



Biuro ds. Jakości Kształcenia

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

RAPORT

Płock, kwiecień 2015

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	18

Termin badania

Ocena pracowników administracyjnych SWPW dokonywana przez studentów prowadzona była w dniach 14 marca – 28 marca 2015 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 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 400 studentów SWPW, tj. 296 w Płocku, 51 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: **4,5**.

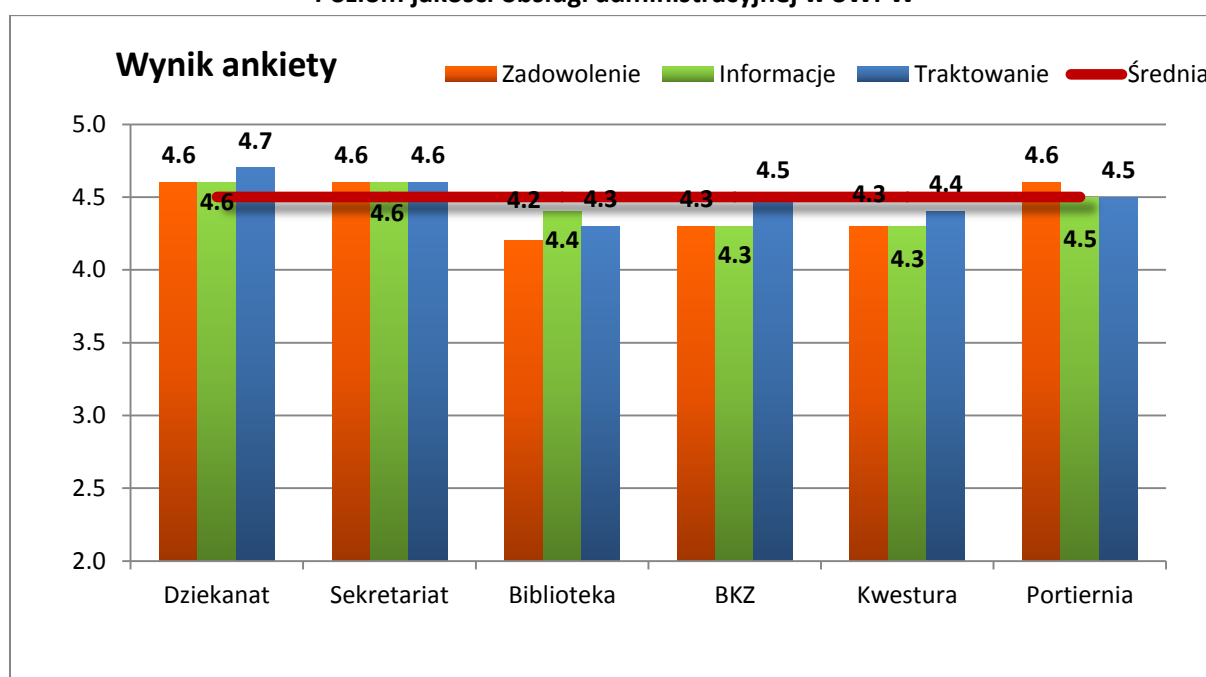
Tabela 1

Zestawienie wyników ankiet oceniających jakość obsługi administracyjnej w SWPW

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie	średnia
Dziekanat	4,56	4,63	4,66	4,61
Sekretariat Wydziału	4,61	4,62	4,65	4,62
Biblioteka	4,24	4,36	4,32	4,31
Biuro Karier Zawodowych	4,29	4,28	4,51	4,35
Kwestura	4,27	4,32	4,48	4,31
Portiernia	4,55	4,54	4,53	4,54

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. Należy jednak zauważyć, że poziom obsługi przez Bibliotekę, Kwesturę i BKZ kształtuje się 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 - wzrost, poprawę jakości obsługi administracyjnej w SWPW.

