

Výsledky z monitoringu spokojnosti stravníkov v stravovacích zariadeniach na Materiálovotechnologickej fakulte STU v Trnave.



Monitoring spokojnosti stravníkov bol uskutočnený v dňoch od 21. 03. 2011 do 27. 03. 2011 dotazníkovou formou prostredníctvom aktualít na web stránke fakulty a mailu zaslaného všetkým stravníkom v Akademickom informačnom systéme fakulty.

Z celkového počtu (2 731) oslovených respondentov (450 zamestnancov + 2281 študentov dennej prezenčnej formy) sa vrátilo 208 vyplnených dotazníkov.

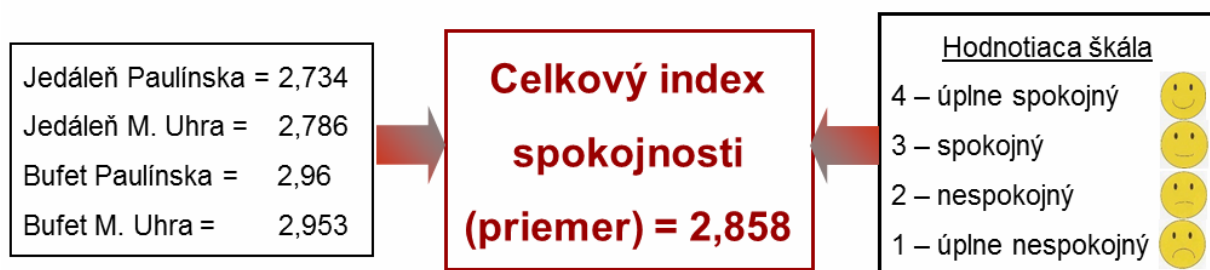
Celková návratnosť dotazníkov bola 7,6%.

Nakoľko fakulta disponuje 4 stravovacími zariadeniami (jedáleň Paulínska, jedáleň M. Uhra, bufet Paulínska, bufet M. Uhra), otázky na znaky kvality stravovania sa týkali všetkých štyroch zariadení jednotlivo.

Jednotlivé stravovacie zariadenia prešli pri vyhodnocovaní výsledkov analýzou, z ktorej výstupy boli zhmotnené do indexov spokojnosti, stĺpcových a koláčových diagramov.

Ako výstup však uvádzame komplexné výsledky a indexy spokojnosti v jednotlivých stravovacích zariadeniach, ako aj ich priemer.

Indexy spokojnosti



Úroveň spokojnosti stravníkov s poskytovanými službami v stravovacích zariadeniach MTF STU

Celkový index spokojnosti 2,858 znamená, že úroveň spokojnosti stravníkov s poskytovanými službami v stravovacích zariadeniach MTF STU nepresahuje hranicu spokojnosti 3 na našej hodnotiacej škále od 1 do 4.

