



Biuro ds. Jakości Kształcenia

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

RAPORT

Płock, maj 2018

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	17
Część IV. Ocena wybranych grup pracowniczych – Dziekanaty, Sekretariaty	22
Wydziałów	

Termin badania

Ocena pracowników administracyjnych SWPW dokonywana przez studentów prowadzona była w dniach 07-22 kwietnia 2018 roku zgodnie z Zarządzeniem nr 39/2016 Rektora Szkoły Wyższej im. Pawła Włodkowica w Płocku z dnia 28 grudnia 2016 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 307 studentów SWPW, tj. 235 w Płocku, 47 w Iławie, 25 w Wyszkowie.

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 39/2016 Rektora Szkoły Wyższej im. Pawła Włodkowica w Płocku z dnia 28 grudnia 2016 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: **4,57**.

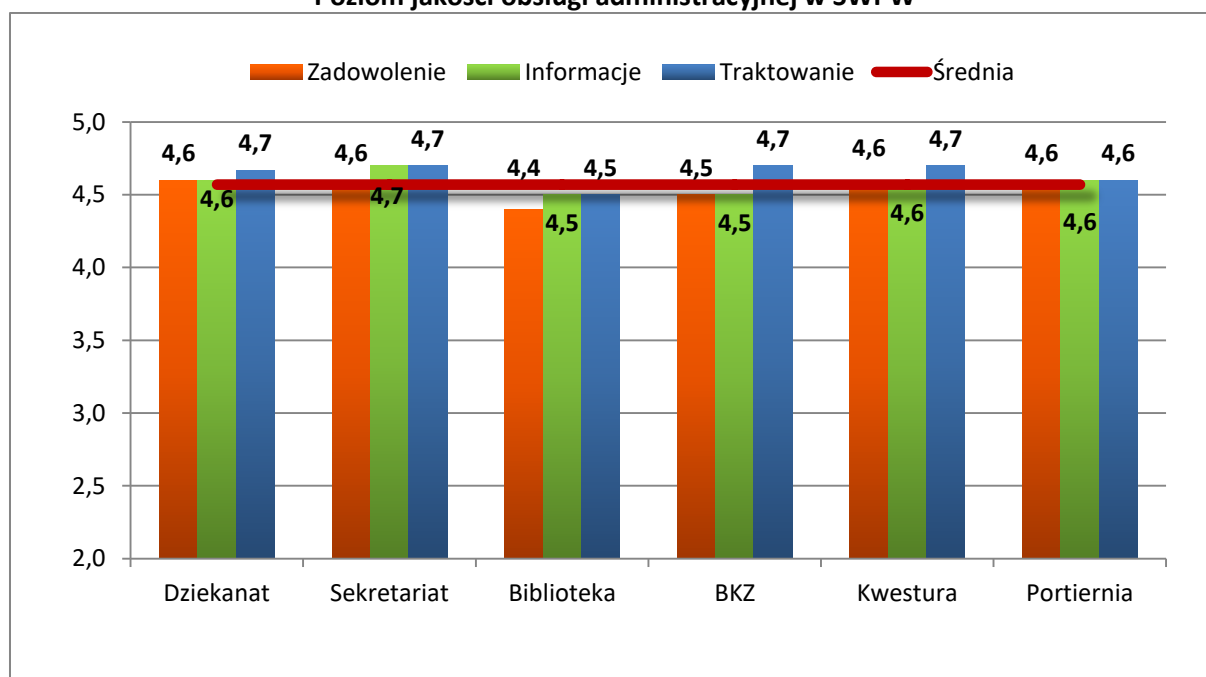
Tabela 1

Ocena jakości obsługi administracyjnej w SWPW

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

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 Sekretariaty Wydziałów (wynik 4,7 w dwóch obszarach i 4,6 – w jednym), Dziekanaty (wynik 4,6 w dwóch obszarach i 4,7 – w jednym) oraz Portiernie (wynik 4,6 we wszystkich obszarach). Najniższą ocenę otrzymały Biblioteki, od 4,4 do 4,5. 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 Ławie i w Wyszku 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.

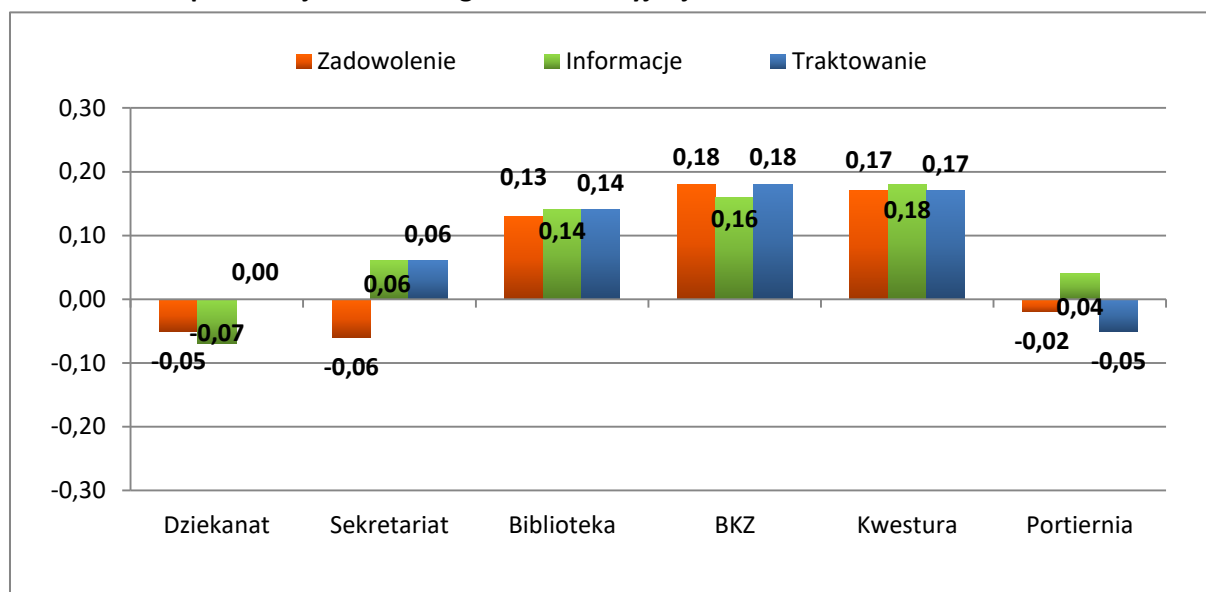
Tabela 2

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

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie
Dziekanat	-0,05	-0,07	0,00
Sekretariat Wydziału	-0,06	0,06	0,06
Biblioteka	0,13	0,14	0,14
Biuro karier Zawodowych	0,18	0,16	0,18
Kwestura	0,17	0,18	0,17
Portiernia	-0,02	0,04	-0,05

Wykres 2

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



Analiza porównawcza wskazuje na wzrost poziomu jakości obsługi administracyjnej w zestawieniu rok do roku w odniesieniu do Bibliotek, Biura Karier Zawodowych (w tym przypadku pod uwagę wzięliśmy tylko wyniki z Płocka) i Kwestury. Sekretariaty Wydziałów wypadły gorzej w jednym obszarze – Zadowolenie, natomiast w pozostałych dwóch nastąpił wzrost. Dziekanaty zanotowały spadek poziomu jakości w dwóch obszarach – Zadowolenie i Informacje. Także Portiernie otrzymały niższe oceny w dwóch obszarach – Zadowolenie i Traktowanie.

Część II

Ocena regionalna

W części II raportu w celu zobiektywizowania wyników badań, dane dotyczące jakości obsługi studentów w obszarach: zadowolenie, informacje, traktowanie, przedstawiono w dalszej części na tle danych dotyczących korzystania¹ 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 Wyszкові.

