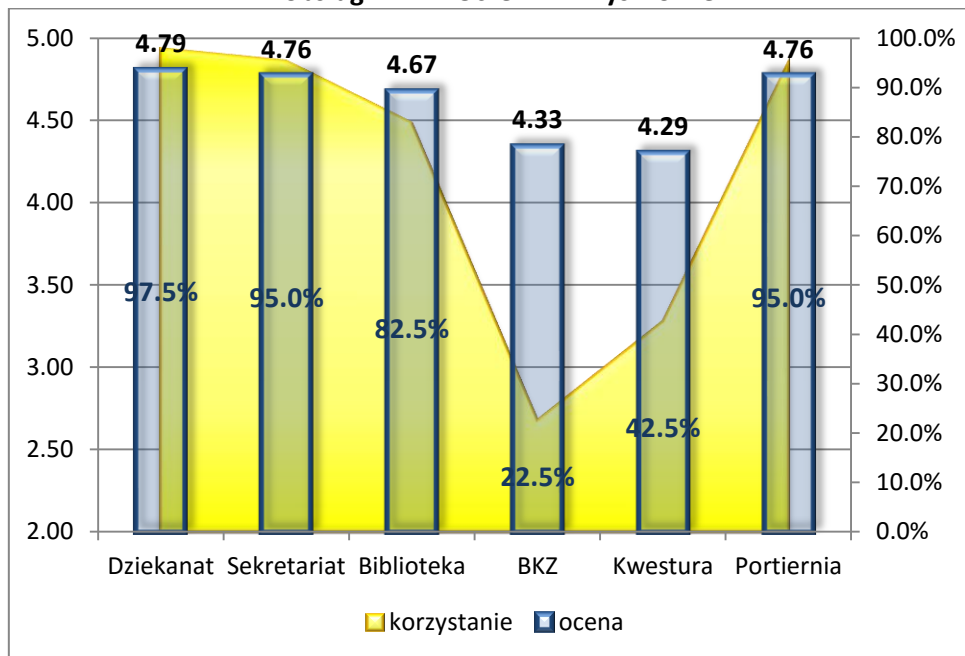
Wykres 12

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



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 Wydziałów umieszczono w IV części Raportu.

DZIEKANAT²

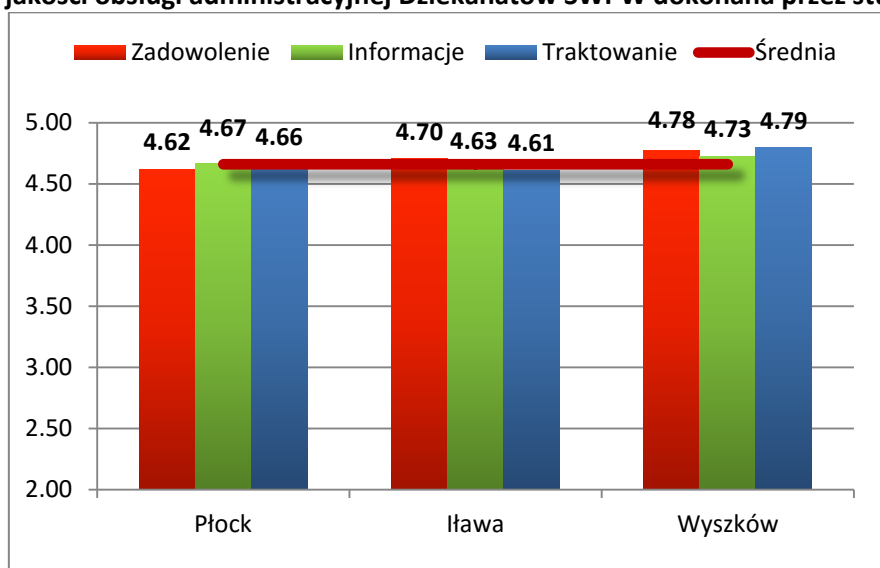
Tabela 8

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Dziekanatów SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,62	4,67	4,66	4,65
Iława	4,70	4,63	4,61	4,65
Wyszków	4,78	4,73	4,79	4,76

Wykres 14

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatów SWPW dokonana przez studentów



Jakość obsługi administracyjnej Dziekanatów Uczelni (średni wynik na podstawie udzielonych odpowiedzi – 4,66) podlega niewielkim różnicowaniom w przypadku zastosowania kryterium miejsca świadczenia usługi (Płock, Iława, Wyszków). Najlepiej został oceniony Dziekanat w Filii w Wyszkowie. Pogłębiona analiza została przedstawiona w części IV Raportu.

