

A KÖZPONTI TANULMÁNYI HIVATAL 2013-RA VONATKOZÓ VEVŐI ELÉGEDETTSÉG-VIZSGÁLATA

(ELŐTERJESZTÉS A REKTORI TANÁCS 2014. ÁPRILIS 14-I ÜLÉSÉRE)

A Központi Tanulmányi Hivatal 2013-as évre vonatkozó vevői elégedettség-mérése már a negyedik volt a sorban. Tekintettel arra, hogy az előző évben a hallgatói mérést az új honlap kínálta funkció lehetőségeit kihasználva a KTH portálján 2013 februárjában bonyolítottuk le, idén is ezt az időszakot választottuk a mérésre. Ennek oka volt az is, hogy a tanév során talán a tavaszi félév első heteiben vannak leginkább Neptun-közelben a hallgatók, a hozzájuk intézett üzenet révén ebben az időszakban számíthatunk a legnagyobb aktivitásra.

A korábbi években a tanszéki adminisztrátorok, oktatók, oktatási felelősök, dékáni hivatali munkatársak elégedettségét a számukra tartott tájékoztatókon mértük, papír alapú kérdőíveket használva. Idén, ugyanebben az időszakban már a dolgozói vélemények felmérését is a weben végeztük.

Mindkét esetben lehetősége volt a kitöltőnek arra, hogy névtelenül töltsse ki az űrlapot, illetve, hogy azonosítsa magát.

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

A kitöltés időszaka 2014. február 2-től éppen egy hónapig tartott. A vizsgaidőszak kezdetekor tartott tanszéki tájékoztató szóban, majd a tanszéki adminisztrátori, és az oktatói jogosultsággal rendelkezőknek is körlevelet és emailt küldtünk a Neptunból, amelyben kértük a kollégák részvételét a mérésben.

A kitöltőknek megkérdeztük a karát, (vagy az egyéb átfogó szervezeti egységét), valamint a feladatkörét (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. A 3.a) kérdésre igen/nem válasz volt adható, a 3. b)-re és az utolsó kérdésre csak szöveges véleményt, javaslatokat vártunk. Alapvetően az előző évi kérdőívet használtuk, (amikor is a korábbi felmérések tapasztalatai alapján már nem értékeltettük maguknak a szempontoknak a fontosságát, valamint a kérdések számát is csökkentettük, illetve azokat konkrétan próbáltuk megfogalmazni, ezzel a kérdőív kitöltése tovább egyszerűsödött). Az értékelési szempontok apró pontosítással megegyeztek az előző évivel, de a 3. a) és 3. b) alkérdések újak voltak:

1. Az egyedi megkeresésekre kapott válaszok minősége (ügyfélfogadók, email, telefonos felvilágosítás, elérhetőség, nyitva tartás, segítőkészség, tájékozottság, KTH vezetők, titkárság, kari szakértő, előadó)
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), illetve ennek alpontjaiként:
 3. a) Igényelné-e a jövőben, hogy a KTH szakemberei rendszeres Neptun kezelési oktatásokat tartsanak? Igen válasz esetén:
 3. b): Milyen formában történjen az oktatás?
4. A Neptun üzemeltetésének színvonala (elérhetőség, hozzáférhetőség, a leállások előrejelzése)
5. A KTH működésével kapcsolatos egyéb észrevétel, javaslat

Az előző évhez képest nőtt a vélemények száma. Akkor 69 fő töltötte ki a kérdőívet. Ezúttal a véleményezési időszakban összesen 95 űrlapot töltöttek ki, amelyből 4 db dupla, illetve adattartalom nélküli volt, így 91 db volt értékelhető. Közülük 22 fő (24,2 %) vállalta a nevét a véleményéhez, a többiek (69 fő) ismeretlenek maradtak.

A kitöltők megoszlása a szervezeti egységek és a munkakörök szerint az alábbi volt:

Szervezeti egység	oktató	oktatási felelős	tanszéki admin.	DH munkatárs	Összesen	ismeretlen	ismert
1.EMK	5	1	2		7	5	2
2.GPK	9	5	4	2	12	11	1
3.EPK	4	1	4		7	6	1
4.VBK	5		1	1	6	1	5
5.VIK	17	3	2	1	22	16	6
6.KJK	2		1	1	4	3	1
7.GTK	14	4	4		17	14	3
9.TTK	8		1		11	9	2
DIK					1	1	
n.a.	2	1	2		4	3	1
BME	66	15	21	5	91	69	22

A táblázatból látható, hogy elsősorban a VIK, a GTK, a GPK és a TTK dolgozói voltak aktívak a véleményezésben.

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

szervezeti egység	1. kérdés	2. kérdés	3. kérdés	3. a) kérdés igen aránya	3. b) kérdés	4. kérdés	5. kérdés
1.EMK	8,3	8,7	6,3	28,6%		8,3	
2.GPK	7,8	7,8	5,0	27,3%		7,7	
3.EPK	7,6	7,7	6,0	33,3%		7,1	
4.VBK	8,5	7,7	6,8	50,0%		9,4	
5.VIK	8,8	8,6	4,8	10,5%		8,0	
6.KJK	9,0	8,3	5,5	25,0%		7,5	
7.GTK	7,8	7,4	5,8	26,7%		7,8	
9.TTK	7,0	6,0	4,1	40,0%		6,5	
DIK	9,0	10,0	10,0	100,0%		10,0	
n.a.	8,7	7,7	4,7	33,3%		9,0	
BME	8,1	7,8	5,4	27,4%		7,8	
előző évi átlag	8,4	7,8	6,4			7,2	
a pontozók száma (fő)	71	74	88	84		85	
szöveges véleményezők száma (fő)	29	26	45		igen: 14, nem: 7	30	14

A leadott minősítésekből látható, hogy a KTH szolgáltatásait kevesebben tudják megítélni, mint a Neptunt. A kérdésekre kapott válaszok átlaga a 4. kérdés kivételével alatta van a tavalyinak. Ez talán azzal magyarázható, hogy idén nagyobb számban oktatók is kitöltötték a kérdőívet, akik általában kevésbé vesznek részt a tájékoztatóinkon, így a kapcsolat lazább. A legrosszabb minősítést idén is a Neptun, mint szoftver kapta.

A vélemények alapján tehető összegző megállapításokat, intézkedéseket a 3. fejezet, a szöveges véleményekből készített összeállítást a melléklet tartalmazza.

2. Felmérés a hallgatók körében

2.1. A kérdőívek tartalma, az elégedettség mérés módszere

A KTH által kiszolgált hallgatók körében már régóta kétféle vizsgálatot tervezünk. Egyrészt, közvetlenül a hivatalban történő kiszolgálás után, amikor az ügyfél még pontosan emlékszik a történetekre és a kiszolgáló személyére, másrészt – rövidebb idő alatt szélesebb kört megcélozva – az interneten lehetővé tett szavazás segítségével. Az előbbinek jelenleg teremtjük meg a feltételeit, mert a 2013 őszén beszerzett ügyfélhívó fejlesztésével erre lehet mód.

A szélesebb körű hallgatói felmérést az akkor fejlesztett KTH portál segítségével 2013 februárjában bonyolítottuk le első ízben, majd idén februárban volt a második szakasz. Idén is Neptun üzenetben, valamint emailben hívtuk fel a hallgatók figyelmét a lehetőségre, s kértük őket, segítsék a munkánkat. Ezúttal is lehetőséget biztosítottunk az űrlap anonim kitöltésére, de a hallgatók (ha úgy kívánták, a BME címtáras belépést felhasználva, vagy egy nevet és email címet megadva) személyüket azonosítva is élhettek a véleményezés lehetőségével. A tavalyi tapasztalatokból kiindulva (amikor az egy ismeretlen hallgató által félbehagyott kérdőívet valaki más folytatta), a névtelenül kitöltők nem hagyhatták félbe a kitöltést.

