

Gästenkät Skolor

Hösten 2013

Oktober

Restaurangen Igelbodaskolan (bas:158 svar)

Fazer Food Services Gästenkät hösten 2013

- Syftet har varit att ta reda på lunchgästernas uppfattning om utbud och service för att kunna utveckla och förbättra Fazer Food Services restauranger.
- Gästenkäten genomförs 1-2 gånger per år
- Undersökningen omfattar 11 frågor som handlar om:
 - Skolmaten
 - Matsalen
 - Personalen
 - Helhetsintrycket

Enkät om skolmaten hösten 2013
Låg, mellan- och högstadiet samt gymnasiet

Några frågor! Vad tycker du om oss? För att kunna utveckla och förbättra skolrestaurangen vill vi gärna veta vad du tycker! Skicka ett brev med en person i din rida du tycker passar bäst

	Aldrig	Ibland	Oftast	Alltid	Vet ej	
1) Är du mätt när du lämnar matsalen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2) Är det bra variation på maten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3) Tycker du att skolmaten smakar gott?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4) Är personalen trevlig mot dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5) Är det kö till matsalen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6) Hittar du någon sittplats?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7) Är det rent och snyggt i matsalen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8) Kan du äta i lugn och ro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Mycket dålig	Ganska dålig	Varken bra eller dålig	Ganska bra	Mycket bra	Vet ej
9) Vad tycker du om maten som serveras i skolan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) Vad tycker du om salladsbuffén?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Lunchgästerna har fått tillfälle att skriva ner egna idéer och förslag till förbättringar.
- Undersökningsföretaget YouGov har bearbetat materialet och sammanställt rapporterna.

Att läsa och tolka resultaten

Rapporten innehåller följande:

- Diagram med översikter (medelvärden) & tabeller (detaljnivå)
- Referensvärden:
 - jämförelse med enhetens resultat våren 2013 och hösten 2012
 - jämförelse med skolor totalt
- Referensvärdet ger en signal om hur restaurangen ligger till i förhållande till övriga enheter.
- Markeringen Δ visar de områden (frågor) som starkast påverkar gästernas totala upplevelse av restaurangen
- Gästernas öppna kommentarer hittar du i slutet av denna rapport.

Resultatanalys och handlingsplan för ständiga förbättringar

- Det är viktigt att gå igenom gästenkäten med alla på enheten. Jämför med föregående års resultat, hur har det gått i år? Har tidigare handlingsplan haft rätt effekt?
- Analysera årets resultat och gör en tydlig handlingsplan för förbättringsåtgärder.
- Analysmall och mall för handlingsplan finns tillgängliga på Fazernet under rubriken "Fazer Food Services/Arbetsrutiner & Instruktioner/Kvalitet/Mätning av medarbetar-, gäst- och kundnöjdhet/Gästenkät"
- Handlingsplanen skall du sedan föra in i er Actionlog, gör gärna detta tillsammans med din restaurang-gruppchef på ett veckomöte.