² Szczegółowe zestawienie znajduje się w części IV Raportu

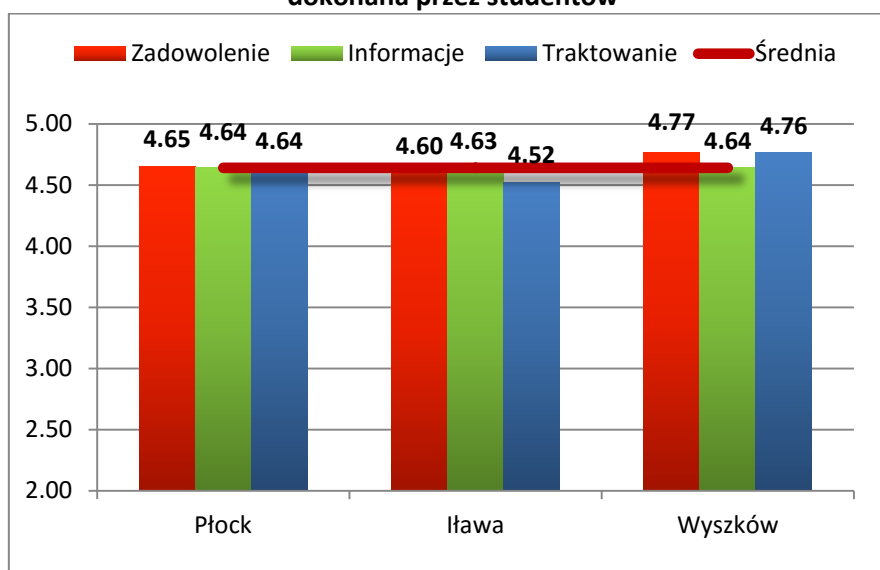
Tabela 9

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Sekretariatów Wydziałów SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,65	4,64	4,64	4,64
Iława	4,60	4,63	4,52	4,58
Wyszków	4,77	4,64	4,76	4,72

Wykres 15

Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatów Wydziałów SWPW dokonana przez studentów



W zakresie jakości obsługi administracyjnej Sekretariatów Wydziałów SWPW zaobserwowano niewielkie zróżnicowanie na korzyść Filii w Wyszkowie (identycznie jak w roku ubiegłym). We wszystkich ośrodkach Uczelni jest ona na zbliżonym poziomie. Pogłębiona analiza została przedstawiona w części IV Raportu.

³ Szczegółowe zestawienie znajduje się w części IV Raportu.

BIBLIOTEKI

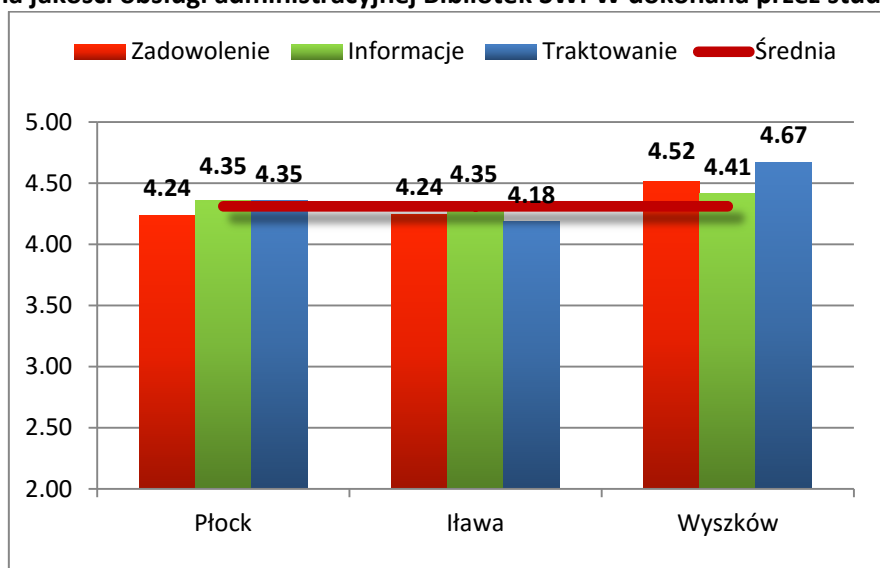
Tabela 10

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Bibliotek SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,24	4,35	4,35	4,32
Iława	4,24	4,35	4,18	4,26
Wyszków	4,52	4,41	4,67	4,53

Wykres 16

Ocena jakości obsługi administracyjnej Bibliotek SWPW dokonana przez studentów



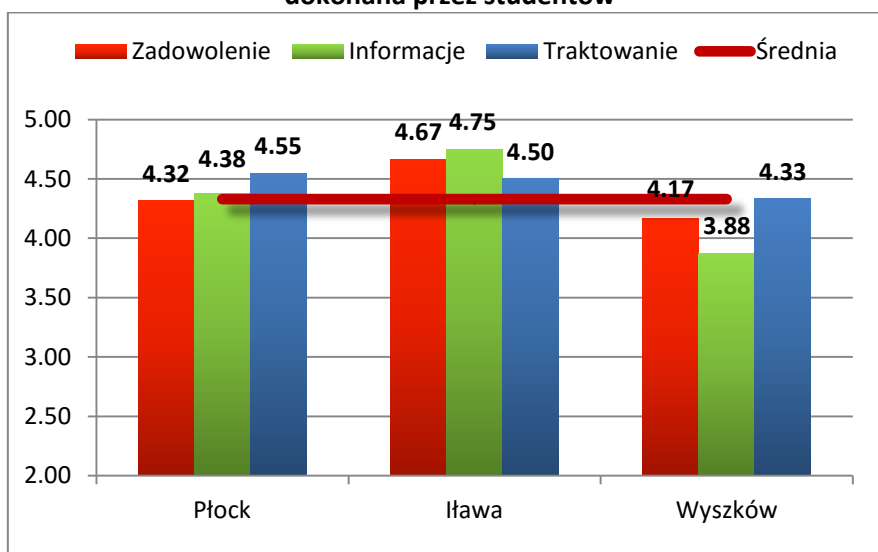
BIURO KARIER ZAWODOWYCH (BKZ)

