

# AUSZUG AUS DEN ERGEBNISSEN DER ZUFRIEDENHEITSUMFRAGE 2022

Conomic Research & Results, Halle (Saale)



# Kundenzufriedenheitsanalyse im Bereich Hochschulgastronomie

Ergebnisbericht für das Studentenwerk Freiberg



Projektziel, Vorgehen & Methodik

Informationen zu Feldphase & Stichprobe

Nutzung, Potenziale & Gründe gegen Nutzung

Preis & Zahlungsbereitschaft

„mensaInternational“, Mehrwegsystem & AutoLoad

Ergebnisse auf Einrichtungsebene

Überblick der Zufriedenheit in allen Einrichtungen

Ergebnisse der Mensa Freiberg

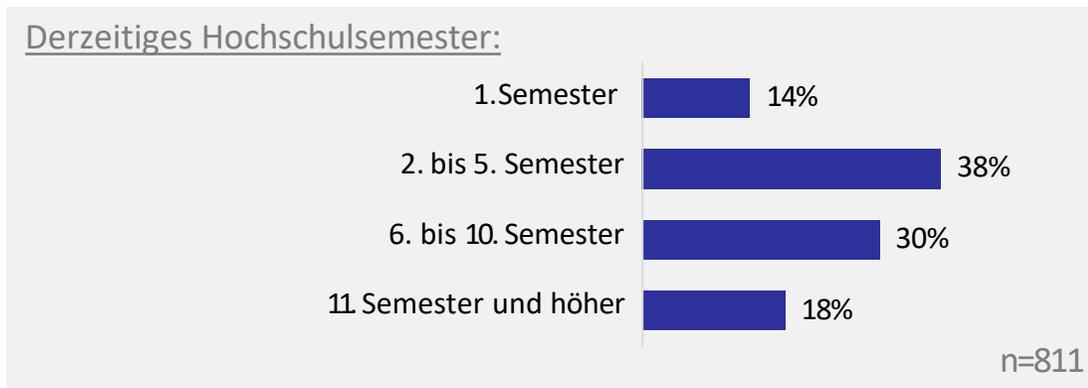
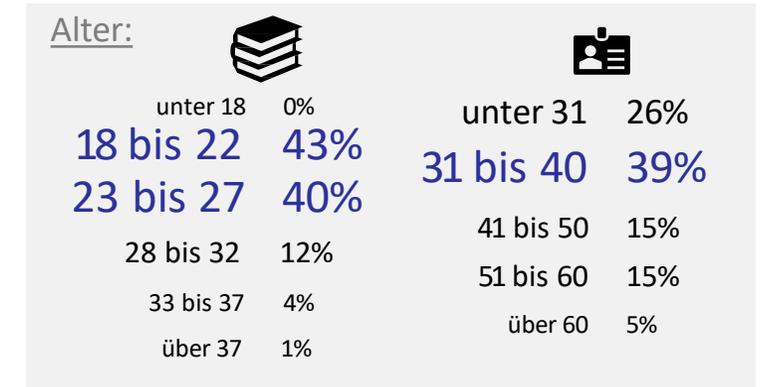
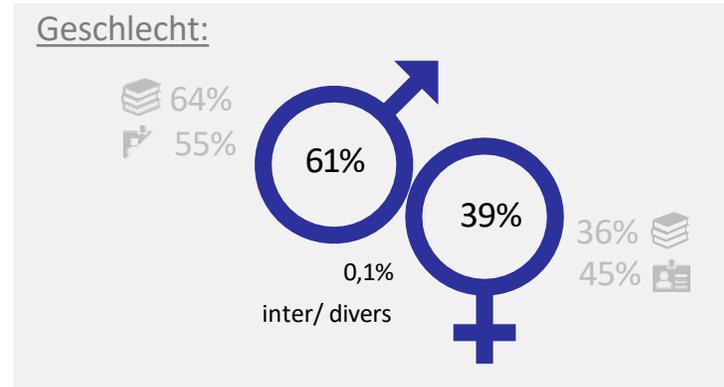
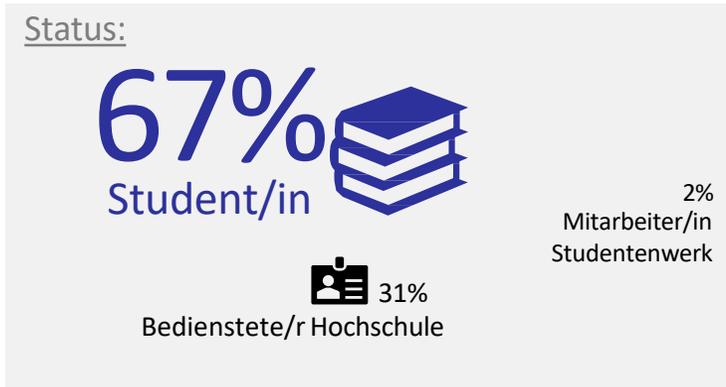
Ergebnisse der Mensa Mittweida

Nächste Schritte

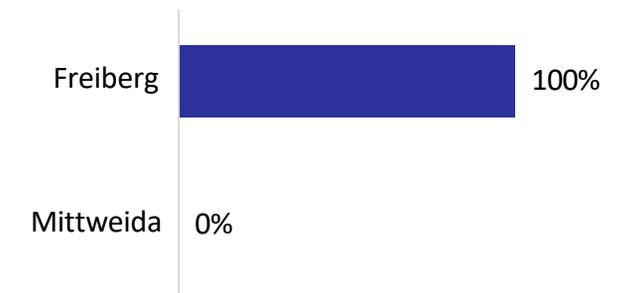


# Stichprobe - Freiberg

Grundsätzlich ist in der Stichprobe der Befragten am Standort Freiberg – bereits ungewichtet – eine gute Durchmischung innerhalb der sozio-ökonomischen Merkmale erkennbar.



Studien-/ Arbeitsort:

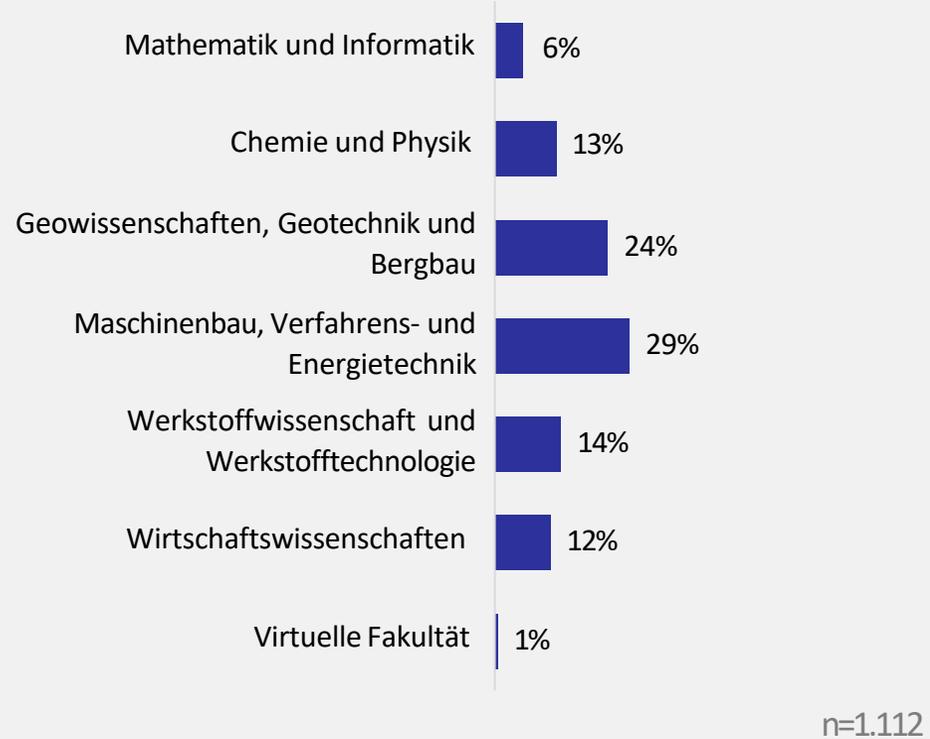


n=1.265 (ungewichtet)

