

A KÖZPONTI TANULMÁNYI HIVATAL VEVŐI ELÉGEDETTSÉG-VIZSGÁLATA 2012-2013-BAN

2012 a harmadik év volt, amikor elégedettség-mérést bonyolítottunk le a Központi Tanulmányi Hivatalban. Az előző években végzett három felmérés után ezúttal (amellett, hogy továbbra is két alkalommal felmértük a tanszéki adminisztrátorok, oktatók, oktatási felelősök, dékáni hivatali munkatársak körében a KTH tevékenységével kapcsolatos elégedettséget) **a vizsgálatot kiterjesztettük az általunk kiszolgált hallgatókra is** – igaz, ez már áthúzódott 2013-ra.

1. Felmérés a tanszéki adminisztrátorok, oktatók, oktatási felelősök, dékáni hivatali munkatársak körében

A felmérésre ismételten az adott lehetőséget, hogy 2012-ben is két alkalommal tartottunk a fenti alkalmazotti körnek tájékoztatót. Ezeknek az értekezleteknek a napirendjén elsősorban a tanszéki adminisztratív feladatok áttekintése, a Neptun újdonságai, a tanszékeknek kijánlott lekérdezések használata szerepelnek. A tájékoztatók így lehetőséget kínáltak arra, hogy talán már értékelésre alkalmas számban, és valóban a KTH szolgáltatásait igénybe vevő kollégák nyilatkozzanak a munkánkról. A két tájékoztatót 2012. május 23-án és december 18-án tartottuk.

A kitöltőknek megkérdeztük a karát, szervezeti egység típusát (tanszék, dékáni hivatal, egyéb), valamint beosztását (oktató, oktatási felelős, tanszéki adminisztrátor, DH munkatárs, esetleg több is egyszerre). Az első négy kérdésnél tízfokozatú skálán értékeltettük a kitöltő számára az adott szempontra adott minősítést (1 – egyáltalán nem elégedett a szolgáltatás színvonalával, 10 – teljes mértékben elégedett), és szöveges véleményt is kértünk, míg az utolsó kérdésnél csak szöveges véleményt, javaslatokat vártunk. Az előző évben végzett felmérések tapasztalatai alapján ezúttal sem értékeltettük maguknak a szempontoknak a fontosságát, valamint a kérdések számát is csökkentettük, illetve azokat konkrétabban próbáltuk megfogalmazni, ezzel a kérdőív kitöltése tovább egyszerűsödött.

Az értékelési szempontok a következők voltak:

1. Az egyedi megkeresésekre kapott válaszok minősége (ügyfélfogadás, telefonos felvilágosítás, elérhetőség, segítőkészség, tájékozottság, KTH vezetők, titkárság, kari szakértő, előadó)
2. A tájékoztatás minősége (a szabályzatokról, az ügymenetről, a Neptunról, a honlap aktualitása, a tanszéki tájékoztatók, Neptun kezelési leírások, KTH Hírlevelek)
3. A Neptun , mint szoftver (komfort, használhatóság)
4. A Neptun üzemeltetésének színvonala (elérhetőség, hozzáférhetőség, a leállások előrejelzése)
5. A KTH működésével, illetve a mai tájékoztatóval kapcsolatos egyéb észrevétel, javaslat

A résztvevők száma a két napon összesen 115 fő volt, a kitöltők száma 69 fő. A kitöltési arány az előző évi 77 %-oshoz képest ismét, ezúttal 60 %-ra csökkent, hiszen egyrészt jelentős az átfedés a két tájékoztató hallgatósága között, másrészt az értekezleteken résztvevők többsége már az előző évben (akár többször is) kitöltötte a véleményező lapot, így kevésbé érzett erre készletét.

A két tájékoztatón résztvevők és a kiöltők száma karonként a következőképpen alakult:

	május		december		összesen		arány
	részvevő	kitöltő	részvevő	kitöltő	részvevő	kitöltő	
1.EMK	6	2	7	4	13	6	0,46
2.GPK	12	10	6	2	18	12	0,67
3.EPK	6	5	7	2	13	7	0,54
4.VBK	4	1	5	2	9	3	0,33
5.VIK	12	3	6	5	18	8	0,44
6.KSK	6	4	3	0	9	4	0,44
7.GTK	6	5	9	6	15	11	0,73
9.TTK	9	7	11	6	20	13	0,65
n.a.		3		2		5	
BME	61	40	54	29	115	69	0,60

A beosztásukat megjelölő kitöltők közül 8 fő DH munkatárs, 23 fő oktató, (közülük 14 fő egyúttal oktatási felelős) és 37 fő tanszéki adminisztrátor volt.

Az egyes kérdésekre kapott minősítések átlagait az alábbi táblázat mutatja be:

Kar	1. kérdés	2. kérdés	3. kérdés	4. kérdés	átlag
1.EMK	9,40	9,00	7,00	7,80	7,94
2.GPK	8,10	7,30	6,11	6,00	6,93
3.EPK	8,86	7,14	7,29	7,14	7,61
4.VBK	9,33	9,33	5,00	7,00	8,33
5.VIK	7,29	8,81	5,25	8,25	7,34
6.KSK	8,75	6,25	5,00	5,75	6,44
7.GTK	8,08	7,85	7,15	7,67	7,56
9.TTK	8,44	8,50	6,90	7,67	7,68
n.a.	9,00	6,20	5,40	6,60	6,80
BME	8,42	7,84	6,39	7,21	7,40

Látható, hogy a legmagasabb pontszámmal a kollégák az egyedi megkeresések kezelését, aztán a tájékoztatás színvonalát, a Neptun üzemeltetés színvonalát értékelik, majd ezektől jelentősen lemaradva következik a Neptun, mint szoftver megítélése.

Valamennyi beérkezett véleményező lapot besz kenneltünk, és ezzel az összefoglalóval együtt elhelyeztük, illetve elhelyezzük a KTH honlapján (www.kth.bme.hu/hivatal/hirdetmenyek/tanszekeknek).

A leadott véleményező lapokból a következő megállapítások tehetők:

A KTH munkatársaival viszonylag szorosabb kapcsolatot ápoló dékáni hivatali, tanszéki adminisztrátor és oktatási felelős kolléganők, kollégák egyre kevésbé motiválhatók, hogy évente a kérdőívet kitöltsék. Velük a későbbiekben inkább személyes megkérdezéses véleményezést volna indokolt lebonyolítani. Ezen kívül az oktatók szélesebb körében (akik közül azért többen csak ritkán vesznek igénybe szolgáltatást a KTH-tól) a hallgatói elégedettségmérés tapasztalatai alapján egy internetes felmérést lenne érdemes megpróbálni.

Az eddigi mérések tapasztalataként az utóbbi időben a tanszéki adminisztrátoroknak a félév elején és végén továbbra is részletes, („kezelési utasítás” mélységű) körlevelet küldünk a feladatokról, illetve a Neptunban folyamatosan karbantartjuk, bővítjük a számukra létrehozott Tszxxx jelű szűrés-csomagot, amelyek a tanszéki adminisztrátorok megadott időpontban elvégzendő feladatait segítik. Ezeknek a szűréseknek az aktuális leírása megtalálható a KTH honlapján, illetve ftp szerverünkön, amelyen a tanszékeknek és hivataloknak szóló anyagokat helyeztünk el, s amelynek eléréséről szintén részletes tájékoztatást adtunk.

2. Felmérés a hallgatók körében

2.1. A kérdőívek tartalma, az elégedettség mérés módszere

A KTH által kiszolgált hallgatók körében már régóta kétféle vizsgálatot terveztünk. Egyrészt, közvetlenül a hivatalban történő kiszolgálás után, amikor az ügyfél még pontosan emlékszik a történetekre és a kiszolgáló személyére, a korszerűbbre cserélni tervezett új ügyfélfívó berendezés segítségével lett volna módunk a célzott elégedettség mérésre. Sajnos, sem a 2012-es, sem a 2013-as elfogadott költségvetésünkben nem szerepelt, illetve szerepel a 9 év alatt igen nagyszámú hallgatószámot kiszolgált ügyfélfívó cseréje, így ezt a vizsgálatot nem tudtuk lefolytatni. (Az induláskor 3 db berendezés alkatrészeiből jelenleg egy működő egységet tudott a szállító összeállítani, mivel az elavult hardver fődarabjait már nem lehet beszerezni.)

A szélesebb körű hallgatói felmérés másik módja lehet az interneten lehetővé tett szavazás. A korábbi időszakban azért nem támogattuk a mérésnek ezt a módját, mert az internetes felületen bárki, akár nem BME hallgató is véleményt mondhat. A KTH éppen működésbe lépett honlapján viszont egy új funkcióval 2013. február 2. és 16. között végre tudtuk hajtani a felmérést a következőképpen. A portálon egy űrlapot tettünk közzé, amelyet a hallgatók (ha úgy kívánták, a BME címtáras belépést felhasználva) személyüket azonosítva, vagy anonim módon tudtak kitölteni. A hallgatókat először csak a honlapon keresztül, majd emailben és Neptun üzenetben is értesítettük a lehetőségről. Az utóbbi megtette a hatását, a kezdetben lassan szaporodó űrlapok után az utolsó 4 napban több mint 800 hallgató adta le a véleményező lapot, amelynek a részletes kiértékelése és az elhatározott teendők végrehajtása még hosszabb időszakot fog igénybe venni. Néhány technikai zökkenőt is ki kellett küszöbölni, a megszerzett tapasztalatokat a következő felmérésen hasznosítani fogjuk.

Az űrlapot kitöltőknek megkérdeztük a karát, illetve a képzésük (párhuzamos képzés esetén az első képzésük) szintjét. Az értékelési szempontok a következők voltak:

1. Az egyedi megkeresésekre kapott válaszok minősége (ügyfélfogadók, email, telefonos felvilágosítás, elérhetőség, nyitva tartás, segítőkészség, tájékozottság)
2. A tájékoztatás minősége (a szabályzatokról, az ügymenetről, a Neptunról, a honlap aktualitása, a tájékoztatók, Neptun kezelési leírások, KTH Hírlevelek)
3. A Neptun, mint szoftver (komfort, használhatóság)
4. A Neptun üzemeltetésének színvonala (elérhetőség, hozzáférhetőség, a leállások előrejelzése)
5. A KTH működésével kapcsolatos egyéb észrevétel, javaslat

Mint látható, hasonlóan az alkalmazottak körében végzett felméréshez, az első 2 szempont a KTH tevékenységére vonatkozott. Az első arra az esetre, ha egy konkrét ügyben fordul hozzánk a hallgató, a második általában a tájékoztatásra, ahogyan felkészítjük őket az ügyintézésre. A másik két kérdés pedig a Neptunra, mint szoftverre, (amelynek felépítését csak kevésbé tudjuk befolyásolni), illetve az üzemeltetésének a színvonalára, amely (az erőforrásaink adta lehetőségeken belül) inkább tőlünk függ. Mind a négy kérdésben 1-től 10-ig pontozhattak a hallgatók, illetve szöveges véleményt is írhattak mindegyikhez.

Az 5. pontban viszont csak szöveges észrevételeket, javaslatokat kértünk bármilyen szolgáltatásunkkal kapcsolatban.

A kérdőívet felhasználtuk arra is, hogy a **tantárgyfelvétel** utóbbi időben sokat vitatott módjáról, a hosszú várakozási idők elkerülésének lehetőségéről is megkérdezzük őket.

A feltett kérdés a következő volt:

6. Támogatná-e, ha a BME-n két lépcsős lenne a tantárgyfelvétel, így nem a szerencse döntené el, hogy a tantárgyfelvétel elindulásakor ki juthat be egy-egy kurzusra?

