

# Kundenzufriedenheitsanalyse im Bereich Hochschulgastronomie

**Highlights**

**Präsentation für das Studierendenwerk Hamburg**

**07/2023**

# Auszüge aus den Ergebnissen und Einordnung des Marktforschungsinstituts

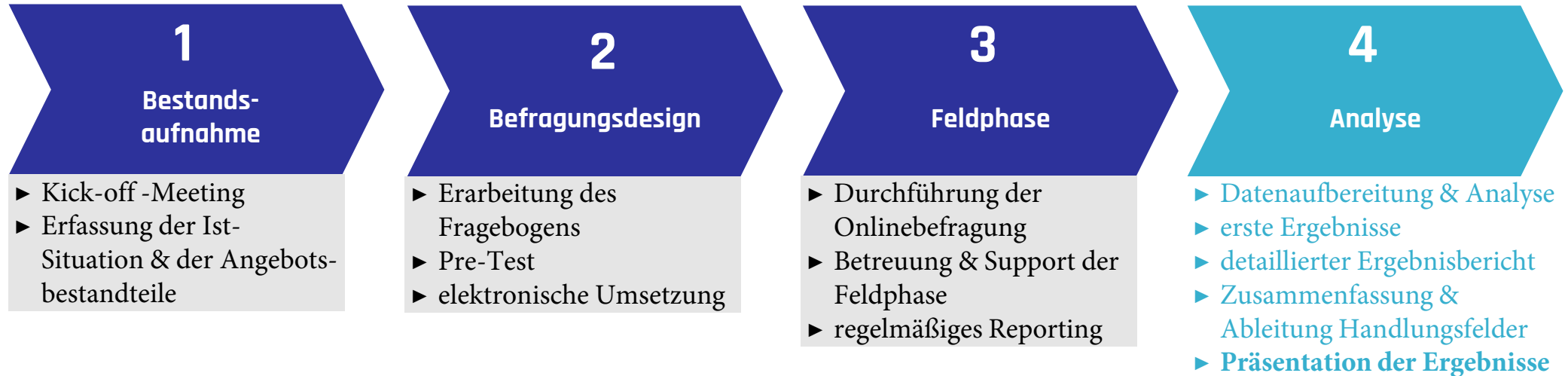
- ▶ Die **Zufriedenheit** mit den Mensen und Cafés des Studierendenwerks Hamburg liegt insgesamt sowie in den vier Teilbereichen Angebot, Service, Informationen und Räumlichkeiten **auf gutem bis sehr gutem Niveau**. Im Allgemeinen ist die Zufriedenheit in den Cafés stets etwas höher. Die **Gesamtzufriedenheit** und die **Zufriedenheit mit dem Angebot** liegen **über dem Durchschnitt** von Einrichtungen anderer Studierendenwerke.
- ▶ Der **Stammgastanteil** liegt in den Einrichtungen des Studierendenwerks Hamburg bei 57%. In Mensen ist dieser Anteil im Allgemeinen deutlich höher als in den Cafés. Der Stammgastanteil liegt **auf hohem Niveau** und im externen Vergleich **über dem Durchschnitt** bei anderen Studierendenwerken (44%).
- ▶ Der **Nichtnutzeranteil** ist mit 3% **sehr niedrig** und im externen Vergleich ebenfalls **deutlich niedriger als im Durchschnitt** bei anderen Studierendenwerken.

# Auszüge aus den Ergebnissen und Einordnung des Marktforschungsinstituts

- ▶ 40% sind **sporadische Gäste** der Mensen bzw. Cafés des Studierendenwerks Hamburg, d.h. sie nutzen diese an bis zu 2 Tagen in der Woche.
- ▶ **Zu wenig Präsenzzeiten** am Studienort bzw. der Hochschule sowie **Zeitmangel** oder die **Bevorzugung von Selbstversorgung** sind sowohl von sporadischen Gästen als auch Nichtnutzern häufig genannte **Gründe** die Mensen bzw. Cafés **selten oder gar nicht zu nutzen**. Der Zeitmangel wird mehrheitlich durch zu kurze Pausenzeiten der Hochschulen begründet. Nichtnutzer nennen zudem häufig die Lage und Erreichbarkeit der Einrichtungen als Grund ihrer Nichtnutzung.

