



Fecskepalota – Szép Jelen Alapítvány

Kérdőíves elemzés a Fecskepalotáról

**Készült az Erzsébet-program által kiadott kérdőív
segítségével**

Készítette: Hegyi Bella

2013



Tartalom

1. A vendégkör	2
1.1. Demográfiai adatok	2
1.2 Milyen közösségek érkeznek?	2
1.3 Honnan érkeznek a vendégek?	2
2. Elégedettség	3
2.1 Szolgáltatások és elégedettség	3
2.2 Visszatérés és ajánlás	5
3. Informálódás és utazás	6
4. Nyaralási szokások	6
4.1 Alkalom a nyaralásra	6
4.2 Nyaralási szezon	7
4.3 Nyaralási helyszín	7
4.4 Ellátási módra való igény	8
5. Költségek	9
6. Összegzés és következtetés	10

1. A vendégkör

Elemzésünk első részében ismerjük meg a megkérdezettek körét, vagyis a nemek szerinti eloszlást, a lakhelyeket és a közösségeket, amikkel a vendégek érkeznek.

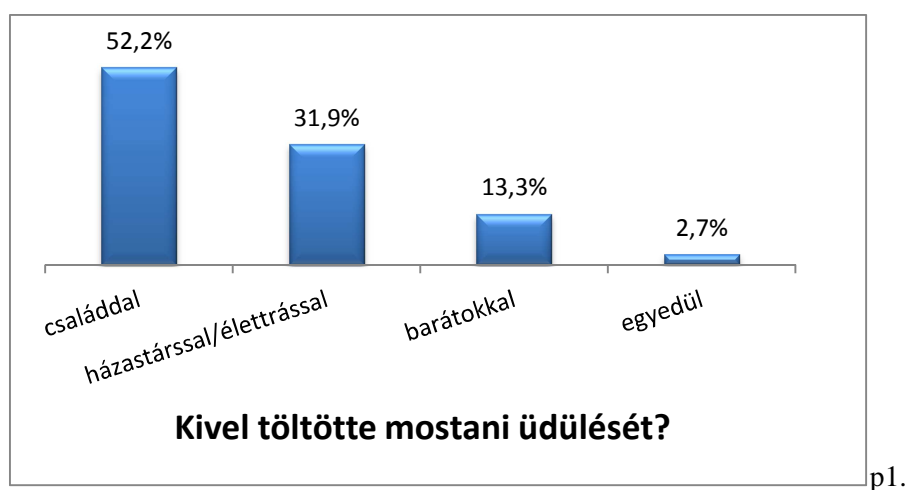
1.1. Demográfiai adatok

Összesen **119 személy** kérdeztünk meg a felmérés során, melyből **77 nő** és **40 férfi** (két személy nem válaszolt). Ezek közül **11** valamilyen **fogyatékossgal** rendelkezik (három látás-, mozgás- és értelmi- illetve egy személy hallássérült).

Az alanyok 2013.07.16 és 2013.11.26. töltötték ki a kérdőívet.

1.2 Milyen közösségek érkeznek?

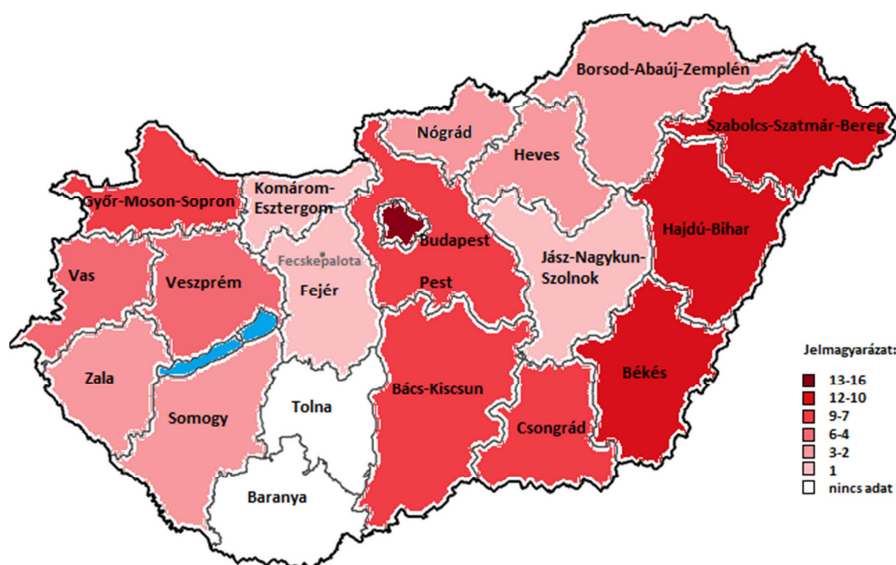
A lentebbi oszlopdiagram (p1.) a Fecskepalotába **érkező közösségeket** ábrázolja. Ezek a közösségek a következő kategóriákat foglalják magukba: család, házastárs/élettárs, barátok és egyedül. A megkérdezettek 52,2%-a a családjával, 31,9%-a házastársával/élettársával, 13,3%-a barátokkal érkezett az üdülőházba. Csupán 2,7%-a érkezett egyedül. Látható, hogy a domináló két közösségi csoportok a családok és a párok.



