



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

Kundenzufriedenheitsanalyse 2015

Zusammenfassender Schlussbericht – Schulen von Bozen

Bozen (BZ)

Jahr: **2015**

Lehrpersonen: **190**

Kinder: **2573**

Insgesamt: **2763**

Datenerhebung und Analyse von



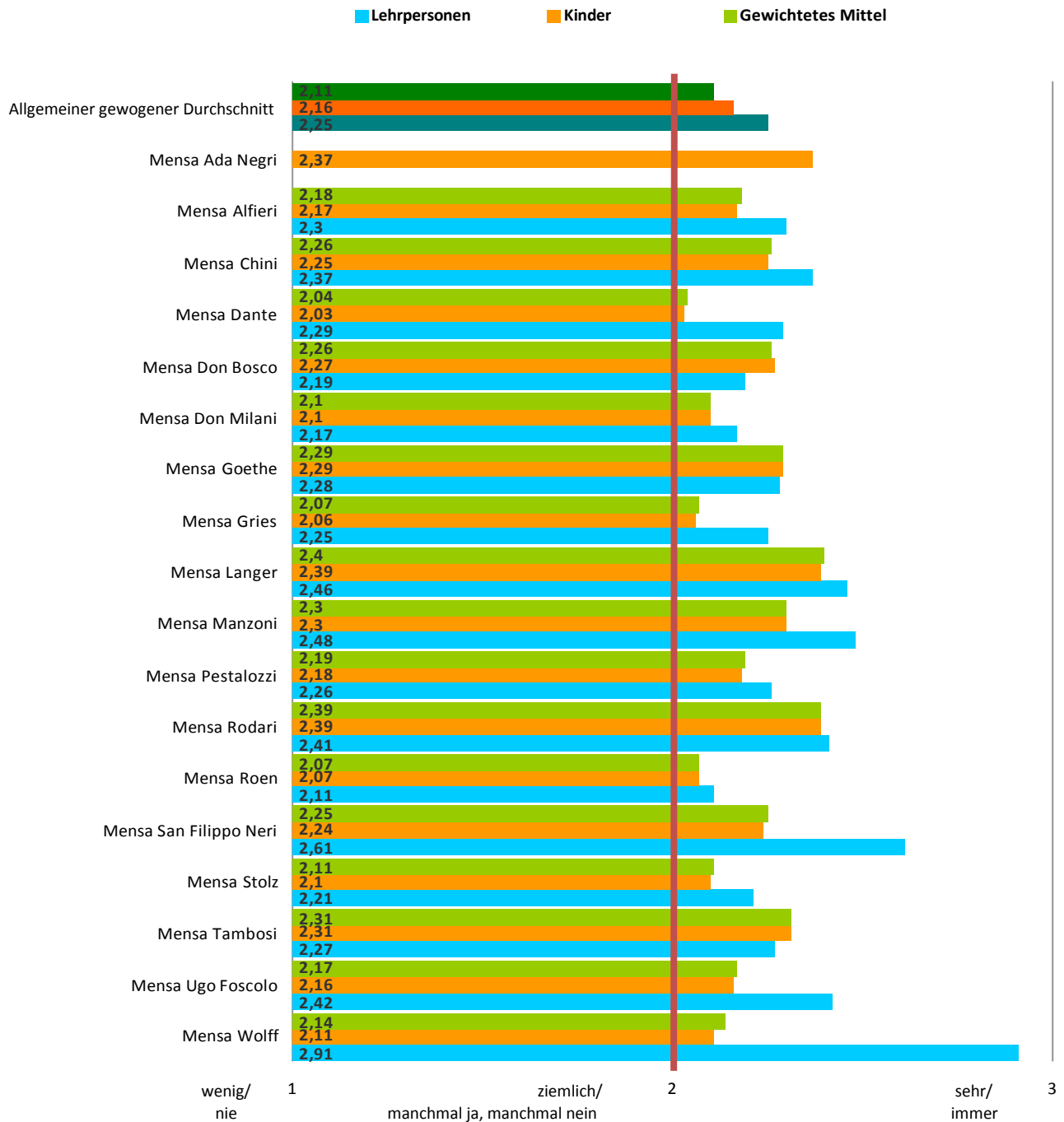
Auswertung der Kundenzufriedenheit

- 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			67	2,37		
Mensa Alfieri	22	2,3	272	2,17	294	2,18
Mensa Chini	7	2,37	61	2,25	68	2,26
Mensa Dante	13	2,29	307	2,03	320	2,04
Mensa Don Bosco	11	2,19	97	2,27	108	2,26
Mensa Don Milani	10	2,17	196	2,1	206	2,1
Mensa Goethe	6	2,28	94	2,29	100	2,29
Mensa Gries	11	2,25	208	2,06	219	2,07
Mensa Langer	4	2,46	30	2,39	34	2,4
Mensa Manzoni	4	2,48	152	2,3	156	2,3
Mensa Pestalozzi	17	2,26	170	2,18	187	2,19
Mensa Rodari	5	2,41	77	2,39	82	2,39
Mensa Roen	42	2,11	354	2,07	396	2,07
Mensa San Filippo Neri	3	2,61	72	2,24	75	2,25
Mensa Stolz	22	2,21	149	2,1	171	2,11
Mensa Tambosi	3	2,27	58	2,31	61	2,31
Mensa Ugo Foscolo	9	2,42	181	2,16	190	2,17
Mensa Wolff	1	2,91	28	2,11	29	2,14
Gewogener Durchschnitt	190	2,25	2573	2,16	2696	2,16

