

Qualitätsmanagement der Stuttgarter Mensen

- Holzgartenstraße -

Adressierte Online-Befragung
1. Welle
Juni/Juli 2012

Inhaltsverzeichnis

	Seite
▪ Hintergrund und Zielsetzung	3
▪ Methode, Stichprobe und Ausschöpfungsquote	4
▪ Rücklauf	5 - 7
▪ Stichprobe	8 - 10
▪ Inhalte der Onlinebefragung	11
▪ Die wichtigsten Ergebnisse	
▪ Gesamtzufriedenheit	12
▪ Qualität des Essens	13
▪ Öffnungszeiten / Weiterempfehlungsbereitschaft	14
▪ Die Ergebnisse im Einzelnen	15 – 43
▪ Dokumentation des Fragebogens	Anhang

Hintergrund und Zielsetzung

Seit 2009 führen die Professorinnen Dr. Christa Wehner und Gabriele Naderer Kundenzufriedenheitserhebungen zum Qualitätsmanagement der BAföG-Ämter in Baden-Württemberg durch. Diese Gemeinschaftsstudie der baden-württembergischen Studentenwerke wurde 2012 auf ausgewählte Mensen ausgeweitet.

Bereits 2009 hatten Professorin Gabriele Naderer und Studierende der Hochschule Pforzheim im Auftrag des Studentenwerks Karlsruhe für die **Mensa** der Hochschule Pforzheim in einer umfassenden qualitativen Vorstudie die **relevanten Qualitäts-treiber** anhand leitfadengestützter Einzel- und Gruppengespräche mit Mensa-Besuchern und Nicht-Besuchern sowie mit dem Mensa-Personal identifiziert.

Die Ergebnisse dieser Studie bildeten die Grundlage der Fragebogenentwicklung für eine Pilotstudie als methodischen Gütetest, in die im Dezember 2011/Januar 2012 alle drei Tübinger Mensen einbezogen waren. Durchführbarkeit und Repräsentativität einer adressierten Online-Erhebung unter Berücksichtigung des Datenschutzes sowie die inhaltliche Aussagekraft des Fragebogens wurden bestätigt.

Für die vorliegende Hauptstudie wurde der Fragebogen überarbeitet, aktualisiert und an die Gegebenheiten der Mensa Stuttgart-Holzgartenstraße angepasst.

Die Ergebnisse der ersten Welle sind in diesem Bericht dokumentiert.

Methode, Stichprobe und Ausschöpfungsquote

Die Einladungen der Studierenden und Mitarbeiter zur adressierten Onlinebefragung haben aus Datenschutzgründen die Universität Stuttgart, die Duale Hochschule Stuttgart und die Hochschule für Technik an ihre Studierenden und Mitarbeiter/innen versandt. Zur vollständigen Wahrung der Anonymität haben wir ein Adressverwaltungstool eingesetzt, das von der Zentralen Datenschutzstelle der baden-württembergischen Universitäten (ZENDAS) geprüft wurde und sich bereits in der Qualitätsstudie BAFÖG praktisch bewährt hatte.

3.000 Studierende sowie 2.000 Mitarbeiter/innen und Professoren/innen der Universität Stuttgart, 2.000 Studierende sowie 300 Mitarbeiter/innen und Professoren/innen der Dualen Hochschule und 3.500 Mitglieder der Hochschule für Technik (Studierende, Mitarbeiter/innen und Professoren/innen) wurden zu der adressierten und anonymen Onlinebefragung eingeladen. Hierfür hatten EDV-Mitarbeiter der Hochschulen eine Zufallsstichprobe gezogen.

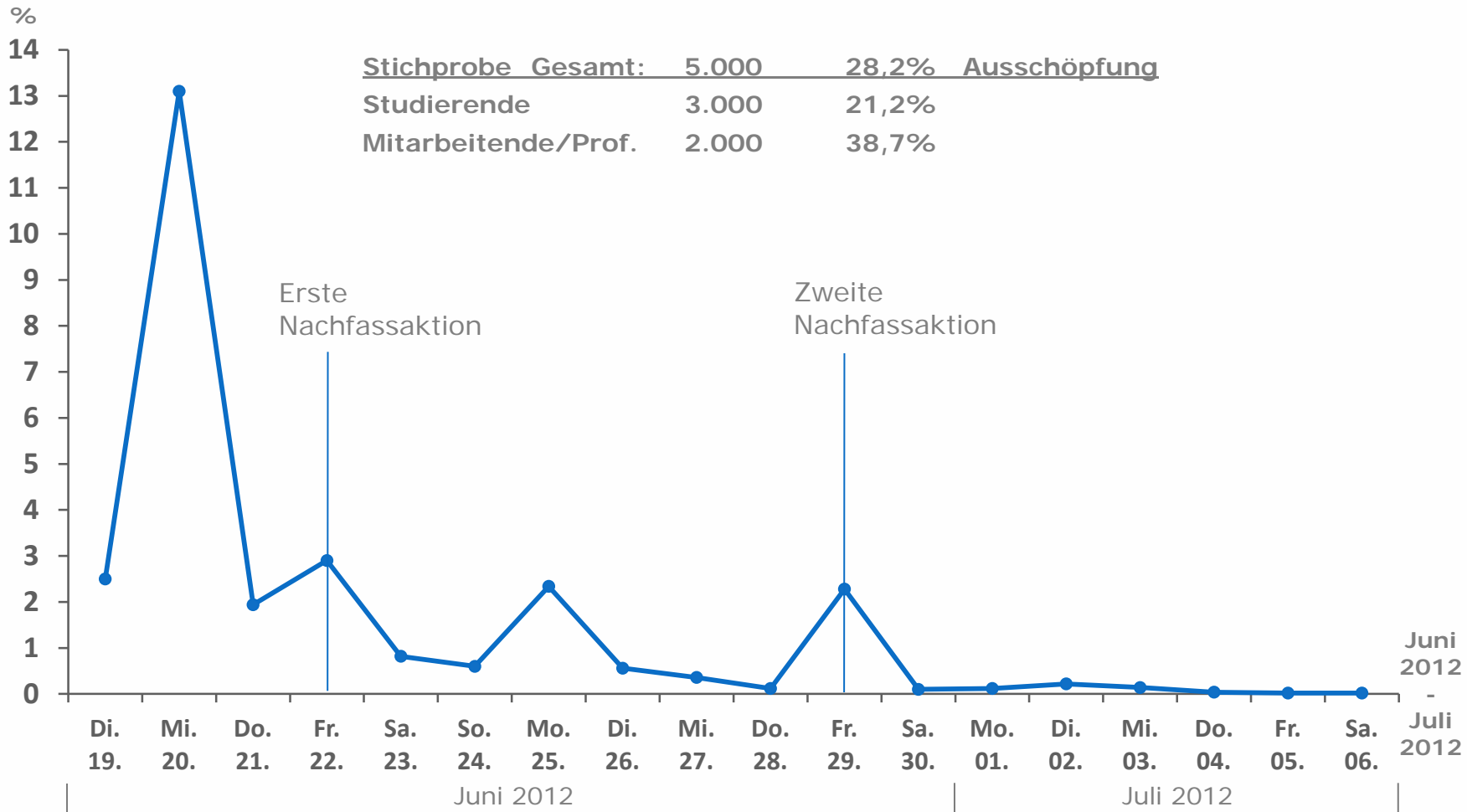
Am Dienstag, den 19. Juni 2012, erfolgte die Einladung zur Befragung mit einem persönlichen Anschreiben per Mail. Die **Bruttostichprobe** umfasste **n = 10.800**.

Mit zwei Nachfassaktionen wurden gute Rückläufe von 28,2% an der Universität Stuttgart, 26% an der Dualen Hochschule und 22,1% an der Hochschule für Technik realisiert. Die Teilnahmebereitschaft der Mitarbeiter/innen und Professor/innen ist deutlich höher im Vergleich zu den Studierenden → S. 5-7.

Von den so erreichten Personen haben n=1.261 die Mensa Holzgartenstraße bewertet → S. 15 und n=1.062 die Mensa Vaihingen.

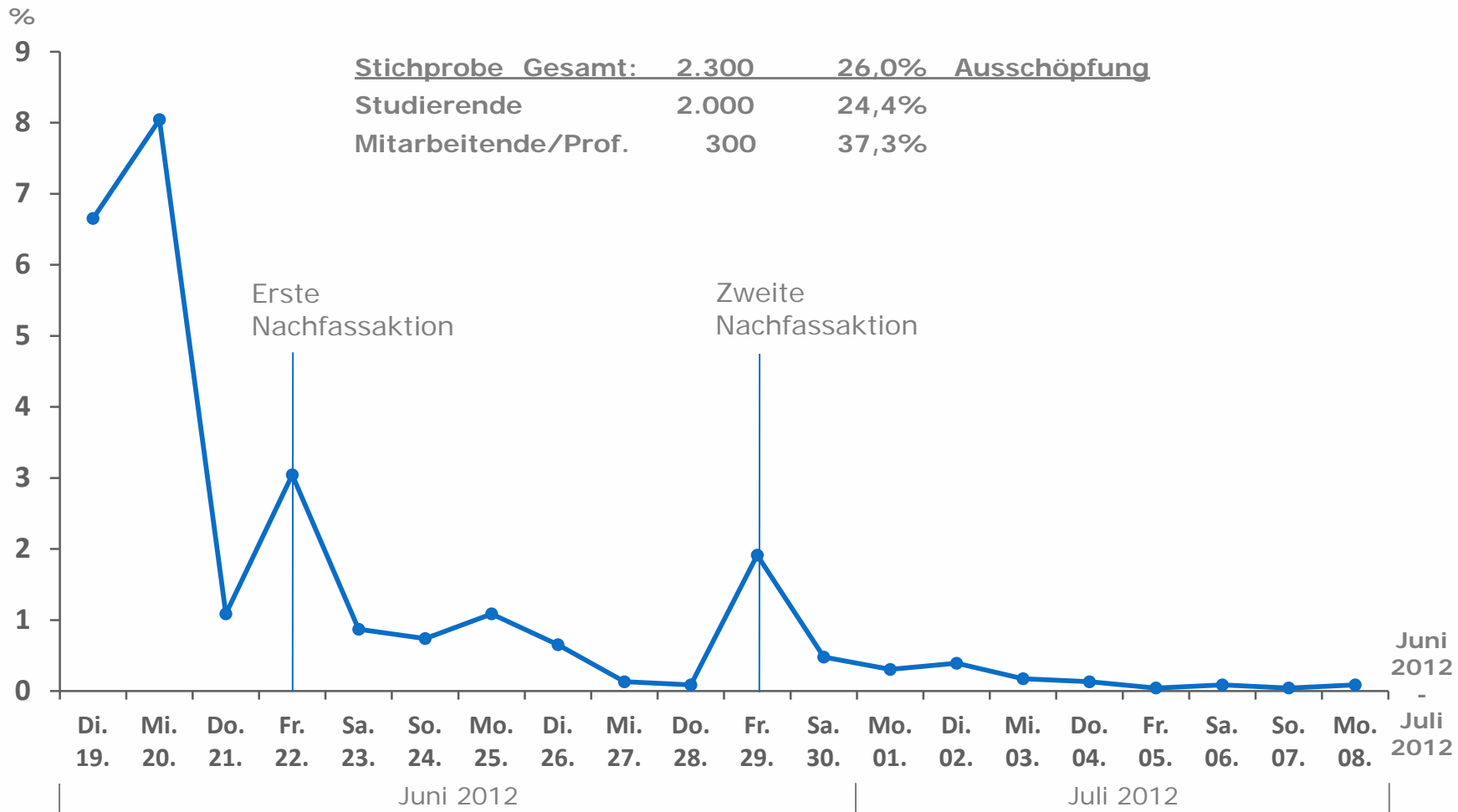
Rücklaufquote: Universität Stuttgart

Täglicher Anteil ausgefüllter Onlinefragebögen unter allen erreichbaren Teilnehmern (= bereinigtes Ausgangsbrutto)



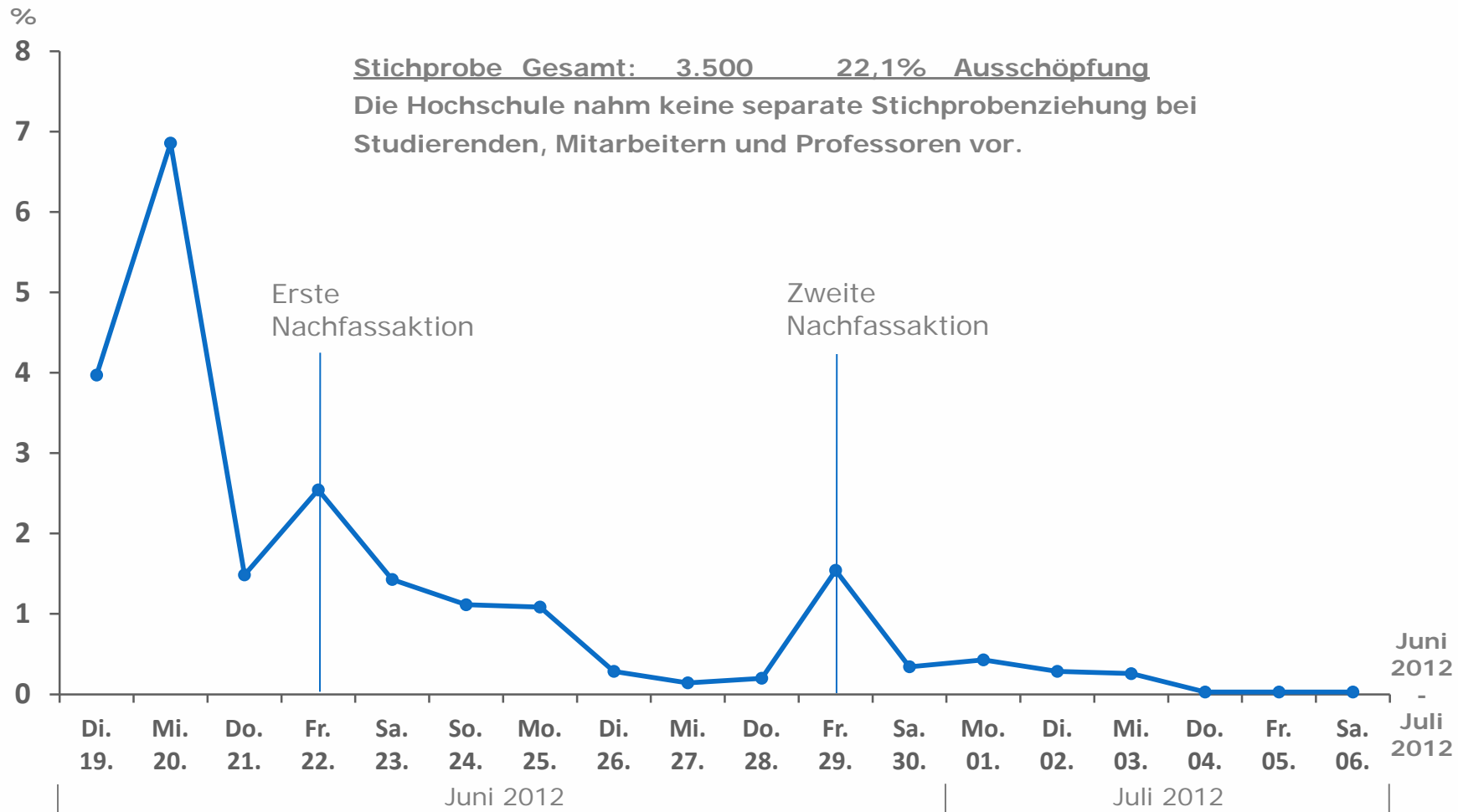
Rücklaufquote: DHBW Stuttgart

Täglicher Anteil ausgefüllter Onlinefragebögen unter allen erreichbaren Teilnehmern (= bereinigtes Ausgangsbrutto)



Rücklaufquote: Hochschule für Technik

Täglicher Anteil ausgefüllter Onlinefragebögen unter allen erreichbaren Teilnehmern (= bereinigtes Ausgangsbrutto)



Stichprobe

Demographie	Mensa Holzgartenstraße	Mensen S, ES, LU
Basis	n = 1276	n = 4866
Ernährungsverhalten		
Im Vergleich zu anderen Mahlzeiten hat das Mittagessen hohe Bedeutung für mich	2,2	2,2
Ich treffe mich gerne mit anderen in der Mensa	2,7	2,6
Ich nehme mir stets die Zeit um Mittag essen zu gehen	2,5	2,5
Ich bevorzuge veganes Essen	5,4	5,4
Für Bio-Qualität gebe ich gerne etwas mehr Geld aus	3,2	3,1
Ich esse gern vegetarisch	3,8	3,6
arithmetisches Mittel Skala 1 (trifft voll und ganz zu) bis 6 (trifft überhaupt nicht zu)		

Stichprobe

Demographie		Mensa Holzgartenstraße	Mensen S, ES, LU
Basis		n = 1276	n = 4866
Geschlecht			
	weiblich	42,2%	46,3%
	männlich	57,1%	53,2%
	keine Angabe	0,6%	0,5%
Alter (nur Mitarbeiter)		(n = 157)	(n = 1214)
	bis 30	24,8%	29,1%
	31-40	32,5%	23,3%
	41-50	24,8%	24,9%
	51-60	13,4%	17,7%
	über 60	3,2%	3,0%
	keine Angabe	1,3%	2,0%

Stichprobe

Demographie		Mensa Holzgartenstraße	Mensen S, ES, LU
Basis		n = 1276	n = 4866
Status			
	Studierende	87,7%	75,1%
	Mitarbeiter/innen	10,8%	20,7%
	Professoren/innen	1,5%	4,3%
Wohnsituation			
	allein	21,9%	20,9%
	allein, mit Kind(ern)	0,4%	0,9%
	mit Partner/in	19,6%	21,1%
	Mit meiner Familie	11,1%	14,7%
	mit Freunden/Kommilitonen	19,4%	18,0%
	bei den Eltern	22,3%	19,6%
	Sonstiges	4,2%	3,7%
	keine Angabe	1,1%	1,1%
Kinder im Haushalt			
	Nein	92,6%	86,1%
	Kinder unter 3 Jahren	2,2%	3,2%
	Kinder zwischen 4 und 10 Jahren	2,9%	4,4%
	Kinder ab 11 Jahre	3,4%	8,2%

Inhalte der Onlinebefragung

Die Forschungsfragen nach der **Qualität der Mensen** und den **relevanten Zufriedenheitsfaktoren** ergeben sich zum einen aus der qualitativen Vorstudie, die 2009 für die Mensa der Hochschule Pforzheim durchgeführt wurde, sowie der Expertise des Forschungsteams.

- Das Fragenprogramm startet mit der Erhebung der **Gesamtzufriedenheit** (Frage 1) gefolgt von der Frage nach der Besuchsfrequenz der Mensa (Frage 1.2).
- Ein weiterer Fragenblock widmet sich der Qualität des **Speisenangebotes** (Frage 2-4).
- Die **Fragen 5-8** gelten der **Atmosphäre**, dem **Preis-Leistungsverhältnis** und der **Organisation**.
- Die **Weiterempfehlungsbereitschaft** wird in **Frage 9** erfasst.
- In einer offenen Frage (**Frage 10**) haben die Befragten Gelegenheit, **Verbesserungsvorschläge** zu formulieren.
- Im letzten Fragenblock (**Fragen 11-16**) wird die **Psycho- und Soziodemographie** der Befragten analysiert.

Die wichtigsten Ergebnisse 1/3

Insgesamt wird die Mensa Holzgartenstraße mit der Note „befriedigend“ bewertet. Der Durchschnittswert für die **Gesamtzufriedenheit** liegt bei 3,2. Ein knappes Drittel (26%) der Befragten gibt der Mensa Holzgartenstraße eine 2. Eine glatte 1 vergeben nur zwei Prozent. 17% dagegen finden die Mensa so schlecht, dass sie eine 5 oder sogar eine 6 geben → S. 15/16.

Die Mensa Holzgartenstraße wird signifikant besser bewertet als die Mensen in Stuttgart, Ludwigsburg und Esslingen im Gesamtdurchschnitt (3,4) → S. 15. Am besten bewertet wird die Menseria Ludwigsburg (3,0).

Unzufriedener mit der Mensa Holzgartenstraße sind im Vergleich zu den Studierenden (3,2) die Mitarbeiter/innen (3,5) → S. 18. Deutliche Unterschiede ergeben sich auch zwischen den Mitgliedern verschiedener Hochschulen. Am unzufriedensten sind die Mitglieder der Universität Stuttgart (3,5). Am zufriedensten sind die Mitglieder der Dualen Hochschule (2,9) → S. 19.

Auch wenn der Vergleich, den Besucher/innen in den offenen Fragen heranziehen, nur bedingt zulässig sein mag, soll doch auf ein Ergebnis aus dem Deutschen Kundenbarometer 2011 hingewiesen werden. Auf einer Skala von 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“ bekommen Fast-Food-Restaurants die Note 2,4 → S. 20.

Die wichtigsten Ergebnisse 2/3

Die wichtigsten **Treiber** für die Gesamtzufriedenheit sind die **Qualitätsmerkmale der Speisen** → S. 21-22: auf den **Geschmack**, die richtige **Würze** und eine **frische** Zubereitung der Gerichte (Tagessuppe, Tellergericht, Rennergericht, Wahlessen/Menü, Gemüse-/Pastabuffet, Premium-Line) kommt es den Besuchern vor allem an. Sie wünschen sich v.a. eine abwechslungsreiche Auswahl an gesunden Speisen, aber auch das Angebot an biologischen und fleischlosen Speisen trägt zur Zufriedenheit bei → S. 23.

Für diese zentralen Dimensionen ergibt sich ein der Gesamtzufriedenheit in etwa vergleichbares Bild: Die Speisen in der Mensa Holzgartenstraße werden mit einer 3,2 bewertet. Diese Note liegt knapp über dem Durchschnitt (3,4) und signifikant über den Werten der Mensen Vaihingen (3,6) und Esslingen Flandernstraße (4,2) → S. 24. Insgesamt ergibt sich auch bei differenzierter Betrachtung der Speisen ein dem Durchschnitt der Mensen des Studentenwerkes Stuttgart entsprechendes Profil → S. 25-26.

Im Vergleich zum Gesamtdurchschnitt hebt sich das Gemüse- und Pastabuffet (3,0 vs. 3,3) etwas positiver hervor. → S. 26. Zu den insgesamt attraktiveren Angeboten zählen das Salatbuffet (2,7) sowie die Premium-Line (2,6). Geschätzt wird auch der frisch gepresste Orangensaft (2,4).

Besser als in 3 der 4 anderen Mensen bewerten die Gäste die Atmosphäre (2,7). Ebenfalls überdurchschnittlich bewertet werden die gepflegten sanitären Einrichtungen (2,6) wie auch das Preis-Leistungsverhältnis (2,2-2,5). → S. 27. Deutlicher in der Kritik steht allerdings der Service (Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft 2,8 vs. 2,3).

Die wichtigsten Ergebnisse 3/3

Knapp jede fünfte befragte Person empfindet die **Wartezeiten** bei der Tablettausgabe und bei der Essensausgabe als „zu lang“ → S. 29. Weitgehend angemessen erscheint die Dauer der übrigen Abläufe → S. 28-32.

Bei der Zahlung bevorzugen 59% Barzahlung. 20% bevorzugen Kartenzahlung, 21% können sich beides vorstellen → S. 33

Die Mehrheit von ca. zwei Dritteln der Gäste ist mit den **Öffnungszeiten** in der Mensa Holzgartenstraße völlig einverstanden → S. 34-36. Sowohl Mitarbeiter/innen (2,1) als auch Studierende (2,3) vergeben zufriedenstellende Noten. Dies gilt auch für die vorlesungsfreie Zeit.

Eine erweiterte Öffnungszeit in der Mittagszeit würden 22% (sehr) wahrscheinlich nutzen → S. 37.

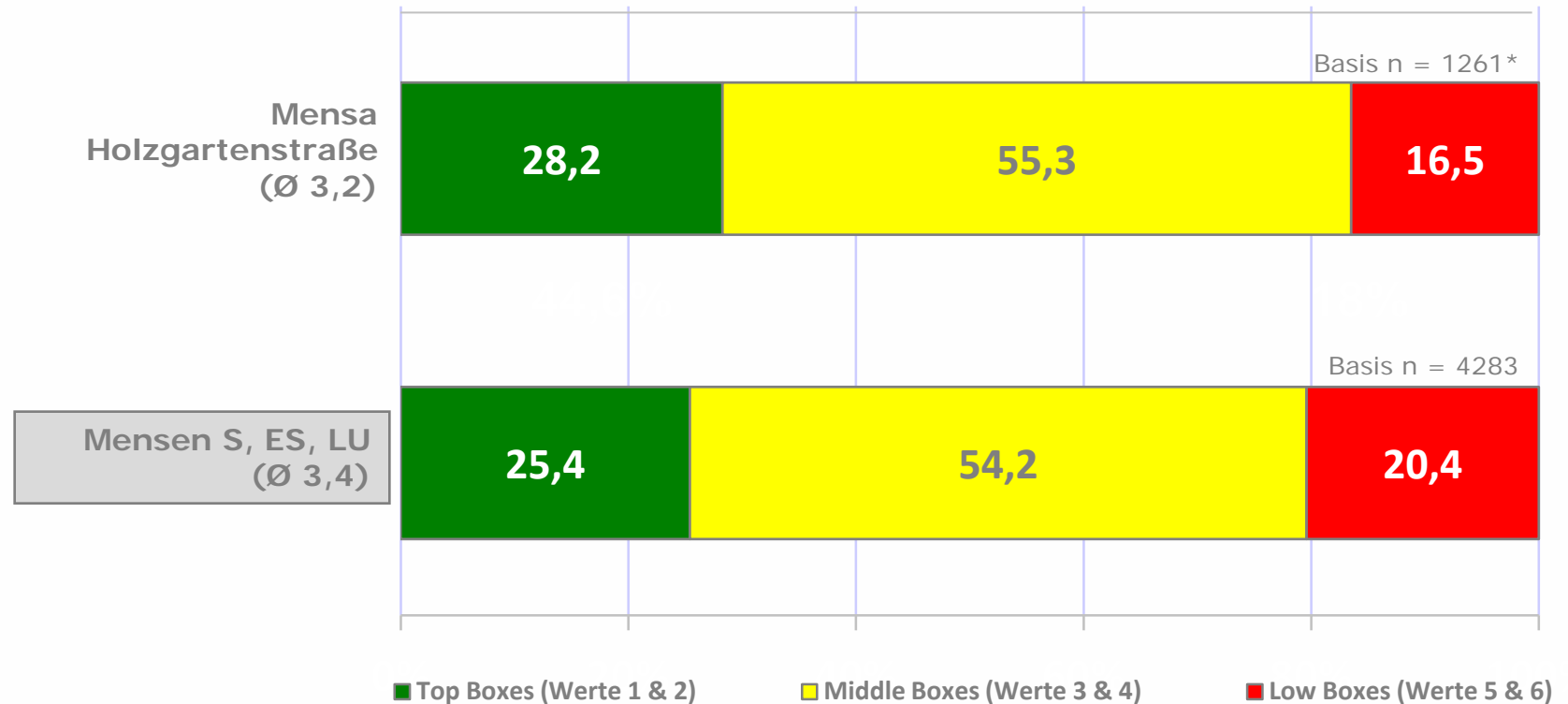
Das Nutzungsinteresse an einer Handy-App zum Mensa-Angebot ist bislang noch gering (14%) → S. 38. Allerdings ist 53% diese Möglichkeit bislang auch noch völlig unbekannt. Die Bezahlung per Handy können sich 19% (Werte 1 und 2) vorstellen, die Mehrheit jedoch derzeit noch nicht → S. 39

Die **Weiterempfehlungsbereitschaft** spiegelt den Gesamteindruck: Jeder Dritte (36%) empfiehlt Kollegen und Kommilitonen die Mensa Holzgartenstraße (3,2), etwa jeder Fünfte (21%) rät deutlich von einem Besuch ab → S. 40.

Die insgesamt nur geringe Zufriedenheit sollte v.a. durch eine Verbesserung der Speisen gesteigert werden: 18% wünschen weniger verkochte Beilagen. Ebenfalls gewünscht werden bessere Würzung, frischere und fettärmere Zubereitung → S. 41.

Gesamtzufriedenheit

Frage 1: **Alles in allem, wie zufrieden sind Sie mit den Mensen in Stuttgart?**
Skala 1 (sehr zufrieden) bis 6 (gar nicht zufrieden) - Angaben in %

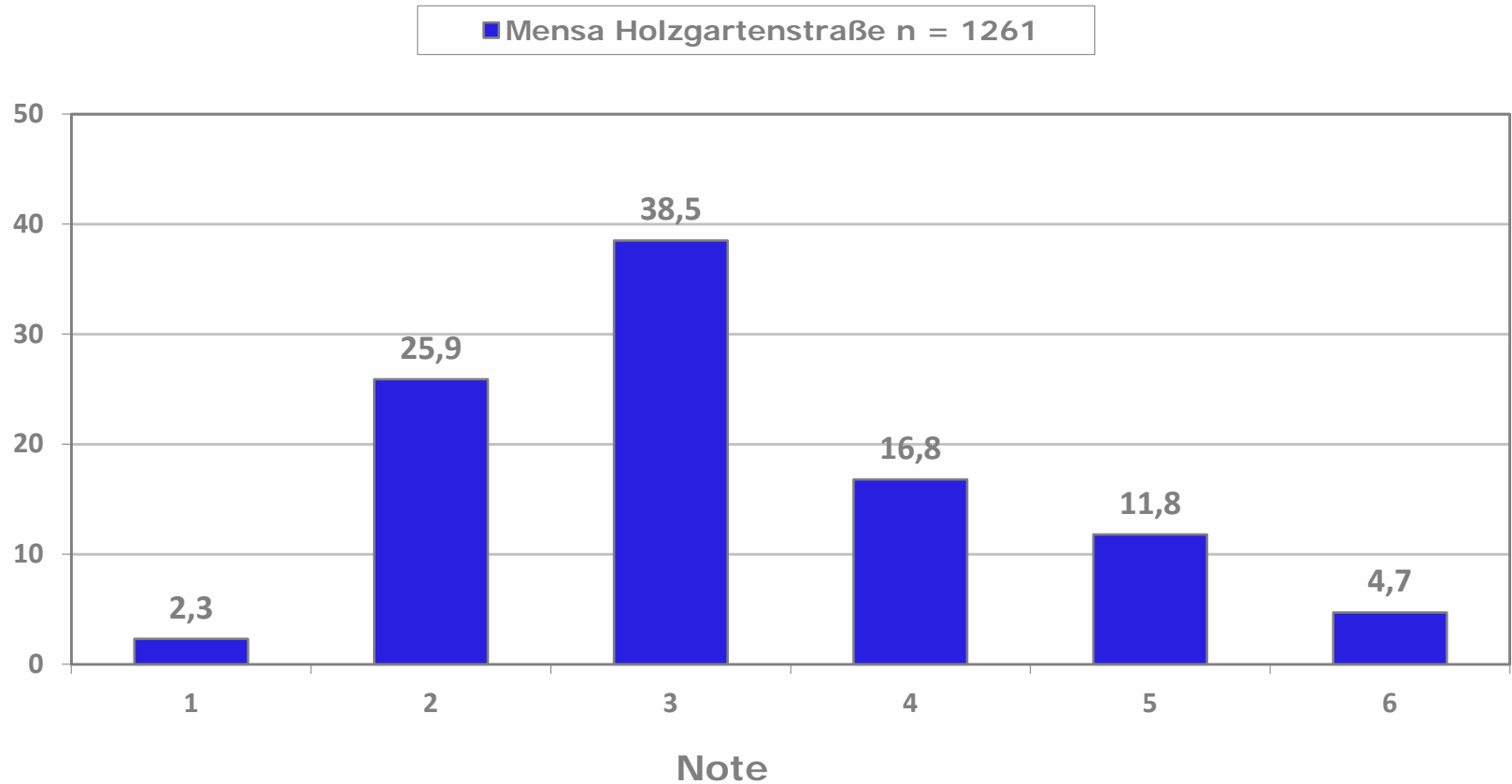


*abweichende Basis durch fehlende Angaben

Gesamtzufriedenheit

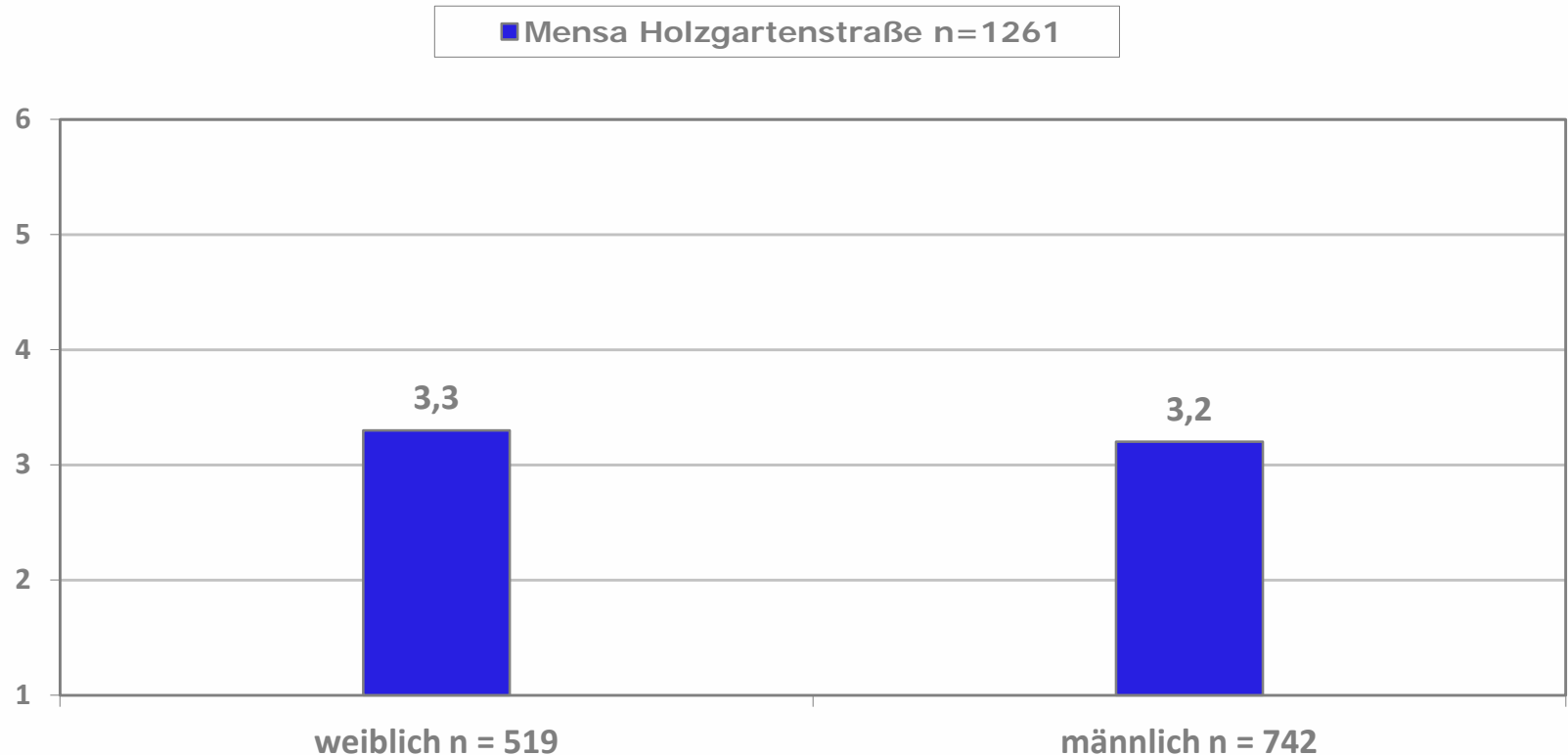
Frage 1: Alles in allem, wie zufrieden sind Sie mit den Mensen in Stuttgart?

Skala 1 (sehr zufrieden) bis 6 (gar nicht zufrieden) - Angaben in %



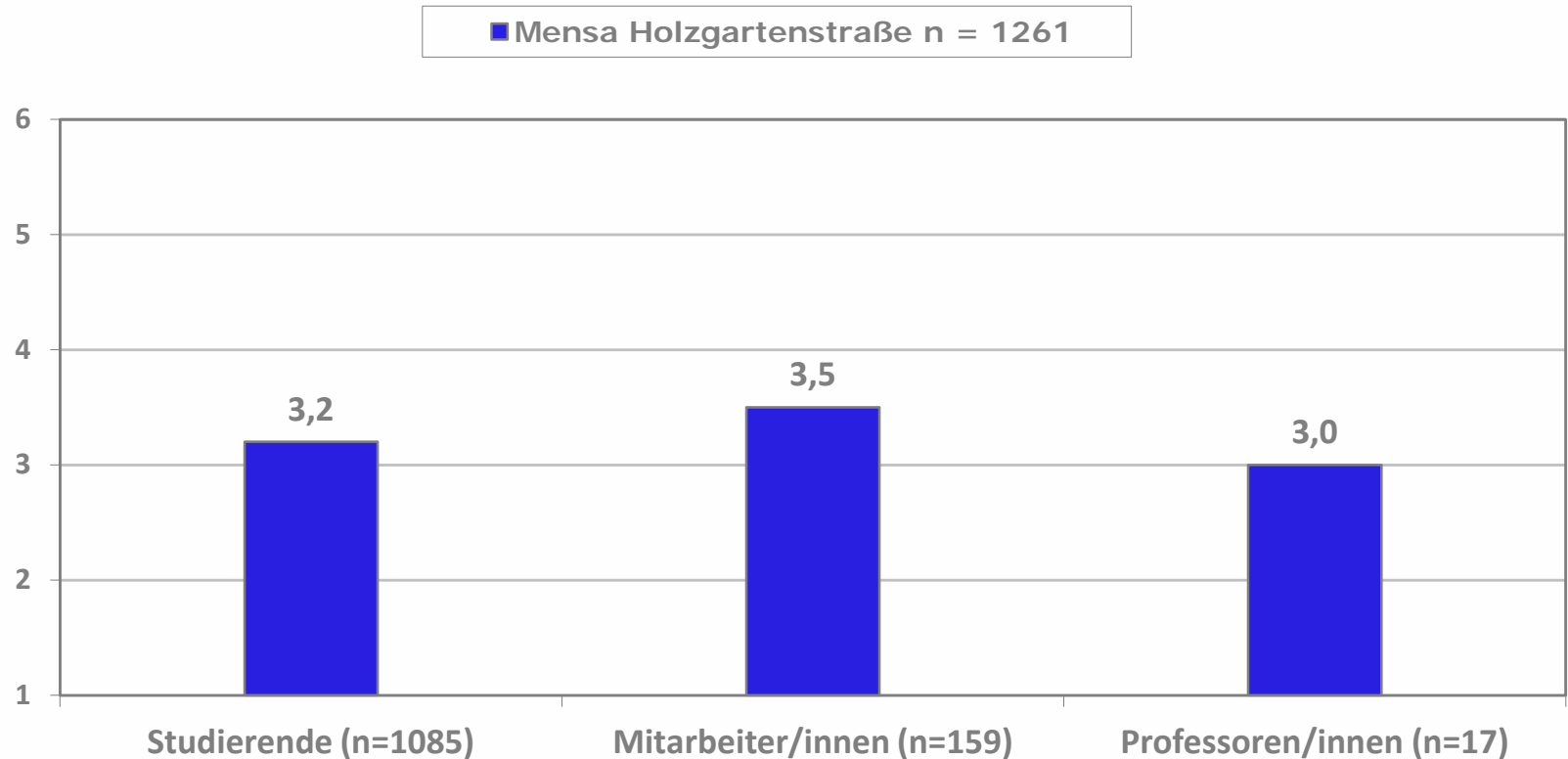
Gesamtzufriedenheit nach Geschlecht

Frage 1: Alles in allem, wie zufrieden sind Sie mit den Mensen in Stuttgart?
Skala 1 (sehr zufrieden) bis 6 (gar nicht zufrieden) - arithmetisches Mittel



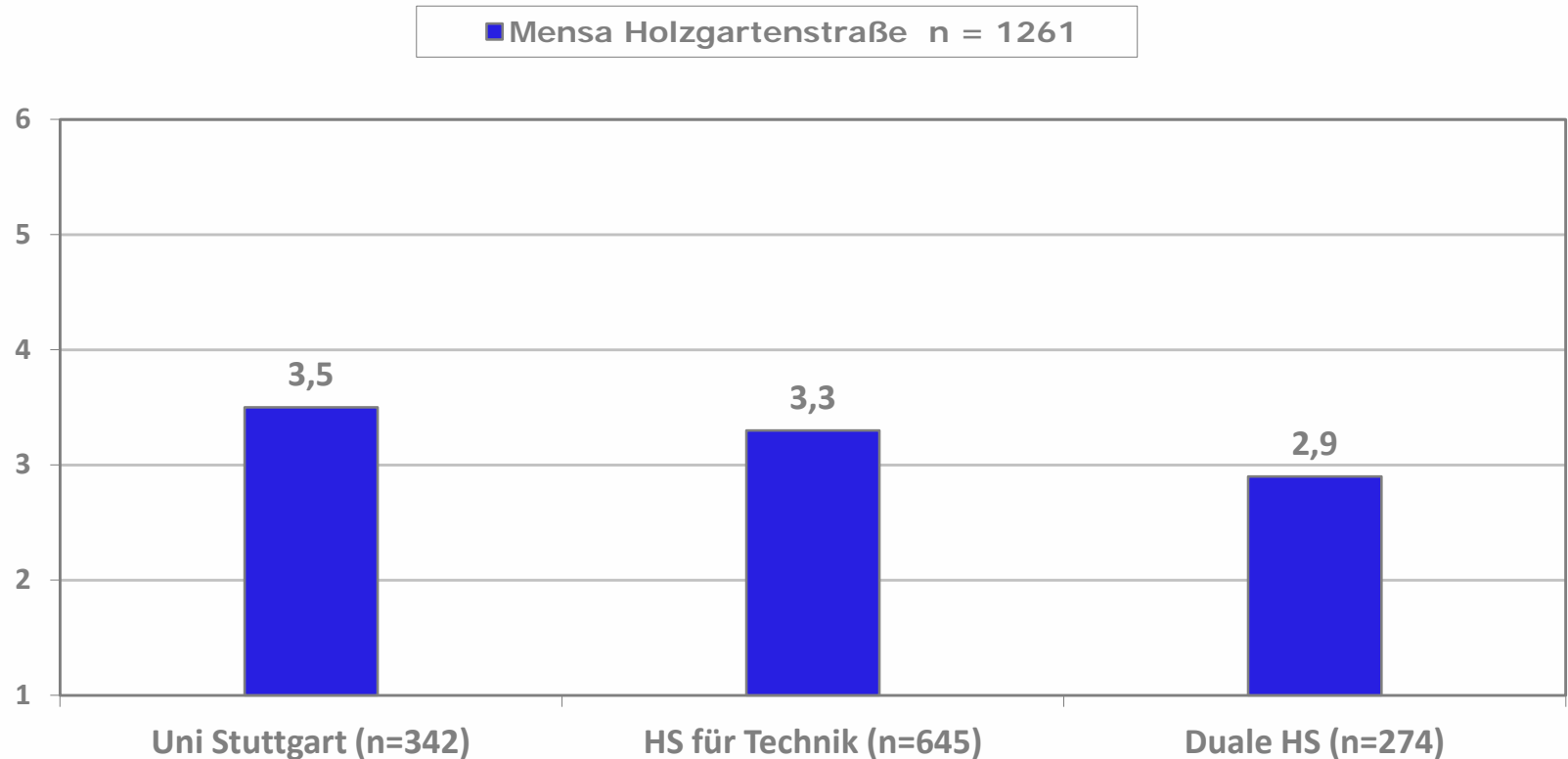
Gesamtzufriedenheit nach Status

Frage 1: Alles in allem, wie zufrieden sind Sie mit den Mensen in Stuttgart?
Skala 1 (sehr zufrieden) bis 6 (gar nicht zufrieden) / arithmetisches Mittel

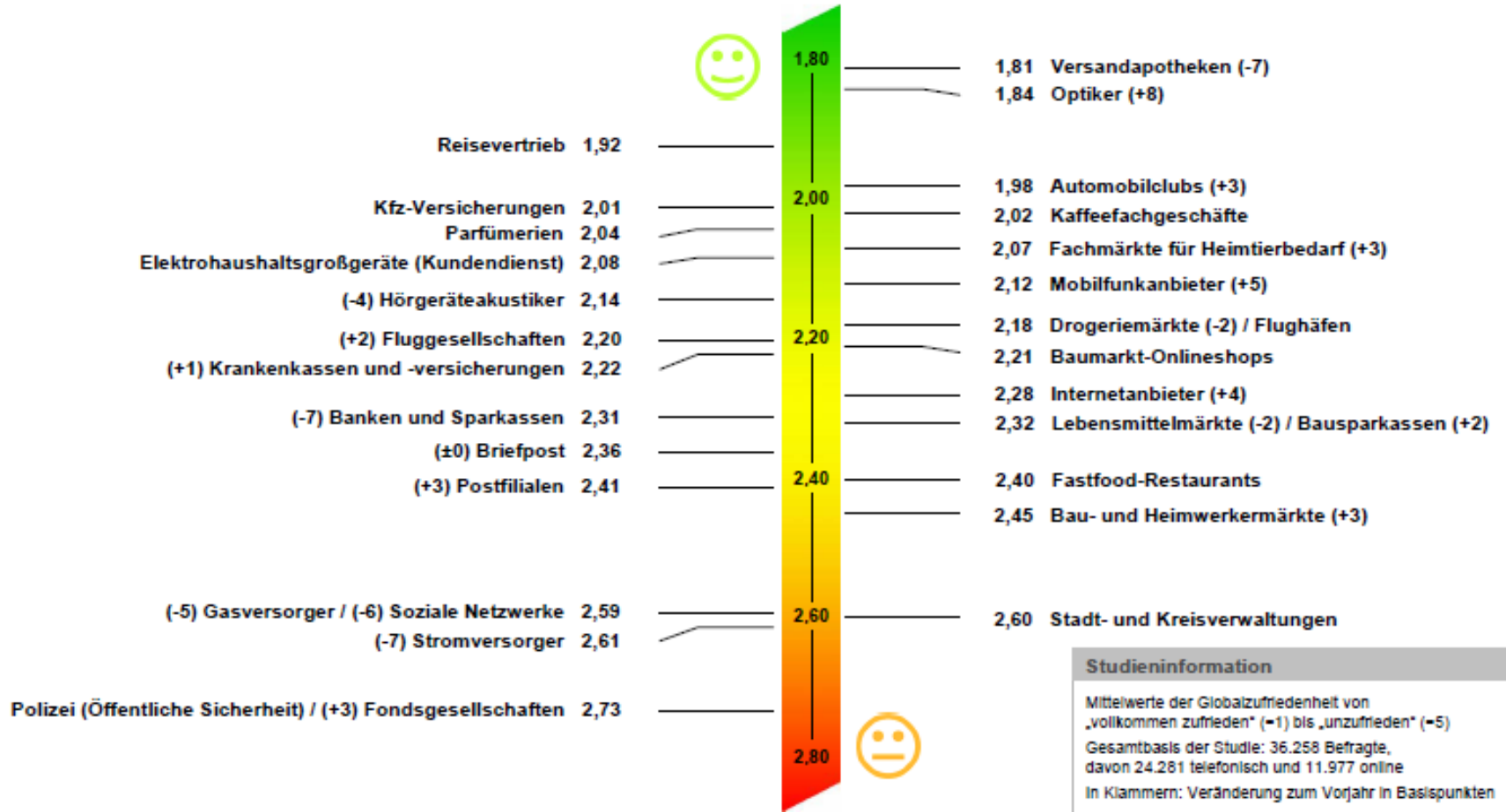


Gesamtzufriedenheit nach Status

Frage 1: Alles in allem, wie zufrieden sind Sie mit der Mensen in Stuttgart?
Skala 1 (sehr zufrieden) bis 6 (gar nicht zufrieden) / arithmetisches Mittel



Kundenzufriedenheit in Deutschland 2011



Studieninformation

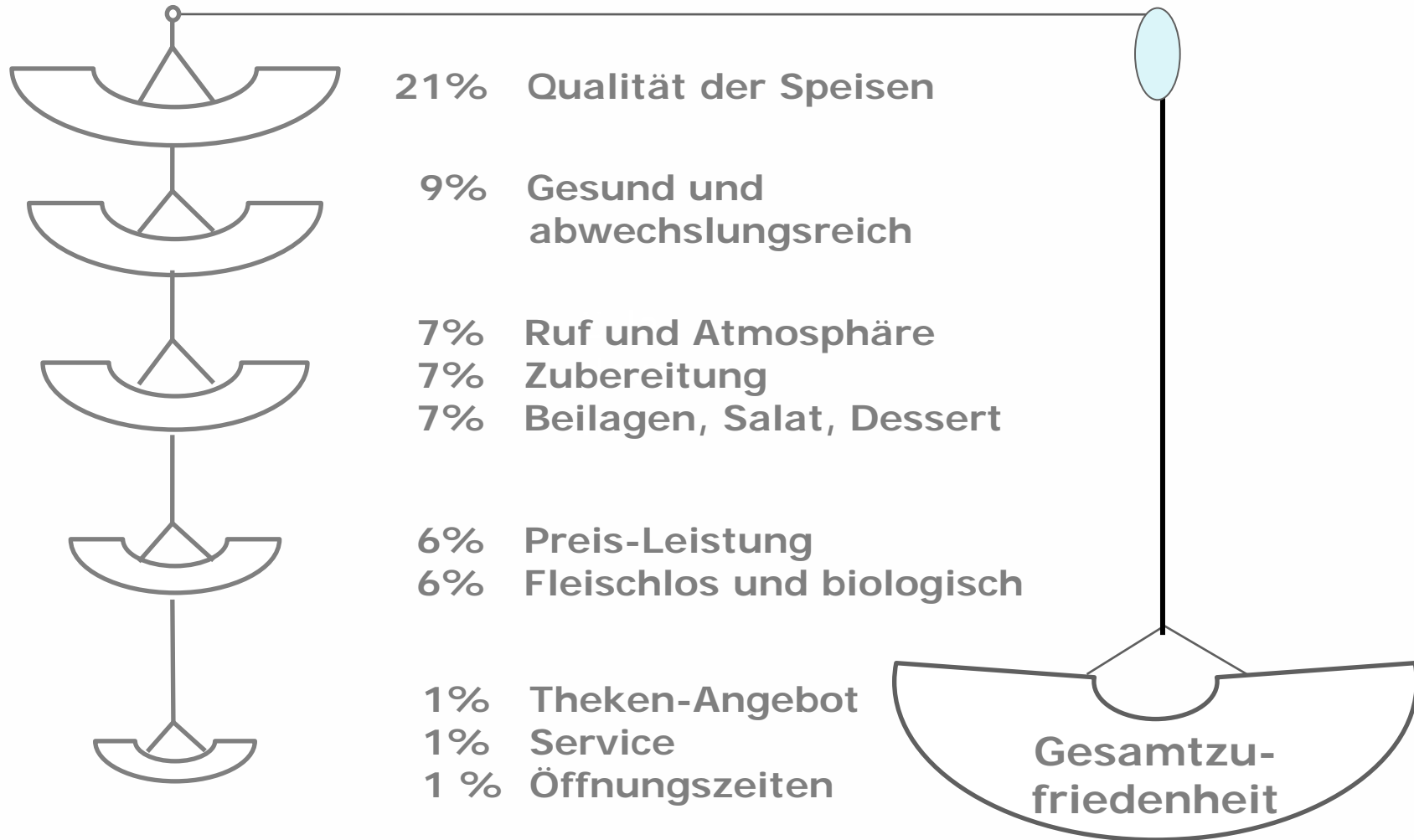
Mittelwerte der Globalzufriedenheit von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5)

Gesamtbasis der Studie: 36.258 Befragte, davon 24.281 telefonisch und 11.977 online

In Klammern: Veränderung zum Vorjahr in Basispunkten

Relative Bedeutung der Qualitätsparameter

- für die Gesamtzufriedenheit* -



* Per Regressionsanalyse ermittelt, Gesamt für Stuttgart, Ludwigsburg, Esslingen

Erklärung* der Qualitätsparameter

Qualität der Speisen

schmeckt gut
ist gut gewürzt
ist frisch zubereitet
Tagessuppe
Tellergericht
Rennergericht
Wahlessen/Menü
Gemüse-/Pastabuffet
Premium-Line

Gesund und abwechslungsreich

bietet eine große Auswahl
ist abwechslungsreich
ist gesund

Ruf und Atmosphäre

die Mensa hat einen guten Ruf
die Atmosphäre ist angenehm
keine störenden Essensgerüche
alles wirkt hygienisch sauber
hat gepflegte sanitäre Einrichtungen

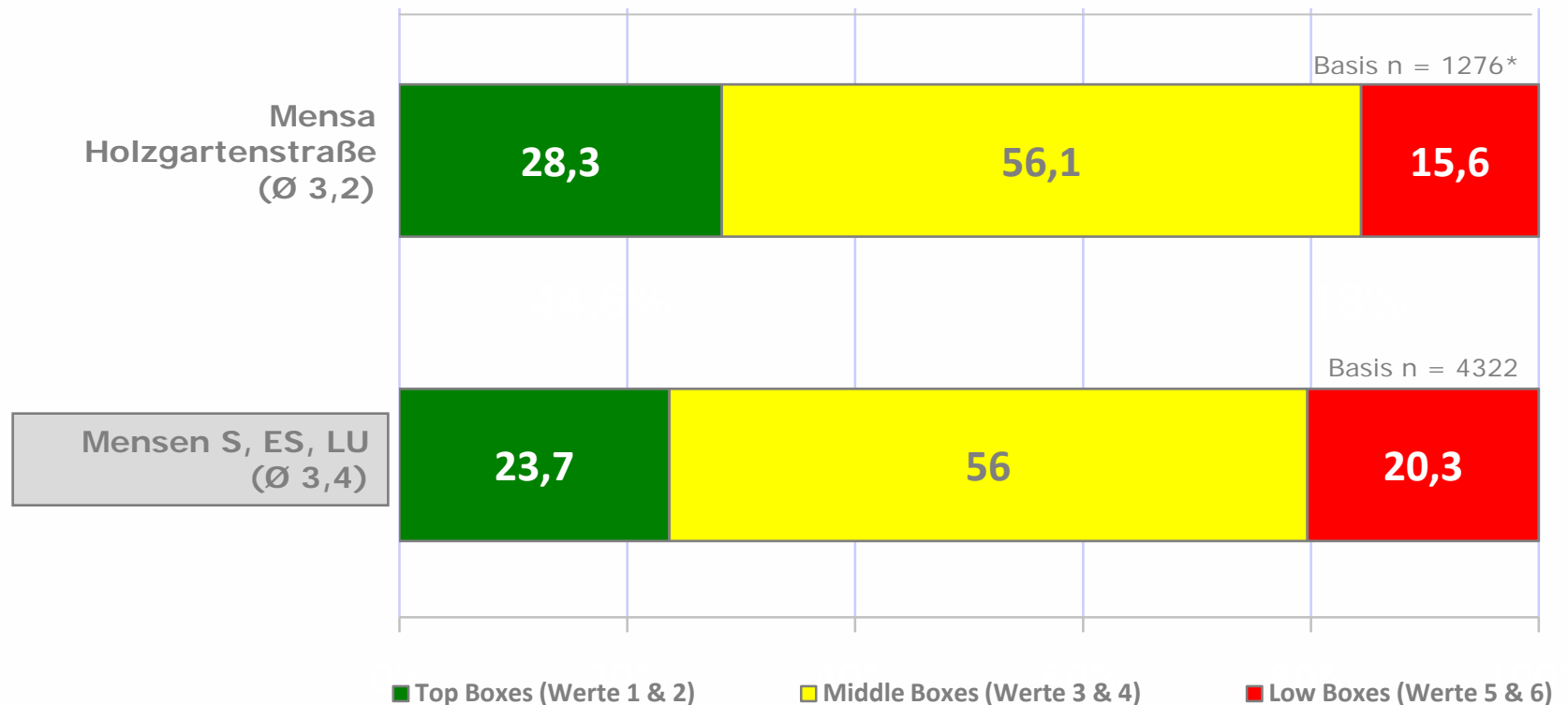
* per Faktorenanalyse ermittelt

Erklärung* der Qualitätsparameter

Zubereitung	ist oft verkocht ist oft nur noch lauwarm ist mir zu fett schmeckt teilweise künstlich
Beilagen, Salate, Dessert	Beilagensalat Beilagen Salatbuffet Pizza/Flammkuchen Dessert
Preis-Leistung	Preise für Mittagsessen mehr als fair bietet ein sehr gutes P/L-Verhältnis günstiger als andere Anbieter
Fleischlos und biologisch	Bio-Angebot vegetarisches Angebot Fisch-Angebot (MSC-zertifiziert)
Theken-Angebot	Wok-Theke Grill-Theke
Service	Mitarbeiter sehr hilfsbereit und freundlich gute Informationen zu den Speisen
Öffnungszeiten	Angemessenheit der Öffnungszeiten

Zufriedenheit mit dem Essen

Frage 2: Alles in allem, wie zufrieden sind Sie mit dem Essen in der Mensa ...?
 Skala 1 (sehr zufrieden) bis 6 (gar nicht zufrieden) - Angaben in %

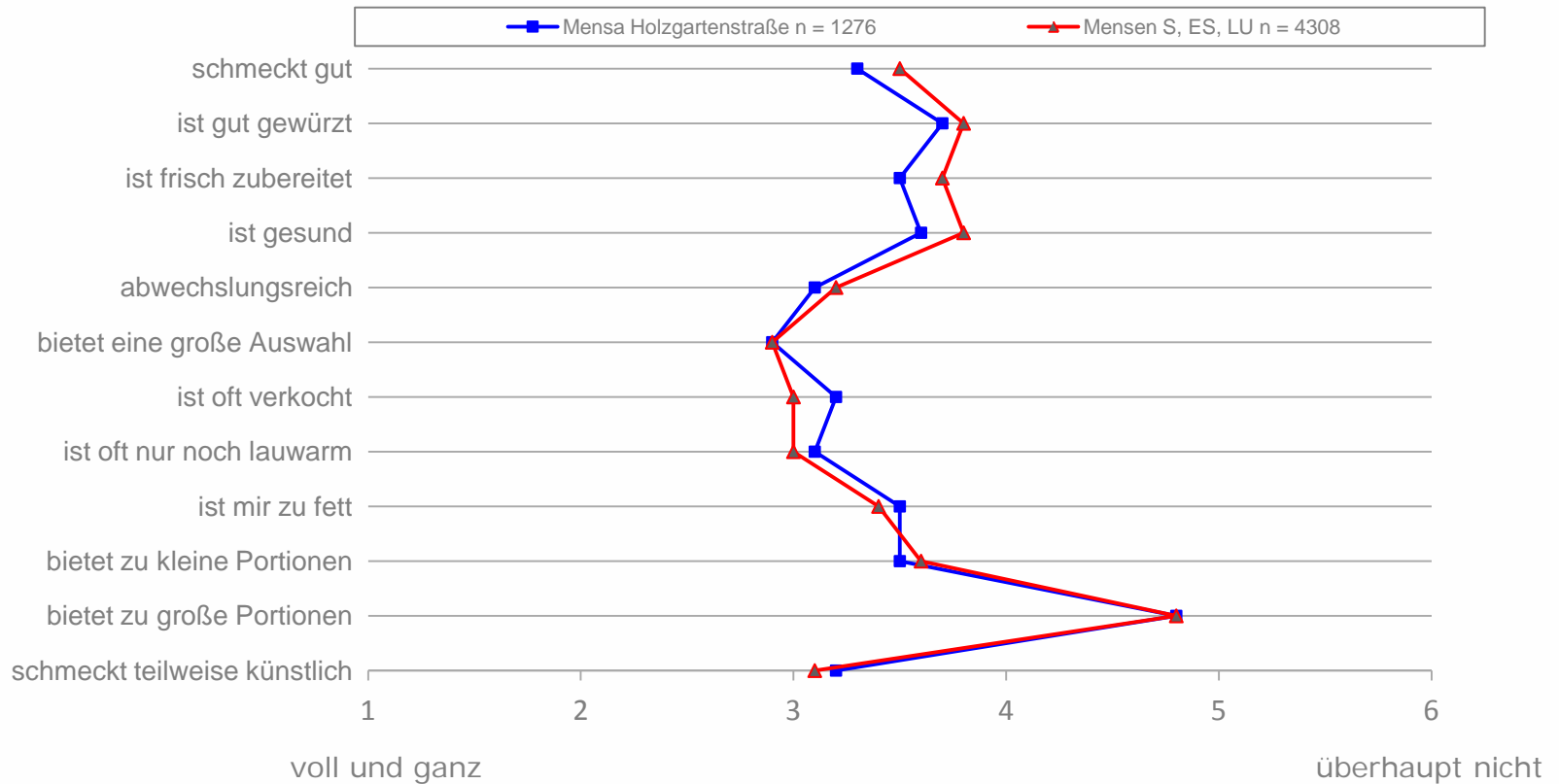


*abweichende Basis durch fehlende Angaben

Bewertung: Essen

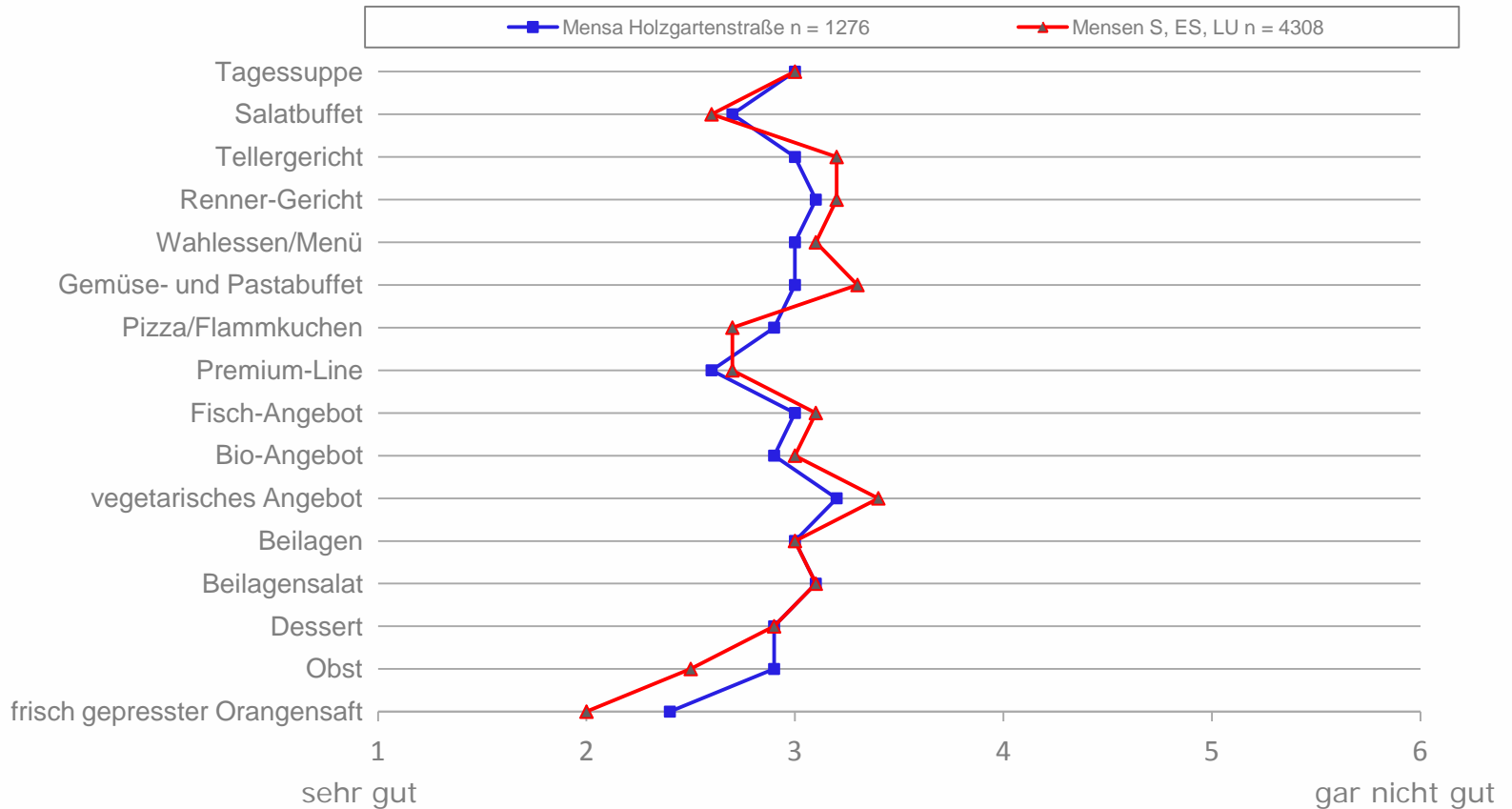
Frage 3: **Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen auf das Mensa-Essen in der Mensa Holzgartenstraße zu?**

Skala 1 (voll und ganz) bis 6 (überhaupt nicht) - arithmetisches Mittel



Bewertung: Essen

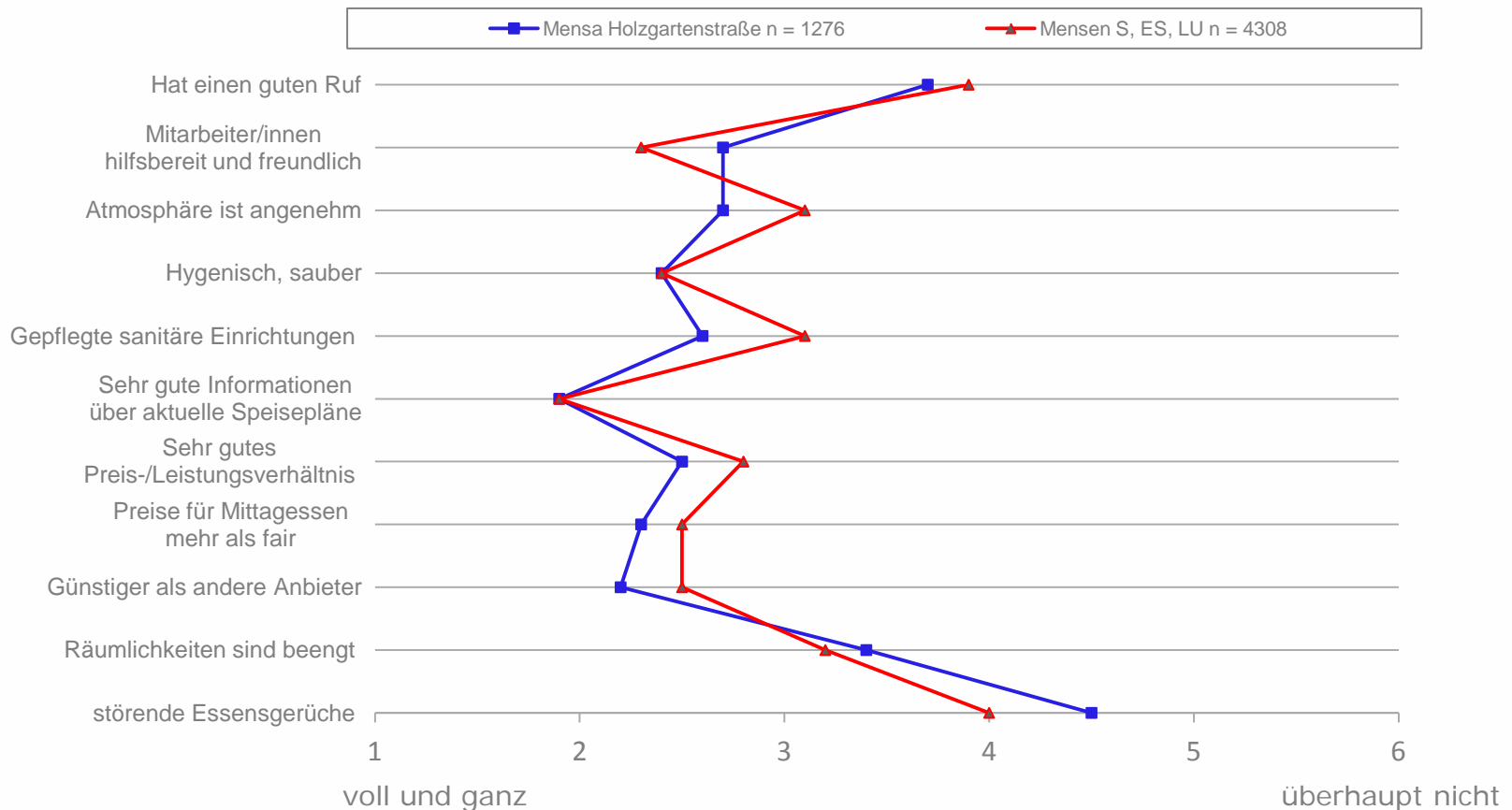
Frage 4: **Wie beurteilen Sie insbesondere die folgenden Speisen in der Mensa ...?**
 Skala 1 (sehr gut) bis 6 (gar nicht gut) - arithmetisches Mittel



Bewertung: Image der Mensa

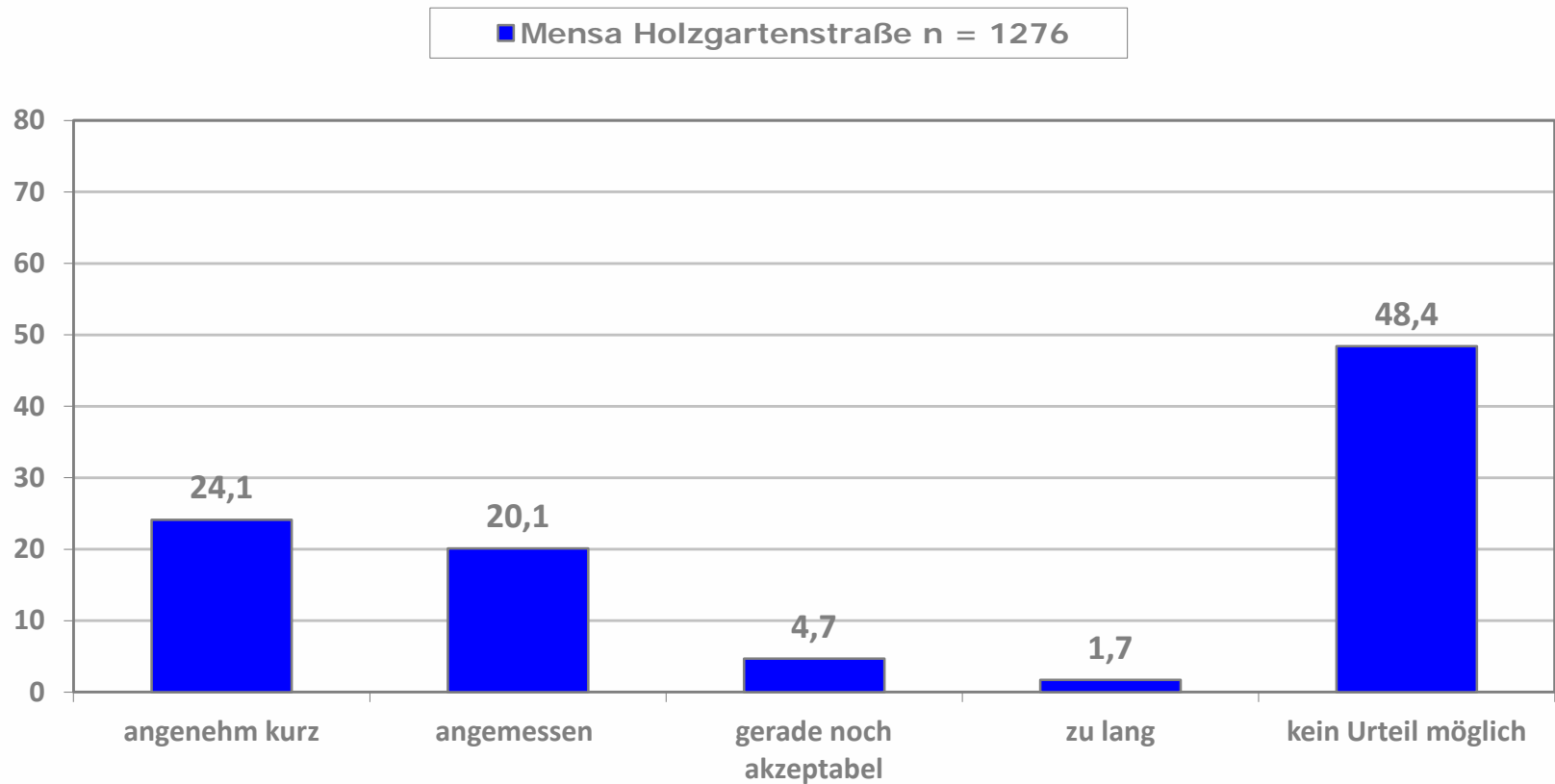
Frage 5: **Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen auf die Mensa ... zu?**

Skala 1 (voll und ganz) bis 6 (überhaupt nicht) - arithmetisches Mittel



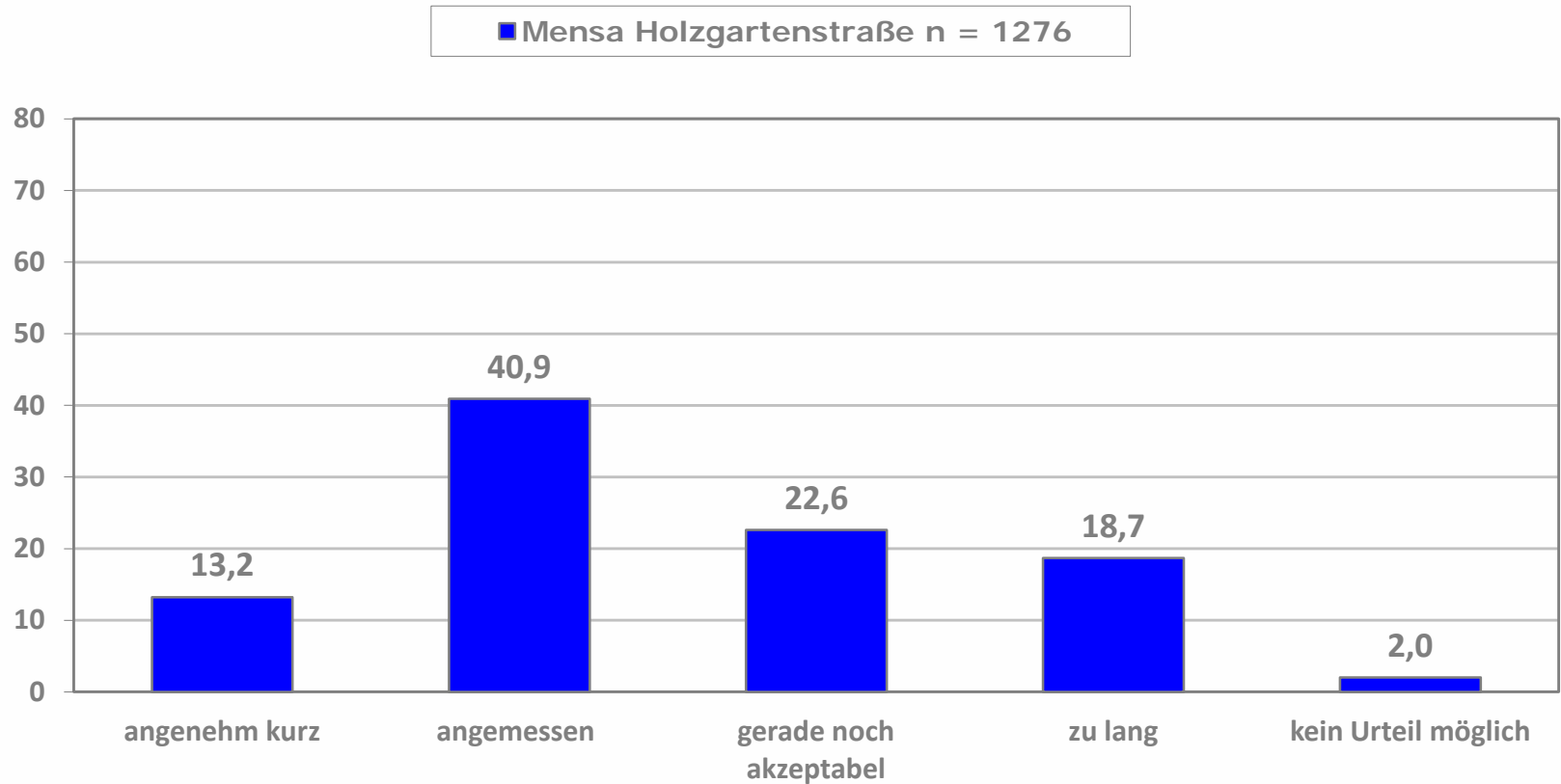
Bewertung: Wartezeiten

Frage 6: Wie beurteilen Sie die Wartezeiten in der Mensa ... an den Ladestationen für die Zahlkarte? - Angaben in Prozent



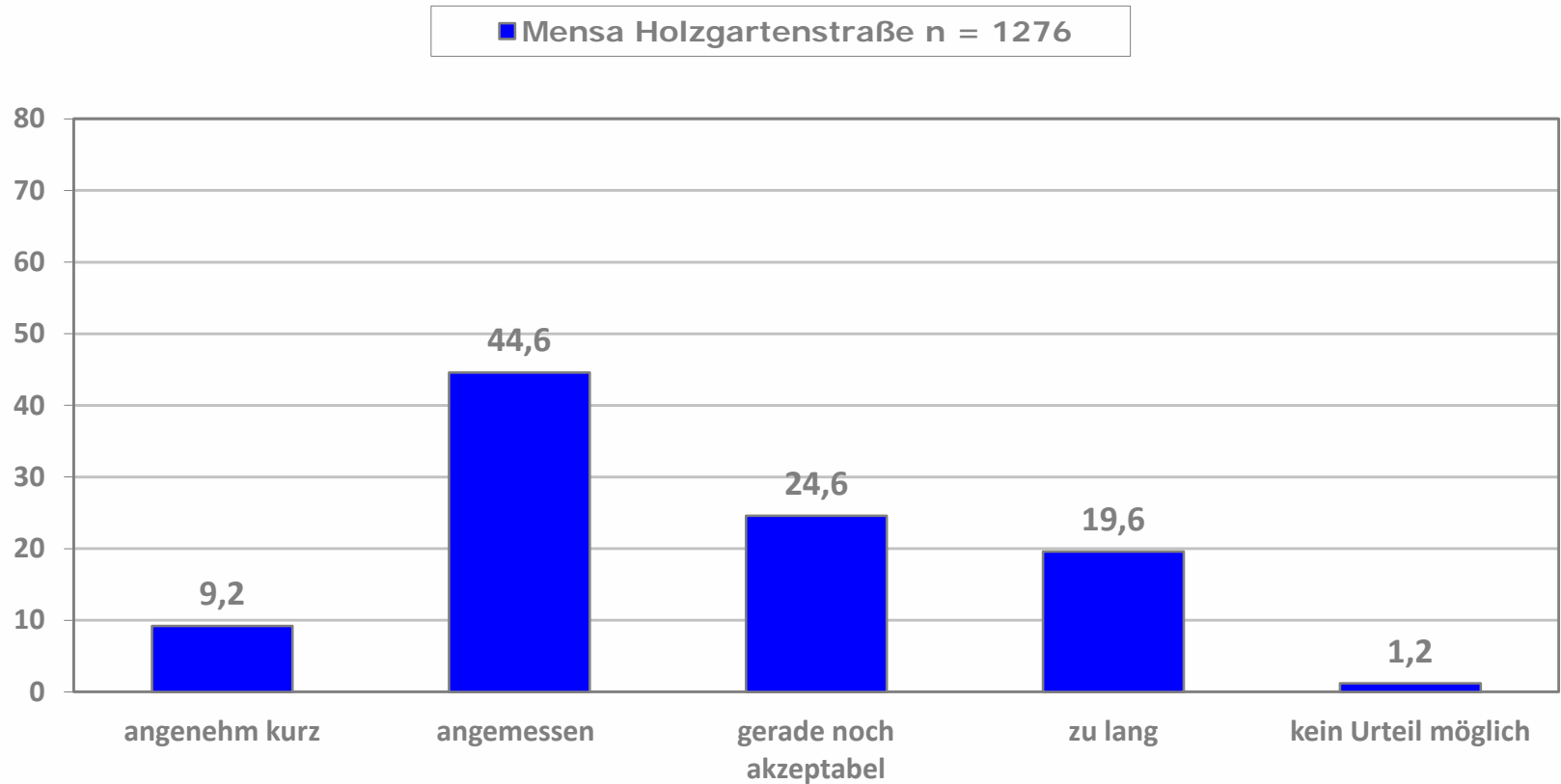
Bewertung: Wartezeiten

Frage 6: Wie beurteilen Sie die Wartezeiten in der Mensa ... an der Tablettausgabe? - Angaben in Prozent



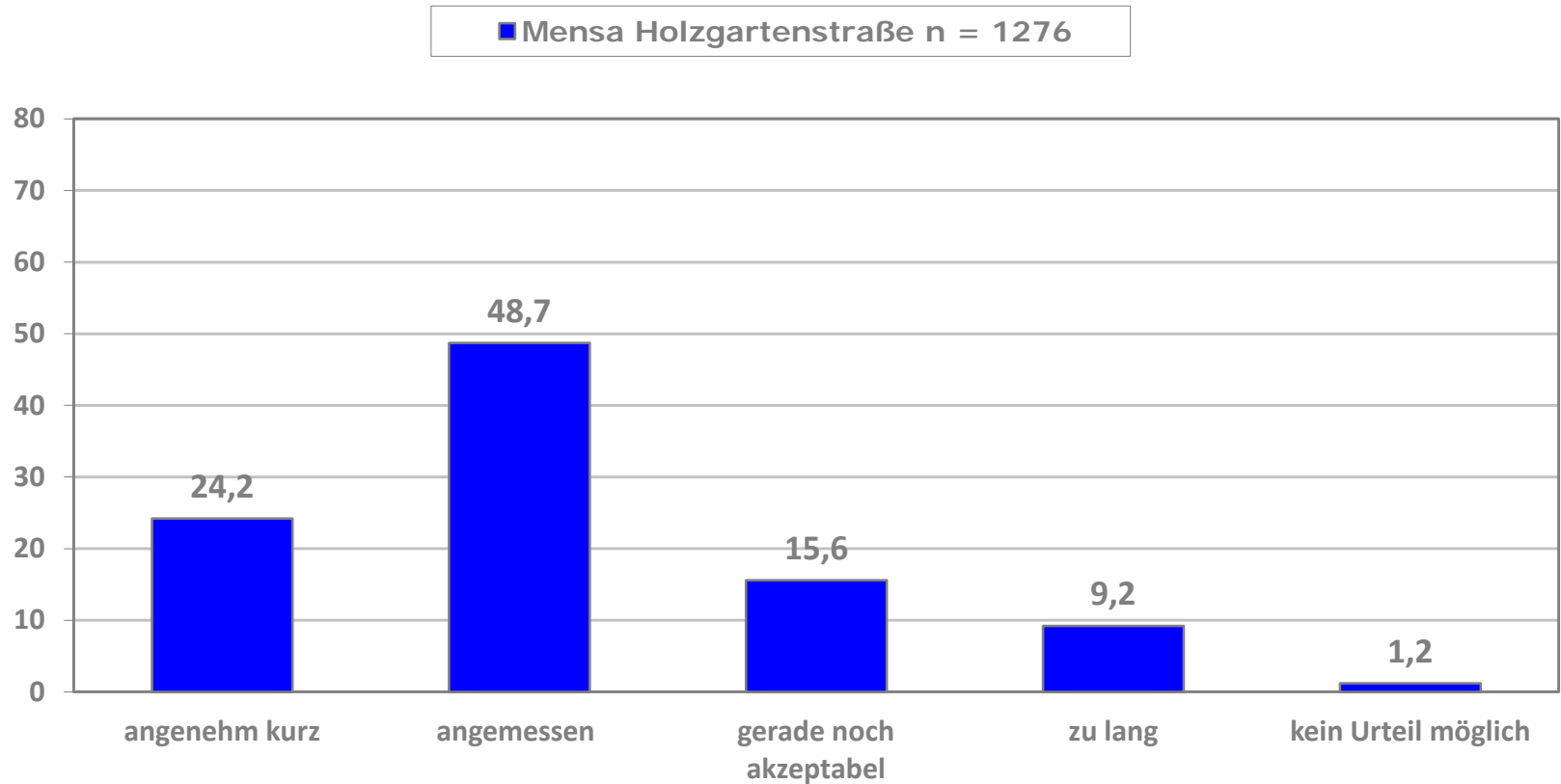
Bewertung: Wartezeiten

Frage 6: Wie beurteilen Sie die Wartezeiten in der Mensa ... bei der Essensausgabe? - Angaben in Prozent



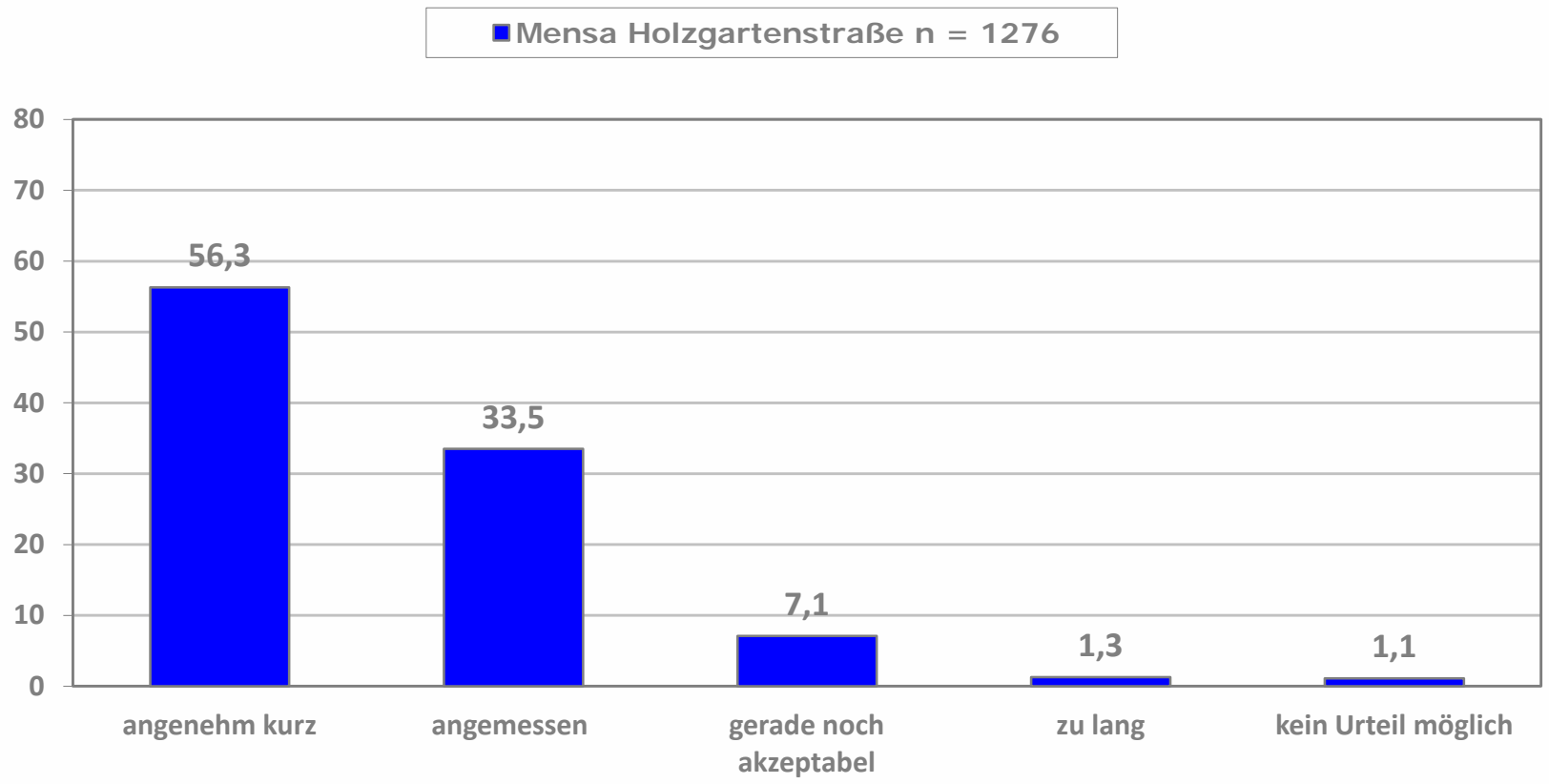
Bewertung: Wartezeiten

Frage 6: Wie beurteilen Sie die Wartezeiten in der Mensa ... an der Kasse? -
Angaben in Prozent



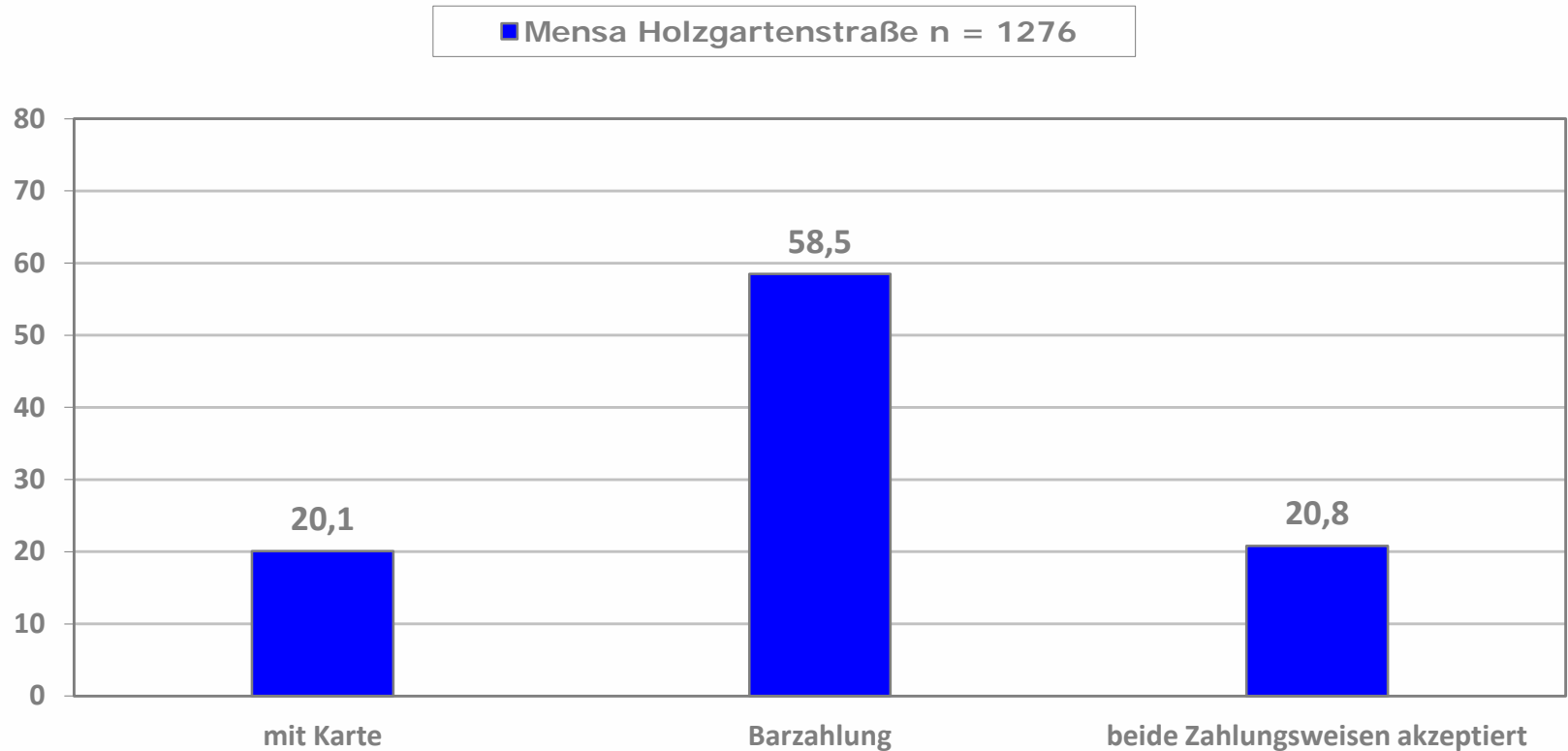
Bewertung: Wartezeiten

Frage 6: Wie beurteilen Sie die Wartezeiten in der Mensa ... an der Tablettrückgabe? - Angaben in Prozent



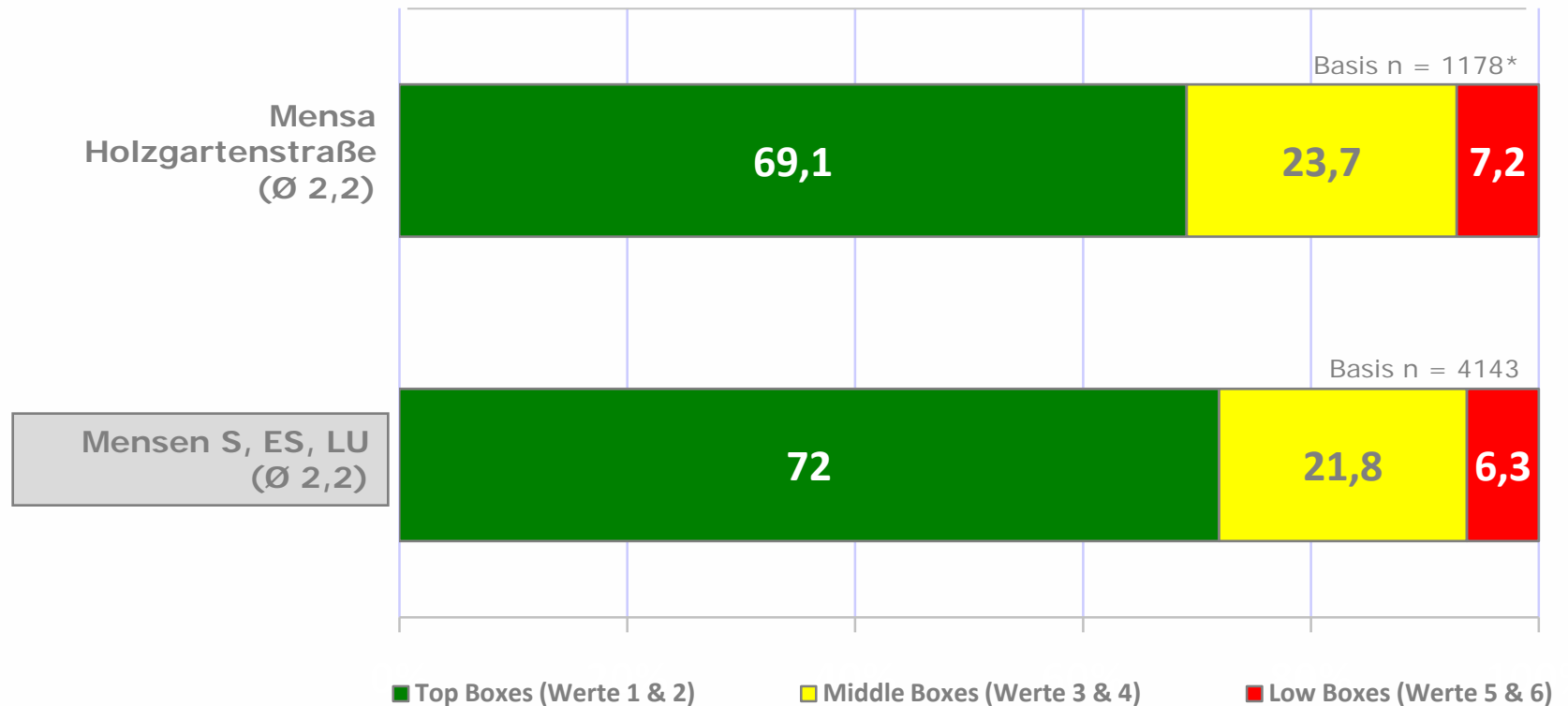
Zahlungsweise

Frage 6b: Welche Zahlungsweise bevorzugen Sie persönlich in der Mensa ...?
Angaben in Prozent



Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten

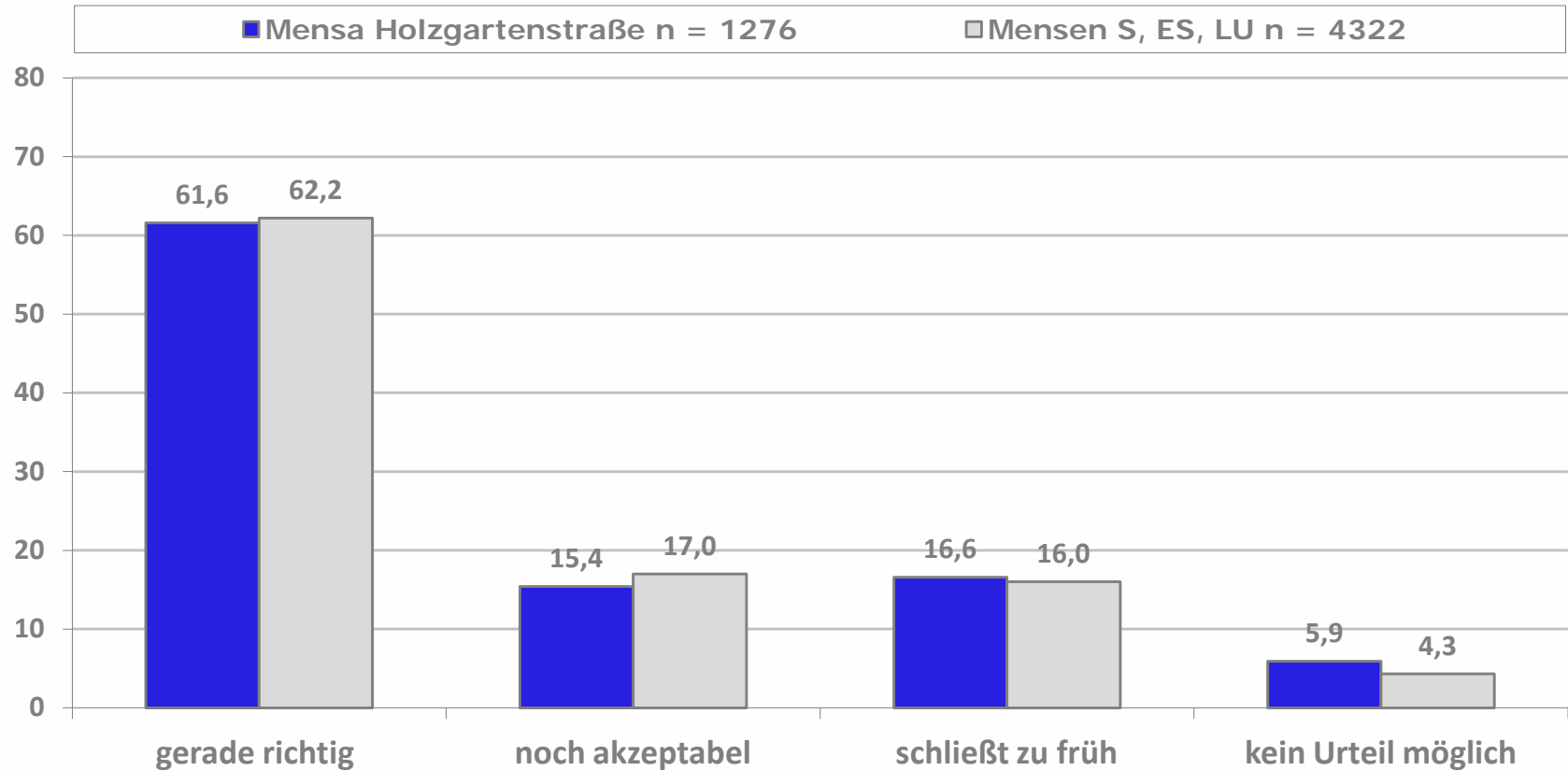
Frage 7: Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten in der Mensa ...?
Skala 1 (sehr zufrieden) bis 6 (gar nicht zufrieden) - Angaben in %



*abweichende Basis durch fehlende Angaben

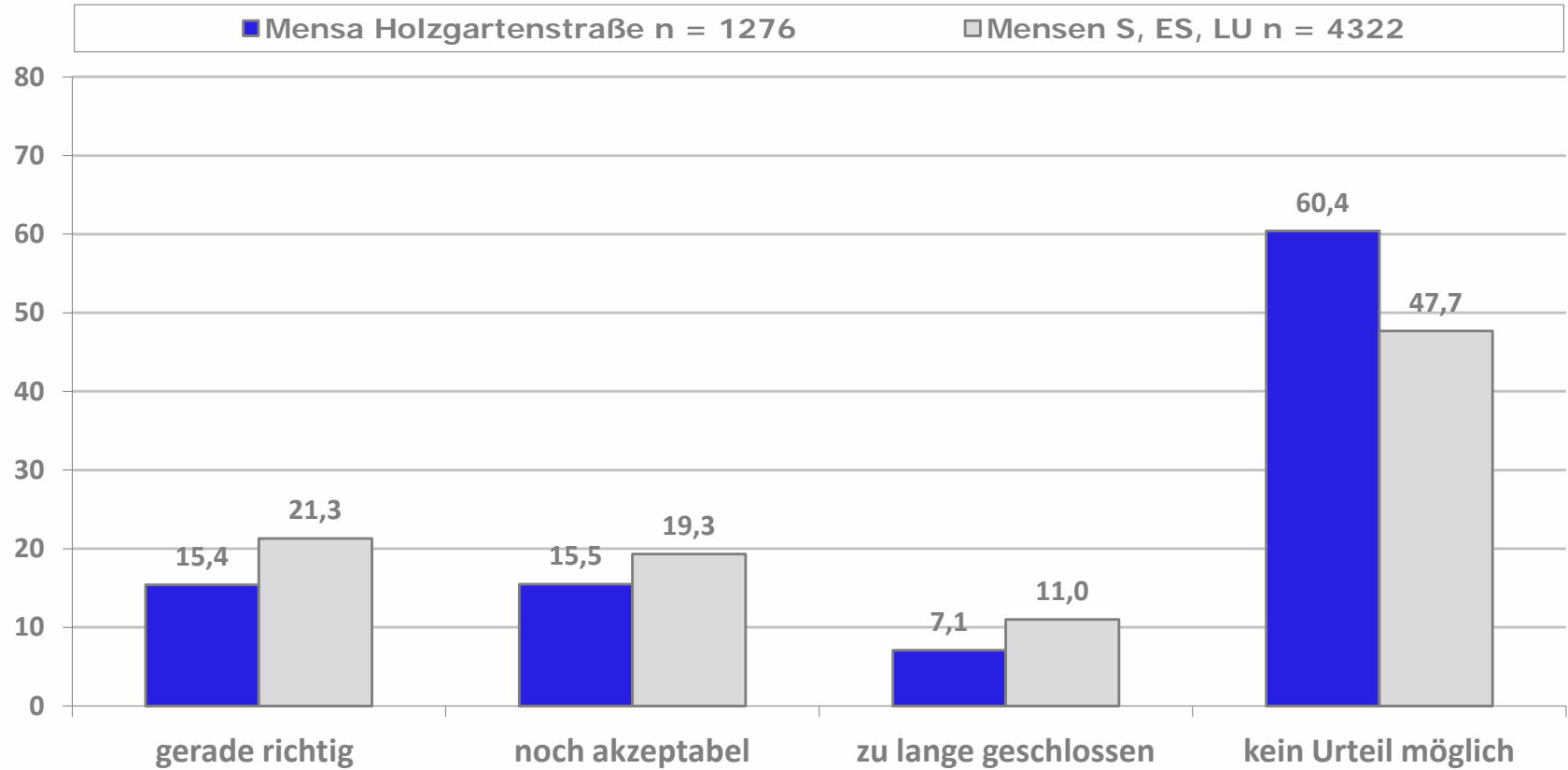
Bewertung: Öffnungszeiten

Frage 8: Wie beurteilen Sie die Öffnungszeiten in der Mensa ...
zum Mittagessen? - Angaben in Prozent



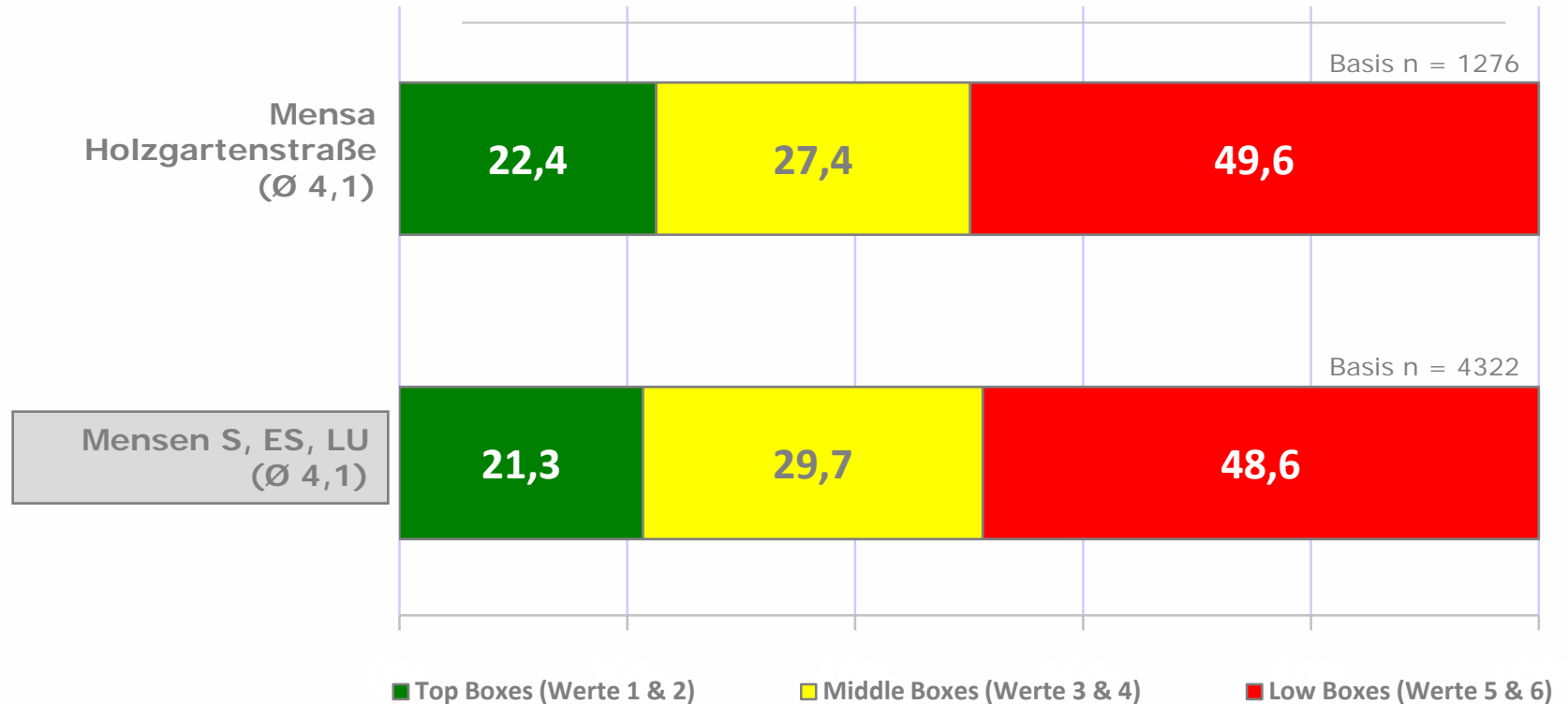
Bewertung: Öffnungszeiten

Frage 8: **Wie beurteilen Sie die Öffnungszeiten in der Mensa ...
in der vorlesungsfreien Zeit?** - Angaben in Prozent



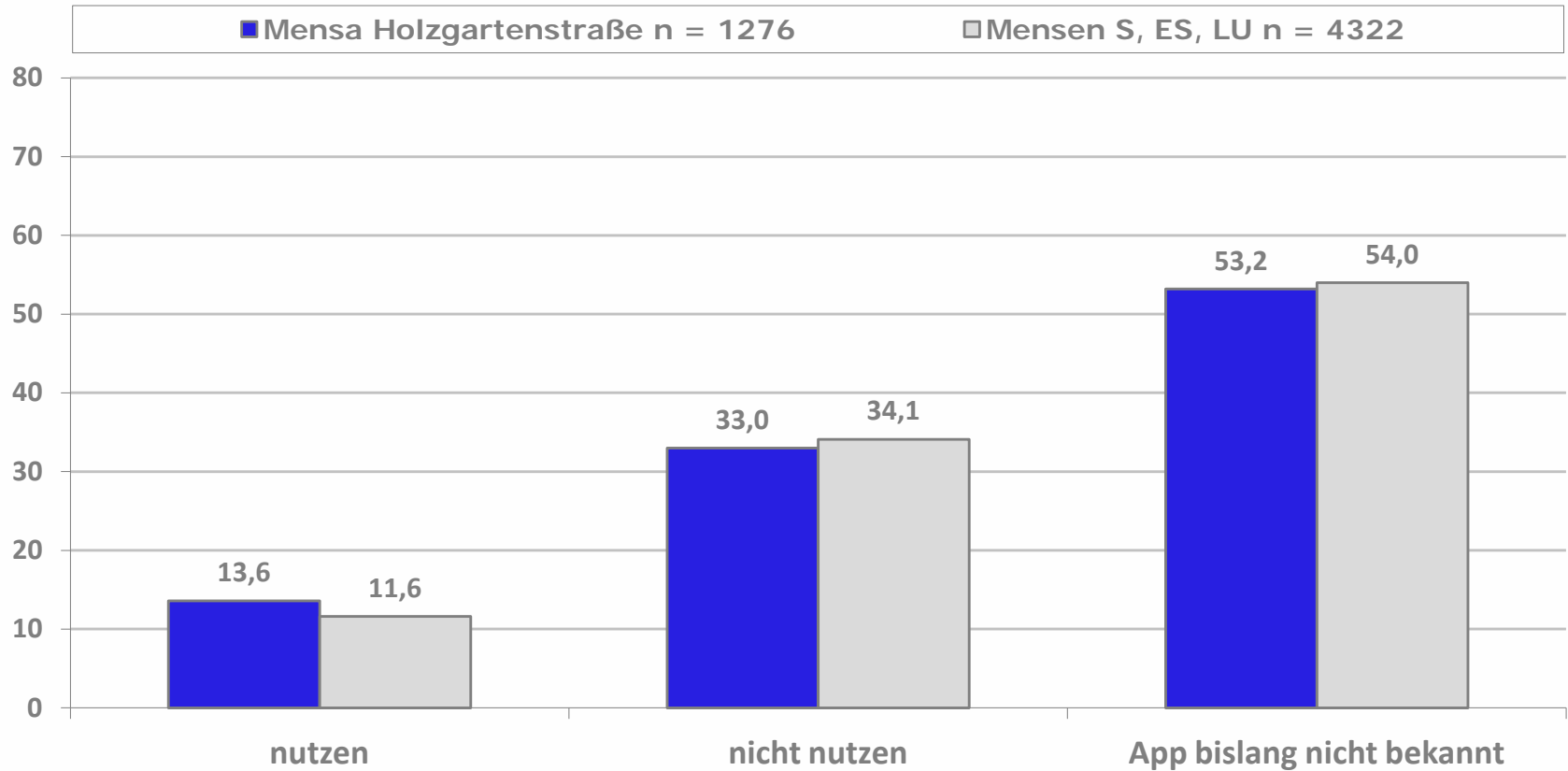
Bewertung: Öffnungszeiten

Frage 8b: Stellen Sie sich vor, es gibt bis 15 Uhr Mittagessen, wie wahrscheinlich ist es, dass sie zwischen 14.15 und 15 Uhr in die Mensa gehen?
 Skala 1 (sehr wahrscheinlich) bis 6 (völlig unwahrscheinlich) - Angaben in %



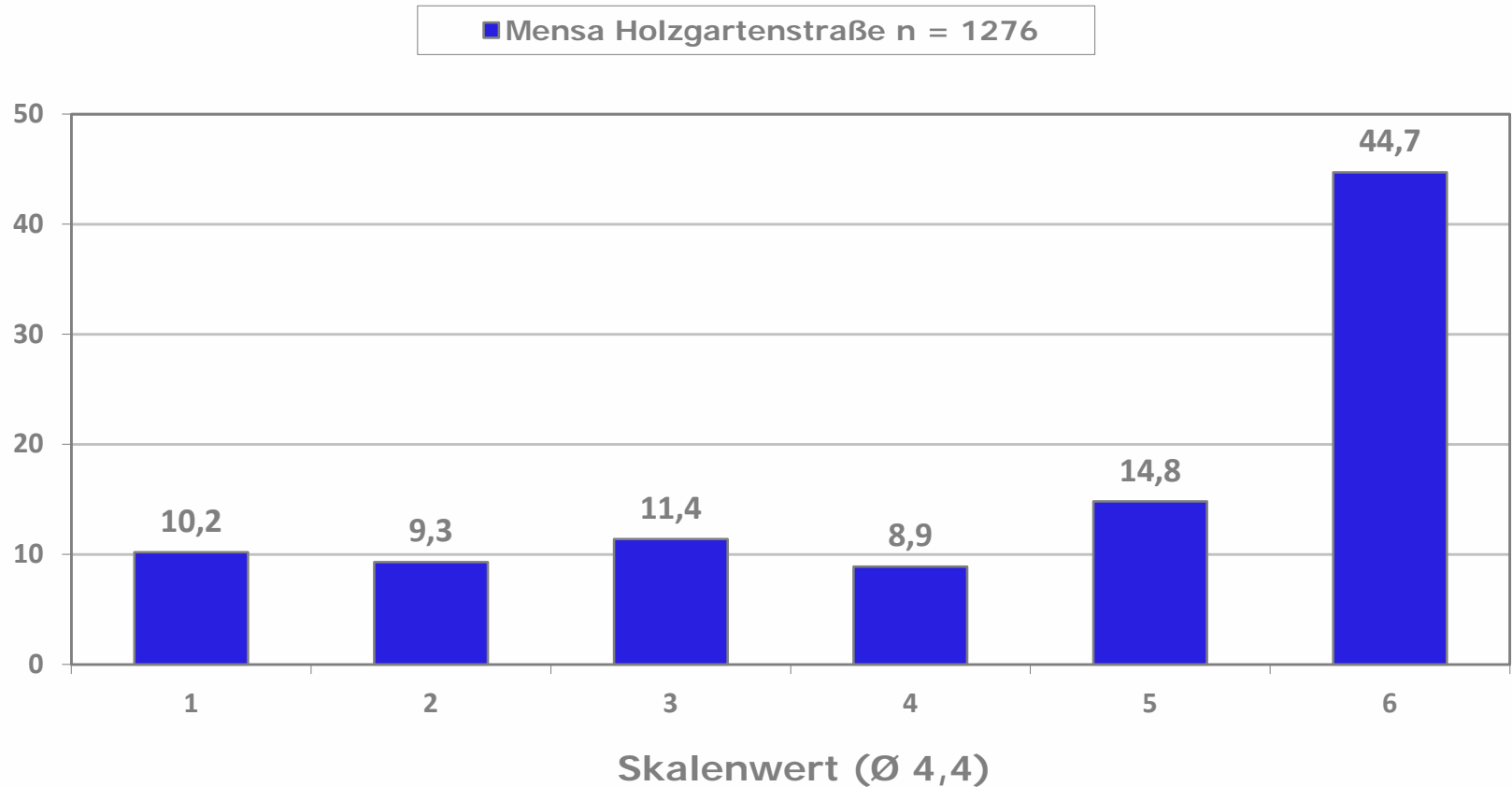
Handy-Nutzung

Frage 8c: Wenn es eine App für ihr Handy mit den aktuellen Mensa-Angeboten gäbe, würden Sie diese nutzen? Angaben in %



Handy-Nutzung

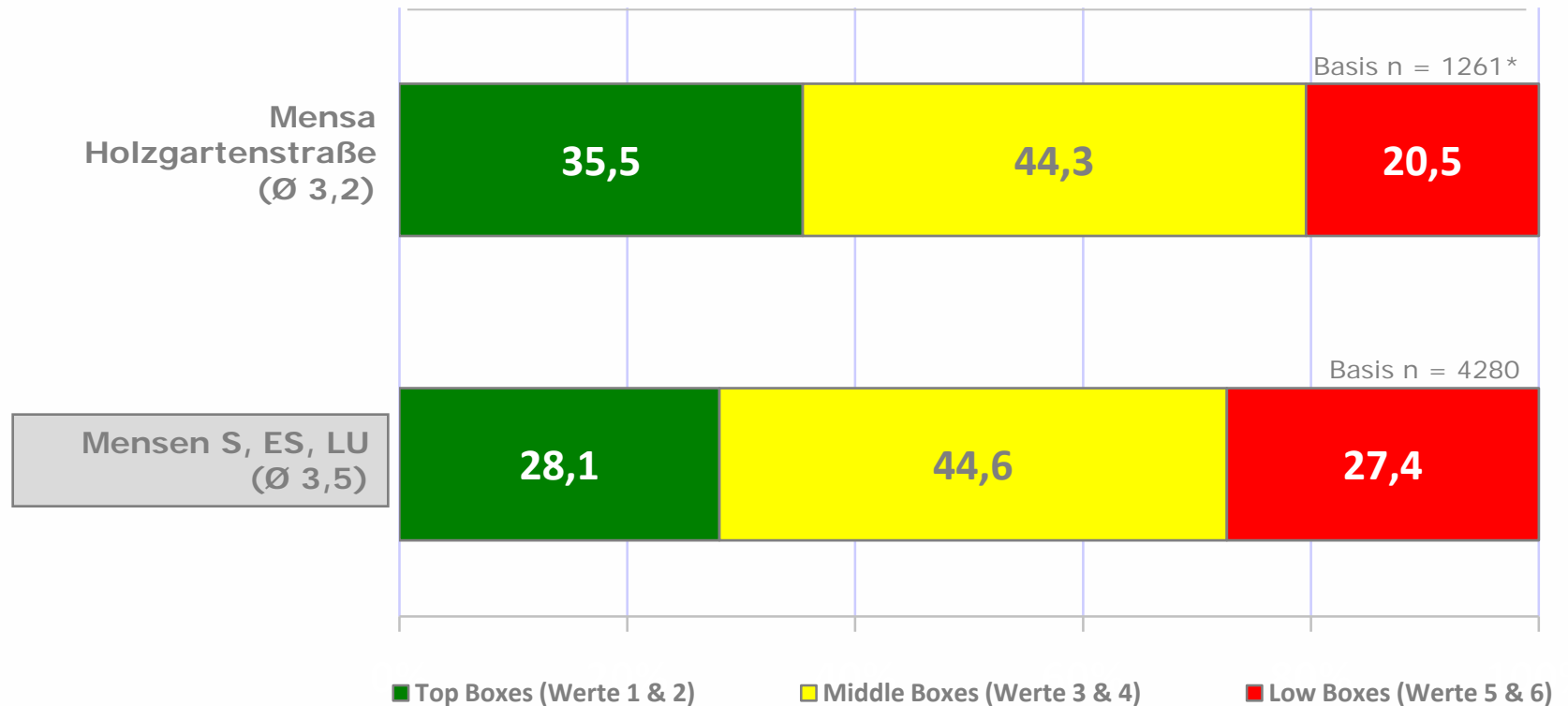
Frage 8d: Angenommen, Sie könnten mit Ihrem Handy in der Mensa auch bezahlen, würden Sie diese Möglichkeit gerne nutzen?
Skala 1 (ja, auf jeden Fall) bis 6 (nein, auf keinen Fall) - Angaben in %



Weiterempfehlungsbereitschaft

Frage 9: Empfehlen Sie Ihren Kommilitoninnen/Kommilitonen oder Ihren Kolleginnen und Kollegen die Mensa ...?

Skala 1 (ja, absolut) bis 6 (nein, auf keinen Fall) - Angaben in %



*abweichende Basis durch fehlende Angaben

Verbesserungsvorschläge

Frage 10: Haben Sie Verbesserungsvorschläge für die Mensa ...?

Angaben in %*

Mensa	Mensa Holzgartenstraße
	n=590*
Qualität des Essens	55,4
Keine verkochten Beilagen	18,3
Besser würzen, eintönig, fade	11,4
Frische Zubereitung, weniger TK-/Fertigprodukte	10,5
Fettärmere Zubereitung	10,3
Gesünderes Essen	8,5
Auf Geschmacksverstärker verzichten	7,5
Keine Einheits-/Fertigsaucen	6,3
Oft lauwarm	5,6

* Basis: Personen, die konkrete Verbesserungsvorschläge angeben;
berücksichtigt wurden Nennungen von mindestens 5 % der Befragten

Verbesserungsvorschläge

Frage 10: Haben Sie Verbesserungsvorschläge für die Mensa ...?

Angaben in %*

Mensa	Mensa Holzgarten- straße
	n=590*
Preis-Leistungsverhältnis	18,1
Zu kleine Portionen, Nachschlag anbieten	6,8
Wartezeiten	17,8
Logistik an der Essensausgabe verbessern	7,5
Kritik an Warteschlangen	5,8
Ambiente, Räumlichkeiten verbessern	13,9
Räumlichkeiten zu eng	7,3

* Basis: Personen, die konkrete Verbesserungsvorschläge angeben;
berücksichtigt wurden Nennungen von mindestens 5 % der Befragten

Verbesserungsvorschläge

Frage 10: Haben Sie Verbesserungsvorschläge für die Mensa ...?

Angaben in %*

Mensa	Mensa Holzgartenstraße
	n=590*
Auswahl verbessern, mehr Abwechslung im Speiseplan	13,9
Weniger Wiederholung im Speiseplan, mehr Themenwochen	5,6
Bessere Angebote für spezielle Zielgruppen	9,2
Mehr, abwechslungsreichere Angebote, z.B. für Vegetarier	7,1
Weniger Auswahl, dafür bessere Qualität	5,6

* Basis: Personen, die konkrete Verbesserungsvorschläge angeben;
berücksichtigt wurden Nennungen von mindestens 5 % der Befragten