



2025. ÉVI ÜGYFÉLELÉGEDETTSÉGI BESZÁMOLÓ

JÓZSEFVÁROSI GAZDÁLKODÁSI KÖZPONT

2025.10.31.

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	2
Bevezetés.....	3
Papír alapú mérés:.....	4
Eredmények:.....	4
Szabadszavas válaszok:	5
Papíralapú Mérés Limitációi:	6
Digitális Pilot Program:	7
Egyedi Ügyfélelégedettségi Méréseink	9
Társasházi közös képvisellel kapcsolatos ügyfélelégedettségi felmérés	9
Piaci eladók közötti felmérés:	10
Piaci vásárlók közötti felmérés:	10
Záró gondolatok, 2026-os tervek	12
1. melléklet: Papír alapú kérdőív bemutatása.....	13
2. melléklet: Társasházkezelés ügyfélelégedettség mérés elemzés	14
3. melléklet: Teleki téri piac bérlői kérdőív elemzés	17
4. melléklet: Teleki téri piac vásárlói kérdőív elemzés	21

Bevezetés

A Józsefvárosi Gazdálkodási Központ Zrt. vezetésének egyik kiemelt prioritása az ügyfélelégedettség folyamatos növelése. Ehhez elengedhetetlen, hogy a szervezet rendszeres, használható visszacsatolással rendelkezzen az ügyfelek elégedettségéről, valamint az ügyintézési folyamatok megítéléséről.

Vállalatunknál több éve zajlik ügyfélelégedettségi mérés annak érdekében, hogy a társaság valós visszajelzéseket kapjon ügyfeleitől, és ezek alapján fejleszthesse szolgáltatásait, ügyfélszolgálati folyamatait és kommunikációját.

Jelen beszámoló a 2025. január 1. és október 31. közötti időszak méréseinek eredményeit foglalja össze. A vizsgált időszakban a JGK több szervezeti egységében történt rendszeres, papíralapú adatgyűjtés, valamint egy digitális pilotprogram is elindult.

Papíralapú ügyfélelégedettségi mérés folyamatosan zajlott az alábbi területeken:

- Ingatlanszolgáltatási Iroda (ISZ)
- Helyiséggazdálkodási Iroda (HG)
- Lakásügyi Ügyfélszolgálat:
 - Lakásügyi Iroda (LÜI)
 - Díjbeszedési Csoport (DB)
 - Hátralékkezelési Csoport (HK)

A Parkolási Ügyfélszolgálaton a mérés 2025. január 1. és augusztus 31. között szintén papíralapon történt, majd szeptember 1-jétől október 31-ig egy új, Multimex-alapú digitális ügyfélelégedettségi mérési pilotprogram indult.

Ezen kívül 2 szervezeti egységben 3 egyedi mérés felvételére került sor a 2025-ös évben:

- A Társasházkezelő Iroda ügyfélkörében e-mailen
- A Teleki téri Piac árusai esetén papír alapú igény és elégedettségfelmérés
- A Teleki téri Piac vásárlói esetén pedig online elégedettségfelmérés

A beszámoló célja, hogy bemutassa a fenti időszakban gyűjtött adatok főbb eredményeit, a papíralapú és digitális mérések tapasztalatait, valamint az ügyfél-elégedettségi trendeket, amelyek a 2026-os fejlesztések megalapozásául szolgálnak.

Papír alapú mérés:

A vizsgált időszakban a papíralapú ügyfélelégedettségi mérés a következő szervezeti egységekben zajlott:

A papír alapú mérésnél (1. számú melléklet) a kérdőíveket az ügyintézés végén, személyesen kapták az ügyfelek. A rövid, standardizált kérdések során 1-5 skálán tudták értékelni az ügyintézés gyorsaságát, az ügyintéző hozzáállását, szakmai felkészültségét, az ügyféltér kialakítását, a honlap használhatóságát, illetve szabadszavas válaszadásra is volt lehetőség. A kitöltött kérdőívek az erre a célra kihelyezett kérdőív gyűjtő dobozokba kerültek, majd 3-4 havonta kerültek begyűjtésre és összesítésre.

Eredmények:

A 2025.01.01. – 10.31. időszakra vonatkozó kitöltöttségi adatok az alábbi táblázatban találhatóak:

Szervezeti Egység	Ügyfelek Száma	Értékelések Száma	Kitöltési Arány
Díjbeszedési Csoport (DB)	2895	94	3,24%
Hátralékkezelési Csoport (HK)	2094	77	3,67%
Ingatlanszolgáltatási Iroda (ISZ)	2085	59	2,83%
Lakásügyi Iroda (LÜI)	5057	133	2,63%

A Helyiséggazdálkodási Irodában értékelhetetlen számú visszajelzés gyűlt össze, így az kimaradt az összesítésből, ott az utolsó fejezetben említettekhez hasonlóan, egyedi mérésre készülünk.

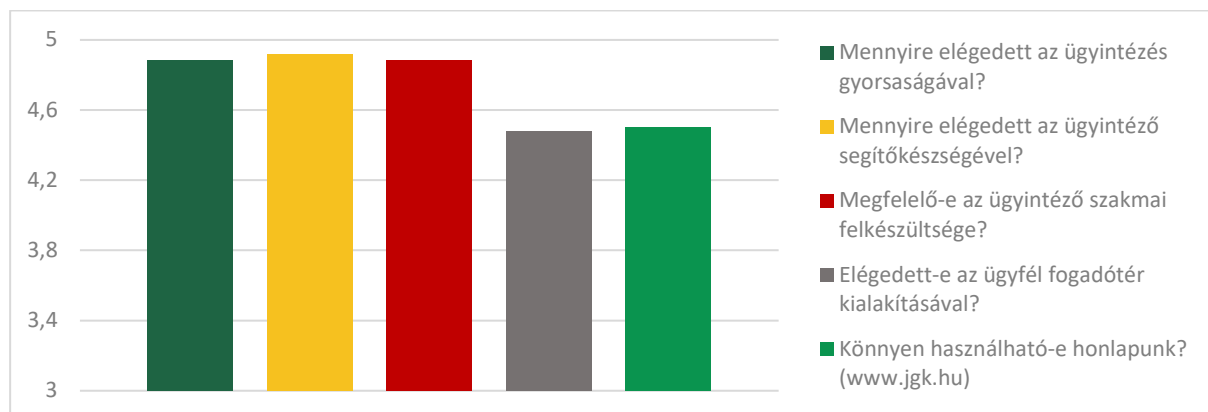
A kitöltött kérdőívek átlagai pedig az alábbi táblázatban találhatóak, zárójelben az adatokban látható szórással:

Szervezeti Egység (értékelések száma)	Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?	Mennyire elégedett az ügyintéző segítőkészségével?	Megfelelő-e az ügyintéző szakmai felkészültsége?	Elégedett-e az ügyfél fogadótér kialakításával?	Könnyen használható-e honlapunk? (www.jgk.hu)
DB(n=94)	4,82 (0,77)	4,89 (0,60)	4,88 (0,57)	4,57 (0,89)	4,58 (0,86)
HK(n=77)	4,88 (0,58)	4,97 (0,16)	4,94 (0,30)	4,88 (0,36)	4,79 (0,47)
ISZ(n=59)	4,86 (0,35)	4,83 (0,42)	4,76 (0,43)	4,15 (0,91)	4,09 (0,98)
LÜI(n=133)	4,97 (0,17)	4,98 (0,12)	4,96 (0,19)	4,31 (1,29)	4,55 (0,88)

Összességében elmondható, hogy a kitöltött visszajelzések átlagai mind 4 felett vannak, vizsgált 20 átlagból pedig 12 darab magas, 4,8 feletti, 5 pedig kiemelten magas, 4,9 feletti átlag értékkel rendelkezik.

