

Kundenzufriedenheit in der Hochschulgastronomie

Management Summary für das Studierendenwerk Göttingen

Halle (Saale), 22. Juni 2026



Projektziel, Vorgehen & Informationen zur Stichprobe

Executive Summary

Nutzung, Potenziale & Gründe gegen Nutzung

Speiseplan, Fleischgerichte & Zahlungsbereitschaft

Zufriedenheit

Ableitung von Handlungsfeldern

Projektziel

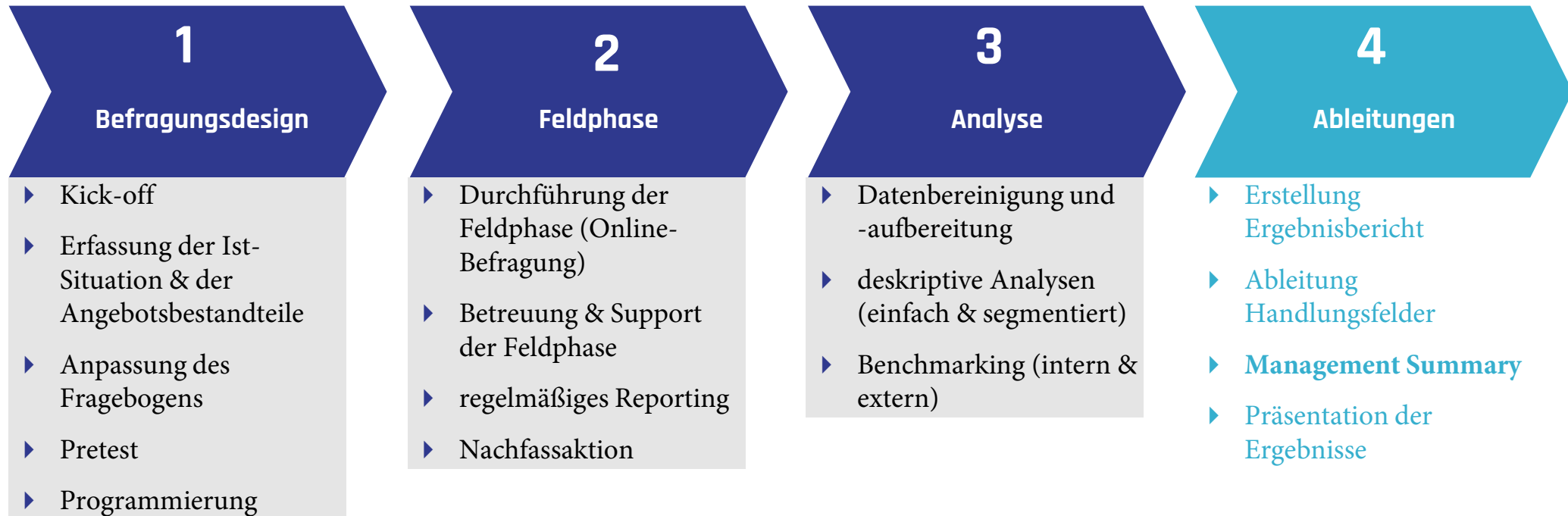
Mit der Zufriedenheitsumfrage 2026 wurde die Qualität der Bereiche Angebot, Service und Räumlichkeiten der gastronomischen Einrichtungen des Studierendenwerks Göttingen durch die Nutzerinnen und Nutzer der Mensen und Cafés bewertet.

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

- ▶ Wie beurteilen aktuelle und potenzielle Kund*innen die verschiedenen Leistungsmerkmale im Bereich Hochschulgastronomie und welche könnten bzw. sollten zur Bindung vorhandener bzw. Gewinnung neuer Kund*innen 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*innen 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 Kund*innen herbeizuführen?
- ▶ Welche Einstellung haben die Befragten zum Thema Tierhaltung bei Fleischgerichten in der Mensa und sind sie bereit, dafür einen Aufpreis zu zahlen? Wie würde sich eine Umstellung auf konventionelle Tierhaltung auf die Wahl von Fleischgerichten auswirken?
- ▶ Wie häufig wird das Angebot des Niedersachsen-Menüs gewählt, und wie groß ist der Wunsch, diese preisgünstige Menülinie auch künftig beizubehalten?

Vorgehen

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



- ▶ Vollerhebung in Form einer anonymisierten Online-Befragung (Umsetzung mit der Befragungssoftware LimeSurvey)
- ▶ Versand der Einladungen per E-Mail durch die Hochschulen und Kommunikation zur Befragung über zahlreiche weitere Kanäle
- ▶ Feldphase: 3 Wochen (**vom 27. April bis 17. Mai 2026**)
- ▶ Teilnehmendenzahl: 4.612 Proband*innen (Rücklaufquote ≈ 10%)

Methodik - Fakultätscluster

Einige Fakultäten sind klar im Stadtgebiet von Göttingen verortet und können anhand ihrer Lage geografischen Clustern zugeordnet werden. Innerhalb der Cluster befinden sich wiederum bestimmte gastronomisch Betriebe, wodurch eine räumliche Nähe unterstellt werden kann.

Cluster	Fakultäten	Betriebe
Zentralcampus	▶ Juristische Fakultät (GAU) ▶ Sozialwissenschaftliche Fakultät (GAU) ▶ Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät (GAU) ▶ Theologische Fakultät (GAU) ▶ Philosophische Fakultät (GAU)	▶ Zentralmensa ▶ Mensa am Turm ▶ Café Central ▶ Café Campus ▶ Café SUB ▶ Café am Turm ▶ Café Cult
Nordcampus	▶ Chemie (GAU) ▶ Physik (GAU) ▶ Geowissenschaften & Geographie (GAU) ▶ Mathematik & Informatik (GAU) ▶ Forstwissenschaften & Waldökonomie (GAU)	▶ CGiN ▶ CaPhy ▶ Café Daily ▶ Café HAWK

Hinweis: Die Fakultäten der HAWK sowie die Agrarwissenschaften, Biologie & Psychologie und die Universitätsmedizin wurden dem Cluster Sonstiges zugeordnet.

Stichprobe (ungewichtet)

Grundsätzlich ist – bereits ungewichtet – eine gute Durchmischung innerhalb der sozio-demografischen Merkmale erkennbar.

Status:

87%
Studierende



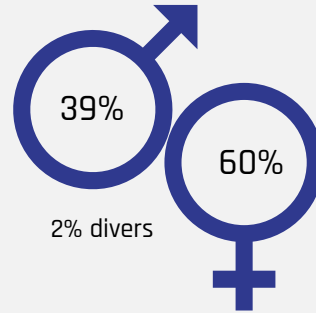
10% Hochschulmitarbeitende

3% Mitarbeitende des STWs

1% andere Gäste

Geschlecht:

38%
42%



60%
57%

Alter:



unter 18 0,1%

18 bis 24 68%

25 bis 29 26%

30 bis 37 5%

über 37 1%



unter 31 19%

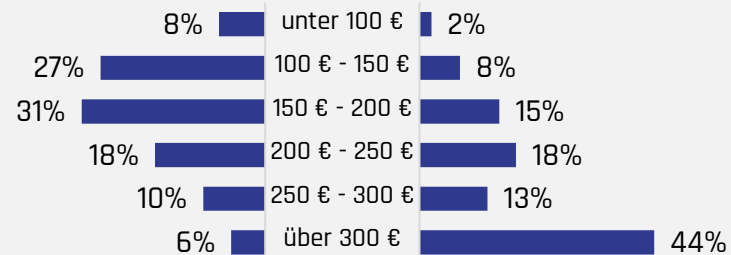
31 bis 40 30%

41 bis 50 25%

51 bis 60 19%

über 60 8%

Budget für Lebensmittel:

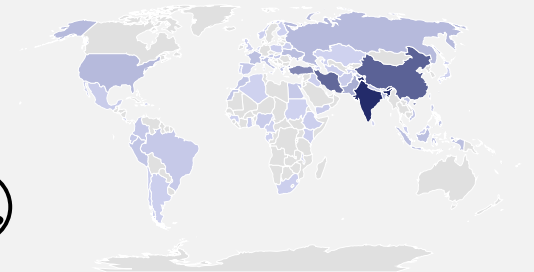


Internationalität:



90%

10%
internationale
Herkunft



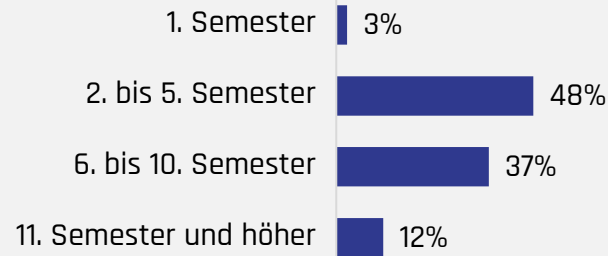
Unterstützt von Bing

n=4.612

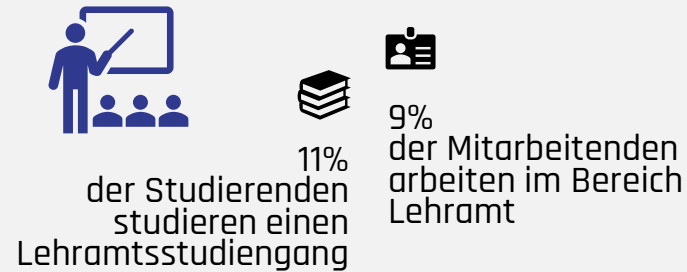
Stichprobe (ungewichtet)

Grundsätzlich ist – bereits ungewichtet – eine gute Durchmischung innerhalb der sozio-demografischen Merkmale erkennbar.

Semester:



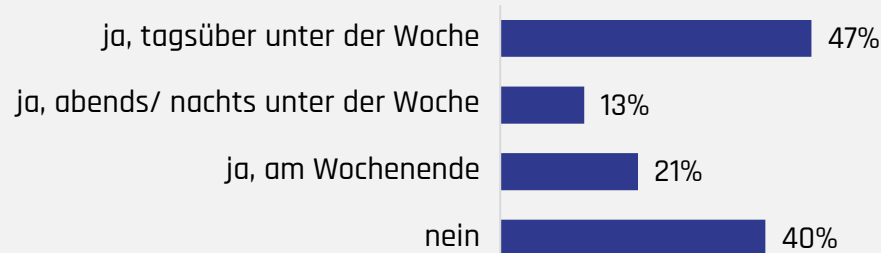
Lehramt:



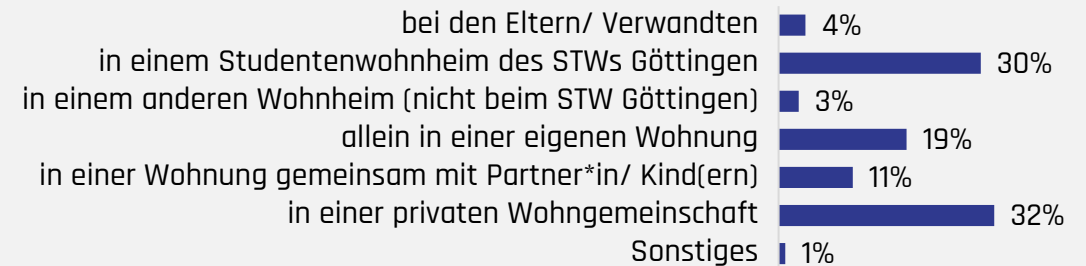
Wohnort:



Nebenjob (Mehrfachantwort):



Wohnform:

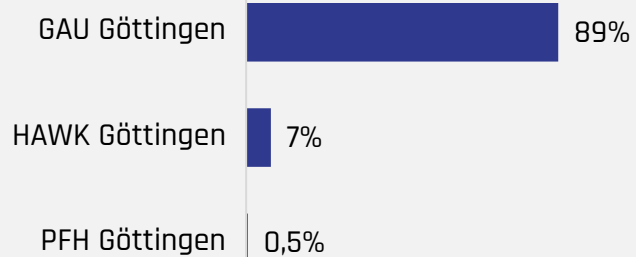


n=4.612

Stichprobe (ungewichtet)

An der Befragung haben Personen aller relevanten Fakultäten der Georg-August-Universität und der Hochschule für angewandte Wissenschaft und Kunst in Göttingen teilgenommen.

Hochschule:



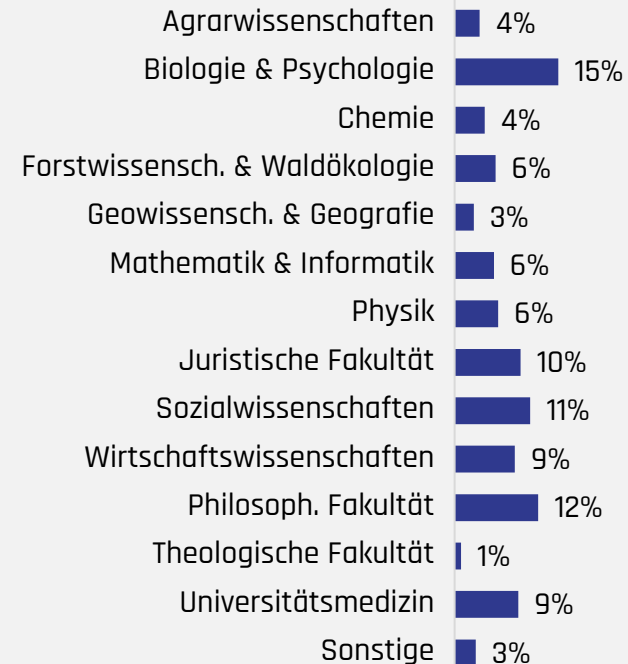
n=4.463

Fakultäten der HAWK Göttingen:



n=313

Fakultäten der GAU Göttingen:



n= 3.968

Projektziel, Vorgehen & Informationen zur Stichprobe

Executive Summary

Nutzung, Potenziale & Gründe gegen Nutzung

Speiseplan, Fleischgerichte & Zahlungsbereitschaft

Zufriedenheit

Ableitung von Handlungsfeldern

Executive Summary

- ▶ Der Anteil der **Stammgäste**, die die gastronomischen Einrichtungen des Studierendenwerks Göttingen mind. dreimal wöchentlich besuchen, liegt bei 64% und ist damit doppelt so groß wie der Anteil **sporadischer Gäste**, die die Einrichtungen nur ab und zu nutzen. Diese weisen jedoch häufig hohes Potenzial für eine Mehrnutzung auf.
- ▶ Die am häufigsten genannten Gründe der sporadischen Gäste, die Einrichtungen nicht häufiger zu nutzen, sind **Zeitmangel**, die **Bevorzugung von Selbstversorgung** und **zu wenig Präsenzzeiten**. Bei den Nichtnutzer*innen ist daneben auch die **Lage und Erreichbarkeit** der Einrichtung relevant.
- ▶ Die **Anwesenheit vor Ort an der Hochschule** variiert im Laufe der Woche. Zwischen Dienstag und Donnerstag ist sie insgesamt am höchsten.
- ▶ Gut die Hälfte der Befragten gibt an, dass sich ihre **Nutzungshäufigkeit** der gastronomischen Einrichtungen **im Vergleich zum Vorjahr** nicht verändert hat. Jeweils ähnlich hohe Anteile nutzen die Einrichtungen häufiger oder seltener als im Vorjahr.
- ▶ Bei den **Ernährungstypen** der aktuellen und potenziellen Gäste dominieren die Flexitarier*innen. Gut jeder Vierte bezeichnet sich als Fleischliebhaber*in. Insgesamt fast ein Drittel ernährt sich fleischlos.
- ▶ Die Mehrheit der befragten Studierenden erlebt die **Preisentwicklung** bei Lebensmittel im Hinblick auf das Auskommen mit dem monatlichen Gesamtbudget als **herausfordernd**. Dies spiegelt sich beispielsweise auch im Wunsch nach günstigeren Angeboten in den Mensen und Cafés sowie im deutlichen Zuspruch zum Fortbestehen des Niedersachsen-Menüs wider.
- ▶ Die **Zufriedenheit** mit den Mensen liegt insgesamt **auf gutem Niveau**. Die Gesamtzufriedenheit mit den Cafés liegt sogar noch etwas höher. Insgesamt zeigen sich dennoch einzelne standortübergreifende Handlungsfelder, die Raum für Optimierung und damit Potenzial zur Erhöhung der Zufriedenheit bieten.

Projektziel, Vorgehen & Informationen zur Stichprobe

Executive Summary

► Nutzung, Potenziale & Gründe gegen Nutzung

Speiseplan, Fleischgerichte & Zahlungsbereitschaft

Zufriedenheit

Ableitung von Handlungsfeldern

Wichtigkeit Ernährung

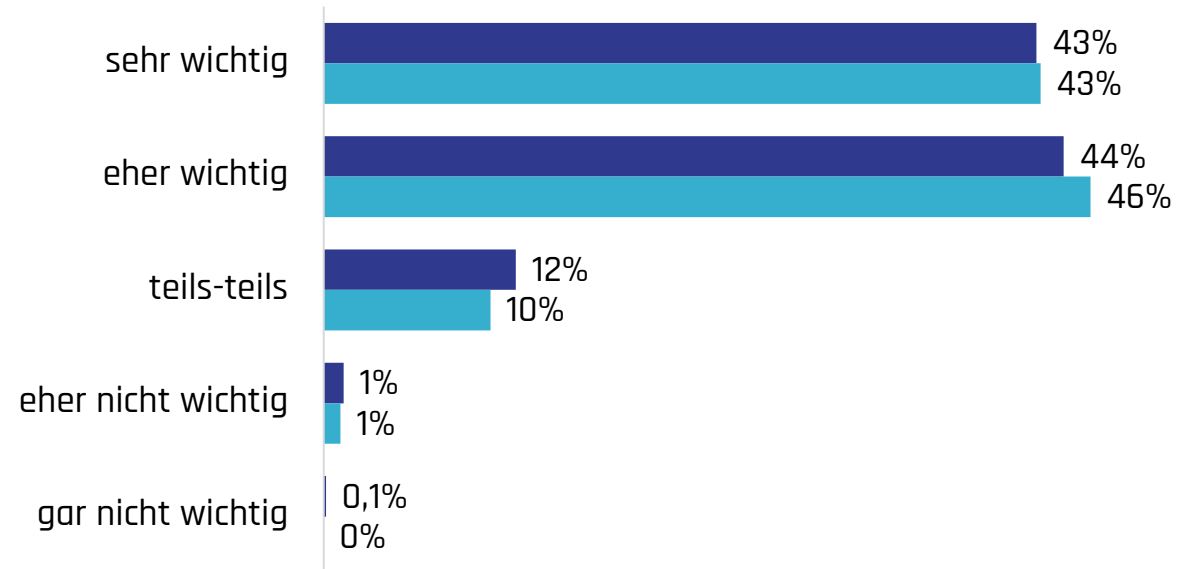
Für 87% der Befragten ist das Thema Ernährung eher oder sehr wichtig. Damit wird dem Thema – wie bereits in der Vorbefragung – weiterhin eine hohe Relevanz zugeschrieben.