Az űrlapot kitöltőknek idén is megkérdeztük a karát, illetve a képzésük (párhuzamos képzés esetén az első képzésük) szintjét, valamint idén először azt is, hogy hány félévet töltöttek el eddig a BME-n. Az értékelési szempontok (apró magyarázó pontosításokkal) a tavalyival megegyezők 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.

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

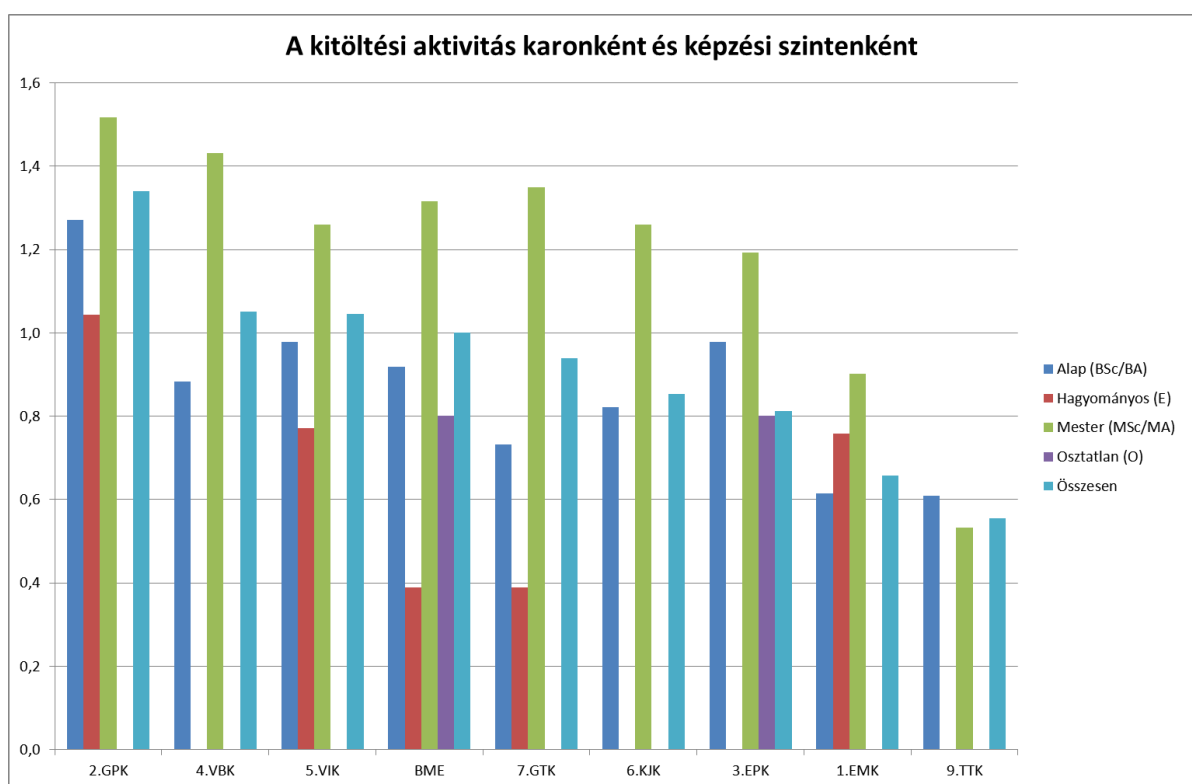
A véleményezés két hete alatt összesen 1208 űrlapkitöltés történt. Ez csaknem 50 %-os növekedés a tavalyi 806-hoz képest. A hallgatói szavazatok közül is kizártuk az adattartalom nélkülieket, valamint a többször elmentett, azonos íveket (9 db), valamint a nem a KTH (hanem a dékáni hivatalok, tanszékek) adatkezelésében lévő hallgatók (doktoranduszok, szakirányú továbbképzésben résztvevők) által leadott 29 db ívet. A kiértékelhető szavazatok száma így 1170 volt.

Megvizsgáltuk, hogy a KTH által kezelt, jogviszonyban lévő hallgatók 2014. március 18-i létszámához képest milyen a kitöltési arány. Idén az összes KTH által adatkezelt hallgató 6,0 %-a „szavazott”, ami a tavalyi 4,2 %-hoz képest még jobbnak mondható. A karok aktivitása azonban eltérő volt.

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

Kar	Alap (BSc/BA)	Hagyományos (E)	Mester (MSc/MA)	Osztatlan (O)	Összesen
1.EMK	0,61	0,76	0,90		0,66
2.GPK	1,27	1,04	1,52		1,34
3.EPK	0,98	0,00	1,19	0,80	0,81
4.VBK	0,88	0,00	1,43		1,05
5.VIK	0,98	0,77	1,26		1,05
6.KJK	0,82	0,00	1,26		0,85
7.GTK	0,73	0,39	1,35		0,94
9.TTK	0,61	0,00	0,53		0,56
BME	0,92	0,39	1,32	0,80	1,00

A kitöltési aktivitás kari sorrendje a következőképpen alakult:



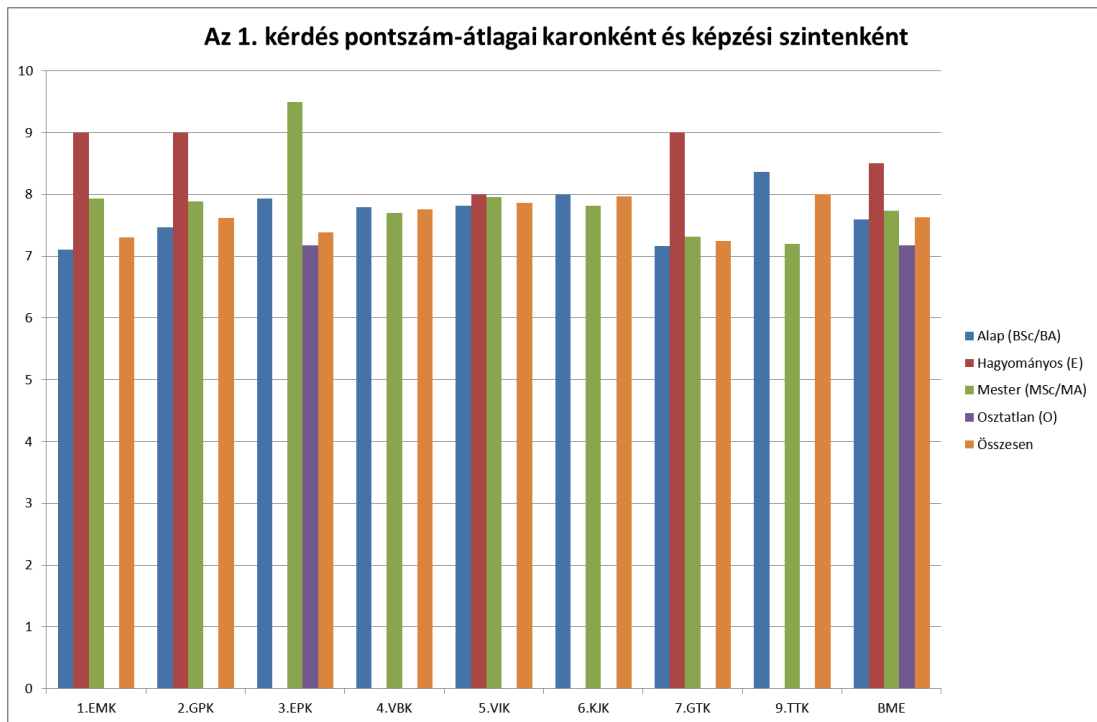
A kitöltési aktivitás számításakor ki kellett hagynuk azt a 31 főt, akik a karukat és/vagy a képzés szintjét nem adták meg a felületen.

