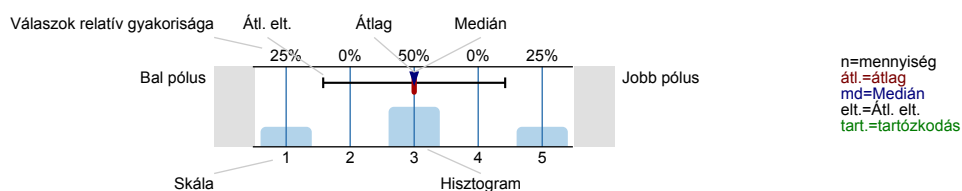




## Felmérés eredmények

## Jelmagyarázat

Kérdésszöveg

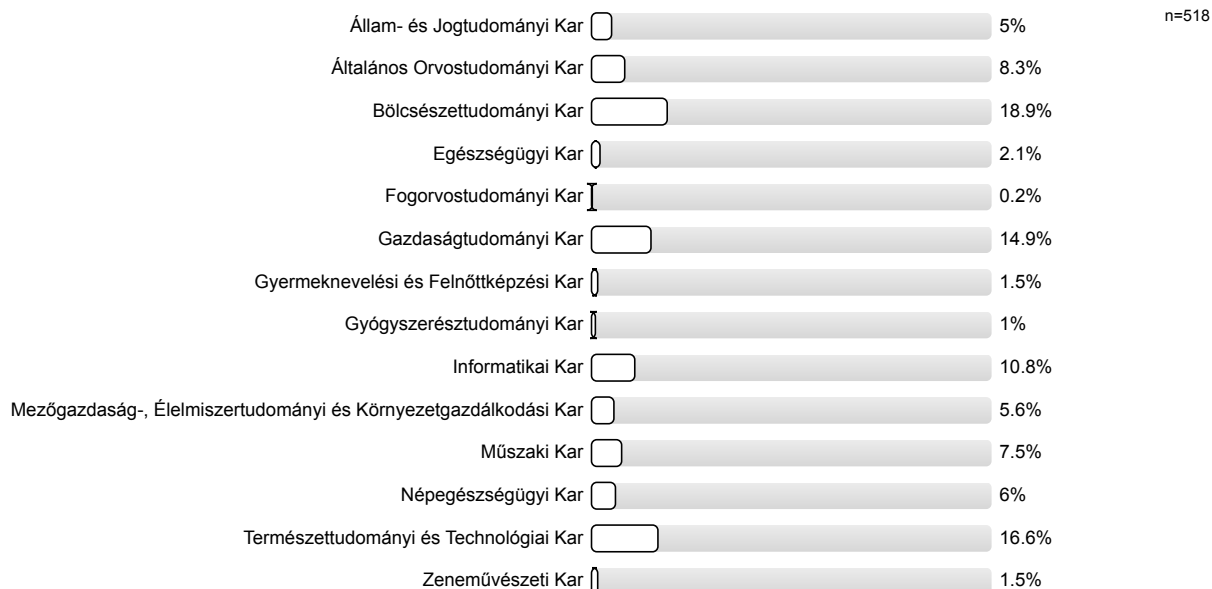


## 1. Hallgatói ügyek

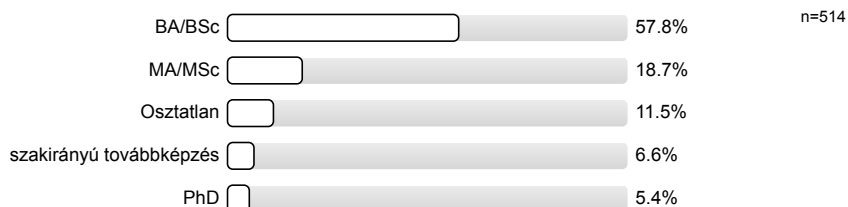
**Kedves Hallgató!**

Kérjük, hogy a kérdőív kitöltésével járuljon hozzá, hogy a DE Hallgatói Kapcsolatok és Szolgáltatások Központja Ügyfélszolgálati Irodák hatékonyabb működéséhez. A kérdőív kitöltése név feltüntetése nélkül, önkéntesen történik. A kérdőív kitöltése során kérjük, hogy ha más utalás nincs, akkor csak egy választ jelöljön be! A jelölés módja: x-elje be a válaszhoz rendelt jelölőnégyzetet, illetve töltsse ki a kért adatokat! Köszönjük!

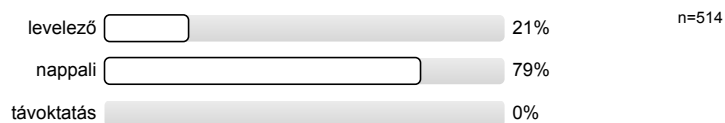
## 1.1) Melyik karon tanul?



## 1.2) Milyen szintű képzésben vesz részt?



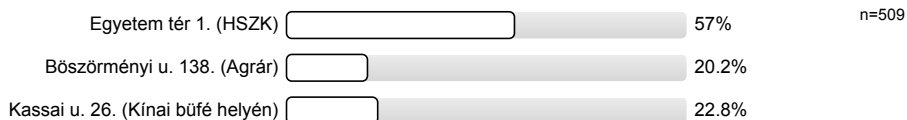
## 1.3) Milyen tagozatra jár?



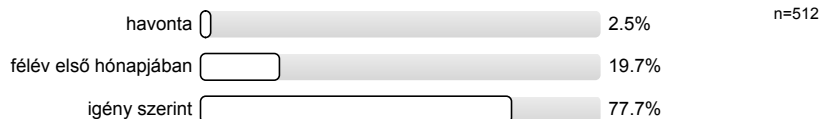
## 1.4) Milyen képzési formában vesz részt?



