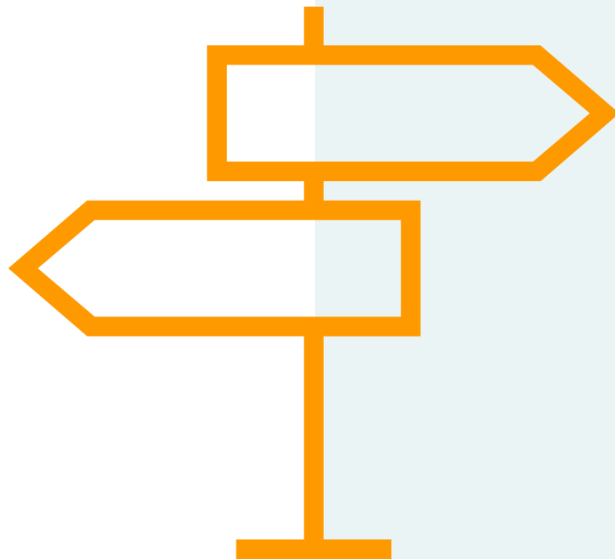


Kundenzufriedenheit Mensa (KuMe)

Durchführung einer Umfrage an Besuchern und Besucherinnen der
Mensa des Studierendenwerks Oldenburg am Standort Emden

Prof. Dr. Joachim Schwarz und Projektteam





1. Projektauftrag und –ziel
2. Ablauf des Projektes
3. Wichtige Ergebnisse
4. Auswertung der Umfrage
 - 4.1 Soziodemografische Angaben
 - 4.2 Mensagewohnheiten
 - 4.3 Mensabetrieb
 - 4.4 Orientierung
 - 4.5 Organisation und Prozesse
 - 4.6 Ausstattung
5. Handlungsempfehlungen
6. Anhang

Überblick über die Ziele des Projektes und des daraus folgenden Auftrags

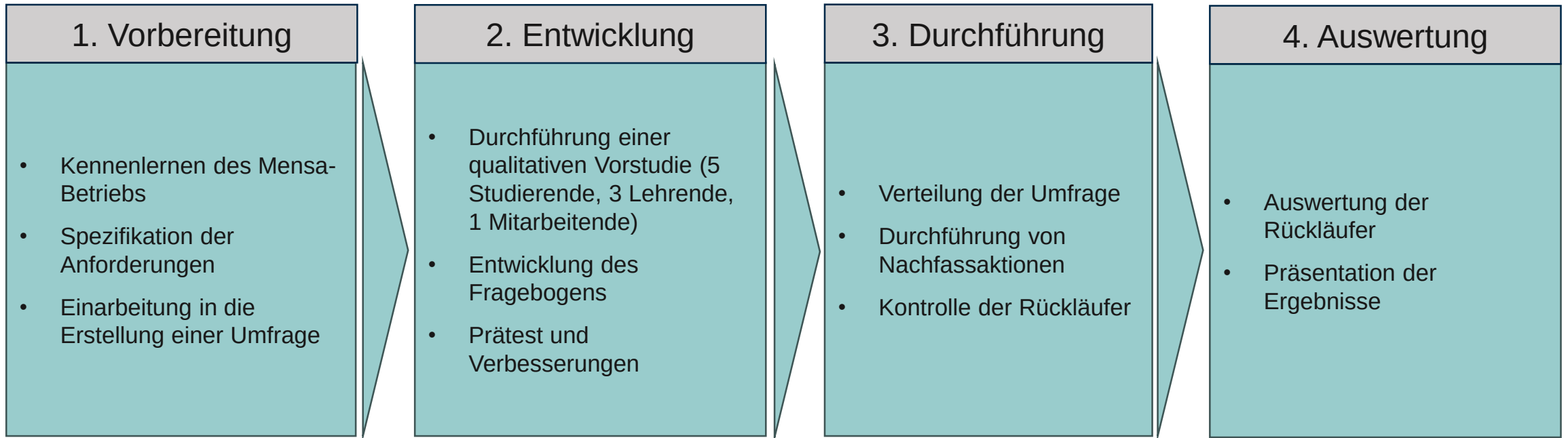
Zielsetzung und Problemstellung:

- Ermitteln der Hauptgründe, die einer stärkeren Mensanutzung entgegen stehen und Ableitung von Handlungsempfehlungen zur Steigerung der Besucherzahlen der Mensa.
 - Die Mensa Emden arbeitet wirtschaftlich und gibt zwischen 500-600 Essen jeden Tag aus. Vor der Pandemie lag die Auslastung bei 700 Essen täglich. Aus steuerlichen Gründen ist die Bewirtung externer Gäste ausgeschlossen.
 - Vor diesem Hintergrund soll die Zahl der ausgegebenen Essen gesteigert werden.

Projektauftrag:

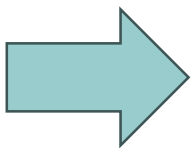
- Auftraggeber: Studierendenwerk Oldenburg / Mensa Standort Emden
- Auftrag:
 - Qualitative Vorstudie zur Ableitung von Fragen für die Umfrage.
 - Entwicklung und Durchführung der Umfrage.
 - Auswertung und Präsentation der Ergebnisse vor dem Projektauftraggeber.
- Vorbereitung:
 - Führung durch die Mensa am Standort Emden.

Die Meilensteine des Projektes „KuMe“



Die wichtigsten Kernaussagen

- Mensagänger essen oft mehrmals in der Woche in der Mensa, bevorzugt an allen Tagen außer am Freitag.
- Gründe für den Mensabesuch liegen eher außerhalb des eigentlichen Mittagessens (KommilitonInnen/KollegInnen treffen, Bequemlichkeit, etc.).
- Die Auswahl und Vielfalt des Speisenangebots ist schon gut, es wird aber noch Potenzial für Verbesserungen gesehen.
- Es sollten wieder Pommes Frites angeboten werden.
- Einfache und bequeme Abläufe werden als sehr wichtig angesehen.
- Die Möglichkeit, dass die Mensa Essenswünsche berücksichtigt, ist weitgehend unbekannt.
- Verbesserungspotenzial wird bei der Beschilderung, vor allem im Treppenaufgang, und bei der Speisenkennzeichnung gesehen.
- Gewünscht wird eine stärkere Nutzung der EC- oder Kreditkarte.
- Es wird auch mehr Flexibilität bei Stoßzeiten gewünscht, etwa durch mehrere Schlangen, mehr Kassen, schnelleres Nachfüllen der Speisen, etc.
- Bei der Mensaausstattung wird vor allem bei den Stühlen, dem Ambiente und der Gemütlichkeit Verbesserungspotenzial gesehen..



Die MensabesucherInnen wollen schnell und unkompliziert ihr Essen bekommen, damit sie die z.T. knappe Mittagspausezeit möglichst optimal mit ihren KommilitonInnen oder KollegInnen verbringen können.



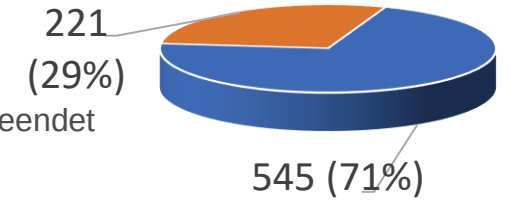
1. Projektauftrag und –ziel inkl. Untersuchungshypothesen
2. Ablauf des Projektes
3. Wichtige Ergebnisse
4. Auswertung der Umfrage
 - 4.1 Soziodemografische Angaben
 - 4.2 Mensagewohnheiten
 - 4.3 Mensabetrieb
 - 4.4 Orientierung
 - 4.5 Organisation und Prozesse
 - 4.6 Ausstattung
5. Handlungsempfehlungen
6. Anhang



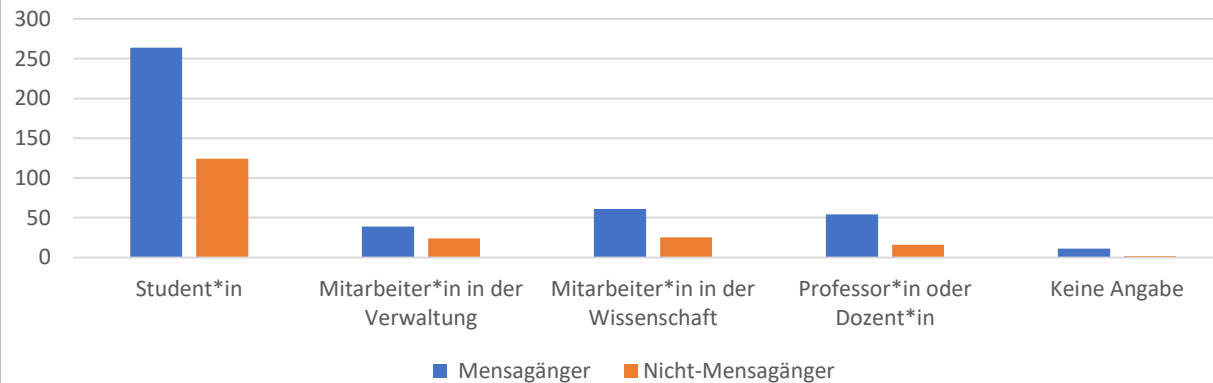
4. Auswertung der Umfrage

Soziodemografische Angaben

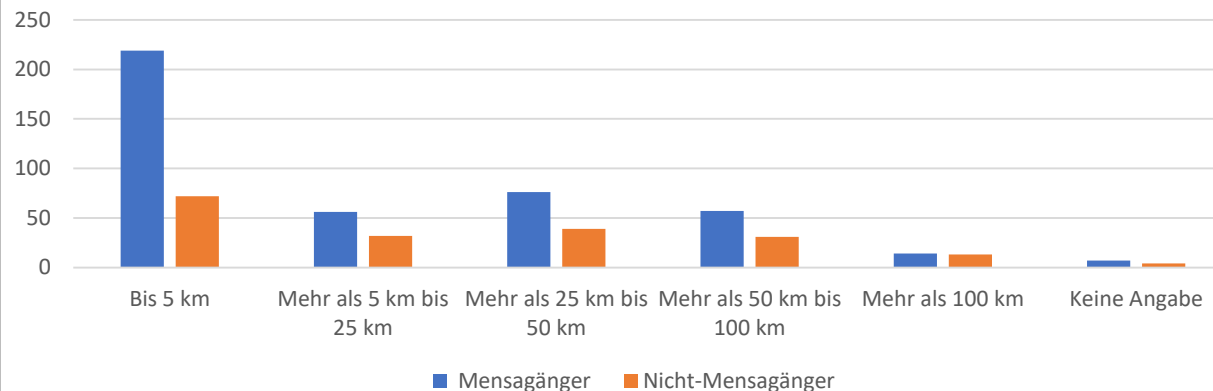
766 Rückläufer, davon haben 610 Befragung beendet



Welcher Tätigkeit gehen Sie an der Hochschule nach? (N=620)



Wie weit wohnen Sie von der Hochschule entfernt? (N=620)

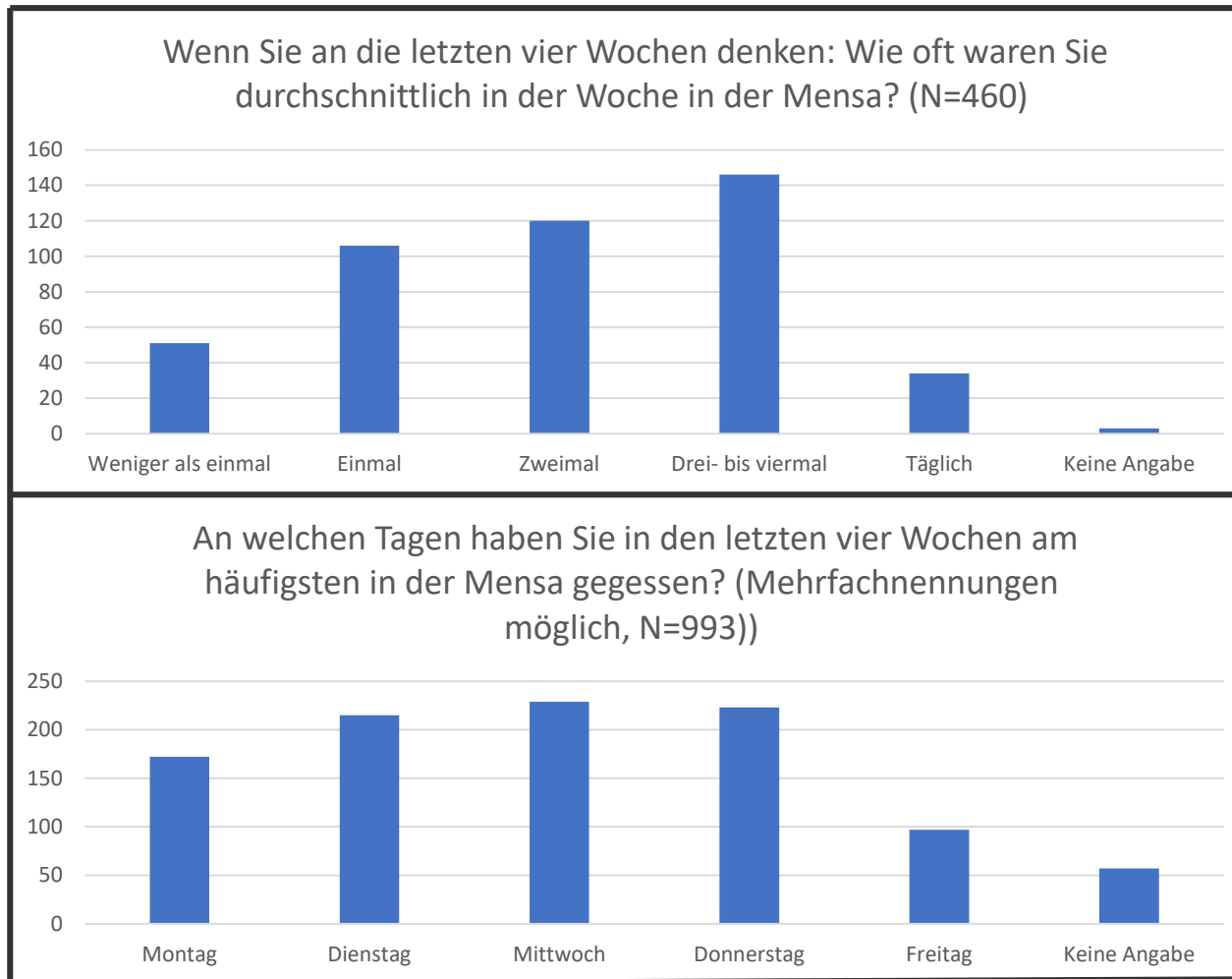


- Zum großen Teil haben Studierende geantwortet, die anderen Befragtengruppen sind auch in ausreichender Zahl vertreten.
- Die meisten Befragten wohnen in der Nähe der Hochschule.
- Bei den Nicht-Messagängern wohnt ein etwas größerer Anteil weiter von der Hochschule entfernt.

4. Auswertung der Umfrage

Mensagewohnheiten – Mensabesuche

545 Mensagänger

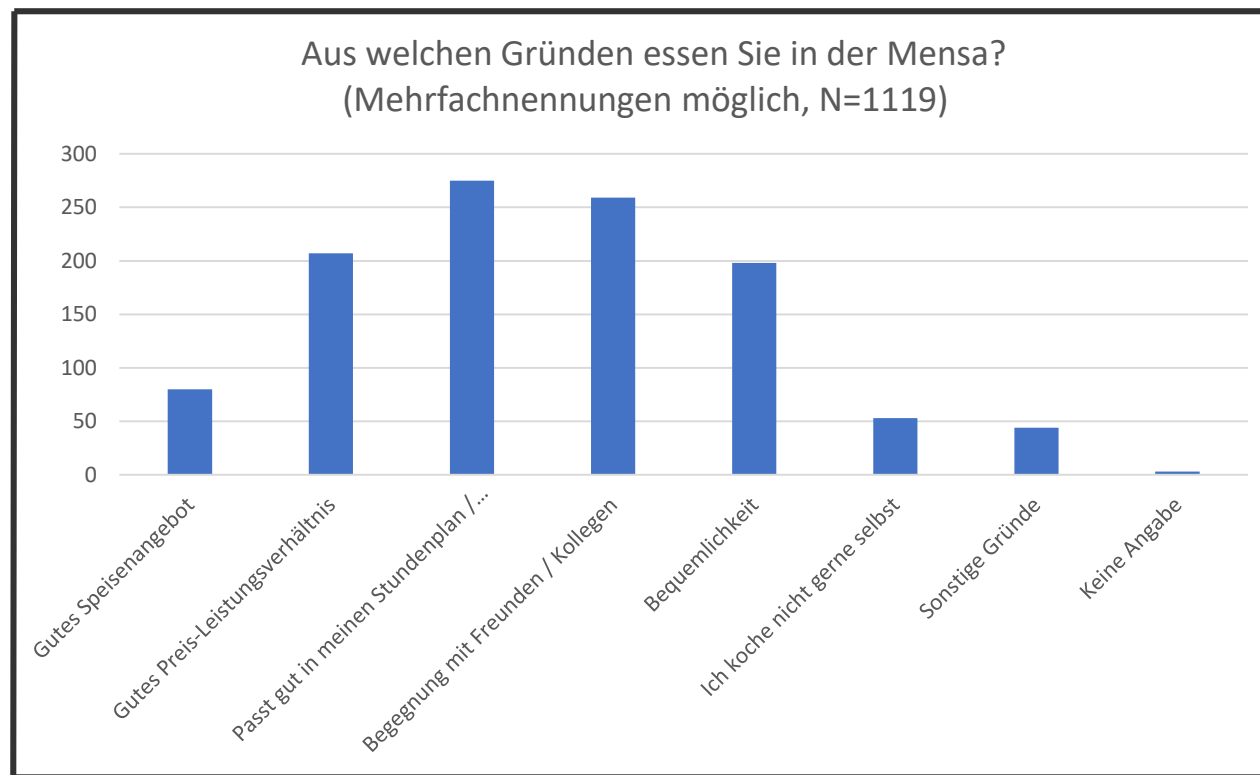


- Mensagänger essen oft mehrmals in der Woche in der Mensa.
- Die beliebtesten Tage sind die Tage in der Wochenmitte.
- Besonders am Freitag hat die Mensa nur wenige Besucher.

