

# Qualitätsmanagement der Esslinger Mensen

- Flandernstraße -

Adressierte Online-Befragung

1. Welle

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 Menseria Esslingen-Flandernstraße 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 Hochschule Esslingen 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.

2.000 Studierende sowie 477 Mitarbeiter/innen und Professoren/innen der Hochschule Esslingen wurden zu der adressierten und anonymen Onlinebefragung eingeladen. Hierfür hatten EDV-Mitarbeiter der Hochschule eine Zufallsstichprobe gezogen.

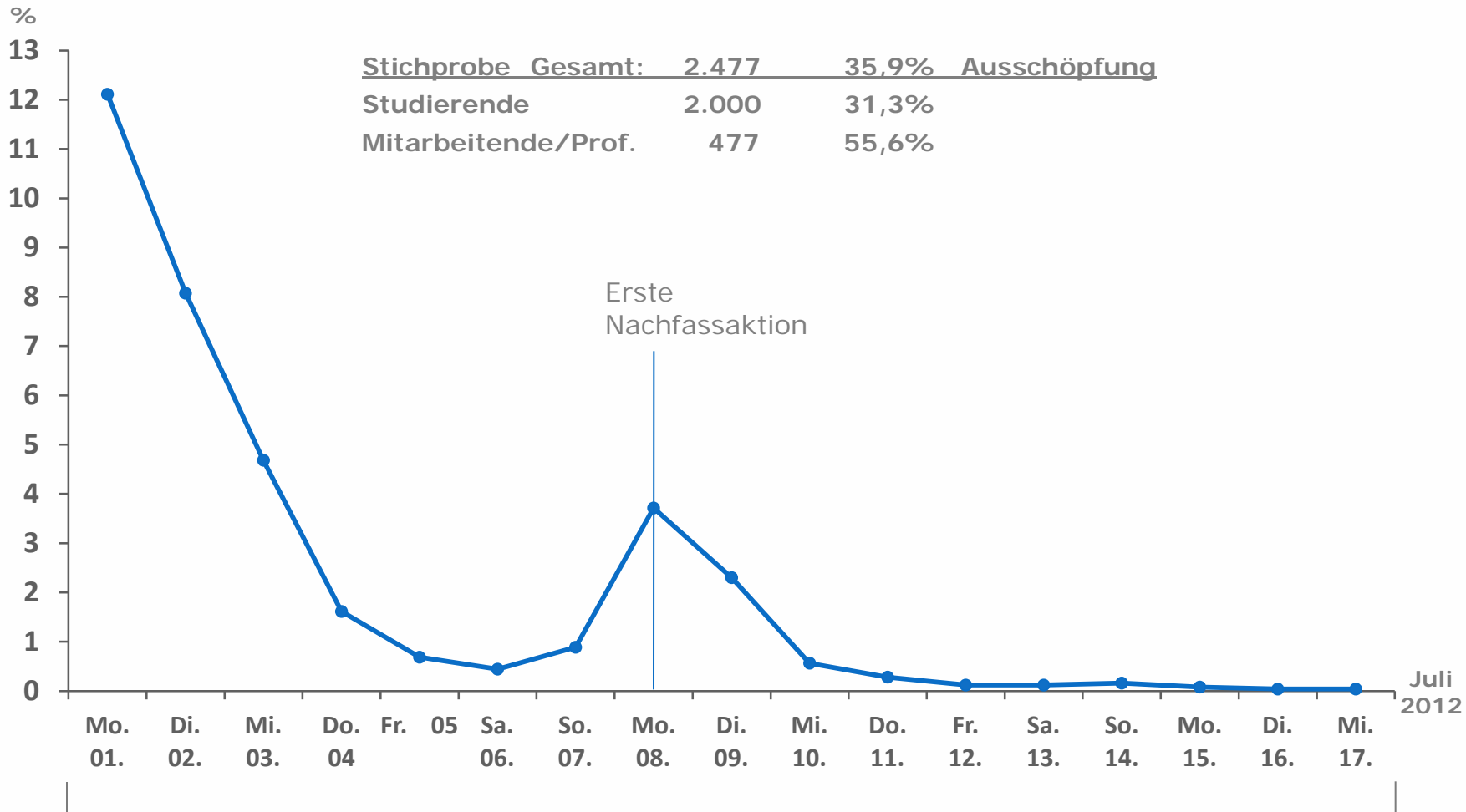
Am Montag, den 1. Juli 2012, erfolgte die Einladung zur Befragung mit einem persönlichen Anschreiben per Mail. Die **Bruttostichprobe** umfasste **n = 2.477**.

Mit einer Nachfassaktion wurde ein sehr guter Rücklauf von 35,9% 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=472 die Menseria Flandernstraße → S. 13 und n= 370 die Menseria Stadtmitte bewertet.

# Rücklaufquote: Hochschule Esslingen

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



# Stichprobe

Demographie	Menseria Esslingen Flandernstraße	Mensen S, ES, LU
Basis	n = 480	n = 4866
<b>Ernährungsverhalten</b>		
Mir ist das Mittagessen besonders wichtig	2,2	2,2
Ich esse gern vegetarisch	3,5	3,6
Ich treffe mich gerne mit anderen in der Mensa	2,8	2,6
Ich nehme mir stets die Zeit um Mittag essen zu gehen	2,5	2,5
Ich bevorzuge veganes Essen	5,3	5,4
Für Bio-Qualität gebe ich gerne etwas mehr Geld aus	2,9	3,1
arithmetisches Mittel Skala 1 (trifft voll und ganz zu) bis 6 (trifft überhaupt nicht zu)		

# Stichprobe

Demographie		Menseria Esslingen Flandernstraße	Mensen S, ES, LU
Basis*		n = 480	n = 4866
<b>Geschlecht</b>			
	weiblich	49,6%	46,3%
	männlich	50,2%	53,2%
	keine Angabe	0,2%	0,5%
<b>Alter (nur Mitarbeiter)</b>		n = 106	n = 1214
	bis 30	14,2%	29,1%
	31-40	17,9%	23,3%
	41-50	37,7%	24,9%
	51-60	23,6%	17,7%
	über 60	2,8%	3,0%
	keine Angabe	3,8%	2,0%

# Stichprobe

Demographie		Menseria Esslingen Flandernstraße	Mensen S, ES, LU
Basis		n = 480	n = 4866
<b>Status</b>			
	Studierende	77,9%	75,1%
	Mitarbeiter/innen	12,5%	20,7%
	Professoren/innen	9,6%	4,3%
<b>Wohnsituation</b>			
	allein	19,8%	20,9%
	allein, mit Kind(ern)	1,5%	0,9%
	mit Partner/in	20,2%	21,1%
	Mit meiner Familie	18,5%	14,7%
	mit Freunden/Kommilitonen	12,9%	18,0%
	bei den Eltern	21,7%	19,6%
	Sonstiges	4,0%	3,7%
	keine Angabe	1,5%	1,1%
<b>Kinder im Haushalt</b>			
	Nein	81,7%	86,1%
	Kinder unter 3 Jahren	4,4%	3,2%
	Kinder zwischen 4 und 10 Jahren	5,8%	4,4%
	Kinder ab 11 Jahre	10,2%	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 Menseria Flandernstraße** liegt im Durchschnitt bei 4,3 → S. 13 und ist damit signifikant schlechter als die Noten für alle anderen untersuchten Mensen (3,0-3,6).

Nur jeder/jede zehnte Besucher/in gibt der Menseria Flandernstraße (sehr) gute Noten. Nahezu jeder/jede zweite Besucher/in bringt die Unzufriedenheit mit sehr schlechten Noten zum Ausdruck → S. 14.

Die Unzufriedenheit ist unabhängig vom Geschlecht → S. 15. Im Vergleich zu Studierenden und Professoren/innen äußern sich Mitarbeiter/innen etwas milder (3,8), aber dennoch ebenfalls sehr kritisch → 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 Menseria Flandernstraße werden ebenfalls mit der schlechten Noten 4,2 bewertet. Nur 9% äußern sich (sehr) zufrieden, 46% hingegen besonders kritisch → S. 21.

Die Speisen werden im Vergleich zu den anderen untersuchten Mensen in sämtlichen relevanten Bewertungskriterien (Geschmack, Zubereitung, gesund, abwechslungsreich) deutlich schlechter bewertet → S. 22.

Bis auf das Obst und frisch gepressten Orangensaft muss dies leider auch für das komplette Speisenangebot festgestellt werden → S. 23.

Insgesamt leidet die Menseria Flandernstraße unter einem schlechten Ruf (4,9): die Atmosphäre ist nicht angenehm (3,8), die sanitären Einrichtungen sind zu wenig gepflegt (3,4), und es treten störende Essensgerüche auf (hohe Zustimmung 2,3). Selbst das Preis-Leistungsverhältnis steht schärfer in der Kritik (3,3 vs. 2,8 Gesamt). Lediglich die Mitarbeiter/innen tragen zur Zufriedenheit bei (2,2) → S. 24.

## Die wichtigsten Ergebnisse 3/3

Jede vierte Person empfindet die Abläufe bei der Tablett- und Essensausgabe als „zu lang“ → S. 26-27. An der Kasse hat knapp jeder/jede dritte Befragte das Gefühl, „zu lange“ **warten** zu müssen → S. 28.

Trotzdem bevorzugen 51% Barzahlung. 19% bevorzugen Kartenzahlung, 30% können sich beides vorstellen → S. 30.

Die Mehrheit von 67% der Gäste ist mit den **Öffnungszeiten** in der Menseria Flandernstraße völlig einverstanden → S. 31-33. Allerdings äußern sich hier die Professoren/innen etwas kritischer: 30% sind der Meinung, die Menseria schließe mittags zu früh. Ein knappes Drittel der Mitarbeiter/innen und Professoren/innen ist auch der Meinung, die Menseria sei in der vorlesungsfreien Zeit zu lange geschlossen. Eine erweiterte Öffnungszeit in der Mittagszeit würden 15% (sehr) wahrscheinlich nutzen → S. 34.

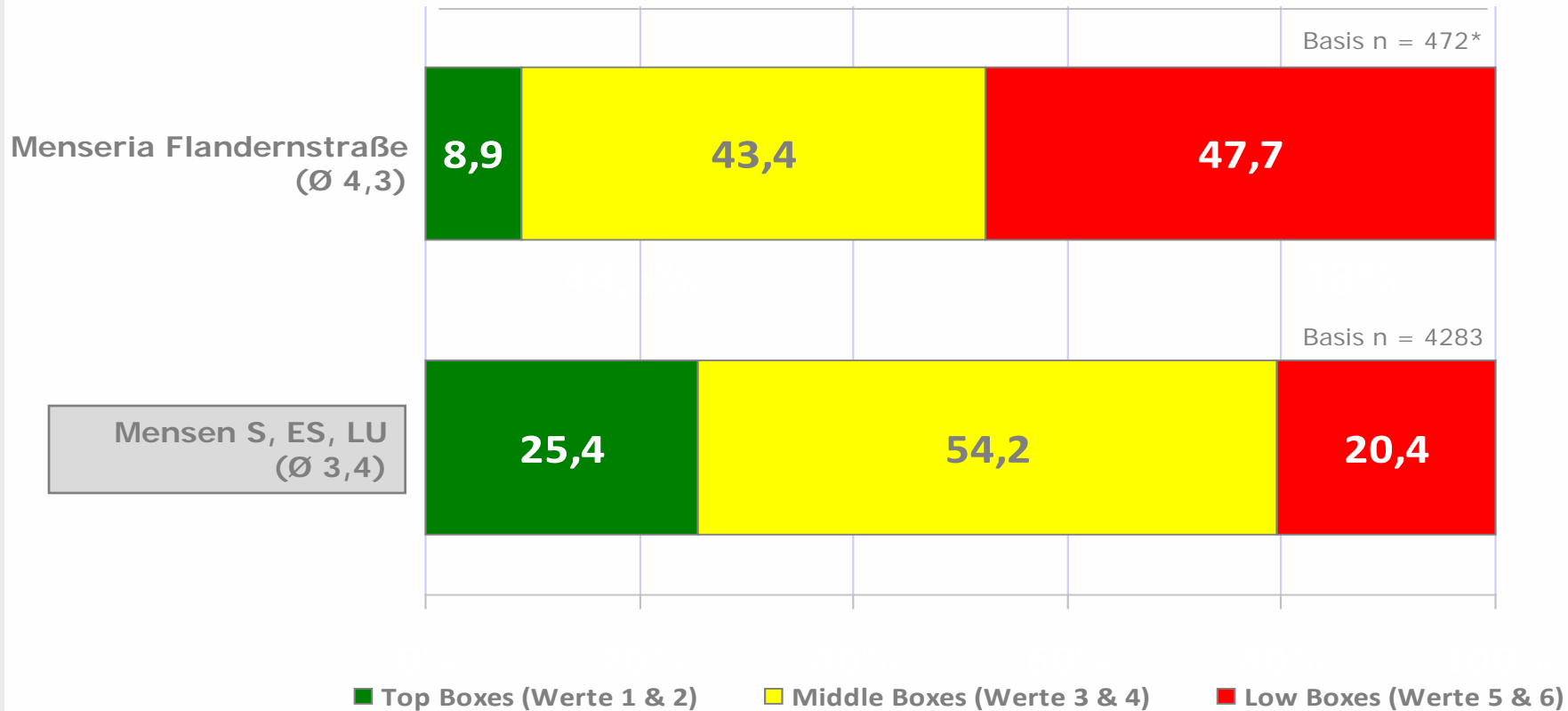
Das Nutzungsinteresse an einer Handy-App zum Mensa-Angebot ist bislang noch gering (17%) → S. 35. Allerdings ist 42% diese Möglichkeit bislang auch noch völlig unbekannt. Die Bezahlung per Handy können sich 17% (Werte 1 und 2) vorstellen, die Mehrheit jedoch derzeit noch nicht → S. 36.

