

Dotazník k stravovaniu

Vyhodnotenie a odpovede

anonymný dotazník bol realizovaný v mesiacoch jún a júl 2023

Spracovala: doc. Ing. Kristína Gerulová, PhD.

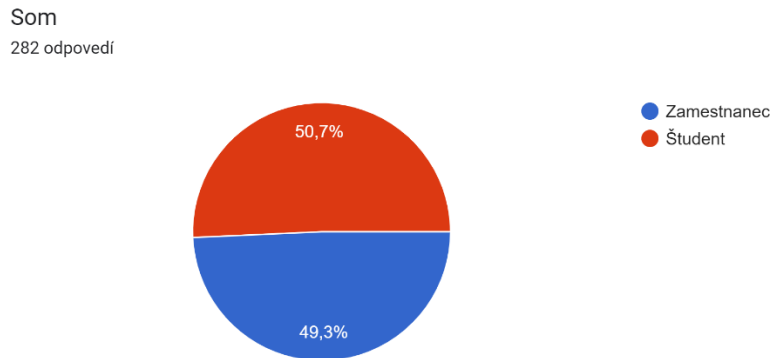
Dátum: 28.10.2023

Obsah

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Úvod | 3 |
| 2 | Hodnotenie spokojnosti zákazníkov so službami v Jedálni | 3 |
| 2.1 | Celkové osobné hodnotenie stravovania sa v jedálni | 4 |
| 2.2 | Počet jedál na výber, pravidelní návštevníci | 5 |
| 2.3 | Skladba jedla, kombinácie, pravidelní návštevníci | 5 |
| 2.4 | Kvalita poskytovaného jedla, pravidelní návštevníci..... | 5 |
| 2.5 | Chuť poskytovaného jedla, pravidelní návštevníci..... | 6 |
| 2.6 | Veľkosť porcie..... | 6 |
| 2.7 | Cena jedla, pravidelní návštevníci | 6 |
| 2.8 | Atmosféra | 7 |
| 3 | Odpovede na najčastejšie dotazy k stravovaniu sa v jedálni | 7 |
| 4 | Hodnotenie spokojnosti zákazníkov so službami v Bufete | 11 |
| 5 | Dôvody pre ktoré nenavštevujem Bufet | 13 |
| 6 | Bufet by som navštevoval/la ak... .. | 13 |
| 7 | Vyhodnotenie dotazníka, odpovede na najčastejšie dotazy k využívaniu služieb Bufetu | 14 |

1 Úvod

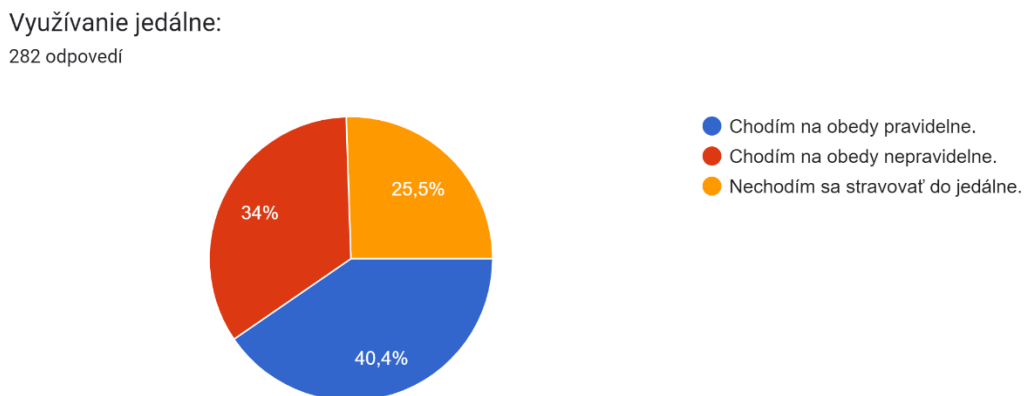
V mesiaci jún-júl 2023 sa z dôvodu zvyšovania kvality poskytovaných služieb uskutočnil dotazník k stravovaniu v Jedálni ŠDaJ a Bufete. Dotazník bol anonymný a mohli ho vyplniť ako zamestnanci, tak aj študenti. Dotazníkového prieskumu sa zúčastnilo 282 osôb, z nich bolo 143 študentov a 139 zamestnancov. Vzhľadom na neskorý čas realizácie dotazníka sa ho nezúčastnili študenti 2. ročníka Ing. stupňa.



Dotazník je rozdelený na 2 časti (stravovanie sa v Jedálni a stravovanie sa v Bufete), pričom možnosti odpovedí boli prispôbené pre daného účastníka podľa jeho odpovede či navštevuje alebo nenavštevuje pravidelne dané zariadenie.

