



Szkoła Wyższa im. Pawła Włodkowica w Płocku

09-402 Płock, Al. Kilińskiego 12
tel. (0 24) 366 42 30, fax (0 24) 366 41 89
www.wlodkowic.pl; bjk@wlodkowic.pl

Biuro Jakości Kształcenia

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

RAPORT

Płock, sierpień 2024

Spis treści

Cel badania.....	3
Podstawa prawna prowadzenia badania badania	3
Obszary badań	3
Podmiot i przedmiot badania.....	4
Narzędzia badawcze	4
Wyniki badań	5
I. Ocena globalna	6
II. Ocena regionalna.....	8
III. Ocena wszystkich grup pracowniczych objętych badaniem	16
IV. Ocena wybranych grup pracowniczych – Dziekanaty i Sekretariaty	22

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.

Podstawa prawna prowadzenia badania

Ocena pracowników administracyjnych dokonywana przez studentów była prowadzona na podstawie Zarządzenia nr 12/2024 Rektora Szkoły Wyższej im. Pawła Włodkowica w Płocku z dnia 22 maja 2024 roku w sprawie wprowadzenia „Zasad oceny pracowników administracyjnych i obsługi dokonywanej przez studentów w Szkole Wyższej im. Pawła Włodkowica w Płocku”.

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 oraz II stopnia realizowanych w trybie niestacjonarnym na niżej wymienionych kierunkach studiów:

PŁOCK: Administracja, Bezpieczeństwo narodowe, Informatyka, Pedagogika, Zarządzanie

IŁAWA: Administracja, Pedagogika

WYSZKÓW: Administracja, Pedagogika

Łącznie w badaniu udział wzięło 211 studentów SWPW, tj. 175 z Płocka, 22 z Ławy, 14 z Wyszkowa. Przedmiotem badania była jakość obsługi studentów przez pracowników administracyjnych na poziomie poszczególnych komórek organizacyjnych. Ocenie podlegały całe grupy pracowników zdefiniowane jako:

- Dziekanat Uczelni w Płocku
- Sekretariat Kolegium Studiów
- Biblioteka
- Studium Kształcenia na Odległość
- Kwestura
- Obsługa i portiernia.

Narzędzia badawcze

Ocena pracowników administracyjnych SWPW dokonywana przez studentów została przeprowadzona w dniach 04 czerwca 2024 – 29 lipca 2024 roku przy pomocy systemu Lime Survey¹. To internetowy system ankietowania, który dostępny jest na zasadach wolnego oprogramowania. Popularność systemu na całym świecie wynika z dużych możliwości projektowania kwestionariuszy ankiet, elastyczności podczas realizacji badań, prostej obsługi systemu niewymagającej umiejętności programowania oraz braku opłat licencyjnych. Kwestionariusz ankiety (Załącznik nr 1) studenci wypełniali za pomocą Internetu, po otrzymaniu na adres e-mail wiadomości z linkiem i indywidualnym tokenem dostępu do ankiety.

¹ <https://www.limesurvey.org/>

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 rozbiciem danych na poszczególne Ośrodki,
- IV. **Ocena wybranych grup pracowniczych** – uśrednione wyniki wybranych grup pracowniczych (Dziekanat Uczelni w Płocku, Sekretariaty Kolegium Studiów) z rozbiciem na poszczególne kierunki SWPW.

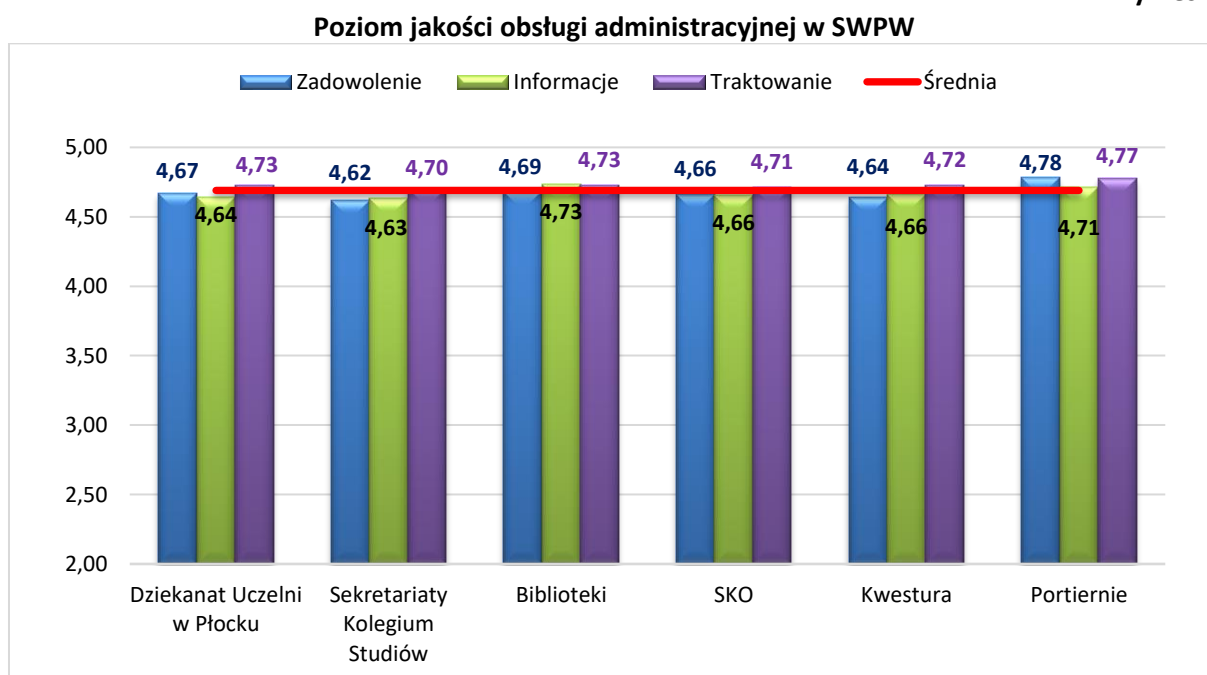
I. Ocena globalna

Ze zgromadzonych danych wynika, iż średni poziom satysfakcji studentów z obsługi przez poszczególne komórki organizacyjne objęte badaniem (Dziekanat Uczelni w Płocku), Sekretariaty Kolegium Studiów, Biblioteki, Studium Kształcenia na Odległość (SKO), Kwestury oraz personel obsługujący i portiernię) wyniósł: **4,69**.

Tabela 1

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie
Dziekanat Uczelni w Płocku	4,67	4,64	4,73
Sekretariaty	4,62	4,63	4,70
Biblioteki	4,69	4,73	4,73
Studium Kształcenia na Odległość	4,66	4,66	4,71
Kwestura	4,64	4,66	4,72
Portiernie	4,78	4,71	4,77

Wykres 1



Powyższe dane wskazują na zbliżony poziom jakości usług świadczonych przez poszczególne komórki organizacyjne Uczelni. Najwyżej zostały ocenione Portiernie (wyniki od 4,71 w obszarze Informacje do 4,78 w obszarze Zadowolenie), Biblioteki (wynik od 4,69 w obszarze Zadowolenie do 4,73 w obszarach Informacje i Traktowanie) oraz Dziekanat Uczelni w Płocku (wynik od 4,64 w obszarze Informacje do 4,73 w obszarze Traktowanie). Niewiele niższą ocenę otrzymało Studium Kształcenia na Odległość (wynik od 4,66 w obszarach Zadowolenie i Informacje do 4,70 w obszarze Traktowanie), Kwestura (wynik od 4,64

w obszarze Zadowolenie do 4,72 w obszarze Traktowanie) oraz Sekretariaty Kolegium Studiów (wynik od 4,63 w obszarze Zadowolenie do 4,70 w obszarze Traktowanie).

Analizy poziomu jakości obsługi administracyjnej studentów dokonano poprzez porównanie wyników poprzedniego badania oraz obecnego. Poniższa tabela zawiera wartości wynikające z różnic średnich wyników obu badań. Uzyskane wartości oznaczają zmianę, jaka zaszła (w ocenie studentów) przez ostatnie dwa lata. 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. W porównaniu nie uwzględniono Studium Kształcenia na Odległość (komórka organizacyjna nie była oceniana w poprzednim badaniu) oraz Dziekanatu Uczelni w Płocku (w poprzednim badaniu były również oceniane Dziekanaty w Filiach).

