

## ZUSAMMENFASSENDE SCHLUSSBERICHT ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT SCHULJAHR 2017-2018 SCHULVERPFLEGUNGSDIENST GEMEINDE BOZEN

Die **Erhebung der Kundenzufriedenheit der in der Schule konsumierten Mahlzeiten** erfolgt durch einen anonymen Fragebogen, der Schülern und Lehrpersonen, die den Auspeisungsdienst in Anspruch nehmen, ausgehändigt wird. Es werden die Schüler/-innen ab der dritten Klasse Grundschule bis zur dritten Klasse der Mittelschule befragt. Ausgeschlossen von der Erhebung sind die Grundschüler/-innen der ersten und zweiten Klasse der Grundschule (aufgrund von noch vorhandenen Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben). Es wurde auch eine repräsentative Stichprobe der Studierenden der Oberschulen untersucht, welche den Service in der Struktur „Kunter“ in Anspruch nehmen.

Es handelt sich um **eine quantitative/qualitative Umfrage**, bei der die Befragten über eine Auswahl unter den Nutzern des Schulauspeisungsdienstes in einem territorialen Gebiet und in bestimmten Schulen, vorwiegend der Grund- und Mittelschulen ermittelt werden.

Für die “Zufriedenheitsanalyse 2017-2018“ wird eine **Auswahl** unter den Nutzerinnen und Nutzern der Mensa getroffen, welche als statistisch repräsentativ gilt. Die Stichprobe umfasst **2763 Schüler/-innen** (im Jahr 2017 waren es 2730, im Jahr 2016 2636, im Jahr 2015 2573, im Jahr 2014 2569, im Jahr 2013 2341, im Jahr 2012 2386) und **211 Lehrpersonen** (im Jahr 2017 waren es 183, im Jahr 2016 209, im Jahr 2015 190, im Jahr 2014 251, im Jahr 2013 201, im Jahr 2012 121, das sind insgesamt **2974 Dienstnutzer/-innen** (im Jahr 2017 2913, im Jahr 2016 2845, im Jahr 2015 2763, im Jahr 2014 2820, im Jahr 2013 2542, im Jahr 2012 2507), d.h. 51 % der Gesamtzahl der Nutzer/-innen des Schulauspeisungsdienstes. Die Anzahl der befragten Studierenden der Sekundarschulen zweiten Grades sind 106 (im Jahr 2017 waren es 108).

**Die Umfrage wurde in 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 Kunter.

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

Der Fragebogen ist strukturiert mit Fragen zu:

- **Essen** (allgemeine Fragen zum Essen unterteilt in Vorspeisen/Hauptspeisen und Beilagen)
- **Umfeld**
- **Dienst**

Im letzten Abschnitt werden Informationen zu den **neuen Gerichten** gesammelt, die in der Schulmensa gewünscht werden.

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 ja, manchmal nein/immer

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

- 1: wenig/nie
- 2: ziemlich/manchmal schon, manchmal nicht
- 3: immer/sehr gut

Eine eventuelle nicht gegebene Antwort wird mit Null bewertet.

## BEMERKUNGEN ZUM BERICHT

Bei der Auswertung des zusammenfassenden Abschlussberichtes geht hervor, dass die Durchschnittswerte der Beurteilung der Schulausspeisung durchaus positiv zu bewerten sind, da es weitaus höhere Werte als die mittlere Beurteilung sind (Kinder 2,04; Lehrer 2,17; genereller Durchschnittswert 2,05).

Wenn man den Durchschnitt bei den Kategorien (Essen, Umfeld, Dienst) errechnet, sind die besten Ergebnisse beim Essen (2,08) und beim Dienst (2,36) und Umfeld (2,1).

Bei der Analyse der Daten der Kategorien Kinder und Lehrpersonen gehen auf einer Skala von 1 (wenig/nie) bis 3 (immer/sehr) folgende gewichtete Durchschnittswerte hervor:

| Kategorie | Lehrpersonen |            |        |            |        |            |        |            |
|-----------|--------------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|
|           | 2015         |            | 2016   |            | 2017   |            | 2018   |            |
|           | Gültig       | Mittelwert | Gültig | Mittelwert | Gültig | Mittelwert | Gültig | Mittelwert |
| Essen     | 190          | 2,34       | 209    | 2,32       | 183    | 2,37       | 211    | 2,35       |
| Dienst    | 190          | 2,57       | 209    | 2,56       | 183    | 2,59       | 211    | 2,58       |
| Umfeld    | 190          | 1,77       | 209    | 1,78       | 183    | 2,12       | 211    | 2,07       |

■ 2015   ■ 2016   ■ 2017   ■ 2018

| Kategorie | Schüler |            |        |            |        |            |        |            |
|-----------|---------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|
|           | 2015    |            | 2016   |            | 2017   |            | 2018   |            |
|           | Gültig  | Mittelwert | Gültig | Mittelwert | Gültig | Mittelwert | Gültig | Mittelwert |
| Essen     | 2573    | 2,11       | 2636   | 2,04       | 2730   | 2,11       | 2763   | 2,06       |
| Dienst    | 2573    | 2,35       | 2636   | 2,31       | 2730   | 2,35       | 2763   | 2,35       |
| Umfeld    | 2573    | 1,73       | 2636   | 1,71       | 2730   | 2,14       | 2763   | 2,1        |

