

# 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

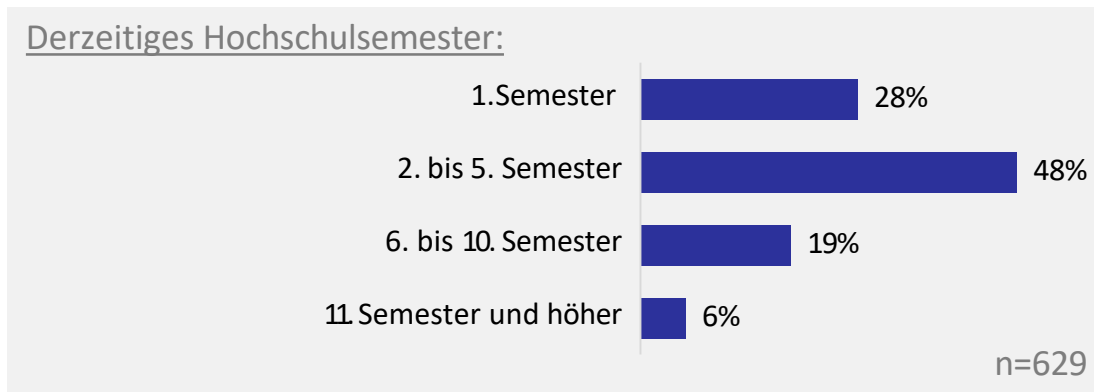
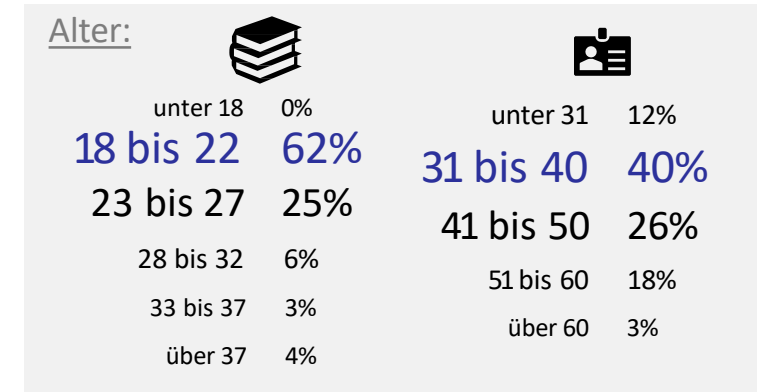
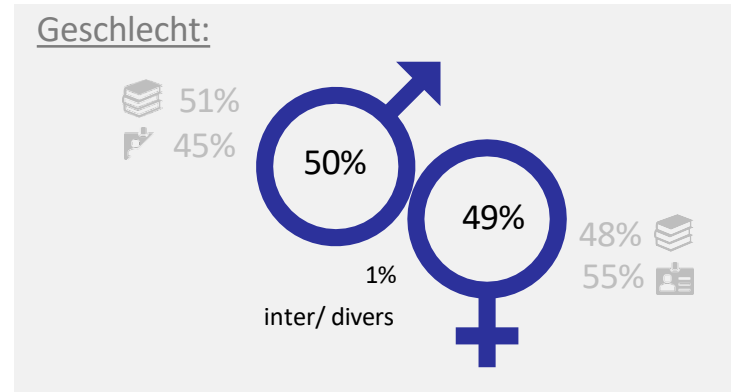
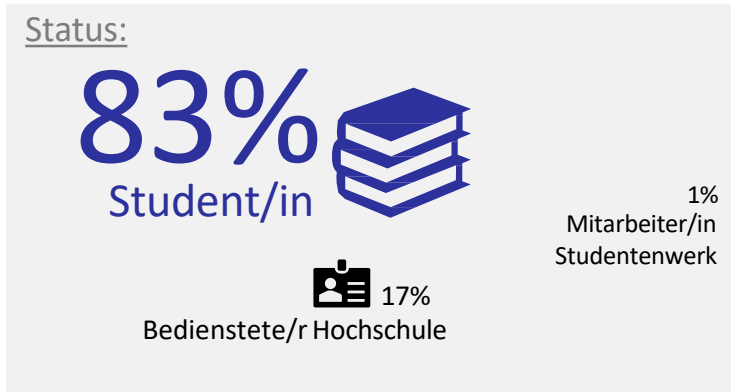
Ergebnisse der Mensa Mittweida

Nächste Schritte

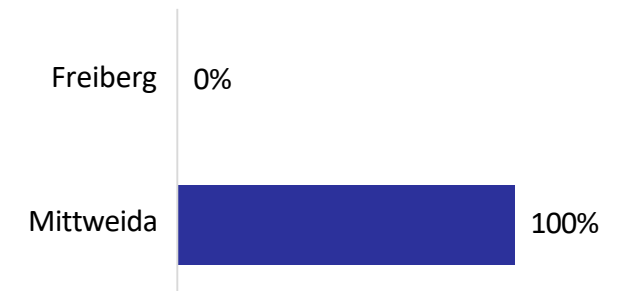


# Stichprobe - Mittweida

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



Studien-/ Arbeitsort:

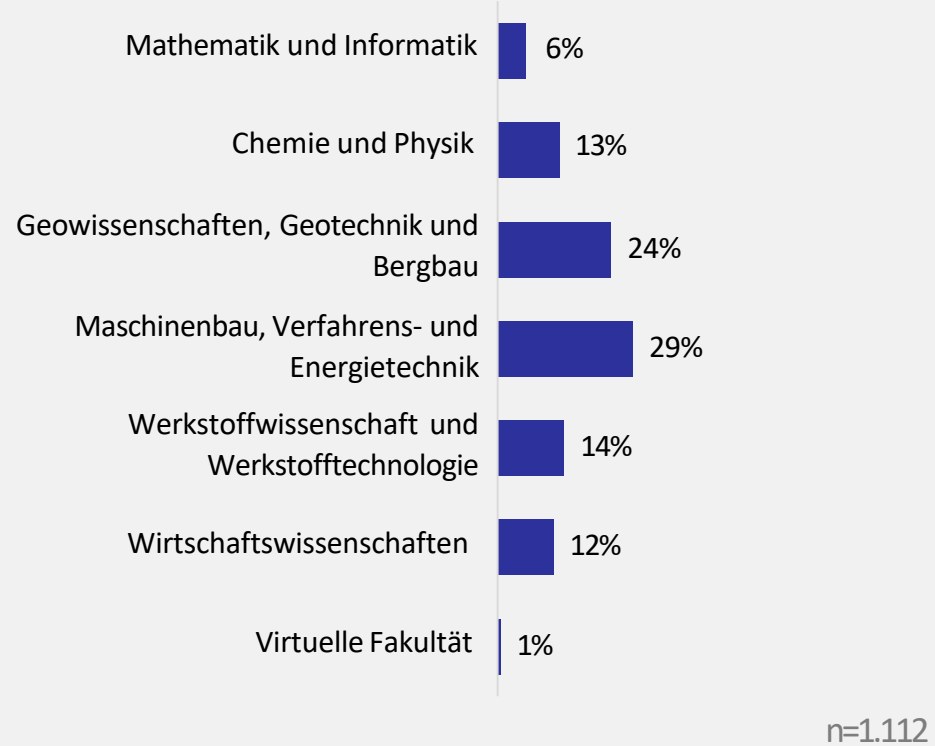


n=787 (ungewichtet)

