Conomic
Research & Results

Kundenzufriedenheitsanalyse im Bereich Hochschulgastronomie

Abschlusspräsentation

Jena, den 24.10.2019

- Projektziel, Vorgehen & Stichprobenbeschreibung
- Nutzertypen & Potenziale
- Zentrale Befragungsergebnisse
- Leistungsvergleich auf Einrichtungsebene

Projektziel

Mit der Zufriedenheitsumfrage 2019 wurde die Qualität der Bereiche Angebot, Service und Örtlichkeit der gastronomischen Leistungen des Studierendenwerks Thüringen durch die Nutzer der Mensen und Cafeterien bewertet.

Mit der Befragung - die auf den Vorbefragungen aus den Jahren 2013 und 2015 aufbaut - 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 hat sich die Beurteilung im Vergleich zu den Vorerhebungen 2015 und 2013 verändert?
- Wie beeinflussen die verschiedenen Merkmale des Leistungsspektrums der Hochschulgastronomie die Zufriedenheit in den Teilbereichen Angebot, Service und Örtlichkeit?
- Welche Gründe sind für Wenig- 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?
- Wie oft werden vegetarische und vegane Angebote in Anspruch genommen und wie werden sie aktuell beurteilt?
- Wie hoch ist die Bekanntheit der Menülinien mensaVital, mensaInternational und mensaRegional und wie beurteilen diese die Kunden?
- Was ist die Einstellung der Probanden gegenüber den Nachhaltigkeits- und Werbemaßnahmen des Studierendenwerks Thüringen?

Vorgehen

Das Projekt teilt sich in fünf Phasen. Derzeit befinden wir uns in der letzten Projektphase.

1 Bestands-aufnahme

- Erfassung der Ist-Situation
- Aufnahme der verschiedenen Leistungsmerkmale
- Unterscheidung der Zielgruppen und Standorte

2 Befragungsdesign

- Weiterentwicklung des bestehenden Fragebogendesigns für die standardisierte Befragung
- Pretest
- Elektronische Umsetzung der Befragung

3 Feldphase

- Kontaktaufnahme mit Studierenden & Mitarbeitern der relevanten Hochschulen per E-Mail-Verteiler
- Durchführung der Onlinebefragung
- Regelmäßiges Reporting zur Rücklaufquote
- Nachfassaktion

4 Datenanalyse

- Deskriptive Analyse der Befragungsergebnisse
- Analyse und Darstellung möglicher Zusammenhänge

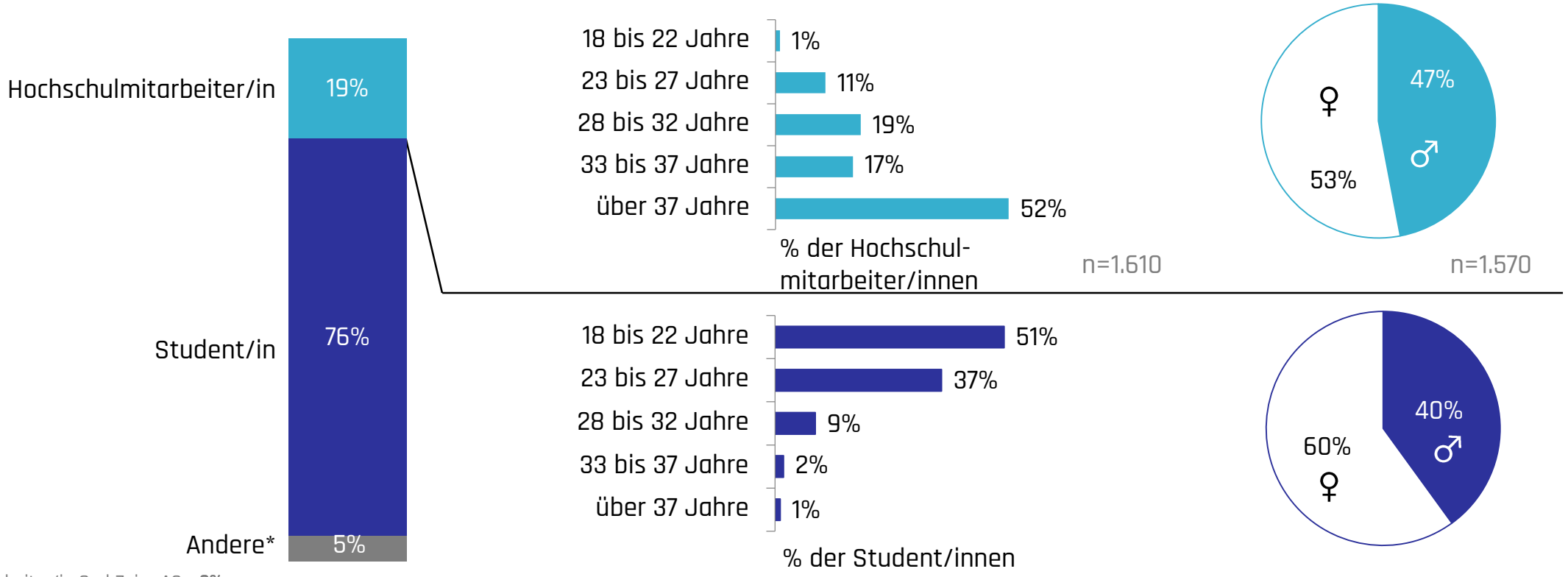
5 Präsentation der Ergebnisse

- Zusammenfassung der Befragungsergebnisse
- Erarbeitung einer Management Summary
- Präsentation der Projektergebnisse

Stichprobenbeschreibung

76% der Befragungsteilnehmer sind Studierende, 51% davon sind unter 23 Jahre alt. Unter den Hochschulmitarbeitern ist die Mehrheit über 37 Jahre alt.

Zusammensetzung der Statusgruppen nach Alter & Geschlecht

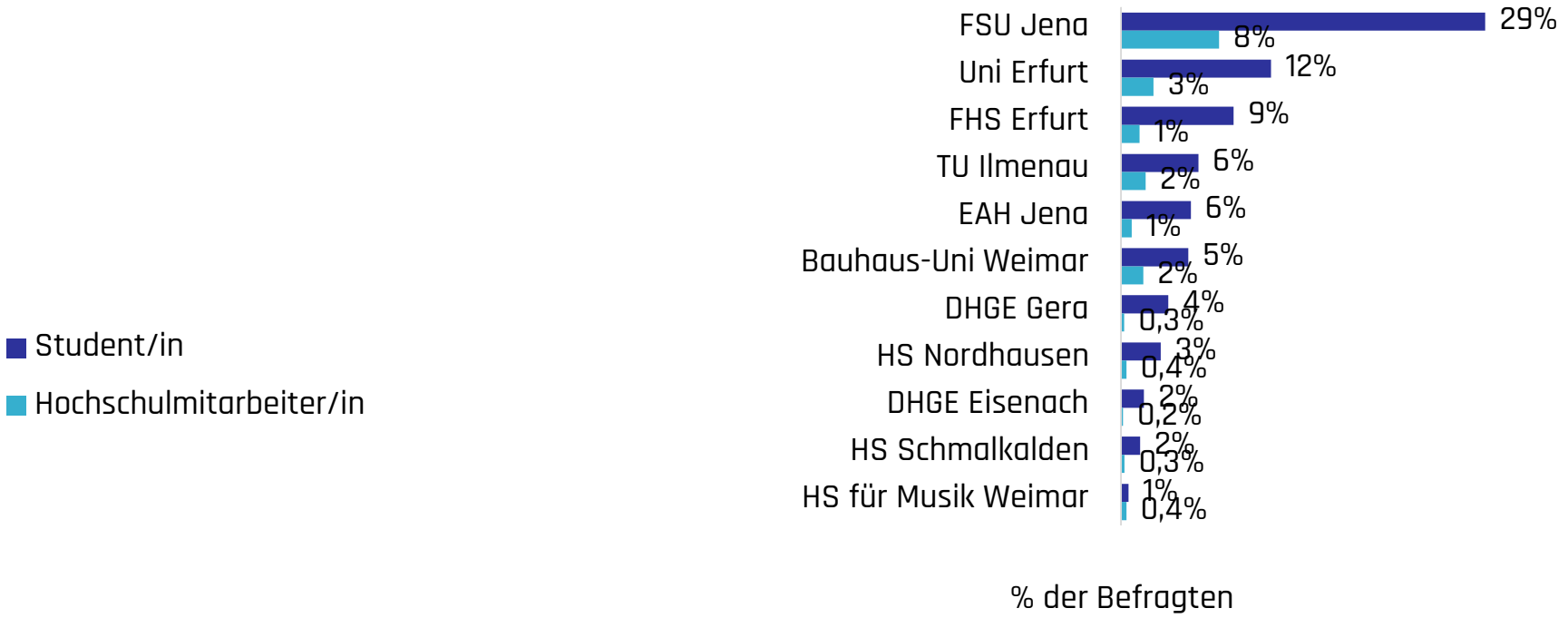


*Mitarbeiter/in Carl Zeiss AG – **3%**
*Mitarbeiter/in Studierendenwerk Thüringen – **2%**

Stichprobenbeschreibung

In der Stichprobe befinden sich Probanden aus allen relevanten Hochschulen, wobei die meisten Befragten Studierende der Friedrich-Schiller-Universität Jena sind. Insgesamt 29% der Befragten sind Studierende und 8% Mitarbeiter dieser Universität.

Verteilung der Befragten nach Hochschule und Status

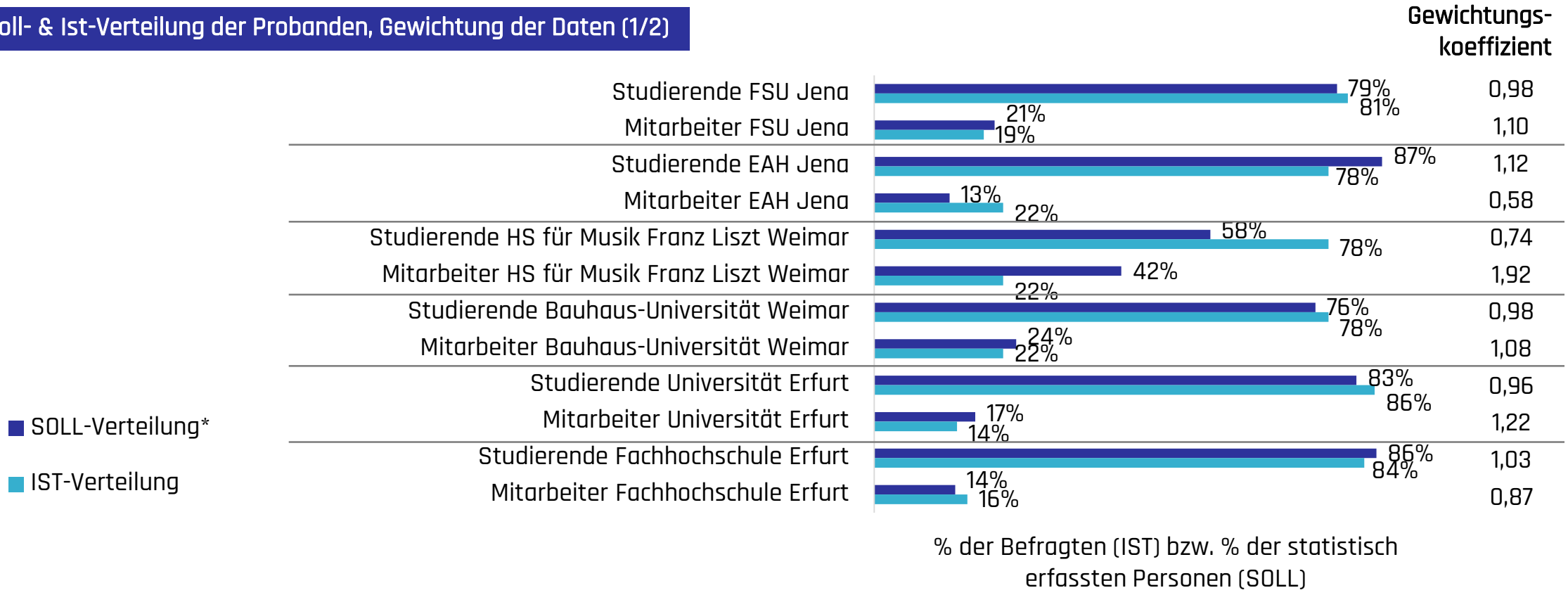


n=8.313

Gewichtung der Stichprobe

Die Stichprobe wurde der realen Verteilung von Studierenden und Mitarbeitern angeglichen (Gewichtung). Hierdurch wird die Repräsentativität der Daten sichergestellt.

Soll- & Ist-Verteilung der Probanden, Gewichtung der Daten (1/2)

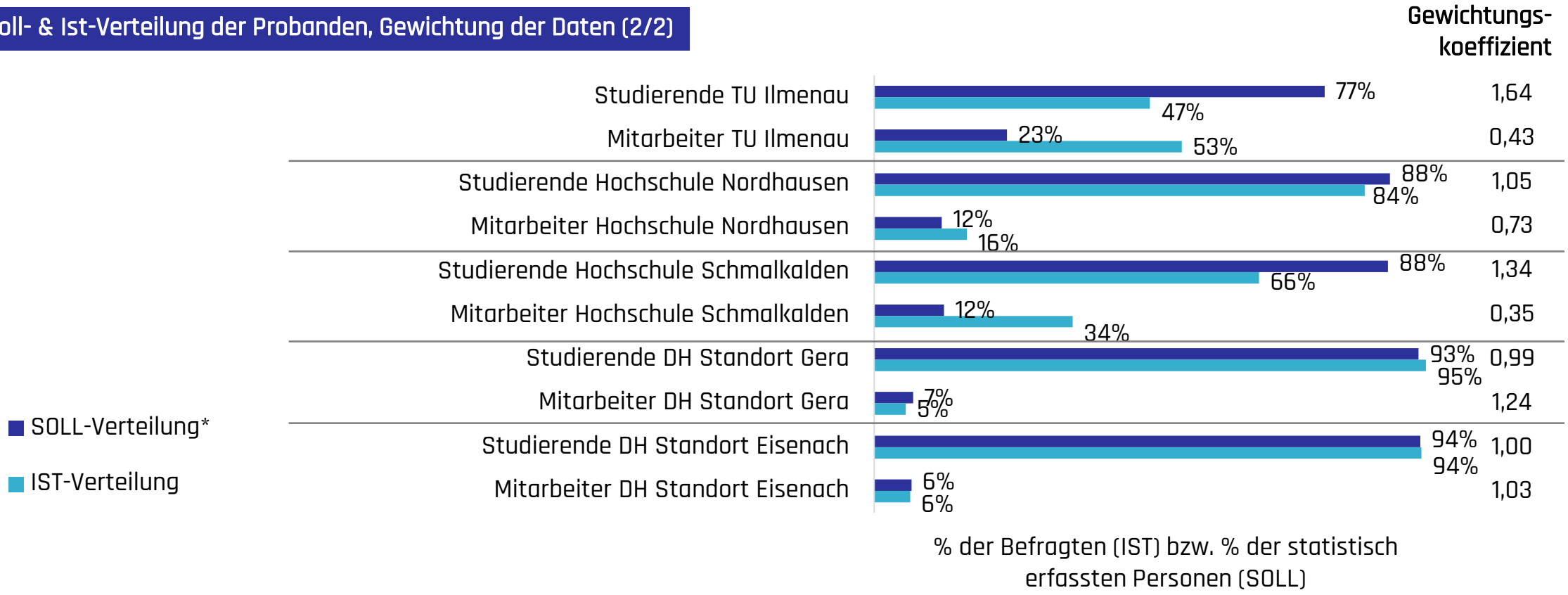


*Studierende und Personal an den Hochschulen in Thüringen 2017/18. Eigene Recherche.

