

西安市某地区老年人助餐服务满意度调查分析

付燕琴 罗彬心 邹梦平 姚怡婷 谭娅菲

陕西学前师范学院 数学与统计学院

DOI:10.12238/pe.v2i6.10412

[摘要] 针对西安市某地区老年人助餐服务政策的实施效果,本文采用了问卷调查的方式,探究老年人对助餐服务的满意度。通过SPSS软件对收集到的数据进行分析,结果显示助餐服务在卫生条件、价格合理性、支付便捷性以及整体满意度方面表现优异,赢得了老年人的广泛认可。但在服务效率、菜品口味、送餐服务以及特殊需求响应等方面,有待进一步提升和改进。

[关键词] 满意度; 助餐服务; 老年人

中图分类号: R197.1 **文献标识码:** A

Survey and analysis of satisfaction of catering service for the elderly in an area of Xi'an

Yanqin Fu Binxin Luo Mengping Zou Yiting Yao Yafei Tan

Shaanxi Xueqian Normal University

[Abstract] In view of the implementation effect of the catering service policy for the elderly in a area of Xi'an, this paper uses a questionnaire survey to explore the satisfaction of the elderly with the catering service. Through the analysis of the collected data through SPSS software, the results showed that the meal assistance service had excellent performance in terms of hygiene conditions, price rationality, payment convenience and overall satisfaction, which won wide recognition from the elderly. However, the aspects of service efficiency, food taste, food delivery service and special demand response need to be further improved and improved.

[Key words] satisfaction; Catering service;elderly people

引言

根据第七次全国人口普查公报显示:截止2020年11月1日,我国60岁及以上人口数为264018766人,占总人口数的18.70%,与第六次全国人口普查相比上升5.44个百分点,这表明我国老年人口规模持续扩大。为了建立完善的老年健康服务体系,国家卫生健康委员会等八部门联合印发《关于建立完善老年健康服务体系的指导意见》^[1],要求:“开展老年人营养改善行动,监测、评价和改善老年人营养状况。”《中国老年人营养与健康报告》^[2]指出,我国老年人面临营养缺乏和营养过剩双重负担,整个老年群体的超重和肥胖率、营养风险较高,48.4%的老年人营养状况不佳,一定的膳食存在结构不平衡问题,营养不良发生风险及发生率随年龄的增大呈增高趋势。为了贯彻落实党和政府有关助餐服务工作部署,西安市政府办公厅印发的《西安市推进养老服务高质量发展行动方案》^[3]做出了具体安排,要求“推广老年人助餐服务模式,为老年人提供质优价廉、方便可及的助餐服务,到2023年城市社区老年人助餐服务覆盖率达到70%”。

经过努力,西安市在2023年底已经确保了这一目标的实现。为了进一步检验政策实施效果,了解老年人对助餐服务的真实感受与需求,本文采用问卷调查的方式开展针对老年人助餐服

务的满意度调查分析。

1 调查问卷内容及对象

1.1 调查目标及调查内容

这项调查将考察老年人在助餐服务方面的实际需求、对服务质量的评价、价格合理性的认知,旨在通过老年人的直接反馈,为助餐服务的持续优化提供科学依据。调查问卷包括两个部分:第一部分是调查老年人统计特征,包括性别、文化程度、居住方式等;第二部分是考察老年人对助餐满意度,属于主体部分。这部分的问卷设计紧密参考了相关文献^[4-6],调查内容包括:菜品选择、营养均衡、送餐服务、特殊需求、服务态度、卫生状况、菜品质量、服务效率、价格水平、透明度、支付方式、总体满意度等12项。为了便于老年人进行打分,采用李克特五级尺度量表^[7],即1~5打分,其中1表示非常不满意,2表示不满意,3表示一般,4表示满意,5表示非常满意。

1.2 研究对象

在西安市某区组织针对某老年人餐厅就餐的60岁以上老年人进行问卷调查,采用方便抽样法开展问卷调查。本次问卷共发放问卷98份,有效问卷94份,有效问卷率为95.92%。表1给出了被调查的老年人基本情况。

表1 被调查的老年人基本情况

变量	选项	百分比/%
性别	男	58.65
	女	41.35
文化程度	大学及以上	2.45
	高中	34.39
	初中及以下	63.16
居住方式	独居	48.93
	与配偶同住	24.85
	与子女同住	26.22
健康状况	健康	3.62
	亚健康	18.89
	不健康	77.49