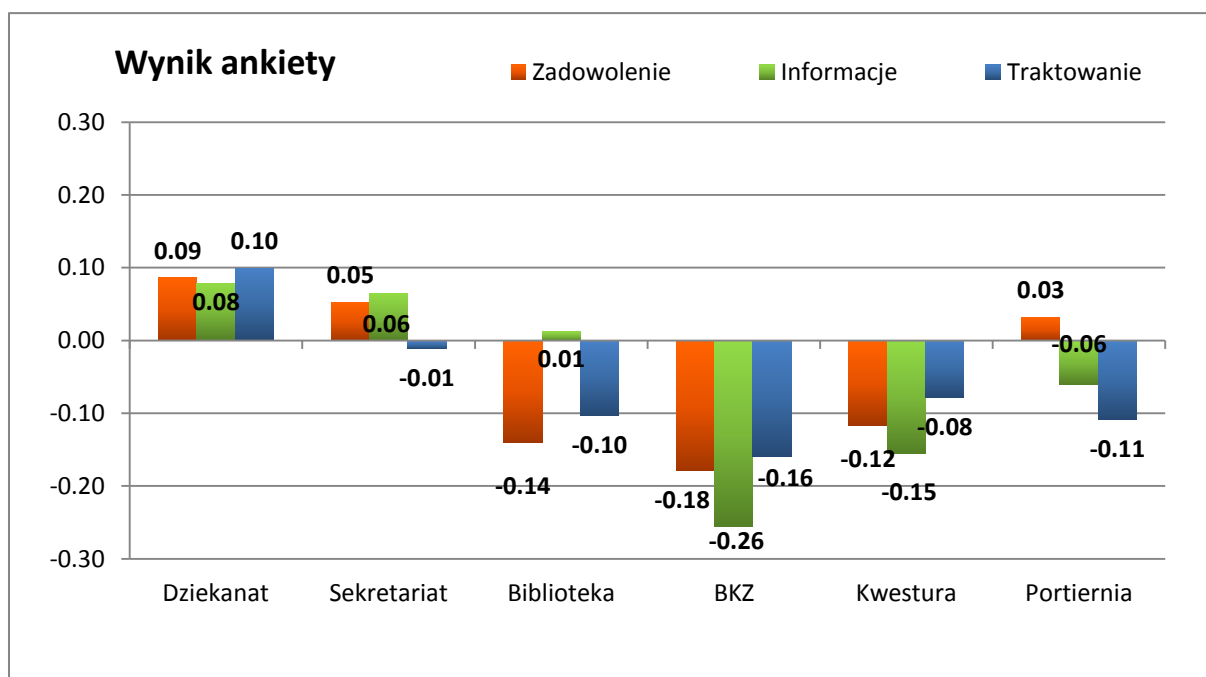
Tabela 2

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

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie
Dziekanat	0,09	0,08	0,10
Sekretariat Wydziału	0,05	0,06	-0,01
Biblioteka	-0,14	0,01	-0,10
Biuro Karier Zawodowych	-0,18	-0,26	-0,16
Kwestura	-0,12	-0,15	-0,08
Portiernia	0,03	-0,06	-0,11

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 Dziekanatu i Sekretariatów Wydziału, chociaż w przypadku oceny Sekretariatów w obszarze Traktowanie zanotowano niewielki spadek. Największą zmianę minus odnotowano dla obsługi świadczonej przez pracowników Biura Karier Zawodowych, Kwestury (ale zmiana ta wynika z tego, że z tych komórek organizacyjnych korzysta dużo mniej studentów). Także Biblioteka i Portiernia uzyskały niższe wyniki w dwóch z trzech badanych obszarów.

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 Wyszкові.

OGÓŁEM

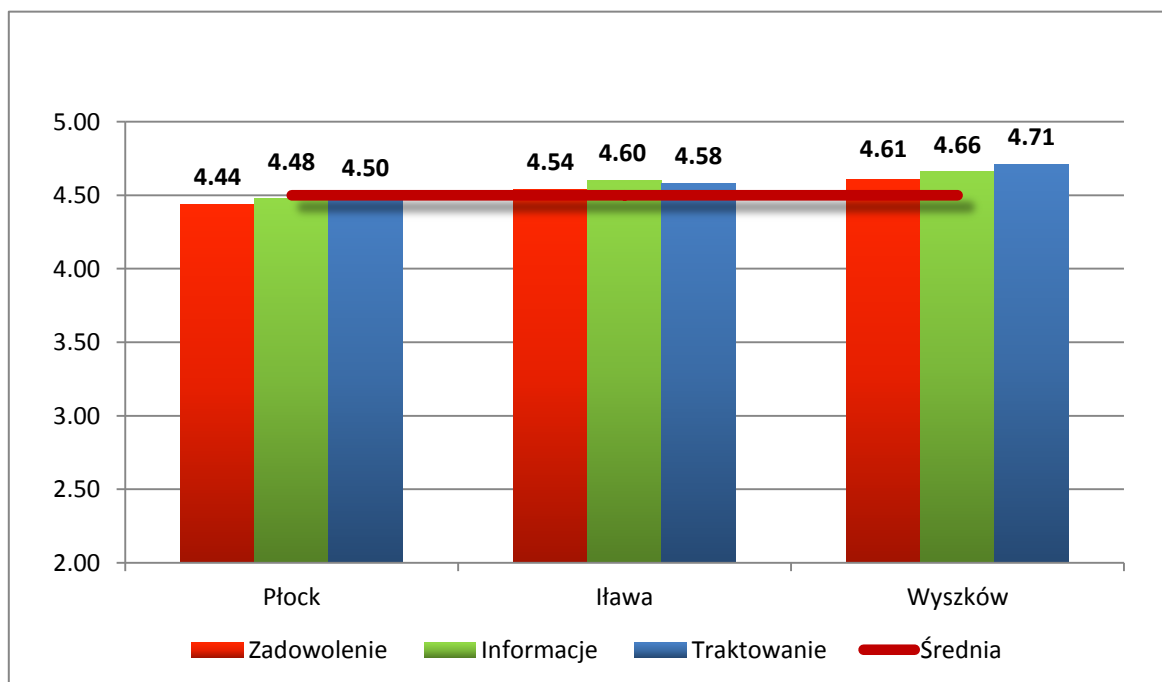
Tabela 3

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

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,44	4,48	4,50	4,47
Iława	4,54	4,60	4,58	4,58
Wyszków	4,61	4,66	4,71	4,66

Wykres 3

Poziom jakości obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku i Filiach



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.

W celu porównania osiągniętych w bieżącym roku wyników zestawiono je z wynikami ubiegłorocznymi. Również w tym wypadku 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.

