

# Kundenzufriedenheitsanalyse im Bereich Hochschulgastronomie

**Zusammenfassung der Ergebnisse der Befragung vom Dezember 2022**

**Leipzig, Mai 2023**



## Allgemeine Entwicklungen

Projektziel, Vorgehen & Stichprobenbeschreibung

Nutzertypen & zentrale Befragungsergebnisse

Mehrweggeschirr & AutoLoad

Anhang: Ergebnisse der einzelnen Einrichtungen



# Allgemeine Entwicklungen

**Seit März 2020 war das Leistungsangebot in den Mensen und Cafeterien stark von der Corona-Pandemie und seit März 2022 von Inflation und Lieferengpässen infolge des Ukraine-Kriegs betroffen.**

## Auswirkungen Corona-Pandemie von März 2020 bis März 2023

- ▶ vorübergehende Schließung bzw. Öffnung nur für die Mitnahme von Speisen und Getränken bis Juni 2021
- ▶ Öffnung nur mit deutlich reduzierter Sitzplatzzahl bis März 2022
- ▶ Kurzarbeit von März 2020 bis Mai 2022
- ▶ normales Angebot und Sitzplatzkapazität ab April 2022 unter Infektionsschutzvorkehrungen
- ▶ Schwierigkeiten bei Stellennachbesetzung und dadurch sehr knappe Personaldecke

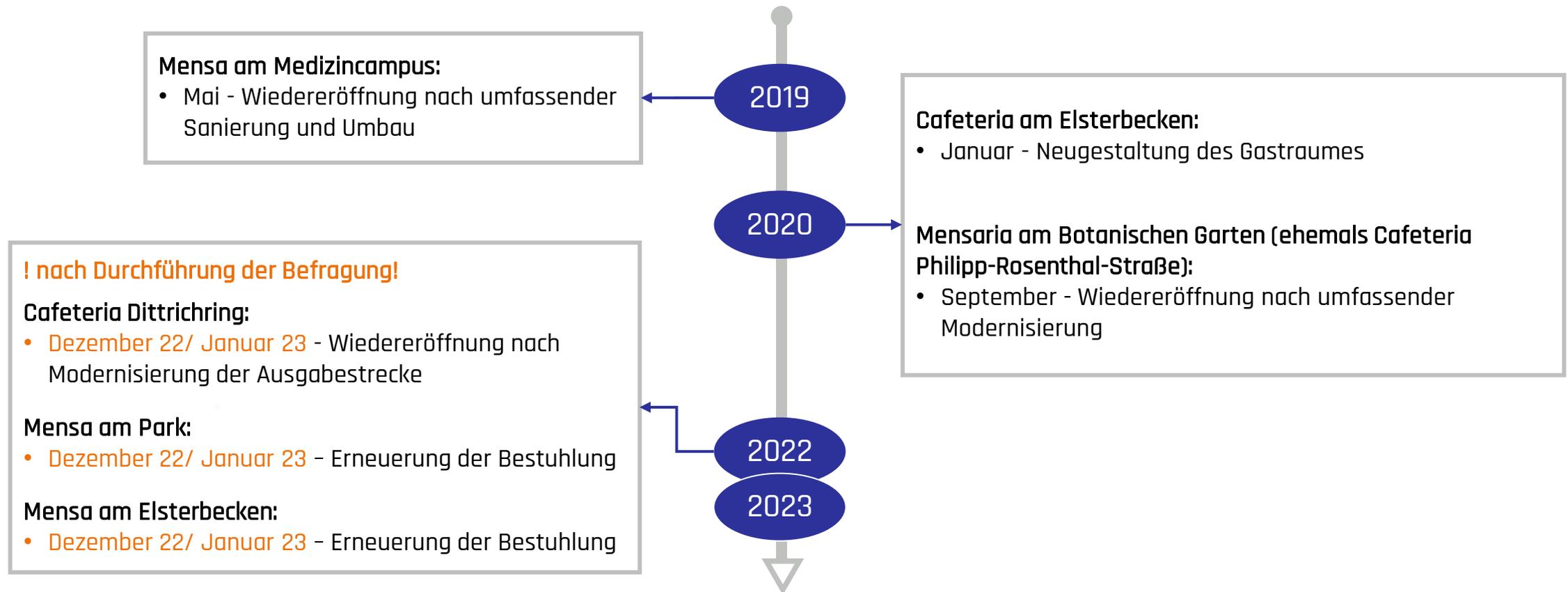
## Auswirkungen Inflation und Lieferengpässe ab März 2022

- ▶ drastische Preissteigerungen im Wareneinkauf mit hohem Druck auf die Verkaufspreise
- ▶ Preise für Essenskategorien in 2022 noch konstant gehalten, aber ca. 50% der Essen in höhere Preiskategorien und zahlreiche Artikelpreise anheben müssen
- ▶ Häufung von Lieferengpässen und dadurch oft kurzfristige Umdisposition im Speisenangebot notwendig
- ▶ Anpassungsbedarf im Speisenangebot an Inflationsauswirkungen und Lieferengpässe

- 
- ▶ im November/Dezember 2022 zum Befragungszeitpunkt wieder alle Mensen und Cafeterien (bis auf Bistro Mensa am Park) geöffnet
  - ▶ Öffnungszeit der Abendmensa in der Mensa am Park um eine Stunde verkürzt
  - ▶ Auslastung der Mensen und Cafeterien wieder fast auf Vor-Pandemie-Niveau

# Entwicklungen in den Mensen

Beim Blick auf die Weiterentwicklungen im Bereich Mensen und Cafeterien gab es seit 2018 zahlreiche Optimierungen durch Modernisierungsmaßnahmen. Ein paar davon fanden erst NACH der Befragung statt und spiegeln sich deshalb nicht in den Zufriedenheitswerten wider.



# Executive Summary

- ▶ Seit Jahren werden die **Stammgastanteile** – sogar trotz Pandemie – **stabil** bei knapp 50% gehalten. Gut ein Drittel von den Stammgästen weist sogar noch Potenzial auf, um die Mensa noch häufiger als bisher zu nutzen.
- ▶ Der **Nichtnutzeranteil** liegt auf sehr niedrigem Niveau und ist auch im Zuge der Pandemie nicht langfristig angestiegen.
- ▶ Knapp die Hälfte der Befragten sind **sporadische Gäste** der Mensa, d.h. sie nutzen diese an bis zu 2 Tagen in der Woche. **Mehr als die Hälfte** von diesen könnte die **Häufigkeit** der Mensanutzung jedoch **noch** deutlich **erhöhen**.
- ▶ Knapp ein Drittel der Befragten geht aktuell seltener in die Mensa als noch vor der Pandemie. Vorrangig liegt dies allerdings nicht an direkten Pandemieeffekten, sondern an veränderten Lebensumständen wie anderen Arbeitsorten oder veränderten Stundenplänen.
- ▶ Die häufigsten **Gründe die Mensa selten oder gar nicht zu nutzen** sind zum einen **Gedränge** und zum anderen **bevorzugte Selbstversorgung**. Dies gilt sowohl für sporadische Gäste als auch für Nichtnutzer.
- ▶ Auch **Zeitmangel** spielt häufig eine Rolle die Mensa selten oder nie zu nutzen. Dieser wird mehrheitlich durch **zu kurze Pausenzeiten der Hochschulen** begründet.
- ▶ Die **Zufriedenheit** mit den Mensen liegt **insgesamt** auf **gutem Niveau** und konnte seit 2018 **gehalten** werden.
- ▶ Es zeigen sich insgesamt **ein paar standortübergreifende Handlungsfelder**, die Raum für Optimierung und damit **Potenzial zur Erhöhung der Zufriedenheit** bieten.
- ▶ Ein **gutes Drittel** der Mensanutzer hat bereits die Möglichkeit zu Mitnahme von Speisen und Getränken in Form von **To-Go genutzt**. Auch die Möglichkeit der Nutzung des **Mehrweggeschirrs von Relevo** ist der Mehrheit **bekannt**. Genutzt wird dieses allerdings von nicht einmal der Hälfte der „To-Go-Esser“. Wer es nutzt, ist aber fast ausnahmslos zufrieden damit.
- ▶ Die **AutoLoad-Funktion** zum Bezahlen in der Mensa ist **mehr als zwei Drittel** der Mensagäste **bekannt**. **Genutzt** wird es allerdings **nur von jedem Sechsten**. Die Nutzer sind mit der Funktion überwiegend zufrieden.

