

Társaságunk az ide vonatkozó szabályzatának megfelelően évente két alkalommal végez intézményi elégedettségmérést. Jelen elemzés tárgya a 2014. év végén végrehajtott elégedettségmérés elemzése. A felmérés eszközeként egy online űrlapkészítő és elemző szoftvert választottunk.

## VÁLASZADÁSI HAJLANDÓSÁG

Budapesten a III. kerületben 26 intézményvezetői, tagintézmény-vezetői e-mail címre került kiküldésre a felkérés, melyből 15 címről érkezett válasz. A válaszadási hajlandóság **58%-os**, ami a kérdőíves felmérések esetében jónak értékelhető. A napi folyamatos kommunikáción túlmenően fontosnak látjuk ezen összegző információközlési formát tovább fejleszteni, így igyekeznünk kell a válaszadási hajlandóságát növelni.

## ÁLTALÁNOS MEGELÉGEDETSÉG

A kérőívet kitöltők 87%-a (13/15) adott értékelhető választ az étkeztetés általános megítélésével kapcsolatosan. A válaszadók **92%-a** teljesen elégedett vagy többnyire elégedett szolgáltatásunkkal.



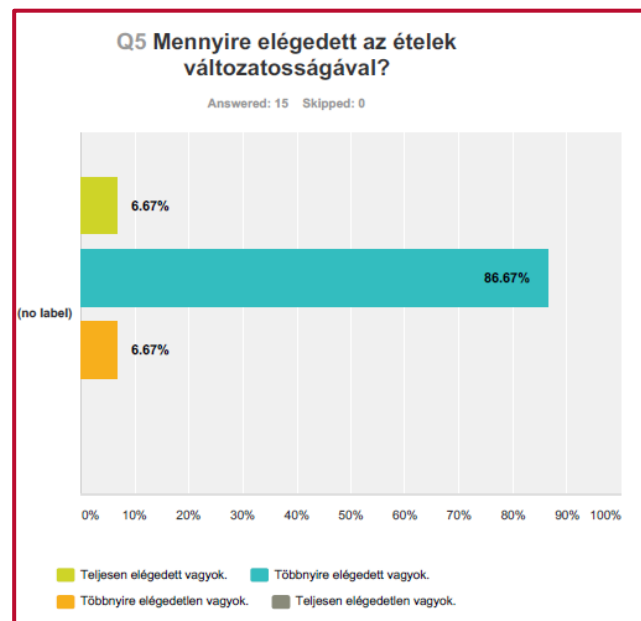
1.sz. grafikon

Az intézményi és ezáltal fogyasztói igények pontosabb megismerésével kell elérnünk, hogy a válaszadók egy része a „Teljesen elégedett vagyok” kategóriába sorolja magát.

## AZ ÉTELEK VÁLTOZATOSSÁGA

A válaszadók **93%-a teljesen elégedett** vagy többnyire elégedett az ételek változatosságával. Ugyanakkor arra a kérdésünkre, hogy milyen ételleket kellene gyakrabban adni a gyerekeknek megközelítően egységes válaszokat kaptunk. Ezek között szerepeltek: tésztafélék, főzelékek, édes ételek (pl.: mákos guba, stb.), halételek, tejtermékek. Többen megjegyezték, hogy amit a gyerekek gyakrabban

szeretnének a tányérjukon látni, azt nem minden esetben engedik meg az ide vonatkozó rendelkezések.

