

**Ernst-Litfaß-Schule**

**Umfrage zum E3-Café**

Mit diesem Fragebogen wollen wir erfahren, wie Sie die Qualität der Cafeteria bewerten. Die Mitarbeiter würden sich über ein Feedback freuen! Die Auswertung erfolgt anonym.

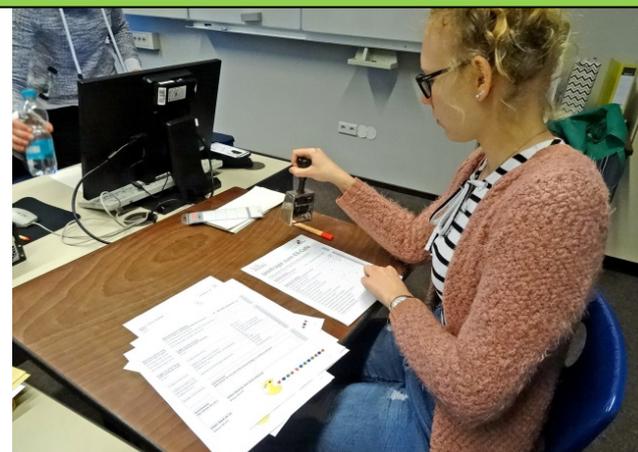
**Nutzung der Cafeteria.**  
Bitte eine Antwortmöglichkeit ankreuzen.  oft  regelmäßig  gelegentlich  nie

Wie häufig nutzen Sie die Cafeteria?

	1	2	3	4	5	6	weiß nicht
<b>Bewertung der Cafeteria.</b> Bitte kreuzen Sie pro Frage eine Schulnote von 1 bis 6 an.							
Das Angebot der Cafeteria ist vielfältig.							
Das Angebot ist abwechslungsreich.							
Das Angebot ist abwechslungsreich.							
Eine Auswahl zwischen kleineren und größeren Speisen ist möglich.							
Die Speisen sind appetitlich angerichtet.							
Die Speisen sind appetitlich und hochwertig zubereitet.							



**Klasse AEV71 der Emil-Fischer-Schule**  
**Ergebnisse der Befragung zur Cafeteria-Zufriedenheit im Dezember 2018**



Klasse AEV71 der Emil-Fischer-Schule

# Ergebnisse der Befragung zur Cafeteria- Zufriedenheit im Dezember 2018

## Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	1
2.	Zusammenfassung der Ergebnisse der Befragung .....	3
3.	Planung und Durchführung der Befragung .....	5
3.1.	Erstellung des Fragebogens.....	5
3.2.	Stichprobe, Schichtung.....	6
3.3.	Rücklauf und Erfassung von Fragebögen .....	7
3.4.	Zusammensetzung der erreichten Teilnehmer .....	10
4.	Nutzung der Cafeteria und anderer Versorgungsmöglichkeiten .....	11
5.	Besondere Anforderungen an Speisen.....	13
6.	Bewertung der Cafeteria .....	14
6.1.	Bewertung des Speisenangebots .....	15
6.2.	Bewertung der Speisenqualität.....	20
6.3.	Bewertung der Bedienung.....	24
6.4.	Bewertung der Aufenthaltsqualität.....	29
6.5.	Weitere Kommentare auf Fragebögen .....	33
7.	Anhang.....	34
7.1.	Fragebogen der Cafeteria-Befragung .....	35
7.2.	Anschreiben an die Klassenlehrer .....	37

Emil-Fischer-Schule  
OSZ Ernährung und Lebensmitteltechnik  
Cyclopstr. 1–5  
13437 Berlin-Wittenau

Berlin, im Januar 2019

## 1. Einleitung

Am Standort Cyclopstraße 1–5 in Berlin-Wittenau befinden sich in einem gemeinsamen Gebäude das Oberstufenzentrum Ernährung und Lebensmitteltechnik – **Emil-Fischer-Schule (EFS)** und das Oberstufenzentrum Mediengestaltung und Medientechnologie – **Ernst-Litfaß-Schule (ELSe)** mit rund 3300 Schülern und Beschäftigten.

Für die Mittags- und Pausenverpflegung stehen den beiden Oberstufenzentren (OSZ) eine Mensa und eine Cafeteria zur Verfügung. Während die Mensa schon längere Zeit auch zu Ausbildungszwecken genutzt wird, war die Cafeteria bis 2017 an eine gewerbliche Betreiberin vermietet.

### Cafeteria-Projekt

Seit September 2017 wird auch die Cafeteria unter Mitarbeit von Schülern der Emil-Fischer-Schule betrieben. Alle Klassen der Berufsvorbereitung (Berufsqualifizierende Lehrgänge BQL, Integrierte Berufsausbildungsvorbereitung IBA) sowie die angehenden Assistenten für Ernährung und Versorgung (Berufsfachschule) wirken im Rahmen des fachpraktischen Unterrichts bei der Speisenzubereitung und im Verkauf mit, sie werden dabei von professionellen Kräften angeleitet.

**Friendly Takeover**

**Schüler/-innen der Emil-Fischer-Schule übernehmen die Cafeteria**

Seit diesem Schuljahr wird unsere Cafeteria von Schüler/-innen selbstständig im Rahmen des fachpraktischen Unterrichts betrieben. Alle Klassen der Berufsvorbereitung sowie die angehenden Assistenten für Ernährung und Versorgung unterstützen das Cafeteria-Projekt in der Speisenzubereitung.

Die Eröffnung am 19. September 2017 fand großen Anklang und seitdem steigen die Brötchenverkäufe fast täglich.

Neben kleinen Snacks und Getränken wird auch „Essen to go“ angeboten. Wer sich noch für einen Salat und eine Nachspeise entscheidet, hat sogar ein „Menü to go“. Und das ist alles selbstgemacht – by EFS (Emil-Fischer-Schüler/-innen).




*Bericht auf der Schulhomepage über das Cafeteria-Projekt*

Die Cafeteria, die im Februar 2018 auf den Namen **E3-Café** getauft wurde, bietet zwischen 9 und 13 Uhr neben verschiedenen Getränken ein umfangreiches Sortiment von Speisen an, darunter belegte Brötchen, süße Backwaren, Obst, Salate, Desserts, mittags außerdem ein warmes „Essen to go“. Das Angebot wird von durchschnittlich 250 Kunden pro Tag genutzt und trägt damit erheblich zur Pausen- und Mittagsverpflegung an den beiden OSZ bei.

### Ziel des Befragungsvorhabens

Die Befragung wurde mit dem Ziel durchgeführt, die Zufriedenheit der Nutzer der Cafeteria festzustellen. Beschäftigte und Schüler des Cafeteria-Projekts sollten ein Feedback erhalten, wie ihr Angebot von den Angehörigen beider Oberstufenzentren wahrgenommen und bewertet wird. Aus den Ergebnissen können außerdem Anhaltspunkte für die Weiterentwicklung und Verbesserung des Angebots abgeleitet werden.

Zugleich war die Befragung selbst ein Unterrichtsprojekt; sie fand im Rahmen des IT-Unterrichts der Klasse AEV71 (Zweijährige Berufsfachschule; Assistenten für Ernährung und Versorgung) statt. Mit der Befragung sollten Techniken und Verfahren der empirischen Sozialforschung kennengelernt und der praktische Einsatz von Textverarbeitung, Tabellenkalkulation und Datenbankverwaltung vermittelt werden.

### **Danksagung**

Wir möchten uns an dieser Stelle bei allen Teilnehmern der Befragung bedanken. Wir glauben, dass sich die Wertschätzung, die sich im Ergebnis widerspiegelt, für das Cafeteria-Team sehr motivierend auswirkt. Wir sind uns außerdem sicher, dass auch die stellenweise geäußerte Kritik und die Verbesserungsvorschläge auf fruchtbaren Boden fallen.

Herzlichen Dank auch an die Kolleginnen und Kollegen, die uns bei der Durchführung des Projekts mit Rat und Tat unterstützt haben und damit ganz erheblich zum Gelingen beigetragen haben!

Berlin, 31.01.2019

*Francis Bandelow, Seerwan Garis, Amira Gudogast, Liana Noack, Majella Pautsch, Selina Taka und Thomas Kayser*

### **Statements aus der Klasse AEV71 zum Befragungsprojekt**

*Wir (die Klasse AEV71) haben zusammen mit Herrn Kayser ein Projekt begonnen. In diesem Projekt geht es um eine Umfrage über die Cafeteria-Zufriedenheit an unserer Schule. Insgesamt fand ich, dass das Projekt Spaß gemacht hat, aber auch anfangs anstrengend war, da wir erst sehr viel besprechen und vorbereiten mussten und anfangs nicht alles so zuverlässig geklappt hat.*

*Im Ganzen hat die Umfrage sehr viel Spaß gemacht, wir haben sehr viel dazugelernt und auch mal hinter die Kulissen von Umfragen geschaut, da ich z. B. nie wusste, wie man so etwas auswertet oder auch wie viel Arbeit eigentlich hinter so einer Umfrage steckt. Dank den Vorlagen von Herrn Kayser (z. B. bei der Auswertung) fiel mir persönlich auch alles leichter. SELINA TAKA*

*Im Oktober haben wir uns dazu entschieden, eine Umfrage zu der Cafeteria durchzuführen. Wir haben uns verschiedene Umfragen angeschaut, um Ideen zu sammeln. Danach haben wir Fragen für die Cafeteria aufgeschrieben, was sehr lange gedauert hat. MAJELLA PAUTSCH UND SEERWAN GARIS*

*Die Erstellung der Umfrage für die Cafeteria war am Anfang sehr mühselig und anstrengend, da wir alle Fragen sehr genau formulieren mussten. Ich war jedoch sehr überrascht, dass so viele Fragebögen zurückkamen und viele Vorschläge und Kommentare in den Fragebogen geschrieben wurden.*

*Ein wenig enttäuscht war ich, dass es einige Leute gab, die das nicht richtig ernst genommen haben, den Fragebogen auszufüllen. Begeistert war ich, dass die Cafeteria so viel Lob und auch gute Verbesserungsvorschläge bekommen hat. Ich habe mich auch sehr gefreut, dass uns ab und zu Leute angesprochen haben und gefragt haben, wie es mit der Umfrage läuft. Dabei habe ich die Programme Excel und Word am Computer besser kennengelernt. Ich bin überzeugt, dass die Umfrage für die Cafeteria uns und vielleicht auch Ihnen sehr viel Spaß gemacht hat. LIANA NOACK*

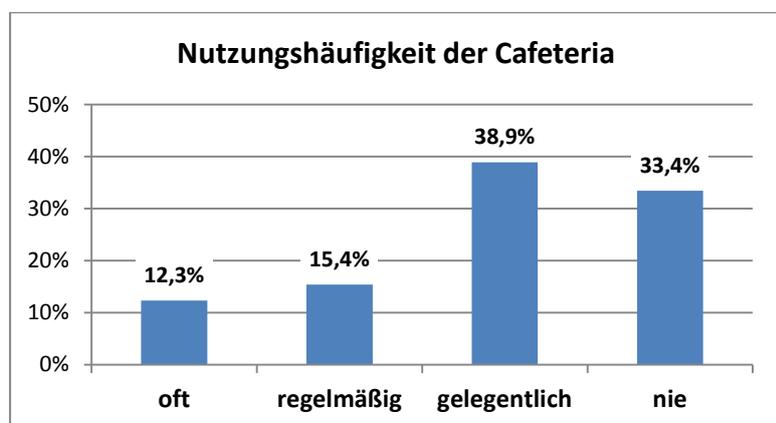
## 2. Zusammenfassung der Ergebnisse der Befragung

### Planung und Durchführung

Die Befragung zur Nutzerzufriedenheit mit der Cafeteria begann am 29. November 2018. Die Klassenlehrer von 27 repräsentativ ausgewählten Klassen der Emil-Fischer-Schule und der Ernst-Litfaß-Schule wurden gebeten, mit den Schülern und Schülerinnen einen zweiseitigen Fragebogen (*siehe Anhang*) auszufüllen. Weitere Fragebögen standen in der Cafeteria bereit und wurden an die Kollegen der beiden Schulen verteilt (*siehe auch Kapitel 3 Planung und Durchführung der Befragung*).

Die Befragung endete am 20. Dezember 2018 mit einem Rücklauf von 332 verwertbaren Fragebögen.

### Nutzungshäufigkeit



Der „gelegentliche“ Besuch der Cafeteria stellt die überwiegende Nutzungshäufigkeit dar. 28 % der Befragten nutzen sie „oft“ oder „regelmäßig“ und ein Drittel „nie“. In *Kapitel 4 Nutzung der Cafeteria und anderer Versorgungsmöglichkeiten* wird dargestellt, mit welcher Häufigkeit andere Verpflegungsmöglichkeiten (Mensa, externe Angebote, mitgebrachte Speisen) genutzt werden.

### Besondere Anforderungen an Speisen

Erfragt wurden die Beachtung von religiösen Speisevorschriften, vegane oder vegetarische Ernährungsweise sowie Einschränkungen durch Allergien, Zöliakie oder Laktoseintoleranz. Es ergaben sich folgende Ergebnisse (*siehe auch Kapitel 5 Besondere Anforderungen an Speisen*):

Besondere Anforderungen aufgrund von...	Befragte
religiösen Speisevorschriften	42 (13 %)
veganer Ernährung	16 (5 %)
vegetarischer Ernährung	29 (9 %)
Allergien	11 (3 %)
Zöliakie	3 (1 %)
Laktoseintoleranz	18 (5 %)
Gesamt (von 332 Befragten) <i>Mehrfachnennung möglich</i>	98 (30 %)

## Bewertung von Qualitätsmerkmalen

Alle Befragten wurden um eine Bewertung von 17 Qualitätsmerkmalen mit Schulnoten gebeten, die sich in die Kategorien Speisenangebot, Speisenqualität, Bedienung, Umgebung zusammenfassen lassen.

