



Studie zur Kundenzufriedenheit des Studentenwerks Freiberg

Ergebnisse der Onlinebefragung 2015
mit Vergleich zu den Befragungsergebnissen 2012

- Standort Mittweida -

März 2015

Ein Dankeschön

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

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. Um den Wohlfühleffekt in der Mensa zu erhöhen, werden wir noch in diesem Jahr beginnen, die Bestuhlung zu erneuern. Wir können jetzt schon sagen, dass es nicht nur zu einem Austausch kommt, sondern das Grundkonzept der Bestuhlung verändert wird. Lassen Sie sich überraschen!

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.

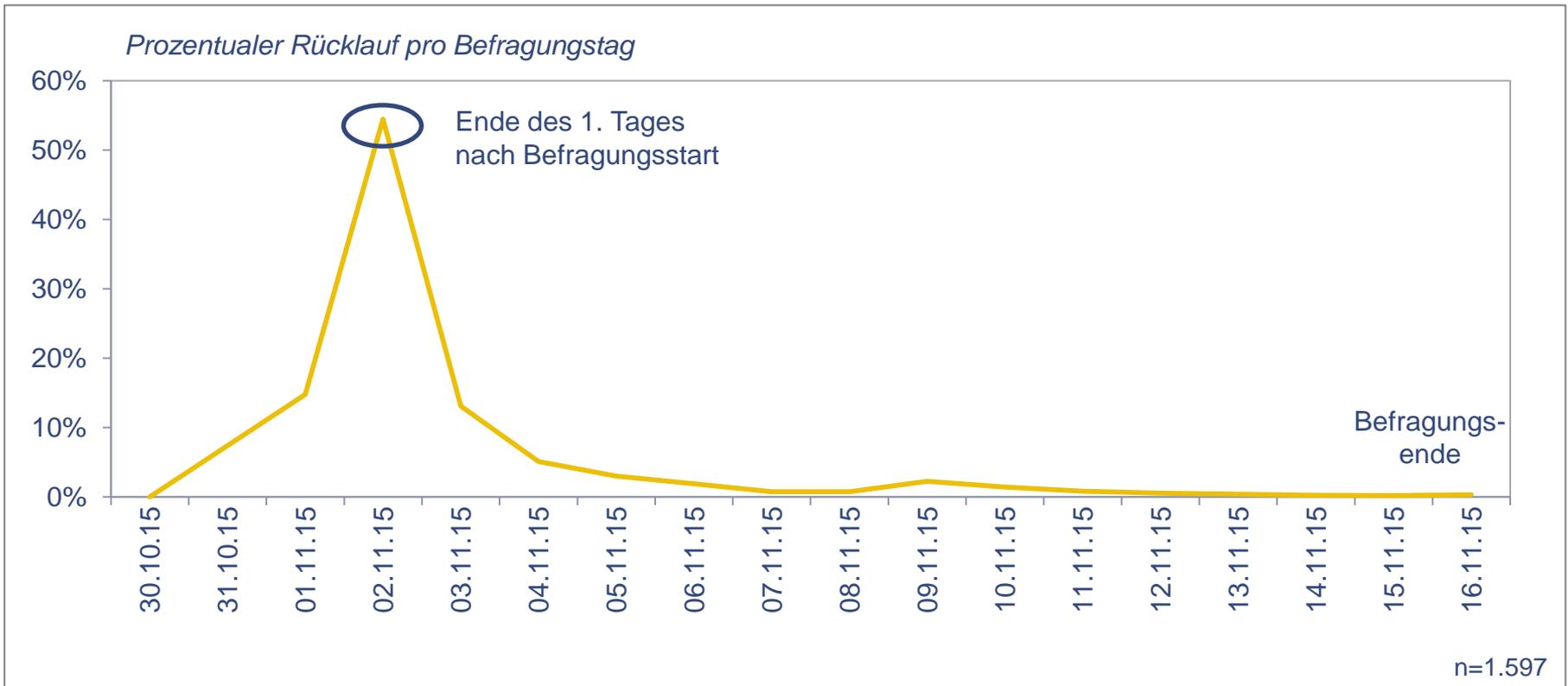
Das Mensateam Freiberg

- ▶ 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 insgesamt 1.597 Probanden den Fragebogen vollständig ausgefüllt.

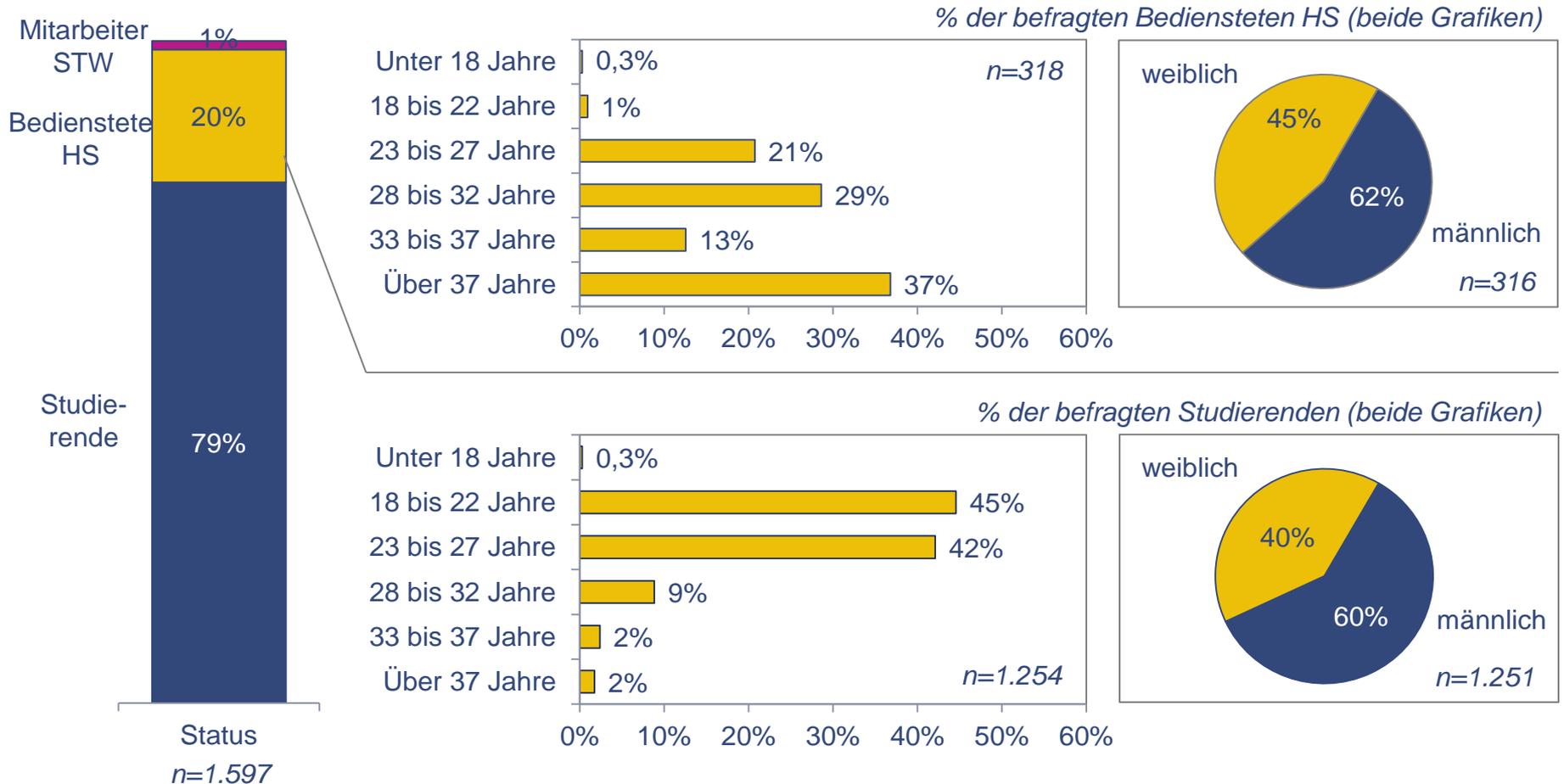
Verlauf Befragungsrücklauf 01.11.2015 -16.11.2015



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.

