



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

Kundenzufriedenheitsanalyse 2013

Zusammenfassender Schlussbericht – Schulen von Bozen

Bozen (BZ)

Jahr: **2013**

Lehrpersonen **201**

Kinder: **2341**

Insgesamt: **2542**

Datenerhebung und Analyse von


numbers
ricerche sociali

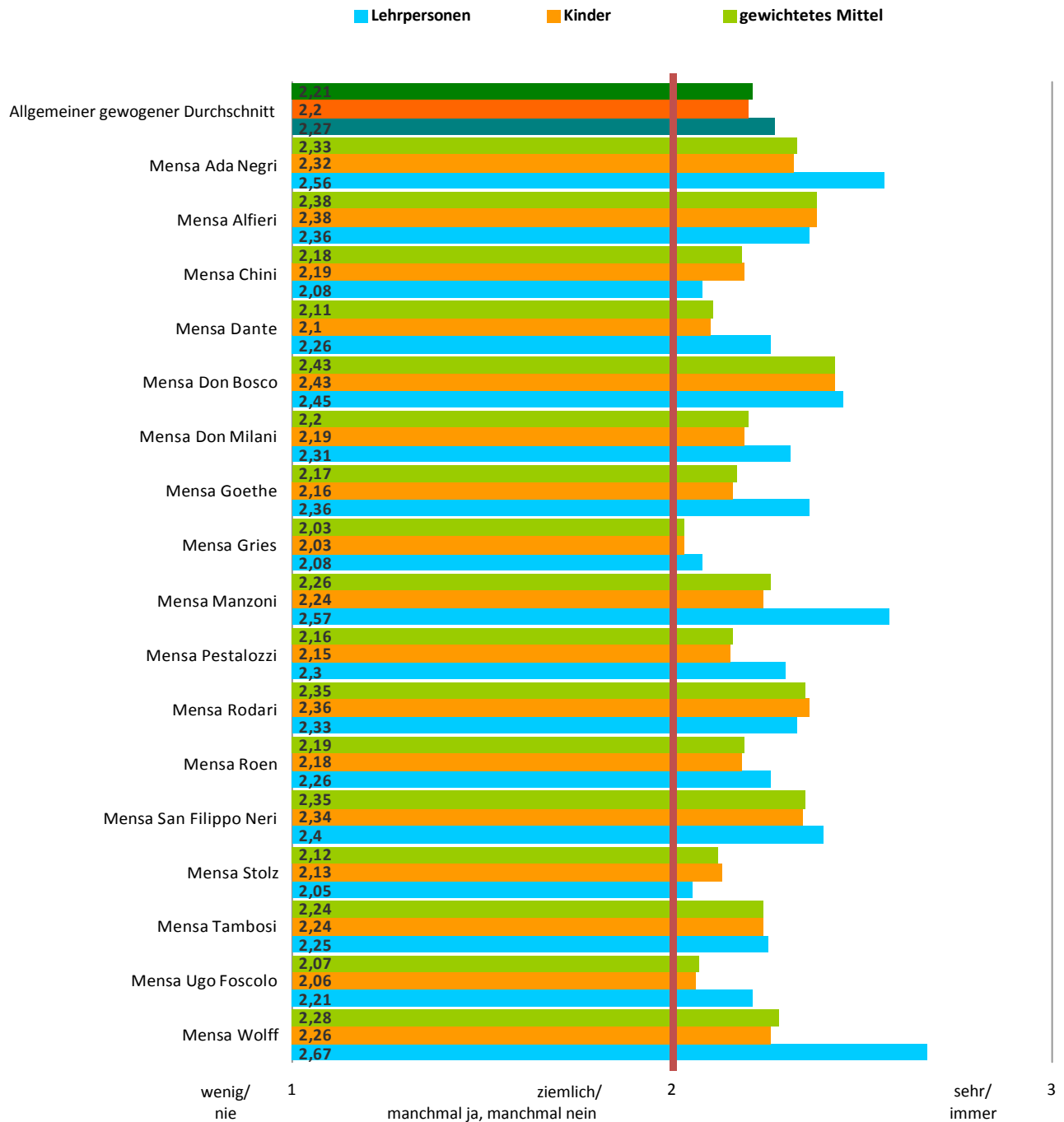
Auswertung der Kundenzufriedenheit

- S. 2 Allgemeine Durchschnittswerte pro Mensa
- S. 4 Durchschnittswerte nach Kategorien: Essen
- S. 6 Durchschnittswerte nach Kategorien: Dienst
- S. 8 Durchschnittswerte nach Kategorien: Umfeld
- S. 10 Durchschnittliche Bewertung der Speisen je nach Mensa
- S. 12 Jahresvergleich: Lehrpersonen
- S. 14 Jahresvergleich: Kinder
- S. 16 Jahresvergleich: gewichtetes Mittel
- S. 18 Jahresvergleich nach Kategorien: Lehrpersonen
- S. 19 Jahresvergleich nach Kategorien: Kinder
- S. 20 Jahresvergleich nach Kategorien: gewichtetes Mittel
- S. 21 Durchschnittliche Bewertung je nach Speisen
- S. 23 Durchschnittliche Bewertung der Wunschgerichte

Allgemeine Durchschnittswerte pro Mensa

Mensa	Lehrpersonen		Kinder		Gewichtetes Mittel	
	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	6	2,56	113	2,32	119	2,33
Mensa Alfieri	13	2,36	189	2,38	202	2,38
Mensa Chini	4	2,08	29	2,19	33	2,18
Mensa Dante	12	2,26	256	2,1	268	2,11
Mensa Don Bosco	6	2,45	124	2,43	130	2,43
Mensa Don Milani	12	2,31	200	2,19	212	2,2
Mensa Goethe	6	2,36	80	2,16	86	2,17
Mensa Gries	8	2,08	202	2,03	210	2,03
Mensa Manzoni	7	2,57	130	2,24	137	2,26
Mensa Pestalozzi	11	2,3	183	2,15	194	2,16
Mensa Rodari	22	2,33	62	2,36	84	2,35
Mensa Roen	25	2,26	318	2,18	343	2,19
Mensa San Filippo Neri	7	2,4	75	2,34	82	2,35
Mensa Stolz	29	2,05	151	2,13	180	2,12
Mensa Tambosi	19	2,25	75	2,24	94	2,24
Mensa Ugo Foscolo	13	2,21	132	2,06	145	2,07
Mensa Wolff	1	2,67	22	2,26	23	2,28
Gewogener Durchschnitt	201	2,27	2341	2,2	2542	2,21