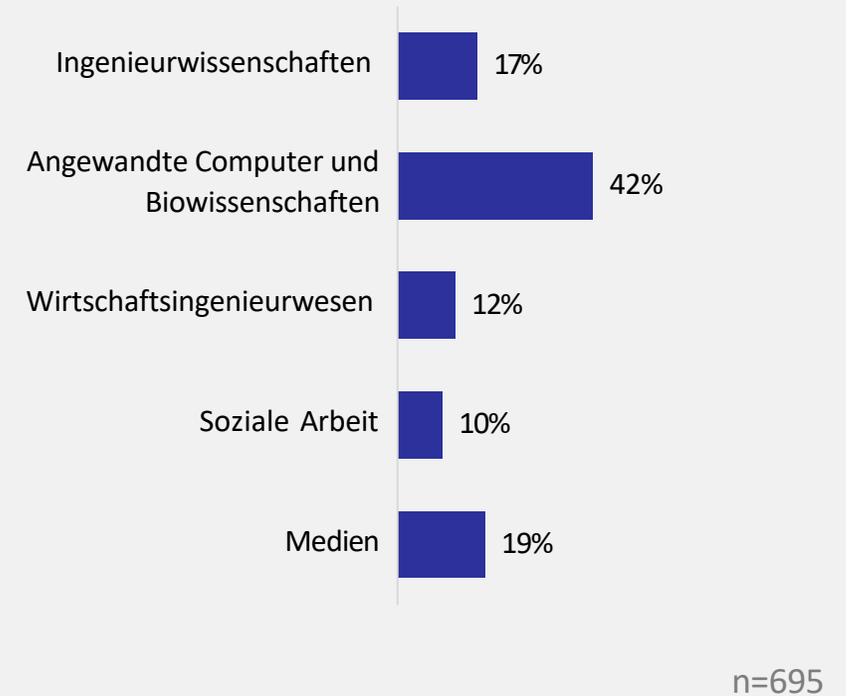
# Stichprobe

Unter den Befragten der technischen Universität Freiberg und der Hochschule Mittweida sind alle Fakultäten in der Stichprobe vertreten.

Fakultäten der technischen Universität Freiberg:



Fakultäten der Hochschule Mittweida:



Projektziel, Vorgehen & Methodik

Informationen zu Feldphase & Stichprobe



Nutzung, Potenziale & Gründe gegen Nutzung

Preis & Zahlungsbereitschaft

„mensaInternational“, Mehrwegsystem & AutoLoad

Ergebnisse auf Einrichtungsebene

Überblick der Zufriedenheit in allen Einrichtungen

Ergebnisse der Mensa Freiberg

Ergebnisse der Mensa Mittweida

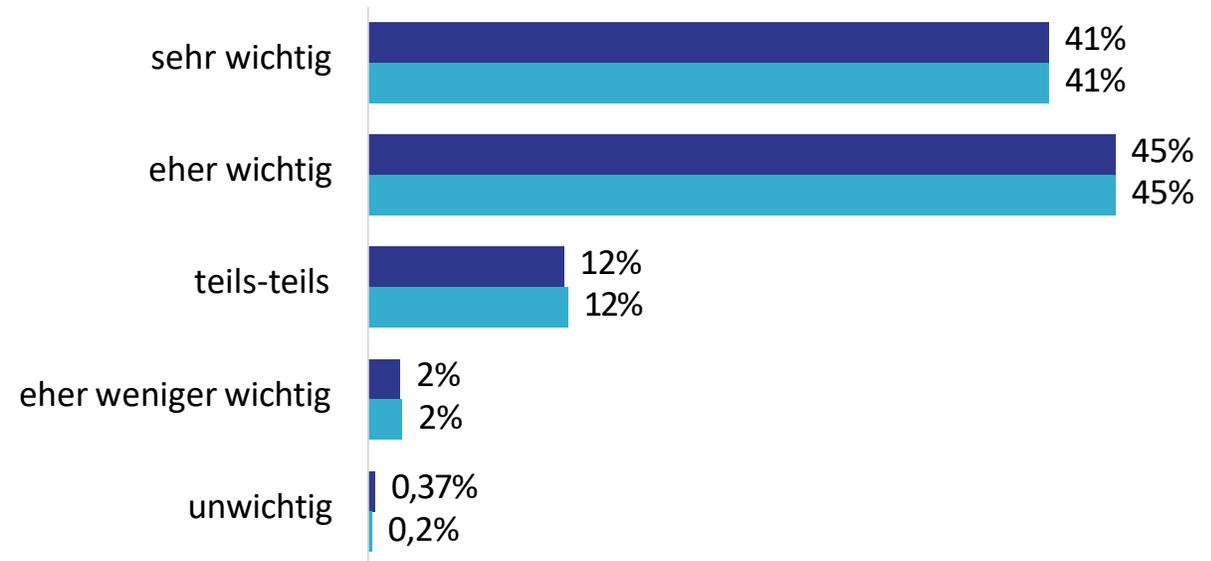
Nächste Schritte

# Wichtigkeit von Ernährung

Das Thema Ernährung ist für insgesamt 86% der Befragten eher oder sehr wichtig. Damit wird dem Thema eine unverändert hohe Relevanz beigemessen.

Wichtigkeit des Themas Ernährung insgesamt  
STW Freiberg insgesamt – 2022 vs. 2018

■ 2022  
■ 2018



% der Befragten

n<sub>2022</sub>=2.051 | n<sub>2018</sub>=1.395

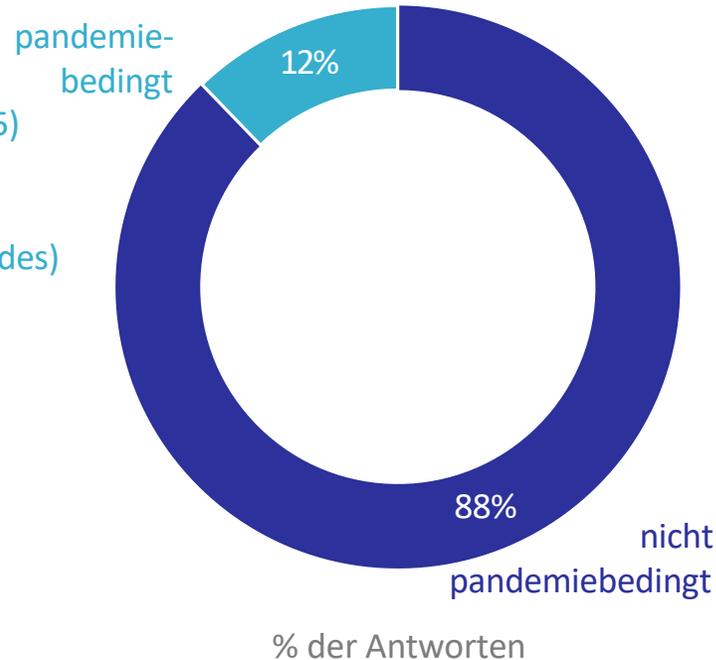
# Nutzung seit Pandemie

88% der Gründe, warum Befragte die Mensa heute seltener besuchen als vor Pandemiebeginn, sind nicht direkt pandemiebedingt. Die meisten nennen als Grund die Preiserhöhung bzw. das Preis-Leistungs-Verhältnis. Veränderte Studien- oder Arbeitszeiten sind häufig auch ein Grund.

Gründe für seltenere Nutzung der Mensen & Cafeterien seit Pandemie\*  
(Kategorisierung der offenen Nennungen)

## Pandemiebedingte Gründe:

1. Home-Office (n=21)
2. Gewöhnung/geänderte Gewohnheiten (n=15)
3. Online-Uni (n=9)
4. schlechteres Angebot (n=8)
5. pandemiebedingt (ohne Angabe eines Grundes) (n=6)



## Nicht pandemiebedingte Gründe:

1. Preis(-erhöhung) (n=144)
2. geänderte Studien- bzw. Arbeitsumstände wie Stundenplan, Arbeitszeit & -ort (n=100)
3. Bevorzugung von Selbstversorgung zu Hause oder Lunchpaket (n=70)
4. Speisenangebot nicht vielfältig genug (n=42)
5. Qualitätsmangel (n=25)
6. Möchte nicht allein in der Mensa essen (n=20)
7. zu kleine Portionen (n=11)
8. andere Gründe (n=10)
9. lange Wartezeiten (n=6)
10. Bezahlungssystem (n=6)
11. Zeitmangel (n=6)