1.3 Honnan érkeznek a vendégek?

A következőkben azt vizsgáljuk, hogy a megkérdezettek, az ország **melyik részéből érkeznek**. A lenti térkép (p2.) segítségével szemléltetjük a válaszokat. A válaszokat irányítószámokban kellett megadni a vendégek, ezeket megyék szerint csoportosítottuk az átláthatóságért. A piros szín árnyalatai felhasználva az alábbiak a csoportok: a piros világos árnyalatai jelzik a területeket, ahonnan kevesen érkeztek, a piros sötét árnyalatai pedig ezzel ellentétesen, azokat a területeket jelölik, ahonnan sokan érkeztek. A jelmagyarázatban a

számok azt jelentik, hogy átlagosan hány ember érkezett az adott megyékből. Ezek figyelembe véve az eredmények a következők. A megkérdezettek nagy hányada Budapestről érkezik, ezt követi a keleti országrész, vagyis Szabolcs-Szatmár-Bereg, Hajdú-Bihar és Békés megye. Majd ezeket követi Pest, Bács-Kiskun, Csongrád és Győr-Moson-Sopron megyék. A fentebb felsorolt megyék közül érkezett a megkérdezettek legnagyobb része, vagyis 75,3%. A többi megye melyek színe egyre világosabb, a maradék 24,7% képezi a megkérdezettek lakhelyének. Három megyéből csupán csak egy személy érkezett (Komárom-Esztergom, Fejér és Jász-Nagykun-Szolnok).



p2.

2. Elégedettség

Ebben a fejezetben a vendégek **elégedettségét** fogjuk megvizsgálni nyolc tényezőn keresztül, továbbá a visszatérési szándékot és azt, hogy ajánlanák vagy sem a Fecskepalotát az ismerőseiknek a megkérdezettek.

2.1 Szolgáltatások és elégedettség

A lenti táblázatban (p3.) nyolc tényezőt foglaltunk össze, amelyekről megkérdeztük az üdülők véleményét (különböző szolgáltatásokkal való elégedettség). Megkértük, hogy a különböző itemekkel való **elégedtségüket helyezték el egy skálán**. A skála 1-től 5-ig terjed, hasonlóképpen a magyar osztályzási rendszerhez. Az elégtelen a legrosszabb minősítés és a jeles a legjobb. Ezek között áll az elégséges, közepes illetve jó minősítés. Most lássuk, hát az eredményeket.

Százalékos értékelés	elégtelen	elégséges	közepes	jó	jeles
Program által nyújtott szolgáltatások	0	0	1,7	17,8	80,5
Recepció munkája	0	0	9	6	93,2
Szobák minősége, felszereltsége, tisztasága	0	0,9	12	29,9	57,3
Fürdőszobák minősége, felszereltsége, tisztasága	2,5	2,5	5,6	26,3	62,7
Ételek választéka és minősége	0	0	0,8	21,2	78
Vendéglátó munkatársak	0	0	1,7	8,5	89,8
Programok kínálata	0	0	0,8	16,1	83,1
Szálloda/üdülőház által nyújtott szolgáltatások	0	0,9	4,3	16,2	78,6

p3.

Az első kérdés az **Erzsébet-program által nyújtott szolgáltatások** minőségére vonatkozik. A válaszadók 80,5%-a jelesnek ítélte, 17,8% jónak és 1,7% közepesnek. Egy negatív hatású osztályzatot sem kapott.

A második item a **recepció munkájának illetve gyorsaságának** értékelésére irányul. Az előzőhöz hasonlóan csupa pozitív jelöléseket kapott. 93,2% jeles, 6% jó és 9% jó (az elégtelen és az elégséges 0%). Ez a legkiemelkedőbb a nyolc közül, ahol a jeles minősítés ilyen erősségű.