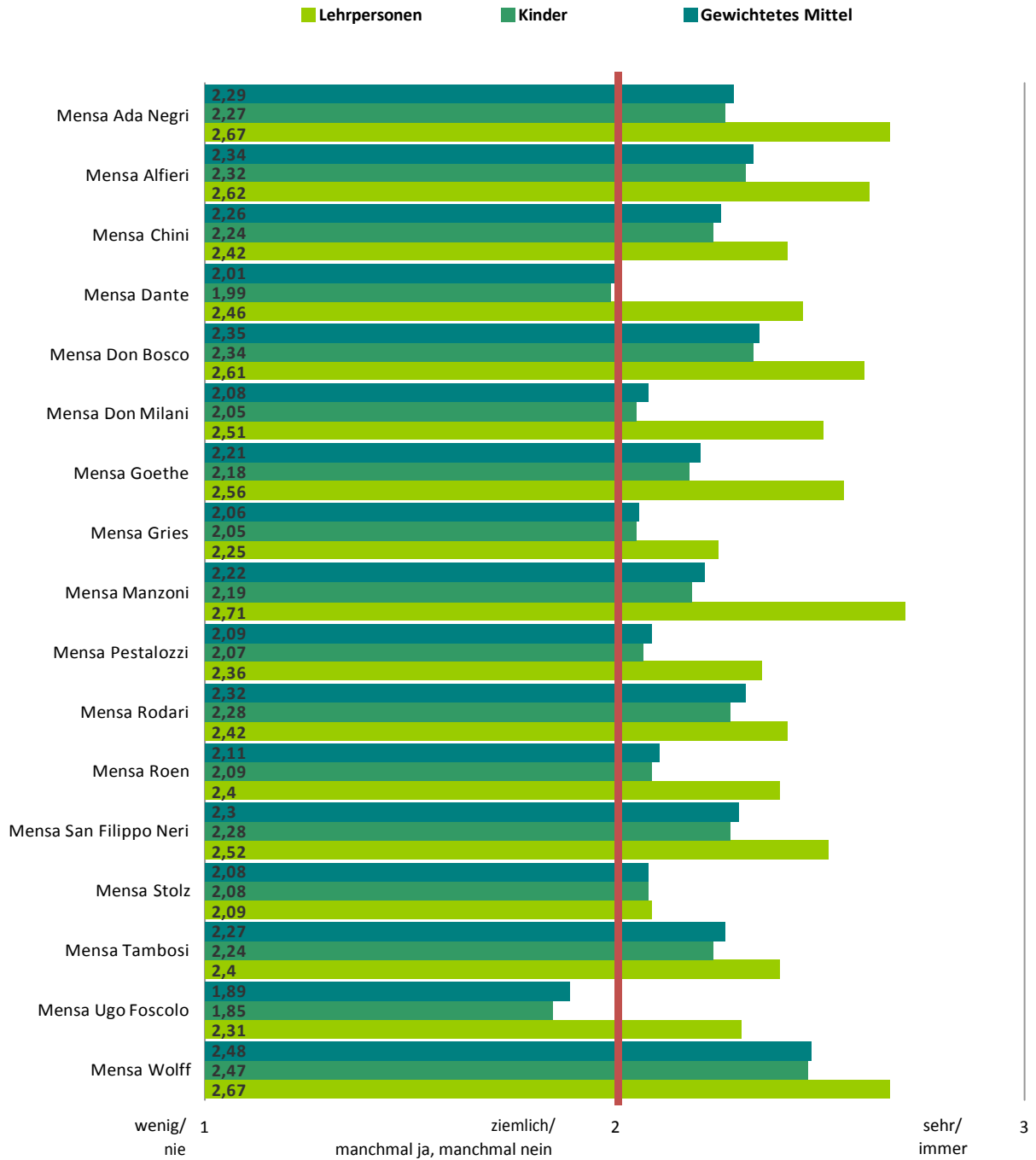
Allgemeine Durchschnittswerte pro Mensa



Durchschnittswerte nach Kategorien: Essen

Mensa	Lehrpersonen		Kinder		Gewichtetes Mittel	
	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	6	2,67	113	2,27	119	2,29
Mensa Alfieri	13	2,62	189	2,32	202	2,34
Mensa Chini	4	2,42	29	2,24	33	2,26
Mensa Dante	12	2,46	256	1,99	268	2,01
Mensa Don Bosco	6	2,61	124	2,34	130	2,35
Mensa Don Milani	12	2,51	200	2,05	212	2,08
Mensa Goethe	6	2,56	80	2,18	86	2,21
Mensa Gries	8	2,25	202	2,05	210	2,06
Mensa Manzoni	7	2,71	130	2,19	137	2,22
Mensa Pestalozzi	11	2,36	183	2,07	194	2,09
Mensa Rodari	22	2,42	62	2,28	84	2,32
Mensa Roen	25	2,4	318	2,09	343	2,11
Mensa San Filippo Neri	7	2,52	75	2,28	82	2,3
Mensa Stolz	29	2,09	151	2,08	180	2,08
Mensa Tambosi	19	2,4	75	2,24	94	2,27
Mensa Ugo Foscolo	13	2,31	132	1,85	145	1,89
Mensa Wolff	1	2,67	22	2,47	23	2,48
Gewogener Durchschnitt	201	2,4	2341	2,13	2542	2,15

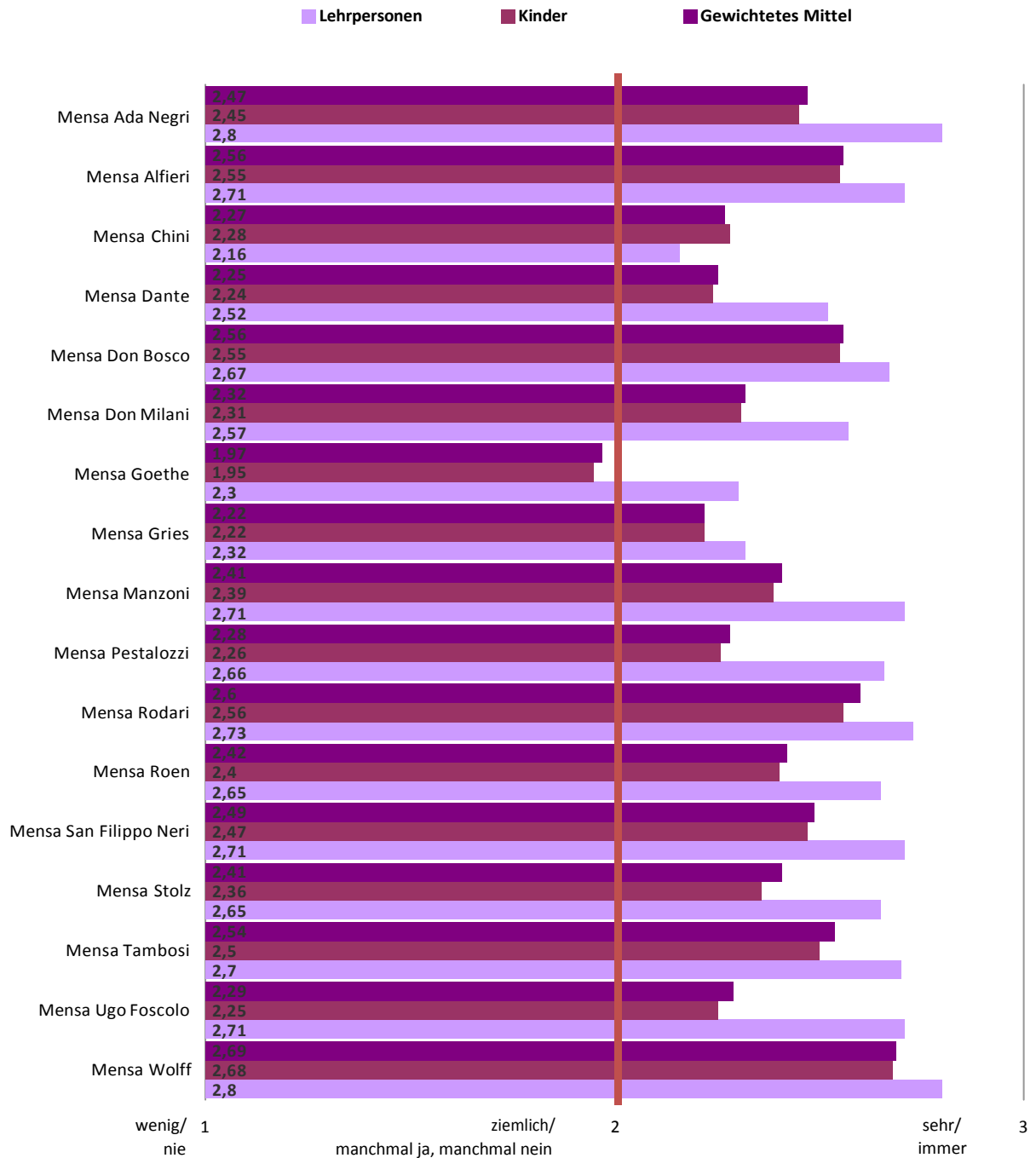
Durchschnittswerte nach Kategorien: Essen