2 Hodnotenie spokojnosti zákazníkov so službami v Jedálni

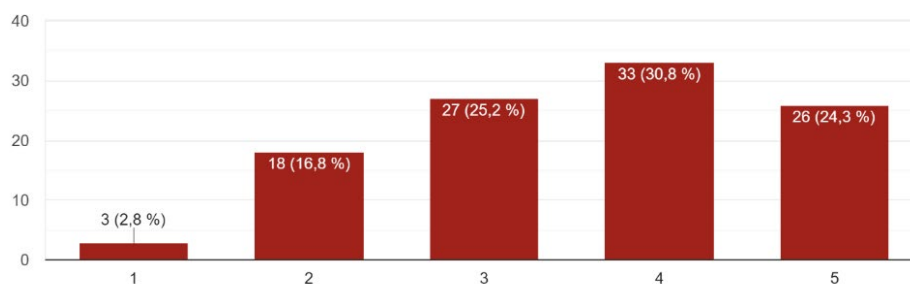
114 ľudí (39,6 %) sa vyjadrilo, že chodí na obedy pravidelne, 96 ľudí (35,2%) sa vyjadrilo, že chodí na obedy nepravidelne a 72 ľudí (25,2%) nechodí na obedy vôbec.



2.1 Celkové osobné hodnotenie stravovania sa v jedálni

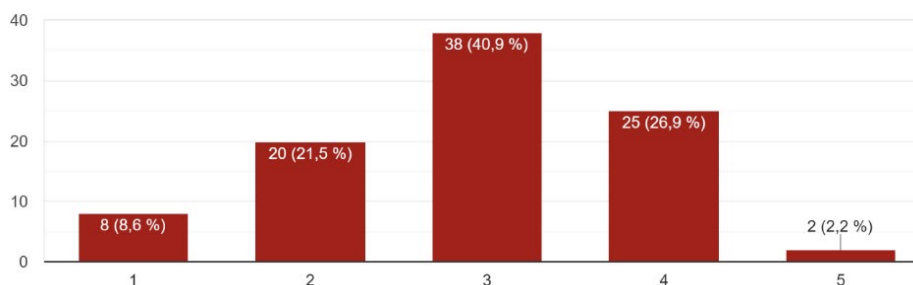
1- celkovo nespokojný/á, 5-celkovo spokojný/á.

107 odpovedí



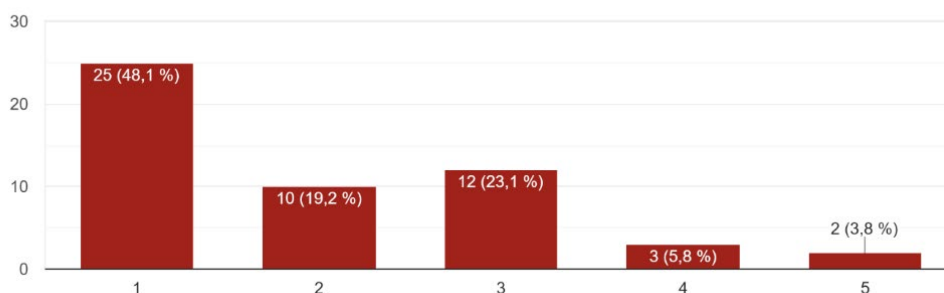
Celkové osobné hodnotenie stravovania sa v jedálni - **pravidelní návštevníci** jedálne.

93 odpovedí



Celkové osobné hodnotenie stravovania sa v jedálni - **nepravidelní návštevníci** jedálne.

52 odpovedí



Celkové osobné hodnotenie stravovania sa v jedálni – **Nenavštevujú jedáleň.**

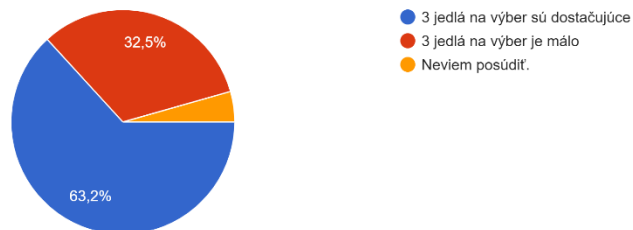
Podľa grafického hodnotenia možno skonštatovať:

- tí, ktorí pravidelne navštevujú jedáleň, hodnotia stravovanie sa v jedálni za lepšie ako vyhovujúce a stravníci sú spokojní s tým, čo v rámci jedálne dostávajú. Avšak aj u tejto skupiny sa v komentároch objavujú negatívne slovné hodnotenia vybraných parametrov.
- tí, ktorí chodia občasne do jedálne, u tejto skupiny spokojnosť so stravovaním sa klesá.
- tí, ktorí nechodia, hodnotia jedáleň celkovo ako nevyhovujúcu, niektorí v komentároch opisujú, že tam už nechodia preto, lebo mali negatívne skúsenosti.

