

Kundenzufriedenheitsanalyse im Bereich Hochschulgastronomie

Präsentation für das Studierendenwerk Bielefeld

Januar 2024

Stichprobenbeschreibung

Grundsätzlich ist eine gute Durchmischung innerhalb der wichtigsten Variablen erkennbar.

Status:

84%
Studierende



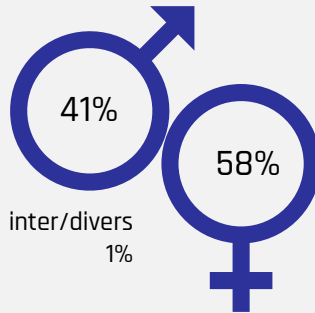
15%

Hochschulmitarbeitende

1% Mitarbeitende des STW
1% Gäste

Geschlecht:

40%
44%



59%
56%

Alter:

Alter	Anteil	Anteil
unter 18 Jahre	0,2%	17% unter 31
18 bis 22	44%	28% 31 bis 40
23 bis 27	40%	24% 41 bis 50
28 bis 32	11%	24% 51 bis 60
33 bis 37	3%	7% über 60
über 37	2%	

Hochschule:

Universität Bielefeld	60%
HS Bielefeld	22%
TH Ostwestfalen-...	16%
HS f. Musik Detmold	2%
andere	0,2%

Semesterzahl:

1. Semester	20%
2. bis 5. Semester	39%
6. bis 10. Semester	25%
11. Semester und...	15%

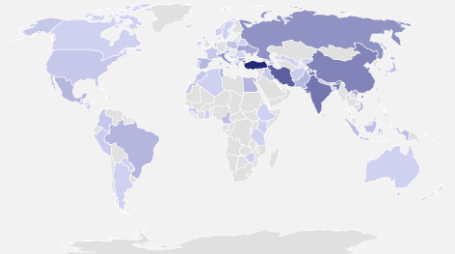
Herkunft & Internationalität:



94%



6%
Internationale Herkunft



Unterstützt von Bing

n=8.222

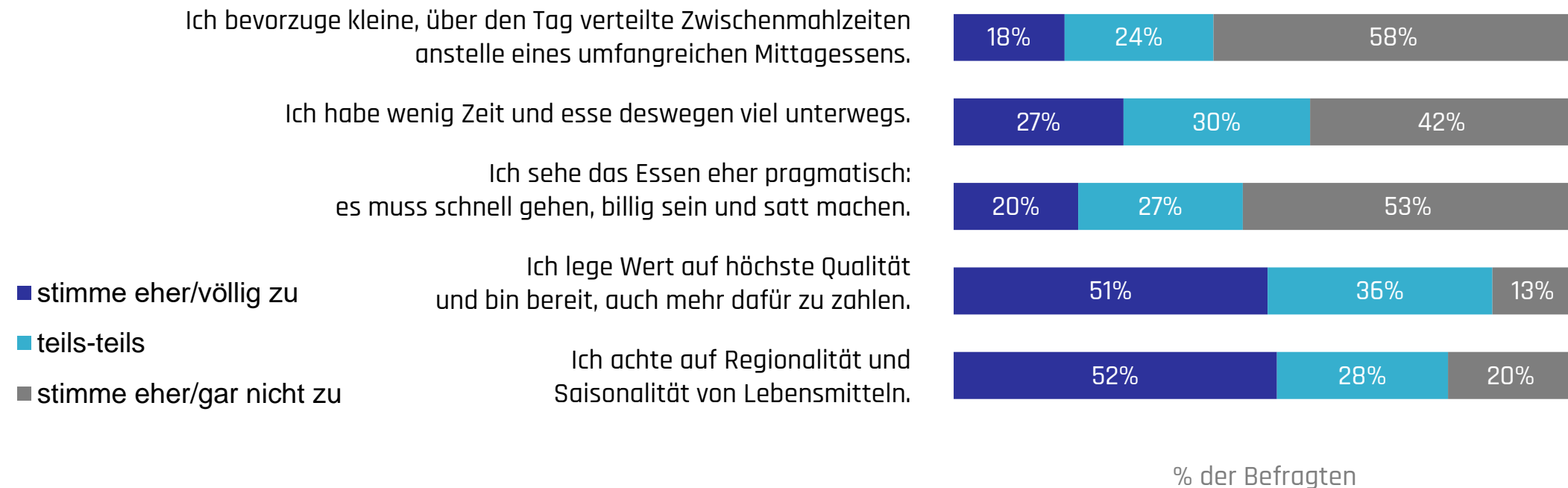
Executive Summary

- ▶ Der **Stammgastanteil** in den Einrichtungen des Studierendenwerks Bielefeld liegt bei 54% und damit **auf hohem Niveau**.
- ▶ **43% sind sporadische Gäste**, die die Einrichtungen an weniger als 3 Tagen pro Woche nutzen. Von dieser Gruppe weist wiederum knapp die Hälfte (46%) hohes Potenzial für eine häufigere Nutzung auf.
- ▶ Die am häufigsten genannten **Gründe** der sporadischen Gäste, die Einrichtungen **nicht häufiger zu nutzen**, sind Zeitmangel, die Bevorzugung von Selbstversorgung, zu wenig Präsenzzeit am Hochschulstandort und die mangelnde Passung von Speisenangebot und Ernährungsgewohnheiten. Bei den Nichtnutzer*innen spielen diese Aspekte ebenfalls eine entscheidende Rolle.
- ▶ Bei den **Ernährungstypen** der aktuellen und potenziellen Gäste **dominieren die Flexitarier*innen** (40%). **Fast jede*r Dritte** (32%) bezeichnet sich als **Fleischliebhaber*in**. Insgesamt **ein Viertel der Befragten** (25%) ernähren sich aber auch **komplett fleischlos**.
- ▶ **44%** der Befragten könnten auf **Fleischgerichte in der Mensa verzichten**, während etwa **jede*r Zehnte** (11%) sich **täglich** ein Gericht mit Fleisch in der Mensa wünscht.
- ▶ Hauptgründe für die **Nutzung einer anderen statt der nächstgelegenen** gastronomischen Einrichtung sind **günstigere Preise** und ein **besseres Angebot**.
- ▶ Die **Gesamtzufriedenheit** mit den gastronomischen Einrichtungen des Studierendenwerks Bielefeld liegt auf **gutem Niveau**.
- ▶ **Hohe Zufriedenheitswerte** werden im Bereich **Service** erreicht. Die Zufriedenheit mit dem **Angebot** und den **Räumlichkeiten** ist **etwas geringer**.

Ernährungsverhalten

Die Hälfte der Befragten stimmt der Aussage zur Berücksichtigung von Qualität, Regionalität und Saisonalität bei Lebensmitteln eher oder völlig zu. Außerdem signalisiert die Mehrheit der Befragten Präferenz für ein umfangreiches Mittagessen anstelle über den Tag verteilter Zwischenmahlzeiten.

Zustimmung zu bzw. Ablehnung von Aussagen zum Thema Ernährung

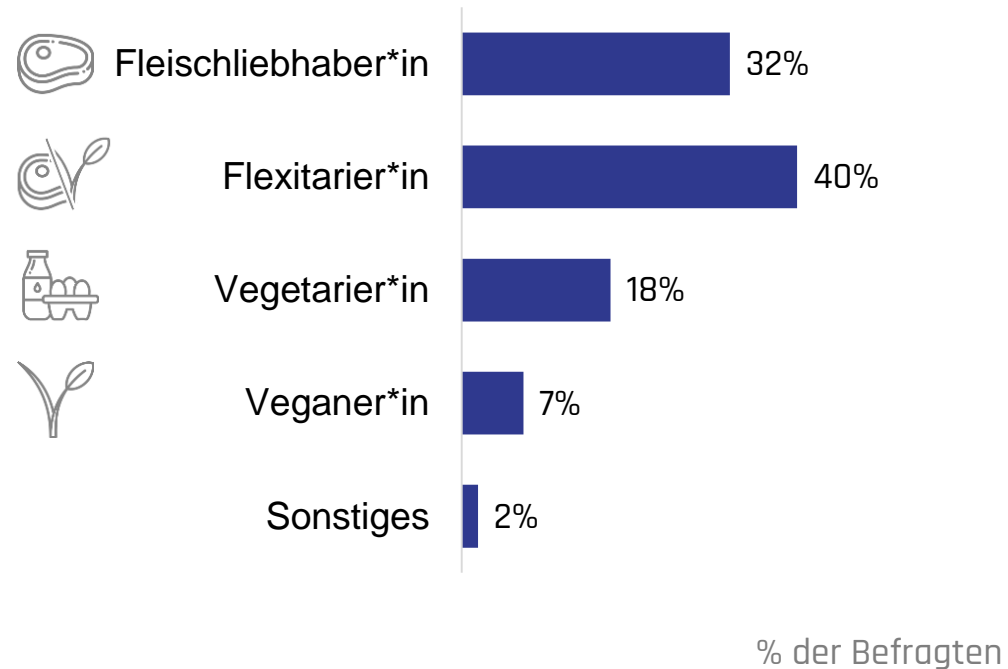


n=8.195

Ernährungstypen

Die Befragten ordnen sich mehrheitlich (40%) der Gruppe der Flexitarier*innen zu. Knapp ein Drittel der Befragten gibt an, gern und oft Fleisch zu essen, während insgesamt 25% vollständig auf den Konsum von Fleisch verzichten.

