

Kundenzufriedenheitsanalyse im Bereich Hochschulgastronomie

Highlights

Präsentation für das Studierendenwerk Hamburg

07/2025

Auszüge aus den Ergebnissen und Einordnung des Marktforschungsinstituts

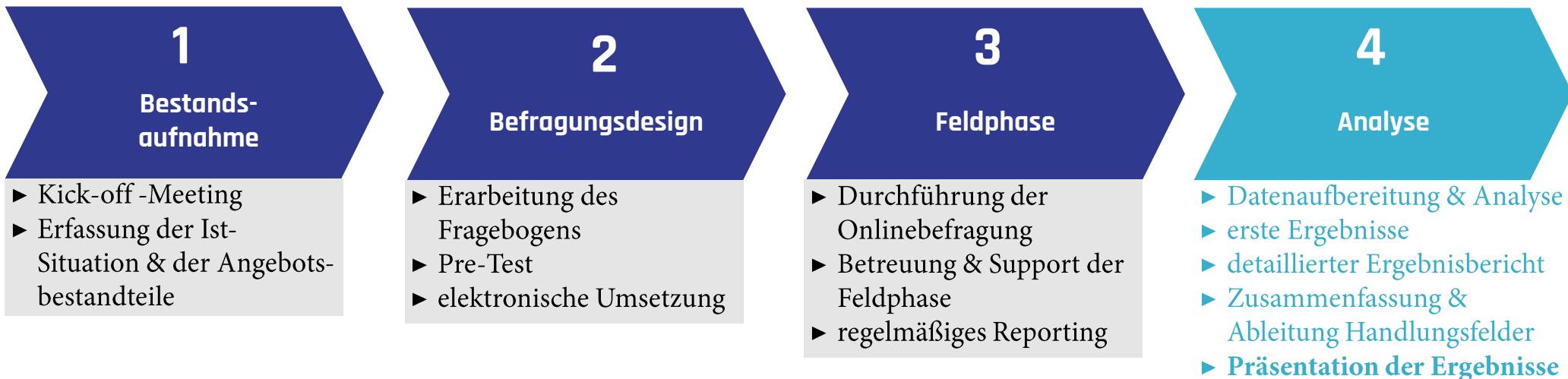
- ▶ Die **Zufriedenheit** mit den Menschen und Cafés des Studierendenwerks Hamburg liegt insgesamt sowie in den drei Teilbereichen Angebot, Service und Räumlichkeiten **auf gutem bis sehr gutem Niveau**. Im Allgemeinen ist die Zufriedenheit in den Cafés stets etwas höher. Die **Gesamtzufriedenheit** und die **Zufriedenheit mit dem Angebot** liegen **über dem Durchschnitt** von Einrichtungen anderer Studierendenwerke.
- ▶ Die seit 2023 getroffenen Maßnahmen haben zu einer weiteren Erhöhung der Zufriedenheit in den Cafés geführt. In den Menschen konnte die Zufriedenheit auf gutem Niveau gehalten werden.
- ▶ Der **Stammgastanteil** liegt in den Menschen des Studierendenwerks Hamburg bei 48%. In den Cafés des Studierendenwerks Hamburg fällt dieser Anteil mit 26% deutlich niedriger, da diese häufiger nur gelegentlich für die Zwischenverpflegung genutzt werden.
- ▶ Der **Nichtnutzeranteil** ist mit durchschnittlich 5% bei den **Menschen sehr niedrig** und auch mit 13% bei den **Cafés noch auf niedrigem Niveau**.