Grafické zhodnotenie parametrov 2.2 – 2.8 je vyhodnotených len u skupiny pravidelných návštevníkov, nepravidelní návštevníci alebo tí, ktorí nenavštevujú jedáleň vôbec mali priestor pre slovné vyjadrenie dôvodu nenavštevovania tohto zariadenia.

2.2 Počet jedál na výber, pravidelní návštevníci

Počet jedál na výber:
114 odpovedí

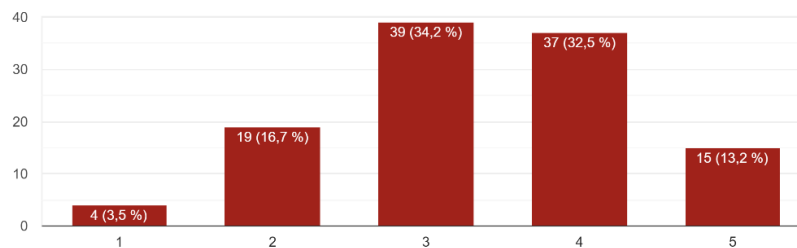


Hodnotenie parametra „počet jedál na výber“ - pravidelní návštevníci jedálne.

2.3 Skladba jedla, kombinácie, pravidelní návštevníci

1- celkovo nespokojný/á, 5-celkovo spokojný/á.

Skladba jedla.
114 odpovedí

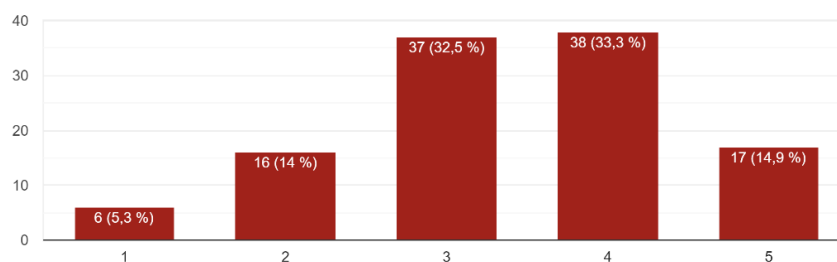


Hodnotenie parametra „Skladba jedla“ - pravidelní návštevníci jedálne.

2.4 Kvalita poskytovaného jedla, pravidelní návštevníci

1- celkovo nespokojný/á, 5-celkovo spokojný/á.

Kvalitu poskytovaného jedla hodnotím ako:
114 odpovedí



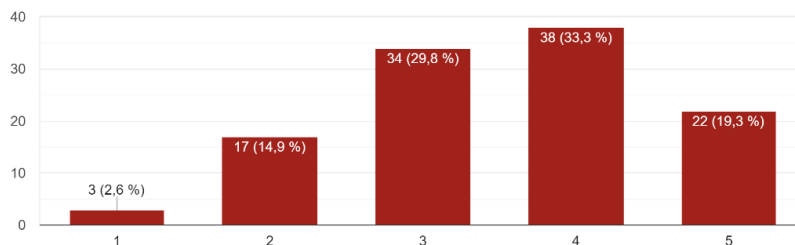
Hodnotenie parametra „Kvalita poskytovaného jedla“ - pravidelní návštevníci jedálne.

2.5 Chuť poskytovaného jedla, pravidelní návštěvníci

1- celkovo nespokojný/á, 5-celkovo spokojný/á.

Chuť poskytovaného jedla hodnotím ako:

114 odpovedí



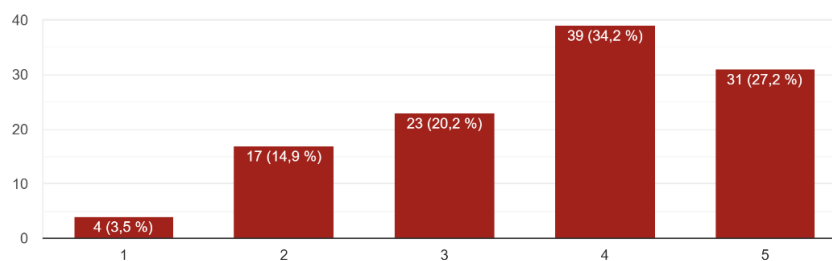
Hodnotenie parametra „Chuť“ - pravidelní návštěvníci jedálne.

2.6 Veľkosť porcie

1- celkovo nespokojný/á, 5-celkovo spokojný/á.