Az adatok elemzése alapján két jól elkülöníthető faktort azonosíthatunk. Az első három kérdés eredményei erősen korrelálnak egymással, míg a negyedik és ötödik kérdés szintén egy összetartó csoportot alkot. A két csoport azonban egymástól viszonylag függetlenül mozog.

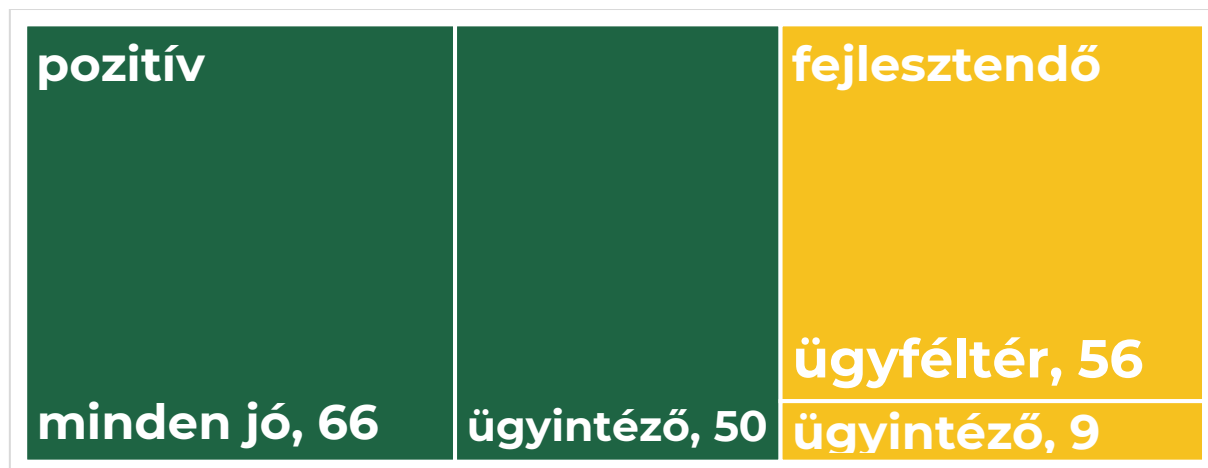
Az ügyintézői élményre vonatkozó kérdések (gyorsaság, segítőkészség, szakmai felkészültség) **kiemelkedően magas értékelést** kaptak minden szervezeti egységben, az átlagok 4,8 felett mozognak. Ezzel szemben a környezeti élmény (ügyféltér, honlap) **alacsonyabb értékelést** kapott. Ezt a különbséget az alábbi 3. ábrán szemléltetem:



A két alacsonyabb értékelésre mindkét esetben tudunk rövidtávon reagálni. Idén októberben a honlapunk egy teljes megújuláson ment keresztül, a fent említett szervezeti egységek pedig januártól a Práter utca 22-ben kialakított új telephelyünkön kezdik meg a munkát. A telephely kialakításánál kiemelt figyelmet kapott a kényelmes ügyfélfogadótér és a megfelelő zajvédelem biztosítása. Így a jelenlegi ügyfélélegedettségi felmérésünk legégetőbb visszajelzéseinek forrásai már néhány hónapon belül orvoslásra kerülnek.

Szabadszavas válaszok:

A szabadszavas válaszok két csoportra oszthatóak (lásd: lenti ábra), pozitív megerősítő visszajelzések (zöld), illetve panaszok és javaslatok (sárga). Ezen belül a visszajelzések témája 3 csoportra bontható. A „minden jó” típusú visszajelzés, amik általános elismeréseket takarnak. Az ügyintézőre és az ügyintézés folyamatára vonatkozó visszajelzések, amiknek többsége pozitív, az ügyintéző kedvességét, segítőkészségét és az ügyintézés gyorsaságát hangsúlyozzák. A negatív értékelések többsége az ügyféltérre és ezzel kapcsolatos nehézségekre fókuszál. Az ábrán lévő számok az adott témában érkezett visszajelzések számát mutatják. Ezeken a témakörökön kívül mindösszesen 7 komment érkezett egyéb egymástól eltérő témában.



Papíralapú Mérés Limitációi:

Mint fent látható a beérkező visszajelzések aránya egyik szervezeti egységben sem éri el a 4 százalékot. Éppen ezért az idei évben megtörtént az ügyfélelégedettségi rendszerünk teljes felülvizsgálata. Ennek a főbb megállapításai a következők:

A papíralapú mérés során több problémát tapasztaltunk:

- Nincs adatvisszacsatolás: az irodák nem kapnak elemzést vagy összesítést a beérkező válaszokról, a kitöltött papírok nem hasznosulnak.
- Motiválatlan ügyfelek: alacsony a kitöltési hajlandóság, előfordulnak írástudási nehézségek.
- Alacsony kitöltési arány: a vizsgált időszakban a kitöltési arány 1 és 4 százalék között mozgott.

Összességében a jelenlegi rendszer nem mérhető, nem megbízható, és nem alkalmas a tudatos ügyfélművelésre. Az adatgyűjtés szigetszerű, szabályozatlan, és nincs egyértelmű felelőse az adatok feldolgozásának és visszacsatolásának. A papír kérdőívek továbbá extra adminisztrációs terhet jelentenek a kollégáknak a kitöltés, begyűjtés és elemzés során.

A cél, hogy a jövőben valós, mérhető, rendszeresen elemezhető és hasznosítható ügyfélelégedettségi adatokat tudjunk gyűjteni. Ennek érdekében úgy döntöttünk, hogy ellépünk a digitális ügyfélelégedettségi mérés irányába.

Digitális Pilot Program:

A digitális felmérés lehetőségeinek megvizsgálása érdekében 2025. szeptember 1. és október 31. között a JGK a Multimex rendszer segítségével digitális ügyfélelégedettségi mérési próbaüzemet folytattunk a Parkolási Ügyfélszolgálaton.

Az adott időszakban két ügyfélablak és egy pénztár működött. A parkolási ügyfélszolgálaton nincs ablakok közötti átirányítás, ezért, ha az ügyintézés befizetéssel zárul, az ügyfélnek új sorszámmal kell húznia, és a pénztárban külön folyamatként kell befejeznie az ügyintézését.

A próbaüzem során csak a két ügyintézői ablaknál helyeztünk el tablet-alapú ügyfélelégedettségi mérőeszközt. Ennek következtében az ügyfelek mintegy 60%-a eleve kimaradt a digitális értékelés lehetőségéből, mivel az ő ügyfélútjuk a pénztárban zárult, ahol nem volt tablet elérhető. Az adatokat tehát ennek fényében érdemes értékelni.

A havi átlag kitöltöttség így alakult a próbaüzem alatt, összehasonlítva az idei év korábbi időszakával:

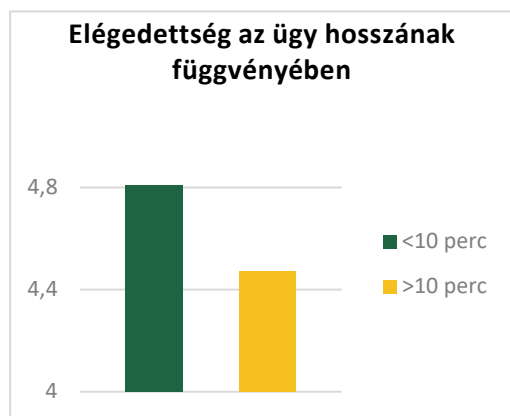
	Havi Átlag Ügyfélszám	Havi Átlag Kitöltési szám	Kitöltési Arány
január 1. – augusztus 31.	1134,25	13,75	1,21%
szeptember 1. – október 31.	506,5	66,5	13,12%

A havi átlag ügyfélszám jelentősen alacsonyabb, hiszen az év eleji időszakba beletartozik a lakossági parkolási engedélyek kiváltásából eredő megnövekedett esetszám. Ezekből a számokból az látható, hogy még a fizetős ügyfelek kimaradásával is több, mint tízszeresére nőtt a válaszadók aránya.

