

## Hodnocení spokojenosti se službami Provozu stravováním FNOL za rok 2013

**Činnost pracovníků STRAV byla hodnocena v následujících kritériích spokojenosti zákazníků:**

1. Kvalita podávaného jídla
2. Skladba jídelního lístku
3. Úroveň výdeje
4. Komunikace personálu
5. Nabídka a služby kantýny
6. Nabídka a služby snack baru

Dotazníky byly elektronicky dostupné na intranetu FNOL a v papírové podobě u kanceláře STRAV. Šetření probíhalo ve dnech 3.1.-11.1.2014. Respondenti celkem vyplnili 419 dotazníků.

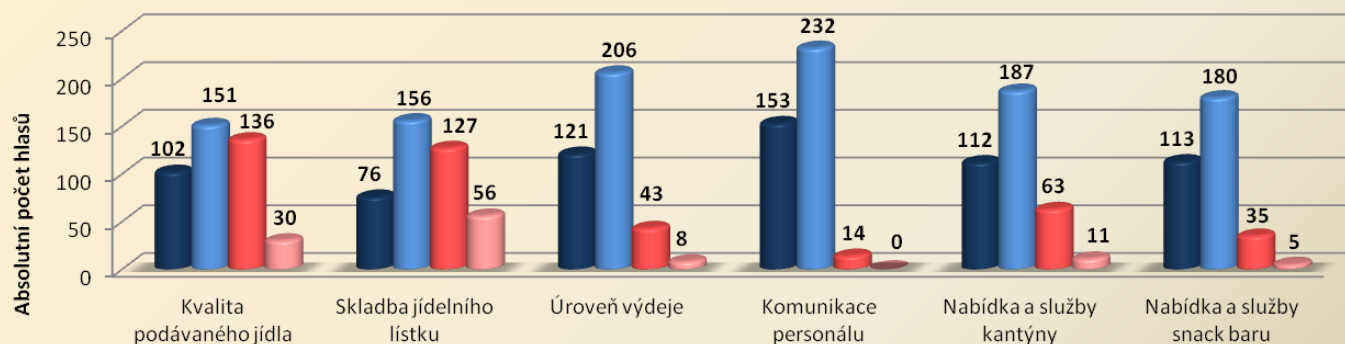
**Míra spokojenosti byla hodnocena dle následující stupnice:**

- 1 - velmi spokojen
- 2 - spokojen
- 3 - spíše nespokojen
- 4 - nespokojen

**Vyhodnocení dotazníkového šetření:**

	míra spokojenosti →	1	2	3	4	Hodnocení	
						+	-
<b>otázka</b>	<b>1. S kvalitou podávaného jídla jsem:</b>	102	151	136	30	<b>419</b>	
						60,38 %	39,62 %
	<b>2. Se skladbou jídelního lístku jsem:</b>	76	156	127	56	<b>415</b>	
						55,90 %	44,10 %
	<b>3. S úrovní výdeje u výdejních míst jsem:</b>	121	206	43	8	<b>378</b>	
						86,51 %	13,49 %
	<b>4. S komunikací personálu Provozu stravování jsem:</b>	153	232	14	0	<b>399</b>	
					96,49 %	3,51 %	
<b>5. S nabídkou sortimentu a službami kantýny jsem:</b>	112	187	63	11	<b>373</b>		
					80,16 %	19,84 %	
<b>6. S nabídkou sortimentu a službami snack baru jsem:</b>	113	180	35	5	<b>333</b>		
					87,99 %	12,01 %	
<b>CELKEM</b>						<b>419</b>	
						77,91 %	22,09 %

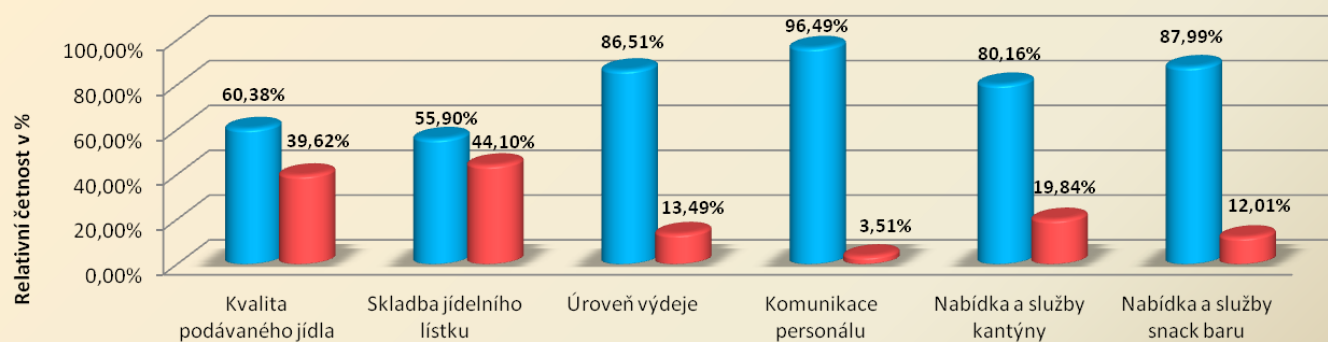
### Anketa STRAV FNOL 2013 (absolutní četnost)