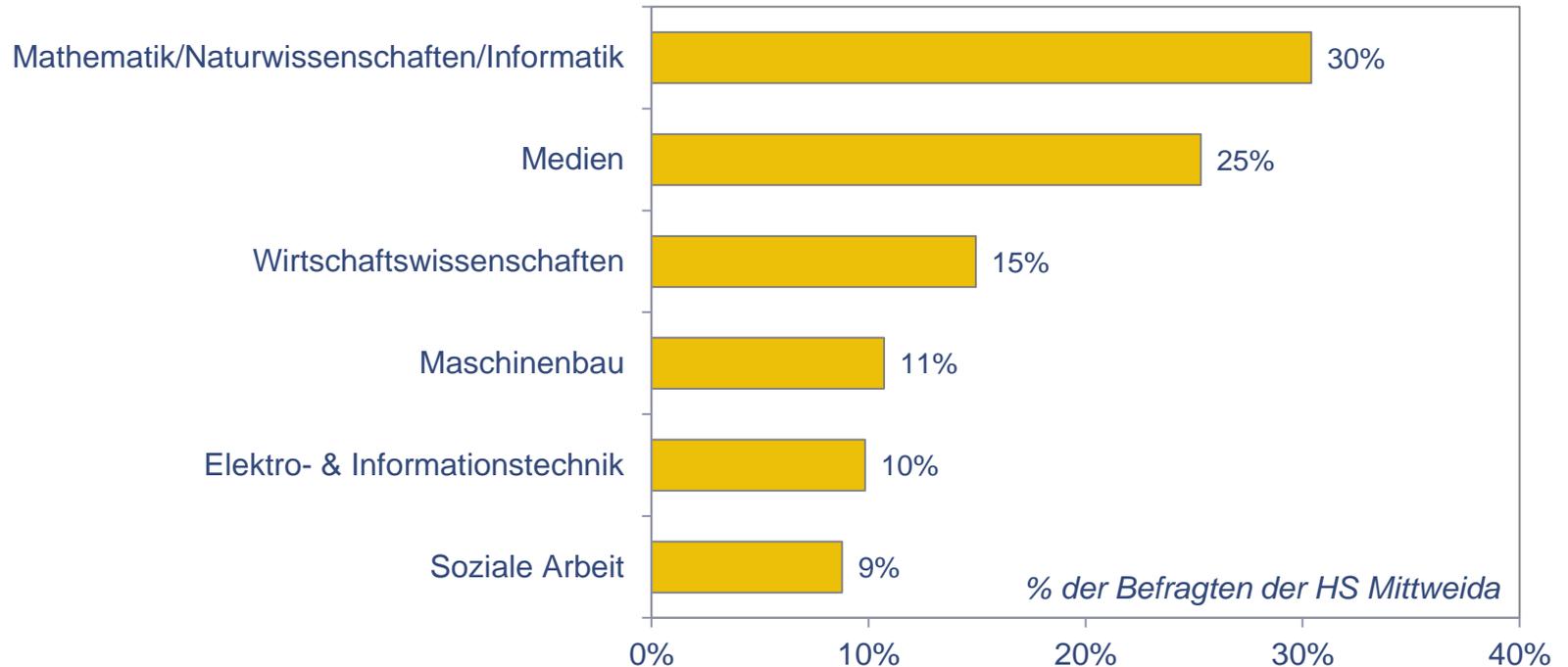


Stichprobenbeschreibung

Fachbereiche der HS Mittweida

Bei der Hochschule Mittweida ist die Fakultät Mathematik/ Naturwissenschaften/ Informatik am häufigsten vertreten.

Fakultäten der Hochschule Mittweida*



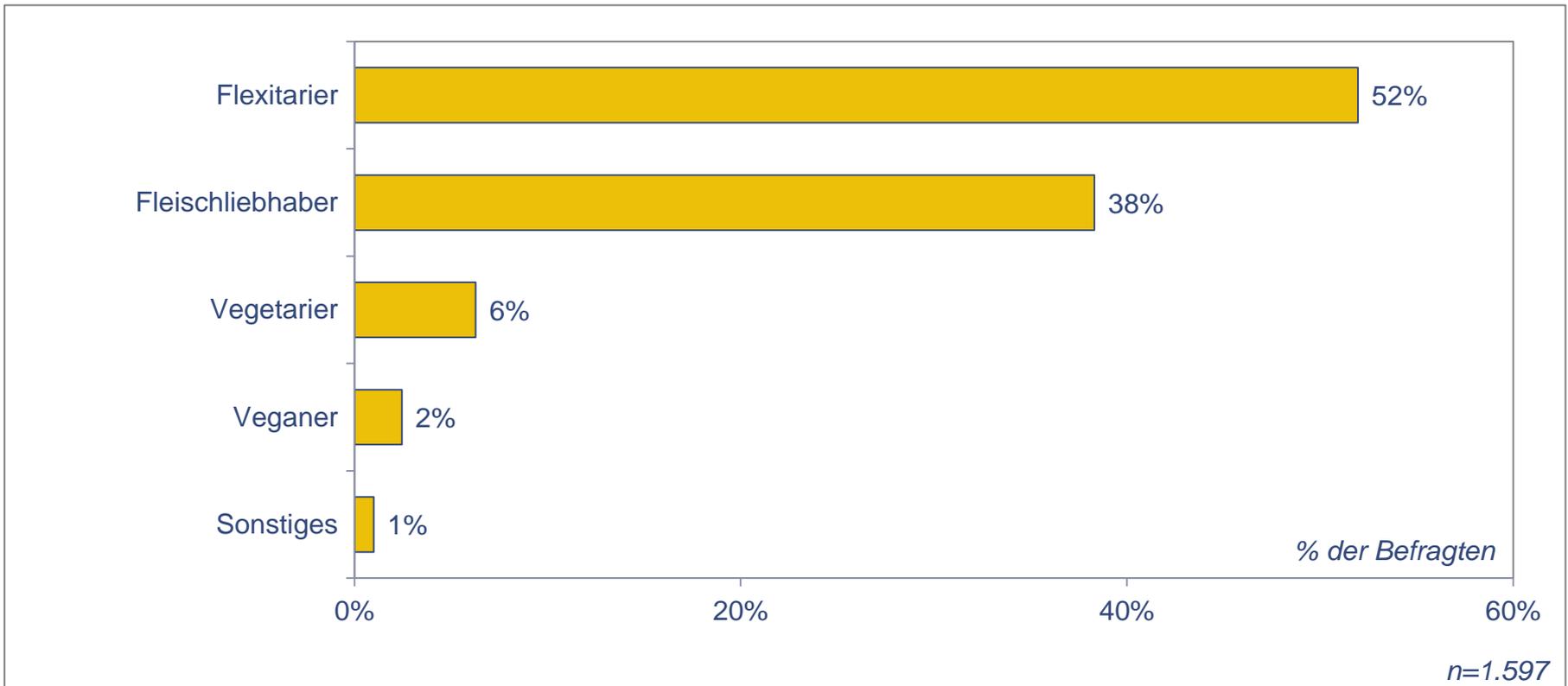
* Die Neugruppierung der Fakultäten wurde bei dieser Befragung noch nicht berücksichtigt.

n=569

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?