4. Auswertung der Umfrage

Mensagewohnheiten – Gründe für die Mensa

545 Mensagänger

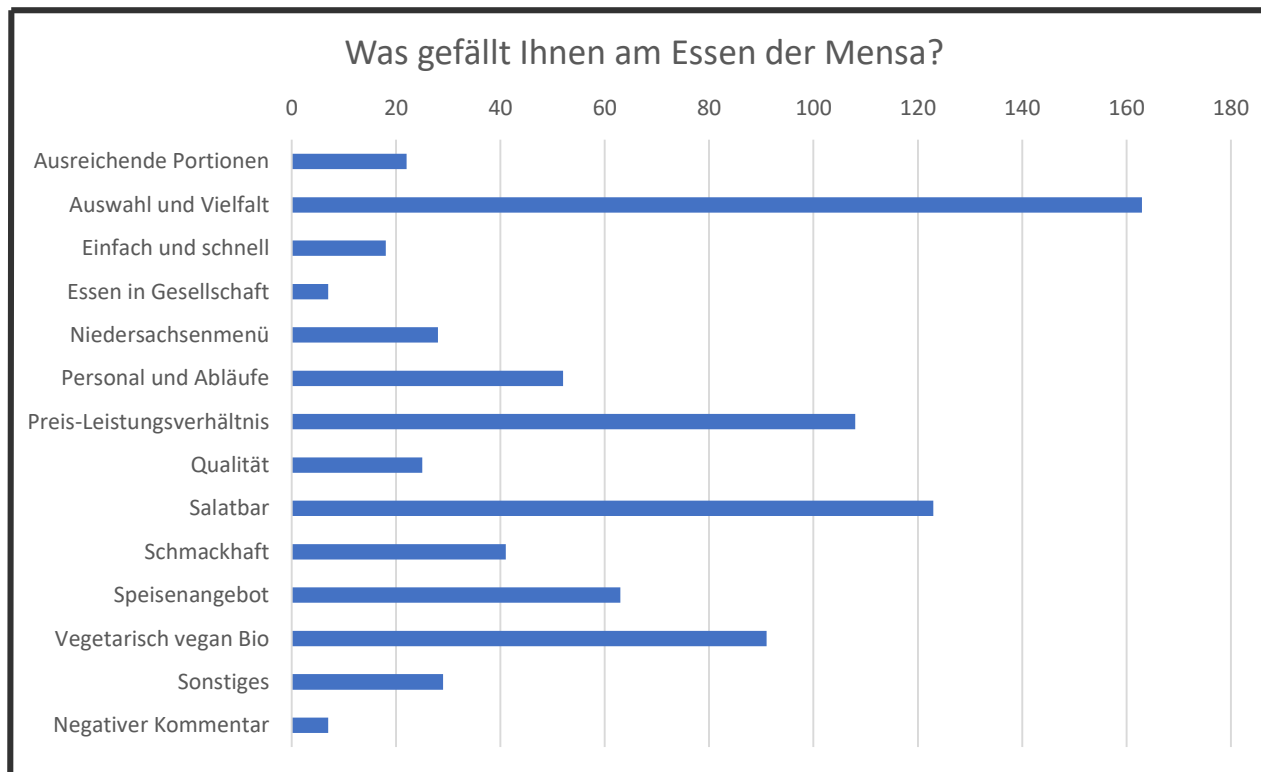


- Wichtige Gründe für die Mensa sind gute Passung mit Stundenplan oder Pausenzeiten sowie der soziale Aspekt.
- Das Speisenangebot hingegen wird weniger als Grund für einen Mensabesuch genannt.
- Unter den 44 Nennungen bei den sonstigen Gründen finden sich am häufigsten Zeit sparen (11 Nennungen) und fehlende Alternativen (9 Nennungen).

4. Auswertung der Umfrage

Mensagewohnheiten – Was gefällt Ihnen am Essen der Mensa?

375 Antworten mit 778 Nennungen von 545 Mensagängern

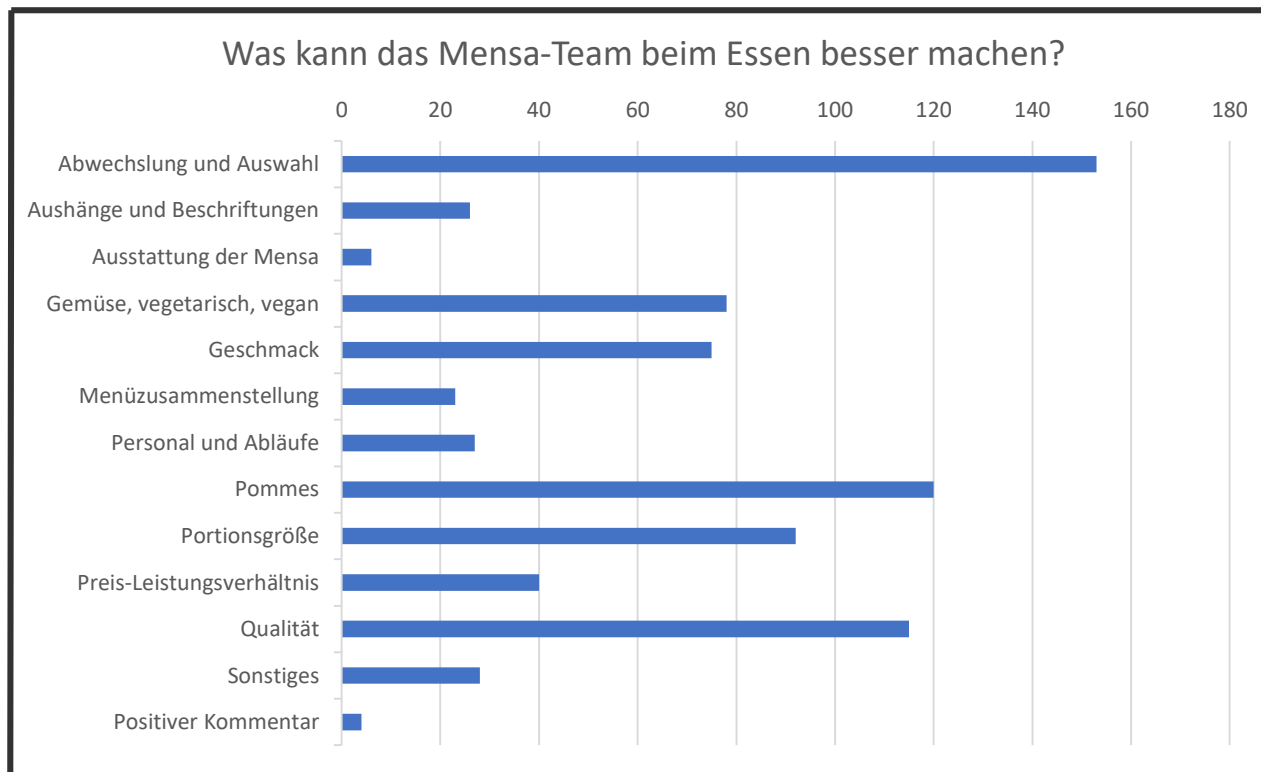


- Jeder Befragte konnte bis zu drei Antworten geben.
- Besonders die Auswahl und Vielfalt des Mensaessens wird gelobt.
- Weitere Pluspunkte sind die Salatbar, das Preis-Leistungsverhältnis und das vegetarische, vegane und Bioangebot.

4. Auswertung der Umfrage

Mensagewohnheiten – Was kann das Mensa-Team beim Essen besser machen?

367 Antworten mit 787 Nennungen von 545 Mensagängern

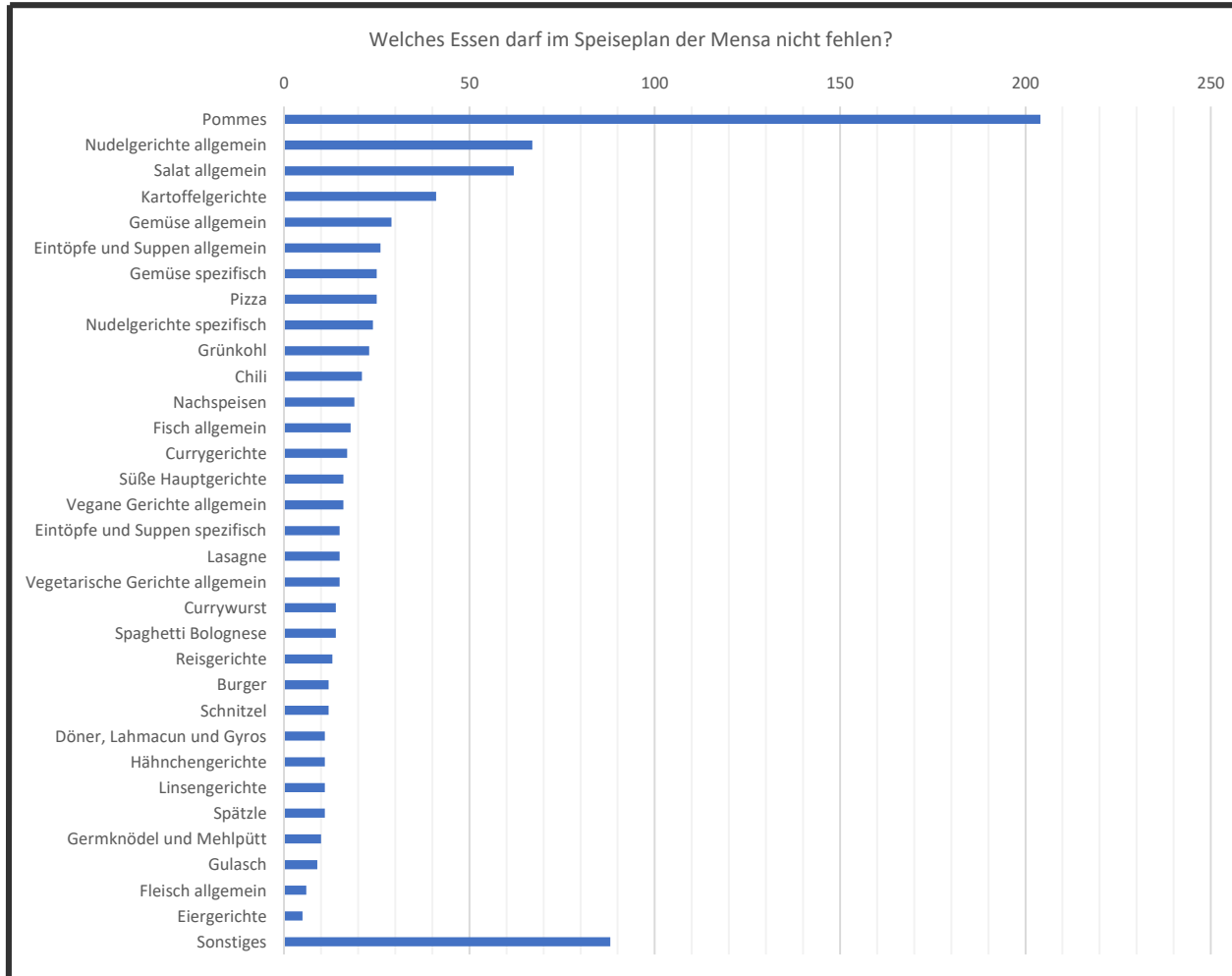


- Jeder Befragte konnte bis zu drei Antworten geben.
- Die meisten Angaben beziehen sich auf unzureichende Abwechslung und Auswahl.
- Weiter wurden die (fehlenden) Pommes und die Qualität des Essens bemängelt.

4. Auswertung der Umfrage

Mensagewohnheiten – Welches Essen darf im Speiseplan der Mensa nicht fehlen?

364 Antworten mit 905 Nennungen von 545 Mensagängern

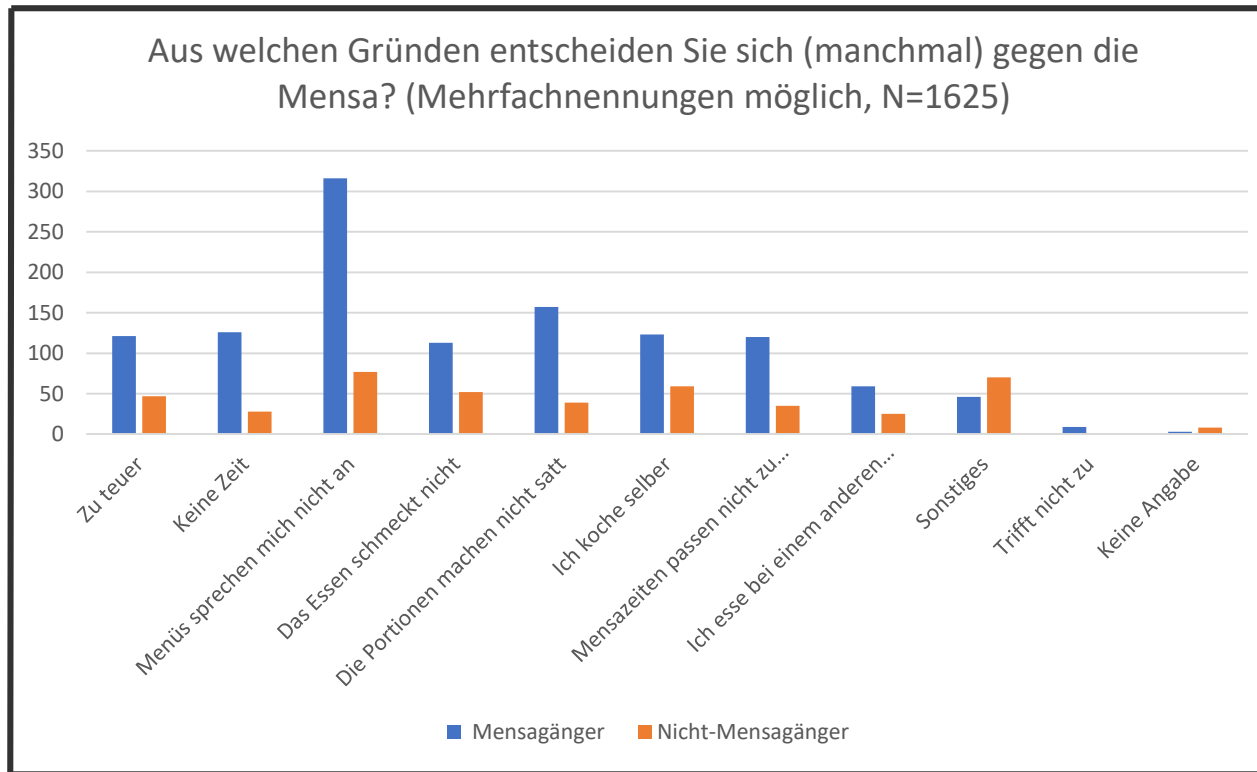


- Jeder Befragte konnte bis zu drei Antworten geben.
- Pommes werden mit Abstand am häufigsten genannt.
- Weiter wurden Nudelgerichte und Salat besonders häufig genannt.
- Tendenziell wurden eher kostengünstige Gerichte häufig genannt.

4. Auswertung der Umfrage

Messagewohnheiten – Gründe gegen die Mensa

766 Rückläufer

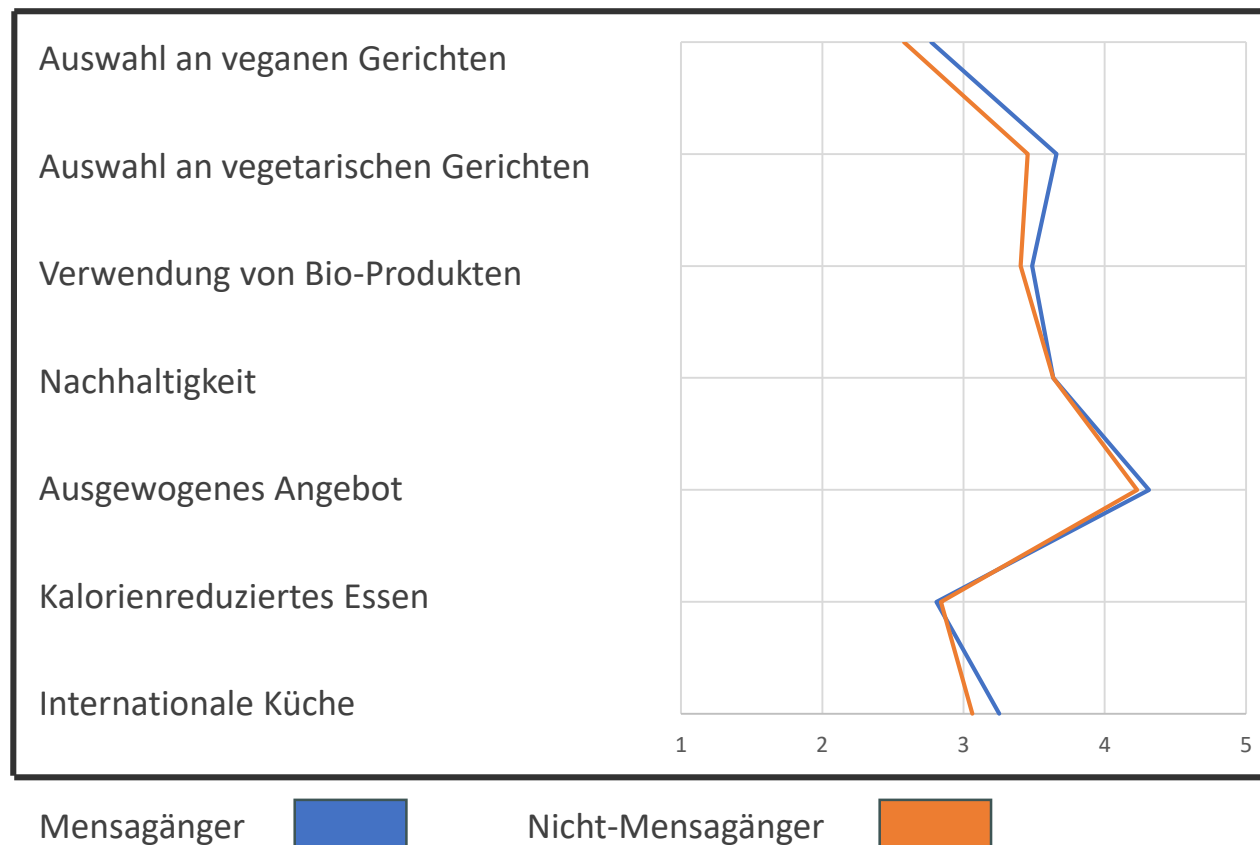


- Bei den Mensagängern wird besonders häufig das Menüangebot genannt.
- Nicht-Mensagänger nennen neben dem Menüangebot vor allem sonstige Gründe, hier zum großen Teil, dass sie am Standort Leer sind.