Az adatokhoz hozzátartozik, hogy míg a papír alapú kitöltésnél a kitöltők több, mint 95%-a az összes kérdésre adott választ, addig ez a tablet alapú megoldásnál 80%-ra csökken. Ezzel együtt is egy nagyságrenddel több adat áll rendelkezésünkre, amiből következtetéseket tudunk levonni.

A digitális felméréshez kisebb változtatásokat eszközöltünk feltett kérdéseken is, ami így alkalmassá válik benchmarkok kialakítására, mind a más piaci szereplőkkel való összehasonlításhoz, mind annak megállapításához, hogy a különböző szempontok, hogy befolyásolják egymást és az teljes ügyfélélménnyel való elégedettséget. Ezek az eredmények az alábbi táblában láthatóak, zárójelben a szórás értéke található:

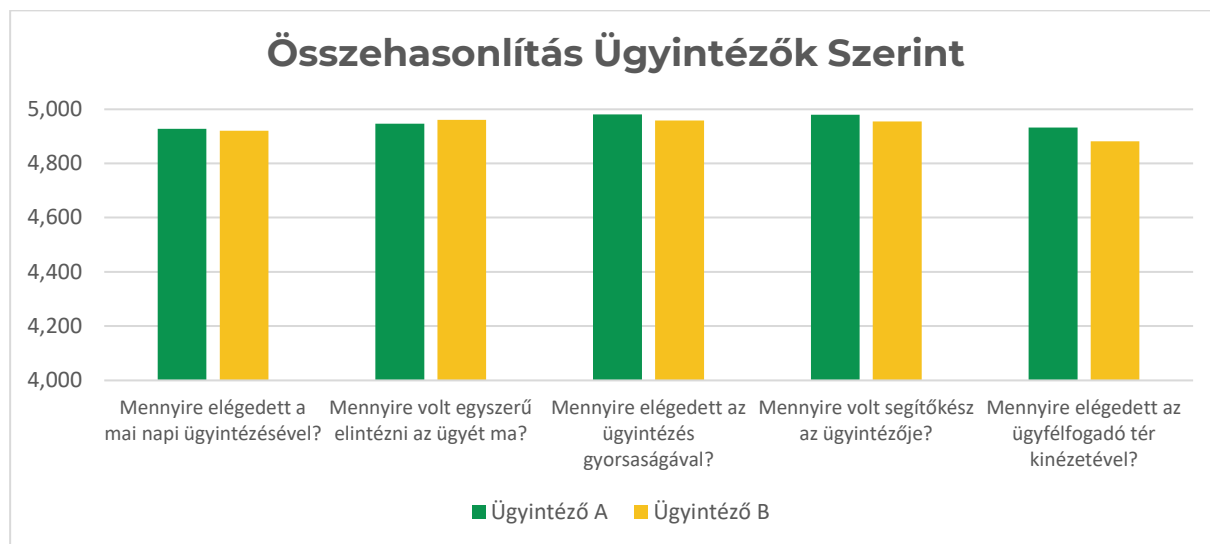
Mennyire elégedett a mai napi ügyintézésével?	Mennyire volt egyszerű elintézni az ügyét ma?	Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?	Mennyire volt segítőkész az ügyintézője?	Mennyire elégedett az ügyfélfogadó tér kialakításával?
4,77 (0,78)	4,85 (0,64)	4,9 (0,52)	4,86 (0,61)	4,8 (0,66)



A digitális rendszer másik nagy előnye, hogy az értékelést konkrét ügghöz, ezáltal konkrét várakozási, megoldási időhöz és munkatárshoz tudjuk kötni és abból következtetéseket levonni, hogy a várakozási idő milyen hatással van az általános elégedettségre.

Ezeket az adatokat elemezve láthatjuk például, hogy míg a 10 perc alatt megoldott ügyeknél 4,81 az átlagos elégedettség, a 10 percnél több idő alatt megoldott ügyek esetén ez 4,47-re csökken.

De akár lehetőséget ad az ügyintéző kollégák szerinti bontásra is, ahol kiderülhet, ha esetleg szükséges valamilyen tudásmegosztás, vagy továbbképzés. Az alábbi ábrán az látszik, hogy a pilot program alatt például nem volt számottevő különbség.



A digitális pilotprogram eredményei alapján megállapítható, hogy a válaszadási hajlandóság **több mint tízszeresére nőtt** a papíralapú rendszerhez képest.

Bár a válaszadók nem minden kérdésre válaszoltak, az adatmennyiség és az elemzési lehetőségek jelentősen bővültek.

A rendszer lehetőséget biztosít ügyintézői teljesítmény, várakozási idő és ügyfélélmény közötti összefüggések vizsgálatára. A pilotprogram eredményei alapján a parkolási ügyfélszolgálaton, illetve a jövőre nyíló integrált lakásügyi ügyfélszolgálaton is erre a rendszerre állunk át.

Egyedi Ügyfélelégedettségi Méréseink

A már említett papír alapú és digitális felméréseink mellett a Vagyonhasznosítási Igazgatóságon az idei évben volt 3 egyedi ügyfélelégedettségi felmérésünk is.

Társasházi közös képvisellel kapcsolatos ügyfélelégedettségi felmérés

A JGK jelenleg 152 társasház kezelését látja el, mintegy 3470 albetét tartozik a felügyelete alá. A mostani elégedettségi felmérésben 370 lakó vett részt, ami kb. 11%-os válaszadási arányt jelent. A felmérés célja az volt, hogy valós képet kapjunk a lakók tapasztalatairól a közös képviselő, a könyvelés, a tájékoztatás és a panaszkezelés területén.

1. Közös képviselő megítélése

A válaszok alapján a lakók többsége alapvetően kritikus, de nem elutasító: leginkább a kommunikáció hiányosságait és a lassú ügyintézés emelték ki. A nyitott kérdésekre adott válaszok között a legtöbb (28 db) a tájékoztatás és az információáramlás problémáit érintette. Többen jelezték, hogy nem érzik, hogy a közös képviselőjük foglalkozna a házzal (14 fő), illetve, hogy az ügyek elhúzódnak (12 fő). Ezenkívül többen megértő módon megjegyezték, hogy a közös képviselők túlterheltek (8 fő), ami a munkájukon is érződik.

2. Könyvelés és pénzügyi átláthatóság

A könyveléssel kapcsolatban 47 válasz érkezett. A lakók leginkább részletesebb, átláthatóbb elszámolásokat szeretnének, és többen jelezték a késedelmes tájékoztatásokat a pénzügyi változásokról (pl. közös költség-emelésekről). Felmerült az online tájékoztatás igénye is, mint a korszerűbb, hatékonyabb kommunikáció eszköze.

3. Tájékoztatás és kommunikáció

Ez volt a felmérés egyik legfontosabb visszatérő témája. A 98 nyitott válasz döntő többsége azt hangsúlyozta, hogy a lakók rendszeres, digitális kommunikációt szeretnének – e-mailen (47 fő) vagy online csoportokon keresztül (17 fő).

Sokan elavultnak tartják a postai értesítéseket, és hiányolják a párbeszéd lehetőségét. A válaszadók negyede szerint a tájékoztatások késve érkeznek, ezért nehezített az együttműködés.

4. Panaszkezelés és visszajelzések

Az elmúlt egy évben 153 lakó tett panaszt, közülük 42-en részletesen is válaszoltak. A beérkezett vélemények szerint a lakók fele úgy érzi, hogy a panaszuk nem vezetett eredményre, mert nem kaptak választ vagy nem történt előrelépés az ügyükben. Ez egyértelműen a visszajelzési rendszer fejlesztésének szükségességét mutatja.