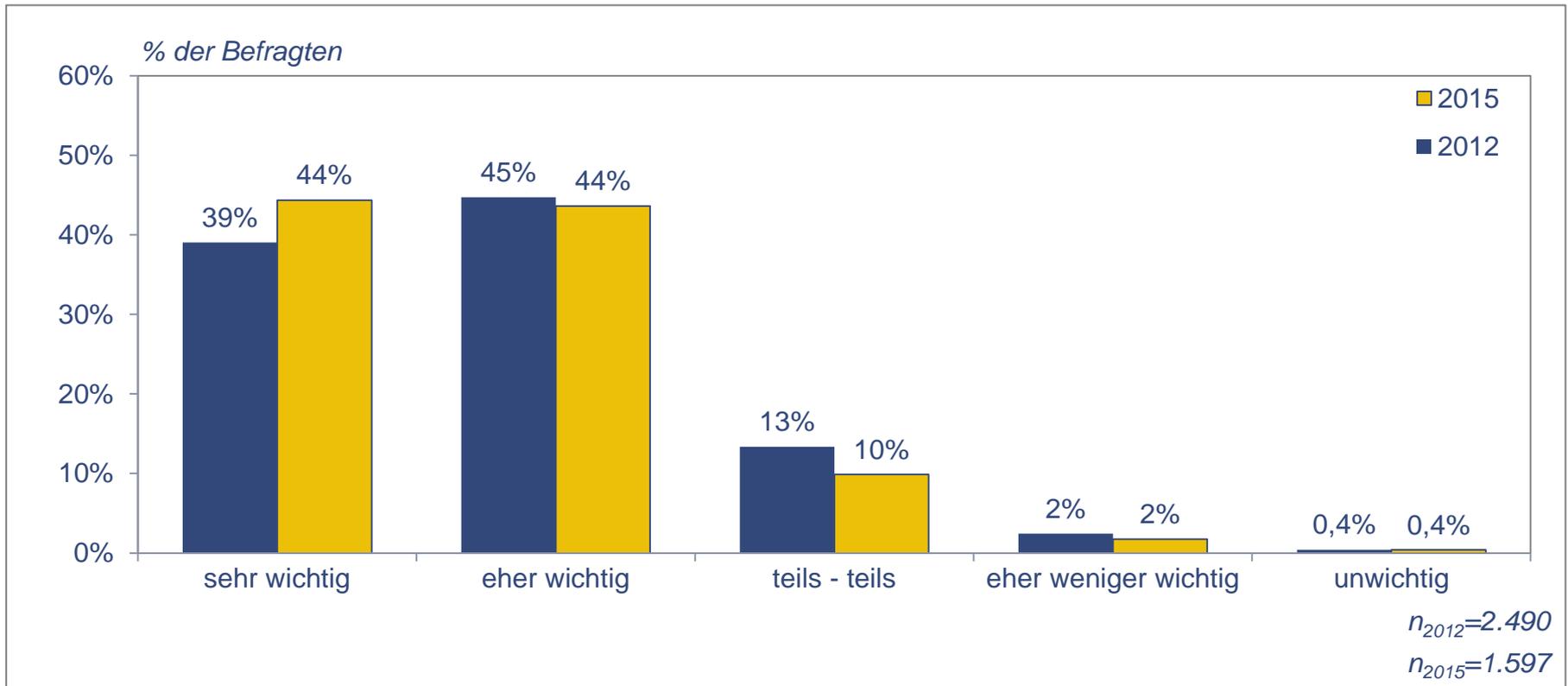


Wichtigkeit von Ernährung

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.

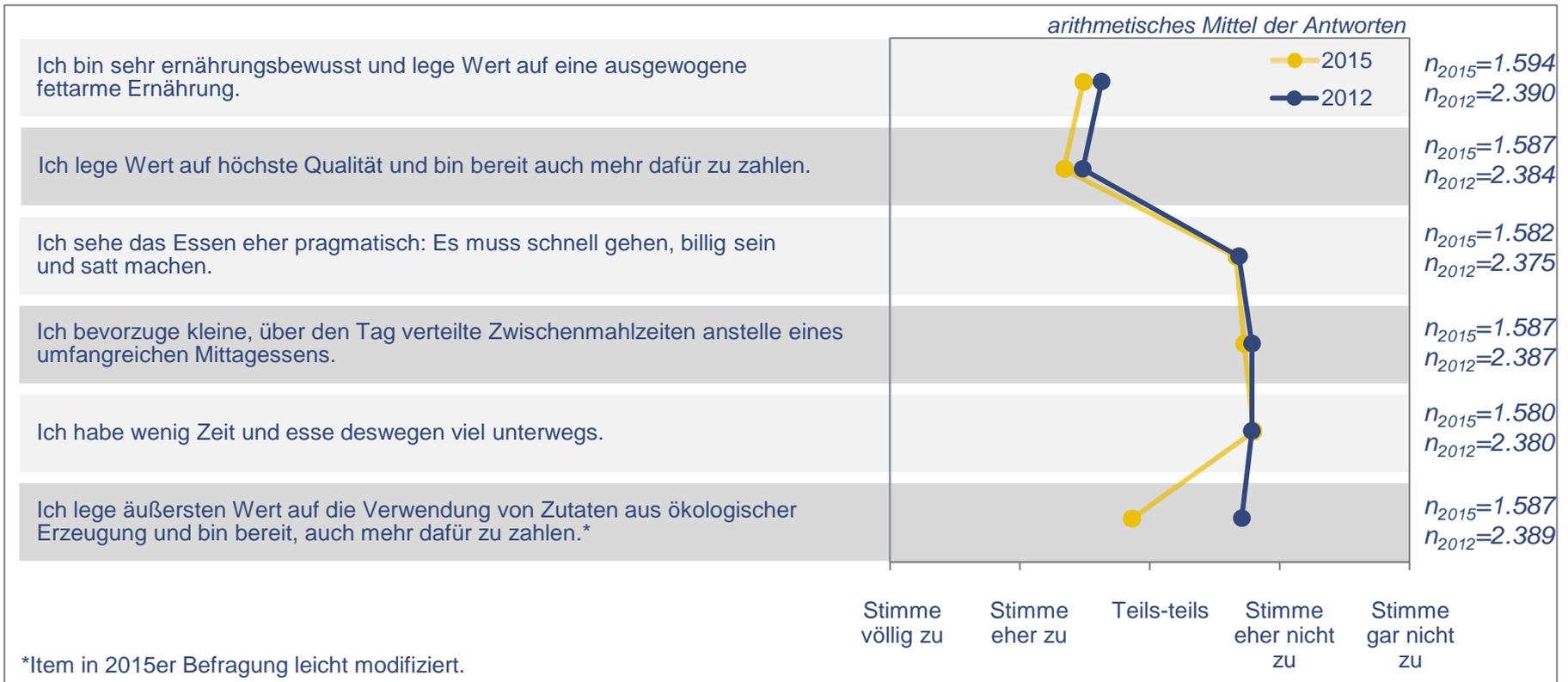
Wie wichtig ist Ihnen das Thema Ernährung? – Ergebnisse der Befragungen 2012 & 2015



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?