Gewichtung der Stichprobe

Die Stichprobe wurde der realen Verteilung von Studierenden und Mitarbeitern angeglichen (Gewichtung). Hierdurch wird die Repräsentativität der Daten sichergestellt.

Soll- & Ist-Verteilung der Probanden, Gewichtung der Daten (2/2)



*Studierende und Personal an den Hochschulen in Thüringen 2017/18. Eigene Recherche.

Projektziel, Vorgehen & Stichprobenbeschreibung

Nutzertypen & Potenziale

Zentrale Befragungsergebnisse

Leistungsvergleich auf Einrichtungsebene

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**

hohes Potenzial	ohne Potenzial
könnten öfter in die Mensa/ Cafeteria gehen	**können nicht öfter** gehen

Sporadische Gäste (SpoG)

nutzen die Mensa/Cafeteria **weniger als 4 Tage in der Woche**

hohes Potenzial	leichtes Potenzial	ohne Potenzial
nutzen für **50% und weniger** ihrer möglichen Essenszeit die Mensa/ Cafeteria	nutzen bereits für **mehr als 50%** ihrer möglichen Essenszeit die Mensa/ Cafeteria	**können nicht öfter** gehen

Stammgäste (SG)

nutzen die Mensa/ Cafeteria **4 Tage in der Woche und mehr**

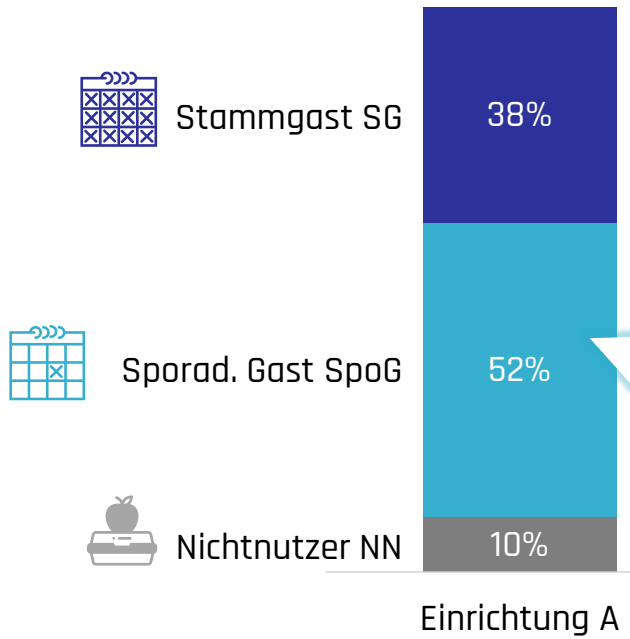
leichtes Potenzial	ohne Potenzial
nutzen bereits für **mehr als 50%** ihrer möglichen Essenszeit die Mensa/ Cafeteria	**können nicht öfter** gehen

Methodik – Nutzertypologie

Die Typisierung der Befragten erlaubt die Darstellung der Verteilung der verschiedenen Nutzertypen sowie die jeweils vorhandenen Potenziale für eine häufigere Nutzung.

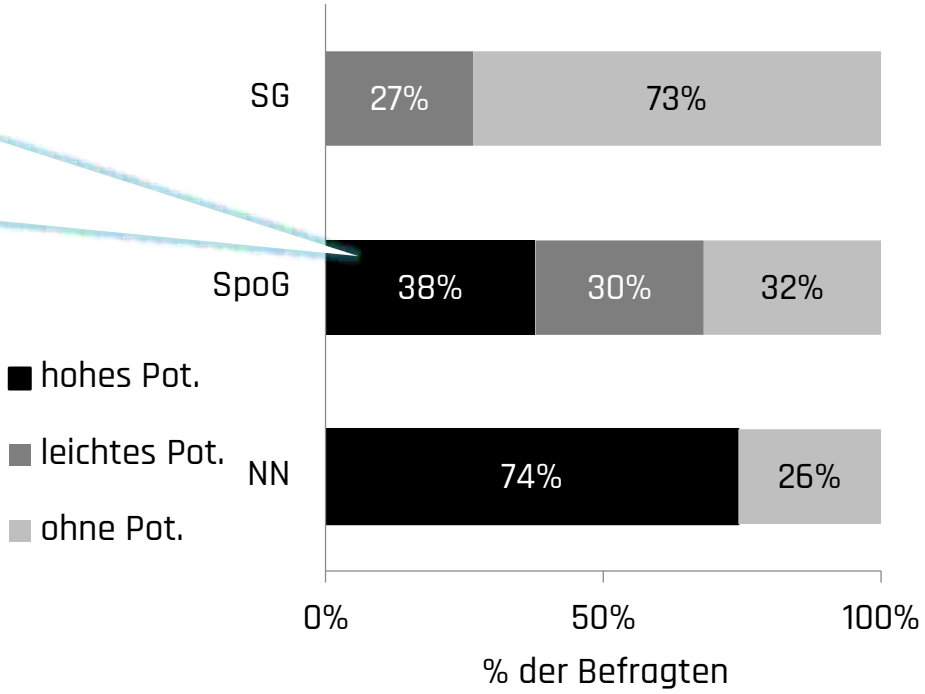
Nutzungspotenzial der Nutzertypen

Verteilung der Nutzertypen in der betrachteten Einrichtung



Lesebeispiel:
*52% der Befragten sind **sporadische Gäste. 38%** der sporadischen Gäste weisen noch **hohes** (Mehrnutzungs-) **Potenzial** auf, weitere **30%** haben noch **leichtes Potenzial. 32%** der sporadischen Gäste verfügen über **kein weiteres Potenzial.***

Verteilung der Nutzungspotenziale der jeweiligen Nutzertypen

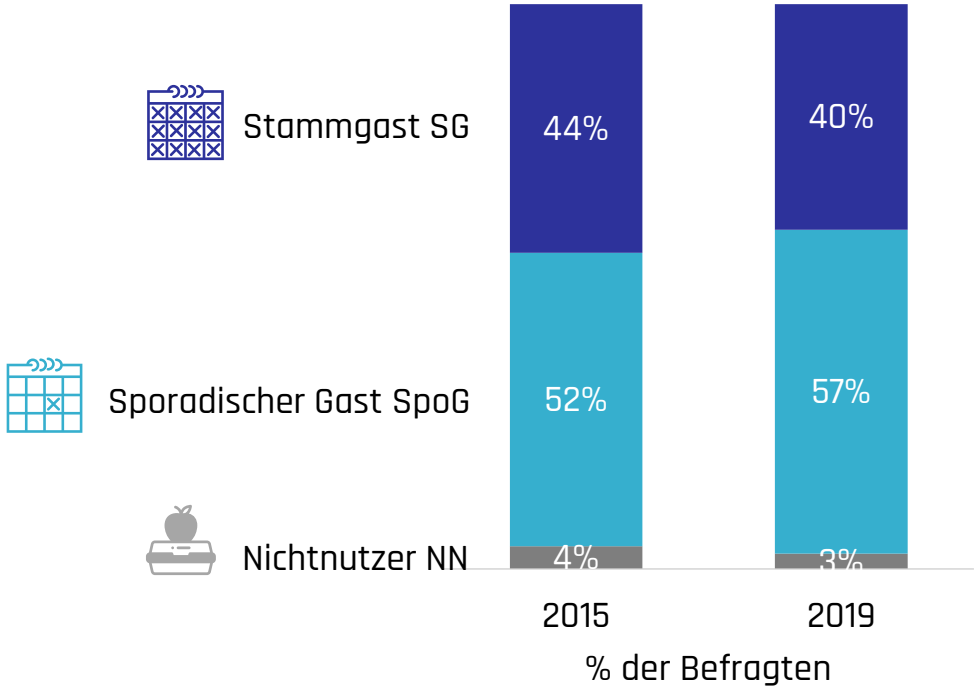


Nutzertypen und –potenziale

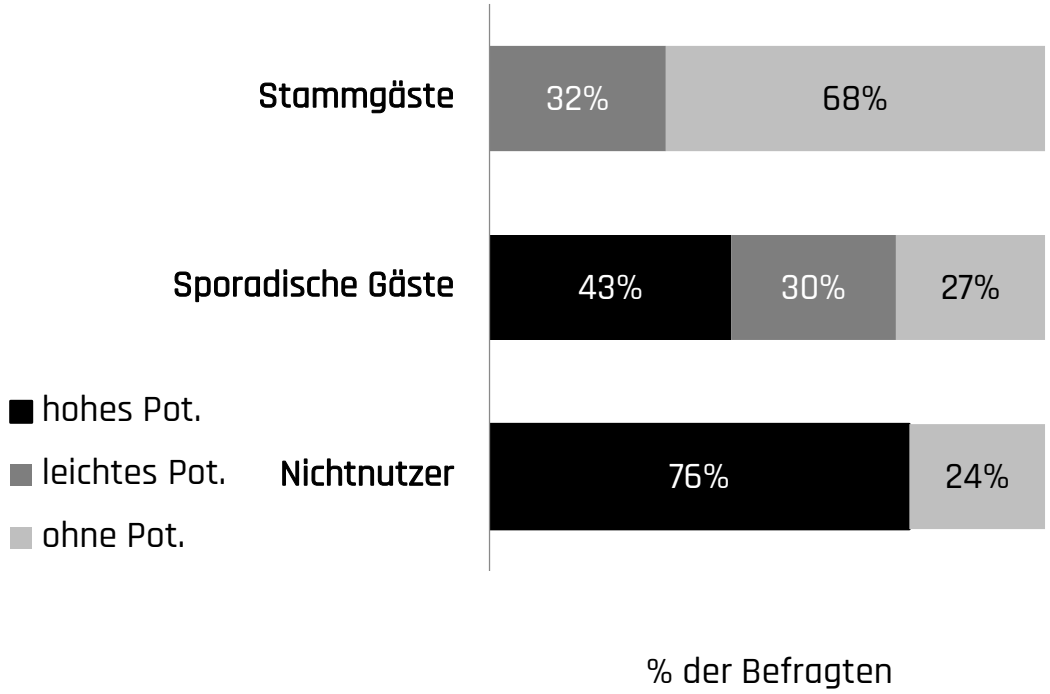
Der Anteil der Stammgäste ist im Jahr 2019 gegenüber 2015 leicht gesunken und der Anteil der sporadischen Gäste ist gestiegen. Ein Viertel der sporadischen Gäste weisen hohes Potenzial zur Erhöhung der Besuchshäufigkeit auf.

Nutzertypen & -potenziale

Verteilung der Nutzertypen des STW Thüringen



Verteilung der Nutzerpotenziale der jeweiligen Nutzertypen*



*Frage im Jahr 2015 nicht vorhanden.

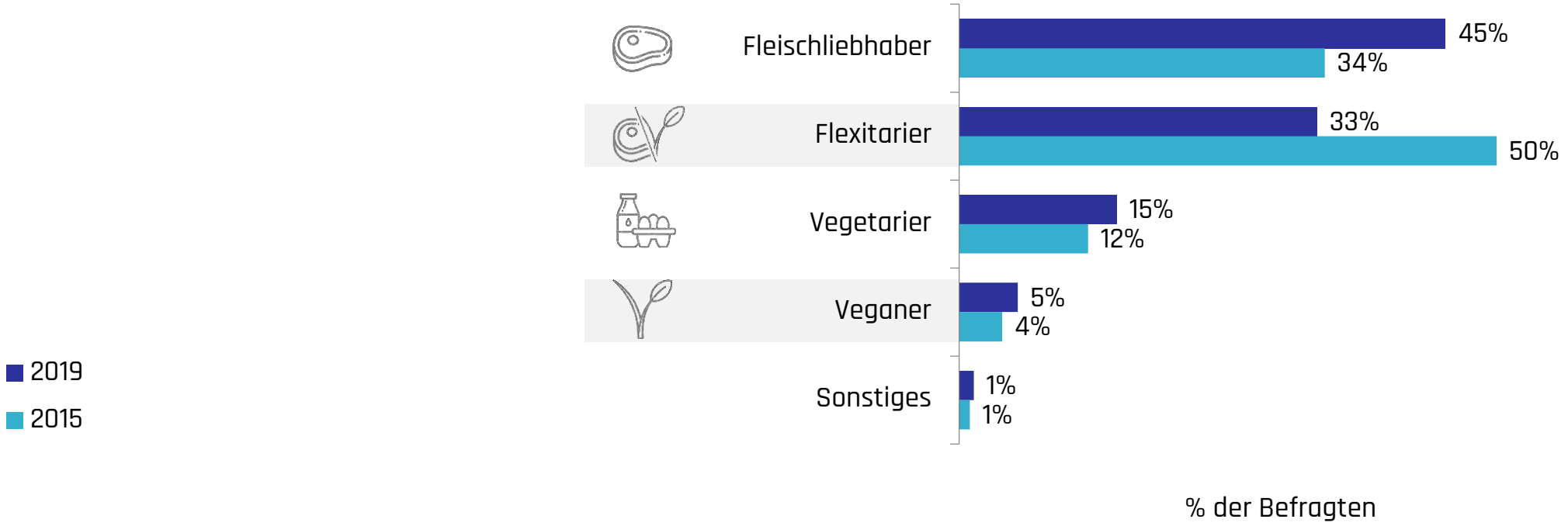
n_{2019}=8.327
n_{2015}=7.623

n_{2019}=8.327

Ernährungstypen

45% der Befragten im Jahr 2019 essen gerne und oft Fleisch. Außerdem ist der Anteil der Flexitarier seit 2015 um 17 Prozentpunkte gesunken.