Verteilung der Ernährungstypen

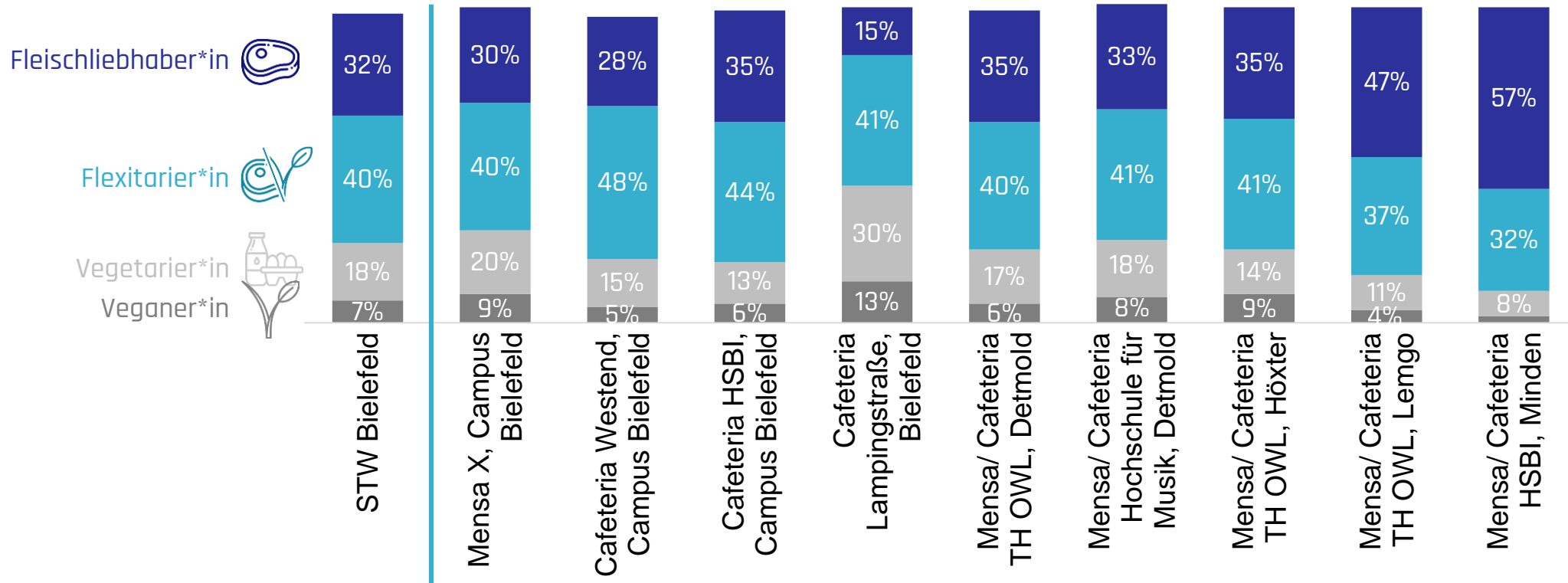


n=8.222

Ernährungstypen

Die Anteile der Ernährungstypen sind an den einzelnen Standorten unterschiedlich. So ist der Anteil der Fleischliebhaber*innen für die Mensa/ Cafeteria HSBI in Minden am höchsten.

Verteilung der Ernährungstypen nach Einrichtung

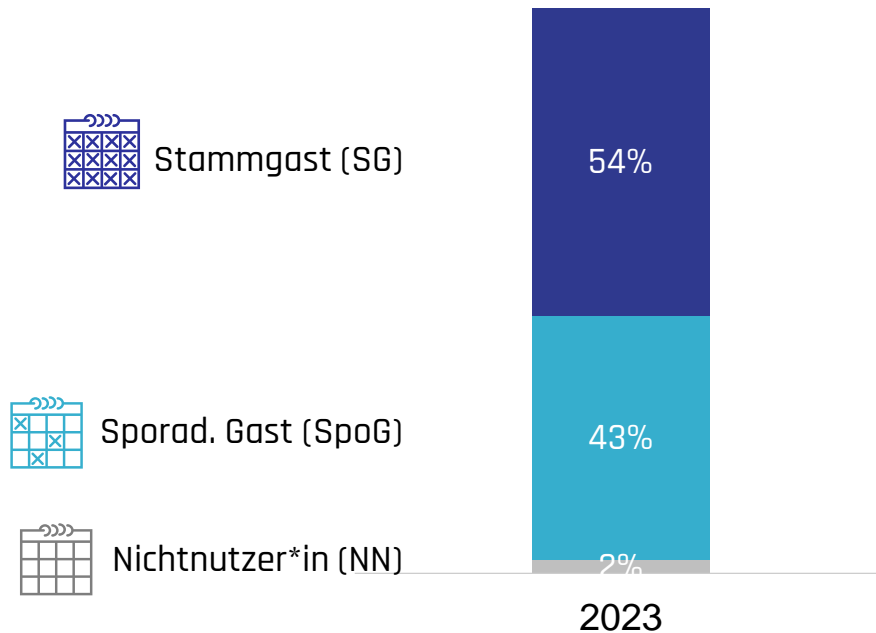


Nutzertypen und -potenziale

Über die Hälfte der Befragten (54%) sind Stammgäste der Mensen und Cafeterien des Studierendenwerks Bielefeld. 43% sind sporadische Gäste, von denen wiederum fast die Hälfte (46%) hohes Potenzial zur Steigerung der Nutzung aufweist.

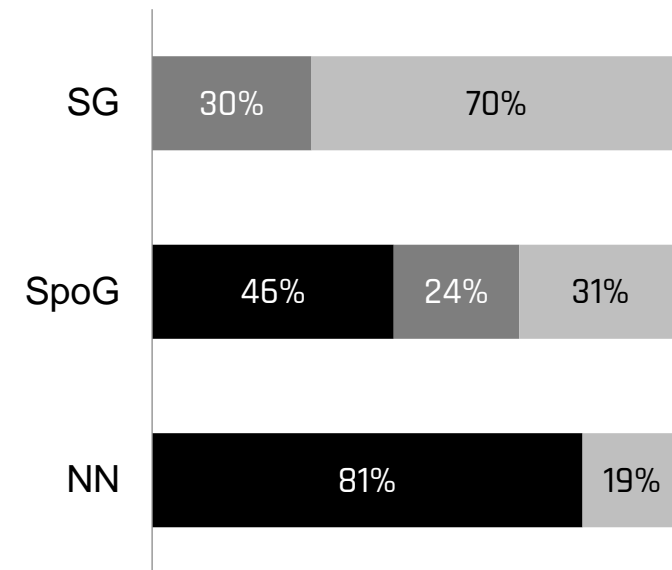
Nutzertypen & -potenziale

Verteilung der Nutzertypen des STW Bielefeld



n=8.222

Verteilung der Nutzungspotenziale der jeweiligen Nutzertypen



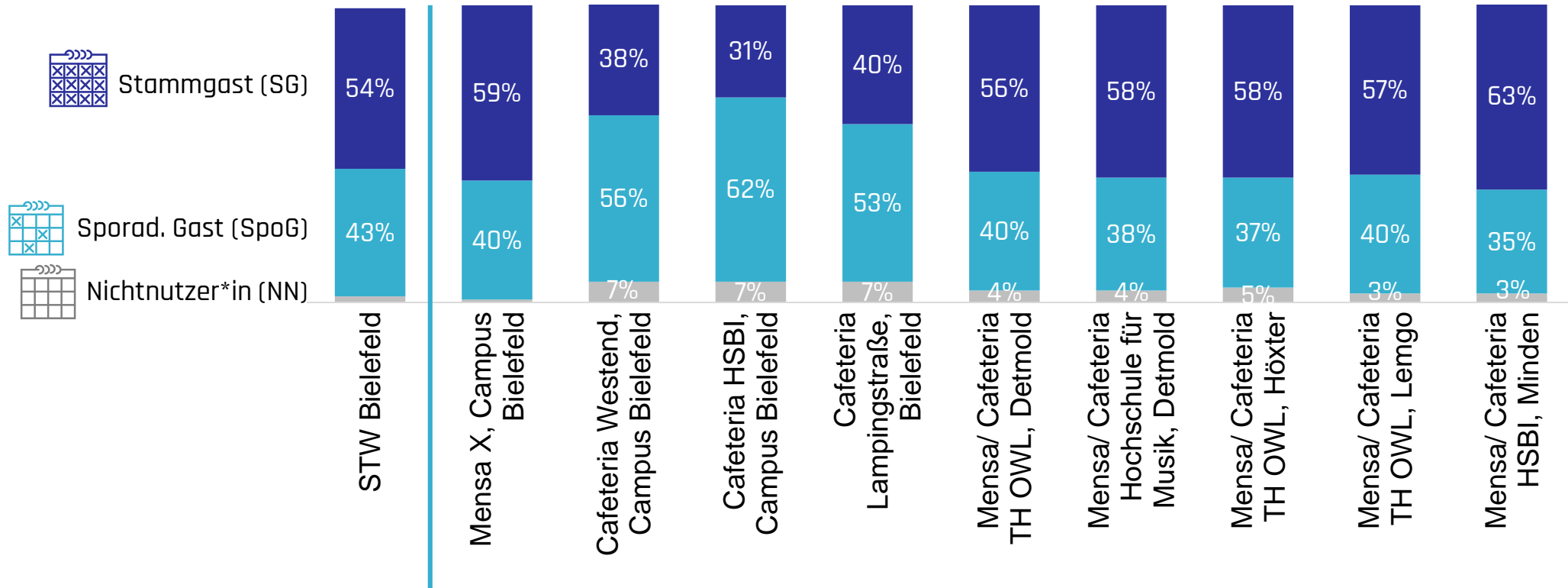
% der Befragten

$n_{SG}=4.470$ | $n_{SpoG}=3.547$ | $n_{NN}=205$

Nutzertypen

Die Stammgastanteile unterscheiden sich zum Teil deutlich zwischen den Einrichtungen. Vergleichsweise am niedrigsten sind die Stammgastanteile in den Cafeterien in Bielefeld. In den Mensen liegen diese auf hohem Niveau und ähneln sich stark.

Verteilung der Nutzertypen nach Einrichtung



Nutzung der gastronomischen Einrichtungen in Bielefeld

Mit 68% ist der Anteil der Befragten, die statt ihrer nächstgelegenen am häufigsten eine andere hochschulgastronomische Einrichtung in Bielefeld nutzen, für die Cafeteria Westend Universitätsgebäude am größten. Oft wird hier auf die Mensa X ausgewichen.

Gegenüberstellung der nächstgelegenen und am häufigsten genutzten Einrichtungen in Bielefeld

nächstgelegene Einrichtung*	von allen Befragten in Bielefeld	am häufigsten genutzte Einrichtung				
		Mensa X Bielefeld (Zentralmensa)	Cafeteria Westend Universitäts-hauptgebäude	Cafeteria Zentralgebäude HSBI	Cafeteria BI-Lampingstraße HSBI	
Mensa X Bielefeld (Zentralmensa)	51%	98%	1%	0%	0%	n=3.279
Cafeteria Westend Universitätshauptgebäude	27%	68%	32%	0%	0%	n=1.757
Cafeteria Zentralgebäude HSBI	19%	50%	1%	49%	0%	n=1.197
Cafeteria BI-Lampingstraße HSBI	3%	13%	1%	2%	84%	n=187
	n=6.571					

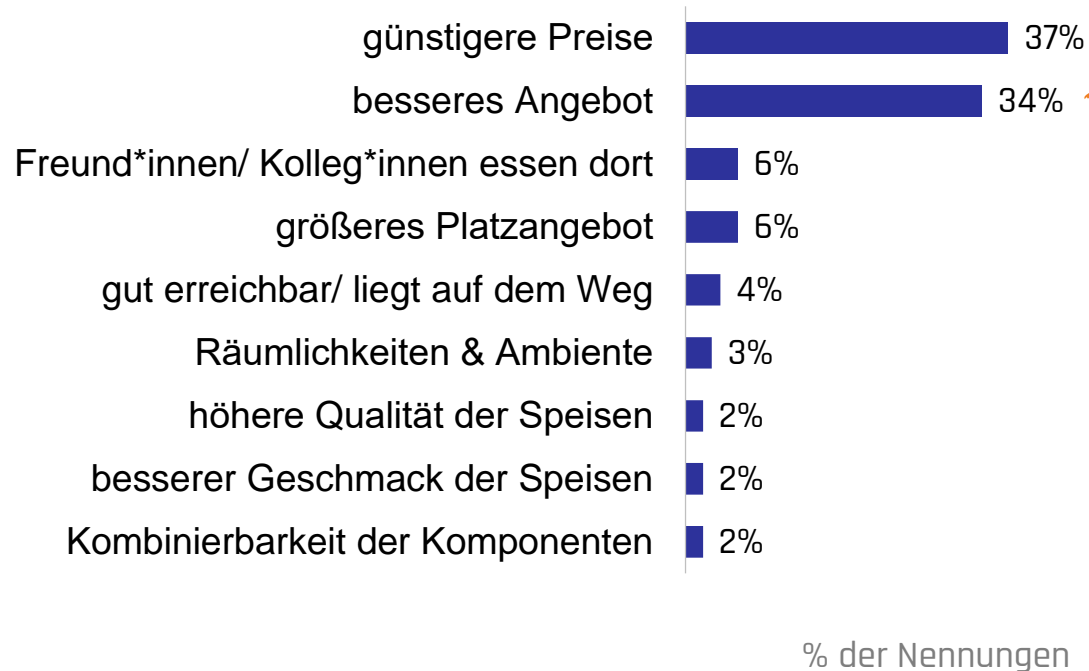
Lesebeispiel:
 13% der Befragten, deren nächstgelegene Einrichtung die Cafeteria BI-Lampingstraße HSBI ist, nutzen die Mensa X in Bielefeld am häufigsten.

