

# Qualitätsmanagement der Menseria Ludwigsburg

Adressierte Online-Befragung  
1. Welle  
Juni/Juli 2012

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
▪ Hintergrund und Zielsetzung	3
▪ Methode, Stichprobe und Ausschöpfungsquote	4
▪ Rücklauf	5 - 6
▪ Stichprobe	7 - 9
▪ Inhalte der Onlinebefragung	10
▪ Die wichtigsten Ergebnisse	
▪ Gesamtzufriedenheit	11
▪ Qualität des Essens	12
▪ Öffnungszeiten / Weiterempfehlungsbereitschaft	13
▪ Die Ergebnisse im Einzelnen	14 – 42
▪ 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 Qualitätstreiber** 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 Ludwigsburg 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 Hochschule Ludwigsburg und die Pädagogische Hochschule Ludwigsburg 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.

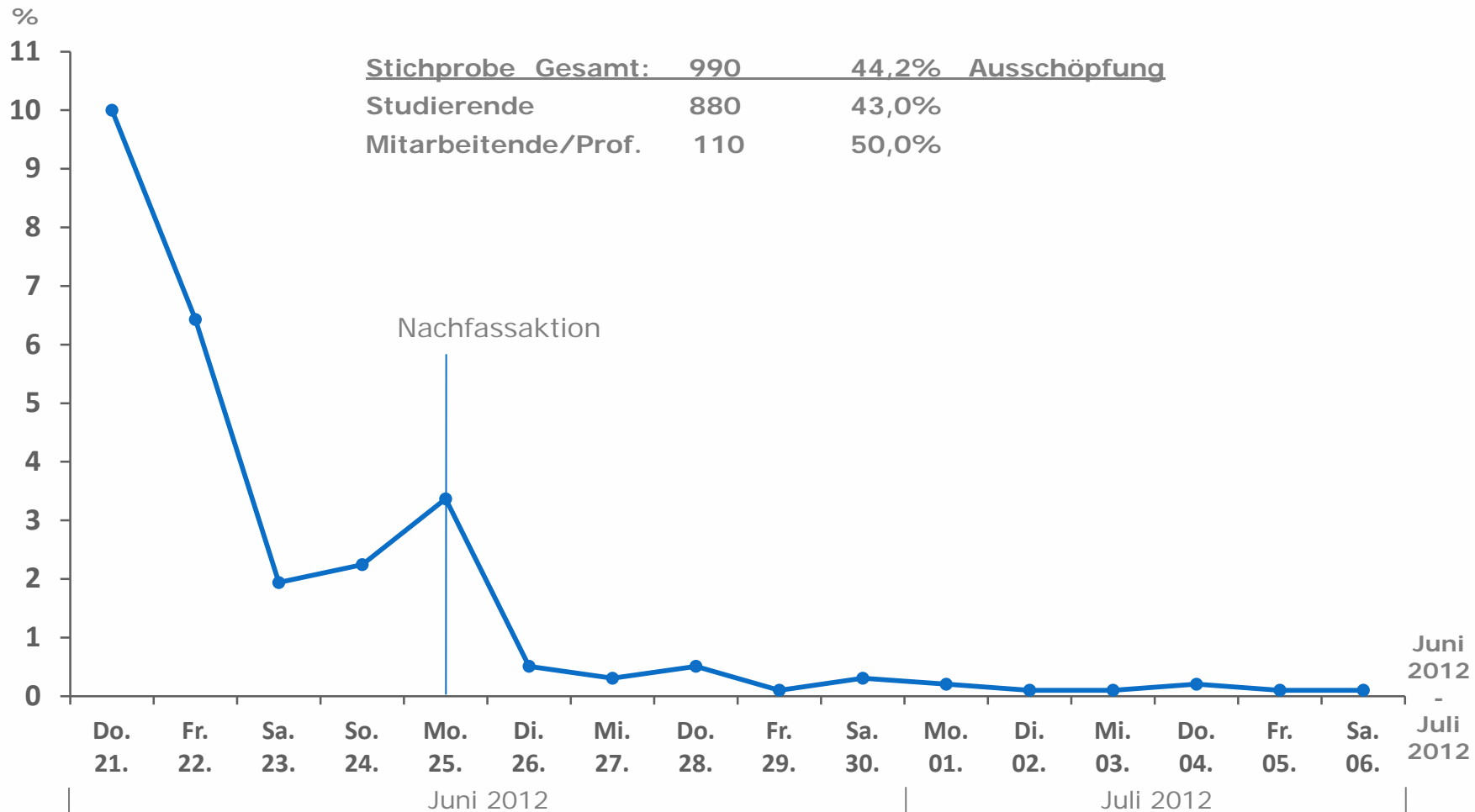
880 Studierende sowie 110 Mitarbeiter/innen und Professoren/innen der Hochschule Ludwigsburg und 2.500 Mitglieder der Pädagogischen Hochschule (Studierende, Mitarbeiter/innen und Professoren/innen) wurden zu der adressierten und anonymen Onlinebefragung eingeladen. Hierfür hatten EDV-Mitarbeiter der Hochschulen eine Zufallsstichprobe gezogen.

Am Dienstag, den 19. Juni 2012 bzw. am Donnerstag, den 21. Juni 2012, erfolgte die Einladung zur Befragung mit einem persönlichen Anschreiben per Mail. Die **Bruttostichprobe** umfasste **n = 3.490**.

Mit einer Nachfassaktion wurden sehr gute Rückläufe von 44,2% an der Hochschule Ludwigsburg und 30,8% an der PH Ludwigsburg realisiert. Die Teilnahmebereitschaft der Mitarbeiter/innen und Professor/innen ist noch höher als bei den Studierenden → S. 5-7. Von den so erreichten Personen haben n=1.118 die Menseria Ludwigsburg bewertet → S. 14.

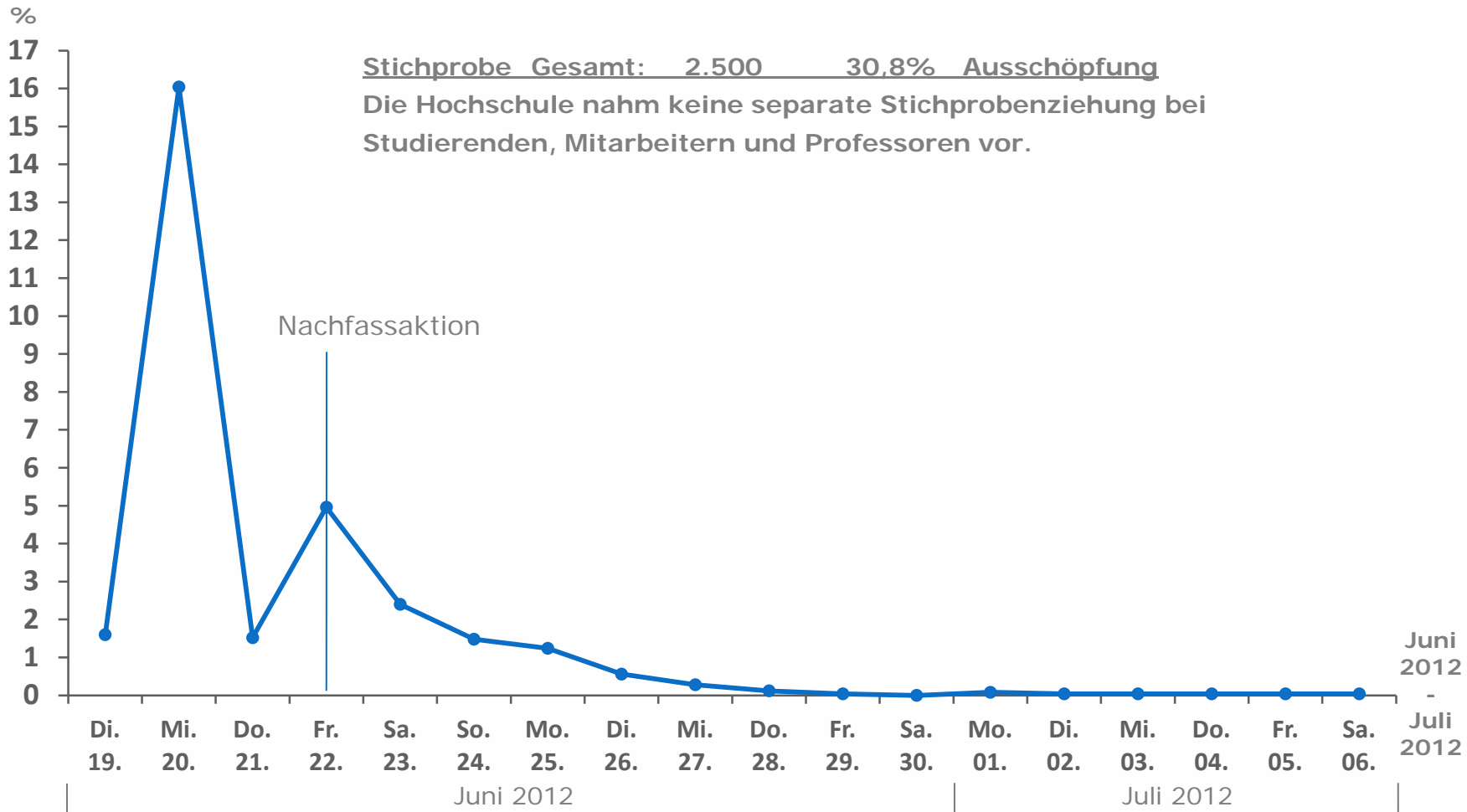
# Rücklaufquote: Hochschule Ludwigsburg

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



# Rücklaufquote: Pädagogische HS Ludwigsburg

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



# Stichprobe

Demographie	Menseria Ludwigsburg	Mensen S, ES, LU
Basis	n = 1196	n = 4866
<b>Ernährungsverhalten</b>		
Mir ist das Mittagessen besonders wichtig	2,3	2,2
Ich esse gern vegetarisch	3,4	3,6
Ich treffe mich gerne mit anderen in der Mensa	2,5	2,6
Ich nehme mir stets die Zeit um Mittag essen zu gehen	2,7	2,5
Ich bevorzuge veganes Essen	5,4	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)		

# Stichprobe

Demographie		Menseria Ludwigsburg	Mensen S, ES, LU
Basis		n = 1196	n = 4866
<b>Geschlecht</b>			
	weiblich	75,2%	46,3%
	männlich	24,6%	53,2%
	keine Angabe	0,3%	0,5%
<b>Alter (nur Mitarbeiter)</b>		(n = 58)	(n = 1214)
	bis 30	15,5%	29,1%
	31-40	17,2%	23,3%
	41-50	27,6%	24,9%
	51-60	31,0%	17,7%
	über 60	5,2%	3,0%
	keine Angabe	3,4%	2,0%



# Stichprobe

Demographie		Menseria Ludwigsburg	Mensen S, ES, LU
Basis		n = 1196	n = 4866
<b>Status</b>			
	Studierende	95,2%	75,1%
	Mitarbeiter/innen	2,9%	20,7%
	Professoren/innen	1,9%	4,3 %
<b>Wohnsituation</b>			
	allein	16,5%	20,9%
	allein, mit Kind(ern)	1,8%	0,9%
	mit Partner/in	20,9%	21,1%
	Mit meiner Familie	13,4%	14,7%
	mit Freunden/Kommilitonen	22,1%	18,0%
	bei den Eltern	22,6%	19,6%
	Sonstiges	2,6%	3,7%
	keine Angabe	0,3%	1,1%
<b>Kinder im Haushalt</b>			
	Nein	89,6%	86,1%
	Kinder unter 3 Jahren	3,3%	3,2%
	Kinder zwischen 4 und 10 Jahren	4,5%	4,4%
	Kinder ab 11 Jahre	4,4%	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 Menseria 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 Menseria (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 Ludwigsburg mit der Note „befriedigend“ bewertet. Der Durchschnittswert für die **Gesamtzufriedenheit** liegt bei 3,0. Ein Drittel (33%) der Befragten gibt der Menseria Ludwigsburg eine 2. Eine glatte 1 vergeben nur drei Prozent. Nur 10% finden die Menseria so schlecht, dass sie eine 5 oder sogar eine 6 geben → S. 14/15.

Die Menseria Ludwigsburg wird von allen für das Studentenwerk Stuttgart untersuchten Mensen am besten bewertet (3,0 vs. 3,4) → S. 14.

Noch bessere Zufriedenheitswerte erhält die Menseria Ludwigsburg bei den 21 Professoren/innen (2,2). Auch die Mitglieder der Hochschule Ludwigsburg (2,8) äußern sich positiver als die Mitglieder der Pädagogischen Hochschule (3,1) → S. 16-18.

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. 19.

## Die wichtigsten Ergebnisse 2/3

Die wichtigsten **Treiber** für die Gesamtzufriedenheit sind die **Qualitätsmerkmale der Speisen** → S. 20-21: 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. 22.

Für diese zentralen Dimensionen ergibt sich ein der Gesamtzufriedenheit in etwa vergleichbares Bild: Die Speisen in der Menseria Ludwigsburg werden mit einer 3,1 bewertet. Diese Note liegt signifikant über dem Durchschnitt (3,4) und über den Werten der Mensen Vaihingen (3,6) und Esslingen Flandernstraße (4,2) → S. 23.

Die bessere Gesamtzufriedenheit erklärt sich bei differenzierter Betrachtung. In zentralen Dimensionen wie „schmeckt gut“ (3,2), „frisch zubereitet“ (3,4), „abwechslungsreich“ (3,0) und „gute Auswahl“ (2,7) wird die Menseria Ludwigsburg signifikant besser bewertet als der Durchschnitt der Mensen des Studentenwerks Stuttgart → S. 24. Dasselbe gilt für die Speisen, die nahezu alle (Ausnahme Gemüse- und Pastabuffet) signifikant besser bewertet werden als im Gesamtdurchschnitt → S. 25. „Gute“ Noten erhalten insbesondere das Salatbuffet, die Wok- und Grilltheke sowie Pizzen und Flammkuchen. Besonders geschätzt wird auch der frisch gepresste Orangensaft.

