

Fecskepalota – Szép Jelen Alapítvány



A Fecskepalota vendégeinek elégedettsége 2015-ben

Készült a Fecskepalota által kiadott kérdőív
segítségével

Készítette: Hegyi Bella



2015

Tartalomjegyzék

Táblajegyzék	2
1. Bevezető	3
2. Elégedettség 2015-ben.....	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	13
14. A 2015-es és 2015-ös vendégkör elégedettségének összehasonlítása	14
15. Eredmények.....	15

Táblajegyzék

1. A megkérdezettek érkezési helye, 2015.....	4
2. Informálódási forrás, 2015	5
3. Utazási eszközük, 2015.....	5
4. Elégedettség 9 kategóriában	6
5. Elégedettség 7 nagy kategóriában	8
6. Üdülési közeg.....	9
7. A vendégek közérzete az üdülés elején és végén.....	10
8. Tényezők, melyek miatt a vendégek a Fecskepalotát választották üdülésük helyszínéül	10
9. Ami a legjobban tetszett a Fecskepalotában.....	11
10. Ami a legkevésbé tetszett a Fecskepalotában.....	11
11. A leggyakoribb jellemzések a Fecskepalotáról	12
12. Általános elégedettség	13
13. Ajánlási és visszatérési szándék.....	13
14. Elégedettség 2013-ban és 2014-ben	14

1. Bevezető

A 2015-ös felmérés során 267 vendéget kérdeztünk meg a Fecskepalota elégedettségével kapcsolatban. A kérdőívek kitöltése 2015.04.30. - 2015.11.30. 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).

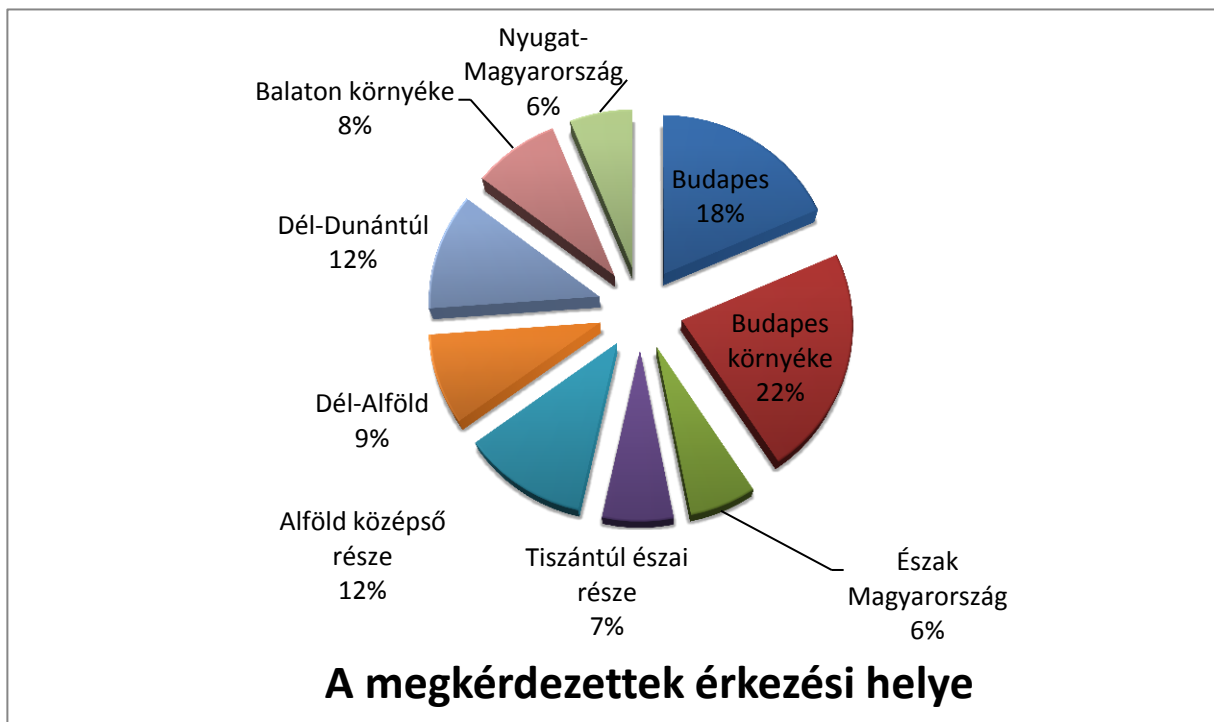
A következőkben részletesen megnézzük, hogy milyen eredményeket kaptunk mind a négy szempontnál. Először megismerkedünk, a 2015-ös vendégkörrel majd felvázoljuk az elégedettségre vonatkozó eredményeket, ez után következhet az integrációval kapcsolatos kérdéseinkre kapott visszajelzések és végezetül a vendégek által megfogalmazott javaslatokat és benyomásokat fogjuk megvizsgálni. Az elemzés legvégén az eredményeket összehasonlítjuk a tavalyi felmérésünk eredményeivel és értékeljük a 2015-ös elégedettséget.

