KODOLÁNYI
UNIVERSITY

A hallgatói ügyintézéssel kapcsolatos elégedettség felmérése 2026

TURZÓ-NÉMETH A. VIOLETTA
ALKALMAZOTT KUTATÁSI ÉS INNOVÁCIÓS KÖZPONT

2026.07.07

Bevezető

A Kodolányi János Egyetem Alkalmazott Kutatási és Innovációs Központja 2024 óta rendszeresen vizsgálja az oktatói és hallgatói elégedettség alakulását, valamint az egyetem által szervezett események hallgatói fogadtatását.

A vizsgálatsorozat keretében az alábbi területek rendszeres felmérése történik:

- Oktatói Munka Hallgatói véleményezése (OMHV)
- DPR
- Vezetői elégedettség felmérés
- Hallgatói elégedettség felmérés
- Oktatói elégedettség felmérés
- Nyílt napokkal való elégedettség
- Gyereknapi rendezvény
- Tematikus hét
- Origó hét

Ennek a kutatótevékenységnek az eredményei elérhetőek és megtekinthetők az Alkalmazott Kutatási és Innovációs Központ Adatfelvételi Központjának archívumában.

Az ezzel kapcsolatos kérdésekkel forduljanak Turzó-Németh A. Violettához (elérhetőség: turzo-nemeth.violetta@kodolanyi.hu).

A hallgatói ügyintézéssel kapcsolatos elégedettségfelmérés eredményei

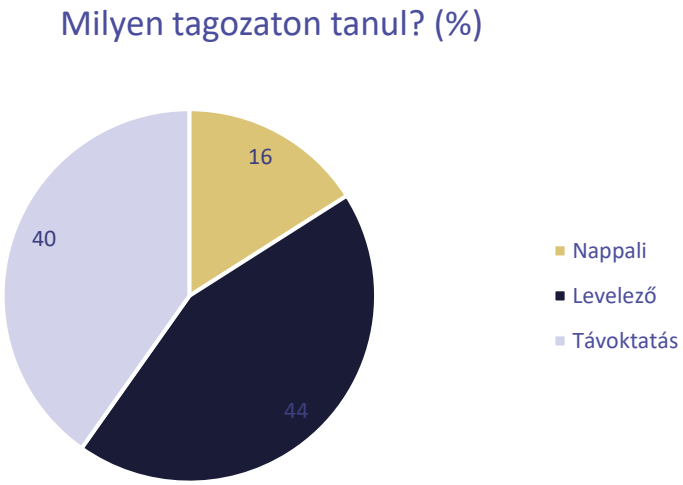
Az egyetemi hallgatók ügyintézéssel kapcsolatos elégedettségét 2026. június 8. és június 30. között mértük fel online kérdőíves formában. A kérdőívre összesen 278 kitöltés érkezett, azonban az adatbázis tisztítására szükség volt, mivel több esetben a válaszadók csak az első egy-két kérdésre válaszoltak. A tisztítást követően az értékelhető kérdőívek száma 264 lett.

Fontos módszertani megjegyzés, hogy a szak szerinti megoszlást bemutató táblázatban ennél alacsonyabb elemszám szerepel. Ennek oka, hogy 12 válaszadó nem jelölte meg, melyik szakon tanul, ugyanakkor a kérdőív további kérdéseire érdemi választ adott, ezért válaszaikat az összesített elemzésben figyelembe vettük. A szak megjelölésének elmaradása mögött álló ok nem állapítható meg biztosan, de feltételezhető, hogy egyes válaszadók az anonimitás erősebb megőrzése miatt nem jelölték meg szakjukat. A válaszadók szakonkénti megoszlását az alábbi táblázat darabszám szerint mutatja be, mivel több szak esetében mindössze egy-egy kitöltés érkezett, ezért a százalékos megoszlás közlése ebben az esetben nem lenne megfelelően értelmezhető.

1. táblázat: **Válaszadó hallgatók szakonkénti megoszlása**

szak	válaszadó hallgatók száma (db)
Pedagógia BA	19
Nemzetközi tanulmányok BA	11
Nemzetközi tanulmányok MA	1
Történelem BA	9
Történelem MA	3
Anglisztika BA	3
Anglisztika MA	1
Szociális munka BA	32
Emberi erőforrások Bsc	35
Emberi erőforrások Ma	9
Gazdálkodási és menedzsment Bsc	45
Turizmus-vendéglátás Bsc	11
Turizmus menedzsment Msc	1
Előadó-művészet BA	1
Kommunikáció és médiatudomány BA	29
Kommunikáció és médiatudomány MA	1
Közösségszervezés BA	34
Üzemmérnök-informatikus BProf	6
Emberi erőforrás tanácsadó MA	1

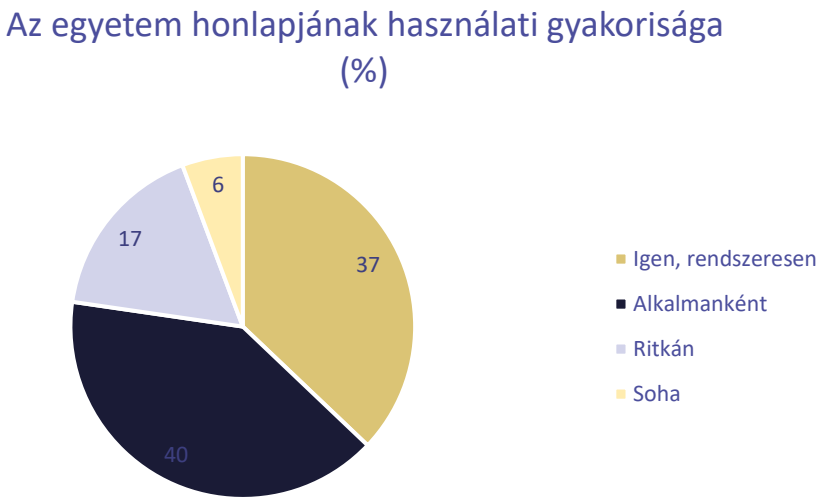
A válaszadó hallgatók 44%-a levelező munkarendben tanul, 41 %-uk távoktatási rendszerben, és 16 %-uk nappali tagozaton.



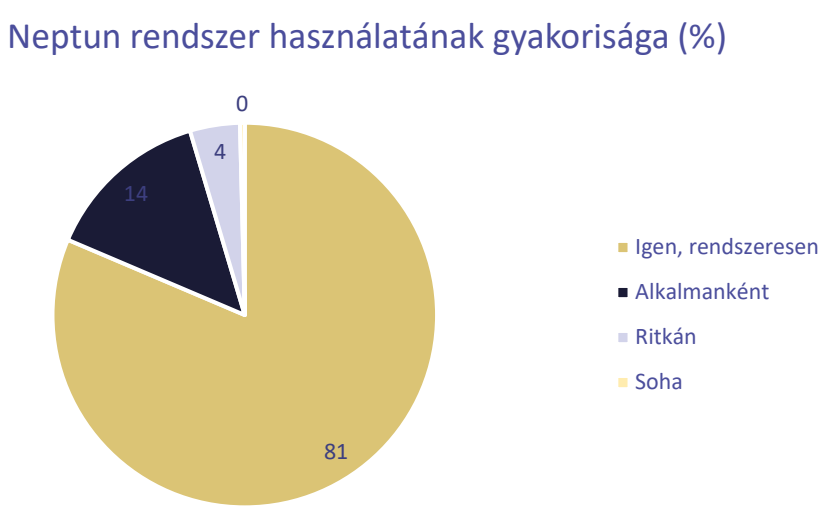
A hallgatói tájékozódási szokások vizsgálatakor elsőként azt mértük fel, hogy a válaszadók milyen gyakorisággal használják az egyetem honlapját. Az eredmények szerint a honlap a hallgatók többsége számára aktív információs csatorna, hiszen a válaszadók jelentős része legalább alkalmanként felkeresi az oldalt. A legnagyobb arányt azok képviselik, akik alkalmanként használják a honlapot, arányuk 40%. Szintén jelentős azoknak a köre, akik rendszeresen használják a honlapot, ők a válaszadók 37%-át teszik ki. Ez alapján elmondható, hogy a honlap a hallgatói tájékozódás egyik fontos csatornája, hiszen a válaszadók több mint háromnegyede valamilyen rendszerességgel használja. A honlapot ritkán látogatók aránya ennél jóval alacsonyabb, a válaszadók 17%-a csak ritkán keresi fel az egyetemi oldalt, míg 6% egyáltalán nem használja azt. Az eredmények arra utalnak, hogy bár a honlap elérése és használata általánosan jelen van a hallgatók körében, továbbra is fontos szempont az információk könnyű megtalálhatósága, az átlátható menürendszer és a naprakész tartalom biztosítása. Mivel a hallgatók jelentős része rendszeresen vagy időszakosan innen tájékozódik, a honlap minősége közvetlenül befolyásolhatja az ügyintézéssel és kommunikációval kapcsolatos elégedettséget.

