



Biuro ds. Jakości Kształcenia

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

RAPORT

Płock, kwiecień 2014

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	16
Część IV. Ocena wybranych grup pracowniczych - Dziekanaty, Sekretariaty	22
Wydziałów	

Termin badania

Ocena pracowników administracyjnych SWPW dokonywana przez studentów prowadzona była w dniach 21 marca – 12 kwietnia 2014 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 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:



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		Zarządzanie
Pedagogika		
Wychowanie Fizyczne		
Zarządzanie		
Praca socjalna		

łącznie w badaniu udział wzięło 414 studentów SWPW, tj. 299 w Płocku, 62 w Iławie, 53 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, 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 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: **4,52**.

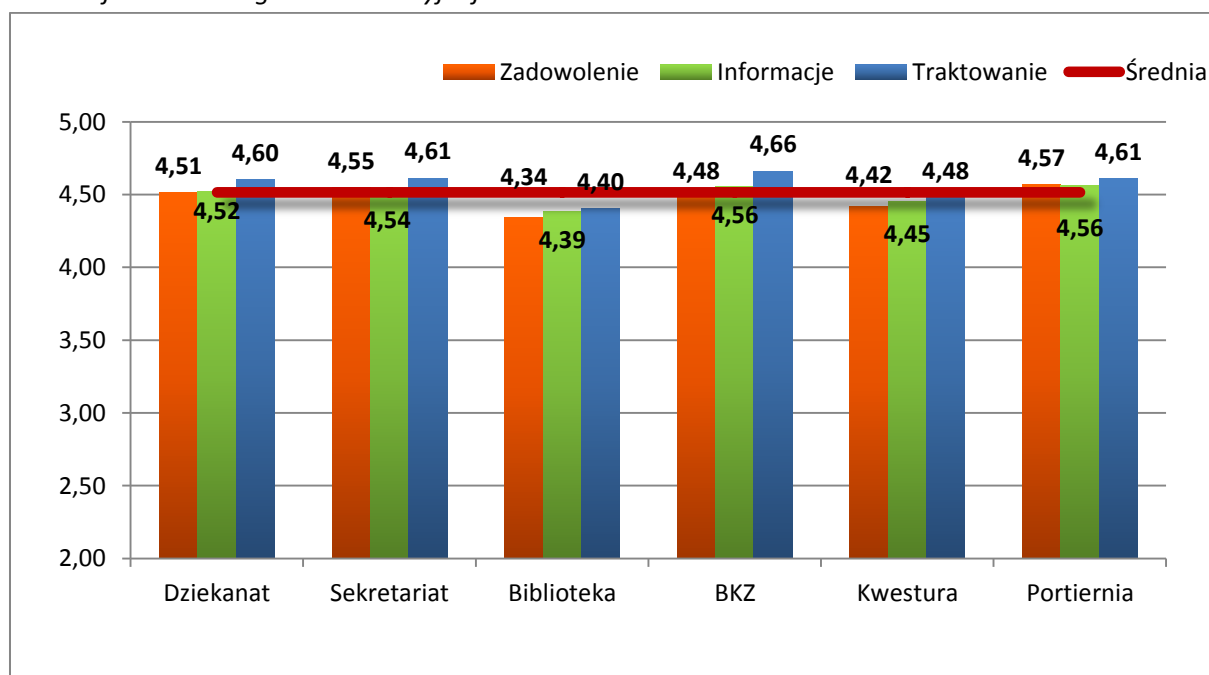
Tabela 1.

Zestawienie wyników ankiet oceniających jakość obsługi administracyjnej w SWPW.

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie	średnia
Dziekanat	4,51	4,52	4,60	4,52
Sekretariat Wydziału	4,55	4,54	4,61	4,52
Biblioteka	4,34	4,39	4,40	4,52
Biuro Karier Zawodowych	4,48	4,56	4,66	4,52
Kwestura	4,42	4,45	4,48	4,52
Portiernia	4,57	4,56	4,61	4,52

Wykres 1.

Poziom jakości obsługi administracyjnej w SWPW.



Powyższe dane wskazują na ujednolicony poziom jakości usług świadczonych przez poszczególne komórki organizacyjne Uczelni. Nie zdiagnozowano znaczących rozbieżności w odniesieniu do badanych obszarów jakości obsługi studentów.

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 - wzrost, poprawę jakości obsługi administracyjnej w SWPW.

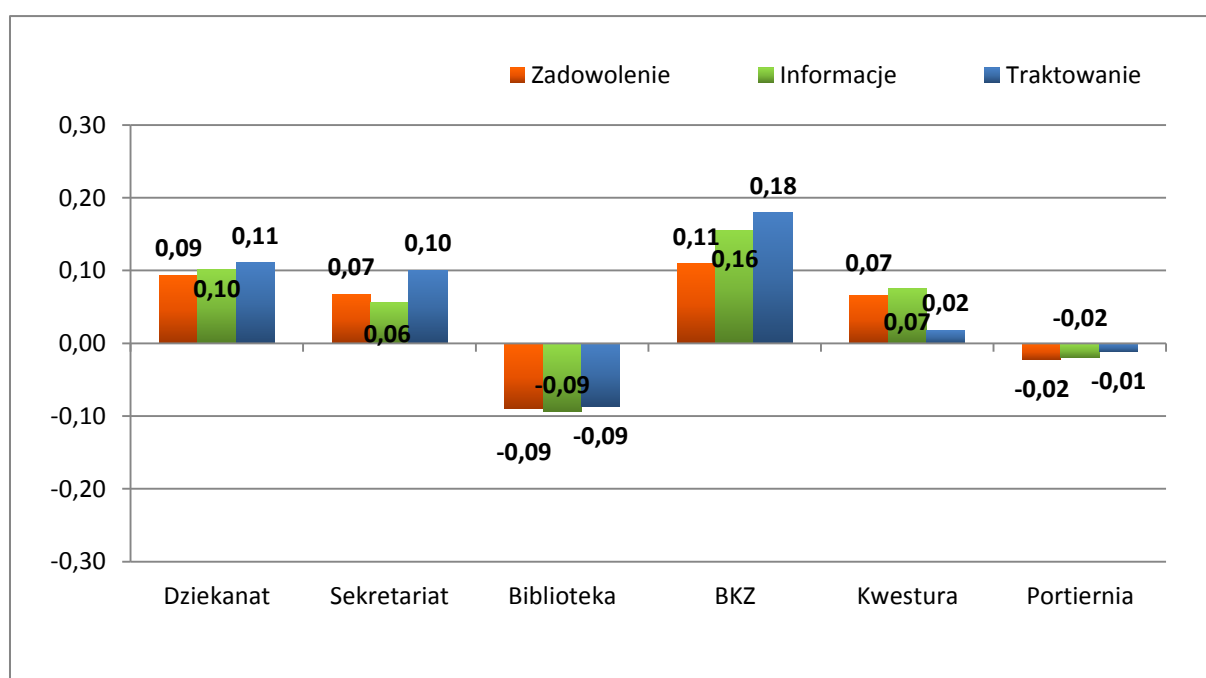
Tabela 2.

Różnice wyników ankiet oceniających jakość obsługi administracyjnej w SWPW w zestawieniu rok do roku.

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie
Dziekanat	0,09	0,10	0,11
Sekretariat Wydziału	0,07	0,06	0,10
Biblioteka	-0,09	-0,09	-0,09
Biuro Karier Zawodowych	0,11	0,16	0,18
Kwestura	0,07	0,07	0,02
Portiernia	-0,02	-0,02	-0,01

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 większości badanych komórek organizacyjnych. Niewielką zmianę in minus odnotowano dla obsługi świadczonej przez pracowników portierni oraz bardziej znaczącą dla obsługi świadczonej przez pracowników bibliotek.

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, bądź w Filiach w Ławie i Wyszków.

OGÓŁEM

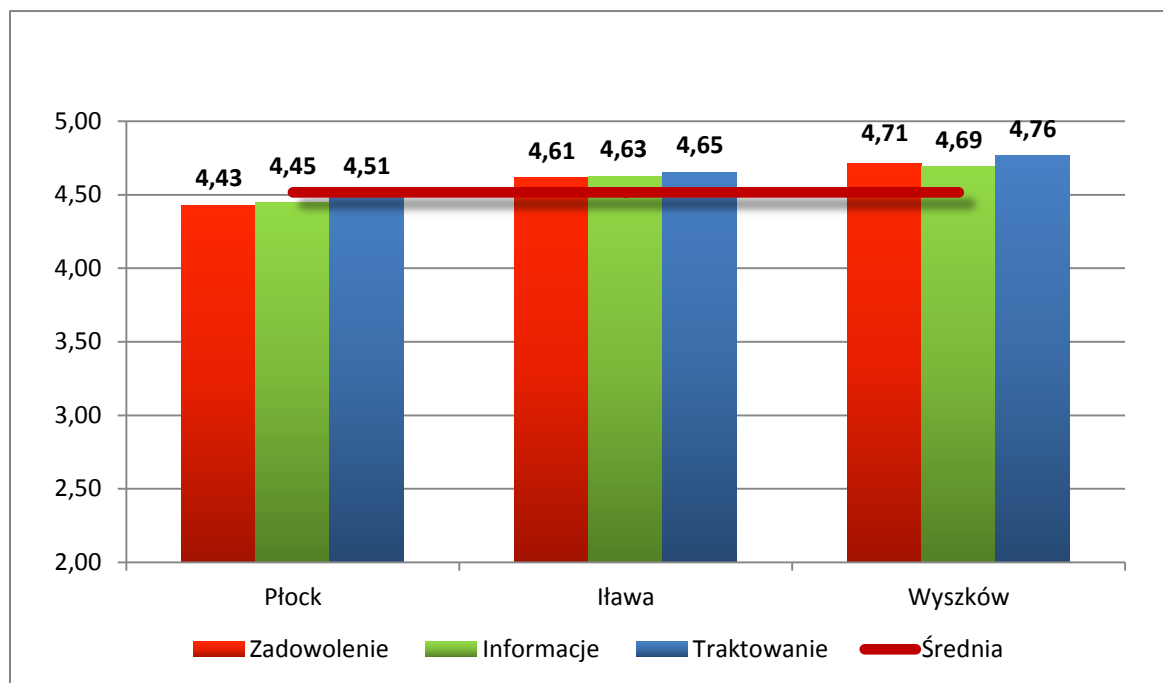
Tabela 3.

Zestawienie wyników ankiet oceniających jakość obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku i Filiach.

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,43	4,45	4,51	4,52
Ława	4,61	4,63	4,65	4,52
Wyszków	4,71	4,69	4,76	4,52

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 - wzrost, poprawę jakości obsługi administracyjnej w SWPW.

