

Fecskepalota – Szép Jelen Alapítvány



A Fecskepalota vendégeinek elégedettsége 2016-ban

Készült a Fecskepalota által kiadott kérdőív
segítségével

Készítette: Hegyi Bella



2016

Tartalomjegyzék

Táblajegyzék	2
1. Bevezető	3
2. Elégedettség 2016-ban	4
2.1. A vendégkör	4
2.2. Elégedettségi mutatók	6
2.3. Integráció az üdülés alatt	9
2.4. Javaslatok és benyomások	10
2.5. Általánosságban a Fecskepalotáról	12
2.4. Visszatérés és ajánlás	14
13. A 2015-ös és 2016-os vendégkör elégedettségének összehasonlítása	14
14. Eredmények	16

Táblajegyzék

1. A megkérdezettek érkezési helye, 2016	4
2. Informálódási forrás, 2016	5
3. Elégedettség 9 kategóriában	6
4. Elégedettség 7 nagy kategóriában	8
5. Üdülési közeg	9
6. A vendégek közérzete az üdülés elején és végén	10
7. Tényezők, melyek miatt a vendégek a Fecskepalotát választották üdülésük helyszínéül	10
8. Ami a legjobban tetszett a Fecskepalotában	11
9. Ami a legkevésbé tetszett a Fecskepalotában	11
10. A leggyakoribb jellemzések a Fecskepalotáról	12
11. Általános elégedettség	13
12. Ajánlási és visszatérési szándék	14
14. Elégedettség 2015-ben és 2016-ban	15

1. Bevezető

A 2016-os felmérés során 182 vendéget kérdeztünk meg a Fecskepalota elégedettségével kapcsolatban. A kérdőívek kitöltése 2016.05.12. - 2016.11.04. között zajlott le.

A kérdőív számos szempont alapján közelíti meg az (1) **elégedettség** vizsgálatát illetve kérdez rá (2) **javaslatokra**, (3) **integrációs folyamatokra**, a (4) **vendégkör megismerésére** és a **visszatérési szándékra**. A Fecskepalotában nyújtott szolgáltatásokra és folyamatokra külön kérdéskör foglalkozik, melyek a következőket foglalják magukba:

- Az ételek minősége és mennyisége
- Szobák felszereltsége és tisztasága
- Fürdőszobák felszereltsége és tisztasága
- A vendéglátásban dolgozó munkatársak értékelése
- Az üdülés közben biztosított programok értékelése
- A Fecskepalotában való üdülés értékelése
- A Fecskepalota tisztaságának értékelése
- A Fecskepalota kisparkjának értékelése
- A sporteszközök értékelése

Ezeket egy 5 pontos skálán kellett értékelni, ahol az egyes a legrosszabbnak az ötös pedig a legjobb értékelésnek felel meg (1 elégtelen, 2 elégséges, 3 közepes, 4 jó és 5 jeles).