Analýza zistených výsledkov z monitoringu spokojnosti

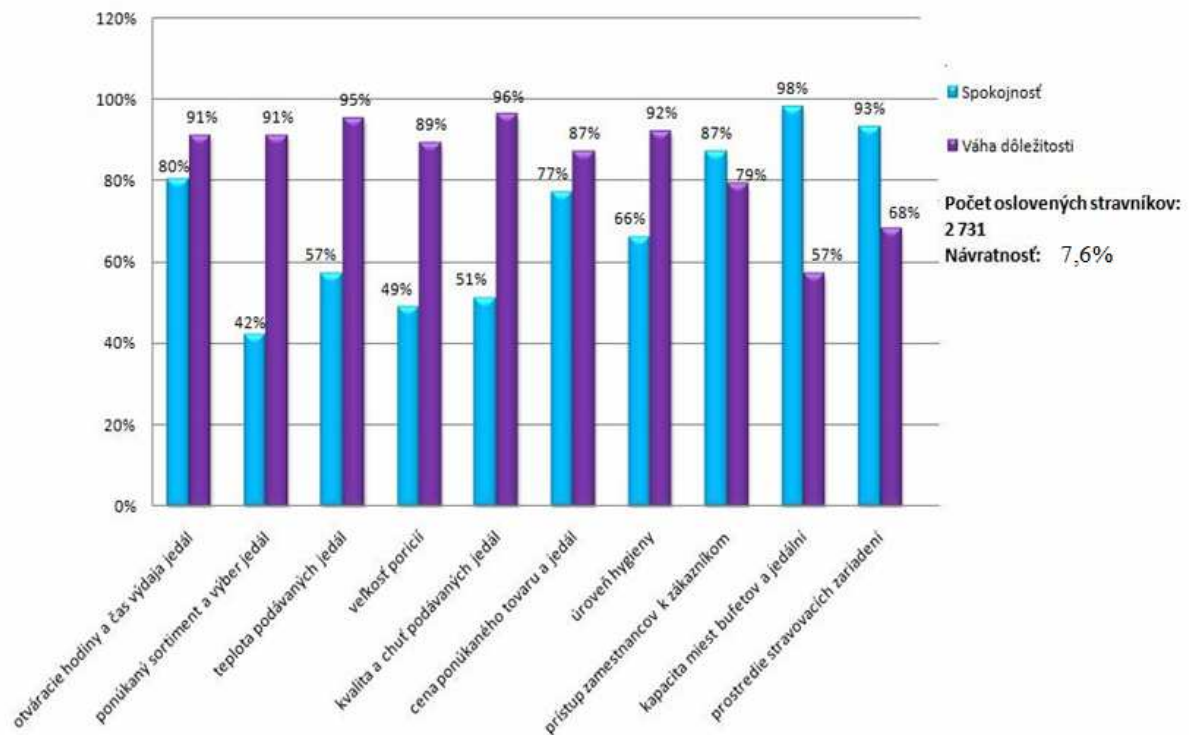


Vyjadrená spokojnosť v stĺpcových diagramoch predstavuje informáciu, na koľko % boli opýtaní respondenti spokojní so sledovaným znakom kvality. Vyjadrená váha významnosti/dôležitosti znamená, na koľko % respondenti hodnotia dôležitosť a významnosť poskytovaného znaku kvality.

Celkovo možno konštatovať, že opýtaní respondenti boli najmenej spokojní s kvalitou a chuťou podávaných jedál, pričom váhu závažnosti ohodnotili až na 98%. Ďalej najmenej ohodnoteným znakom kvality bol znak - ponúkaný sortiment a výber jedál čo predstavovalo 55% a váha závažnosti bola 91%.

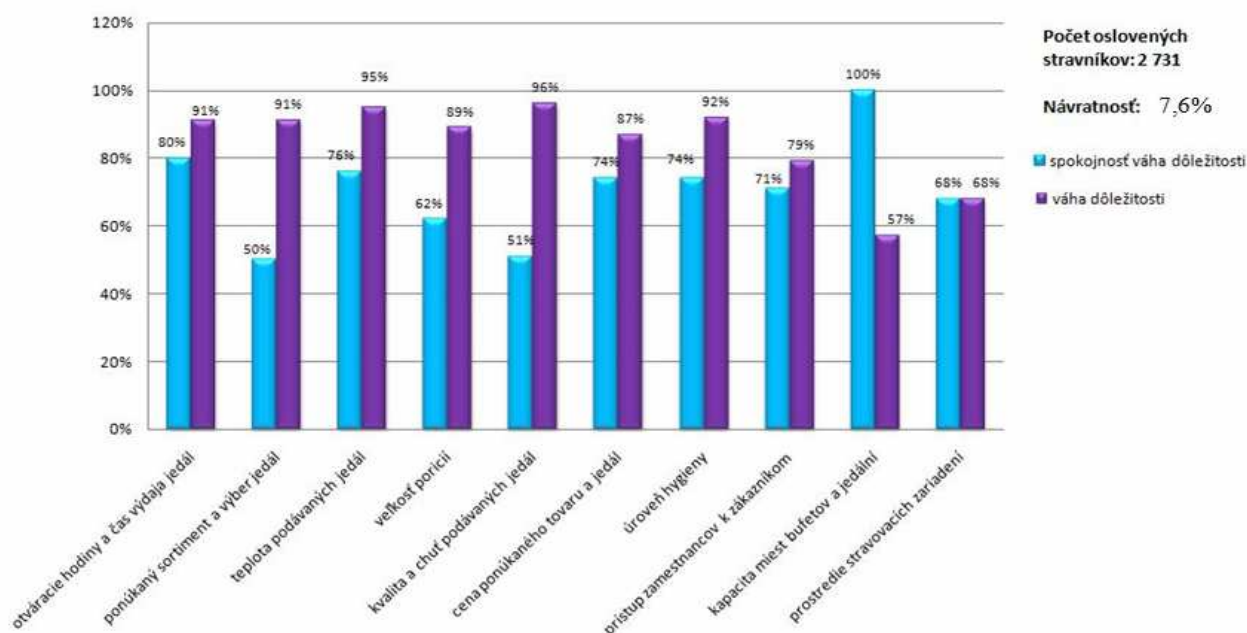
Na základe prieskumu spokojnosti stravníkov v **jedálni Paulínska** možno konštatovať, že väčšina opýtaných respondentov je najmenej spokojná s ponúkaným sortimentom a výberom jedál, čo prejavili respondenti svoju spokojnosť iba na 42%. Avšak váha dôležitosti tohto znaku vzrástla na 91%. V tomto prípade bude potrebné nasmerovať pozornosť na teplotu podávaných jedál, veľkosť porcií, úroveň hygieny v danom stravovacom zariadení.