* Konkrete Fragestellung: „Welche gastronomische Einrichtung des Studierendenwerks Bielefeld wäre für Sie am ehesten erreichbar?“

Nutzung der gastronomischen Einrichtungen in Bielefeld

Wenn statt der nächstgelegenen eine andere Einrichtung in Bielefeld am häufigsten genutzt wird, begründen dies die Befragten am häufigsten mit günstigeren Preisen und dem besseren Angebot in der präferierten Mensa bzw. Cafeteria.

Gründe für Nutzung einer anderen Einrichtung statt der nächstgelegenen* (Kategorisierung der offenen Nennungen)



Konkretisierung der Nennungen zu „besseres Angebot“:

Aktionstheke
besseres veganes Angebot
mehr Abwechslung
gesündere Mahlzeiten bei Unverträglichkeiten geeignet
besseres vegetarisches Angebot Salattheke

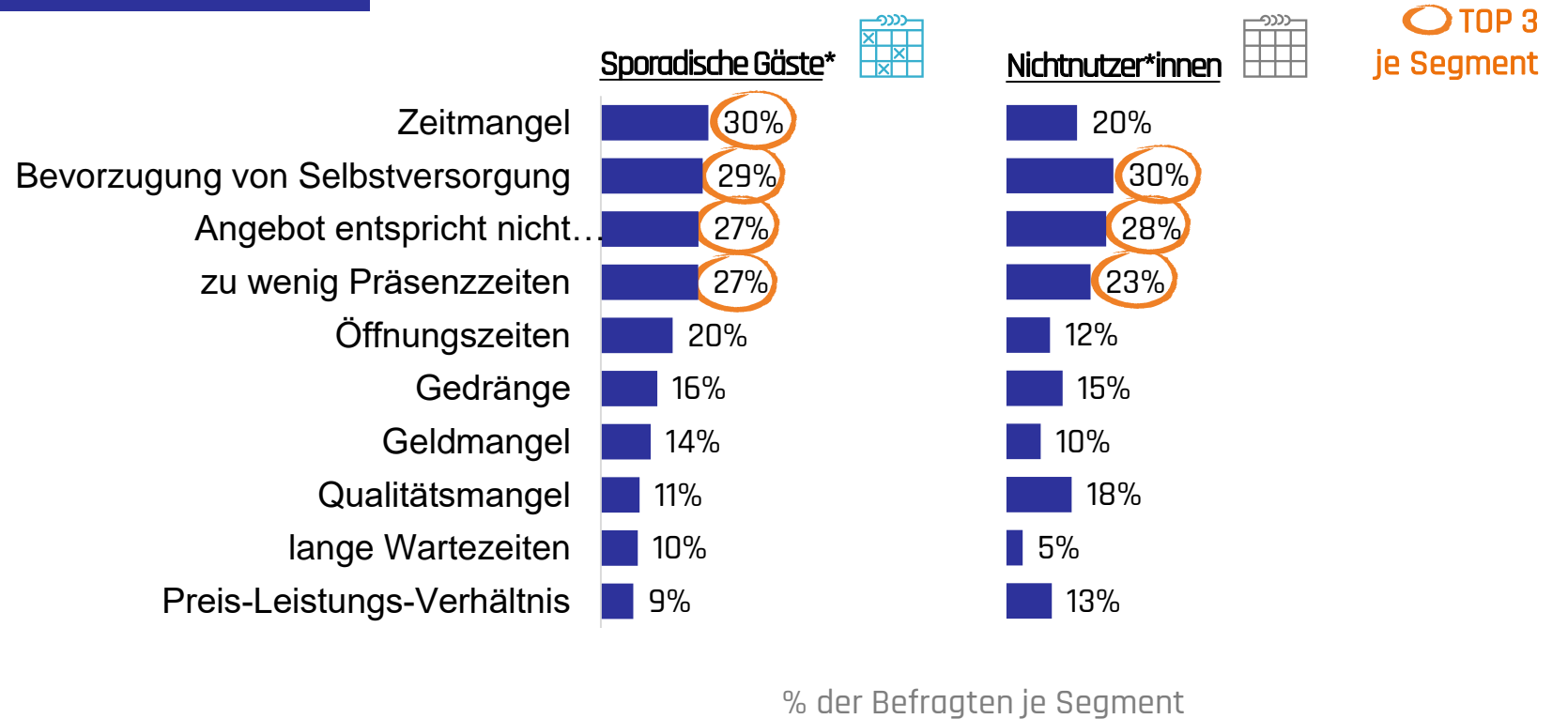
* Die Frage wurde Teilnehmer*innen gestellt, die statt der nächstgelegenen eine andere Einrichtung in Bielefeld am häufigsten nutzen. Links: Auflistung der Top-Antworten mit $n \geq 50$. Auf Wunsch kann eine detaillierte Auflistung aller Antworten in Excel zur Verfügung gestellt werden.

$n_{\text{gesamt}} = 1.810$ | Anzahl kategorisierter Nennungen $n_{\text{gesamt}} = 2.825$
 $n_{\text{Angebot konkret}} = 261$ | Anzahl kategorisierter Nennungen $n_{\text{Angebot konkret}} = 302$

Nutzungsbarrieren

Zeitmangel und bevorzugte Selbstversorgung sind die Hauptgründe der sporadischen Gäste, die Einrichtung nicht häufiger zu nutzen. Nichtnutzer*innen nennen neben der Selbstversorgung besonders häufig auch die mangelnde Passung des Angebots zu ihren Ernährungsgewohnheiten als Grund.

Top 10 Gründe für geringe oder keine Nutzung nach Nutzertyp (Mehrfachantwort)



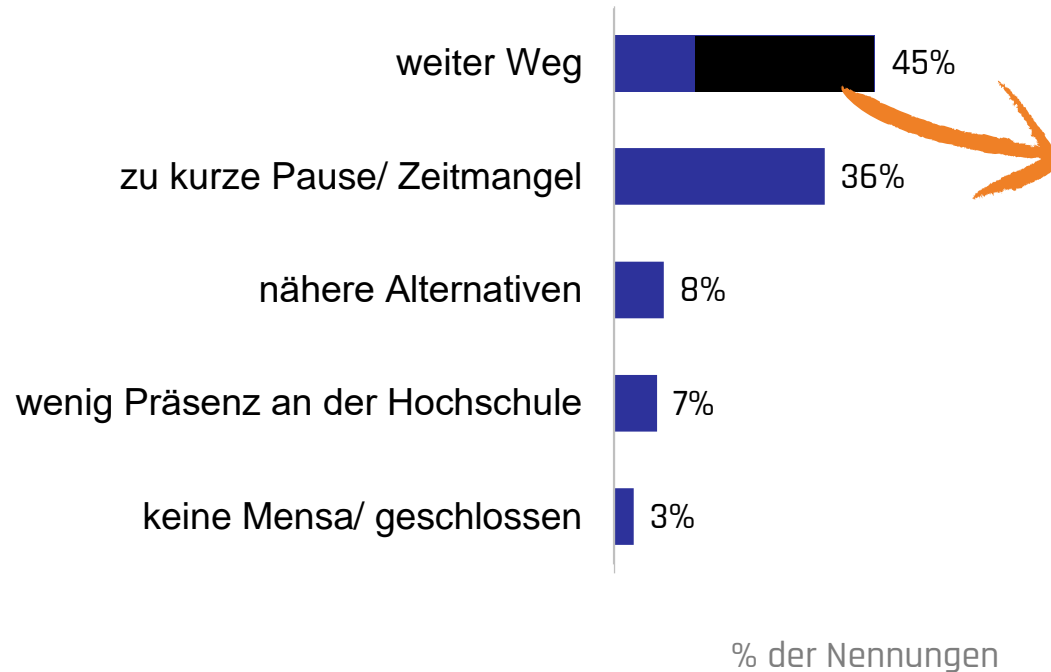
* sporadische Gäste mit hohem Potenzial für häufigere Nutzung der gastronomischen Einrichtungen

n_{Sporadische Gäste} = 1.611 | n_{Nichtnutzer*innen} = 200

Nutzungsbarriere: Lage und Erreichbarkeit

In Bezug auf die Lage und Erreichbarkeit als Grund für die geringe oder Nichtnutzung der gastronomischen Einrichtungen werden insbesondere zu weite Wege und zu kurze Pausen bzw. Zeitmangel genannt. Mehrfach wird die Entfernung zu den Gebäuden R1/2 kritisiert.

Konkretisierung bei Auswahl der Nutzungsbarriere „Lage & Erreichbarkeit“ *
(Kategorisierung der offenen Nennungen)



Aufenthaltsorte bei Nutzungsbarriere „weiter Weg“: **




n=63 | Anzahl kategorisierter Nennungen=94

* Die Frage wurde Teilnehmer*innen gestellt, die als Grund für geringe oder keine Mensanutzung „Lage & Erreichbarkeit“ angegeben haben.
 **Dargestellt sind für mehrere konkret benannte Aufenthaltsorte am Campus Bielefeld, die Anzahl der Nennungen von „weiter Weg“ als Grund für die geringe oder Nichtnutzung der gastronomischen Einrichtungen.

Schlechte Erfahrungen

27% der Befragten, die die Mensa X in Bielefeld nutzen bzw. für die sie am nächsten gelegen ist, haben schon einmal schlechte Erfahrungen mit dieser Einrichtung gemacht. Vergleichsweise niedrig sind die Anteile für die Cafeteria Westend sowie die Cafeteria HSBI am Campus Bielefeld.