Durchschnittswerte nach Kategorien:Dienst

Mensa	Lehrpersonen		Kinder		Gewichtetes Mittel	
	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	6	2,8	113	2,45	119	2,47
Mensa Alfieri	13	2,71	189	2,55	202	2,56
Mensa Chini	4	2,16	29	2,28	33	2,27
Mensa Dante	12	2,52	256	2,24	268	2,25
Mensa Don Bosco	6	2,67	124	2,55	130	2,56
Mensa Don Milani	12	2,57	200	2,31	212	2,32
Mensa Goethe	6	2,3	80	1,95	86	1,97
Mensa Gries	8	2,32	202	2,22	210	2,22
Mensa Manzoni	7	2,71	130	2,39	137	2,41
Mensa Pestalozzi	11	2,66	183	2,26	194	2,28
Mensa Rodari	22	2,73	62	2,56	84	2,6
Mensa Roen	25	2,65	318	2,4	343	2,42
Mensa San Filippo Neri	7	2,71	75	2,47	82	2,49
Mensa Stolz	29	2,65	151	2,36	180	2,41
Mensa Tambosi	19	2,7	75	2,5	94	2,54
Mensa Ugo Foscolo	13	2,71	132	2,25	145	2,29
Mensa Wolff	1	2,8	22	2,68	23	2,69
Gewogener Durchschnitt	201	2,64	2341	2,35	2542	2,38

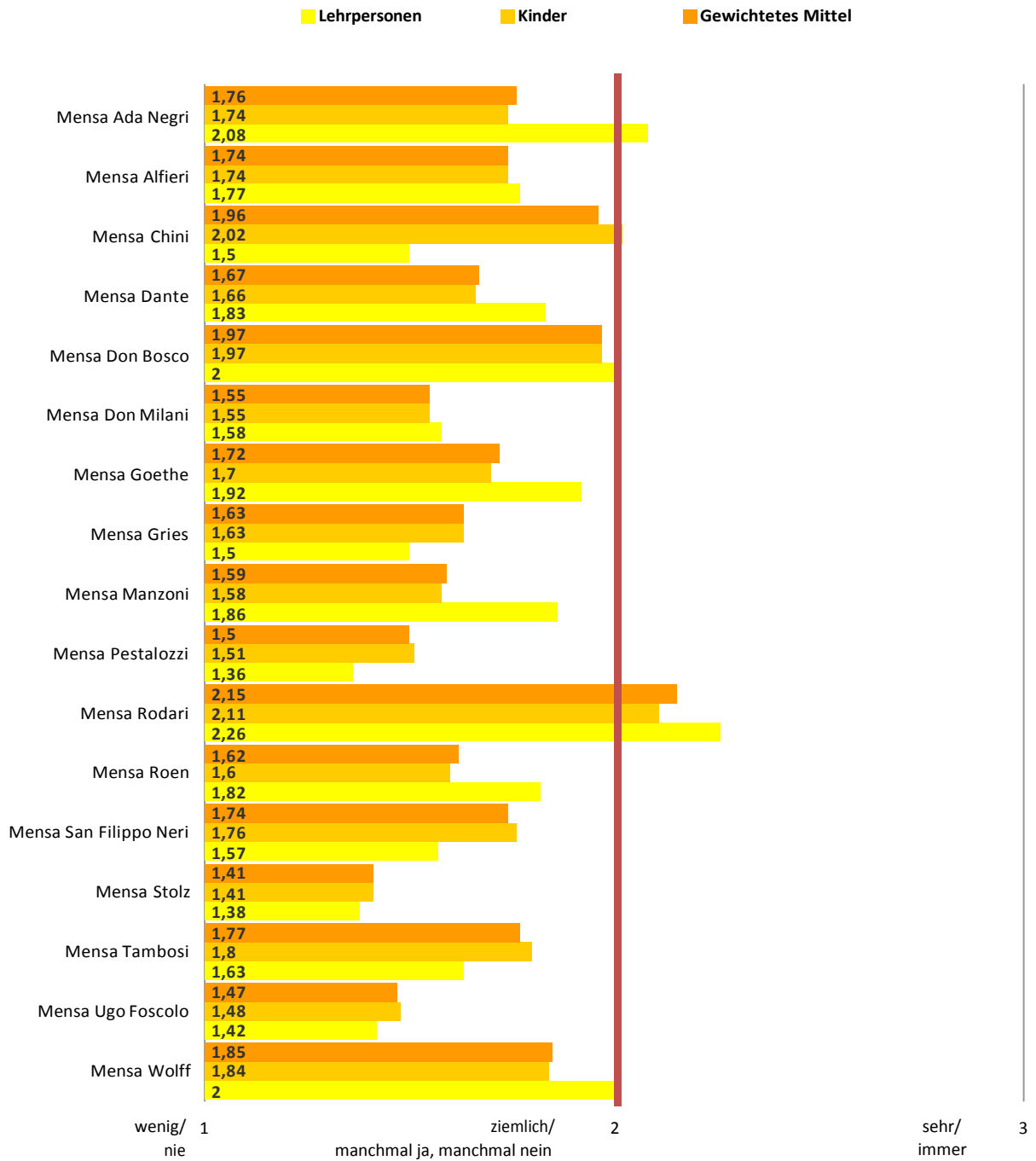
Durchschnittswerte nach Kategorien:Dienst



Durchschnittswerte nach Kategorien: Umfeld

Mensa	Lehrpersonen		Kinder		Gewichtetes Mittel	
	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	6	2,08	113	1,74	119	1,76
Mensa Alfieri	13	1,77	189	1,74	202	1,74
Mensa Chini	4	1,5	29	2,02	33	1,96
Mensa Dante	12	1,83	256	1,66	268	1,67
Mensa Don Bosco	6	2	124	1,97	130	1,97
Mensa Don Milani	12	1,58	200	1,55	212	1,55
Mensa Goethe	6	1,92	80	1,7	86	1,72
Mensa Gries	8	1,5	202	1,63	210	1,63
Mensa Manzoni	7	1,86	130	1,58	137	1,59
Mensa Pestalozzi	11	1,36	183	1,51	194	1,5
Mensa Rodari	22	2,26	62	2,11	84	2,15
Mensa Roen	25	1,82	318	1,6	343	1,62
Mensa San Filippo Neri	7	1,57	75	1,76	82	1,74
Mensa Stolz	29	1,38	151	1,41	180	1,41
Mensa Tambosi	19	1,63	75	1,8	94	1,77
Mensa Ugo Foscolo	13	1,42	132	1,48	145	1,47
Mensa Wolff	1	2	22	1,84	23	1,85
Gewogener Durchschnitt	201	1,71	2341	1,65	2542	1,66