#### Hodnocená kritéria spokojenosti zákazníků

■ velmi spokojen/a   
 ■ spokojen/a   
 ■ spíše nespokojen/a   
 ■ nespokojen/a

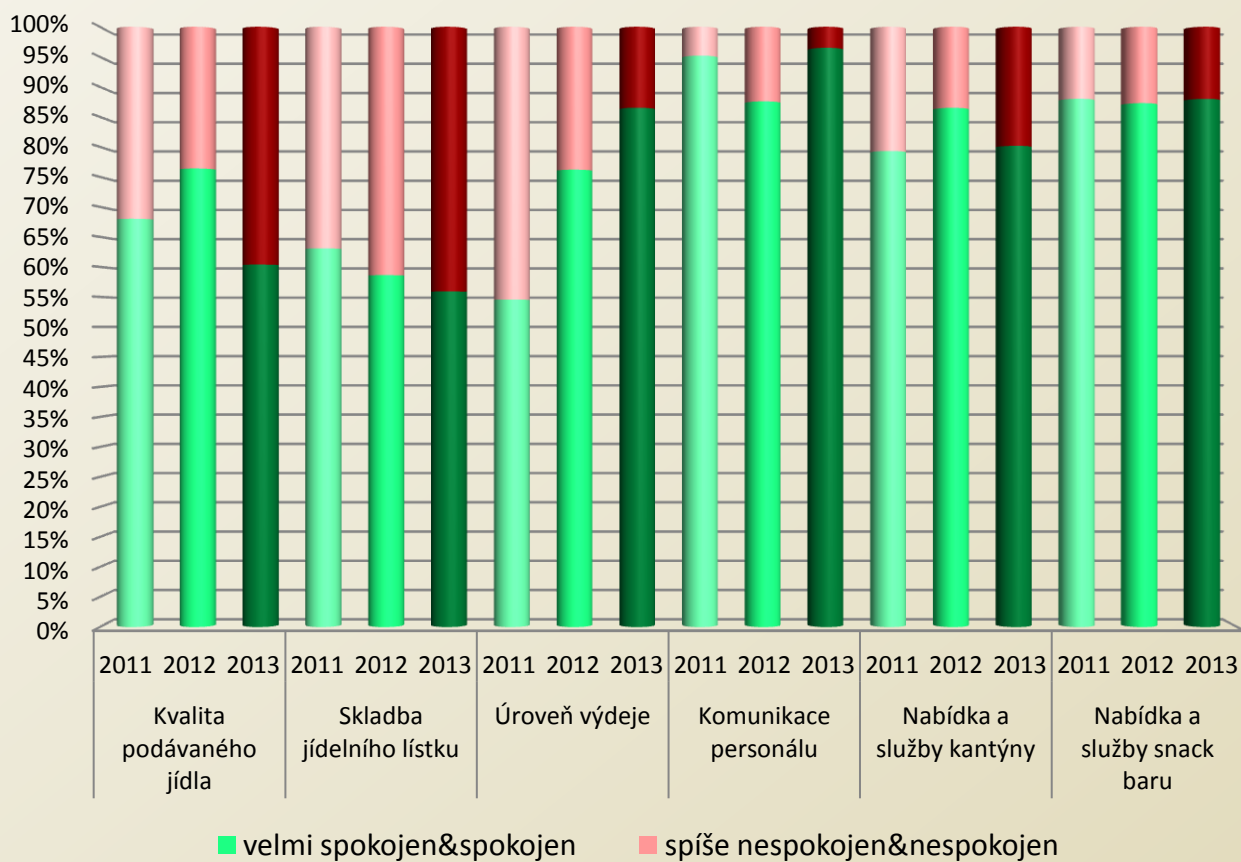
### Anketa STRAV FNOL 2013 (relativní četnost)



#### Hodnocená kritéria spokojenosti zákazníků

■ velmi spokojen & spokojen (+)   
 ■ spíše nespokojen & nespokojen (-)

## Srovnání hodnocení spokojenosti se službami STRAV v letech 2011-2013



Vyjádření vedoucího STRAV k nejčastějším slovním připomínkám respondentům ankety je přílohou této zprávy.

Zadal: Ladislav Molek, vedoucí Provozu stravování FNOL

Zpracovali: Bc. Lada Číková, David Odehnal, Odbor kvality FNOL, dne 31. 1. 2014