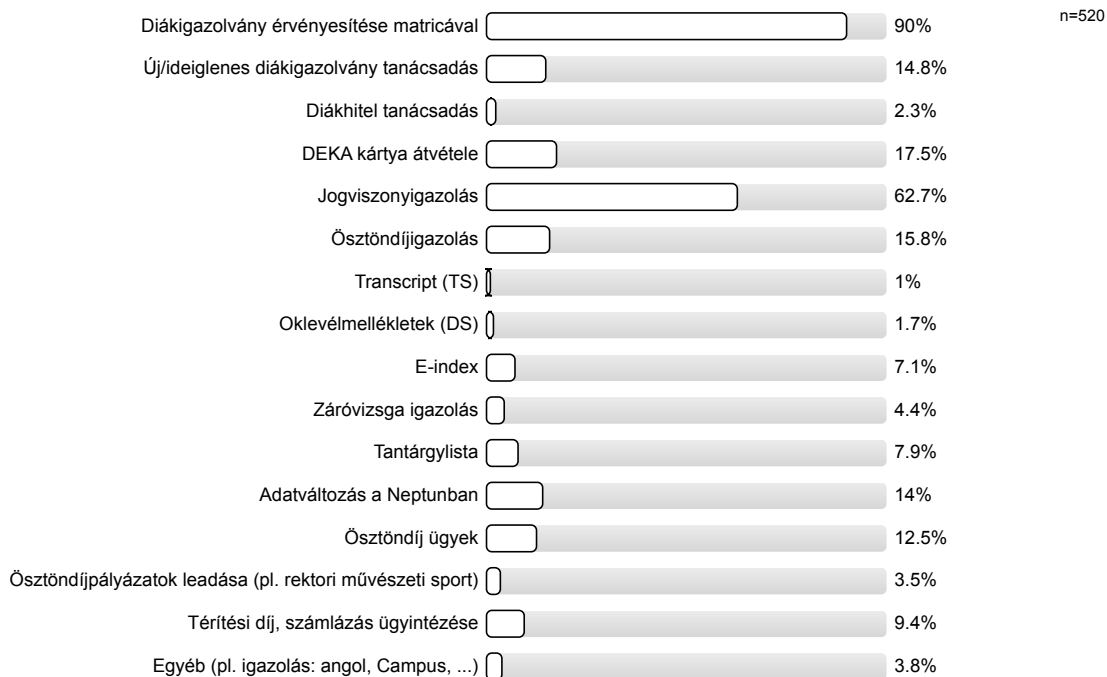
## 1.5) Melyik Ügyfélszolgálati Irodát kereste fel?



## 1.6) Milyen gyakran keresi fel személyesen az Ügyfélszolgálati Irodát:



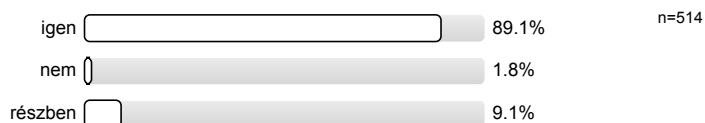
## 1.7) Milyen ügy(ek)ben keresi fel személyesen az Ügyfélszolgálati Irodát:



## 1.9) Mennyi időt kellett várakoznia:



## 1.10) Sikerült-e ügyét elintéznie:



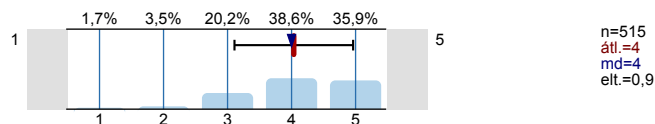
## 1.11) Ha nem sikerült az ügyintézése, miért:



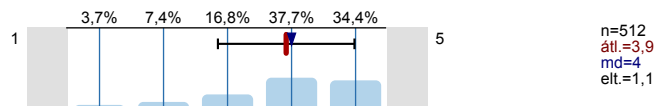
## 2. Ügyintézés

Az alábbi kérdéseket, kérem értékelje a megadott skálán. (1=nem elégedett, 5=nagyon elégedett)

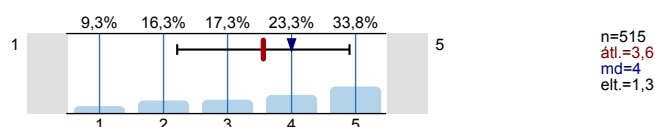
## 2.1) Mennyire elégedett-e az Ügyfélszolgálati Iroda kialakításával:



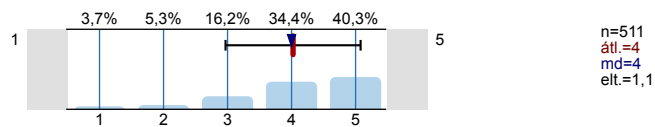
## 2.2) Mennyire elégedett az Ügyfélszolgálati Iroda tevékenységével:



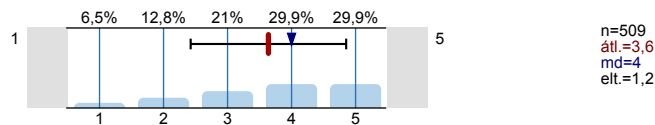
## 2.3) Mennyire udvariasak az Ügyfélszolgálati Iroda munkatársai:



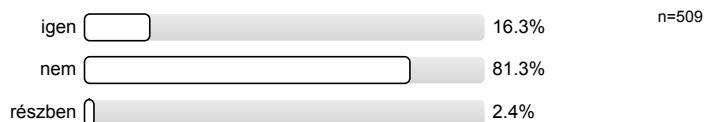
## 2.4) Mennyire elégedett az Ügyfélszolgálati Iroda munkájának pontosságával:



## 2.5) Mennyire elégedett-e az ügyintézéshez kapcsolódó tájékoztatással:



## 2.6) Használt-e már elektronikus kérvényt a Neptunban?



## 2.8) Előfordult-e, hogy adatainak változását a Neptunba vezette be?

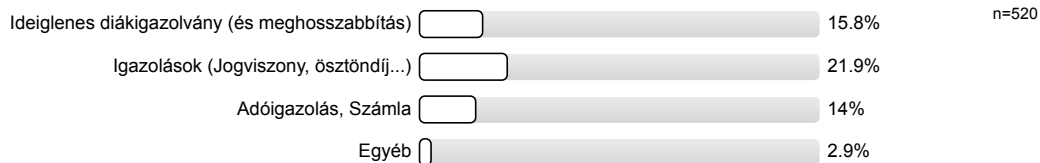


## 2.9) Milyen ügy(ek)ben kért/kapott információt/igazolást fájlban, e-mailen hszk@hszk.unideb.hu címről:

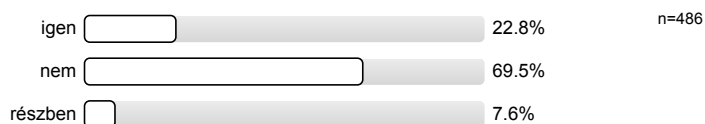




2.11) Milyen ügy(ek)ben kért/kapott információt/igazolást postai levélben a Hallgatói Adminisztrációs Központból?



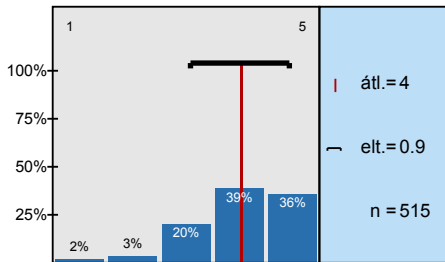
2.14) Tudja-e, hogy az EK, GyFK hallgatóit is fogadják az Ügyfélszolgálati Irodák, és a diákigazolvánnyal, matricával kapcsolatos ügyeik a saját karuk TO-ján is intézhetőek?