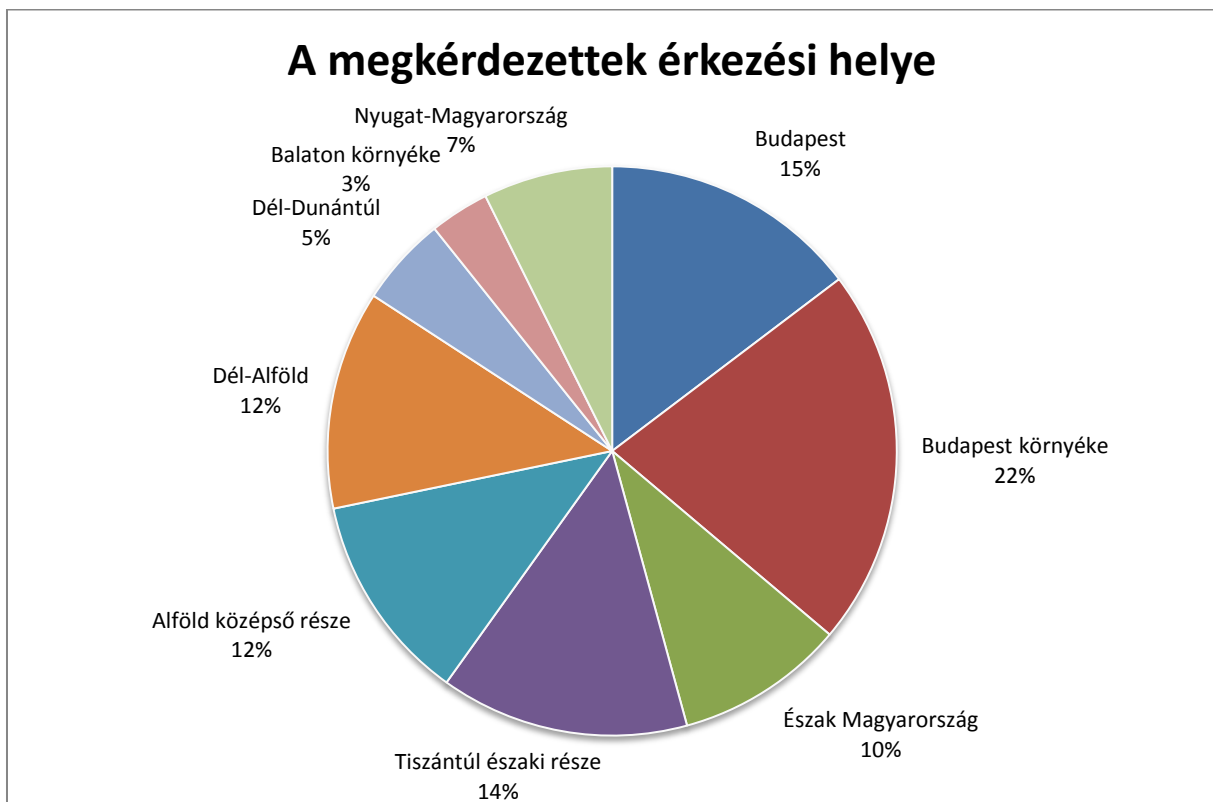
A következőkben részletesen megnézzük, hogy milyen eredményeket kaptunk mind a négy szempontnál. Először megismerkedünk, a 2016-os vendégkörrel majd felvázoljuk az elégedettségre vonatkozó eredményeket, ez után következhet az integrációval kapcsolatos kérdéseinkre kapott visszajelzések és végezetül a vendégek által megfogalmazott javaslatokat és benyomásokat fogjuk megvizsgálni. Az elemzés legvégén az eredményeket összehasonlítjuk a tavalyi felmérésünk eredményeivel és értékeljük a 2016-os elégedettséget.

2. Elégedettség 2016-ban

2.1. A vendégkör

A kérdőívet kitöltők közül 132 nő (73%) és 49 férfi (27 %) volt, ezen személyek átlagéletkora 51 év.

Az alábbi ábrán (1) azt tüntettük fel, hogy a válaszadók az ország melyik részéről érkeztek. Láthatjuk, hogy legtöbbjük 22%-a, Budapest környékéről érkezett, a második leggyakoribb környék nem más, mint Budapest 15%-kal, harmadik helyen pedig 12%-kal, Tiszántúl északi része áll.



1. A megkérdezettek érkezési helye, 2016

A vizsgálat során arra is kíváncsiak voltunk, hogy a vendégeink **honnan informálódnak** illetve, **hogyan jutnak el** hozzánk?

A megkérdezettek többsége az internetet jelölte meg forrásának (64%), második leggyakoribb információforrás az egyéb kategóriában megjelöltek voltak – főleg munkahely - (23%), harmadik helyen pedig az ismerősi ajánlás jelenik meg (13%). Ezeket az eredményeket a lenti kördiagramon ábrázoltuk (2).

Arra, hogy milyen közlekedési eszközzel érkeztek a vendégek a következő választ kaptuk: ha leszámítjuk azt az egy személyt, aki vonattal érkezett akkor azt mondhatjuk, hogy 70%-a autóval és 30%-a busszal közelítette meg a Fecskepalotát.