Verteilung der schlechten Erfahrungen mit den Einrichtungen in Bielefeld


Insgesamt **32%** aller Befragten haben mit Einrichtungen des Studierendenwerks Bielefeld schon einmal schlechte Erfahrungen gemacht 

	haben mit der ... schlechte Erfahrungen gemacht	von allen Befragten	von den Nutzer*innen der ... bzw. von den Nichtnutzer*innen, deren nächstgelegene Einrichtung die ... ist			
			Mensa X, Campus Bielefeld	Cafeteria Westend, Campus Bielefeld	Cafeteria HSBI, Campus Bielefeld	Cafeteria Lampingstraße, Bielefeld
Mensa X Bielefeld (Zentralmensa)		20%	27%	17%	7%	1%
Cafeteria Westend Universitätshauptgebäude		3%	3%	15%	1%	-
Cafeteria Zentralgebäude HSBI		1%	1%	-	13%	-
Cafeteria BI-Lampingstraße HSBI		1%	-	-	-	42%
Σ der Einrichtungen in Bielefeld		25%	31%	32%	21%	43%
Σ der Einrichtungen in Detmold, Höxter, Lemgo und Minden		+7%				
		n=7.823	n=5.098	n=654	n=647	n=172
	Größe (Anteil Umsätze 2022):		46%	24%	12%	1%

Schlechte Erfahrungen

Für die Mensa/ Cafeteria der TH OWL in Detmold und Höxter gibt jeweils etwas mehr als ein Drittel der Befragten, die diese Einrichtung nutzen bzw. für die sie die nächstgelegene ist, an, dort schon einmal schlechte Erfahrungen gemacht zu haben.

Verteilung der schlechten Erfahrungen mit den Einrichtungen in Detmold, Höxter, Lemgo und Minden

Insgesamt **32%** aller Befragten haben mit Einrichtungen des Studierendenwerks Bielefeld schon einmal schlechte Erfahrungen gemacht 

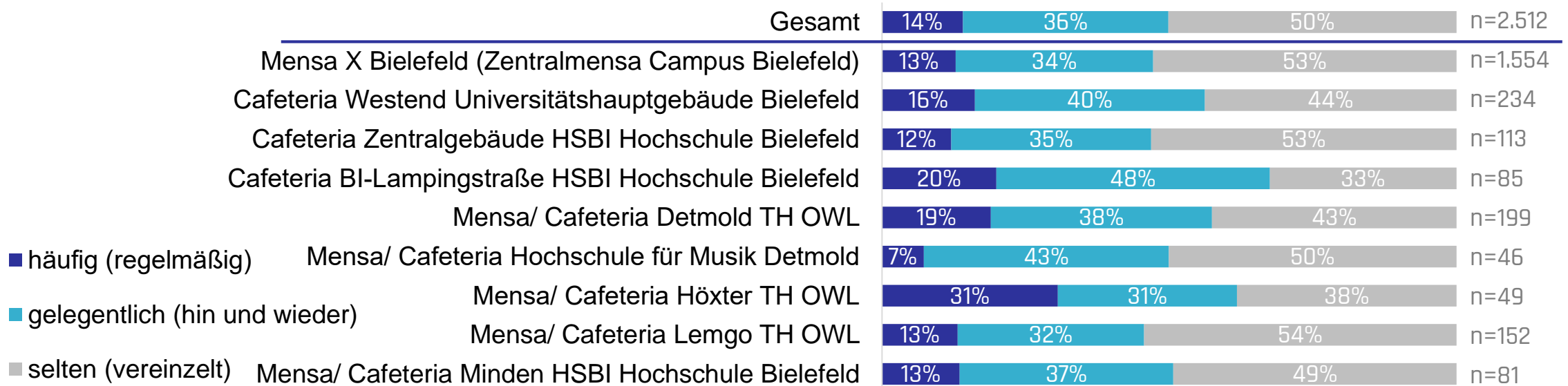
	haben mit der ... schlechte Erfahrungen gemacht	von allen Befragten	von den Nutzer*innen der ... bzw. von den Nichtnutzer*innen, deren nächstgelegene Einrichtung die ... ist				
			Mensa/ Cafeteria TH OWL, Detmold	Mensa/ Cafeteria Hochschule für Musik, Detmold	Mensa/ Cafeteria ZH OWL, Höxter	Mensa/ Cafeteria TH OWL, Lemgo	Mensa/ Cafeteria HSBI, Minden
Mensa/ Cafeteria Detmold TH OWL		3%	36%	5%	-	1%	-
Mensa/ Cafeteria Hochschule für Musik Detmold		1%	-	29%	-	-	-
Mensa/ Cafeteria Höxter TH OWL		1%	1%	-	37%	-	-
Mensa/ Cafeteria Lemgo TH OWL		2%	-	-	-	28%	-
Mensa/ Cafeteria Minden HSBI		1%	-	-	-	-	23%
\sum der Einrichtungen in Detmold, Höxter, Lemgo und Minden		7%	37%	35%	37%	29%	24%
\sum der Einrichtungen in Bielefeld		+ 25%					
		n=7.823	n=510	n=155	n=121	n=537	n=328
	Größe (Anteil Umsätze 2022):		5%	2%	1%	6%	3%

Schlechte Erfahrungen

Von den Befragten, die schlechte Erfahrungen gemacht haben, geben insgesamt 14% an, sie häufig gemacht zu haben bzw. zu machen. Dieser Anteil ist je nach Einrichtung unterschiedlich. In der Mensa/ Cafeteria in Höxter liegen die Werte im Vergleich am höchsten.

Häufigkeit der schlechten Erfahrungen mit den Einrichtungen

Gesamt & je Einrichtung



■ häufig (regelmäßig)

■ gelegentlich (hin und wieder)

■ selten (vereinzelt)

% der Befragten, die mit der jeweiligen Einrichtung schlechte Erfahrungen gemacht haben

Schlechte Erfahrungen

Die meisten schlechten Erfahrungen der Befragten beziehen sich auf das Angebot, und hier vor allem auf den Geschmack und die Temperatur der Speisen. Hinsichtlich des Service werden vor allem lange Wartezeiten genannt.

Schlechte Erfahrungen mit den Einrichtungen des STW Bielefeld* (Kategorisierung der offenen Nennungen)

Sonstige schlechte Erfahrungen (2%):

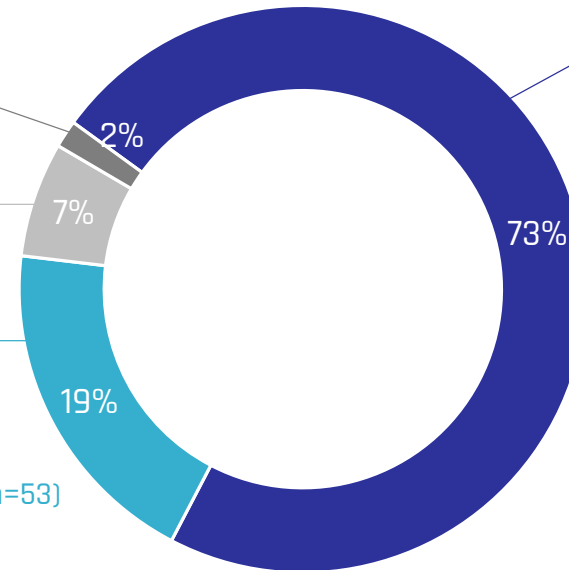
- Nahrungsmittelunverträglichkeiten/
Allergien (n=63)

Schlechte Erfahrungen mit den Räumlichkeiten (7%):

- Gedränge/Platzmangel (n=199)

Schlechte Erfahrungen mit dem Service (19%):

- lange Wartezeiten (n=315)
- Unfreundlichkeit des Personals (n=164)
- Öffnungszeiten (n=53)
- Bezahlmöglichkeiten/Probleme bei der Bezahlung (n=53)



% der Nennungen

Schlechte Erfahrungen mit dem Angebot (73%):

- schlechter Geschmack der Speisen (n=382)
- Essen lauwarm/kalt (n=341)
- Unverträglichkeit, Verdauungsbeschwerden (n=207)
- schlechte Auswahl, wenig Angebot (n=197)
- zu fettig (n=171)
- schlechte Qualität (n=162)
- zu salzig/versalzen (n=161)
- nicht durchgebraten/-gekocht (n=142)
- Essen ausverkauft/leer (n=124)
- Fremdkörper im Essen (n=121)
- zu wenig gewürzt (n=103)
- Portionsgrößen zu klein (n=98)
- schlechte Zubereitung (n=91)
- nicht frisch (n=85)
- zu teuer (n=77)
- zu wenig Abwechslung (n=71)
- Speisen zu trocken (n=68)
- verkocht (n=66)
- ungesundes Angebot (n=61)
- mangelndes veganes Angebot (n=60)
- Anrichtung der Speisen (n=56)

n=2.329 | Anzahl kategorisierter Nennungen=4.345

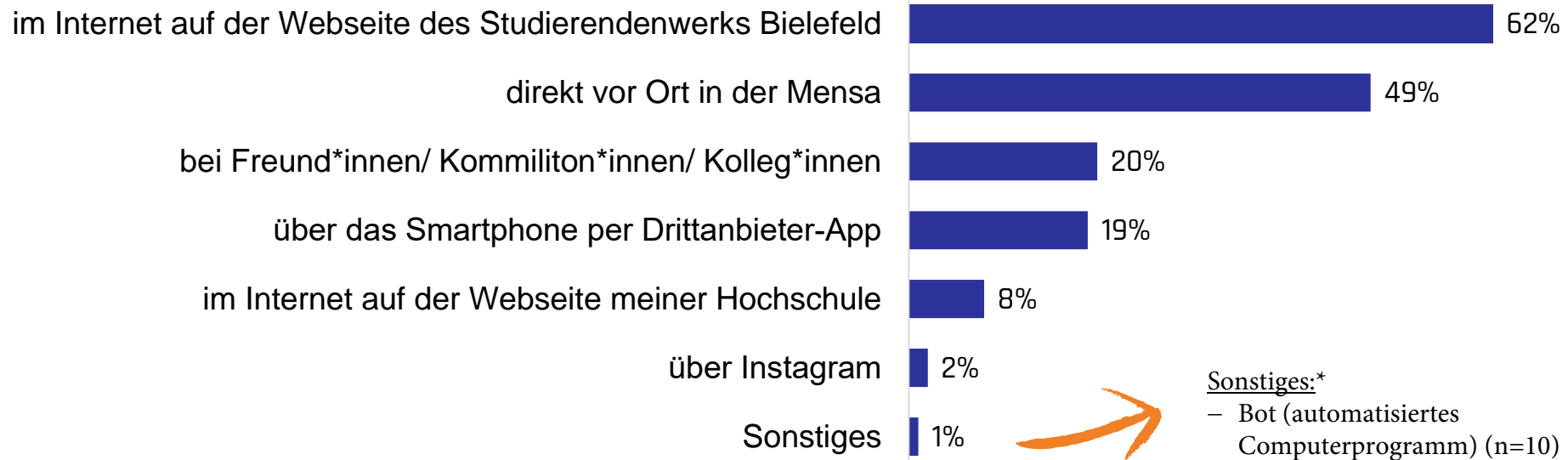
* Auflistung der Top-Antworten je Bereich mit n≥50

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

Speiseplan

62% der befragten Gäste nutzen die Website des Studierendenwerks als Informationsquelle zum Speisenangebot. Knapp die Hälfte informiert sich direkt vor Ort in der Mensa.