4. Auswertung der Umfrage

Mensabetrieb – Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte zum Speisenangebot in der Mensa?

N=649 bei 767 Rückläufern

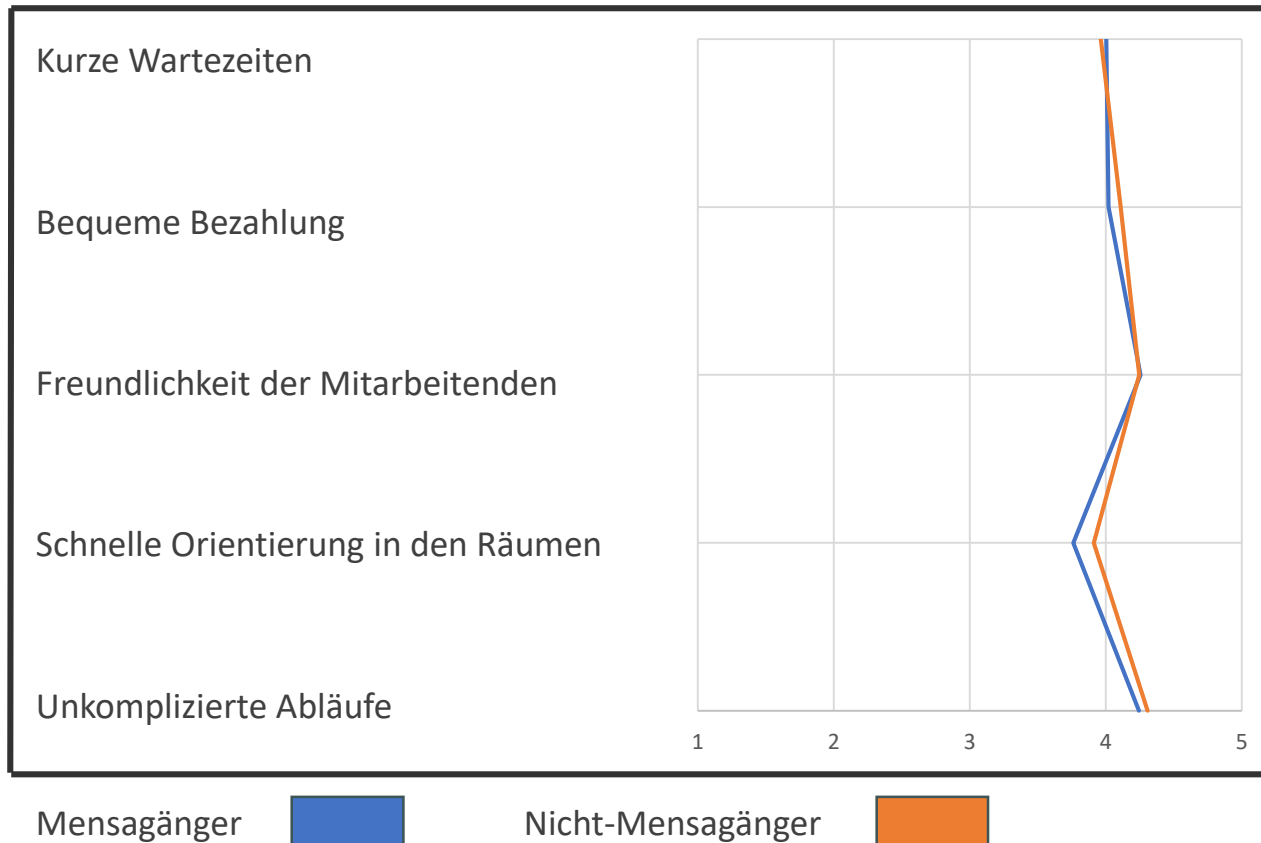


- Die Aspekte zum Speisenangebot werden von beiden befragten Gruppen in etwa gleich bewertet.
- Besonders das ausgewogene Angebot wird als wichtig erachtet.
- Auswahl an vegetarischen Gerichten, Bio-Produkte und Nachhaltigkeit werden auch als eher wichtig eingestuft.

4. Auswertung der Umfrage

Mensabetrieb – Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte zum Ablauf in der Mensa?

N=647 bei 766 Rückläufern

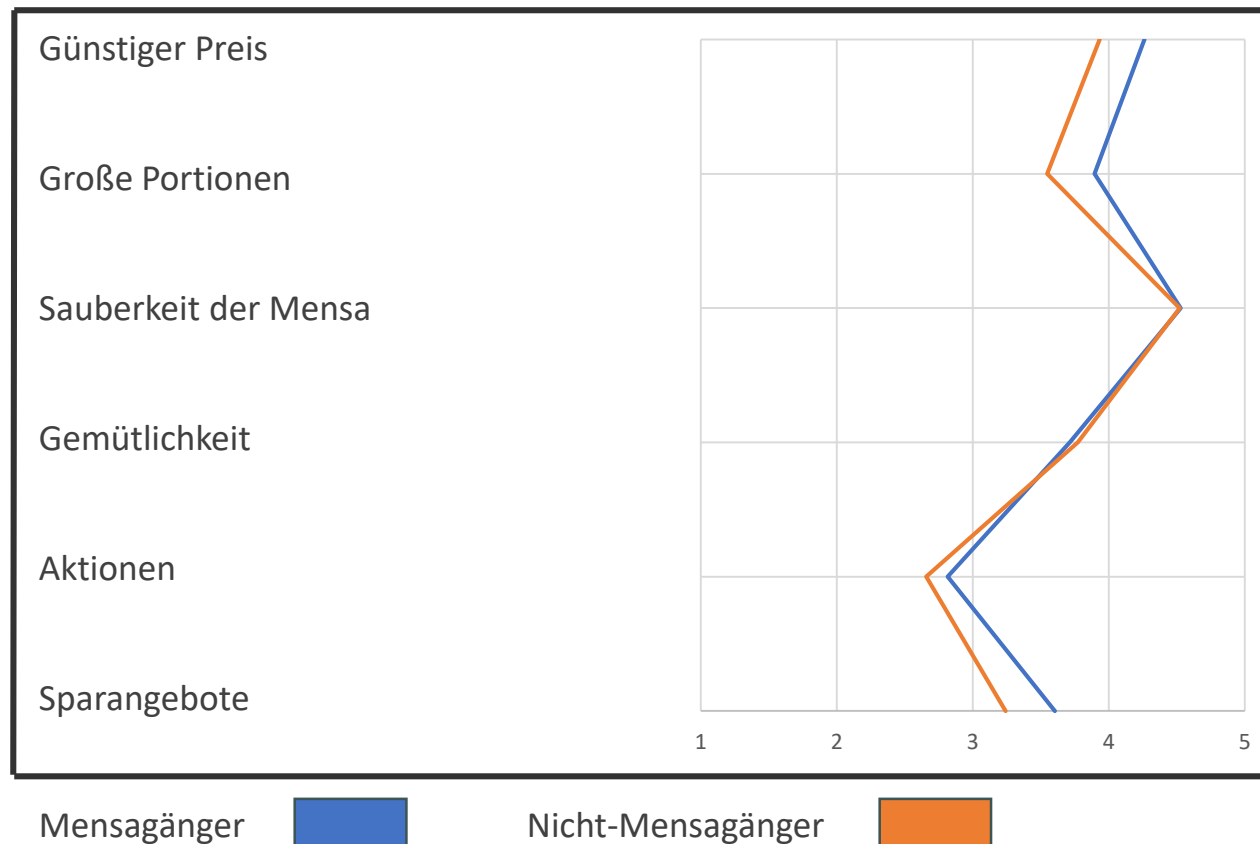


- Die Aspekte zum Ablauf werden von beiden befragten Gruppen in etwa gleich bewertet.
- Alle Aspekte werden als wichtig bis sehr wichtig beurteilt, mit leichten Abstrichen bei der schnellen Orientierung in den Räumlichkeiten.
- Insgesamt wird ein großes Gewicht auf einfache und bequeme Abläufe gelegt.

4. Auswertung der Umfrage

Mensabetrieb – Wie wichtig sind Ihnen die folgenden weiteren Aspekte in der Mensa?

N=647 bei 766 Rückläufern

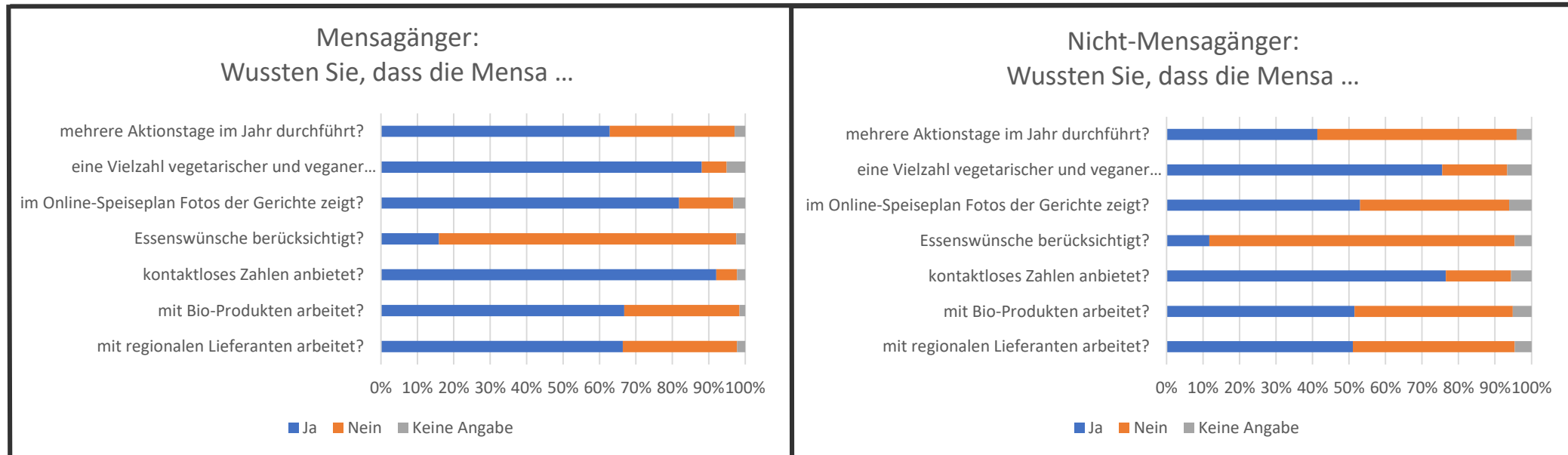


- Die Aspekte zum Ablauf werden von beiden befragten Gruppen weitgehend gleich bewertet.
- Sauberkeit der Mensa wird als sehr wichtig erachtet, gefolgt vom günstigen Preis bei den Mensagängern.
- (Sonder-)Aktionen werden als eher weniger wichtig angesehen.

4. Auswertung der Umfrage

Mensabetrieb – Wussten Sie, dass...

N=648 bei 766 Rückläufern

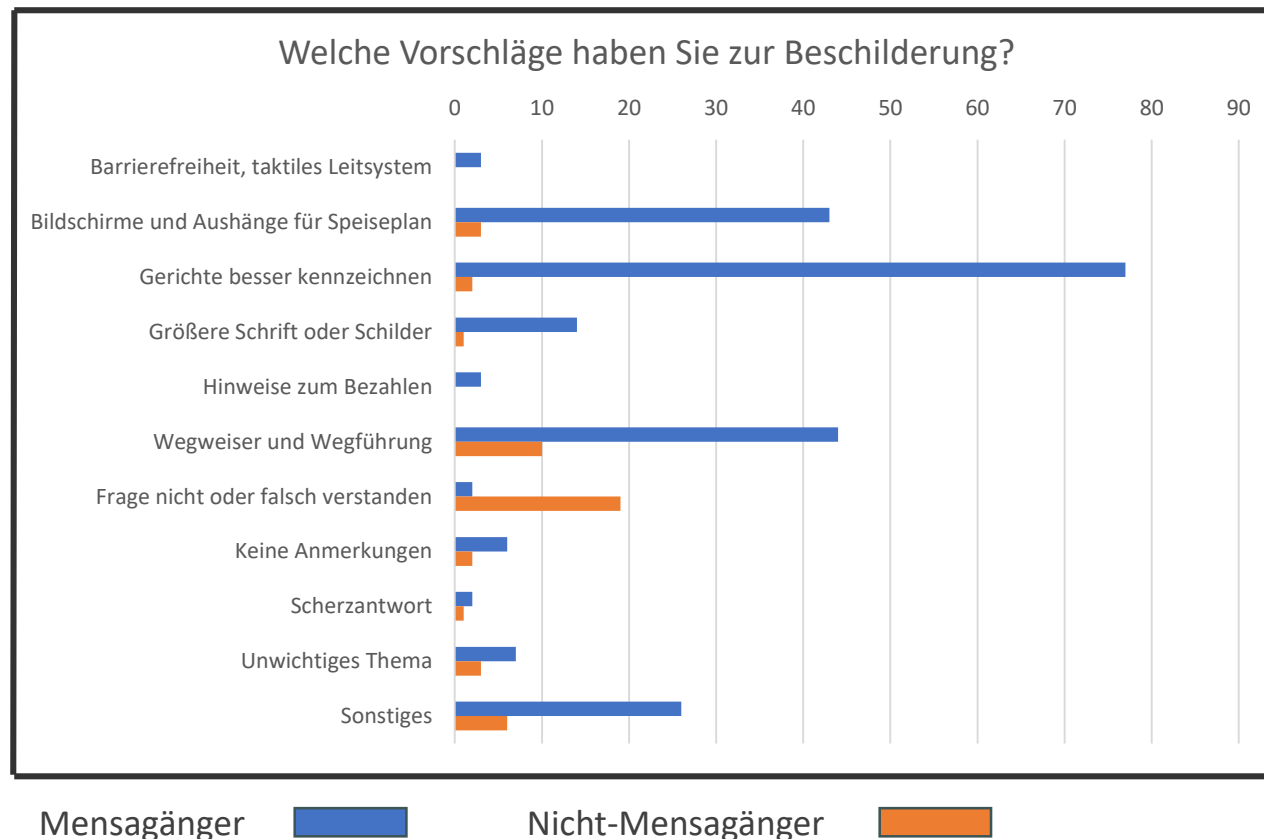


- Die speziellen Angebote der Mensa sind bei Nicht-Mensagängern unbekannter als bei Mensagängern.
- Besonders die Berücksichtigung von Essenswünschen ist weitgehend unbekannt.

4. Auswertung der Umfrage

Orientierung – Vorschläge zur Beschilderung

155 Mensagänger und 28 Nicht-Mensagänger mit 227 und 47 Nennungen von 766 Rückläufern

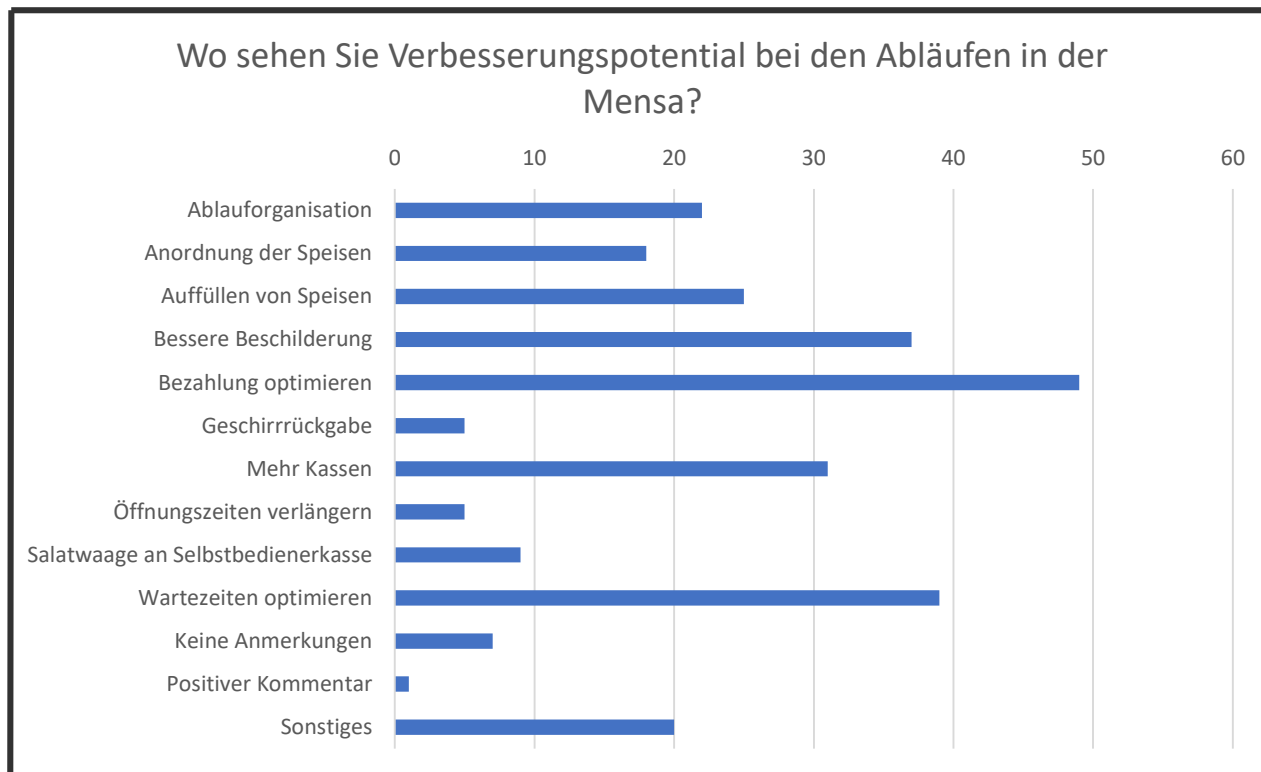


- Jeder Befragte konnte bis zu drei Antworten geben.
- Besonders die Kennzeichnung der Gerichte direkt an der Essensausgabe wird sehr häufig genannt.
- Bei den Aushängen für den Speiseplan wurde der fehlende Aushang im Treppenaufgang angemerkt.
- Bei der Wegführung wurde vor allem die Art der Heranführung an die Essensausgaben bemängelt.

4. Auswertung der Umfrage

Organisation und Prozesse – Wo sehen Sie Verbesserungspotential bei den Abläufen in der Mensa?