Gästenkät Skolor Rapportdel

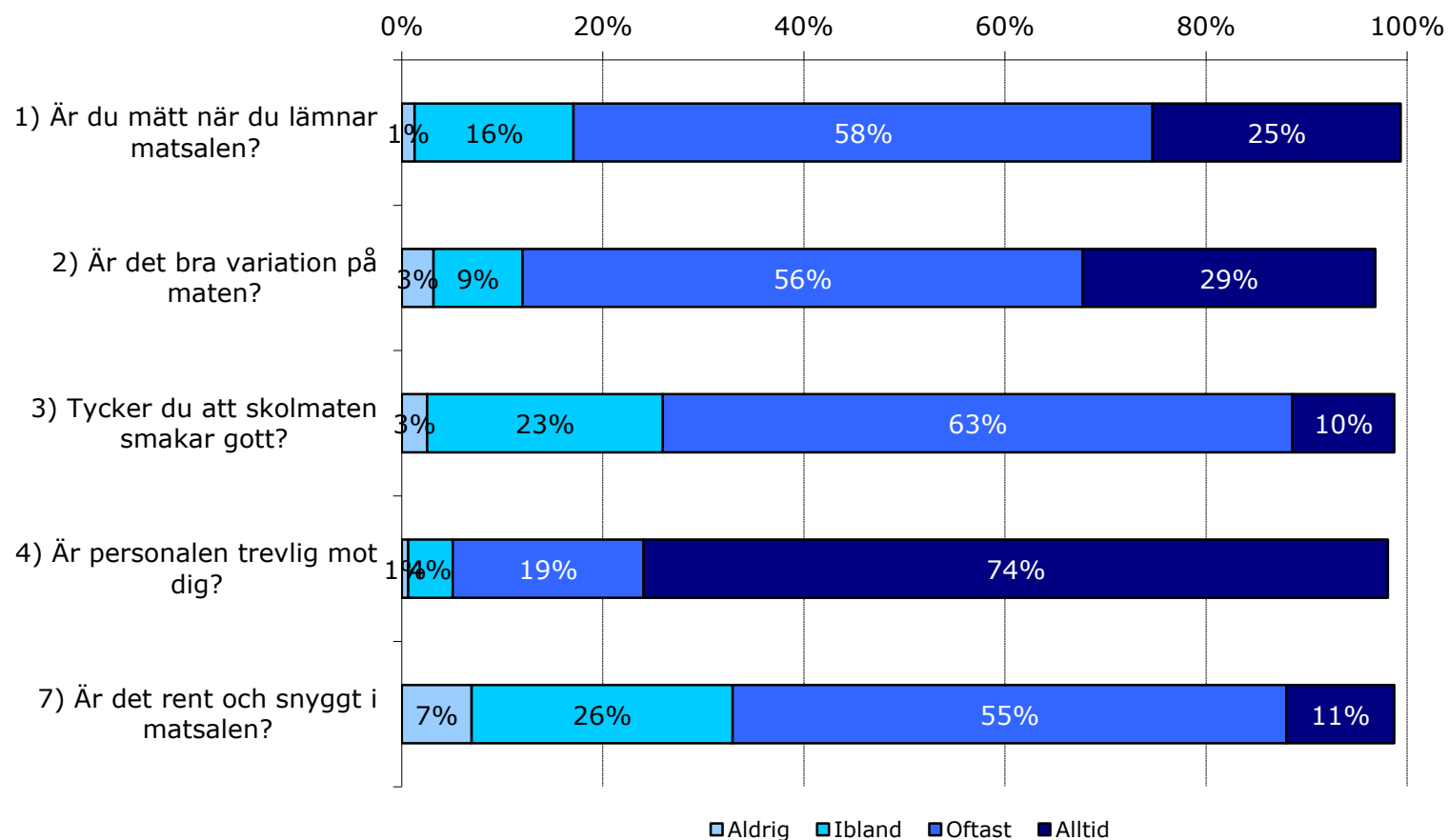
Hösten 2013

Oktober

