

**Fecskepalota – Szép Jelen Alapítvány**



# **Kérdőíves elemzés a Fecskepalotáról**

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

**Készítette: Hegyi Bella**



**2014**

## Tartalomjegyzék

Táblajegyzék .....	2
1. Bevezető.....	3
2. Elégedettség 2014-ben .....	4
3. A 2013-as és 2014-es vendégkör elégedettségének összehasonlítása .....	7
4. Eredmények .....	8

## Táblajegyzék

p.01. Elégedettség 12 kategóriában, 2014.....	4
p.02. Elégedettség 7 nagy kategóriában, 2014 .....	6
p.03. Elégedettség 2013-ban és 2014-ben.....	7

## 1. Bevezető

A 2014-es felmérés során 133 Erzsébet programos vendéget kérdeztünk meg a Fecskepalota elégedettségével kapcsolatban.

A kérdőív 14 különböző szempontból kérdezett rá az elégedettségre. Ezek a következők:

1. Szobák felszereltsége (berendezés, bútor)
2. Szobák tisztasága
3. Fürdőszobák felszereltsége
4. Fürdők tisztasága
5. Vendégkonyha felszereltsége
6. Tisztaság, rendezettség az épületen belül
7. Tisztaság, rendezettség az udvaron és a kertben
8. Felszolgált ételek mennyisége
9. Felszolgált ételek minősége
10. Fecskepalota dolgozóinak munkavégzése
11. Fecskepalota által nyújtott programok kínálata
12. Fecskepalota általános 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 az ezekkel való elégedettséget fogjuk megvizsgálni. Először külön-külön mindegyik szempontot elemezzük, majd az átláthatóság kedvéért összevonjuk a fenti tizenkét szempontot hét nagy kategóriába. Az értéksálát is egyszerűsítsük három csoportba. Végezetül az eredményeket összehasonlítjuk a tavalyi felmérésünk eredményeivel és értékeljük a 2014-es elégedettséget.

## 2. Elégedettség 2014-ben

Mint már fentebb említettük az idei elégedettséget az Erzsébet programos vendégek körében 12 mutató segítségével határoztuk meg. Most lássuk hogyan is vélekednek a Fecskepalota vendégei a Fecskepalotáról, a szolgáltatásairól és többek közt a személyzetről.

Százalékos értékelés %	elégtelen	elégséges	közepes	jó	jeles
Szobák felszereltsége	0	0,7	15,3	34,4	49,6
Szobák tisztasága	0	0	3,1	16	80,9
Fürdőszobák felszereltsége	0	0,8	6,1	35,1	58
Fürdők tisztasága	0	0	2,1	14,4	83,5
Vendégkonyha felszereltsége	0	1,6	1,6	14,8	82
Tisztaság és rendezettség az épületen belül	0	0	0	15,4	84,6
Tisztaság, rendezettség az udvaron és a kertben	0	0	0	8,5	91,5
Ételek mennyisége	0	0	3,1	11,1	85,8
Ételek minősége	0,8	1,5	3,8	26,2	67,7
Fecskepalota dolgozóinak munkavégzése	0	0	0	10,9	89,1
Fecskepalota által nyújtott programok kínálata	1,6	0	1,7	15	81,7
Fecskepalota általános értékelése	0	0,8	1,5	16,9	80,8

*p.01. Elégedettség 12 kategóriában, 2014*

A fenti táblázatban (p.01.) tüntettük fel mind a 12 tényezőt és azok értékeléseit. Mielőtt egyesével felvázolnánk az eredményeket, vessünk egy pillantást rá: egyértelműen megállapíthatjuk, hogy minden kategória kimagasló eredményeket ért el. Az első három kategóriánál az első két osztályzat 1% alatt marad, még megjelenik egy kis százalékban a hármas osztályzat (közepes), és a válaszok nagy részét a jó és a jeles értékelések adják. A többi kategóriában szinte helyet sem kapnak az alacsony osztályzatok. A következőkben a 12 kategória mindegyikét górcső alá vesszük.

Az első a **szobák felszereltségével** való elégedettség. Ez a pont alig kapott negatív értékelést, az elégtelen és az elégséges válaszok száma 1% alatt van. 15,3% közepesnek ítélte, 34,4% jónak és a legtöbb esetben, az az 49,6%-ban jelesnek minősítették a szobák felszereltségét.

A **szobák tisztaságát** illetően sincs másképp: senki nem adott elégtelen vagy elégséges osztályzatot. Csupa 3% érzi közepesnek, 16% jónak és szintén a magas elégedettséget vonhatjuk le következtetésül, hisz 80,9% jelest adott a szobák tisztaságára.

