

Kundenzufriedenheitsanalyse im Bereich Hochschulgastronomie

Zusammenfassung der Ergebnisse der Befragung vom Dezember 2018

Halle (Saale), im Mai 2019

Allgemeine Entwicklungen

Seit der letzten Befragung zur Zufriedenheit mit den Mensen und Cafeterien des Studentenwerks Leipzig haben sich einige finanzielle Rahmenbedingungen positiv entwickelt.

Veränderungen der Rahmenbedingungen

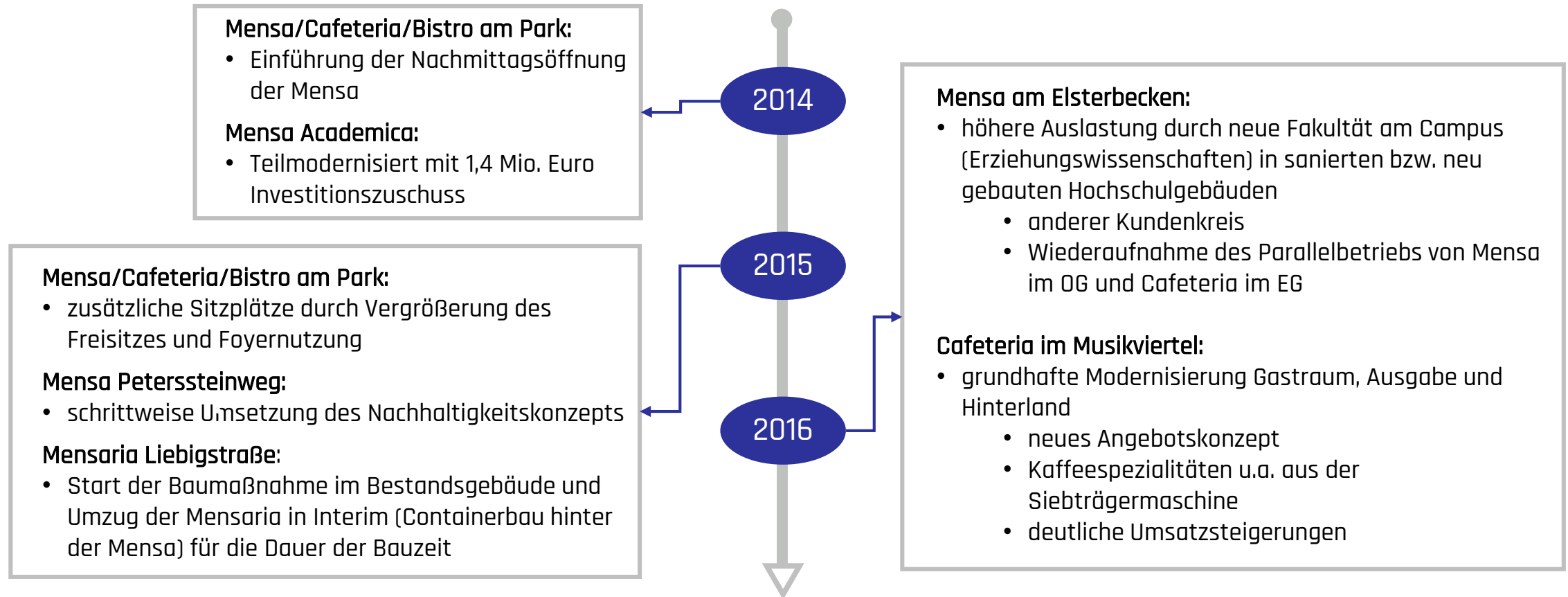
- ▶ Seit 2015 deutliche Anhebung des Landeszuschusses zum laufenden Betrieb der sächsischen Studentenwerke (insbesondere für die Verpflegungseinrichtungen)
- ▶ Steigende Studierendenzahlen -> höheres Semesterbeitragsaufkommen
- ▶ relativ stabile Einstandspreise bis 2017 bei der Warenbeschaffung zur Bedarfsdeckung



- ▶ konstante Preise/ keine Preiserhöhung seit der letzten Befragung
- ▶ Handlungsspielraum zur qualitativen Weiterentwicklung

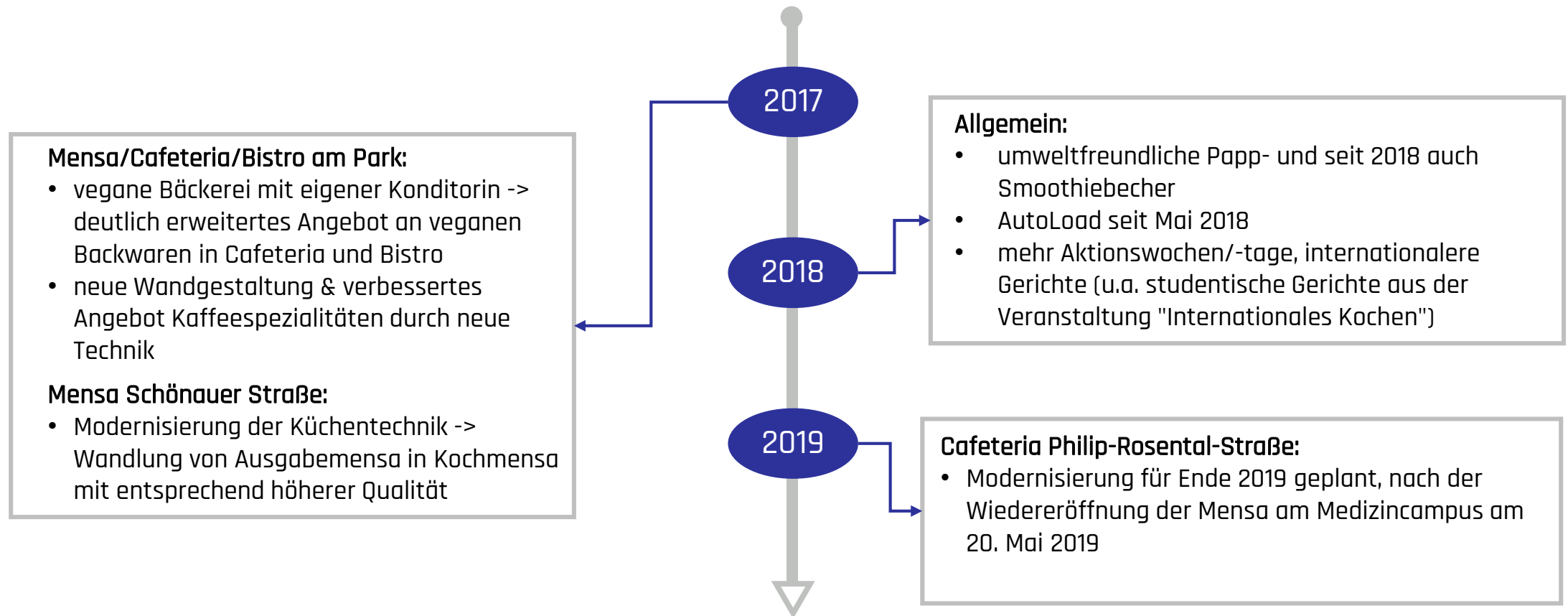
Entwicklungen in den Mensen

Beim Blick auf die Weiterentwicklungen im Bereich Mensen und Cafeterien gab es seit 2014 zahlreiche Optimierungen durch Modernisierungsmaßnahmen sowie die Umsetzung neuer Konzepte und Angebote.