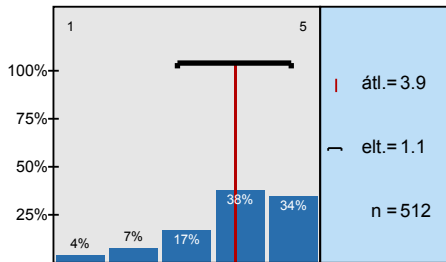
Köszönjük, hogy kitöltötte kérdőívünket!

**Hisztogram skálázott kérdésekhez**

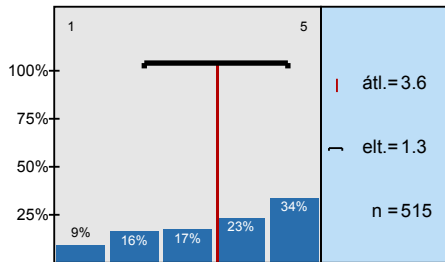
**Mennyire elégedett-e az Ügyfélszolgálati Iroda kialakításával:**



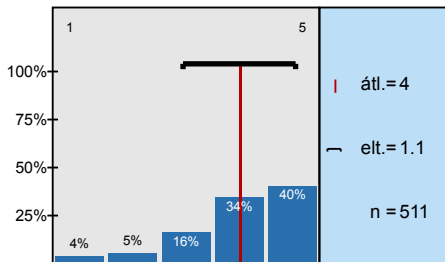
**Mennyire elégedett az Ügyfélszolgálati Iroda tevékenységével:**



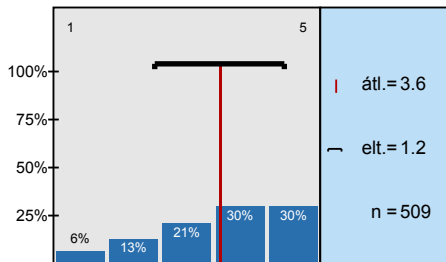
**Mennyire udvariasak az Ügyfélszolgálati Iroda munkatársai:**



**Mennyire elégedett az Ügyfélszolgálati Iroda munkájának pontosságával:**



**Mennyire elégedett-e az ügyintézéshez kapcsolódó tájékoztatással:**



# Profil

Összehasonlítás: HAK\_2015.05.28

A profilvonalban használt értékek Átlag

## 2. Ügyintézés

2.1) Mennyire elégedett-e az Ügyfélszolgálati Iroda kialakításával:	1	5	n=515	átl.=4,0	md=4,0	elt.=0,9
2.2) Mennyire elégedett az Ügyfélszolgálati Iroda tevékenységével:	1	5	n=512	átl.=3,9	md=4,0	elt.=1,1
2.3) Mennyire udvariasak az Ügyfélszolgálati Iroda munkatársai:	1	5	n=515	átl.=3,6	md=4,0	elt.=1,3
2.4) Mennyire elégedett az Ügyfélszolgálati Iroda munkájának pontosságával:	1	5	n=511	átl.=4,0	md=4,0	elt.=1,1
2.5) Mennyire elégedett-e az ügyintézéshez kapcsolódó tájékoztatással:	1	5	n=509	átl.=3,6	md=4,0	elt.=1,2

## Hozzászólások jelentése

## 1. Hallgatói ügyek

1.8) Amennyiben az előző kérdésnél az "egyéb" opciót választotta, kérem fejtse ki!

- :)
- Angol iskolalátogatás igazolás külföldi úthoz
- Angol nyelvű jogviszony igazolás.
- Campus Hungary pályázathoz igazolás
- Campus igazolás. Kérdés arról: kötelező-e saját számlát nyitni, vagy mehet az ösztöndíj családtagom számlájára is?
- Campus, ösztöndíjigazolás
- Nemet nyelvű iskolaigazolás
- Tanulmányi utak
- Tanulmányokkal, vizsgakiírásokkal kapcsolatban.
- Tanulmányutak
- Tárgy elismerés
- Vizsgajelentkezés
- igazolás
- kérelem leadás
- tárgyak elfogadása, kérvények leadása
- Átlagigazolás Campus Hungary pályázathoz.

## 2. Ügyintézés

2.7) Ha már használt elektronikus kérelmet a Neptunban, akkor milyen ügyben:

- Diak igazolvány  
Diakhitel
- Diákhitel igénylés
- Diákigazolvány (2 előfordulás)
- Diákigazolvány igénylés (2 előfordulás)
- Dékáni vizsga kérelem
- Elsőéves MSc-s ösztöndíjhoz
- Koltsegteritesi díj csökkentés
- Kredit alapú költségcsökkentés igénylése
- Költségcsökkentés/Részletfizetés
- Költségtérítés részletfizetéshez.
- Könyvtári beiratkozás  
Zárvizsga-jelentkezés  
Mesterképzési ösztöndíj
- Könyvtári kártya és költségcsökkentési kérelem
- Köztársasági ösztöndíj ügyintézés
- Köztársasági ösztöndíj, Kiemelt nyári ösztöndíj
- Msc első féléves egyszeri ösztöndíj kérelem.

- Nyári szakmai gyakorlat (2 előfordulás)
- Nyári szakmai gyakorlat, utólagos tárgyleadás
- OKTAB kerveney, gyakorlati helyekkel kapcsolatban
- Oklevéligazolás
- Részletfizetés
- Szakmai Gyakorlat
- Szakmai gyakorlat (2 előfordulás)
- Szakmai gyakorlat nem DE ÁOK intézményben való letöltésére
- Szakmai gyakorlat ügyben
- Szakváltási kérelem
- Személyigazolvány szám átírása
- Tab
- Tandíj csökkentés.
- Tandíj csökkentés/részletfizetés
- Tandíj mérséklés
- Tantárgyelfogadás
- Tárgyfelvétel, tárgyleadás
- Térítési díj számlázás
- Záróvizsga jelentkezés
- Záróvizsgára való jelentkezés.
- adatok változtatásában
- adatváltozás
- diákigazolványkérő
- diákigazolvány
- dékáni héten való vizsgázási lehetőség miatt
- kiemelt tanulmányi ösztöndíj
- költségtérítés részletfizetés, 4-5-6-ik tárgyfelvétel
- könyvtári beiratkozás
- könyvtári beiratkozás
- mesterképzési ösztöndíja kérvényeztem/pályáztam meg
- nem emlékszem
- oktab
- részletfizetés
- részletfizetési kérelem
- szakdolgozat,szakmai gyakorlat
- szakirányválasztás
- szakmai gyakorlathoz szükséges adatok megadása
- szakmai gyakorlatra való jelentkezés
- szakmai ösztöndíj, költségtérítés részletfizetési kérelem