Erre két megoldás lehetne:

6. a) A BME hallgatói létszámát elosztva pl. 2-2 karonként, 2-3 órás időintervallumban csak az adott karok hallgatói vehetnék fel azokat a saját tantárgyaikat, amelyeket az előtanulmányi rend miatt más

karosok úgysem vehetnének fel, majd e szakaszok után, néhány óra múlva a BME összes tantárgyát (testnevelés, nyelvrák, szabadon választhatók stb.) vehetné fel bármelyik BME hallgató.

6. b) A BME valamennyi karán a jobb tanulmányi eredményű hallgatók néhány órás előnyben lennének a tantárgyfelvételnél. Ez azt jelentené, hogy a Kari Tanulmányi Bizottság által meghatározott szempontok szerint kiválasztott jobb tanulók vehetnének fel egy 3-5 órás időtartamban valamennyi tantárgyukat, majd ezt követően bármelyik BME hallgató bármelyik tantárgyat felvehetné.

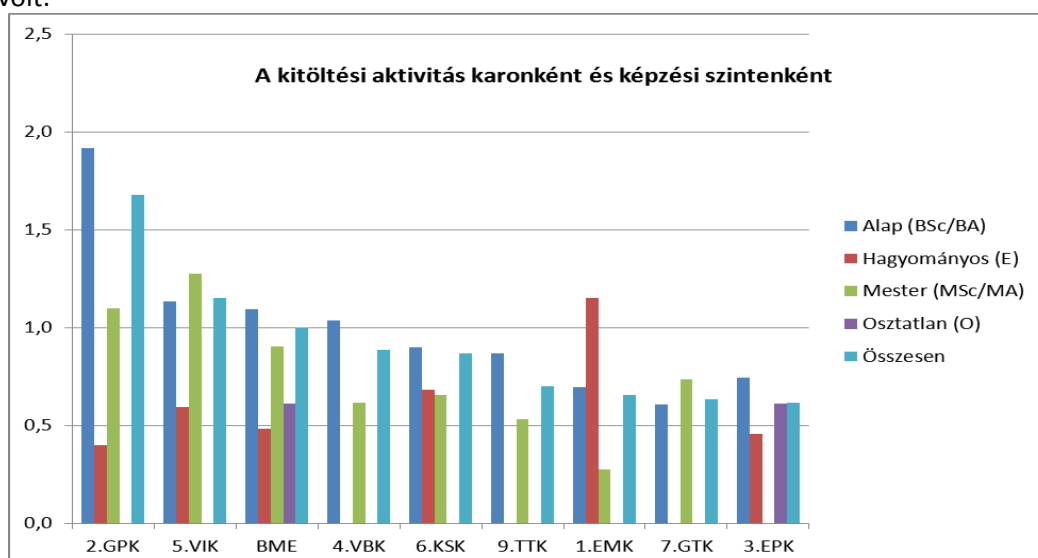
Mindkét alpontban lehetőség volt igen/nem válaszra, valamint szöveges vélemény adására.

2.2. A hallgatói elégedettségmérés eredménye a kitöltöttség és a pontszámok alapján

A fenti kérdőívet 2013. február 2. és 16. között összesen 806 hallgató töltötte ki. (A véleményezőik közül többen többször is elmentették a kérdőívet, illetve voltak olyan anonim belépők és mentés gombra nyomók, akik semmit nem változtattak az alapértelmezett beállításokon, az ő adataikat a végső összesítéskor töröltük. Voltak azonban olyan magukat azonosított személyek, akik a kitöltött lapot elmentették, de nem véglegesítették. Az ő véleményüket figyelembe vettük.) A kitöltők 59,7 %-a (összesen 481 fő) névtelenül, míg (rendkívül örvendetes, hogy) 40,3 %-a (325 fő) személyazonosságát vállalva adta le a véleményét. Megvizsgáltuk azt is, hogy a KTH által kezelt, jogviszonyban lévő hallgatók 2013. február 16-i létszámához képest milyen a kitöltési arány. Az összes általunk adatkezelte hallgató 4,2 %-a „szavazott”, ami tekintettel az első próbálkozásra és a rövid időre, jónak mondható. A karok aktivitása azonban eltérő volt. A kitöltők aránya az összes hallgató számához karonként és szintenként a következőképpen alakult:

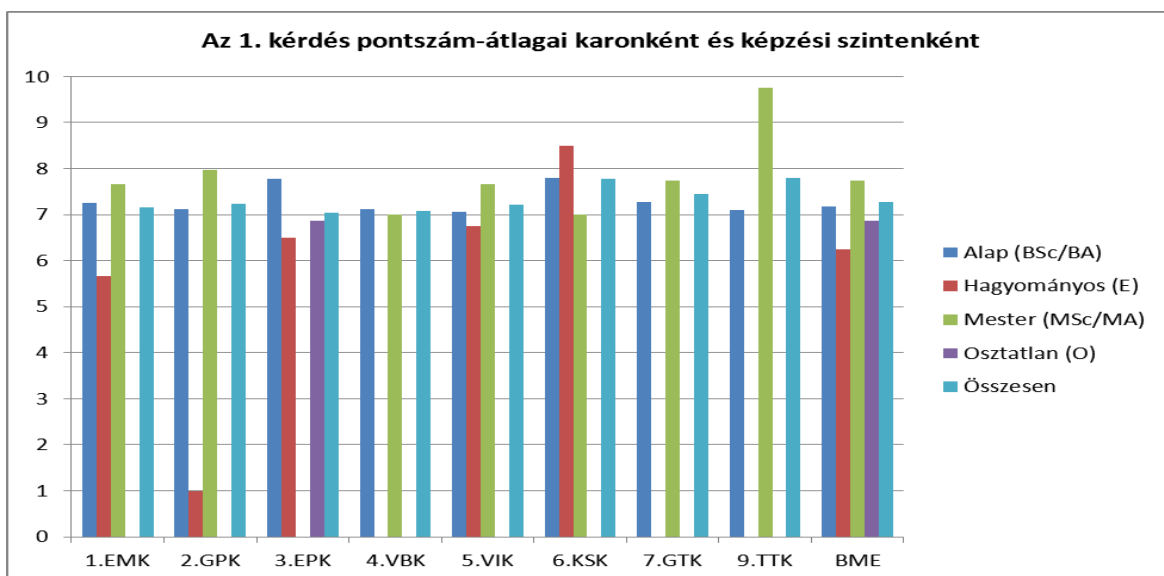
Kar	Alap (BSc/BA)	Hagyományos (E)	Mester (MSc/MA)	Osztatlan (O)	Összesen
1.EMK	2,9%	4,8%	1,2%		2,8%
2.GPK	8,0%	1,7%	4,6%		7,1%
3.EPK	3,1%	1,9%	0,0%	2,6%	2,6%
4.VBK	4,4%	0,0%	2,6%		3,7%
5.VIK	4,8%	2,5%	5,4%		4,8%
6.KSK	3,8%	2,9%	2,8%		3,6%
7.GTK	2,5%	0,0%	3,1%		2,7%
9.TTK	3,6%	0,0%	2,2%		2,9%
BME	4,6%	2,0%	3,8%	2,6%	4,2%

A kitöltési aktivitás (a kitöltők arányának viszonya az adott kar és szint hallgatói arányához képest) a következő volt:



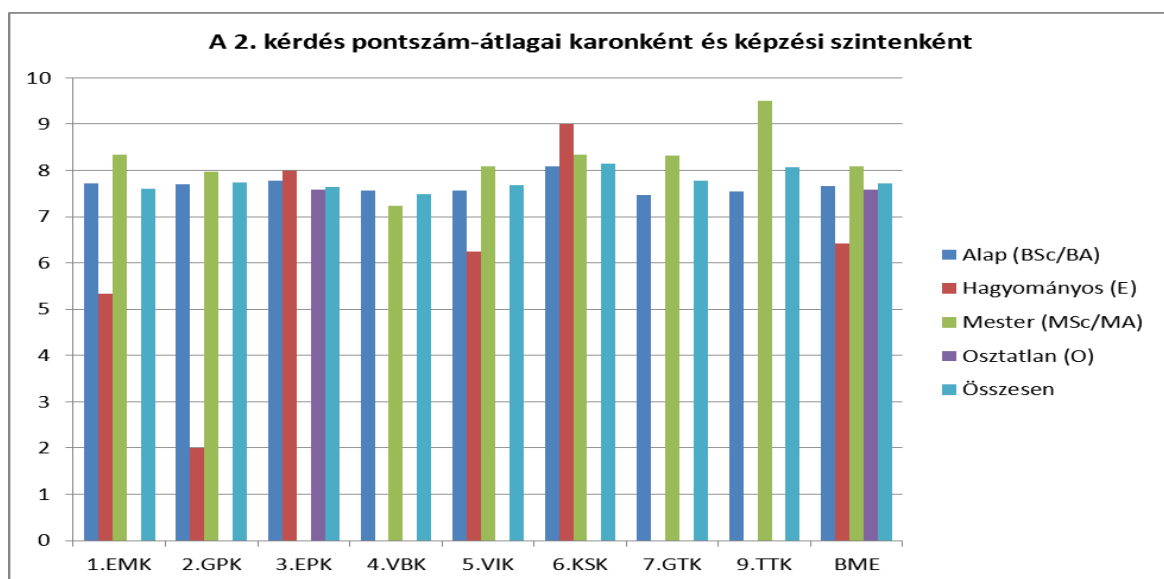
Relatív a legtöbb szavazója a GPK-nak és a VIK-nek volt (aktivitásuk 1,68 ill. 1,15)

Az 1. kérdésre adott pontszámok átlaga 7,28 volt, az átlagok alakulása karonként és képzési szintenként a következő:



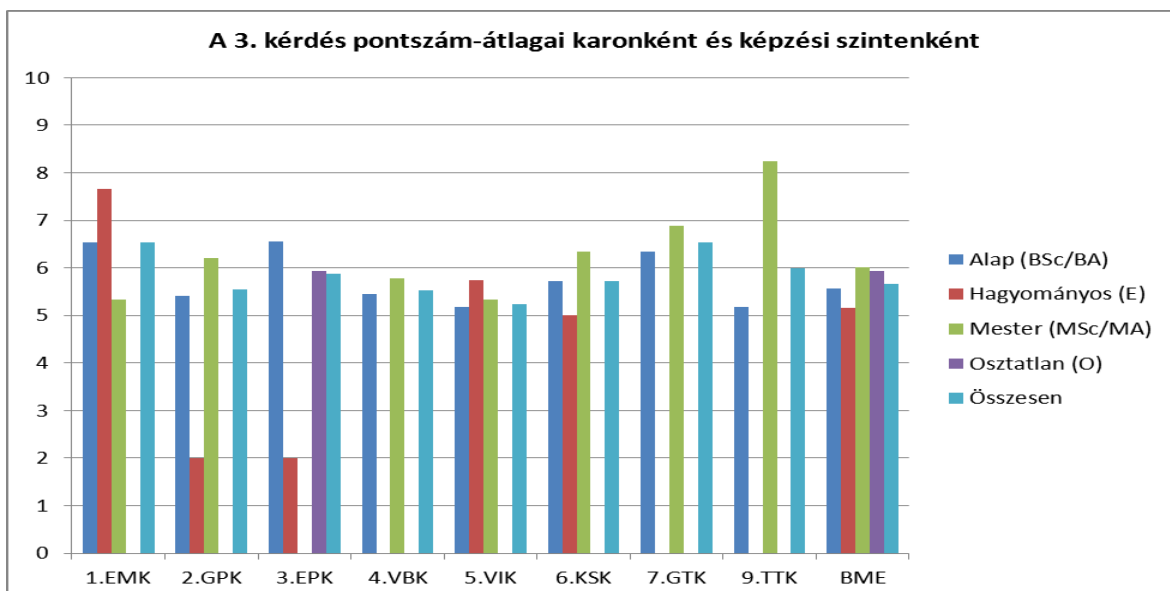
A névtelenek átlaga 7,10 pont, a nevüket vállalóké 7,52 pont. A pontszámok szórása karonként 29,6 % és 36,2 % között alakult, egyetemi átlaga 32,4 %, a mesterképzésben résztvevőké alacsonyabb (29,3 %), mint az alapképzéseseké (32,7 %).