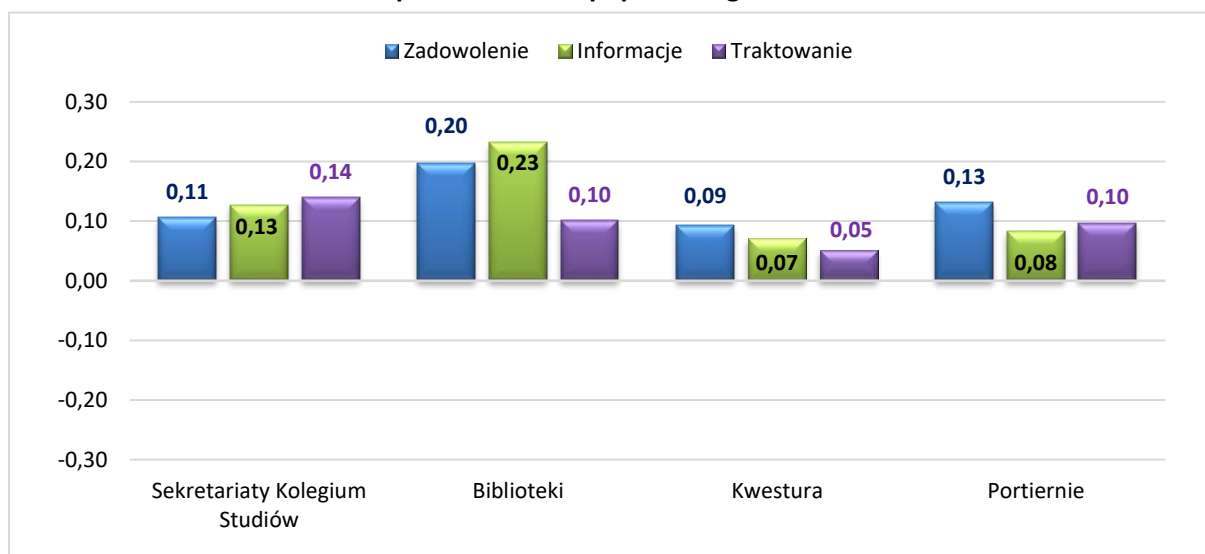
Tabela 2

**Różnice poziomu jakości obsługi administracyjnej w SWPW
w porównaniu do poprzedniego badania**

	Zadowolenie	Informacje	Traktowanie
Sekretariaty Kolegium Studiów	0,11	0,13	0,14
Biblioteka	0,20	0,23	0,10
Kwestura	0,09	0,07	0,05
Portiernia	0,13	0,08	0,10

Wykres 2

**Zmiana poziomu jakości obsługi administracyjnej w SWPW
w porównaniu do poprzedniego badania**



Analiza porównawcza wskazuje na wzrost poziomu jakości obsługi administracyjnej w zestawieniu badanie do badania w odniesieniu do wszystkich ocenianych komórek organizacyjnych w SWPW.

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 korzystania² 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 Wyszku.

OGÓŁEM

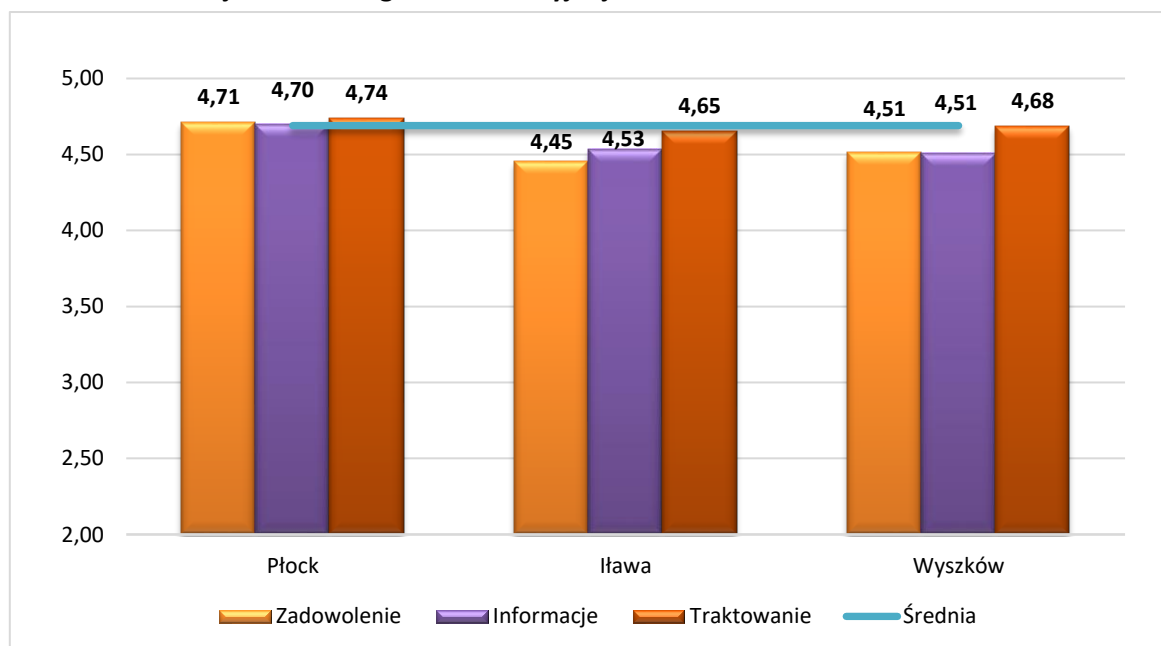
Tabela 3

Ocena jakości obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku i Filiach

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Płock	4,71	4,70	4,74
Iława	4,45	4,53	4,65
Wyszków	4,51	4,51	4,68

Wykres 3

Poziom jakości obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku i Filiach



² 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 z poprzedniego badania. Również w tym wypadku, poniższa tabela zawiera wartości wynikające z różnic średnich wyników obu badań. Uzyskane wartości oznaczają zmianę, jaka zaszła (w ocenie studentów) przez ostatnie dwa lata. 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.

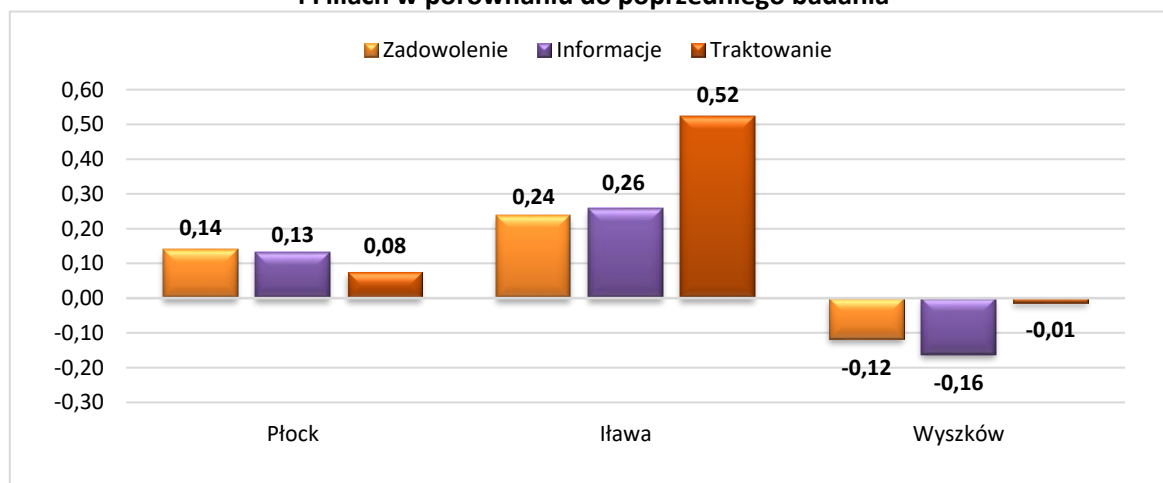
Tabela 4

Różnice poziomu jakości obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku i Filiiach w porównaniu do poprzedniego badania

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Płock	0,14	0,13	0,08
Łąwa	0,24	0,26	0,52
Wyszaków	-0,12	-0,16	-0,01

Wykres 4

Zmiana poziomu jakości obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku i Filiiach w porównaniu do poprzedniego badania



Przeprowadzone porównanie wskazuje, iż najlepiej zostały ocenione komórki organizacyjne w Płocku (wynik od 4,70 do 4,74), następnie w Wyszakowie (wynik od 4,51 do 4,68), natomiast najniżej respondenci ocenili komórki organizacyjne w Filii w Ławie (wynik od 4,45 do 4,65). W porównaniu do poprzedniego badania nastąpił wzrost poziomu jakości obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku we wszystkich trzech badanych obszarach. Należy zauważyć, iż pomimo uzyskania najniższej oceny, jednocześnie komórki organizacyjne w Filii w Ławie zanotowały bardzo duży wzrost jakości obsługi we wszystkich obszarach, a szczególności w obszarze Traktowanie (aż o 0,52). Po raz kolejny spadek jakości obsługi uzyskano Filii w Wyszakowie, w obszarze Informacje wynik gorszy o 0,16.

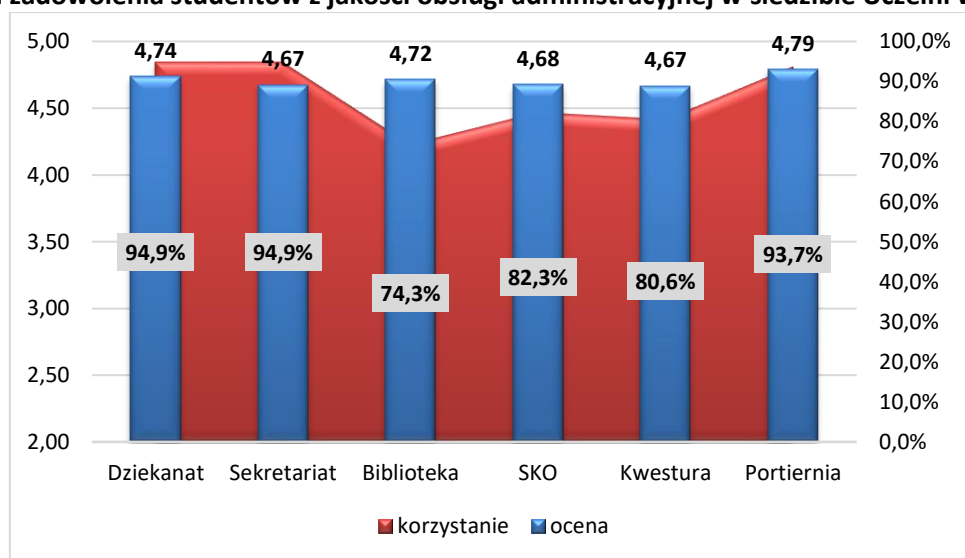
Tabela 5

Ocena jakości obsługi administracyjnej w siedzibie Uczelni w Płocku

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat Uczelni w Płocku	4,74	4,68	4,75
Sekretariat	4,67	4,69	4,73
Biblioteka	4,72	4,74	4,72
Studium Kształcenia na Odległość	4,68	4,68	4,72
Kwestura	4,67	4,68	4,73
Portiernia	4,79	4,73	4,78

