


# Kundenzufriedenheitsanalyse im Bereich Hochschulgastronomie

**Abschlusspräsentation für das Studentenwerk Frankfurt (Oder)  
Frankfurt (Oder), den 24.04.2023**

# Stichprobe

**Grundsätzlich ist – bereits ungewichtet – eine gute Durchmischung innerhalb der sozio-ökonomischen Merkmale erkennbar. Für die Analysen wurde die Daten allerdings anhand der Strukturdaten der Hochschulen gewichtet.**

## Status:

**73%**   
Student/in



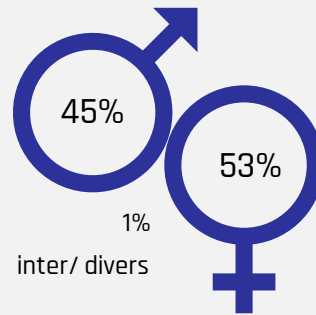
21%  
Bedienstete/r Hochschule


1%  
Mitarbeiter/in  
Studentenwerk

5%  
Anderer Gast /  
Sonstige

## Geschlecht:

 44%  
 48%



54%   
51% 

## Alter:





unter 18 0,1%  
**18 bis 22 39%**  
**23 bis 27 40%**  
28 bis 32 15%  
33 bis 37 5%  
über 37 2%

unter 31 17%  
**31 bis 40 35%**  
41 bis 50 23%  
51 bis 60 18%  
über 60 7%

## Hochschule:

Viadrina Frankfurt (Oder)  24%

BTU Cottbus-Senftenberg  56%

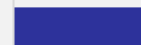
HS für nachhaltige  
Entwicklung Eberswalde  20%


n=2.168

## Semester:

1. Semester  23%

2. bis 5. Semester  40%

6. bis 10. Semester  26%

11. Semester und höher  11%

n=1.671

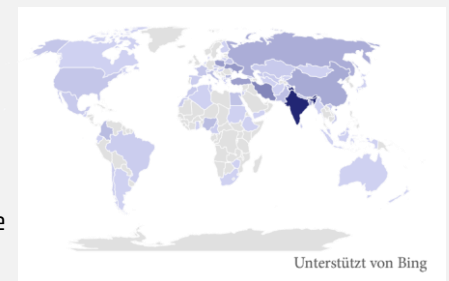
## Internationalität:



**81%**



19%  
Internationale  
Herkunft



n=2.450

# Executive Summary

- ▶ Knapp die **Hälfte** der Befragten sind **Stammgäste**. Gut ein Drittel von den Stammgästen weist Potenzial auf, um die Mensa noch häufiger als bisher zu nutzen.
- ▶ Der **Nichtnutzeranteil** ist mit 6% sehr **niedrig**.
- ▶ Knapp die Hälfte der Befragten (48%) sind **sporadische Gäste** der Mensa, d.h. sie nutzen diese an bis zu 2 Tagen in der Woche. **Mehr als die Hälfte** von diesen könnte die **Häufigkeit** der Mensanutzung jedoch **noch** deutlich **erhöhen**.
- ▶ Die **Zufriedenheit** mit den Mensen liegt **insgesamt** auf **gutem Niveau**.
- ▶ Beim **Angebot** ist diese aber in Teilen auch noch **ausbaufähig**. **Sehr gute** Zufriedenheitswerte erreichen **Service und Örtlichkeit**.
- ▶ Es zeigen sich insgesamt **keine dringlichen Handlungsfelder**. Jedoch gibt es einzelne Standorte und Aspekte, die Raum für Optimierung bieten. Im Bereich **Angebot** lassen sich durchaus einige Ansatzpunkte zur Verbesserung finden.
- ▶ Nahezu **jeder zweite Befragte** (44%) geht **aktuell seltener** in die Mensa **als** noch **vor der Pandemie**. Vorrangig liegt dies allerdings nicht an direkten Pandemieeffekten, sondern an **veränderten Lebensumständen** wie anderen Arbeitsorten oder **veränderten Stundenplänen**. Auch **Preiserhöhungen** bzw. das **Preis-Leistungs-Verhältnis** wird hier häufig als Grund genannt.

# Executive Summary

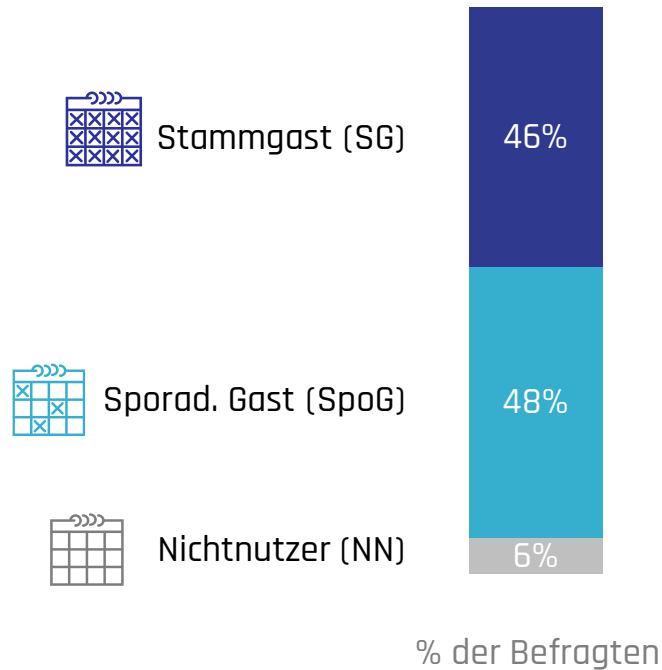
- ▶ Die **Diskrepanz zwischen dem Angebot** der Mensen **und den Ernährungsgewohnheiten** der Befragten sowie die Bevorzugung von Selbstversorgung sind häufig genannte Gründe die Mensa nicht oder selten zu nutzen.
- ▶ Ein ebenso große Rolle spielt aber auch hier das **Preis-Leistungs-Verhältnis**.
- ▶ Der **Bio-Anteil** im Speiseplan sollte für die  **Hälfte** der Befragten **höher als 20%** liegen. Die andere  **Hälfte** empfindet diesen mit 20% als **ausgewogen**.
- ▶ Diese Ambivalenz zeigt sich auch bei den Prioritäten beim Mensaessen: Für gut die  **Hälfte** ist der **Preis wichtiger** als ein größtmöglicher Bio-Anteil. Beim **Tierwohl** hingegen macht nur ein geringer Teil der Befragten Abstriche.
- ▶ Der **Speiseplan** ist für Zweidrittel der Befragten **ausschlaggebend** für die Mensanutzung. Infos zum Speiseplan werden vorher über die Website oder – wenn vorhanden – die BTU-CampusApp eingeholt.
- ▶ Da diese nur an bestimmten Standorten verfügbar ist, wäre eine **MensaApp des STW** für **Zweidrittel** der Befragten **interessant** – vor allem für **Speiseplaninfos**. Aber auch eine **Zahlmöglichkeit** über die App wäre gewünscht.
- ▶ **Bargeldloses Zahlen** ist grundsätzlich für die meisten Befragten **interessant** – in der Mensa Europlatz nutzt es bereits auch die Mehrheit. Dabei ist das Zahlen mit der **Intercard** ebenso interessant wie mit **EC-Karte**.

# Nutzertypen und -potenziale

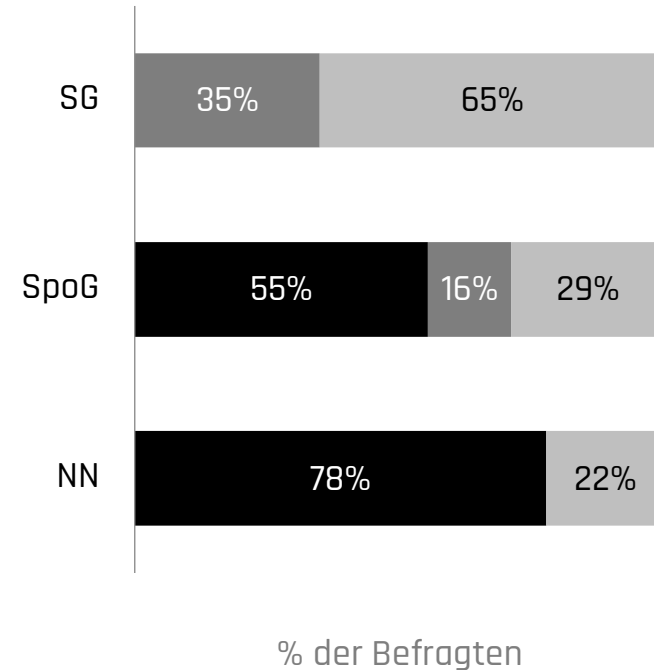
**46% aller Befragten sind Stammgäste in den Einrichtungen des Studentenwerks Frankfurt (Oder). Weitere 48% zählen zu den sporadischen Gästen. Von diesen weisen 55% ein hohes Potenzial zur Erhöhung ihrer Besuchshäufigkeit auf.**

## Nutzertypen & -potenziale

Verteilung der Nutzertypen des STW Frankfurt (Oder)