Spokojnosť stravníkov v jedálni Paulínska



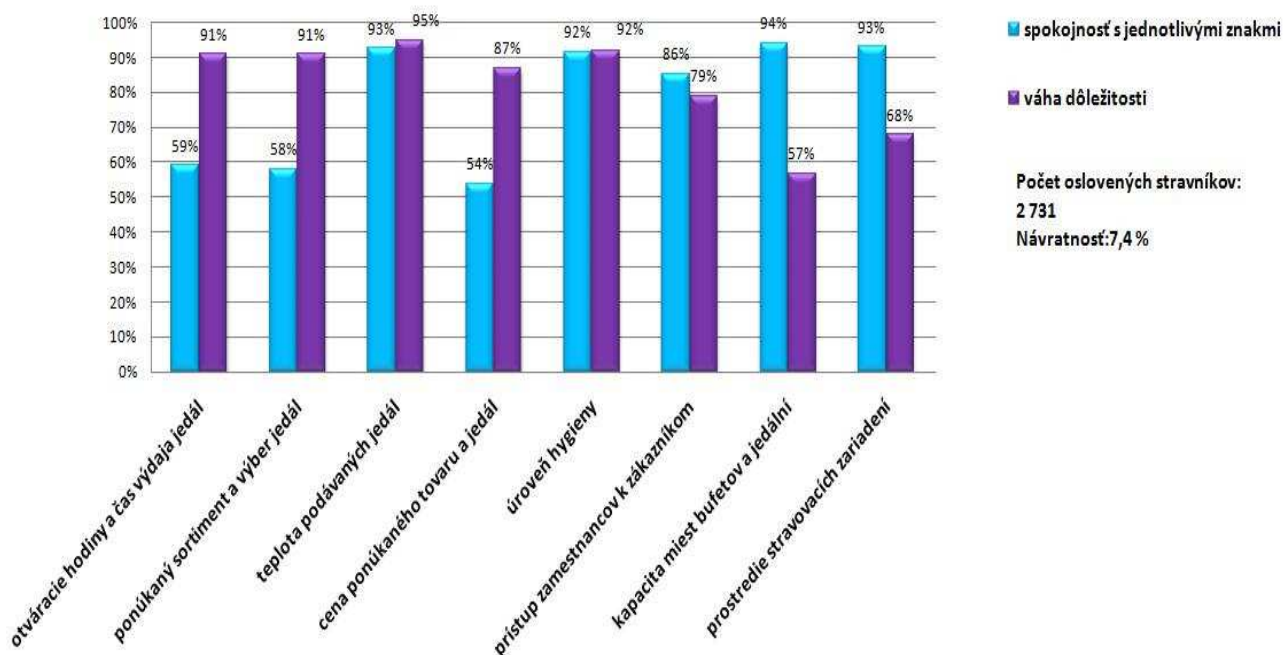
Pri zhromažďovaní informácií z prieskumu spokojnosti stravníkov v **Jedálni M. Uhra** bola väčšina opýtaných nespokojná s ponúkaným sortimentom a výberom jedál. Váha významnosti tu však bola ohodnotená až 91%, čo znamená, že je potrebné rozšíriť ponúkaný sortiment. Kvalita a chuť podávaných jedál so spokojnosťou 51% nezodpovedá požiadavkám respondentom a Váha významnosti dosahuje hodnotu až 96%. Môžeme konštatovať, že je potrebné výrazne dbať na kvalitu, chuť a dochucovanie podávaných jedál, prípadne uvažovať o zvýšení ceny jedla na úkor vyššej kvality. V poradí tretím najhoršie hodnoteným znakom kvality je veľkosť podávaných porcií, ktorý dosiahol mieru spokojnosti 62%. Váha významnosti poukazuje hodnotu 89% čo v konečnom dôsledku znamená odporúčanie na zvýšenie veľkosti podávaných porcií. Do hodnotenia ešte zaraďujeme teplotu podávaných jedál, ktorá dosiahla mieru spokojnosti 76%, avšak váha významnosti tvorí 95%, znamená to, že cca štvrtina opýtaných respondentov nie je spokojná s teplotou, z dôvodu predčasného vykladanie jedál na podávací pult bez akejkoľvek prítomnosti stravníka.