A harmadik kérdés a **szobák minőségére, felszereltségére és tisztaságára** vonatkozik. Az értékelések a következők: elégtelen 0%, elégséges 0,9%, közepes 12%, jó 29,9% és 57,3% jeles.

Negyedik kérdésre, mely úgy hangzik, hogy „Mennyire van megelégedve a **fürdőszobák minőségével, felszereltségével illetve tisztaságával?**”, a következő válaszokat kaptuk: 2,5% elégtelen és elégséges, 5,6% közepes, 26,3% jó és 62,7% jeles.

Ötödik kérdés **az ételek minőségét és választékát** veszi górcső alá. A válaszadók 78%-a ítélte jelesnek ezt a szolgáltatást. A maradék pedig 21,2% jónak illetve 0,8% közepesnek.

A hatodik item a **vendéglátásban dolgozó munkatársak** értékeléséről szól. Ismét nem kapott helyet a skála első két helye az elégtelen és elégséges. 1,7% minősítette közepesnek, 8,5% jónak és 89,8% jelesnek.

A **programok kínálatára** vonatkozóan a válaszadók 0,8% közepesnek, 16,1% jónak és 83,1 % jelesnek ítélte.

Végezetül a **szálloda/üdülők ház által nyújtott szolgáltatásokra** kapott válaszoknál szintén domináltak a pozitív hatású válaszok. Csupán 0,9% adott elégségest, a többi 4,3% közepes, 16,78% jót és 78,6% jelest.

Összesékképp meg kell említeni, hogy a vélemények egyöntetűen rámutattak az elégedettségi szintre. Minden egyes item esetében kiemelkedőek voltak az elégedett válaszok, továbbá a skála két pozitív értéke (jó, jeles), között is nagy különbség van hisz itt a válaszok nagyon nagy hányada 57% felett van.

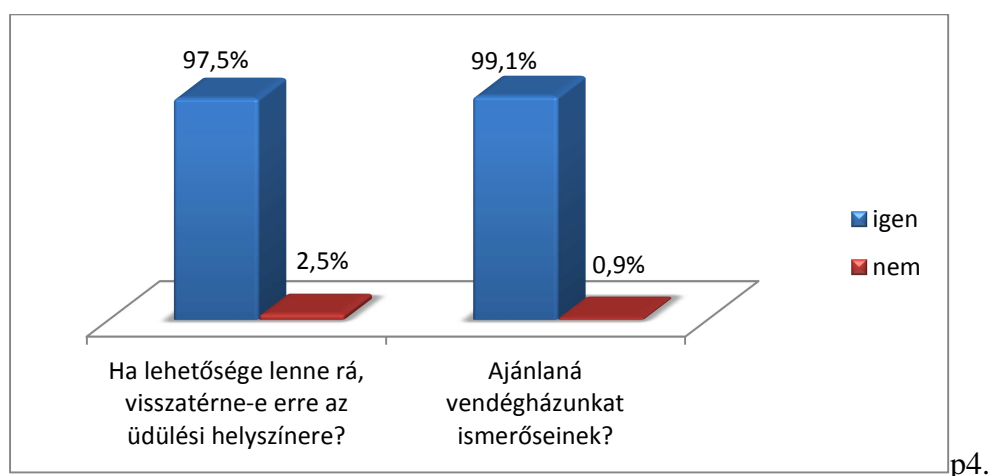
2.2 Visszatérés és ajánlás

Ebben az alfejezetben azt vizsgáljuk meg, hogy ha a vendégeknek lehetőségük lenne, **visszatérnének-e a Fecskepalotába**, illetve azt, hogy **ajánlanák-e ismerőseiknek** a vendégházat (p4.)?

Az első kérdésre a válasz nagy különbséggel oszlik meg, ugyanis 97,5% visszatérne a Fecskepalotába s csupán 2,5%-a nem.

A második kérdésnél hasonló az arány. A válaszadók 99,1%-a ajánlaná a vendégházat ismerőseinek.

Összességében e két kérdésre kapott válaszok nagy elégedettségre utalnak, csakúgy, mint a fentebbi esetekben.