OGÓŁEM

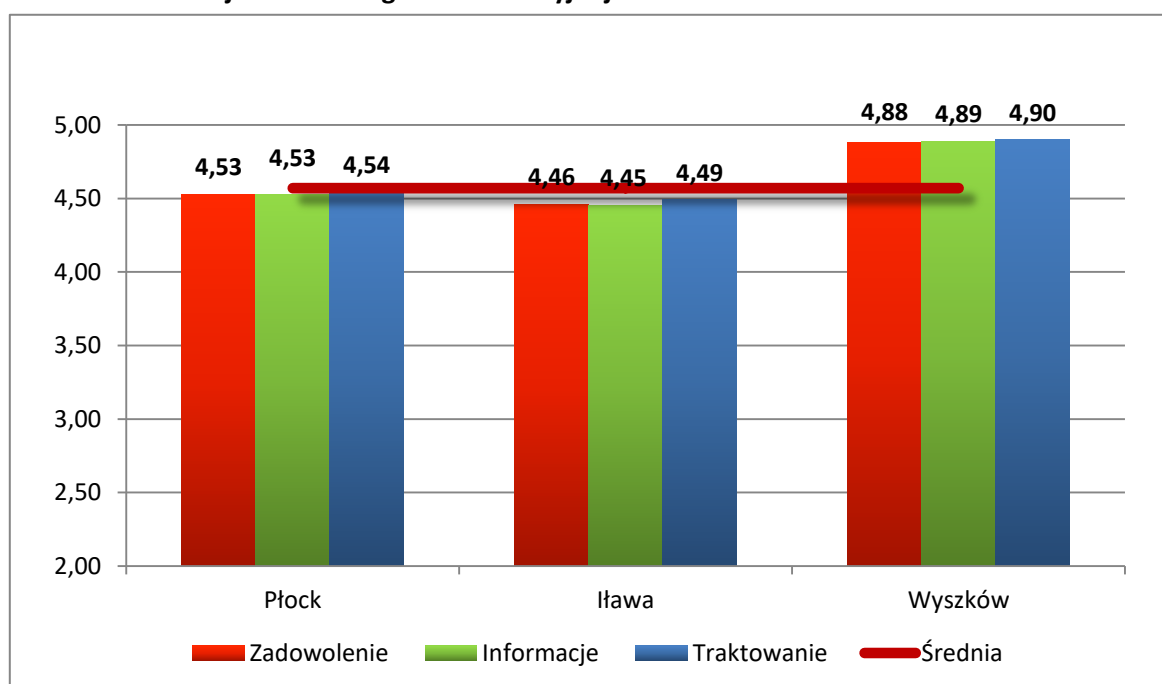
Tabela 3

Ocena jakości obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku i Filiach

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,53	4,53	4,54	4,55
Iława	4,46	4,45	4,49	4,49
Wyszków	4,88	4,89	4,90	4,91

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 projakościowym wartości liczbowe równe 0 oznaczają brak zmiany, mniejsze od 0 oznaczają spadek jakości, a większe od 0 – poprawę jakości obsługi administracyjnej w SWPW.

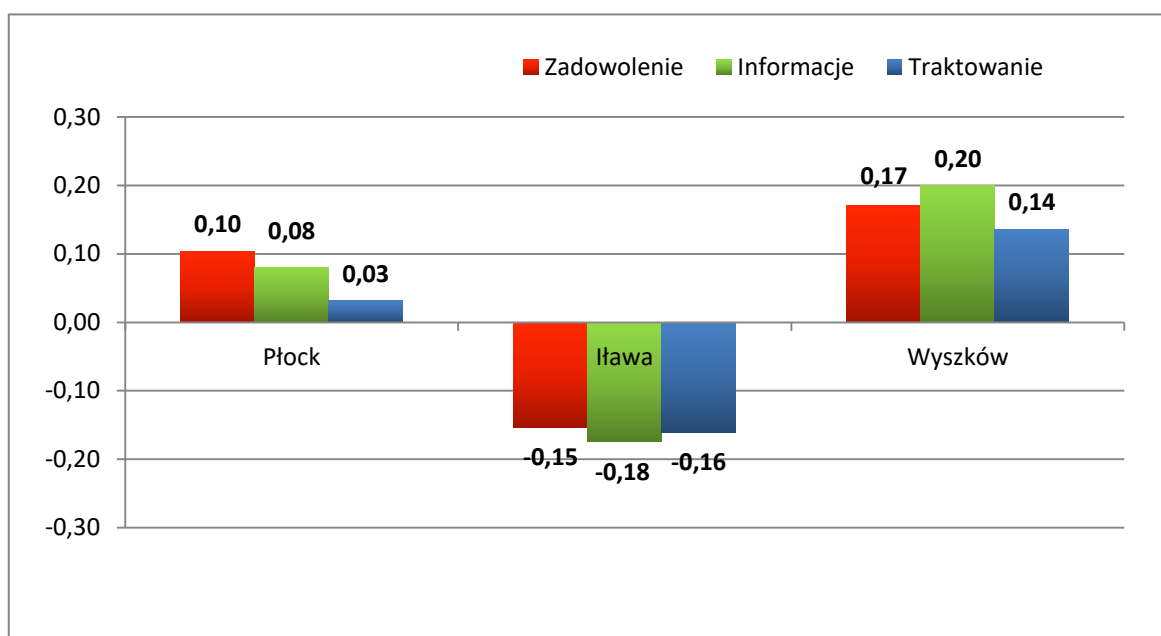
Tabela 4

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

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Płock	0,10	0,08	0,03
Łąwa	-0,15	-0,18	-0,16
Wyszków	0,17	0,20	0,14

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 Filii w Wyszkowie (wynik od 4,88 do 4,90), następnie w Płocku (wynik od 4,53 do 4,54), natomiast najniżej respondenci ocenili komórki organizacyjne w Filii w Ławie (wynik od 4,45 do 4,49). W porównaniu do poprzedniego badania nastąpił spadek poziomu jakości obsługi administracyjnej tylko w Ławie we wszystkich trzech obszarach, w przypadku Płocka i Filii w Wyszkowie zanotowano wzrost jakości obsługi w każdym z badanych obszarów.

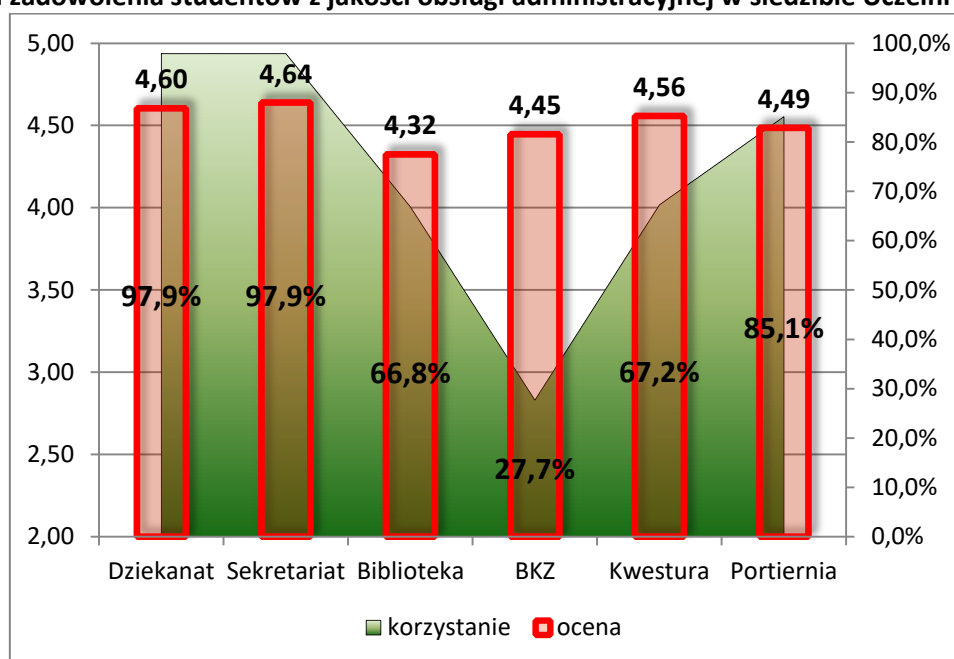
Tabela 5

Ocena jakości obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat	4,6	4,6	4,7
Sekretariat Wydziału	4,6	4,7	4,7
Biblioteka	4,3	4,4	4,5
Biuro Karier Zawodowych	4,4	4,5	4,7
Kwestura	4,6	4,6	4,7
Portiernia	4,5	4,5	4,6

