



Bozen, den 27. Juli 2015

## **KUNDENZUFRIEDENHEITSANALYSE**

### **SCHULJAHR 2014-2015**

#### **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 2015" wird eine Auswahl unter den Nutzerinnen und Nutzern der Mensa getroffen, welche als statistisch repräsentativ gilt. Die Stichprobe umfasst 2573 Schüler/-innen (im Jahr 2014 waren es 2569, im Jahr 2013: 2341, 2012: 2386) und 190 Lehrpersonen (im Jahr 2014 waren es 251, 2013: 201, 2012: 121), das sind insgesamt 2763 Dienstnutzer/-innen (2014: 2820, 2013: 2542, 2012: 2507), d.h. 51% der Gesamtzahl der Nutzer/-innen des Schulauspeisungsdienstes.

Die Umfrage wurde in 18 Mensen durchgeführt: Alfieri, Chini, Manzoni, Gries, Goethe, Pestalozzi, San Filippo Neri, Don Milani, Don Bosco, Roen, Rodari, Tambosi, Stolz, Ada Negri, Dante, Foscolo, Langer und Wolff.

Die Berichte sind für jede einzelne Mensa erstellt; am Ende folgt ein zusammenfassender Abschlussbericht.

Der Fragebogen umfasst Fragestellungen in Bezug auf Essen, Umfeld und Dienst. Die Mahlzeiten sind in Vor- und 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 Skala der Antworten sieht drei mögliche Beurteilungen in den Abschnitten des Fragebogens vor. Als Antwort kann unter den nachstehenden Möglichkeiten ausgewählt werden:

- schmeckt wenig/genug/sehr gut
- nie/manchmal schon, manchmal nicht/immer

Bei den Beurteilungen kann aus einer Skala mit steigender Tendenz ausgewählt werden. Dies beinhaltet folgende mögliche Antworten:

- 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 (Kinder 2,16; Lehrpersonen 2,25; Durchschnittswert 2,11).

Wenn man den Durchschnitt bei den Kategorien (Essen, Dienst, Umfeld) errechnet, sind die besten Ergebnisse beim Essen (2,11) und beim Dienst (2,36), manche Kritik wird beim Umfeld gemacht (1,73). 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) folgende gewichtete Durchschnittswerte hervor:

Kategorie	Lehrpersonen							
	2012		2013		2014		2015	
	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert
Essen	121	2,48	201	2,4	251	2,43	190	2,34
Dienst	121	2,64	201	2,64	251	2,61	190	2,57
Umfeld	121	1,67	201	1,71	251	1,69	190	1,77

