

_HAK_20190110

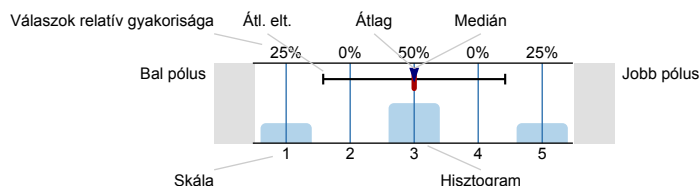
Válaszadók száma = 637



Felmérés eredmények

Jelmagyarázat

Kérdésszöveg



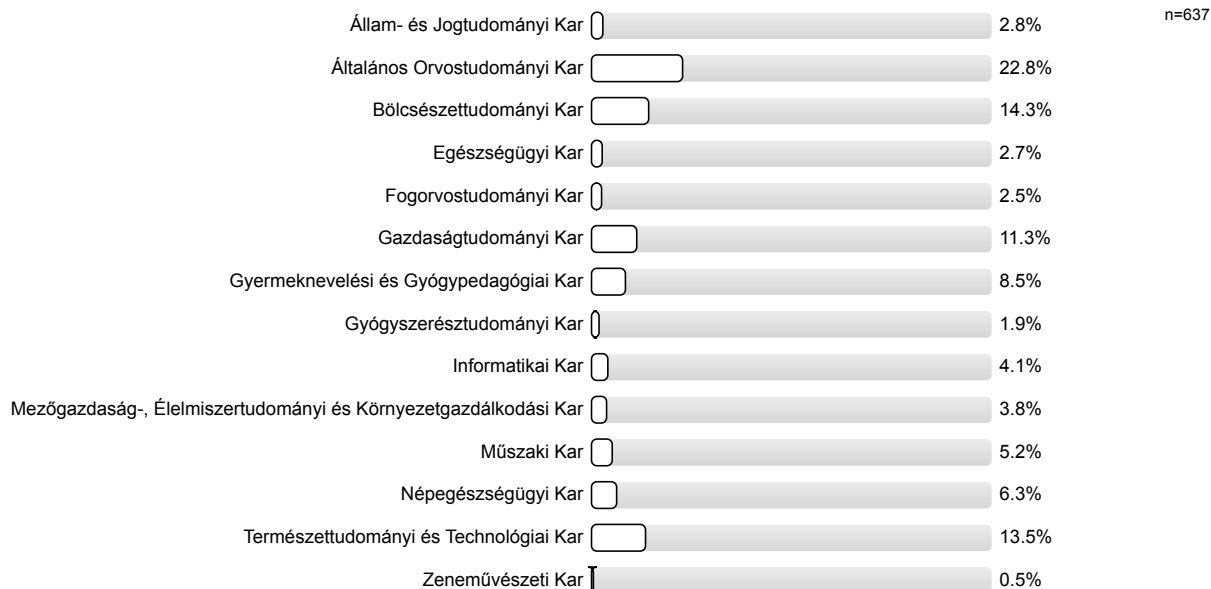
n=mennyiség
 átl.=átlag
 md=Medián
 elt.=Átl. elt.
 tart.=tartózkodás

1. Hallgatói ügyek

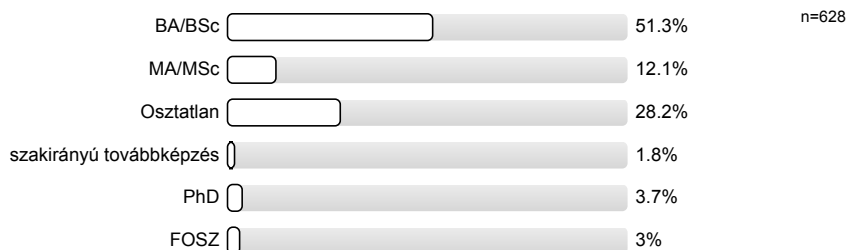
Kedves Hallgató!

