



Studie zur Kundenzufriedenheit des Studentenwerks Freiberg

Ergebnisse der Onlinebefragung 2015
mit Vergleich zu den Befragungsergebnissen 2012

- **Auswertung für Freiberg** -

März 2015

Ein Dankeschön

Liebe Stammgäste, Ab-und-Zu-Nutzer und auch Nichtnutzer der Mensa Freiberg,

Wir möchten Ihnen ganz herzlich Dankeschön dafür sagen, dass Sie sich an unserer Umfrage im letzten Herbst beteiligt haben. Die Gewinner der ausgelobten Preise wurden mittlerweile benachrichtigt.

Hier nun die Darstellung der wichtigsten Ergebnisse – zusammengefasst auf einigen wenigen Seiten. Ihre Antworten sind für uns die Grundlage zur Überprüfung der bisherigen Angebote. Gefreut haben wir uns darüber, dass unsere Investitionen beim Umbau und der Neubestuhlung des Großen Speisesaales durch bessere Benotungen honoriert wurden.

Aber auch die kritischen Hinweise werden wir uns genau anschauen und prüfen, ob wir dabei Abhilfe schaffen können. Schließlich können wir nur dann auch in Zukunft zufriedene Gäste haben, wenn wir uns der Hinweise auf Veränderungen annehmen.

Wir freuen uns, Sie auch weiterhin – oder vielleicht auch zum ersten Mal – in unserer Mensa begrüßen zu dürfen und wünschen allzeit einen Guten Appetit.

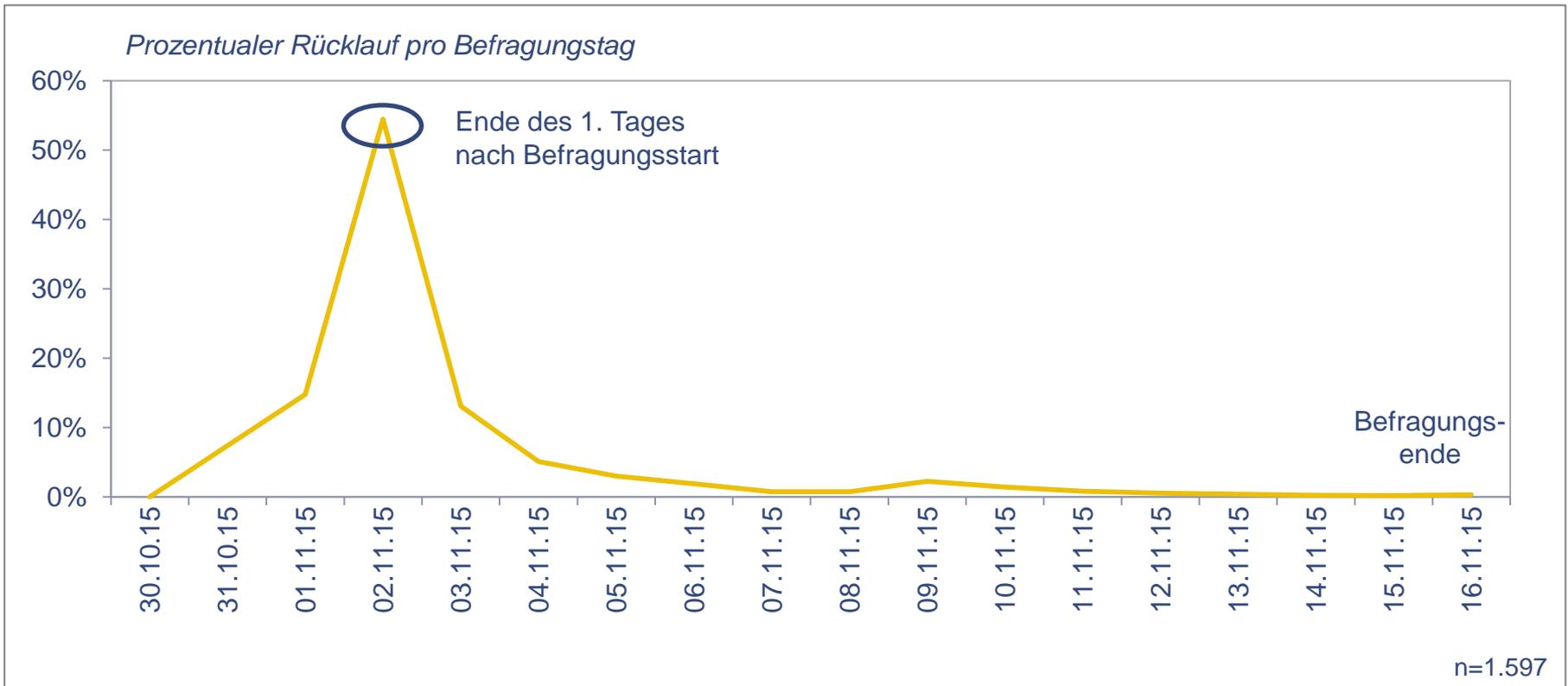
Das Mensateam Freiberg

- ▶ Die Erhebung wurde als Vollerhebung in Form einer anonymisierten Online-Befragung konzipiert und mit der Befragungssoftware LimeSurvey umgesetzt.
- ▶ Bei der Befragung 2015 handelt es sich um eine Folgebefragung zum Jahr 2012, wodurch erstmalig ein Längsschnittvergleich angefertigt werden konnte.
- ▶ Der Befragungszeitraum erstreckte sich über circa 2 Wochen (01.11. bis 16.11.2015). Es konnte eine Rücklaufquote von 14% erzielt werden, was einer Teilnehmerzahl von 1.597 Probanden entspricht.
- ▶ Die Versendung der Einladungen erfolgte dabei per E-Mail durch die Hochschulen.
- ▶ Die durchschnittliche Zeit der Beantwortung des Online-Fragebogens betrug rund 16 Minuten.

Befragungsverlauf

Es haben in Freiberg und Mittweida insgesamt 1.597 Probanden den Fragebogen vollständig ausgefüllt.

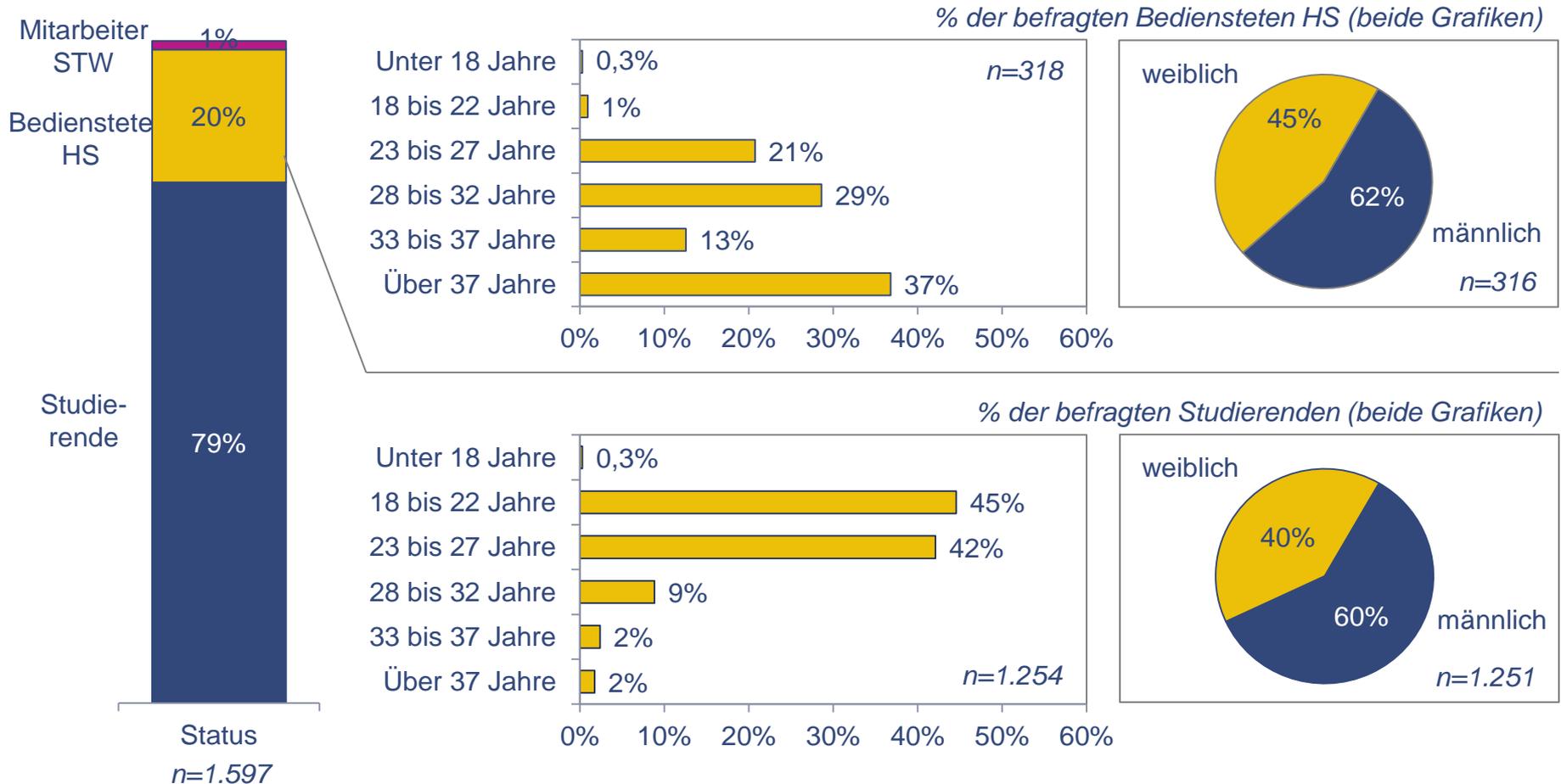
Verlauf Befragungsrücklauf 01.11.2015 -16.11.2015