5. A társasházak állapota és fejlesztési igények

A házak állapotáról szóló visszajelzések többsége vegyes: sokan elismerik a felújítások eredményét, ugyanakkor panaszkodnak a túlárzásra, a tartósság hiányára és a gyenge kommunikációra.

A jövőre nézve a válaszadók leginkább három fejlesztési irányt jelöltek meg:

- Kommunikáció javítása (gyakoribb, e-mailes tájékoztatás, elérhető képviselők)
- Átláthatóság és kiszámíthatóság (folyamatok, beszerzések, döntések nyilvánossá tétele)
- Lakói bevonás (véleményezési lehetőség, közös ötletelés, rendszeres konzultációk)

Piaci eladók közötti felmérés:

A 2025. május végi kérdőíves felmérés (2. számú melléklet) során a bérlők széles körű visszajelzést adtak a piac működéséről. A válaszadók többsége nyitott volt a nyitvatartás és a vásárlói forgalom növelésének különböző módjaira, például a szombati késői nyitásra, hétköznapi korai nyitásra, valamint kedvezményes vagy akciós napok bevezetésére. Az események tekintetében a bérlők különféle programokat részesítettek előnyben, és többen hajlandóak voltak hozzájárulni azok szervezéséhez.

Az elégedettség általánosságban jó, a piacvezetés munkáját és az infrastruktúrát jól értékelték, míg a parkolási lehetőségek és a vásárlói profil terén a bérlők kevésbé voltak elégedettek, ami a piac külső adottságaira vezethető vissza. A válaszokból az is látszik, hogy a bérlők többsége együttműködő, és a visszajelzések alapján a piac komfortosabbá tétele, a helyszín és a szolgáltatások kisebb fejlesztései, valamint az üres üzlethelyiségek csökkentése tovább javíthatná a működést.

Összességében a felmérés értékes információt nyújtott a piacvezetés számára a nyitvatartás, a forgalom ösztönzése, az események szervezése és az elégedettség területén, amelyeket a jövőbeni tervezésnél figyelembe lehet venni.

Piaci vásárlók közötti felmérés:

A 2025. szeptember 23. és október 12. között zajló lakossági kérdőívet (3. számú melléklet) 71-en töltötték ki, többségük (86%) józsefvárosi lakos, főként a Teleki tér környékéről. A piacról alkotott első benyomások többnyire negatívak voltak: sokan üresnek, koszosnak, lepusztultnak vagy szegényesnek írták le, bár néhány válaszadó a piac hagyományos hangulatát, a lángosost vagy a kistermelőket említette.

A válaszadók háromnegyede legalább havonta jár a piacra, 43%-uk pedig hetente. A leggyakrabban vásárolt termékek a zöldség, gyümölcs, savanyúság, hús- és hentesáru, valamint az őstermelői termékek, és ugyanezeket tartják a legkedveltebb árucikkeknek is. A kínálatból leginkább a hal, a tejtermékek (különösen a sajt) és a minőségi pékáru hiányzik, míg más piacokhoz képest sokan említették a kávézó és az ülő fogyasztási lehetőség hiányát.

A válaszadók 72%-a nem tartja elég vonzónak a piacot, közülük 19 fő kifejezetten negatív értékelést adott. Az árakkal általában elégedettek, a nyitvatartással viszont kevésbé. A legtöbben új árusokat, új termékeket és több helyi termelőt szeretnének látni a Teleki téri

piacon. A jövőbeli programok közül leginkább a gasztronómiai események, kézműves vásárok és a zsibvásárok keltették fel az érdeklődést.

Össességében a lakossági visszajelzések azt mutatják, hogy a piac alapvetően fontos helyszín a környékeliek számára, de a vonzerejének növeléséhez szemlélet- és kínálatfrissítésre, valamint a helyszín kényelmesebb és közösségibb kialakítására lenne igény.

Záró gondolatok, 2026-os tervek

A 2025. január–október közötti időszak tapasztalatai alapján a jelenlegi ügyfélelégedettségi mérési gyakorlat csak korlátozott mennyiségű és részben elégséges adatot biztosít. A papíralapú mérési rendszer alacsony kitöltési aránya és adat-feldolgozási korlátai miatt nem biztosít kellő mennyiségű és mélységű információt. A digitális pilot ezzel szemben megbízhatóbb adatlapot, jobb nyomon követhetőséget és gyorsabb visszacsatolást tett lehetővé. A bevezetés tapasztalatai alátámasztják, hogy a szervezet számára a digitális mérési rendszer jelent valódi előrelépést.

A 2026-os évben a digitalizáció kiterjesztése és a visszajelzések szervezeti feldolgozásának megerősítése az a két kritikus lépés, amely hosszú távon a szolgáltatási minőség mérhető javulását fogja eredményezni.

Parkolási ügyfélszolgálat:

- a digitális visszajelző készülékek számát 2-ről 3-ra bővítjük
- mérünk, elemzünk és visszacsatolunk a szakmai szervezeti egységnek

Lakhatási ügyfélszolgálat:

- a Práter 22-be költözéssel a papír alapú mérést megszüntetjük
- 8 db visszajelző készüléket vásárolunk a Lakhatási Ügyfélszolgálatra
- mérünk, elemzünk és visszacsatolunk a szakmai szervezeti egységnek

Teleki téri Piac

- 2026-ban mind a bérlői, mind a vásárlói felmérést szeretnénk megismételni

Társasházkezelés

- 2026-ban megismételjük az ügyfélelégedettség mérést, így összehasonlítható adataink is lesznek

Helyiségbérlők

- 2026. II. félévében online mérést végzünk a helyiségbérlők körében.

Ezáltal a jövő évben rendelkezésre álló adatok alapján adott lesz a lehetőség egy tudatosabb, adatvezérelt működés kialakítására.

**DÍJBESZEDÉSI CSOPORT
HÁTRALÉKKEZELÉSI CSOPORT
HELYISÉGGAZDÁLKODÁSI IRODA
INGATLANSZOLGÁLTATÁSI IRODA
LAKÁSÜGYI IRODA
PARKOLÁS**

ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV

Véleménye fontos számunkra!

A közszolgáltatás ellátása során kiemelt figyelmet kap társaságunk ügyfeleinek, partnereinek elégedettség vizsgálata, ezért kérjük, töltsse ki az ügyfél-elégedettségi kérdőívet!

A kérdőív kitöltése önkéntes és anonim.

Kérjük, értékelje 1 - 5-ig társaságunk munkájával kapcsolatban az alábbiakat:

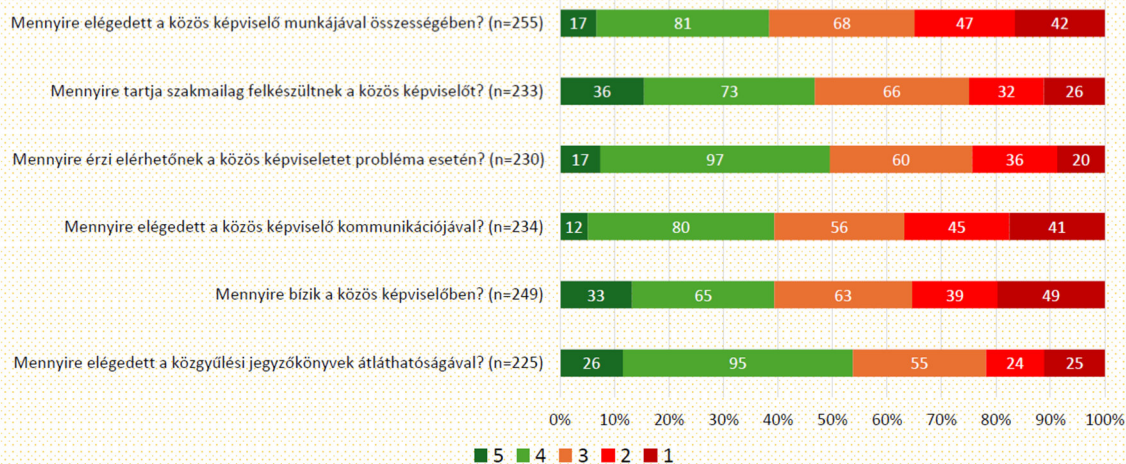
(1 - nagyon elégedetlen, 5 - nagyon elégedett)