A honlap tájékozódási célú használata tagozatonként eltérő mintázatot mutat. A távoktatásban tanuló hallgatók körében a legmagasabb a rendszeres honlaphasználat aránya. A válaszadók fele, 51%-a rendszeresen használja az egyetem honlapját tájékozódásra, további 38%-uk pedig alkalmanként. Ez azt jelenti, hogy ebben a csoportban a hallgatók közel kilenctizede valamilyen rendszerességgel támaszkodik az online felületre. A levelező tagozatos hallgatók esetében szintén jelentős a honlap szerepe, bár a rendszeres használók aránya alacsonyabb, 36% rendszeresen, 39% pedig alkalmanként használja az oldalt. A nappali tagozatos hallgatók körében ezzel szemben jóval alacsonyabb a rendszeres honlaphasználat aránya, mindössze 7%. Esetükben inkább az alkalmi használat jellemző, amely 48%-ot tesz ki, továbbá a

ritkán vagy soha nem használók aránya is magasabb, összesen 45%. Ez arra utalhat, hogy a nappali tagozatos hallgatók nagyobb mértékben támaszkodhatnak más információs csatornákra, például személyes kapcsolatokra, oktatói tájékoztatásra vagy hallgatótársaktól származó információkra. A távoktatásban és levelező képzésben részt vevők számára ugyanakkor a honlap kiemeltebb szerepet tölt be, ezért különösen fontos, hogy az egyetemi webes felületeken elérhető információk naprakészek, könnyen kereshetők és egyértelműen strukturáltak legyenek.



A Neptun rendszer használatának gyakoriságát bemutató diagram alapján egyértelműen látható, hogy a rendszer a hallgatói ügyintézés és tájékozódás központi felülete. A válaszadók döntő többsége, 81%-a rendszeresen használja a Neptunt, további 14%-uk pedig alkalmanként lép be a rendszerbe. Ez azt jelenti, hogy a hallgatók 95%-a legalább időszakosan használja a Neptunt, így az egyetemi kommunikáció és adminisztráció szempontjából kiemelt jelentőségű csatornának tekinthető. A ritkán használók aránya mindössze 4%, míg olyan válaszadó gyakorlatilag nem volt, aki soha nem használná a rendszert. Az eredmények alapján a Neptun megkerülhetetlen szerepet tölt be a hallgatói ügyintézésben, ezért különösen fontos, hogy a felület működése átlátható, könnyen kezelhető és naprakész legyen. Mivel a hallgatók túlnyomó része rendszeresen ezen keresztül tájékozódik vagy intézi tanulmányi ügyeit, a rendszer használhatósága közvetlenül befolyásolhatja az ügyintézéssel kapcsolatos elégedettséget.



Munkarend szerinti bontásban a levelező és a távoktatásos hallgatók körében a legmagasabb a rendszeres üzenetkövetés aránya a Neptun rendszeren keresztül. A levelező tagozatosok 85%-a, a távoktatásban tanulók 84%-a rendszeresen olvassa a Neptun-üzeneteket. Ez arra utal, hogy a személyes jelenléttel kevésbé érintett képzési formákban a Neptun különösen fontos kommunikációs csatornát jelent. Ezekben a csoportokban a ritkán olvasók aránya is alacsony, a „soha" válasz pedig egyáltalán nem jelent meg. A nappali tagozatos hallgatók esetében szintén többségben vannak a rendszeres olvasók, arányuk azonban alacsonyabb, 64%. Náluk magasabb az alkalmankénti használat aránya, 26%, valamint a ritkán vagy soha választ adók aránya is valamivel nagyobb, összesen 10%. Ez azt jelezheti, hogy a nappali tagozatos hallgatók az információk megszerzésében nagyobb mértékben támaszkodnak más csatornákra is, például személyes tájékoztatásra, oktatókra vagy hallgatótársaikra. Az eredmények alapján ugyanakkor a Neptun minden tagozaton meghatározó kommunikációs felület, ezért az ott küldött üzenetek egyértelműsége, időszerűsége és követhetősége kiemelt jelentőségű az egyetemi tájékoztatás szempontjából.

A Neptun használatának vizsgálata után azt is fontosnak tartottuk feltárni, hogy a hallgatók a konkrét ügyintézési helyzetekben milyen kapcsolattartási csatornákat vesznek igénybe leggyakrabban. Az ügyintézési csatornák igénybevételének gyakorisága alapján egyértelműen az e-mailes ügyintézés tekinthető a legfontosabb kapcsolattartási formának. A válaszadók 35%-a gyakran, további 38%-a pedig többnyire használja ezt a csatornát, vagyis összesen 73% rendszeresen támaszkodik az e-mailes ügyintézésre. Ezzel szemben mindössze 2% jelezte, hogy soha nem él ezzel a lehetőséggel, ami arra utal, hogy az e-mail az egyetemi ügyintézés meghatározó és általánosan elfogadott formája.

Az online ügyintézési lehetőségek, például az online fogadóóra vagy a Teams használata jóval kevésbé elterjedt. A válaszadók 39%-a soha, 36%-a pedig csak ritkán veszi igénybe ezeket a csatornákat. Rendszeresebb használat mindössze kisebb arányban jelenik meg, 13% többnyire, 12% pedig gyakran

használ online ügyintézési formákat. Ez arra utalhat, hogy ezek a lehetőségek vagy kevésbé ismertek, vagy a hallgatók számára kevésbé beépültek a mindennapi ügyintézési gyakorlatba.

A személyes ügyintézés igénybevétele pedig a legritkább. A válaszadók 68%-a soha nem használja ezt a csatornát, további 20%-uk pedig csak ritkán. Mindössze 9% jelezte, hogy többnyire, és 3%, hogy gyakran intézi személyesen az ügyeit. Ez összefügghet azzal, hogy a hallgatók egy része levelező vagy távoktatásos képzésben vesz részt, illetve földrajzilag távolabb él az egyetemtől. Az eredmények alapján az ügyintézési rendszer fejlesztésénél elsősorban az e-mailes kommunikáció gyorsaságára, pontosságára és követhetőségére érdemes fókuszálni, miközben az online ügyintézési formák ismertségének és használhatóságának javítása is fontos fejlesztési irány lehet.

2. táblázat: **Ügyintézéséhez milyen gyakran veszi igénybe az alábbi csatornákat?**

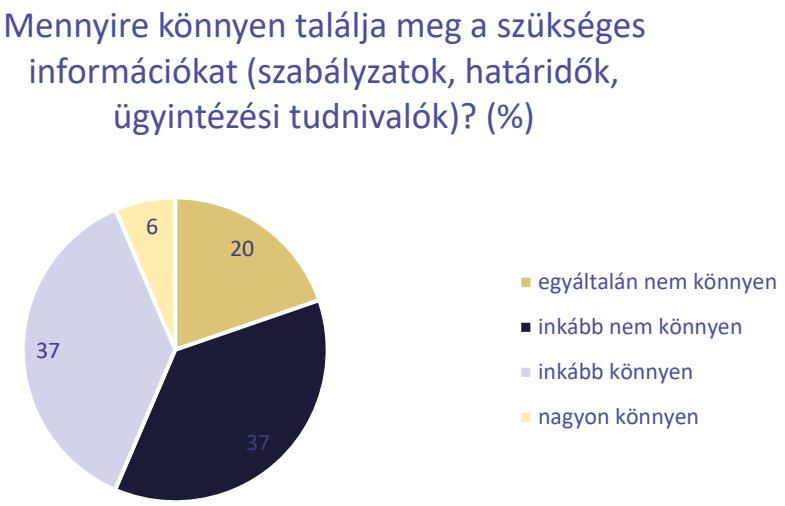
	soha	**ritkán**	**többnyire**	**gyakran**
E-mailes ügyintézés	2	25	38	35
Online ügyintézés (online fogadóóra, Teams)	39	36	13	12
Személyes ügyintézés	68	20	9	3

százalékos megoszlás

A kérdéskört munkarend szerinti bontásban is megvizsgáltuk. Két esetben mutatkozott szignifikáns kapcsolat: az online ügyintézés, valamint a személyes ügyintézés esetében. Az eredmények alapján jól látható, hogy a különböző képzési formákban tanuló hallgatók eltérő módon veszik igénybe ezeket a lehetőségeket. Az online ügyintézés, például az online fogadóóra vagy a Teams használata elsősorban a távoktatásos és levelező hallgatók körében jelenik meg nagyobb arányban. A nappali tagozatos hallgatók 63%-a soha nem veszi igénybe ezt a csatornát, és további 34%-uk is csak ritkán használja. Ezzel szemben a levelező tagozatosok 27%-a, a távoktatásos hallgatók 30%-a többnyire vagy gyakran él az online ügyintézés lehetőségével. Ez arra utal, hogy azoknál a hallgatói csoportoknál, akik kevésbé vannak jelen személyesen az intézményben, nagyobb igény mutatkozik az online kapcsolattartási formákra.