Prieskum spokojnosti stravníkov v jedálni M. Uhra

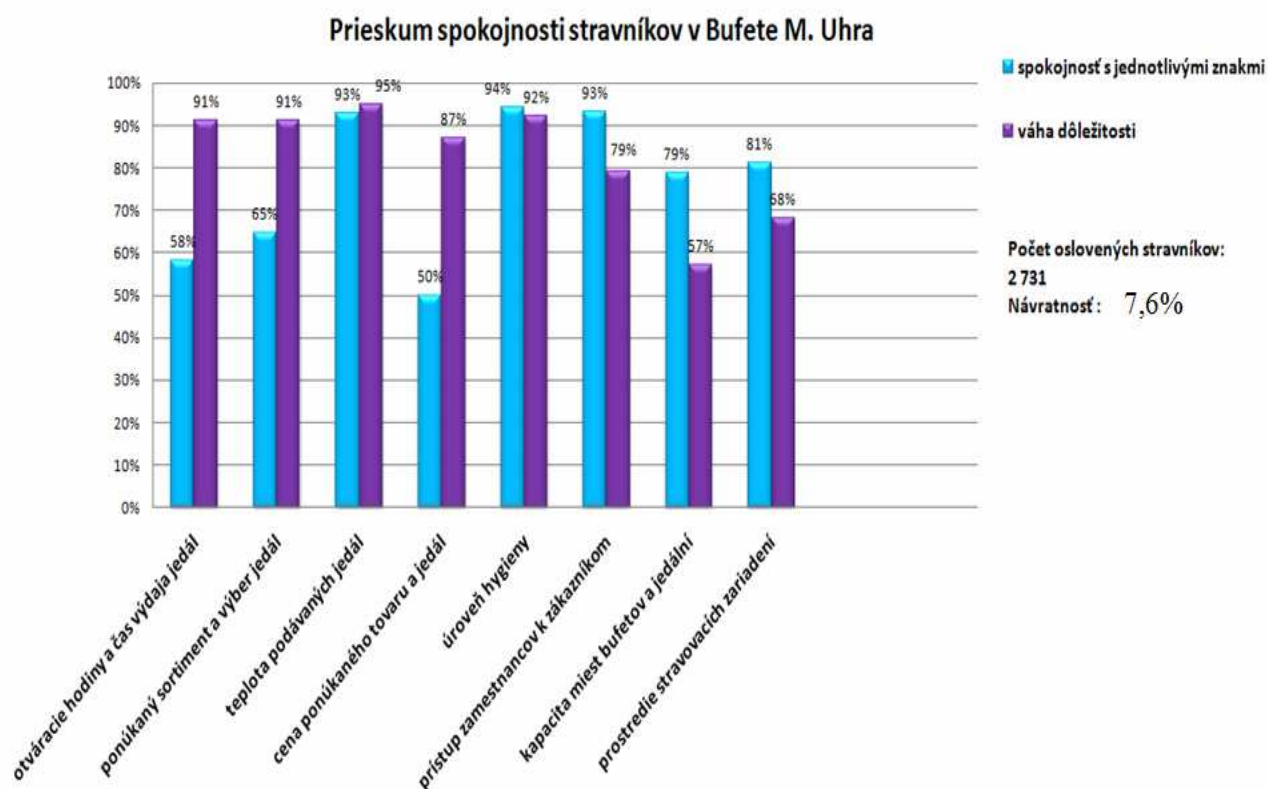


Pri zhromažďovaní informácií z prieskumu spokojnosti stravníkov v **Bufete Paulínska** väčšina opýtaných bola najmenej spokojná s cenami ponúkaného tovaru, ako aj šírkou sortimentu. I keď prieskum ukázal až 58 % spokojnosť, bude potrebné zaoberať sa týmto znakom, pretože väčšina opýtaných respondentov vyjadrila váhu významnosti tohto znaku až na 91%. Prieskum ďalej ukázal, že väčšina opýtaných respondentov prikladá 91% váhy významnosti na otváracie hodiny a čas vydaja jedál. Spokojnosť je vyjadrená 59%. Touto otázkou je nutné sa zaoberať, pretože výučba na MTF STU prebieha aj v poobedňajších hodinách resp. po celú sobotu.

