

## DE\_HAK\_2019\_november

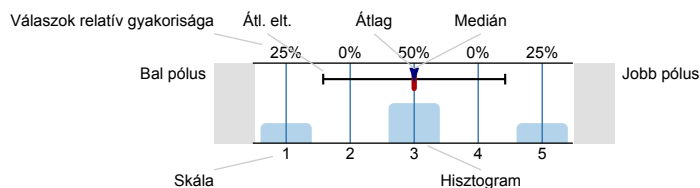
Válaszadók száma = 111



## Felmérés eredmények

## Jelmagyarázat

Kérdésszöveg



n=mennyiség  
 átl.=átlag  
 md=Medián  
 elt.=Átl. elt.  
 tart.=tartózkodás

## 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?

Kar	Arány	n
Állam- és Jogtudományi Kar	4.5%	111
Általános Orvostudományi Kar	13.5%	
Bölcsészettudományi Kar	14.4%	
Egészségügyi Kar	0.9%	
Gazdaságtudományi Kar	10.8%	
Gyermeknevelési és Gyógynevelési Kar	5.4%	
Gyógyszerésztudományi Kar	2.7%	
Informatikai Kar	9.9%	
Mezőgazdaság-, Élelmiszertudományi és Környezetgazdálkodási Kar	8.1%	
Műszaki Kar	7.2%	
Népegészségügyi Kar	3.6%	
Természettudományi és Technológiai Kar	18.9%	

## 1.2) Milyen szintű képzésben vesz részt?

Képzési szint	Arány	n
BA/BSc	45.9%	111
MA/MSc	17.1%	
Osztatlan	21.6%	
szakirányú továbbképzés	1.8%	
PhD	11.7%	
FOSZK	1.8%	

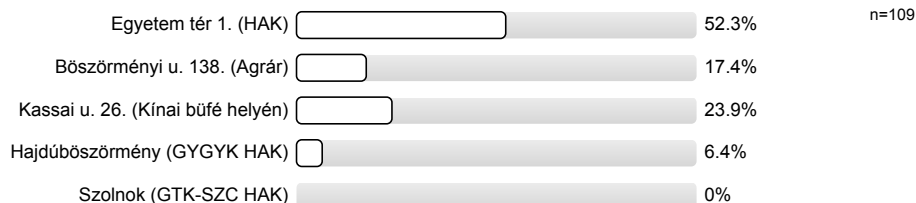
## 1.3) Milyen tagozatra jár?