Stichprobenbeschreibung

Status, Alter & Geschlecht

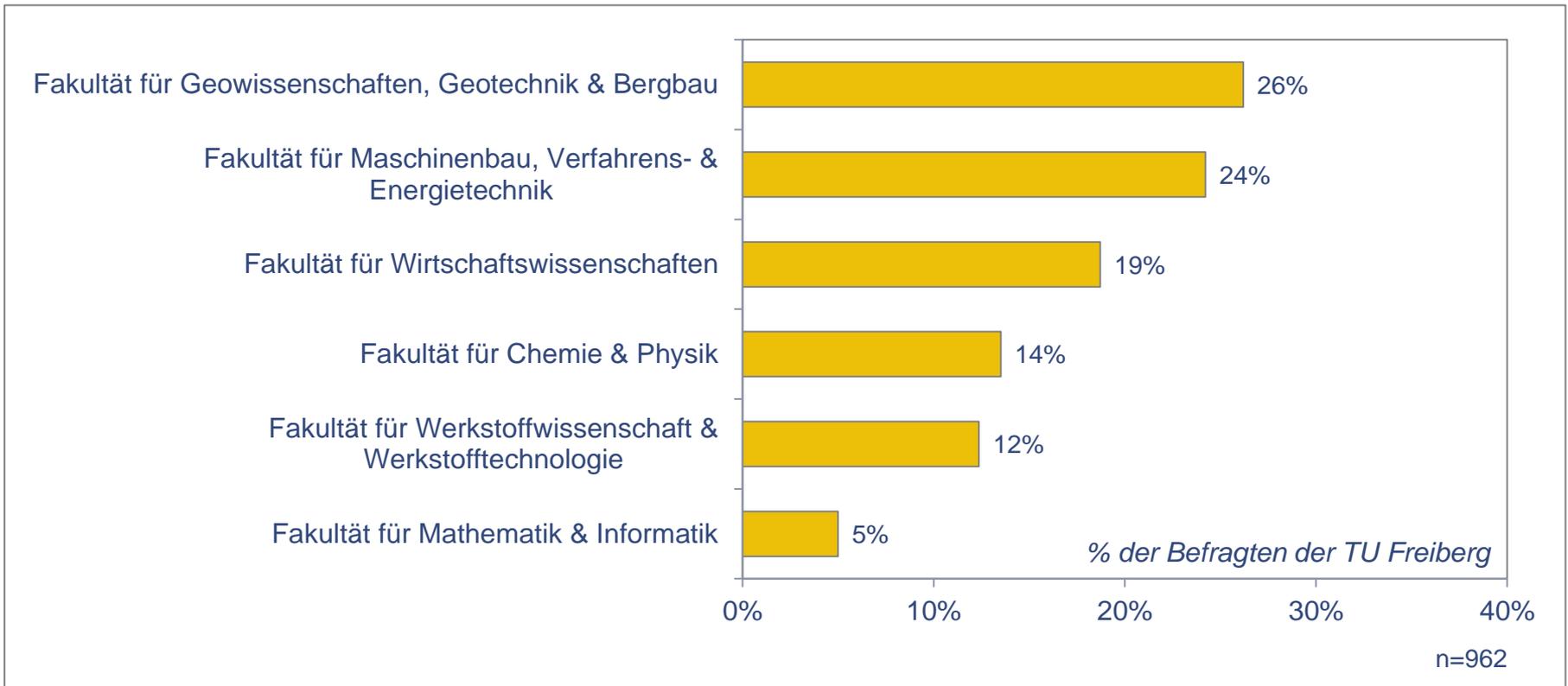
Insgesamt 79% der Befragten sind Studierende, wovon der Großteil (87%) unter 28 Jahre alt ist. Die Mehrheit der Bediensteten ist hingegen über 28 Jahre alt.



Stichprobenbeschreibung Fakultäten der TU Freiberg

Alle Fakultäten der TU Freiberg sind in der Stichprobe adäquat vertreten.

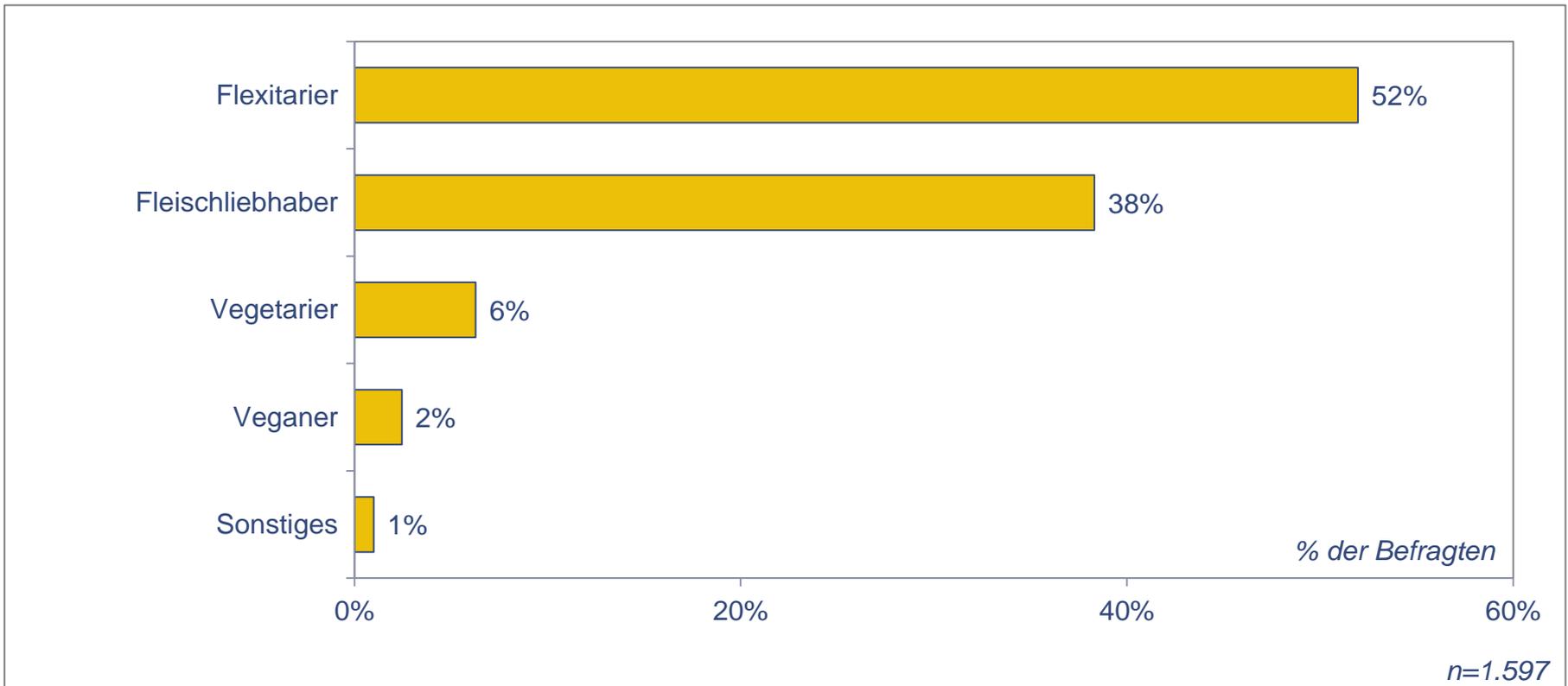
Fakultäten der TU Freiberg



Ernährungstypen

Die Flexitarier dominieren die Stichprobe mit einem Anteil von 52% sehr deutlich. Vegetarier und Veganer machen insgesamt 8% der Probanden aus.