Die **Weiterempfehlungsbereitschaft** spiegelt den negativen Gesamteindruck: Nur 9% empfehlen Kollegen und Kommilitonen die Menseria Flandernstraße (4,5), jeder/jede Zweite (57%) rät deutlich von einem Besuch ab → S. 37.

Die insgesamt unbefriedigende Bewertung sollte v.a. durch eine Verbesserung der Speisen gesteigert werden: 71% äußern hier explizit Verbesserungsbedarf. Aber auch die Schaffung einer angenehmeren Atmosphäre wird dringend gewünscht (34%). Nicht zuletzt könnte eine Optimierung der Abläufe Wartezeiten reduzieren (22%) → S. 38-39.

# Gesamtzufriedenheit

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

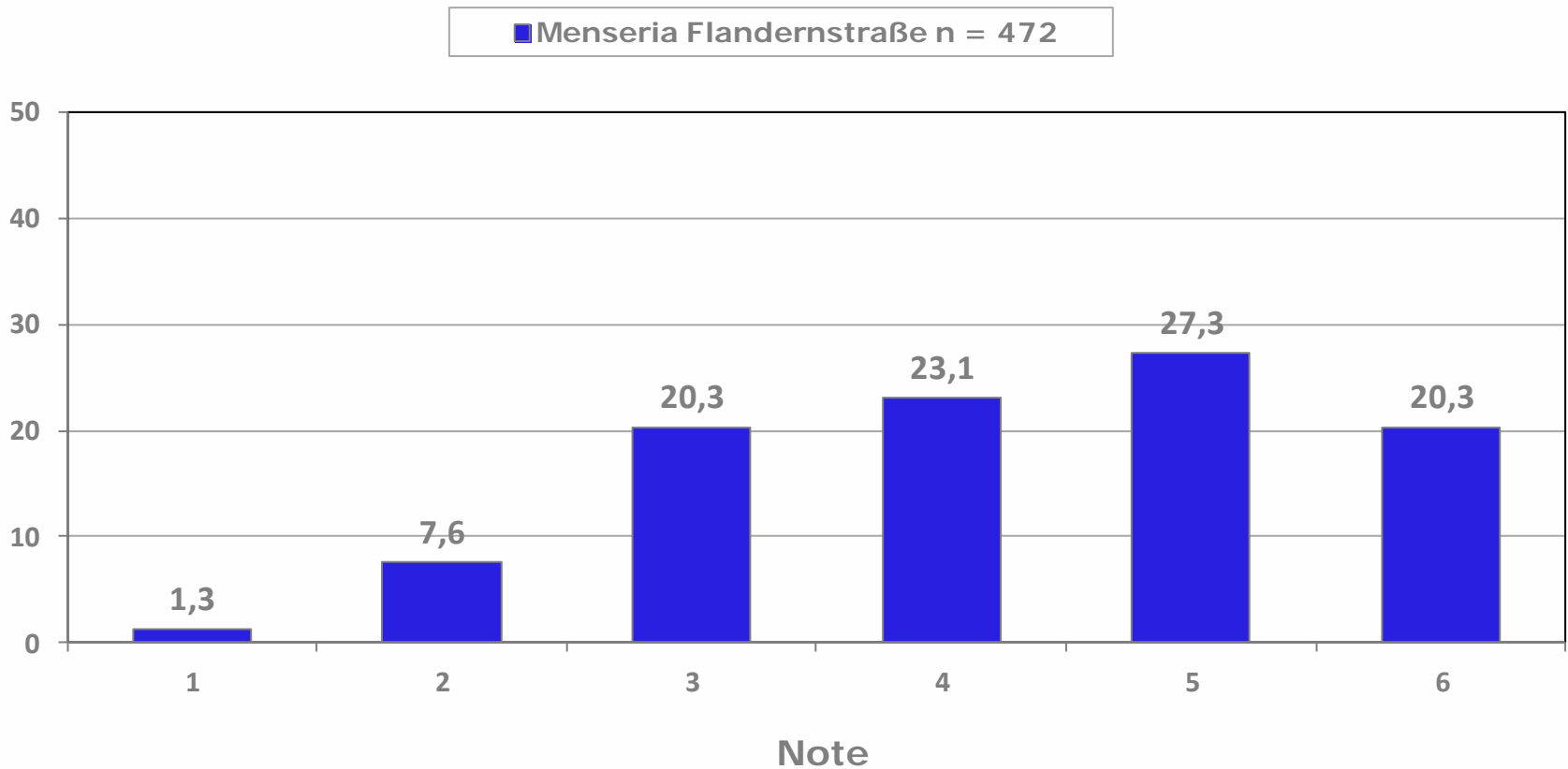


\*abweichende Basis durch fehlende Angaben

# Gesamtzufriedenheit

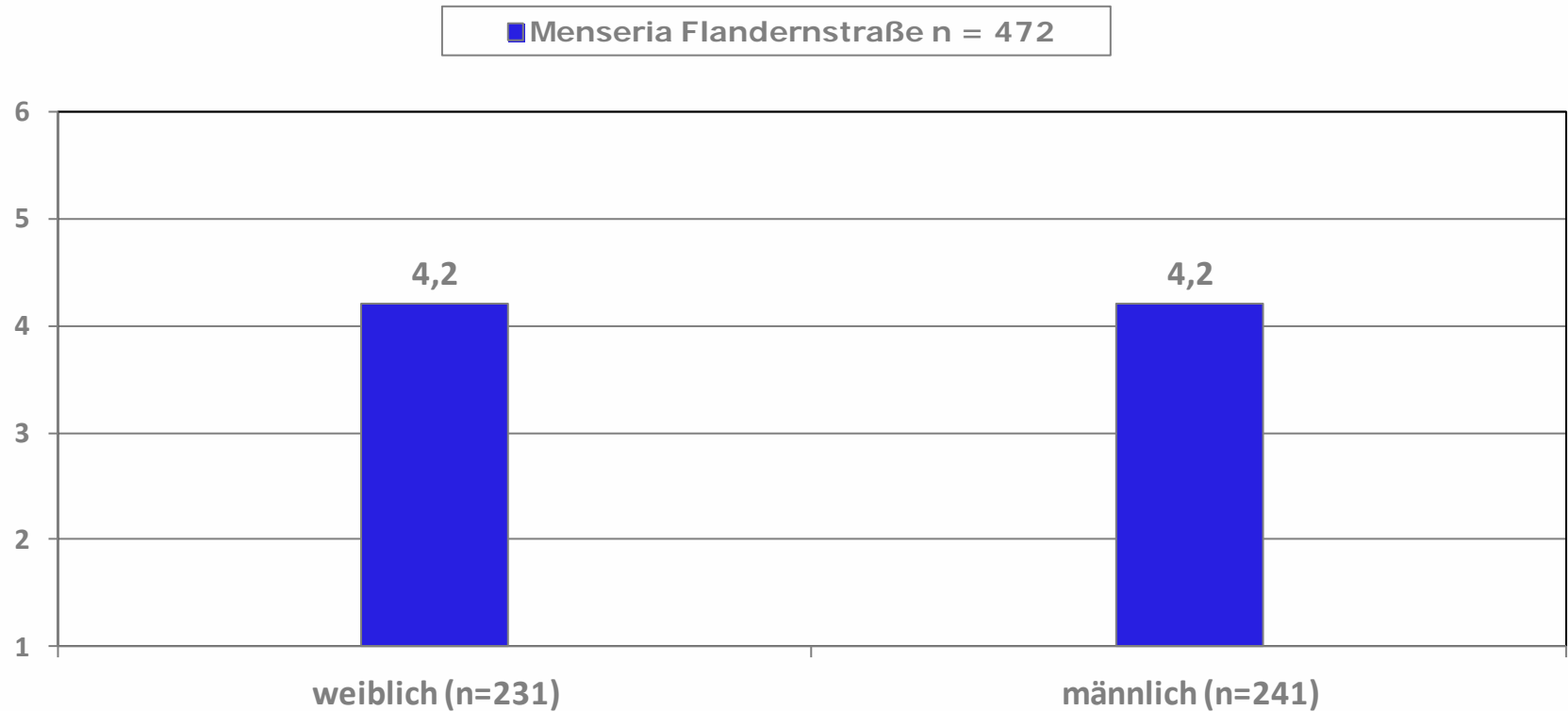
Frage 1: Alles in allem, wie zufrieden sind Sie mit den Mensen in Esslingen?