2. Elégedettség 2015-ben

2.1. A vendégkör

A kérdőívet kitöltők közül **174 nő (65,9%)** és **90 férfi (34,1 %)** volt, ezen személyek **átlagéletkora 53 év**. A válaszadók **korcsoportokra** a következőképpen nézne ki: 0,8% gyerekek, 5,6% fiatal felnőtt, 40% középkorú és 53,6% idős.

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 az nem más, mint Budapest 18%-kal, harmadik helyen pedig két országrész áll 12%-kal, az Alföld középső része és Dél-Dunántúl.



1. A megkérdezettek érkezési helye, 2015

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 (41%), második leggyakoribb információs források az ismerősök voltak (38%), harmadik a más forrásokból való informálódás (Erzsébet Program, munkahely, különböző csoportok) és 1%-ka a média által ismerte meg az üdülőt.

Arra, hogy milyen közlekedési eszközzel érkeztek a vendégek a következő választ kaptuk: 67%-a autóval, 30%-a busszal és 3%-a vonattal közelítette meg a Fecskepalotát. Ezeket az eredményeket a lenti kördiagramokon ábrázoltuk (2,3).



2. Informálódási forrás, 2015



3. Utazási eszközük, 2015

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	0	1,2	11	87,8
	mennyisége	0	0	1,2	8,6	90,2
b) A szoba	felszereltsége	0,4	1,9	9,6	31,8	56,3
	tisztasága	0	0,4	2,4	17,6	79,6
c) A fürdő	felszereltsége	0,4	0,8	3,8	26,3	68,7
	tisztasága	0	0,4	1,2	13,5	84,9
d) A vendéglátásban dolgozó munkatársak		0	0	0	4,7	95,3
e) Az üdülés közben biztosított programok		0	0	0,4	12,0	87,6
f) Hogyan érzi/érezte magát a Fecskepalotában?		0	0	1,2	10,4	88,4
g) A tisztaság a Fecskepalotában		0	0	1,5	12,2	86,3
h) A Fecskepalota kisparkja		0	0	0	14,7	85,3
i) A sporteszközök		0	0,4	2,4	12,9	84,3

4. 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. Hat kategóriában egyetlen egy elégtelen vagy elégséges minősítés sem érkezett. Csupán két kategória egy-egy alkategóriájában jelenik meg igen kis százalékban az elégedetlenség (0,4%), ez pedig a szobák és fürdők felszereltsége. Az elégséges kategória sem mutatkozik nagy százalékban, legnagyobb érték az 1,9%. A jó osztályzat 4% és 31% között mozog, a legjobban pedig a jeles minősítés dominál 95,3% 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%, 1,2 % közepesnek ítélte a minőséget és mennyiséget egyaránt. 11% jónak ítélte az ételek minőségét a többi pedig 87,8%-ot a jeles értékelés teszi ki. A mennyiség értékelésnél csupán 8,6% adott jeles értékelést, ugyan is itt is kimagaslóan végez első helyen a jeles kategória 90,2%-kával.

