



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

Kundenzufriedenheitsanalyse 2014

Zusammenfassender Schlussbericht – Schulen von Bozen

Bozen (BZ)

Jahr: **2014**

Lehrpersonen: **251**

Kinder: **2569**

Insgesamt: **2820**

Datenerhebung und Analyse von



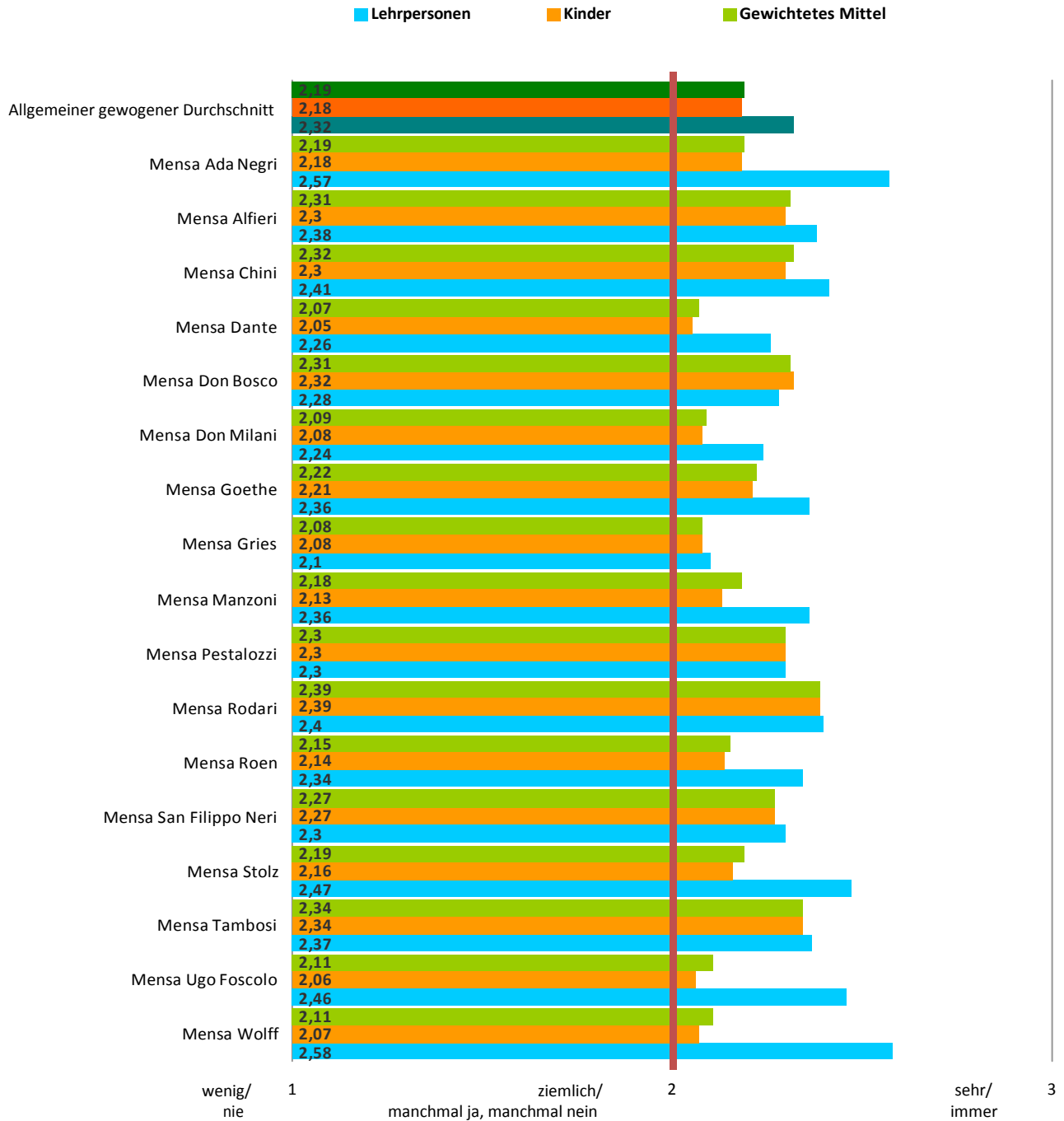
Auswertung der Kundenzufriedenheit

- 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	2	2,57	67	2,18	69	2,19
Mensa Alfieri	20	2,38	269	2,3	289	2,31
Mensa Chini	11	2,41	44	2,3	55	2,32
Mensa Dante	29	2,26	333	2,05	362	2,07
Mensa Don Bosco	25	2,28	127	2,32	152	2,31
Mensa Don Milani	27	2,24	278	2,08	305	2,09
Mensa Goethe	8	2,36	113	2,21	121	2,22
Mensa Gries	21	2,1	168	2,08	189	2,08
Mensa Manzoni	37	2,36	139	2,13	176	2,18
Mensa Pestalozzi	12	2,3	200	2,3	212	2,3
Mensa Rodari	3	2,4	77	2,39	80	2,39
Mensa Roen	17	2,34	366	2,14	383	2,15
Mensa San Filippo Neri	6	2,3	72	2,27	78	2,27
Mensa Stolz	12	2,47	131	2,16	143	2,19
Mensa Tambosi	6	2,37	61	2,34	67	2,34
Mensa Ugo Foscolo	13	2,46	101	2,06	114	2,11
Mensa Wolff	2	2,58	23	2,07	25	2,11
Gewogener Durchschnitt	251	2,32	2569	2,18	2820	2,19