Verteilung der Nutzungspotenziale der jeweiligen Nutzertypen



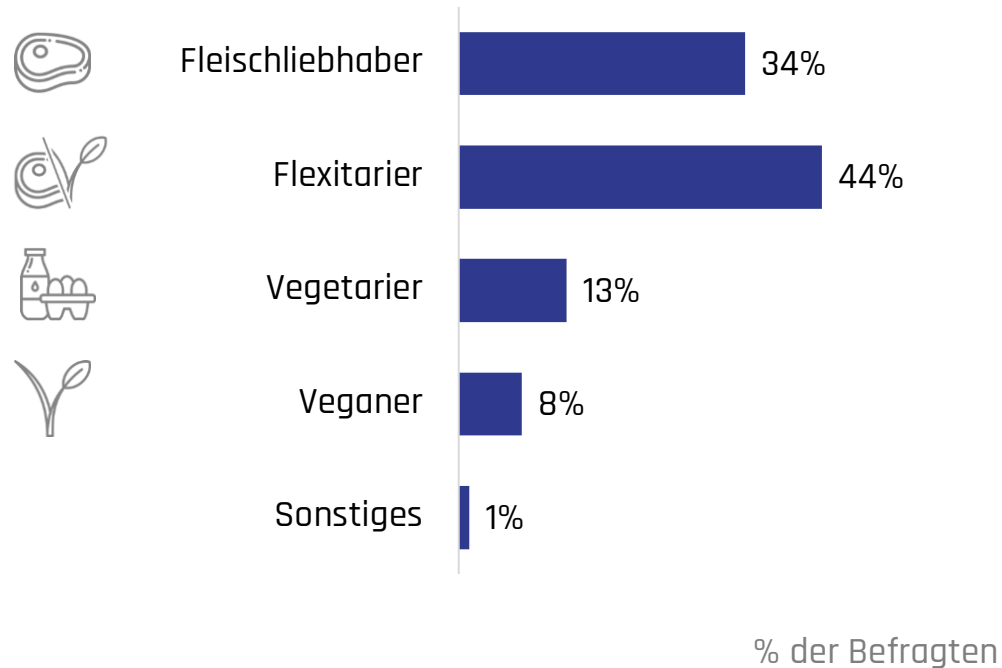
n=2.450

# Ernährungstypen

Mit 44% bilden die Flexitarier den größten Anteil an allen Befragten. Etwa ein Drittel zählt sich zu den Fleischliebhabern. Insgesamt 21% ernähren sich fleischlos – entweder vegetarisch oder vegan.

Verteilung der Ernährungstypen

STW Frankfurt (Oder) insgesamt - 2022

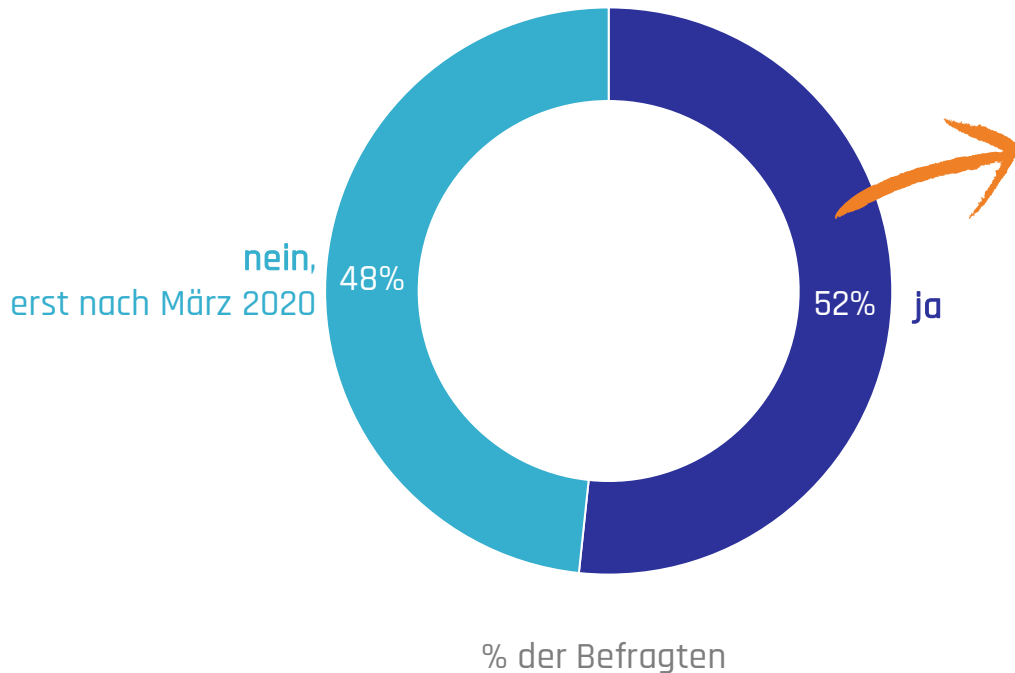


n=2.450

# Nutzung seit Pandemie

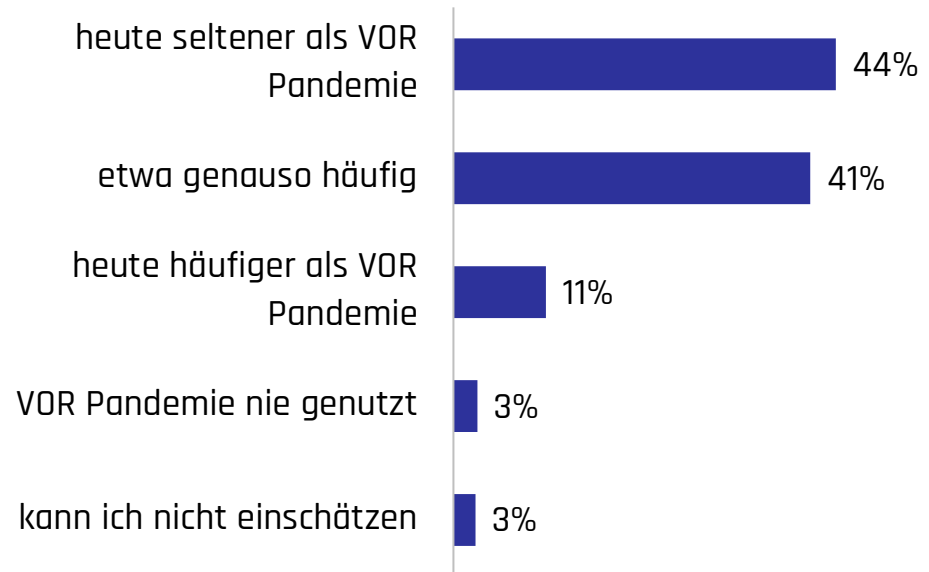
**44% der Befragten, die auch schon vor der Pandemie an ihrem aktuellen Standort studiert bzw. gearbeitet haben, nutzen die Mensa heute seltener als vor der Pandemie. Weitere 41% geben aber auch an, die Einrichtungen etwa genauso häufig zu besuchen.**

Vor der Pandemie am Standort studiert/gearbeitet?



n=2.450

Nutzung heute im Vergleich zu VOR der Pandemie



% der Befragten, die bereits vor März 2020 an den Standorten studierten/arbeiteten

n=1.266

# Nutzung seit Pandemie

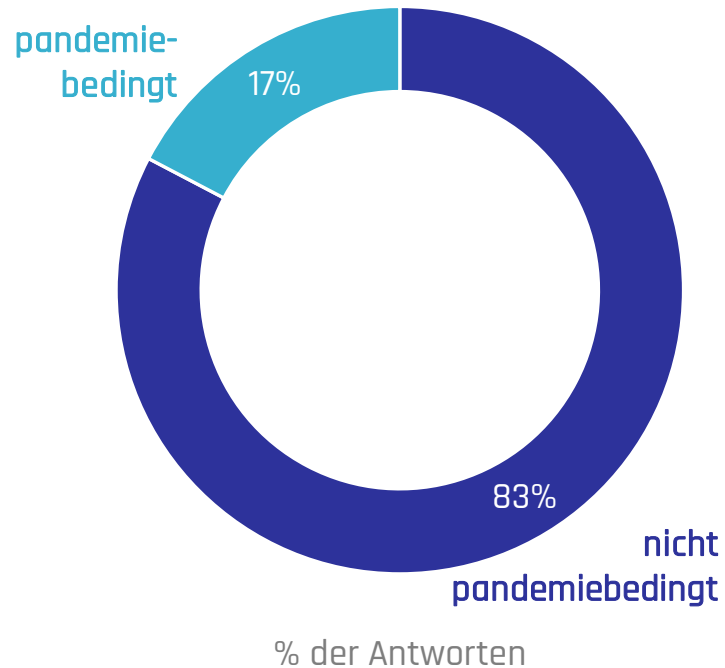
Über 80% der Gründe, warum Befragte die Mensa heute seltener besuchen als vor Pandemiebeginn, sind nicht direkt pandemiebedingt. Die meisten nennen als Grund geänderte Studien- bzw. Arbeitsumstände hinsichtlich Zeit und Ort – aber dies nicht maßgeblich aufgrund der Pandemie.