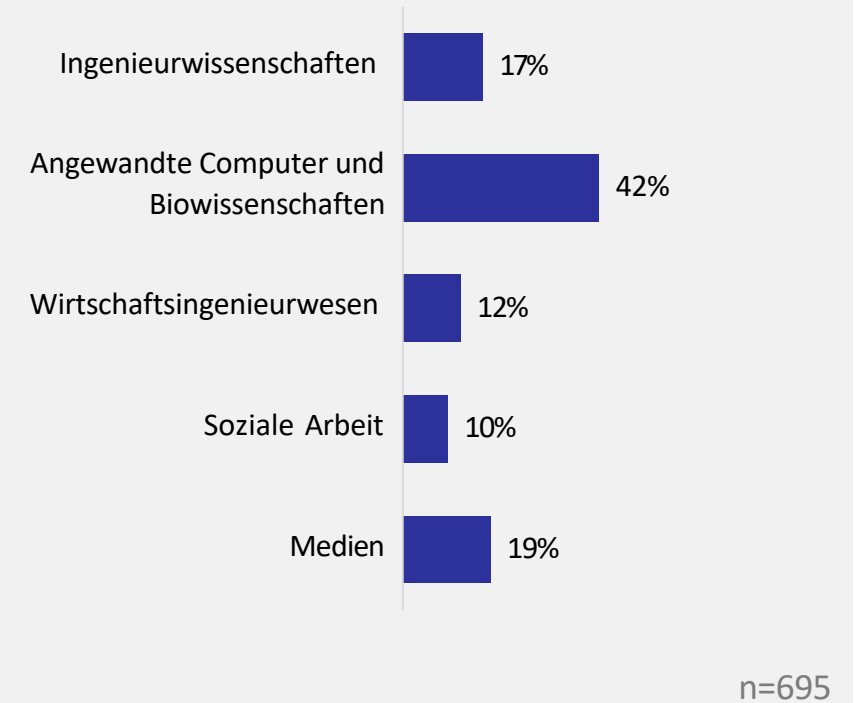
# Stichprobe

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

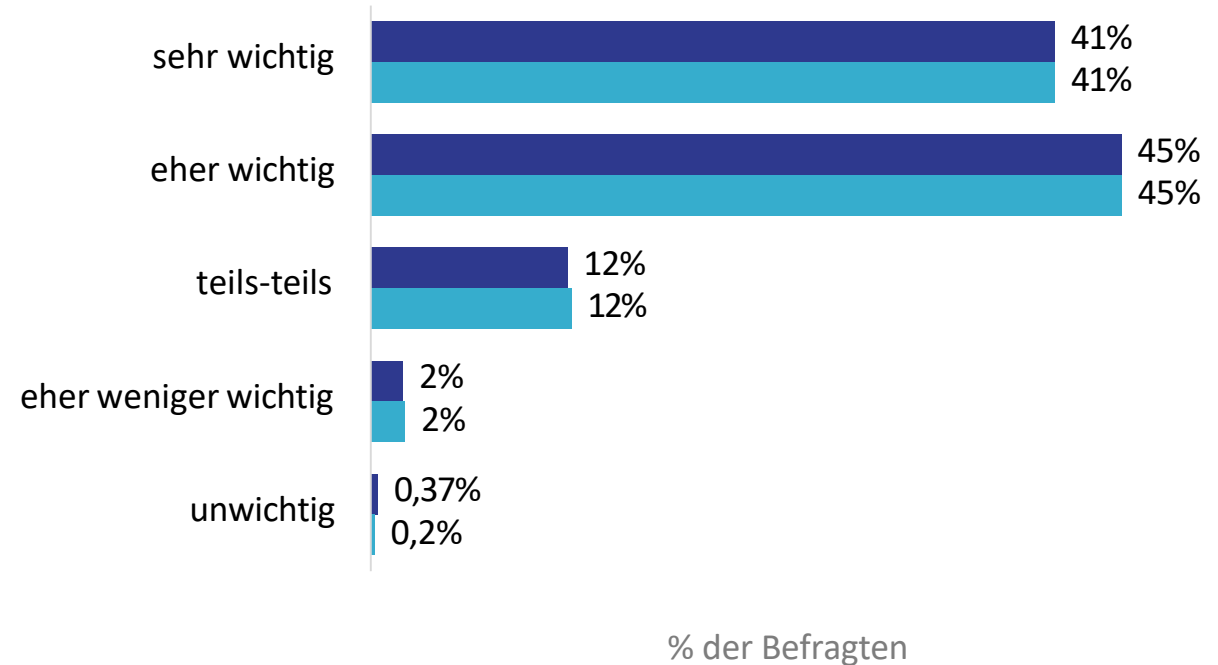
Nächste Schritte

# 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



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

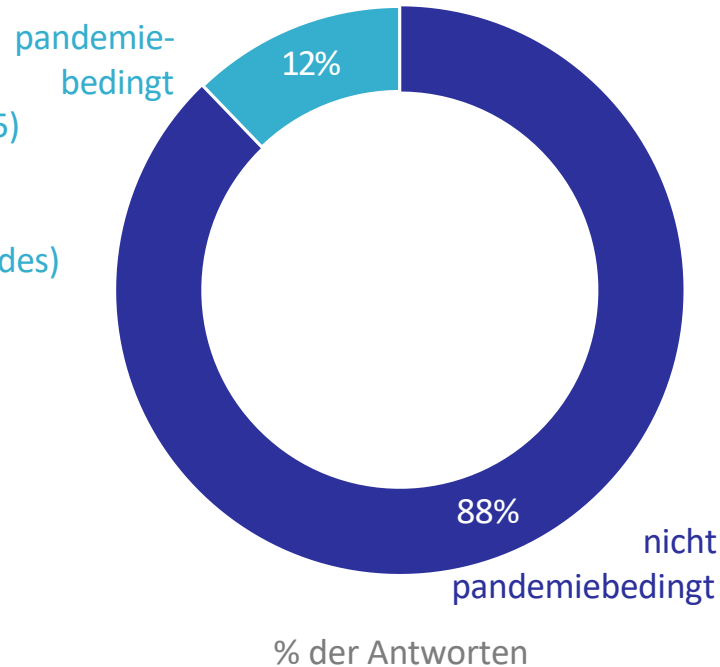
# Nutzung seit Pandemie

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.