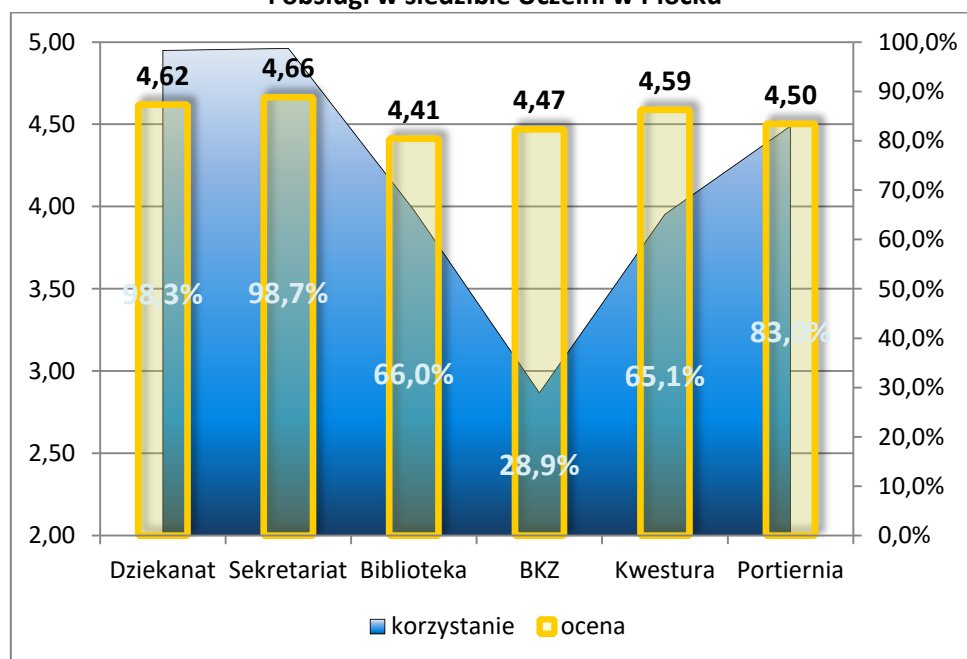
Wykres 5

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



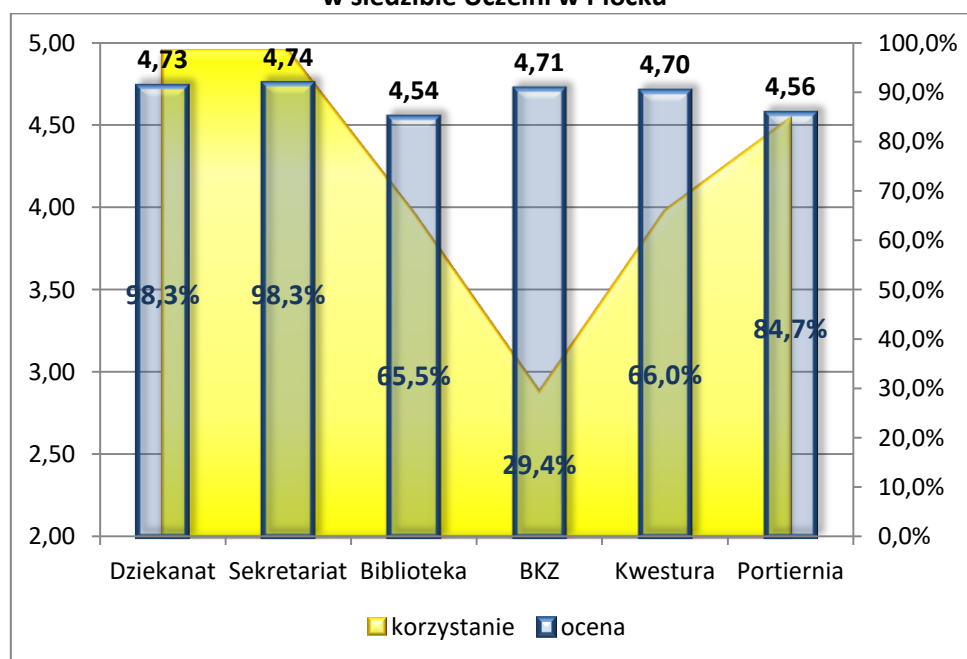
Wykres 6

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 235 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 uzyskały Sekretariaty Wydziałów i Dziekanat, najniższą zaś Biblioteka. Najmniej studentów korzysta z oferty Biura Karier Zawodowych i Kwestury Uczelni, co przekłada się na niższą ogólną ocenę tych komórek organizacyjnych.

IŁAWA

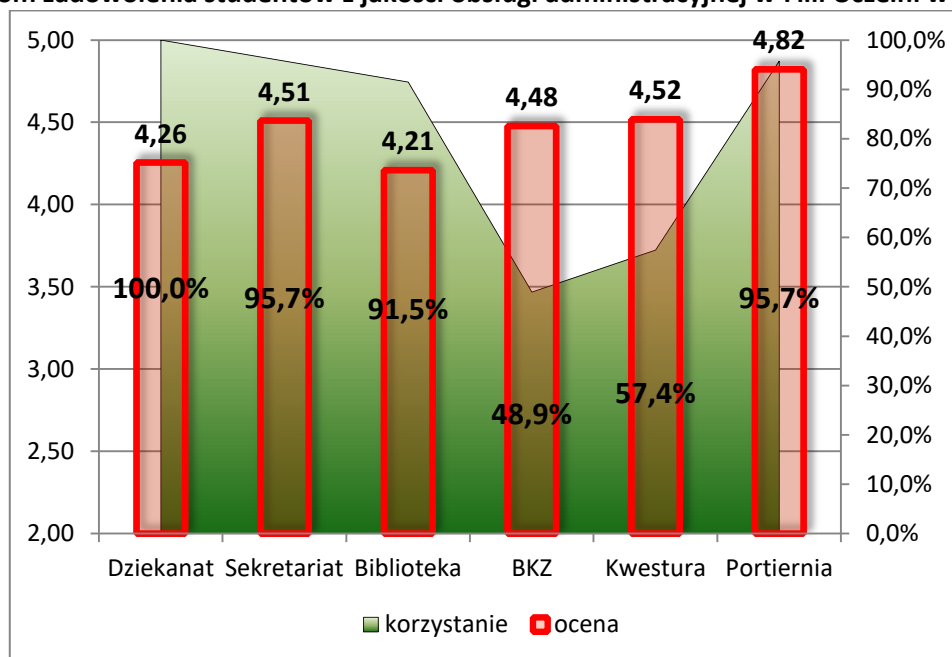
Tabela 6

Ocena jakości obsługi administracyjnej w Filii Uczelni w Iławie

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat	4,3	4,2	4,4
Sekretariat Wydziału	4,5	4,5	4,4
Biblioteka	4,2	4,4	4,4
Biuro karier Zawodowych	4,5	4,6	4,6
Kwestura	4,5	4,6	4,6
Portiernia	4,8	4,9	4,9