Entwicklungen in den Mensen

Seit 2017 betrafen die Maßnahmen zur Verbesserung verstärkt die Mensa/Cafeteria/Bistro am Park und die Mensa Schönauer Straße. Im Jahr 2019 stehen die Wiedereröffnung der Mensa am Medizincampus sowie die Modernisierung der Cafeteria Philip-Rosental-Straße im Fokus.



Allgemeine Entwicklungen



Projektziel, Vorgehen & Stichprobenbeschreibung

Nutzertypen & zentrale Befragungsergebnisse

AutoLoad

Anhang: Ergebnisse der einzelnen Einrichtungen

Projektziel

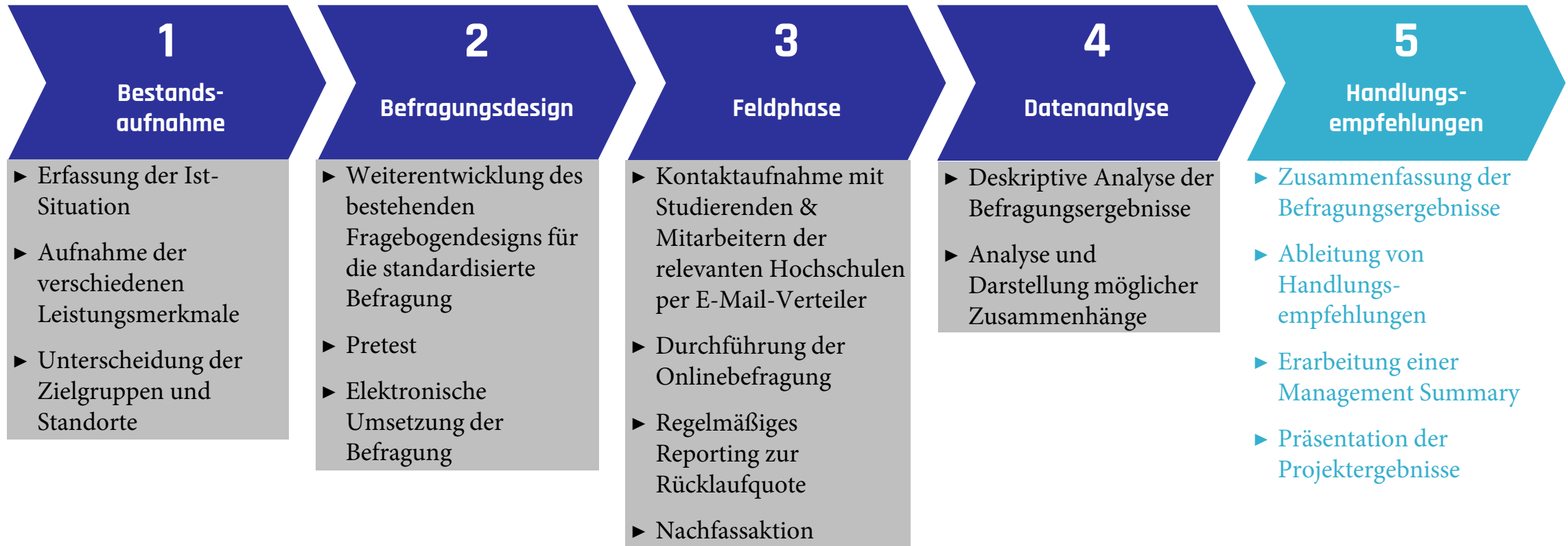
Mit der Zufriedenheitsumfrage im Dezember 2018 wurde die Qualität der Bereiche Angebot, Service und Örtlichkeit der Mensen und Cafeterien des Studentenwerks Leipzig durch die Nutzer der Mensen und Cafeterien bewertet.

Mit der Befragung - die auf den Vorbefragungen in 2012 und 2015 aufbaut - sollen u.a. folgende Fragen beantwortet werden:

- ▶ Wie beurteilen aktuelle und potentielle Kunden die verschiedenen Leistungsmerkmale des Studentenwerks Leipzig im Bereich der Mensen und Cafeterien und welche könnten bzw. sollten zur Bindung vorhandener bzw. Gewinnung neuer Kunden angesetzt werden?
- ▶ Wie hat sich die Beurteilung im Vergleich zur Vorerhebung 2015 verändert?
- ▶ Wie beeinflussen die verschiedenen Merkmale des Leistungsspektrums der Mensen und Cafeterien die Zufriedenheit in den Teilbereichen Angebot, Service, Örtlichkeit?
- ▶ Welche Gründe sind für Wenig- bzw. Nichtnutzer maßgeblich für ihre geringe Nutzung bzw. ihr Fernbleiben?
- ▶ Wünschen sich die Kunden zusätzliche Öffnungszeiten und welche würden sie präferieren?
- ▶ Wie bekannt ist die Möglichkeit des AutoLoad und wie rege wird diese Funktion genutzt?
- ▶ Welche konkreten Maßnahmen lassen sich aus der Beurteilung der Leistungsmerkmale ableiten, um eine verbesserte Beurteilung durch die Kunden herbeizuführen?

Vorgehen

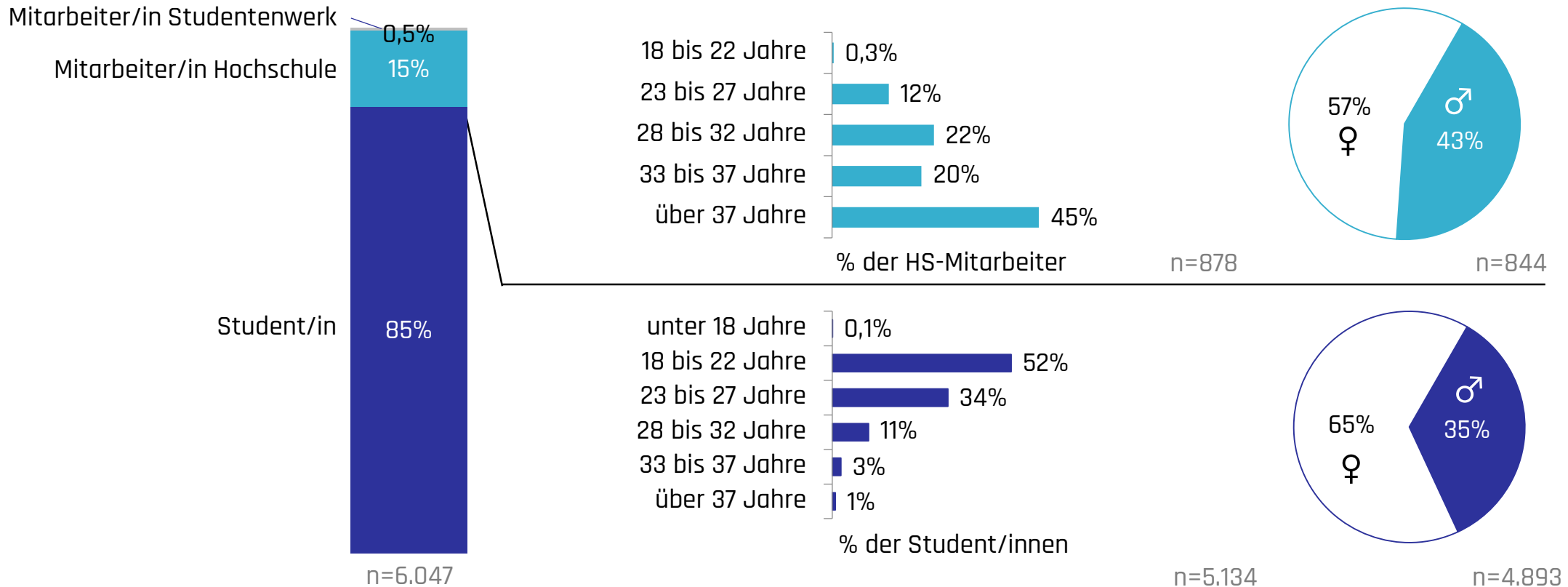
Das Projekt teilt sich in fünf Phasen. Mit Vorlage und Präsentation der Executive Summary wird das Projekt abgeschlossen.



