



Passau, Januar 2013

# **Ergebnisse der Mensaumfrage WS 2012/13**

## **Universität Passau**

**Vorgelegt von den Mensabeauftragten des  
Studierendenparlaments 2012/2013**

Patrick Müller und Elena Ammel

## Einleitung

Auch im Wintersemester 2012/13 wurde von den Mensabeauftragten des Studierendenparlaments wieder eine Mensaumfrage durchgeführt, um die aktuelle Zufriedenheit mit dem gastronomischen Service an der Universität Passau zu erheben und Anregungen für etwaige Verbesserungen einzuholen.

Obwohl die Mensaumfrage intensiv beworben wurde und der Abstimmungszeitraum, aufgrund der geringen Teilnahme, nachträglich noch um eine Woche verlängert wurde, sank die Zahl der Teilnehmenden im Vergleich zu den letzten beiden Umfragen leider auf 529 Personen (2011: 772; 2010: 606). Da allerdings längst nicht alle Studierenden die Mensa besuchen, können die Umfrageergebnisse durchaus als repräsentativ angesehen werden. Besonders erfreut waren wir, dass etwa jeder zweite Teilnehmende, teils sehr ausführlich, nach Beantwortung des standardisierten Fragenkatalogs noch eine individuelle Anmerkung verfasste.

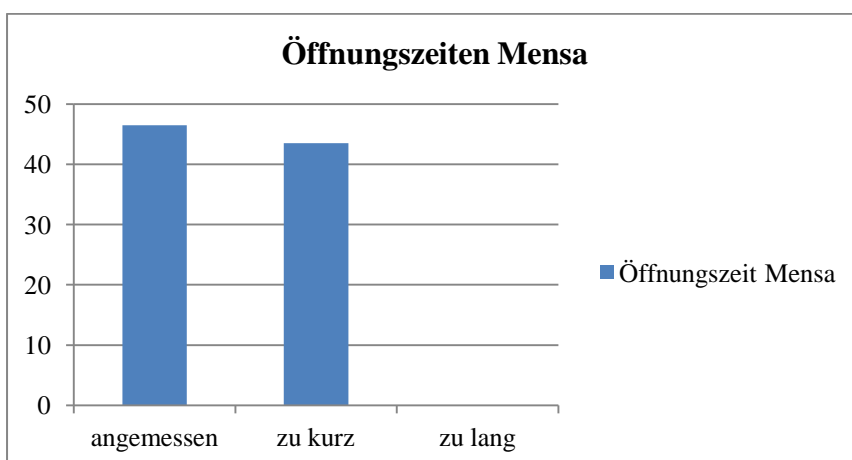
Die Teilnehmenden sind zu gleichen Teilen männlich und weiblich und gehen in der Mehrzahl (40%) zwei bis drei Mal pro Woche in die Mensa (1x: 13%; 4-5x: 25%, seltener: 11%). Die Cafeten besuchen 32% zwei bis drei Mal pro Woche, 30% kaufen hier wöchentlich vier bis fünf Mal ein. Lediglich 5% nutzen das Angebot gar nicht. Die Mehrzahl der Befragten studiert bereits mindestens im 5. Semester (40%).

Im Folgenden wird zunächst die Bewertung der Mensa präsentiert. Im Anschluss findet sich der Bericht zu den Umfrageergebnissen der Cafeten.

## I) MENSA

### 1. Öffnungszeiten

Die Öffnungszeiten der Mensa werden von 47% der Teilnehmenden als „angemessen“ bewertet, 44% erachten sie allerdings als „zu kurz“. Wie sich schon in der letzten Mensaumfrage zeigte – hier bewerteten 45% die Öffnungszeiten als „zu kurz“ - besteht also auch weiterhin bei einer beachtlichen Menge der Studierenden ein **Wunsch nach längeren Öffnungszeiten**. Gewünscht wird insbesondere eine Verlängerung der Mittagsöffnungszeit nach hinten - wenn man bis 14:00 Uhr Lehrveranstaltungen hat, fällt ein Mensabesuch sehr schwer. Es wäre daher gut, wenn die Mensa zumindest bis 14:45 Uhr geöffnet hätte. Auch der Wunsch nach einer Abendmensa wird geäußert.



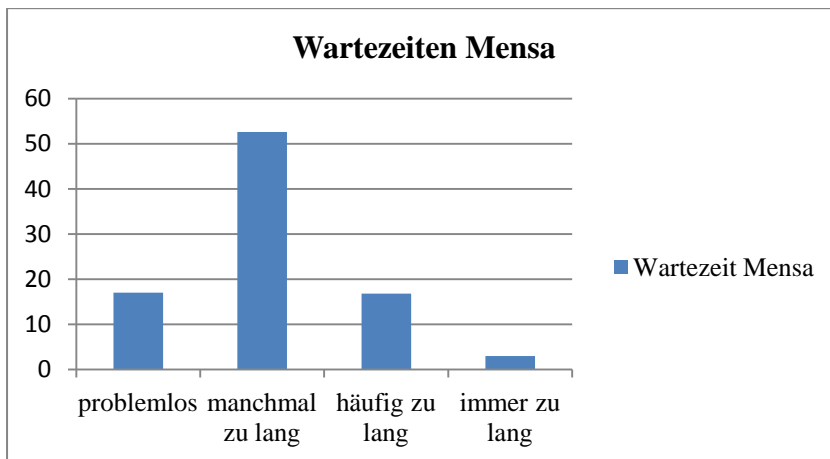
## 2. „Logistik“ in der Mensa

Unter dem Stichwort „Logistik“ haben wir alle Aspekte zusammengefasst, die sich mit dem organisatorischen Ablauf in der Mensa beschäftigen.

### 2.1. Wartezeiten

Die Wartezeiten in der Mensa werden vom größten Teil der Befragten (53%) als „manchmal zu lang“ empfunden. Nur 17% der Teilnehmenden bewerten sie als „problemlos“, 17% als „häufig zu lang“. Probleme treten v.a. in der Stoßzeit zwischen ca. 11:50 Uhr und 12:30 Uhr auf – in dieser Zeit sollte unbedingt darauf geachtet werden, dass alle Kassen besetzt sind und die Öffnung des zweiten Zugangs deutlich gekennzeichnet wird (z.B. durch einen Hinweis auf den digitalen Anzeigetafeln).

Das Problem langer Wartezeiten könnte natürlich v.a. durch die oben angesprochene Verlängerung der Öffnungszeiten entschärft werden. Auf diese Weise würde sich der Besucherstrom besser verteilen und so ein reibungsloser Ablauf ermöglicht werden.



### 2.2. Verlässlichkeit des Speiseplans

Im Folgenden wird einer der **Hauptkritikpunkte der diesjährigen Mensaumfrage vorgestellt**: Von vielen Teilnehmenden wird kritisch angemerkt, dass häufig bereits um 13:00 Uhr besonders beliebte und vegetarische Gerichte ausverkauft seien. Uns ist bewusst, dass nicht alle Gerichte immer bis zur Schließung vorrätig sein können. Bis ca. 13:15 Uhr – immerhin eine Stunde vor Ende des Mensabetriebs - sollte es jedoch möglich sein, alle auf dem Speiseplan angekündigten Gerichte anzubieten.