Relatíve a legtöbb szavazója a GPK-nak, a VBK-nak és a VIK-nek volt (aktivitásuk 1,34, ill. 1,05-1,05). A különböző képzési szintek hallgatóinak aktivitási sorrendje az egyetemen: mesterhallgatók (1,32), alapképzés (0,92), osztatlan képzés (0,80), hagyományos képzés (0,39).

A kitöltők 82,1 %-a (összesen 961 fő) névtelenül, míg 17,9 %-a (209 fő) személyazonosságát vállalva adta le a véleményét. Talán BME-n kívüli okokkal is magyarázható, hogy a névvel szavazók aránya a tavalyi 40,3 %-ról kevesebb, mint felére(!) csökkent.

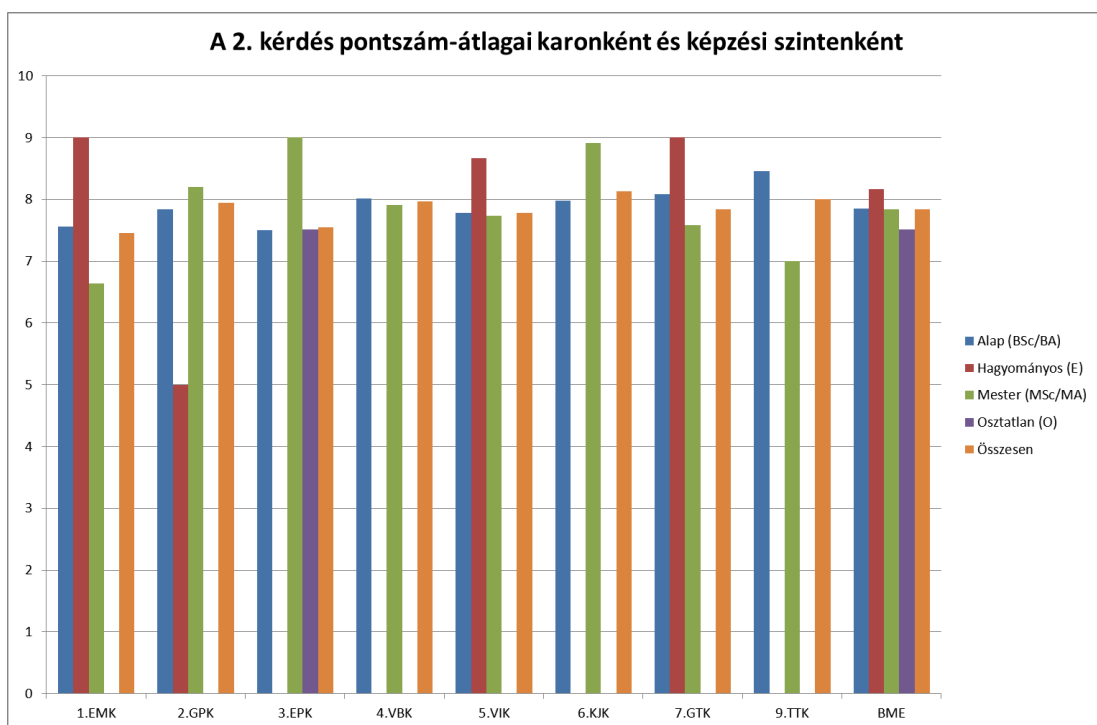
A szöveges mezők kitöltésének lehetőségével összesen 741 hallgató élt, ami szintén nagy lehetőséget ad a vélemények felmérésére.

Az 1. kérdésre 1084-en adtak pontszámot, amelyek átlaga 7,63 (tavaly 7,28) volt. (A tavalyi adatokat ezután zárójelben szerepeltetjük.) Az átlagok alakulása karonként és képzési szintenként a következő:



A névtelenek átlaga 7,50 (7,10) pont, a nevüket vállalóké 8,20 (7,52) pont. A pontszámok szórásának egyetemi átlaga 28,4 % (32,4 %), az egyes képzési szinteken alig különbözik.

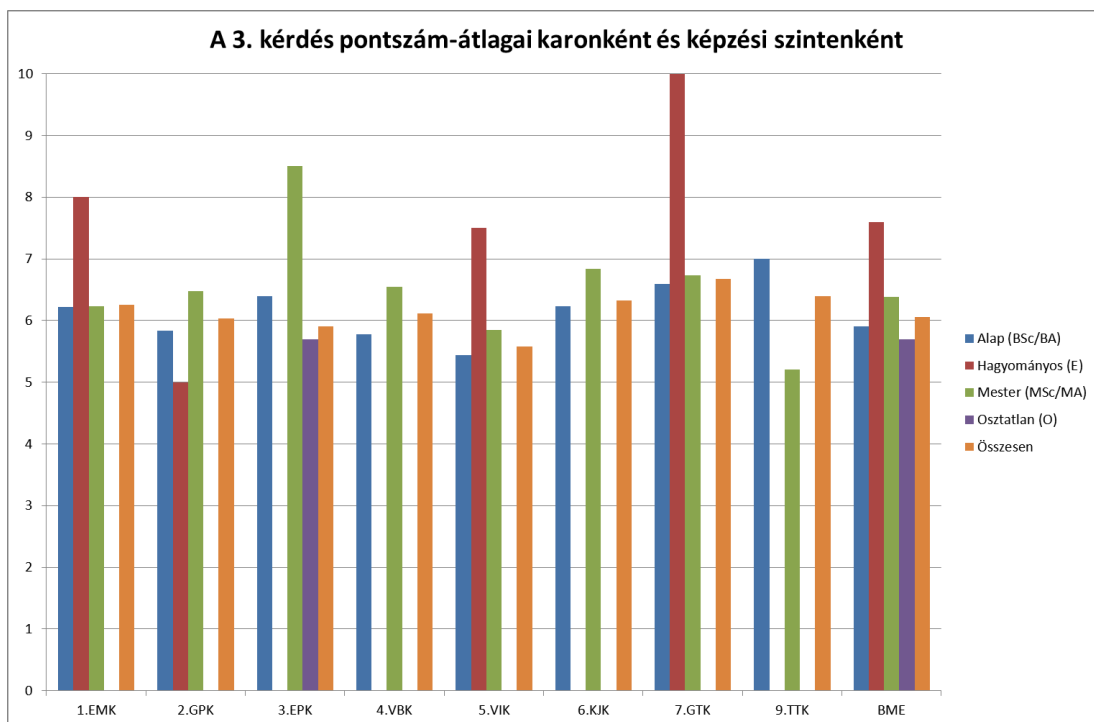
A 2. kérdésre 1124-en adtak pontszámot, amelyek átlaga 7,84 (7,72) volt, az átlagokat karonként és képzési szintenként a következő ábra mutatja be:



A névtelenek átlaga 7,70 (7,57) pont, a nevüket vállalóké 8,47 (7,94) pont. A pontszámok és azok szórása a nagyobb létszámú képzéseken gyakorlatilag megegyeznek. A szórás egyetemi átlaga 26,1 % (26,3 %).