A **szobák felszereltségét és tisztaságát** illetően kicsit más képet kapunk, ugyanis itt már egy nagyon kevés százalék úgy érzi, hogy felszereltségben és tisztaságban nem megfelelőek a szobák, itt a maximum érték 1,9%. A közepes osztályzat százaléka is nőnek egy kicsit ezért a jeles kategória minimuma 56,3%-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 a felszereltség igen kis arányban minősült elégtelennek (0,4%) vagy elégségesnek (1,9%). 26,9% ítélte jónak és 68,7% pedig jelesnek a felszereltséggel való elégedettséget. A tisztaságot illetően egyetlen elégtelen értékelés sem jött, és az elégséges válaszok száma is 4%, a közepes illetve jó kategóriák is csak 3,8% illetve 13,5%-ban reprezentálnak mivel a megkérdezettek 84,9%-ban teljesen meg vannak elégedve a tisztasággal.

A **vendéglátásban dolgozó munkatársak** kaptak a legjobb osztályzatot, ugyan is 4,7% mondta azt, hogy jól végzik a munkájukat és 95,3% pedig azt, hogy jelesen.

Az **üdülés közben biztosított programok** értékelése a következő eredményeket hozta: csupa 0,4% adott közepes értékelést, 12%-tól kapott jó és 87,6% jeles osztályzattal illetve a programokkal való elégedettségét.

A **hogyan érzi/érezte magát a Fecskepalotában** kérdés a következőképpen értékelődik: 1,2% közepesen, 10,4% jól és a vendégek túlnyomó többsége, azaz 88,4%-a nagyon jól érezte magát.

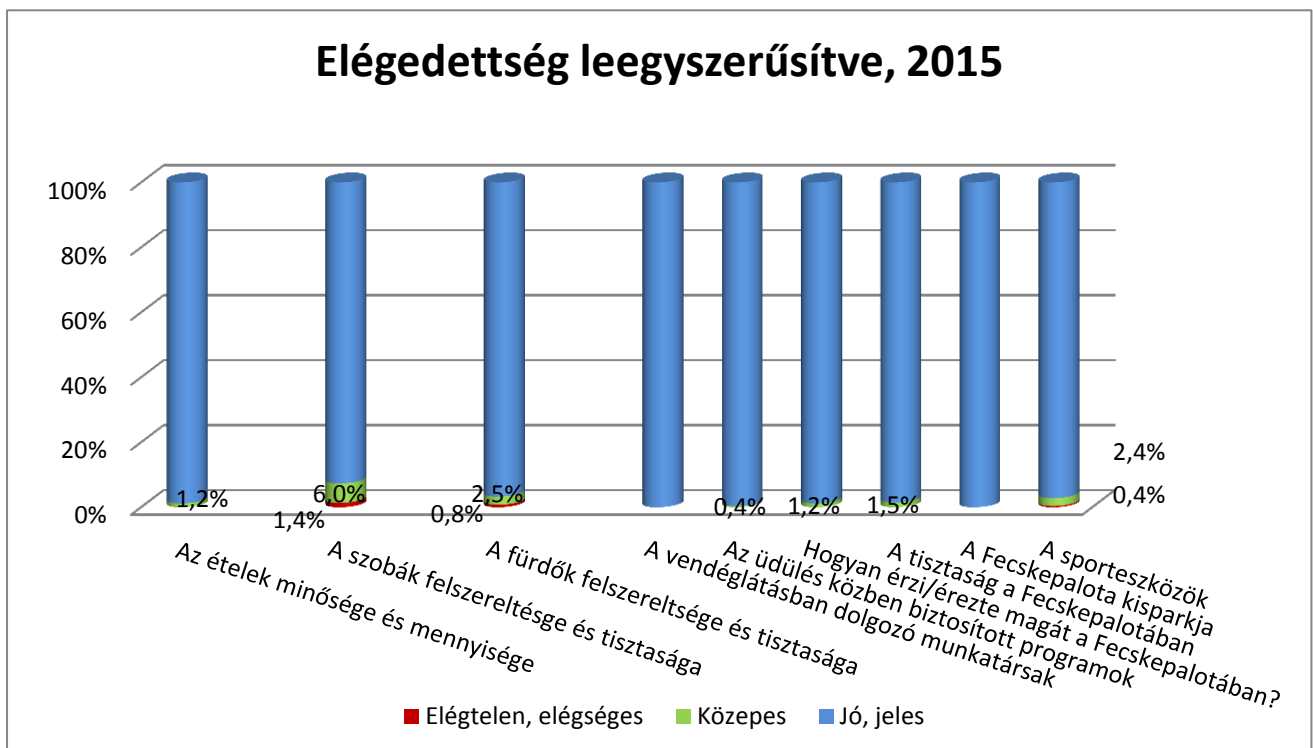
Most a **Fecskepalota tisztasága** következik. Ahogyan a programok értékelésénél ez a kérdés sem kapott egyetlen negatív visszajelzést sem. A közepes értékelés 1,5%-ban, a jó 12,2%-ban és a jeles ismét kimagaslóan nagy részben – 86,3%-ban - van jelen.