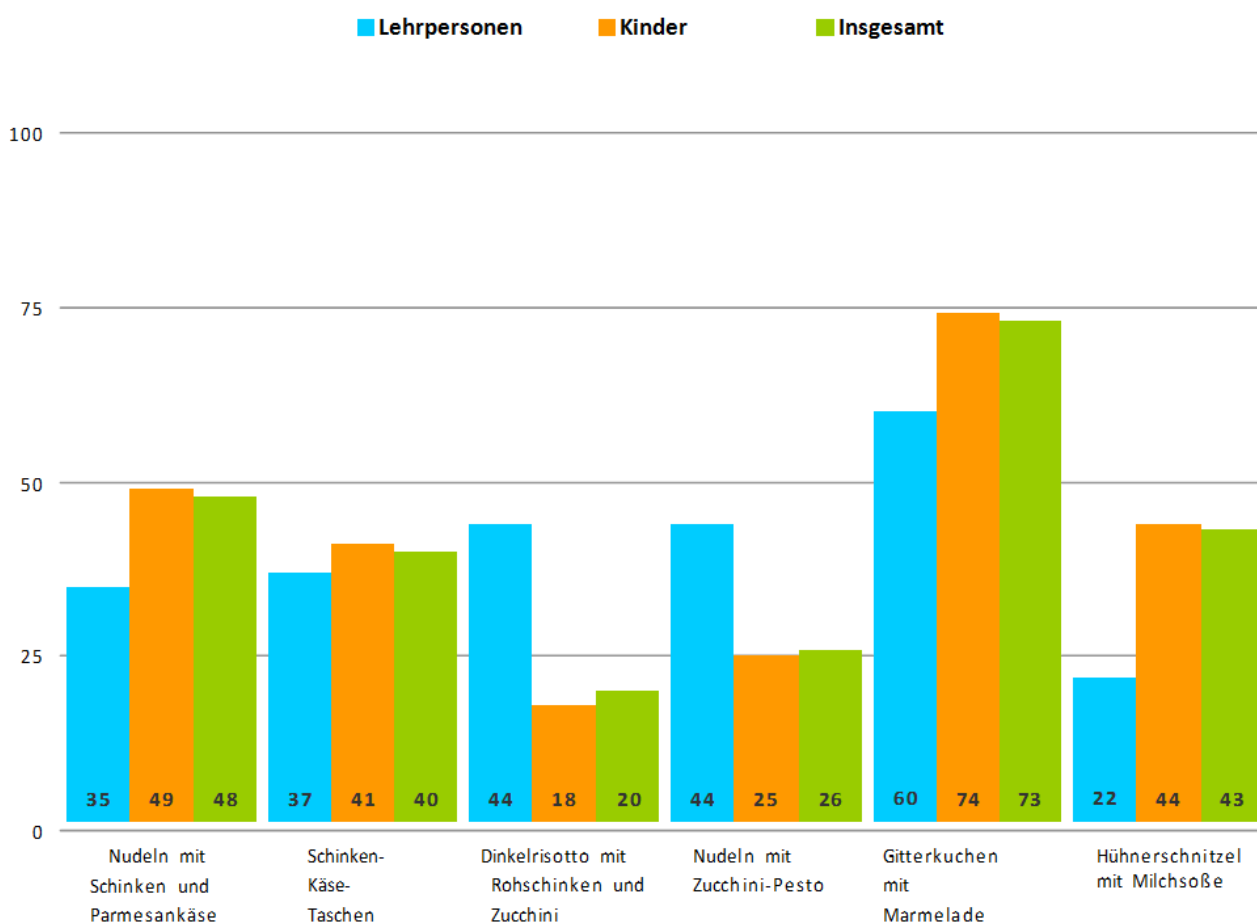
Kategorien	Kinder							
	2012		2013		2014		2015	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Essen	2386	2,1	2341	2,13	2569	2,11	2573	2,11
Dienst	2386	2,32	2341	2,35	2569	2,35	2573	2,35
Umfeld	2386	1,65	2341	1,65	2569	1,68	2573	1,73

Kategorie	Gewichtetes Mittel							
	2012		2013		2014		2015	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Essen	2507	2,12	2542	2,15	2820	2,14	2696	2,11
Dienst	2507	2,34	2542	2,38	2820	2,37	2696	2,36
Umfeld	2507	1,65	2542	1,66	2820	1,68	2696	1,73

Natürlich hat jede einzelne Schule ihre eigenen Unterschiede und Merkmale, aber in der Gesamtheit der Betrachtung der Daten ist ersichtlich, dass die Beurteilung der Lehrpersonen im Verhältnis zu den Kindern um 0,2 Punkte höher ist, während der Unterschied beim Umfeld niedriger ist.

Die detaillierten Ergebnisse der Datenerhebung sind im Bericht "Zufriedenheitsanalyse 2015" enthalten.

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





### **Schlussbemerkung**

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

Zur Verbesserung des Menüangebotes – 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 eine reales Feedback zu verfügen.

Bei der Erbringung des Dienstes werden qualitativ hochwertige Lebensmittel verwendet und Fortbildungskurse im Bereich der Zubereitungstechniken im Hinblick auf eine stetige Verbesserung der Professionalität des Personals durchgeführt.