

## **ZUSAMMENFASSENDE ABSCHLUSSBERICHT ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT SCHULJAHR 2018-2019 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 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 "Kundenzufriedenheitsanalyse 2018-2019" wird eine **Auswahl** unter den Nutzerinnen und Nutzern der Mensa getroffen, welche als statistisch repräsentativ gilt. Die Stichprobe umfasst **n.2479 Schüler/-innen** (im Jahr 2018 n.2763, im Jahr 2017 waren es n. 2730, im Jahr 2016 n. 2636, im Jahr 2015 n. 2573, im Jahr 2014 n. 2569, im Jahr 2013 n. 2341, im Jahr 2012 n. 2386) und **n. 208 Lehrpersonen** (im Jahr 2018 waren es n. 211 Lehrpersonen, im Jahr 2017 waren es n. 183, im Jahr 2016 n. 209, im Jahr 2015 n. 190, im Jahr 2014 n. 251, im Jahr 2013 n. 201, im Jahr 2012 n. 121, das sind insgesamt **n. 2687 Dienstnutzer/-innen** (im Jahr 2018 waren es n. 2974, 2017 n. 2913, im Jahr 2016 n. 2845, im Jahr 2015 n. 2763, im Jahr 2014 n. 2820, im Jahr 2013 n. 2542, im Jahr 2012 n. 2507), d.h. 51 % der Gesamtzahl der Nutzer/-innen des Schulauspeisungsdienstes.

**Die Umfrage wurde in folgenden 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 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**

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 2,25; Lehrpersonen 2,49; genereller Durchschnittswert 2,27).

Wenn man den Durchschnitt bei den Kategorien (Essen, Umfeld, Dienst) errechnet, sind die Ergebnisse beim Essen (2,08) und beim Dienst (2,37) und Umfeld (2,17).

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 |            |        |            |        |            |        |            |
|-----------|--------------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|
|           | 2016         |            | 2017   |            | 2018   |            | 2019   |            |
|           | Gültig       | Mittelwert | Gültig | Mittelwert | Gültig | Mittelwert | Gültig | Mittelwert |
| Essen     | 209          | 2,32       | 183    | 2,37       | 211    | 2,35       | 208    | 2,35       |
| Dienst    | 209          | 2,56       | 183    | 2,59       | 211    | 2,58       | 208    | 2,66       |
| Ambiente  | 209          | 1,78       | 183    | 2,12       | 211    | 2,07       | 208    | 2,04       |

■ 2016      ■ 2017      ■ 2018      ■ 2019

| Kategorie | Kinder |            |        |            |        |            |        |            |
|-----------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|
|           | 2016   |            | 2017   |            | 2018   |            | 2019   |            |
|           | Gültig | Mittelwert | Gültig | Mittelwert | Gültig | Mittelwert | Gültig | Mittelwert |
| Essen     | 2636   | 2,04       | 2730   | 2,11       | 2763   | 2,06       | 2479   | 2,08       |
| Dienst    | 2636   | 2,31       | 2730   | 2,35       | 2763   | 2,35       | 2479   | 2,37       |
| Umfeld    | 2636   | 1,71       | 2730   | 2,14       | 2763   | 2,1        | 2479   | 2,17       |

■ 2016   
 ■ 2017   
 ■ 2018   
 ■ 2019

Sehr/  
Immer 3

| Kategorie | Gewichteter Mittelwert |            |        |            |        |            |        |            |
|-----------|------------------------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|
|           | 2016                   |            | 2017   |            | 2018   |            | 2019   |            |
|           | Gültig                 | Mittelwert | Gültig | Mittelwert | Gültig | Mittelwert | Gültig | Mittelwert |
| Essen     | 2845                   | 2,06       | 2913   | 2,05       | 2974   | 2,08       | 2687   | 2,08       |
| Dienst    | 2845                   | 2,33       | 2913   | 2,28       | 2974   | 2,36       | 2687   | 2,37       |
| Umfeld    | 2845                   | 1,72       | 2913   | 2,06       | 2974   | 2,1        | 2687   | 2,14       |

■ 2016   
 ■ 2017   
 ■ 2018   
 ■ 2019

Natürlich hat jede Schule ihre eigenen Eigenschaften und Unterschiede, jedoch geht in der Gesamtheit der erhobenen Daten hervor, dass die Lehrpersonen ein um 0,28 Punkten besseres Urteil abgeben als die Kinder, hingegen in Bezug auf das Umfeld sind die Unterschiede geringer.

Zur ausführlichen Lektüre wird zum Bericht „Kundenzufriedenheitsanalyse 2018-19“ verwiesen.

## 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 Studierenden und durch Lehrpersonen.

Die Gewährleistung dieses Dienstes darf nicht nur unter Einbeziehung eines einzigen Individuums verstanden werden, sondern als die Zusammenarbeit verschiedener Fachpersonen, 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 in Folge zu einer realen Kundenzufriedenheit beizutragen**. Dies wurde auch in der Abfallanalyse gezeigt, welche immer im ersten Monat nach Inkrafttreten des Menüs durchgeführt wird. Im Vergleich zur Kundenzufriedenheitsanalyse des vorherigen Schuljahres, zeigen die Daten eine **positive Verbesserung**, die die oben beschriebene Vorgehensweise bestätigen.