Veľkosť porcie:

114 odpovedí

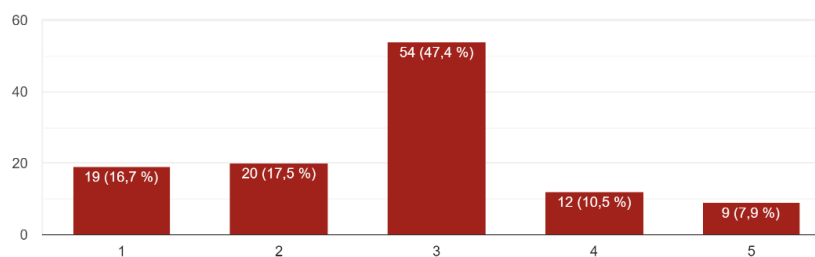


Hodnotenie parametra „Veľkosť porcie“ - pravidelní návštěvníci jedálne.

2.7 Cena jedla, pravidelní návštěvníci

Cena za jedlo.

114 odpovedí

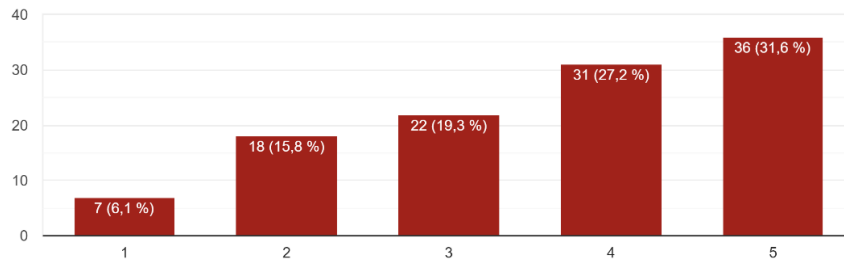


Hodnotenie parametra „Cena jedál“ - pravidelní návštěvníci jedálne.

2.8 Atmosféra

Atmosféra:

114 odpovedí



Hodnotenie parametra „Atmosféra“ - **pravidelní návštevníci** jedálne.

3 Odpovede na najčastejšie dotazy k stravovaniu sa v jedálni

- 1) Pomerne **veľká časť stravníkov** (viac ako 31 slovných vyjadrení) **sa vyjadruje k úrovni vzťahu zamestnanec jedálne – stravník**. Z týchto je 22 negatívnych a len 9 pozitívnych (v niektorých komentároch pozitívne/negatívne vyjadrenie smeruje na vybrané osoby).

Odpoveď: Budú zrealizované pohovory so zamestnancami a zamestnankyňami ŠJ a v prípade pretrvávania negatívneho správania budú prijaté personálne opatrenia.

- 2) **Z pohľadu pravidelných stravníkov je väčšina spokojná s veľkosťou porcií, zazneli však aj názory na to, že niekedy veľkosť porcie reflektuje daného stravníka, čo vnímajú negatívne**. Niekedy je komentovaná veľkosť porcie, ktorá súvisí s typom jedla, čo môže byť ale subjektívne, nakoľko u „oblúbených“ jedál sa zdá porcia malá, a u „neoblúbených“ zase veľká.

Odpoveď: Budú vykonávané častejšie náhodné kontroly, prevažovanie veľkosti porcií. O preváženie porcie môže požiadať aj samotný stravník kontaktovaním vedúcej študentskej jedálne.

- 3) **Viacero stravníkov komentuje voľbu nevhodných kombinácií polievok s druhým jedlom**. Až 53 z 93 stravníkov, ktorí chodia na obedy nepravidelne v tomto bode vidí najväčší problém (ďalším je kvalita ponúkaných jedál). U tých, ktorí nechodia na obedy vôbec je najväčším problémom práve kvalita poskytovanej stravy (34 odpovedí zo 69).

Odpoveď: Bude sa klásť zvýšený dôraz na vhodnejšiu kombináciu polievok. Niekedy je však náročné zvoliť vhodnú kombináciu polievok a druhého jedla, aktuálne sa zvýšil aj počet varených jedál.

- 4) **Viacero komentárov sa venuje tomu, že nie je možné vyskladať si jedlo (samotná voľba prílohy k hlavnému jedlu)**.

Odpoveď: Na základe skúsenosti z iných prevádzok v rámci STU sa neuvažuje o uvedenej zmene a to hlavne z dôvodu možného plytvania, prípadne následnej nespokojnosti, keďže vybrané prílohy sa môžu minúť „skôr“ a nemusia tak uspokojiť všetkých zákazníkov. Od septembra však bola pridaná možnosť pri výbere jedla (na výber býva ponuka toho istého jedla s rôznymi prílohami).

- 5) **Niektorí stravníci sa dožadujú väčšej variability jedál (obmieňanie, spestrenie jedál), zavedeniu modernejších receptov, zdravších receptov. Niektorí stravníci sa dožadujú ponuky pre ľudí s intoleranciami (napr. bezlepkoví, bezlaktózoví).**

Odpoveď: zaradí sa pravidelná ponuka 1x bezmäsitého jedla a 1x bezlepková a bezlaktózová alternatíva bude ponúkaná ako minútka č. 4.