Die folgende Übersicht stellt die Durchschnittsnoten von 221 Befragten dar, die die Cafeteria „oft“, „regelmäßig“ oder „gelegentlich“ nutzen.

Aussage	Schulnote
Das Angebot der Cafeteria ist vielfältig.	2,3
Das Angebot ist abwechslungsreich.	2,4
Eine Auswahl zwischen kleineren und größeren Speisen ist möglich.	2,2
Die Speisen sind appetitlich angerichtet.	2,0
Die Zutaten sind frisch und hochwertig.	1,9
Die Speisen sind wohlschmeckend zubereitet.	1,9
Die Speisen sind gesund.	2,3
Die Preise sind günstig.	1,9
Das Personal ist nett und freundlich.	1,8
An der Cafeteria muss man nicht lange anstehen.	3,4
Das Personal achtet auf Hygiene.	1,8
Die Speisenausgabe ist sauber und gepflegt.	1,7
Die Mitarbeiter können Fragen zu den Speisen beantworten.	2,0
Der Aufenthalt in der Cafeteria ist angenehm.	2,7
Die Geräuschkulisse stört nicht beim Essen.	2,9
Die Cafeteria ist sauber und gepflegt.	2,2
Es gibt ausreichend Sitzmöglichkeiten.	3,3

Insgesamt zeichnen die Befragten ein sehr positives Bild der Cafeteria. Eine besonders hohe Zufriedenheit besteht bei der Qualität und beim Preis der Speisen, der Freundlichkeit des Personals und der Einhaltung von Sauberkeit und Hygiene.

Die Wartezeit an der Speisenausgabe und die Aufenthaltsqualität der Cafeteria werden demgegenüber deutlich kritischer bewertet. Insbesondere werden fehlende Sitzmöglichkeiten bemängelt.

In *Kapitel 6 Bewertung der Cafeteria* werden die Befragungsergebnisse zu allen 17 Qualitätsmerkmalen detailliert dargestellt. Dort sind sich auch die zahlreichen Kommentare (Lob, Kritik und Vorschläge) dokumentiert, die die Teilnehmer auf dem Fragebogen notiert haben.

### Statements aus der Klasse AEV71

*Ich fand es sehr interessant zu sehen, wie viele Schüler und Lehrer mit der Cafeteria insgesamt zufrieden sind. Ich war positiv überrascht und hätte nicht damit gerechnet, dass so viele Fragebögen zusammen kommen, die überwiegend positiv ausgefallen sind und nur sehr wenige, die das nicht ernst genommen haben.* FRANCIS BANDELOW

*Das Endergebnis ist ziemlich gut ausgefallen. In den Kommentaren stand mehrfach, dass in die Nudeln gespuckt wird. Wir kochen ab und zu für die Cafeteria und können euch sagen, dass NICHT in die Nudeln gespuckt wird. Außerdem stand in den Kommentaren noch, dass die Preise zu hoch sind. Ich persönlich finde, die Preise sind recht billig (z. B. belegtes Brötchen 1,20 €). Im Großen und Ganzen hat mir die Umfrage Spaß gemacht.* MAJELLA PAUTSCH UND SEERWAN GARIS

### 3. Planung und Durchführung der Befragung

Erste Überlegungen zum Projekt fanden im Oktober 2018 statt. Ausgehend von im Internet recherchierten Studien zur Zufriedenheit mit Verpflegungseinrichtungen von Schulen und Universitäten wurden folgende Fragen erörtert:

- Mit welchen Mitteln kann man die Zufriedenheit von Mensanutzern erfahren und „messen“?
- Welche Bewertungskriterien sind im Urteil von Mensanutzern ausschlaggebend?
- Wie erzielen wir eine möglichst hohe Beteiligung aller Schulangehörigen?
- Wie müssen Fragen und Antworten gestaltet sein, damit sie leicht verständlich sind, keine Missverständnisse erzeugen und mit einfachen Mitteln auswertbar sind?

Es war zunächst geplant, sowohl zur Mensa wie auch zur Cafeteria zu befragen. Im Lauf der weiteren Diskussion entschieden wir uns, die Befragung auf die Cafeteria zu beschränken; dadurch sollte das Thema eindeutig und der Fragebogen überschaubar gehalten werden.

Als Verfahren wählten wir einen weitgehend standardisierten Fragebogen (die Antworten können durch Ankreuzen vorgegebener Felder gegeben werden). Er enthält nur eine offene Frage (Lob, Kritik, Vorschläge zur Cafeteria), um den Auswertungsaufwand zu reduzieren. Zusätzlich wurden im Vorfeld der Befragung Interviews mit „Schlüsselpersonen“ durchgeführt.

Wir vermuteten eine sehr geringe Beteiligung, wenn der Fragebogen lediglich in der Cafeteria liegt. Außerdem hätten wir vermutlich nur wenige Schulangehörige erreicht, die die Cafeteria selten oder nie besuchen oder, z. B. als Berufsschüler, ohnehin nur an wenigen Tagen anwesend sind. Stattdessen wurde die Erhebung überwiegend in Form von Klassenbefragungen durchgeführt, die uns auch die Möglichkeit gaben, die Stichprobe repräsentativ zu „schichten“.

#### 3.1. Erstellung des Fragebogens

Die Themen des Fragebogens gliedern sich in folgende Qualitätskategorien:

- a) Nutzungshäufigkeit
- b) Angebot
- c) Speisenqualität
- d) Bedienung
- e) Umgebung

Die Qualitätsmerkmale der Gruppen b) bis d) wurden als Aussagen formuliert, die von den Teilnehmern mit Schulnoten von 1 bis 6 zu bewerten waren, z. B.:

- „Das Angebot der Cafeteria ist abwechslungsreich.“
- „Die Speisen sind appetitlich angerichtet.“
- „Es gibt ausreichend Sitzmöglichkeiten.“

usw.

Die Erhebung der Nutzungshäufigkeit der Cafeteria sollte einen Vergleich mit der Nutzung anderer Angebote (Backshop, Mensa, mitgebrachte Speisen) ermöglichen. Um dieses Ziel ohne großen Aufwand zu realisieren, wurden die Kategorien „oft“, „regelmäßig“, „gelegentlich“, „nie“ gebildet. Dabei

nahmen wir in Kauf, dass diese Antwortmöglichkeiten vage (interpretationsabhängig) sind und die Auswertungen nur eingeschränkt Rückschlüsse zulassen.

Weitere Fragen dienen dazu, den Zugehörigkeitsstatus (Schüler/Lehrer/Sonstige Schulsehörer), die Schulbesuchshäufigkeit und besondere Ernährungsgewohnheiten (vegan/vegetarisch sowie religiöse Speisevorschriften) bzw. Ernährungsanforderungen (z. B. aufgrund von Allergien) festzustellen.

Der Fragebogen wurde schließlich mehrfach getestet und überarbeitet. Er ist im Anhang dokumentiert.

### Statements aus der Klasse AEV71

*Als erstes haben wir uns Fragebögen aus anderen Schulen als Beispiel angesehen und überlegt, welche Fragen für unsere Befragung geeignet sind. Die gesammelten Fragen wurden in fünf Bereiche unterteilt. Diese wurden unter den Schülern aufgeteilt. Als nächstes haben wir die Fragen formuliert und zusammengetragen. Wir haben uns aufgrund der Vorteile für den standardisierten Fragebogen entschieden. Der erste Fragebogenentwurf wurde mit den Fachpraxis-Lehrern abgestimmt und danach erneut überarbeitet. Der zweite Testlauf mit einigen Schülern hat bestätigt, dass wir den Fragebogen endgültig so belassen konnten.* FRANCIS BANDELOW

*Mit den Fragebögen waren wir erst Ende November fertig. Wir mussten die Fragebögen für die einzelnen Klassen abzählen, ein Anschreiben für die Lehrer verfassen und alles in einen Umschlag legen und an die Klassen verteilen. Nebenbei haben wir in der Cafeteria eine Sammelbox aufgestellt, so dass die Besucher ihre Meinung auf einem Fragebogen hinterlassen können.* MAJELLA PAUTSCH und SEERWAN GARIS

## 3.2. Stichprobe, Schichtung

Durch das Ziehen einer geschichteten Stichprobe sollte sichergestellt werden, dass die Befragung nicht nur Cafeteria-Besucher, sondern möglichst alle Angehörigen beider Oberstufenzentren erreicht und repräsentiert. Die Schichtung erfolgte dabei vor allem durch die Auswahl von Klassen entsprechend der an den OSZ vertretenen Bildungsgänge. Innerhalb der Bildungsgänge erfolgte die Auswahl von Klassen nach dem Zufallsprinzip.

Für die Klassenbefragung wurden ausgewählt

- **18 Klassen der Emil-Fischer-Schule (EFS):**
  - 5 Klassen der Berufsvorbereitung (IBA, BQL, BV, WKK)
  - 7 Berufsschulklassen
  - 1 Berufsfachschulklasse
  - 1 Fachoberschulklasse
  - 1 Fachschulklasse
  - 3 Kurse des Beruflichen Gymnasiums
- **9 Klassen der Ernst-Litfaß-Schule (ELSe):**
  - 2 Klassen der Berufsvorbereitung (Willkommensklasse, einjährige BFS)
  - 4 Berufsschulklassen
  - 1 Berufsfachschulklasse
  - 1 Fachoberschulklasse
  - 1 Berufsoberschulklasse

Die Klassenlehrer/-innen der ausgewählten Klassen erhielten einen Umschlag mit einer gemäß Klassenbuch bzw. Sekretariatsauskunft abgezählten Anzahl von Fragebögen. Zwei Berufsschulklassen wurden wegen ihres Wochenturnus vorgezogen. Um uns eine Rücklaufkontrolle zu ermöglichen, wurden die Lehrer in einem Anschreiben gebeten, die ausgefüllten Fragebögen möglichst bis zum 14.12.2018 im gleichen Umschlag an uns zurückzuleiten. Für die Rückgabe wurden im Kommunikationsraum der EFS und im Sekretariat der ELSe Sammelboxen aufgestellt.

In den Kollegien der beiden Schulen wurden Fragebögen an alle Lehrkräfte und Mitarbeiter ausgegeben. Zusätzlich konnten sich ab dem 6. Dezember 2018 auch Besucher der Cafeteria an der Befragung mit dort bereitgestellten Fragebögen und Sammelboxen beteiligen.



*Fragebögen und Sammelbox in der Cafeteria*

### **3.3. Rücklauf und Erfassung von Fragebögen**

Die aufgestellten Sammelboxen wurden wöchentlich geleert und der Rücklauf auf einer Liste erfasst. Am 20.12.2018 wurde die Befragung „offiziell“ beendet und die Sammelboxen eingezogen, anschließend trafen auch nur noch vereinzelt Fragebögen bei uns ein.

Insgesamt konnten für diesen Bericht schließlich 332 verwertbare Fragebögen berücksichtigt werden.

#### **Klassenbefragung**

Von den 18 ausgewählten Klassen der Emil-Fischer-Schule beteiligten sich 14 an der Befragung, von den 9 ausgewählten Klassen der Ernst-Litfaß-Schule nur 4. Insgesamt erhielten wir aus der Klassenbefragung 258 Fragebögen von Schülern und Lehrern zurück.

Über die Gründe einer Nichtbeteiligung liegen uns nur in wenigen Fällen Kenntnisse vor, so z. B. Terminprobleme, oder die Klasse hatte erst im Befragungszeitraum mit dem Schulbesuch begonnen.

Als Kuriosum sei vermerkt, dass in einem Fall die Zuordnung der Klasse nicht möglich war, weil die Fragebögen „aus Datenschutzgründen“ ohne den Umschlag mit der Klassenbezeichnung zurückgegeben wurden.

Ursprünglich hatten wir die Absicht, bei einem Ausbleiben von Rückläufen Ersatzklassen des gleichen Bildungsgangs zu befragen, doch wurde dies wegen der nahenden Weihnachtsferien nicht weiter verfolgt.

### Kollegiums- und Cafeteria-Befragung

Etwa 100 weitere Fragebögen erhielten wir aus der Befragung in den Kollegien und in der Cafeteria zurück (aus letzterer nur zehn). Die geringe Beteiligung mag auf den ersten Blick enttäuschend sein, entspricht jedoch weitgehend den Erfahrungswerten aus ähnlich gestalteten „offenen“ Befragungen.

#### Statement aus der Klasse AEV71

*Der erste Eindruck vom Fragebogen-Rücklauf war sehr positiv, da sehr viele verwertbare Fragebögen zu uns zurückkamen. Ich fand es sehr interessant zu sehen, wie viele Schüler und Lehrer mit der Cafeteria insgesamt zufrieden sind. Ich war positiv überrascht und hätte nicht damit gerechnet, dass so viele Fragebögen zusammenkommen, die überwiegend positiv ausgefallen sind, und nur sehr wenige, die das nicht ernst genommen haben. FRANCIS BANDELOW*

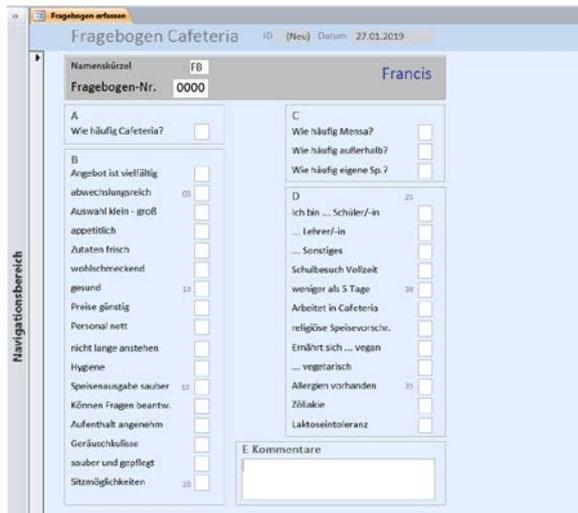
### Sichtung und Erfassung

Alle Fragebögen wurden nach dem Eingang gesichtet, unbenutzte Fragebögen aussortiert und die verbleibenden mit einem Paginierstempel nummeriert. Fielen Fragebögen durch – nach unserer Auffassung – unsinnige Einträge auf oder enthielten sie so wenig verwertbare Aussagen, dass eine weitere Auswertung keinen Sinn ergeben hätte, wurden sie aussortiert und nicht weiter berücksichtigt (in ca. 15 Fällen). Auch die Interviews aus unseren Tests zur Erprobung des Fragebogens blieben unberücksichtigt, da sich die Befragungsinhalte zwischenzeitlich verändert hatten.



