

Bozen, 27. September 2017

KUNDENZUFRIEDENSHEITSANALYSE

SCHULJAHR 2016-2017

SCHULAUSSPEISUNG GEMEINDE BOZEN

Die Erhebung der Kundenzufriedenheit der in der Schulmensa konsumierten Mahlzeit erfolgt durch einen anonymen Fragebogen, der Schülern/innen und Lehrpersonen, die den Auspeisungsdienst in Anspruch nehmen, ausgehändigt wird. Diese Befragung wird bei den Schülern ab der 3. Klasse Grundschule bis zur dritten Klasse Mittelschule, den Studenten/innen sowie Lehrpersonen durchgeführt, die die Mensadienst in Anspruch nehmen. Die Schüler der ersten und zweiten Klasse der Grundschule werden aufgrund von Lese- und Schreibschwierigkeiten von der Befragung ausgeschlossen. Im Unterschied zu den vergangenen Jahren wurde in der Schulmensa Kunter eine Stichprobe bei Nutzern der Schulmensa durchgeführt.

Es handelt sich dabei um eine qualitative/quantitative Umfrage, bei welcher die Befragten durch eine Stichprobe aus der Gesamtheit der Nutzer/innen des Schulauspeisungsdienstes in einer bestimmten Ortschaft und in bestimmten Schulen (vorwiegend Grund- und Mittelschulen) ermittelt werden.

Für die "Zufriedenheitsanalyse 2016" wird eine **Stichprobe** unter den Nutzerinnen und Nutzern der Mensa getroffen, welche als statistisch repräsentativ gilt. Die Stichprobe umfasst: **n. 2730 Studenten** (Jahr 2016 n. 2636, Jahr 2015 n. 2573, Jahr 2014 n. 2569, Jahr 2013 n. 2341, Jahr 2012 n. 2386) und **n. 183 Lehrpersonen** (Jahr 2016 n. 209, Jahr 2015 n. 190, Jahr 2014 n. 251, Jahr 2013 n. 201, Jahr 2012 n. 121) **insgesamt 2913 Nutzer** (Jahr 2016 n. 2845, Jahr 2015 n. 2763, Jahr 2014 n. 2820, Jahr 2013 n. 2542, Jahr 2012 n. 2507), welche einer Zahl von 51% der Nutzer der Mensa entsprechen. Die befragten Studenten der Oberschulen entsprechen einer Anzahl von n. 108.

Die Umfrage wurde in folgenden 19 Mensen durchgeführt: Alfieri, Chini, Manzoni, Gries, Goethe, Pestalozzi, San Filippo Neri, Don Milani, Don Bosco, Roen, Rodari, Tambosi, Stolz, Ada Negri, Dante, Foscolo, Langer, Wolff und zum ersten Mal in der Schulmensa Kunter.

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

Der strukturierte Fragebogen stellt Fragen zu folgenden Bereichen:

- **Essen** (allgemeine Fragen und Fragen zu einzelnen Speisen unterteilt in Vorspeisen/Hauptspeisen/Beilagen)
- **Umfeld**
- **Dienst**
- Ein letzter Abschnitt ist für Vorschläge **neuer Gerichte** gewidmet, die in der Schulmensa gewünscht werden.

Für jede Antwort muss ein subjektiver Zufriedenheitsgrad in einer Werteskala angegeben werden. Die Antwortskala wurde durch drei mögliche unterschiedliche Beurteilungen in den Abschnitten des

Fragebogens artikuliert, tatsächlich kann sie beantwortet werden, indem aus folgenden Antworten gewählt wird:

- schmeckt: wenig/genügend/sehr gut
- nie/manchmal schon/manchmal nein/immer

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

- 1: wenig/nie
- 2: genug/manchmal schon/manchmal nein
- 3: immer/sehr gut

Eine eventuelle nicht gegebene Antwort wird mit Null berechnet.

BEOBACHTUNGEN ZUM BERICHT

Der zusammenfassende Bericht zeigt, dass die Ergebnisse der allgemeinen Mittelwerte für jede einzelne Schulmensa positiv resultieren und oberhalb der Durchschnittsbewertung liegen. (Kinder 2,17; Lehrpersonen 2,30; allgemein gewichteter Mittelwert 2,18).

Die allgemeinen Mittelwerte für die verschiedenen Kategorien (Essen, Umfeld, Dienst) entsprechen folgenden Mittelwerten: Essen (2.12), Dienst (2,36) und Umfeld (2.14). Dieser letzter Wert bezeugt, dass im Vergleich zu den vergangenen Jahren, die Nutzer/innen des Schulausspeisungsdienstes vermehrt das Umfeld der Schulausspeisung schätzen.