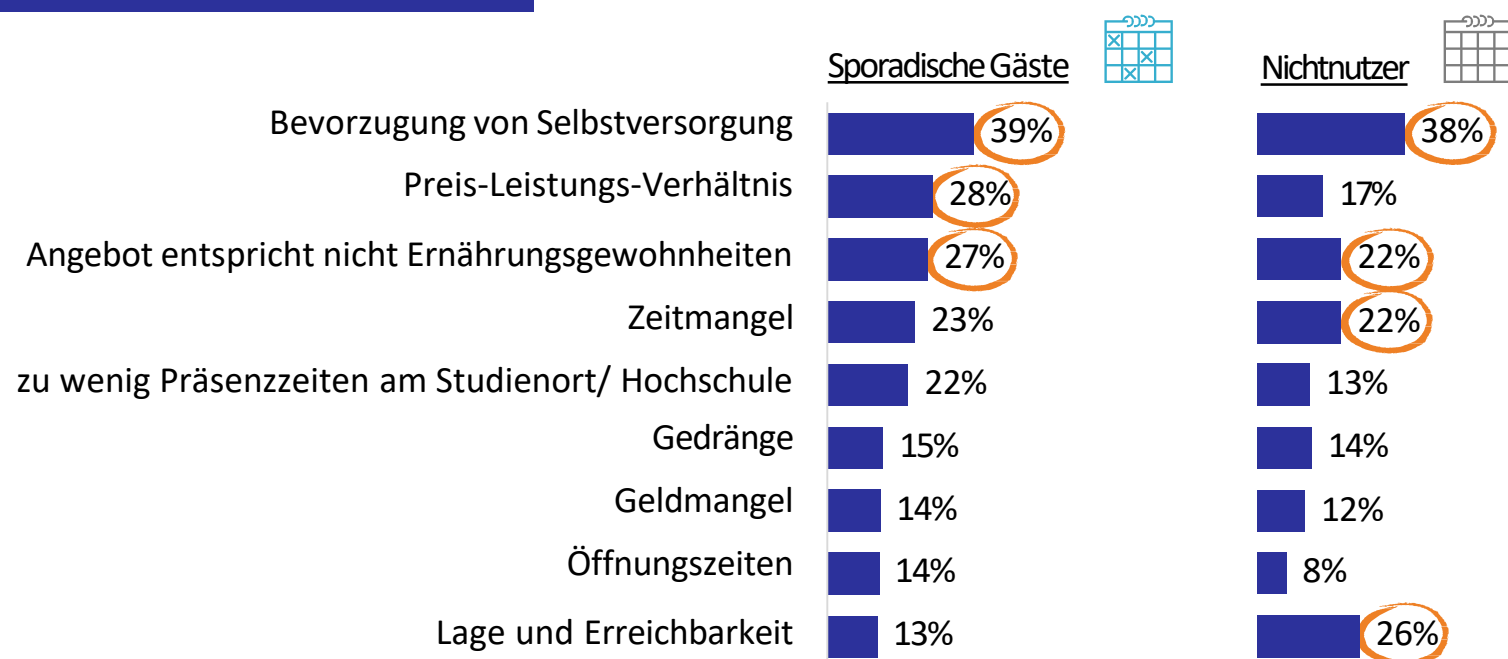
n=498 | Anzahl Antworten=561



# 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

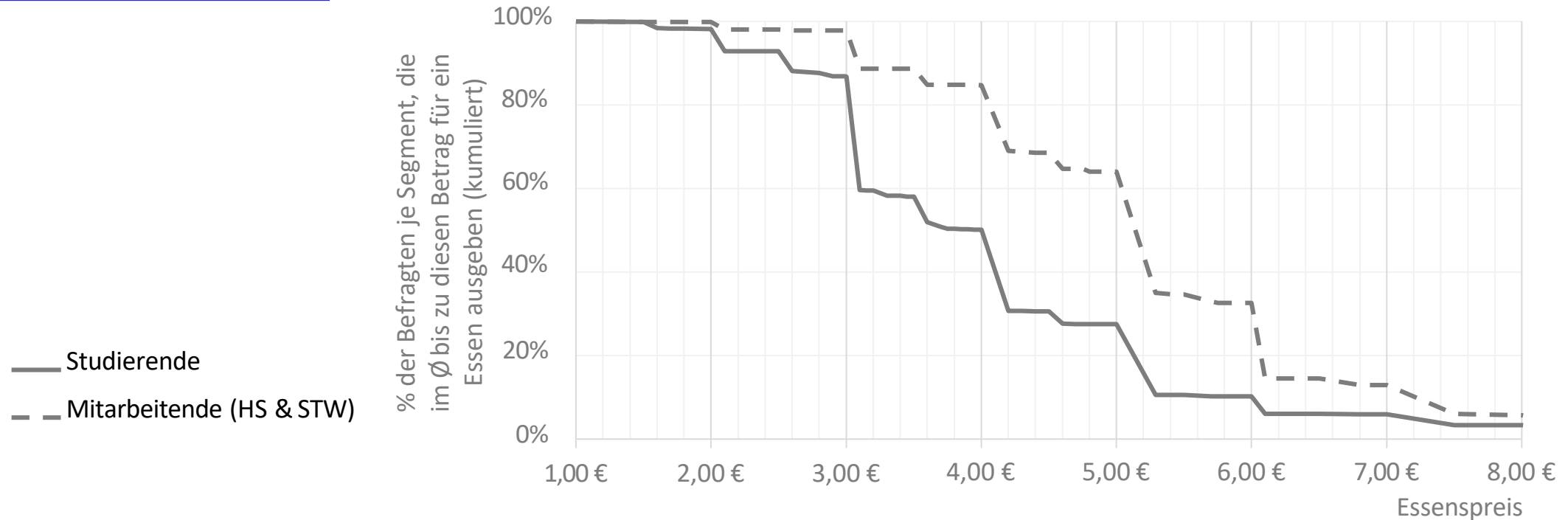
Ergebnisse der Mensa Mittweida

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

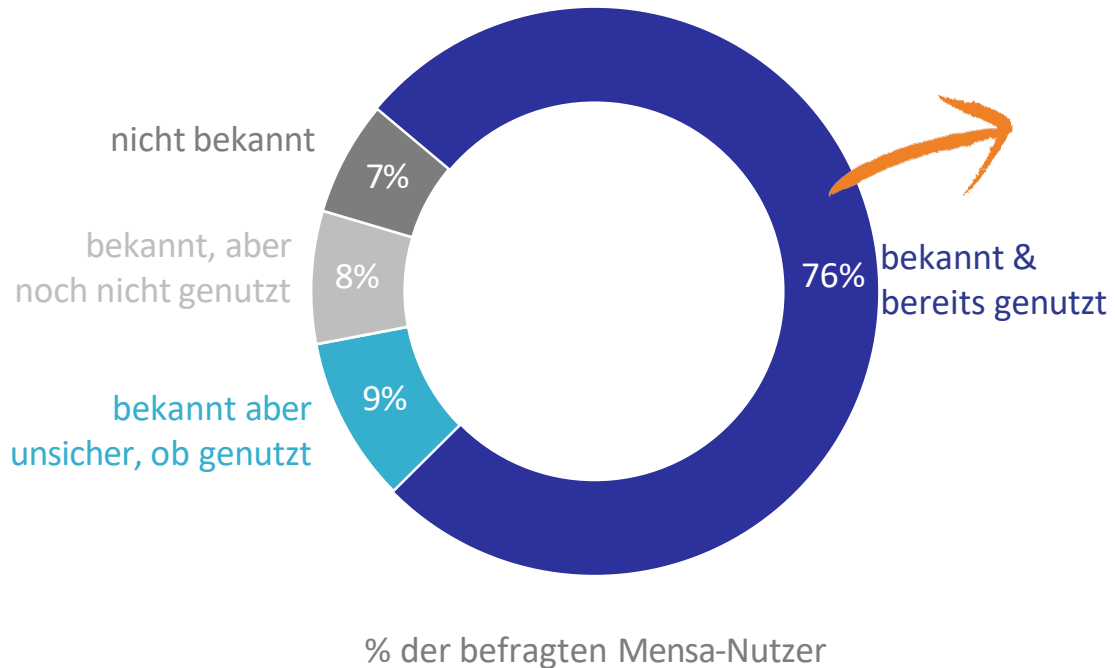
Ergebnisse der Mensa Mittweida