Informationsquellen zum Speiseplan (Mehrfachantwort)



% der befragten Stammgäste & sporadischen Gäste

* Kategorisierung der offenen Nennungen, Auflistung der Antworten mit n≥10

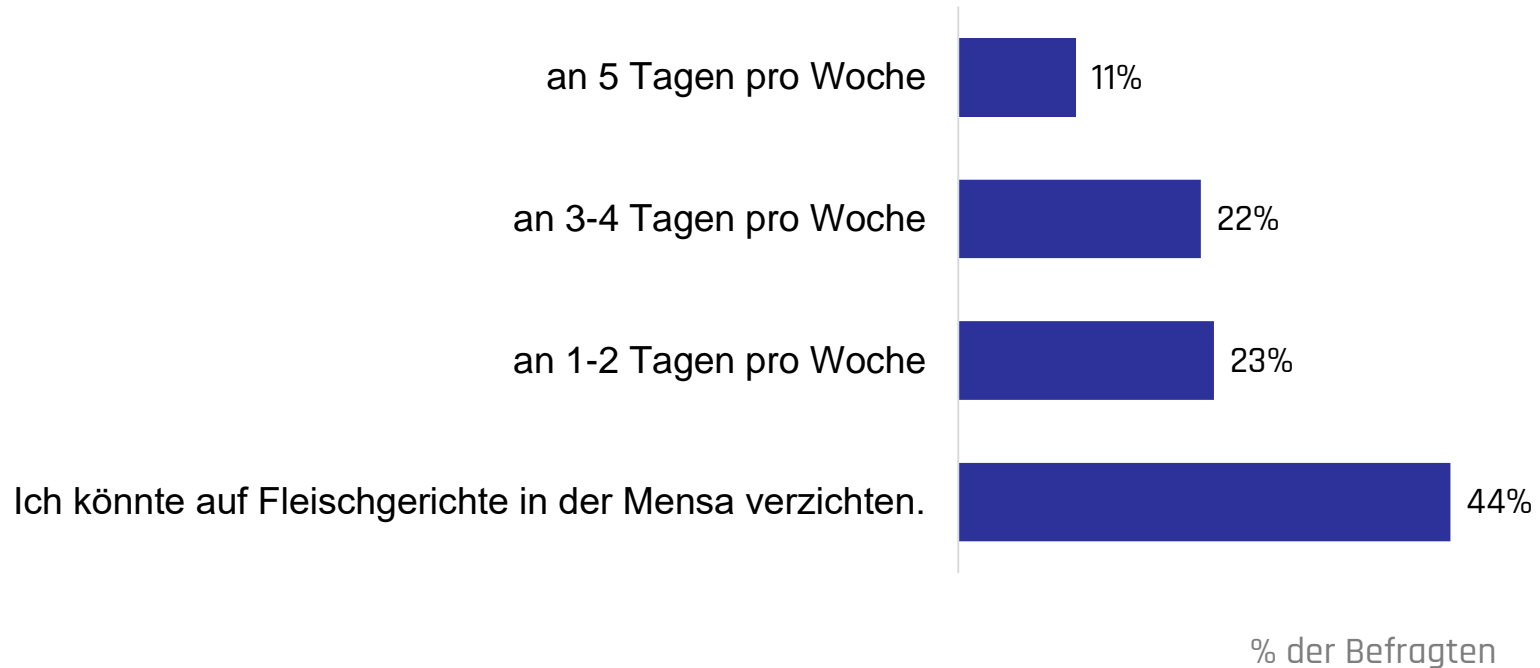
n=7.880

Fleischgerichte

44% der Befragten geben an, auf Fleischgerichte in der Mensa verzichten zu können. Dem gegenüber stehen 11 % der Befragten, die sich wünschen, dass in der Mensa täglich ein Fleischgericht angeboten wird.

„Wie häufig wünschen Sie sich ein Fleischgericht in der Mensa?“

Hochrechnung auf alle Ernährungstypen*



* Hinweis: Die Frage wurde nur Befragten der Ernährungstypen Fleischliebhaber*in, Flexitarier*in und sonstige gestellt. Unter der Annahme, dass Vegetarier*innen und Veganer*innen auf Fleischgerichte in der Mensa verzichten können, wurden sie zu dieser Antwortkategorie hinzuaddiert.

n=8.212

Veränderung des Angebots

29% der befragten sporadischen Gäste und Nichtnutzer*innen in Bielefeld geben an, dass sie die Mensa X (häufiger) nutzen würden, wenn mehr vegetarische Gerichte angeboten werden würden.

„Was könnte Sie dazu veranlassen, die Mensa (X) zukünftig (häufiger) zu nutzen?“ *
(Mehrfachantwort)

→ TOP 3 je Segment

	Bielefeld	Detmold	Höxter	Lemgo	Minden
mehr vegetarische Gerichte	29%	29%	34%	23%	21%
mehr italienische Gerichte (z.B. Lasagne)	25%	30%	11%	25%	29%
mehr vegane Gerichte	24%	21%	20%	12%	13%
mehr Gemüse, Rohkost und Salat	22%	27%	17%	21%	8%
mehr kalorien- und allergenarme Speisen	19%	17%	23%	12%	18%
mehr saisonale Angebote	18%	28%	40%	25%	13%
mehr Aktionswochen	17%	26%	23%	24%	34%
mehr regionale Gerichte und Beilagen	16%	30%	40%	28%	23%
mehr Pizza, Currywurst, Pommes frites	15%	21%	9%	22%	27%
mehr klimafreundliche Gerichte	11%	9%	17%	5%	18%
mehr Gerichte mit Fleisch	8%	9%	6%	14%	13%
keine der Veränderungen	17%	7%	17%	10%	8%

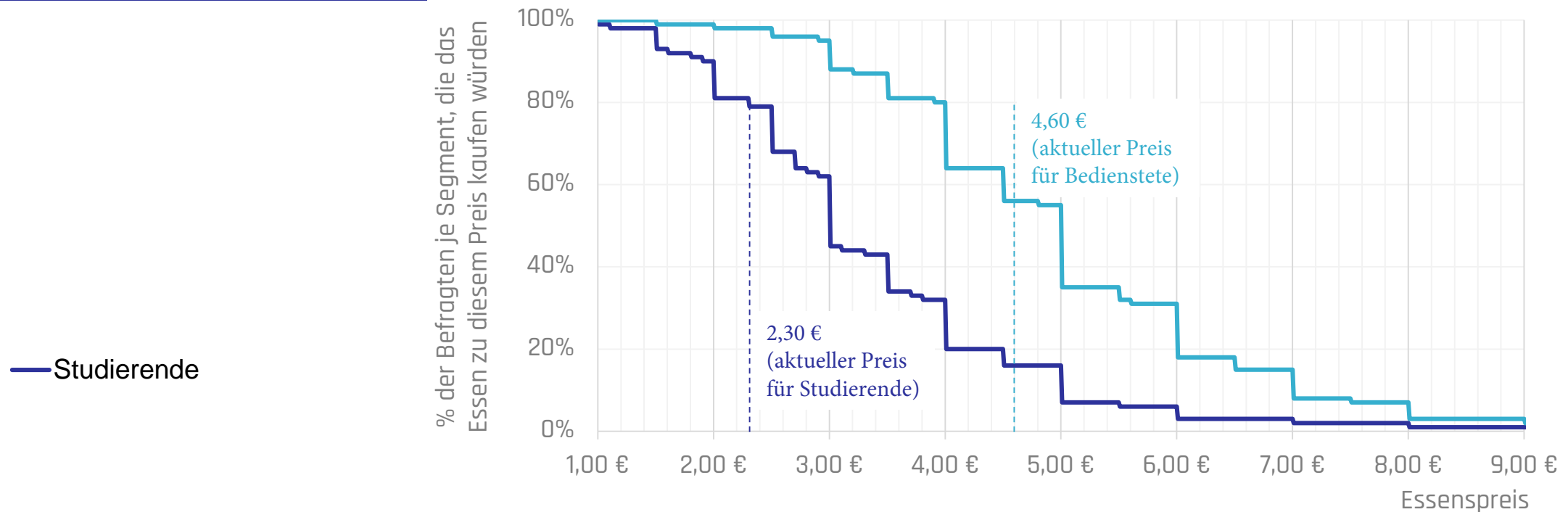
* Befragte: sporadische Gäste mit hohem Potenzial und Nichtnutzer*innen
Für Befragte in Bielefeld bezog sich die Frage auf die Nutzung der Mensa X, für Befragte der anderen Standorte auf eine nicht näher bezeichnete Mensa.

$n_{\text{Bielefeld}}=1.418$ | $n_{\text{Detmold}}=150$ | $n_{\text{Höxter}}=35$ | $n_{\text{Lemgo}}=119$ | $n_{\text{Minden}}=62$

Zahlungsbereitschaft: Gerichte mit Fleisch

Die Zahlungsbereitschaft der Studierenden für ein Mensaessen mit Fleisch liegt im Durchschnitt etwa 1,50€ unter den Mitarbeitenden.

