



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

Kundenzufriedenheitsanalyse 2017

Zusammenfassender Schlussbericht – Schulen von Bozen

Bozen (BZ)

Jahr: **2017**

Lehrpersonen: **183**

Kinder: **2730**

Insgesamt: **2913**

Datenerhebung und Analyse von



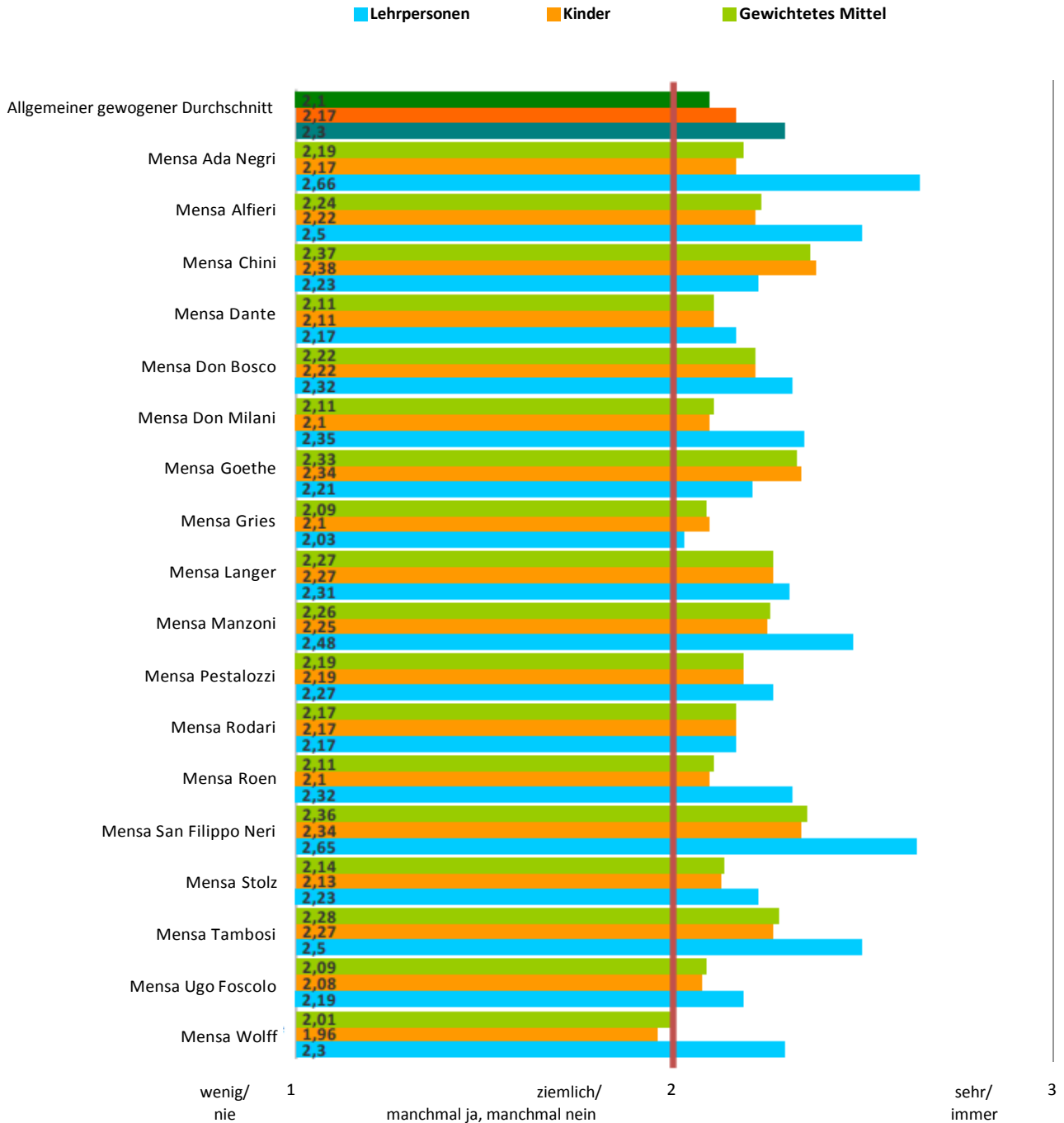
Auswertung der Kundenzufriedenheit

- 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	4	2,66	83	2,17	87	2,19
Mensa Alfieri	28	2,5	351	2,22	379	2,24
Mensa Chini	6	2,23	58	2,38	64	2,37
Mensa Dante	22	2,17	249	2,11	271	2,11
Mensa Don Bosco	5	2,32	107	2,22	112	2,22
Mensa Don Milani	9	2,35	158	2,1	167	2,11
Mensa Goethe	8	2,21	109	2,34	117	2,33
Mensa Gries	18	2,03	203	2,1	221	2,09
Mensa Langer	3	2,31	87	2,27	90	2,27
Mensa Manzoni	8	2,48	157	2,25	165	2,26
Mensa Pestalozzi	14	2,27	261	2,19	275	2,19
Mensa Rodari	4	2,17	90	2,17	94	2,17
Mensa Roen	11	2,32	269	2,1	280	2,11
Mensa San Filippo Neri	5	2,65	74	2,34	79	2,36
Mensa Stolz	18	2,23	196	2,13	214	2,14
Mensa Tambosi	5	2,5	75	2,27	80	2,28
Mensa Ugo Foscolo	11	2,19	178	2,08	189	2,09
Mensa Wolff	4	2,3	25	1,96	29	2,01
Gewogener Durchschnitt	183	2,3	2730	2,17	2913	2,18