Zu welchem Ernährungstyp gehören Sie?

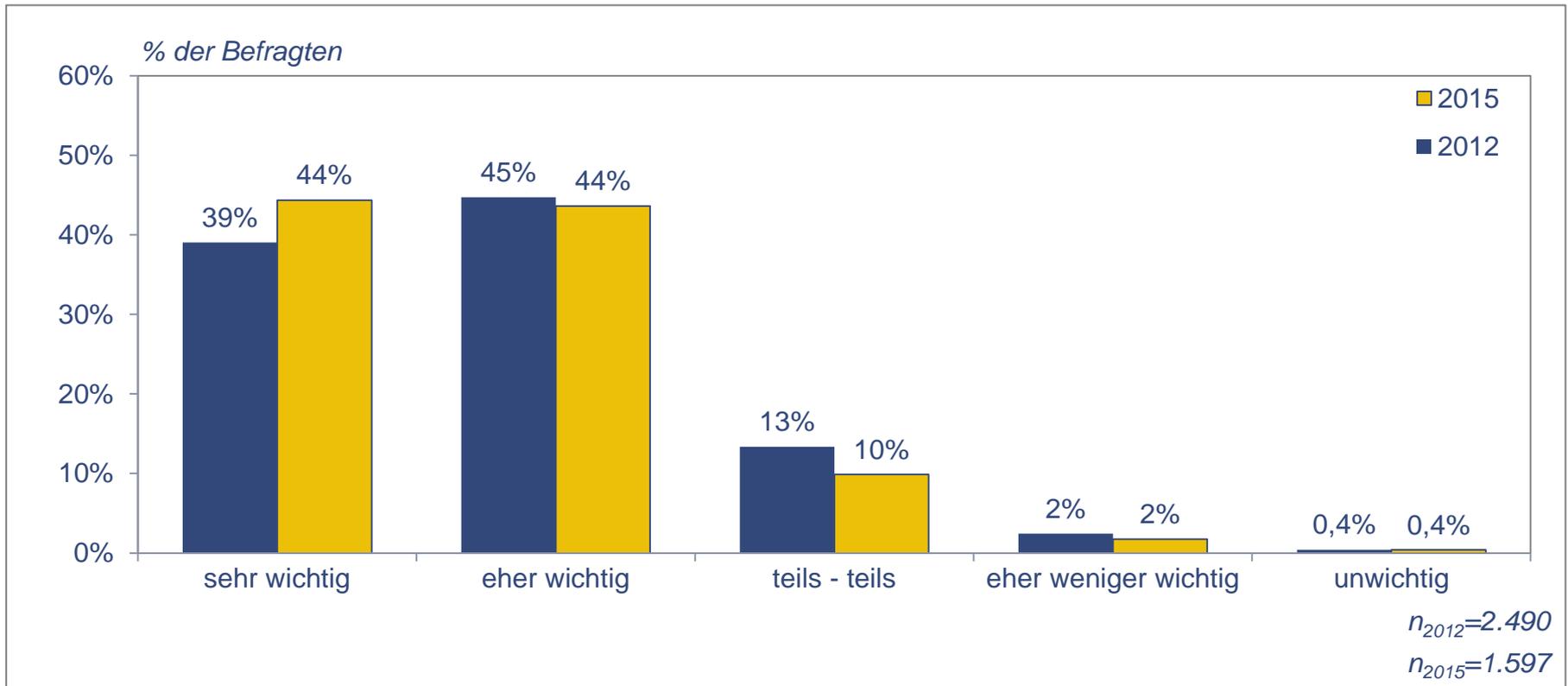


Wichtigkeit von Ernährung

Vgl. 2012 & 2015

Insgesamt 88% der Befragten geben an, dass ihnen das Thema Ernährung „wichtig“ bzw. sogar „sehr wichtig“ ist. Damit liegen die Werte 4 Prozentpunkte über dem Niveau des Jahres 2012.

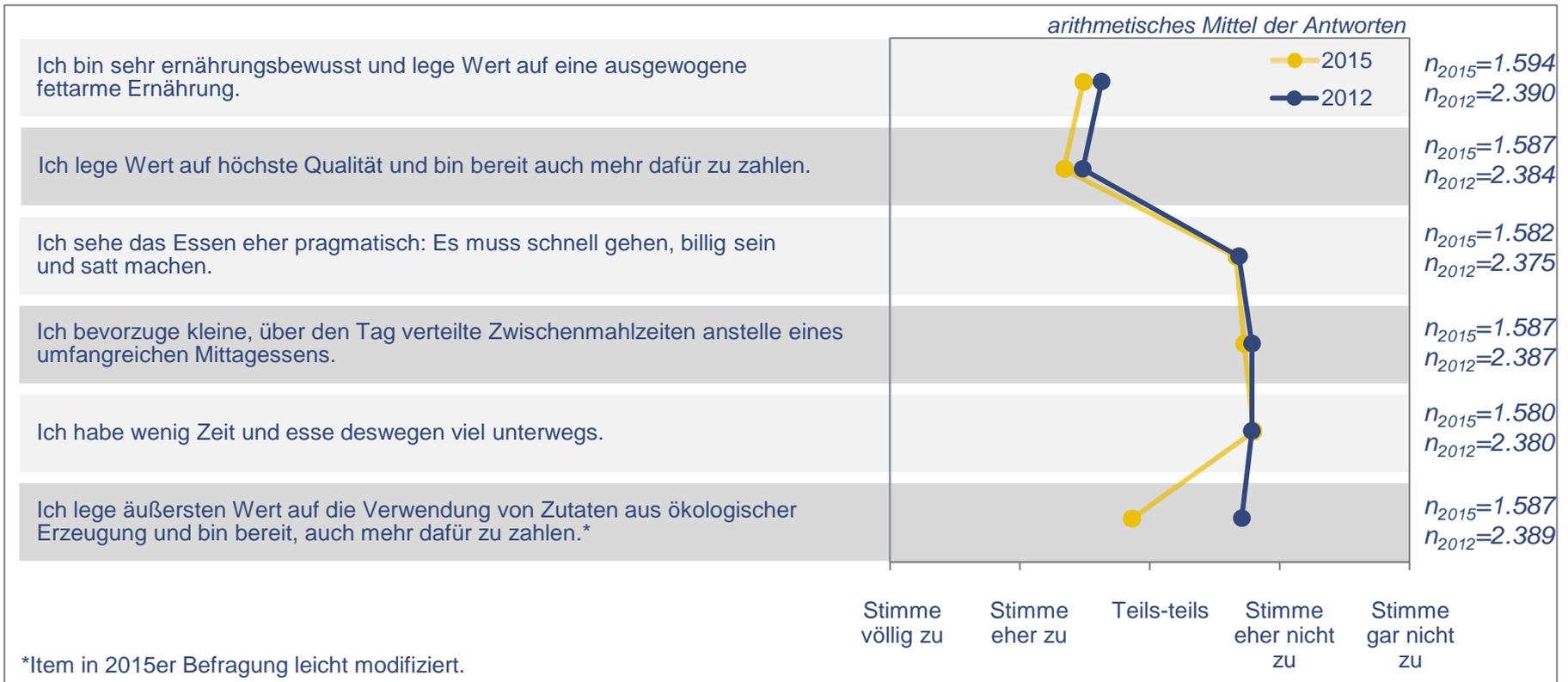
Wie wichtig ist Ihnen das Thema Ernährung? – Ergebnisse der Befragungen 2012 & 2015



Einstellung zu Ernährung

Die Probanden legen Wert auf höchste Qualität und bezeichnen sich mehrheitlich als sehr ernährungsbewusst. Dabei unterscheiden sich die Ernährungseinstellungen unwesentlich gegenüber der Vorerhebung.

Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Thema Ernährung zu?