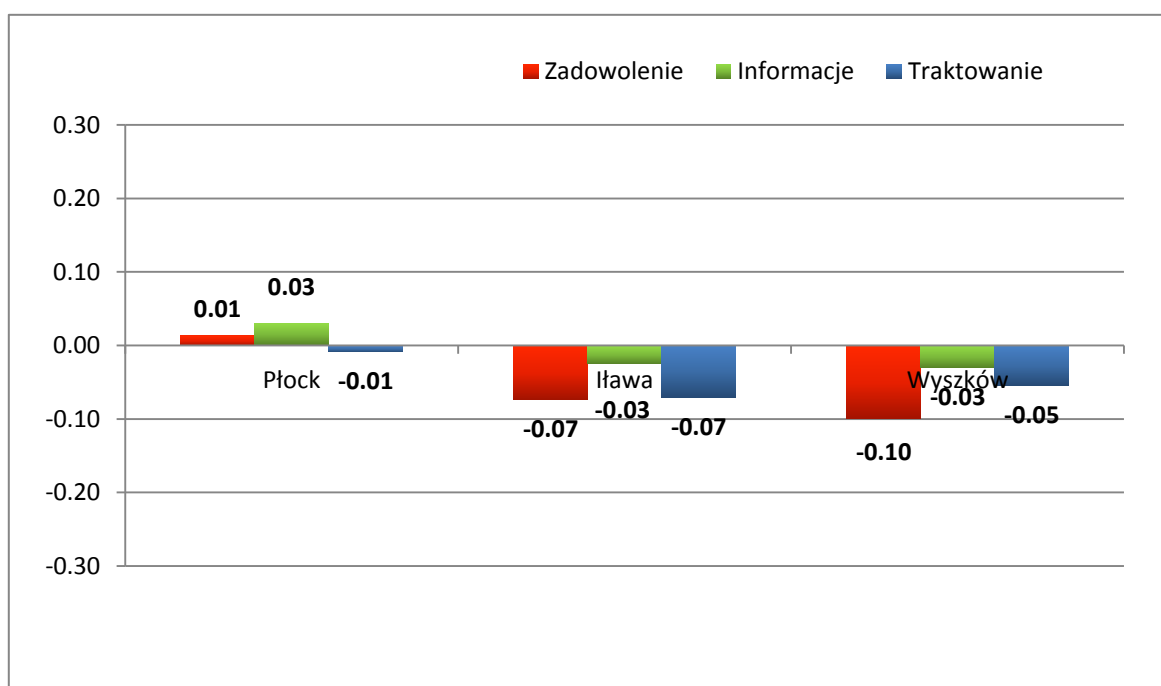
Tabela 4

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	0,01	0,03	-0,01
Łąwa	-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 Filiach w zestawieniu rok do roku



Przeprowadzone porównanie wskazuje, iż nastąpił spadek jakości obsługi administracyjnej globalnie w całej Uczelni, jedynie w Płocku zanotowano niewielki wzrost w obszarze Zadowolenie i Informacje.

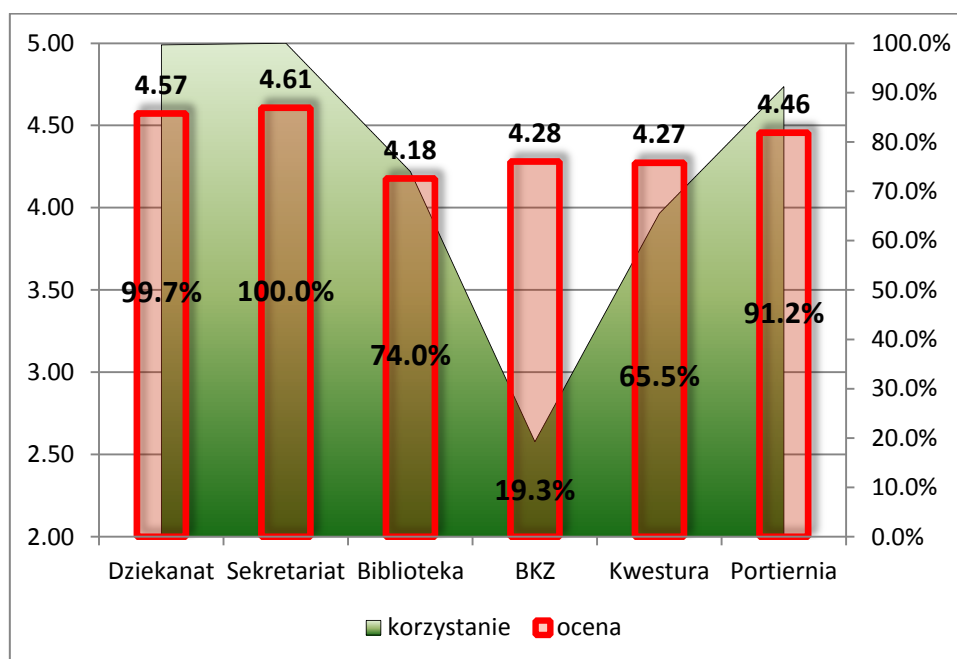
Tabela 5

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

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat	4,57	4,63	4,65
Sekretariat Wydziału	4,61	4,61	4,64
Biblioteka	4,18	4,30	4,28
Biuro Karier Zawodowych	4,28	4,26	4,50
Kwestura	4,27	4,33	4,34
Portiernia	4,46	4,44	4,42