## Gründe für seltenere Nutzung der Mensen seit Pandemie\*

(Kategorisierung der offenen Nennungen)

### Pandemiebedingte Gründe:

- verschlechtertes Angebot (z.B. weniger Auswahl) (n=46)
- Home-Office (n=41)
- Online-Uni (n=28)



### Nicht pandemiebedingte Gründe:

- *geänderte Studien- bzw. Arbeitsumstände wie Stundenplan, Arbeitszeit & -ort* (n=85)
- *Preiserhöhung/ Preis-Leistungs-Verhältnis* (n=72)
- *Bevorzugung von Selbstversorgung zu Hause oder Lunchpaket* (n=65)
- Speisangebot nicht vielfältig genug (n=37)
- nachgelassene Qualität (n=37)
- Geschmack der Speisen (n=26)
- zu kleine Portionen/nicht satt (n=25)
- Abschluss/Ende des Studiums (n=17)
- lange Wartezeiten (n=17)
- zu wenig klassische Gerichte (n=15)
- Entfernung zur Mensa (n=15)

\* Auflistung der Top-Antworten mit n≥15 der pandemiebedingten bzw. nicht-pandemiebedingten Gründe.  
Auf Wunsch kann eine detaillierte Auflistung aller Antworten per Excel zur Verfügung gestellt werden.

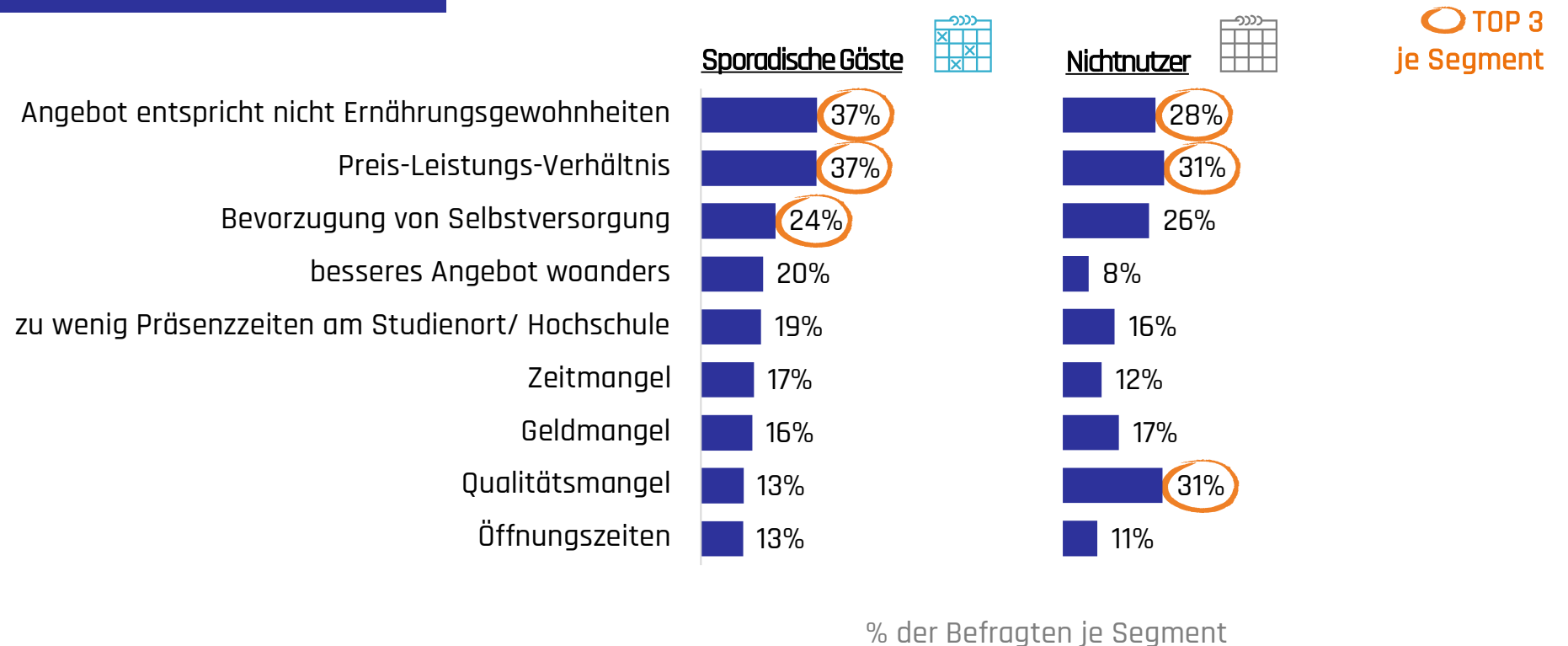
n=453 | Anzahl Antworten=770



# Nutzungsbarrieren

Sowohl für sporadische Gäste als auch für Nichtnutzer sind die Diskrepanz zwischen dem Angebot und den eigenen Ernährungsgewohnheiten sowie das Preis-Leistungs-Verhältnis die Hauptgründe, die Mensen nicht (häufiger) zu nutzen.

TOP-Gründe für geringe oder keine Nutzung nach Nutzertyp  
(Mehrfachantwort)

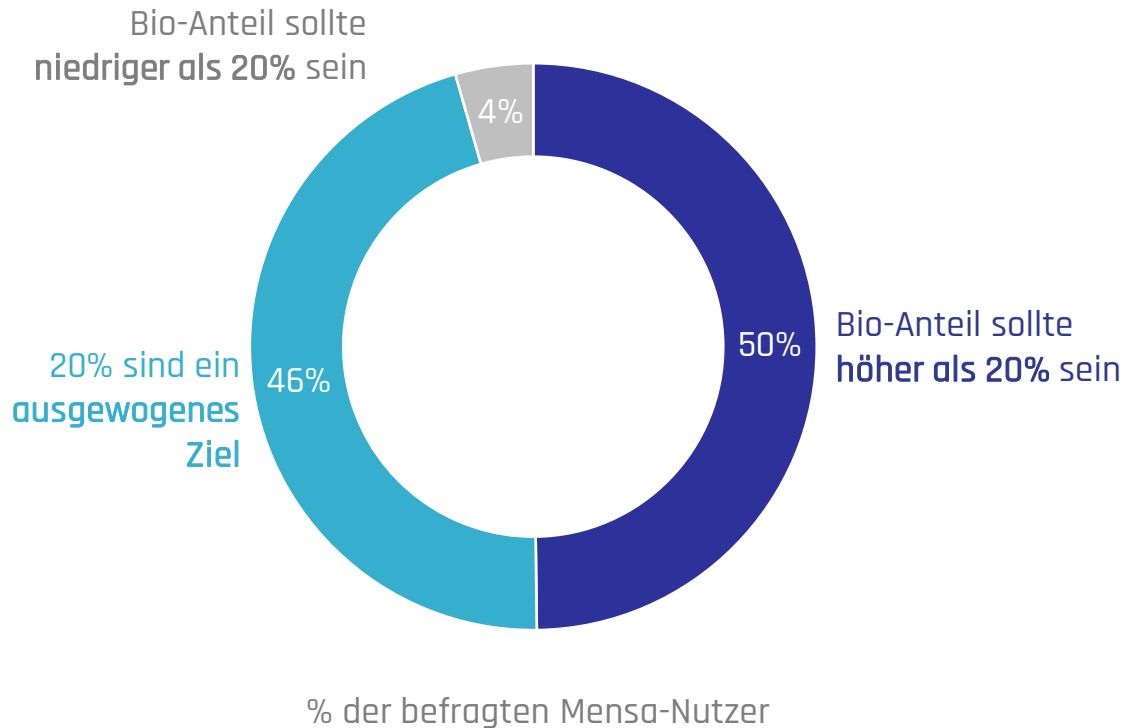


$n_{\text{Sporadische Gäste}} = 648$  |  $n_{\text{Nichtnutzer}} = 151$

# Bio-Angebot

Die Hälfte der Befragten ist der Ansicht, dass der Bio-Anteil im Speiseplan noch höher als das vereinbarte 20%-Ziel liegen sollte. Bei der Entscheidung zwischen dem günstigsten Preis und dem größtmöglichen Tierwohl, liegt die Priorität ganz klar auf dem Tierwohl.

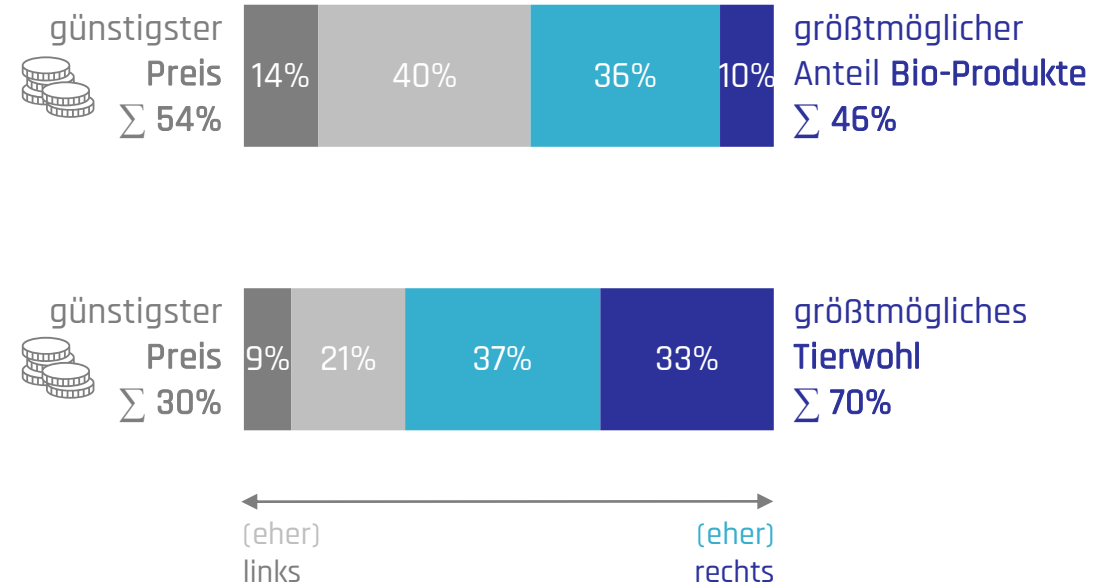
## Einschätzung des 20%-Bio-Anteils im Speiseplan



