

# Η γνώμη των φοιτητών για την Πανεπιστημιακή Φοιτητική Λέσχη ΑΠΘ Τα αποτελέσματα Ερωτηματολογίου



# Η «ταυτότητα» του ερωτηματολογίου

- **Στόχος:** να γνωρίσουμε την άποψη των φοιτητών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της ΠΦΛ
- **Χρόνος:** 1 έως 31 Δεκεμβρίου 2016
- Το ερωτηματολόγιο **στάλθηκε ηλεκτρονικά** σε 6300 φοιτητές που έχουν υποβάλει αίτηση για σίτιση
- **Ανταποκρίθηκαν 1280 φοιτητές** (πρωτόγνωρα υψηλός αριθμός συμμετοχής)



# Η «ταυτότητα» του ερωτηματολογίου

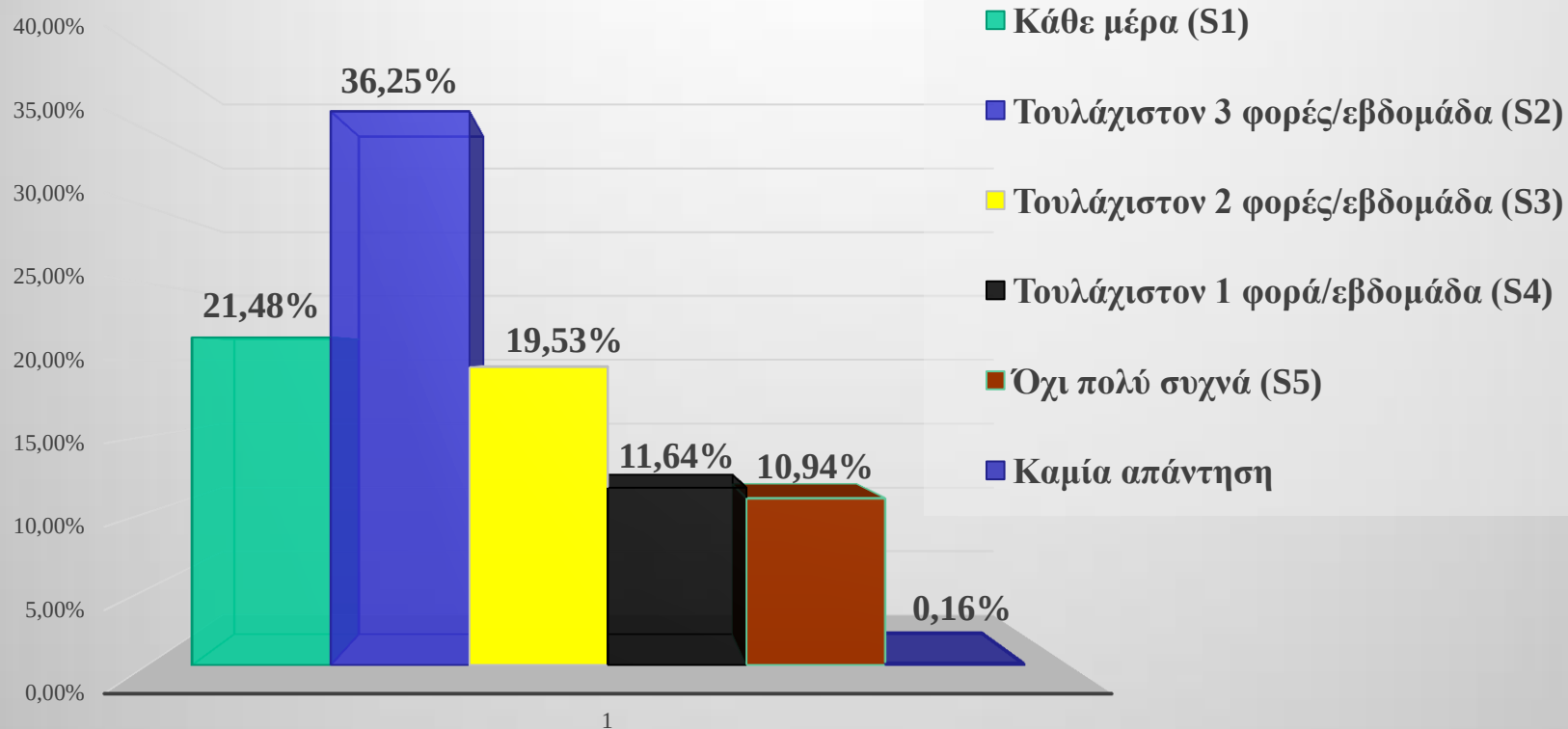
- Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε **11** ερωτήσεις προς τους φοιτητές, σχετικές με:
- το φαγητό (ποιότητα, ποσότητα, ποικιλία),
- τη συχνότητα επισκέψεων,
- την καθαριότητα (χώρων, σκευών)
- και τη συμπεριφορά του προσωπικού