# Vorgehen

Das Projekt teilt sich in vier Phasen:

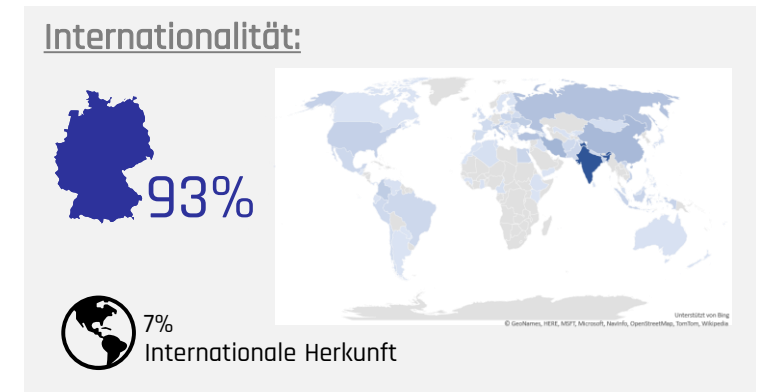
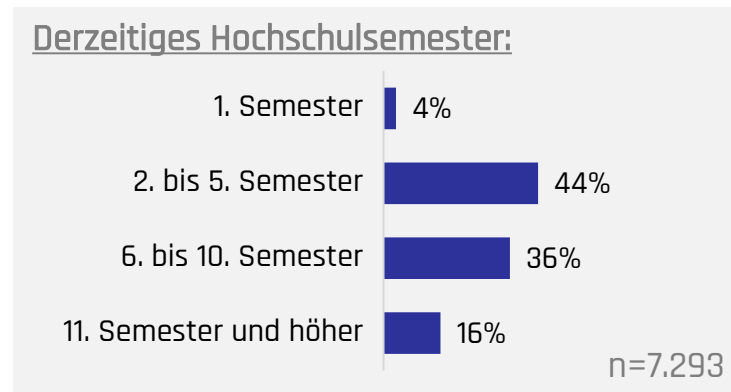
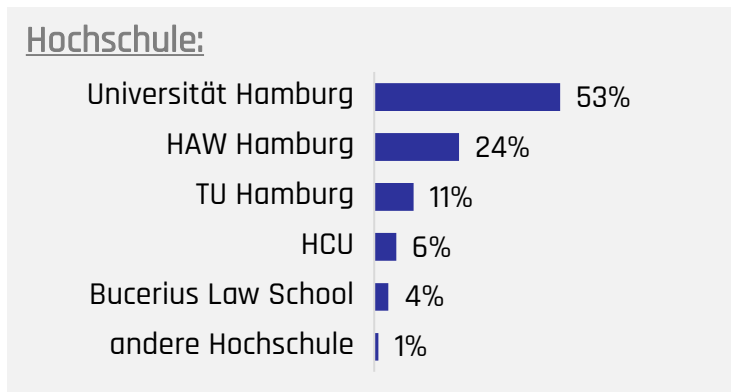
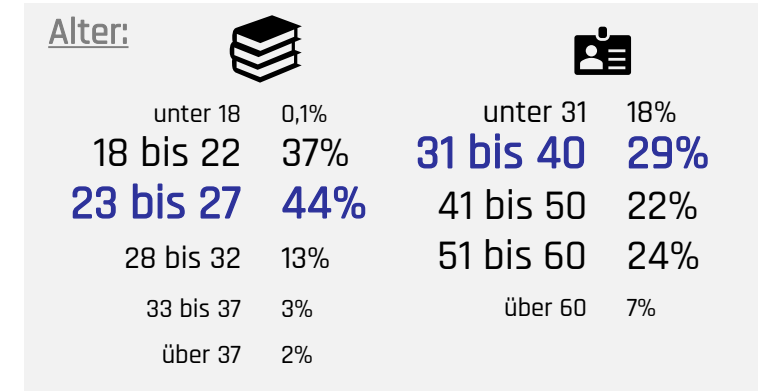
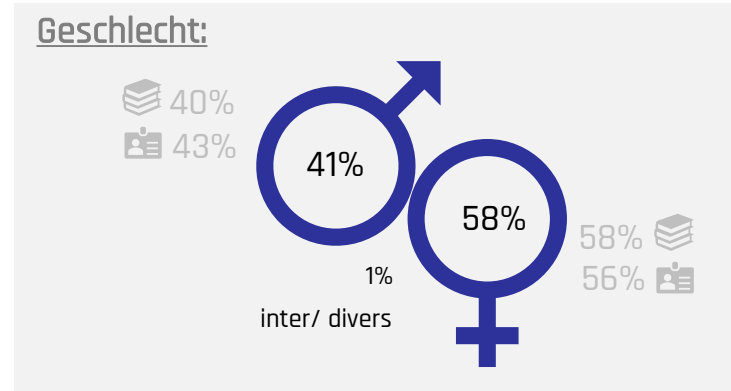
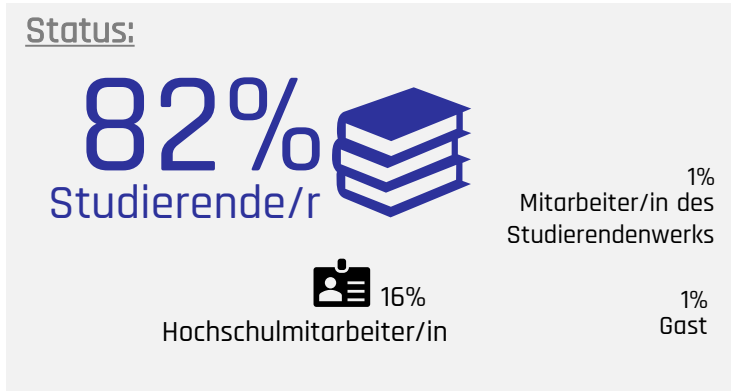


- ▶ als Vollerhebung in Form einer anonymisierten Online-Befragung konzipiert
- ▶ Versendung der Einladungen sowie der Erinnerungsschreiben erfolgte per E-Mail durch die Hochschulen
- ▶ Befragungszeitraum: 17. April bis 1. Mai 2023 (2 Wochen)
- ▶ Teilnehmerzahl: 8.966 Probanden (Rücklaufquote von  $\approx 10\%$ )



# Stichprobe (ungewichtet)

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



# Zufriedenheit gut bis sehr gut!

Die Gesamtzufriedenheit und die Zufriedenheit in den vier einzelnen Teilbereichen liegt sowohl bei den Mensen als auch bei den Cafés des Studierendenwerks Hamburg im Durchschnitt auf gutem bis sehr gutem Niveau. In den Cafés ist die Zufriedenheit stets etwas höher als in den Mensen.

## Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit in Teilbereichen

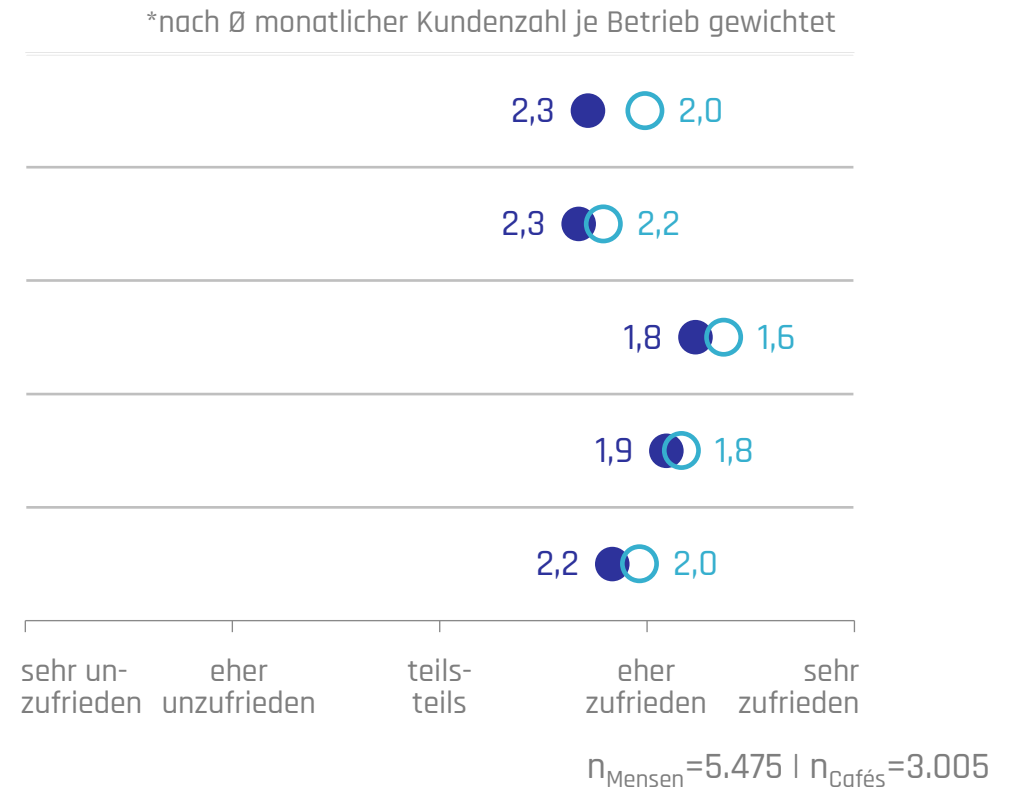
für das STW Hamburg insgesamt\*

Mensen vs. Cafés

● Ø Mensen 2023

○ Ø Cafés 2023

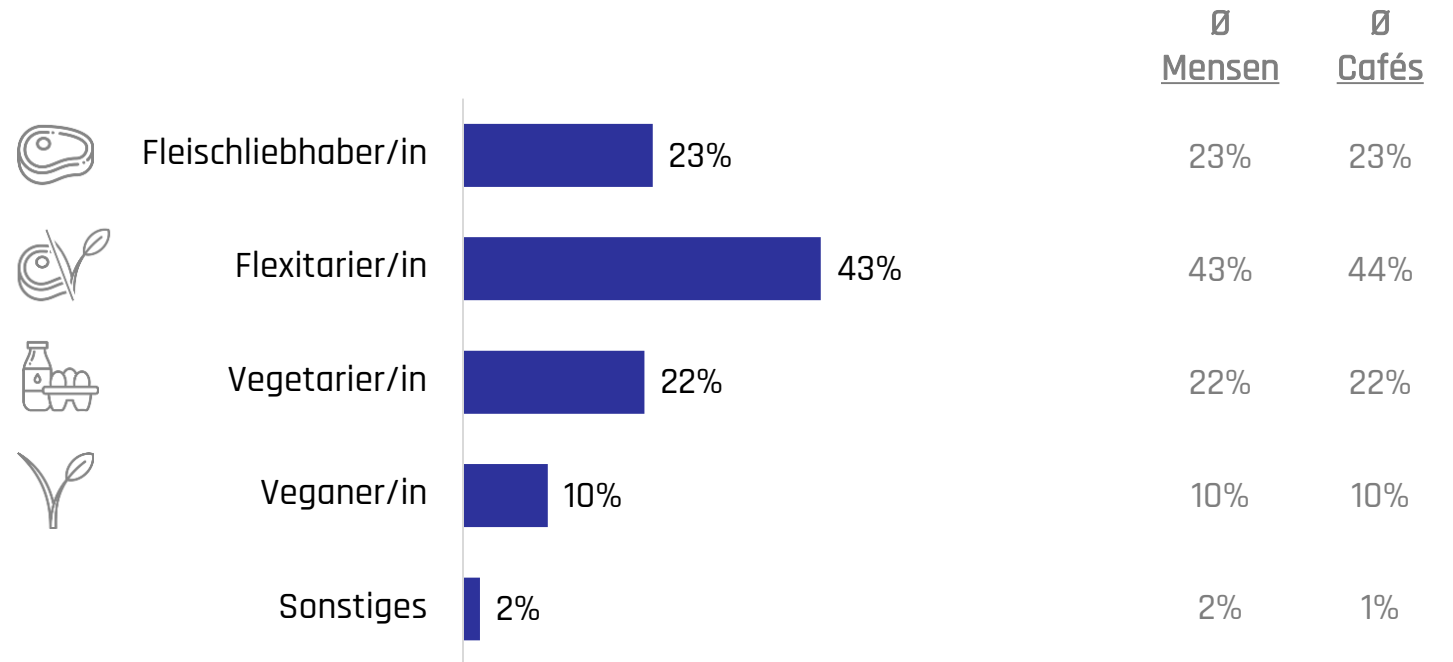
GESAMTZUFRIEDENHEIT  
Zufriedenheit mit dem Angebot  
Zufriedenheit mit dem Service  
Zufriedenheit mit den Informationen  
Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten



# Ernährungstypen

Mit 43% bilden die Flexitarier/innen den größten Anteil an allen Befragten. Der Anteil derjenigen, die sich fleischlos ernähren liegt insgesamt bei 32%. Dies übersteigt damit den Anteil der Fleischliebhaber/innen (23%). In Mensen & Cafés zeigen sich im Durchschnitt grundsätzlich gleiche Strukturen.

## Verteilung der Ernährungstypen



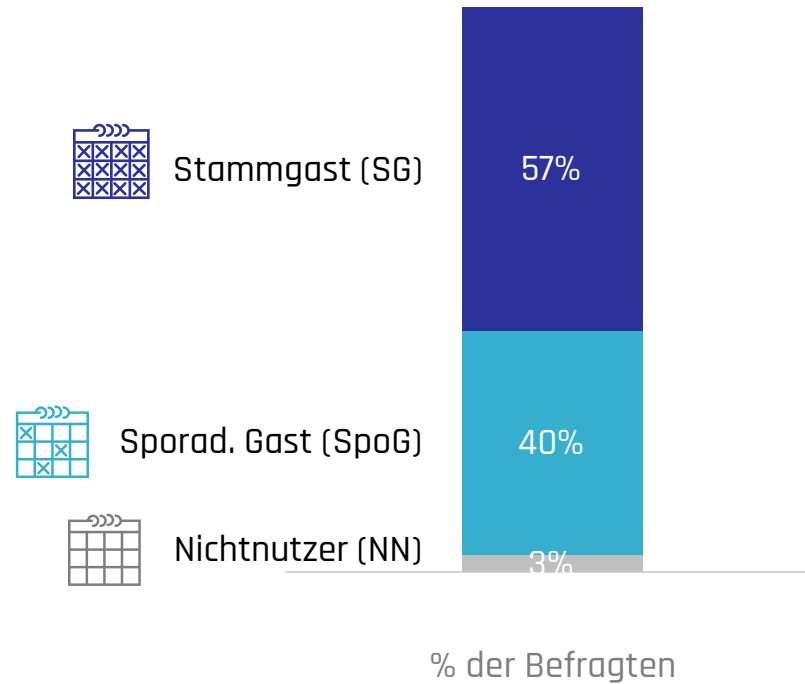
% der Befragten

n=8.966 | n<sub>Mensen</sub>=8.661 | n<sub>Cafés</sub>=7.556

# Nutzertypen

Gut die Hälfte aller Befragten sind Stammgäste der Mensen bzw. Cafés des Studierendenwerks Hamburg.