Prieskum spokojnosti stravníkov v Bufete Paulínska



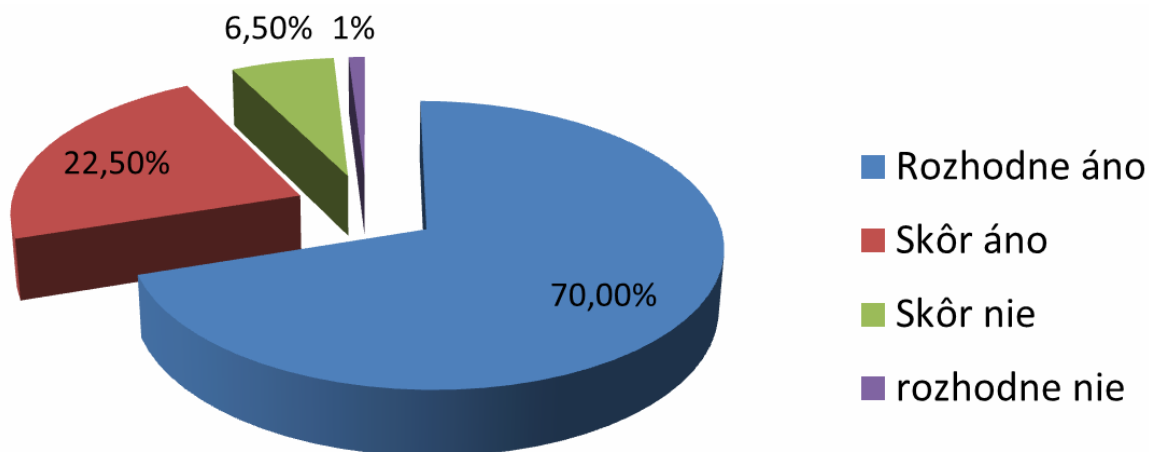
Prieskum spokojnosti stravníkov v **bufete M. Uhra** ukázal, že opýtaní respondenti sú najmenej spokojní s cenou ponúkaného tovaru a jedál, čo v konečnom dôsledku znamená 50% spokojnosť, pričom dôležitosť tohto znaku je 87%. 58% spokojnosti vyjadrili respondenti na otváracie hodiny a čas výdaja jedál. Váha závažnosti pri tomto znaku sa vytiahla až na 91%, čo znamená, že by sa mali zmeniť otváracie hodiny v tomto bufete. 65% spokojnosť vyjadrili respondenti na ponúkaný sortiment a výber jedál. Je to síce nadpriemerná spokojnosť, ale respondenti dávajú až 91% váhy tomuto znaku.



Doplňujúce otázky:

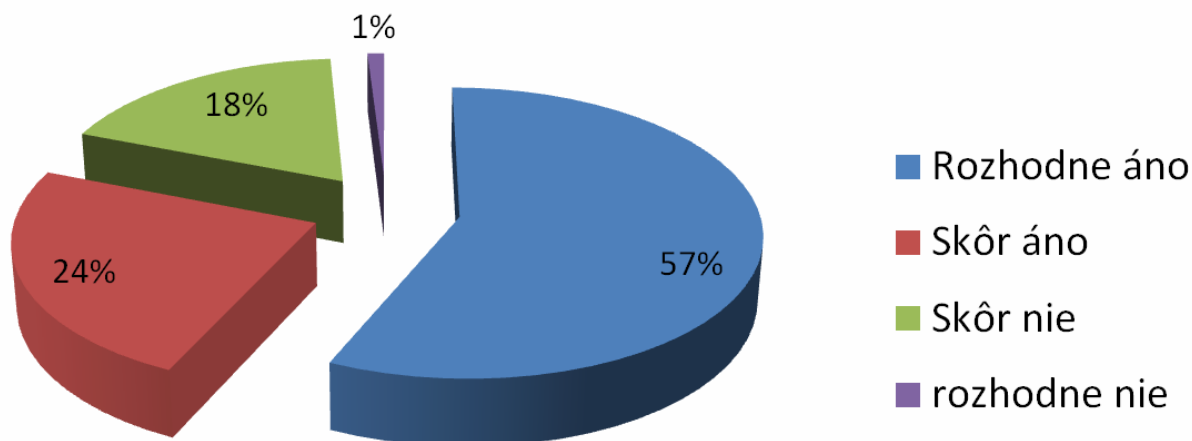
Súčasťou prieskumu bolo aj niekoľko doplňujúcich otázok, ktoré mali poslúžiť ako návrh na zlepšenie fungovania stravovacích zariadení MTF STU. Odpovede sú priemerom odpovedí za všetky 4 stravovacie zariadenia.

1. Uvítali by ste možnosť výberu jedál podporujúcich racionálnu/zdravú výživu (pestrá strava, potraviny s nízkym obsahom tuku, obmedzenie tučného mäsa, množstvo zeleniny a ovocia a pod.)?



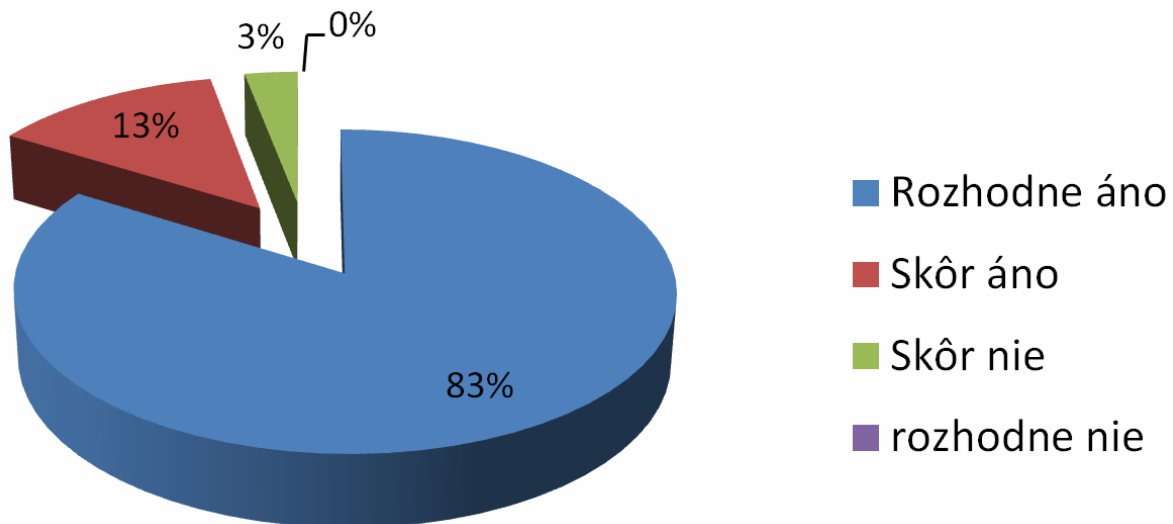
Pri realizovanom prieskume sme sa pýtali respondentov, či by uvítali možnosť výberu jedál podporujúcich racionálnu/ zdravú výživu (pestrú stravu, potraviny s nízkym obsahom tuku, obmedzenie tučného mäsa, množstvo zeleniny, ovocia a pod.) Až 70 % opýtaných potvrdilo túto možnosť absentujúceho výberu.

2. Uvítali by ste možnosť výberu dezertov, resp. dokúpenie dezertu k hlavnému jedlu?



Ďalej sme sa pýtali respondentov, či by uvítali možnosť výberu dezertov, resp. dokúpenie dezertu k hlavnému jedlu. Až nadpolovičné množstvo zúčastnených potvrdilo prvú alternatívu, čo predstavovalo 57%.