Επιπλέον ζητήθηκε να γίνουν σχόλια και παρατηρήσεις για τη λειτουργία της ΠΦΛ



# Συχνότητα επίσκεψης

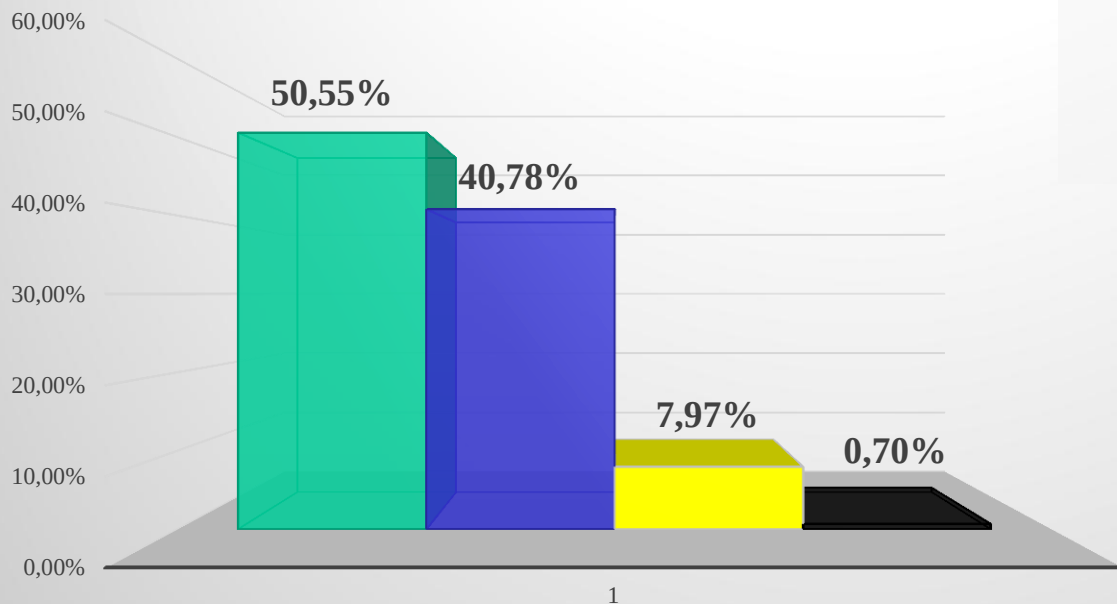
Κάθε πότε τρώτε στο εστιατόριο της  
Πανεπιστημιακής Φοιτητικής Λέσχης του Α.Π.Θ. ;



# Συχνότητα επίσκεψης ανά ημέρα

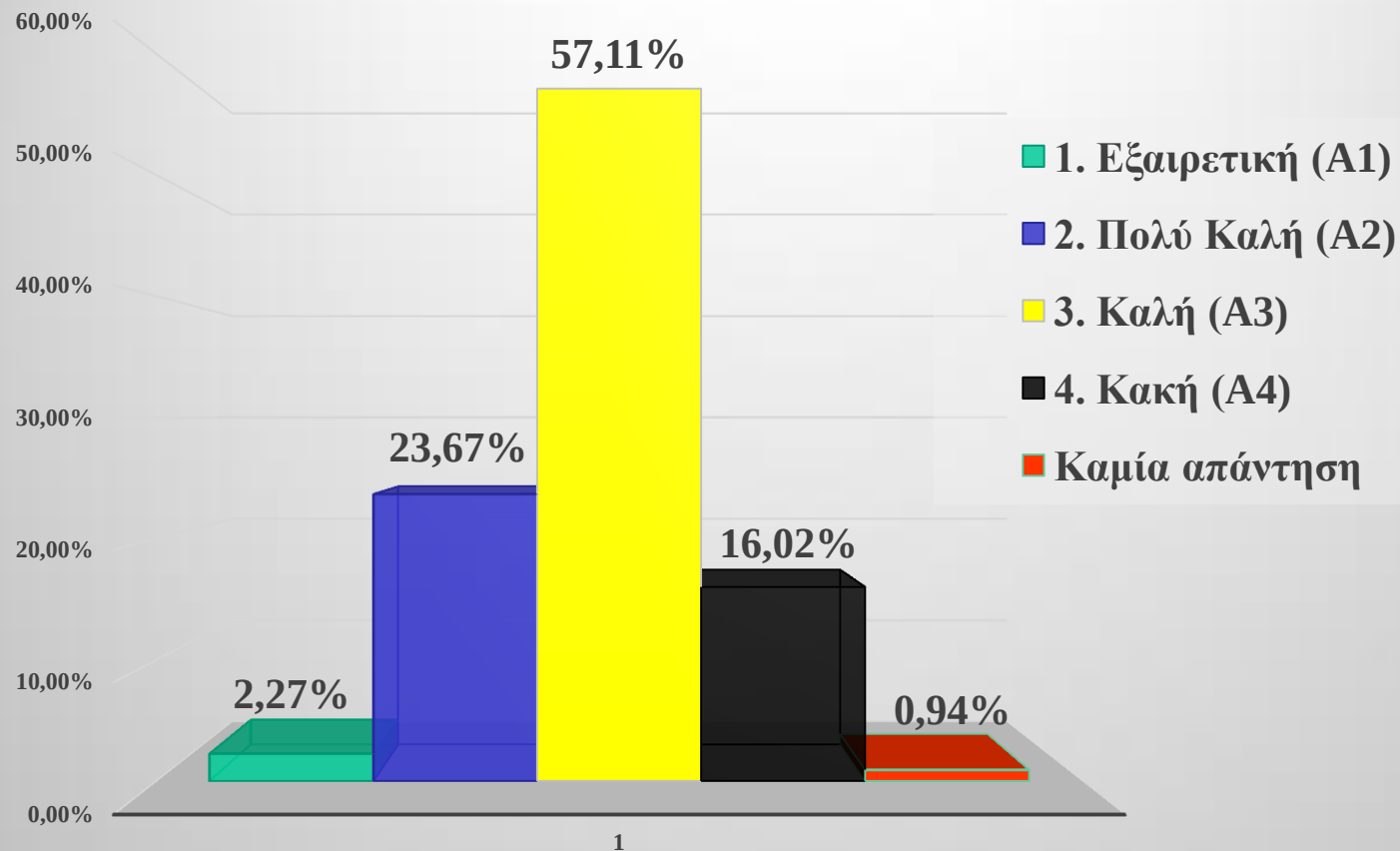
Έρχεστε πρωί-μεσημέρι-βράδυ;