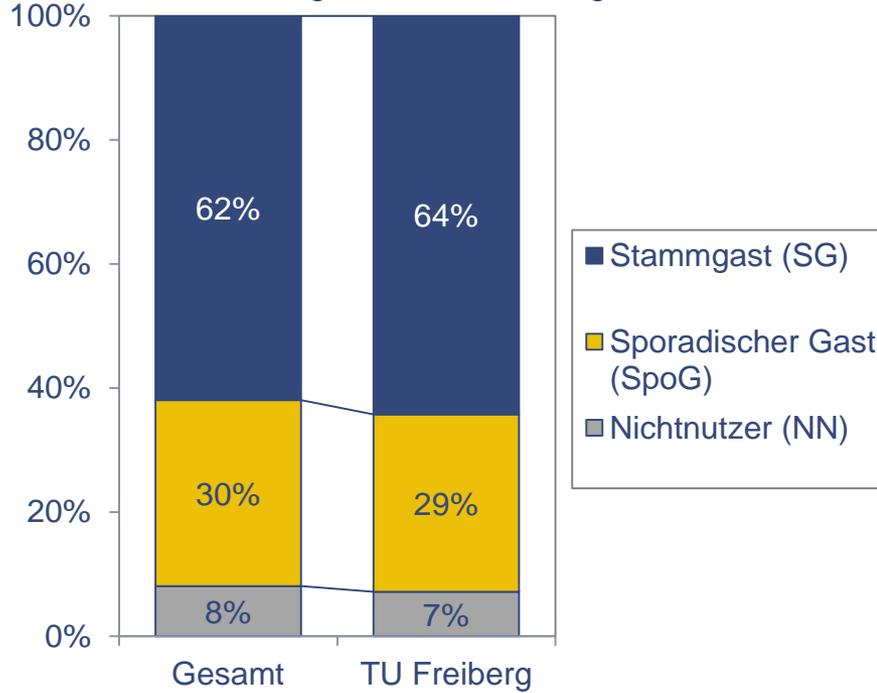


Nutzertypen & -potenziale Mensa Freiberg

Die Verteilung der Nutzertypen am Standort Freiberg entspricht in etwa dem Durchschnitt der gesamten Stichprobe. Dies gilt auch für die Nutzerpotenziale.

Nutzertypen & -potenziale – Gesamtdurchschnitt vs. TU Freiberg

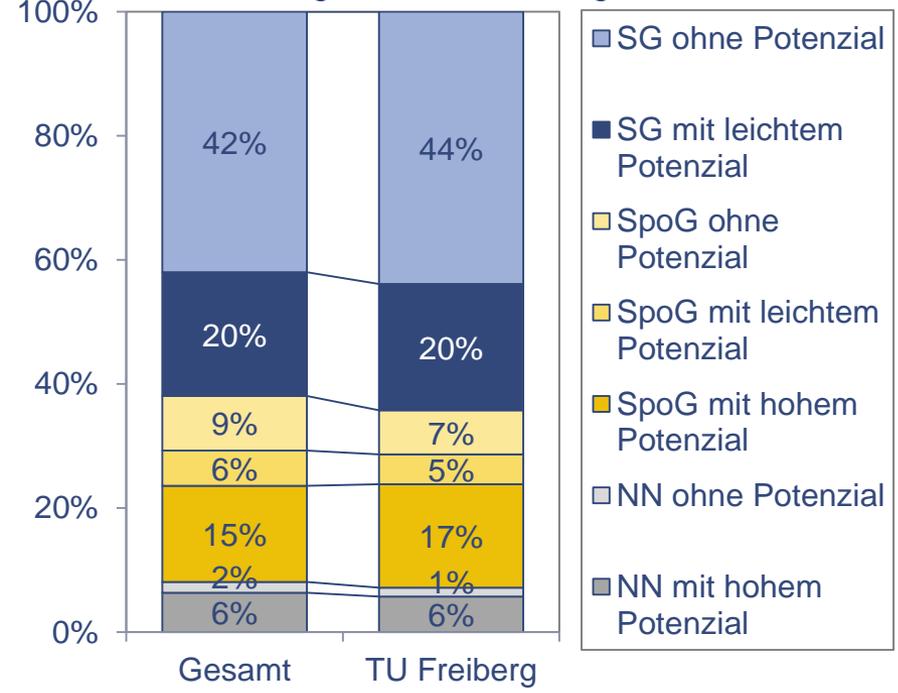
% der Befragten der TU Freiberg



n=1.597

n=979

% der Befragten der TU Freiberg



n=1.597

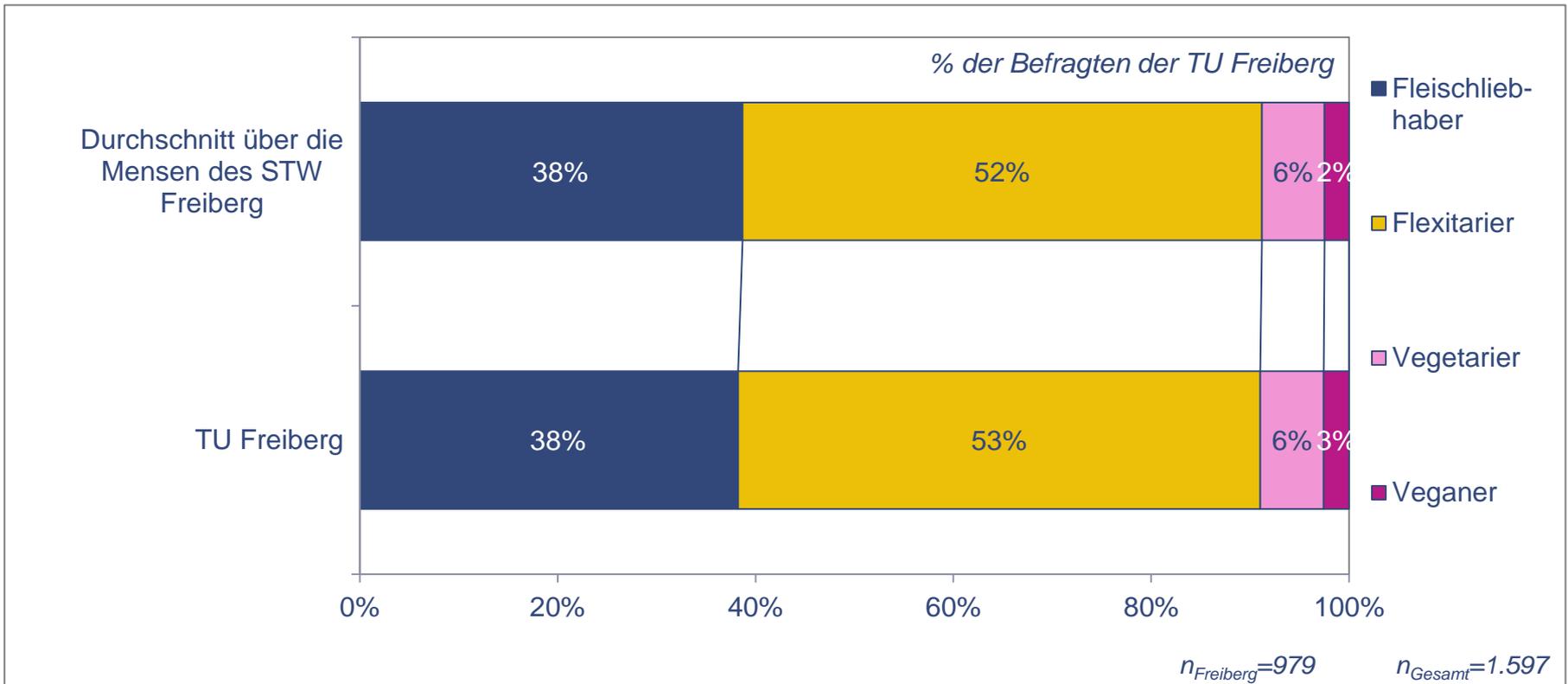
n=979

Ernährungstypen

Mensa Freiberg

Am Standort Freiberg entspricht die Verteilung der Ernährungstypen dem Durchschnitt über alle Einrichtungen des Studentenwerks Freiberg. Es dominiert die Gruppe der Flexitarier mit einem Anteil von 53%.