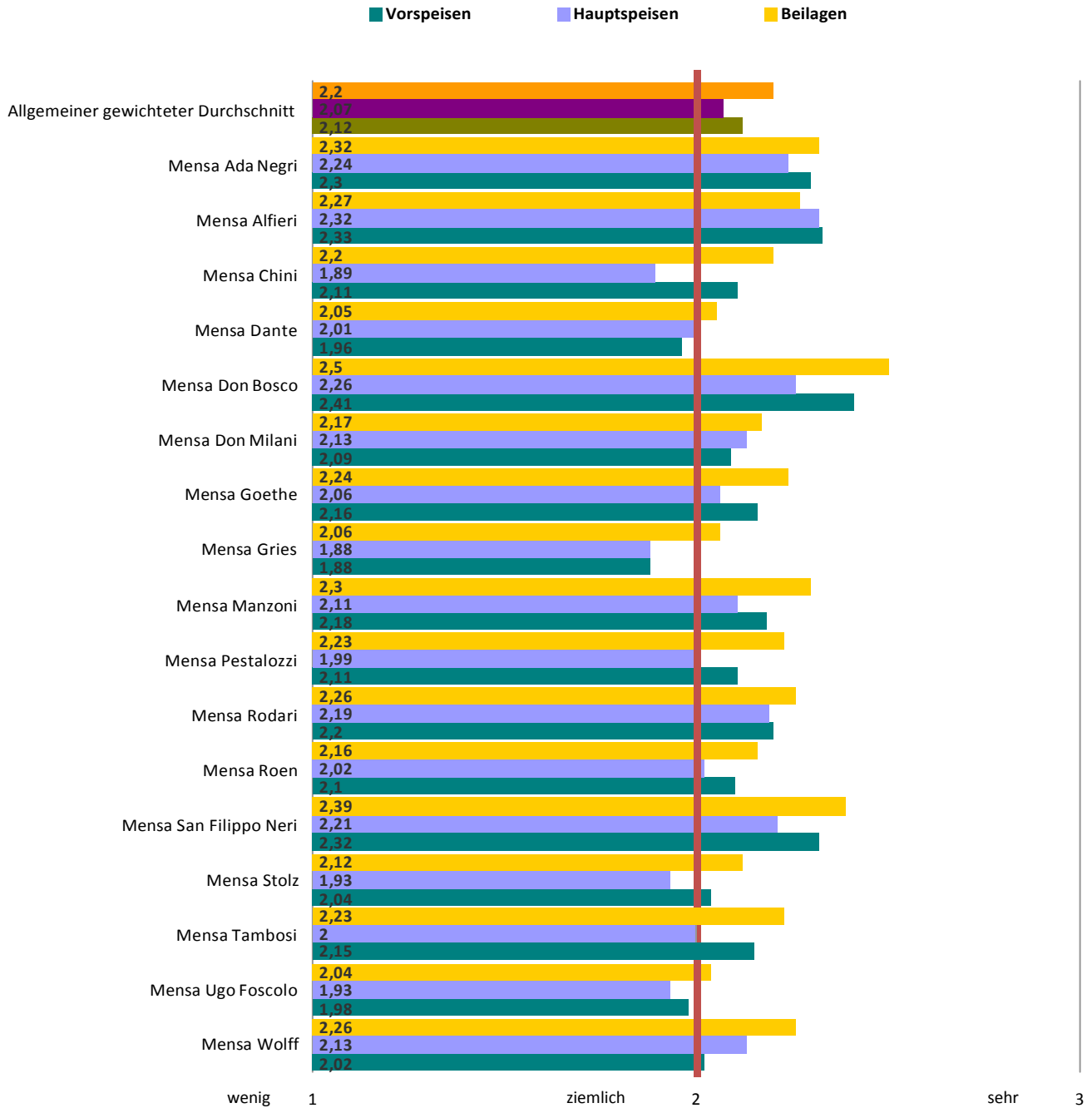
Durchschnittswerte nach Kategorien: Umfeld



Durchschnittswerte je nach Mensa

Mensa	Vorspeisen		Hauptspeisen		Beilagen	
	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	119	2,3	119	2,24	119	2,32
Mensa Alfieri	202	2,33	202	2,32	202	2,27
Mensa Chini	33	2,11	33	1,89	33	2,2
Mensa Dante	268	1,96	268	2,01	268	2,05
Mensa Don Bosco	130	2,41	130	2,26	130	2,5
Mensa Don Milani	212	2,09	212	2,13	212	2,17
Mensa Goethe	86	2,16	86	2,06	86	2,24
Mensa Gries	210	1,88	210	1,88	210	2,06
Mensa Manzoni	137	2,18	137	2,11	137	2,3
Mensa Pestalozzi	194	2,11	194	1,99	194	2,23
Mensa Rodari	84	2,2	84	2,19	84	2,26
Mensa Roen	343	2,1	343	2,02	343	2,16
Mensa San Filippo Neri	82	2,32	82	2,21	82	2,39
Mensa Stolz	180	2,04	180	1,93	180	2,12
Mensa Tambosi	94	2,15	94	2	94	2,23
Mensa Ugo Foscolo	145	1,98	145	1,93	145	2,04
Mensa Wolff	23	2,02	23	2,13	23	2,26
Gewogener Durchschnitt	2542	2,12	2542	2,07	2542	2,2