A 2. kérdésre adott pontszámok átlaga 7,72 volt, az átlagokat karonként és képzési szintenként a következő ábra mutatja be:



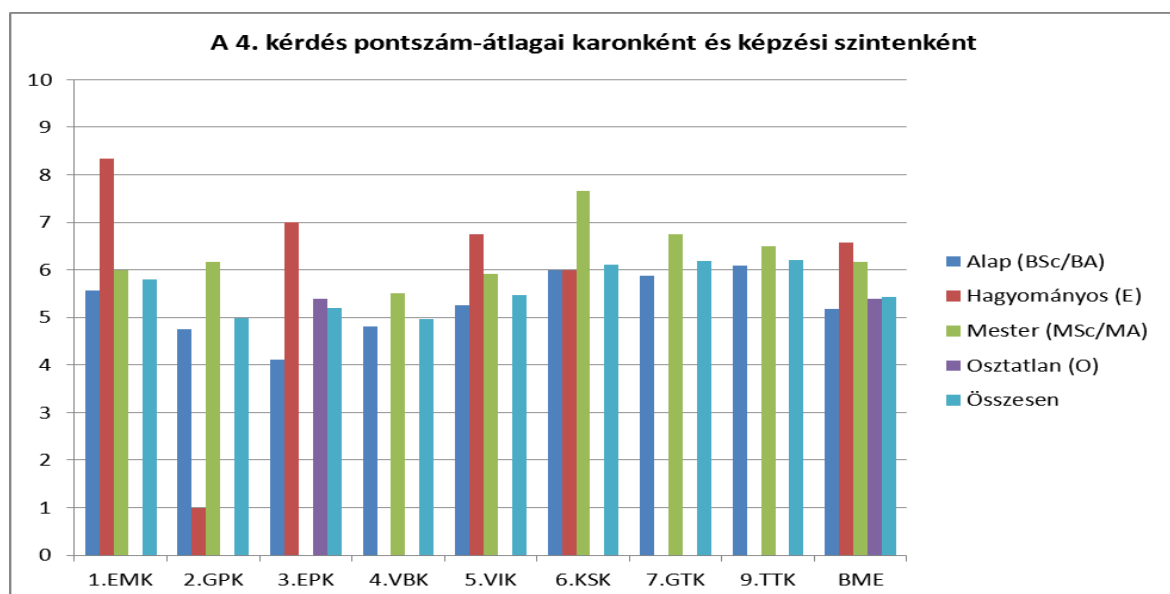
A névtelenek átlaga 7,57 pont, a nevüket vállalóké 7,94 pont. A pontszámok szórása karonként 22,5 % és 31,6 % között alakul, egyetemi átlaga 26,3 %, a mesterképzésben résztvevőké itt is alacsonyabb (22,8 %), mint az alapképzéseseké (26,8 %).

A Neptunról rosszabb a véleménye a hallgatóknak, mint a KTH működéséről, és a szöveges válaszokból (ld. később) az is kiderül, hogy számukra a 3. és 4. kérdésre történő szétválasztás nem volt egyértelmű. A 3. kérdésre (a Neptun, mint szoftver) adott pontszámok átlaga 5,66, az átlagok alakulása karonként és képzési szintenként a következő:



A névtelenek átlaga itt kevésbé tér el az ismertekétől 5,63, illetve 5,71 pont. A hosszabb idő jobban megismerhetővé tette a Neptunt, talán ezzel magyarázható, hogy több, mint fél ponttal itt is magasabb a mester hallgatók átlagpontszáma, mint az alapképzésben résztvevőké. A pontszámok szórása nagy, karonként 32,8 % és 50,5 % között alakul, átlaga 43,9 %, a mesterképzésben résztvevőké itt is valamivel alacsonyabb (41,2 %), mint az alapképzéseseké (44,3 %).

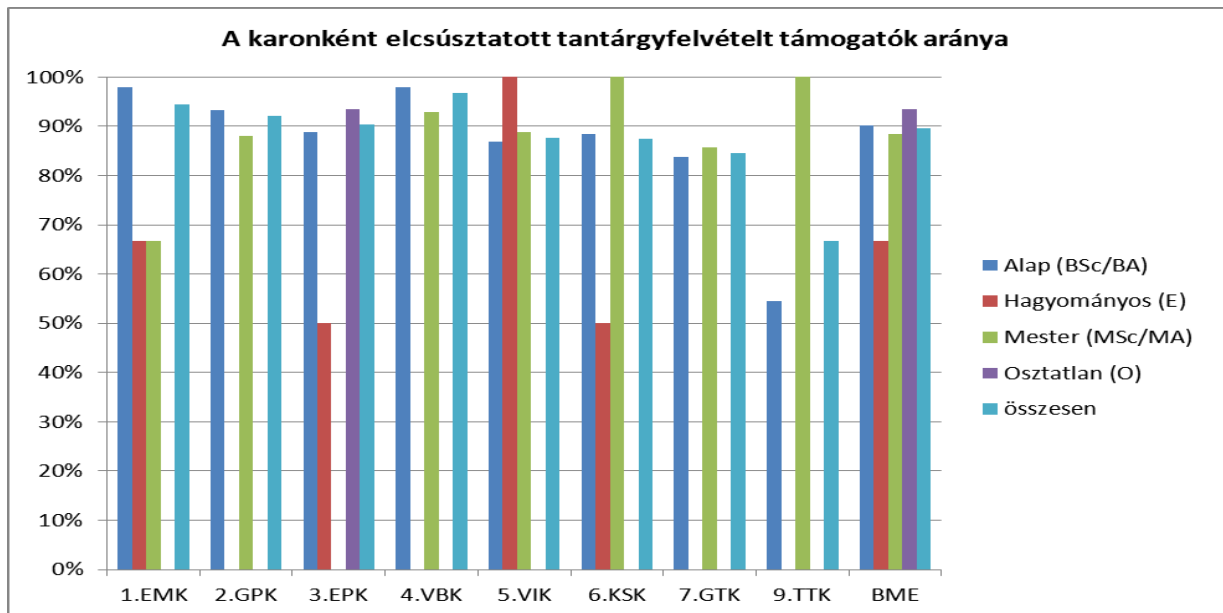
A 4. kérdésre (a Neptun üzemeltetés színvonala) adott pontszámok átlaga valamivel alacsonyabb, mint a 3. kérdésnél azaz 5,42. Az átlagok alakulása karonként és képzési szintenként a következő:



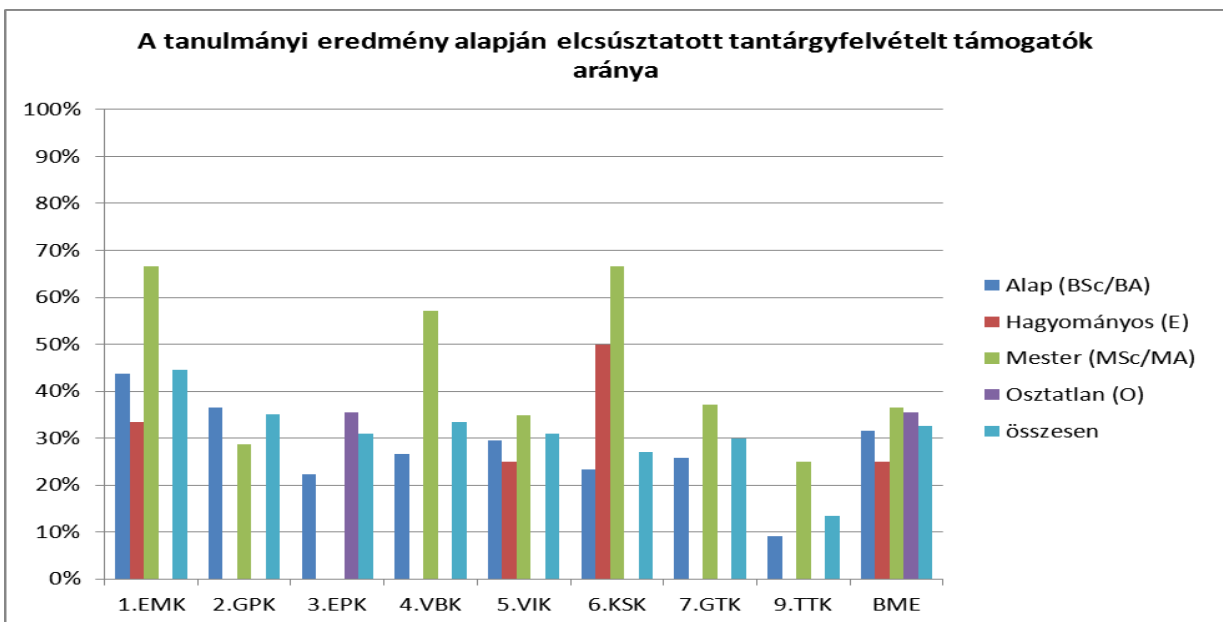
A névtelenek átlaga itt 5,25, az ismerteké 5,67 pont. A hosszabb idő hatása itt is tapasztalható, a mester hallgatók átlagpontszáma 6,17, csaknem 1 ponttal magasabb, mint az alapképzéseseké (5,19 pont). A pontszámok szórása még nagyobb, 49,1 %, karonként 40,5 % és 55,3 % között alakul, a mesterképzésben résztvevőké itt jóval alacsonyabb (40,4 %), mint az alapképzéseseké (51,7 %).

A tantárgyfelvétellel kapcsolatban folytatott közvélemény kutatás is szolgált némi meglepetéssel.

A karonként elcsúsztatott tantárgyfelvételt a hallgatók csaknem 90 %-a, összesen 722 fő támogatta. A karok közül egyedül a TTK-nál volt csak 2/3-os a többség, a többi karnál a hallgatók 85 – 95 %-a mondott igent az ugyan kétlépcsős, de kevesebb várakozás idővel járó megoldásra. Az igen szavazatok arányának eloszlása karonként és szintenként a következő:



A tanulmányi eredmény alapján elcsúsztatott tantárgyfelvételt a hallgatók kicsivel több, mint 2/3-a (543 fő) nem támogatta. Eddig az EMK-n és az EPK-n két ízben, a kumulált átlag, illetve az utolsó félév eredménye alapján, a KSK-n pedig legutóbb (néhányan) a TDK munka alapján lehettek előnyben a tantárgyfelvételnél. A karok közül az EMK hallgatói utasítják el legkevésbé ezt a megoldást, míg az EPK-n átlag alatti a támogatottsága, igaz az osztatlan képzésen szignifikánsan magasabb, mint a BSc-n. Az eddig e módszert nem alkalmazó GPK-n és a VBK-n kapott még az elgondolás az átlagot többel-kevesebbel meghaladó támogatást, de pl. a legkisebb létszámú TTK-n teljesen elvetik.



2.3. Az egyes kérdésekre kapott szöveges válaszok értékelése

Az egyes kérdésekre kapott szöveges válaszokat (bár igen szerteágazóak voltak, és több kérdés esetén is azonos témák kerültek elő), és az azokra adandó válaszainkat a mellékletben összesítettük. A Rectori Tanács után ezt megjelenítjük a KTH honlapján.

Az értékelésben pirossal szedjük azokat a válaszokat és tervezett intézkedéseket, amelyeket a vélemények alapján indokoltnak és lehetségesnek tartunk.