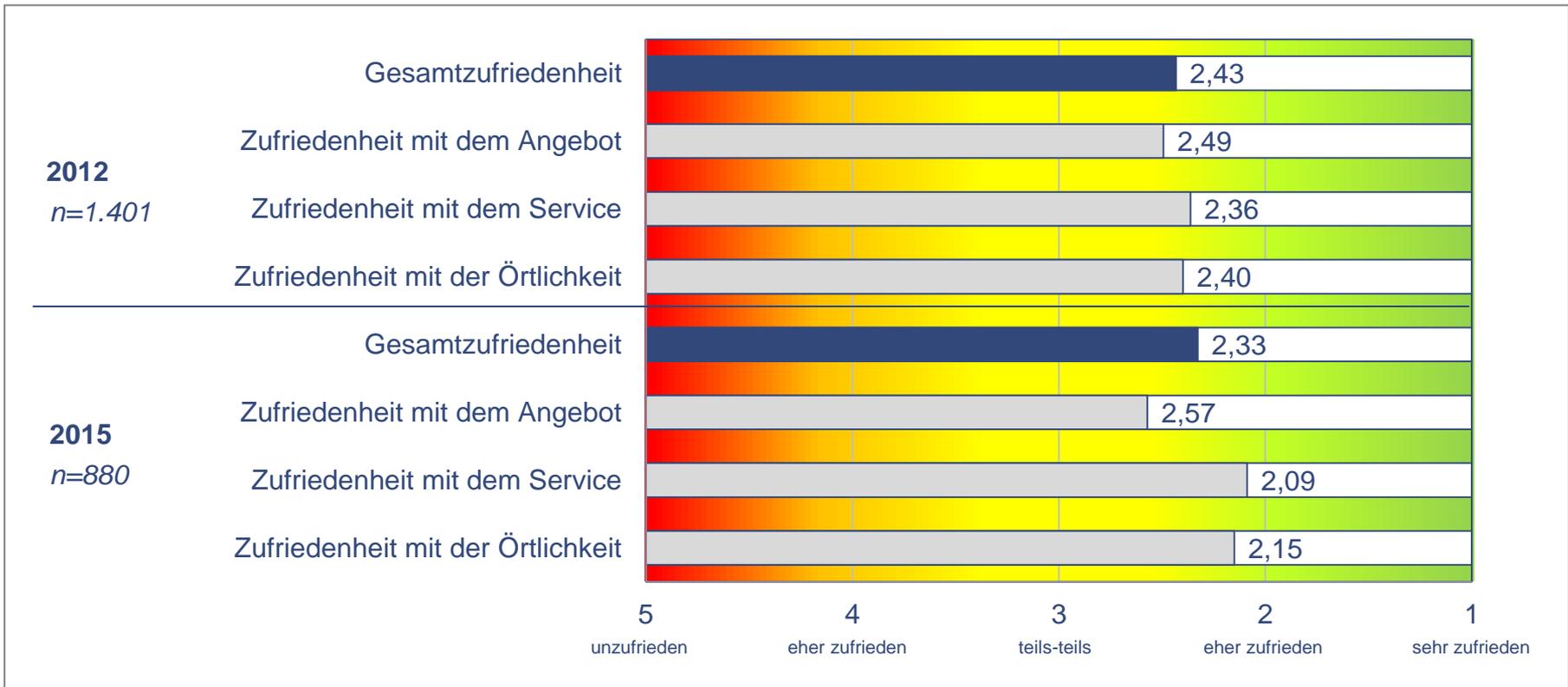
Zu welchem Ernährungstyp gehören Sie?



Zufriedenheit Mensa Freiberg

Die Zufriedenheit mit der Mensa Freiberg ist ggü. der Erhebung von 2012 gestiegen. Dies liegt größtenteils an den Verbesserungen der Leistungen in den Bereichen „Service“ und „Örtlichkeit“.

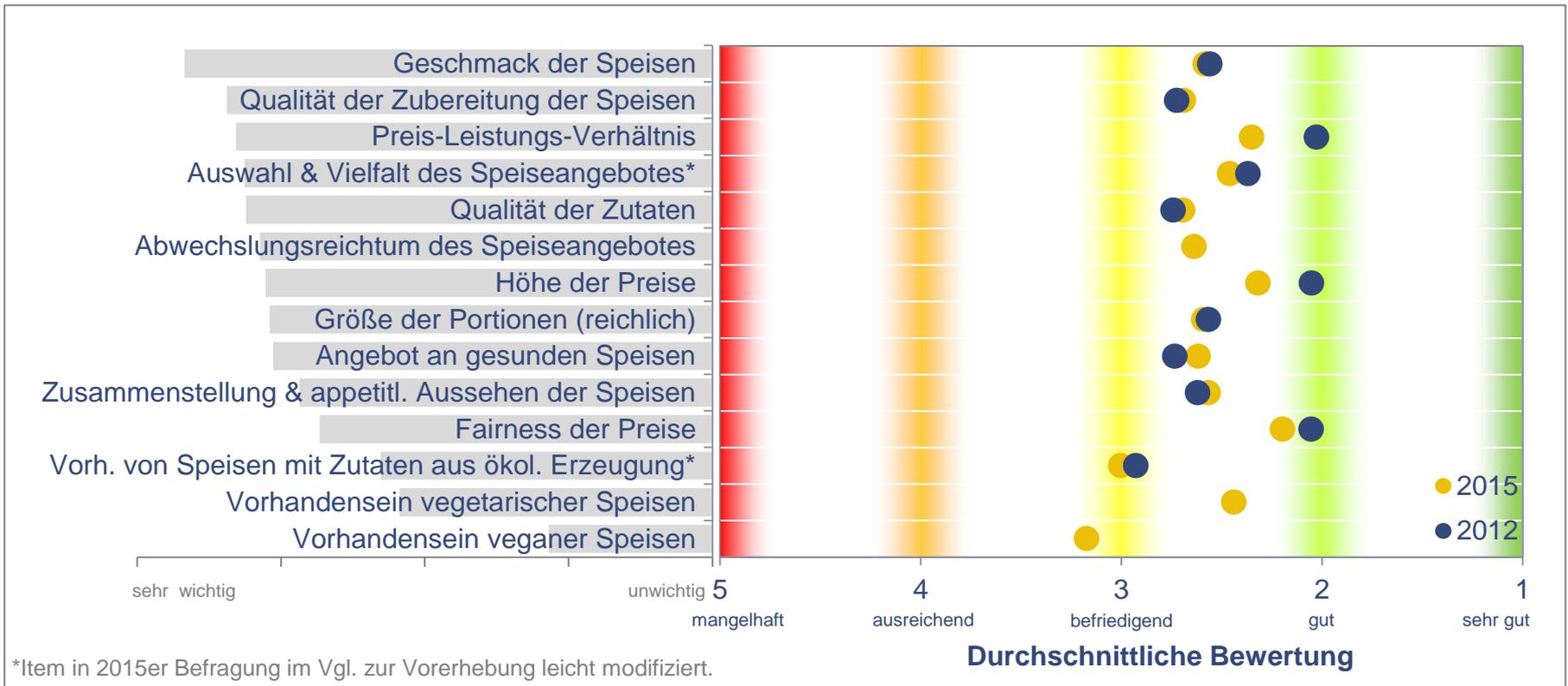
Zufriedenheitsindizes – Gesamtindex & Teilindizes



Bewertung: Angebot Mensa Freiberg

Die preisbezogenen Items werden von den Probanden kritischer gesehen als in der Vorerhebung von 2012. Bei den meisten anderen Items ist die Bewertung fast gleich geblieben.

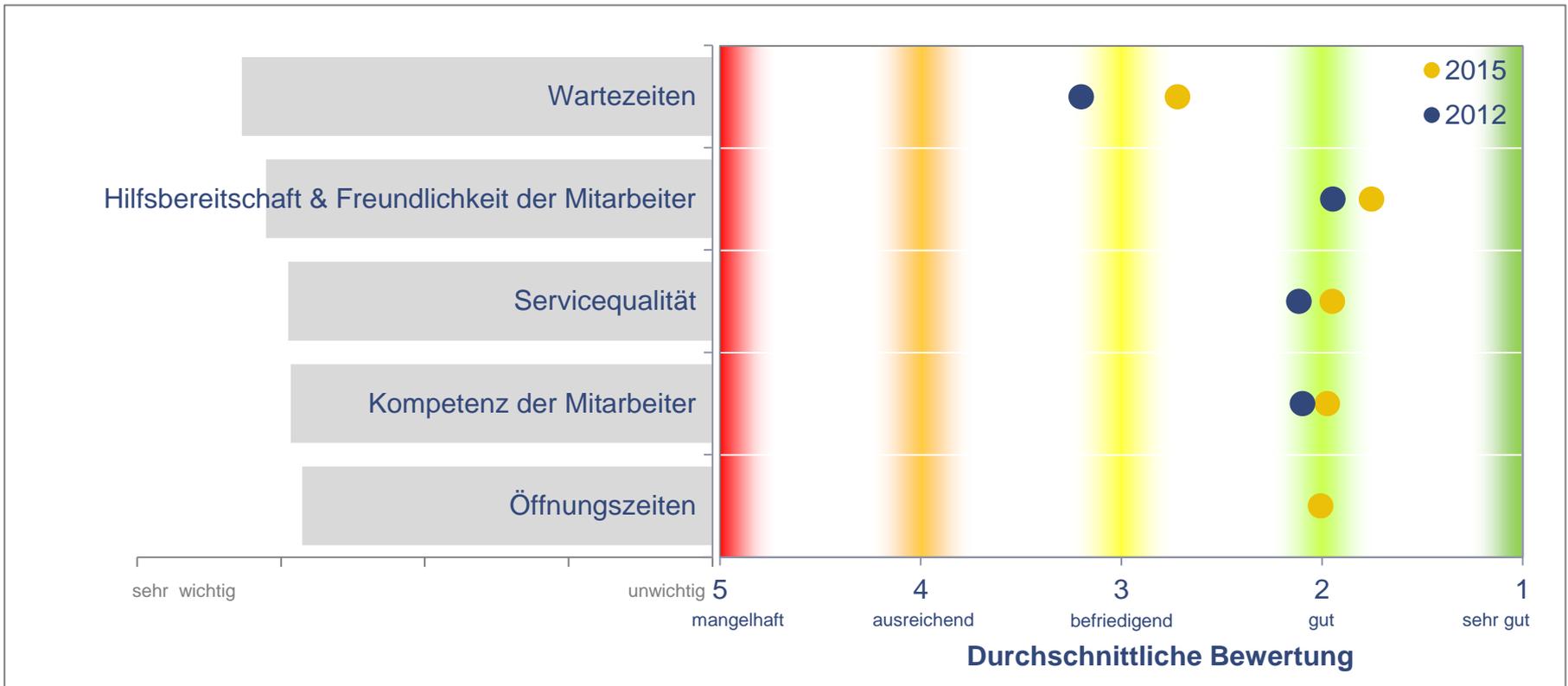
Durchschn. Bewertung der Items im Bereich ANGEBOT & ihre Wichtigkeit