2. Információs forrás, 2016

2.2. Elégedettségi mutatók

Mint már fentebb említettük az idei elégedettséget a vendégek körében **kilenc fő mutató segítségével** határoztuk meg. Most lássuk hogyan is vélekedtek a Fecskepalota vendégei a Fecskepalotáról, a szolgáltatásairól, felszereltségéről és többek közt a személyzetről.

Százalékos elégedettségi eloszlás		Elégtelen	Elégséges	Közepes	Jó	Jeles
a) Az ételek	minősége	0	1.1	1.7	19.3	77.9
	mennyisége	0	1.1	2.2	10.6	86.1
b) A szoba	felszereltsége	0	1.7	10.7	29.2	58.4
	tisztasága	0	0.6	2.8	12.8	83.8
c) A fürdő	felszereltsége	0	0	8.8	24.3	66.9
	tisztasága	0	0	2.8	10.1	87.1
d) A vendéglátásban dolgozó munkatársak		0	0	0	2.8	97.2
e) Az üdülés közben biztosított programok		0	0	0	7.9	92.1
f) Hogyan érzi/érezte magát a Fecskepalotában?		0	0	8.2	10.7	81.1
g) A tisztaság a Fecskepalotában		0	0	0.6	10.6	88.8
h) A Fecskepalota kisparkja		0	0	8.2	14.9	76.9
i) A sporteszközök		0	0	1.1	16.2	82.7

3. Elégedettség 9 kategóriában

A fenti táblázatban (4) tüntettük fel mind a kilenc tényezőt és azok értékeléseit. Mielőtt egyesével felvázolnánk az eredményeket, vessünk egy átfogó pillantást rá: egyértelműen megállapíthatjuk, hogy minden kategória kimagasló eredményeket ért el a jeles osztályzatban. Hét kategóriában egyetlen egy elégtelen vagy elégséges minősítés sem érkezett. Az elégséges kategória sem mutatkozik nagy százalékban, legnagyobb érték az 1,7%. A jó osztályzat (4) 2,8% és 29,2% között mozog, a legjobban pedig a jeles minősítés dominál 97,2% maximum értékkel.

Az első kategóriánk az **ételek minőségével és mennyiségével** való elégedettség. Itt láthatjuk, hogy ezek az itemek alig kaptak negatív értékelést, az elégtelen és az elégséges

válaszok száma 0% illetve 1,1 %. 1,7% közepesnek ítélte a minőséget. 19,3% jónak ítélte az ételek minőségét a többi pedig 77,9%-ot a jeles értékelés teszi ki. A mennyiség értékelésnél csupán 10,6% adott jó értékelést, ugyan is itt is kimagaslóan elsők között van jeles kategória 86,1%-kával.

A **szobák felszereltségét és tisztaságát** illetően kicsit más képet kapunk, ugyanis itt már egy nagyon kevés százalék úgy érzi, hogy felszereltségben és tisztaságban csak elégségesek a szobák, itt a maximum érték 1,7%. A közepes osztályzat százaléka is nőnek egy kicsit ezért a jeles kategória minimuma 58,4%-ra esik. Ennek ellenére a szobák felszereltsége illetve tisztasága többségben jeles osztályzatot kapott a kérdőívet kitöltők közül.

Jöjjön a **fürdőszobák felszereltsége és tisztasága**. A táblázatban láthatjuk, hogy 24,3% ítélte jónak és 66,9% pedig jelesnek a felszereltséggel való elégedettséget. A tisztaságot illetően egyetlen elégtelen vagy elégséges értékelés sem jött, és a közepes illetve jó kategóriák is csak 2,8% illetve 10,1%-ban reprezentálnak mivel a megkérdezettek 87,2%-ban teljesen meg vannak elégedve a tisztasággal.

A **vendéglátásban dolgozó munkatársak** kaptak a legjobb osztályzatot, ugyan is 2,8% mondta azt, hogy jól végzik a munkájukat és 97,2% pedig azt, hogy jelesen.

Az **üdülés közben biztosított programok** értékelése a következő eredményeket hozta: 7,9%-tól kapott jó és 92,1% jeles osztályzattal illetve a programokkal való elégedettségét.