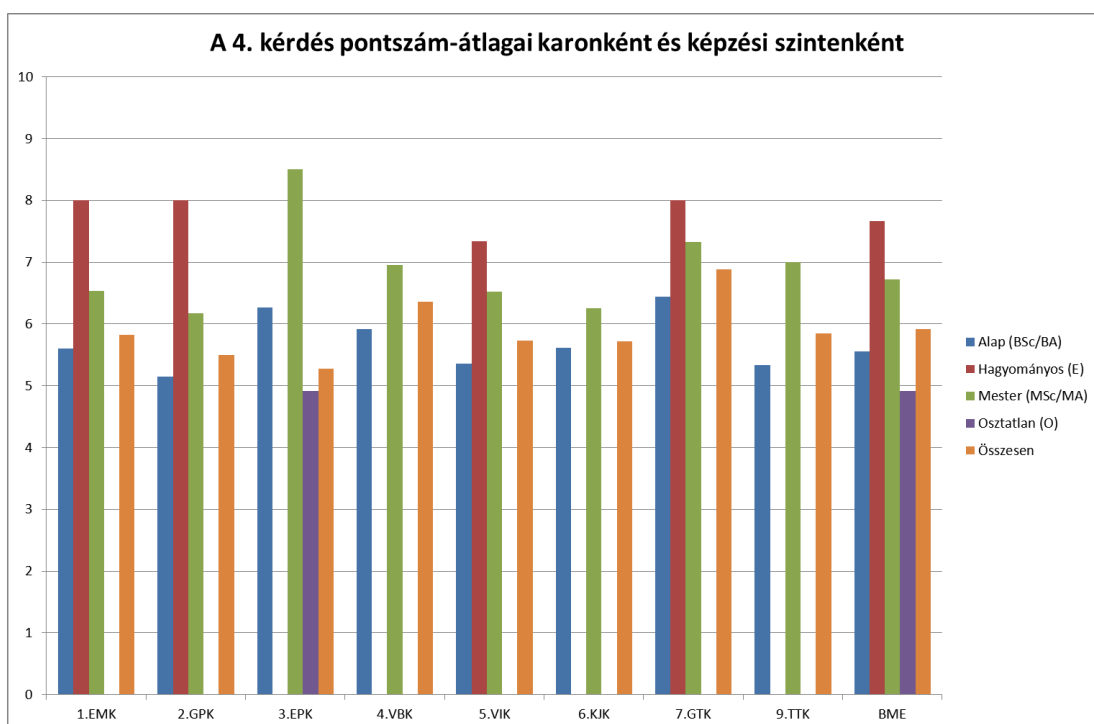
A Neptunról rosszabb a véleménye a hallgatónak, mint a KTH működéséről, és a szöveges válaszokból (ld. később) az is kiderül, hogy számukra a 3. és 4. kérdésre történő szétválasztás továbbra sem egyértelmű.

A 3. kérdésre (a Neptun, mint szoftver) leadott 1131 értékelés pontszám-átlaga 6,06 (5,66), melynek alakulása karonként és képzési szintenként a következő:



A névtelenek átlaga itt is erősen eltér az ismertektől 5,92 (5,63), illetve 6,72 (5,71) pont. A hosszabb idő jobban megismerhetővé tette a Neptunt, talán ezzel is magyarázható, hogy közel fél ponttal magasabb a mester hallgatók átlagpontszáma, mint az alapképzésben résztvevőké. (Ugyancsak kiugrik a kis létszámú, hagyományos képzésben résztvevő szavazat pontszáma.) A pontszámok szórása idén is nagy, egyetemi átlaga 41,2 % (43,9 %), a mesterképzésben résztvevőké itt is valamivel alacsonyabb, 39,0 % (41,2 %), mint az alapképzéseseké 42,1 % (44,3 %).

A 4. kérdésre (a Neptun üzemeltetés színvonala) leadott 1141 minősítés átlagos pontszáma valamivel alacsonyabb, mint a 3. kérdésnél, azaz 5,92 (5,42). Az átlagok alakulása karonként és képzési szintenként a következő:



A névtelenek átlaga itt 5,71 (5,25), az ismerteké 6,89 (5,67) pont. A hosszabb idő hatása itt is tapasztalható, a mester hallgatók átlagpontszáma 6,72 (6,17), 1,16 ponttal magasabb, mint az alapképzéseseké, ami 5,56 (5,19) pont. A pontszámok szórása még nagyobb, 48,0 % (49,1 %), ami a vélemények megosztottságát jelzi.

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.

3. Összegző megállapítások, intézkedések

Mind a hallgatói, mind a dolgozói felmérésnél két-két kérdés vonatkozott az ügyintézésre, illetve a tanulmányi rendszerre. A kérdések szétválasztása a kitöltők számára még mindig nem egyértelmű.

A KTH által az előző években a dolgozók (dékáni hivatali és a tanszéki adminisztrátorok, az oktatók, oktatási felelősök) számára többször lebonyolított papír alapú, kérdőíves felmérés helyett is honlapon történő szavazást vezetett be, ahol 91 db értékelhető véleményt kaptunk, azaz a véleményezőik köre tavalyhoz képest 38%-kal növekedett. A kitöltők közel negyede a neve megadásával vállalta a véleményét. A weben történő kitöltésnél némileg rosszabb pontszámokat kaptunk, mint az előző években a tájékoztatókon kitöltött papírokon. Két kérdésben romlott a pontszámunk, egyben változatlan maradt, egyben növekedett. Az átlagos csökkenés 0,4. A Neptun oktatására kitöltők valamivel több, mint negyede tartana igényt, de vélhetően ők az „aktívabbak”, ezért más módon is felmérjük a dolgozók körében az igényeket, és igyekszünk az (elsősorban gyakorlati) oktatást megszervezni.

A dolgozói elégedettségmérés alapján végrehajtandó intézkedések:

1. A dolgozók elégedettségének a felmérésére más módszerek (pl. kérdezőbiztosok, személyes megbeszélések) használatának lehetőségét is vizsgálni kell.

2. A szöveges válaszok informatívabbak, mint maga a pontszám, ezért a beérkezett véleményekből készült táblázatot ezzel az összefoglalóval és minden egyes szöveges véleményhez írt reakcióval együtt elhelyezzük a KTH honlapján a tanszékeknek szóló részben (www.kth.bme.hu/hivatal/hirdetmenyek/tanszekeknek).

3. Azoknak, akik felfedték kilitüket köszönő levelet írunk, és meghívjuk őket egy konzultációra.

4. 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.

A hallgatói felmérésnél a KTH adatkezelésében lévők 6 %-a töltötte ki a kérdőívet, ami igen jónak mondható, a tavalyi szám csaknem másfélszerese. A szöveges véleményt leadók száma is rendkívül magas, összesen 741 hallgató töltött ki egy, vagy több mezőt, ami szintén jó lehetőséget ad a vélemények felmérésére. A szöveges vélemények összegzése a mellékletben olvasható. Idén viszont kevesebben vállalták a véleményüket, mint tavaly, a véleményezőik 82 %-a maradt ismeretlen, a tavalyi arány 60 %-kal szemben.

A GPK, a VBK és a VIK hallgatói, valamint a mesterhallgatók mutattak az átlagosnál nagyobb aktivitást a kitöltésben. Minden kérdésben kisebb nagyobb mértékben nőtt a kapott pontszám, míg a szórás csökkent.