- személyes adatokat tartalmazó adatlap kitöltésére kértem jóváhagyást
- tandíj
- tantárgyfogadás
- tanulmányi ösztöndíjat nyertem de mégsem kaptam, emiatt kérvényeznem kellett...
- térítési díj csökkentése
- térítési díj kedvezmény
- térítési díj kreditarányú elszámolására
- utólagos tantárgyfelvételi kérelmet
- Államvizsga jelentkezéshez
- Áthelyezés
- Ösztöndíj (2 előfordulás)
- Ösztöndíj igénylésével kapcsolatban
- Ösztöndíj összegének felülbírálása
- Ösztöndíj ügyek intézésére.
- Ösztöndíj-jelentkezés.
- Ösztöndíjpályázat
- általános év elfogadása
- ösztöndíj (2 előfordulás)
- ösztöndíj igazolás/ jövedelem igazolás
- ösztöndíj utalás

2.10) **Amennyiben az előző kérdésnél az "egyéb" opciót választotta, kérem fejtse ki.**

- -
- Adóigazolás
- Diplomaigazolás felvételéhez
- Igazából bármilyen kérdéssel fordulatok a hszk irodába hiszem draga barátnóm Macsik Adrienn aki méltán lehetne a hónap vagy az szemeszter Szerinzem az év dolgozója, vagy a a legjobb új dolgozó minden kérdésemre készségesen válaszol. Pl arra is h ha arra jaroj vigyek e neki egy kavet vagy sem :)
- Kollégiumi befizetések igazolása.
- Kreditpótlás
- Nem emlékszem
- Nem emlékszem hogy kaptam volna
- Nem kértem és nem kaptam.
- Semilyenben sem
- Semmilyen ügyben nem kaptam tőlük e-mailt.
- Tanulmányi utak
- helpdeskként szoktam őket használni, kedvesen figyelmesen van amikor ők kezdeményeznek (kedves Márton Ágnes), pl.: ne felejtsek el ZV-re jelentkezni, ne felejtsek el díjcsökkentést kérni a tandíjból vagy én írok pl.: elfogadják-e a BSc-és tűz és balesetvédelmi oktatásom MSC-én
- részletfizetési kérelem
- tantárgy információ

2.12) Amennyiben az előző kérdésnél az "egyéb" opciót választotta, kérem fejtse ki.

- :)
- - (2 előfordulás)
- Egyik sem
- Még nem kértem
- Nem kaptam (2 előfordulás)
- Nem kaptam levélben értesítést a Hallgatói Adminisztrációs Központtól.
- Nem kaptam.
- Nem kértem postai úton még információt, az elektronikus forma kényelmesebb.
- Postai úton információt semmiről nem kaptam /igényeltem.
- Semmilyen ügyben nem kaptam tőlük levelet.
- nem kaptam még ilyet
- nem volt ilyen
- semmilyen

2.13) Milyen ügy(ek)ben kért információt, segítséget telefonon a Hallgatói Adminisztrációs Központtól?

- - (10 előfordulás)
- :) mar nem emlékszek de a Beszélgetés vsz rögzítve lett
- DEKA Kártya használatának lehetőségei, deltételei
- Diákigazolvány (2 előfordulás)
- Diákigazolvány-ügyintézés
- Eddig még nem kértem.
- Felvételi döntés után Neptun-kód, beiratkozási tájékoztató
- Fent említett: kell-e saját bankszámla
- Ideiglenes diákigazolvány.
- Jogviszony igazolása
- Kollégium ügyben
- Mindegy, mert soha nem veszik fel.
- Minden
- Még nem kértem.
- Nem kéretem.
- Nem kértem eddig.
- Nem kértem még ilyen módon információt.
- Nem kértem még telefonon.
- Nem kértem telefonon segítséget. (2 előfordulás)
- Nem kértem. (6 előfordulás)
- Neptun nyitás, tantárgyak felvétele
- Neptunnal kapcsolatos hiba esetén.
- Nyitva tartás ügyben.
- Semmilyen

- Semmilyen ügyben, mert a telefonos rendszer teljesen használhatatlan.
- Semmilyen ügyben.
- Semmilyenben.
- Számla ügyintézés, utalási és jóváírási problémák.
- Számlázás
- Számlázással kapcsolatban
- TDK pályamunka feltételei
- Tandíj megosztással kapcsolatosan. Kétszer kiírt tandíj esetén.
- Tantárgy felvétel, leadás
- Tantárgyfelvétel, kérvény kitöltés, tárgyfogadás
- Tanulmányi Ösztöndíj
- Telefonon nem kértem még információt.
- Tárgyfelvétel
- Tárgyfelvétellel kapcsolatban
- Térítési díj befizetés
- adózás
- diákhitel
- diákigazolvány
- diákigazolvány
- jogviszonyigazolás
- még nem kértem
- még nem kértem segítséget
- még nem történt meg
- még semmiben
- nem kértem (3 előfordulás)
- nem kértem még
- nem volt ilyen (2 előfordulás)
- semmilyen
- számla
- számlázás, költségtérítés
- vizsgajelentkezés, tárgyfelvétel
- Átjelentkezés követelmények
- Ösztöndíj
- Ösztöndíj
- Ösztöndíj igazolás adóbevalláshoz
- Új neptun jelszó kérés
- Ügyfelfogadási idő, nyitva tartással kapcsolatban érdeklődtem.
- ösztöndíj
- új Neptun jelszó kérés

2.15) **Milyen előnyöket tapasztalt a központi hallgatói ügyintézés elindulásával?**