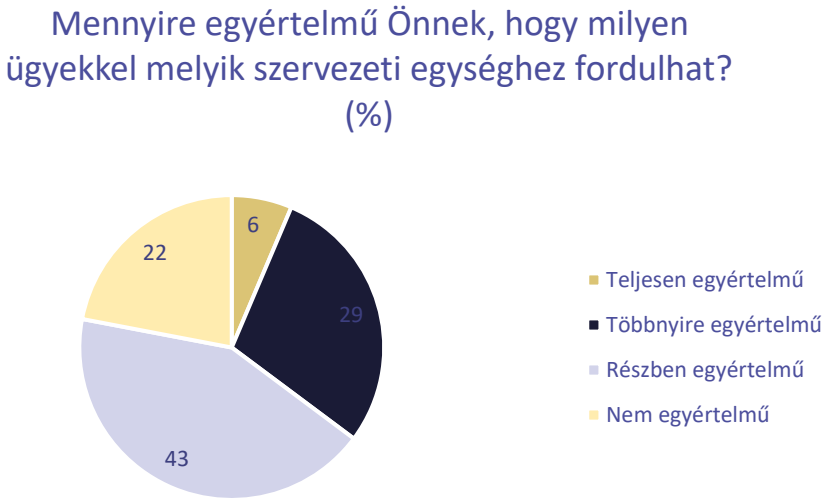
A személyes ügyintézés esetében ezzel ellentétes mintázat rajzolódik ki. A nappali tagozatos hallgatók körében jóval gyakoribb a személyes ügyintézés, 38%-uk többnyire, 10%-uk pedig gyakran veszi igénybe ezt a lehetőséget. A levelező és különösen a távoktatásos hallgatók esetében viszont a személyes ügyintézés háttérbe szorul. A levelezősök 71%-a, a távoktatásos hallgatók 87%-a soha nem intézi személyesen az ügyeit. Ez feltehetően összefügg azzal, hogy ezek a hallgatók ritkábban tartózkodnak az egyetem épületében, illetve sok esetben földrajzilag is távolabb élnek az intézménytől. Összességében az adatok azt mutatják, hogy az ügyintézési csatornák fejlesztésénél érdemes figyelembe venni a tagozatok eltérő igényeit. A nappali tagozatos hallgatók számára továbbra is fontos lehet a személyes ügyintézés elérhetősége, míg a levelező és távoktatásos hallgatók esetében az online ügyintézési formák, valamint a gyors és jól követhető távoli kommunikáció fejlesztése lehet kiemelt jelentőségű.

A szükséges információk megtalálhatósága a hallgatói ügyintézés egyik meghatározó eleme, hiszen a szabályzatok, határidők és ügyintézési tudnivalók elérhetősége közvetlenül befolyásolja az önálló tájékozódást. Az eredmények szerint ezen a területen megosztottak a hallgatói tapasztalatok. A válaszadók 37%-a inkább könnyen megtalálja a szükséges információkat, további 6% pedig nagyon könnyűnek tartja azok elérését. Ez összesen 43%-os pozitívabb megítélést jelent. Ugyanakkor a válaszadók nagyobb része nehézségeket jelez, 37% inkább nem könnyen, 20% pedig egyáltalán nem könnyen találja meg a számára szükséges információkat. Ez összességében azt mutatja, hogy a hallgatók 57%-a számára az információkeresés valamilyen mértékben problémát jelent. Az eredmények alapján az információk rendszerezése, kereshetősége és közérthető megjelenítése kiemelt fejlesztési területként jelenik meg, különösen a szabályzatok, határidők és ügyintézési folyamatok esetében. Hasznos lenne, ha ezek az információk egységes, naprakész és könnyen áttekinthető felületen lennének elérhetők.



A hallgatói ügyintézés egyik további fontos kérdése, hogy a hallgatók mennyire tudják beazonosítani, hogy adott ügyben melyik szervezeti egységhez kell fordulniuk. Az eredmények szerint ez a terület jelentős bizonytalanságot mutat. A válaszadók legnagyobb aránya, 43%-a csak részben tartja egyértelműnek az ügyintézési illetékességeket, további 22% pedig úgy véli, hogy azok egyáltalán nem egyértelműek. Ez összességében azt jelenti, hogy a hallgatók közel kétharmada valamilyen mértékű bizonytalanságot tapasztal abban, hogy kérdésével, problémájával vagy ügyintézési igényével pontosan hova kell fordulnia. A pozitívabb válaszok aránya ennél alacsonyabb, 29% szerint többnyire egyértelmű, melyik szervezeti egység illetékes az adott ügyben, míg mindössze 6% jelezte, hogy ez

számára teljes mértékben világos. Az eredmények alapján az ügyintézési folyamatok és felelősségi körök átláthatóbbá tétele fontos fejlesztési irányként jelenik meg.

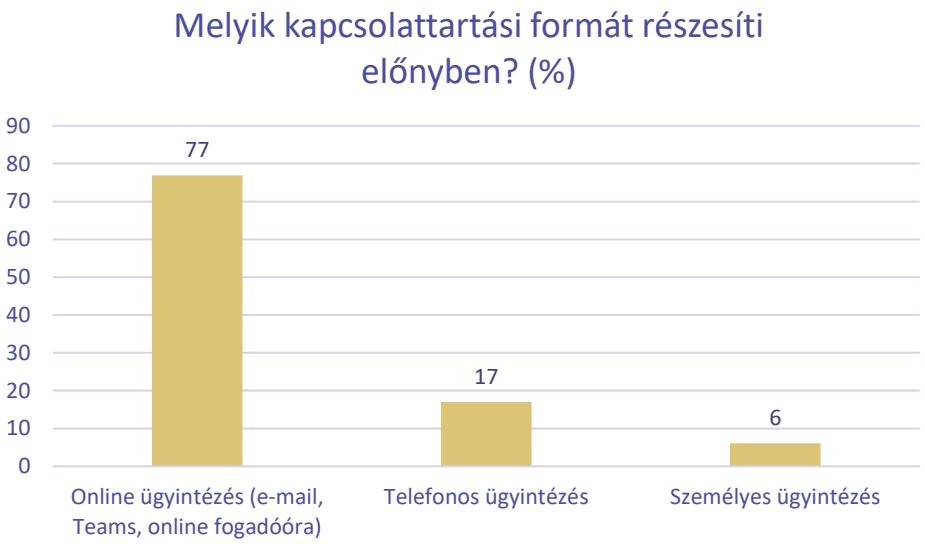


Összefoglalva a kapcsolattartási formák preferenciája egyértelműen az online ügyintézés dominanciáját mutatja. A válaszadók több mint háromnegyede, 77%-a az online kapcsolattartást részesíti előnyben, amelybe az e-mail, a Teams és az online fogadóóra is beletartozik. A telefonos ügyintézést 17% választotta, míg a személyes ügyintézést mindössze 6% jelölte meg elsődlegesen preferált formaként. Ez azt jelzi, hogy a hallgatók többsége számára a rugalmasan, távolról is elérhető ügyintézési csatornák jelentik a legkényelmesebb megoldást.