Verteilung der Ernährungstypen 2019 im Vergleich zu 2015

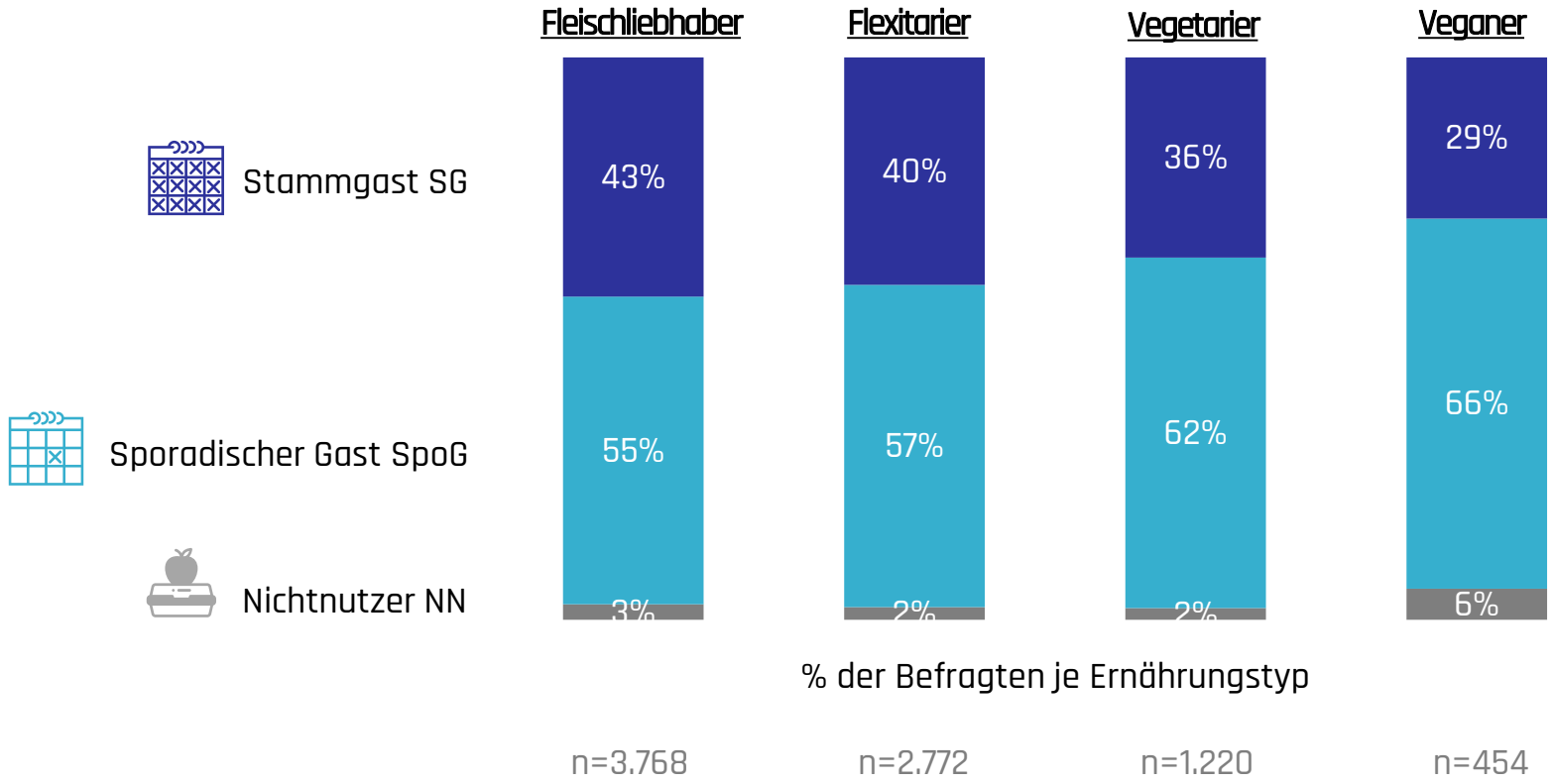


n_{2019}=8.327
n_{2015}=7.588

Nutzertypen nach Ernährungstypen

43% der befragten Fleischliebhaber sind Stammgäste. Dies ist der höchste Stammgastanteil unter den Ernährungstypen. Die Veganer haben den höchsten Nichtnutzeranteil.

Verteilung der Nutzertypen nach Ernährungstypen



Projektziel, Vorgehen & Stichprobenbeschreibung

Nutzertypen & Potenziale

Zentrale Befragungsergebnisse

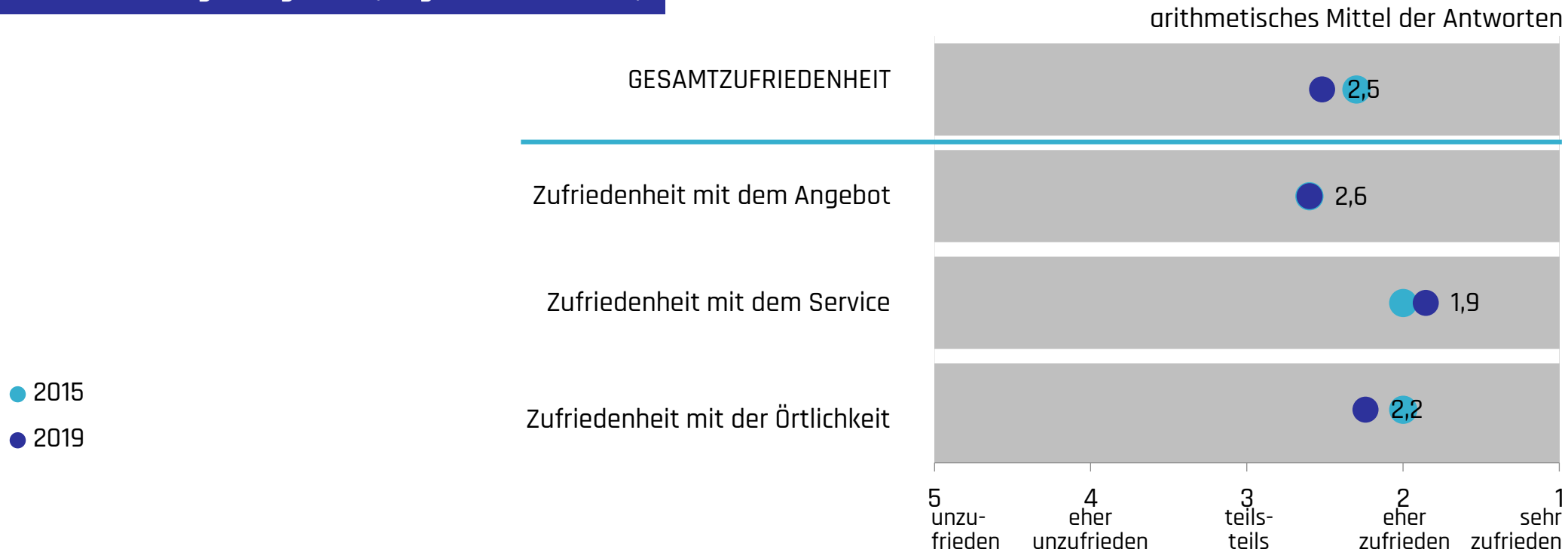
Leistungsvergleich auf Einrichtungsebene

Zufriedenheit

Die Gesamtzufriedenheit mit den gastronomischen Einrichtungen des STW Thüringen ist seit 2015 leicht gesunken. Die Zufriedenheit der Befragten im Bereich Service hat leicht zugenommen.

Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit in Teilbereichen*
für das STW Thüringen insgesamt (Vergleich 2019 zu 2015)

*nach Essenszahlen 2018 der Einrichtungen gewichtet



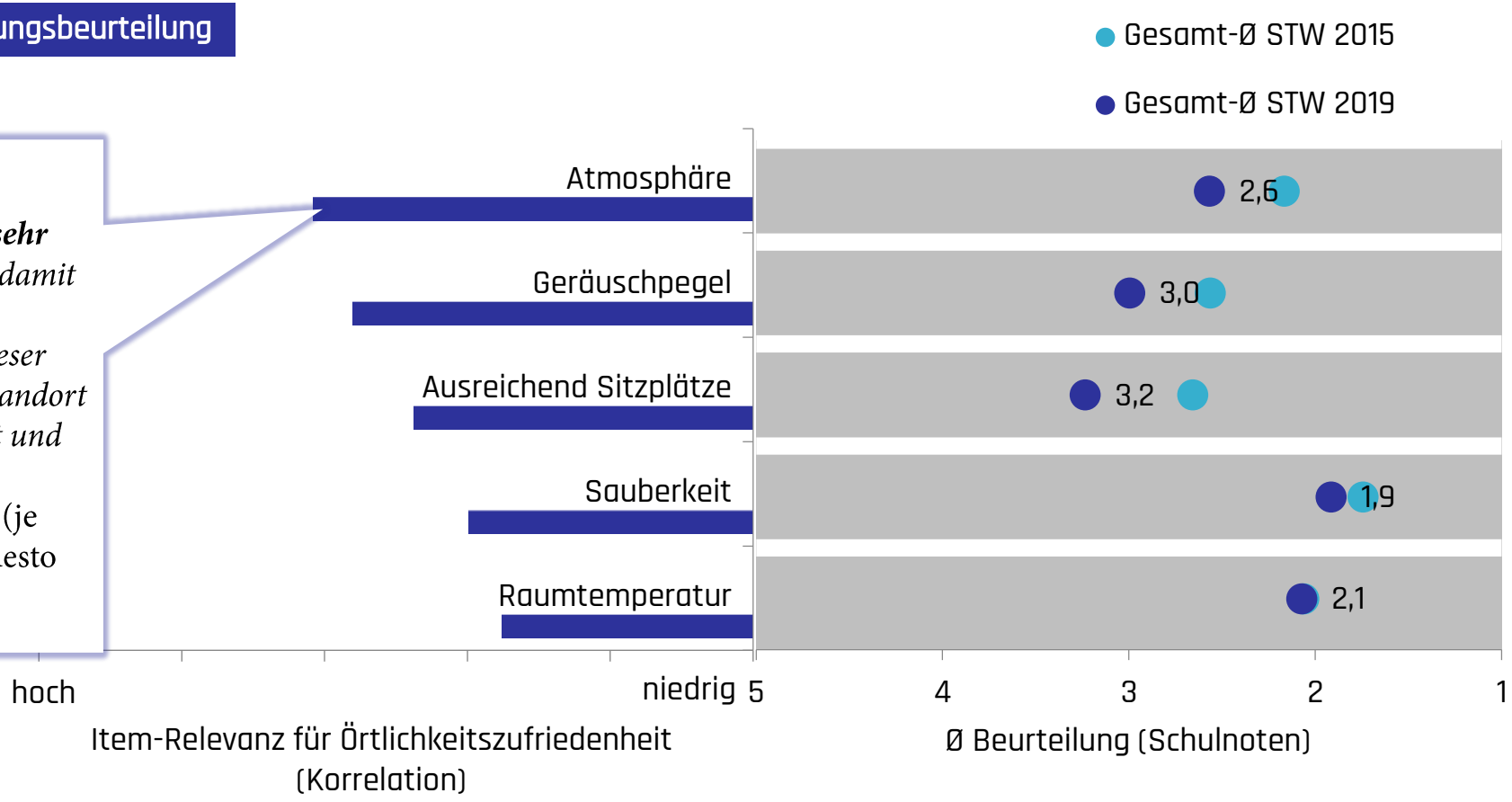
n_{2019}=7.989
n_{2015}=6.849

Methodik – Leistungsbeurteilung

Um detaillierte Erkenntnisse darüber zu gewinnen, welche Einzelfaktoren die Zufriedenheit an den Standorten in welcher Stärke beeinflussen und wo es Handlungsbedarf gibt, wurden standortspezifische Detailanalysen zur Leistungsbeurteilung durchgeführt.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung

Lesebeispiel:
*Die „Atmosphäre" ist ein **sehr einflussreicher Aspekt** und damit **entscheidend für die Leistungsbeurteilung**. Dieser Parameter wird an diesem Standort mit einer **Note 2,6** bewertet und bietet demnach **Verbesserungspotenzial**.* (je größer der blaue Balken, desto stärker der Einfluss)

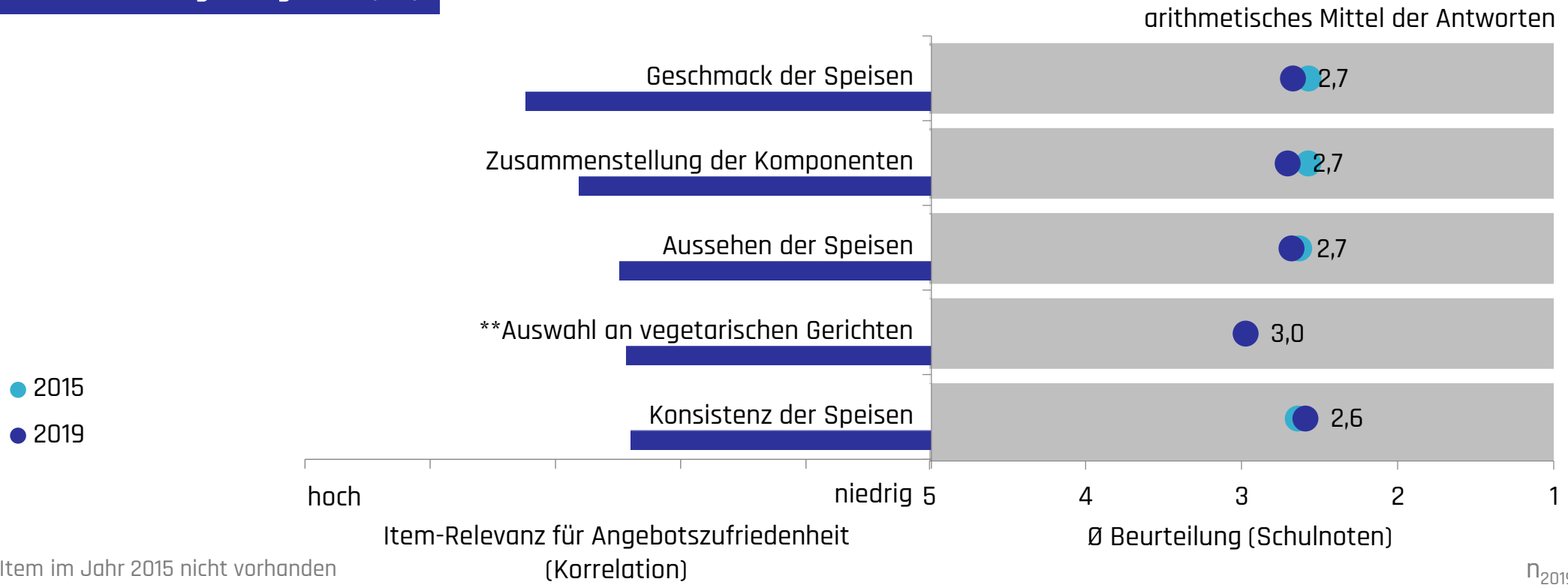


Bewertung des Angebots

Die zwei wichtigsten Aspekte im Bereich Angebot haben sich im Jahr 2019 gegenüber der Vorbefragung leicht verschlechtert.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung* für das STW Thüringen insgesamt (1/2)

*nach Essenszahlen 2018 der Einrichtungen gewichtet



**Item im Jahr 2015 nicht vorhanden

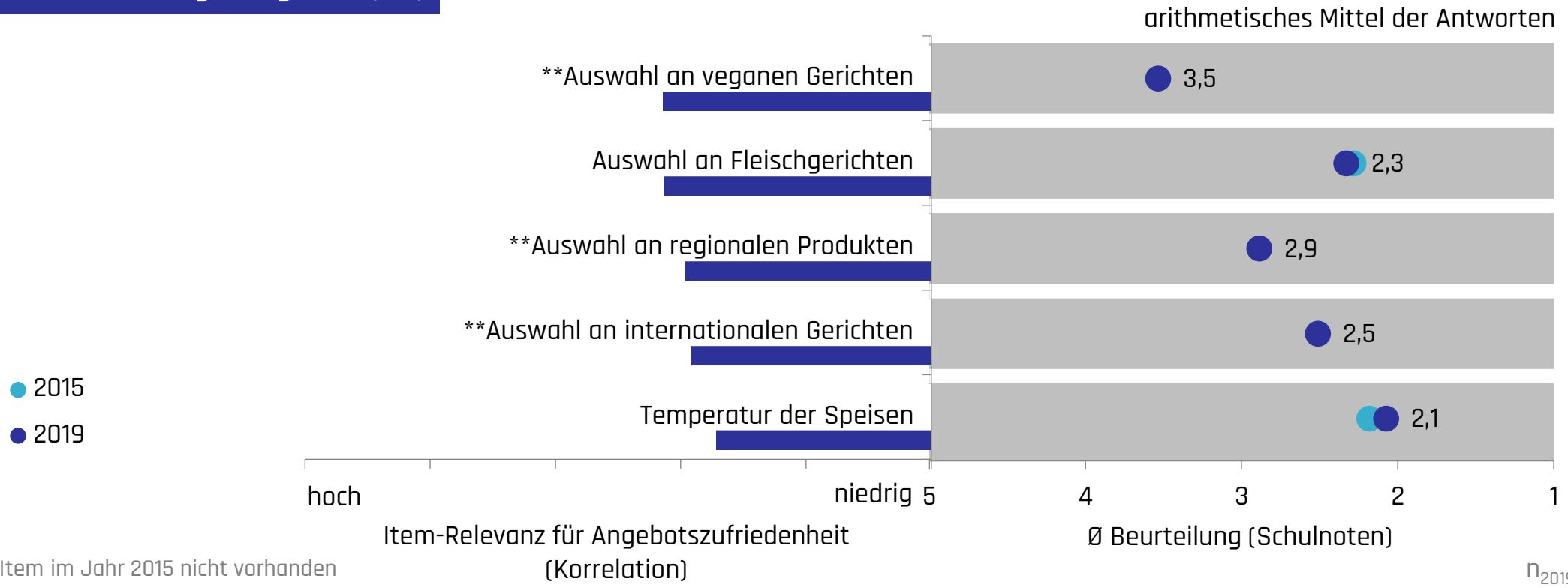
n_{2019}=7.089
n_{2015}=6.849

Bewertung des Angebots

Unter den Items im Bereich Angebot wurde die Auswahl an veganen Gerichten am schlechtesten bewertet.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung* für das STW Thüringen insgesamt (2/2)