- Μόνο μεσημέρι (S1)
- Μεσημέρι και βράδυ (S2)
- Πρωί-μεσημέρι-βράδυ (S3)
- Καμία απάντηση



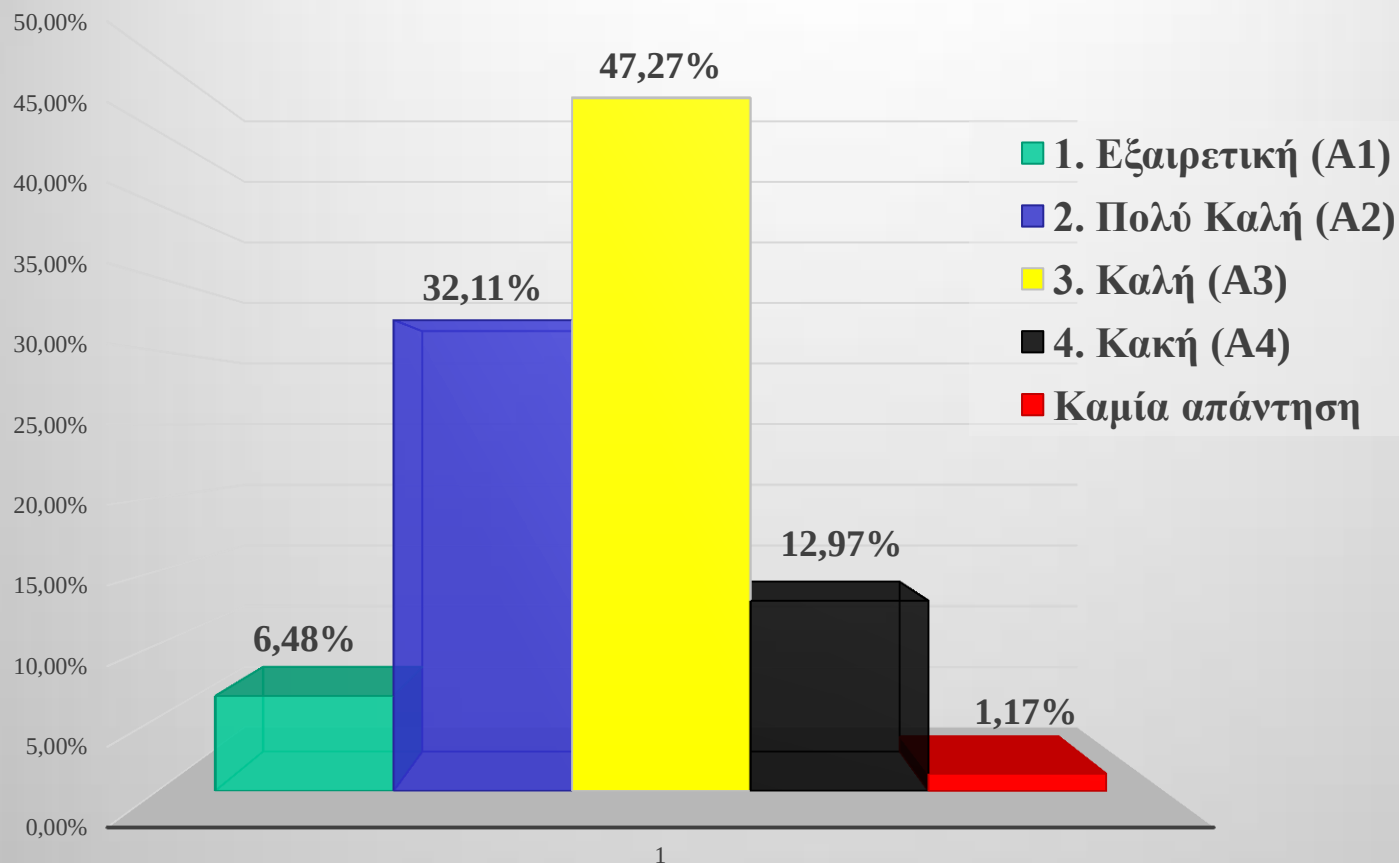
# Ποιότητα του φαγητού

Πώς κρίνετε την ποιότητα του φαγητού ;