3. Összegző megállapítások, intézkedések

A KTH által az előző évben két ízben lebonyolított papíralapú, kérdőíves felmérés dékáni hivatali és a tanszéki adminisztrátorok, az oktatók, oktatási felelősök körében nagyjából elérte a lehetőségei határát. Véleményüket a továbbiakban inkább kérdezőbiztosok segítségével lenne indokolt felmérni.

Az oktatók elégedettségének felmérésére, bár közülük többen csak ritkán jelennek meg, mint a KTH szolgáltatásait igénybe vevők, a hallgatóknál most először alkalmazott webes kitöltést kellene ebben az évben megpróbálni.

A hallgatói webes elégedettségmérés nem várt sikert hozott, mind a kitöltött, mind a névvel ellátott kérdőívek számában, mind a beérkezett szöveges vélemények, javaslatok szerteágazó voltában.

Tekintettel arra, hogy a technikai feltételek csak február elejére álltak rendelkezésre, egy rövid, két hetes intervallumot tudtunk biztosítani az első felmérésre. Emiatt a beérkezett véleményeknek a jelenlegi összefoglaló kereteit meghaladó részletes elemzése még csak ezután következik. Elsősorban a szöveges vélemények mellékletben található értékelése és a tennivalók összefoglalása már ehhez kiinduló alapot ad.

A hallgatói elégedettségmérés alapján végrehajtandó intézkedések

1. A leadott értékelőlapok összesített excel táblázatát közzéteszük a honlapunkon, de azoknál a kitöltőknél, akik nevüket is vállalták, csak ezt a tényt rögzítjük, a konkrét személyt nem azonosítjuk. A szöveges véleményekre adott válaszokat szintén megjelenítjük a honlapon.

2. A nevüket vállalóknak köszönetet mondunk, és amennyiben negatív véleményt adtak, a kapcsolatot velük felvéve igyekszünk pontosítani az észrevételüket.

3. A dolgozókkal ismertetjük, átbeszéljük az eredményeket, a belső képzéseket a felvetett problémák alapján szervezzük meg.

4. Megnöveljük a fogadási időt, ennek eloszlását további vizsgálat alapján határozzuk meg.

5. A honlapon, és minden lehetséges helyen tájékoztatjuk a kiszolgált hallgatókat, hogy a tanulmányi adminisztrációban mi a KTH felelőssége, és miért felelnek az egyéb szervezetek (tanszék, dékáni hivatal, Oktatási Hivatal stb.) Ahol azonosítható volt a probléma, az egyetemen belüli szervezetekhez továbbítjuk az őket érintő észrevételeket.

6. Tudatosítani kell a hallgatókban, hogy a legkönnyebben ellenőrizhető, és nem különösen drága, gyors információ-biztosítás leginkább az info@kth.bme.hu címen lehetséges. Mindezek mellett megoldjuk, hogy legyen legalább egy olyan telefonszámunk, amelyen érkező hívásokat a teljes munkaidőben valaki fogadja és gondoskodik a válaszádról.

7. Az utóbbi időben rendszeresen kiküldött hírleveleket jobban kell strukturálni, illetve arra is törekedni kell, hogy néhány nappal (de nem sokkal) korábban tegyünk közzé ezeket.

8. Újra kell gondolni és pontosítani a feladatmegosztást a Támpont Iroda és a KTH között az információk terítésében.

9. A Neptunra, mint szoftverre vonatkozó, a mellékletben felsorolt észrevételeket továbbítjuk a fejlesztők felé, a válaszaikat közzéteszük.

10. A tantárgyfelvétel módjára vonatkozóan beérkezett szavazatokat és szöveges véleményeket, valamint a Tanulmányi ügyrenddel kapcsolatban beérkezett egyéb észrevételeket (a Neptun nem kellő kihasználása a képzések, tantárgyak, kurzusok adatainak közzétételében, üzenetküldés szabályozása stb.) az oktatási dékánhelyettesek értekezlete elé terjesztjük, s javaslatot teszünk a szükséges szabályzat-változtatásokra.

Budapest, 2013. március 7.

Készítették:

Bujk Béla csoportvezető,
Csabay Bálint igazgatóhelyettes,
Szabó János rendszergazda,
Szabó Mihály igazgató

A hallgatói véleményfelmérés egyes kérdéseire kapott szöveges válaszok részletes értékelése

Ahogy már szóltunk róla, az első két kérdés a KTH ügyintézésével és tájékoztatásával volt kapcsolatos. Az elsővel azt szeretnénk volna megtudni, hogy egyes konkrét ügyek elintézése során mit tapasztalt? A másodikkal, hogy általában, az egyedi ügyek elintézésének módjával, az adott időszakban elvégzendő teendőkkel kapcsolatban jó-e a tájékoztatás?

A második két kérdés a Neptunt, mint szoftvert, és annak üzemeltetését kívánta tárgyalni, míg az ötödik szöveges mező szolgált bármilyen egyéb közlendőre.

Bár a hallgatók többsége értette ezt a logikát, de azért szép számmal akadtak olyan megállapítások is, amelyek nem az adott kérdéshez tartoztak (volna), de ezek száma illetve aránya nem volt olyan magas, hogy a kvalitatív kiértékelést lehetetlenné tenné.

Az egyéni skála természetesen nagyon szubjektív, azonos szóbeli minősítés esetén is erősen eltérnek a pontszámok, illetve dicsérő szöveges megállapítás mellett sem adják a legjobb pontszámokat.

Az első két kérdésre kapott válaszok

A KTH ügyintézésével és tájékoztatásával kapcsolatos kérdéskör:

Általános észrevételek:

1. Számos esetben olyan problémát is a KTH rossz munkája eredményének vélnek, ami nem rajtunk múlik: pl. diákigazolványok illetve az azokat helyettesítő igazolások kiállításának anomáliái, a meghirdetett kurzus órarendi időpontjának hiánya, a tantárggyal kapcsolatos információk fel nem töltése a Neptunba, tantárgybefogadás lassúsága, diákhitellel kapcsolatos tájékoztatás, tantárgy követelménye év közben megváltozik!!!

Ebből is az következik, hogy sokan, még mindig nem tudják, mi a KTH feladatköre. **A honlapon, és minden lehetséges helyen tájékoztatnunk kell a kiszolgált hallgatókat, hogy a tanulmányi adminisztrációban mi a KTH felelőssége, és miért felelnek az egyéb szervezetek (tanszék, dékáni hivatal, Oktatási Hivatal stb.)**

2. Mintegy 10 hallgató tett említést arról, hogy van tapasztalata más intézmények adminisztrációjáról. Örömkre szolgál, hogy valamennyien az összehasonlításban a BME-t kedvezően ítélték meg.

1.kérdés

Az egyedi megkeresésekre kapott válaszok minősége (ügyfélfogadók, email, telefonos felvilágosítás, elérhetőség, nyitva tartás, segítőkészség, tájékozottság):

A változó véleményekre, a szubjektivitásra néhány példa:

10 pont	<i>Szerintem a BME-n a legjobb az ügyintézés eddigi tapasztalatim szerint.</i>
9 pont	<i>remek. csak azért nem 10, mert maximum pontot elvből nem adok</i>
8 pont	<i>Elégedett vagyok a kiszolgálással, pontos tájékoztatást kaptam, megfelelő időben.</i>
7 pont	<i>elégedett vagyok</i>
5 pont	<i>megfelelő</i>
4 pont	<i>Értetlen, bunkó ügyfélfogadás.</i>
1 pont	<i>diákigazolvánnyal kapcsolatban, értékelhetetlen</i>

Összesen 331-en írtak valamit a mezőbe, de ebből 10 fő csak azt közölte, hogy nincs ide vonatkozó információja. A 221 főből a legtöbben, 100 fő tett említést a fogadási időről. Az egyik legfontosabb kritika, hogy a fogadási idő kevés, kérik a megnövelését és/vagy más időszakokra való áthelyezését, esetleg a munkaidőn túli időszakra kiterjesztését. 1-2 fő emelte csak aki a csúcsidőszakokban biztosított többletidőt.

A fogadási idő elégtelenségét azonban a pontszámokkal eltérően „büntetik”, van aki csak néhány pontot von le miatta, van aki „elégtelent” ad.

Mindenképpen meg kell vizsgálni, illetve megoldani a fogadási idő növelését. Ehhez esetleg egy hasonló úrlapon lehetne felmérni a hallgatók számára legkedvezőbb időszavakat.

Néhányan az 1 db ügyfélhívó bizonytalan működését is szóvá teszik. Általában a többség munkáját elismerik, de nem nevesítve, néhány előadó hozzáállásával elégedetlenek.

Az azonosíthatóan negatív véleményt adókat emailben keressük meg, hogy pontosítsák a felvetett problémájukat, illetve (ha tudják), nevezzék meg azt a személyt, akinek a munkájával elégedetlenek. A dolgozókkal ismertetjük, átbeszéljük az eredményeket.

A telefonos elérhetőségünket sokan kritizálják. Valószínűleg többen nem olvassák el figyelmesen a hírleveleinket, s inkább a nekik csak pár forintba kerülő azonnal telefonos választ tartanak megoldásnak.

Sajnos, a telefonon elhangzottak olcsón nem reprodukálhatók, a legnagyobb erőforrás igényű felvilágosítás, hiszen a nagyon gyorsan változó szabályozások miatt jól tájékozott szakértőt igényel. Emiatt állandó, több csatornás elérhetőséget nem tudunk biztosítani, viszont megoldjuk, hogy legyen legalább egy olyan telefonszámunk, amelyen érkező hívásokat a teljes munkaidőben valaki fogadja, és gondoskodik a válaszadásról.

Az emailekre adott válaszokat 1-2 kivételtől eltekintve gyorsnak és pontosnak (de általában szűkszavúnak) ítélik.

Tudatosítani kell a hallgatókban, hogy a legkönnyebben ellenőrizhető, és nekünk nem különösen drága, gyors információ biztosítás leginkább az info@kth.bme.hu címen lehetséges.

2. kérdés

A hallgatóknak rendszeresen kiküldött hírleveleket a többség jónak és informatívnak találja, kisebbségben vannak azok, akik szerint nem szoktunk tájékoztatni az aktuális feladatokról. A kiküldött hírleveleket azonban túlságosan hosszúnak, és jogi nyelvezetűnek találják, és gyakran korábban tartanának rá igényt. Többen olyan tájékoztatás hiányára hívták fel a figyelmet, ami a gyorsan változó jogi környezet miatt nem tudtunk megadni, illetve nem rajtunk múlt (pl. ismételt tantárgyfelvételért mennyit fognak fizetni). Azt is kifogásolják néhányan, hogy a Támpont Iroda és a KTH között küldözgetik őket.

Az utóbbi időben rendszeresen, félévkezdetkor, félévzáráskor kb. 6 oldalas hírleveleket küldünk ki, ezekből (ha rászánja a kellő időt) mindenki tájékozódhat. Ezeket azonban a jogi hivatkozásoktól meg kell fosztani (vagy csak lábjegyzetbe tenni), és a szöveget pl. belső hivatkozásokkal jobban kell strukturálni, illetve arra is törekedni kell, hogy néhány nappal (de nem sokkal) korábban tegyük közzé ezeket.

Újra pontosítani kell a feladatmegosztást a Támpont és a KTH között az információk terítésében. Mi eddig azt az elvet követtük, hogy a hallgatót nekünk kell tájékoztatni, ha személyes adatával kapcsolatban kérdez, de ha „bárki feltehetette volna” kérdést fogalmaz meg, az a Támpont Iroda feladatköre. Persze nehezen biztosítható, hogy a gyorsan változó belső ügymenetekről egy külső szervezet legyen megfelelően tájékozott. Ismételten felvethető az a KTH megalakulásakor elvetett elképzelés, hogy a tanulmányi jellegű, valamint a befizetendő díjakkal kapcsolatos tájékoztatás a KTH feladata, míg az ösztöndíjakról, a hallgatói pályázatokról, a jóléti kérdésekről a Támpont ad felvilágosítást.