Die Menseria Ludwigsburg hat mit der Note 3,3 zwar einen ebenfalls nur befriedigenden, aber dennoch den besten Ruf von allen untersuchten Mensen. Insbesondere das Personal erhält sehr gute Noten (1,6) → S. 26. Im Vergleich weniger positiv bewertet wird die beengte Atmosphäre.

## Die wichtigsten Ergebnisse 3/3

27% der befragten Personen empfinden die **Wartezeiten** bei der Essensausgabe als „zu lang“, an der Kasse 17% → S. 29-30. Weitgehend angemessen erscheint die Dauer der übrigen Abläufe → S. 27-31.

Bei der Zahlung bevorzugen 43% Barzahlung, 34% Zahlung mit Karte, die übrigen können sich beides vorstellen → S. 32.

Die Mehrheit (71%) der Gäste ist mit den **Öffnungszeiten** in der Menseria Ludwigsburg völlig einverstanden → S. 33-35. Sowohl Mitarbeiter/innen (2,2) als auch Studierende (2,1) vergeben zufriedenstellende Noten. In der vorlesungsfreien Zeit finden allerdings nur 35% der Mitarbeiter/innen die Öffnungszeiten „gerade richtig“; 24% sind der Meinung, die Menseria sei „zu lange“ geschlossen. Eine erweiterte Öffnungszeit in der Mittagszeit würden 32% (sehr) wahrscheinlich nutzen → S. 36.

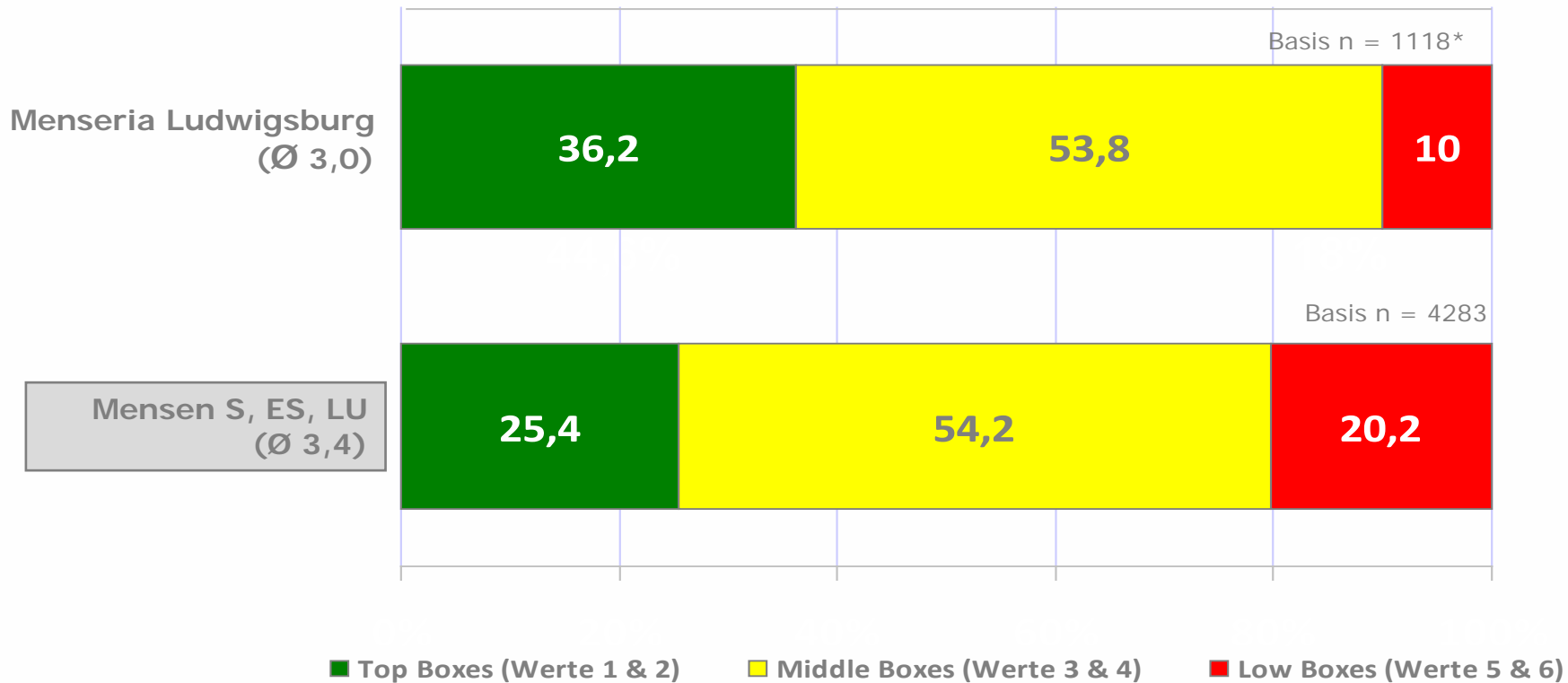
Das Nutzungsinteresse an einer Handy-App zum Mensa-Angebot ist bislang noch sehr gering (7%) → S. 37. Allerdings ist 63% diese Möglichkeit bislang auch noch völlig unbekannt. Die Bezahlung per Handy können sich 12% (Werte 1 und 2) vorstellen, die Mehrheit jedoch derzeit noch nicht → S. 38.

Die **Weiterempfehlungsbereitschaft** spiegelt den Gesamteindruck: Jeder Dritte (36%) empfiehlt Kollegen und Kommilitonen die Menseria Ludwigsburg (3,1), knapp jeder Fünfte (18%) rät deutlich von einem Besuch ab → S. 39.

Die insgesamt nur geringe Zufriedenheit sollte v.a. durch eine Verbesserung der Speisen gesteigert werden. 46% wünschen sich eine Verbesserung: weniger verkochte Beilagen, frischere, fettärmere Zubereitung und bessere Würzung. 33% wünschen sich eine Verbesserung der beengten Raumsituation → S. 40-41.

# Gesamtzufriedenheit

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

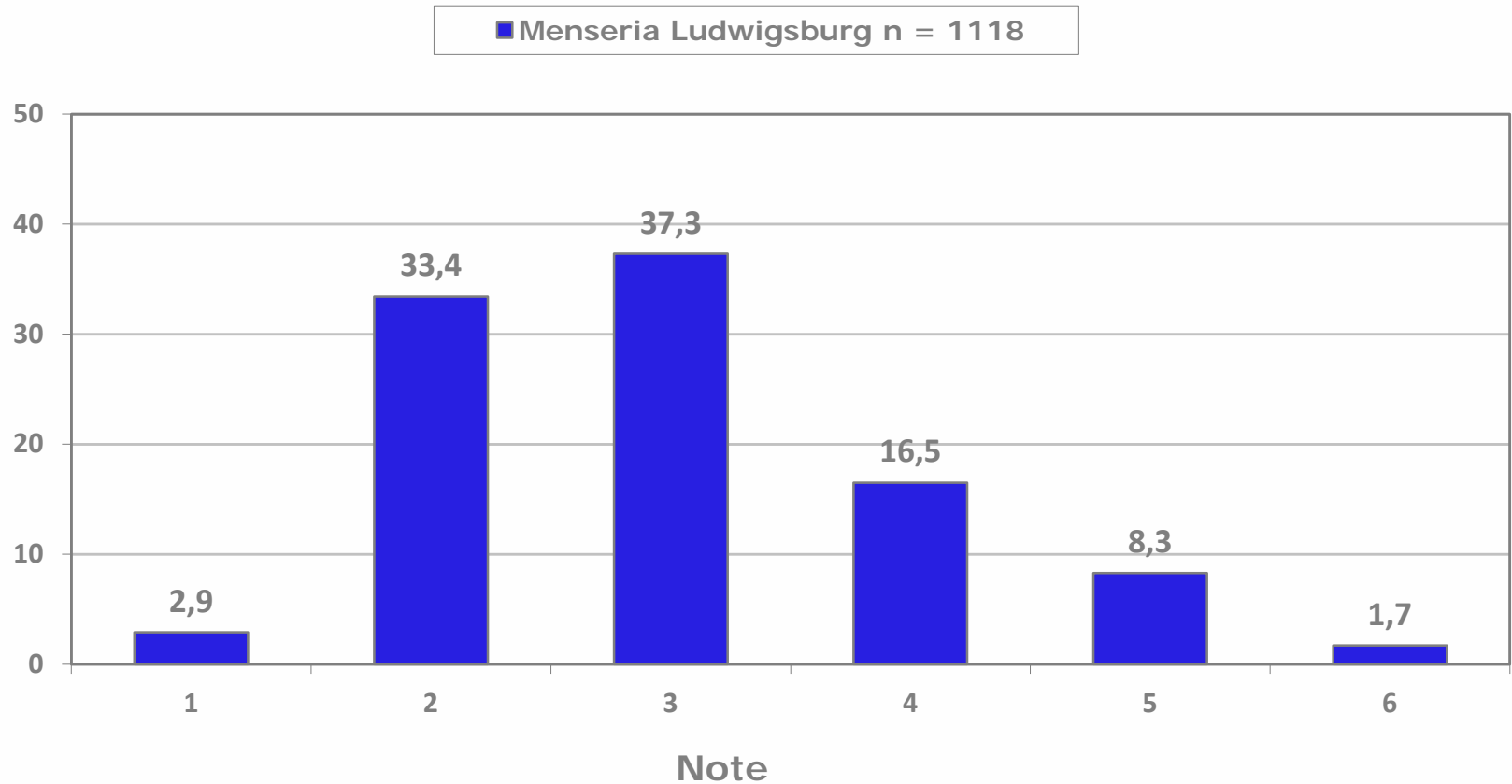


\*abweichende Basis durch fehlende Angaben

# Gesamtzufriedenheit

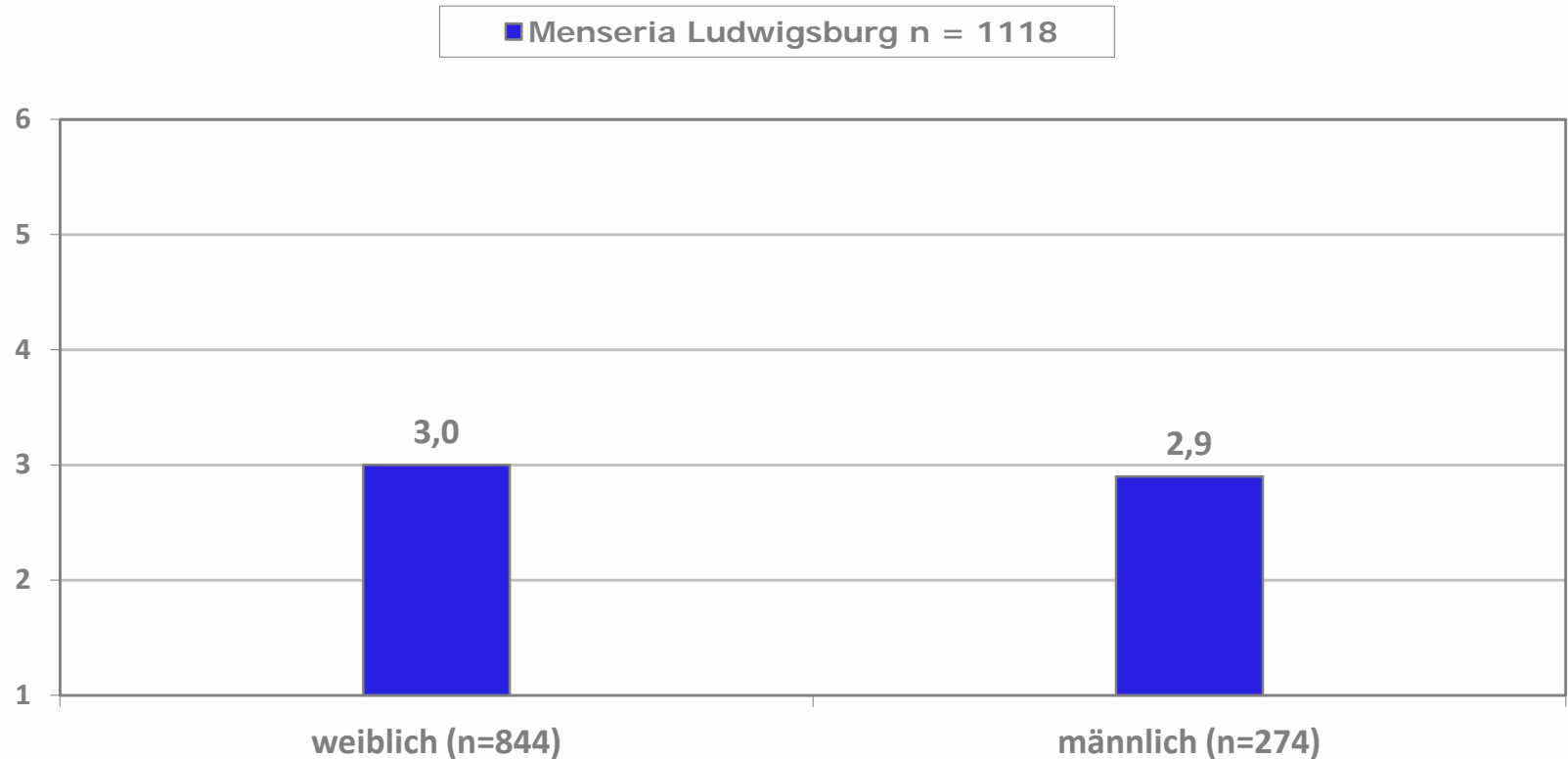
Frage 1: Alles in allem, wie zufrieden sind Sie mit der Mensa in Ludwigsburg?