Allgemeine Entwicklungen

► Projektziel, Vorgehen & Stichprobenbeschreibung

Nutzertypen & zentrale Befragungsergebnisse

Mehrweggeschirr & AutoLoad

Anhang: Ergebnisse der einzelnen Einrichtungen

# Projektziel

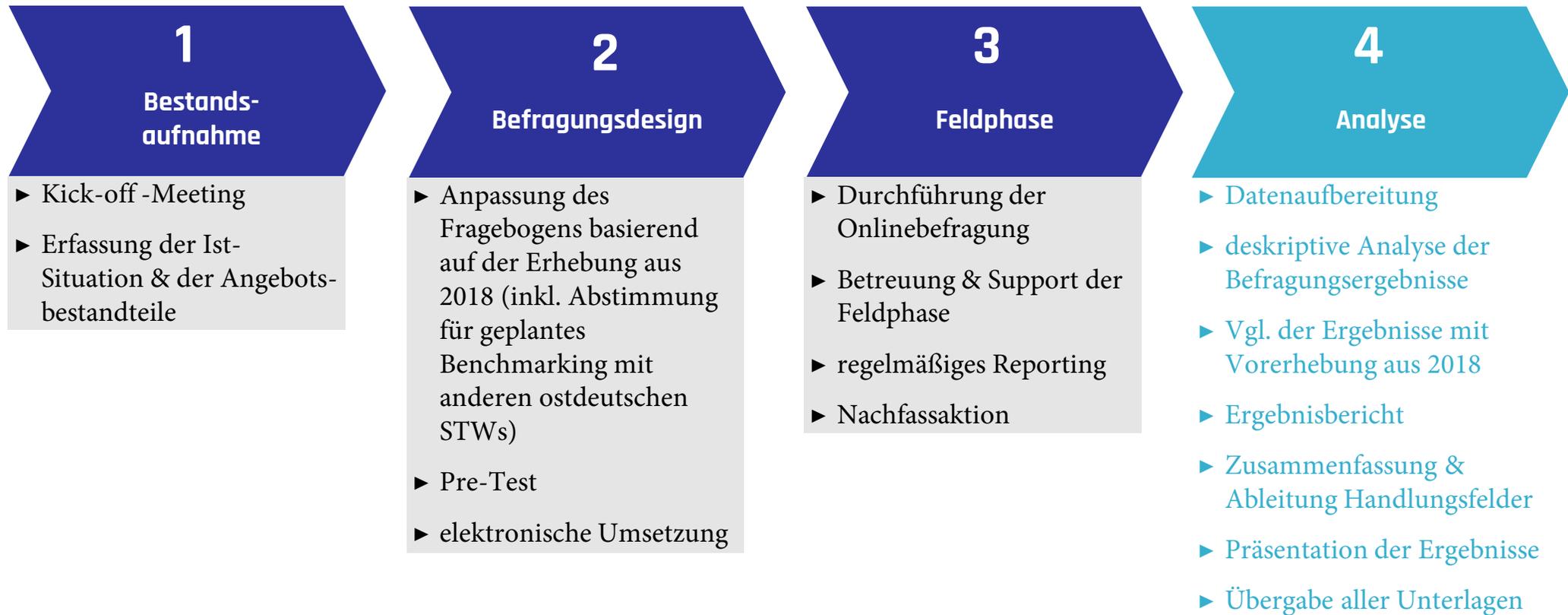
**Mit der Zufriedenheitsumfrage im Dezember 2022 wurde die Qualität der Bereiche Angebot, Service und Örtlichkeit der gastronomischen Einrichtungen des Studentenwerks Leipzig durch die Nutzer der Mensen und Cafeterien bewertet.**

Mit der Befragung sollen u.a. folgende Fragen beantwortet werden:

- ▶ Wie beurteilen aktuelle und potentielle Kunden die verschiedenen Leistungsmerkmale im Bereich Hochschulgastronomie und welche könnten bzw. sollten zur Bindung vorhandener bzw. Gewinnung neuer Kunden angesetzt werden?
- ▶ Wie beeinflussen die verschiedenen Merkmale des Leistungsspektrums der Hochschulgastronomie die Zufriedenheit in den Teilbereichen Angebot, Service und Örtlichkeit?
- ▶ Welche Gründe sind für sporadische Gäste bzw. Nichtnutzer maßgeblich für ihre geringe Nutzung bzw. ihr Fernbleiben?
- ▶ Welche konkreten Maßnahmen lassen sich aus der Beurteilung der Leistungsmerkmale ableiten, um eine verbesserte Beurteilung durch die Kunden herbeizuführen?
- ▶ Hat sich die Nutzungshäufigkeit der Gäste im Vergleich zu vor der Corona-Pandemie verändert und falls ja, aus welchen Gründen?
- ▶ Wie hoch liegen Bekanntheits- und Nutzungsgrade des Mehrweggeschirrs für das To-Go-Angebot, sowie der AutoLoad-Funktion zur Aufladung von Studierendenausweis bzw. Mensakarte? Wie zufrieden sind die Nutzer mit diesen Angeboten und wo sehen sie Verbesserungsbedarf?

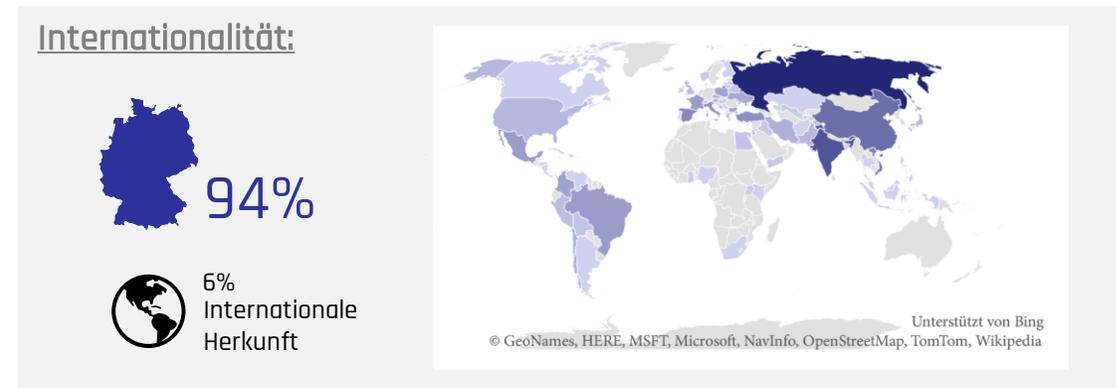
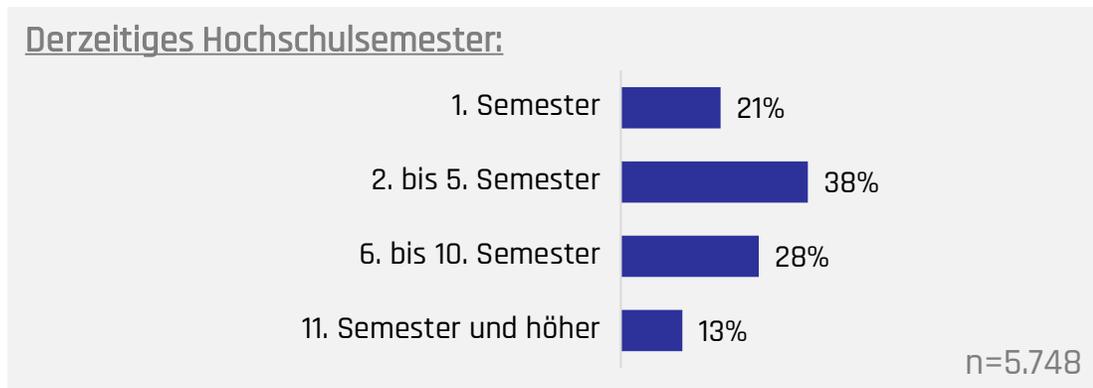
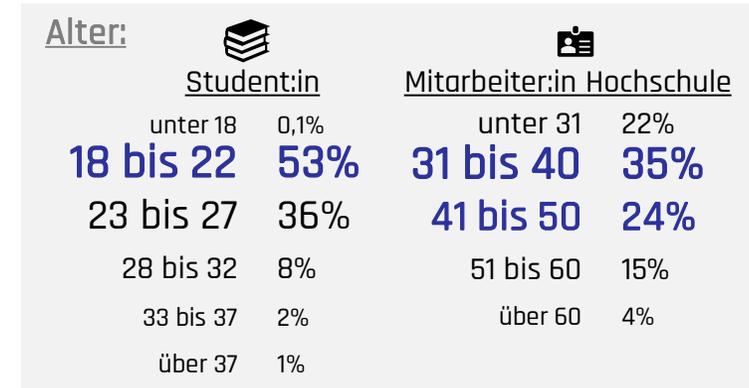
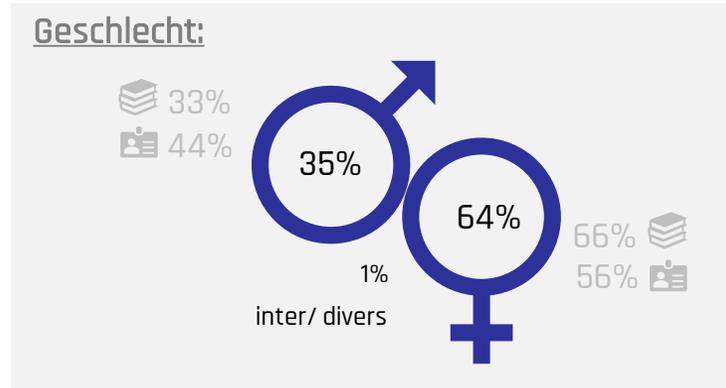
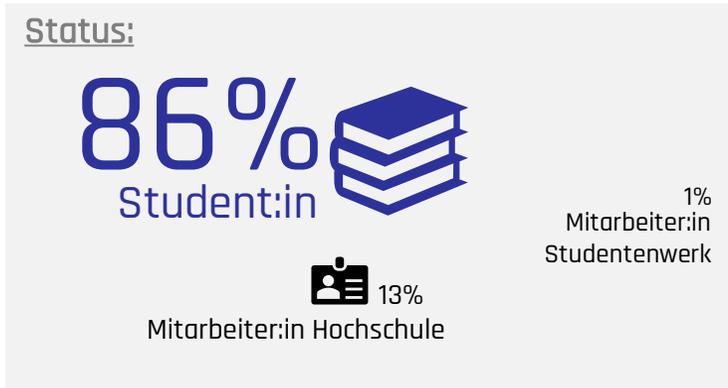
# Vorgehen