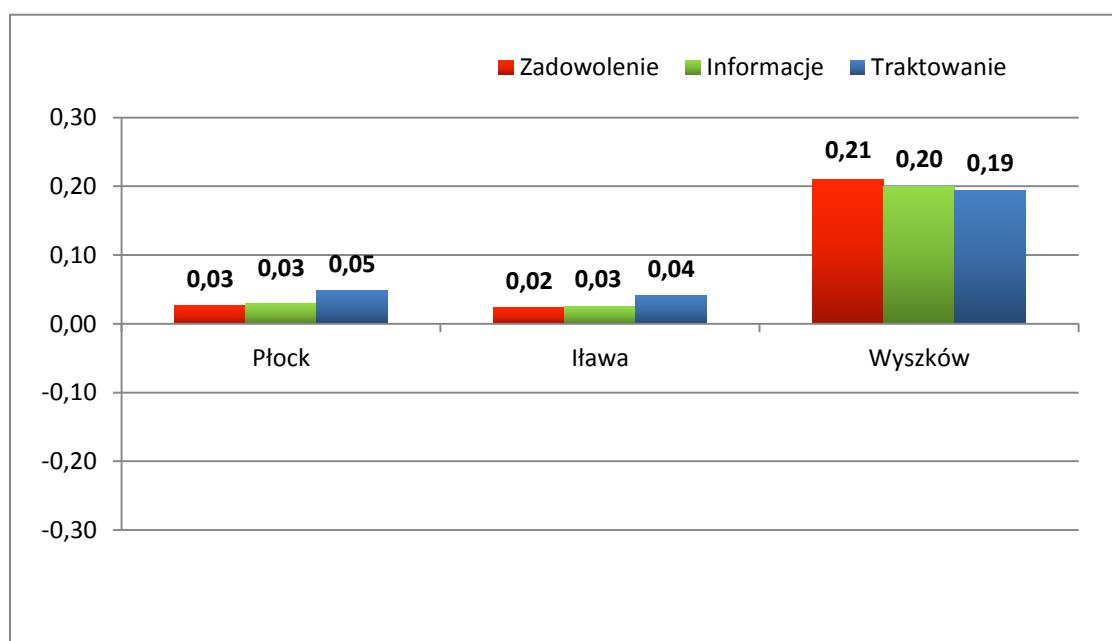
Tabela 4.

Różnice w wynikach ankiet oceniających jakość obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku i Filiach w zestawieniu rok do roku.

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Płock	0,03	0,03	0,05
Ława	0,02	0,03	0,04
Wyszków	0,21	0,20	0,19

Wykres 4.

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



Przeprowadzone porównanie wskazuje, iż nastąpił wzrost jakości obsługi administracyjnej globalnie w całej Uczelni, natomiast należy podkreślić znaczący progres w tym zakresie w odniesieniu do Filii w Wyszkowie.

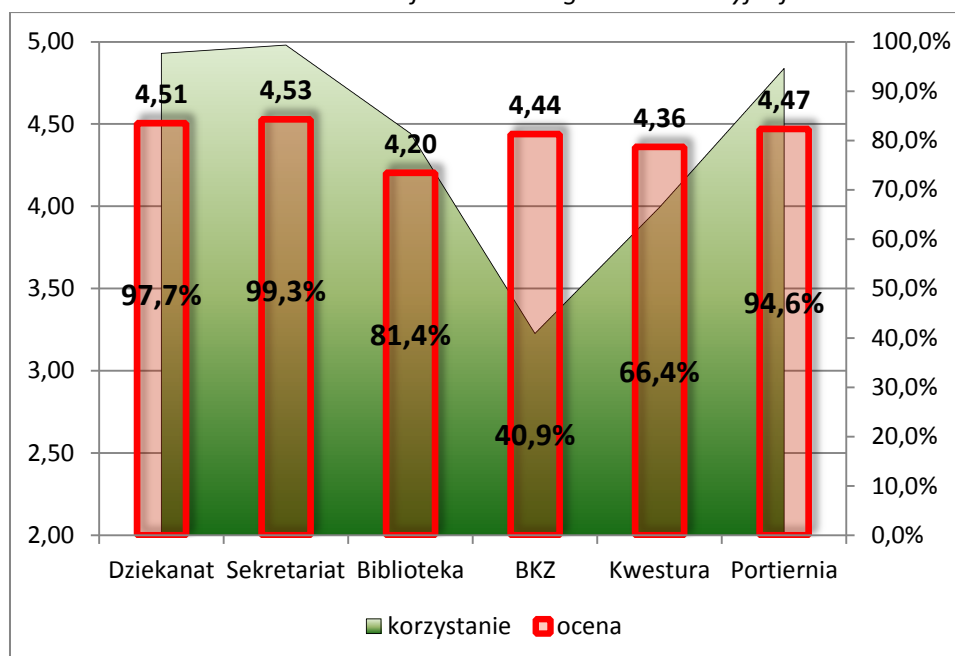
Tabela 5.

Zestawienie wyników ankiet oceniających jakość obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku.

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat	4,51	4,52	4,58
Sekretariat Wydziału	4,53	4,50	4,58
Biblioteka	4,20	4,27	4,31
Biuro Karier Zawodowych	4,44	4,55	4,64
Kwestura	4,36	4,42	4,45
Portiernia	4,47	4,45	4,52

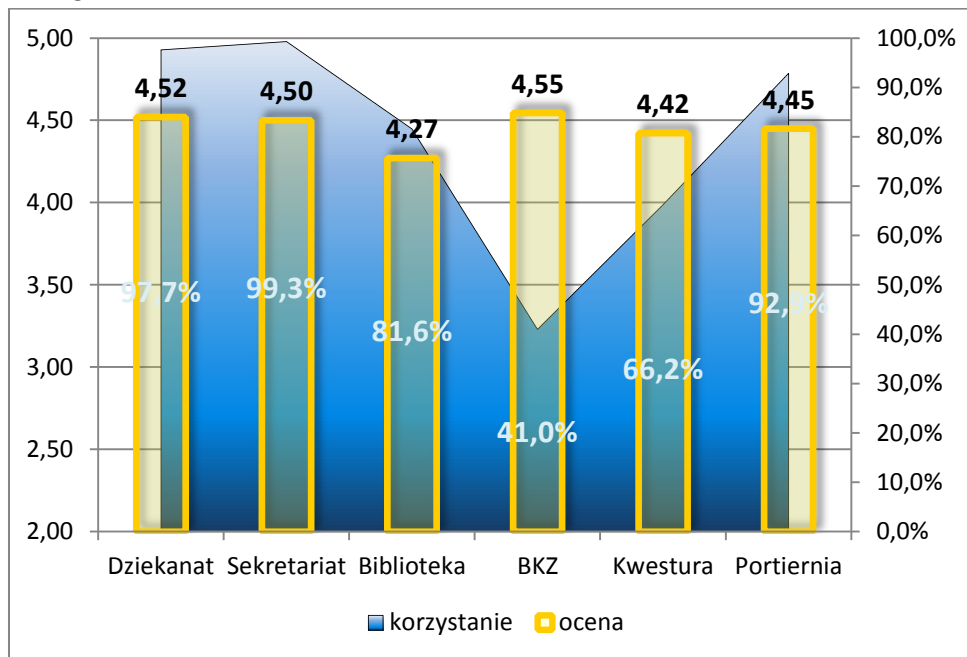
Wykres 5.

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



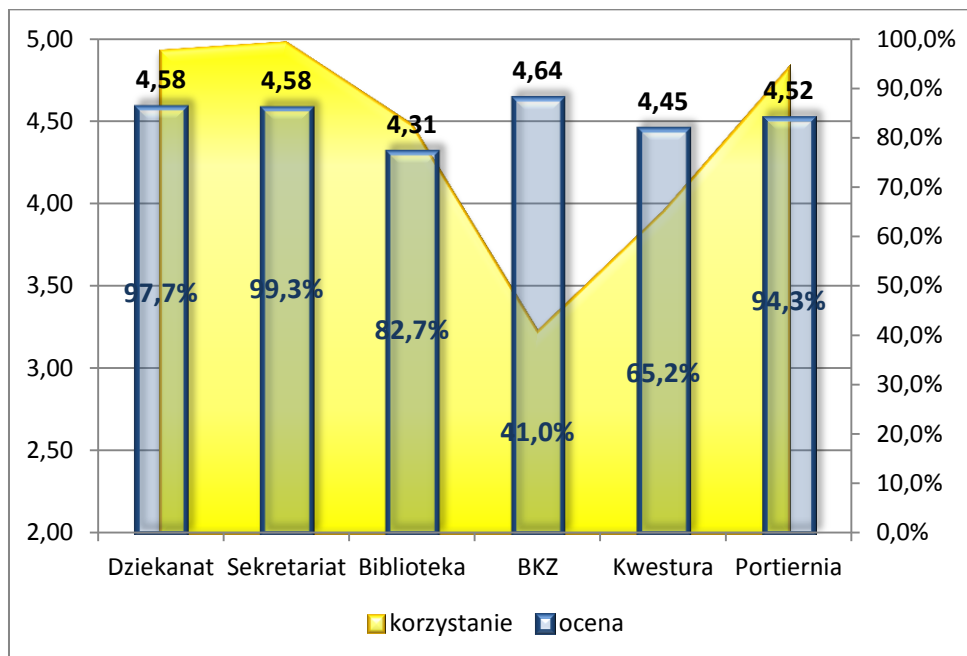
Wykres 6.

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 299 respondentów realizujących studia w siedzibie Uczelni w Płocku wskazuje na dość jednolity poziom zadowolenia z jakości obsługi przez pracowników administracji i obsługi.

W związku ze znacząco zróżnicowanym poziomem korzystania z usług poszczególnych komórek organizacyjnych tj. od ok. 35% do ok. 98% dane te zaprezentowano na powyższych wykresach. Analiza wskazuje, iż najmniej studentów korzysta z oferty Biura Karier Zawodowych, nie wszyscy też korzystają z Biblioteki i Kwestury Uczelni.