Tagozatonként vizsgálva eltérő mintázatok rajzolódnak ki. A levelező és a távoktatásos hallgatók körében kiemelkedően magas az online ügyintézés preferenciája, mindkét csoportban 81% ezt a formát választotta. Ez érthető, hiszen ezek a hallgatói csoportok jellemzően ritkábban tartózkodnak az egyetem épületében, ezért számukra különösen fontos a távolról is jól működő, gyors és követhető ügyintézés. A nappali tagozatos hallgatók esetében szintén az online ügyintézés a leggyakrabban preferált forma, aránya azonban alacsonyabb, 55%. Ebben a csoportban jóval nagyobb szerepe van a személyes ügyintézésnek is, amelyet a nappali tagozatos válaszadók 31%-a részesít előnyben. A telefonos ügyintézés mindhárom tagozaton kisebb, de nem elhanyagolható arányban jelenik meg. A nappali tagozatosok 14%-a, a levelezősök 18%-a, a távoktatásos hallgatók 17%-a választotta ezt a kapcsolattartási formát.

Az eredmények arra utalnak, hogy az online ügyintézési lehetőségek fejlesztése minden tagozat esetében kiemelt jelentőségű, ugyanakkor a nappali tagozatos hallgatók számára továbbra is fontos a személyes ügyintézés elérhetősége, ahogy ezt már más adatokból is láthattuk. A telefonos ügyintézés iránti

igény pedig azt mutatja, hogy bizonyos helyzetekben a gyors, közvetlen kapcsolatfelvétel továbbra is értékes kiegészítő csatorna lehet.



A felmérés következő szakaszában felsoroltunk néhány ügyintézést támogató fejlesztési irányt. Arra voltunk kíváncsiak, hogy melyiket tartanák a leghasznosabbnak. A hallgatók legerősebb igénye egy központi online ügyindítási és ügykövetési felület kialakítása iránt mutatkozik. Ezt a fejlesztést a válaszadók 64%-a teljes mértékben hasznosnak, további 33%-a pedig inkább hasznosnak tartja, vagyis összességében szinte teljes körű, 97%-os támogatottság figyelhető meg. Ez arra utal, hogy a hallgatók számára kiemelten fontos lenne, hogy ügyeiket egy átlátható, követhető és egységes rendszerben tudják elindítani és nyomon követni.

Szintén kedvező megítélést kapott a kereshető tudásbázis vagy GYIK létrehozása. A válaszadók 49%-a teljes mértékben, 38%-a pedig inkább hasznosnak gondolja ezt a megoldást. A rövid videós útmutatók támogatottsága is jelentős, hiszen a hallgatók 80%-a valamilyen mértékben hasznosnak tartaná az ügyintézési folyamatokat bemutató vizuális segédanyagokat.

Az AI-alapú online segítségnyújtás és chatbot megítélése ennél kicsit megosztottabb. Bár a válaszadók többsége ezt is hasznosnak tartja, 30% inkább, 34% pedig teljes mértékben, ugyanakkor itt a legmagasabb azok aránya, akik nem támogatják ezt a fejlesztési irányt. A személyes ügyintézés bővítése a kiemelt időszakokban szintén fontos igényként jelenik meg. A válaszadók 41%-a teljes mértékben, 32%-a pedig inkább hasznosnak tartaná ezt. Összességében az eredmények azt mutatják, hogy a hallgatók elsősorban az online, központilag szervezett és könnyen követhető ügyintézési megoldásokat részesítenék előnyben, de emellett továbbra is igény mutatkozik az emberi segítségnyújtásra és a személyes ügyintézési lehetőségek célzott bővítésére is.

3. táblázat: **Az alábbi ügyintézést támogató fejlesztési irányok közül melyeket tartaná a leghasznosabbnak?**

	egyáltalán nem tartom hasznosnak	**inkább nem tartom hasznosnak**	**inkább hasznosnak gondolom**	**teljes mértékben hasznosnak gondolom**
Online ügyindítás és ügykövetés egy központi felületen	1	2	33	64
Kereshető tudásbázis (GYIK)	5	8	38	49
Rövid videós útmutatók az ügyintézéshez	5	16	41	39
AI-alapú online segítségnyújtás és chatbot	13	23	30	34
A személyes ügyintézés bővítése a kiemelt időszakban	7	20	32	41

százalékos megoszlás

A fejlesztési irányok rangsorolása azt mutatja, hogy a hallgatók egyértelműen az online ügyindítás és ügykövetés központi felületének kialakítását tartják a legsürgetőbb fejlesztésnek. Ezt a válaszadók több mint fele, 52%-a valósítaná meg elsőként. Ez összhangban van azzal, hogy a hallgatók korábban is az átláthatóbb, követhetőbb és egységesebb ügyintézési rendszert jelölték meg kiemelt igényként. A második legfontosabb fejlesztési terület a személyes ügyintézés bővítése a kiemelt időszakokban, amelyet a válaszadók 21%-a választott elsődleges fejlesztésként. Ez arra utal, hogy bár az online ügyintézés domináns elvárásként jelenik meg, a hallgatók egy része továbbra is fontosnak tartja, hogy különösen nagyobb terhelésű időszakokban személyes segítséghez is hozzáférjen.

Az AI-alapú online segítségnyújtást és chatbotot a válaszadók 14%-a sorolta az elsőként megvalósítandó fejlesztések közé. Ez közepes támogatottságot jelez. A hallgatók egy része nyitott az automatizált segítségnyújtásra, de ez nem előzi meg az átlátható, központi ügyintézési rendszer iránti igényt. A rövid videós útmutatók és a kereshető tudásbázis elsődleges fejlesztési prioritásként kisebb arányban jelentek meg, 7%, illetve 6%-os említési aránnyal. Ezek inkább kiegészítő támogató eszközként értelmezhetők, míg a hallgatók elsődlegesen a konkrét ügyindítást és ügykövetést segítő, központi online megoldást várnák el.



A kérdőív ezután a hallgatók szervezeti egységekkel kapcsolatos elégedettségét mérte fel több tényező alapján. Elsőként az elérhetőséget, majd a válaszadási időt, a kommunikációs stílust, végül a kapott információk pontosságát és hasznosságát mértük fel.

A szervezeti egységek elérhetőségével kapcsolatos elégedettség értelmezésénél fontos figyelembe venni, hogy több kar esetében magas azok aránya, akik nem állnak közvetlen kapcsolatban az adott egységgel. Ez különösen a Humántudományi Kar, az Újmédia és Kreatívipari Kar, valamint a Gazdaságtudományi Kar esetében látható, ahol a válaszadók több mint fele nem jelölt tényleges kapcsolódást. Emiatt ezeknél az egységeknél az elégedettségi adatok óvatosabban értelmezhetők.

A karok közül a Humántudományi Kar és a Gazdaságtudományi Kar elérhetőségével kapcsolatban mutatkozik a legkedvezőbb visszajelzés. Előzőnél a válaszadók 22%-a teljes mértékben, további 13%-a pedig inkább elégedett volt. A Gazdaságtudományi Kar esetében az inkább elégedettek aránya 21%, míg a teljes mértékben elégedetteké 14%. Az Újmédia és Kreatívipari Kar esetében valamivel alacsonyabb a teljes elégedettség aránya, 9%, ugyanakkor 17% inkább elégedettnek mondta magát.

A hallgatói ügyintézés szempontjából leginkább érintett szervezeti egység a Tanulmányi Osztály, amelynél a válaszadók jelentős része tényleges tapasztalattal rendelkezik. Itt az elégedettségi kép vegyes. 27% teljes mértékben, 34% inkább elégedett az elérhetőséggel, ugyanakkor 11% egyáltalán nem, 14% pedig inkább nem elégedett. Ez azt jelzi, hogy bár a többség alapvetően pozitívan értékeli az elérhetőséget, a válaszadók negyede problémát tapasztal ezen a területen.

A Pénzügyi és Számviteli Iroda elérhetősége összességében kedvezőbb megítélést kapott. A válaszadók 24%-a teljes mértékben, 23%-a pedig inkább elégedett volt, miközben az elégedetlenebb válaszok aránya alacsonyabb. Ugyanakkor itt is viszonylag magas, 40% azok aránya, akik nem állnak kapcsolatban az egységgel. Összességében az adatok arra utalnak, hogy az elérhetőség javítása elsősorban a Tanulmányi

Osztály esetében lehet kiemelt fejlesztési terület, mivel ez az a szervezeti egység, amellyel a hallgatók legnagyobb része kapcsolatba kerül.