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



# Stichprobe (ungewichtet)

Grundsätzlich ist eine gute Durchmischung innerhalb der sozio-ökonomischen Variablen erkennbar. Die Stichprobe wurde der realen Verteilung von Studierenden und Mitarbeitern angeglichen (Gewichtung). Hierdurch wird die Repräsentativität der Daten sichergestellt.



n=7.004

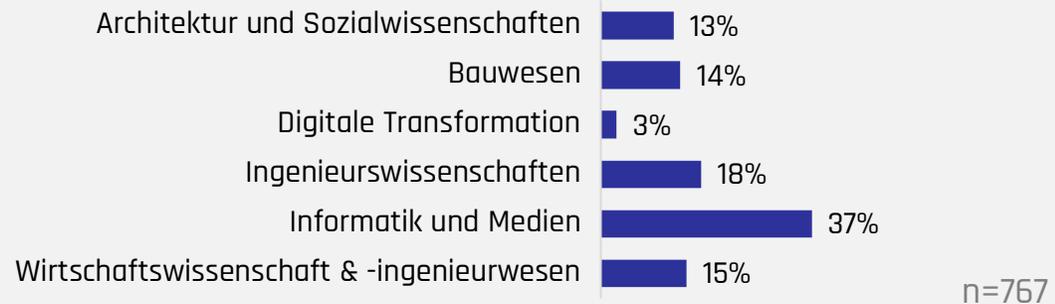
# Stichprobe (ungewichtet)

Unter den Befragten der Universität Leipzig und der HTWK Leipzig sind alle Fakultäten in der Stichprobe vertreten.

## Hochschule:



## Fakultät der HTWK:



## Fakultät der Universität Leipzig:



Allgemeine Entwicklungen

Projektziel, Vorgehen & Stichprobenbeschreibung



Nutzertypen & zentrale Befragungsergebnisse

Mehrweggeschirr & AutoLoad

Anhang: Ergebnisse der einzelnen Einrichtungen

# Methodik – Nutzertypologie

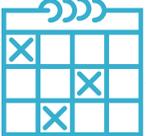
Die Nutzertypologie basiert auf zwei Informationen: Möglichkeit der Nutzung der Mensa bzw. Cafeteria zum Mittagessen von Mo-Fr sowie der tatsächlichen Nutzungshäufigkeit von Mo-Fr.

Nichtnutzer (NN)



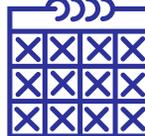
nutzen die Mensa/  
Cafeteria **niemals**

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?

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

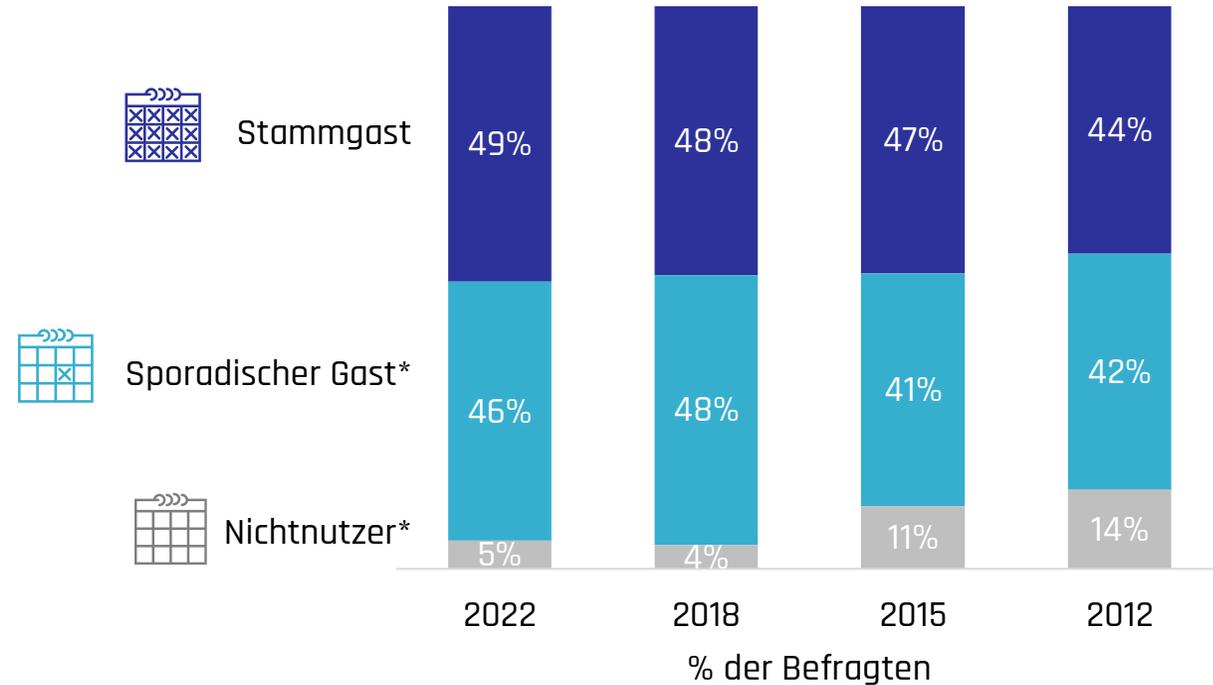
- nie
- ☀ seltener als 1-mal wöchentlich
- ☀ 1-mal wöchentlich
- ☀ 2-mal wöchentlich
- 3-mal wöchentlich
- 4-mal wöchentlich
- jeden Tag

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

# Nutzertypen seit 2012

Etwa die Hälfte aller Befragten sind Stammgäste der Mensen und Cafeterien des Studentenwerks Leipzig. Dieser Anteil liegt auf dem Niveau der Vorbefragungen.