3. Uvítali by ste možnosť výberu oblohy, kompótov, ovocia, zeleniny resp. šalátov pri objednávaní stravy?



Jedáleň síce poskytuje k určitým hlavným jedlám kompóty, ale v množstve, ktoré je pre stravníkov nepostačujúce. Preto by stravníci uvítali možnosť doobjednania ovocia, zeleniny, šalátov, kompótov k hlavnému jedlu, ktorých veľkosť bude zodpovedať požiadavkám stravníkov i keď si za ne priplatia.

Zhodnotenie ankety:

Zo zistených výsledkov vyplýva, že v rámci zvýšenia spokojnosti stravníkov na MTF STU je potrebné sústrediť sa na:

- **kvalitu a chuť podávaných jedál v jedálňach na Bottovej a Paulínskej ulici,**
- **rozšírenie sortimentu a výberu ponúkaných jedál vo všetkých stravovacích zariadeniach t. j. jedálňach i bufetoch,**
- **možnosť výberu príloh k hlavným jedlám pri objednávaní stravy prostredníctvom on-line stravovacieho systému podľa individuálnej chuti stravníka,**
- **poskytovanie racionálnej, pestrej stravy, potravín s nízkym obsahom tuku, obmedziť tučné mäso, zvýšiť množstvo zeleniny a ovocia v ponúkanej strave a pod.**

Pri riešení týchto návrhov sme brali do úvahy aj situáciu, kedy sa môžu náklady stravovacích zariadení zvýšiť, preto sme u respondentov zisťovali, či sú ochotní si za vyššie spomenuté návrhy priplatiť.

Väčšina opýtaných respondentov odpovedala, že je ochotná priplatiť si za skvalitnenie služieb, väčší výber jedál a pod. maximálne 0,50 centov.

Pre doplnenie uvedených výstupov, uvádzame najčastejšie vyskytujúce sa pripomienky respondentov:

- *„Ceny v bufetoch sú vysoké, v porovnaní s inými vysokými školami. Cena obedov je prijateľná, avšak veľkosť porcie malá a jedlo je niekedy nechutné.“*
- *„Privítali by sme väčší výber jedál po čase vydávania obedu. Stále je iba niečo vyprážené - syr, hranolky, rybie prsty; Chýbajú cestovinové šaláty a rôzne zdravé jedlá. Taktiež na obed by mohli byť na výber zdravšie jedlá, väčšie možnosti objednať si niečo iné ako mäso alebo sladké jedlo.“*
- *„Rozhodne by sa mohla zlepšiť:*
 - *ochota zamestnankýň pri vydávaní jedál,*
 - *väčšia rozmanitosť ponúkaných jedál (hlavne keď je v ponuke 3 krát do týždňa ako príloha napr. ryža),*
 - *kvalita náhradných jedál (často je ponúkané ako náhradné jedlo vyprážený syr prípadne rybie prsty s hranolkami),*
 - *na Paulínskej ulici majú v jedálni a v bufete stoličky, ktoré neskutočne chladia a je to neznesiteľné.“*
- *„Naberanie syra, rezňov, uhoriek rukami a bez čiapky je maximálne nehygienické“.*
- *„Úprava otváracích hodín v jedálňach na dobu od 7:00 do 19:00. Privítali by sme úpravu otváracích hodín bufetu a to od 7:00 do 17:00 z dôvodu dlhej výučby. Častokrát vyučovanie začína v čase otvorenia jedálne, čo neumožňuje naraňajkovať sa v jedálni a. naopak končí až o 20:00 hod. a to sú už stravovacie zariadenia zatvorené.“*

V rámci neustáleho zlepšovania procesov na MTF STU je pre vedenie fakulty zásadné, mať kvalitnú spätnú väzbu. Jedna z oblastí, ktorá nás v tomto prípade zaujímala bola spokojnosť stravníkov v stravovacích zariadeniach prevádzkovaných na MTF STU v Trnave, ktorú sa pokúsime zmeniť k VAŠEJ SPOKOJNOSTI ☺. Za Vašu ochotu zapojiť sa do uvedenej ankety Vám v mene vedenia MTF ďakujem.

doc. Ing. Helena Vidová, PhD. – prodekanka pre vnútorné vzťahy