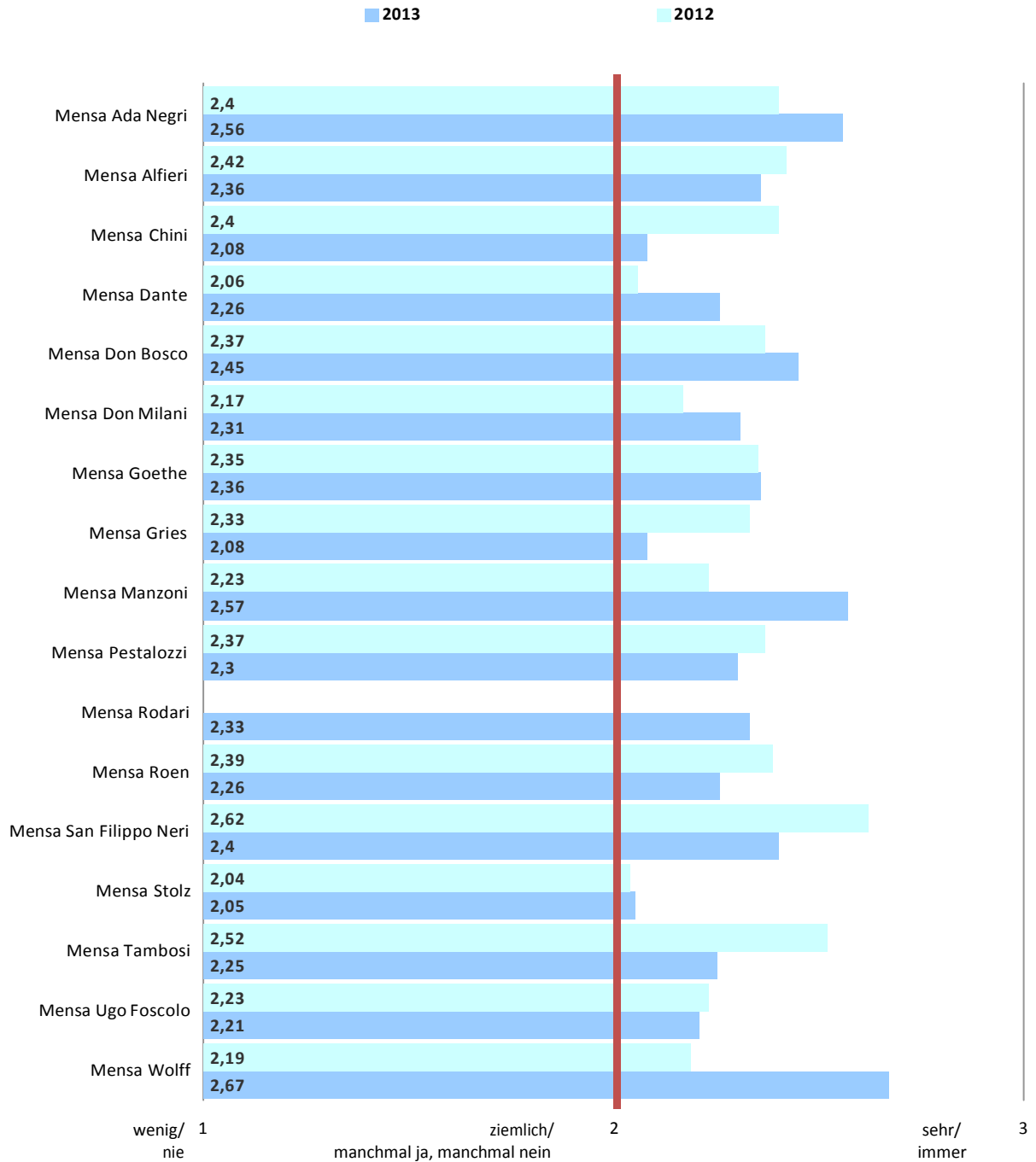
Durchschnittswerte je nach Mensa



Jahresvergleich: Lehrpersonen

Mensa	Lehrpersonen			
	2012		2013	
	gültig	Mittelwert	Validi	Mittelwert
Mensa Ada Negri	4	2,4	6	2,56
Mensa Alfieri	14	2,42	13	2,36
Mensa Chini	3	2,4	4	2,08
Mensa Dante	10	2,06	12	2,26
Mensa Don Bosco	8	2,37	6	2,45
Mensa Don Milani	14	2,17	12	2,31
Mensa Goethe	5	2,35	6	2,36
Mensa Gries	7	2,33	8	2,08
Mensa Manzoni	9	2,23	7	2,57
Mensa Pestalozzi	8	2,37	11	2,3
Mensa Rodari			22	2,33
Mensa Roen	11	2,39	25	2,26
Mensa San Filippo Neri	3	2,62	7	2,4
Mensa Stolz	10	2,04	29	2,05
Mensa Tambosi	7	2,52	19	2,25
Mensa Ugo Foscolo	7	2,23	13	2,21
Mensa Wolff	1	2,19	1	2,67
Gewogener Durchschnitt	121	2,3	201	2,27

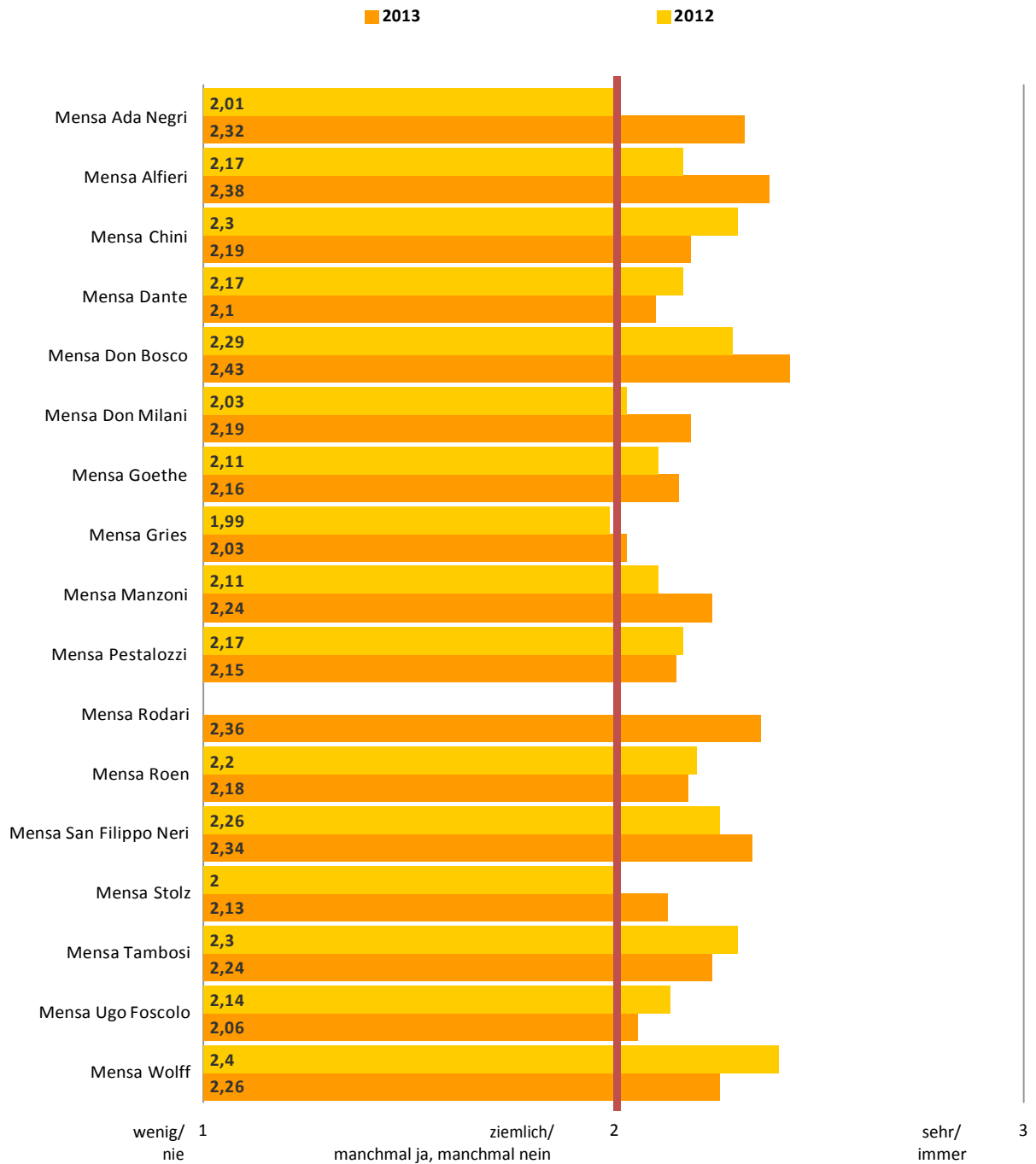
Jahresvergleich: Lehrpersonen



Jahresvergleich: Kinder

Mensa	Kinder			
	2012		2013	
	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	152	2,01	113	2,32
Mensa Alfieri	185	2,17	189	2,38
Mensa Chini	49	2,3	29	2,19
Mensa Dante	219	2,17	256	2,1
Mensa Don Bosco	116	2,29	124	2,43
Mensa Don Milani	228	2,03	200	2,19
Mensa Goethe	97	2,11	80	2,16
Mensa Gries	171	1,99	202	2,03
Mensa Manzoni	169	2,11	130	2,24
Mensa Pestalozzi	116	2,17	183	2,15
Mensa Rodari			62	2,36
Mensa Roen	209	2,2	318	2,18
Mensa San Filippo Neri	70	2,26	75	2,34
Mensa Stolz	323	2	151	2,13
Mensa Tambosi	126	2,3	75	2,24
Mensa Ugo Foscolo	143	2,14	132	2,06
Mensa Wolff	13	2,4	22	2,26
Gewogener Durchschnitt	2386	2,12	2341	2,2