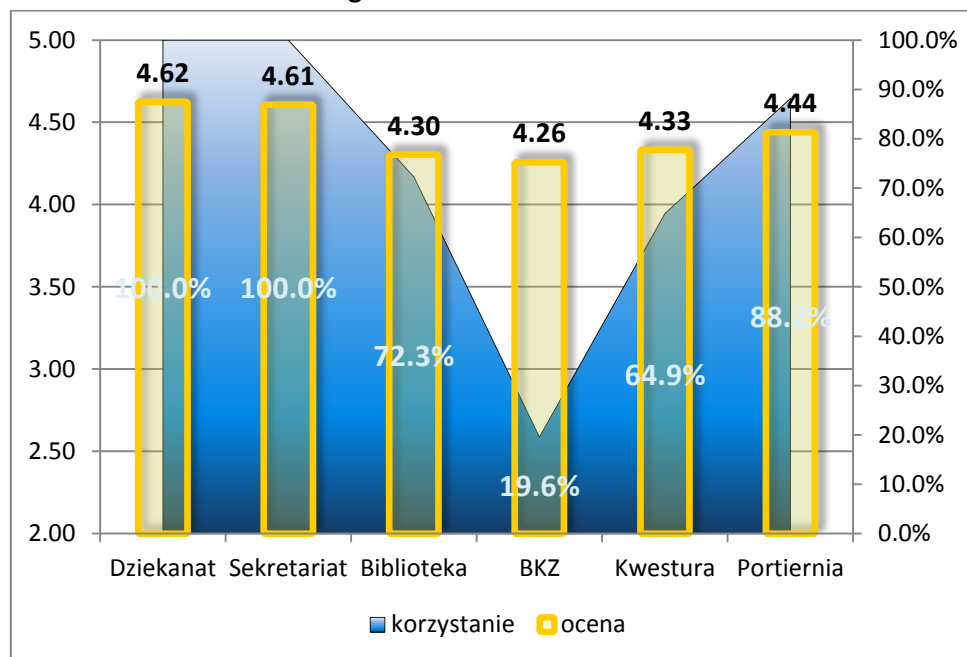
Wykres 5

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



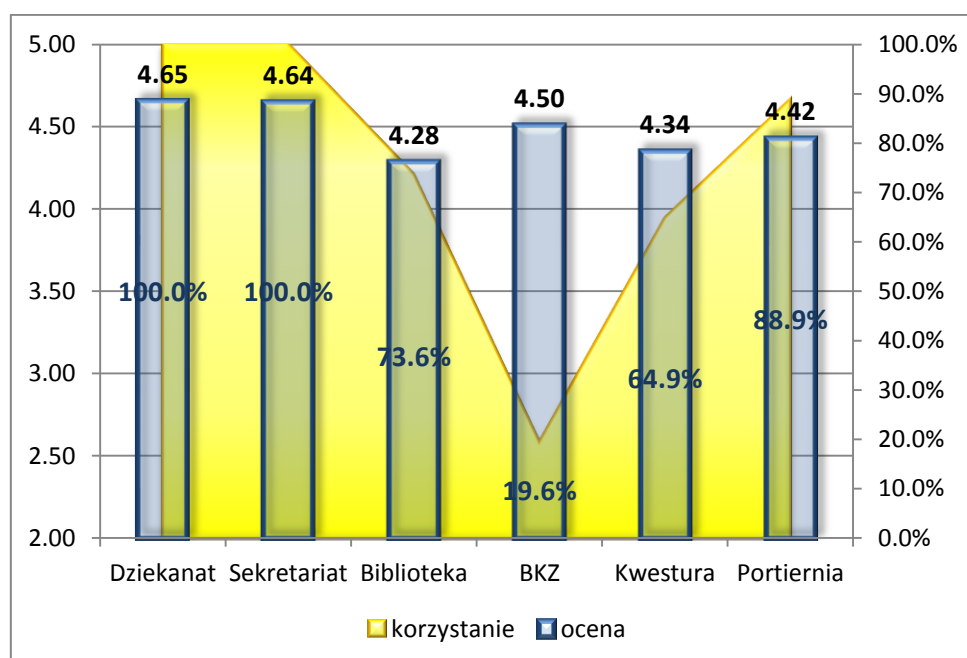
Wykres 6

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 296 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. 19% do ok. 100% 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

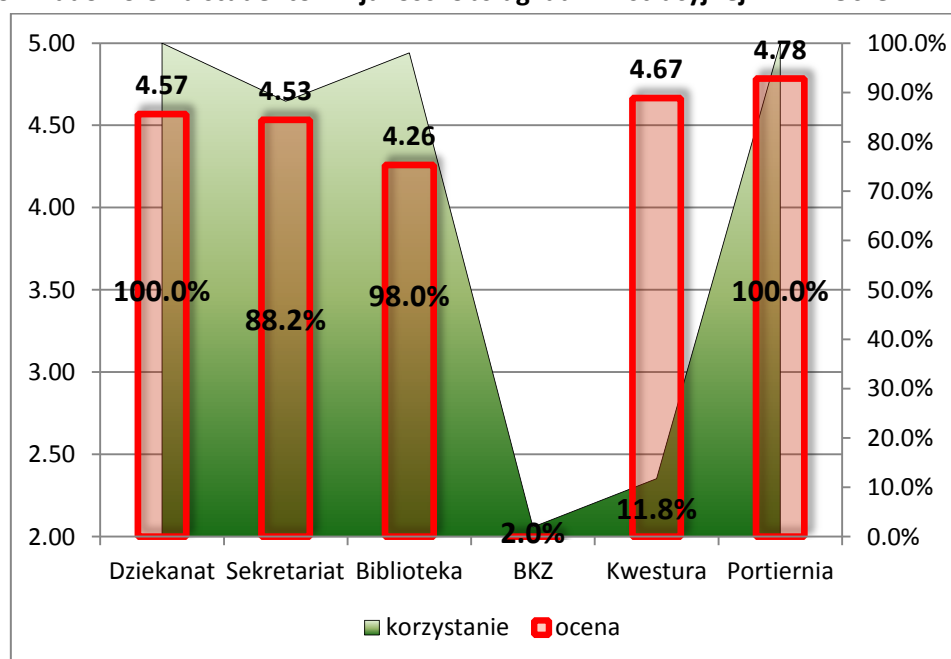
Tabela 6

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

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat	4,57	4,69	4,73
Sekretariat Wydziału	4,53	4,59	4,56
Biblioteka	4,26	4,36	4,24
Biuro Karier Zawodowych	-	-	-
Kwestura	4,67	4,33	4,57
Portiernia	4,78	4,80	4,80