Többen a honlapot jónak informatívnak vélik, kevesen túl bonyolultnak. Többen kifogásolják, hogy a szabályzatok (vagy az ösztöndíjszámítás módja, a diplomakészítés szabályai) más-más egységek honlapján található meg.

Ezen sajnos, nem tudunk segíteni, a szabályzatokat a gazda szervezetek honlapján (és csak ott) kell szövegszerűen közzétenni, de gondoskodni kell arról, hogy a KTH honlapjáról ezek 1-2 mondatok magyarázó szöveg mellett elérhetőek legyenek.

Többen kifogásolták, hogy a Neptunon keresztül nem tanulmányi híreket (reklámokat) is kapnak.

Kezdeményezzük az oktatási dékánhelyettesek értekezletén, hogy szabályozzuk, ki dönthet egy adott hallgatói körnek emailben is kiküldendő Neptun üzenet közzétételéről. Az üzenetekben azt is fel kellene tüntetni, hogy kinek az engedélyével, meg is az üzenet, és a névnek, beosztásnak is szerepelnie kell.

A Neptunnal és üzemeltetésével kapcsolatban tett észrevételek, javaslatok

3. kérdés

A Neptun, mint szoftver (komfort, használhatóság)

A leggyakoribb észrevételek

- Órarend: hibás, pocsék, áttekinthetetlen, nehezen nyomtatható, régi jobb volt. Órarend export megbízhatatlan. ZH az órarendben hibás. **Rengetegen jelezték. Ellenőrzés után továbbítjuk az SDA-nak.**
- Nincs mobil eszközre (telefon, tablet) optimalizálva. **Tömeges igény. Továbbítjuk az SDA-nak.**
- Különböző böngészőkben különböző (megjelenítési) hibák, verzióként változóan. **A Neptun az ajánlott böngészőkkel (Internet Explorer, Firefox) futtatva nem hibás. Az észrevételt azért továbbítjuk az SDA-nak.**
- Olvasatlan üzenet felugró így nagyon agresszív, zavaró: más megoldás kellene. Az üzenetek csoportos megjelölése olvasottként. **Nem minden üzenet ugrik fel, csak a kötelezően olvasandóak, a nagyon fontosnak beállítottak. A csoportos megjelölés ötletét továbbítjuk az SDA-nak.**

Funkciók

- Karok, tanszékek, oktatók nem használják (ki) a Neptunt. Neptun Meet Street és egyéb oktatói / tanszéki kapcsolódások kellenének. A tanszéki honlapok információit inkább a Neptunban kellene megjeleníteni, hogy egy helyen legyenek elérhetőek. **Egyetemi intézkedés, szabályozás, az előírások betartása kellene. Az NMS bevezetése plusz pénzbe (moduldíj, tárhely) és üzemeltetési munkaráfordításba kerülne.**
- Több tanszéki adat kellene benne (tárgyak adatai, jegyzet, házi feladat, levelezés: hallgató - oktató). **A tanszékeken, oktatókon múlik. Az oktató – hallgató közti gördülékeny kommunikációt az NMS biztosítaná.**
- Sokkal több funkcióját lehetne használni a Neptunnak. **Az Egyetemen múlik. Pl. záróvizsga.**
- A nem használt menüpontok ne is látszódnak. **Fejlesztés kellene. Nem biztos, hogy jó ötlet.**
- Megajánlott jegyek funkciót használni kellene. **Az Egyetemen múlik. Azért szűnt meg, mert a hallgatók többsége nem tudta, hogy el kell fogadni, az oktatók nem tudták, hogy az el nem fogadott jegyet le kell törölni.**
- Várólista funkciót szélesebb körben kellene használni. **Az Egyetemen múlik. Nem szeretik a tanszékek, mert év elején nekik kell törölni a várólistán ragadt hallgatókat, és sokszor csak a kurzusról törlik őket, a tárgyról nem, nincs erre könnyen kezelhető felület a Neptunban.**
- Mintatantervek hiányosak a Neptunban. **Az Egyetemen múlik.**

Szoftver ergonómia

- A többség szerint a menü struktúra lehetne logikusabb. **Továbbítjuk az SDA-nak.**
- Helyenként nem felhasználóbarát. **Továbbítjuk az SDA-nak.**
- Sokszor fölöslegesen sok kattintással lehet elérni egy funkciót. **Továbbítjuk az SDA-nak.**
- Fölsőlegesen csicsás (témák) helyett minimál design kellene. **Igen.**
- A csili-vili miatt nagyon erőforrás igényes, ettől drága az üzemeltetés. **Igen. Bár most épp nem a megjelenítést biztosító webszerverek, hanem az adatbáziszerver a szűk keresztmetszet.**
- A csicsás fejléc bezárhatósága nem evidens, alig ismert. **Ez így van, feltehetőleg szándékosan.**

- Egyszerű megjelenítés kellene. Az Ajax előtti verzió gyorsabb, stabilabb, szimpatikusabb volt. **Hogy szimpatikusabb, az ízlés kérdése, a többi megállapítást viszont nem lehet vitatni.**
- Az ablakok nehezen találhatóak, könnyen eltűnnek, és újra kell nyitni őket. Felugró ablakok néha fölöslegesek. Ablakkezelési hibák. **Továbbítjuk az SDA-nak.**

Hibák

- Nem jegyzi meg a személyes beállításokat. Kedvencek beállítása elvész. **Szabályos kilépéssel (a „Kijelentkezés” gombra nyomva) minden megjegyződik.**
- Diákigazolvány igénylés jobb lett. **Végre.**
- OHV-nél időnként adatvesztés. **Ez olyankor lép fel, amikor a tétlenségi idő rövid, és letelik, mielőtt a hallgató minden kérdésre válaszolna. Ezért békeidőben 30 percet állítunk be. Néha megkésve... Ezentúl odafigyelünk.**
- Hibaüzenetek SQL nyelven? **Előfordulnak: ezeket (konkrét esetben) jelezzük az SDA-nak.**
- Gyűjtőszámla: hosszú átfutás. **Az átfutás idő egy munkanap, hónap végén (a bank miatt) két munkanap. Ennél gyorsabb csak a bankkártyás fizetés lenne, de az külön (pénzes) modulja a Neptunnak.**

Fejlesztés

- A véghezvitt fejlesztések nem mindig hasznosak. **Így látjuk mi is.**
- Fejlesztési, jobbitási javaslatokról (a mostanihoz hasonló) kérdőív kellene. **Jó ötlet. Az eredményt „szerkesztve” továbbíthatnánk az SDA-nak.**
- Fejlesztési ötletek **(átgondolás után továbbítjuk az SDA-nak):**
 - Tantárgyfelvételnél látni kellene a kurzus oktatóit, az órarendet is.
 - Tantárgy kiíratásnál zavaró a listázás gomb.
 - Nem lehet jól keresni benne: egy általános keresési funkció jól jönne.
 - Regisztrációs héten figyelmeztetés, hogy még nem jelentkezett be.
 - Kérvények szebb megjelenítése.
 - Előrehaladás: gráf.
 - Kurzusváltás funkció kellene.
 - ZH naptár.
 - Kezdőoldal
 - Legyen az aktualitáshoz (időszakhoz) igazítva.
 - A kezdőoldalt tudja a hallgató magának beállítani.
 - Kilépéskori utolsó oldal megjegyzése.
 - Aki már kitöltötte az OHV-t, ne oda kerüljön be.
 - Legyen alapértelmezett: órarendi forma, aktuális félév.
 - OHV kérdőív visszautasítására kérdezzen vissza a program.

4. kérdés

A Neptun üzemeltetésének színvonala (elérhetőség, hozzáférhetőség, a leállások előrejelzése)

Csúcsterhelések (tantárgyfelvétel, vizsgajelentkezés)

- Ez mindenkit izgat, foglalkoztat. **Érthető.**
- Szégyennek tartják, hogy a Műegyetemen, ahol több tanszék és számos tárgy is foglalkozik ezzel a témakörrel, így zajlik a dolog. **Igaz: fel kellene vennünk a kapcsolatot. Bár a Neptunt fejlesztő SDA-val jó munkakapcsolatot sikerült kiépíteni, ami a hallgatói webes alkalmazást, a terhelési próbákat illeti. Az együttműködésből sokat profitáltunk mi is, és az SDA is.**
- Vannak, akik elismerik az Üzemeltetés erőfeszítéseit, vannak, akik kirúgnák őket. **Remélhetőleg az első csoportban vannak többen...**
- Jónak tartják a megjelentetett beszámolókat, de azok túlon túl rózsaszínűek, optimisták. **Igen, kissé... Például a legutóbbi tárgyfelvételnél 10-15 perces belépési várakozásról írtunk, holott a hallgatói visszajelzések 1-2,5 órás várakozásról szólnak. A jövőben kritikusabbak leszünk magunkkal szemben!**
- Sokak szerint nem jobb a legutóbb alkalmazott módszer (a felhasználói limit alacsonyan indítása, majd fokozatos emelése, az összeomlás elkerülésére) a korábbiánál, amikor összeomlott a rendszer, majd többször újraindításra került. Egyrészt mert most nagyon sokat (akár 2,5 órát) kell várakozni a bejutásra,

másrészt mert pusztán szerencse dolga, hogy ki jut be előbb. Amikor összeomlott és mindenkit kivágott a rendszer, mindenki egyenlő eséllyel indult (újra). Egyetértünk: ez nem jó, de az összeomlásnál azért jobb megoldás. Mivel ezúttal egyértelműen az adatbázis volt a szűk keresztmetszet, január 24-a óta folyamatosan az ok kiderítésével és elhárításával vagyunk elfoglalva. Májusig remélhetőleg találunk olyan megoldást, amely a meglévő hardver erőforrásokból is jobb eredményt hoz ki.

- A késői bejutás miatt lemaradnak a hallgatók a kinézett, jó kurzusokról, kiválasztott oktatókról. Így borul a megtervezett órarend. Ez így igaz. De ha tökéletesen működne a Neptun 10 ezer egyidejű felhasználóval, a hallgatók kevésbé szerencsés hányada akkor is lemaradna a kívánt kurzusokról.

- A csúcok idején beállított 2 perc tétlenségi idő túl rövid. Tényleg az. De ha megemeljük, a hallgatói web alkalmazásból való nem korrekt kilépések (ablak bezárása: X) következtében tovább nő a belépésre várakozási idő.

- Rossz, hogy helyhiány esetén 30 kísérlet után ismét be kell jelentkezni, és újra sorba kell állni. Legutóbb mi is észleltük: a probléma megoldása folyamatban van.

- Az elmúlt évek során egyszer-kétszer volt, hogy nem omlott össze a rendszer. Miért nem maradtak annál a megoldásnál? Sajnos a Neptun nemhogy az évi háromszori nagy verzióváltáskor, de a javítások (patch-ek) kihelyezésével szinte folyamatosan változik. Egyetlen SQL utasítás, vagy a táblaszerkezet kis változása is okozhat olyan performancia problémát, amely csak a nagy igénybevételek során bukik ki. Ezért kell minden egyes rohamot megelőzően terhelésre tesztelnünk a rendszert. Ezért nincs egyszer s mindenkorra jó, nyerő megoldás. Sajnos.