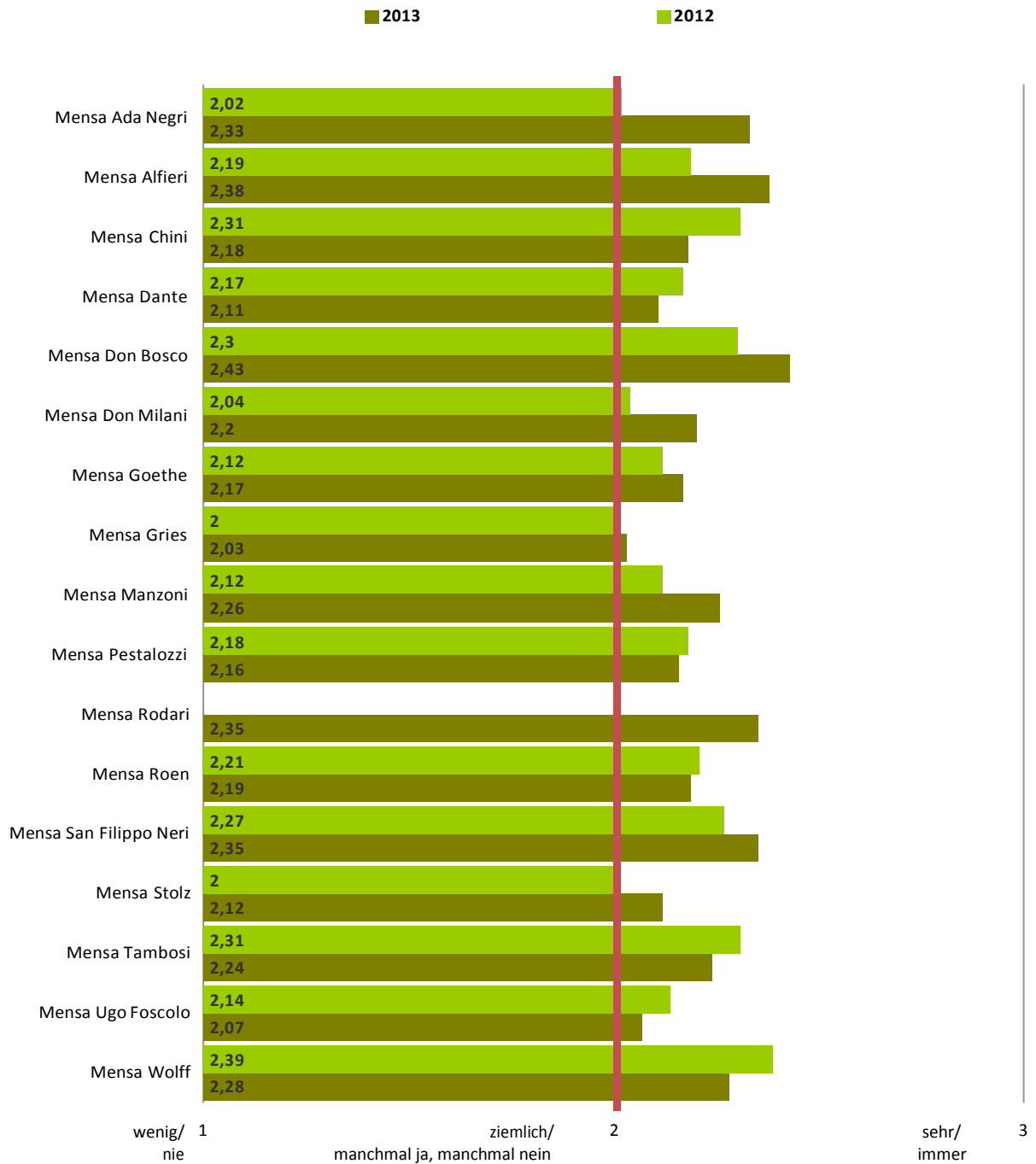
Jahresvergleich: Kinder



Jahresvergleich: Gewichteter Mittelwert

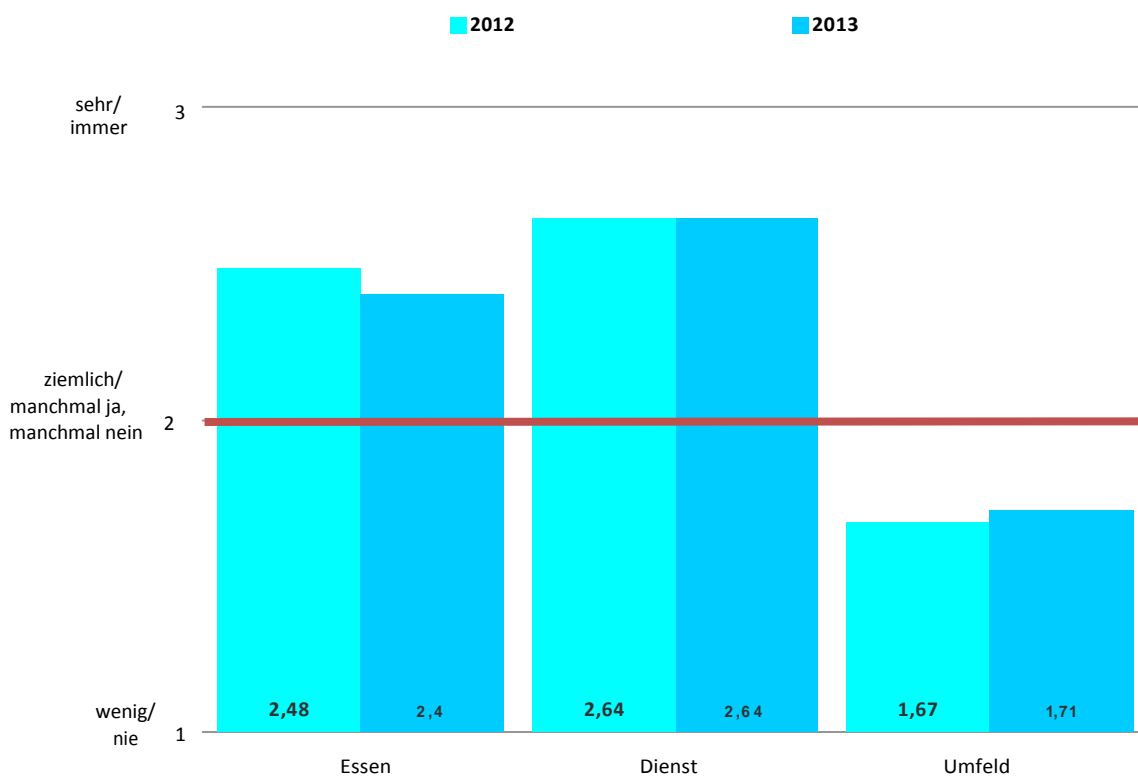
Mensa	gewichteter Mittelwert			
	2012		2013	
	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	156	2,02	119	2,33
Mensa Alfieri	199	2,19	202	2,38
Mensa Chini	52	2,31	33	2,18
Mensa Dante	229	2,17	268	2,11
Mensa Don Bosco	124	2,3	130	2,43
Mensa Don Milani	242	2,04	212	2,2
Mensa Goethe	102	2,12	86	2,17
Mensa Gries	178	2	210	2,03
Mensa Manzoni	178	2,12	137	2,26
Mensa Pestalozzi	124	2,18	194	2,16
Mensa Rodari			84	2,35
Mensa Roen	220	2,21	343	2,19
Mensa San Filippo Neri	73	2,27	82	2,35
Mensa Stolz	333	2	180	2,12
Mensa Tambosi	133	2,31	94	2,24
Mensa Ugo Foscolo	150	2,14	145	2,07
Mensa Wolff	14	2,39	23	2,28
Gewogener Durchschnitt	2507	2,13	2542	2,21