- | | |
|--|-------------------|
| 1. Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával? | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| 2. Mennyire elégedett az ügyintéző segítőkészségével? | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| 3. Megfelelő-e az ügyintéző szakmai felkészültsége? | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| 4. Elégedett-e az ügyfél fogadótér kialakításával? | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| 5. Könnyen használható-e honlapunk? (www.jgk.hu) | 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| 6. Ön szerint mit kellene tennünk az ügyintézés színvonalának emelése érdekében? | |

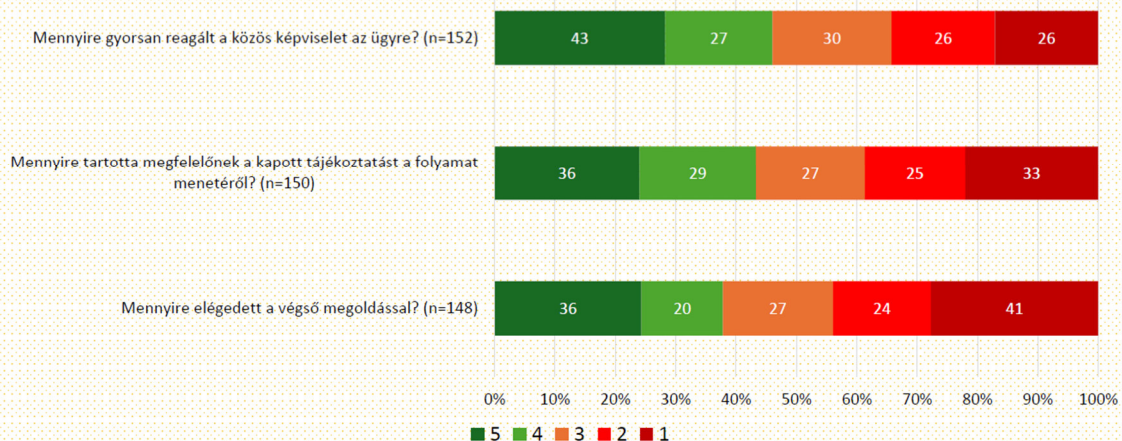
.....
.....
.....

Köszönjük együttműködését!

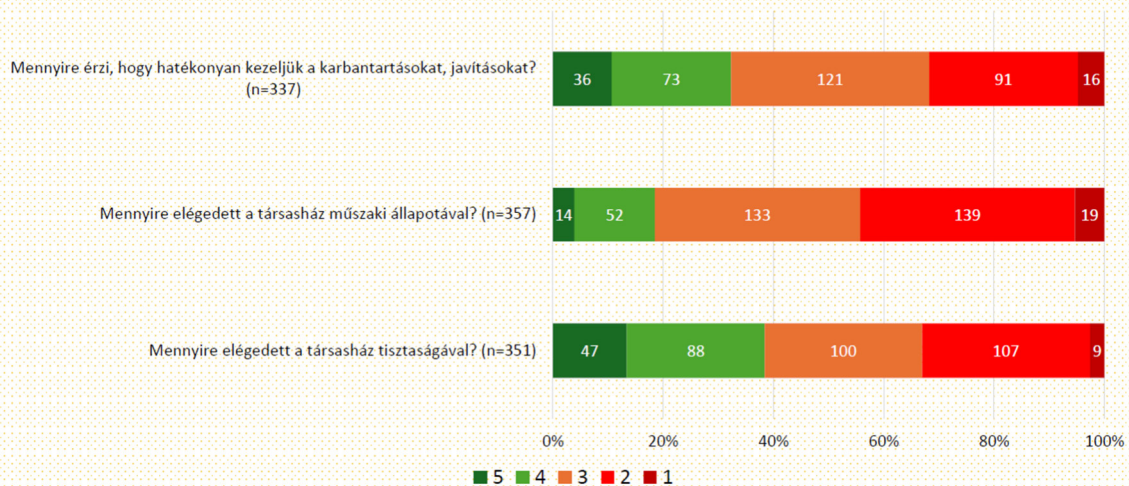
Közös képviselővel való elégedettség



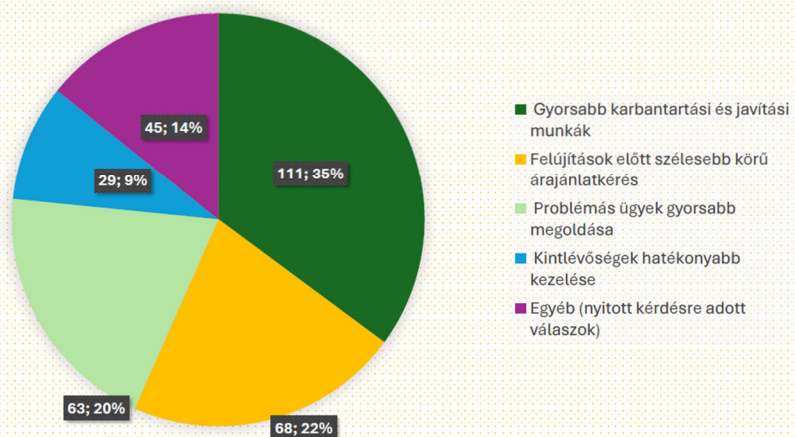
Beérkezett panaszok kezelése (Elmúlt 1 évben 153 bejelentés)



Társasház állapota



Milyen területen várna javulást?



Tulajdonosi javaslatok

Főbb területek:

A legtöbben a kommunikáció javítását említették a közös képviselő részéről:

A lakók azt szeretnék ha emailben, rendszeres tájékoztatást kapnának és szeretnék ha megbízhatóan válaszolnának a közös képviselők a kapcsolatfelvételre. Ebben hiányosságokat látnak.

Ugyanígy javítandó területnek látják az átláthatóságot, kiszámíthatóságot:

Szeretnék átlátni, hogy mikor mi fog történni a házzal. Legyenek átláthatóak a folyamatok, a beszerzések, árajánlatkérések.

Szeretnék ha a lakóknak nagyobb beleszólása lehetne az ügyekbe:

több ötletelés, lakók meghallgatása

Sokszor emelik ki (negatív vagy megértő fennhanggal), hogy **a közös képviselők túl vannak terhelve**, fejleszteni kellene a csapatot (több ember kellene vagy olyan aki nagyobb teherbírásu)

Teleki téri piac

Bérlői kérdőív elemzés

Kitöltési arány

- Kitöltési időszak: 2025. május 30. – 2025. június 2.
- A 22 bérlőből, 21 töltötte ki a kérdőívet
- Egyes kérdéseknél előfordult, hogy nem mindenki válaszolt, a válaszadók száma jelölve van

Nyitvatartási idővel kapcsolatos vélemények

A 20 válaszadó közül 11-en szeretnék, ha valamilyen módon változna a nyitvatartás.