191 Antworten mit 268 Nennungen von 545 Mensagängern

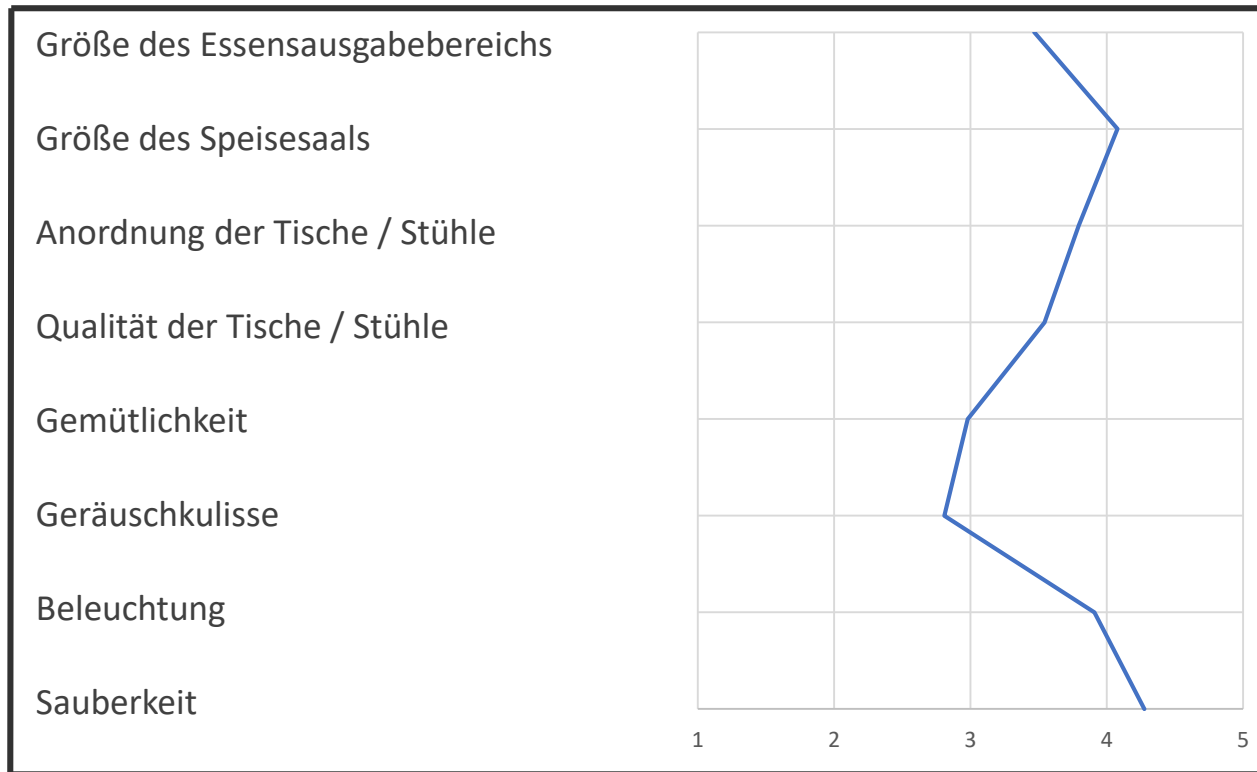


- Jeder Befragte konnte bis zu drei Antworten geben.
- Die meisten Angaben beziehen sich auf die Optimierung der Bezahlung, hier vor allem die fehlende Möglichkeit der EC-Kartennutzung.
- Auch die Flexibilität in Stoßzeiten, wie etwa Optimierung der Wartezeiten, mehr Kassen und schnelleres Auffüllen von Speisen, wurden genannt.

4. Auswertung der Umfrage

Ausstattung - Wie bewerten Sie folgende Aspekte der Gestaltung der Mensa?

N=430 bei 545 Mensagängern

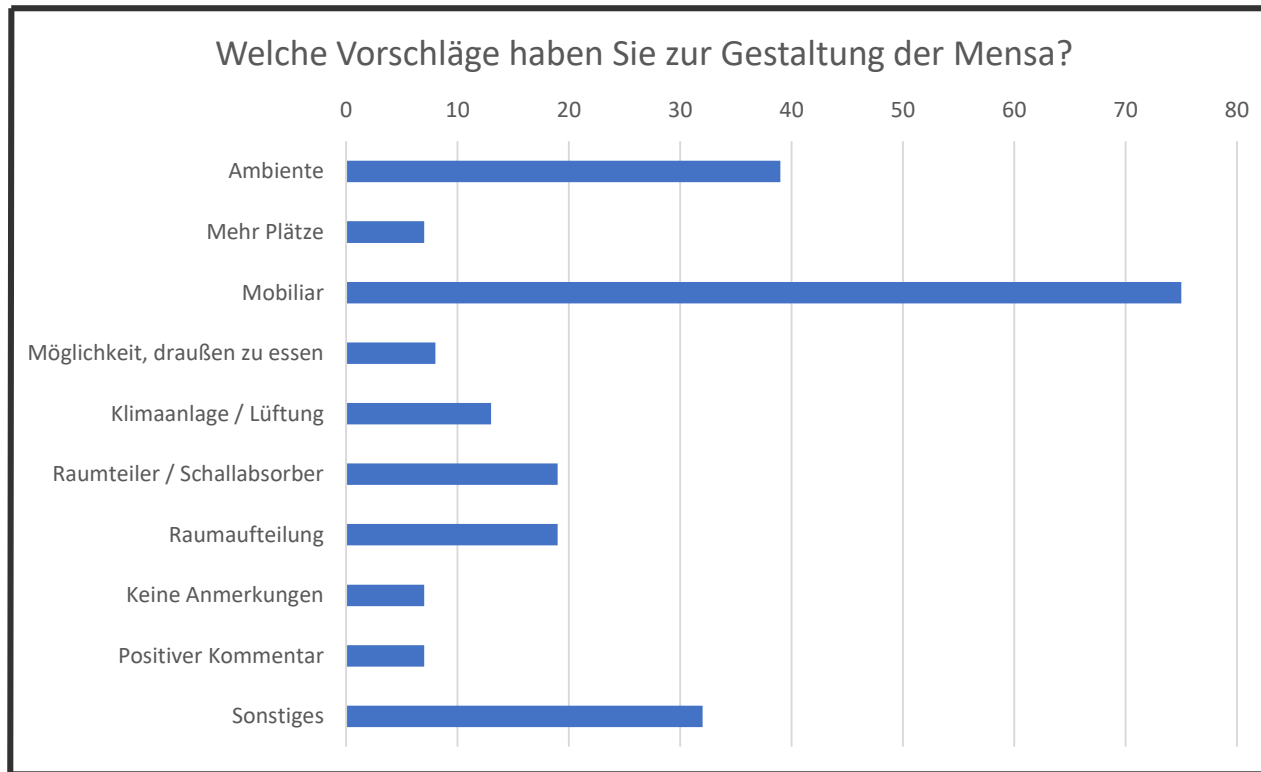


- Die meisten Aspekte der Ausstattung werden als eher wichtig bewertet.
- Sauberkeit gefolgt von der Größe des Speisesaals sind die wichtigsten Aspekte der Ausstattung der Mensa.
- Lediglich die Geräuschkulisse wird als weniger wichtig bewertet.

4. Auswertung der Umfrage

Ausstattung – Welche Vorschläge haben Sie zur Gestaltung der Mensa?

142 Antworten mit 226 Nennungen von 545 Mensagängern



- Jeder Befragte konnte bis zu drei Antworten geben.
- Beim Mobiliar wird besonders die Qualität der Stühle bemängelt.
- Unter Ambiente werden verschiedene Wünsche nach gemütlichen Ecken, mehr Blumen, etc. zusammengefasst.



1. Projektauftrag und –ziel inkl. Untersuchungshypothesen
2. Ablauf des Projektes
3. Wichtige Ergebnisse
4. Auswertung der Umfrage
 - 4.1 Soziodemografische Angaben
 - 4.2 Mensagewohnheiten
 - 4.3 Mensabetrieb
 - 4.4 Orientierung
 - 4.5 Organisation und Prozesse
 - 4.6 Ausstattung
5. Handlungsempfehlungen
6. Anhang



Zentrale Erkenntnis

Die MensabesucherInnen wollen schnell und unkompliziert ihr Essen bekommen, damit sie die z.T. knappe Mittagspausenzeit möglichst optimal mit ihren KomilitonInnen oder KollegInnen verbringen können.

Handlungsempfehlungen

- Optimierung der Besucherführung durch
 - Speiseplan, möglichst bebildert, im Treppenaufgang oder im Eingangsbereich
 - Mehrere Schlangen für die verschiedenen Gerichte und Essensausgabebereiche
 - Zusätzliche Kassen in Stoßzeiten
- Schaffung von mehr Ambiente im Speisesaal durch Deko-Elemente, Blumen, etc.
- Empfehlung: Beauftragung eines Folgeprojektes beim Ipro-L

Quick Wins

- Friteuse reparieren und wieder Pommes anbieten.
- Wunschwochen einführen: Man darf sich ein Essen wünschen, und in einer Woche mitten im Semester werden aus den Wünschen 5 Gerichte ausgewählt und angeboten.



1. Projektauftrag und –ziel inkl. Untersuchungshypothesen
2. Ablauf des Projektes
3. Wichtige Ergebnisse
4. Auswertung der Umfrage
 - 4.1 Soziodemografische Angaben
 - 4.2 Mensagewohnheiten
 - 4.3 Mensabetrieb
 - 4.4 Orientierung
 - 4.5 Organisation und Prozesse
 - 4.6 Ausstattung
5. Handlungsempfehlungen
6. Anhang: Enthält alle Fragen des Fragebogens mit dem zugehörigen Ergebnis.

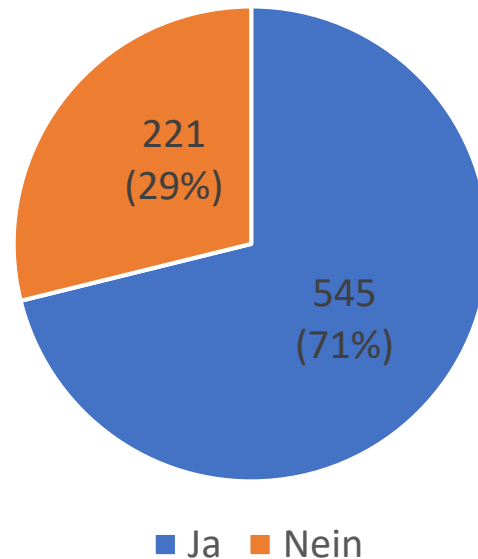


6. Anhang

Mensagänger und Nicht-Mensagänger

766 Rückläufer

Waren Sie im letzten Monat in der Mensa
essen?

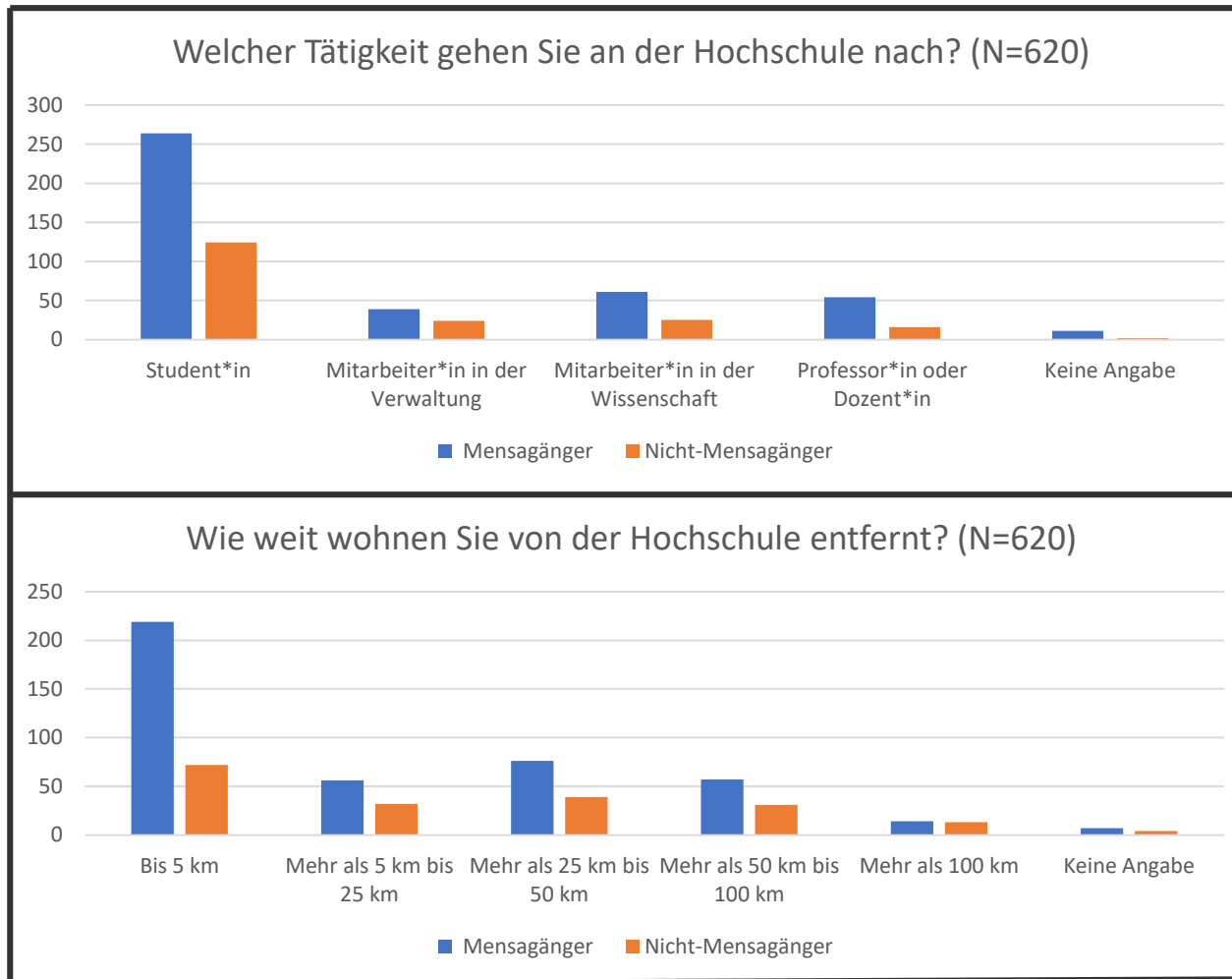


- Die meisten Rückläufer wurden von Mensagängern ausgefüllt.
- Es gibt auch eine große Zahl an Rückläufern unter den Nicht-Mensagängern.
- Von den 766 Rückläufern haben lediglich 610 (79,6%) die Befragung auch beendet.
- Im Folgenden wird für jede Frage die Anzahl der Antworten angegeben.

6. Anhang

Soziodemografische Fragen

766 Rückläufer

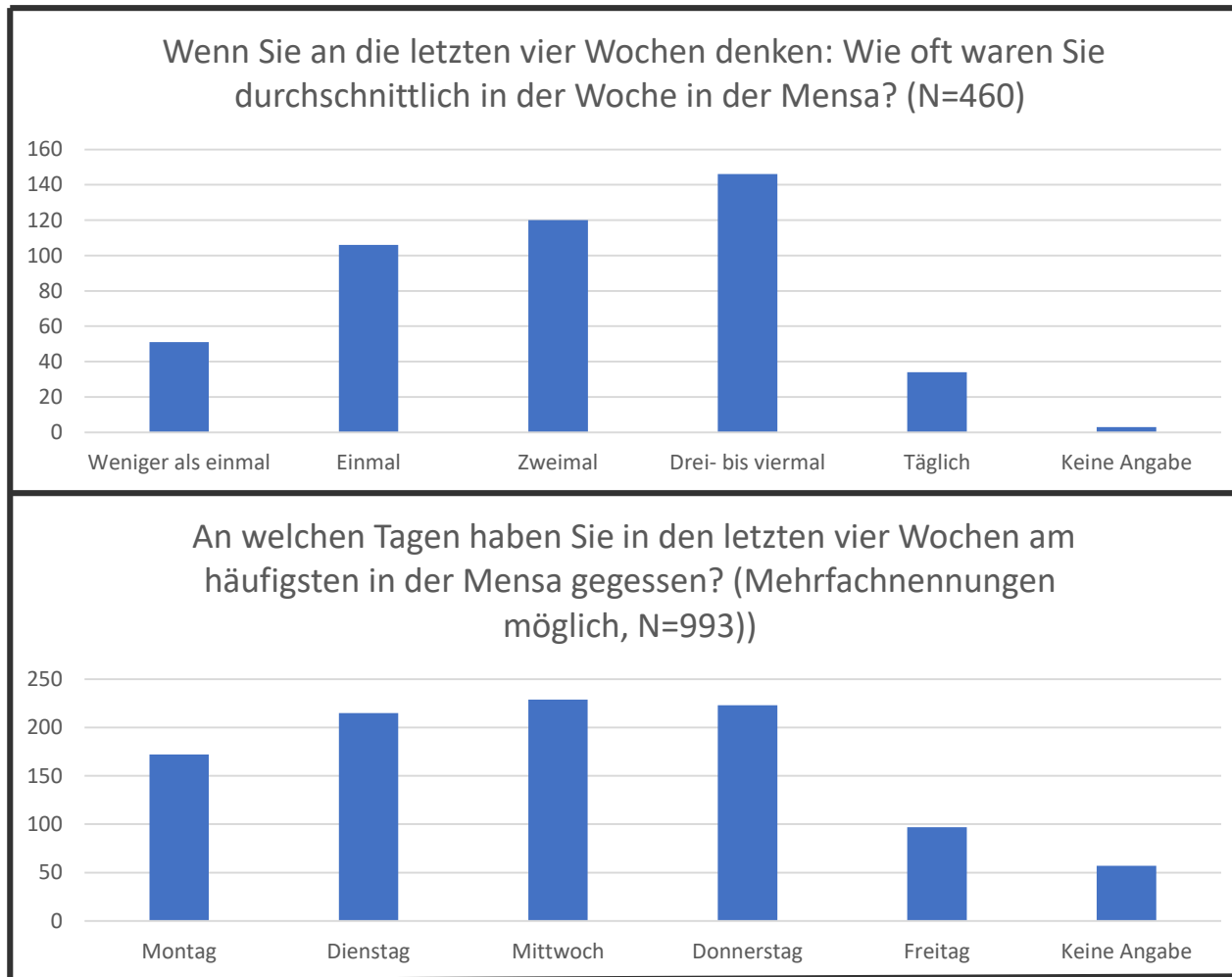


- Zum großen Teil haben Studierende geantwortet, die anderen Befragten Gruppen sind auch in ausreichender Zahl vertreten.
- Die meisten Befragten wohnen in der Nähe der Hochschule.
- Bei den Nicht-Messagängern wohnt ein etwas größerer Anteil weiter von der Hochschule entfernt.