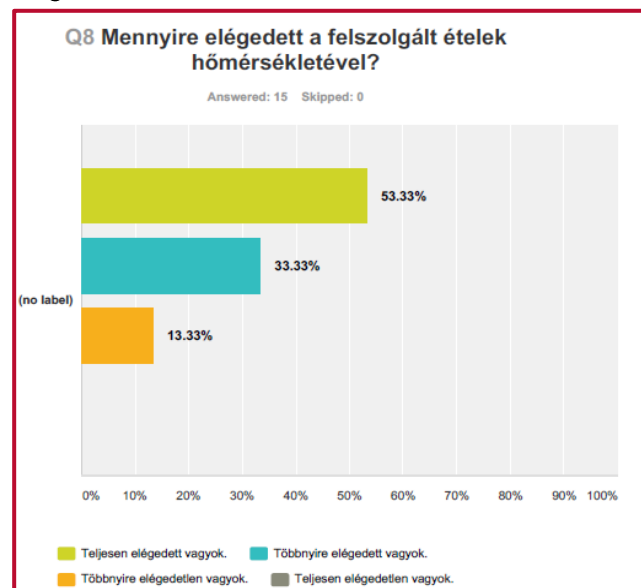


2.sz. grafikon

A kérdőív hetedik kérdésében felsorolásra kerültek azok az ételek, melyeket ritkábban fogyasztják szívesen a gyerekek: a durum tésztával készült ételleket, rizst, finom pékárukat, tokány jellegű húsételeket, pudingot, rakott ételleket.

## ÉTELEK HŐMÉRSÉKLETE

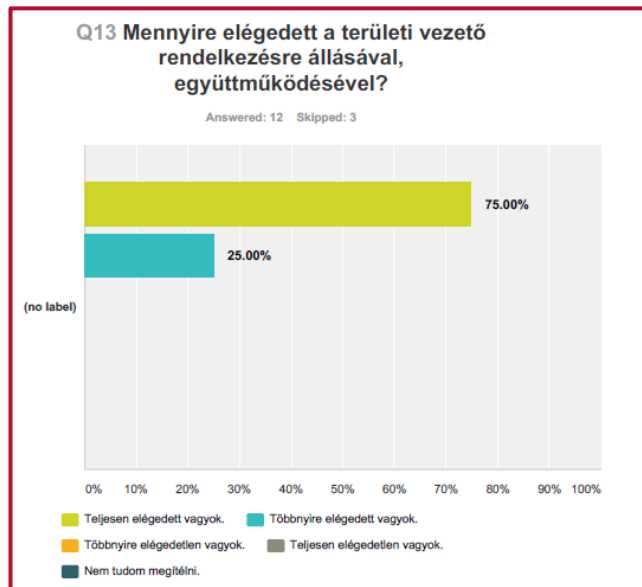
Annak ellenére, hogy nehéz jól körülhatárolni az ételek megfelelő hőmérsékletét (figyelembe véve az ételbiztonsági előírásokat és a fogyasztók által kedvelt hőmérséklet tartományt), a válaszadók **87%-a teljesen elégedett** vagy többnyire elégedett.



3.sz. grafikon

## EGYÉB SZOLGÁLTATÁSI JELLEMZŐK

Az evőeszközök és tányérok állapotát a felmérésben részt vevők **egyhangúlag** megfelelő állapotúnak tartja, illetve a tálalást végző munkavállalókat kedvesnek, készségesnek ítéli meg. Ugyanígy a területi vezető rendelkezésre állásával, együttműködésével is a válaszadók **minden** tagja elégedett.



4.sz. grafikon

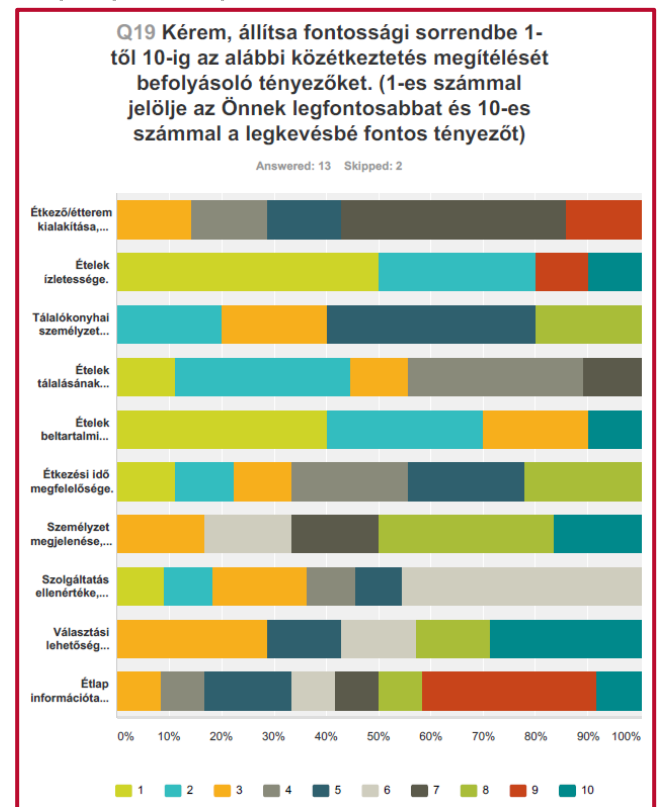
Az elmúlt időszakra vonatkozó pozitív élmények között került felsorolásra: törekvés a változatos étkeztetésre; gyors intézkedés; megelégedettség a személyzettel; sok gyümölcs, gabonaféle megjelenése; a területi vezető segítőkészsége; közreműködés a rendezvények lebonyolításában; egészséges ételek biztosítása a gyerekek részére.