Stichprobenbeschreibung

Der größte Teil der Befragten sind Studierende. Diese sind mehrheitlich unter 28 Jahre alt. Sowohl bei den Studierenden als auch bei den Mitarbeitern haben mehr weibliche als männliche Befragte an der Umfrage teilgenommen.

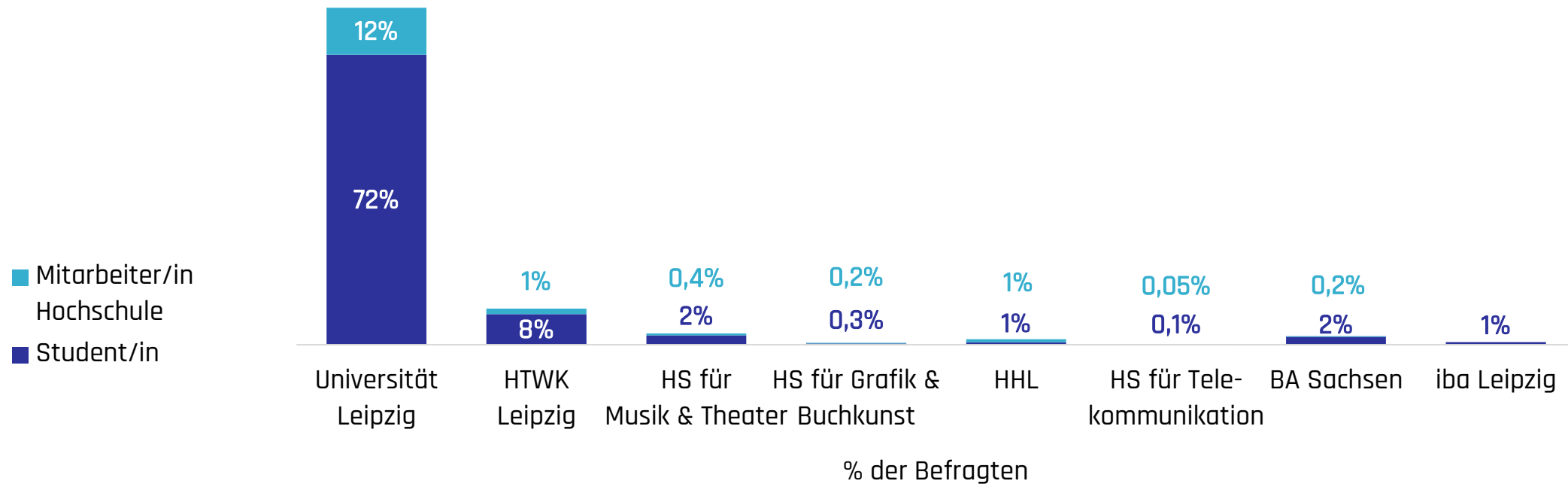
Zusammensetzung der Statusgruppen nach Alter & Geschlecht



Stichprobenbeschreibung

In der Stichprobe befinden sich gut 6.000 Personen aus allen relevanten Hochschulen, wobei die meisten Befragten Studierende und Mitarbeiter der Universität Leipzig sind. Die Stichprobe wurde der realen Verteilung von Studierenden und Mitarbeitern angeglichen (Gewichtung). Hierdurch wird die Repräsentativität der Daten sichergestellt.

Verteilung der Befragten nach Hochschule und Status



n=6.008

Allgemeine Entwicklungen

Projektziel, Vorgehen & Stichprobenbeschreibung



Nutzertypen & zentrale Befragungsergebnisse

AutoLoad

Anhang: Ergebnisse der einzelnen Einrichtungen

Methodik – Nutzertypologie


Die Nutzertypologie basiert auf zwei Informationen: Möglichkeit der Nutzung der Mensa bzw. Cafeteria zum Mittagessen von Mo-Fr sowie der tatsächlichen Nutzungshäufigkeit von Mo-Fr.

Nichtnutzer (NN)



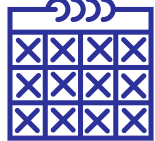
nutzen die Mensa/
Cafeteria **niemals**

Sporadische Gäste (SpoG)



nutzen die Mensa/Cafeteria
weniger als 3 Tage in der Woche

Stammgäste (SG)



nutzen die Mensa/ Cafeteria
3 Tage in der Woche und mehr

Frage: Wie oft nutzen Sie für das Mittagessen in einer typischen Semesterwoche (Montag-Freitag) während der Vorlesungszeit die Mensa des Studentenwerks Leipzig für Ihre Versorgung?

- seltener als 1-mal wöchentlich
- 1-mal wöchentlich
- 2-mal wöchentlich
- 3-mal wöchentlich
- 4-mal wöchentlich
- jeden Tag
- ☀ nie