*nach Essenszahlen 2018 der Einrichtungen gewichtet



**Item im Jahr 2015 nicht vorhanden

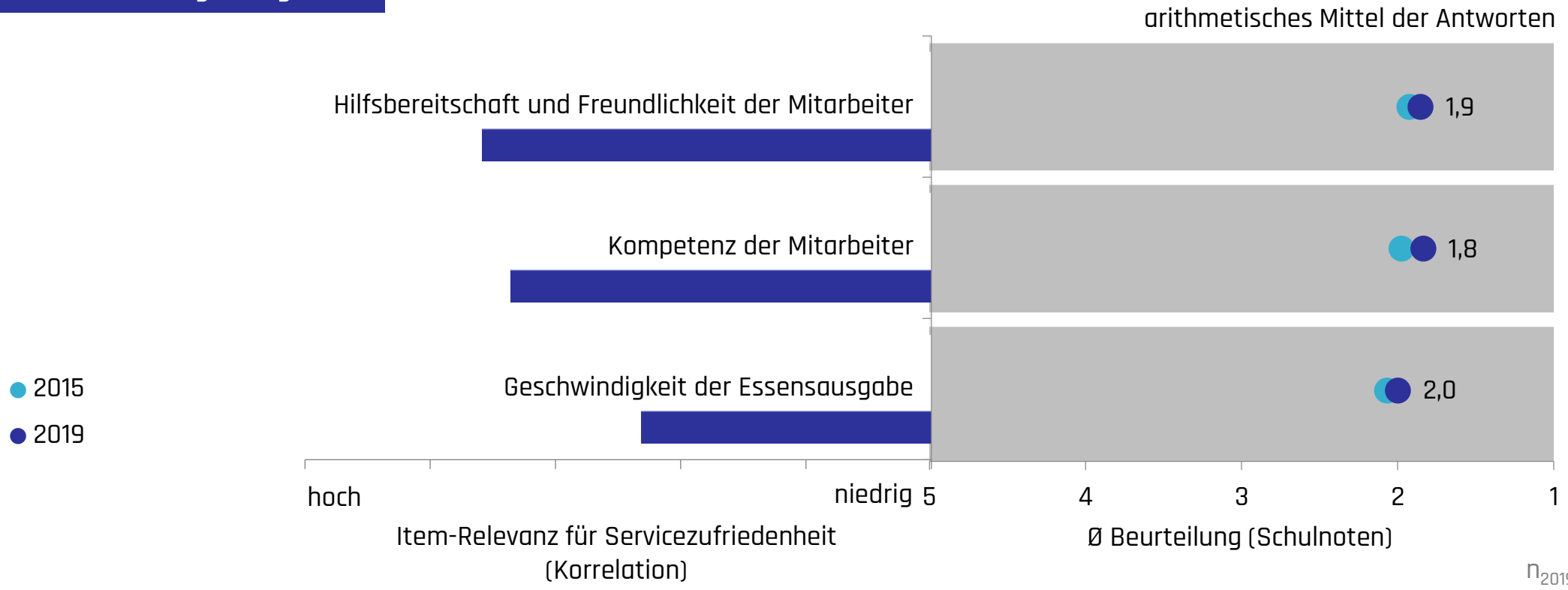
n_{2019}=7.089
n_{2015}=6.849

Bewertung des Service

Alle Aspekte im Bereich Service wurden gut bewertet und haben sich im Jahr 2019 gegenüber der Vorerhebung leicht verbessert.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung*
für das STW Thüringen insgesamt

*nach Essenszahlen 2018 der Einrichtungen gewichtet



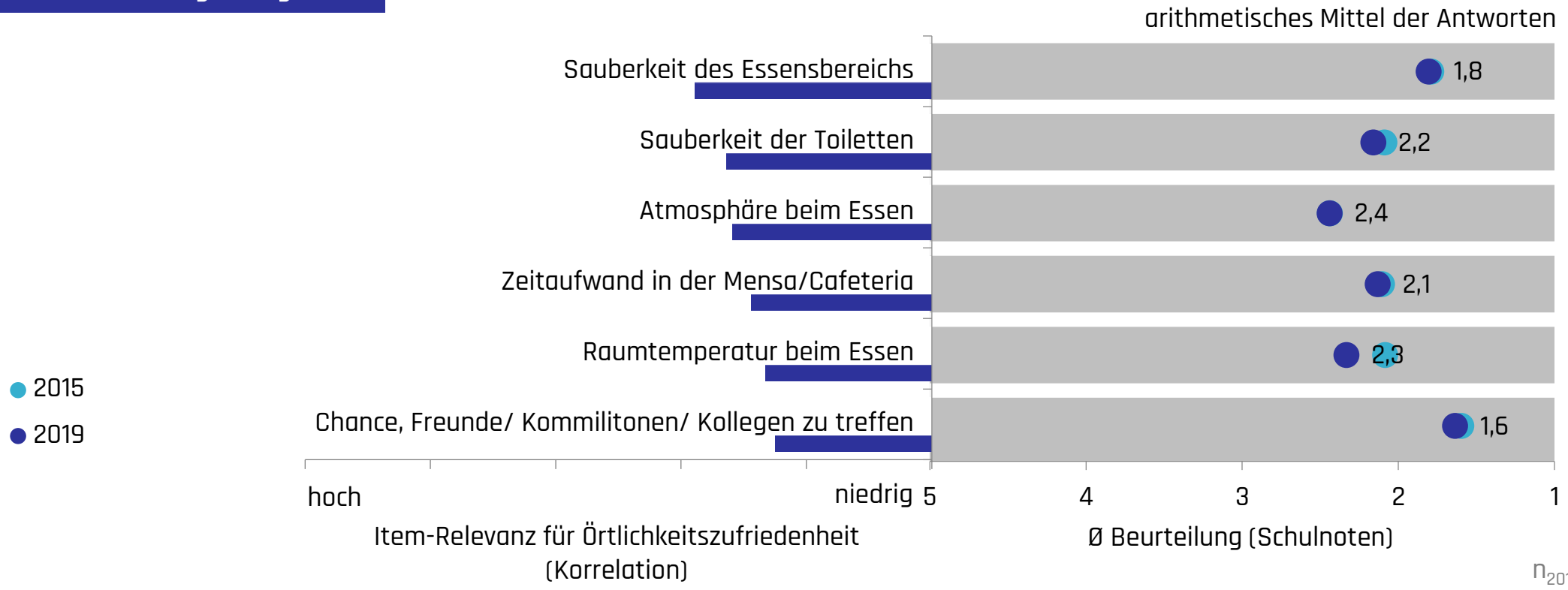
n_{2019}=7.860
n_{2015}=7.178

Bewertung der Örtlichkeit

Im Bereich Örtlichkeit sind die Möglichkeit, Freunde und Kommilitonen zu treffen sowie die Sauberkeit des Essensbereichs die am besten bewerteten Aspekte.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung*
für das STW Thüringen insgesamt

*nach Essenszahlen 2018 der Einrichtungen gewichtet

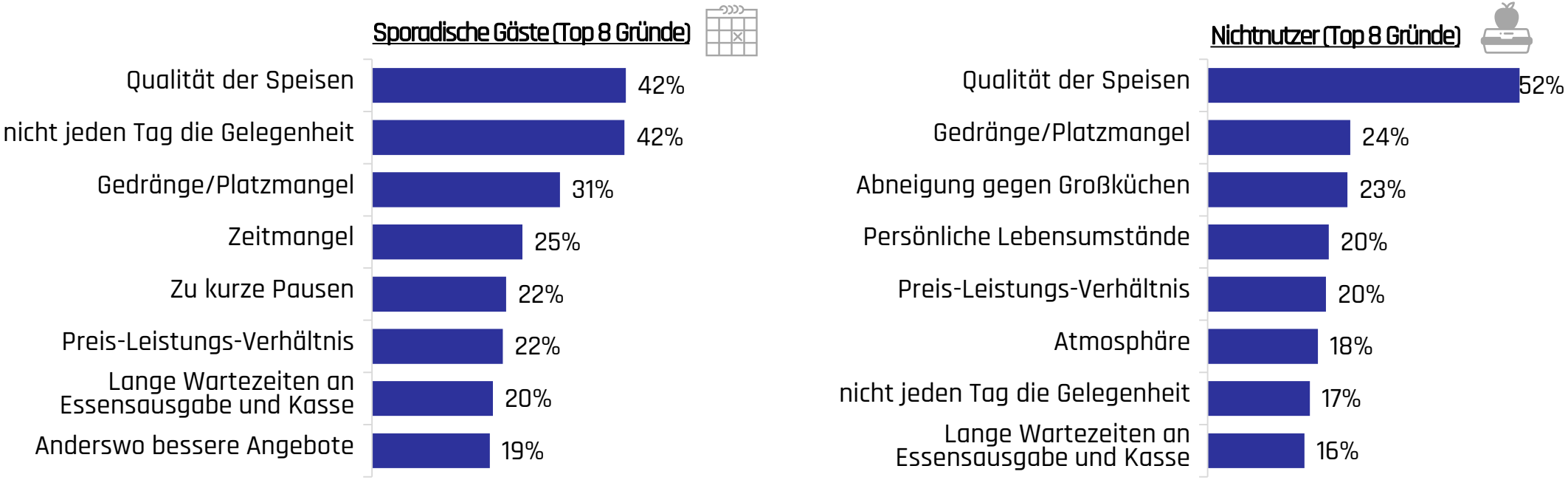


n_{2019}=7.816
n_{2015}=7.123

Nutzungsbarrieren

Die Qualität der Speisen ist sowohl bei den sporadischen Gästen als auch bei den Nichtnutzern der wichtigste Grund für die geringe Mensanutzung. Zudem haben 42% der sporadischen Gäste angegeben, dass sie nicht jeden Tag die Gelegenheit haben, die Mensa zu besuchen.

Gründe für geringe oder keine Nutzung nach Nutzertyp



% der Befragten je Nutzertyp (Mehrfachantworten)

n_{SpoG}=2.129

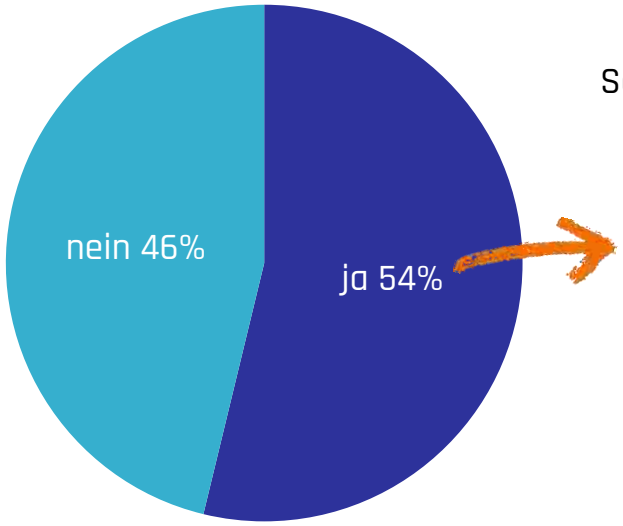
n_{NN}=225

To-go-Angebote

54% der Befragten haben Interesse an Angeboten zum Mitnehmen. 86% davon haben angegeben, dass für sie die Mitnahme von Snacks (z.B. Sandwiches, Salate, Desserts) interessant wäre.

Interesse an To-go-Angeboten in den Mensen und Cafeterien

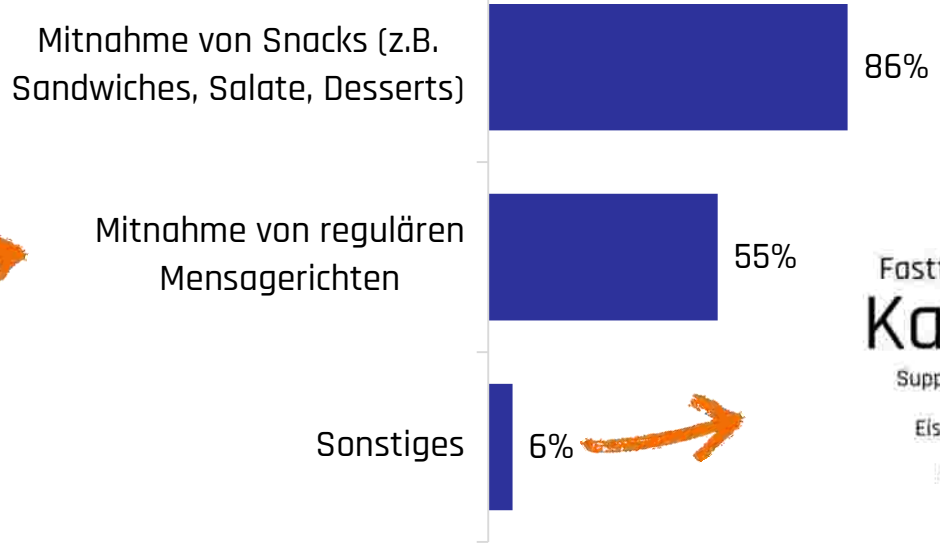
Interesse an To-go-Angeboten



% der Befragten

n=8.291

Welche Angebote?



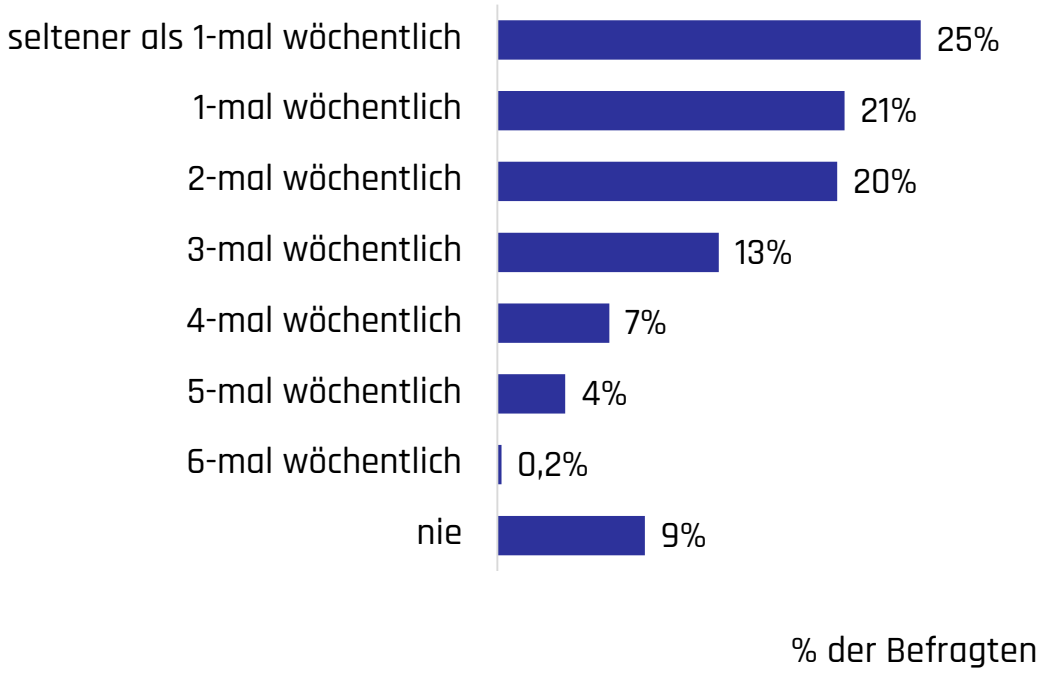
n=4.444

Stichprobe: 100 Fälle aus n=247

Vegetarisches Angebot

Die Mehrheit der Befragten (66%) nehmen die vegetarischen Gerichte weniger als 3-mal wöchentlich in Anspruch. Zudem geben 9% der Befragten an, dass sie dieses Angebot nie nutzen.

Nutzungshäufigkeit des vegetarischen Angebots

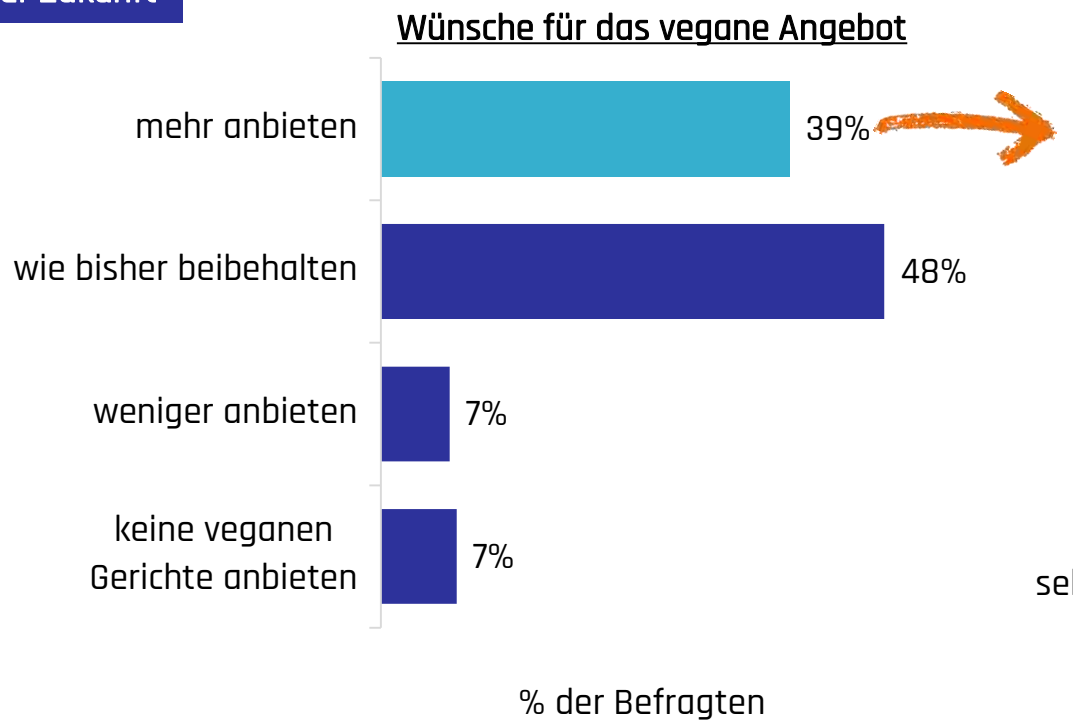


n=8.070

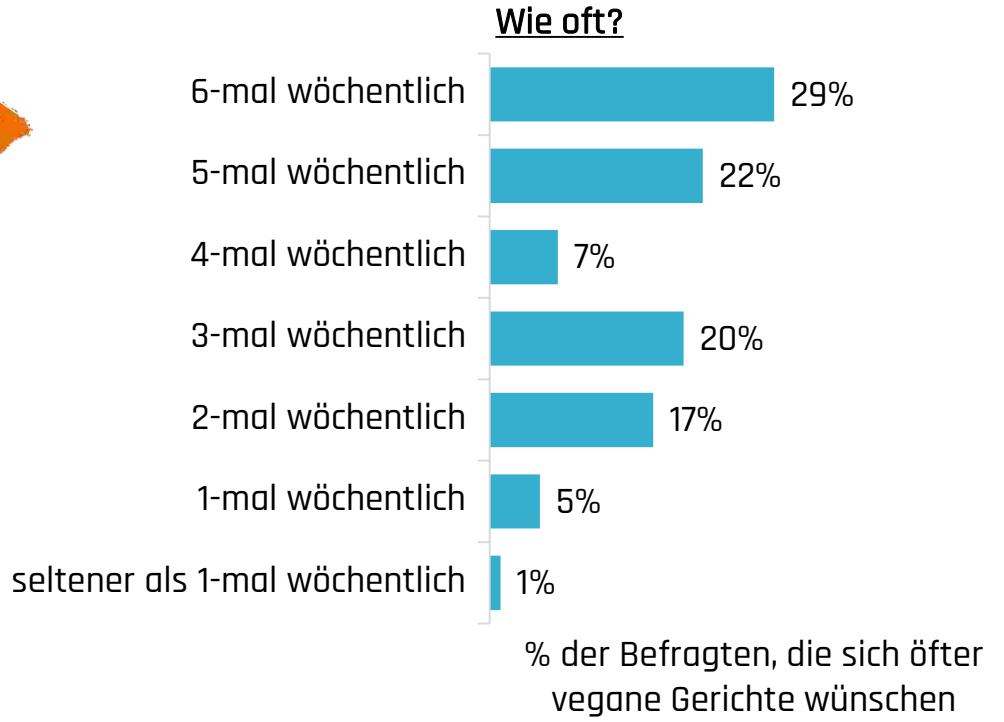
Veganes Angebot

39% der Befragten wünschen sich mehr vegane Angebote. Gut die Hälfte davon hätte gern 5 bis 6 mal wöchentlich ein veganes Gericht.

Wünsche & Häufigkeit der veganen Gerichten in der Zukunft



n=8.235

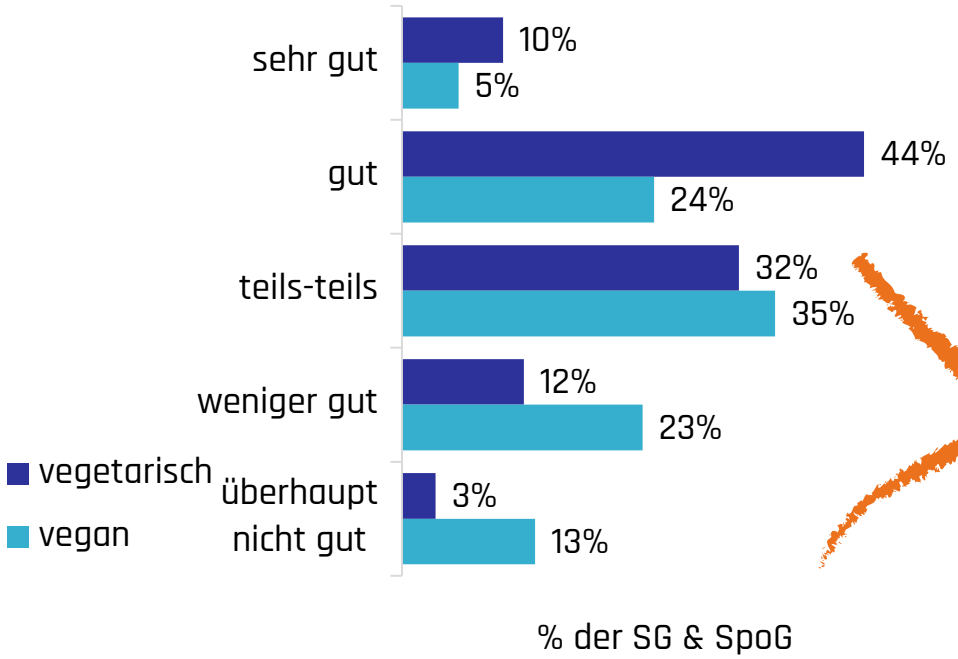


n=3.171

Vegetarisches & Veganes Angebot

Über die Hälfte der Vielnutzer bewertet das vegetarische Angebot als gut bzw. sehr gut. Unter den Verbesserungsvorschlägen wiederholt sich am meisten der Wunsch nach mehr Vielfalt.

Bewertung des vegetarischen & veganen Angebots (links) & Verbesserungsvorschläge (rechts)



Kategorisierung der offenen Nennungen n≥2,
Größe der Wörter spiegelt die Häufigkeit der Nennungen wider

$n_{vegetarisch}$=6.938
n_{vegan}= 4.870

Stichprobe vegetarisch: 238 Fälle (10%) aus n=2.393
Stichprobe vegan: 223 Fälle (10%) aus n=2.225

Mensa-Angebote (Menülinien)

Insgesamt jeweils 68% der Stammgäste und sporadischen Gäste haben angegeben, dass ihnen die mensaVital- und mensaInternational-Menülinien bekannt sind.

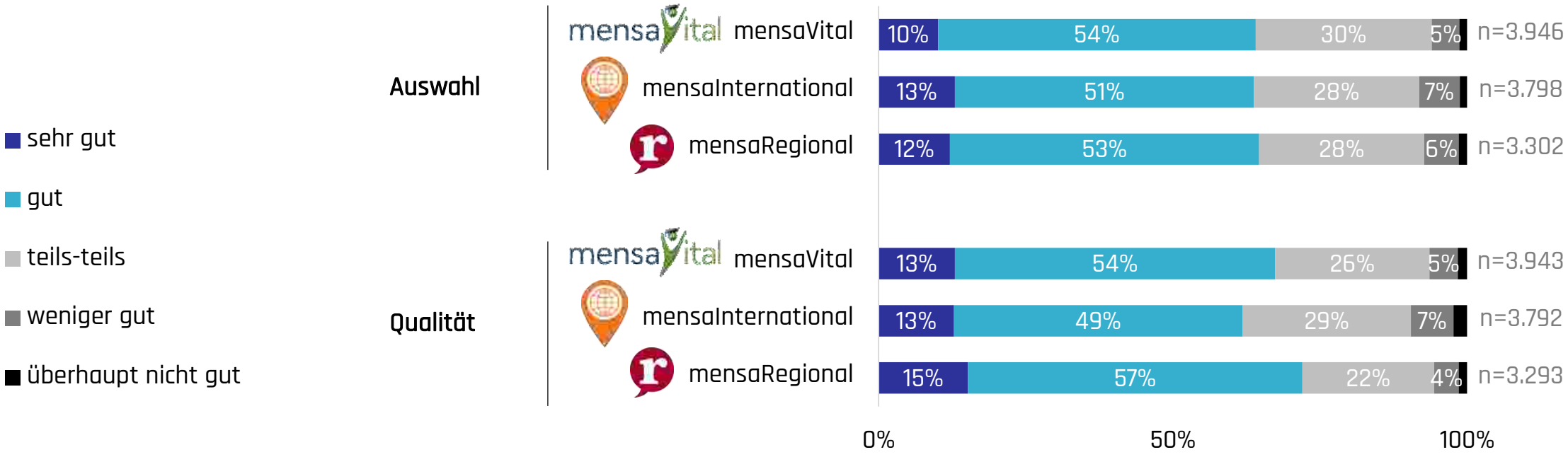
Bekanntheit und Inanspruchnahme der Mensa-Angebote

$n_{Bekanntheit}$=6.509
$n_{Inanspruchnahme}$= 5.455

Mensa-Angebote (Menülinien)

Jeweils rund 64% der Befragten beurteilen die Auswahl der drei Menülinien als gut bzw. sehr gut. Im Bereich Qualität wird die Menülinie mensaRegional am besten bewertet.

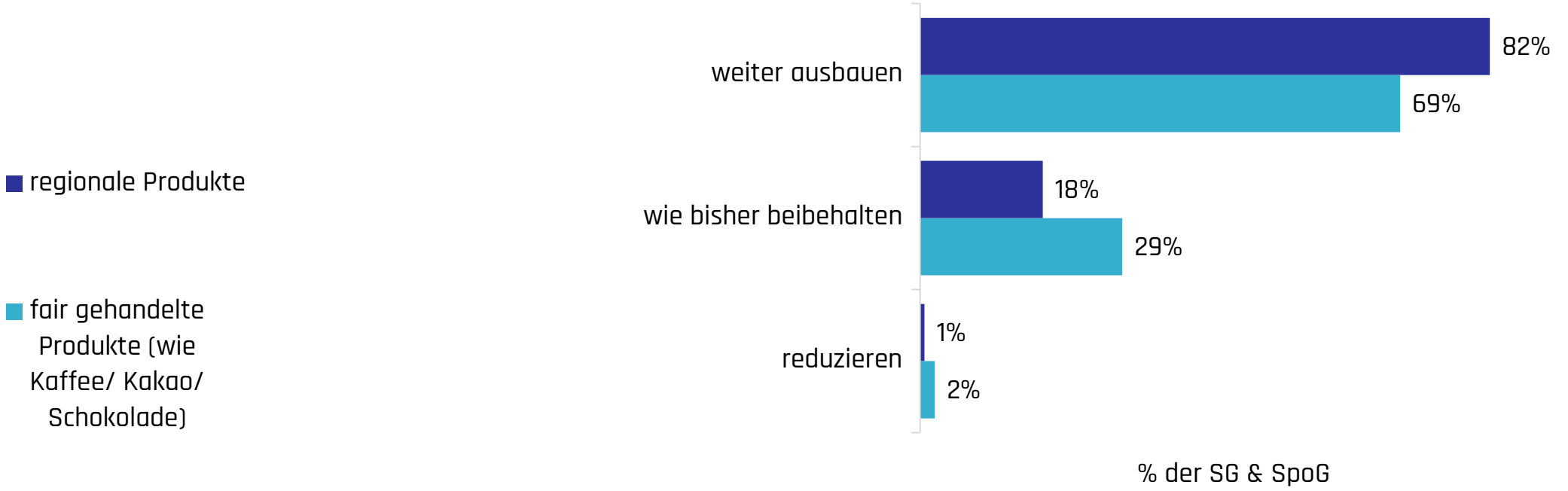
Bewertung der Auswahl & der Qualität der Menülinien



Regionalität und fair gehandelte Produkte

82% der Vielnutzer sind der Meinung, dass die regionalen Produkte in den Einrichtungen des Studierendenwerks weiter ausgebaut werden sollten. Im Vergleich dazu finden nur 69%, dass die fair gehandelten Produkte erweitert werden sollen.

