



Bozen, den 24. Juli 2014

## **KUNDENZUFRIEDENHEITSANALYSE**

### **SCHULJAHR 2013-2014**

#### **SCHULVERPFLEGUNGSDIENST DER GEMEINDE BOZEN**

Die Erhebung der Kundenzufriedenheit der in der Schule konsumierten Mahlzeiten erfolgt durch einen anonymen Fragebogen, der Schülern und Lehrern, die den Auspeisungsdienst in Anspruch nehmen, ausgehändigt wird. Es werden die Schüler/-innen ab der dritten Klasse Grundschule bis zur dritten Klasse Mittelschule befragt. Ausgeschlossen von der Erhebung sind die Grundschüler/-innen der ersten und zweiten Klasse sowie die Oberschüler/-innen.

Es handelt sich um eine quantitative und qualitative Umfrage, bei der die Befragten über eine Auswahl unter den Nutzern des Schulauspeisungsdienstes in einer bestimmten Ortschaft und in bestimmten Schulen (vorwiegend Grund- und Mittelschulen) ermittelt werden.

Für die "Zufriedenheitsanalyse 2014" wird eine Auswahl unter den Nutzerinnen und Nutzern der Mensa getroffen, welche als statistisch repräsentativ gilt. Die Stichprobe umfasst 2569 Schüler/-innen (im Jahr 2013 waren es 2341, im Jahr 2012: 2386) und 251 Lehrpersonen (im Jahr 2013 waren es 201, im Jahr 2012 121); das sind insgesamt 2820 Dienstanwender/-innen (im Jahr 2013 waren es 2542, im Jahr 2012: 2507), d.h. 51 % der Gesamtzahl der Nutzer/-innen der Schulauspeisungsdienstes.

Die Umfrage wurde in 17 Mensen durchgeführt: Alfieri, Chini, Manzoni, Gries, Goethe, Pestalozzi, San Filippo Neri, Don Milani, Don Bosco, Roen, Rodari, Tambosi, Stolz, Ada Negri, Dante, Foscolo und Wolff.

Die Berichte wurden für jede Mensa erstellt, am Ende folgt ein zusammenfassender Abschlussbericht.

Der Fragebogen umfasst Fragestellungen in Bezug auf Essen, Umfeld und Dienst. Die bewertbaren Mahlzeiten sind in Vor-, Hauptspeise und Nachtisch eingeteilt. Es folgt eine Angabemöglichkeit für neue Wunschgerichte der Schulauspeisung.

Bei jeder Fragestellung soll die Zufriedenheit in einer subjektiven Werteskala eingetragen werden. Die Antwortskala sieht drei mögliche Beurteilungen in den Abschnitten des Fragebogens vor. Als Antwort kann unter den folgenden Auswahlmöglichkeiten gewählt werden:

- Schmeckt wenig / genug /sehr gut
- Nie / manchmal schon, manchmal nicht / immer

Bei den Beurteilungen kann aus einer Skala mit steigender Tendenz ausgewählt werden. Diese beinhaltet folgende Antwortmöglichkeiten:

- 1: wenig/ nie
- 2: genug / manchmal schon, manchmal nicht

- 3: immer / sehr gut

Eine eventuelle nicht gegebene Antwort wird mit Null bewertet.

Bei der Auswertung des zusammenfassenden Schlussberichtes geht hervor, dass die Durchschnittswerte der Beurteilung der Schulausspeisung durchaus positiv zu bewerten sind, da es weitaus bessere Werte als die mittlere Beurteilung sind (Kinder 2,18; Lehrer 2,32; Durchschnittswert 2,19).

Wenn man den Durchschnitt bei den Kategorien (Essen, Umfeld und Dienst) errechnet, sind die besten Ergebnisse beim Essen (2,14) und beim Dienst (2,37), manche Kritik wird beim Umfeld gemacht (1,68). Hier wird insbesondere der Lärm, der in den Räumlichkeiten der Schulausspeisung entsteht, negativ bewertet; dies ist jedoch ein vorhersehbarer Wert, wenn die Art und Anzahl der Nutzer/-innen der Schulausspeisung berücksichtigt werden, die den Dienst zur selben Zeit in Anspruch nehmen.

Aus der Datenauswertung zwischen den Kategorien Kinder und Lehrpersonen gehen auf einer Skala von 1 (wenig/nie) bis 3 (immer/sehr gut) folgende Durchschnittswerte hervor:

Kategorie	Lehrpersonen					
	2012		2013		2014	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
<b>Essen</b>	121	<b>2,48</b>	201	<b>2,4</b>	251	<b>2,43</b>
<b>Dienst</b>	121	<b>2,64</b>	201	<b>2,64</b>	251	<b>2,61</b>
<b>Umfeld</b>	121	<b>1,67</b>	201	<b>1,71</b>	251	<b>1,69</b>