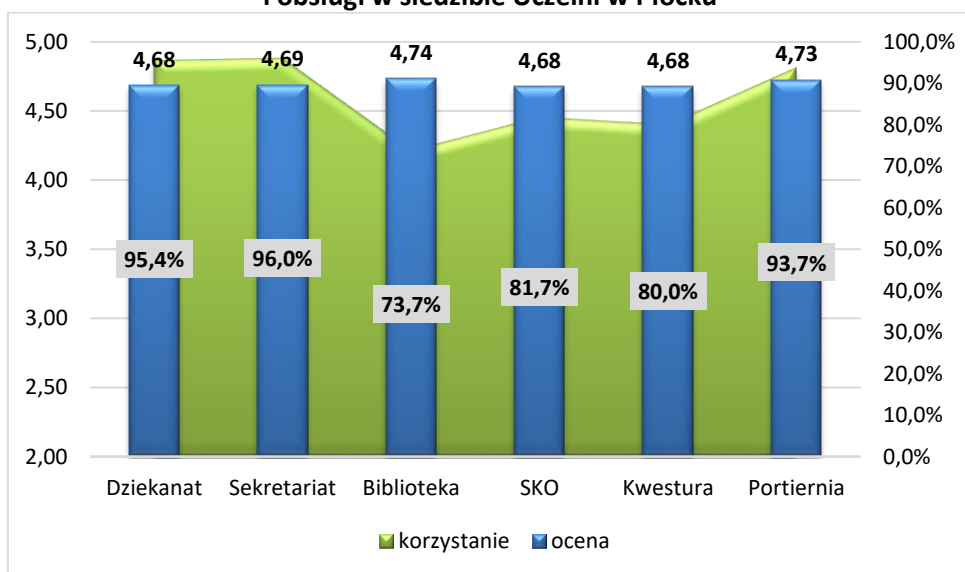
Wykres 5

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



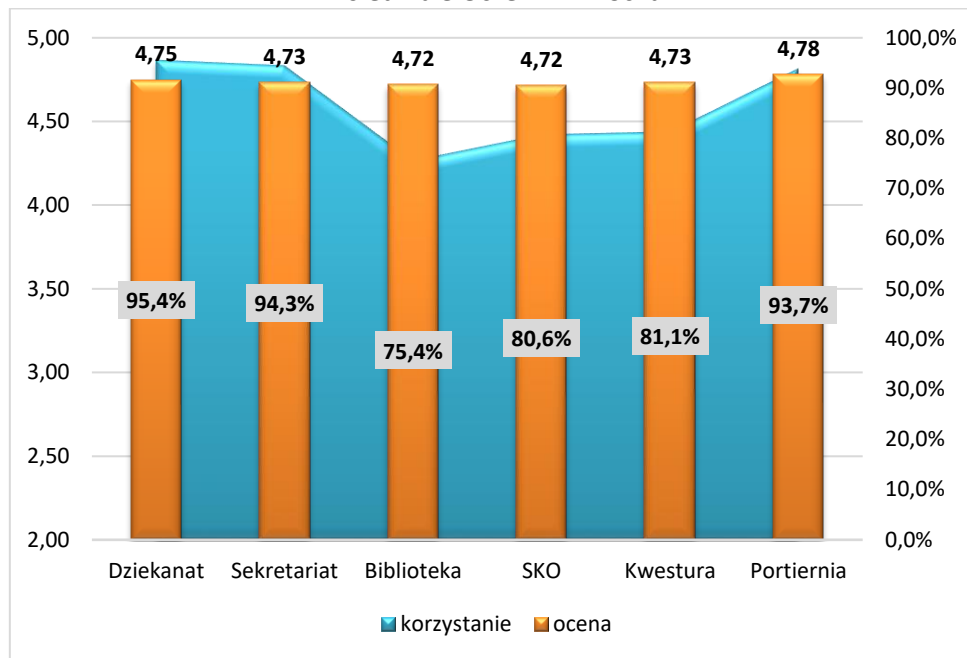
Wykres 6

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 175 respondentów, realizujących studia w siedzibie Uczelni w Płocku, wskazuje na zróżnicowany poziom zadowolenia z jakości obsługi przez pracowników administracji i obsługi. Najwyższą ocenę – 4,79 otrzymała Portiernia w obszarze Zadowolenie, najniższą zaś Sekretariaty Kolegium Studiów i Kwestura – 4,67 w obszarze Zadowolenie. Najmniej studentów korzysta z Biblioteki.

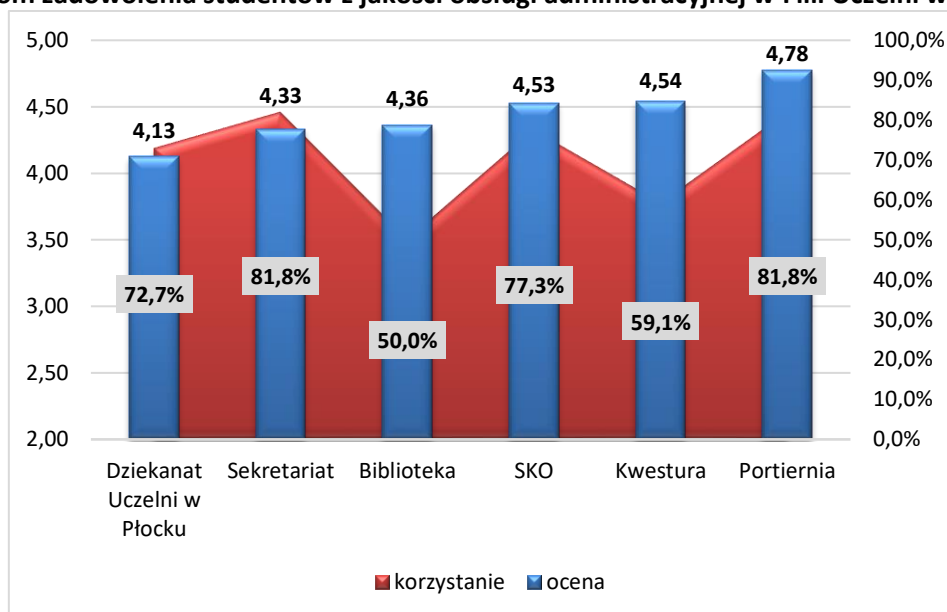
Tabela 6

Ocena jakości obsługi administracyjnej w Filii Uczelni w Ławie

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat Uczelni w Płocku	4,13	4,41	4,53
Sekretariat	4,33	4,33	4,44
Biblioteka	4,36	4,73	4,75
Studium Kształcenia na Odległość	4,53	4,56	4,75
Kwestura	4,54	4,55	4,75
Portiernia	4,78	4,71	4,76