Tabela 11

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej BKZ SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,32	4,38	4,55	4,42
Iława	4,67	4,75	4,50	4,67
Wyszków	4,17	3,88	4,33	4,13

Ocena jakości obsługi administracyjnej Biura Karier Zawodowych SWPW
dokonana przez studentów



KWESTURA

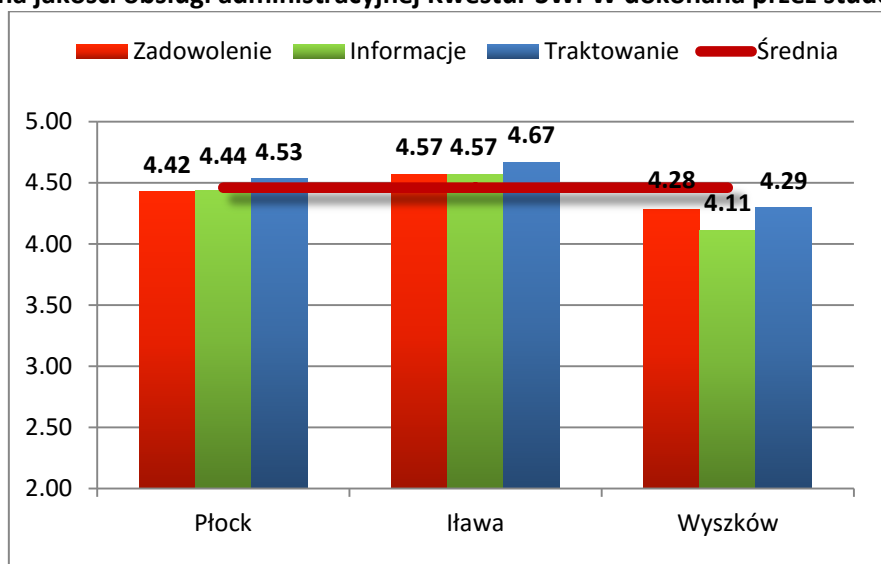
Tabela 12

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Kwestur SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,42	4,44	4,53	4,47
Ława	4,57	4,57	4,67	4,60
Wyszaków	4,28	4,11	4,29	4,23

Wykres 18

Ocena jakości obsługi administracyjnej Kwestur SWPW dokonana przez studentów



PORTIERNIA

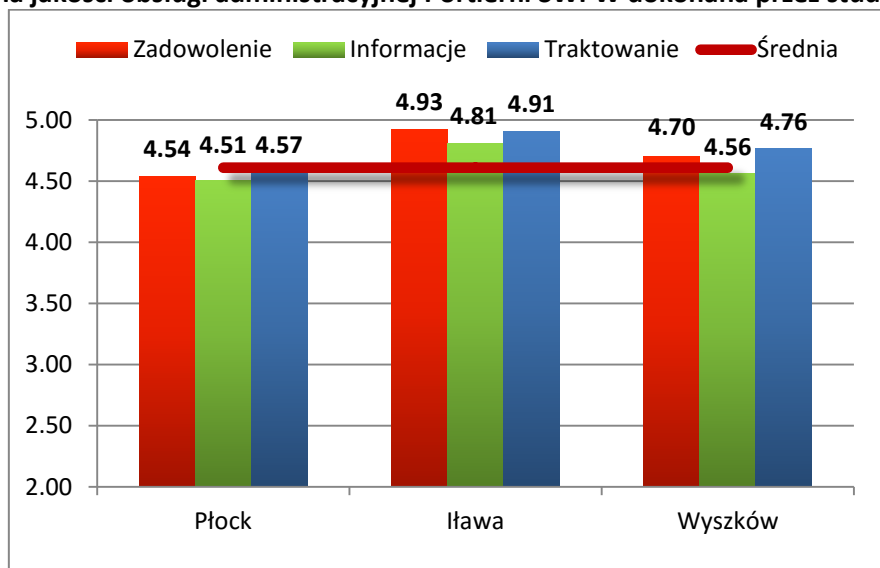
Tabela 13

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Portierni SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,54	4,51	4,57	4,54
Iława	4,93	4,81	4,91	4,88
Wyszków	4,70	4,56	4,76	4,68