A hallgatói elégedettségmérés alapján végrehajtandó intézkedések:

(A szöveges észrevételekkel kapcsolatos teendőinket a mellékletben dőlt betűvel szedjük.)

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. Bár a fogadási időt (éppen az előző éves vizsgálat eredményeként) 25 %-kal, heti 14 órától 17,5 órára megnöveltük, az igények alapján további növelés tűnik indokoltnak. Ennek meghatározásához felmérjük az igényeket, a KTH honlapján „közvélemény kutatást” fogunk végezni.

5. Továbbra is fontos, hogy a honlapon, és minden lehetséges helyen tájékoztassuk az ügyfeleket, hogy a tanulmányi adminisztrációban mi a KTH felelőssége, és miért felelnek az egyéb szervezetek (tanszék, dékáni hivatal, Oktatási Hivatal stb.) Ahol azonosítható a probléma, az egyetemen belüli szervezetekhez továbbítjuk az őket érintő észrevételeket. Többen nehezményezték, hogy a kiküldött a Neptun üzenetekben sok a „spam”, nehéz kiválasztani a fontosat. Tekintettel arra, hogy ezeket nem a KTH küldi ki, de mi is tapasztaljuk, szükség lenne valamilyen egyetemi szintű szabályozásra, ki mit küldhet Neptun üzenetben.

7. A rendszeresen kiküldött hírleveleinket (éppen a tavalyi felmérés eredményeként) igyekeztünk jól csoportosítva szerkeszteni, azokat még jobban kell strukturálni, illetve arra is törekedni kell, hogy néhány nappal (de nem sokkal) korábban tegyük közzé ezeket. Meg fogjuk vizsgálni annak lehetőségét, miként lehetne a portál szabályzatok menüjének áttekinthetőségét javítani, illetve valamilyen, csak ezen a részen működő keresési lehetőséget biztosítani.

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

10. A Neptun üzemeltetésével kapcsolatos módosításokat a melléklet dőlt betűs részei tartalmazzák: odafigyelés a regisztrációs hét végi esetleges túlterhelésre, a rendkívüli üzemszünetekről szóló körültekintőbb tájékoztatás, az éjszakai leállások esetleges lerövidítése.

Budapest, 2014. március 21.

Szabó Mihály igazgató

A dolgozói szöveges vélemények összesítése*(Összeállította: Szabó Mihály igazgató)*

1. Az egyedi meqkeresésekre kapott válaszok minősége (ügyfélfogadók, email, telefonos felvilágosítás, elérhetőség, nyitva tartás, segítőkészség, tájékozottság, KTH vezetők, titkárság, kari szakértő, előadó)

Összesen 29 fő írt a szöveges véleményt. Ezek közül 8-ban nincs információ, 15 db (inkább) pozitív véleményt ad, az ő pontszámaik átlaga 9,53 pont. 2 db semlegesnek nevezhető vélemény született, átlagpontja 7,50, és 4 db negatív, ebből kettő az angol nyelvű képzések kiszolgáltatására vonatkozik, ezek átlagpontszáma 1,25.

2. A tájékoztatás minősége (a szabályzatokról, az ügymenetről, a Neptunról, a honlap aktualitása, a tájékoztatók, Neptun kezelési leírások, KTH Hírlevelek)

Összesen itt is 29 fő adott szöveges választ, amelyből 4 db-ban nincs információ. 15 fő véleménye inkább, vagy egyértelműen pozitív (átlaguk 9,53 pont), 3 db semleges (7,50), míg 4 db negatív, ebből 1 db a Neptunra, 1 db OHV-re vonatkozik (4,00). 3 fő nem a KTH-ra vonatkozó szöveget írt, vagy a leírtak tévedést tartalmaznak, átlagpontjuk 4,67.

3. A Neptun, mint szoftver (komfort, használhatóság)

Összesen 30 vélemény született, melyből egyben nincs információ. 15 vélemény (inkább) pozitívan minősíti a szoftvert, (átlag 8,71 pont), 3db semlegesnek nevezhető (7,33 pont), míg 11 db (inkább, vagy egyértelműen) negatív (3,82 átlagponttal), ebből néhányan javaslatot fogalmaznak meg, illetve van, aki a KTH tanszékek felé kiejánlott szűréseit tartja jónak. 1 fő véleménye negatív, de amit ír, tévedésen alapszik (3 pont).

A 3.a) alpontra: *(Igényelné-e a jövőben, hogy a KTH szakemberei rendszeres Neptun kezelési oktatásokat tartsanak?)* 23 fő válaszolt igennel, 61 fő erre nem tartana igényt.

Az oktatás formájára (3. b) *Milyen formában történjen az oktatás?)* az igennel szavazók döntő többsége kiscsoportos, gyakorlati, gép előtti konzultációt tartana szükségesnek

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

Összesen 31 kolléga töltötte ki a szöveges mezőt, de 1 db-ban nincs információ (10 pont). 18 fő (inkább) pozitívan ítéli meg az üzemeltetést (átlag 9,56 pont), 2 fő semleges véleményt adott (7,50), míg 4 db vélemény (inkább) negatív álláspontot képvisel (4,75). 6 vélemény nem az üzemeltetéssel kapcsolatos (5,00).

5. kérdés: A KTH működésével kapcsolatos egyéb észrevétel, javaslat

Összesen 16 fő írt a mezőbe szöveget, de kettőben nincs információ. 2 db (inkább) pozitívnak, 4 db (inkább) negatívnak minősíthető, de utóbbiból 3 db a Neptunra, 1 db az idegen nyelvű képzésre vonatkozik. Javaslatot hatan fogalmaztak meg, ebből 5 db a Neptun valamelyik funkciójára, 1 db a nem a munkánkra, hanem a szabályozásra vonatkozik. 2 db nem a KTH működésével kapcsolatos, illetve tévedés.

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 szerettük 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.

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

(Összeállította: Csabay Bálint igazgatóhelyettes)

A kérdésre 569 szöveges vélemény érkezett, melyek közül 134 válaszadó vagy csak rövid minősítő választ adott (gyenge, rossz, jó, megfelelő, kiváló stb.), vagy nem a kérdéskörbe tartozó választ adott.

Az 1. kérdésre szöveges választ adók közül az ügyintézők segítőkészségét, gyors ügyintézését, tájékozottságát 369 válaszadó minősítette, közülük 259-en igen jónak, 36-an átlagosnak és 74-en gyengének, rossznak.

A KTH félfogadási idejével kapcsolatban 132-en írták le a véleményüket, 14 válaszadó jónak, számára megfelelőnek, vagy a korábbinál jobbnak ítélte meg, 114-en javítandónak, általában növelnék a félfogadási időt, de sokan csak a beosztásán módosítanának:

- egyrészt a félév elejei hallgatói jogviszony igazolás kérésekor és diákigazolvány érvényesítéskor szeretnének kevesebb sorban állást,
- másrészt a hallgatói tanrendi beosztáshoz jobban alkalmazkodó nyitva tartást tartanának jobbnak – reggel, az órák előtt, délben, ill. este az órák után hiányolják a nyitva tartást. A távolabbi épületekből érkezőknek a szünetek nem biztosítanak elég időt az ügyintézésükhöz, a közelebbi épületekben órán lévők az egész órai kezdést preferálnák, a félkor kezdődő félfogadással szemben.