#### *Eingangskontrolle und Paginierung der Fragebögen*

Zur leichteren Erfassung der Antworten in eine Datenbank war auf den Fragebögen eine Codierleiste vorhanden, die von uns ausgefüllt wurde. Widersprüche auf den Fragebögen (z. B. mehrere Felder angekreuzt, wo nur ein Feld zulässig war) wurden schon beim Codieren bereinigt. Waren beispielsweise bei der Bewertung durch Schulnoten sowohl eine 2 wie auch eine 3 angekreuzt, berücksichtigten wir den Mittelwert 2,5 und codierten die Antwort als 3.



Zur Erfassung der codierten Werte diente eine Datenbank (Access).

Durch die optische Gestaltung der Erfassungsmaske und mit Feldkontrollen wurde versucht, die Anzahl von Fehlerfassungen möglichst gering zu halten. Fielen (i.d.R. bei späteren Auswertungen) Ungereimtheiten oder Widersprüche auf, wurden die Fragebögen kontrolliert und fehlerfasste Daten korrigiert. Weitere Stichproben zeigten aber, dass die Anzahl fehlerfasster Daten deutlich unter 1 % lag.

### Datenerfassungsmaske

### Datenauswertung

Alle weiteren Auswertungen und die Erstellung von Diagrammen erfolgten mit dem Tabellenkalkulationsprogramm Microsoft Excel.

### Statements aus der Klasse AEV71

*In der letzten Woche vor den Weihnachtsferien haben wir die letzten Umschläge der Klassen wiederbekommen und die Sammelbox in der Cafeteria eingesammelt und schon mal geübt, das alles auszuwerten. Nach den Weihnachtsferien haben wir bis Ende Januar die Fragebögen ausgewertet.*

MAJELLA PAUTSCH UND SEERWAN GARIS

*Erfassung der Fragebögen: Die Datenverarbeitung war recht simpel, da wir eine Maske erstellt haben, in der die Daten nur noch eingetragen werden mussten. Wir haben ca. 360 Fragebögen zurück erhalten. Davon waren 332 für die Auswertung verwertbar. Den Rest haben wir aufgrund von z. B. sehr großer Unvollständigkeit oder unsinnigen Antworten aussortiert. Zuerst haben wir alle Fragebögen nummeriert und sie dann in die Maske eingegeben. Daraus wurde eine Übersicht erstellt mit der wir die Auswertung machen konnten.* FRANCIS BANDELOW

*Die Datenverarbeitung vom Fragebogen war recht einfach und ging schnell, da wir vorher eine Maske erstellt haben, wo wir einfach nur alle Antworten vom Fragebogen eingeben mussten. Die erfassten Fragebögen haben wir in einem Ordner sortiert und sicher verwahrt. Am meisten hat mir dieser Arbeitsschritt gefallen.* LIANA NOACK

*Enttäuschend fand ich die Ergebnisse der Ernst-Litfaß-Schule, da nur wenig ausgefüllte Fragebögen an uns zurückgeleitet worden sind. Da waren die Schüler und Lehrer an unserer Schule (der Emil-Fischer-Schule) viel zuverlässiger und interessierter daran.* SELINA TAKA

### 3.4. Zusammensetzung der erreichten Teilnehmer

Aus dem Rücklauf der Befragung standen insgesamt 332 verwertbare Fragebögen zur Verfügung.

Die Teilnehmer setzen sich folgendermaßen aus Schülern, Lehrern und sonstigen Schulseitigen zusammen:

**Tabelle 3.4.1: Zusammensetzung der Teilnehmer in der Stichprobe**

Status der Befragten	Gesamt	in Prozent
Schüler	250	75,3 %
Lehrer	64	19,3 %
sonstige Schulseitige	18	5,4 %
<b>Summe</b>	<b>332</b>	<b>100,0 %</b>

Da wir annahmen, dass die Nutzungshäufigkeit der Cafeteria auch davon abhängt, wie häufig jemand die Schule besucht, hatten wir die Frage gestellt, ob der Schulbesuch bzw. die Tätigkeit in Vollzeit oder Teilzeit erfolgen. Durch die Schichtung der Stichprobe (Klassenauswahl) wollten wir sicherstellen, dass wir auch diejenigen erreichen, die die Schule – z. B. als Berufsschüler – nur an wenigen Tagen besuchen. In der Stichprobe stammt rund ein Drittel (33,7 %) der Fragebögen von „Teilzeit-Schulseitigen“. Wir gehen deshalb davon aus, dass auch diese Gruppe gut repräsentiert ist.

**Tabelle 3.4.2: Teilnehmer nach Vollzeit/Teilzeit**

Status der Befragten	Gesamt	davon Vollzeit	davon Teilzeit	k. A.
Schüler	250 (= 100 %)	161 (65,4 %)	85 (33,6 %)	5 (2,0 %)
Lehrer	64 (= 100 %)	36 (56,3 %)	25 (39,1 %)	3 (4,7 %)
sonstige Schulseitige	18 (= 100 %)	10 (55,6 %)	3 (16,7 %)	5 (27,8 %)
<b>Summe</b>	<b>332</b> <b>(100 %)</b>	<b>207</b> <b>(62,3 %)</b>	<b>112</b> <b>(33,7 %)</b>	<b>13</b> <b>(3,9 %)</b>

#### Mitarbeiter der Cafeteria

In 22 Fragebögen (6,6 % von 332) gaben Teilnehmer der Befragung an, selbst in der Cafeteria tätig zu sein. Darunter befanden sich 18 Schüler, 2 Lehrer und 2 sonstige Mitarbeiter.

#### 4. Nutzung der Cafeteria und anderer Versorgungsmöglichkeiten

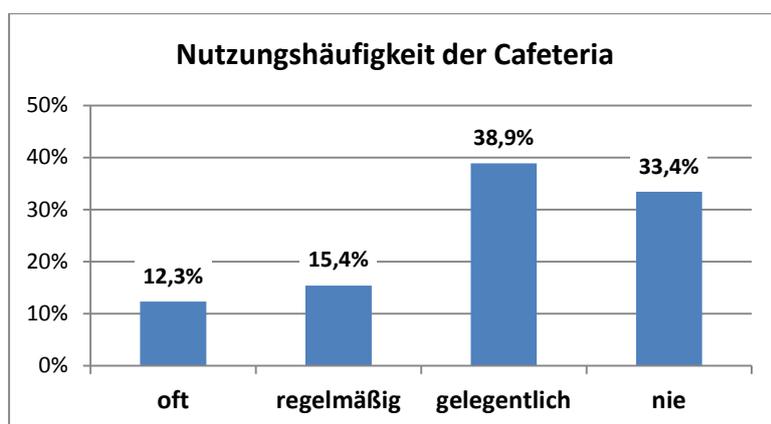
Neben qualitativen Merkmalen kann die Nutzungshäufigkeit der Cafeteria als wichtiges Indiz für die Beliebtheit und die Bewertung des Angebots herangezogen werden. Wir wollten deswegen erfahren, wie oft die Befragten die Cafeteria besuchen und wie oft sie alternative Versorgungsmöglichkeiten nutzen.

Außer der Cafeteria steht den Schulangehörigen eine Mensa zur Versorgung mit Mittagessen zur Verfügung. Im näheren Umfeld der Schule befindet sich zudem ein „Frühstücksladen“ mit Getränken, Gebäck, belegten Brötchen und Baguettes. Etwas weiter entfernt, am U- und S-Bahnhof Wittenau, bieten mehrere Imbisse und Backshops Snacks und weitere Speisenangebote an. Keine Rolle für die Essensversorgung – schon aus Zeit-, vermutlich aber auch aus finanziellen Gründen – scheinen hingegen die Restaurants auf der Oranienburger Straße zu spielen.

Zur Erhebung der jeweiligen Nutzungshäufigkeit wurden im Fragebogen vereinfachend die Antwortmöglichkeiten „oft“, „regelmäßig“, „gelegentlich“, „nie“ angeboten. Dabei nahmen wir in Kauf, dass diese Kategorien vage (interpretationsabhängig) sind und die Auswertungen nur eingeschränkt Rückschlüsse zulassen.

**Tabelle 4.1.: Häufigkeit der Nutzung der Cafeteria**

Teilgruppe	oft	regelmäßig	gelegentlich	nie
Schüler	27 (10,8 %)	40 (16,0 %)	91 (36,4 %)	92 (36,8 %)
Lehrer	13 (20,3 %)	11 (17,2 %)	29 (45,3 %)	11 (17,2 %)
Sonstige	1 (5,6 %)	0 (0,0 %)	9 (50,0 %)	8 (44,4 %)
<b>Alle Befragten</b> (n = 332)	41 (12,3 %)	51 (15,4 %)	129 (38,9 %)	111 (33,4 %)



Der „gelegentliche“ Besuch der Cafeteria stellt die überwiegende Nutzungshäufigkeit dar. 28 % der Befragten nutzen sie „oft“ oder „regelmäßig“ und ein Drittel „nie“.

Bei der Interpretation dieses Ergebnisses und beim Vergleich ist zu berücksichtigen, dass die Cafeteria eingeschränkte Öffnungszeiten hat, während die externen Angebote durchgängig nutzbar sind, also auch vor und nach dem Schulbesuch.

Außerdem zeigte sich erwartungsgemäß, dass die Teilzeit-Schulbesucher die Cafeteria im Vergleich seltener nutzen (43 % „nie“ gegenüber 28 % der Vollzeit-Schulbesucher).

Auch die Länge der Pausen dürfte die Wahl der Versorgung beeinflussen. Obwohl die Ausgabe von Speisen in der Cafeteria durchweg gut organisiert ist und zügig vor sich geht, sind relativ oft längere Warteschlangen zu sehen. Dies schlug sich auch in der Bewertung der Wartezeit und in Kommentaren nieder, die wir auf einigen Fragebögen vorfanden (z. B. mehrfach: „Zweite Kasse einrichten.“).

Wie häufig werden andere Verpflegungsmöglichkeiten genutzt? Während bei der Mensa auffällt, dass etwa die Hälfte der Befragten sie „nie“ nutzt, stellen mitgebrachte Speisen auch für Schüler eine wichtige Verpflegungsart dar. Daneben nimmt aber mehr als ein Drittel der Befragten die Backshops und Imbisse außerhalb der Schule „oft“ oder „regelmäßig“ in Anspruch, bei den Schülern sind es sogar 42 %.

**Tabelle 4.2: Häufigkeit der Nutzung der Mensa**

	oft	regelmäßig	gelegentlich	nie
Schüler	24 (9,8 %)	14 (5,7 %)	82 (33,5 %)	125 (51,0 %)
Lehrer	10 (16,1 %)	9 (14,5 %)	12 (19,4 %)	31 (50,0 %)
Sonstige	1 (5,9 %)	1 (5,9 %)	5 (29,4 %)	10 (58,8 %)
<b>Alle Befragten</b>	35 (10,8 %)	24 (7,4 %)	99 (30,6 %)	166 (51,2 %)

**Tabelle 4.3: Häufigkeit der Nutzung von Angeboten außerhalb (Döner, Backshop...)**

	oft	regelmäßig	gelegentlich	nie
Schüler	64 (25,9 %)	40 (16,2 %)	100 (40,5 %)	43 (17,4 %)
Lehrer	4 (6,6 %)	5 (8,2 %)	21 (34,4 %)	31 (50,8 %)
Sonstige	2 (11,8 %)	1 (5,9 %)	6 (35,3 %)	8 (47,1 %)
<b>Alle Befragten</b>	70 (21,5 %)	46 (14,2 %)	127 (39,1 %)	82 (25,2 %)

**Tabelle 4.4: Häufigkeit der Nutzung von mitgebrachten Speisen**

	oft	regelmäßig	gelegentlich	nie
Schüler	75 (30,5 %)	42 (17,1 %)	68 (27,6 %)	61 (24,8 %)
Lehrer	14 (22,6 %)	11 (17,7 %)	20 (32,3 %)	17 (27,4 %)
Sonstige	3 (17,6 %)	9 (52,9 %)	2 (11,8 %)	3 (17,6 %)
<b>Alle Befragten</b>	92 (28,3 %)	62 (19,1 %)	90 (27,7 %)	81 (24,9 %)

## 5. Besondere Anforderungen an Speisen

Ein relativ großer Prozentsatz der Cafeteria-Besucher (30 %) gibt besondere Anforderungen an die Speisen an. Erfragt wurden die Beachtung von religiösen Speisevorschriften, vegane oder vegetarische Ernährungsweise, aber auch Einschränkungen durch Allergien, Zöliakie oder Laktoseintoleranz.