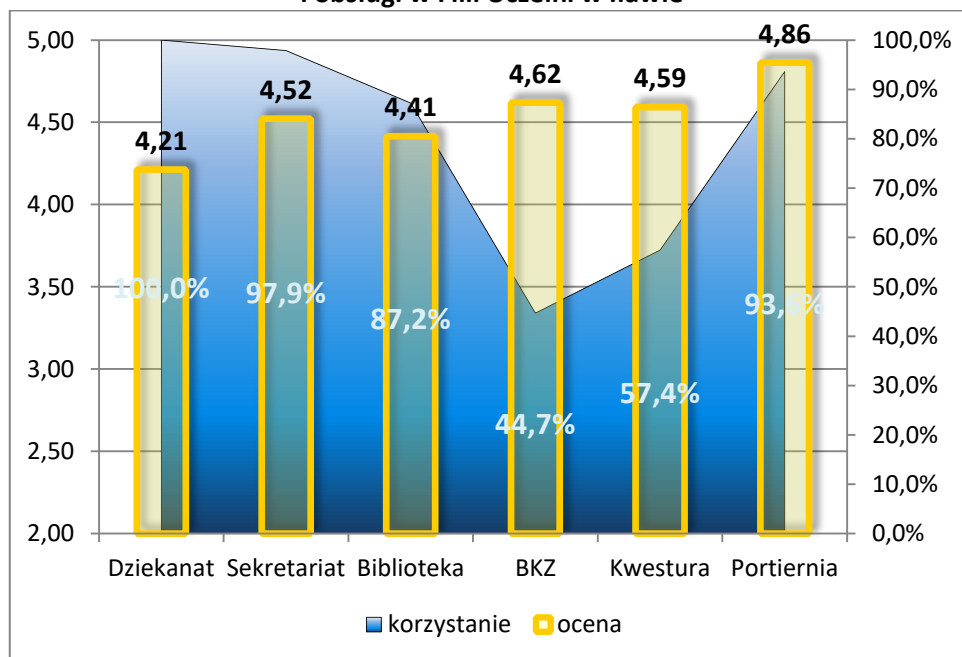
Wykres 8

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



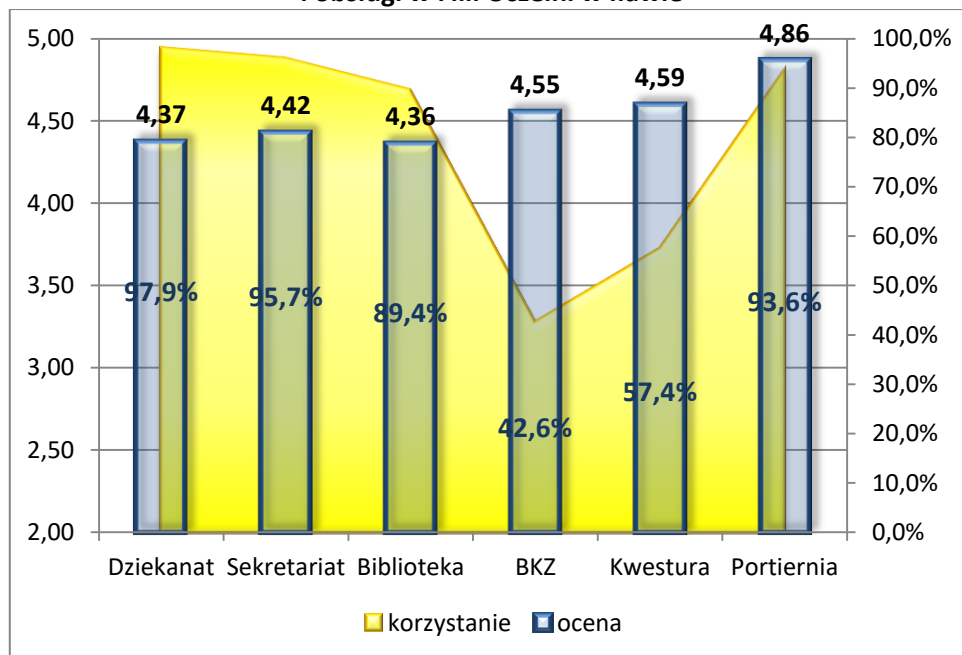
Wykres 9

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 47 respondentów realizujących studia w Filii Uczelni w Iławie wskazuje na zróżnicowany poziom zadowolenia z jakości obsługi przez pracowników administracji i obsługi. Najwyższą ocenę we wszystkich obszarach uzyskała Portiernia, najniższą – Dziekanat i Biblioteka. 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 24,7% więcej studentów korzysta z zasobów biblioteki.

WYSZKÓW

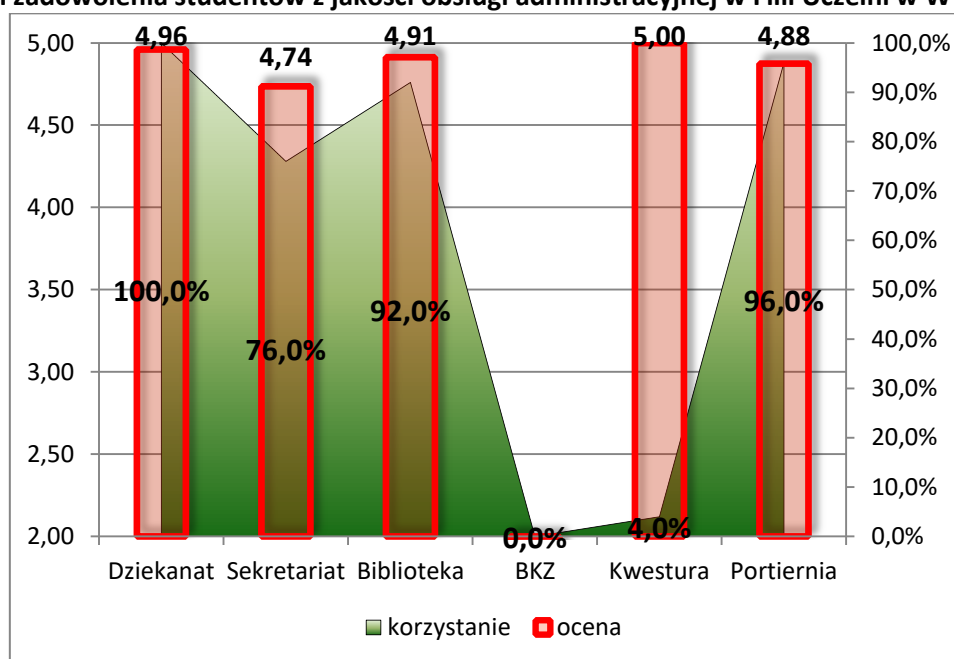
Tabela 7

Ocena jakości obsługi administracyjnej w Filii Uczelni w Wyszkowie

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat	5,0	5,0	4,9
Sekretariat Wydziału	4,7	4,8	4,9
Biblioteka	4,9	5,0	5,0
Biuro Karier Zawodowych	-	-	-
Kwestura	5,0	5,0	5,0
Portiernia	4,9	4,9	4,9