- - (5 előfordulás)
- A saját TO-nk nagyon elfoglalt, a fogadó órájuk is igen rövid. A gyakoribb problémákkal (iskolalátogatási igazolás) a HSZK-nál is el lehetett intézni.
- A tanulmányi osztály tehermentesítésével, gyorsabb az ügyintézés.
- Amire szükségem van, időben, gyorsan megkapom.
- Amióta a Kassai úton is elintézhetem ezeket az ügyeket gyorsabb, kényelmesebb ügyintézés tapasztaltam.
- Amióta eszemet tudom mindig a HSZK volt a központ. Minden olyan, mint 7 évvel ezelőtt, amikor kezdtem.
- Az előző rendszer idején még nem voltam egyetemista, ezért azt nem ismertem, csak a jelenlegiről tudok hitelesen véleményt formálni.
- Azt se tudtam, hogy elindult.
- Csak hátránnyal járt. Még szerencse, hogy a kassai úton is van lehetőség az ügyintézésre. Amit eddig a TO-n tudtam megcsinálni, azért mostmar külön kell menni a hszk-ba...
- Csökkent a várakozási idő.
- Egy helyen elintézhető lenne sok Minden.
- Egy helyen sok mindent el tudok intézni, nem kell sokáig várakozni.
- Egy helyre kell menni az ügyek intézéséért, de ha nem jó időpontot választ az ember, akkor sokat kell várnia a számos hallgató miatt.
- Egy helyre kell menni elintézni az ügyeket.
- Egy helyről megkaphatok minden szükséges információt.
- Egy nagyon hatékony rendszer indult el, ami megkönnyített sok dolgot az ügyintézésben.
- Egyelőre még semmit. De türelmes vagyok.
- Egyszerű és gyors az ügyintézés, több lehetőség van információ kérésére.
- Egyszerűbb és Gyorsabb
- Gyors segítség nyújtásuknak köszönhetően nincs sorban állás, idegeskedés, sietés, minden rendben szaporán működik.
- Gyors ügyintézés, elérhetőség
- Gyors, hatékony, rugalmas. Nagy előny, hogy a karhoz közel intézhető el az ügyem, problémám.
- Gyors, hatékony, pontos.
- Gyors, hatékony.
- Gyorsabb a tanulmányi osztálynál
- Gyorsabb az ügyintézés, kevesebb a várakozási idő.
- Gyorsabb lett az ügyintézés
- Gyorsabb mint eddig
- Gyorsabb ügyintézés,  
Kevesebb várakozás,  
Kedvesebbek a munkások, mint a TO-n, de ez is csak súrolja a jó modor alsó határát  
Nyugodtabb környezet  
Hosszabb ügyintézési idő  
Minden nap van ügyintézés
- Gyorsabb ügyintézés, mert a hallgatók száma megoszlik a TO és az Ügyfélszolgálati iroda között.
- Gyorsabb.
- Gyorsabban megy az ügyintézés.
- Gyorsan dolgoznak, mindenben segítenek.
- Gyorsult az ügyintézés.

- HSZK rendszeréhez képest nem változott jelentősen az ügyintézés
- Hatékonyabb lett.
- Hatékonyabb ügyintézés
- Helyben van, a munkatársak felkészültek, segítőkészek.
- Helyben, a Campuson tudom intézni ügyeimet.
- Igazából semmit nem tapasztaltam, csak máshova kell menni, nem a tanulmányi osztályra
- Jelentősen lerövidült a várakozási idő, alig kell sorban állni.
- Jobb munkamegosztás, job feltételek mellett, kevesebb sorban állás.
- Kevesebb időt kell várni az ügyem elintézéséhez, mivel több ügyintézői fiók áll rendelkezésünkre, mint ha ezeket pl. a TO intézné.
- Kevesebbet, kell sorban állni.
- Kevésbé leterhelt a tanulmányi osztály, gyorsabb ügyintézés.
- Kisebb összeszedettség. Pontosabb, kedvesebb kommunikációt!
- Kényelmesebb
- Kényelmesebb, gyorsabb ügyintézés.
- Közelebb lett.
- Mindenki számára világos, hogy hova kell fordulni a ügyintézésre váró ügyeikkel.
- Már egy lépcsőn sem kell felmennem a TO-ra a diákigazolványom érvényesítéséhez, mert helyette gyalogolhatok 20 percet a Campusig.
- Nagyon kedves minden "titkárnő :)  
De példát lehetne venni Macsik Adriennel
- Nagyon örülök, hogy már a Kassai úton is van központ, így nem kell elmenni a Főépülethez.
- Nem kell annyit várni, mint a To.-nál.
- Nem kell olyan sokat várni a TO-n.
- Nem kellett sokat utazni ügyeim intézéséhez, gyorsabb ügyintézés
- Nem tapasztaltam előnyeit.
- Nem tapasztaltam előnyöket.
- Nem tapasztaltam semmilyen előnyt
- Nem tapasztaltam változást, két személyt leszámítva (Lajterné Kovács Krisztina, Hajdúné Boross Adrienne) bármilyen ügyben senki nem tud semmit, illetve ő nem illetékes, de a legjobb; "kisebb dolgom is nagyobb annál" és ehhez még társul a pökhendi, barátságtalan magatartás. A két fenti személy csak azzal, hogy ÉRDEMBEN válaszol az e-mailekre, mind kettőnknek rengeteg időt és fölösleges stresszt spórol meg.
- Nem tapasztaltam változást.
- Nem tapasztaltam. (2 előfordulás)
- Nem voltam ott az elindulásnál.
- Nem észleltem változást.
- Nincs akkora tumultus , mint a tanulmányi osztályon például diákigazolvány érvényesítése előtt.
- Ott legalább értelmes emberek ulnek a gep mogott, nem ugy mint az AOK n levo to sok
- Ritkán járok, nem tudom.
- Rugalmasabb és gyorsabb lett a rendszer
- Rövidebb ügyintézési idő.
- Sajnos nem segítőkészek, az a véleményem, hogy hülyének néznek bennünket!
- Sajnos nincs összehasonlítási alapom, mivel külföldről érkeztem...

- Segítenek ha valami nem sikerül, nem magamnak kell megoldani (határidőt betartani)
- Semmi
- Semmilyen, csak hátrány.
- Semmilyen, de hátrányokat sem tapasztaltam.
- Semmilyen, ugyanaz, csak más a neve. Nem működött a sorszámosztó/ időpontfoglaló gép, de ez nem volt kifejezetten előny
- Semmilyen.
- Semmilyen. Egyébként mihez képest kellett volna?
- Semmit
- Semmit, diákigazolvány matrica sokkal több időbe került a kikérése, mert az MK-n ezt nem teszik lehetővé.
- Sokkal gyorsabb az ügyintézés. Szemben a to-val, ahol egyes személyek nem akarnak dolgozni.
- Sokkal gyorsabb mint a TO.
- Sokkal gyorsabb ügyintézés
- Személy szerint egyelőre semmilyen. Az ügyek intézésében korábban és most is pontosak.
- Több campusról is elérhető ügyfélszolgálati irodák
- a sorszámnál olyan időpontot is választhatok, amelyik nekem megfelelő
- bárhol elérhető szolgáltatások
- egységes, viszonylag gyors, rendezett, egyszerű
- elérhető közelségben vannak az ügyintézőhelyek egy helyen többféle kéréssel is foglalkoznak
- előre haladás
- gyors (2 előfordulás)
- gyorsabb és hatékonyabb ügyintézés
- gyorsabb ügyintézés (2 előfordulás)
- gyorsabb ügyintézés, kevesebb várakozási idő, kedves aranyos fogadás
- gyorsabb ügyintézés, kisebb sor saját karom TO-ján
- gyorsabb, egyszerűbb ügyintézés
- gyorsabb, gördülékenyebb ügyintézés
- gyorsabb, hatékonyabb ügymenet
- gyorsabb, nem kell varni
- gördülékeny
- kevesebb időt vesz igénybe az ügyek elintézése, mint a to-n
- közelebb van a kollégiumokhoz
- még nem tapasztaltam
- nem kell annyit sorban állni délután is nyitva van, nem úgy mint a TO
- nem kell járkálni a különféle ügyek miatt több irodába
- nem tapasztaltam előnyöket
- rövidebb várakozási idő, türelmesebb munkatársak
- semmilyen
- semmilyen (2 előfordulás)