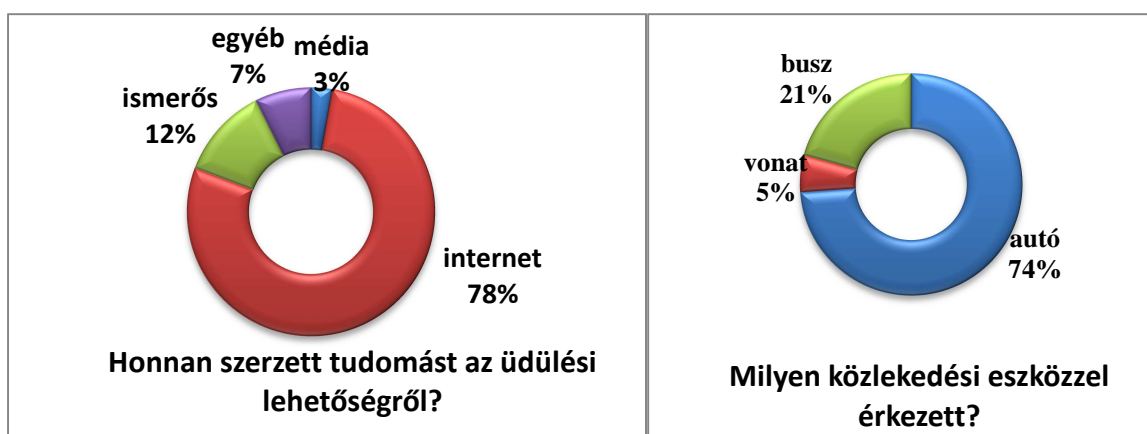
3. Informálódás és utazás

Ebben a részben azt vizsgáljuk meg, hogy honnan informálódtak a vendégek és, hogy milyen közlekedési eszközzel érkeztek a Fecskepalotához.

A válaszadók túlnyomó többsége, 78%, az internetről **szerzett tudomást az üdülési lehetőségről**. A maradék az ismerősöktől (12%), a médiából (7%) és egyéb forrásokból (3%) informálódott. A válaszok eloszlását a lenti kördiagramon ábrázoltuk (p5.).

Arra a kérdésre, hogy **milyen közlekedési eszközzel érkezett** a válaszok a következők: 74% autóval, 21% busszal és 5% vonattal jött az üdülőházhoz (p6.).

Fontos kiemelni, hogy az internet napjainkban fő információforrássá vált, és ez az elemzésből is kiderül.



p5.

p6.

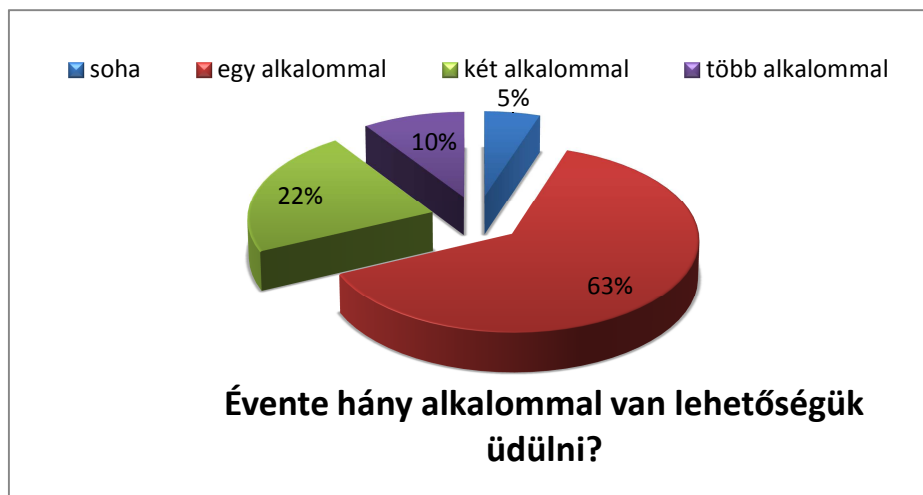
4. Nyaralási szokások

Ez a fejezet a **nyaralási szokásokat** foglalja össze röviden. Megnézi, hogy évente hány alkalom nyílik a nyaralásra, melyek a kedvelt évszakok az üdülésre. Továbbá választ kapunk arra, hogy melyik ellátási módot részesítik előnyben a vendégek, és hogy Magyarország melyik részét választanák vakációk helyszínéül.

Lássuk, hát az első témakört.

4.1 Alkalom a nyaralásra

Megkérdeztük a vendégeket, hogy **évente hány alkalma nyílik a nyaralásra?** A legtöbbször évente egy alkalma van nyaralni, ez 63%. 22%-nak évente kétszer, 10%-nak több alkalommal és 5%-nak nincs évi egy alkalma, hogy elmenjen üdülni. A lenti kördiagramon szemléltettük a válaszokat (p7.).



p7.