Selbstverständlich setzt diese Forderung voraus, dass die gelisteten Gerichte überhaupt angeboten werden! Wie mehrere Rückmeldungen zeigen, konnte man sich in der Vergangenheit nicht immer auf den Speiseplan verlassen – das ausgewählte Gericht wurde mehrfach schlicht vom Speiseplan gestrichen bzw. ohne Ankündigung durch ein anderes ersetzt. Bei Alternativangeboten sollte zumindest sichergestellt werden, dass sich der Preis nicht erhöht. Insbesondere für „Restekombinationen“ sollte umgekehrt über einen Rabatt nachgedacht werden.

Angeregt wird weiterhin, den aktuellen Speiseplan wieder in allen Gebäuden auszuhängen.

### 2.3. Ausgabe der Speisen

Es wird mehrfach angemerkt, die neue Ausgabetheke werde nicht sinnvoll genutzt – das angekündigte „Front Cooking“ suche man beispielsweise vergebens und der Ausgabeablauf wäre seit dem Umbau ebenfalls nicht

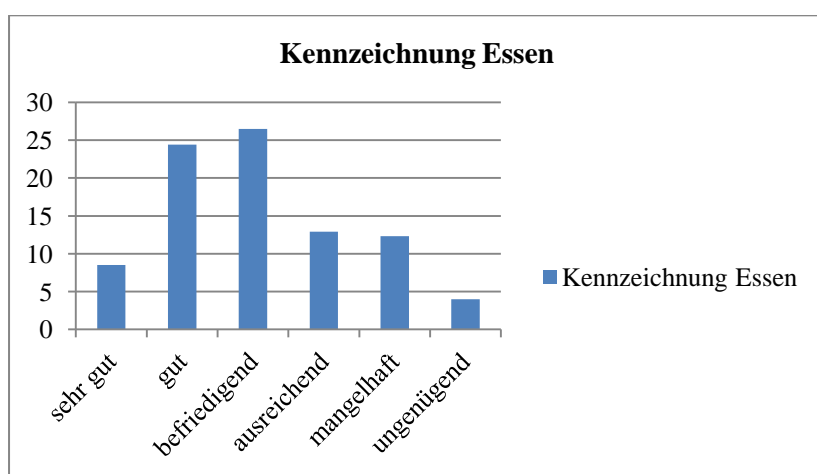
merklich verbessert worden. Sogar verschlechtert hätte sich die Situation an der Kasse: Durch den Abbau der Ablageflächen käme es unnötig zu Verzögerungen beim Bezahlen – ohne Abstellmöglichkeit fällt es schwer, die MensaCard im Vorhinein bereitzuhalten.

Einen weiteren Kritikpunkt stellt das Temperaturmanagement der Speisen dar – v.a. durch die vorzeitige Portionierung seien sie manchmal nur noch lauwarm.

Auch die einheitliche Portionierung der Speisen sollte verbessert werden. Insbesondere die Beilagenschälchen seien oft ungleich befüllt.

## 2.4. Kennzeichnung der Speisen

Die Kennzeichnung der angebotenen Gerichte in der Mensa ist in den Augen der Teilnehmenden der Umfrage noch verbesserungsfähig: 27% bewerten die mit „befriedigend“, ein beachtlicher Teil stimmt jedoch nur mit „ausreichend“ (13%) oder fällt sogar das Urteil „mangelhaft“ oder „ungenügend“ (16%).



Diese Ergebnisse stehen sicher auch im Zusammenhang mit der bereits angesprochenen Unzuverlässigkeit des Speiseplans: Wenn **Alternativgerichte angeboten werden, so sollte dies zumindest auf den digitalen Anzeigetafeln angekündigt** werden. Auf diese Weise könnte auch sichergestellt werden, dass der Preis für ein etwaiges Ersatzgericht deutlich erkennbar ist, bevor man an der Kasse bezahlt.

### Abrechnung

Das würde einem weiteren, mehrfach angemerkten Problem - der unzureichenden Nachvollziehbarkeit der Zusammensetzung des Gesamtpreises an der Kasse - entgegenwirken. Es wäre sehr wünschenswert, dass man dort nicht nur den Endbetrag präsentiert, sondern, z.B. auf einem kleinen Display, auch die Einzelpositionen angezeigt bekäme. Diese transparente Abrechnung ist vielerorts bereits selbstverständlich und würde die Zufriedenheit der Mensabesucher sicher steigern. Etwaige Fehler könnten besser reklamiert werden und „dumpfe Gefühle“ beim Bezahlen eines vermeintlich zu hohen Betrages würden der Vergangenheit angehören.<sup>1</sup>

Ein weiterer bzw. ergänzender Vorschlag wäre die **Einführung eines einfachen Bonsystems**. Wäre es nicht ohne großen Aufwand möglich, jeden Tag die aktuellen Gerichtskategorien ins System einzugeben (z.B.

<sup>1</sup> Hier sei darauf hingewiesen, dass man den Gesamtbetrag für die gewählten Speisen i.d.R. nur grob überschlägt und mögliche Fehler erst NACH dem Bezahlen auffallen. Insbesondere, wenn ein großer Besucherstrom an den Kassen wartet, ist eine Reklamation bzw. Diskussion mit dem Kassenspersonal vielen MensabesucherInnen unangenehm.

Gericht 1 (1,80) = Pasta Bolognese)? So könnten die MensabesucherInnen mit einem Blick auf den Kassensbon sofort erkennen, ob die Abrechnung stimmt.

#### *Zusatz- und Inhaltsstoffe*

Immer wieder wird außerdem darauf hingewiesen, dass die einzelnen Gerichte nicht ausreichend bzgl. Zusatz- bzw. Inhaltsstoffen wie Gluten, Laktose oder Nüssen gekennzeichnet seien. Auch wenn die Mensa den gesetzlichen Bestimmungen bereits zur Genüge nachkommt, wäre eine freiwillige Verbesserung der Kennzeichnung insbesondere für Allergiker eine sehr willkommene Serviceleistung.

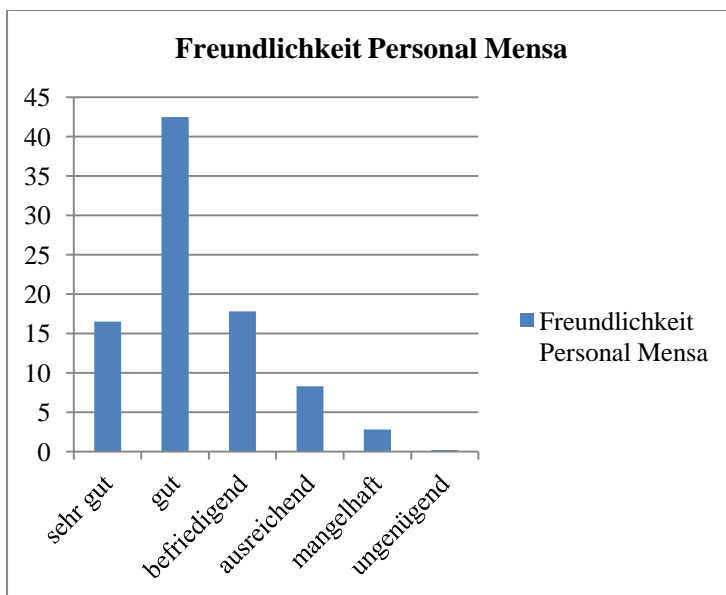
#### *Sonstiges*

Desweiteren wird gewünscht, die Gerichte wieder direkt an der Ausgabetheke, durch eine Aufschrift auf der den Glasvitrinen, zu benennen.