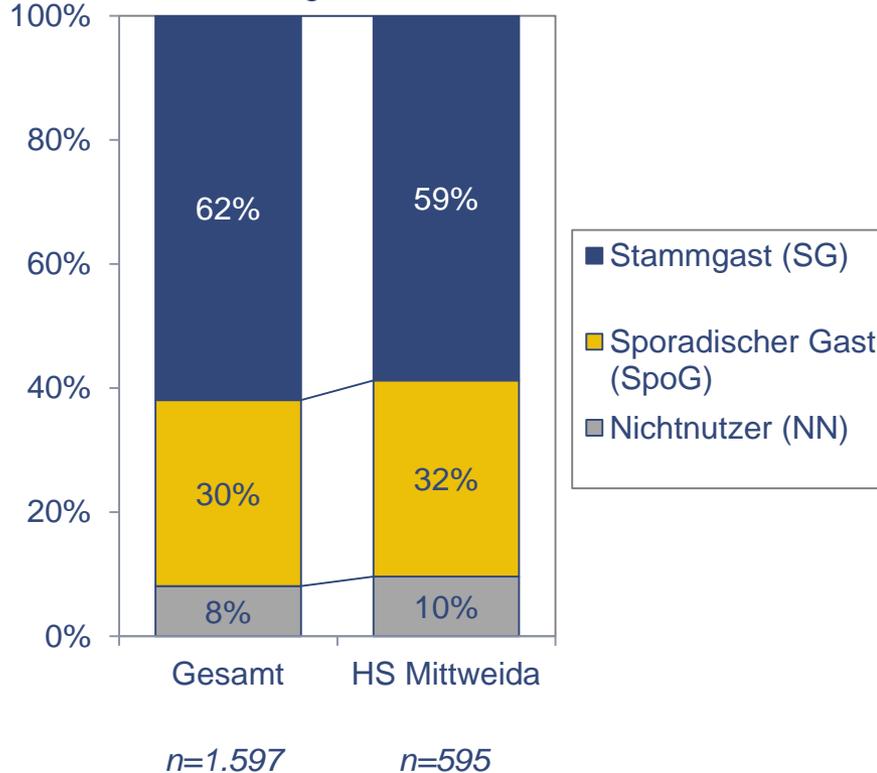


Nutzertypen & -potenziale Mensa Mittweida

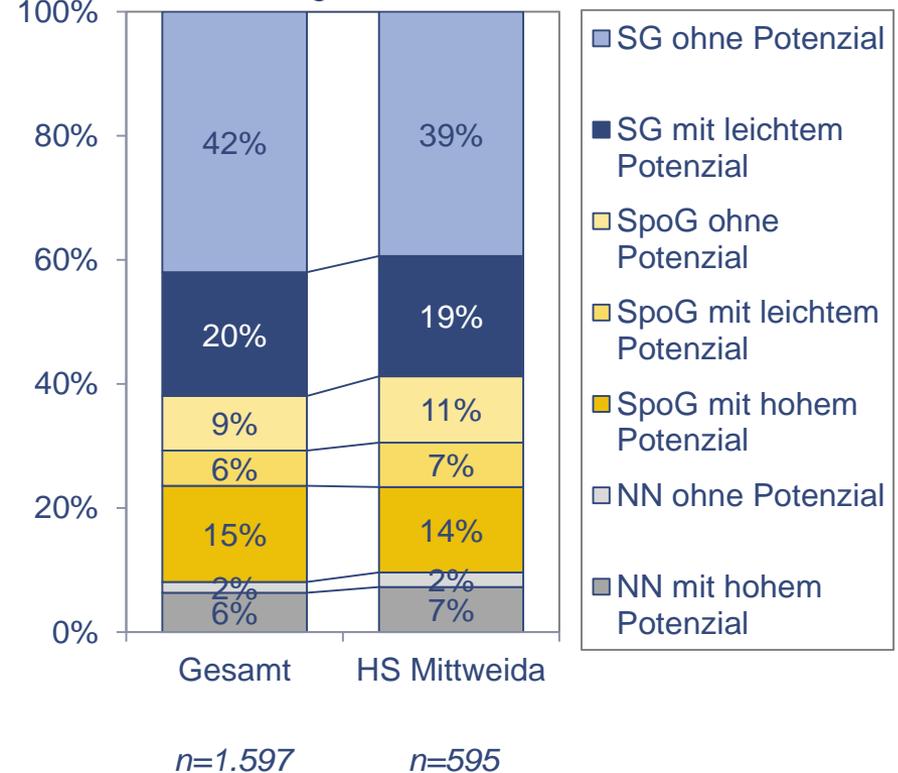
Der Stammgastanteil am Standort Mittweida liegt 3 Prozentpunkte unter dem Gesamtdurchschnitt, ist aber mit 59% immer noch sehr hoch. Insgesamt 48% der Probanden weisen zudem ungehobene Nutzungspotenziale auf.

Nutzertypen & -potenziale – Gesamtdurchschnitt vs. Hochschule Mittweida

% der Befragten der HS Mittweida



% der Befragten der HS Mittweida

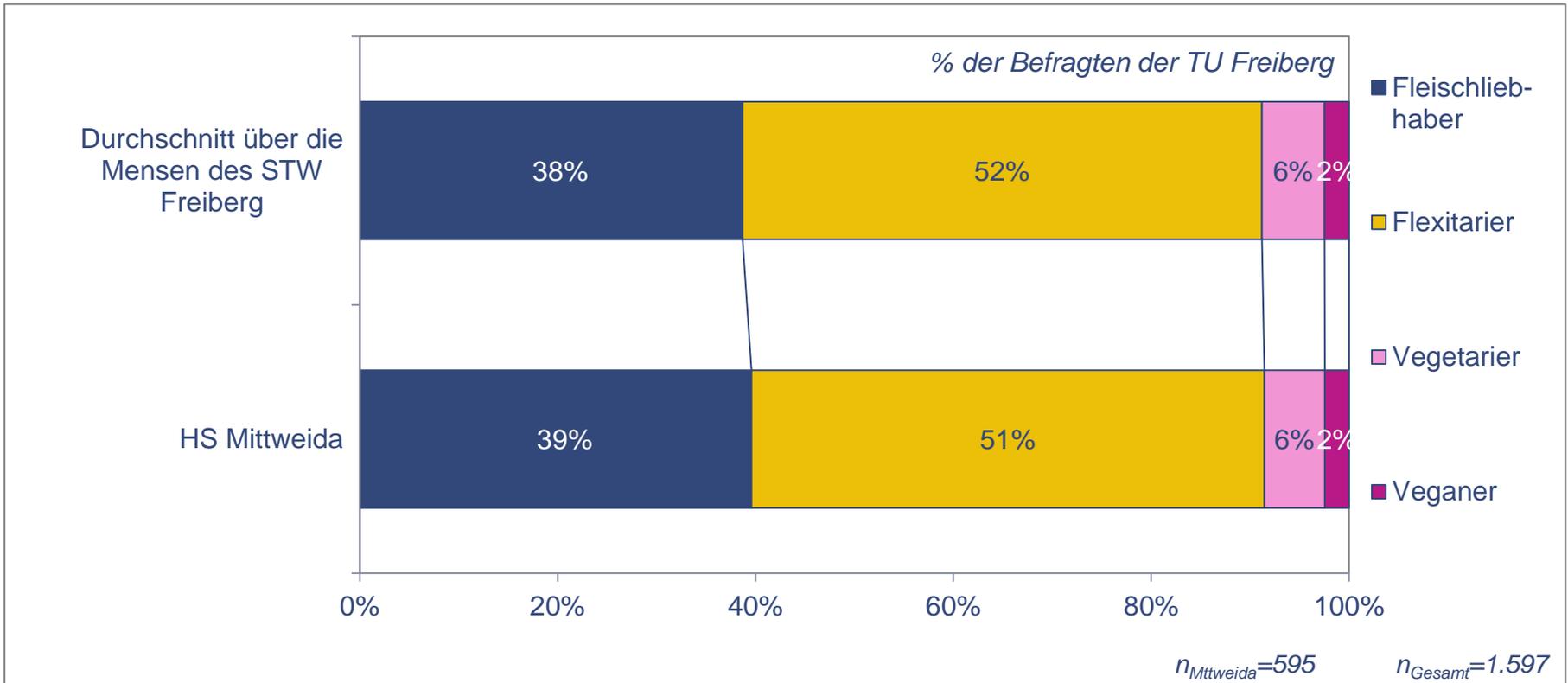


Ernährungstypen

Mensa Mittweida

Der Verteilung der Ernährungstypen am Standort Mittweida entspricht im Wesentlichen der Gesamtverteilung über alle Standorte. Es dominiert die Gruppe der Flexitarier mit einem Anteil von 51%.

Zu welchem Ernährungstyp gehören Sie?

