

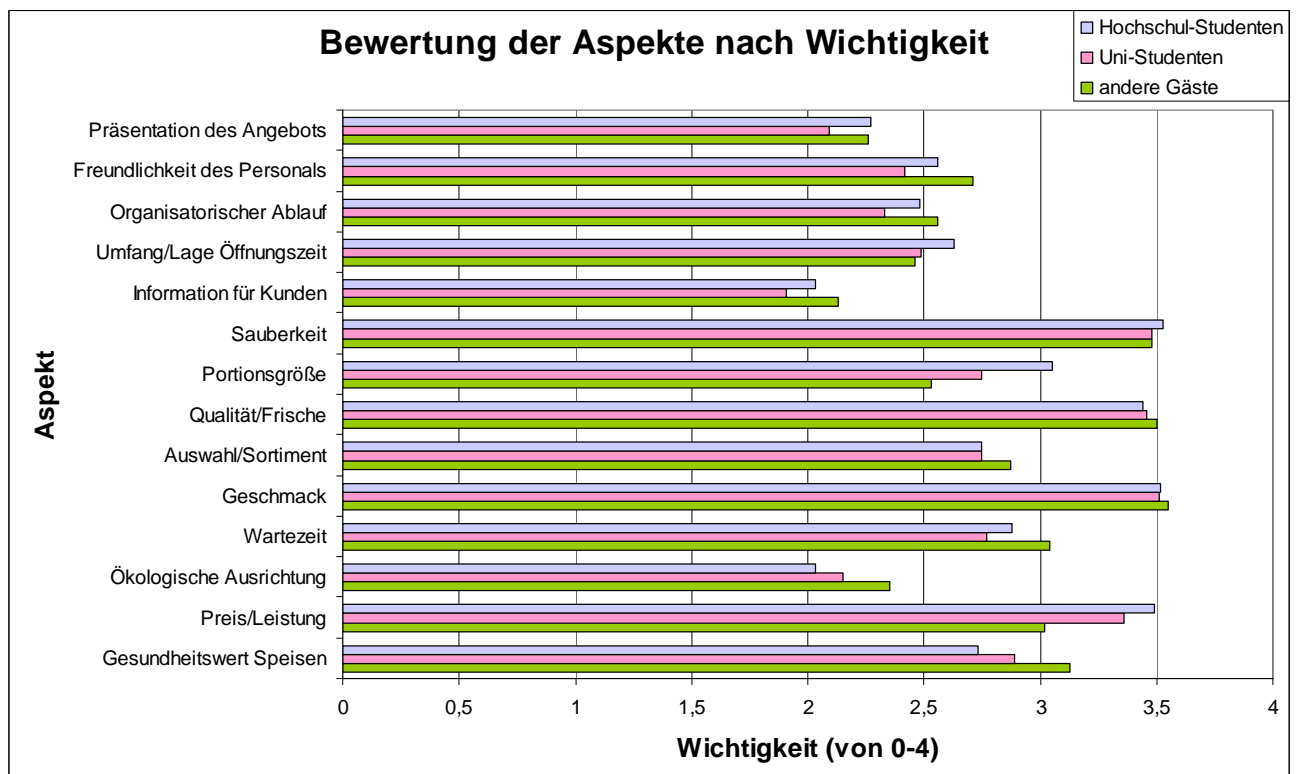
Studentenwerk als flexibler Dienstleister

Wir möchten auf diesem Wege unsere Kunden, unsere Hochschulpartner sowie unsere Fachministerien über die Ergebnisse einer kürzlich stattgefundenen Mensa-Umfrage informieren.

Anlass zur Umfrage war unter anderem die Kritik des Bayerischen Rechnungshofs, dass wir uns den Luxus einer „Mensa am Abend“ sowie einer „Mensa am Samstag“ leisten, obwohl hierfür nur eine geringe Nachfrage bei den Studierenden besteht und das Angebot daher nicht kostendeckend sei. „Mensa am Abend“ und „Mensa am Samstag“ sind laut Bayerischem Rechnungshof nicht mit öffentlichen Zuschüssen förderungsfähig. Deshalb müssen die Verkaufspreise hier kostendeckend sein. Die Studierenden und die Bediensteten wünschen sich dagegen eine Ausweitung und Verbesserung des Essensangebots. Um den Bedarf und die Wünsche der Kunden nach diesen beiden spezifischen Angeboten zu ermitteln, haben wir uns für eine Kundenbefragung entschieden. Als kleines Dankeschön für den ausgefüllten Fragebogen gab es einen Nachtisch gratis.