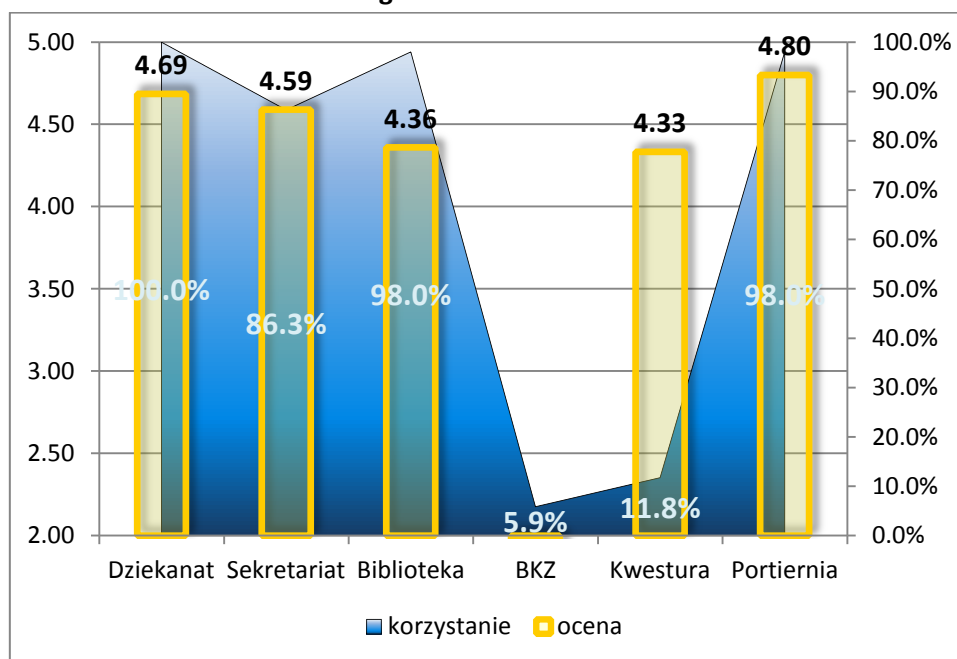
Wykres 8

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



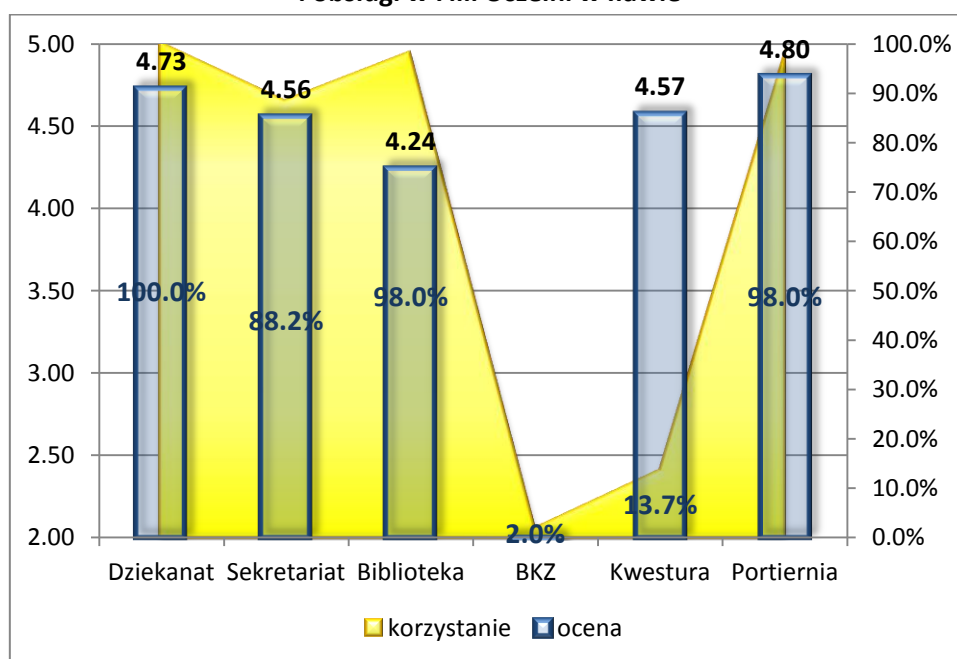
Wykres 9

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 51 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. 2% 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 20% więcej studentów korzysta z zasobów biblioteki.

WYSZKÓW

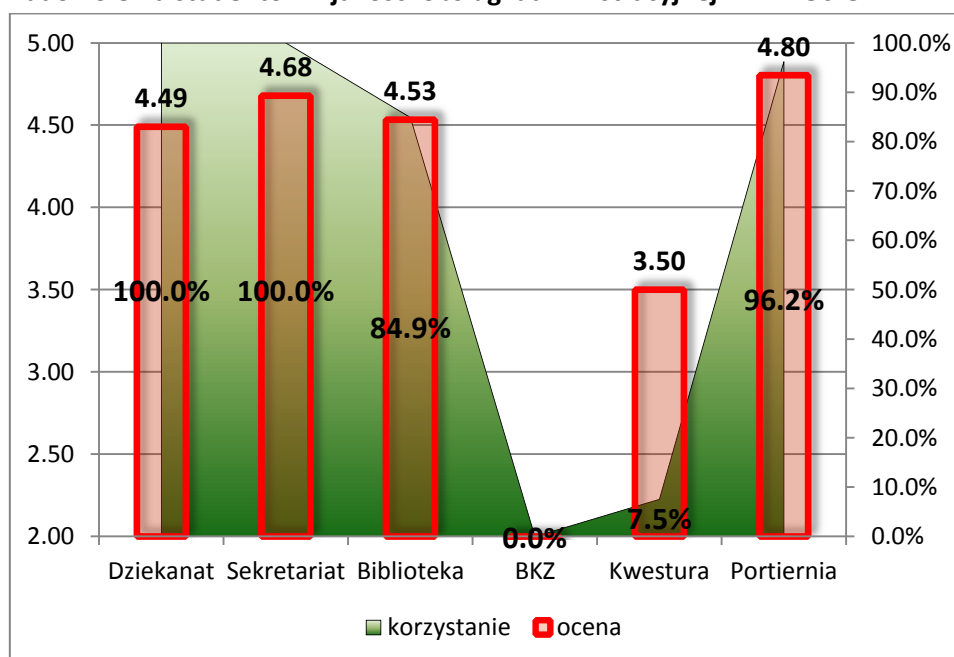
Tabela 7

Zestawienie wyników ankiet oceniających jakość obsługi administracyjnej w Filii Uczelni w Wyszkowie

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat	4,49	4,57	4,62
Sekretariat Wydziału	4,68	4,69	4,75
Biblioteka	4,53	4,62	4,64
Biuro Karier Zawodowych	-	-	-
Kwestura	3,50	3,5	4,25
Portiernia	4,80	4,84	4,84