Tagozat	Arány	n
levelező	14.4%	111
nappali	85.6%	
távoktatás	0%	

## 1.4) Milyen képzési formában vesz részt?



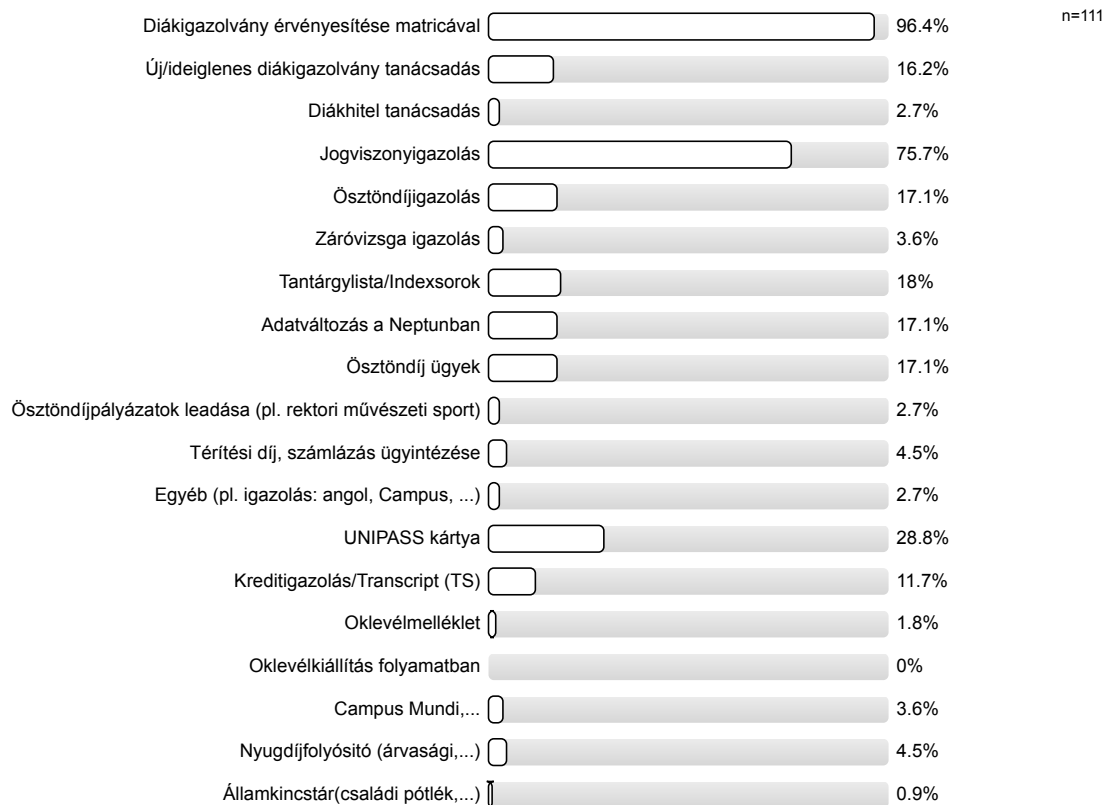
## 1.5) Melyik Ügyfélszolgálati Irodát kereste fel?



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



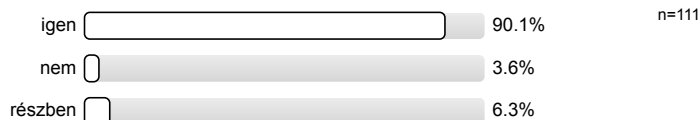
## 1.7) Milyen ügy(ek)ben keresi fel személyesen az Ügyfélszolgálati Irodát:



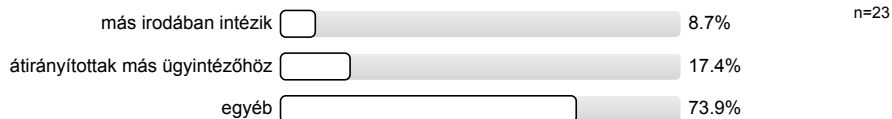
## 1.9) Mennyi időt kellett várakoznia:



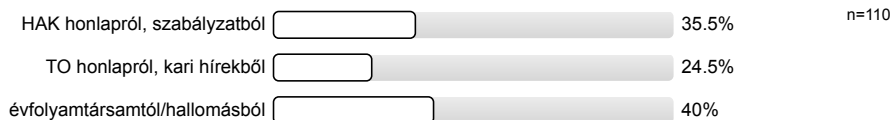
## 1.10) Sikerült-e ügyét elintéznie:



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



## 1.12) Honnan ismeri a HAK és a TO munkamegosztását?



## 1.13) Elégedett-e a HAK és a TO munkamegosztásával?



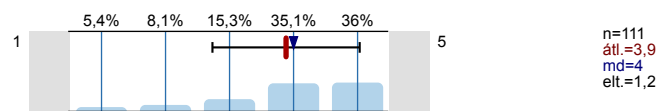
## 1.14) Ahol a HAK és a TO még nincs szétválasztva, ott igényelné-e a külön HAK iroda működését, egységes, állandó nyitva tartással?