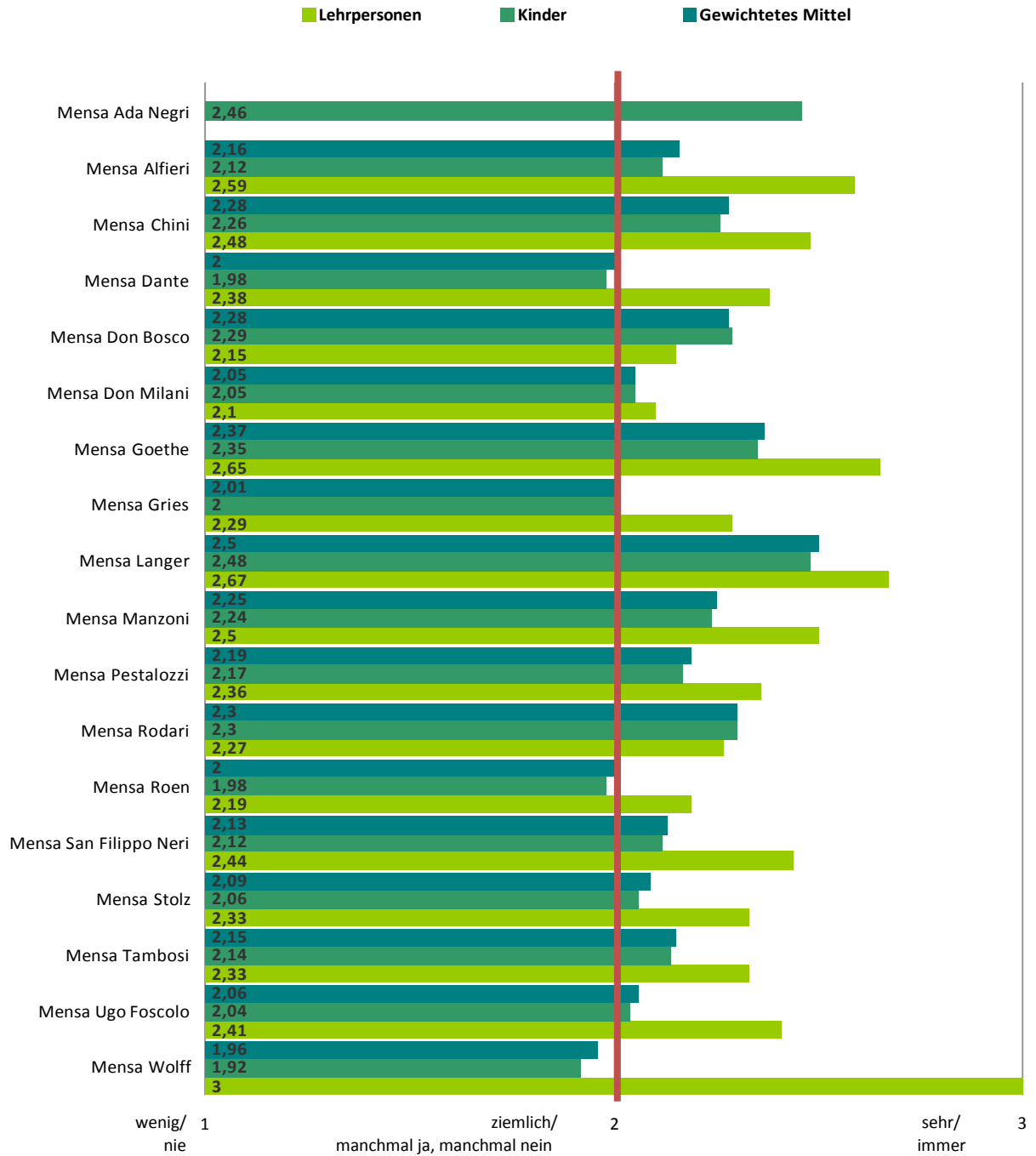
Allgemeine Durchschnittswerte pro Mensa



Durchschnittswerte nach Kategorien: Essen

Mensa	Lehrpersonen		Kinder		Gewichtetes Mittel	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri			67	2,46		
Mensa Alfieri	22	2,59	272	2,12	294	2,16
Mensa Chini	7	2,48	61	2,26	68	2,28
Mensa Dante	13	2,38	307	1,98	320	2
Mensa Don Bosco	11	2,15	97	2,29	108	2,28
Mensa Don Milani	10	2,1	196	2,05	206	2,05
Mensa Goethe	6	2,65	94	2,35	100	2,37
Mensa Gries	11	2,29	208	2	219	2,01
Mensa Langer	4	2,67	30	2,48	34	2,5
Mensa Manzoni	4	2,5	152	2,24	156	2,25
Mensa Pestalozzi	17	2,36	170	2,17	187	2,19
Mensa Rodari	5	2,27	77	2,3	82	2,3
Mensa Roen	42	2,19	354	1,98	396	2
Mensa San Filippo Neri	3	2,44	72	2,12	75	2,13
Mensa Stolz	22	2,33	149	2,06	171	2,09
Mensa Tambosi	3	2,33	58	2,14	61	2,15
Mensa Ugo Foscolo	9	2,41	181	2,04	190	2,06
Mensa Wolff	1	3	28	1,92	29	1,96
Gewogener Durchschnitt	190	2,34	2573	2,11	2696	2,11

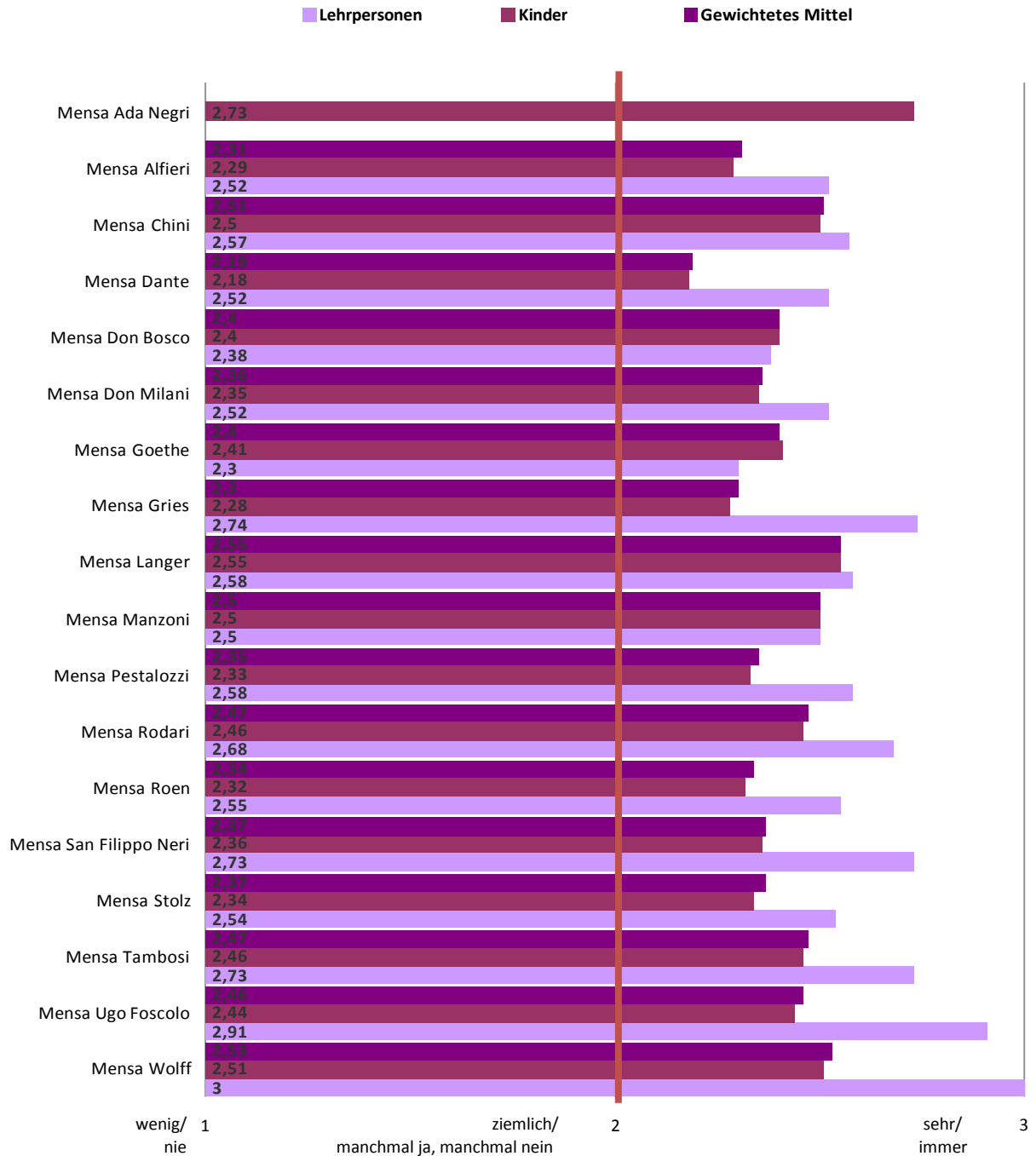
Durchschnittswerte nach Kategorien: Essen