Sinnvoll erscheint auch der Vorschlag, die Herkunft der Hauptzutaten eines Gerichtes anzugeben. Wie die Umfragewerte in der Kategorie „Ausbau des Angebots“ zeigen, ist die Mehrheit der Studierenden regionalen Zutaten gegenüber sehr positiv gestimmt – wie wäre es also z.B. mit einer Kennzeichnung aller bayrischen Zutaten (z.B. Möhren/Fleisch/Quark)? Wäre darüber hinaus die Umsetzung eines „Regionalgerichts“ möglich?

### **3. Personal**

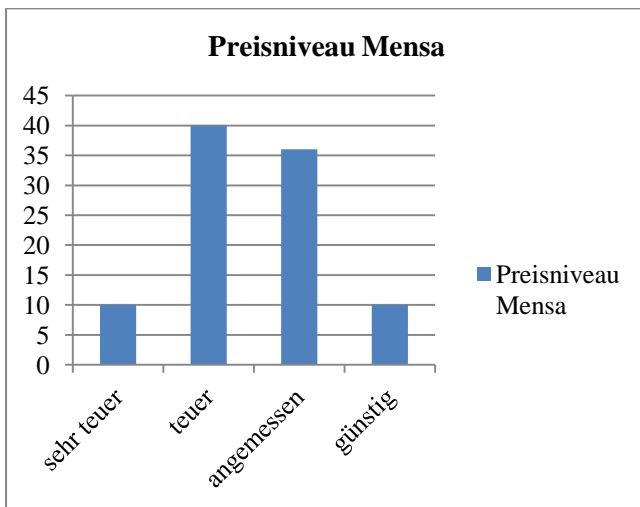
Die Freundlichkeit des Personals der Mensa wird von 43% der Teilnehmenden als „gut“ bewertet. Jeweils 17% bewerten die Freundlichkeit des Personals mit „sehr gut“ oder „befriedigend“.



### **4. Preis-Leistungs-Verhältnis**

Das schlechte Preis-Leistungsverhältnis der Mensa Passau stellt aus Sicht der Befragten einen weiteren Hauptkritikpunkt dar. Wie die Antworten zur Angemessenheit der Preise, v.a. aber auch die zahlreichen Kommentare der Teilnehmenden zeigen, wird das Preisniveau als deutlich zu hoch empfunden. Es herrscht verbreitet Unverständnis für die im Vergleich mit anderen (bayrischen) Mensen hohen Preise.

Die Hälfte der Befragten findet das Preis-Leistungsverhältnis „teuer“ (40%) oder sogar „sehr teuer“ (10%). Als „angemessen“ beurteilen es hingegen nur 36%, lediglich 10% wählen die Antwortmöglichkeit „günstig“.



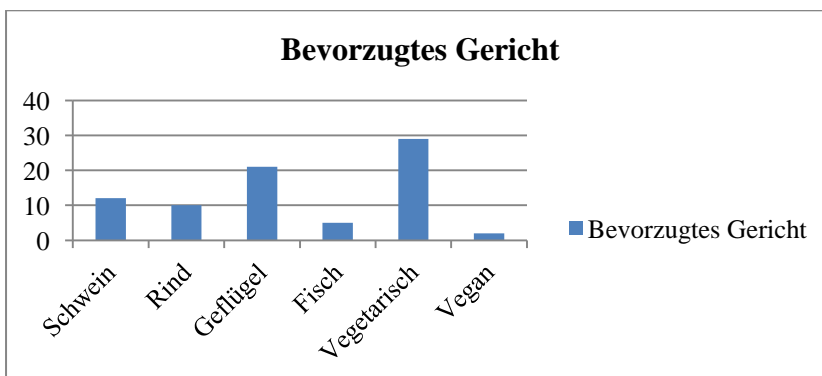
Folgende sehr interessante Ideen werden zur positiven Veränderung der derzeitigen Situation formuliert:

- Ungeachtet der Qualität der Speisen wird v.a. bemängelt, die **Portionen seien zu klein**. Selbst „durchschnittliche MensaeßerInnen“ (Zitat) würden von einer Portion selten satt. Bei gleichbleibenden Preisen sollten sie unbedingt vergrößert werden.
- Ein **3-Komponenten-Gericht** (z.B. Fleisch, Gemüse, Sättigungsbeilage) sollte jeden Tag für 2,40€ angeboten werden.
- Es könnte ein „**Nachschlag-Gericht**“ eingeführt werden: Für einen geringen Aufpreis wäre es erlaubt, sich zumindest Beilagen nachzunehmen.
- Die sog. „Aktionsgerichte“ (z.B. Lambraten) sind in den Augen einiger Befragter für eine universitäre Mensa nicht angemessen. Das „**Luxusangebot**“ (Zitat) sollte zumindest nicht in der derzeitigen Häufigkeit aufrecht erhalten werden.

## 5. Qualität und Auswahl des Speiseangebots

### 5.1. Bevorzugte Speisen

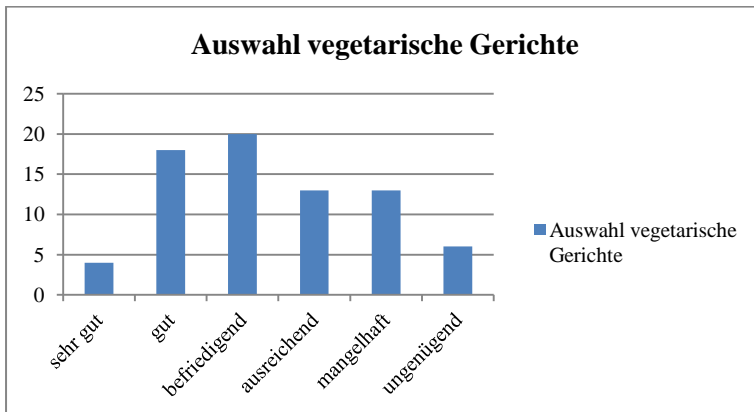
43% der Teilnehmenden bevorzugen eines von diversen Fleischgerichten (Geflügel: 21%; Schwein: 12%; Rind: 10%), 29% präferieren vegetarische Gerichte, 5% greifen am liebsten auf Fisch zurück und 2% bevorzugen vegane Gerichte.



## 6. Auswahl

### 6.1. Vegetarische Gerichte

Betrachtet man zunächst die Rückmeldungen zu der Auswahl an vegetarischen Gerichten, auf die eine beträchtliche Anzahl der Mensabesucher besonders gern zurückgreift, so zeigt sich folgendes Bild: Von den 74%, die auf diese Frage antworteten, beurteilen nur 22% das Angebot als „gut“ oder „sehr gut“. Die Mehrzahl vergibt die Note „befriedigend“ (20%) oder „ausreichend“ (13%). 19% entscheiden sich sogar für die Bewertung „mangelhaft“ (13%) oder „ungenügend“ (6%).



Auch die Auswertung der fragenungebundenen Anregungen zeigt, dass ein Ausbau des vegetarischen Angebots verbreitet gewünscht wird. Der Wunsch nach einer größeren Auswahl an Gemüsebeilagen wird ebenfalls mehrfach geäußert.