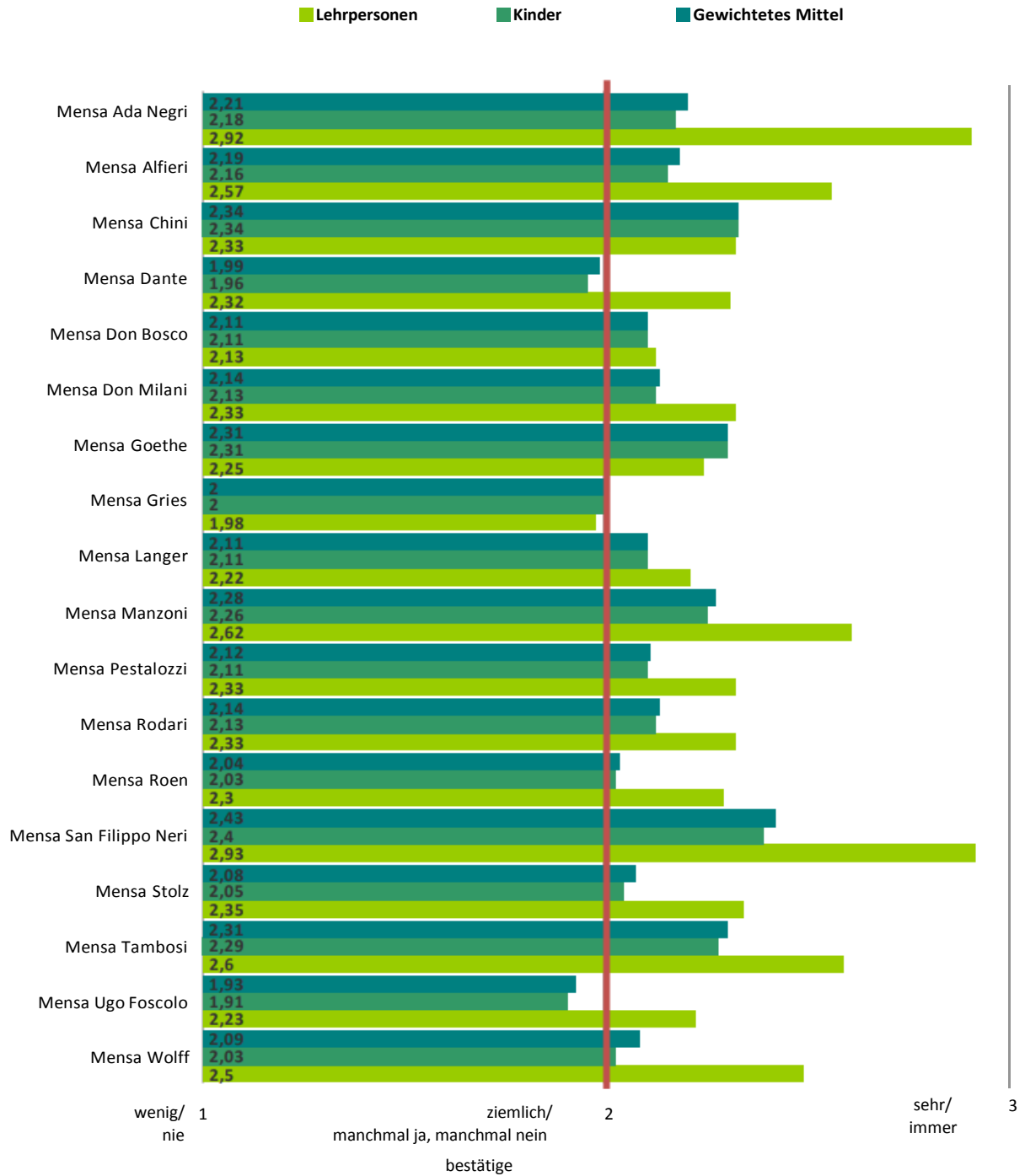
Allgemeine Durchschnittswerte pro Mensa



Durchschnittswerte nach Kategorien: Essen

Mensa	Lehrpersonen		Kinder		Gewichtetes Mittel	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	4	2,92	83	2,18	87	2,21
Mensa Alfieri	28	2,57	351	2,16	379	2,19
Mensa Chini	6	2,33	58	2,34	64	2,34
Mensa Dante	22	2,32	249	1,96	271	1,99
Mensa Don Bosco	5	2,13	107	2,11	112	2,11
Mensa Don Milani	9	2,33	158	2,13	167	2,14
Mensa Goethe	8	2,25	109	2,31	117	2,31
Mensa Gries	18	1,98	203	2	221	2
Mensa Langer	3	2,22	87	2,11	90	2,11
Mensa Manzoni	8	2,62	157	2,26	165	2,28
Mensa Pestalozzi	14	2,33	261	2,11	275	2,12
Mensa Rodari	4	2,33	90	2,13	94	2,14
Mensa Roen	11	2,3	269	2,03	280	2,04
Mensa San Filippo Neri	5	2,93	74	2,4	79	2,43
Mensa Stolz	18	2,35	196	2,05	214	2,08
Mensa Tambosi	5	2,6	75	2,29	80	2,31
Mensa Ugo Foscolo	11	2,23	178	1,91	189	1,93
Mensa Wolff	4	2,5	25	2,03	29	2,09
Gewogener Durchschnitt	183	2,37	2730	2,11	2913	2,12

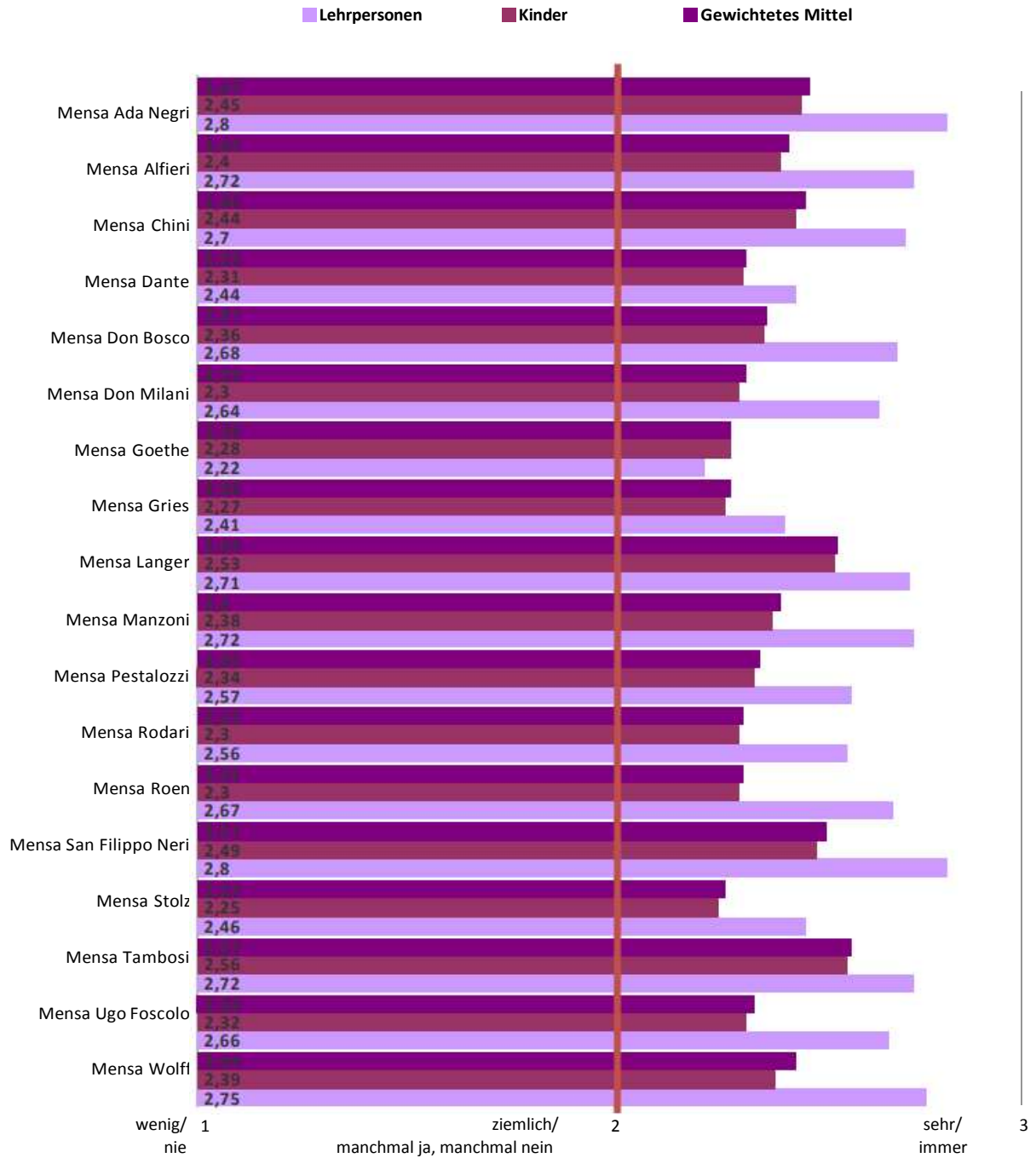
Durchschnittswerte nach Kategorien: Essen