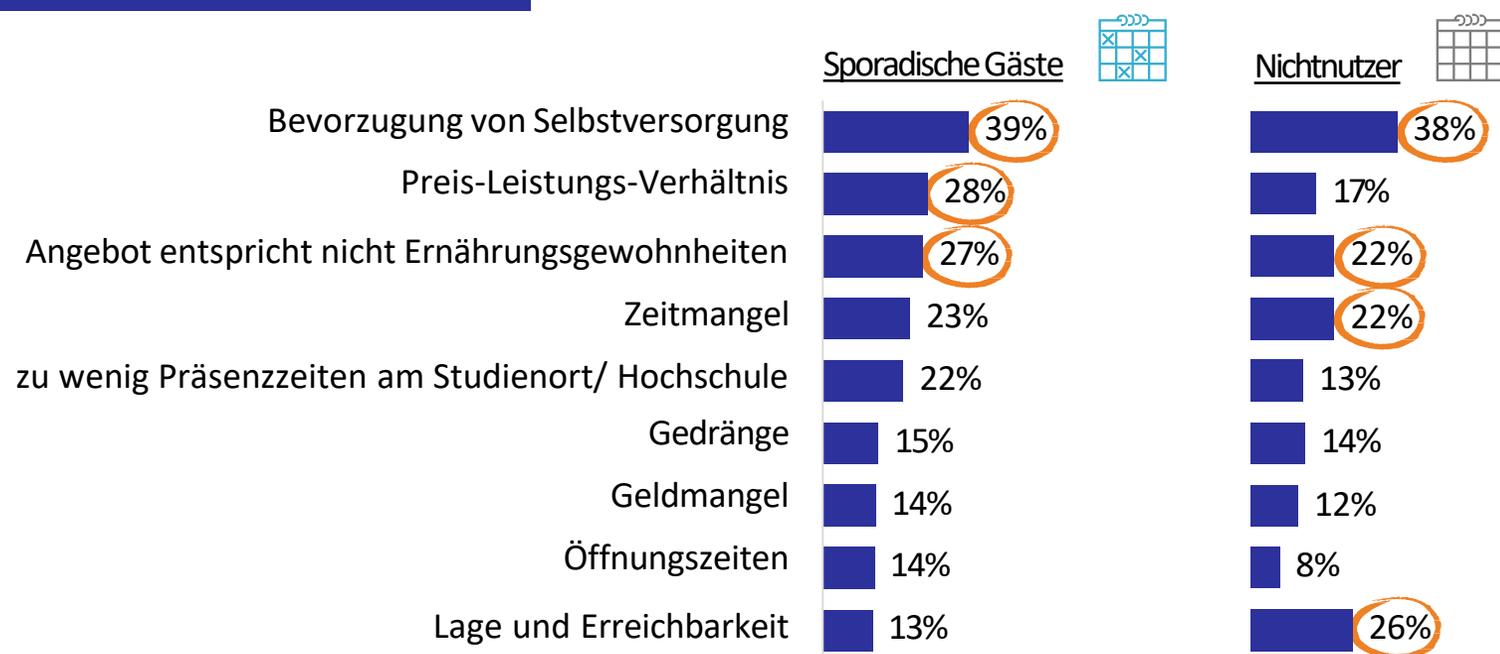
\* Auflistung der Top-Antworten mit n≥5 der pandemiebedingten bzw. nicht-pandemiebedingten Gründe.  
Auf Wunsch kann eine detaillierte Auflistung aller Antworten per Excel zur Verfügung gestellt werden.

n=498 | Anzahl Antworten=561

# Nutzungsbarrieren

Sowohl für sporadische Gäste als auch Nichtnutzer ist die Bevorzugung von Selbstversorgung ein Hauptgrund, die Mensen nicht (häufiger) zu nutzen. Etwa für jeden vierten Nichtnutzer ist die Lage und Erreichbarkeit ebenfalls ein Grund die Mensen nicht zu nutzen.

Gründe für geringe oder keine Nutzung nach Nutzertyp (1/2)  
(Mehrfachantwort)



TOP 3  
je Segment

% der Befragten je Segment

n<sub>Sporadische Gäste</sub>=465 | n<sub>Nichtnutzer</sub>=171

Projektziel, Vorgehen & Methodik

Informationen zu Feldphase & Stichprobe

Nutzung, Potenziale & Gründe gegen Nutzung



Preis & Zahlungsbereitschaft

„mensaInternational“, Mehrwegsystem & AutoLoad

Ergebnisse auf Einrichtungsebene

Überblick der Zufriedenheit in allen Einrichtungen

Ergebnisse der Mensa Freiberg

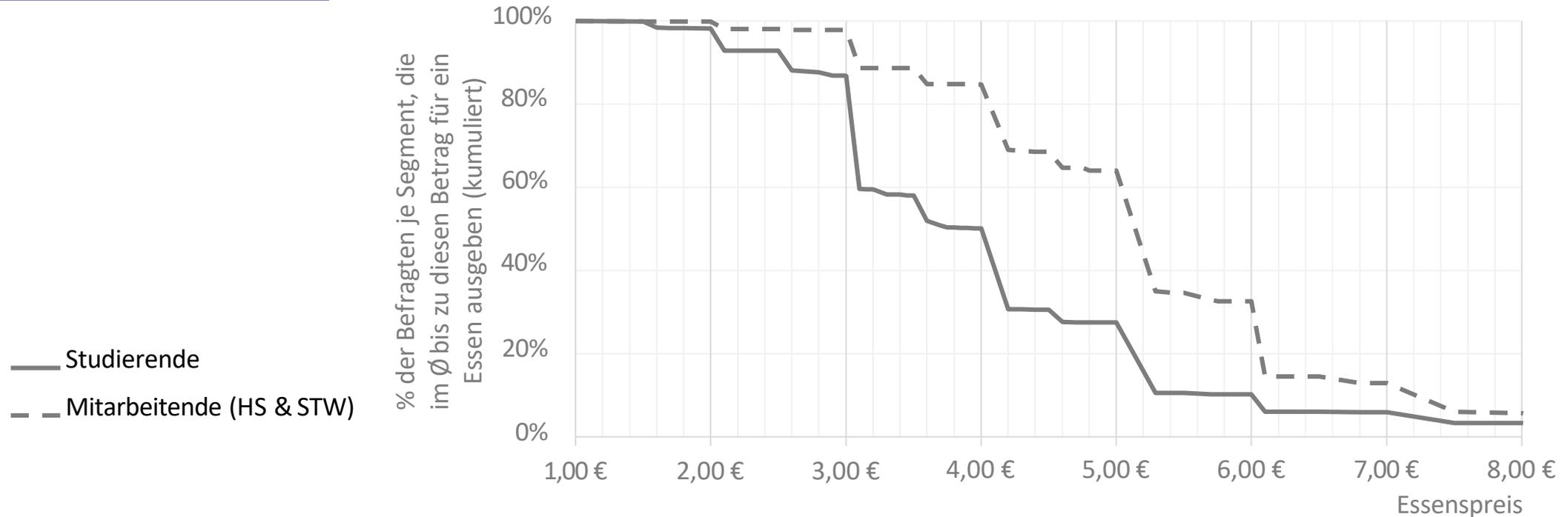
Ergebnisse der Mensa Mittweida

Nächste Schritte

# Ausgaben für Mittagessen

Etwa 50% der befragten Studierenden geben im Durchschnitt bis zu 4€ für ein Mittagessen ohne Getränk aus. Von den Mitarbeitenden geben ca. 85% ebenfalls mindestens 4€ dafür aus.

