

Qualitätsmanagement der Stuttgarter Mensen

- Vaihingen -

Adressierte Online-Befragung
1. Welle
Juni/Juli 2012

Inhaltsverzeichnis

	Seite
▪ Hintergrund und Zielsetzung	3
▪ Methode, Stichprobe und Ausschöpfungsquote	4
▪ Rücklauf	5
▪ Stichprobe	6 - 8
▪ Inhalte der Onlinebefragung	9
▪ Die wichtigsten Ergebnisse	
▪ Gesamtzufriedenheit	10
▪ Qualität des Essens	11
▪ Öffnungszeiten / Weiterempfehlungsbereitschaft	12
▪ Die Ergebnisse im Einzelnen	13 – 40
▪ 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 Vaihingen angepasst.

Die Ergebnisse der ersten Welle sind in diesem Bericht dokumentiert.

Methode, Stichprobe und Ausschöpfungsquote

Die Einladungen der Studierenden und Mitarbeiter zur adressierten Onlinebefragung hat aus Datenschutzgründen die Universität Stuttgart 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 wurden zu der adressierten und anonymen Onlinebefragung eingeladen. Hierfür hatten EDV-Mitarbeiter der Hochschule eine Zufallsstichprobe gezogen.

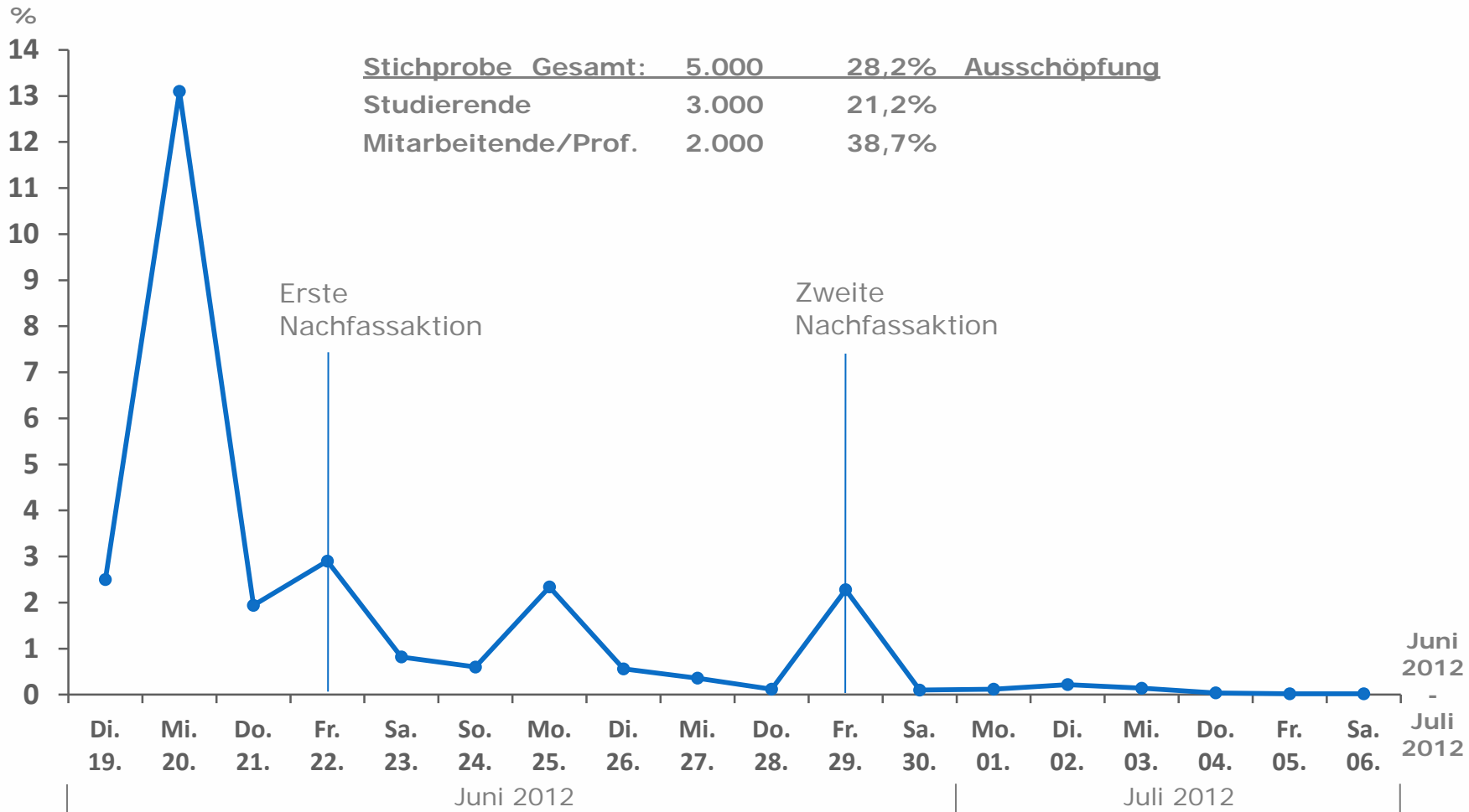
Am Dienstag, den 19. Juni 2012, erfolgte die Einladung zur Befragung mit einem persönlichen Anschreiben per Mail. Die **Bruttostichprobe** umfasste **n = 5.000**.

Mit zwei Nachfassaktionen wurde ein guter Rücklauf von 28,2% realisiert. Die Teilnahmebereitschaft der Mitarbeiter/innen und Professor/innen ist deutlich höher im Vergleich zu den Studierenden → S. 5.

Von den so erreichten Personen haben n=1.062 die Mensa Vaihingen bewertet → S. 13.

Rücklaufquote: Universität Stuttgart

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



Stichprobe

Demographie	Mensa Vaihingen	Mensen S, ES, LU
Basis	n = 1073	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	2,5	2,6
Ich nehme mir stets die Zeit um Mittag essen zu gehen	2,3	2,5
Ich bevorzuge veganes Essen	5,5	5,4
Für Bio-Qualität gebe ich gerne etwas mehr Geld aus	3,0	3,1
Ich esse gern vegetarisch	3,6	3,6
arithmetisches Mittel Skala 1 (trifft voll und ganz zu) bis 6 (trifft überhaupt nicht zu)		

Stichprobe

Demographie		Mensa Vaihingen	Mensen S, ES, LU
Basis		n = 1073	n = 4866
Geschlecht			
weiblich		23,3%	46,3%
männlich		76,0%	53,2%
keine Angabe		0,7%	0,5%
Alter (nur Mitarbeiter)		(n = 569)	(n = 1214)
bis 30		41,8%	29,1%
31-40		28,5%	23,3%
41-50		14,9%	24,9%
51-60		10,7%	17,7%
über 60		2,3%	3,0%
keine Angabe		1,8%	2,0%

Stichprobe

Demographie		Mensa Vaihingen	Mensen S, ES, LU
Basis		n = 1073	n = 4866
Status			
	Studierende	47,0%	75,1%
	Mitarbeiter/innen	50,0%	20,7%
	Professoren/innen	3,1%	4,3%
Wohnsituation			
	allein	23,1%	20,9%
	allein, mit Kind(ern)	0,6%	0,9%
	mit Partner/in	25,0%	21,1%
	Mit meiner Familie	14,5%	14,7%
	mit Freunden/Kommilitonen	17,4%	18,0%
	bei den Eltern	13,4%	19,6%
	Sonstiges	4,1%	3,7%
	keine Angabe	1,9%	1,1%
Kinder im Haushalt			
	Nein	84,0%	86,1%
	Kinder unter 3 Jahren	4,7%	3,2%
	Kinder zwischen 4 und 10 Jahren	4,8%	4,4%
	Kinder ab 11 Jahre	9,1%	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

Die Note für die **Gesamtzufriedenheit der Mensa Vaihingen** liegt im Durchschnitt bei 3,6 → S. 13 und ist damit signifikant schlechter als die der übrigen Mensen (3,0-3,2) mit Ausnahme der Bewertung der Mensa Esslingen Flandernstraße (4,3).

Nur 17% der Befragten geben der Mensa Vaihingen (sehr) gute, 26% allerdings auch sehr schlechte Noten → S. 14. Männliche Besucher (3,7, deutlich in der Überzahl unter den Besuchern) und Studierende (3,7) äußern sich besonders kritisch → S. 15-16.

Deutlich positiver als die Studierenden (3,7) und Mitarbeiter/innen (3,6) bewerten die rund 30 Professor/innen ihre Mensa mit der Note 3,1 → S. 16.

Auch wenn der in den Antworten auf die offene Frage thematisierte Vergleich mit Fast-Food-Restaurants nur bedingt angemessen sein mag, soll doch auf das Ergebnis aus dem aktuellen Deutschen Kundenbarometer 2011 hingewiesen werden. Auf einer Skala von 1 „vollkommen zufrieden“, bis 5 „unzufrieden“ bekommen Fast-Food-Restaurants die Note 2,4 → S. 17.

Die wichtigsten Ergebnisse 2/3

Die wichtigsten **Treiber** für die Gesamtzufriedenheit sind die **Qualitätsmerkmale der Speisen** → S. 18-19: 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. 20.

Für diese zentralen Dimensionen ergibt sich ein mit der Gesamtzufriedenheit vergleichbares Bild: Die Speisen in der Mensa Vaihingen werden ebenfalls mit einer 3,6 bewertet. Nur 17% äußern sich (sehr) zufrieden, 24% hingegen besonders kritisch → S. 21.

Die im Vergleich zu den meisten anderen Mensen signifikant schlechtere Bewertung der Speisen ist auf den Geschmack, die Würzung sowie die als weniger frisch und gesund wahrgenommene, häufiger verkochte Zubereitung zurückzuführen → S. 22.

Das Angebot an Tagessuppen, Tellergerichten, Rennergerichten, Wahlessen/Menüs, das vegetarische Angebot sowie die Beilagen und Beilagensalate wird im Vergleich zu den meisten anderen Mensen schlechter bewertet → S. 23.

Die Premium-Line (2,6), die Wok- und Grilltheke (2,7) und das Salatbuffet (2,6) werden positiver bewertet. Besonders geschätzt wird der frisch gepresste Orangensaft (1,9).

Insgesamt leidet die Mensa Vaihingen unter einem schlechten Ruf (4,5) sowie einer vergleichsweise weniger angenehmen Atmosphäre (3,3) → S. 24.

Die wichtigsten Ergebnisse 3/3

Auch die Räumlichkeiten stehen in der Kritik (3,6 vs. 3,2 im Gesamtdurchschnitt) → S. 24.

Knapp jede fünfte befragte Person empfindet die **Wartezeiten** bei der Essensausgabe als „zu lang“ → S. 27. Weitgehend angemessen erscheint die Dauer der übrigen Abläufe → S. 25-29.

Bei der Zahlung bevorzugen 66% Barzahlung, 19% Zahlung mit Karte, 14% können sich beides vorstellen → S. 30.

Die Mehrheit von 73% der Gäste ist mit den **Öffnungszeiten** in der Mensa Vaihingen völlig einverstanden → S. 31-33. Das gilt sowohl für Mitarbeiter/innen als auch Studierende, sowohl für die Vorlesungs- als auch für die vorlesungsfreie Zeit. Eine erweiterte Öffnungszeit in der Mittagszeit würden 16% (sehr) wahrscheinlich nutzen → S. 34.

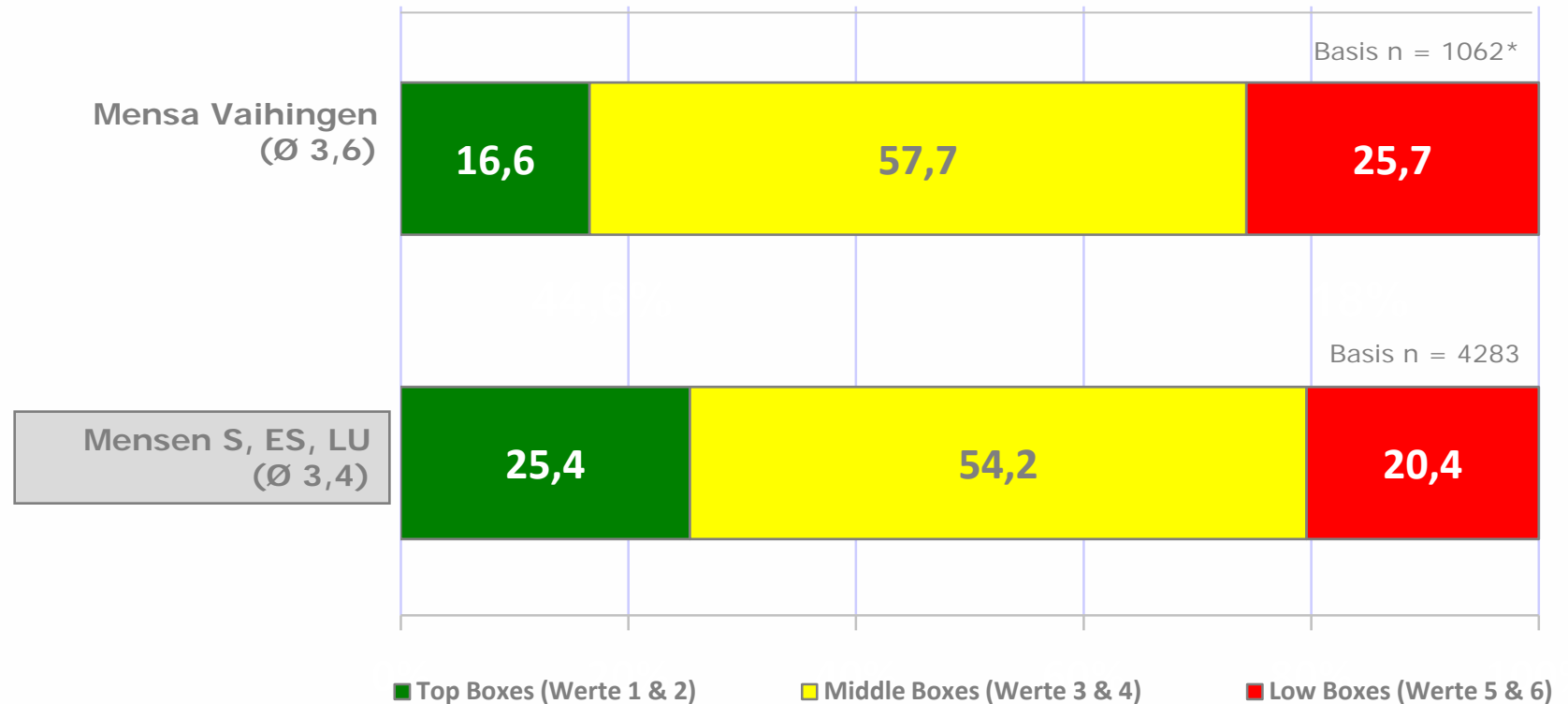
Das Nutzungsinteresse an einer Handy-App zum Mensa-Angebot ist bislang noch gering (9%), allerdings war für 56% diese Möglichkeit bislang auch noch völlig unbekannt → S. 35. Die Bezahlung per Handy können sich 22% (Werte 1 und 2) vorstellen, die Mehrheit jedoch derzeit noch nicht → S. 36.

Die **Weiterempfehlungsbereitschaft** spiegelt den negativen Gesamteindruck: Nur jeder Fünfte (19%) empfiehlt Kollegen und Kommilitonen die Mensa Vaihingen (3,8), jeder Dritte (36%) rät deutlich von einem Besuch ab → S. 37.

Die insgesamt unbefriedigende Bewertung sollte v.a. durch eine Verbesserung der Speisen gesteigert werden: 65% äußern hier explizit Verbesserungsbedarf, und zwar bzgl. Geschmack, Würzung, frischer, gesunder und fettarmer Zubereitung. → S. 38.

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 %

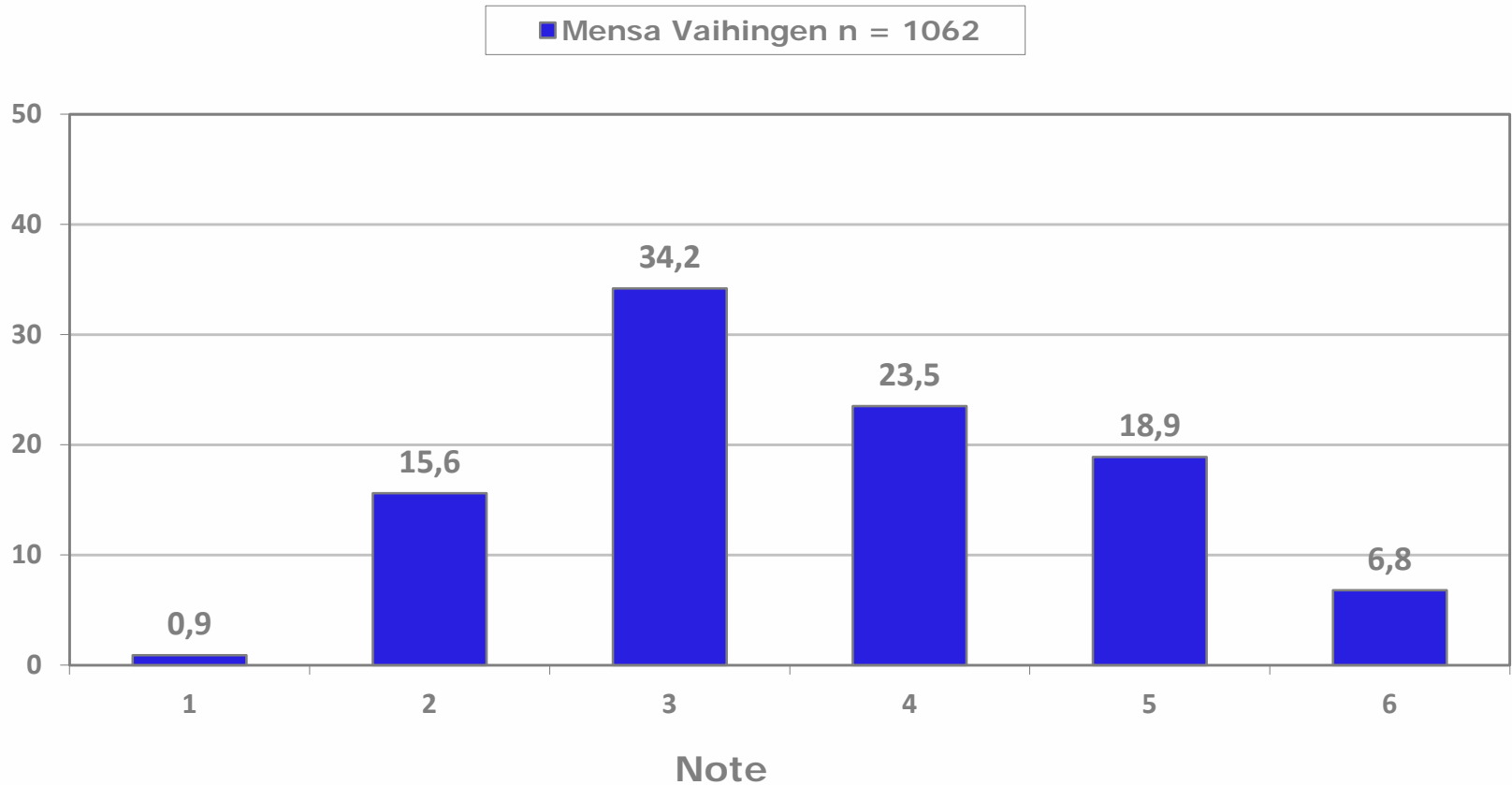


*abweichende Basis durch fehlende Angaben

Gesamtzufriedenheit

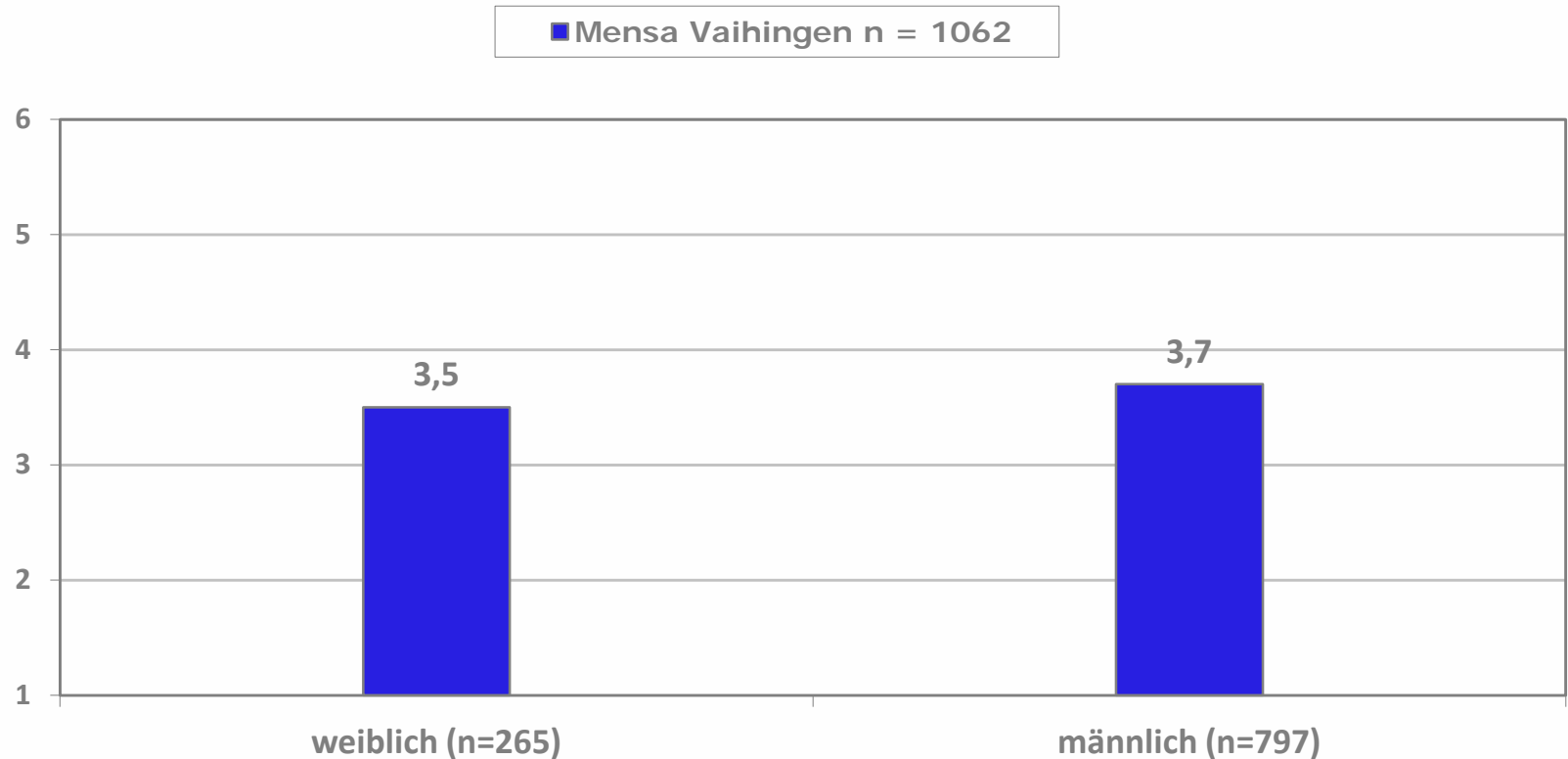
Frage 1: Alles in allem, wie zufrieden sind Sie mit den Mensen in Stuttgart?

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



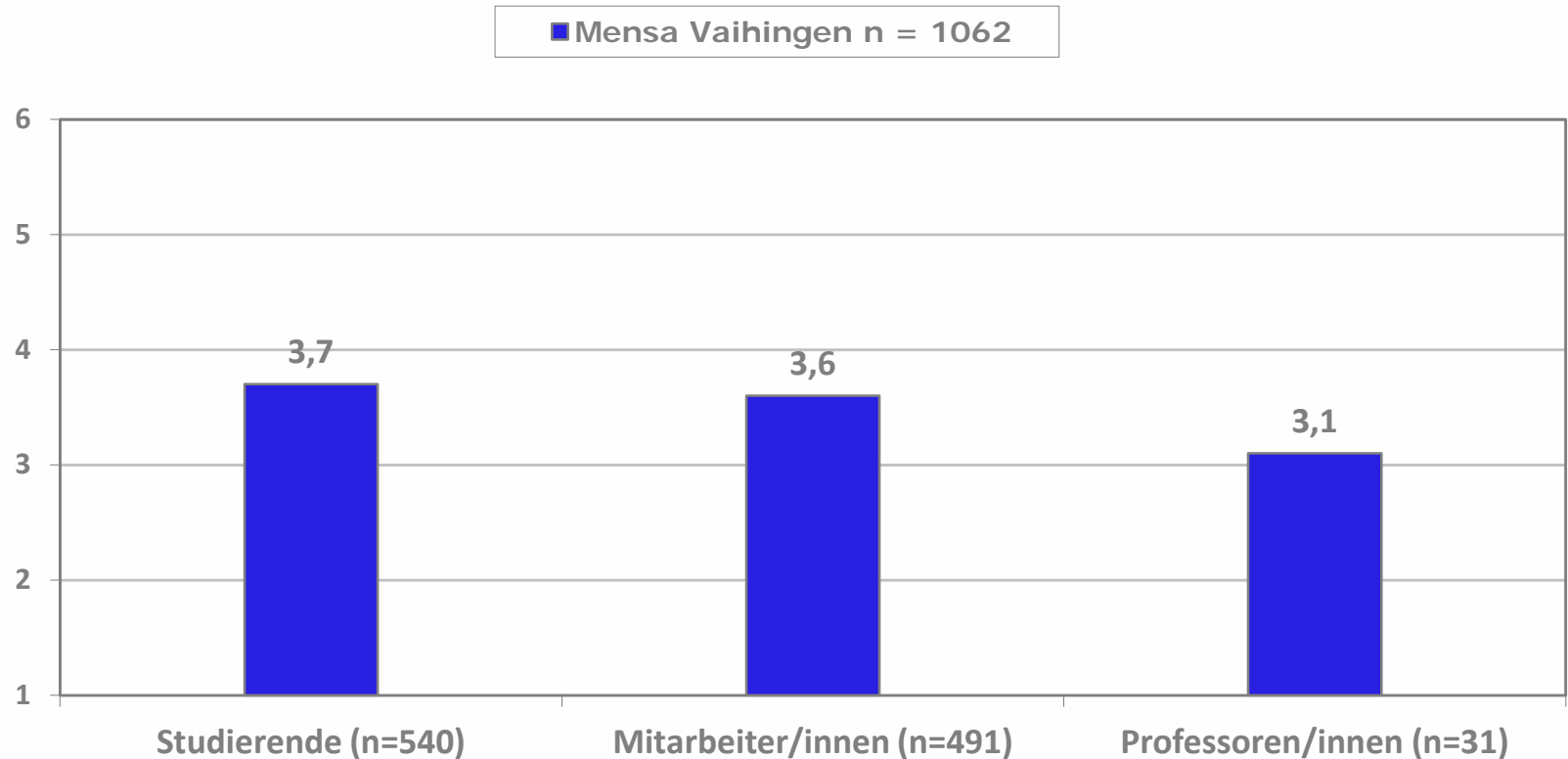
Gesamtzufriedenheit nach Geschlecht

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

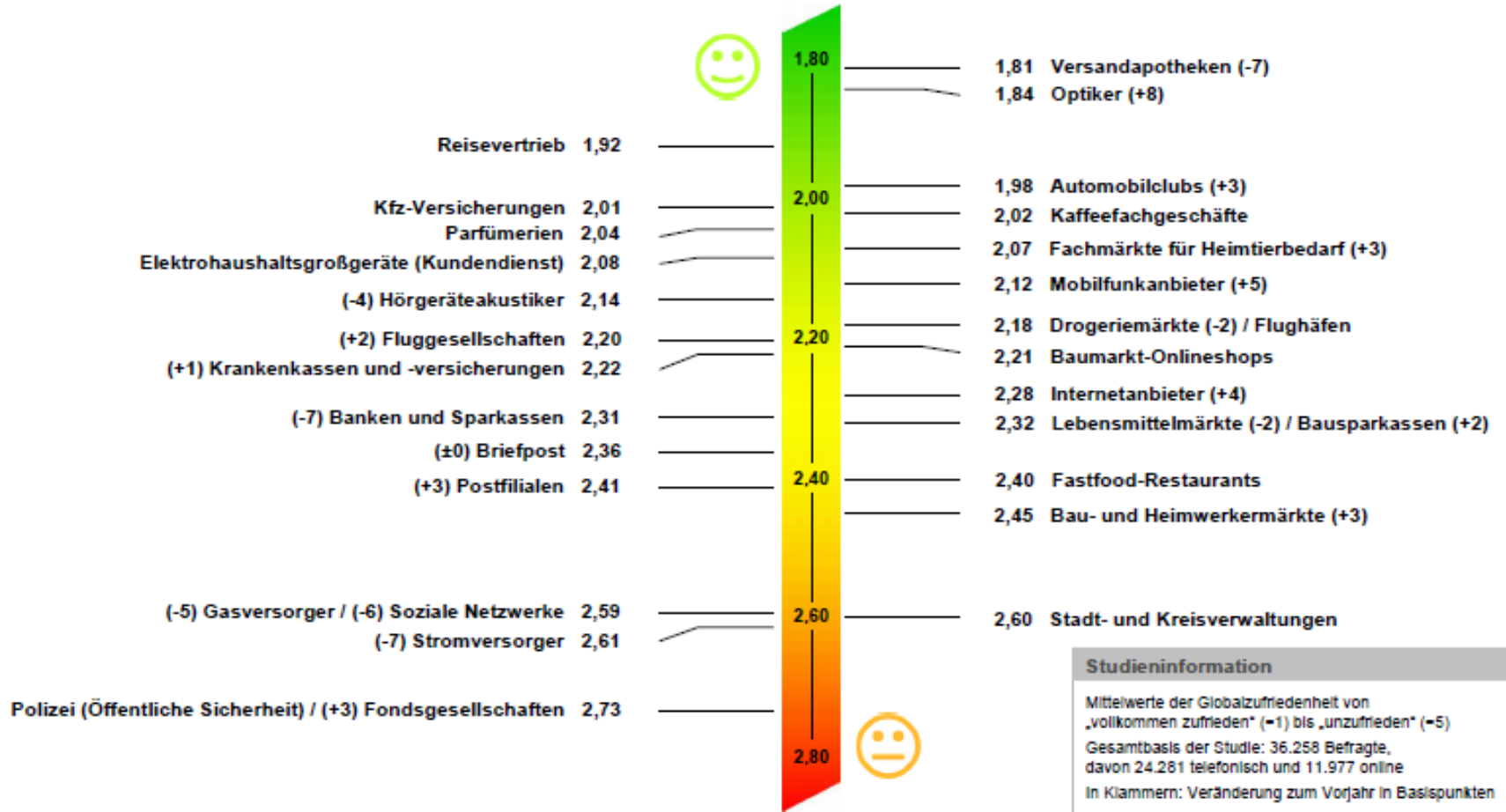


Gesamtzufriedenheit nach Status

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



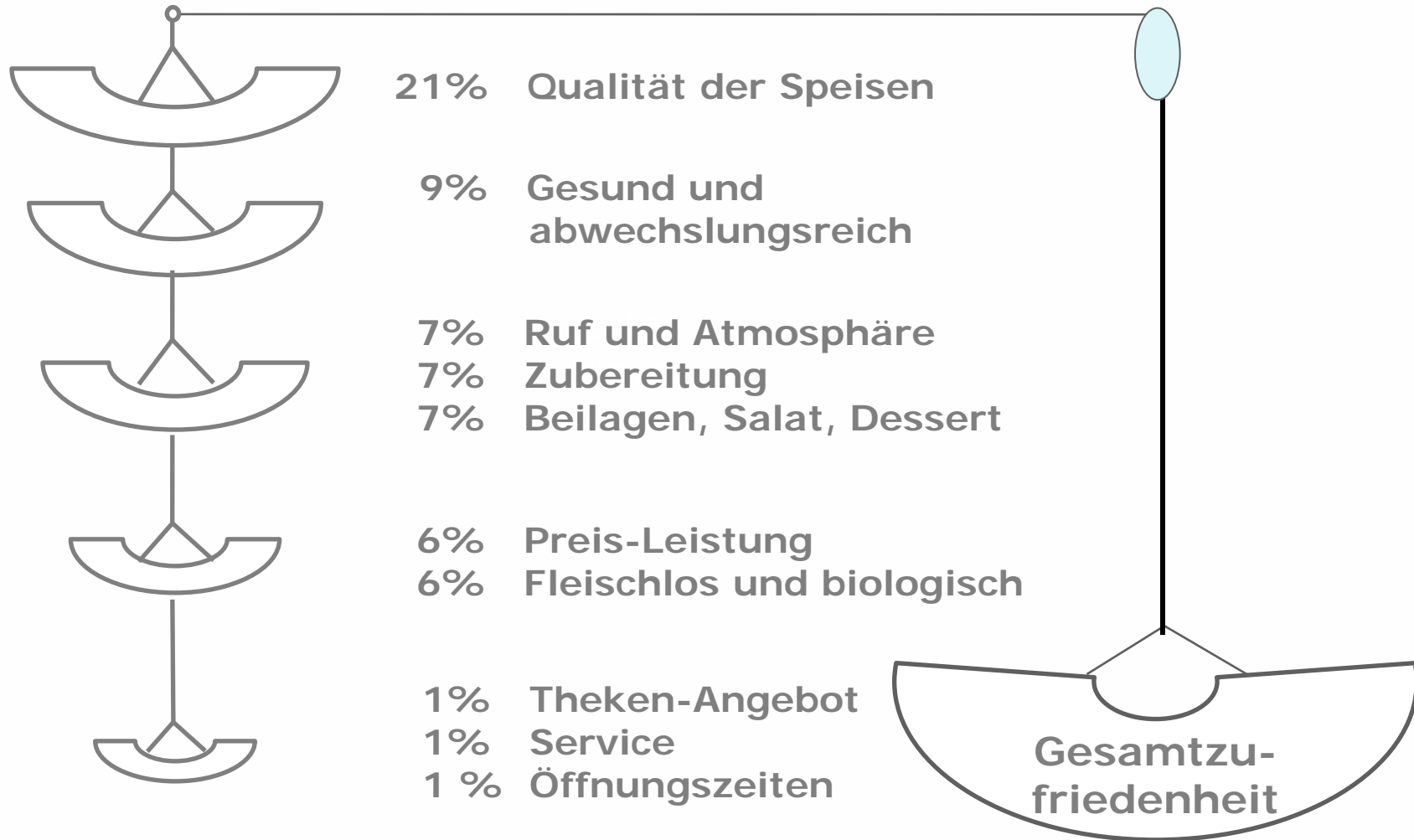
Kundenzufriedenheit in Deutschland 2011



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

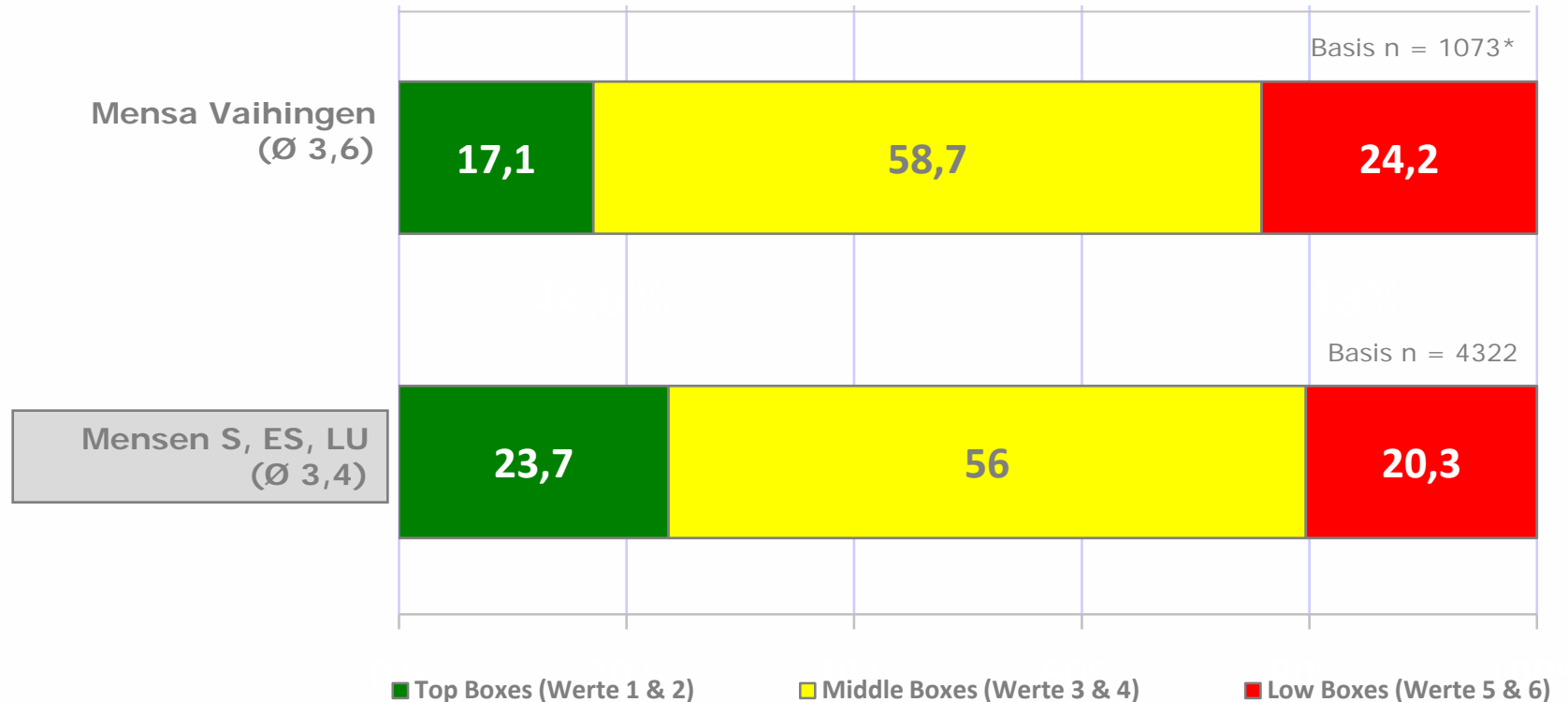
* per Faktorenanalyse ermittelt

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 %

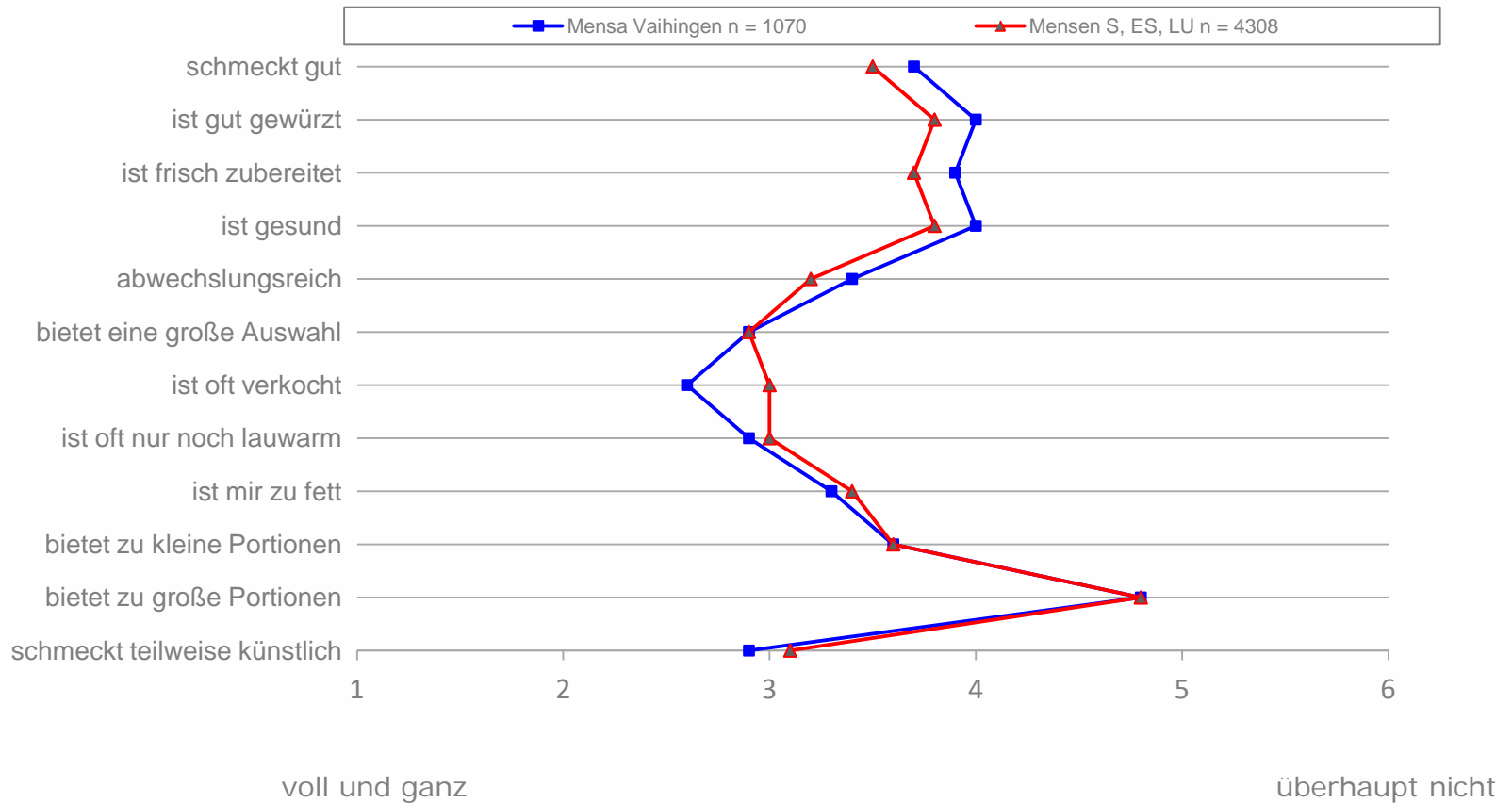


*abweichende Basis durch fehlende Angaben

Bewertung: Essen

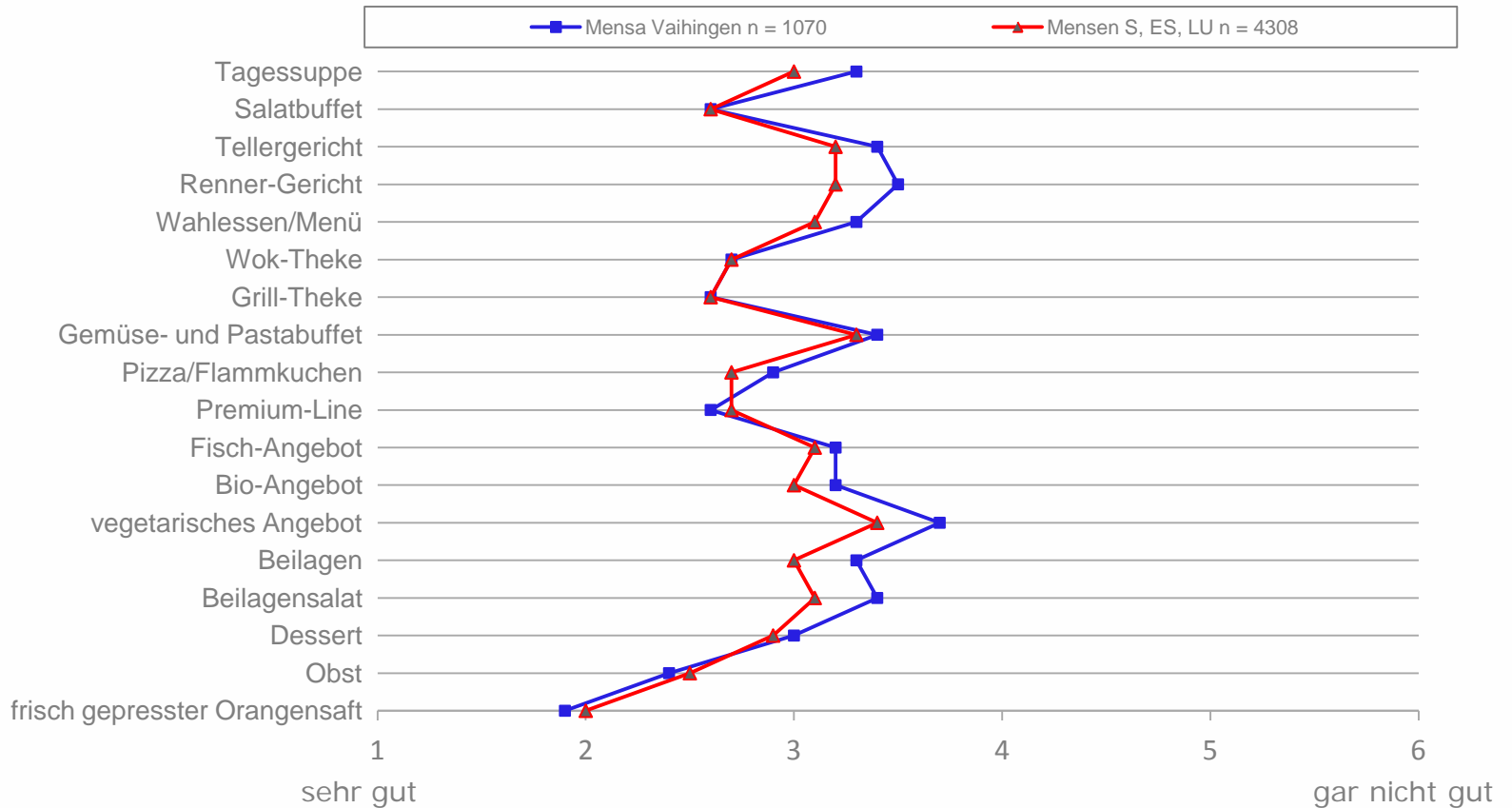
Frage 3: Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen auf das Mensa-Essen in der Mensa ... zu?

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



Bewertung: Essen

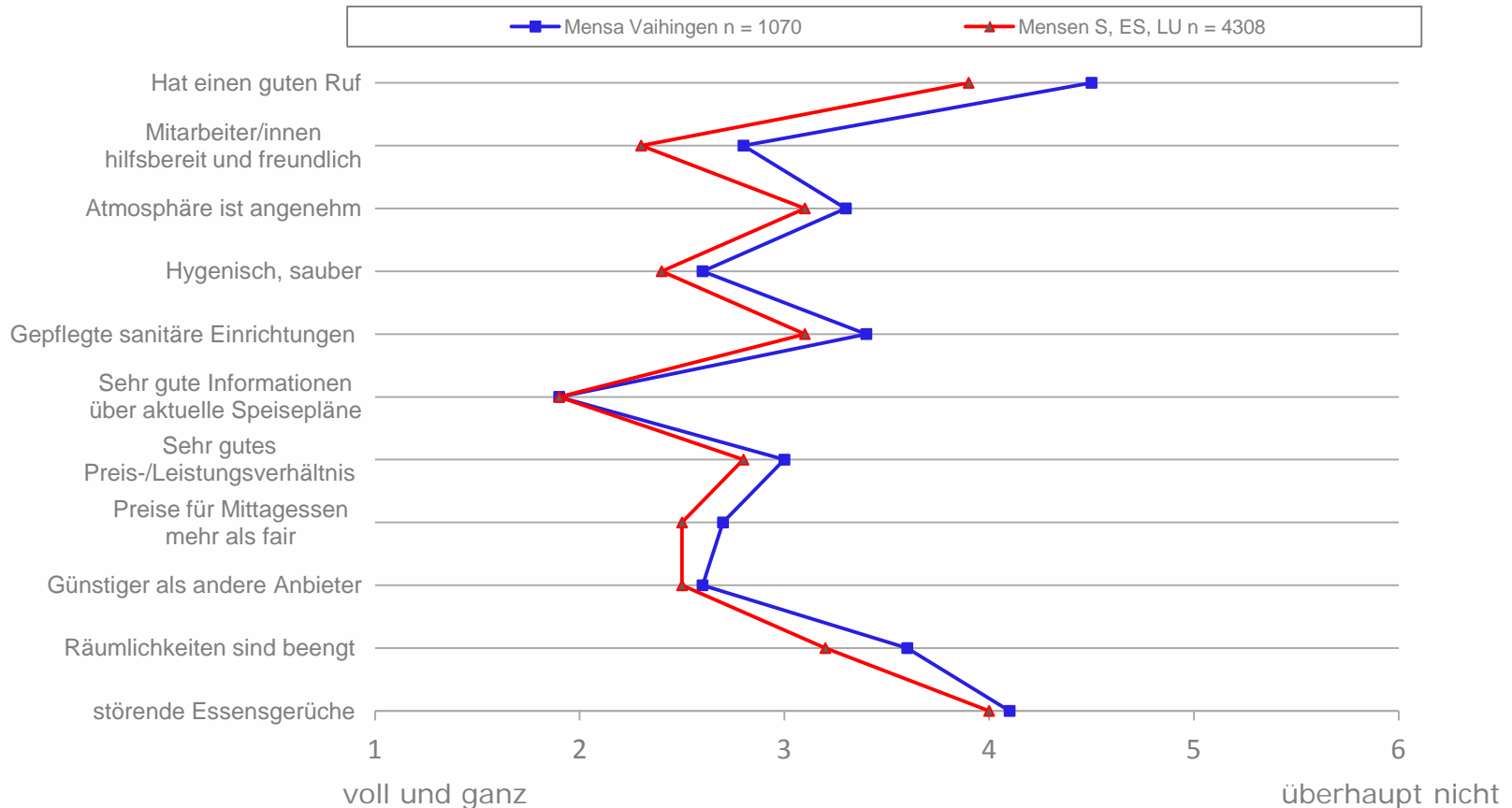
Frage 4: **Wie beurteilen Sie insbesondere die folgenden Speisen in der Mensa ...?**
 Skala 1 (sehr gut) bis 6 (gar nicht gut) - arithmetisches Mittel



Bewertung: Image der Mensa

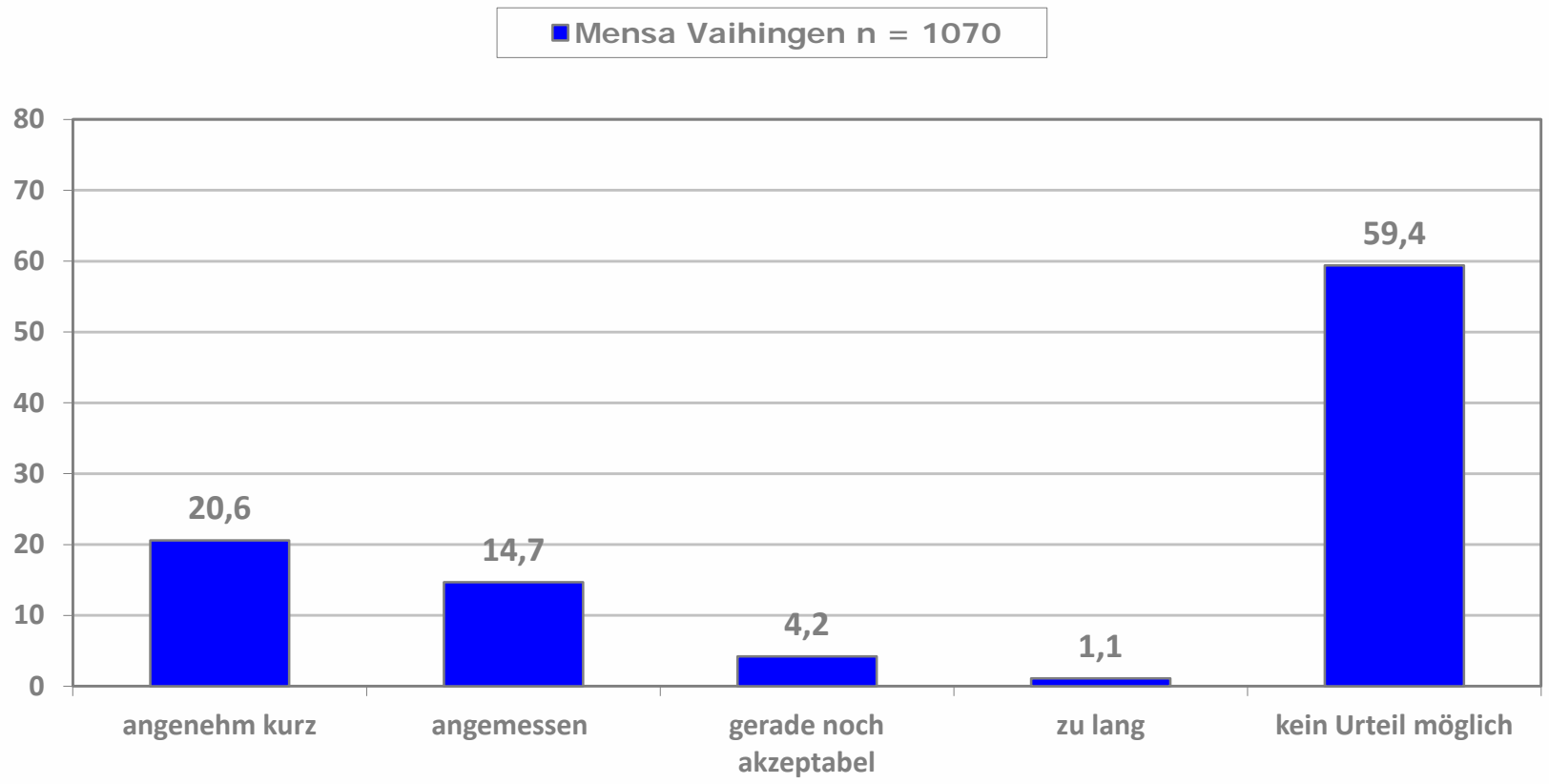
Frage 5: **Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen auf die Mensa ... zu?**

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



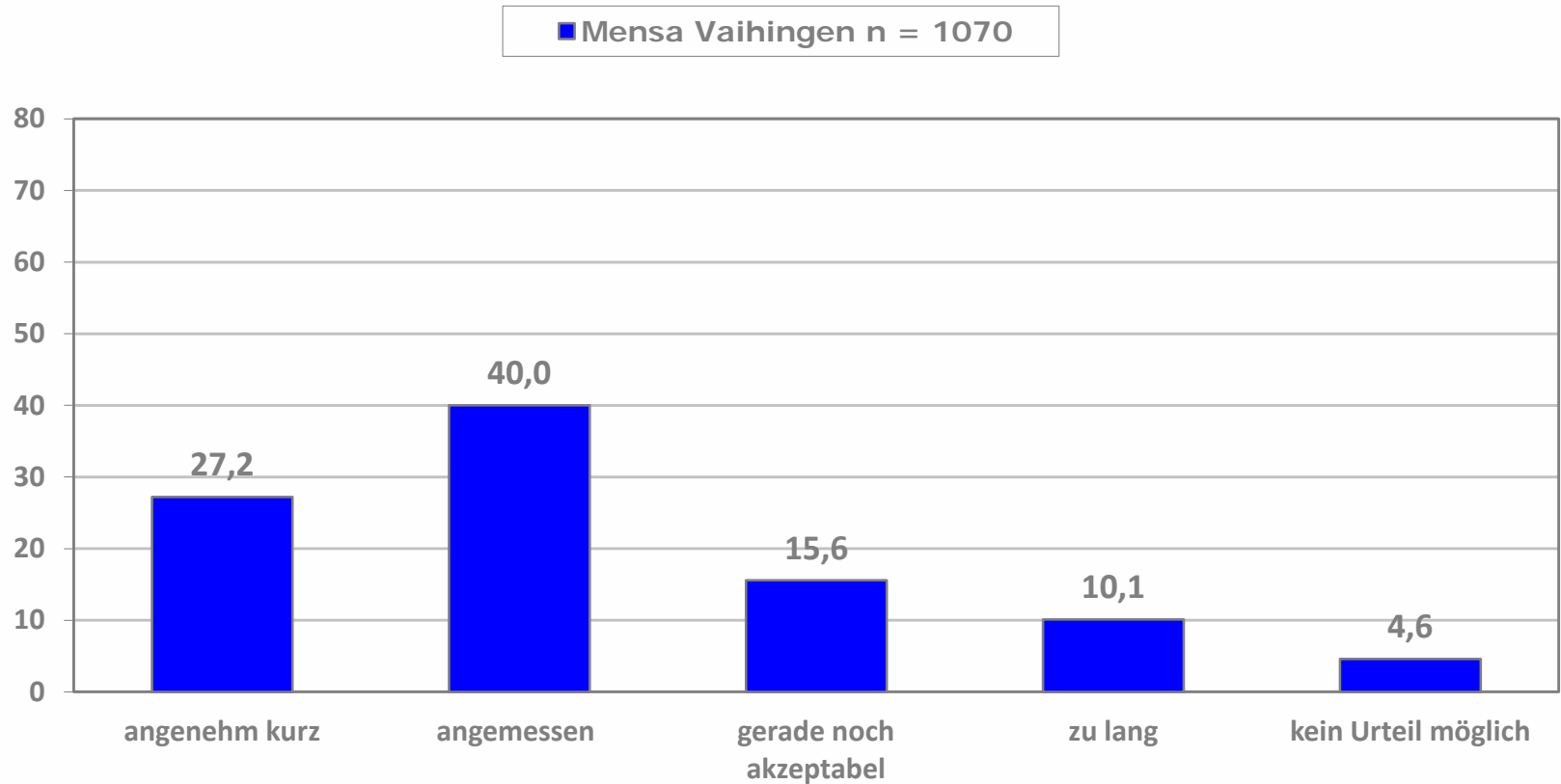
Bewertung: Wartezeiten

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



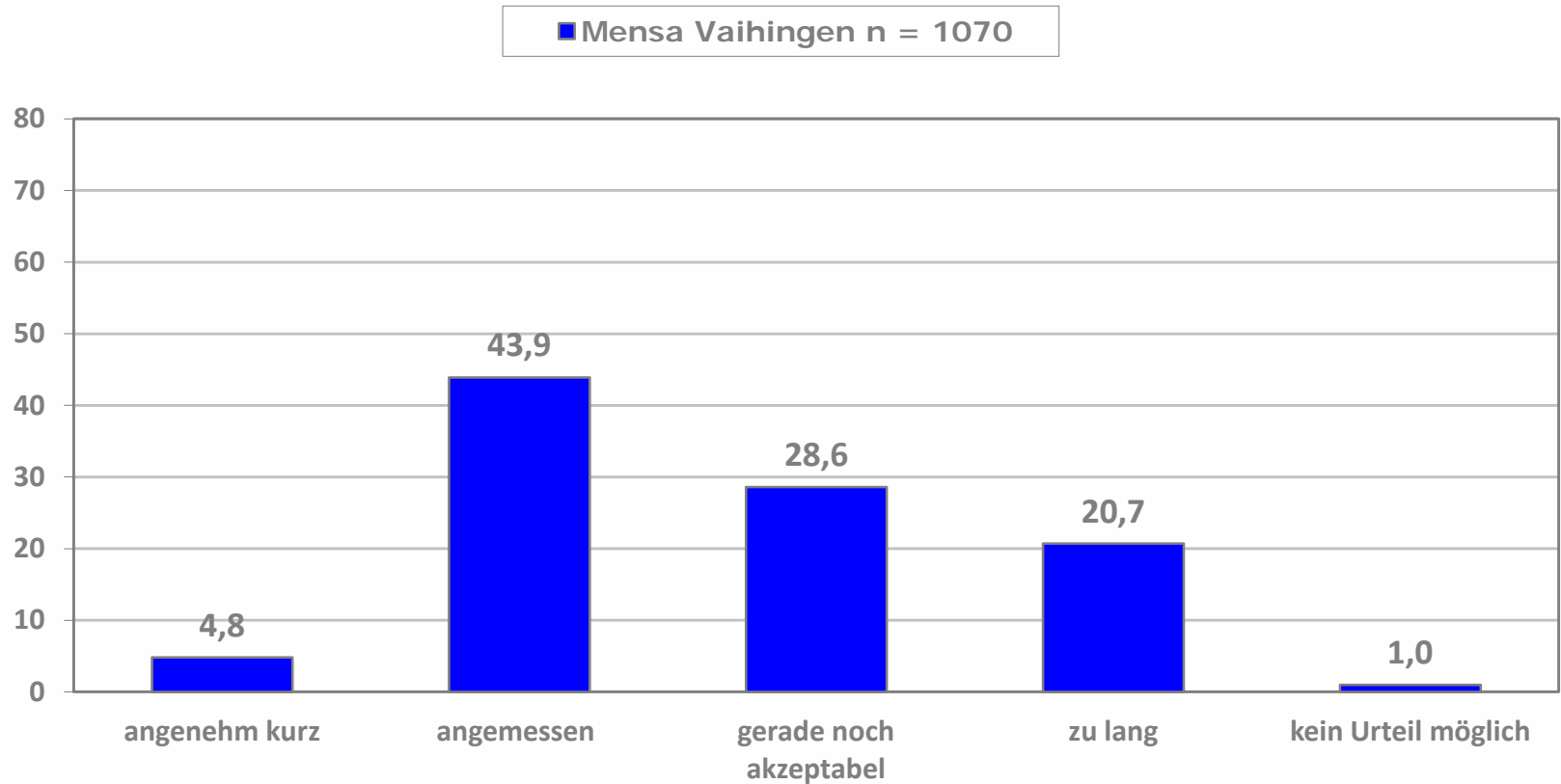
Bewertung: Wartezeiten

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



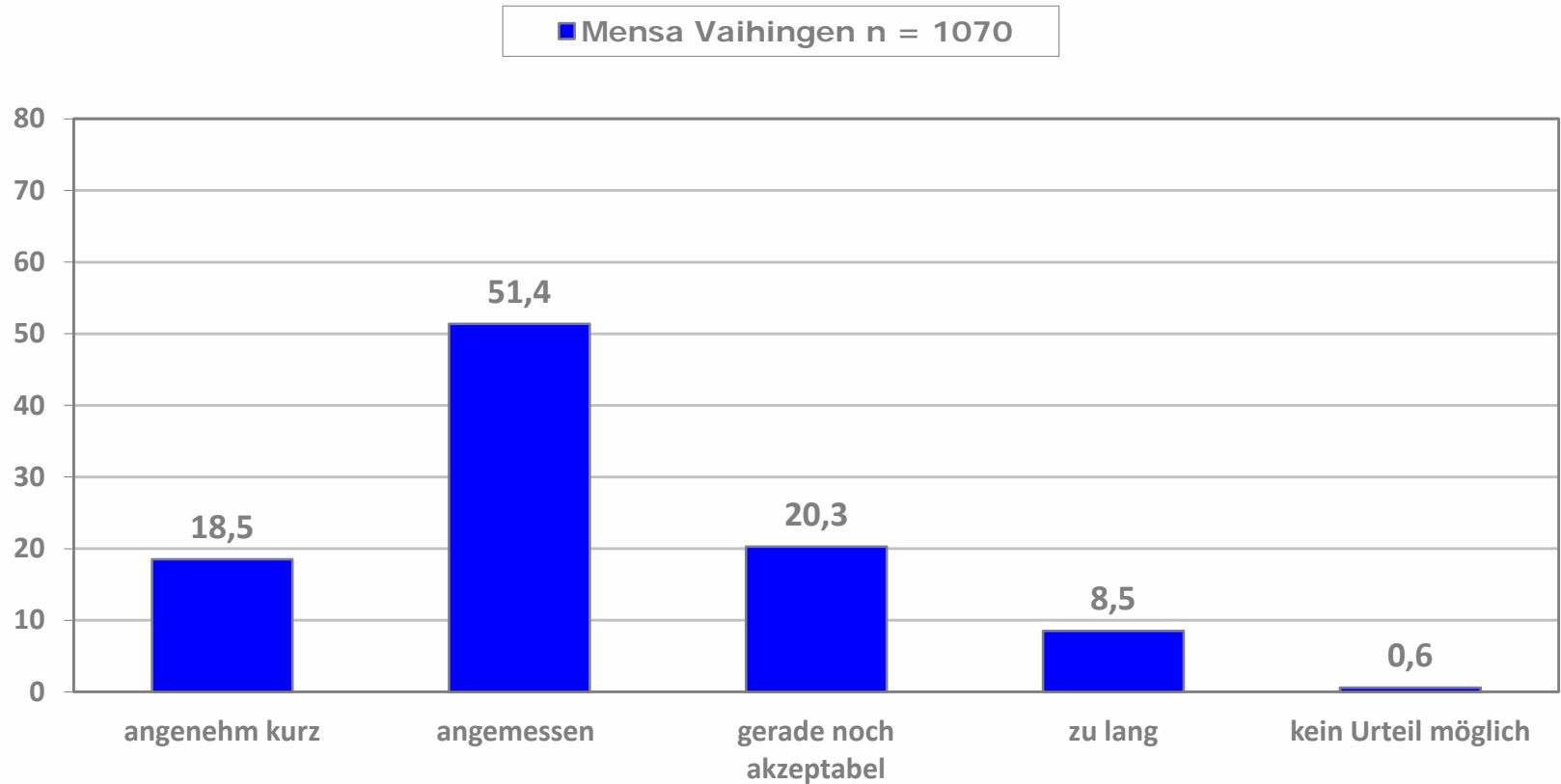
Bewertung: Wartezeiten

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



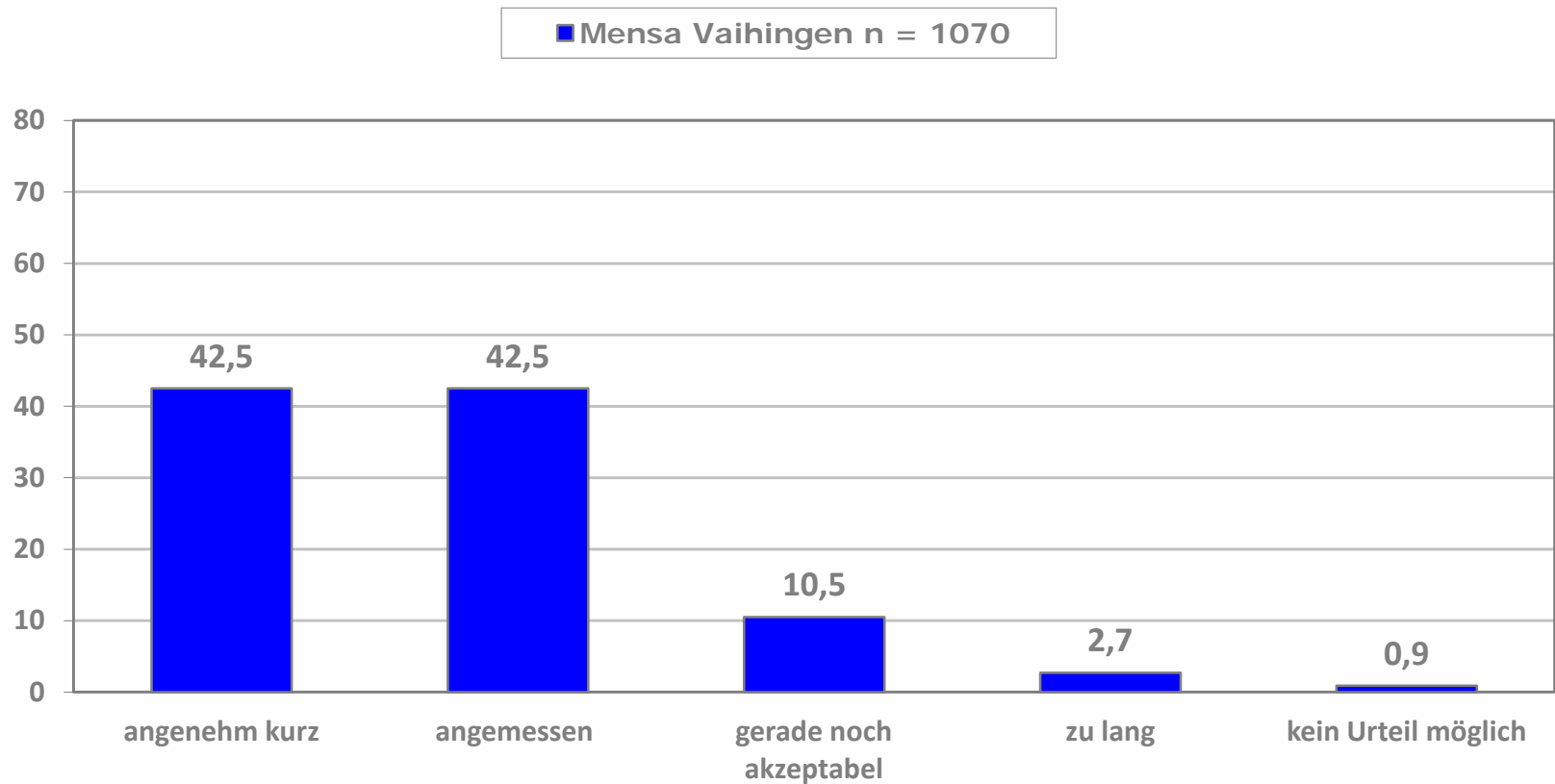
Bewertung: Wartezeiten

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



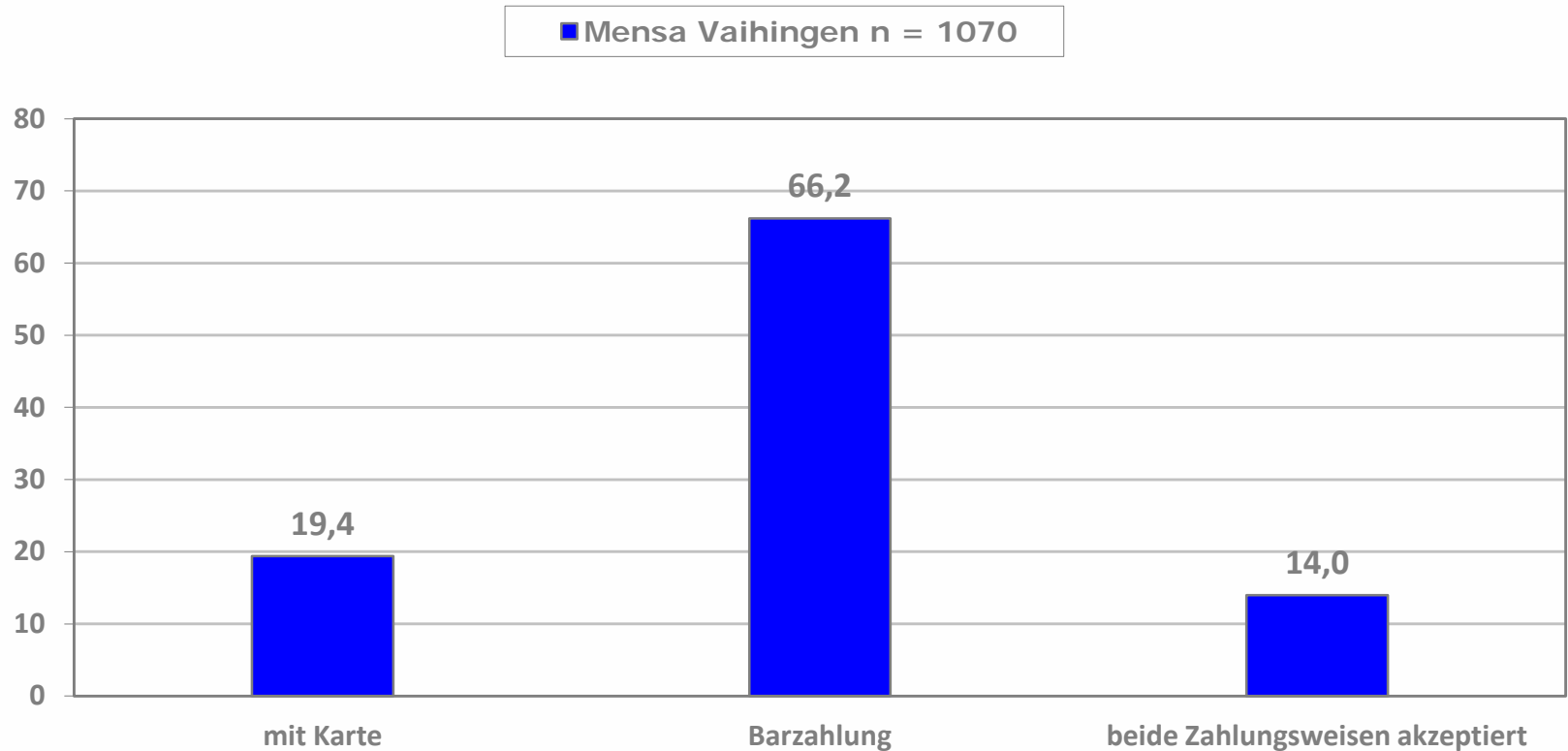
Bewertung: Wartezeiten

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



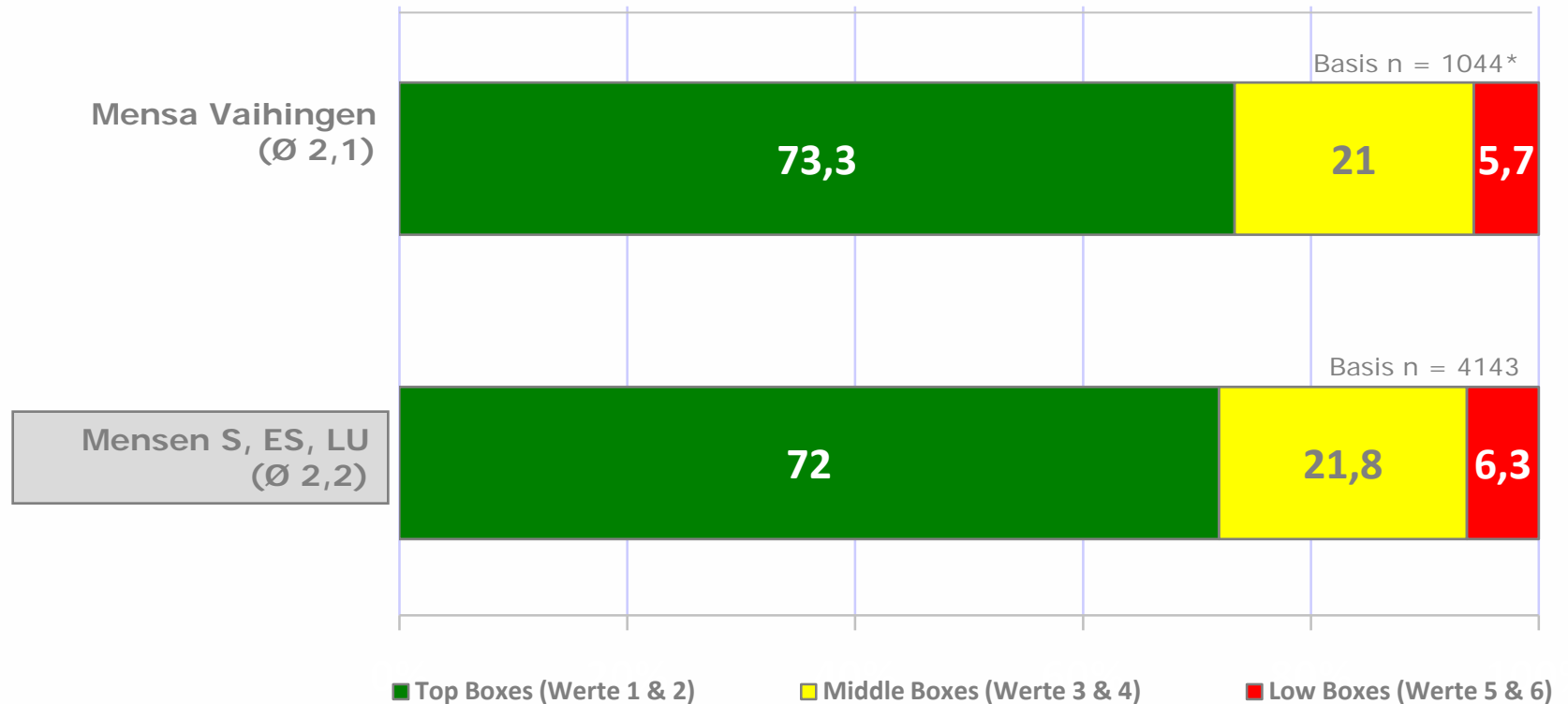
Zahlungsweise

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



Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten

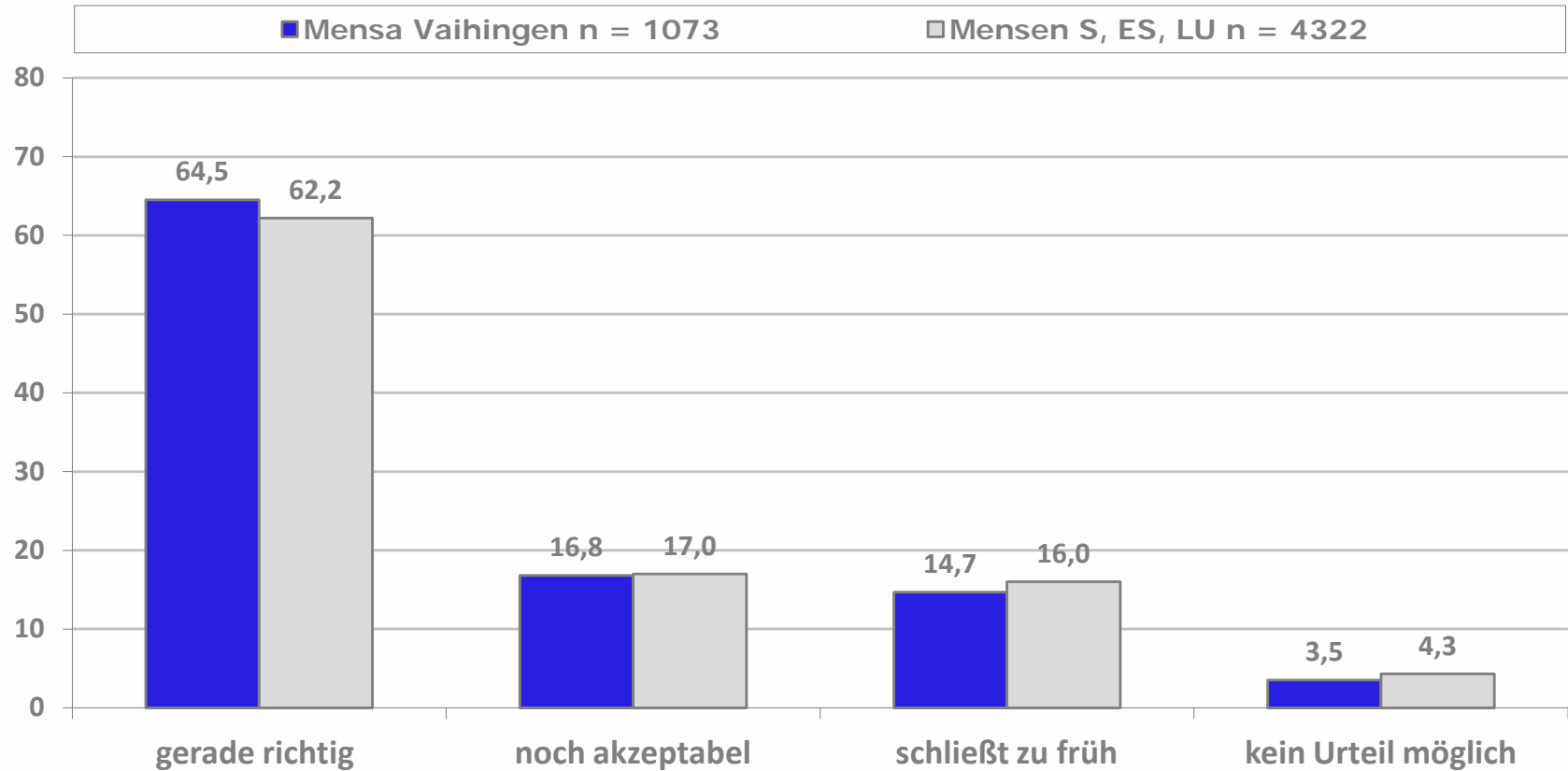
Frage 7: Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten in der Mensa ...?
Skala 1 (sehr zufrieden) bis 6 (gar nicht zufrieden) - Angaben in %



*abweichende Basis durch fehlende Angaben

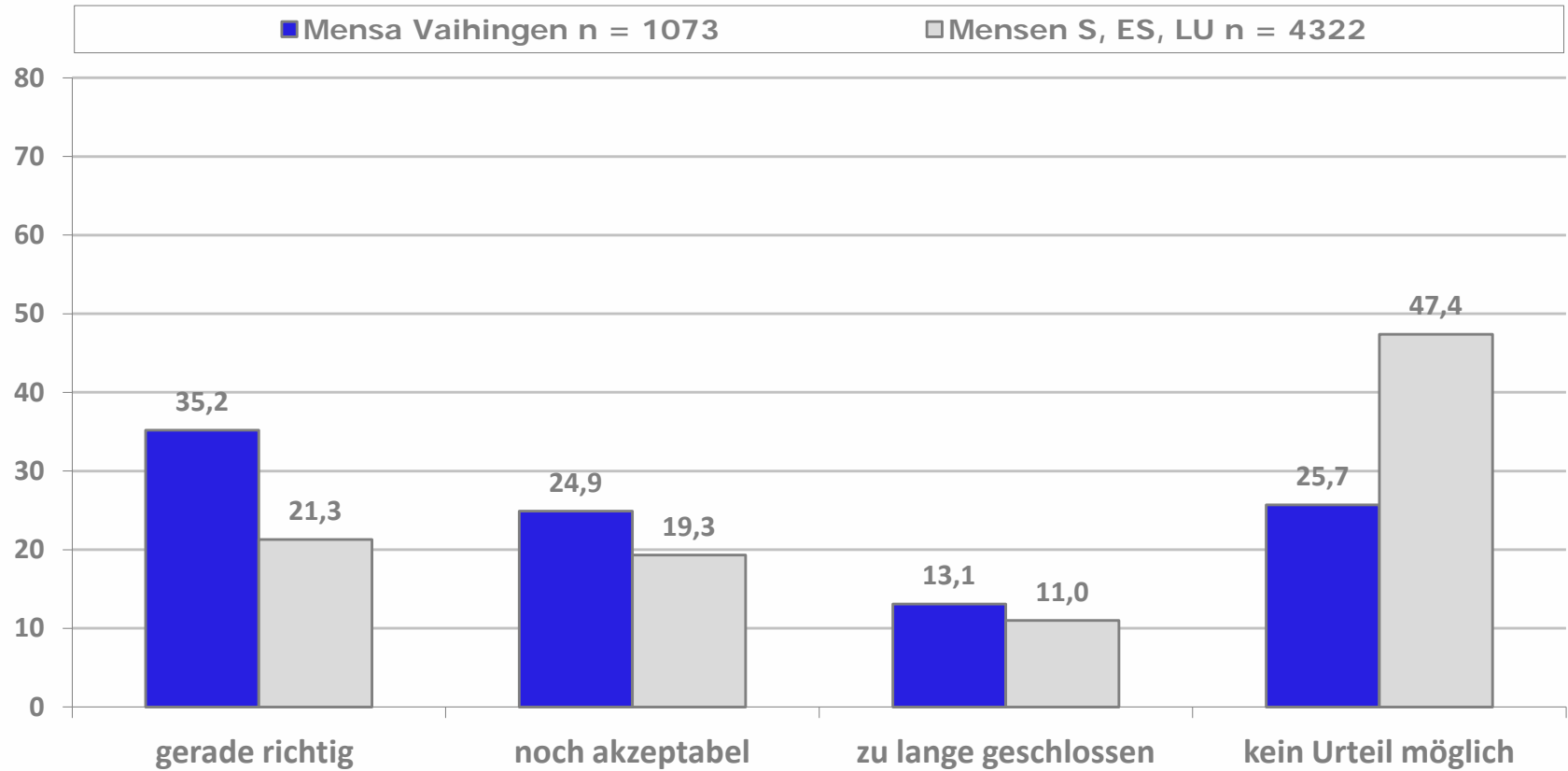
Bewertung: Öffnungszeiten

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



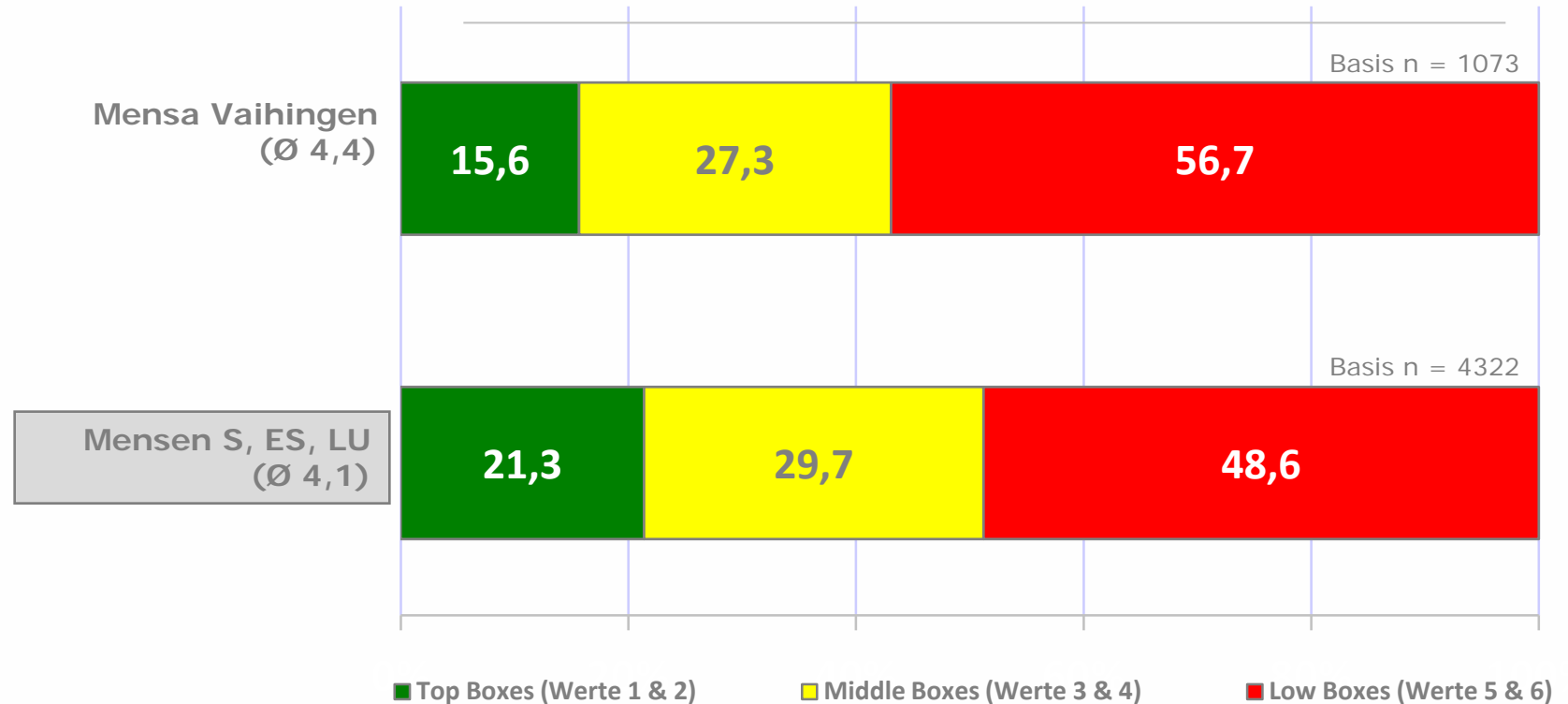
Bewertung: Öffnungszeiten

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



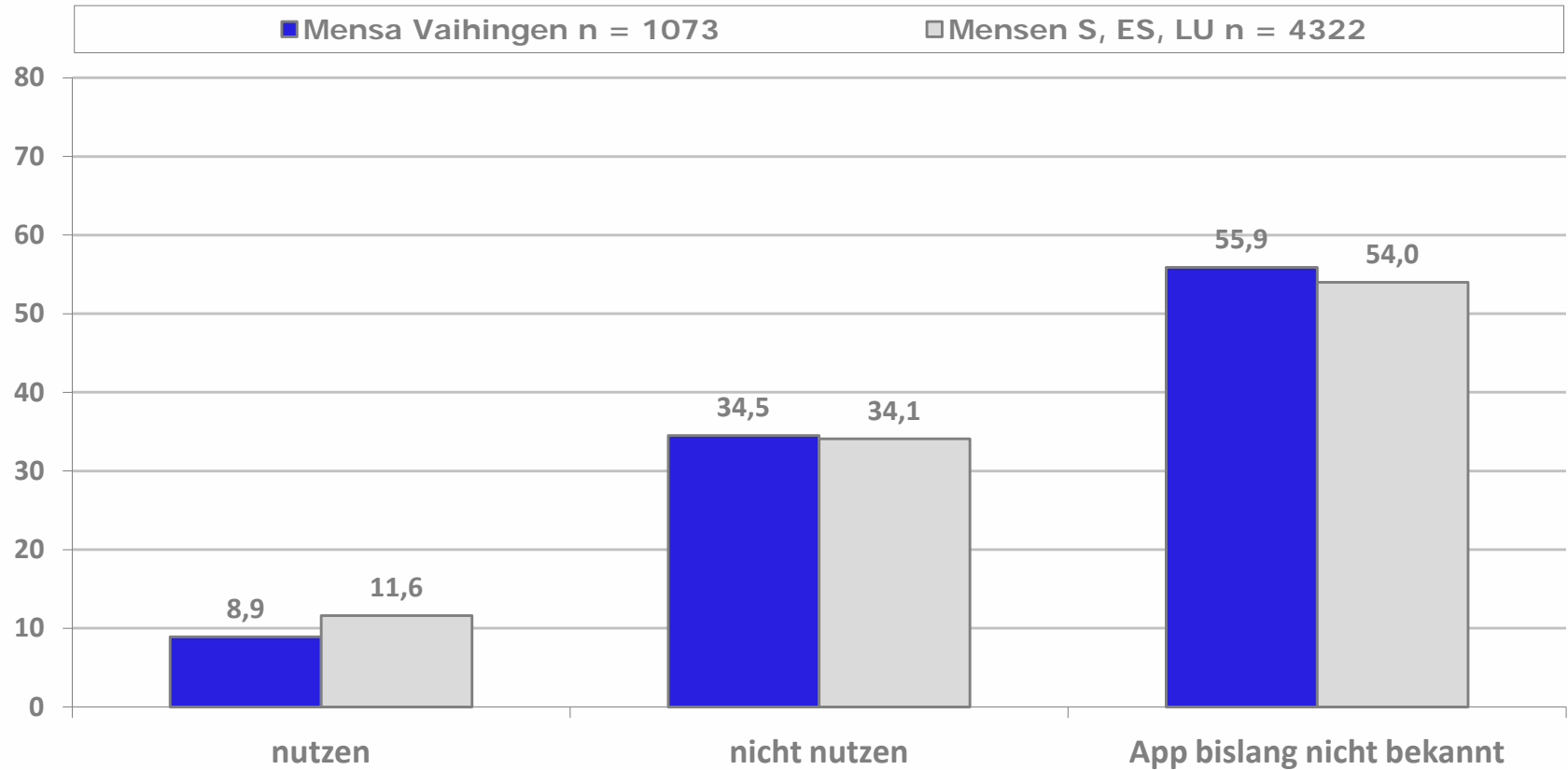
Bewertung: Öffnungszeiten

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 %



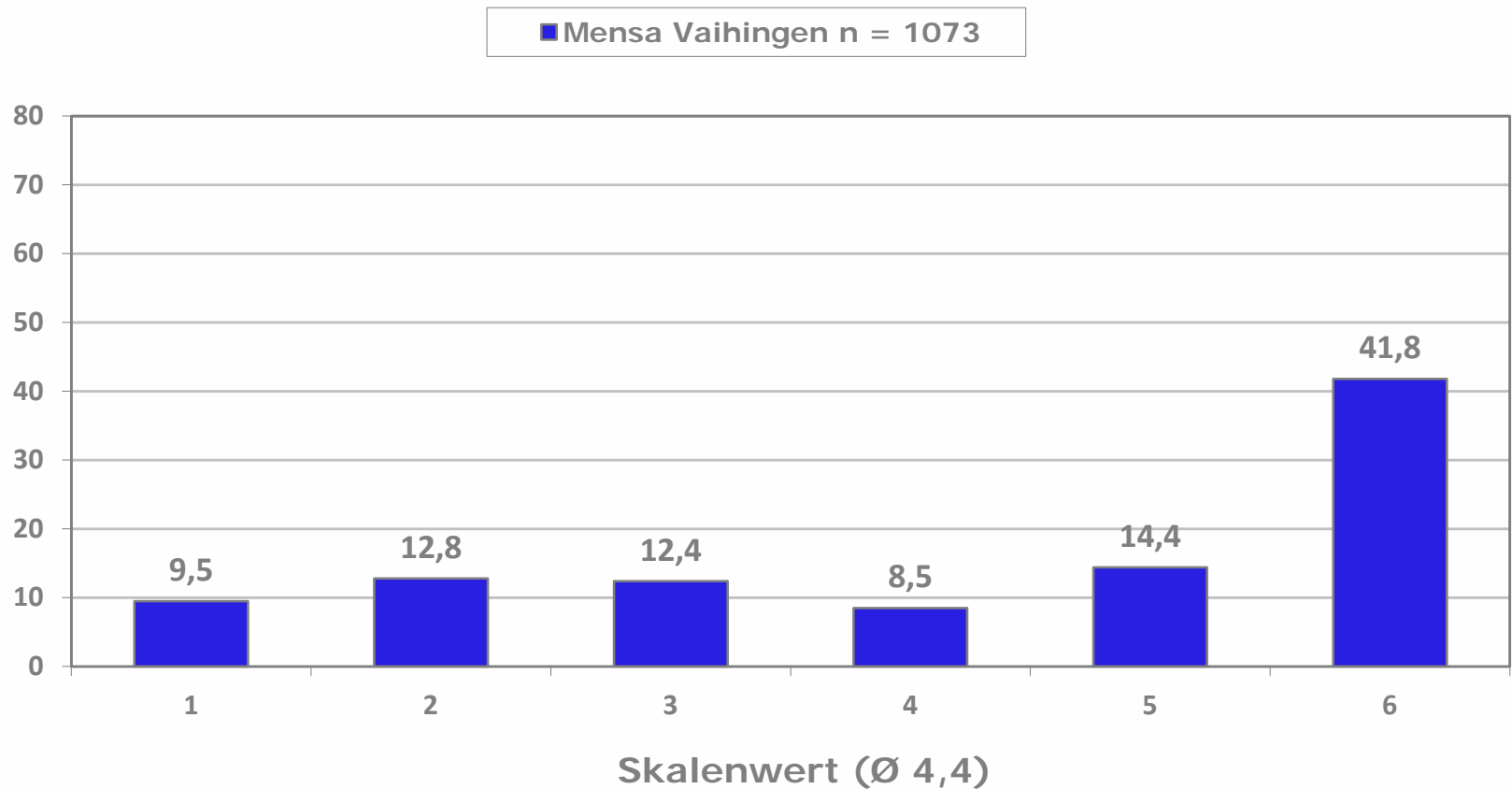
Handy-Nutzung

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



Handy-Nutzung

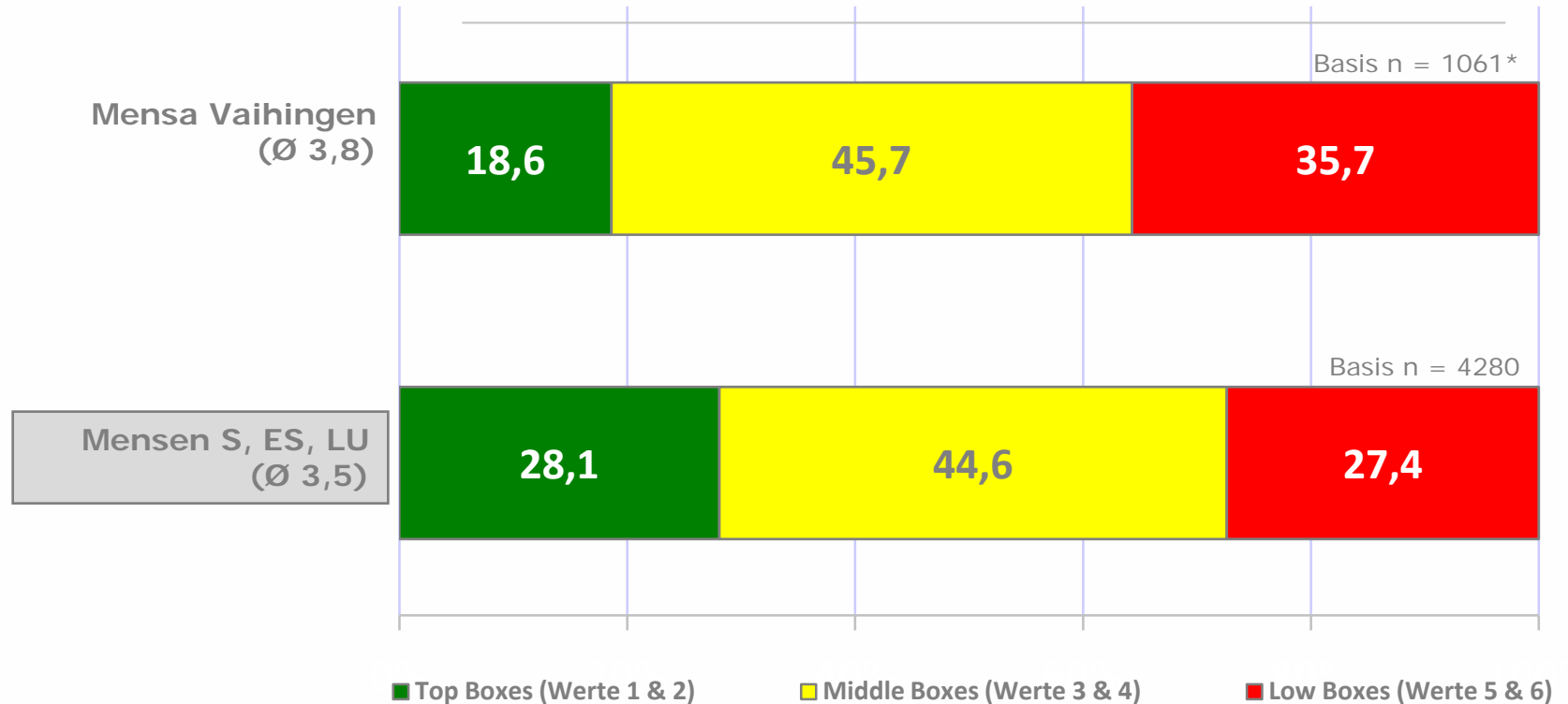
Frage 8d: Angenommen, Sie könnten mit Ihrem Handy in der Mensa auch bezahlen, würden Sie diese Möglichkeit gerne nutzen?
Skala 1 (ja, auf jeden Fall) bis 6 (nein, auf keinen Fall) - Angaben in %



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 Vaihingen
	n=642*
Qualität des Essens	65,0
Keine verkochten Beilagen	21,0
Frische Zubereitung, weniger TK-/Fertigprodukte	13,7
Besser würzen, eintönig, fade	12,6
Gesünderes Essen	11,1
Fettärmere Zubereitung	10,4
Auf Geschmacksverstärker verzichten	10,3
Besseres Fleisch	8,6
Keine Einheits-/Fertigsaucen	8,4
Oft lauwarm	7,0
Bessere Beilagen-Salate, Dressings	5,1

* 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 Vaihingen
	n=642*
Auswahl verbessern, mehr Abwechslung im Speiseplan	26,9
Mehr, anderes, besseres Gemüse	5,6
Verfügbarkeit auch nach 13 Uhr	5,0
Kritik am Personal	19,9
Mehr Kompetenz	7,8
Mehr Freundlichkeit	5,5
Preis-Leistungsverhältnis	18,2
Zu kleine Portionen, Nachschlag anbieten	5,8

* 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 Vaihingen
	n=642*
Bessere Angebote für spezielle Zielgruppen	17,3
Mehr, abwechslungsreichere Angebote, z.B. für Vegetarier	10,6
Wartezeiten	15,7
Kritik an Warteschlangen	9,0
Ambiente, Räumlichkeiten verbessern	10,9

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