Durchschnittswerte nach Kategorien: Dienst

Mensa	Lehrpersonen		Kinder		Gewichtetes Mittel	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	4	2,8	83	2,45	87	2,47
Mensa Alfieri	28	2,72	351	2,4	379	2,42
Mensa Chini	6	2,7	58	2,44	64	2,46
Mensa Dante	22	2,44	249	2,31	271	2,32
Mensa Don Bosco	5	2,68	107	2,36	112	2,37
Mensa Don Milani	9	2,64	158	2,3	167	2,32
Mensa Goethe	8	2,22	109	2,28	117	2,28
Mensa Gries	18	2,41	203	2,27	221	2,28
Mensa Langer	3	2,71	87	2,53	90	2,54
Mensa Manzoni	8	2,72	157	2,38	165	2,4
Mensa Pestalozzi	14	2,57	261	2,34	275	2,35
Mensa Rodari	4	2,56	90	2,3	94	2,31
Mensa Roen	11	2,67	269	2,3	280	2,31
Mensa San Filippo Neri	5	2,8	74	2,49	79	2,51
Mensa Stolz	18	2,46	196	2,25	214	2,27
Mensa Tambosi	5	2,72	75	2,56	80	2,57
Mensa Ugo Foscolo	11	2,66	178	2,32	189	2,34
Mensa Wolff	4	2,75	25	2,39	29	2,44
Gewogener Durchschnitt	183	2,59	2730	2,35	2913	2,36

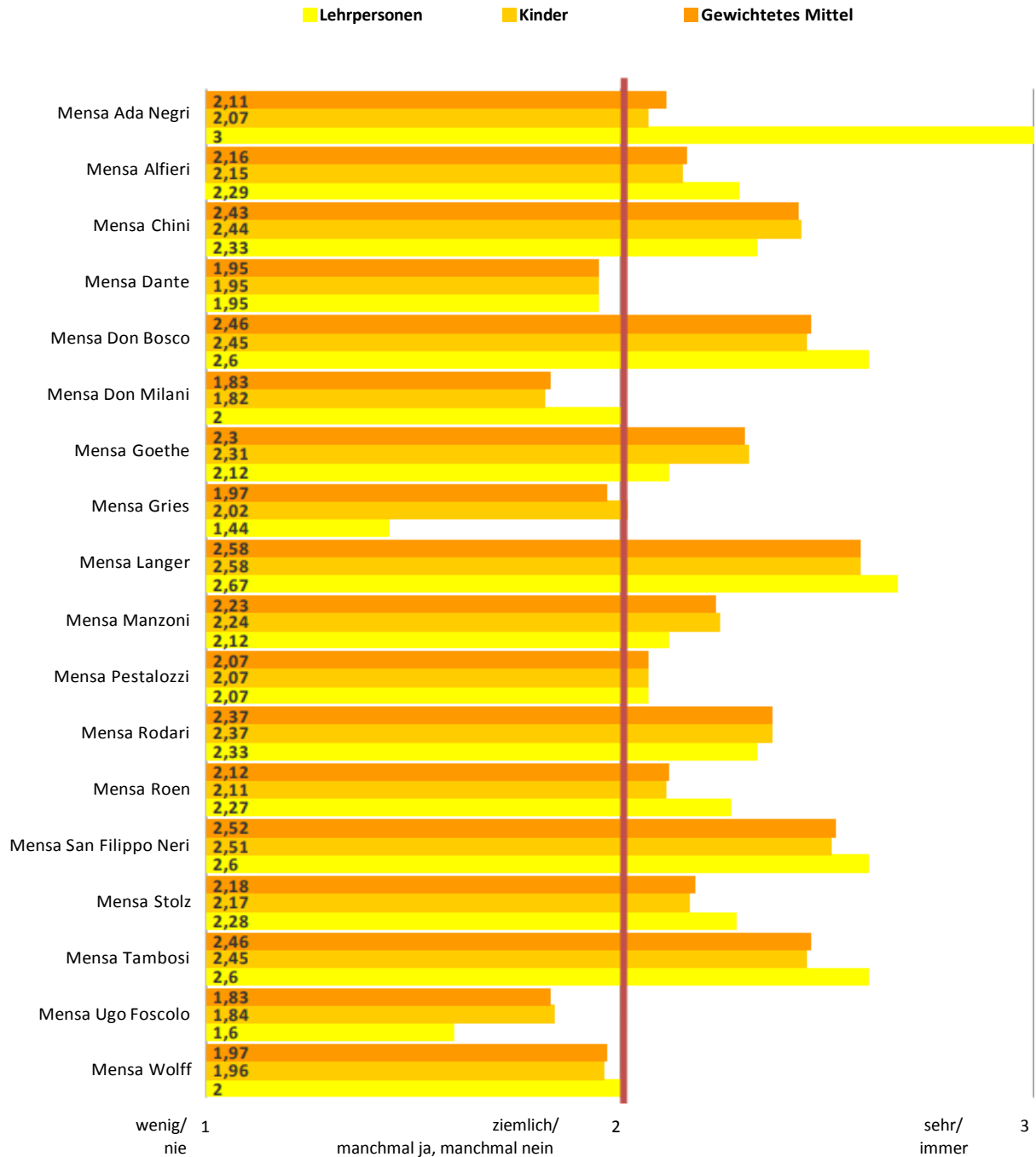
Durchschnittswerte nach Kategorien: Dienst



Durchschnittswerte nach Kategorien: Umfeld

Mensa	Lehrpersonen		Kinder		Gewichtetes Mittel	
	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	4	3	83	2,07	87	2,11
Mensa Alfieri	28	2,29	351	2,15	379	2,16
Mensa Chini	6	2,33	58	2,44	64	2,43
Mensa Dante	22	1,95	249	1,95	271	1,95
Mensa Don Bosco	5	2,6	107	2,45	112	2,46
Mensa Don Milani	9	2	158	1,82	167	1,83
Mensa Goethe	8	2,12	109	2,31	117	2,3
Mensa Gries	18	1,44	203	2,02	221	1,97
Mensa Langer	3	2,67	87	2,58	90	2,58
Mensa Manzoni	8	2,12	157	2,24	165	2,23
Mensa Pestalozzi	14	2,07	261	2,07	275	2,07
Mensa Rodari	4	2,33	90	2,37	94	2,37
Mensa Roen	11	2,27	269	2,11	280	2,12
Mensa San Filippo Neri	5	2,6	74	2,51	79	2,52
Mensa Stolz	18	2,28	196	2,17	214	2,18
Mensa Tambosi	5	2,6	75	2,45	80	2,46
Mensa Ugo Foscolo	11	1,6	178	1,84	189	1,83
Mensa Wolff	4	2	25	1,96	29	1,97
Gewogener Durchschnitt	183	2,12	2730	2,14	2913	2,14