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



# Gesamtzufriedenheit nach Geschlecht

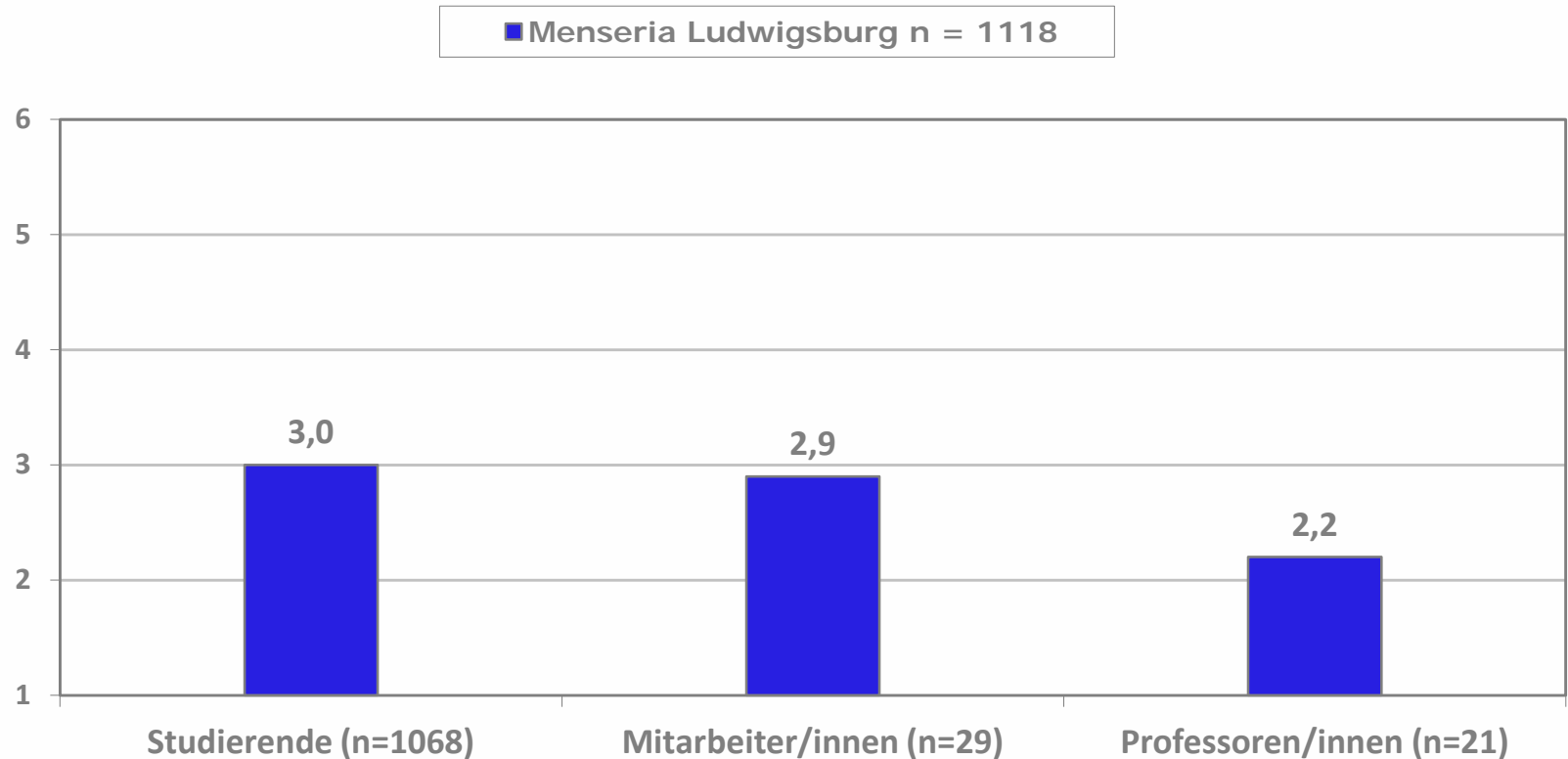
Frage 1: Alles in allem, wie zufrieden sind Sie mit der Mensa in Ludwigsburg?  
Skala 1 (sehr zufrieden) bis 6 (gar nicht zufrieden) - arithmetisches Mittel





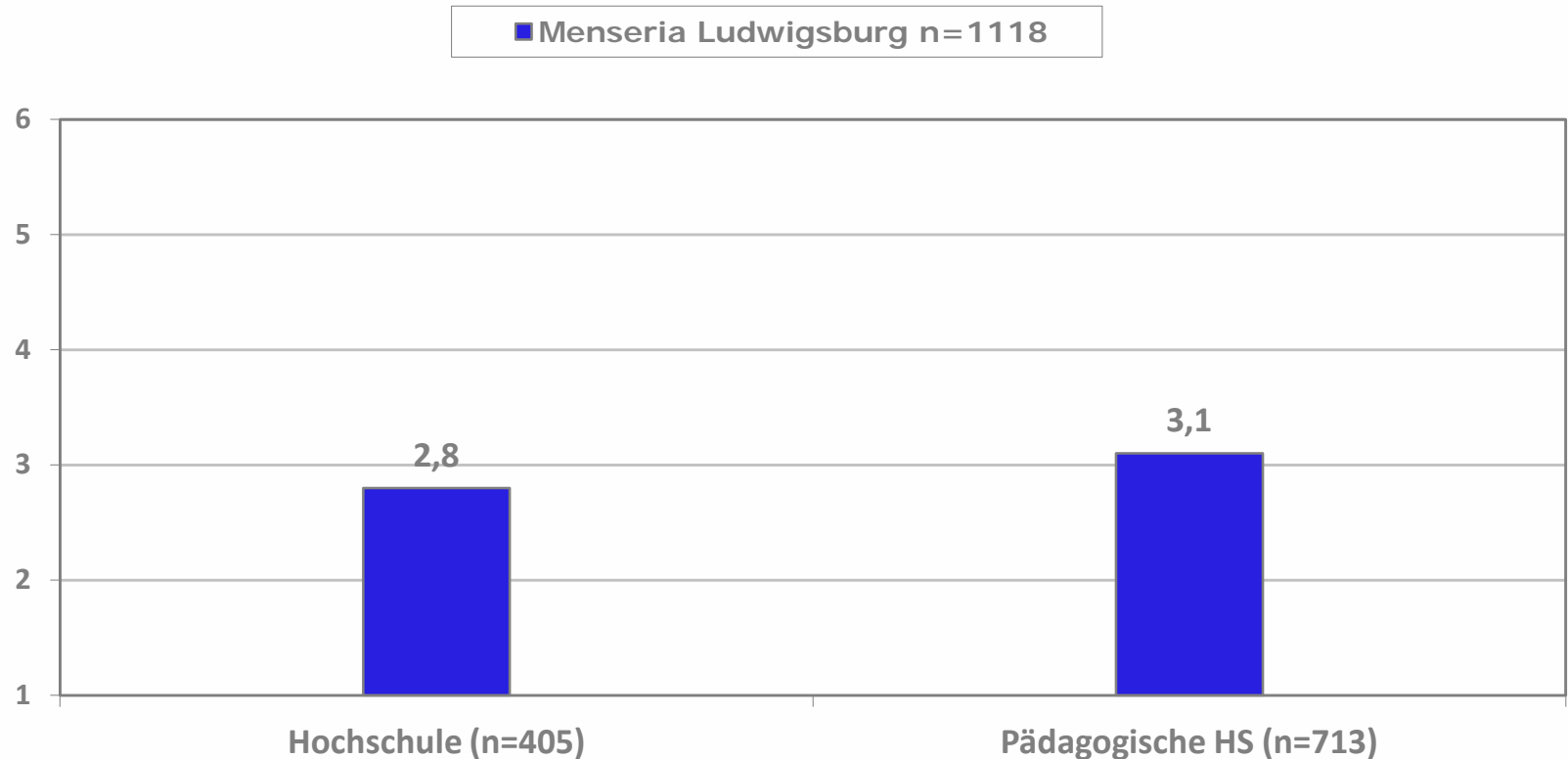
# Gesamtzufriedenheit nach Status

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

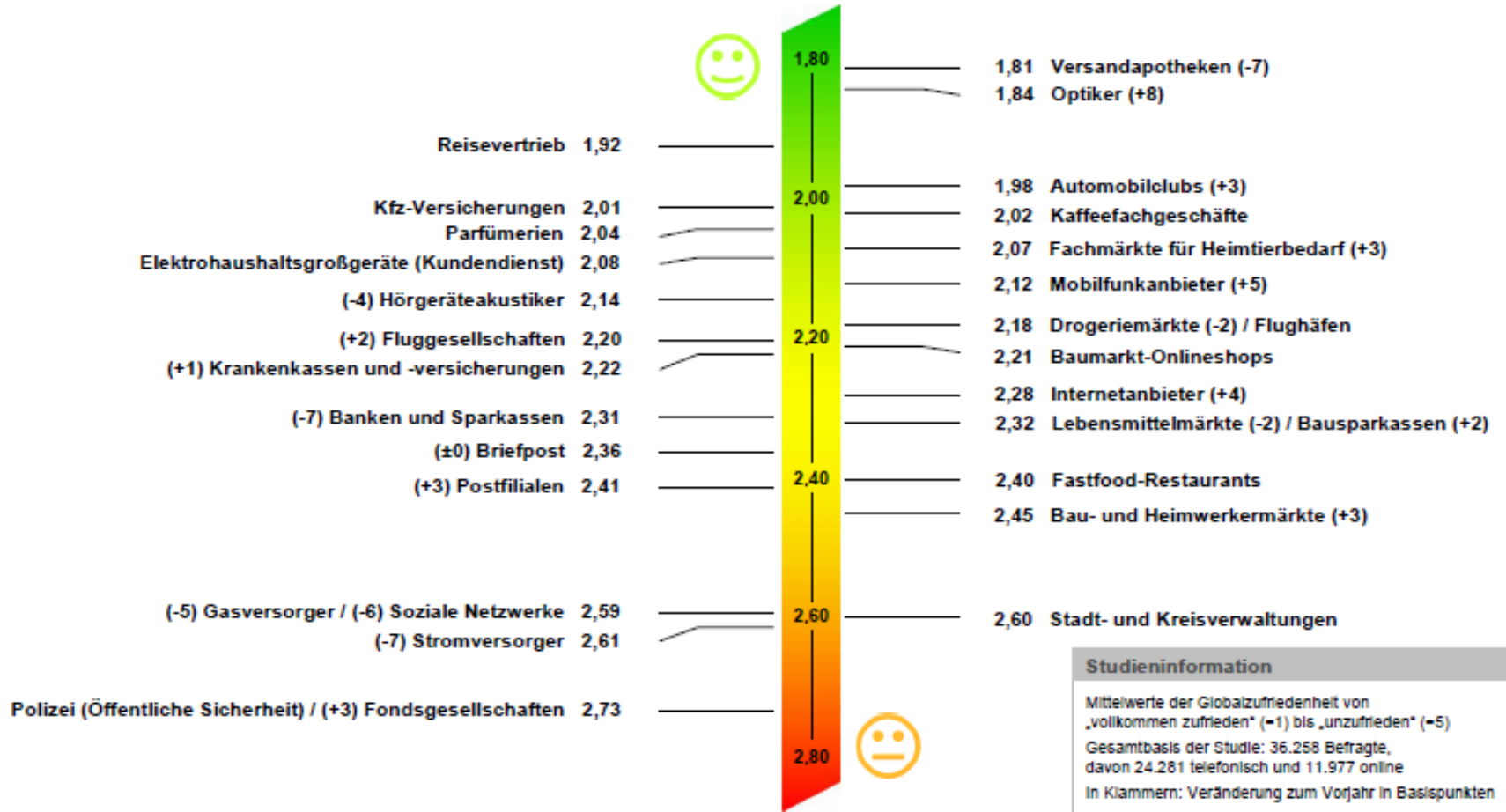


# Gesamtzufriedenheit nach Geschlecht

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



# Kundenzufriedenheit in Deutschland 2011



**Studieninformation**

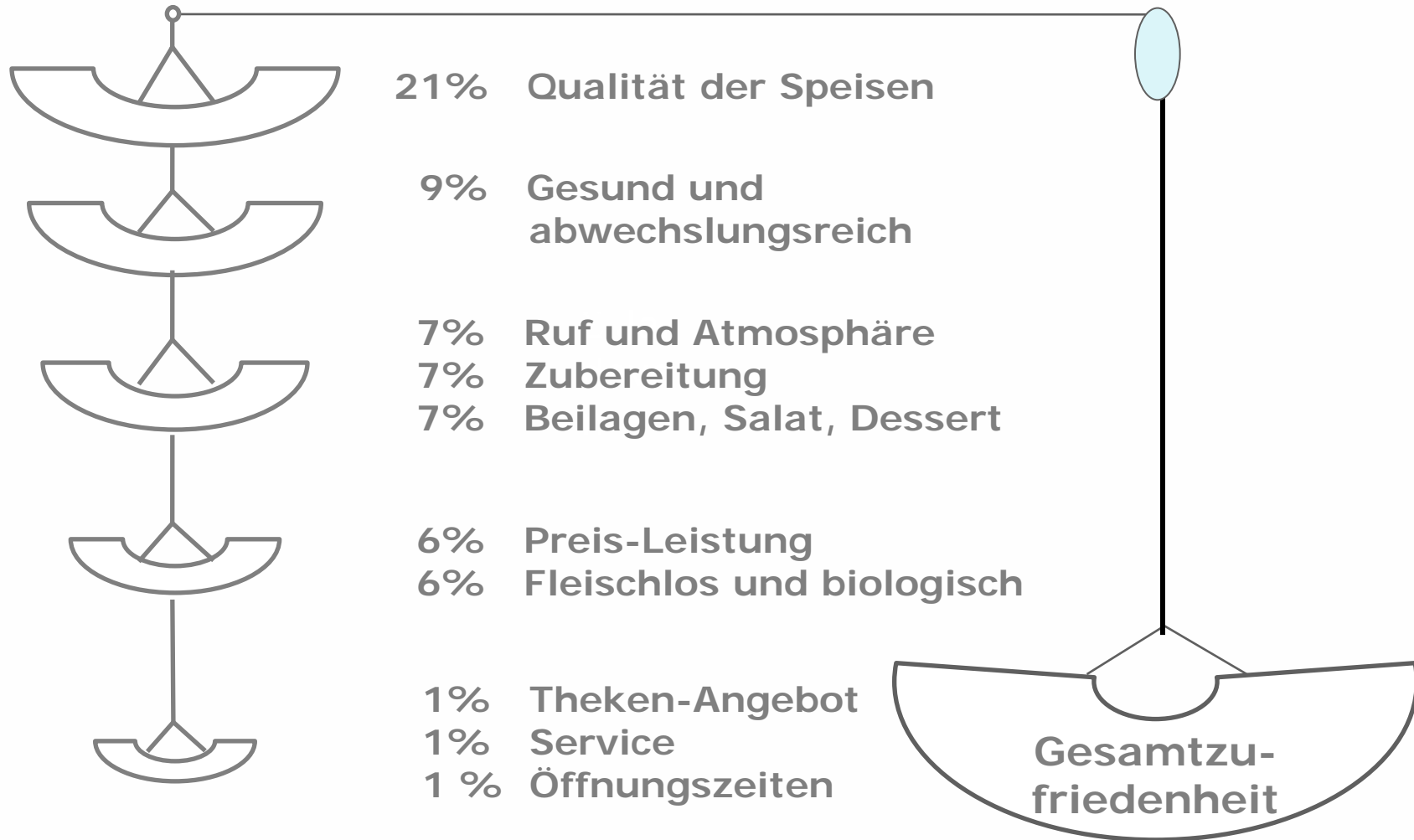
Mittelwerte der Globalzufriedenheit von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5)