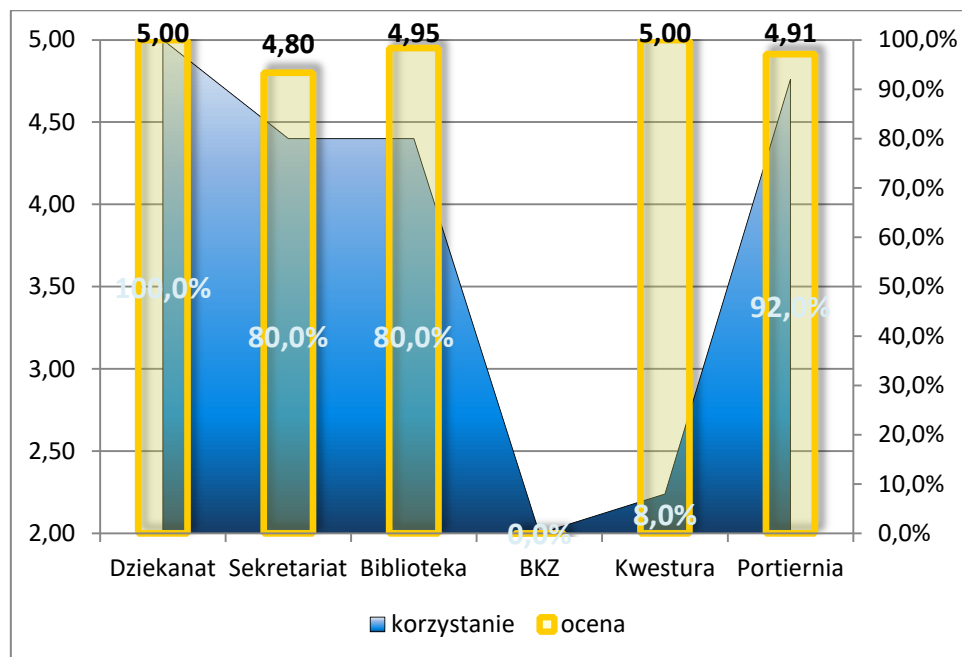
Wykres 11

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



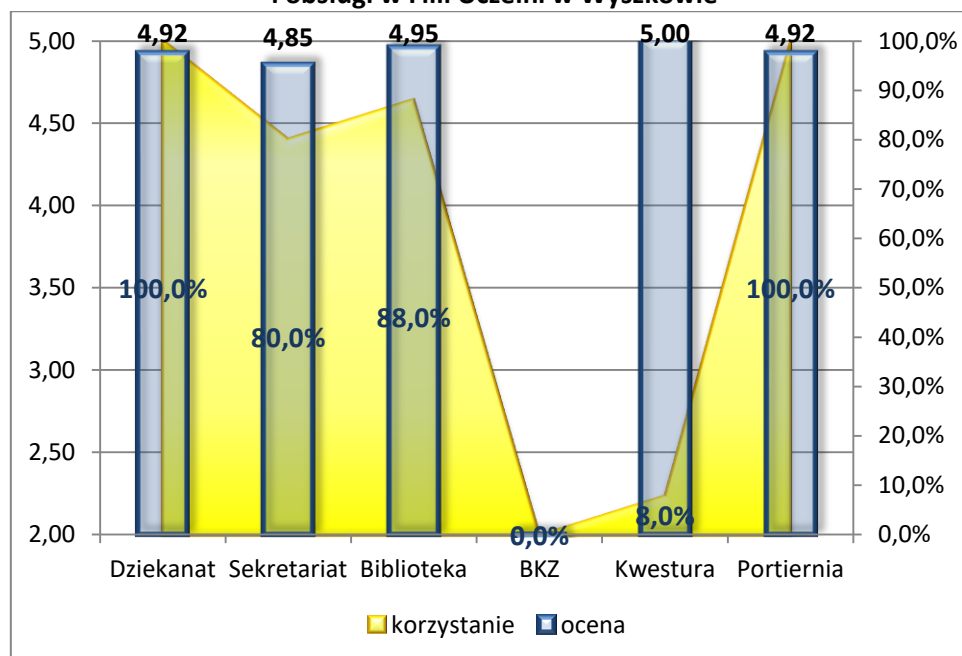
Wykres 12

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 25 respondentów realizujących studia w Filii Uczelni w Wyszkowie wskazuje na jednorodny poziom oceny jakości obsługi studentów przez pracowników administracji. Wysokie oceny we wszystkich trzech obszarach uzyskały Dziekanat, Sekretariat

Wydziałów, Biblioteka i Portiernia, najniższą Kwestura, ale z tej komórki organizacyjnej skorzystało zaledwie 8% studentów, natomiast z usług Biura Karier Zawodowych nie korzystał żaden student.

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

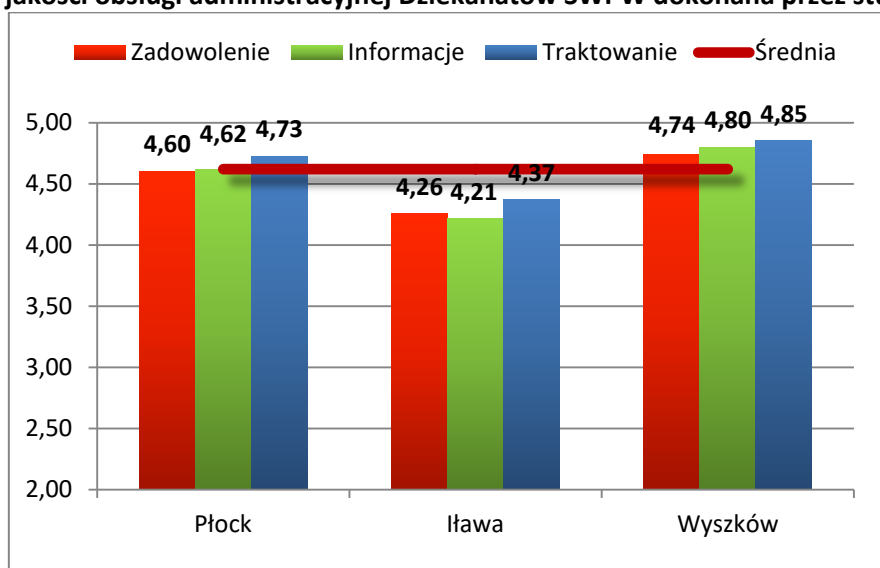
Tabela 8

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Dziekanatów SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,60	4,62	4,73	4,65
Łława	4,26	4,21	4,37	4,28
Wyszków	4,74	4,80	4,85	4,90

Wykres 14

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatów SWPW dokonana przez studentów



Jakość obsługi administracyjnej Dziekanatów Uczelni (średni wynik na podstawie udzielonych odpowiedzi – 4,62) podlega różnicowaniom w przypadku zastosowania kryterium miejsca świadczenia usługi (Płock, Łława, 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

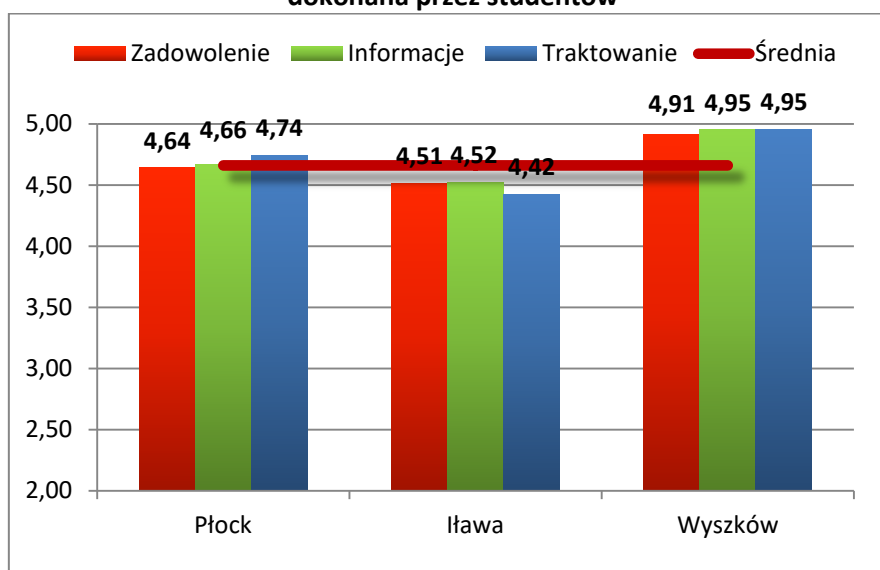
Tabela 9

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Sekretariatów Wydziałów SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,64	4,66	4,74	4,68
Iława	4,51	4,52	4,42	4,49
Wyszków	4,91	4,95	4,95	4,80

Wykres 15

Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatów Wydziałów SWPW
dokonana przez studentów



W zakresie jakości obsługi administracyjnej Sekretariatów Wydziałów SWPW zaobserwowano zróżnicowanie na korzyść Filii w Wyszkowie, natomiast oceny poniżej średniej uzyskał Sekretariat w Iławie. Pogłębiona analiza została przedstawiona w części IV Raportu.

³ Szczegółowe zestawienie znajduje się w części IV Raportu.

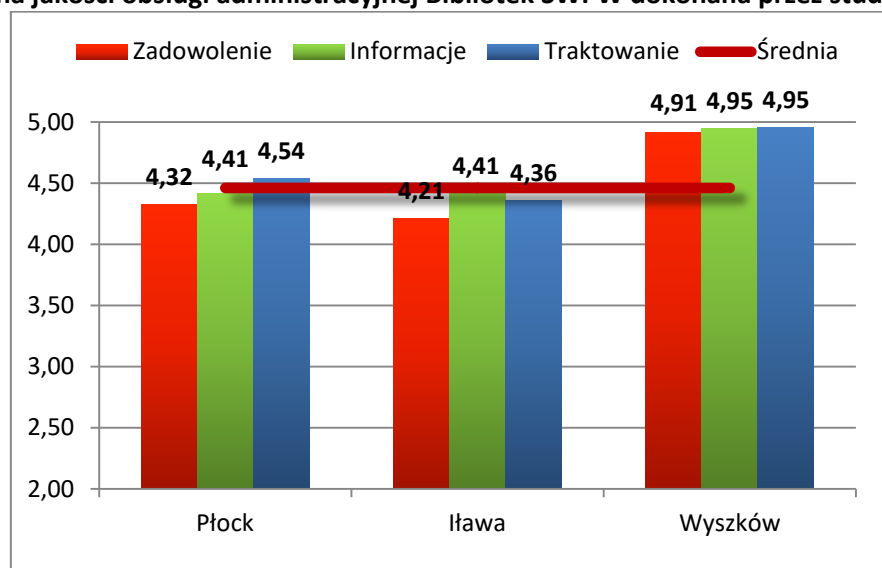
Tabela 10

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Bibliotek SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,32	4,41	4,54	4,42
Iława	4,21	4,41	4,36	4,33
Wyszków	4,91	4,95	4,95	4,94