Wykres 19

Ocena jakości obsługi administracyjnej Portierni SWPW dokonana przez studentów



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

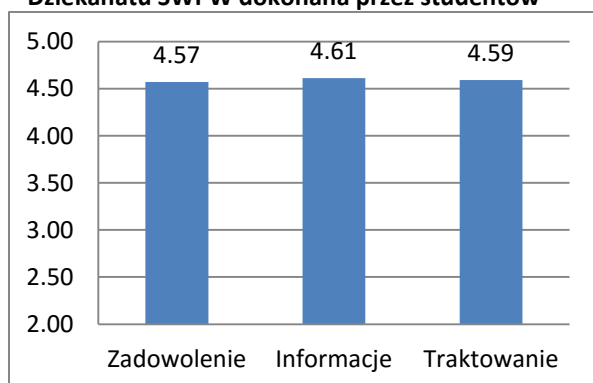
Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Dziekanatów i Sekretariatów poszczególnych Wydziałów SWPW

Wydział	Komórka organizacyjna	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Liczba respondentów
Administracji w Płocku	Dziekanat	4,57	4,61	4,59	108
	Sekretariat Wydziału	4,50	4,53	4,51	
Bezpieczeństwa Narodowego	Dziekanat	4,76	4,85	4,88	33
	Sekretariat Wydziału	4,85	4,85	4,85	
Informatyki	Dziekanat	4,60	4,67	4,70	16
	Sekretariat Wydziału	4,73	4,80	4,80	
Pedagogiczny w Płocku	Dziekanat	4,56	4,59	4,62	34
	Sekretariat Wydziału	4,62	4,59	4,56	
Wychowania Fizycznego	Dziekanat	4,50	4,58	4,58	12
	Sekretariat Wydziału	4,92	4,67	4,50	
Zarządzania	Dziekanat	4,69	4,73	4,69	71
	Sekretariat Wydziału	4,75	4,70	4,76	
Administracji w Iławie	Dziekanat	4,60	4,60	4,52	25
	Sekretariat Wydziału	4,57	4,74	4,57	
Pedagogiczny w Iławie	Dziekanat	4,79	4,66	4,69	29
	Sekretariat Wydziału	4,62	4,55	4,48	
Administracji w Wyszкові	Dziekanat	4,89	4,89	4,94	19
	Sekretariat Wydziału	4,89	4,89	4,94	
Pedagogiczny w Wyszкові	Dziekanat	4,67	4,57	4,67	21
	Sekretariat Wydziału	4,65	4,40	4,60	

Płock – Wydział Administracji

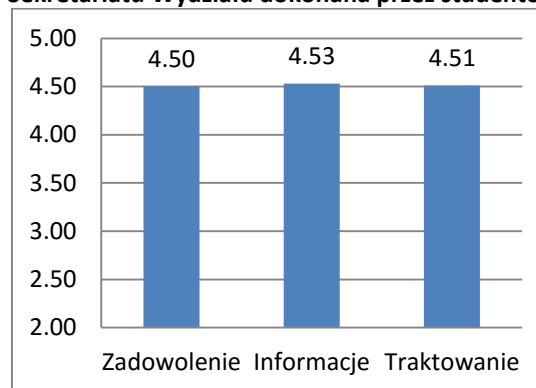
Wykres 20

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 21

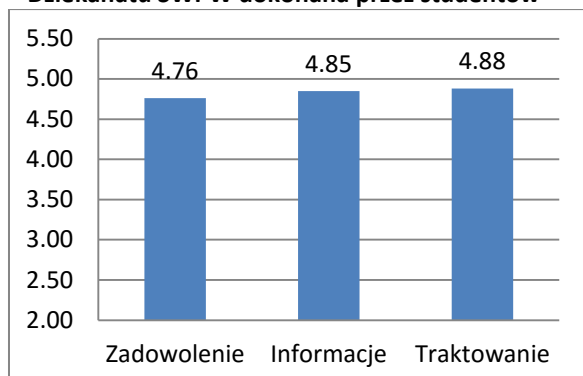
Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Płock – Wydział Bezpieczeństwa Narodowego

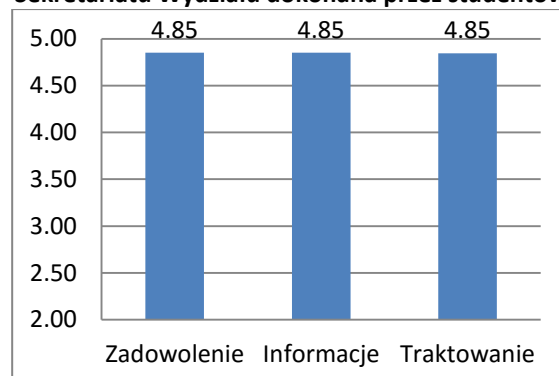
Wykres 22

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 23

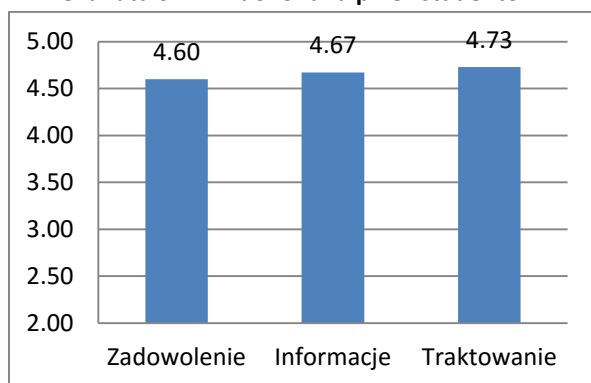
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Płock – Wydział Informatyki