IŁAWA

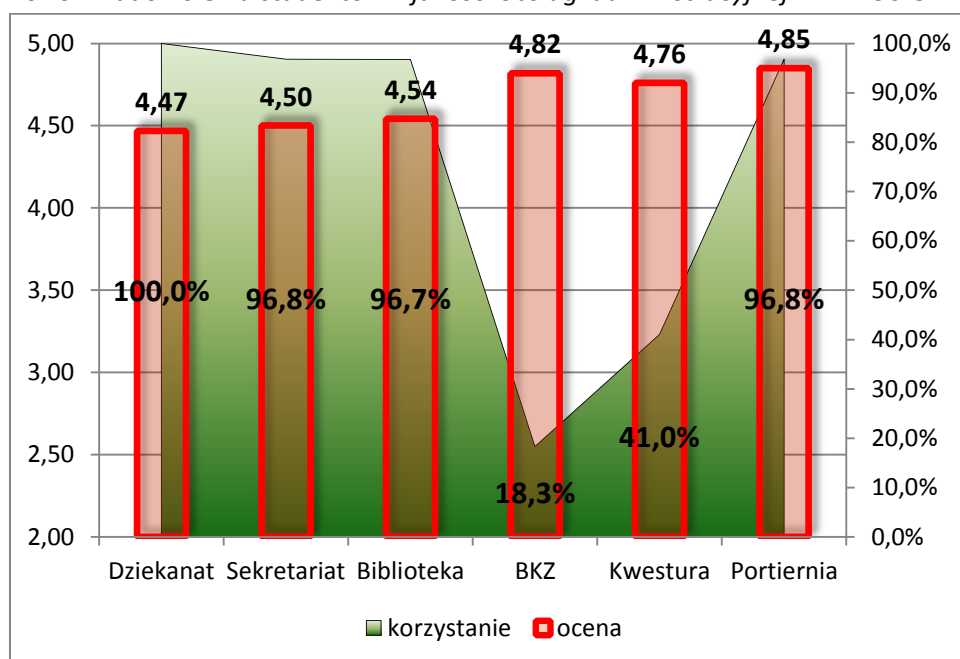
Tabela 6.

Zestawienie wyników ankiet oceniających jakość obsługi administracyjnej w Filii Uczelni w Iławie.

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat	4,47	4,49	4,61
Sekretariat Wydziału	4,50	4,57	4,58
Biblioteka	4,54	4,56	4,50
Biuro Karier Zawodowych	4,82	4,73	4,82
Kwestura	4,76	4,64	4,68
Portiernia	4,85	4,86	4,87

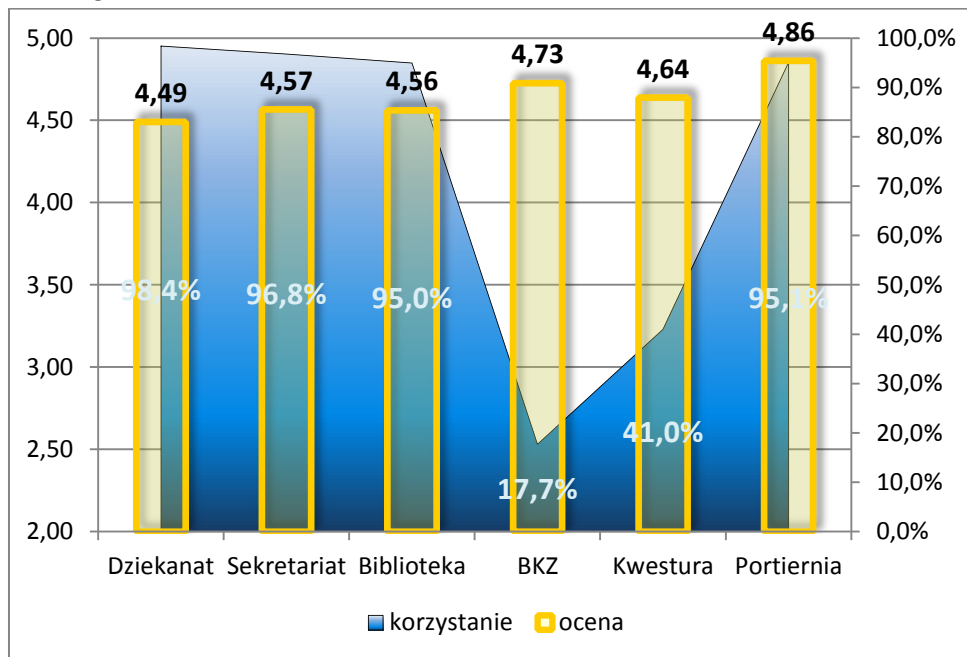
Wykres 8.

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



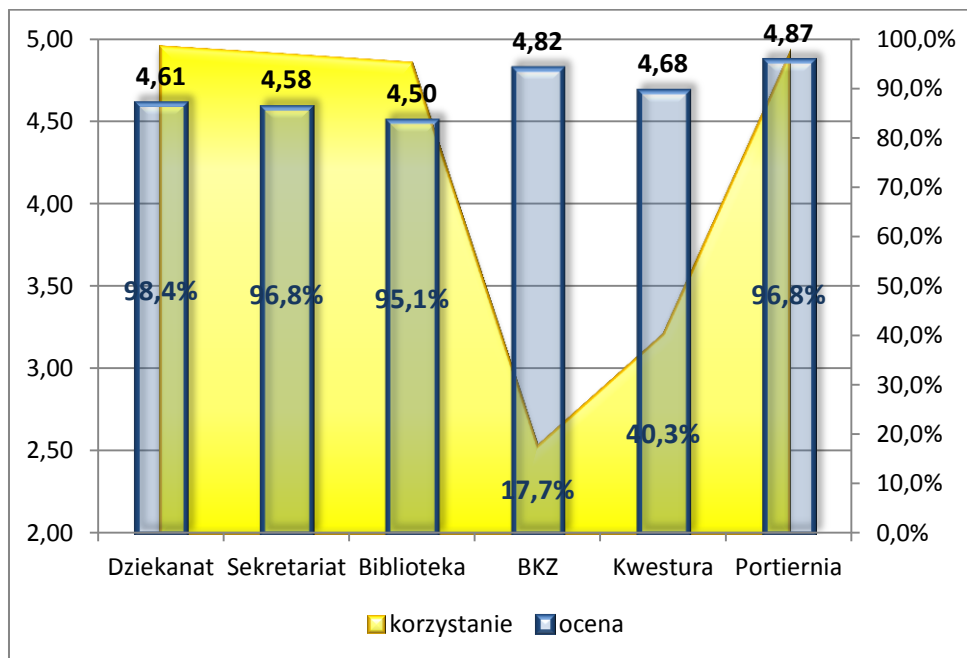
Wykres 9.

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 62 respondentów realizujących studia w Filii Uczelni w Iławie wskazuje na raczej jednolity poziom zadowolenia z jakości obsługi przez pracowników administracji i obsługi.

W związku ze znacząco zróżnicowanym poziomem korzystania z usług poszczególnych komórek organizacyjnych tj. od ok. 18% do 100% dane te zaprezentowano na wykresach prezentujących

obydwa wskaźniki. Analiza wskazuje, iż niewielu studentów korzysta z oferty Biura Karier Zawodowych (odległość do Płocka) i Kwestury Uczelni. W porównaniu do Uczelni w Płocku należy zaznaczyć, iż blisko 15% więcej studentów korzysta z zasobów biblioteki.

WYSZKÓW

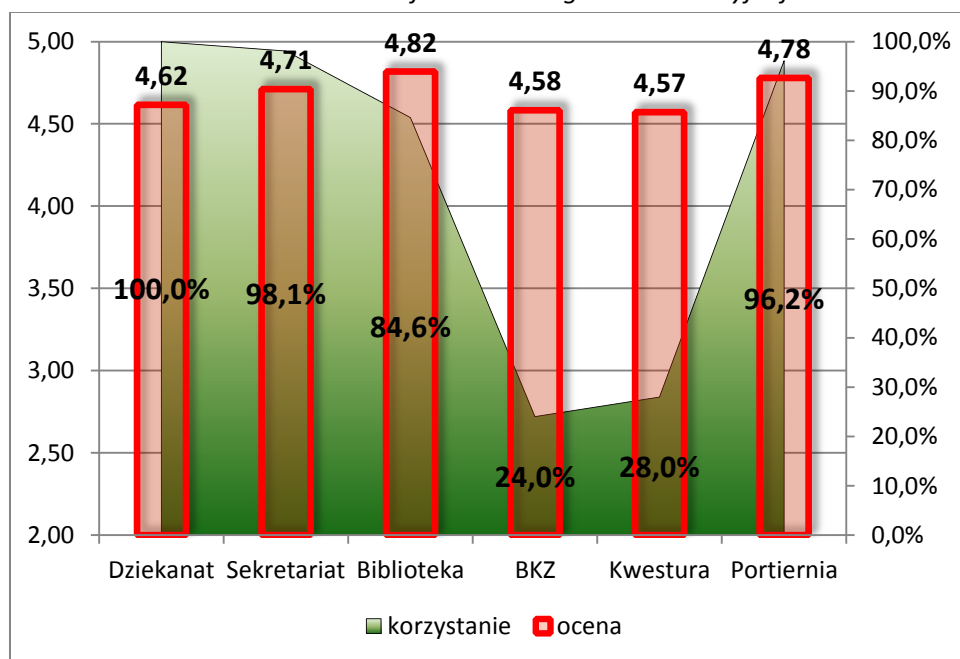
Tabela 7.

Zestawienie wyników ankiet oceniających jakość obsługi administracyjnej w Filii Uczelni w Wyszkanie.

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat	4,62	4,56	4,70
Sekretariat Wydziału	4,71	4,69	4,84
Biblioteka	4,82	4,80	4,78
Biuro Karier Zawodowych	4,58	4,50	4,75
Kwestura	4,57	4,57	4,50
Portiernia	4,78	4,82	4,82

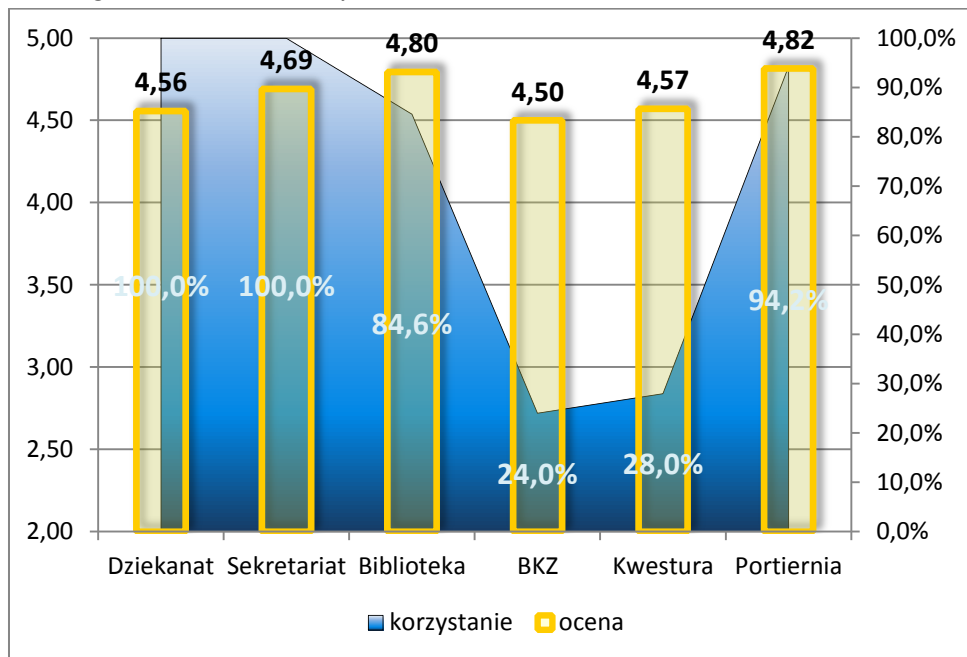
Wykres 11.