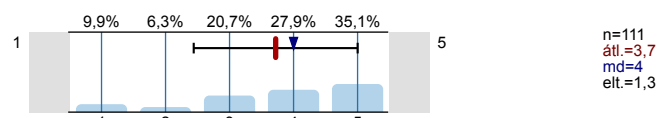
## 2. Ügyintézés

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

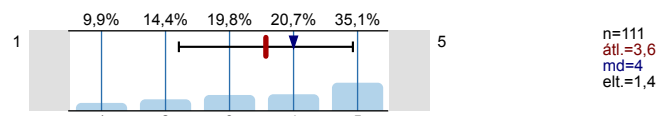
## 2.1) Mennyire elégedett-e az Ügyfélszolgálati Iroda kialakításával:



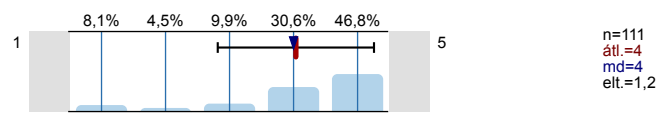
## 2.2) Mennyire elégedett az Ügyfélszolgálati Iroda tevékenységével:



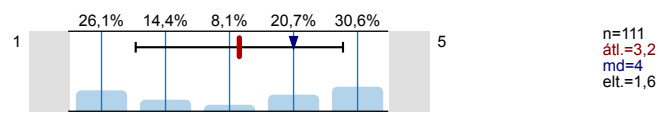
## 2.3) Mennyire elégedett-e az ügyintézéshez kapcsolódó tájékoztatással:

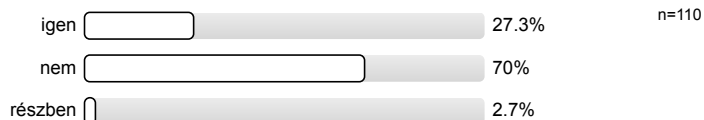
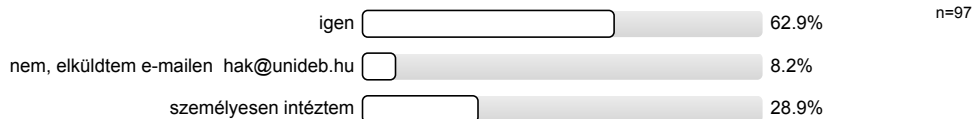
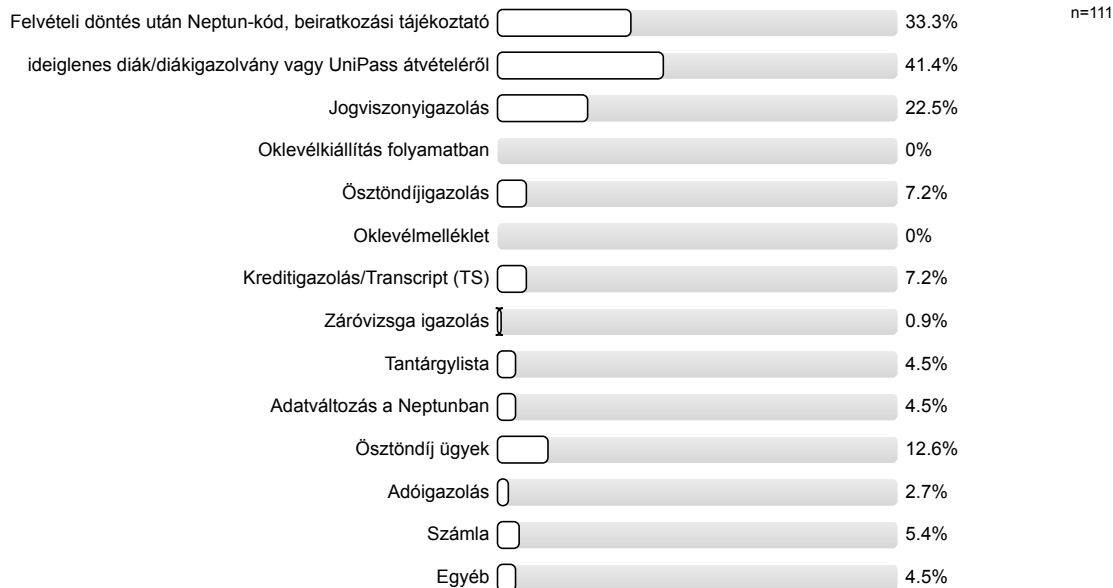
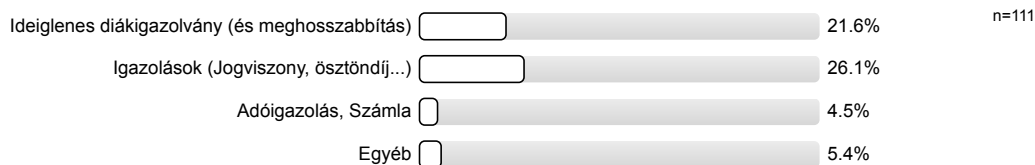