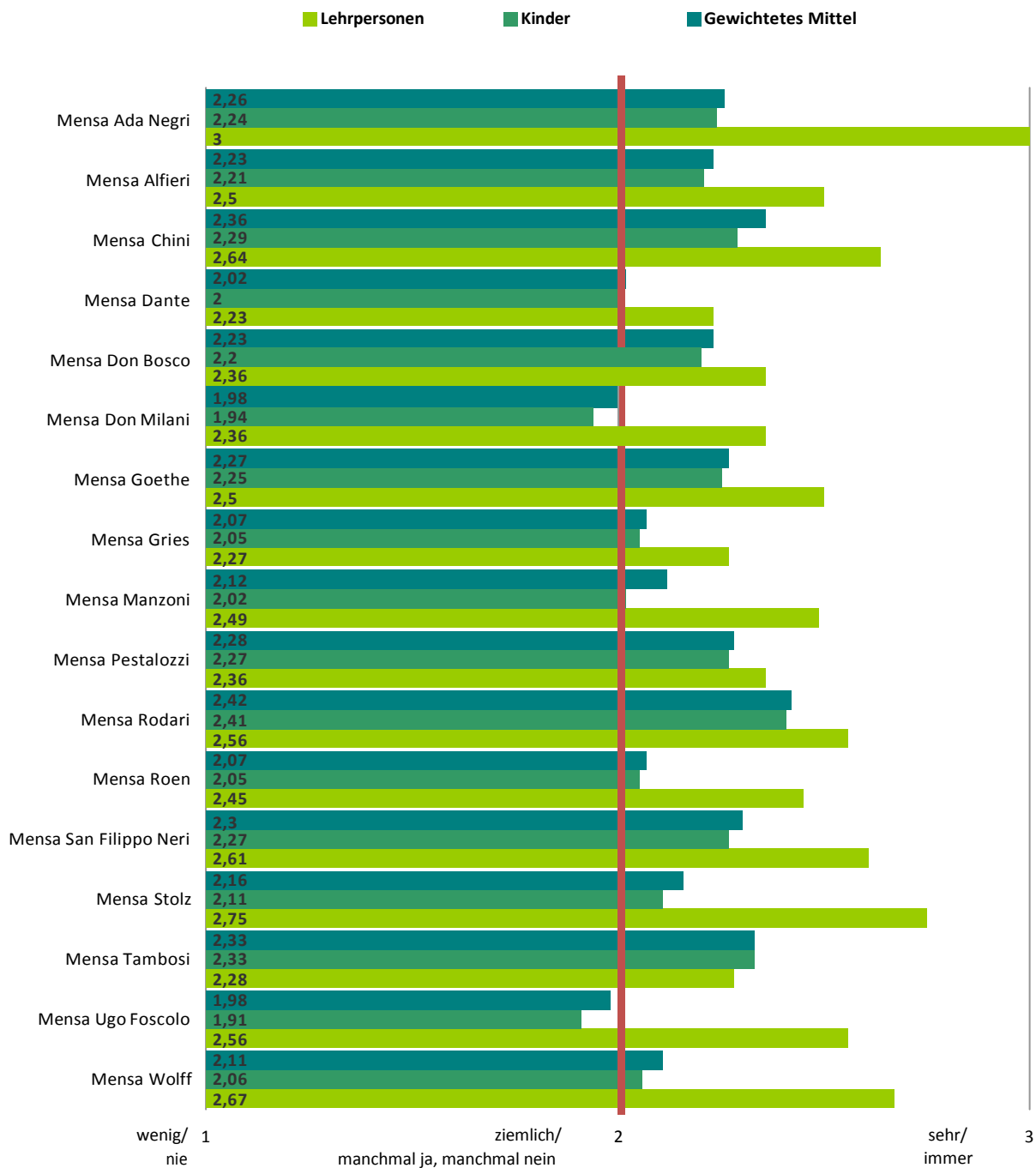
Allgemeine Durchschnittswerte pro Mensa



Durchschnittswerte nach Kategorien: Essen

Mensa	Lehrpersonen		Kinder		Gewichtetes Mittel	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	2	3	67	2,24	69	2,26
Mensa Alfieri	20	2,5	269	2,21	289	2,23
Mensa Chini	11	2,64	44	2,29	55	2,36
Mensa Dante	29	2,23	333	2	362	2,02
Mensa Don Bosco	25	2,36	127	2,2	152	2,23
Mensa Don Milani	27	2,36	278	1,94	305	1,98
Mensa Goethe	8	2,5	113	2,25	121	2,27
Mensa Gries	21	2,27	168	2,05	189	2,07
Mensa Manzoni	37	2,49	139	2,02	176	2,12
Mensa Pestalozzi	12	2,36	200	2,27	212	2,28
Mensa Rodari	3	2,56	77	2,41	80	2,42
Mensa Roen	17	2,45	366	2,05	383	2,07
Mensa San Filippo Neri	6	2,61	72	2,27	78	2,3
Mensa Stolz	12	2,75	131	2,11	143	2,16
Mensa Tambosi	6	2,28	61	2,33	67	2,33
Mensa Ugo Foscolo	13	2,56	101	1,91	114	1,98
Mensa Wolff	2	2,67	23	2,06	25	2,11
Gewogener Durchschnitt	251	2,43	2569	2,11	2820	2,14

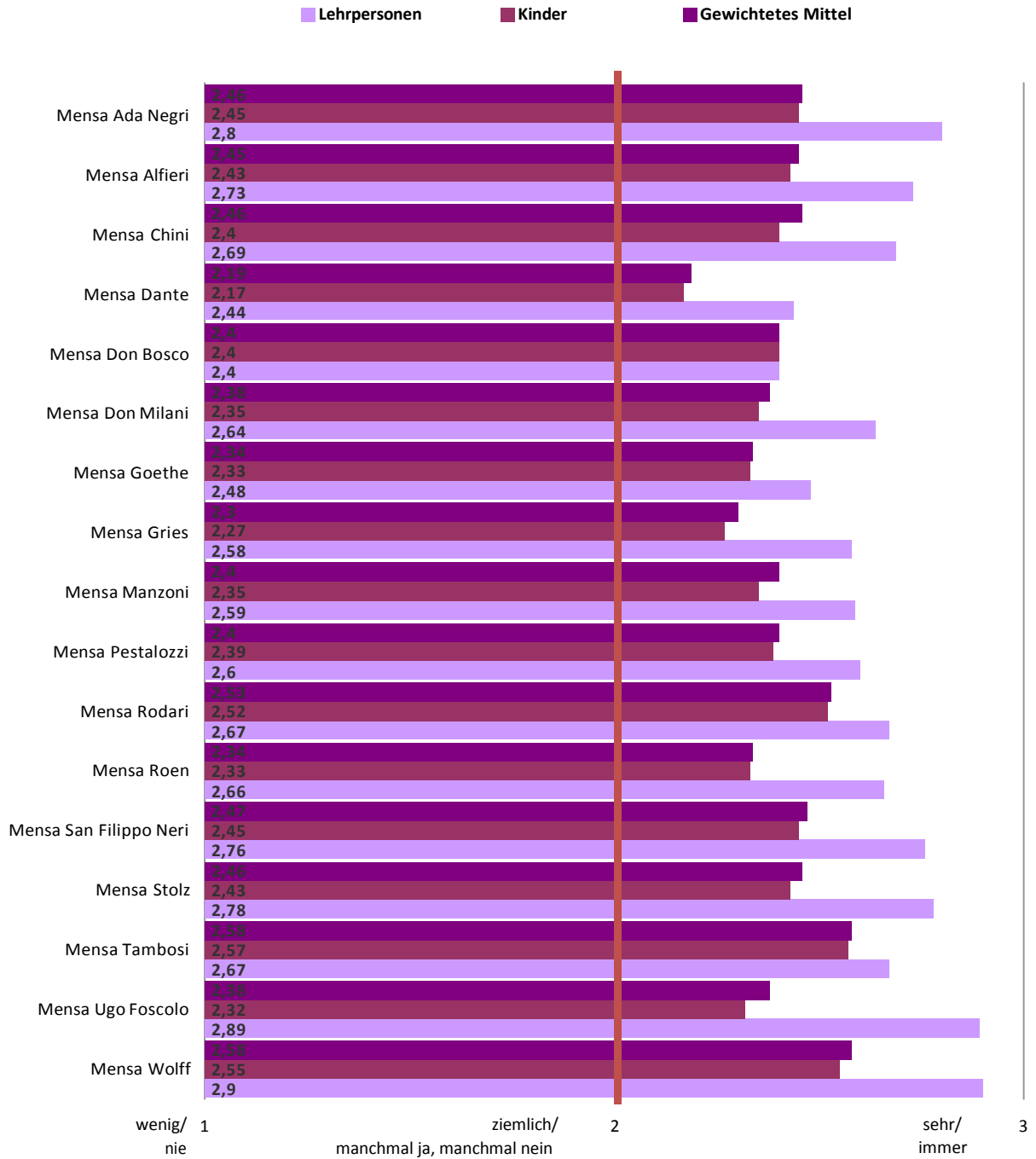
Durchschnittswerte nach Kategorien: Essen