Poziom zadowolenia studentów z jakości obsługi administracyjnej w Filii Uczelni w Wyszkanie.



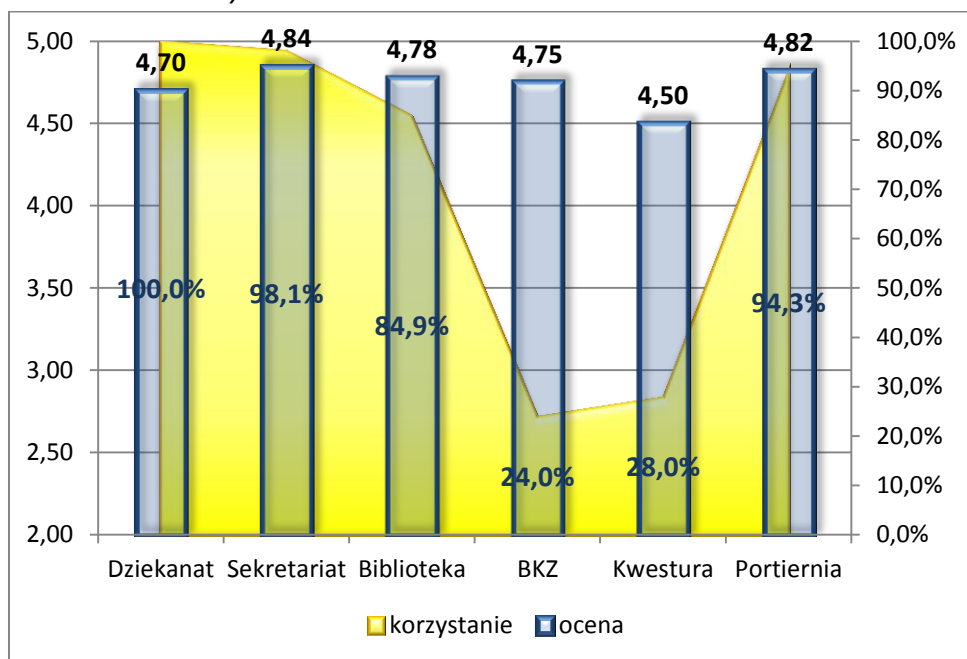
Wykres 12.

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



Wykres 13.

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



Przeprowadzone badanie na grupie 53 respondentów realizujących studia w Filii Uczelni w Wyszkowie wskazuje na jednolity poziom oceny jakości obsługi studentów przez pracowników administracji. W związku ze zróżnicowanym poziomem korzystania z usług poszczególnych komórek organizacyjnych tj. od ok. 24% do 100% dane te zaprezentowano na wykresach prezentujących obydwie wskaźniki. Analiza wskazuje, iż najmniej studentów, choć więcej niż w Filii w Iławie (o ok. 10 pkt. %) deklaruje korzystanie z oferty Biura Karier Zawodowych.

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

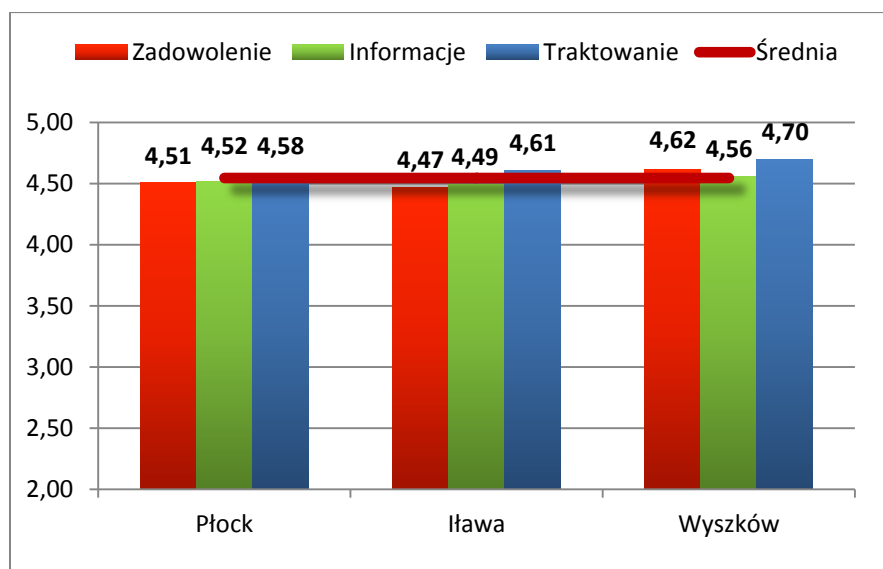
Tabela 8.

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Dziekanatów SWPW zgromadzonych na podstawie wyników ankiet.

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie	Średnia
Płock	4,51	4,52	4,58	4,55
Iława	4,47	4,49	4,61	4,55
Wyszków	4,62	4,56	4,70	4,55

Wykres 14.

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatów SWPW dokonana przez studentów.



Jakość obsługi administracyjnej Dziekanatów Uczelni (średni wynik na podstawie udzielonych odpowiedzi 4,55) podlega niewielkim różnicowaniom w przypadku zastosowania kryterium miejsca świadczenia usługi (Płock, Iława, Wyszków). W roku poprzednim średni wskaźnik w tym zakresie wyniósł 4,39. Pogłębiona analiza została przedstawiona w części IV Raportu.

² Szczegółowe zestawienie znajduje się w części IV. Raportu

SEKRETARIATY WYDZIAŁÓW³

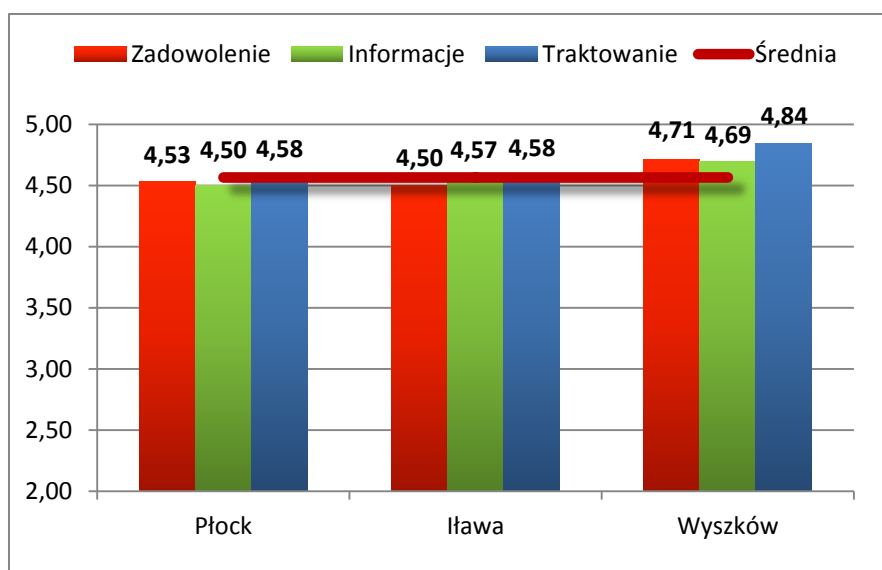
Tabela 9.

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Sekretariatów Wydziałów SWPW zgromadzonych na podstawie wyników ankiet.

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie	Średnia
Płock	4,53	4,50	4,58	4,56
Iława	4,50	4,57	4,58	4,56
Wyszków	4,71	4,69	4,84	4,56

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. We wszystkich ośrodkach Uczelni jest ona na zbliżonym poziomie. Zauważalne jest, iż najlepiej przez studentów został oceniony obszar „traktowanie w sposób miły i taktowny”. Pogłębiona analiza została przedstawiona w części IV Raportu.

³ Szczegółowe zestawienie znajduje się w części IV. Raportu

BIBLIOTEKI

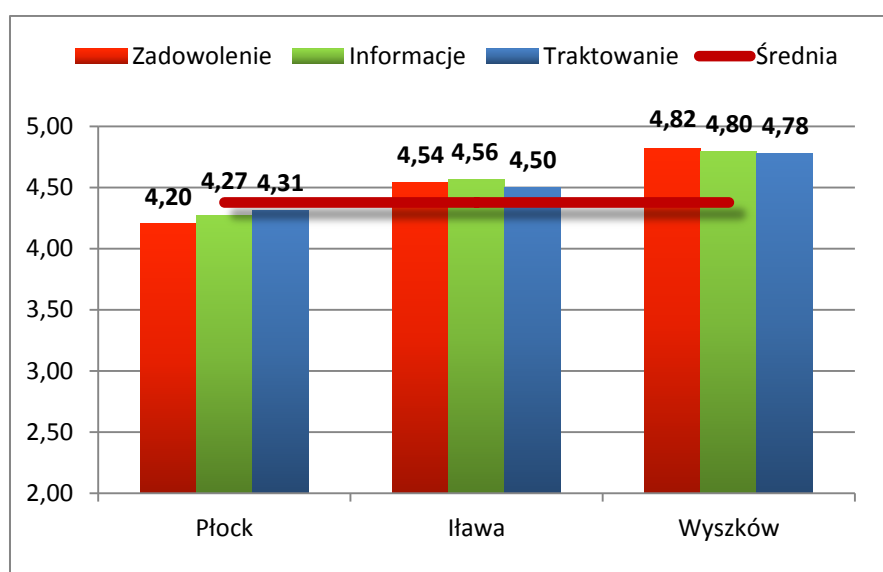
Tabela 10.

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Bibliotek SWPW zgromadzonych na podstawie wyników ankiet.

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie	Średnia
Płock	4,20	4,27	4,31	4,38
Iława	4,54	4,56	4,50	4,38
Wyszków	4,82	4,80	4,78	4,38

Wykres 16.