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

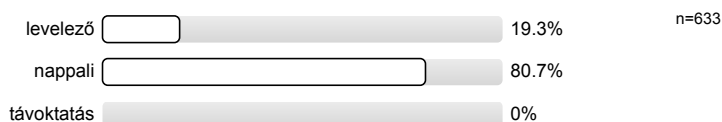
1.1) Melyik karon tanul?



1.2) Milyen szintű képzésben vesz részt?



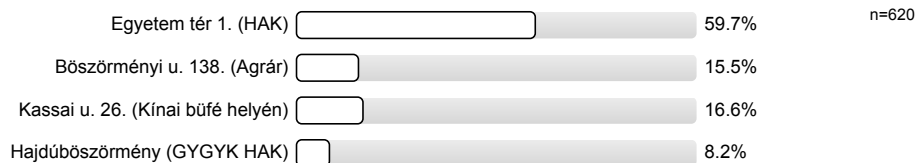
1.3) Milyen tagozatra jár?



1.4) Milyen képzési formában vesz részt?



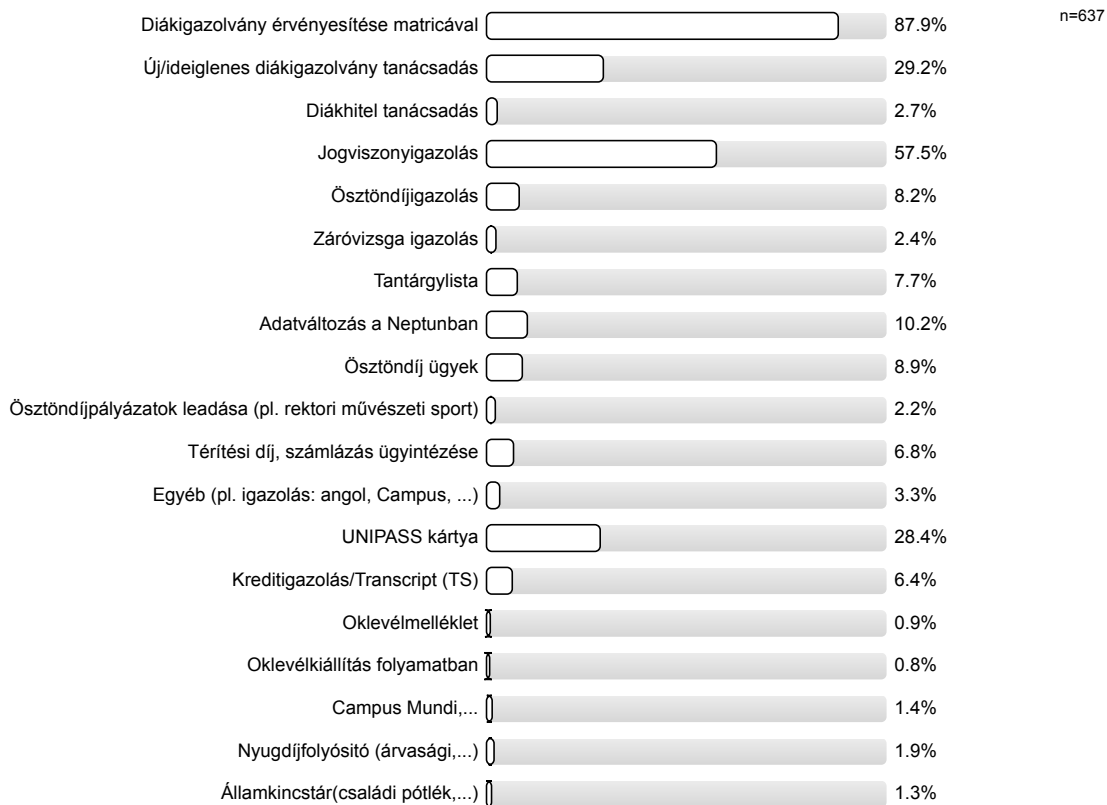
1.5) Melyik Ügyfélszolgálati Irodát kereste fel?