Durchschnittswerte nach Kategorien: Dienst

Mensa	Lehrpersonen		Kinder		Gewichtetes Mittel	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	2	2,8	67	2,45	69	2,46
Mensa Alfieri	20	2,73	269	2,43	289	2,45
Mensa Chini	11	2,69	44	2,4	55	2,46
Mensa Dante	29	2,44	333	2,17	362	2,19
Mensa Don Bosco	25	2,4	127	2,4	152	2,4
Mensa Don Milani	27	2,64	278	2,35	305	2,38
Mensa Goethe	8	2,48	113	2,33	121	2,34
Mensa Gries	21	2,58	168	2,27	189	2,3
Mensa Manzoni	37	2,59	139	2,35	176	2,4
Mensa Pestalozzi	12	2,6	200	2,39	212	2,4
Mensa Rodari	3	2,67	77	2,52	80	2,53
Mensa Roen	17	2,66	366	2,33	383	2,34
Mensa San Filippo Neri	6	2,76	72	2,45	78	2,47
Mensa Stolz	12	2,78	131	2,43	143	2,46
Mensa Tambosi	6	2,67	61	2,57	67	2,58
Mensa Ugo Foscolo	13	2,89	101	2,32	114	2,38
Mensa Wolff	2	2,9	23	2,55	25	2,58
Gewogener Durchschnitt	251	2,61	2569	2,35	2820	2,37

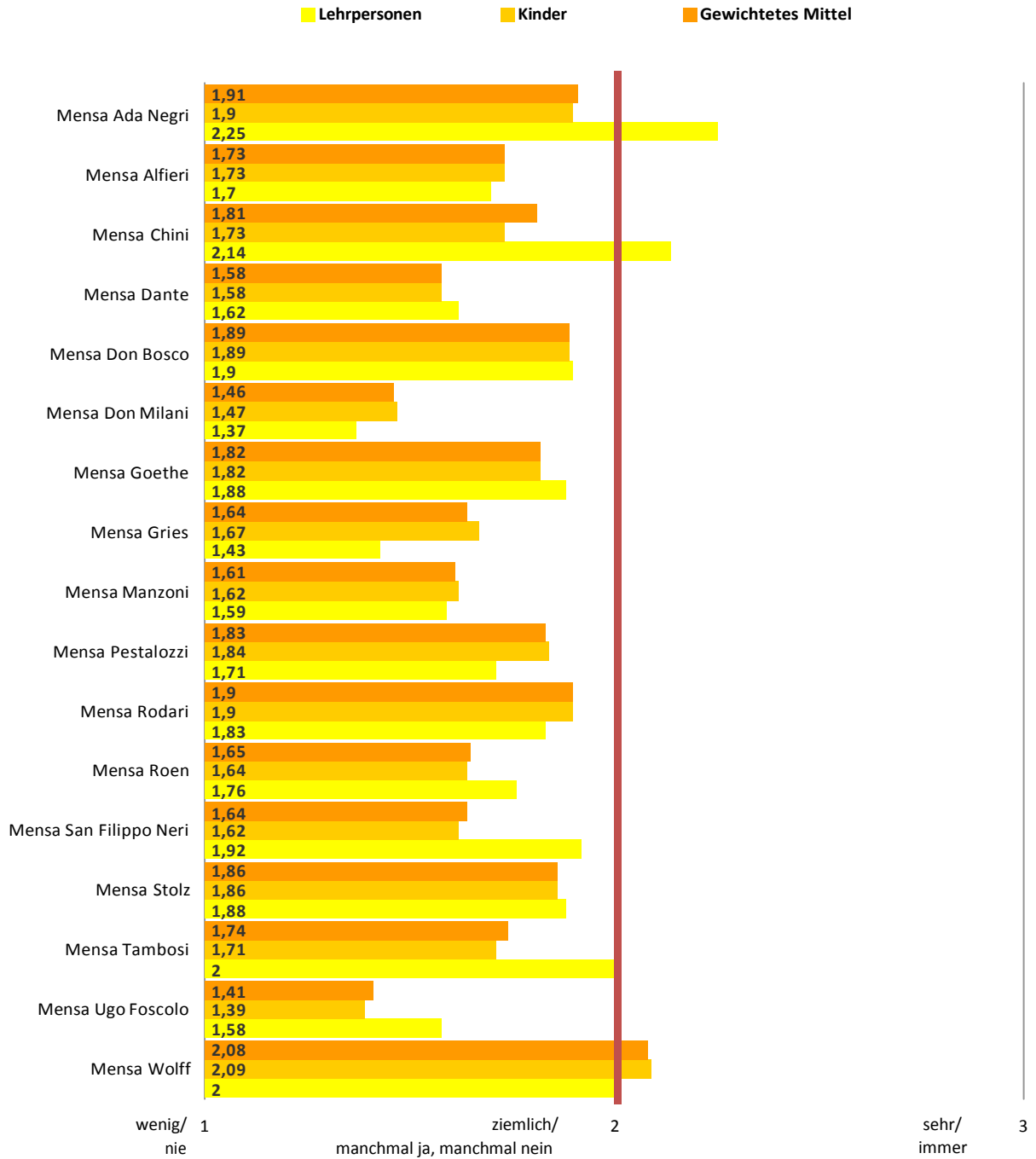
Durchschnittswerte nach Kategorien: Dienst



Durchschnittswerte nach Kategorien: Umfeld

Mensa	Lehrpersonen		Kinder		Gewichtetes Mittel	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	2	2,25	67	1,9	69	1,91
Mensa Alfieri	20	1,7	269	1,73	289	1,73
Mensa Chini	11	2,14	44	1,73	55	1,81
Mensa Dante	29	1,62	333	1,58	362	1,58
Mensa Don Bosco	25	1,9	127	1,89	152	1,89
Mensa Don Milani	27	1,37	278	1,47	305	1,46
Mensa Goethe	8	1,88	113	1,82	121	1,82
Mensa Gries	21	1,43	168	1,67	189	1,64
Mensa Manzoni	37	1,59	139	1,62	176	1,61
Mensa Pestalozzi	12	1,71	200	1,84	212	1,83
Mensa Rodari	3	1,83	77	1,9	80	1,9
Mensa Roen	17	1,76	366	1,64	383	1,65
Mensa San Filippo Neri	6	1,92	72	1,62	78	1,64
Mensa Stolz	12	1,88	131	1,86	143	1,86
Mensa Tambosi	6	2	61	1,71	67	1,74
Mensa Ugo Foscolo	13	1,58	101	1,39	114	1,41
Mensa Wolff	2	2	23	2,09	25	2,08
Gewogener Durchschnitt	251	1,69	2569	1,68	2820	1,68