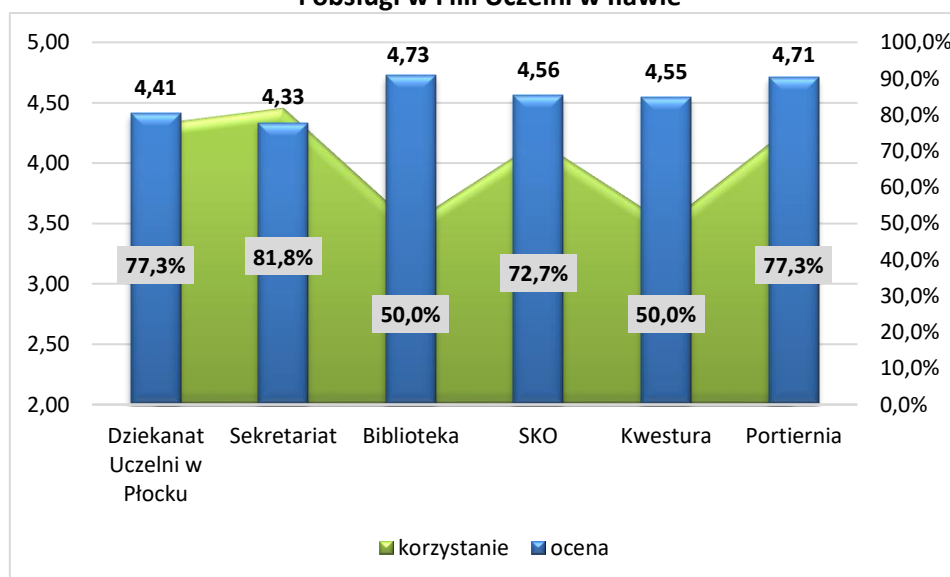
Wykres 8

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

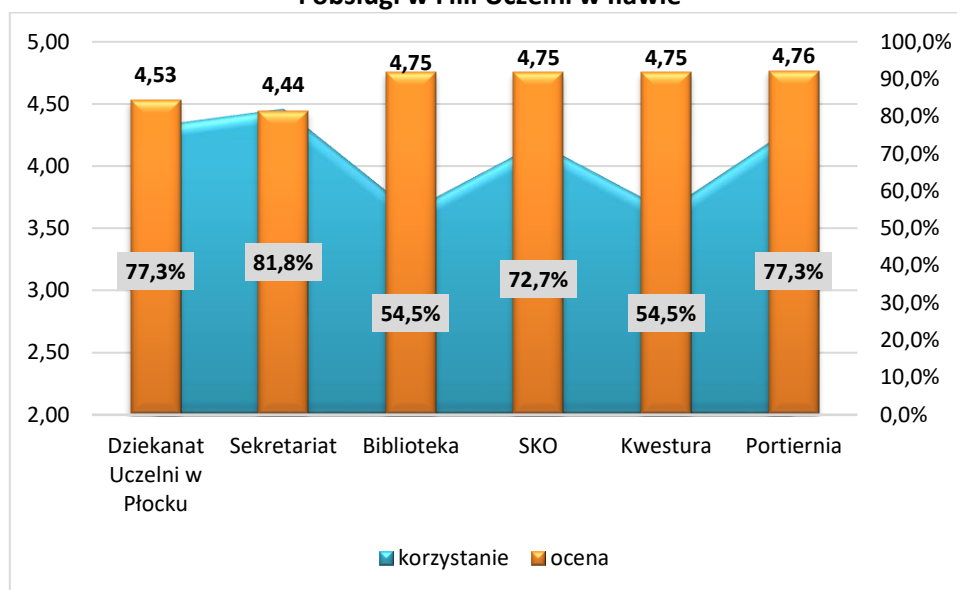


Wykres 9

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



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



Przeprowadzone badanie na grupie 22 respondentów realizujących studia w Filii Uczelni w Ławie wskazuje na zróżnicowany poziom zadowolenia z jakości obsługi przez pracowników administracji i obsługi. Najwyższą ocenę we wszystkich obszarach, tak jak w poprzedni badaniu, uzyskała Portiernia, najniższą – Dziekanat Uczelni w Płocku w obszarze Zadowolenie i Sekretariat Kolegium Studiów. Analiza wskazuje, iż niewielu studentów korzysta z Kwestury i Biblioteki.

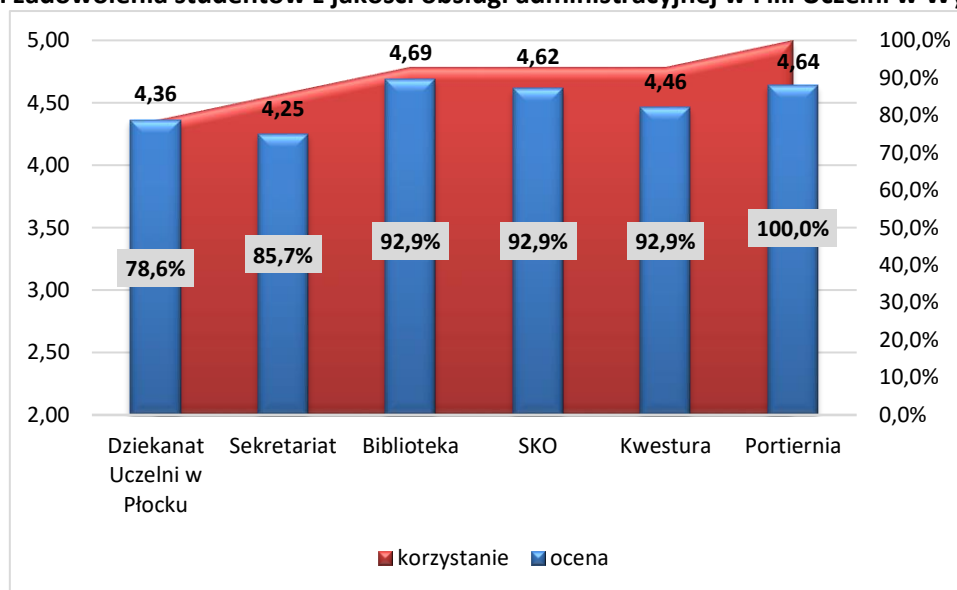
Tabela 7

Ocena jakości obsługi administracyjnej w Filii Uczelni w Wyszkwie

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie
Dziekanat Uczelni w Płocku	4,36	4,40	4,73
Sekretariat	4,25	4,25	4,67
Biblioteka	4,69	4,69	4,77
Studium Kształcenia na Odległość	4,62	4,54	4,62
Kwestura	4,46	4,54	4,62
Portiernia	4,64	4,57	4,71

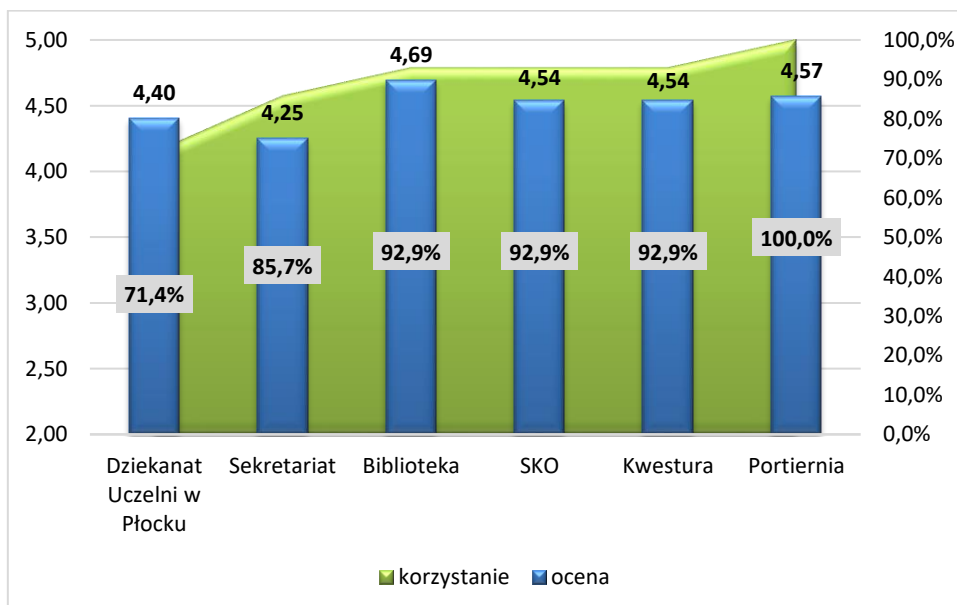
Wykres 11

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

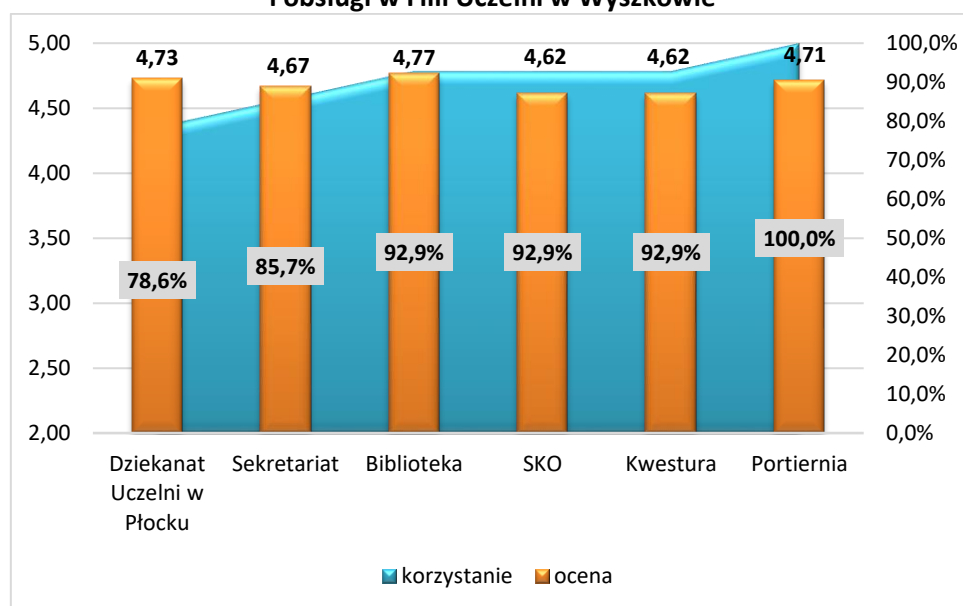


Wykres 12

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



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



Przeprowadzone badanie na grupie 14 respondentów realizujących studia w Filii Uczelni w Wyszku wskazuje na zróżnicowany poziom oceny jakości obsługi studentów przez pracowników administracji. Najwyższe oceny uzyskały po raz kolejny Biblioteka i Portiernia. Niższe oceny zanotowano w przypadku Sekretariatu Kolegium Studiów.

III. Ocena wszystkich grup pracowniczych objętych badaniem

DZIEKANAT UCZELNI w PŁOCKU³

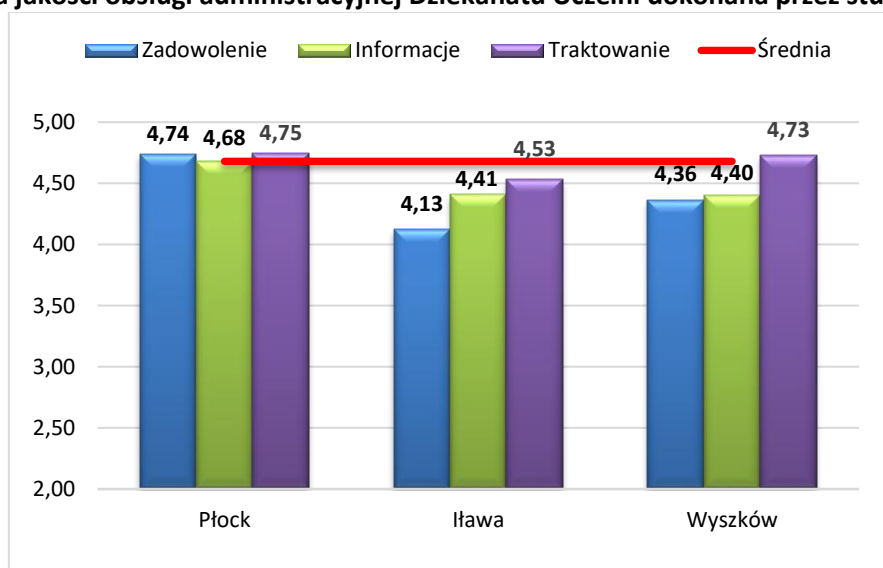
Tabela 8

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu Uczelni w Płocku

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,74	4,68	4,75	4,72
Iława	4,13	4,41	4,53	4,68
Wyszków	4,36	4,40	4,73	4,50

Wykres 14

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu Uczelni dokonana przez studentów



Jakość obsługi administracyjnej Dziekanatu Uczelni w Płocku (średni wynik na podstawie udzielonych odpowiedzi – 4,68) podlega różnicowaniom w przypadku zastosowania kryterium miejsca świadczenia usługi (Płock, Iława, Wyszków). Najwyżej pracę Dziekanatu ocenili studenci z Płocka. Pogłębiona analiza została przedstawiona w części IV Raportu.