A negatív kritikák jelentős része a nyitva tartással kapcsolatos volt, még helyenként a magas pontszámot adó válaszolók körében is:

- sokan rövidnek tartják,
- többen az oktatási órákhoz nem tartják igazodónak, („jobb lenne, ha egész órakor kezdődne, nem félkor” megj: a fogadási idő megnövelése óta egészkor kezdődik...),
- az esti órarendi órai képzéseknél nem tudnak ügyet intézni,
- voltak vélemények, mely szerint a változó nyitva tartási időpontnak az a hibája, hogy előzetesen mindig utána kell nézni (megj: az alapbeosztás szerint a fogadási idő állandó, amit a csúcsonál növelünk meg.

de a korábbi elégedettség méréshez képest nőtt azok száma, akik elégedettek a nyitva tartási idővel, hallgató barátabbnak tartják.

Az alacsony-közepes pontszámot adó válaszadók közül többen kifogásolják általánosságban a kérvények lassú válaszidejét, néhányan az „extra” igazolások nehézkes kiadását.

Ugyancsak az 5-6-nál alacsonyabb pontot adó válaszadóknál viszonylag sok negatív kritikát fogalmaztak meg az ügyintézők segítőkészségével, udvariasságával kapcsolatban, bár volt, aki ezt ügyintéző függőnek írta le.

Általában elvárják a hallgatók, hogy felvilágosítást kapjanak, nehezményezik, hogy elküldik az ügyintézők, hol tovább, máshoz, hol a Támpont Irodához, ill. azt, ha nem használható választ kapnak.

A várakozási időt a szorgalmi időszakban inkább gyorsnak, de legalábbis megfelelőnek tartják, többnyire csak a félév eleji jogviszony igazolás kiadásakor róják fel a hosszabb várakozási időt, sorban állást.

Összesítve az 1. kérdésre pontot adókat a szöveges válaszadók és a nevüket is adók arányában:

pont	szöveges válasz	%-os arány	nevét is megadó	nevével válaszadó / összes válaszadó
1	23	4,22%	4 fő	17,39%
2	12	2,20%	0 fő	0,00%
3	23	4,22%	4 fő	17,39%
4	14	2,57%	2 fő	14,29%
5	32	5,87%	6 fő	18,75%
6	34	6,24%	3 fő	8,82%
7	66	12,11%	12 fő	18,18%
8	133	24,40%	32 fő	24,06%
9	90	16,51%	30 fő	33,33%
10	119	21,65%	33 fő	27,73%
---	23	4,05%	6 fő	26,09%
összesen:	569	100,00%	132 fő	17,39%

2. A tájékoztatás minősége (a szabályzatokról, az ügymenetről, a Neptunról, a honlap aktualitása, a tájékoztatók, Neptun kezelési leírások, KTH Hírlevelek):

(Összeállította: Komócsin Zoltán igazgatóhelyettes)

A kérdésre 452 szöveges vélemény érkezett, melyek közül 378 volt egy szavasnál („jó”, „rendben” stb.) hosszabb. Az értékelések többsége a kérdéshez kapcsolódott, volt néhány összehasonlítás, ahol más felsőoktatási intézményekhez képest pozitívnak ítélték a tájékoztatás minőségét.

A tanév során többször is „hírlevélben” tájékoztatjuk a hallgatókat az aktuális teendőkről, az ezekhez kapcsolódó szabályokról. A tájékoztató közzétételéről Neptun üzenetet küldünk, melyet a hallgatók emailben is megkapnak. Többen észrevételezték, hogy a tájékoztató emailben (ez feltehetőleg a Neptun üzenet) nincs link a részletes, web lapon lévő szöveghez, *amin a jövőben változtatni fogunk*. A tájékoztatók terjedelméről (hosszú-rövid) nincs egységes vélemény, mindenféle értékelés előfordult. A korábbi észrevételek alapján változtunk a hírlevelek felépítésén: az első részben egy nagyon rövid összefoglaló van, majd ezt követik a részletek. Az új struktúrát sokan dicsérték, kiemelve, hogy így csak az őket érintő, érdeklő részeket kell végig olvasni.

A KTH portálon elérhető a Neptun kezelési leírások, ezekkel kapcsolatban nem érkeztek észrevételek, egyet leszámítva, aki meglepődött, hogy van ilyen.

A KTH portál felépítését, aktualitását a szöveges választ adók többsége jónak tartotta. Néhány vélemény a szabályzatok áttekinthetőségét, kereshetőségét nehézkesnek találta. *Meg fogjuk vizsgálni annak lehetőségét, miként lehetne a portál szabályzatok menüjének áttekinthetőségét javítani, illetve valamilyen, csak ezen a részen működő keresési lehetőséget biztosítani.*

Többen szóvá tették, hogy a Támpont Irodába küldik a kérdezőt a hivatal munkatársai (az egyetemi belső munkamegosztásnak megfelelően...).

Nagyon sok szöveges vélemény foglalkozott a Neptun üzenetekkel. Ezek többsége szerint sok a „spam” az üzenetek között, nehéz kiválasztani a fontosat. *Valószínűleg szükség lenne valamilyen egyetemi szintű szabályozásra, ki mit küldhet Neptun üzenetben.*

A szöveges vélemények között voltak olyanok is, amelyek nem kapcsolódtak közvetlenül a KTH feladataihoz, például:

- a Neptunt jobban ki lehetne használni, pl. tantárgyak leírása, honlapok (a tantervek gondozása, tantárgyak kezelése a karok feladata);
- az MSc felvétellel (jelentkezési határidő, vizsgák időpontja stb.) kapcsolatos információkat hiányosak (a felvételt a dékáni hivatalok szervezik, intézik);
- szakirányú továbbképzés hallgatója nehezen elérhetőnek tartja a beiratkozással kapcsolatos információkat (a képzésnek nem a KTH az adatkezelője, ezért nincs a portálunkon információ).

A Neptunra, mint szoftverre, és az üzemeltetésre vonatkozó kérések

(Összeállították a KTH Informatikai Csoportjának munkatársai:

Bujk Béla csoportvezető,

Kisdeákné Virág Violetta ügyvivő szakértő,

Szebeny Ádám ügyvivő szakértő)

A Neptun szoftvert és annak üzemeltetését véleményező hallgatók értékelései és véleményei az előző évek hallgatói véleményeihez képest egyértelműen pozitív irányba mozdultak el. Sokan írják, hogy több éve használják a rendszert, és könnyebben használhatónak, átláthatóbbnak találják, különösen azok, akik más hallgatói rendszereket is ismertek korábban.

Jelen kiértékelésben a felmerülő problémákra, hibákra, fejlesztési igényekre, üzemeltetési gondokra vonatkozó véleményeket foglaljuk össze, hogy tovább javíthassuk a hallgatók és a Neptun kapcsolatát. Kiemelésre kerültek a tömegesen bírált funkciók, folyamatok.

3. A Neptun mint szoftver (komfort, használhatóság)

A kitöltők számára még mindig nem volt egyértelmű, hogy ennél a kérdéscsoportnál mire gondolunk. Mindenesetre az összegzés ezen fejezetében a Neptun Hallgatói web (HWEB) alkalmazásra, szoftverre vonatkozó észrevételeket gyűjtöttük össze, függetlenül attól, hogy azt melyik kérdéscsoportnál fejtette ki a hallgató.