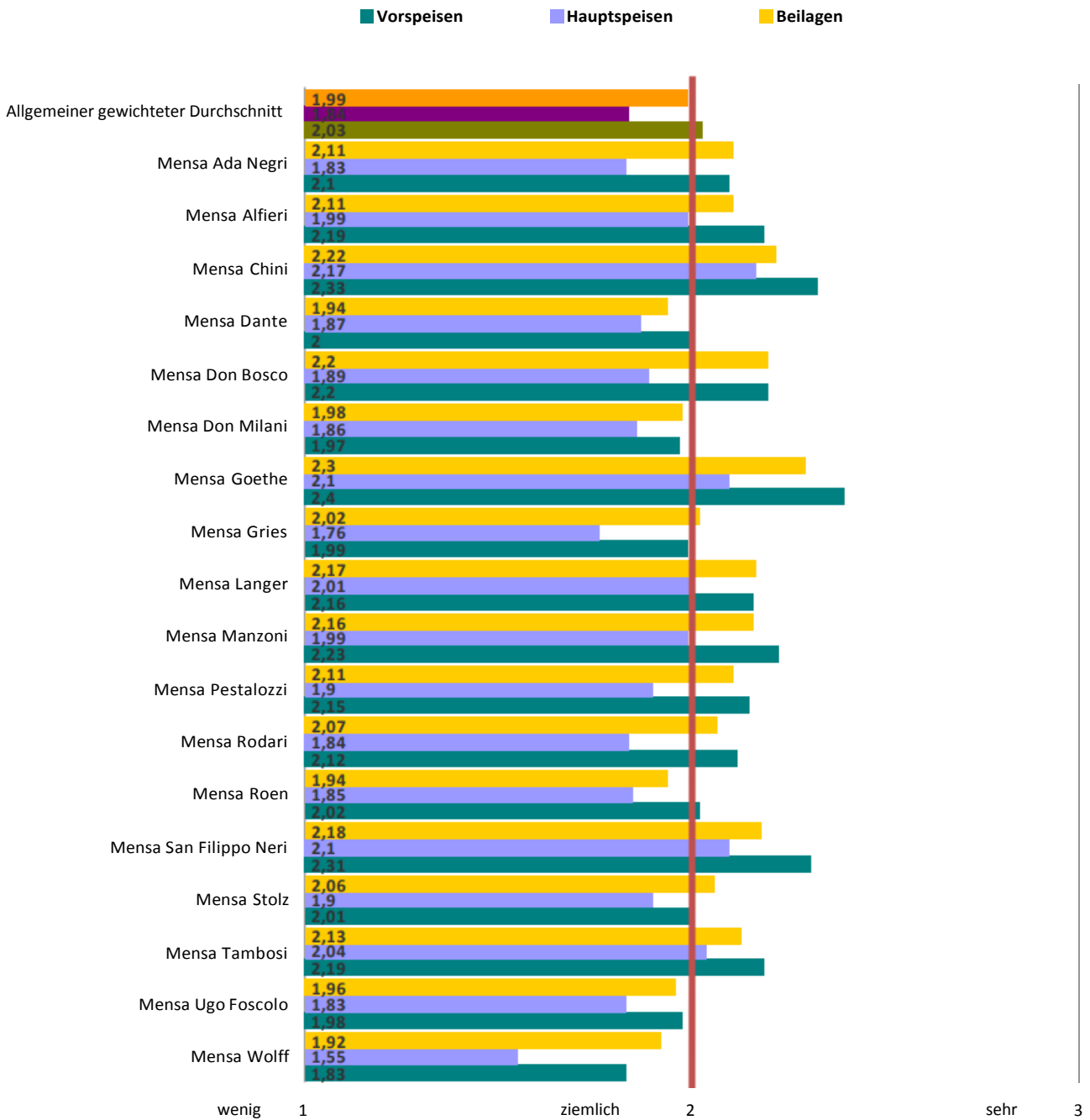
Durchschnittswerte nach Kategorien: Umfeld



Durchschnittswerte je nach Mensa

Mensa	Vorspeisen		Hauptspeisen		Beilagen	
	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	87	2,1	87	1,83	87	2,11
Mensa Alfieri	379	2,19	379	1,99	379	2,11
Mensa Chini	64	2,33	64	2,17	64	2,22
Mensa Dante	271	2	271	1,87	271	1,94
Mensa Don Bosco	112	2,2	112	1,89	112	2,2
Mensa Don Milani	167	1,97	167	1,86	167	1,98
Mensa Goethe	117	2,4	117	2,1	117	2,3
Mensa Gries	221	1,99	221	1,76	221	2,02
Mensa Langer	90	2,16	90	2,01	90	2,17
Mensa Manzoni	165	2,23	165	1,99	165	2,16
Mensa Pestalozzi	275	2,15	275	1,9	275	2,11
Mensa Rodari	94	2,12	94	1,84	94	2,07
Mensa Roen	280	2,02	280	1,85	280	1,94
Mensa San Filippo Neri	79	2,31	79	2,1	79	2,18
Mensa Stolz	214	2,01	214	1,9	214	2,06
Mensa Tambosi	80	2,19	80	2,04	80	2,13
Mensa Ugo Foscolo	189	1,98	189	1,83	189	1,96
Mensa Wolff	29	1,83	29	1,55	29	1,92
Gewogener Durchschnitt	2913	2,11	2913	1,91	2913	2,07