³ Szczegółowe zestawienie znajduje się w części IV Raportu.

SEKRETARIATY KOLEGIUM STUDIÓW⁴

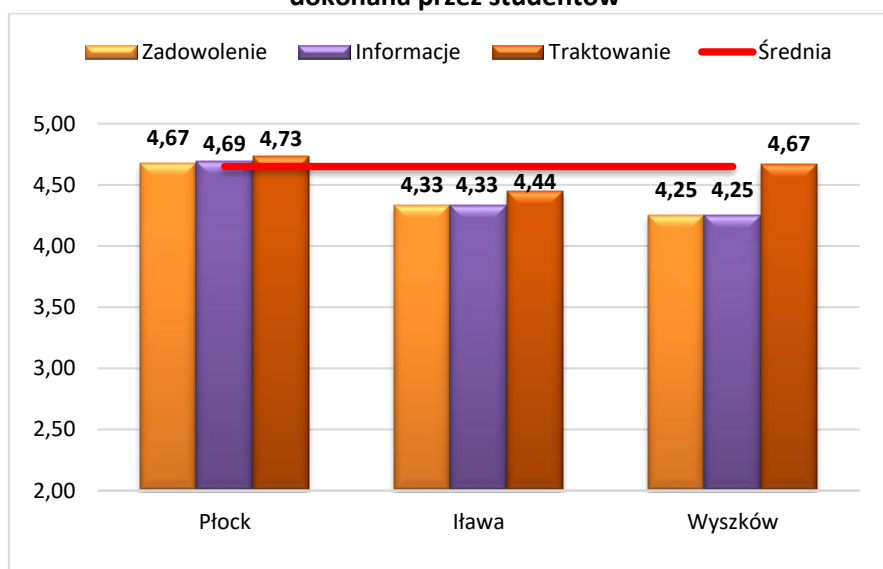
Tabela 9

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Sekretariatów SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,67	4,69	4,73	4,70
Iława	3,89	4,05	3,70	3,88
Wyszków	4,58	4,57	4,68	4,61

Wykres 15

Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatów SWPW dokonana przez studentów



W zakresie jakości obsługi administracyjnej Sekretariatów Kolegium Studiów SWPW, najlepiej zostały ocenione Sekretariaty w Płocku (powyżej średniej ogólnouczelnianej, która wyniosła 4,65). Sekretariat Kolegium Studiów w Filii w Iławie uzyskał oceny poniżej średniej ogólnouczelnianej we wszystkich badanych obszarach, natomiast Sekretariat w Wyszkowie otrzymał ocenę powyżej średniej tylko w obszarze Traktowanie. Pogłębiona analiza została przedstawiona w części IV Raportu.

⁴ Szczegółowe zestawienie znajduje się w części IV Raportu.

BIBLIOTEKI

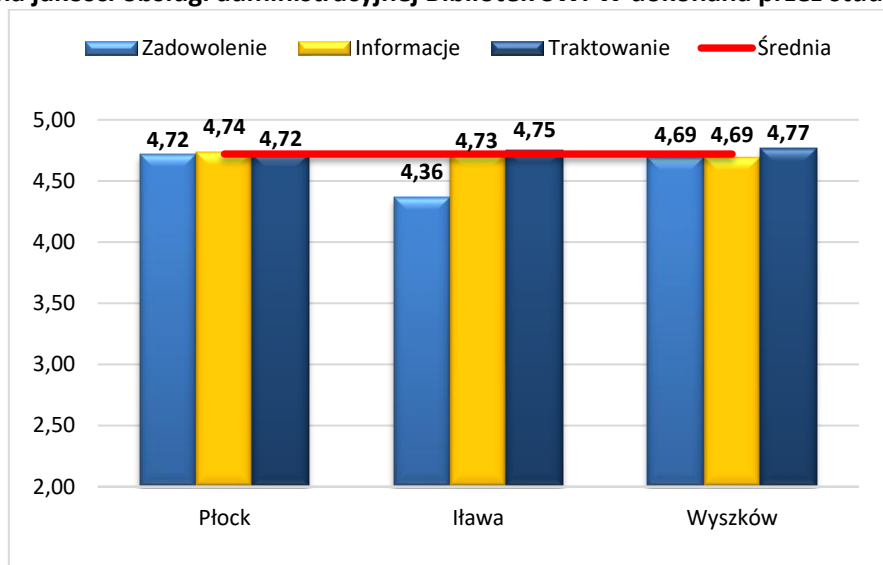
Tabela 10

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Bibliotek SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,72	4,74	4,72	4,72
Iława	4,36	4,73	4,75	4,62
Wyszków	4,69	4,69	4,77	4,72

Wykres 16

Ocena jakości obsługi administracyjnej Bibliotek SWPW dokonana przez studentów



Najwyższe oceny otrzymała Biblioteka w Płocku (równe lub powyżej średniej ogólnouczelnianej, która wyniosła 4,72) uzyskała niewiele niższe oceny od średniej w obszarze Zadowolenie i Jakość Informacji. Biblioteka w Filii w Iławie uzyskała niską ocenę tylko w obszarze Zadowolenie, Natomiast Biblioteka w Filii SWPW w Wyszkowie otrzymała kolejny raz wysokie oceny w skali całego badania.

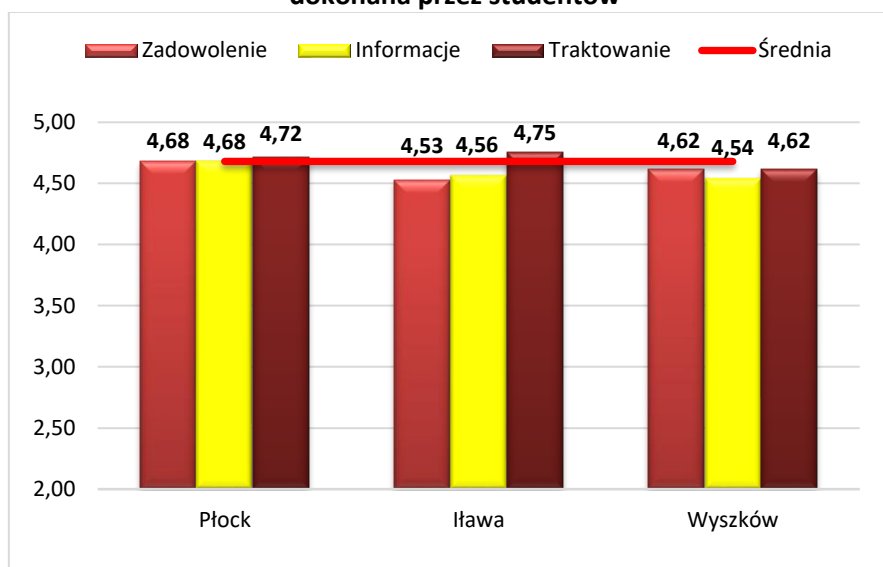
Tabela 11

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej SKO SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,68	4,68	4,72	4,69
Iława	4,53	4,56	4,75	4,68
Wyszków	4,62	4,54	4,62	4,59

Wykres 17

Ocena jakości obsługi administracyjnej Studium Kształcenia na Odległość SWPW dokonana przez studentów



Studium Kształcenia na Odległość było oceniane przez studentów po raz pierwszy. Najwyższe oceny wystawili SKO respondenci z Płocka (od 4,68 w obszarze Zadowolenie do 4,72 w obszarze Traktowanie), studenci z Filii w Iławie wysoką ocenę przyznali w obszarze Traktowanie – 4,75, natomiast respondenci z Wyszkowa, ocenili SKO we wszystkich obszarach poniżej średniej ogólnouczelnianej, która wyniosła 4,68.