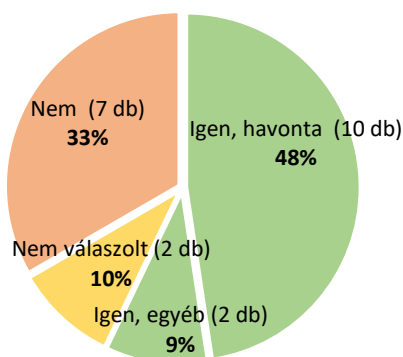
- **7 bérlő támogatja**, hogy szombaton később, 6:30-kor nyisson a piac (jelenlegi nyitás: 6:00)
- **5 bérlő támogatja**, hogy hétköznap korábban, 6:30-kor nyisson, a LIDL-hez igazodva. (jelenlegi nyitás: 7:00)
- **Mindössze 3 bérlő** lenne nyitott a hosszabb hétköznapi nyitvatartásra (pl. események miatt).
- Senki nem támogatja a hétfői zárva tartást.

Javaslat:

- a) Szombaton nyisson később a piac – ez az üzemeltetési költségek csökkentéséhez is hozzájárulna
- b) a piac egységesen 6:30-kor nyisson: szombaton később, a hét többi napján pedig korábban.

Vásárlói forgalom növelésével kapcsolatos vélemények

A vásárlói forgalom növelése érdekében vállalna-e időszakos kedvezményeket?



12 bérlő támogatja a kedvezményes / akciós napok bevezetését, közülük:

- 10 havonta vállalná (1 évente, 1 akár hetente)

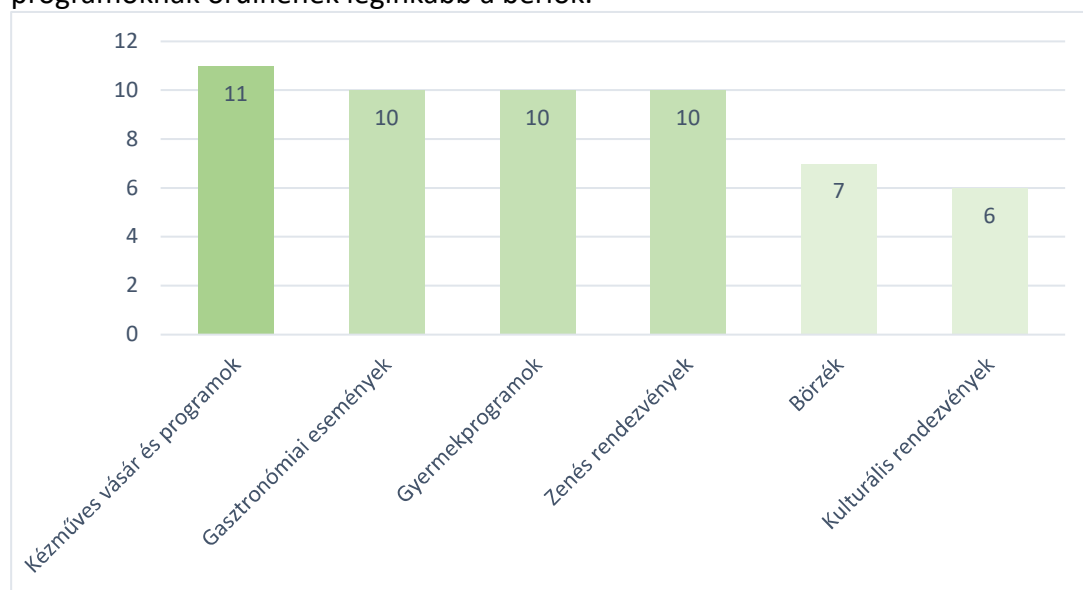
A bérlők többsége nem adna riportot vagy interjút még üzlete reklámozása céljából sem, azonban 7-en szívesen vállalnának ilyen megkeresést.

Javaslat:

- Amennyiben elkészül a honlap (vagy más kommunikációs platform), **lehetne havonta egyszer kedvezményes napokat hirdetni** – akár eseményekhez kapcsolódva is.
-  gyanígy, amikor elindul a honlap, **érdeemes a riport/interjúk készítését azzal a 7 bérlővel kezdeni, akik nyitottak erre**, majd fokozatosan bevonni a többieket is.

Események

Mivel korábban már megszületett a döntés, hogy több esemény legyen a piacon, arra nem kérdeztünk rá, hogy szeretnék-e egyáltalán. Ehelyett arra voltunk kíváncsiak, milyen típusú programoknak örülnének leginkább a bérlők.



16 bérlő válaszolt arra a kérdésre, hogy milyen típusú eseményeknek örülne, leginkább:

- kézműves programok,
- gasztronómiai események,
- gyermekprogramok,
- zenés rendezvények.

Egyedi ötletként felmerült: cigányzene, családi program.

13 bérlő hajlandó valamilyen módon hozzájárulni ezeknek az események megszervezéséhez. A legtöbbben termékelajánlással segítenének, de volt, aki játékos állomásban venne részt, illetve akadt olyan is, aki ötleteléssel vagy akár anyagi támogatással is hozzájárulna.

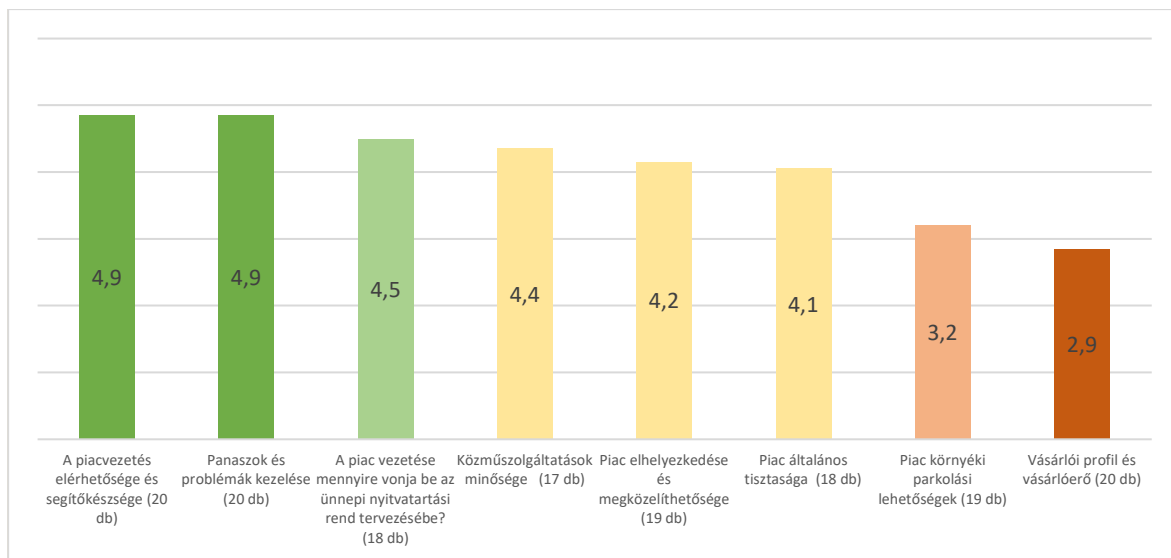


Javaslat:

- Látszik, hogy van egy mag, akiben van nyitottság az eseményekre, érdemes a bérlőkre is építeni a szervezések során
- 2026 elején érdemes lenne visszajelzést kérni az idei eseményekről, hogy lássuk, miként alakult a bérlők együttműködési hajlandósága. Elégedettség

Elégedettség

A kérdőívben a bérlők 1-től 5-ig terjedő skálán pontozták elégedettségüket különböző témákban.



Két terület átlaga maradt 4-es alatt:

- parkolási lehetőségek
- vásárlói profil/vásárlóerő

Mindkét gyengébben értékelt téma olyan külső adottság, amely a piacvezetés mozgásterén kívül esik. Ezzel szemben a legmagasabb pontszámot a piacvezetés munkája kapta, és viszonylag magas értékelést kaptak a piac infrastrukturális jellemzői is.

Bérlők együttműködése

Vannak olyan bérlők, akik nagyon sok dologban együttműködnek velünk, igazából ők a többség és csak néhány olyan bérlő van, ami semmit nem támogat, vagy csak 1-2 dolgot. Ő róluk a piacvezetés is tudja, hogy nehéz velük az együttműködés, illetve egy esetben a bérlő már nagyon öreg.