■ 2015   ■ 2016   ■ 2017   ■ 2018

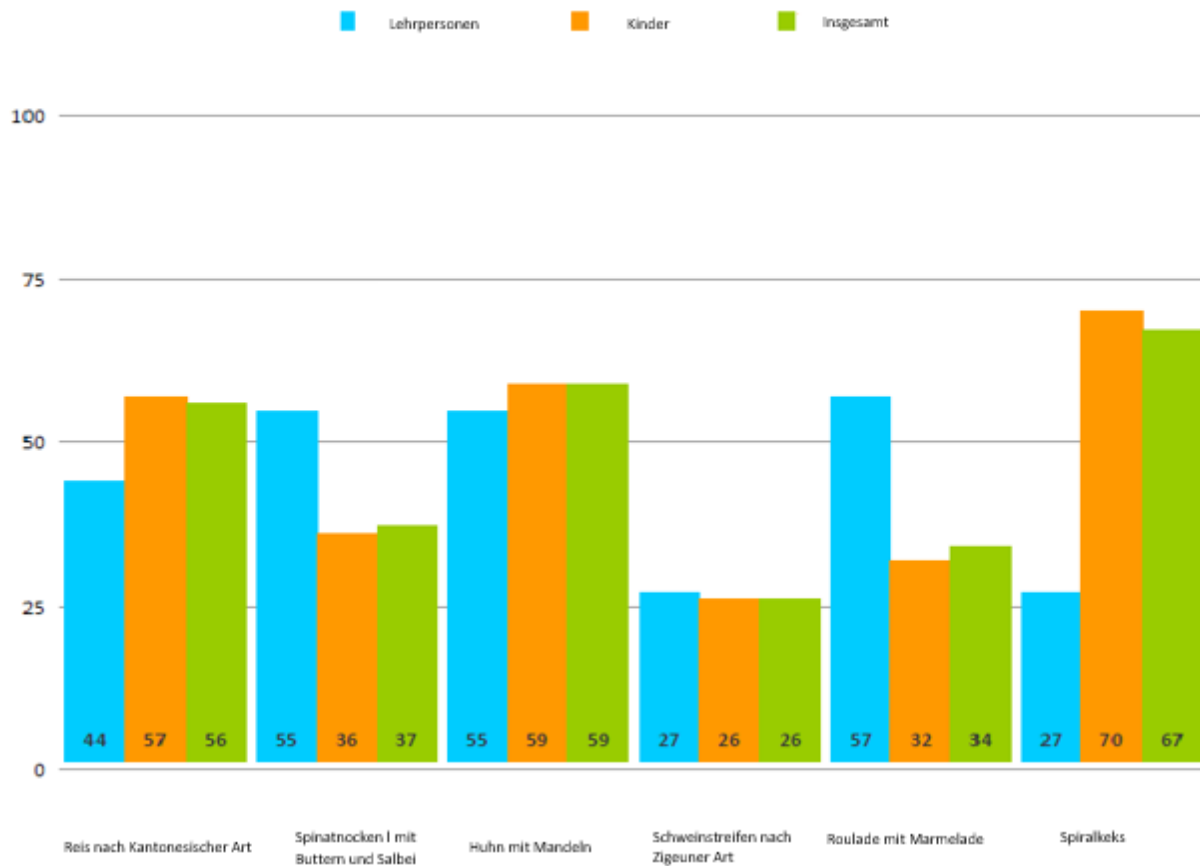
| Kategorie | Gewichteter Mittelwert |            |        |            |        |            |        |            |
|-----------|------------------------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|
|           | 2015                   |            | 2016   |            | 2017   |            | 2018   |            |
|           | Gültig                 | Mittelwert | Gültig | Mittelwert | Gültig | Mittelwert | Gültig | Mittelwert |
| Essen     | 2696                   | 2,11       | 2845   | 2,06       | 2913   | 2,05       | 2974   | 2,08       |
| Dienst    | 2696                   | 2,36       | 2845   | 2,33       | 2913   | 2,28       | 2974   | 2,36       |
| Umfeld    | 2696                   | 1,73       | 2845   | 1,72       | 2913   | 2,06       | 2974   | 2,1        |

■ 2015   ■ 2016   ■ 2017   ■ 2018

Natürlich hat jede Schule ihre eigenen Merkmale und Unterschiede, 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 sind die Unterschiede geringer.

Zur ausführlichen Lektüre wird zum Bericht „Kundenzufriedenheitsanalyse 2017-18“ verwiesen.

Auch was die Auswahl neuer gewünschter Gerichte angeht, unterscheiden sich die Werte zwischen Lehrern und Schülern, wie in der folgenden Grafik aufgezeigt wird:



CIR food s.c.

Sede legale

Via Nobel 19, 42124 Reggio Emilia – Casella Postale n° 65 – Tel. 0522 53011 Fax 0522 530100

[info@cirfood.com](mailto:info@cirfood.com) • [www.cirfood.com](http://www.cirfood.com)

Cod. Fisc. e P.IVA 00464110352 – Registro imprese di Reggio Emilia n° 00464110352 – REA RE 132738

CIR food s.c. iscritta all'ALBO SOCIETÀ COOPERATIVE con il numero A109985

Sezione COOPERATIVE A MUTUALITÀ PREVALENTE – categoria COOPERATIVE DI PRODUZIONE LAVORO

## 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, durch Stunden und durch Lehrpersonen.

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 angemessenen 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 neuen 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 Schulmensen (deutsche und italienische Schulen, Grund- und Mittelschulen) bewertet und **im Hinblick auf die Gesundheit, die richtige Herstellung und Zugehörigkeit des territorialen Gebietes überprüft, um folglich zu einer realen Kundenzufriedenheit beizutragen.**