Durchschnittliche Ausgaben für ein Mittagessen (ohne Getränk) unter der Woche  
Studierende vs. Mitarbeitende



Frage: „Wie viel geben Sie derzeit im Durchschnitt unter der Woche für ein Mittagessen ohne Getränk aus (nicht nur in der Mensa sondern im Allgemeinen)?“

n<sub>Studierende</sub>=817 | n<sub>Mitarbeitende</sub>=359

Projektziel, Vorgehen & Methodik

Informationen zu Feldphase & Stichprobe

Nutzung, Potenziale & Gründe gegen Nutzung

Preis & Zahlungsbereitschaft

„mensaInternational“, Mehrwegsystem & AutoLoad

Ergebnisse auf Einrichtungsebene

Überblick der Zufriedenheit in allen Einrichtungen

Ergebnisse der Mensa Freiberg

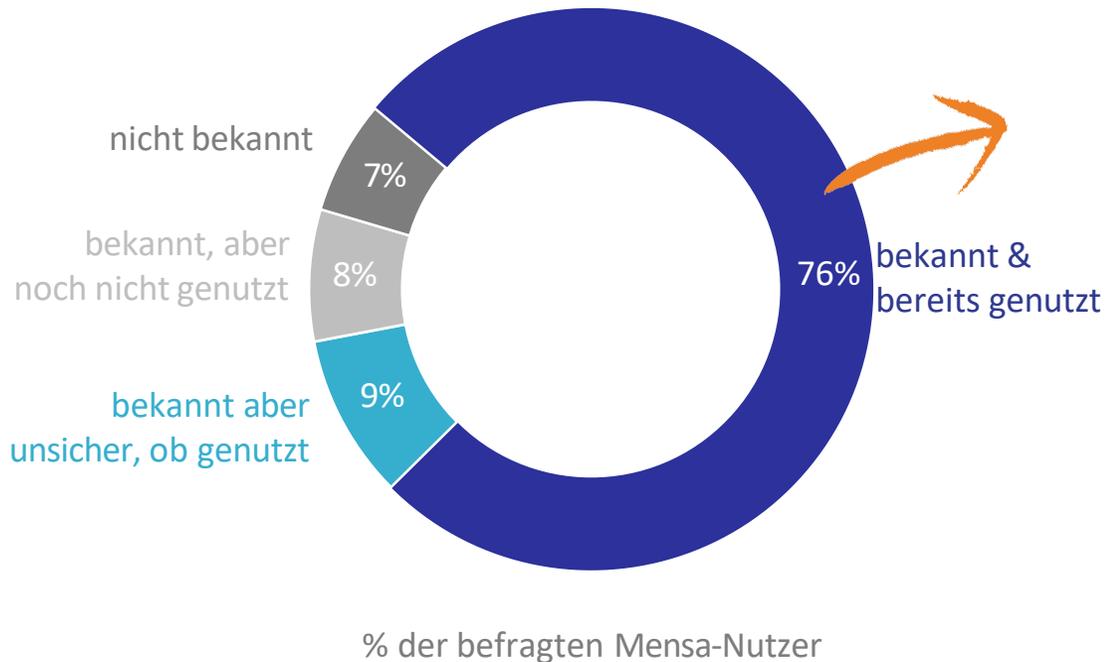
Ergebnisse der Mensa Mittweida

Nächste Schritte

# mensaInternational

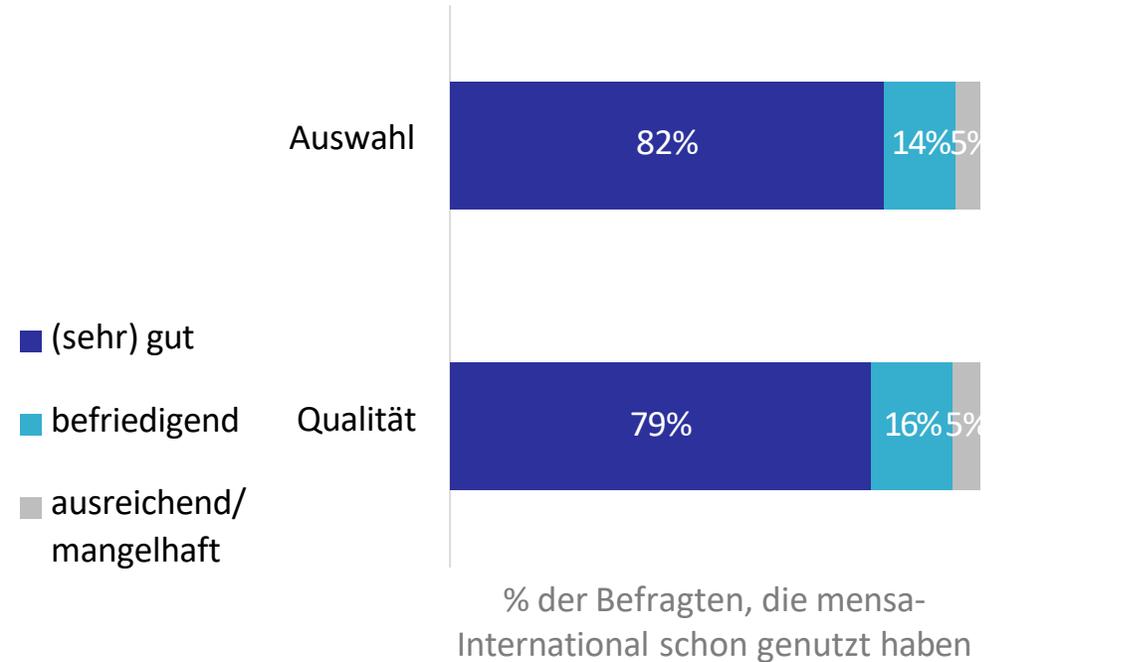
Die Bekanntheit der Menülinie „mensaInternational“ ist unter den Mensagästen mit insgesamt 93% sehr hoch. Etwa drei Viertel haben es sogar schon genutzt und erteilen diesem Angebot mehrheitlich gute bis sehr gute Bewertungen.

