

Kundenzufriedenheitsanalyse im Bereich Hochschulgastronomie

Ergebnisbericht für das Studierendenwerk Hamburg

16. Juni 2025



Projektziel, Vorgehen & Methodik

Informationen zu Feldphase & Stichprobe

Nutzung, Potenziale & Gründe gegen Nutzung

Zahlungsbereitschaft, Nachhaltigkeit, Veggie-Day & Food-Trends

Zufriedenheit

Projektziel

Mit der Zufriedenheitsumfrage 2025 wurde die Qualität der Bereiche Angebot, Service und Räumlichkeiten der gastronomischen Betriebe des Studierendenwerks Hamburg durch die Nutzerinnen und Nutzer der Mensen und Cafés bewertet.

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

- ▶ Wie beurteilen aktuelle und potenzielle 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 Räumlichkeiten?
- ▶ 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?
- ▶ Welche Einstellung haben die Gäste der gastronomischen Einrichtungen des Studierendenwerks zum Thema Nachhaltigkeit? Welche konkreten Maßnahmen sind ihnen besonders wichtig?
- ▶ Wie bekannt ist der Umweltscore? Beeinflusst diese Kennzeichnung die Speisenauswahl?
- ▶ Wie bewerten die Gäste der Mensen den Veggie-Day? Fühlen sie sich in ihrer Speisenauswahl eingeschränkt oder gehen sie aufgrund des Veggie-Days nicht in die Mensa?

Vorgehen

Das Projekt teilt sich in vier Phasen. Derzeit befinden wir uns in der letzten Phase.



Methodik – Nutzertypologie

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

Nichtnutzer (NN)



nutzen Mensa/ Café
niemals

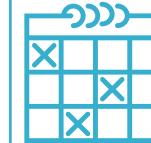
hohes Potenzial

könnten öfter in
die Mensa/ das
Café gehen

ohne Potenzial

können nicht
öfter gehen

Sporadische Gäste (SpoG)



nutzen Mensa/ Café
weniger als 3 Tage in der Woche

hohes Potenzial

nutzen für
**50% und
weniger**
ihrer möglichen
Essenszeit
die Mensa/
das Café

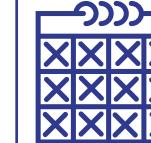
leichtes Potenzial

nutzen
bereits für
**mehr als
50%** ihrer
möglichen
Essenszeit
die Mensa/
das Café

ohne Potenzial

können
nicht öfter
gehen

Stammgäste (SG)



nutzen Mensa/ Café
3 Tage in der Woche und mehr

leichtes Potenzial

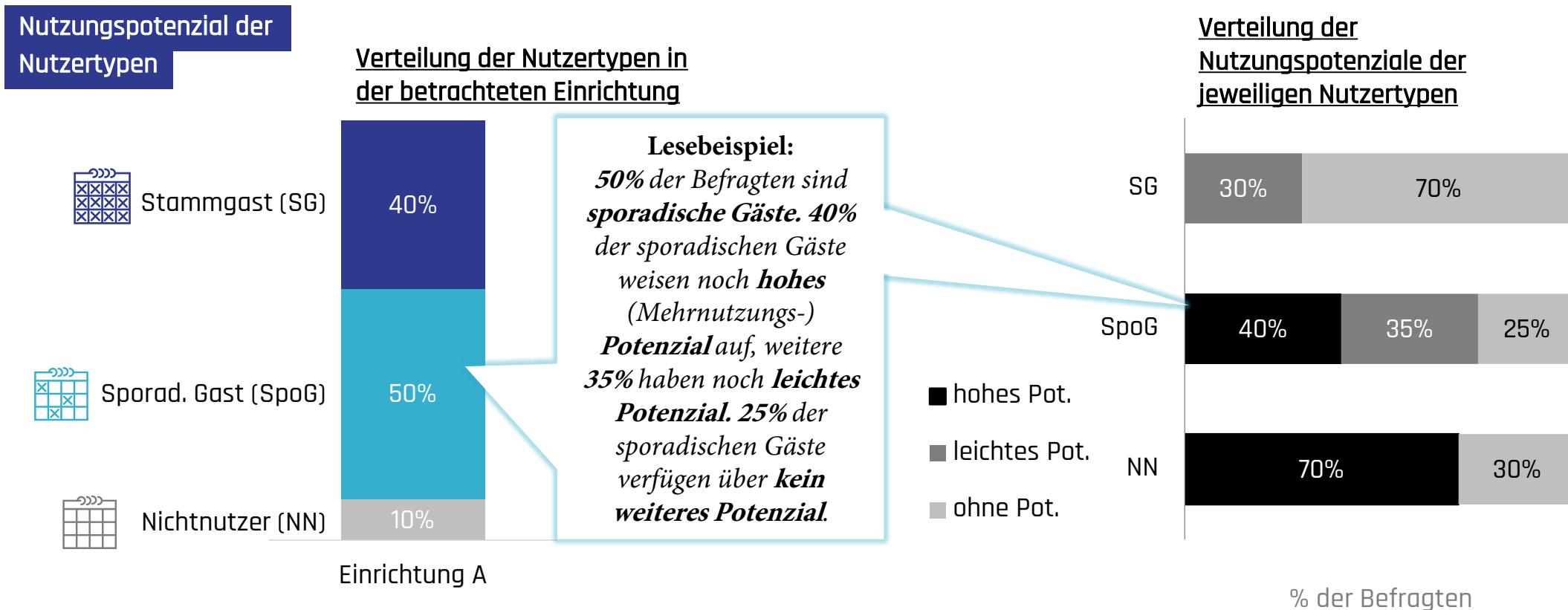
nutzen bereits für
mehr als 50%
ihrer möglichen
Essenszeit die
Mensa/ das Café

ohne Potenzial

können nicht
öfter gehen

Methodik – Nutzertypologie

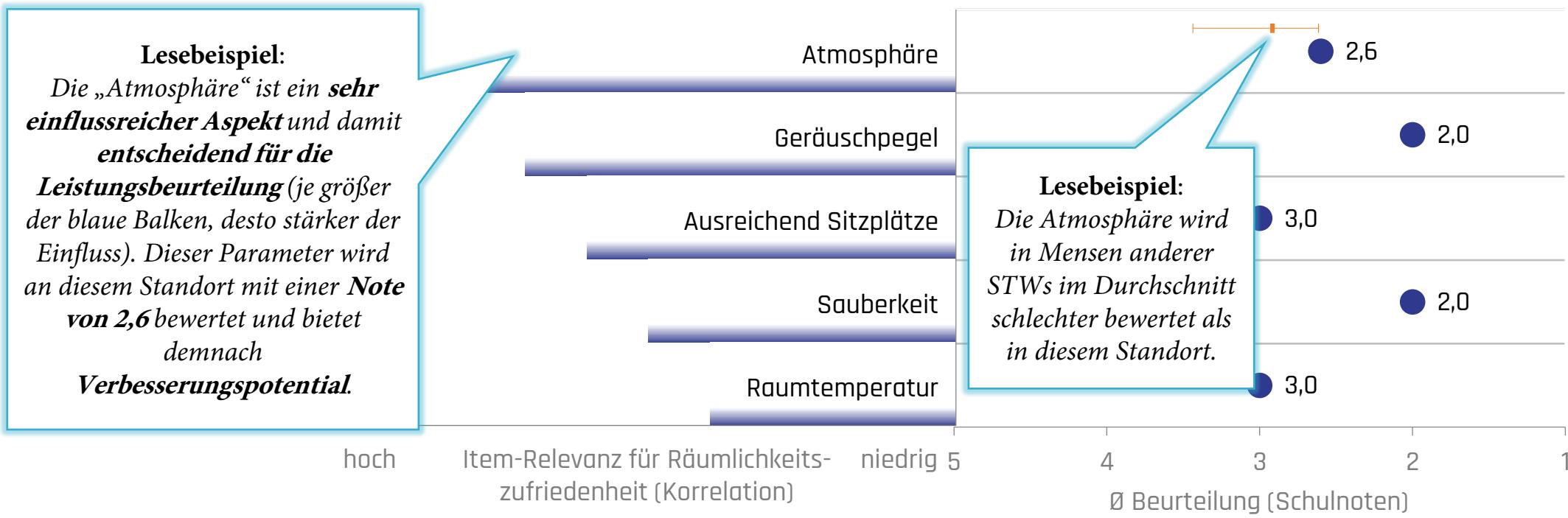
Die Typisierung der Befragten erlaubt die Darstellung der Verteilung der verschiedenen Nutzertypen sowie die jeweils vorhandenen Potenziale für eine häufigere Nutzung.



Methodik – Leistungsbeurteilung

Um detaillierte Erkenntnisse darüber zu gewinnen, welche Leistungsitems für die Zufriedenheit maßgeblich sind, wird eine Detailbetrachtung auf Standortebene vorgenommen.

Beispiel: Leistungsbeurteilung



Methodik – Allgemein

Jeder Analyse liegen unterschiedliche Fallzahlen zu Grunde, die in Abhängigkeit der Filterführung und des Probandenantwortverhaltens innerhalb der Untersuchung stark variieren können.

- ▶ Es werden gerundete Werte ausgewiesen (max. 2 Dezimalstellen). Die dahinterliegenden Kalkulationen erfolgen jedoch immer ungerundet.
- ▶ Unter den Abbildungen befindet sich jeweils die für die Berechnung relevante Probandenfallzahl (n).
- ▶ Bei Mehrfachantworten entspricht n der Anzahl ausgewerteter Fälle.
- ▶ Es erfolgt immer die Angabe der gewichteten Fallzahl (Ausnahme Stichprobenbeschreibung).
- ▶ Bei einer Fallzahl von $n < 10$ wird keine Analyse vorgenommen.
- ▶ Bei einer Fallzahl von $9 < n < 20$ wird eine Abbildung mit dem Zusatz „Achtung: geringe Fallzahl“ versehen.
- ▶ Die Nutzertypen und Nutzungspotenziale werden für Menschen und Cafés getrennt berechnet. Sie basieren jeweils auf der Häufigkeit der Nutzung der Einrichtungen des Studierendenwerks, um sich zu verpflegen. Diese wurde für Menschen und Cafés getrennt abgefragt. Aufgrund der methodischen Änderung (Nutzung insgesamt statt Nutzung zum Mittagessen) erfolgt kein Vergleich mit den Ergebnissen der Vorbefragung.
- ▶ Es wurden Zufriedenheitswerte für die folgenden Betriebe des Studierendenwerks Hamburg erhoben und in die Gesamtbetrachtung einbezogen: Mensa Bergedorf, Mensa Berliner Tor, Blattwerk - deine vegetarische Mensa, Mensa Botanischer Garten, Mensa Bucerius Law School, Mensa Finkenau, Mensa Geomatikum, Mensa Harburg, Mensa HCU, Mensa Philturm, Mensa Stellingen, Mensa Studierendenhaus, Schlüters (Pizza & More), Café Alexanderstraße, Café Berliner Tor, Café Blattwerk, Café Blueberry, Café Bucerius Law School, CampusCafé (in der HASPA-Filiale), Café CampusBlick, Café Carl, Café CFEL, Café dell'Arte, Café Finkenau, Café Geomatikum, Café Grindel, Café HCU, Café insgrüne Harburg, Café Jungiusstraße, Café (am Mittelweg), Café Student Affairs, Café ZessP.
- ▶ Die Angabe „% der Befragten“ in den Ergebnissen der einzelnen Betriebe bezieht sich immer auf die Nutzer dieses Betriebs bzw. diejenigen Nichtnutzer, die diesen Betrieb als den ihnen am nächsten gelegen angegeben haben.



Projektziel, Vorgehen & Methodik

Informationen zu Feldphase & Stichprobe

Nutzung, Potenziale & Gründe gegen Nutzung

Zahlungsbereitschaft, Nachhaltigkeit, Veggie-Day & Food-Trends

Zufriedenheit

Feldphase

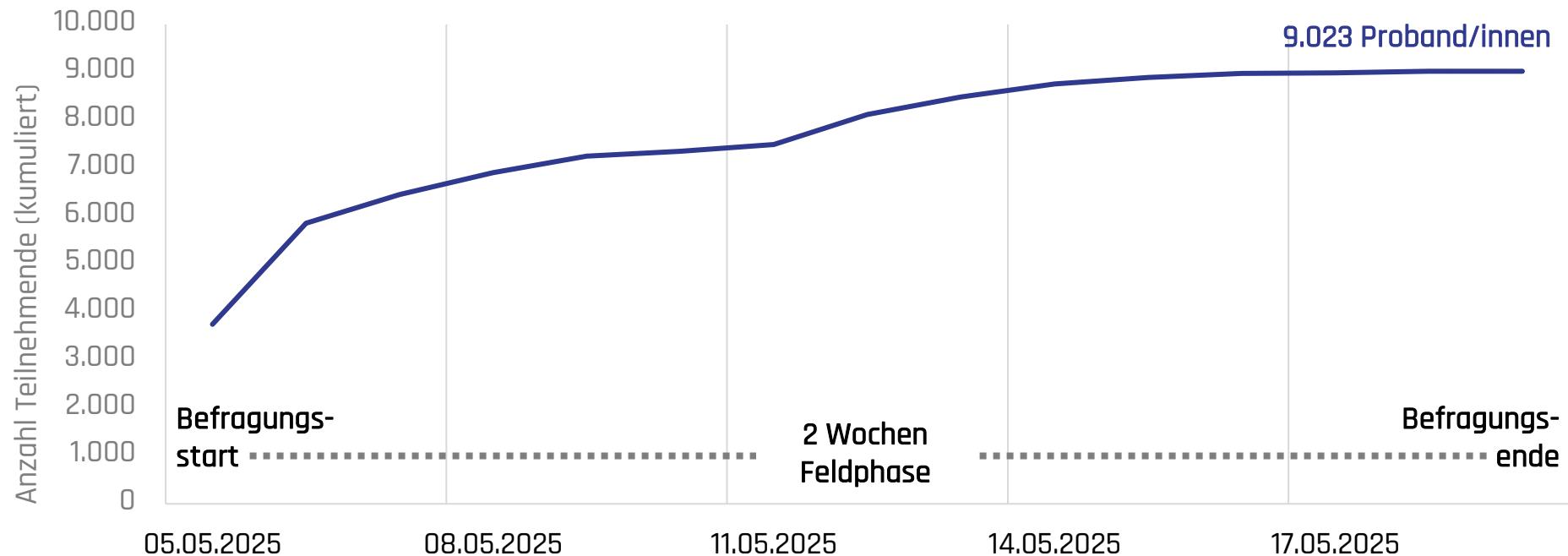
Der Befragungszeitraum betrug zwei Wochen im Mai 2025. Insgesamt wurde ein Rücklauf von rund 9% erreicht.

- ▶ Die Erhebung wurde als Vollerhebung in Form einer anonymisierten Online-Befragung konzipiert und mit der Befragungssoftware LimeSurvey umgesetzt.
- ▶ Die Versendung der Einladungen sowie der Erinnerungsschreiben erfolgte per E-Mail durch die Hochschulen.
- ▶ Der Befragungszeitraum erstreckte sich über 2 Wochen (**5. Mai bis 18. Mai 2025**).
- ▶ Es konnte eine Teilnehmendenzahl von **9.023 Proband/innen** erzielt werden, was einer **Rücklaufquote** von rund **9%** entspricht.

Feldphase

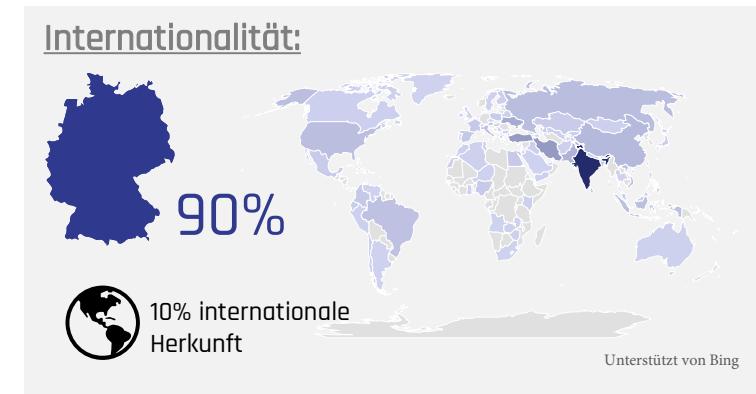
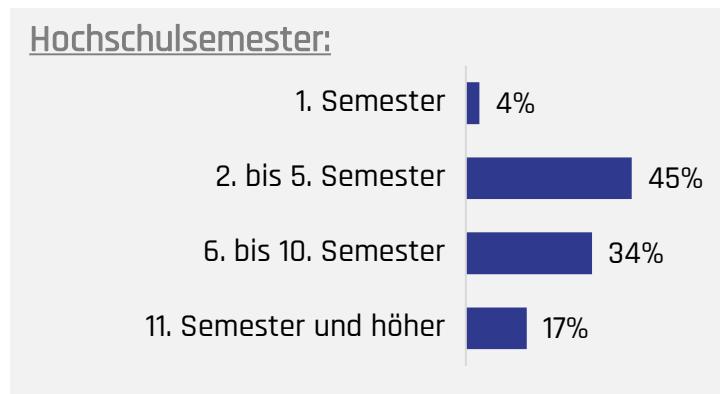
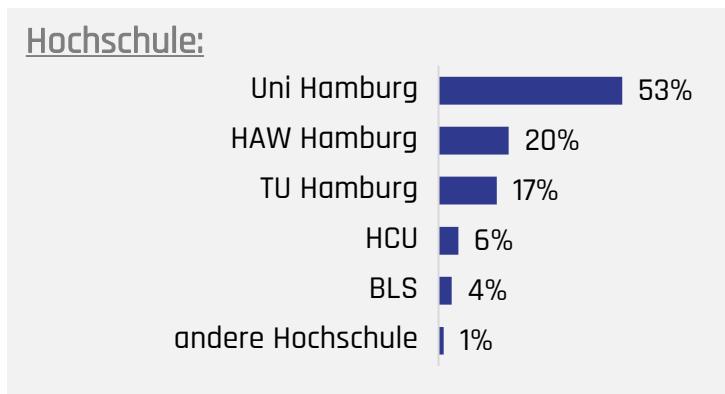
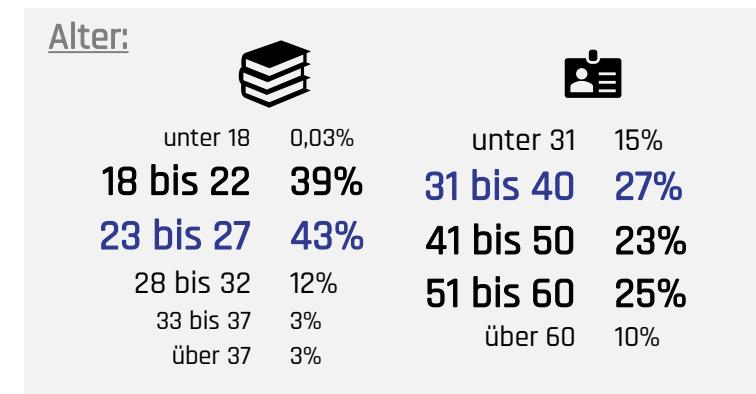
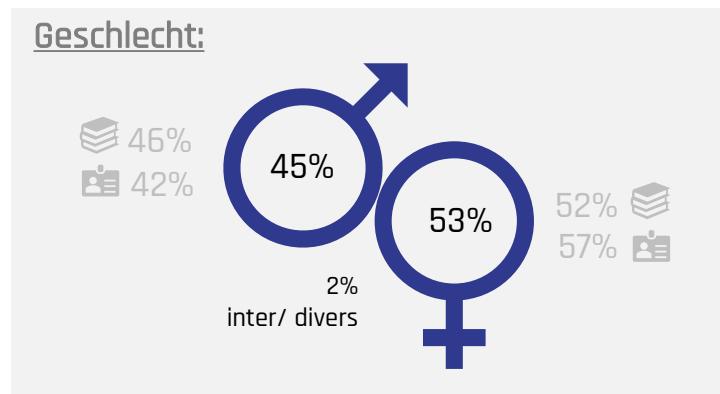
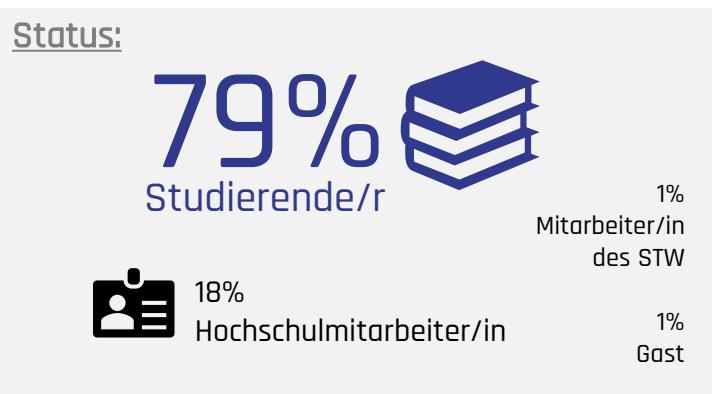
Insgesamt haben 9.023 Teilnehmende über einen Zeitraum von zwei Wochen die Befragung ausgefüllt.