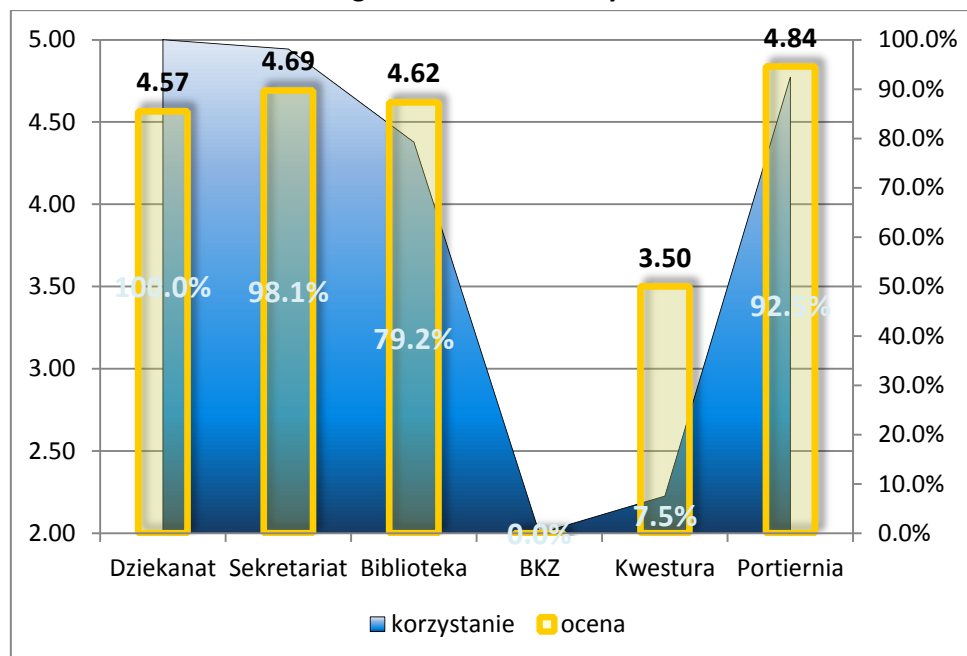
Wykres 11

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



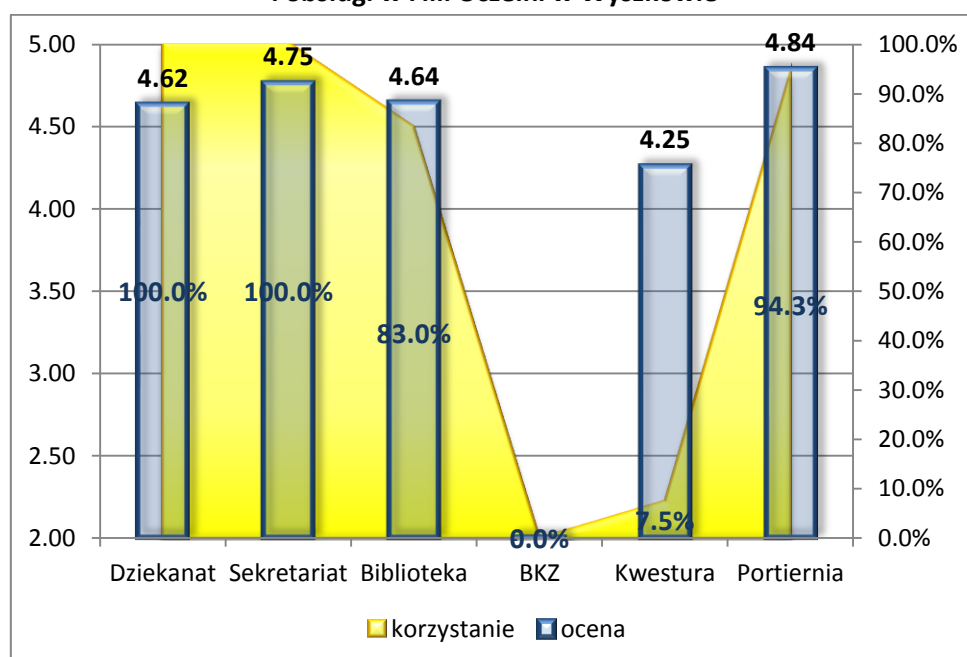
Wykres 12

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 Wyszkanie 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. 0% do 100% dane te zaprezentowano na wykresach prezentujących obydwie wskaźniki. Analiza wskazuje, że studenci w ogóle nie korzystają z oferty Biura Karier Zawodowych, bardzo niewielu studentów korzysta z usług Kwestury Uczelni.

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

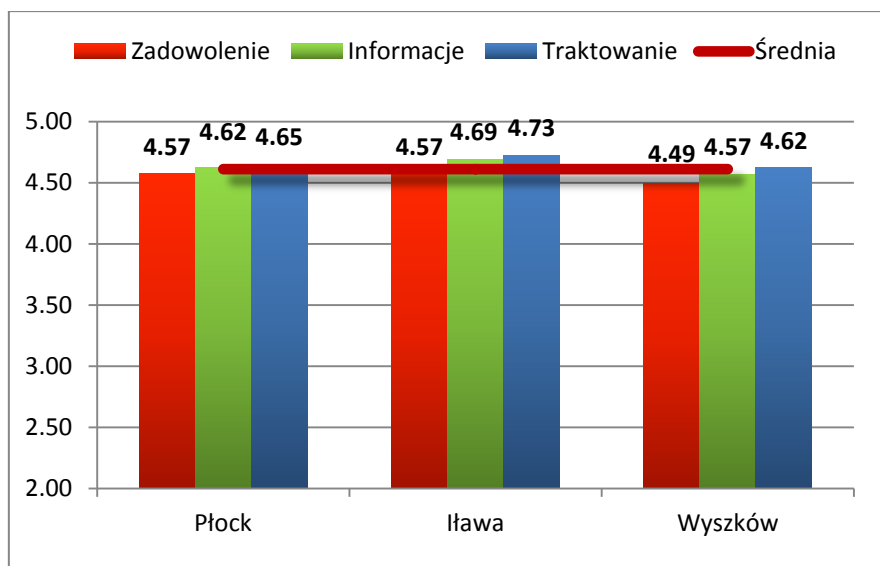
Tabela 8

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

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie	Średnia
Płock	4,57	4,63	4,65	4,62
Iława	4,57	4,69	4,73	4,66
Wyszków	4,49	4,57	4,62	4,56