从表1可以看出：①男性就餐者占58.65%，女性就餐者占41.35%，这表明在就餐的男性人数多于女性人数，这一性别比例差异可能意味着助餐服务在设计菜单、服务方式以及营销策略时需要考虑不同性别的偏好和需求；②初中及以下的就餐者占63.16%，助餐服务在沟通时应采用简单易懂的语言和方式，确保老年人能够准确理解服务的内容、时间和费用等信息，提升他们的就餐体验和满意度；③独居的就餐者占比达到48.93%，这表明助餐服务在这类人群中占据了主导地位。对于独居老年人而言，助餐服务不仅是解决饮食问题的一种方式，更是他们社交互动、情感交流的重要平台。④身体不健康的就餐者高达77.49%，这表明助餐服务在这类老年人中具有极高的需求和重要性。这是因为助餐服务不仅有效地解决了特定老年群体的饮食难题，还通过精心准备营养均衡的餐食，对提升他们的身体健康状况和生活质量起到了积极的促进作用。

2 研究结果分析

将老年人助餐服务满意度的问卷调查数据应用SPSS软件进行处理，图1给出了老年人对助餐服务的总体满意的评价。

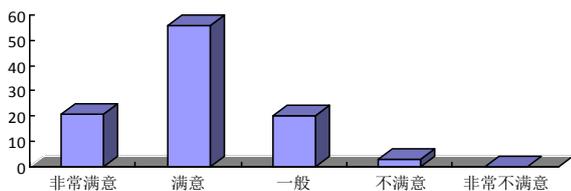


图1 老年人助餐服务满意度调查结果

图1清晰地揭示了老人对助餐服务的整体满意度情况。大部分老人对这项服务表示了满意，这说明了助餐服务在多数老人中取得了良好的反馈和认可。但仍有一小部分老人表达了不满意。为了更深入地了解老年人对助餐服务的具体需求和反馈，采用SPSS软件对问卷调查结果进行均值分析，分析结果见表2所示。

表2 老年人助餐满意度调查表

指标	平均值	指标	平均值
菜品分量	4.17	卫生状况	4.35
营养均衡	3.53	服务效率	2.98
菜品味道	2.98	价格水平	4.17
送餐服务	3.01	账单清晰	3.94
特殊需求	2.78	支付方式	4.87
服务态度	3.42	总体满意度	4.18

根据表2的数据分析得出以下结论：①在老年人助餐服务中，菜品分量、卫生状况、价格水平、支付方式以及总体满意度的平均值均超过了4分，这一数据清晰地显示出老年人对助餐服务在这些方面的满意度较高。老年人普遍认为助餐服务的卫生条件良好，价格合理，支付方式便捷，且菜品分量适中，能够满足他们的基本需求。②老年人对助餐服务的菜品味道、送餐服务、特殊需求满足情况以及服务效率的评价则相对较低。这表明在这些方面，助餐服务还有较大的提升空间。老年人可能希望菜品味道更加丰富多样，送餐服务更加及时周到，特殊需求能够得到更好的关注和满足，同时服务效率也需要进一步提高。③关于营养均衡、服务态度以及透明度等方面的评价，老年人给出了中等水平的分数。这意味着在这些方面，助餐服务虽然基本满足了老年人的需求，但仍有进一步优化的空间。

综上所述，老年人助餐服务在卫生状况、价格水平、支付方式和总体满意度方面表现良好，但在服务效率、菜品味道、送餐服务和特殊需求满足方面还存在不足。为了进一步提升老年人的满意度，助餐服务提供者需要针对这些方面进行改进和优化。

3 小结

本文通过问卷调研了西安市某区老年人助餐服务满意度，调查结果表明老年人对卫生、价格、支付及菜品分量满意度较高，但在菜品味道、送餐服务、特殊需求满足及服务效率方面评价较低，需改进以满足老年人多样化需求，共同推动老年人健康服务体系发展完善。未来，助餐服务应更加个性化、精细化，以更好地惠及广大老年人。

[基金项目]

陕西学前师范学院校级大学生创新创业训练计划项目(项目编号: 2023DC068); 陕西学前师范学院省级大学生创新创业训练计划项目(项目编号: S202314390068)。

[参考文献]

[1]关于建立完善老年健康服务体系的指导意见[J].中国实用乡村医生杂志,2020,27(06):1-3.

[2]中国发展研究基金会,中国老年人营养与健康报告[M].北京:中国发展出版社,2016:2.

[3]西安市人民政府办公厅关于印发推进养老服务高质量发展行动方案的通知[J].西安市人民政府公报,2021,(12):14-20.

[4]刘蜀凤,樊丹.四川古镇游客餐饮满意度及其影响因素研究[J].成都航空职业技术学院学报,2022,38(01):84-87.

[5]杭菊.餐饮老字号顾客满意度评价体系的构建与分析——以无锡市为例[J].江苏理工学院学报,2024,30(03):78-85.

[6]郭生豫,马靖怡.满意度视角下高校餐饮服务质量评价研究[J].现代食品,2024,30(11):225-228.

[7]沈文璐,桑棋,陶加强.基于李克特五分量表法的体验营销对顾客满意度的影响研究[J].市场周刊,2021,34(08):75-78.

作者简介:

付燕琴(2005--),女,汉族,陕西西安人,研究方向:数学与应用数学。