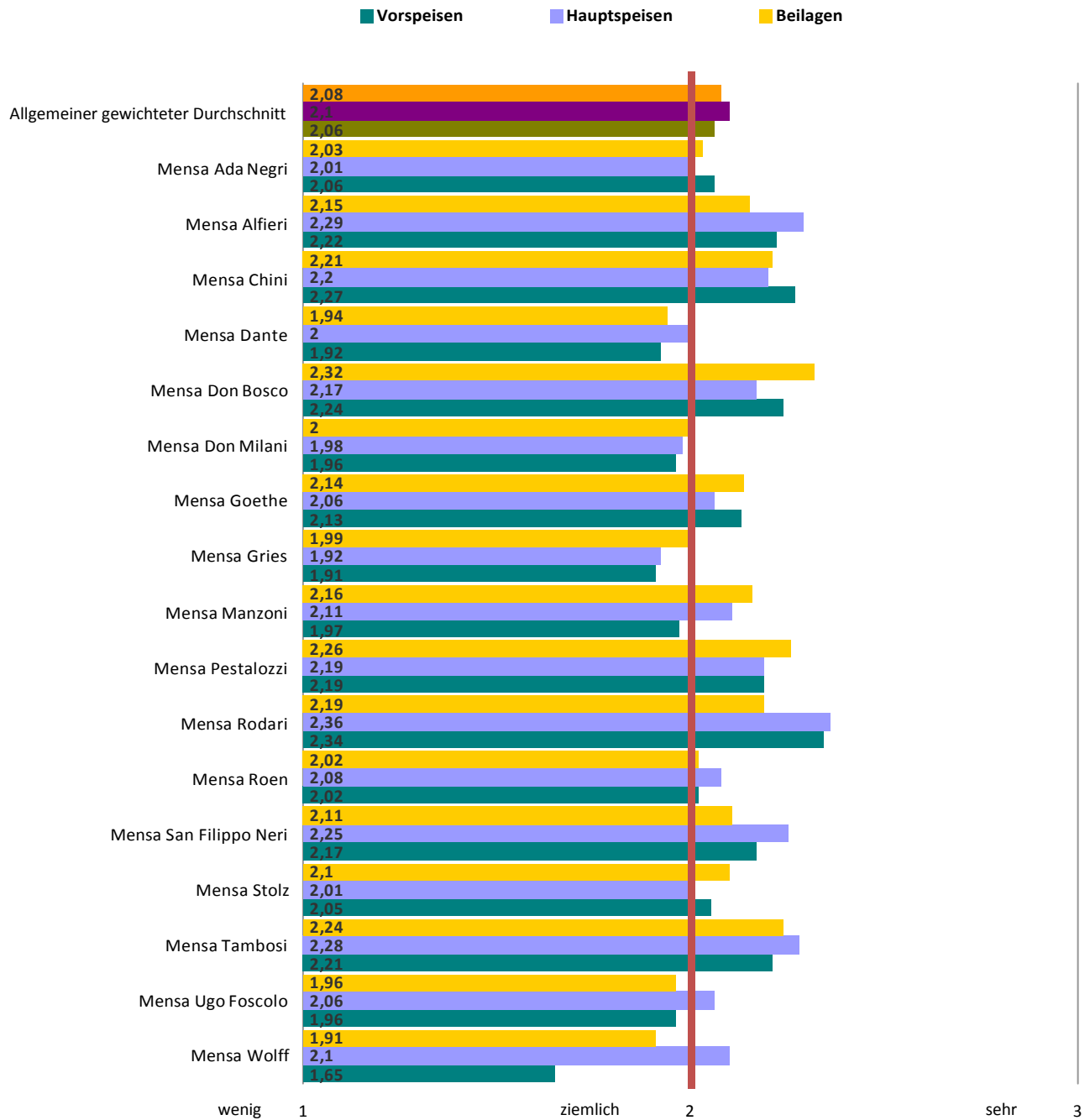
Durchschnittswerte nach Kategorien: Umfeld



Durchschnittswerte je nach Mensa

Mensa	Vorspeisen		Hauptspeisen		Beilagen	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	69	2,06	69	2,01	69	2,03
Mensa Alfieri	289	2,22	289	2,29	289	2,15
Mensa Chini	55	2,27	55	2,2	55	2,21
Mensa Dante	362	1,92	362	2	362	1,94
Mensa Don Bosco	152	2,24	152	2,17	152	2,32
Mensa Don Milani	305	1,96	305	1,98	305	2
Mensa Goethe	121	2,13	121	2,06	121	2,14
Mensa Gries	189	1,91	189	1,92	189	1,99
Mensa Manzoni	176	1,97	176	2,11	176	2,16
Mensa Pestalozzi	212	2,19	212	2,19	212	2,26
Mensa Rodari	80	2,34	80	2,36	80	2,19
Mensa Roen	383	2,02	383	2,08	383	2,02
Mensa San Filippo Neri	78	2,17	78	2,25	78	2,11
Mensa Stolz	143	2,05	143	2,01	143	2,1
Mensa Tambosi	67	2,21	67	2,28	67	2,24
Mensa Ugo Foscolo	114	1,96	114	2,06	114	1,96
Mensa Wolff	25	1,65	25	2,1	25	1,91
Gewogener Durchschnitt	2820	2,06	2820	2,1	2820	2,08