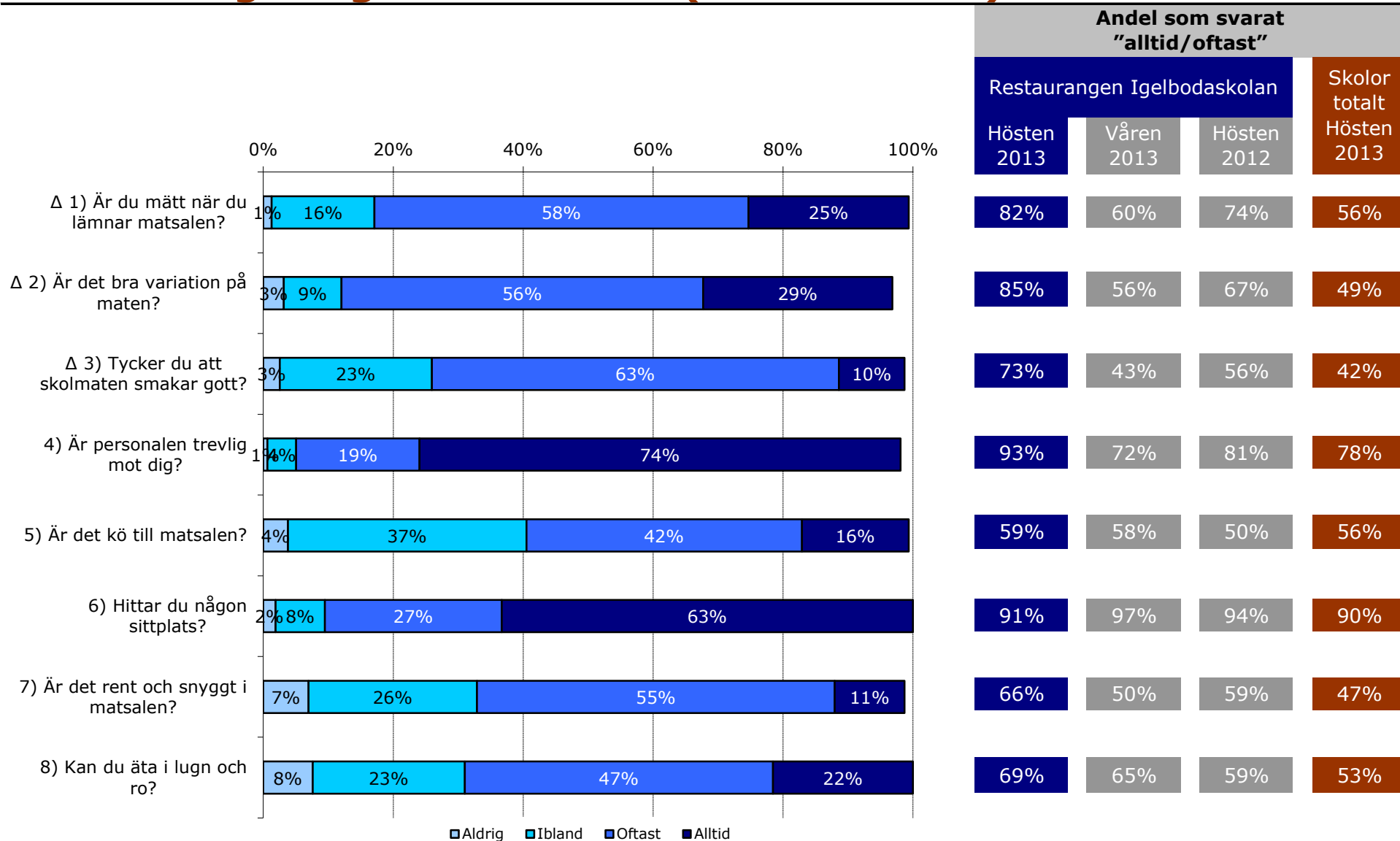
Restaurangen Igelbodaskolan (bas:158 svar)

Restaurangen Igelbodaskolan (bas:158 svar)