KWESTURA

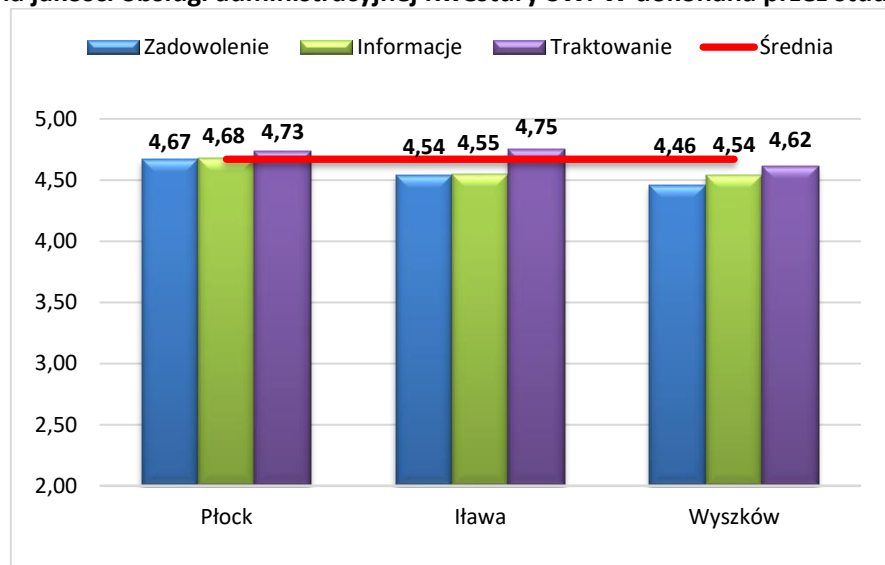
Tabela 12

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Kwestury SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,67	4,68	4,73	4,69
Iława	4,54	4,55	4,75	4,61
Wyszków	4,46	4,54	4,62	4,54

Wykres 18

Ocena jakości obsługi administracyjnej Kwestury SWPW dokonana przez studentów



Analiza wyników ankiet wskazuje na występujące zróżnicowania w jakości obsługi administracyjnej przez Kwesturę Uczelni. Najwyżej ocenili Kwesturę studenci z Płocka w dwóch obszarach (Zadowolenie i Informacje). Respondenci z Filii w Iławie i Wyszkowie wystawili Kwesturze oceny poniżej średniej ogólnouczelnianej, która wyniosła 4,67 (wyjątek stanowi ocena 4,75 uzyskana w obszarze Traktowanie – 4,75). Przy analizowaniu wyników ankiet należy wziąć pod uwagę, iż studenci z Filii mogą kontaktować się z Kwesturą wyłącznie drogą telefoniczną, listowną i mailową – brak jest kontaktu osobistego.

PORTIERNIA

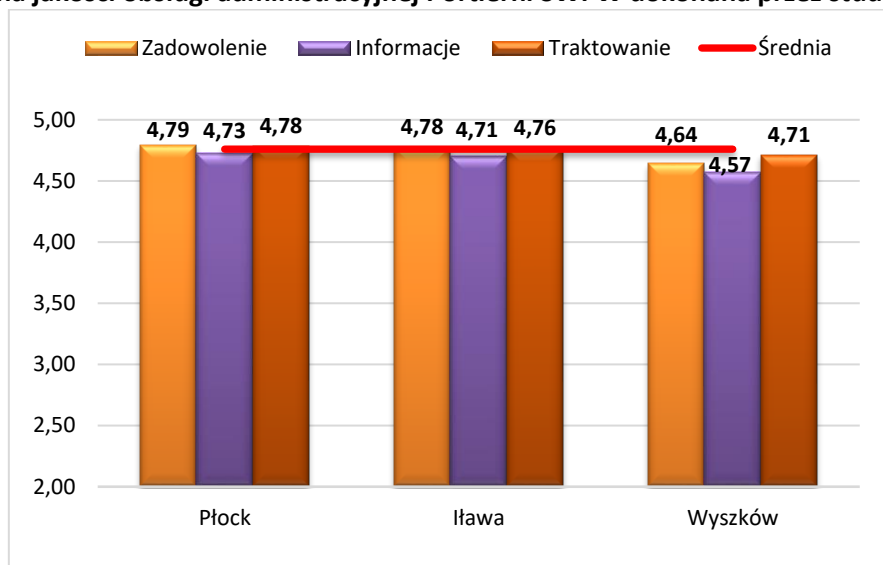
Tabela 13

Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Portierni SWPW

	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Średnia
Płock	4,79	4,73	4,78	4,77
Łąwa	4,78	4,71	4,76	4,75
Wyszków	4,64	4,57	4,71	4,64

Wykres 19

Ocena jakości obsługi administracyjnej Portierni SWPW dokonana przez studentów



Ocena jakości obsługi studentów przez pracowników portierni i obsługi kształtuje się na zróżnicowanym poziomie. W Płocku wyniki uzyskane w obszarach Zadowolenie i Traktowanie są wyższe od średniej ogólnouczelnianej, która wyniosła 4,76, natomiast w obszarze Informacje są od niej niewiele niższe. W Filii w Ławie ocena portierni i obsługi kształtuje się poniżej średniej również w obszarze Informacje, natomiast w Filii w Wyszkowie we wszystkich obszarach – poniżej średniej.

IV. Ocena wybranych grup pracowniczych – Dziekanaty i Sekretariaty

Z uwagi na kluczowe znaczenie Dziekanatu i Sekretariatów Kolegium Studiów SWPW w zakresie jakości świadczonych usług na rzecz studentów, dokonano zestawienia ocen obu grup pracowniczych stosując kryterium kierunku. Należy zaznaczyć, iż respondenci z Filii w Ławie i w Wyszku oceniali Dziekanat Uczelni w Płocku. Szczegółową analizę ocen przedstawiono na wykresach w dalszej części opracowania.

Tabela 14

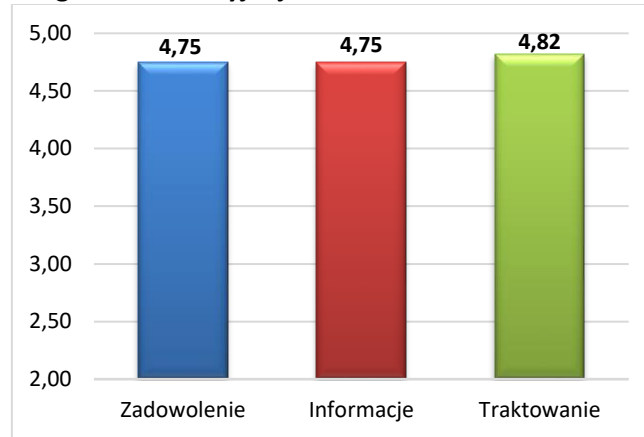
Zestawienie uśrednionych ocen jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu i Sekretariatów Kolegium Studiów SWPW

Kierunek	Komórka organizacyjna	Zadowolenie	Jakość informacji	Traktowanie	Liczba respondentów
Administracja w Płocku	Dziekanat Uczelni w Płocku	4,75	4,75	4,82	60
	Sekretariat Kolegium Studiów	4,73	4,72	4,79	
Bezpieczeństwo Narodowe	Dziekanat Uczelni w Płocku	4,33	4,33	4,67	3
	Sekretariat Kolegium Studiów	4,33	4,33	4,67	
Informatyka	Dziekanat Uczelni w Płocku	4,88	4,88	4,88	9
	Sekretariat Kolegium Studiów	4,57	4,88	4,88	
Pedagogika w Płocku	Dziekanat Uczelni w Płocku	4,69	4,56	4,65	65
	Sekretariat Kolegium Studiów	4,66	4,70	4,69	
Zarządzanie	Dziekanat Uczelni w Płocku	4,81	4,76	4,78	38
	Sekretariat Kolegium Studiów	4,67	4,62	4,69	
Administracja w Ławie	Dziekanat Uczelni w Płocku	3,71	4,38	4,25	12
	Sekretariat Kolegium Studiów	4,11	4,00	4,22	
Pedagogika w Ławie	Dziekanat Uczelni w Płocku	4,44	4,44	4,78	10
	Sekretariat Kolegium Studiów	4,56	4,67	4,67	
Administracja w Wyszku	Dziekanat Uczelni w Płocku	4,50	4,43	4,63	10
	Sekretariat Kolegium Studiów	4,50	4,50	4,63	
Pedagogika w Wyszku	Dziekanat Uczelni w Płocku	4,00	4,33	5,00	4
	Sekretariat Kolegium Studiów	3,75	3,75	4,75	

Kolegium Studiów Administracji i Informatyki w Płocku
Kierunek: Administracja

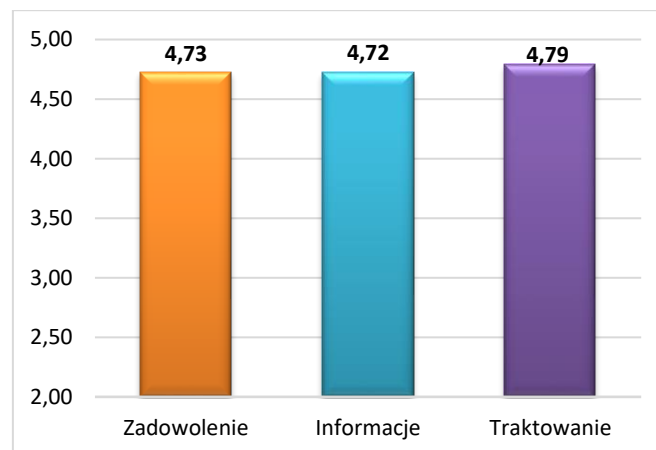
Wykres 20

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 21

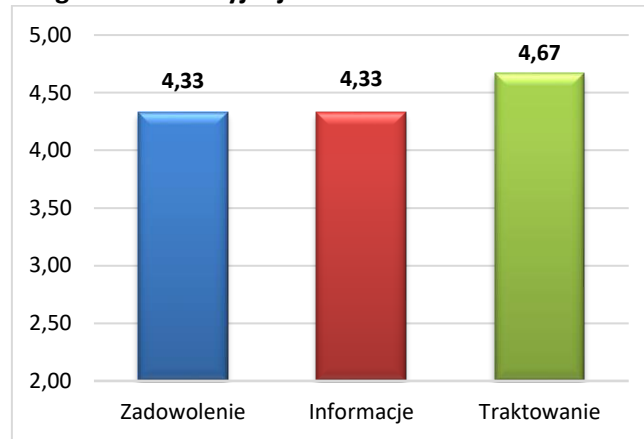
Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Kolegium Studiów dokonana przez studentów