6. Anhang

Mensagewohnheiten – Mensabesuche

545 Mensagänger

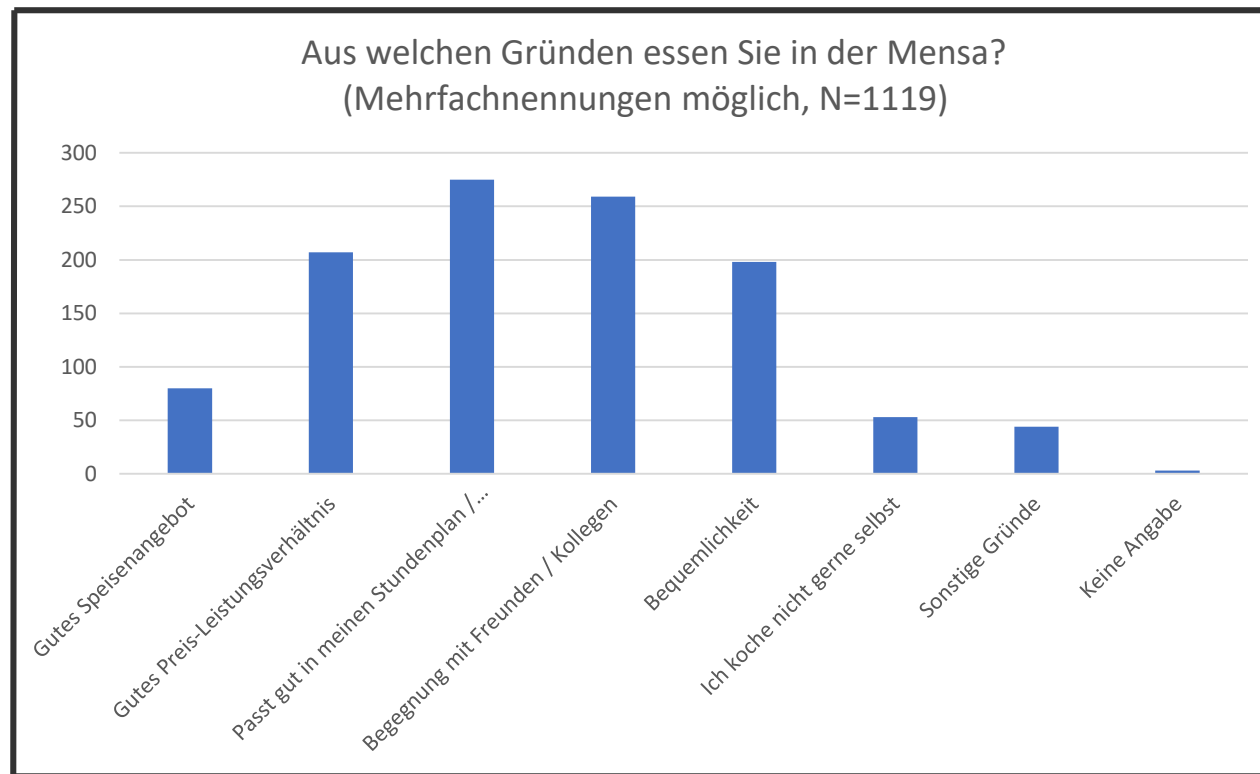


- Mensagänger essen oft mehrmals in der Woche in der Mensa.
- Die beliebtesten Tage sind die Tage in der Wochenmitte.
- Besonders am Freitag hat die Mensa nur wenige Besucher.

6. Anhang

Mensagewohnheiten – Gründe für die Mensa

545 Mensagänger

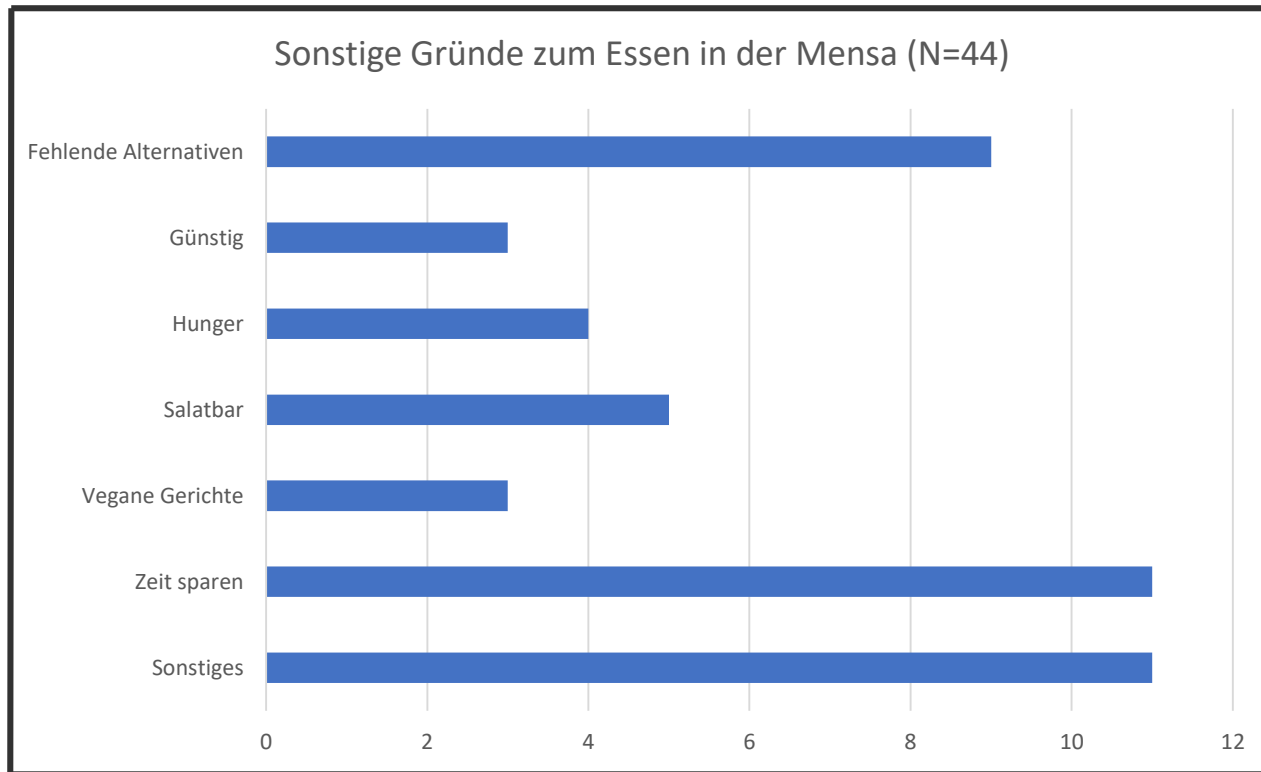


- Wichtige Gründe für die Mensa sind gute Passung mit Stundenplan oder Pausenzeiten sowie der soziale Aspekt.
- Das Speisenangebot hingegen wird weniger als Grund für einen Mensabesuch genannt.
- Unter den 44 Nennungen bei den sonstigen Gründen finden sich am häufigsten Zeit sparen (11 Nennungen) und fehlende Alternativen (9 Nennungen).

6. Anhang

Mensagewohnheiten – Sonstige Gründe für die Mensa

545 Mensagänger

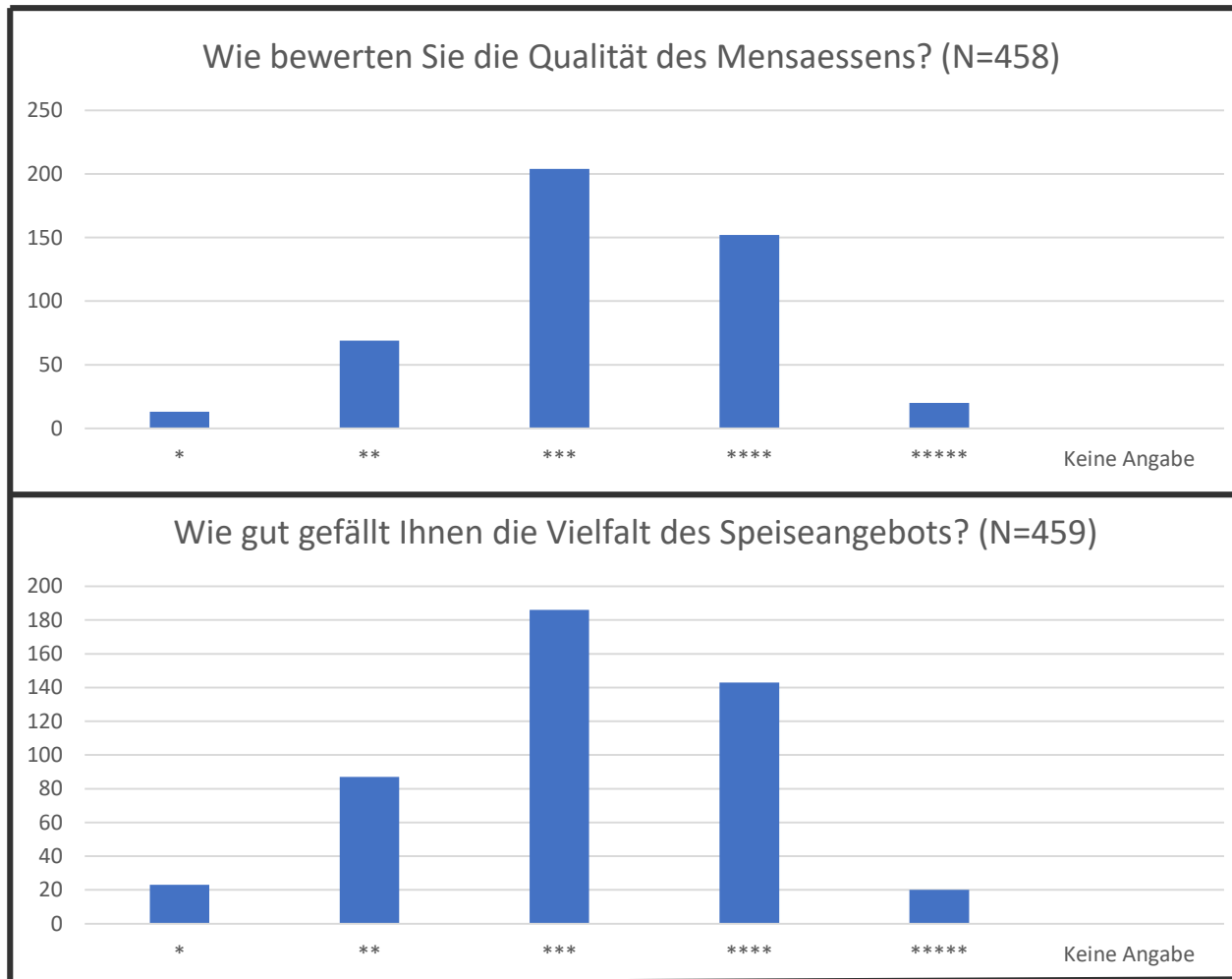


- Am häufigsten wurde hier Zeit sparen (11 Nennungen) genannt, da die Mensa direkt auf dem Campus liegt.
- Fehlende Alternativen (9 Nennungen) war die zweithäufigste Nennung.

6. Anhang

Mensagewohnheiten – Qualität und Vielfalt

545 Mensagänger

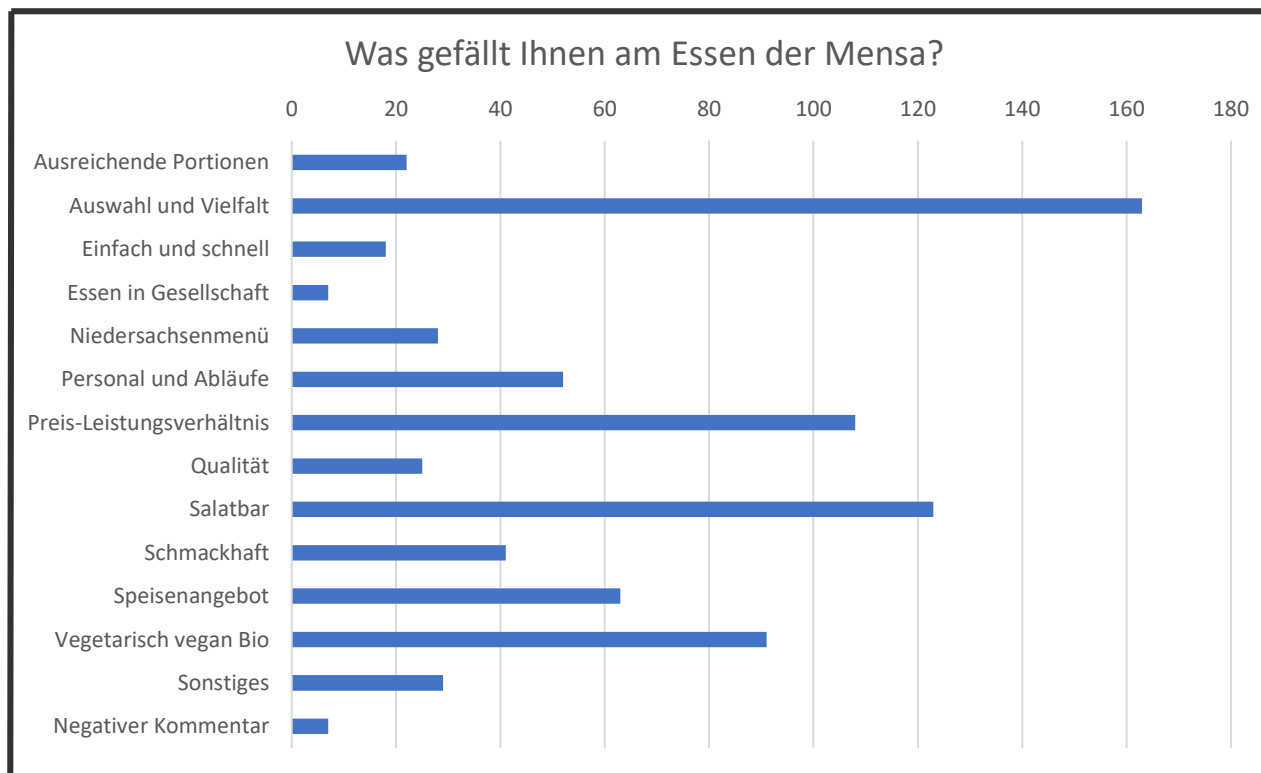


- Die Qualität des Mensaessens wird insgesamt leicht positiv (3-4 Sternchen) beurteilt.
- Noch etwas positiver wird die Vielfalt des Speiseangebots beurteilt.

6. Anhang

Mensagewohnheiten – Was gefällt Ihnen am Essen der Mensa?

375 Antworten mit 778 Nennungen von 545 Mensagängern

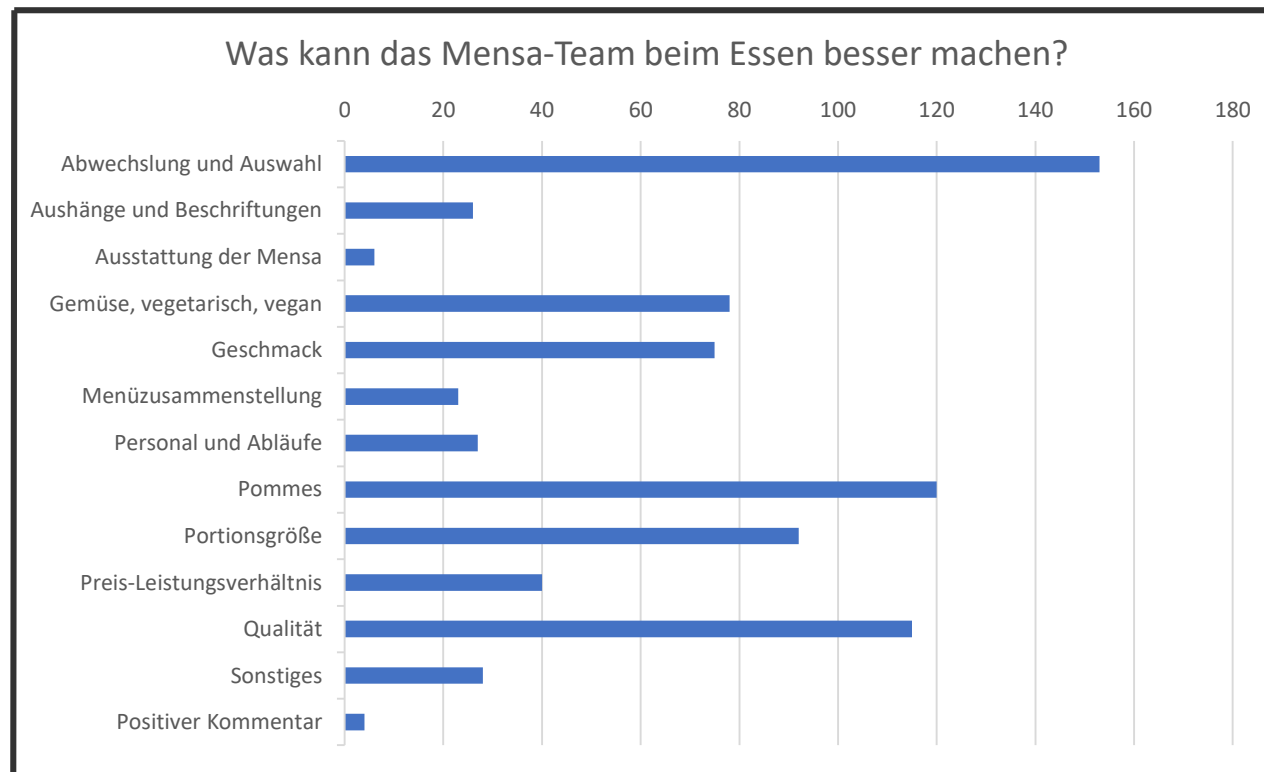


- Jeder Befragte konnte bis zu drei Antworten geben.
- Besonders die Auswahl und Vielfalt des Mensaessens wird gelobt.
- Weitere Pluspunkte sind die Salatbar, das Preis-Leistungsverhältnis und das vegetarische, vegane und Bioangebot.

6. Anhang

Mensagewohnheiten – Was kann das Mensa-Team beim Essen besser machen?