Wichtigkeit des Themas Ernährung insgesamt

2026 vs. 2023

■ 2026

■ 2023



% der Befragten

$n_{2026}=4.612$ | $n_{2023}=4.841$

Ernährungstypen

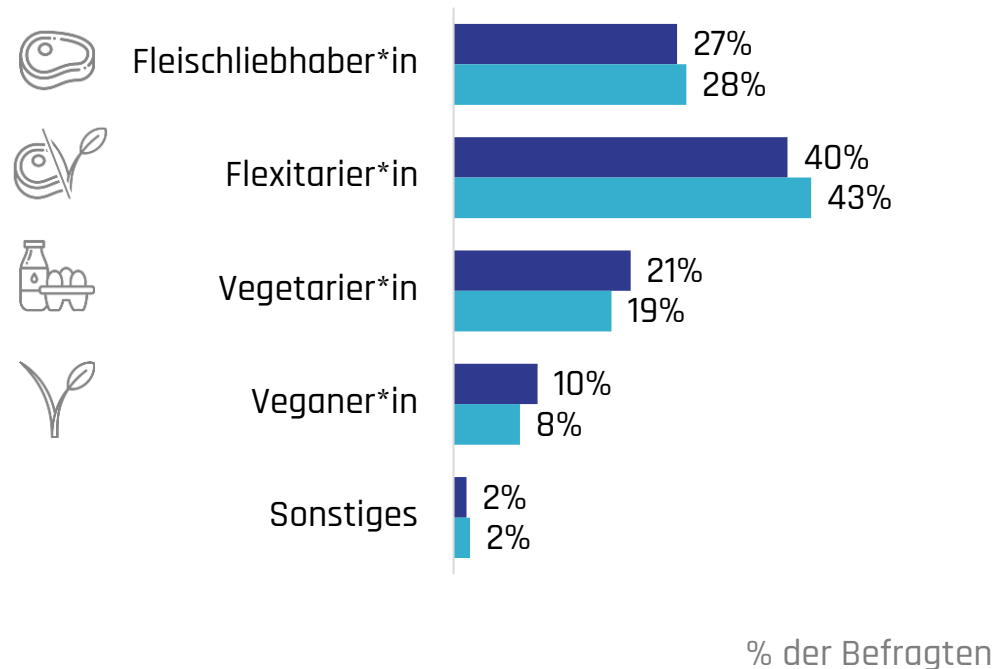
Mit 40% stellen Flexitarier*innen weiterhin die größte Gruppe unter den Befragten dar, gefolgt von Fleischliebhaber*innen mit 27%. Insgesamt ernähren sich inzwischen 31% vegetarisch oder vegan und somit ist der Anteil der Befragten, die sich fleischlos ernähren, leicht gestiegen.

Verteilung der Ernährungstypen

2026 vs. 2023

■ 2026

■ 2023

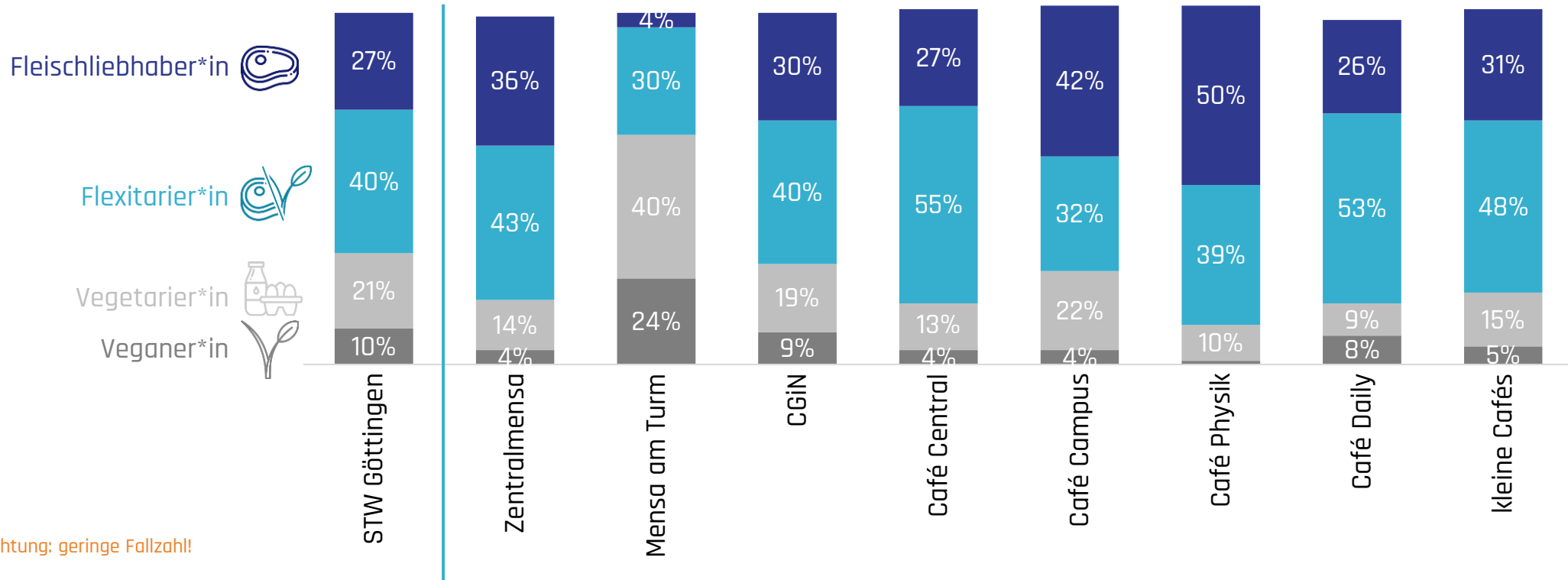


n₂₀₂₆=4.612 | n₂₀₂₃=4.841

Ernährungstypen

Während der Anteil der Fleischliebhaber*innen im Café Physik besonders hoch ist, ist er für die Mensa am Turm sehr niedrig ausgeprägt. Umgekehrt verhält es sich mit den Anteilen der Veganer*innen in diesen beiden Einrichtungen.

Verteilung der Ernährungstypen
je Einrichtung

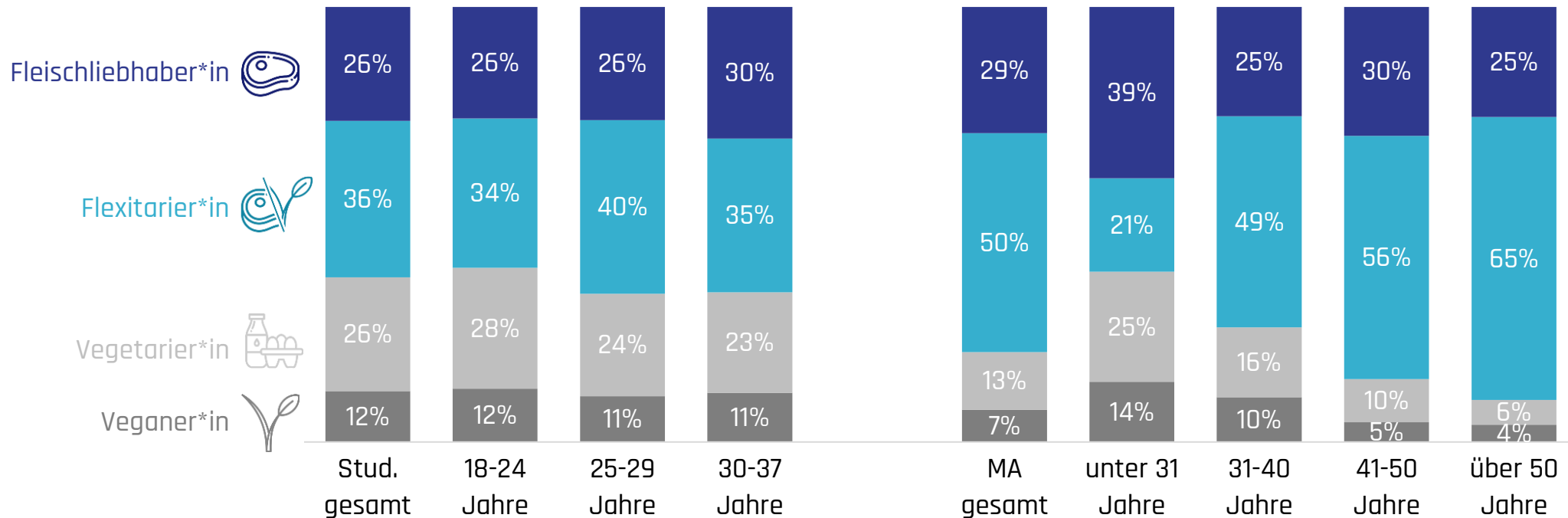


*Achtung: geringe Fallzahl!

Ernährungstypen

Unter den Studierenden ist der Anteil derer, die sich fleischlos ernähren, insgesamt höher als unter den Mitarbeitenden. Bei diesen zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den Altersgruppen in der Verteilung der Ernährungstypen.

Verteilung der Ernährungstypen
segmentiert nach Status & Altersgruppe

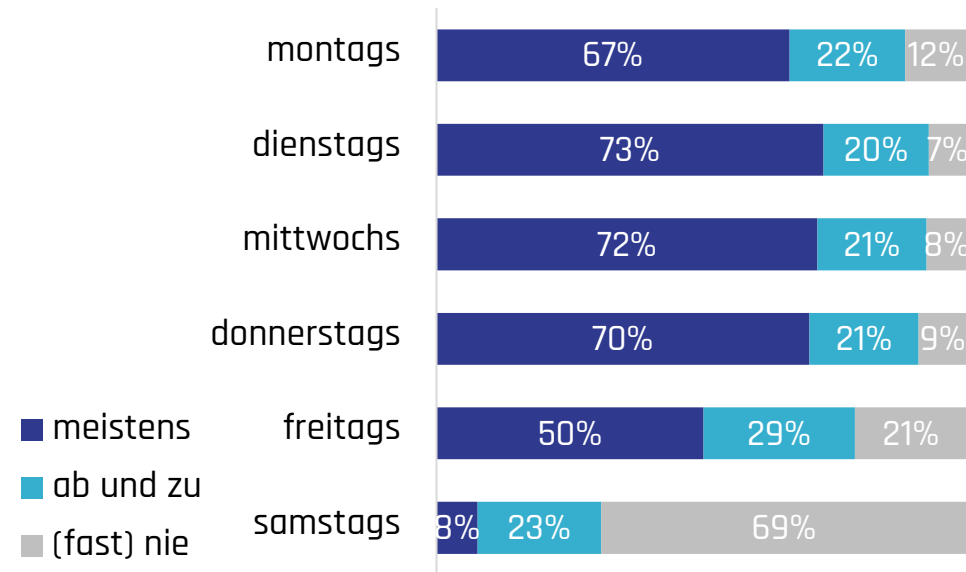


$n_{\text{Stud. gesamt}}=2.941$ | $n_{18-24}=1.941$ | $n_{25-29}=736$ | $n_{30-37}=159$
 $n_{\text{MA gesamt}}=1.553$ | $n_{<31}=282$ | $n_{31-40}=473$ | $n_{41-50}=410$ | $n_{51+}=399$

Nutzungspotenzial

Von Montag bis Donnerstag ist laut eigener Angabe mit 67-73% ein Großteil der Befragten auch meistens vor Ort an der Hochschule und verfügt somit (rein auf die Anwesenheit bezogen) über die Möglichkeit, in den gastronomischen Betrieben des Studierendenwerks zu Mittag zu essen.

Anwesenheit vor Ort an der Hochschule zur Mittagszeit



% der Befragten

n=4.435

	Zentralcampus			Nordcampus			Sonstige		
	meist	ab & zu	(fast) nie	meist	ab & zu	(fast) nie	meist	ab & zu	(fast) nie
montags	62	25	13	76	15	10	66	23	11
dienstags	74	20	6	77	17	7	72	21	7
mittwochs	70	23	7	79	15	6	69	23	8
donnerstags	67	23	9	80	15	5	69	21	11
freitags	42	32	26	62	22	16	53	29	18
samstags	9	26	65	9	22	69	5	22	73

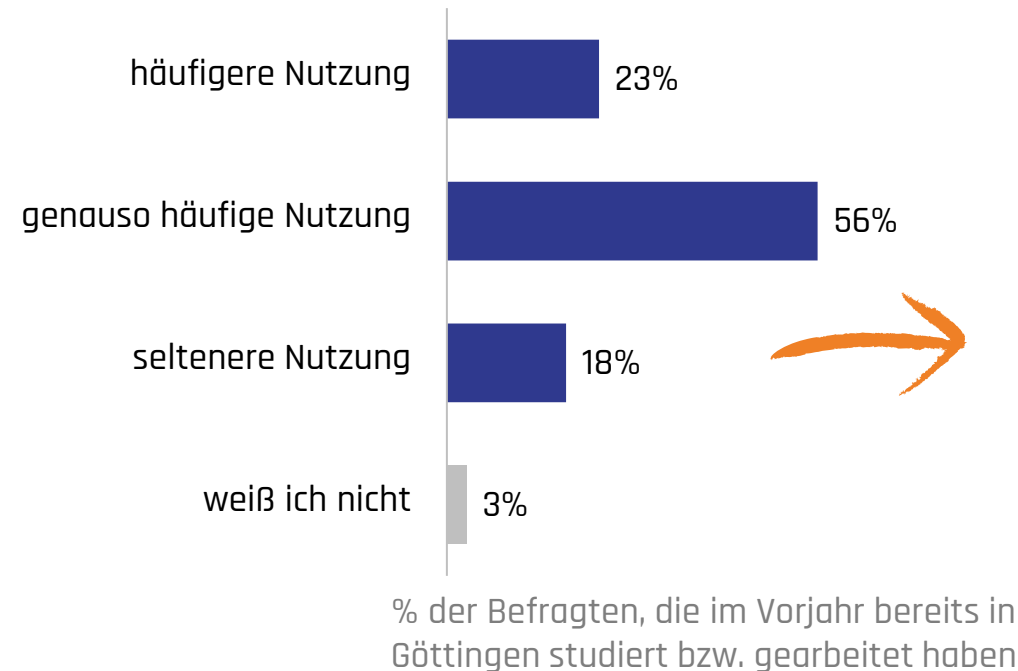
Angaben in Prozent der Befragten je Segment

n_{Zentralcampus}=1.564 | n_{Nordcampus}=987 | n_{Sonstige}=1.552

Nutzung – Veränderung zum Vorjahr

Bei mehr als der Hälfte der Befragten, welche bereits im Vorjahr in Göttingen studiert bzw. gearbeitet haben, hat sich die Häufigkeit ihrer Mensa- bzw. Cafébesuche zum Mittagessen nicht verändert. 23% nutzen sie nun häufiger, 18% jedoch seltener als vor einem Jahr.

Hat sich Ihre Nutzung der gastronomischen Einrichtungen im Vergleich zum Vorjahr verändert?



Gründe für seltenere Nutzung

Verdauungsprobleme nach Essen
Zeitmangel
Probleme bei der Bezahlung
schlechte Erreichbarkeit
lange Wartezeiten, Gedränge
Portionen zu klein
Öffnungszeiten zu kurz/ geschlossen
Stundenplan/ Vorlesungszeiten ungünstig
Preiserhöhung/ zu teuer
weniger Präsenz/ seltener am Campus
Angebot/ Speiseauswahl unzureichend
unzureichendes Fleisch-/ Fisch-Angebot
Abschaffung Frittenchef
unzureichendes fleischloses Angebot
Atmosphäre, Lautstärke
Diät/ Unverträglichkeit/ Allergie
schlechtere Speisenqualität
fehlende Begleitung
Bevorzugung von Selbstversorgung

n=4.119

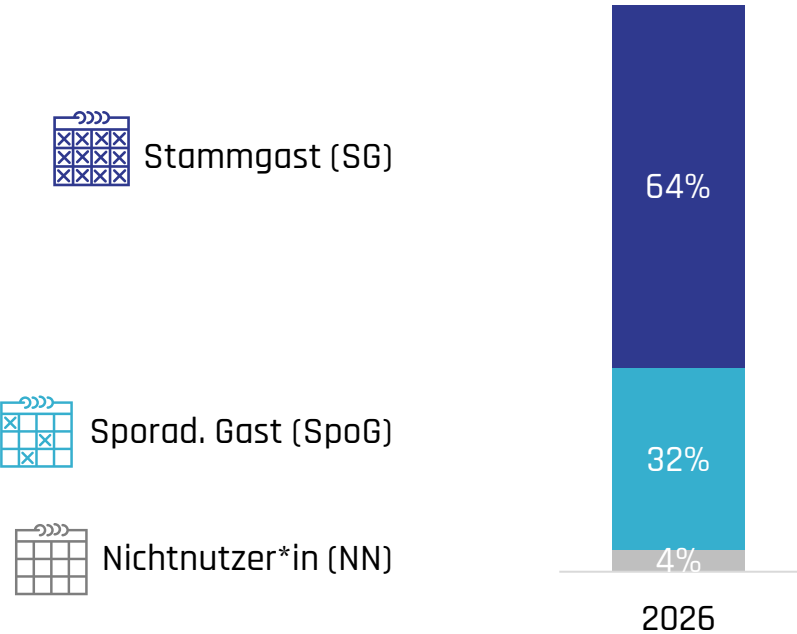
n=673 | Anzahl kategorisierter Nennungen=827

Nutzertypen und -potenziale

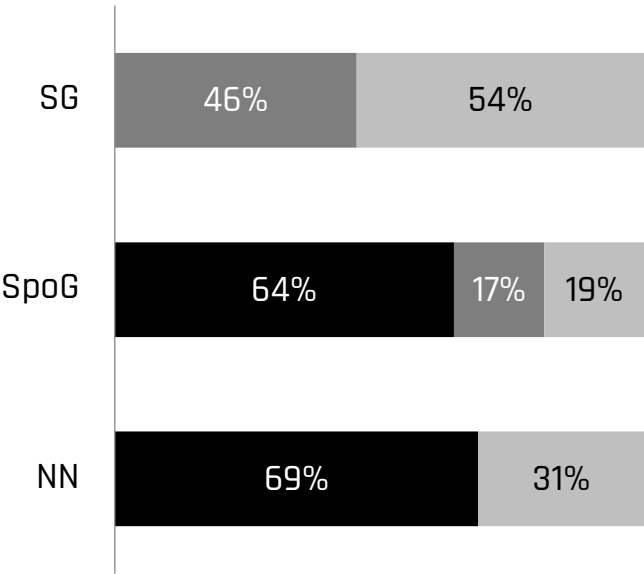
64% der Befragten nutzen die gastronomischen Einrichtungen des STW Göttingen an mindestens drei Tagen pro Woche und zählen somit zu den Stammgästen. 32% der Befragten sind sporadische Gäste, von denen fast zwei Drittel ein hohes Potenzial zur Steigerung der Nutzungshäufigkeit besitzt.