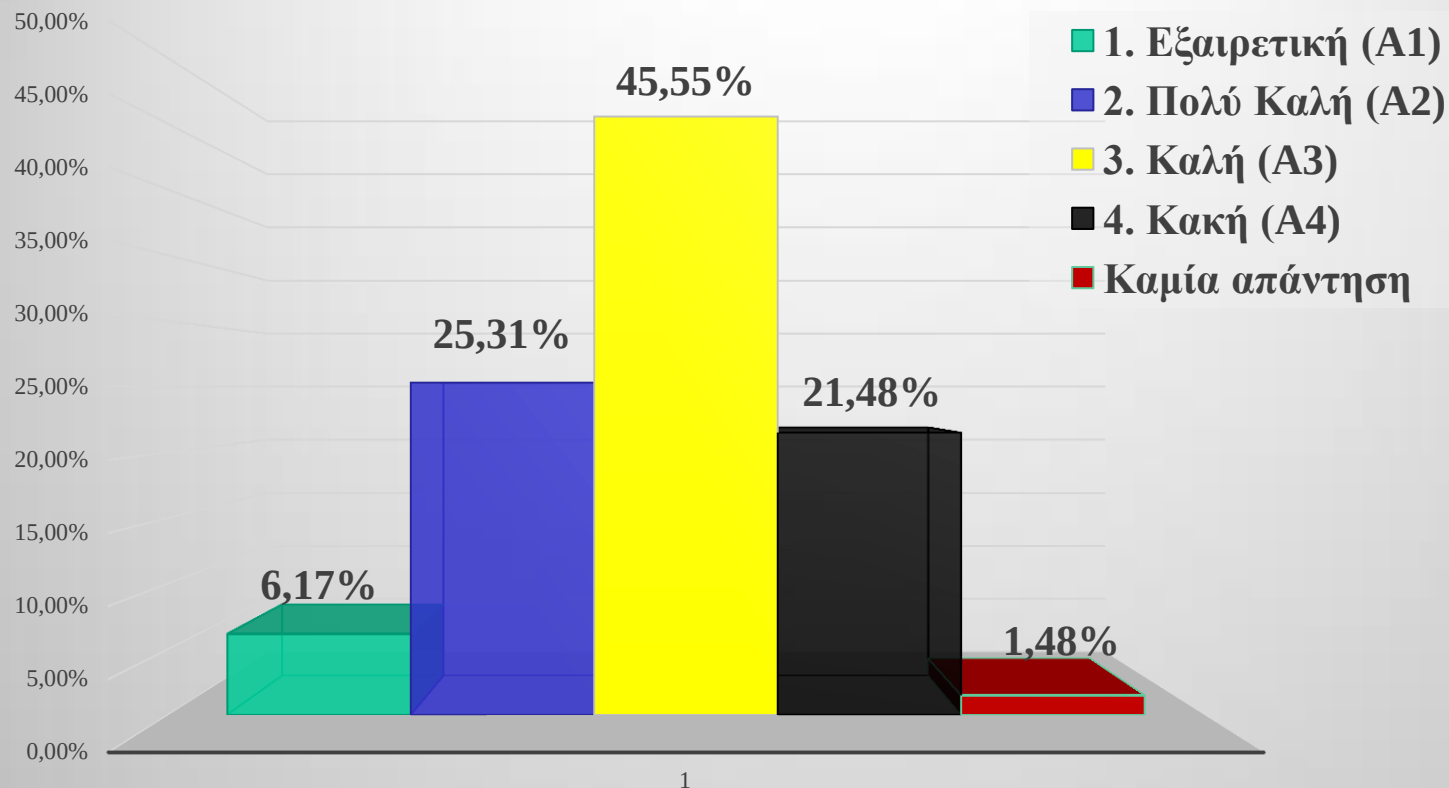
# Ποικιλία του φαγητού

Πώς κρίνετε την ποικιλία του φαγητού ;



# Ποσότητα του φαγητού

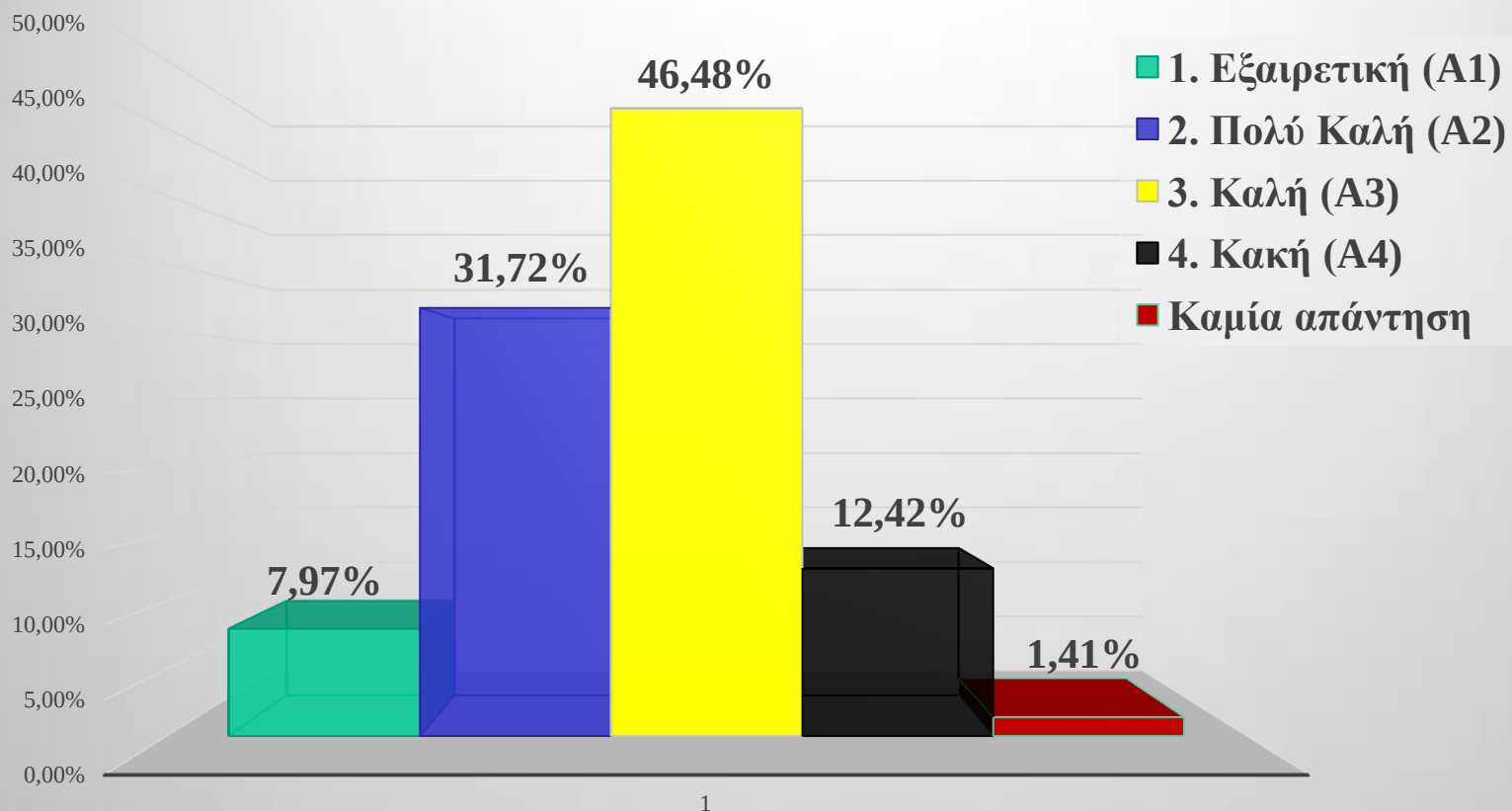
Πώς κρίνετε την ποσότητα φαγητού;





