



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Erhebung des Grades der Zufriedenheit mit der **Schulverpflegung**

Ergebnisse

Bozen, Mai 2007

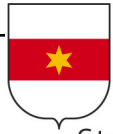
A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città



Città di Bolzano
Stadt Bozen

INDEX

- 1. Einführung**
- 2. Ziel der Umfrage**
- 3. Untersuchte Bereiche**
- 4. Ergebnisse der Umfrage**
- 5. Vergleich der Ergebnisse der verschiedenen Focusgruppen**
- 6. Schlussbemerkungen**

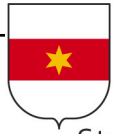


1. EINFÜHRUNG

Im Februar 2007 wurde eine Erhebung durchgeführt, um den Grad der Zufriedenheit mit der Schulverpflegung feststellen zu können.

Zu diesem Zweck wurden mehr als 2000 Fragebögen ausgeteilt:

- 866 an Familien**
- 510 an Mittelschülerinnen und -schüler**
- 166 an Oberschülerinnen und -schüler**
- 446 an Grundschülerinnen und -schüler**
- 397 an Lehrkräften**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

EINFÜHRUNG (2)

435 Familien, 426 Grund-, 261 Mittel- und 74 Oberschüler/-innen sowie 264 Lehrkräfte haben den Fragebogen anonym ausgefüllt und abgegeben.

Gegenstand der Erhebung war der Verpflegungsdienst in allen 16 Schulmensen der Stadt Bozen.



Città di Bolzano
Stadt Bozen

2. ZIEL DER UMFRAGE

- Überprüfung des Grades der Zufriedenheit der Leistungsberechtigten mit der Schulverpflegung;**
- Aufzeigen eventueller Ergebnisunterschiede zwischen den Focusgruppen und den einzelnen Menschen;**
- Feststellung von derzeit nicht erfüllten Erfordernissen;**
- Dauerhafte Verbesserung des Dienstes.**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

3. UNTERSUCHTE BEREICHE

Im Fragebogen mussten folgende Faktoren der Schulverpflegung bewertet werden:

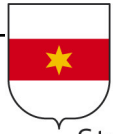
- die Beliebtheit der Mahlzeiten bei den Schülerinnen und Schülern;**
- abwechslungsreicher Speiseplan;**
- gesunde und ausgewogene Ernährung;**
- Ambiente der Räume (Gemütlichkeit, Geräuschpegel usw.)**
- Freundlichkeit des Personals;**
- Verhalten der Kinder bei Tisch.**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

