



VÁROS POLGÁRMESTERE

2051 Biatorbágy, Baross Gábor utca 2/a • Telefon: 06 23 310-174/113, 142 mellék
Fax: 06 23 310-135 • E-mail: polgarmester@biatorbagy.hu • www.biatorbagy.hu

Tájékoztató

a közétkeztetéssel kapcsolatos felmérésről

Az Oktatási Bizottság februári ülésén kérte a hivatalt, egy, a közétkeztetéssel kapcsolatos elégedettségi felmérés elvégzésére a település általános iskoláiban.

A mellékelt kérdőívet összesen 380 család juttatta vissza kitöltve az iskolákba. A közétkeztetésről szóló korábbi beszélgetések során úgy tűnt, hogy a szolgáltatás minőségéről alkotott vélemények megoszlának attól függően, hogy a pedagógusok milyen figyelmet fordítanak a helyes étkezési szokások kialakítására, az egészséges életmód, ezen belül az egészséges táplálkozás ismereteinek elsajátíttatására, illetve különböző vélemények fogalmazódtak meg a tálalást végző konyhai dolgozók hozzáállásának hatásáról a gyermekek által elfogyasztott ételekre (pl. a cukrozott káposztás tészta esetében).

Fentiek alapján fontosnak tartottuk a felmérés eredményeinek iskolaépületenkénti és iskolánkénti bontásban való megjelenítését. Feltételeztük, hogy a fiúk és lányok között lesz különbség az ételek valamelyik összetevőjének megítélésében, de nem lehetett ilyet kimutatni. Megkérdeztük a válaszadók életkorát is, évfolyamuk megjelölésével. A feldolgozás során a Biatorbágyi Általános Iskola adataiból látszik, hogy a csak alsó tagozatosoknak helyet adó Szily-kastélyból (76 %) és torbágyi tagintézményből érkező értékek (73 %) nem különböznek meghatározó mértékben az ételek mennyiségére vonatkozóan a Szentháromság téren kialakult véleményektől (72 %), ahol alsósok és felsősök egyaránt étkeznek.

Feltűnő az igényelt étkezések száma közötti különbség. Az ebédet fogyasztók kb. harmada fizet be tízórait is, míg uzsonnát kb. kétharmaduk kér. Néhányan (a válaszadók 0,2 %-a) fontosnak tartották megjegyezni, hogy azért nem fogyasztanak tízórait és uzsonnát, mert nincsenek megelégedve velük. Akik nem rendelik, nem is értékelték az adott étkezési típust, ezért az uzsonnára és a tízóraitra vonatkozó tetszési indexet ezzel a tényezővel együttesen érdemes figyelembe venni.

A korábbi beszélgetésekben felmerült problémákat visszajelezték a szülők válaszaival, amennyiben az ételek ízletességével és változatosságával elégedetlenek inkább, mint azok

mennyiségével. Az alacsony árak nem olyan népszerűek a szülők körében, mint várnánk, az értékelés mellé többen odaírták, hogy ennyi pénzből nem lehet megfelelő színvonalú étkezést biztosítani. Ezzel egybeesik, hogy a válaszadók elsőprő többsége, 86 %-a vállalna magasabb térítési díjat, ám sokat megjegyezték, hogy csak abban az esetben, ha az összeg emelkedése a minőség javulását garantálja.

A mellékelt összefoglaló táblázat tetszési indexeket tartalmaz. A kérdőívben a három étkezés négy tulajdonságát lehetett megjelölni egy négyfokú skálán (teljesen elégedetlen, inkább elégedetlen, inkább elégedett, teljesen elégedett). Ezeket a feldolgozás során 1-től 4-ig terjedő értékekre fordítottuk, amelyek közül a teljesen elégedetlen jelölés 1-nek, a teljesen elégedett jelölés 4-nek felelt meg. Így a válaszok száma alapján egy szorzással megkaptuk az elérhető legmagasabb értéket, amihez viszonyítani tudtuk a ténylegesen elért értéket. Pl.: a Ritsmann Pál Német Nemzetiségi Általános Iskolából az ebéddel kapcsolatban 151 válasz érkezett, ezért, ha mindenki teljesen elégedett lett volna az ebéd mennyiségével, az elérhető pontszám $15 \times 4 = 604$ lett volna. A ténylegesen elért pontszám 435 lett, tehát az ebéd mennyiségének tetszési indexe ebben az iskolában 72%.

A kapott tetszési indexek 25% alatt a teljes elégedetlenséget fejeznék ki, 26-50 %-ig az inkább elégedetlen válaszok többségét jelentenék, 51-75 %-ig terjedő intervallumba az inkább elégedett válaszok tartoznak, 76 %-tól pedig a teljes megelégedettség jelenik meg. Ebből az derül ki, hogy a szolgáltató minden kategóriában pozitív értékelést tudhat magáénak, de a tetszési indexek túlnyomó többsége az 51-75 %-os tartományba esik.

Kérem a tisztelt bizottságot, hogy a felmérés alapján alakítsa ki álláspontját a Biatorbágyon nyújtott közétkeztetési szolgáltatással kapcsolatban.

Biatorbágy, 2013. március 14.

Tisztelettel:

Tarjáni István
polgármester