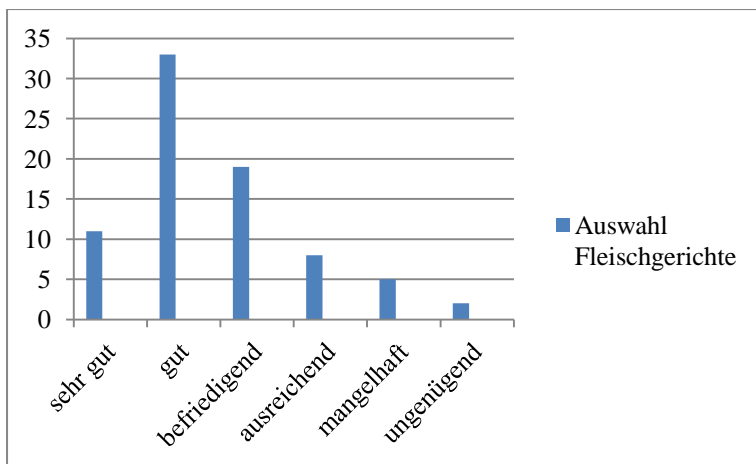
### 6.2. Vegane Gerichte

Bei der Auswertung der Kategorie veganer Gerichte fällt zunächst auf, dass immerhin 48% der Teilnehmenden hier eine Antwort gaben. **Diese Daten zeigen deutlich, dass auch Nicht-Veganer das im SoSe 2012 eingeführte Angebot an veganen Gerichten wahrnehmen.** Es handelt sich also keineswegs um eine Serviceleistung, von der nur eine Nischengruppe der MensakonsumentInnen profitiert.

Doch auch wenn die Angebotserweiterung weitestgehend positiv aufgenommen wird, so ist die Zufriedenheit bzgl. der Auswahl an veganen Gerichten durchaus noch ausbaubar: Nur 22% sind hier zumindest zufrieden (Note „befriedigend“), wohingegen 26% das Angebot mit „ausreichend“ bis „ungenügend“ bewerten.

### 6.3. Fleischgerichte

**Mit der Auswahl an Fleischgerichten hingegen sind nahezu zwei Drittel der Teilnehmenden zufrieden.** 33% vergeben hier die Note „gut“, 11% bewerten die Auswahl sogar mit „sehr gut“. Diesen Zahlen stehen folgende Negativbewertungen gegenüber: 8% finden das Angebot „ausreichend“, lediglich 7% zeigen sich ausdrücklich unzufrieden („mangelhaft“ / „ungenügend“).



#### 6.4. 1,80€-Gerichte

Die Bewertung der Auswahl an 1,80€-Gerichten fällt wiederum eher negativ aus. Bei einer ausgesprochen hohen Beteiligung (84%), die auf einen breiten Konsumentenkreis dieser Kategorie spricht, fällt auf, dass 41% der Befragten die Auswahl nur als „ausreichend“ (16%), „mangelhaft“ (17%) oder sogar „ungenügend“ (8%) bewerten. Demgegenüber steht immerhin die Zufriedenheit von 45%, wobei lediglich 21% mit „gut“ oder „sehr gut“ werten. Mehrfach angeregt wird insbesondere eine Variation der Nudelsoßen (das 1,80€-Gericht ist oft ein Nudelgericht): Statt verschiedenster „Pestoverschnitte“ sollte es öfter Gerichte mit weniger fettigen Soßen, etwa mit einer hausgemachten Tomatensoße, geben. Außerdem könnte diese Kategorie durch preisgünstig herzustellende Eintöpfe und Aufläufe ergänzt werden.

#### 6.5. Bio-Gerichte

Die seit SoSe 2012 erweiterte Auswahl an Bio-Gerichten bzw. -Komponenten wird von 38% der Befragten als mind. „befriedigend“ empfunden. 23% hingegen äußern sich eher negativ. Diese Ergebnisse korrespondieren mit den Ausbauwünschen, die im Folgenden noch vorgestellt werden.

#### 6.6. Salatbuffet

Die Erweiterung des Salatbuffets nach Beendigung des Umbaus wird positiv aufgenommen: Immerhin 44% der Teilnehmenden vergeben hier die Noten „sehr gut“ (10%), „gut“ (17%) oder „befriedigend“ (17%). 21% hingegen zeigen sich noch unzufrieden mit der Auswahl am Salatbuffet. Wie ein Blick auf die Anregungen der Teilnehmenden zeigt, wünschen sich viele SalatkonsumentInnen eine Erweiterung des Salatbuffets durch mehr frische Salate und plädieren außerdem für die Ergänzung durch einige sättigende, kohlehydrathaltige Salate wie Kartoffelsalat, Nudelsalat oder Reissalat. Auch hochwertige Öle bzw. frisch zubereitete Dressings würden sich großer Beliebtheit erfreuen.

#### 6.7. Suppen

Mit der Suppenauswahl sind 43% zufrieden. Wenn man bedenkt, dass sich zu dieser Frage nur 56% der Teilnehmenden äußerten, kann dieser Wert durchaus als positives Ergebnis gewertet werden - eine eher negative Bewertung gaben nur 13% ab. Hervorzuheben ist hier jedoch der Wunsch nach der dosierten Verwendung von Sahne – die Auswahl an Nicht-Cremesuppen sollte in den Augen einiger KonsumentInnen erhöht werden.



## 6.8. Desserts

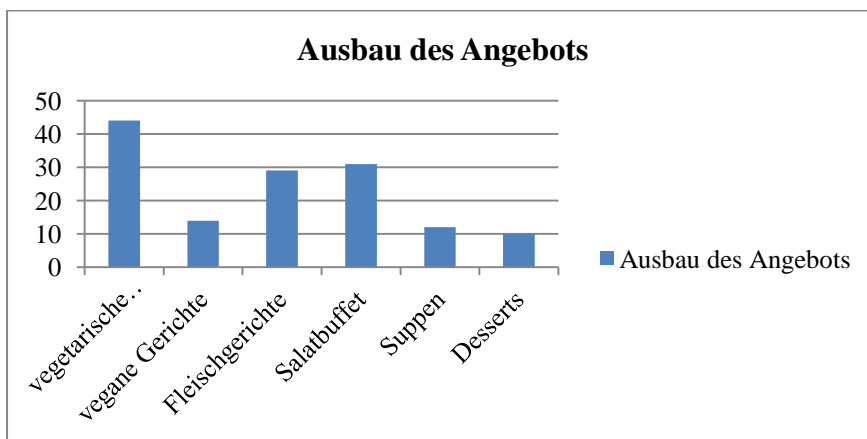
Eine herausstechend positive Bewertung erhält, wie schon im letzten Jahr, die Auswahl an Desserts. 37% der Teilnehmenden empfinden diese als „sehr gut“ (10%) oder „gut“ (27%). 15% geben die Bewertung „befriedigend“ ab und nur 14% zeigten sich unzufrieden. Gewünscht wird allerdings eine Erweiterung des Dessertangebots durch frische Früchte. Hier wird mehrfach für die verstärkte Verwendung als Zutat, aber auch als vollwertiges Dessert plädiert.