1.6) Milyen gyakran keresi fel személyesen az Ügyfélszolgálati Irodát:



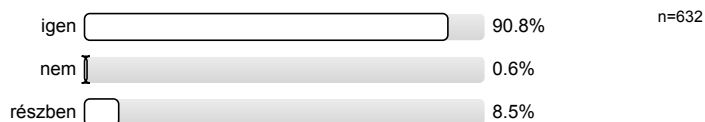
1.7) Milyen ügy(ek)ben keresi fel személyesen az Ügyfélszolgálati Irodát:



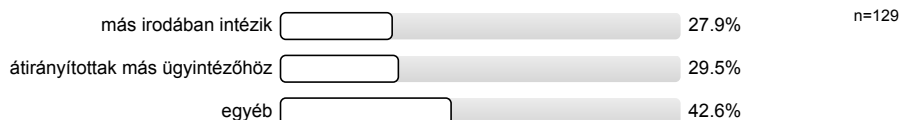
1.9) Mennyi időt kellett várakoznia:



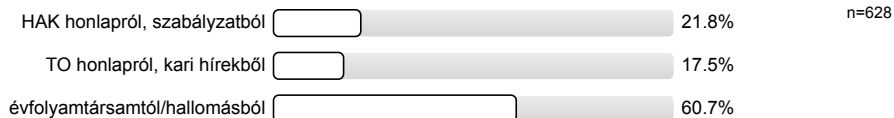
1.10) Sikerült-e ügyét elintéznie:



1.11) Ha nem sikerült az ügyintézése, miért:



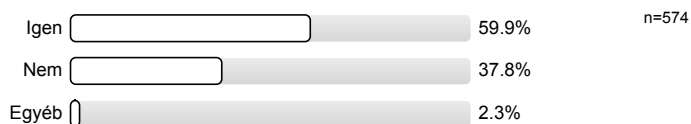
1.12) Honnan ismeri a HAK és a TO munkamegosztását?



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



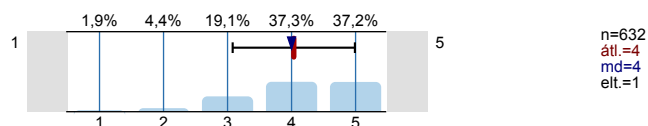
1.14) Ahol a HAK és a TO még nincs szétválasztva, ott igényelné-e a külön HAK iroda működését, egységes, állandó nyitva tartással?



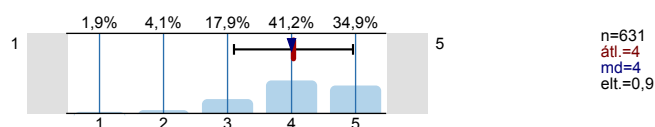
2. Ügyintézés

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

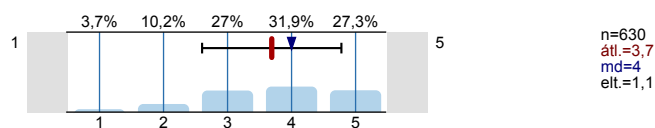
2.1) Mennyire elégedett-e az Ügyfélszolgálati Iroda kialakításával:



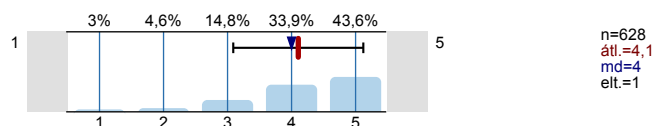
2.2) Mennyire elégedett az Ügyfélszolgálati Iroda tevékenységével:



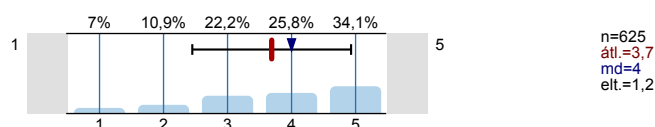
2.3) Mennyire elégedett-e az ügyintézéshez kapcsolódó tájékoztatással:



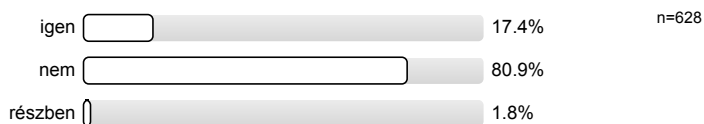
2.4) Mennyire elégedett az Ügyfélszolgálati Iroda munkájának pontosságával:

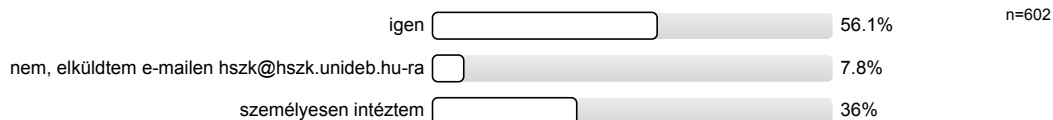
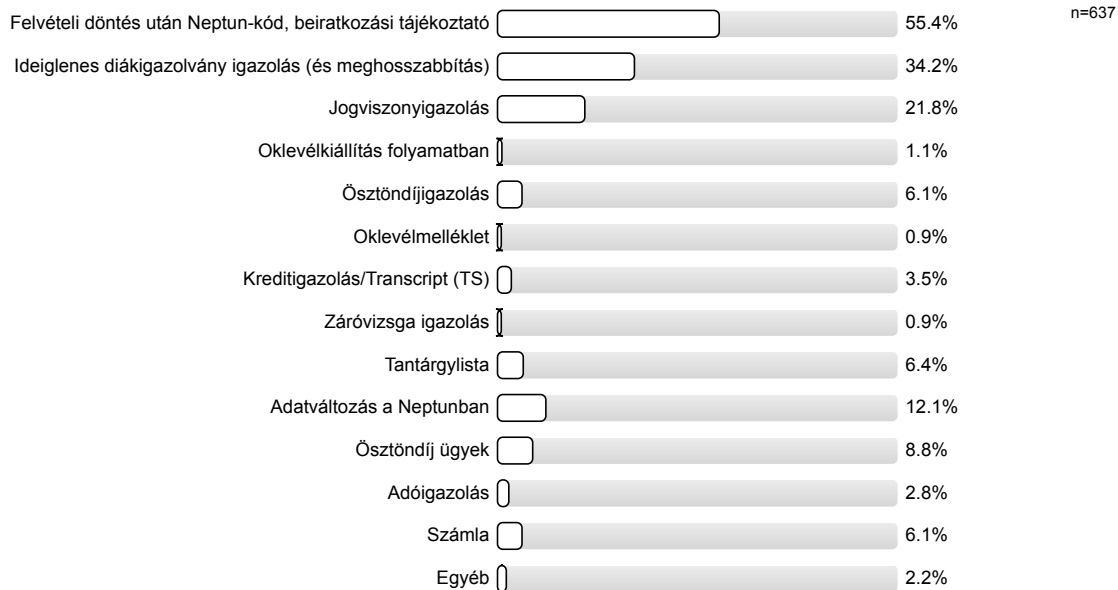
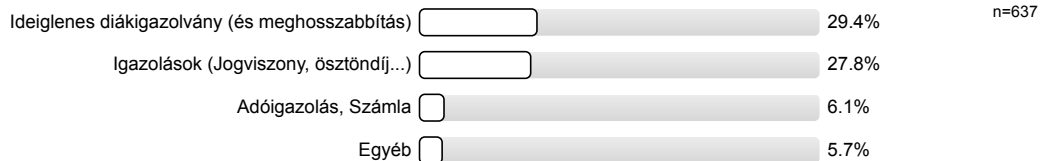
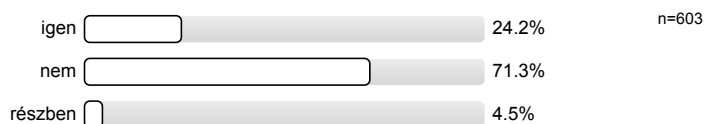


2.5) Mennyire udvariasak az Ügyfélszolgálati Iroda munkatársai:



2.6) Használt-e már elektronikus kérvényt a Neptunban?