Jahresvergleich: Gewichteter Mittelwert



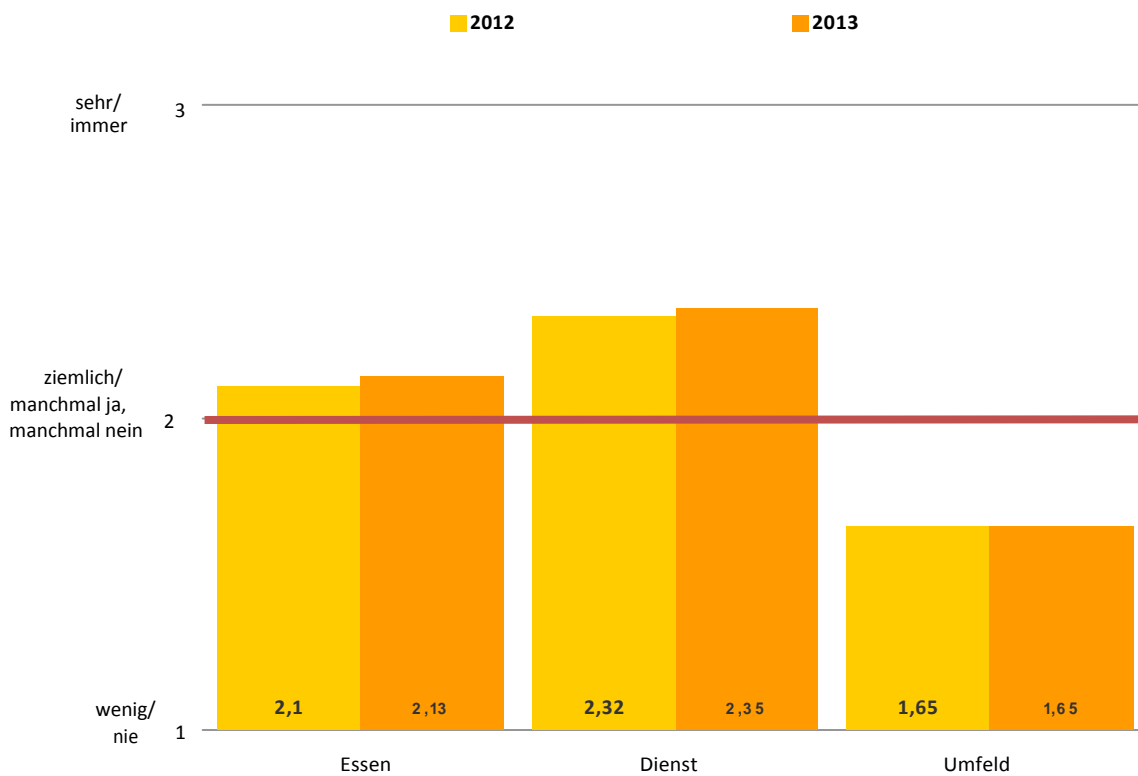
Jahresvergleich nach Kategorien: Lehrpersonen

Kategorie	Lehrpersonen			
	2012		2013	
	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert
Essen	121	2,48	201	2,4
Dienst	121	2,64	201	2,64
Umfeld	121	1,67	201	1,71



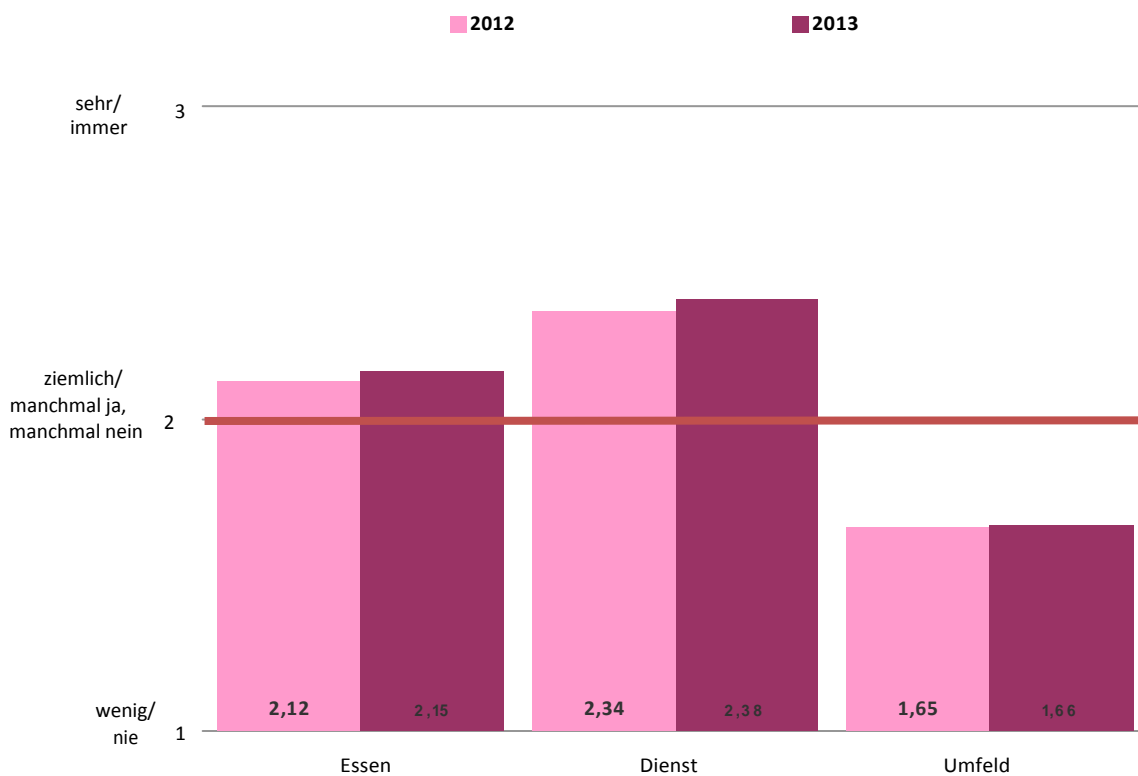
Jahresvergleich nach Kategorien: Kinder

Kategorie	Kinder			
	2012		2013	
	gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Essen	2386	2,1	2341	2,13
Dienst	2386	2,32	2341	2,35
Umfeld	2386	1,65	2341	1,65