Wykres 16

Ocena jakości obsługi administracyjnej Bibliotek SWPW dokonana przez studentów



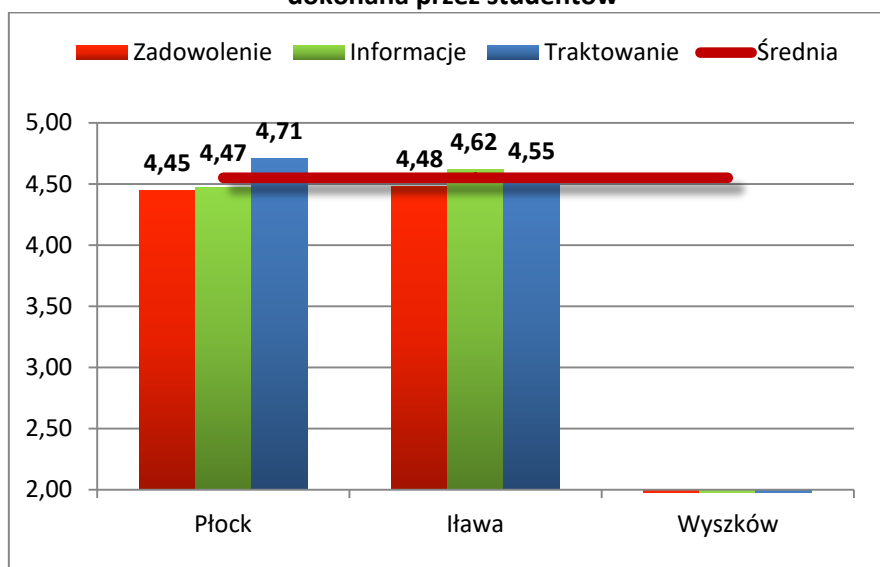
Podobnie, jak w roku ubiegłym, ocena jakości obsługi Bibliotek SWPW jest bardzo zróżnicowana. Biblioteka w Iławie została oceniona poniżej średniej (która wyniosła 4,46 dla całej Uczelni) w każdym z badanych obszarów. Również Biblioteka w Płocku uzyskał niższe oceny od średniej w obszarze Zadowolenie i Informacje. 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 Iławie. Cieszy 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

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,45	4,47	4,71	4,54
Iława	4,48	4,62	4,55	4,85
Wyszków	-	-	-	-

**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

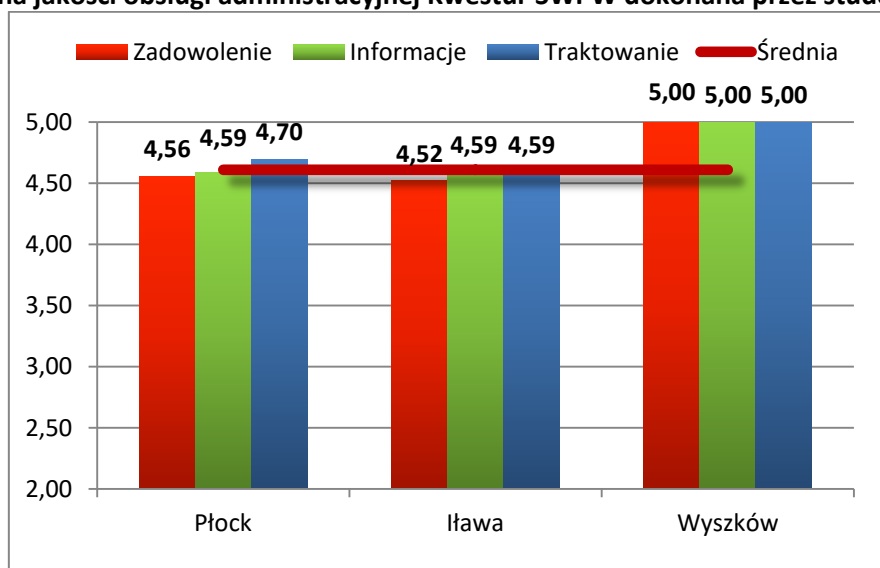
Tabela 12

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Kwestur SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,56	4,59	4,70	4,61
Iława	4,52	4,59	4,59	4,57
Wyszaków	5,00	5,00	5,00	5,00

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 Wyszowie, we wszystkich trzech obszarach. Przy analizowaniu wyników ankiet należy wziąć pod uwagę poziom korzystania z usług, który dla Płocka wyniósł 67,2%, dla Ławy 57,4%, a dla Wyszowa 8%. Studenci z Filii mogą kontaktować się z Kwesturą wyłącznie drogą telefoniczną, listowną i mailową – brak jest kontaktu osobistego.

PORTIERNIA

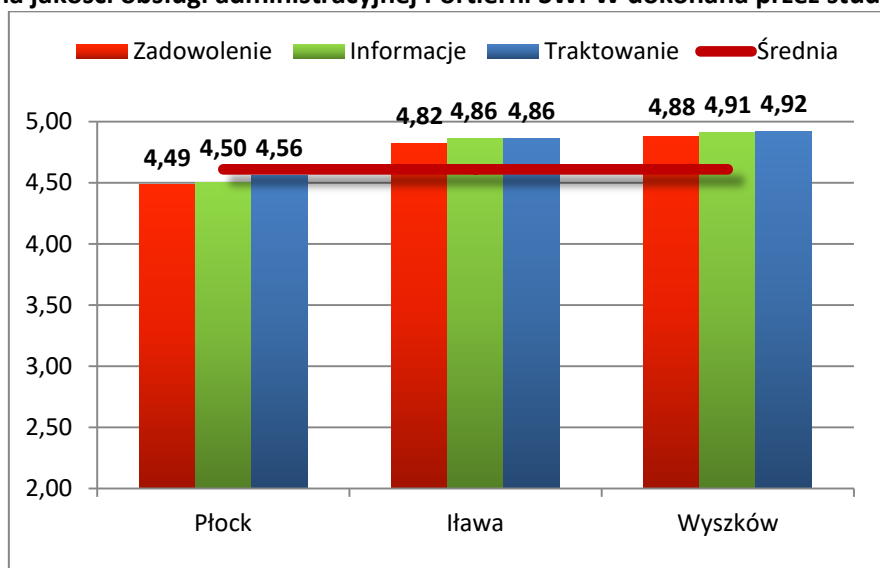
Tabela 13

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Portierni SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,49	4,50	4,56	4,52
Ława	4,82	4,86	4,86	4,85
Wyszków	4,88	4,91	4,92	4,90

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, tak jak i w poprzednim badaniu, poniżej średniej ogólnouczelnianej, która wynosiła 4,61. W przypadku obu Filii Uczelni ocena była znacznie wyższa.

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.

