



Biuro ds. Jakości Kształcenia

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

RAPORT

Płock, kwiecień 2013

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	7
Część III. Ocena wszystkich grup pracowniczych objętych badaniem	13
Część IV. Ocena wybranych grup pracowniczych - Dziekanaty, Sekretariaty Wydziałów	19

Termin badania

Ocena pracowników administracyjnych SWPW dokonywana przez studentów prowadzona była w dniach 9 – 24 marca 2013 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 stanowić 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		

Łącznie w badaniu udział wzięło 735 studentów SWPW, tj. 399 w Płocku, 174 w Iławie, 162 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, Ława, Wyszaków) oddzielnie,
- III. **Ocena wszystkich grup pracowniczych objętych badaniem** – uśrednione wyniki wszystkich grup pracowniczych z rozbiem danych na poszczególne Ośrodki,
- IV. **Ocena wybranych grup pracowniczych** – uśrednione wyniki wybranych grup pracowniczych (Dziekanat, Sekretariaty Wydziałów) z rozbiem 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: **4,47**.

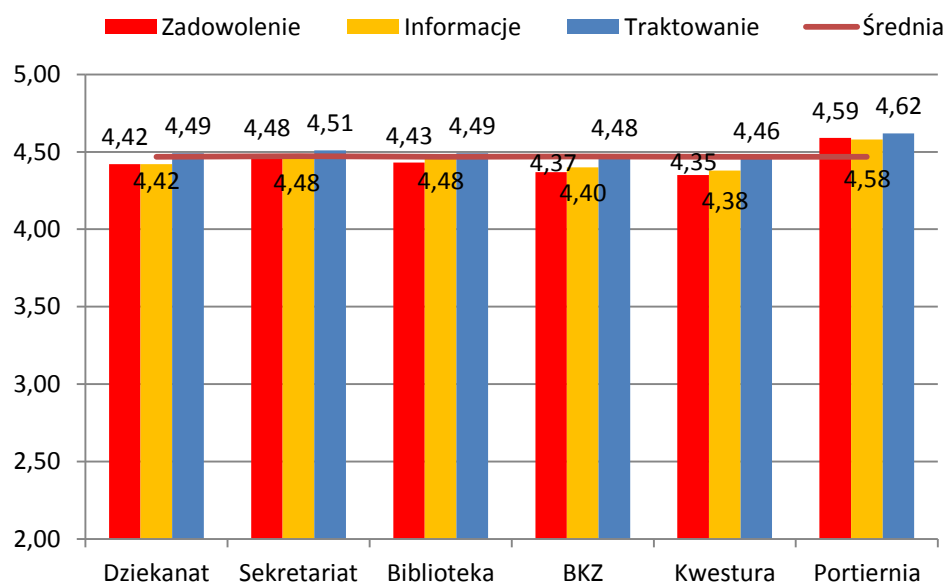
Tabela 1.

Zestawienie wyników ankiet oceniających jakość obsługi administracyjnej w SWPW.

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie
Dziekanat	4,42	4,42	4,49
Sekretariat Wydziału	4,48	4,48	4,51
Biblioteka	4,43	4,48	4,49
Biuro Karier Zawodowych	4,37	4,40	4,48
Kwestura	4,35	4,38	4,46
Portiernia	4,59	4,58	4,62

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.

Część II.

Ocena regionalna

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

PŁOCK

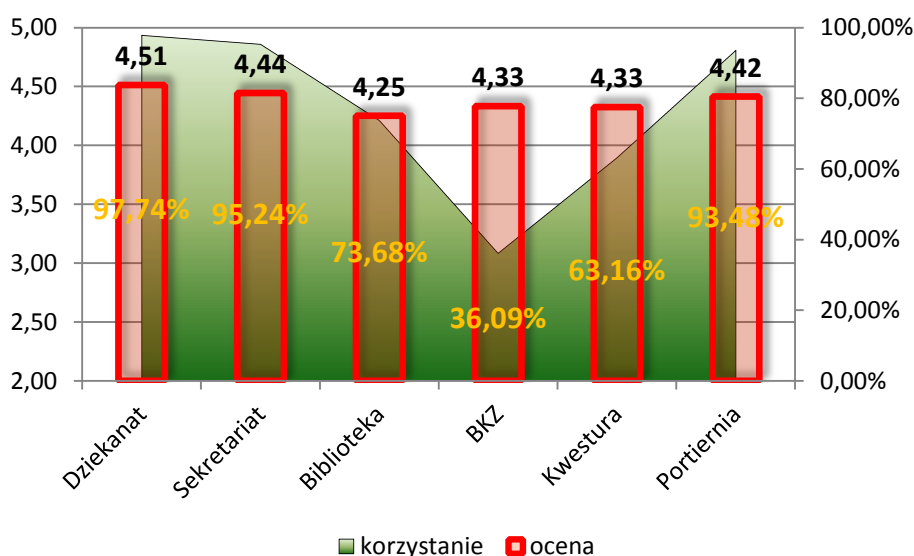
Tabela 2.

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

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Korzystanie (%)
Dziekanat	4,51	4,53	4,60	97,74
Sekretariat Wydziału	4,44	4,44	4,46	95,24
Biblioteka	4,25	4,30	4,30	73,43
Biuro Karier Zawodowych	4,33	4,34	4,45	35,34
Kwestura	4,33	4,37	4,44	61,65
Portiernia	4,42	4,43	4,46	91,23

Wykres 2.

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

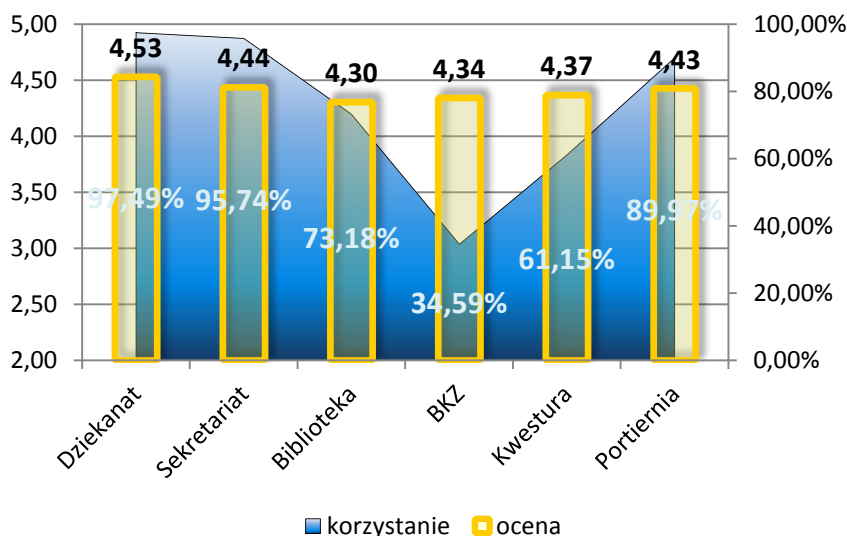


¹ Korzystanie rozumiane jako odsetek osób, które udzieliły odpowiedzi wartościującej na zadane w ankiecie pytanie.

Wskaźniki ujęte w tabelach to uśrednione wyniki ilości udzielonych odpowiedzi w trzech obszarach.