Kolegium Studiów Zarządzania i Bezpieczeństwa w Płocku
Kierunek: Bezpieczeństwo Narodowe

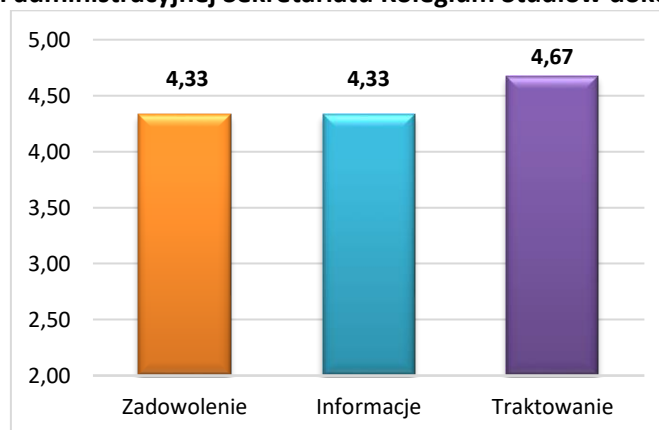
Wykres 22

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 23

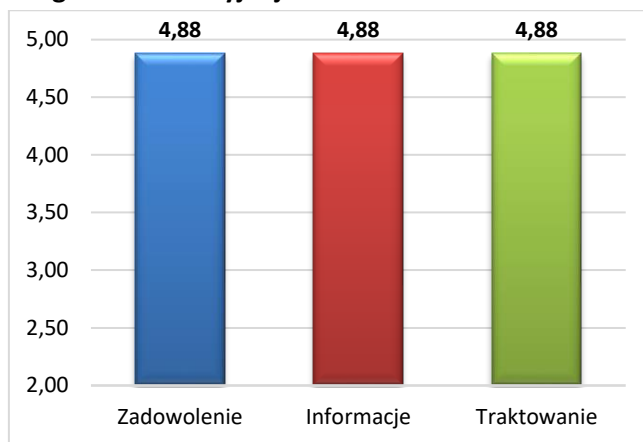
Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Kolegium Studiów dokonana przez studentów



Kolegium Studiów Administracji i Informatyki w Płocku
Kierunek: Informatyka

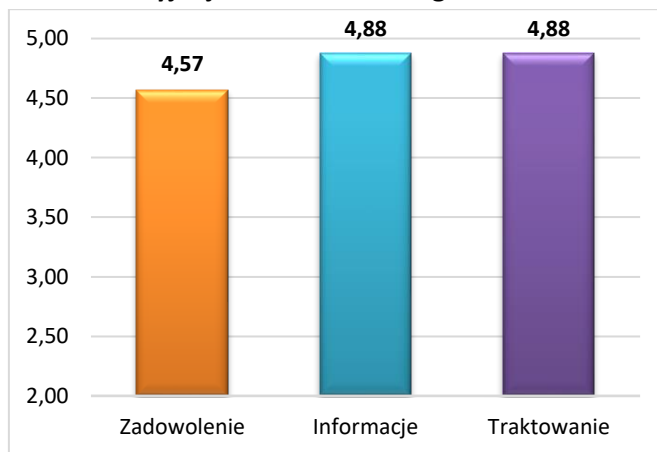
Wykres 24

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 25

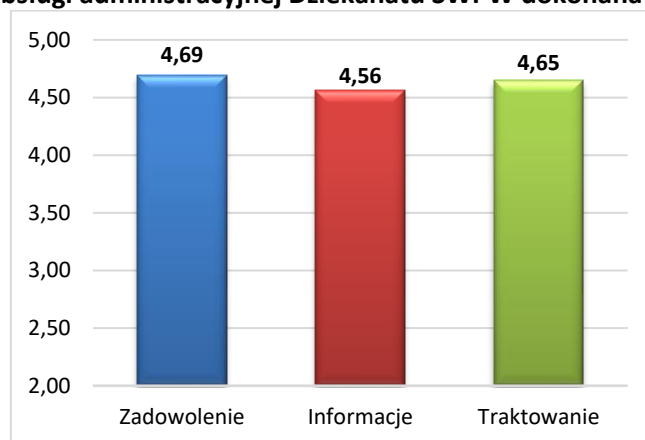
Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Kolegium Studiów dokonana przez studentów



Kolegium Studiów Pedagogicznych i Wychowania Fizycznego w Płocku
Kierunek: Pedagogika

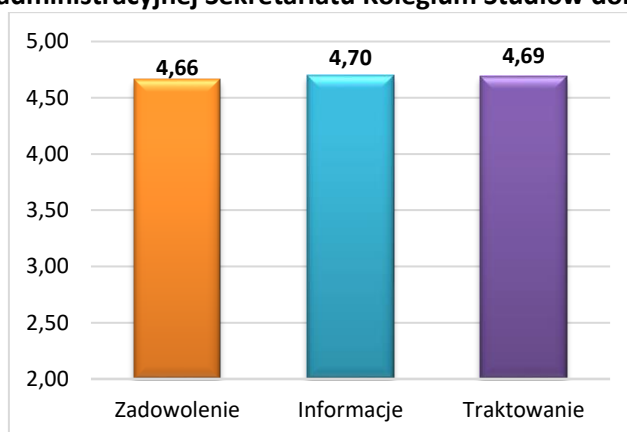
Wykres 26

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



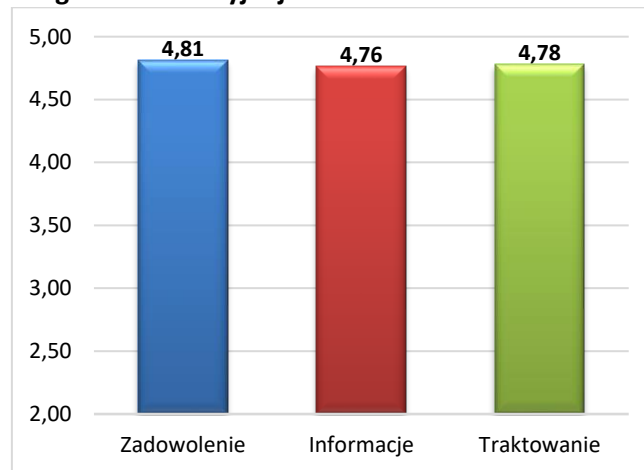
Wykres 27

Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Kolegium Studiów dokonana przez studentów



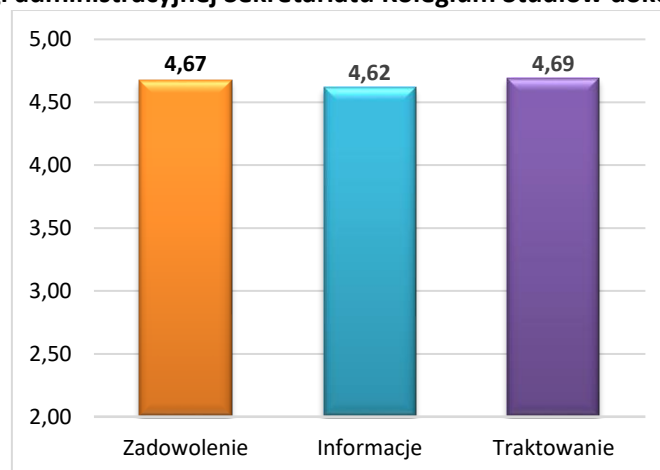
Wykres 28

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 29

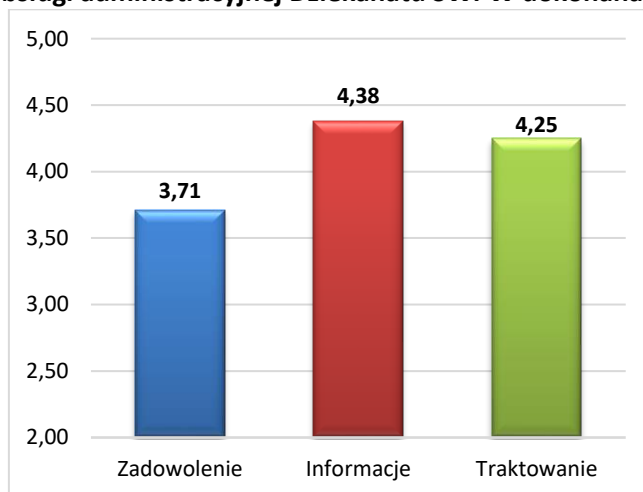
Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Kolegium Studiów dokonana przez studentów



Kolegium Studiów Administracji i Informatyki w Ławie
Kierunek: Administracja

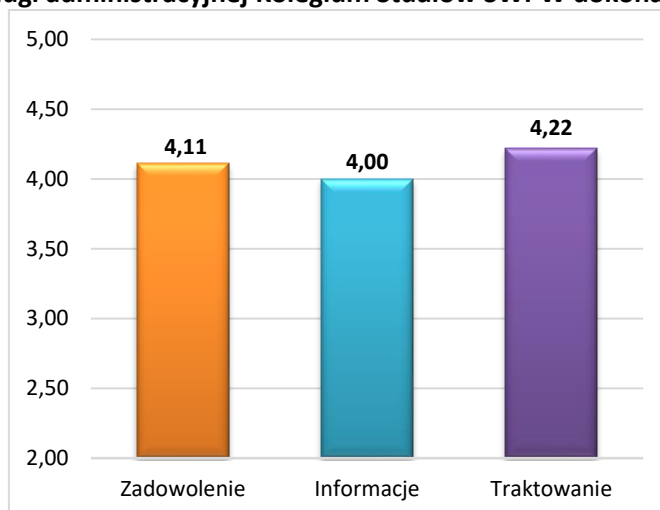
Wykres 30

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



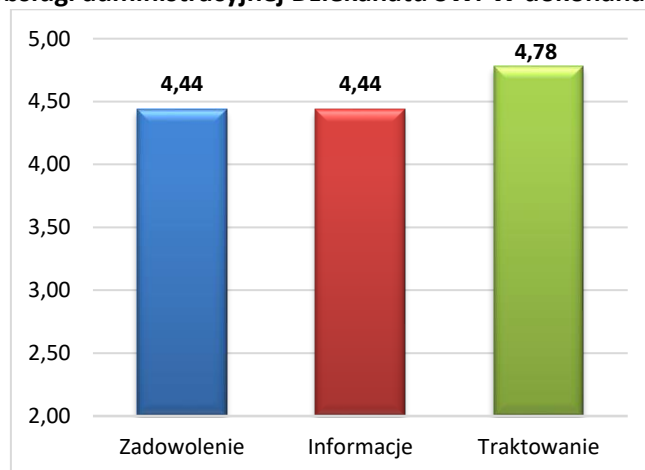
Wykres 31

Ocena jakości obsługi administracyjnej Kolegium Studiów SWPW dokonana przez studentów