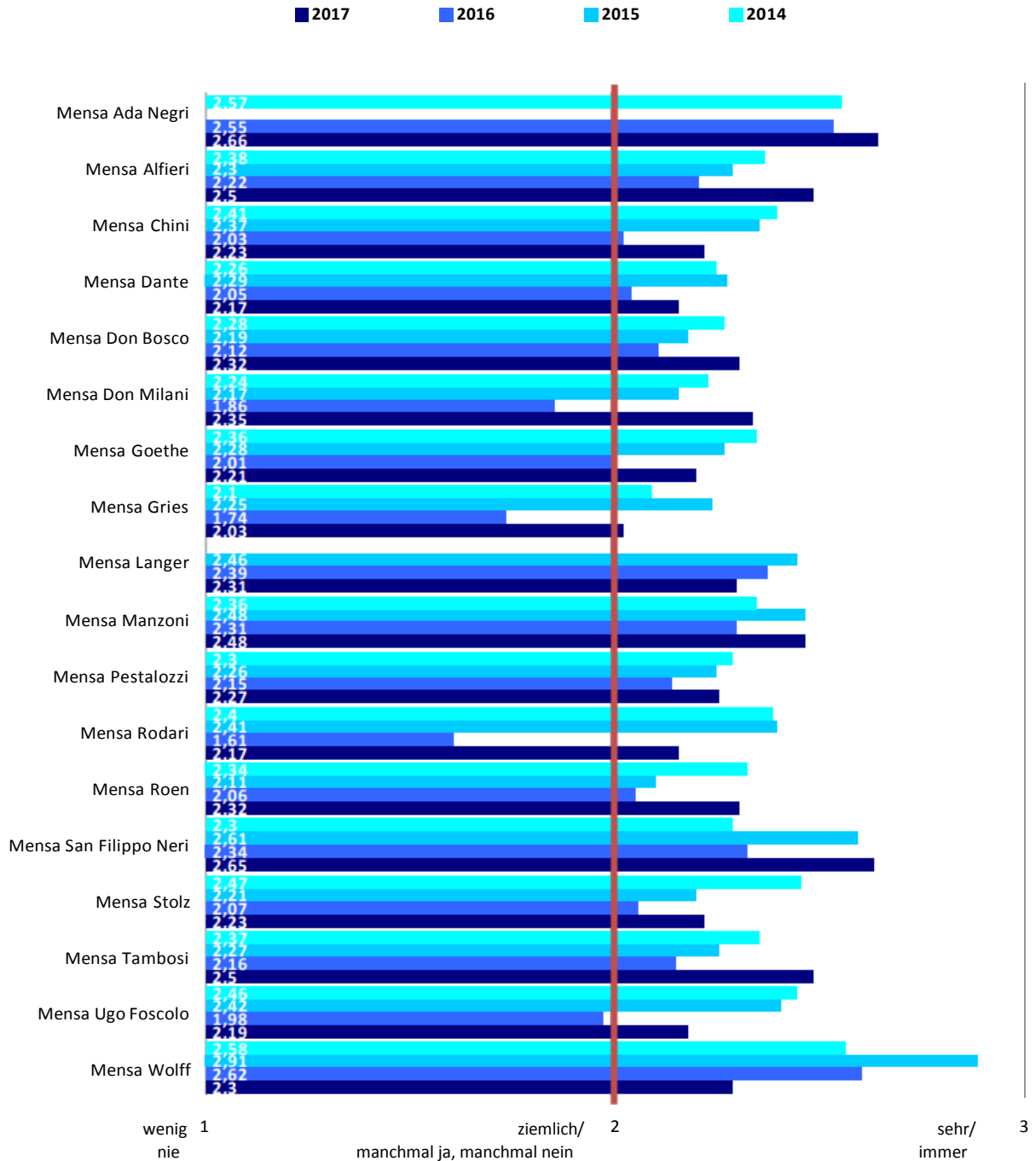
Durchschnittswerte je nach Mensa



Jahresvergleich: Lehrpersonen

Mensa	Lehrpersonen							
	2014		2015		2016		2017	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	2	2,57			4	2,55	4	2,66
Mensa Alfieri	20	2,38	22	2,3	27	2,22	28	2,5
Mensa Chini	11	2,41	7	2,37	10	2,03	6	2,23
Mensa Dante	29	2,26	13	2,29	28	2,05	22	2,17
Mensa Don Bosco	25	2,28	11	2,19	7	2,12	5	2,32
Mensa Don Milani	27	2,24	10	2,17	7	1,86	9	2,35
Mensa Goethe	8	2,36	6	2,28	3	2,01	8	2,21
Mensa Gries	21	2,1	11	2,25	19	1,74	18	2,03
Mensa Langer			4	2,46	4	2,39	3	2,31
Mensa Manzoni	37	2,36	4	2,48	7	2,31	8	2,48
Mensa Pestalozzi	12	2,3	17	2,26	20	2,15	14	2,27
Mensa Rodari	3	2,4	5	2,41	4	1,61	4	2,17
Mensa Roen	17	2,34	42	2,11	10	2,06	11	2,32
Mensa San Filippo Neri	6	2,3	3	2,61	2	2,34	5	2,65
Mensa Stolz	12	2,47	22	2,21	30	2,07	18	2,23
Mensa Tambosi	6	2,37	3	2,27	10	2,16	5	2,5
Mensa Ugo Foscolo	13	2,46	9	2,42	16	1,98	11	2,19
Mensa Wolff	2	2,58	1	2,91	1	2,62	4	2,3
Gewogener Durchschnitt	251	2,32	190	2,25	209	2,07	183	2,3