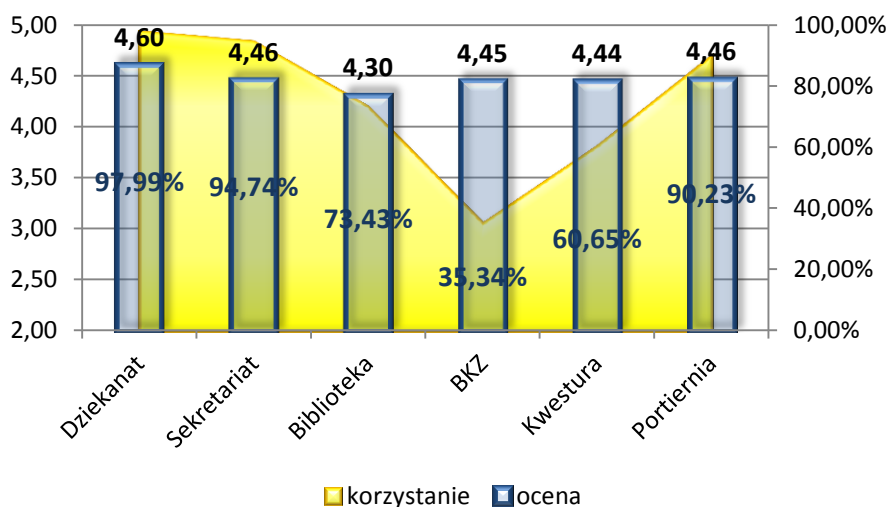
Wykres 3.

Poziom zadowolenia studentów z jakości informacji uzyskiwanych od pracowników administracji i obsługi w siedzibie Uczelni w Płocku.



Wykres 4.

Poziom zadowolenia studentów ze sposobu traktowania przez pracowników administracji i obsługi w siedzibie Uczelni w Płocku.



Przeprowadzone badanie na grupie 399 respondentów realizujących studia w siedzibie Uczelni w Płocku wskazuje na dość jednolity poziom zadowolenia z jakości obsługi przez pracowników administracji i obsługi. Odchylenie standardowe:

- w obszarze zadowolenia wynosi 0,09, co stanowi 6% przedziału możliwych odpowiedzi
- w obszarze jakości informacji 0,08, co stanowi 5% przedziału możliwych odpowiedzi
- w obszarze traktowanie 0,10, co stanowi 6% przedziału możliwych odpowiedzi.

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.

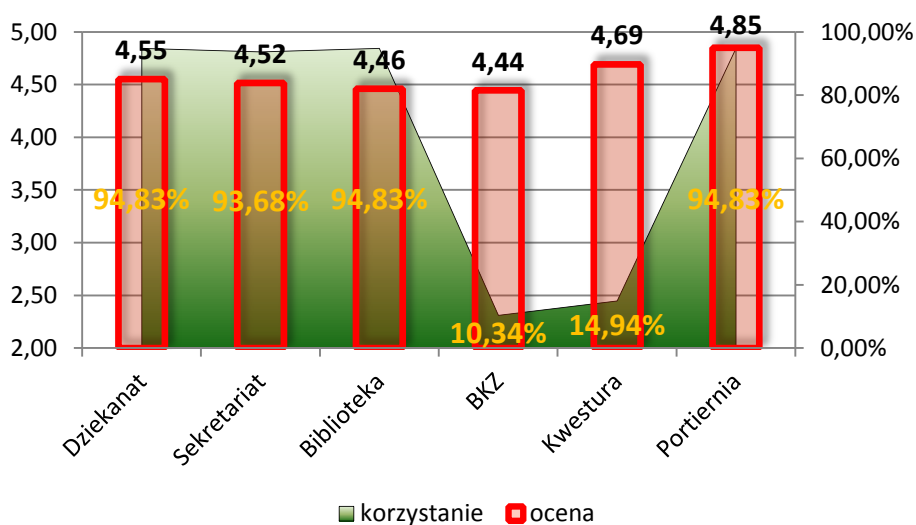
Tabela 3.

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

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Korzystanie (%)
Dziekanat	4,55	4,56	4,58	95,40
Sekretariat Wydziału	4,52	4,52	4,54	94,83
Biblioteka	4,46	4,51	4,51	92,72
Biuro Karier Zawodowych	4,44	4,50	4,43	9,58
Kwestura	4,69	4,58	4,67	13,60
Portiernia	4,85	4,83	4,84	94,44

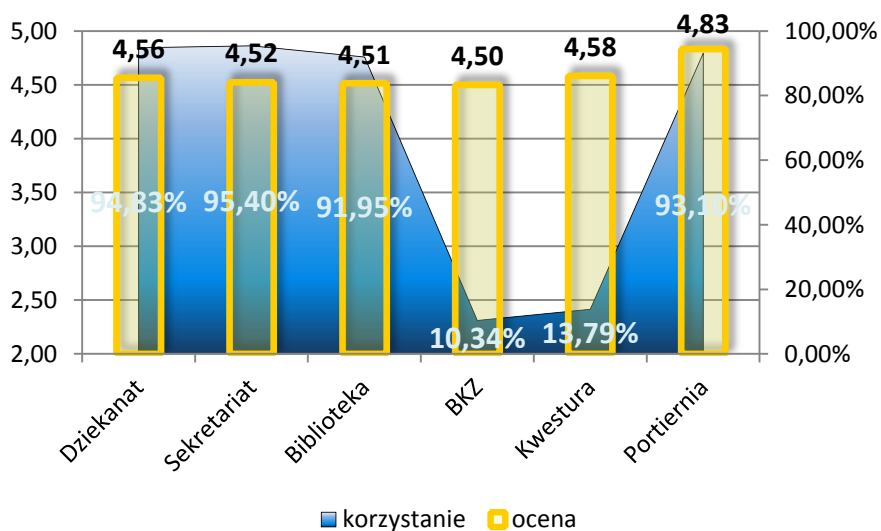
Wykres 5.

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



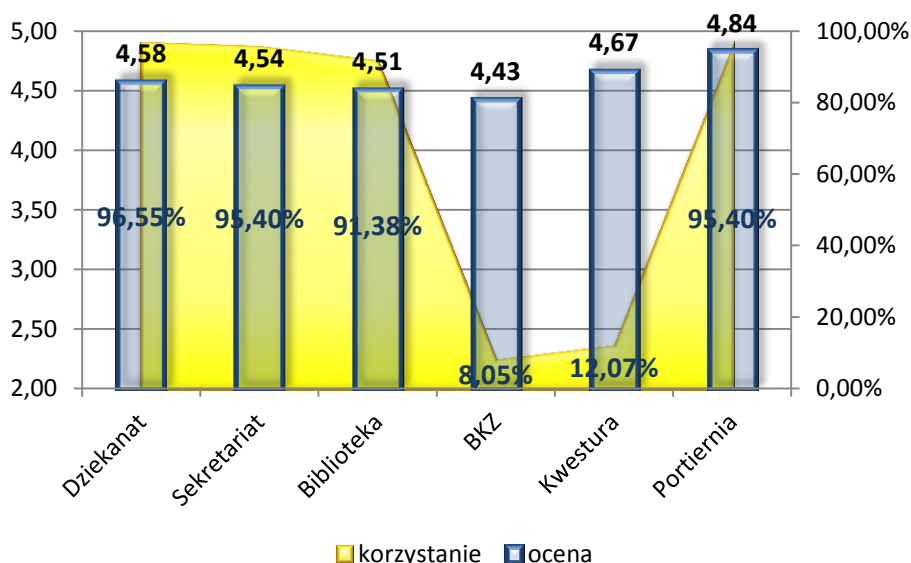
Wykres 6.

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



Wykres 7.