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

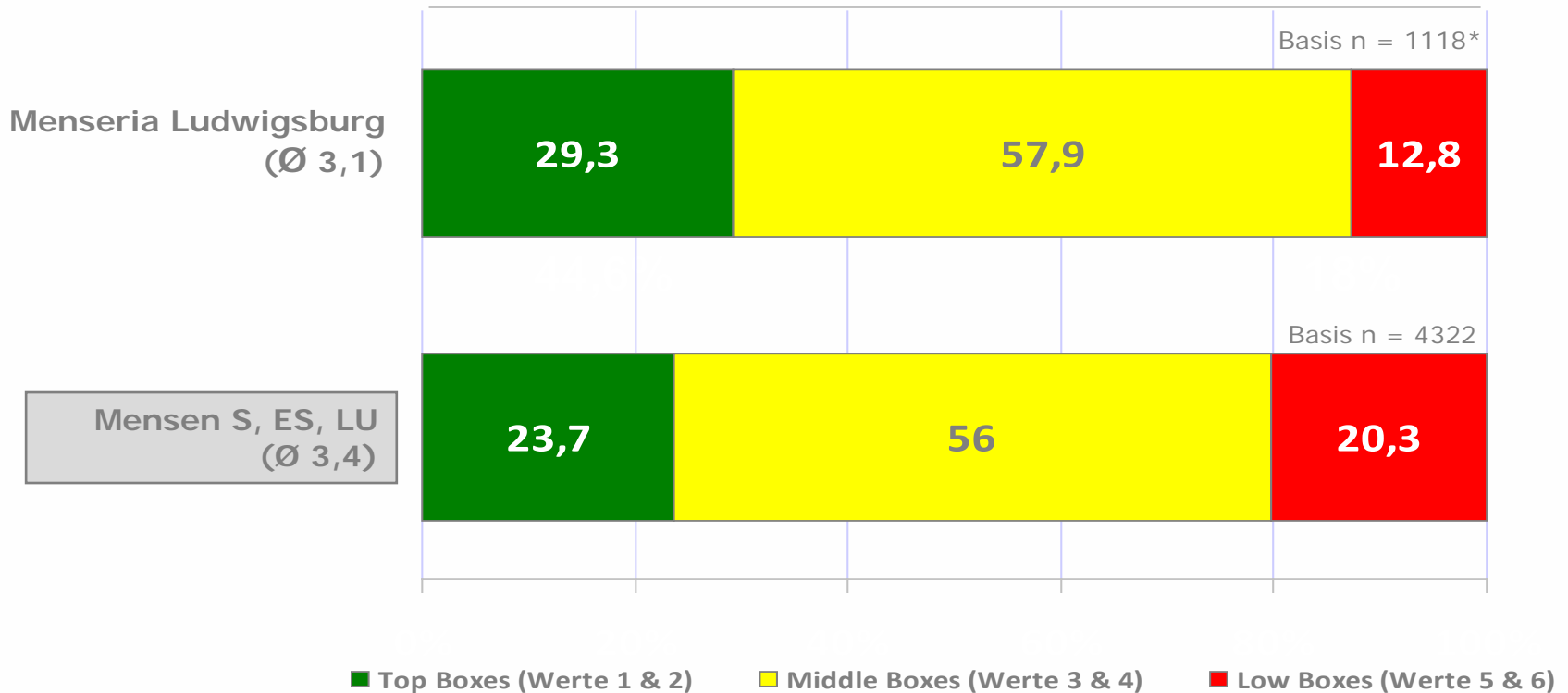
<b>Zubereitung</b>	ist oft verkocht ist oft nur noch lauwarm ist mir zu fett schmeckt teilweise künstlich
<b>Beilagen, Salate, Dessert</b>	Beilagensalat Beilagen Salatbuffet Pizza/Flammkuchen Dessert
<b>Preis-Leistung</b>	Preise für Mittagsessen mehr als fair bietet ein sehr gutes P/L-Verhältnis günstiger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

# Zufriedenheit mit dem Essen

Frage 2: Wie zufrieden sind Sie – alles in allem – mit dem Essen in der Menseria Ludwigsburg?

Skala 1 (sehr zufrieden) bis 6 (gar nicht zufrieden)

Angaben in %

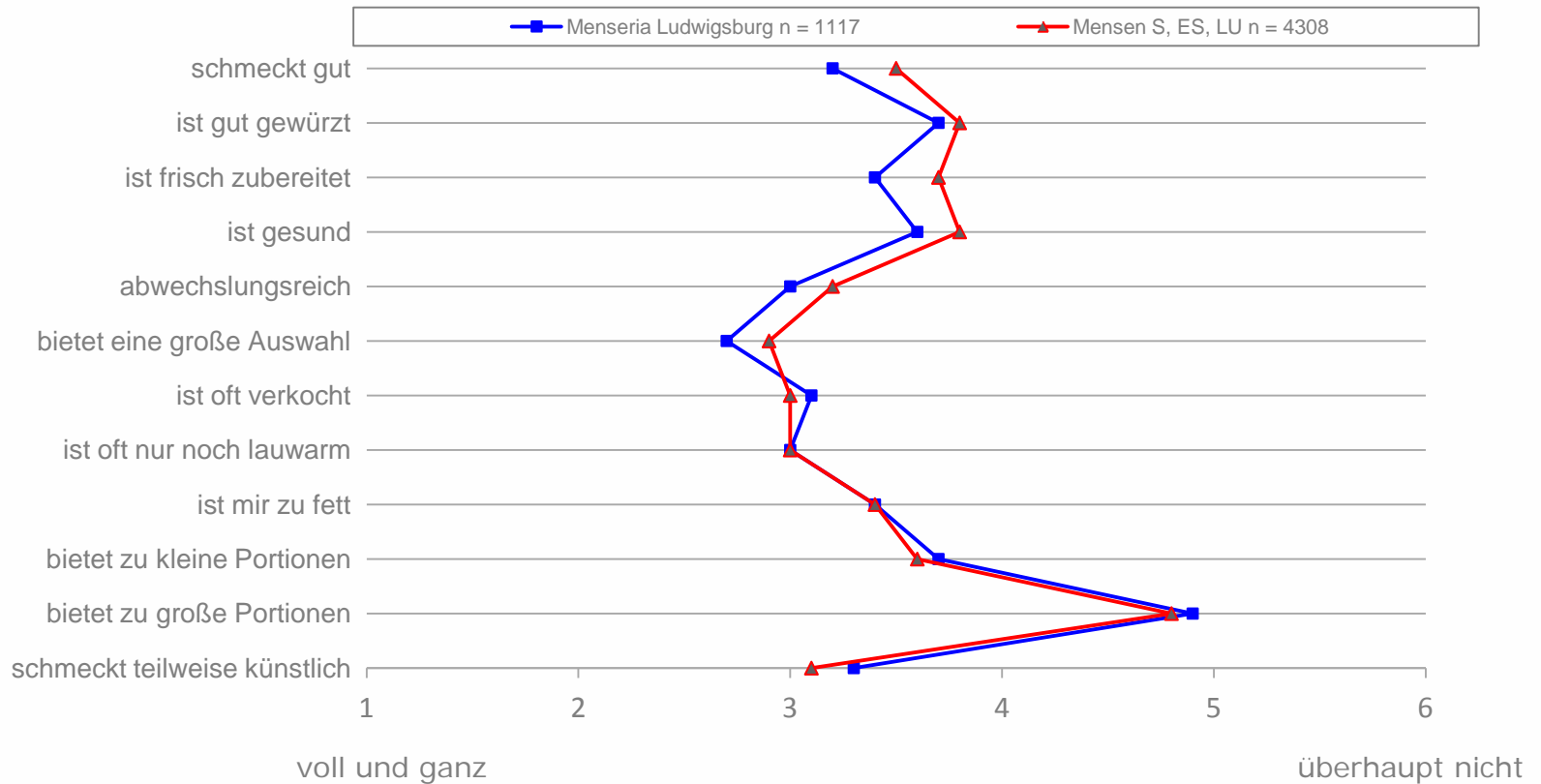


\*abweichende Basis durch fehlende Angaben

# Bewertung: Essen

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

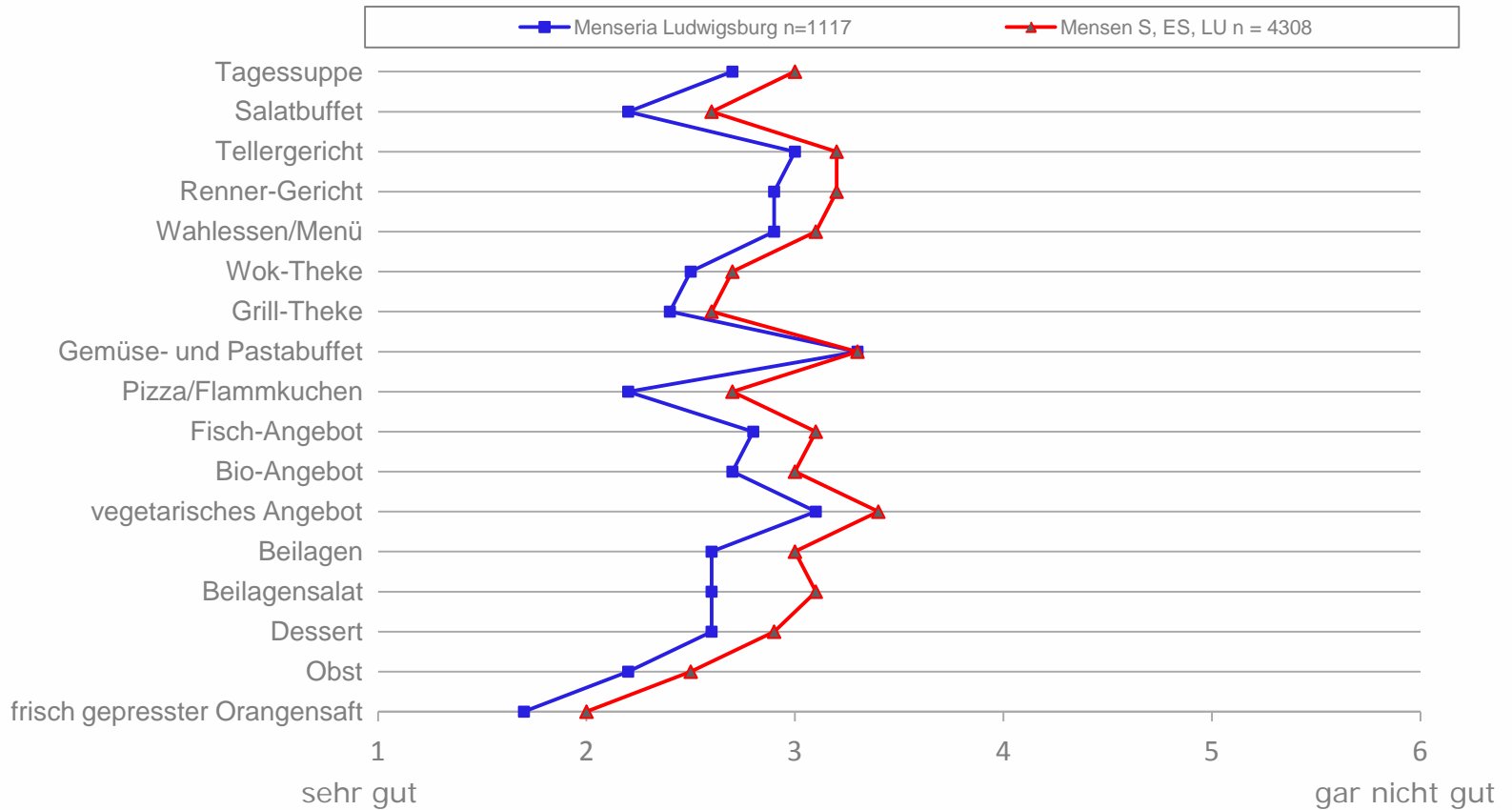
Skala 1 (voll und ganz) bis 6 (überhaupt nicht) / arithmetisches Mittel