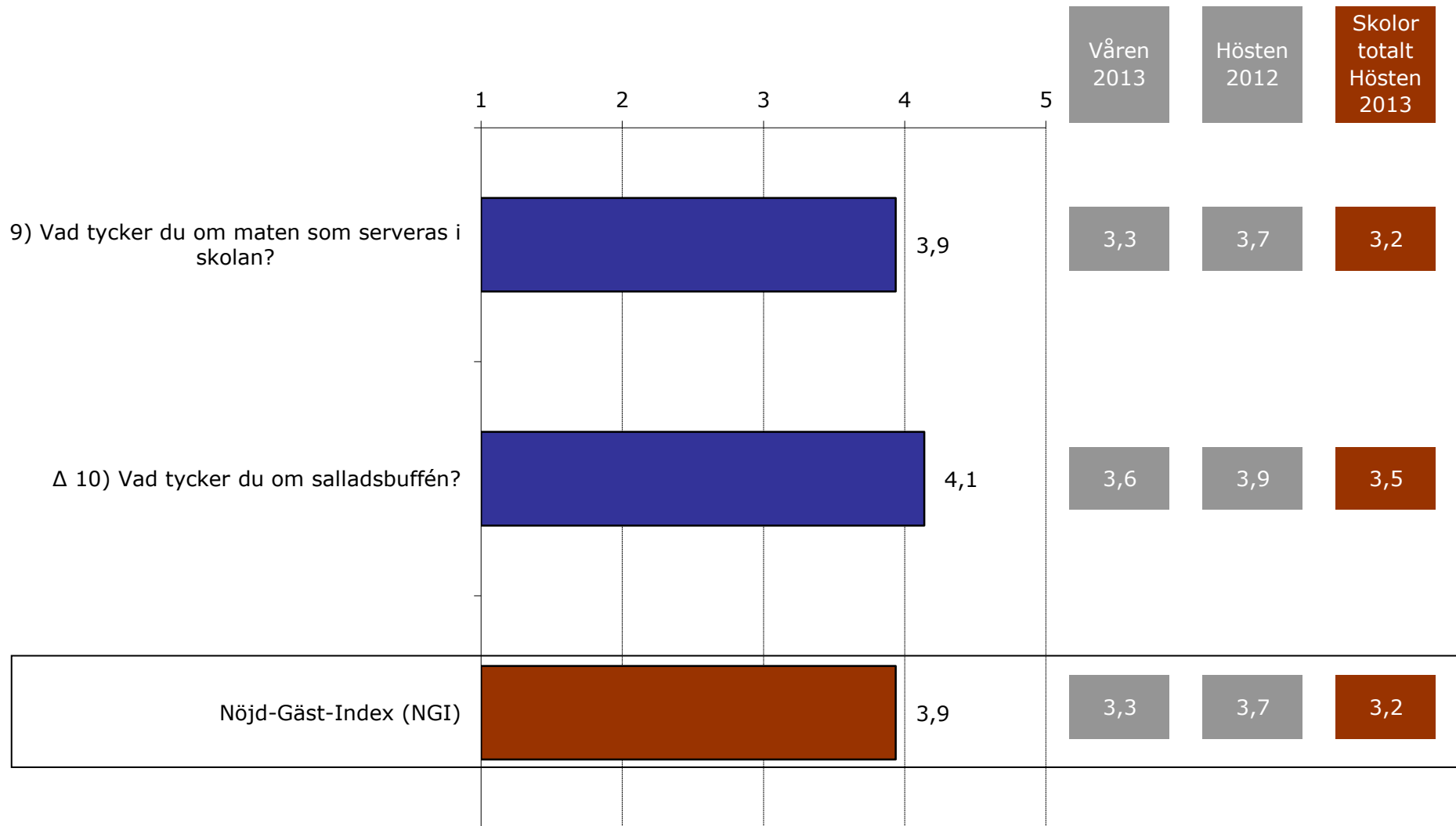
Tack ... till alla er som har medverkat i gästundersökningen. Undersökningen är mycket värdefull för oss i vårt ständiga kvalitetsarbete. Har du frågor kring svaren för gästenkäten är du välkommen att prata med vår restaurangansvarig



Restaurangen Igelbodaskolan (bas:158 svar)



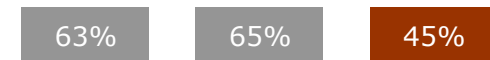
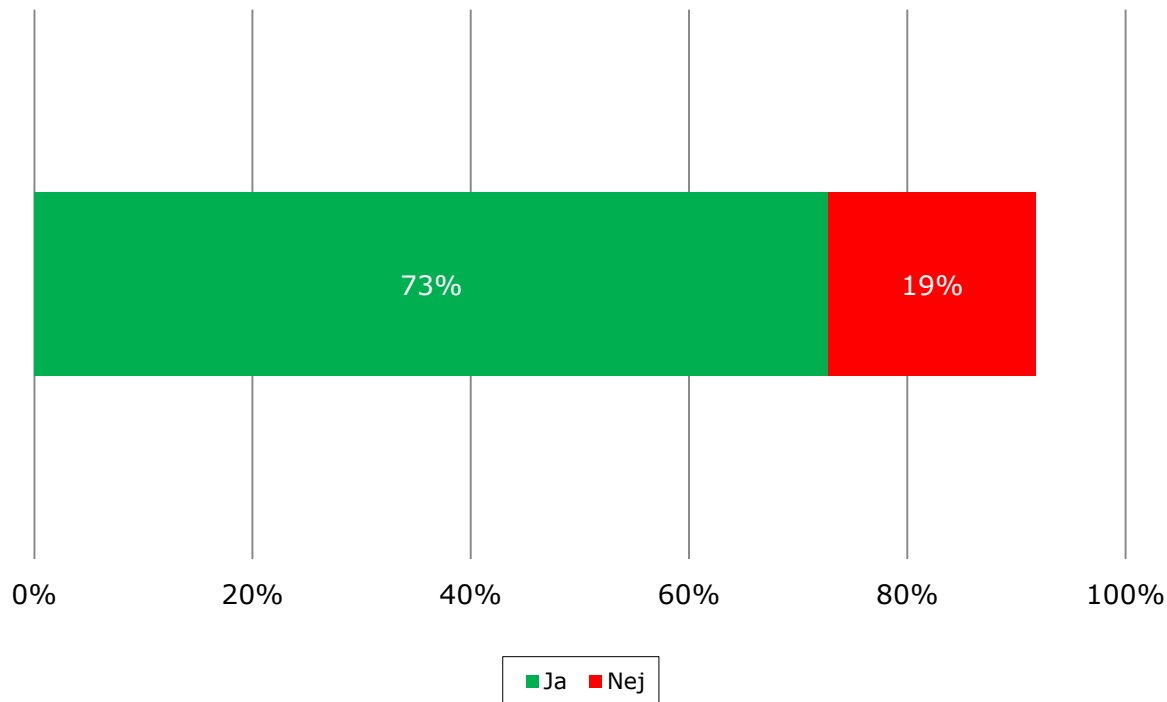
Restaurangen Igelbodaskolan (bas:158 svar)