Nächste Schritte

# mensaInternational

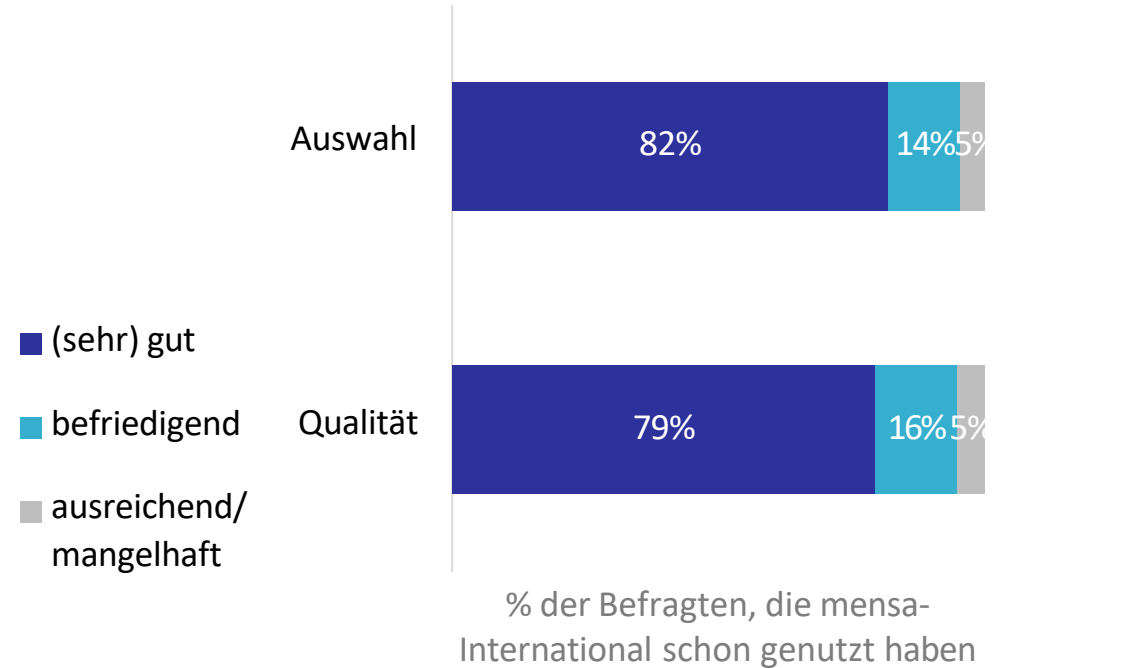
Die Bekanntheit der Menülinie „mensaInternational“ ist unter den Mensagästen mit insgesamt 93% sehr hoch. Etwa drei Viertel haben es sogar schon genutzt und erteilen diesem Angebot mehrheitlich gute bis sehr gute Bewertungen.