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



Przeprowadzone badanie na grupie 174 respondentów realizujących studia w Filii Uczelni w Łławie wskazuje na raczej jednolity poziom zadowolenia z jakości obsługi przez pracowników administracji i obsługi. Odchylenie standardowe:

- w obszarze zadowolenia wynosi 0,16, co stanowi 10% przedziału możliwych odpowiedzi
- w obszarze jakości informacji 0,12, co stanowi 8% przedziału możliwych odpowiedzi
- w obszarze traktowanie 0,14, co stanowi 10% przedziału możliwych odpowiedzi.

W związku ze znacząco zróżnicowanym poziomem korzystania z usług poszczególnych komórek organizacyjnych tj. od ok. 8% do ok. 96% dane te zaprezentowano na wykresach prezentujących obydwie wskaźniki. Analiza wskazuje, iż niewielu studentów korzysta z oferty Biura Karier Zawodowych i Kwestury Uczelni. W porównaniu do Uczelni w Płocku należy zaznaczyć, iż blisko 20% więcej studentów korzysta z zasobów biblioteki.

WYSZKÓW

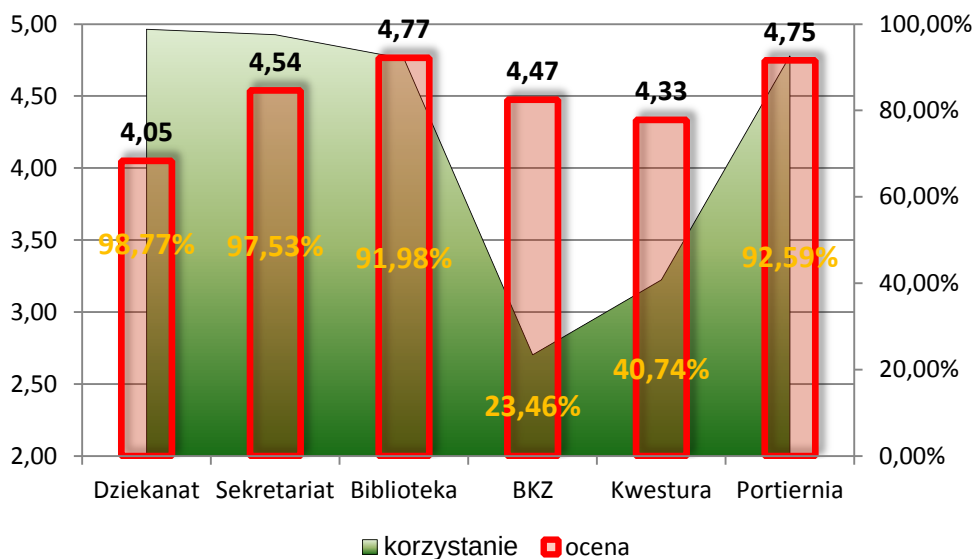
Tabela 4.

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

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Korzystanie (%)
Dziekanat	4,05	4,02	4,11	99,38
Sekretariat Wydziału	4,54	4,55	4,61	96,91
Biblioteka	4,77	4,79	4,84	92,18
Biuro Karier Zawodowych	4,47	4,57	4,63	23,66
Kwestura	4,33	4,32	4,48	39,45
Portiernia	4,75	4,71	4,78	88,06

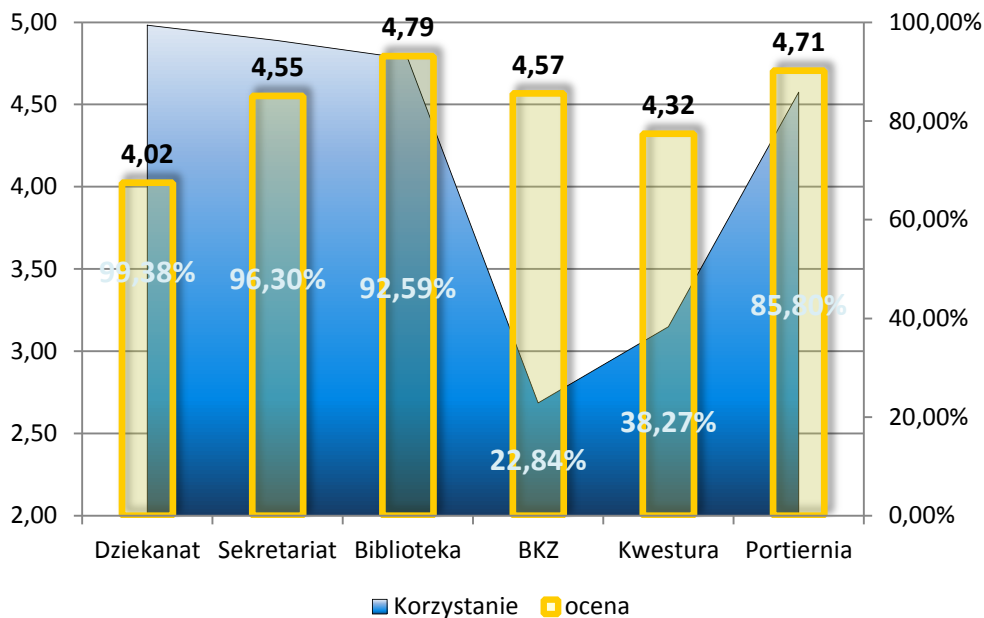
Wykres 8.

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



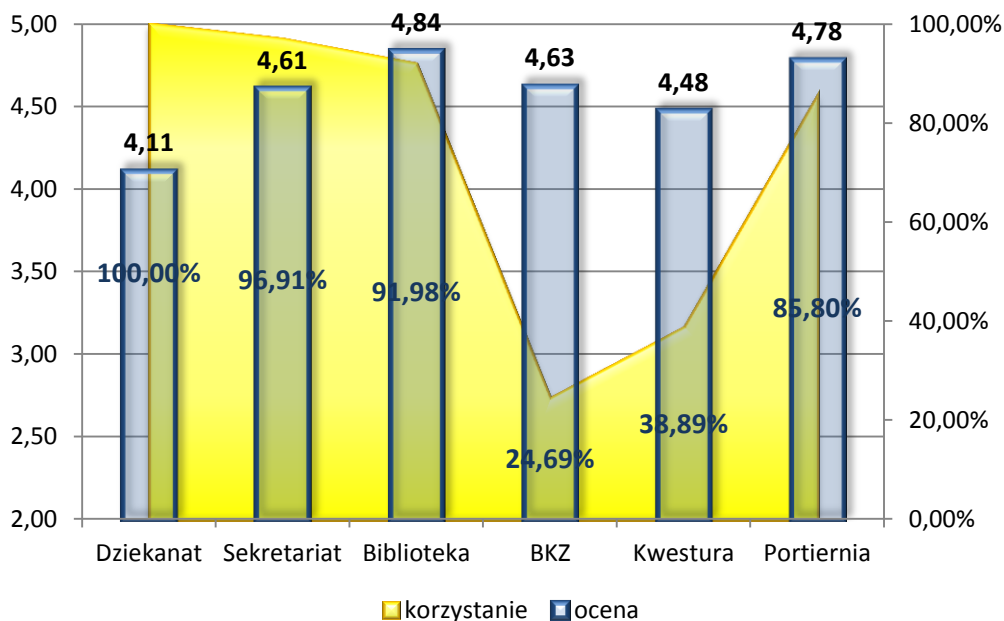
Wykres 9.

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



Wykres 10.