367 Antworten mit 787 Nennungen von 545 Mensagängern

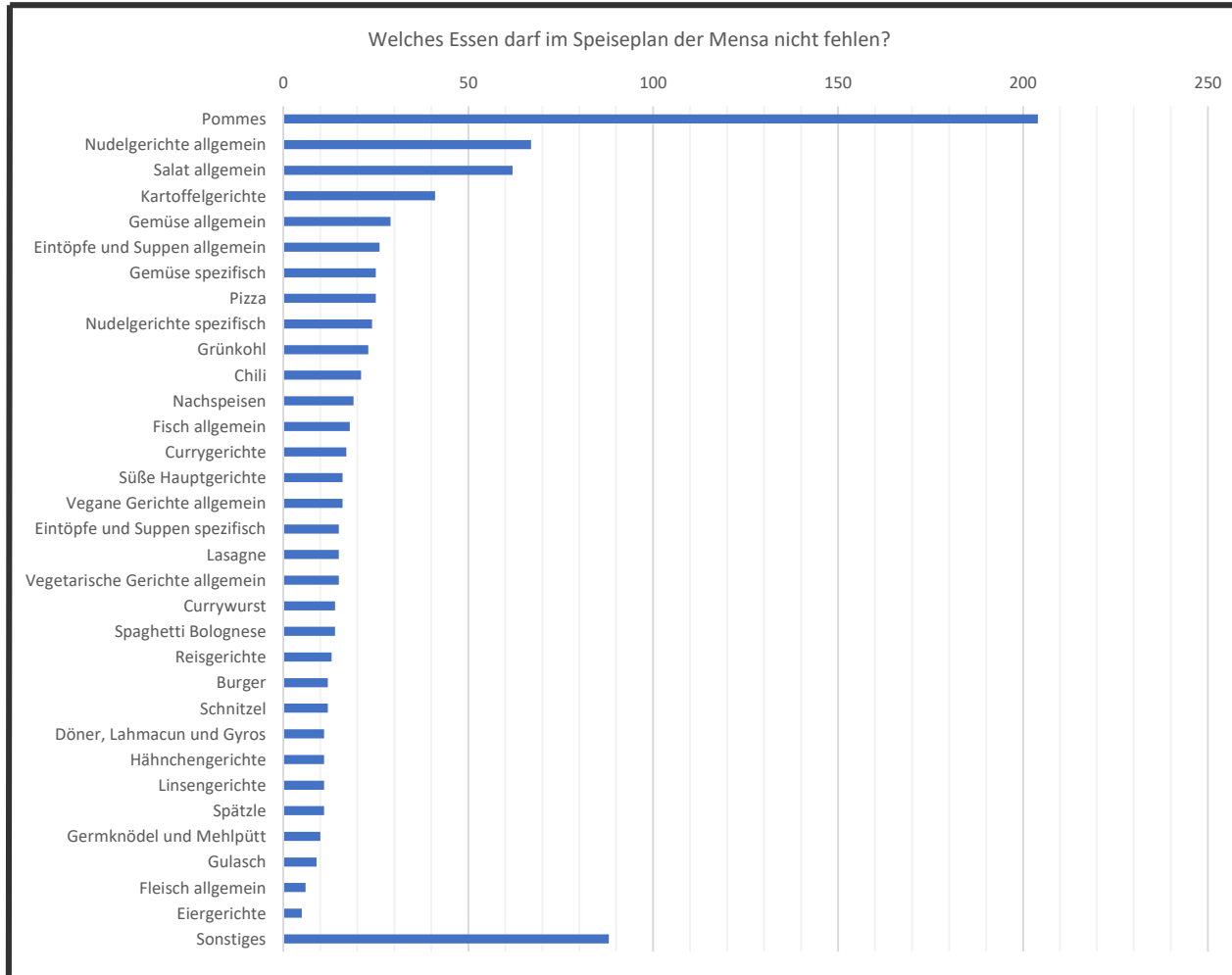


- Jeder Befragte konnte bis zu drei Antworten geben.
- Die meisten Angaben beziehen sich auf unzureichende Abwechslung und Auswahl.
- Weiter wurden die (fehlenden) Pommes und die Qualität des Essens bemängelt.

6. Anhang

Messagewohnheiten – Welches Essen darf im Speiseplan der Mensa nicht fehlen?

364 Antworten mit 905 Nennungen von 545 Mensagängern

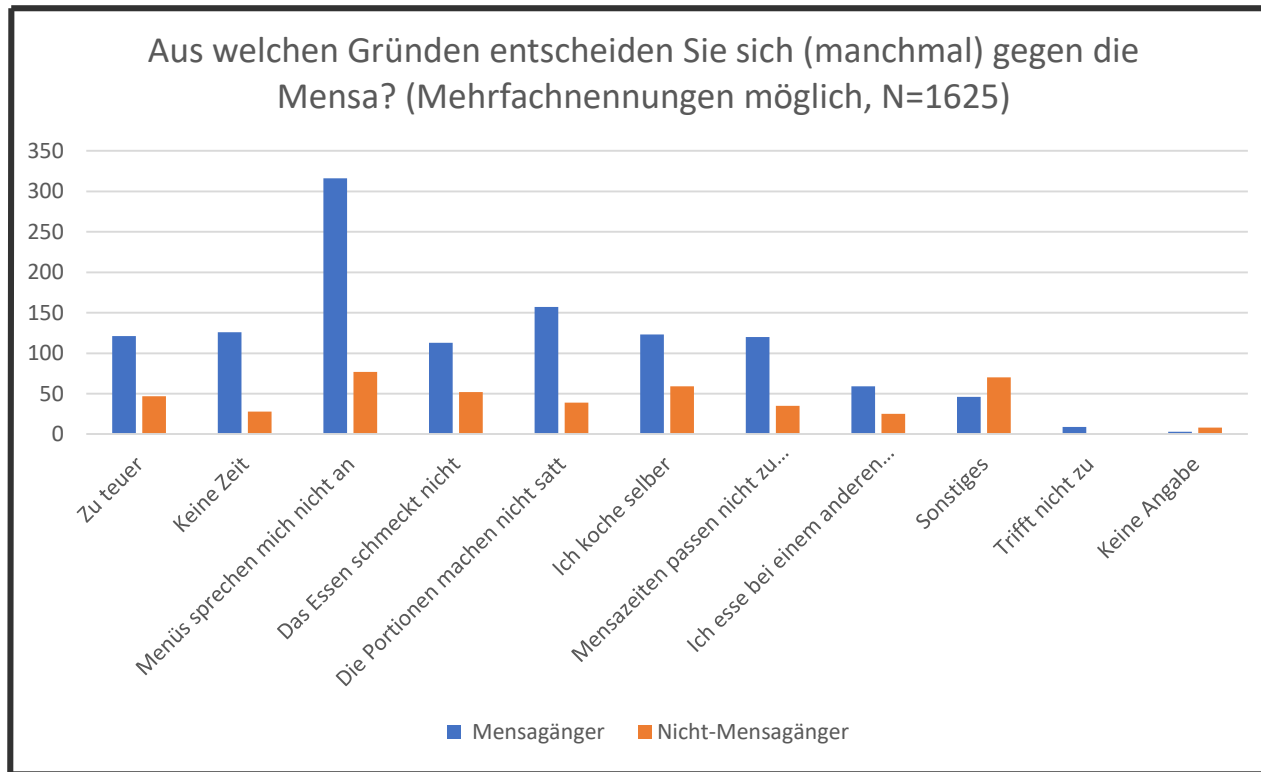


- Jeder Befragte konnte bis zu drei Antworten geben.
- Pommes werden mit Abstand am häufigsten genannt.
- Weiter wurden Nudelgerichte und Salat besonders häufig genannt.
- Tendenziell wurden eher kostengünstige Gerichte häufig genannt.

6. Anhang

Mensagewohnheiten – Gründe gegen die Mensa

766 Rückläufer

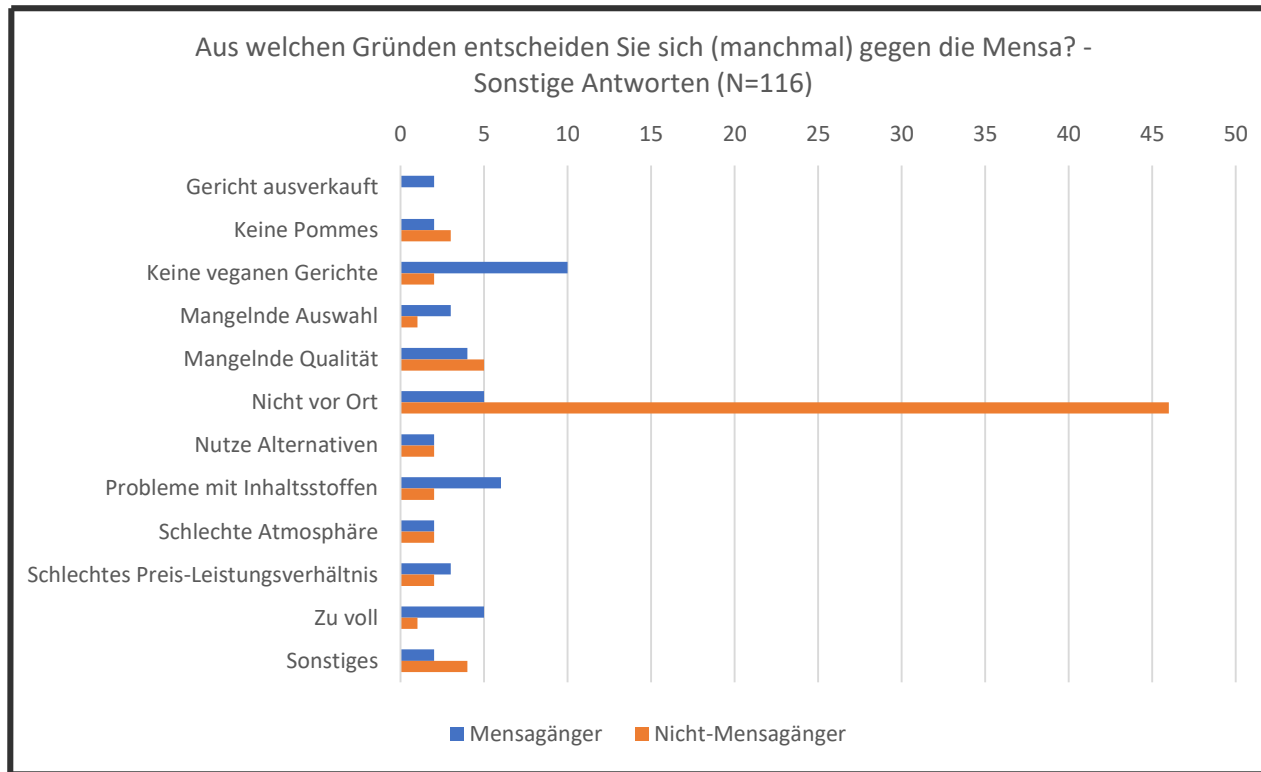


- Bei den Mensagängern wird besonders häufig das Menüangebot genannt.
- Nicht-Mensagänger nennen neben dem Menüangebot vor allem sonstige Gründe, hier zum großen Teil, dass sie am Standort Leer sind.

6. Anhang

Mensagewohnheiten – Sonstige Gründe gegen die Mensa

766 Rückläufer

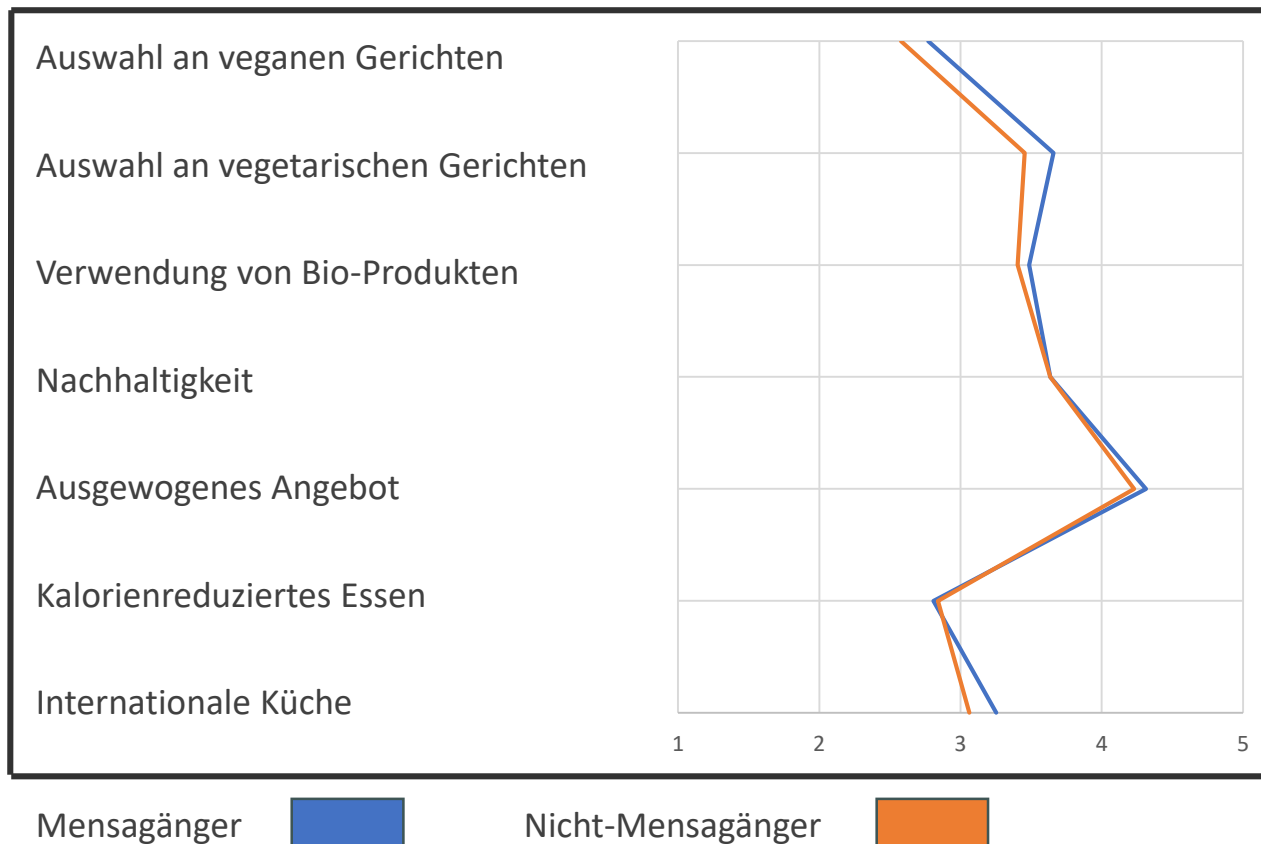


- Die Mensagänger bemängeln die fehlenden veganen Gerichte.
- Auch Probleme mit den Inhaltsstoffen oder die Zahl der Personen in der Mensa werden relativ oft genannt.
- Die Nicht-Mensagänger sind oft nicht vor Ort, sondern am Standort Leer.

6. Anhang

Mensabetrieb – Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte zum Speisenangebot in der Mensa?

N=649 bei 767 Rückläufern

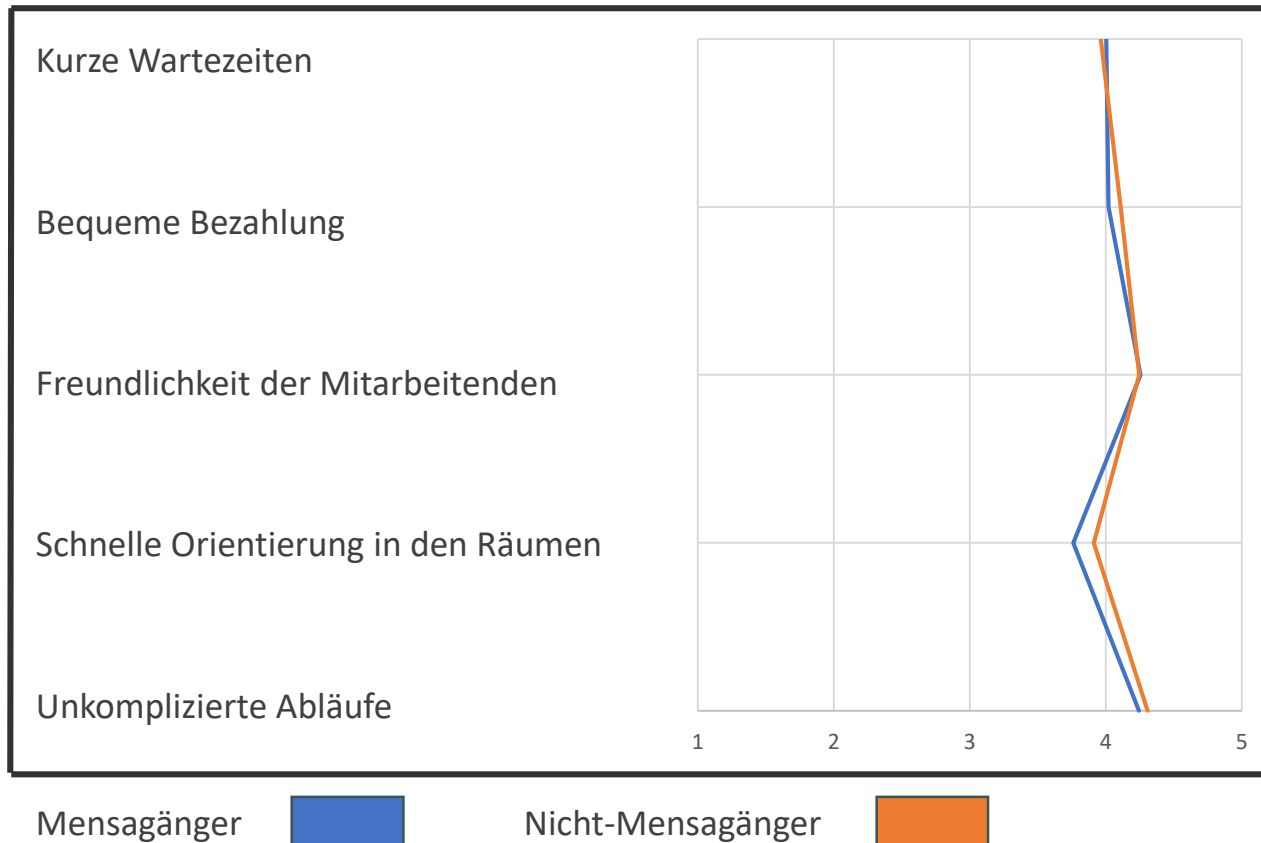


- Die Aspekte zum Speisenangebot werden von beiden befragten Gruppen in etwa gleich bewertet.
- Besonders das ausgewogene Angebot wird als wichtig erachtet.
- Auswahl an vegetarischen Gerichten, Bio-Produkte und Nachhaltigkeit werden auch als eher wichtig eingestuft.