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



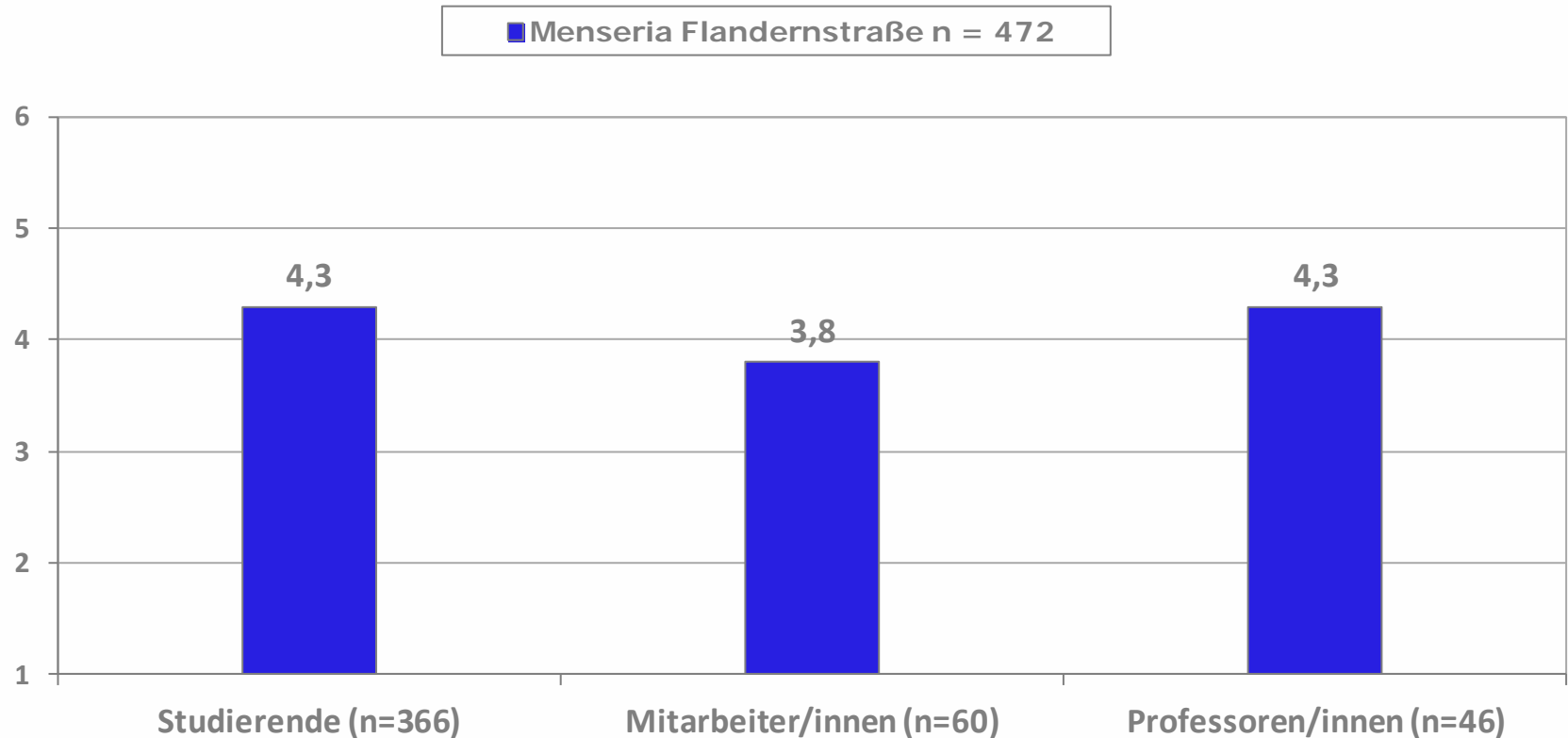
# Gesamtzufriedenheit nach Geschlecht

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



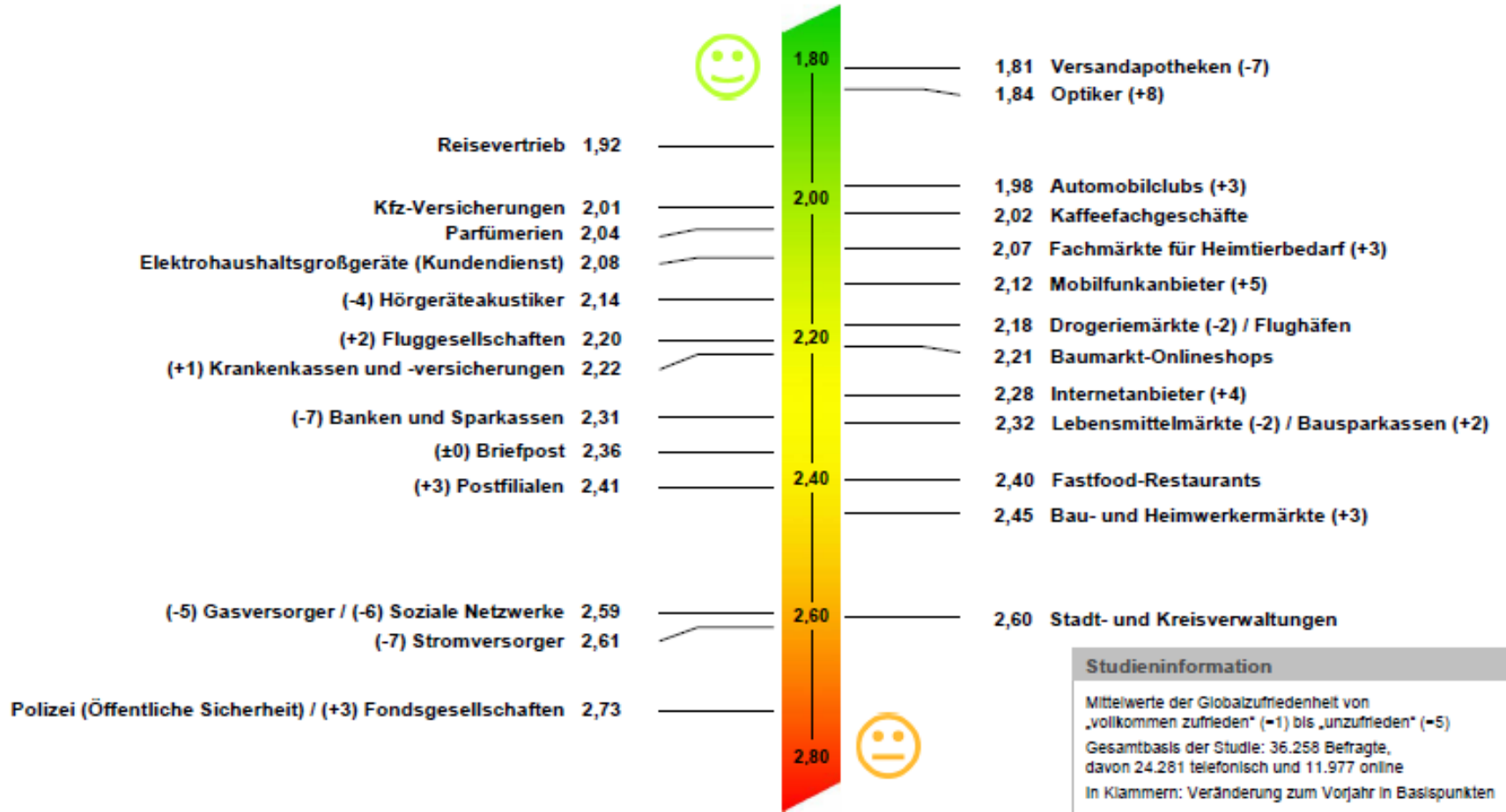
# Gesamtzufriedenheit nach Status

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





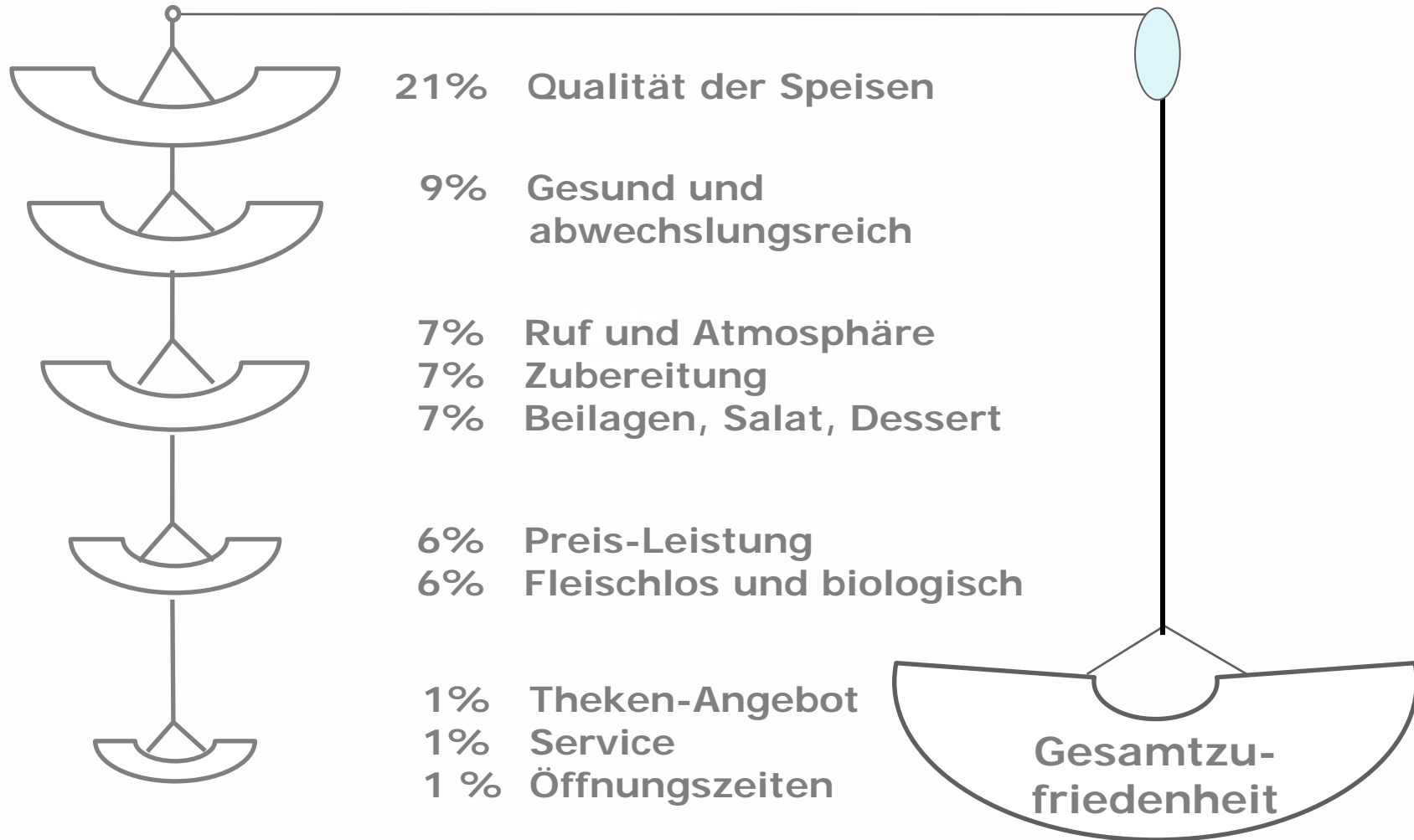
# Kundenzufriedenheit in Deutschland 2011



**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

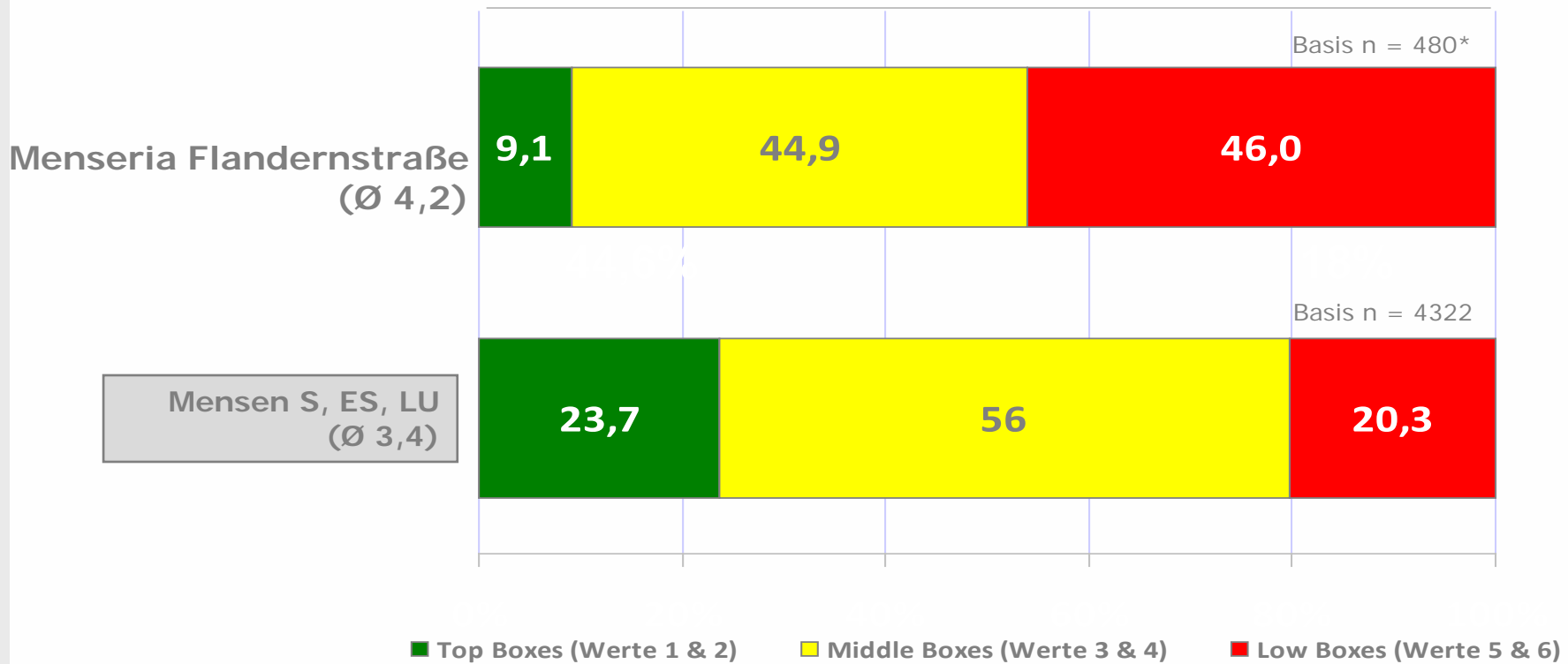
\* per Faktorenanalyse ermittelt

# Erklärung\* der Qualitätsparameter

<b>Zubereitung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ist oft verkocht</li> <li>ist oft nur noch lauwarm</li> <li>ist mir zu fett</li> <li>schmeckt teilweise künstlich</li> </ul>
<b>Beilagen, Salate, Dessert</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beilagensalat</li> <li>Beilagen</li> <li>Salatbuffet</li> <li>Pizza/Flammkuchen</li> <li>Dessert</li> </ul>
<b>Preis-Leistung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preise für Mittagsessen mehr als fair</li> <li>bietet ein sehr gutes P/L-Verhältnis</li> <li>günstiger als andere Anbieter</li> </ul>
<b>Fleischlos und biologisch</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bio-Angebot</li> <li>vegetarisches Angebot</li> <li>Fisch-Angebot (MSC-zertifiziert)</li> </ul>
<b>Theken-Angebot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wok-Theke</li> <li>Grill-Theke</li> </ul>
<b>Service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mitarbeiter sehr hilfsbereit und freundlich</li> <li>gute Informationen zu den Speisen</li> </ul>
<b>Öffnungszeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Angemessenheit der Öffnungszeiten</li> </ul>

# Zufriedenheit mit dem Essen

Frage 2: **Wie zufrieden sind Sie – alles in allem – mit dem Essen in der Mensa ...?**  
 Skala 1 (sehr zufrieden) bis 6 (gar nicht zufrieden)  
 Angaben in %