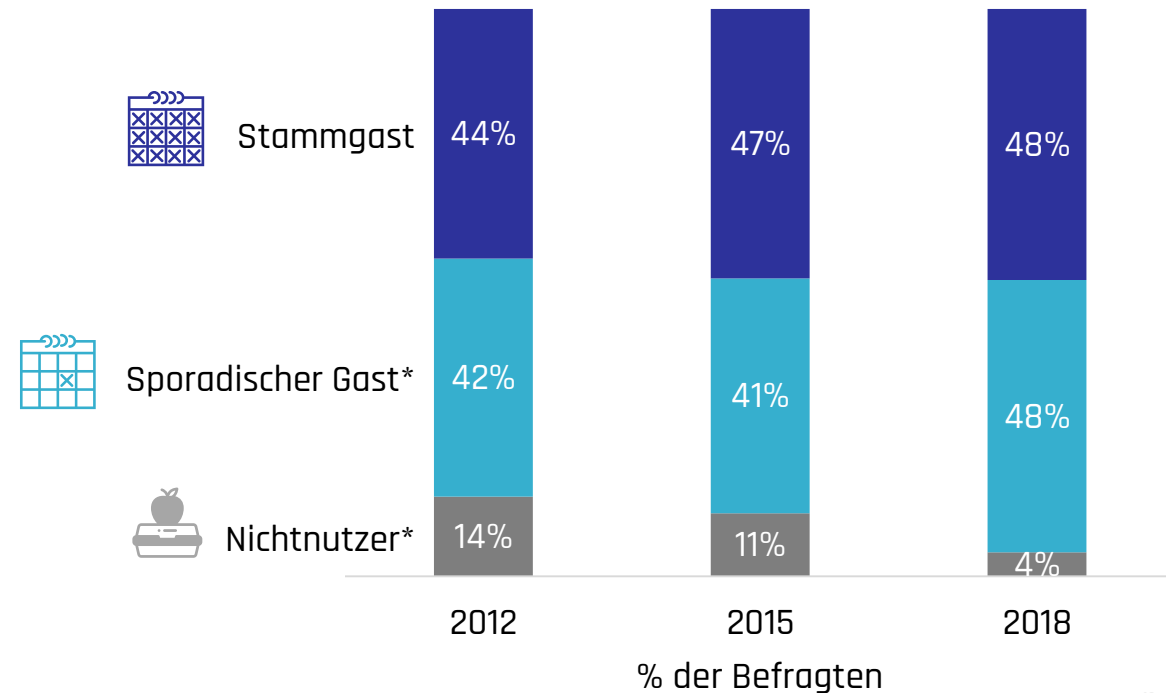
- ☀ seltener als 1-mal wöchentlich
- ☀ 1-mal wöchentlich
- ☀ 2-mal wöchentlich
- 3-mal wöchentlich
- 4-mal wöchentlich
- jeden Tag
- nie

- seltener als 1-mal wöchentlich
- 1-mal wöchentlich
- 2-mal wöchentlich
- ☀ 3-mal wöchentlich
- ☀ 4-mal wöchentlich
- ☀ jeden Tag
- nie

Nutzertypen 2012, 2015 & 2018

Der Stammgastanteil hat sich in den Mensen und Cafeterien des Studentenwerks Leipzig in den letzten Jahren leicht auf 48% aller Befragten erhöht.

Verteilung der Nutzertypen zur Mittagszeit
in 2018, 2015 und 2012

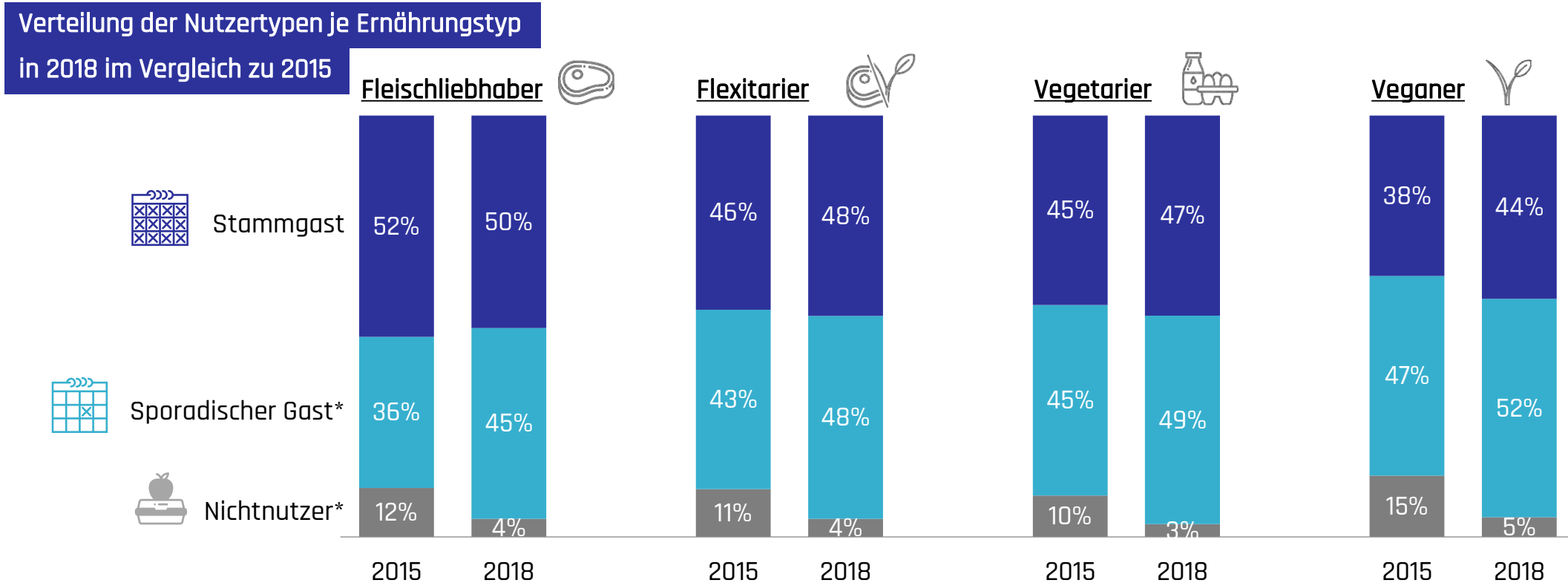


*nicht vollständig vergleichbar zu Vorjahren durch neue Skalierung in 2018 (neu: „seltener als 1-mal wöchentlich“)

n₂₀₁₈=6.055
n₂₀₁₅=6.649
n₂₀₁₂=6.115

Ernährungstypen

Die Anteile der Stammgäste konnten bei Fleischliebhabern, Flexitariern und Vegetariern seit 2015 stabil gehalten werden. Bei den Veganern ist der Stammkundenanteil seit 2015 gestiegen. Potential zur Erhöhung der Nutzung bei sporadischen Gästen liegt in einem guten vegetarischen Angebot.