Ocena jakości obsługi administracyjnej Bibliotek SWPW dokonana przez studentów.



Zróznicowanie wewnętrzne ocen jakości obsługi bibliotek SWPW jest znaczące. Zarówno analiza wskaźników, jak i zgromadzone komentarze wskazują na potrzebę poprawy funkcjonowania biblioteki w Płocku, która we wszystkich badanych obszarach uzyskała najniższe oceny. Na uwagę zasługuje fakt, iż biblioteka w Filii SWPW w Wyszkowie otrzymała jedne z najwyższych ocen w skali całego badania. Można wysunąć również wniosek, iż jakość obsługi ma również ścisły związek z deklarowanym przez studentów wskaźnikiem korzystania z usług danej komórki organizacyjnej (korzystanie z biblioteki w Wyszkowie zadeklarowało prawie 85% studentów).

BIURO KARIER ZAWODOWYCH (BKZ)

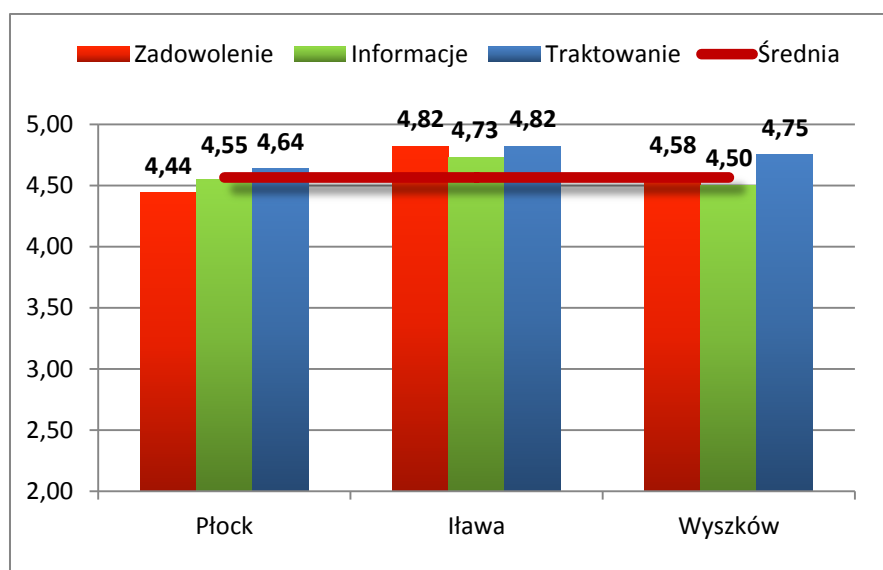
Tabela 11.

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej BKZ SWPW zgromadzonych na podstawie wyników ankiet.

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie	Średnia
Płock	4,44	4,55	4,64	4,56
Łąwa	4,82	4,73	4,82	4,56
Wyszków	4,58	4,50	4,75	4,56

Wykres 17.

Ocena jakości obsługi administracyjnej Biura Karier Zawodowych SWPW dokonana przez studentów.



W analizie jakości obsługi administracyjnej BKZ należy w sposób szczególny wziąć pod uwagę deklarowane przez studentów korzystanie z usług biura: 41% dla Płocka, 18% dla Ławy oraz 24% dla Wyszkowa. Z uwagi na usytuowanie BKZ wyłącznie w siedzibie Uczelni w Płocku, dane pochodzące z Filii należy potraktować jako obarczone dużym błędem statystycznym. Ponadto, z uwagi na funkcjonowanie BKZ wyłącznie w dni robocze wskaźnik korzystania na poziomie 41% należy uznać za zadowalający. Ocena uzyskana przez BKZ na podstawie odpowiedzi studentów z Płocka oscyluje wokół średniej ogólnouczelnianej.

KWESTURA

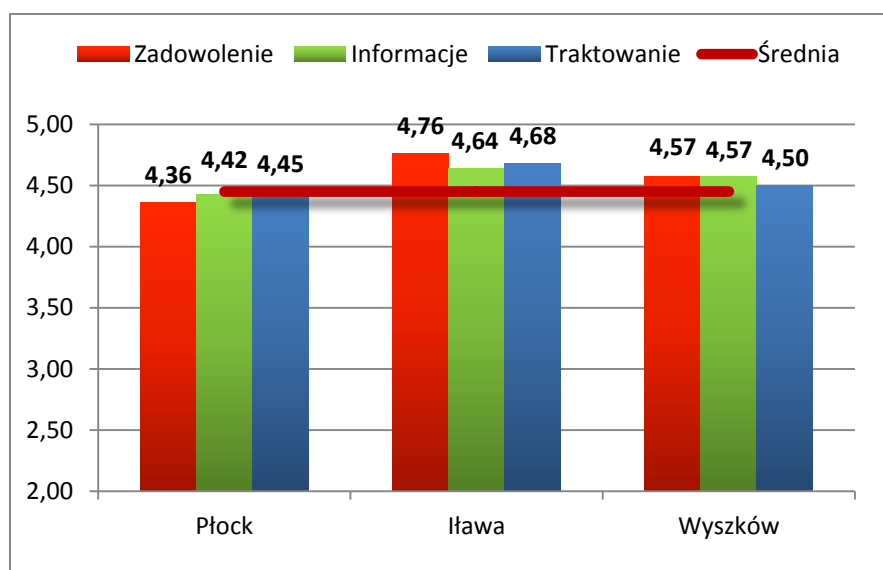
Tabela 12.

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Kwestur SWPW zgromadzonych na podstawie wyników ankiet.

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie	Średnia
Płock	4,36	4,42	4,45	4,45
Łąwa	4,76	4,64	4,68	4,45
Wyszków	4,57	4,57	4,50	4,45

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 oceniona została Kwestura w Filii SWPW w Ławie, we wszystkich trzech obszarach. Należy zauważyć, iż najniżej oceniony obszar obsługi administracyjnej w Ławie (informacja) jest wyższy o ok. 0,26 oceny od najniżej ocenionego obszaru w badaniu Kwestury ogółem. Przy analizowaniu wyników ankiet należy wziąć pod uwagę poziom korzystania z usług, który dla Płocka wyniósł: ok. 66%, dla Ławy 40%, a dla Wyszkowa 28%.

PORTIERNIA

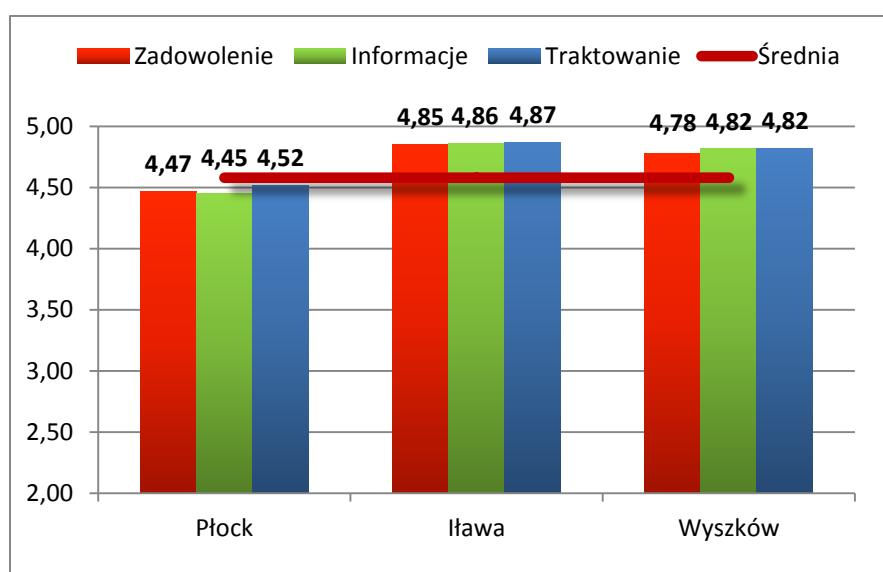
Tabela 13.

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Portierni SWPW zgromadzonych na podstawie wyników ankiet.

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie	Średnia
Płock	4,47	4,45	4,52	4,58
Iława	4,85	4,86	4,87	4,58
Wyszków	4,78	4,82	4,82	4,58

Wykres 19.

Ocena jakości obsługi administracyjnej Portierni SWPW dokonana przez studentów.



Ocena jakości obsługi studentów przez pracowników portierni i obsługi ukształtowała się w przypadku Płocka na poziomie średniej ogólnouczelnianej, a w przypadku obu Filii Uczelni znacząco wyżej. Na wyrównanym – wysokim poziomie oceniono wszystkie trzy obszary jakości obsługi studentów przez Portiernie w Filiach Uczelni. Na podstawie komentarzy studentów można uznać, iż na obniżoną ocenę Portierni w Płocku istotny wpływ może mieć obsługa portierni budynku H.

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.

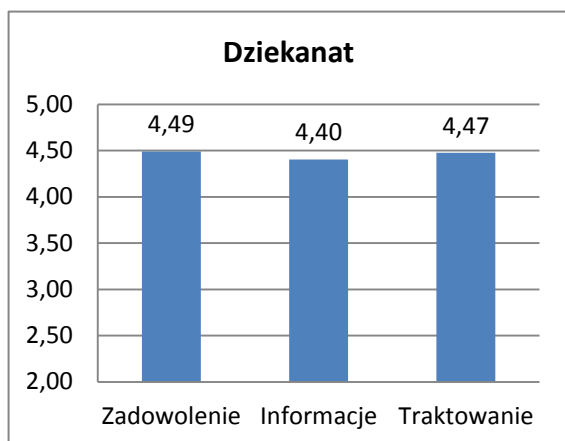
Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Dziekanatów i Sekretariatów poszczególnych Wydziałów SWPW zgromadzonych na podstawie wyników ankiet.