Entwicklung der Teilnehmendenzahl



Stichprobe (ungewichtet)

Grundsätzlich ist – bereits ungewichtet – eine gute Durchmischung innerhalb der sozio-ökonomischen Variablen erkennbar.

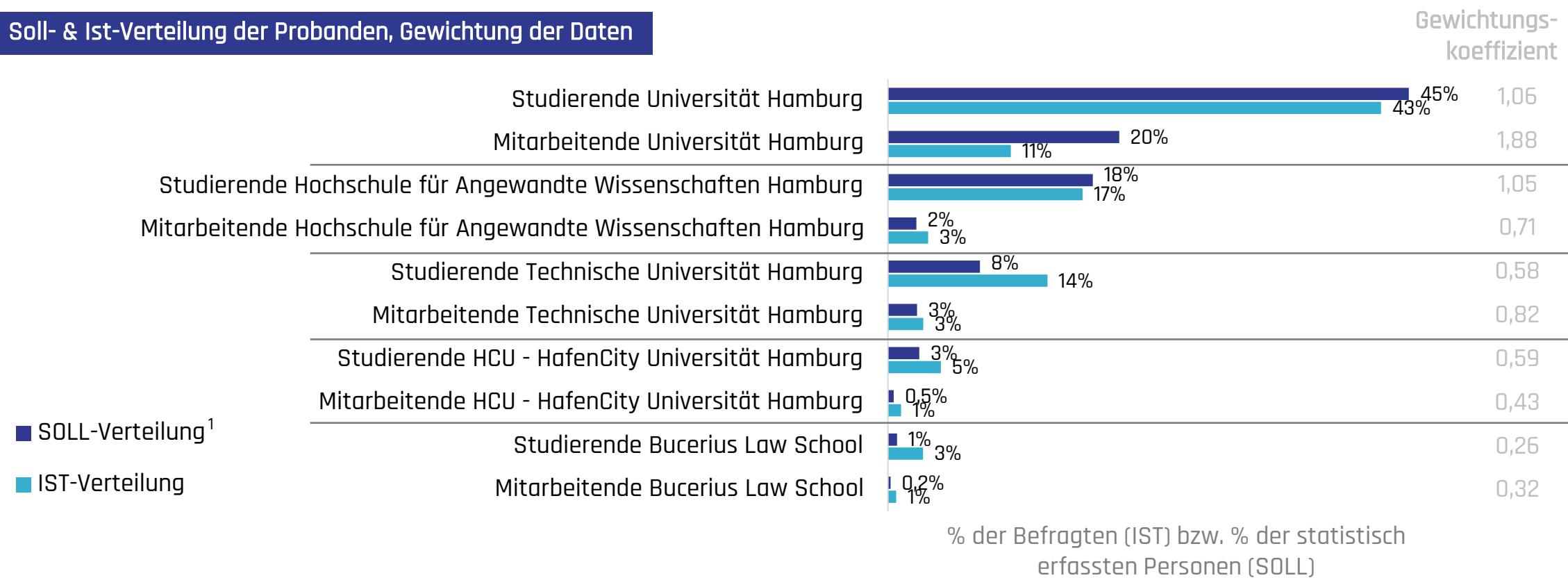


n=9.023

Gewichtung der Stichprobe

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

Soll- & Ist-Verteilung der Probanden, Gewichtung der Daten

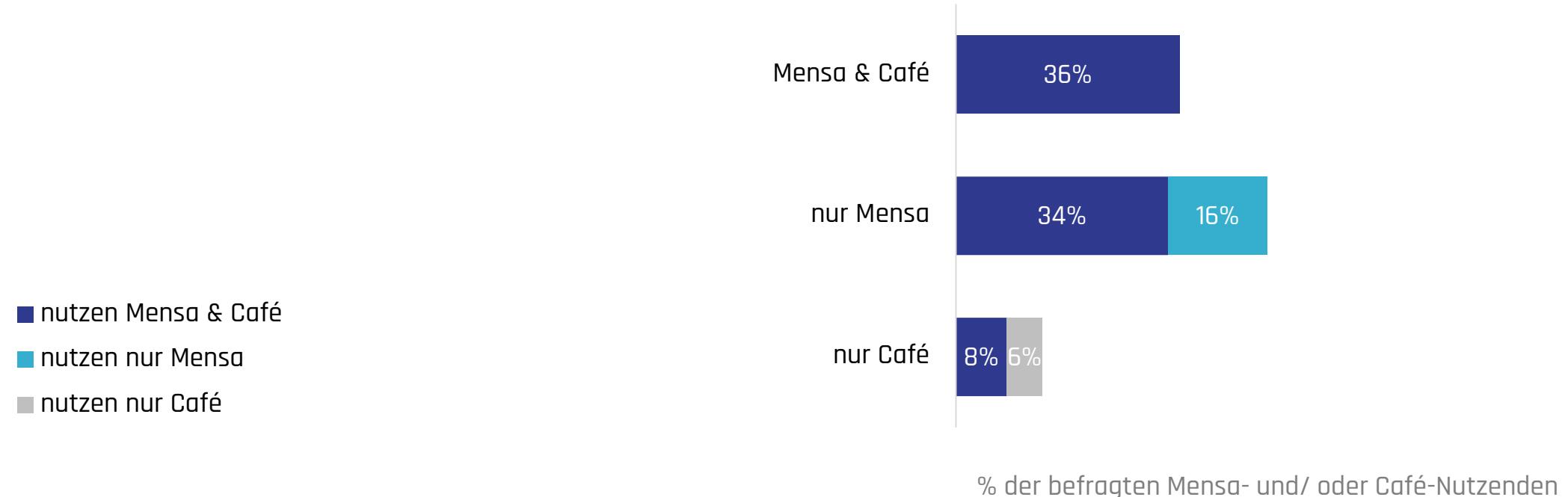


¹ Quelle: Statistisches Bundesamt, Statistik der Studierenden WS 2023/24 & Statistik des Hochschulpersonals 2023.

Bewertung der Einrichtungen

Ein großer Anteil der Befragten, die sowohl die Mensen als auch Cafés des Studierendenwerks nutzen, haben sich bereit erklärt, zwei Einrichtungen (die am häufigsten genutzte Mensa und das am häufigsten genutzte Café) zu bewerten.

Wahl der zu bewertenden Einrichtung



Hinweis: Bei Nutzung von Mensen und Cafés wurde die zu bewertende Einrichtung zur Wahl gestellt. Die Befragten hatten die Möglichkeit, sowohl die am häufigsten genutzte Mensa als auch das am häufigsten genutzte Café zu bewerten.

n=8.734



Projektziel, Vorgehen & Methodik

Informationen zu Feldphase & Stichprobe

Nutzung, Potenziale & Gründe gegen Nutzung

Zahlungsbereitschaft, Nachhaltigkeit, Veggie-Day & Food-Trends

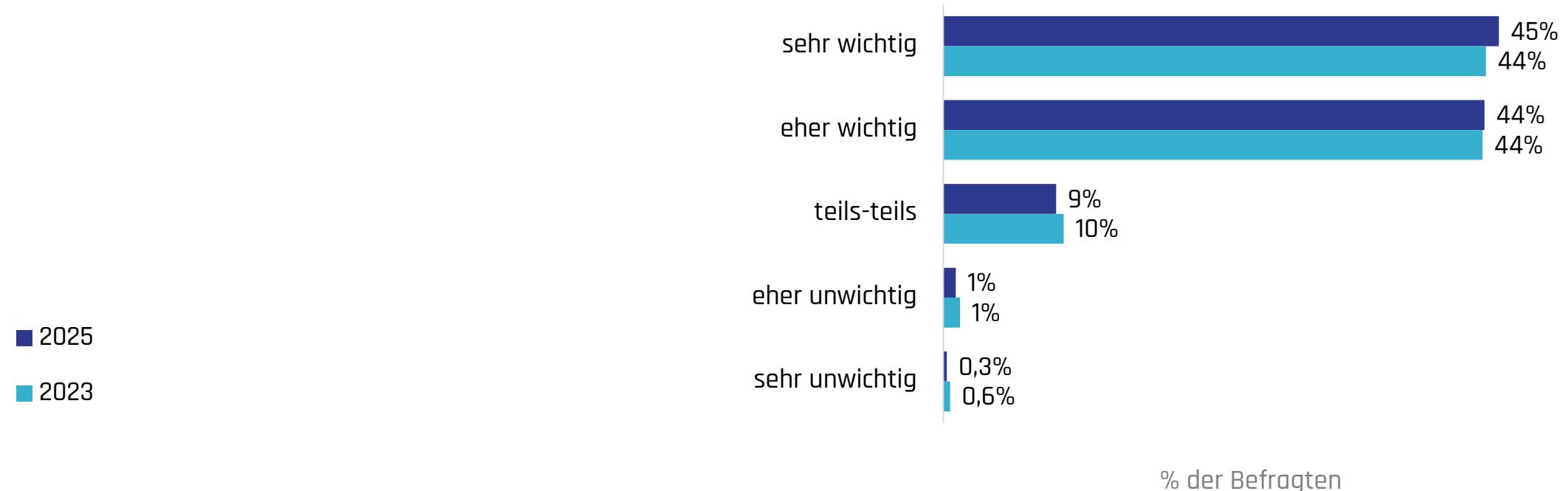
Zufriedenheit

Wichtigkeit von Ernährung

Das Thema Ernährung ist für 89% der Befragten eher oder sehr wichtig. Diesem Thema wird damit eine hohe Relevanz beigemessen.

Wichtigkeit des Themas Ernährung insgesamt

2025 vs. 2023



n₂₀₂₃=8.956 | n₂₀₂₅=9.019

Ernährungstypen

Mit Blick auf die Ernährungstypen bilden die Flexitarier/innen mit 43% die größte Gruppe unter allen Befragten. Insgesamt 31% ernähren sich fleischlos – also entweder vegetarisch oder vegan. Für die Fleischliebhaber/innen ergibt sich ein leichter Anstieg auf 27%.

Verteilung der Ernährungstypen

2025 vs. 2023



n₂₀₂₃=8.956 | n₂₀₂₅=9.019

Ernährungstypen

In den einzelnen Einrichtungen zeigen sich teilweise deutliche Unterschiede in den Ernährungstypen. Im „Blattwerk – deine vegetarische Mensa“ gibt es besonders viele Vegetarier/innen und Veganer/innen, in der „Mensa Studierendenhaus“ den höchsten Anteil an Fleischliebhaber/innen.

Einrichtungen mit überdurchschnittlichen Anteilen an bestimmten Ernährungstypen

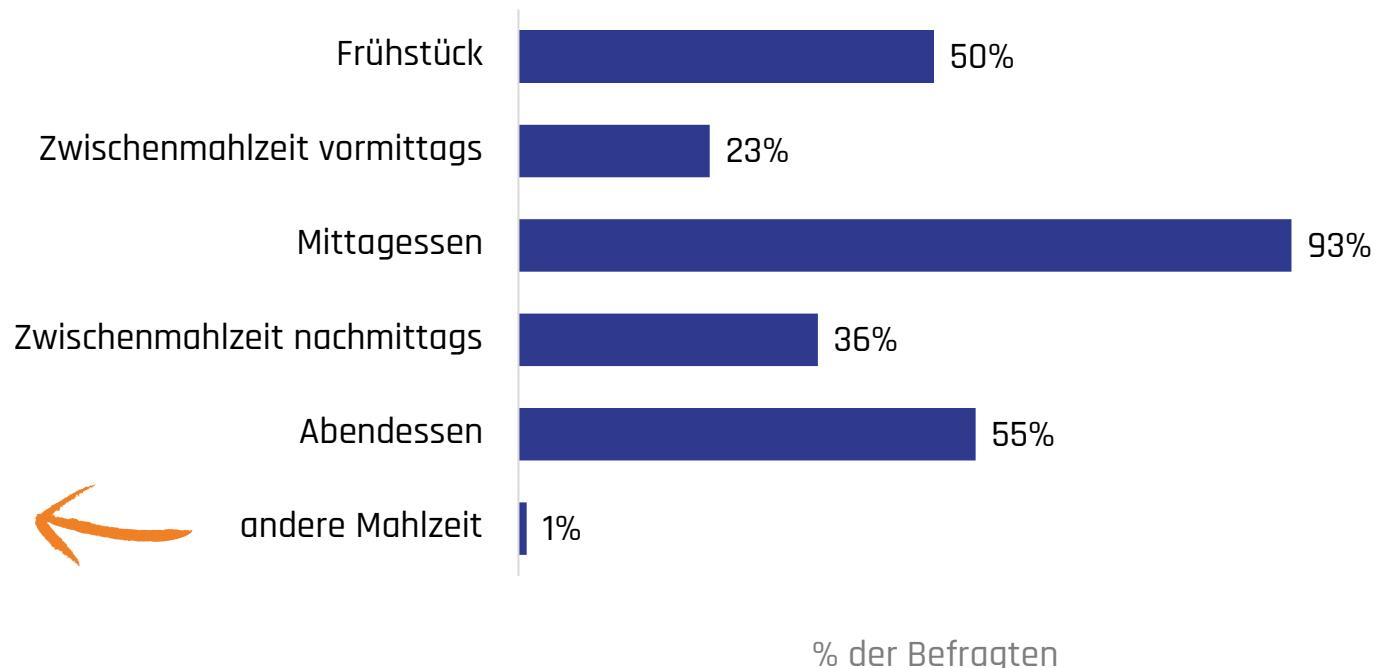
	Ø gesamt	Einrichtungen mit überdurchschnittlichem Anteil Vegetarier/innen & Veganer/innen (TOP 6)						Einrichtungen mit überdurchschnittlichem Anteil Fleischliebhaber/innen (TOP 6)						
		Blatt- werk Mensa	Café Alexan- derstr.	Café Blatt- werk	Café Finkenau	Mensa Finkenau	Café Campus Blick	Mensa Studie- renden- haus	Café Berliner Tor	Café insgrüne Harburg	Mensa Harburg	Mensa Berliner Tor	Café ZessP	
	Fleischliebhaber/in	27%	5%	17%	20%	17%	17%	19%	48%	46%	44%	41%	39%	36%
	Flexitarier/in	40%	38%	37%	35%	40%	41%	42%	40%	33%	33%	35%	37%	39%
	Vegetarier/in	22%	38%	31%	29%	23%	23%	29%	8%	13%	17%	16%	16%	17%
	Veganer/in	9%	16%	14%	14%	17%	16%	9%	3%	6%	4%	6%	7%	8%
	Σ fleischlos	31%	54%	44%	43%	40%	39%	38%	11%	19%	21%	22%	23%	24%

Ernährungsverhalten

Nahezu alle Befragten nehmen während einer typischen Semesterwoche ein Mittagessen zu sich. Rund die Hälfte frühstückt regelmäßig, ebenso viele essen auch am Abend etwas. Am häufigsten genanntes weiteres Essverhalten sind kleine Snacks, die zwischendurch verzehrt werden.

Konsumierte Mahlzeiten in typischer Semesterwoche

(Mehrfachantwort)



Andere Mahlzeiten (Kategorisierung der offenen Antworten, n≥5):

- ▶ Snacks zwischendurch (n=49)
- ▶ Zwischenmahlzeit abends/ nachts (n=28)
- ▶ Kaffeetränke (n=22)

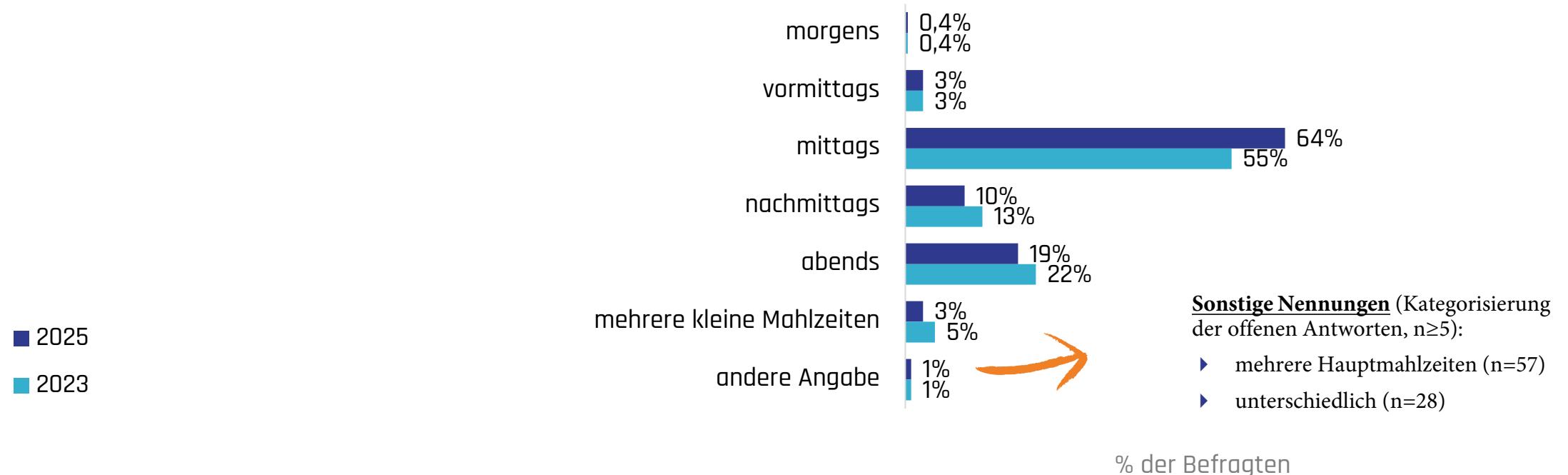
n= 9.011

Ernährungsverhalten

In einer typischen Semesterwoche stellt das Mittagessen für die Mehrheit der Befragten (64%) die zentrale Mahlzeit des Tages dar. Etwa jeder fünfte Befragte bevorzugt das Abendessen als Hauptmahlzeit. Nur ein kleiner Teil von 3% verteilt mehrere kleinere Mahlzeiten über den Tag.

Tageszeit der Hauptmahlzeit in typischer Semesterwoche

2025 vs. 2023



n₂₀₂₃=8.966 | n₂₀₂₅=9.023

Präsenz am Hochschulstandort

Insgesamt 57% der Befragten sind mindestens an vier Tagen pro Woche am Hochschulstandort. Nur wenige (5%) sind seltener als zwei Tage vor Ort präsent.

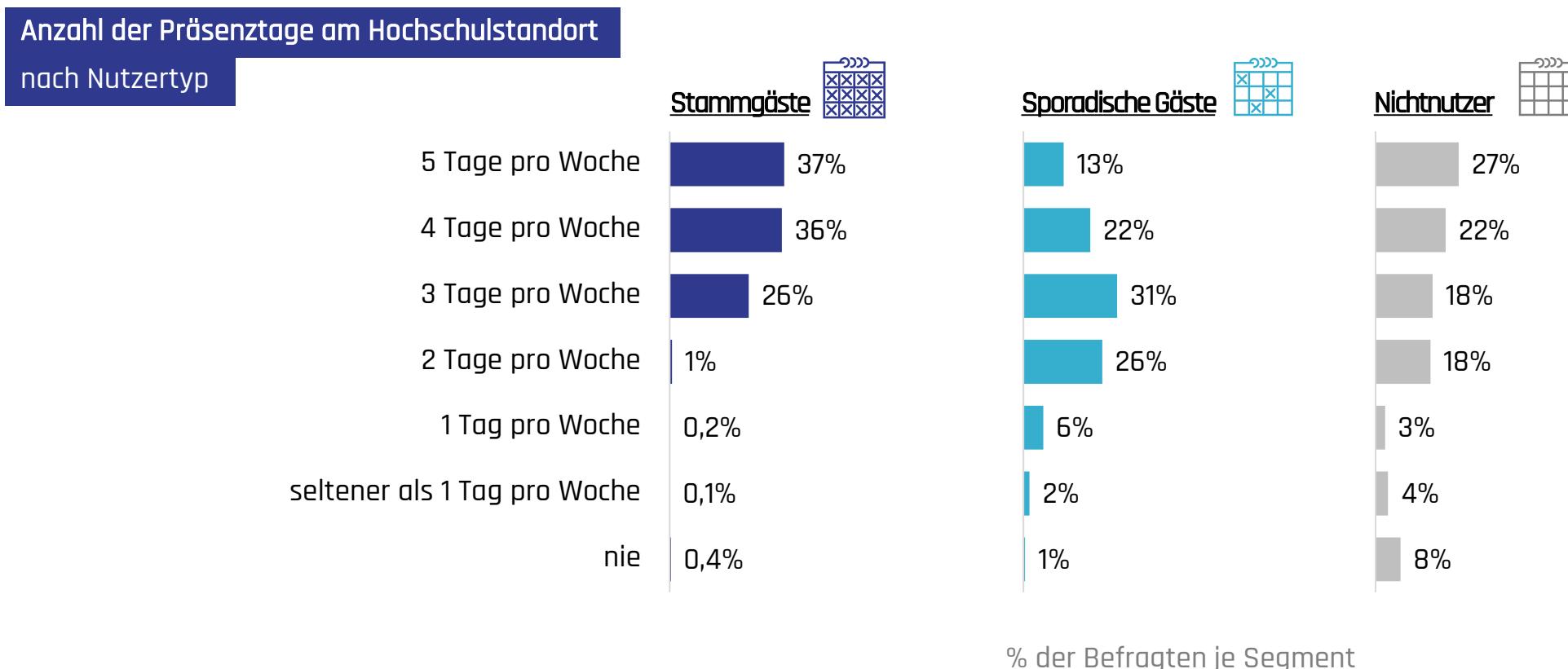
Anzahl der Präsenztage am Hochschulstandort



n=9.023

Präsenz am Hochschulstandort

Stammgäste sind im Durchschnitt etwas häufiger am Hochschulstandort als sporadische Gäste und Nichtnutzer. Allerdings sind auch mehr als 60% der Nichtnutzer an drei oder mehr Tagen in der Woche vor Ort. Die Nichtnutzung der Menschen bzw. Cafés begründet dies also nicht.



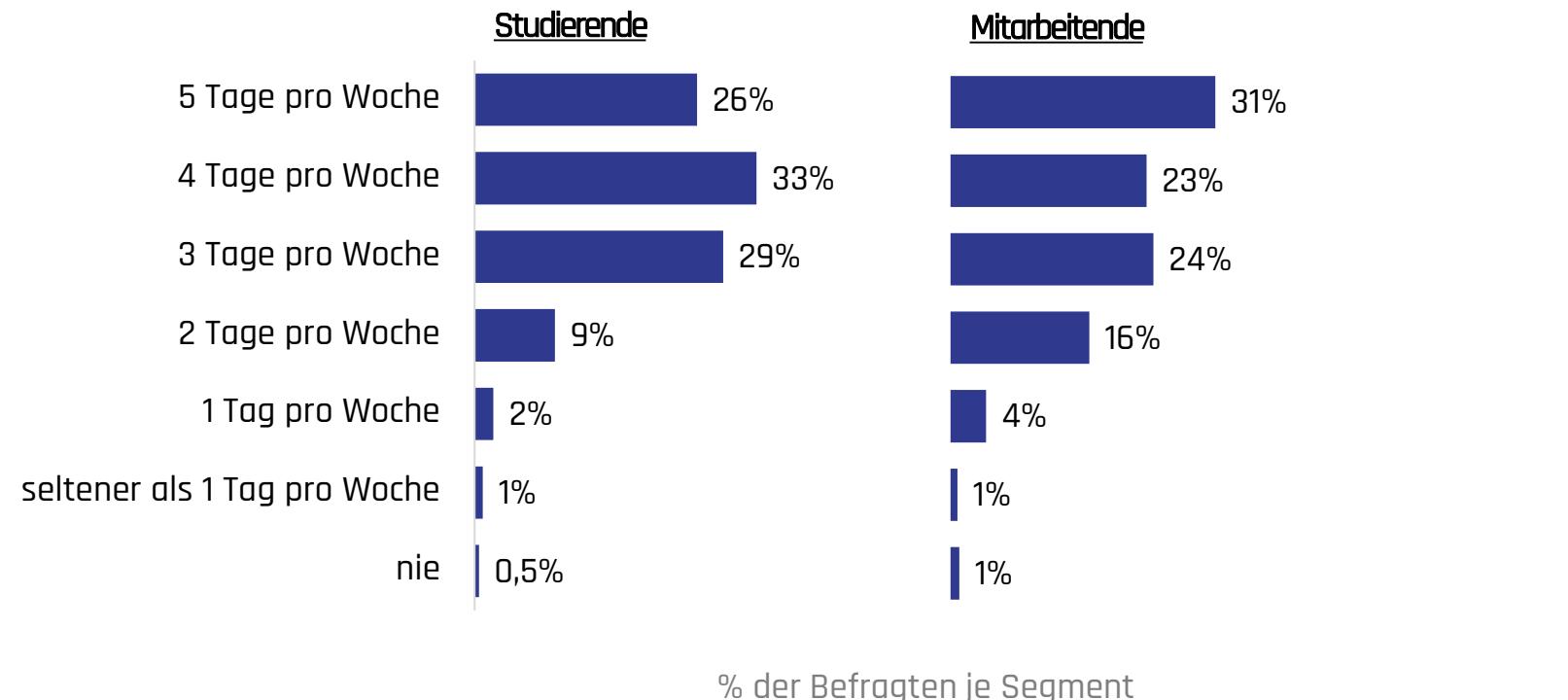
Hinweis: Stammgäste besuchen mind. 3x pro Woche die Menschen und/ oder mind. 3x pro Woche die Cafés. Sporadische Gäste besuchen bis zu 2x pro Woche die Menschen und sind keine Stammgäste der Cafés oder sie besuchen bis zu 2x pro Woche die Cafés und sind keine Stammgäste der Menschen. Nichtnutzer nutzen weder die Menschen noch die Cafés.

$n_{SG} = 5.194$ | $n_{SpG} = 3.616$ | $n_{NN} = 213$

Präsenz am Hochschulstandort

Der Anteil der Mitarbeitenden, die täglich am Hochschulstandort präsent sind, ist mit 31% etwas größer als unter den Studierenden (26%). Sowohl für Mitarbeitende als auch Studierende gilt jedoch: Jeweils mehr als die Hälfte der Befragten ist an mindestens vier Tagen pro Woche vor Ort.

Anzahl der Präsenztagen am Hochschulstandort
nach Status



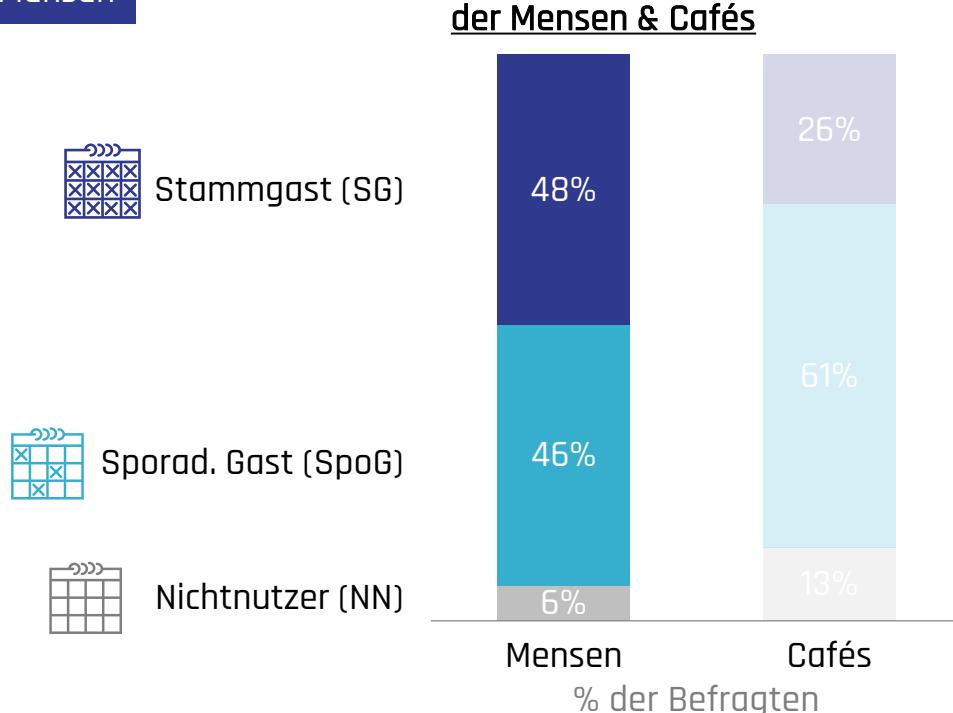
n_{Stud.}=6.224 | n_{MA}=2.240

Nutzertypen und -potenziale

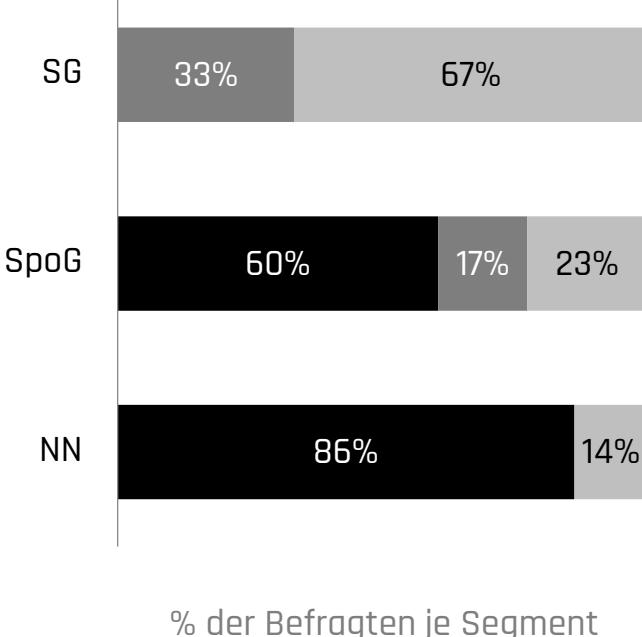
48% der Befragten sind Stammgäste der Menschen des Studierendenwerks Hamburg. Einen ähnlich großen Anteil machen die sporadischen Gäste aus. 60% von diesen haben zudem ein hohes Potenzial zur Steigerung der Nutzung.

Nutzertypen & -potenziale¹

Menschen



Verteilung der Nutzungs-potenziale je Nutzertyp der Menschen



¹ Hinweis: Aufgrund einer methodischen Änderung ist ein Vergleich mit den Ergebnissen der Vorbefragung nicht möglich.

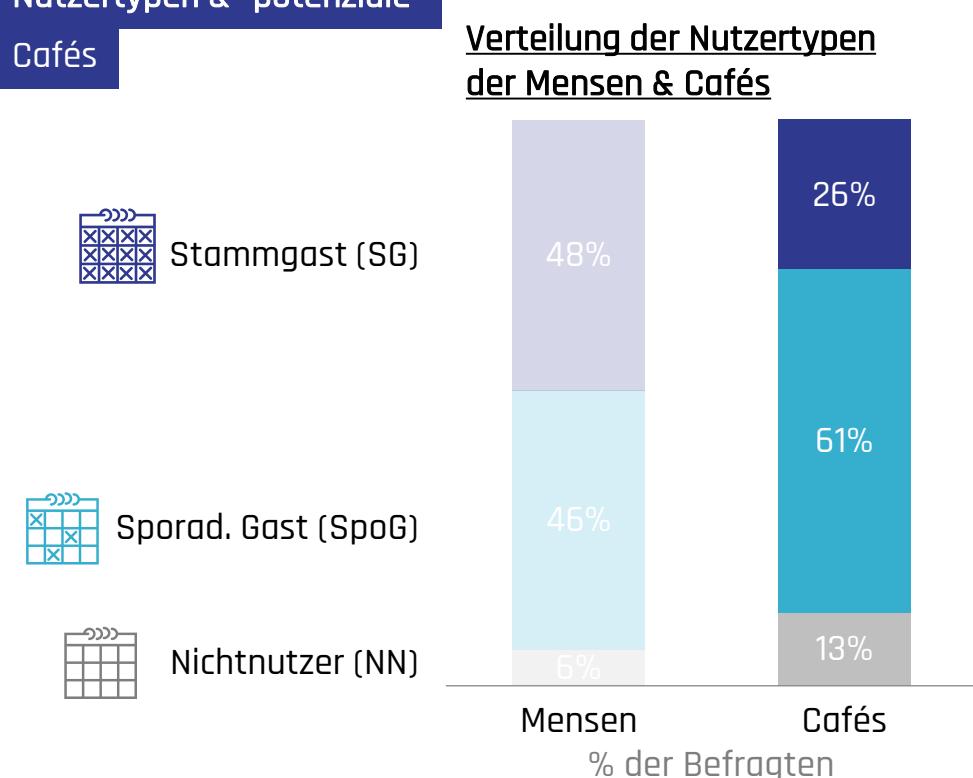
n=9.023

Nutzertypen und -potenziale

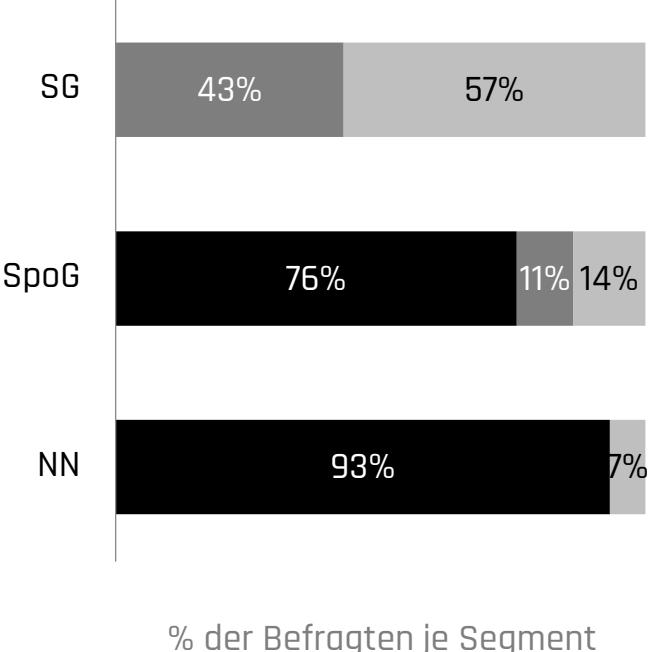
Im Vergleich zu den Menschen des Studierendenwerks ist der Stammgastanteil bei den Cafés niedriger ausgeprägt. Bei dem Großteil der Nutzer der Cafés handelt es sich um sporadische Gäste, die mehrheitlich aber das Potenzial für häufigere Besuche hätten.

Nutzertypen & -potenziale¹

Cafés



Verteilung der Nutzungs-potenziale je Nutzertyp der Cafés



¹ Hinweis: Aufgrund einer methodischen Änderung ist ein Vergleich mit den Ergebnissen der Vorbefragung nicht möglich.

n=9.023

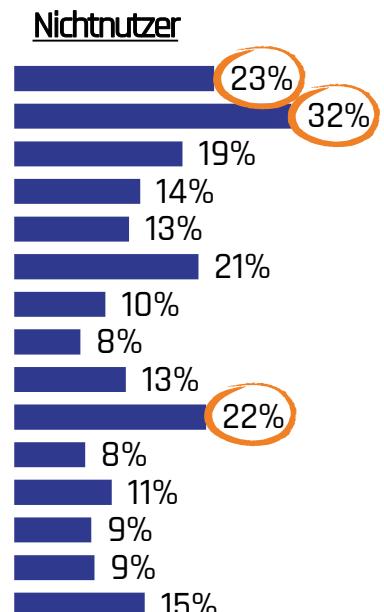
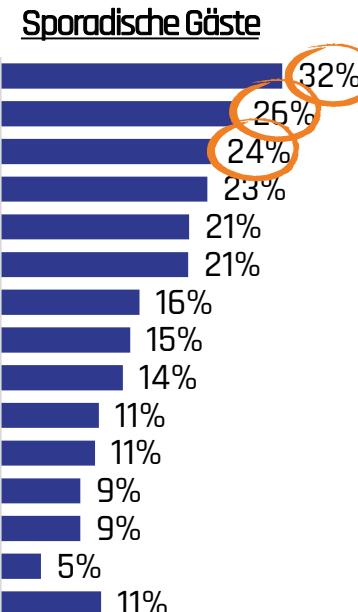
Nutzungsbarrieren

Sporadische Gäste der Menschen nennen als Hauptgrund für die geringe Nutzung das Preis-Leistungs-Verhältnis. Für die Nichtnutzer sind daneben die Bevorzugung von Selbstversorgung, die Lage und Erreichbarkeit sowie das Gedränge in den Menschen besonders relevant.

Gründe für geringe oder keine Nutzung der Menschen nach Nutzertyp

(Mehrfachantwort)

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Bevorzugung von Selbstversorgung
- Zeitmangel
- Geldmangel
- zu wenig Präsenzzeiten
- Gedränge
- zu wenig Sitzplätze
- Öffnungszeiten
- Angebot entspricht nicht Ernährungsgewohnheiten
- Lage und Erreichbarkeit
- besseres Angebot woanders
- Qualitätsmangel
- Atmosphäre
- Lebensmittelunverträglichkeiten/ Allergien
- Sonstiges



TOP 3
je Segment

% der befragten sporadischen Gäste mit Potenzial
bzw. der Nichtnutzer der Menschen

$n_{SpoG}=2.589$ | $n_{NN}=558$

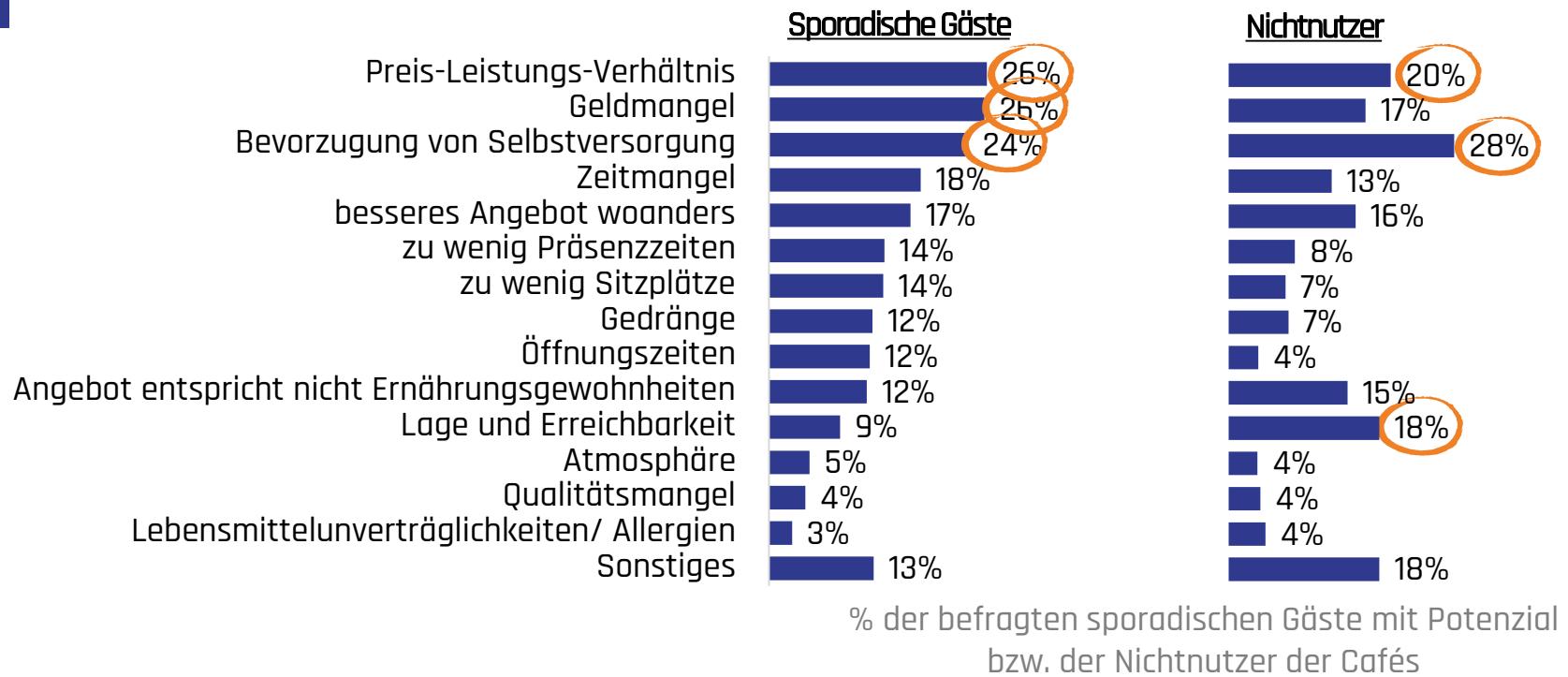
Nutzungsbarrieren

Die geringe oder Nichtnutzung der Cafés des Studierendenwerks wird häufig mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis, Geldmangel oder der Bevorzugung von Selbstversorgung begründet. Die Lage bzw. Erreichbarkeit der Cafés hindert 18% der Nichtnutzer daran, diese zu besuchen.

Gründe für geringe oder keine Nutzung der Cafés nach Nutzertyp

(Mehrfachantwort)

TOP 3
je Segment



$n_{SpG} = 4.141$ | $n_{NN} = 1.134$

Nutzungsbarrieren

Unter den sonstigen Gründen für eine geringe oder keine Nutzung der Menschen bzw. Cafés nennen die Befragten überwiegend eine zu geringe Auswahl. Wenig- bzw. Nichtnutzer der Cafés geben als Gründe auch häufig an, dass sie keinen Bedarf haben oder mittags stattdessen in die Mensa gehen.

Sonstige Gründe für geringe oder keine Nutzung

(Kategorisierung offener Nennungen¹⁾)

Menschen:

zu kleine Portionsgrößen

Geschmack der Speisen

keine Barzahlung möglich

zu wenig Auswahl

zu wenig Veganes

Mahlzeiten schnell ausverkauft

zu teuer

Lautstärke

Cafés:

keine Barzahlung möglich

zu wenig Warmes

Café permanent geschlossen

kein Bedarf

schlechter Geschmack der Hafermilch

Lautstärke

zu kleine Portionen

zu wenig Auswahl Bevorzugung der Mensa

zu hohe Preise

Essen schnell ausverkauft

zu wenig Vegetarisches

zu wenig Veganes

$n_{\text{Menschen}} = 375$ | Anzahl Antworten $n_{\text{Menschen}} = 459$

$n_{\text{Cafés}} = 729$ | Anzahl Antworten $n_{\text{Cafés}} = 844$

¹ Auflistung der meistgenannten Antworten je Bereich mit $n > 10$.

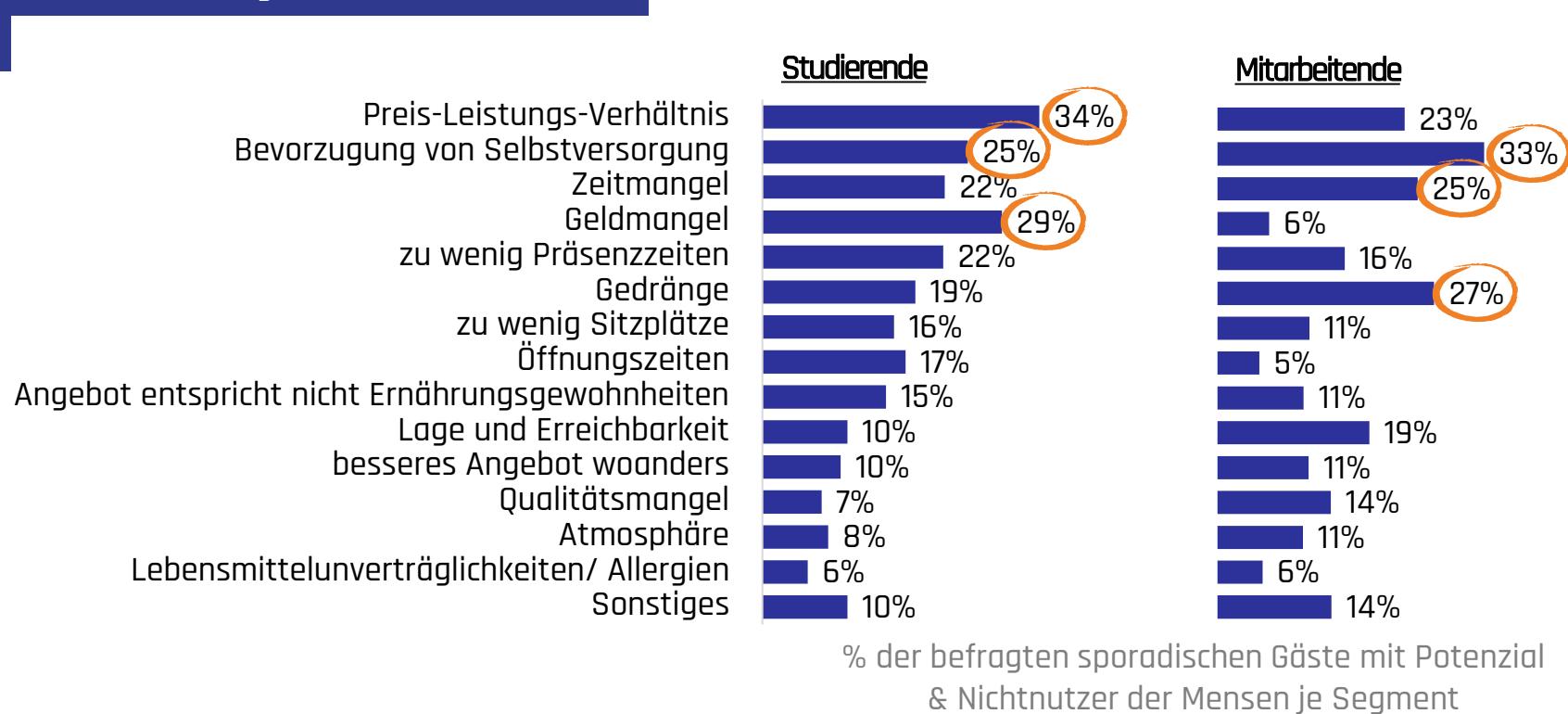
Auf Wunsch kann eine detaillierte Auflistung aller Antworten zur Verfügung gestellt werden.

Nutzungsbarrieren

Als Hauptgrund für die geringe oder Nichtnutzung der Menschen wird von Studierenden das Preis-Leistungs-Verhältnis genannt. Mitarbeitende begründen dies dagegen häufiger mit der Bevorzugung von Selbstversorgung.

Gründe für geringe oder keine Nutzung der Menschen nach Status

(Mehrfachantwort)



TOP 3
je Segment

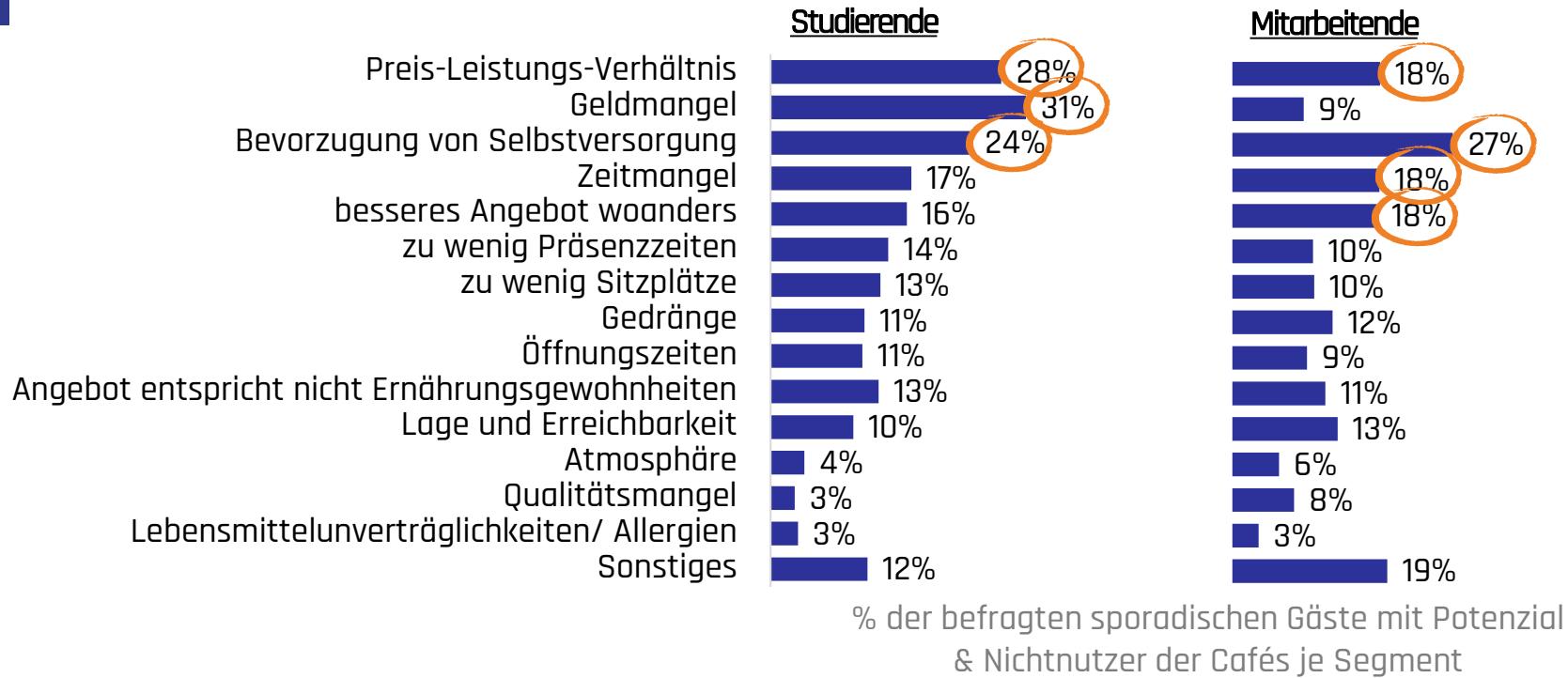
Nutzungsbarrieren

Sowohl das Preis-Leistungs-Verhältnis als auch die Bevorzugung von Selbstversorgung werden von Studierenden und Mitarbeitenden häufig als Gründe für geringe oder Nichtnutzung der Cafés angegeben. Unter Studierenden spielen zudem mangelnde finanzielle Mittel eine Rolle.

Gründe für geringe oder keine Nutzung der Cafés nach Status

(Mehrfachantwort)

TOP 3
je Segment



n_{Stud.}=3.479 | n_{MA}=1.479

Nutzungsbarrieren

Sowohl bei geringer oder Nichtnutzung der Mensen als auch der Cafés gilt: Zeitmangel entsteht am häufigsten aufgrund zu kurzer Pausenzeiten der Hochschulen. Unter den anderen Gründen für Zeitmangel nennen die Befragten Arbeit sowie zu lange Wartezeiten in den Mensen bzw. Cafés.

Präzisierung des Zeitmangels als Nichtnutzungsgrund ...

Andere Gründe für Zeitmangel

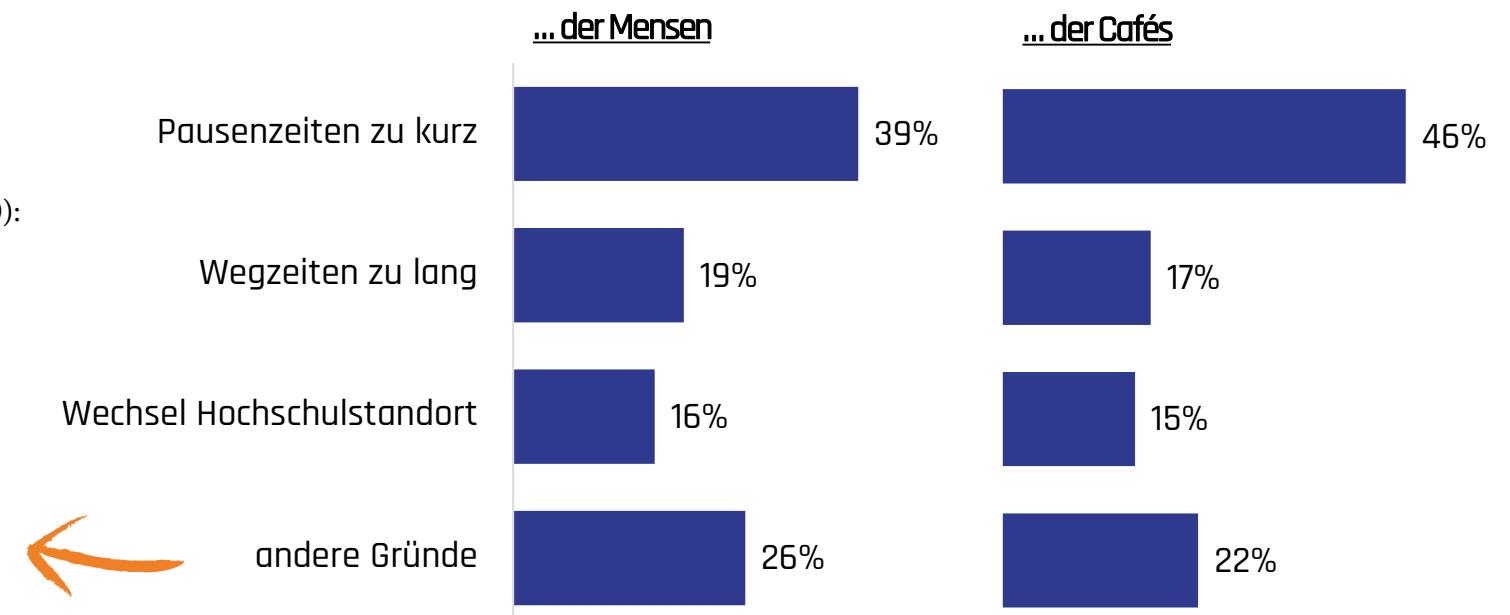
(Kategorisierung der offenen Antworten, n≥10):

Mensen:

- ▶ Arbeit/ wichtige Termine (n=49)
- ▶ lange Wartezeiten in der Mensa (n=48)
- ▶ Teilzeitarbeit/ wenig Präsenz (n=12)

Cafés:

- ▶ Arbeitsbelastung (n=84)
- ▶ zu lange Wartezeiten im Café (n=41)



% der Befragten, die Zeitmangel als Grund für geringe oder keine Mensa- bzw. Café-Nutzung gewählt haben

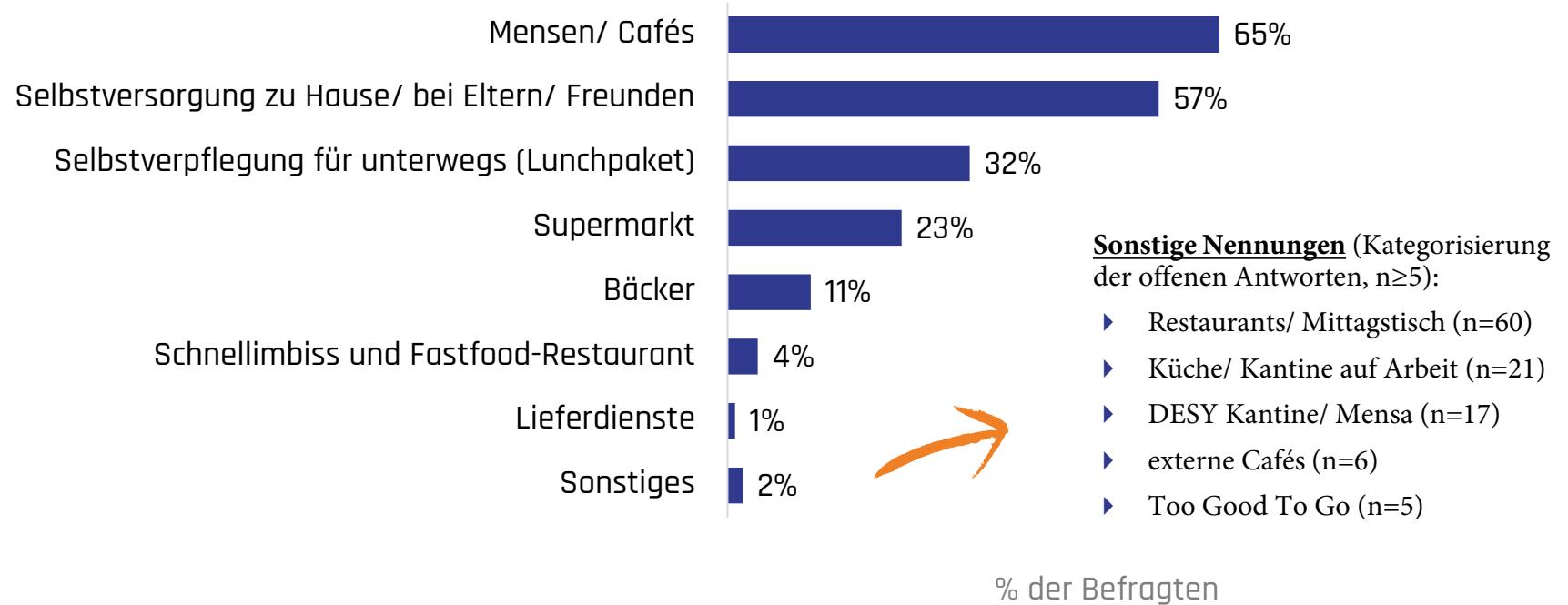
n_{Menschen}=707 | n_{Cafés}=882

Verpflegungsalternativen

Etwa zwei Drittel der Befragten geben an, dass sie sich in einer typischen Semesterwoche vorrangig in den Menschen und Cafés verpflegen. Auch die Selbstversorgung zu Hause, bei Eltern oder Freunden ist relevant. Lieferdienste oder Fastfood-Restaurants werden dagegen seltener genutzt.

Vorrangige Arten der Verpflegung in typischer Semesterwoche

(Mehrfachantwort)



Verpflegungsalternativen

Unter den genannten Bäckereien wird am häufigsten „Junge“ zur Verpflegung genutzt. Im Fast-Food-Bereich erfreut sich insbesondere Döner großer Beliebtheit, während bei den Supermärkten „REWE“ am häufigsten genannt wird. Wer Lieferdienste nutzt, wählt überwiegend „Lieferando“.

Vorrangige Arten der Verpflegung in typischer Semesterwoche

(Kategorisierung offener Nennungen¹⁾

Bäcker (Top 10 Nennungen):

- ▶ Junge - Die Bäckerei (n=132)
- ▶ Nur Hier (n=72)
- ▶ Schanzenbäckerei (n=66)
- ▶ Bäckerei am HBF/ DB-Shop/ Haltestelle (n=54)
- ▶ Grindel Backhus (n=38)
- ▶ Allwörden (n=33)
- ▶ Backtheke im Supermarkt (n=20)
- ▶ Crobag (n=18)
- ▶ Dat Backhus (n=18)
- ▶ Ditsch (n=16)

Schnellimbiss/ Fastfood-Restaurant (n≥5):

- ▶ Döner (z.B. Campus-Döner) (n=106)
- ▶ Asiatisch (z.B. Asia-Hung, Tai Pho) (n=46)
- ▶ Falafel (z.B. Falafelhaus) (n=46)
- ▶ Burgerläden (z.B. McDonald's) (n=39)
- ▶ Bistros/ Bäcker (z.B. Fräulein Fritz) (n=11)
- ▶ Pizzerien (z.B. Dominos) (n=9)
- ▶ Subway (n=7)
- ▶ Türkische Spezialitäten (n=7)
- ▶ Grillhütten (z.B. Spiesserei) (n=6)

Supermarkt (n≥10):

- ▶ REWE (n=750)
- ▶ EDEKA (n=474)
- ▶ Lidl (n=309)
- ▶ Aldi (n=260)
- ▶ Penny (n=213)
- ▶ Netto (n=102)
- ▶ Kaufland (n=83)

Lieferdienst (n≥10):

- ▶ Lieferando (n=52)
- ▶ Uber Eats (n=22)
- ▶ Wolt (n=10)

¹ Auflistung der meistgenannten Antworten je Bereich mit n≥10 bzw. n≥5.

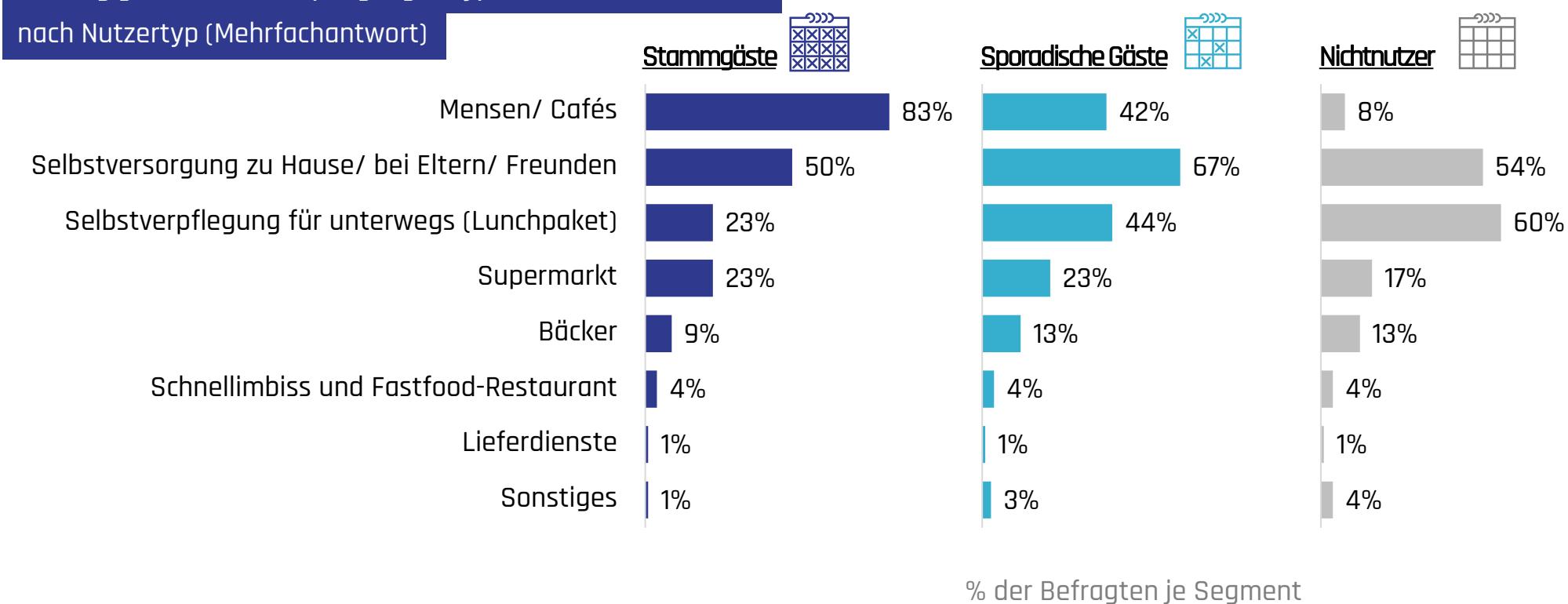
Auf Wunsch kann eine detaillierte Auflistung aller Antworten zur Verfügung gestellt werden.

n_{Bäcker}=659 | n_{Imbiss}=262 | n_{Supermarkt}=1.721 | n_{Lieferdienst}=87

Verpflegungsalternativen

Im Vergleich zu den Stammgästen der Menschen und/ oder Cafés des Studierendenwerks ist die Selbstverpflegung für unterwegs unter sporadischen Gästen stärker verbreitet. Nochmals höher ist dieser Anteil für die Nichtnutzer der Menschen und Cafés des STWs.

Vorrangige Arten der Verpflegung in typischer Semesterwoche



Ein Hinweis: Stammgäste besuchen mind. 3x pro Woche die Menschen und/ oder mind. 3x pro Woche die Cafés. Sporadische Gäste besuchen bis zu 2x pro Woche die Menschen und sind keine Stammgäste der Cafés oder sie besuchen bis zu 2x pro Woche die Cafés und sind keine Stammgäste der Menschen. Nichtnutzer nutzen weder die Menschen noch die Cafés.

$n_{SG}=5.153$ | $n_{SpG}=3.591$ | $n_{NN}=210$



Projektziel, Vorgehen & Methodik

Informationen zu Feldphase & Stichprobe

Nutzung, Potenziale & Gründe gegen Nutzung

Zahlungsbereitschaft, Nachhaltigkeit, Veggie-Day & Food-Trends

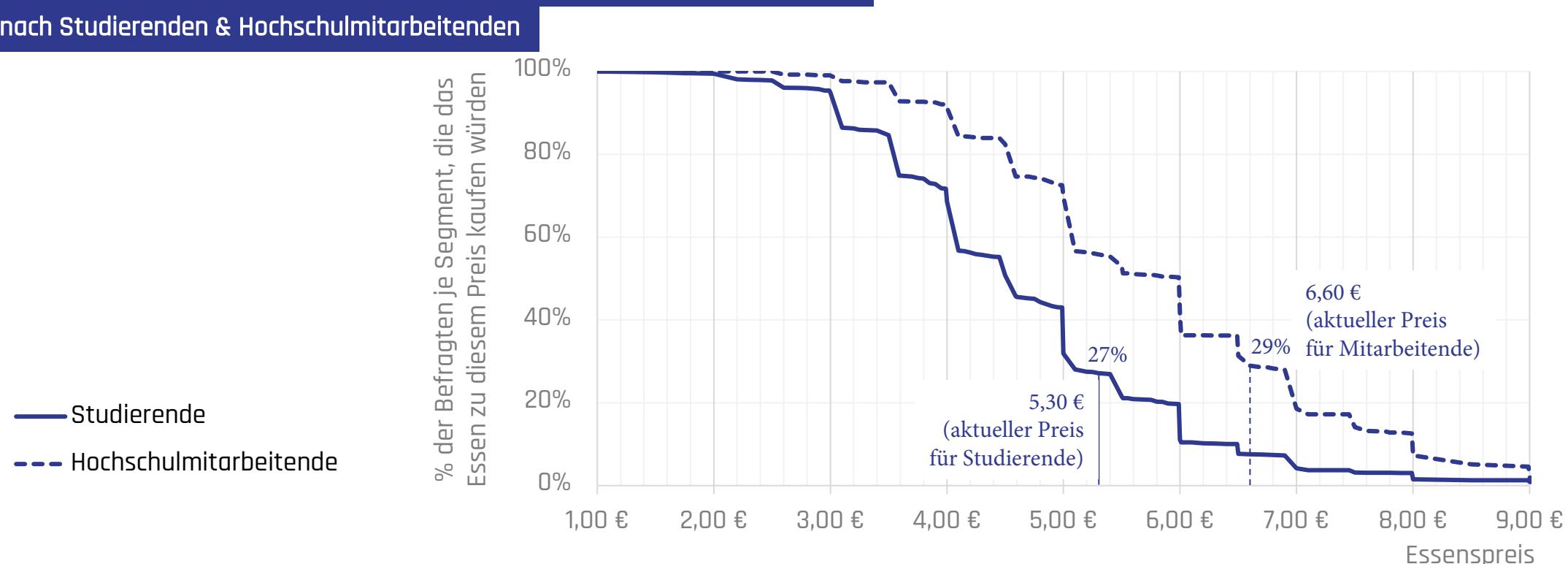
Zufriedenheit

Zahlungsbereitschaft: Fleischgerichte

Die Zahlungsbereitschaft der Studierenden für ein Mensaessen mit Fleisch liegt im Durchschnitt etwa 1€ unter den Mitarbeitenden. Den aktuellen Preis würden ca. 27% der Studierenden bezahlen, bei den Mitarbeitenden liegt dieser Anteil bei 29%.

Geschätzte Preis-Absatz-Funktion¹ für ein Standard-Mensaessen mit Fleisch

nach Studierenden & Hochschulmitarbeitenden



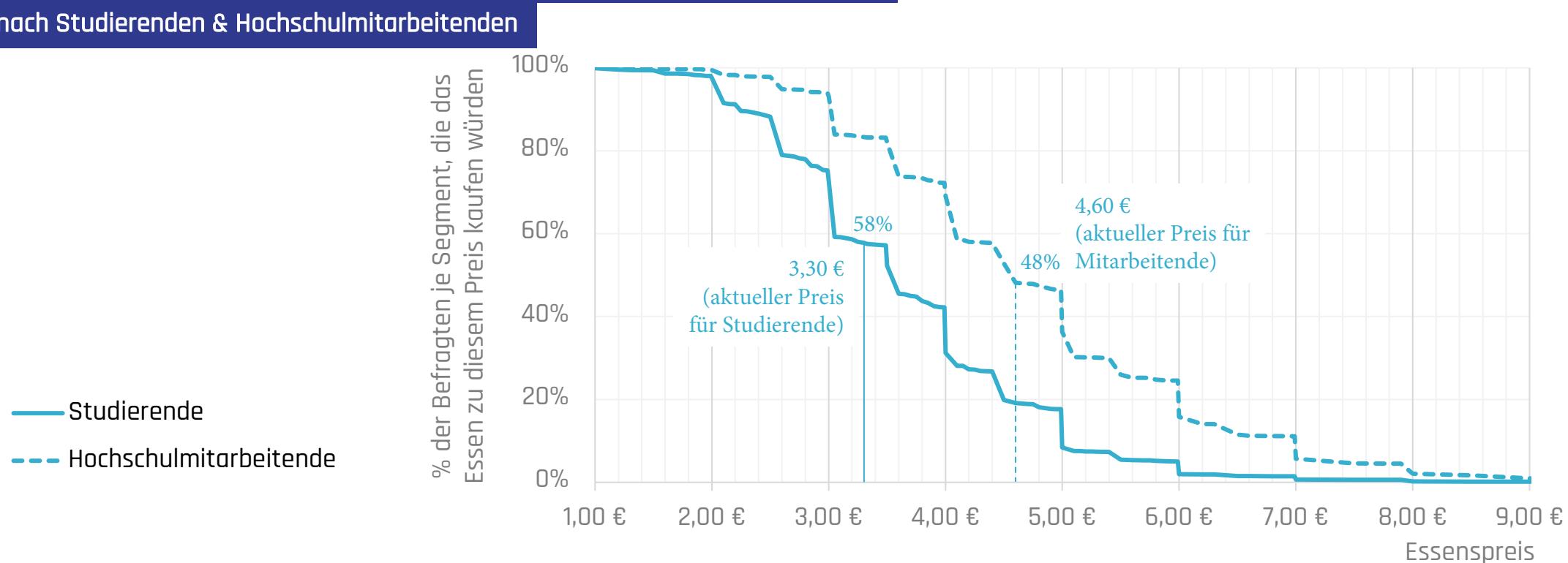
¹ Berechnet aus den Ergebnissen der Abfrage „Welcher Preis wäre günstig bzw. teuer, aber noch akzeptabel?“
In Befragung angegebenes Standard-Mensaessen: Putenschnitzel mit Ratatouille und Rosmarinkartoffeln

$$n_{\text{mit Fleisch - Studierende}} = 1.760 \quad | \quad n_{\text{mit Fleisch - Mitarbeitende}} = 501$$

Zahlungsbereitschaft: Vegetarische Gerichte

Die Zahlungsbereitschaft der Studierenden für ein vegetarisches Mensaessen liegt im Durchschnitt etwa 1€ unter der Zahlungsbereitschaft der Mitarbeitenden. Den aktuellen Preis würde etwas mehr als die Hälfte der Studierenden bezahlen, bei den Mitarbeitenden sind es knapp die Hälfte.

Geschätzte Preis-Absatz-Funktion¹ für ein vegetarisches Standard-Mensaessen
nach Studierenden & Hochschulmitarbeitenden



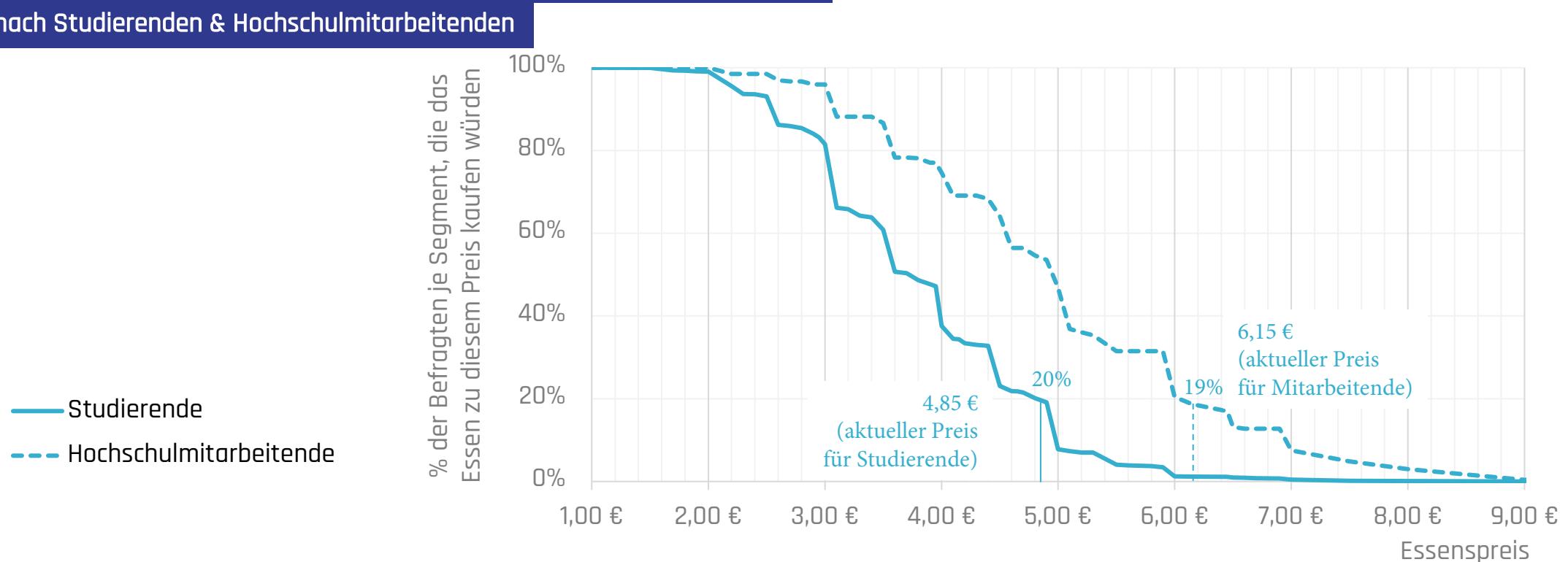
¹ Berechnet aus den Ergebnissen der Abfrage „Welcher Preis wäre günstig bzw. teuer, aber noch akzeptabel?“
In Befragung angegebenes Standard-Mensaessen: Röstiicken, Gurkensalat, Kräuterquark

$$n_{\text{vegetarisch} - \text{Studierende}} = 3.653 \mid n_{\text{vegetarisch} - \text{Mitarbeitende}} = 1.433$$

Zahlungsbereitschaft: Vegane Gerichte

Die Zahlungsbereitschaft der Studierenden für ein veganes Mensaessen liegt im Durchschnitt etwa 1€ unter den Mitarbeitenden. Die aktuellen Preise würden jeweils nur jeder fünfte Studierende bzw. jeder fünfte Mitarbeitende bezahlen.

Geschätzte Preis-Absatz-Funktion¹ für ein veganes Standard-Mensaessen
nach Studierenden & Hochschulmitarbeitenden



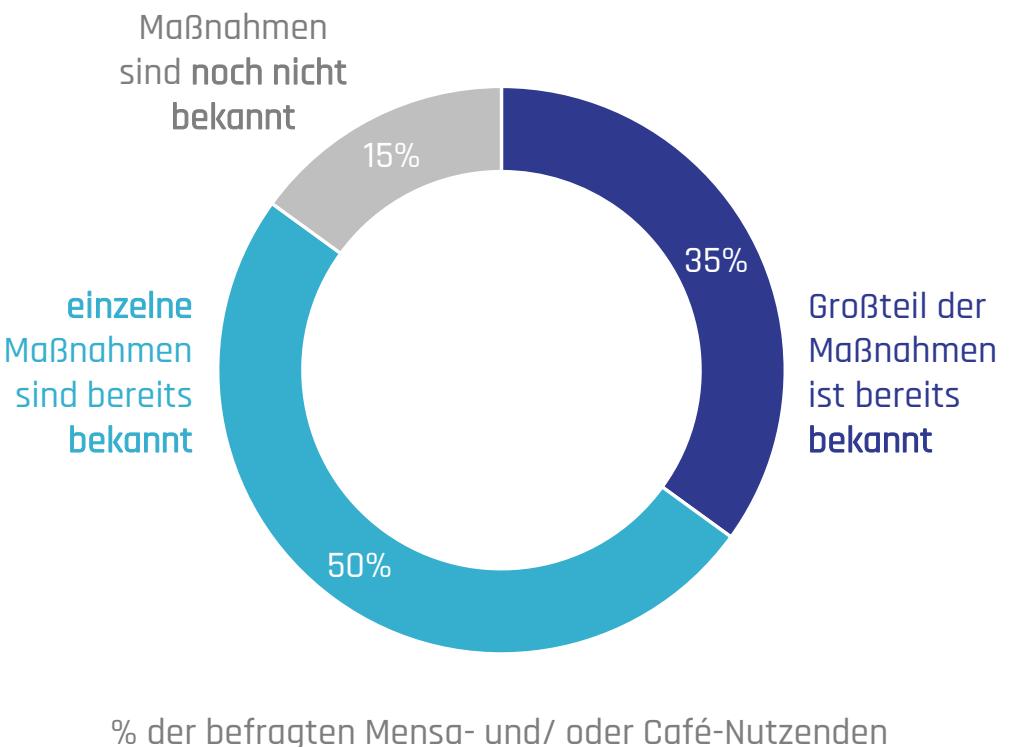
¹ Berechnet aus den Ergebnissen der Abfrage „Welcher Preis wäre günstig bzw. teuer, aber noch akzeptabel?“
In Befragung angegebene Standard-Mensaessen: Burrito Bowl mit Sonnenblumenhack, Petersilie-Knoblauch-Dip, Tomaten-Gurken-Salsa (und Reis)

$$n_{\text{vegan} - \text{Studierende}} = 615 \quad | \quad n_{\text{vegan} - \text{Mitarbeitende}} = 126$$

Nachhaltigkeitsmaßnahmen

Insgesamt 85% der Befragten kennen mindestens einzelne Maßnahmen des Studierendenwerks Hamburg zur Steigerung der Nachhaltigkeit. Etwa einem Drittel ist sogar der Großteil der Maßnahmen bereits bekannt.

Bekanntheit der Nachhaltigkeitsmaßnahmen



Hinweis: Den Befragten wurde zuvor eine Liste von Maßnahmen des Studierendenwerks Hamburg zur Steigerung der Nachhaltigkeit angezeigt.

n=8.726

Nachhaltigkeitsmaßnahmen

Die Mehrheit der Befragten bewertet die Nachhaltigkeitsmaßnahmen des Studierendenwerks positiv. 26% geben sogar an, dass ihnen die Maßnahmen nicht weit genug gehen. 5% finden die Maßnahmen dagegen übertrieben.

Bewertung der Nachhaltigkeitsmaßnahmen

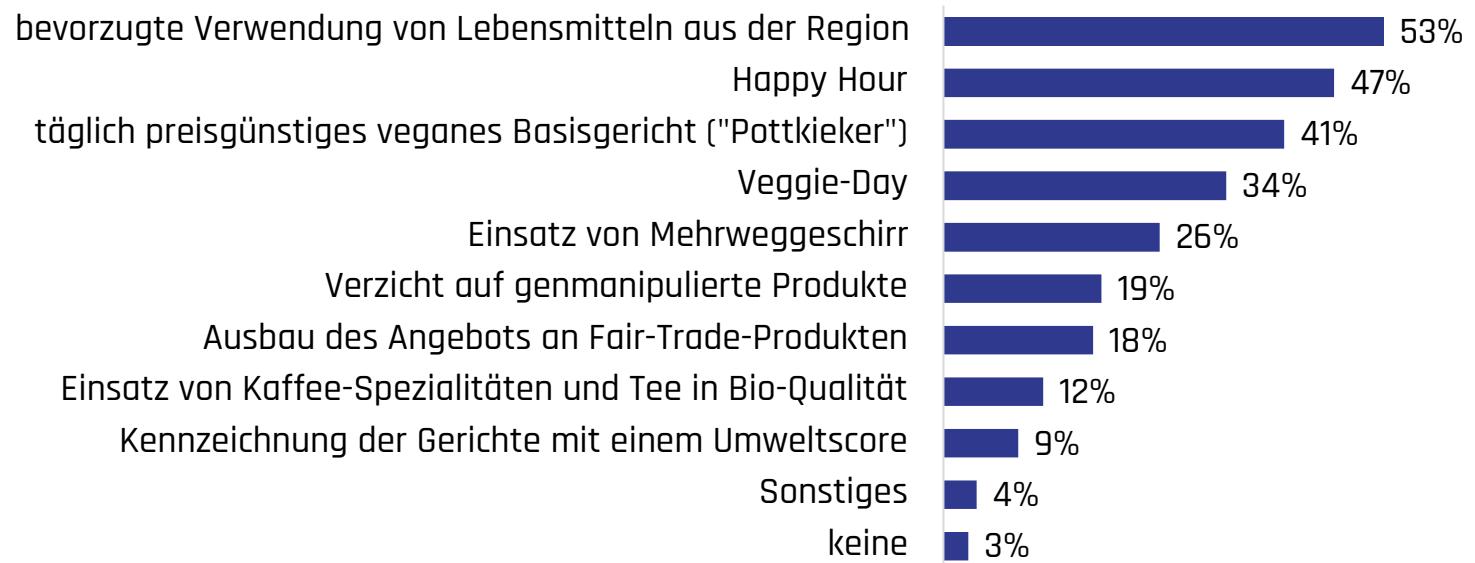


Nachhaltigkeitsmaßnahmen

Die bevorzugte Verwendung von Lebensmitteln aus der Region, die Happy Hour und das tägliche, preisgünstige vegane Basisgericht sind den Befragten unter den aufgelisteten Nachhaltigkeitsmaßnahmen des Studierendenwerks am wichtigsten.

Welche Nachhaltigkeitsmaßnahmen sind den Befragten besonders wichtig?

(Mehrfachantwort, begrenzt auf 3 Antworten)



% der befragten Mensa- und/ oder Café-Nutzenden

n=8.617

Nachhaltigkeitsmaßnahmen

Unter den sonstigen Nennungen für wichtige Nachhaltigkeitsmaßnahmen des Studierendenwerks Hamburg schlagen die Befragten vor allem die Verwendung von Bio-Lebensmitteln vor. Am zweihäufigsten genannt wird eine Ausweitung des veganen Angebots.

Sonstige wichtige Nachhaltigkeitsmaßnahmen

(Kategorisierung offener Nennungen¹)

artgerechte Tierhaltung/ Tierwohl

Abschaffung von Fleischgerichten

fleischloses Essen günstiger als Fleischgerichte

weniger Plastik/ Müllvermeidung

mehr Veggie-Days

kostenloses Wasser

Verwendung von Bio-Lebensmitteln

mehr vegane Optionen

(mehr) regionale Produkte

saisonale Gerichte

Nährwertangaben/ Herkunft benennen

mehr vegetarische Angebote

mehr Halal Angebote

Happy Hour verlängern

¹ Auflistung der meistgenannten Antworten je Bereich mit n≥5.

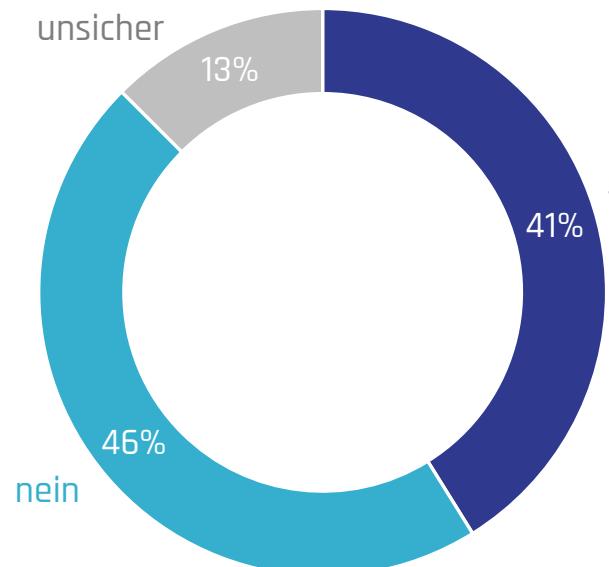
Auf Wunsch kann eine detaillierte Auflistung aller Antworten zur Verfügung gestellt werden.

n=343 | Anzahl Antworten=367

Umweltscore

2 von 5 befragten Mensa-Nutzenden kennen den Umweltscore. Die Mehrheit dieser Befragten sieht sich den Umweltscore mindestens ab und zu auch an. 12% der Befragten kennen den Umweltscore, schauen ihn sich aber nie an.

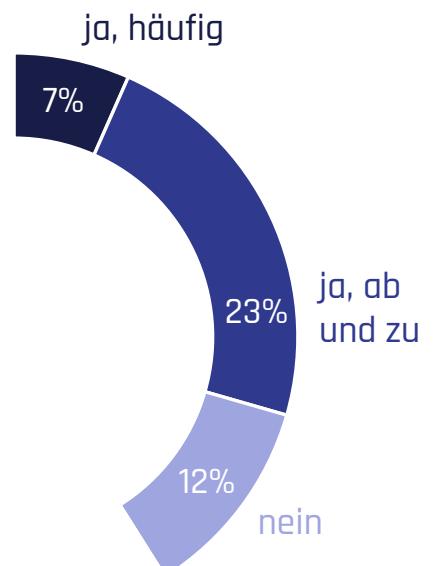
Bekanntheit des Umweltscores¹



% der befragten Mensa-Nutzenden

¹Hinweis: In der Befragung wurde der Begriff des Umweltscores mit „grüne Sterne“ erklärt.

bei Bekanntheit: Schauen sich die Befragten den Umweltscore an?



% der befragten Mensa-Nutzenden

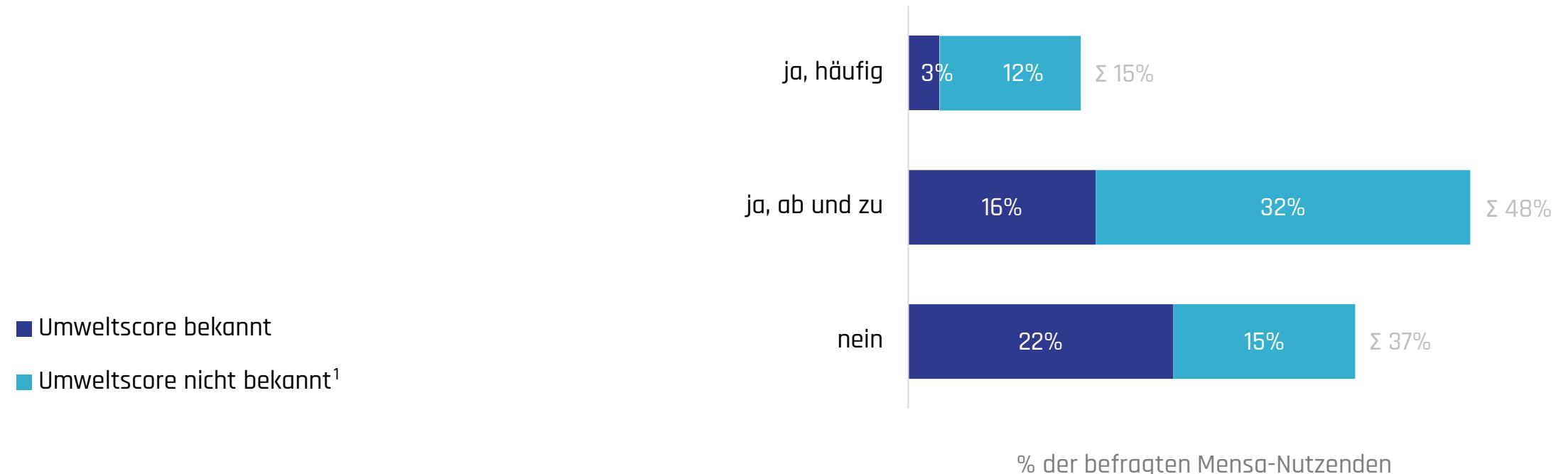
n=8.249

n=8.241

Umweltscore

Insgesamt 63% der befragten Mensa-Nutzenden geben an, dass sie sich bei der Speisenauswahl mind. ab und zu am Umweltscore orientieren bzw. sich vorstellen könnten, dies zu tun. Im Vergleich zu Befragten, die den Umweltscore nicht kennen, ist dieser Anteil bei Bekanntheit des Scores niedriger.

(potenzielle) Beeinflussung der Speisenwahl durch den Umweltscore



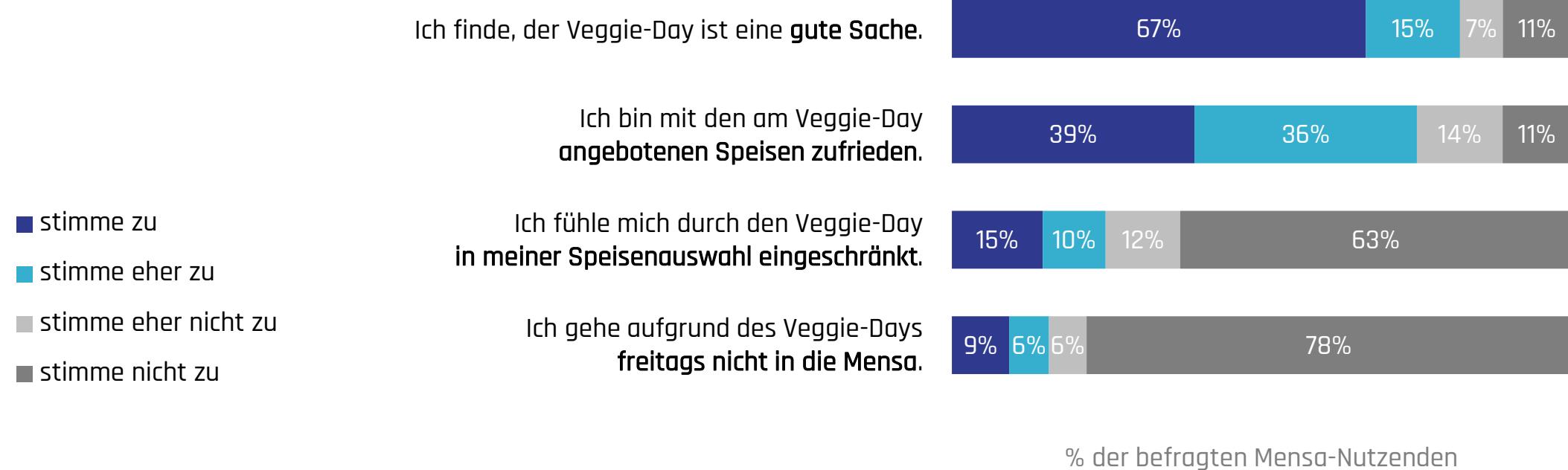
¹Hinweis: Befragte, die den Umweltscore nicht kennen, wurden um eine Einschätzung dazu gebeten, inwieweit sie sich vorstellen können, sich bei ihrer Speisenauswahl zukünftig am Umweltscore zu orientieren.

n=8.257

Veggie-Day

Die Mehrheit der befragten Mensa-Nutzenden bewertet den Veggie-Day positiv. Ein Viertel fühlt sich durch den Veggie-Day jedoch in seiner Speisenauswahl eingeschränkt und 9% stimmen der Aussage zu, aufgrund des ausschließlich fleischlosen Angebots freitags nicht in die Mensa zu gehen.

Beurteilung von Aussagen zum Veggie-Day



n=7.455

Veggie-Day

**Die Beurteilung der Aussagen zum Veggie-Day variiert abhängig vom Ernährungstyp stark.
Fleischesser/innen bewerten den Veggie-Day insgesamt deutlich negativer als Befragte, die sich
gelegentlich oder vollständig fleischlos ernähren.**

Beurteilung von Aussagen zum Veggie-Day
nach Ernährungstyp

		Ich finde, der Veggie-Day ist eine gute Sache.		Ich bin mit den am Veggie-Day angebotenen Speisen zufrieden.	
		stimme (eher) zu	stimme (eher) nicht zu	stimme (eher) zu	stimme (eher) nicht zu
	Fleischesser/in	46%	54%	41%	59%
	Flexitarier/in	91%	9%	82%	18%
	Vegetarier/in	99%	1%	93%	7%
	Veganer/in	100%	0,4%	89%	11%

Ich fühle mich durch den Veggie-Day
in meiner Speisenauswahl eingeschränkt.

Ich gehe aufgrund des Veggie-Days
freitags nicht in die Mensa.

		stimme (eher) zu	stimme (eher) nicht zu	stimme (eher) zu	stimme (eher) nicht zu
	Fleischesser/in	69%	31%	50%	50%
	Flexitarier/in	16%	84%	7%	93%
	Vegetarier/in	2%	98%	1%	99%
	Veganer/in	3%	97%	1%	99%

$n_{\text{Fleischesser}}=1.896$ | $n_{\text{Flexitarier}}=2.952$ | $n_{\text{Vegetarier}}=1.746$ | $n_{\text{Veganer}}=708$

Veggie-Day

Die hier dargestellten positiv formulierten Aussagen zum Veggie-Day erhalten von Nutzenden der Mensa Blattwerk die meiste Zustimmung. Die Anteile der Nutzenden, die diesen Aussagen (eher) nicht zustimmen, sind in den Mensen Studierendenhaus, Harburg und Berliner Tor am höchsten.

Beurteilung von Aussagen zum Veggie-Day je Mensa (1/2)	Ich finde, der Veggie-Day ist eine gute Sache.		Ich bin mit den am Veggie-Day angebotenen Speisen zufrieden.	
	stimme (eher) zu	stimme (eher) nicht zu	stimme (eher) zu	stimme (eher) nicht zu
Mensa Bergedorf	83%	17%	77%	23%
Mensa Berliner Tor	74%	26%	66%	34%
Blattwerk - deine vegetarische Mensa	96%	4%	94%	6%
Mensa Botanischer Garten	85%	15%	69%	31%
Mensa Bucerius Law School	79%	21%	70%	30%
Mensa Finkenau	91%	9%	77%	23%
Mensa Geomatikum	85%	15%	76%	24%
Mensa Harburg	74%	26%	65%	35%
Mensa HCU	84%	16%	73%	27%
Mensa Philturm	83%	17%	79%	21%
Mensa Stellingen	76%	24%	71%	29%
Mensa Studierendenhaus	64%	36%	59%	41%
Schlüters (Pizza & More)	80%	20%	72%	28%

n=7.455

Veggie-Day

Nutzende der Mensa Studierendenhaus fühlen sich am häufigsten durch den Veggie-Day in ihrer Speisenauswahl eingeschränkt und gehen daher freitags nicht in die Mensa. Diese Anteile sind ebenfalls hoch ausgeprägt für die Mensen Harburg und Berliner Tor.

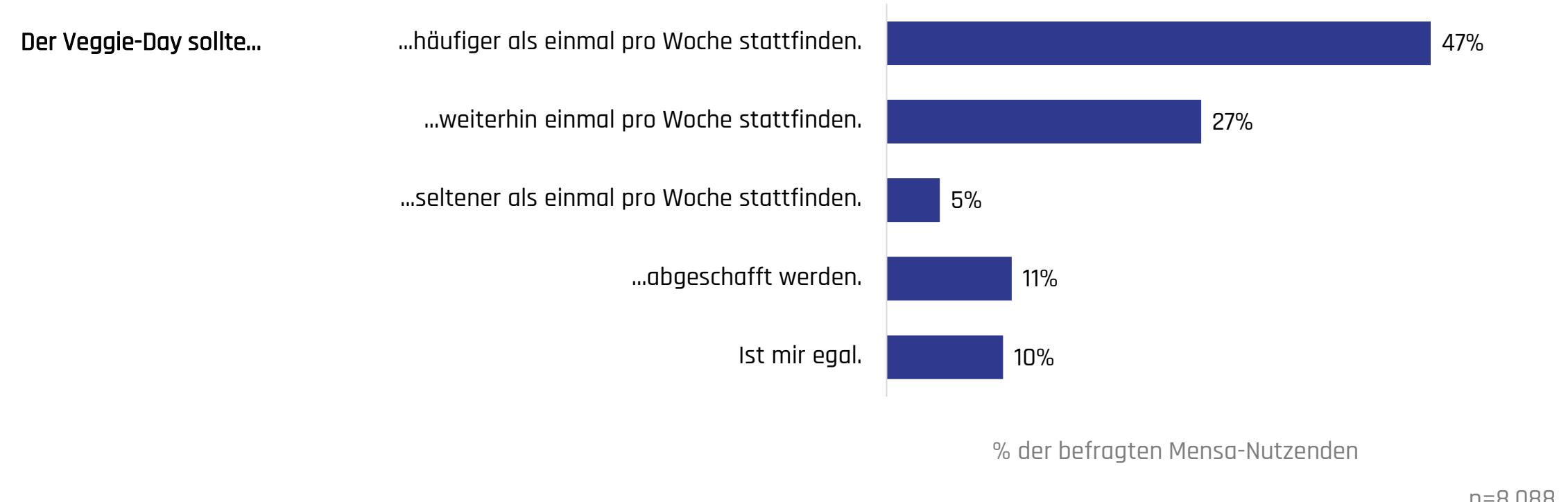
Beurteilung von Aussagen zum Veggie-Day je Mensa (2/2)	Ich fühle mich durch den Veggie-Day in meiner Speisenauswahl eingeschränkt.		Ich gehe aufgrund des Veggie-Days freitags nicht in die Mensa.	
	stimme (eher) zu	stimme (eher) nicht zu	stimme (eher) zu	stimme (eher) nicht zu
Mensa Bergedorf	26%	74%	15%	85%
Mensa Berliner Tor	33%	67%	24%	76%
Blattwerk - deine vegetarische Mensa	5%	95%	2%	98%
Mensa Botanischer Garten	23%	77%	12%	88%
Mensa Bucerius Law School	25%	75%	15%	85%
Mensa Finkenau	14%	86%	7%	93%
Mensa Geomatikum	22%	78%	14%	86%
Mensa Harburg	39%	61%	27%	73%
Mensa HCU	24%	76%	15%	85%
Mensa Philturm	23%	77%	13%	87%
Mensa Stellingen	31%	69%	16%	84%
Mensa Studierendenhaus	46%	54%	32%	68%
Schlüters (Pizza & More)	26%	74%	18%	82%

n=7.455

Veggie-Day

Knapp die Hälfte der befragten Mensa-Nutzenden wünscht sich den Veggie-Day häufiger als einmal pro Woche. Etwa jeder Zehnte ist dagegen der Meinung, dass der Veggie-Day abgeschafft werden sollte. Weitere 10% haben keine Meinung dazu.

Häufigkeit des Veggie-Days



Veggie-Day

Am Veggie-Day schätzen die Befragten vor allem die große Vielfalt des vegetarischen und veganen Angebots und den reduzierten Fleischkonsum der Studierenden. Die Auseinandersetzung mit fleischfreier Ernährung für alle Mensa-Gäste wird als weiterer guter Effekt wahrgenommen.

Was finden die Befragten am Veggie-Day besonders gut?

(Kategorisierung offener Nennungen¹⁾



¹ Auflistung der meistgenannten Antworten je Bereich mit n≥10.

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

n=3.041 | Anzahl Antworten=3.592

Veggie-Day

Die drei am häufigsten genannten Wünsche zur Verbesserung des Veggie-Days sind, dass er generell öfter und somit an mehreren Wochentagen stattfinden sollte, an einem anderen Wochentag als Freitag geplant werden sollte und dass die Preise für die Gerichte gesenkt werden sollten.

Welche Verbesserungen wünschen sich die Befragten für den Veggie-Day?

(Kategorisierung offener Nennungen)



¹ Auflistung der meistgenannten Antworten je Bereich mit n≥20.

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

n=3.094 | Anzahl Antworten=3.143

Food-Trends

Besonders häufig wünschen sich die Befragten, dass zukünftig mehr gesunde Gerichte in den Menschen des Studierendenwerks Hamburg angeboten werden. Jeweils etwa ein Fünftel wünscht sich zudem mehr Auswahl bei fleischlosen Gerichten.

(verstärkt) gewünschtes Angebot in den Menschen des STW Hamburg (1/2)

(Mehrfachantwort)



Hinweis: Frage für Nichtnutzer der Menschen lautete: „Welche Angebote könnten Sie dazu veranlassen, zukünftig in die Menschen des Studierendenwerks Hamburg zu gehen?“

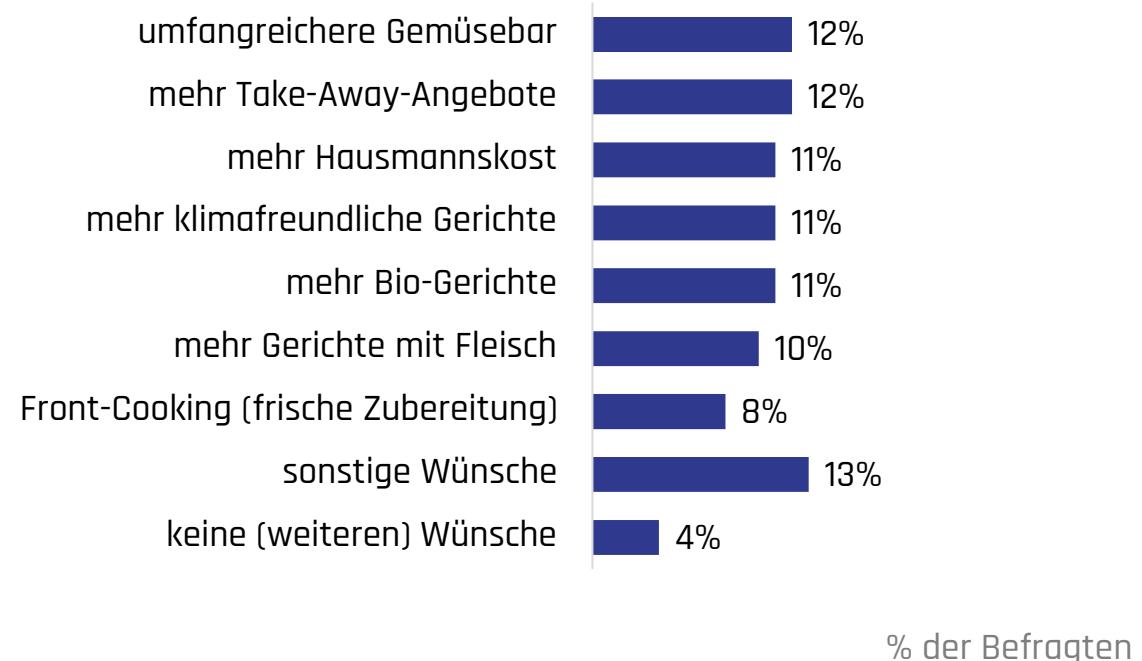
n=8.588

Food-Trends

Nur 8 % der Befragten wünschen sich zukünftig (verstärkt) Front-Cooking in den Mensen des Studierendenwerks. Auch Fleischgerichte, Bio- und klimafreundliche Gerichte werden vergleichsweise seltener ausgewählt.