*nicht vollständig vergleichbar zu 2015 durch neue Skalierung in 2018

n=1.787 n=1.441

n=3.415 n=2.940

n=1.048 n=1.103

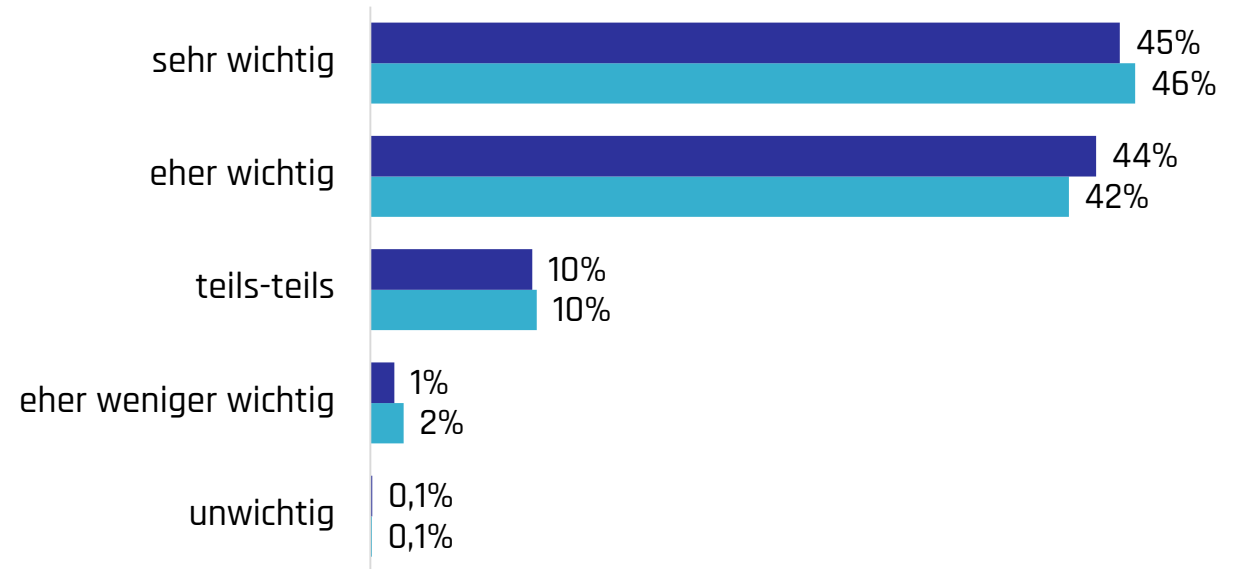
n=288 n=443

Wichtigkeit von Ernährung

Insgesamt 89% der Befragten geben an, dass ihnen das Thema Ernährung „wichtig“ bzw. sogar „sehr wichtig“ ist. Damit ist die Wichtigkeit im Vergleich zur Vorerhebung tendenziell leicht angestiegen.

Wichtigkeit des Themas Ernährung insgesamt
in 2018 im Vergleich zu 2015

■ 2018
■ 2015



% der Befragten

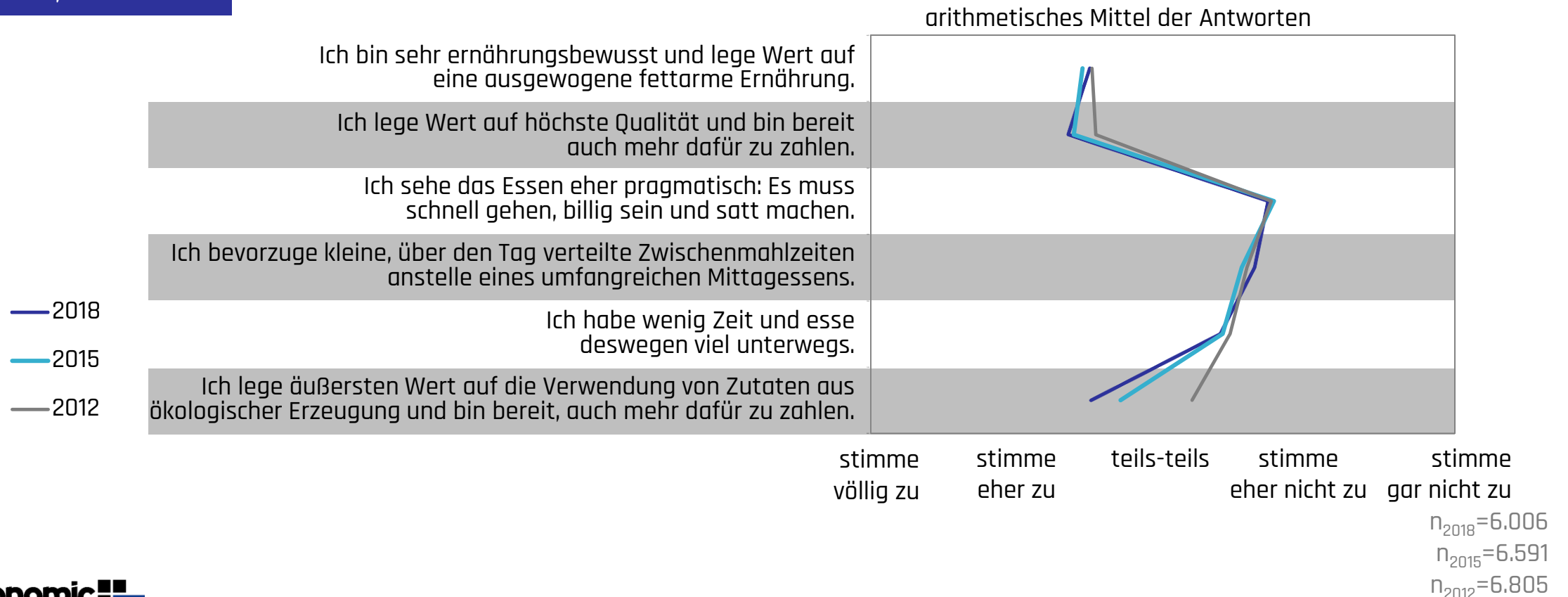
n₂₀₁₈=6.040

n₂₀₁₅=6.636

Einstellung zur Ernährung

Die Einstellungen zur Ernährung haben sich unter den Befragten in den letzten Jahren kaum verändert. Einzig der Aspekt von Zutaten aus ökologischer Erzeugung und der höheren Zahlungsbereitschaft für diese hat in 2015 zugenommen und sich tendenziell zu 2018 noch verstärkt.

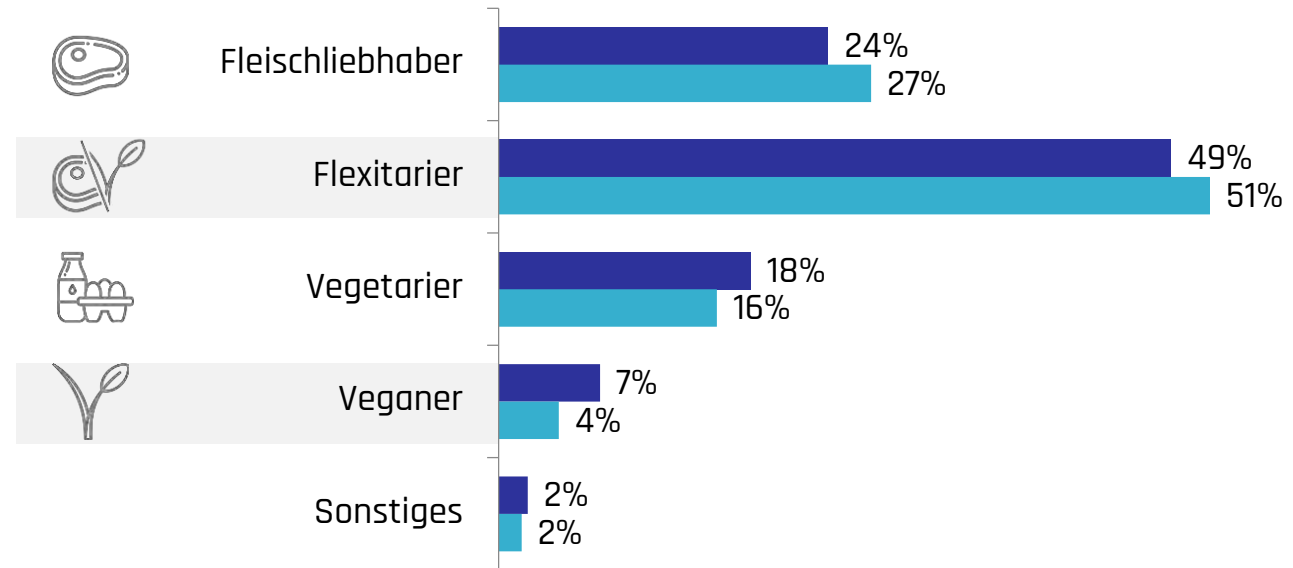
Zustimmung zu Aussagen zu Ernährungseinstellungen
in 2018, 2015 und 2012



Ernährungstypen

Die Ernährungspräferenzen der Befragten haben sich in 2018 im Vergleich zu 2015 leicht geändert. Während der Anteil der Fleischliebhaber und Flexitarier leicht zurück gegangen ist, hat sich der Anteil der Vegetarier und Veganer von 20% auf 25% erhöht.