## 2.4) Mennyire elégedett az Ügyfélszolgálati Iroda munkájának pontosságával:



## 2.5) Mennyire udvariasak az Ügyfélszolgálati Iroda munkatársai:

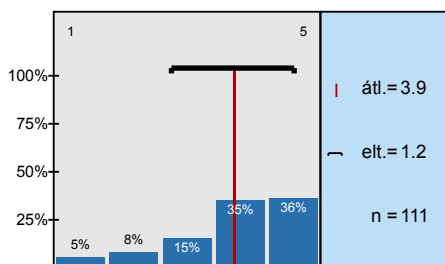


2.6) **Használt-e már elektronikus kérvényt a Neptunban?**2.8) **Előfordult-e, hogy adatainak változását a Neptunba vezette be?**2.9) **Milyen ügy(ek)ben kért/kapott információt/igazolást fájlban, e-mailen hak@unideb.hu címről:**2.11) **Milyen ügy(ek)ben kért/kapott információt/igazolást postai levélben a Hallgatói Adminisztrációs Központból?**

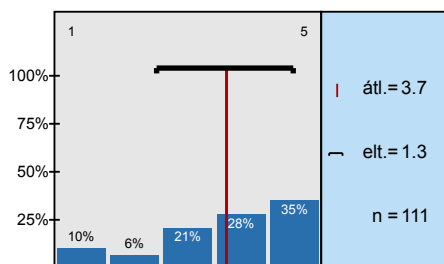
**Köszönjük, hogy kitöltötte kérdőívünket!**

# Hisztogram skálázott kérdésekhez

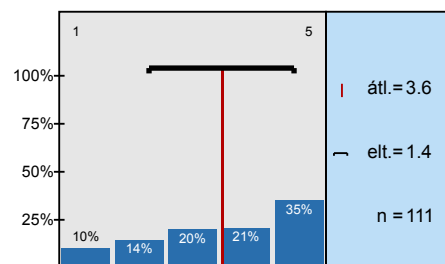
Mennyire elégedett-e az Ügyfélszolgálati Iroda kialakításával:



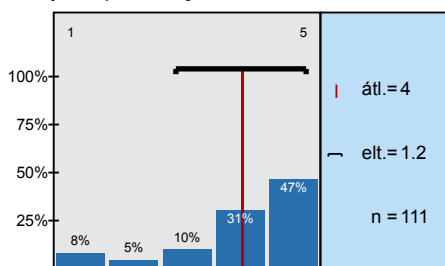
Mennyire elégedett az Ügyfélszolgálati Iroda tevékenységével:



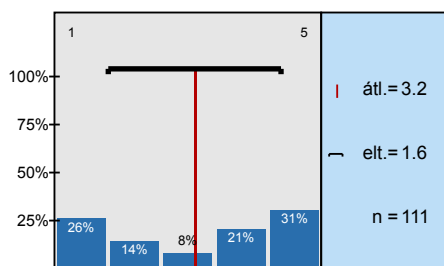
Mennyire elégedett-e az ügyintézéshez kapcsolódó tájékoztatással:



Mennyire elégedett az Ügyfélszolgálati Iroda munkájának pontosságával:



Mennyire udvariasak az Ügyfélszolgálati Iroda munkatársai:



# Profil

Összehasonlítás: DE\_HAK\_2019\_november

A profilvonalban használt értékek Átlag

## 2. Ügyintézés

2.1)	Mennyire elégedett-e az Ügyfélszolgálati Iroda kialakításával:	1					5	n=111	átl.=3,9	md=4,0	elt.=1,2
2.2)	Mennyire elégedett az Ügyfélszolgálati Iroda tevékenységével:	1					5	n=111	átl.=3,7	md=4,0	elt.=1,3
2.3)	Mennyire elégedett-e az ügyintézéshez kapcsolódó tájékoztatással:	1					5	n=111	átl.=3,6	md=4,0	elt.=1,4
2.4)	Mennyire elégedett az Ügyfélszolgálati Iroda munkájának pontosságával:	1					5	n=111	átl.=4,0	md=4,0	elt.=1,2
2.5)	Mennyire udvariasak az Ügyfélszolgálati Iroda munkatársai:	1					5	n=111	átl.=3,2	md=4,0	elt.=1,6

# Hozzászólások jelentése

## 1. Hallgatói ügyek

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

- Az énnkaron szét van választva.
- Nem tapasztaltam illet.

## 2. Ügyintézés

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

- Adatváltozás
- Fogadó nyilatkozat
- Kredit alapú költség csökkentés
- Kredit elfogadás
- Kredit átviteli kérelem  
Tantárgy elfogadási kérelem
- Kreditarányos költségcsökkentés miatt.
- Kreditelfogadás, ösztöndíj
- Minden egyes félévben hiba van a kis létszámú szakok ösztöndíjának megítélésével. Emiatt minden évben kérvényt kell írnom, hogy megkapjam azt a kis pénzt amiért különben a beemet kitanulom...
- Nyári gyakorlat.
- OKTAB kérvény a blokkgyakorlat letöltésére, diplomamunka cím kérvény
- Rosszul megállapított ösztöndíj sáv miatt, többször is.
- Tantárgyelfogadás, félév aktiválás, szakváltás.
- Utólagos tantárgyfelvétel miatt.
- Utólagos tárgyleadás
- adatmódosítás
- diákigazolvány igénylés
- kreditelfogadás, időntúli vizsga kérelem
- kreditelismerés
- tandíj kedvezmény kérése
- utólagos tárgyfelvétel, szakirány jelentkezés
- Átsorolási kérelem
- Önköltségről állami finanszírozott képzésre való jelentkezés
- Önköltségről államivá válásnál
- Önköltséggel kapcsolatban
- Ösztöndíj
- Ösztöndíj, abszolutórium
- Új diákigazolvány.
- ösztöndíj pályázatok
- ösztöndíj, tandíj

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

- Diakhitel
- Mivel már csak e-mailben hajlandóak az ösztöndíjjal kapcsolatos dolgokra válaszolni. Így ez ügyben kénytelen voltam több alkalommal e-mailben jelezni problémáimat.
- Még nem kértem
- Még nem vettem igénybe ezt a szolgáltatást
- Nem kértem.

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

- -
- Kértem jogviszony igazolást postán, de még nem érkezett meg 11 nap alatt.
- Nem kaptam
- Nem kértem semmilyen igazolást
- Nem kértem.
- Nem vettem még igénybe ezt a szolgáltatást
- Semmit nem kaptam postai úton

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

- - (6 előfordulás)
- Diákigazolvány igénylésének menete.
- Diakhitel
- Jogviszonyigazolás.
- Mindig személyesen intézem az ügyeimet.
- Még nem kértem telefonon információt
- Még telefonon nem kértem
- Nem kertem
- Nem kértem (4 előfordulás)
- Nem kértem még, de a tapasztalataim alapján nem is segítőkészek az ott dolgozók.
- Nem kértem.
- Semmiben
- határidők
- önköltségi díj befizetés, számla igénylés

2.14) **Milyen ügyintézéshez kérne előzetes emlékeztetőt a <http://hak.unideb.hu/> honlapon?**

- - (3 előfordulás)
- Aktuális teendőkről
- Amihez szükséges, ahhoz kapok
- Diákigazolvány matrica
- Diákigazolvány érvényesítse matricával
- Egyik se
- Határidő lejárta előtt: pl beiratkozás, diák matrica érvényessége, vizsgaidőszak kezdete, vége