- A probléma megoldására a következőket javasolják:

- A tantárgyfelvétel széthúzása (a többség véleménye szerint karonként, ahogy más intézményeknél is történik). Ez kézenfekvő és olcsó megoldás lenne. Hozzá kell tenni, hogy az intézményi tárgyak felvételének indulásakor továbbra is igen nagy terhelés érné a rendszert.
- A Neptun alkalmazás erőforrásigényének csökkentése (egyszerűbb design, más technológia). Kicsi az esélye, hogy az SDA változtasson. Pedig nagyon ráférne a Neptunra: a webes alkalmazás pár évvel ezelőtt sokkal kisebb erőforrást követelt. De abban az időben felváltva a terheléelosztó és az adatbázis volt a szűk keresztmetszet.
- A BME hardverének erősítése, fejlesztése. Ez természetesen javítana a helyzeten. Tavaly rendelkezésre állt a keret, de a beszerzési korlátozás miatt nem tudtuk elkölteni. Idén csökkentett keretünk van, de a korlátozás továbbra is él. Szóval: nem túl rózsásak a kilátások. A Neptun hízása miatt ez további lassulást fog okozni a rendszer futásában. Ami viszont (ilyen körülmények között) megoldhatatlan problémát jelent: őszre elfogy a Neptun adatbázis lemezhelye!
- Külső erőforrás (cloud) bérlése a csúcok idejére. Ez a lehetőség elvileg létezik. Gyakorlatilag viszont számos problémát vet fel: az Üzemeltetés számára új, ismeretlen technológia; hosszas előkészítés, tesztelés kellene; a csúcok környékén esedékes oda- és visszaállítás nagyon bonyolult (különösen a kívánt 24 órás Neptun üzem esetén); biztonsági kockázatok; további költség.
- Saját tanulmányi rendszer fejlesztése. Utópia.

Normál időszak

- Legyen folyamatos, 24 órás üzem. Ez technológiailag megvalósítható. De hátrányai lennének: további HW erőforrás beszerzése szükséges; több (rendszergazdai) munkaidő és túlóra ráfordítás szükséges; a Neptun gyakori rendkívüli leállításával járna (jelenleg bármely hajnalban el tudjuk végezni a szükséges és halaszthatatlan beavatkozásokat a rendszeren); lévén a Neptun Windows alapú rendszer, jót tesz neki a napi újraindítás; a napi Neptun patch-ek kihelyezésének idejére (minimum 30 percre) le KELL állítani a rendszert. Biztosan megéri a pár száz éjszakai munkamenet kedvéért?

- A leállításokról előzetes Neptun üzenet és E-mail is legyen. Ezt kicsit hanyagoltuk: a jövőben odafigyelünk.

- Sok reklámüzenet érkezik a Neptunban, ugyanakkor fontos témákban van, hogy elmarad a tájékoztatás. Az előbbit valahogy szabályozni kellene. Az utóbbira fokozottan kell odafigyelni.

- Neptun üzemidő megjelenítése a KTH / Neptun portálon. Időközben megvalósult.

A hivatal működésével kapcsolatos általános észrevételek (5. kérdés)

Ügyfelfogadási időre vonatkozó vélemények:

- A félévkezdéskor tapasztalható nagy tumultust, mely a 'Hallgatói jogviszony igazolás'-ok kiadására vonatkozik, gördülékenyebbé tenném hosszított nyitvatartással (esetlegesen közben a KTH néhány egyéb funkciójának - az első héten való - szüneteltetésével is). **Sajnos arra a hétre esik nagyon sok egyéb teendő is (beiratkozási adatok feldolgozása, utólagos tantárgyfelvételek rendezése, ...), de ami tőlünk telik igyekszünk megtenni.**
- A nyitvatartás és az órák időpontja miatt sajnos nem tudom elintézni a dolgaimat, mert délelőtt pl. csak jogviszony igazolás van.
- A nyitva tartásnál figyelembe kellene venni, hogy a diákok többségének átlagosan 8 órától 14 óráig előadásai illetve gyakorlatai, laborjai vannak, ami megnehezíti ezekben az időpontokban az ügyintézését.
- Lehetne gyorsabb az ügyintézés, illetve mindig óriási sorok vannak, lehetne mondjuk tanórákon KÍVÜLI időpontokban nyitva a KTH, ugyanis ha 8-16 ig óráim vannak nehezen megyek el a kth-ba ha 12-15:30 ig van nyitva. lehetne mondjuk déltől délután 6ig legalább 1 nap nyitva hogy amikor ráérnek a hallgatók akkor lehessen menni
- Hosszabb nyitvatartás nem lenne rossz.
- A nyitvatartási idő lehetne hosszabb, nem egy hallgatótársam hagyott már ki azért előadást, hogy elintézzék a KTH-s ügyeit, mert mire véget érrenek az órái, már nem tudja elintézni és én magam is kerültem már ebbe a helyzetbe.
- Hosszabb és jobban megválasztott hivatali nyitva tartás az egész félév folyamán. A KTH egy hivatal, egy kiszolgáló szervezet. Ehhez kellene igazítani az ott dolgozók hozzáállását, felfogását, és a nyitvatartási időt is. Legyen nyitva minden nap, a mostaninál hosszabb ideig, és olyan időben, hogy ha valaki dolgozik, akkor amellet is kényelmesen el tudja intézni az ügyeit. Például nyithatna már 7:30-kor, hogy az első óra előtt is lehessen ügyet intézni. Tovább nyitva lehetne délután 5-ig, 6-ig is, hogy munka után is lehessen ügyeket intézni, mint bármely más hivatalban.
- Nagyon rövid a fogadási idő.
- A nyitvatartás lehetne kicsit több.
- lehetne normálisabb nyitvatartás illetve barátságosabb és felkészültebb ügyintézők
- néha jó lenne hosszított nyitvatartás...
- Szerintem hasznos lenne, ha a KTH nyitvatartását legalább bizonyos napokon úgy alakítanák, hogy a hallgatóknak ne kelljen óráikról távolmaradniuk ahhoz, hogy ügyeket intézhessenek.
- A nyitvatartási idő lehetne hosszabb, a mostani rendszerben csak egy 15 perces szünet alatt érnek rá a hallgatók.
- Egy 30 perces szünet nem elég akár egy diákigazolvány matricázásra, mert annyira lassan és vontatottan halad minden. A kollegák többségének modorát ne is említsük.
- Szerencsétlen a nyitvatartási idő, mivel 12:30 nyit és 15:15-kor zár, az egyetemi órák többsége dupla és sok tanár egyben tartja szünet nélkül, emiatt egyetlen tényleges szünet (14:00-14:15) van egy zsúfolt órarendben a tényleges ügyintézésre. Ha a hivatal egy fél órával korábban nyitna (12:00) akkor eggyel ha még egy órával később zárna akkor kettővel több szünetben folyhatna az ügyintézés...
- Nyitvatartás nem túl hallgatóbarát!
- A nyitva tartási idő változatosabb lehetne
- Sokkal hosszabb nyitva tartás, és több ügyintéző kellene, a várakozási idők hosszúak!
- sok a sorbanállás és a várakozás. Csak akadna pénz +2 embert foglalkoztatni... Vagy aki dolgozik az ne napi 4 hanem 8 órában tegye és így már korrekt is.
- Az ügyfelfogadási időpontok elég rossz időben vannak. Célszerűbb lenne reggel tartani őket, mivel munkaidőben vagy párhuzamos képezés esetén lehetetlen bármilyen hivatalos dokumentumot megszerezni. Másrészt a leckekönyv hivatalos másolat megszerzése más intézményekben öt perc és INGYEN van.
- Hosszabb, inkább kettétagolt délelőtti és délutáni nyitva tartás lenne szükséges minden nap.
- Rövid a nyitvatartás, és akkor se dolgoznak normálisan

- Az ügyintézés könnyen megy, csak a hivatal nyitvatartási ideje néha furcsa.
- félfogadási idő növelése
- keveset van nyitva
- nagyon keveset és rossz időben van nyitva a KTH. Normálisan tanuló diáknak a héten majdnem mindig órája van még akkor délután.
- Néha rövid a nyitvatartás, értem ezalatt azt, hogy ha folyamatosan óráim vannak, és minden tanár tart szünetet, lehetetlen elintézni bármit is, mert az épületek közti mászkálással megy el a negyed óra szünet, és akkor még az ügyintézés sem mindig olyan gyors (nem feltétlenül az ügyintézőn múlik!).
- tágabb ügyfélfogadási idő
- Hosszabb nyitvatartás
- Lehetnének olyan napok, amikor délután tovább van nyitva a KTH (5-6-ig), mert ha egész nap az I vagy Q épületek környékén van előadás, akkor a 15 perces szünetek nem elegendőek ahhoz, hogy átérjen-visszaérjen és még az ügyeit is el tudja intézni az ember.
- Túl rövid nyitvatartási idő. Lassú reakcióidő a kérvényeknél.
- Lehetne több ügyfélfogadási idő is. Többször fordult már elő olyan, hogy az óráim miatt nem tudtam bemenni az ügyeimet intézni. Ráadásul az idősavok kiosztása is lehetne jobb, mert általában egész óra 30 perctől egész óra 30 percig van félfogadás. A tanórák meg egész óra 15 perctől egész óra 45 vagy 00 percig tartanak. Így vagy az az eshetőség fordul elő, hogy várni kell, vagy pedig az, hogy pont nem ér oda a hallgató időben.
- Sokat kell sorbaállni, megoldhatnák valahogy...
- A nyitvatartási időt, ha kevesebb kollégával is, de bővíthetnék, könnyebb lenne a hallgatók dolga, főleg akik már dolgoznak az egyetem mellett.
- Rengetegszer 10-20 méteres sor végére állok be a KTH-hoz várva. Sokkal több nyitvatartási időre van szükség!

Megfontolandó a hosszabb nyitva tartás, bár ha az elektronikus ügyintézés még nagyobb szerepet kaphatna, nem lenne szükség csak nagyon indokolt esetben a személyes megjelenésre. A kérvények gyorsabb elintézési lehetőségeit megvizsgáljuk. A csúcsidőkön kívül talán nem hosszú a sorban állási idő, csúcsidőkben megnézzük, mit lehetne javítani.

Nem (vagy nagyrészt nem) a KTH hatáskörébe tartozó észrevételek:

- Az, hogy a szakirányos tárgyakat nem lehet előre felvenni, teljesen fölösleges és rossz lépés volt. **Ebben a karok döntenek, a KTH csak végrehajtó. Jelezzük a karok felé.**
- Az egyik bosszantó dolog, hogy a Neptunban a tanárok nem minden információt tüntetnek fel - főleg a gyakorlatvezetők nevét. (ez főleg a matematika tantárgyakra vonatkozik). Vagy ezeket később módosítják, vagy teljesen más tartja az órát, mint aki ki van írva. A hallgatói véleményezésen rendszeresen tapasztalom, hogy azt kell megjelölnöm, ez az oktató nem tanított engem. Amikor a gyakorlatvezető és az előadó és a laborvezető ugyanaz(ok) a személy(ek), akkor a hallgatói véleményezésnél akár háromszor is ki kell töltenem ugyanarra az oktatóra vonatkozó kérdéseket. Tudom, hogy eltérhet előadás, gyakorlat és labor alatt a tanár teljesítménye, de egy idő után már zavaró ez a fajta redundancia. **Továbbítani tudjuk a karok felé.**
- gpk utolsó dékáni levelét (szigorítások) átolvasgatnám volt/aktuális hallgató szemmel! Senki nem végez puskázás nélkül, és kockáztatni a kicsapást egy-egy vacak, semmitérvő tárgy miatt...
- Tárgyfelvételnél hasznos lenne a tantárgyak neve mellett a kódokat is megadni, nem kellene mazsolázni, hanem egyszerűen rá lehetne keresni.
- Ez nem tudom mennyire a KTH hatásköre, de a tanszékek jobban össze lehetnének hangolva egymással az órarend kialakítása során, így elkerülhető lenne a tárgyfelvétel utáni "hajsza" az új kurzusok indítása miatt.