**Tabelle 5.1 Befragte mit besonderen Speiseanforderungen**

Besondere Anforderungen aufgrund von...	Anzahl	in Prozent
religiösen Speisevorschriften	42	13 %
veganer Ernährung	16	5 %
vegetarischer Ernährung	29	9 %
Allergien	11	3 %
Zöliakie	3	1 %
Laktoseintoleranz	18	5 %
Gesamt (von 332 Befragten) <i>Mehrfachnennung möglich</i>	98	30 %

Einige kritische Kommentare auf den Fragebögen ließen uns zunächst vermuten, dass die Erwartungen dieser Befragten an die Cafeteria nicht erfüllt werden (z. B. „Veganer können selten dort essen.“ „Mehr vegetarisches/veganes Essen.“, „Zu wenig Alternativen ohne Fleisch oder Milchprodukte für Veganer.“ usw.).

Wir haben daraufhin anhand der Notenbewertung geprüft, ob sich die Zufriedenheit der jeweiligen Personengruppen von der allgemein hohen Zufriedenheit aller Befragter unterscheidet, konnten jedoch keine gravierenden Unterschiede feststellen. Im Umkehrschluss lässt sich vermuten, dass besondere Ernährungsgewohnheiten oder -einschränkungen insgesamt keinen großen Einfluss auf die Bewertung der Cafeteria und ihres Angebots haben.

**Tabelle 5.2 Bewertung der Cafeteria (Gesamtnote) im Vergleich**

Gruppe	Gesamtnote Cafeteria	nur Cafeteria-Nutzer „oft“ bis „gelegentlich“
<b>Alle Befragten</b>	<b>2,4</b>	<b>2,3</b>
Beachte religiöse Speisevorschriften	2,5	2,4
vegane Ernährung	2,1	2,0
vegetarische Ernährung	2,5	2,3
Allergien	2,3	2,3
Zöliakie	3,0	2,5
Laktoseintoleranz	2,6	2,4

## 6. Bewertung der Cafeteria

Im folgenden Abschnitt werden die Befragungsergebnisse zu Qualitätsmerkmalen der Cafeteria im Detail dargestellt.

### Untersuchte Qualitätsbereiche

Neben der Nutzungshäufigkeit wurden im Rahmen dieser Befragung folgende Qualitätsbereiche untersucht:

1. Speisenangebot
2. Speisenqualität
3. Bedienung
4. Umgebung

Für den Fragebogen wurden dazu 17 Statements formuliert, die von den Teilnehmern mit Schulnoten von 1 bis 6 bewertet werden sollten, z. B. „Das Angebot der Cafeteria ist vielfältig.“.

### Auswertung und Darstellung der Ergebnisse

Befragte, die das Angebot der Cafeteria nie nutzen bzw. nicht kennen, konnten oft kein Urteil abgeben. Sie kreuzten dann entweder die Spalte „weiß nicht“ an oder ließen gleich alle Bewertungsfelder frei. Um die Darstellung der Ergebnisse übersichtlicher zu gestalten, haben wir die folgenden Auswertungen auf die Teilnehmer beschränkt, die die Cafeteria „oft“, „regelmäßig“ oder „gelegentlich“ nutzen (n = 221 von 332).

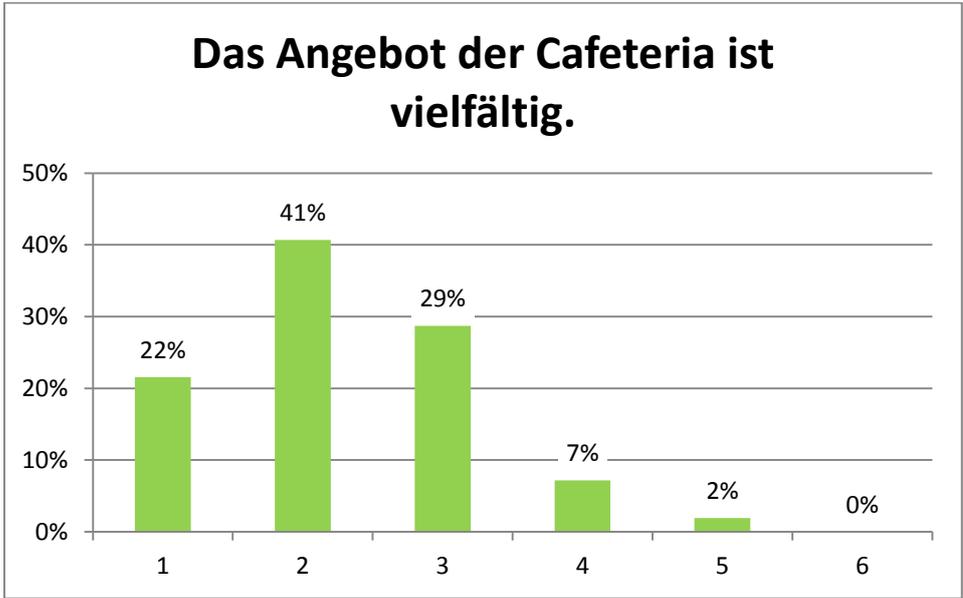
Da es auch bei diesen Befragten zu Antwortausfällen kam, wird bei der tabellarischen Darstellung unter „Gesamt“ die jeweilige Anzahl gültiger Antworten (ohne „weiß nicht“) ausgewiesen. Die Prozentangaben bei der Benotung und in den Diagrammen beziehen sich auf diese, jeweils wechselnde Gesamtzahl gültiger Antworten und nicht auf die Gesamtheit aller Befragungsteilnehmer.

### Kommentare auf Fragebögen

Sofern auf den Fragebögen im dafür vorgesehenen Feld Kommentare vermerkt waren, haben wir versucht, sie dem jeweiligen Bewertungskriterium zuzuordnen (möglichst wörtlich, zum besseren Verständnis z. T. aber sprachlich korrigiert). Gleichlautende Mitteilungen wurden unter Nennung der Anzahl zusammengefasst. Um ihren Zusammenhang nicht zu verfälschen, ist stets der komplette Wortlaut wiedergegeben. Da sich manche Mitteilungen auf mehrere Qualitätsmerkmale beziehen, kommt es dadurch zu Wiederholungen.

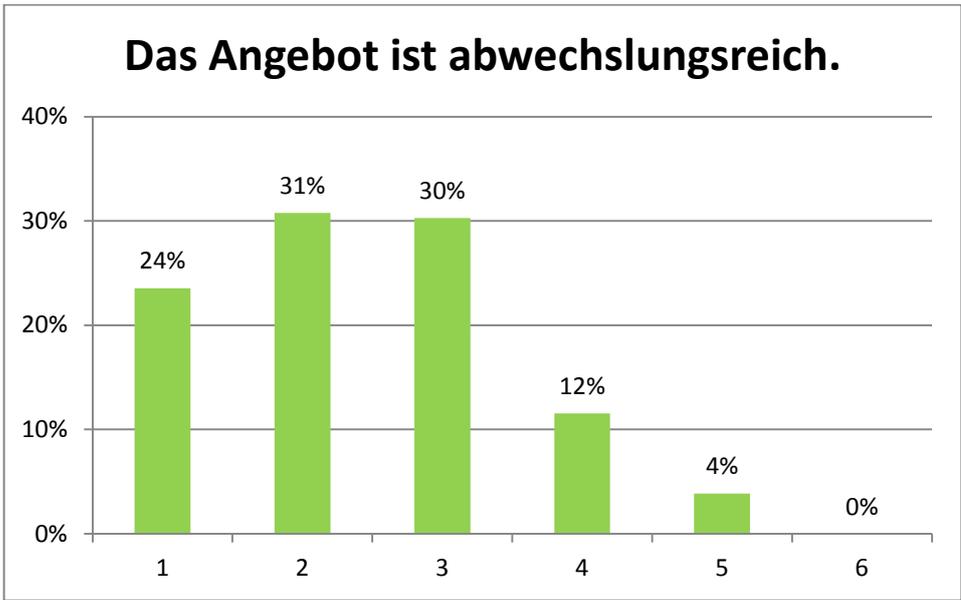
Lob und Kritik zur Cafeteria, die sich keinem Bewertungskriterium zuordnen ließen, werden im Anschluss dargestellt.

## 6.1. Bewertung des Speisenangebots

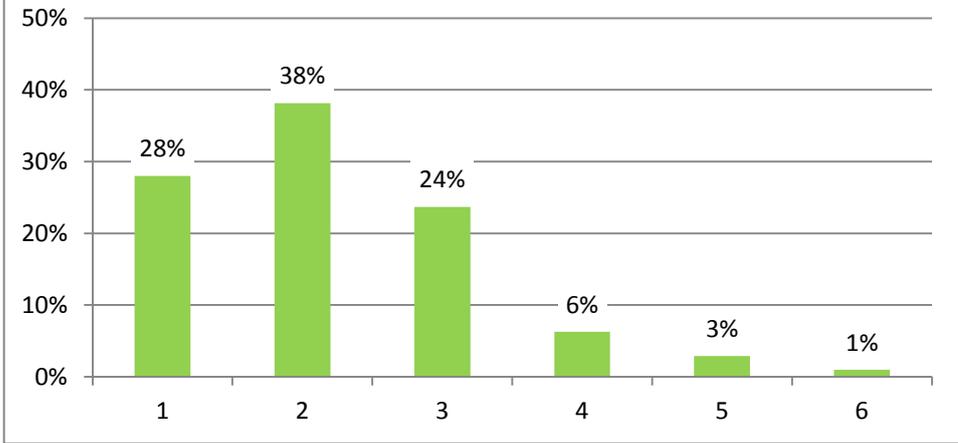
<b>6.1.1</b>	<b>Angebot: Vielfalt</b>																								
Aussage	„Das Angebot der Cafeteria ist vielfältig.“																								
Antwortmöglichkeit	Schulnote von 1 bis 6																								
Datenbasis	Alle Befragten, die die Cafeteria „oft“, „regelmäßig“ oder „gelegentlich“ nutzen. (n = 221)																								
Ergebnis	<b>Durchschnittsnote 2,3</b>																								
Tabelle	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>Anzahl</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>45</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>85</td> <td>41%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>60</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>15</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>4</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td><b>Gesamt</b></td> <td><b>209</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Note	Anzahl	in %	1	45	22%	2	85	41%	3	60	29%	4	15	7%	5	4	2%	6	0	0%	<b>Gesamt</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>
Note	Anzahl	in %																							
1	45	22%																							
2	85	41%																							
3	60	29%																							
4	15	7%																							
5	4	2%																							
6	0	0%																							
<b>Gesamt</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>																							
Diagramm	<p style="text-align: center;"><b>Das Angebot der Cafeteria ist vielfältig.</b></p> 																								
Kommentare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auch Brote ohne Salat anbieten.</li> <li>• Auswahl von Süßspeisen ist super. Mehr Gemüse oder Nudelsalate.</li> <li>• Baguettes gewünscht.</li> <li>• Chicken Wings gewünscht.</li> <li>• Das Angebot ist vielfältig, abwechslungsreich, preiswert. Die Mitarbeiter verkaufen schnell und freundlich.</li> <li>• Fleischlose Kost.</li> <li>• Größere Portionen von Salaten und mehr Salatauswahl statt Süßspeisen (Bulgur und Nudelsalat).</li> <li>• Günstigere Preise und Sucuk.</li> <li>• Gute Auswahl, mehr warme Speisen.</li> </ul>																								

- Gute Teeauswahl und guter Preis.
- Jeden Tag einen frischen Salat. Belegte mit Butter.
- Lasagne mit Fleisch gewünscht.
- Mehr Fleischsorten (Chickennuggets, Sucuk).
- Mehr frische Salate, Schnitzel und Bouletten wären toll, weniger Plastik!
- Mehr frisches Gemüse = mehr Rohkost bzw. Salate. Mehr Portionen am Tag. Ansonsten alles super.
- Mehr Quarkspeisen.
- Mehr Salatauswahl (Couscous, Nudel oder Gemüse) und mehr Vorräte.
- Mehr Stehtische, mehr warmes Essen, Rücksicht auf Veganer/Vegetarier nehmen. Insgesamt sehr gut.
- Mehr vegane Speisen. (2 x)
- Mehr vegetarisches Essen zum Mittag; Müll bitte reduzieren.
- Mehr vegetarisches Essen. Im Vergleich zu früher verbessert.
- Salatangebot ausweiten, ansonsten alles super!
- Veganer können selten dort essen, dickes Minus.
- Veganes Essen.
- Wünsche mir glutenfreie Gemüsesalate mit Olivenöl.
- Wünschenswert wären tägliche Salatangebote.
- Zu wenig Alternativen ohne Fleisch oder Milchprodukte (Käse) für Veganer.
- Zu wenig warmes Essen. Es dauert viel zu lange bis man bedient wird.