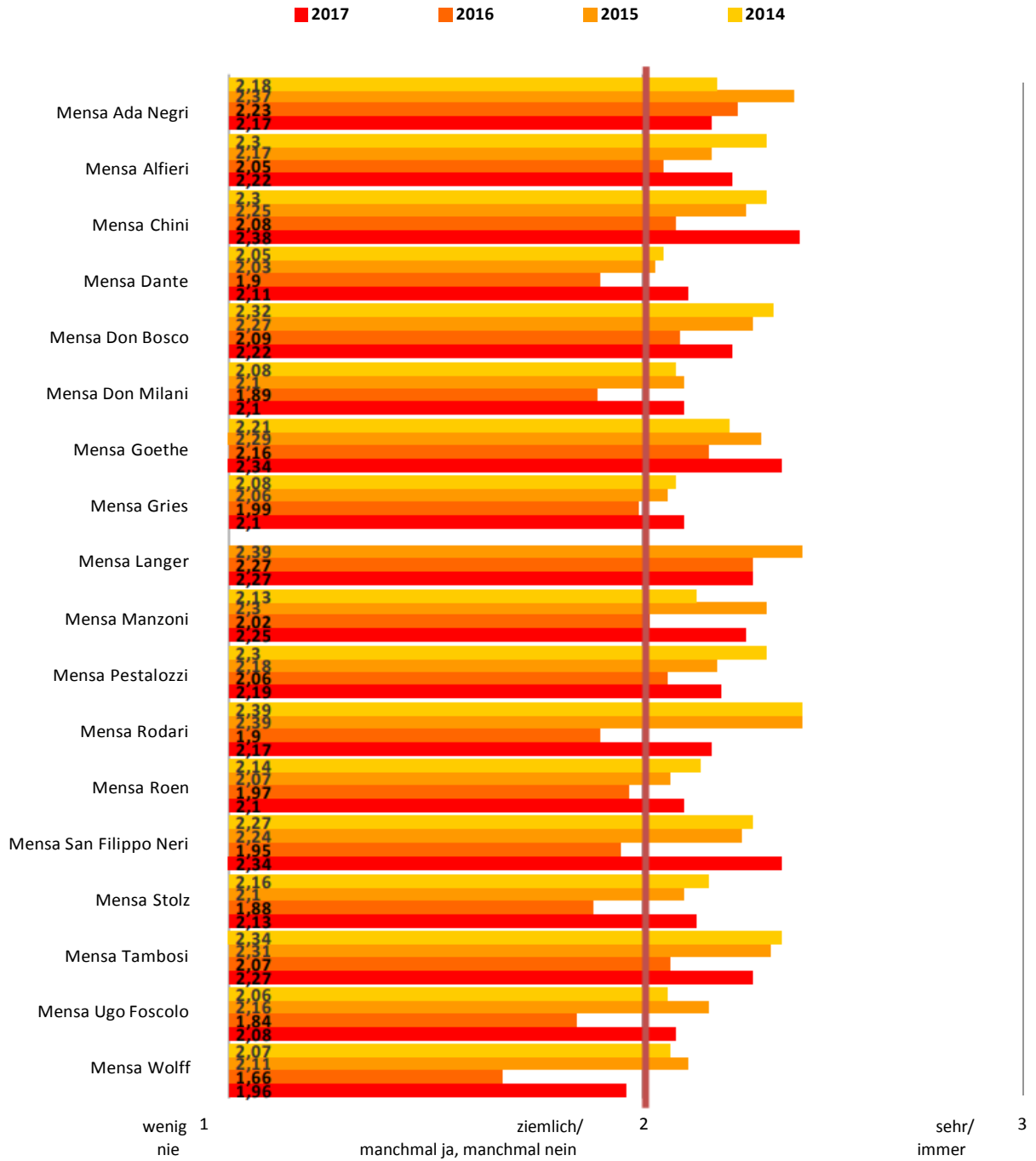
Jahresvergleich: Lehrpersonen



Jahresvergleich: Kinder

Mensa	Kinder							
	2014		2015		2016		2017	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	67	2,18	67	2,37	66	2,23	83	2,17
Mensa Alfieri	269	2,3	272	2,17	367	2,05	351	2,22
Mensa Chini	44	2,3	61	2,25	69	2,08	58	2,38
Mensa Dante	333	2,05	307	2,03	271	1,9	249	2,11
Mensa Don Bosco	127	2,32	97	2,27	120	2,09	107	2,22
Mensa Don Milani	278	2,08	196	2,1	156	1,89	158	2,1
Mensa Goethe	113	2,21	94	2,29	105	2,16	109	2,34
Mensa Gries	168	2,08	208	2,06	204	1,99	203	2,1
Mensa Langer			30	2,39	73	2,27	87	2,27
Mensa Manzoni	139	2,13	152	2,3	147	2,02	157	2,25
Mensa Pestalozzi	200	2,3	170	2,18	235	2,06	261	2,19
Mensa Rodari	77	2,39	77	2,39	67	1,9	90	2,17
Mensa Roen	366	2,14	354	2,07	257	1,97	269	2,1
Mensa San Filippo Neri	72	2,27	72	2,24	67	1,95	74	2,34
Mensa Stolz	131	2,16	149	2,1	176	1,88	196	2,13
Mensa Tambosi	61	2,34	58	2,31	66	2,07	75	2,27
Mensa Ugo Foscolo	101	2,06	181	2,16	165	1,84	178	2,08
Mensa Wolff	23	2,07	28	2,11	25	1,66	25	1,96
Gewogener Durchschnitt	2569	2,18	2573	2,16	2636	2	2730	2,17