Auszüge aus den Ergebnissen und Einordnung des Marktforschungsinstituts

- ▶ 46% sind **sporadische Gäste** der Menschen bzw. 61% sporadische Gäste der Cafés des Studierendenwerks Hamburg, d.h. sie nutzen diese an bis zu 2 Tagen in der Woche.
- ▶ Das wahrgenommene **Preis-Leistungs-Verhältnis** sowie die **Bevorzugung von Selbstversorgung** sind sowohl von sporadischen Gästen als auch Nichtnutzer/innen häufig genannte **Gründe** die Menschen bzw. Cafés **selten oder gar nicht zu nutzen**. Sporadische Gäste nennen zudem häufig auch Zeitmangel als Grund, der mehrheitlich durch zu kurze Pausenzeiten der Hochschulen begründet wird. Bei Nichtnutzer/innen wird hingegen häufiger auch die Lage und Erreichbarkeit der Einrichtungen als Grund für die Nichtnutzung aufgeführt.
- ▶ Allgemein ist auch in anderen Studierendenwerken in Deutschland zu erkennen, dass das Preis-Leistungs-Verhältnis ein Aspekt ist, den die Nutzer/innen der Hochschulgastronomie zunehmend schlechter bewerten, und der auch bei sporadischen Gästen und Nichtnutzer/innen häufiger als noch vor ein paar Jahren als Grund gegen die Nutzung angegeben wird. Hier spiegelt sich der allgemeine Kostendruck durch die gestiegenen Ausgaben in vielen Lebensbereichen wider, der v.a. die Studierenden zunehmend belastet.

Vorgehen

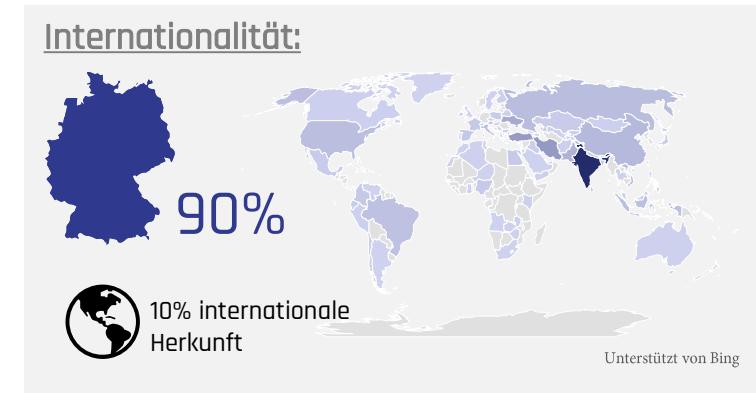
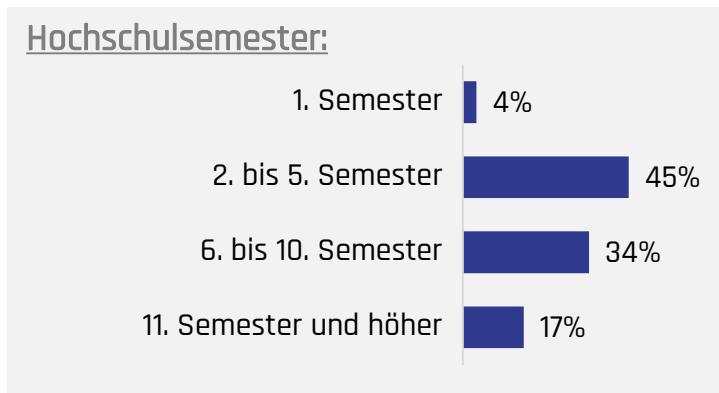
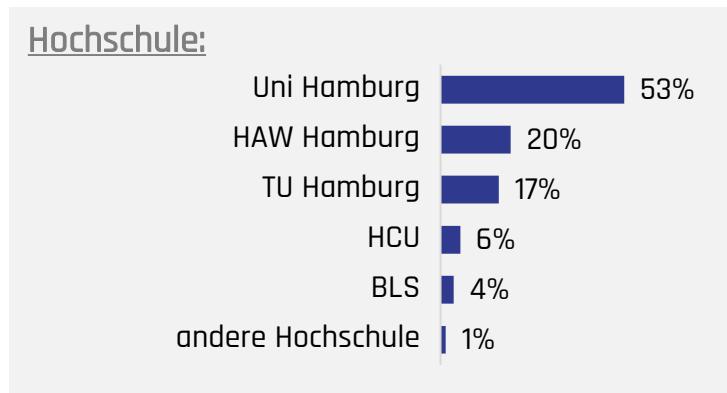
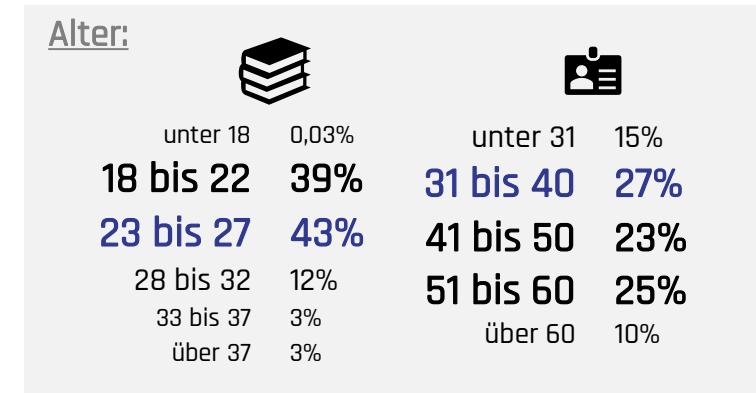
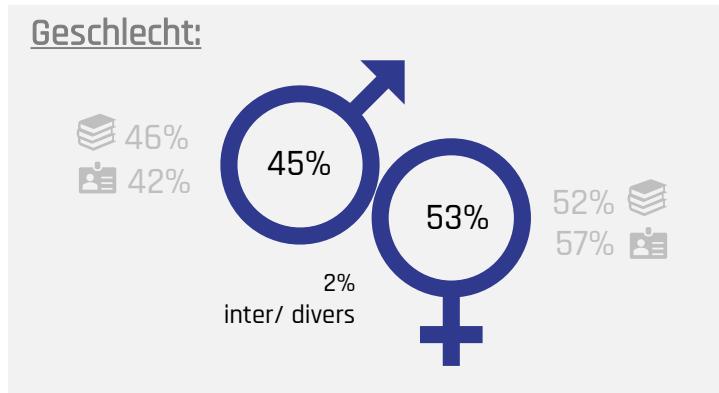
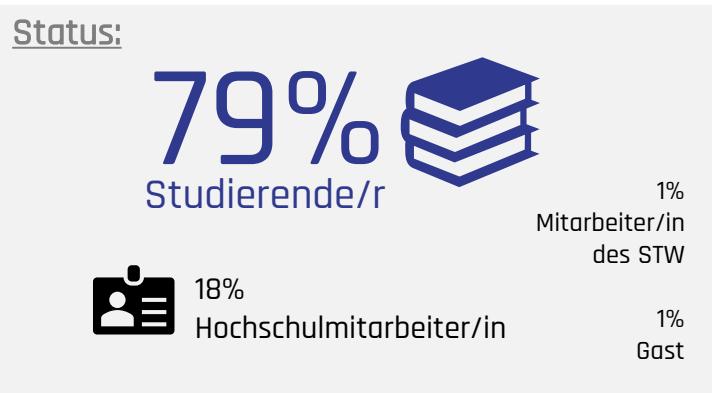
Das Projekt teilt sich in vier Phasen:



- ▶ als Vollerhebung in Form einer anonymisierten Online-Befragung konzipiert
- ▶ Versendung der Einladungen sowie der Erinnerungsschreiben erfolgte per E-Mail durch die Hochschulen
- ▶ Befragungszeitraum: 5. bis 18. Mai 2025 (2 Wochen)
- ▶ Teilnehmerzahl: 9.023 Proband/innen (hohe Rücklaufquote von 9%)

Stichprobe (ungewichtet)

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



n=9.023

Zufriedenheit

Die Gesamtzufriedenheit und die Zufriedenheit in den einzelnen Teilbereichen liegt sowohl bei den Menschen als auch bei den Cafés des Studierendenwerks Hamburg auf gutem bis sehr gutem Niveau. Die Zufriedenheit ist in den Menschen ähnlich hoch wie im Jahr 2023. In den Cafés ist die Zufriedenheit seitdem noch weiter gestiegen.

Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit in Teilbereichen

für das STW Hamburg insgesamt¹

Menschen vs. Cafés

¹nach monatlicher Kundenzahl je Betrieb gewichtet

GESAMTZUFRIEDENHEIT

2,3 ● 1,9 ○

Zufriedenheit mit dem Angebot

2,4 ● 2,0 ○

Zufriedenheit mit dem Service

1,7 ● 1,5 ○

Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten

2,2 ● 1,8 ○

sehr un-
zufrieden eher un-
zufrieden teils-
teils eher
zufrieden sehr
zufrieden

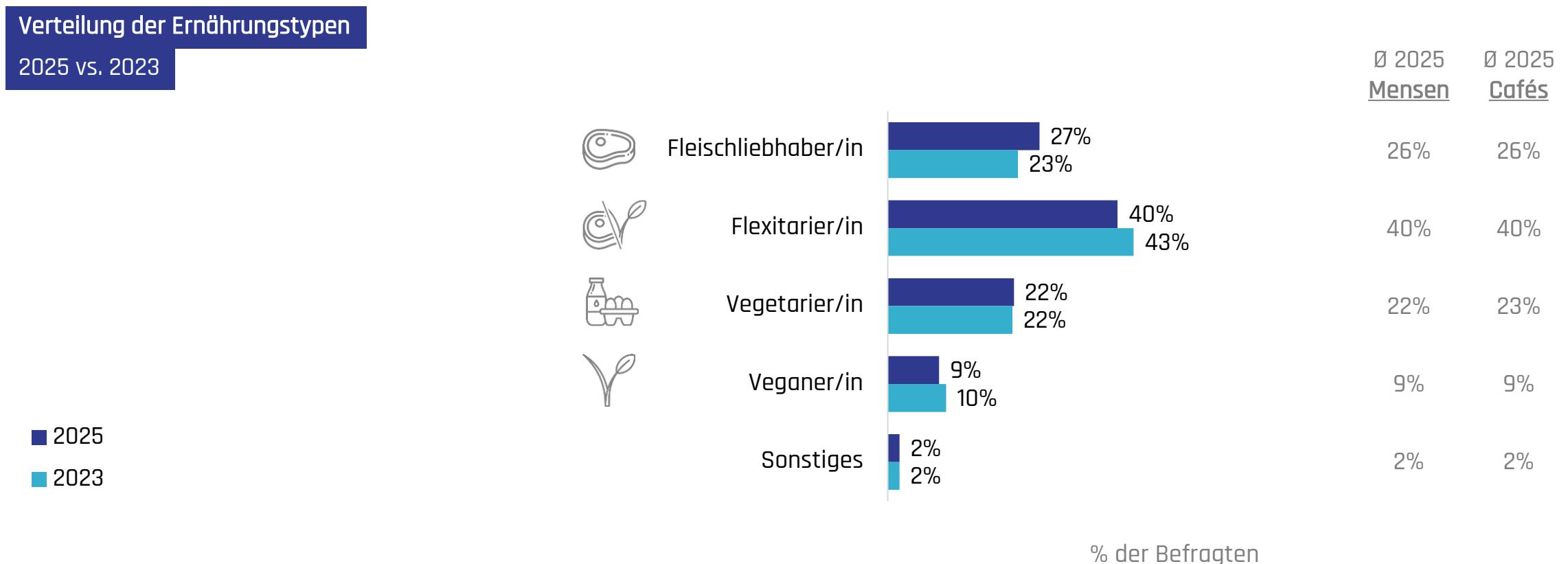
$n_{\text{Menschen}} = 7.304$ | $n_{\text{Cafés}} = 4.194$

● Durchschnitt Menschen 2025

○ Durchschnitt Cafés 2025

Ernährungstypen

Im Vergleich zu 2023 zeigen sich bei der Verteilung der Ernährungstypen kaum Veränderungen. Mit 40% bilden weiterhin die Flexitarier/innen den größten Anteil an allen Befragten. Der Anteil derjenigen, die sich fleischlos ernähren, liegt bei 31%. In Menschen & Cafés zeigen sich im Durchschnitt grundsätzlich gleiche Strukturen.