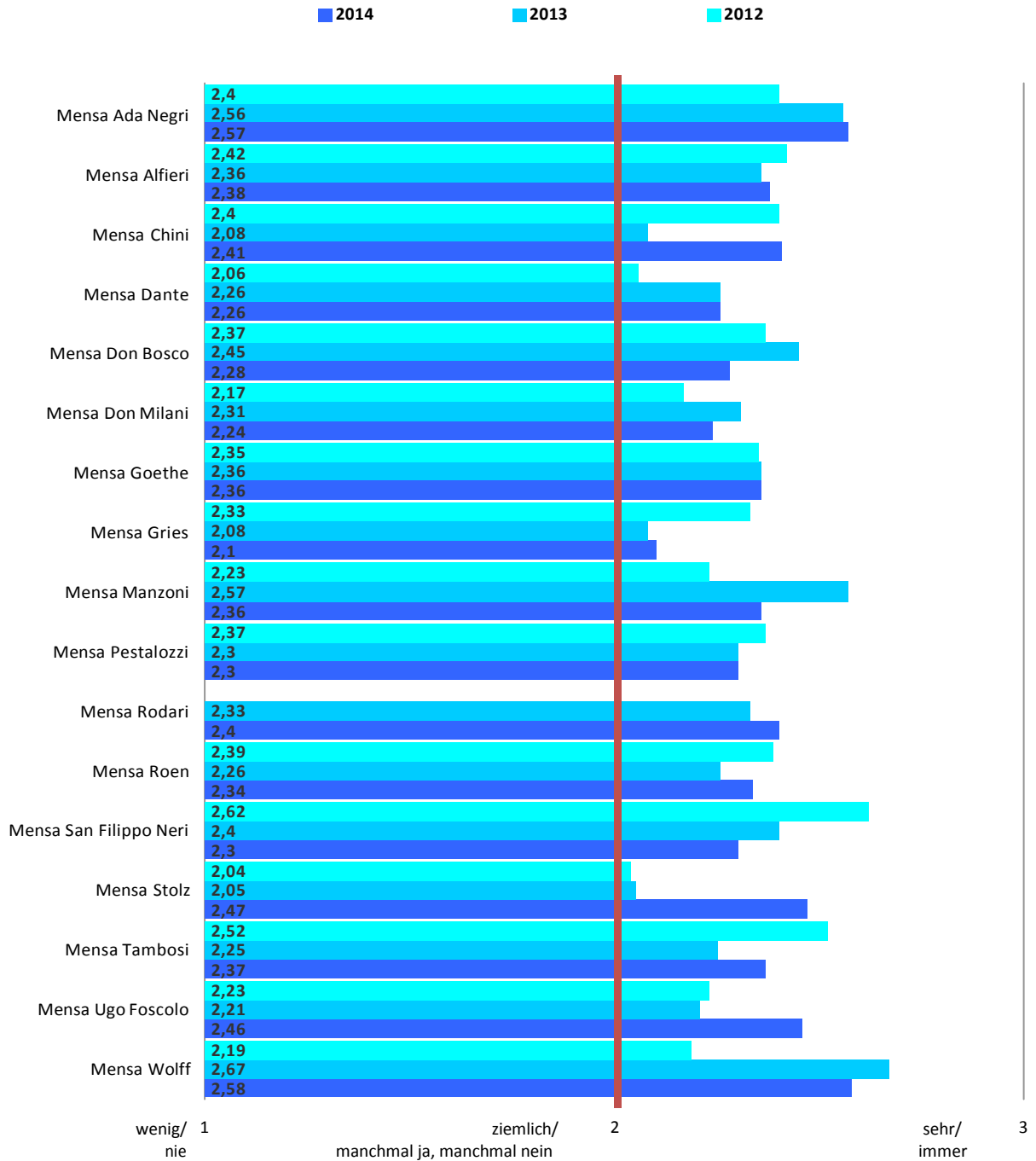
Durchschnittswerte je nach Mensa



Jahresvergleich: Lehrpersonen

Mensa	Lehrpersonen					
	2012		2013		2014	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	4	2,4	6	2,56	2	2,57
Mensa Alfieri	14	2,42	13	2,36	20	2,38
Mensa Chini	3	2,4	4	2,08	11	2,41
Mensa Dante	10	2,06	12	2,26	29	2,26
Mensa Don Bosco	8	2,37	6	2,45	25	2,28
Mensa Don Milani	14	2,17	12	2,31	27	2,24
Mensa Goethe	5	2,35	6	2,36	8	2,36
Mensa Gries	7	2,33	8	2,08	21	2,1
Mensa Manzoni	9	2,23	7	2,57	37	2,36
Mensa Pestalozzi	8	2,37	11	2,3	12	2,3
Mensa Rodari			22	2,33	3	2,4
Mensa Roen	11	2,39	25	2,26	17	2,34
Mensa San Filippo Neri	3	2,62	7	2,4	6	2,3
Mensa Stolz	10	2,04	29	2,05	12	2,47
Mensa Tambosi	7	2,52	19	2,25	6	2,37
Mensa Ugo Foscolo	7	2,23	13	2,21	13	2,46
Mensa Wolff	1	2,19	1	2,67	2	2,58
Gewogener Durchschnitt	121	2,3	201	2,27	251	2,32

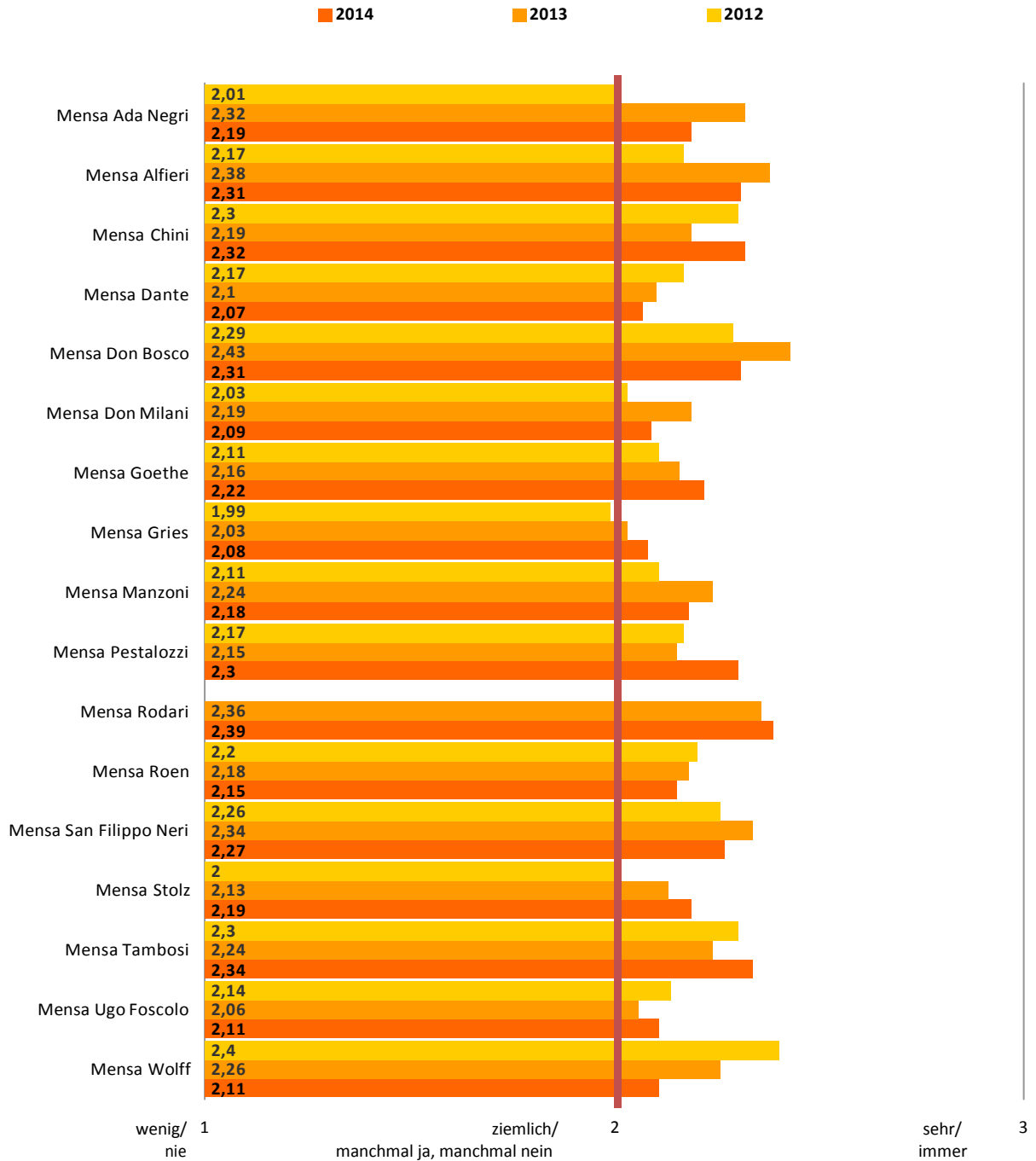
Jahresvergleich: Lehrpersonen



Jahresvergleich: Kinder

Mensa	Kinder					
	2012		2013		2014	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	152	2,01	113	2,32	67	2,18
Mensa Alfieri	185	2,17	189	2,38	269	2,3
Mensa Chini	49	2,3	29	2,19	44	2,3
Mensa Dante	219	2,17	256	2,1	333	2,05
Mensa Don Bosco	116	2,29	124	2,43	127	2,32
Mensa Don Milani	228	2,03	200	2,19	278	2,08
Mensa Goethe	97	2,11	80	2,16	113	2,21
Mensa Gries	171	1,99	202	2,03	168	2,08
Mensa Manzoni	169	2,11	130	2,24	139	2,13
Mensa Pestalozzi	116	2,17	183	2,15	200	2,3
Mensa Rodari			62	2,36	77	2,39
Mensa Roen	209	2,2	318	2,18	366	2,14
Mensa San Filippo Neri	70	2,26	75	2,34	72	2,27
Mensa Stolz	323	2	151	2,13	131	2,16
Mensa Tambosi	126	2,3	75	2,24	61	2,34
Mensa Ugo Foscolo	143	2,14	132	2,06	101	2,06
Mensa Wolff	13	2,4	22	2,26	23	2,07
Gewogener Durchschnitt	2386	2,12	2341	2,2	2569	2,18