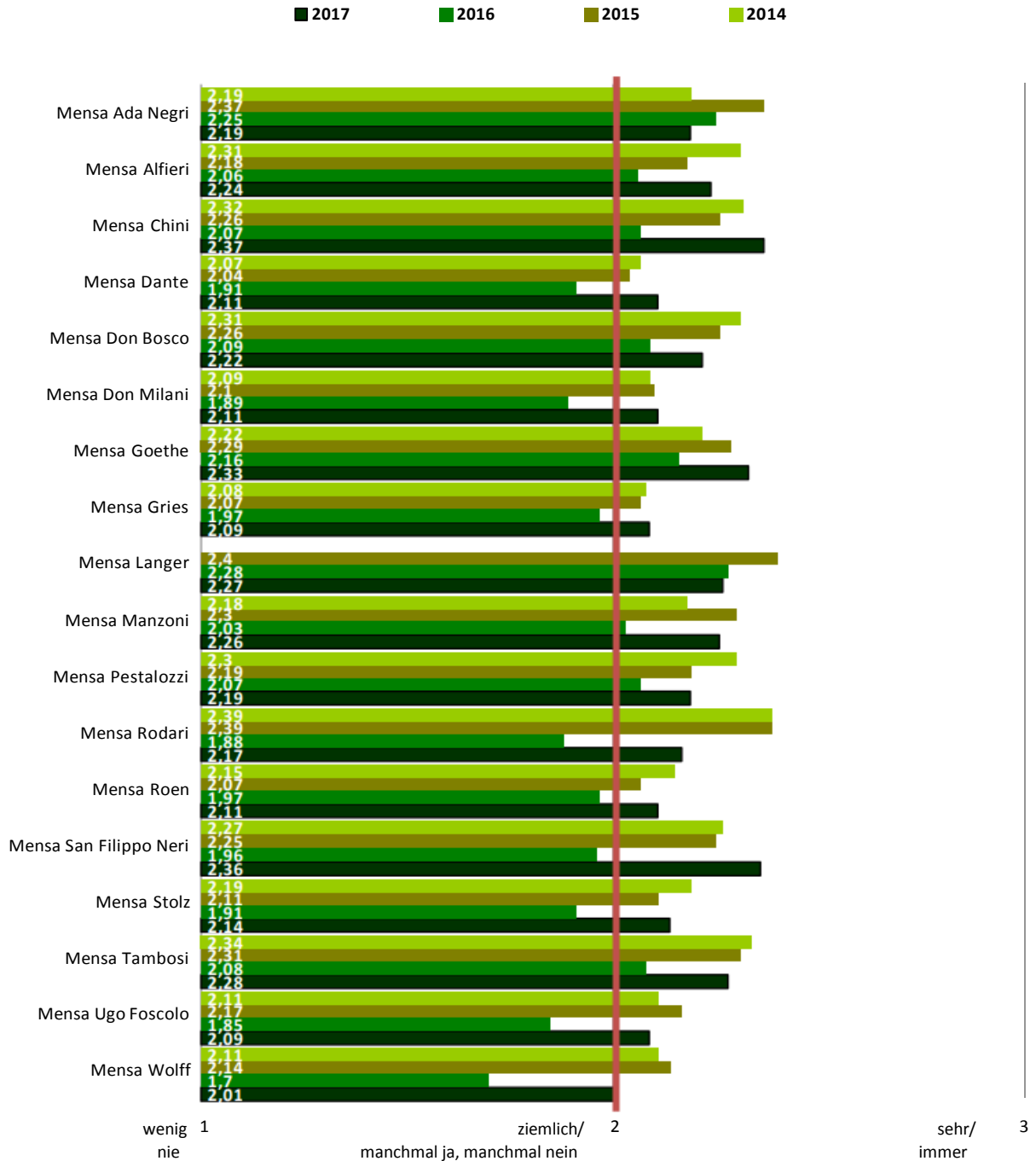
Jahresvergleich: Kinder



Jahresvergleich: Gewichteter Mittelwert

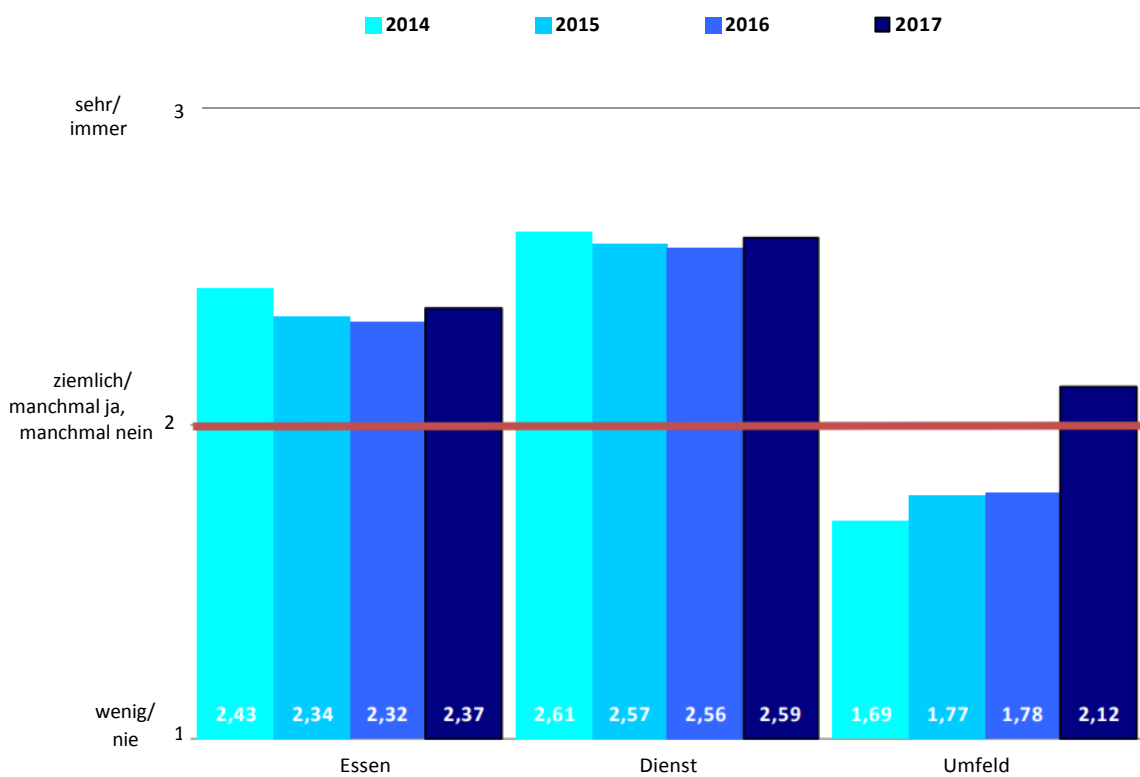
Mensa	Gewichteter Mittelwert							
	2014		2015		2016		2017	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Mensa Ada Negri	69	2,19	67	2,37	70	2,25	87	2,19
Mensa Alfieri	289	2,31	294	2,18	394	2,06	379	2,24
Mensa Chini	55	2,32	68	2,26	79	2,07	64	2,37
Mensa Dante	362	2,07	320	2,04	299	1,91	271	2,11
Mensa Don Bosco	152	2,31	108	2,26	127	2,09	112	2,22
Mensa Don Milani	305	2,09	206	2,1	163	1,89	167	2,11
Mensa Goethe	121	2,22	100	2,29	108	2,16	117	2,33
Mensa Gries	189	2,08	219	2,07	223	1,97	221	2,09
Mensa Langer			34	2,4	77	2,28	90	2,27
Mensa Manzoni	176	2,18	156	2,3	154	2,03	165	2,26
Mensa Pestalozzi	212	2,3	187	2,19	255	2,07	275	2,19
Mensa Rodari	80	2,39	82	2,39	71	1,88	94	2,17
Mensa Roen	383	2,15	396	2,07	267	1,97	280	2,11
Mensa San Filippo Neri	78	2,27	75	2,25	69	1,96	79	2,36
Mensa Stolz	143	2,19	171	2,11	206	1,91	214	2,14
Mensa Tambosi	67	2,34	61	2,31	76	2,08	80	2,28
Mensa Ugo Foscolo	114	2,11	190	2,17	181	1,85	189	2,09
Mensa Wolff	25	2,11	29	2,14	26	1,7	29	2,01
Gewogener Durchschnitt	2820	2,19	2763	2,16	2845	2	2913	2,18

Jahresvergleich: Gewichteter Mittelwert



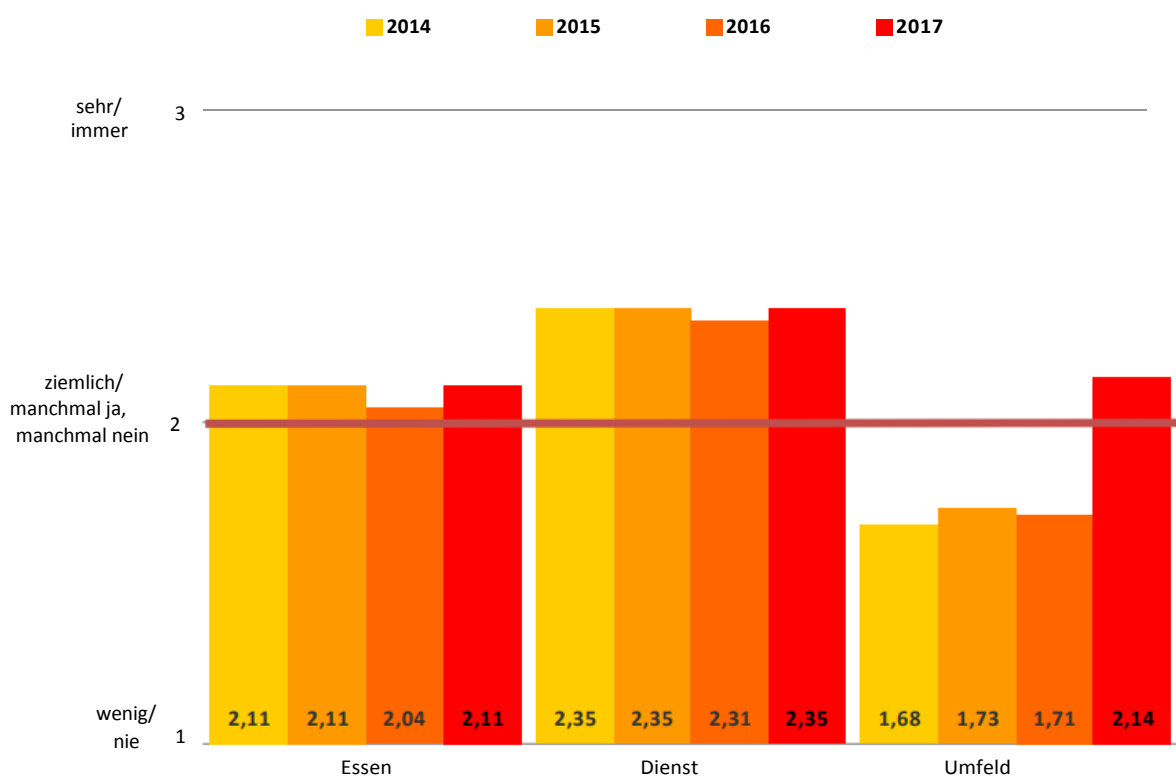
Jahresvergleich nach Kategorien: Lehrpersonen