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



Przeprowadzone badanie na grupie 162 respondentów realizujących studia w Filii Uczelni w Wyszkanie wskazuje na istniejące zróżnicowanie w ocenie jakości obsługi studentów przez pracowników administracji. Odchylenie standardowe w obszarze zadowolenia wynosi 27% wartości średniej arytmetycznej tego obszaru, zaś w obszarze jakości informacji 28% i 26% w obszarze traktowanie. W związku ze zróżnicowanym poziomem korzystania z usług poszczególnych komórek organizacyjnych tj. od ok. 23% do 100% dane te zaprezentowano na wykresach prezentujących obydwa wskaźniki. Analiza wskazuje, iż najmniej studentów, choć znacząco więcej niż w Filii w Ławie deklaruje korzystanie z oferty Biura Karier Zawodowych, co jest niemożliwe, gdyż Biuro nie posiada tam siedziby, ani nie prowadzi żadnego programu/ oferty dla tamtejszych studentów. Nie wszyscy też korzystają z 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

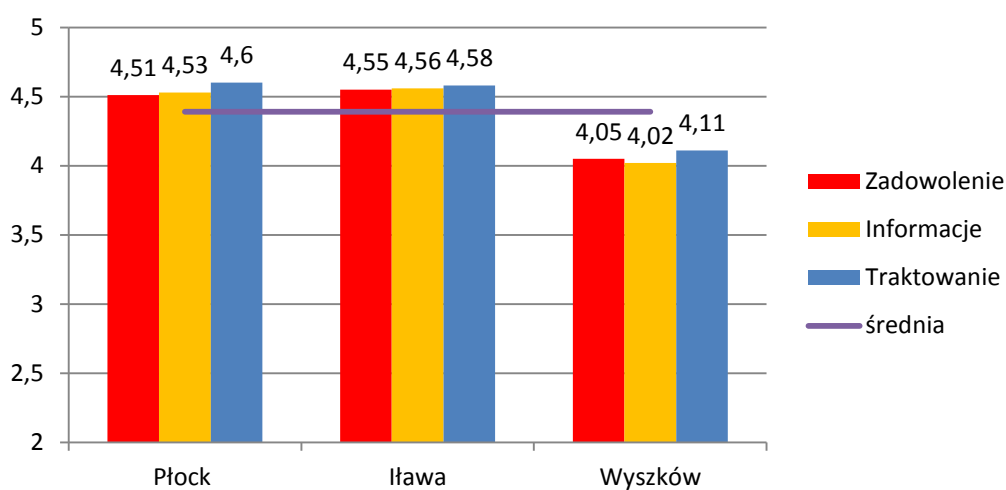
Tabela 5.

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

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie
Płock	4,51	4,53	4,60
Ława	4,55	4,56	4,58
Wyszków	4,05	4,02	4,11
	Średnia		4,39

Wykres 11.

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatów SWPW dokonana przez studentów.



Jakość obsługi administracyjnej Dziekanatów Uczelni (średni wynik na podstawie udzielonych odpowiedzi 4,39) podlega znaczącym różnicowaniom w przypadku zastosowania kryterium miejsca świadczenia usługi (Płock, Ława, Wyszków). We wszystkich badanych obszarach: zadowolenie, informacje, traktowanie najniższe wyniki (o ok. 0,5 oceny) odnotowano w Filii SWPW w Wyszkowie. Pogłębiona analiza została przedstawiona w części IV Raportu.

² Szczegółowe zestawienie znajduje się w części IV. Raportu

SEKRETARIATY WYDZIAŁÓW³

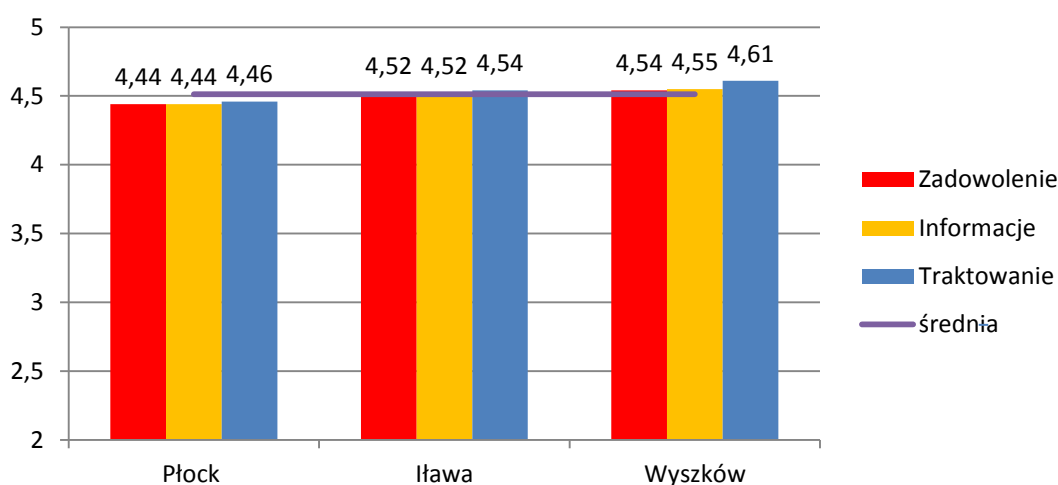
Tabela 6.

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

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie	
Płock	4,44	4,44	4,46	
Ława	4,52	4,52	4,54	
Wyszków	4,54	4,55	4,61	
			Średnia	4,51

Wykres 12.

Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatów Wydziałów SWPW dokonana przez studentów.



W zakresie jakości obsługi administracyjnej Sekretariatów Wydziałów SWPW nie zaobserwowano znaczącego zróżnicowania. 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.

BIBLIOTEKI

Tabela 7.

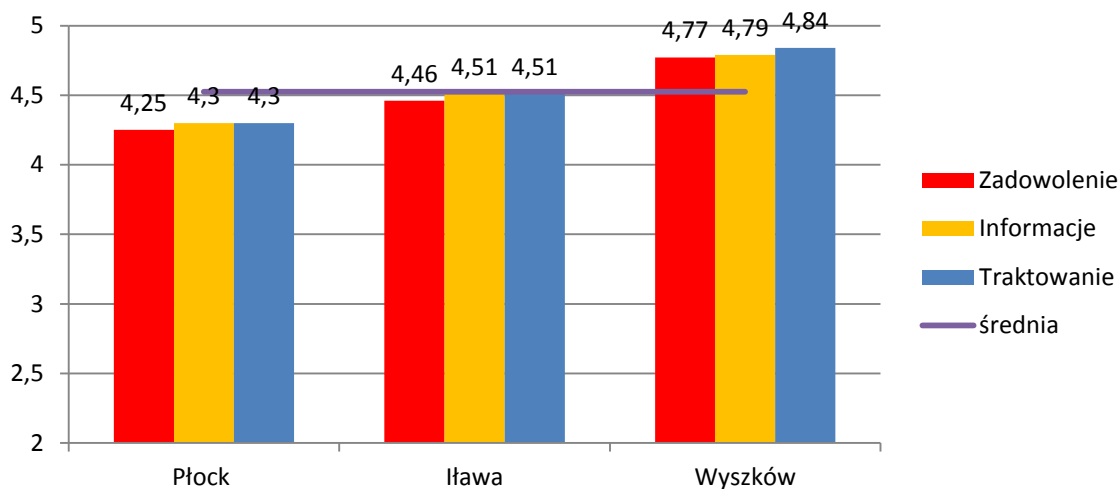
Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Bibliotek SWPW zgromadzonych na podstawie wyników ankiet.

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie	
Płock	4,25	4,30	4,30	
Ława	4,46	4,51	4,51	
Wyszków	4,77	4,79	4,84	
			Średnia	4,53

³ Szczegółowe zestawienie znajduje się w części IV. Raportu

Wykres 13.