n=2.262

## Prioritäten beim Essen in der Mensa

### Preis vs. Bio-Produkte/ Tierwohl



n=2.207

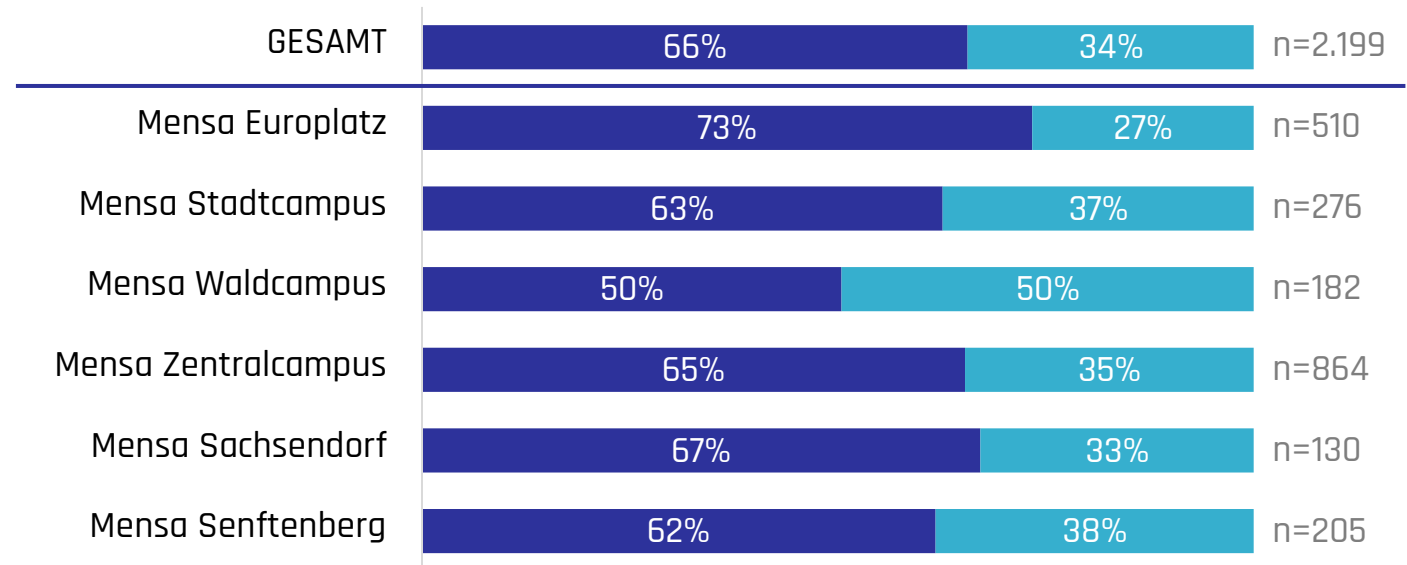
# Entscheidung zu einem Mensabesuch

Insgesamt geben zwei Drittel der Befragten an, dass der Speiseplan entscheidend für einen Mensabesuch ist. Unter den Gästen der Mensa Waldcampus ist dieser Anteil mit 50% am geringsten. Hier gehen die Hälfte der Gäste auch unabhängig vom Speiseplan in die Einrichtung.

## Abhängigkeit des Mensabesuchs vom Speiseplan

### Gesamt & je Einrichtung

- Ja, der Speiseplan ist dann entscheidend für meinen Besuch in der Mensa.
- Nein, ich besuche die Mensa fast immer unabhängig vom Speiseplan.



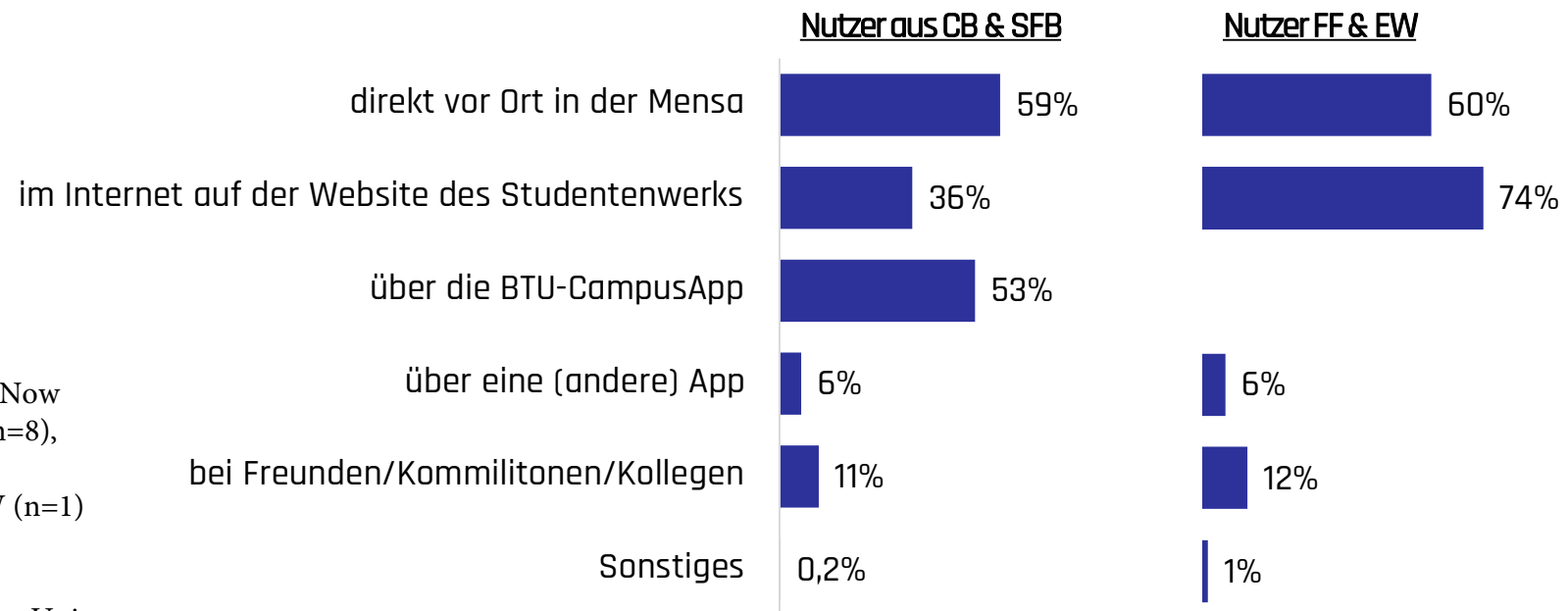
% der befragten Nutzer (je Einrichtung)

# Information zum Speiseplan

Über die Hälfte der Mensanutzer in Cottbus und Senftenberg geben an, sich u.a. über die BTU-Campus App zum Speiseplan zu informieren. In Frankfurt (Oder) und Eberswalde, wo diese App nicht zur Verfügung steht, informiert man sich hauptsächlich über die Website des STW oder direkt vor Ort.

## Informationsbeschaffung zum Speiseplan (Mehrfachnennung)

### nach Standort



### Nennungen anderer Apps:

Instagram vom STW (n=24), UniNow (n=9), Mensaplan (n=8), Studo (n=8), Mensa-App (n=2), iMensa (n=1), Facebook (n=1), Reports HNWW (n=1)

### Sonstige Nennungen:

Instagram STW (n=3), Website der Uni (n=3), früher: Papierform des Speiseplans (n=1), soziale Netzwerke (n=1)

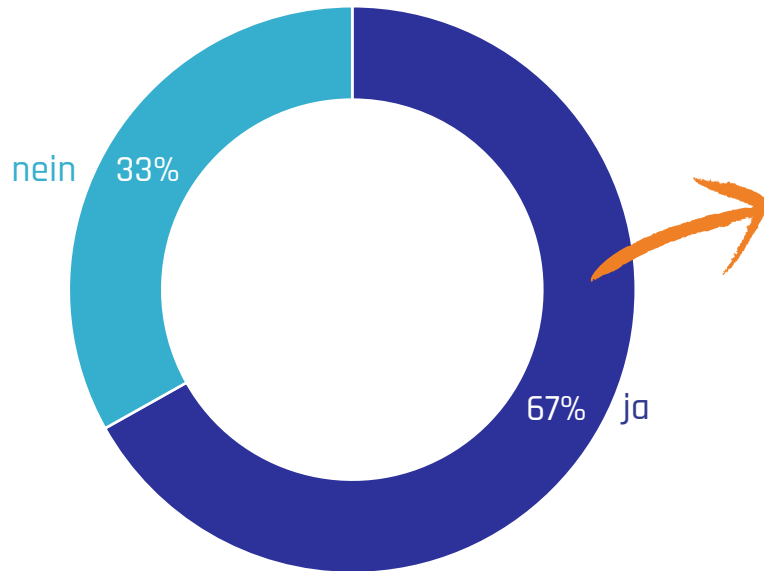
% der befragten Nutzer je Segment

$n_{\text{Cottbus \& Senftenberg}} = 1.203$  |  $n_{\text{Frankfurt (Oder) \& Eberswalde}} = 1.005$

# Mensa-App

Etwa zwei Drittel der Befragten würden eine Mensa-App nutzen. Dabei wären in erster Linie die Anzeige des Speiseplans und die Möglichkeit des bargeldlosen Bezahls die Funktionen, die voraussichtlich häufig genutzt werden würden.