- Költségtérítési kötelezettség.
- Matrica atvetel
- Nem kérek.
- Nem kérnék
- Semmihez
- Zárva tartás előtt, határidők előtt.
- diákigazolvány matrica megújítása
- diákigazolvány matrica, Deka kártya ügyintézés, adatváltozás
- Ösztöndíj ügyintézés

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

- - (2 előfordulás)
- A tanulmányi osztályról levettek sok munkát.
- Gyorsabb ügyintézés
- Gyorsabb ügyintézés, így hogy osztott a munka a TO-val.
- Gyorsabb, hatékonyabb ügyintézés.
- Gördülékenyebben történik az ügyintézés
- Hamar sorra kerülés, pontos, precíz, kedves kiszolgálás.
- Jobb helyen van, személyesebb az ügyfélfogadás.
- Jó a rendszer, de az ügyintézők bunkók.
- Kevesebb várakozás.  
A kari ügyintéző több dologban tudott segítséget nyújtani, így hogy kevesebb az adminisztrációs feladata.
- Kicsit gyorsabb ügyintézés
- Nagyon gyorsan válaszoltak e.mailben.
- Nem kell mindem problémával a TO-ra menni
- Nem tudom
- Nincs ilyen
- gyorsabb, jobb nyitva tartás, e-mail- es és postai kapcsolat, egységes működés, azonnali személyes ügyintézés, személyes jelenlét leredukálása
- Átfogó, egyszerű ügyintézés.

2.16) **Mivel javasolja hatékonyabbá tenni az ügyintézését?**

- - (2 előfordulás)
- A főbb időszakokban (pl.: diákigazolvány-matrica igénylés) egyszerre két ügyintéző jelenléte lenne szükséges. Sajnos egy ügyintézőnek az adott időszakban túl nagy teher és emiatt nagyon hosszú ideig várnak az ügyfelek. Ezen túl ha két ügyintéző lenne, akkor aki esetleg nem diákigazolvány matrica miatt várakozik, akkor a másik ügyintéző foglalkozhatna vele, tehát lehetne osztott is az ügyintézés.
- A legtöbb ügyintéző stílusa arra sem alkalmas, hogy állatokkal foglalkozzanak nemhogy emberekkel. Egy mosoly, egy kis rugalmasság csodákra lenne képes.
- A matrica ragasztáskor lehetne két-három hostess aki kezeli, mert lehetetlen sorra jutni, így, az ezen kívüli ügyintézés sem tartanak fel.
- Alkalmazottak cseréje, kedves és empatikus ügyintézőkre.
- Az ügyintézők munkamoráljának javításával, ügyfélközpontú szemléletmódjának kialakításával! Komoly hiányosságok tapasztalhatóak.