A **hogyan érzi/érezte magát a Fecskepalotában** kérdés a következőképpen értékelődik: 8,2% közepesen, 10,7% jól és a vendégek túlnyomó többsége, azaz 81,1%-a nagyon jól érezte magát.

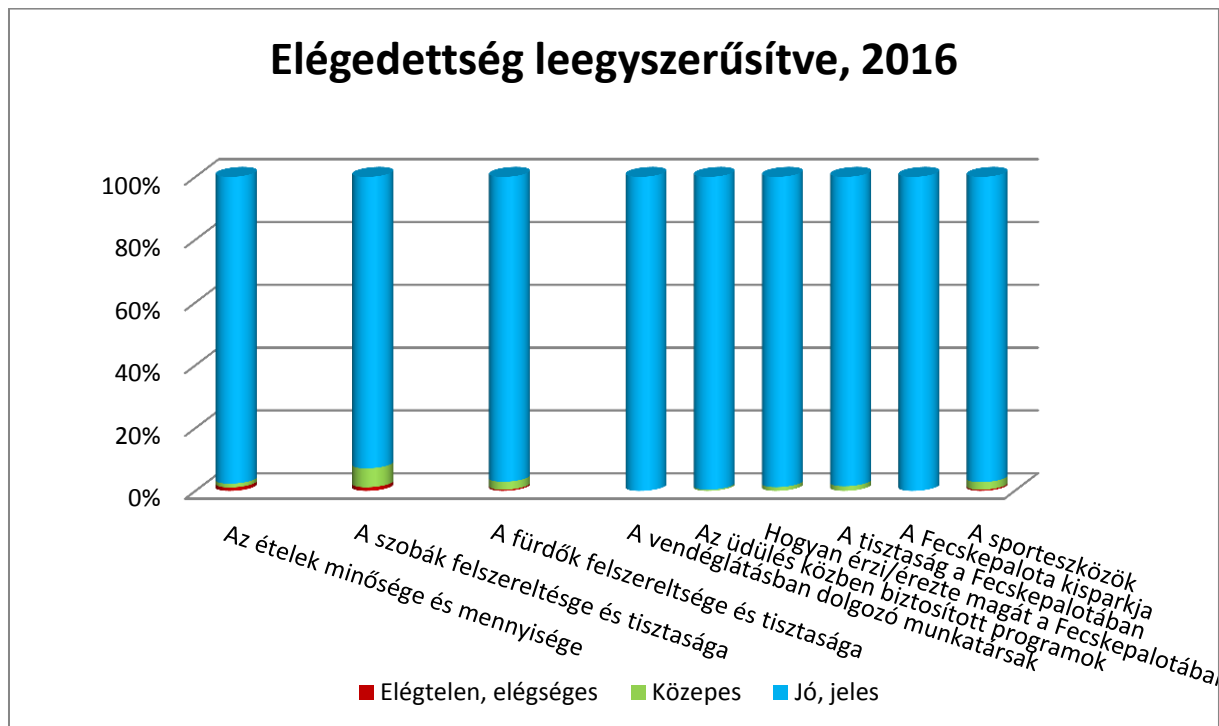
Most a **Fecskepalota tisztasága** következik. Ahogyan a programok értékelése ez a kérdés sem kapott egyetlen negatív visszajelzést sem. A közepes értékelés 0,6%-ban, a jó 10,6%-ban és a jeles ismét kimagaslóan nagy részben – 88,8%-ban - van jelen.

Az utolsó előtti pontunk a **Fecskepalota kisparkjával** való elégedettség. A válaszok hasonlóan az előzőkhöz az elégedettség nagy fokát tükrözik, eloszlásuk a következő: 8,2 % közepes, 14,9% jó és 76,8% jeles.

Végezetül a **Fecskepalota sporteszközeit** illetően a következő értékelések érkeztek: 1,1% közepesnek, 16,2% jónak és 82,7% jelesnek ítélte ezeket az eszközöket.