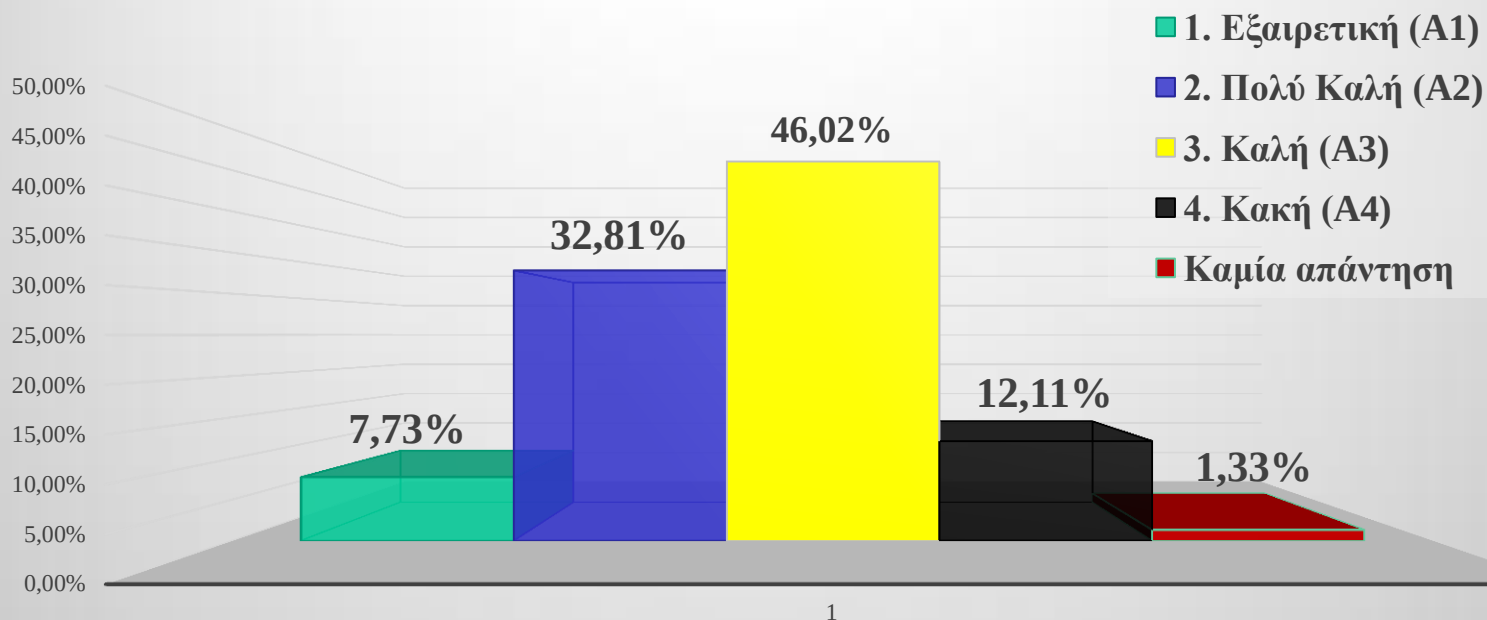
# Καθαριότητα

Πώς κρίνετε την καθαριότητα του εστιατορίου ;