Wydział/Kierunek		Zadowolenie	Informacje	Traktowanie	Liczebność
Administracji w Płocku	Dziekanat	4,49	4,40	4,47	100
	Sekretariat Wydziału	4,32	4,41	4,44	
Bezpieczeństwa Narodowego	Dziekanat	4,68	4,71	4,76	38
	Sekretariat Wydziału	4,82	4,74	4,79	
Informatyki	Dziekanat	4,57	4,57	4,71	7
	Sekretariat Wydziału	4,71	4,71	4,71	
Nauk Społecznych w Płocku	Dziekanat	4,71	4,76	4,82	19
	Sekretariat Wydziału	4,89	4,74	4,89	
Pedagogiczny w Płocku	Dziekanat	4,59	4,59	4,55	29
	Sekretariat Wydziału	4,66	4,59	4,72	
Wychowania Fizycznego	Dziekanat	4,53	4,35	4,47	17
	Sekretariat Wydziału	4,82	4,59	4,59	
Zarządzania w Płocku	Dziekanat	4,36	4,53	4,60	89
	Sekretariat Wydziału	4,45	4,39	4,51	
Administracji w Łławie	Dziekanat	4,79	4,83	4,88	24
	Sekretariat Wydziału	4,77	4,77	4,91	
Pedagogiczny w Łławie	Dziekanat	4,26	4,27	4,43	38
	Sekretariat Wydziału	4,34	4,45	4,39	
Administracja w Wyszkwowie	Dziekanat	4,79	4,84	4,89	19
	Sekretariat Wydziału	4,84	4,89	5,00	
Zarządzanie w Wyszkwowie	Dziekanat	4,46	4,00	4,57	14
	Sekretariat Wydziału	4,15	4,23	4,50	
Pedagogiczny w Wyszkwowie	Dziekanat	4,55	4,65	4,60	20
	Sekretariat Wydziału	4,95	4,80	4,90	

Płock – Wydział Administracji

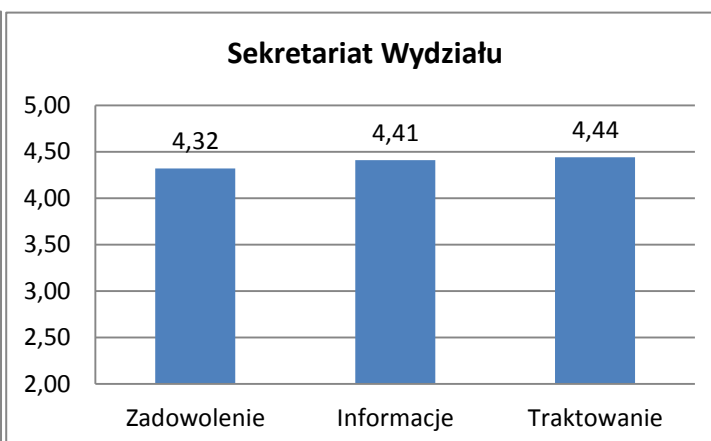
Wykres 20.

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów.



Wykres 21.

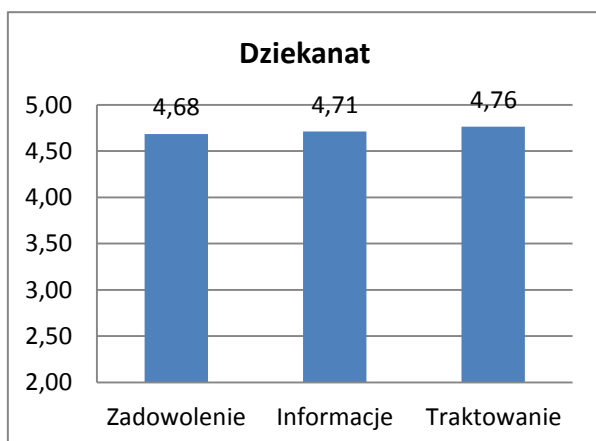
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów.



Płock – Wydział Bezpieczeństwa Narodowego

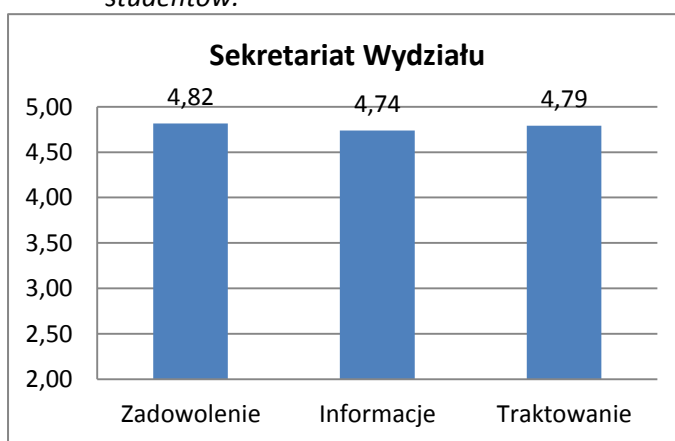
Wykres 22.

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów.



Wykres 23.

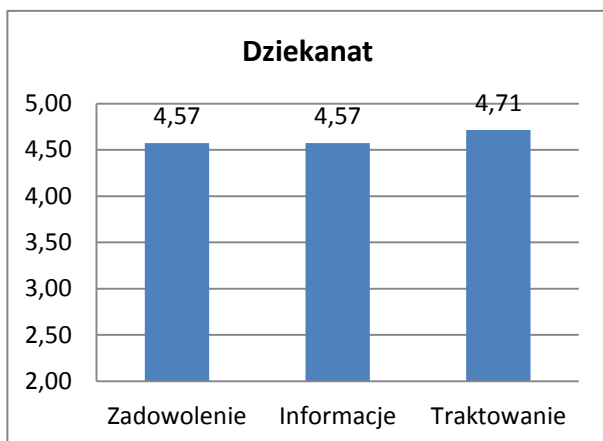
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów.



Płock – Wydział Informatyki

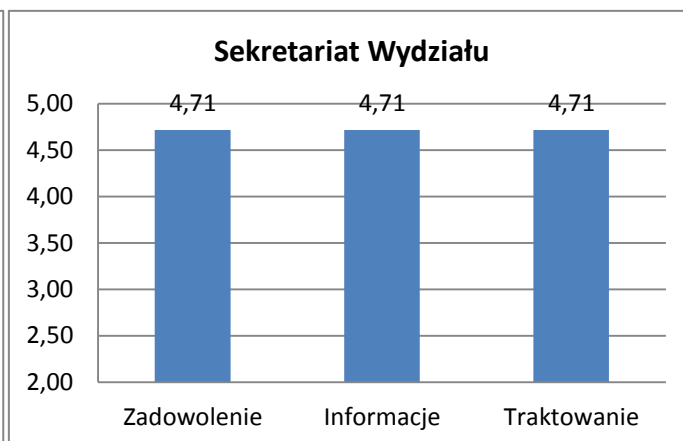
Wykres 24.

*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów*



Wykres 25.

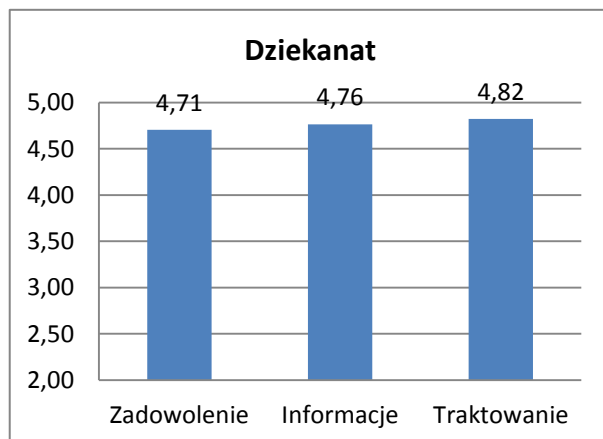
*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez
studentów.*



Płock – Wydział Nauk Społecznych

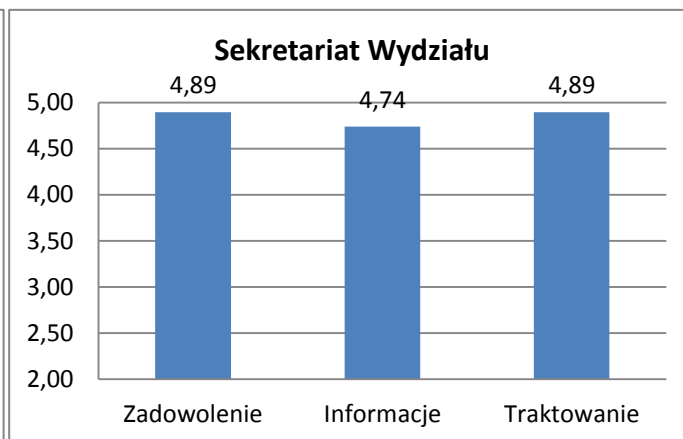
Wykres 26.

*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów*



Wykres 27.

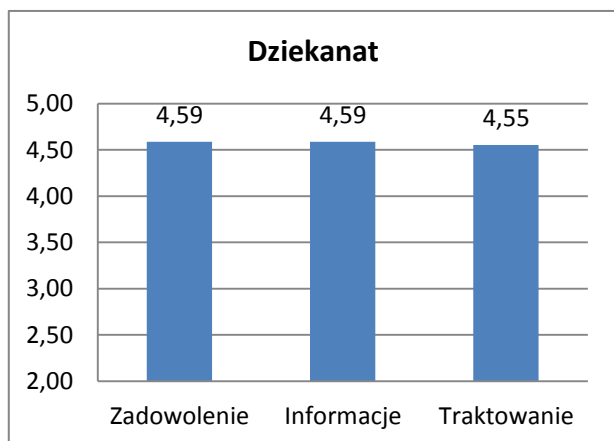
*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez
studentów.*



Płock – Wydział Pedagogiczny

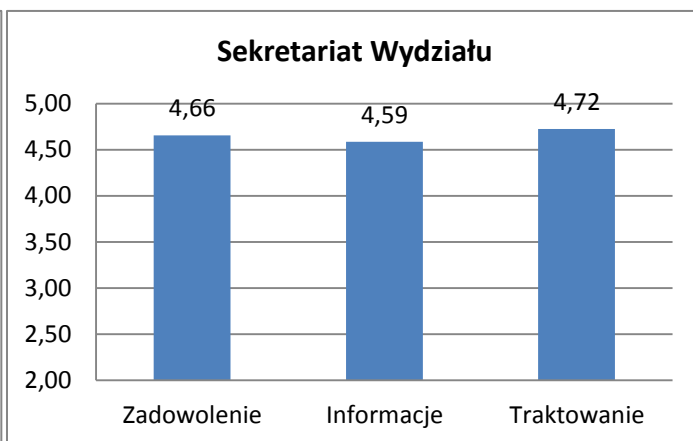
Wykres 28.

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 29.

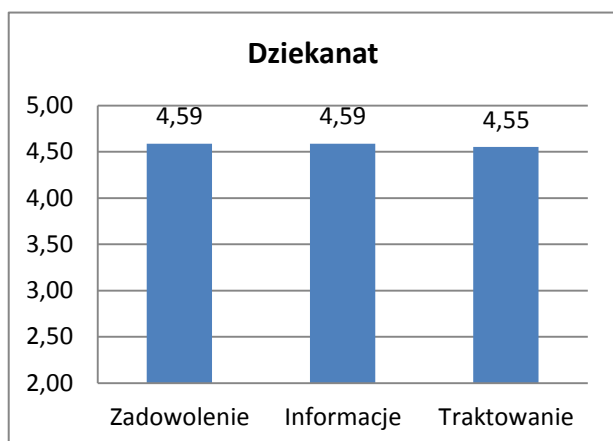
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów.