# Bewertung: Essen

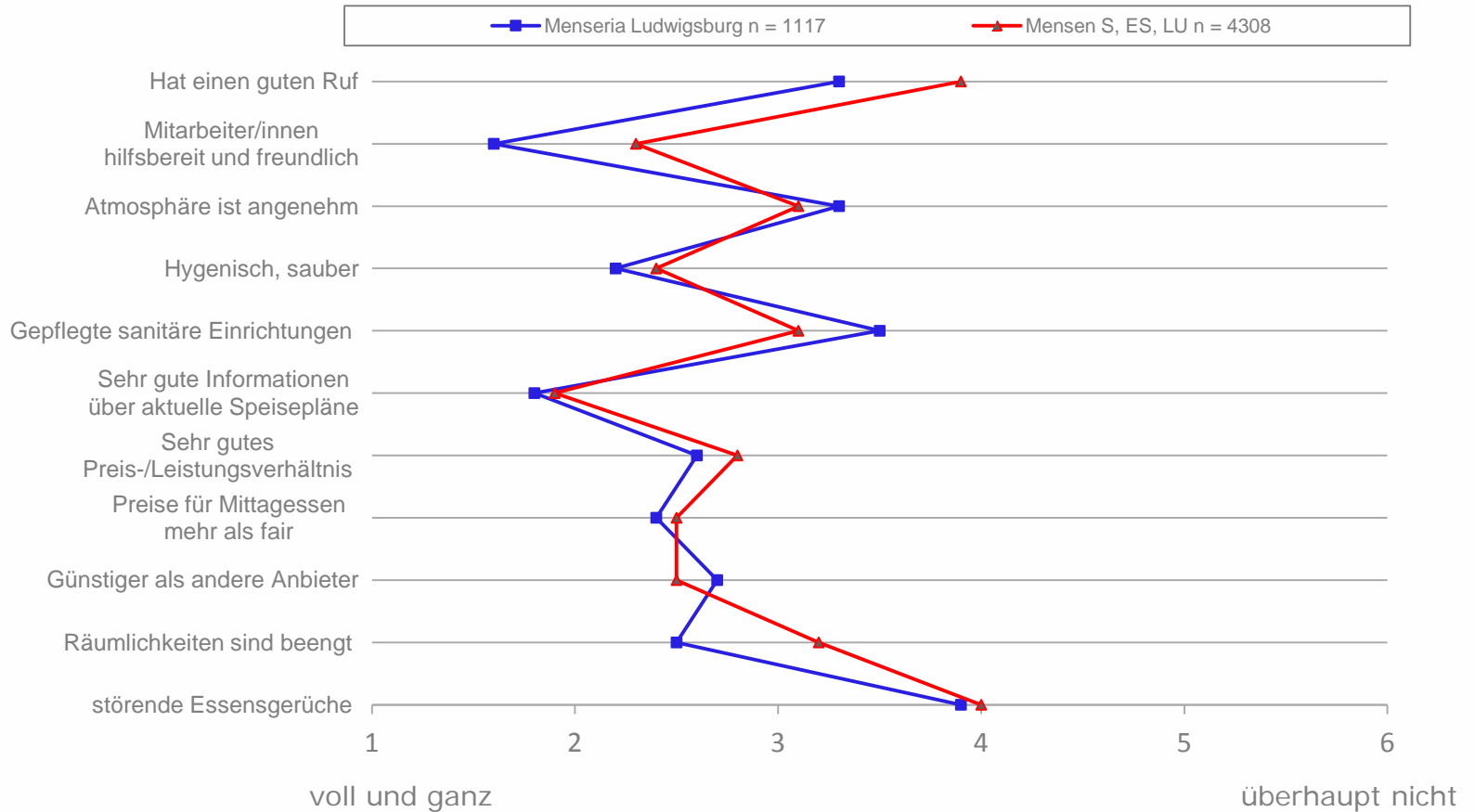
Frage 4: **Wie beurteilen Sie insbesondere die folgenden Speisen in der Mensa ...?**  
 Skala 1 (sehr gut) bis 6 (gar nicht gut) - arithmetisches Mittel



# Bewertung: Image der Mensa

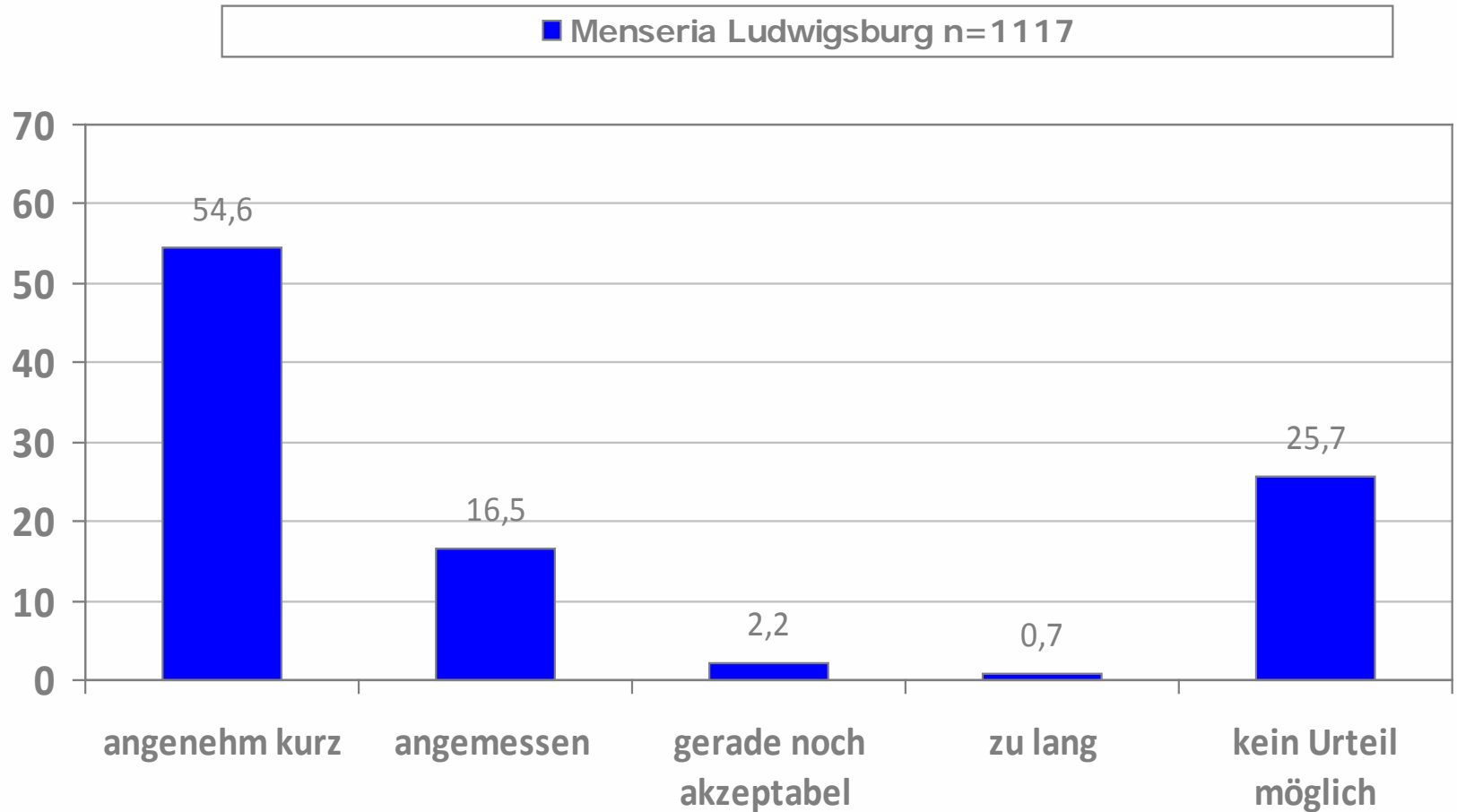
Frage 5: **Wie sehr treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen auf die Menseria Ludwigsburg zu?**

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



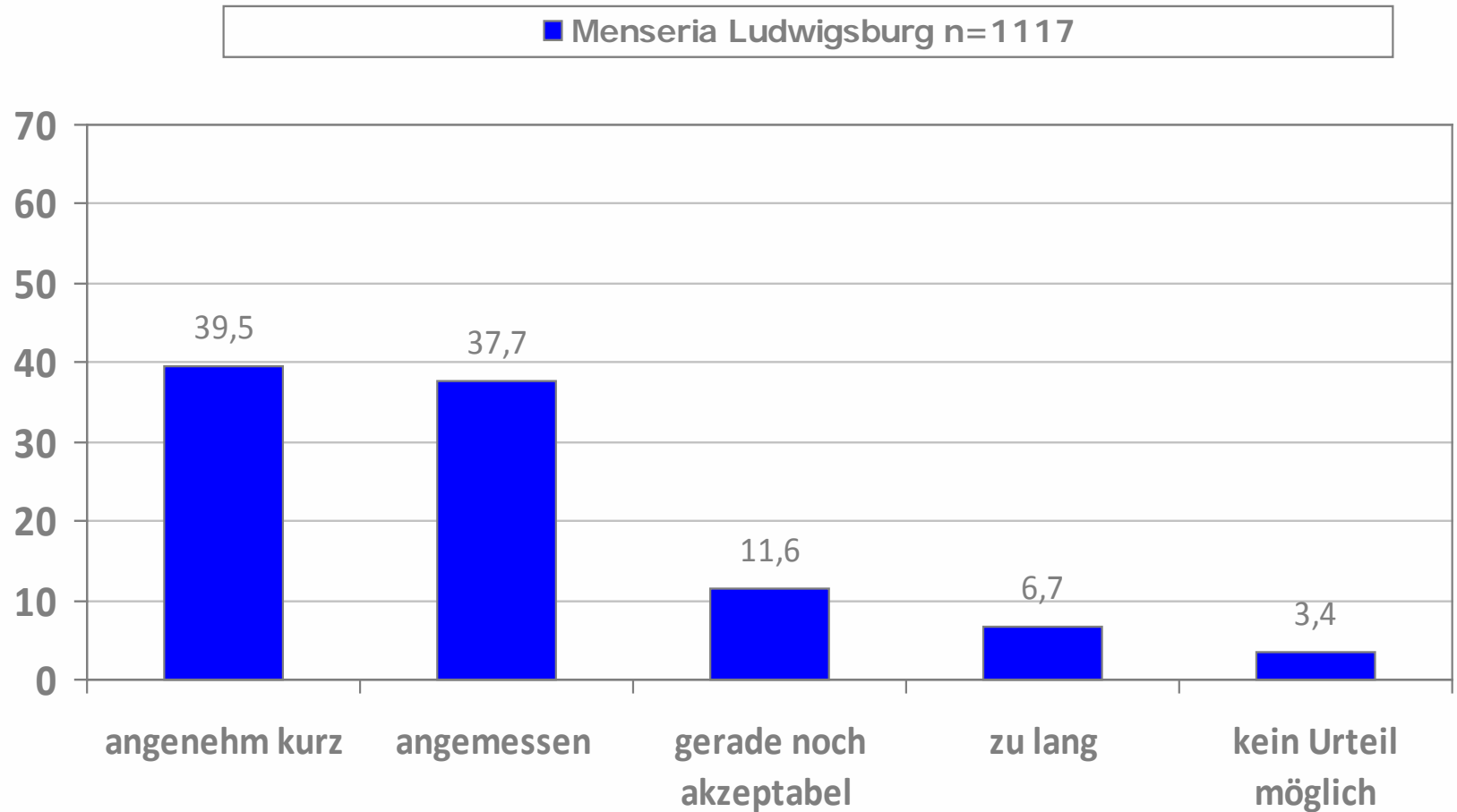
# Bewertung: Wartezeiten

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



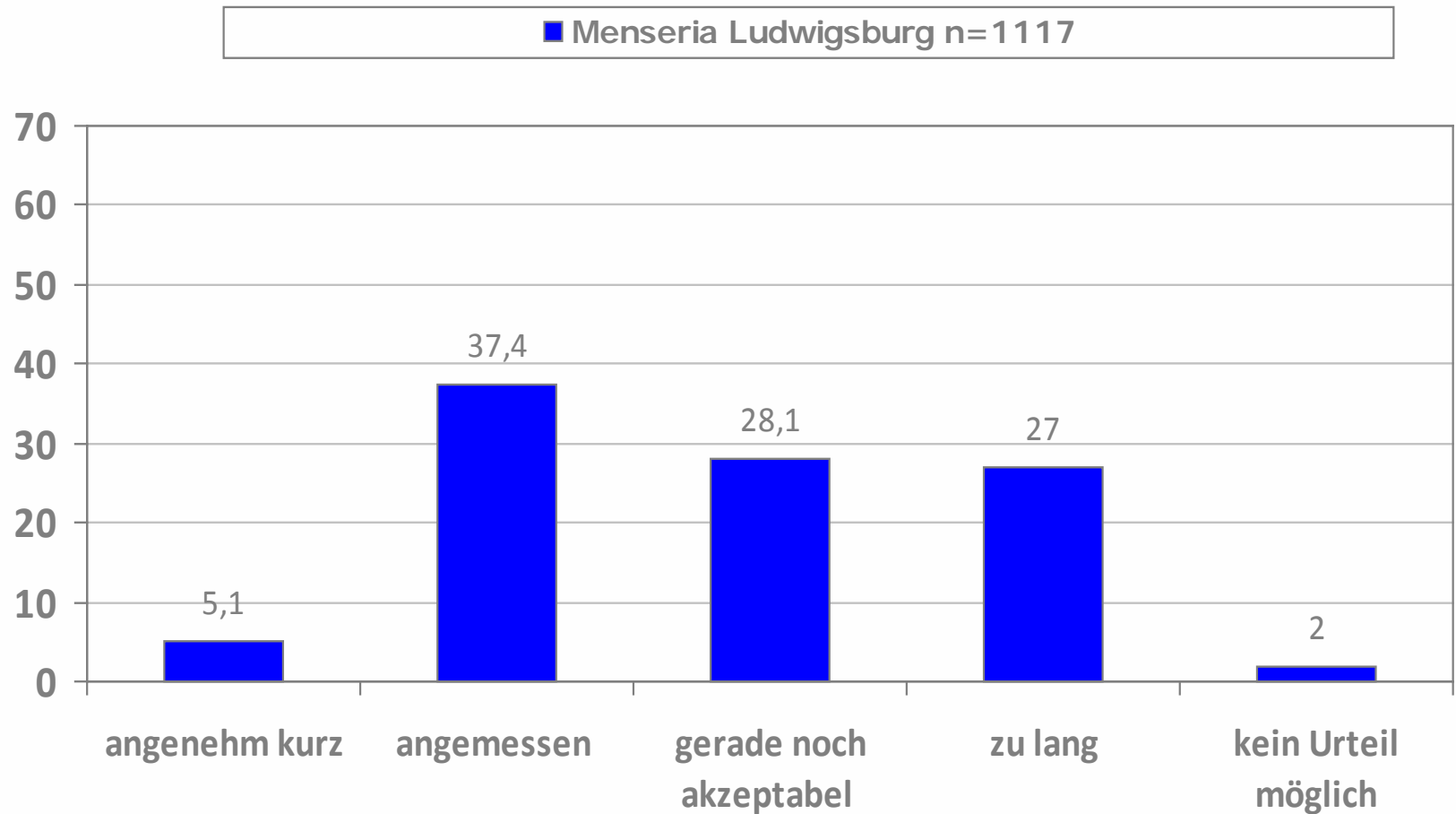
# Bewertung: Wartezeiten

Frage 6: Wie beurteilen Sie die Wartezeiten in der Menseria Ludwigsburg an der Tablettausgabe? Angaben in Prozent