Minden esetben megfigyelhettük, hogy az egyes és kettes osztályzatok egyáltalán vagy alig kaptak helyet a minősítés során, határozott eredményt kaptunk eme kérdéskörök kapcsán, mégpedig az egyértelmű elégedettséget. Ugyan is a válaszok nagy százaléka a jó (4) és a jeles (5) között oszlik meg.

A lentebbi oszlopdiagramon (4) az eddigi kérdéseket tüntettük fel, úgy hogy átlagoltuk a minőségi és mennyiségi értékeket és az osztályzatokat három szűkebb minősítési rendszerbe soroltuk: 1. Elégtelen, elégséges; 2. Közepes és 3. Jó, jeles.



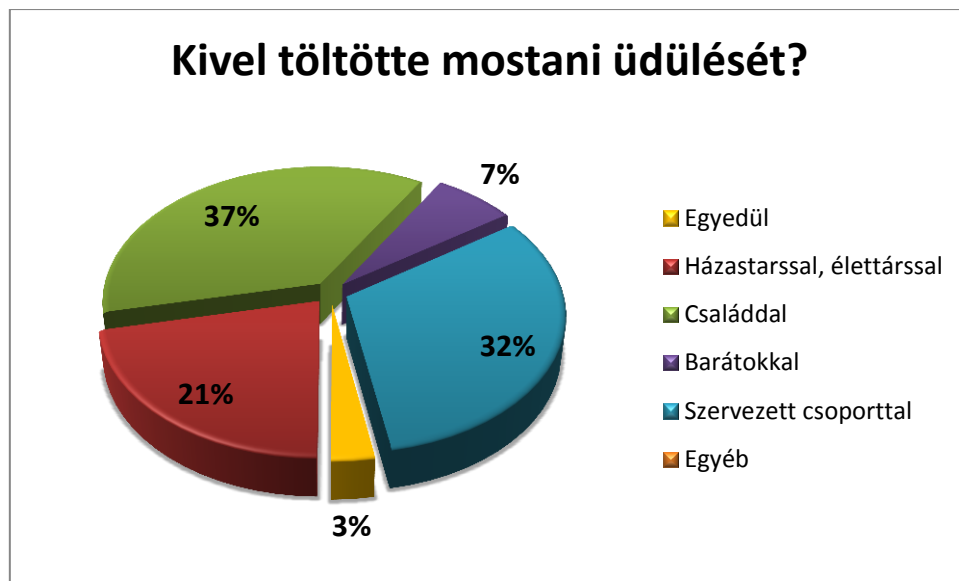
4. Elégedettség 7 nagy kategóriában

Láthatjuk, hogy a „jó, jeles” osztályzat kimagasló, itt tükröződik igazán az elégedettség magas foka.

2.3. Integráció az üdülés alatt

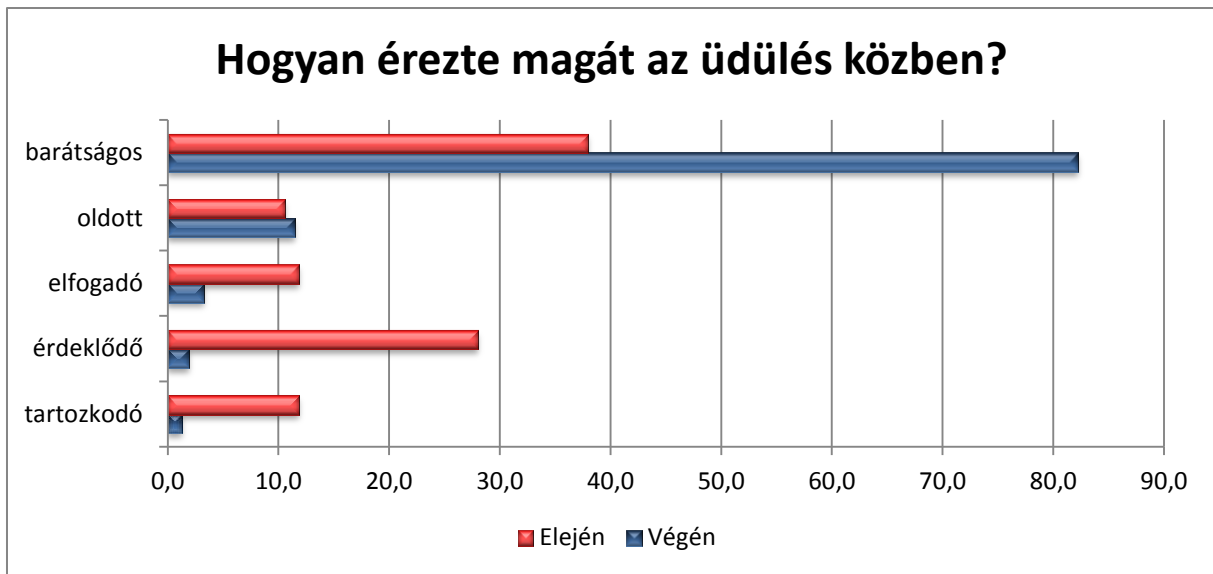
Ebben a fejezetünkben azt fogjuk megnézni, hogy a megkérdezettek **milyen társaságban töltötték üdülésüket**, illetve hogy hogyan érezték magukat elején és végén.