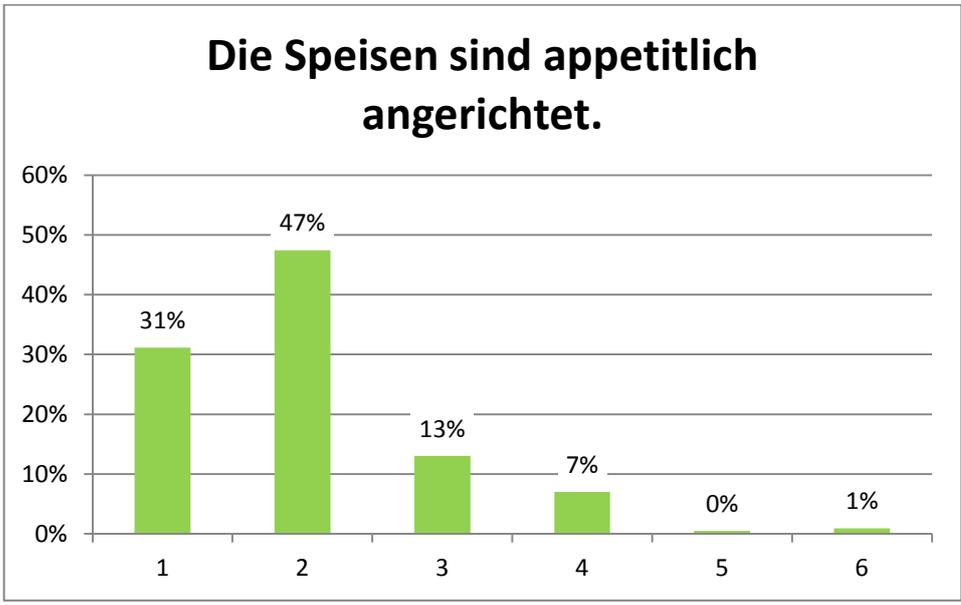
## Bewertung des Speisenangebots

<b>6.1.2</b>	<b>Angebot: Abwechslung</b>																								
Aussage	„Das Angebot ist abwechslungsreich.“																								
Antwortmöglichkeit	Schulnote von 1 bis 6																								
Datenbasis	Alle Befragten, die die Cafeteria „oft“, „regelmäßig“ oder „gelegentlich“ nutzen. (n = 221)																								
Ergebnis	<b>Durchschnittsnote 2,4</b>																								
Tabelle	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>Anzahl</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>49</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>64</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>63</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>24</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>8</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td><b>Gesamt</b></td> <td><b>208</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Note	Anzahl	in %	1	49	24%	2	64	31%	3	63	30%	4	24	12%	5	8	4%	6	0	0%	<b>Gesamt</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>
Note	Anzahl	in %																							
1	49	24%																							
2	64	31%																							
3	63	30%																							
4	24	12%																							
5	8	4%																							
6	0	0%																							
<b>Gesamt</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>																							
Diagramm	<p style="text-align: center;"><b>Das Angebot ist abwechslungsreich.</b></p>  <table border="1"> <caption>Data for the bar chart</caption> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Note	in %	1	24%	2	31%	3	30%	4	12%	5	4%	6	0%										
Note	in %																								
1	24%																								
2	31%																								
3	30%																								
4	12%																								
5	4%																								
6	0%																								
Kommentare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Angebot ist vielfältig, abwechslungsreich, preiswert. Die Mitarbeiter verkaufen schnell und freundlich.</li> <li>• Mehr Abwechslung wäre nicht schlecht.</li> <li>• Super Angebote, nettes Personal, gesund und abwechslungsreich.</li> </ul>																								

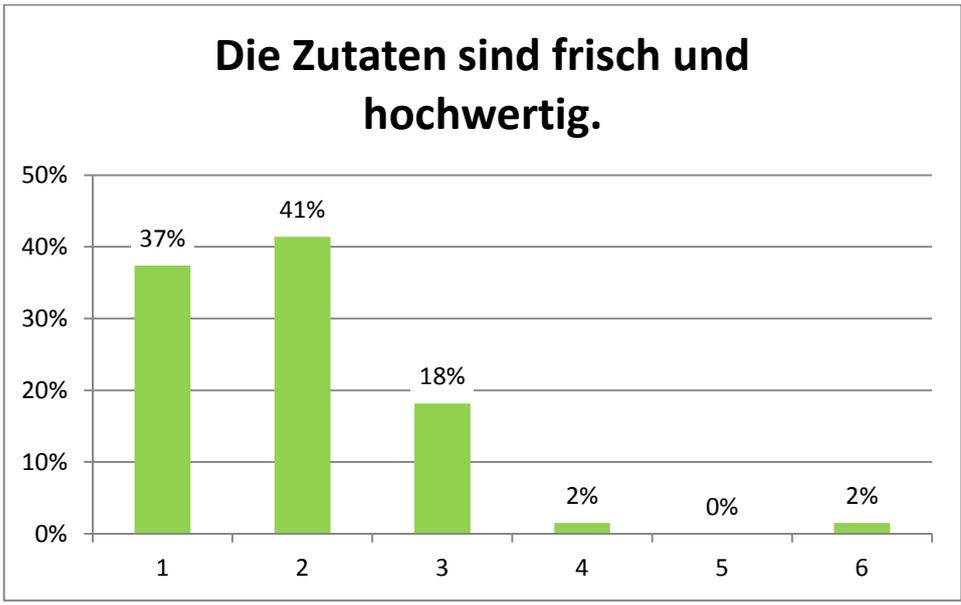
### Bewertung des Speisenangebots

<b>6.1.3</b>	<b>Angebot: Auswahl</b>																								
Aussage	„Eine Auswahl zwischen kleineren und größeren Speisen ist möglich.“																								
Antwortmöglichkeit	Schulnote von 1 bis 6																								
Datenbasis	Alle Befragten, die die Cafeteria „oft“, „regelmäßig“ oder „gelegentlich“ nutzen. (n = 221)																								
Ergebnis	<b>Durchschnittsnote 2,2</b>																								
Tabelle	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>Anzahl</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>58</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>79</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>49</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>13</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>6</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>2</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td><b>Gesamt</b></td> <td><b>207</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Note	Anzahl	in %	1	58	28%	2	79	38%	3	49	24%	4	13	6%	5	6	3%	6	2	1%	<b>Gesamt</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>
Note	Anzahl	in %																							
1	58	28%																							
2	79	38%																							
3	49	24%																							
4	13	6%																							
5	6	3%																							
6	2	1%																							
<b>Gesamt</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>																							
Diagramm	<p style="text-align: center;"><b>Eine Auswahl zwischen kleineren und größeren Speisen ist möglich.</b></p>  <table border="1"> <caption>Data for the bar chart</caption> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Note	in %	1	28%	2	38%	3	24%	4	6%	5	3%	6	1%										
Note	in %																								
1	28%																								
2	38%																								
3	24%																								
4	6%																								
5	3%																								
6	1%																								
Kommentare	(keine)																								

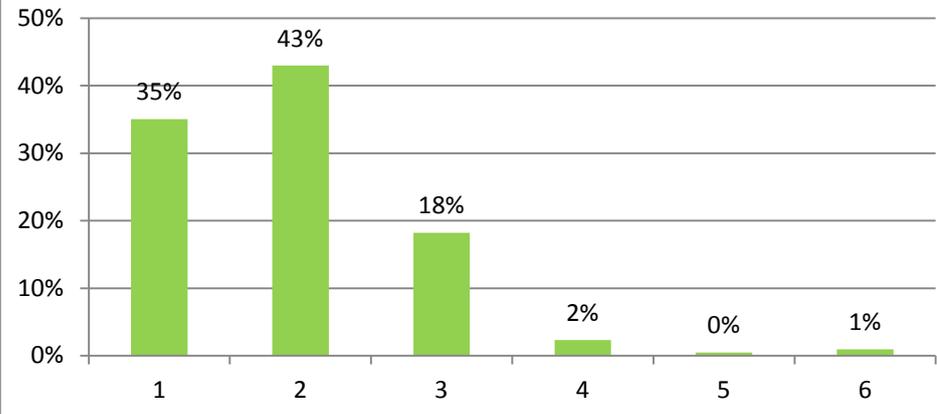
### Bewertung des Speisenangebots

<b>6.1.4</b>	<b>Angebot: Appetitlich</b>																								
Aussage	„Die Speisen sind appetitlich angerichtet.“																								
Antwortmöglichkeit	Schulnote von 1 bis 6																								
Datenbasis	Alle Befragten, die die Cafeteria „oft“, „regelmäßig“ oder „gelegentlich“ nutzen. (n = 221)																								
Ergebnis	<b>Durchschnittsnote 2,0</b>																								
Tabelle	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>Anzahl</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>67</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>102</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>28</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>15</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>1</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>2</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td><b>Gesamt</b></td> <td><b>215</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Note	Anzahl	in %	1	67	31%	2	102	47%	3	28	13%	4	15	7%	5	1	0%	6	2	1%	<b>Gesamt</b>	<b>215</b>	<b>100%</b>
Note	Anzahl	in %																							
1	67	31%																							
2	102	47%																							
3	28	13%																							
4	15	7%																							
5	1	0%																							
6	2	1%																							
<b>Gesamt</b>	<b>215</b>	<b>100%</b>																							
Diagramm	<p style="text-align: center;"><b>Die Speisen sind appetitlich angerichtet.</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Note	in %	1	31%	2	47%	3	13%	4	7%	5	0%	6	1%										
Note	in %																								
1	31%																								
2	47%																								
3	13%																								
4	7%																								
5	0%																								
6	1%																								
Kommentare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Speisen und Snacks sehr lecker, ansprechend. Ihr leistet guten Job.</li> </ul>																								

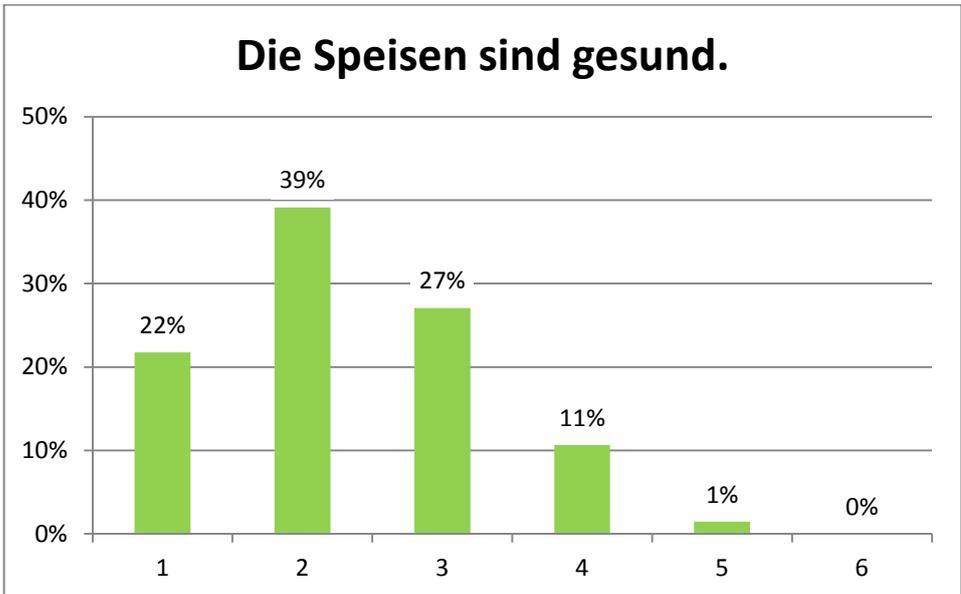
## 6.2. Bewertung der Speisenqualität

<b>6.2.1</b>	<b>Speisenqualität: Frisch und hochwertig</b>																								
Aussage	„Die Zutaten sind frisch und hochwertig.“																								
Antwortmöglichkeit	Schulnote von 1 bis 6																								
Datenbasis	Alle Befragten, die die Cafeteria „oft“, „regelmäßig“ oder „gelegentlich“ nutzen. (n = 221)																								
Ergebnis	<b>Durchschnittsnote 1,9</b>																								
Tabelle	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>Anzahl</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>74</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>82</td> <td>41%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>36</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>3</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>3</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td><b>Gesamt</b></td> <td><b>198</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Note	Anzahl	in %	1	74	37%	2	82	41%	3	36	18%	4	3	2%	5	0	0%	6	3	2%	<b>Gesamt</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>
Note	Anzahl	in %																							
1	74	37%																							
2	82	41%																							
3	36	18%																							
4	3	2%																							
5	0	0%																							
6	3	2%																							
<b>Gesamt</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>																							
Diagramm	<p style="text-align: center;"><b>Die Zutaten sind frisch und hochwertig.</b></p>  <table border="1"> <caption>Data for the bar chart</caption> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>41%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Note	in %	1	37%	2	41%	3	18%	4	2%	5	0%	6	2%										
Note	in %																								
1	37%																								
2	41%																								
3	18%																								
4	2%																								
5	0%																								
6	2%																								
Kommentare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mehr frisches Gemüse.</li> <li>• Sehr gutes Essen.</li> </ul>																								

## Bewertung der Speisenqualität

<b>6.2.2</b>	<b>Speisenqualität: Wohlschmeckend</b>																								
Aussage	„Die Speisen sind wohlschmeckend zubereitet.“																								
Antwortmöglichkeit	Schulnote von 1 bis 6																								
Datenbasis	Alle Befragten, die die Cafeteria „oft“, „regelmäßig“ oder „gelegentlich“ nutzen. (n = 221)																								
Ergebnis	<b>Durchschnittsnote 1,9</b>																								
Tabelle	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>Anzahl</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>75</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>92</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>39</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>5</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>1</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>2</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td><b>Gesamt</b></td> <td><b>214</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Note	Anzahl	in %	1	75	35%	2	92	43%	3	39	18%	4	5	2%	5	1	0%	6	2	1%	<b>Gesamt</b>	<b>214</b>	<b>100%</b>
Note	Anzahl	in %																							
1	75	35%																							
2	92	43%																							
3	39	18%																							
4	5	2%																							
5	1	0%																							
6	2	1%																							
<b>Gesamt</b>	<b>214</b>	<b>100%</b>																							
Diagramm	<p style="text-align: center;"><b>Die Speisen sind wohlschmeckend zubereitet.</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Note	in %	1	35%	2	43%	3	18%	4	2%	5	0%	6	1%										
Note	in %																								
1	35%																								
2	43%																								
3	18%																								
4	2%																								
5	0%																								
6	1%																								
Kommentare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brötchen zu hart.</li> <li>• Dessert meistens super.</li> <li>• Essen schmeckt sehr gut.</li> <li>• Lecker!</li> <li>• Schmeckt! (3 x)</li> <li>• Sehr gutes Essen.</li> <li>• Speisen und Snacks sehr lecker, ansprechend. Ihr leistet guten Job.</li> <li>• Super Karottenkuchen „Rübli“ = mehr davon! Längere Öffnungszeiten und eine zweite Schlange.</li> </ul>																								