Restaurangen Igelbodaskolan (bas:158 svar)

Andel som svarat "Ja"		
Våren 2013	Hösten 2012	Skolor totalt Hösten 2013

11) Känner du till vårt arbete för miljön?



Bakgrundsfrågor

Fazer Food Services Gästenkät Restaurangen Igelbodaskolan				Skolor Totalt
13) Ungefär hur ofta brukar du äta lunch i skolmatsalen?	Hösten 2013	Våren 2013	Hösten 2012	Hösten 2013
Varje dag	87%	79%	86%	77%
3-4 gånger i veckan	10%	16%	6%	14%
1-2 gånger i veckan	1%	2%	1%	4%
Högst några gånger i månaden	1%	3%	0%	2%
Vet ej / Ej svar	1%	1%	6%	4%

Fazer Food Services Gästenkät Restaurangen Igelbodaskolan				Skolor Totalt
14) Är du tjej eller kille?	Hösten 2013	Våren 2013	Hösten 2012	Hösten 2013
Tjej	47%	46%	52%	50%
Kille	52%	55%	42%	46%
Vet ej / Ej svar	1%	0%	6%	3%

Bakgrundsfrågor

Fazer Food Services Gästenkät	Restaurangen Igelbodaskolan			Skolor Totalt
	Hösten 2013	Våren 2013	Hösten 2012	Hösten 2013
15) Vilket alternativ stämmer in på dig?				
Jag går i förskoleklass	0%	7%	11%	4%
Jag går i årskurs 1-3	12%	42%	40%	30%
Jag går i årskurs 4-6	75%	47%	35%	29%
Jag går i årskurs 7-9	0%	1%	0%	19%
Jag går på gymnasiet	1%	1%	0%	12%
Jag tillhör personalen på skolan	1%	3%	6%	3%
Vet ej / Ej svar	11%	1%	6%	3%

Listning av öppna svar

Fazer Food Services Gästenkät - Hösten 2013	Restaurangen Igelbodaskolan
12a) Finns det något du tycker kunde bli bättre med skolmaten eller i matsalen?	
Att de andra barnen ser till att det är fint och inte mat på golvet i matsalen.	
Att de som går därifrån torkar bordet.	
Att det alltid är lite musik i matsalen.	
Att det blir renare i matsalen.	
Att det ska bli snyggare och renare.	
Att det ska finnas mer grönsaker som eleverna gillar. Mer mjukt bröd och godare soppa.	
Att det ska finnas tsatsiki oftare.	
Att det ska gå snabbare att ta in maten om det går.	
Att ha fler grönsaker.	
Att ha mer olika grönsaker. Att ha pannkakor varannan vecka.	
Att maten inte tar slut supersnabbt.	
Att ni inte har ägg i allt.	
Att vi kan städa lite på golvet. Att maten räcker till sista klassen som kommer.	
Bättre mat. Mer sallad. Olika teman.	
Bättre sallader och såser. Jag vill ha mycket oliver och tapenade.	
Bättre salladsbord.	
Bättre variation. Pannkakstorsdag.	
De kan ha tacos varje fredag och pizza varje måndag.	
Det alla kunde bli bättre på att göra rent efter sig.	
Det skulle vara bra om det stod om det är svenskt kött eller inte.	
Det skulle vara lite renare i boden.	
Gärna mer pasta.	
Halal-kött ska serveras.	
Jag vill att toaletterna ska bli renare.	
Lite mer grönsaker.	
Lite oftare gurka eller morötter.	
Lugnare miljö.	
Läsk till lunch.	
Mjukt bröd. Majs. Inget brosk i köttbullarna.	