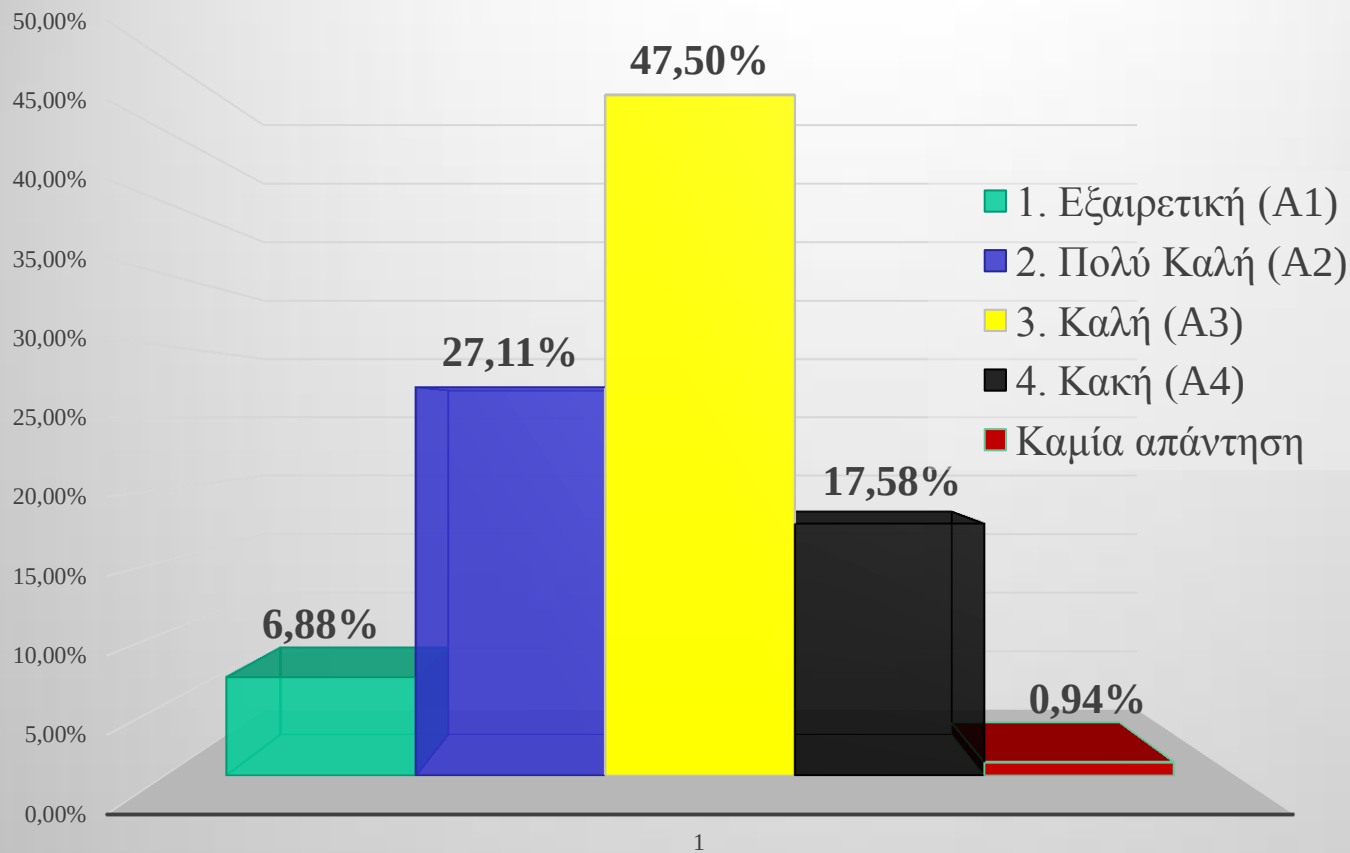
# Τρόπος λειτουργίας του εστιατορίου

Πώς κρίνετε τη Λειτουργικότητα εστιατορίου ;