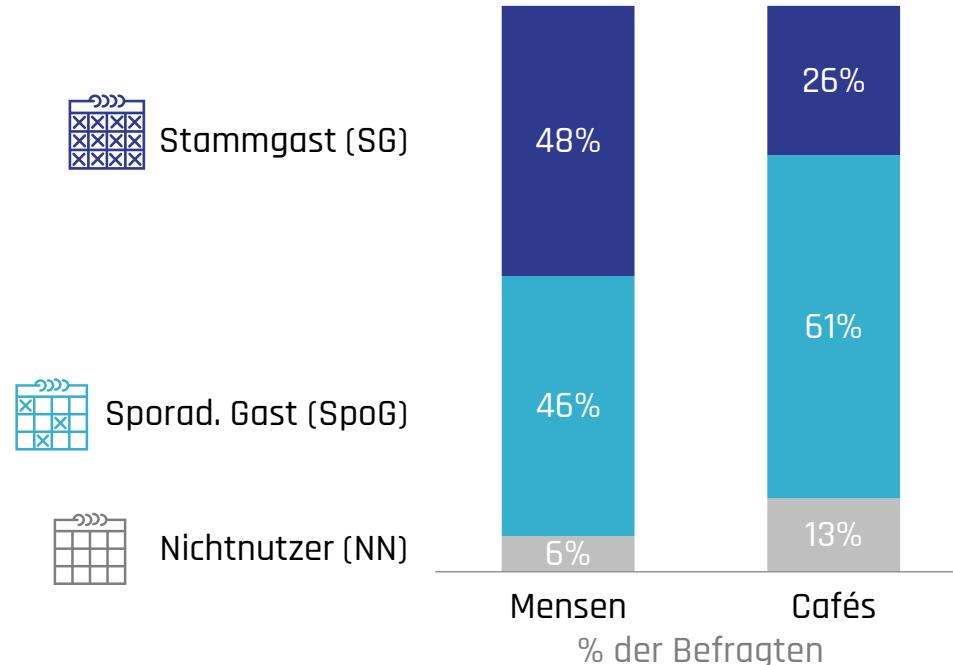
n₂₀₂₃=8.956 | n₂₀₂₅=9.019 | n_{2025-Menschen}=8.650 | n_{2025-Cafés}=8.218

Nutzertypen und -potenziale

48% der Befragten sind Stammgäste der Menschen des Studierendenwerks Hamburg. Einen ähnlich großen Anteil machen die sporadischen Gäste aus. Im Vergleich zu den Menschen des Studierendenwerks ist der Stammgastanteil bei den Cafés niedriger ausgeprägt. Ein Großteil der Nutzer der Cafés sind sporadische Gäste.