Bekanntheit & Nutzung der Menülinie „mensaInternational“



n=1.854

Bewertung der Menülinie „mensaInternational“

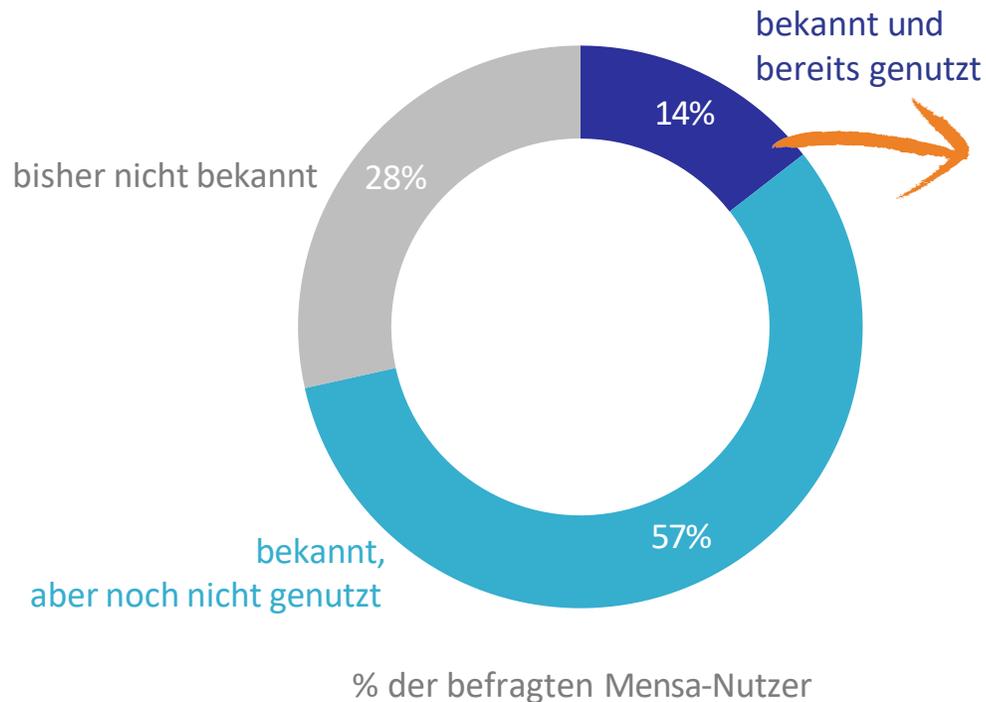


n=1.412

# Mehrweggeschirr vom Mehrwegsystem Relevo

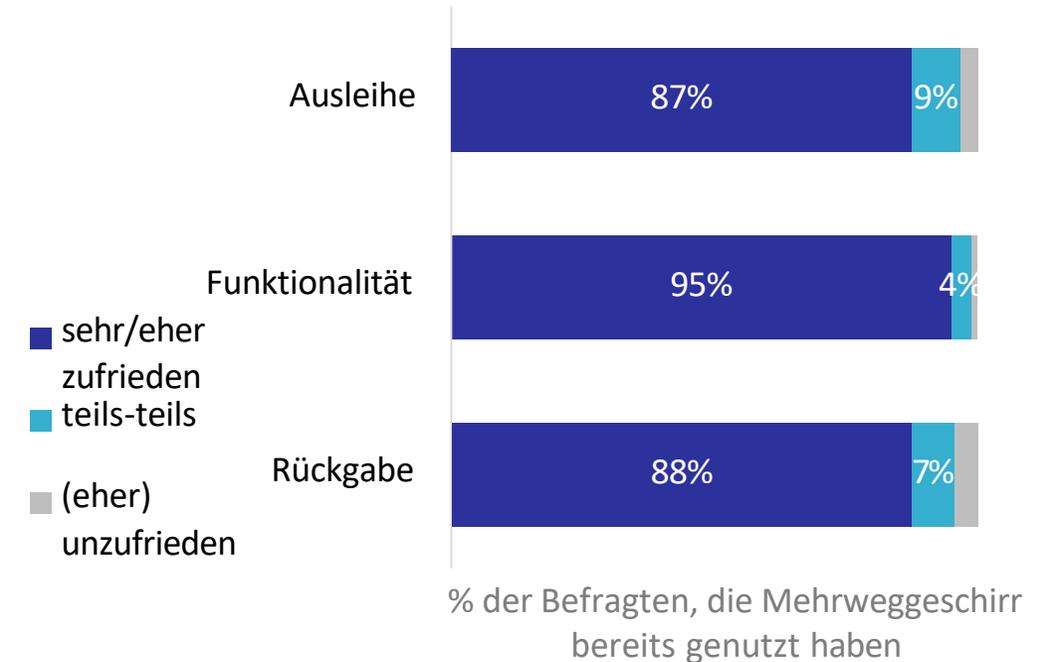
Das Mehrweggeschirr erfreut sich unter den Mensanutzern großer Bekanntheit. Der Anteil derer, die es bereits genutzt haben, ist mit 14% hingegen eher gering. Grundsätzlich herrscht eine hohe Zufriedenheit mit der Nutzung des Mehrweggeschirrs.

## Bekanntheit & Nutzung des Mehrweggeschirrs



n=1.850

## Zufriedenheit mit der Nutzung des Mehrweggeschirrs



n=268

Projektziel, Vorgehen & Methodik

Informationen zu Feldphase & Stichprobe

Nutzung, Potenziale & Gründe gegen Nutzung

Preis & Zahlungsbereitschaft

„mensaInternational“, Mehrwegsystem & AutoLoad

Ergebnisse auf Einrichtungsebene

Überblick der Zufriedenheit in allen Einrichtungen

Ergebnisse der Mensa Freiberg

Ergebnisse der Mensa Mittweida

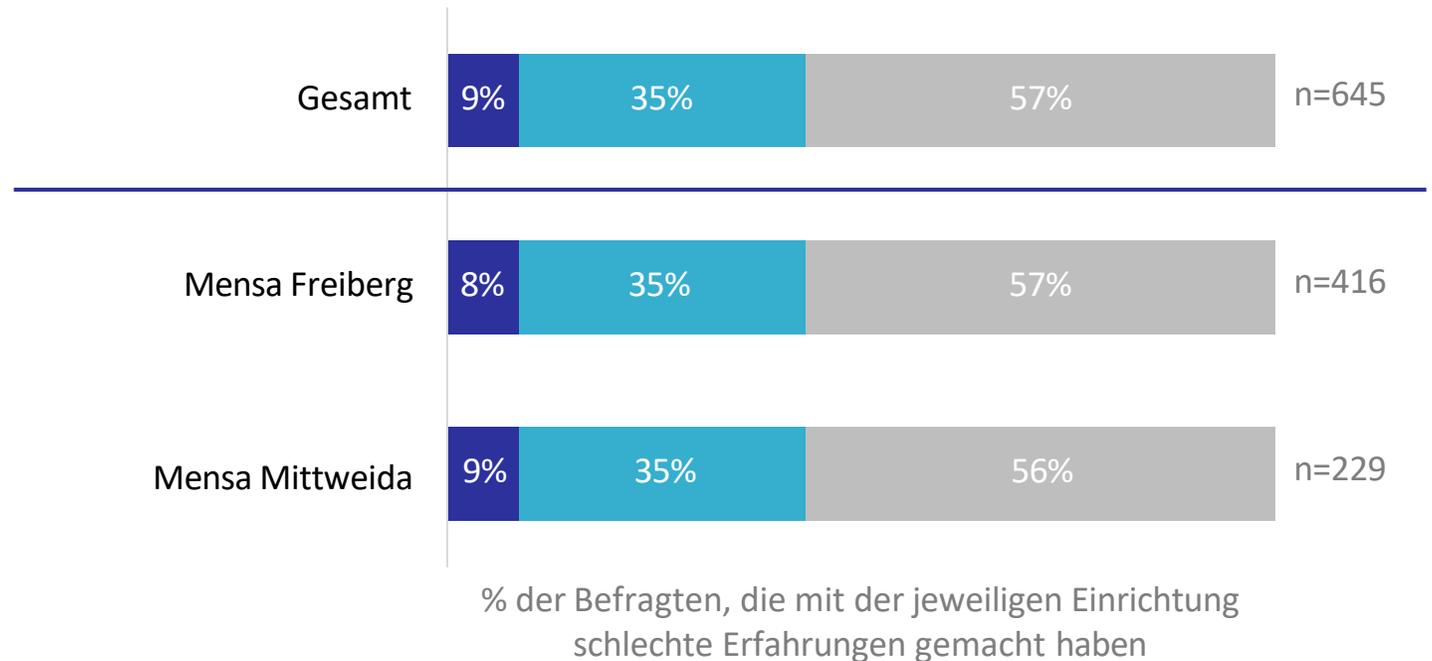
Nächste Schritte

# Schlechte Erfahrungen

Bei den schlechten Erfahrungen handelt es sich zum überwiegenden Teil um Einzelfälle. Lediglich 9% derer, die bereits schlechte Erfahrungen gemacht haben, geben an, dass dies häufig bzw. regelmäßig vorkommt. Hier zeigen sich auch in den beiden Mensen keine Unterschiede.

Häufigkeit der schlechten Erfahrungen mit den Einrichtungen  
Gesamt & je Einrichtung

- häufig (regelmäßig)
- gelegentlich (hin und wieder)
- selten (vereinzelt)



# Schlechte Erfahrungen

Die meisten schlechten Erfahrungen der Befragten beziehen sich auf das Angebot, und hier vor allem auf den Geschmack der Speisen. Im Bereich Service sind vor allem lange Wartezeiten die meistgenannte schlechte Erfahrung.

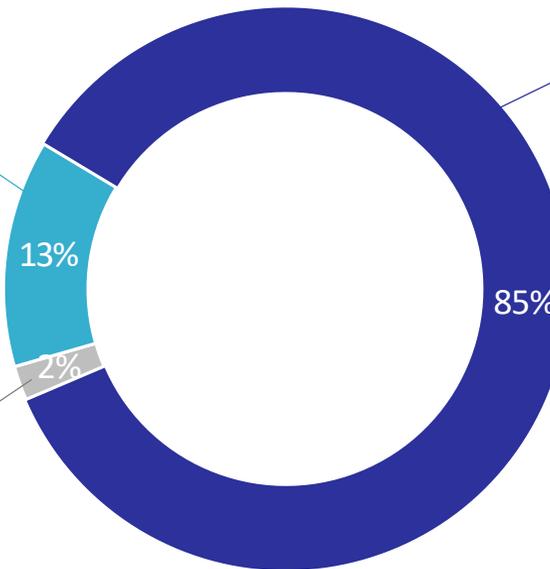
Schlechte Erfahrungen mit den Einrichtungen des STW Freiberg\*  
(Kategorisierung der offenen Nennungen)

## Schlechte Erfahrungen mit Service (13%):

- lange Wartezeiten (n=43)
- Unfreundlichkeit des Personals (n=34)
- fehlende Kennzeichnung (n=15)
- Fehlende Flexibilität des Personals (n=9)
- Abweichung des Angebots vom Speiseplan (n=9)
- schlechter Service des Personals (n=9)
- Bezahlungsmöglichkeit/ Probleme mit Bezahlung (n=7)
- Öffnungszeiten (n=6)
- Kennzeichnung falsch/ irreführend (n=5)

## Schlechte Erfahrungen mit Örtlichkeit (2%):

- Gedränge/ Platzmangel (n=12)
- Sauberkeit/ Hygiene (n=5)



## Schlechte Erfahrungen mit Angebot (85%):

- schlechter Geschmack der Speisen (n=138)
- Essen zu salzig/versalzen (n=78)
- schlechte Qualität (n=61)
- Unverträglichkeit/ Verdauung (n=50)
- schlechte Zubereitung (n=41)
- schlechte Auswahl/ zu wenig Angebot (n=40)
- Essen Zu wenig gewürzt (n=40)
- Portionsgrößen zu klein (n=40)
- Essen ausverkauft/ leer (n=36)
- Essen lauwarm/ kalt (n=35)
- Essen nicht durchgebraten/ -gekocht (n=33)
- Essen nicht frisch (n=31)
- Essen verkocht (n=28)
- zu teuer (n=25)

\* Auflistung der Top-Antworten je Bereich mit n≥5.