Az első diagramunk (5) azt szemlélteti, hogy ki kivel töltötte üdülését. Láthatjuk, hogy három nagy közeg különül el: házastárs, élettárs; szervezett csoport és család. A többi pár százalékot az egyéb, barátokkal és egyedül kategória teszi ki.



5. Üdülési közeg

A lentebbi oszlopdiagram (6) segítségével szemléltettük, azt hogy **ki hogyan jellemezte közérzetét az üdülés elején és végén**. Ezt az állapotot a lent feltüntetett öt szó egyikével kellett meghatározni: tartózkodó, érdeklődő, elfogadó, oldott és barátságos. Az elején még igen nagy számban jelen van az első négy kategória, de ennek ellenére a válaszadók közül elég sokan érezték barátságosnak a helyet már az üdülés elején. Az üdülés végén pedig azt vehetjük észre, hogy a vendégek 80%-a már teljesen beilleszkedett a környezetbe és jól érzi magát.



6. A vendégek közérzete az üdülés elején és végén

2.4. Javaslatok és benyomások

Elérkeztünk ahhoz a fejezethez ahol azt vizsgáljuk meg, hogy miért választották az emberek a Fecskepalotát. Erre a kérdéseinkre a beérkezett válaszokat rendszereztük és kialakítottuk a fő kategóriákat, lássuk is ezeket. Hat fő ok rajzolódott ki az üdülőház választása mellett, ezek a következők (7):



7. Tényezők, melyek miatt a vendégek a Fecskepalotát választották üdülésük helyszínéül

Hasonló képen eljárva megvizsgáltuk, hogy mi tetszett a legjobban és mi tetszett a legkevésbé a Fecskepalotában. Az első ábrán (8), a legjobb dolognak titulált kategóriák vannak.



8. Ami a legjobban tetszett a Fecskepalotában

A következő ábrán (9) pedig a legkevésbé kedvelt dolgok sorolódtak fel. Az egyik legnagyobb gondot a fürdőszoba váltotta ki.



9. Ami a legkevésbé tetszett a Fecskepalotában

Végezetül pedig ezt az alfejezet azzal zárjuk, hogy megnézzük, hogy milyen **változtatási és fejlesztési javaslatokat** soroltak fel a megkérdezettek:

1. Jobb internet és televízió a szobákba
2. A fürdőszobákat illetően: felszereltség és a szobákhoz való csatlós
3. A szobák nagyobbítása és felszereltségének bővítése illetve hűtése
4. Medence
5. Felszereltebb játszótér, hinta

Most következzen egy másik alfejezet, amelyben a vendégek általánosan jellemzik a Fecskepalotát.