(verstärkt) gewünschtes Angebot in den Mensen des STW Hamburg (2/2)

(Mehrfachantwort)



Hinweis: Frage für Nichtnutzer der Mensen lautete: „Welche Angebote könnten Sie dazu veranlassen, zukünftig in die Mensen des Studierendenwerks Hamburg zu gehen?“

n=8.588

Food-Trends

Unter den sonstigen Wünschen zum Angebot in den Mensen nennen die Befragten am häufigsten (mehr) proteinreiche Speisen sowie glutenfreie Angebote. Nicht direkt auf das Angebot bezogen, aber häufig genannt wird der Wunsch nach günstigeren Preisen für das Mensa-Angebot.

(verstärkt) gewünschtes Angebot in den Mensen des STW Hamburg

(Kategorisierung offener Nennungen¹)

Sonstige Wünsche (angebotsbezogen):

- ▶ proteinreiche Speisen für alle Ernährungstypen (n=93)
- ▶ glutenfreie Angebote (n=91)
- ▶ mehr Standardgerichte (n=44)
- ▶ Halal-Gerichte (n=29)
- ▶ mehr Abwechslung (n=25)
- ▶ mehr Speisen mit Fisch (n=20)
- ▶ bessere Qualität (n=18)
- ▶ Suppen (n=18)
- ▶ weniger Pommes (n=13)
- ▶ weniger salzen (n=13)

Sonstige Wünsche (nicht direkt angebotsbezogen):

- ▶ günstigere Preise (n=318)
- ▶ größere Portionen (n=45)
- ▶ Angaben zu Nährwerten/ Inhaltsstoffen (n=43)
- ▶ bessere Erreichbarkeit/ mehr Menschen (n=37)
- ▶ längere Öffnungszeiten (n=13)
- ▶ Barzahlung ermöglichen (n=10)

¹ Auflistung der meistgenannten Antworten je Bereich mit n≥10.

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

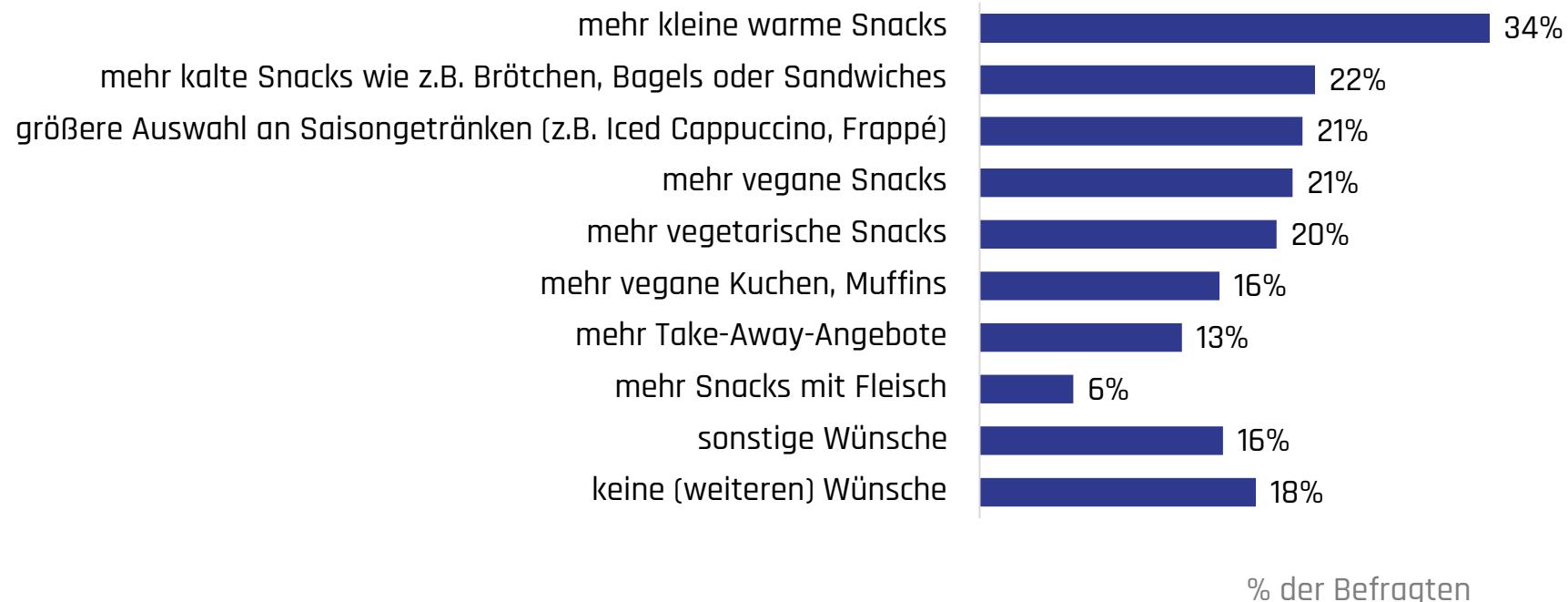
n=1.107 | Anzahl Antworten=1.172

Food-Trends

Jeder dritte Befragte wünscht sich zukünftig mehr kleine warme Snacks in den Cafés des Studierendenwerks Hamburg. 18% haben keine weiteren Wünsche und sind mit dem Angebot zufrieden.

(verstärkt) gewünschtes Angebot in den Cafés des STW Hamburg

(Mehrfachantwort)



Hinweis: Frage für Nichtnutzer der Cafés lautete: „Welche Angebote könnten Sie dazu veranlassen, zukünftig in die Cafés des Studierendenwerks Hamburg zu gehen?“

n=8.303

Food-Trends

Unter den sonstigen Wünschen zum Angebot in den Cafés nennen die Befragten am häufigsten eine Erweiterung des glutenfreien Angebots. Für die Kaffegetränke wünschen sich viele zudem bessere Hafermilch, wenn möglich ohne Aufpreis zur Kuhmilch.

(verstärkt) gewünschtes Angebot in den Cafés des STW Hamburg

(Kategorisierung offener Nennungen¹)

Sonstige Wünsche (angebotsbezogen):

- ▶ (mehr) glutenfreie Angebote (n=108)
- ▶ (bessere) Hafermilch (ohne Aufpreis) (n=91)
- ▶ gesünderes Essen (n=72)
- ▶ bessere Qualität des Kaffees (n=66)
- ▶ (mehr) Kuchen (n=51)
- ▶ (mehr) warme Gerichte (n=47)
- ▶ weniger Süßes/ Zucker (n=39)
- ▶ Salate (n=35)
- ▶ Suppen (n=27)
- ▶ mehr Vollkornprodukte (n=26)
- ▶ größeres proteinreiches Angebot (n=25)
- ▶ Iced Drinks/ Coffee (n=25)
- ▶ Matcha (Latte) (n=24)
- ▶ (mehr) Obst (n=23)
- ▶ Kaffee aus der Siebträgermaschine (n=21)
- ▶ mehr Abwechslung (n=20)
- ▶ andere Brötchenbeläge (n=20)

Sonstige Wünsche (nicht direkt angebotsbezogen):

- ▶ günstigere Preise (n=186)
- ▶ mehr Standorte/ Wiedereröffnung (n=76)
- ▶ längere Öffnungszeiten (n=66)
- ▶ weniger Plastik/ Verpackungen (n=30)

¹ Auflistung der meistgenannten Antworten je Bereich mit n≥20.

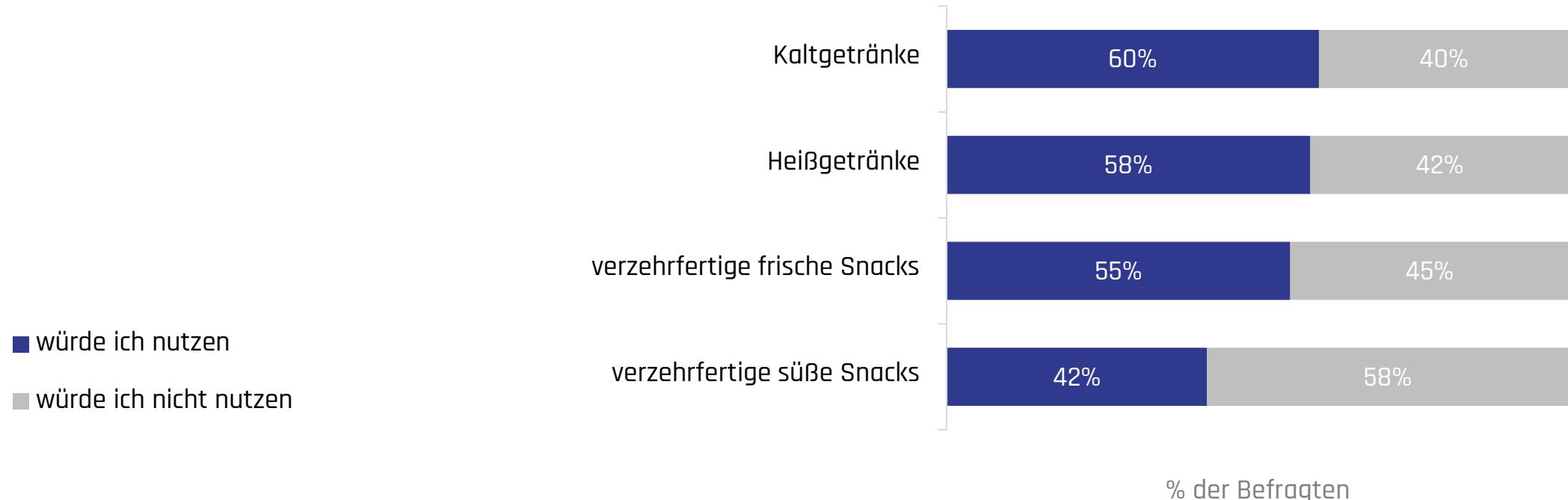
Auf Wunsch kann eine detaillierte Auflistung aller Antworten zur Verfügung gestellt werden.

n=1.336 | Anzahl Antworten=1.475

Automaten

60% bzw. 58% der Befragten geben an, dass sie einen Automaten nutzen würden, an dem kalte oder warme Getränke angeboten werden. Dieser Anteil ist für Automaten mit verzehrfertigen süßen Snacks etwas niedriger.

Nutzung von Food-Automaten zur Verpflegung außerhalb der Öffnungszeiten der Betriebe



n=8.290

Projektziel, Vorgehen & Methodik

Informationen zu Feldphase & Stichprobe

Nutzung, Potenziale & Gründe gegen Nutzung

Zahlungsbereitschaft, Nachhaltigkeit, Veggie-Day & Food-Trends

Zufriedenheit



Zufriedenheit

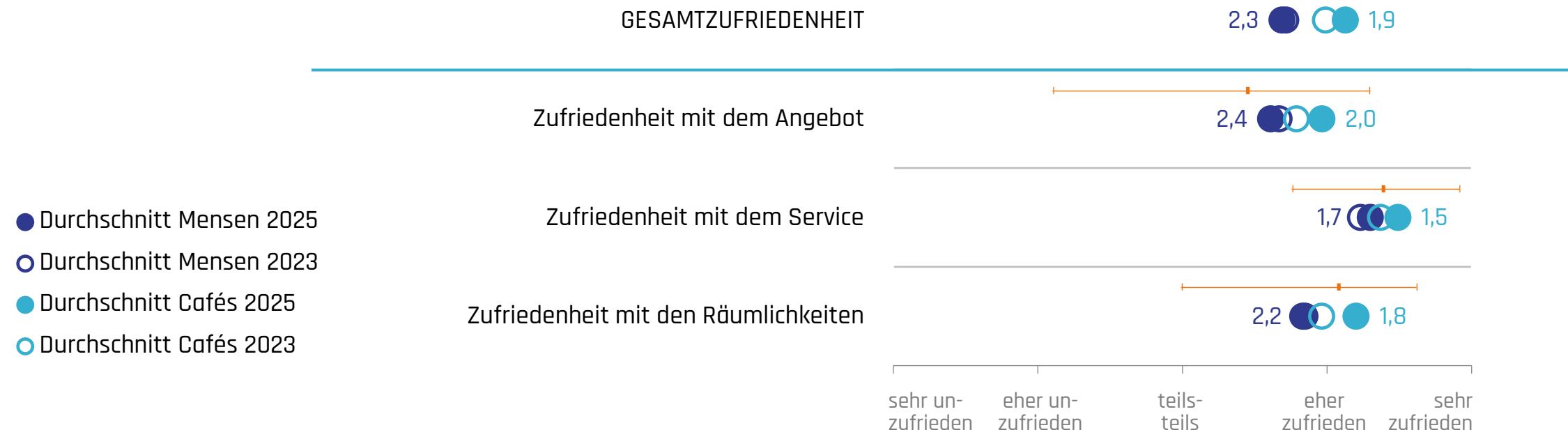
Die Gesamtzufriedenheit und die Zufriedenheit in den drei Teilbereichen liegt sowohl für die Menschen als auch die Cafés des Studierendenwerks Hamburg auf gutem bis sehr gutem Niveau. Dabei liegt die Zufriedenheit mit den Cafés in allen Bereichen über den Zufriedenheitswerten der Menschen.

Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit in Teilbereichen

für das STW Hamburg insgesamt¹

Menschen vs. Cafés

¹nach monatlicher Kundenzahl je Betrieb gewichtet



orange Markierungen = Benchmarks bei Einrichtungen anderer STWs (niedrigster - Mittelwert - höchster)

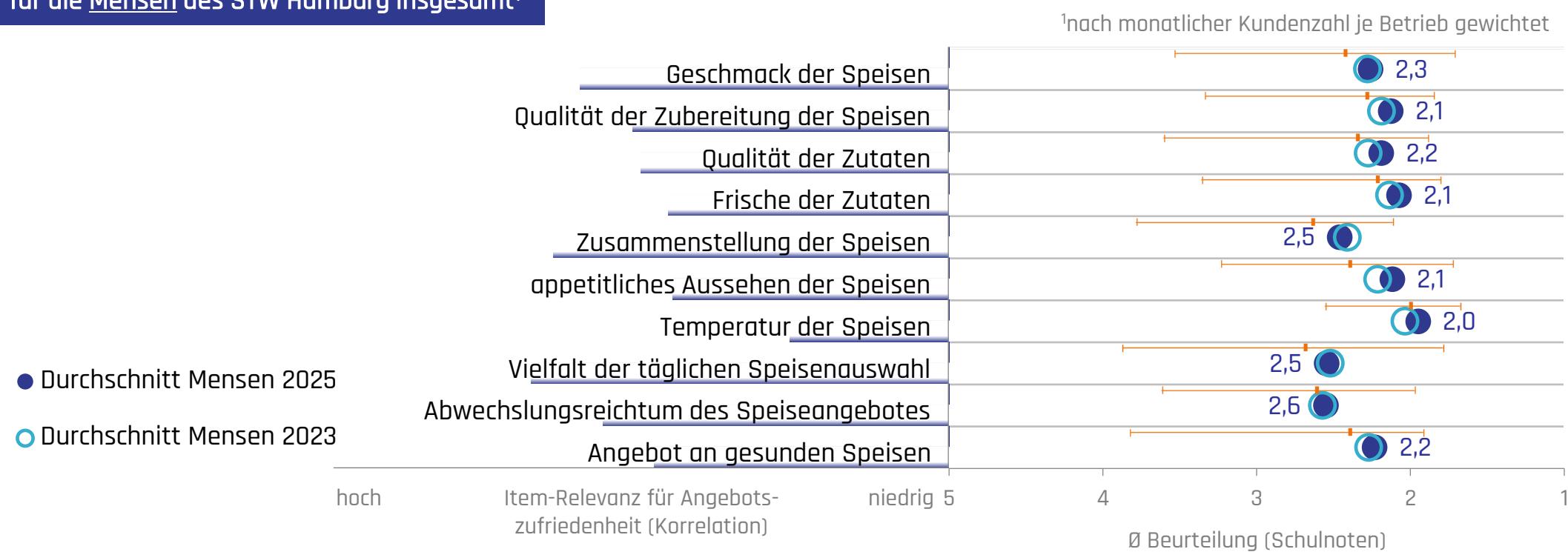
$n_{\text{Menschen 2023}} = 5.475$ | $n_{\text{Menschen 2025}} = 7.304$ | $n_{\text{Cafés 2023}} = 3.005$ | $n_{\text{Cafés 2025}} = 4.194$

Bewertung des Angebots

Im Teilbereich Angebot haben sich die Bewertungen der hier dargestellten Aspekte für die Menschen seit 2023 kaum verändert. Bei mehreren Einzelaspekten ist ein leichter positiver Trend erkennbar. Dies gilt beispielsweise für die Bewertungen der Qualität und Frische der Zutaten.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung im Bereich Angebot (1/2)

für die Menschen des STW Hamburg insgesamt¹



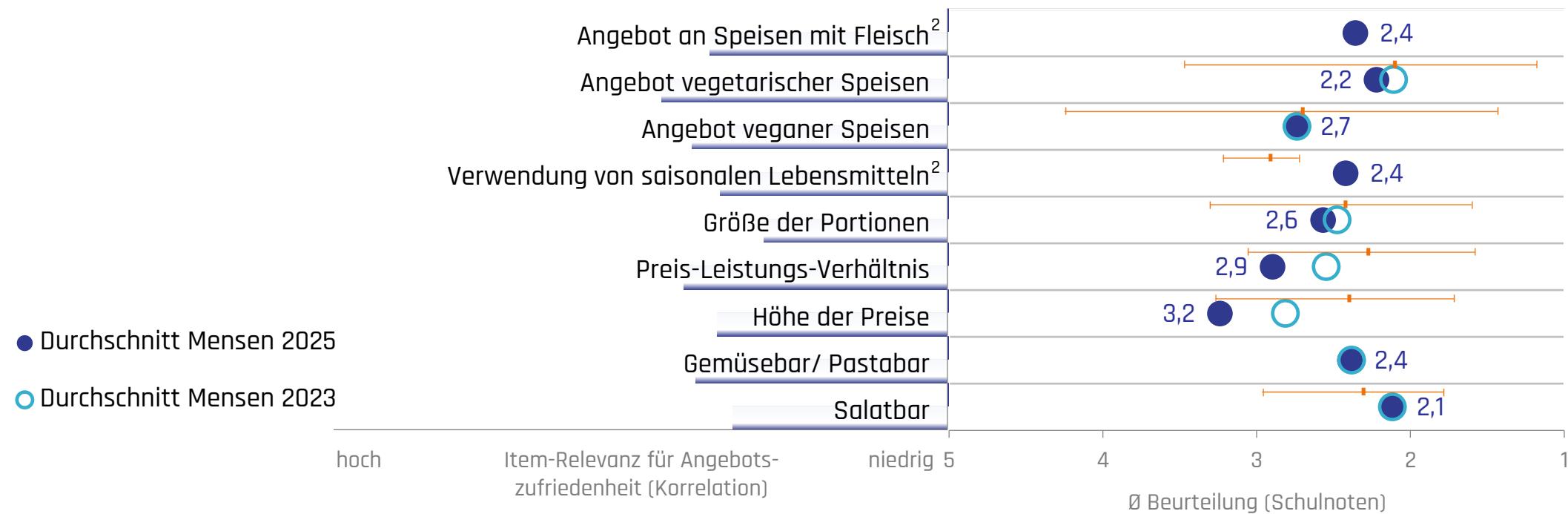
Bewertung des Angebots

Die Aspekte „Preis-Leistungs-Verhältnis“ und „Höhe der Preise“ werden im Vergleich zu den Ergebnissen der Vorbefragung deutlich schlechter bewertet. Die Höhe der Preise in den Menschen des Studierendenwerks erhält durchschnittlich nur die Note 3,2.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung im Bereich Angebot (2/2)

für die Menschen des STW Hamburg insgesamt¹

¹nach monatlicher Kundenzahl je Betrieb gewichtet



orange Markierungen = Benchmarks bei Menschen anderer STWs (niedrigster – Mittelwert – höchster)

² Hinweis: Die Aspekte wurden neu aufgenommen. Daher werden keine Bewertungen für 2023 angezeigt.