- 6) **Viacero stravníkov hodnotí celkovo negatívne zahusťovanie polievok múkou. Prípadne, že jedlo je presolené/neosolené, alebo nedochutené. Pár komentárov sa venuje tomu, že jedlo nebolo dovarené. Vybrané komentáre negatívne hodnotia používanie polotovarov, čo považujú za jedlo s nižšou kvalitou.**

Odpoveď: V prípade, že stravník je alebo nie je spokojný s jedlom v zmysle minimálnych kvalitatívnych parametroch, mal by túto skutočnosť v daný deň uviesť do knihy prianí a sťažností. Vzhľadom na počet zamestnancov a zamestnankýň v jedálni nie je možné v prípade niektorých druhov jedál vyvarovať sa použitiu polotovarov, ich používanie je však minimalizované (používajú sa zvyčajne pri minútke č. 2). Polievky sa zahusťujú použitím zemiakového škrobu, múka sa nepoužíva. Na vyznačené miesto v jedálni sa pridávajú aj ďalšie žiadané ochucovadlá, soľničky a koreničky budú kontrolované častejšie.

- 7) **Viacero stravníkov sa dožaduje možnosti doobjednať si šalát k objednanému jedlu, prípadne tomu, aby sa viacej obmieňali druhy šalátov, alebo aby bolo zaradených viacej šalátov z čerstvej sezónnej zeleniny. Prípadne zaviesť šalátový bufet.**

Odpoveď: So šalátovým bufetom sa z ekonomických dôvodov aktuálne neuvažuje, avšak ponuka šalátov bude pestrejšia. Zvýši sa aj gramáž šalátov (zo 100 g na 150 g), pričom šalát bude častejšie podávaný aj k bezmäsitému jedlu.

- 8) **Niektorí stravníci žiadajú mať možnosť objednať si jedlo bez polievky.**

Odpoveď: Vzhľadom na súčasný spôsob objednávaní jedál na STU prostredníctvom KREDIT-u takáto služba pre zákazníka nie je možná.

- 9) **Možnosť objednávky polovičnej porcie.**

Odpoveď: Aktuálne takáto služba nie je možná. Poskytovaná dotácia na jedlo je na celú porciu jedla.

- 10) **Viacero komentárov sa venuje tomu, že jedlá majú názvy, pod ktorými si stravníci nevedia predstaviť konkrétne jedlo, niektoré z návrhov hovoria o pridaní fotografií k jedlám pre jednoduchšiu predstavu.**

Odpoveď: Systém neumožňuje pridávanie fotografií. Rovnako nie je možné rozpisovať nutričnú hodnotu pre obmedzený priestor. Avšak na jedálnom lístku bude pridaný stručný popis jedla.

- 11) **Stravníkom chýba počas obedov jedlo „na voľno“ prípadne nie sú spokojní s ponukou „na voľno“.**

Odpoveď: Dostupné náhradné jedlá na výber v jedálni budú vždy riadne označené a uvedené pri okienku s výdajom (v jedálni je to Minútka 1 a Minútka 2 podľa ponuky, najčastejšie vyprášaný syr alebo kuracie stripsy s hranolkami v čase 11:15-13:30). V bufete bude možné aj počas vydávania obedu v jedálni objednanie Minútky 3 a Minútky 4 (najčastejšie tortila alebo hamburger s hranolkami, ponuku v bufete bude možné objednať 11.15 -14:00, polievka 11:15-13:30).

12) Je negatívne hodnotená čistota príborov.

Odpoveď: Každý príbor prechádza umývačkou a dezinfekciou. Avšak príbory budú balené a budú umiestnené zvlášť.

13) Je dopyt pridať k malinokám aj čistú vodu.

Odpoveď: Budú pridané džbány s čistou vodou.

14) Je požiadavka umiestniť vhodne na vstup umývadlo. Existuje požiadavka na vhodnejšie umiestnenie terminálu pre kontrolu „orazeného“ jedla. Je návrh na lepšie vyznačenie trás k jednotlivým jedlám.

Odpoveď: Aktuálne nie je technicky možné umiestniť umývadlo na vstup do jedálne kvôli prívodu a odvodu vody. Pre umývanie rúk je možné využiť umývadlá nachádzajúce sa na druhej strane jedálne prípadne umývadlá na toaletách pri bufete alebo jedálni. Aktuálne sa neuvažuje s premiestňovaním terminálu. Trasy k jednotlivým jedlám budú označené výraznejšie.

15) Je požiadavka na možnosť byť „Zero Waste“ a pri jedle „So sebou“ mať možnosť, dať si ho do vlastnej nádoby.