Herzlichen Dank an alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer für die große Beteiligung an unserer Mensa-Umfrage am 10. November. Insgesamt haben 1.981 Personen den Fragebogen ausgefüllt, davon waren 1.347 Studierende der Universität, 385 Studierende der Hochschule, 199 Mitarbeiter der Universität, 35 Mitarbeiter der Hochschule und 14 sonstige Gäste. Insgesamt haben 48,7% Männer und 51,3% Frauen an der Befragung teilgenommen.

Zusammengefasst sehen Sie im Folgenden die Ergebnisse für die erste Fragebatterie. Es wurde unterschieden zwischen den Gruppen Hochschul-Studenten, Uni-Studenten und andere Gäste. Die übergeordnete Frage hierzu lautete: *„Wenn Sie in der Mensa oder den Cafeterien essen gehen, welche Bedeutung messen Sie dann persönlich folgenden 14 Aspekten unserer Verpflegungsleistungen bei?“* Die Gäste konnten auf einer Skala von 0 bis 4 die jeweilige Wichtigkeit des Aspekts angeben.



Die vier wichtigsten Aspekte für die Studierenden sind mit Abstand: Geschmack, Sauberkeit, Qualität/Frische und Preis/Leistung.

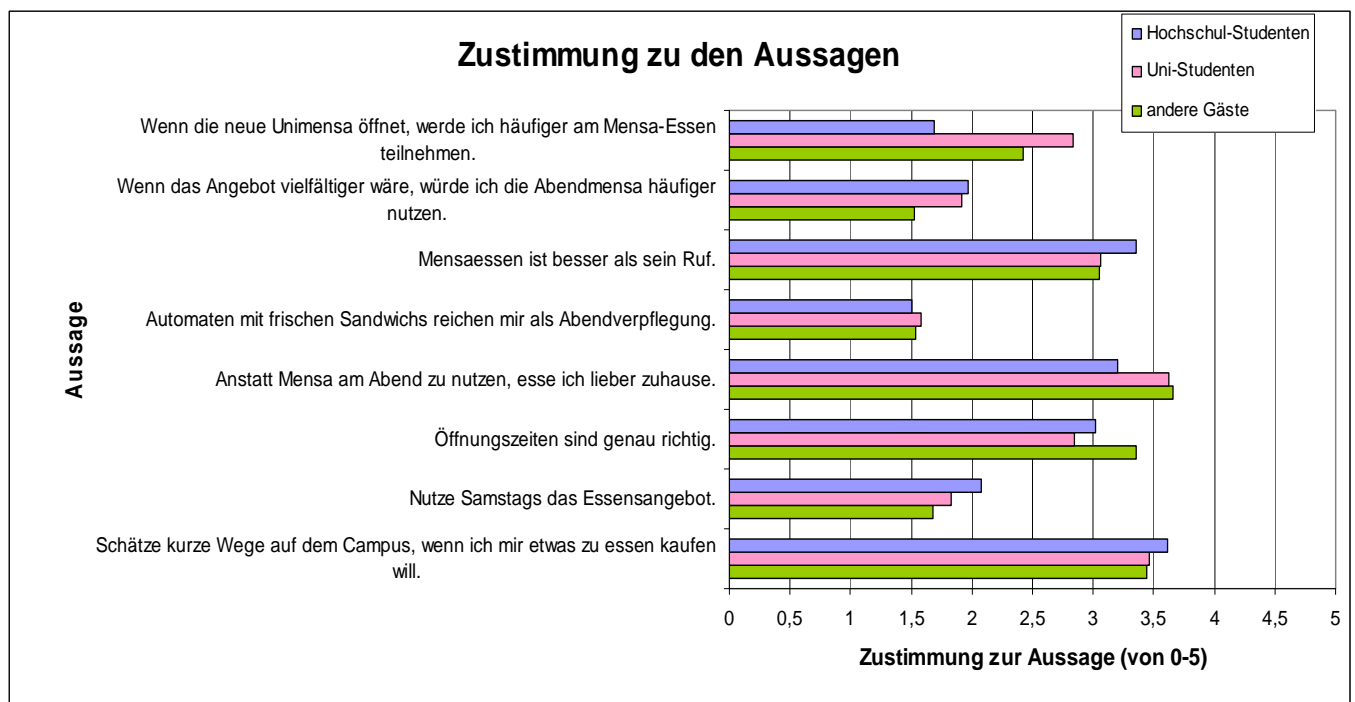
Die sechs wichtigsten Aspekte für die anderen Gäste sind: Geschmack, Qualität/Frische, Sauberkeit, Gesundheitswert der Speisen, Wartezeit und Preis/Leistung.