Durchschnittswerte nach Kategorien: Dienst

Mensa	Lehrpersonen		Kinder		Gewichtetes Mittel	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri			67	2,73		
Mensa Alfieri	22	2,52	272	2,29	294	2,31
Mensa Chini	7	2,57	61	2,5	68	2,51
Mensa Dante	13	2,52	307	2,18	320	2,19
Mensa Don Bosco	11	2,38	97	2,4	108	2,4
Mensa Don Milani	10	2,52	196	2,35	206	2,36
Mensa Goethe	6	2,3	94	2,41	100	2,4
Mensa Gries	11	2,74	208	2,28	219	2,3
Mensa Langer	4	2,58	30	2,55	34	2,55
Mensa Manzoni	4	2,5	152	2,5	156	2,5
Mensa Pestalozzi	17	2,58	170	2,33	187	2,35
Mensa Rodari	5	2,68	77	2,46	82	2,47
Mensa Roen	42	2,55	354	2,32	396	2,34
Mensa San Filippo Neri	3	2,73	72	2,36	75	2,37
Mensa Stolz	22	2,54	149	2,34	171	2,37
Mensa Tambosi	3	2,73	58	2,46	61	2,47
Mensa Ugo Foscolo	9	2,91	181	2,44	190	2,46
Mensa Wolff	1	3	28	2,51	29	2,53
Gewogener Durchschnitt	190	2,57	2573	2,35	2696	2,36

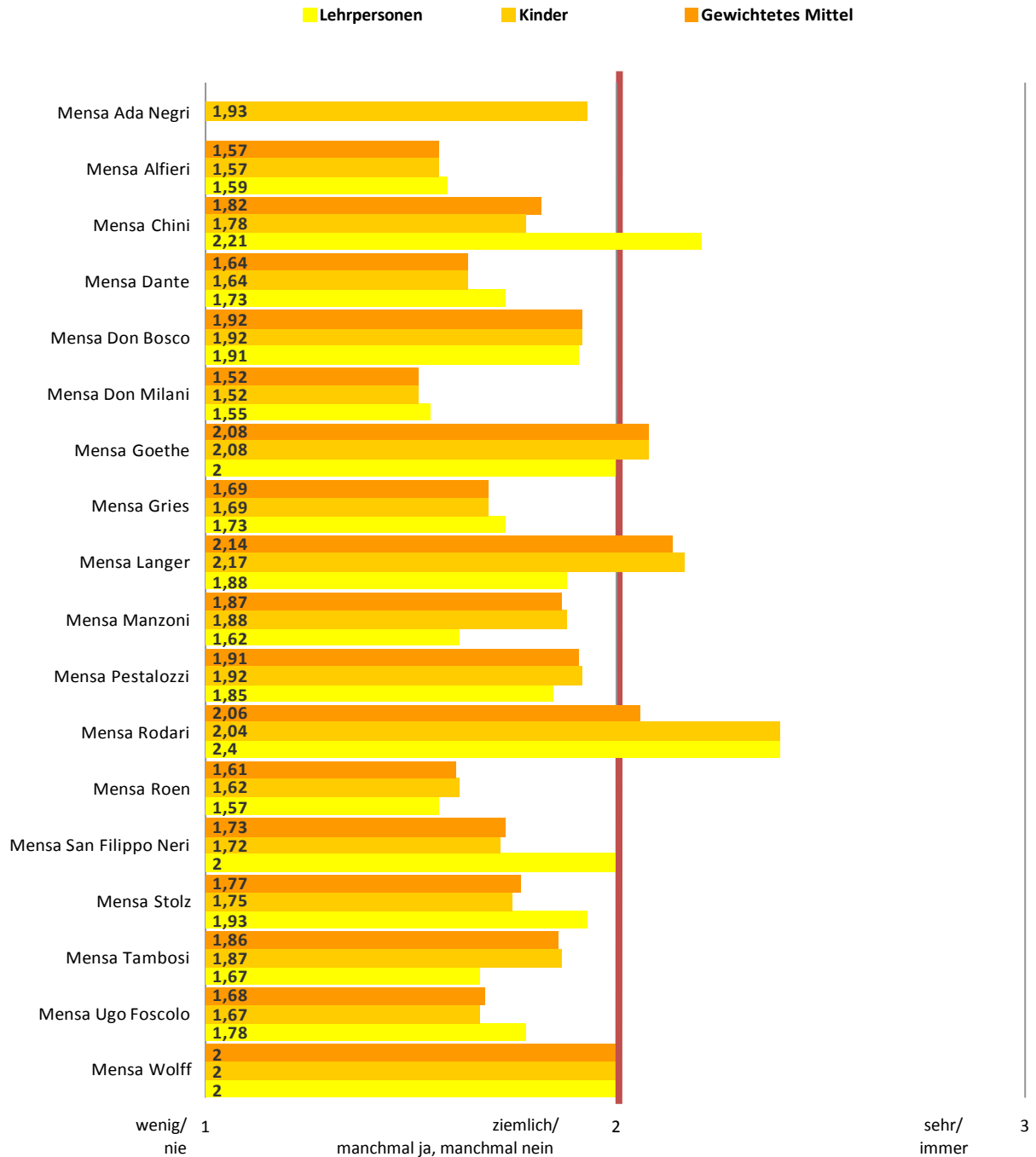
Durchschnittswerte nach Kategorien: Dienst



Durchschnittswerte nach Kategorien: Umfeld

Mensa	Lehrpersonen		Kinder		Gewichtetes Mittel	
	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri			67	1,93		
Mensa Alfieri	22	1,59	272	1,57	294	1,57
Mensa Chini	7	2,21	61	1,78	68	1,82
Mensa Dante	13	1,73	307	1,64	320	1,64
Mensa Don Bosco	11	1,91	97	1,92	108	1,92
Mensa Don Milani	10	1,55	196	1,52	206	1,52
Mensa Goethe	6	2	94	2,08	100	2,08
Mensa Gries	11	1,73	208	1,69	219	1,69
Mensa Langer	4	1,88	30	2,17	34	2,14
Mensa Manzoni	4	1,62	152	1,88	156	1,87
Mensa Pestalozzi	17	1,85	170	1,92	187	1,91
Mensa Rodari	5	2,4	77	2,04	82	2,06
Mensa Roen	42	1,57	354	1,62	396	1,61
Mensa San Filippo Neri	3	2	72	1,72	75	1,73
Mensa Stolz	22	1,93	149	1,75	171	1,77
Mensa Tambosi	3	1,67	58	1,87	61	1,86
Mensa Ugo Foscolo	9	1,78	181	1,67	190	1,68
Mensa Wolff	1	2	28	2	29	2
Gewogener Durchschnitt	190	1,77	2573	1,73	2696	1,73