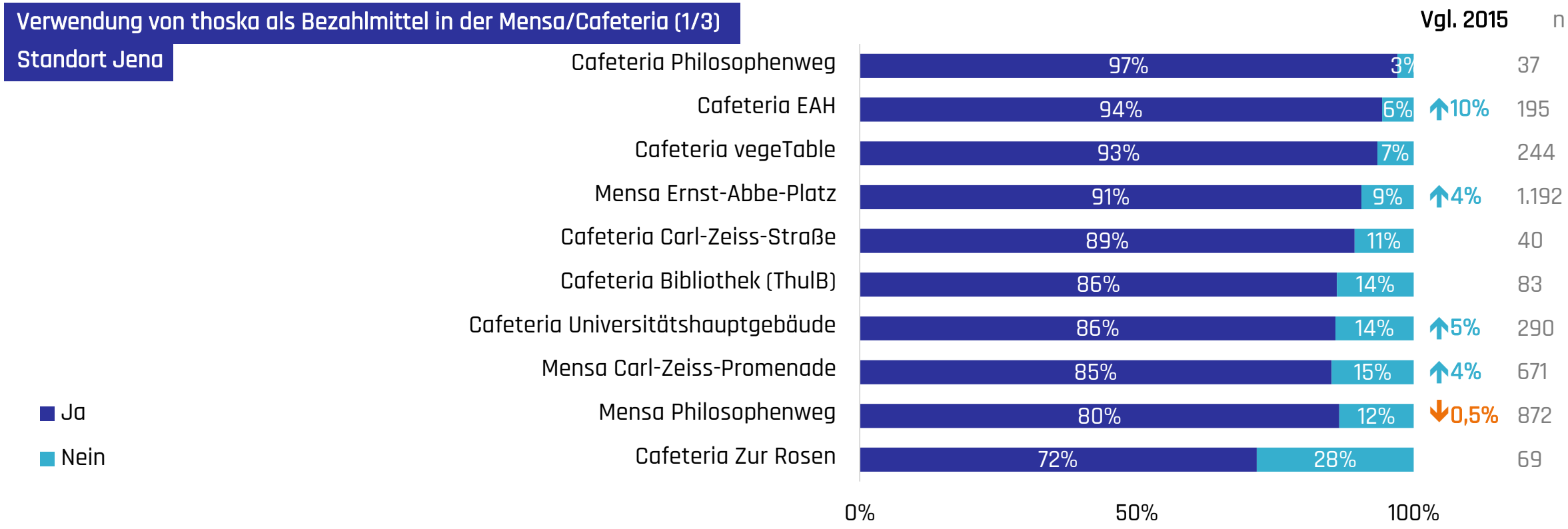
Wünsche für die regionalen Produkte und für die fair gehandelten Produkte



$n_{Regional}$=7.635
$n_{Fair\ gehandelt}$=7.428

Thoska-Nutzung

Die Nutzungsquote der thoska liegt in allen Einrichtungen am Standort Jena jeweils über 70%.

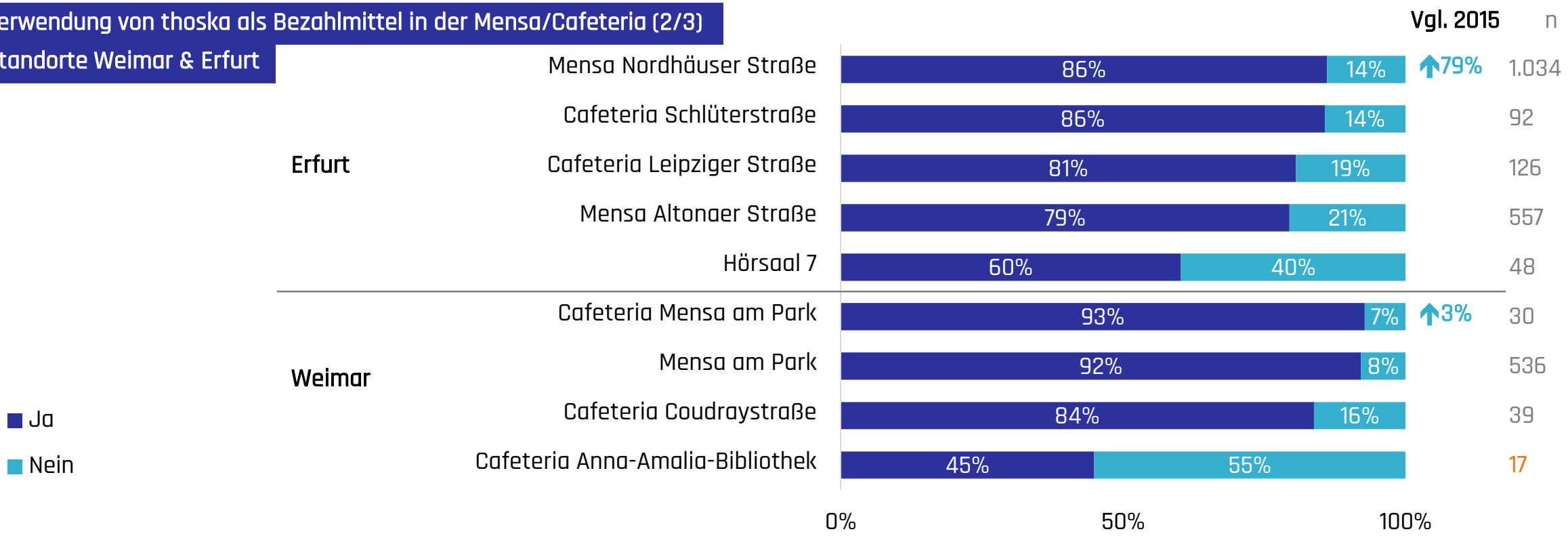


Thoska-Nutzung

92% der Befragten der Mensa am Park verwenden die thoska als Bezahlmittel. Dieser Anteil ist bei der Cafeteria Anna-Amalia-Bibliothek mit 45% am niedrigsten.

Verwendung von thoska als Bezahlmittel in der Mensa/Cafeteria (2/3)

Standorte Weimar & Erfurt



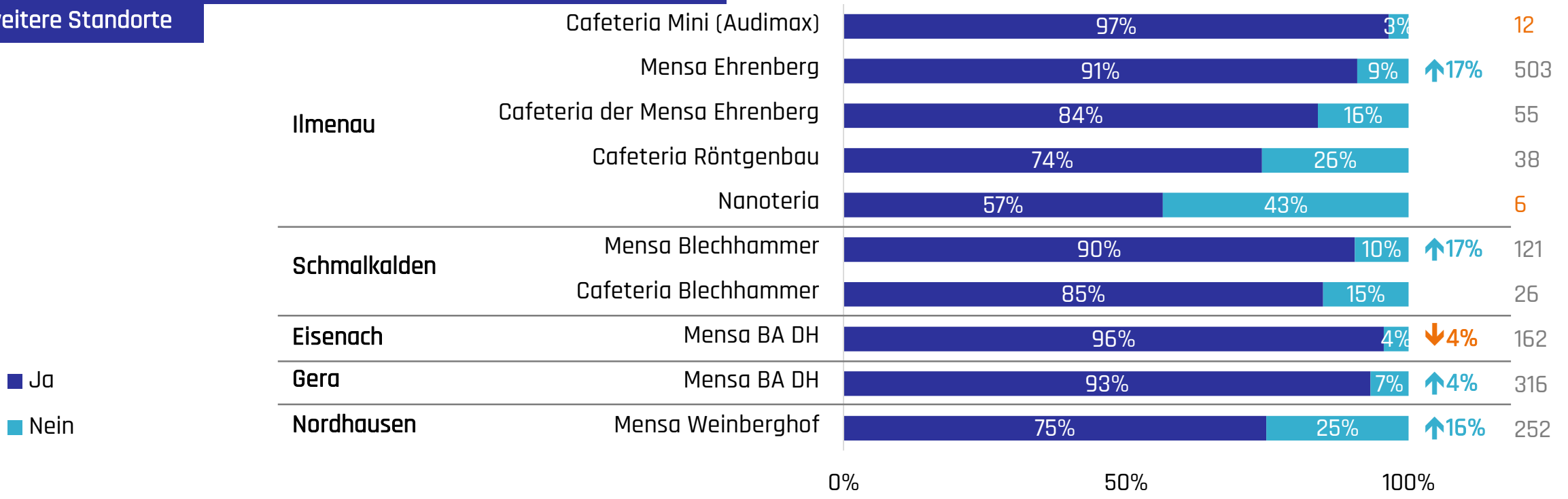
Achtung: geringe Fallzahl!

Thoska-Nutzung

Lediglich in der Cafeteria Röntgenbau und in der Nanoteria verwenden weniger als 75% der Befragten die thoska als Bezahlmittel.

Verwendung von thoska als Bezahlmittel in der Mensa/Cafeteria (3/3)

weitere Standorte

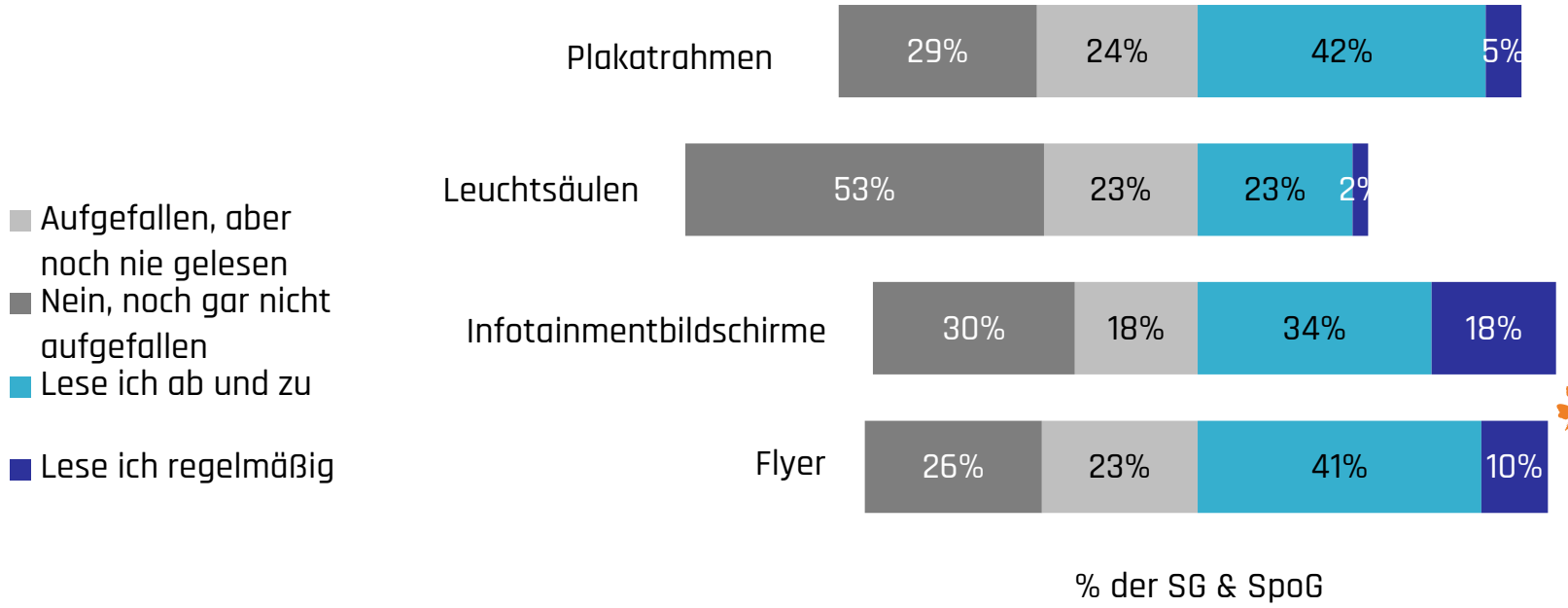


Achtung: geringe Fallzahl!

Werbung in den Mensen/Cafeterien

Mehr als die Hälfte der befragten Stammgäste und sporadischen Gäste liest regelmäßig oder gelegentlich die Infotainment-Bildschirme und die Flyer. Im Gegensatz dazu geben 53% an, die Leuchtsäulen nicht bemerkt zu haben.

Wahrnehmung von Informationsmedien in den Mensen/Cafeterien



14% der Befragten, die die Flyer in den Mensen bzw. Cafeterien wahrgenommen haben, fühlen sich davon gestört.

n=7.996

Projektziel, Vorgehen & Stichprobenbeschreibung

Nutzertypen & Potenziale

Zentrale Befragungsergebnisse

▶ Leistungsvergleich auf Einrichtungsebene

Gesamtzufriedenheit 1/2 - Vergleich auf Einrichtungsebene

Die Mensa der Dualen Hochschule am Standort Gera ist die Einrichtung mit der höchsten Gesamtzufriedenheit, gefolgt von der Mensa Weinberghof.

	Mensa BA DH Gera	Mensa Weinberghof	Mensa Philosophenweg	Mensa Altonaer Straße	Mensa Blechhammer	Mensa Ehrenberg	Mensa Carl-Zeiss-Promenade	Mensa Nordhäuser Straße	Mensa Ernst-Abbe-Platz	Mensa BA DH Eisenach	Mensa am Park
Gesamtzufriedenheit	2,21	2,25	2,26	2,27	2,27	2,47	2,57	2,67	2,77	2,88	3,00
Zufriedenheit mit dem **Angebot**	2,35	2,18	2,44	2,46	2,47	2,46	2,59	2,79	2,81	2,91	3,11
Zufriedenheit mit dem **Service**	1,17	1,66	1,62	1,35	1,75	2,31	2,03	1,75	1,99	2,01	2,07
Zufriedenheit mit der **Örtlichkeit**	2,12	2,71	2,11	1,60	1,56	2,40	2,37	2,52	2,35	1,76	2,26

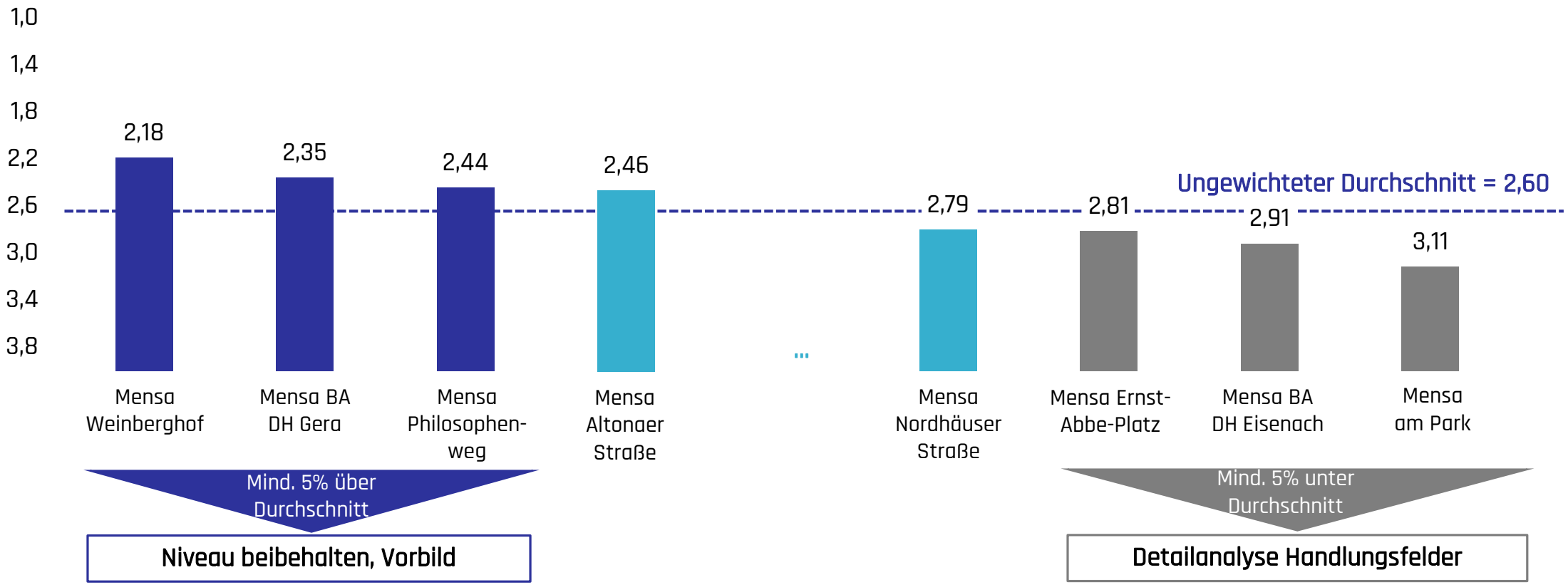
Gesamtzufriedenheit 2/2 - Vergleich auf Einrichtungsebene

Die Cafeteria Zur Rosen hat den höchsten Zufriedenheitswert unter den betrachteten Cafeterien.

	Cafeteria Zur Rosen	Cafeteria Blechhammer	Nanoteria	Cafeteria Röntgenbau	Hörsaal 7	Cafeteria Uni.-hauptgebäude	Cafeteria EAH	Cafeteria Carl-Zeiss-Straße	Cafeteria der Mensa Ehrenberg	Cafeteria Philosophenweg	Cafeteria Mini (Audimax)	Cafeteria vegeTable	Cafeteria Mensa am Park	Cafeteria Bibliothek	Cafeteria Schlüterstr.	Cafeteria Anna-Amalia-Bibliothek	Cafeteria Leipziger Straße	Cafeteria Coudraystraße
Gesamt-zufriedenheit	1,45	1,67	1,67	2,02	2,07	2,07	2,10	2,13	2,18	2,19	2,34	2,39	2,54	2,58	2,93	2,99	3,08	3,35
Zufriedenheit mit dem **Angebot**	1,42	1,71	1,94	2,39	2,38	2,24	2,27	2,32	2,36	2,47	2,20	2,41	2,75	2,72	3,26	3,52	3,31	3,33
Zufriedenheit mit dem **Service**	1,39	1,29	1,22	1,14	1,38	1,36	1,62	1,65	1,89	1,47	1,10	1,55	1,77	1,72	1,48	1,72	1,60	2,29
Zufriedenheit mit der **Örtlichkeit**	1,39	1,47	1,34	1,68	1,91	2,20	2,07	2,01	2,23	1,97	1,43	2,08	2,02	2,48	2,01	1,88	2,39	3,16

Bindung durch Zufriedenheit – Angebotszufriedenheit (Mensen)

Im Bereich Angebot sticht die Bewertung der Mensa Weinberghof positiv hervor. Handlungsbedarf besteht vor allem bei der Mensa am Park.



n=6.511

Die Besten im Bereich Angebot (Mensen)

In den drei Mensen mit den höchsten Zufriedenheitswerten wurden die Temperatur der Speisen und die Auswahl an Fleischgerichten am besten bewertet.

	Die drei besten Angebotsbestandteile und die drei überdurchschnittlich guten Angebotsbestandteile		
	I. Mensa Weinberghof	II. Mensa BA DH Gera	III. Mensa Philosophenweg
3 beste Items	1. Temperatur der Speisen 2. Auswahl an Fleischgerichten 3. Konsistenz der Speisen	1. Temperatur der Speisen 2. Auswahl an Fleischgerichten 3. Konsistenz der Speisen	1. Temperatur der Speisen 2. Auswahl an Fleischgerichten 3. Konsistenz der Speisen
3 überdurch-schnittliche Items	1. Auswahl an veganen Gerichten 2. Auswahl an vegetarischen Gerichten 3. Geschmack der Speisen	1. Temperatur der Speisen 2. Konsistenz der Speisen 3. Zusammenstellung der Komponenten	1. Geschmack der Speisen 2. Konsistenz der Speisen 3. Auswahl an Fleischgerichten

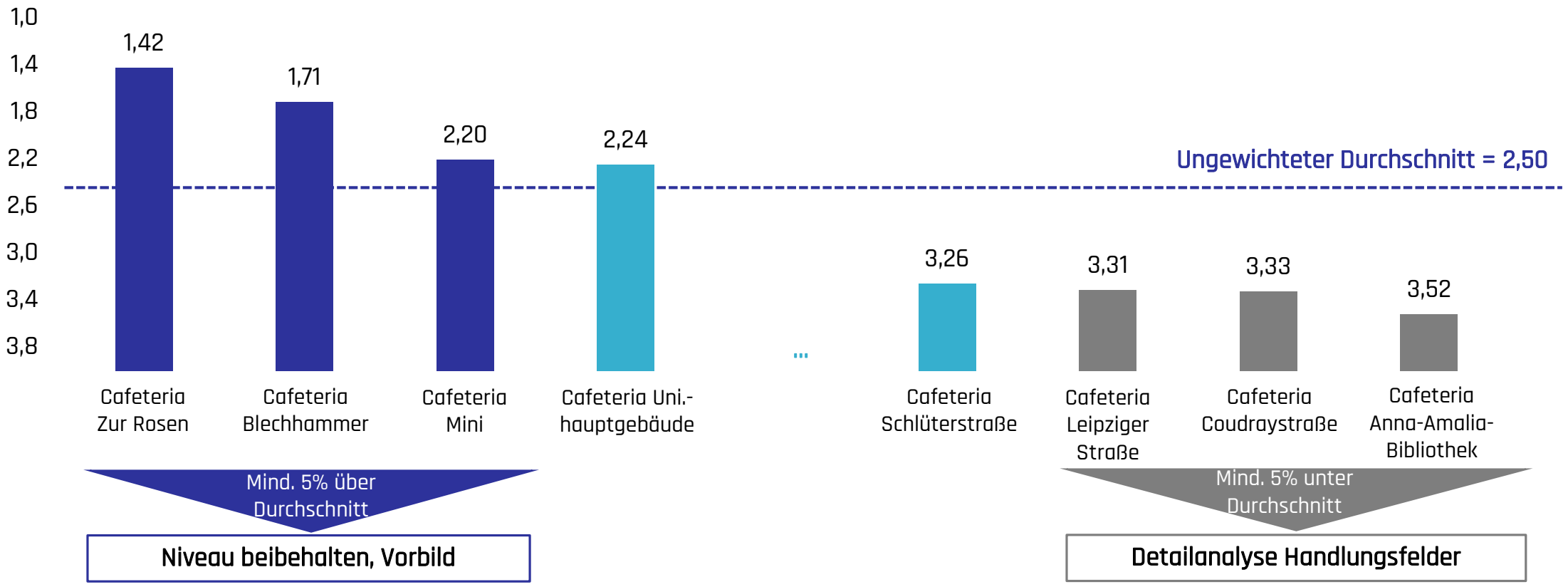
Die Nachzügler im Bereich Angebot (Mensen)

In den letztplatzierten Einrichtungen wird vor allem die Auswahl an veganen Gerichten am schlechtesten bewertet.

	Problembereiche – die drei schlechtesten Angebotsbestandteile und die drei unterdurchschnittlichsten Angebotsbestandteile		
	I. Mensa am Park	II. Mensa BA DH Eisenach	III. Mensa Ernst-Abbe-Platz
3 schlechteste Items	1. Auswahl an veganen Gerichten 2. Auswahl an regionalen Produkten 3. Geschmack der Speisen	1. Auswahl an veganen Gerichten 2. Geschmack der Speisen 3. Auswahl an regionalen Produkten	1. Auswahl an veganen Gerichten 2. Auswahl an vegetarischen Gerichten 3. Auswahl an regionalen Produkten
3 unterdurch-schnittliche Items	1. Geschmack der Speisen 2. Konsistenz der Speisen 3. Auswahl an internationalen Gerichten	1. Geschmack der Speisen 2. Auswahl an internationalen Gerichten 3. Auswahl an Fleischgerichten	1. Aussehen der Speisen 2. Temperatur der Speisen 3. Auswahl an regionalen Produkten

Bindung durch Zufriedenheit – Angebotszufriedenheit (Cafeterien)

Im Bereich Angebot schneidet die Cafeteria Zur Rosen am besten ab. Die Cafeteria Anna-Amalia-Bibliothek weist noch Verbesserungsbedarf auf.



n=1.559

Die Besten im Bereich Angebot (Cafeterien)

Der am besten bewertete Teilaspekt im Bereich Angebot ist bei den Top-3 Mensen das Aussehen der Speisen.

	Die drei besten Angebotsbestandteile und die drei überdurchschnittlich guten Angebotsbestandteile		
	I. Cafeteria Zur Rosen	II. Cafeteria Blechhammer	III. Cafeteria Mini (Audimax)
3 beste Items	1. Aussehen der Speisen 2. Konsistenz der Speisen 3. Geschmack der Speisen	1. Temperatur der Speisen 2. Aussehen der Speisen 3. Geschmack der Speisen	1. Konsistenz der Speisen 2. Aussehen der Speisen 3. Geschmack der Speisen
3 überdurch-schnittliche Items	1. Auswahl an vegetarischen Gerichten 2. Aussehen der Speisen 3. Konsistenz der Speisen	1. Aussehen der Speisen 2. Geschmack der Speisen 3. Auswahl an Fleischgerichten	1. Konsistenz der Speisen 2. Aussehen der Speisen 3. Auswahl an veganen Gerichten

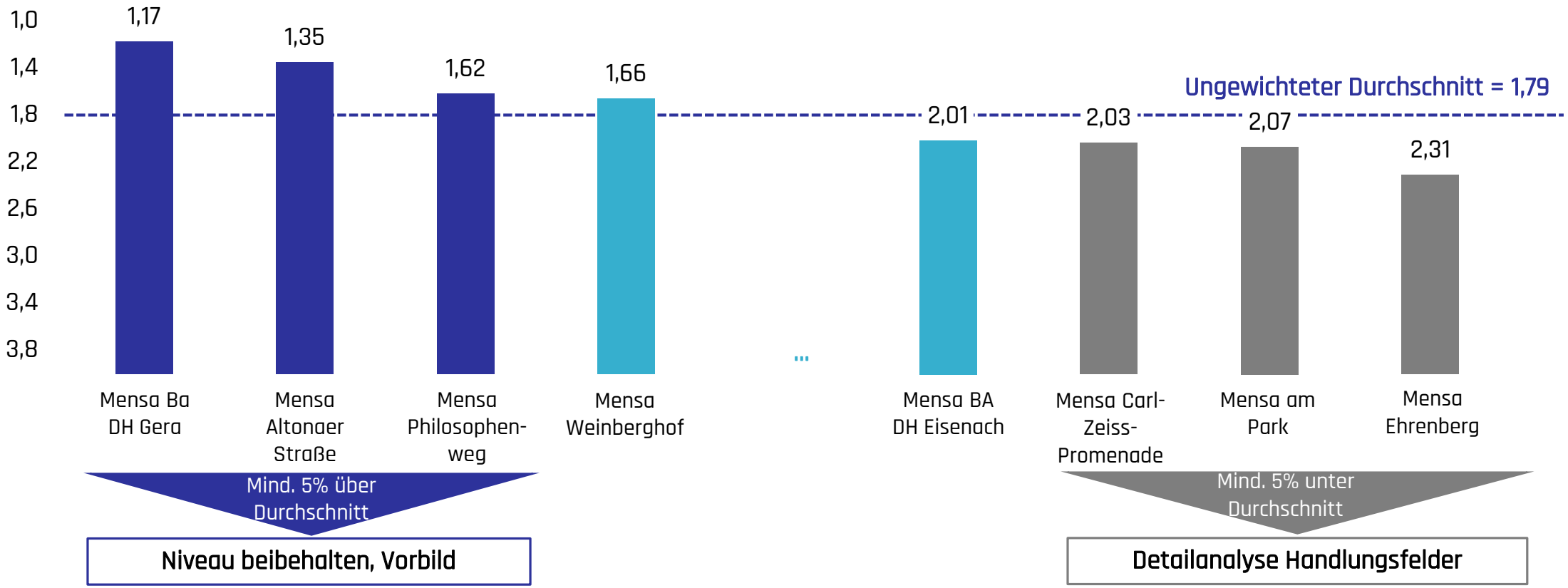
Die Nachzügler im Bereich Angebot (Cafeterien)

Bei den drei unterdurchschnittlich bewerteten Mensen wird vor allem die Auswahl an veganen Gerichten bemängelt.

	Problembereiche – die drei schlechtesten Angebotsbestandteile und die drei unterdurchschnittlichsten Angebotsbestandteile		
	I. Cafeteria Leipziger Straße	II. Cafeteria Coudraystraße	III. Cafeteria Anna-Amalia-Bibliothek
3 schlechteste Items	1. Auswahl an veganen Gerichten 2. Auswahl an regionalen Produkten 3. Zusammenstellung der Komponenten	1. Auswahl an veganen Gerichten 2. Auswahl an vegetarischen Gerichten 3. Auswahl an regionalen Produkten	1. Auswahl an veganen Gerichten 2. Auswahl an regionalen Produkten 3. Auswahl an Fleischgerichten
3 unterdurchschnittliche Items	1. Konsistenz der Speisen 2. Aussehen der Speisen 3. Geschmack der Speisen	1. Geschmack der Speisen 2. Auswahl an internationalen Gerichten 3. Aussehen der Speisen	1. Auswahl an Fleischgerichten 2. Auswahl an internationalen Gerichten 3. Auswahl an regionalen Produkten

Bindung durch Zufriedenheit – Servicezufriedenheit (Mensen)

Im Bereich Service wurde die Mensa der Dualen Hochschule am Standort Gera am besten bewertet. Die Mensa Ehrenberg weist in diesem Bereich noch Verbesserungsbedarf auf.



n=6.236

Die Besten im Bereich Service (Mensen)

In den drei am besten bewerteten Mensen steht im Bereich Service die gute Bewertung der Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter im Vordergrund.

Die drei besten Bestandteile im Bereich Service der drei besten Einrichtungen

I. Mensa BA DH Gera	II. Mensa Altonaer Straße	III. Mensa Philosophenweg
1. Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter	1. Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter	1. Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter
2. Kompetenz der Mitarbeiter	2. Kompetenz der Mitarbeiter	2. Geschwindigkeit der Essensausgabe
3. Geschwindigkeit der Essensausgabe	3. Geschwindigkeit der Essensausgabe	3. Kompetenz der Mitarbeiter

Insgesamt nur 3 Leistungs-items im Bereich Service

Die Nachzügler im Bereich Service (Mensen)

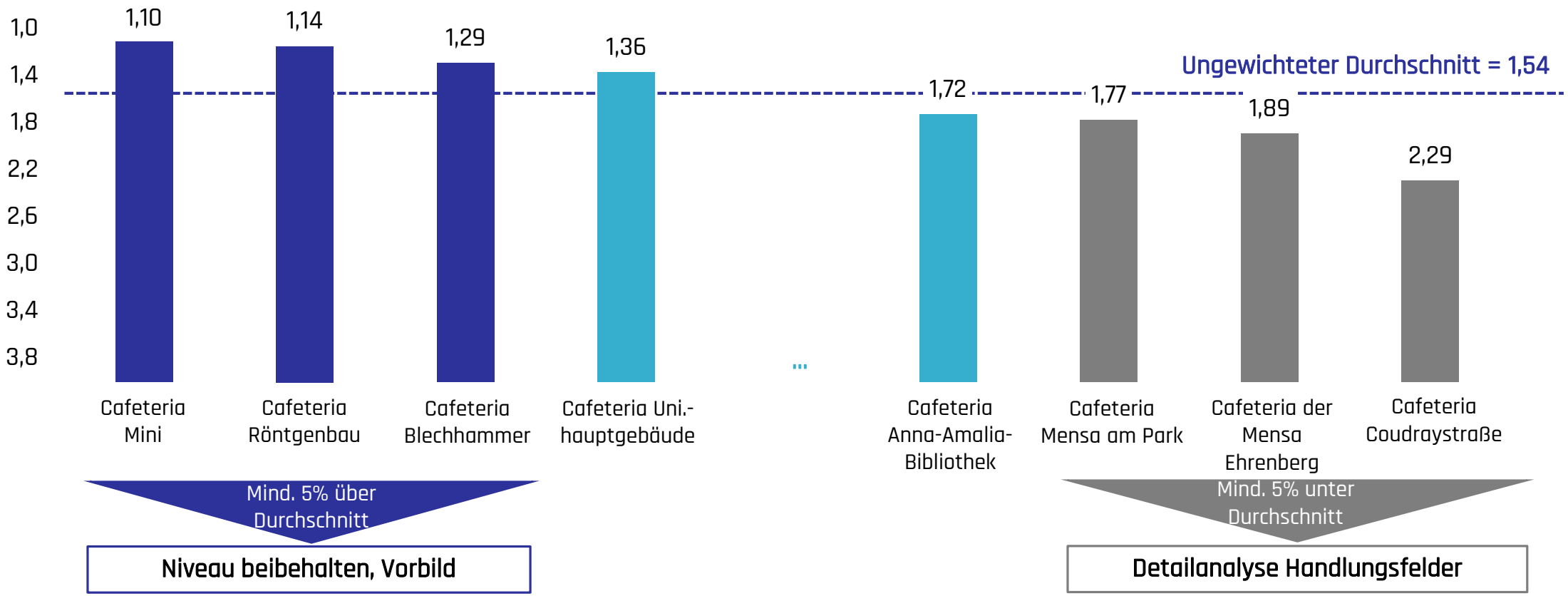
Auch bei den im Bereich Service letztplatzierten Einrichtungen wurden alle Leistungsitems immer noch gut bewertet.