Bewertung: Service Mensa Freiberg

Die Zufriedenheit mit dem „Service“ der Mensa Freiberg ist gegenüber der Befragung von 2012 bei allen vergleichbaren Items gestiegen.

Durchschn. Bewertung der Items im Bereich SERVICE & ihre Wichtigkeit

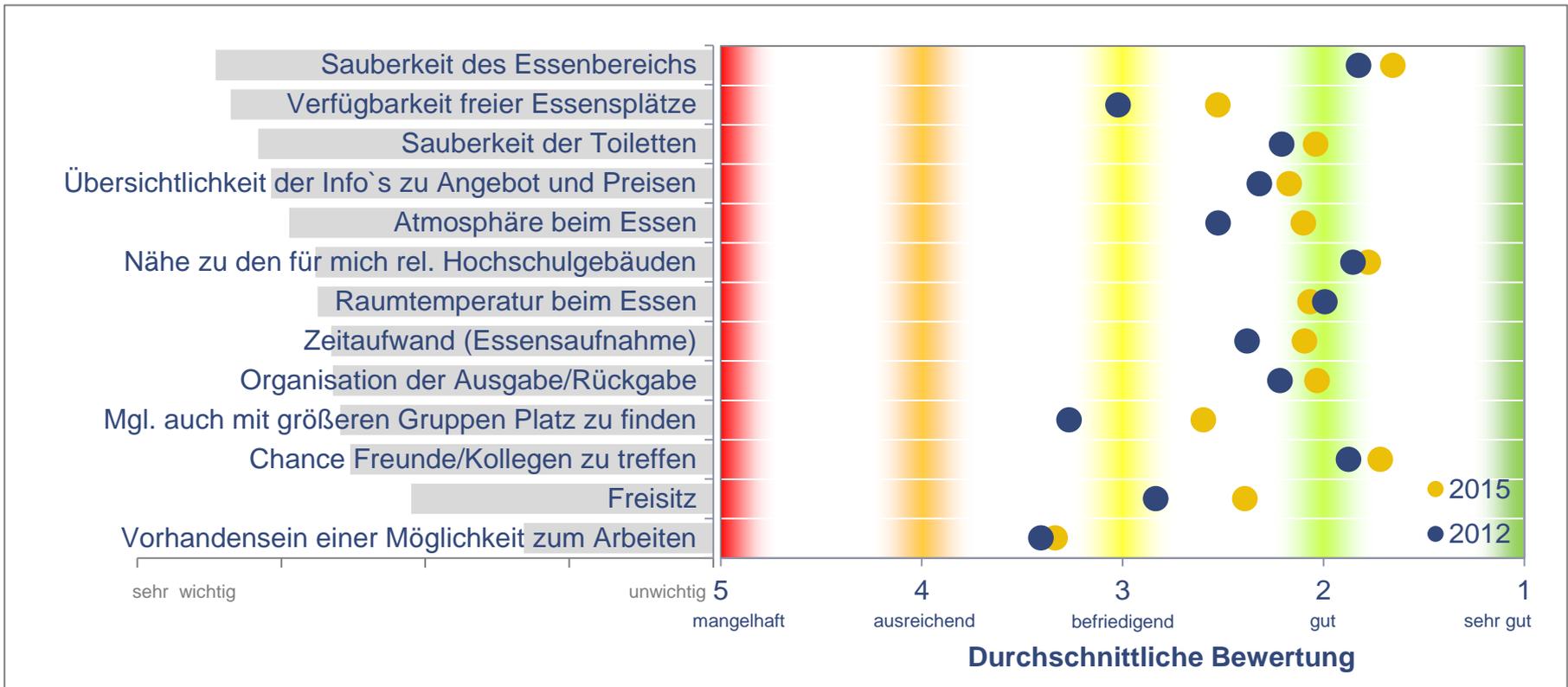


Bewertung: Örtlichkeit

Mensa Freiberg

Die Bewertungen der meisten Items im Bereich „Örtlichkeit“ sind im Vergleich zur Vorerhebung gestiegen. Dies gilt vor allem für den Freisitz & die Möglichkeit auch mit größeren Gruppen Platz zu finden sowie die Verfügbarkeit freier Essensplätze.

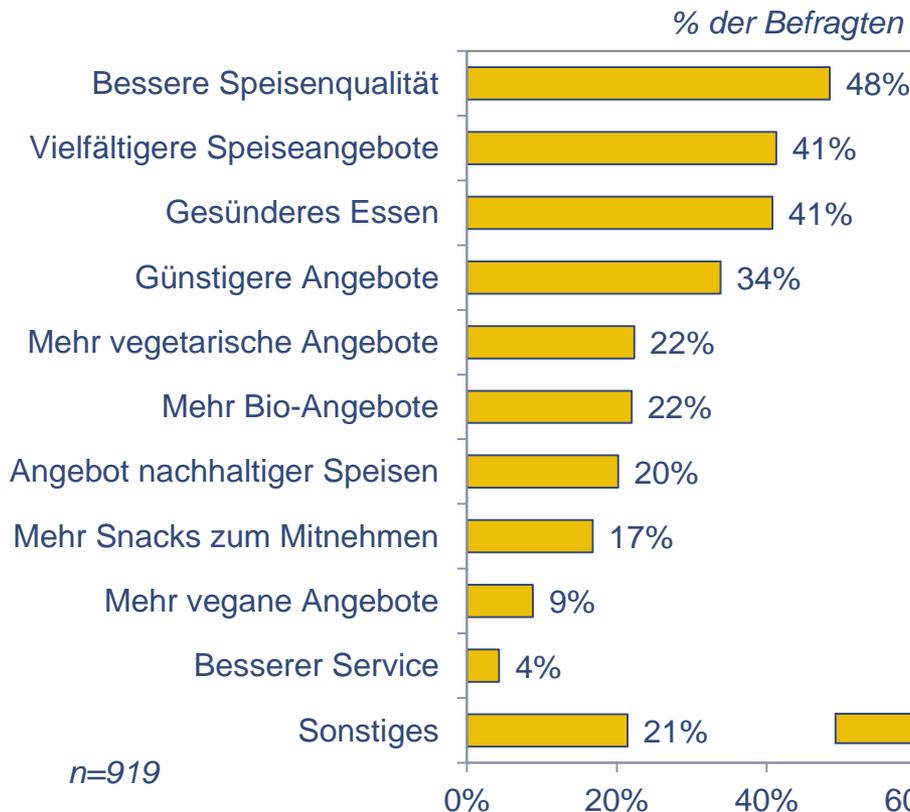
Durchschn. Bewertung der Items im Bereich ÖRTLICHKEIT & ihre Wichtigkeit



Häufigere Mensanutzung Mensa Freiberg

Die Probanden wünschen sich vor allem eine bessere Speisenqualität (48%), ein vielfältigeres Speiseangebot (41%) sowie generell gesünderes Essen (41%), um eine häufigere Mensanutzung in Erwägung zu ziehen.