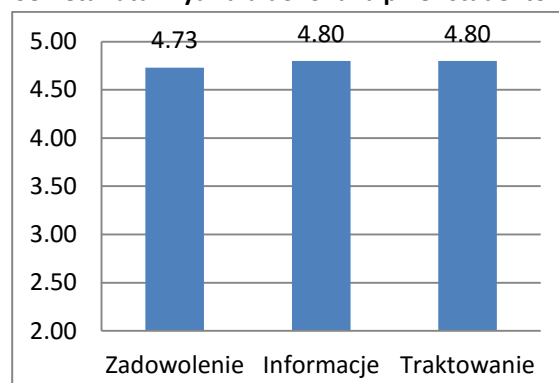
Wykres 24

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 25

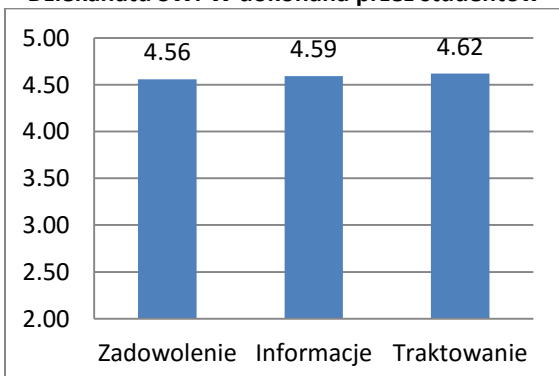
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Płock – Wydział Pedagogiczny

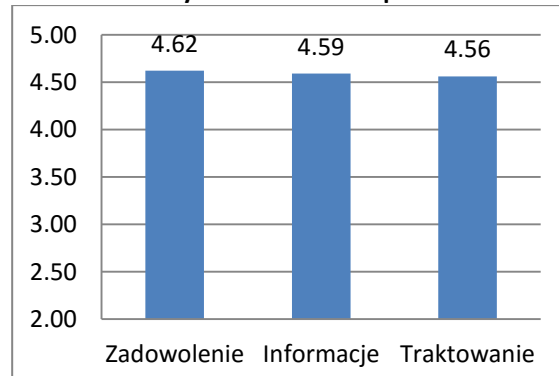
Wykres 26

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 27

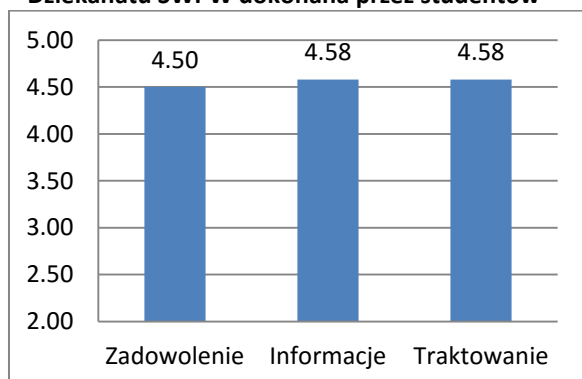
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Płock – Wydział Wychowania Fizycznego

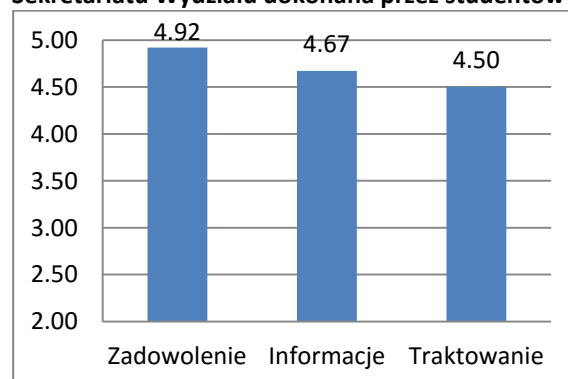
Wykres 28

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 29

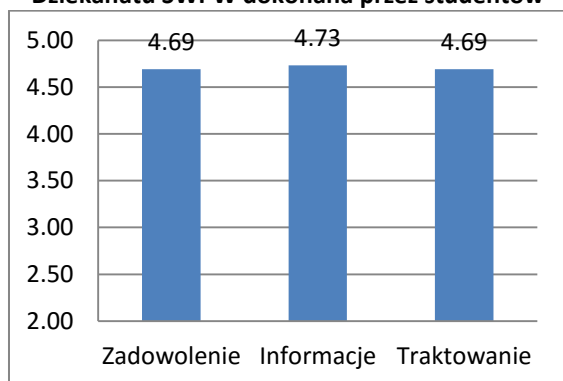
Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Płock – Wydział Zarządzania