- valamivel gyorsabb lett a bejutási idő
  - Én a magam részéről nem látom értelmét annak, hogy a TO mellett egy párhuzamos hallgatói iroda működik, mivel így nem lehet tudni mely ügyek hova tartoznak pontosan. Véleményem szerint minden ügyet vagy egyik (TO), vagy másik irodához kellene utalni.
- 2.16) **Mivel javasolja hatékonyabbá tenni az ügyintézését?**
- - (5 előfordulás)
  - A diákigazolvány matricák kiosztása esetleg történhetne karonként / szakonként külön napokon, így elkerülhető az óriási sor
  - A diákigazolványokat a TO-n érvényesítsék.
  - A diákmatrica osztás kihelyezése a többi kar területére is.
  - A hatékonysága megfelelő, inkább az udvariasságon kéne javítani.
  - A kollégák lecserélést... Némelyikük igen minősíthetetlenül kommunikál a hallgatókkal.
  - A külföldi hallgatók angol nyelvoktatásával (hiszen sokszor nem tudják elmondani mit is szeretnének elintézni). A webes felület jobban áttekinthető rendszerével, mely által céltudatosabban kérhetném a segítségüket.  
Amennyiben már 10 perce nem áll előttem a sorban senki és egyedüli ügyfél vagyok a helyiségben, bár a hívórendszert nem ismerem, jó lenne ha nem néznének át rajtam!
  - A meglévő ügyintéző ablakokba ember kéne, aki nem azért sipákol, hogy már megint itt vagy.
  - A nyitva tartás kialakításánál egyáltalán nem voltak tekintettel a levelezős hallgatókra. (H-P 9-15)  
A nyitva tartás úgy lett kialakítva, hogy még véletlenül se lehessen elintézni az ügyeket munkaidőn kívül.
  - A tanárokat bármilyen gond esetén nehéz utolérni e-mailben. Erre kellene valamilyen megoldást találni.
  - A telefon felvételére való hajlandóság növelése, jobb és széleskörűbb tájékoztatás, egy mindent átfogó, használható és áttekinthető honlap készítése.
  - A telefonon való elérhetőség javításával.
  - Amelyik ügyintézőt zavarja, hogy ügyfelekkel kell foglalkozni és nem csak kávézni, meg beszélgetni az mondjon fel. Illetve ha előre kérek időpontot, akkor ne a regisztrált időpont előtt fél órával hívja a sorszámomat és ne húzza a száját, amiért időbe érkezek és nem akkor, amikor ő gondolja. Amikor pedig nincs senki aki várakozna, akkor ne hisztizzen, ha megkérdezem, hogy esetleg elintézhetem-e az aktuális ügyemet, hamarabb. (így még a kávéját is hamarabb folytathatja).
  - Az főépületnél esetlegesen egy újabb, vagy nagyobb iroda kialakítása a nagy hallgatói létszámra való tekintettel.
  - Az időpont rendszer eltörlése gördülékenyebbé tenné az ügyintézését.
  - Az ott dolgozók felvilágosítását a rájuk kiható munkakörrel  
A neptun normális használatának betanítása  
Az ösztöndíjsávokról részletesebb tájékoztatás  
A HKSZK honlapjának használatának elsajátításának bemutatása, annak felülvizsgálása  
Az ösztöndíjsávok megtalálásának pontos bemutatása  
Az ösztöndíjsávok kódolásainak elmagyarázása  
A mintatanterv fogalmának tisztázása  
A kreditek teljesítéséről betanítás  
A dolgozók udvariasságának javítása
  - Az én igényeimnek, elvárásaimnak megfelelő. Amit kell el tudom intézni, a kérdéseimet megválaszolják.  
A fontosabb dolgokról (ösztöndíj igénylés, vizsgaidőszak, tantárgyak stb) lehetne több információt küldeni e-mailen.
  - Az ügyintézés hatékony, csupán a munkatársak lehetnének kicsit udvariasabbak/kedvesebbek.
  - Az ügyintézők lehetnének kedvesebbek, más probléma nincs.
  - Bizonyos pultoknál lévő emberek leváltása vagy megmagyarázása számukra hogy ha rohadtul nem értenek hozzá akkor ne flancoljanak a semmivel és küldjenek máshoz. Némi kedvesség sem ártana...
  - Diákigazolványra matrica adása a karokon külön több időpontban és/vagy több napon keresztül
  - E-Kérvények leadásának kiterjesztése, központi adminisztrációs támogatással.
  - E-mailre válaszoljanak, a telefont vegyék fel legalább néha és legalább a félév elején, diákigazolvány matrica érvényesítési időben legyenek nyitva szombaton is!
  - Egy online ügyfélszolgálattal, amit fel lehet keresni (pl.: chat formájában) a nyitvatartási időben. Így bizonyos irodák tehermentesíthetőek lennének azoktól a hallgatóktól, akik csak információszerzés miatt mennének be.
  - Egyenlőre semmivel, így jó ahogy van.