Jahresvergleich nach Kategorien: gewichtetes Mittel

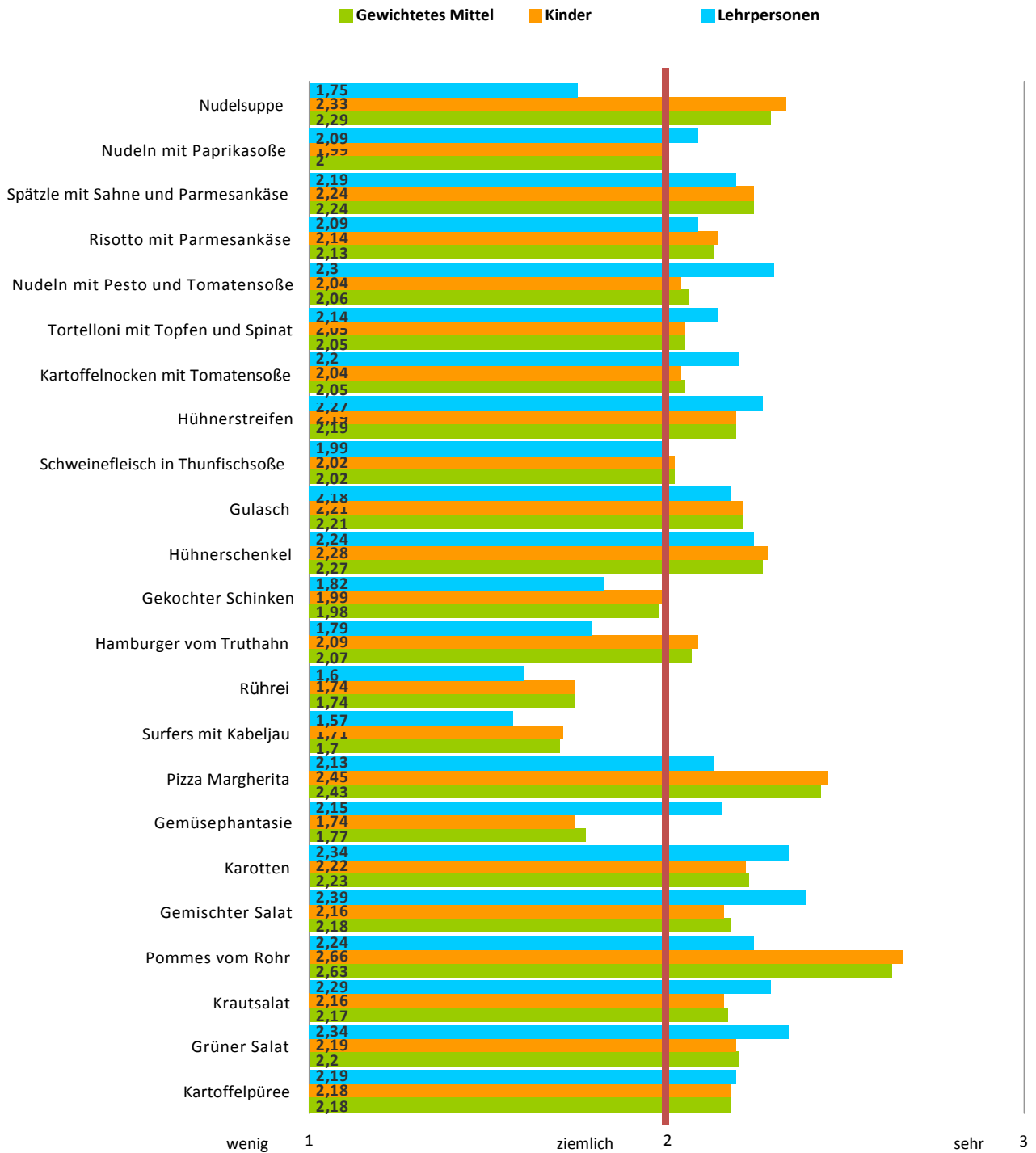
Kategorie	gewichtetes Mittel			
	2012		2013	
	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert
Essen	2507	2,12	2542	2,15
Dienst	2507	2,34	2542	2,38
Umfeld	2507	1,65	2542	1,66



Durchschnittliche Bewertung der Speisen

Frage	Lehrpersonen		Kinder		Gewichtetes Mittel	
	Validi	Media	Validi	Media	Validi	Media
Nudelsuppe	167	1,75	2308	2,33	2475	2,29
Nudeln mit Paprikasoße	153	2,09	2240	1,99	2393	2
Spätzle mit Sahne und Parmesankäse	172	2,19	2274	2,24	2446	2,24
Risotto mit Parmesankäse	179	2,09	2286	2,14	2465	2,13
Nudeln mit Pesto und Tomatensoße	159	2,3	2247	2,04	2406	2,06
Tortelloni mit Topfen und Spinat	154	2,14	2250	2,05	2404	2,05
Kartoffelnocken mit Tomatensoße	166	2,2	2271	2,04	2437	2,05
Hühnerstreifen	148	2,27	2216	2,19	2364	2,19
Schweinefleisch in Thunfischsoße	132	1,99	2170	2,02	2302	2,02
Gulasch	164	2,18	2255	2,21	2419	2,21
Hühnerschenkel	162	2,24	2240	2,28	2402	2,27
Gekochter Schinken	160	1,82	2213	1,99	2373	1,98
Hamburger vom Truhthahn	161	1,79	2225	2,09	2386	2,07
Rührei	150	1,6	2212	1,74	2362	1,74
Surfers mit Kabeljau	161	1,57	2177	1,71	2338	1,7
Pizza Margherita	145	2,13	2163	2,45	2308	2,43
Gemüsephantasie	182	2,15	2263	1,74	2445	1,77
Karotten	185	2,34	2306	2,22	2491	2,23
Gemischter Salat	189	2,39	2299	2,16	2488	2,18
Pommes vom Rohr	164	2,24	2268	2,66	2432	2,63
Krautsalat	178	2,29	2289	2,16	2467	2,17
Grüner Salat	185	2,34	2306	2,19	2491	2,2
Kartoffelpüree	169	2,19	2267	2,18	2436	2,18

Durchschnittliche Bewertung der Speisen



Neue gewünschte Speisen

Frage	Lehrpersonen		Kinder		Insgesamt	
	gültig	%	gültig	%	gültig	%
Schinken-Käse-Röllchen	60	30	826	35	886	35
Kürbisrisotto	92	46	452	19	544	21
Nudeln mit Bechamel und Schinken	34	17	857	37	891	35
Zimtkuchen	77	38	1223	52	1300	51
Schnitzel mit Tomatensoße	58	29	848	36	906	36
Peperonata	54	27	614	26	668	26
Nudeln nach "Amatriciana" Art	56	28	984	42	1040	41
Gemüselasagne	138	69	682	29	820	32