## 6.9. Allgemeines

Viele Teilnehmende wünschen sich in allen Kategorien mehr „Hausgemachtes“ – Gerichte, die vor Ort und mit möglichst geringem Einsatz von Zusatzstoffen zubereitet werden. Außerdem wird ein Ausbau des Angebots von fettarm zubereiteten Speisen gefordert. Die „Frittierstraße“ scheint sich deutlich weniger Beliebtheit zu erfreuen, als das noch vor einigen Jahren der Fall gewesen sein mag (siehe auch „Allgemeines“ bei „Qualität der Speisen“).

## 7. Ausbau des Angebots

An dieser Stelle lässt sich gleich mit den von den Mensa-KonsumentInnen geäußerten Wünschen bzgl. eines Angebotsausbaus anschließen: Hervor sticht zunächst der Wunsch von 44% der Teilnehmenden nach einer **Erweiterung des vegetarischen Angebots**. Auch der Ausbau des Salatbuffets wird von 31% gewünscht. Im Vergleich betrachten nur 29% der Teilnehmenden einen Ausbau des Angebots an Fleischgerichten für erstrebenswert. Auch die Auswahl an Suppen, Desserts und veganen Gerichten reicht einer deutlichen Mehrheit der Befragten aus: Hier plädieren nur 10-14% für einen Erweiterung des Angebots.



### 7.1. Fairtrade-Produkte

Betrachtet man die Einstellung der Teilnehmenden zu Fairtrade-Produkten, so zeigt sich folgendes Bild: Lediglich 17% sprechen sich klar gegen einen Ausbau des Angebots aus. 27% wünschen sich indes explizit ein größeres Fairtrade-Angebot, wobei 40% auch leichte Preissteigerungen akzeptieren würden.

### 7.2. Bio-Produkte

Auch gegen mehr Bio-Produkte sprechen sich nur 17% der Teilnehmenden aus. 31% würden einen Ausbau hingegen befürworten, wobei 38% auch leicht erhöhte Preise in Kauf nähmen.

### 7.3. Regionale und saisonale Produkte

Das erste Mal wurden in diesem Jahr auch explizit Daten zum Ausbau der Produktpalette mit regionalen und saisonalen Produkten erhoben. Die Ergebnisse sprechen eine überaus klare Sprache: **Deutlich über die Hälfte (55%) der Befragten wünscht sich mehr regionale Produkte** – 41% sind sogar bereit, dafür einen leicht erhöhten Preis zu bezahlen. Lediglich 4% sprechen sich gegen einen Angebotsausbau mit regionalen Produkten aus! Ein ähnliches Ergebnis zeigt sich bei der Frage nach der Verwendung von mehr saisonalen Produkten: 53%, und damit die Mehrheit der KonsumentInnen, würden einen entsprechenden Ausbau sehr befürworten.

## 8. Qualität

Wie bei der Bewertung der Speisenauswahl, wurde auch die Zufriedenheit mit der Qualität der einzelnen Gerichtarten bzw. Gänge separat erhoben.

### 8.1. Vegetarische Gerichte

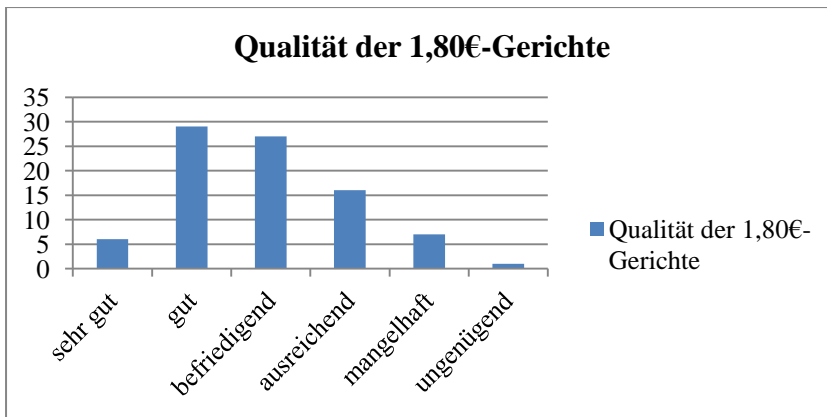
Zwar vergeben nur 5% der Teilnehmenden die Note „sehr gut“, jedoch bewerteten 30% der Befragten die Qualität mit „gut“, gefolgt von 24%, die sich für ein „befriedigend“ entscheiden. Demgegenüber steht die Bewertung von 13% mit „ausreichend“ bzw. 7% mit „mangelhaft“. Im Vergleich zu den vergangenen Jahren konnte die Zufriedenheit in diesem Bereich also nochmals gesteigert werden. Die geringe Enthaltungsquote von nur einem Fünftel zeigt dabei, dass **auch viele Nicht-Vegetarier das fleischlose Angebot wahrnehmen** und von der Verbesserung profitieren.

### 8.2. Vegane Gerichte

Es äußern sich hier zumindest knapp 40% der Teilnehmenden – und damit auch ein beträchtlicher Anteil von Nicht-Veganern. Die Qualität scheint in ihren Augen noch steigerungsfähig: Immerhin 13% empfinden die Qualität als „gut“, 10% bewerten sie mit „befriedigend“. 13% vergeben hingegen die Noten „ausreichend“ (7%) oder „mangelhaft“ (6%). Je 2% entfallen auf die Urteile „sehr gut“ und „ungenügend“.

### 8.3. 1,80€-Gerichte

Die Beteiligung an der Bewertung dieser Kategorie ist, wie schon bei den Fragen zur Auswahl, sehr hoch (87%) – umso mehr ist also der Schluss naheliegend, dass **besonders viele MensagängerInnen dieses günstige Essensangebot wahrnehmen**. Die Qualität der 1,80€-Gerichte sagt dabei 35% der Teilnehmenden zu („gut“ bzw. „sehr gut“). Weitere 27% vergeben die Note „befriedigend“. Knapp ein Viertel der Teilnehmenden ist hingegen nicht zufrieden (16% „ausreichend“, 7% „mangelhaft“).



#### 8.4. Fleischgerichte

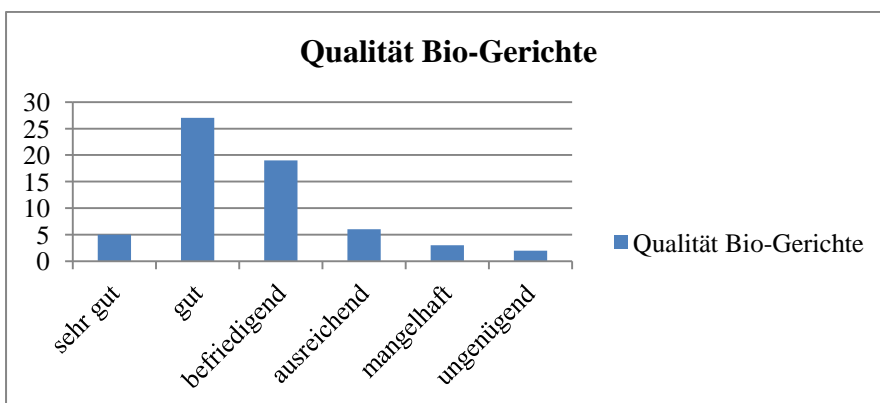
Die Qualität der Fleischgerichte erscheint mit 31% einem knappen Drittel der Teilnehmenden „gut“ (28%) oder „sehr gut“ (3%). Wiederum ca. ein Drittel empfindet die Qualität als „befriedigend, wohingegen knapp 20% mit „ausreichend“ (10%), „mangelhaft (7%) oder sogar „ungenügend“ (2%) bewerten.