4.2 Nyaralási szezon

A nyaralási szezon című alfejezetben azt vizsgáljuk meg, hogy **melyik évszakban** mennek szívesebben nyaralni az emberek. A lenti oszlopdiaagramon (p8.) szemléltettük a válaszok eloszlását. A nyár a legkedveltebb évszak, ezt követi az ősz, a tavasz és végül a tél.



p8.

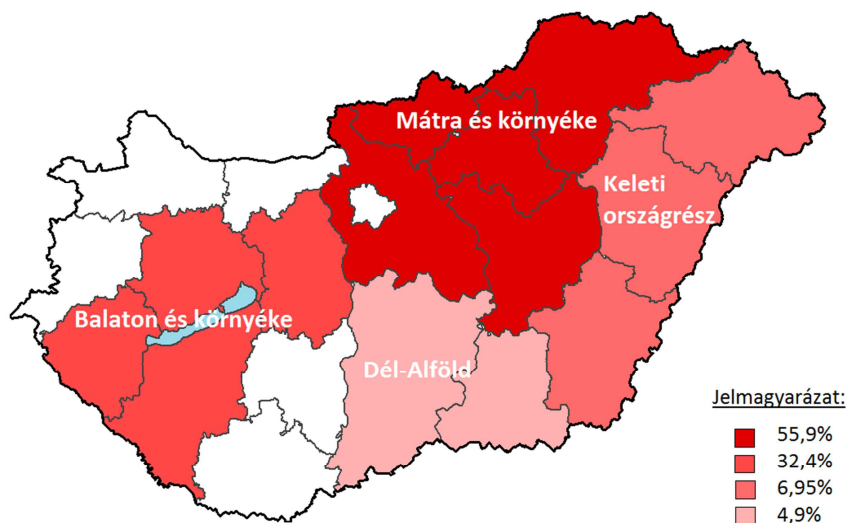
4.3 Nyaralási helyszín

A lenti térkép segítségével (p9.) szemléltetjük az **ország** azon **részeit**, amelyeket a válaszadók, Magyarországon belül, szívesen választanák **nyaralásuk helyszínéül**. A sötétpiros szín a legnépszerűbb, a kevésbé kedvelt helyszín pedig világos rózsaszín.

A legnépszerűbb hely a Mátra és környéke, ezt választotta a megkérdezettek több mint 50%-a. A második helyen áll a Balaton és környéke több mint 30%-kal. Harmadikon a keleti országrész, itt nagymértékben csökken a népszerűség, ugyan is ide csak 6% menne el üdülni. Utolsó helyen pedig a Dél-Alföld szerepel kevesebb, mint 5%-kal.

A Fecskepalota megkérdezett vendégei, az országos kedvelt nyaralóhelyül a Mátra és környékét választotta.

Ha lehetősége lenne rá, az ország melyi részén üdülne?

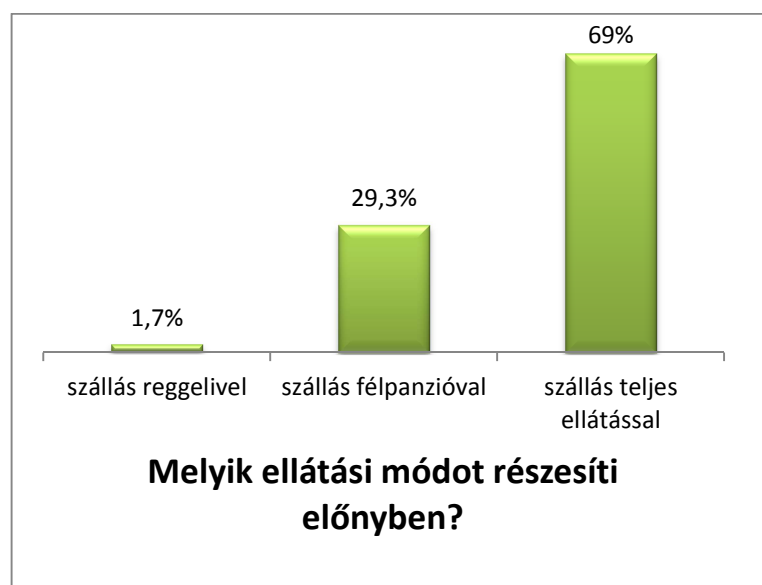


p9.

