Zusammenfassung Gästebefragung Mensa 2024

In der Zeit vom 1. - 13. November 2024 wurde am Gymnasium Hofwil eine Befragung zum Thema Nachhaltigkeit und Zufriedenheit der Gäste in Bezug auf die Mensa durchgeführt.

Alle Schüler*innen, Lehrpersonen und Mitarbeitende wurden eingeladen, an dieser Befragung teilzunehmen. Es haben 391 Personen teilgenommen: 332 Schüler*innen, 48 Lehrpersonen und 11 Mitarbeitende.

Mit dieser Befragung wollten wir herausfinden, wie unsere Bemühungen im Bereich der Verwendung von Bioprodukten in der Mensa wahrgenommen und geschätzt werden. Zudem sollte gleichzeitig ermittelt werden, wie gross das Bedürfnis nach biologisch produzierten Lebensmitteln in der Mensa am Gymnasium Hofwil ist. Interessiert hat uns zusätzlich die Qualität der Dienstleistungen: Qualität der Speisen, Angebotsgestaltung, Freundlichkeit der Mitarbeitenden und den Gesamteindruck der Mensa. Bei der Umfrage konnten die wichtigsten Fragen beantworten werden und sie eröffnen uns spannende Einblicke in die Ansichten, Erwartungen und Themen, die unseren Gästen am Herzen liegen.

Die befragten Personen fühlen sich in der Mensa willkommen und nehmen die Mensa als sauber und gepflegt wahr. Die Mitarbeitenden werden mehrheitlich als sehr freundlich bis freundlich beurteilt. Es zeigt, dass wir als Oase im Schulbetrieb wahrgenommen werden, ein Ort, an dem sich die Menschen willkommen fühlen und sowohl das Ambiente, das Verhalten der Mitarbeitenden und auch die Dienstleistungen schätzen.

Die Umfrage zeigt, dass viele unserer Gäste sich regelmässig bei uns verpflegen. Rund 77% der Personen, welche an der Umfrage teilgenommen haben, zählen zu unseren Mittagsgästen. Davon verpflegen sich 60% mehrmals pro Woche am Mittag bei uns. Generell sind unsere Gäste mit dem Angebot und der Vielfallt in der Mensa zufrieden. Die Speisen beurteilen die meisten Gäste positiv und sie sind mehrheitlich zufrieden oder sehr zufrieden mit der Qualität der Speisen.

Drei Viertel der Rückmeldungen erachten es als wichtig, dass Bioprodukte verwendet werden. Ein grosser Teil der Befragten hat von den eingesetzten Bioprodukten Kenntnis und weiss, in welchen Bereichen wir auf Bioprodukte setzten. 18% der Rückmeldungen zeigen jedoch, dass von unseren Bemühungen bisher keine Kenntnis genommen wurde, fast 30% finden, dass die gekennzeichneten Lebensmittel eher schwer oder gar nicht zu erkennen sind.

Im Rahmen der Umfragen konnten auch diverse individuelle Rückmeldungen abgegeben werden. Darunter viel Lob, Dank und Kritik. Etliche individuelle Wünsche zum Angebot, unserer Preispolitik und den knappen Platzverhältnissen in der Mensa. Hierzu gab es einige Rückmeldungen, die auch das Vorgehen und Handeln der Betriebsleitung kritisieren. So zum Beispiel, dass die Schüler*innen, welche mitgebrachtes Essen in der Mensa konsumieren und ganze Tische besetzten, gebeten werden, dies in den dafür vorgesehenen Räumlichkeiten einzunehmen. Dieses Vorgehen stösst auf Unverständnis und wird mit als Konsumzwang in der Mensa verstanden. Auch die Regel, dass von 11:30 Uhr bis um 13:30 Uhr in der Mensa nicht gelernt werden soll, ist für einige nicht nachvollziehbar. Hier zeigt die Umfrage, dass die Betriebsleitung in manchen Punkten bei der Durchsetzung polarisiert. Bei diesen Punkten sind Veränderungen gewünscht, die leicht umgesetzt werden können. Es gibt Rückmeldungen, die sich widersprechen oder nicht ganz klar sind, so die Forderungen nach gesunden Snacks wie Farmer (sic!), Gemüsestängeli, Speck-Tomaten-Käsestangen und oder kleinen Sandwiches. Auch der Wunsch nach mehr Veganem und auf der anderen Seite nach mehr Fleisch sind vertreten. Hier wird es wohl schwierig, allen Bedürfnisse gerecht zu werden.