Nutzertypen & -potenziale

Verteilung der Nutzertypen für das Studierendenwerk Göttingen



Verteilung der Nutzungspotenziale der jeweiligen Nutzertypen



% der Befragten je Segment

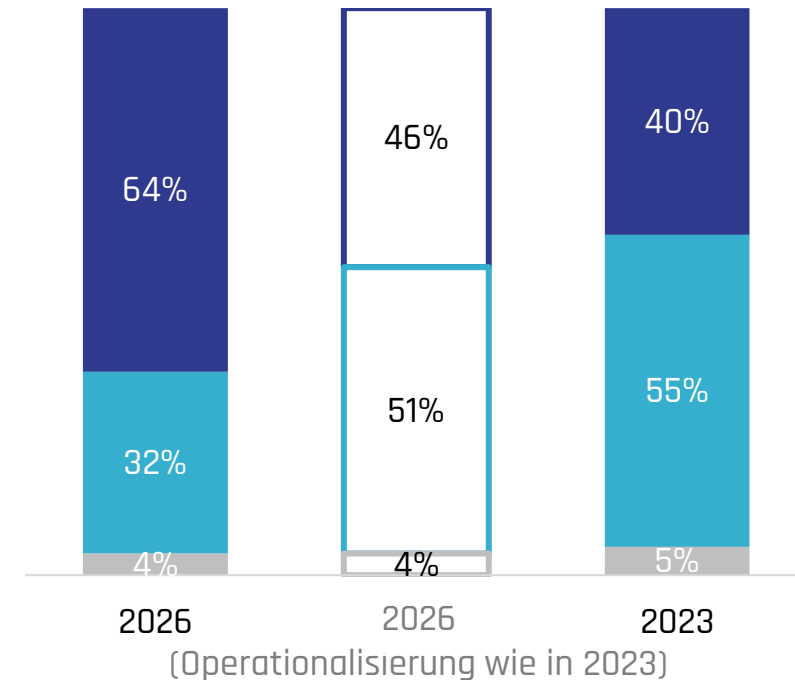
n=4.612

Nutzertypen und -potenziale

Für die Befragung 2026 erfolgte eine Anpassung der Nutzertypen-Kategorisierung. Nach neuer Methode (linke Säule) beträgt der Stammgastanteil 64%. Doch auch nach alter Berechnung (mittlere Säule) ist der Anteil an Stammgästen im Vergleich zur Vorerhebung auf 46% gestiegen.

Nutzertypen

2026 vs. 2023¹



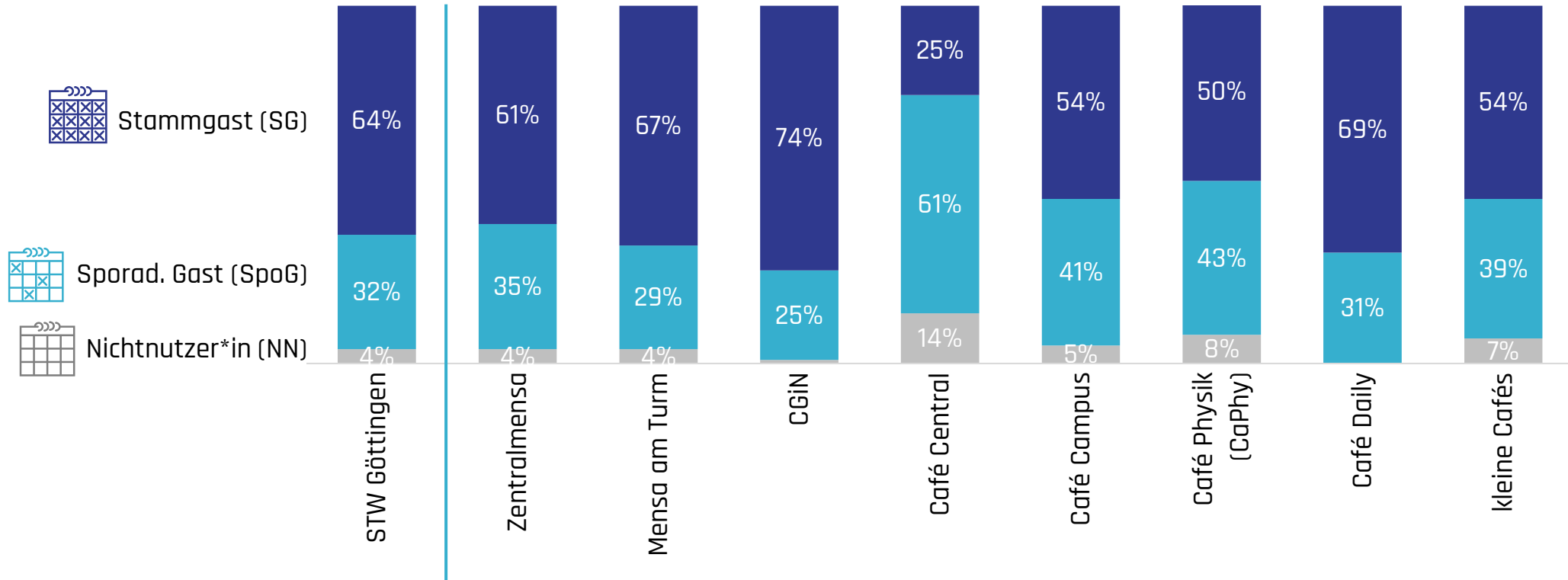
¹ Hinweis zur Vergleichbarkeit: In der Vorbefragung 2023 zählten Befragte als Stammgast, wenn sie die Mensen/ Cafés an mindestens 4 Tagen pro Woche nutzten. In 2026 werden Befragte bereits als Stammgast bezeichnet, wenn sie die Einrichtungen an mindestens 3 Tagen nutzen.

$n_{2026}=4.612$ | $n_{2023}=4.841$

Nutzertypen

Der Stammgastanteil ist mit 74% im CGiN am höchsten. Für das Café Central ist dieser Anteil mit 25% deutlich geringer ausgeprägt.

Nutzertypen
je Einrichtung

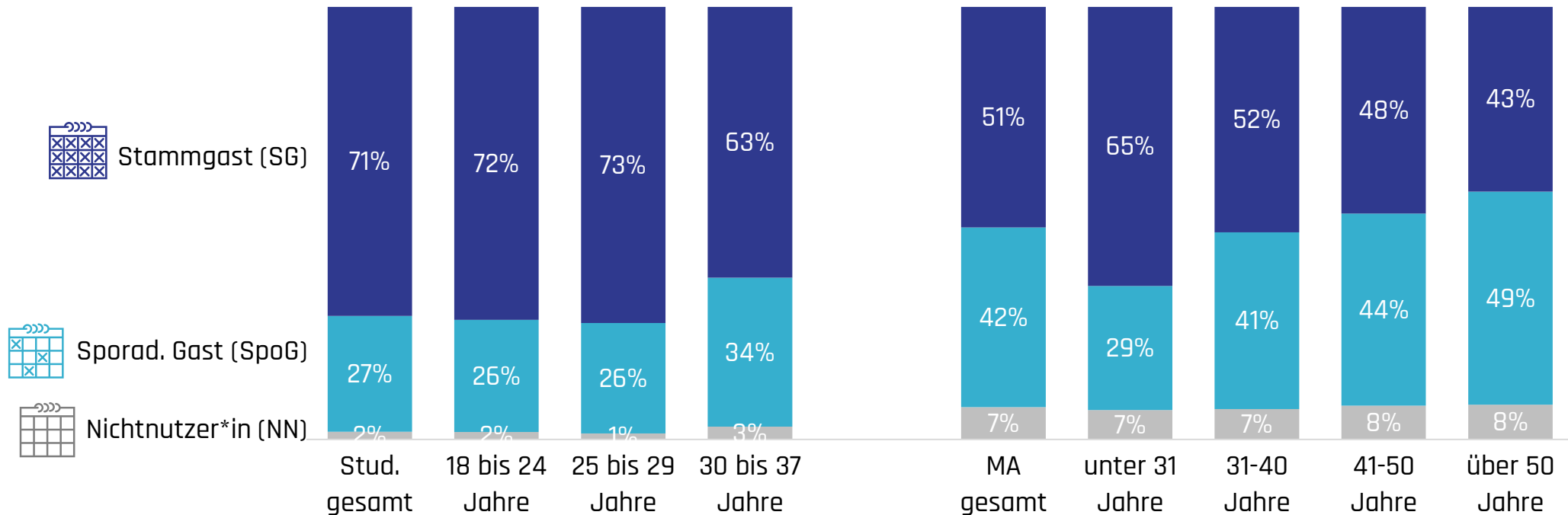


Nutzertypen

Unter den Studierenden bis 30 Jahre liegen die Stammgastanteile in den Altersgruppen auf dem gleichen hohen Niveau. Ab 30 Jahren nimmt die Nutzungshäufigkeit leicht ab. Eine ähnliche Entwicklung zeigt sich auch bei Betrachtung der verschiedenen Altersgruppen der Mitarbeitenden.

Nutzertypen

segmentiert nach Status & Altersgruppe

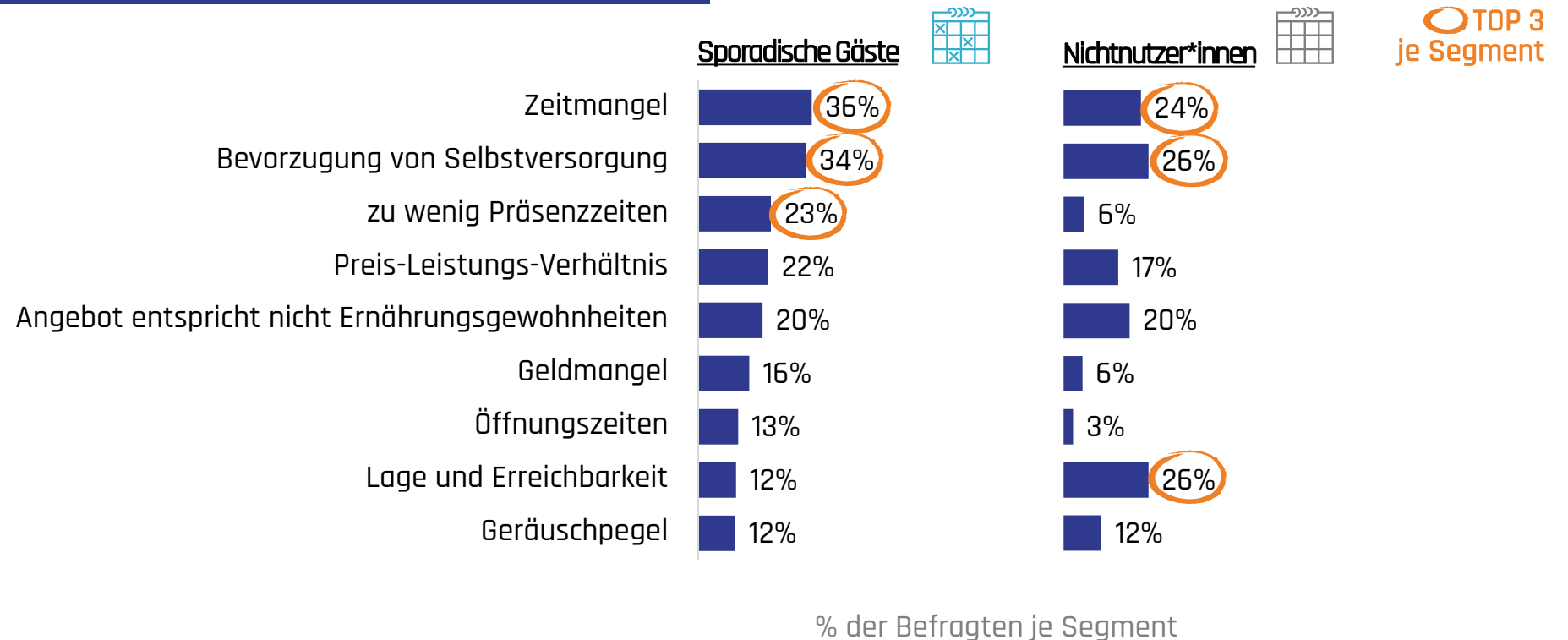


$n_{\text{Stud. gesamt}}=2.994 \mid n_{18-24}=1.974 \mid n_{25-29}=752 \mid n_{30-37}=160$
 $n_{\text{MA gesamt}}=1.571 \mid n_{<31}=283 \mid n_{31-40}=484 \mid n_{41-50}=414 \mid n_{51+}=402$

Nutzungsbarrieren

Zeitmangel und die Bevorzugung von Selbstversorgung sind die am häufigsten genannten Gründe für die geringe Nutzung der sporadischen Gäste. Bei den Nichtnutzer*innen spielen zusätzlich auch die Lage und Erreichbarkeit der Mensen und Cafés eine wichtige Rolle, warum sie diese nicht nutzen.

Top-Gründe für geringe oder keine Nutzung der gastronomischen Einrichtungen
(Mehrfachantwort)



$n_{\text{SpOG}}=1.461 \mid n_{\text{NN}}=173$

Nutzungsbarrieren

Jeweils mehr als ein Drittel der befragten Studierenden und Mitarbeitenden, die Zeitmangel als Grund für ihre geringe bzw. Nichtnutzung der Mensen und Cafés angegeben haben, begründen diesen damit, dass es ihre Arbeitszeiten nicht zulassen.

Präzisierung des Nichtnutzungsgrunds Zeitmangel

Ich habe mittags zu wenig Zeit, weil...

... die Wegzeiten zur Mensa/ zum Café zu lang sind.

... die Pausenzeiten zu kurz sind.

... meine Arbeitszeiten es nicht zulassen.

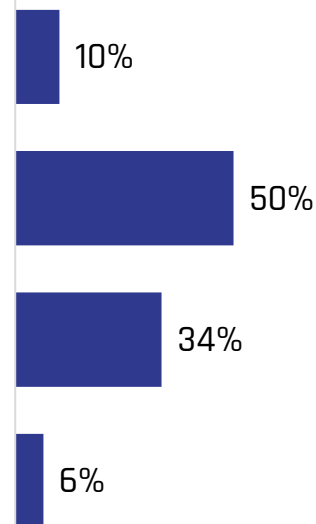
Sonstiges¹:

- zu viel Arbeit (n=15)
- Lehrveranstaltungen in der Mittagszeit (n=7)
- selten vor Ort (n=7)
- andere Termine/ Aktivitäten (n=5)
- zu kurze Öffnungszeiten (n=5)

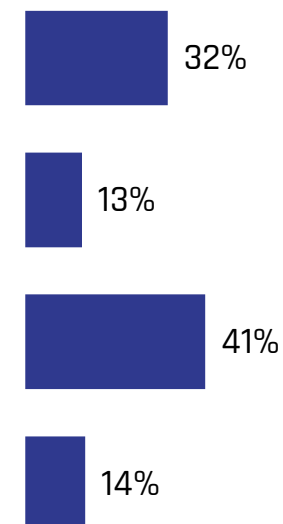


andere Gründe

Studierende



Mitarbeitende



% der Befragten, die Zeitmangel als Grund für ihre geringe bzw. Nichtnutzung angegeben haben

¹ Kategorisierung der Sonstiges-Antworten, Auflistung der häufigsten Nennungen mit n≥5

n_{Stud}=266 | n_{MA}=282

Nutzungsbarrieren

62% der befragten Studierenden, die zu geringe Präsenzzeiten am Studienort bzw. an der Hochschule als Grund für ihre geringe bzw. Nichtnutzung der Einrichtungen angegeben haben, begründen diese damit, dass sie derzeit wenige Module belegen.

Präzisierung des Nichtnutzungsgrunds Präsenzmangel

Ich bin mittags selten vor Ort, weil...