4. ERGEBNISSE DER UMFRAGE

4.1 Eltern



Città di Bolzano
Stadt Bozen

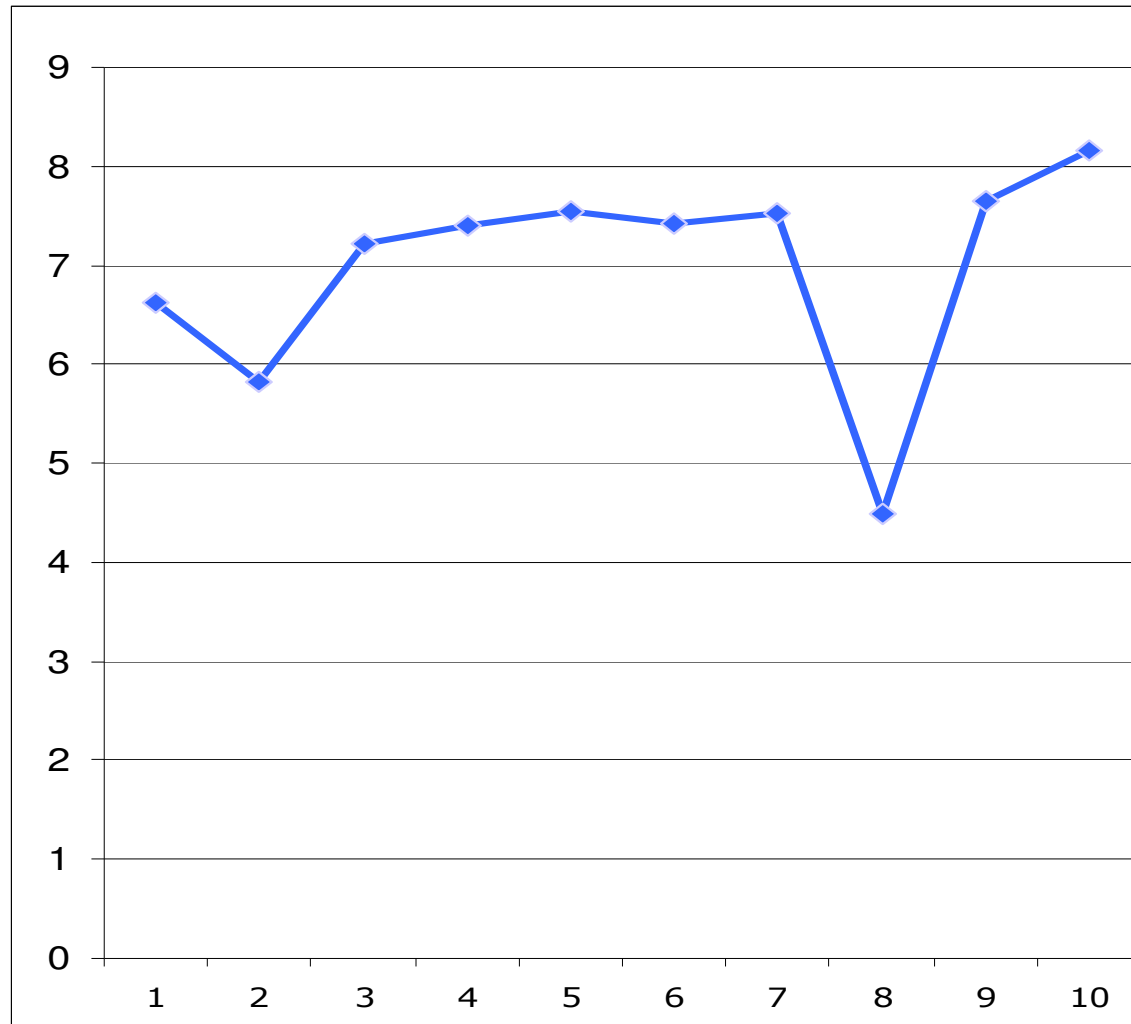
Gesamtbewertung Schulverpflegung

Bei der Gesamtbewertung des Mensadienstes auf einer Skala von 10 (sehr zufrieden) bis 1 (nicht zufrieden) betrug der Durchschnitt des Gesamturteils der Eltern 6,3.



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Zufriedenheit mit bestimmten Bereichen der Schulverpflegung



- 1 Das Kind geht gerne in die Mensa
- 2 Dem Kind schmeckt das Essen
- 3 Der Speiseplan ist abwechslungsreich
- 4 Die Ernährung ist ausgewogen
- 5 Die Lebensmittel sind gesund und sicher
- 6 Die Größe der Portionen ist angemessen
- 7 Die Mensa ist ordentlich aufgeräumt und sauber
- 8 Die Lärmbelastung in der Mensa ist angemessen
- 9 Das Personal ist freundlich
- 10 Das Mittagessen ist ein wichtiger Moment der Gemeinsamkeit für die Kinder

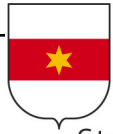
A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Zufriedenheit mit bestimmten Faktoren der Schulmensa (2)

	Bewertung
Das Mittagessen ist ein wichtiger Moment der Gemeinsamkeit für die Kinder	8,16
Das Personal ist freundlich	7,65
Es werden sichere und gesunde Lebensmittel verwendet	7,55
Die Mensa ist ordentlich aufgeräumt und sauber	7,52
Die Größe der Portionen ist angemessen	7,42
Die Ernährung ist ausgewogen	7,40
Es wird ein abwechslungsreicher Speiseplan angeboten	7,21
Das Kind geht gerne in die Mensa	6,62
Dem Kind schmeckt das Essen	5,83
Die Lärmbelastung in der Mensa ist angemessen	4,48