Auf Wunsch kann eine detaillierte Auflistung aller Antworten per Excel zur Verfügung gestellt werden.

n=1.030 | Anzahl Antworten=1.073

Projektziel, Vorgehen & Methodik

Informationen zu Feldphase & Stichprobe

Nutzung, Potenziale & Gründe gegen Nutzung

Preis & Zahlungsbereitschaft

„mensaInternational“, Mehrwegsystem & AutoLoad

Ergebnisse auf Einrichtungsebene

Überblick der Zufriedenheit in allen Einrichtungen

Ergebnisse der Mensa Freiberg

Ergebnisse der Mensa Mittweida

Nächste Schritte

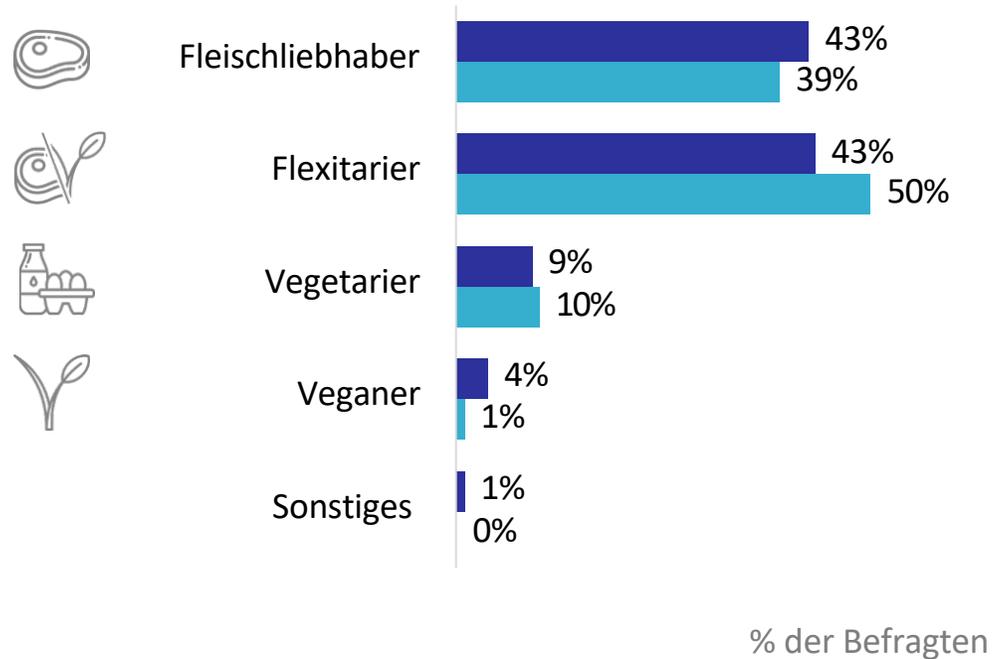


# Ernährungstypen

In der Mensa Freiberg sind die Anteile der Fleischliebhaber und der Flexitarier mit je 43% gleich groß. Der Anteil der Veganer hat sich seit 2018 zwar vervierfacht, ist aber mit 4% noch immer sehr gering.

## Verteilung der Ernährungstypen in der Mensa Freiberg

■ 2022  
■ 2018



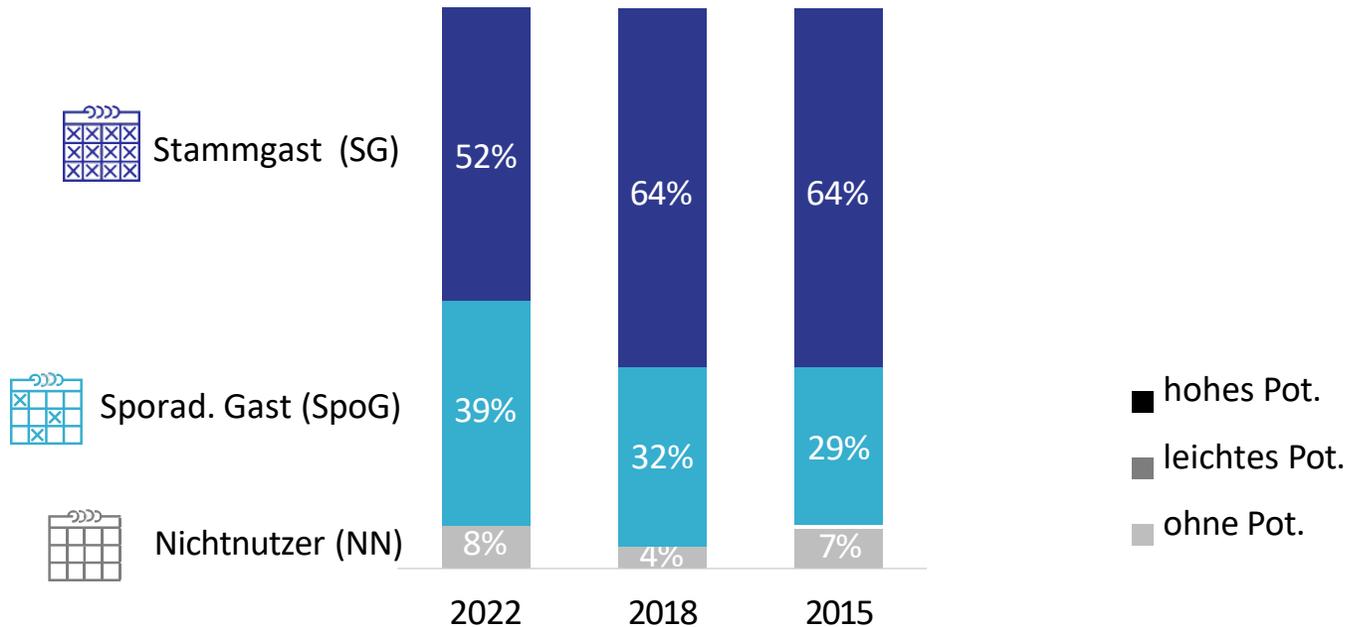
n<sub>2022</sub>=1.265 | n<sub>2018</sub>=856

# Nutzertypen und -potenziale

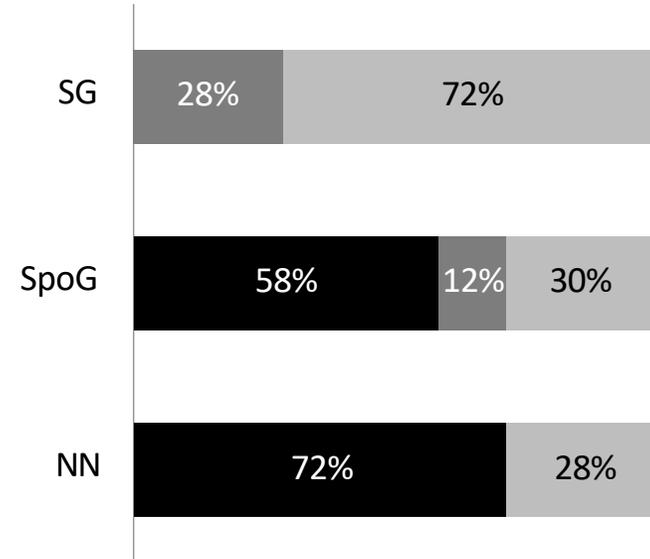
Der Stammgastanteil der Mensa Freiberg ist seit 2018 deutlich zurückgegangen und liegt nun bei 52%. Die Anteile der sporadischen Gäste (39%) und der Nichtnutzer (8%) sind gestiegen. Über die Hälfte der sporadischen Gästen verfügen über ein hohes Potenzial für häufigere Nutzung.