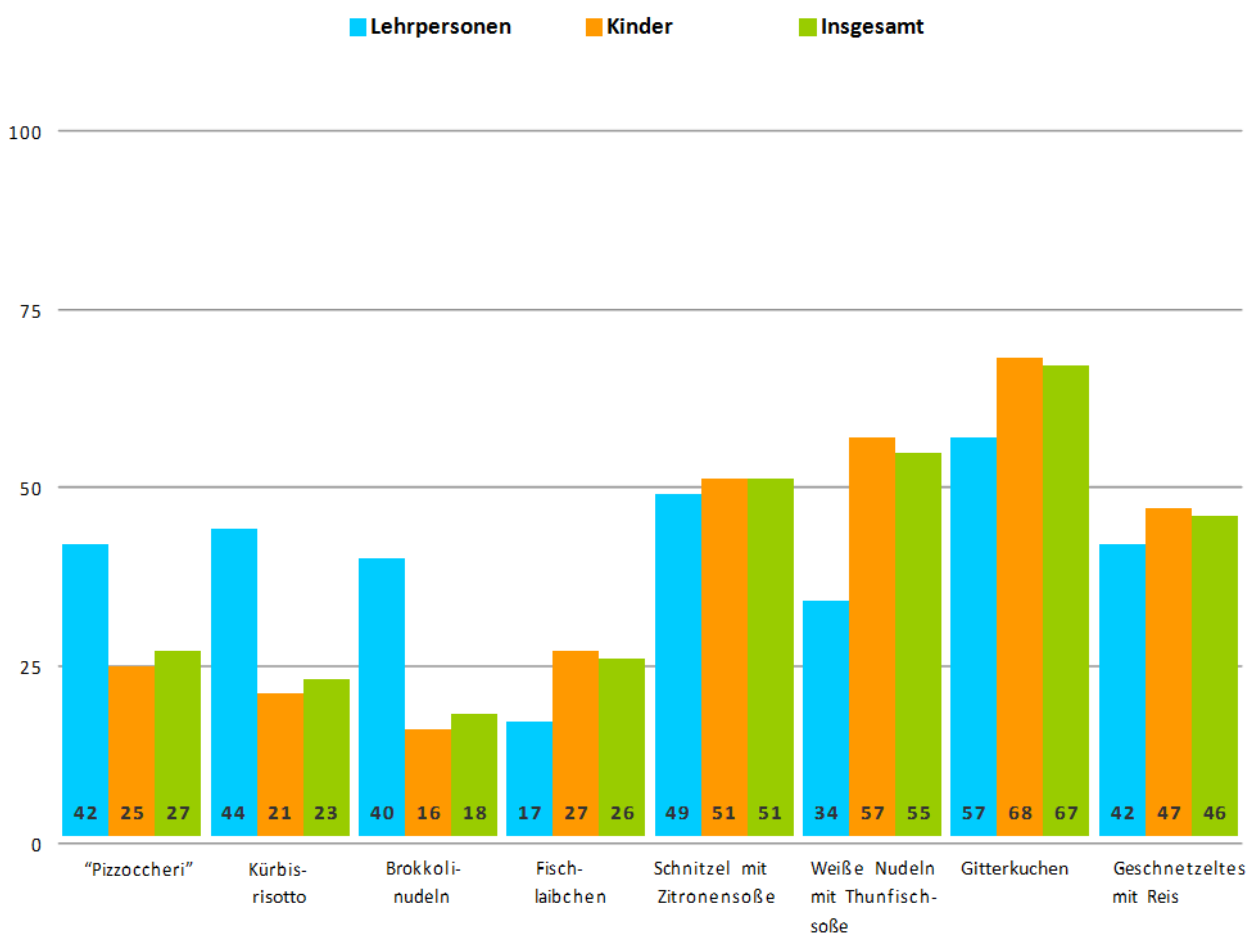
Kategorie	Kinder					
	2012		2013		2014	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
<b>Essen</b>	2386	<b>2,1</b>	2341	<b>2,13</b>	2569	<b>2,11</b>
<b>Dienst</b>	2386	<b>2,32</b>	2341	<b>2,35</b>	2569	<b>2,35</b>
<b>Umfeld</b>	2386	<b>1,65</b>	2341	<b>1,65</b>	2569	<b>1,68</b>

Kategorien	gewichtetes Mittel					
	2012		2013		2014	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
<b>Essen</b>	2507	<b>2,12</b>	2542	<b>2,15</b>	2820	<b>2,14</b>
<b>Dienst</b>	2507	<b>2,34</b>	2542	<b>2,38</b>	2820	<b>2,37</b>
<b>Umfeld</b>	2507	<b>1,65</b>	2542	<b>1,66</b>	2820	<b>1,68</b>

Natürlich hat jede einzelne Schule ihre eigenen Merkmale und Unterschiede, aber in der Gesamtheit der Betrachtung der Daten ist ersichtlich, dass die Beurteilung der Lehrpersonen im Verhältnis zu den Kindern um 0,3 Punkte höher ist, während der Unterschied beim Umfeld niedriger ist.

Die detaillierten Ergebnisse der Datenerhebung sind im Bericht "Zufriedenheitsanalyse 2014" enthalten.

Was die Auswahl der neuen Wunschgerichte angeht, gibt es bei der Beurteilung von Lehrpersonen und Schülern Unterschiede.





## Schlussbemerkungen

Der Dienst der Schulausspeisung ist in diätetischer, ernährungs- und sicherheitstechnischer Hinsicht und auch in Bezug auf die Ernährungserziehung für die Familien, durch die Schüler/-innen und Lehrer/-innen von grundlegender Bedeutung. **Die Gewährleistung dieses Dienstes darf nicht nur unter Einbeziehung eines einzelnen Subjektes verstanden werden**, sondern als die Zusammenarbeit verschiedener Akteure, die das gesunde Wachstum der Kinder in einem angemessenen Umfeld und über einen qualitativ hochwertigen Dienst zum Ziel haben.

Zur Verbesserung des Menüangebots – sowohl für die bereits angebotenen Gerichte als auch bei neuen Wunschgerichten – ist es wichtig, dass die Kinder diese Gerichte unter Einbeziehung des Koch- und Lehrpersonals verkosten, um über ein aussagekräftiges Feedback zu verfügen.

Dies unter Berücksichtigung der Fakten, also der hochwertigen Lebensmittel und der ständigen Weiterbildung des Personals im Bereich der Zubereitungstechniken im Hinblick auf eine stetige Verbesserung der Professionalität.