4. táblázat: **Mennyire elégedett az alábbi szervezeti egységek elérhetőségével?**

	egyáltalán nem elégedett	**inkább nem elégedett**	**inkább elégedett**	**teljes mértékben elégedett**	**nem vagyok kapcsolatban a szervezeti egységgel**
Humántudományi Kar	3	5	13	22	57
Gazdaságtudományi Kar	5	8	21	14	52
Újmédia és Kreatívipari Kar	5	5	17	9	64
Tanulmányi Osztály	11	14	34	27	14
Pénzügyi és Számviteli Iroda	5	8	23	24	40

százalékos megoszlás

A válaszadási idővel kapcsolatos elégedettség vizsgálatakor szintén fontos figyelembe venni, hogy a karok esetében magas azok aránya, akik nem állnak közvetlen kapcsolatban az adott szervezeti egységgel. A Humántudományi Kar esetében ez 60%, a Gazdaságtudományi Karnál 51%, az Újmédia és Kreatívipari Karnál pedig 64%, ezért ezeknél az egységeknél az eredmények elsősorban a tényleges kapcsolatban álló hallgatók tapasztalataira utalnak. A karok közül a Humántudományi Kar válaszadási idejének megítélése a legkedvezőbb. A válaszadók 22%-a teljes mértékben, 12%-a pedig inkább elégedett volt. A Gazdaságtudományi Kar esetében az inkább elégedettek aránya 20%, a teljes mértékben elégedetteké 15%. Az Újmédia és Kreatívipari Kar esetében alacsonyabb elégedettségi arányok figyelhetők meg, 14% inkább elégedett, 9% pedig teljes mértékben elégedett a válaszadási idővel.

A Tanulmányi Osztály esetében a válaszadási idő kiemelten fontos tényező, mivel ezzel az egységgel kerül kapcsolatba a hallgatók legnagyobb része. Az eredmények alapján a megítélés összességében inkább pozitív, hiszen 35% inkább elégedett, 29% pedig teljes mértékben elégedett a válaszadási idővel. Ugyanakkor a válaszadók 21%-a elégedetlenséget jelzett ezen a területen, ami arra utal, hogy a válaszadás gyorsasága továbbra is fejlesztendő pontként jelenik meg.

A Pénzügyi és Számviteli Iroda válaszadási idejét szintén viszonylag kedvezően értékelték azok, akik kapcsolatban állnak az egységgel. 25% inkább elégedett, 23% pedig teljes mértékben elégedett volt. Az elégedetlen válaszok aránya ennél alacsonyabb, összesen 11%. Összességében az adatok azt mutatják, hogy a válaszadási idővel kapcsolatban a Tanulmányi Osztály és a Pénzügyi és Számviteli Iroda esetében is többségben vannak a pozitív visszajelzések, az eredmények értelmezésénél azonban figyelembe kell venni, hogy a válaszadók jelentős része nem áll kapcsolatban a Pénzügyi és Számviteli Iroda egységgel. A hallgatói

észrevételek alapján különösen a Tanulmányi Osztály esetében indokolt lehet a válaszadási folyamatok gyorsítása és kiszámíthatóbbá tétele.

5. táblázat: **Mennyire elégedett az alábbi szervezeti egységek válaszadási idejével?**

	egyáltalán nem elégedett	**inkább nem elégedett**	**inkább elégedett**	**teljes mértékben elégedett**	**nem vagyok kapcsolatban a szervezeti egységgel**
Humántudományi Kar	2	4	12	22	60
Gazdaságtudományi Kar	4	10	20	15	51
Újmédia és Kreatívipari Kar	5	8	14	9	64
Tanulmányi Osztály	10	11	35	29	15
Pénzügyi és Számviteli Iroda	7	4	25	23	41

százalékos megoszlás

A szervezeti egységek kommunikációs stílusának és hangnemének megítélése összességében inkább kedvező képet mutat, ugyanakkor az eredmények értelmezésénél itt is figyelembe kell venni, hogy több kar esetében magas azok aránya, akik nem állnak kapcsolatban az adott egységgel. A Humántudományi Kar esetében a válaszadók 59%-a, a Gazdaságtudományi Karnál 51%-a, az Újmédia és Kreatívipari Karnál pedig 64%-a jelezte, hogy nincs közvetlen tapasztalata az adott szervezeti egységgel.

A karok közül a Humántudományi Kar kommunikációs stílusával kapcsolatban látható a legkedvezőbb visszajelzés. A válaszadók 23%-a teljes mértékben, 13%-a pedig inkább elégedett volt. A Gazdaságtudományi Kar esetében szintén többségben vannak a pozitív értékelések, 20% teljes mértékben, 19% pedig inkább elégedettnek mondta magát. Az Újmédia és Kreatívipari Kar esetében alacsonyabb a pozitív válaszok aránya, de itt is az elégedett válaszok vannak túlsúlyban az elégedetlenekhez képest.

A Tanulmányi Osztály esetében különösen fontos a kommunikációs stílus vizsgálata, mivel ezzel az egységgel kerül kapcsolatba a hallgatók legnagyobb része. A válaszadók 36%-a teljes mértékben, 31%-a pedig inkább elégedett volt a kommunikáció hangnemével, ami összességében kedvező eredménynek tekinthető. Ugyanakkor 8% egyáltalán nem, további 10% pedig inkább nem elégedett, vagyis a válaszadók közel ötöde problémát jelzett ezen a területen. Ez azért is lényeges, mert a nyitott válaszokban is visszatérő elemként jelent meg az udvariasabb, segítőkészebb és kevésbé lekezelő kommunikáció iránti igény.

A Pénzügyi és Számviteli Iroda kommunikációs stílusát szintén viszonylag kedvezően értékelték a hallgatók, 30% teljes mértékben, 21% pedig inkább elégedett volt, miközben az elégedetlen válaszok aránya összesen 9%. Összességében az eredmények alapján a kommunikáció hangneme több szervezeti egység esetében alapvetően pozitív megítélésű, ugyanakkor különösen a nagyobb hallgatói forgalmat bonyolító egységeknél fontos fejlesztési szempont marad az egységesen udvarias, támogató és érdemi válaszadás biztosítása.

6. táblázat: **Mennyire elégedett az egyes szervezeti egységek ügyintézés kommunikációs stílusával és hangnemével?**

	egyáltalán nem elégedett	**inkább nem elégedett**	**inkább elégedett**	**teljes mértékben elégedett**	**nem vagyok kapcsolatban a szervezeti egységgel**
Humántudományi Kar	3	2	13	23	59
Gazdaságtudományi Kar	5	5	19	20	51
Újmédia és Kreatívipari Kar	4	4	14	14	64
Tanulmányi Osztály	8	10	31	36	15
Pénzügyi és Számviteli Iroda	5	4	21	30	40

százalékos megoszlás

A szervezeti egységektől kapott tájékoztatás pontosságának és hasznosságának megítélése szintén vegyes, de összességében inkább pozitív képet mutat. Az eredmények értelmezésekor itt is figyelembe kell venni, hogy a karok esetében magas azok aránya, akik nem állnak közvetlen kapcsolatban az adott szervezeti egységgel. A Humántudományi Kar esetében ez 58%, a Gazdaságtudományi Karnál 51%, az Újmédia és Kreatívipari Karnál pedig 63%, ezért ezeknél az egységeknél az elégedettségi adatok elsősorban a tényleges kapcsolattal rendelkező hallgatók tapasztalatait tükrözik.

A karok közül a Humántudományi Kar tájékoztatásával kapcsolatban jelent meg a legkedvezőbb értékelés. A válaszadók 21%-a teljes mértékben, további 14%-a pedig inkább elégedett volt a kapott információk pontosságával és hasznosságával. A Gazdaságtudományi Kar esetében 16% teljes mértékben, 19% inkább elégedett, ugyanakkor az elégedetlenebb válaszok aránya valamivel magasabb, összesen 14%. Az Újmédia és Kreatívipari Kar esetében 17% inkább elégedett, 9% pedig teljes mértékben elégedett volt, miközben 11% jelzett valamilyen fokú elégedetlenséget.

A hallgatói ügyintézés szempontjából kiemelt Tanulmányi Osztály esetében a válaszadók többsége inkább kedvezően értékelte a tájékoztatást, 34% inkább elégedett, 27% pedig teljes mértékben elégedett volt. Ugyanakkor 9% egyáltalán nem, 13% pedig inkább nem elégedett, vagyis a válaszadók több mint ötöde problémát tapasztalt a kapott információk pontosságával vagy hasznosságával kapcsolatban. Ez összhangban áll a későbbiekben feltárt eredménnyel, a nyitott válaszokban megfogalmazott észrevételekkel, melyekben többen az egyértelműbb, konkrétabb és kevésbé sablonos tájékoztatás igényét jelezték.

