

Pressemitteilung

Gästezufriedenheit steigt weiter

Studentenwerk veröffentlicht Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung für Mensen und Cafeterien

Leipzig, 10.5.2019 Das Studentenwerk Leipzig veröffentlicht die Ergebnisse der aktuellen Kundenzufriedenheitsbefragung für seine Mensen und Cafeterien. Die Befragung zeigt dass die Zufriedenheit der Gäste im Vergleich zur letzten Befragung im Jahr 2015 weiter gestiegen ist. Mit der regelmäßigen Befragung sucht das Studentenwerk Leipzig außerdem nach Trends im Ernährungsverhalten der Gäste.

„Wir freuen uns über die rege Teilnahme an der Befragung und sind sehr stolz darauf, dass die guten Ergebnisse der letzten Befragung 2015 nochmals gesteigert werden konnten, erklärt Dr. Andrea Diekhof, Geschäftsführerin des Studentenwerkes Leipzig. „Das Feedback zeigt, dass die Maßnahmen, die wir umgesetzt haben auch bei unseren Gästen ankommen“. Als Beispiele nennt Diekhof die Cafeteria im Musikviertel und das Bistro am Park. In beiden Einrichtungen wurden im letzten Jahr bauliche Veränderungen und Verbesserungen in der Angebotsvielfalt umgesetzt, die sich nun in positiveren Bewertungen ablesen lassen.

Die Zufriedenheitsumfrage wurde im Dezember 2018 durchgeführt. Es nahmen ca. 6.000 Studierende und Hochschulbedienstete aller acht Hochschulen im Zuständigkeitsbereich des Studentenwerkes Leipzig teil. Dabei konnten die Gäste die Mensen und Cafeterien des Studentenwerks Leipzig im Hinblick auf Angebot, Service und Örtlichkeit bewerteten. Die Befragung baut auf den Vorbefragungen von 2012 und 2015 auf und kann so neben Kundenpotentialen auch Veränderungen und Trends in der vorrangig studentischen Zielgruppe aufzeigen. Besonders bei Angebot und Service gaben die Befragten in der aktuellen Erhebung deutlich bessere Bewertungen ab als 2015.

Die Befragung zeigt, dass die Wichtigkeit des Themas Ernährung gerade unter Studierenden sehr hoch ist und im Vergleich zur Vorerhebung noch weiter zunahm. Uwe Kubaile, Abteilungsleiter Mensen & Cafeterien/ Zentraler Einkauf: „Unsere Gäste legen mehr und mehr Wert auf ihre Ernährung. Saisonale Zutaten, gesunde Angebote und Nachhaltigkeit in der Herstellung werden für sie immer wichtiger. Selbstverständlich sind wir bestrebt, uns auf diesen Gebieten ständig weiterzuentwickeln, natürlich immer im Rahmen der Wirtschaftlichkeit“. So werde zum Beispiel gerade von den hauseigenen Ökotrophologinnen des Studentenwerkes Leipzig geprüft, wie der Zuckergehalt von veganen Backwaren reduziert werden kann. Saisonale Zutaten kommen beim Studentenwerk beispielsweise in der anstehenden Spargel- und Erdbeerzeit wieder besonders zum Einsatz. „Ich denke auch beim Thema Nachhaltigkeit sind wir für einen Großgastronomen bereits ganz gut aufgestellt - vom Wareneinkauf über die Produktion bis zur Müllentsorgung“ so Kubaile weiter.

Der Trend zu vegetarischer bzw. veganer Ernährungsweise ist gemäß der aktuellen Kundenzufriedenheitsbefragung unter den studentischen Gästen weiter gestiegen. Auch hierauf ist das Studentenwerk vorbereitet. Täglich werden in allen Mensen und den meisten Cafeterien mindestens ein vegetarisches Gericht sowie ein umfangreiche vegetarische Snacks, Salate- und Desserts angeboten. In der hauseigenen veganen Bäckerei werden täglich frische Backwaren für mehrere Studentenwerkseinrichtungen gebacken. Generell werden Gemüse- und Sättigungsbeilagen ohne Butter und damit, wenn nicht anders gekennzeichnet, vegan zubereitet. Zudem finden in allen Mensen quartalsweise Veggie-Tage statt.