Geschätzte Preis-Absatz-Funktion* für ein Standard-Mensaessen mit Fleisch nach Studierenden & Mitarbeitenden



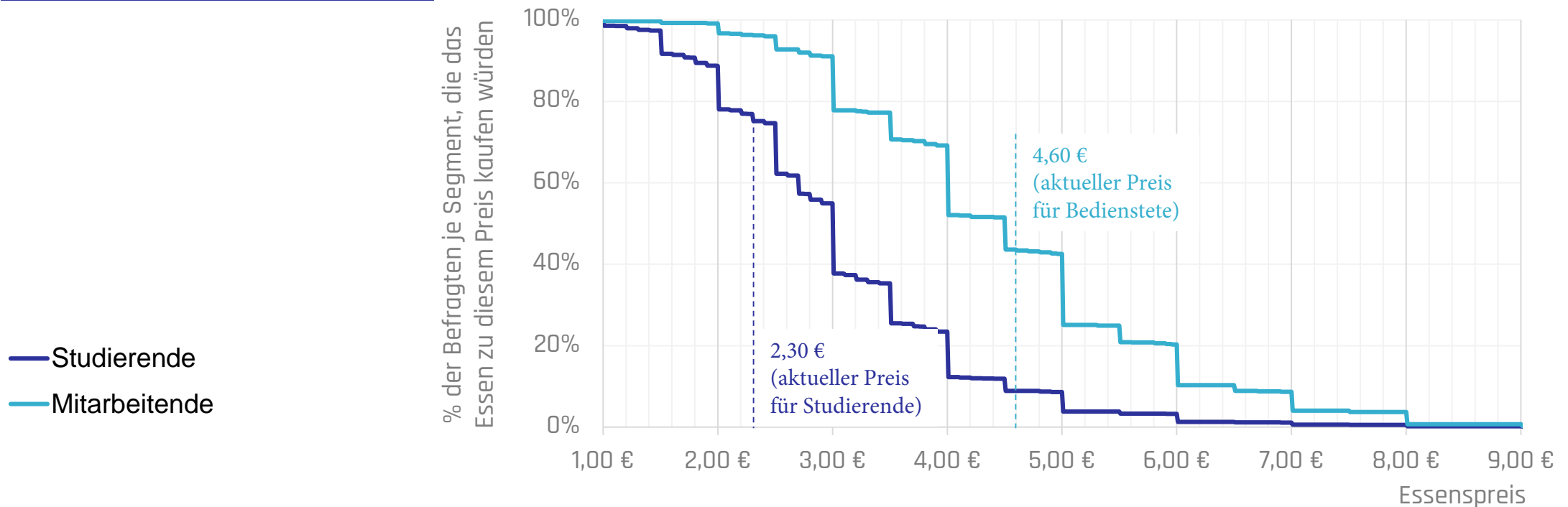
* Berechnet aus den Ergebnissen der Abfrage „Welcher Preis wäre günstig bzw. teuer, aber noch akzeptabel?“
In Befragung angegebenes Standard-Mensaessen: Hähnchen mit Tomaten-Basilikum-Soße, Backkartöffelchen
„Provenzalisch“ und mediterranes Bohnengemüse

$n_{\text{mit Fleisch - Studierende}} = 3.272$ | $n_{\text{mit Fleisch - Mitarbeitende}} = 516$

Zahlungsbereitschaft: Vegane Gerichte

Die Zahlungsbereitschaft der Studierenden für ein veganes Mensaessen liegt im Durchschnitt etwa 1,50€ unter den Mitarbeitenden.

Geschätzte Preis-Absatz-Funktion* für ein veganes Standard-Mensaessen nach Studierenden & Mitarbeitenden



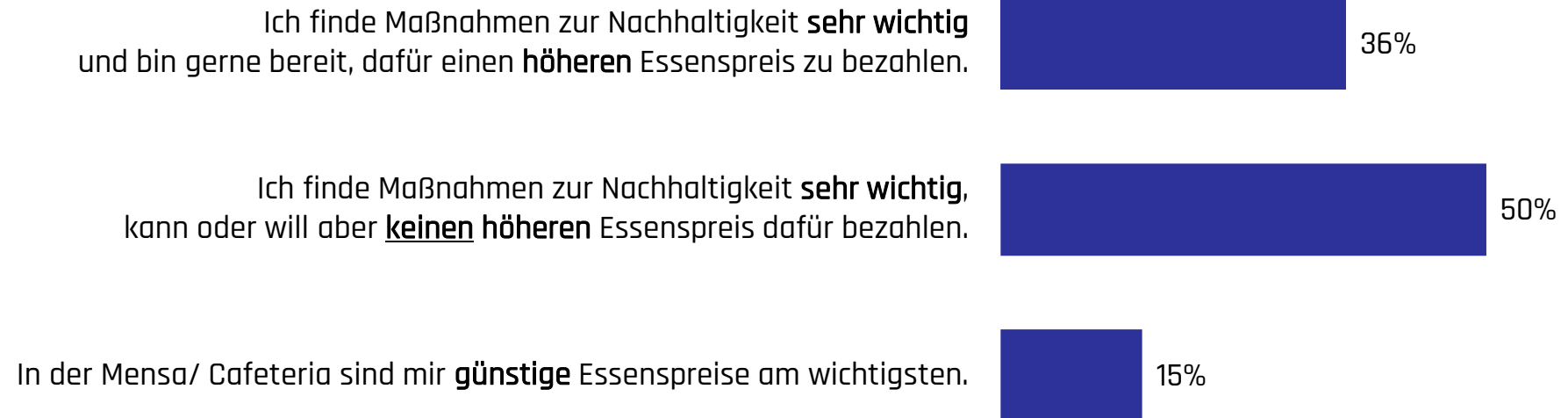
* Berechnet aus den Ergebnissen der Abfrage „Welcher Preis wäre günstig bzw. teuer, aber noch akzeptabel?“
In Befragung angegebenes Standard-Mensaessen: Gemüse-Knusperbagel mit Tomatensoße, Wildreismischung und Brokkoli

$n_{\text{vegan - Studierende}} = 2.785$ | $n_{\text{vegan - Mitarbeitende}} = 490$

Nachhaltigkeit

Die Hälfte der befragten Stamm- und sporadischen Gäste bewerten Nachhaltigkeitsmaßnahmen als sehr wichtig, können oder wollen aber keine höheren Essenspreise dafür bezahlen. 36% würden mehr Geld für Gerichte ausgeben, wenn dadurch die Nachhaltigkeit gesteigert wird.

Einstellungen zum Thema Nachhaltigkeit



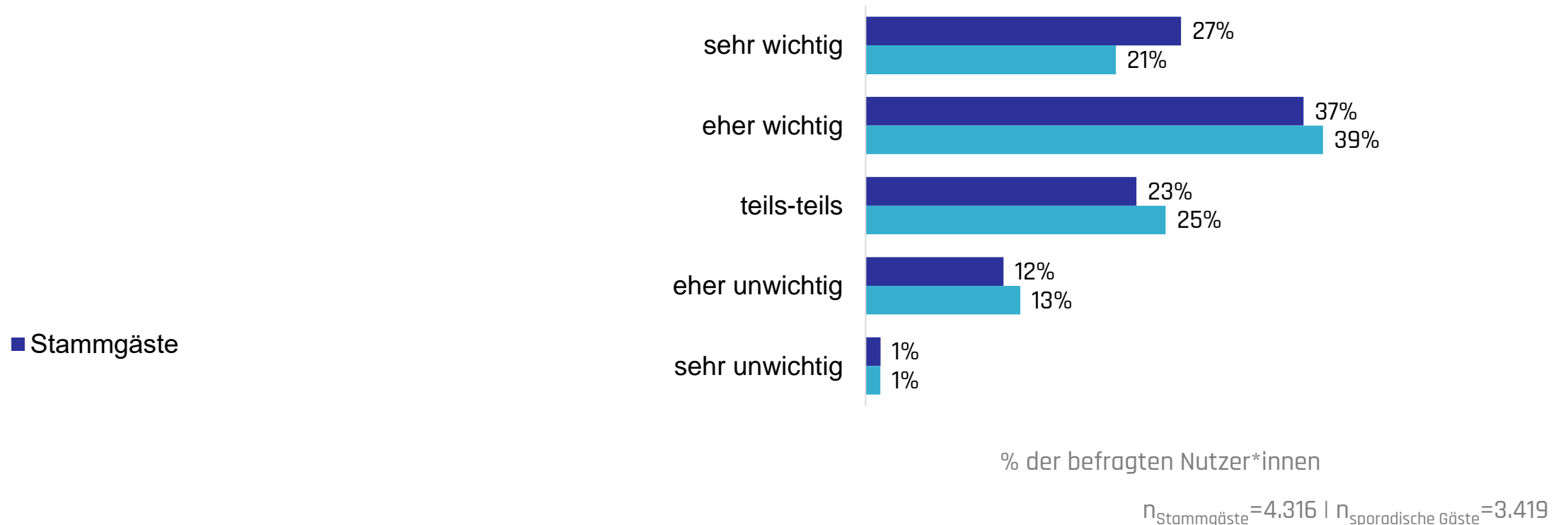
% der befragten Nutzer*innen

n=7.736

Auswahl

Insgesamt 64% der befragten Stammgäste sowie 60% der befragten sporadischen Gäste ist es sehr oder eher wichtig, dass bis zum Ende der Öffnungszeiten eine größtmögliche Speisenauswahl besteht.

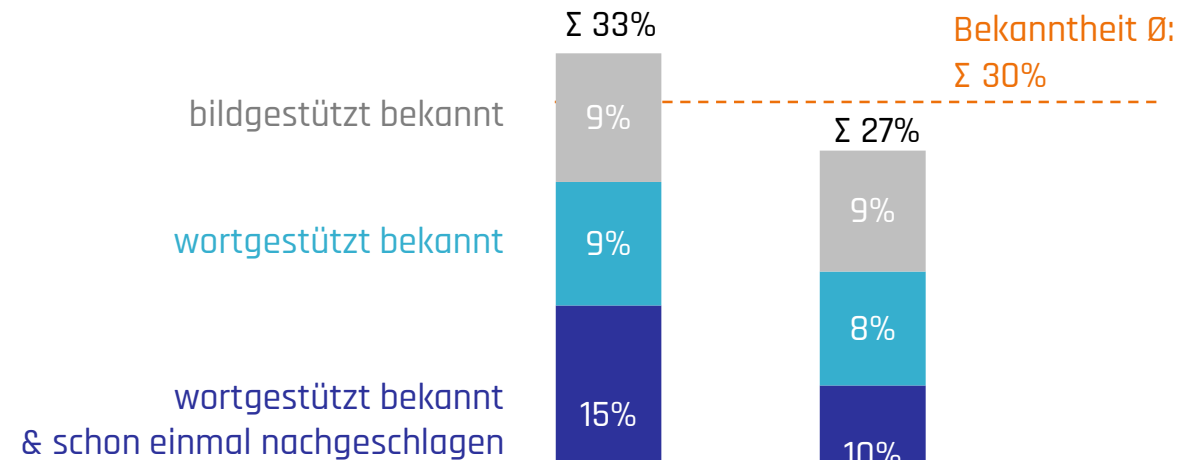
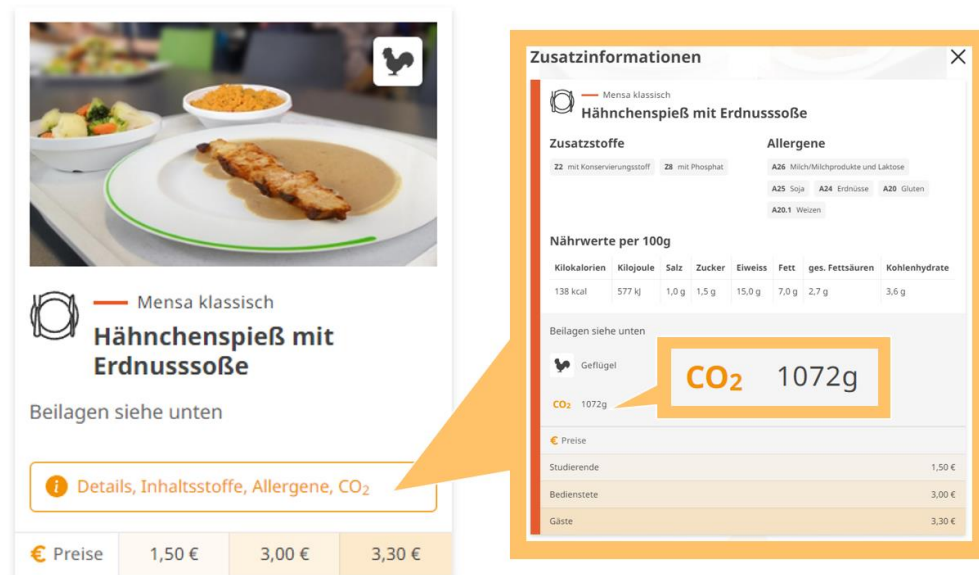
„Wie wichtig ist Ihnen eine größtmögliche Auswahl bis zum Ende der Öffnungszeiten?“



CO₂-Fußabdruck

Im Durchschnitt liegt die Bekanntheit der Kennzeichnung des CO₂-Fußabdrucks im Speiseplan bei 30%. Dabei wissen unter den befragten Stammgästen 33% und den sporadischen Gästen 27% von der Kennzeichnung oder haben sie schon einmal gesehen.