A Pénzügyi és Számviteli Iroda megítélése ezen a területen viszonylag kedvező, 27% teljes mértékben, 22% pedig inkább elégedett volt a kapott tájékoztatással. Az elégedetlen válaszok aránya összesen 11%, miközben 40% nem áll kapcsolatban az egységgel. Összességében az eredmények tehát arra utalnak, hogy bár több szervezeti egység esetében többségben vannak az elégedett válaszok, a tájékoztatás pontossága,

gyakorlati hasznossága és egyértelműsége továbbra is fontos fejlesztési terület, különösen a Tanulmányi Osztály esetében, ahol a hallgatói érintettség a legmagasabb.

7. táblázat: **Mennyire találja pontosnak és hasznosnak az egyes szervezeti egységektől kapott tájékoztatást?**

	egyáltalán nem elégedett	**inkább nem elégedett**	**inkább elégedett**	**teljes mértékben elégedett**	**nem vagyok kapcsolatban a szervezeti egységgel**
Humántudományi Kar	3	4	14	21	58
Gazdaságtudományi Kar	6	8	19	16	51
Újmédia és Kreatívipari Kar	3	8	17	9	63
Tanulmányi Osztály	9	13	34	27	17
Pénzügyi és Számviteli Iroda	6	5	22	27	40

százalékos megoszlás

A hallgatói ügyintézéssel kapcsolatos elégedettség értelmezéséhez fontos feltárni azt is, hogy a válaszadók milyen konkrét nehézségekkel találkoznak az ügyintézési folyamatok során. A kérdés több válasz megjelölését is lehetővé tette, így az eredmények azt mutatják, mely problémák jelennek meg leggyakrabban a hallgatói tapasztalatokban. Az egyetemi ügyintézés során tapasztalt nehézségek közül leggyakrabban az információk megtalálásának problémája jelenik meg. A válaszadók 42%-a jelölte meg, hogy nehezen találja meg a számára szükséges információkat, ami arra utal, hogy az ügyintézéshez kapcsolódó tartalmak elérhetősége, rendszerezése és kereshetősége fejlesztendő terület. Ehhez szorosan kapcsolódik, hogy a hallgatók 39%-a nem tudja pontosan, melyik ügyben kihez kell fordulnia, vagyis az ügyintézési illetékességek és kapcsolódási pontok sem minden esetben egyértelműek.

Szintén jelentős problémaként jelenik meg a képzéssel kapcsolatos tájékoztatás hiányossága. A válaszadók 26%-a érzi úgy, hogy nem kap elegendő információt a képzésével kapcsolatban. A kommunikáció gyorsasága és minősége is visszatérő nehézség, 22% szerint túl későn érkezik válasz a kérdéseire, 20% pedig nem kap kielégítő választ. Ugyancsak 20% jelezte, hogy kevés az ügyintézési lehetőség vagy az ügyfélfogadási idő.

Az online felületek használatának nehézségét a válaszadók 17%-a említette, míg a tanulmányi és adminisztratív határidők ismeretének hiánya kisebb arányban, 8%-kal jelent meg. Összességében az eredmények azt mutatják, hogy a hallgatói ügyintézésben a legnagyobb problémát nem elsősorban egy-egy konkrét ügyintézési forma hiánya okozza, hanem az információk átláthatósága, a megfelelő ügyintézési útvonalak beazonosítása, valamint az időben érkező, pontos és érdemi tájékoztatás biztosítása.



A felmérés végén nyitott kérdés formájában kérdeztük meg a hallgatókat, hogy milyen fejlesztést tartanának a leghasznosabbnak az egyetemi ügyintézés és kommunikáció javítása érdekében. A hallgatói válaszok alapján az egyetemi ügyintézés és kommunikáció fejlesztésének legfontosabb területe a gyorsabb, kiszámíthatóbb és többcsatornás kapcsolattartás lenne. A legtöbb visszajelzés a Tanulmányi Osztály elérhetőségéhez kapcsolódott. Többen jelezték, hogy az e-mailekre késve vagy egyáltalán nem érkezik válasz, miközben sürgős ügyekben különösen nagy igény lenne telefonos ügyintézési lehetőségre is. Több hallgató szerint a kizárólag e-mailes kommunikáció lassítja az ügyintézést, és bizonytalanságot okoz, például abban, hogy az elküldött kérés megérkezett-e vagy feldolgozás alatt áll-e. Visszatérő probléma volt továbbá az információk pontatlansága, késői kiküldése, illetve az, hogy a különböző hallgatói csoportok nem mindig célzott, számukra releváns tájékoztatást kapnak. A válaszadók egy része az ügyintézés hangnemét is kritizálta, többek között „lekezelő”, „lerázó” vagy „arrogáns” kommunikációt említve. A fejlesztési igények között ezért egyszerre jelenik meg a telefonos elérhetőség biztosítása, az e-mailes válaszadási idő csökkentése, az aktuális dokumentumok és szabályzatok átláthatóbb rendszerezése, valamint a pontosabb, egyértelműbb és hallgatói csoportokra szabott tájékoztatás.

Utolsó kérdésként arra voltunk kíváncsiak, milyen egyéb észrevételeik vannak. A válaszok alapján a hallgatók leginkább az ügyintézés átláthatóságának, elérhetőségének és gyorsaságának fejlesztését tartanák szükségesnek. Visszatérő igényként jelent meg a telefonos ügyfélszolgálat vagy

legalább egy meghatározott idősávban elérhető telefonos segítség biztosítása, különösen a levelezős, távoktatásos, illetve az egyetemtől távolabb élő hallgatók esetében. Többen javasolták egy központi, naprakész online ügyintézési felület, ticketing rendszer, kereshető tudásbázis vagy AI-alapú chatbot kialakítását, amely segítene eligazodni abban, hogy adott ügyben kihez, milyen módon és milyen határidővel kell fordulni. A válaszokban hangsúlyosan megjelent az is, hogy a honlapon, a Neptunban és más online felületeken található információk nehezen kereshetők, esetenként elavultak, ellentmondásosak vagy nem kellően célzottak, ezért a hallgatók átláthatóbb dokumentumkezelést, egységesebb szabályzatokat, folyamatábrákat és szakokra, képzési formákra bontott kommunikációt igényelnének. Többen kifogásolták az e-mailes válaszadás lassúságát, a válaszok hiányos vagy sablonos jellegét, valamint az ügyintézés hangnemét, ezért a gyorsabb, érdemibb és segítőkészebb kommunikáció szintén fontos fejlesztési területként rajzolódik ki. Emellett megjelent a személyes ügyfélfogadás bővítésének, a tanulmányi osztály kapacitásnövelésének, a határidőkről szóló korábbi tájékoztatásnak, valamint az oktatók és adminisztratív egységek közötti jobb együttműködésnek az igénye is. Összességében a válaszok arra utalnak, hogy a hallgatók nem csupán több információt várnak, hanem könnyebben megtalálható, pontosabb, személyre szabottabb és emberibb ügyintézési rendszert szeretnének. A nyitott kérdésekre érkezett válaszokat változtatás nélkül a mellékletben szereplő 8. és 9. táblázat tartalmazza. A válaszokat szó szerint, nyelvi javítás nélkül közöljük.

Mellékletek

8. táblázat: **Milyen fejlesztést tartana a leghasznosabbnak az egyetemi ügyintézés és kommunikáció javítása érdekében?**