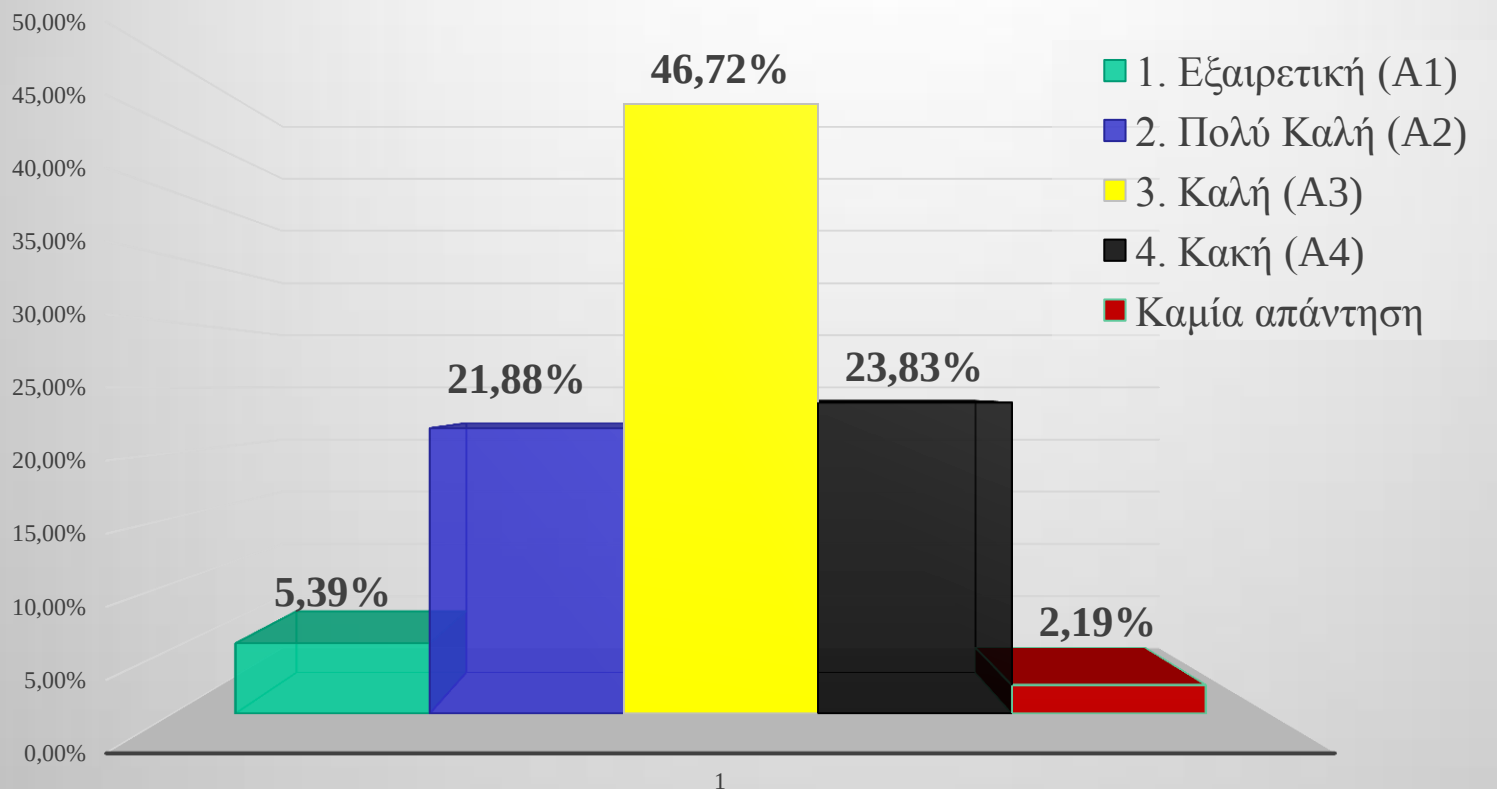
# Καθαριότητα και ποιότητα σκευών

Πώς κρίνετε την καθαριότητα και ποιότητα σκευών ;



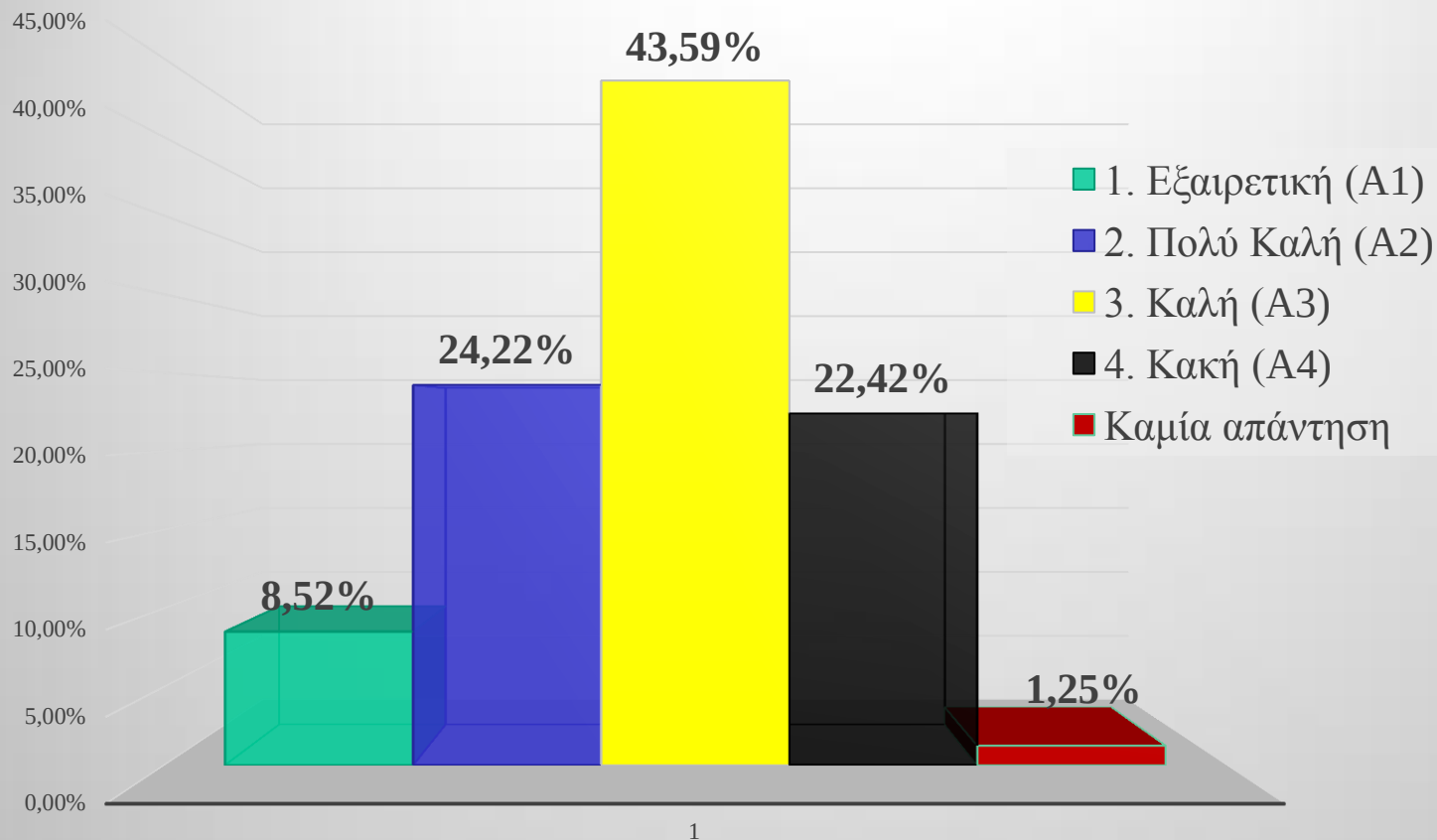
# Καθαριότητα χώρων υγιεινής

Πώς κρίνετε την καθαριότητα χώρων υγιεινής  
(τουαλέτες κ.τ.λ.)