Az utolsó előtt pontunk a **Fecskepalota kisparkjával** való elégedettség. A válaszok hasonlóan az előzőkhöz az elégedettség nagy fokát tükrözik, eloszlásuk a következő: 14,7% jó és 85,3% jeles.

Végezetül a **Fecskepalota sporteszközeit** illetően a következő értékelések érkeztek: 0,4% elégtelennek, 2,4% elégségesnek, 12,9% jónak és 84,3% 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 oszlopdiaqramon (5) 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.



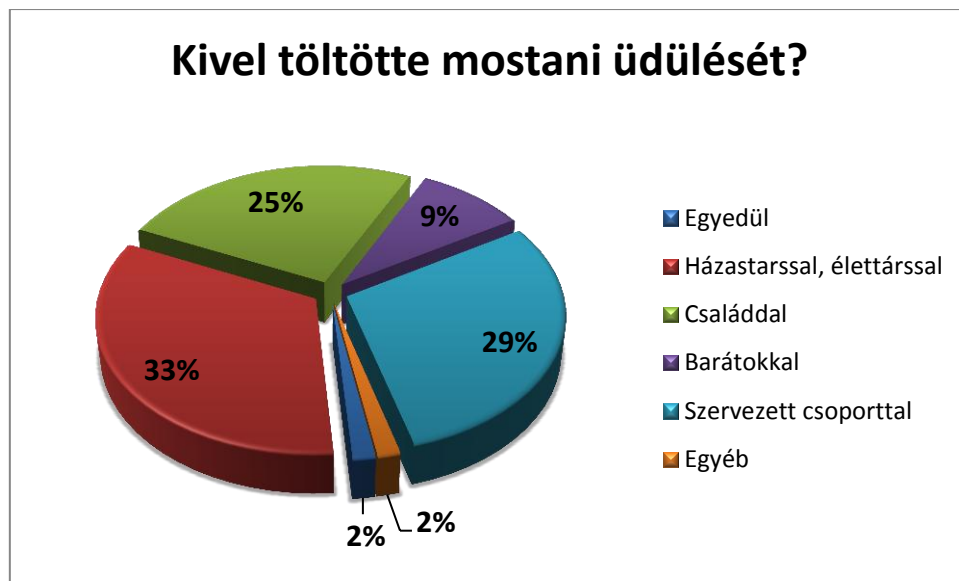
5. Elégedettség 7 nagy kategóriában

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

2.3. Integráció az üdülés alatt

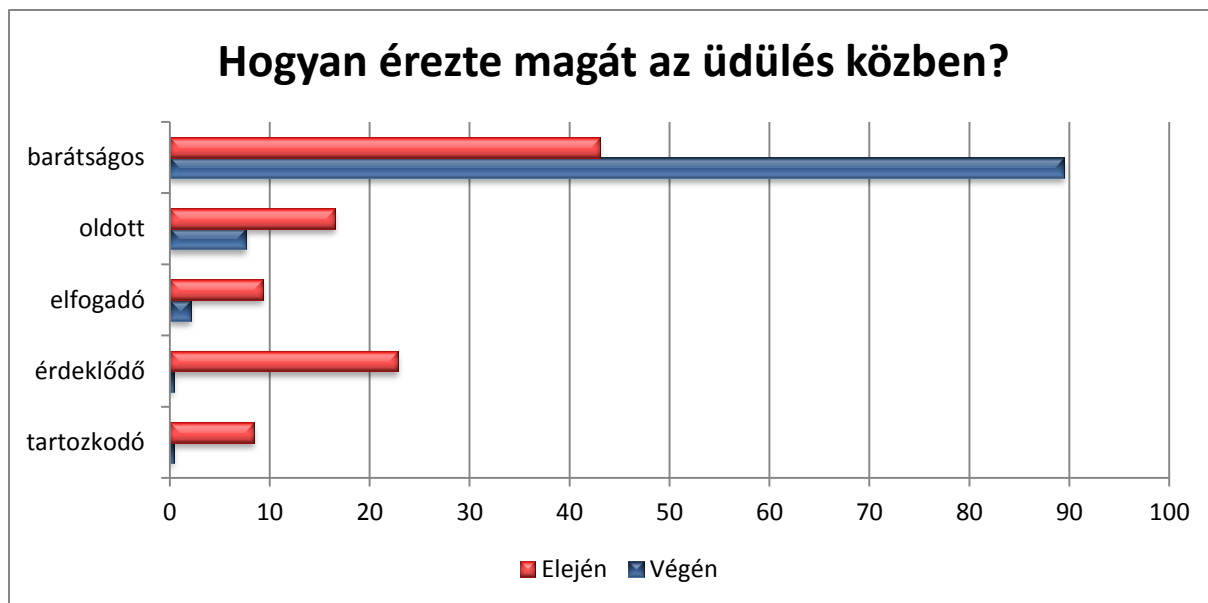