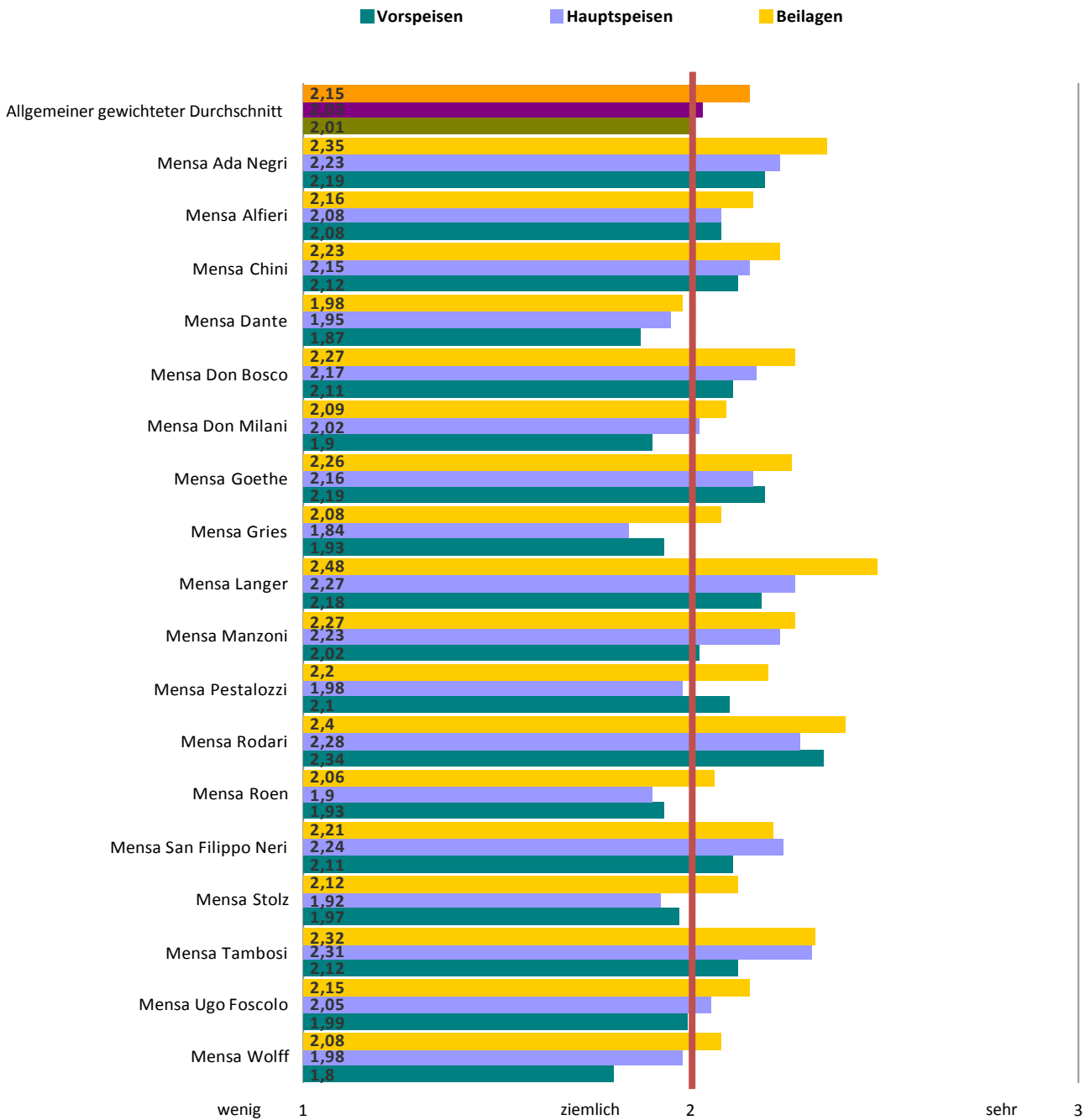
Durchschnittswerte nach Kategorien: Umfeld



Durchschnittswerte je nach Mensa

Mensa	Vorspeisen		Hauptspeisen		Beilagen	
	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	67	2,19	67	2,23	67	2,35
Mensa Alfieri	294	2,08	294	2,08	294	2,16
Mensa Chini	68	2,12	68	2,15	68	2,23
Mensa Dante	320	1,87	320	1,95	320	1,98
Mensa Don Bosco	108	2,11	108	2,17	108	2,27
Mensa Don Milani	206	1,9	206	2,02	206	2,09
Mensa Goethe	100	2,19	100	2,16	100	2,26
Mensa Gries	219	1,93	219	1,84	219	2,08
Mensa Langer	34	2,18	34	2,27	34	2,48
Mensa Manzoni	156	2,02	156	2,23	156	2,27
Mensa Pestalozzi	187	2,1	187	1,98	187	2,2
Mensa Rodari	82	2,34	82	2,28	82	2,4
Mensa Roen	396	1,93	396	1,9	396	2,06
Mensa San Filippo Neri	75	2,11	75	2,24	75	2,21
Mensa Stolz	171	1,97	171	1,92	171	2,12
Mensa Tambosi	61	2,12	61	2,31	61	2,32
Mensa Ugo Foscolo	190	1,99	190	2,05	190	2,15
Mensa Wolff	29	1,8	29	1,98	29	2,08
Gewogener Durchschnitt	2763	2,01	2763	2,03	2763	2,15