Listning av öppna svar

Fazer Food Services Gästenkät - Hösten 2013

Restaurangen Igelbodaskolan

12a) Finns det något du tycker kunde bli bättre med skolmaten eller i matsalen?

Nyttigare och godare. Kanske byta matbolag. Och pannkakstorsdag.

Listning av öppna svar

Fazer Food Services Gästenkät - Hösten 2013	Restaurangen Igelbodaskolan
12b) Vilken är din favoriträtt?	
Fiskburgare	
Hamburgare	
Hamburgare med potatismos	
Hamburgare med sås	
Honungsmarinerade revbensspjäll	
Kycklingklubba	
Kycklingspett	
Köttbullar med pasta,Pannkakor med sylt	
Lasagne	
Lasagne,Pasta med skink- och ostsås	
Lax,Tacos	
Makaroner med köttbullar	
Pannkaka,Pasta	
Pannkakor	
Pannkakor med glass och sylt	
Pannkakor med glass,Chicken Nuggets	
Pannkakor med sylt och soppa	
Pannkakor,Hamburgare	
Pannkakor,Hamburgare,Pytt i panna,Blodpudding	
Pannkakor,Soppa,Kyckling	
Soppa,Pannkakor	
Tacos,Tomatsoppa med pasta	

Tabellbilaga

Fazer Food Services Gästenkät		Restaurangen Igelbodaskolan			Skolor Totalt
Δ 1) Är du mätt när du lämnar matsalen?		Hösten 2013	Våren 2013	Hösten 2012	Hösten 2013
(1) Aldrig		1%	3%	4%	7%
(2) Ibland		16%	37%	20%	35%
(3) Oftast		58%	38%	40%	36%
(4) Alltid		25%	22%	34%	20%
<i>Andel "Alltid/oftast"</i>		82%	60%	74%	56%
Vet ej / Ej svar		1%	1%	2%	2%

Fazer Food Services Gästenkät		Restaurangen Igelbodaskolan			Skolor Totalt
Δ 2) Är det bra variation på maten?		Hösten 2013	Våren 2013	Hösten 2012	Hösten 2013
(1) Aldrig		3%	8%	6%	11%
(2) Ibland		9%	34%	25%	35%
(3) Oftast		56%	35%	45%	33%
(4) Alltid		29%	22%	23%	16%
<i>Andel "Alltid/oftast"</i>		85%	56%	67%	49%
Vet ej / Ej svar		3%	3%	2%	5%

Tabellbilaga

Fazer Food Services Gästenkät		Restaurangen Igelbodaskolan			Skolor Totalt
Δ 3) Tycker du att skolmaten smakar gott?		Hösten 2013	Våren 2013	Hösten 2012	Hösten 2013
(1) Aldrig	3%	5%	5%	9%	
(2) Ibland	23%	51%	38%	48%	
(3) Oftast	63%	29%	35%	31%	
(4) Alltid	10%	14%	21%	11%	
<i>Andel "Alltid/oftast"</i>		73%	43%	56%	42%
Vet ej / Ej svar		1%	2%	1%	2%

Fazer Food Services Gästenkät		Restaurangen Igelbodaskolan			Skolor Totalt
4) Är personalen trevlig mot dig?		Hösten 2013	Våren 2013	Hösten 2012	Hösten 2013
(1) Aldrig	1%	7%	2%	5%	
(2) Ibland	4%	15%	13%	13%	
(3) Oftast	19%	24%	18%	25%	
(4) Alltid	74%	48%	62%	53%	
<i>Andel "Alltid/oftast"</i>		93%	72%	81%	78%
Vet ej / Ej svar		2%	7%	4%	5%