... ich digitale Lehrangebote nutze.¹

... ich derzeit wenige Module belege.¹

... ich im Homeoffice/ mobil arbeite.²

Sonstiges³:

- Module auf wenige Tage konzentriert (n=9)
- Wohnort außerhalb Göttingens, pendeln (n=8)
- Veranstaltungen nicht zur Mittagszeit (früh/spät) (n=7)
- Veranstaltungen an anderem Standort (n=7)

andere Gründe

Studierende

14%

62%

24%

Mitarbeitende

90%

10%

% der Befragten, die zu geringe Präsenzzeiten als Grund für ihre geringe bzw. Nichtnutzung angegeben haben

¹ Antwortoption nur für Studierende / ² Antwortoption nur für Mitarbeitende

³ Kategorisierung der Sonstiges-Antworten, Auflistung der häufigsten Nennungen mit n≥5

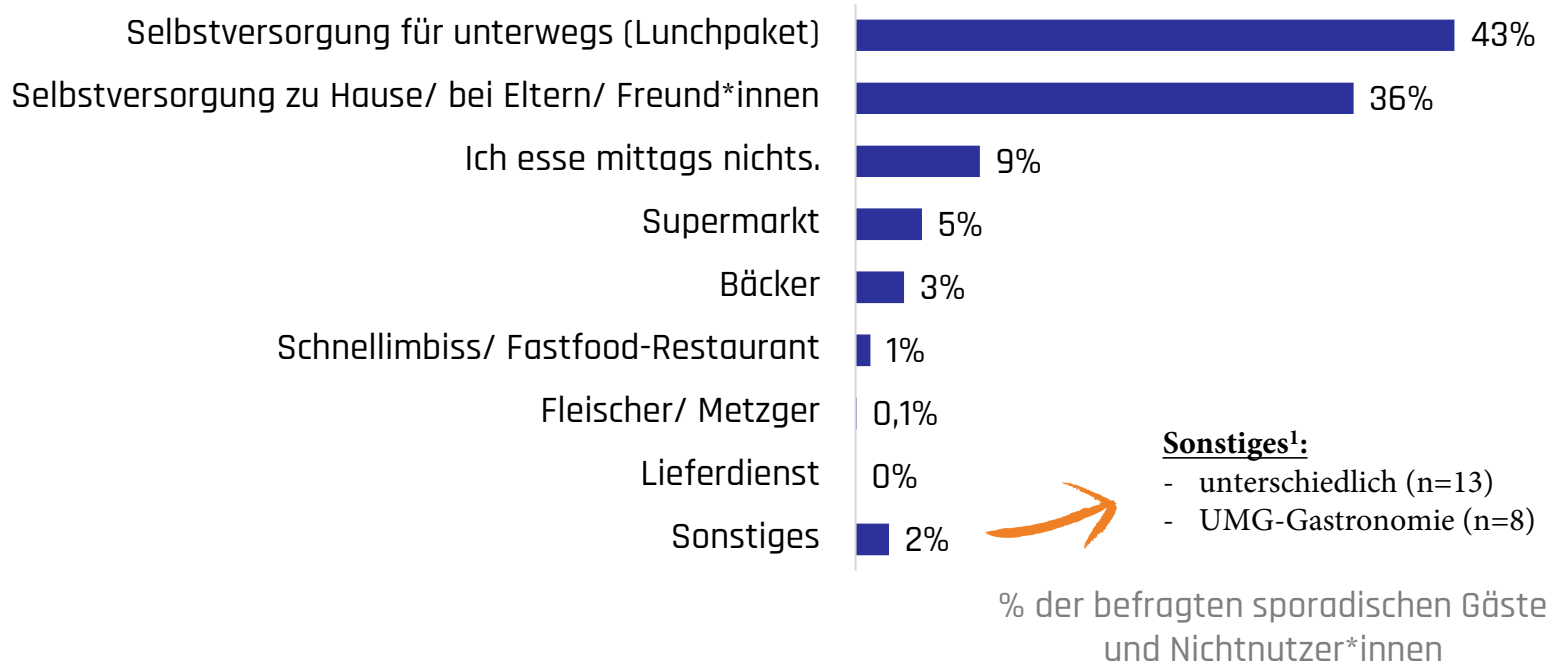
n_{Stud}=239 | n_{MA}=99

Verpflegungsalternativen

Selbstversorgung spielt für die befragten sporadischen Gäste und Nichtnutzer*innen als Alternative zur Mittagsverpflegung in den Mensen und Cafés des Studierendenwerks die größte Rolle – entweder als Lunchpaket für unterwegs oder zu Hause, bei Eltern bzw. Freund*innen.

Verpflegungsalternativen zum Mittagessen

(Mehrfachantwort)



¹ Kategorisierung der Sonstiges-Antworten, Auflistung der häufigsten Nennungen mit n≥5

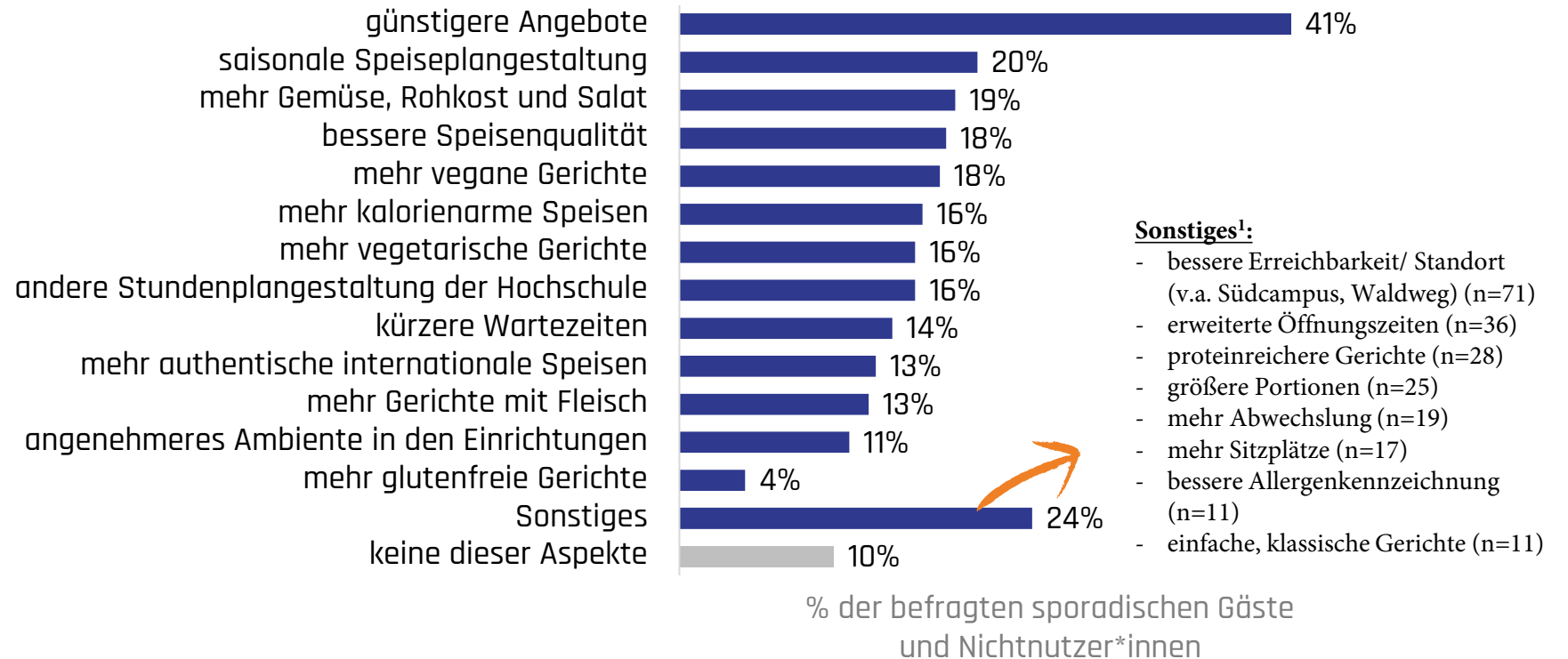
n=1.628

Wünsche zur Nutzungssteigerung

41% der befragten sporadischen Gäste und Nichtnutzer*innen würden die Mensen und Cafés (häufiger) besuchen, wenn die Angebote günstiger wären. Weitere häufig genannte Aspekte betreffen ebenso das Angebot direkt, etwa durch eine saisonale Speiseplangestaltung.

Wünsche zur (Mehr-)Nutzung der Mensen und Cafés

(Mehrfachantwort)



¹ Kategorisierung der Sonstiges-Antworten, Auflistung der häufigsten Nennungen mit n≥10

n=1.619

Projektziel, Vorgehen & Informationen zur Stichprobe

Executive Summary

Nutzung, Potenziale & Gründe gegen Nutzung

► Speiseplan, Fleischgerichte & Zahlungsbereitschaft

Zufriedenheit

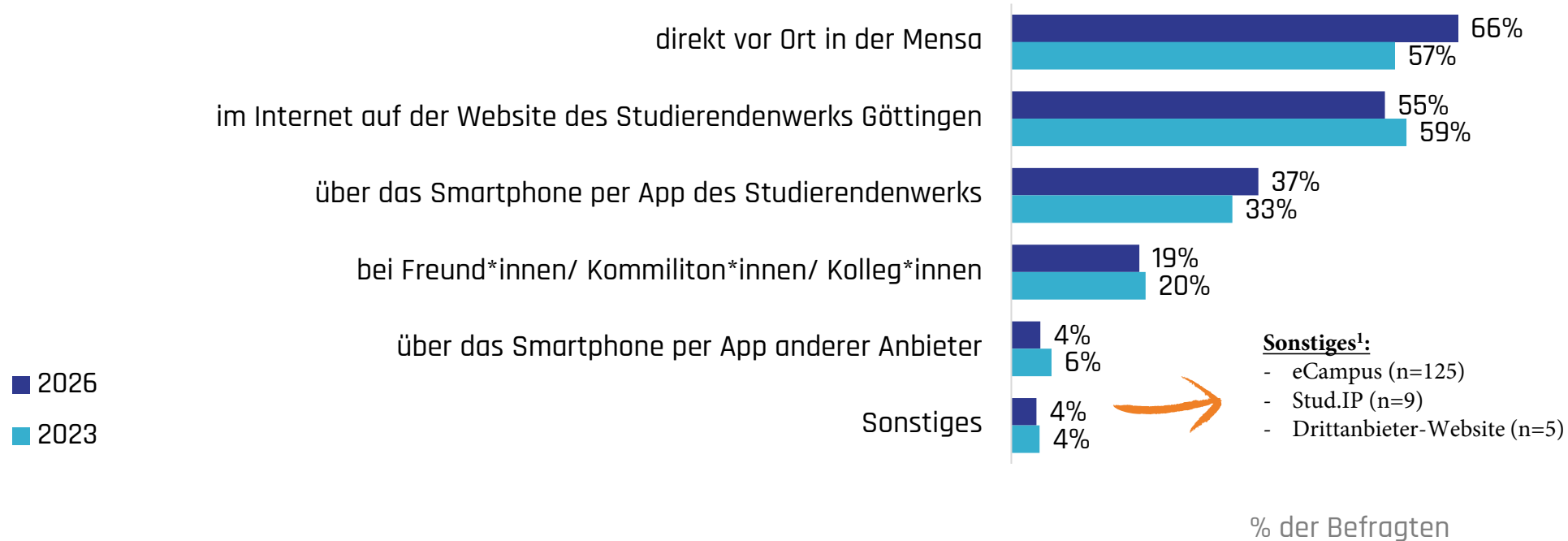
Ableitung von Handlungsfeldern

Informationen zum Speiseplan

Die Befragten informieren sich wie schon in der Vorbefragung weiterhin hauptsächlich direkt vor Ort in der Mensa oder auf der Website des Studierendenwerks Göttingen über den Speiseplan. Zusätzlich nutzt mehr als ein Drittel die App des Studierendenwerks als Informationsquelle.

Informationsbeschaffung zum Speiseplan

2026 vs. 2023



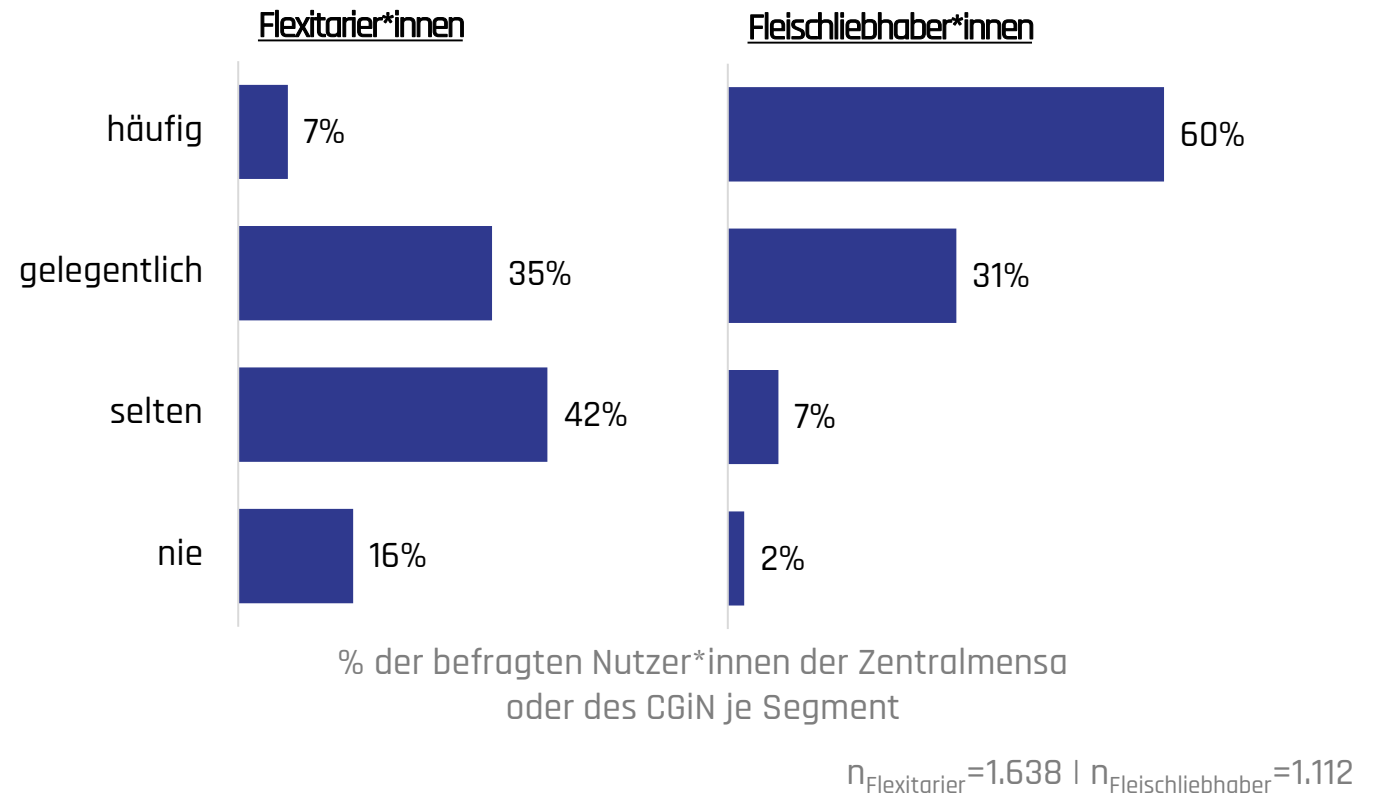
¹ Kategorisierung der Sonstiges-Antworten, Auflistung der häufigsten Nennungen mit n≥5

n₂₀₂₆=4.423 | n₂₀₂₃=4.599

Häufigkeit des Verzehrs von Gerichten mit Fleisch in den Mensen

60% der Fleischliebhaber*innen unter den Befragten greifen in der Mensa häufig zu Gerichten mit Schweine- oder Rindfleisch. Die meisten Flexitarier*innen wählen diese dagegen nur gelegentlich oder selten.

Wie häufig essen Sie in der Mensa Gerichte mit Schweine- oder Rindfleisch?
segmentiert nach Ernährungstyp

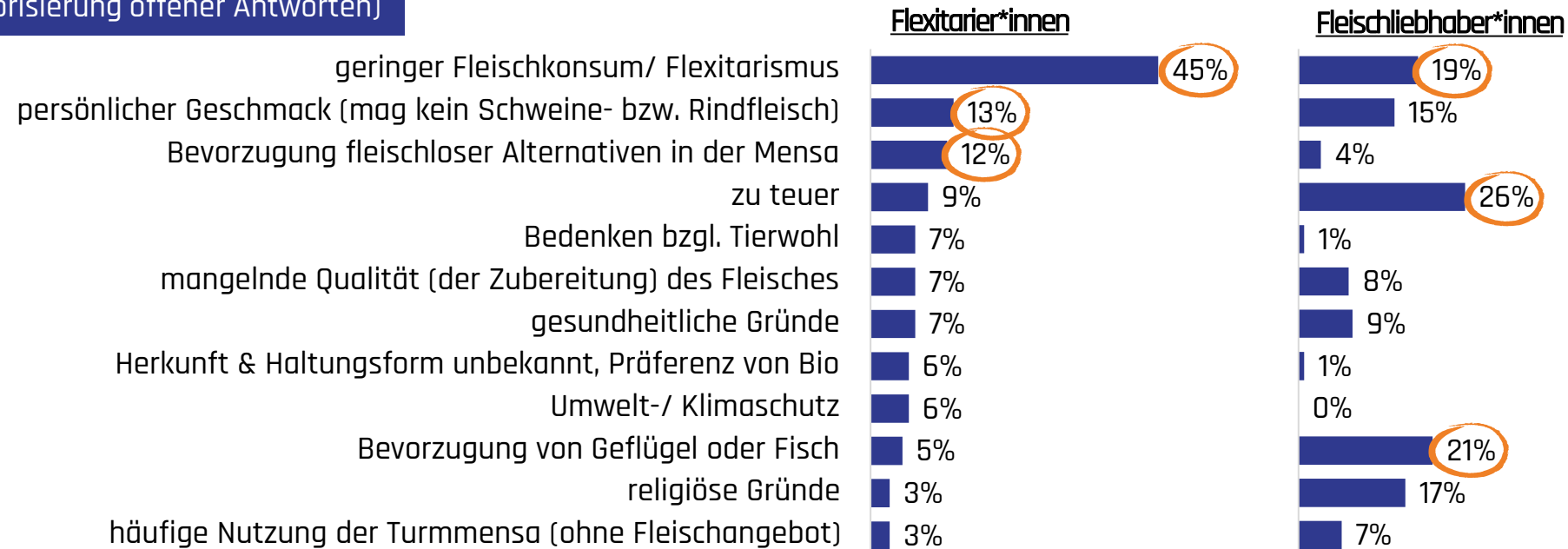


Gründe gegen den Verzehr von Gerichten mit Fleisch in den Mensen

Häufiger Grund dafür, in der Mensa selten Gerichte mit Schweine- oder Rindfleisch zu wählen, ist ein generell seltener Fleischkonsum. Unter den Fleischliebhaber*innen ist der hohe Preis der Gerichte der häufigste Grund.