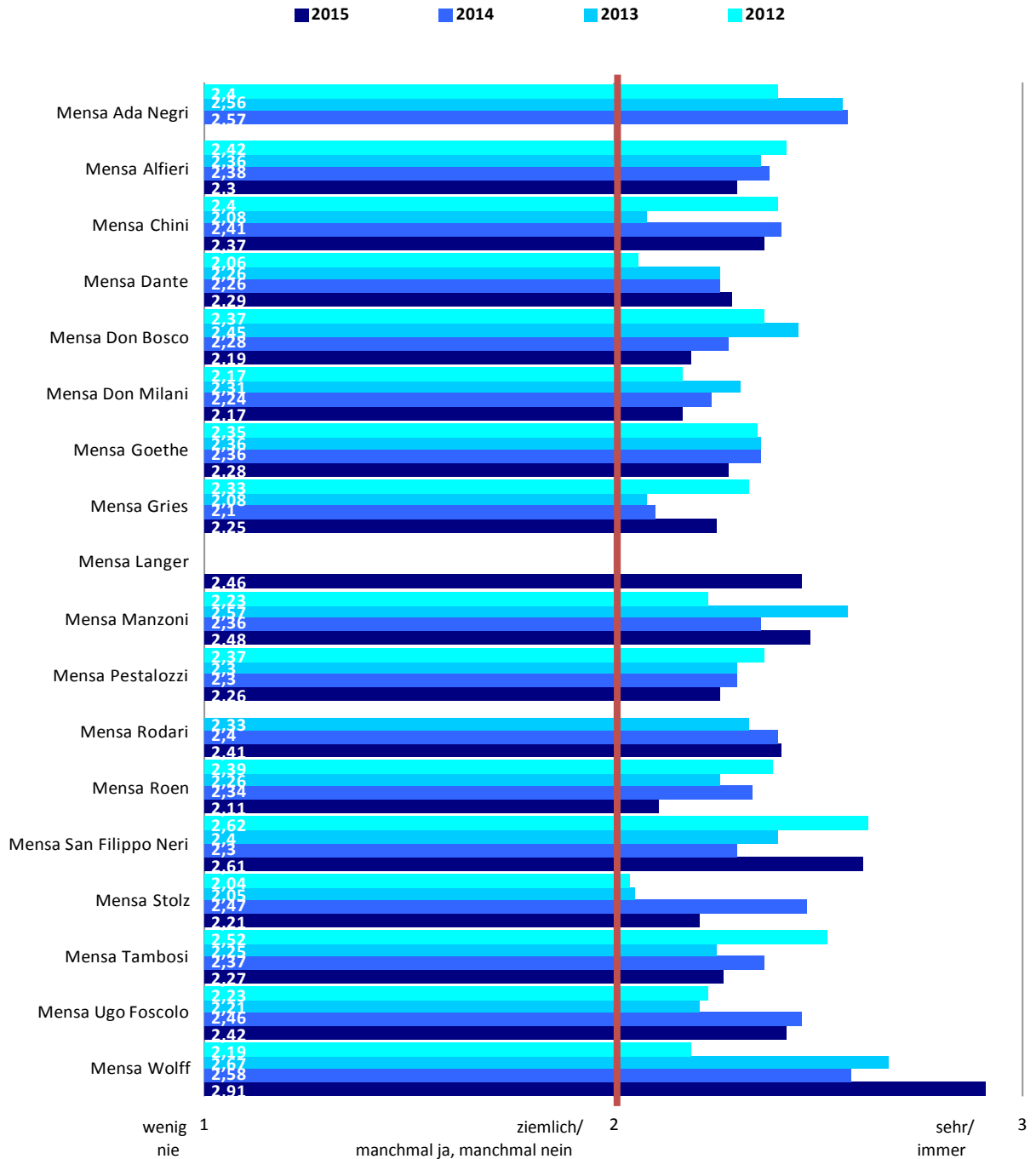
Durchschnittswerte je nach Mensa



Jahresvergleich: Lehrpersonen

Mensa	Lehrpersonen							
	2012		2013		2014		2015	
	Gültig	Mittelwert	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	22	2,3
Mensa Chini	3	2,4	4	2,08	11	2,41	7	2,37
Mensa Dante	10	2,06	12	2,26	29	2,26	13	2,29
Mensa Don Bosco	8	2,37	6	2,45	25	2,28	11	2,19
Mensa Don Milani	14	2,17	12	2,31	27	2,24	10	2,17
Mensa Goethe	5	2,35	6	2,36	8	2,36	6	2,28
Mensa Gries	7	2,33	8	2,08	21	2,1	11	2,25
Mensa Langer							4	2,46
Mensa Manzoni	9	2,23	7	2,57	37	2,36	4	2,48
Mensa Pestalozzi	8	2,37	11	2,3	12	2,3	17	2,26
Mensa Rodari			22	2,33	3	2,4	5	2,41
Mensa Roen	11	2,39	25	2,26	17	2,34	42	2,11
Mensa San Filippo Neri	3	2,62	7	2,4	6	2,3	3	2,61
Mensa Stolz	10	2,04	29	2,05	12	2,47	22	2,21
Mensa Tambosi	7	2,52	19	2,25	6	2,37	3	2,27
Mensa Ugo Foscolo	7	2,23	13	2,21	13	2,46	9	2,42
Mensa Wolff	1	2,19	1	2,67	2	2,58	1	2,91
Gewogener Durchschnitt	121	2,3	201	2,27	251	2,32	190	2,25

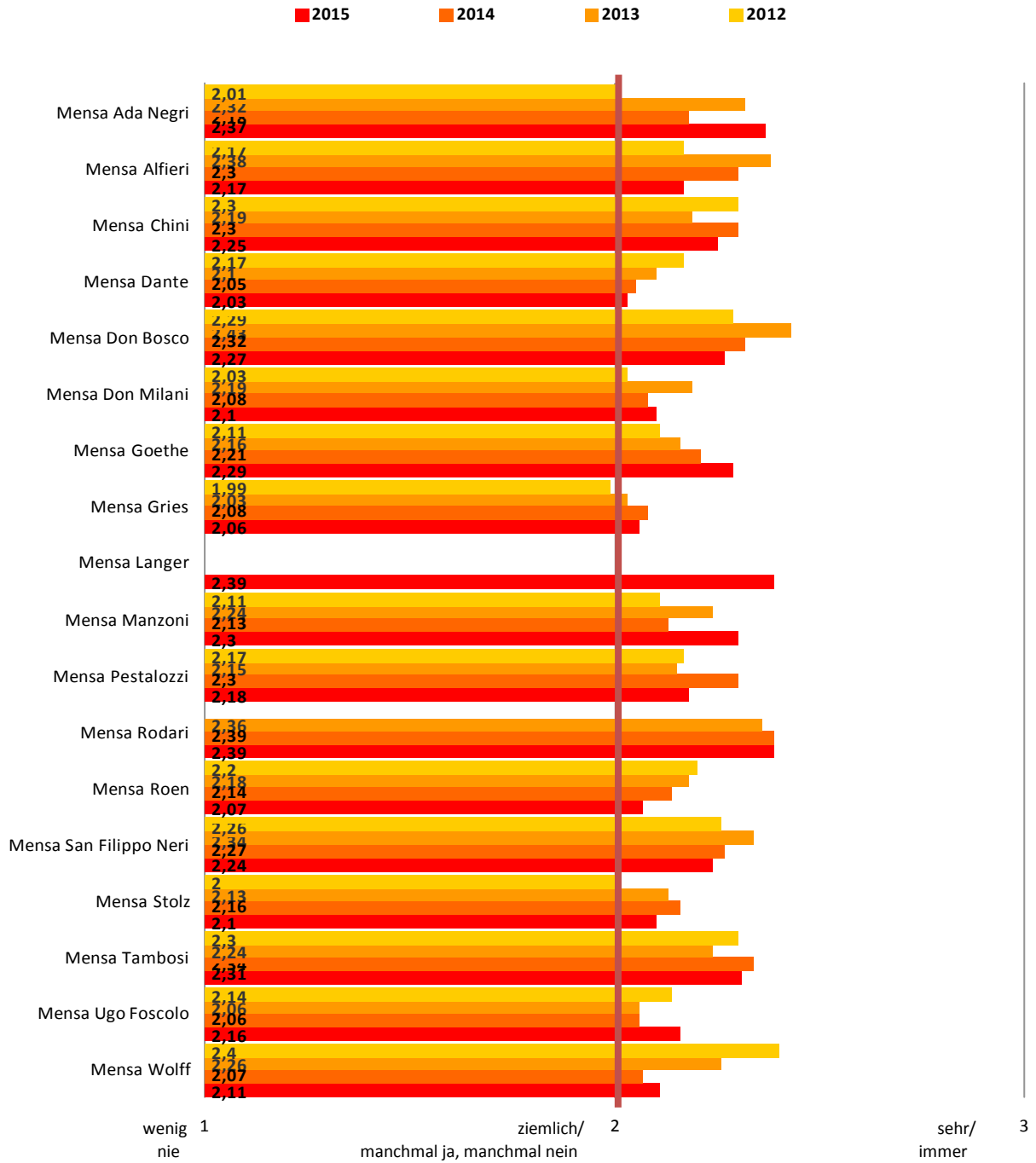
Jahresvergleich: Lehrpersonen



Jahresvergleich: Kinder

Mensa	Kinder							
	2012		2013		2014		2015	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	152	2,01	113	2,32	67	2,18	67	2,37
Mensa Alfieri	185	2,17	189	2,38	269	2,3	272	2,17
Mensa Chini	49	2,3	29	2,19	44	2,3	61	2,25
Mensa Dante	219	2,17	256	2,1	333	2,05	307	2,03
Mensa Don Bosco	116	2,29	124	2,43	127	2,32	97	2,27
Mensa Don Milani	228	2,03	200	2,19	278	2,08	196	2,1
Mensa Goethe	97	2,11	80	2,16	113	2,21	94	2,29
Mensa Gries	171	1,99	202	2,03	168	2,08	208	2,06
Mensa Langer							30	2,39
Mensa Manzoni	169	2,11	130	2,24	139	2,13	152	2,3
Mensa Pestalozzi	116	2,17	183	2,15	200	2,3	170	2,18
Mensa Rodari			62	2,36	77	2,39	77	2,39
Mensa Roen	209	2,2	318	2,18	366	2,14	354	2,07
Mensa San Filippo Neri	70	2,26	75	2,34	72	2,27	72	2,24
Mensa Stolz	323	2	151	2,13	131	2,16	149	2,1
Mensa Tambosi	126	2,3	75	2,24	61	2,34	58	2,31
Mensa Ugo Foscolo	143	2,14	132	2,06	101	2,06	181	2,16
Mensa Wolff	13	2,4	22	2,26	23	2,07	28	2,11
Gewogener Durchschnitt	2386	2,12	2341	2,2	2569	2,18	2573	2,16