## Verteilung der Nutzertypen des STW Hamburg



n=8.966

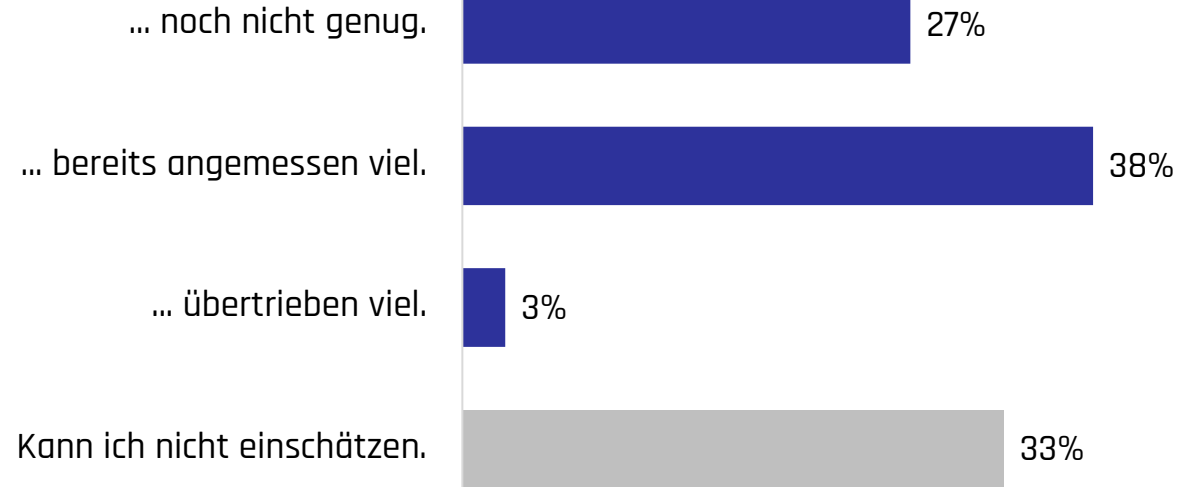


# Nachhaltigkeit

38% der Befragten sind der Ansicht, dass das Studierendenwerk Hamburg bereits angemessen viel zur Steigerung der Nachhaltigkeit unternimmt. Dem gegenüber stehen 27%, die diese Maßnahmen als noch nicht ausreichend empfinden. Jeder Dritte konnte die Bemühungen nicht einschätzen.

Wie schätzen Sie allgemein die Bemühungen des Studierendenwerks Hamburg zur Steigerung der Nachhaltigkeit im gastronomischen Bereich ein?

Ich finde das Studierendenwerk Hamburg unternimmt ...



% der Befragten

Hinweis: Den Befragten wurden die Maßnahmen zur Steigerung der Nachhaltigkeit VOR dieser Frage NICHT explizit erläutert. Die Einschätzung basiert also auf eigenem Kenntnisstand der Befragten.

n=8.678

# Handlungsfelder

- ▶ Vielfalt & Abwechslungsreichtum sowie Zusammenstellung des Speisenangebotes
- ▶ Ausbau von veganen Speisen bzw. Snacks
- ▶ Verwendung von Lebensmitteln aus der Region
- ▶ Mehr Kommunikation zur Nachhaltigkeit des Angebotes



## Maßnahmen:

- ▶ Das Studierendenwerk entwickelt neue Rezepturen zum Ausbau der veganen Speisen in den Mensen und Snacks, sowie für noch mehr Vielfalt.
- ▶ Einführung neuer veganer Snacks in den Cafés bereits im Juli 2023 beginnend.
- ▶ Kommunikationsmaßnahmen starten im Juli 2023 (Schwerpunkt: Nachhaltigkeit).