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Die Stärken

- ✓ **Das Mittagessen ist ein wichtiger Moment der Gemeinsamkeit für die Kinder (8,16)**
- ✓ **Das Personal ist freundlich (7,65)**
- ✓ **Es werden sichere und gesunde Lebensmittel verwendet (7,55)**
- ✓ **Die Mensa ist ordentlich aufgeräumt und sauber (7,52)**
- ✓ **Die Größe der Portionen sind angemessen (7,42)**
- ✓ **Die Ernährung ist ausgewogen (7,40)**
- ✓ **Der Speiseplan ist abwechslungsreich (7,21)**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Die Schwachstellen

Auch wenn das Gesamturteil über den Dienst äußerst positiv ausgefallen ist, sind zwei Schwachstellen zu bemerken:

- **Den Kindern schmeckt das Essen nicht (5,83)**
- **In der Mensa ist es laut (4,48)**



Vorschläge

- Es sollten mehr Speisen angeboten werden, die auf die Wünsche der Kinder ausgerichtet sind (12 Erwähnungen)**
- Die Schoolcard soll auch über Internet aufgeladen werden können (10 Erwähnungen)**
- Das Guthaben auf der Schoolcard soll früher mitgeteilt werden (9 Erwähnungen)**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

4.2 Ergebnisse der Umfrage Grundschülerinnen und -schüler

A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città

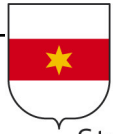


Città di Bolzano
Stadt Bozen

Einführung

Um bestimmte Bereiche der Schulverpflegung beurteilen zu können, waren bei einigen Fragen Mehrfachantworten möglich.

In der Folge werden die wichtigsten Ergebnisse zusammengefasst.



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Der Zufriedenheitsgrad

Ein Großteil der Aspekte der Schulverpflegung wurden äußerst positiv bewertet, wie die Tische (89,2% der Befragten sind der Meinung, dass sie sauber und ordnungsgemäß gedeckt sind) und das Geschirr (78,7% halten es für sauber).

Einzige Ausnahme ist die Lärmbelastung im Essraum (64,6% finden, dass es dort laut ist).



Città di Bolzano
Stadt Bozen

4.3 Ergebnisse der Umfrage Mittelschülerinnen und -schüler

A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Einführung

Um bestimmte Bereiche der Schulverpflegung beurteilen zu können, waren bei einigen Fragen Mehrfachantworten möglich.