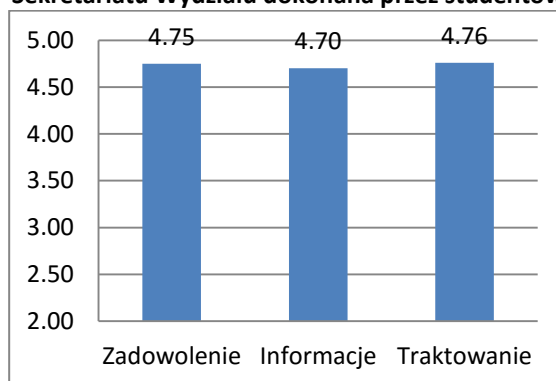
Wykres 30

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 31

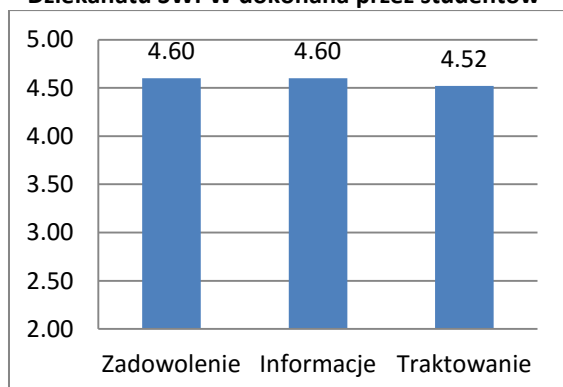
Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Iława – Wydział Administracji