#### 8.5. MensaVital-Gerichte

Bei der qualitativen Bewertung des Mensa-Vital-Gerichts fällt auf, dass sich 77% der Befragten einer Antwort enthalten. Aufgrund dieser Zahlen ist davon auszugehen, dass über drei Viertel der Teilnehmenden das im WS 2012/13 eingeführte Mensa-Vital-Gericht gar nicht kennen bzw. noch nie bewusst als solches probiert haben.<sup>2</sup> Die vergebenen Bewertungen fallen folgendermaßen aus: Mit „sehr gut“ stimmen 2%, auf „gut“ entfallen 9% der Stimmen. Eine befriedigende Qualität bescheinigen 5% der Teilnehmenden. Schlechter wird das Gericht von den verbleibenden 9% der Befragten beurteilt.

#### 8.6. Bio-Gerichte

Die Bio-Gerichte bzw. –Komponenten empfinden 32% der Befragten als qualitativ „sehr gut“ (5%) oder „gut“ (27%). Ebenfalls zufrieden zeigen sich weitere 19% („befriedigend“). Die Noten „ausreichend“ (6%), „mangelhaft“ (3%) oder „ungenügend“ (2%) werden hingegen nur selten vergeben. **Die MensagängerInnen scheinen die neu eingeführte, partielle Bio-Qualität des Speiseangebots also durchaus zu schätzen.**



#### 8.7. Suppen

An der qualitativen Bewertung der Suppen beteiligte sich nur knapp die Hälfte der Befragten. Es zeigt sich also, dass dieses Angebot von der Mehrheit der MensagängerInnen nicht wahrgenommen wird. Unter den

<sup>2</sup> Hier sei auf die nachfolgenden Anregungen zur Verbesserung des Marketings hingewiesen.

SuppenesserInnen waren jedoch 40% mindestens zufrieden (14% „befriedigend“, 22% „gut“, 4% „sehr gut“) mit der Qualität, lediglich 8% bewerteten sie als „ausreichend“ (5%) oder „mangelhaft“ (3%).

### **8.8. Salatbuffet**

Mit der Qualität des Salatbuffets sind 25% sehr zufrieden (19% „gut“, 6% „sehr gut“). Nochmals 19% wählen die Bewertung „befriedigend“, allerdings vergeben auch 21% die Noten „ausreichend“ (12%), „mangelhaft“ (6%) und „ungenügend“ (3%). Mehr als ein Drittel (35%) enthält sich.

### **8.9. Desserts**

Ähnlich wie die Auswahl wird auch die Qualität der Desserts überdurchschnittlich gut beurteilt: 9% wählen die Antwortmöglichkeit „sehr gut“, 20% bewerten mit „gut“ und 17% mit „befriedigend“. Lediglich 8% („ausreichend“) bzw. 5% („mangelhaft“) und 1% („ungenügend“) zeigen sich unzufrieden mit der Dessertqualität.

### **8.10. Soßen**

Die Soßen werden von 26% als „sehr gut“ (4%) bis „gut“ (22%) bewertet. Nochmal 26% entfallen auf die Note „befriedigend“. 15% vergeben die ein „ausreichend“, bewerten die Soßenqualität also als höchstens akzeptabel. 13% sind sogar sehr unzufrieden („mangelhaft“/„ungenügend“). Generell werden, wie oben angeklungen, weniger Fertigprodukte, weniger Fett und eine dosierte Verwendung von Salz gewünscht.

### **8.11. Allgemein**

Es wird verbreitet angeregt, bei der Zubereitung aller Speisen weniger Fett (Frittiertes, Sahne- und Ölsoßen) zu verwenden.

Insgesamt wird eine Reduzierung der Beigabe von Gewürzmischungen, Geschmacksverstärkern und Salz gewünscht. Auf diese Weise könnte erreicht werden, dass verschieden benannte Gerichte auch wirklich verschieden schmeckten.

Außerdem findet sich mehrfach der Hinweis, dass die Beilagen nicht angemessen gegart würden: Die Nudeln sollten nicht zu lange gekocht, Reis und Kartoffeln hingegen ausreichend gegart angeboten werden.

## **9. Sonstige Anregungen**

Neben den oben genannten Punkten, wurden uns über die Umfrage einige weitere interessante Anmerkungen mitgeteilt. Die sinnvollsten bzw. kreativsten haben wir im Folgenden kurz zusammengefasst.

### *Pastabuffet/Pizza täglich*

Es wird der Wunsch geäußert, dass es doch wieder täglich ein Pastabuffet und ein Pizzaangebot geben sollte. Diese Gerichte erfreuen sich nicht nur großer Beliebtheit und werden somit stets nachgefragt. Insbesondere die Herstellung der Pizzen könnte außerdem der aktuellen Nachfrage stets angepasst werden. Auch nach Beendigung des Umbaus würden sie also eine sinnvolle Konstante im Speiseplan der Mensa darstellen.

### *Veggitag*

Desweiteren wird die Einführung eines Veggitages angeregt, wie er sich an vielen Unis bereits etabliert hat. Die Umfrageergebnisse zeigen, dass sich auch Nicht-VegetarierInnen einen Ausbau des vegetarischen Angebots

wünschen - ein fleischfreier Tag könnte also durchaus auf Zustimmung stoßen. Versuchsweise könnte man zunächst einen Veggitag „light“ einführen und das Fleischangebot an einem Tag (bei der Initiative „Veggitag“ ist es der Donnerstag) auf nur ein Gericht reduzieren.

#### *Wasserkocher*

Es wird gewünscht, dass in der Mensa neben der Mikrowelle auch ein Wasserkocher zur endgeldfreien Benutzung zur Verfügung gestellt wird. Das zu erwärmende Wasser würden die BesucherInnen zuvor abfüllen und selbst mitbringen.

#### *Kommunikation*

Von einigen TeilnehmendenInnen wird die Kommunikation der Mensaleitung gerügt. So würden Neuigkeiten, z.B. die „MensaVital“ Linie, nicht ausreichend angekündigt bzw. erläutert. Der Erfolg der größtenteils sehr erfreulichen Neuerungen im Mensabetrieb könnte sicher gesteigert werden, wenn man mehr Energie in das Marketing und die Kommunikation mit den MensabesuchInnen investieren würde. U.a. könnten hier die neuen Monitore, von denen derzeit meist nur einer für die Darstellung des Speiseplans genutzt wird, intensiver bzw. sinnvoller zum Einsatz kommen.

#### *Ketchup*

Auch in der Mensaumfrage wird erneut gefordert, einen Ketchuspender aufzustellen, der die Ketchuptütchen ersetzt. Wenn das aus hygienischen Gründen nicht möglich ist, so wäre es zumindest angebracht, Ketchup und andere abgepackte Soßen deutlich günstiger (z.B. für 10 Cent) anzubieten. Normalerweise ist es sogar üblich, dass zumindest eine Portion Ketchup im Speisepreis inklusive ist.