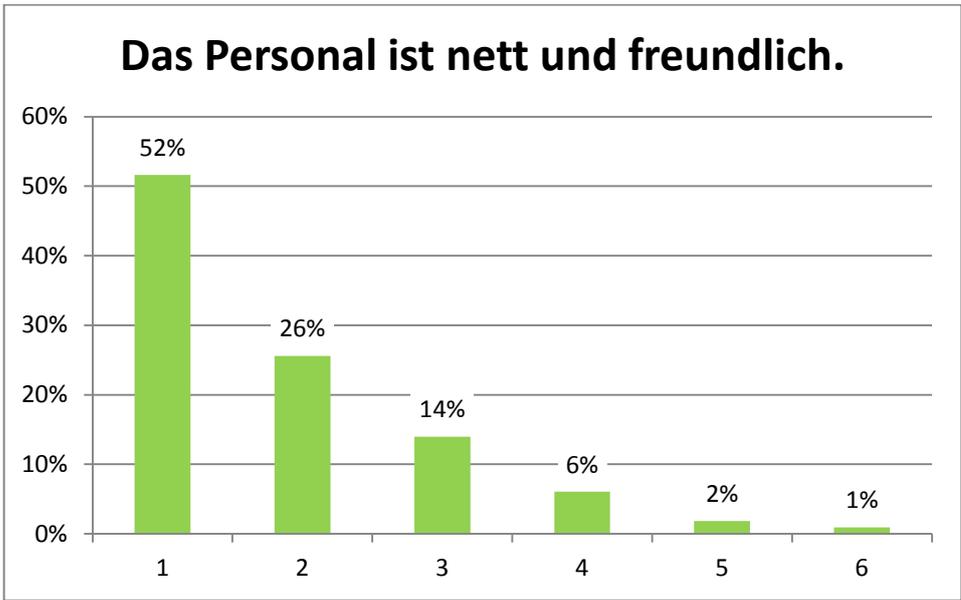
### Bewertung der Speisenqualität

<b>6.2.3</b>	<b>Speisenqualität: Gesund</b>																								
Aussage	„Die Speisen sind gesund.“																								
Antwortmöglichkeit	Schulnote von 1 bis 6																								
Datenbasis	Alle Befragten, die die Cafeteria „oft“, „regelmäßig“ oder „gelegentlich“ nutzen. (n = 221)																								
Ergebnis	<b>Durchschnittsnote 2,3</b>																								
Tabelle	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>Anzahl</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>45</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>81</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>56</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>22</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>3</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td><b>Gesamt</b></td> <td><b>207</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Note	Anzahl	in %	1	45	22%	2	81	39%	3	56	27%	4	22	11%	5	3	1%	6	0	0%	<b>Gesamt</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>
Note	Anzahl	in %																							
1	45	22%																							
2	81	39%																							
3	56	27%																							
4	22	11%																							
5	3	1%																							
6	0	0%																							
<b>Gesamt</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>																							
Diagramm	<p style="text-align: center;"><b>Die Speisen sind gesund.</b></p>  <table border="1"> <caption>Data for 'Die Speisen sind gesund.' Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Note	in %	1	22%	2	39%	3	27%	4	11%	5	1%	6	0%										
Note	in %																								
1	22%																								
2	39%																								
3	27%																								
4	11%																								
5	1%																								
6	0%																								
Kommentare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Super Angebote, nettes Personal, gesund und abwechslungsreich.</li> </ul>																								

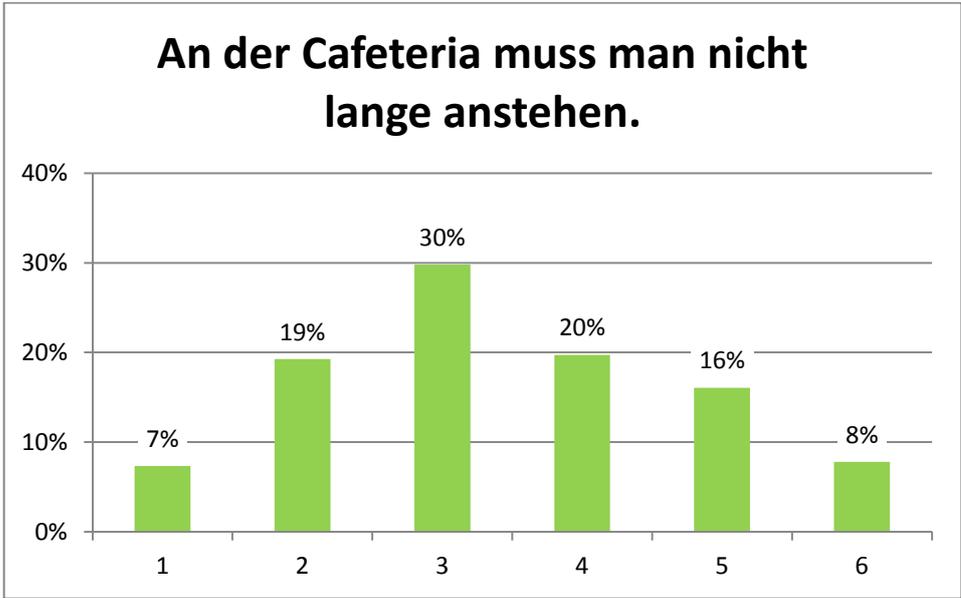
## Bewertung der Speisenqualität

6.2.4	Speisenqualität: Preise																								
Aussage	„Die Preise sind günstig.“																								
Antwortmöglichkeit	Schulnote von 1 bis 6																								
Datenbasis	Alle Befragten, die die Cafeteria „oft“, „regelmäßig“ oder „gelegentlich“ nutzen. (n = 221)																								
Ergebnis	<b>Durchschnittsnote 1,9</b>																								
Tabelle	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>Anzahl</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>102</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>59</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>34</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>13</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>3</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>5</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td><b>Gesamt</b></td> <td><b>216</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Note	Anzahl	in %	1	102	47%	2	59	27%	3	34	16%	4	13	6%	5	3	1%	6	5	2%	<b>Gesamt</b>	<b>216</b>	<b>100%</b>
Note	Anzahl	in %																							
1	102	47%																							
2	59	27%																							
3	34	16%																							
4	13	6%																							
5	3	1%																							
6	5	2%																							
<b>Gesamt</b>	<b>216</b>	<b>100%</b>																							
Diagramm	<p style="text-align: center;"><b>Die Preise sind günstig.</b></p>  <table border="1"> <caption>Data for 'Die Preise sind günstig.' bar chart</caption> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Note	in %	1	47%	2	27%	3	16%	4	6%	5	1%	6	2%										
Note	in %																								
1	47%																								
2	27%																								
3	16%																								
4	6%																								
5	1%																								
6	2%																								
Kommentare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Angebot ist vielfältig, abwechslungsreich, preiswert. Die Mitarbeiter verkaufen schnell und freundlich.</li> <li>• Gute Teeauswahl und guter Preis.</li> <li>• Preis ist zu hoch.</li> <li>• Preise nicht erhöhen.</li> <li>• Super Preise. (2 x)</li> <li>• Wünscht günstigere Preise und Sucuk.</li> </ul>																								

### 6.3. Bewertung der Bedienung

<b>6.3.1</b>	<b>Bedienung: Personal</b>																								
Aussage	„Das Personal ist nett und freundlich.“																								
Antwortmöglichkeit	Schulnote von 1 bis 6																								
Datenbasis	Alle Befragten, die die Cafeteria „oft“, „regelmäßig“ oder „gelegentlich“ nutzen. (n = 221)																								
Ergebnis	<b>Durchschnittsnote 1,8</b>																								
Tabelle	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>Anzahl</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>111</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>55</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>30</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>13</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>4</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>2</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td><b>Gesamt</b></td> <td><b>215</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Note	Anzahl	in %	1	111	52%	2	55	26%	3	30	14%	4	13	6%	5	4	2%	6	2	1%	<b>Gesamt</b>	<b>215</b>	<b>100%</b>
Note	Anzahl	in %																							
1	111	52%																							
2	55	26%																							
3	30	14%																							
4	13	6%																							
5	4	2%																							
6	2	1%																							
<b>Gesamt</b>	<b>215</b>	<b>100%</b>																							
Diagramm	<p style="text-align: center;"><b>Das Personal ist nett und freundlich.</b></p>  <table border="1"> <caption>Data for Bar Chart: Das Personal ist nett und freundlich.</caption> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Note	in %	1	52%	2	26%	3	14%	4	6%	5	2%	6	1%										
Note	in %																								
1	52%																								
2	26%																								
3	14%																								
4	6%																								
5	2%																								
6	1%																								
Kommentare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Angebot ist vielfältig, abwechslungsreich, preiswert. Die Mitarbeiter verkaufen schnell und freundlich.</li> <li>• Durfte mir den Kuchen nicht aussuchen.</li> <li>• Engagement der Schüler ist lobenswert.</li> <li>• Nettes Personal.</li> <li>• Super Angebote, nettes Personal, gesund und abwechslungsreich.</li> <li>• Super Preise. Nettes Personal.</li> <li>• Tolles Team. Weiter so!</li> </ul>																								

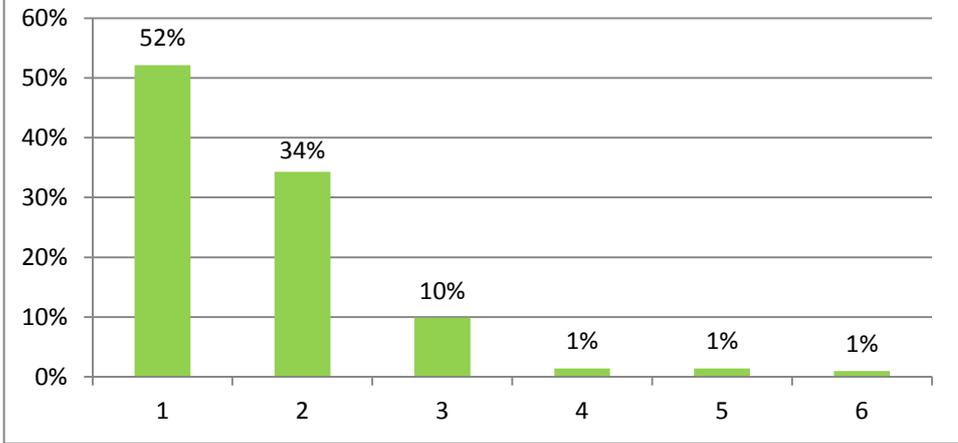
### Bewertung der Bedienung

<b>6.3.2</b>	<b>Bedienung: Anstehen</b>																								
Aussage	„An der Cafeteria muss man nicht lange anstehen.“																								
Antwortmöglichkeit	Schulnote von 1 bis 6																								
Datenbasis	Alle Befragten, die die Cafeteria „oft“, „regelmäßig“ oder „gelegentlich“ nutzen. (n = 221)																								
Ergebnis	<b>Durchschnittsnote 3,4</b>																								
Tabelle	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>Anzahl</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>16</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>42</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>65</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>43</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>35</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>17</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td><b>Gesamt</b></td> <td><b>218</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Note	Anzahl	in %	1	16	7%	2	42	19%	3	65	30%	4	43	20%	5	35	16%	6	17	8%	<b>Gesamt</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>
Note	Anzahl	in %																							
1	16	7%																							
2	42	19%																							
3	65	30%																							
4	43	20%																							
5	35	16%																							
6	17	8%																							
<b>Gesamt</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>																							
Diagramm	<p style="text-align: center;"><b>An der Cafeteria muss man nicht lange anstehen.</b></p> 																								
Kommentare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2. Kasse wird gewünscht.</li> <li>• Lange anstehen, sollte schneller gehen.</li> <li>• Noch mehr Kassen.</li> <li>• Super Karottenkuchen „Rübli“ = mehr davon! Längere Öffnungszeiten und eine zweite Schlange.</li> <li>• Unbedingt eine zweite Schlange! Längere Öffnungszeiten.</li> <li>• Zu wenig warmes Essen. Es dauert viel zu lange bis man bedient wird.</li> </ul>																								