Verteilung der Nutzertypen zur Mittagszeit  
in 2022, 2018, 2015 und 2012



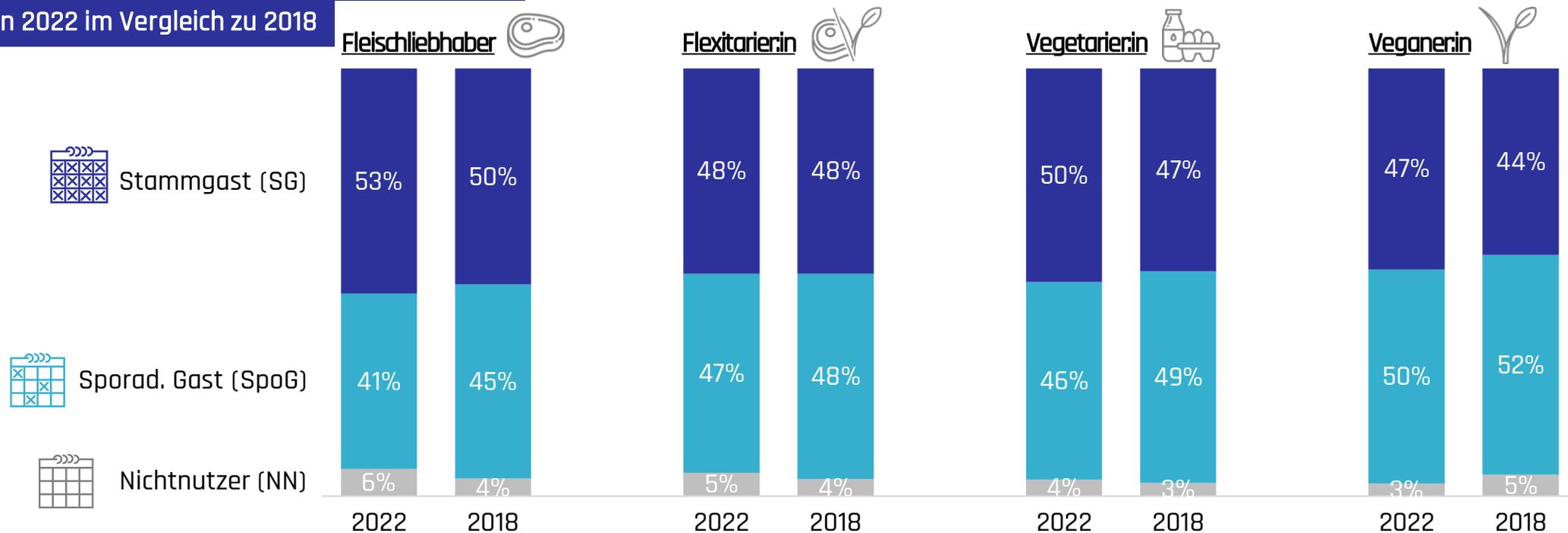
\*nicht vollständig vergleichbar zu Vorjahren durch neue Skalierung in 2018 (neu: „seltener als 1-mal wöchentlich“)

$n_{2022}=7.004$  |  $n_{2018}=6.055$   
 $n_{2015}=6.649$  |  $n_{2012}=6.115$

# Ernährungstypen

In den verschiedenen Ernährungstypen sind die Nutzertypen sehr ähnlich verteilt. Zudem zeigt sich auch im Vergleich zu 2018 keine deutliche Veränderung. Es wurden zwar keine weiteren Potenziale gehoben, aber zumindest sind die Nichtnutzeranteile stabil auf sehr niedrigem Niveau geblieben.

Verteilung der Nutzertypen je Ernährungstyp  
in 2022 im Vergleich zu 2018



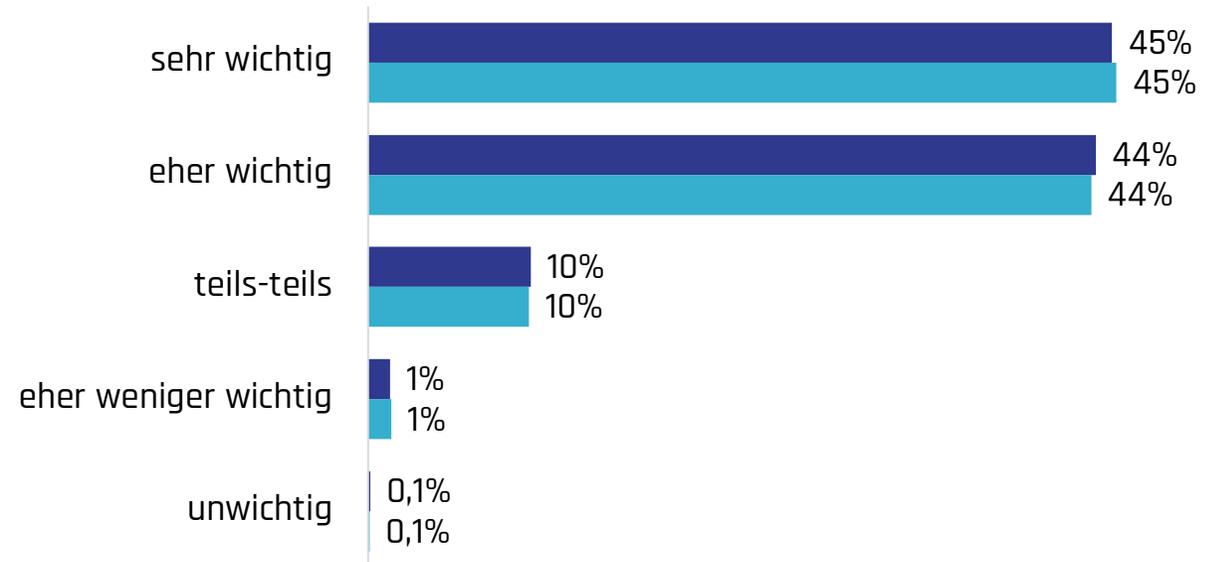
$n_{\text{Fleischliebhaber 2022}}=1.654$  |  $n_{\text{Fleischliebhaber 2018}}=1.441$  |  $n_{\text{Flexitarier:in 2022}}=2.821$  |  $n_{\text{Flexitarier:in 2018}}=2.940$   
 $n_{\text{Vegetarier:in 2022}}=1.594$  |  $n_{\text{Vegetarier:in 2018}}=1.103$  |  $n_{\text{Veganer:in 2022}}=803$  |  $n_{\text{Veganer:in 2018}}=443$

# Wichtigkeit von Ernährung

Das Thema Ernährung ist für 89% der Befragten eher oder sehr wichtig. Wie schon in der Vorbefragung wird diesem Thema damit eine hohe Relevanz beigemessen.

Wichtigkeit des Themas Ernährung insgesamt  
in 2022 im Vergleich zu 2018

■ 2022  
■ 2018



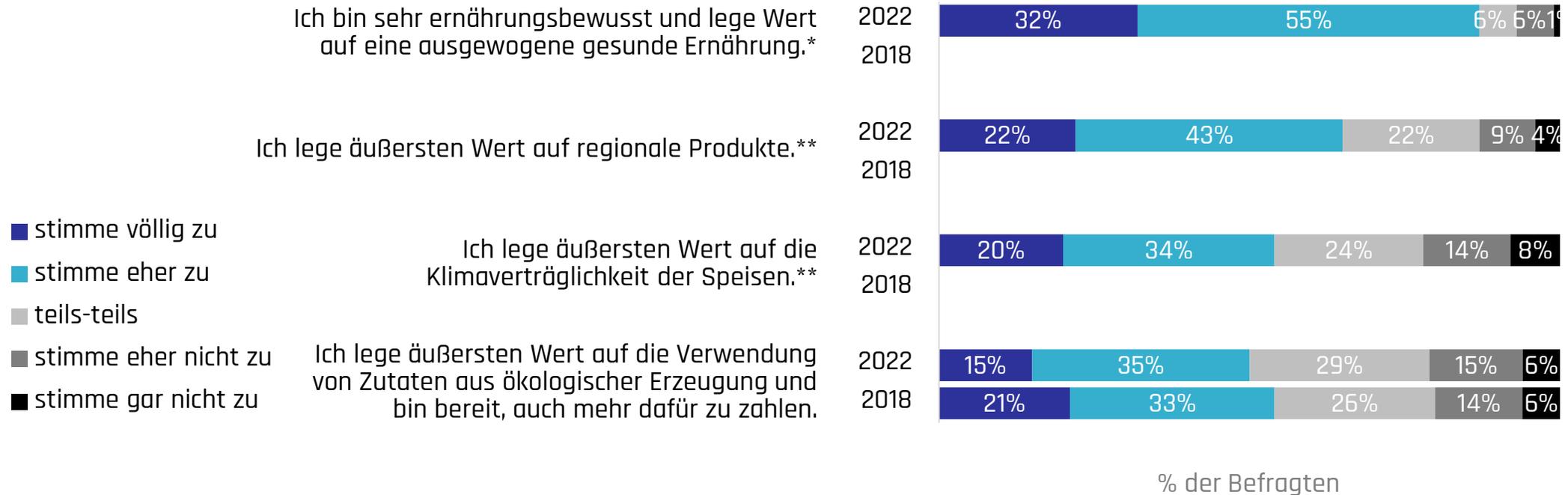
% der Befragten

n<sub>2022</sub>=6.998 | n<sub>2018</sub>=6.040

# Einstellung zur Ernährung

**Gesunde Ernährung ist dem Großteil der Befragten wichtig. Zwei Drittel legen großen Wert auf regionale Produkte. Die Hälfte der Befragten legt zudem äußersten Wert auf die Verwendung ökologischer Zutaten und ist auch bereit, mehr dafür zu zahlen.**

