



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Dienstcharta – Datenblatt B

SCHULVERPFLEGUNG

Ergebnisse der Erhebung des
Zufriedenheitsgrades
Schuljahr 2010/2011



Datenblatt B

Schulabschlussdienst: Ergebnisse der Erhebung des Zufriedenheitsgrades der DienstnutzerInnen – Schuljahr 2010/2011

Im Zeitraum Jänner - April 2011 hat das Amt für Statistik und Zeiten der Stadt in Zusammenarbeit mit dem Amt für Unterricht und Freizeit und der Abteilung 2 eine Erhebung durchgeführt, um die Meinung der DienstnutzerInnen in Bezug auf den Schulabschlussdienst zu eruieren.

Ziele der Erhebung

- in Erfahrung zu bringen, wie die DienstnutzerInnen und das interne Personal die Qualität des Schulabschlussdienstes wahrnehmen;
- davon ausgehend, mögliche Aktionen für die Verbesserung des Dienstes durchzuführen.

Methoden und Stichprobe

- Statistische Stichprobenerhebung im Februar 2011
2 externe Fokusgruppen mit Eltern und Lehrpersonen (Beratungsorgane). Dank der Fokusgruppen war es möglich, eine erste qualitative Bewertung des Dienstes vorzunehmen sowie jene Elemente in Erfahrung zu bringen, die als besonders wichtig für den Dienst betrachtet werden und deswegen im Fragebogen für die Erhebung besonders berücksichtigt wurden.

- Ausgefüllte Fragebögen

2007	1460
2011	2147

275 Familien - **1440** Grundschul Kinder - **249** MittelschülerInnen - **138** OberschülerInnen - **25** Lehrpersonen - **20** Eltern (Grundschulen und Mittelschulen)

Teilnahme

- Es wurde eine große Teilnahmebereitschaft und aktive Mitarbeit von Seiten der DienstnutzerInnen verzeichnet. Die Initiative wurde als ein Zeichen für den Willen der Verwaltung begrüßt, den Dienst ständig zu verbessern.















Datenblatt B

	ZUFRIEDENHEITSGRAD GRUNDSCHULKINDER Stichprobe 1440 NutzerInnen				ZUFRIEDENHEITSGRAD MITTELSCHÜLERINNEN Stichprobe 248 NutzerInnen			
		2007	2011			2007	2011	
Der Zufriedenheitsgrad ist im Vergleich zum Jahr 2007 gestiegen Skala Gar nicht / wenig / ziemlich / sehr	Allgemeine Zufriedenheit (ziemlich/sehr)	80%	86%		Allgemeine Zufriedenheit (ziemlich/sehr)	80%	80%	
	Qualität der Räume				Qualität der Räume			
	Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten (ziemlich/sehr)	80%	86%		Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten (ziemlich/sehr)	65%	64%	
	Ordentliche und saubere Tische (ziemlich/sehr)	89%	96%		Ordentliche und saubere Tische (ziemlich/sehr)	83%	90%	













Datenblatt B

 Der Zufriedenheitsgrad ist im Vergleich zum Jahr 2007 gestiegen Skala Gar nicht / wenig / ziemlich / sehr	<i>Qualität der Nahrungsmittel</i>				<i>Qualität der Nahrungsmittel</i>			
	Warm servierte Gerichte (ziemlich/sehr)	44%	60%		Warm servierte Gerichte (ziemlich/sehr)	39%	39%	
	Kurze Wartezeit für den ersten Gang	69%	69%		Kurze Wartezeit für den ersten Gang	62%	68%	
	Qualität und Schmackhaftigkeit der Gerichte (ziemlich/sehr)	80%	86,5%		Qualität und Schmackhaftigkeit der Gerichte (ziemlich/sehr)	65%	87%	
	<i>Personal</i>				<i>Personal</i>			
	Freundliches Personal (ziemlich/sehr)	37%	60%		Freundliches Personal (ziemlich/sehr)	76%	84%	
Optimierungsbedarf 	In der Mensa ist es laut	87%	86%		In der Mensa ist es laut	88%	90%	