Bekanntheit der Kennzeichnung des CO₂-Fußabdrucks im Speiseplan



$n_{\text{Stammgäste}} = 4.300$ | $n_{\text{sporadische Gäste}} = 3.401$

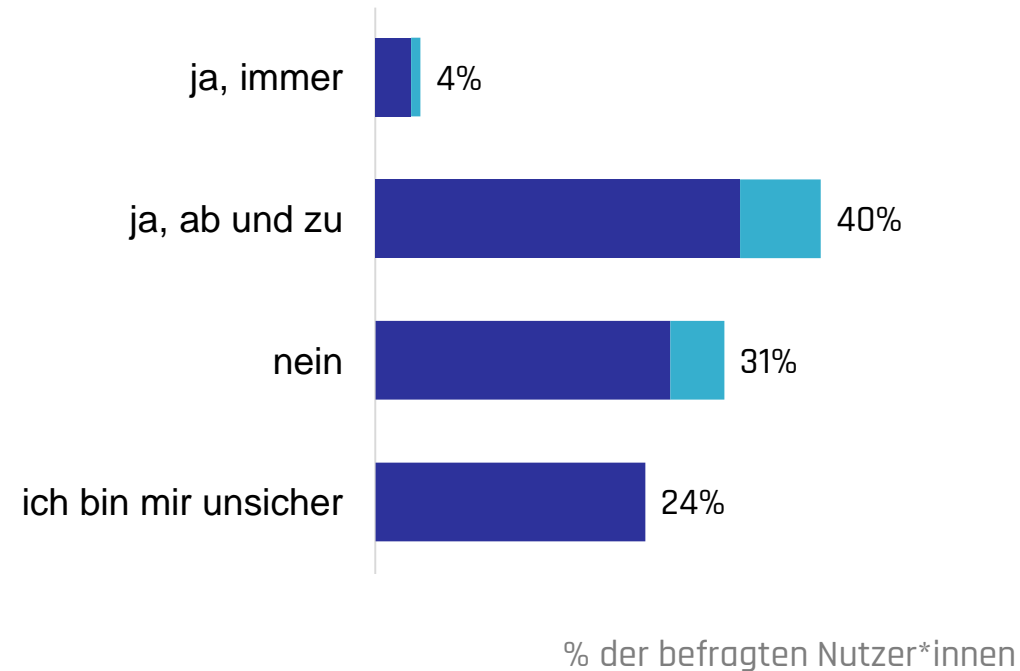
CO₂-Fußabdruck

Insgesamt knapp ein Drittel (31%) der befragten Nutzer*innen berücksichtigte die Höhe des CO₂-Fußabdrucks bisher nicht bei der Speisenwahl bzw. kann sich nicht vorstellen, dies zukünftig zu tun.

Beeinflussung der Speisenwahl durch die Höhe des CO₂-Fußabdrucks*

Nutzer*innen, die den CO₂-Fußabdruck...

- noch nicht nachgeschlagen haben
- schon einmal nachgeschlagen haben



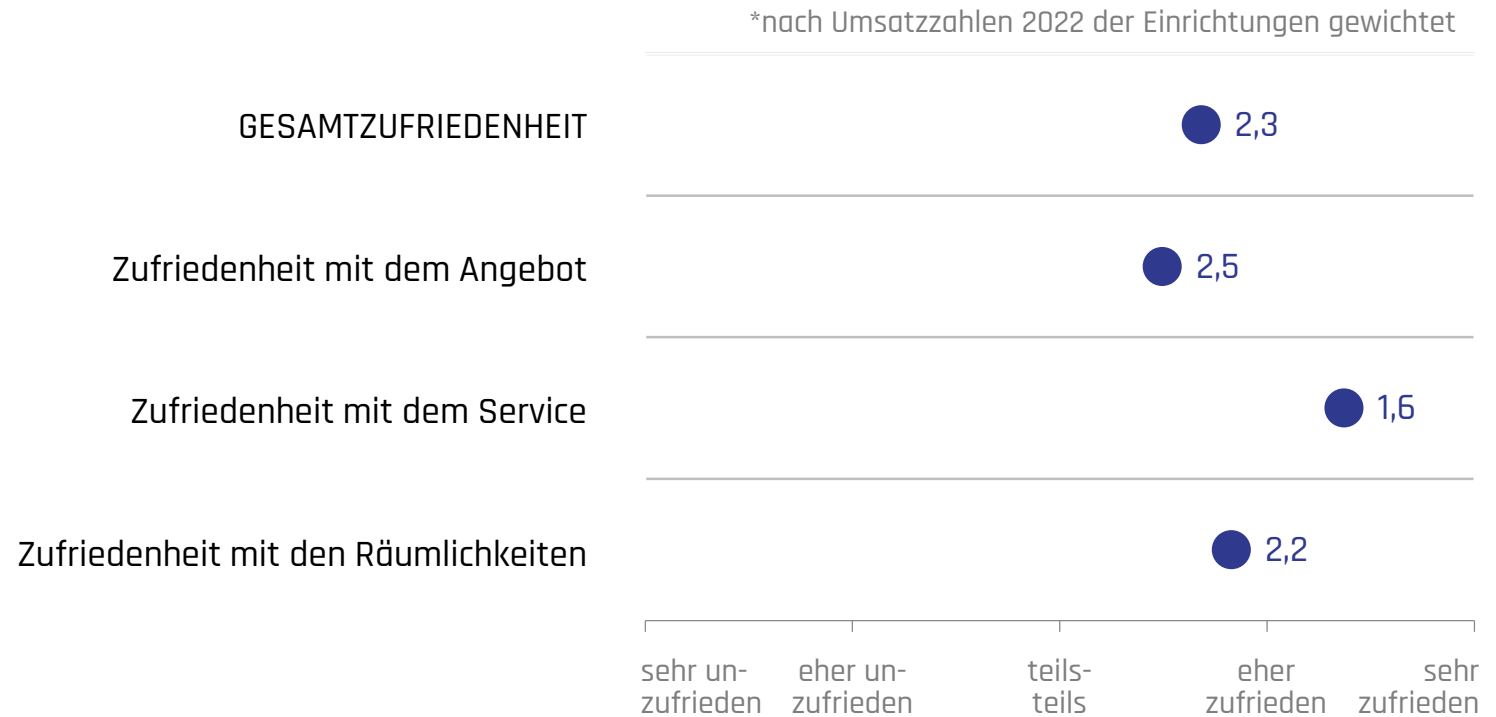
* Frage wenn nicht nachgeschlagen: „Was denken Sie, wird die Höhe des CO₂-Fußabdrucks Ihre Auswahl des Mittagessens beeinflussen?“
Frage wenn schon einmal nachgeschlagen: „Beeinflusst die Höhe des CO₂-Fußabdrucks Ihre Auswahl des Mittagessens?“

n_{gesamt} = 7.679
n_{nicht nachgeschlagen} = 6.685 | n_{nachgeschlagen} = 994

Zufriedenheit

Die Gesamtzufriedenheit mit den Mensen bzw. Cafeterien des Studierendenwerks Bielefeld liegt auf einem guten Niveau. Besonders zufrieden sind die Befragten mit dem Service.

Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit in Teilbereichen für das STW Bielefeld insgesamt*



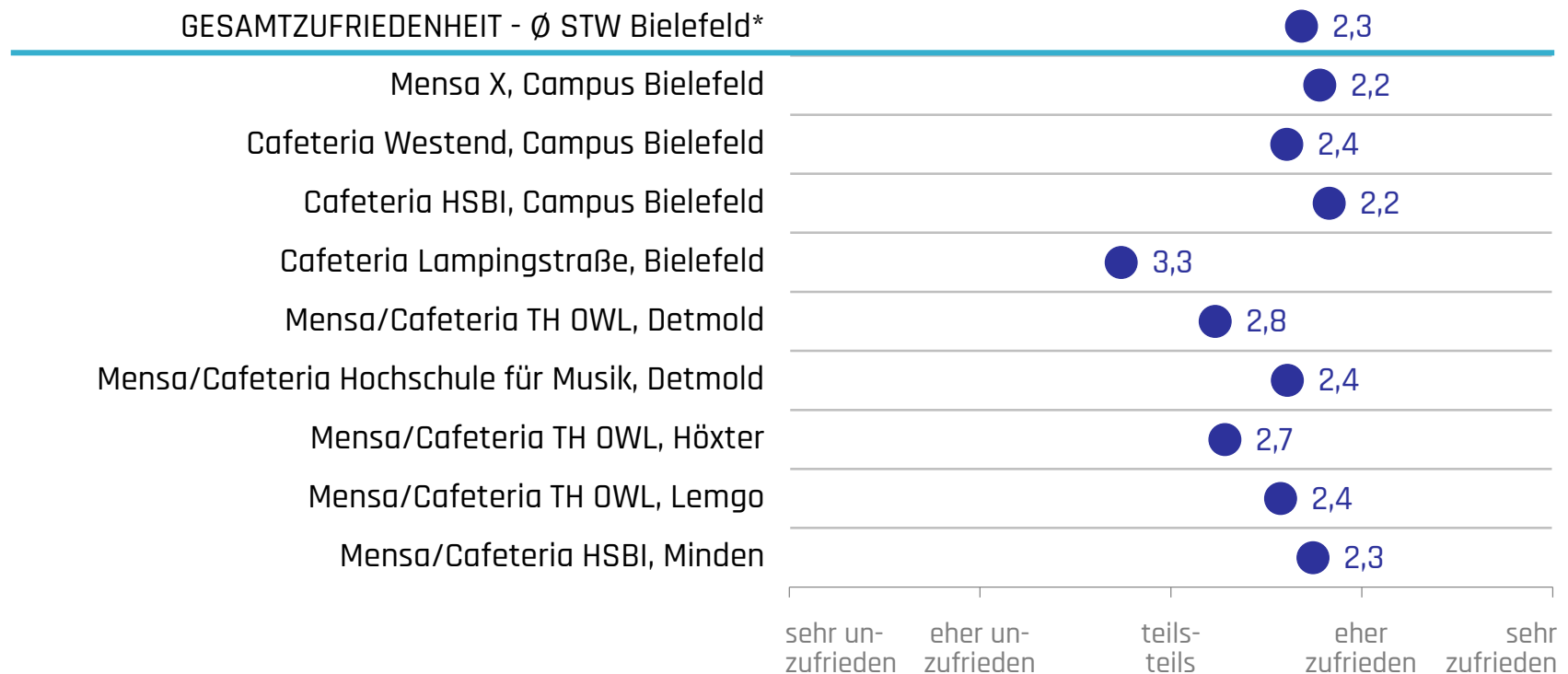
n=8.001

Zufriedenheit - Überblick der Einrichtungen

Beim Vergleich aller betrachteten gastronomischen Einrichtungen zeigen sich die höchsten Gesamtzufriedenheiten für die Mensa X und die Cafeteria HSBI am Campus Bielefeld. Deutlich unterdurchschnittlich ist die Gesamtzufriedenheit mit der Cafeteria Lampingstraße in Bielefeld.

GESAMTZUFRIEDENHEIT für die Einrichtungen des STW Bielefeld




*nach Umsatzzahlen 2022 der Einrichtungen gewichtet


















Ableitung von Handlungsfeldern: Schritt 1 - Gesamtbetrachtung

In der Gesamtbetrachtung aller Mensen und Cafeterien des Studierendenwerks Bielefeld zeigen sich bereits einrichtungsübergreifende Handlungsfelder im Bereich Angebot und Räumlichkeiten.








Symbolskala Zufriedenheitsnoten:

-  2,5 und besser
-  2,6 bis 3,5
-  3,6 und schlechter








Angebot - insgesamt

Geschmack der Speisen	
Zusammenstellung der Speisen	
Abwechslung im Speiseplan	
Appetitliches Aussehen der Speisen	
Temperatur der Speisen	
Vorhandensein vegetarischer Speisen	
Vorhandensein veganer Speisen	
Verwendung von saisonalen Lebensmitteln	
Verwendung von Lebensmitteln aus der Region	
Größe der Portionen	
Preis-Leistungs-Verhältnis	
Fairness der Preise (Studierende, Mitarbeitende, Gäste)	
Getränkeangebot	
Salatbar	
warmes Buffet	

Service - insgesamt

Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter*innen	
Kompetenz der Mitarbeiter*innen	
Wartezeit an den Aufwertern	
Wartezeit an der Essensausgabe	
Wartezeit an der Kasse	
Bezahlsystem	
Öffnungszeiten	

Räumlichkeiten - insgesamt

Atmosphäre	
Geräuschpegel	
Verfügbarkeit freier Sitzplätze	
Freisitz/ Außensitzplätze	
Möglichkeit, auch mit größeren Gruppen Platz zu finden	
Sauberkeit des Ausgabebereichs	
Sauberkeit des Speisesaals	

Handlungsfelder im Angebot: Schritt 2 – Standortbetrachtung

Die in der Gesamtbetrachtung identifizierten Handlungsfelder im Bereich Angebot zeigen sich auch auf Standortebebene. Bei fast allen gastronomischen Einrichtungen besteht für diese Aspekte Verbesserungspotenzial.

Symbolikale Zufriedenheitsnoten:




- ▶ 2,5 und besser
- ▬ 2,6 bis 3,5
- 3,6 und schlechter

















































































	gesamt	Bielefeld				Detmold		Höxter	Lemgo	Minden
		Mensa X, Campus Bielefeld	Cafeteria Westend, Campus Bielefeld	Cafeteria HSBI, Campus Bielefeld	Cafeteria Lampingstraße Bielefeld	Mensa/ Cafeteria TH OWL, Detmold	Mensa/ Cafeteria Hochschule für Musik, Detmold	Mensa/ Cafeteria TH OWL, Höxter	Mensa/ Cafeteria TH OWL, Lemgo	Mensa/ Cafeteria HSBI, Minden
Angebot - insgesamt	▶	▶	▶	▶	▬	▬	▶	▬	▬	▶
<u>Geschmack der Speisen</u>	▶	▶	▶	▶	▬	▬	▬	▬	▬	▶
Zusammenstellung der Speisen	▬	▬	▬	▶	▬	▬	▬	▬	▬	▬
Abwechslung im Speiseplan	▬	▬	▬	▬	▬	▶	▬	▬	▬	▶
Appetitliches Aussehen der Speisen	▶	▶	▶	▶	▬	▶	▬	▬	▬	▬
Temperatur der Speisen	▶	▶	▶	▶	▬	▶	▶	▶	▶	▶
Vorhandensein vegetarischer Speisen	▶	▶	▶	▶	▬	▶	▶	▶	▶	▶
Vorhandensein veganer Speisen	▬	▬	▬	▬	■	▬	▬	▬	▬	▬
Verwendung von saisonalen Lebensmitteln	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬	▬
Verwendung von Lebensmitteln aus der Region	▬	▬	▬	▬	■	▬	▬	▬	▬	▬
Größe der Portionen	▶	▶	▶	▶	▬	▬	▶	▶	▶	▬
Preis-Leistungs-Verhältnis	▶	▶	▬	▶	▬	▶	▶	▶	▶	▬
Fairness der Preise (Studierende, Mitarbeitende, Gäste)	▶	▶	▶	▶	▬	▶	▶	▶	▶	▶
Getränkeangebot	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶
Salatbar	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶
warmes Buffet	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▬	▶

Handlungsfelder im Service: Schritt 2 – Standortbetrachtung

Im Bereich Service ergeben sich für die meisten Einrichtungen keine Handlungsfelder. Mit Blick auf die Öffnungszeiten unter anderem der Cafeteria Lampingstraße in Bielefeld besteht Potenzial zur Steigerung der Zufriedenheit der Gäste.

Symbolskala Zufriedenheitsnoten:

-  2,5 und besser
-  2,6 bis 3,5
-  3,6 und schlechter

	gesamt	Bielefeld				Detmold		Höxter	Lemgo	Minden
		Mensa X, Campus Bielefeld	Cafeteria Westend, Campus Bielefeld	Cafeteria HSBI, Campus Bielefeld	Cafeteria Lampingstraße, Bielefeld	Mensa/ Cafeteria TH OWL, Detmold	Mensa/ Cafeteria Hochschule für Musik, Detmold	Mensa/ Cafeteria TH OWL, Höxter	Mensa/ Cafeteria TH OWL, Lemgo	Mensa/ Cafeteria HSBI, Minden
Service - insgesamt										
Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter*innen										
Kompetenz der Mitarbeiter*innen										
Wartezeit an den Aufwertern										
Wartezeit an der Essensausgabe										
Wartezeit an der Kasse										
Bezahlsystem										
<u>Öffnungszeiten</u>										

Handlungsfelder in den Räumlichkeiten: Schritt 2 – Standortbetrachtung

Bei der Betrachtung auf Standortebene zeigt sich, dass vor allem der Geräuschpegel in beinahe allen Einrichtungen ein relevantes Handlungsfeld sind.

Symbolskala Zufriedenheitsnoten:

- ▶ 2,5 und besser
- ▬▬ 2,6 bis 3,5
- 3,6 und schlechter

	gesamt	Bielefeld				Detmold		Höxter	Lemgo	Minden
		Mensa X, Campus Bielefeld	Cafeteria Westend, Campus Bielefeld	Cafeteria HSBI, Campus Bielefeld	Cafeteria Lampingstraße, Bielefeld	Mensa/ Cafeteria TH OWL, Detmold	Mensa/ Cafeteria Hochschule für Musik, Detmold	Mensa/ Cafeteria TH OWL, Höxter	Mensa/ Cafeteria TH OWL, Lemgo	Mensa/ Cafeteria HSBI, Minden
Räumlichkeiten - insgesamt	▶	▶	▶	▶	▶	▬▬	▶	▶	▶	▶
Atmosphäre	▶	▶	▶	▶	▬▬	▬▬	▶	▶	▶	▶
Geräuschpegel	▬▬	▬▬	▬▬	▬▬	▬▬	▬▬	▶	▶	▬▬	▬▬
Verfügbarkeit freier Sitzplätze	▬▬	▬▬	▬▬	▬▬	▶	■	▶	▶	▶	▬▬
Freisitz/ Außensitzplätze	▬▬	▬▬	▬▬	▶	▶	▶	▶	▬▬	▶	▶
Möglichkeit, auch mit größeren Gruppen Platz zu finden	▬▬	▬▬	▬▬	▬▬	▬▬	▬▬	▶	▶	▶	▶
Sauberkeit des Ausgabebereichs	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶
Sauberkeit des Speisesaals	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶	▶

Kontakt

Dr. Falk Ritschel
ritschel@conomic.de



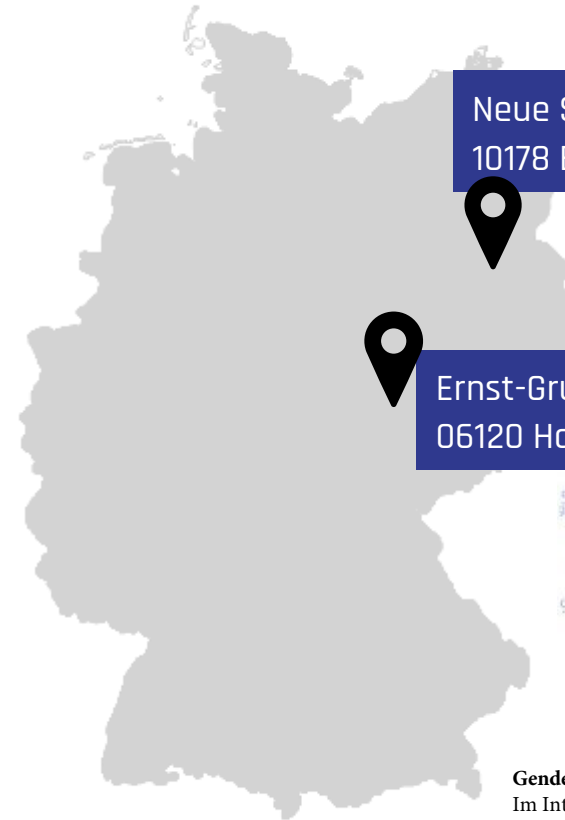
Saskia Ernst
ernst@conomic.de



Christian Nestor
nestor@conomic.de



Melanie Mill
mill@conomic.de



Neue Schönhauser Straße 6
10178 Berlin

Ernst-Grube-Straße 14
06120 Halle (Saale)

Gender-Hinweis

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