## Zustimmung zu Aussagen zu Ernährungseinstellungen in 2022 im Vergleich zu 2018



\*Nicht vergleichbar, da in 2018 andere Aussage „Ich bin sehr ernährungsbewusst und lege Wert auf eine ausgewogene fettarme Ernährung.“

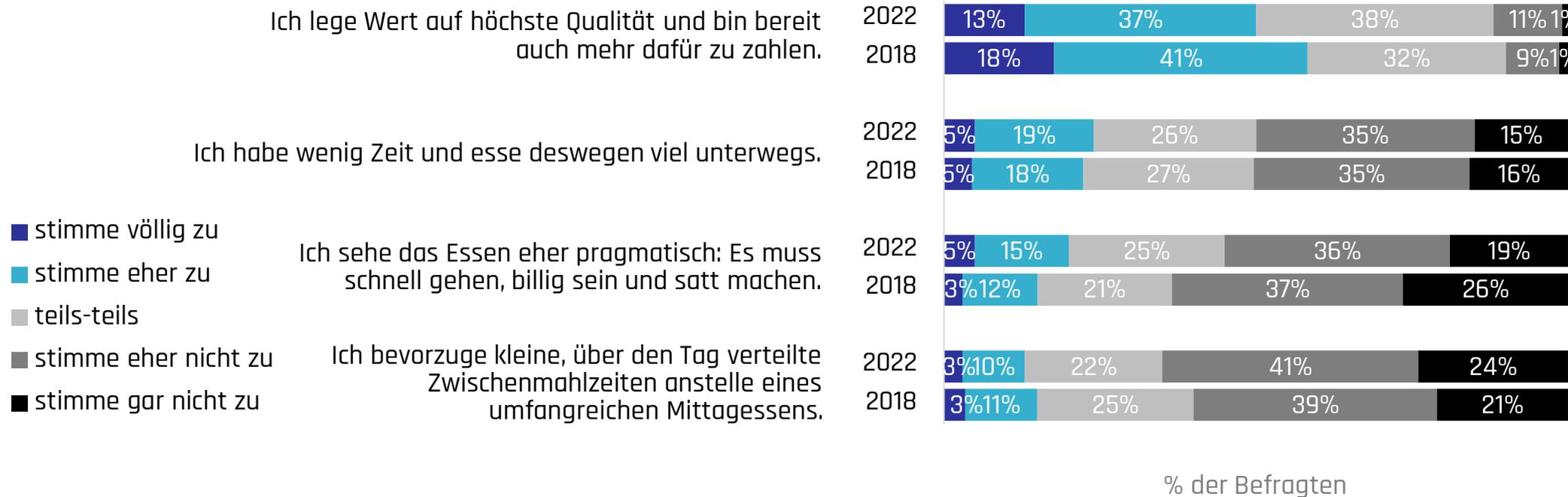
\*\*Aussagen in 2022 erstmals abgefragt, daher keine Vergleichswerte aus 2018 verfügbar.

n<sub>2022</sub>=6.971 | n<sub>2018</sub>=6.006

# Einstellung zur Ernährung

Der Anteil derjenigen Befragten, die Wert auf höchste Qualität legen und bereit sind, mehr dafür zu zahlen, ist um 10%-Punkte zurückgegangen. Es ist ein leichter Anstieg bei der Zustimmung zur Aussage, dass Essen schnell gehen, billig sein und satt machen muss, zu erkennen.

## Zustimmung zu Aussagen zu Ernährungseinstellungen in 2022 im Vergleich zu 2018



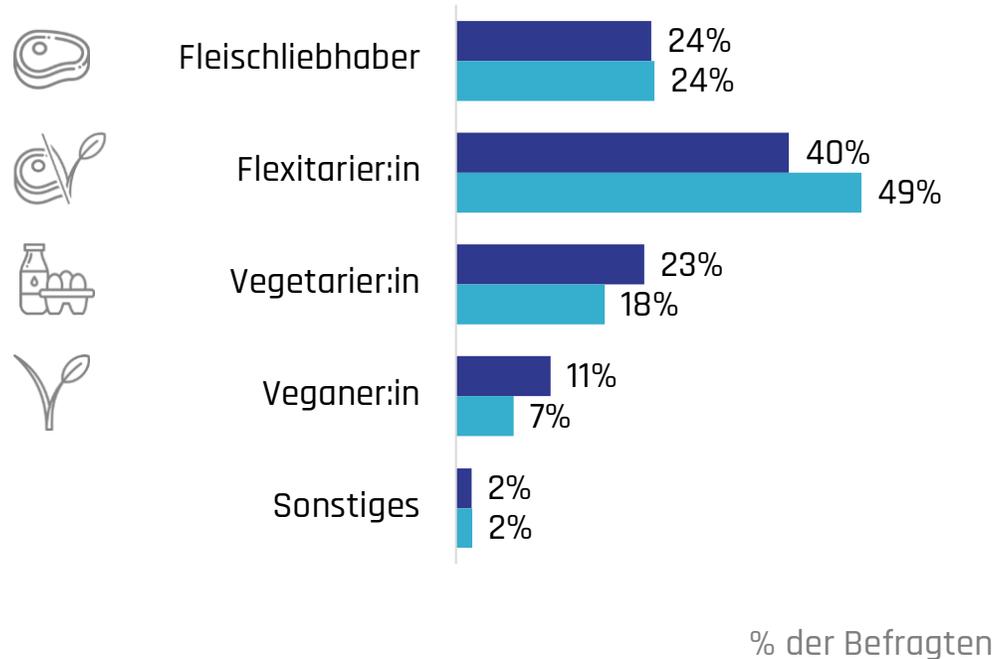
n<sub>2022</sub>=6.971 | n<sub>2018</sub>=6.006

# Ernährungstypen

Mit 40% bilden die Flexitarier den größten Anteil an allen Befragten. Im Vergleich zu 2018 hat sich ihr Anteil allerdings zugunsten der Vegetarier und Veganer verringert. Der Anteil an Fleischliebhabern ist hingegen gleich hoch geblieben.