- Ha 09:00-15:00 van ügyfélfogadás, akkor 14:30-kor ne legyen bezárva az ajtó!
- Ha lenne egy normális nyitvatartás ami nem interferál az óráim kb 90%-val az jó lenne. Jelzem az, hogy mindenki reggelente megy nem véletlen, a legtöbb embernek 10-16-ig órája van!! Szerintem jogos elvárás, hogy ne kelljen óráról lógnom ahhoz, hogy egy nyamvadt 2 perces adminisztrációs dolgot elintézzek. Ahol még köszönjem is meg, hogy nem küldenek el, mert merészelttem megzavarni a duzzogásukat. (Elég elszomorító amikor heti egy nap van 10-től órám, de 9-kor már a HAK előtt a sorban állok, hogy új matricát tegyek a diákira de 9:40-kor még csak az előszobában állok, szóval feladom, hogy be tudjak menni órára.)
- Emellett ha tehermentesítenék az ügyintézőket, pl több ügyintéző felvételével. Ez esetben lehet nem állna sokszor a sor és lennének ki az ügyintézők. Vagyis feltételezem kívannak és azért kőbunkó az összes. Ha tévednék és nincsenek leterhelve javaslok új ügyintézők felvételét akik nem bunkóznak, köszönnek, az ember szemébe néznek ha hozzá beszélnek, nem pedig egymással beszélgetnek és levegőnek néznek. Ja és nem bánnak velem úgy mintha a kutyájukba rúgtam volna. Továbbá normálisan is dolgoznak, hogy ne legyen sor.
- Hosszabb nyitva tartás
- Hosszabb nyitvatartás.
- Kedvesebb ügyintézőkkel.
- Kedvesebb, segítőkészebb munkatársak. Sok esetben, ha valakj szeretne feltenni egy egyszerű kérdést. Mert lehet olyan helyzetben még nem volt, vagy lekezelő hangon beszélnek velem, vagy elküldik. Hozzáteszem akkor is, ha az illető illedelmesen kérdezi meg amit szeretne.
- Kevésbé bunkó ügyintézővel a Kassai úton.
- Kötelezném az ügyintézők etikett képzésen való részvételét, mert köszönni és normálisan beszélni az emberrel képtelenek. A nyitvatartási időket szigorítani kellene, hogy ne a helyszínen szembesüljön velem bárki, hogy éppen nincs nyitva, ma nem is lesz vagy éppen ma pont délután van nyitva.
- Legyenek kedvesebbek és segítőkészebbek az ügyintézők.
- Legyenek kedvesebbek, főleg a szőke göndör hajú hölgy gyakorolhatná az udvariasságot vagy legalább legyenek kevésbé bunkók és ha öt személy is dolgozik elméletileg, akkor ne legyen már mindenkinek az asztalára az kiírva, hogy zárva :)
- Legyenek tisztelettudóak a munkatársak, és ha már a hallgatókból a sor a HAK irodán kívül áll, ne csak 2 ablak működjön!!!!
- Munkaidőben, sok hallgató várakozása esetén, véleményem szerint nem 1 munkatársnak kellene dolgoznia.
- Működjön több pult, főleg a félév elején illetve ne össze-vissza menjen az ügyintézés, hanem minden pult szakosodjon egy ügyre. Ezzel sokkal hatékonyabb és gyorsabban működő lenne a rendszer!
- NAGYOBB IRODA KIALAKITASA; MINDEN TIPUSU UGYINTEZESRE LEGYENEK KULON KIJELOLVE UGYINTEZOK; LEGYEN TOBB UGYINTEZO; LEGYENEK BARATSAGOSABBAK A NORMALIS UGYFELEKKEL
- Nagyobb irodára lenne szükség es több ügyfélszolgálati munkatársra, mivel a "problémás" hallgatók száma meghaladja az iroda kapacitását
- Nagyon jó lenne, ha nem ráznák le annyival a HAK munkatársai a diákokat, hogy nem tudom nem hozzám tartozik. Viszont látásra! Következő!
- Ne legyenek leterhelve... Több ügyintézőt kéne alkalmazni.
- Nincs javaslatom
- Nincs ötletem
- Normális, segítőkész ügyintézők.
- Október 31. előtti időszakban több munkatárs foglalkoztatását javaslok, a nagyon hosszadalmas sorban állás elkerülése érdekében.
- Rugalmasabb nyitvatartás, ami jobban igazodik a hallgatók órarendjéhez (például legyen nyitva délután 17 óráig)
- Sorszám adó automata.
- Sorszámhúzással
- Szakokra osztott matrica kiadási időszak.
- Szerintem egyszerűbb lenne, ha minden ügyintézés egy helyen lenne, nem 4 felé kéne vinni a papírokat.
- Szerintem jo így
- Tulajdonképpen elégedett vagyok, de újabban megint olyan mogorvák az ügyintézők és durván utasítanak, hogy haladjunk már, a köszönésekre nem reagálnak, ezért nem szeretek menni oda.
- Udvariasabb dolgozók, akik megfelelően tájékoztatnak, hogy melyik asztal van nyitva

- a sorszamos rendszer visszaallitasaval, online idopontfoglalas bevezetesével
- fellevek elejen több ugyintezo jelenlete szukseges
- osszes hatarido egysages megjelenytésével