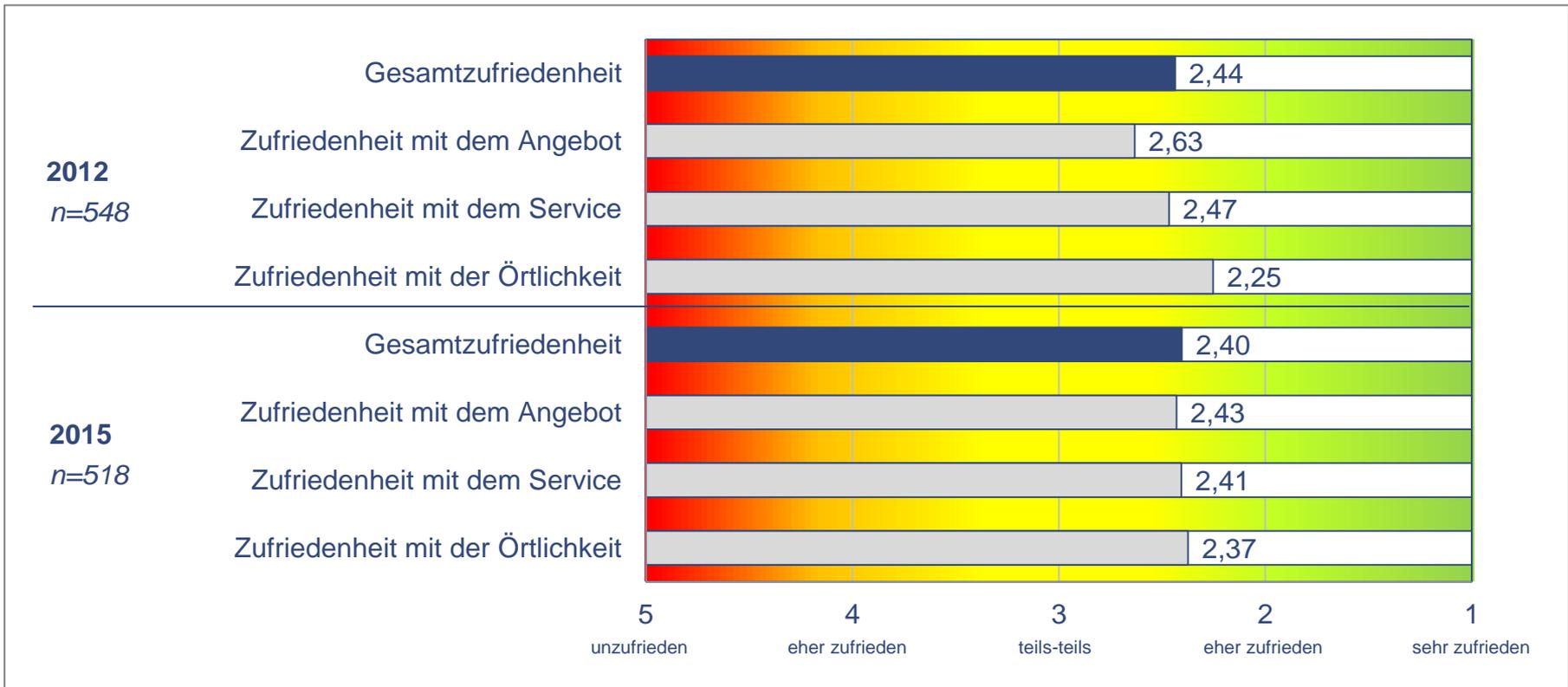


Zufriedenheit

Mensa Mittweida

Die Zufriedenheit mit der Mensa Mittweida ist ggü. 2012 leicht gestiegen. Dies liegt größtenteils an der verbesserten Wahrnehmung der Leistungsbestandteile im Bereich „Angebot“.

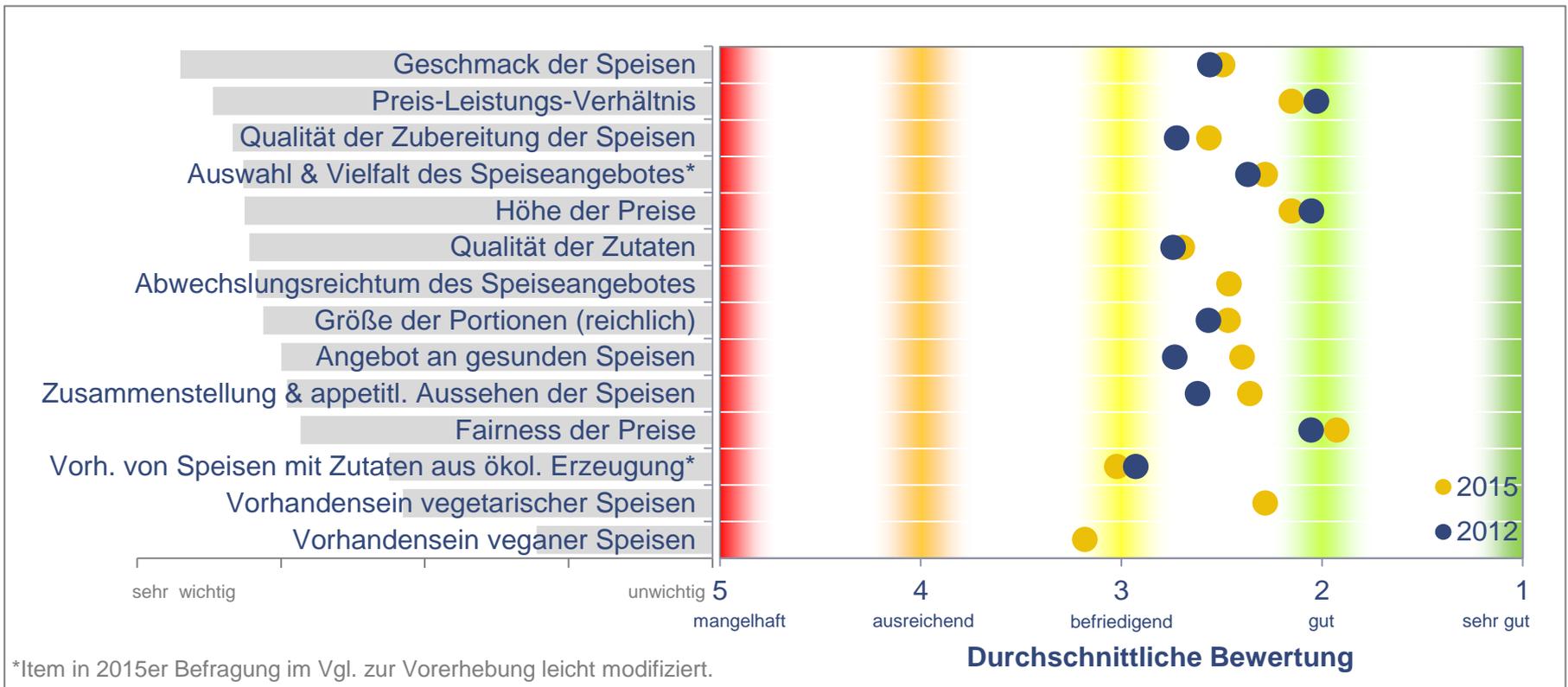
Zufriedenheitsindizes – Gesamtindex & Teilindizes



Bewertung: Angebot Mensa Mittweida

Die meisten Items im Bereich „Angebot“ wurden ggü. 2012 entweder besser oder sehr ähnlich beurteilt. Dies gilt nicht für das Vorhandensein von Speisen mit Zutaten aus ökolog. Erzeug. Das Item wurde jedoch im Jahr 2015 leicht verändert

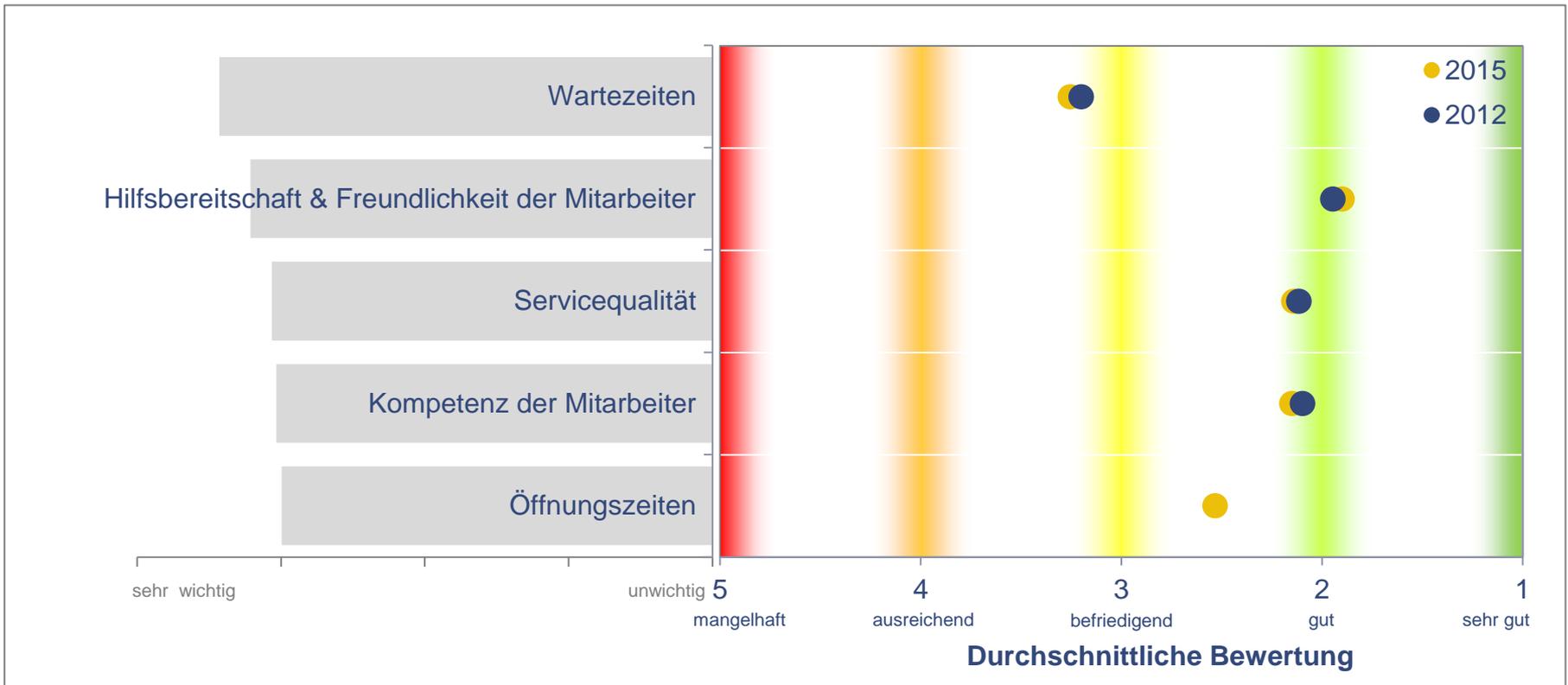
Durchschn. Bewertung der Items im Bereich ANGEBOT & ihre Wichtigkeit



Bewertung: Service Mensa Mittweida

Die Bewertung des Leistungsbereichs „Service“ der Mensa Mittweida ist gegenüber der Befragung von 2012 beinahe unverändert.