Für die Studierenden sind folgende Aspekte signifikant wichtiger als für die anderen Gäste: Preis/Leistung und Portionsgröße.

Für die anderen Gäste sind folgende Aspekte signifikant wichtiger als für die Studierenden: Gesundheitswert der Speisen, Wartezeit, Freundlichkeit des Personals, organisatorischer Ablauf, ökologische Ausrichtung, Information für Kunden.

Sowohl für die Studierenden als auch für die sonstigen Gäste sind in gleichem Maße wichtig: Geschmack, Auswahl und Sortimentsumfang, Qualität/ Frische, Sauberkeit, Präsentation des Angebots und Umfang/Lage der Öffnungszeiten.

Nun präsentieren wir Ihnen die Ergebnisse für die zweite Fragebatterie. Hier wurden acht Aussagen aufgestellt, denen die Befragten auf einer Skala von 0 bis 5 zustimmen konnten.



Alle drei Gruppen stimmen der Aussage zu, dass sie kurze Wege auf dem Campus bevorzugen. Ferner geben alle drei Gruppen an, dass sie das Sa.-Essensangebot auf dem Campus eher nicht nutzen. (Tatsächlich verkauft das Studentenwerk im Durchschnitt 320 Essen in der „Mensa am Samstag“.) Ferner äußert die Mehrheit der Befragten, dass sie lieber zuhause essen, als die Mensa am Abend zu nutzen. (Dies spiegelt sich auch in der relativ geringen Zahl verkaufter Essen von durchschnittlich 270 in der „Mensa am Abend“ wider.) Am ehesten werden diese beiden Angebote noch von den Studenten der Hochschule genutzt, was jedoch auch damit zusammenhängt, dass sowohl die „Mensa am Samstag“ als auch die „Mensa am Abend“ derzeit nur in der Mensa der Hochschule angeboten wird. Auch bei einem vielfältigeren Angebot der Abendmensa würden unsere Gäste diese kaum häufiger besuchen als momentan. Hierbei ist die Ablehnung bei den

anderen Gästen jedoch signifikant stärker als bei den Studierenden. (Dies ist nicht verwunderlich, da die meisten Bediensteten abends nicht mehr arbeiten.)

Sowohl die Gruppe der Studierenden als auch die der anderen Gäste lehnen eine ausschließliche Abendverpflegung durch Automaten mit frisch zubereiteten Sandwichs, stark ab. Hierzu ist anzumerken, dass die derzeit in Betrieb befindlichen Essens-Automaten sehr wohl genutzt werden und häufig am frühen Morgen leer sind. Bei einer Umsatzermittlung der „Brötchenautomaten“ während der Schließzeit der Cafeterien, also zwischen 17 Uhr bzw. im Sammelgebäude nach 19 Uhr bis zur Öffnung am nächsten Tag um 7:30 Uhr, wurde ein durchschnittlicher Umsatz von knapp 70 Euro ermittelt.

Alle drei Gruppen bestätigen, dass das Mensaessen besser als sein Ruf ist, wobei die Hochschulstudierenden dieser Aussage stärker beipflichten. Auch dieses Ergebnis überrascht nicht, da die Uni-Studierenden mittlerweile fast zwei Jahre durch die Sanierung der Uni-Mensa auf die Nutzung von Provisorien angewiesen sind. In diesen kann leider nicht die gleiche Qualität und Abwechslung an Gerichten geboten werden wie in der FH-Mensa. Daher geben insbesondere auch die Uni-Studierenden an, dass sie nach Wiedereröffnung der neuen Mensa wieder häufiger am Mensaessen teilnehmen werden. Da die anderen Gäste ohnehin fast täglich in unseren Verpflegungsbetrieben essen, ist hier die Zustimmung etwas niedriger. Die Studierenden der Hochschule stimmen hingegen (logischerweise) signifikant weniger dieser Aussage zu, da für diese die FH-Mensa Hauptanlaufpunkt ist.