Verteilung der Ernährungstypen
in 2018 im Vergleich zu 2015



■ 2018
■ 2015

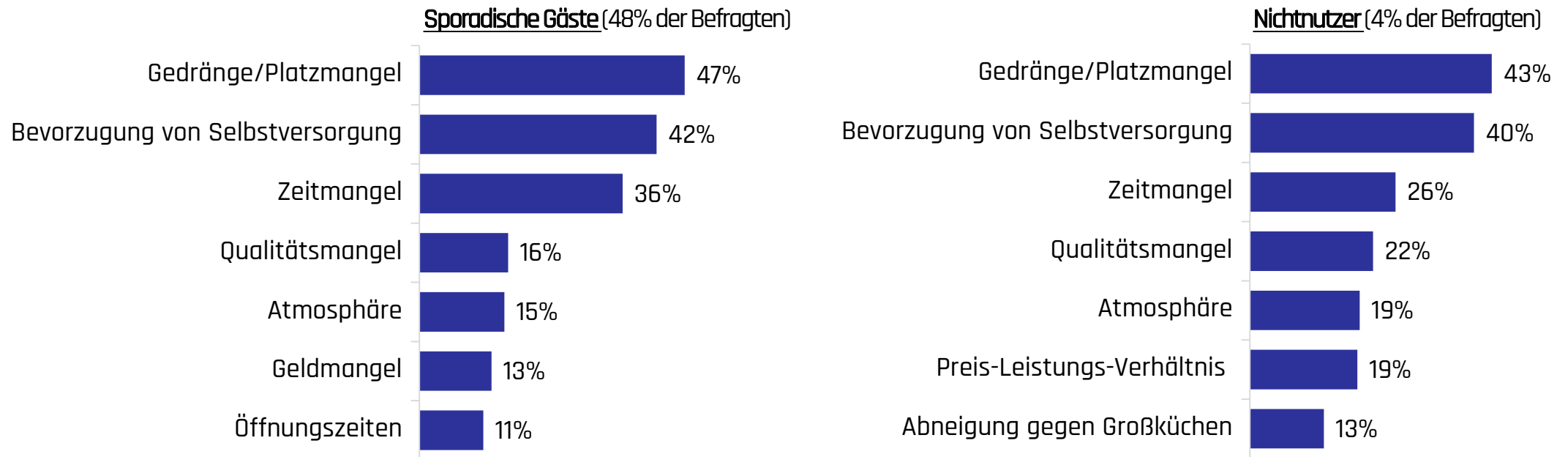
% der Befragten

$n_{2018}=6.055$
 $n_{2015}=6.649$

Nutzungsbarrieren

Der wichtigste Grund gegen eine häufigere Mensanutzung ist in 2018 - bei sporadischen Gästen wie auch bei Nichtnutzern - das Gedränge und der Platzmangel. Knapp danach folgt die Bevorzugung von Selbstversorgung.

Top 7 der Gründe für geringe oder keine Nutzung nach Nutzertyp



% der Befragten je Nutzertyp (Mehrfachantworten)

*Antwortoption in 2018 neu aufgenommen.

n=1.695

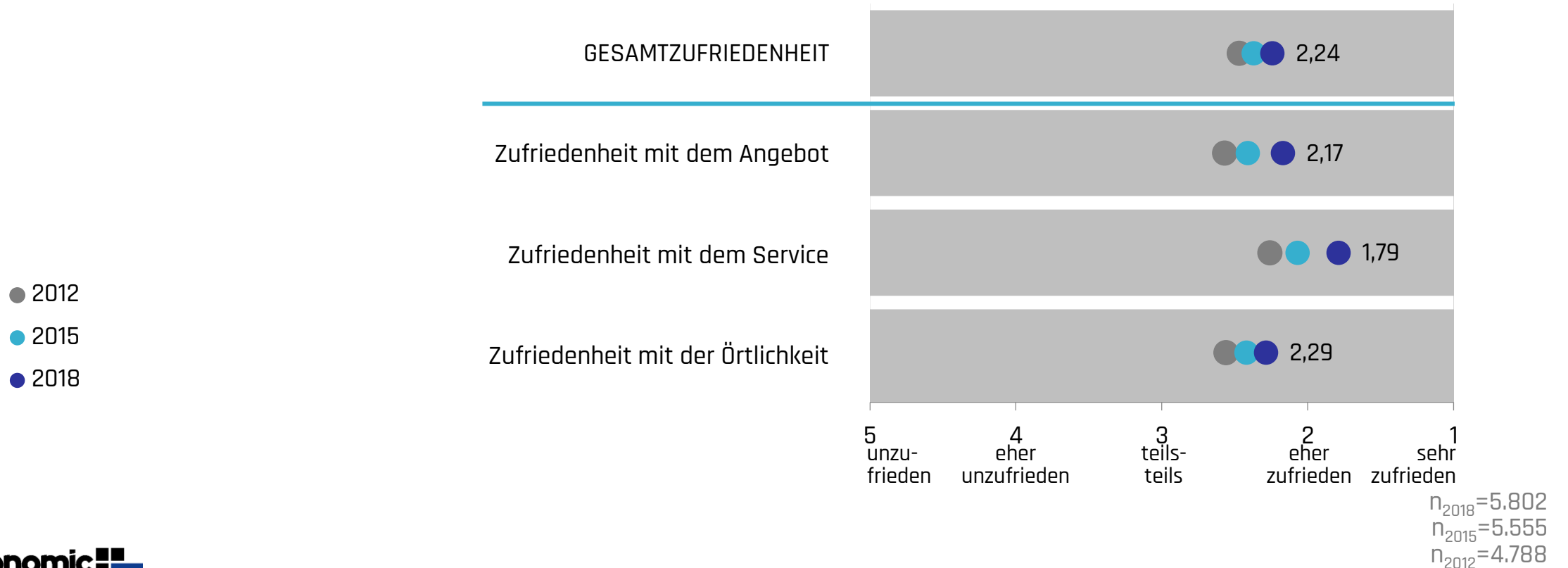
n=252

Zufriedenheit

Die Gesamtzufriedenheit mit den Mensen und Cafeterien des Studentenwerks Leipzig ist in 2018 sehr ähnlich zu den Vorjahren. Seit 2015 verbessert hat sich jedoch die Zufriedenheit mit dem Angebot und dem Service.

Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit in Teilbereichen*
für das Studentenwerk Leipzig insgesamt

*nach Umsatz 2018 der Einrichtungen gewichtet

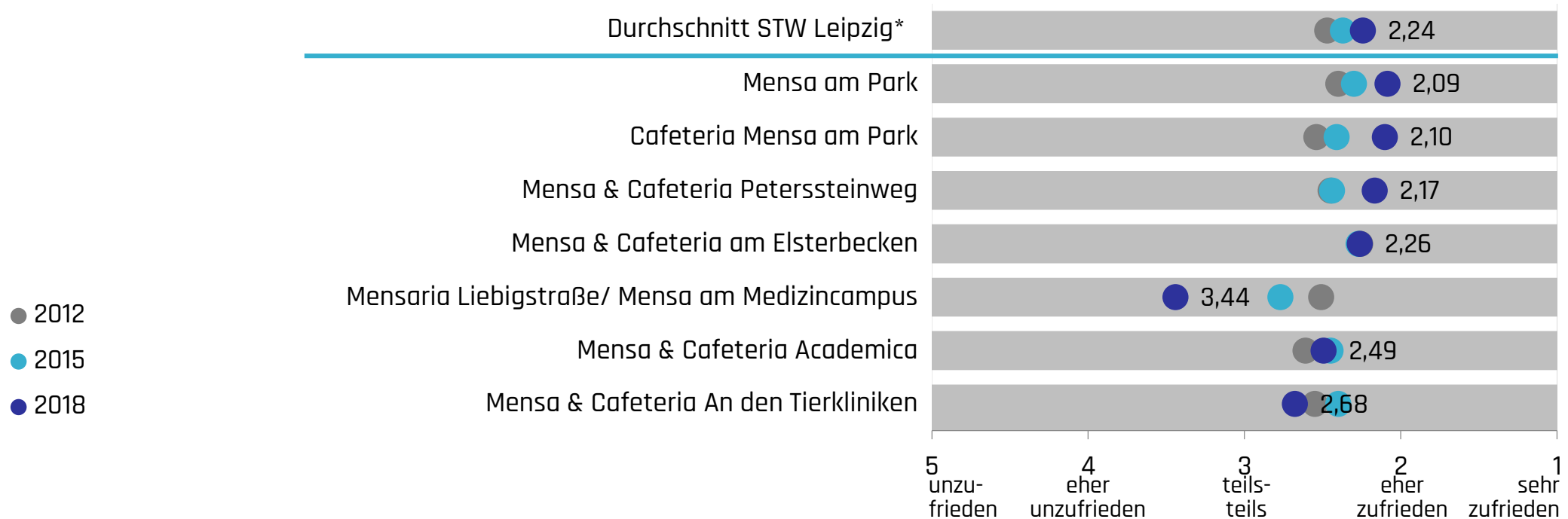


Zufriedenheit – Vergleich der größeren Einrichtungen

In der Mensa am Park, der Cafeteria Mensa am Park und der Mensa & Cafeteria Peterssteinweg konnte die Gesamtzufriedenheit seit 2015 gesteigert werden und liegt über dem Durchschnitt. In der Mensaria Liebigstraße ist die Gesamtzufriedenheit seit 2015 deutlich gesunken.

**GESAMTZUFRIEDENHEIT der größeren Einrichtungen des Studentenwerks Leipzig
in 2018, 2015 und 2012**

*nach Umsatz 2018 der Einrichtungen gewichtet

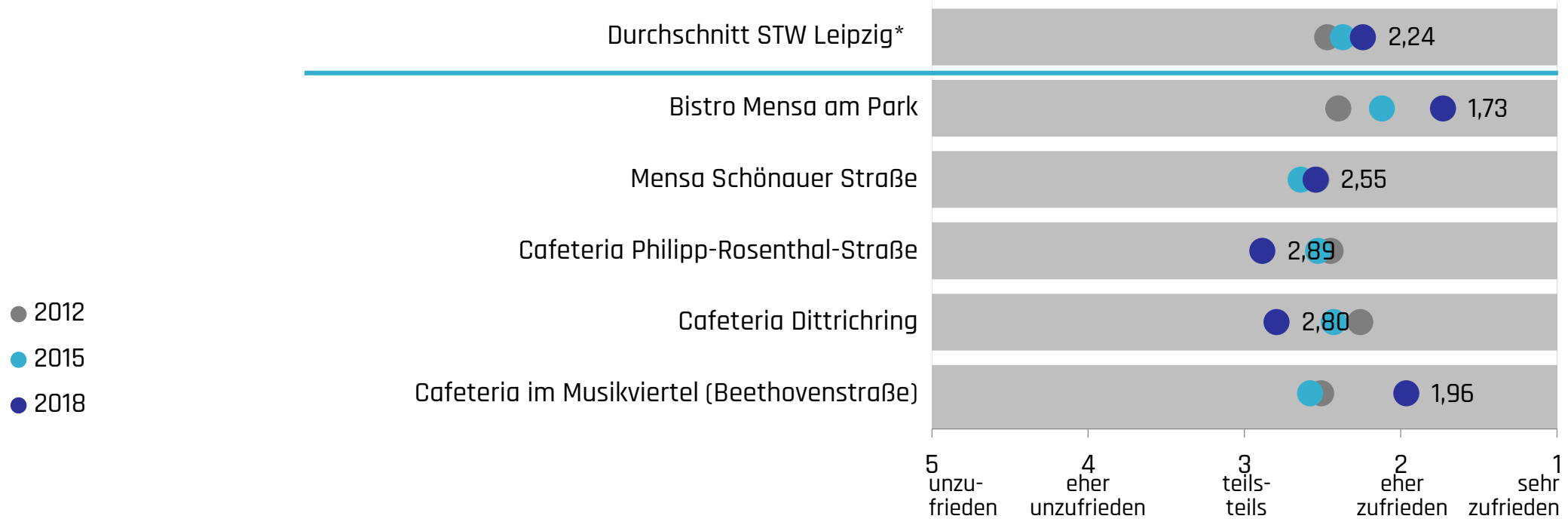


Zufriedenheit – Vergleich der kleineren Einrichtungen

Die Gesamtzufriedenheit konnte im **Bistro Mensa am Park** und in der **Cafeteria im Musikviertel** gegenüber 2015 deutlich gesteigert werden. Beide Einrichtungen liegen über dem Durchschnitt des Studentenwerks Leipzig.

GESAMTZUFRIEDENHEIT der kleineren Einrichtungen des Studentenwerks Leipzig in 2018, 2015 und 2012