Ocena jakości obsługi administracyjnej Bibliotek SWPW dokonana przez studentów.



Zróźnicowanie 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 Wyszakowie 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 Wyszakowie zadeklarowało ponad 92% studentów, przy wskaźniku korzystania z biblioteki przez studentów z Płocka na poziomie ok. 73%).

BIURO KARIER ZAWODOWYCH (BKZ)

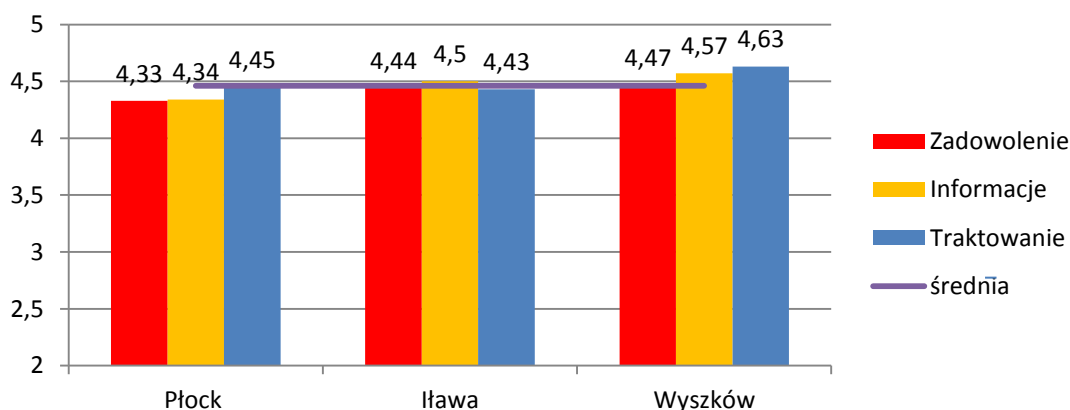
Tabela 8.

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

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie
Płock	4,33	4,34	4,45
Iława	4,44	4,50	4,43
Wyszaków	4,47	4,57	4,63
Średnia			4,46

Wykres 14.

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: 35,34% dla Płocka, 9,58% dla Iławy oraz 23,66% dla Wyszakowa. 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 35% należy uznać za zadowalający (co trzeci student ocenił jakość obsługi administracyjnej przez BKZ). Ocena uzyskana przez BKZ na podstawie odpowiedzi studentów z Płocka oscyluje wokół średniej ogólnouczelnianej.

KWESTURA

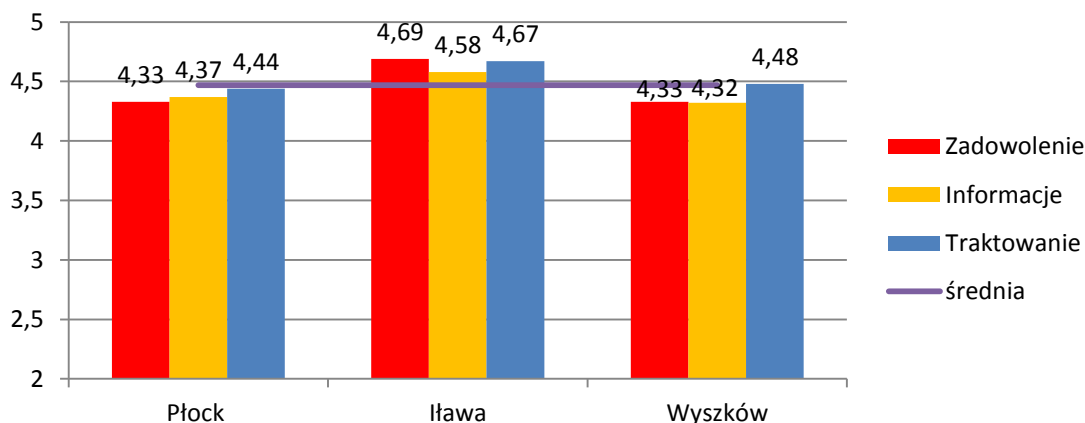
Tabela 9.

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

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie
Płock	4,33	4,37	4,44
Iława	4,69	4,58	4,67
Wyszaków	4,33	4,32	4,48
	Średnia		4,47

Wykres 15.

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. 62%, dla Ławy 14%, a dla Wyszkowa 40%.

PORTIERNIA

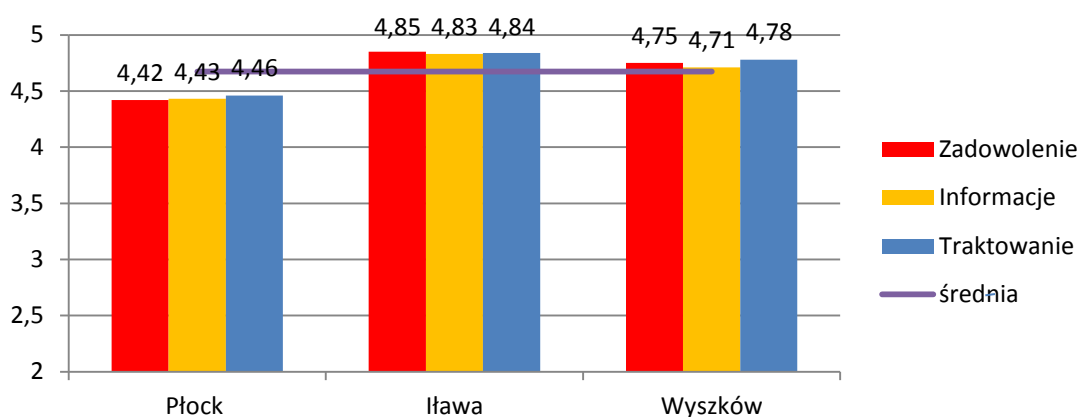
Tabela 10.

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

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie	
Płock	4,42	4,43	4,46	
Ława	4,85	4,83	4,84	
Wyszków	4,75	4,71	4,78	
			Średnia	4,67

Wykres 16.

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 najistotniejszy wpływ ma występujący dym papierosowy w obrębie Portierni budynku E.

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 10.

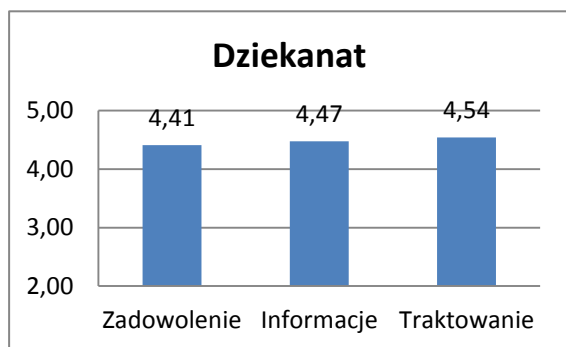
Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Dziekanatów i Sekretariatów poszczególnych Wydziałów SWPW zgromadzonych na podstawie wyników ankiet.