- Egyre kevesebb helyen lehet ügyeimet elintézni. Egy diákigazolvány matricáért se mehetek az MK Tanulmányi Osztályára, már más karok irodáiba kell átmenni. (korábban itt is lehetett) Tanulmányutakra is csak az Egyetem téren lehet jelentkezni, befizetni stb. Miért nincs valami központi rendszer.. Email .. ? Telefon.. ?
- Egyrészt ne csak 3 ablak működjön a hatból, amikor rengeteg diák vár. Másrészt a normál dolgozók ne irányítsanak át mindenkit a betanuló munkatárhoz, mert úgy feltorlódnak a várakozó diákok, hogy 30-40 percet kell várni, hogy sorra kerüljön az ember.
- Egyszerű, de hatékony és gyors online ügyintézés amiben csak lehetséges.
- Elégedett vagyok a szolgáltatás minőségével.
- Emberbarát, vidám dolgozók.
- Fontosnak találok az udvariasságot, azt hogy egyenlő félként kezeljenek.
- Ha meg ott van az a kövér rosszindulatú es a Helga azokat finomabb modorra utasítani.
- Ha nem két ember dolgozna hat ablaknál, gyorsabb lehetne az ügyintézés.
- Ha sorszámkiadó automata nem lenne gyakran felfüggesztve.
- Hasznos lenne, ha az ügyintézők részt vennének illetan oktatáson. Az is sokat segítene ha munkaidőben valóban dolgoznának is a beszélgetés helyett, így a várakozási időt is jelentősen le lehetne csökkenteni.
- Hely bővítés,Némi kedvesség!
- Hosszabb nyitva tartással.
- Igazodás a levelező tagozatos hallgatók konzultációs időpontjaihoz
- Internetre is fel kéne vezetni, hogy ebédszünetet is tartanak.
- Itt minden rendben van!
- Javaslatom szerint az irodában ne szóljon egyfolytában és nagyon hangosan a rádió mikor az ügyfél próbálja elintézni a kötelező ügyeit, továbbá a tisztelt ügyintézők ne legyenek felháborodva, ha néhanapján kénytelenek verbálisan (netalán adekvátan) is kommunikálni az érintett tanulókkal és ne keltsék azt a benyomást, mintha a részükről csak szívesség lenne az elvégzendő munka.
- Jelenleg semmi nem jut eszembe.
- Jelezzék, hogy mikor van ebédidő...
- Jól működő szervezet, nem kell a változás
- Kassai úti Iroda lehetne tágasabb
- Kedvesebb hozzáállás a munkatársak részéről. Iroda bővítése a várokozóhelyek számának növelésével.
- Kedvesebb munkatársakkal.
- Kedvesebb ügyintézők és segítőkészség
- Kedvesebb ügyintézők.
- Kedvesebb, pontosabb ügyintézők alkalmazása
- Kedvesebb, tisztelettel bánó munkatársak felvétele elsődlegesen.
- Kedvesség, türelem, megértés.
- Kevesebbet várathatnák az embert, hatékonyan kellene dolgozniuk, ezen kívül lehetnének kedvesebbek is.
- Ki lehetne használni, hogy több ügyintéző ablak van...
- Kotelezo Etika tanulast az orvosis tosoknak, es h ne ugy nezzenek az emberre, h majd megollek, mert eppen inteznivalom van (a kavezasukat es beszelgetesuket megvartam h befejezzek!). Elnezest, h a munkajukat kell vegezni, nagyon sajnalom oket, h nemcsak azért kapják a fizetést, hogy jelen vannak az eületben. Kezdetnek ennyi eppen elég.
- Kölcsönös udvarias kommunikáció. Számomra rettenetes bemenni is a HKSZK-ba, sosem lehet tudni milyen bánásmódban részesül az ember.
- Legyenek kedvesebbek az ott dolgozók,nem pedig mogorvák.
- Legyenek kedvesebbek az ott dolgozók.
- Legyenek nyitva szombatonként is,hogy a levelezo hallgatók is el tudják ugyeiket intezni a kepzesi napokon,ne kelljen egy 10 perces diakigazolvany ugyintezes miatt szabadsagot kivenni!



- Legyenek udvariasabbak az ügyintézők! Néha egy kivert kutyával jobban bánnak, mint a hallgatókkal, akik segítségért mennek.
- Legyenek újra kihelyezett ügyintézők a Műszaki karon is, ne kelljen a város másik felére menni pl diákigazolvány matricáért!
- Levelezősök végett pénteken hosszabb nyitvatartás
- MINDEN NAP LEGYEN ÜGYFÉLFOGADÁS MÉG KEDDEN IS.
- MK-n is legyen diákigazolvány ügyintézés.
- Mas egyetemeken van lehetoseg az ugyek tobbseget online vagy emailben elintezni. A DE-n telefonon vagy emailben vagy online semmit nem lehet. Levelezoskent emiatt elgondolkoztam, hogy atmenjek mas egyetemre. Vegyenek peldat a BGF-rol, online tanacsadas, kervenyek benyujtasa, neptunos szamlak bankszamlas kifizetese nem jelent problemat. A tanarokat is el lehet erni. Meg van adva az elerhetosege es a fogadoideje jól lathato helyen!
- Megfelelő ügy, ahogy jelenleg működik,
- Minden lehetséges funkció online elérhetővé tételével.
- Mindig sokat vártam a HSKra. 11-20 percnél többet nem lehetett választani a kérdőívben. Én inkább 40-50 percet pipáltam volna ki, addig iszok egy forrócsokit vagy eszek egy hamburgert, mert nem tudok mást tenni.
- Mivel jó, nem javaslok semmit.
- Mosoly!
- Munkaidőben lehetőleg dolgozzanak is!
- Még több ügyfélfogadási idővel!
- Működőképes, internetes időpontfoglalással, akiket ezzel előnyben is részesítenek a helyszínen sorszámot húzókkal szemben (az emberek a szabadidejük szeretnék erre áldozni, nem abból, amikor órán vagy munkahelyen kéne lenniük) az ott dolgozóknak pedig egy boxszákkal, hogy levezessék a feszültséget, ill. nekik koordinált pihenőidővel, elemi szükségletek rendszerezett biztosításával. (nem úgy, hogy otthagyjuk egyedül a parasztot dolgozni 80 várakozó/türelmetlen emberrel) a kollégák egymás és az egyetemi TO-k közötti hatékonyabb információáramlással
- Ne legyenek bunkók, flegmák az ott dolgozók: mindig úgy tűnik mikor bemegyek, hogy mindannyian ma tudták meg, hogy az utcára kerülnek. Az ott uralkodó hangulattól mindannyiszor elfogott a rosszullét, ahányszor csak be kellett mennem.. Ne csináljanak úgy, mintha szívességet tennének! Legyenek tájékozottabbak, ugyanis kerek egy évig úgy tudtam (TÖLÜK!!!), hogy kötelező saját bankszámla... Emiatt a bankom az egy év alatt legalább 20 ezer ft-nyi kezelési- meg akármilyen költséggel nyúlt le, amit jó lett volna megtartani. Igaz, ezek a költségek hozzám tartozónál is fenn állnak, de nagyon nem mindegy, hogy egy család kasszájából egyszer, vagy kétszeresen is elveszik. Egy év után kiderült, egy sima kis formanyomtatványon múlik az egész. Majdnem gutaütést kaptam. És még elnézést sem kértek. Pláne bocsánatot nem-. Ultragáz!
- Ne legyenek ilyen lekezelőek az ügyintézők!
- Ne munkaidőben beszéljék meg az ott dolgozók a magánéletüket  
Legyenek tisztában a dolgokkal, ha valaki kérdez tőlük valamit
- Nem olyan embereket oda ültetni, akiknek szószerint "fáj az élet" és utálják a hallgatókat.  
Kis emberség, empátia, segítőkészség, ha szempont lenne felvételkor, úgy gondolom hatékonyabb lenne az ügyintézés. (Illetve ő addig ne kérjen szívességet, amíg az alap munkáját sem hajlandó elvégezni. Gondolom valamilyen motivációs eszközzel rá lehet őket bírni.) Ha én így dolgoznék, második nap után elbocsátának.
- Neptunban több kérvény intézése, adatváltozás stb. Neptun okostelefon alkalmazás.
- Nincs javaslatom
- Nincs javaslatom.
- Néhány ott tevékenykedő alkalmazottnak kötelező tanulmánnyá tenni az Etika kódexet. Tisztelet a kivételnek!
- Olyanokat kellene alkalmazni, akik tudnak illedelmesen viselkedni, nem nézik levegőnek az ügyfelet. Botrányos, hogy mit meg nem enged magának egy-két ügyintéző. A gúnyolódás pedig fölöttébb illetlen dolog.
- Pontosabb tájékoztatás
- Például egyszerű kérések teljesítésével. Gondolok itt arra, hogy ha udvariasan megkérem az egyik dolgozót, hogy legyen szíves megnézni nekem megérkezett-e a Deka kártyám, akkor ténylegesen vetne is egy pillantást a Deka kártyákkal teli dobozra, ahelyett hogy rávágná, hogy "ha nem jött email, nincs kártya." A levelezőprogramokban mindig felmerülhetnek hibák. Ekkor is ez történt, mert email nem jött, de a kártya megérkezett.
- Rettenetesen zavart, hogy ugyan mindig sikeresen és gyorsan elintéztem az ügyeimet, de az ügyintézés minősége nagyon zavart. Kedvesség, segítőkészség hajlama is minden alkalommal hiányzott, se egy mosoly se jóindulata jelét nem adták a munkatársak. Sokkal kellemesebb légkört és a diákoknak is kellemesebb, aggodalommentesebb lenne az ügyintézés, ha legalább egy mosolyt kapnánk a kollégáktól.
- Segitokesz ugyfelszolgalati munkatarsak, kicsit tuelmesebb hozzaállas ha kerdese van a hallgatonak.