Verteilung der Ernährungstypen  
in 2022 im Vergleich zu 2018

■ 2022  
■ 2018

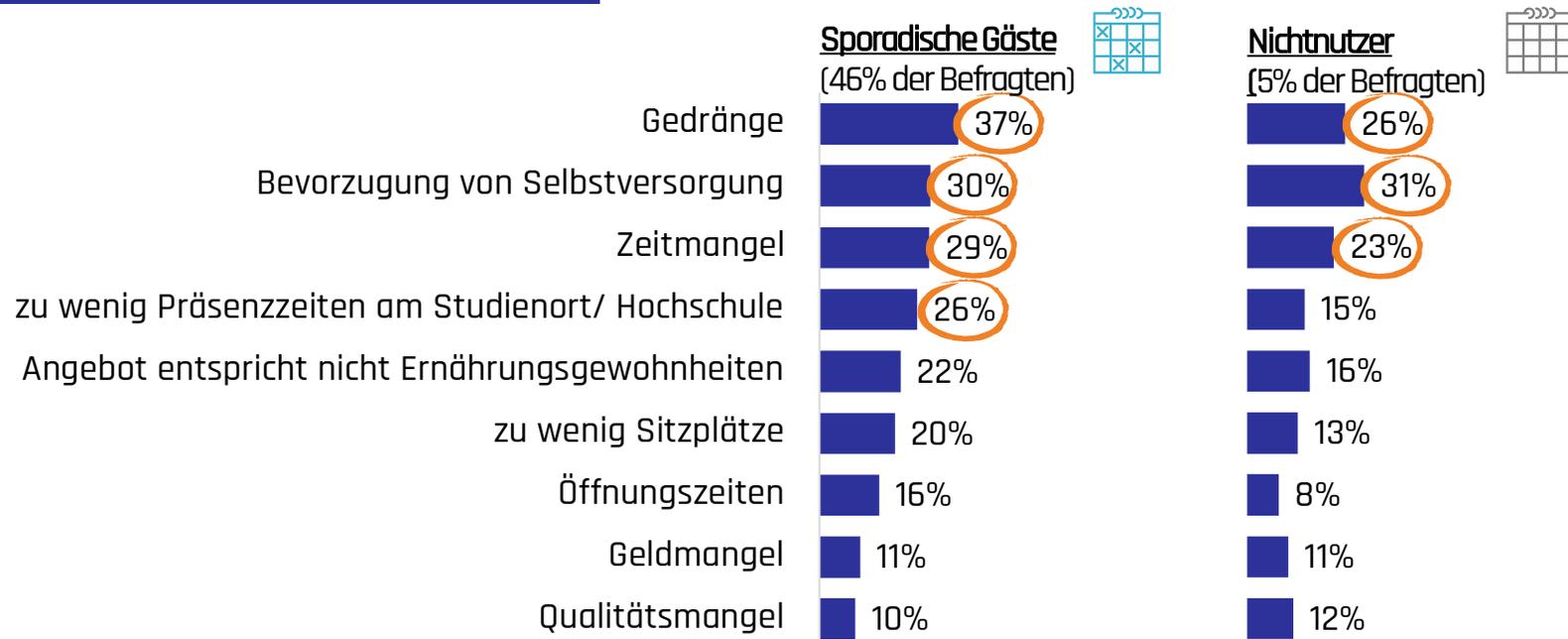


n<sub>2022</sub>=7.004 | n<sub>2018</sub>=6.055

# Nutzungsbarrieren

Sowohl für sporadische Gäste als auch Nichtnutzer sind Gedränge, Zeitmangel und die Bevorzugung von Selbstversorgung die Hauptgründe, die Mensen bzw. Cafeterien nicht (häufiger) zu nutzen. Etwa jeder vierte sporadische Gast gibt an, zu selten am Studienort anwesend zu sein.

## Top 9 der Gründe für geringe oder keine Nutzung nach Nutzertyp



% der Befragten je Nutzertyp (Mehrfachantworten)

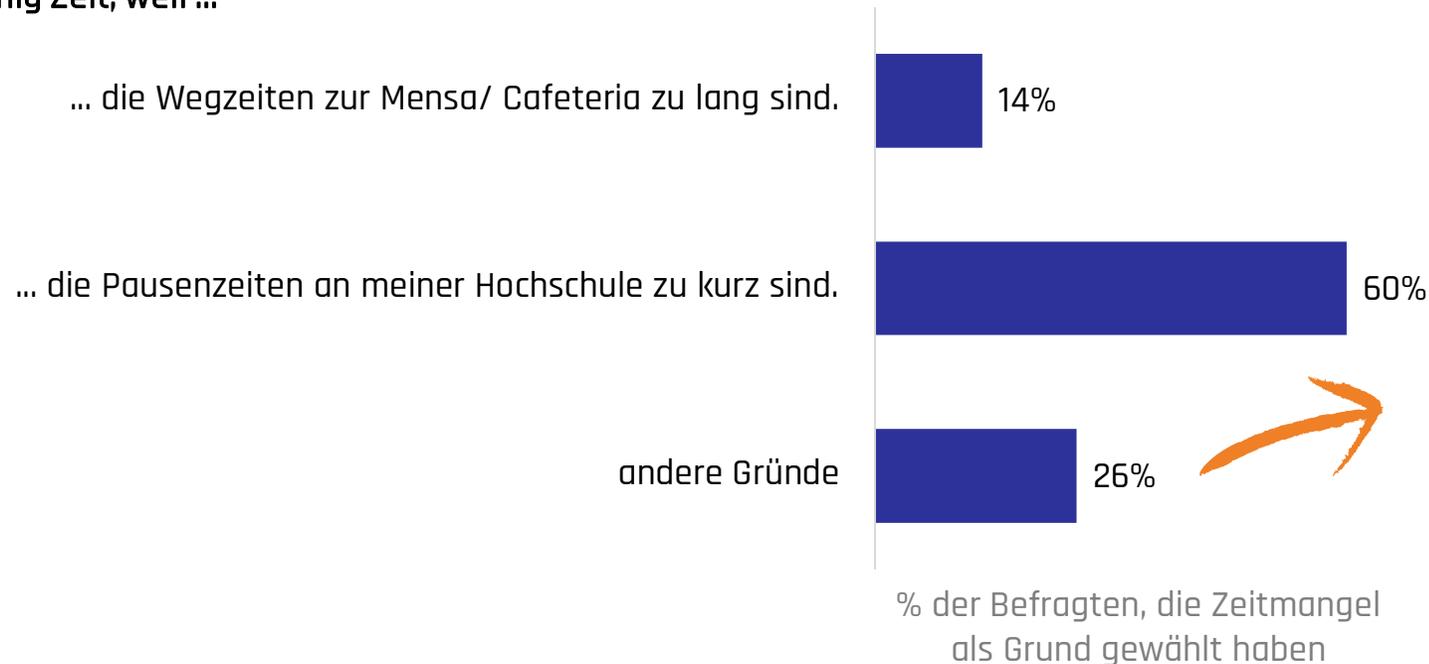
$n_{\text{Sporadische Gäste}}=1.716$  |  $n_{\text{Nichtnutzer}}=352$

# Zeitmangel als Nutzungsbarriere

Der Zeitmangel der befragten sporadischen Gäste und Nichtnutzer ist vor allem durch zu kurze Pausenzeiten an der Hochschule bedingt.

## Präzisierung des Zeitmangels

Ich habe zu wenig Zeit, weil ...



### **andere Gründe (kategorisiert, n≥10):**

- Ansteh-/Wartezeiten in der Mensa (n=59)
- zu viel Arbeit (n=47)
- Arbeitszeiten/ -rhythmus (n=24)
- Stundenplan (n=23)
- Ortswechsel zur Mittagszeit (n=10)

n=533

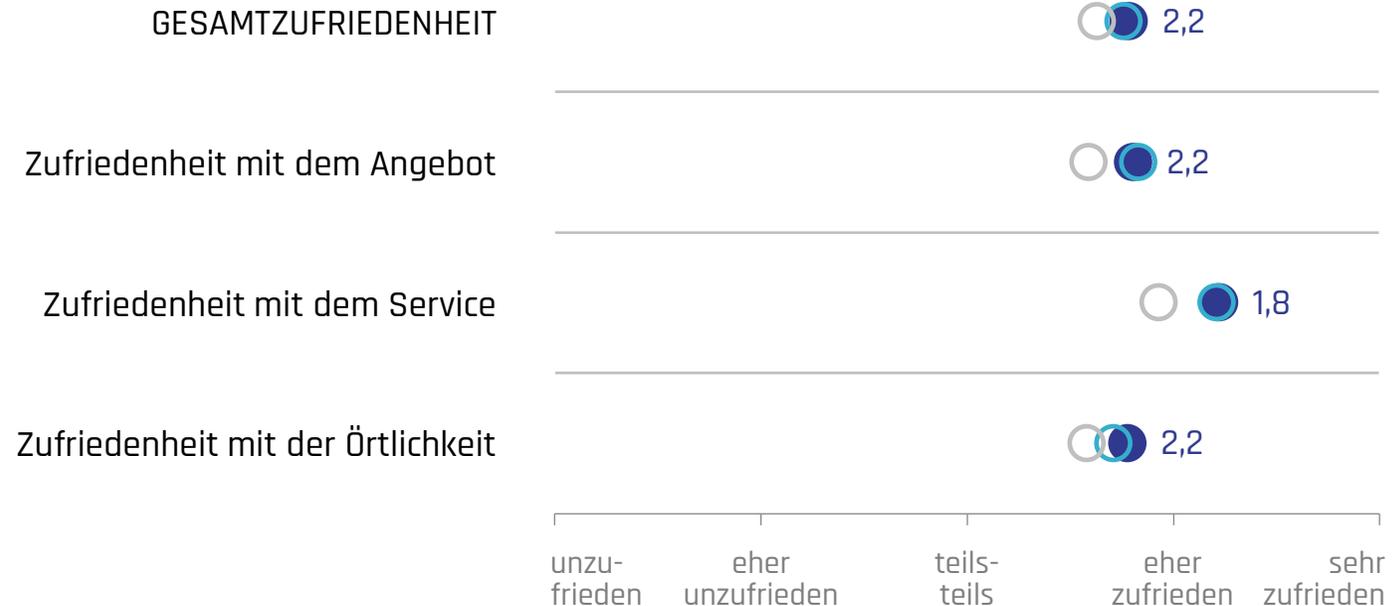
# Zufriedenheit

Die Gesamtzufriedenheit mit den Mensen und Cafeterien des Studentenwerks Leipzig liegt auf einem guten Niveau. Besonders zufrieden sind die Befragten mit dem Bereich Service. Die Zufriedenheiten wurden gehalten und teilweise sogar leicht erhöht.

Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit in Teilbereichen\*  
für das Studentenwerk Leipzig insgesamt

\*nach Umsatz 2022 der Einrichtungen gewichtet

- 2022
- 2018
- 2015



n<sub>2015</sub>=5.555 | n<sub>2018</sub>=5.802 | n<sub>2022</sub>=6.625

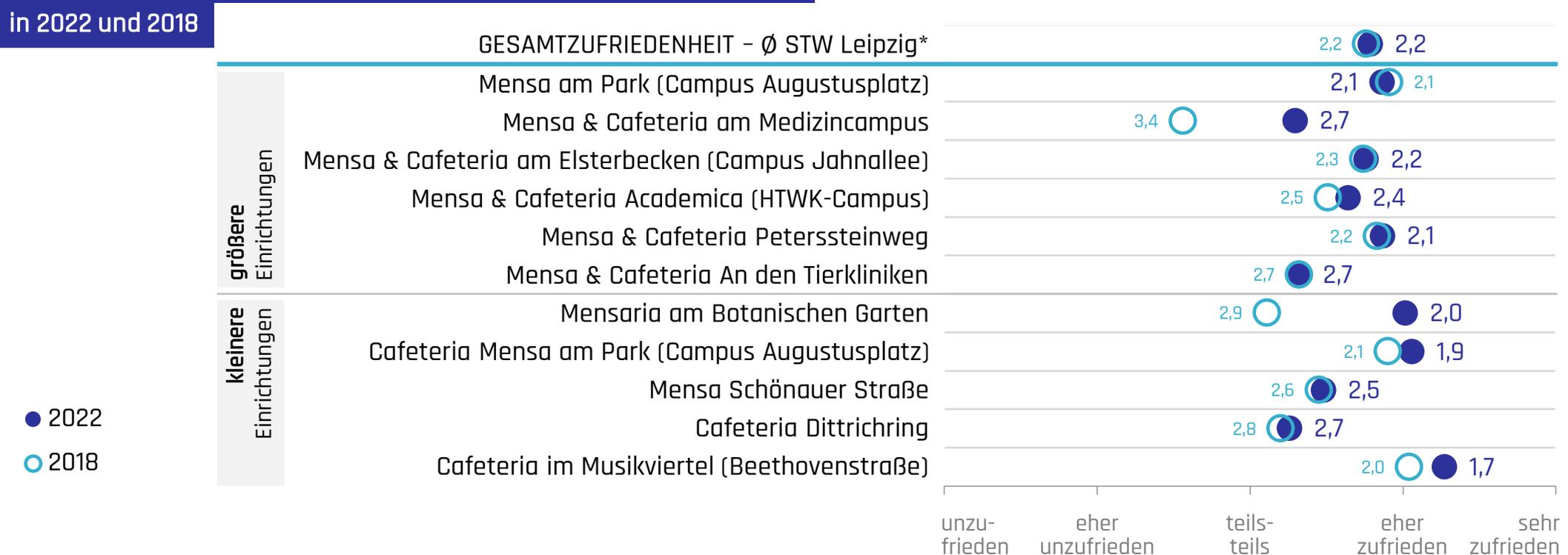
# Zufriedenheit der Einrichtungen im Vergleich

Die Cafeteria im Musikviertel, die Cafeteria Mensa am Park und die Mensaria am Botanischen Garten haben die höchste Gesamtzufriedenheit unter allen Einrichtungen des Studentenwerks Leipzig. In vier Einrichtungen konnte die Zufriedenheit seit 2018 gesteigert werden.

## GESAMTZUFRIEDENHEIT der Einrichtungen des Studentenwerks Leipzig

in 2022 und 2018

\*nach Umsatz 2022 der Einrichtungen gewichtet



Hinweis: Für das Bistro Mensa am Park wurden aufgrund einer Fallzahl <10 keine Analysen durchgeführt.

Allgemeine Entwicklungen

Projektziel, Vorgehen & Stichprobenbeschreibung

Nutzertypen & zentrale Befragungsergebnisse



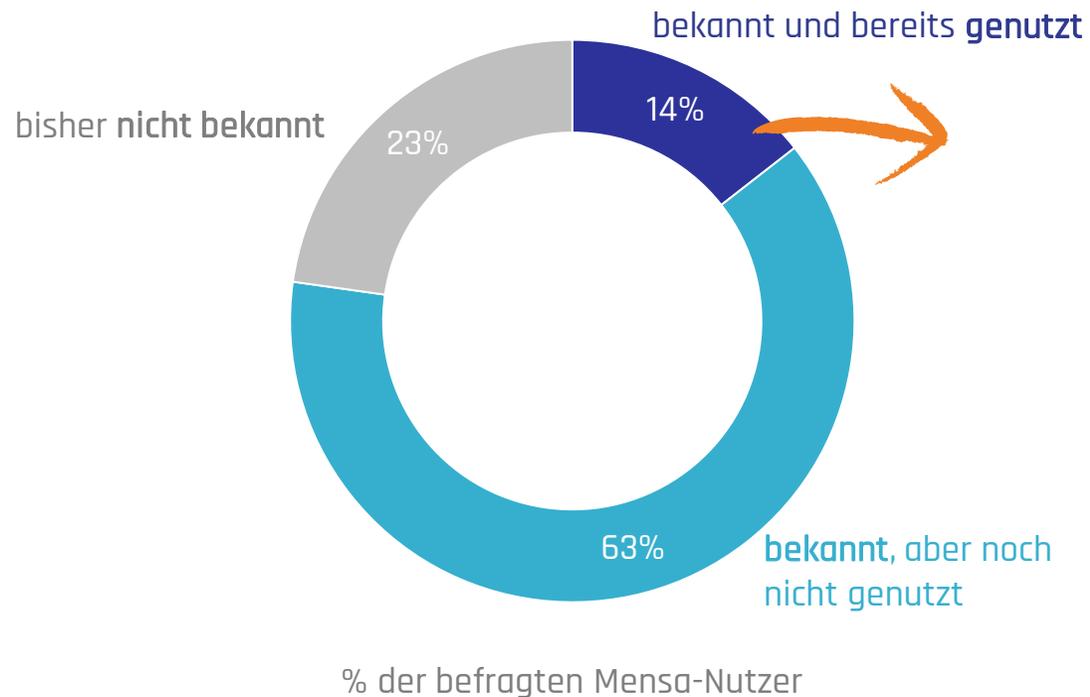
Mehrweggeschirr & AutoLoad

Anhang: Ergebnisse der einzelnen Einrichtungen

# Mehrweggeschirr vom Mehrwegsystem Relevo

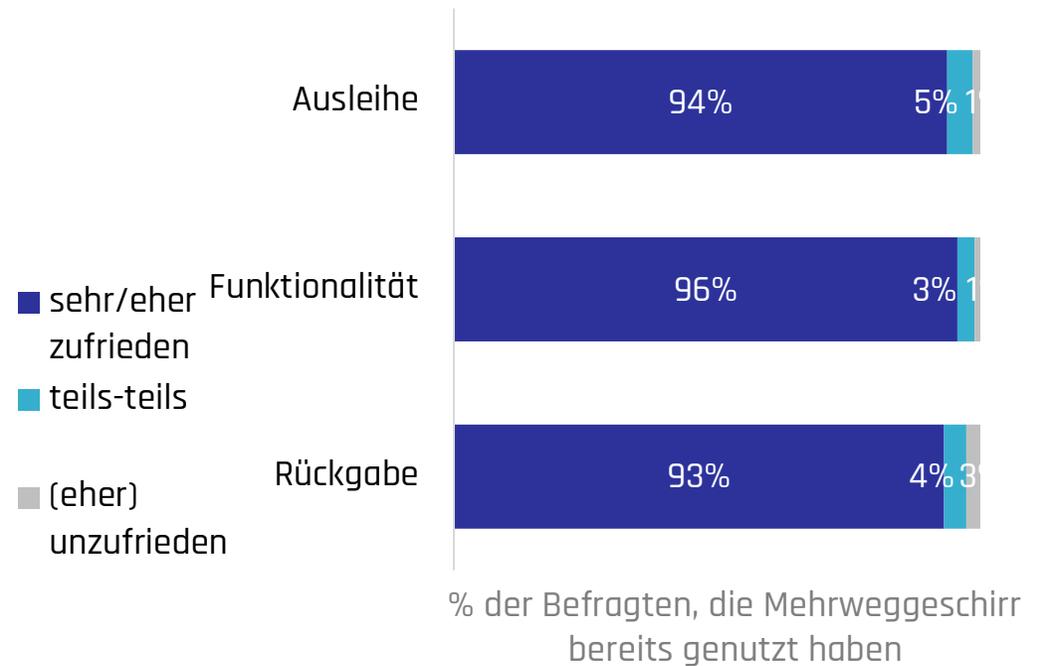
Zwar kennt der Großteil der Befragten das Mehrwegsystem, jedoch haben es bisher nur 14% genutzt. Der Großteil dieser Nutzer ist mit allen Facetten des Mehrweggeschirrs sehr bis eher zufrieden.