Wydział/Kierunek		Zadowolenie	Informacje	Traktowanie	Liczebność
Administracji w Płocku	Dziekanat	4,41	4,47	4,54	146
	Sekretariat Wydziału	4,33	4,32	4,32	
Bezpieczeństwa Narodowego	Dziekanat	4,62	4,62	4,65	41
	Sekretariat Wydziału	4,73	4,73	4,80	
Informatyki	Dziekanat	4,50	4,59	4,73	22
	Sekretariat Wydziału	4,68	4,76	4,76	
Pedagogiczny w Płocku	Dziekanat	4,52	4,54	4,64	92
	Sekretariat Wydziału	4,26	4,31	4,31	
Wychowania Fizycznego	Dziekanat	4,63	4,48	4,56	27
	Sekretariat Wydziału	4,59	4,46	4,59	
Zarządzania	Dziekanat	4,61	4,57	4,61	71
	Sekretariat Wydziału	4,60	4,56	4,57	
Administracji w Ławie	Dziekanat	4,70	4,70	4,72	70
	Sekretariat Wydziału	4,52	4,53	4,60	
Pedagogiczny w Ławie	Dziekanat	4,45	4,48	4,49	104
	Sekretariat Wydziału	4,52	4,52	4,50	
Administracja w Wyszku	Dziekanat	4,29	4,29	4,33	51
	Sekretariat Wydziału	4,66	4,67	4,70	
Zarządzanie w Wyszku	Dziekanat	4,17	4,02	4,26	47
	Sekretariat Wydziału	4,16	4,16	4,30	
Pedagogiczny w Wyszku	Dziekanat	3,76	3,81	3,83	64
	Sekretariat Wydziału	4,71	4,72	4,75	
średnia		4,47	4,47	4,53	

Płock – Wydział Administracji

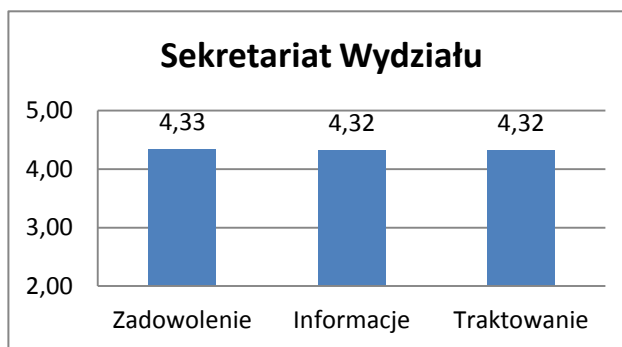
Wykres 17.

*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów.*



Wykres 18.

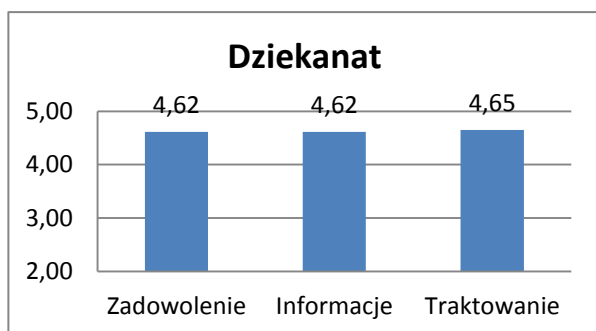
*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez
studentów.*



Płock – Wydział Bezpieczeństwa Narodowego

Wykres 19.

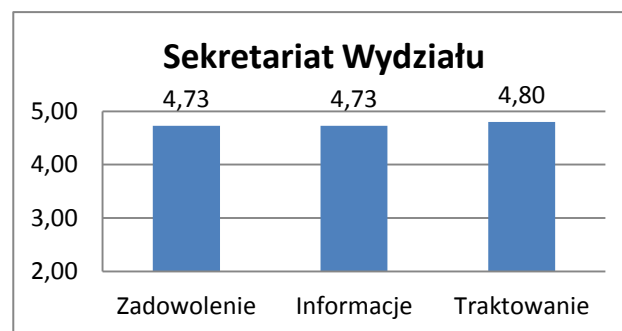
*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów.*



Komentarze studentów: brak

Wykres 20.

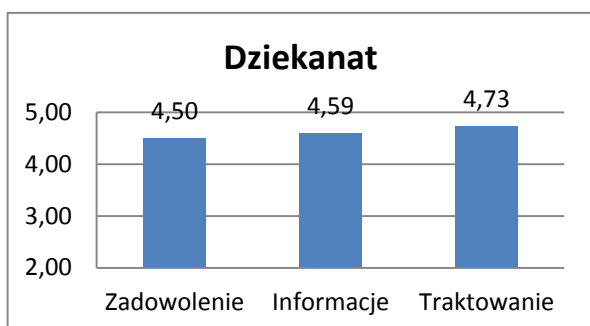
*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez
studentów.*



Płock – Wydział Informatyki

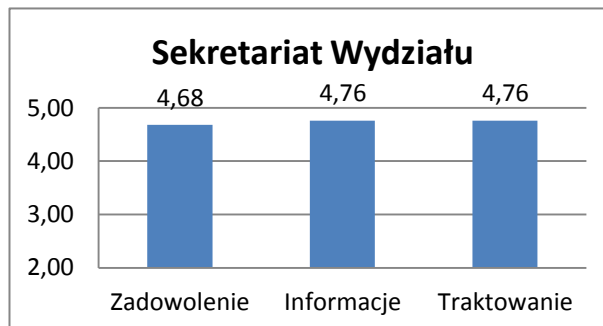
Wykres 21.

*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów*



Wykres 22.

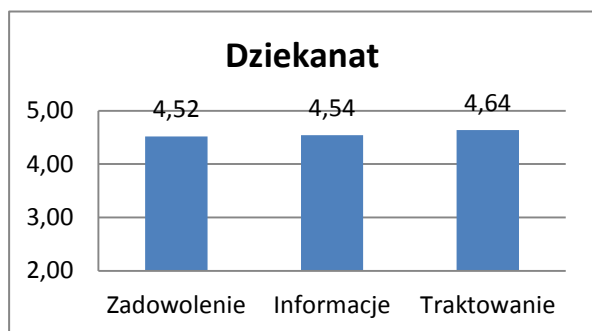
*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez
studentów.*



Płock – Wydział Pedagogiczny

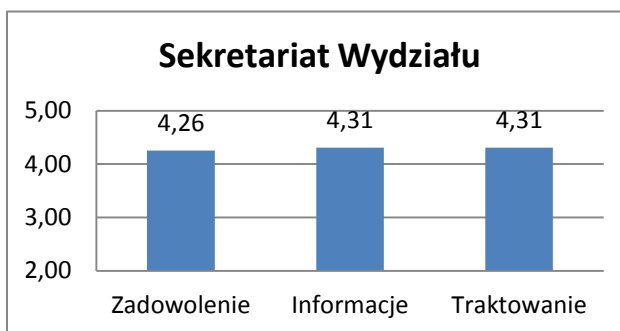
Wykres 23.

*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów*



Wykres 24.

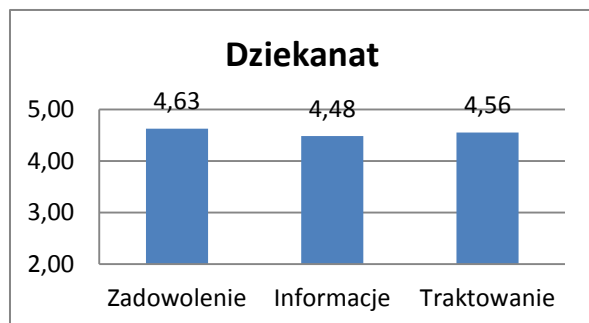
*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów.*



Płock – Wydział Wychowania Fizycznego

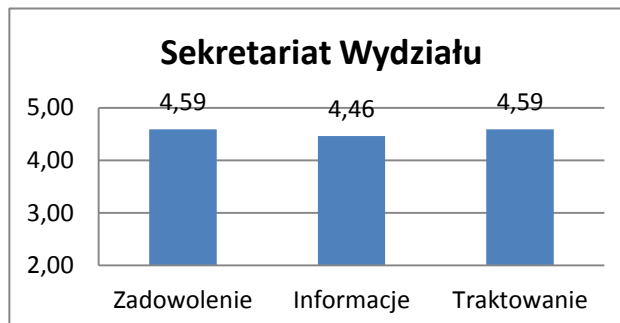
Wykres 25.