- Szerintem akkor sokkal hatékonyabb lenne az ügyintézés ha a dolgozók nem ülve dolgoznának hanem pl görkorcsolyával közlekednének, egész nap az irodában, így hatékonyabb lenne számukra az egész napos kalória égetés:)
- Szerintem elég hatékony ez így, viszont az egyik ügyintéző hölgy nagyon lekezelően viselkedik, és ez nem egyszeri tapasztalat, sajnos többször és többen is így jártunk. Az embernek nem nagyon van kedve bemenni ügyet intézni egy ilyen helyre... :S
- Szerintem nem ártana néha több ablakot megnyitni ugyanis van hogy elég sokat kell várni (15-20 perc)
- Szerintem így pont megfelelő.
- Szombati nyitva tartás, levelezősként semmi nem érek a hétköznapi ügyintézéssel.  
Vegyék fel néha a telefont.  
Válaszoljanak az emailekre.
- TO-s ügyek átvétele.
- Tegyük egyértelműbbé a különböző kiírásokban, levelekben, hol van az épület. Nehéz volt odatalálni annak, aki nem tudta, hol volt régen a kínai büfé.
- Tájékoztassanak a vizsga es tantargyfelvetelrol!
- Tájékoztatót arról naptunon/ e-mailben, hogy mi az amit elektronikusan el tudok intézni és hogyan.
- Tényleg akkor hívjanak be, amikor a sorszám szól, és kezdjék időben az ügyintézést.
- Több munkatárs felvételével. Akár diákok, akik segítenek a diákigazolvány matricákat osztogatni a legleterheltebb időszakban, vagy egyéb ügyek intézésében segíthessenek.
- Több ügyintéző dolgozhatna egyszerre.
- Több ügyintéző.
- Udvarias ügyintézők, akik tudnak köszönni és nem flegmáznak
- Udvariasság, kedvesség a dolgozóktól
- Udvariassággal.
- Van nagyon kedves ügyintéző, de van nagyon tahó is. Utóbbiak inkább csak papírmunkát végezzenek
- Vegyenek fel empatikus, segíteni vágyó kollégákat.
- Várakozás csökkentése, kedves munkatársak
- Véleményem szerint nem 9kor kellene nyitnia a központnak, sokkal hatékonyabban kellene megoldani a nyitva tartást, valamint jobban kommunikálhatnák a központ tevékenységi körét
- Webes felület korszerűsítése, átláthatóbbá tétele
- az Egyetem téri HSZK-ban szerintem kevés az ügyintéző a hallgatói létszámhoz viszonyítva, és a hely is kicsi. Félévek elején nem csak 1-1 napra kellene kitelepülni a diákigazolvány matricákkal, hanem több napon is, sokkal hatékonyabb lenne a rendszer. Ha mégis egy napra települnek ki, akkor az Egyetem téren minden épületbe menjek, mert rengeteg a hallgató és lassú az ügyintézés.
- egyértelmű tantargy-megjelölésekkel es információkkal, hogy ne kelljen minden apró ügyben felkeresni
- felesleges várakoztatás (a gép gyakran több nappal előre ad időpontot, miközben senki sem vár az adott ügyintézésre
- gyorsabb email válasz, több ügyintéző, nagyobb ügyintézési idő
- hasznosnak tartanék egy olyan tájékoztatót amiben leírják hogy mivel kell a TO-hoz és mivel a HKSZK-hoz fordulni.
- hosszabb nyitvatartási idő
- hosszabb nyitvatartási idő nem lenne rossz .
- hírlevél  
weboldal
- időpont kérés online
- kedvesebb, segítőkészebb munkatársak,  
matricával kapcsolatos ügyeket a saját karon lehessen intézni
- legyenek jobban tájékozottak
- nagyobb váróterem

- ne legyen sorszámhuzás, érkezés szerint lehessen intézkedni
- ne legyenek őstahó parasztok az ügyintézők példának okáért....;) az nem lenne rossz.
- nincs javaslatom, nem járok ügyet intézni olyan gyakran
- több e-mailes értesítés
- több ügyintéző szükséges minden feladat ellátásához
- udvariasabb ügyintéző( habár csak 1 személlyel volt probléma, a többi személy eddig nagyon kedves volt)
- válaszolhatnának az emailekre néha. + udvariasság. Mindig úgy viselkednek az ügyintézők mintha nyűg lenne az egész. Értem hogy rossz, értem hogy sok, de ez a munkája.
- Én az 1. héten mentem be, akkor még csak a medikusbkarokon kezdődött el az oktatás. 2 ügyintéző volt bent, úgyhogy elég sokat kellett várni. A félév elején lehetne több ügyintéző.
- Új, kedves ügyfélszolgálati irodai munkatársak felvételével
- Ügyintézők hatékonyságának javítása, hallgatóbarátabb viselkedés.
- ügyfélközpontság. a legfeneibb írott pontszámok egy kedves új ügyintézőre vonatkoznak. a többiek átlag vagy átlag alattiak.