## Bekanntheit & Nutzung des Mehrweggeschirrs



n=6.536

## Zufriedenheit mit der Nutzung des Mehrweggeschirrs

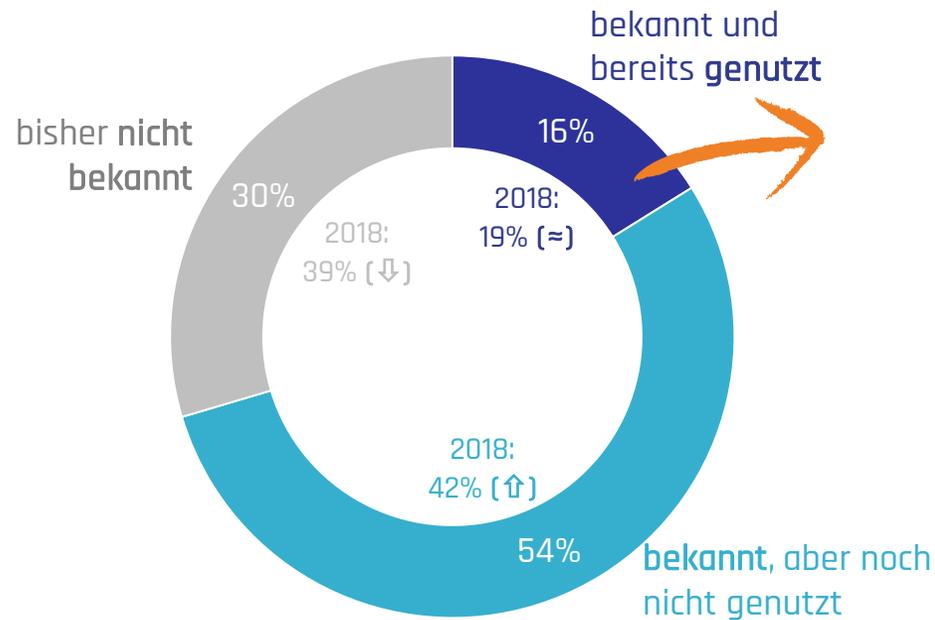


n=932

# AutoLoad

**16% der Befragten kennen und nutzen die bargeldlose AutoLoad-Funktion um ihre Mensakarte oder den Studierendenausweis aufzuladen. Weitere 54% kennen die Funktion, nutzen sie aber (noch) nicht. Seit 2018 konnte aber die Bekanntheit von AutoLoad gesteigert werden.**

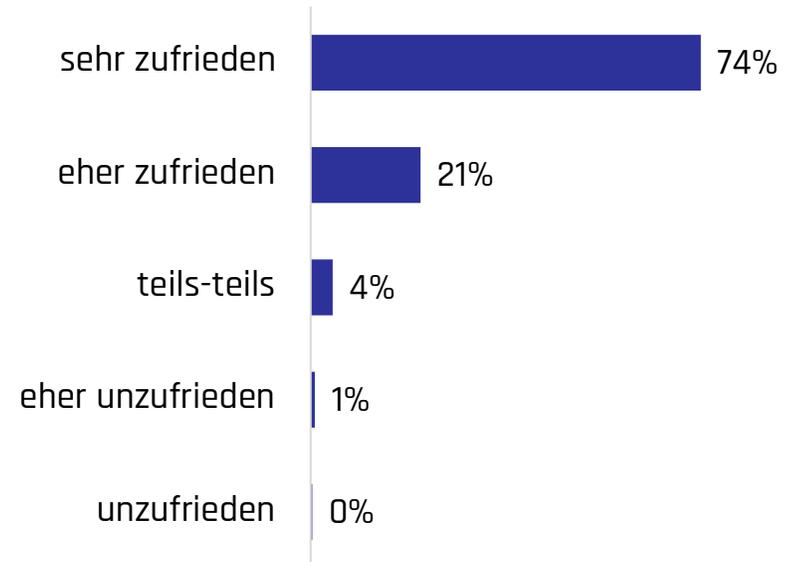
Bekanntheits- und Nutzungsgrad der AutoLoad-Funktion



% der befragten Mensa-Nutzer

n=6.543

Zufriedenheit mit der Nutzung der AutoLoad-Funktion



% der Befragten, die AutoLoad bereits genutzt haben

n=1.047

# Nichtnutzung AutoLoad-Funktion

Die meist genannten Gründe unter Befragten, die AutoLoad-Funktion nicht zu nutzen, ist eine Bevorzugung von Bargeld bzw. des Aufladens an den Aufwertern im Allgemeinen. Außerdem wird häufig die AutoLoad-Funktion als zu aufwendig bzw. zu umständlich empfunden.

## Gründe für Nichtnutzung der AutoLoad-Funktion\* (Kategorisierung der offenen Nennungen)

### informative Gründe (9%):

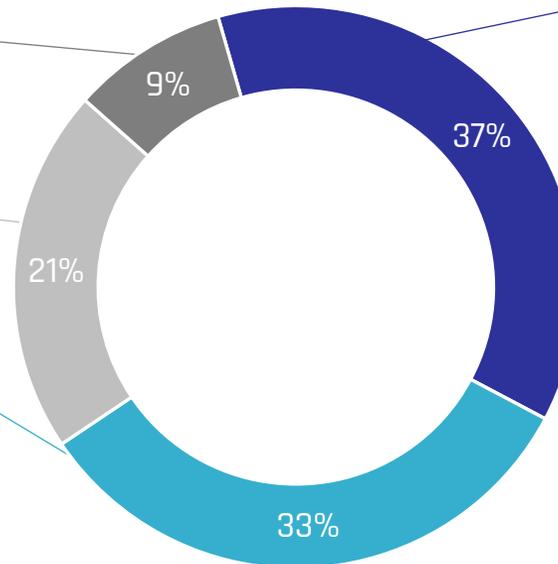
- zu wenig Informationen/ Unwissenheit (n=203)
- Sicherheitsbedenken (n=111)

### technische Gründe (21%):

- zu aufwendig/ umständlich/ kompliziert (n=466)
- Aktivierung umständlich (n=211)

### Vorteile von Bargeld/ Aufladen am Aufwerter (33%):

- Bargeld bevorzugt/ Aufladen am Aufwerter (n=496)
- besserer Überblick über Ausgaben (n=363)
- mehr Kontrolle (n=95)
- nutze Bargeld (n=89)
- einfacher (n=65)
- schneller (n=26)
- mehr Flexibilität (Zeitpunkt, Häufigkeit, Höhe) (n=20)



### persönliche Gründe (38%):

- (bisher) kein Bedarf (n=249)
- noch nicht eingerichtet (n=175)
- zu faul/ zu bequem (n=146)
- noch nicht damit befasst (n=144)
- noch nicht dazu gekommen (n=122)
- Zufrieden mit bisherigem System der Aufladung (n=95)
- kein Mehrwert gegenüber Aufwertern erkennbar (n=95)
- nie/ zu selten in Mensa (n=92)
- aus Gewohnheit (n=36)
- kein Interesse (n=35)
- möchte ich nicht (n=22)
- lohnt sich nicht (mehr) (n=18)
- bevorzuge Studierendenausweis (n=17)
- keine Zeit (n=16)

% der Antworten

\* Auflistung der Top-Antworten je Bereich mit n≥15.

n=2.831 | Anzahl Antworten=3.572

# Kontakt

Dr. Falk Ritschel

ritschel@conomic.de

+ 49 (0) 345. 17 11 830



Neue Schönhauser Straße 6  
10178 Berlin

Ernst-Grube Straße 14  
06120 Halle (Saale)

### Gender-Hinweis

Im Interesse der Lesbarkeit haben wir auf geschlechtsbezogene Formulierungen verzichtet. Selbstverständlich sind alle Geschlechter gemeint, auch wenn explizit nur eines der Geschlechter angesprochen wird. Dennoch versuchen wir Inhalte geschlechtsbezogen zu formulieren, sofern der Kontext mit dem generischen Maskulinum nicht korrekt dargestellt werden kann.