A kapott eljárási lehetőségek nincsenek tisztázva. Onnantól, hogy valami folyamatában elágazik és összekapcsolódik egy másik üggyel, gyakran ellentmondásosak. Például mondd le, ha nem tudsz eljönni/ fizetned kell, ha eljössz / átvehetik,a diplomát, de akkor ne mondd le/ de akkor kell fizetni? . Mindenre van válasz, de kombinálva már nincsenek konkrétumok
A legrosszabb, hogy az e-mailekre nem érkezik válasz. Azon kell stresszelni, hogy vajon megkapták-e a levelem.
a Neptun rendszere // az egyetemtől kapott információk nincsenek szegmentálva, távoktatásosként megkapom a nappalisok és a többiek információit is
A Tanulmányi Osztály esetenként lassú, nehézkes, érdektelen és tolja a felelősséget.
Diákhitelesek pénzügyi befizetési idejüket rugalmasabban és egyszerűbben kellene kezelni. Nagyon sok nehézségem volt vele mert a tantárgyakat nem lehet felvenni míg a pénz a számlára nem érkezik be.
Egyik sem.
Ellentmondó és nem egyértelmű válaszokat kaptam a portfólióhoz.
Ha kérdezünk e-mailben lekezelő, arrogáns válaszokat kapunk, már aha kapunk.
Jó lenne, ha az online ügyintézés mellett, telefonon keresztüli érdeklődésre is lenne lehetőség.
Korábbi, már nem aktuális dokumentumok, is fent vannak, sokszor a doksikat elnevezése is megtévesztö a keltezés miatt. Pl az aktuális szabályzatokat is nehezen lehet megtalálni, mert nem tudom melyik az utolsó.
Lekezelő stílus
Lekezelő, lerázó stílus.
Nehezebb a kommunikáció telefonos ügyintézési lehetőség hiányában.
Nem érkezik válasz.
Nem lehet telefonon érdeklődni
Nem tartom normális dolonak, hogy a TO kiemelt időszakokban is napokkal, olykor hetekkel később reagál és gyakran akkor is maximum félmegoldást nyújt.
Nincs egy olyan felület, ahol tudnak azonnal segíteni, ha például nem tudunk belépni a vizsgára, órára.
Nincs feltüntetve telefonos elérhetőség
nincs ilyen
nincs nehézség
Nincs telefonszám és a tanulmányi osztály nem Budapesten can, így személyes ügyintézésre nincs lehetőségem.
Röviddel a határidő előtt kapok tájékoztatást.
Saját magam okozom, mert rengeteg info jön ki a szemeszter elején (kihez, mivel, mikor, stb), de nem mentem el, és ezért "ostoba fajankó" módjára levelezgetek (ahol aztán a megfelelő helyre irányítanak).
sokszor nagyon hasznos lenne, ha telefonon is el lehetne érni egy ügyintézőt. az emailre ugyan gyorsan valaszolnak, de szóban sokkal gyorsabb és hatékonyabb az egyeztetés
Székesfehérváron a tanulmányi osztály nem tud egy egyszerű kérdésre érdemi választ adni (Igen/Nem kérdés)

Tájékoztatást kapok, de pontosítás végett rendszeresen kellett írnom Ubornyi Beatrixnek. Illetve korábbi tájékoztatást is kértem, hogy időben tudjak tervezni; többször gondoltam "későinek" a tájékoztatást, bár sosem volt problémám.
Telefonos elerhetoseg hianya!!!!
Telefonos elérhetőség lenne a legfontosabb.
Telefonos segítség kérés hiánya. Többször előfordult, hogy egy fontos és sürgős kérdéssel fordultam a tanulmányi osztályhoz amit sajnos csak emailon keresztül tudtam megtenni így sokkal hosszabb volt a válaszadási idő. Illetve szóban sokszor egyszerűbb a nagyobb kérdéseket kifejteni. (Személyesen nem tudtam megkeresni sokszor a tanulmányi osztályt mivel nem Budapesten élek és korlátozott a nyitvatartási idő is.
Több mint 2-3 hetet kell várni, amíg (jó esetben) a TO válaszol!

9.táblázat: **Amennyiben egyéb észrevétele, javaslata lenne, kérjük írja le!**

- egységesíteni a portfólió készítéséi gyakorlatot és a mintákat, amiket követendőnek tart az intézmény. - következetesebb óraszervezést, ha 8-18-ig tart, akkor ne egyik nap 1 óra legyen, a másikon pedig 2, hanem egységbe tömörítve, és így lehetnek szabad szombatok is egyéb kötelezettségek teljesítésére.
A fentebb javasoltakon kívül más nem jut eszembe.
A honlapon egyértelműen legyenek elérhetőek a szakra és az ügyintézésre vonatkozó információk. Az Újmédia karon például nincsenek feltüntetve egyértelműen sem az államvizsga témakörök, sem az, hogy ha a beiratkozáshoz képest valami sarkalatos változás történik, sem az ügymenetek, stb.
A kiemelt időszakokban sokat segítene, ha lenne kihez fordulni a kérdésekkel. Az ügyeletes ügyintéző home office-ban, otthonról is dolgozhatna, és a hallgatóknak ez nagy segítség lenne. Az ügyintézők segítőkészsége, kedvessége a hallgatók felé az egyik legjobb, hosszútávú reklám (lehet) egy felsőoktatási intézménynek.
A legfontosabb fejlesztés szerintem az lenne, ha az online felületek (Neptun,kari honlap) sokkal egyszerűbbek és felhasználóbarátabbak lennének. Sokszor eltévedek, és nehéz megtalálni a szükséges infókat. Emellett gyorsabb és egyértelműbb válaszokat várok a Tanulmányi Osztálytól és a Pénzügyi Irodától.
A levelekre későn vagy nem kapok választ ill. csak többszörös közvetett kapcsolatokon keresztül. A jegyeket valamint a kreditátviteli határozatokat nem jegyzik be időben.
A munkaidő meghosszabbítása, a diákigazolvány matricát ne csak két napon óra hosszáig lehessen átvenni. Egyértelmű választ kapjak a kérdéseimre ne csak elküldjenek egy szabályzatot mert azt valószínű már én is megtaláltam csak szeretnék tisztább választ kapni
A neptunba érkező levelek nem mindegyikét kaptam meg emailben is.
A szabályzatok rendszerezése és elnevezése a honlapon nem mindig egyértelműek; vannak ellentmondások a dokumentumokban-aktualizálás és megfelelő rendszerezés; neptun felületen sok funkció nem aktív, nehéz keresni benne

A szegmentált listákra való levélküldést. A kapott levelek 98%-a teljesen irreleváns, csak a fiatal nappali tanulókat érinti. 50 év feletti távoktatásosként csak zavarnak és idegesítenek, mert muszáj elolvasnom, nehogy lemaradjak valamiről. Ha az egyetem oldalát átnézetnék hallgatókkal, akik mondjuk keresnek valamit. Ne 16 oldalon át lehessen kiásni (szó szerint kutatni kell) a szakdolgozati követelményeket, és hasonló információkat. Engem nem az érdekel, hogy Önök milyen fájl-architektúrába tudják eldugni, hanem hogy megtaláljam. A szabadon választott tantárgyak listája egy hatalmas katyvasz. Minden fel van sorolva legalább 15x, és nem értjük, miért. Ráadásul mindnek ugyanaz a neve (szabadon választott), de a tanuló az alcím (xy tárgy) néven keresné. A tanárokat meg kellene tanítani használni a moodle feltöltést, és hogy a vizsgákat mindenki ugyanabban a rendszerben tartsa. A vizsgalinkek mindig ugyanott legyenek megtalálhatók. Jelenleg van, aki google doc-ot használ, van, aki emailben küldi a linket.... Amikor adott tantárgyat több tanár tanít, jó lenne csak 1 linket használni hozzá. Ne a tanulónak kelljen kitalálnia, adott napon éppen melyik tanárhoz kell belépnie.
A személyes ügyintézés kapcsán a kommunikacio fejleszteset
A tanároknak legyen kötelező idő megjelölve amikor válaszolni kell a diákoknak, hogy ne heteket kelljen várni egy emailre, fontos ügyekkel kapcsolatban.
AI
AI által kezelt felületet.
Al alapú es közvetlenül oda küldjön aki foglalkozik a kerdesemmel
Átjelentkezés kapcsán írtam egy részletes levelet, mivel megváltozott a munkaköröm (gazdálkodási és menedzsment szakról turisztika irányba). Az én kérdéseimhez képest minimál választ kaptam: "Ezúton tájékoztatom, hogy a tárgyfelvételi időszakban tud szakváltási kérelmet beadni a Neptunon keresztül. A honlapunkon, a Neptun súgóban talál hozzá segédletet: https://www.kodolanyi.hu/ekapu/" Természetesen böngésztem a honlapot, viszont emberi kommunikációval is szerettem volna ezt átbeszélni. Nem sikerült.
Az AI chatbot szerintem nagyon hasznos lenne. Elsődlegesen azt használnám, ha felmerülne bennem kérdés. A személyes ügyintézés munka mellett nehezen oldható meg, ezért délutáni időpontokra is szükség lenne.
Az egyetem egyes részlegei működjenek együtt a hallgatók érdekében és ne "dobálják" a hallgatót egymás között, ha több terület együttműködését igényli egy probléma megoldása.
Az elmúlt két évben a tanulmányaim során még nem volt olyan eset, hogy az e-mailemre ne válaszoltak volna hamar, így nekem nincs negatív tapasztalatom ilyen téren, nem tudom melyik fejlesztés lenne a legjasznosabb.
Az online központosított ticketing rendszeres fejlesztés lenne a legjobb. A chatbotot viszont nem preferálom.
Az online ügyintézéssel elégedett vagyok. A személyes ügyintézésnél, amennyiben megoldható, az ügyfélfogadási időt szerintem meg lehetne hosszabbítani. Főleg egy levelezős és/vagy az egyetemről távolabb lakóknak lenne rugalmasabb, előnyösebb.
Az ügyintézés és a kommunikáció átláthatóbbá tétele egy egységes, naprakész online felületen, ahol minden fontos információ és határidő könnyen elérhető.
Az ügyintézés nehézkes, az oka nem ismert. Sokszor , egymásnak ellentmondó információk kerülnek ki a tanulmányi osztályról, ami zavart kelt.
Az ügyintézéshez kapcsolódó bemutató videók készítését nagyon jó ötletnek tartom, én erre indulnék elsőre.
Az ügyintéző lecserélését vagy továbbképzését, különös tekintettel a modorára
Az ügyintézők kommunikációjának fejlesztése. A lekezelő, kioktató stílus nem megengedhető egy "segítő" munkakörben.
Beiratkozás, első online órákra való bejelentkezéshez több segítség a távoktatásos hallgatók nak.