Aus welchem Grund essen Sie in der Mensa nur selten/ nie Gerichte mit Schweine- oder Rindfleisch?

(Kategorisierung offener Antworten)



TOP 3
je Segment

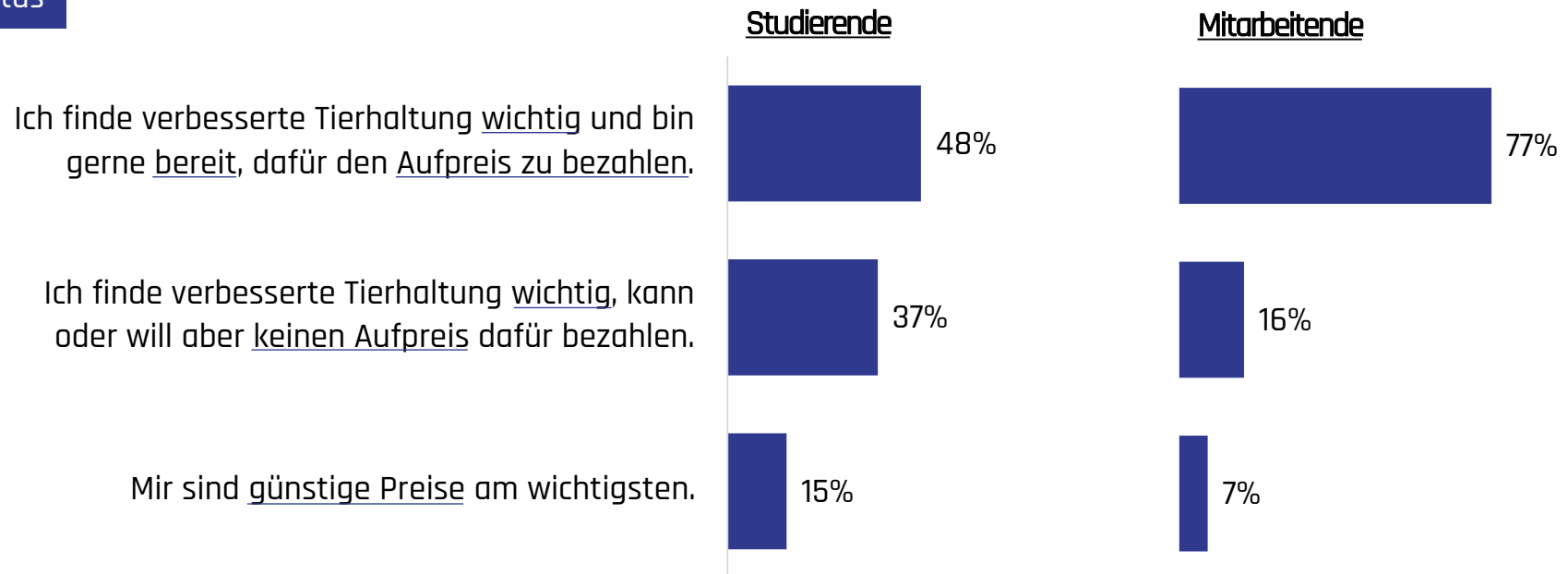
% der Befragten je Segment, die selten bzw. nie Gerichte mit Schweine- oder Rindfleisch in der Mensa wählen (Zentralmensa & CGiN)

$n_{\text{Flexitarier}}=781$ | $n_{\text{Fleischliebhaber}}=98$

Einstellung zum Thema Tierhaltung

85% der befragten Studierenden und 93% der Mitarbeitenden geben an, verbesserte Tierhaltung wichtig zu finden. Unter den Studierenden ist jedoch der Anteil derjenigen, der einen Aufpreis dafür zahlen würden, mit 48% deutlich geringer als unter den Mitarbeitenden.

Welche Einstellung haben Sie grundsätzlich zum Thema Tierhaltung bei Fleischgerichten in der Mensa?
segmentiert nach Status



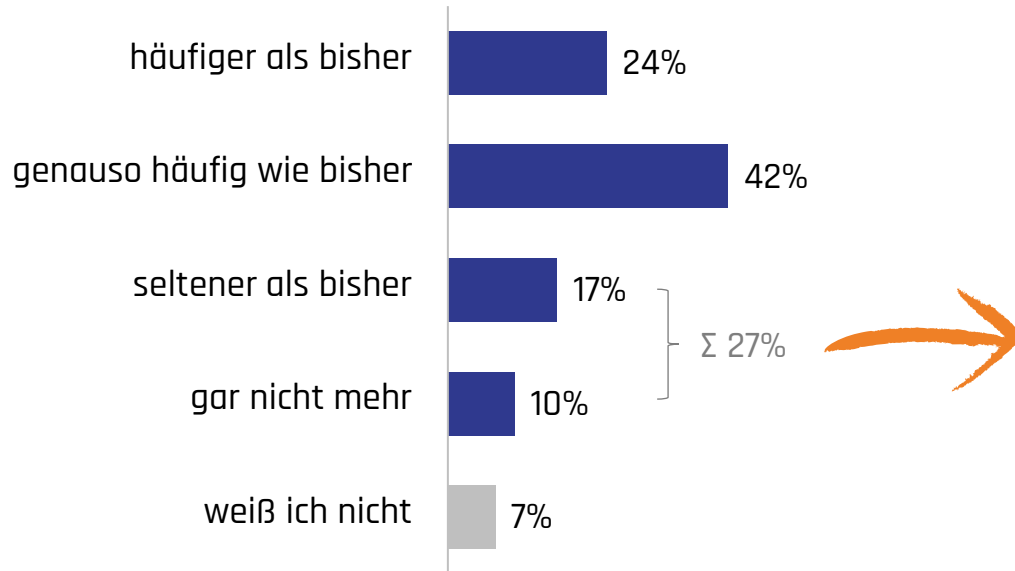
% der befragten Nutzer*innen der Zentralmensa
oder des CGiN je Segment, die sich nicht fleischlos ernähren

$n_{\text{Studierende}}=1.682$ | $n_{\text{Mitarbeitende}}=948$

Umstellung auf Fleisch aus konventioneller Tierhaltung

Von denjenigen Befragten die angeben, nach einer Umstellung auf Fleisch aus konventioneller Tierhaltung seltener oder keine Gerichte mit Schweine- oder Rindfleisch mehr zu wählen, würde knapp jede*r Vierte auch seltener in die Mensa gehen.

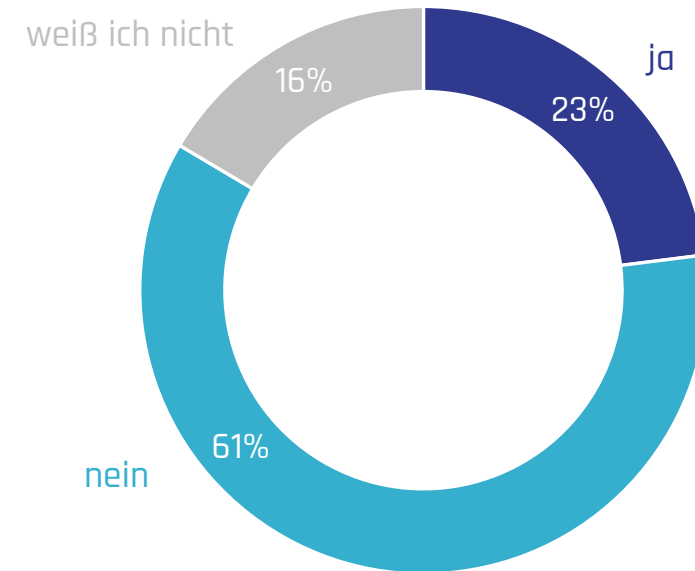
Wahl von Fleischgerichten nach Umstellung auf Fleisch aus konventioneller Tierhaltung



% der befragten Nutzer*innen der Zentralmensa oder des CGiN, die sich nicht fleischlos ernähren

n=2.731

Würden Sie dann auch seltener in die Mensa gehen?



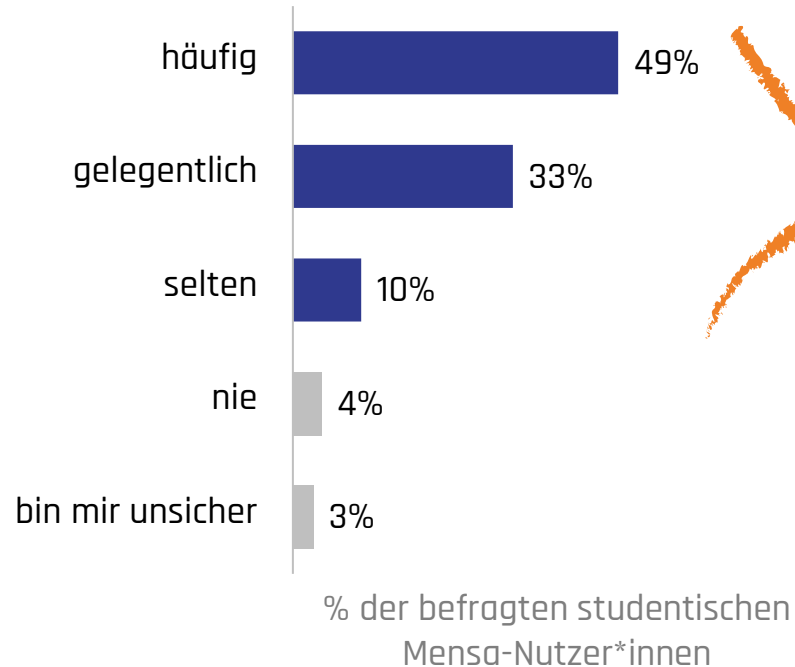
% der Befragten, die weniger oder keine Fleischgerichte mehr wählen würden

n=726

Niedersachsen-Menü

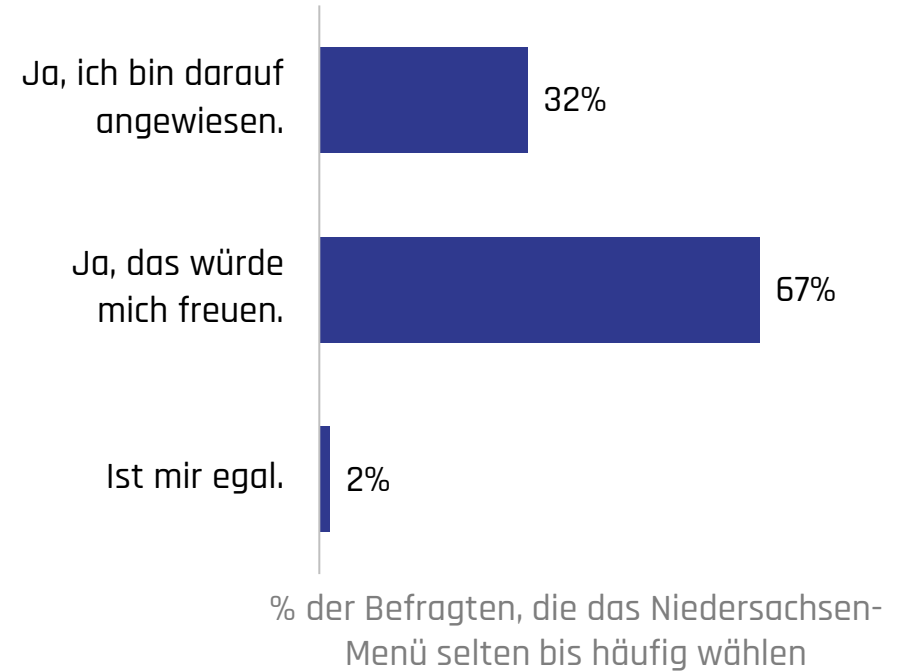
Rund die Hälfte der befragten Studierenden, welche zu den Mensa-Nutzer*innen zählen, wählen das Niedersachsen-Menü zum Preis von 2,50€ häufig. Ein Drittel derjenigen, die dieses Menü nutzen, geben an, auf dieses preiswerte Menü angewiesen zu sein.

Häufigkeit der Nutzung des Niedersachsen-Menüs



n=2.827

Wunsch zum weiteren Angebot des Niedersachsen-Menüs

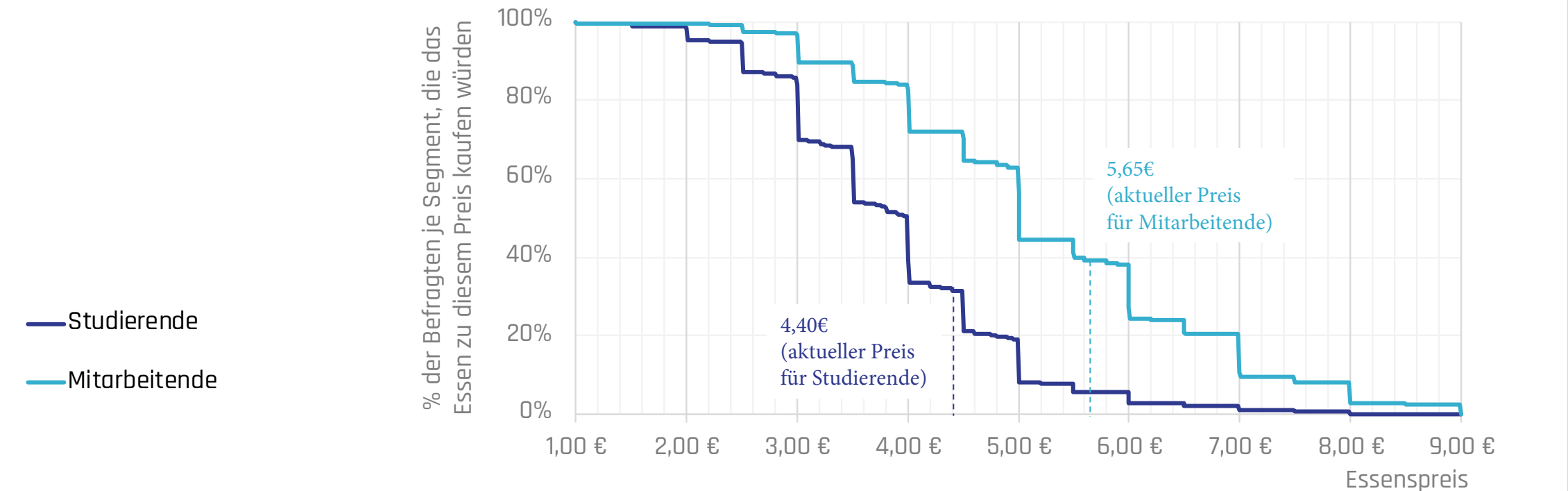


n=2.618

Zahlungsbereitschaft: Gericht mit Fleisch

Die Zahlungsbereitschaft der Studierenden für das abgefragte Fleischgericht liegt im Durchschnitt etwa 1,50 € unter der der Mitarbeitenden.

Geschätzte Preis-Absatz-Funktion¹ für ein Standard-Mensaessen mit Fleisch
nach Studierenden & Mitarbeitenden



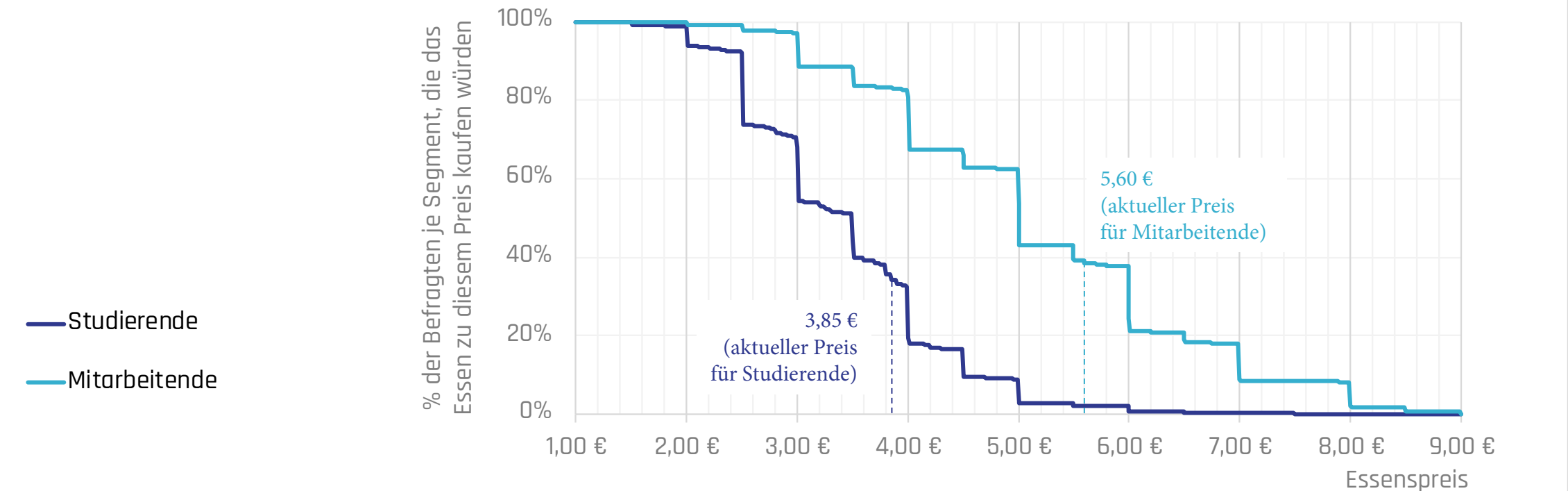
¹ Berechnet aus den Ergebnissen der Abfrage „Welcher Preis wäre günstig bzw. teuer, aber noch akzeptabel?“
In Befragung angegebenes Standard-Mensaessen: Strohschwein-Currywurst mit Pommes & Salat (CampusCurry)

$n_{\text{mit Fleisch - Studierende}} = 921$ | $n_{\text{mit Fleisch - Mitarbeitende}} = 600$

Zahlungsbereitschaft: veganes Gericht

Auch für das abgefragte vegane Gericht liegt die Zahlungsbereitschaft der Studierenden im Durchschnitt etwa 1,75 € unter der der Mitarbeitenden.