Durchschn. Bewertung der Items im Bereich SERVICE & ihre Wichtigkeit

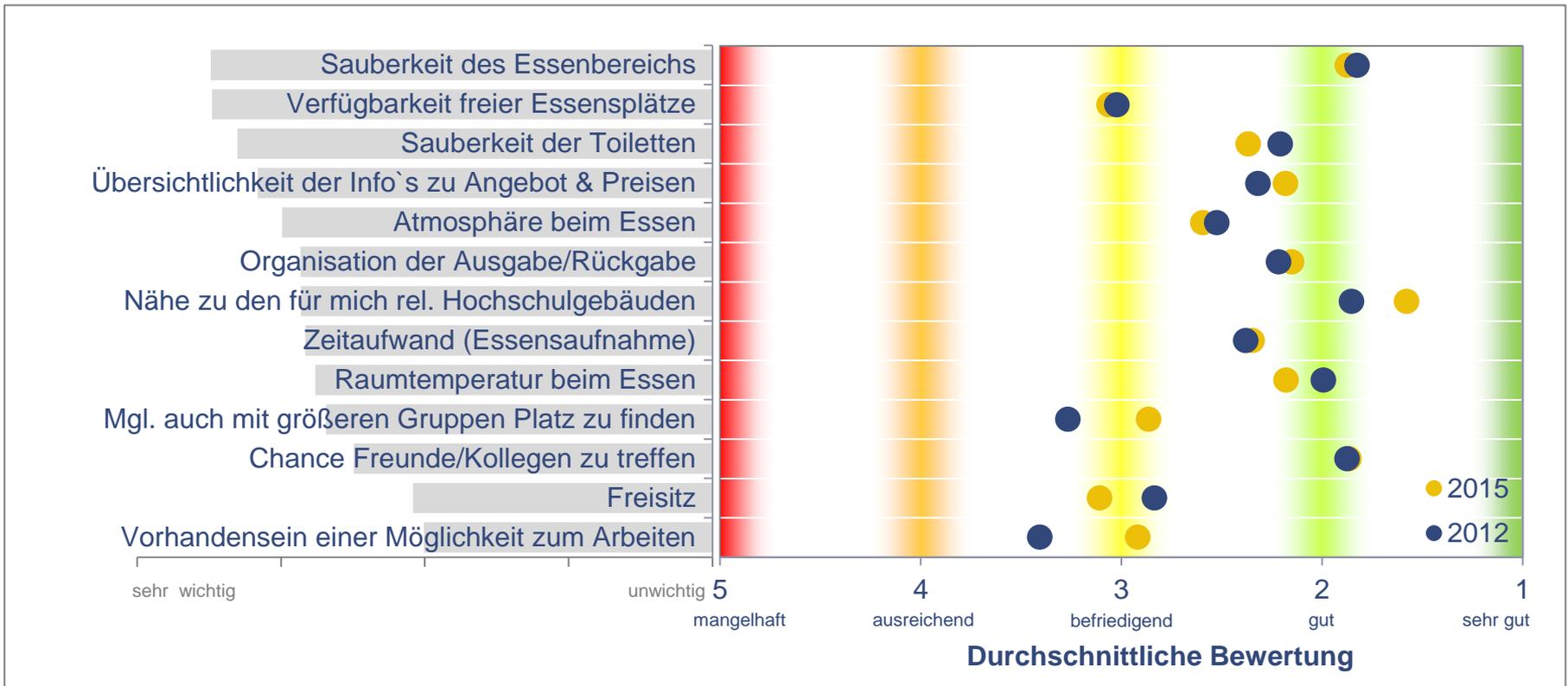


Bewertung: Örtlichkeit

Mensa Mittweida

Im Leistungsbereich „Örtlichkeit“ wird vor allem die Möglichkeit auch mit größeren Gruppen Platz zu finden besser beurteilt als 2012. Insgesamt wird der Leistungsbereich „Örtlichkeit“ aber schlechter bewertet als in der Vorerhebung.

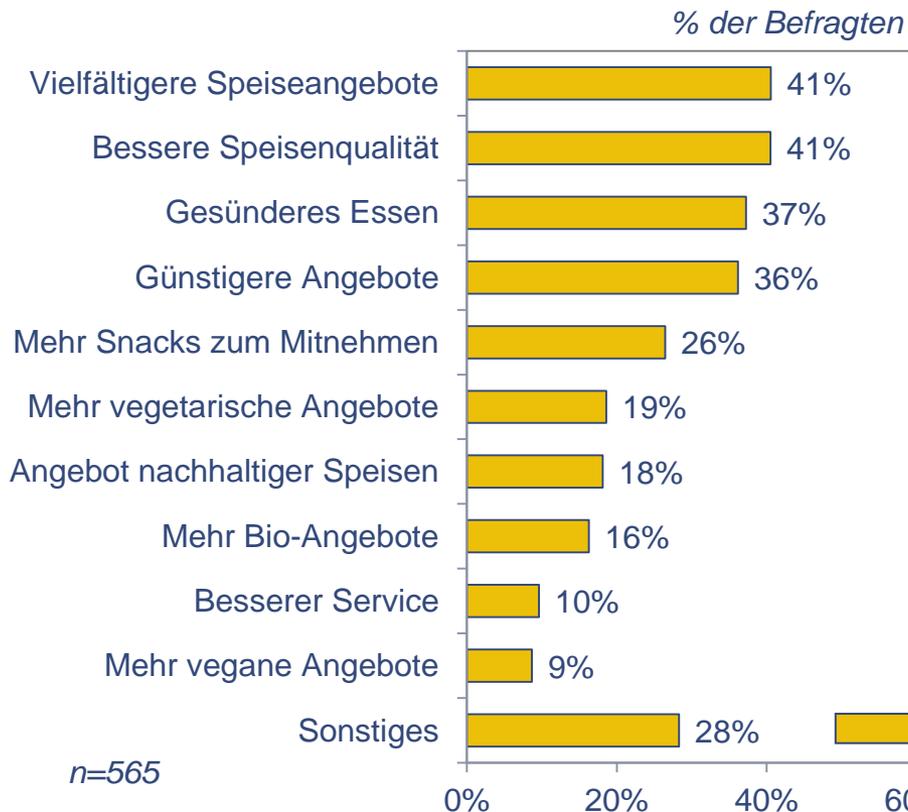
Durchschn. Bewertung der Items im Bereich ÖRTLICHKEIT & ihre Wichtigkeit



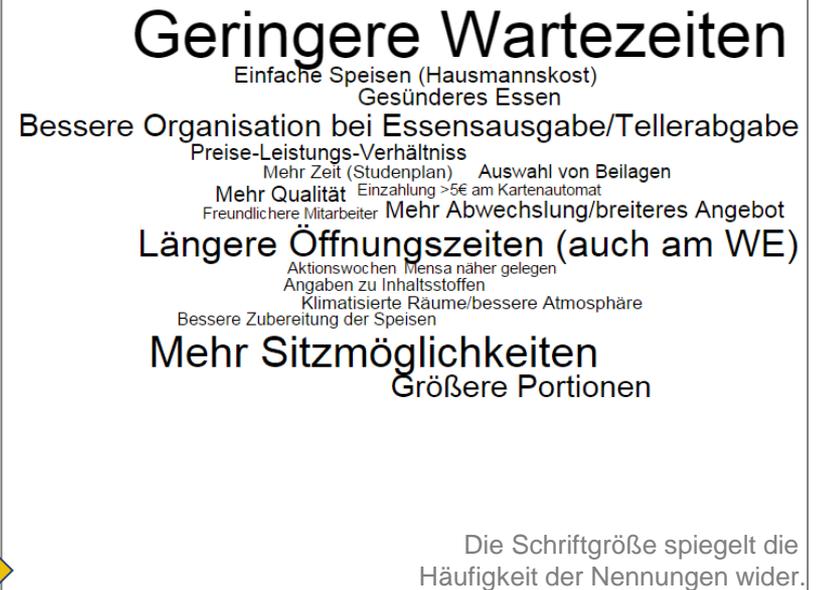
Häufigere Mensanutzung Mensa Mittweida

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

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



Kategorisierung der sonstigen Nennungen:

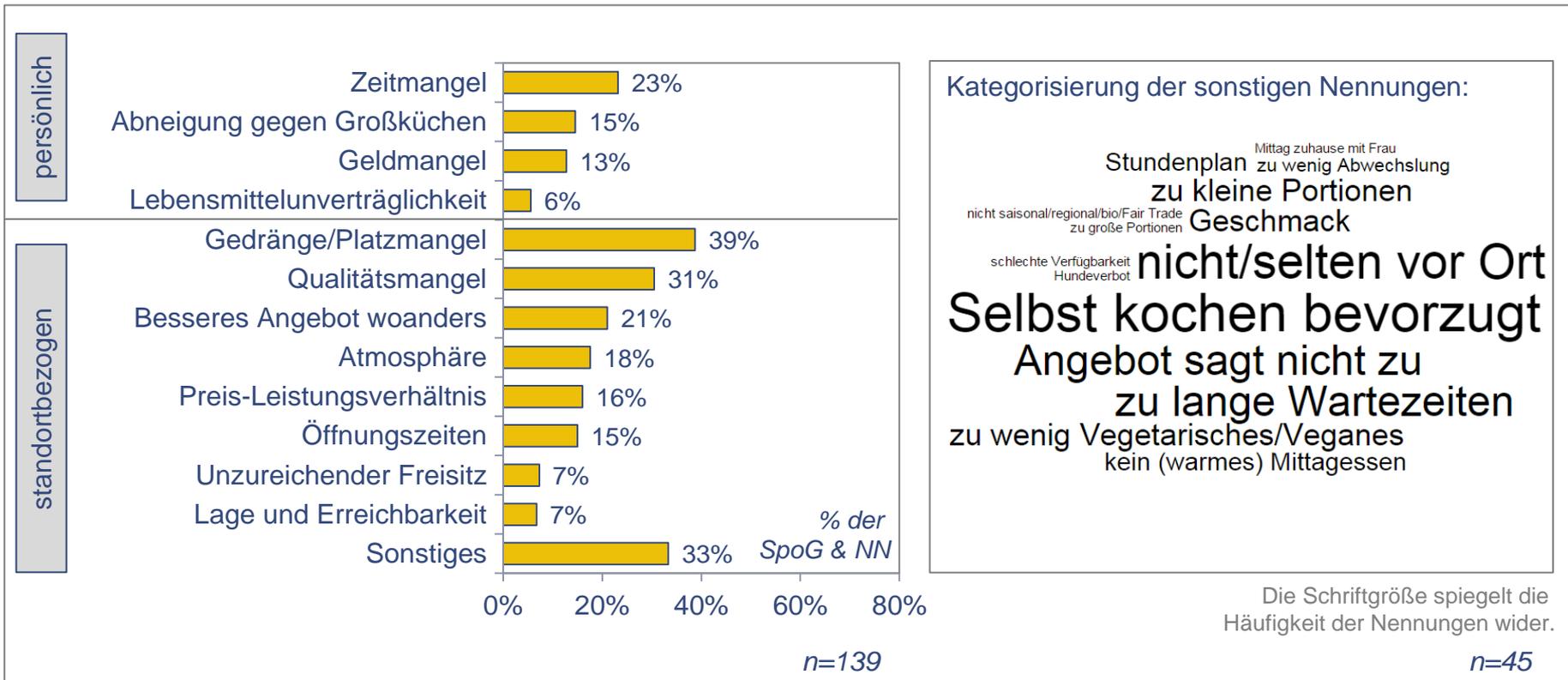


n=161

Gründe für Wenig-/Nichtnutzung Mensa Mittweida

Der Platzmangel stellt die größte Nutzungsbarriere in der Mensa Mittweida für die sporad. Gäste und die Nichtnutzer dar (39%). Insgesamt 31% dieser Personen sind bemängeln zudem die angebotene Qualität der Speisen.

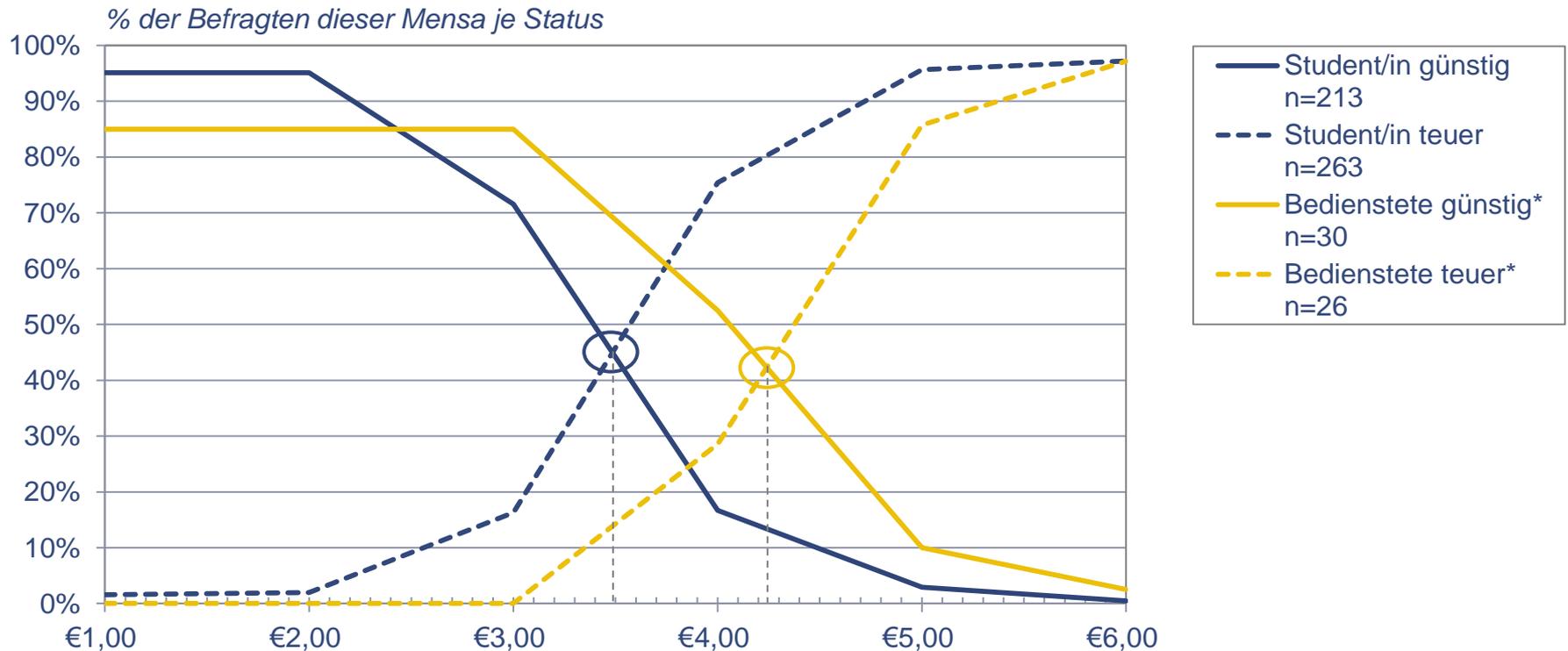
Gründe für Wenig- bzw. Nichtnutzung – Mensa Mittweida
(3 Antworten möglich)



Zahlungsbereitschaft Mensa Mittweida

Die Zahlungsbereitschaft der Studierenden für ein Standardmensagericht (Hähnchenbrust mit Gemüse und Kroketten) liegt in der Mensa Freiberg bei etwa 3,50 €. Die Bediensteten sind bereit dafür 4,25 € auszugeben.

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



*Niedrige Fallzahl (≤ 30) kann zu Über- bzw. Unterschätzungen der tatsächlichen Zahlungsbereitschaft führen.