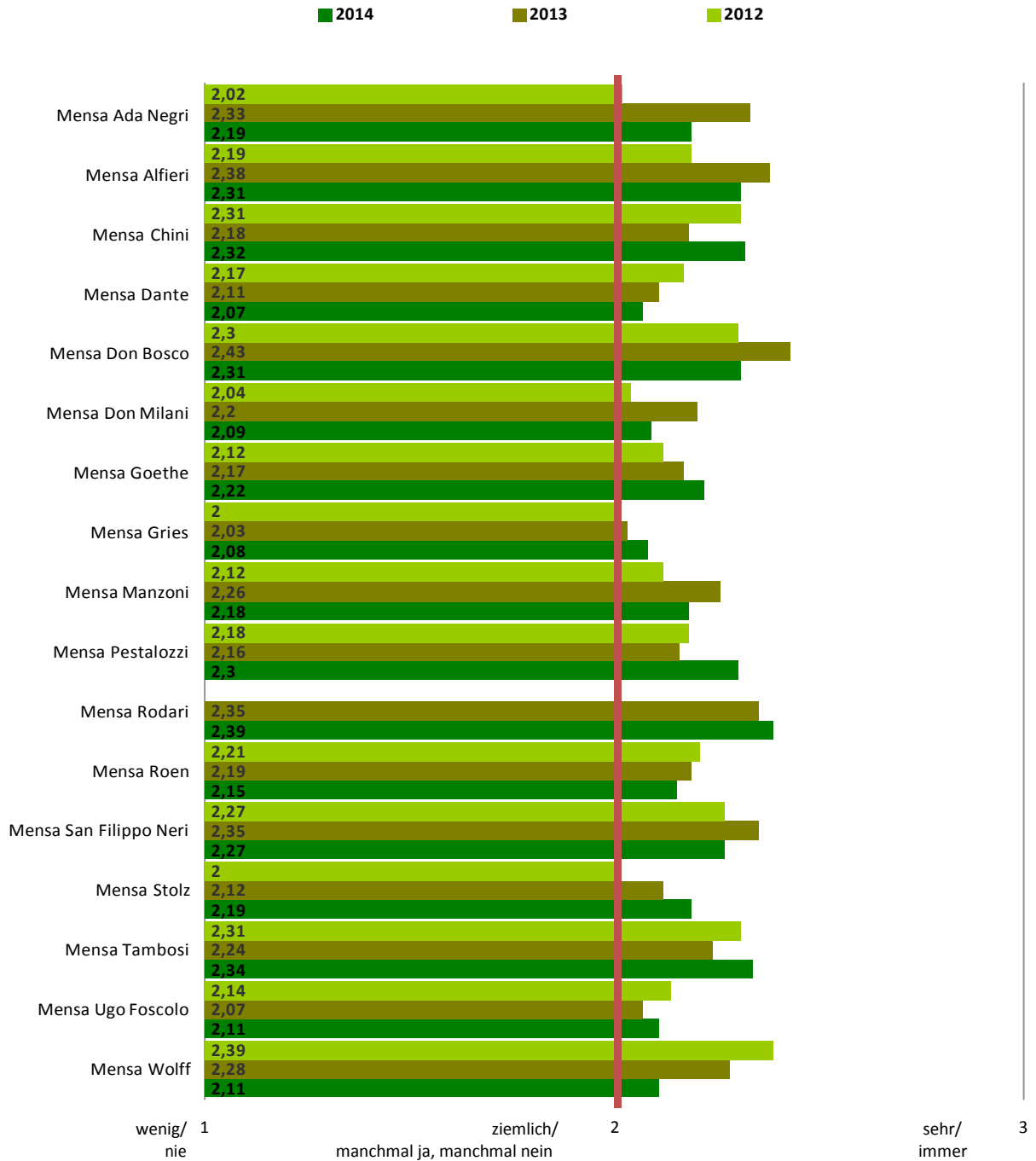
Jahresvergleich: Kinder



Jahresvergleich: Gewichteter Mittelwert

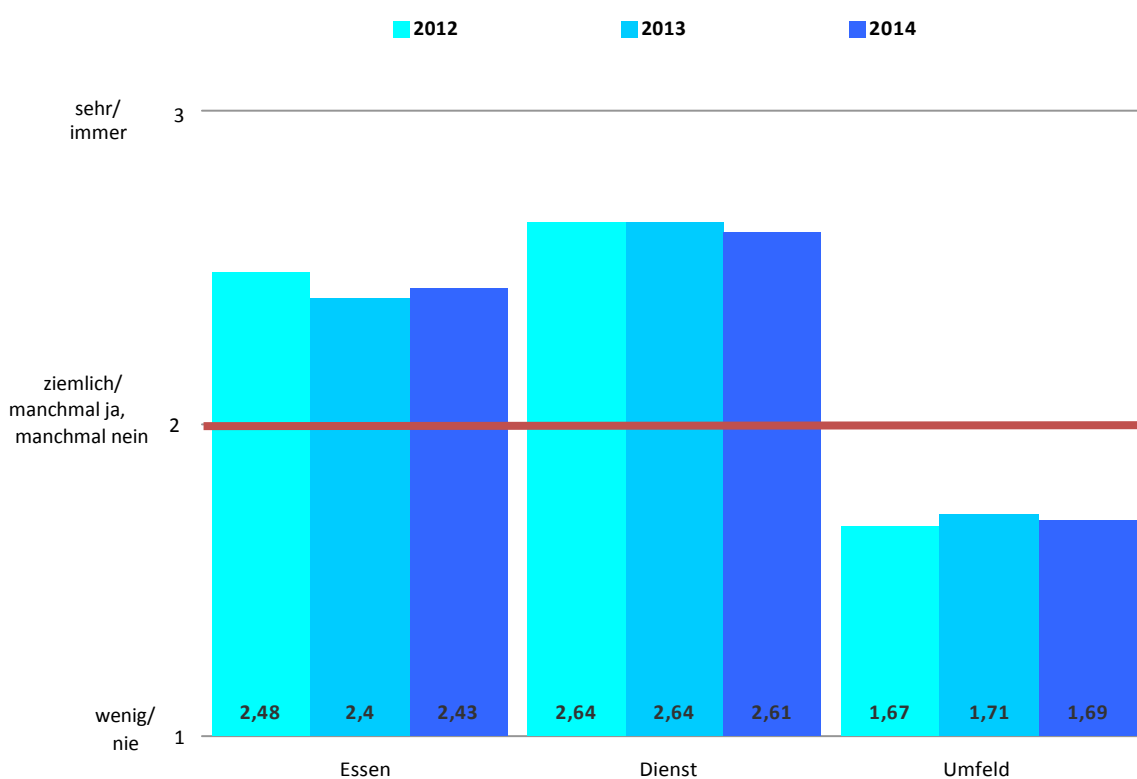
Mensa	Gewichteter Mittelwert					
	2012		2013		2014	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	156	2,02	119	2,33	69	2,19
Mensa Alfieri	199	2,19	202	2,38	289	2,31
Mensa Chini	52	2,31	33	2,18	55	2,32
Mensa Dante	229	2,17	268	2,11	362	2,07
Mensa Don Bosco	124	2,3	130	2,43	152	2,31
Mensa Don Milani	242	2,04	212	2,2	305	2,09
Mensa Goethe	102	2,12	86	2,17	121	2,22
Mensa Gries	178	2	210	2,03	189	2,08
Mensa Manzoni	178	2,12	137	2,26	176	2,18
Mensa Pestalozzi	124	2,18	194	2,16	212	2,3
Mensa Rodari			84	2,35	80	2,39
Mensa Roen	220	2,21	343	2,19	383	2,15
Mensa San Filippo Neri	73	2,27	82	2,35	78	2,27
Mensa Stolz	333	2	180	2,12	143	2,19
Mensa Tambosi	133	2,31	94	2,24	67	2,34
Mensa Ugo Foscolo	150	2,14	145	2,07	114	2,11
Mensa Wolff	14	2,39	23	2,28	25	2,11
Gewogener Durchschnitt	2507	2,13	2542	2,21	2820	2,19

