

访谈四

主题一：就餐行为与场景

Q1：当你平时选择在校园食堂就餐时，通常会优先考虑哪些因素？

答：首选肯定是出餐速度，早八赶课、午休只有一小时，等半小时能饿晕。

Q2：你是否曾因食堂的某些问题而放弃在食堂就餐？

答：太常见了！比如中午下课去窗口，队排到门口，前面还有二十多个人，果断转身去便利店随便吃点了。

Q3：你在不同时间段在食堂就餐时，注意到食堂的服务或菜品供应有哪些差异？

答：早高峰包子、豆浆这类速食多，但热门的茶叶蛋、肉包经常抢不到，阿姨打饭手也急，经常听错打错。晚上很多菜都凉了，想吃点热乎的得赶早，去晚了只剩残羹冷炙。

Q4：在集体就餐时，食堂的座位安排、菜品选择等方面能否满足你的需求？

答：完全不行！上次和室友4个人一起去，转了三圈都没找到连坐的位置，最后只能分开坐。

Q5：当你有特殊需求时，食堂目前的服务能否满足你？如果不能，你希望有哪些改进？

答：满足不了！期末复习想晚点吃饭，晚上7点半去就没菜了，希望能延长晚餐供应时间，再加些清淡的汤品。

主题二：服务体验与痛点反馈

Q1：在与食堂工作人员接触时，你是否遇到过令你印象深刻的积极或消极经历？

答：积极的有一次，有次忘带校园卡，打饭阿姨让我先吃，下次再补刷，这点还挺暖心。

Q2：你之前是否曾向食堂管理方提供过反馈或建议？你通过什么渠道反馈的？对食堂的处理方式和结果是否满意？

答：没反馈过，嫌麻烦而且反馈了也没有人管就懒得反馈了。

Q3：你是否使用过食堂的线上点餐服务？在使用过程中，是否遇到过配送延迟、餐品与描述不符等问题？

答：用过一次就不想用了！中午点了份炒饭，显示20分钟送达，结果等了40分钟，饭都凉了。

Q4：你认为食堂在卫生管理方面有哪些需要改进的地方？

答：中午吃完饭，桌子上的剩饭、纸巾堆半天没人收，得自己找保洁阿姨，希望能增加保洁人员，及时清理餐桌。

Q5：当食堂发生意外情况时，你希望食堂采取怎样的应对措施？

答：排队人太多，希望能临时加开窗口，或者安排工作人员维持秩序，别让大家挤来挤去。

主题三：健康需求与个性化期望

Q1：在食堂选餐时，你是否关注营养搭配？食堂目前的菜品在健康属性方面能否满足你的需求？

答：肯定关注啊！现在都怕长胖，想选荤素搭配的菜，但食堂的菜要么全是肉，要么全是素，比如红烧肉全是油，青菜就只有水煮，根本没有均衡的搭配，满足不了需求。

Q2：你是否有饮食禁忌或特殊饮食偏好？食堂目前的菜品供应能否顾及这些需求？

答：食堂的素菜特别少，还全是重油重盐的，比如炒青菜放好多油，根本没法吃。

Q3：你希望食堂增加哪些类型的新菜品？

答：网红菜品比如芝士焗红薯、部队火锅，能吸引更多人去食堂吃饭。

Q4：你认为食堂菜品的价格与其份量匹配吗？如果食堂推出价格更高但品质更好的“精品菜”或价格更低的“经济菜”，你会考虑选择吗？

答：不匹配！一份糖醋里脊要9块，里面就几块肉，全是面粉；要是推出“精品菜”，只要品质真的好，比如肉多、新鲜，贵个两三角能接受；“经济菜”要是3-5块，份量够吃，肯定会选，毕竟学生党没那么多钱。

Q5：除了菜品改进和服务提升，你希望食堂在其他哪些方面进行创新？这些创新是否会增加你在食堂就餐的意愿？

答：搞主题活动比如每月搞次“美食节”，推出不同地方的特色菜，肯定能增加大家去食堂的意愿。