Odpoveď: Z hygienických dôvodov (HACCP) nie je možné podávať jedlo do vlastne prinesených nádob.

16) Z pohľadu vetrania sa navrhuje vymeniť sklobetón za otvárateľné okná, alebo zaviesť vzduchotechniku. Z pohľadu slávnostnejších príležitostí mať možnosť oddeliť priestor zástenami a pod.

Odpoveď: ŠDaJ plánuje nákup zásten pre oddelenie priestoru. Výmena sklobetónu za systém s vetraním bude zaradený do plánu investícií.

17) Znížiť ceny za jedlo – na iných univerzitách to majú lacnejšie.

Odpoveď: Z analýzy nevyplývala uvedená skutočnosť. Cenu jedál ovplyvňuje predovšetkým „gramáž“, ale napr. aj kvalita mäsa (ŠDaJ používa iba chladené mäso, nie mrazené). Gramáž jedla na v ŠDaJ na MTF je o 20 g vyššia (teda 120 g) ako v iných jedálňach STU 100 g.

18) Samozrejmosťou by mali byť rukavice na rukách, čo v našej jedálni vôbec samozrejme nie je.

Odpoveď: Zamestnanci sú povinní dodržiavať všetky hygienické predpisy, vrátane používania rukavíc. Bude realizovaná častejšia kontrola dodržiavania hygienických predpisov.

19) Jedlo na nasledujúci deň je možné objednať len do 13.30.

Odpoveď: Termín nastavenia KREDIT-u súvisí s objednávaním jedla na nasledovný deň a súčasne s prevádzkovou dobou subdodávateľov. Z tohto dôvodu sa s úpravou možnosti objednania jedla neuvažuje.

20) Na dverách chýbajú „otváracie hodiny“, kontakt na vedúcu jedálne, prípadne black box na pripomienky. Kniha prianí a sťažností na stole „pod dozorom kuchárov“ je absolútne nevhodne umiestnená.

Odpoveď: Uvedené požiadavky boli zrealizované v termíne od 1.10.2023. Black box sa nachádza na webstránke fakulty, rovnako ako vedľa bufetu sa nachádza fyzická skrinka black boxu pre vkladanie písomných návrhov a námetov.

21) V rámci STU by mohla existovať aplikácia do mobilných telefónov na prehľadnejšie objednávanie jedla ako súčasné webové rozhranie.

Odpoveď: Vzhľad webstránky je daný nastavením KREDIT-u na STU. ŠDaJ MU však pracuje na zakúpení licencie pre dobíjanie kreditu cez aplikáciu Webkredit 2., ktorý umožní aj objednávanie jedla. O spustení aplikácie a dostupných funkcionalitách budú zamestnanci a študenti fakulty včas informovaní.

22) Večere by sa mali vydávať v bufete, jedáleň je zbytočne otvorená, zamestnanec neviem kde, chýba nápoj.

Odpoveď: Žiaľ, z viacerých dôvodov nie je možné presmerovať vydávanie večere do bufetu. Bude však častejšie vykonávaná kontrola a dopĺňanie nápojov.

23) Možnosť stravovať sa aj pre študentov DKM.

Odpoveď: Aktuálne z personálnych dôvodov nie je možné spustiť takúto službu cez víkend. Boli však upravené otváracie hodiny v bufete v sobotu pre uspokojenie potrieb študentov DKM. Pozn.: aktuálne už je možné využiť dlhšie otváracie hodiny Bufetu v sobotu do 14.30.

24) K Jedlu nie je priradená správna cena a tá sa následne aj po objednaní niekoľkokrát „sama“ upraví, nie je možné zistiť ani len aktuálny stav na karte, peniaze sa strhávajú dodatočne a pod.

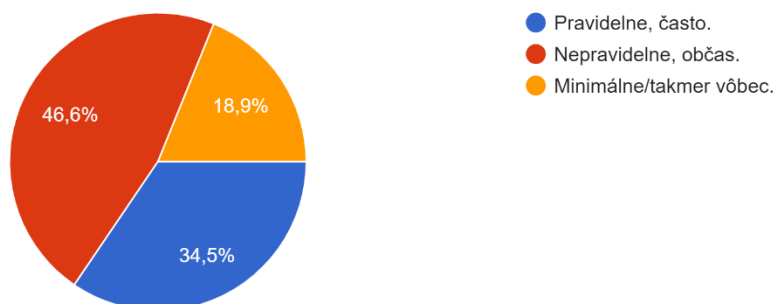
Odpoveď: K uvedenej situácii prišlo zo strany pracoviska Rektorátu STU – chyba bola odstránená a nemala by sa opakovať.