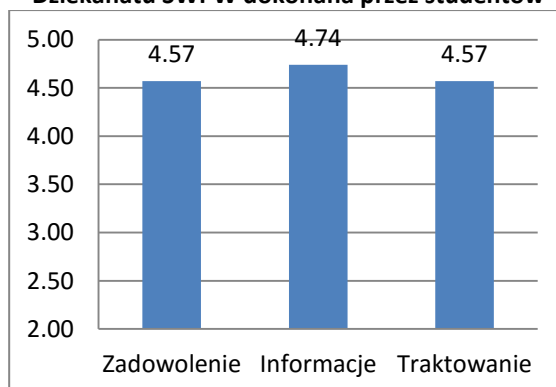
Wykres 32

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



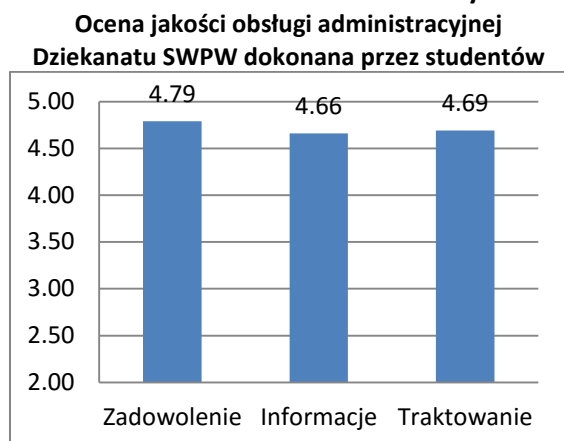
Wykres 33

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów

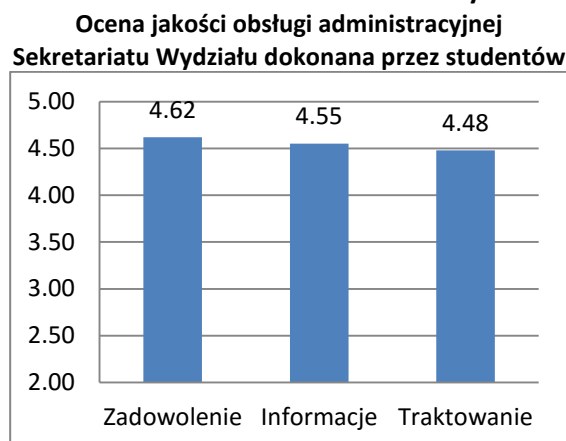


Iława – Wydział Pedagogiczny

Wykres 34

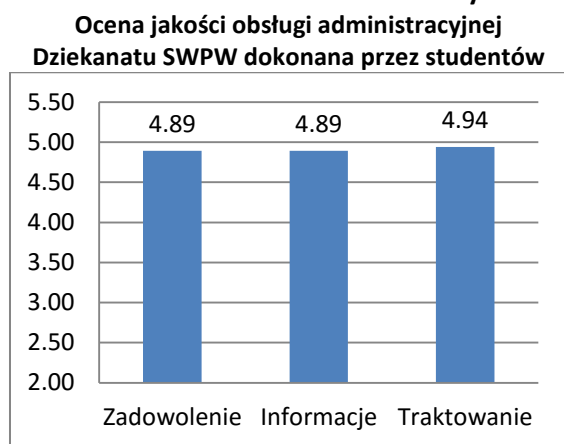


Wykres 35

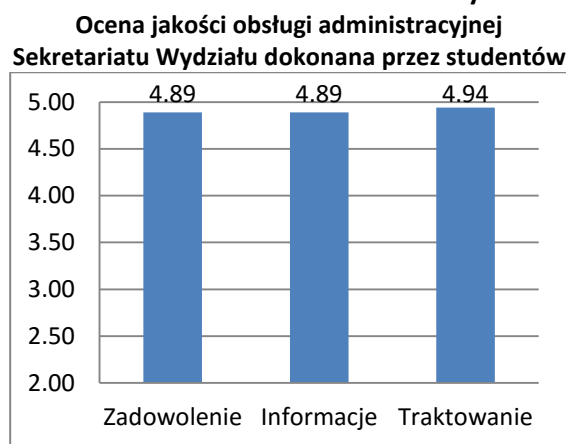


Wyszków – Wydział Administracji i Zarządzania, kierunek Administracja

Wykres 36

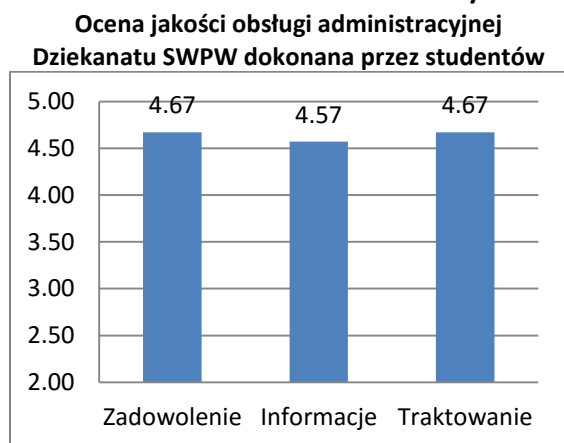


Wykres 37

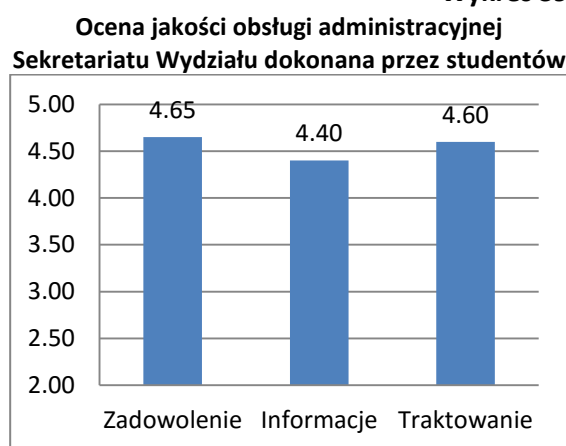


Wyszków – Wydział Pedagogiczny

Wykres 38

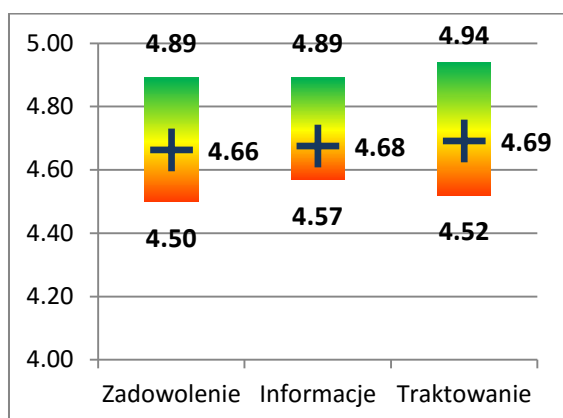


Wykres 39

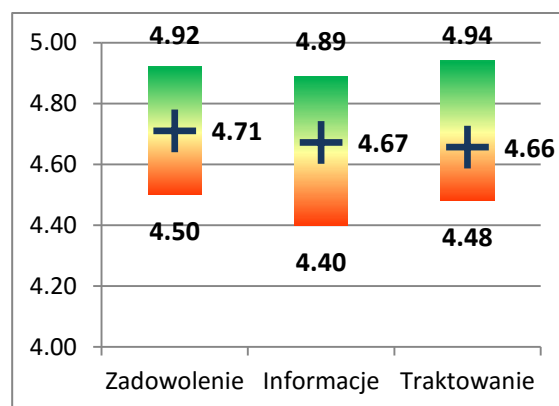


Przeprowadzona ocena jakości obsługi administracyjnej studentów SWPW przez komórki organizacyjne Uczelni, mające bezpośredni i stały kontakt ze studentami wskazuje na niewielkie różnicowania. Średni poziom satysfakcji studentów z obsługi przez poszczególne komórki organizacyjne objęte badaniem (Dziekanaty, Sekretariaty Wydziałów, Biblioteki, Biuro Karier Zawodowych, Kwestury oraz personel obsługujący i portiernię) wyniósł: 4,55. Należy zwrócić uwagę na wysoka ocenę Dziekanatów i Sekretariatów Wydziałów. Niższą średnią uzyskało Biuro Karier Zawodowych i Kwestura, że z tych komórek organizacyjnych korzysta dużo mniej studentów. Natomiast niepokojący jest fakt, iż nisko została oceniona Biblioteka w Płocku oraz w Filii w Łławie. Swoje niezadowolenie studenci wyrazili także w komentarzach.