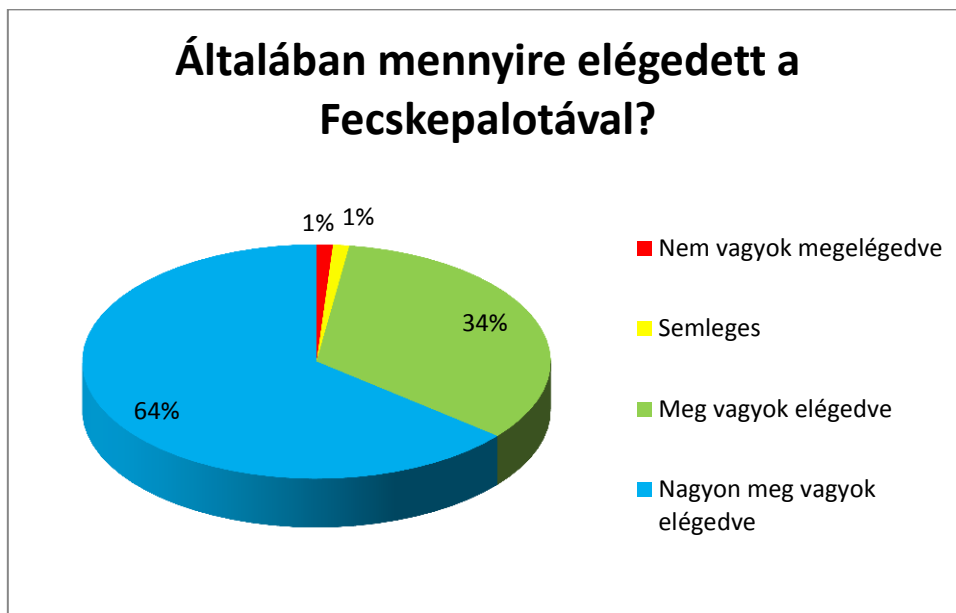
2.5. Általánosságban a Fecskepalotáról

A vizsgálat során megkértük a vendégeket, hogy egy szóval jellemezzék a Fecskepalotát, ezeket a szavakat kategorizáltuk és a lenti kép segítségével ábrázoltuk (10). Láthatjuk, hogy csupa pozitív jellemzővel látták el az üdülőházat, mint például: nyugodt, csendes, családias stb.



10. A leggyakoribb jellemzések a Fecskepalotáról

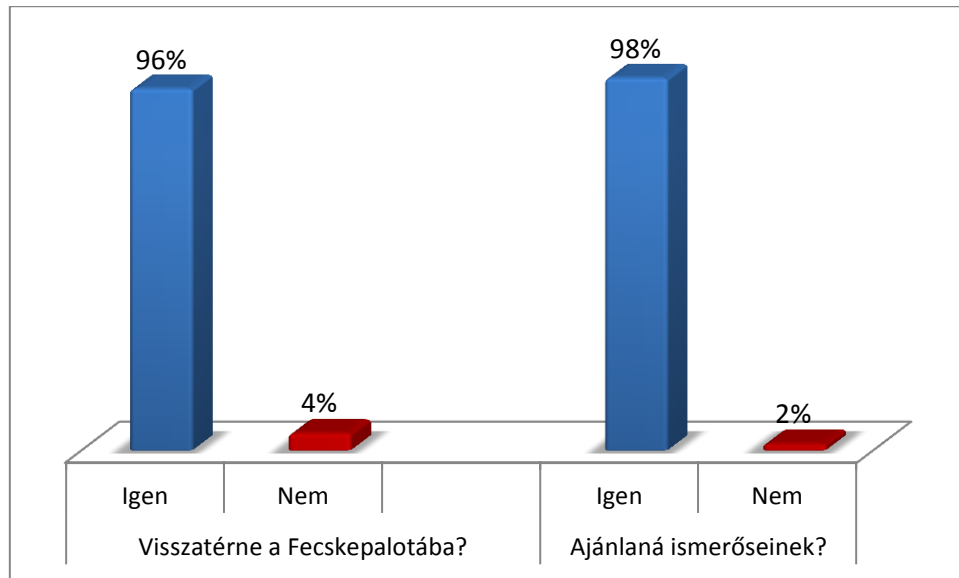
Továbbá arra is megkértük a vendégeket, hogy általánosságban értékeljék a Fecskepalota működését egy egytől ötig terjedő skálán, ahol az egyes a legkisebb és az ötös a legnagyobb értékelés. A válaszok eloszlását az alábbi ábrán (11) tüntettük fel: a számok magukért beszélne, hisz a válaszadók 64%-a nagyon és 34%-a teljesen meg van elégedve a Fecskepalotával, csupán nagyon kis százalék adott ennél gyengébb osztályzatot.