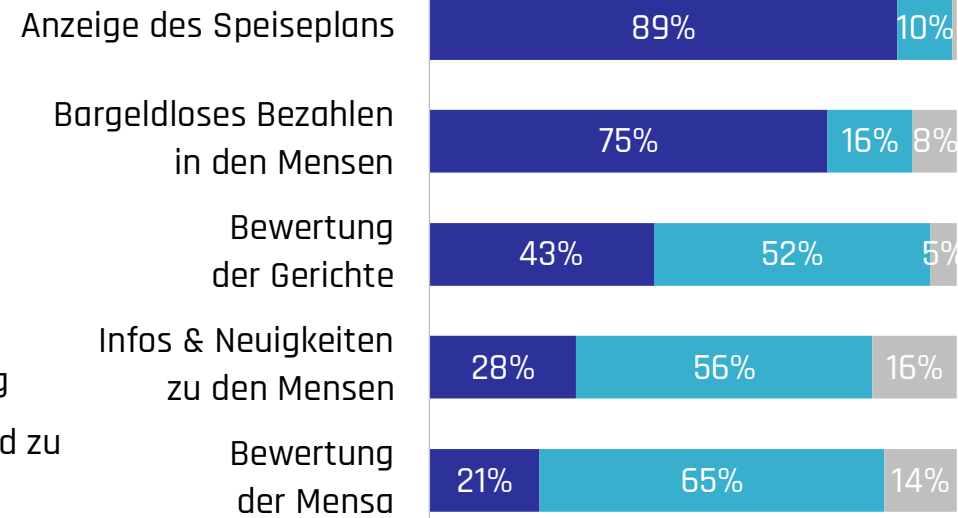
## potenzielle Nutzung einer Mensa-App



% der befragten Mensanutzer

n=2.188

## Häufigkeit der Nutzung verschiedener Funktionen einer Mensa-App



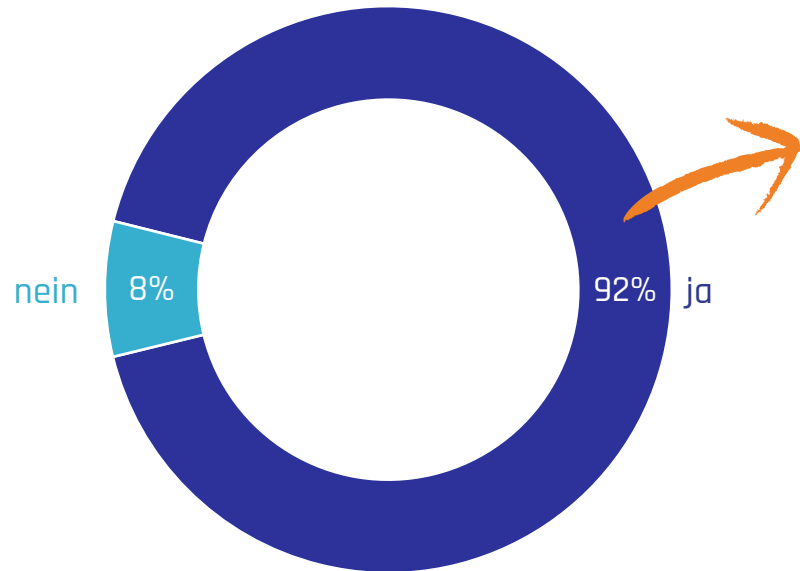
% der Befragten, die die Mensa-App nutzen würden

n=1.459

# Zahlung via InterCard – Mensa Europlatz

Mit 92% ist die Bekanntheit der Zahlungsmöglichkeit via InterCard unter den Gästen der Mensa Europlatz sehr hoch. Beinahe die Hälfte (46%) derer, die diese Möglichkeit kennen, nutzen sie auch häufig bzw. regelmäßig. Knapp 40% nutzen diese Möglichkeit allerdings nie.

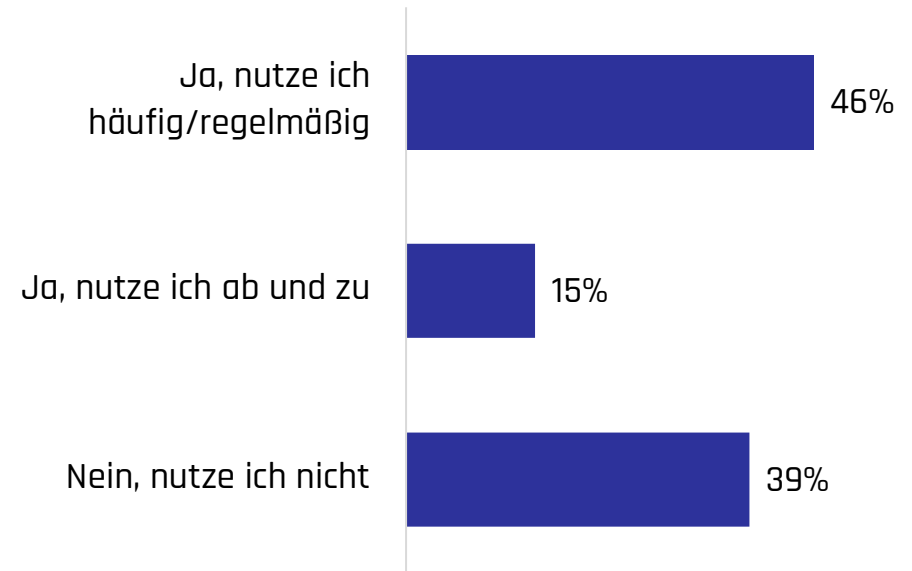
**Bekanntheit**  
der Möglichkeit zur Zahlung via InterCard



% der befragten Nutzer der Mensa Europlatz

n=508

**Nutzung**  
der Möglichkeit zur Zahlung via InterCard



% der Befragten, die die Möglichkeit der Zahlung via InterCard kennen

n=467

# Zahlung via InterCard - Nutzungsbarrieren

Über die Hälfte der angegebenen Gründe gegen die Zahlung mit der InterCard beziehen sich auf persönliche Gründe wie die Bevorzugung von Bargeld bzw. der EC-Karte/ Kreditkarte.

## Gründe gegen die Nutzung der Zahlungsmethode InterCard\* (Kategorisierung der offenen Nennungen)

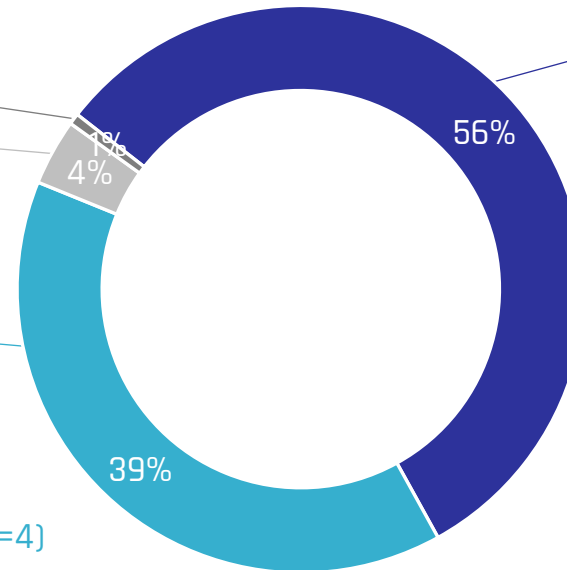
### sonstige Gründe (1%)

### Informationsmangel (4%):

- zu wenige Informationen zur Funktionsweise (n=3)
- Sicherheitsbedenken (n=3)

### technische Gründe (39%):

- Aufladen funktioniert nicht (n=17)
- Karte ist nicht aufgeladen (n=10)
- generell: Aufladen umständlich (n=7)
- zu aufwendig/ umständlich (n=6)
- keine Übersicht über Bezahlvorgänge/ Guthaben (n=4)



### persönliche Gründe (55%):

- Präferenz für Bargeld (n=30)
- Präferenz für EC-Karte/ Kreditkarte (n=8)
- kein Mehrwert erkennbar (n=7)
- nicht notwendig, da Mensa nur selten genutzt (n=6)
- kein Bedarf an Card-Nutzung (n=6)
- besitze keine EC-Karte/ Kreditkarte (n=6)
- bisher nicht darum gekümmert (n=5)
- Studierendenausweis zu alt (n=3)

% der Antworten der Befragten, die Zahlungsmethode InterCard bisher nicht genutzt haben

\* Auflistung der Top-Antworten je Bereich mit n≥3.