*nach Umsatz 2018 der Einrichtungen gewichtet



Allgemeine Entwicklungen

Projektziel, Vorgehen & Stichprobenbeschreibung

Nutzertypen & zentrale Befragungsergebnisse



AutoLoad

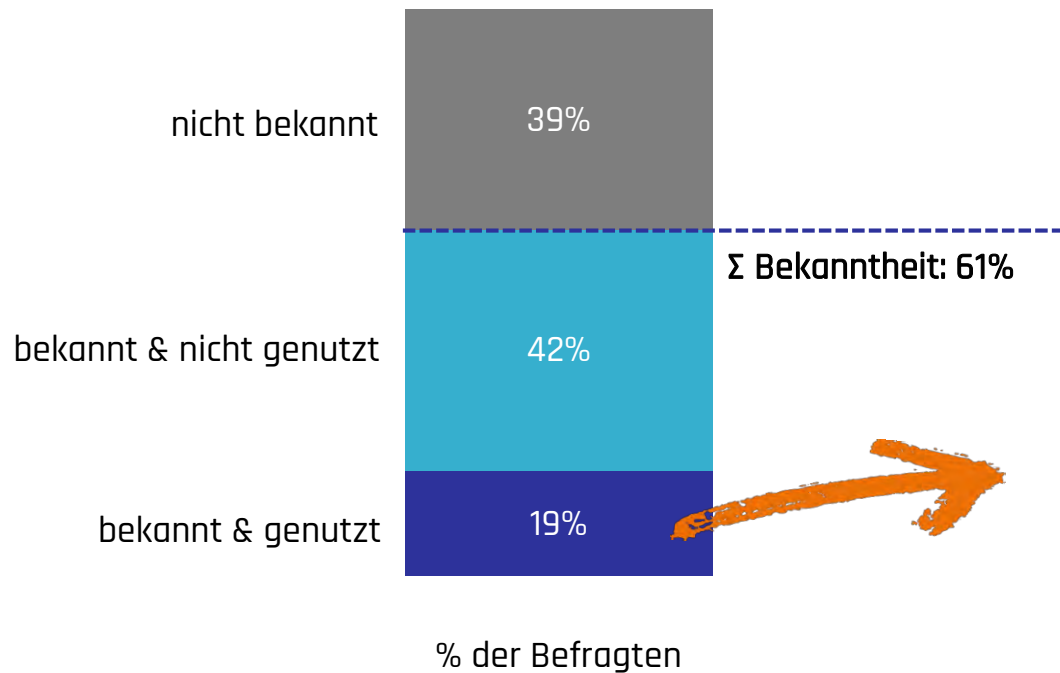
Anhang: Ergebnisse der einzelnen Einrichtungen

AutoLoad

61% der Befragten kennen die AutoLoad-Funktion zum bargeldlosen Aufladen der Mensakarte oder des Studenausweises. Lediglich 19% nutzen diesen Service. 89% der Nutzer sind jedoch mit AutoLoad sehr bzw. eher zufrieden.

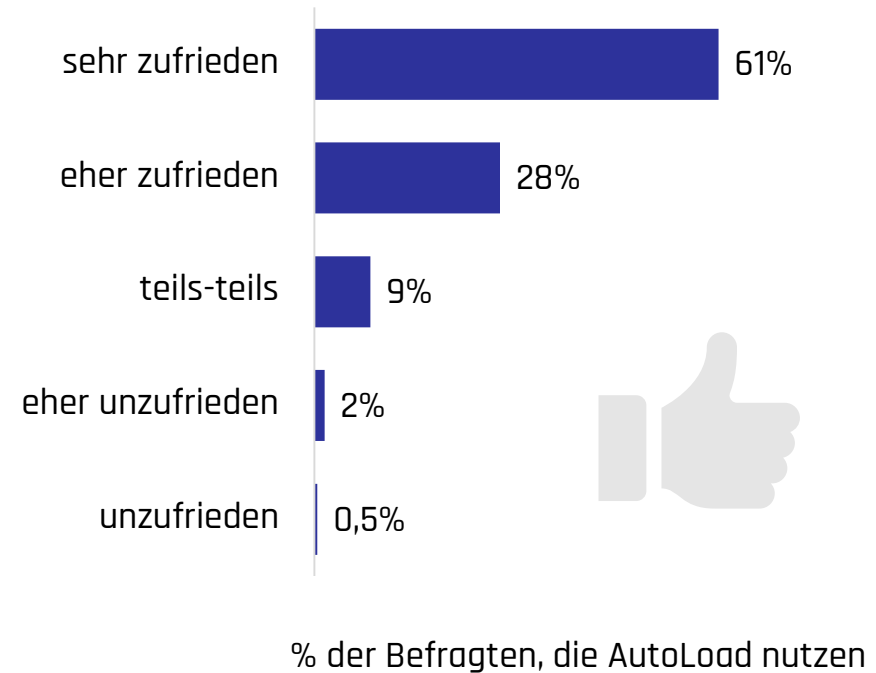
Bekanntheit, Nutzung und Zufriedenheit der AutoLoad-Funktion

Bekanntheit & Nutzung von AutoLoad



n=6.029

Zufriedenheit mit AutoLoad



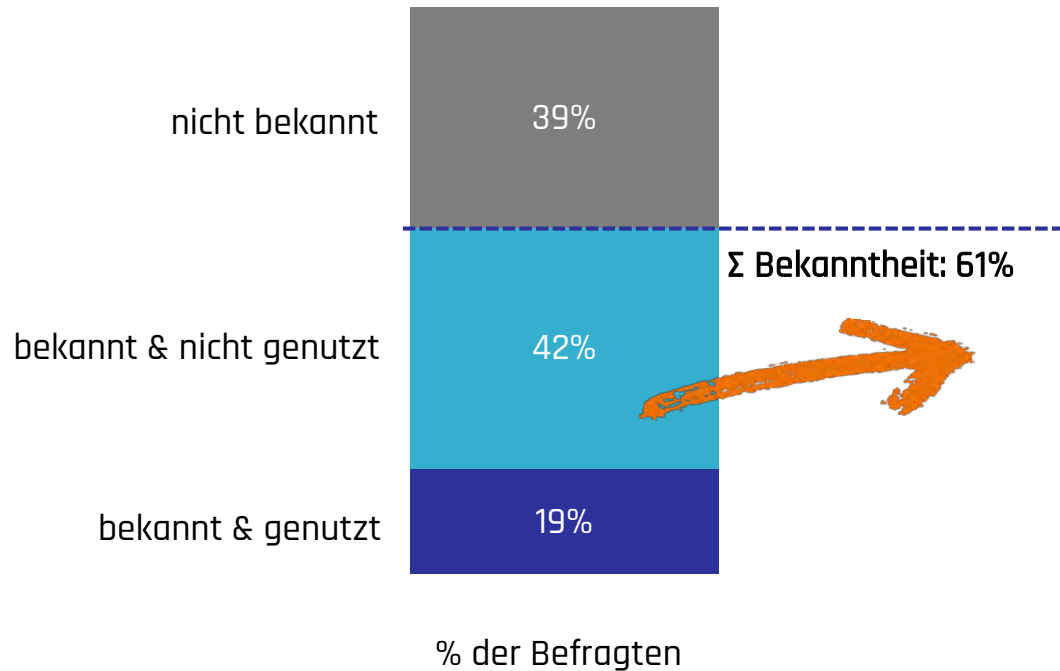
n=1.121

AutoLoad

Diejenigen, die die AutoLoad-Funktion zwar kennen aber nicht nutzen, begründen dies hauptsächlich damit, dass sie mit der gewohnten Bargeldaufladung zufrieden sind. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist, dass Bargeld aus Gründen der Ausgabenkontrolle bevorzugt wird.

AutoLoad: Bekanntheit, Nutzung und Gründe für Nichtnutzung

Bekanntheit & Nutzung von AutoLoad



Gründe für Nichtnutzung trotz Bekanntheit



- Sicherheitsbedenken
- Baraufladung sehr einfach
- Registrierung zu aufwendig
- lieber unkompliziertes Bargeld
- mit Bargeldaufladung zufrieden, nicht nötig
- zu umständlich / unpraktisch
- weniger Kontrolle über Ausgaben
- prinzipiell gut & Anmeldung geplant
- zu langer Aufladeprozess
- noch nicht eingerichtet
- noch nicht damit beschäftigt

n=6.029

Stichprobe: 100 Fälle aus n=1.986