Nyitott kérdésekre érkezett válaszok

Összesen 7 válasz érkezett arra, hogy hogyan lehetne több vásárlóerőt bevonítani, illetve miben fejlődhetne a piacvezetés. Ezek közül az alábbi, számunkra is releváns javaslatokat érdemes kiemelni:

Mitől lehet jobb hely a piac:

- „Piac komfortizálása, barátságosabbá tétele. Világítás és hőmérséklet viszonyok javítása. Jelenleg nagyon huzatos.”
- „Ne legyen üres üzlethelyiség a piacon”
- „Amennyiben hétfőn nyitva lesz a piac, akkor mindenki legyen nyitva”

Problémák:

- „Nyári időszakban a délutánok forró napokon annyira melegek, hogy a hosszabb nyitvatartás a hűtők kapacitása miatt sem megoldható”
- „WC miatt 4-es a tisztaság”

Teleki téri piac

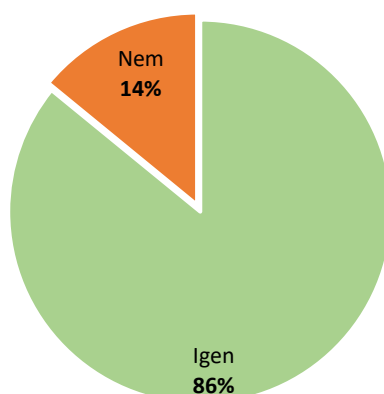
Vásárlói kérdőív

Kitöltési arány

- Kitöltési időszak: 2025. szeptember 23. – 2025. október 12.
- 71 kitöltés
- Egyes kérdéseknél előfordult, hogy nem mindenki válaszolt, a válaszadók száma jelölve van

Honnan érkeztek?

VIII. kerületi lakos? (n=71)



A kitöltők közül 61 fő (86%) józsefvárosi lakos, döntően a Teleki térhez közeli utcákból, elsősorban a Népszínház-, Magdolna- és Orczy-negyedből.

Mi jut eszébe először a Teleki téri piacról? (n=58)



■ Negatív (n=25) ■ Semleges (n=17) ■ Pozitív (n=8)

A kitöltők többségének elsőként negatív jelzők jutottak eszébe a piacról, mint például üres, koszos, lepusztult vagy szegényes.

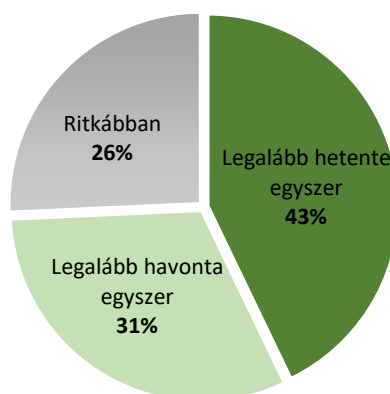
Néhányan azonban általánosabb piacképet idéztek fel – például kistermelőket, lángosost vagy az Eldorádó filmet.

Negatív első gondolatoknál a leggyakoribb jelzők (n=25):



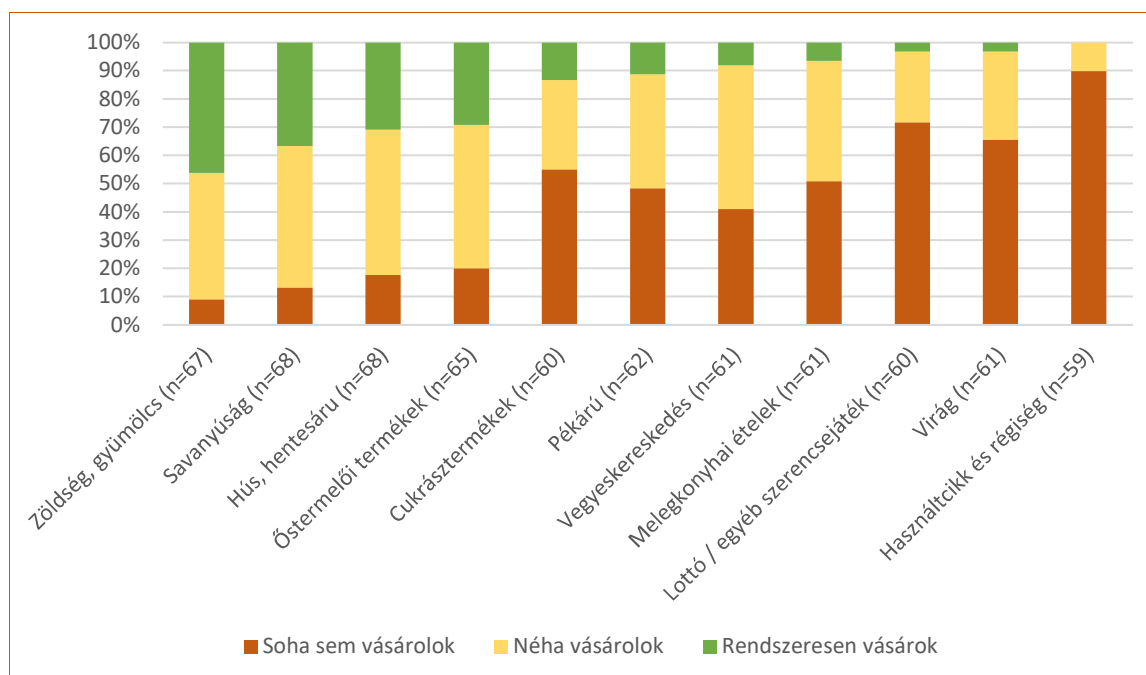
Kitöltők piactárjárás szokása

Milyen gyakran jár a piacra (n=70)



Mit vásárol a piacon, mi hiányzik a kínálatból (n=68)

A kitöltők nagy része (74%) legalább havonta jár a piacra, közülük 43% legalább hetente.



A legtöbbben a klasszikus piaci termékeket vásárolják, sorrendben:

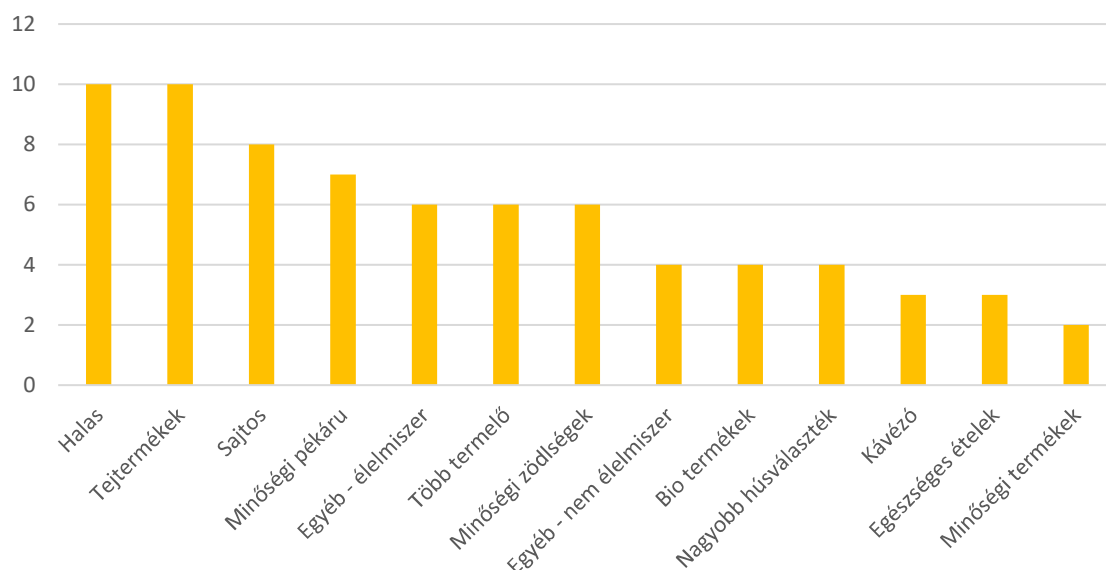
- Zöldség, gyümölcs
- Savanyúság
- Hús -, és hentesáru
- Őstermelői termékek



☞ gyanzt a 4 terméket (zöldség-gyümölcs, hús- és hentesáru, savanyúság, őstermelői termékek) említették a legtöbbben arra a kérdésre is, hogy 'Mit vásárol a legszívesebben a piacon?'