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



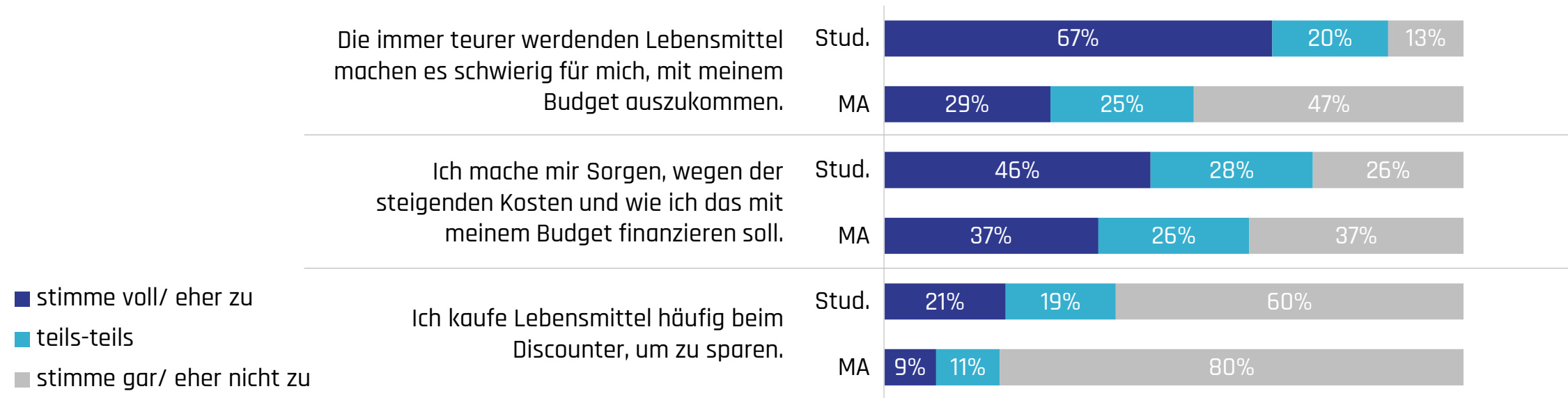
¹ Berechnet aus den Ergebnissen der Abfrage „Welcher Preis wäre günstig bzw. teuer, aber noch akzeptabel?“
In Befragung angegebenes veganes Standard-Mensaessen: veganes Schnitzel mit Pommes & Salat)

$n_{\text{vegan - Studierende}} = 1.915$ | $n_{\text{vegan - Mitarbeitende}} = 620$

Einstellung zu gestiegenen Preisen

Zwei Drittel der befragten Studierenden und weniger als ein Drittel der Mitarbeitenden stimmen der Aussage voll oder eher zu, dass die immer teurer werdenden Lebensmittel es für sie schwierig machen, mit ihrem Budget auszukommen.

Zustimmung zu Aussagen zum Thema Lebensmittelpreise
segmentiert nach Status



% der Befragten je Segment

n_{Studierende}=2.876 | n_{Mitarbeitende}=1.406

Projektziel, Vorgehen & Informationen zur Stichprobe

Executive Summary

Nutzung, Potenziale & Gründe gegen Nutzung

Speiseplan, Fleischgerichte & Zahlungsbereitschaft

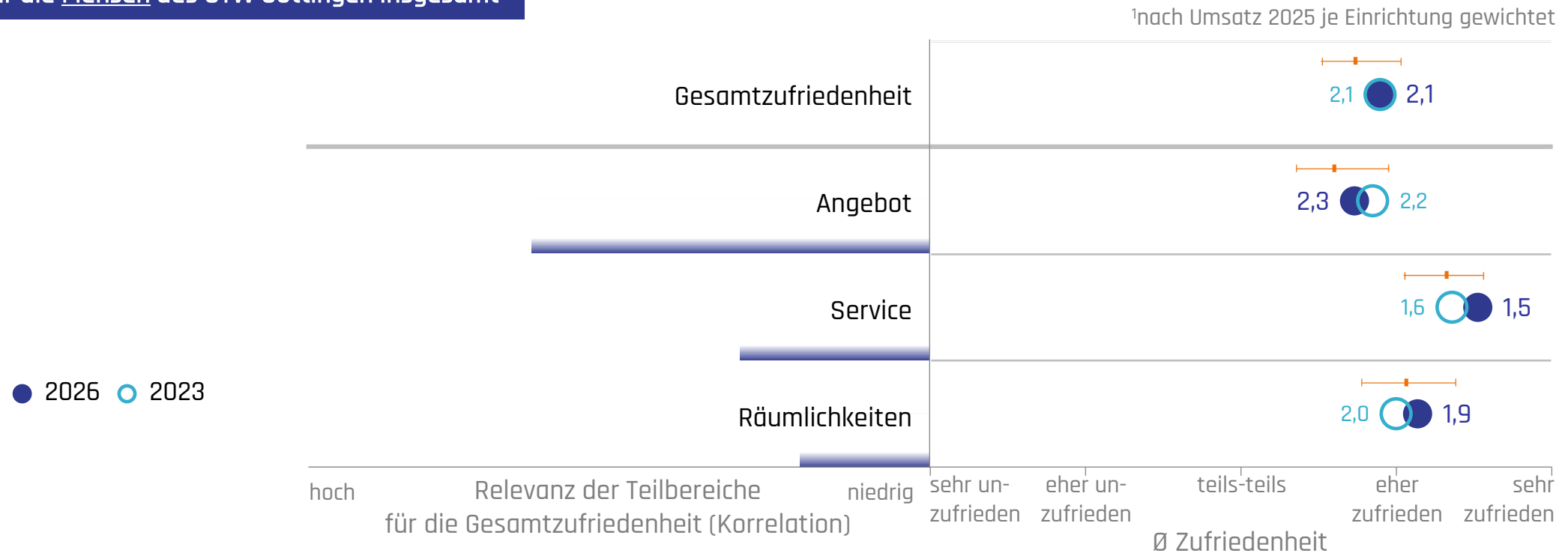
► Zufriedenheit

Ableitung von Handlungsfeldern

Zufriedenheit

Insgesamt konnte die Zufriedenheit mit den drei Mensen des Studierendenwerks Göttingen auf gutem Niveau gehalten werden. Mit den Bereichen Service und Räumlichkeiten sind die Befragten zufriedener als in der Vorbefragung des Jahres 2023.

Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit in den Teilbereichen für die Mensen des STW Göttingen insgesamt¹



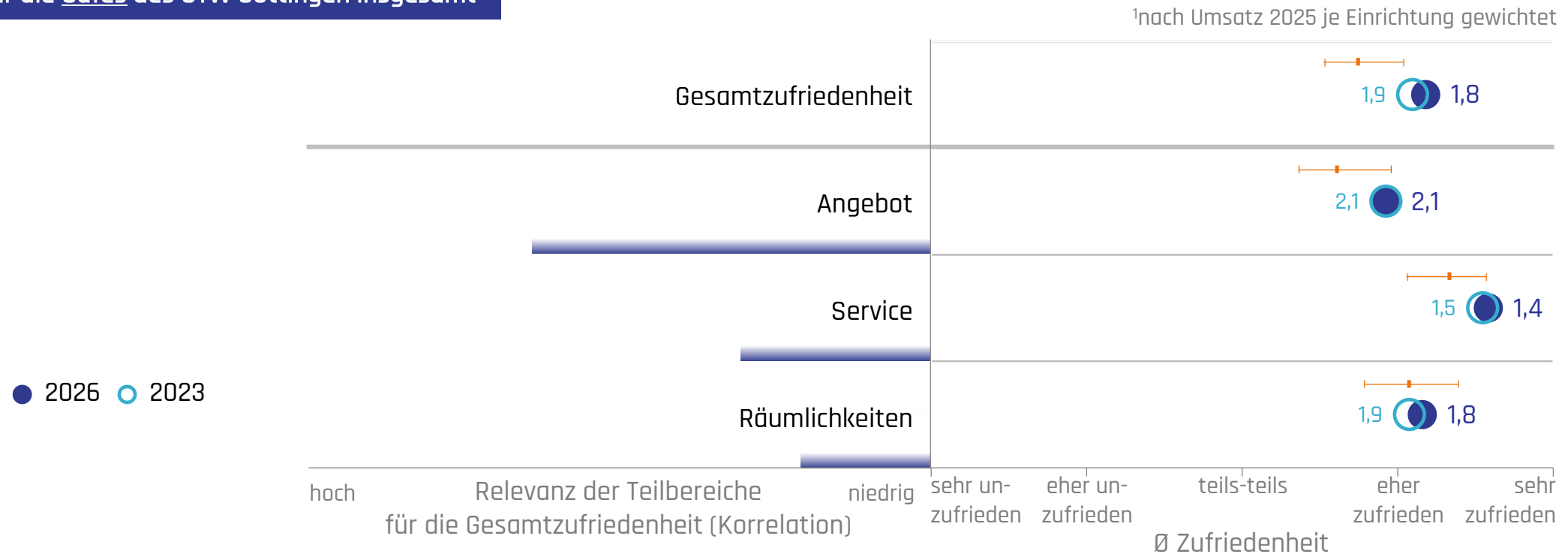
Hinweis: Die Gesamtzufriedenheiten mit den Mensen wurden in 2023 nur aus den Zufriedenheiten der zwei Mensen „Zentralmensa“ und „Mensa am Turm“ berechnet, da die CGiN (ehemals Nordmensa) in 2023 wegen Umbau geschlossen war und daher nicht bewertet wurde.
orange Markierung = Benchmarks anderer STWs inkl. Mensen & Cafés (Minimum - Mittelwert - Maximum)

$n_{2026}=3.708$ | $n_{2023}=2.460$

Zufriedenheit

Die hohe Gesamtzufriedenheit mit den neun Cafés des Studierendenwerks Göttingen konnte im Vergleich zur Vorbefragung sogar noch leicht gesteigert werden. Die Zufriedenheit mit den Teilbereichen Angebot, Service und Räumlichkeiten liegen weiterhin auf gutem Niveau.

Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit in den Teilbereichen für die Cafés des STW Göttingen insgesamt¹



Hinweis: Die Gesamtzufriedenheiten mit den Cafés wurden in 2023 aus den Zufriedenheiten von acht Cafés berechnet. In 2026 kam das „Café Daily (Nordcampus)“ neu hinzu.

orange Markierung = Benchmarks anderer STWs inkl. Mensen & Cafés (Minimum - Mittelwert - Maximum)

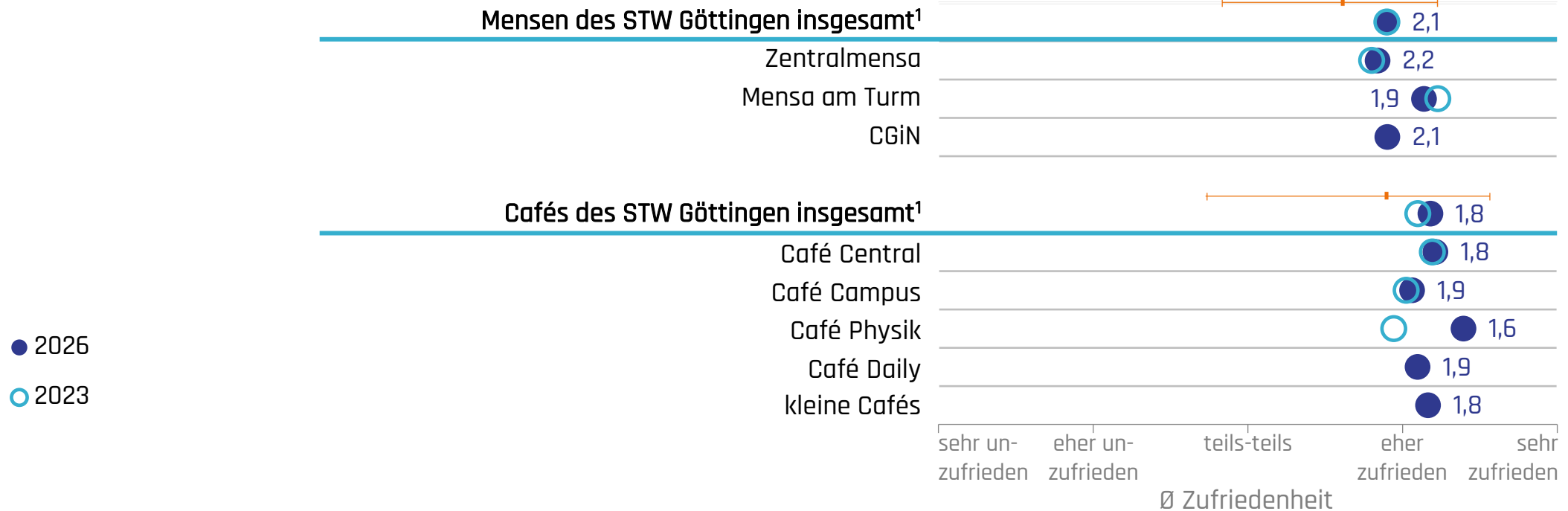
n₂₀₂₆=724 | n₂₀₂₃=1.382

Überblick der Einrichtungen

Mit Blick auf die Gesamtzufriedenheit schneidet das Café Physik unter allen Einrichtungen des Studierendenwerks Göttingen am besten ab und hat sich zudem seit 2023 deutlich verbessert. Aber auch alle anderen Durchschnittswerte liegen auf einem guten Niveau.

GESAMTZUFRIEDENHEIT für die Einrichtungen des STW Göttingen

¹nach Umsatz 2025 je Einrichtung gewichtet



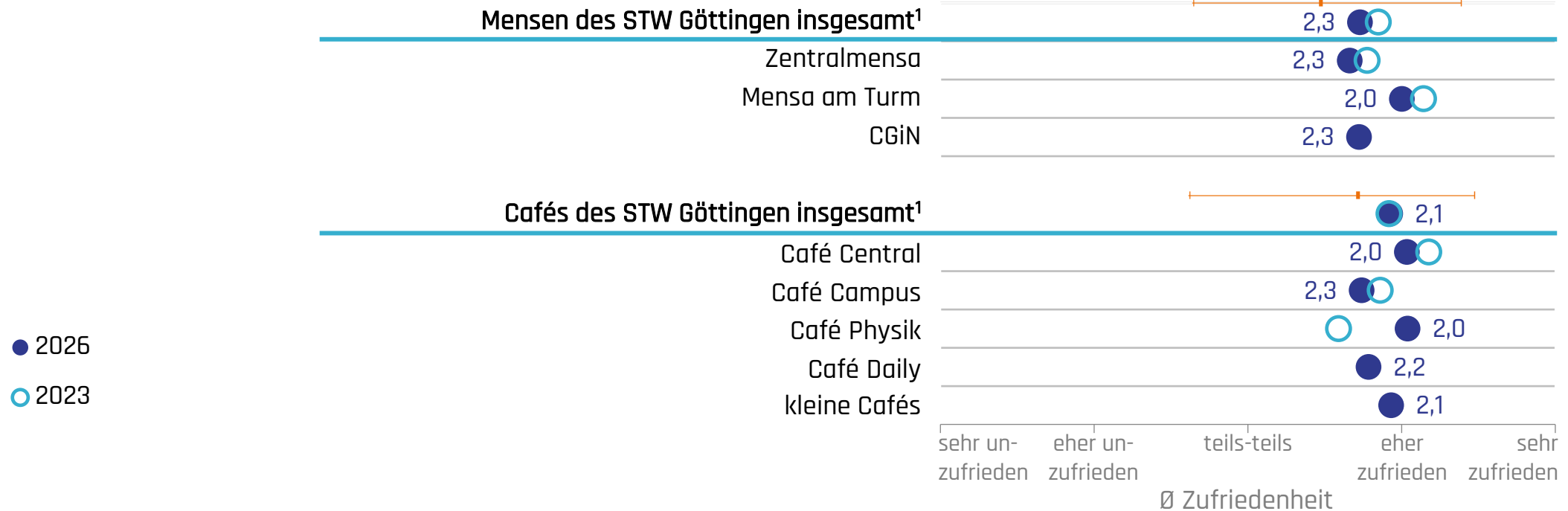
orange Markierung = Benchmarks von Mensen bzw. Cafés anderer STWs (Minimum - Mittelwert - Maximum)

Überblick der Einrichtungen

Während die Zufriedenheit mit dem Angebot im Café Physik im Vergleich zur Vorbefragung deutlich gestiegen ist, zeigt sich mit Blick auf die Vergleichswerte anderer Betriebe eine leichte negative Tendenz.