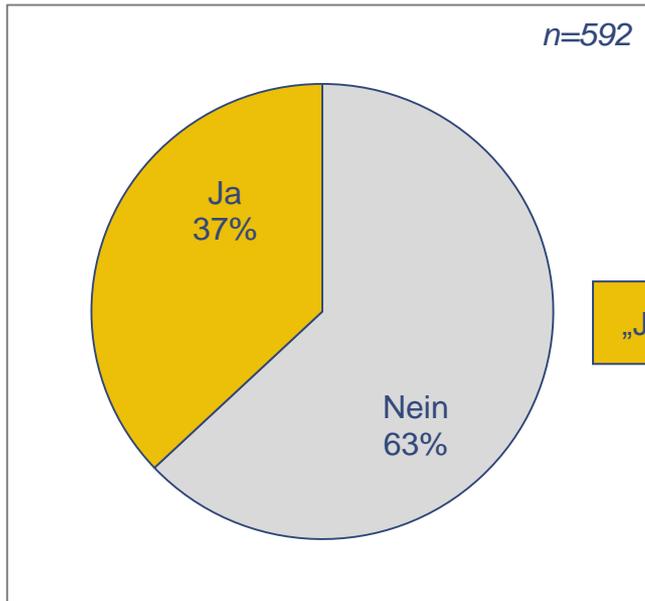
Erweiterte Öffnungszeiten Mensa Mittweida

Der Großteil der Gäste (63%) benötigt keine Ausweitung der Öffnungszeiten. Der Probandenteil, der sich für eine Erweiterung der Öffnungszeiten ausspricht, plädiert mehrheitlich (55%) für die Öffnung der Mensa am Samstagmittag.

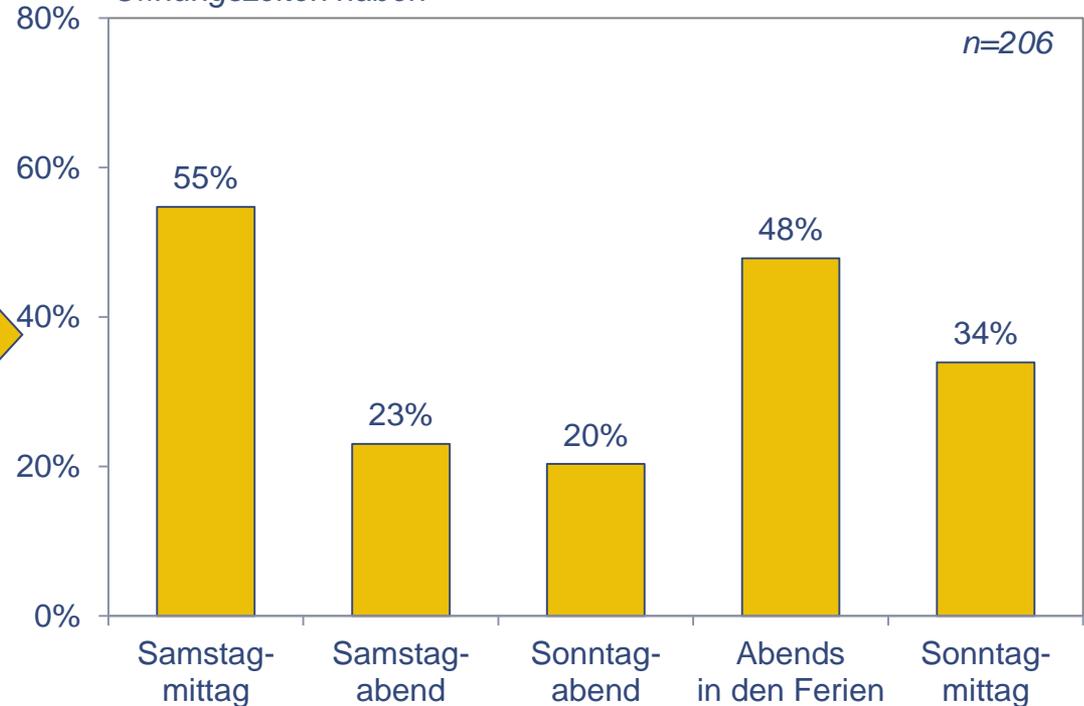
Erweiterte Öffnungszeiten (abends, vorlesungsfreie Zeit, Wochenende) für häufigere Nutzung erwünscht?

Welche Zeiten wären Ihnen wichtig?
(3 Antworten möglich)

% der Befragten



% der Befragten, die Interesse an erweiterten Öffnungszeiten haben

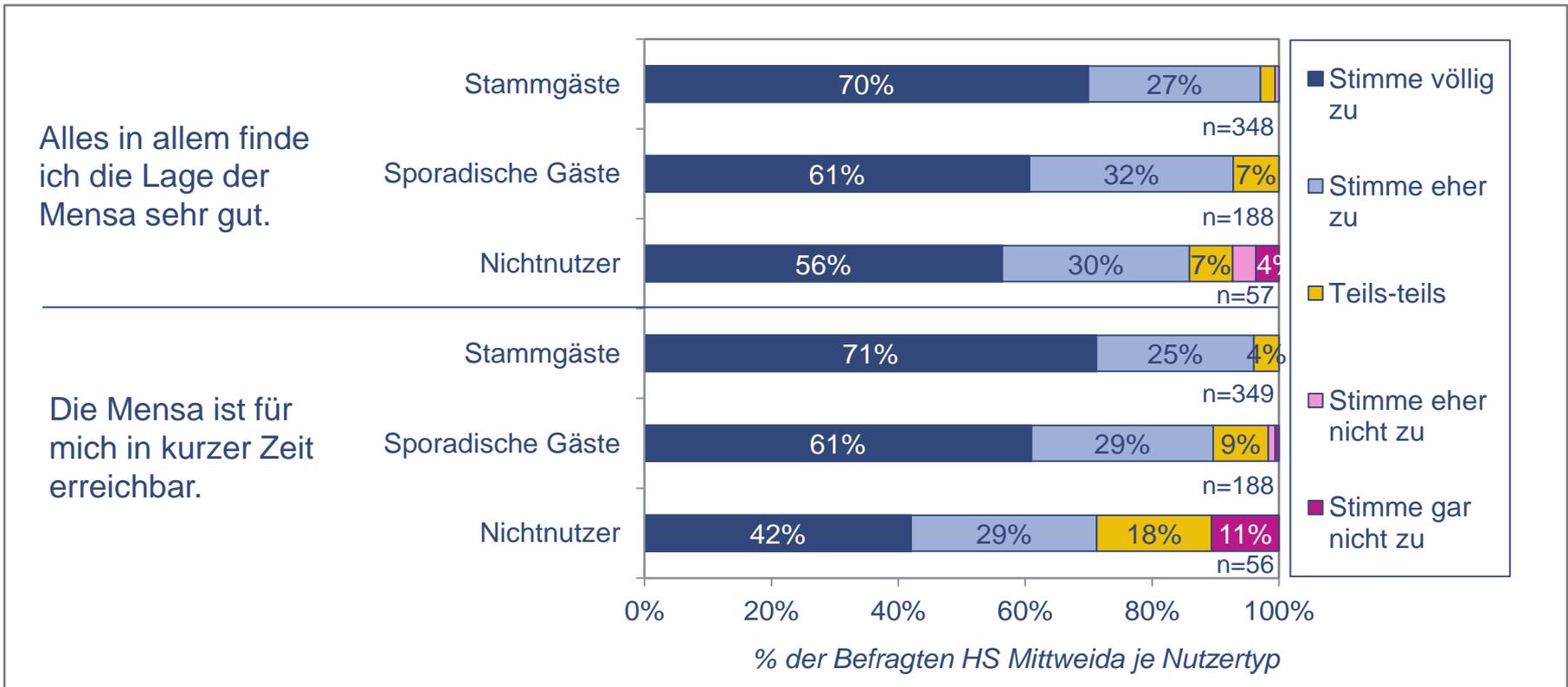


Entfernung zur Mensa Mittweida

Nutzertypen

Beinahe alle Befragten am Standort Mittweida finden die Lage der dortigen Mensa sehr gut. Ein sehr ähnliches Bild zeigt sich bezüglich der guten Erreichbarkeit der Mensa.

Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen?



Versorgungsarten Abendessen

Nutzertypen

Unter den Befragten der Hochschule Mittweida bestehen kaum Unterschiede zwischen den verschiedenen Mensa-Nutzertypen in Bezug auf die Versorgungspräferenz zum Abendessen.

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