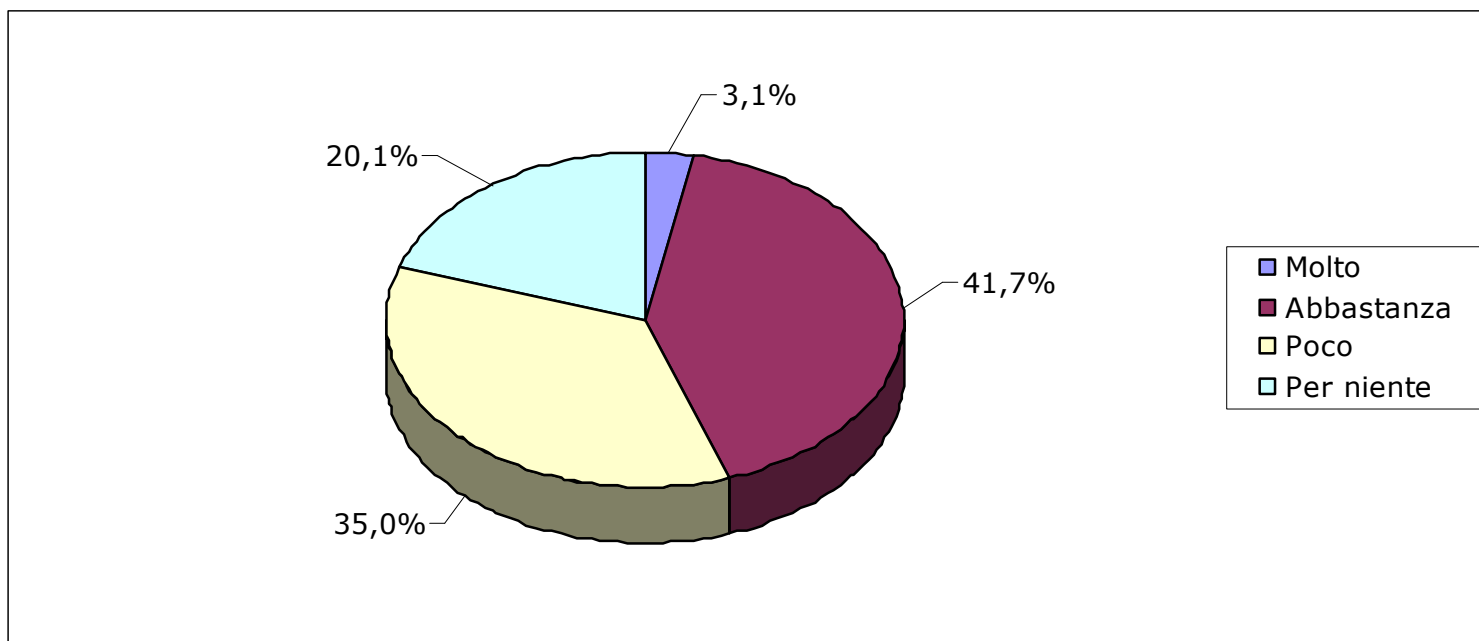
Nachfolgend werden die wichtigsten Ergebnisse zusammengefasst.

Zudem wurde um ein Gesamturteil gebeten. In der folgenden Graphik sind die Prozentwerte ersichtlich.

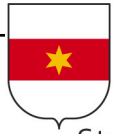


Città di Bolzano
Stadt Bozen

Wie zufrieden bist du mit der Schulverpflegung?



A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Der Zufriedenheitsgrad

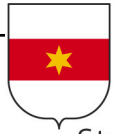
Die Jugendlichen sind mit dem Mensadienst insgesamt ziemlich zufrieden, insbesondere was die Ordnung und die Sauberkeit anbelangt (82,8% bestätigen, dass die Tische sauber und ordnungsgemäß gedeckt sind und 67,8% sind der Meinung, dass das Geschirr sauber ist). Ein Schwachpunkt ist aber auch hier der hohe Geräuschpegel: Für 87,7% dieser Nutzerklasse ist es in der Mensa ziemlich laut.