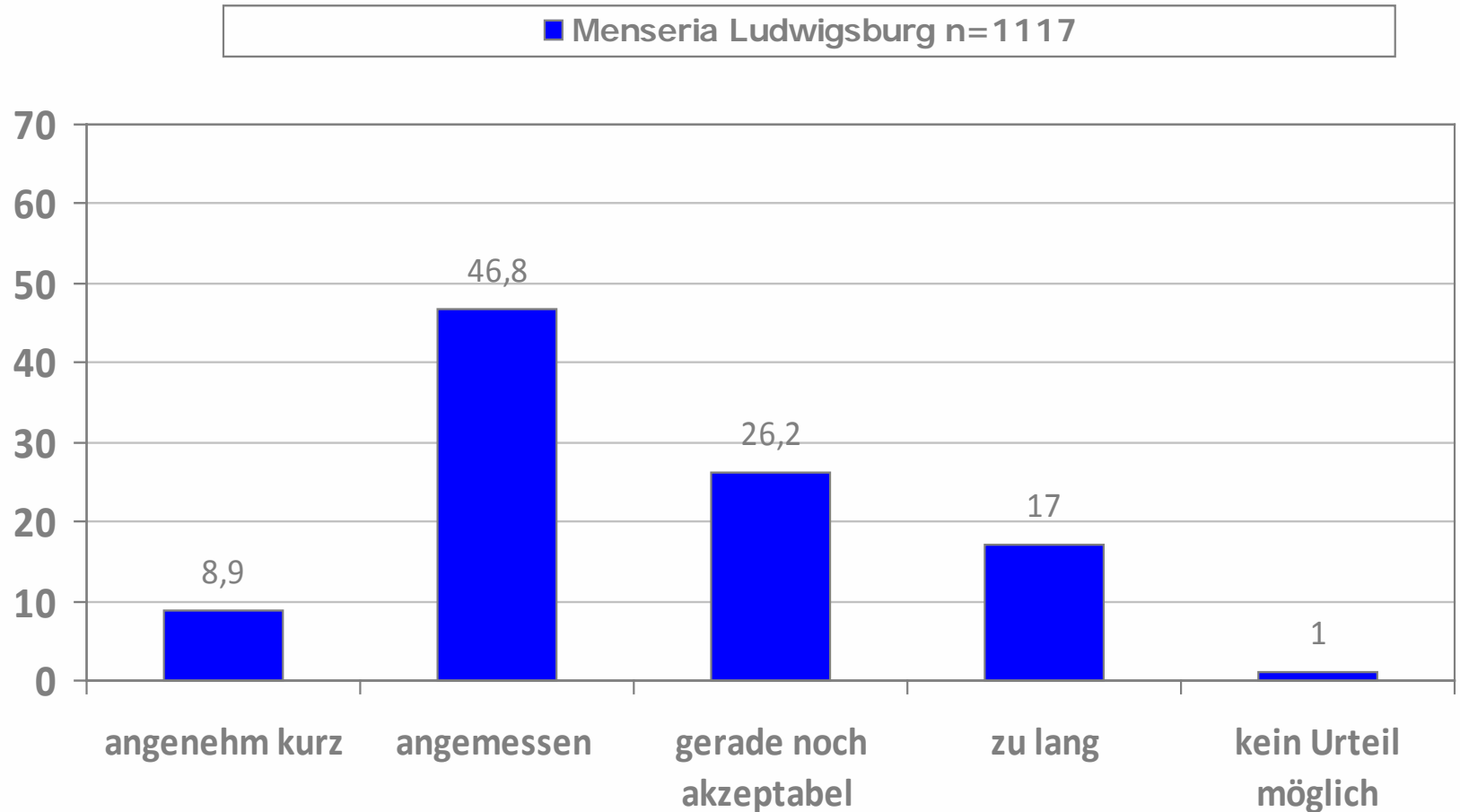
# Bewertung: Wartezeiten

Frage 6: Wie beurteilen Sie die Wartezeiten in der Menseria Ludwigsburg bei der Essensausgabe? Angaben in Prozent



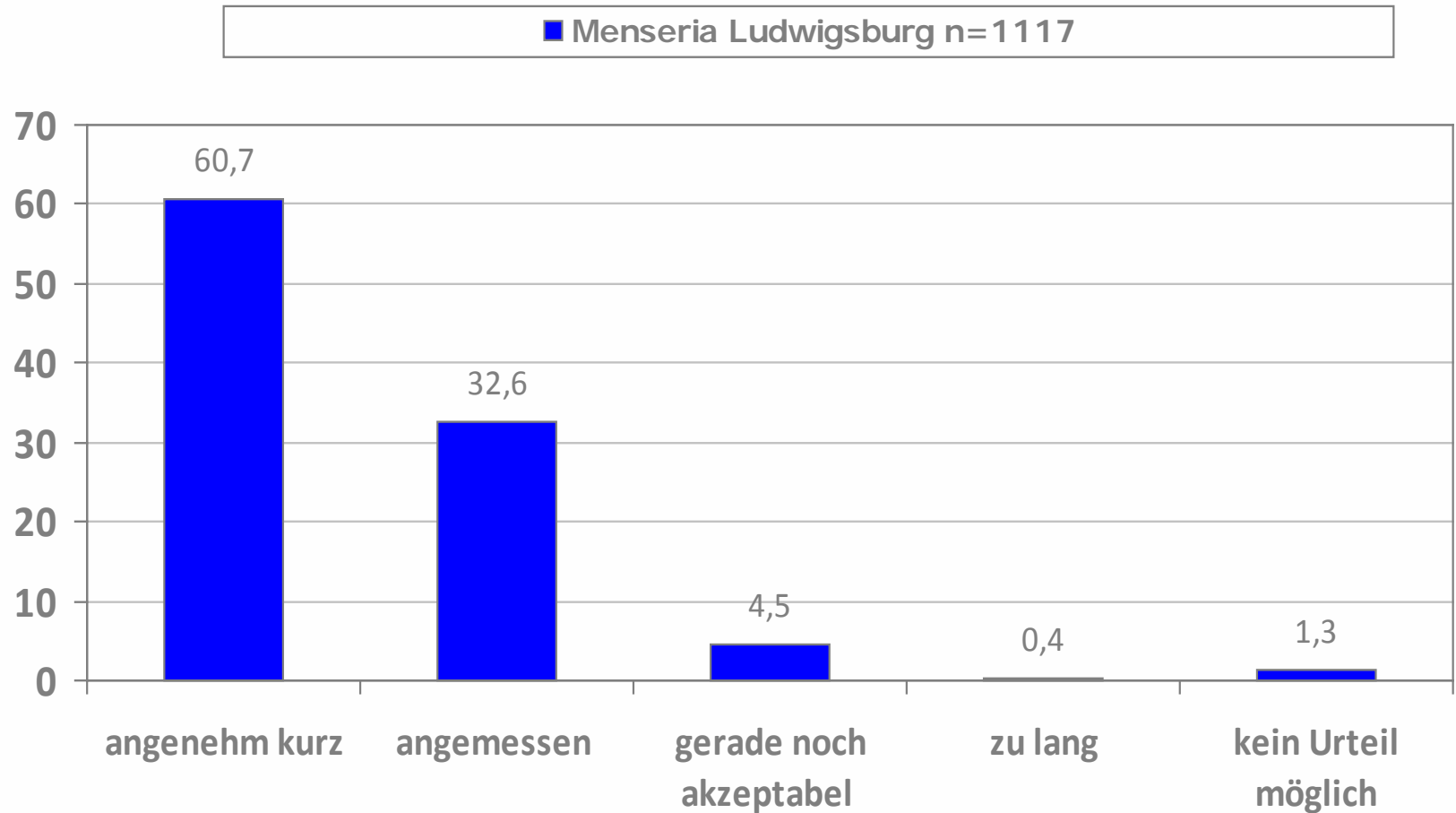
# Bewertung: Wartezeiten

Frage 6: Wie beurteilen Sie die Wartezeiten in der Menseria Ludwigsburg an der Kasse?  
Angaben in Prozent



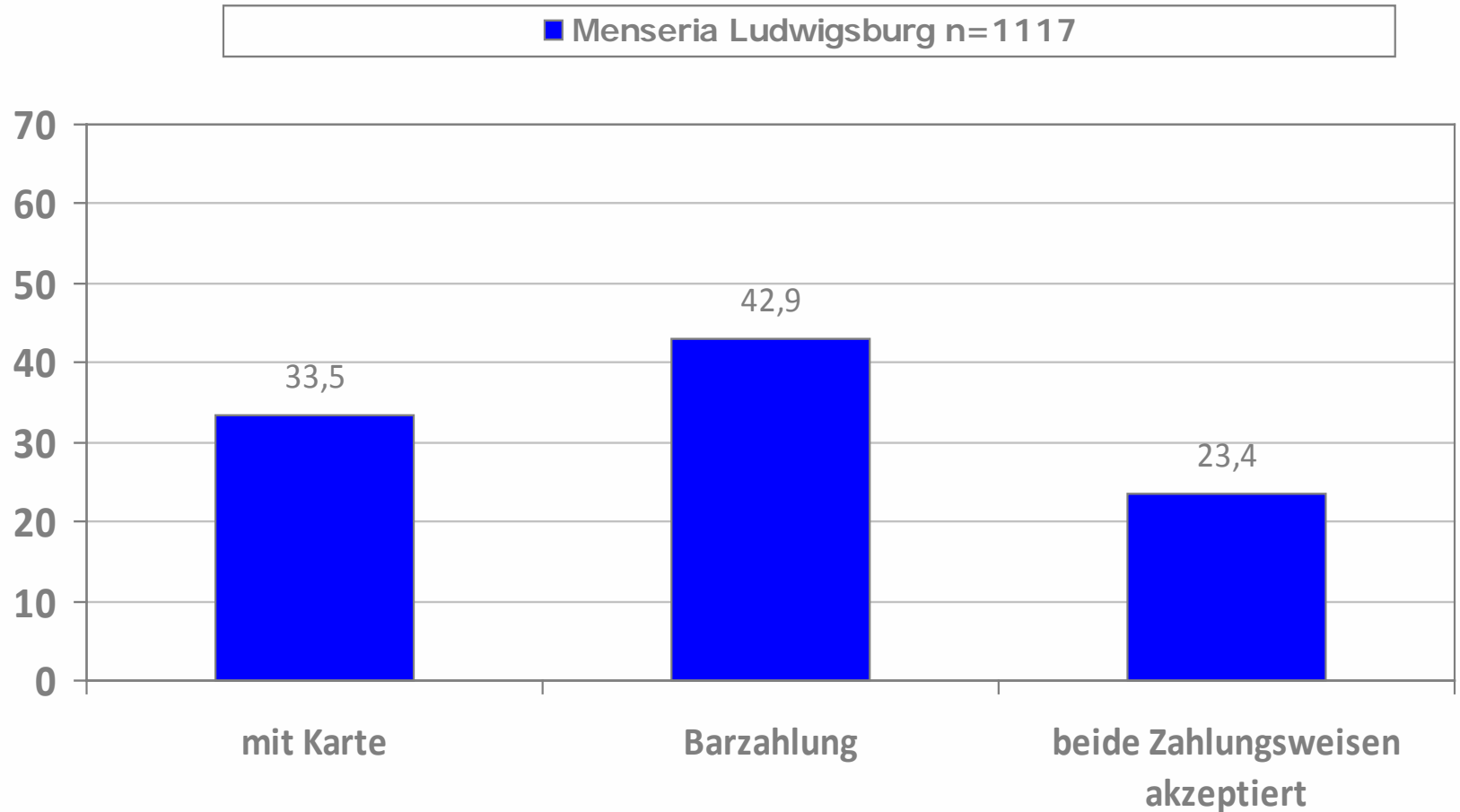
# Bewertung: Wartezeiten

Frage 6: Wie beurteilen Sie die Wartezeiten in der Menseria Ludwigsburg an der Tablettrückgabe? Angaben in Prozent