$n_{2023} = 4.952$ | $n_{2025} = 6.791$

Bewertung des Angebots

Die durchschnittlichen Bewertungen der hier dargestellten Einzelaspekte im Teilbereich Angebot variieren um die Note 2. Die Auswahl an Heißgetränken in den Cafés des Studierendenwerks wird besonders positiv bewertet. Wesentliche Veränderungen seit 2023 sind hier nicht erkennbar.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung im Bereich Angebot (1/2)

für die Cafés des STW Hamburg insgesamt¹



orange Markierungen = Benchmarks bei Cafés anderer STWs (niedrigster - Mittelwert - höchster)

² Hinweis: Die Aspekte wurden neu aufgenommen. Daher werden keine Bewertungen für 2023 angezeigt.

$n_{2023} = 2.271$ | $n_{2025} = 3.130$

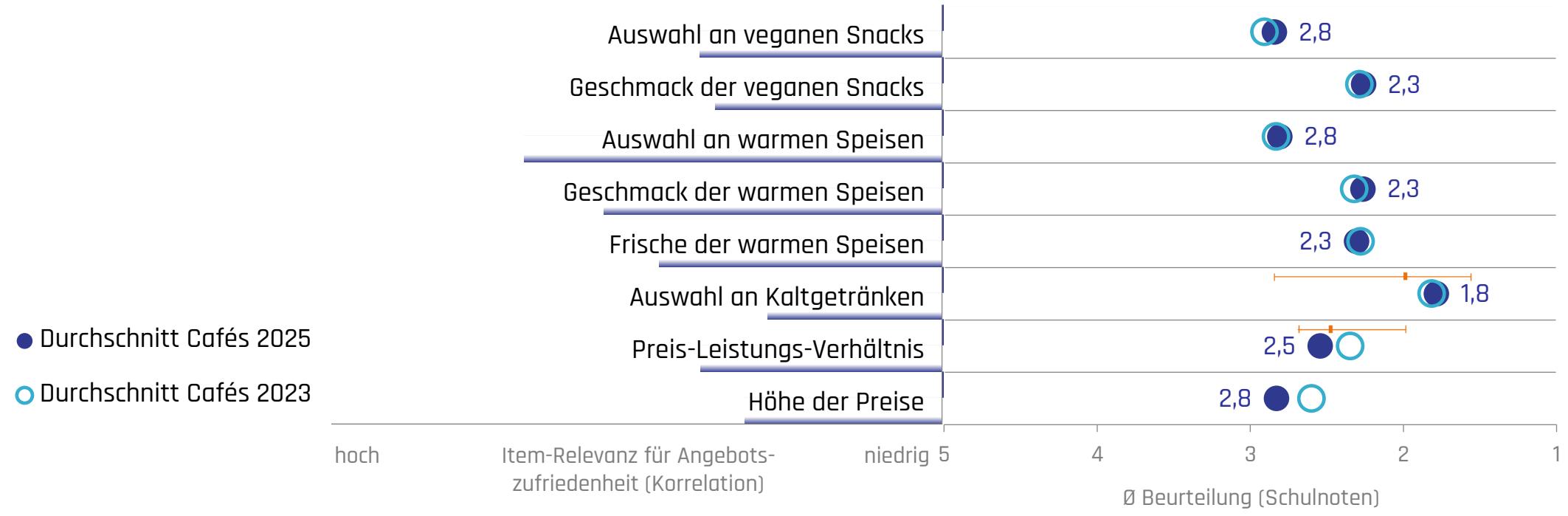
Bewertung des Angebots

Die niedrigsten Bewertungen im Teilbereich Angebot erhalten die Cafés mit Blick auf die Aspekte „Auswahl an veganen Snacks“, „Auswahl an warmen Speisen“ und „Höhe der Preise“. Im Vergleich zur Vorbefragung sind die Bewertungen der Aspekte mit Preisbezug etwas gesunken.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung im Bereich Angebot (2/2)

für die Cafés des STW Hamburg insgesamt¹

¹nach monatlicher Kundenzahl je Betrieb gewichtet

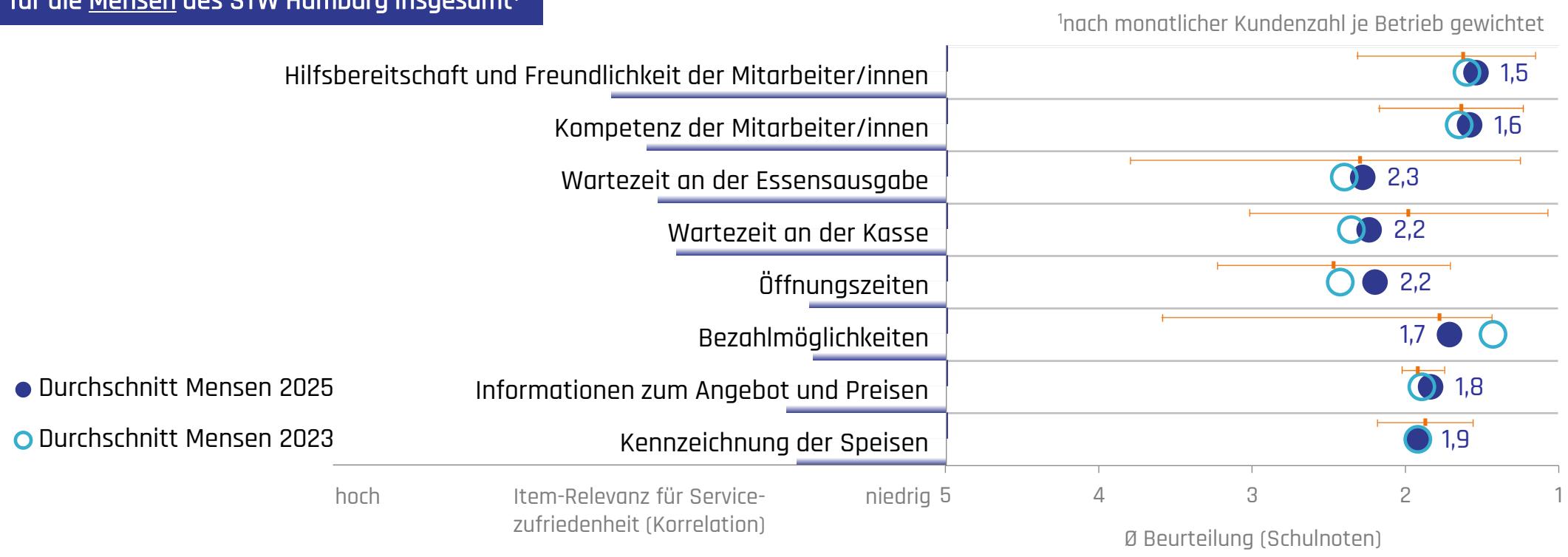


Bewertung des Service

Im Teilbereich Service erhalten die Menschen des Studierendenwerks durchschnittlich sehr gute Noten für die Aspekte „Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit“ sowie „Kompetenz der Mitarbeiter/innen“. Die Bewertung der Bezahlmöglichkeiten ist seit 2023 gesunken.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung im Bereich Service

für die Menschen des STW Hamburg insgesamt¹

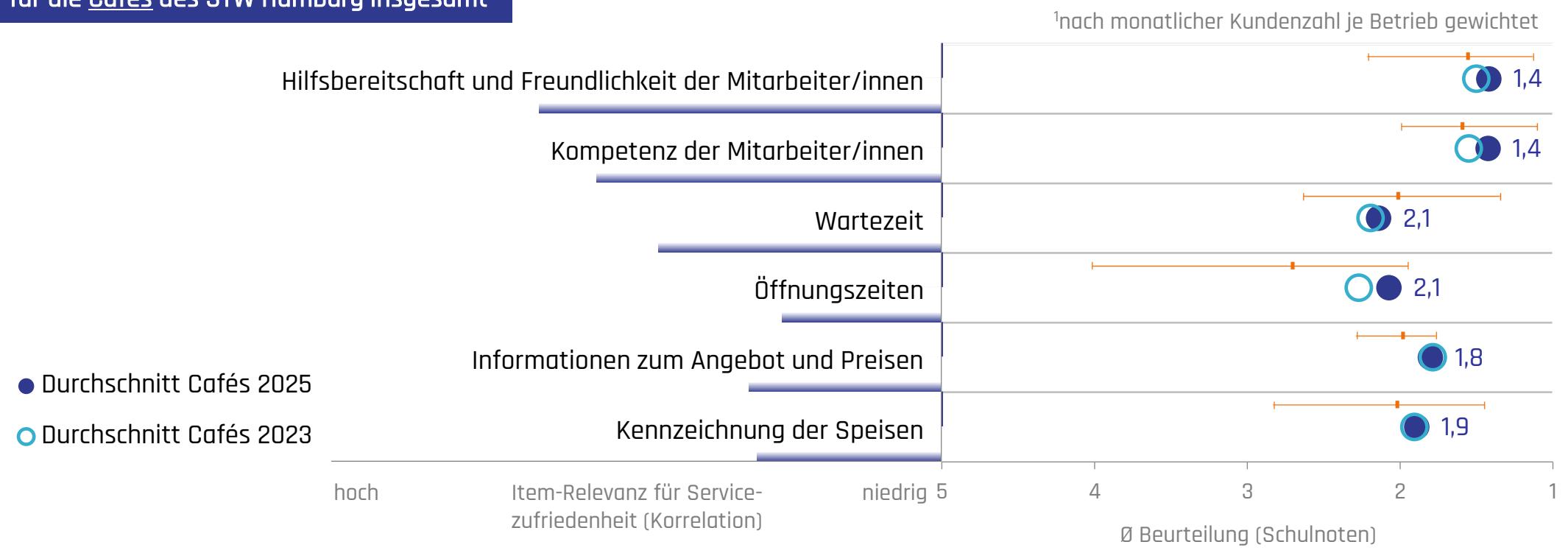


Bewertung des Service

Mit Blick auf die Cafés des Studierendenwerks liegen die Bewertungen aller Einzelaspekte im Bereich Service auf gutem bis sehr gutem Niveau. Im Vergleich zur Vorbefragung hat sich die Bewertung der Öffnungszeiten positiv entwickelt.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung im Bereich Service

für die Cafés des STW Hamburg insgesamt¹

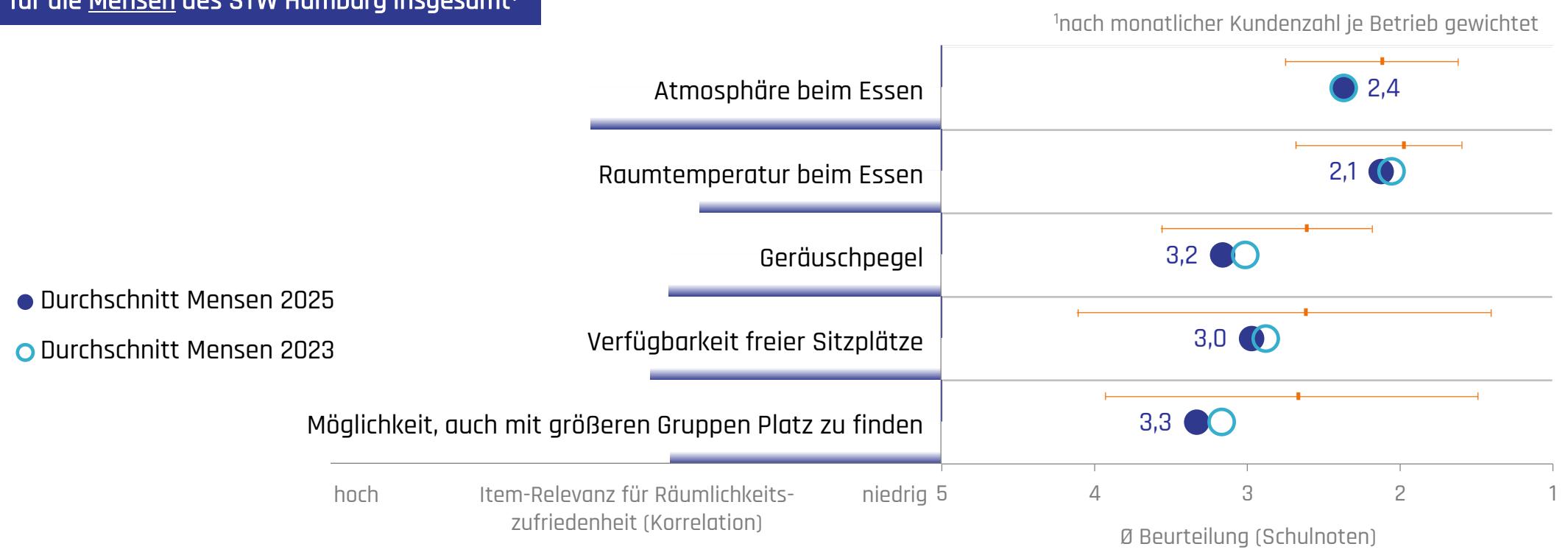


Bewertung der Räumlichkeiten

Der Geräuschpegel in den Menschen, die Verfügbarkeit freier Sitzplätze und das Platzangebot für größere Gruppen erhalten durchschnittlich nur Bewertungen um die Note 3. Zudem ist im Vergleich zur Vorbefragung ein leichter negativer Trend bei den Bewertungen dieser Aspekte erkennbar.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung im Bereich Räumlichkeiten (1/2)

für die Menschen des STW Hamburg insgesamt¹

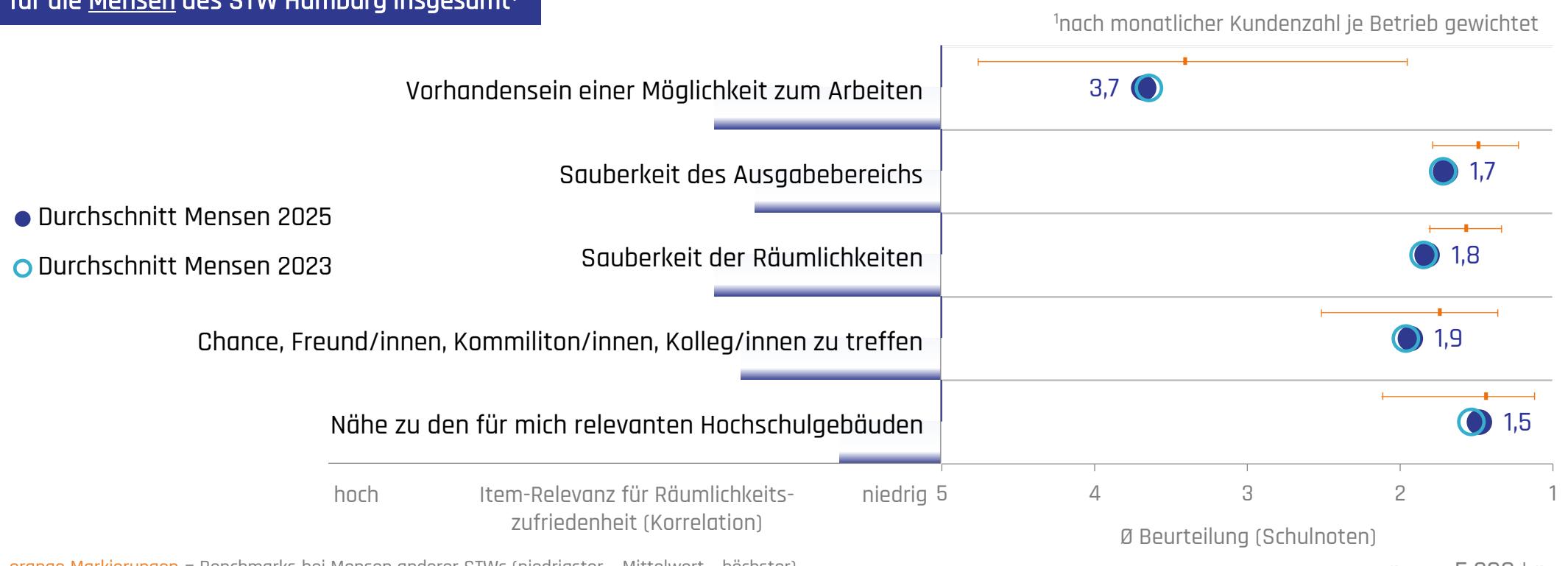


Bewertung der Räumlichkeiten

Während der Aspekt „Vorhandensein einer Möglichkeit zum Arbeiten“ im Teilbereich Räumlichkeiten am schlechtesten bewertet wird, erhalten die Sauberkeit in den Menschen des Studierendenwerks und die Nähe zu relevanten Hochschulgebäuden durchschnittlich sehr gute Noten.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung im Bereich Räumlichkeiten (2/2)

für die Menschen des STW Hamburg insgesamt¹

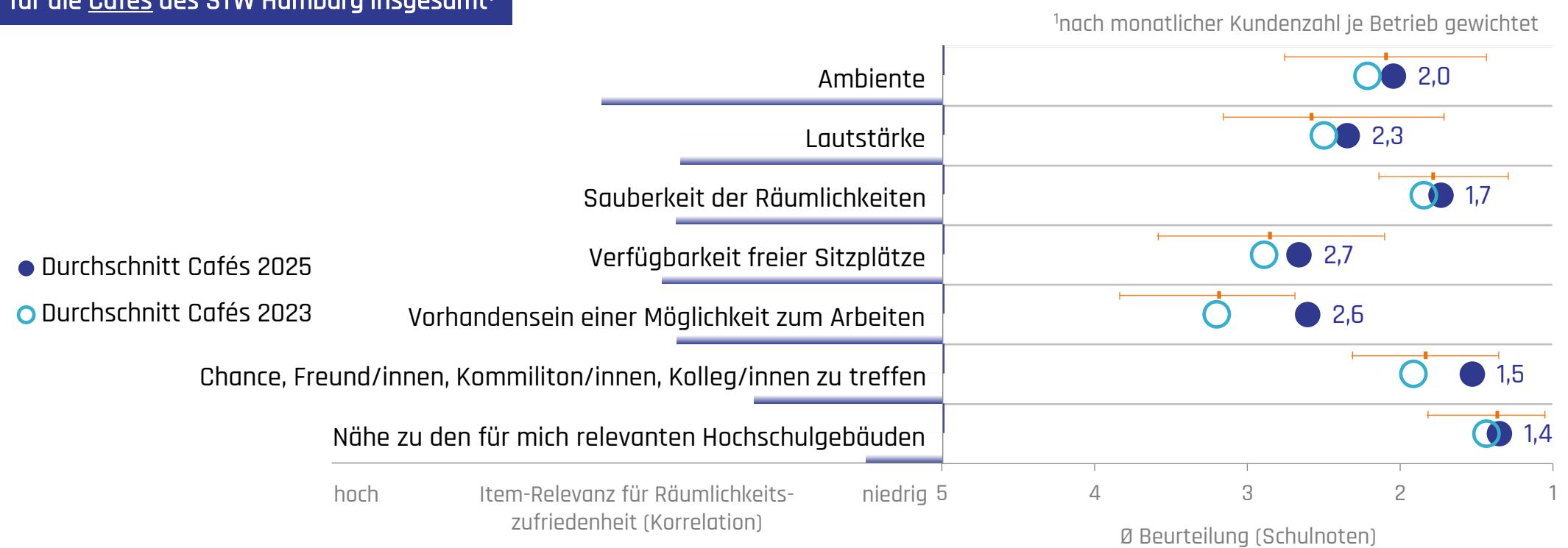


Bewertung der Räumlichkeiten

Seit 2023 hat sich die Bewertung des Aspekts „Vorhandensein einer Möglichkeit zum Arbeiten“ für die Cafés des Studierendenwerks deutlich verbessert. Eine ähnliche Entwicklung zeigt sich für die Verfügbarkeit freier Sitzplätze und die Chance, Kommiliton/innen bzw. Kolleg/innen zu treffen.

Detailbetrachtung der Leistungsbeurteilung im Bereich Räumlichkeiten

für die Cafés des STW Hamburg insgesamt¹



Kontakt

Dr. Falk Ritschel

ritschel@cconomic.de

+ 49 (0) 345. 17 11 830



Christian Nestor

nestor@cconomic.de



Melanie Mill

mill@cconomic.de



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.