ANGEBOTSZUFRIEDENHEIT für die Einrichtungen des STW Göttingen

¹nach Umsatz 2025 je Einrichtung gewichtet



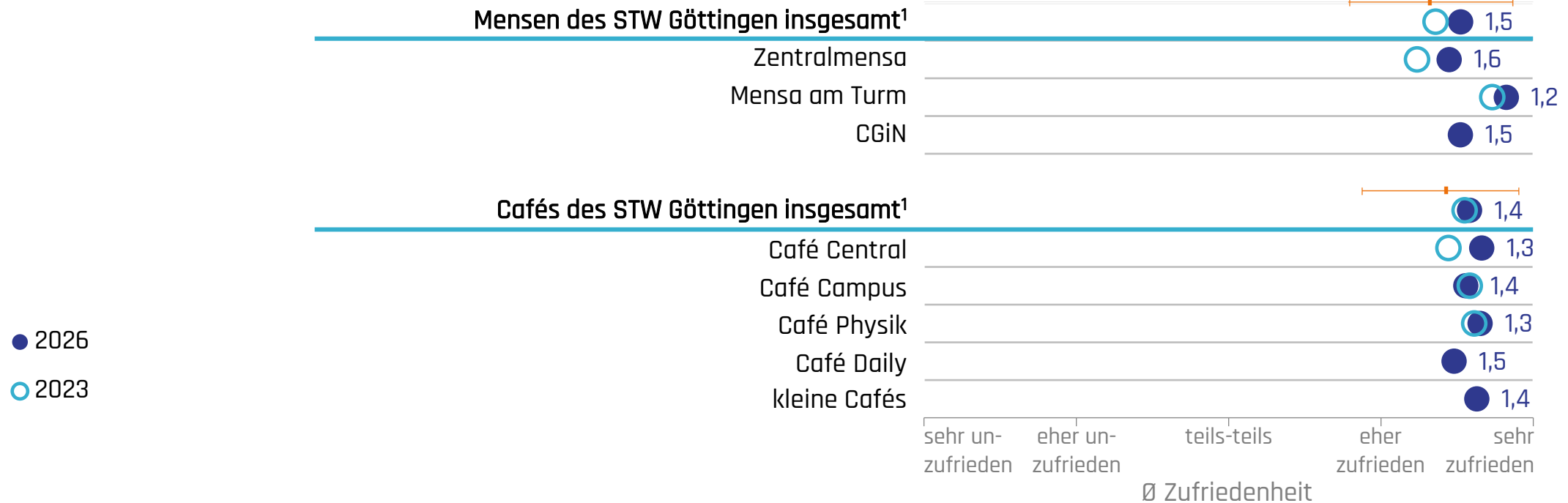
orange Markierung = Benchmarks von Mensen bzw. Cafés anderer STWs (Minimum - Mittelwert - Maximum)

Überblick der Einrichtungen

Die Zufriedenheiten mit dem Service liegen für alle Einrichtungen auf einem sehr hohen Niveau. In der Zentralmensa und im Café Central konnte die Servicezufriedenheit seit 2023 nochmals gesteigert werden.

SERVICEZUFRIEDENHEIT für die Einrichtungen des STW Göttingen

¹nach Umsatz 2025 je Einrichtung gewichtet



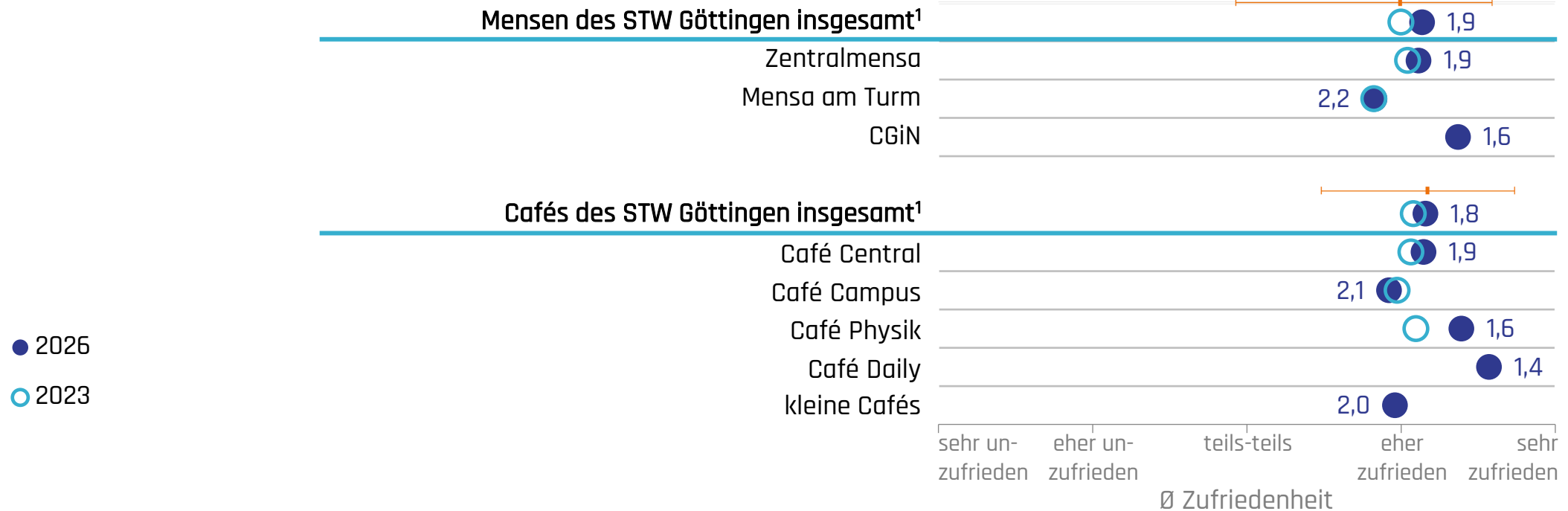
orange Markierung = Benchmarks von Mensen bzw. Cafés anderer STWs (Minimum - Mittelwert - Maximum)

Überblick der Einrichtungen

Das CGiN und das Café Daily schneiden mit Blick auf die Zufriedenheit mit den Räumlichkeiten am besten ab. Mit den Räumlichkeiten der Mensa Turm sind die Befragten, die diese Einrichtung am häufigsten nutzen, im Vergleich weniger zufrieden.

RÄUMLICHKEITSZUFRIEDENHEIT für die Einrichtungen des STW Göttingen

¹nach Umsatz 2025 je Einrichtung gewichtet



orange Markierung = Benchmarks von Mensen bzw. Cafés anderer STWs (Minimum - Mittelwert - Maximum)

Projektziel, Vorgehen & Informationen zur Stichprobe

Executive Summary

Nutzung, Potenziale & Gründe gegen Nutzung

Speiseplan, Fleischgerichte & Zahlungsbereitschaft

Zufriedenheit

► Ableitung von Handlungsfeldern

Ableitung von Handlungsfeldern

Zur Ableitung von Handlungsfeldern auf Basis der Zufriedenheitswerte wird ein schrittweises Vorgehen in der Ergebnisbetrachtung empfohlen.



Schritt 1: Gesamtbetrachtung

Im Bereich Angebot zeigen sich für alle Mensen bzw. Cafés des Studierendenwerks bereits einzelne Handlungsfelder. Dies betrifft zum Beispiel die Abwechslung im Speiseplan und die Höhe der Preise in den Mensen sowie die Vielfalt des frischen Angebots in den Cafés.

Symbolskala Zufriedenheiten:

- 😊 besser als 2,5
- 😐 2,5 bis 3,5
- 😞 schlechter als 3,5

Symbolskala Leistungsbeurteilung:

- 🟢 besser als 2,5
- 🟡 2,5 bis 3,5
- 🔴 schlechter als 3,5

Mensen	Cafés
Angebot - insgesamt 😊	Angebot - insgesamt 😊
Geschmack der Speisen 🟢	Vielfalt des Brötchenangebots 🟢
Qualität der Zubereitung der Speisen 🟢	Qualität des Brötchenangebots 🟢
Qualität der Zutaten 🟢	Preis-Leistungs-Verhältnis des Brötchenangebots 🟢
Zusammenstellung der Speisen 🟢	Vielfalt des frischen Angebots 🟡
appetitliches Aussehen der Speisen 🟢	Qualität des frischen Angebots 🟢
Temperatur der Speisen 🟢	Preis-Leistungs-Verhältnis des frischen Angebots 🟢
Frische der Speisen 🟢	
Vielfalt der Speisenauswahl 🟢	
Abwechslung im Speiseplan 🟡	
Angebot an gesunden Speisen 🟢	
tägliche Vielfalt an Speisen mit Fleisch 🟡	
tägliche Vielfalt vegetarischer Speisen 🟢	
tägliche Vielfalt veganer Speisen 🟡	
Verwendung von Lebensmitteln aus der Region 🟢	
Kombinationsmöglichkeiten einzelner Komponenten 🟢	
Größe der Portionen 🟡	
Auswahl an Getränken 🟢	
Preis-Leistungs-Verhältnis 🟡	
Fairness der Preise 🟢	
Höhe der Preise 🟡	

Schritt 1: Gesamtbetrachtung

In der Gesamtbetrachtung aller Mensen und Cafés zeigen sich im Teilbereich Service keine übergreifenden Handlungsfelder. Mit Blick auf die Räumlichkeiten bietet unter anderem die Verfügbarkeit freier Sitzplätze Potenzial zur Steigerung der Zufriedenheit mit den Mensen wie auch Cafés.

	Mensen	Cafés		Mensen	Cafés
Service - Insgesamt	😊	😊	Räumlichkeiten - Insgesamt	😊	😊
Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeitenden	🟢	🟢	Atmosphäre	🟢	🟢
Kompetenz der Mitarbeitenden	🟢	🟢	Geräuschpegel	🟡	🟡
Wartezeit an den Aufwertern	🟢	🟢	Raumtemperatur	🟢	🟢
Wartezeit an der Essensausgabe	🟢	🟢	Geruch	🟢	🟢
Wartezeit an der Kasse	🟢	🟢	Verfügbarkeit freier Sitzplätze	🟡	🟡
Kennzeichnung der Speisen	🟢	🟢	Freisitz/ Außensitzplätze	🟢	🟡
Öffnungszeiten	🟢	🟢	Möglichkeit, auch mit größeren Gruppen Platz zu finden	🟡	🟡
			Sauberkeit des Ausgabebereichs	🟢	🟢
			Sauberkeit des Speisesaals	🟢	🟢
			Sauberkeit der Toiletten	🟢	🟢
			Chance, Freund*innen/ Kommiliton*innen/ Kolleg*innen zu treffen	🟢	🟢
			Übersichtlichkeit der Informationen zu Angebot und Preisen	🟢	🟢
			Nähe zu den für mich relevanten Hochschulgebäuden	🟢	🟢

Symbolskala Zufriedenheiten:

- 😊 besser als 2,5
- 😐 2,5 bis 3,5
- 😞 schlechter als 3,5

Symbolskala Leistungsbeurteilung:

- 🟢 besser als 2,5
- 🟡 2,5 bis 3,5
- 🔴 schlechter als 3,5

Schritt 2: Standortbetrachtung

Die Mensa am Turm schneidet im Teilbereich Angebot besonders gut ab. Bis auf die Höhe der Preise gibt es dort keine weiteren Handlungsfelder.

Symbolskala Zufriedenheiten:

😊 besser als 2,5

😐 2,5 bis 3,5

😞 schlechter als 3,5

Symbolskala Leistungsbeurteilung:

● besser als 2,5

● 2,5 bis 3,5

● schlechter als 3,5

	Mensen	Zentral- mensa	Mensa am Turm	CGiN
Angebot - insgesamt	😊	😊	😊	😊
Geschmack der Speisen	●	●	●	●
Qualität der Zubereitung der Speisen	●	●	●	●
Qualität der Zutaten	●	●	●	●
Zusammenstellung der Speisen	●	●	●	●
appetitliches Aussehen der Speisen	●	●	●	●
Temperatur der Speisen	●	●	●	●
Frische der Speisen	●	●	●	●
Vielfalt der Speisenauswahl	●	●	●	●
Abwechslung im Speiseplan	●	●	●	●
Angebot an gesunden Speisen	●	●	●	●
tägliche Vielfalt an Speisen mit Fleisch	●	●	●	●
tägliche Vielfalt vegetarischer Speisen	●	●	●	●
tägliche Vielfalt veganer Speisen	●	●	●	●
Verwendung von Lebensmitteln aus der Region	●	●	●	●
Kombinationsmöglichkeiten einzelner Komponenten	●	●	●	●
Größe der Portionen	●	●	●	●
Auswahl an Getränken	●	●	●	●
Preis-Leistungs-Verhältnis	●	●	●	●
Fairness der Preise	●	●	●	●
Höhe der Preise	●	●	●	●

Schritt 2: Standortbetrachtung

Hinsichtlich des Brötchenangebots in den Cafés zeigen sich keine Handlungsfelder. Für das frische Angebot besteht dagegen in fast allen Einrichtungen Verbesserungspotenzial mit Blick auf die Vielfalt und vereinzelt auch bei der Qualität und dem Preis-Leistungs-Verhältnis.

	Cafés	Café Central	Café Campus	Café Physik	Café Daily	kleine Cafés
Angebot - insgesamt	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Vielfalt des Brötchenangebots	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Qualität des Brötchenangebots	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Preis-Leistungs-Verhältnis des Brötchenangebots	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Vielfalt des frischen Angebots	🟡	🟡	🟢	🟡	🟡	🟡
Qualität des frischen Angebots	🟢	🟡	🟢	🟡	🟡	🟢
Preis-Leistungs-Verhältnis des frischen Angebots	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡	🟢

Symbolskala Zufriedenheiten:

- 😊 besser als 2,5
- 😐 2,5 bis 3,5
- 😞 schlechter als 3,5

Symbolskala Leistungsbeurteilung:

- 🟢 besser als 2,5
- 🟡 2,5 bis 3,5
- 🔴 schlechter als 3,5

Hinweis: Das Segment „kleine Cafés“ umfasst das Café SUB, Café am Turm, Café Cult, Café HAWK und Bistro HAWK.

Schritt 2: Standortbetrachtung

Alle Mensen und Cafés erhalten in fast allen Einzelaspekten zum Service gute Leistungsbeurteilungen, sodass sich kaum Handlungsfelder in diesem Bereich ergeben. Lediglich die Öffnungszeiten des Café Daily und der kleinen Cafés bergen Verbesserungspotenzial.

	Mensen	Zentral- mensa	Mensa am Turm	CGiN	Cafés	Café Central	Café Campus	Café Physik	Café Daily	kleine Cafés
Service - insgesamt	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeitenden	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Kompetenz der Mitarbeitenden	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Wartezeit an den Aufwertern	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Wartezeit an der Essensausgabe	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Wartezeit an der Kasse	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Kennzeichnung der Speisen	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Öffnungszeiten	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡

Symbolskala Zufriedenheiten:

- 😊 besser als 2,5
- 😐 2,5 bis 3,5
- 😞 schlechter als 3,5

Symbolskala Leistungsbeurteilung:

- 🟢 besser als 2,5
- 🟡 2,5 bis 3,5
- 🔴 schlechter als 3,5

Hinweis: Das Segment „kleine Cafés“ umfasst das Café SUB, Café am Turm, Café Cult, Café HAWK und Bistro HAWK.

Schritt 2: Standortbetrachtung

Mit Blick auf die Räumlichkeiten offenbaren sich zwei dringliche Handlungsfelder für die Mensa am Turm: die Verfügbarkeit freier Sitzplätze und die Möglichkeit, auch mit größeren Gruppen Platz zu finden. Letztere wird auch für das Café Campus durchschnittlich nur mit Noten unter 3,5 bewertet.

	Mensen	Zentral- mensa	Mensa am Turm	CGiN	Cafés	Café Central	Café Campus	Café Physik	Café Daily	kleine Cafés
Räumlichkeiten - insgesamt	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Atmosphäre	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Geräuschpegel	🟡	🟡	🟡	🟢	🟡	🟡	🟡	🟢	🟢	🟡
Raumtemperatur	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Geruch	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Verfügbarkeit freier Sitzplätze	🟡	🟢	🔴	🟢	🟡	🟡	🟡	🟢	🟢	🟡
Freisitz/ Außensitzplätze	🟢	🟡	🟡	🟢	🟡	🟢	🟡	🟢	🟢	🟡
Möglichkeit, auch mit größeren Gruppen Platz zu finden	🟡	🟡	🔴	🟡	🟡	🟡	🔴	🟢	🟢	🟡
Sauberkeit des Ausgabebereichs	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Sauberkeit des Speisesaals	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Sauberkeit der Toiletten	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Chance, Freund*innen/ Kommiliton*innen/ Kolleg*innen zu treffen	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Übersichtlichkeit der Informationen zu Angebot und Preisen	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Nähe zu den für mich relevanten Hochschulgebäuden	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢

Symbolskala Zufriedenheiten: Chance, Freund*innen/ Kommiliton*innen/ Kolleg*innen zu treffen
 😊 besser als 2,5
 🟡 2,5 bis 3,5
 🟠 schlechter als 3,5

Symbolskala Leistungsbeurteilung:
 🟢 besser als 2,5
 🟡 2,5 bis 3,5
 🟠 schlechter als 3,5

Hinweis: Das Segment „kleine Cafés“ umfasst das Café SUB, Café am Turm, Café Cult, Café HAWK und Bistro HAWK.

Schritt 3: Veränderungen seit 2023

Im Teilbereich Angebot zeigen sich für die Zentralmensa und die Mensa am Turm mehrere **Negativentwicklungen** seit 2023. Dies betrifft die Aspekte zur täglichen Vielfalt fleischloser Speisen sowie das Preis-Leistungs-Verhältnis und die Höhe der Preise.

	Mensen	Zentral- mensa	Mensa am Turm	CGiN
Angebot - insgesamt	😊	😊	😊	😊
Geschmack der Speisen	🟢	🟢	🟢	🟡
Qualität der Zubereitung der Speisen	🟢	🟢	🟢	🟡
Qualität der Zutaten	🟢	🟢	🟢	🟡
Zusammenstellung der Speisen	🟢	🟢	🟢	🟡
appetitliches Aussehen der Speisen	🟢	🟢	🟢	🟡
Temperatur der Speisen	🟢	🟢	🟢	🟡
Frische der Speisen	🟢	🟢	🟢	🟡
Vielfalt der Speisenauswahl	🟢	🟢	🟢	🟡
Abwechslung im Speiseplan	🟡	🟡	🟢	🟡
Angebot an gesunden Speisen	🟢	🟢	🟢	🟡
tägliche Vielfalt an Speisen mit Fleisch	🟡	🟡	🟢	🟡
tägliche Vielfalt vegetarischer Speisen	🟢 ▼	🟢 ▼	🟢 ▼	🟡
tägliche Vielfalt veganer Speisen	🟡 ▼	🟡 ▼	🟢 ▼	🟡
Verwendung von Lebensmitteln aus der Region	🟢	🟢	🟢	🟡
Kombinationsmöglichkeiten einzelner Komponenten	🟢	🟢	🟢	🟡
Größe der Portionen	🟡	🟡	🟢	🟡
Auswahl an Getränken	🟢 ▼	🟢	🟢	🟡
Preis-Leistungs-Verhältnis	🟡 ▼	🟡 ▼	🟢 ▼	🟡
Fairness der Preise	🟢 ▼	🟢 ▼	🟢	🟡
Höhe der Preise	🟡 ▼	🟡 ▼	🟡 ▼	🟡

Symbolskala Zufriedenheiten:

- 😊 besser als 2,5
- 😐 2,5 bis 3,5
- 😞 schlechter als 3,5

Symbolskala Leistungsbeurteilung:

- 🟢 besser als 2,5
- 🟡 2,5 bis 3,5
- 🔴 schlechter als 3,5

Veränderungen seit 2023

- ▲ 0,3 und mehr gestiegen
- ▼ 0,3 und mehr gesunken

Hinweis: Für das CGiN stehen keine Werte aus der Vorbefragung zur Verfügung.