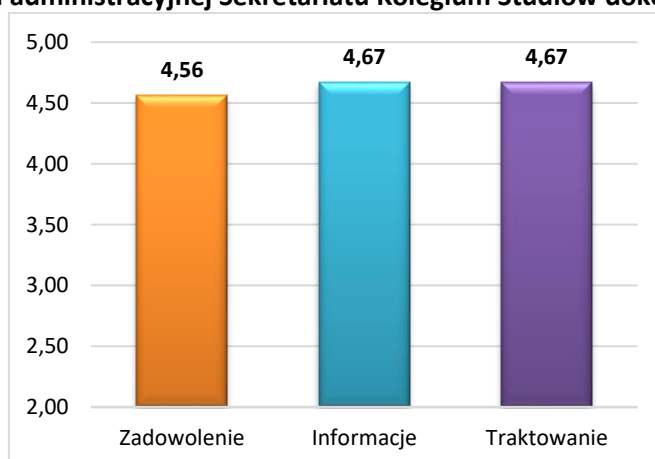
Wykres 32

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 33

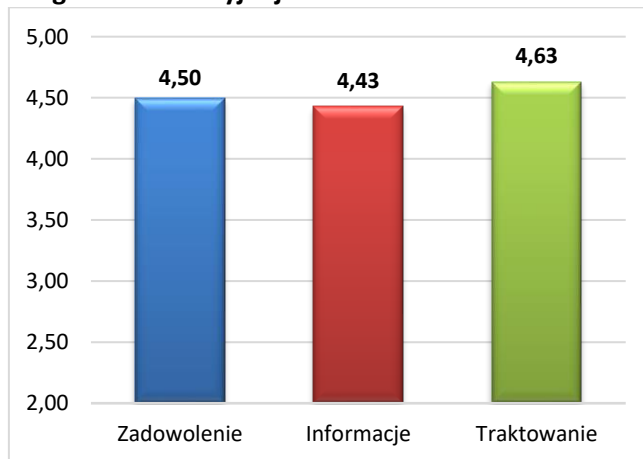
Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Kolegium Studiów dokonana przez studentów



Kolegium Studiów Administracji i Informatyki w Wyszku
Kierunek: Administracja

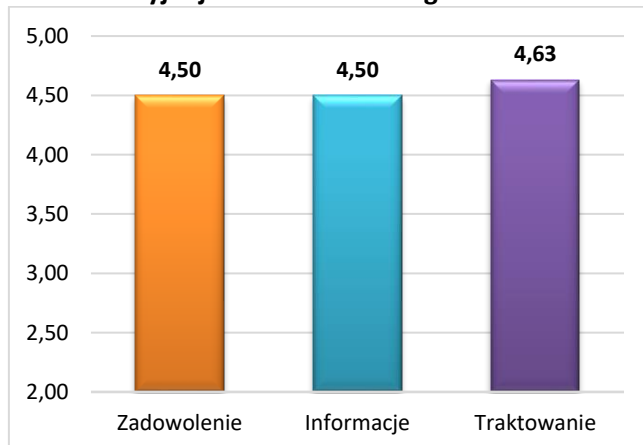
Wykres 34

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



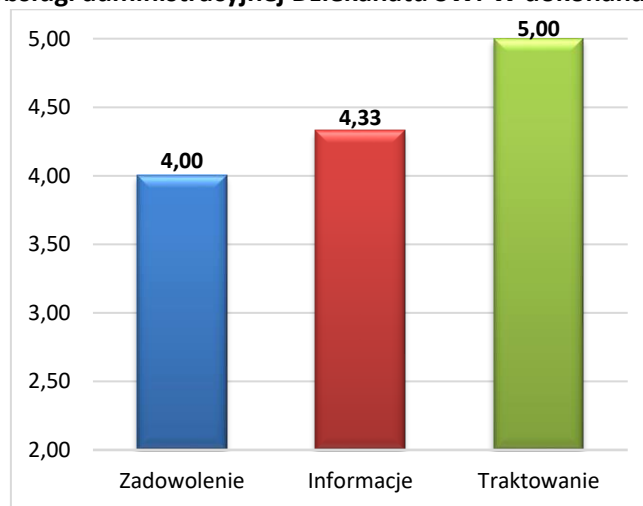
Wykres 35

Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Kolegium Studiów dokonana przez studentów



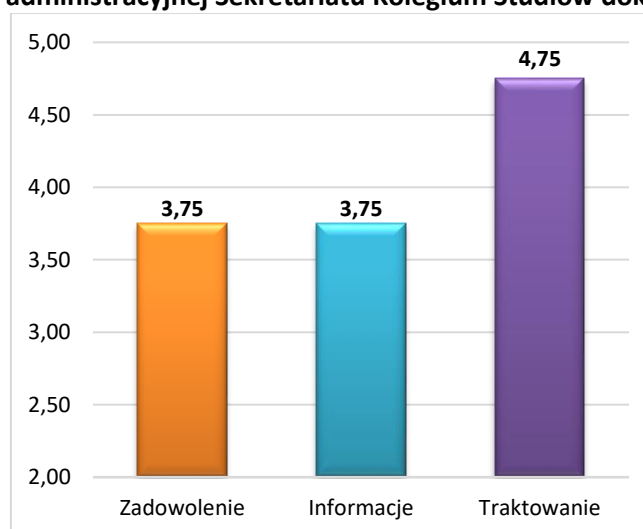
Wykres 36

Ocena jakości obsługi administracyjnej Dziekanatu SWPW dokonana przez studentów



Wykres 37

Ocena jakości obsługi administracyjnej Sekretariatu Kolegium Studiów dokonana przez studentów

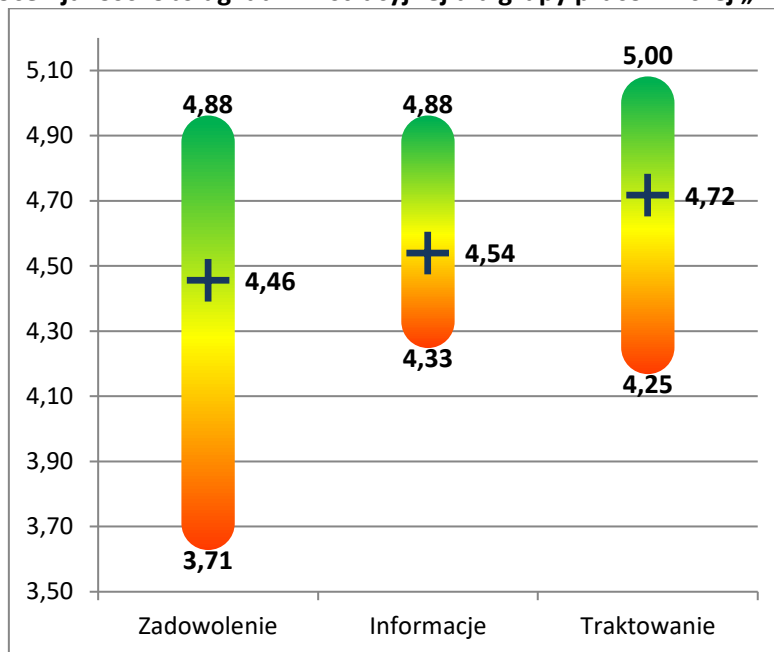


Przeprowadzona ocena jakości obsługi administracyjnej studentów SWPW przez komórki organizacyjne Uczelni, mające bezpośredni i stały kontakt ze studentami wskazuje na niewielkie różnicowania. Średni poziom satysfakcji studentów z obsługi przez poszczególne komórki organizacyjne objęte badaniem (Dziekanat Uczelni w Płocku, Sekretariaty Kolegium Studiów, Biblioteki, Studium Kształcenia na Odległość, Kwestury oraz personel obsługujący i portiernię) wyniósł: 4,69. W porównaniu do poprzedniego badania jednostki organizacyjne w siedzibie Uczelni w Płocku zanotowały niewielki wzrost poziomu

jakości obsługi. Należy zauważyć, iż Filia w Ławie uzyskała dużo lepsze oceny, zwłaszcza w obszarze Traktowanie (wzrost o aż 0,52). Duży spadek zanotowała Filia w Wyszku, gdzie oceny w obszarze Informacje są niższe o 0,16 w stosunku do tych sprzed dwóch lat.

Wykres 38

Zakres ocen jakości obsługi administracyjnej dla grupy pracowniczej „Dziekanat”



Wykres 39

Zakres ocen jakości obsługi administracyjnej dla grupy pracowniczej „Sekretariat”