Città di Bolzano
Stadt Bozen

4.4 Ergebnisse der Umfrage Lehrkräfte Grundschule

A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città



Città di Bolzano
Stadt Bozen

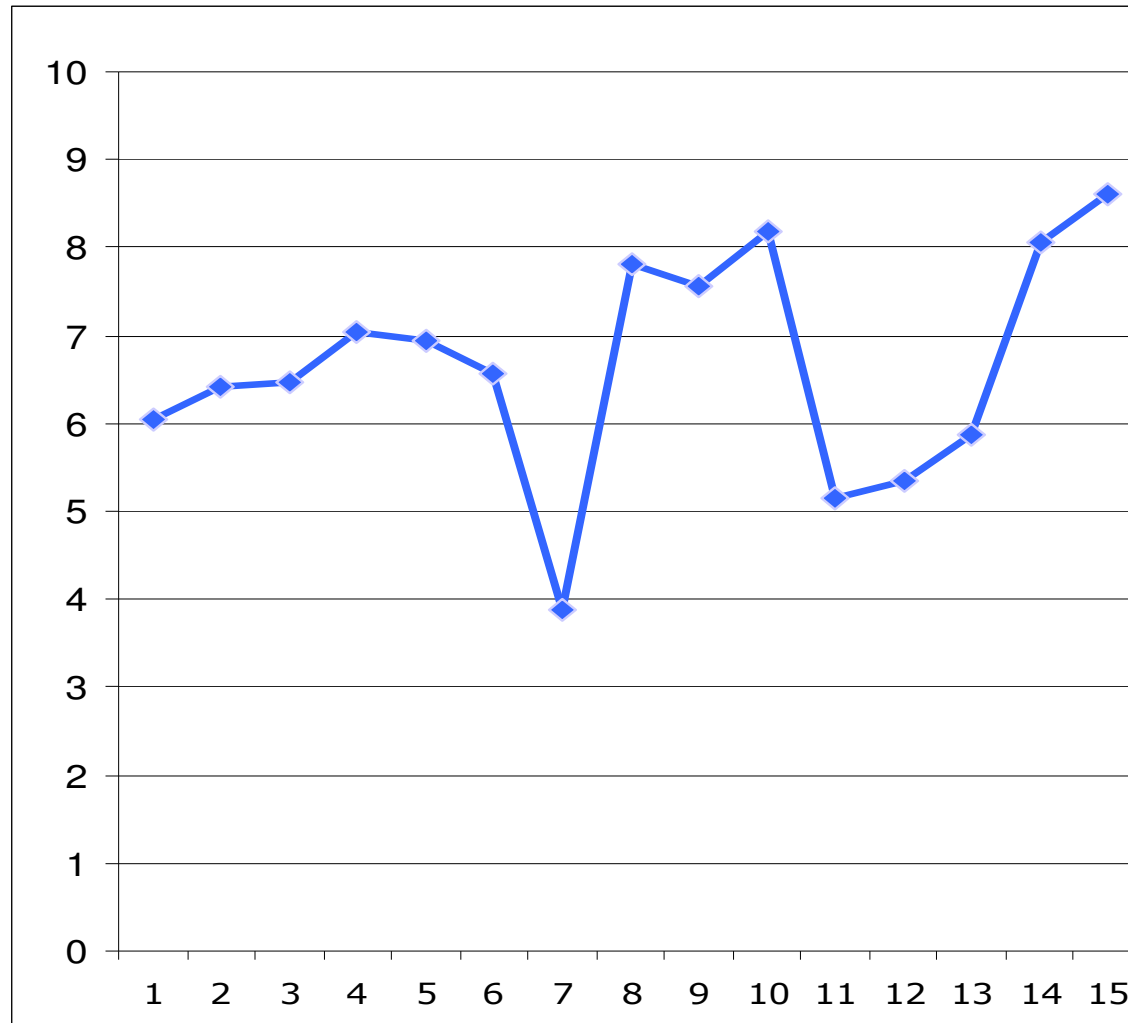
Das Gesamturteil

Bei der Gesamtbewertung des Mensadienstes auf einer Skala von 10 (sehr zufrieden) bis 1 (nicht zufrieden) betrug der Durchschnitt des Gesamturteils der Lehrkräfte 6,3.



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Zufriedenheit mit bestimmten Bereichen der Schulverpflegung



- 1 Die Mahlzeiten sind von guter Qualität
- 2 Der Speiseplan ist abwechslungsreich
- 3 Die Ernährung ist ausgewogen
- 4 Die Größe der Portionen ist angemessen
- 5 Die Lebensmittel sind gesund und sicher
- 6 Das Ambiente ist gemütlich
- 7 Die Lärmbelastung in der Mensa ist angemessen
- 8 Die Tische sind sauber und ordnungsgemäß gedeckt
- 9 Die Teller und das Besteck sind sauber
- 10 Das Personal ist freundlich
- 11 Den Kindern schmeckt das Essen
- 12 Der Umgang der Kinder mit den Lebensmitteln ist angemessen
- 13 Das Benehmen der Kinder bei Tisch ist in Ordnung
- 14 Das gemeinsame Mittagessen ist ein wichtiger Faktor in der Erziehung
- 15 Das Mittagessen ist ein wichtiger Moment der Gemeinsamkeit für die Kinder

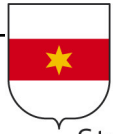
A cura dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Zufriedenheit mit bestimmten Bereichen der Schulverpflegung (2)

