

Pressemitteilung



## Studentenwerk veröffentlicht Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung für Mensen und Cafeterien

Leipzig, 12.5.2023 Das Studentenwerk Leipzig veröffentlicht die Ergebnisse der aktuellen Kundenzufriedenheitsbefragung für seine Mensen und Cafeterien. Darin zeigt sich, dass die Zufriedenheit der Gäste im Vergleich zur letzten Befragung aus dem Jahr 2018 weiter gestiegen ist. Besonders zufrieden sind die Befragten mit dem Bereich Service.

Dr. Andrea Diekhof, Geschäftsführerin des Studentenwerkes Leipzig:

*„Wir freuen uns über die rege Teilnahme an der Befragung und sind sehr stolz darauf, dass die guten Ergebnisse der letzten Befragung von 2018 trotz Corona-Pandemie, aktueller Lieferengpässe und Inflation nochmals gesteigert werden konnten. Das Feedback zeigt, dass unser täglicher Einsatz zur Versorgung der Studierenden mit gesundem und günstigem Essen honoriert wird. Wir haben einiges getan, um unser Leistungsangebot weiterzuentwickeln und es ist sehr schön, dass sich dies in den guten Zufriedenheitswerten widerspiegelt.*

*Seit März 2022 hatten wir mit erheblichen Problemen bei der Warenbeschaffung zu kämpfen sowie mit inflationsbedingt stark steigenden Preisen für Lebensmittel und Energie. Hinzu kommt eine angespannte Personalsituation – ca. 10 % der Stellen in unseren Mensen und Cafeterien konnten wir trotz Dauerausschreibung aufgrund der Bewerberlage bisher nicht besetzen.*

*Umso mehr freut es mich, dass wir trotz allem unseren hohen Stammgastanteil von 49% und die guten Zufriedenheitswerte halten und teilweise sogar noch übertreffen konnten. Dies war nur durch das große Engagement unserer Beschäftigten möglich!*

*Mittlerweile liegen wir bei unseren Nutzerzahlen wieder über dem Vor-Pandemie-Niveau. Wir danken unseren Gästen, dass sie uns auch unter den erschwerten Bedingungen während der Corona-Pandemie die Treue gehalten haben!“*

Die Zufriedenheitsumfrage wurde im Dezember 2022 durchgeführt. Es nahmen ca. 7.000 Studierende und Hochschulbedienstete aller sieben Hochschulen im Zuständigkeitsbereich des Studentenwerkes Leipzig teil. Dabei konnten die Gäste die Mensen und Cafeterien des Studentenwerkes Leipzig im Hinblick auf Angebot, Service und Örtlichkeit bewerten. Die Befragung baut auf den Vorbefragungen von 2012, 2015 und 2018 auf und kann so neben Kundenpotentialen auch Veränderungen und Trends in der vorrangig studentischen Zielgruppe aufzeigen.

Uwe Kubaile, Abteilungsleiter Mensen & Cafeterien/ Zentraler Einkauf:

„Die Gesamtzufriedenheit mit den Mensen und Cafeterien des Studentenwerkes Leipzig liegt insgesamt auf einem guten Niveau. Besonders zufrieden sind die Befragten mit dem Bereich Service, dicht gefolgt von unserem Angebot.“

Auch unsere Preisgestaltung hat gute Werte erhalten. Wir haben im Hinblick auf die inflationsbedingt sehr angespannte finanzielle Situation vieler Studierender auf eine generelle Preiserhöhung aller Essensangebote verzichtet. Wir mussten zwar ungefähr die Hälfte der Gerichte in den Preiskategorien rücken, haben aber die Essenskategorien selbst, darunter auch unseren günstigen Pastateller im Preis unverändert gelassen. Angesichts der anhaltenden Preissteigerungen bei den Einkaufskosten werden wir in diesem Jahr allerdings um eine weitere Erhöhung nicht mehr herumkommen.“

Der Vergleich der aktuellen Ergebnisse mit den Befragungen der vergangenen Jahre ermöglicht Rückschlüsse darauf, wie durchgeführte Maßnahmen und Veränderungen bei den Gästen ankommen, so Kubaile:

„Nach den Modernisierungsmaßnahmen in der Mensa am Medizincampus und der Mensaria am Botanischen Garten konnten wir die Gesamtzufriedenheit in beiden Häusern erheblich steigern. Wir sind dem Freistaat Sachsen sehr dankbar, dass das Sächsische Immobilien- und Baumanagement die Mensa am Medizincampus grundhaft saniert und umgebaut hat und dass wir trotz Corona-Pandemie mit Hilfe von Investitionszuschüssen die Mensaria am Botanischen Garten modernisieren konnten.“

In der Cafeteria Dittrichring konnten wir die Zufriedenheit durch Veränderungen im Angebot mit einem täglichen vegan/ vegetarisches Mittagsangebot, Overnight Oats und Smoothies steigern. Nach Durchführung der Befragung konnten wir zum Jahresende 2022 eine Modernisierungsmaßnahme aus Mitteln des Freistaates umsetzen und den Ausgabebereich optimieren; die Ergebnisse dieser Maßnahme werden sich dann hoffentlich in der nächsten Befragung zeigen.“

Die Befragung zeigt auch deutliche Trends im Ernährungsverhalten der Gäste. Während der Anteil der Fleischliebhaber mit 24% konstant blieb, gab es gegenüber 2018 einen deutlichen Anstieg bei den Gästen, die sich vegetarisch oder vegan ernähren (von 25% auf 34%). Die Gruppe der Flexitarier – also Menschen, die gelegentlich Fleisch oder Fisch essen, dies aber nicht zum Mittelpunkt ihrer Ernährung machen – bilden mit 40 % aber immer noch den größten Anteil der Gäste.