A **fürdőszobák felszereltségét** senki sem minősítette elégtelennek, csupa 0,8% ítélte elégségesnek, 6,1% közepesnek, 35,1% jónak és 58%-a jelesnek. Láthatjuk, hogy a megkérdezettek több mint kilencven százaléka a legjobb minősítést adta eme kategóriának.

A **fürdőszobák tisztaságát** illetően tiszta eredményt kapunk: a válaszadók több mint 83% teljesen meg van elégedve, elégtelen és elégséges osztályzatot nem is kap. A válaszok maradéka pedig a közepes (2,1%) és a jó (14,4%) között oszlik el.

A **vendégkönyha felszereltsége** szintén nagy elégedettségnek örvend, ugyan is 82% jelest adott, 14,8%jót, 1,6 középezt illetve elégségest és 0% elégtelent.

A **tisztaság és rendezettség az épületen belül és kívül** hasonló a válaszok eloszlása terén. Egyik sem kapott 4esnél rosszabb értékelést. A rendezettség és tisztaság az épületen belül 15,4%-ban jó és 84,6%-ban jelest kapott. Ami pedig az udvarra illetve a kertet illeti: 8,5% jó és 91,5% jeles. E két esetben is határozott elégedettséget állapíthatunk meg.

Most **az ételek mennyisége és minősége** következik. A megkérdezettek 85,8% -a adott ötöst, azaz jelest, 11,1%négyest (jó), 3,1% hármast (közepes) az ételek mennyiségére. A minőségre szintén pozitív válaszok érkeztek többségében: 67,7% jeles, 26,2% jó, 3,8% közepes, 1,5% elégséges és 0,8% elégtelen.

A **Fecskepalota dolgozóinak munkavégzésével** való elégedettség hatalmas: több mint 89%-a a válaszadóknak jelessel osztályozta és a maradék 10,9% pedig jónak ítélte. Az épületen belüli-kívüli tisztaság és rendezettséghez hasonlóan az értékelések 4-es alá nem esnek.

Az utolsó előtti pontunk a Fecskepalota által nyújtott programok kínálata. A válaszok hasonlóan az előzőkhöz az elégedettség nagy fokát tükrözik, eloszlásuk a következő: 81,7% jeles, 15% jó, 1,7 közepes, 1,6% elégtelen.

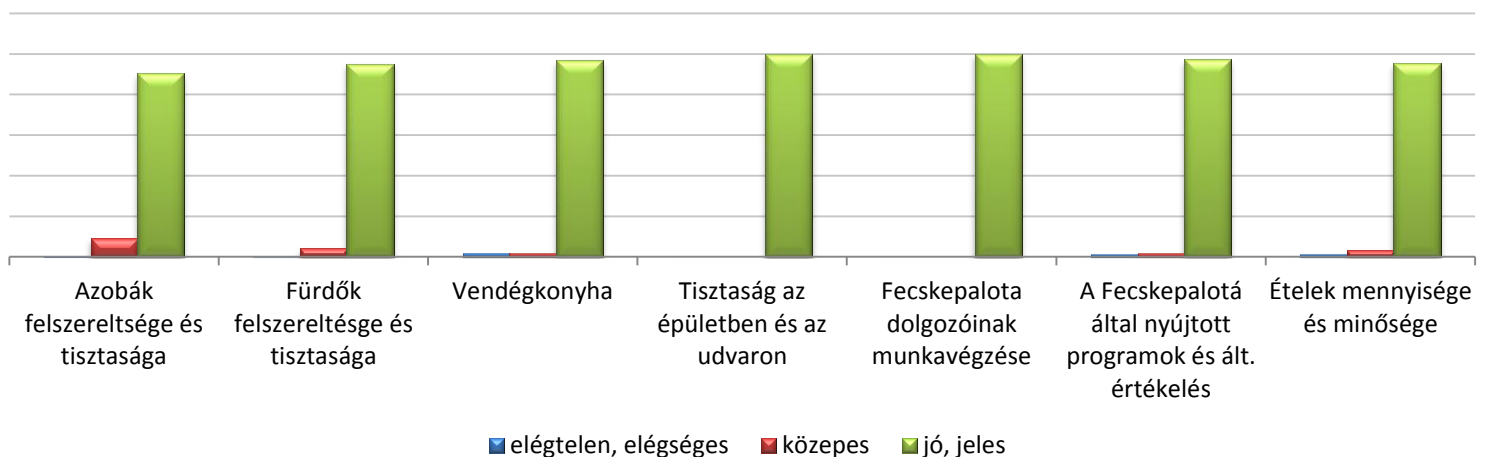
Végezetül a Fecskepalota általános értékelését illetően elmondhatjuk, hogy itt is határozott egyetértés születet a vendégek körében, hisz több mint 80%-uk ötöst adott. A válaszok maradéka pedig így oszlik el: 16,9% jó, 1,5% közepes, 0,8% elégséges.