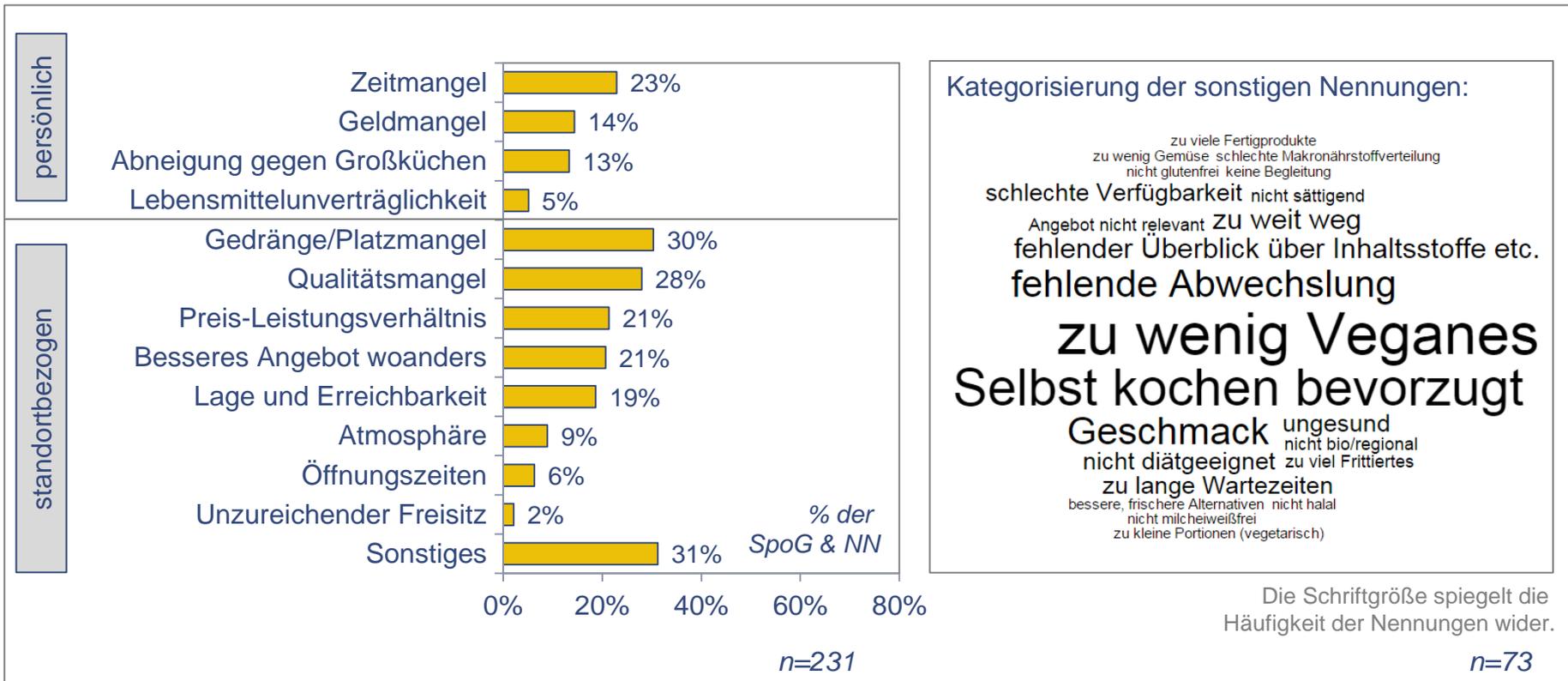
Welcher der folgenden Aspekte könnte Sie veranlassen, die Mensa häufiger zu nutzen?
(Mehrfachantworten möglich)



Gründe für Wenig-/Nichtnutzung Mensa Freiberg

Insgesamt 30% der Befragten, die die Mensa Freiberg selten oder gar nicht nutzen, geben als Grund für ihre geringe Nutzung den vorherrschenden Platzmangel an. Weitere 28% betrachten den Mangel an Speisenqualität als

Gründe für Wenig- bzw. Nichtnutzung – Mensa Freiberg (3 Antworten möglich)



Kategorisierung der sonstigen Nennungen:

zu viele Fertigprodukte
zu wenig Gemüse schlechte Makronährstoffverteilung
nicht glutenfrei keine Begleitung
schlechte Verfügbarkeit nicht sättigend
Angebot nicht relevant zu weit weg
fehlender Überblick über Inhaltsstoffe etc.
fehlende Abwechslung
zu wenig Veganes
Selbst kochen bevorzugt
Geschmack ungesund
nicht bio/regional
nicht diätgeeignet zu viel Frittiertes
zu lange Wartezeiten
bessere, frischere Alternativen nicht halal
nicht milch/weißfrei
zu kleine Portionen (vegetarisch)

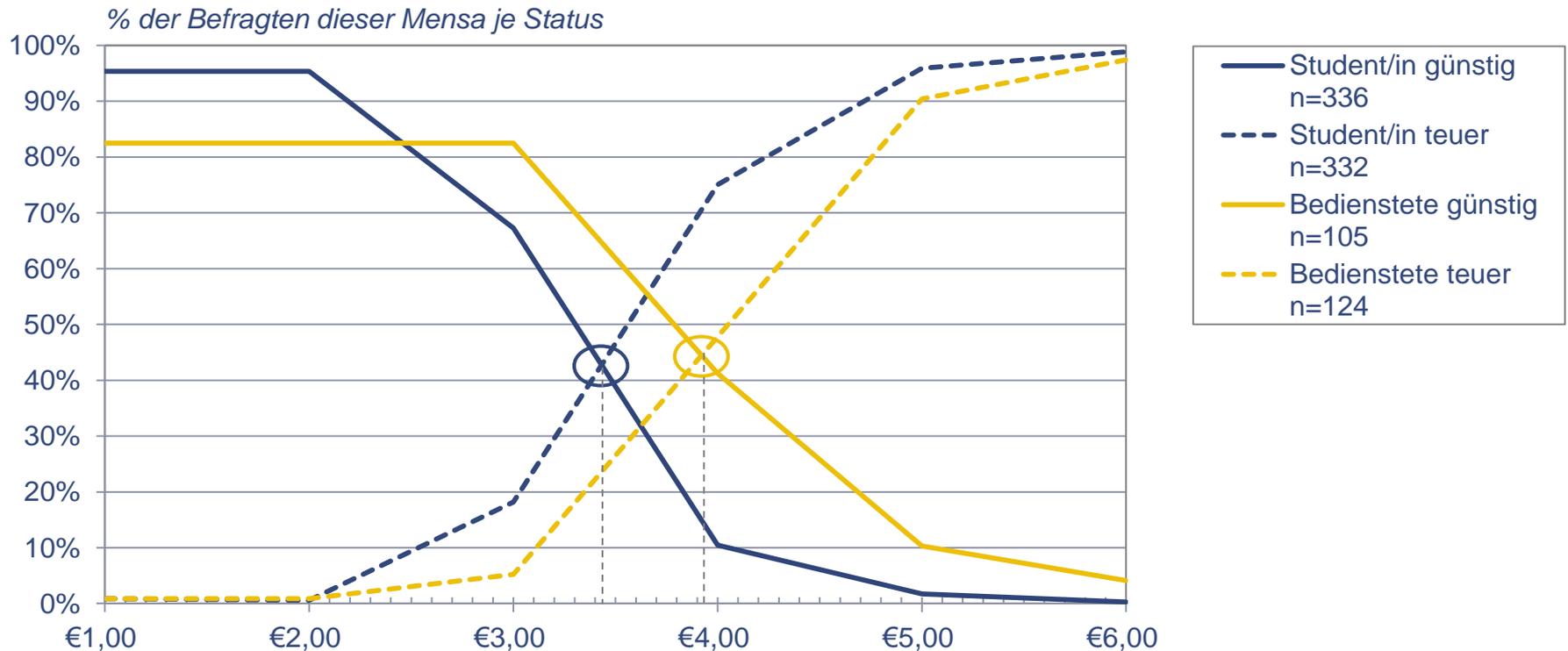
Die Schriftgröße spiegelt die Häufigkeit der Nennungen wider.

n=73

Zahlungsbereitschaft Mensa Freiberg

Die Zahlungsbereitschaft der Studierenden für ein Standard-Mensagericht (Hähnchenbrust mit Gemüse und Kroketten) liegt in der Mensa Freiberg bei etwa 3,40 €. Die Bediensteten sind bereit dafür circa 3,90 € auszugeben.

Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen in Bezug auf die Preise für ein Standard-Mensaessen (Hähnchenbrust mit Gemüse & Kroketten) zu? – Mensa Freiberg



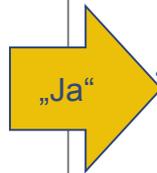
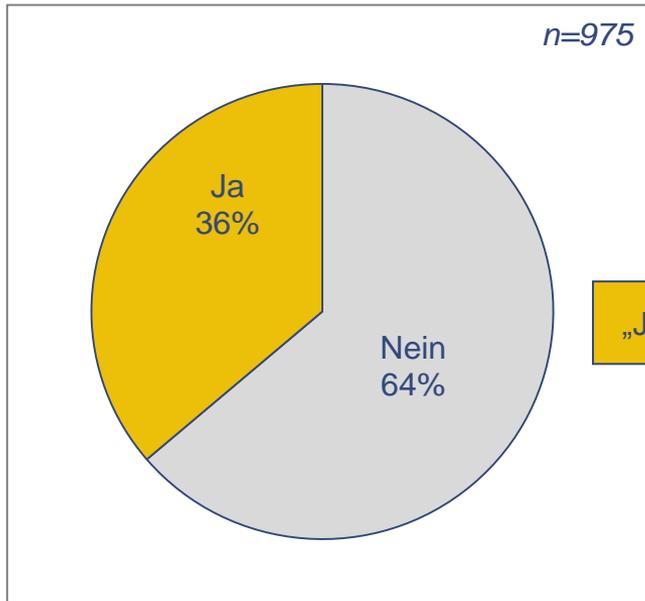
Erweiterte Öffnungszeiten Mensa Freiberg

Der Großteil der Gäste (64%) benötigt keine Ausweitung der Öffnungszeiten. Von den Probanden, die für erweiterte Öffnungszeiten sind, plädiert die Mehrheit für die Öffnung am Samstagmittag (52%) sowie abends in der vorlesungsfreien Zeit

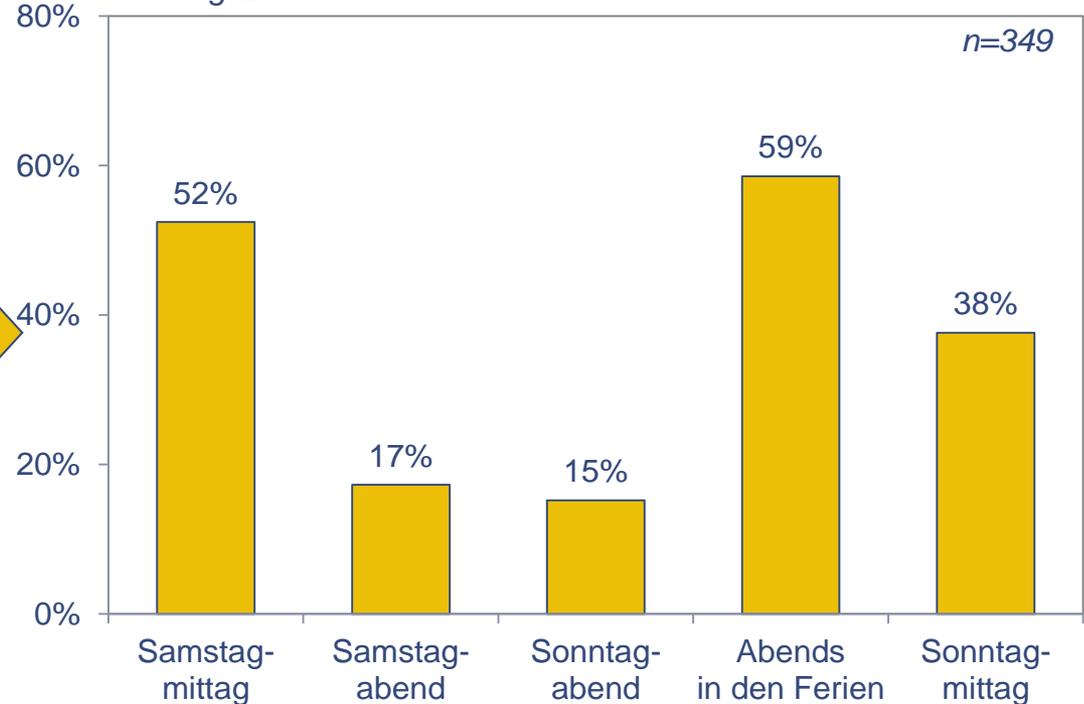
Erweiterte Öffnungszeiten (abends, vorlesungsfreie Zeit, Wochenende) für häufigere Nutzung erwünscht?

Welche Zeiten wären Ihnen wichtig?
(3 Antworten möglich)

% der Befragten



% der Befragten, die Interesse an erweiterten Öffnungszeiten haben

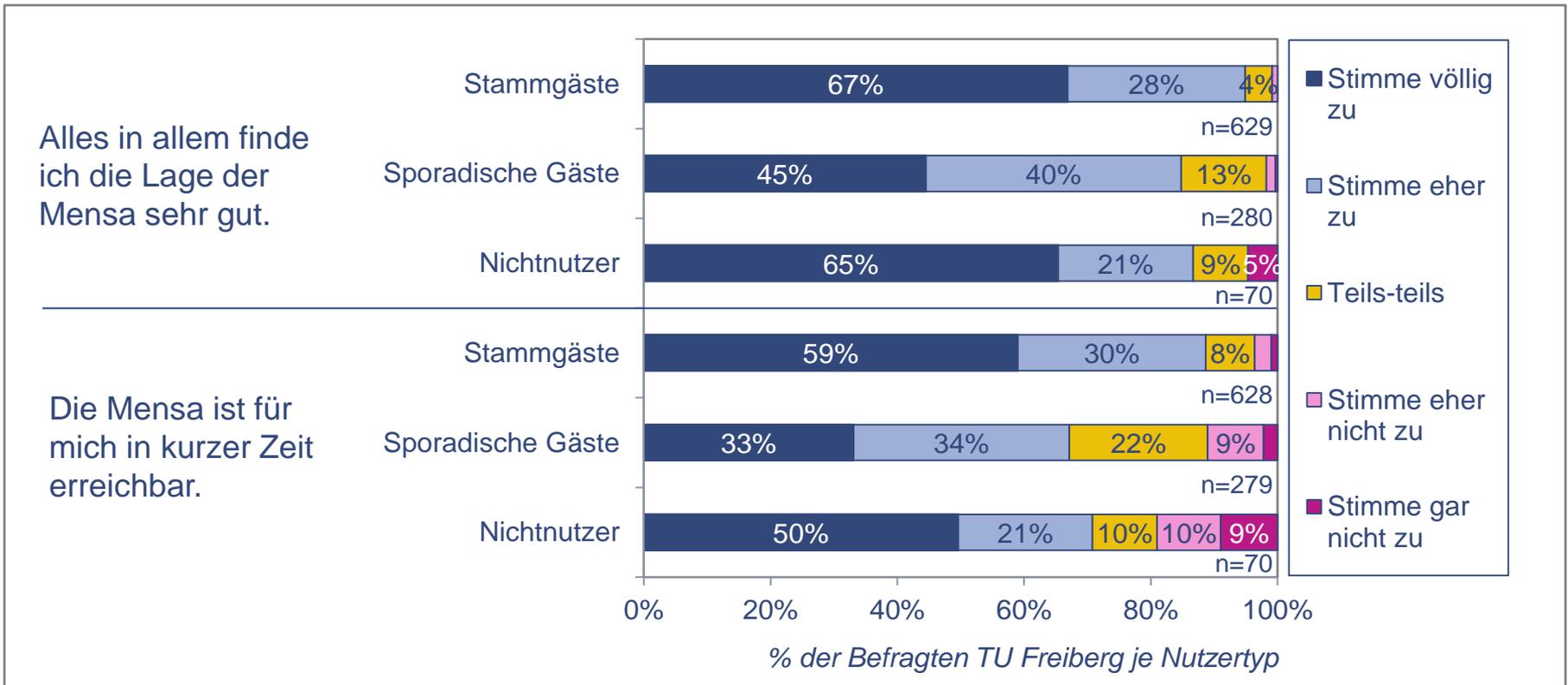


Entfernung zur Mensa Freiberg

Nutzertypen

Der deutliche Großteil der Befragten findet die Lage der Mensa in Freiberg alles in allem sehr gut. Für etwas weniger, aber immer noch die Mehrheit der Befragten ist die Mensa in Freiberg in kurzer Zeit erreichbar.

Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen?



Versorgungsarten Abendessen

Nutzertypen

Zwischen den verschiedenen Mensa-Nutzertypen in Freiberg zeigen sich hinsichtlich der Versorgungspräferenz für das Abendessen kaum Unterschiede. Die meisten Probanden bevorzugen es, abends daheim zu essen.

Wie oft nutzen Sie für das **Abendessen** in einer typischen Semesterwoche (Mo-Fr) während der Vorlesungszeit die nachfolg. Einrichtungen & Methoden für Ihre Versorgung?