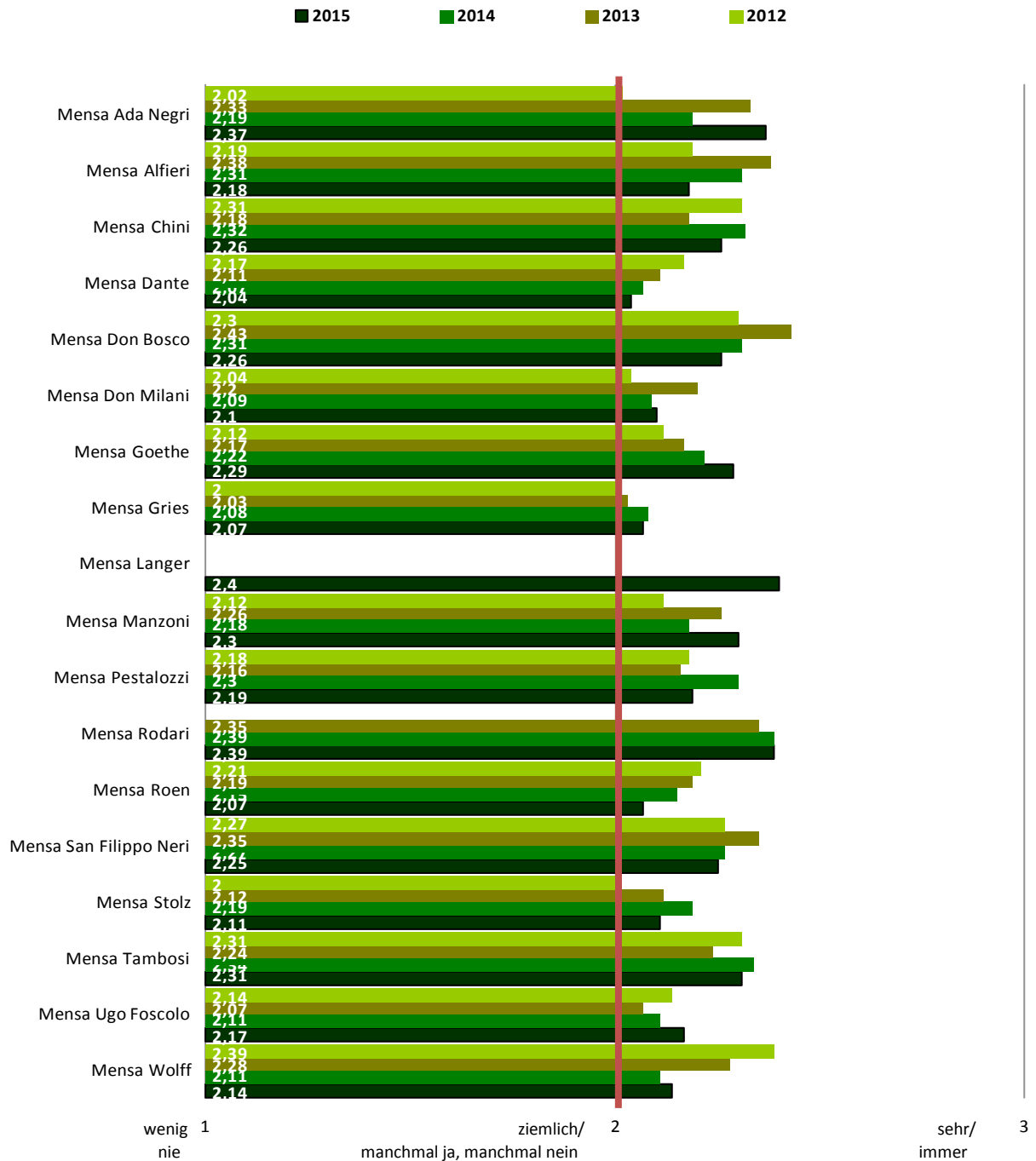
Jahresvergleich: Kinder



Jahresvergleich: Gewichteter Mittelwert

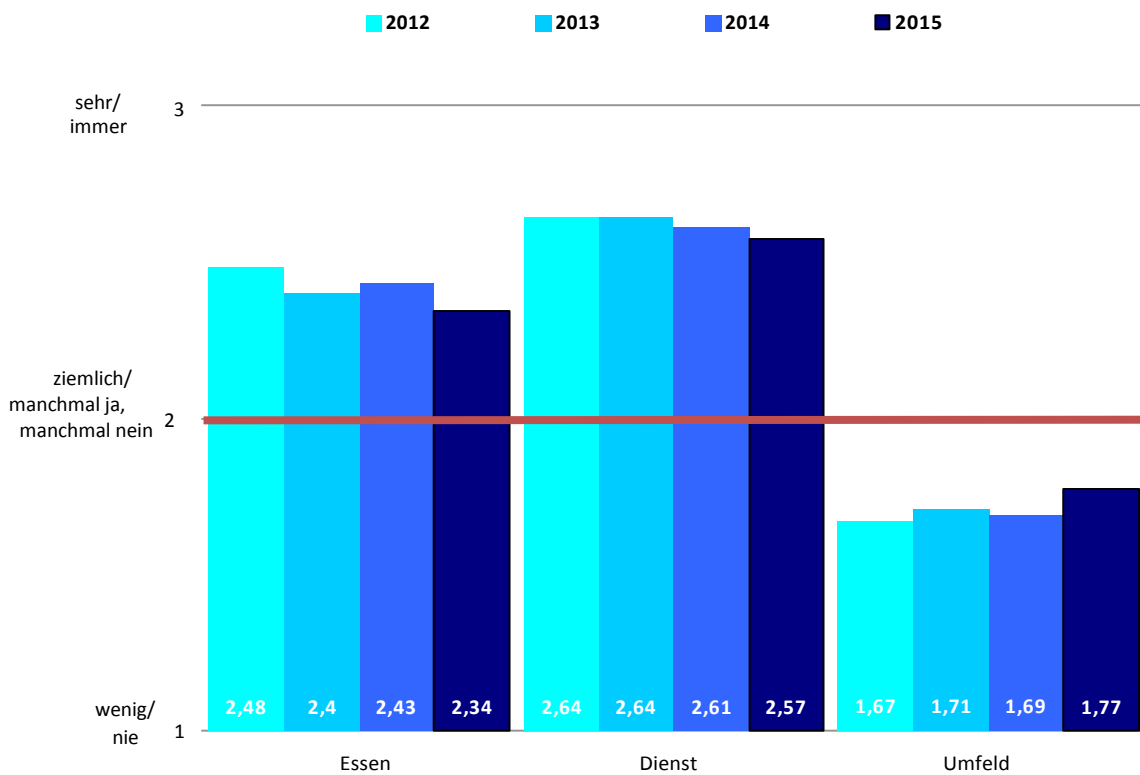
Mensa	Gewichteter Mittelwert							
	2012		2013		2014		2015	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	156	2,02	119	2,33	69	2,19	67	2,37
Mensa Alfieri	199	2,19	202	2,38	289	2,31	294	2,18
Mensa Chini	52	2,31	33	2,18	55	2,32	68	2,26
Mensa Dante	229	2,17	268	2,11	362	2,07	320	2,04
Mensa Don Bosco	124	2,3	130	2,43	152	2,31	108	2,26
Mensa Don Milani	242	2,04	212	2,2	305	2,09	206	2,1
Mensa Goethe	102	2,12	86	2,17	121	2,22	100	2,29
Mensa Gries	178	2	210	2,03	189	2,08	219	2,07
Mensa Langer							34	2,4
Mensa Manzoni	178	2,12	137	2,26	176	2,18	156	2,3
Mensa Pestalozzi	124	2,18	194	2,16	212	2,3	187	2,19
Mensa Rodari			84	2,35	80	2,39	82	2,39
Mensa Roen	220	2,21	343	2,19	383	2,15	396	2,07
Mensa San Filippo Neri	73	2,27	82	2,35	78	2,27	75	2,25
Mensa Stolz	333	2	180	2,12	143	2,19	171	2,11
Mensa Tambosi	133	2,31	94	2,24	67	2,34	61	2,31
Mensa Ugo Foscolo	150	2,14	145	2,07	114	2,11	190	2,17
Mensa Wolff	14	2,39	23	2,28	25	2,11	29	2,14
Gewogener Durchschnitt	2507	2,13	2542	2,21	2820	2,19	2763	2,16