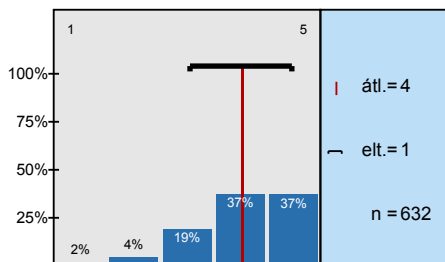


2.8) **Előfordult-e, hogy adatainak változását a Neptunba vezette be?**2.9) **Milyen ügy(ek)ben kért/kapott információt/igazolást fájlban, e-mailen hszk@hszk.unideb.hu címről:**2.11) **Milyen ügy(ek)ben kért/kapott információt/igazolást postai levélben a Hallgatói Adminisztrációs Központból?**2.14) **Tudja-e, hogy az EK, GYGYK hallgatóit is fogadják az Ügyfélszolgálati Irodák, és a diákigazolvánnyal, matricával kapcsolatos ügyeik a saját karuk TO-ján is intézhetőek?**

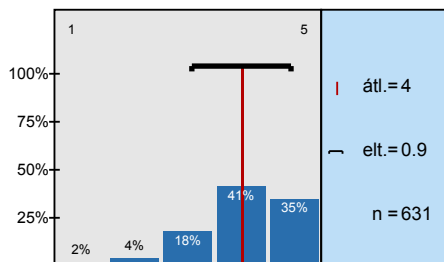
Köszönjük, hogy kitöltötte kérdőívünket!

Hisztogram skálázott kérdésekhez

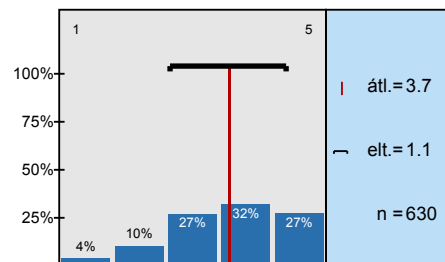
Mennyire elégedett-e az Ügyfélszolgálati Iroda kialakításával:



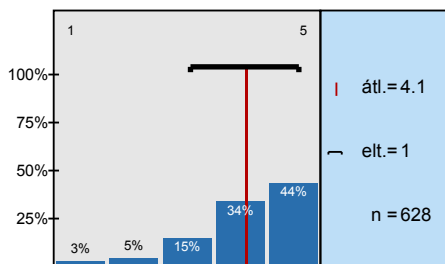
Mennyire elégedett az Ügyfélszolgálati Iroda tevékenységével:



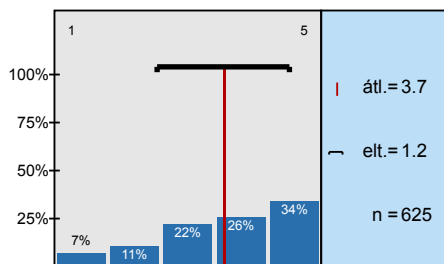
Mennyire elégedett-e az ügyintézéshez kapcsolódó tájékoztatással:



Mennyire elégedett az Ügyfélszolgálati Iroda munkájának pontosságával:



Mennyire udvariasak az Ügyfélszolgálati Iroda munkatársai:



Profil

Összehasonlítás: _HAK_20190110

A profilvonalban használt értékek Átlag

2. Ügyintézés

2.1) Mennyire elégedett-e az Ügyfélszolgálati Iroda kialakításával:	1	5	n=632	átl.=4,0	md=4,0	elt.=1,0
2.2) Mennyire elégedett az Ügyfélszolgálati Iroda tevékenységével:	1	5	n=631	átl.=4,0	md=4,0	elt.=0,9
2.3) Mennyire elégedett-e az ügyintézéshez kapcsolódó tájékoztatással:	1	5	n=630	átl.=3,7	md=4,0	elt.=1,1
2.4) Mennyire elégedett az Ügyfélszolgálati Iroda munkájának pontosságával:	1	5	n=628	átl.=4,1	md=4,0	elt.=1,0
2.5) Mennyire udvariasak az Ügyfélszolgálati Iroda munkatársai:	1	5	n=625	átl.=3,7	md=4,0	elt.=1,2