Tabellbilaga

Fazer Food Services Gästenkät	Restaurangen Igelbodaskolan		Skolor Totalt
	Hösten 2013	Våren 2013	
5) Är det kö till matsalen?			Hösten 2013
(1) Aldrig	4%	5%	5%
(2) Ibland	37%	38%	36%
(3) Oftast	42%	36%	31%
(4) Alltid	16%	22%	25%
<i>Andel "Alltid/oftast"</i>	59%	58%	56%
Vet ej / Ej svar	1%	1%	2%

Fazer Food Services Gästenkät	Restaurangen Igelbodaskolan		Skolor Totalt
	Hösten 2013	Våren 2013	
6) Hittar du någon sittplats?			Hösten 2013
(1) Aldrig	2%	1%	2%
(2) Ibland	8%	2%	7%
(3) Oftast	27%	8%	24%
(4) Alltid	63%	89%	65%
<i>Andel "Alltid/oftast"</i>	91%	97%	90%
Vet ej / Ej svar	0%	2%	2%

Tabellbilaga

Fazer Food Services Gästenkät		Restaurangen Igelbodaskolan			Skolor Totalt
7) Är det rent och snyggt i matsalen?		Hösten 2013	Våren 2013	Hösten 2012	Hösten 2013
(1) Aldrig	7%	14%	9%	17%	
(2) Ibland	26%	35%	30%	34%	
(3) Oftast	55%	41%	40%	34%	
(4) Alltid	11%	9%	19%	13%	
<i>Andel "Alltid/oftast"</i>		66%	50%	59%	47%
Vet ej / Ej svar		1%	2%	2%	3%

Fazer Food Services Gästenkät		Restaurangen Igelbodaskolan			Skolor Totalt
8) Kan du äta i lugn och ro?		Hösten 2013	Våren 2013	Hösten 2012	Hösten 2013
(1) Aldrig	8%	10%	9%	14%	
(2) Ibland	23%	24%	30%	30%	
(3) Oftast	47%	42%	28%	35%	
(4) Alltid	22%	23%	30%	18%	
<i>Andel "Alltid/oftast"</i>		69%	65%	59%	53%
Vet ej / Ej svar		0%	2%	1%	3%

Tabellbilaga

Fazer Food Services Gästenkät		Restaurangen Igelbodaskolan			Skolor Totalt
9) Vad tycker du om maten som serveras i skolan?		Hösten 2013	Våren 2013	Hösten 2012	Hösten 2013
(1) Mycket dålig		4%	9%	6%	11%
(2) Ganska dålig		5%	16%	9%	17%
(3) Varken bra eller dålig		13%	27%	16%	21%
(4) Ganska bra		41%	30%	40%	33%
(5) Mycket bra		28%	19%	22%	13%
Vet ej / Ej svar		9%	2%	7%	4%
Medelvärde(1-5)		3,94	3,35	3,69	3,22

Fazer Food Services Gästenkät		Restaurangen Igelbodaskolan			Skolor Totalt
Δ 10) Vad tycker du om salladsbuffén?		Hösten 2013	Våren 2013	Hösten 2012	Hösten 2013
(1) Mycket dålig		2%	7%	3%	8%
(2) Ganska dålig		4%	11%	9%	12%
(3) Varken bra eller dålig		12%	20%	16%	19%
(4) Ganska bra		34%	29%	32%	32%
(5) Mycket bra		39%	27%	30%	22%
Vet ej / Ej svar		9%	7%	10%	7%
Medelvärde(1-5)		4,14	3,62	3,87	3,51

Tabellbilaga

Fazer Food Services Gästenkät 11) Känner du till vårt arbete för miljön?	Restaurangen Igelbodaskolan		Skolor Totalt Hösten 2013	
	Hösten 2013	Våren 2013		Hösten 2012
Ja	73%	63%	65%	45%
Nej	19%	36%	25%	49%
Ej svar	8%	2%	10%	6%