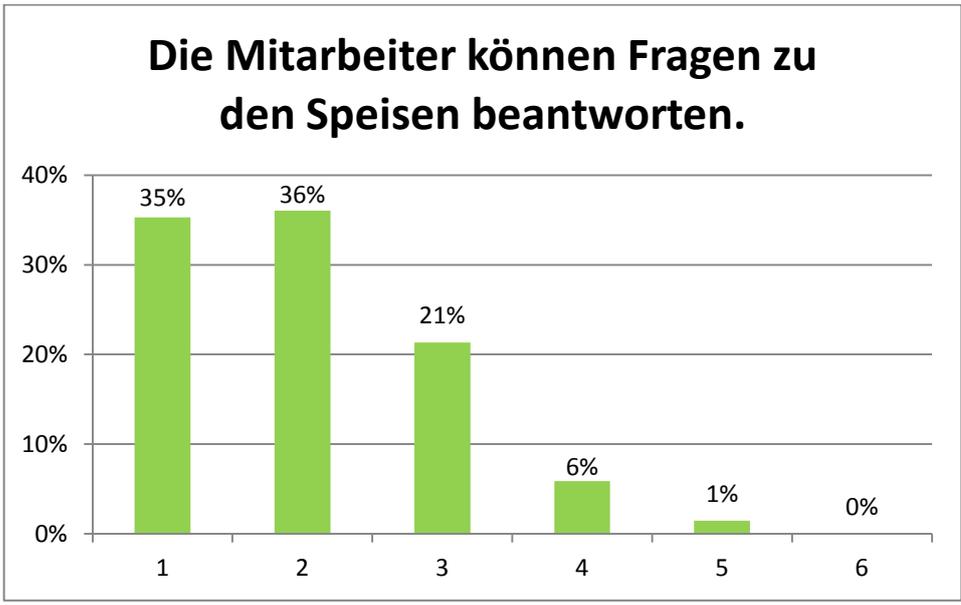
### Bewertung der Bedienung

6.3.3	Bedienung: Hygiene																								
Aussage	„Das Personal achtet auf Hygiene.“																								
Antwortmöglichkeit	Schulnote von 1 bis 6																								
Datenbasis	Alle Befragten, die die Cafeteria „oft“, „regelmäßig“ oder „gelegentlich“ nutzen. (n = 221)																								
Ergebnis	<b>Durchschnittsnote 1,8</b>																								
Tabelle	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>Anzahl</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>101</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>59</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>19</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>8</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>3</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>4</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td><b>Gesamt</b></td> <td><b>194</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Note	Anzahl	in %	1	101	52%	2	59	30%	3	19	10%	4	8	4%	5	3	2%	6	4	2%	<b>Gesamt</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>
Note	Anzahl	in %																							
1	101	52%																							
2	59	30%																							
3	19	10%																							
4	8	4%																							
5	3	2%																							
6	4	2%																							
<b>Gesamt</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>																							
Diagramm	<p style="text-align: center;"><b>Das Personal achtet auf Hygiene.</b></p> <table border="1"> <caption>Data for Bar Chart: Das Personal achtet auf Hygiene.</caption> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Note	in %	1	52%	2	30%	3	10%	4	4%	5	2%	6	2%										
Note	in %																								
1	52%																								
2	30%																								
3	10%																								
4	4%																								
5	2%																								
6	2%																								
Kommentare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitte Handschuhe zum Zubereiten verwenden. (2 x)</li> <li>• Bitte unterlassen Sie, wenn es denn so ist, das Reinspucken in die Nudeln.</li> <li>• Nicht ins Essen spucken.</li> <li>• Nicht reinspucken in das Essen.</li> </ul>																								

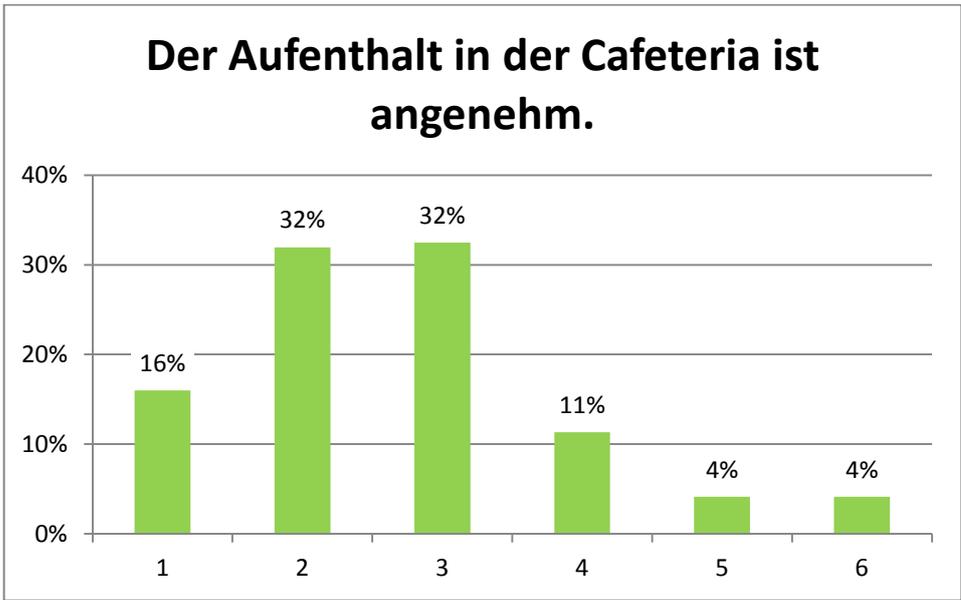
### Bewertung der Bedienung

6.3.4	Bedienung: Speisenausgabe																								
Aussage	„Die Speisenausgabe ist sauber und gepflegt.“																								
Antwortmöglichkeit	Schulnote von 1 bis 6																								
Datenbasis	Alle Befragten, die die Cafeteria „oft“, „regelmäßig“ oder „gelegentlich“ nutzen. (n = 221)																								
Ergebnis	<b>Durchschnittsnote 1,7</b>																								
Tabelle	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>Anzahl</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>111</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>73</td> <td>34%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>21</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>3</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>3</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>2</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td><b>Gesamt</b></td> <td><b>213</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Note	Anzahl	in %	1	111	52%	2	73	34%	3	21	10%	4	3	1%	5	3	1%	6	2	1%	<b>Gesamt</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>
Note	Anzahl	in %																							
1	111	52%																							
2	73	34%																							
3	21	10%																							
4	3	1%																							
5	3	1%																							
6	2	1%																							
<b>Gesamt</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>																							
Diagramm	<p style="text-align: center;"><b>Die Speisenausgabe ist sauber und gepflegt.</b></p>  <table border="1"> <caption>Data for the bar chart</caption> <thead> <tr> <th>Rating</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>34%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Rating	Percentage	1	52%	2	34%	3	10%	4	1%	5	1%	6	1%										
Rating	Percentage																								
1	52%																								
2	34%																								
3	10%																								
4	1%																								
5	1%																								
6	1%																								
Kommentare	(keine)																								

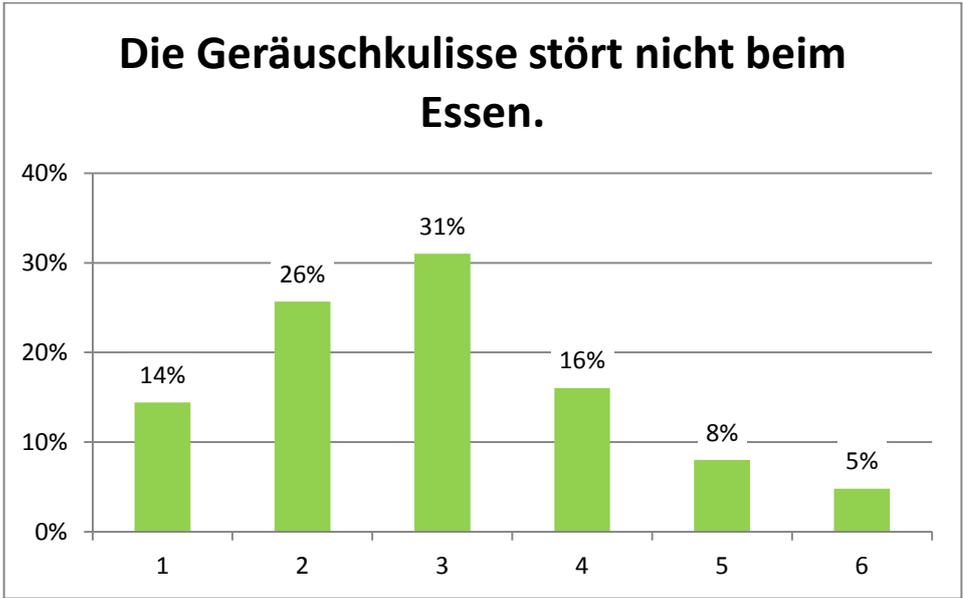
### Bewertung der Bedienung

<b>6.3.5</b>	<b>Bedienung: Fragen</b>																								
Aussage	„Die Mitarbeiter können Fragen zu den Speisen beantworten.“																								
Antwortmöglichkeit	Schulnote von 1 bis 6																								
Datenbasis	Alle Befragten, die die Cafeteria „oft“, „regelmäßig“ oder „gelegentlich“ nutzen. (n = 221)																								
Ergebnis	<b>Durchschnittsnote 2,0</b>																								
Tabelle	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>Anzahl</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>48</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>49</td> <td>36%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>29</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>8</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>2</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td><b>Gesamt</b></td> <td><b>136</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Note	Anzahl	in %	1	48	35%	2	49	36%	3	29	21%	4	8	6%	5	2	1%	6	0	0%	<b>Gesamt</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>
Note	Anzahl	in %																							
1	48	35%																							
2	49	36%																							
3	29	21%																							
4	8	6%																							
5	2	1%																							
6	0	0%																							
<b>Gesamt</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>																							
Diagramm	<p style="text-align: center;"><b>Die Mitarbeiter können Fragen zu den Speisen beantworten.</b></p>  <table border="1"> <caption>Data for the bar chart</caption> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>36%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Note	in %	1	35%	2	36%	3	21%	4	6%	5	1%	6	0%										
Note	in %																								
1	35%																								
2	36%																								
3	21%																								
4	6%																								
5	1%																								
6	0%																								
Kommentare	(keine)																								

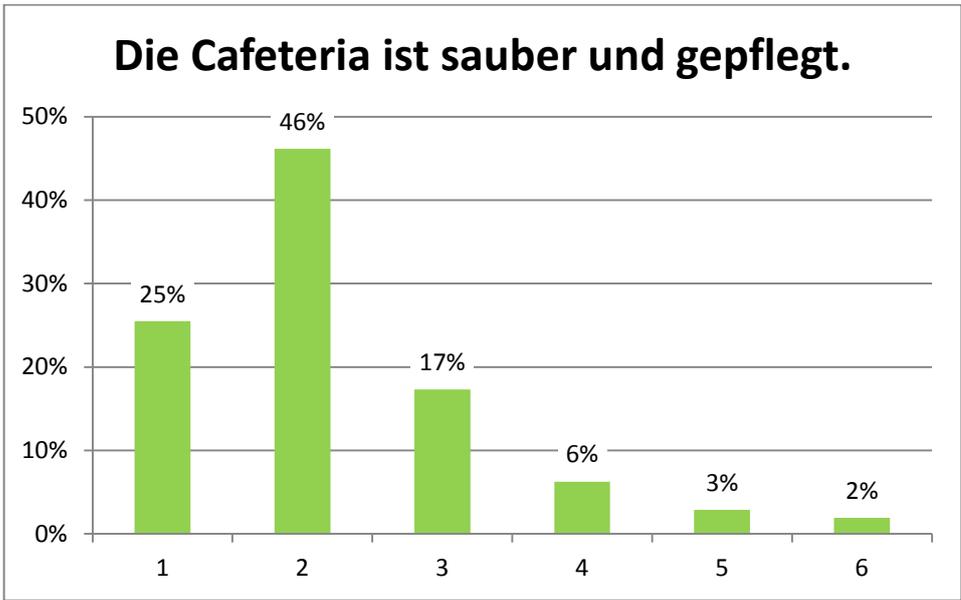
### 6.4. Bewertung der Aufenthaltsqualität

<b>6.4.1</b>	<b>Aufenthaltsqualität: Aufenthalt angenehm</b>																								
Aussage	„Der Aufenthalt in der Cafeteria ist angenehm.“																								
Antwortmöglichkeit	Schulnote von 1 bis 6																								
Datenbasis	Alle Befragten, die die Cafeteria „oft“, „regelmäßig“ oder „gelegentlich“ nutzen. (n = 221)																								
Ergebnis	<b>Durchschnittsnote 2,7</b>																								
Tabelle	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>Anzahl</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>31</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>62</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>63</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>22</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>8</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>8</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td><b>Gesamt</b></td> <td><b>194</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Note	Anzahl	in %	1	31	16%	2	62	32%	3	63	32%	4	22	11%	5	8	4%	6	8	4%	<b>Gesamt</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>
Note	Anzahl	in %																							
1	31	16%																							
2	62	32%																							
3	63	32%																							
4	22	11%																							
5	8	4%																							
6	8	4%																							
<b>Gesamt</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>																							
Diagramm	<p style="text-align: center;"><b>Der Aufenthalt in der Cafeteria ist angenehm.</b></p>  <table border="1"> <caption>Data for Bar Chart: Der Aufenthalt in der Cafeteria ist angenehm.</caption> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Note	in %	1	16%	2	32%	3	32%	4	11%	5	4%	6	4%										
Note	in %																								
1	16%																								
2	32%																								
3	32%																								
4	11%																								
5	4%																								
6	4%																								
Kommentare	(keine)																								