Schritt 3: Veränderungen seit 2023

Während sich für das Café Campus im Vergleich zur Vorbefragung eine Verschlechterung in der Bewertung einzelner Aspekte abzeichnet, erhält das Café Physik vereinzelt bessere Noten.

	Cafés	Café Central	Café Campus	Café Physik	Café Daily	kleine Cafés
Angebot - insgesamt	😊	😊	😊	😊 ▲	😊	😊
Vielfalt des Brötchenangebots	🟢	🟢	🟢 ▼	🟢	🟢	🟢
Qualität des Brötchenangebots	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Preis-Leistungs-Verhältnis des Brötchenangebots	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Vielfalt des frischen Angebots	🟡	🟡	🟡	🟢 ▲	🟡	🟡
Qualität des frischen Angebots	🟢	🟢	🟡 ▼	🟢 ▲	🟡	🟢
Preis-Leistungs-Verhältnis des frischen Angebots	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢

Symbolskala Zufriedenheiten:

- 😊 besser als 2,5
- 😐 2,5 bis 3,5
- 😞 schlechter als 3,5

Symbolskala Leistungsbeurteilung:

- 🟢 besser als 2,5
- 🟡 2,5 bis 3,5
- 🔴 schlechter als 3,5

Veränderungen seit 2023

- ▲ 0,3 und mehr gestiegen
- ▼ 0,3 und mehr gesunken

Hinweis: Das Segment „kleine Cafés“ umfasst das Café SUB, Café am Turm, Café Cult, Café HAWK und Bistro HAWK. Für die kleinen Cafés stehen keine Werte aus der Vorbefragung zur Verfügung.

Schritt 3: Veränderungen seit 2023

Im Teilbereich Service konnten die guten Bewertungen von 2023 teilweise nochmals gesteigert werden.

	Mensen	Zentral- mensa	Mensa am Turm	CGiN	Cafés	Café Central	Café Campus	Café Physik	Café Daily	kleine Cafés
Service - insgesamt	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeitenden	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡
Kompetenz der Mitarbeitenden	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡
Wartezeit an den Aufwertern	🟢 ▲	🟢 ▲	🟢 ▲	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡
Wartezeit an der Essensausgabe	🟢 ▲	🟢 ▲	🟢 ▲	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢 ▲	🟢	🟡
Wartezeit an der Kasse	🟢 ▲	🟢 ▲	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢 ▲	🟢	🟡
Kennzeichnung der Speisen	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢 ▲	🟢	🟡
Öffnungszeiten	🟢 ▲	🟢 ▲	🟢 ▲	🟡	🟢 ▲	🟢 ▲	🟢 ▲	🟢 ▲	🟡	🟡

Symbolskala Zufriedenheiten:

- 😊 besser als 2,5
- 😐 2,5 bis 3,5
- 😞 schlechter als 3,5

Symbolskala Leistungsbeurteilung:

- 🟢 besser als 2,5
- 🟡 2,5 bis 3,5
- 🔴 schlechter als 3,5

Veränderungen seit 2023

- ▲ 0,3 und mehr gestiegen
- ▼ 0,3 und mehr gesunken

Hinweis: Das Segment „kleine Cafés“ umfasst das Café SUB, Café am Turm, Café Cult, Café HAWK und Bistro HAWK. Für das CGiN und die kleinen Cafés stehen keine Werte aus der Vorbefragung zur Verfügung.

Schritt 3: Veränderungen seit 2023

Im Teilbereich Räumlichkeiten zeigen sich vereinzelt positive Entwicklungen. Darüber hinaus sind kaum Veränderungen beim Vergleich der aktuellen Ergebnisse mit denen der Vorbefragung zu erkennen.

		Mensen	Zentral- mensa	Mensa am Turm	CGiN	Cafés	Café Central	Café Campus	Café Physik	Café Daily	kleine Cafés
Räumlichkeiten - Insgesamt		😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
	Atmosphäre	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡
	Geräuschpegel	🟡	🟡	🔴	🟡	🟡	🟡	🟡	🟢	🟢	🟡
	Raumtemperatur	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡
	Geruch	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡
	Verfügbarkeit freier Sitzplätze	🟡	🟢	🔴	🟡	🟡	🟡	🟡	🟢	🟢	🟡
	Freisitz/ Außensitzplätze	🟢	🟡	🟡	🟡	🟡	🟢	🟡	🟢	🟢	🟡
	Möglichkeit, auch mit größeren Gruppen Platz zu finden	🟡	🟡	🔴	🟡	🟡	🟢	🔴	🟢	🟢	🟡
	Sauberkeit des Ausgabebereichs	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡
	Sauberkeit des Speisesaals	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡
	Sauberkeit der Toiletten	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡
	Chance, Freund*innen/ Kommiliton*innen/ Kolleg*innen zu treffen	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡
	Übersichtlichkeit der Informationen zu Angebot und Preisen	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡
	Nähe zu den für mich relevanten Hochschulgebäuden	🟢	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡

Symbolskala Zufriedenheiten:

😊 besser als 2,5

🟡 2,5 bis 3,5

🔴 schlechter als 3,5

Symbolskala Leistungsbeurteilung:

🟢 besser als 2,5

🟡 2,5 bis 3,5

🔴 schlechter als 3,5

Veränderungen seit 2023

📈 0,3 und mehr gestiegen

📉 0,3 und mehr gesunken

Hinweis: Das Segment „kleine Cafés“ umfasst das Café SUB, Café am Turm, Café Cult, Café HAWK und Bistro HAWK. Für das CGiN und die kleinen Cafés stehen keine Werte aus der Vorbefragung zur Verfügung.

Schritt 4: Externes Benchmarking

Mit Blick auf das externe Benchmarking bestätigt sich das gute Abschneiden der Mensa am Turm. In mehreren Aspekten des Angebots wird diese besser bewertet als die durchschnittlichen Bewertungen von Mensen anderer Studenten- und Studierendenwerke.

	Mensen	Zentral- mensa	Mensa am Turm	CGiN
Angebot - Insgesamt	😊	😊	😊 ▶	😊
Geschmack der Speisen	🟢	🟢	🟢 ▶	🟢
Qualität der Zubereitung der Speisen	🟢	🟢	🟢	🟢
Qualität der Zutaten	🟢	🟢	🟢 ▶	🟢
Zusammenstellung der Speisen	🟢	🟢	🟢 ▶	🟢
appetitliches Aussehen der Speisen	🟢	🟢	🟢 ▶	🟢
Temperatur der Speisen	🟢	🟢	🟢	🟢
Frische der Speisen	🟢	🟢	🟢 ▶	🟢
Vielfalt der Speisenauswahl	🟢	🟢	🟢 ▶	🟢
Abwechslung im Speiseplan	🟡	🟡	🟢	🟡
Angebot an gesunden Speisen	🟢	🟢	🟢	🟢
tägliche Vielfalt an Speisen mit Fleisch	🟡	🟡		🟡
tägliche Vielfalt vegetarischer Speisen	🟡	🟡	🟡	🟡
tägliche Vielfalt veganer Speisen	🟡	🟡	🟡	🟡
Verwendung von Lebensmitteln aus der Region	🟢 ▶	🟢 ▶	🟢 ▶	🟢 ▶
Kombinationsmöglichkeiten einzelner Komponenten	🟢 ▶	🟢 ▶	🟢 ▶	🟢
Größe der Portionen	🟡	🟡	🟢	🟡
Auswahl an Getränken	🟢	🟢	🟢 ▶	🟢 ▶
Preis-Leistungs-Verhältnis	🟡	🟡	🟢	🟡
Fairness der Preise	🟢	🟢	🟢	🟢
Höhe der Preise	🟡 ▶	🟡	🟡	🟡

Symbolskala Zufriedenheiten:

- 😊 besser als 2,5
- 😐 2,5 bis 3,5
- 😞 schlechter als 3,5

Symbolskala Leistungsbeurteilung:

- 🟢 besser als 2,5
- 🟡 2,5 bis 3,5
- 🔴 schlechter als 3,5

Benchmarkvergleich:

- ▶ mind. 0,3 besser als Durchschnitt anderer STWs
- ▶ mind. 0,3 schlechter als Durchschnitt anderer STWs

Hinweis: Für die Einzelaspekte zur täglichen Vielfalt stehen keine Benchmark-Werte für einen Vergleich zur Verfügung.

Schritt 4: Externes Benchmarking

Die Nutzer*innen des Café Central sowie des Café Physik sind im Vergleich zu Cafés anderer Studenten- und Studierendenwerke besonders zufrieden mit dem dortigen Angebot.

	Cafés	Café Central	Café Campus	Café Physik	Café Daily	kleine Cafés
Angebot - insgesamt	😊 ▶	😊 ▶	😊	😊 ▶	😊	😊
Vielfalt des Brötchenangebots	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Qualität des Brötchenangebots	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Preis-Leistungs-Verhältnis des Brötchenangebots	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Vielfalt des frischen Angebots	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Qualität des frischen Angebots	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Preis-Leistungs-Verhältnis des frischen Angebots	😊	😊	😊	😊	😊	😊

Symbolskala Zufriedenheiten:

- 😊 besser als 2,5
- 😊 2,5 bis 3,5
- 😊 schlechter als 3,5

Symbolskala Leistungsbeurteilung:

- 😊 besser als 2,5
- 😊 2,5 bis 3,5
- 😊 schlechter als 3,5

Benchmarkvergleich:

- ▶ mind. 0,3 besser als Durchschnitt anderer STWs
- ▶ mind. 0,3 schlechter als Durchschnitt anderer STWs

Hinweis: Das Segment „kleine Cafés“ umfasst das Café SUB, Café am Turm, Café Cult, Café HAWK und Bistro HAWK. Für die Einzelaspekte zum Angebot der Cafés stehen keine Benchmark-Werte für einen Vergleich zur Verfügung.

Schritt 4: Externes Benchmarking

Im Bereich Service liegen einzelne Bewertungen für mehrere Einrichtungen über dem Durchschnitt von Mensen bzw. Cafés anderer Studenten- und Studierendenwerke.

	Mensen	Zentral- mensa	Mensa am Turm	CGiN	Cafés	Café Central	Café Campus	Café Physik	Café Daily	kleine Cafés
Service - insgesamt	😊	😊	😊 ▶	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeitenden	●	●	● ▶	●	●	●	●	●	●	●
Kompetenz der Mitarbeitenden	●	●	● ▶	●	●	●	●	●	●	●
Wartezeit an den Aufwertern	●	●	● ▶	●	●	●	●	● ▶	●	●
Wartezeit an der Essensausgabe	●	●	●	●	● ▶	●	●	● ▶	●	● ▶
Wartezeit an der Kasse	●	●	●	●	●	●	●	● ▶	●	● ▶
Kennzeichnung der Speisen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Öffnungszeiten	●	● ▶	●	●	●	● ▶	●	● ▶	●	●

Symbolskala Zufriedenheiten:

- 😊 besser als 2,5
- 😐 2,5 bis 3,5
- 😞 schlechter als 3,5

Symbolskala Leistungsbeurteilung:

- besser als 2,5
- 2,5 bis 3,5
- schlechter als 3,5

Benchmarkvergleich:

- ▶ mind. 0,3 besser als Durchschnitt anderer STWs
- ▶ mind. 0,3 schlechter als Durchschnitt anderer STWs

Hinweis: Das Segment „kleine Cafés“ umfasst das Café SUB, Café am Turm, Café Cult, Café HAWK und Bistro HAWK.

Schritt 4: Externes Benchmarking

Einzelaspekte, die eng mit der Auslastung der Betriebe zusammenhängen (z.B. Geräuschpegel, Verfügbarkeit freier Sitzplätze), werden für die Mensa am Turm und das Café Campus schlechter bewertet als in Mensen bzw. Cafés anderer Studenten- und Studierendenwerke.

		Mensen	Zentral- mensa	Mensa am Turm	CGiN	Cafés	Café Central	Café Campus	Café Physik	Café Daily	kleine Cafés
Räumlichkeiten - Insgesamt		😊	😊	😊	😊 ➡	😊	😊	😊	😊	😊 ➡	😊
Symbolskala Zufriedenheiten: 😊 besser als 2,5 😐 2,5 bis 3,5 😞 schlechter als 3,5	Atmosphäre	😊	😊	😊	😊 ➡	😊	😊	😊	😊	😊	😊
	Geräuschpegel	😊	😊	😊 ➡	😊 ➡	😊	😊 ➡	😊 ➡	😊	😊	😊
	Raumtemperatur	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
	Geruch	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
	Verfügbarkeit freier Sitzplätze	😊	😊 ➡	😊 ➡	😊	😊	😊 ➡	😊 ➡	😊 ➡	😊 ➡	😊
	Freisitz/ Außensitzplätze	😊	😊	😊 ➡	😊 ➡	😊	😊	😊 ➡	😊 ➡	😊 ➡	😊 ➡
	Möglichkeit, auch mit größeren Gruppen Platz zu finden	😊	😊	😊 ➡	😊	😊 ➡	😊	😊 ➡	😊 ➡	😊 ➡	😊 ➡
	Sauberkeit des Ausgabebereichs	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
	Sauberkeit des Speisesaals	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
	Sauberkeit der Toiletten	😊	😊	😊 ➡	😊 ➡	😊	😊	😊	😊	😊 ➡	😊
Symbolskala Leistungsbeurteilung: 🟢 besser als 2,5 🟡 2,5 bis 3,5 🔴 schlechter als 3,5	Chance, Freund*innen/ Kommiliton*innen/ Kolleg*innen zu treffen	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
	Übersichtlichkeit der Informationen zu Angebot und Preisen	😊	😊	😊	😊 ➡	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Nähe zu den für mich relevanten Hochschulgebäuden		😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊 ➡	😊

Benchmarkvergleich:

- ➡ mind. 0,3 besser als Durchschnitt anderer STWs
- ➡ mind. 0,3 schlechter als Durchschnitt anderer STWs

Hinweis: Das Segment „kleine Cafés“ umfasst das Café SUB, Café am Turm, Café Cult, Café HAWK und Bistro HAWK.

Überblick möglicher Handlungsfelder

Insgesamt zeigen sich im Bereich Angebot zwei standortübergreifende Handlungsfelder.

Tägliche Vielfalt & Abwechslung im Speiseplan

- ▶ Vielfalt und Abwechslung sind Handlungsfelder in der Zentralmensa und im CGiN. Dies betrifft die **tägliche Vielfalt an Speisen mit Fleisch** sowie **veganen Speisen**. Die tägliche Vielfalt an vegetarischen Speisen wird vergleichsweise positiver bewertet.
- ▶ Bei fast allen Cafés ist die **Vielfalt des frischen Angebots** ein Handlungsfeld.
- ▶ Häufig sind die Erwartungen der Gäste hinsichtlich Abwechslung und Vielfalt sehr hoch und selbst bei umfangreichem Angebot wird oft weiteres Verbesserungspotenzial wahrgenommen.
- ▶ Als Maßnahmen zur Steigerung der wahrgenommenen Abwechslung bieten sich insbesondere Aktions- und Themenwochen an.

Größe der Portionen, Preis-Leistungs-Verhältnis & Höhe der Preise

- ▶ Die **Höhe der Preise** in allen drei Mensen ein Handlungsfeld.
- ▶ Das **Preis-Leistungs-Verhältnis** erweist sich dagegen nur für die Zentralmensa und das CGiN als Handlungsfeld. Die Bewertung dieses Aspekts fällt für die Mensa am Turm im Vergleich besser aus, was auf eine höhere wahrgenommene Speisenqualität in dieser Einrichtung hindeutet.
- ▶ Bei der Gegenüberstellung mit den Ergebnissen der Vorbefragung zeigt sich eine negative Entwicklung in den Bewertungen des Preis-Leistungs-Verhältnisses und der Höhe der Preise, die durch die Preisanpassungen in den Mensen des Studierendenwerks zu Beginn des Jahres erklärbar ist.
- ▶ Gleichzeitig liegen die Bewertungen auf dem Niveau der Benchmarks anderer Studenten- und Studierendenwerke, die diesen Herausforderungen im Angesicht allgemeiner Preisentwicklungen und seit Jahren steigenden Kostendrucks insbesondere für die Studierenden ebenfalls gegenüberstehen.

Überblick möglicher Handlungsfelder

Ein weiteres Handlungsfeld ergibt sich für den Teilbereich Räumlichkeiten.

Platzangebot & Geräuschpegel

- ▶ Die **Verfügbarkeit freier Sitzplätze (auch für größere Gruppen)** und der **Geräuschpegel** bieten standortübergreifend Verbesserungspotenzial. Für die Mensa am Turm und das Café Campus ergeben sich mit Blick auf das Platzangebot sogar dringliche Handlungsfelder.
- ▶ Beide Aspekte hängen häufig eng mit hoher Auslastung der Betriebe zusammen. In stark frequentierten und/oder kleinen Betrieben bestehen oftmals nur begrenzte Möglichkeiten zur Verbesserung.
- ▶ Die „Entzerrung“ des hohen Besucheraufkommens insbesondere zu Stoßzeiten wäre ein möglicher Lösungsansatz.

Kontakt

Dr. Falk Ritschel

ritschel@conomic.de

+ 49 (0) 345. 17 11 830



Christian Nestor

nestor@conomic.de



Melanie Mill

mill@conomic.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.