*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów*



Wykres 26.

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

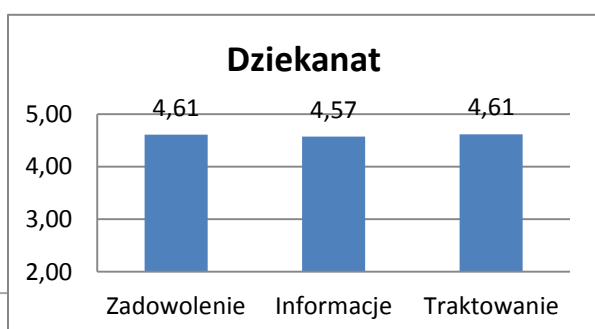


Komentarze studentów: brak

Płock – Wydział Zarządzania

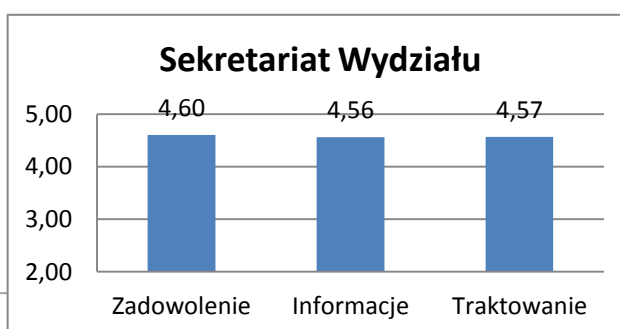
Wykres 27.

*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów*



Wykres 28.

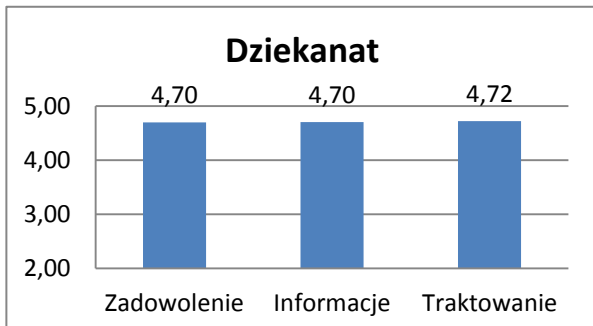
*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów.*



Ława – Wydział Administracji

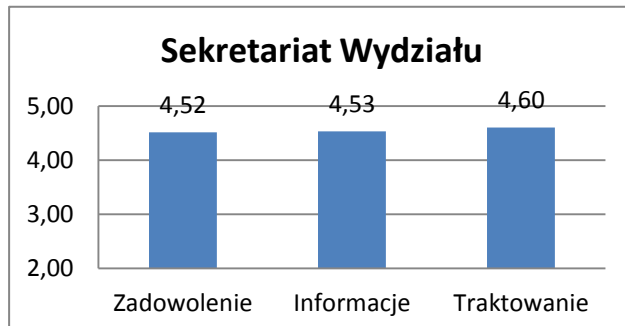
Wykres 29.

*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów*



Wykres 30.

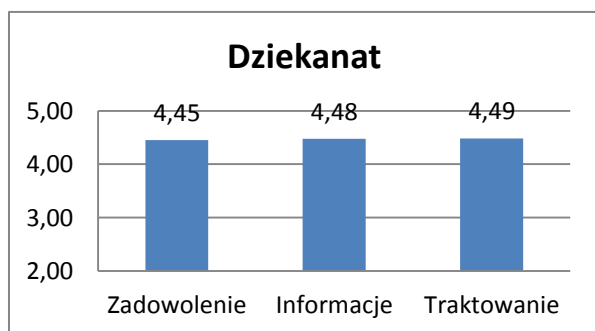
*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów.*



Ława – Wydział Pedagogiczny

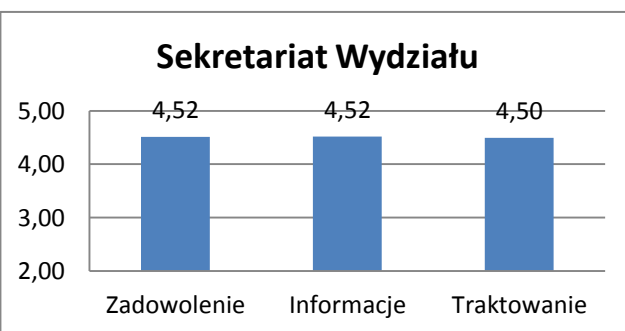
Wykres 31.

*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów*



Wykres 32.

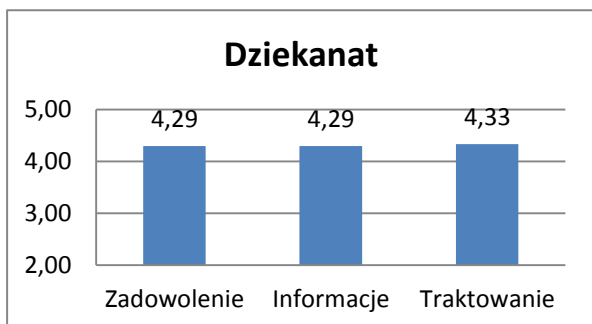
*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów.*



Wyszków – Wydział Administracji i Zarządzania, kierunek Administracja

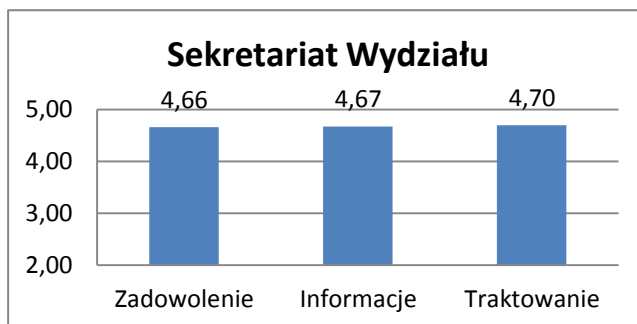
Wykres 33.

*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów*



Wykres 34.

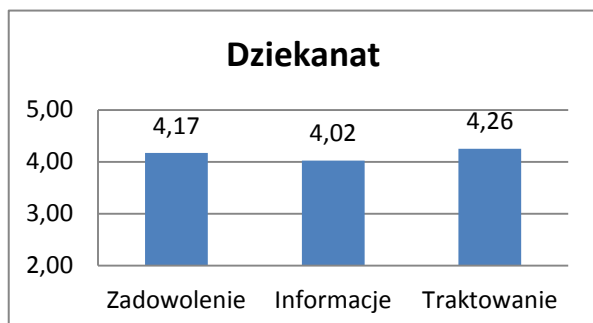
*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów.*



Wyszków – Wydział Administracji i Zarządzania, kierunek Zarządzanie

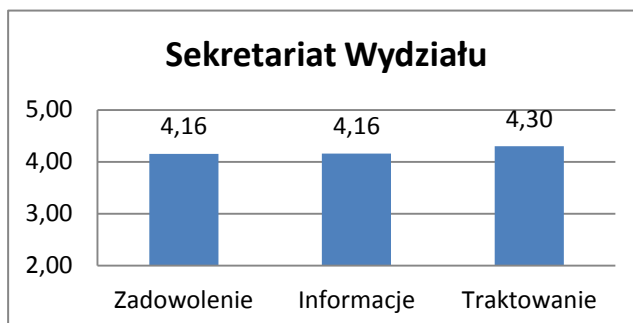
Wykres 35.