Kategorie	Lehrpersonen							
	2014		2015		2016		2017	
	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert
Essen	251	2,43	190	2,34	209	2,32	183	2,37
Dienst	251	2,61	190	2,57	209	2,56	183	2,59
Umfeld	251	1,69	190	1,77	209	1,78	183	2,12



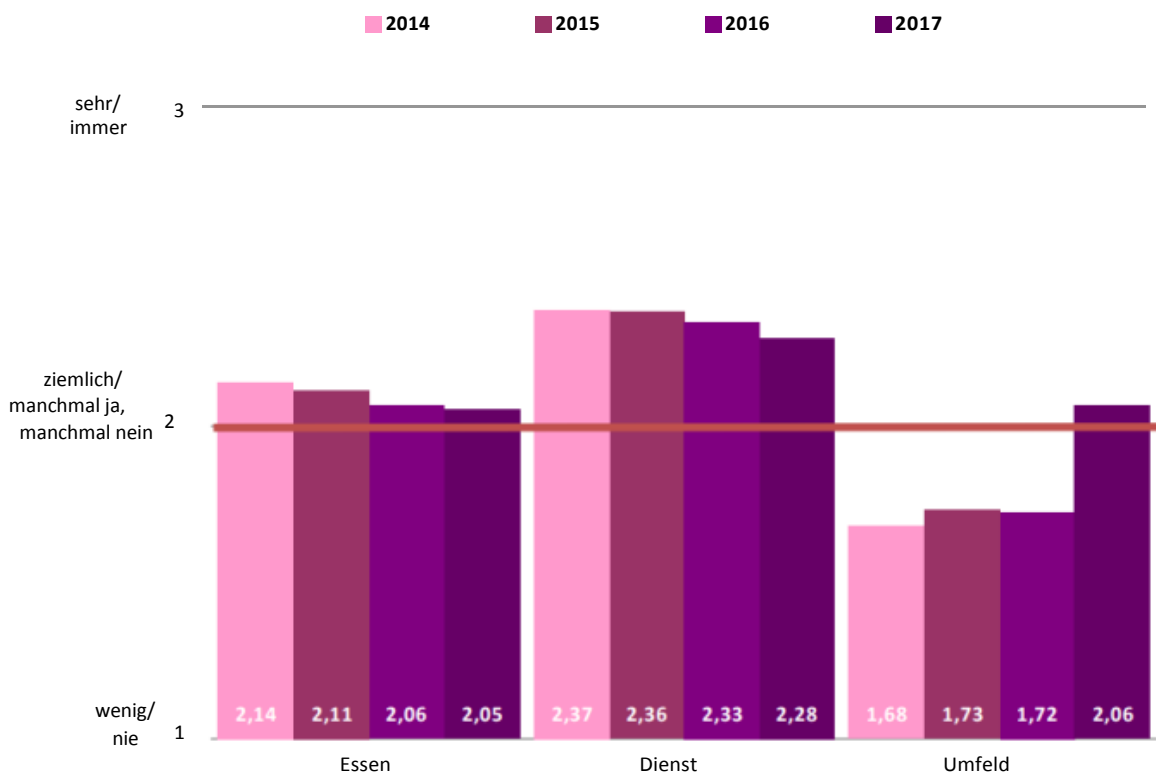
Jahresvergleich nach Kategorien: Kinder

Kategorien	Kinder							
	2014		2015		2016		2017	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Essen	2569	2,11	2573	2,11	2636	2,04	2730	2,11
Dienst	2569	2,35	2573	2,35	2636	2,31	2730	2,35
Umfeld	2569	1,68	2573	1,73	2636	1,71	2730	2,14



Jahresvergleich nach Kategorien: gewichtetes Mittel

Kategorie	Gewichtetes Mittel							
	2014		2015		2016		2017	
	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert	Gültig	Mittelwert
Essen	2820	2,14	2696	2,11	2845	2,06	3021	2,05
Dienst	2820	2,37	2696	2,36	2845	2,33	3021	2,28
Umfeld	2820	1,68	2696	1,73	2845	1,72	3021	2,06



Durchschnittliche Bewertung der Speisen

Frage	Lehrperson		Kinder		Gewichtetes Mittel	
	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert	gültig	Mittelwert
Nudel nach Mediterraner Art (mit Oliven)	148	2,35	2360	1,91	2508	1,93
Nudeln mit Thunfischragout	147	1,99	2585	2,32	2732	2,3
Safranrisotto	153	2,27	2579	2,29	2732	2,29
Kürbissuppe	151	2,35	2570	1,83	2721	1,86
Vollkornnudeln mit Tomatensoße	153	2,23	2518	1,91	2671	1,93
Römische Griesnocken	131	2,37	2400	2,24	2531	2,25
Tortelloni mit Butter und Salbei	132	2,1	2231	2,2	2363	2,19
Würstel vom Schwein	133	1,48	2306	2,22	2439	2,18
Truthahnschnitzel	144	2,15	2449	2,19	2593	2,19
Kabeljaufrkadellen	133	1,59	2111	1,7	2244	1,7
Gemüsehamburger	144	1,97	2361	1,57	2505	1,59
Fleischbällchen vom Rind mit Tomatensoße	118	1,9	2158	1,91	2276	1,91
Gratiniertes Schollenfilet	134	1,92	2338	1,93	2472	1,93
Käseomlette	131	1,8	2360	1,87	2491	1,86
Topfenfrkadellen mit Tomatensoße	128	1,89	2157	1,92	2285	1,92
Polenta	138	2,26	2428	2,23	2566	2,23
Blumenkohl in Öl geschwenkt	148	2,04	2509	1,72	2657	1,73
Abgemachte Erbsen	159	2,06	2574	1,69	2733	1,71
Krautsalat	167	2,34	2640	2,3	2807	2,3
Bratkartoffeln vom Rohr	160	2,56	2576	2,62	2736	2,61
Gedünstete Zucchini	161	2,07	2530	1,58	2691	1,61
Gemischter Salat	168	2,5	2665	2,24	2833	2,25

Neue gewünschte Speisen

Frage	Lehrpersonen		Kinder		Insgesamt	
	Gültig	%	Gültig	%	Gültig	%
Nudel mit Broccoli und Würstel	52	28	728	27	780	27
Farfalle mit Lachs	106	58	1805	66	1911	66
Schnitzel mit "Pizzaiola" Art	92	50	1806	66	1898	65
Käse -Gemüsetoast	69	38	815	30	884	30
Kekse mit Schokoladentropfen	55	30	1754	64	1809	62
Schokoladen-Kokos Kuchen	114	62	1005	37	1119	38