Egy központi online rendszer, ahol az ügyek indítása és követése egyszerűbb lenne. Emellett hasznos lenne egy kereshető tudásbázis és egy AI chatbot is.
Egy olyan gyik vagy AI chatbot, amiben minden információ szerepel azzal kapcsolatban, hogy kit, mivel kapcsolatban és hol kell keresni. Megtalálható legyen benne a szakdolgozattal, szakmai gyakorlattal kapcsolatban minden. Ha pedig email vagy telefon, akkor segítőkészebb és sokkal informatívabb választ nyújtsanak az ügyintézők.
Egy telefonos elérhetőséget, akár egy limitált idő ablakban. De legalább chat szolgáltatást.
Elerhetőseg telfonos
Eygszerűbb ügyintézés, közérthetőbb levelezés
Fizetni kéne a dolgozókat rendesen, hogy legyen motivációjuk a munkájukat csinálni.
Gyorsabb válaszadás, a hallgatók ne legyenek magukra hagyva a problémával, valódi segítségnyújtás
Ha a neptun működési része jobb volna. Üzenetek és minden az oktatással kapcsolatban ott jelennek meg
Hasznosnak tartanám, ha nem kéne 6-8 különböző helyre mennem a tanulmányi információkért. Neptun, a képzés, a képzések kiválasztása, a gyakorlat szükségessége, hogy azt milyen formában valósíthatom meg.
Hosszabb nyitvatartási idő a tanulmányi osztályon
Hosszabb személyi ügyédntézést, vagy legalább több napot az órarendekhez igazítva. Valamint ha már online irányba megyünk akkor az email használatát erősíteném meg valahogyan.
Hosszabb tanulmányi nyitvatartási és megfelelő tájékoztatás szakonkent
Információ ügyintézési fajtákról, és lehetőségekről
Jó lenne, ha a telefonon is lehetne ügyet intézni és információhoz hozzájutni, mert most vagy nincs ha van sehogy sem működik. Jó lenne e-mailekre érdemi választ kapni, nem azt, hogy nézd meg ott van a honlapon.
Kibővített online kommunikációs formákat és lehetőségeket.
Kiemelt időszakban ne egy munkatárs intézze már több mint 60 diák problémáit.
Könnyen megtalálható átfogó információ az ügyintézésekkel kapcsolatban, úgy kevesebb lenne a megkeresés általános ügyintézések esetén.
Legyen központi telefonos ügyintézési lehetőség. Ez leginkább a távolabb lakó levelezős diákok dolgát könnyítené meg.
Legyenek elérhető telefonszámok és a honlap bár fejlődött az almenük néha nem egyértelműek. Jó lenne egy tanulmányi osztály Budapesten is.
Mielőbbi értesítés az egyetemi programok, események, határidők kapcsán. A munkahelyen való beosztás legkésőbb 2 hétre előre történik, előtte kell jelezni, ha pl. szabadnapot / szabad délelőttöt szeretnénk és ha van kötelező program, azon így nem lehet részt venni, hiszen nem volt időben kiírva. Végzős hallgatóként nem kapok kielégítő válaszokat a záróvizsga teljesítése kapcsán sem...
Munkatársak cseréje!! Nem azért írok kérdést, mert zakvarni akarok bárkit is, hanem mert nem találtam meg a választ!
Nem igazán tudom, de örülnék, ha javítanának rajta.
Nem kell a hallgatót úgy kezelni mintha óvodás lenne ha segítséget kér, mert egyébkent ha már egyetemre "jár" akkor tudni kellene mindent is. Ne elégedjen meg az egyetem azzal hogy befizetjük a tandíjat és legyünk onnantól csendben.
Nem tudok ilyenről.
Neptun rendszerére ez a kérdőív is bizonyítja, hogy jó irányba halad a szándék :) meg is lesz az eredménye :)

Online bankkártyás fizetés a gyűjtőszámlára befizetés helyett! Simplepay-en keresztül, vagy egyéb csatornák formájában. A feldolgozási idő, ami az utalások ellenőrzése miatt keletlezik felesleges minden tekintetben! Egyszerűbb lenne, ha a féléveket vagy a kérésre felosztott tandíjakat kvázi, mint egy online felületen "megvenném". A számla jöhet később is, de a gyors és hatékony ügyintézést nagyban megkönnyítené.
Online felületek egyszerűsítését.
Online kommunikáció fejlesztése nagyon fontos lenne, mégpedig a Neptunról indítva.
Online ügyintézés, hogy gyorsan kapjak választ és ne kelljen oldalakat átolvasni egy 2 szavas válaszért.
Például, hogy egy szakdolgozat védés menetével kapcsolatban ne 3 helyről kapjon az ember különböző információkat. Utána pedig ne kelljen napokon keresztül bogozni a szálakat.
Pl egy "lapozót", ahol egy adott szóv vagy téma beírására kidobaja a megfelelő almappákat, amiben lehet keresgetni, hogy kihez és mivel kell fordulni
Pozitív hozzáállás, attitűd és kedvesség.
Sebesség és pontosság
Sokkal barátibb, egyértelműbb és segítőkészebb kommunikációra lenne szükség.
Székesfehérvári intézményben bővíteni a tanulmányi osztály kapacitását.
Személyes vagy telefonos ügyintézés gyakortabbá tétele, és lehetőség annak időpontpontbeli intervallumban javaslom.
szeretnék szemelyesen ügyet intézni, de nem tudok minden kerdés miatt szabadsagot kivenni
Szerintem a legtöbben az e-mailes ügyintézést részesítjük előnyben, mert annak nyoma van és van időnk átgondoltan megfogalmazni a problémát, ugyanez vonatkozik a kapott válaszra is, el lehet olvasni akárhányszor, hogy megértsd, illetve nem értesz semmit félre (mint telefonon keresztül). Úgyhogy én az e-mailben történő ügyintézésre fókuszálnék (több személyes ügyintéző, nem AI), hogy 24 órán belül kapjunk választ és ne legyünk ignorálva hetekig.
Szívesen venném, ha egy udvarias kérdésre udvarias választ kapnék.
Telefonon történő ügyintézés
Telefonos elerhetoseg.
Telefonos elérhetőség
Telefonos elérhetőség jó lenne segítség nyújtásban.
Telefonos és személyes ügyfélfogadás bővítése, valamint tájékoztatás hogy milyen ügyben kit lehet keresni
Telefonos ügyfélszolgálat
Telefonos ügyintézés
Telefonos ügyintézési lehetőséget.
Telefonos ügyintézést.
Telefonszám megadása a könnyebb ügyintézés és elérhetőség végett.
TELEFONSZÁMOK!!!!
Több információ a képzésemmel kapcsolatban. Semmilyen tájékoztatást nem kaptunk, amikor első éves hallgatók lettünk, vagy csak az adott nap értesültünk.
Több ismételt értesítés határidőkkel tanévi teendőkkel
Több tájékoztatási platform, és időben korábban, mint az esemény, óra, stb.
Vakon vagyunk a szabadon választott tárgyak felső limitjével / árazásával / a nyelvekkel kapcsolatos tárgyak esetében. Illetve az egyetemi élet történéseivel kapcsolatban is, sodródunk az árral.
Viccesen hangzik, de folyamatábrák készítése hivatalos procedúrákra. Gyorsan értelmezhető és több folyamat egyszerre elkövetkező minden generáció számára



KODOLÁNYI
UNIVERSITY