# Ταχύτητα εξυπηρέτησης

Πώς κρίνετε την ταχύτητα εξυπηρέτησης ;



# Παρατηρήσεις των φοιτητών

1. Οι σαλάτες και τα μαχαιροπήρουνα να πλένονται καλύτερα

Τι κάναμε;

Άμεσα έγινε σύσταση προς την ανάδοχο εταιρεία και προς τους ελεγκτές ποιότητας της ΠΦΛ

**Αποτέλεσμα:** Το πρόβλημα έχει αντιμετωπιστεί



# Παρατηρήσεις των φοιτητών

2. Ορισμένες ώρες στη διάρκεια λειτουργίας δεν τηρείται (αλλάζει) το προβλεπόμενο μενού

Τι κάναμε;

Άμεσα έγινε σύσταση προς την ανάδοχο εταιρεία και προς τους ελεγκτές της ΠΦΛ για την αυστηρή τήρηση του προβλεπόμενου μενού

**Αποτέλεσμα:** Το πρόβλημα έχει αντιμετωπιστεί



## Παρατηρήσεις των φοιτητών

3. Ο χώρος των τουαλετών δεν είναι καθαρός και δεν υπάρχει χαρτί και σαπούνι

Τι κάναμε;

Άμεσα έγινε σύσταση προς την ανάδοχο εταιρεία

**Αποτέλεσμα:** Ανά 15 λεπτά οι χώροι των τουαλετών καθαρίζονται. Έχουν τοποθετηθεί καινούργιοι κάδοι σε όλες τις τουαλέτες, σαπούνι και χαρτί





# Παρατηρήσεις των φοιτητών

4. Δεν υπάρχουν ποτήρια για να πίνουμε νερό

Τι κάναμε;

Άμεσα έχουν παραγγελθεί 6000 ποτήρια πολλαπλής χρήσης

**Αποτέλεσμα:** Τα ποτήρια θα είναι διαθέσιμα τις επόμενες μέρες



# Παρατηρήσεις των φοιτητών

5. Ορισμένες μέρες υπάρχει αναμονή μέχρι 30 λεπτά για την παραλαβή του φαγητού

Τι κάναμε;

Λειτουργούμε την άνω Λέσχη με δύο διανομές

**Αποτέλεσμα:** Δεν υπάρχει σημαντική αναμονή ακόμη και τις μέρες με μεγάλη προσέλευση (Τρίτη και Πέμπτη)



## Παρατηρήσεις των φοιτητών

6. Ορισμένες μέρες υπάρχει μεγάλη αναμονή για την παράδοση των δίσκων μετά το φαγητό

Τι κάναμε;

Κατασκευάσαμε επί πλέον γραμμές (ιμάντες) παράδοσης των δίσκων

**Αποτέλεσμα:** Δεν υπάρχει αναμονή στην παράδοση των δίσκων



# Παρατηρήσεις των φοιτητών

7. Ορισμένοι φοιτητές αναφέρουν ότι το προσωπικό και ιδιαίτερα οι ελεγκτές εισόδου δεν είναι ευγενικοί, ενώ άλλοι αναφέρουν ότι είναι ευγενικοί

Τι κάναμε;

Συστάσεις προς το προσωπικό για ευγενική συμπεριφορά προς τους φοιτητές

**Αποτέλεσμα:** Δεν φαίνεται να υπάρχουν προβλήματα με τη συμπεριφορά του προσωπικού



## Παρατηρήσεις των φοιτητών

8. Ορισμένοι φοιτητές ζητούν να βελτιωθεί ο έλεγχος στην είσοδο

Τι κάναμε;

Συστάσεις προς την εταιρεία που έχει την ευθύνη, για καλύτερο έλεγχο των εισερχομένων, ώστε να είναι μόνο φοιτητές του Πανεπιστημίου μας

**Αποτέλεσμα:** Η κατάσταση των ελέγχων έχει βελτιωθεί σημαντικά



## Συμπεράσματα

Οι φοιτητές τρώνε στη Λέσχη κυρίως μεσημέρι αλλά και βράδυ σε ένα υψηλό ποσοστό

**και** πολύ συχνά (κάθε μέρα, 2-3 φορές την εβδομάδα)



# Συμπεράσματα

Η γνώμη των φοιτητών για την

**Ποιότητα φαγητού**

καλή (57%), πολύ καλή (21%)

**Ποσότητα φαγητού**

καλή (43%), πολύ καλή (23%)

**Ποικιλία φαγητού**

καλή (47%), πολύ καλή (32%)



# Συμπεράσματα

Η γνώμη των φοιτητών για την

**καθαριότητα**

καλή (46%), πολύ καλή (21%)

**λειτουργικότητα του εστιατορίου**

καλή (46%), πολύ καλή (32%)

**ταχύτητα εξυπηρέτησης**

καλή (44%), πολύ καλή (24%)





## Επίλογος-Ευχαριστίες

Ευχαριστούμε όλους τους φοιτητές για την πρωτόγνωρη μαζική συμμετοχή τους στο ερωτηματολόγιο

Όλες οι παρατηρήσεις των φοιτητών λήφθηκαν υπόψη και αντιμετωπίστηκαν

Συνεχίζουμε την προσπάθεια για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της ΠΦΛ, προς όφελος όλων των φοιτητών μας

*Ο Πρόεδρος και τα μέλη του ΔΣ της ΠΦΛ  
Η Διευθύντρια και το Προσωπικό της ΠΦΛ*