Jahresvergleich: Gewichteter Mittelwert



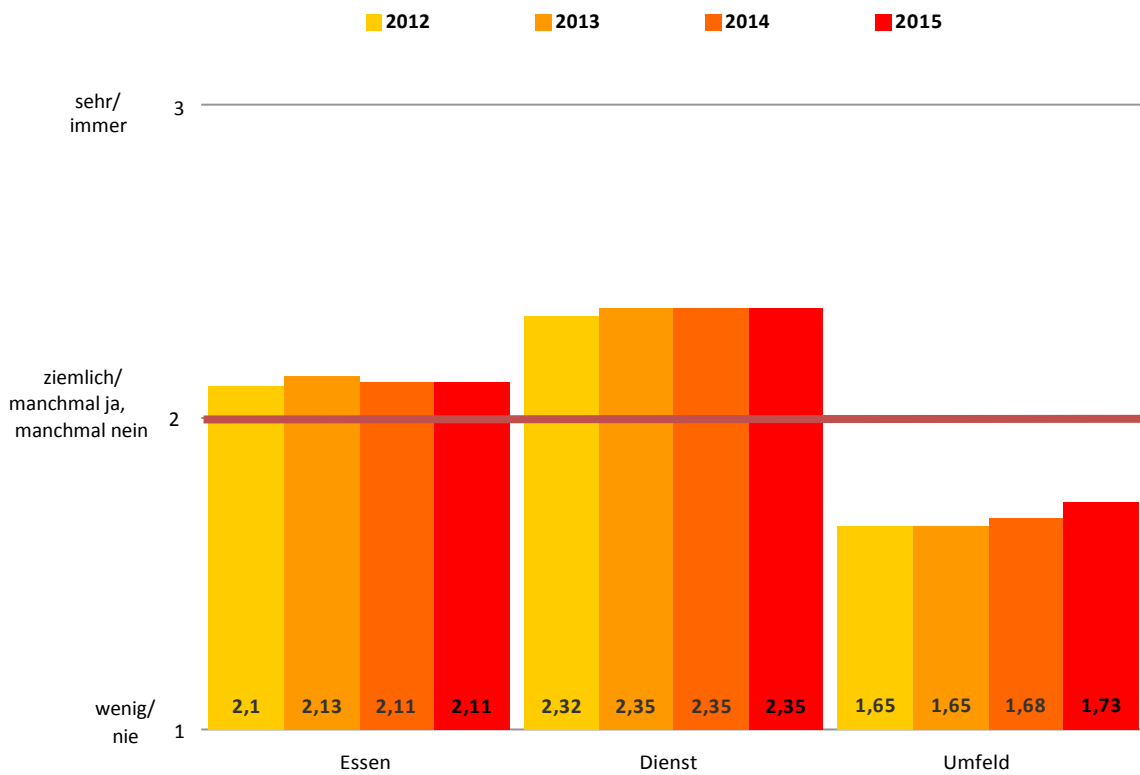
Jahresvergleich nach Kategorien: Lehrpersonen

Kategorie	Lehrpersonen							
	2012		2013		2014		2015	
	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert
Essen	121	2,48	201	2,4	251	2,43	190	2,34
Dienst	121	2,64	201	2,64	251	2,61	190	2,57
Umfeld	121	1,67	201	1,71	251	1,69	190	1,77



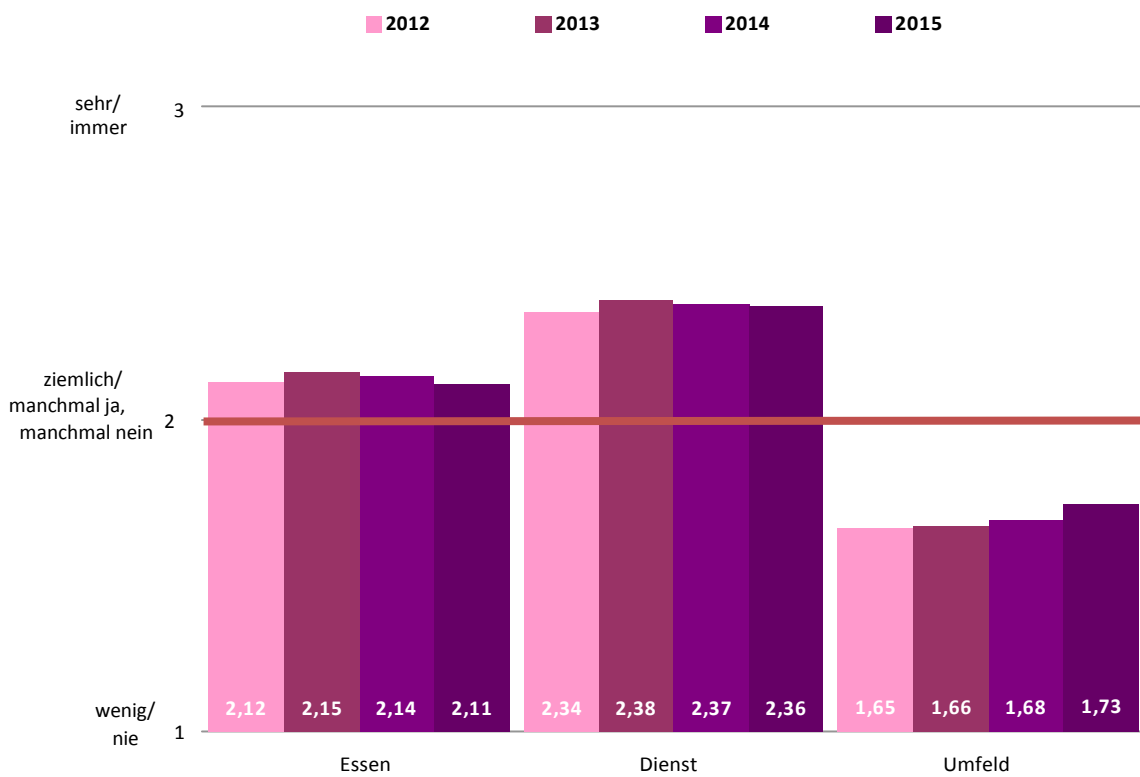
Jahresvergleich nach Kategorien: Kinder

Kategorien	Kinder							
	2012		2013		2014		2015	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Essen	2386	2,1	2341	2,13	2569	2,11	2573	2,11
Dienst	2386	2,32	2341	2,35	2569	2,35	2573	2,35
Umfeld	2386	1,65	2341	1,65	2569	1,68	2573	1,73