Wykres 14

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatów SWPW dokonana przez studentów



Jakość obsługi administracyjnej Dziekanatów Uczelni (średni wynik na podstawie udzielonych odpowiedzi 4,61) podlega niewielkim różnicowaniom w przypadku zastosowania kryterium miejsca świadczenia usługi (Płock, Iława, Wyszków). W roku poprzednim średni wskaźnik w tym zakresie wyniósł 4,55. Pogłębiona analiza została przedstawiona w części IV Raportu.

² Szczegółowe zestawienie znajduje się w części IV. Raportu

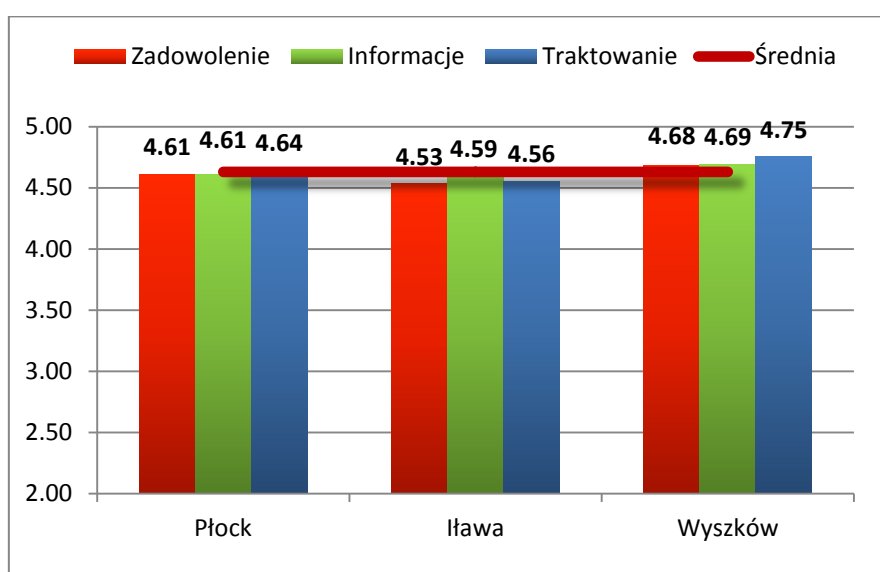
Tabela 9

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

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie	Średnia
Płock	4,61	4,61	4,64	4,62
Łąwa	4,53	4,59	4,56	4,56
Wyszków	4,68	4,69	4,75	4,71

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. Zauważalne jest, iż najlepiej przez studentów został oceniony obszar „traktowanie w sposób miły i taktowny”. Pogłębiona analiza została przedstawiona w części IV Raportu.

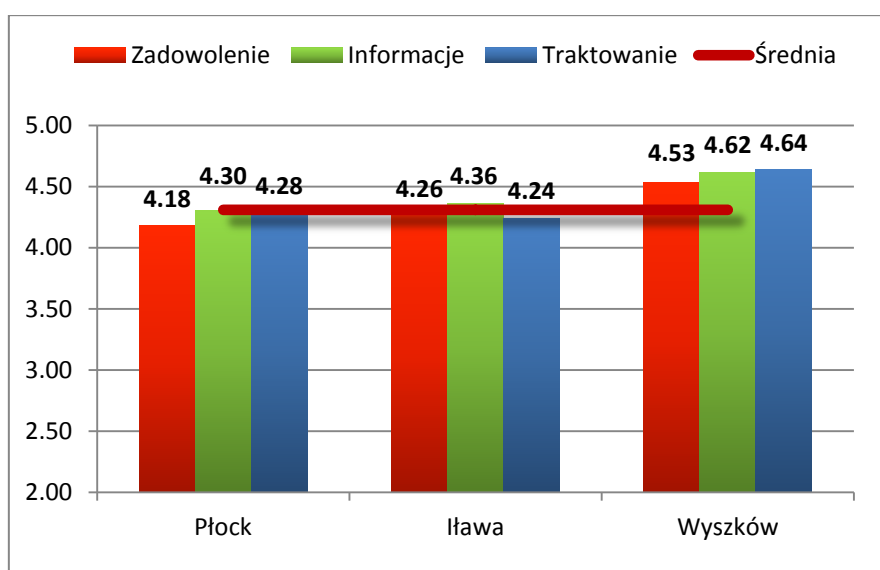
Tabela 10

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

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie	Średnia
Płock	4,18	4,30	4,28	4,25
Iława	4,26	4,36	4,24	4,29
Wyszków	4,53	4,62	4,64	4,60

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 w dwóch badanych obszarach uzyskała najniższe oceny. Na uwagę zasługuje fakt, iż biblioteka w Filii SWPW w Wyszkowie otrzymała po raz kolejny wysokie oceny w skali całego badania.