6. Anhang

Mensabetrieb – Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte zum Ablauf in der Mensa?

N=647 bei 766 Rückläufern

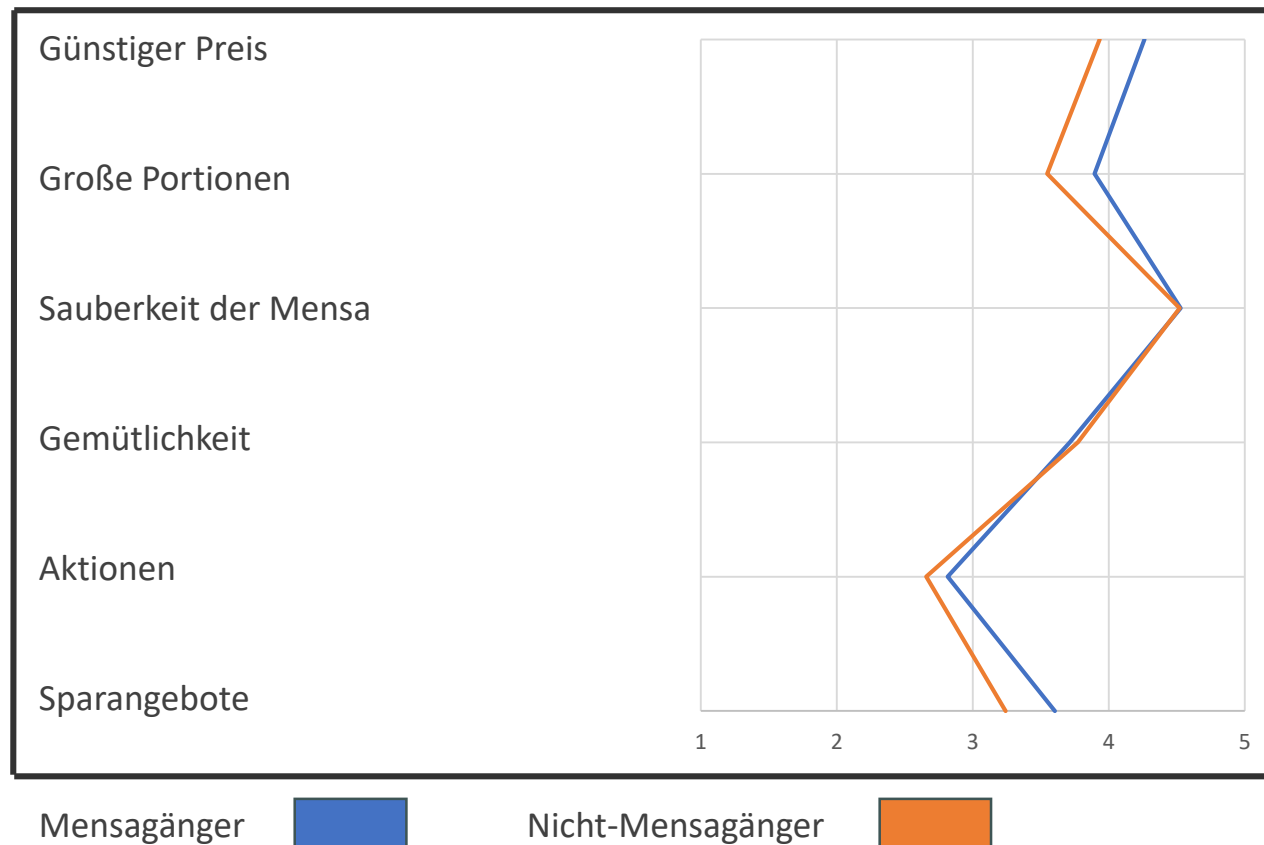


- Die Aspekte zum Ablauf werden von beiden befragten Gruppen in etwa gleich bewertet.
- Alle Aspekte werden als wichtig bis sehr wichtig beurteilt, mit leichten Abstrichen bei der schnellen Orientierung in den Räumlichkeiten.

6. Anhang

Mensabetrieb – Wie wichtig sind Ihnen die folgenden weiteren Aspekte in der Mensa?

N=647 bei 766 Rückläufern

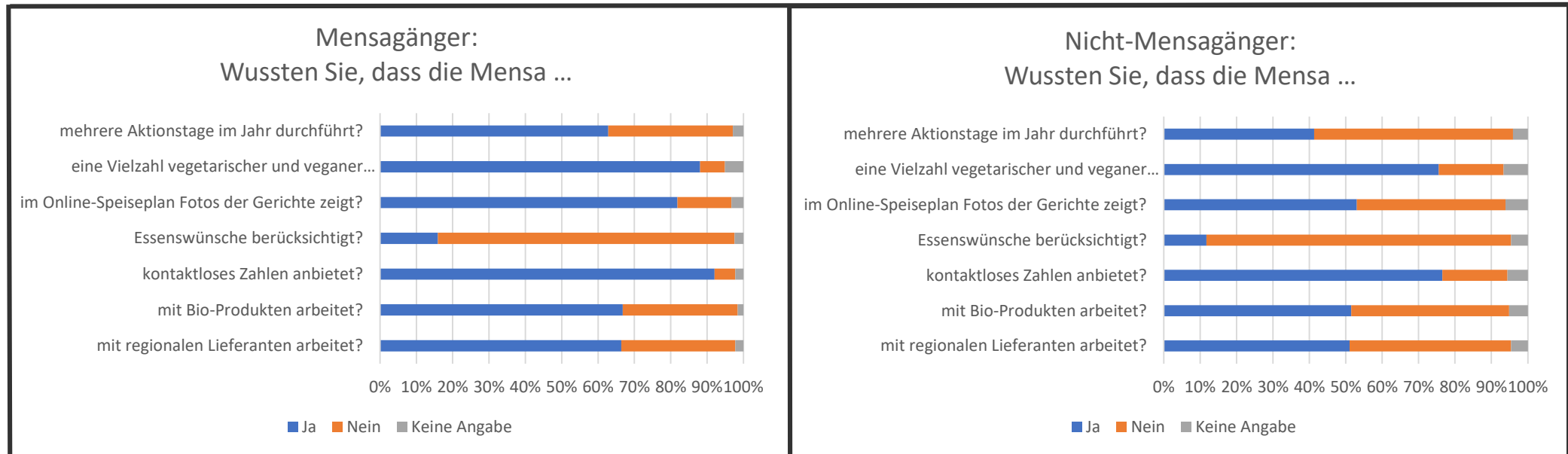


- Die Aspekte zum Ablauf werden von beiden befragten Gruppen weitgehend gleich bewertet.
- Sauberkeit der Mensa wird als sehr wichtig erachtet, gefolgt vom günstigen Preis bei den Mensagängern.
- (Sonder-)Aktionen werden als eher weniger wichtig angesehen.

6. Anhang

Mensabetrieb – Wussten Sie, dass...

N=648 bei 766 Rückläufern

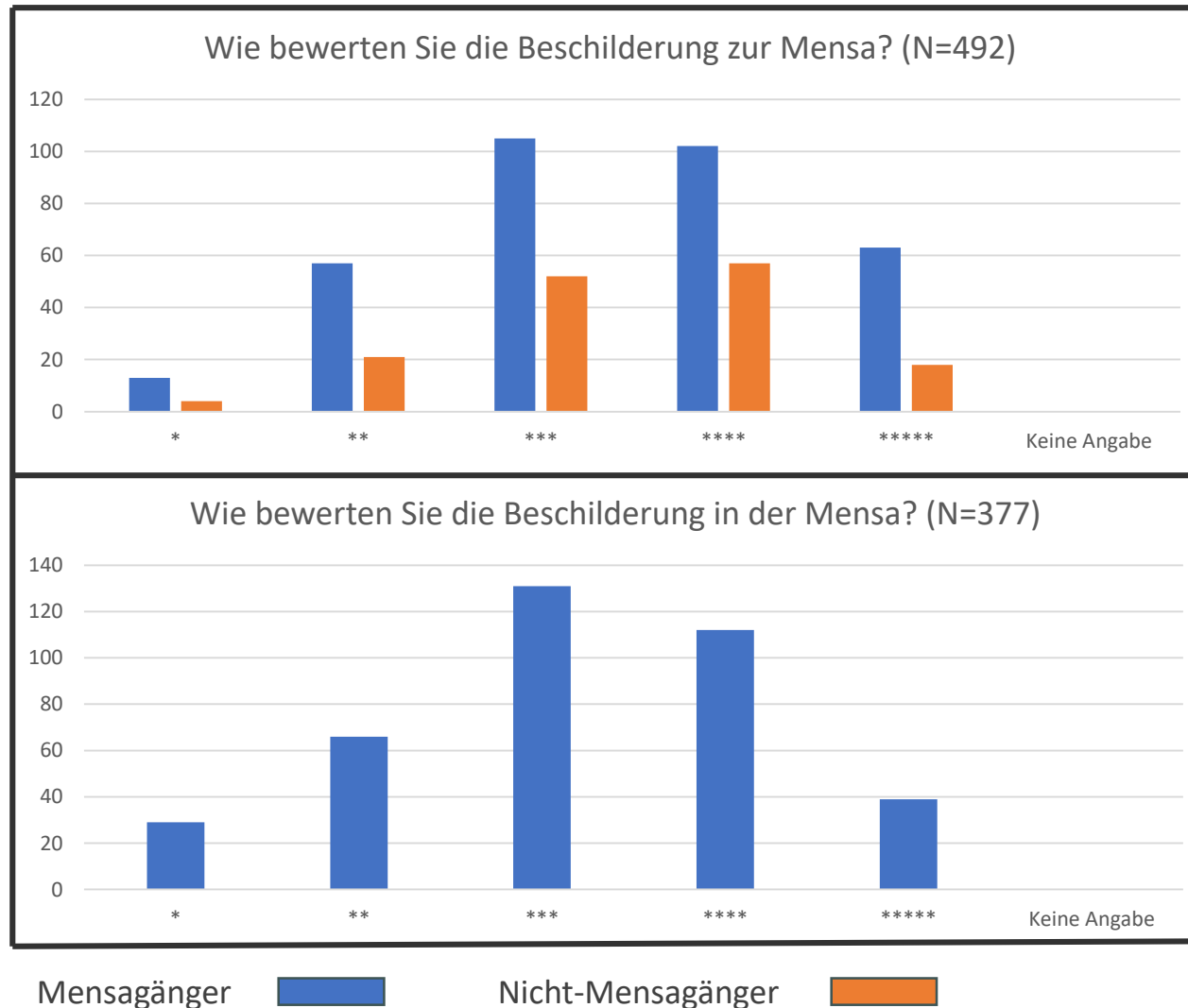


- Die speziellen Angebote der Mensa sind bei Nicht-Mensagängern unbekannter als bei Mensagängern.
- Besonders die Berücksichtigung von Essenswünschen ist weitgehend unbekannt.

6. Anhang

Orientierung – Beschilderung zur und in der Mensa

766 Rückläufer und 545 Mensagänger

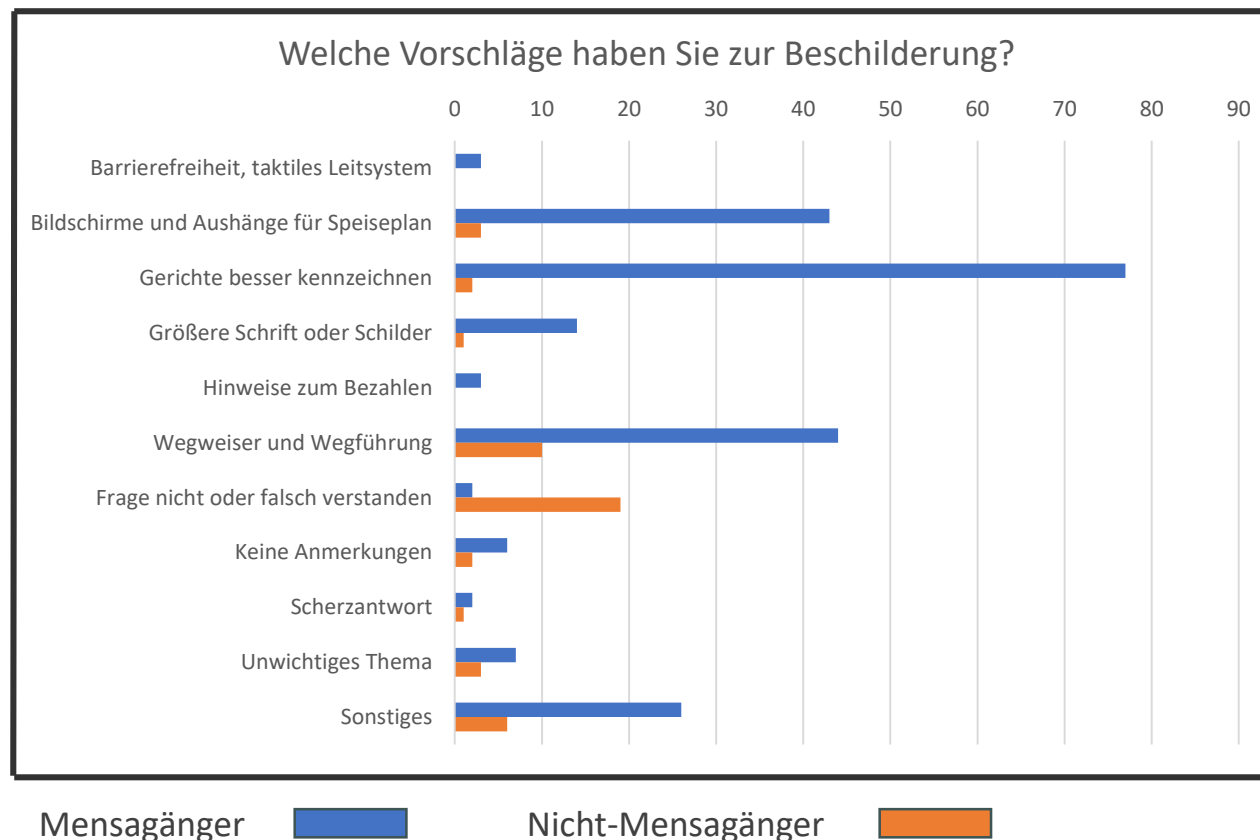


- Insgesamt wird die Beschilderung zur und in der Mensa leicht positiv bewertet.
- Aufgrund der nur leicht positiven Bewertung gibt es Raum zur Verbesserung der Beschilderung,

6. Anhang

Orientierung – Vorschläge zur Beschilderung

155 Mensagänger und 28 Nicht-Mensagänger mit 227 und 47 Nennungen von 766 Rückläufern

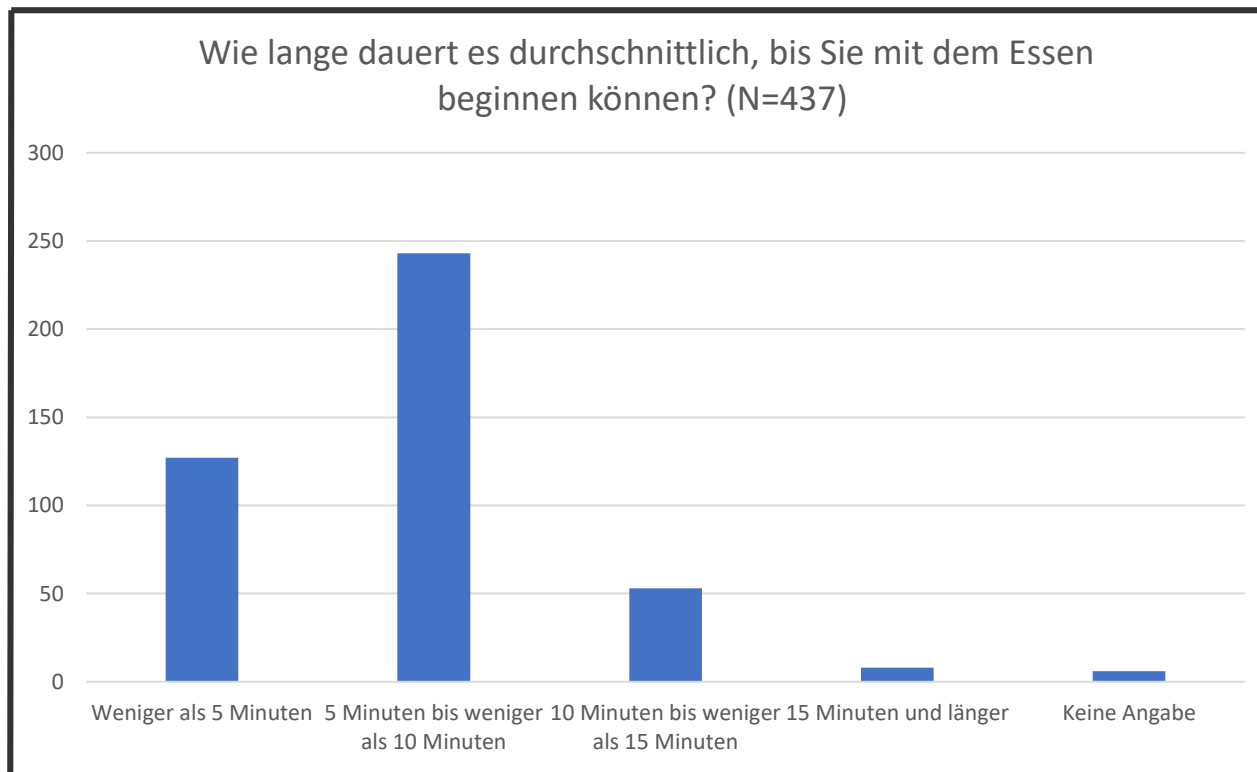


- Jeder Befragte konnte bis zu drei Antworten geben.
- Besonders die Kennzeichnung der Gerichte direkt an der Essensausgabe wird sehr häufig genannt.
- Bei den Aushängen für den Speiseplan wurde der fehlende Aushang im Treppenaufgang angemerkt.
- Bei der Wegführung wurde vor allem die Art der Heranführung an die Essensausgaben bemängelt.