# Zahlungsweise

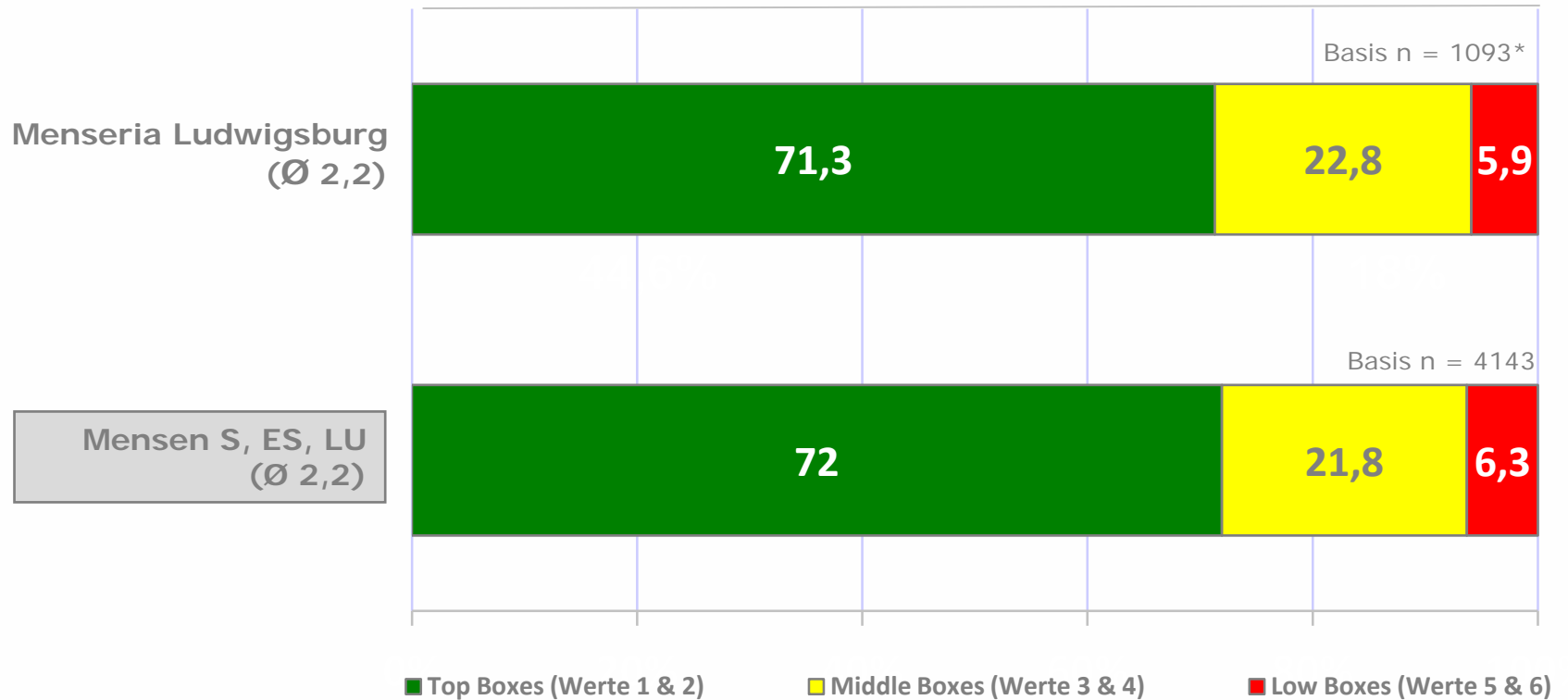
Frage 6a: Welche Zahlungsweise bevorzugen Sie persönlich in der Mensa?  
Angaben in Prozent





# Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten

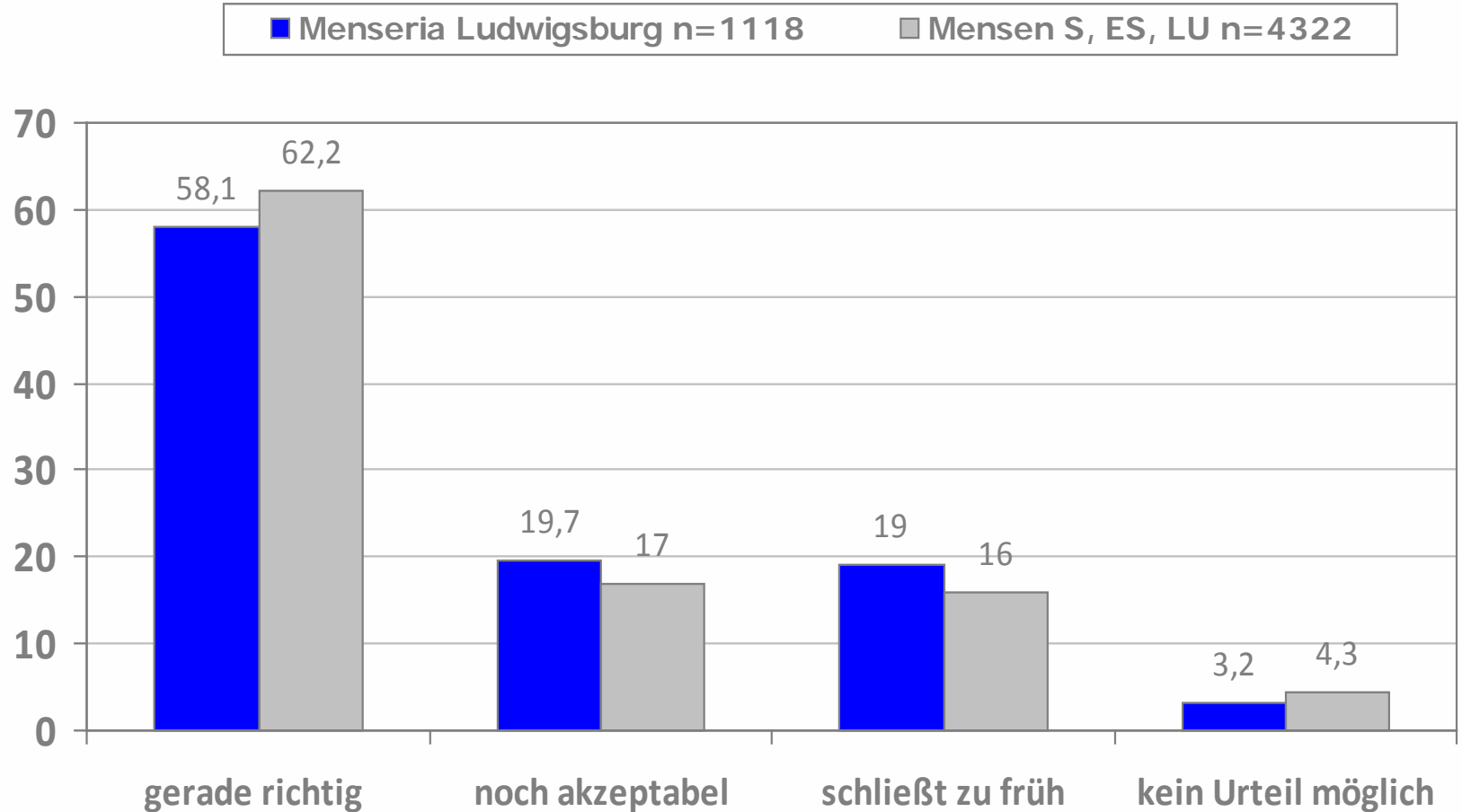
Frage 7: Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten in der Menseria Ludwigsburg?  
Skala 1 (sehr zufrieden) bis 6 (gar nicht zufrieden)  
Angaben in %



\*abweichende Basis durch fehlende Angaben

# Bewertung: Öffnungszeiten

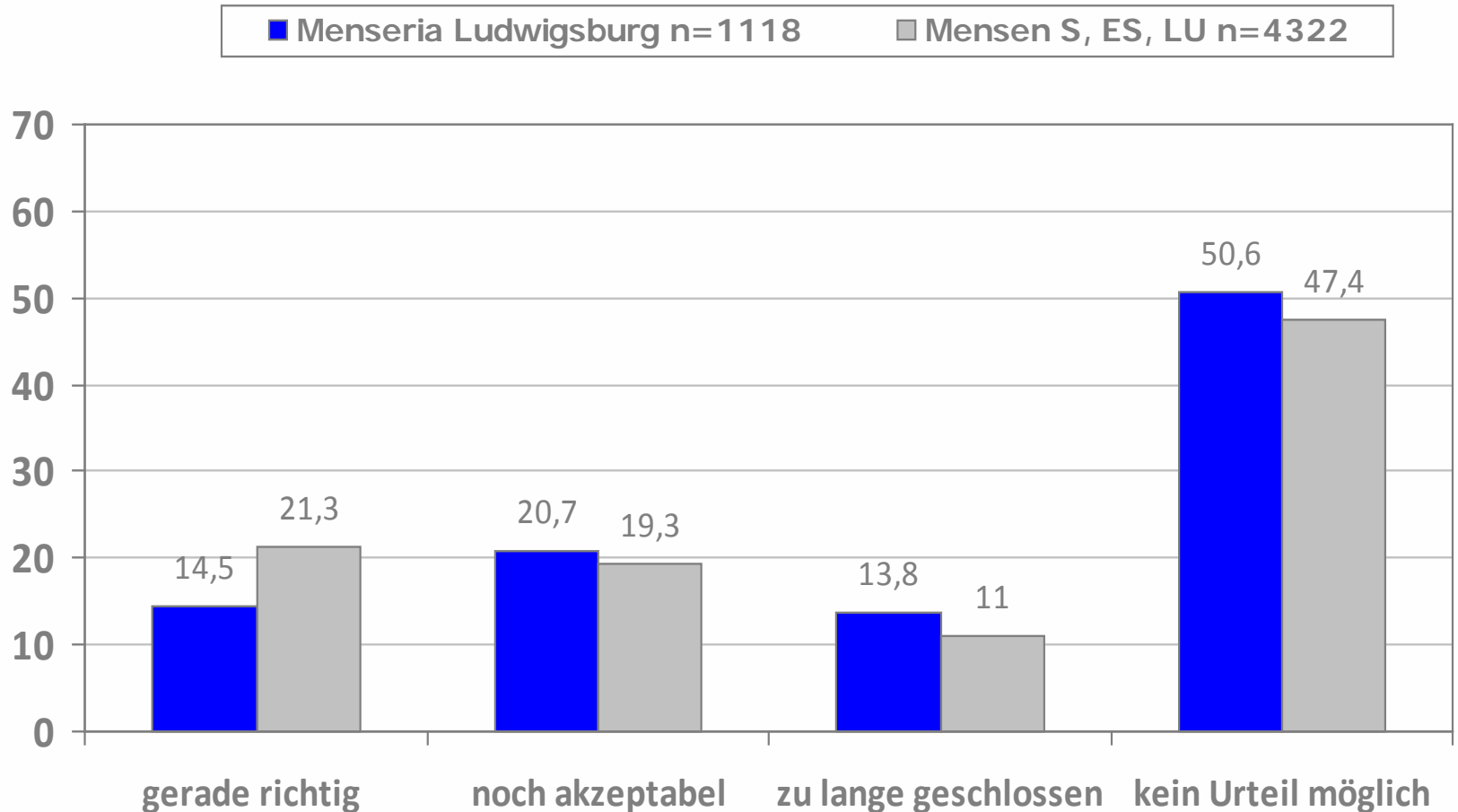
Frage 8: Wie beurteilen Sie die Öffnungszeiten in der Menseria Ludwigsburg zum Mittagessen?  
Angaben in Prozent



# Bewertung: Öffnungszeiten

Frage 8: Wie beurteilen Sie die Öffnungszeiten in der Menseria Ludwigsburg in der vorlesungsfreien Zeit?

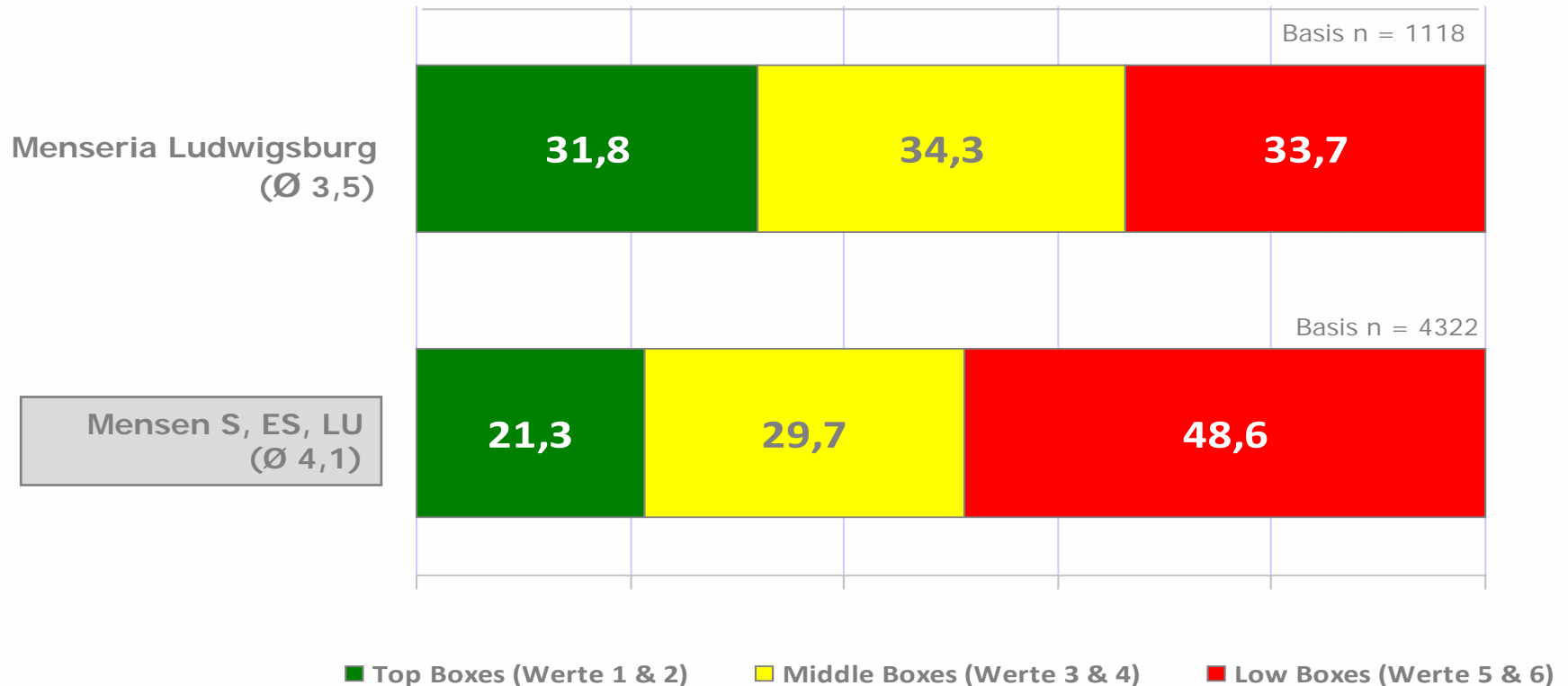
Angaben in Prozent



# Bewertung: Öffnungszeiten

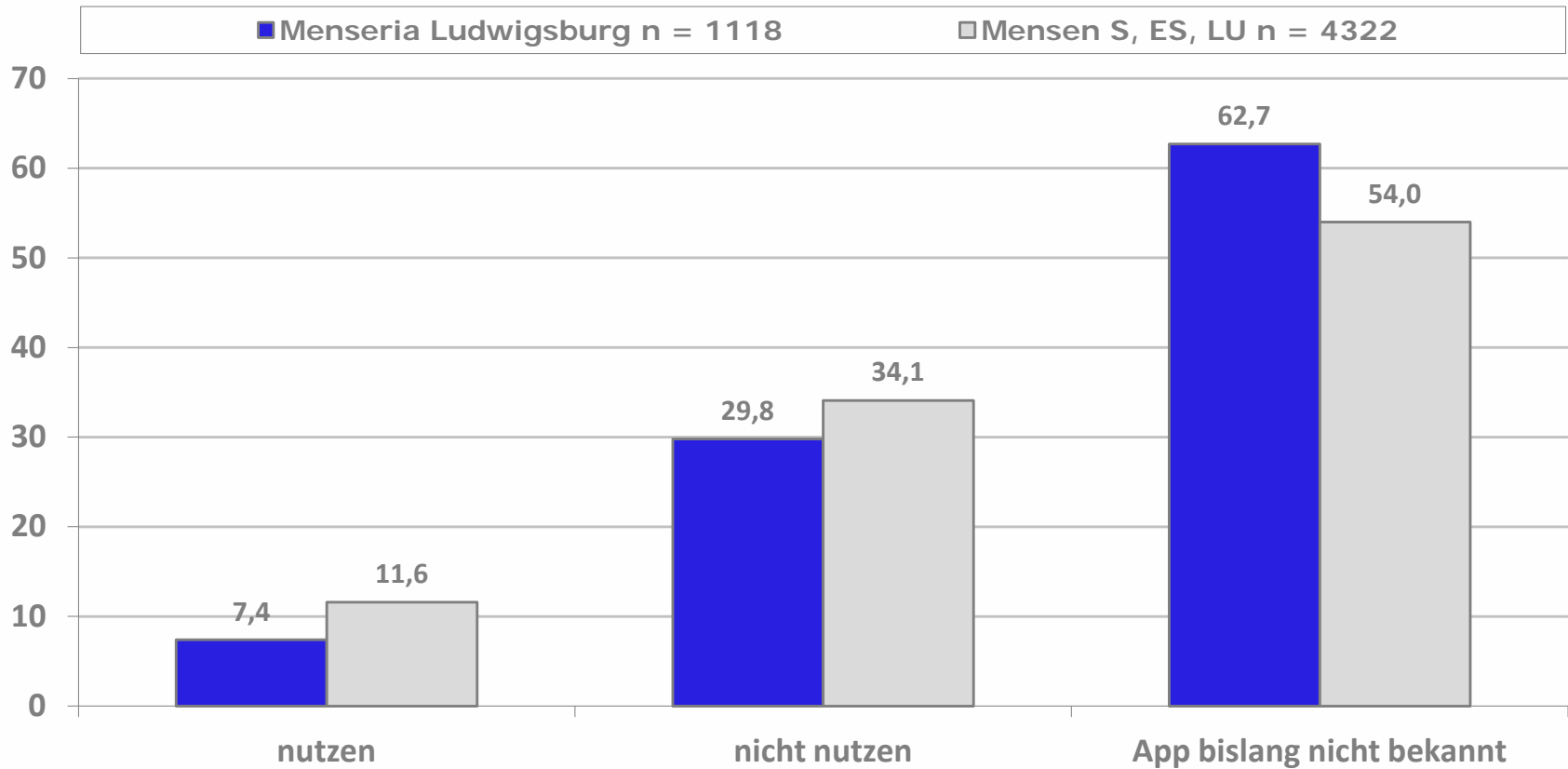
Frage 8b: Stellen Sie sich vor, es gibt bis 15:00 Uhr Mittagessen, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie zwischen 14:15 und 15:00 Uhr in die Menseria gehen?

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



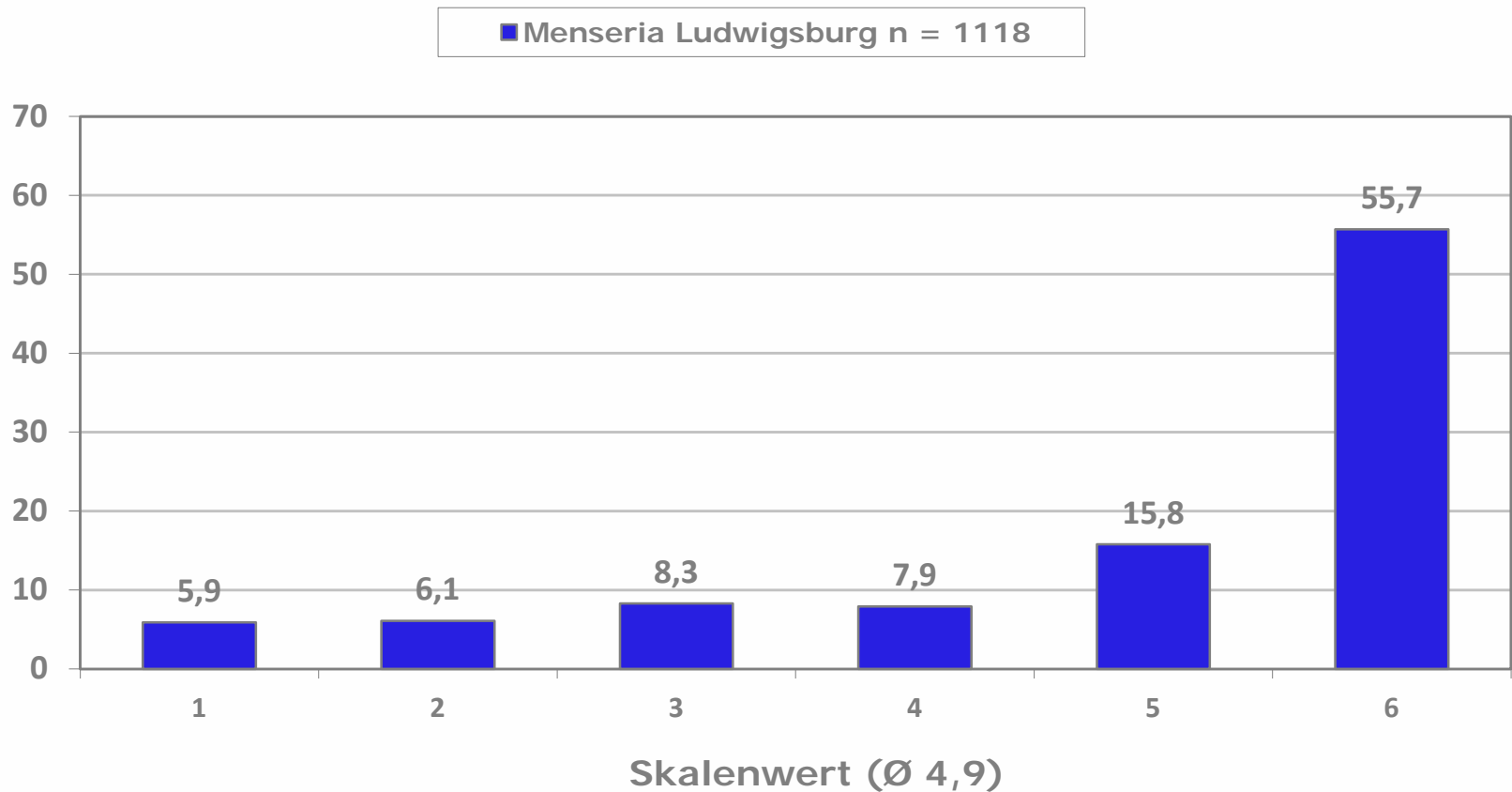
# Handy-Nutzung

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



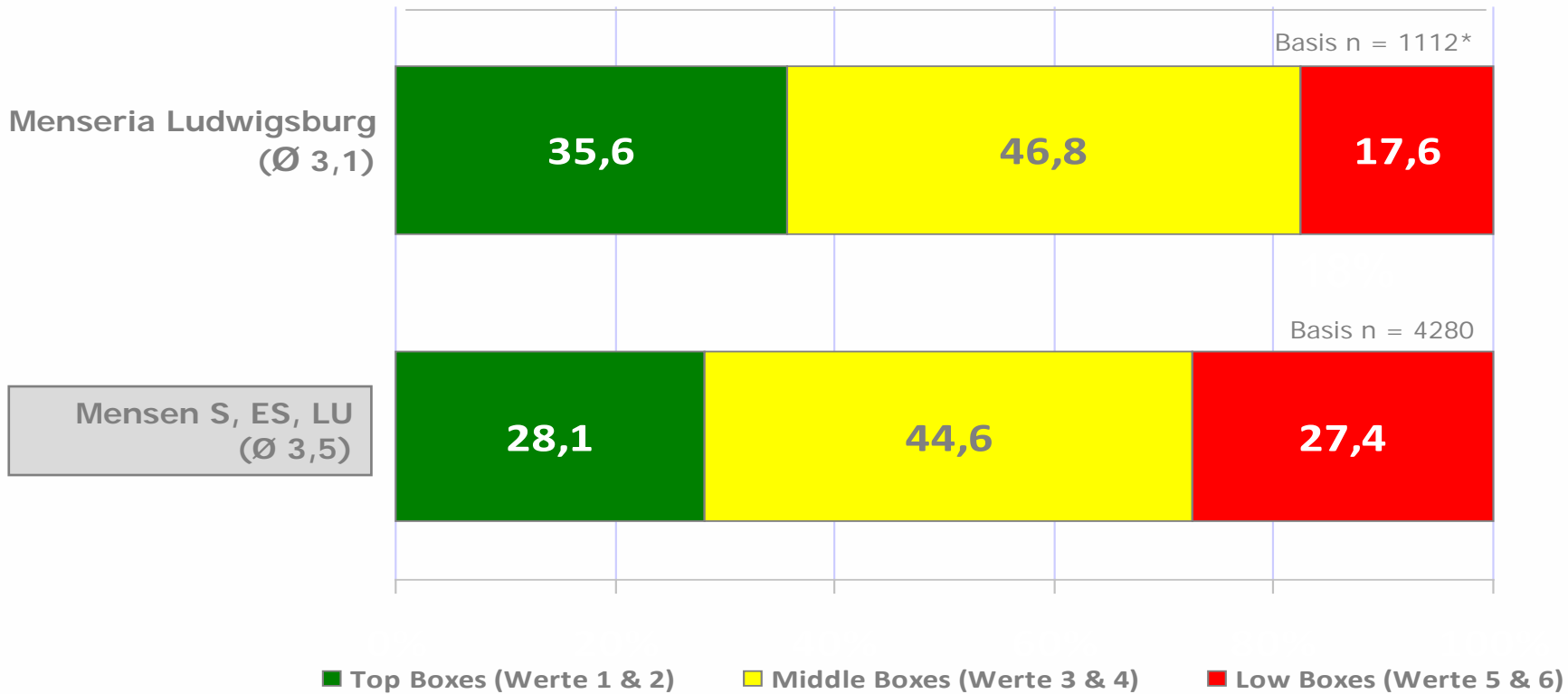
# Handy-Nutzung

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 Menseria Ludwigsburg?  
 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 Ludwigs- burg n=623*
<b>Qualität des Essens</b>	<b>46,1</b>
Keine verkochten Beilagen	13,6
Besser würzen, eintönig, fade	11,6
Fettärmere Zubereitung	9,1
Frische Zubereitung, weniger TK-/Fertigprodukte	8,5
Essen lauwarm	6,9
Bessere Beilagen-Salate, Dressings	6,9
Auf Geschmacksverstärker verzichten	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 Ludwigsburg n=623*
<b>Ambiente, Räumlichkeiten verbessern</b>	<b>33,4</b>
Mehr Sitzplätze	16,7
<b>Preis-Leistungsverhältnis</b>	<b>19,4</b>
Zu kleine Portionen, Nachschlag anbieten	7,2
Bessere Qualität darf auch etwas kosten	7
<b>Auswahl verbessern, mehr Abwechslung im Speiseplan</b>	<b>16,9</b>
Verfügbarkeit auch nach 13 Uhr	5,8
<b>Bessere Angebote für spezielle Zielgruppen</b>	<b>14,3</b>
Mehr, abwechslungsreichere Angebote, z.B. für Vegetarier	8,8

\* 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	Menseria Ludwigsburg n=623*
<b>Wartezeiten</b>	<b>14,6</b>
Kritik an Warteschlangen	11,4
<b>Öffnungszeiten erweitern</b>	<b>8,3</b>
Öffnung bis 14:30 Uhr	5,8

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