Pozitív vélemények:

- mind az ügyintézés gyorsasága, mind a dolgozók magatartása színvonalas volt, amikor a diákigazolvánnyal kapcsolatos ügyintézését folytattam.
- A munkatársakról csak pozitívat tudok elmondani!

- Szerintem nem magával a KTH-val szoktak lenni gondok, hanem a szabályzatokkal, amik néha önmaguknak ellentmondanak, mindenki máshogyan értelmezi és általában senki sem tudja pontosan, hogy mivel mit kell tenni.
- Teljesen jó, más egyetemekről hallottakhoz képest.
- Az ügyfélszolgálat alapvetően jó, a Neptunon kellene javítani
- nagyon jónak találom, hogy ebben a szemeszterben a diákigazolvány érvényesítést ilyen hamar elkezdték, ezáltal megelőzve a feltorlódásokat, valamint jónak találom a hallgatói jogviszony igazolásának kikérésének rendszerét.
- Minden tisztelem a KTHÉ! Más egyetemekről rengeteg problémát hallok a tanulmányi osztályokról, ott ahol karonnént van egy ilyen szervezet, míg nálunk egyetemi szinten van egy KTH és tökéletesen ellátja a feladatát. Máshol egy rémálom megszerezni a diákigazolványérvényesítő matricát, nálunk volt hogy összesen 3percbe telt.
- Eddigi tapasztalataim alapján a KTH működése példaértékű.
- Teljesen emberiek, a vezetőségben is a legnormálisabb és intelligensebb emberek vannak, szerintem ez a rész nagyon jól működik.
- Egyenlőre nem találkoztam olyan hibával, ami javítására én javaslatot tudnék tenni.
- Teljesen megfelelő
- Különösebb észrevételem nincsen, eddig minden rendben volt.
- megfelelő
- Diákigazolvány frissítése jól működik.
- Nincs vele gond, gyors az ügyintézés
- A kth jól működik.
- csak így tovább
- Jól működik.
- az eddig megismert hasonló célú intézmények közül a legjobbak egyike
- Minden oké, csak sajnos túl van bürokratizálva a rendszer. De ez nem a kth hibája, hanem azoknak a hibája, akik a felsőoktatási törvény(eke)t megalkotják...
- Kevés kapcsolat van velük (fél évente egy igazolvány matrica és pár jv-igazolás), de azt rendben el lehet intézni.
- Korrekt.
- A KTH most nem tárgyal szolgáltatásaival és tevékenységével teljesen elégedett vagyok. Esetleg lehetne kicsit jobban reklámozni azt, hogy lehet használni a gépeket tanórán kívül is, bár lehet, hogy csak nekem nincs notebookom.
- Elégedett vagyok a KTH működésével
- Nem tapasztaltam problémát.
- Párhuzamosan végzem az ELTÉ-t; az ottani tanulmányi osztályhoz képest a KTH minden szempontból hibátlan. AZ ügyintézés gyors, működőképes, a munkatársak tájékozottak, és még a hallgatókat is emberként kezelik.
- A KTH-s nének nagyon segítőkészek, és aranyosak. Szeretjük őket <3
- Nincs panaszom, sőt ebben jobb is a BME a fent nevezett szomszédjánél, hiszen ott szakonként egy ügyintéző volt, hosszú kigyózó sorokkal, és kiszámíthatatlan nyitvatartással!
- Köszönöm, én eddig minden ügyemet flottul el tudtam náluk intézni.
- eddig mindent zökkenőmentesen el tudtam intézni
- eddig mindent zökkenőmentesen el tudtam intézni
- Szerintem minden jól működik, nincsenek rossz tapasztalataim az 5 év alatt
- Eddig nem sokszor volt kapcsolatom a KTH-val, de minden esetben gyors, pontos és kedves ügyintézésben volt részem. Köszönöm szépen a munkájukat.
- Nincs. KTH-t szeretem, Neptunt nem annyira.
- Szerintem a hivatal jól működik.
- Szerintem a hivatal jól működik.
- utóbbi időben alig álltam sorban ha valamit intéznie kellett, úgyhogy le a kalappal
- Messze a legjobb adminisztrációs munkát a mi KTH-saink végzik a felsőoktatásban (amit én láttam eddig) Csak így tovább! :)

- A Neptunnal kapcsolatos dolgokat kivéve teljesen meg vagyok elégedve, főleg miután megismertem egy-két másik felsőoktatási intézmény tanulmányi hivatalát.
- Nagyon szimpatikus, hogy vitatott esetekben telefonon megkeresnek, hogy tisztázzuk a helyzetet.
- Nagyon szimpatikus, hogy az ügyintézők olykor telefonon is felkeresnek. Ez sokat lendít az ügyvitelben :)
- sokkal hosszabb nyitvatartás kellene, mert a jelenlegi katasztrófálisan rövid! egy diák órarendjével egyszerűen nem lehet összeegyeztetni!
- Elégedett vagyok, mindig gyorsan és gördülékenyen megy az ügyintézés, nagy hátrány viszont a Neptun rendszer működése bizonyos időszakokban.
- eltés múltammal jó érzés, hogy eddig csak diákmatricáért és hallgatói igazolásért jártam a KTH-ban.
- Összefoglalva, ha a Neptunt nem tekintem javulást erzek.
- Meg vagyok elégedve. **Örülünk ezeknek a véleményeknek.**

Az egyéni kiszolgálással kapcsolatos észrevételek (1. ponthoz tartozna inkább):

- Fel kéne gyorsítani a hallgatói igazolások kiadását!
- A neptunon megigényelt iratok, pl angol nyelvű iskolalátogatási le kéne írni hol vehető át. És nem csak annyit, hogy a KTH-ban...
- Az ügyfélszolgálatos kollégák lehetnének emberbarátabbak, sokszor nagyon lekezelően beszélnek az emberrel.
- Vegyenek fel dolgozni akaró, hozzáértő ügyintézőket!
- Gyakorta nem segítőkészek az ügyféllel, sokszor elutasító hangnemben válaszolnak mind levélben és szóban egyaránt.
- A KTH adminisztrációs dolgozóinak többsége egész nap nem csinál semmit, ellenségesek, és fel van háborodva, hogy nem passziánszohat. Miért nem veszik el a fizetésük egyik részét, és költik azt szerverbérletre a tárgyfelveletkor? Szerezhetnek máshonnan is pénzt, de a legkézenfekvőbb a HÖK-től és a KTH-s irodistáktól elvenni.
- Aki az irodában van, annak nincs nehéz munkája, végezze becsülettel, türelemmel, szorgalommal.
- Az ügyintézők többsége nem csinál semmit az egész nyitvatartás alatt, vagy ha csinál is, akkor is rendkívül goromba, és félvállról kezeli a dolgát. Miért nem lehetne a bérük egy részét elvenni tőlük, és abból bérelni vagy vásárolni szervert a tárgyjelentkezésre? (Ha más forrásokat igénybe tudnak venni, az is megfelelő, de a legkézenfekvőbb a KTH adminisztrációs részlegétől vagy a HÖK-től megvonni a pénzt, mert azok tesznek érte a legkevesbé.) Egyébként ha már a téma a finanszírozás, jó kérdés, hogy az igen magas pótdíjak hová kerülnek, ha nem a tanszékek hasznosítják (egyébként jó kérdés, hogy akkor miért ilyen serény egy-két tanszék)? Az utolsó költői kérdés nagyon sok embert foglalkoztat.
- A rossz szervezés és a régi gondolkodásmód gyengíti a KTH potenciális szervezeti erejét. Egy jól működő szervezeti egység is lehetne, ha mindenki magáénak érezné ezt a célt. És el kell végre felejtetni, hogy a hallgató egy 'kötelező rossz', és hogy a hallgató van a KTH-ért.
- Fent írtam mi a tapasztalatom, remélem megpróbálják orvosolni a problémákat, hiszen a KTH van a hallgatókért, nem fordítva.
- A facebook és egyéb oldalakat letiltanám! Mikor bemegyek a KTH-ba segítséget kérni, akkor mellékszálon ne az menjen hogy ki kit lájkolt és milyen videót nézett meg... utána pedig mehetek még kétszer vissza mert el lett írva az adat, rossz lapot kaptam és stb...
- Tudom, hogy sok hülyét kell útbaigazítaniuk, de azért egy visszaköszönésbe, esetleg egy mosolyba nem halnának bele. Főleg, hogy én mindig próbálok kedves lenni, és a lehető legjobban tájékozódni, amikor csak lehet.
- Viszonylag gördülékeny a személyes ügyintézés, de telefonon egy kicsit jobban kell kommunikálni, mint szervezet.
- Általános tapasztalat, hogy érdemi segítség nem a KTH-tól, hanem a dékáni hivataloktól vagy komoly személyes utánajárással érhető el. Javaslat nem lehet más vagy a személyi állomány frissítése vagy komoly motivációs tréningek és szakmai képzés.
- Javaslat nem lehet más vagy a személyi állomány frissítése vagy komoly motivációs tréningek és szakmai képzés.

- A színvonalon azért fejlesztenék. És a modoron, mert nem gondolom úgy, hogy egy rögzítő munkás úgy beszéljen egy mérnökkel, mint egy idiótával. Legalább tartsuk meg az emberi hangot.
- forgalmasabb időszakokban a munkatársaik hamar kiborulnak
- Kicsit demotiváló látni a dobozolt indexeket szanaszét a háttérben és tudni, hogy valahol az enyém is köztük van. (én még kaptam :) **A nyilvántartó rendszernek tudnia kell, melyik irat hol van, de ettől függetlenül megvizsgálandó, hogy a tárolt iratok megjelenése mennyire esztétikus.**
- Haladni kéne a korral és változtatni a globális szocialista típusú bürokrata csinovnyik mentalitáson.
- Amikor bemegyek diákigazolványt érvényesíteni, akkor jó lenne ha a néni, az akkor kezdett telefonálását nem húzná 10 percre és csevegene.. Egyébként minden rendben:) **Igyekszünk ezt megfogadni és jelezzük az ügyintézők felé.**

Tájékoztatóval kapcsolatos vélemények (a 2. ponthoz tartozik inkább):

- Diákigazolvány érvényesítési lehetőségének kezdeti dátumáról szívesen kapnék tájékoztatást.
- Sokszor ugyan olyan tartalmú levelet kétszer is megkapunk, máshogy fogalmazva, de ugyanúgy "jogi" nyelvezetben, ami ugyan úgy továbbra sem segít azokon az embereken akik előtte sem értették a szöveget. Ez engem személy szerint nem érint, de vicces amikor a félvzárásról küldeniük kellett egy kiegészítő levelet amiben ugyan az volt leírva.
- Itt is a csak az információszerzés szabdaltságát tudom mondani, egyszerűen mindent szinte más-más embertől kell megkérdezni.
- néha nehéz megtalálni az aktuális lényeges híreket
- Lehetne valahol egy kis összefoglaló a fontosabb szabályokról, pl. +10% kredit, vagy államilag támogatott félévek, hogy számolódna BSc+MScnél stb.
- A KTH-ról szóló több ismeretterjesztés hasznos lenne. **Mikre gondolnak? Lehet, hogy az egyes szereplők (DH, KTH, Támpont Iroda) tevékenységi körét a honlapunkon kellene röviden ismertetni.**
- Kellene egy BME jogász aki segít a hallgatóknak intézni az ügyeket az Oktatási Hiv. jogászaival...!!! **Létezik ilyen (BME-GMF Jogi csoport)**
- Lehetne egy könnyű, gyors választ ígérő online elérhetőség (pl. skype, IRC, esetleg egy email), ahol egyszerű kérdésekre egy szakértő válaszolna! **Létezik ilyen (info@kth.bme.hu)**
- KTH honlapon az időpontoknál furcsa, hogy csak bizonyos karokhoz tartozó kiegészítések (dékáni szünet) vannak feltüntetve, pl.: VIK nincs. **Csak azt tudjuk közzétenni, amit megkapunk a karoktól, de talán inkább a kari linkekre mutató célszerűbb lenne a redundanciák elkerülése miatt.**
- Nem volt eddig olyan félévem, amikor ne kellett volna pár napot arra szánni, hogy a KHT-ba rohangáljak/telefonáljak/e-mailezzek, leginkább neptunos hiba miatt. És ilyenkor csak a legritkább esetben tudta nekem valaki egyből megoldani a problémámat, szóval egyrészt lehetne kisebb a hibaszázalék, másrészt örültem volna, ha az első ember meg tudja mondani, mit kéne csinálni (ha ő nem tudja, akkor megmondani, ki az, aki biztos tud segíteni). **Inkább a 3. ponthoz tartozó felvetések.**
- Nagyon jó lenne a dékáni hivatalok, támpont iroda és a KTH információközlését összehangolni, mert volt olyan eset, mikor egy kérdéssel kapcsolatban mind a három helyről eltérő választ kaptam. ui.: néha zavaró, hogy az ügyintézők flegmák esetenként bunkók, minden ok nélkül **Ezen feltétlenül változtatni kell. És még egyértelműbbé tenni, kinek mi a szerepe (DH, KTH, Támpont), hogy ugyanazzal a kérdéssel ne forduljanak több helyre.**
- Előfordult, hogy a dolgozók egyiktől a másikhoz irányítottak. Végül egy óra küldözgetés után sem sikerült megoldani a problémát, mert addigra az "illetékes személy már hazament". **Ha konkrétan a dolog talán tudnánk segíteni.**
- Néha lehetne jobb a tájékoztatás (pl múlt félévben inkább egyenként a pulthoz rendelték sorszámmal a hallgatókat, és ott közölték velük, hogy még nincs diákigazolvány-matrica, inkább, mint hogy kiírták volna egy papírra a sorszámgép fölé). **Ezen igyekszünk javítani.**
- Túl sok az engem nem érintő témájú üzenet. **Egyet értünk, igyekszünk ezen javítani.**
- A KTH tudtommal a központi TANULMÁNYI hivatal rövidítése, ami elég zavaró, amikor tanulmányi kérdéssel átirányítanak a támpont irodához. **Az egyéni ügyekkel foglalkozik a KTH, a többeket érintőkkel (tájékoztató, szabályzatok magyarázata, ...) a Támpont Iroda.**

A 3. ponthoz tartozó felvetések:

- Oldják meg a vizsgafelvételnél tapasztalható bajokat. **Konkrétabban megfogalmazás segítene a megoldás keresésében.**
- A Neptunban kitölthető, tantárgyakkal kapcsolatos kérdőívekben - és ha jól emlékszem, a papír alapú OHV-ben is (aminek egyébként szerintem semmi értelme a félév közepén...) - szerepel olyan kérdés, hogy megfelelőnek érzem-e az előkövetelményeket. Nos, a hallgatók kb. 99 százaléka ilyenkorra már rég elfelejtette, hogy mik az előkövetelmények, viszont természetesen lusta hozzá, hogy tantárgyanként egyesével ennek külön utánanézzon. Véleményem szerint hasznos lenne tehát, ha ezek az előkövetelmények ott helyben meg lennének jelenítve a kérdés alatt.
Megvizsgáljuk.
- Neptun: Vizsga esetén ha valaki várólistán marad és lejár a jelentkezés, a neptun azonnal dobja le a vizsgáról(várólistáról), ne maradjon meg a jelentkezés, mert ez hátráltatja egy másik vizsga felvételében. Tanácsolom átnézni a vizsga esetén a várólistáról való bekerülést, ugyanis személyesen tapasztaltam, hogy várólista első helyéről nem kerültem be automatikusan ahogy felszabadult egy hely, hanem egy másik illető manuálisan került be. (ezt jeleztem az üzemeltetésnek, kaptam választ hogy megnézik mi történt, azóta semmi)

A 6. ponthoz tartozó felvetések (a tantárgyfelvételi csúcsterhelés elosztása).

- tárgyfelvétel mehetne több turnusban esetleg karonként vagy évfolyamonként!
- Ahogyan a következő kérdésből is kiderül, gyakran a "szerencse dönti el", hogy milyen tárgyakat sikerül felvenni. Örülnék, ha ez nem így lenne.
- A tárgyfelvétel jelenlegi formájában rossz. Miért nem lehet az egyes karok hallgatóinak más-más időpontban?
- Tárgyfelvétel, ... szétbontása karokra időben!!!!!!!
- A tárgyfelvétel lehetne külön időpontokban a karoknak.

Diákigazolvánnyal kapcsolatos észrevételek:

- Az hogy a diákigazolványomat már több mint FÉL ÉVE kérvényeztem és még mindig nem jött meg az elfogadhatatlan. Már törzsvendég vagyok az ideiglenes diákigazolvány kérelmekkel. Nem tudom hogy ez a KTH vagy valami egyéb állami cucc alá tartozik-e de összeszedhetnék már magukat... Továbbá utálok hogy a Neptunos e-mailomra minden hülyeségről értesítéseket kapok amiket reklámozni szeretnének de az hogy változtattak a TVSZ-en vagy hogy megváltozott a bukott kreditek ára arról egy szó sem jön. Jól van küldjék nyugodtan a mindenféle ilyen-olyan ajánlójukat de akkor számoljanak be a TVSZ változásokról is. Olyan hírekről amik engem (és mindenkit) ÉRINTENEK, ne pedig olyan ösztöndíjakról amikben egy két ember érdekelt, de mondom utóbbi nem zavar ha az előbbit is ilyen lelkesen küldözgetnék. Persze tudom hogy a kreditbukás drágulásának tudatását szeretnék elsikkasztani de egyszer azt is mindenki megtudja ha más nem amikor kiszámlázzák... **Tisztában vagyunk ennek a nehézségével, igyekszünk amit lehet ezen javítani.**
- Aktív hallgató vagyok, igényeltem diákot, befizettem a pénzt, mégsem kapok ideiglenes diákot, mert nincs mindez átküldve a FIRbe. Mindaddig amíg ez nem történik meg és nem kapok diákigazolványt, teljes árú jeggyel kell utaznom az összes magyar tömegközlekedésen. Utaztak már 220 km-t, MÁV-on teljes árú jeggyel? 8ezer forint csak oda. **Tisztában vagyunk ennek a nehézségével, igyekszünk amit lehet ezen javítani.**
- Az ügyfélszolgálat - diákigazolvánnyal kapcsolatos - működése nagyon rossz. A "munkatársak" tájékoztatás hiánya miatt, csupán 11hónap alatt érkezett meg az igazolvány
- Diákigazolvány helyettesítő lap igénylése borzasztó körülményes, és hosszadalmas.
- Alapvetően elégedett vagyok a KTH munkájával, bár a diákigazolványom ügyintézése nyár eleje óta nem sokat haladt előre. Laki Balázs Q60Y3X **Ez nem rajtunk múlik, de igyekszünk mindent megtenni.**
- Most akkor mit is csinál a KTH? még mindig nem tudom, pedig 3. éve vagyok itt... Matrica lehetne konkrétabb, mindig utólag tudok róla, hogy megjelent a matrica, kth weboldalán nem szokott megjelenni... **A KTH feladat elsősorban az adatkezelés, és az ezzel kapcsolatos szolgáltatások. Megvizsgáljuk, hogy adunk-e mindig elegendő tájékoztatást a diákigazolvány matricák kiosztásáról.**

- A KTH-hoz csak diákigazolvány érvényesítéssel fordultam eddig, így sok tapasztalatom nincsen ezügyben.

Általános észrevételek:

- Többször láttam, hogy gondok adódnak az ügyfélhívó rendszerrel, időnként nem működik, vagy ki van kapcsolva. Talán érdemes lenne ebbe többletenergiát fektetni. Mind a hallgatók, mind az ott dolgozók munkáját elősegítené. **Elsősorban gazdasági kérdés, nekünk is érdekünk lenne erre fordítani több erőforrást (de nem kedvezőek a kilátások).**
- A hivatalnak harcolnia kéne azért, hogy megszüntesse az értelmetlen pecsétespapír-küldözgetést az egyetem szervezeti egységei között. Ha valamire a zárt rendszerek (Neptun, MGR, Nexon, ki tudja még mennyi) nem biztosítanak megoldást, akkor ott a digitális aláírás és az e-mail. A törvény gyakorlatilag korlátlan lehetőségeket biztosít a használatára. Egy ilyen rendszer koncepciójának az elkészítése, és folyamatos propagálása alapvető feladat kéne legyen. Valami alapjaiban van elrontva, ha egy szervezeti egység által lekérdezni jogosult adatot nem tud hitelesítve átadni egy másik egységnek, hanem a KTH pecsétje kell rá. **Elsősorban gazdasági kérdés, nekünk is érdekünk lenne erre fordítani több erőforrást (de nem kedvezőek a kilátások).**
- Többször is előfordultak olyan dolgok, amiket szerintem egy ilyen egyetemi szinten működő szervezet nem engedhetne meg magának. Pl. ha pénzt kérnek valamiért, akkor miért nem lehetnek olyan egyszerű igényeim hogy elektronikusan is meg szeretném kapni... **Ha konkrétabb a dolog talán tudnánk segíteni.**
- Nem hiszem, hogy az ügyintézés teljes elszemélytelenítése jó irány lenne. Az elektronikus kommunikáció (noha potencialisan tökéletes megoldás lenne), legjobb esetben is csak docog. A régi dekáni hivatalok rendszerében, ahol minden evfolyamnak volt egy eloadója, az evfolyam potanyukaja, legalább tisztában volt a képzés egyes-bajos dolgaival... Most aztán sok sikert barmi egyedi dolog végére járáshoz... **Azért mégis az elektronikus ügyintézés a hatékonyabb, ebben az irányban igyekezzünk erőfeszítéseket tenni.**
- lassú a kérvényfeldolgozási idő **Igyekezni fogunk ezen javítani, sokszor a több szereplő miatt (a döntéshozók általában a karok) ez másokon is múlik.**
- A kérvények elbírálása borzalmasan lassú!! Nem tudom mi tart ennyi ideig pl. egy utólagos tárgyfelveletlen. Ezen mindenképpen gorsítani kellene, mert így viszonylag "egyszerű" dolgok elintézése is 1-2 hétig tart. **Igyekezni fogunk ezen javítani, sokszor a több szereplő miatt (a döntéshozók általában a karok) ez másokon is múlik.**
- Elektronikus hallgatói jogviszony sokat könnyítene a félév eleji munkán a KTH-nak.

Összességében elmondható, hogy az 5. pontban a hallgatói szöveges észrevételek mintegy negyede a fogadási idő kiterjesztését, ill. az időbeosztásukhoz jobban alkalmazkodó fogadási időket szeretne.

A szöveges észrevételek majdnem fele pozitívan értékeli a KTH munkáját, mintegy harmada nem kimondottan a kérdéskörre adta meg a válaszát: vagy az egyéni megkeresések színvonalát (1. kérdés), vagy a tájékoztatás színvonalát (2. kérdés) jellemezte itt, ill. néhányan a 3. vagy a 6. kérdést (a Neptun működését, ill. a tantárgyfelveletek csúcsidejének megosztását) véleményezte, de néhányan a nem KTH hatáskörébe, általában kari tevékenységről adtak szöveges véleményt.

A hallgatói vélemények kb. 5-5%-a a diákigazolvány anomáliáiról szól, ill. általános észrevétel a KTH működéséről. A vélemények között van sok olyan hasznos kritika, amiből érződik, hogy a hallgatók is a rendszer működésén szeretnének javítani. A negatív vélemények azt mutatják, hogy a kiszolgálás színvonalán is van mit javítani még.