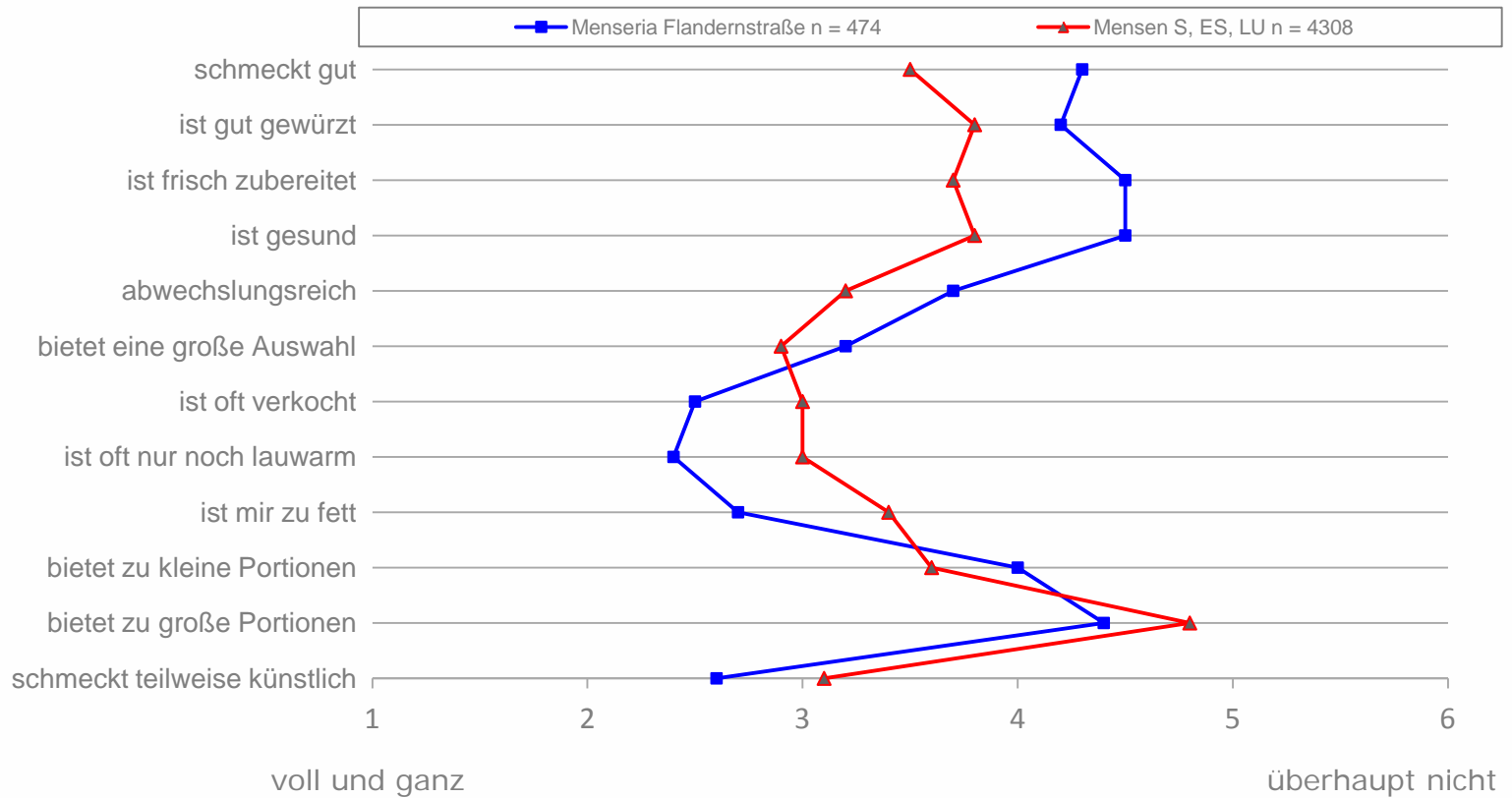


\*abweichende Basis durch fehlende Angaben

# Bewertung: Essen

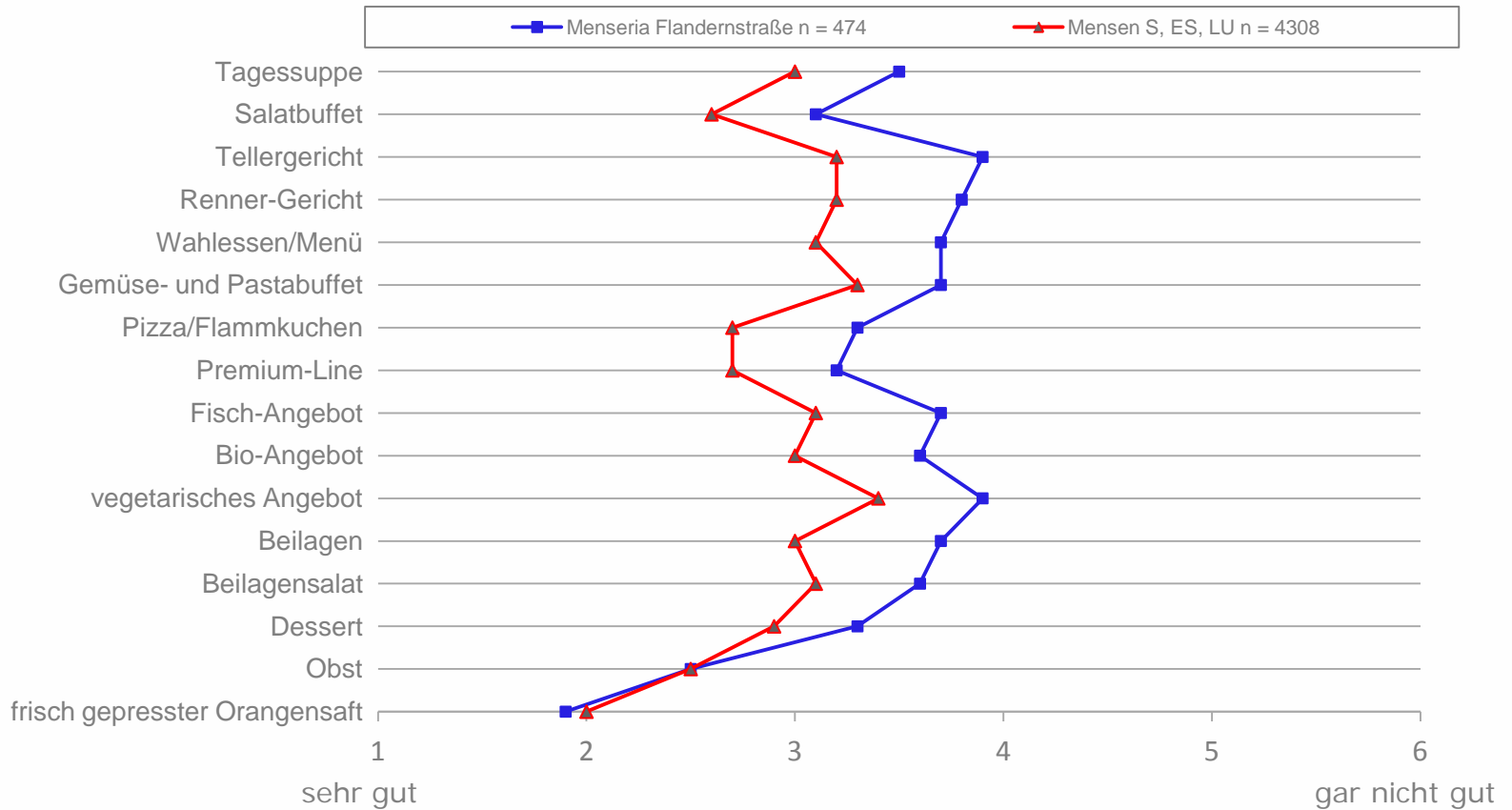
Frage 3: Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen auf das Mensa-Essen in der Mensa ... zu?

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



# Bewertung: Essen

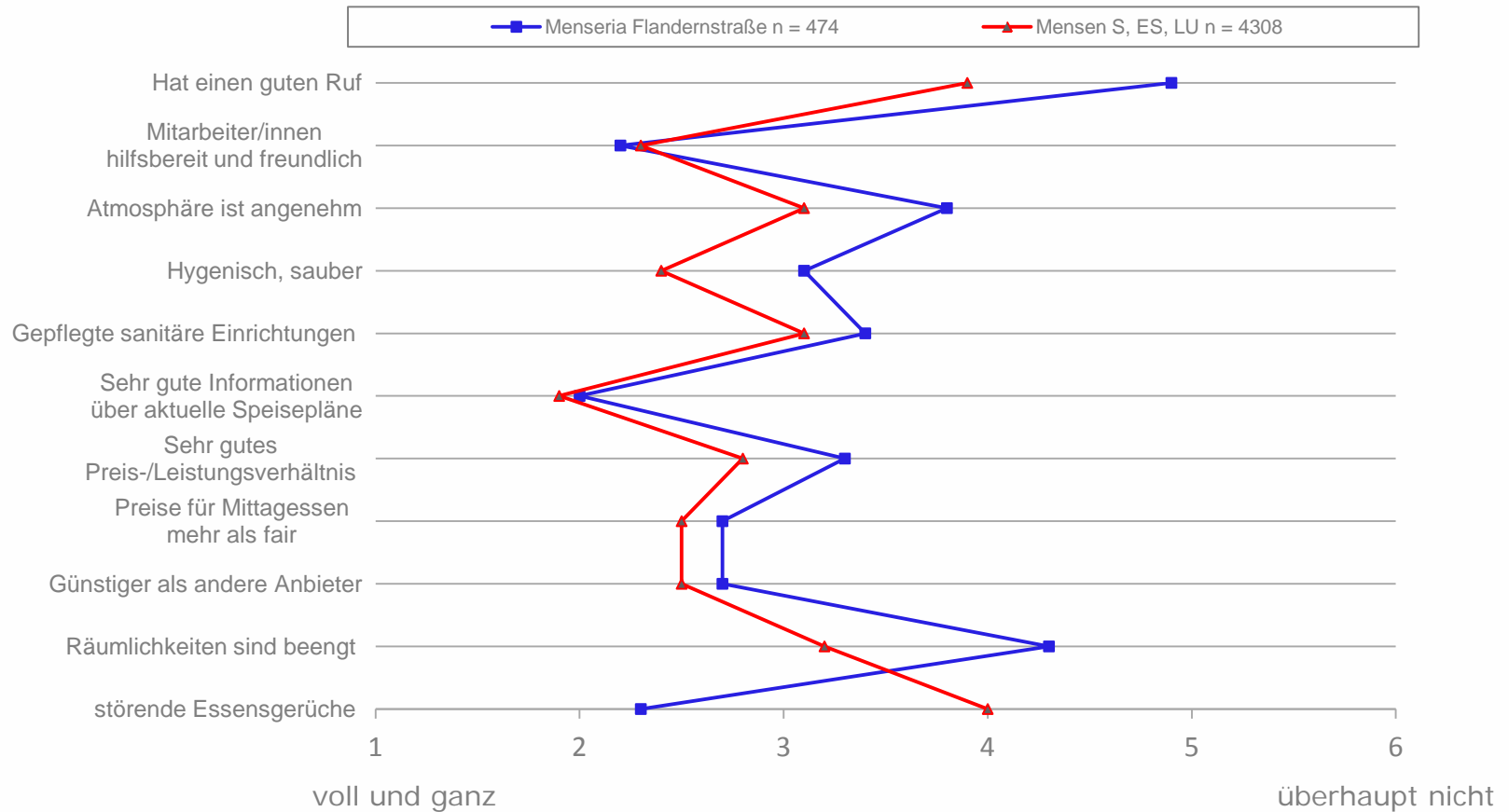
Frage 4: **Wie beurteilen Sie insbesondere die folgenden Speisen in der Mensa ...?**  
 Skala 1 (sehr gut) bis 6 (gar nicht gut) - arithmetisches Mittel