Wykres 40
Zakres ocen jakości obsługi administracyjnej dla grupy pracowniczej „Dziekanat”

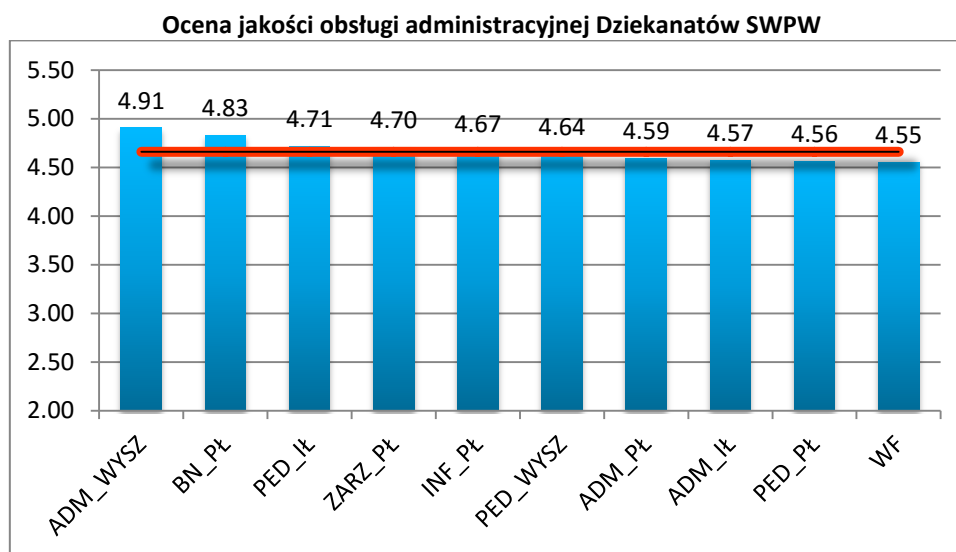


Wykres 41
Zakres ocen jakości obsługi administracyjnej dla grupy pracowniczej „Sekretariat Wydziału”

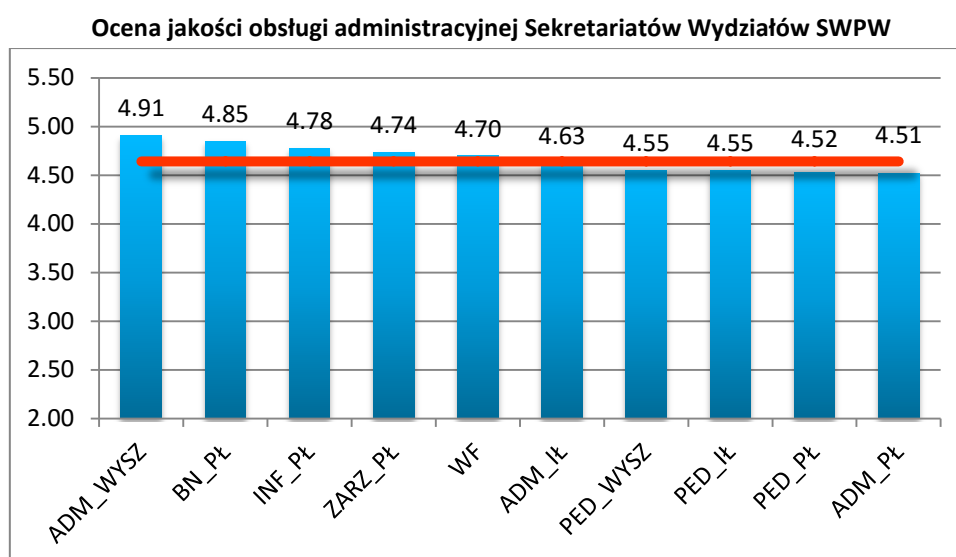


W celu zaprezentowania różnicowania ocen wśród grup pracowniczych „Dziekanat” i „Sekretariaty wydziałów” dokonano uszeregowania ocen jakości obsługi administracyjnej uzyskanych przez te komórki organizacyjne.

Wykres 42



Wykres 43



PODSUMOWANIE

Przeprowadzona w bieżącym semestrze ocena pracowników administracyjnych Szkoły Wyższej im. Pawła Włodkowica w Płocku miała na celu monitorowanie jakości obsługi studentów oraz identyfikowanie mocnych i słabych stron Uczelni.

Na podstawie uzyskanych wyników można wysunąć wnioski o:

- Zadowalającej jakości obsługi administracyjnej Uczelni (średnia ocena 4,55).
- Niewielkim zróżnicowaniu ocen jakości obsługi w skali Uczelni oraz w odniesieniu do poszczególnych komórek organizacyjnych podlegających badaniu.

- Równej ocenie wszystkich trzech obszarów (zadowolenie, informacje, traktowanie) podlegających badaniu globalnie w ramach Uczelni i w porównaniu do wybranych grup pracowniczych.
- Potrzebie wprowadzenia działań mających na celu poprawę jakości obsługi studenta w Bibliotece w Płocku i w Filii w Ławie.