Ebben a fejezetünkben azt fogjuk megnézni, hogy a megkérdezettek **milyen társaságban töltötték üdülésüket**, illetve hogy hogyan érezték magukat elején és végén.

Az első diagramunk (3) 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.



6. Üdülési közeg

A lentebbi oszlopdiagram (4) 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.



7. 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. Kilenc fő ok rajzolódott ki az üdülőtér választása mellett, ezek nagyságukat tekintve a következők (5):



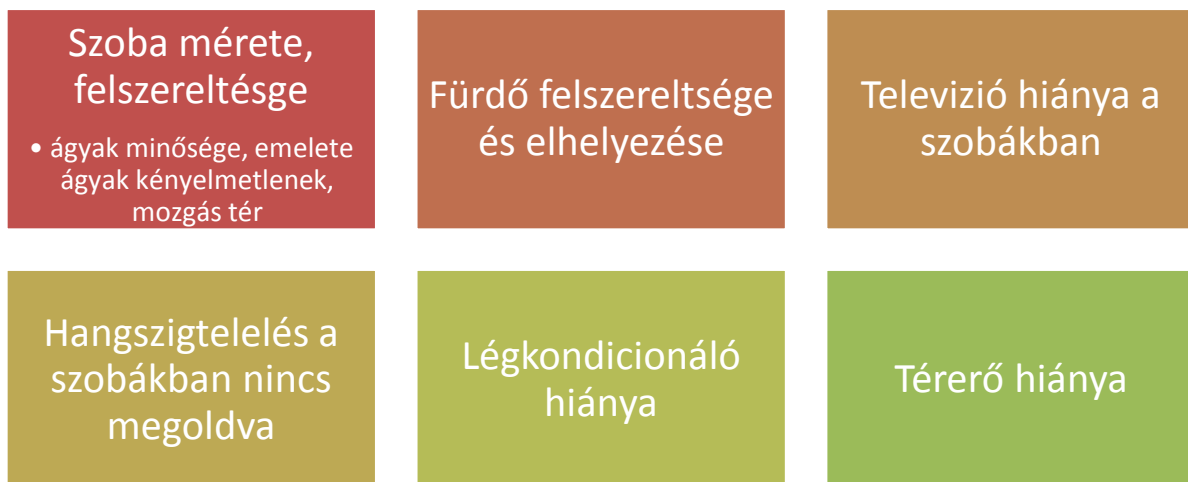
8. Tényezők, melyek miatt a vendégek a Fecskepalotát választották üdülésük helyszínéül