11. Általános elégedettség

2.4. Visszatérés és ajánlás

Ebben, alfejezetben a visszatérési és ajánlási szándékot vizsgáltuk meg. A válaszok megoszlását egy oszlopdiagram segítségével ábrázoltuk (12), melyen jól látszik, hogy az esetek 96%-ban a vendégek visszatérnének és ajánlanák ismerőseiknek a Fecskepalotát.



12. Ajánlási és visszatérési szándék

13. A 2015-ös és 2016-os vendégkör elégedettségének összehasonlítása

Ebben a fejezetben felhasználva a tavalyi elemzést összehasonlítjuk az elégedettséget 2015 és 2016 között. Az átláthatóság kedvéért lenti táblázatban (14) összevontuk az eredményeket, melyeket százalékos eloszlásban tüntettünk fel. Azon kategóriákat hasonlítottuk össze melyek közösek az elemzésekben.

Akkor beszélhetünk megnövekedett elégedettségről, ha az egyes és kettes osztályzat válaszainak aránya csökkent, illetve ha megnőtt a közepes, jó és jeles. Lássuk, mit mondanak az eredmények. Ha végigfutunk, az utolsó két oszlopon láthatjuk, hogy két kategóriánál stagnálás és a többi kategóriáknál pár százaléknyi vagy tizednyi csökkenés következett be a tavalyihoz képest.

Az elégtelen és elégséges minősítésnél a **szobák és fürdőszobák** esetében csökkent pár tizeddel az arány, de a jó és jeles kategóriában úgy szintén. Az **ételekkel** való elégedettség növekedést mutat, csökken az elégtelen és elégséges és a közepes osztályzat is megnőtt, de csökkent a jó és jeles kategória. A **vendéglátó munkatársakkal** való elégedettség maradt 100%-on, a **programokkal** való elégedettség pedig ugyan olyan maradt.

Százalékos értékelés	Elégtelen, elégséges		közepes		Jó, jeles	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
%						
Szobák	1,4	1,2	6	6,7	92,6	92,1
Fürdőszobák	0,8	0,0	2,5	5,8	96,7	94,2
Ételek	0	1	1,2	2	98,8	97
Vendéglátó munkatársak	0	0	0	0	100	100
Programok	0	0	0,4	0,4	99,6	99,6

14. Elégedettség 2015-ben és 2016-ban

14. Eredmények

A tavalyi elemzéshez viszonyítva idén is kiváló eredményeket kapott a Fecskepalota elégedettségére vonatkozóan. A válaszok olyan nagymértékben oszlanak meg az értékelési jegyek között, hogy szép letisztult képet kaphattunk a vendégek véleményéről.

A tavalyihoz hasonlóan javítottunk az elégtelen és elégséges kategóriák értékén a közös kategóriákon belül. A szobák és fürdőszobákra vonatkozó attitűdökben kevesebbszer jelenik meg az elégtelen és elégséges minősítés. Az átlagot illetően pedig 2014-ben 95,6%-os elégedettség volt a jó és jeles kategóriák alapján, 2015-ben 97,5%-és idén pedig a 96,58%-os elégedettséget számoltunk átlagban. Ha kiszámoljuk a 2014 és 2015 elégedettségi mutatójának átlagát, akkor három százados különbséggel az idei jó és jeles kategóriák eredményét kapjuk, vagyis 96,55%. Tehát az idei év eredményei szinte megegyeznek a 2014 és 2015-ös év átlagával.

De beszéljünk a legmagasabb értékről is: idén is egy kérdésre (vendéglátó munkatársakkal való elégedettség) csak pozitív válaszok érkeztek ezzel elérve a legmagasabb szintet a 100%-ot.

A felsorolt számok alapján tehát egy ismét elégedett vendégkört tudhat magának a Fecskepalota, megtartva az amúgy is magas elégedettségi mutatóit.