A felmérésben részt vevők több választ is megjelölhettek, amikor arról kérdeztük őket, hogy mi alapján alakították ki a kérdőívben leírt véleményüket. Döntő többségük az óvónők és tanárok beszámolóit (85%) vették figyelembe, saját tapasztalat alapján kialakított véleményre valamivel kevesebben adtak választ (69%), és nagy szerepet játszottak gyerekek, tanulók (46%) beszámolóit is.

## A KÖZÉTKEZTETÉS MEGÍTÉLÉSE

Jól tudjuk, hogy a közétkeztetés megítélését számos tényező befolyásolja, ugyanakkor a felmérés talán legnagyobb tanulsága, hogy annak megfelelőségét kimagaslóan az ételek ízletessége, illetve azok beltartalmi értéke határozza meg. Az egyéb megítélést befolyásoló tényezők, úgymint az étlap-

ok információtartalma, kevésbé befolyásolja a megelégedettséget.



5.sz. grafikon

## LEGKEDVELTEBB ÉTELEK

Kérésként szerepeltettük, hogy a válaszadók sorolják fel a gyerekek által legkedveltebb 10 étel, amelyeket az alábbi táblázatban szerepeltetjük.

Responses
Borsóleves, paradicsomleves, rántott hús, fasírt, kalács, kakaó, borsófőzelék, milánói makaróni, gulyás leves, piskótakocka csokiöntettel
Paradicsom leves, zöldborsó leves, palóc leves, húsvéles, frankfurti leves, rántott hús, fasírt, zöldborsó főzelék, paradicsomos húsgombóc, zöldbab főzelék, milánói,
Milánói makaróni, tejbegriz, rántott hús, paradicsomleves, gyümölcsleves, borsóleves és főzelék, húsgombóc paradicsommártással, piskóta csokiöntettel, rántott sajt sült krumpli.
Paradicsomleves, hús leves krémlevesek, milánói makaróni, tejbegriz, borsófőzelék, spenót, lencsefőzelék, rántott hús, rántott hal.
Bolognai spagetti, rántott hús, rántott sajt, sült krumpli, túrógombóc, gyümölcsleves
rántott szelet, tésztafélék, tejbegriz, piskótakocka csokiöntettel, burgonyafőzelék, sült húskok, krémlevesek, húsvéles, zöldségleves, hamburger, hot-dog
gyümölcsleves, tészta ételek (pl. bolognai), rántott ételek,
milánói makaróni, húsgombóc paradicsomos mártással, paradicsomos káposzta, paradicsomleves, tejbegriz, rizseshús, piskóta csokiöntettel, rántott hús, töltött hús, tojásos leves,
Ragulevesek, tésztafélék közül a milánói, túrótészta, borsóleves, borsófőzelék, mákosguba, máglyarakás, csirkemell rántva, csirkehúsok, gyümölcsleves
Gyümölcsleves (sok gyümölccsel) Húsvéles Gulyásleves zöldborsó leves zöldbab leves tejbegriz tejbegriz milánói rakott krumpli házi fasírt jó minőségű halrudacska (nem darálék) jól átsütvé.
Tejbegriz, milánói, vagy bolnyai spagetti, csokoládéöntetes piskóta, paradicsom leves, paradicsomos húsgombóc, sült, vagy rántott csirkecomb, mell

1.sz. táblázat

Végül, de nem utolsó sorban ezúton is szeretnénk köszönetünket kifejezni az felmérésben részt vevő intézményeknek, hogy időt szántak a kérdőív kitöltésére ezzel is elősegítve közétkeztetési szolgáltatásunk fejlesztését.

Gyermekmenza Kft.