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

n=135 | Anzahl Antworten=153

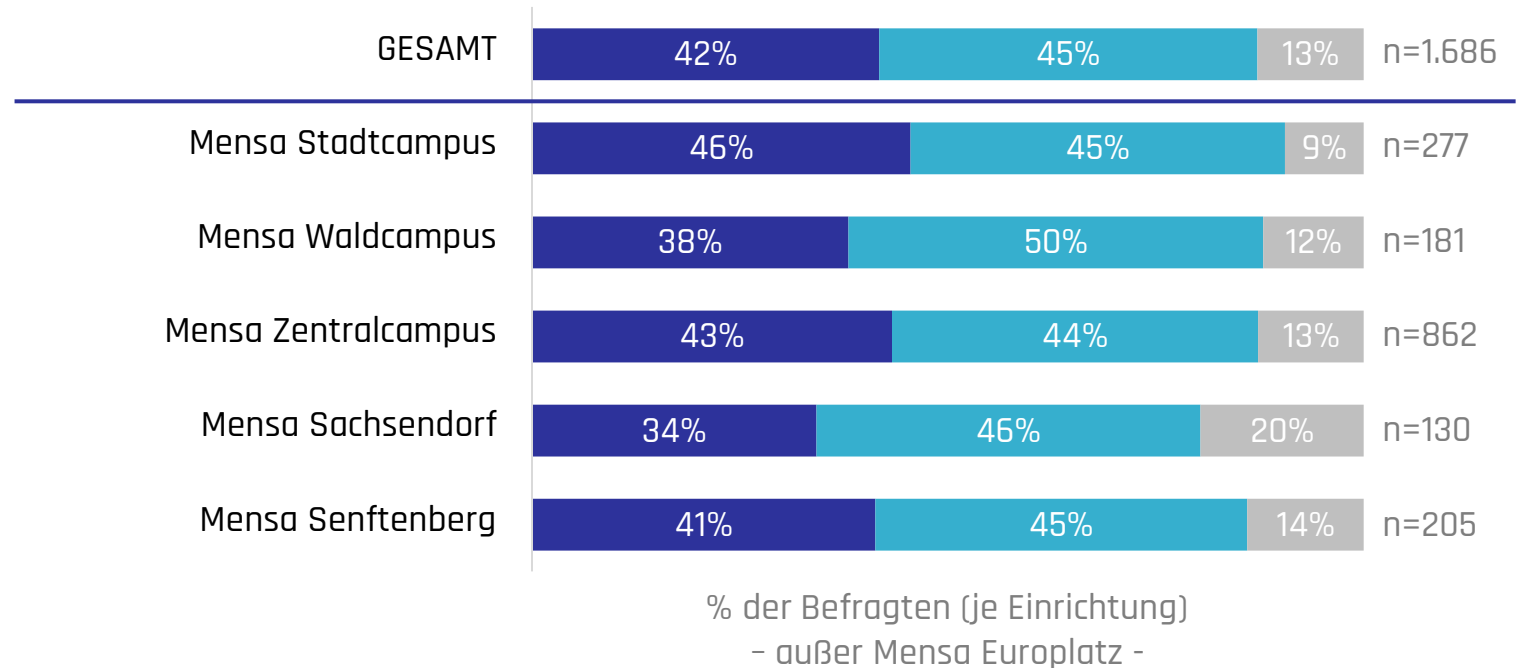
# Zahlung via InterCard

**42% der Befragten der Standorte, an denen die Zahlung via InterCard bisher noch nicht möglich ist, könnte sich vorstellen zukünftig nur noch auf diese Weise zu zahlen. Weitere 45% könnten sich dies zusätzlich zur Barzahlung vorstellen. An den Standorten zeigen sich hier kaum Unterschiede.**

Interesse an der Möglichkeit zur Zahlung via InterCard

Gesamt & je Einrichtung

- Ja, könnte mir vorstellen, in Zukunft nur noch auf diese Weise zu bezahlen.
- Ja, aber nur zusätzlich zur Barzahlung.
- Nein, das käme für mich nicht in Frage.

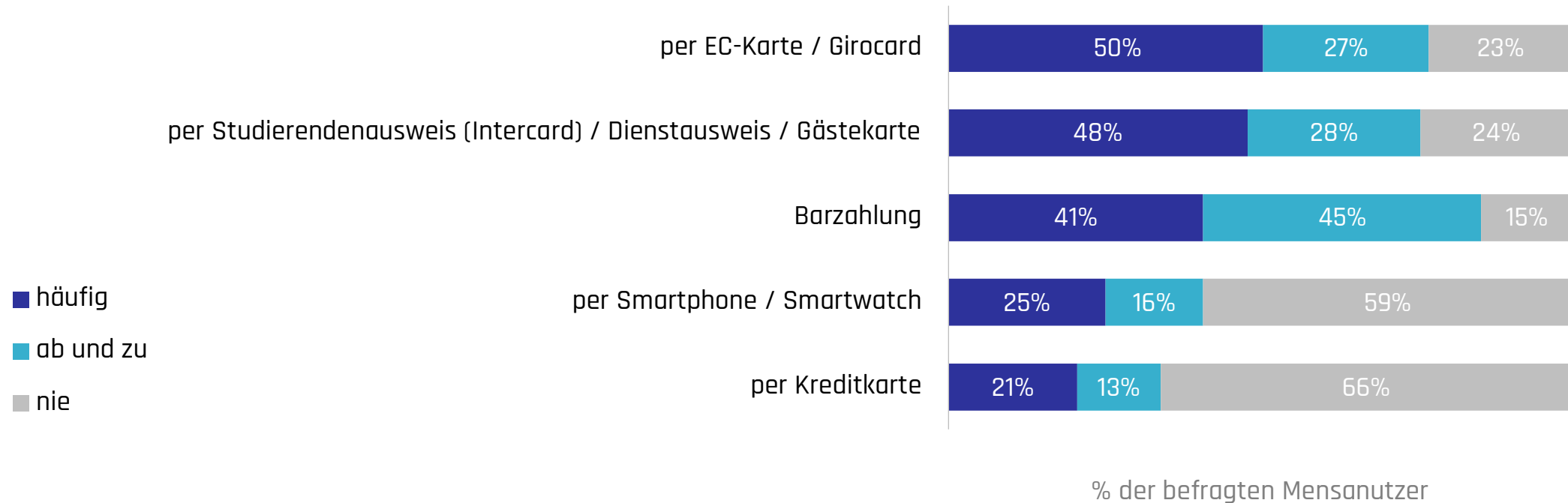




# Zahlungsarten

Die Hälfte der Befragten würde in den Mensen häufig mit EC-Karte zahlen, sofern diese Möglichkeit zur Verfügung stehen würde. Aber auch die Zahlung via Intercard bzw. Dienstaussweis oder Gästekarte wäre neben der klassischen Barzahlung eine beliebte Methode.

potenzielle Nutzungshäufigkeit verschiedener Zahlungsarten

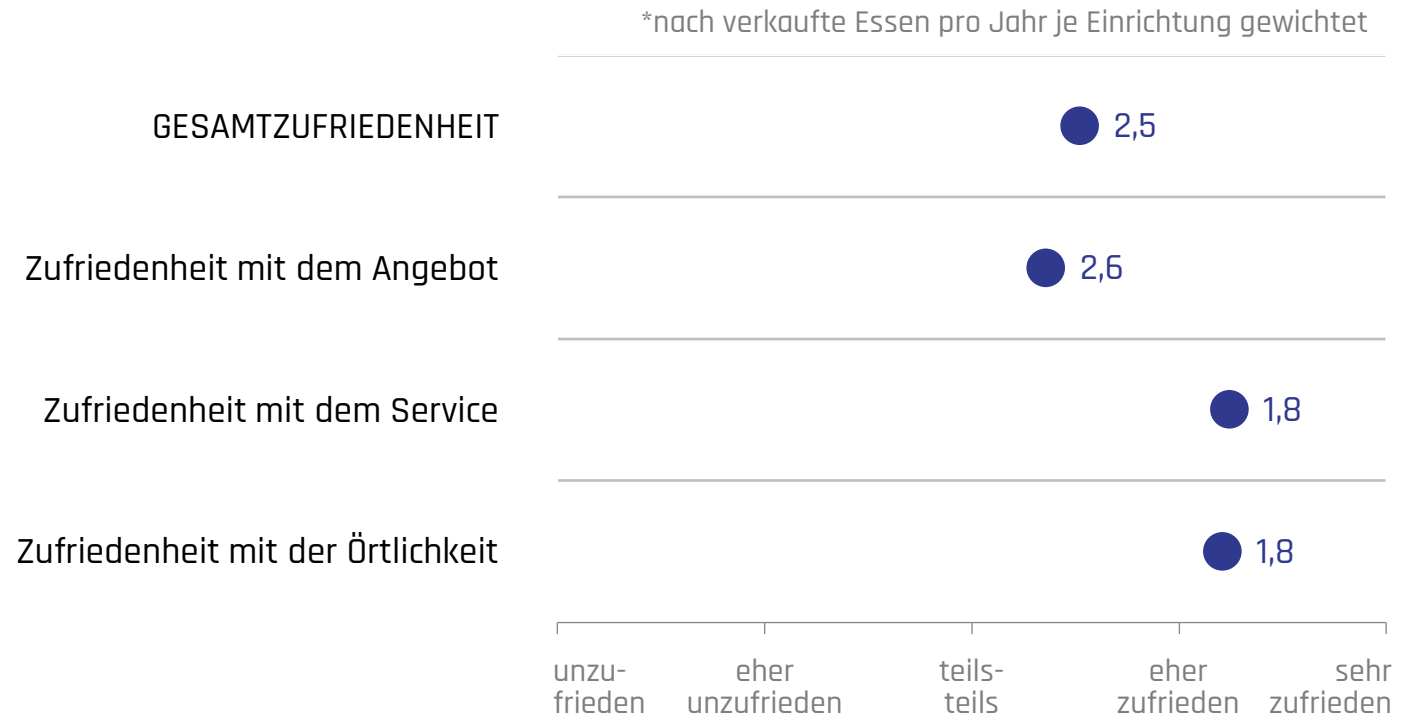


n=2.130

# Zufriedenheit

Die Gesamtzufriedenheit mit den Mensen des Studentenwerks Frankfurt (Oder) liegt mit einem Wert von 2,5 gerade noch auf einem guten Niveau. Besonders zufrieden sind die Befragten mit dem Service und den Örtlichkeiten. Die Zufriedenheit mit dem Angebot ist ausbaufähig.