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

A lentebbi oszlopdiagramon (p.02) az eddigi tizenkét kategóriát hét nagy kategóriába vontuk össze a szemléletesség kedvéért: (1) Szobák felszereltsége és tisztasága, (2) fürdők felszereltsége és tisztasága, (3) vendégkonyha, (4) tisztaság az épületben és az udvaron,(5) Fecskepalota dolgozóinak munkavégzése, (7) a Fecskepalota által nyújtott programok és általános értékelés, (8) ételek mennyisége és minősége. Az osztályzatokat szintén összevontuk és három csoportot alkottunk: 1. Elégtelen, elégséges; 2. Közepes és 3. Jó, jeles.

Láthatjuk, hogy a legutolsó osztályzati kategória kimagasló, itt tükröződik igazán az elégedettség magas foka.

## Elégedettség 7 kategóriában - 2014



p.02. Elégedettség 7 nagy kategóriában, 2014

### 3. A 2013-as és 2014-es vendégkör elégedettségének összehasonlítása

Ebben a fejezetben felhasználva a tavalyi elemzést összehasonlítjuk az elégedettséget 2013 és 2014 között. Az átláthatóság kedvéért lenti táblázatban (p.03) 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 az ötből négy kategóriánál növekedés következett be az elégedettség terén a tavalyi felméréshez képest. Abban az egy esetben is (ételek választéka és minősége) ahol nem növekedett az érték a jó, jeles osztályzatban növekedett a közepesnél, méghozzá: 0,8-ról 3,5%ra.

Az elégtelen és elégséges minősítésnél két esetben nőtt meg a különbség (ételek választéka és minősége; szálloda üdülőház által nyújtott szolgáltatások) 0,3%-kal, de ezek nem utalnak az elégedettség csökkenésére, hisz az ételek esetében megnőtt a közepes minősítések száma, és az üdülőház által nyújtott szolgáltatásoknál a jó és jeles értékelések száma szaporodott 2,4%-al.

Százalékos értékelés	Elégtelen, elégséges		közepes		Jó, jeles	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
%						
Szobák minősége, felszereltsége, tisztasága	0,9	0,3	12	9,2	87,1	90,5
Fürdőszobák minősége, felszereltsége, tisztasága	5	0,4	6	4,4	89	95,2
Ételek választéka és minősége	0	1,2	0,8	3,5	99,2	95,3
Vendéglátó munkatársak	0	0	1,7	0	98,3	100
Szálloda/üdülőház által nyújtott szolgáltatások	0,9	1,2	4,3	1,6	94,8	97,2

p.03. Elégedettség 2013-ban és 2014-ben

## 4. Eredmények

Az idei elemzés során kiváló eredményeket kaptunk a Fecskepalota idei elégedettségére vonatkozóan. A válaszok olyan nagymértékben oszlanak meg az értékelési jegyek között, hogy szép tiszta képet kaptunk a vendégek véleményéről.

A tavalyhoz hasonlóan javítottunk a jó és jeles legkisebb értékén a közös kategóriákon belül. 2013-ban 87,1% volt a jó és jeles csoport értéke, az idén 90,5%-ra ment fel. Az átlagot illetően pedig 2013-ban 93,7%-os elégedettség volt a fentebb felsorolt kategóriák alapján, 2014-ben ez 95,6% elégedettséget számoltunk átlagban. De beszéljünk a legmagasabb értékről is: idén egy kérdésre csak pozitív válaszok érkeztek ezzel elérve a legmagasabb szintet a 100%-ot. Ez a kérdés a vendéglátó munkatársak munkájára vonatkozó, melyből azt a következtetést lehet levonni, hogy a Fecskepalota emberei nagyszerűen végzik munkájukat.

A tavaly elért legkisebb szám az elégedettség terén 87,1% lett, ami így is egyértelműen nagy elégedettséget tükröz, idén ez megnövekedett 3,4%-kal és elérte a 93,7%-ot. Vagyis a Fecskepalota idei elégedettsége megnövekedett a tavalyi eredményekhez képest.