6. Anhang

Organisation und Prozesse – Wartezeiten

545 Mensagänger

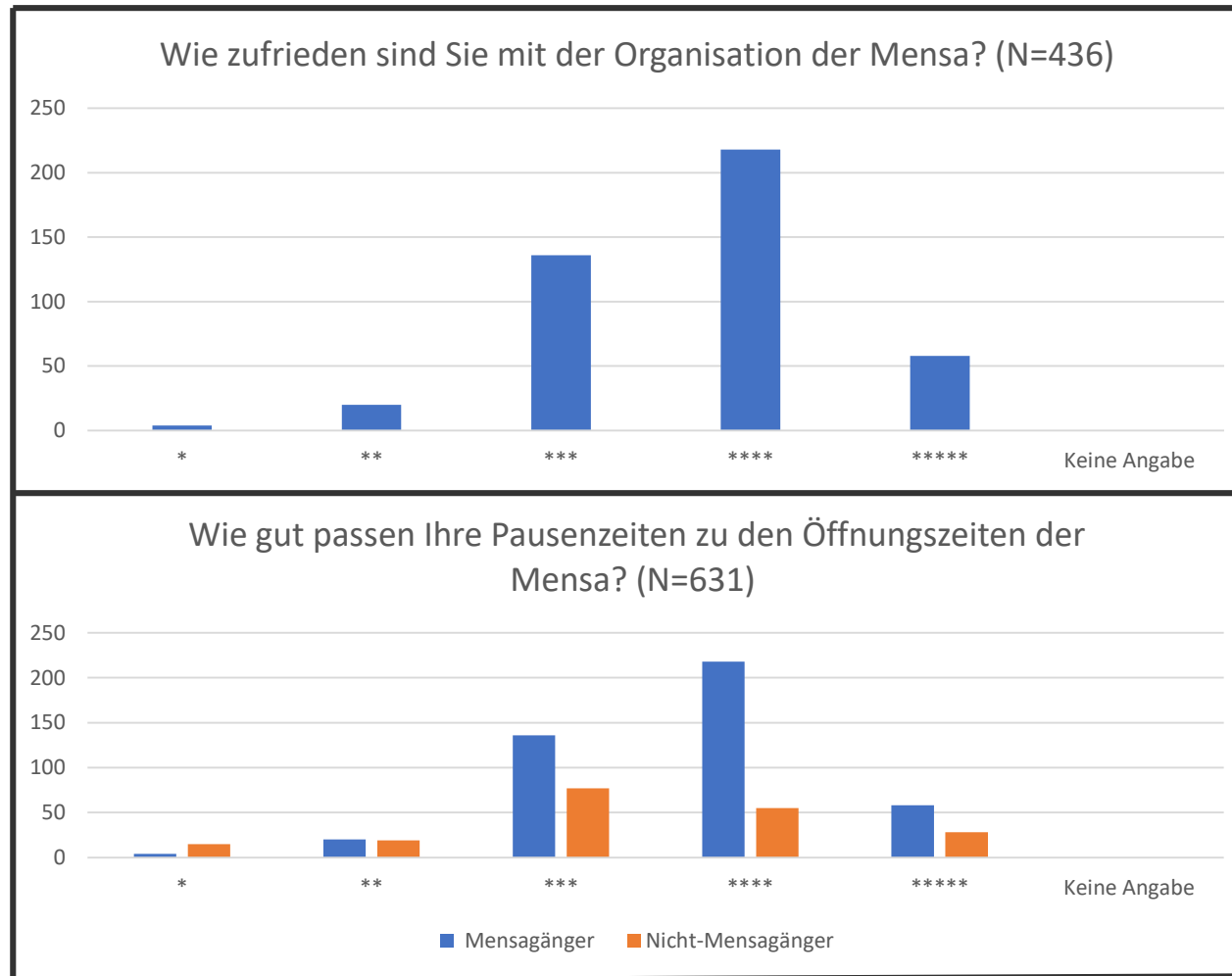


- Im Großen und Ganzen muss man nicht allzu lange warten, bis man mit dem Essen beginnen kann.

6. Anhang

Organisation und Prozesse – Zufriedenheit und Passung der Pausenzeiten

545 Mensagänger und 766 Rückläufer

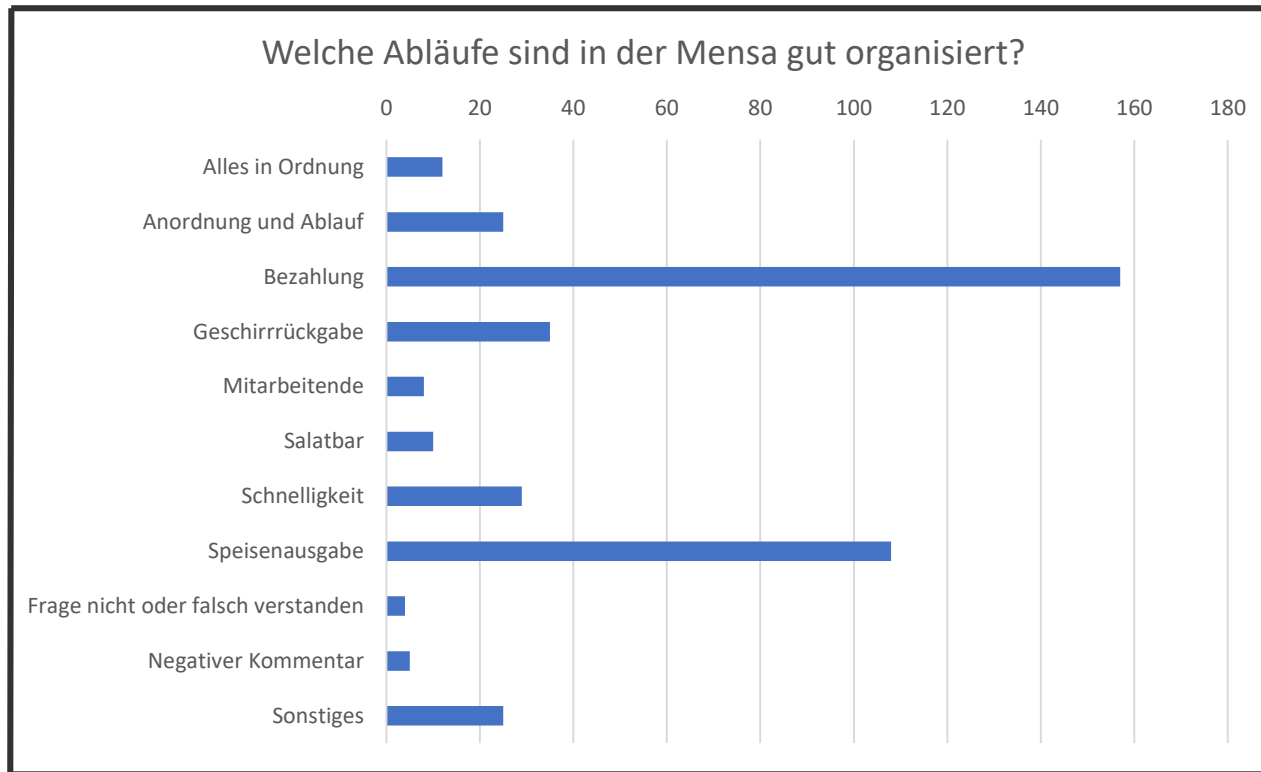


- Die Zufriedenheit mit der Organisation der Mensa ist tendenziell eher positiv.
- Gleiches gilt für die Passung der Pausenzeiten zu den Öffnungszeiten der Mensa.
- Für die Nicht-Mensagänger ist die Passung der Pausenzeiten zu den Öffnungszeiten der Mensa schlechter als für die Mensagänger.

6. Anhang

Organisation und Prozesse – Welche Abläufe sind in der Mensa gut organisiert?

244 Antworten mit 418 Nennungen von 545 Mensagängern

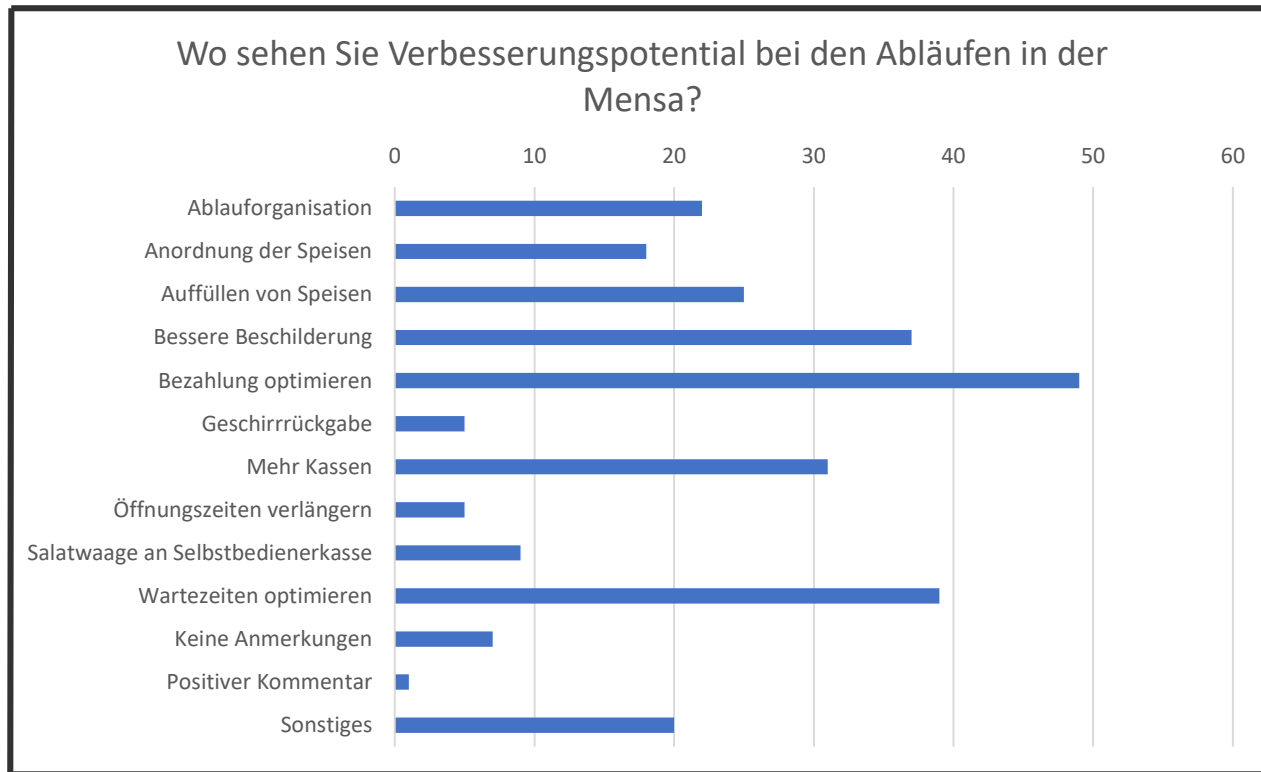


- Jeder Befragte konnte bis zu drei Antworten geben.
- Besonders die Organisation der Bezahlung und der Speisenausgabe werden gelobt.
- Die übrigen Punkte sind mit weitem Abstand dahinter.

6. Anhang

Organisation und Prozesse – Wo sehen Sie Verbesserungspotential bei den Abläufen in der Mensa?

191 Antworten mit 268 Nennungen von 545 Mensagängern

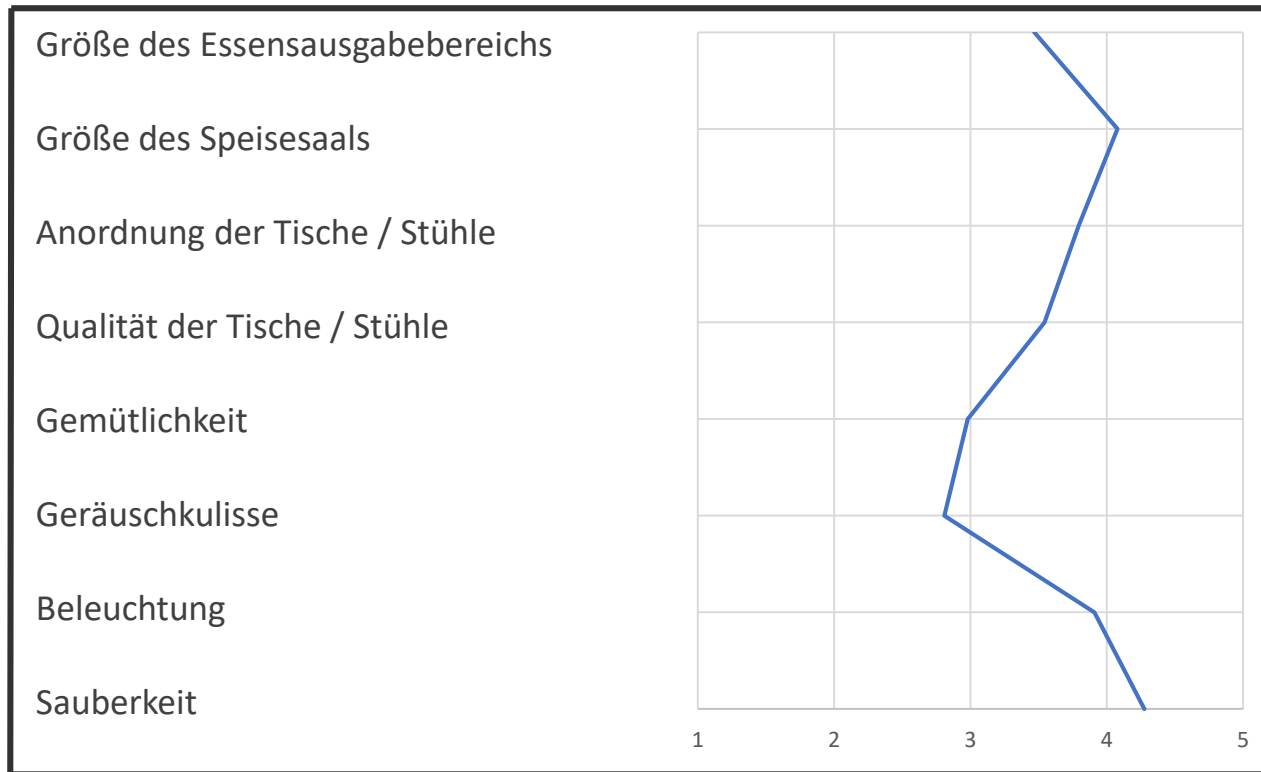


- Jeder Befragte konnte bis zu drei Antworten geben.
- Die meisten Angaben beziehen sich auf die Optimierung der Bezahlung, hier vor allem die fehlende Möglichkeit der EC-Kartennutzung.
- Auch die Optimierung der Wartezeiten und die (unzureichende) Beschilderung wurden genannt.

6. Anhang

Ausstattung - Wie bewerten Sie folgende Aspekte der Gestaltung der Mensa?

N=430 bei 545 Mensagängern

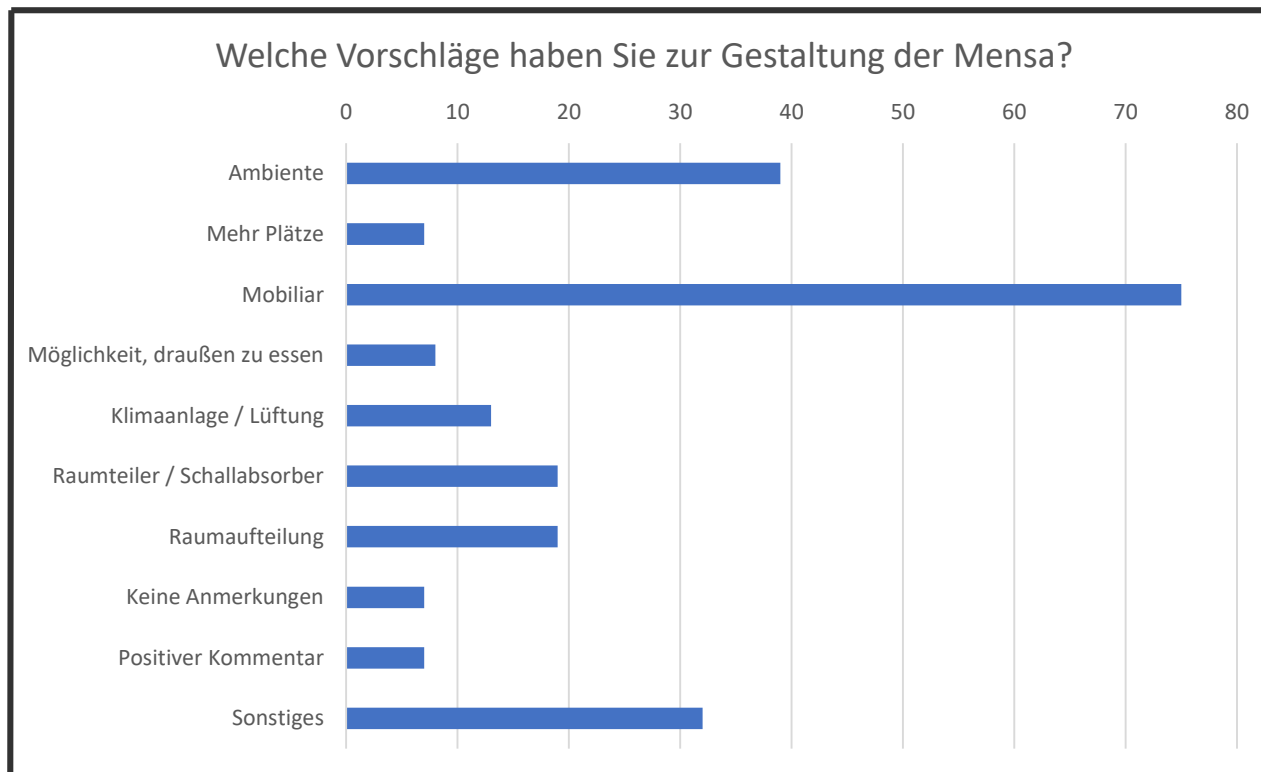


- Die meisten Aspekte der Ausstattung werden als eher wichtig bewertet.
- Sauberkeit gefolgt von der Größe des Speisesaals sind die wichtigsten Aspekte der Ausstattung der Mensa.
- Lediglich die Geräuschkulisse wird als weniger wichtig bewertet.

6. Anhang

Ausstattung – Welche Vorschläge haben Sie zur Gestaltung der Mensa?

142 Antworten mit 226 Nennungen von 545 Mensagängern



- Jeder Befragte konnte bis zu drei Antworten geben.
- Beim Mobiliar wird besonders die Qualität der Stühle bemängelt.
- Unter Ambiente werden verschiedene Wünsche nach gemütlichen Ecken, mehr Blumen, etc. zusammengefasst.