Gesamtzufriedenheit und Zufriedenheit in Teilbereichen\*  
für das STW Frankfurt (Oder) insgesamt



\* Die Coffeebar im Uni-Hauptgebäude ist nicht mit in die Berechnung der Gesamtzufriedenheiten eingeflossen.

n=2.284

# Gesamtzufriedenheit – Überblick der Einrichtungen

Die Gesamtzufriedenheit liegt an allen Standorten des STW Frankfurt (Oder) auf gutem Niveau. Am höchsten ist die Gesamtzufriedenheit in der Mensa Stadtcampus. In der Mensa Zentralscampus ist die Gesamtzufriedenheit im internen Vergleich aktuell am niedrigsten.

## GESAMTZUFRIEDENHEIT der Einrichtungen des STW Frankfurt (Oder)

2022

\*nach verkaufte Essen pro Jahr je Einrichtung gewichtet

GESAMTZUFRIEDENHEIT – Ø STW Frankfurt (Oder)\*

Frankfurt (Oder) - Mensa Europlatz

2,5

Eberswalde - Mensa Stadtcampus

2,2

Eberswalde - Mensa Waldcampus

2,3

Cottbus - Mensa Zentralscampus

2,6

Cottbus - Mensa Sachsendorf

2,3

Senftenberg - Mensa Senftenberg

2,5

unzu-  
frieden    eher  
unzufrieden    teils-  
teils    eher  
zufrieden    sehr  
zufrieden

# Zufriedenheit mit Angebot – Überblick der Einrichtungen

Die Zufriedenheit mit dem Angebot zeigt deutliche Unterschiede in den Einrichtungen. In der Mensa Europlatz, der Mensa Waldcampus und der Mensa Sachsendorf fällt diese im Vergleich am niedrigsten aus. Am höchsten ist die Angebotszufriedenheit aktuell in der Mensa Stadtcampus.

Zufriedenheit mit dem ANGEBOT der Einrichtungen des STW Frankfurt (Oder)

2022

ANGEBOTSZUFRIEDENHEIT – Ø STW Frankfurt (Oder)\*

\*nach verkaufte Essen pro Jahr je Einrichtung gewichtet

Frankfurt (Oder) - Mensa Europlatz

2,8

Eberswalde - Mensa Stadtcampus

2,3

Eberswalde - Mensa Waldcampus

2,5

Cottbus - Mensa Zentralcampus

2,8

Cottbus - Mensa Sachsendorf

2,4

Senftenberg - Mensa Senftenberg

2,8

unzu-  
frieden    eher  
unzufrieden    teils-  
teils    eher  
zufrieden    sehr  
zufrieden

# Zufriedenheit mit Service – Überblick der Einrichtungen

Die Servicezufriedenheit liegt an allen Standorten auf gutem bis sehr gutem Niveau. Am höchsten ist die Zufriedenheit mit dem Service in der Mensa Senftenberg.

## Zufriedenheit mit dem SERVICE der Einrichtungen des STW Frankfurt (Oder)

2022

\*nach verkaufte Essen pro Jahr je Einrichtung gewichtet

SERVICEZUFRIEDENHEIT – Ø STW Frankfurt (Oder)\*

Frankfurt (Oder) - Mensa Europlatz

1,8

Eberswalde - Mensa Stadtcampus

1,7

Eberswalde - Mensa Waldcampus

1,8

Cottbus - Mensa Zentralcampus

1,8

Cottbus - Mensa Sachsendorf

2,1

Senftenberg - Mensa Senftenberg

1,6

unzu-  
frieden    eher  
unzufrieden    teils-  
teils    eher  
zufrieden    sehr  
zufrieden

# Zufriedenheit mit Örtlichkeit – Überblick der Einrichtungen

Die Zufriedenheit mit der Örtlichkeit liegt in allen Standorten auf gutem bis sehr gutem Niveau. Am höchsten ist die Zufriedenheit mit der Örtlichkeit in der Mensa Senftenberg.

## Zufriedenheit mit der ÖRTLICHKEIT der Einrichtungen des STW Frankfurt (Oder)

2022

\*nach verkaufte Essen pro Jahr je Einrichtung gewichtet

ÖRTLICHKEITSZUFRIEDENHEIT – Ø STW Frankfurt (Oder)\*

Frankfurt (Oder) - Mensa Europlatz

1,8

Eberswalde - Mensa Stadtcampus

1,9

Eberswalde - Mensa Waldcampus

1,7

Cottbus - Mensa Zentralcampus

2,0

Cottbus - Mensa Sachsendorf

1,7

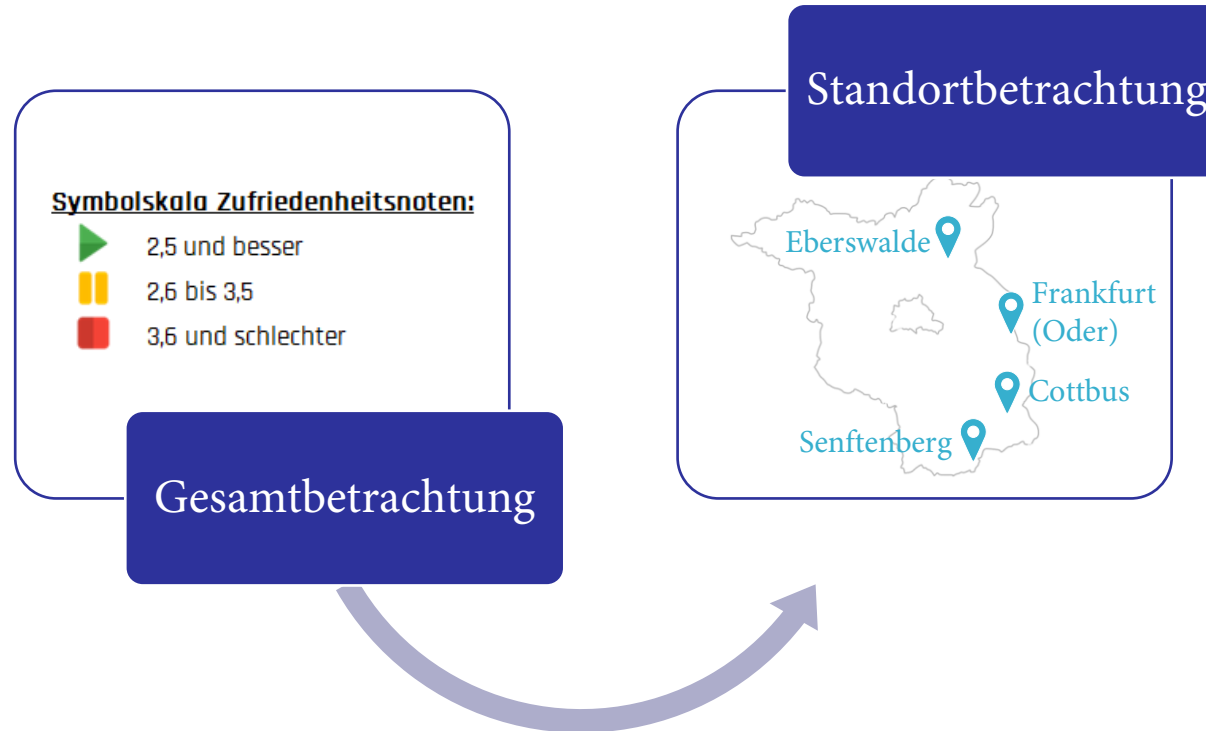
Senftenberg - Mensa Senftenberg

1,4

unzu-  
frieden    eher  
unzufrieden    teils-  
teils    eher  
zufrieden    sehr  
zufrieden

# Ableitung von Handlungsfeldern




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



# Ableitung von Handlungsfeldern: Schritt 1 - Gesamtbetrachtung

Insgesamt zeigen sich in der Gesamtbetrachtung aller Einrichtungen des Studentenwerks Frankfurt (Oder) bei Angebot und Örtlichkeit ein paar Handlungsfelder, in denen Verbesserungspotenzial besteht.

