

ZUG: LÁTOGATÓI ELÉGEDETTSÉG- ÉS IGÉNYFELMÉRÉS KIÉRTÉKELÉSE

A Kommunikációs munkacsoport 2023. október 05. és 2024. február 15. között Látogatói elégedettség- és igényfelmérést végzett a 2023 tavaszán kialakított és átadott ZUG használói körében.

A tíz kérdésből álló, színes lapokra nyomtatott kérdőíveket a ZUG-ban dolgozók kérésére a betérő használók helyben tölthették ki valamint honlapunkról és közösségi média felületeinkről közvetlenül is elérhetővé tettük a kérdőív online változatát (Google űrlap).

A kérdőíveket összesen 38 fő töltötte ki, amiből 32-en papír alapon, 6-an pedig online.

A ZUG tényleges látogatói számához képest a beérkezett válaszok mennyisége nagyon kevés, így az alábbi eredményekből nem célszerű konklúziók megállapítása.

Kérdések kiértékelése:

1./ Nemed: (Kérjük, jelöld be a megfelelőt!) 38 válasz

- férfi: **21 fő** (55,3 %)
- nő: **14 fő** (36,8 %)
- nem nyilatkozom: **3 fő** (7,9 %)

A kérdőívet kitöltők több, mint fele férfi (55,3 %), 36,8 %-a nő és 7,9 %-a nem nyilatkozott.

2./ Életkorod: (Kérjük, jelöld be a megfelelőt!) 38 válasz

0-14 éves	5
15-20 éves	7
21-30 éves	6
31-40 éves	2
41-50 éves	7
51-60 éves	4
61 év felett	7

Összesen: 38 fő

A kitöltők közül a legtöbben a 15-20 éves korosztályhoz (18,4 %), a 41-50 éves korosztályhoz (18,4 %) és a 61 év feletti korosztályhoz (18,4 %) tartoznak. A legkevesebben a 31-40 éves korosztályhoz tartozók (5,3 %) töltötték ki.

3./ Milyen rendszerességgel jársz a ZUG-ban? (Kérjük, jelöld be a megfelelőt!)

38 válasz

most vagyok itt először	5
csak alkalmanként	4
havonta	4
havonta többször	8
hetente	7
hetente többször	10

Összesen: **38 fő**

A legtöbben hetente többször (26,3 %) járnak a ZUG-ba, a legkevesebben havonta (10,5%) vagy csak alkalmanként (10,5 %). Viszonylag magas azoknak a száma, akik azt írták, hogy most vannak itt először (13,2 %)

4./ Általában mikor térsz be hozzánk? (Kérjük, jelöld be a megfelelőt!) 37 válasz

reggel	2
délelőtt	3
kora délután	7
16 óra után	19
adott rendezvényre jövök	6
Összesen:	37 fő

A válaszadók több, mint fele 16 óra után látogatja a ZUG-ot (51,4 %), a legkevesebben pedig reggel (5,4 %) és délelőtt (8,1 %). Viszonylag magas azoknak a száma is, akik csak adott rendezvényre jönnek (16,2 %).

5./ Mennyire vagy elégedett a ZUG nyitvatartásával? (Kérjük, jelöld be a megfelelőt!)

37 válasz

elégedett	34
közepesen elégedett	2
elégedetlen	1
Összesen:	37 fő

A válaszadók 91,9 %-a elégedett, 5,4 %-a közepesen elégedett és 2,7 %-a elégedetlen.

Amennyiben elégedetlen vagy, kérjük, oszd meg velünk ennek okát: **3 válasz érkezett**

- „Jó lenne, ha 18 óra után is nyitva lenne.”

- „sakk-szakkör”

- „Én csak munka után tudom használni, jó lenne heti 1-2x hosszabb nyitva tartás 19-20 óráig akár, azzal együtt, hogy máskor rövidebb a nyitva tartás.”

Ketten is jelezték, hogy örülnének a hosszabb (18 órán túli) nyitvatartásnak.

6./ Mennyire vagy elégedett tereink kényelmével, felszereltségével?

(Kérjük, jelöld be a megfelelőt!)

38 válasz

elégedett	35
közepesen elégedett	3
elégedetlen	0 fő

Tereink kényelmével, felszereltségével a kitöltők 92,1 %-a elégedett, 7,9 %-a közepesen elégedett. Nem érkezett elégedetlen válasz.

Amennyiben elégedetlen vagy, kérjük, oszd meg velünk ennek okát: **0 válasz érkezett**

7./ Mennyire vagy elégedett munkatársaink segítőkészségével?

(Kérjük, jelöld be a megfelelőt!)