Hasonló képen eljárva megvizsgáltuk, hogy mi tetszett a legjobban és mi tetszett a legkevésbé a Fecskepalotában. Az első ábrán (6), nagyság szerinti sorrendben zöldtől a liláig haladva, a legjobb dolognak titulált kategóriák vannak. Első helyen a programok emelkednek ki, ezek közül is a gasztronómia programok, majd a dolgozók vendégszeretete és törődése, harmadik helyen pedig az üdülőtér hangulata áll.



9. Ami a legjobban tetszett a Fecskepalotában

A következő ábrán (10) pedig a legkevésbé kedvelt dolgok sorolódtak fel, szintén nagyság szerinti sorrendben. A legnagyobb gondot a szobák mérete és felszereltsége okozta, majd a fürdő és harmadik legkevésbé kedvelt dolog a televíziók hiánya volt.



10. Ami a legkevésbé tetszett a Fecskepalotában

Végezetül pedig ezt az alfejezet azzal zárjuk, hogy megnézzük, hogy milyen **változtatási és fejlesztési javaslatokat** sorolta fel a megkérdezettek. Két nagy és három kisebb javaslat bontakozott ki a válaszokból:

1. A fürdőszobákat illetően: felszereltség és a szobákhoz való csatolás
2. A szobák nagyobbítása és felszereltségének bővítése
3. Több televízió
4. Medence
5. Jobb internet és mobilkapcsolat

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

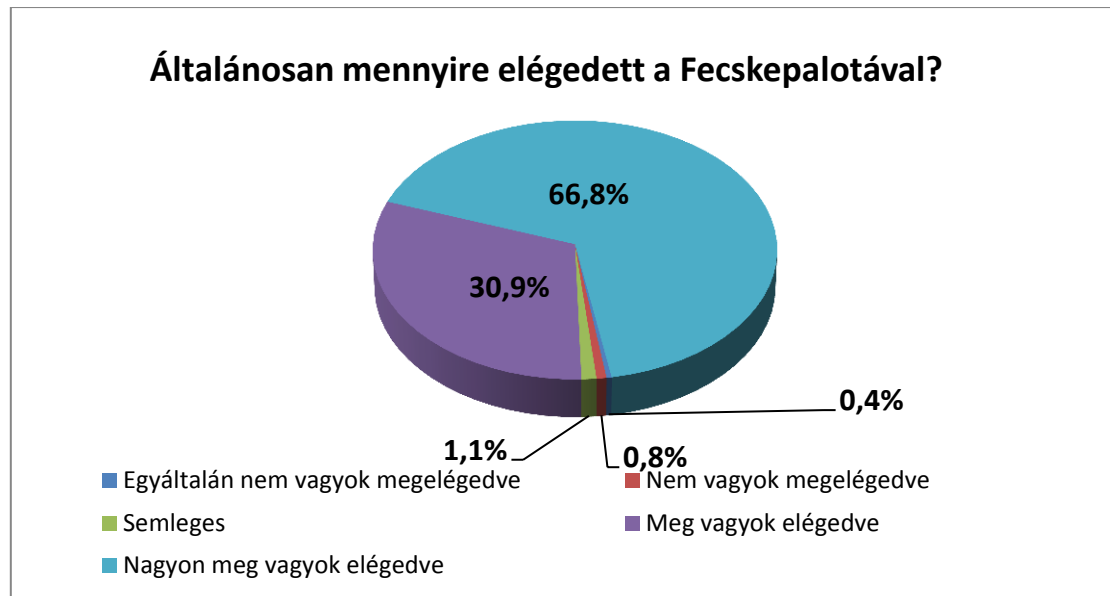
2.5. Általánosságban a Fecskepalotáról

A vizsgálat során megkértük a vendégeket, hogy egy szóval jellemezzék a Fecskepalotát, ezeket a szavakat kategorizáltuk és a lenti kép segítségével ábrázoltuk (11). Láthatjuk, hogy csupa pozitív jellemzővel látták el az üdülőházat, mint például: barátságos, szép, csendes, családias stb.