4 Hodnotenie spokojnosti zákazníkov so službami v Bufete

97 ľudí (34,5 %) sa vyjadrilo, že využíva služby bufetu pravidelne, 131 ľudí (46,6 %) sa vyjadrilo, že využíva služby bufetu nepravidelne a 53 ľudí (18,9 %) využíva služby minimálne alebo takmer vôbec.

Služby bufetu využívam:

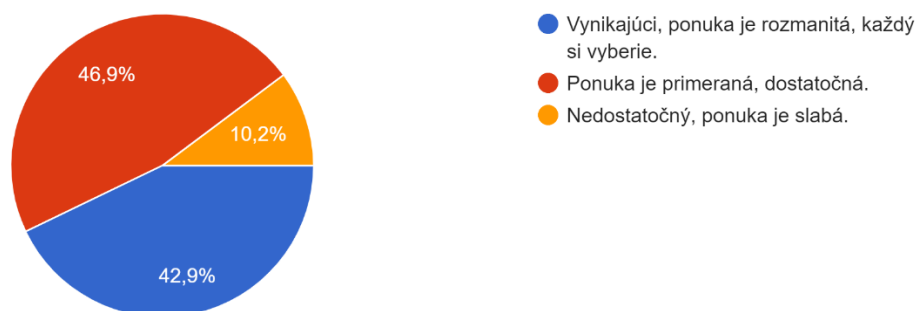
281 odpovedí



Nasledovné koláčové grafy reprezentujú názor respondentov na ponúkaný sortiment v bufete, ponúkané minútky, ceny a otváraciu dobu. Prístup personálu k zákazníkovi v bufete zaznamenal vo všeobecnosti lepšie hodnotenie v porovnaní s personálom v Jedálni. Panuje všeobecná spokojnosť ako s ponukou, tak cenami alebo otváracími hodinami.

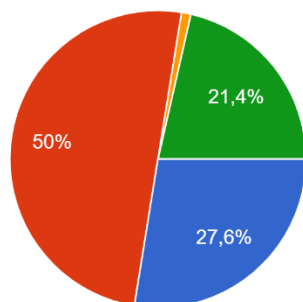
Ponúkaný sortiment v bufete

98 odpovedí



Ponúkané minútky v bufete

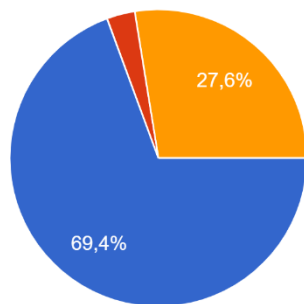
98 odpovedí



- Vynikajúci, minútky mi chutia.
- Dostatočný, minútky mi vyhovujú raz za čas.
- Nedostatočný, minútky mi nechutia.
- Neviem posúdiť.

Ceny v bufete

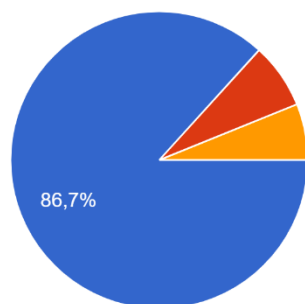
98 odpovedí



- Ceny sú primerané.
- Ceny sú nižšie, ako by som očakával/la.
- Ceny sú vyššie, ako by som očakával/la.

Otváracia doba v bufete počas týždňa (pondelok-štvrtok)

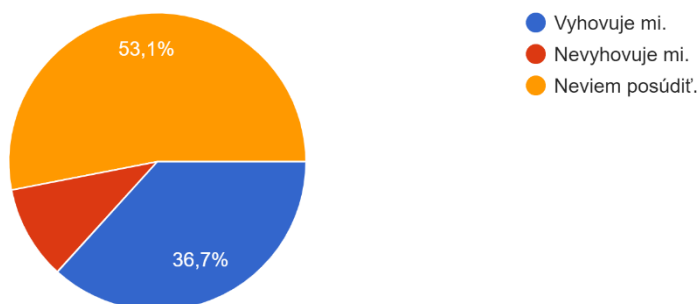
98 odpovedí



- vyhovuje mi
- nevyhovuje mi
- neviem posúdiť

Otváracia doba v bufete počas víkendu v semestri (piatok-sobota)