#### *Themenwochen*

Eine weitere interessante Überlegung ist die Einführung von Themenwochen. So könnte es nach dem Vorbild der bereits durchgeführten bayrischen Wochen z.B. eine mexikanische, chinesische, russische etc. Woche geben, in der an jedem Tag ein anderes Gericht aus der jeweiligen Nationalküche angeboten wird. Auch Aktionen in Kooperation mit der Universität wären spannend: Im Sommer finden beispielsweise verschiedene Veranstaltungen zum Thema „deutsch-französische Freundschaft“ statt. Hier wurde von den OrganisatorInnen bereits nach der Umsetzbarkeit einer „französischen Woche“ gefragt. Die Attraktivität und Popularität der Mensa würde sich durch „Sonderaktionen“ dieser Art, wenn angemessen beworben, sicher erhöhen.

#### *Mensa-Gold-Card*

Es wird vorgeschlagen, bei der Mensakarte eine Art Prämiensystem einzuführen, in dem besonders umsatzstarke Benutzer belohnt werden. Der Umsatz würde sicher besonders angekurbelt werden, wenn der Bonus bei einer Aufladung von 50€ gutgeschrieben würde – was man schon auf der Karte hat, das gibt man schneller aus. Allerdings ist es der Mehrzahl der Studierenden wahrscheinlich entweder nicht möglich oder zu riskant, soviel Geld auf einmal auf ihre Karte zu buchen.

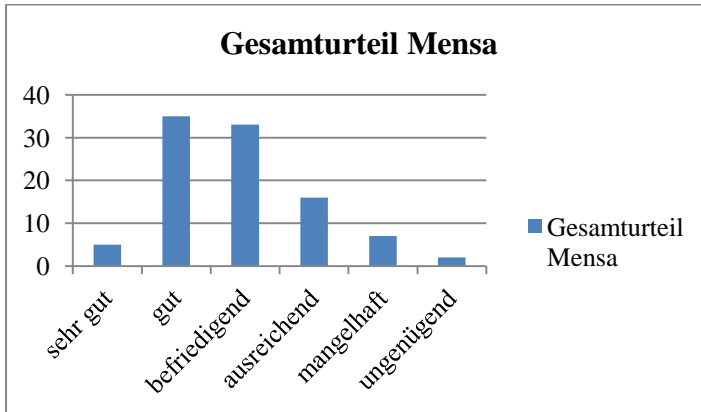
So könnte man stattdessen z.B. ein System einführen, durch das nach einem Konsum in Höhe von 50€ ein Bonus von 1,80€ gutgeschrieben wird.

#### *„Single Tisch“*

Unter diesem Stichwort wird angeregt, einen Tisch als Singletisch zu kennzeichnen. Hier könnten sich alle treffen, die alleine in die Mensa kommen, aber trotzdem Lust haben, während des Essens Gespräche zu führen.

## 10. Gesamturteil

Ca. 40% der Befragten bewerten die Mensa insgesamt mit „gut“ (35%) oder „sehr gut“ (5%). 33% vergeben hingegen die Note „befriedigend“ und 16% stimmen nur mit „ausreichend“. Bei einer Enthaltungsquote von nur 2% stimmten die verbleibenden 9% mit „mangelhaft“ oder „ungenügend“. Damit erreicht die Mensa bei der Frage nach der Gesamtbewertung einen Schnitt von 2,9.

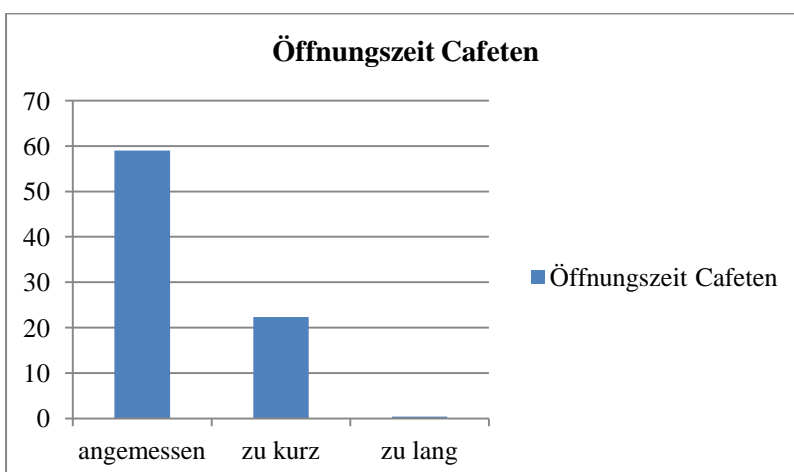


## II) Cafeten

Die Cafeten schneiden im Vergleich zu der Mensa in allen Kategorien besser ab.

### 1. Öffnungszeiten

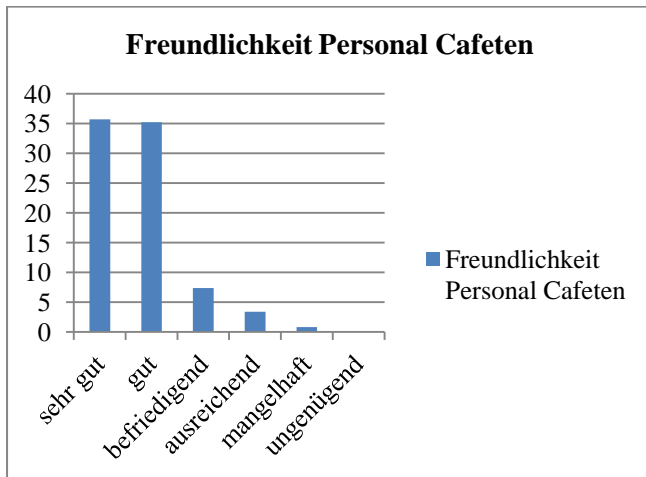
Mit den Öffnungszeiten der Cafeten sind die Befragten deutlich zufriedener, als mit jenen der Mensa: 59% halten sie hier für „angemessen“, lediglich 22% bewerteten sie als „zu kurz“. Hier zeigt sich vermutlich bereits die positive Aufnahme von verlängerter Abendöffnungszeit in der Nikola-Cafete und Öffnung der Mensa-Cafete am Samstag. Vermehrt angeregt wird hingegen auch im Rahmen der Mensaumfrage die Öffnung der Cafeten an Sonntagen: **Langfristig ist eine weitere Ausdehnung des Cafetenbetriebs erstrebenswert.** Sollte es bei der Umsetzung dieser Forderung weiterhin unüberwindbare Gegenstände geben, so wäre die Umsetzung eines ebenfalls erneut angeregten Kompromisses sehr wünschenswert: Am Wochenende (auch am Sonntag!) sollten die Automaten ausreichend mit sättigen Snacks (Semmeln) befüllt werden.



## 2. Personal

Das Personal in den Cafeten bekommt erfreulich gute Noten, weiter so! 36% der Befragten empfinden den persönlichen Service hier als „sehr gut“, weitere 35% bewerten ihn mit „gut“. Auch bei den individuellen Anmerkungen wird mehrfach ein großes Lob für die Freundlichkeit und den Service des Cafeten-Personals ausgesprochen. Im Namen aller Studierenden möchten wir uns an dieser Stelle bei den Mitarbeiterinnen für den erstklassigen Service bedanken!

Als einziger Verbesserungswunsch wird geäußert, dass sich die Mitarbeiter in den Cafeten doch bitte nach der Raucherpause die Hände waschen mögen.