Jahresvergleich: Gewichteter Mittelwert



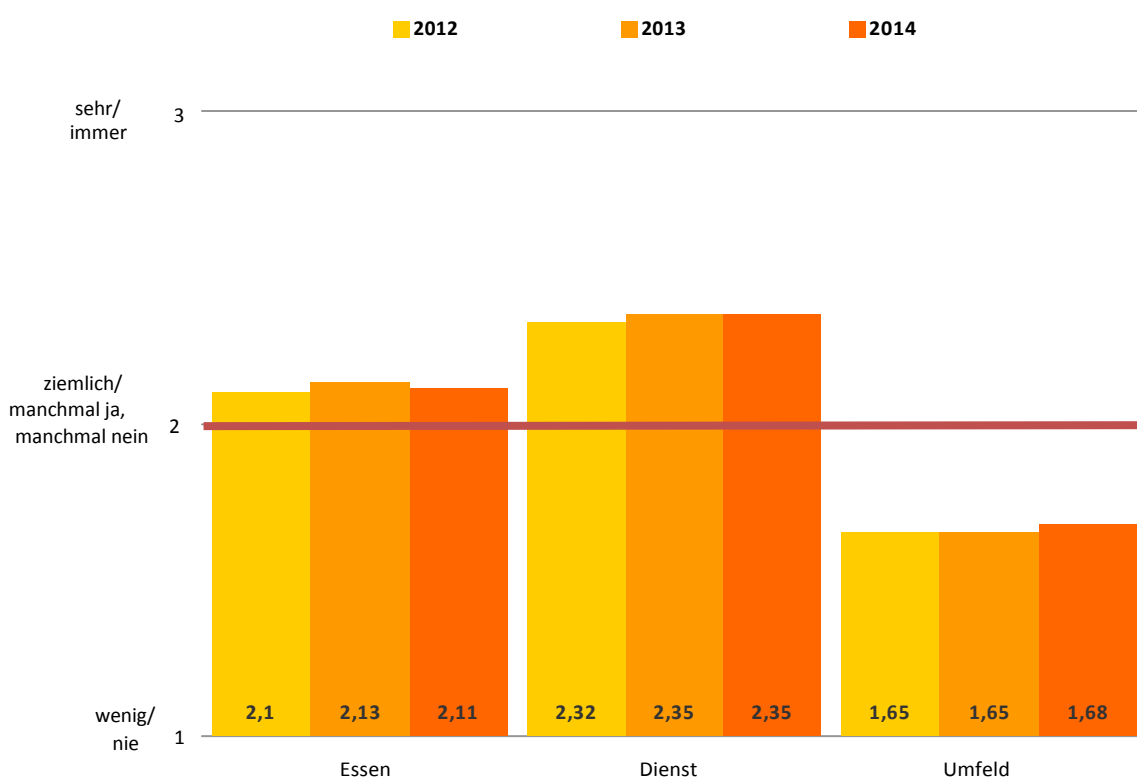
Jahresvergleich nach Kategorien: Lehrpersonen

Kategorie	Lehrpersonen					
	2012		2013		2014	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Essen	121	2,48	201	2,4	251	2,43
Dienst	121	2,64	201	2,64	251	2,61
Umfeld	121	1,67	201	1,71	251	1,69



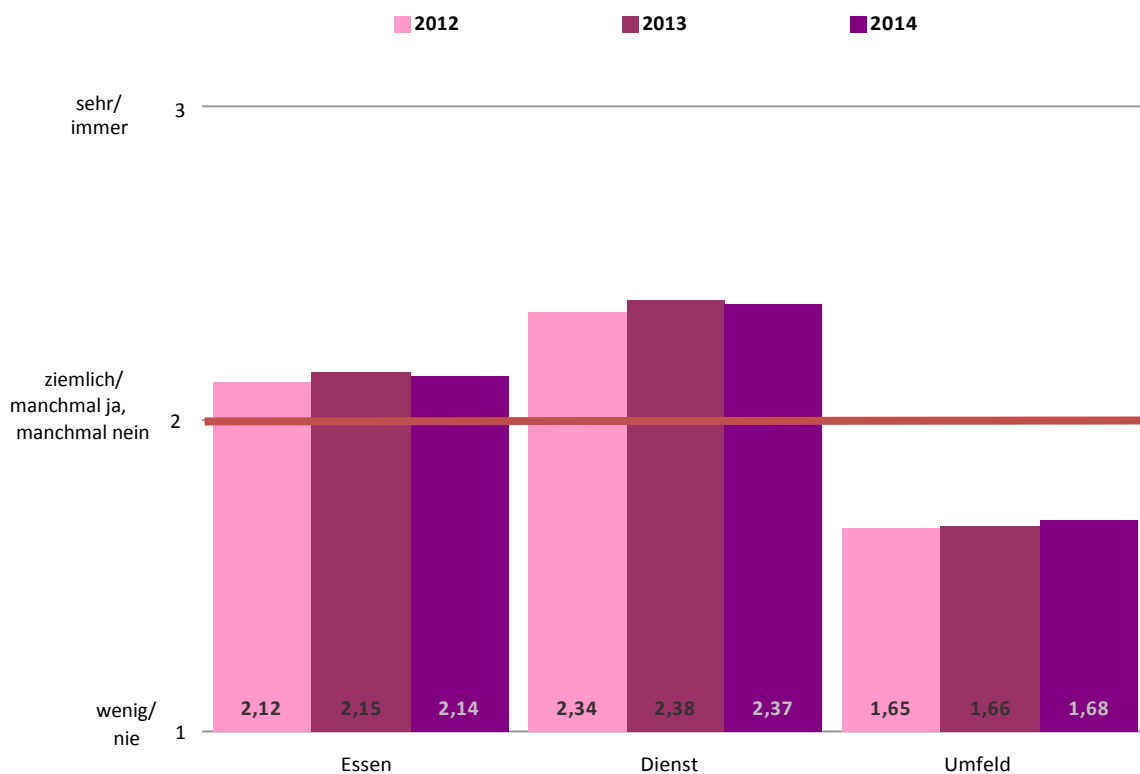
Jahresvergleich nach Kategorien: Kinder

Kategorie	Kinder					
	2012		2013		2014	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Essen	2386	2,1	2341	2,13	2569	2,11
Dienst	2386	2,32	2341	2,35	2569	2,35
Umfeld	2386	1,65	2341	1,65	2569	1,68