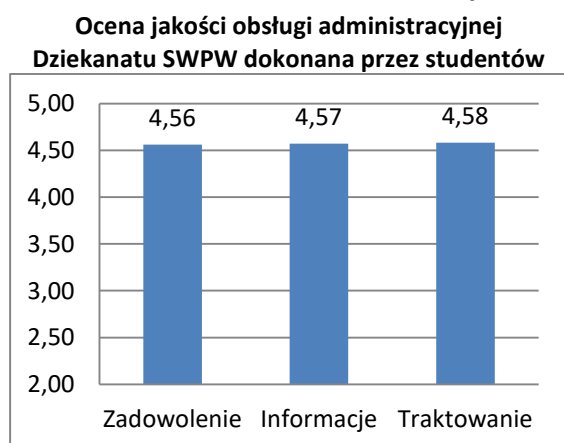
Tabela 14

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

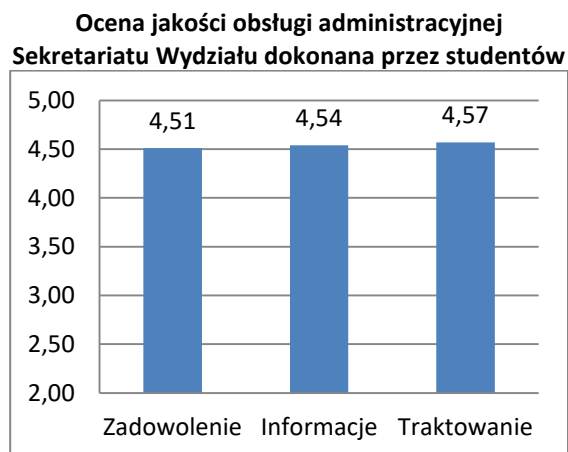
Wydział	Komórka organizacyjna	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Liczba respondentów
Administracji w Płocku	Dziekanat	4,56	4,57	4,58	69
	Sekretariat Wydziału	4,51	4,54	4,57	
Bezpieczeństwa Narodowego	Dziekanat	4,58	4,60	4,59	12
	Sekretariat Wydziału	4,75	4,83	4,83	
Informatyki	Dziekanat	4,82	4,82	4,86	9
	Sekretariat Wydziału	4,75	4,88	4,88	
Pedagogiczny w Płocku	Dziekanat	4,54	4,54	4,55	67
	Sekretariat Wydziału	4,71	4,68	4,79	
Wychowania Fizycznego	Dziekanat	4,38	4,39	4,38	21
	Sekretariat Wydziału	4,70	4,81	4,86	
Zarządzania	Dziekanat	4,58	4,58	4,58	57
	Sekretariat Wydziału	4,65	4,68	4,82	
Administracji w Iławie	Dziekanat	4,23	4,23	4,25	19
	Sekretariat Wydziału	4,22	4,26	4,11	
Pedagogiczny w Iławie	Dziekanat	4,65	4,66	4,67	28
	Sekretariat Wydziału	4,70	4,70	4,63	
Administracji w Wyszkowie	Dziekanat	5,00	5,00	5,00	12
	Sekretariat Wydziału	4,98	5,00	5,00	
Pedagogiczny w Wyszkowie	Dziekanat	4,84	4,84	4,85	13
	Sekretariat Wydziału	4,64	4,64	4,73	

Płock – Wydział Administracji

Wykres 20



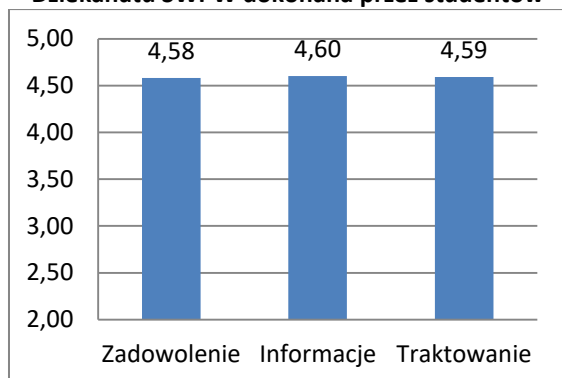
Wykres 21



Płock – Wydział Bezpieczeństwa Narodowego

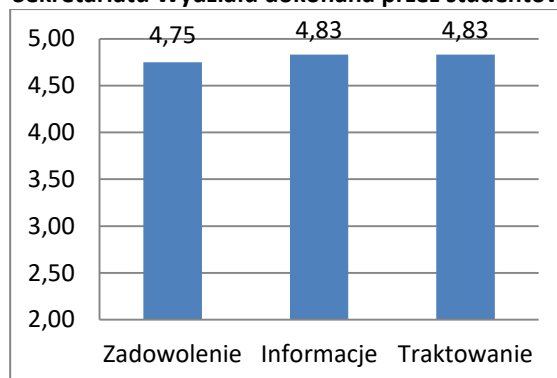
Wykres 22

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 23

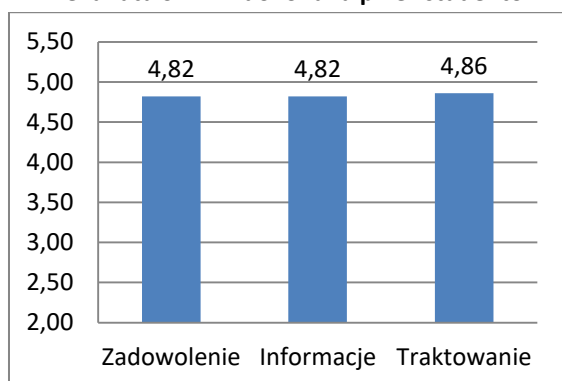
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Płock – Wydział Informatyki

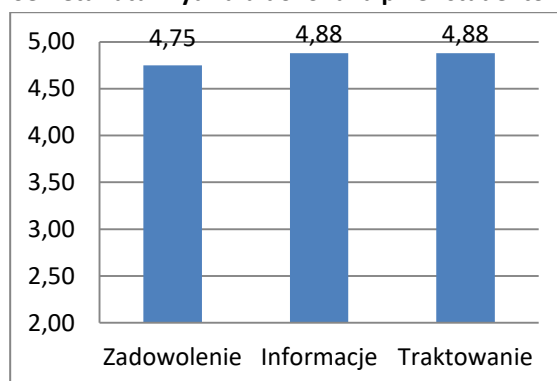
Wykres 24

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 25

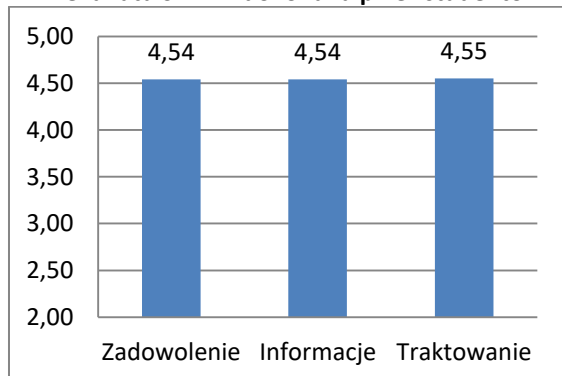
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Płock – Wydział Pedagogiczny

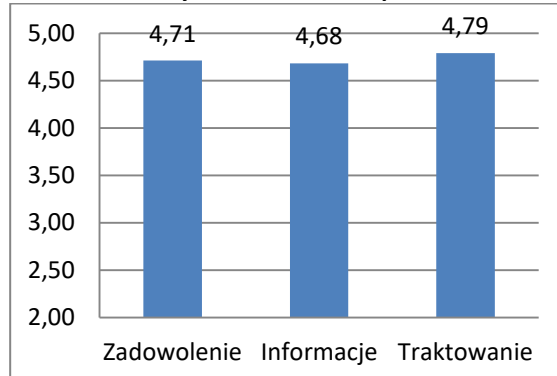
Wykres 26

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 27

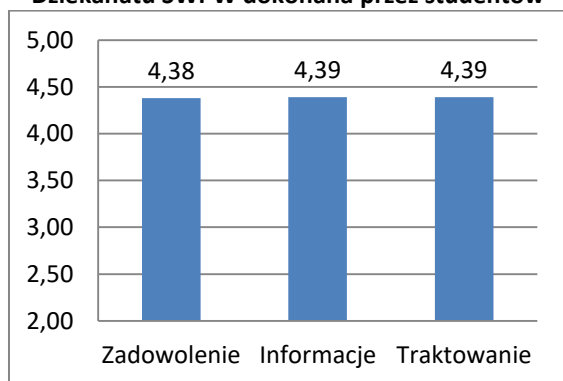
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Płock – Wydział Wychowania Fizycznego

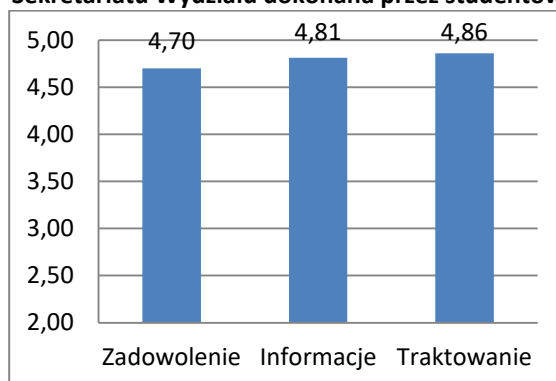
Wykres 28

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 29

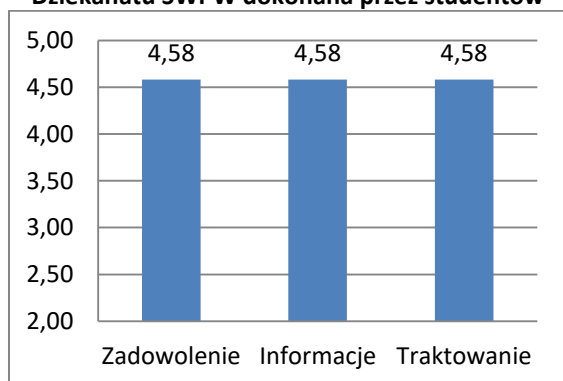
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Płock – Wydział Zarządzania