Die Rückmeldungen der Gäste helfen dem Studentenwerk zudem in der in der Planung und Schwerpunktlegung. Wenig überraschend war für Andrea Diekhof beispielsweise die gesunkene Zufriedenheit mit Angebot und Örtlichkeit der Mensaria in der Liebigstraße. „Die Mensaria war eine Interimslösung für die Zeit, in der die eigentliche Mensa durch den Freistaat Sachsen saniert wurde. Mit der Neueröffnung der Mensa am Medizincampus am 20. Mai werden wir auch hier eine vielfältige Speisenauswahl in modernem Ambiente anbieten können.“ Auch die Zufriedenheit mit dem Angebot der Cafeteria Philipp-Rosenthal-Straße will das Studentenwerk im nächsten Schritt verbessern. Nach Wiederinbetriebnahme der Mensa am Medizincampus soll diese Cafeteria ab Ende 2019 modernisiert werden.

Doch die Befragungsteilnehmer äußerten auch Wünsche, die das Studentenwerk leider nicht umsetzen kann. So wurden in Mensen mit hohem Zulauf der hohe Geräuschpegel und die mangelnden Platzkapazitäten kritisiert. In kleineren Einrichtungen wünschten sich Befragte ein ähnlich reichhaltiges Speisenangebot wie in den großen Häusern. „Diese Wünsche kennen wir und können sie auch gut nachvollziehen“, erklärt Kubaile „leider hindern uns die baulichen Gegebenheiten daran, hier etwas zu ändern. In einigen kleineren Einrichtungen reicht der Platz in der Küche nicht, um das Angebot zu erweitern. Aber die überdurchschnittlichen Gästezahlen in der Mensa am Park werden sich hoffentlich durch die Wiedereröffnung der Mensa am Medizincampus in der Liebigstraße etwas reduzieren.“

Das Studentenwerk Leipzig wird nun Schlussfolgerungen aus der Zufriedenheitsbefragung ziehen, um dann zum kommenden Wintersemester mögliche Maßnahmen umzusetzen. Andrea Diekhof: „Wir schauen uns nun die Ergebnisse der Befragung genau an und prüfen, welche Veränderungen möglich sind. Dafür muss jede Einrichtung einzeln betrachtet werden. Aber der Aufwand lohnt sich, schließlich wollen wir auch in der nächsten Zufriedenheitsbefragung wieder gut abschneiden.“

Weitere Informationen unter:

[Meldung auf der Webseite des Studentenwerkes](#)

[Ergebnisse der Befragung Teil I: Allgemeines](#)

[Ergebnisse der Befragung Teil II: Aus den einzelnen Einrichtungen](#)

Pressekontakt:

Michael Mohr / Tina Krenkel

Studentenwerk Leipzig

Öffentlichkeitsarbeit/Marketing/Kultur/Internationales

Tel: 0341 96 59 -646 / -609

mohr@studentenwerk-leipzig.de

krenkel@studentenwerk-leipzig.de

Das Studentenwerk Leipzig ist gemeinnütziger Dienstleister für die rund 39.000 Studierenden an acht Leipziger Hochschulen. Mit seinen vielfältigen Angeboten gestaltet es den Studienalltag und die soziale Infrastruktur an den Leipziger Hochschulen maßgeblich mit. In den Mensen und Cafeterien bietet das Studentenwerk preiswerte und schmackhafte Verpflegung, es ist zuständig für den Vollzug des Bundesausbildungsförderungsgesetzes (BAföG) und ermöglicht Studierenden preisgünstiges und hochschulnahes Wohnen in den Studentenwohnheimen. Für unterschiedliche studentische Zielgruppen bieten die Sozialberatung und die Psychosoziale Beratung entgeltfreie Beratungsleistungen an, damit Studieren auch in nicht ganz einfachen Situationen gelingt. Besondere Unterstützung erhalten Studierende mit Kind, internationale Studierende und Studierende mit einer Beeinträchtigung. Außerdem fördert das Studentenwerk studentische Kulturprojekte und vermittelt Studentenjobs. Das Studentenwerk Leipzig wird mitfinanziert durch Steuermittel auf der Grundlage des vom Sächsischen Landtag beschlossenen Haushalts sowie durch den Solidarbeitrag der Studierenden.

Weitere Informationen zum Studentenwerk Leipzig im Internet: www.studentenwerk-leipzig.de