Die Analyse der Daten nach Kategorien, Kindern und Lehrpersonen in einer Spannweite von 1 (wenig/nie) bis 3 (immer/sehr) ergibt folgende gewichtete Werte:

Kategorie	Lehrpersonen							
	2014		2015		2016		2017	
	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert
Essen	251	2,43	190	2,34	209	2,32	183	2,37
Dienst	251	2,61	190	2,57	209	2,56	183	2,59
Umfeld	251	1,69	190	1,77	209	1,78	183	2,12

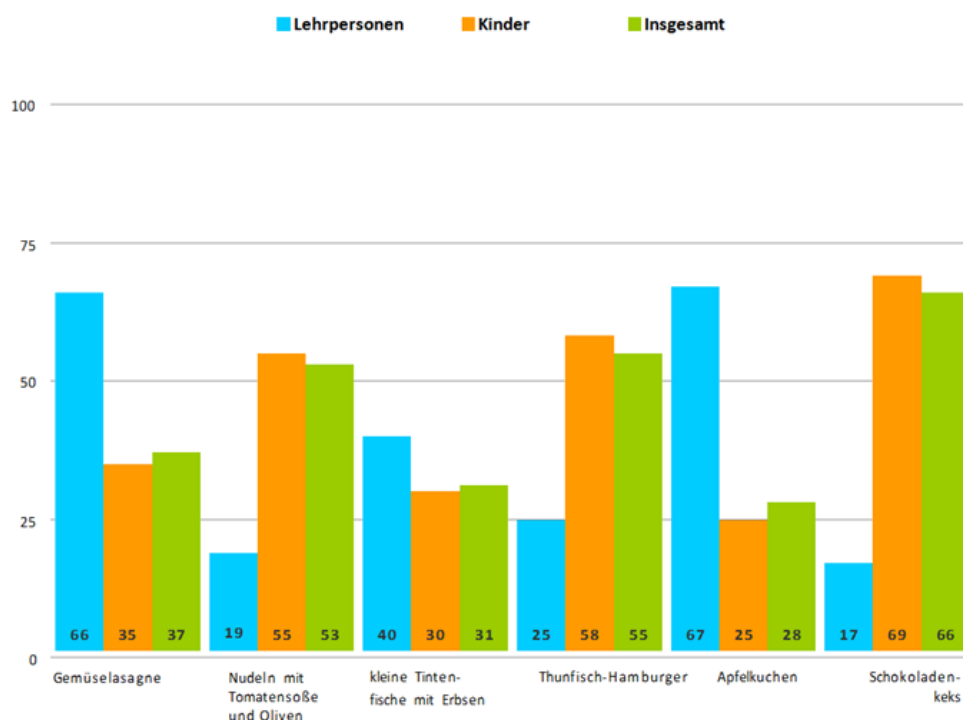
Kategorien	Kinder							
	2014		2015		2016		2017	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Essen	2569	2,11	2573	2,11	2636	2,04	2730	2,11
Dienst	2569	2,35	2573	2,35	2636	2,31	2730	2,35
Umfeld	2569	1,68	2573	1,73	2636	1,71	2730	2,14

Kategorie	Gewichtetes Mittel							
	2014		2015		2016		2017	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Essen	2820	2,14	2696	2,11	2845	2,06	3021	2,05
Dienst	2820	2,37	2696	2,36	2845	2,33	3021	2,28
Umfeld	2820	1,68	2696	1,73	2845	1,72	3021	2,06

Natürlich hat jede einzelne Schule eigene Unterschiede und Merkmale, jedoch geht in der Gesamtheit der erhobenen Daten hervor, dass die Lehrpersonen ein um 0,25 Punkten besseres Urteil abgeben als die Kinder, hingegen in Bezug auf das Umfeld eine geringere Meinung haben.

Zur ausführlichen Lektüre wird zum Bericht „Kundenzufriedenheitsanalyse 2016-2017“ verwiesen.

Auch was die Auswahl neuer gewünschter Speisen angeht, gibt es Unterschiede zwischen Lehrpersonen und Schülern, wie aus der darunterliegenden Grafik hervorgeht.



SCHLUSSFOLGERUNG

Der Dienst der Schulausspeisung ist in **diätischer, 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 Individuums 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.

Im Lichte der obigen Ausführungen wird die Tatsache berücksichtigt, dass hochwertige Lebensmittel verwendet werden, sowie weiterhin auch auf Fortbildung und Ausbildung des Personals zu Gunsten der Professionalität geachtet wird. Außerdem werden alle Menüvorschläge, sowie neuen Gerichte sowohl von einer Gruppe von Experten in den Bereichen Ernährung, Lebensmittelsicherheit, Vertretern der Gemeinde Bozen, sowie auch von den Nutzern/innen der verschiedenen Schulumens bewertete; deutsche und italienische Schulen, Grund- und Mittelschulen, um die Menüvorschläge im Hinblick auf die Gesundheit, **richtige Herstellung und Zugehörigkeit des Territoriums zu bewerten und ein Maß an Wertschätzung darstellen können.**