# Bewertung: Image der Mensa

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

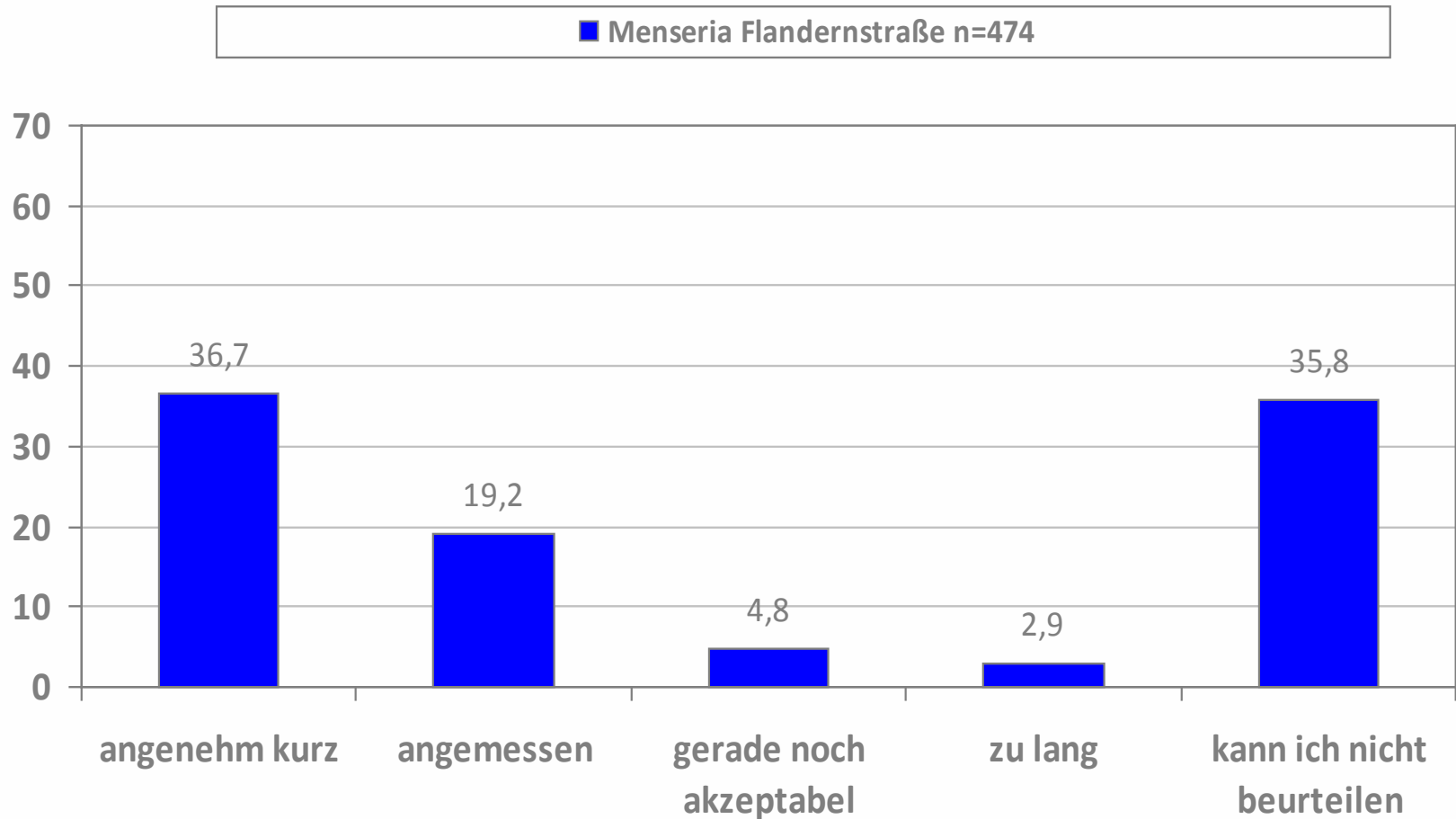
Skala 1 (voll und ganz) bis 6 (überhaupt nicht) / arithmetisches Mittel