## Nutzertypen & -potenziale

Verteilung der Nutzertypen in Mensa Freiberg



Verteilung der Nutzungspotenziale der jeweiligen Nutzertypen



% der Befragten

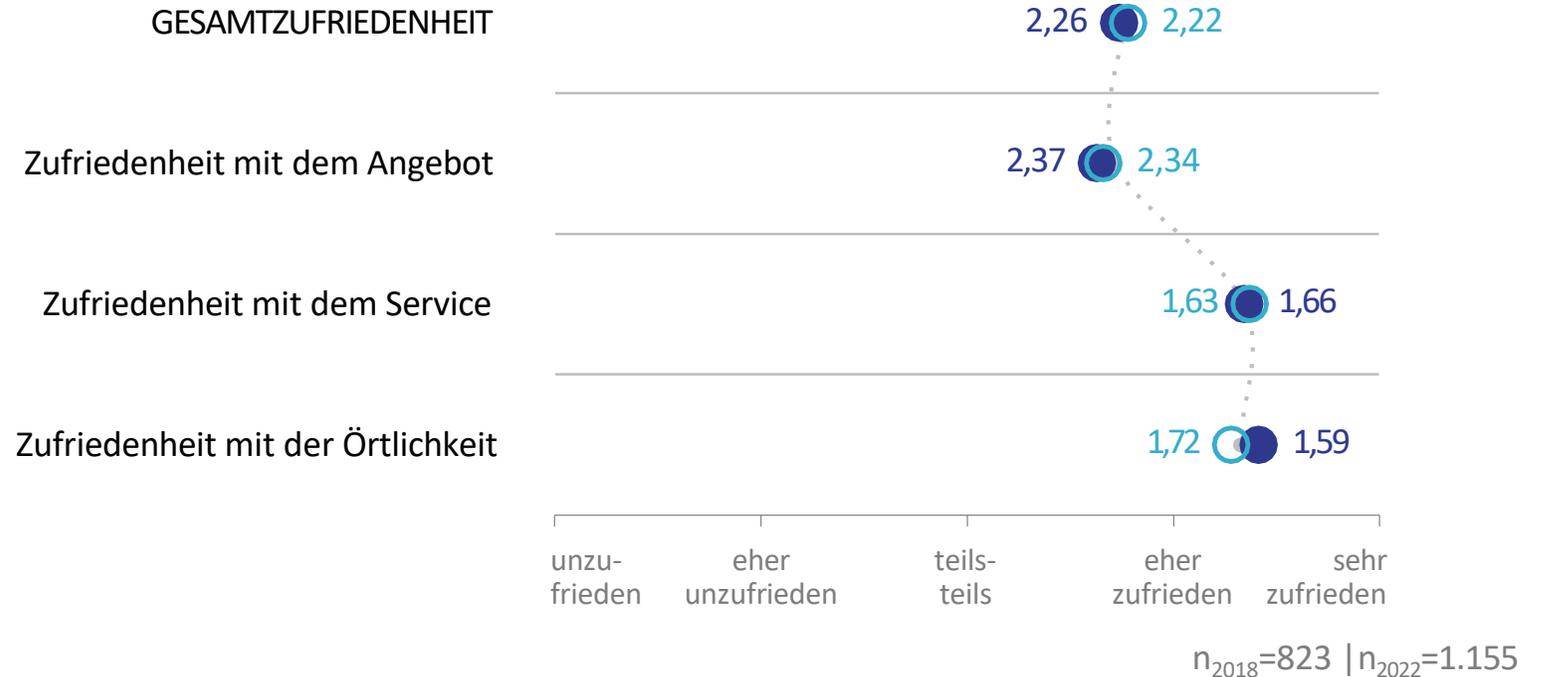
n<sub>2022</sub>=1.265 | n<sub>2018</sub>=856 | n<sub>2015</sub>=979

# Zufriedenheit

Die Gesamtzufriedenheit mit der Mensa Freiberg liegt mit 2,3 nach wie vor stabil auf gutem Niveau. Hinsichtlich der Örtlichkeit hat sich die Zufriedenheit leicht erhöht.

## Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit in Teilbereichen in der Mensa Freiberg

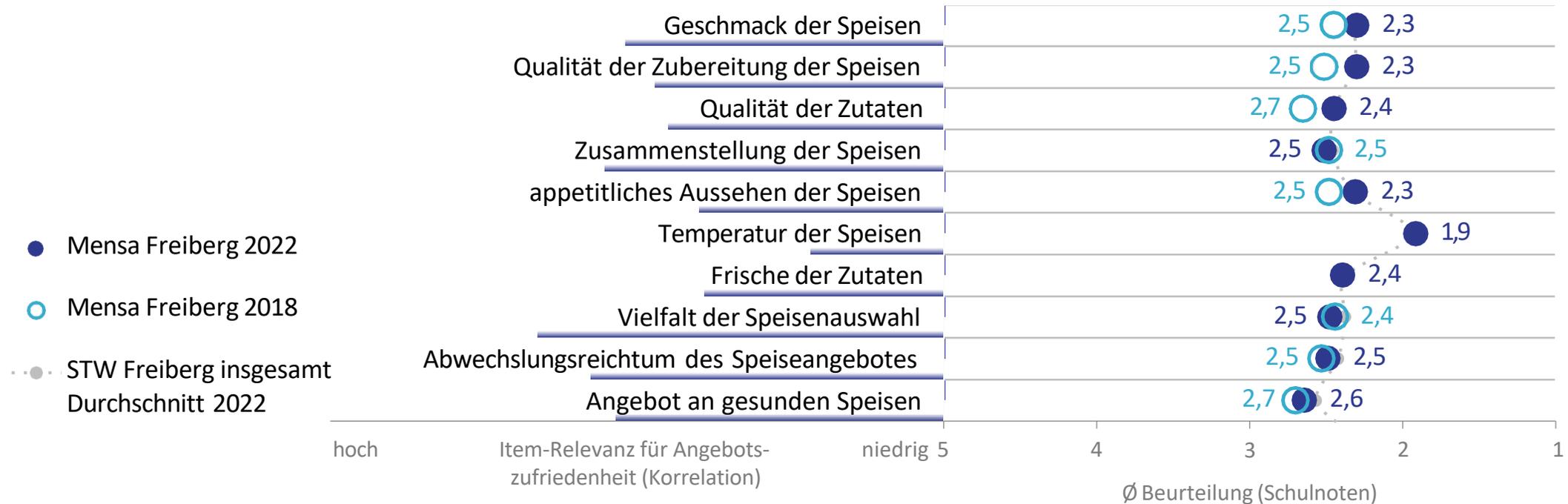
- Mensa Freiberg 2022
- Mensa Freiberg 2018
- ... STW Freiberg insgesamt Durchschnitt 2022



# Bewertung des Angebots

In vielen Aspekten des Angebots konnte im Vergleich zur Vorerhebung eine Verbesserung der Bewertung erzielt werden. Die Vielfalt der Speisenauswahl, welche einen hohen Einfluss auf die gesamte Angebotszufriedenheit aufweist, konnte jedoch nicht gesteigert werden.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung (1/2)  
in der Mensa Freiberg



Die Items „Temperatur der Speisen“ und „Frische der Zutaten“ wurden in 2022 neu aufgenommen.

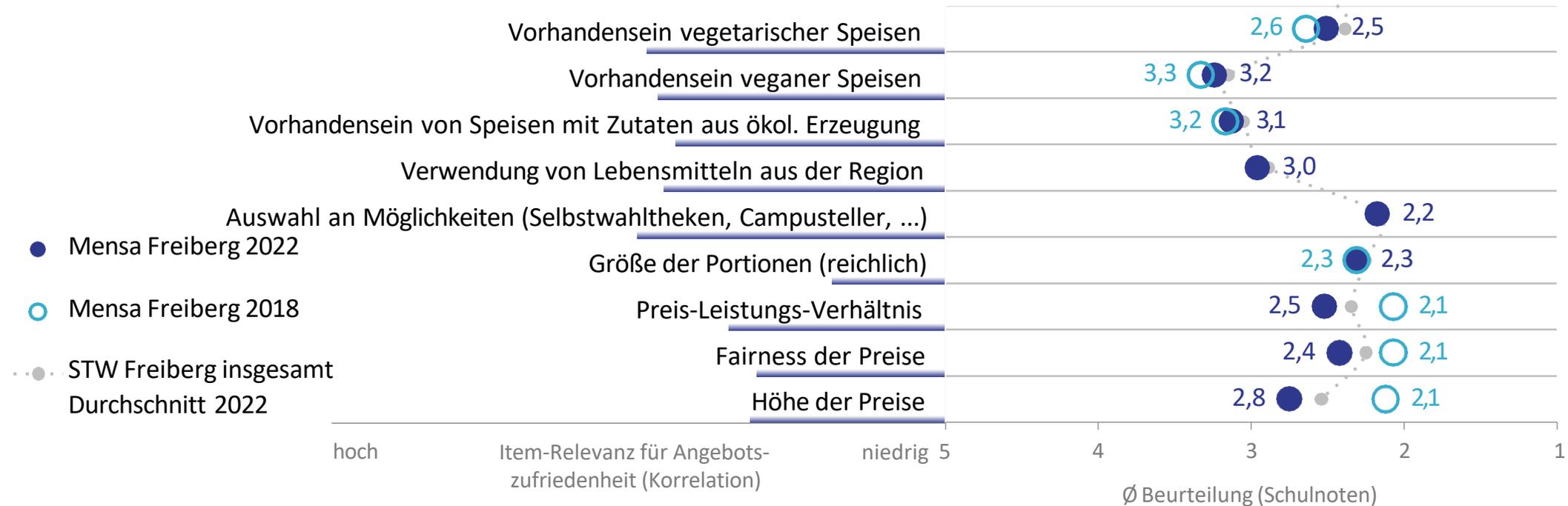
n<sub>2018</sub>=823 | n<sub>2022</sub>=1.011