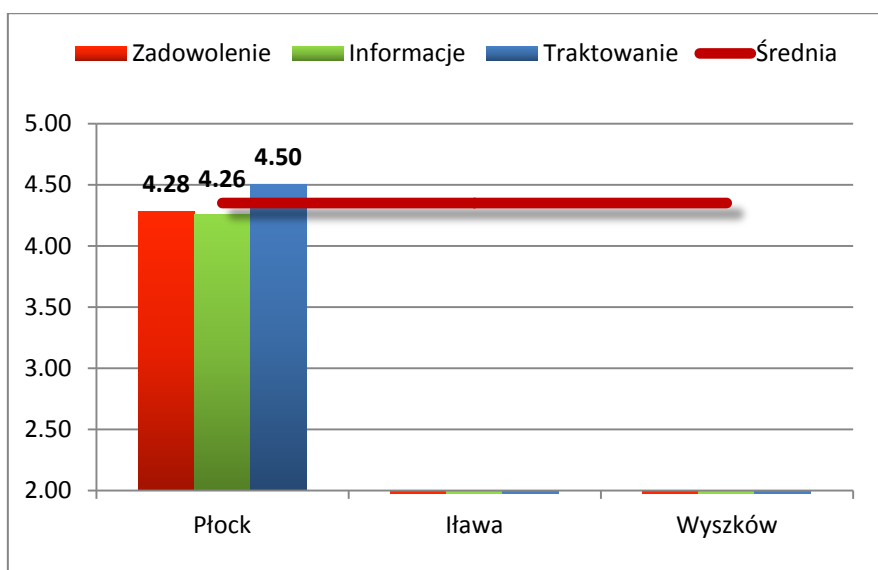
Tabela 11

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

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie	Średnia
Płock	4,28	4,26	4,50	4,35
Łąwa	-	-	-	-
Wyszków	-	-	-	-

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. Tylko 3% studentów z Ławy zadeklarowało korzystanie z BKZ, co i tak jest wartością zbyt wysoką, ze względu na brak oddziału Biura w Filii. Studenci studiujący w Filii w Wyszkowie w ogóle nie korzystali z oferty BKZ.

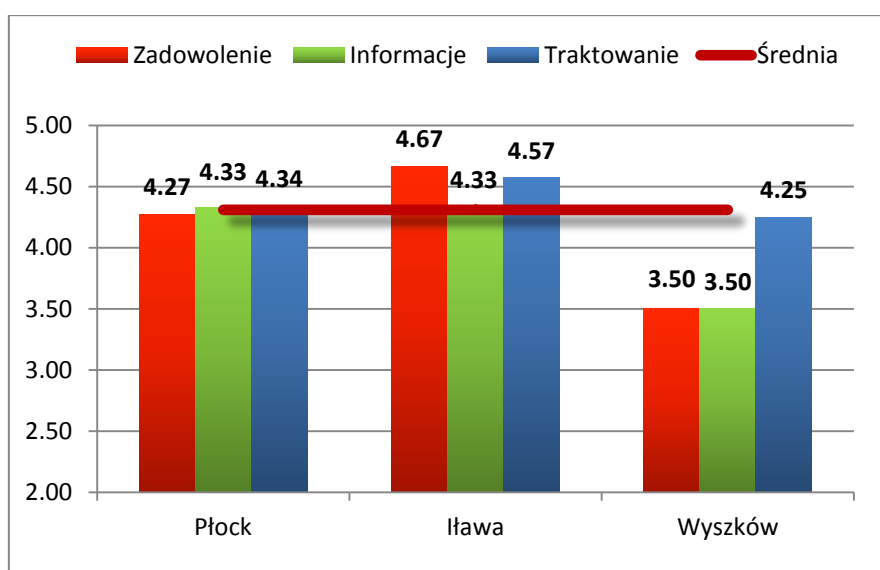
Tabela 12

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

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie	Średnia
Płock	4,27	4,33	4,34	4,32
Łąwa	4,67	4,33	4,57	4,52
Wyszków	3,50	3,50	4,25	4,37

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. Przy analizowaniu wyników ankiet należy wziąć pod uwagę poziom korzystania z usług, który dla Płocka wyniósł: ok. 65%, dla Ławy 12%, a dla Wyszkowa 8%. Studenci z filii mogą kontaktować się z Kwesturą wyłącznie drogą telefoniczną, listowną i mailową – brak jest kontaktu osobistego.

PORTIERNIA

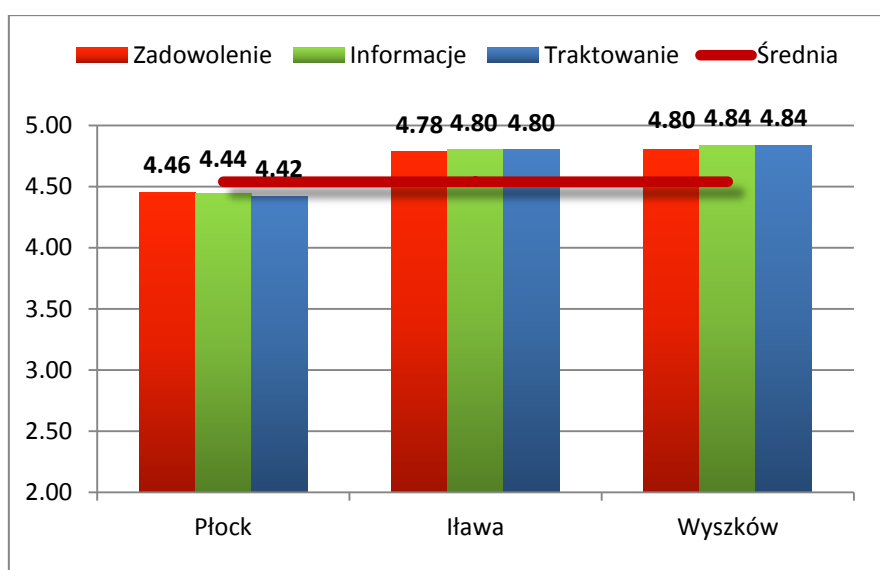
Tabela 13

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

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie	Średnia
Płock	4,46	4,44	4,42	4,44
Łąwa	4,78	4,80	4,80	4,79
Wyszków	4,80	4,84	4,84	4,83

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 poniżej 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.