Problembereiche – die drei schlechtesten Bestandteile im Bereich Service der drei letzten Einrichtungen		
I. Mensa Ehrenberg	II. Mensa am Park	III. Mensa Carl-Zeiss-Promenade
1. Geschwindigkeit der Essensausgabe	1. Geschwindigkeit der Essensausgabe	1. Geschwindigkeit der Essensausgabe
2. Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter	2. Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter	2. Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter
3. Kompetenz der Mitarbeiter	3. Kompetenz der Mitarbeiter	3. Kompetenz der Mitarbeiter

Insgesamt nur 3 Leistungs-
items im Bereich Service

Bindung durch Zufriedenheit – Servicezufriedenheit (Cafeterien)

Die Performance im Bereich Service befindet sich bei den meisten Cafeterien auf einem guten Niveau.



n=1.482

Die Besten im Bereich Service (Cafeterien)

In den drei am besten bewerteten Cafeterien steht im Bereich Service die sehr gute Bewertung der Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter im Vordergrund.

Die drei besten Bestandteile im Bereich Service der drei besten Einrichtungen		
I. Cafeteria Mini	II. Cafeteria Röntgenbau	III. Cafeteria Blechhammer
1. Kompetenz der Mitarbeiter	1. Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter	1. Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter
2. Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter	2. Kompetenz der Mitarbeiter	2. Kompetenz der Mitarbeiter
3. Geschwindigkeit der Essensausgabe	3. Geschwindigkeit der Essensausgabe	3. Geschwindigkeit der Essensausgabe

Insgesamt nur 3 Leistungs-
items im Bereich Service

Die Nachzügler im Bereich Service (Cafeterien)

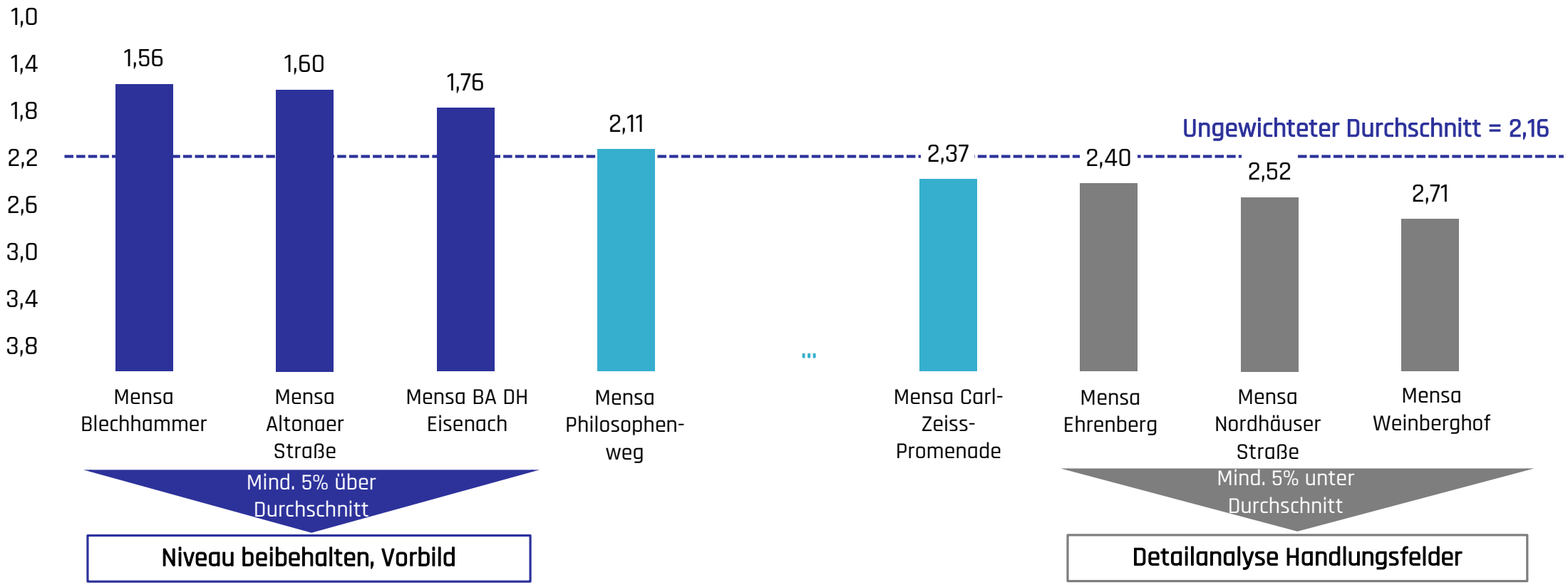
Auch bei den im Bereich Service letztplatzierten Einrichtungen befinden sich alle Leistungsitems immer noch auf einem guten Niveau.

Problembereiche – die drei schlechtesten Bestandteile im Bereich Service der drei letzten Einrichtungen		
I. Mensa Ehrenberg	II. Mensa am Park	III. Mensa Carl-Zeiss-Promenade
1. Geschwindigkeit der Essensausgabe	1. Geschwindigkeit der Essensausgabe	1. Geschwindigkeit der Essensausgabe
2. Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter	2. Kompetenz der Mitarbeiter	2. Kompetenz der Mitarbeiter
3. Kompetenz der Mitarbeiter	3. Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter	3. Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter

Insgesamt nur 3 Leistungs-
items im Bereich Service

Bindung durch Zufriedenheit – Örtlichkeitszufriedenheit (Mensen)

Die Zufriedenheit mit der Örtlichkeit ist unter den Befragten der Mensa Blechhammer am höchsten.



n=6.523

Die Besten im Bereich Örtlichkeit (Mensen)

In den drei am besten bewerteten Mensen wurde am meisten die Atmosphäre beim Essen geschätzt.

Die drei besten und die drei überdurchschnittlich guten Bestandteile im Bereich Örtlichkeit			
	I. Mensa Blechhammer	II. Mensa Altonaer Straße	III. Mensa BA DH Eisenach
3 beste Items	1. Chance, Freunde/ Kommilitonen/ Kollegen zu treffen 2. Sauberkeit des Essensbereichs 3. Zeitaufwand in der Mensa/Cafeteria	1. Chance, Freunde/ Kommilitonen/ Kollegen zu treffen 2. Sauberkeit des Essensbereichs 3. Sauberkeit der Toiletten	1. Chance, Freunde/ Kommilitonen/ Kollegen zu treffen 2. Sauberkeit des Essensbereichs 3. Sauberkeit der Toiletten
3 überdurch-schnittliche Items	1. Atmosphäre beim Essen 2. Raumtemperatur beim Essen 3. Zeitaufwand in der Mensa/Cafeteria	1. Atmosphäre beim Essen 2. Raumtemperatur beim Essen 3. Zeitaufwand in der Mensa/Cafeteria	1. Sauberkeit der Toiletten 2. Atmosphäre beim Essen 3. Raumtemperatur beim Essen

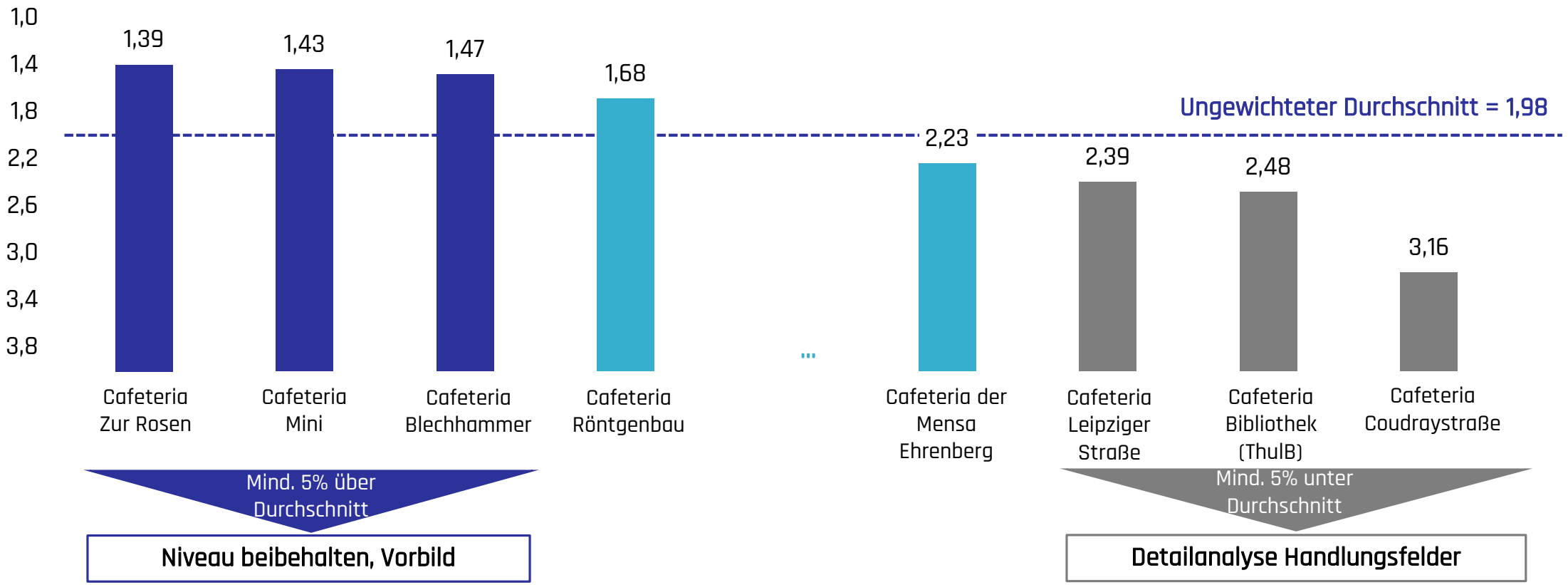
Die Nachzügler im Bereich Örtlichkeit (Mensen)

Bei den letztplatzierten Mensen wird die Atmosphäre und die Raumtemperatur beim Essen am schlechtesten bewertet.

	Problembereiche – die drei schlechtesten und die drei unterdurchschnittlichsten Bestandteile im Bereich Örtlichkeit		
	I. Mensa Weinberghof	II. Mensa Nordhäuser Straße	III. Mensa Ehrenberg
3 schlechteste Items	1. Atmosphäre beim Essen 2. Raumtemperatur beim Essen 3. Zeitaufwand in der Mensa/Cafeteria	1. Atmosphäre beim Essen 2. Raumtemperatur beim Essen 3. Zeitaufwand in der Mensa/Cafeteria	1. Raumtemperatur beim Essen 2. Sauberkeit der Toiletten 3. Atmosphäre beim Essen
3 unterdurch-schnittliche Items	1. Atmosphäre beim Essen 2. Zeitaufwand in der Mensa/Cafeteria 3. Raumtemperatur beim Essen	1. Atmosphäre beim Essen 2. Sauberkeit des Essensbereichs 3. Chance, Freunde/ Kommilitonen/ Kollegen zu treffen	1. Sauberkeit der Toiletten 2. Raumtemperatur beim Essen 3. Sauberkeit des Essensbereichs

Bindung durch Zufriedenheit – Örtlichkeitszufriedenheit (Cafeterien)

Die Cafeterien Mini, Zur Rosen und Blechhammer wurden im Bereich Örtlichkeit überdurchschnittlich gut bewertet und können somit als Vorbilder dienen.



n=1.562

Die Besten im Bereich Örtlichkeit (Cafeterien)

In den drei am besten bewerteten Cafeterien wurde die Sauberkeit des Essensbereichs am besten bewertet.

	Die drei besten und die drei überdurchschnittlich guten Bestandteile im Bereich Örtlichkeit		
	I. Cafeteria Zur Rosen	II. Cafeteria Mini (Audimax)	III. Cafeteria Blechhammer
3 beste Items	1. Sauberkeit des Essensbereichs 2. Sauberkeit der Toiletten 3. Atmosphäre beim Essen	1. Sauberkeit der Toiletten 2. Chance, Freunde/ Kommilitonen/ Kollegen zu treffen 3. Zeitaufwand in der Mensa/Cafeteria	1. Sauberkeit des Essensbereichs 2. Chance, Freunde/ Kommilitonen/ Kollegen zu treffen 3. Zeitaufwand in der Mensa/Cafeteria
3 überdurch-schnittliche Items	1. Atmosphäre beim Essen 2. Raumtemperatur beim Essen 3. Sauberkeit der Toiletten	1. Sauberkeit der Toiletten 2. Zeitaufwand in der Mensa/Cafeteria 3. Raumtemperatur beim Essen	1. Zeitaufwand in der Mensa/Cafeteria 2. Atmosphäre beim Essen 3. Sauberkeit des Essensbereichs

Die Nachzügler im Bereich Örtlichkeit (Cafeterien)

Bei den letztplatzierten Cafeterien wurde die Atmosphäre und die Raumtemperatur beim Essen unterdurchschnittlich bewertet.

	Problembereiche – die drei schlechtesten und die drei unterdurchschnittlichsten Bestandteile im Bereich Örtlichkeit		
	I. Cafeteria Coudraystraße	II. Cafeteria Bibliothek (ThulB)	III. Cafeteria Leipziger Straße
3 schlechteste Items	1. Atmosphäre beim Essen 2. Raumtemperatur beim Essen 3. Zeitaufwand in der Mensa/Cafeteria	1. Sauberkeit der Toiletten 2. Atmosphäre beim Essen 3. Raumtemperatur beim Essen	1. Zeitaufwand in der Mensa/Cafeteria 2. Atmosphäre beim Essen 3. Raumtemperatur beim Essen
3 unterdurch-schnittliche Items	1. Atmosphäre beim Essen 2. Chance, Freunde/ Kommilitonen/ Kollegen zu treffen 3. Raumtemperatur beim Essen	1. Sauberkeit der Toiletten 2. Sauberkeit des Essensbereichs 3. Atmosphäre beim Essen	1. Zeitaufwand in der Mensa/Cafeteria 2. Sauberkeit des Essensbereichs 3. Sauberkeit der Toiletten

Kontakt

Dr. Falk Ritschel
ritschel@conomic.de
+ 49 (0) 345.1 71 18 30

Conomic
Research & Results