Tantárgyfelvétel, vizsgajelentkezés

- A hallgatók egy részének nem egyértelmű, hogy a „Minden intézményi tárgy” halmaza nem az összes felvehető tantárgyat tartalmazza, hanem csak a mintatantervekben nem szereplőket. Szerencsés lenne az átnevezés.
- A tantárgyjelentkezés előtti kötelező félévre bejelentkezés menüpont nehezen megtalálható.
- A hallgatókat zavarja, hogy átteszik őket más kurzusokra, illetve a kurzusok létszámhiány miatt nem indulnak el. Szeretnék, ha a rendszer értesítené őket, ha adott tantárgyat egy hallgató lead, hogy fel tudják venni.
- Jó lenne a tantárgyak egyéb szempontok szerinti listázása (oktató, előkövetelmény).
- A visszajelzések szerint a tantárgyválasztási felületeken több keresési lehetőségre lenne szükség, a felületet áttekinthetőbbé kellene tenni, a menüstruktúra ezen részét át kellene szervezni. (Különösen a sok kurzussal bíró tantárgyak kezelése, átlátása nehézkes a Neptun e pontján.)
- Kurzus felvételkor, ha a hallgató a kiválasztott kurzusról bővebb infóra kattint, akkor a Neptun ablakváltáskor elfelejti, milyen kurzusokat jelölt be korábban, és előlről kezdheti a kiválasztást.
- További kényelmetlenség, hogy csak az órarendben látszik, hogy a kurzus páros – páratlan héten hogyan helyezkedik el, az órarend-tantárgyfelvétel oda-visszalépkedés lassítja a kurzusfelvételt.
- A tantárgykeresésnél a hallgató szeretné látni, hogy a listában rá nézve mely tantárgy kötelező, kötvál. stb.
- Szükséges lenne a terhelt időszakban a skinek kiirtása.
- Legyen lehetőség a tantárgyak, kurzusok előzetes felvételére, az órarend összeállítására, letárolására. A hivatalos tantárgyfelvételkor pedig csak egy gombnyomással lehessen élesíteni a tervet. (Ez az ötlet már többször felvetődött.)

Órarendi problémák

- Az átalakított órarend több hallgatói véleménye szerint pontatlan, sok esetben nem jól áttekinthető. A felméréskor ez a funkció igen sok bírálatot kapott. Sokaknak jobban tetszett a régi órarend megjelenítés.
- Órarend nyomtatásakor a terem nem látszik, táblázatosan fehér háttérrel nem nyomtatható.
- Az órarend megnyitásakor az órarend az aktuális hetet mutassa, ne az elsőt.

- Idegen nyelvű belépéskor napok magyar nyelvű rövidítései vannak benne.
- Időnként fél ablakok mutatják a kurzust.
- Jó lenne az órarendnek Google naptárhoz rendelése.

Kérvény problémák

- M100-as kérvény (Msc beiratkozási lap) hiba: ha nehezen és hosszadalmasan is, de javította az SDA most februárban.
- A kérvény kitöltés kényelmetlen, ha kitöltés közben valamit meg szeretne nézni a hallgató egy másik menüpontban, akkor félbe kell szakítania a kérvényt, majd újratekinteni. Miért nem lehet több párhuzamos nyitott Neptun ablak egy időben?

Általános problémák

- Az UniPoll (OHV) kitöltés közben rendszeresen elszállt, lefagyott. A kitöltési időszak utolsó hetére javította az SDA.
- Sokan szeretnék mobil eszközön használni a Neptunt: kellene egy mobilos változat.
- Laptop használatakor a képméretetek nem megfelelőek számukra.
- Sok kritika érte a webes felület kialakítást, a designt.
- A betűk halványak, rosszul láthatók. A kontrasztos megjelenítés jó lenne, de a menüpontok beleolvadnak a háttérszínbe, nem láthatók.
- Többfajta böngészővel és böngészőverzióval szeretnék használni a Neptunt.
- Szükséges lenne a keresési lehetőségek bővítése szerte az alkalmazásban.
- Sokak szerint nem logikus a menürendszer.
- Egyes menük neve meglehetősen különösen a külföldi hallgatóknak (Feladatok menüpont).
- Felület kialakítással kapcsolatosan a menüpontok elrejtésének lehetőségét a program fejlesztői már megvalósíthatóvá tették, de a felületek sok esetben nem kellően kidolgozottak.
- Gyakori jelenség: "Hiba a rendszerben, forduljon a tanulmányi osztályhoz." (Oldalfrissítés után megjavul, de újra oda kell navigálni a böngészőben.)
- A hallgatók sokszor nem szabályosan lépnek ki a Neptunból, így beállításukat a különböző felületeken nem őrzi meg a program és ezt hibának érzékelik.

4. A Neptun üzemeltetésének színvonala

Az összegzés ezen fejezetében a Neptun rendszer szorosán vett (a KTH kompetenciájába tartozó) üzemeltetésére, tágabb értelemben a Neptun adatbázisban tárolt adatok jóságára, használhatóságára vonatkozó (a KTH és a karok együttes kompetenciájába tartozó) észrevételeket gyűjtöttük össze, függetlenül attól, hogy azt melyik kérdéscsoportnál fejtette ki a hallgató.

Tantárgyfelvétel, vizsgajelentkezés

Érthető módon szinte mindenki szóvá tette ezt a komoly problémát. A Neptunt többnyire ez alapján ítélik meg. A többség javulást érzékelt az elmúlt évek során. Az egyidejű felhasználószám limitálásával most már legalább nem omlik össze a rendszer, a bejutott hallgatók tudnak dolgozni. Viszont a (megerősített hardver ellenére is) nagyon sokat, akár 1,5 - 2 órát is várni kell a bejutásra. Közben meg a szerencsések lefoglalják a jó helyeket, vagy el is fogynak a helyek a kurzusokon. Ez így igazságtalan, elfogadhatatlan. Leggyakoribb megoldási javaslatok:

- a tantárgyfelvétel széthúzása karonként és / vagy hallgatói teljesítmény alapján (tömeges igény!)
- hardver erősítése
- hardver bérlet a rohamok idejére
- felhő (cloud) használata a rohamok idején
- (önkéntes) gyűjtés szervezése a hardver beruházások támogatására (!)
- végzős informatikushallgatók segíthetnének szakmailag a probléma megoldásában
- terhelési tesztet szervezhetnének a hallgatók körében

- rohamok idején egy lebutított, minimál Neptun használata
- a Neptun tegye lehetővé a hallgatónak, hogy előzetesen összeállíthassa a kurzusait, órarendjét.

Mindegyik ötlettel érdemes foglalkozni, amit az elkövetkező hónapokban meg is teszünk.

Többen dicsérték a Neptun belépő oldalán olvasható beszámolókat (pdf), noha azok gyakran rózsaszínben tüntetik fel a valóságot. Különösen az előfordult várakozási idők alábecsültek. (Bár ezen már igyekeztünk javítani, a jelek szerint még mindig túl optimisták vagyunk...) Reklamálták az elmaradt beszámolókat (pl. a 2013. december 2-i vizsgajelentkezési rohamról). *Az észrevételeket figyelembe vesszük az elkövetkező beszámolók elkészítésénél.*

A regisztrációs hét végén, vasárnap este szokott még túlterhelési probléma lenni: erre valóban jobban kell majd figyelniük.