## 3. Preis-Leistungs-Verhältnis

Das Preis-Leistungs-Verhältnis in den Cafeten wird, verglichen mit jenem in der Mensa, als sehr viel angemessener empfunden. Jeweils 31% der Befragten bewerteten es mit „gut“ oder „befriedigend“. Allerdings gibt es auch hier einzelne Kritikpunkte:

- Allem voran wird die **Abschaffung des 20%-Abend-Aufschlags in der Nikola-Cafete** gefordert. Dessen Einführung stößt auf großes Unverständnis. Wäre nicht umgekehrt eine „Happy Hour“ - Rabattaktion, wie bereits in der Mensacafete getestet und damals sehr positiv aufgenommen, angemessen?
- Ein weiterer Kritikpunkt ist die Bepreisung von Fairtrade-Produkten und Süßgebäck über handelsüblichem Niveau. Für diese unverständliche Preispolitik fordern einige Teilnehmende eine Erklärung.
- Ebenfalls fraglich erscheint einigen Befragten, dass für die Bereitstellung von heißem Wasser eine Gebühr erhoben wird. Es wird darauf hingewiesen, dass dieser Service selbst in Cafés in der Passauer Innenstadt (Café Aran z.B.) umsonst angeboten wird.

## 4. Auswahl & Erweiterung des Angebots

Die Auswahl der angebotenen Artikel wird von 77% der Teilnehmenden als „gut“ oder „sehr gut“ bewertet. Eine Erweiterung des Angebots wird jedoch bei der Auswahl an vegetarischen Snacks gewünscht.

Die seit dem SoSe 2012 eingeführte Ausgabe eines warmen Mittagsggerichts in der Nikola-Cafete wird durchweg positiv aufgenommen. Viele Befragte plädieren für einen Ausbau dieses Angebots. Mehrfach wird der Vorschlag angebracht, in den Cafeten neben warmem Fast-Food (überbackene Baguettes,

Leberkäsesemmel etc.) auch durchgehend warme „gesunde Snacks“ für den kleinen Hunger, etwa **Suppen oder Eintöpfe**, anzubieten.

## 5. Qualität

Die Qualität des Angebots in den Cafeten wird von über der Hälfte der Befragten (52 %) als „gut“, von 11% sogar als „sehr gut“ bewertet. Weitere 21% zeigen sich ebenfalls noch zufrieden und vergeben die Note „befriedigend“. Weniger als 8% bewerten die Qualität als „ausreichend“ (6%) bis „ungenügend“.

## 6. Sonstige Verbesserungsvorschläge

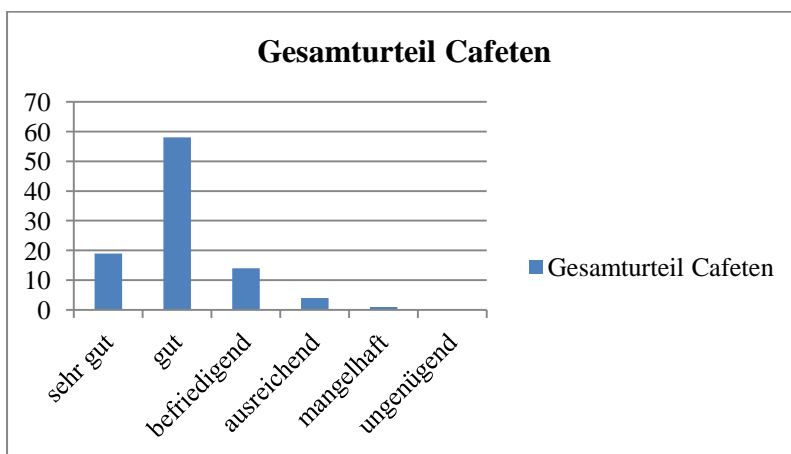
Nach den positiven Erfahrungen mit dem freistehenden Kaffeeautomaten in der Nikola-Cafete, an dem die KonsumentInnen selbst bezahlen, wird die Einführung eines ähnlichen Systems auch für die Mensacafete angeregt. Hier kommt es - trotz des positiven neuen Filterkaffeeangebots - häufig zu einem „Kaffeestau“. Zwischen zwei Veranstaltungen reicht die Zeit somit oftmals nicht aus, um in der Cafete einzukaufen.

Desweiteren wird ein neuer, qualitativ hochwertigerer Kaffeeautomat für die BibLounge gewünscht. Hier schmecke der Kaffee nämlich so schlecht, dass man versucht sei, anderen Kaffee verbotenerweise(!) mit hereinzuschmuggeln...

Mehrfach wird außerdem die Frage gestellt, ob man nicht eine andere, (Passauer) Biermarke einführen könne.

## 7. Gesamturteil

Es ergibt sich ein durchaus lobenswertes Gesamturteil für die Cafeten der Universität Passau: Bei einer Beteiligung von 95% bewerten 77% der Befragten die Cafeten mit „gut“ (58%) oder „sehr gut“ (19%). Weitere 13% verteilen sich auf die Note „befriedigend“.



## III) Fazit

Die **Mensa** erreicht bei der Frage nach der Gesamtbewertung einen Schnitt von **2,9**, die **Cafeten** übertreffen dieses Ergebnis und werden durchschnittlich mit **2,1** bewertet. Damit konnte sich die Mensa im Vergleich zu den beiden Vorjahren zwar leicht verbessern (2011: 3,2; 2010: 3,0), wird im Durchschnitt allerdings immer noch lediglich mit „befriedigend“ bewertet. Daten zur Gesamtbewertung der Cafeten im letzten Jahr liegen leider nicht vor.



Abschließend sind im Folgenden nochmals die wichtigsten Ergebnisse und Anregungen für eine weitere Verbesserung von Mensa und Cafeten zusammengefasst:

- **Transparenz bei der Abrechnung:** Einführung eines Bonussystems/ digitaler Anzeigetafel an der Mensakasse.
- **Verlässlichkeit des Speiseplans:** Verbesserte Mengenkalkulation und Nutzung des Bildschirmsystems etc. zur direkten Aktualisierung bei etwaigen Veränderungen.
- **Verbesserung des Preis-Leistungs-Verhältnisses Mensa:** Größere Portionen/Senkung der Preise.
- **Herkunft der Zutaten:** Vermehrte Verwendung von regionalen und saisonalen Produkten.
- **Zubereitung der Speisen:** Weniger Fett (Frittiertes, Sahnesoßen, Pesto), weniger Gewürzmischungen, weniger Geschmacksverstärker.
- **Erweiterung des Angebots Mensa:** Mehr vegetarische Speisen.
- **Erweiterung des Angebots Cafeten:** Gesunde warme Zwischenmahlzeit, z.B. Suppe/Eintopf (durchgehend) in den Cafeten anbieten.
- **Öffnungszeiten:** Verlängerung des Mensabetriebs nach hinten, Erweiterung des Cafetenbetriebs am Wochenende (Kompromiss: Auch sonntags Befüllung der Automaten).

Wir hoffen mit der Konzeption, Durchführung und Auswertung dieser Mensaumfrage zu einer stetigen Optimierung des Mensa- und Cafetenbetriebs der Universität Passau beizutragen und freuen uns auf weiterhin gute Zusammenarbeit mit dem Mensa- und Cafetenteam der Universität und dem Studentenwerk Niederbayern/Oberpfalz.

Passau, im Januar 2013.

Die Mensabeauftragten des Studierendenparlaments der Universität Passau.

Patrick Müller und Elena Ammel.