Verteilung der Nutzertypen des STW Hamburg

Menschen vs. Cafés

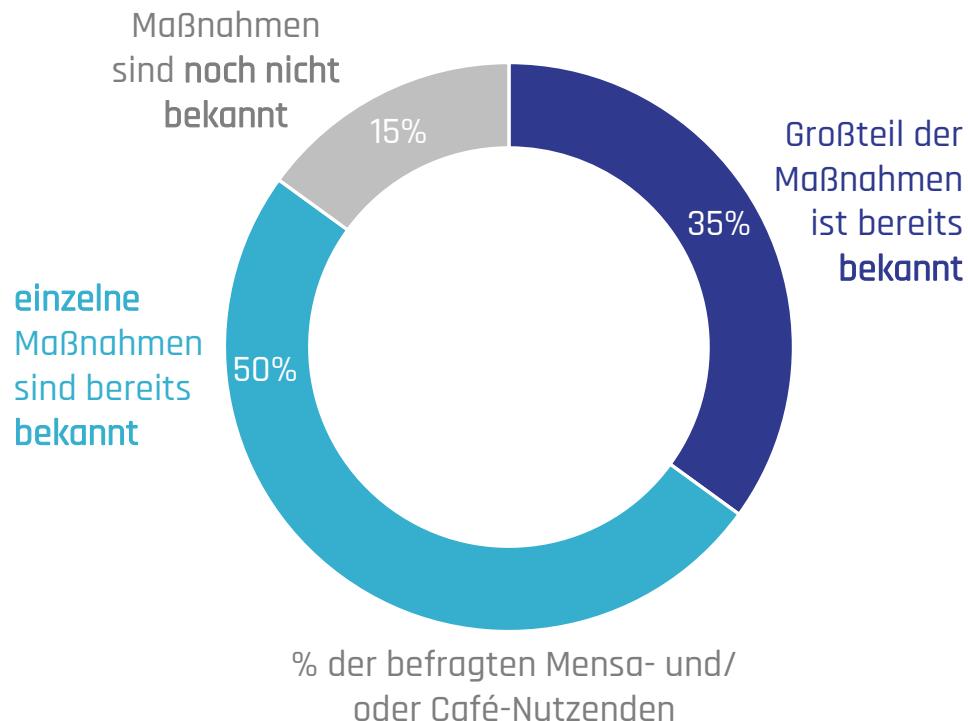


n=9.023

Nachhaltigkeitsmaßnahmen

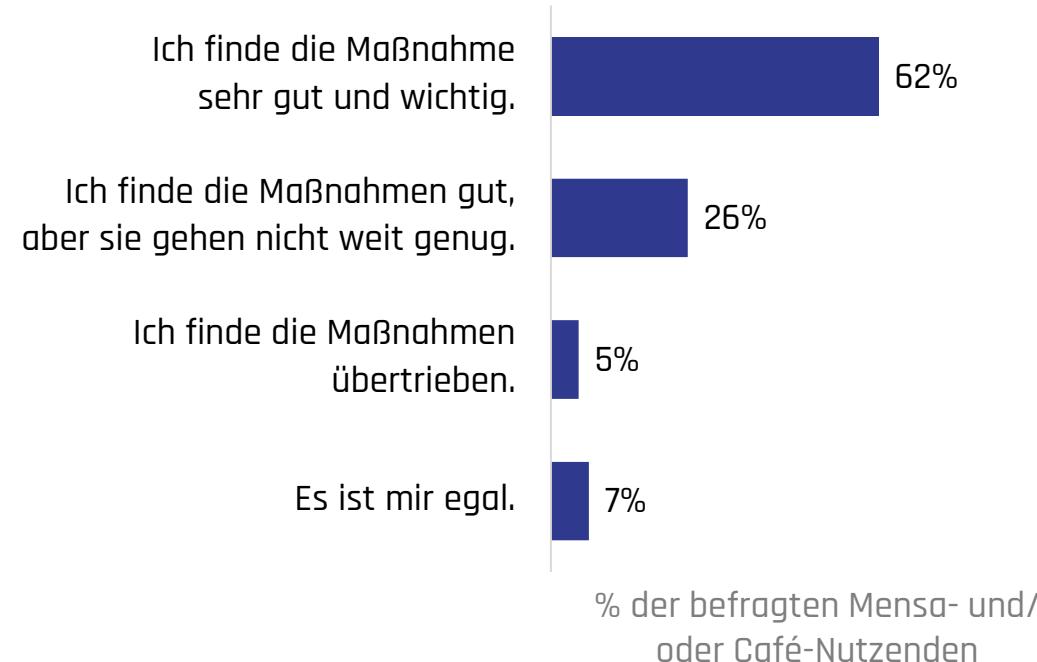
Ein großer, seit 2023 gestiegener Anteil der Befragten kennt Maßnahmen des Studierendenwerks zur Steigerung der Nachhaltigkeit und die Mehrheit bewertet diese positiv. Am wichtigsten sind den Befragten dabei: bevorzugte Verwendung von Lebensmitteln aus der Region, Happy Hour und das tägliche, preisgünstige vegane Basisgericht.

Bekanntheit der Nachhaltigkeitsmaßnahmen



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

Bewertung der Nachhaltigkeitsmaßnahmen



n=8.726

n=8.611

Handlungsfelder

- ▶ Vielfalt der täglichen Speisenauswahl und Abwechslungsreichtum des Speiseangebots
- ▶ Ausbau von veganen Speisen und veganen Snacks
- ▶ Verhältnis von Produktnutzen und erwartetem Preis
- ▶ Verwendung von Lebensmitteln aus der Region



Maßnahmen:

- ▶ die Hochschulgastronomie entwickelt weitere neue Rezepte zum Ausbau des veganen Angebots
- ▶ für mehr Vielfalt in den Menen – mehr Abwechslung in der Salat-, Gemüse- und Pastabar
- ▶ Ausbau der regionalen Produktpalette, Vertiefen der Zusammenarbeit mit regionalen Produzent:innen und eine deutlichere Kundenkommunikation
- ▶ Fortführung der Angebote im unteren Preissegment bei gleichzeitiger Entwicklung von zusätzlichen Rezepten für das mittlere Preissegment