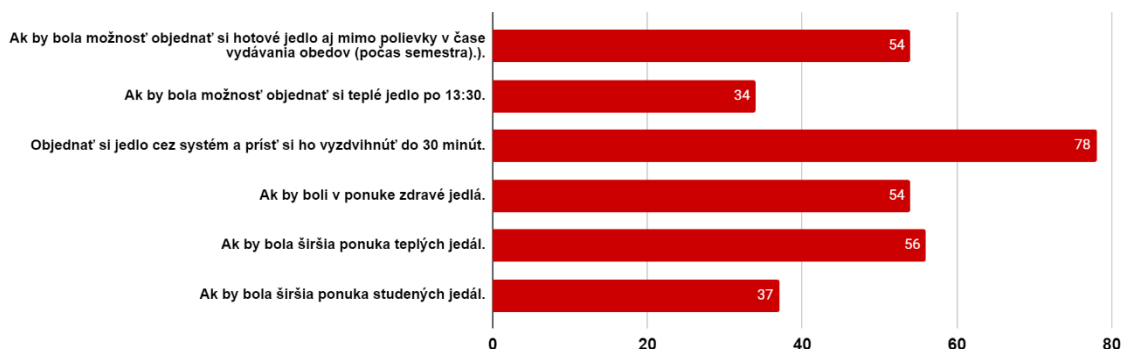
98 odpovedí



5 Dôvody pre ktoré nenavštevujem Bufet



6 Bufet by som navštevoval/la ak...



7 Odpovede na najčastejšie dotazy k využívaniu služieb Bufetu

- 1) **Zlepšiť ponuku studených jedál v poobedných hodinách**, kedy býva bufet takmer prázdny (prípadne v piatky poobede alebo v soboty).

Odpoveď: Boli upravené otváracie hodiny bufetu nasledovne: Pondelok-Štvrtok 7:15–18:45 hod., Piatok 7:15-14:00, Sobota 7:30-14:30. Zlepší sa ponuka ponúkaného jedla v bufete.

- 2) Dlhšia otváracia doba najmä v sobotu pre kombinovaných študentov (možnosť objednať obed pre kombinovaných študentov).

Odpoveď: Otváracie hodiny budú upravené tak, aby boli viac vyhovujúce aj pre študentov DKM.

- 3) **Možnosť objednať si teplé jedlo počas vydávania obedov.**

Odpoveď: Bude zrealizované, od 1.10.2023 hamburger a tortilla, podľa dopytu sa upraví ponuka.

- 4) **Mať možnosť si jedlo objednať aj v rámci ponuky bufetu (v daná deň alebo aj deň vopred).**

Odpoveď: Aktuálne nie je možné vyhovieť tejto požiadavke, avšak budeme sa snažiť vyjsť v ústrety zákazníkom, ak nám to umožnia technické riešenia používaných systémov a personálne možnosti.

- 5) **Bagety z predchádzajúceho dňa predávať so zľavou.**

Odpoveď: Z hygienických dôvodov nie je možné predávať bagety nasledujúci deň.

- 6) **Rozšíriť ponuku o šaláty z čerstvej zeleniny, syry, salámy, nátierky** (aj v črievku), ovocie, jogurty, bezlaktózové výrobky, mlieko, olomoucké syrečky.

Odpoveď: Ponuka bude rozšírená o vybrané produkty a pravidelne obmieňaná podľa dopytu zo strany zákazníkov.

- 7) **Ponúkať praženicu aj pred 8:00 hodinou**, to by uvítali viacerí študenti.

Odpoveď: V prípade, že to umožnia personálne možnosti, bude sa realizovať príprava a výdaj teplých jedál už od 7:15 hod., pozn.: aktuálne zavedené.

- 8) Sedenie v bufete je na frekventovanom mieste, preto ho vnímam skôr ako miesto na rýchle občerstvenie, nákup a pod. Nevieť si predstaviť, že by som si tam vychutnal kávu alebo čaj. Malo by sa zväžiť, či na fakulte nie sú kľudnejšie miesta pre ďalšiu prevádzku, prípadne internetovú kaviareň.

Odpoveď: V investičných prioritách fakulty je v nasledovnom období plánovaná úprava prostredia pred bufetom s exteriérovým napojením na plaváreň. V tejto časti sa plánuje terasa. Zároveň sa plánuje aj ďalšia kaviareň v inej časti kampusu.

- 9) **Vízia do budúcnosti – presunúť stojisko na smeti a garáže údržbárov inam a vytvoriť vonkajšie sedenie**, prípadne aj vonkajší bufet.

Odpoved': Podobnú víziu máme zaradenú v projektovej štúdii campusu, realizácia je plánovaná v budúcnosti, podľa investičného plánu fakulty.

10) Prečo nie je možné dobiť si kredit na jedlo cez internet?

Odpoved': ŠDaJ intenzívne pracuje na zakúpení licencie cez ANETTE, ktorá umožní sprevádzkovať túto službu pre študentov.

11) V bufete zaviesť možnosť platiť debetnou kartou.

Odpoved': Aktuálne nie je možné poskytnúť túto službu, pracuje sa však na možnosti dobiť si kredit na ISIC cez mobilnú aplikáciu, a v tom prípade bude možné jednoduchšie zaplatiť aj bezhotovostne a to prostredníctvom ISIC karty.