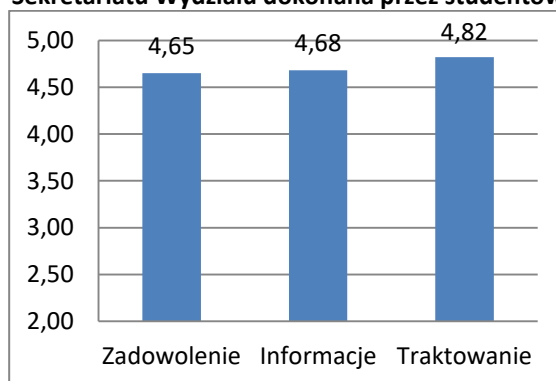
Wykres 30

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 31

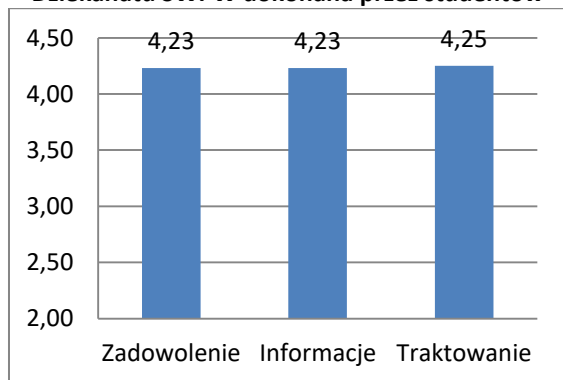
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Iława – Wydział Administracji

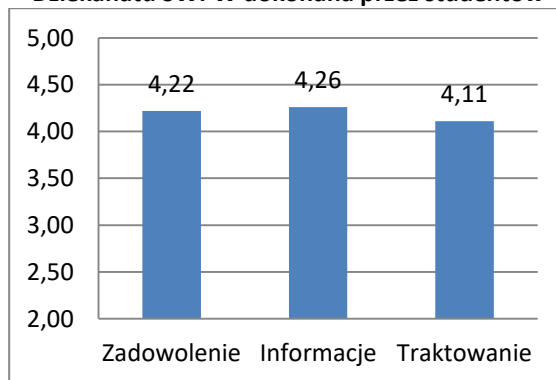
Wykres 32

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 33

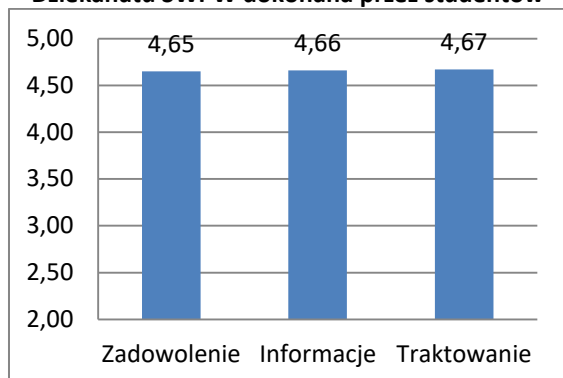
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Iława – Wydział Pedagogiczny

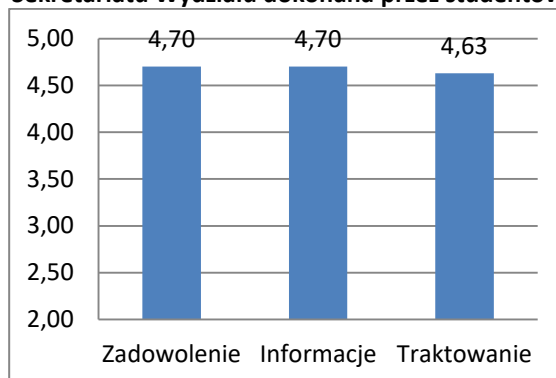
Wykres 34

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 35

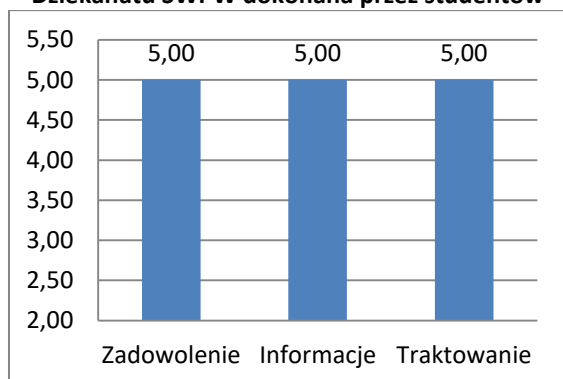
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Wyszaków – Wydział Administracji i Zarządzania, kierunek Administracja

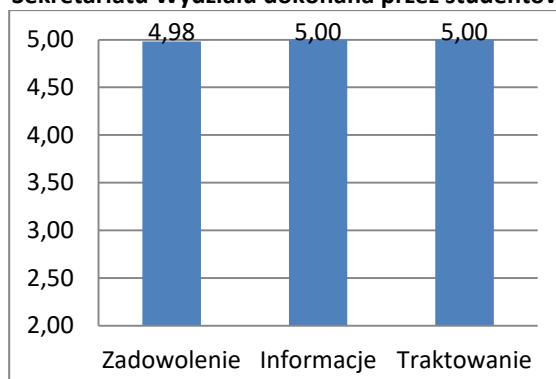
Wykres 36

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 37

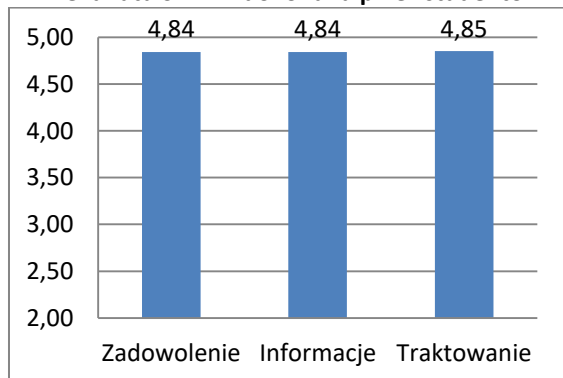
Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów



Wyszaków – Wydział Pedagogiczny

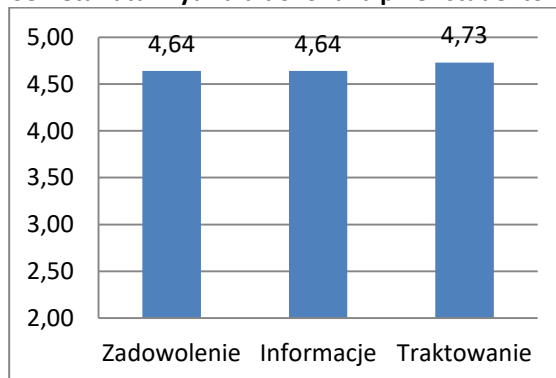
Wykres 38

Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



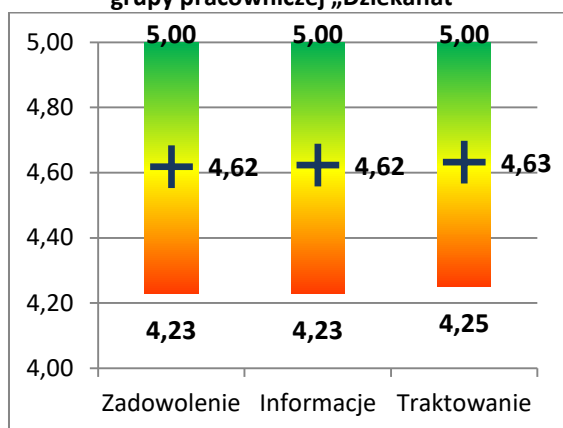
Wykres 39

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 zróżnicowania. 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: 4,57. Należy zwrócić uwagę na wysoką 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 Iławie. 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”