Płock – Wydział Wychowania Fizycznego

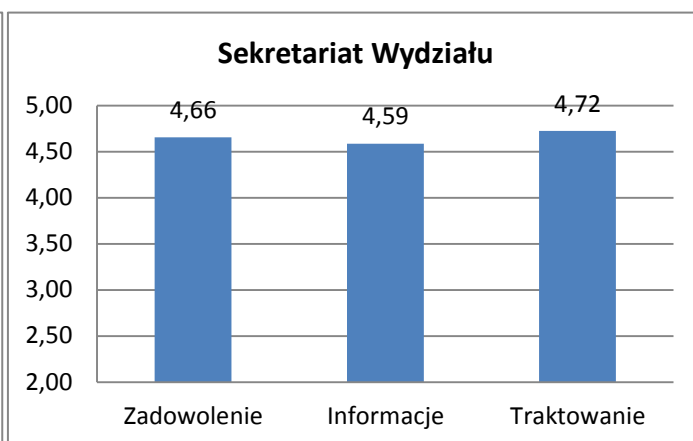
Wykres 30.

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 31.

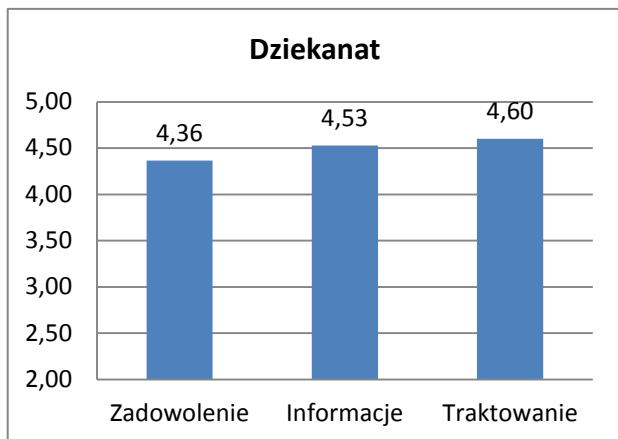
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów.



Płock – Wydział Zarządzania

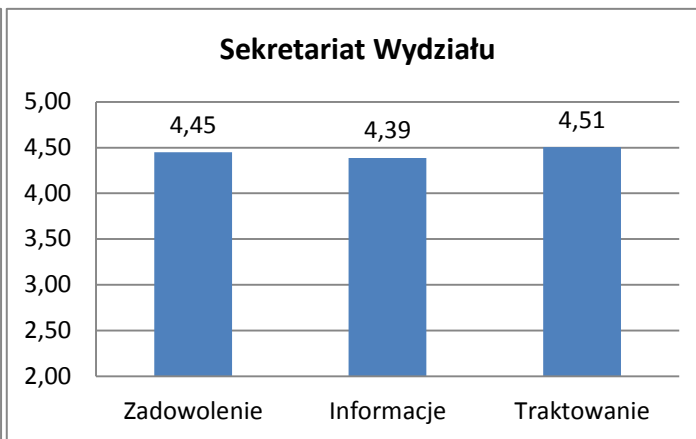
Wykres 32.

*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów*



Wykres 33.

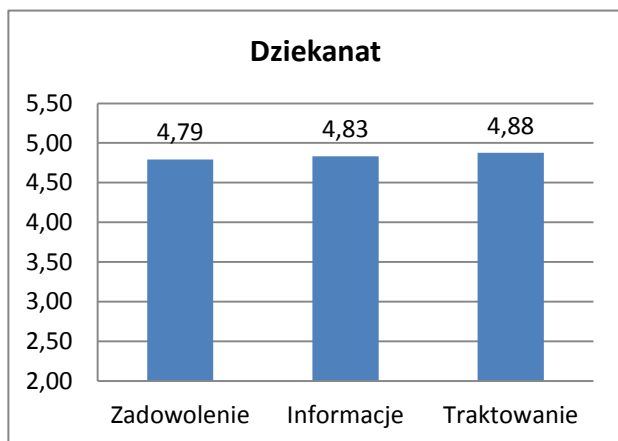
*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez
studentów.*



Iława – Wydział Administracji

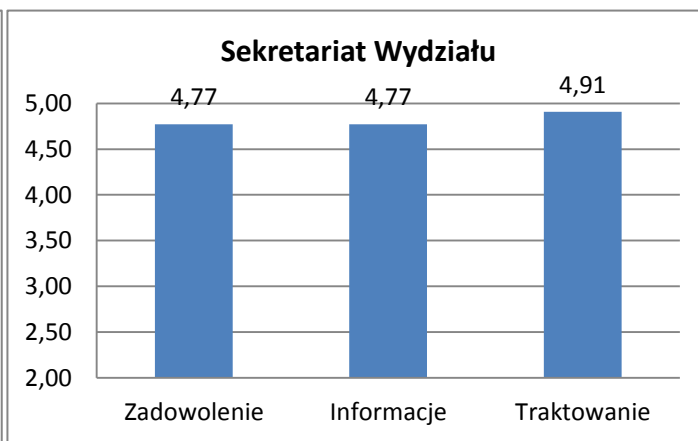
Wykres 34.

*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów*



Wykres 35.

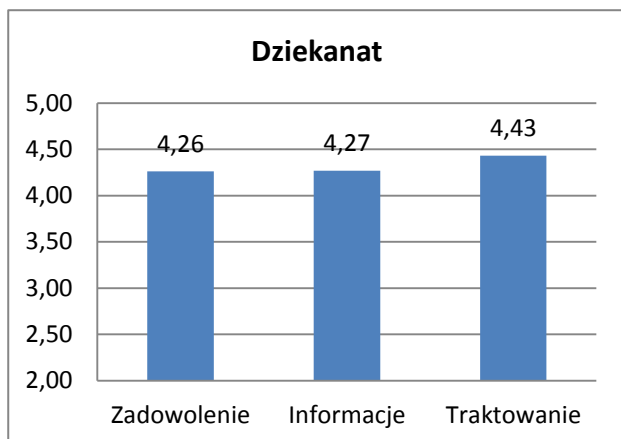
*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez
studentów.*



Iława – Wydział Pedagogiczny

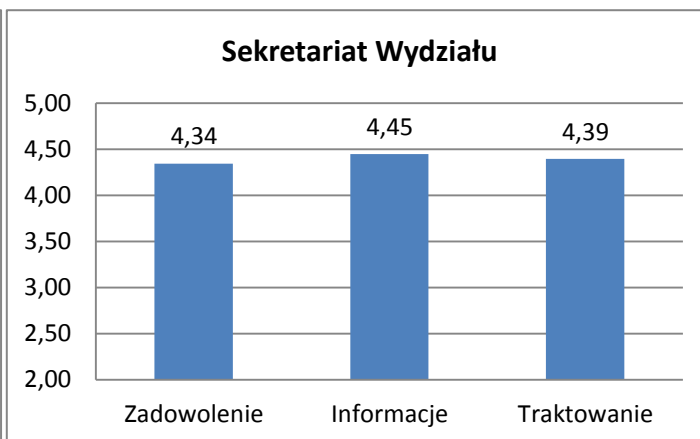
Wykres 36.

*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów*



Wykres 37.

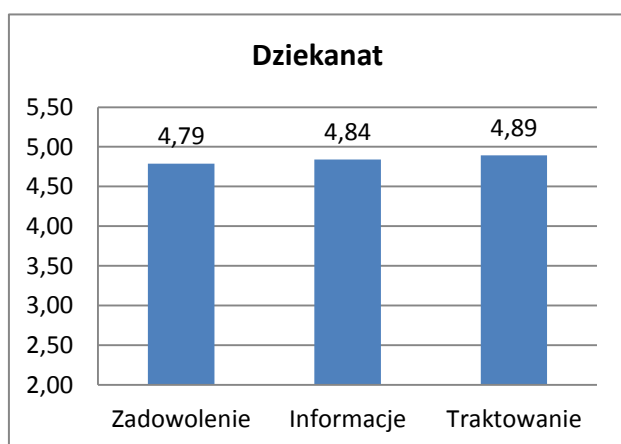
*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez
studentów.*



Wyszków – Wydział Administracji i Zarządzania, kierunek Administracja

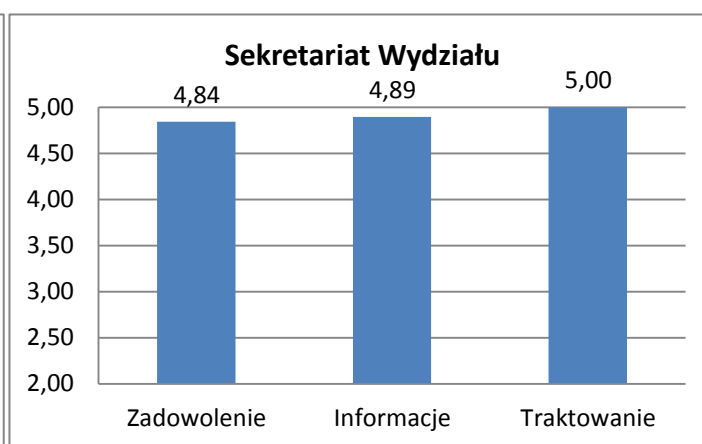
Wykres 38.

*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów*



Wykres 39.

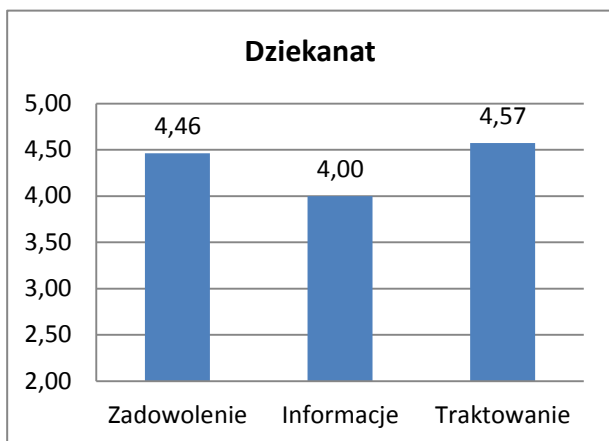
*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez
studentów.*



Wyszaków – Wydział Administracji i Zarządzania, kierunek Zarządzanie

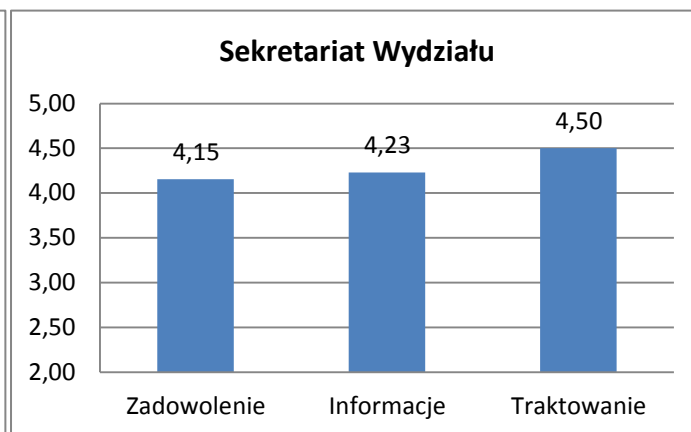
Wykres 40.