Datenblatt B

	ZUFRIEDENHEITSGRAD LEHRPERSONEN (Beratungsorgane)			ZUFRIEDENHEITSGRAD ELTERN (Beratungsorgane)		
		2007	2011		2011	
 Der Zufriedenheitsgrad ist im Vergleich zum Jahr 2007 gestiegen Skala von 1 bis 10	<i>Allgemeine Zufriedenheit</i>	6,3	7,4		<i>Allgemeine Zufriedenheit</i>	7,2
	<i>Allgemeine Zufriedenheit (Lämpegel ausgeschlossen)</i>	7,1	7,9		<i>Allgemeine Zufriedenheit (Lämpegel ausgeschlossen)</i>	7,7
	<i>Freundliches Personal</i>	8,2	9,0		<i>Freundliches Personal</i>	7,7
	<i>Saubere Teller und sauberes Besteck</i>	7,5	9,0		<i>Saubere Teller und sauberes Besteck</i>	8,7
	<i>Die Menszeit hat für die Kinder einen erzieherischen Wert</i>	8,1	8,5		<i>Die Menszeit hat für die Kinder einen erzieherischen Wert</i>	8,6
	<i>Gesunde und kontrollierte Nahrungsmittel</i>	6,9	7,7		<i>Ausgewogene Ernährung</i>	8,0
	<i>Ausreichende Portionen</i>	7,0	7,6		<i>Ausreichende Portionen</i>	7,4
Optimierungsbedarf 	<i>Die Kinder gehen mit dem Essen respektvoll um</i>	5,4	5,7		<i>Die Kinder gehen mit dem Essen respektvoll um</i>	4,6
	<i>Lämpegel</i>	3,9	4,6		<i>Lämpegel</i>	3,5
















Datenblatt B

ZUFRIEDENHEITSGRAD FAMILIEN (Beratungsorgane)				
		2007	2011	
 Der Zufriedenheitsgrad ist im Vergleich zum Jahr 2007 gestiegen Skala von 1 bis 10				
	<i>Allgemeine Zufriedenheit</i>	6,2	6,4	
	<i>Allgemeine Zufriedenheit (Lärmpegel ausgeschlossen)</i>	7,0	7,2	
	<i>Qualität der Nahrungsmittel</i>			
	<i>Ausgewogene Ernährung</i>	7,4	7,6	
	<i>Vielfältiges Menü</i>	7,2	7,3	
	<i>Ausreichende Portionen</i>	7,4	7,6	
	<i>Personal</i>			
	<i>Freundliches Personal</i>	7,6	7,7	
	<i>Qualität der Räume</i>			
	<i>Ordentlicher und sauberer Speisesaal</i>	7,5	7,5	
<i>Optimierungsbedarf</i>	<i>Die Kinder mögen einige der Speisen nicht</i>	5,8	5,9	
	<i>Lärmpegel</i>	4,5	4,4	



Datenblatt B

ZUFRIEDENHEITSGRAD FAMILIEN (Beratungsorgane)				
 Der Zufriedenheitsgrad ist im Vergleich zum Jahr 2007 gestiegen	Verwaltungsdienst, Kontaktdienste, Dienstcharta – Skala von 1 bis 10!	2007	2011	
	Verwaltungspersonal			
	<i>Kompetentes und ausgebildetes Personal</i>	8,2	8,5	
	<i>Freundliches und hilfsbereites Personal</i>	8,3	9,0	
	<i>Rasche Antworten auf Anträge</i>	7,9	8,5	
	Kontaktdienste Skala – gar nicht /wenig/ziemlich/sehr			
	<i>Nützlichkeit des SMS-Infodienstes - % (ziemlich/sehr)</i>	98%	99%	
	<i>Nützlichkeit der Einschreibung bei den Bürgerzentren % (ziemlich/sehr)</i>	90%	90%	
	<i>Nützlichkeit Zahlung mit Schoolcard % (ziemlich/sehr)</i>	91%	90%	
	<i>Nützlichkeit Webseite % (ziemlich/sehr)</i>	96%	98%	
	<i>Klarheit der Auskünfte % (ziemlich/sehr)</i>	87%	92%	
	Menü Skala – gar nicht /wenig/ziemlich/sehr			
	<i>Kenntnis der Informationen über das Menü % (ziemlich/sehr)</i>	83%	85%	
	Dienstcharta Skala – gar nicht /wenig/ziemlich/sehr			
	<i>Nützlichkeit der Dienstcharta % - (ziemlich/sehr)</i>		96%	
	<i>Klarheit der Informationen % (ziemlich/sehr)</i>		94%	



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Datenblatt B

Alle Ergebnisse sind auf der Internetseite
der Gemeinde Bozen

www.gemeinde.bozen.it/schulausspeisung
veröffentlicht und unter folgendem Link
abrufbar

Erhebung über die Zufriedenheit der
DienstnutzerInnen