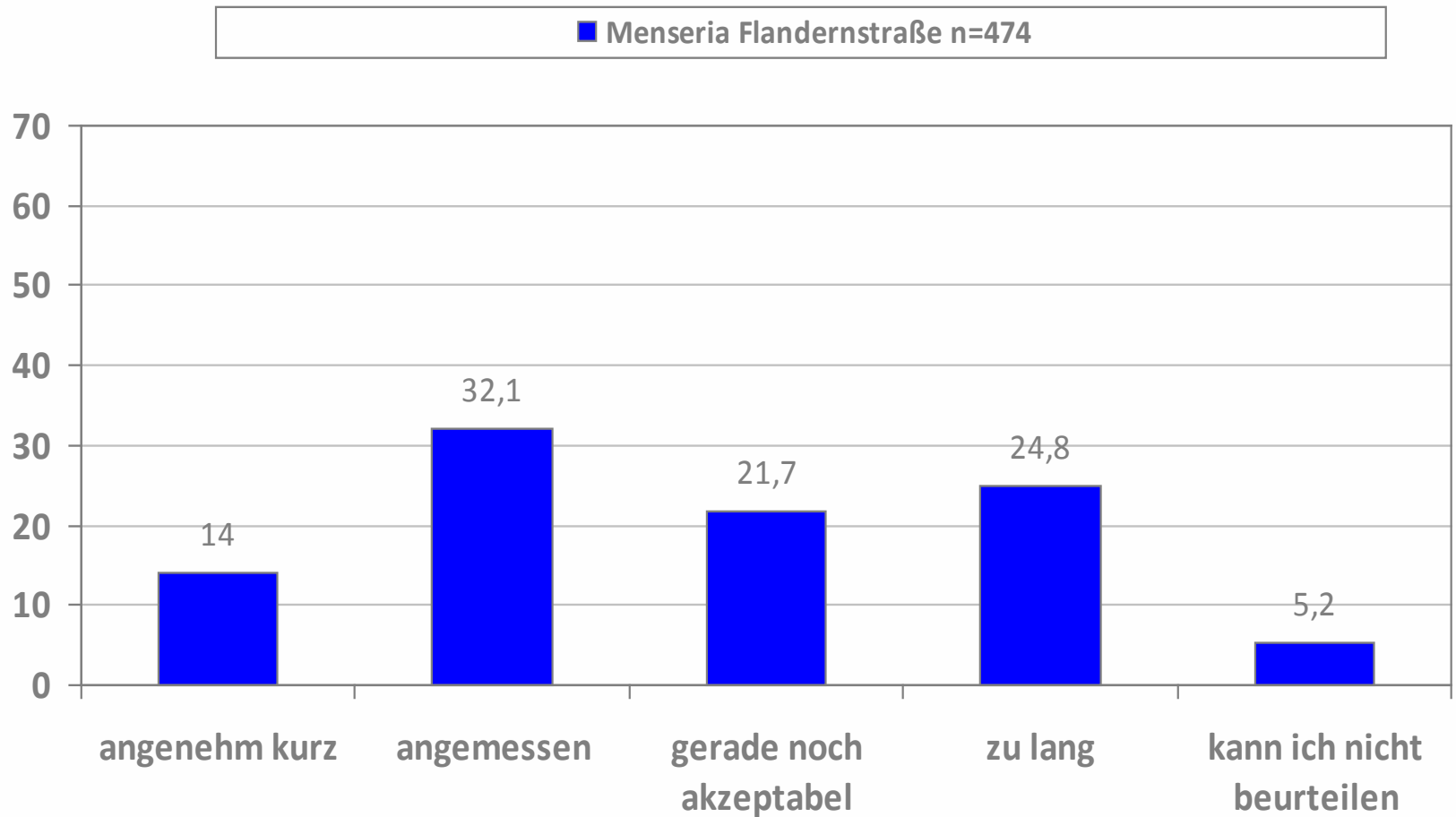
# Bewertung: Wartezeiten

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



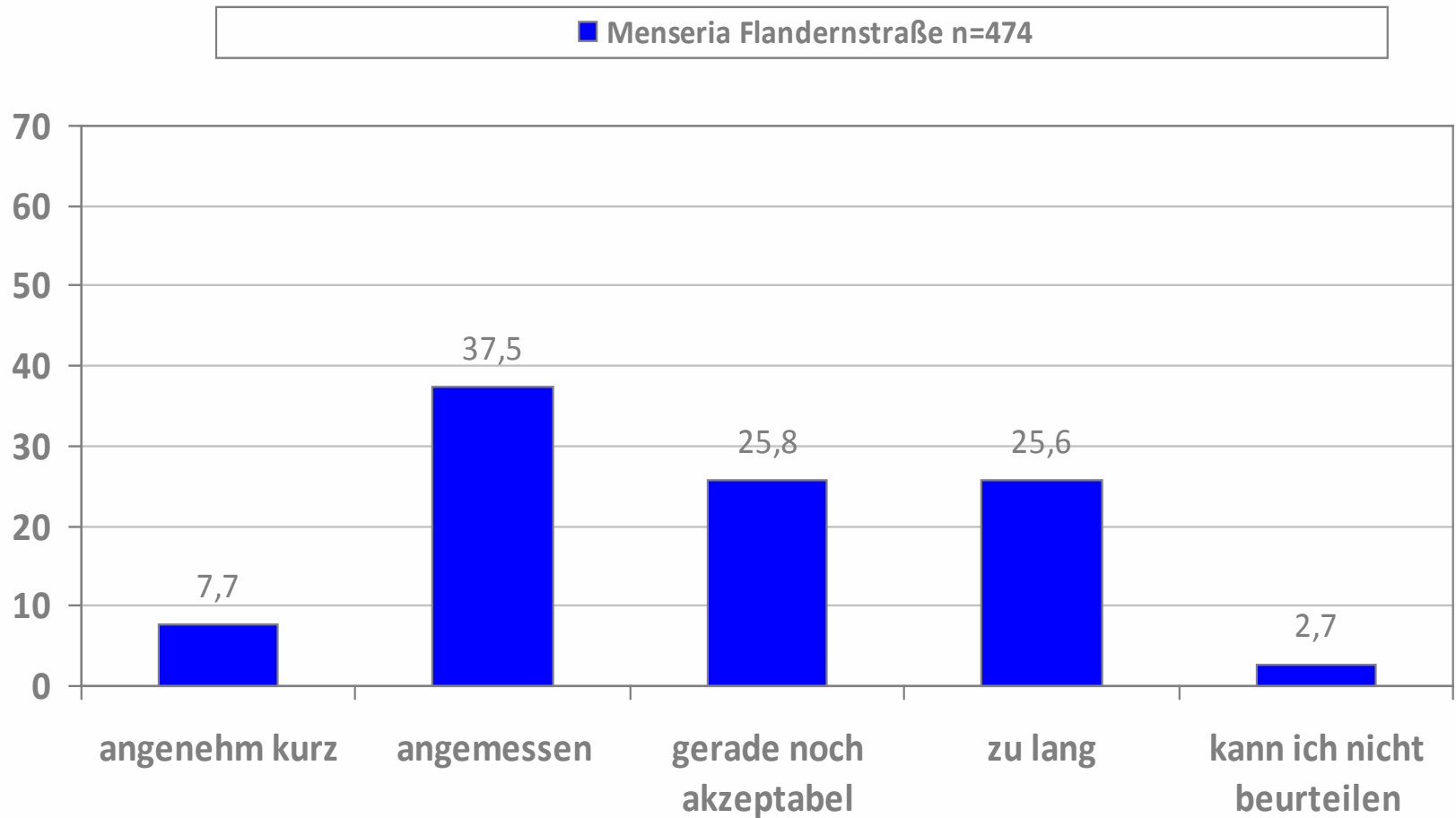
# Bewertung: Wartezeiten

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



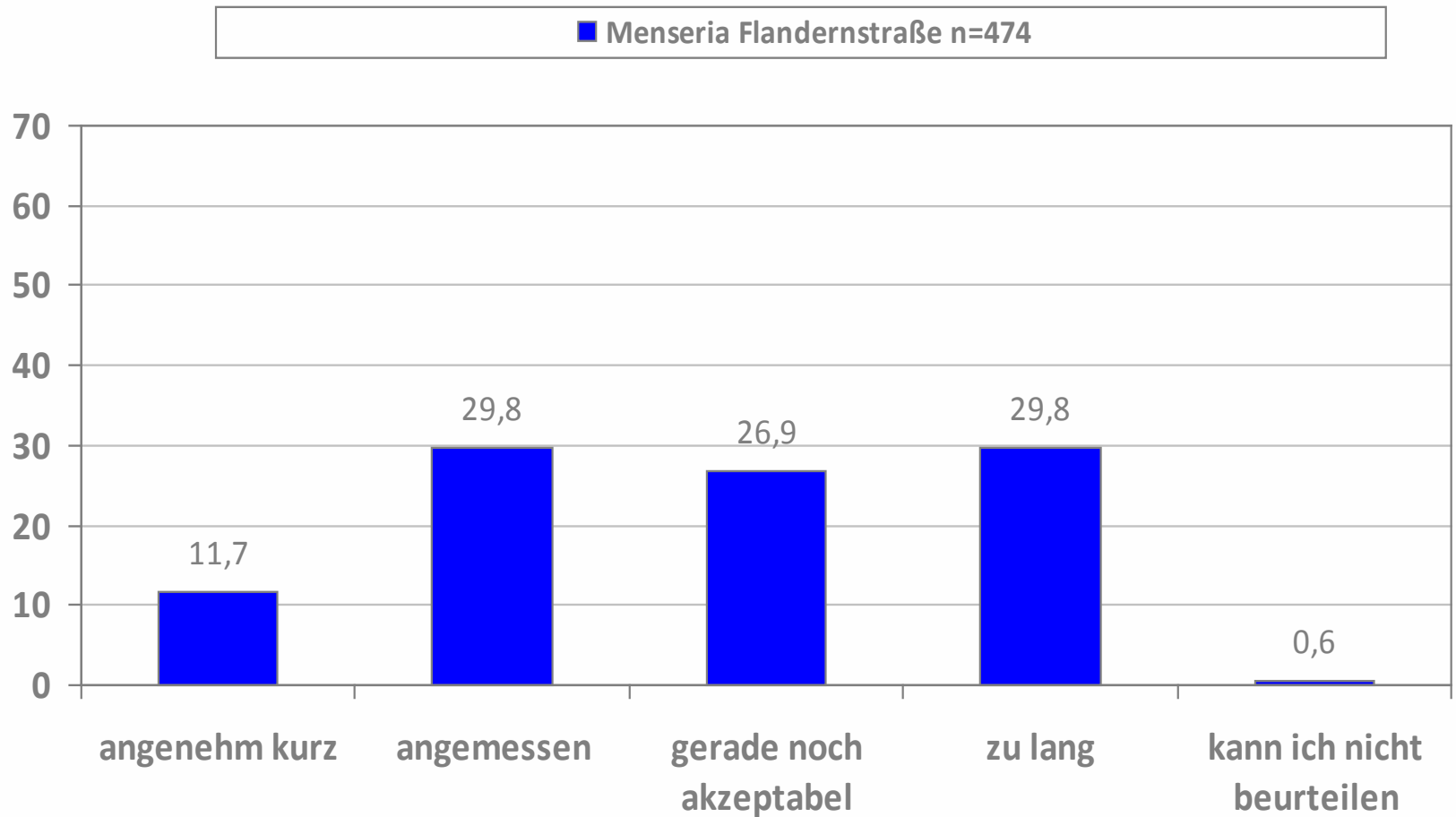
# Bewertung: Wartezeiten

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



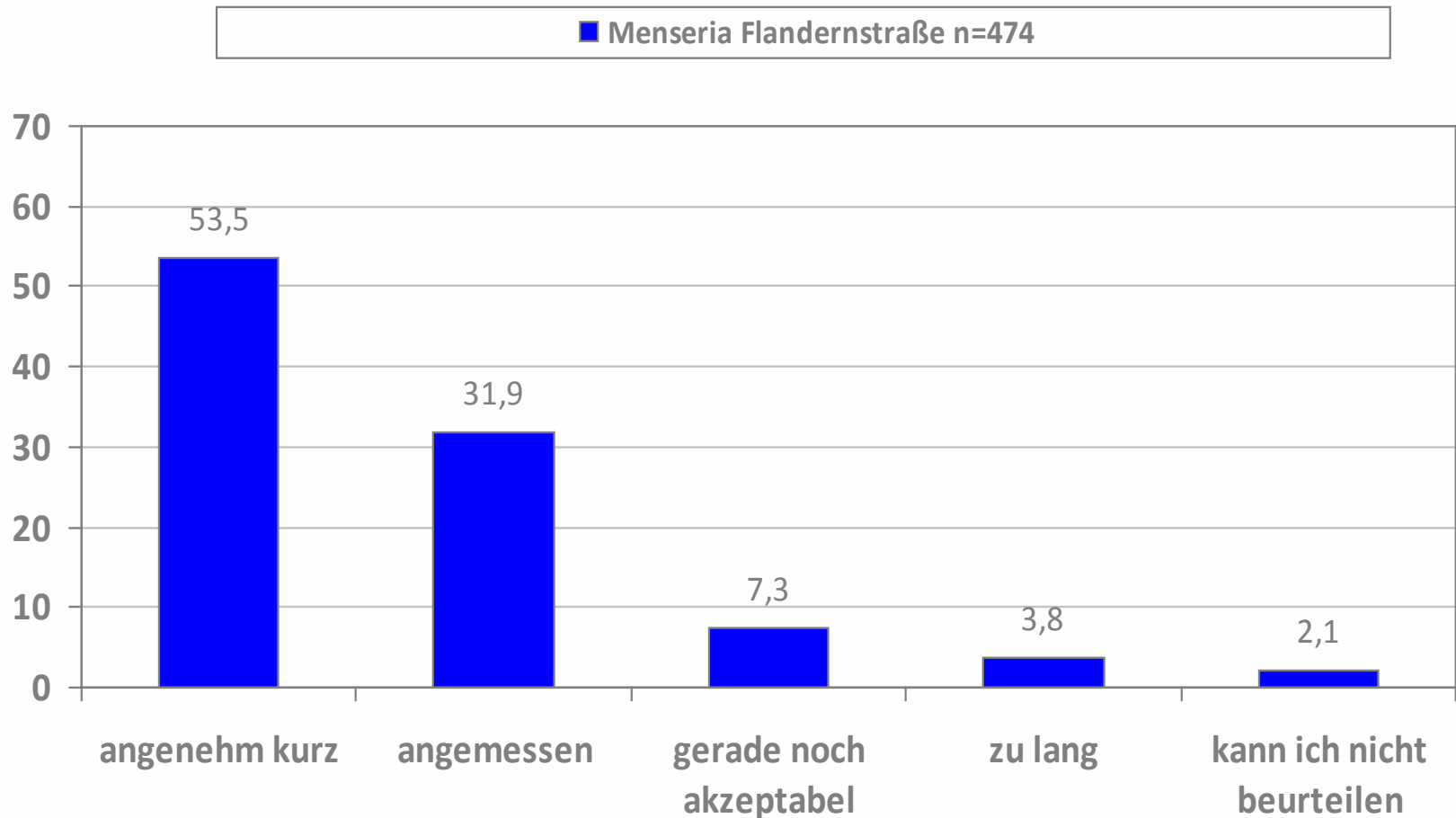
# Bewertung: Wartezeiten

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



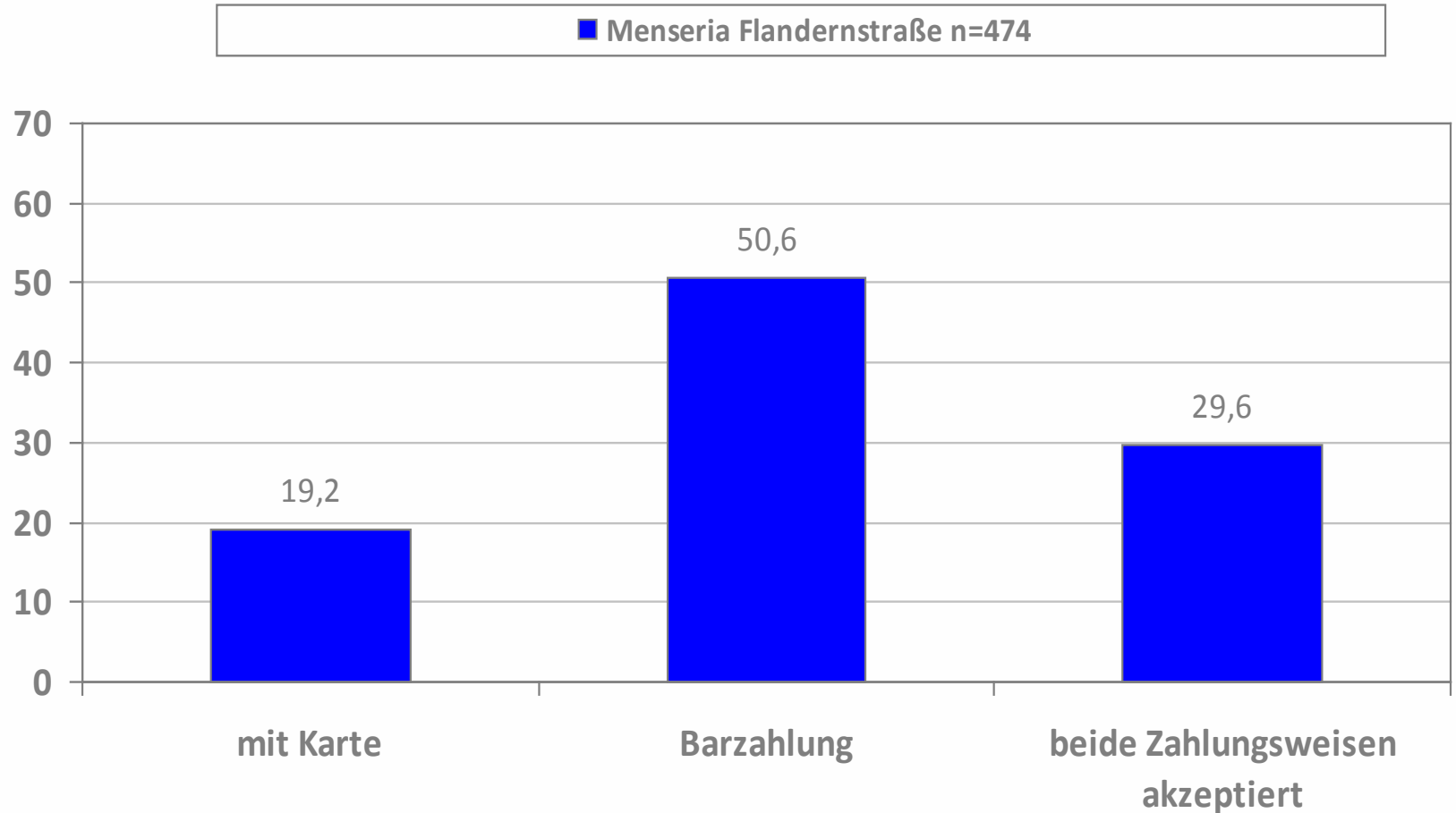
# Bewertung: Wartezeiten

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



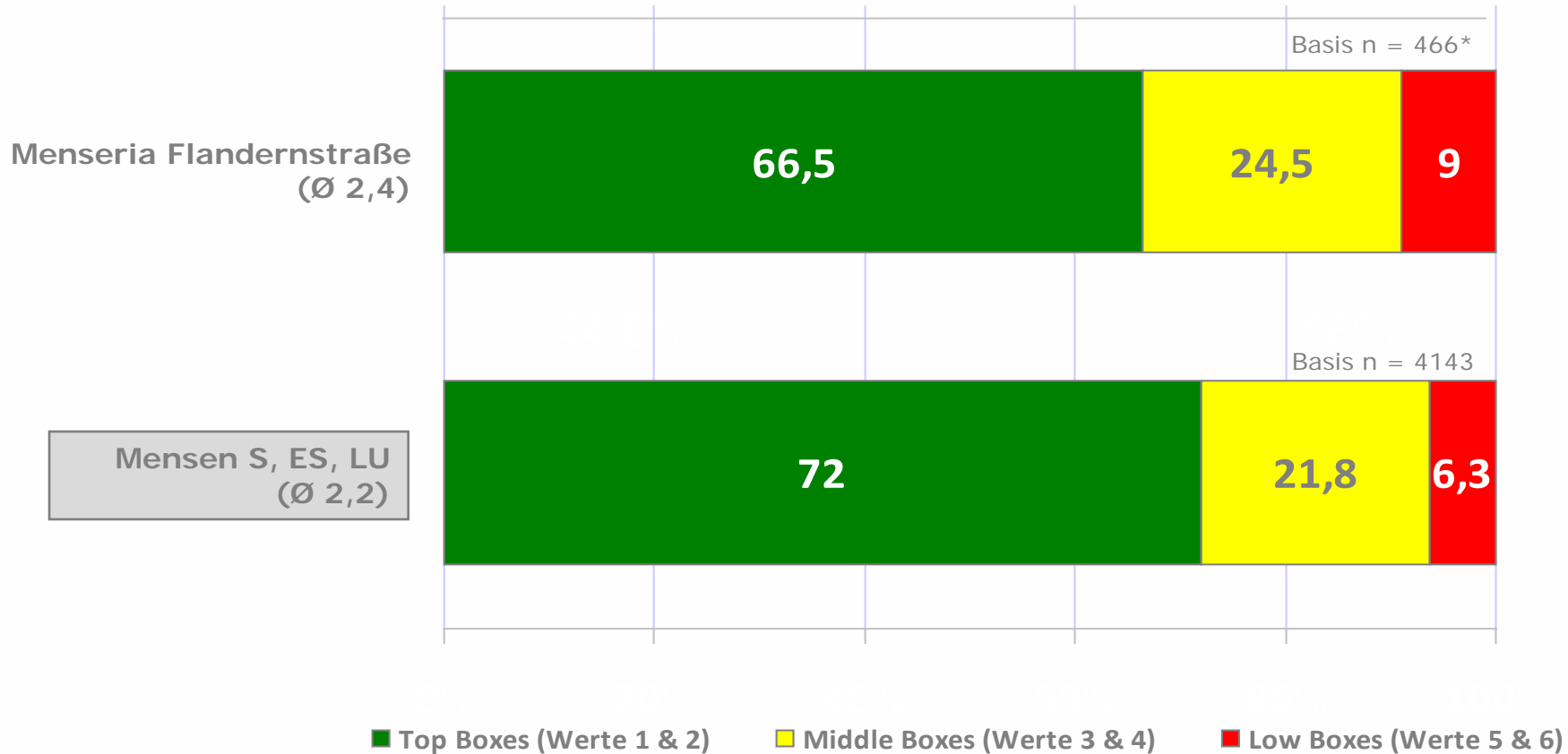
# Zahlungsweise

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



# Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten

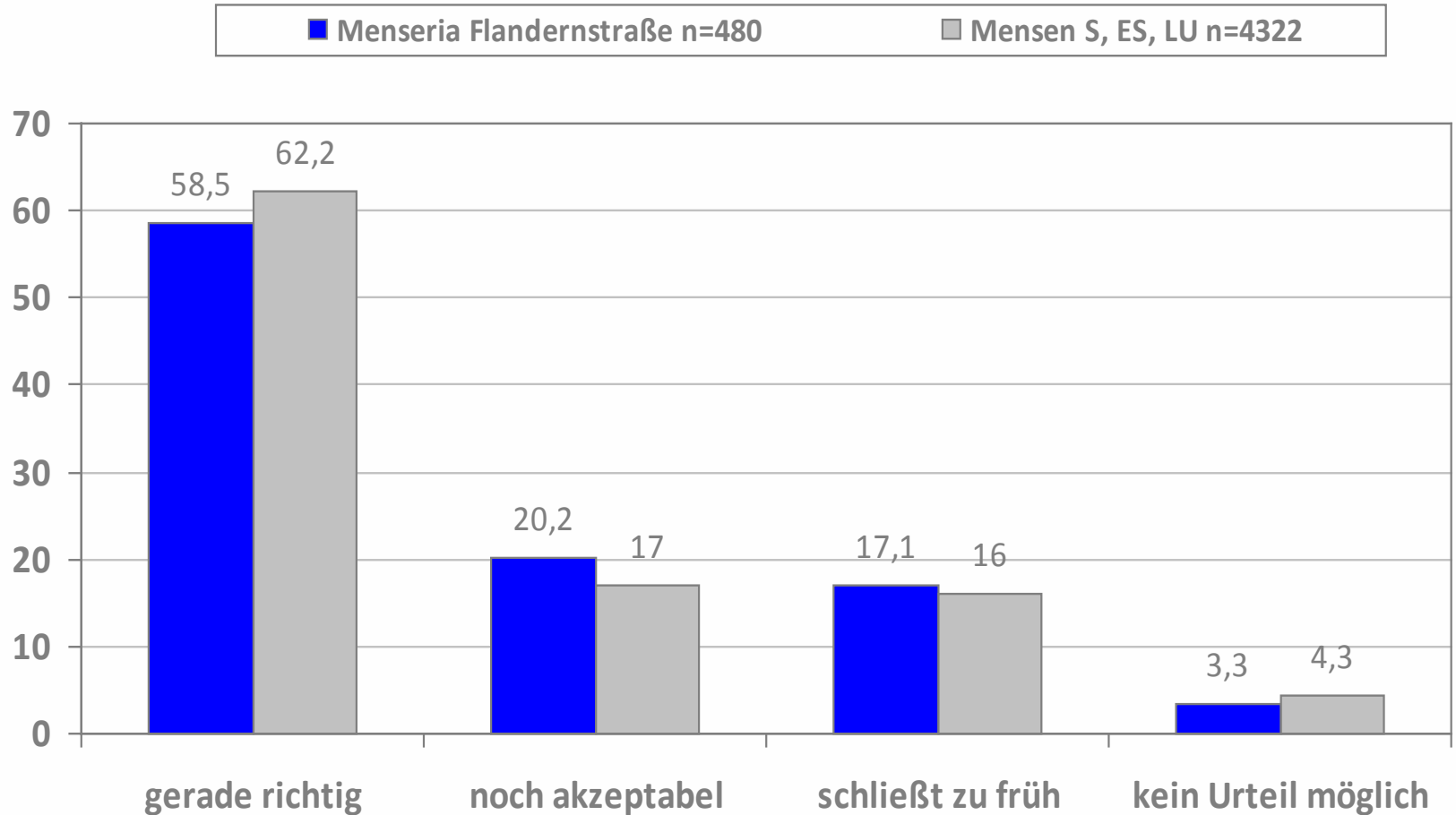
Frage 7: **Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten in der Mensa ...?**  
 Skala 1 (sehr zufrieden) bis 6 (gar nicht zufrieden)  
 Angaben in %



\*abweichende Basis durch fehlende Angaben

# Bewertung: Öffnungszeiten

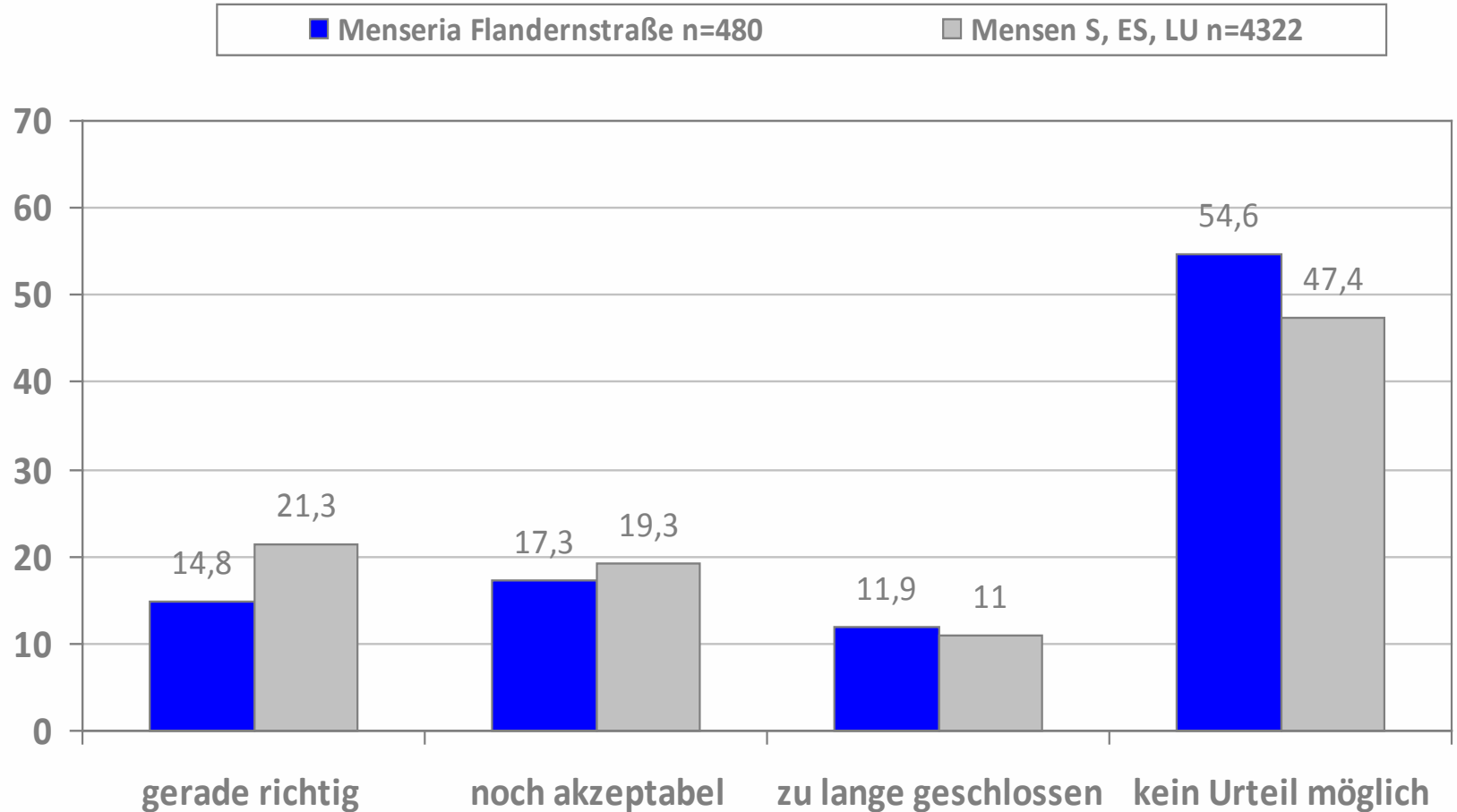
Frage 8: Wie beurteilen Sie die Öffnungszeiten in der Mensa ... zum Mittagessen?  
Angaben in Prozent





# Bewertung: Öffnungszeiten

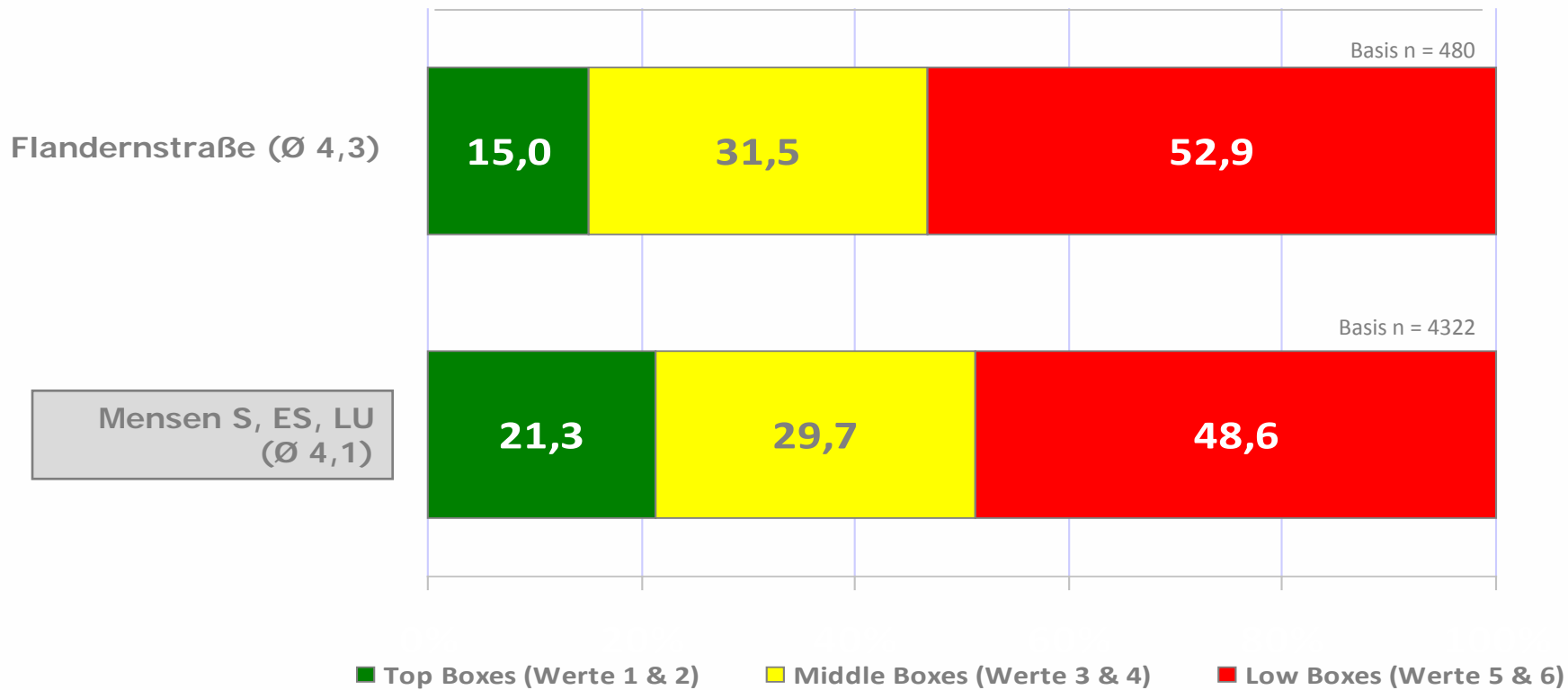
Frage 8: **Wie beurteilen Sie die Öffnungszeiten in der Mensa ... in der vorlesungsfreien Zeit?**  
 Angaben in Prozent