Bekanntheit & Nutzung der Menülinie „mensaInternational“



n=1.854

Bewertung der Menülinie „mensaInternational“

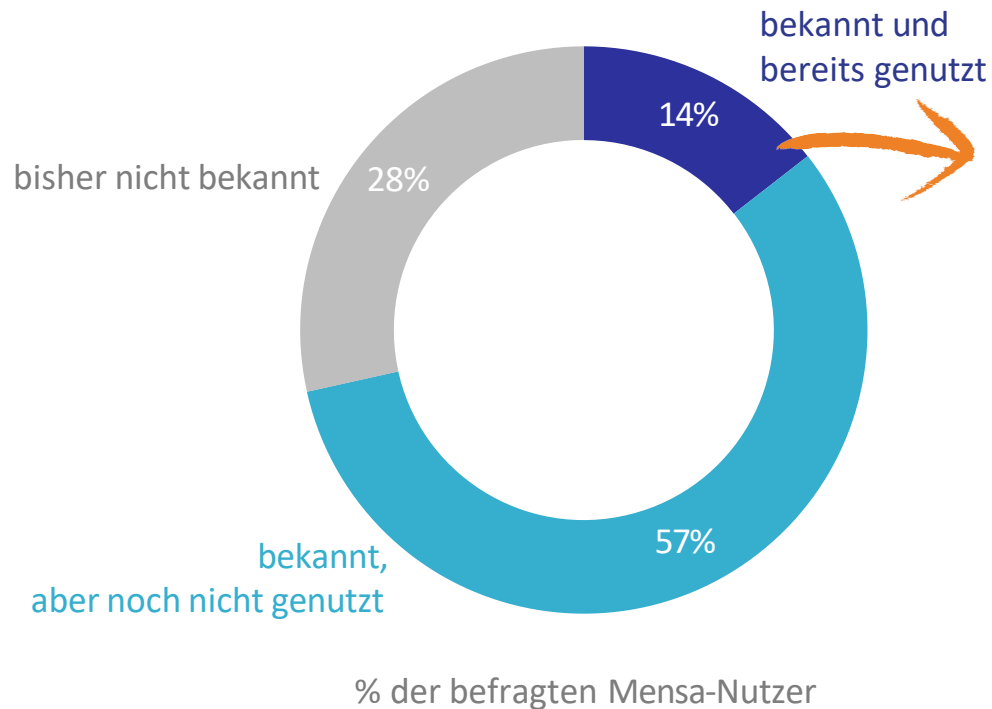


n=1.412

# Mehrweggeschirr vom Mehrwegsystem Relevo

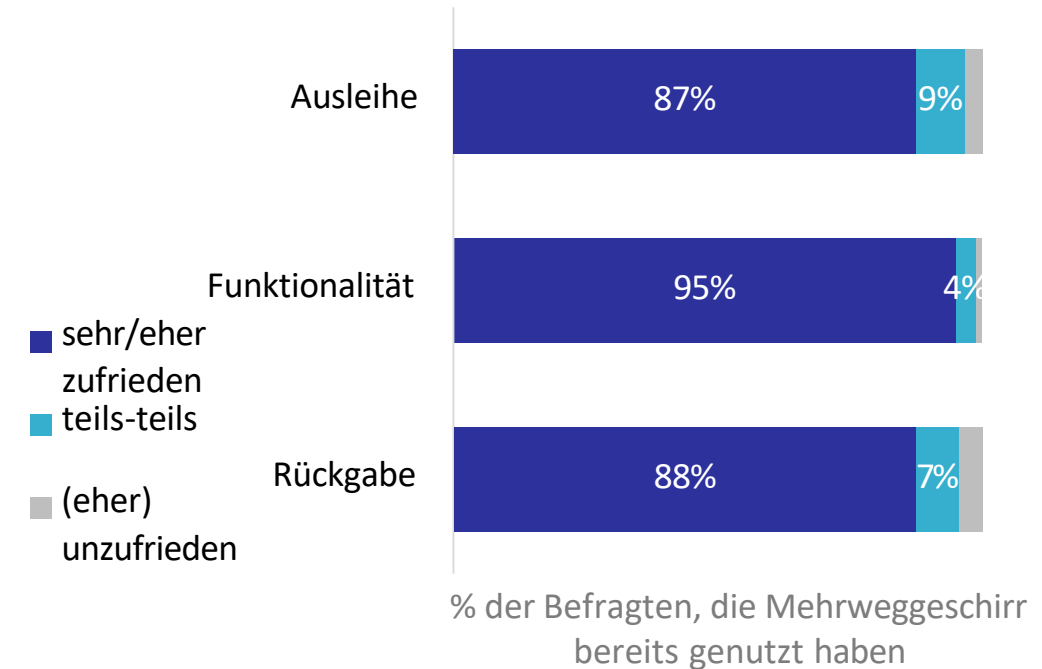
Das Mehrweggeschirr erfreut sich unter den Mensanutzern großer Bekanntheit. Der Anteil derer, die es bereits genutzt haben, ist mit 14% hingegen eher gering. Grundsätzlich herrscht eine hohe Zufriedenheit mit der Nutzung des Mehrweggeschirrs.

## 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

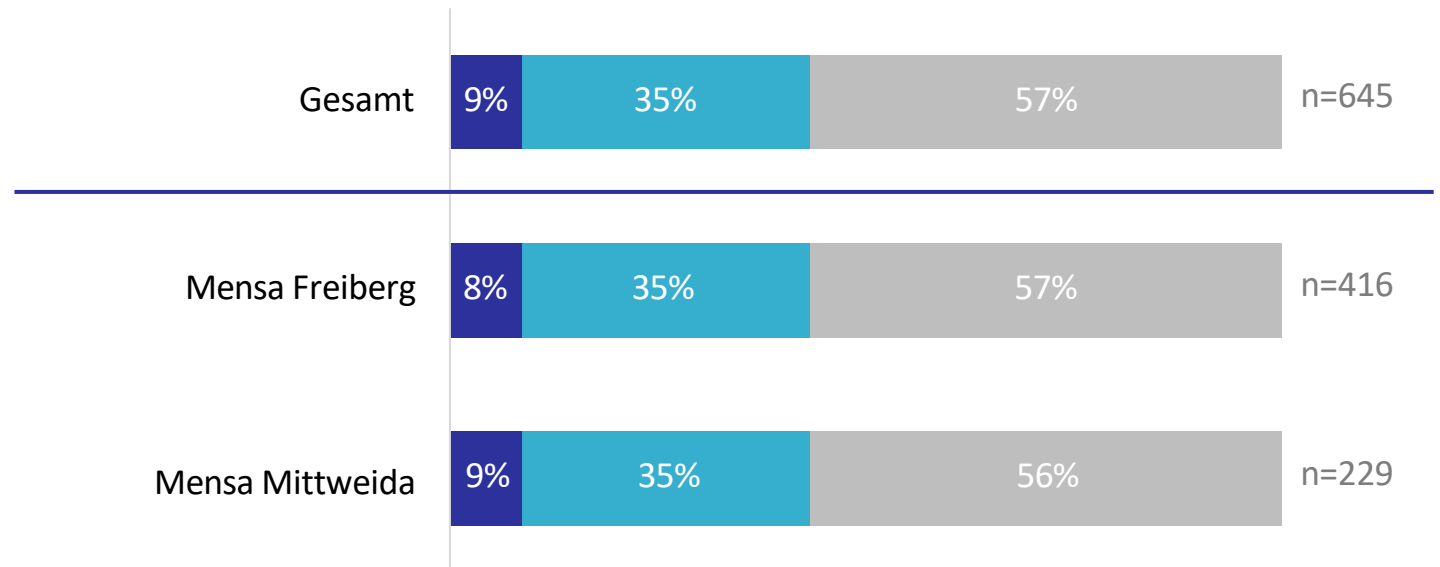
Nächste Schritte

# 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)



% der Befragten, die mit der jeweiligen Einrichtung schlechte Erfahrungen gemacht haben

# 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.

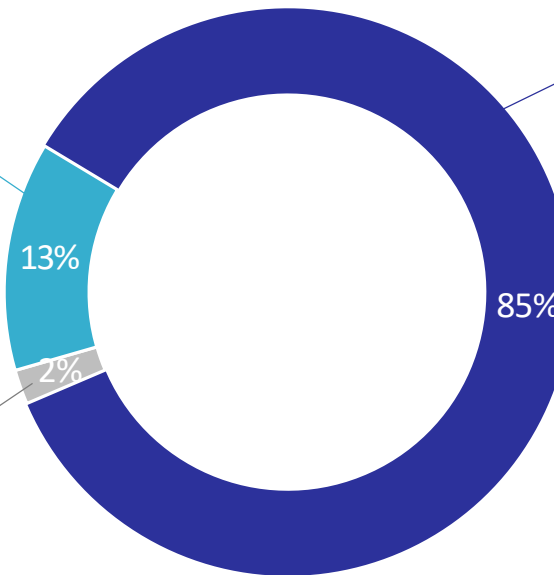
Schlechte Erfahrungen mit den Einrichtungen des STW Freiberg\*  
(Kategorisierung der offenen Nennungen)

## 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 Mittweida dominieren die Flexitarier und die Fleischliebhaber. Diese Verteilung ist auch seit der Vorerhebung 2018 nahezu unverändert.