Jahresvergleich nach Kategorien: gewichtetes Mittel

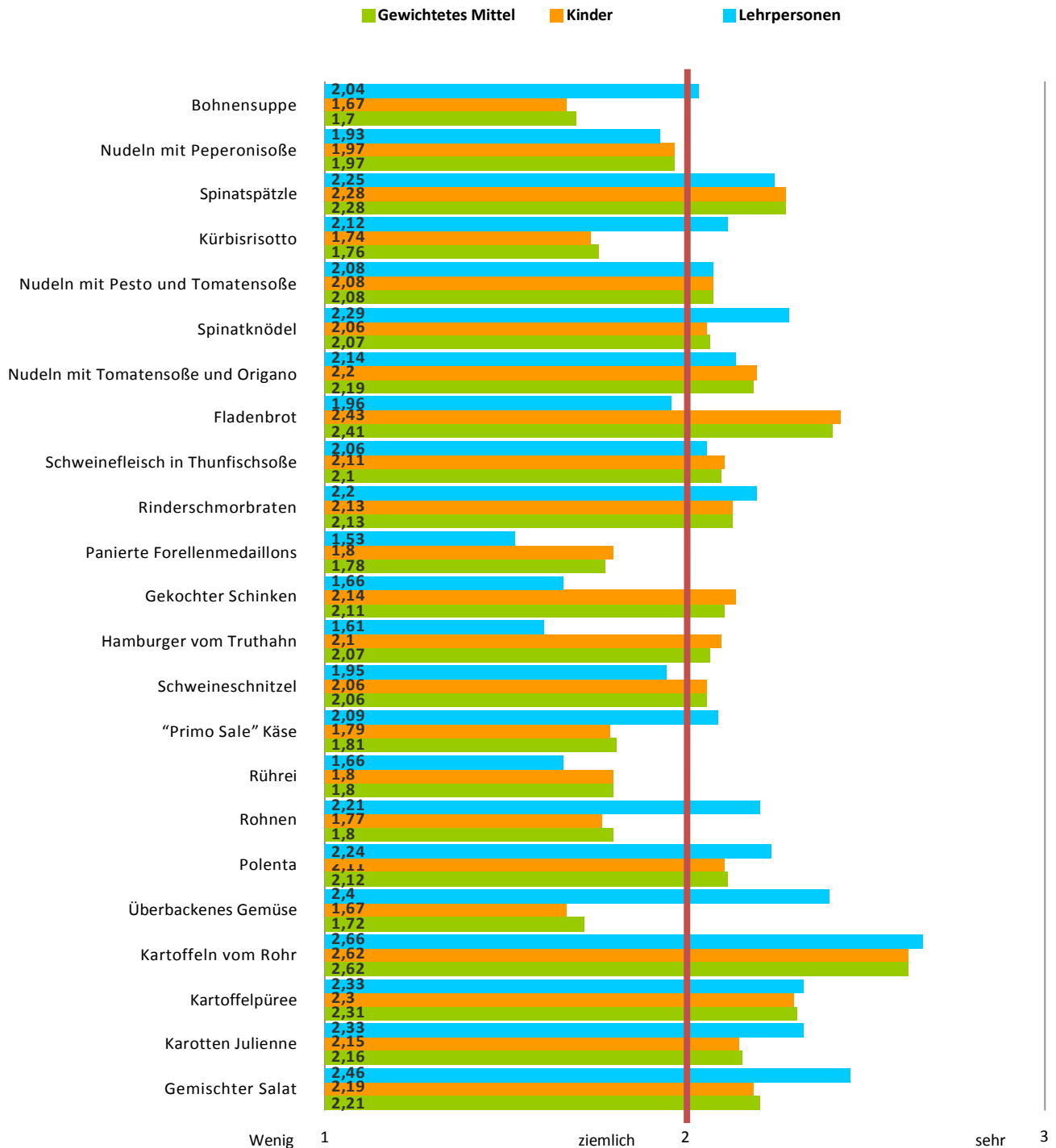
Kategorie	Gewichtetes Mittel							
	2012		2013		2014		2015	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Essen	2507	2,12	2542	2,15	2820	2,14	2696	2,11
Dienst	2507	2,34	2542	2,38	2820	2,37	2696	2,36
Umfeld	2507	1,65	2542	1,66	2820	1,68	2696	1,73



Durchschnittliche Bewertung der Speisen

Frage	Lehrperson		Kinder		Gewichtetes Mittel	
	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert
Bohnensuppe	158	2,04	2398	1,67	2556	1,7
Nudeln mit Peperonisoße	136	1,93	2256	1,97	2392	1,97
Spinatspätzle	150	2,25	2351	2,28	2501	2,28
Kürbisrisotto	139	2,12	2235	1,74	2374	1,76
Nudeln mit Pesto und Tomatensoße	155	2,08	2306	2,08	2461	2,08
Spinatknödel	146	2,29	2263	2,06	2409	2,07
Nudeln mit Tomatensoße und Origano	130	2,14	2262	2,2	2392	2,19
Fladenbrot	139	1,96	2339	2,43	2478	2,41
Schweinefleisch in Thunfischsoße	114	2,06	2137	2,11	2251	2,1
Rinderschmorbraten	133	2,2	2179	2,13	2312	2,13
Panierte Forellenmedaillons	140	1,53	2247	1,8	2387	1,78
gekochter Schinken	155	1,66	2301	2,14	2456	2,11
Hamburger vom Truthahn	145	1,61	2268	2,1	2413	2,07
Schweineschnitzel	142	1,95	2184	2,06	2326	2,06
“Primo Sale“ Käse	149	2,09	2214	1,79	2363	1,81
Rührei	137	1,66	2016	1,8	2153	1,8
Rohren	139	2,21	2201	1,77	2340	1,8
Polenta	129	2,24	2230	2,11	2359	2,12
Überbackenes Gemüse	142	2,4	2134	1,67	2276	1,72
Kartoffeln vom Rohr	160	2,66	2358	2,62	2518	2,62
Kartoffelpüree	141	2,33	2297	2,3	2438	2,31
Karotten Julienne	173	2,33	2384	2,15	2557	2,16
Gemischter Salat	184	2,46	2434	2,19	2618	2,21

Durchschnittliche Bewertung der Speisen



Neue gewünschte Speisen

Frage	Lehrpersonen		Kinder		Insgesamt	
	Gültig	%	Gültig	%	Gültig	%
Nudeln mit Schinken und Parmesankäse	66	35	1225	49	1291	48
Schinken-Käse-Taschen	71	37	1019	41	1090	40
Dinkelrisotto mit Rohschinken und Zucchini	83	44	459	18	542	20
Nudeln mit Zucchini-Pesto	83	44	628	25	711	26
Gitterkuchen mit Marmelade	114	60	1861	74	1975	73
Hühnerschnitzel mit Milchsoße	41	22	1115	44	1156	43