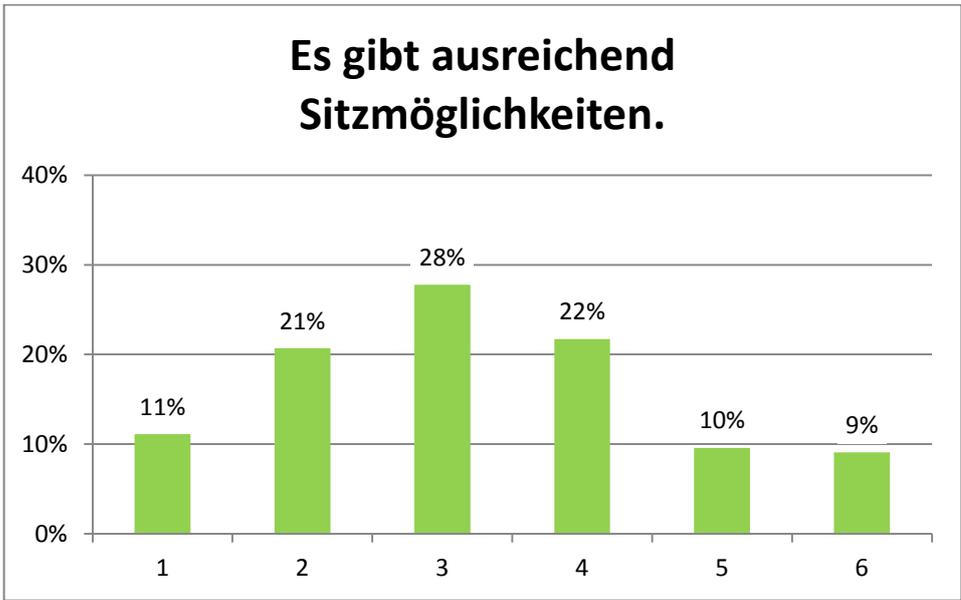
### Bewertung der Aufenthaltsqualität

<b>6.4.2</b>	<b>Aufenthaltsqualität: Geräuschkulisse</b>																								
Aussage	„Die Geräuschkulisse stört nicht beim Essen.“																								
Antwortmöglichkeit	Schulnote von 1 bis 6																								
Datenbasis	Alle Befragten, die die Cafeteria „oft“, „regelmäßig“ oder „gelegentlich“ nutzen. (n = 221)																								
Ergebnis	<b>Durchschnittsnote 2,9</b>																								
Tabelle	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>Anzahl</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>27</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>48</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>58</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>30</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>15</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>9</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td><b>Gesamt</b></td> <td><b>187</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Note	Anzahl	in %	1	27	14%	2	48	26%	3	58	31%	4	30	16%	5	15	8%	6	9	5%	<b>Gesamt</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>
Note	Anzahl	in %																							
1	27	14%																							
2	48	26%																							
3	58	31%																							
4	30	16%																							
5	15	8%																							
6	9	5%																							
<b>Gesamt</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>																							
Diagramm	<p style="text-align: center;"><b>Die Geräuschkulisse stört nicht beim Essen.</b></p>  <table border="1"> <caption>Data for the bar chart</caption> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	Note	in %	1	14%	2	26%	3	31%	4	16%	5	8%	6	5%										
Note	in %																								
1	14%																								
2	26%																								
3	31%																								
4	16%																								
5	8%																								
6	5%																								
Kommentare	(keine)																								

### Bewertung der Aufenthaltsqualität

<b>6.4.3</b>	<b>Aufenthaltsqualität: Sauber</b>																								
Aussage	„Die Cafeteria ist sauber und gepflegt.“																								
Antwortmöglichkeit	Schulnote von 1 bis 6																								
Datenbasis	Alle Befragten, die die Cafeteria „oft“, „regelmäßig“ oder „gelegentlich“ nutzen. (n = 221)																								
Ergebnis	<b>Durchschnittsnote 2,2</b>																								
Tabelle	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>Anzahl</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>53</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>96</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>36</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>13</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>6</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>4</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td><b>Gesamt</b></td> <td><b>208</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Note	Anzahl	in %	1	53	25%	2	96	46%	3	36	17%	4	13	6%	5	6	3%	6	4	2%	<b>Gesamt</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>
Note	Anzahl	in %																							
1	53	25%																							
2	96	46%																							
3	36	17%																							
4	13	6%																							
5	6	3%																							
6	4	2%																							
<b>Gesamt</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>																							
Diagramm	<p style="text-align: center;"><b>Die Cafeteria ist sauber und gepflegt.</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Note	in %	1	25%	2	46%	3	17%	4	6%	5	3%	6	2%										
Note	in %																								
1	25%																								
2	46%																								
3	17%																								
4	6%																								
5	3%																								
6	2%																								
Kommentare	(keine)																								

### Bewertung der Aufenthaltsqualität

<b>6.4.4</b>	<b>Aufenthaltsqualität: Sitzmöglichkeiten</b>																								
Aussage	„Es gibt ausreichend Sitzmöglichkeiten.“																								
Antwortmöglichkeit	Schulnote von 1 bis 6																								
Datenbasis	Alle Befragten, die die Cafeteria „oft“, „regelmäßig“ oder „gelegentlich“ nutzen. (n = 221)																								
Ergebnis	<b>Durchschnittsnote 3,3</b>																								
Tabelle	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>Anzahl</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>22</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>41</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>55</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>43</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>19</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>18</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td><b>Gesamt</b></td> <td><b>198</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	Note	Anzahl	in %	1	22	11%	2	41	21%	3	55	28%	4	43	22%	5	19	10%	6	18	9%	<b>Gesamt</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>
Note	Anzahl	in %																							
1	22	11%																							
2	41	21%																							
3	55	28%																							
4	43	22%																							
5	19	10%																							
6	18	9%																							
<b>Gesamt</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>																							
Diagramm	<p style="text-align: center;"><b>Es gibt ausreichend Sitzmöglichkeiten.</b></p>  <table border="1"> <caption>Data for the bar chart</caption> <thead> <tr> <th>Note</th> <th>in %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>9%</td> </tr> </tbody> </table>	Note	in %	1	11%	2	21%	3	28%	4	22%	5	10%	6	9%										
Note	in %																								
1	11%																								
2	21%																								
3	28%																								
4	22%																								
5	10%																								
6	9%																								
Kommentare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mehr Stehtische, mehr warmes Essen, Rücksicht auf Veganer/Vegetarier nehmen. Insgesamt sehr gut.</li> <li>• Zu wenig Sitzmöglichkeiten/Sitzplätze. (3 x)</li> </ul>																								

### 6.5. Weitere Kommentare auf Fragebögen

Die folgenden Kommentare ließen sich nicht eindeutig den zuvor dargestellten Qualitätsmerkmalen zuordnen. Wir haben Sie in Lob und Kritik unterteilt.

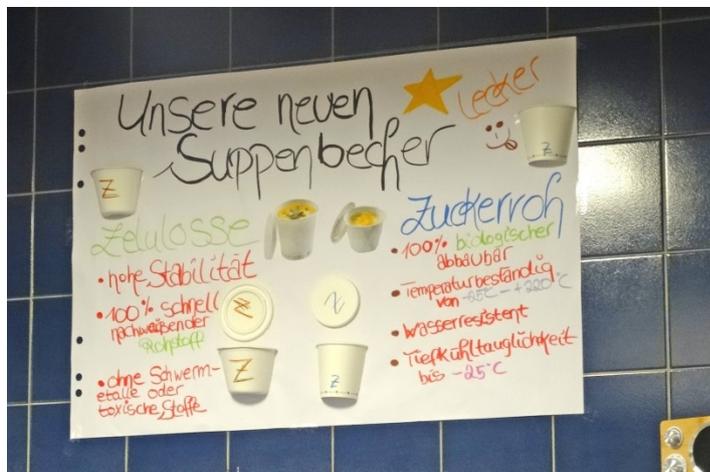
Einerseits wurde erfreulich häufig allgemeine Zufriedenheit mit der Cafeteria bekundet. Daneben stellen sechs kritische Kommentare zum Einsatz von Verpackungsmaterial einen Schwerpunkt dar.

#### Lob

Alles okay. (2 x)
Alles tipp topp.
Ein Lob für alle, die die Ausbildungscafeteria in Gang gebracht haben und sie so laufen lassen. Respekt!
Gut. (2 x) bzw. Ganz gut. (1 x) bzw. Sehr gut. (2 x)
Schön, dass es euch gibt!
Seit der Neueröffnung super.
Super.
Thumb up!
Weiter so. (4 x)
Zufrieden. (1 x) bzw. Voll und ganz zufrieden. (1 x)

#### Kritik

Fast super! Die Speisen sind deutlich vor Pausenende ausverkauft.
Hauptgericht zu schnell verkauft.
Mehr Blick auf die Nachhaltigkeit bitte.
Optimierungspotenzial: Qualität Kaffee; Einsatz vom Verpackungsmaterial.
Weniger Plastik.
Weniger Verpackungsmaterial verbrauchen bitte.
Weniger Verpackungsmüll -> evt. Pfandsystem; Essen nur in den Pausen verkaufen.
Weniger Verpackungsmüll.



Januar 2019: Das Problem Verpackungsmüll wird inzwischen bereits aktiv angegangen...

## 7. Anhang

## 7.1. Fragebogen der Cafeteria-Befragung



# Umfrage zum E3-Café

Mit diesem Fragebogen wollen wir erfahren, wie Sie die Qualität der Cafeteria bewerten.  
Die Mitarbeiter würden sich über ein Feedback freuen! Die Auswertung erfolgt anonym.

### Nutzung der Cafeteria.

Bitte eine Antwortmöglichkeit ankreuzen.

Wie häufig nutzen Sie die Cafeteria?  oft  regelmäßig  gelegentlich  nie

A

### Bewertung der Cafeteria.

Bitte kreuzen Sie pro Frage eine Schulnote von 1 bis 6 an.

	1	2	3	4	5	6	weiß nicht	
Das Angebot der Cafeteria ist vielfältig.	1	2	3	4	5	6		
Das Angebot ist abwechslungsreich.	1	2	3	4	5	6		5
Eine Auswahl zwischen kleineren und größeren Speisen ist möglich.	1	2	3	4	5	6		
Die Speisen sind appetitlich angerichtet.	1	2	3	4	5	6		
Die Zutaten sind frisch und hochwertig.	1	2	3	4	5	6		
Die Speisen sind wohlschmeckend zubereitet.	1	2	3	4	5	6		
Die Speisen sind gesund.	1	2	3	4	5	6		10
Die Preise sind günstig.	1	2	3	4	5	6		
Das Personal ist nett und freundlich.	1	2	3	4	5	6		
An der Cafeteria muss man nicht lange anstehen.	1	2	3	4	5	6		
Das Personal achtet auf Hygiene.	1	2	3	4	5	6		
Die Speisenausgabe ist sauber und gepflegt.	1	2	3	4	5	6		15
Die Mitarbeiter können Fragen zu den Speisen beantworten.	1	2	3	4	5	6		
Der Aufenthalt in der Cafeteria ist angenehm.	1	2	3	4	5	6		
Die Geräuschkulisse stört nicht beim Essen.	1	2	3	4	5	6		
Die Cafeteria ist sauber und gepflegt.	1	2	3	4	5	6		
Es gibt ausreichend Sitzmöglichkeiten.	1	2	3	4	5	6		20

B

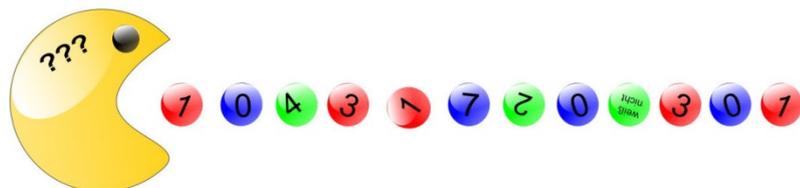
*bitte wenden!*

<b>Nutzung anderer Angebote.</b> Bitte pro Frage nur <u>eine</u> Antwortmöglichkeit ankreuzen.	oft	regelmäßig	gelegentlich	nie	21	C
Wie häufig nutzen Sie die Mensa?						
Wie häufig nutzen Sie Angebote außerhalb (Döner, Backshop...)?						
Wie häufig bringen Sie eigene Speisen mit?						

<b>Fragen zu Ihrer Person:</b> Bitte zutreffende Antwort ankreuzen.		25	D
Ich bin...	<input type="checkbox"/> Schüler/-in <input type="checkbox"/> Lehrer/-in <input type="checkbox"/> Sonstige/-r Schulsehörer/-in		
Ich besuche die Schule...	<input type="checkbox"/> Vollzeit, an 5 Tagen/Woche <input type="checkbox"/> an weniger als 5 Tagen/Woche	30	
Arbeiten Sie selbst in der Cafeteria?	<input type="checkbox"/> ja		
Gibt es religiöse Speisevorschriften, die Sie beachten?	<input type="checkbox"/> ja		
Ernähren Sie sich...	<input type="checkbox"/> vegan <input type="checkbox"/> vegetarisch		
Bestehen Einschränkungen aufgrund von...	<input type="checkbox"/> Allergien <input type="checkbox"/> Zöliakie <input type="checkbox"/> Laktoseintoleranz	35	

<b>Kommentare</b> Hier können Sie uns Lob, Kritik und Vorschläge zur Cafeteria mitteilen.	40	E

**Vielen Dank für Ihre Unterstützung!**  
Klasse AEV71



20181129

## 7.2. Anschreiben an die Klassenlehrer

**Frau NN**

**für die Klasse NN**

**Befragung zur Zufriedenheit der Cafeteria-Nutzer**

Berlin, den 22. November 2018

Sehr geehrte Frau NN,

im Namen der Emil-Fischer-Schule führen wir eine Befragung über die Zufriedenheit der Cafeteria-Besucher durch. Beiliegend erhalten Sie Fragebögen, die wir (Klasse AEV71 der Emil-Fischer-Schule) für diesen Zweck entwickelt haben.

Wir bitten Sie, die Fragebögen zusammen mit Ihrer Klasse auszufüllen und danach wieder **im selben Umschlag** an uns zurückzuleiten. Der Klassenname auf dem Umschlag dient uns dabei als „Rücklaufkontrolle“.

Wir würden uns freuen, wenn auch Sie an der Befragung teilnehmen.

***Wir bitten Sie darum, den Umschlag mit den ausgefüllten Fragebögen, bis zum  
14. Dezember 2018  
in eine der Sammelboxen zu legen.***

Diese finden Sie an folgenden Stellen:

- Ernst-Litfaß-Schule: im Sekretariat
- Emil-Fischer-Schule: im Komm-Raum

Bei Rückfragen steht Ihnen Herr Kayser zur Verfügung.

E-Mail: [t.kayser@emilfischerschule.de](mailto:t.kayser@emilfischerschule.de)

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Mit freundlichen Grüßen

Klasse AEV71