11. A leggyakoribb jellemzések a Fecskepalotáról

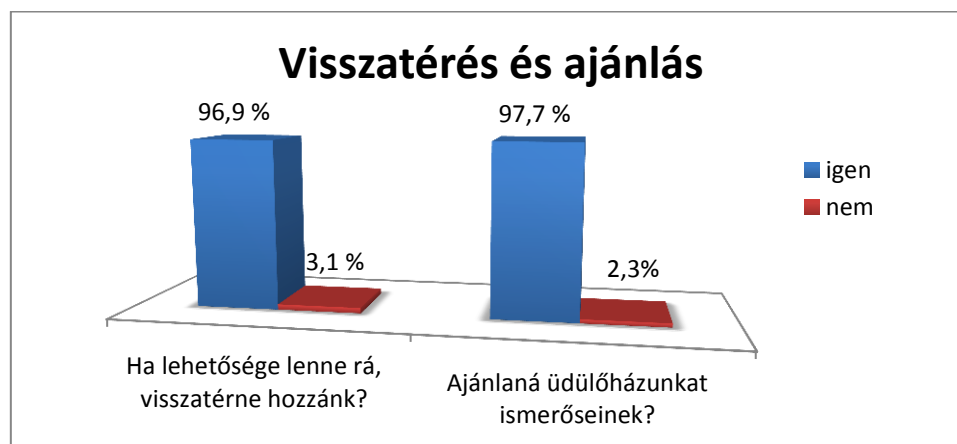
Továbbá arra is megkértük a vendégeket, hogy általánosságban értékeljék a Fecskepalota működését egy egytől ötig terjedő skálán, ahol az egyes a legkisebb és az ötös a legnagyobb értékelés. A válaszok eloszlását az alábbi ábrán (12) tüntettük fel: a számok magukért beszélne, hisz a válaszadók 66,8%-a nagyon és 30,9%-a teljesen meg van elégedve a Fecskepalotával, csupán nagyon kis százalék adott ennél gyengébb osztályzatot.



12. Általános elégedettség

2.4. Visszatérés és ajánlás

Ebben, alfejezetben a visszatérési és ajánlási szándékot vizsgáltuk meg. A válaszok megoszlását egy oszlopdiaagram segítségével ábrázoltuk (13), melyen jól látszik, hogy az esetek több mint 96%-ban a vendégek visszatérnének és ajánlanák ismerőseiknek a Fecskepalotát.



13. Ajánlási és visszatérési szándék

14. A 2015-es és 2015-ös vendégkör elégedettségének összehasonlítása

Ebben a fejezetben felhasználva a tavalyi elemzést összehasonlítjuk az elégedettséget 2014 és 2015 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 mind az öt kategóriánál növekedés következett be az elégedettség terén a tavalyihoz képest.

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

Százalékos értékelés	Elégtelen, elégséges		közepes		Jó, jeles	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
%						
Szobák	0,3	1,4	9,2	6	90,5	92,6
Fürdőszobák	0,4	0,8	4,4	2,5	95,2	96,7
Ételek	1,2	0	3,5	1,2	95,3	98,8
Vendéglátó munkatársak	0	0	0	0	100	100
Programok	1,2	0	1,6	0,4	97,2	99,6

14. Elégedettség 2014-ben és 2015-ben

15. Eredmények

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

A tavalyhoz hasonlóan javítottunk a jó és jeles legkisebb értékén a közös kategóriákon belül. 2014-ben 90,5% volt a jó és jeles csoport legkisebb értéke, az idén 92,6%-ra ment fel. Az átlagot illetően pedig 2014-ben 95,6%-os elégedettség volt a jó és jeles kategóriák alapján, 2015-ben ez 97,5%-os elégedettséget számoltunk átlagban. 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, ismét növekedtek az amúgy is magas elégedettségi mutatók.