38 válasz

elégedett	38
közepesen elégedett	0
elégedetlen	0 fő

A válaszadók 100%-a elégedett munkatársaink segítőkészségével.

Amennyiben elégedetlen vagy, kérjük, oszd meg velünk ennek okát: **2 válasz érkezett**

- „csak sakk”

- „Maximális segítőkészséget tapasztaltam eddig MINDIG, ez nagyon pozitív számomra!

8./ Milyen programok/rendezvények érdekelnek?

(egyéni válasz)

23 válasz

Válasz	Darabszám
Drónpilóta képzésnek, vagy azzal kapcsolatos dolognak.	1
E-sport event	1
Hajfonás, sminkelés	1
Képregényekkel, animációkkal is kapcsolatosak főleg, de bármilyen művészetit szívesen hallgatnék	1
Rendezvények nem érdekelnek, inkább csak tanulni járok oda.	1
Sakk	4
Sakkverseny	2
Zenei előadások, kiállítások	2
Zene	1
Animáció és szinkron, sci-fi	1
Irodalmi	1
Irodalom, művészet, sakk	1
Táblajátékok	1
Képregény	1
Én főleg a podcast szobát használom.	1
Könyvbemutatók, könyvklub	1
Workshop	1
Ismeretterjesztő előadások (festés, rajz, egészség, sport, hobby-főzés, sütés, malom, sakk, filmvetítés, mini mozi)	1

Ennél a kérdésnél kiemelkedően a sakkra, sakkversenyre és táblajátékokra érkezett a legtöbb válasz.

9./ Ha van ötleted, fejlesztési javaslatod szolgáltatásainkkal kapcsolatban, kérjük, oszd meg velünk:

(egyéni válasz)

11 válasz

Válasz	Darabszám
A magas székeknek legyen nagyobb támlájuk.	1
Adnék szimultánt.	1
Csiptető mikrofon az előadónak, hogy jobban lehessen hallani.	1
Erősebb wi-fi jel a bejáratnál.	1
Esetleg egy ital automata hasznos lenne.	1
Legyen francia kártya.	1
Ps5, X-box	1
Jobban mutassák be a honlapon keresztül a helyet és hogy mi-hogyan működik	1
Könyvcseré, kézműves foglalkozások (festés, varrás, nyáron az udvaron)	1
Lehetne egy-két ital/snack automata	1
Nincs	1

A fenti ötletek megvalósítását további vezetői döntésre javasoljuk.

10./ Ha van, ami hiányzik vagy zavar a ZUG-ban, kérjük, azt is oszd meg velünk:

(egyéni válasz)

6 válasz

Válasz	Darabszám
A bejáratnál erősebb wi-fi jel.	1
A podcast szobába még mindig behallatszik a külső zaj, esetleg ezt lehetne még javítani!	1
Nincsen hiányérzetem, a környéken ez az egyik legmotiválóbb és legnyugodtabb hely arra, ha valaki több órán keresztül tanulni szeretne.	1
Csatlakozók, hosszabbítók.	1
Sakk és malom klub foglalkozás.	1
Zenei klub rendezvényét zavarják más dolgokkal foglalkozók	1

A beérkezett válaszokat további vezetői döntésre javasoljuk.

Összegzés:

A jelen felmérést kitöltők arányához képest a valóságban jóval magasabb a ZUG látogatottsága. A kevés beérkező válasz okai lehetnek:

- a fiatal célcsoport kevésbé érezte fontosnak, hogy megossza véleményét, javaslatait
- sok a visszatérő, rendszeresen bejáró látogató.

A kevés beérkező válaszból nem célszerű mély következtetéseket levonni, így a felmérés kiértékelése céljából, az alábbi megfigyeléseinket gyűjtöttük össze:

- A kitöltők életkorára vonatkozóan látszik, hogy mindegyik korosztály képviselteti magát a ZUG látogatói között.
- A legtöbben hetente többször járnak a ZUG-ba. Viszonylag magas azoknak a száma is, akik a kitöltéskor először voltak itt.
- A legtöbben 16 óra után érkeznek, a legkevesebben pedig reggel és délelőtt. Viszonylag magas azoknak a száma is, akik csak adott rendezvényre jönnek.
- A válaszadók többsége elégedett a jelenlegi nyitvatartással. Ketten jelezték, hogy örülnének a 18 óra utáni nyitvatartásnak is.
- A válaszadók mindegyike elégedett munkatársaink segítőkészségével.
- A többség elégedett a ZUG kényelmével, felszereltségével is.
- A rendezvényekre vonatkozó kérdésnél kimagaslóan sok válasz érkezett a sakkra (sakk, sakkverseny, táblajátékok).
- A fejlesztési javaslatoknál ketten is jelezték az ital/étel automatára való igényt.