Während die anderen Gäste die Öffnungszeiten der Verpflegungsbetriebe für genau richtig erachten, stimmen dieser Aussage signifikant weniger Studierende zu. Hierzu sei angemerkt, dass das Studentenwerk in punkto Öffnungszeiten dem Anliegen des Sprecherrats nachgekommen ist und seit diesem Wintersemester die Öffnungszeiten ausgedehnt hat. So öffnen die Cafeterien bereits um 7:30 Uhr und bleiben in der Regel bis 17:00 Uhr geöffnet. Die zentral auf dem Campus gelegene Cafeteria im Sammelgebäude hat sogar bis 19:00 Uhr geöffnet. Des Weiteren wurden die Öffnungszeiten der Mensa von 10:45 Uhr bis 14:15 Uhr ausgedehnt.

Sowohl die befragten Studierenden als auch die befragten anderen Gäste essen im Durchschnitt mindestens dreimal die Woche in der Mensa oder den Provisorien, wobei die Gruppe der anderen Gäste signifikant häufiger am Mensaessen teilnimmt. Mögliche Erklärung hierfür ist, dass die Studenten nicht immer jeden Tag bzw. stets zur Mittagszeit an den Hochschulen sind, während die Angestellten der Hochschulen meist täglich ihr Mittagessen hier zu sich nehmen.

Auch wenn auf den Fragebögen kein eigener Raum für Anmerkungen ausgewiesen wurde, haben viele der Befragten das Bedürfnis gehabt uns etwas mitzuteilen. In diesem Rahmen können wir nicht alles wiedergeben. Es lässt sich aber festhalten, dass vor allem der Wunsch nach einem abwechslungsreicheren Essensangebot besteht, insbesondere auch für Vegetarier. Ferner soll auf Geschmacksverstärker, Konservierungsmittel und Farbstoffe verzichtet werden. Scheinbar ist noch nicht allen Gästen bekannt, dass wir dies bereits jetzt tun. Außerdem wurde darauf hingewiesen, dass spät nachmittags eine Versorgungslücke besteht, die zwar durch die Automaten kompensiert werden kann, man würde jedoch längere Öffnungszeiten bevorzugen.

Aufgrund der Umfrage-Ergebnisse zieht das Studentenwerk folgende Konsequenzen: Das Angebot „Mensa am Abend“ und „Mensa am Samstag“ wird es zukünftig während der Vorlesungs- und Prüfungszeit an der Hochschule Regensburg geben. An Brückentagen bzw. unmittelbar vor Feiertagen und nach vorheriger Ankündigung gibt es dieses Angebot nicht, da die Essensteilnahme zur Kostendeckung zu gering ist. An der Uni Regensburg werden beide Angebote auch nach Abschluss der Uni-Mensa-Sanierung nicht wieder eingeführt. Dies liegt an der Großküche und den großen Speisesälen, deren Vorhaltung und Reinigung zu große Betriebskosten verursacht. Diese lohnen nur für den Verkauf von mehreren

tausend Essen (wie es mittags der Fall ist) und nicht für wenige hundert Essen. Die Umfrageergebnisse haben uns gezeigt, dass die Kunden kurze Wege und kurze Wartezeiten schätzen, gleichzeitig haben wir in Regensburg aber einen sehr weitläufigen Campus. Darum haben wir uns entschieden, die zentral gelegene Cafeteria im Sammelgebäude abends länger zu öffnen und auch hier abends noch ein warmes Gericht anzubieten. Zukünftig kommt nach Abschluss der Umbauarbeiten an der Cafeteria im Gebäude Philosophie/Theologie noch eine weitere im Herzen des Campus gelegene Option hinzu, wo man auch abends ein abwechslungsreiches, warmes Essensangebot nutzen kann.

Das Studentenwerk wird auch zukünftig die Kommunikation mit seinen Kunden suchen und versuchen auf deren Bedürfnisse einzugehen.

Regensburg, 17.12.09

Nadine Lehmer
(Referentin für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit)