

Qualitätsmanagement der Esslinger Mensen

- Stadtmitte -

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-Stadtmitte 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.

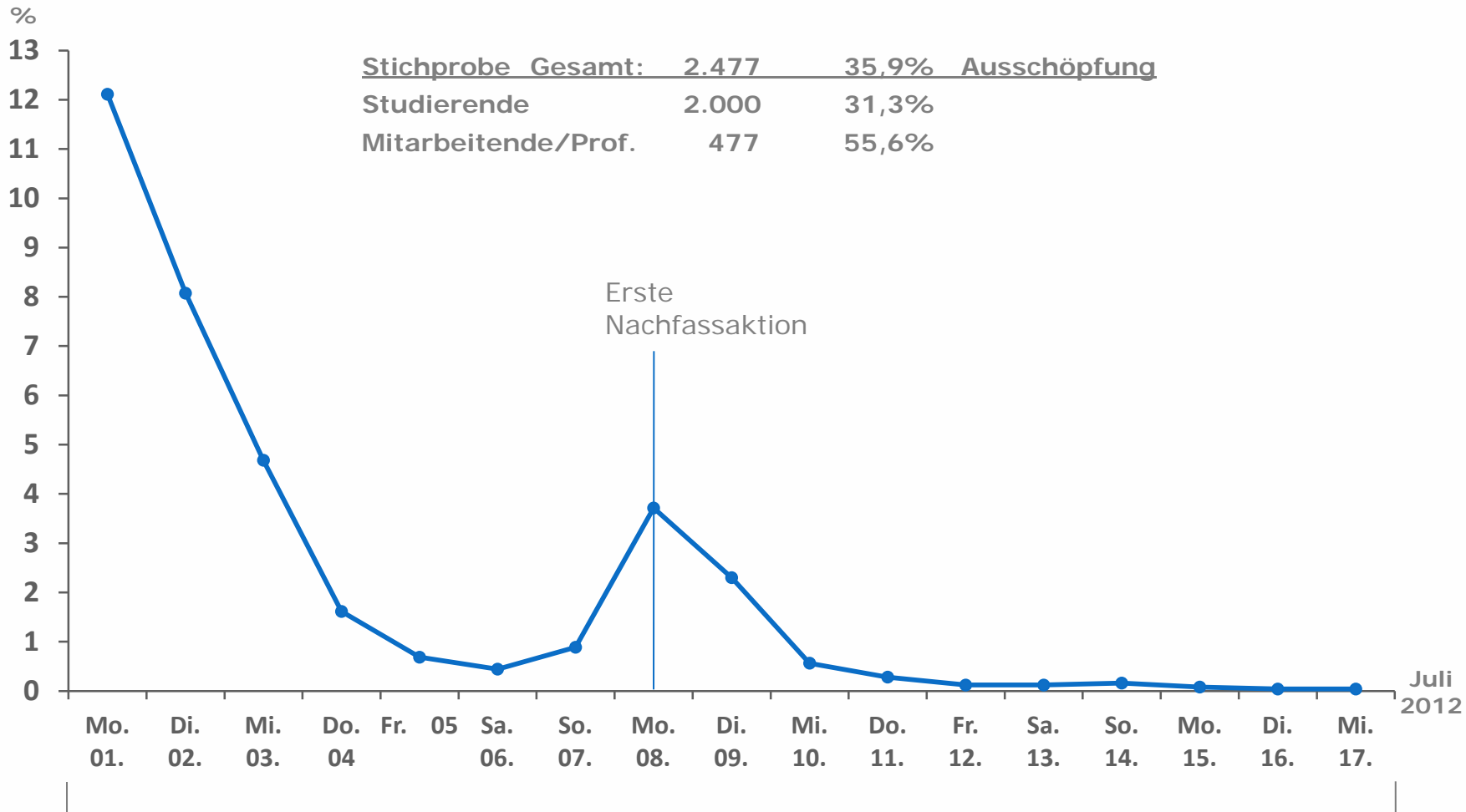
Am Montag, den 1. Juli 2012, erfolgte die Einladung zur Befragung mit einem persönlichen Anschreiben per Mail. Die **Bruttostichprobe** umfasste **n = 2.477**.

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 und n= 370 die Menseria Stadtmitte bewertet → S. 13.

Rücklaufquote: Hochschule Esslingen

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



Stichprobe

Demographie	Menseria Esslingen Stadtmitte	Mensen S, ES, LU
Basis	n = 375	n = 4866
Ernährungsverhalten		
Mir ist das Mittagessen besonders wichtig	2,2	2,2
Ich esse gern vegetarisch	4,0	3,6
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	5,5	5,4
Für Bio-Qualität gebe ich gerne etwas mehr Geld aus	3,1	3,1
arithmetisches Mittel Skala 1 (trifft voll und ganz zu) bis 6 (trifft überhaupt nicht zu)	überdurchschnittlich	

Stichprobe

Demographie		Menseria Esslingen Stadtmitte	Mensen S, ES, LU
Basis		n = 375	n = 4866
Geschlecht			
	weiblich	25,1%	46,3%
	männlich	73,9%	53,2%
	keine Angabe	1,1%	0,5%
Alter (nur Mitarbeiter)		n = 137	n = 1214
	bis 30	21,2%	29,1%
	31-40	13,1%	23,3%
	41-50	35,8%	24,9%
	51-60	26,3%	17,7%
	über 60	2,2%	3,0%
	keine Angabe	1,5%	2,0%

Stichprobe

Demographie		Menseria Esslingen Stadtmitte	Mensen S, ES, LU
Basis		n = 375	n = 4866
Status			
	Studierende	63,5%	75,1%
	Mitarbeiter/innen	24,8%	20,7%
	Professoren/innen	11,7%	4,3%
Wohnsituation			
	allein	25,3%	20,9%
	allein, mit Kind(ern)	0,8%	0,9%
	mit Partner/in	19,7%	21,1%
	Mit meiner Familie	17,1%	14,7%
	mit Freunden/Kommilit.	14,1%	18,0%
	bei den Eltern	19,2%	19,6%
	Sonstiges	2,9%	3,7%
	keine Angabe	0,8 %	1,1%
Kinder im Haushalt			
	Nein	78,1%	86,1%
	Kinder unter 3 Jahren	1,3%	3,2%
	Kinder zwischen 4 und 10 Jahren	4,3%	4,4%
	Kinder ab 11 Jahre	17,6%	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 Menseria Stadtmitte mit der Note „befriedigend“ bewertet. Der Durchschnittswert für die **Gesamtzufriedenheit** liegt bei 3,2. Ein Viertel (25%) der Befragten gibt der Menseria Stadtmitte eine 2. Eine glatte 1 vergeben nur fünf Prozent. 15% finden die Menseria dagegen so schlecht, dass sie eine 5 oder sogar eine 6 geben → S. 13/14.

Die Menseria Stadtmitte wird signifikant besser bewertet als die Mensen in Stuttgart, Ludwigsburg und Esslingen im Gesamtdurchschnitt (3,4) → S. 13. Am besten bewertet wird die Menseria Ludwigsburg (3,0).

Unzufriedener mit der Menseria Stadtmitte sind die männlichen Besucher (3,3) und die Studierenden (3,4) → S. 15/16. Am zufriedensten sind die 45 befragten Professoren/innen (2,9).

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. 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 der Gesamtzufriedenheit in etwa vergleichbares Bild: Die Speisen in der Menseria Stadtmitte 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. 21.

Die Speisen werden im Vergleich zu den anderen untersuchten Mensen in nahezu allen relevanten Bewertungskriterien (Geschmack, Zubereitung, frisch, gesund) signifikant besser bewertet → S. 22.

Im Vergleich zum Gesamtdurchschnitt heben sich die Tagessuppen, Tellergerichte, Rennergerichte, Wahlessen/Menu, Fischgerichte und Beilagen signifikant positiver hervor → S. 23. Schlechter bewertet wird das Angebot an der Grill- und Woktheke sowie die Pizzen und Flammkuchen. Auch der frisch gepresste Orangensaft überzeugt hier weniger.

Auch wenn der Ruf (3,6) und das Preis-Leistungsverhältnis (2,7) der Menseria Stadtmitte sich nicht signifikant vom Durchschnitt abheben, werden die saubere (1,8), gepflegte (2,2) Atmosphäre (2,5) und die Freundlichkeit der Mitarbeiter (1,5) mit guten Noten belohnt → S. 24.

Die wichtigsten Ergebnisse 3/3

Die **Wartezeiten** bei der Tablettausgabe empfindet jede fünfte, bei der Essensausgabe jede dritte befragte Person als „zu lang“ → S. 26/27. Weitgehend angemessen erscheint die Dauer der übrigen Abläufe → S. 25-29.

Bei der Zahlung bevorzugen 64% Barzahlung, nur 12% bevorzugen Kartenzahlung, 24% können sich beides vorstellen → S. 30.

Die deutliche Mehrheit (87%) der Gäste ist mit den **Öffnungszeiten** in der Menseria Stadtmitte völlig einverstanden → S. 31-33. Sowohl Mitarbeiter/innen (1,6) als auch Studierende (1,8) vergeben zufriedenstellende Noten. Dies gilt auch für die vorlesungsfreie Zeit.

Eine erweiterte Öffnungszeit in der Mittagszeit würden derzeit nur 10% „(sehr) wahrscheinlich“ nutzen → S. 34.

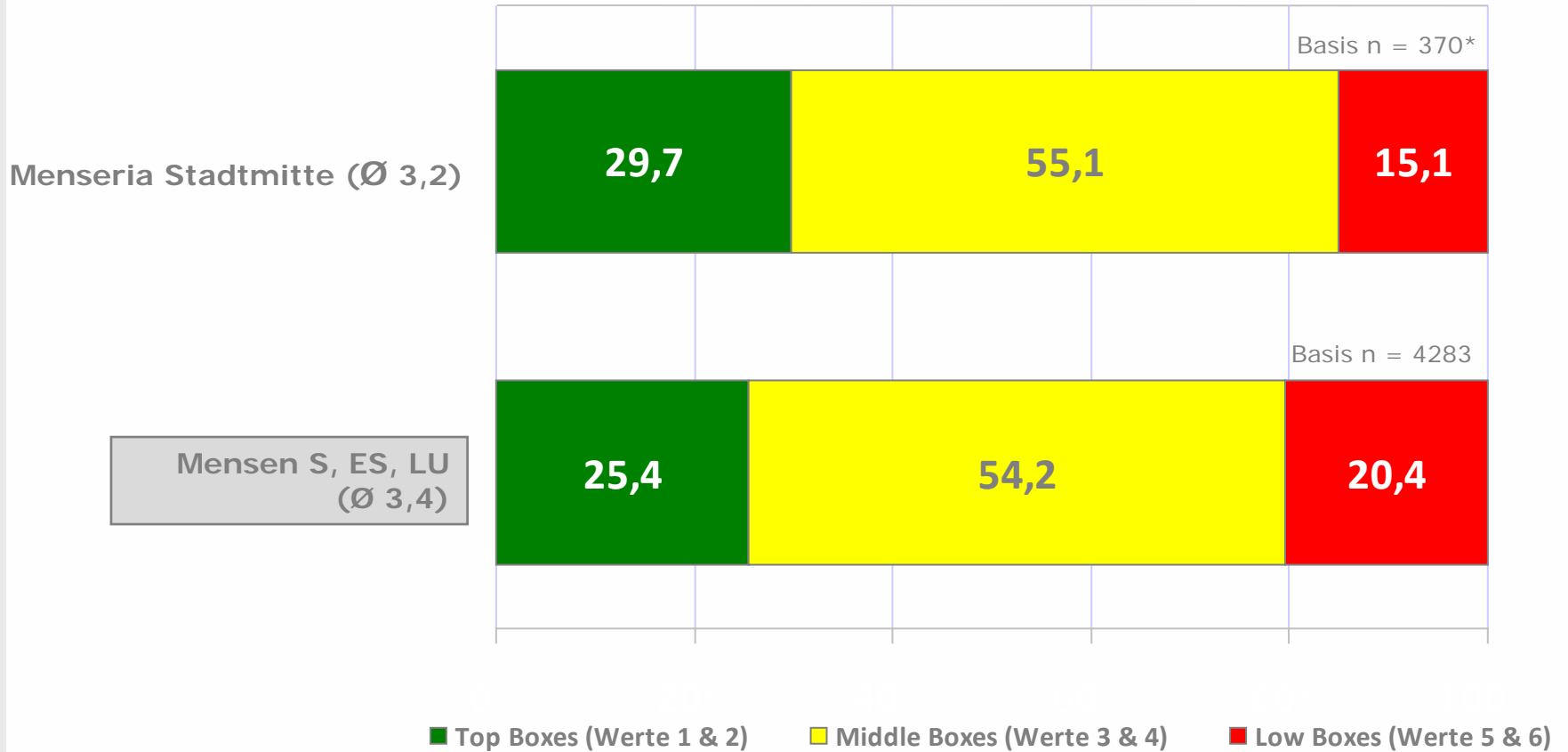
Nutzungsinteresse an einer Handy-App zum Mensa-Angebot besteht derzeit nur bei jedem fünften Besucher (19%) → S. 35. Allerdings ist 40% diese Möglichkeit bislang auch noch völlig unbekannt. Die Bezahlung per Handy können sich 15% (Werte 1 und 2) vorstellen, die Mehrheit jedoch derzeit noch nicht → S. 36.

Die **Weiterempfehlungsbereitschaft** spiegelt den Gesamteindruck: Jeder/jede Dritte (32%) empfiehlt Kollegen und Kommilitonen die Menseria Stadtmitte (3,2), etwa jeder/jede Fünfte (18%) rät deutlich von einem Besuch ab → S. 37.

Die insgesamt nur geringe Zufriedenheit sollte v.a. durch eine weitere Verbesserung der Speisen gesteigert werden: 42% wünschen dies explizit. Ebenfalls wünschenswert ist eine Verbesserung der Abläufe bei der Essensausgabe (30%) → 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 %

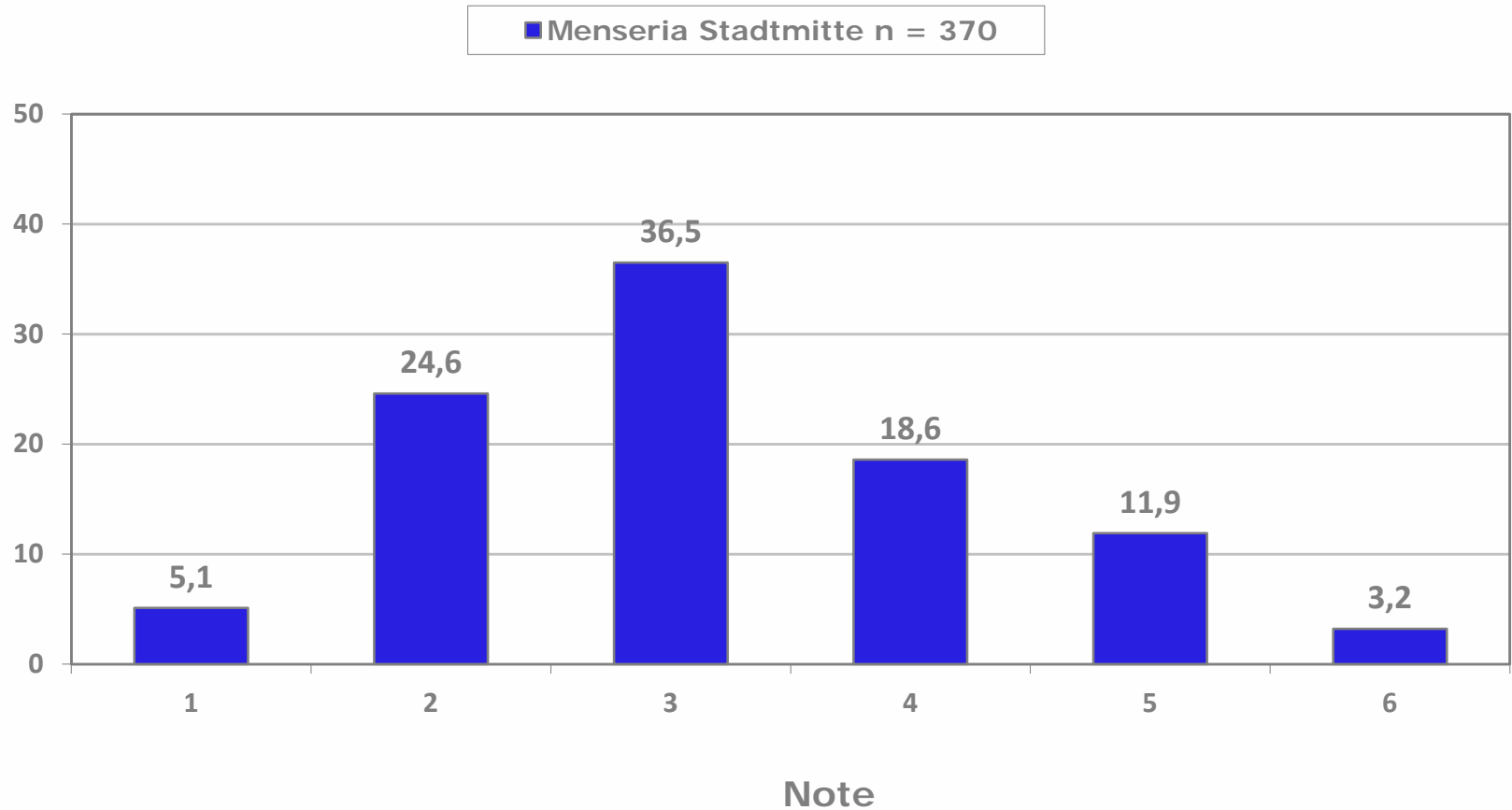


*abweichende Basis durch fehlende Angaben

Gesamtzufriedenheit

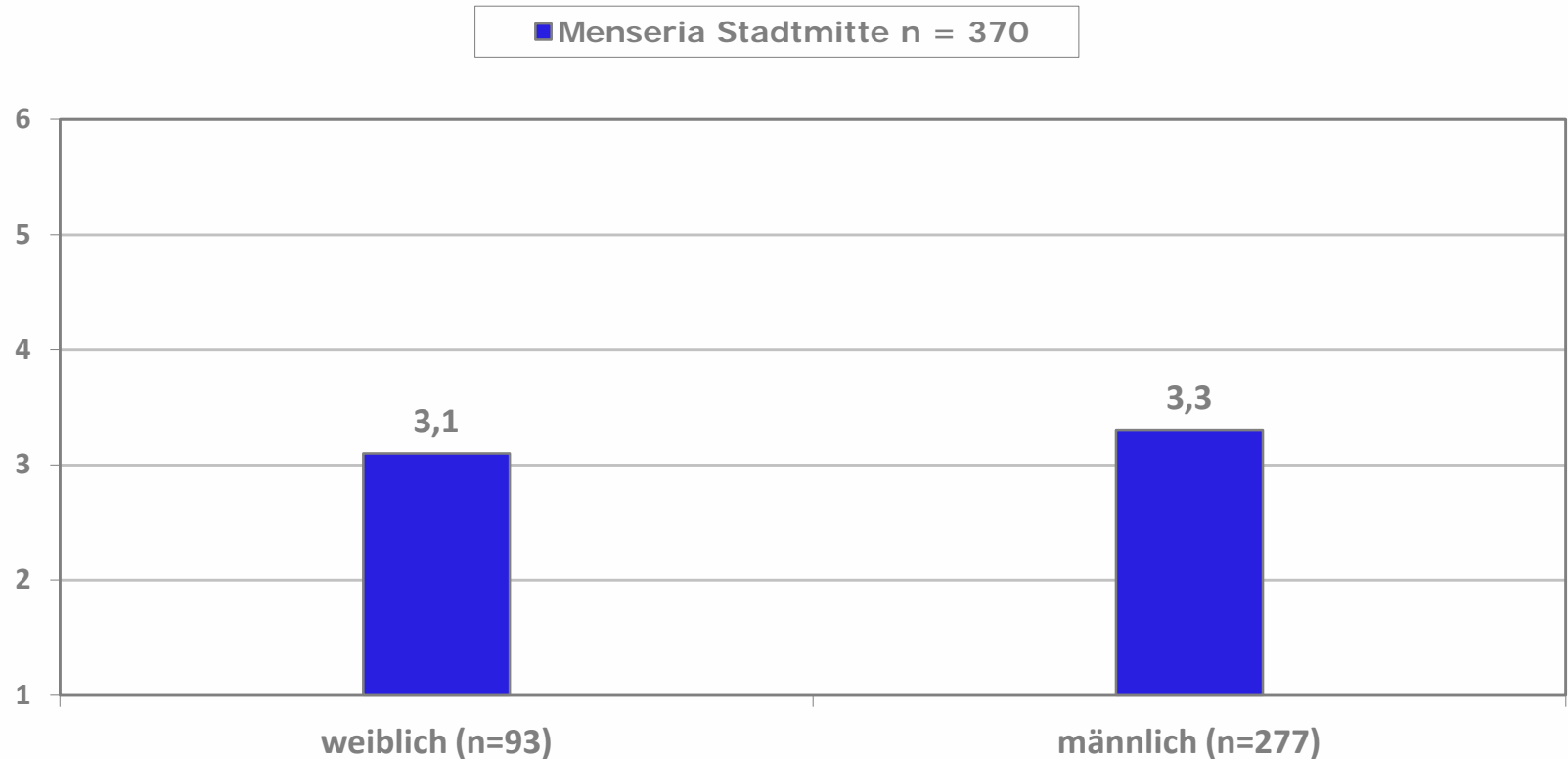
Frage 1: Alles in allem, wie zufrieden sind Sie mit den Mensen in Esslingen?

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



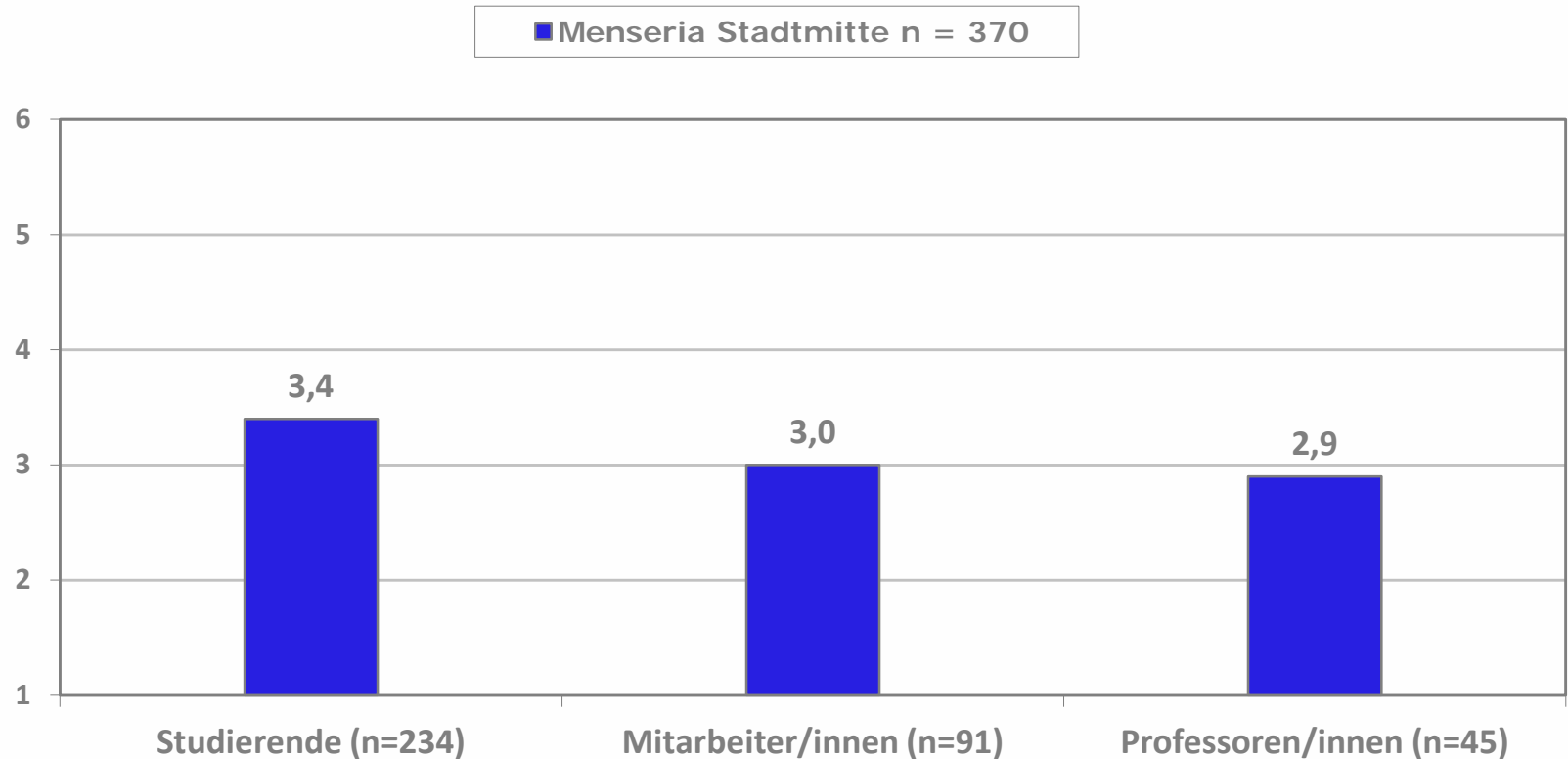
Gesamtzufriedenheit nach Geschlecht

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

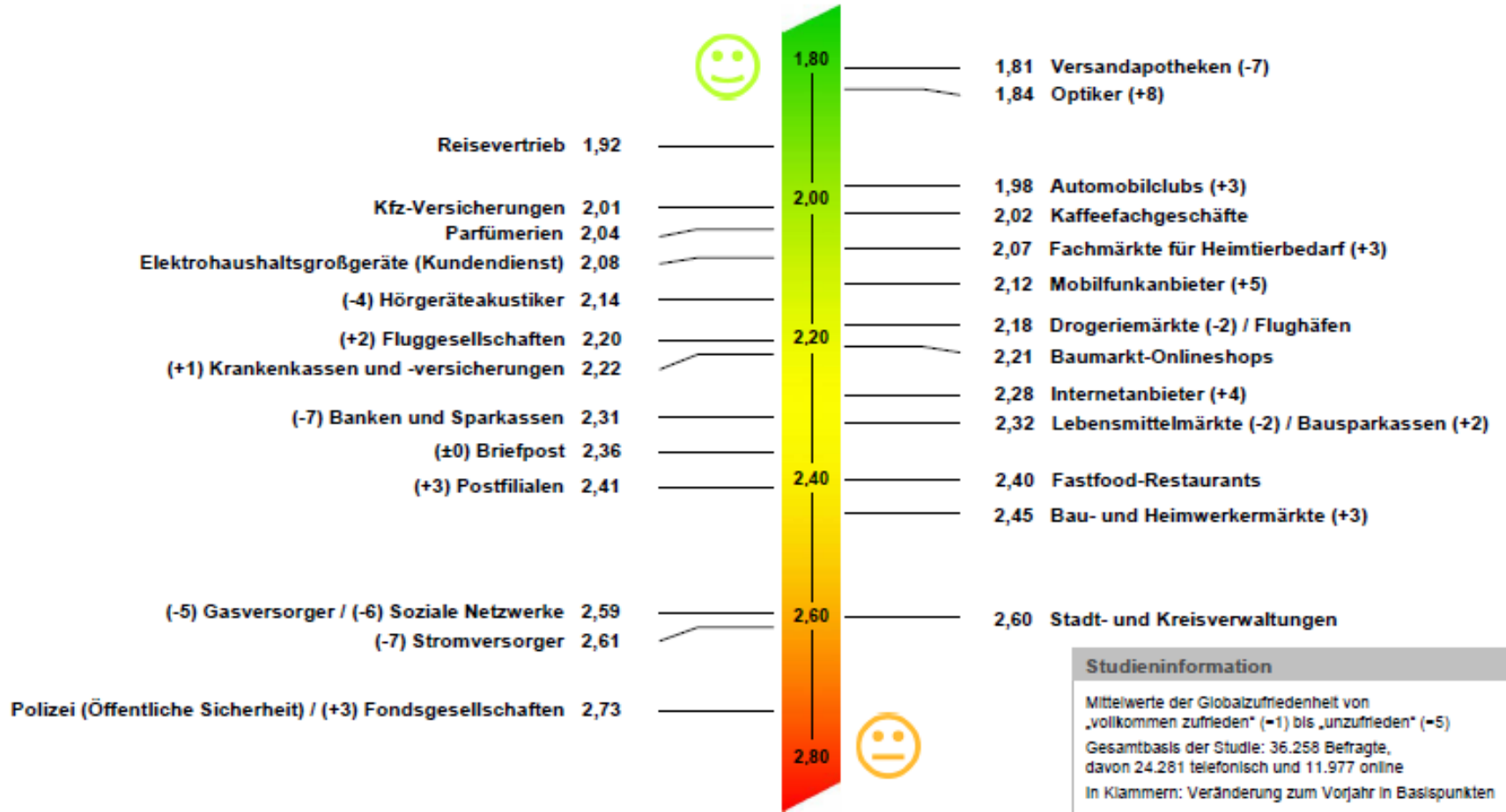


Gesamtzufriedenheit nach Status

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



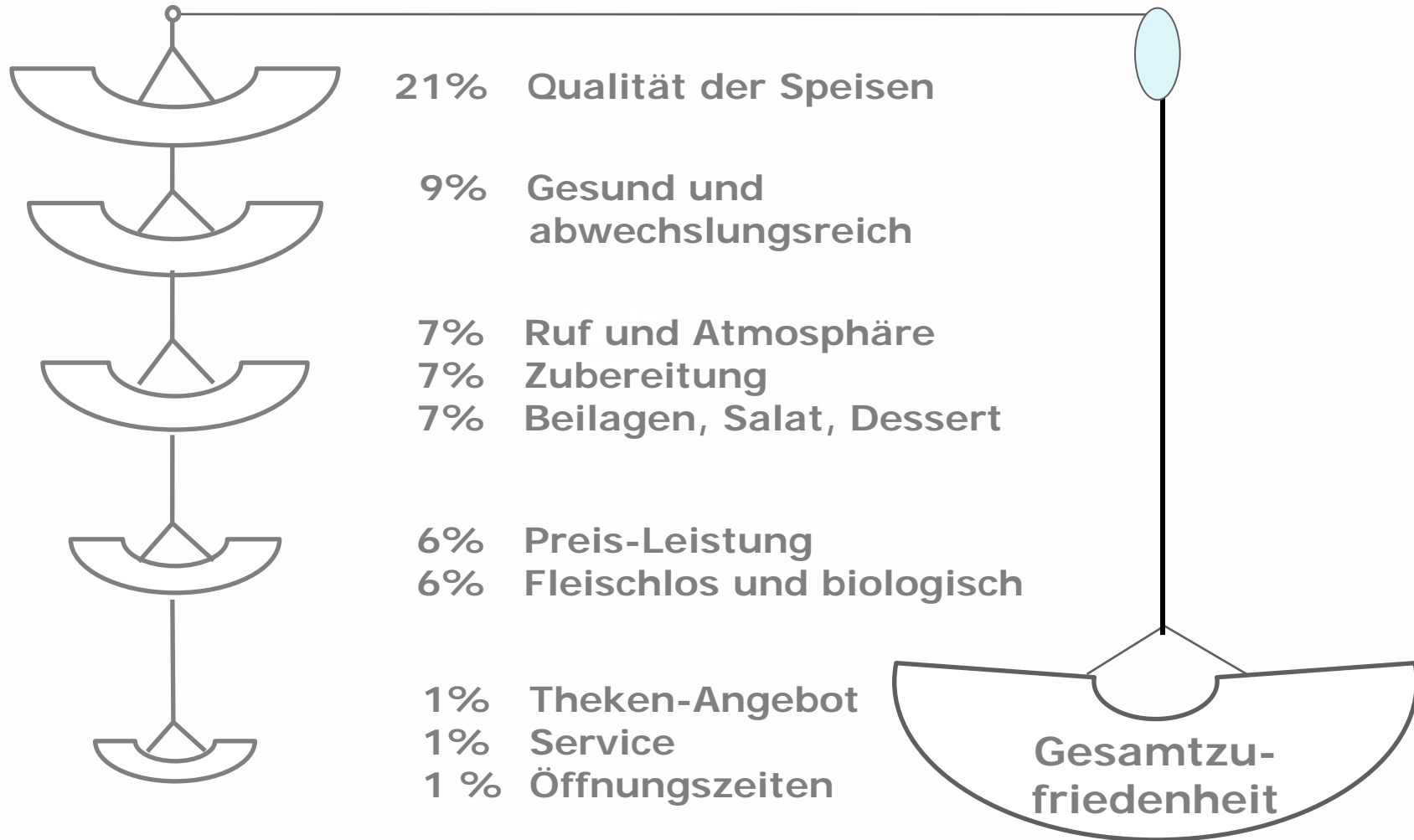
Kundenzufriedenheit in Deutschland 2011



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

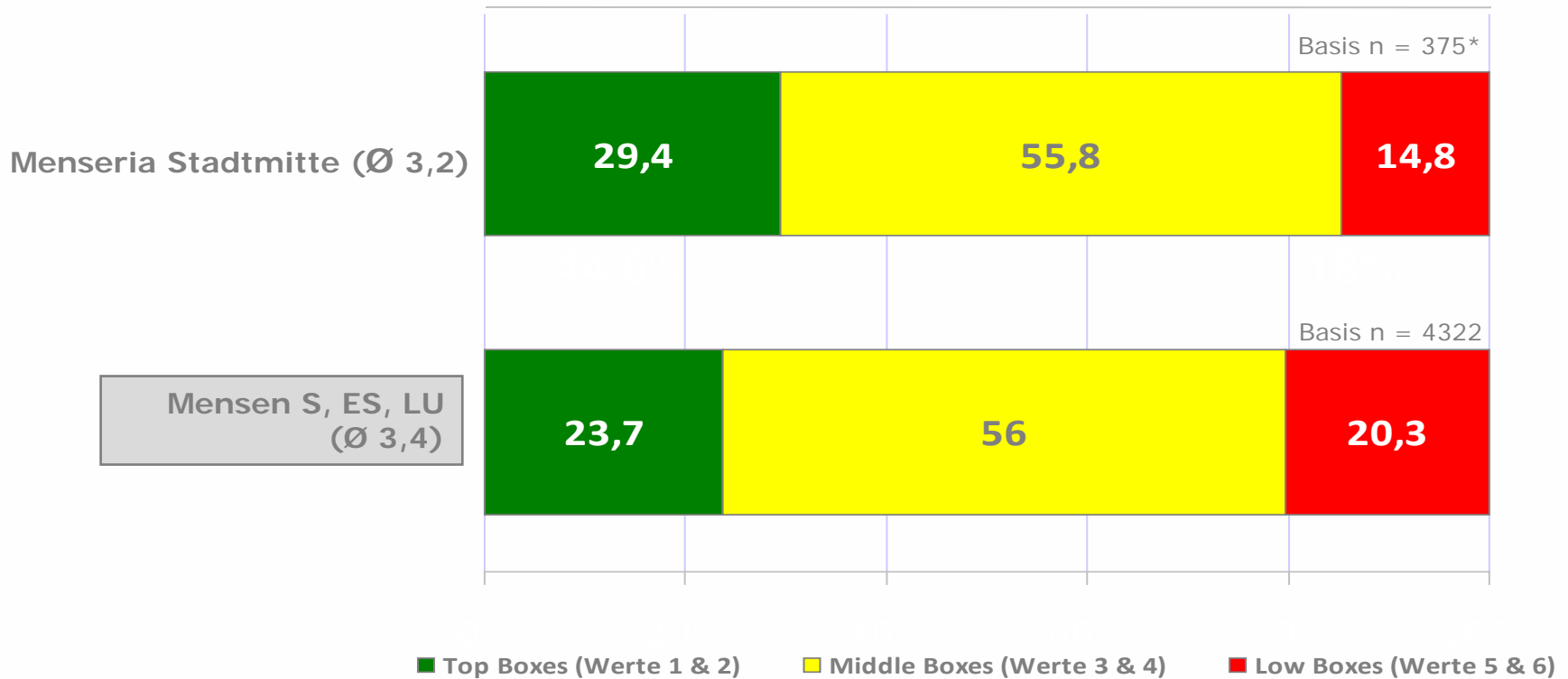
* per Faktorenanalyse ermittelt

Erklärung* der Qualitätsparameter

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

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 %

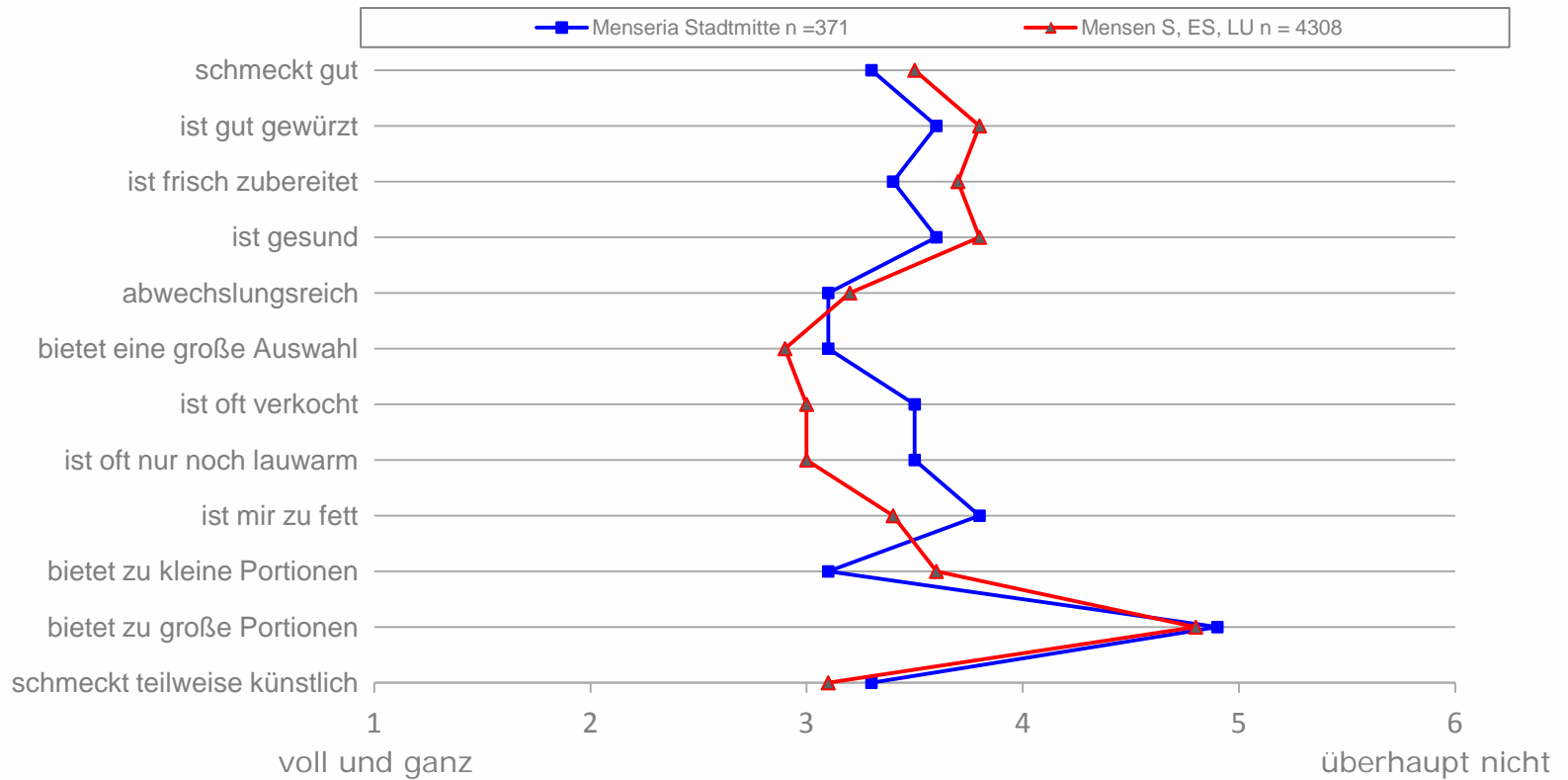


*abweichende Basis durch fehlende Angaben

Bewertung: Essen

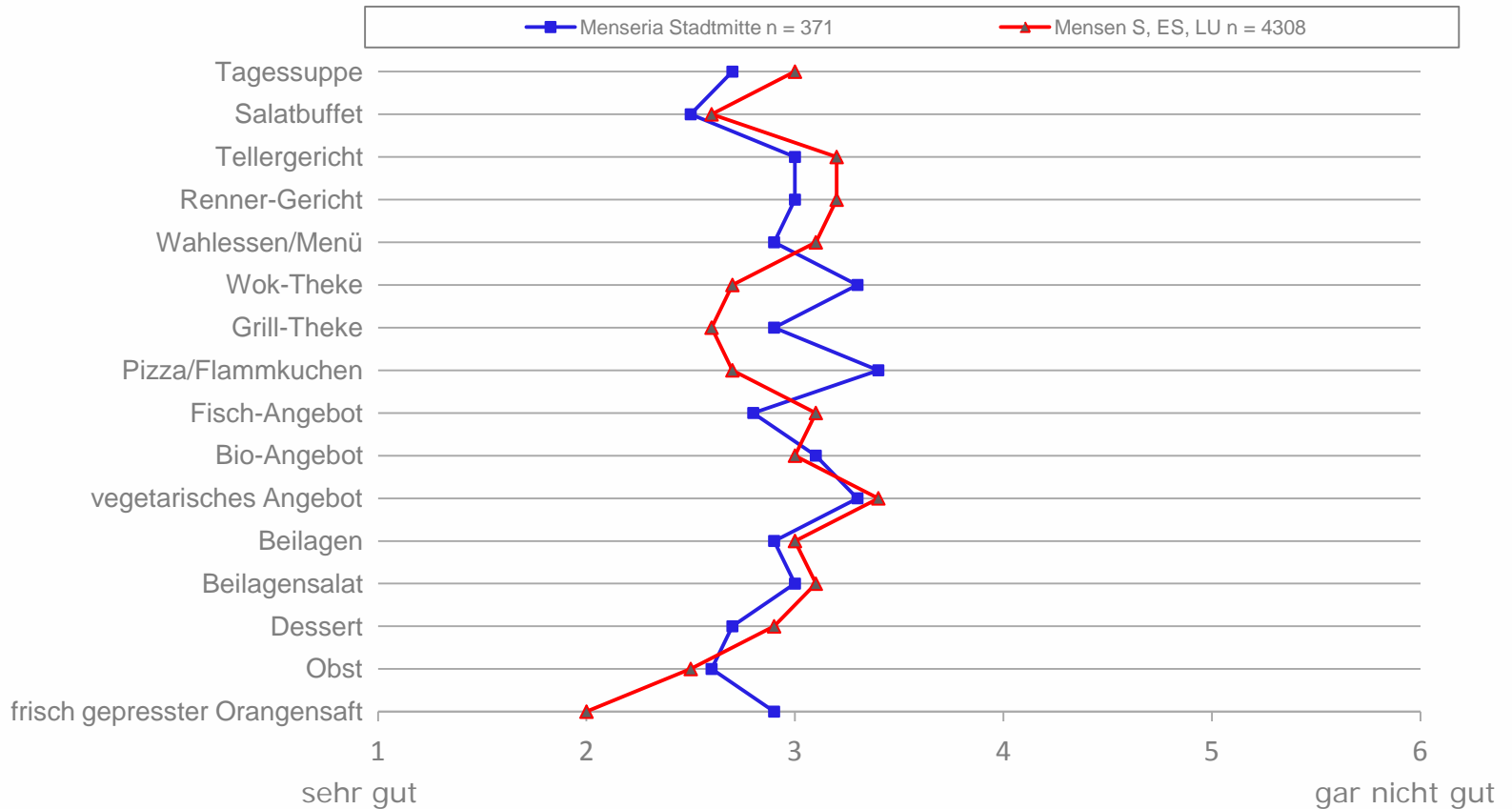
Frage 3: Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen auf das Mensa-Essen in der Mensa ... zu?

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



Bewertung: Essen

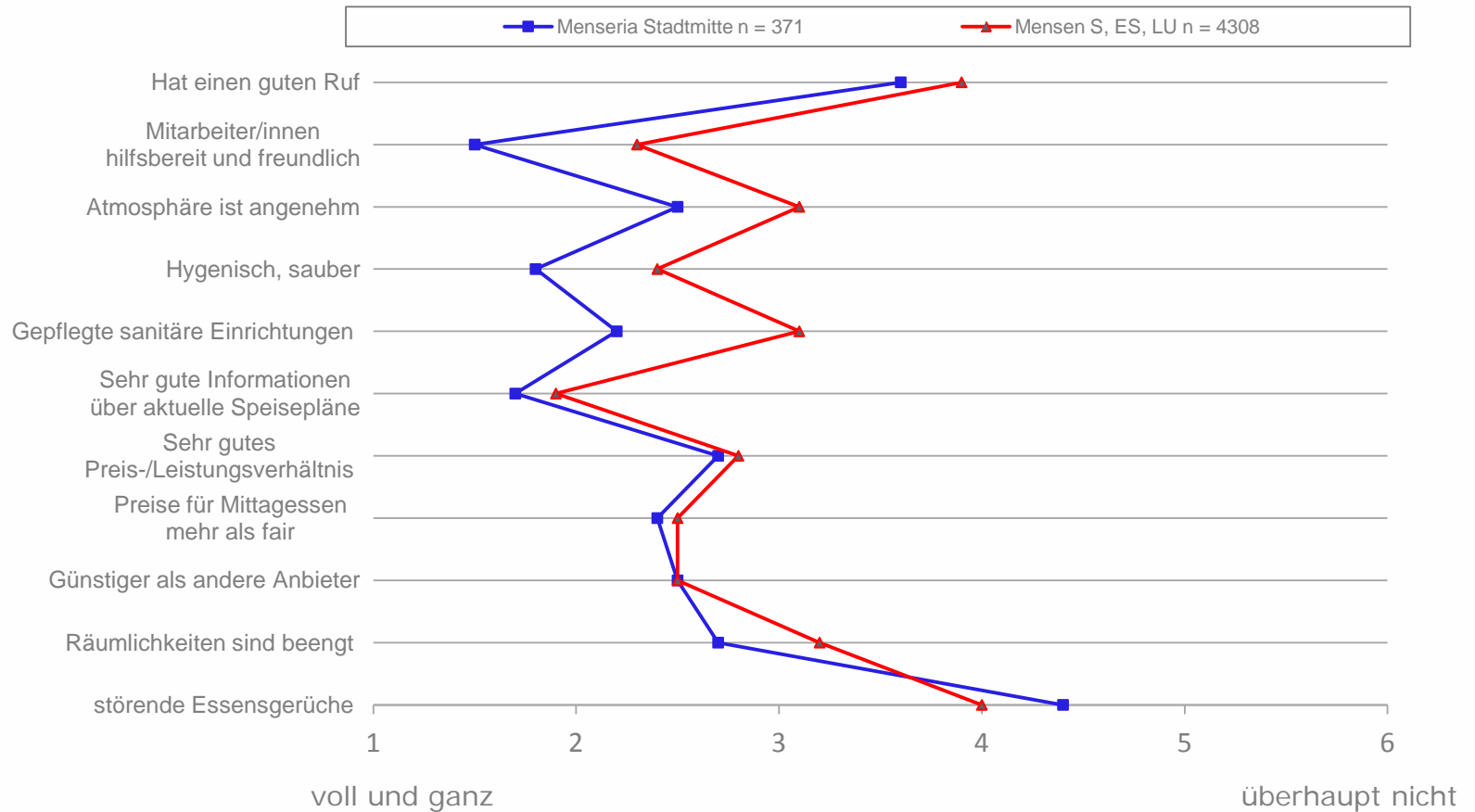
Frage 4: **Wie beurteilen Sie insbesondere die folgenden Speisen in der Mensa ...?**
 Skala 1 (sehr gut) bis 6 (gar nicht gut) - arithmetisches Mittel



Bewertung: Image der Mensa

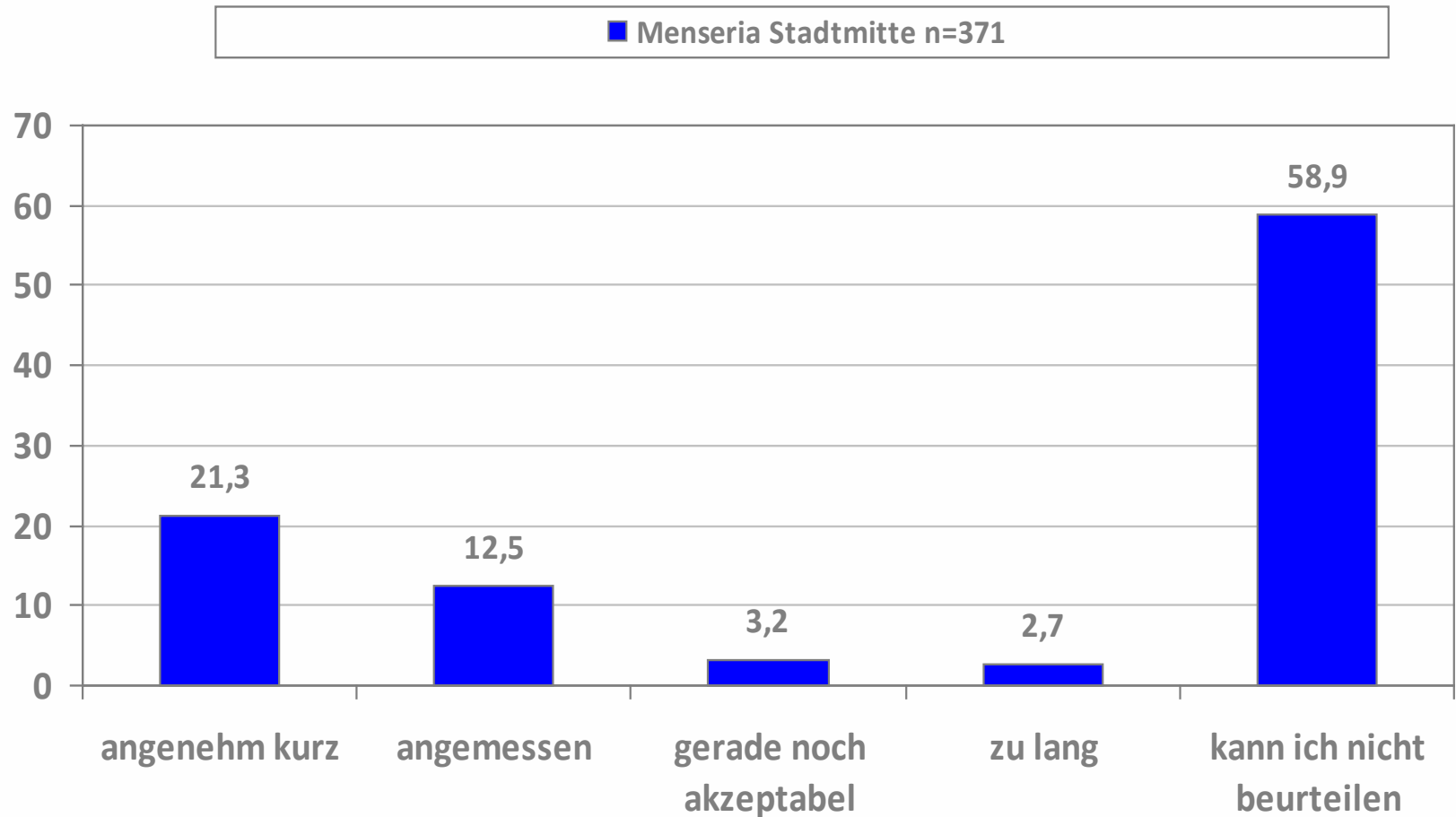
Frage 5: Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen auf die Menseria Stadtmitte zu?

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



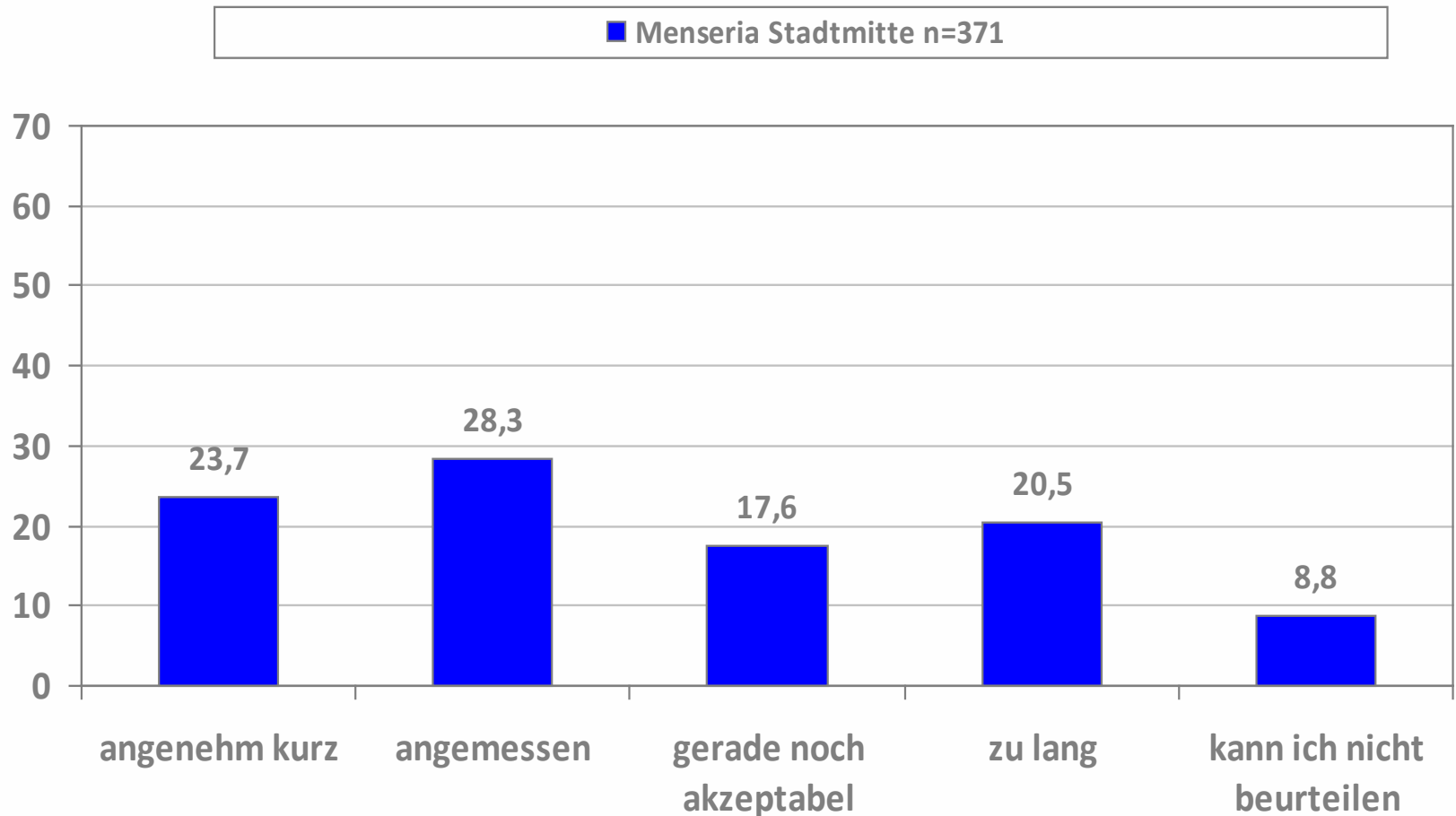
Bewertung: Wartezeiten

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



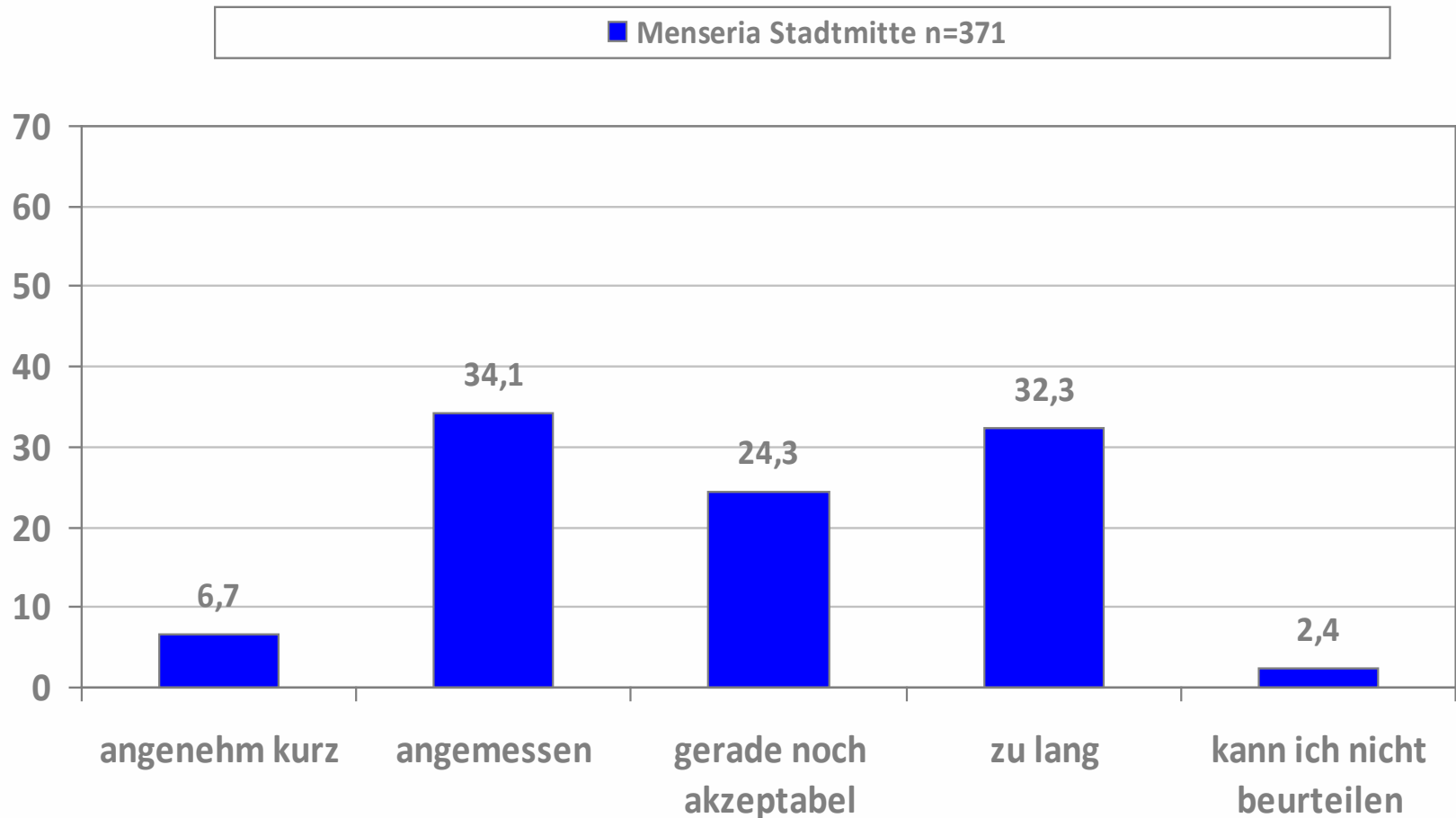
Bewertung: Wartezeiten

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



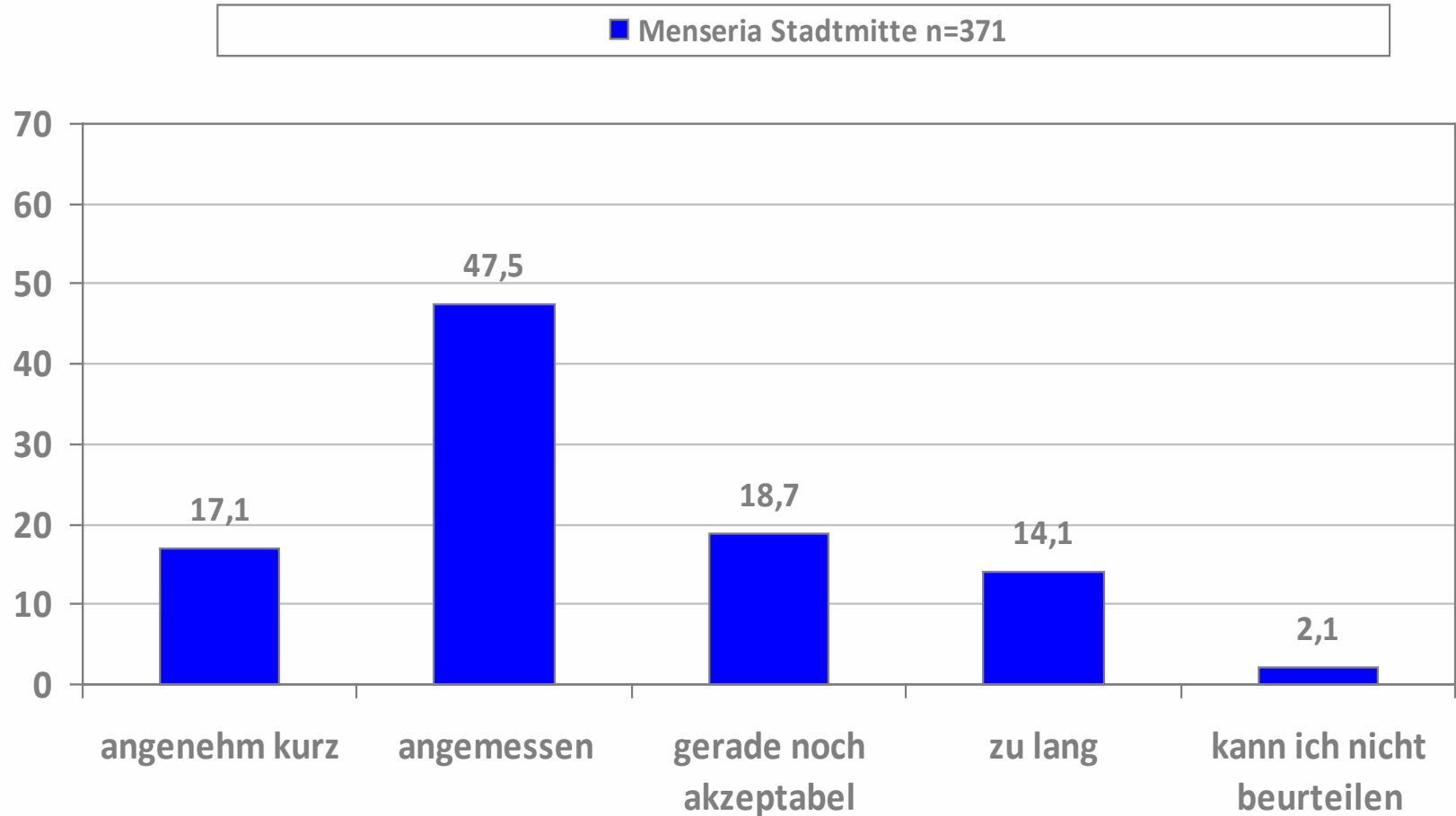
Bewertung: Wartezeiten

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



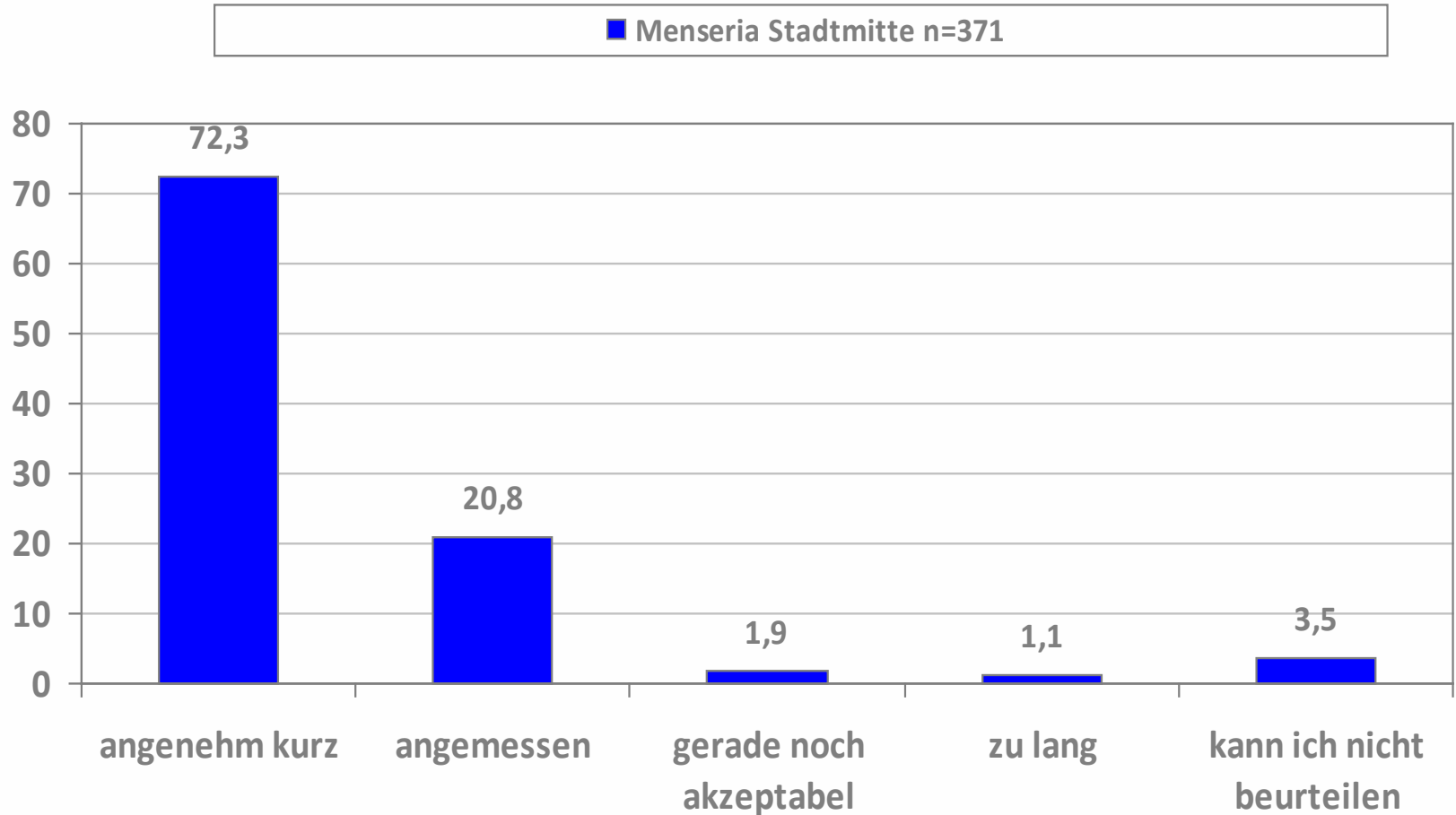
Bewertung: Wartezeiten

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



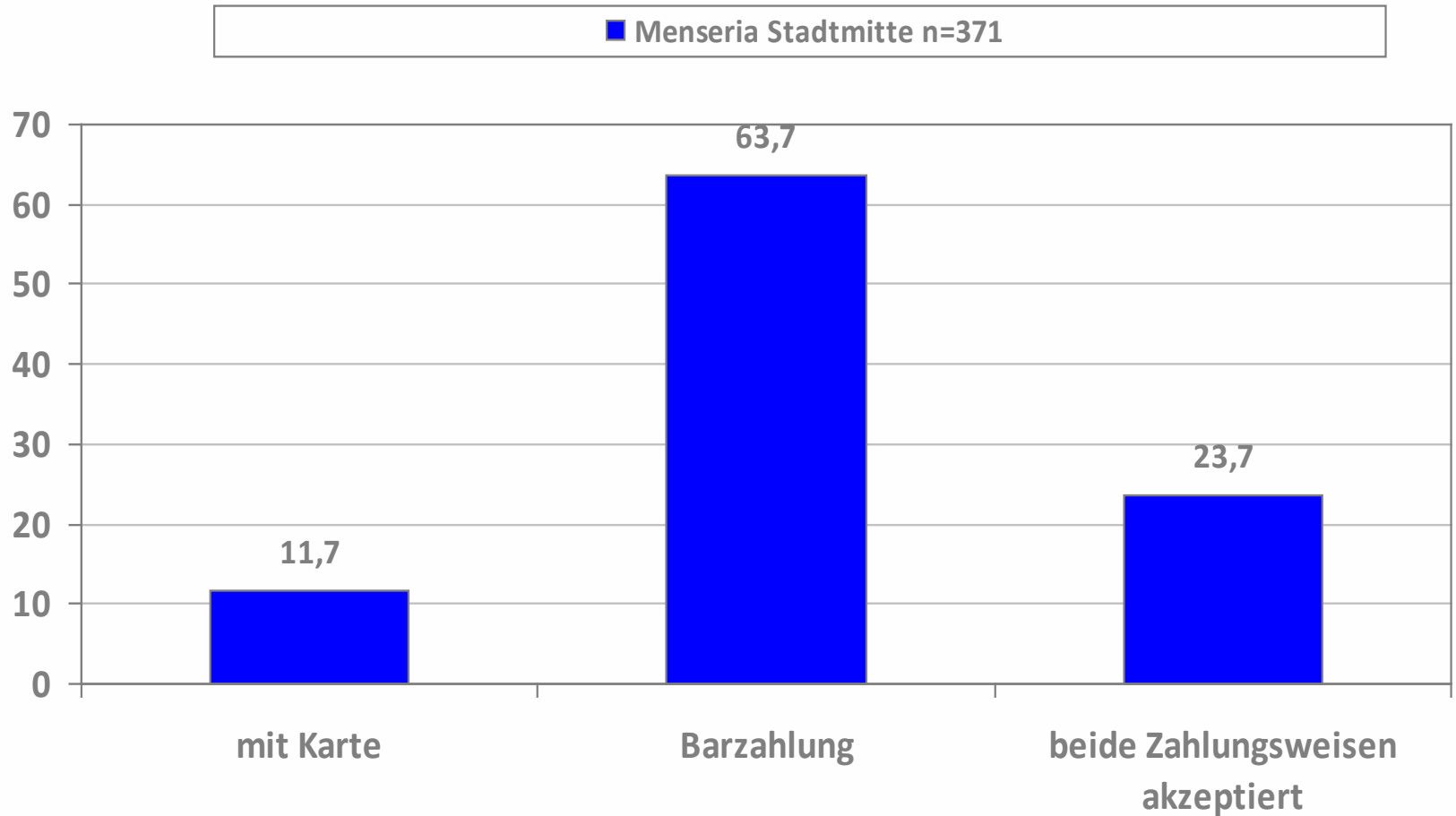
Bewertung: Wartezeiten

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



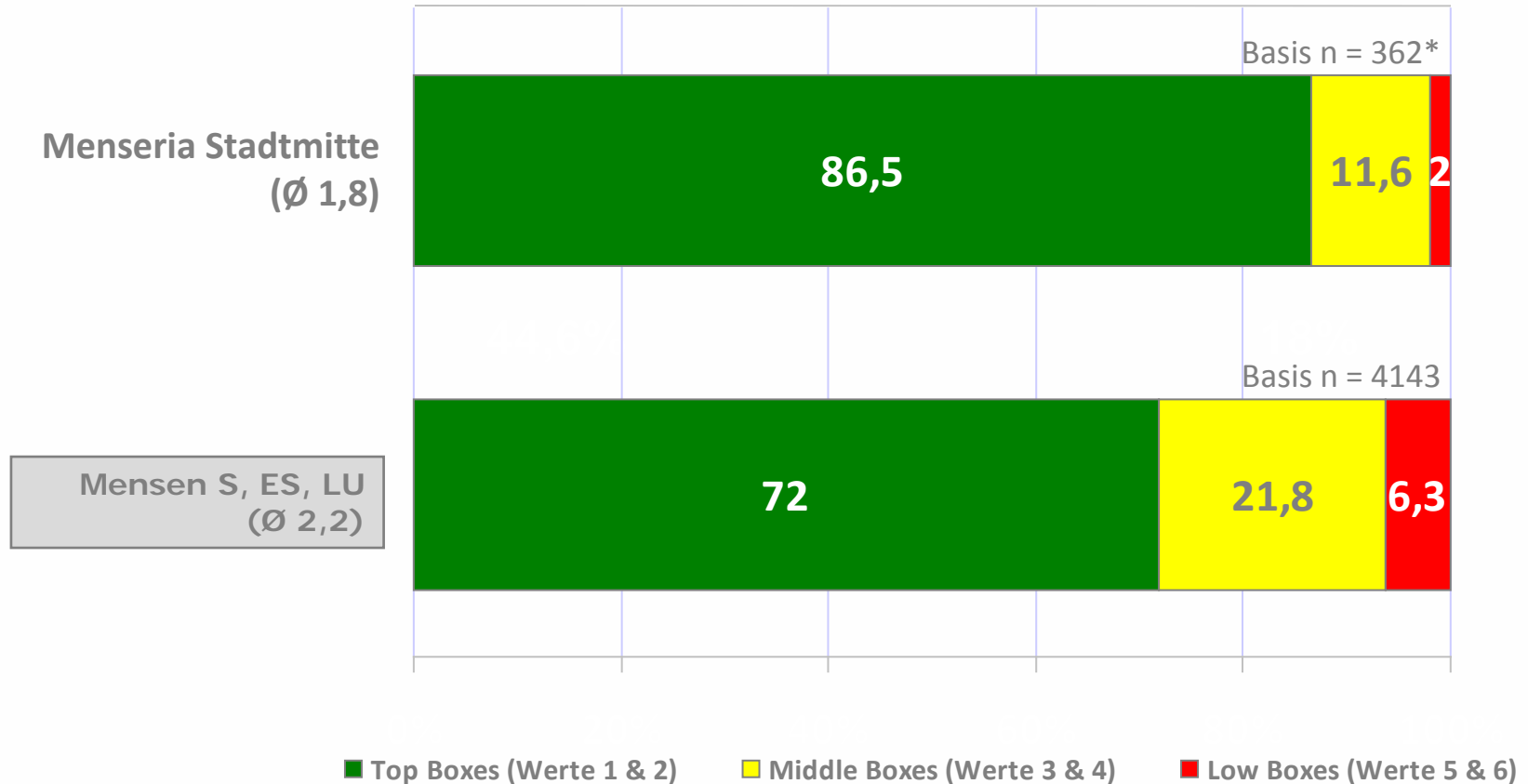
Zahlungsweise

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



Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten

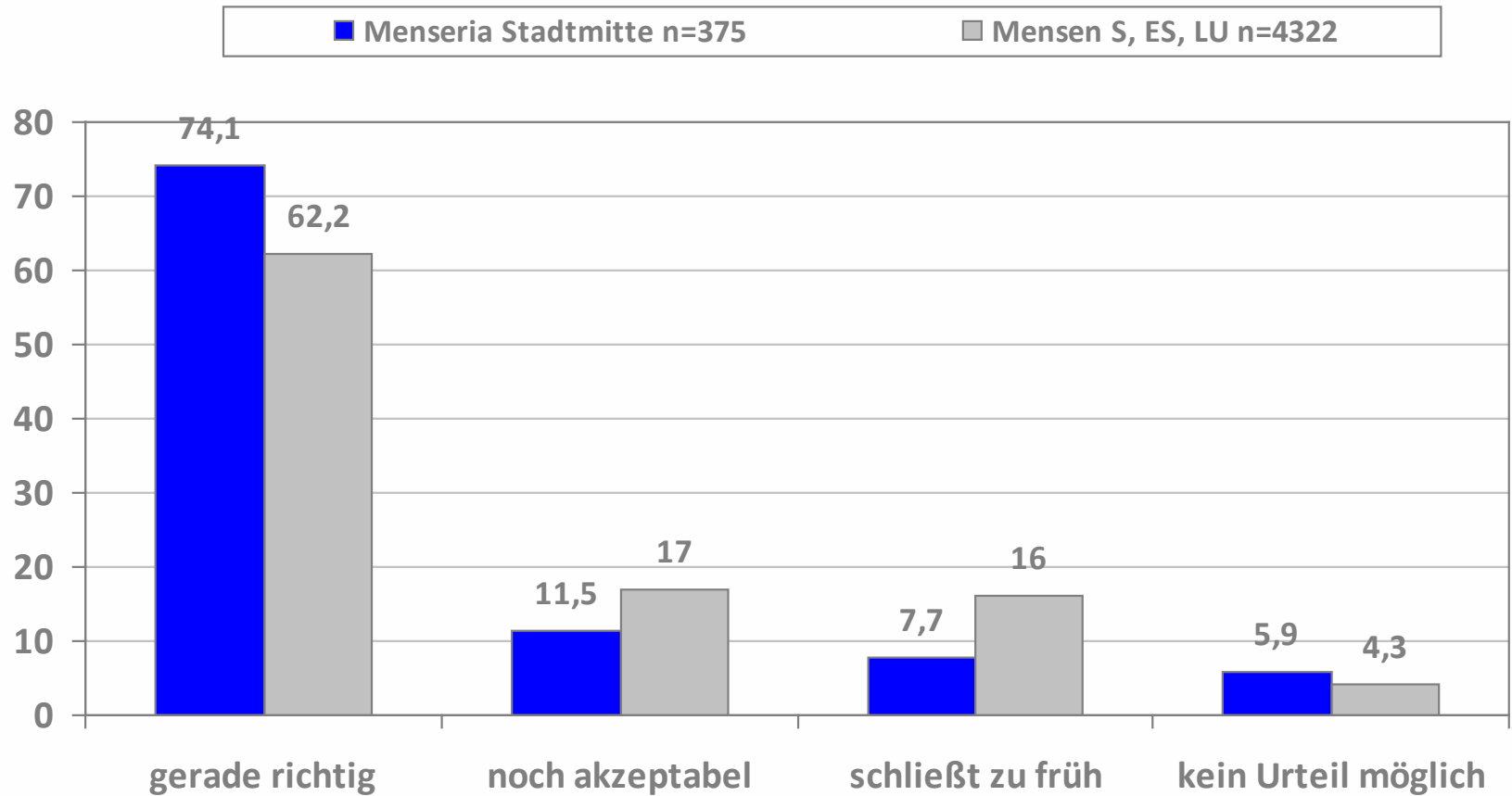
Frage 7: **Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten in der Mensa ...?**
 Skala 1 (sehr zufrieden) bis 6 (gar nicht zufrieden)
 Angaben in %



*abweichende Basis durch fehlende Angaben

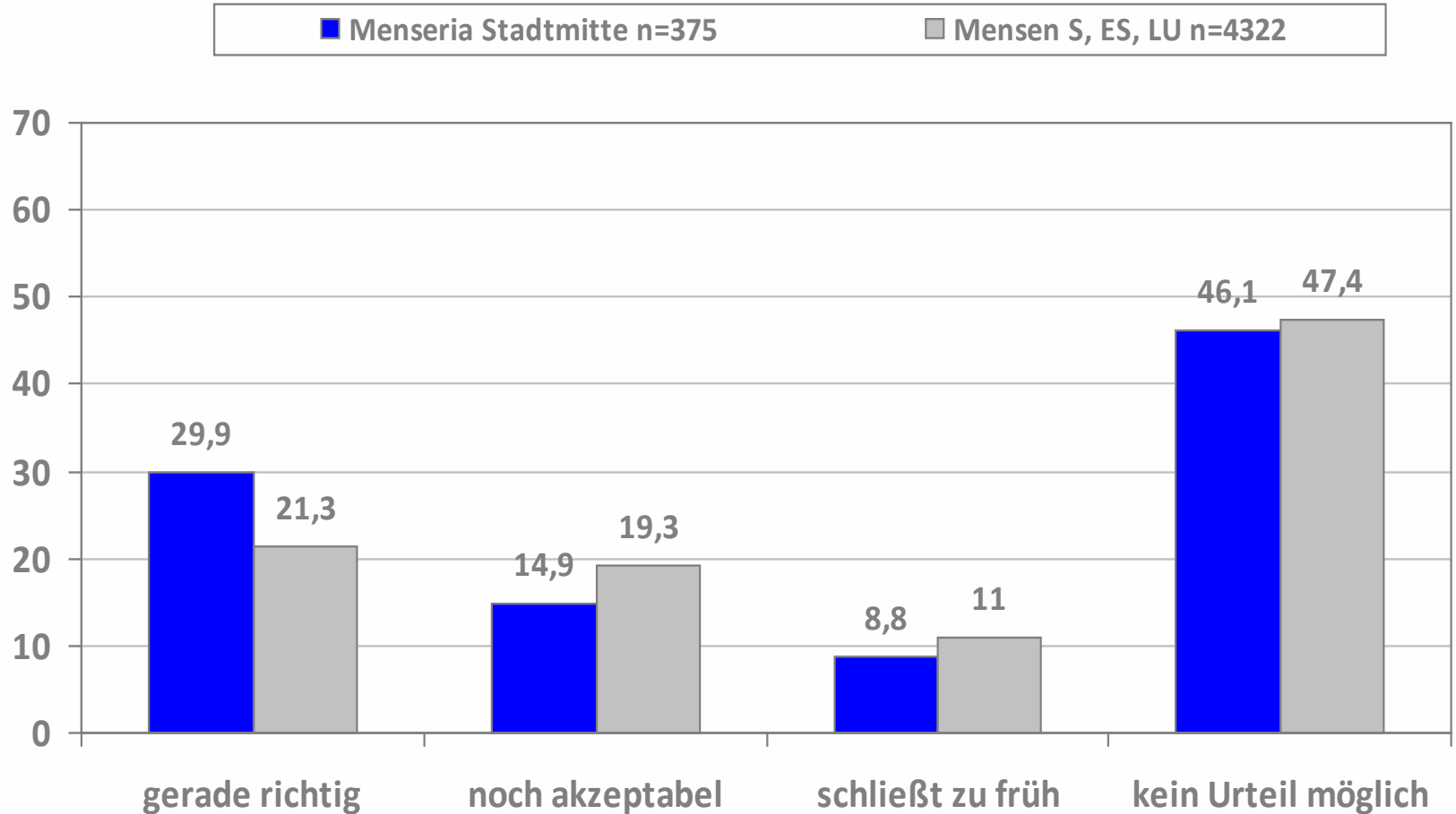
Bewertung: Öffnungszeiten

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



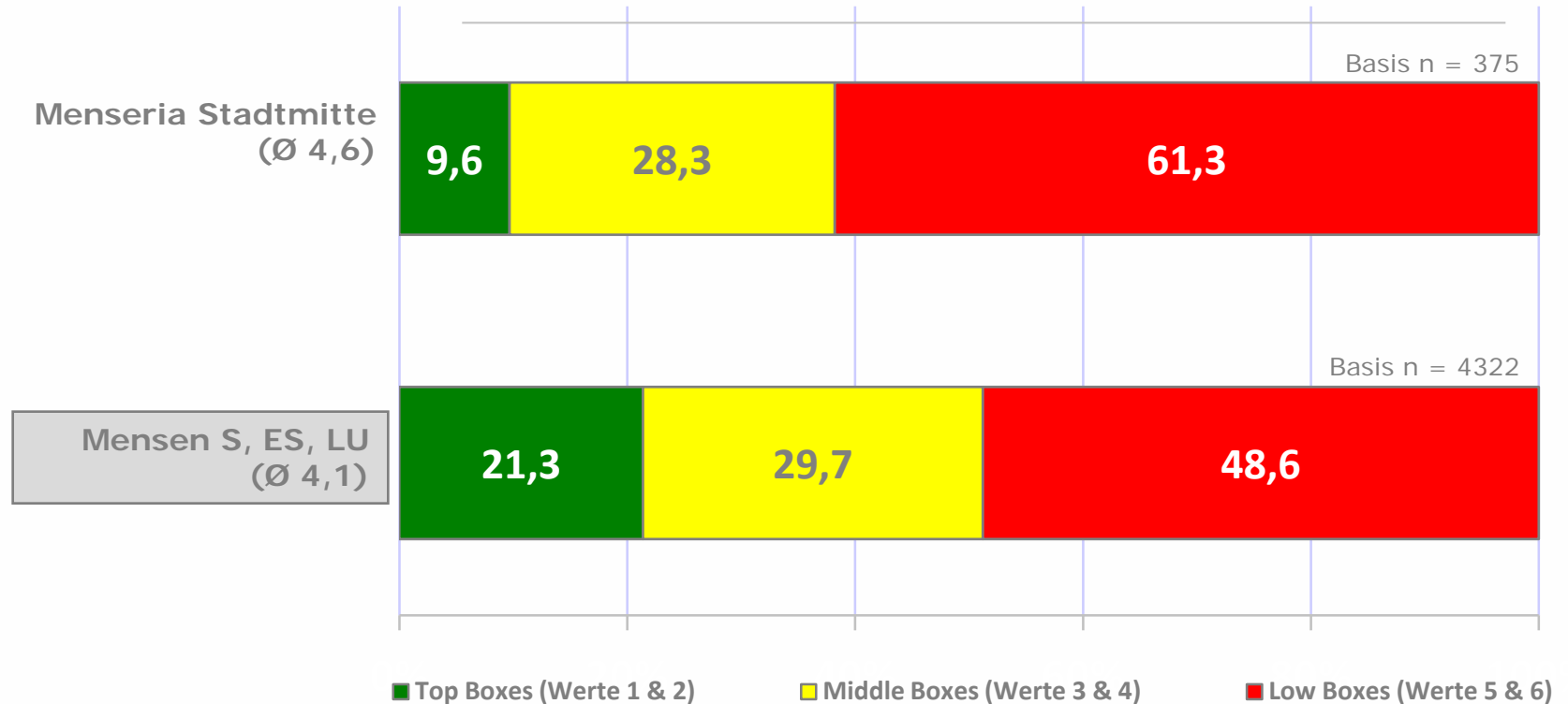
Bewertung: Öffnungszeiten

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



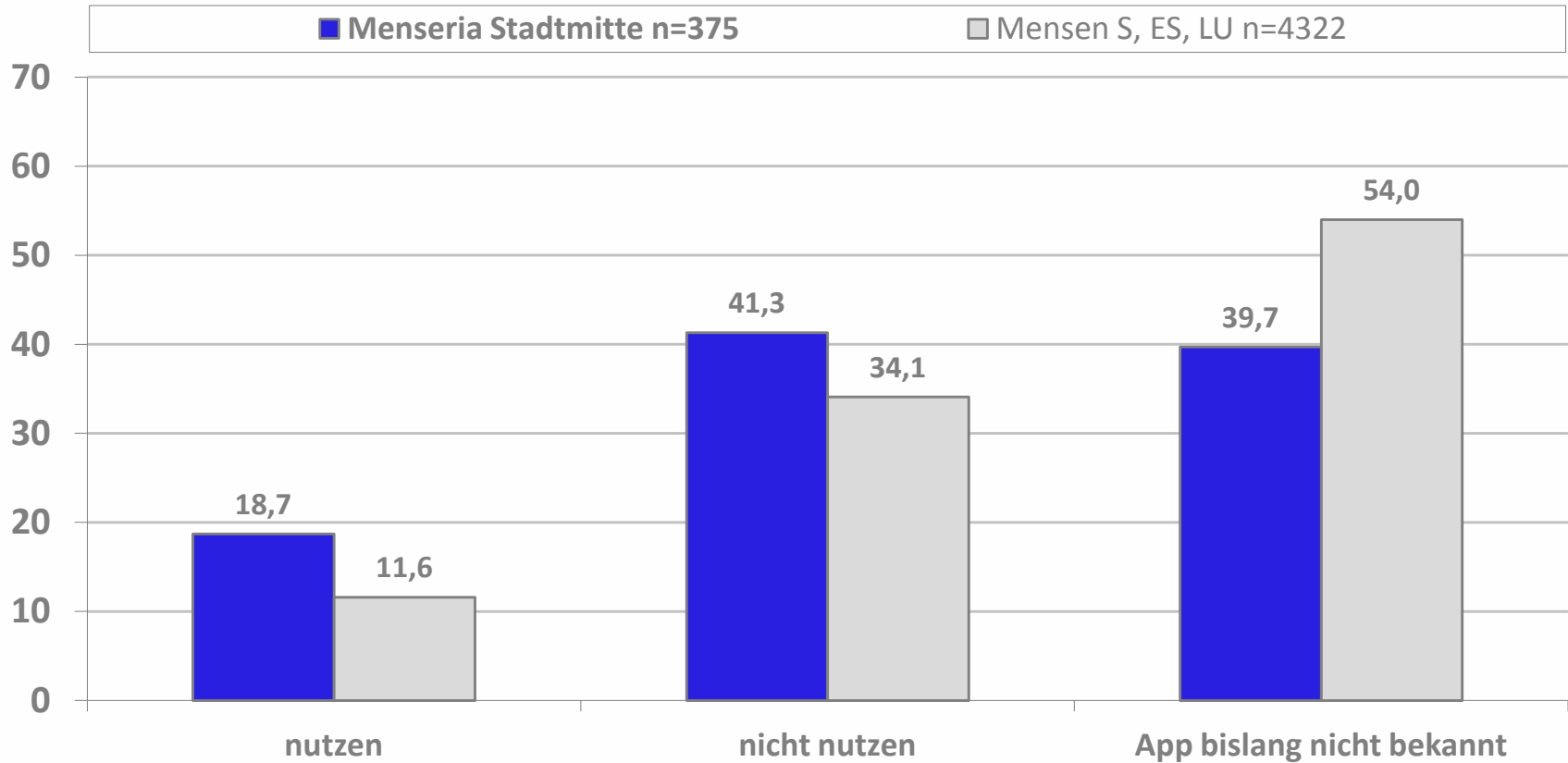
Bewertung: Öffnungszeiten

Frage 8a: 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 %



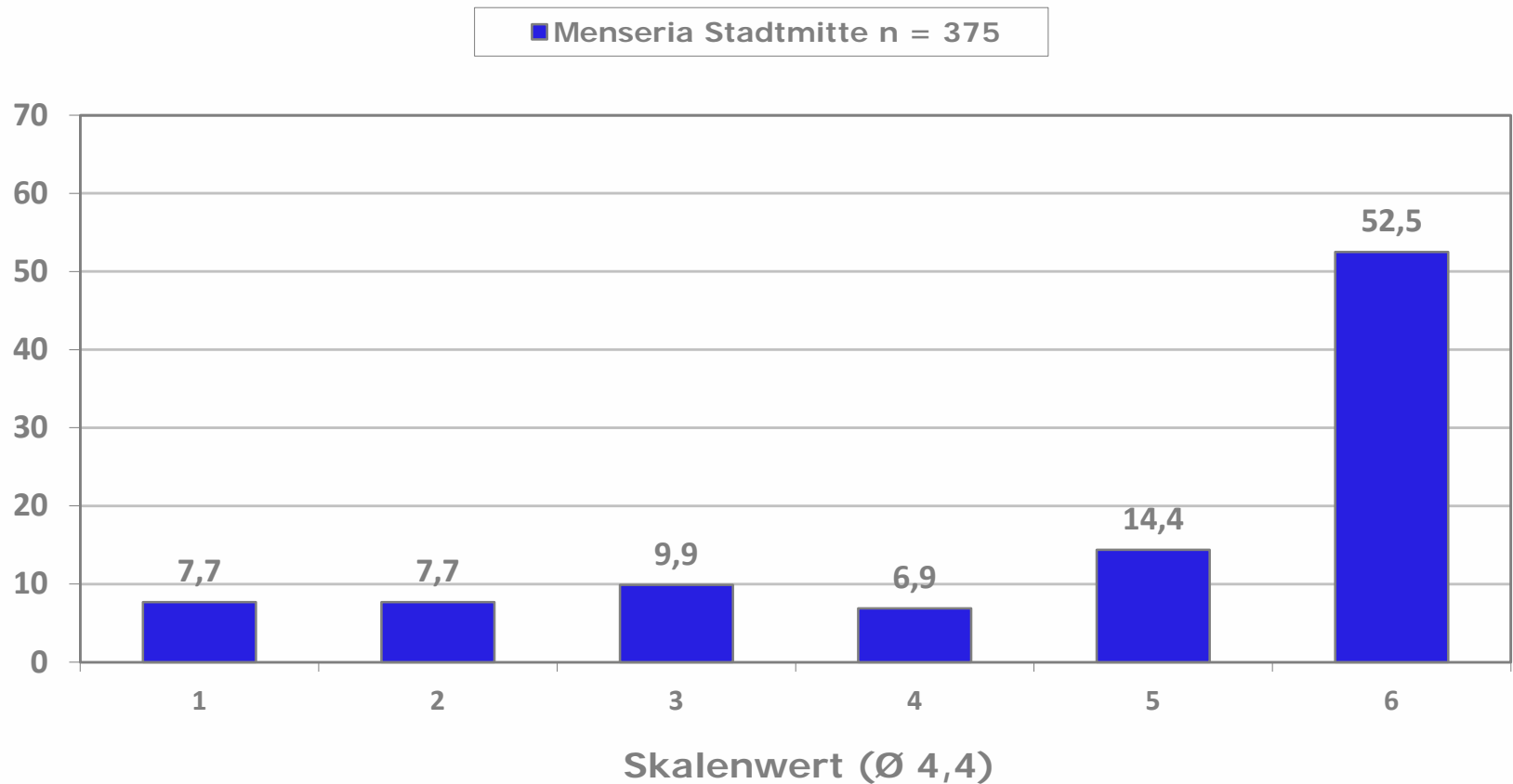
Handy-Nutzung

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



Handy-Nutzung

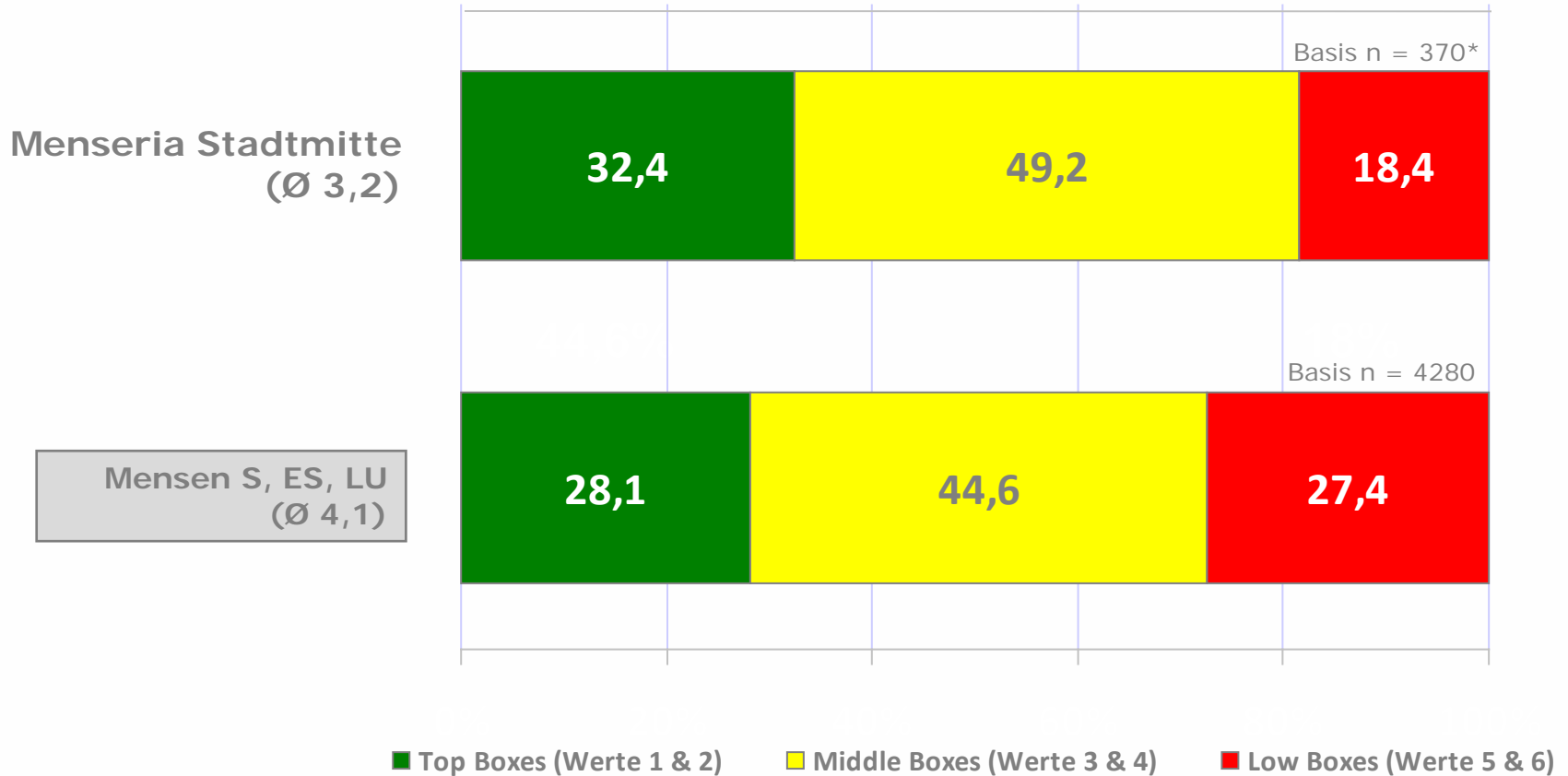
Frage 8c: Angenommen, Sie könnten mit Ihrem Handy in der Mensa auch bezahlen, würden Sie diese Möglichkeit gerne nutzen?
Skala 1 (ja, auf jeden Fall) bis 6 (nein, auf keinen Fall) - Angaben in %



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	Menseria Stadtmitte n=228*
Qualität des Essens	41,7
Frische Zubereitung, weniger TK-/Fertigprodukte	14,5
Cremesuppen verbessern	14
Gesünderes Essen	9,6
Fettärmere Zubereitung	9,2
Besser würzen, eintönig, fade	8,8
Keine verkochten Beilagen	8,3
Besseres Fleisch	6,1

* 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	Menseria Stadtmitte n=228*
Wartezeiten	29,8
Kritik an Warteschlangen	18
Verbesserte Logistik bei der Essensausgabe	11,4
Ambiente, Räumlichkeiten verbessern	23,2
Zu warm, schlechte Luft, zu starke Gerüche	12,3
Mehr Sitzplätze schaffen	6,1
Preis-Leistungsverhältnis	22,8
Zu kleine Portionen, Nachschlag anbieten	8,8
Gratis Leitungswasser	5,3

* 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	Menseria Stadtmitte n=228*
Auswahl verbessern, mehr Abwechslung im Speiseplan	21,9
Verfügbarkeit nach 13 Uhr	5,3
Kritik am Personal	15,4
Zu Stoßzeiten mehr Personal, mehr Kassen öffnen	5,3
Bessere Angebote für spezielle Zielgruppen	6,1

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