Verteilung der Ernährungstypen  
in der Mensa Mittweida



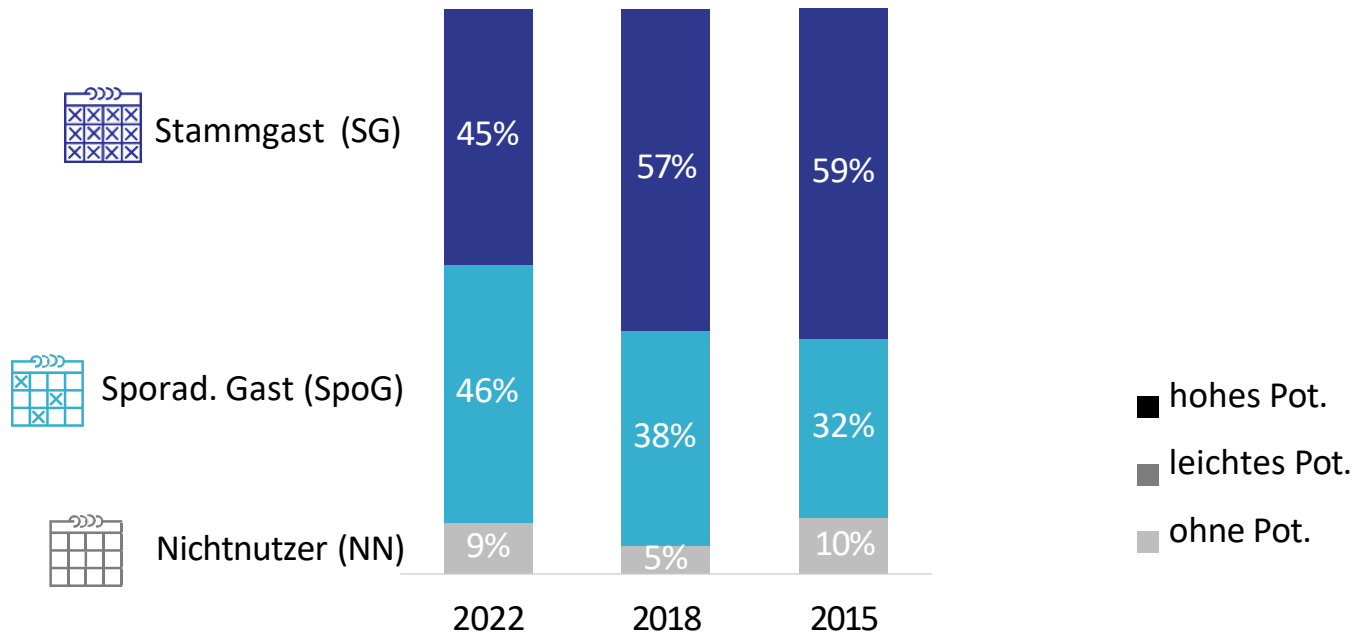
n<sub>2022</sub>=787 | n<sub>2018</sub>=544

# Nutzertypen und -potenziale

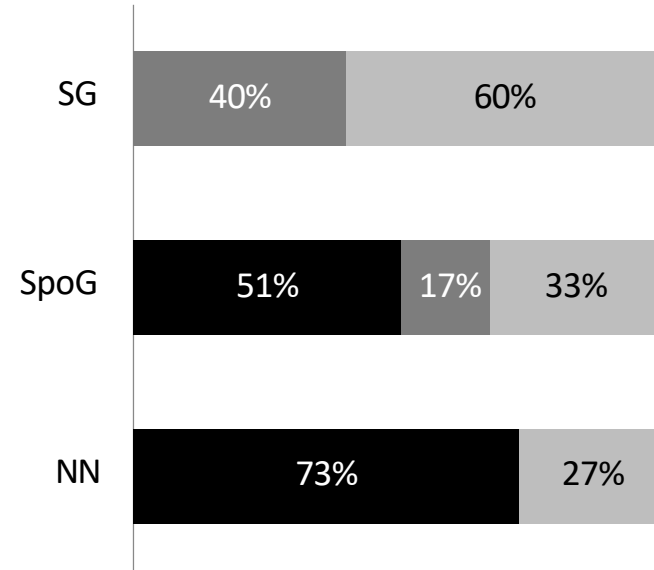
Der Stammgastanteil ist in der Mensa Mittweida seit 2018 deutlich zurückgegangen und liegt nun bei 45%. Deutlich gestiegen sind hingegen die Anteile der Nichtnutzer und der sporadischen Gäste. Unter letzteren weist allerdings jeder Zweite noch hohes Potenzial für eine häufigere Nutzung auf.

## Nutzertypen & -potenziale

Verteilung der Nutzertypen in Mensa Mittweida



Verteilung der Nutzungspotenziale der jeweiligen Nutzertypen



% der Befragten

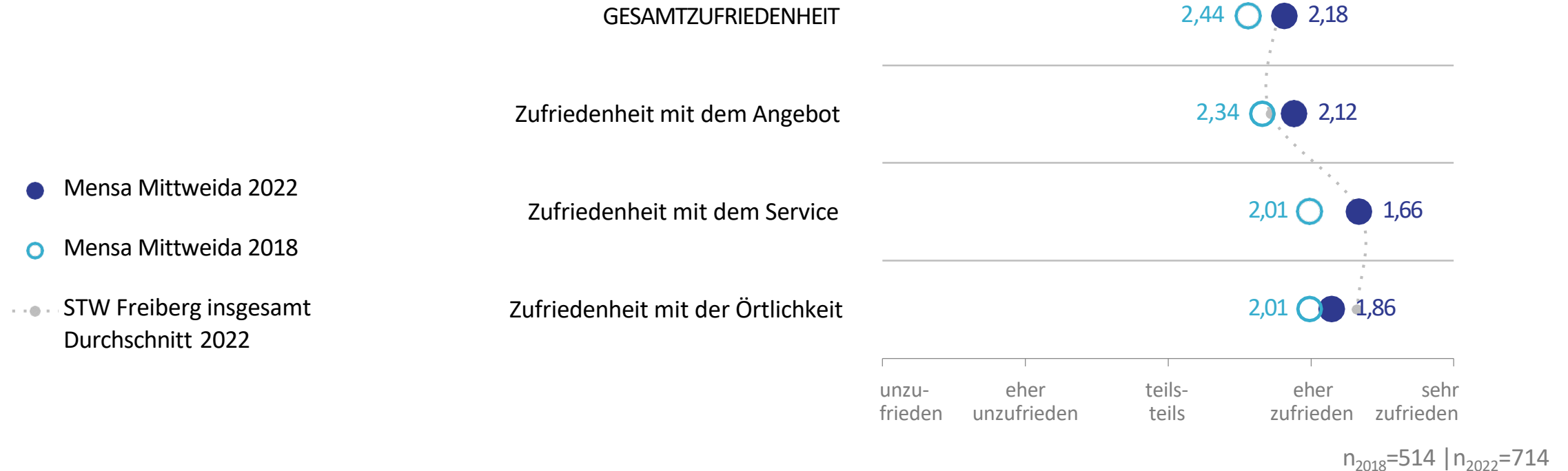
n<sub>2022</sub>=787 | n<sub>2018</sub>=544 | n<sub>2015</sub>=595



# Zufriedenheit

Die Gesamtzufriedenheit der Gäste mit der Mensa Mittweida liegt mit 2,2 auf einem guten Niveau. In allen Teilbereichen konnte die Zufriedenheit im Vergleich zur Vorerhebung noch gesteigert werden. Besonders im Bereich Service zeigt sich eine deutliche Verbesserung.

## Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit in Teilbereichen in der Mensa Mittweida

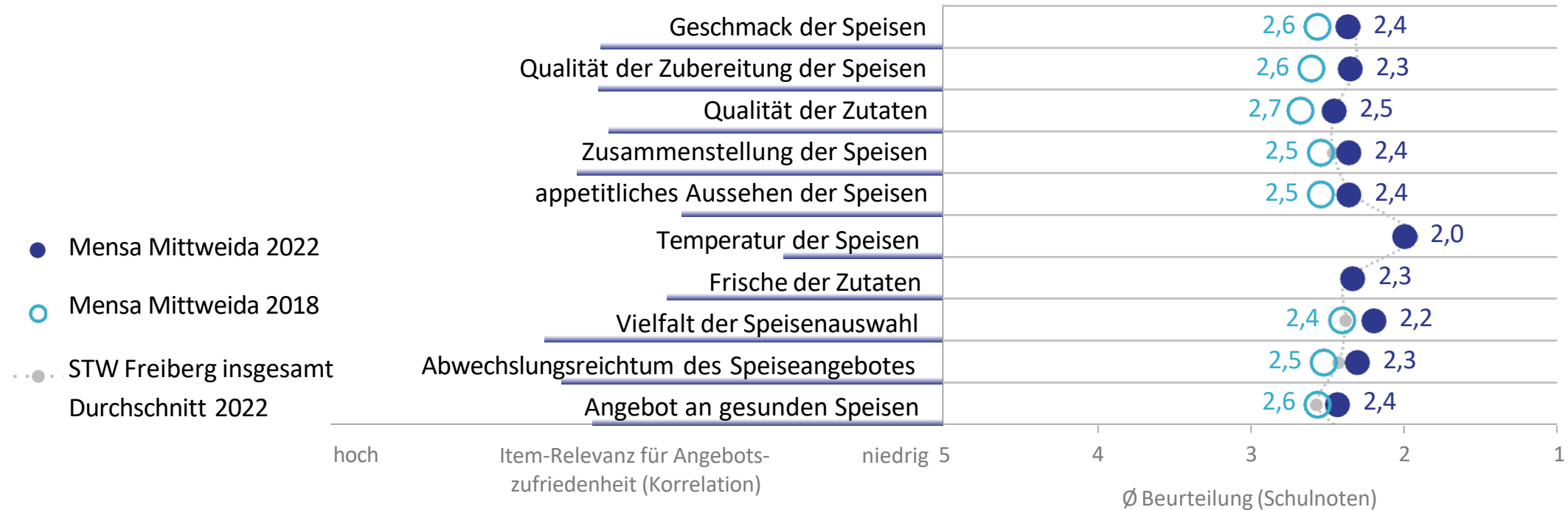


# Bewertung des Angebots

Alle der hier aufgeführten Aspekte im Bereich Angebot wurden zwischen 0,1 und 0,3 Punkten besser bewertet als in der Vorerhebung 2018. Es zeigt sich also eine gleichmäßige Verbesserung über alle Einzelleistungen hinweg.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung (1/2)

in der Mensa Mittweida



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

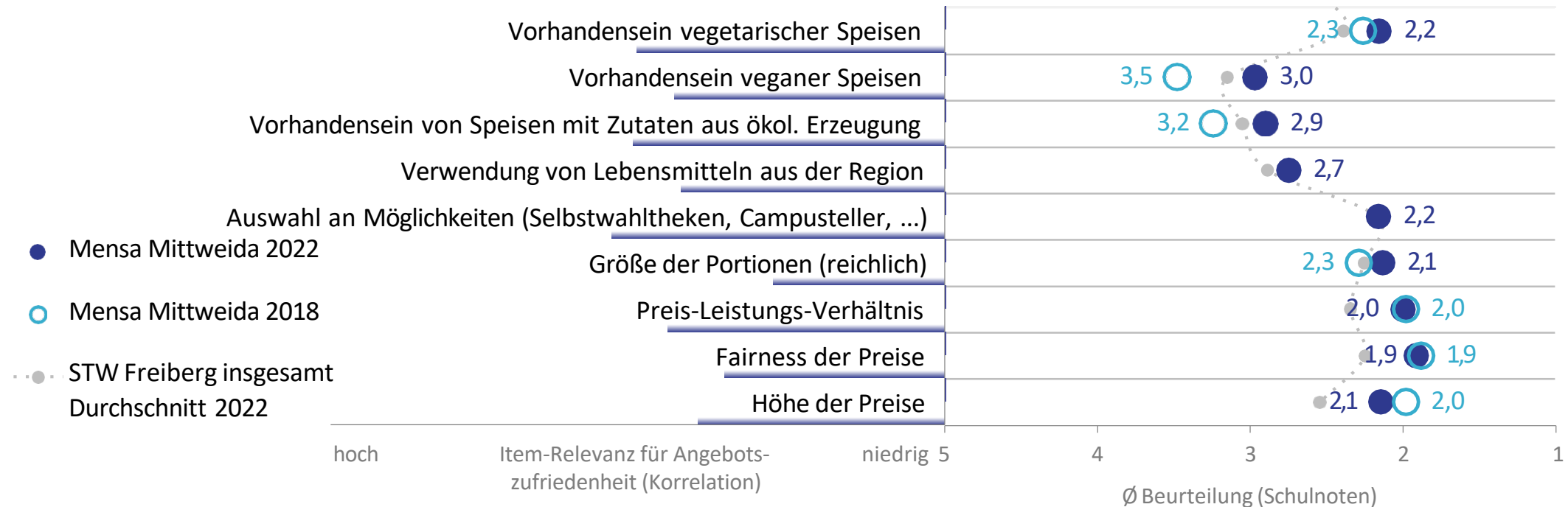
n<sub>2018</sub>=514 | n<sub>2022</sub>=619

# Bewertung des Angebots

Eine deutliche Verbesserung gegenüber der Vorerhebung konnte bzgl. des Vorhandenseins veganer Speisen sowie von Speisen mit Zutaten aus ökologischer Erzeugung erzielt werden. Dennoch bieten diese Punkt weiteres Potenzial zur Optimierung.

## Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung (2/2)

in der Mensa Mittweida



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

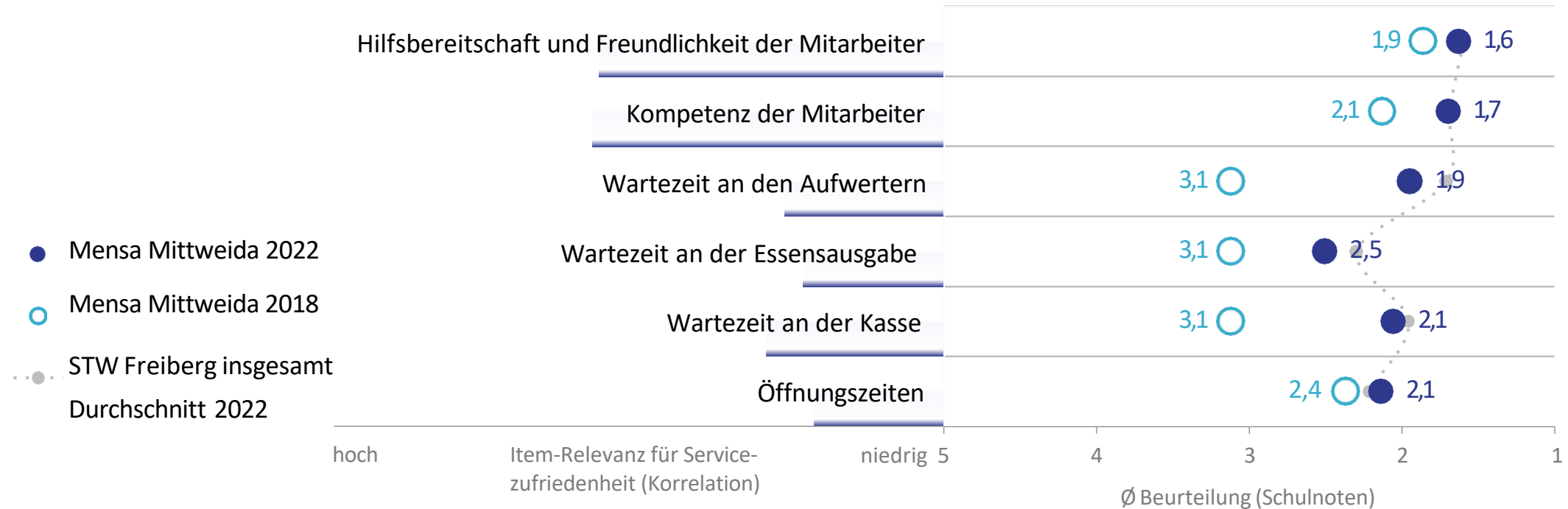
n<sub>2018</sub>=514 | n<sub>2022</sub>=619



# Bewertung des Service

Die Bewertungen der Aspekte des früheren Handlungsfeldes „Wartezeiten“ konnten inzwischen deutlich verbessert werden.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung  
in der Mensa Mittweida



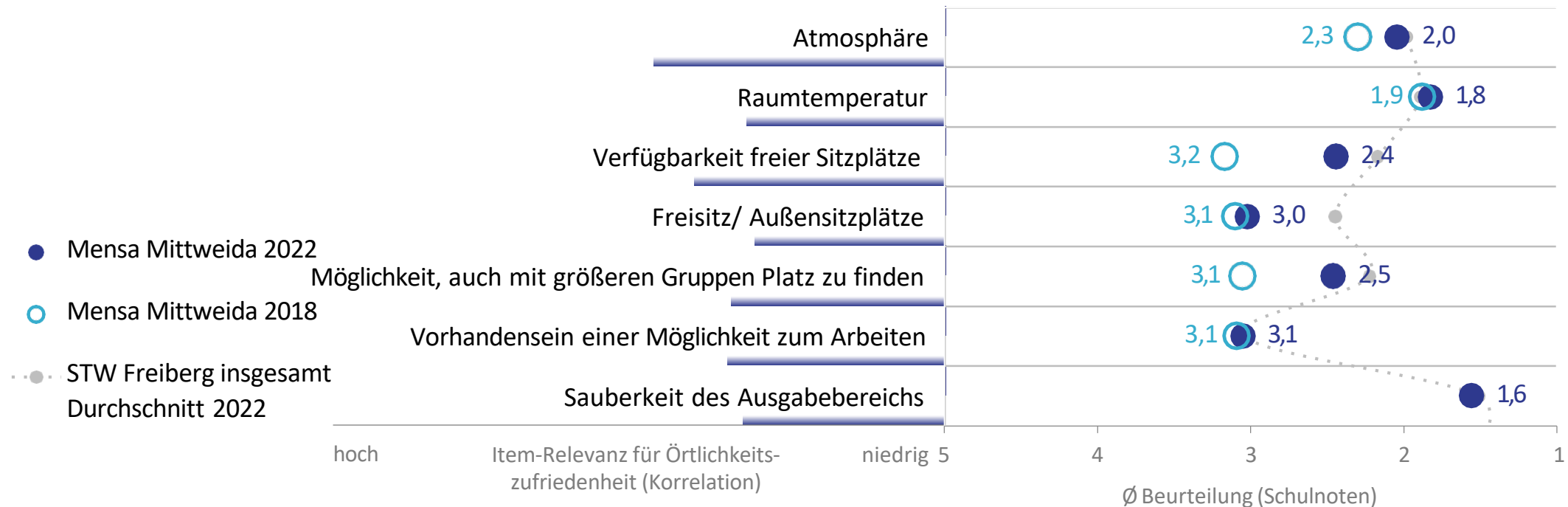
In 2018 zusammengefasste Abfrage der „Wartezeiten“ als ein Item. In 2022 differenzierte Betrachtung der Wartezeiten an Aufwertern, Essensausgabe und Kasse.

n<sub>2018</sub>=514 | n<sub>2022</sub>=692

# Bewertung der Örtlichkeit

Deutliche Verbesserungen konnten beim Platzangebot in der Mensa Mittweida erzielt werden. Hier vor allem in Bezug auf die Verfügbarkeit freier Sitzplätze und damit einhergehend auf die Möglichkeit, auch mit größeren Gruppen Platz zu finden.

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



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

n<sub>2018</sub>=514 | n<sub>2022</sub>=671

# Bewertung der Örtlichkeit

Auch die weiteren Aspekte der Örtlichkeit erhalten in der Mensa Mittweida heute bessere Bewertungen als in der Vorerhebung 2018. Vor allem die Wahrnehmung der Nähe der Mensa zu den relevanten Hochschulgebäuden hat sich deutlich positiv entwickelt.

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