Ezenfelül a cukrász, lángos és tojás kapott még több említést.

Minek örülnének a legjobban a piacra járók? (n=63)



Arra a kérdésre, hogy milyen termék hiányzik leginkább a piacról, a legtöbben a halat, a tejtermékeket és külön is a sajtot említették – utóbbi a tejtermékek része, de több válaszban önállóan is megjelent, ami arra utal, hogy kiemelten hiányolják. Emellett sokan hiányolták a minőségi pékárukat is.

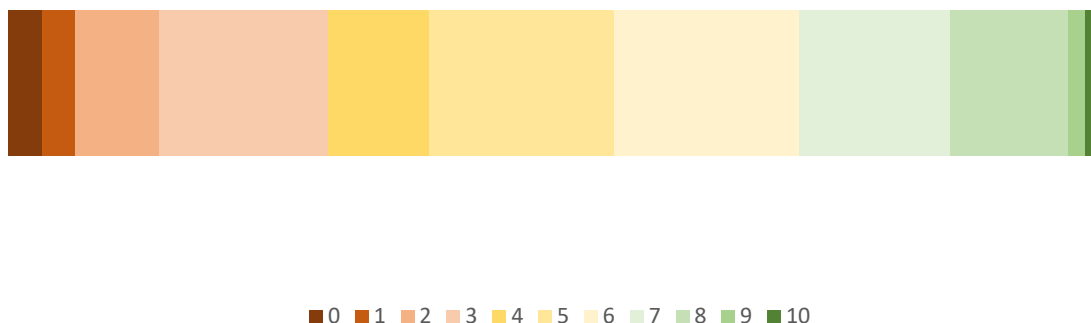
Mi az, ami más piacokon van és innen hiányzik? (n=16)

Erre a kérdésre kevesen válaszoltak, de a válaszokban ismét megjelent a halak és tengeri herkentyűk iránti igény.

Új elemként többen említették, hogy jó lenne, ha a piacon lenne egy kávézó, illetve felmerült az ülve fogyasztás lehetőségének igénye is.

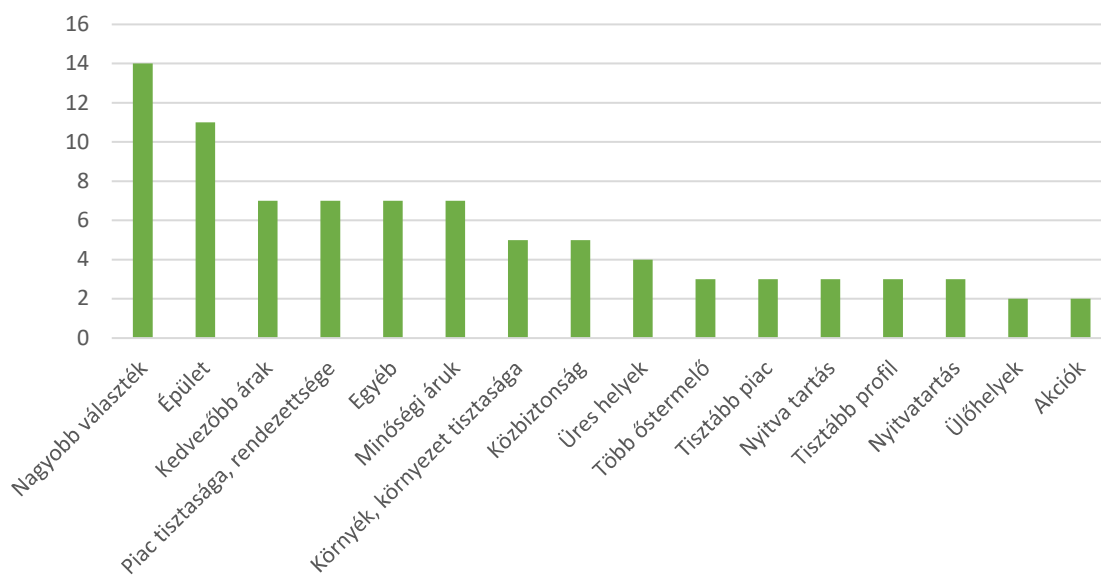


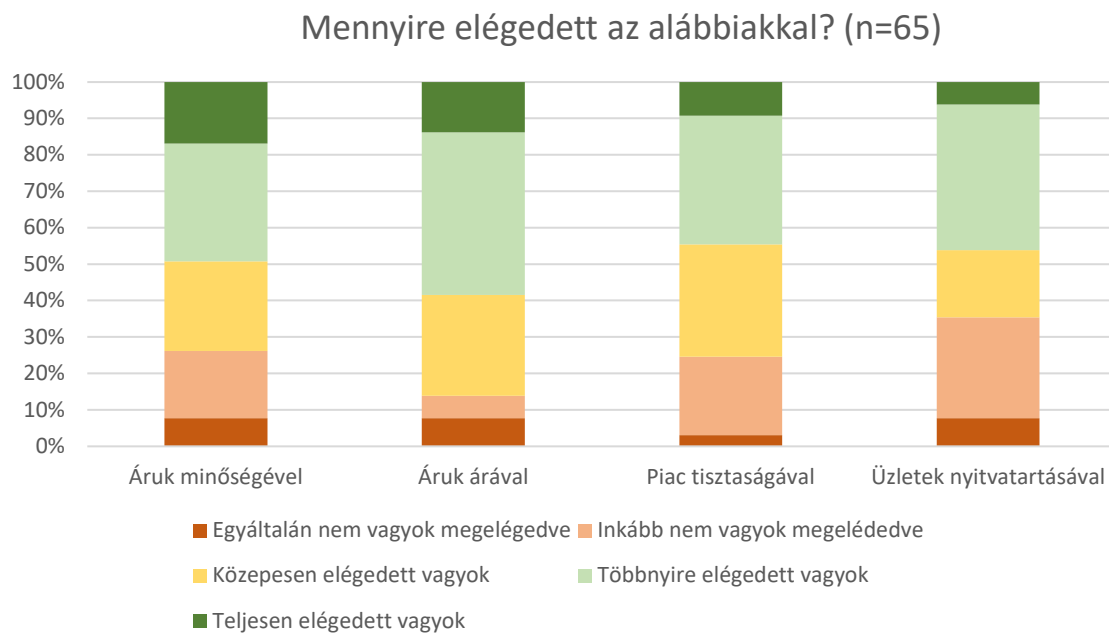
Mennyire tartja vonzónak a Teleki tér piacot? (n=65)



A többség 72% nem tartja a piacot elég vonzónak (7-es alatti értéket adott). Ebből 19 ember kifejezetten negatív (4-es alatti értéket jelölt meg).

Mitől lenne a Teleki téri piac egy jobb hely? (n=58)





A legtöbb az árakkal elégedettek, a legkevésbé az üzletek nyitvatartásával.



A legtöbb új árusokat, új termékeket várnak a piacon és több helyi termelőt.



A programok közül a gasztronómia és a kézműves vásár a legnépszerűbb, de sokan örülnének, ha a piac helyszínéül szolgálna zsibvásároknak, is.