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 41.

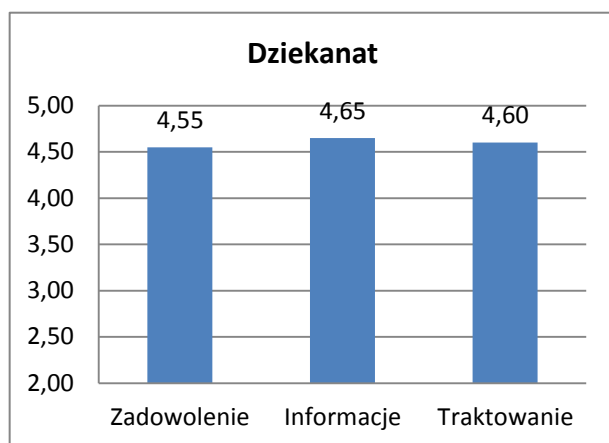
Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów.



Wyszaków – Wydział Pedagogiczny

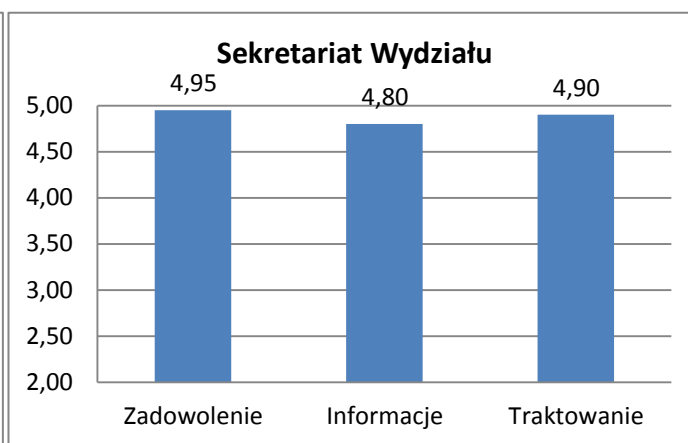
Wykres 42.

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów.



Wykres 43.

Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów.

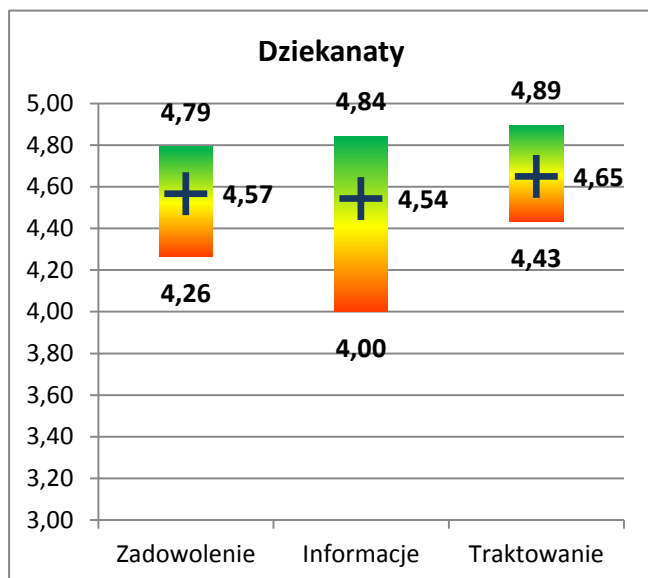


Przeprowadzona ocena jakości obsługi administracyjnej studentów SWPW przez komórki organizacyjne Uczelni, mające bezpośredni i stały kontakt ze studentami wskazuje na niewielkie zróżnicowania. Analiza zróżnicowania ocen jakości poszczególnych komórek organizacyjnych podlegających badaniu w ujęciu globalnym wskazuje na jej najsilniejsze występowanie w grupie pracowniczej „Dziekanat”. W ujęciu globalnym poziom jakości usług świadczonych przez analizowane grupy pracownicze, można uznać za satysfakcjonujący. Na uwagę zasługuje również fakt, iż zeszłoroczne wysokie oceny pracowników administracji i obsługi zostały potwierdzone aktualnymi badaniami. Dodatkowo w większości badanych obszarów odnotowano wzrosty zeszłorocznych wskaźników.

Analiza porównawcza wskaźników (wartości minimalne, maksymalne, średnia arytmetyczna) ocen uzyskanych przez grupy pracownicze „Dziekanat” oraz „Sekretariat Wydziału” wskazuje na niewiele wyższe zadowolenie studentów z jakości obsługi administracyjnej świadczonej przez Sekretariaty Wydziałów, przy uwzględnieniu kryterium korzystania z usług porównywanych komórek organizacyjnych na analogicznym poziomie. Bardziej istotną kwestią w prowadzonej analizie są wartości minimalne uzyskane przez Dziekanaty i Sekretariaty Wydziałów. Należy zwrócić uwagę, iż w bieżącym badaniu w grupie pracowniczej „Dziekanat” występują niewiele niższe wartości minimalne (średnio o ok. 0,15) niż w innych grupach pracowników. Przy analizie na poziomie całego badania i niewielkim globalnym zróżnicowaniu ocen, różnica 0,15 oceny nie wydaje się być znacząca i mogąca mieć wpływ na opinię studentów o jakości obsługi w SWPW.

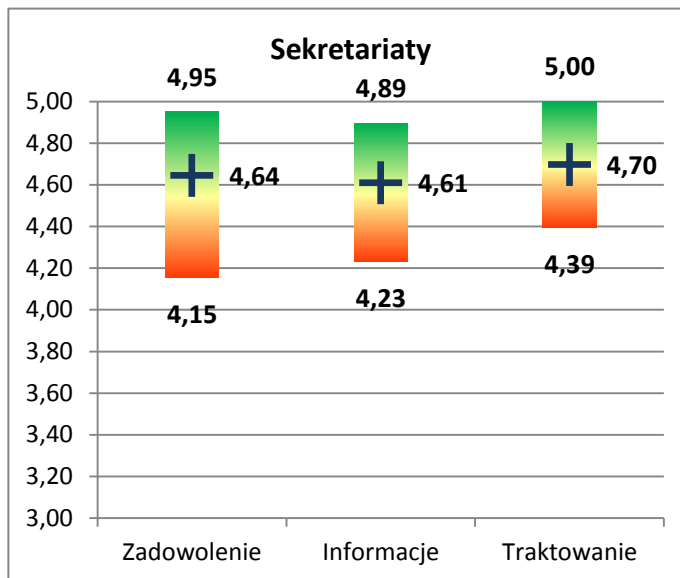
Wykres 44.

Zakres ocen jakości obsługi administracyjnej dla grupy pracowniczej „Dziekanat”.



Wykres 45.

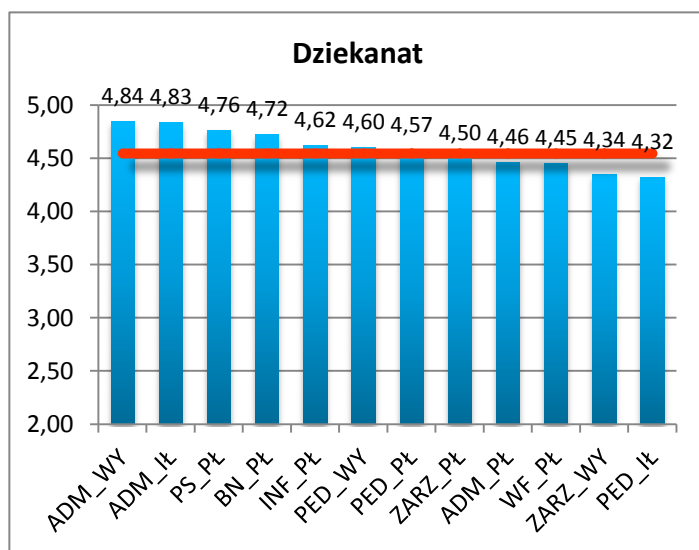
Zakres ocen jakości obsługi administracyjnej dla grupy pracowniczej „Sekretariat Wydziału”.



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

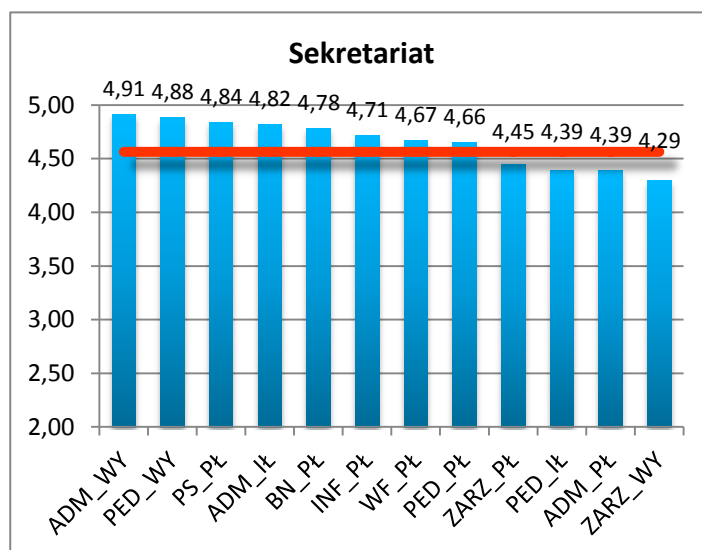
Wykres 46.

Oceny jakości obsługi administracyjnej Dziekanatów SWPW.



Wykres 47.

Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatów Wydziałów SWPW.



Przeprowadzona w bieżącym semestrze ocena pracowników administracyjnych SWPW 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 4,52),
- 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,
- Skuteczności działań korygujących i naprawczych podjętych w poprzednim roku w celu doskonalenia obsługi studentów.