Angedachte Massnahmen / Fazit

- Generell kann an unserem Konzept mit Bioprodukten festgehalten werden. Es wäre spannend gewesen nachzufragen, ob die Gäste den Einsatz schätzen und ob sie auch bereit wären, diesen Mehraufwand zu bezahlen.

- Die Kommunikation hinsichtlich der Verwendung von Biolebensmitteln muss weiter verstärkt werden. Jedes Bioprodukt soll deutlich deklariert werden. Eine Zertifizierung Bio-Cuisine wäre eine Möglichkeit, welche wir aus Kostengründen aktuell nicht weiterverfolgen.

- Selbstversorger werden nicht mehr gebeten, sich im Gewölbekeller oder im Aufenthaltsraum zu verpflegen. Auch die bisherige Regel, dass über die Mittagzeit in der Mensa nicht gelernt werden darf, kann verzichtet werden. Der Nutzen ist gering und man verärgert viele Personen. Die Schüler*innen können dies selbst regeln.

- Weiterhin muss ein Ziel sein, die Qualität zu erhöhen und das Angebot zu verbessern. Hierzu gehört auch, bisher verwendete Produkte zu ersetzen, wie z.B. die Biospaghetti, da diese mit unseren Prozessen häufig verkocht sind, oder auch der Einsatz von Fleischersatzprodukten ist zu prüfen.

- Umsetzung von Gästewünschen können besser kommuniziert werden, damit sich die Gäste auch gehört fühlen. Zum Beispiel auf dem Menüplan oder bei den News.

- Ein Austausch mit der SOH oder einer Vertretung der Schüler*innen ist wünschenswert und wichtig. Es sollte jedoch eine Bereitschaft der SOH vorhanden sein, eine Arbeitsgruppe zu erstellen, die sich mit den Ansprüchen an die Mensa seitens der Schülerschaft befasst und sich mindestens einmal jährlich mit der Betriebsleitung trifft.

- Die Ausgewogenheit wird jährlich durch die «Fourchette verte»-Zertifizierung geprüft und es werden bei Bedarf Massnahmen getroffen. Bei einigen Gerichten kann es zu Abweichungen kommen. Generell sind unsere Gerichte jedoch ausgewogen und liefern die benötigten Nährstoffe.

- Im Bereich des Teilens sind wir aus unserer Sicht schon sehr kulant. Wie es sich auf die Gesamtkonsumation auswirkt, wenn dieser Punkt durch die Betriebsleitung nicht mehr verfolgt wird, ist schwer abzuschätzen. Offenbar erachten betroffene Gäste dieses Vorgehen als unfair oder inakzeptabel. Es ist auch für den Gastroleiter nicht angenehm, diese Regeln und Massnahmen bei den SuS durchzusetzen. Hier kann nach Möglichkeit der Dialog gesucht werden.

- Die Gebühr für Selbstversorger für die Nutzung von Besteck kann abgeschafft werden.

- Die Deklaration von Allergenen und Vegi, Fleisch, vegan ist ein vielseitiger Wunsch. Bis jetzt wird auf dem Menüplan das Fleisch und Fisch sowie vegane Gerichte deklariert. Bio-Gemüse ist mit einem Stern versehen.
  Es wird ein Pflichtenheft bezüglich Beschriftung erstellt und eine technische Lösung für die Umsetzung der Deklaration und die Publikation der verschiedenen Menupläne gesucht..

Der Leiter Gastronomie, das Mensa-Team und die Schulleitung sind über die Ergebnisse der Umfrage sehr erfreut. Es besteht eine grosse Zufriedenheit sowohl in Bezug auf die Mitarbeitenden wie auch hinsichtlich der Qualität der Dienstleitungen resp. des Angebots.

Roger Gyger, Leiter Gastronomie 13.1.25