Jahresvergleich nach Kategorien: gewichtetes Mittel

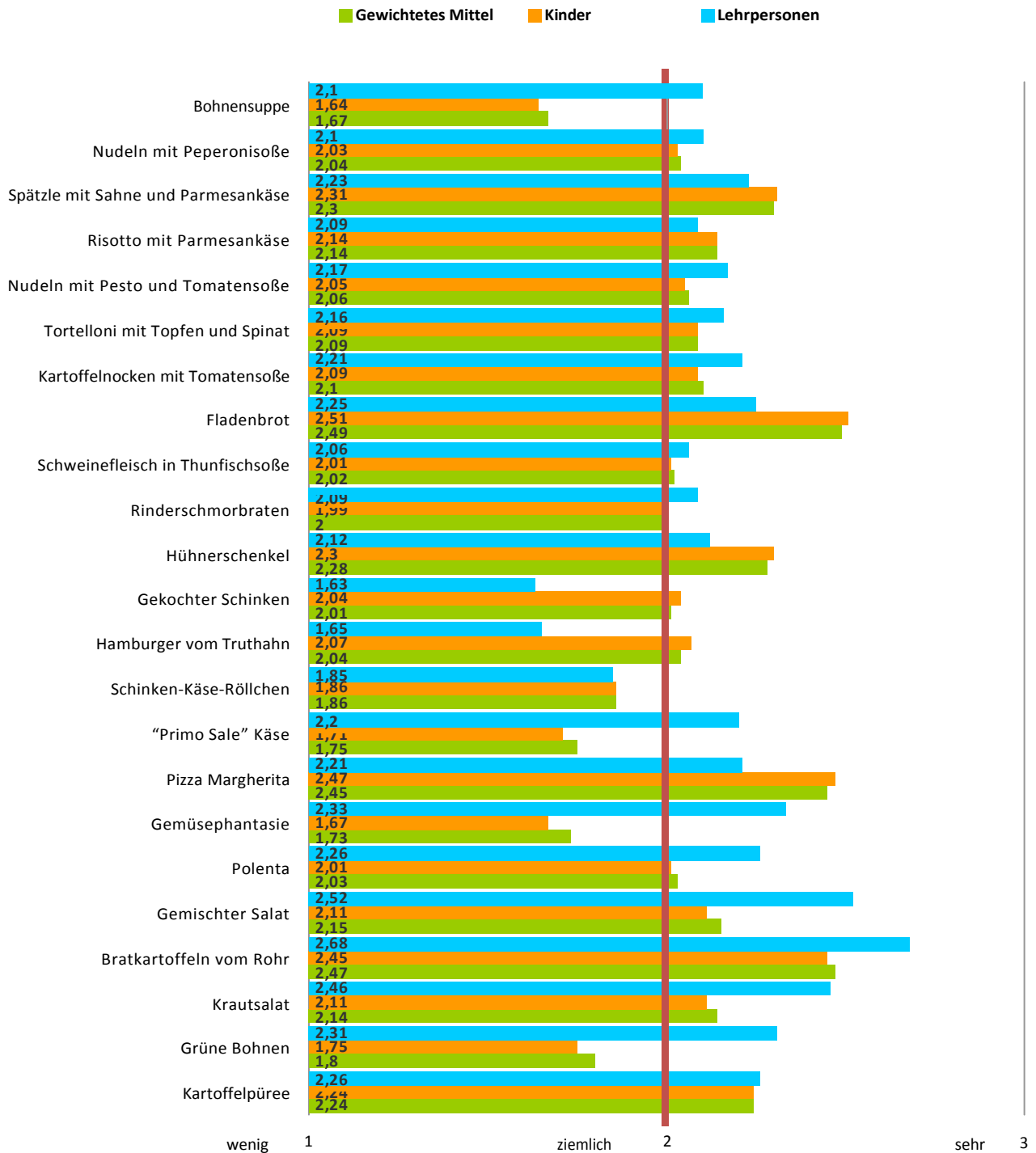
Kategorien	gewichtetes Mittel					
	2012		2013		2014	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Essen	2507	2,12	2542	2,15	2820	2,14
Dienst	2507	2,34	2542	2,38	2820	2,37
Umfeld	2507	1,65	2542	1,66	2820	1,68



Durchschnittliche Bewertung der Speisen

Frage	Lehrpersonen		Kinder		Gewichtetes Mittel	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Bohnensuppe	209	2,1	2458	1,64	2667	1,67
Nudeln mit Peperonisoße	202	2,1	2440	2,03	2642	2,04
Spätzle mit Sahne und Parmesankäse	213	2,23	2467	2,31	2680	2,3
Risotto mit Parmesankäse	228	2,09	2494	2,14	2722	2,14
Nudeln mit Pesto und Tomatensoße	227	2,17	2473	2,05	2700	2,06
Tortelloni mit Topfen und Spinat	210	2,16	2448	2,09	2658	2,09
Kartoffelnocken mit Tomatensoße	215	2,21	2484	2,09	2699	2,1
Fladenbrot	183	2,25	2424	2,51	2607	2,49
Schweinefleisch in Thunfischsoße	179	2,06	2345	2,01	2524	2,02
Rinderschmorbraten	194	2,09	2338	1,99	2532	2
Hühnerschenkel	218	2,12	2437	2,3	2655	2,28
Gekochter Schinken	209	1,63	2400	2,04	2609	2,01
Hamburger vom Truthahn	214	1,65	2424	2,07	2638	2,04
Schinken-Käse-Röllchen	202	1,85	2381	1,86	2583	1,86
“Primo Sale” Käse	200	2,2	2345	1,71	2545	1,75
Pizza Margherita	191	2,21	2367	2,47	2558	2,45
Gemüsephantasie	230	2,33	2450	1,67	2680	1,73
Polenta	206	2,26	2467	2,01	2673	2,03
Gemischter Salat	236	2,52	2512	2,11	2748	2,15
Bratkartoffeln vom Rohr	223	2,68	2468	2,45	2691	2,47
Krautsalat	231	2,46	2494	2,11	2725	2,14
Grüne Bohnen	225	2,31	2459	1,75	2684	1,8
Kartoffelpüree	219	2,26	2476	2,24	2695	2,24

Durchschnittliche Bewertung der Speisen



Neue gewünschte Speisen

Frage	Lehrpersonen		Kinder		Insgesamt	
	Gültig	%	Gültig	%	Gültig	%
“Pizzoccheri”	105	42	644	25	749	27
Kürbisrisotto	111	44	545	21	656	23
Brokkolinudeln	101	40	400	16	501	18
Fleischlaibchen	42	17	700	27	742	26
Schnitzel mit Zitronensoße	123	49	1302	51	1425	51
Weißer Nudeln mit Thunfischsoße	86	34	1467	57	1553	55
Gitterkuchen	144	57	1756	68	1900	67
Geschnetzeltes mit Reis	105	42	1196	47	1301	46