Auf den Trend zum Anstieg der Nachfrage nach vegetarischem und veganem Essen hatte das Studentenwerk bereits durch Veränderungen im Angebot reagiert, erläutert Kubaile:

„Der stetige Ausbau unseres veganen und vegetarischen Speisenangebotes seit 2018 findet großen Anklang bei den Gästen. Dies merken wir nicht nur in den Befragungsergebnissen,

die eine deutlich erhöhte Zufriedenheit mit diesem Angebot zeigen, sondern auch in den Verkaufszahlen.

Auch das Angebot von Mehrweggeschirr zur Speisenmitnahme hatten wir im Zuge der Pandemie aufgebaut. Es erfreut sich zunehmender Beliebtheit und leistet einen Beitrag für mehr Nachhaltigkeit.“

Aus den aktuellen Befragungsergebnissen werden auch für die Zukunft weitere Veränderungen abgeleitet erklärt Kubaile:

„Beim Speisenangebot wurde mehr Vielfalt und Regionalität gewünscht. Wir werden uns intensiv mit diesen Themen befassen. Wir werden beispielsweise weitere regionale Partner suchen, die Produkte in den benötigten Mengen und zu vertretbaren Preisen anbieten.

Vereinzelt wurde unsere Zusammenstellung von Komponenten in den Gerichten bemängelt. Tatsächlich sahen wir uns durch Warenknappheit, Lieferengpässe und Schwierigkeiten in der Beschaffung in letzten Monaten oft gezwungen zu improvisieren. Die Möglichkeit, einzelne Essenskomponenten frei zusammenzustellen wird aber schrittweise wieder erweitert.

Die schlechtesten Werte in der Befragung finden sich bei der Bewertung der Örtlichkeiten bei den Aspekten Platzmangel und Wartezeiten in den Mensen zu Stoßzeiten. Leider können wir die baulichen Gegebenheiten der Häuser nicht grundlegend ändern. Oft geben die Pausenzeiten der Hochschulen einheitliche und teilweise enge Zeitfenster vor, so dass in diesem Zeitfenster sehr viele Studierende gleichzeitig essen wollen. Wir werden aber unsere Bestuhlungskonzepte und die Abläufe überprüfen und – sofern die Rahmenbedingungen und insbesondere der Brandschutz dies zulässt – nachjustieren.

Teilweise gab es den Wunsch nach erweiterten Öffnungszeiten. Hier besteht wenig Spielraum, da wir natürlich wirtschaftlich arbeiten müssen. Wir werden aber unsere Mittagsöffnungszeiten nochmals prüfen. Eventuell können wir einzelne Standorte etwas eher öffnen.“

#### **Detaillierte Befragungsergebnisse unter**

<https://www.studentenwerk-leipzig.de/info-materialien-medieninfos> (Abschnitt „Publikationen“)

#### **Weitere Infos**

<https://www.studentenwerk-leipzig.de/mensen-cafeterien>



#### **Pressekontakt:**

**Michael Mohr**  
Studentenwerk Leipzig

Kommunikation/Marketing/Kultur  
Tel: 0341 96 59 -646  
mohr@studentenwerk-leipzig.de

**Tina Krenkel**  
Studentenwerk Leipzig  
Kommunikation/Marketing/Kultur  
Tel: 0341 96 59 -609  
krenkel@studentenwerk-leipzig.de

Das Studentenwerk Leipzig stellt als gemeinnützige Anstalt öffentlichen Rechts mit rund 300 Beschäftigten die soziale Infrastruktur für die rund 40.000 Studierenden an sieben Leipziger Hochschulen bereit. Mit einem vielfältigen Angebot der sozialen, wirtschaftlichen, gesundheitlichen und kulturellen Betreuung und Förderung wird der Versorgungsauftrag gemäß Sächsischem Hochschulfreiheitsgesetz erfüllt – damit ein erfolgreiches Studium unabhängig von sozialer Herkunft und Einkommen gelingt und Chancengerechtigkeit gewährleistet wird. In den Mensen und Cafeterien bietet das Studentenwerk preiswerte und gesunde 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, die Psychosoziale Beratung und die Rechtsberatung 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. Neben der staatlichen Finanzierung leisten alle Studierenden mit ihren Semesterbeiträgen einen wesentlichen Finanzierungsbeitrag. Von den Unterstützungsangeboten profitieren diejenigen Studierenden besonders, die in hohem Maß darauf angewiesen sind.

**Weitere Informationen zum Studentenwerk Leipzig:** [www.studentenwerk-leipzig.de](http://www.studentenwerk-leipzig.de)