Üzemszünetek

A rendkívüli üzemszünetekről általában időben és jól kapnak tájékoztatást a hallgatók. Csak alkalmanként késik, vagy marad el az értesítés. *A jövőben még jobban figyelünk erre.*

A hozzászólásokból kiderül, hogy mindig rosszkor vannak az üzemszünetek. Ez felhasználói oldalról teljességgel érthető. De nekünk valahogy üzemeltetnünk kell ezt a rendkívül komplex rendszert... Az ellentmondás érzékeltetésére egy példa. Sokan tették szóvá, hogy most januárban a vizsgaidőszak kellős közepén (a január 18-19-i hétvégén) költöztettük az adatbázisunkat. Ez nyilván rosszkor jött a hallgatóknak. De nekünk nem volt más alkalmunk, hogy még a január 30-i tantárgyfelvétel előtt üzembe helyezzük az (alsó hangon) 7 hónapos procedúra után ideért új, nagyteljesítményű lemezes háttértárolónkat, amivel a 4340 maximális egyidejű felhasználószámot el tudtuk érni. Ilyen szituációk a jövőben is lesznek.

Ismét sokan sérelmezték, hogy miért nem fut 24 órában a Neptun. Értjük az igényt: sok hallgató éjjel 2-3-4 órakor még fönn van, tanul, dolgozik. Nekünk viszont menteni kell a napról napra nagyobb adatbázisunkat (ehhez nem feltétlenül kell leállítás, de sokkal egyszerűbb, ha van); továbbá be kell futtatnunk a szinte naponta érkező Neptun javításokat (amihez feltétlenül le kell állítanunk az alkalmazásokat). Plusz, amiről a felhasználók nem tudnak, igen gyakori, hogy hajnalban fél 5 és 6 között végzünk módosításokat, teszünk próbákat az adatbázisunkon, szervereinken. Ha a Neptun folyamatosan futna, az ilyen beavatkozások miatti leállításokat minden alkalommal előre meg kellene tervezni és hirdetni, ami nagyban nehezítené és lassítaná a munkánkat. *A hallgatók részéről jelentkező komoly igény miatt megvizsgáljuk, hogyan tudunk az elvárásoknak jobban megfelelni.*

Neptun támogatás

- Nem válaszolunk az (E-mail) megkeresésekre: ezt nem fogadjuk el, mindent elvárható, sőt többet is megteszünk ez ügyben.
- Nem javítjuk a hibákat: az ellenpróba alapján valósnak bizonyuló Neptun hibákat, a reális fejlesztési igényeket mindig továbbítjuk az SDA-nak. A reakcióidő persze (a probléma mélységétől függően) meglehetősen különböző.

Neptun adminisztráció

- A tantárgyakra vonatkozó információk pl. tantárgykör, jegyzetek nagyrészt üresek. A tantárgy előkövetelményében található szöveges magyarázat sokszor nem fedi a tényleges, tantárgynál illetve kurzusnál beállított előkövetelményt. Az időpontok és gyakorlatvezetők kitöltése hiányos. (Ez a karok, tanszékek feladata lenne.)
- Fontos lenne a kurzusoknál a várólisták használata. (Ez a karok, tanszékek feladata lenne.)
- Hiányként jeleznek olyan funkciókat, amelyek a meg nem vásárolt Neptun Meet Streetben (NMS) megtalálható, vagy a BME-n nem használatosak (kapcsolat az oktatóval, feladatok, háttéranyagok)

küldése-kapása, konzultáció, „miért kell ZV-re kérvényben jelentkezni, mikor ott a funkció a Neptunban”). (Ezek bevezetéséről egyetemi szintű döntés szükséges.)

- A kérvények ügyintézése lassú. (Ezen a döntéshozó karokkal együtt javítanunk kell!)
- A kérvények közül sok az inaktív (azaz pillanatnyilag nem beadható), amelyeket a hallgatók hiányolnak a HWEB-en megjelenő listából, mert a KTH honlapján úgy szerepelnek, mint (valamikor) beadhatók. (Megvizsgáljuk a problémát.)
- Legyen a kérvénymelléklet maximális mérete nagyobb. (Már megemeltük a limitet!)

Az értékes hallgatói észrevételeket megszívleljük a KTH működésében, illetve a karokra tartozókat továbbítjuk részükre. A jó fejlesztési ötleteket pedig a Neptunt fejlesztő cégnek továbbítjuk. Ezen intézkedések nyomán a hallgatók Neptun használata remélhetőleg egyszerűbbé és probléma mentesebbé válik a nem távoli jövőben.

5. A KTH működésével kapcsolatos egyéb észrevétel, javaslat

(Összeállította: Szabó Mihály igazgató)

Az összegző vélemény kifejtésére szolgáló mezőbe összesen 235 úrlapon írtak a hallgatók. Ezek közül jó néhány nem tartalmazott információt, pl. „nincs további véleményem”, így az értékelhető mezők száma **194** volt.

Többen, egyébként teljesen érthetően a korábban már valamelyik kérdésre írt véleményüket ismételték meg, illetve hangsúlyozták, – pl. a nyitva tartással, vagy a Neptunnal kapcsolatban, – de sokan összegző megállapítást is tettek. A KTH-ra vonatkozó megállapítások többségében inkább elismerés (45 esetben), vagy javaslat (20 esetben) szerepelt, mint negatív észrevétel (26 esetben), de találkozhattunk nem a KTH-ra vonatkozó véleményekkel (8 esetben) is.

A leggyakrabban hangsúlyozott témák:

A Neptunt összesen 46 vélemény érintette. Ezek többsége elmarasztalta, azonban vannak javulást megállapító, sőt a rendszert kiválóan minősítő hallgatók is, igaz kisebb számban. A negatív vélemények nagy többsége, 27 vélemény a tantárgyfelvételt ostromozza. A hallgatók nem tudják, (de rajtunk kérünk számon), hogy az elcsúsztatott tantárgyfelvétel nem a KTH miatt nem valósult meg. A mi véleményünk az övékkel (és az előző évi elégedettségméréshez kapcsolt szavazás egyértelmű eredményével) megegyezően az, hogy a tantárgyfelvételt oktatásszervezési intézkedésekkel szét lehetne húzni. A tantárgyfelvétellel kapcsolatban néhányan megemlítették az ELTE „mázlifaktoros” jelentkezését, amit nem támogatnak.

A 2. kérdésben szerepelt ugyan, de itt is 27 hallgató tért ki a nyitvatartási időre. Döntő többségükben a növelését, illetve a hallgatói időbeosztáshoz való illesztését kérik, de erre vonatkozóan csak kevesen adnak konkrét javaslatot. Többen azt is javasolják, hogy csúcsidőben legyünk nyitva hosszabb időben. Ők nem tudják, hogy ez megoldott, a félév 1. és 2. oktatási hetében a hallgatói jogviszonyigazolások, január első heteiben a BSc/BA diplomaigazolások kiadása miatt, valamint a március és október végi napokban a diákigazolványok érvényesítése miatt gyakorlatilag a teljes munkaidőben nyitva van a hivatal.

A vélemények alapján egyrészt a honlapunkon történő szavazással és a KHK-k bevonásával felmérjük az igényeket, a honlapon rendszeresen visszajelzést adunk az ügyfélforgalom adatairól, valamint az új ügyfélhívó segítségével (csak!) a bonyolultabb ügyekben lehetőséget adunk az internetes előfoglalásra. A hallgatói javaslatok közül éppen az utóbbi kettőt tudjuk hasznosítani a munkában.

A vélemények közül 12 db a megfelelő ismeretek hiányából fakad. Pl. a félévek elején, végén körleveleket adunk ki a teendőkről, de ezt a hallgatók mégsem ismerik, illetve a diákigazolványok kezeléséről szóló kormányrendeletben, vagy a TVSz-ben előírt teendőket a hivatal túlkapásaként értelmezik.