	Bewertung
Das Mittagessen ist ein wichtiger Moment der Gemeinsamkeit für die Kinder	8,61
Das Personal ist freundlich	8,19
Das gemeinsame Mittagessen ist wichtig für die Erziehung	8,06
Die Tische sind sauber und ordnungsgemäß gedeckt	7,80
Die Teller und das Besteck sind sauber	7,55
Die Größe der Portionen ist angemessen	7,03
Die Lebensmittel sind gesund und sicher	6,93
Die Ernährung ist ausgewogen	6,78
Das Ambiente der Mensaräume ist angenehm	6,56
Der Speiseplan ist abwechslungsreich	6,41
Die Mahlzeiten sind von guter Qualität	6,04
Das Benehmen der Kinder bei Tisch ist in Ordnung	5,86
Der Umgang der Kinder mit den Lebensmitteln ist angemessen	5,36
Den Kindern schmeckt das Essen	5,14
Die Lärmbelastung in der Mensa ist angemessen	3,83



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Die Stärken

- ✓ **Das Mittagessen ist ein wichtiger Moment der Gemeinsamkeit für die Kinder (8,61)**
- ✓ **Das Personal ist freundlich (8,19)**
- ✓ **Das gemeinsame Mittagessen ist ein wichtiger Faktor in der Erziehung (8,06)**
- ✓ **Die Tische sind sauber und ordnungsgemäß gedeckt (7,80)**
- ✓ **Die Teller und das Besteck sind sauber (7,55)**
- ✓ **Die Größe der Portionen ist angemessen (7,03)**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Die Schwachstellen

Auch wenn die Gesamtbewertung der Schulverpflegung ziemlich positiv ausfällt, sind durch die Erhebung auch zwei Schwachstellen aufgezeigt worden:

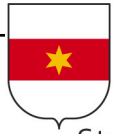
**Der Geräuschpegel in der Mensa ist hoch
(3,87)**

**Den Kindern schmeckt das Essen nicht
(5,14)**



Vorschläge

- Speisenangebot sollte verstärkt auf die Wünsche der Kinder eingehen (7 Erwähnungen)**
- Größeres Platzangebot (7 Erwähnungen)**
- Mehr Abwechslung bei Obst und Gemüse (5 Erwähnungen)**



Città di Bolzano
Stadt Bozen

5. VERGLEICH DER ERGEBNISSE von Kindern und Jugendlichen

Aus den erhobenen Daten geht hervor, dass sowohl die Grund- als auch die Mittelschülerinnen und -schüler sich positiv über die Ordnung und Sauberkeit der gedeckten Tische äußern.

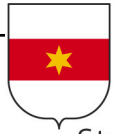
Beide Nutzergruppen finden jedoch, dass der Geräuschpegel während des Essens ziemlich hoch ist.



Città di Bolzano
Stadt Bozen

5. VERGLEICH DER ERGEBNISSE von Eltern und Lehrkräften

	Eltern	Lehrkräfte
Der Speiseplan ist abwechslungsreich	7,21	6,41
Die Ernährung ist ausgeglichen	7,40	6,78
Die Größe der Portionen ist angemessen	7,42	7,03
Die Lebensmittel sind gesund und sicher	7,55	6,93
In der Mensa ist es nicht zu laut	4,48	3,87
Das Personal ist freundlich	7,65	8,19
Das Mittagessen ist ein wichtiger Moment der Gemeinsamkeit für die Kinder	8,16	8,61
Den Kindern schmeckt das Essen	5,83	5,14



6. SCHLUSSBEMERKUNGEN

Die Nutzer/-innen und die Eltern haben den Mensadienst grundsätzlich positiv bewertet.

Ziemlich zufrieden sind sie mit der Ordnung und der Sauberkeit der gedeckten Tische.

Als Schwachstelle geht bei allen Focusgruppen die Lärmbelastung in den Essräumen hervor.

Unter den Vorschlägen ist, insbesondere bei den Eltern und den Lehrkräften, der Wunsch nach einer stärkeren Ausrichtung des Speiseplans auf die Vorlieben der Schülerinnen und Schüler hervorzuheben.