# Bewertung des Angebots

Hinsichtlich der Aspekte „Vorhandensein veganer Speisen“, „Vorhandensein von Speisen mit Zutaten aus ökologischer Erzeugung“ und „Verwendung von Lebensmitteln aus der Region“ besteht noch Potenzial zur Optimierung.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung (2/2)

in der Mensa Freiberg



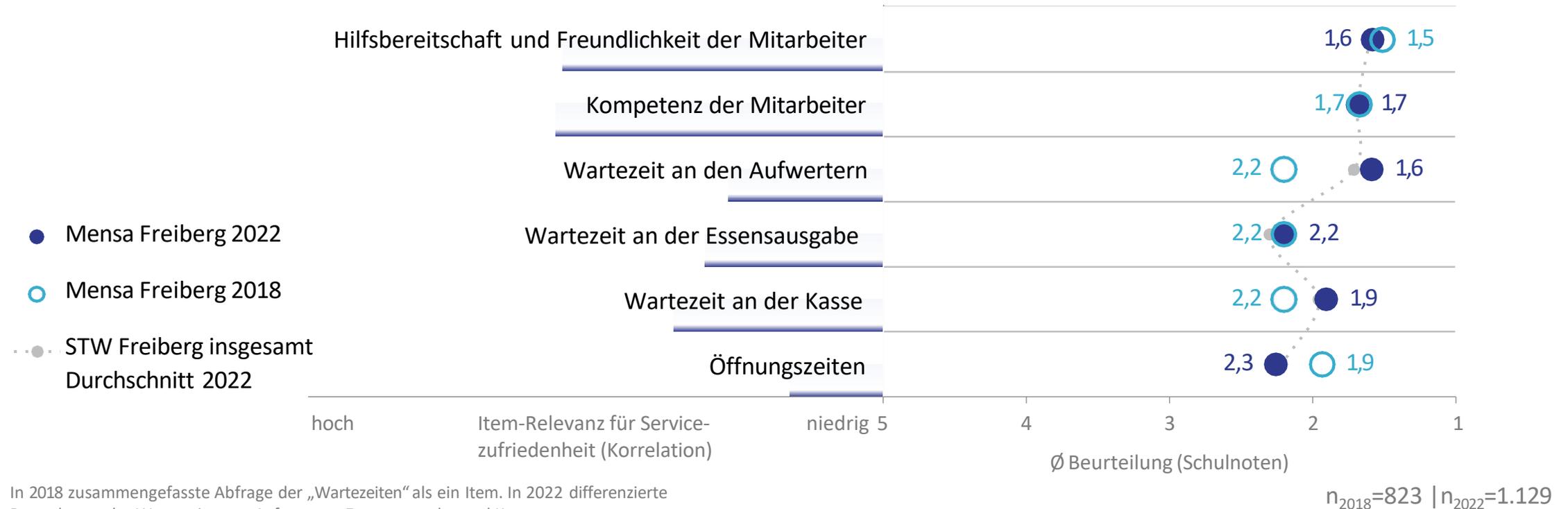
Die Items „Verwendung von Lebensmitteln aus der Region“ und „Auswahl an Möglichkeiten“ wurden in 2022 neu aufgenommen.

n<sub>2018</sub>=823 | n<sub>2022</sub>=1.011

# Bewertung des Service

Die einzelnen Leistungen im Bereich Service erhalten gute Bewertungen. Die heute vorgenommene differenzierte Betrachtung der Wartezeiten (in 2018 nur ein Item) zeigt, dass an den Aufwertern und an der Kasse eher kein Problem besteht.

## Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung in der Mensa Freiberg



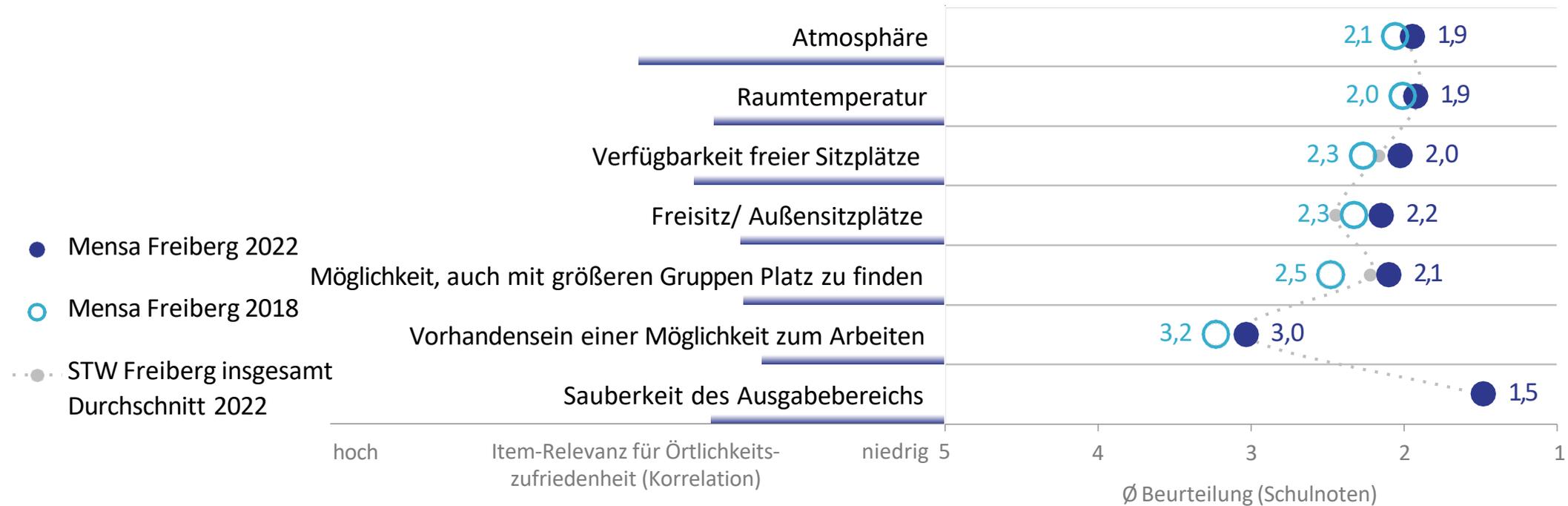
In 2018 zusammengefasste Abfrage der „Wartezeiten“ als ein Item. In 2022 differenzierte Betrachtung der Wartezeiten an Aufwertern, Essensausgabe und Kasse.

# Bewertung der Örtlichkeit

Hinsichtlich der Örtlichkeit konnten die Bewertungen aller Leistungen im Vergleich zur Vorerhebung 2018 – zumindest leicht – gesteigert werden.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung (1/2)

in der Mensa Freiberg



Das Item „Sauberkeit des Ausgabebereichs“ wurde in 2022 neu aufgenommen.

n<sub>2018</sub>=823 | n<sub>2022</sub>=1.080

# Bewertung der Örtlichkeit

Selbst die bereits in der Vorerhebung gut bewerteten Leistungen im Bereich Örtlichkeit konnten noch gesteigert werden und erhalten deshalb heute auch noch bessere Bewertungen.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung (2/2)  
in der Mensa Freiberg