4.4 Ellátási módra való igény

Kérdésünkre, hogy „**melyik ellátási módot részesítik előnyben**” (p.10) a vendégek a következő válaszokat kaptuk: az esetek túlnyomó többségében (69%) a megkérdezettek azt választották, hogy a szállást teljes ellátással részesítik előnyben. Ezt követte a „szállás félpanzióval” című kategória 29,3%-kal. Legvégül pedig a szállás reggelivel, amelyet csak 1,7% részesít előnyben.

Tehát a vendégek 69%-a a szállást teljes ellátással igényli és szereti.



p10.

5. Költségek

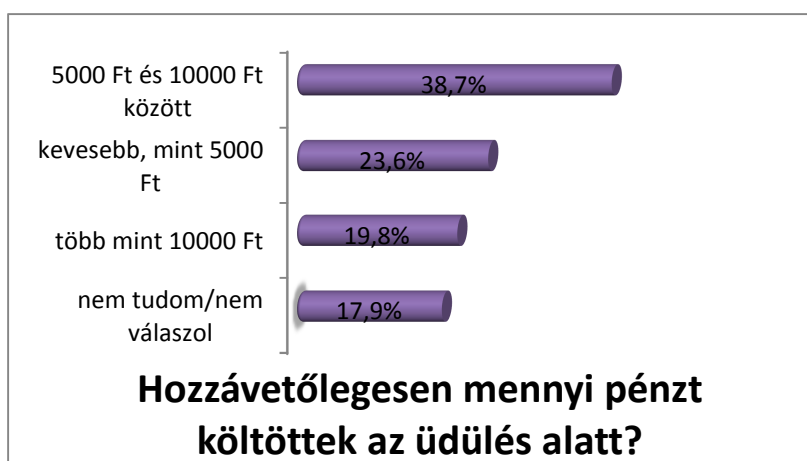
Az utolsó nagy fejezetünkben megnézzük, hogy a Fecskepalota megkérdezett vendégei átlagban **mennyit költenek** ott létük alatt (p.11). Ez a fajta költség az üdülés alatt elköltött pénzmennyiségre vonatkozik, nem tartozik bele a szállás és étkezés.

A költségeket három árkatóriába soroljuk:

1. 5000 Ft és 10000 Ft között
2. kevesebb, mint 5000 Ft
3. több mint 10000 Ft.

A *legtöbben* (38,7%) 5000 Ft és 10000 Ft között költöttek az üdülés alatt, ezt követi a kevesebb, mint 5000 Ft kategória 23,6%-kal és legvégül pedig 19,8% több mint 10000 forintot költött az üdülés alatt.

Tehát a vendégek többsége 5000 és 10000 Ft között költ az üdülés alatt.



p11.

6. Összegzés és következtetés

Az **eredmények** a válaszok szempontjából **reprezentatív**ak voltak, az esetek többségében egyértelmű eredményekkel.

A Fecskepalota a közösségek üdülőháza. De mégis melyek azok a közösségek, akik a leggyakrabban látogatják a Fecskepalotát? Elemzésünkéből kiderül, hogy ezek a csoportok nem mások, mint a **családok** és szűkebb családi körök, ezeket pedig a **baráti társaságok** követik. A vendégek többsége Budapestről és a keleti országrészből érkezik. Továbbá azt is megtudtuk, hogy többsége autóval érkezik és az interneten bukkant rá a Fecskepalota nyújtotta lehetőségekre.

Az elégedettséget vizsgáló fejezetben kiderült, hogy a Fecskepalota egy igen elégedett vendégkörrel büszkélkedhet, ugyanis az **elégedettség foka** minden egyes vizsgált tényező esetében **nagyon magas**. Ebből kifolyólag a megkérdezettek több mint 97%-a visszatérne az üdülőházba és ajánlaná barátainak és ismerőseinek.

A **nyaralási szokások** fejezetben beszámoltunk arról, hogy a megkérdezettek több mint 60% csak *évi egy alkalommal* tud elmenni üdülni és sokan **nyáron** tennék ezt. A hazai **legnépszerűbb üdülési helynek** a Mátra és környéke illetve a Balaton és környéke bizonyult.

Az **ellátással** kapcsolatban azt az eredményt kaptuk, hogy a válaszadók nagy hányada kedveli és igényli a szállást teljes ellátást.

Végezetül a **becsült költségek** összegénél arra a következtetésre jutottunk, hogy a vendégek többsége 5000 Ft és 10000 Ft között költekezik az üdülésük alatt.