# Bewertung: Öffnungszeiten

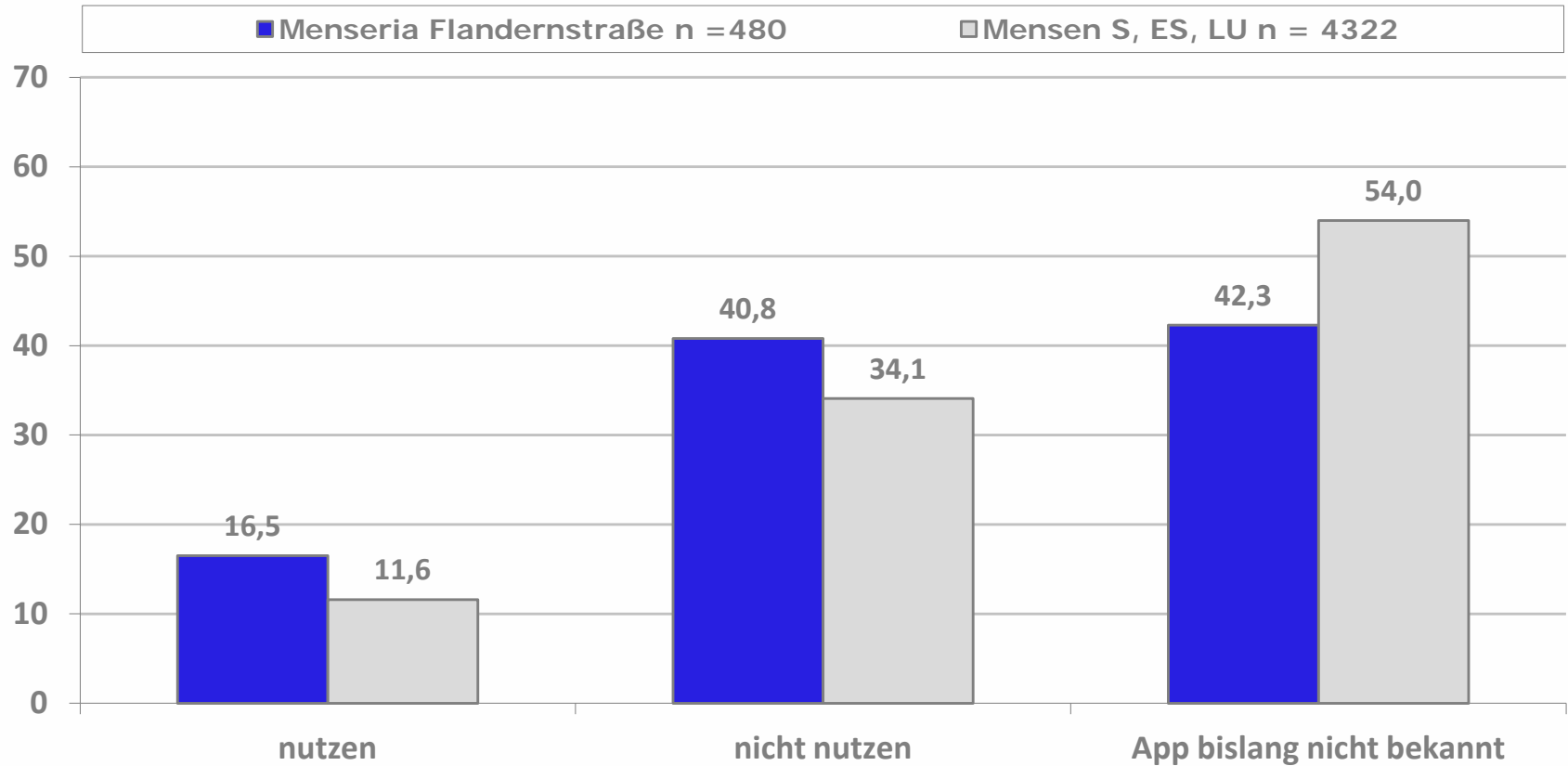
Frage 8b: Stellen Sie sich vor, es gibt bis 15:00 Uhr Mittagessen, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie zwischen 14:15 und 15:00 Uhr in die Mensa gehen?

Skala 1 (sehr wahrscheinlich) bis 6 (völlig unwahrscheinlich) - Angaben in %



# Handy-Nutzung

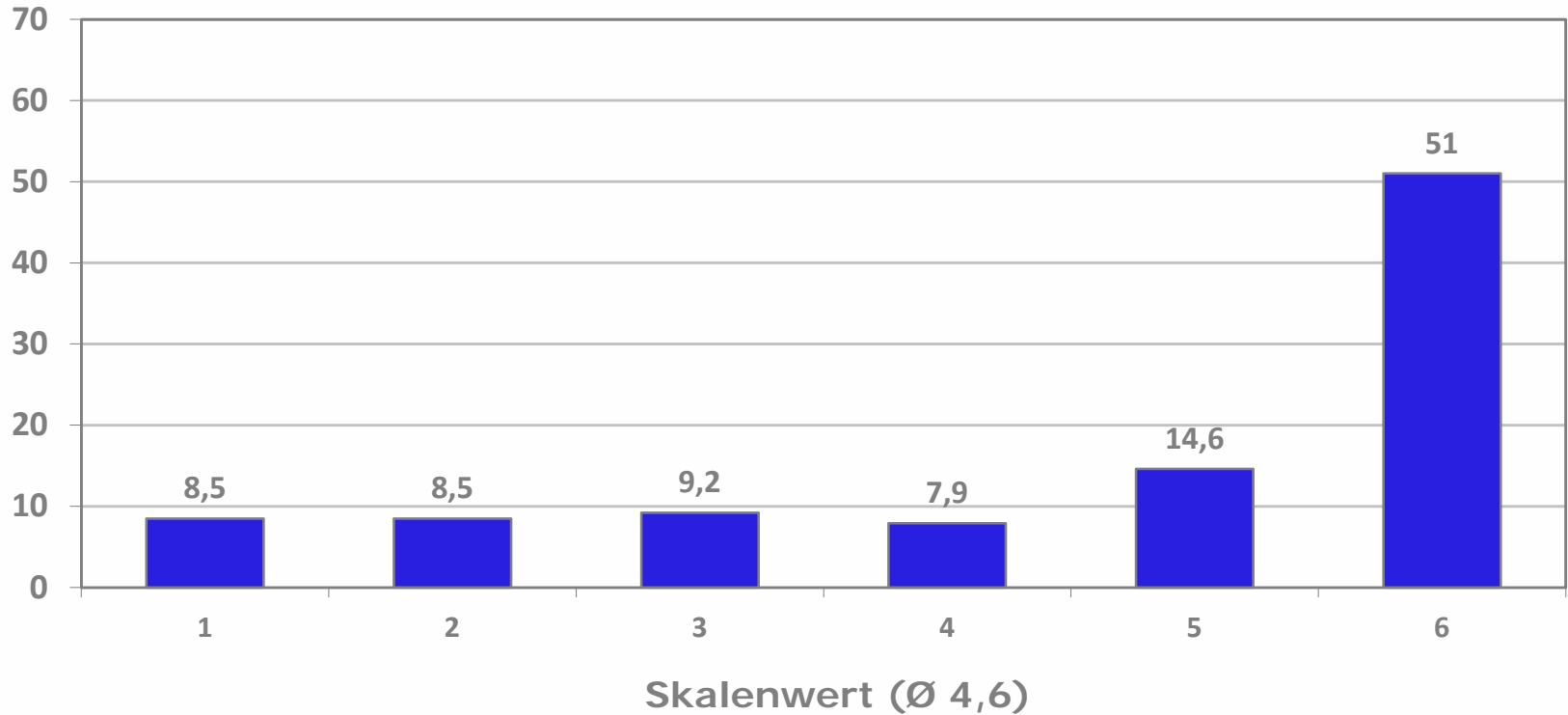
Frage 8c: Wenn es eine App für ihr Handy mit den aktuellen Mensa-Angeboten gäbe, würden Sie diese nutzen?      Angaben in %



# 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 %

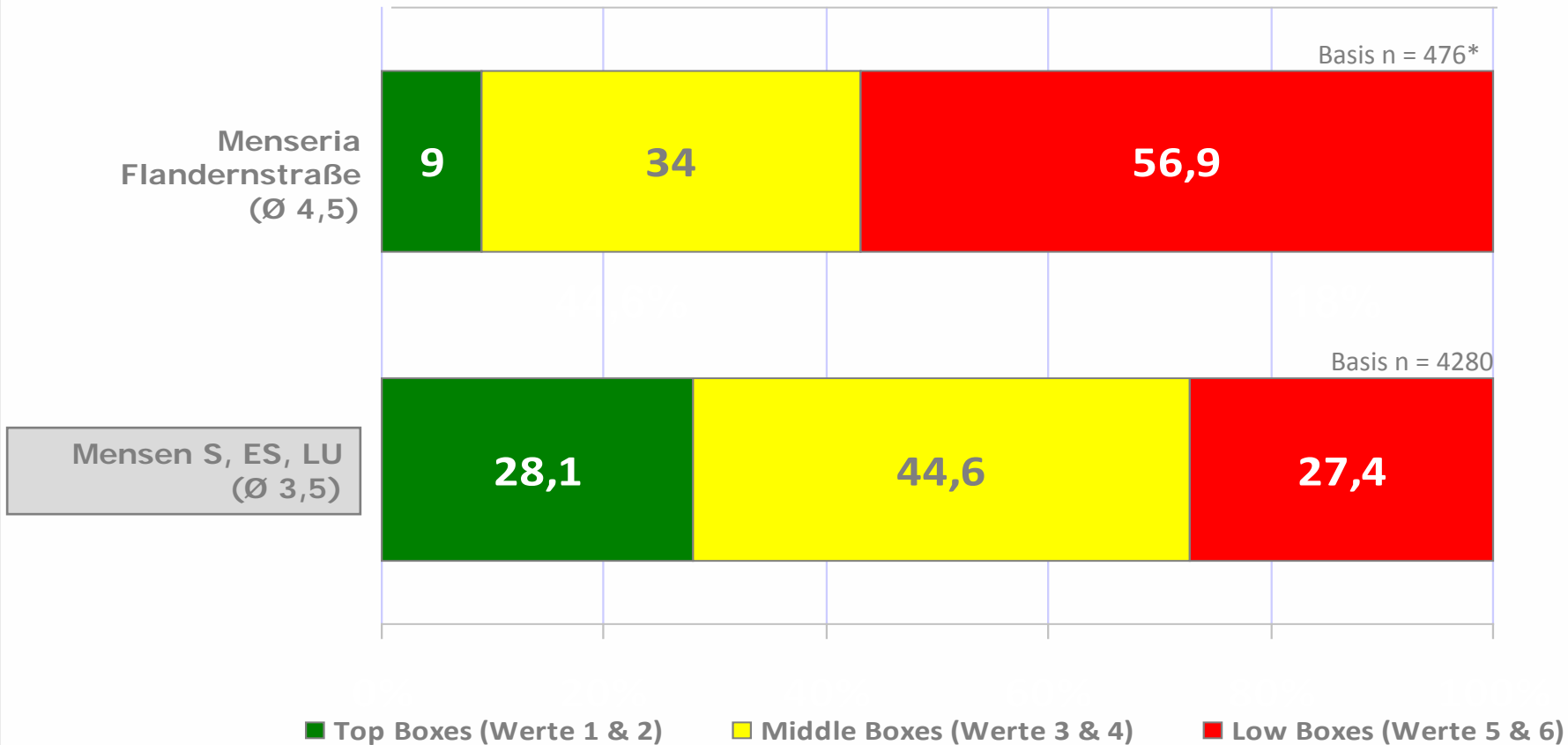
■ Menseria Flandernstraße n = 480



# 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	Menseria Flandernstraße n=329*
<b>Qualität des Essens</b>	<b>71,4</b>
Frische Zubereitung, weniger TK-/Fertigprodukte	23,4
Keine verkochten Beilagen	18,2
Fettärmere Zubereitung	17,9
Gesünderes Essen	14,0
Essen lauwarm	10,9
Bessere Beilagen-Salate, Dressings	10,6
Auf Geschmacksverstärker verzichten	10,0
Besser würzen, eintönig, fade	8,2
Keine Einheits-/Fertigsaucen	5,5

\* 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	Menseria Flandern- straße n=329*
<b>Ambiente, Räumlichkeiten verbessern</b>	<b>34,3</b>
Zu warm, schlechte Luft, zu starke Gerüche	21,6
<b>Wartezeiten</b>	<b>21,9</b>
Kritik an Warteschlangen	9,7
Logistik bei der Essensausgabe verbessern	8,8
<b>Auswahl verbessern, mehr Abwechslung im Speiseplan</b>	<b>14,9</b>
<b>Preis-Leistungsverhältnis</b>	<b>14,9</b>
<b>Kritik am Personal</b>	<b>13,4</b>
Zu Stoßzeiten mehr Personal, mehr Kassen öffnen	5,2

\* 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	Menseria Flandern- straße n=329*
<b>Bessere Angebote für spezielle Zielgruppen</b>	<b>12,2</b>
Mehr, abwechslungsreichere Angebote, z.B. für Vegetarier	6,1
<b>Weniger Auswahl, dafür bessere Qualität</b>	<b>7,3</b>
<b>Öffnungszeiten erweitern</b>	<b>5,5</b>

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