*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów*



Wykres 36.

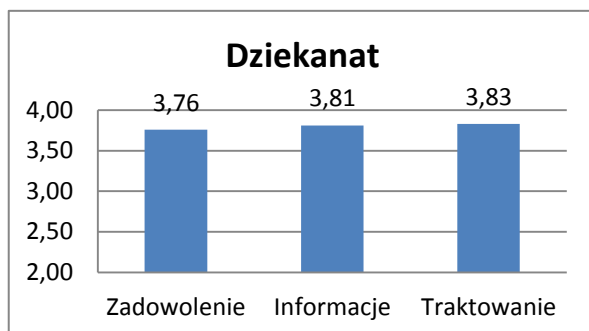
*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Sekretariatu Wydziału dokonana przez studentów.*



Wyszków – Wydział Pedagogiczny

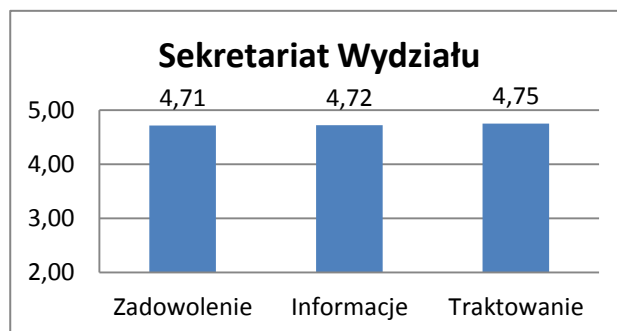
Wykres 37.

*Ocena jakości obsługi administracyjnej
Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów.*



Wykres 38.

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

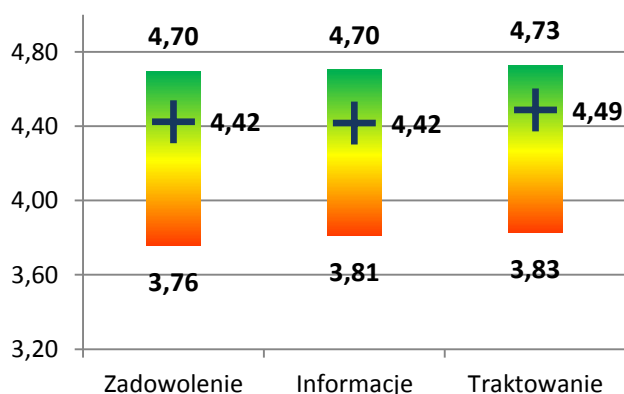


Przeprowadzona ocena jakości obsługi administracyjnej studentów SWPW przez komórki organizacyjne Uczelni, mające bezpośredni i stały kontakt ze studentami wskazuje na znaczące zróżnicowania o dość silnym charakterze. Analiza zróżnicowania ocen jakości poszczególnych komórek organizacyjnych podlegających badaniu w ujęciu globalnym wskazuje na jej najsilniejsze występowanie w grupie pracowniczej „Dziekanat”. Uzupełnieniem ilościowych wyników badania są komentarze studentów (aspekt jakościowy), które wskazują na mocne i słabe strony jakości obsługi administracyjnej. W ujęciu globalnym poziom jakości usług świadczonych przez analizowane grupy pracownicze, można uznać za satysfakcjonujące. Niemniej jednak, w indywidualnych przypadkach należy podjąć działania na rzecz poprawy jakości obsługi studentów.

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 grupie pracowniczej „Dziekanat” występują dużo niższe wartości minimalne (średnio o ok. 0,4) niż w innych grupach pracowników. Przy analizie na poziomie całego badania i niewielkim globalnym zróżnicowaniu ocen, różnica 0,4 oceny wydaje się być znacząca i mogąca mieć wpływ na opinię studentów o jakości obsługi w SWPW.

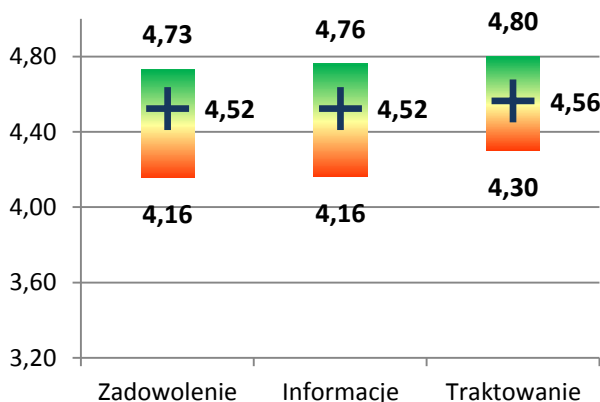
Wykres 39.

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



Wykres 40.

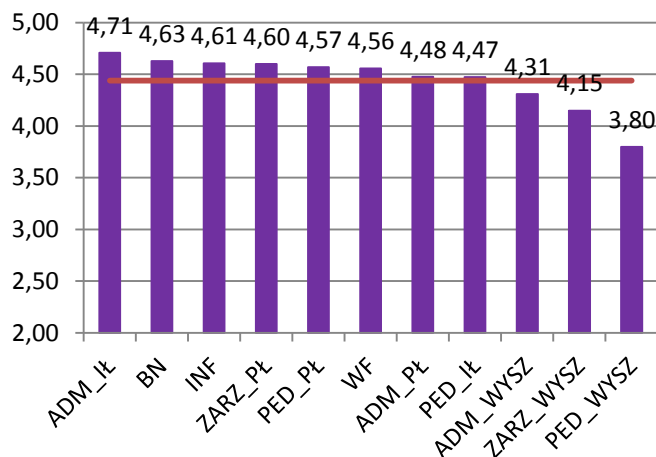
Zakres ocen jakości obsługi administracyjnej dla grupy pracowniczej „Sekretariat Wydziału”.



Z uwagi na zindywidualizowane mocne i słabe strony ocenianych grup pracowniczych, a w szczególności obszary wymagające rozwoju/ wsparcia, dokonano uszeregowania ocen jakości obsługi administracyjnej uzyskanych przez „Dziekanat” i „Sekretariat Wydziału”.

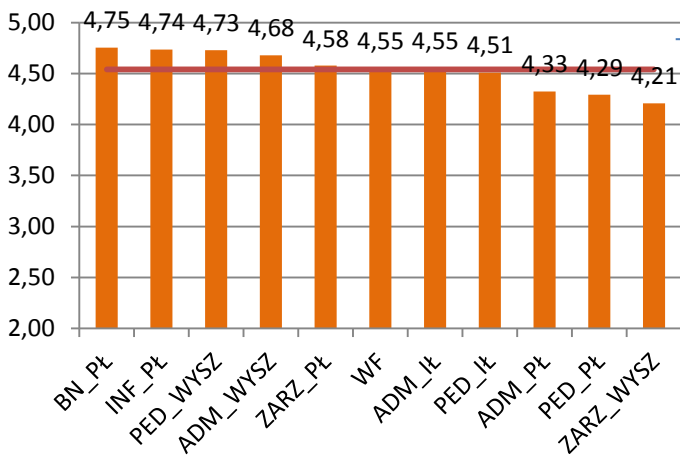
Wykres 41

Oceny jakości obsługi administracyjnej Dziekanatów SWPW.



Wykres 42

Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatów Wydziałów SWPW.



PODSUMOWANIE

Prowadzona po raz pierwszy 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 4,42),
- 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,
- Istniejących i możliwych do zidentyfikowania na podstawie badania mocnych i słabych stronach obsługi administracyjnej Uczelni.