## Symbolskala Zufriedenheitsnoten:

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

Angebot - insgesamt	Service - insgesamt	Örtlichkeit - insgesamt
Geschmack der Speisen	Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter	Atmosphäre
Qualität der Zubereitung der Speisen	Kompetenz der Mitarbeiter	Raumtemperatur
Qualität der Zutaten	Wartezeit an der Essensausgabe	Verfügbarkeit freier Sitzplätze
Zusammenstellung der Speisen	Wartezeit an der Kasse	Freisitz/ Außensitzplätze
appetitliches Aussehen der Speisen	Öffnungszeiten	Möglichkeit, auch mit größeren Gruppen Platz zu finden
Temperatur der Speisen		Vorhandensein einer <u>Möglichkeit zum Arbeiten</u>
Frische der Zutaten		Sauberkeit des Ausgabebereichs
<u>Vielfalt der Speisenauswahl</u>		Sauberkeit des Speisesaals
<u>Abwechslungsreichtum des Speiseangebotes</u>		Sauberkeit der Toiletten
Angebot an gesunden Speisen		Chance, Freunde/Kommilitonen/Kollegen zu treffen
Vorhandensein vegetarischer Speisen		Übersichtlichkeit der Infos zu Angebot und Preisen
Vorhandensein veganer Speisen		Nähe zu den relevanten Hochschulgebäuden
Vorhandensein von Speisen mit Zutaten aus ökol. Erzeugung		
Verwendung von Lebensmitteln aus der Region		
<u>Größe der Portionen (reichlich)</u>		
<u>Preis-Leistungs-Verhältnis</u>		
Fairness der Preise		
<u>Höhe der Preise</u>		



# Handlungsfelder im Angebot: Schritt 2 - Standortbetrachtung

Beim Angebot zeigen sich in der Betrachtung auf Standortebene drei Handlungsfelder, die standortübergreifendes Optimierungspotenzial bieten. Der „Geschmack der Speisen“ hingegen ist nur an zwei Standorten ein Thema. Drei Standorte bieten mehrere Optimierungsansätze.

## Symbolskala Zufriedenheitsnoten:

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




! nicht standortübergreifend !











































	gesamt	Frankfurt (Oder) Mensa Europlatz	Eberswalde Mensa Stadtcampus	Eberswalde Mensa Waldcampus	Cottbus Mensa Zentralcampus	Cottbus Mensa Sachsendorf	Senftenberg Mensa Senftenberg
<b>1</b> Angebot - insgesamt	▬▬	▬▬	▶▶▶	▶▶▶	▬▬	▶▶▶	▬▬
<b>1</b> Geschmack der Speisen	▬▬	▬▬	▶▶▶	▶▶▶	▬▬	▶▶▶	▶▶▶
Qualität der Zubereitung der Speisen	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶
Qualität der Zutaten	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶
<b>2</b> Zusammenstellung der Speisen	▬▬	▬▬	▶▶▶	▬▬	▬▬	▬▬	▬▬
appetitliches Aussehen der Speisen	▶▶▶	▬▬	▶▶▶	▶▶▶	▬▬	▶▶▶	▶▶▶
Temperatur der Speisen	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶
Frische der Zutaten	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶
<b>3</b> Vielfalt der Speisenauswahl	▬▬	▬▬	▶▶▶	▬▬	▬▬	▶▶▶	▬▬
Abwechslungsreichtum des Speiseangebotes	▬▬	▬▬	▶▶▶	▶▶▶	▬▬	▶▶▶	▬▬
Angebot an gesunden Speisen	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶
Vorhandensein vegetarischer Speisen	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶
Vorhandensein veganer Speisen	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶
Vorhandensein von Speisen mit Zutaten aus ökol. Erzeugung	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶
Verwendung von Lebensmitteln aus der Region	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶
<b>4</b> Größe der Portionen (reichlich)	▬▬	▬▬	▶▶▶	▬▬	▬▬	▶▶▶	▬▬
Preis-Leistungs-Verhältnis	▬▬	▬▬	▶▶▶	▬▬	▬▬	▶▶▶	▬▬
Fairness der Preise	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▶▶▶	▬▬	▶▶▶	▶▶▶
Höhe der Preise	▬▬	▬▬	▶▶▶	▬▬	▬▬	▬▬	▬▬
Größe (Anteil verkaufte Essen):		22%	14%	11%	36%	8%	9%

# Handlungsfelder im Service: Schritt 2 – Standortbetrachtung

Beim Service zeigen sich keine standortübergreifenden Themen, aber vereinzelte Ansatzpunkte zur Optimierung hinsichtlich Öffnungszeiten und Wartezeiten an der Essensausgabe.

## Symbolskala Zufriedenheitsnoten:




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

	gesamt	Frankfurt (Oder) Mensa Europlatz	Eberswalde Mensa Stadtcampus	Eberswalde Mensa Waldcampus	Cottbus Mensa Zentralcampus	Cottbus Mensa Sachsendorf	Senftenberg Mensa Senftenberg
Service - insgesamt							
Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Mitarbeiter							
Kompetenz der Mitarbeiter							
Wartezeit an der Essensausgabe							
Wartezeit an der Kasse							
Öffnungszeiten							

# Handlungsfelder bei Örtlichkeiten: Schritt 2 - Standortbetrachtung

Hinsichtlich der Örtlichkeit zeigt sich das Thema „Möglichkeit zum Arbeiten“ standortübergreifend. Die Außensitzplätze bieten an drei Standorten Optimierungspotenzial. Zudem zeigt sich in der Mensa Sachsendorf die Raumtemperatur als verbesserungswürdig.

## Symbolskala Zufriedenheitsnoten:

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

	gesamt	Frankfurt (Oder)	Eberswalde		Cottbus		Senftenberg
		Mensa Europlatz	Mensa Stadtcampus	Mensa Waldcampus	Mensa Zentralcampus	Mensa Sachsendorf	Mensa Senftenberg
Örtlichkeit - insgesamt							
Atmosphäre							
Raumtemperatur							
Verfügbarkeit freier Sitzplätze							
<b>1</b> Freisitz/ Außensitzplätze							
Möglichkeit, auch mit größeren Gruppen Platz zu finden							
<b>2</b> Vorhandensein einer Möglichkeit zum Arbeiten							
Sauberkeit des Ausgabebereichs							
Sauberkeit des Speisesaals							
Sauberkeit der Toiletten							
Chance, Freunde/Kommilitonen/Kollegen zu treffen							
Übersichtlichkeit der Infos zu Angebot und Preisen							
Nähe zu den relevanten Hochschulgebäuden							

# Überblick möglicher Handlungsfelder

Insgesamt zeigen sich zwei Handlungsfelder im Bereich Angebot und zwei weitere Handlungsfelder mit Blick auf die Örtlichkeiten.

## 1. Zusammenstellung sowie Auswahl & Vielfalt der Speisen:

- insgesamt an **mindestens der Hälfte der Standorte** ein Handlungsfeld, dem Aufmerksamkeit geschenkt werden sollte
- Hinsichtlich der **Zusammenstellung** geben die schlechten Erfahrungen Aufschluss, was damit gemeint ist:
  - Komponenten werden aufgrund **ausverkaufter Komponenten** durch andere ausgetauscht, wodurch Gerichte eine eigenartige Zusammenstellung erhalten
  - **freie Zusammenstellung** der Speisen gewünscht (freie Wahl der Komponenten)
  - Zusammenstellung der Komponenten in den Gerichten wird teilweise als „eigenartig“ empfunden
- bemängelte **Auswahl & Vielfalt** hat mit Blick auf die schlechten Erfahrungen folgende inhaltliche Dimensionen:
  - geringes Angebot bzw. wenige Alternativen (bei großen Mensen prüfen, woran das liegen könnte - Ernährungstypen berücksichtigen)
  - Gerichte im Speiseplan werden **nicht** als **ausgewogen** empfunden -> Ansatz für verstärkte Kommunikation hierzu (möglicherweise eine falsche Wahrnehmung, die durch mehr Informationen korrigiert werden kann)

## 2. Preis-Leistungs-Verhältnis:

- Handlungsfeld bei: Mensa Europlatz in Frankfurt (Oder), Mensa Waldcampus in Eberswalde, Mensa Zentralcampus in Cottbus und Mensa Senftenberg
- aufgrund gleicher Preise an allen Standorten ist zu vermuten, dass der Grund schlechter Bewertungen zum einen von den **Portionsgrößen** herrührt und zum anderen hier auch das Thema **Auswahl & Vielfalt** mit reinspielt

# Überblick möglicher Handlungsfelder

Insgesamt zeigen sich zwei Handlungsfelder im Bereich Angebot und zwei weitere Handlungsfelder mit Blick auf die Örtlichkeiten.

## 3. Freisitz

- Handlungsfeld bei: Mensa Stadtcampus und Mensa Waldcampus in Eberswalde und Mensa Zentralcampus in Cottbus
- hinsichtlich der **Außensitzplätze** geben die schlechten Erfahrungen Aufschluss, was damit gemeint ist:
  - fehlender Sonnenschutz
  - Zahl der Sitzmöglichkeiten im Freien zu gering

## 4. Möglichkeit zum Arbeiten

- Gäste wünschen sich verstärkt die Möglichkeit, in der Mensa arbeiten zu können -> Vereinbaren von Essen & Lernen
- möglicherweise resultiert dieser Wunsch aus der verstärkten Isolation in den Pandemie Jahren
- prüfen, inwieweit das vom STW gewünscht ist
- ggf. **stärkere Kommunikation** der bestehenden Möglichkeiten an den Standorten zur Nutzung außerhalb der Essenszeiten