

Presseinformation

Auswertung der Kundenzufriedenheitsbefragung der Mensen und Cafeterien

Weiter verbesserte Gesamtbewertung bei hoher Beteiligung

Leipzig, 18.7.2016: Wie schmeckt es den Gästen der Mensen und Cafeterien? Das wollte das Studentenwerk Leipzig herausfinden und führte daher im Dezember 2015 zum zweiten Mal eine Online-Befragung zur Kundenzufriedenheit durch. Dabei konnten Studierende und Beschäftigte aller Leipziger Hochschulen die Leistungen der sechs Mensen und zehn Cafeterien des Studentenwerkes Leipzig beurteilen. Das Ergebnis fiel für das Studentenwerk sehr zufriedenstellend aus: Zum einen war die Beteiligung mit 6.650 Teilnehmerinnen und Teilnehmer sehr hoch. Zum anderen verbesserte sich die schon 2012 sehr positiv ausgefallene Bewertung der Gäste noch einmal. Die Gesamtbewertung von 2,37 (auf einer Skala von 1 bis 5) übertraf jene von vor drei Jahren. Damals lag die Benotung bei 2,47. Außerdem gestiegen ist der Anteil der Mensa-Nutzer im Verhältnis zu den Nicht-Nutzern.

Nach der aktuellen Befragung wird das Studentenwerk Leipzig auf die aufgezeigten Bedarfe der Befragten reagieren. „Wir sind mit dem Ergebnis sehr zufrieden, sehen aber auch weiteren Entwicklungsbedarf“, kommentiert Dr. Andrea Diekhof, Geschäftsführerin des Studentenwerkes Leipzig die Befragungsergebnisse. „In den nächsten Monaten werden wir verschiedene Maßnahmen angehen“, erklärt Diekhof weiter, „so wird beispielsweise die Cafeteria Beethovenstraße umgebaut, um dem Bedarf nach einem breiteren Verpflegungsangebot im Geisteswissenschaftlichen Zentrum der Universität Leipzig und der benachbarten Hochschulen im Musikviertel entsprechen zu können“. Die geringere Zufriedenheit mit dem Angebot der Mensa Liebigstraße in der aktuellen Befragung kam für die Geschäftsführerin nicht unerwartet: „Diese Mensa wird zurzeit grundlegend durch das Sächsische Immobilien- und Baumanagement saniert; der Mensabetrieb findet zurzeit in einem Interim in einem kleinen Nachbargebäude statt; daher kann zurzeit nur ein eingeschränktes Angebot angeboten werden. Kein Wunder also, dass unsere Gäste nicht so zufrieden waren. Mit Wiedereröffnung der sanierten Mensa in 2018 werden sich die Bewertungen sicher wieder deutlich verbessern.“

Bereits die Ergebnisse der letzten in 2012 durchgeführten Befragung waren vom Studentenwerk genutzt worden, um gezielt Verbesserungsmaßnahmen durchzuführen. Diese haben sich offensichtlich bewährt und zum verbesserten Ergebnis beigetragen. So wurden z. B. die Öffnungszeiten in der Mensa am Park auf vielfachen Wunsch der Befragten ausgedehnt, sodass das Essensangebot nun in der Vorlesungszeit montags bis donnerstags von 10.45 bis 19.30 Uhr durchgehend angeboten wird. Auch der Freisitz der Mensa am Park konnte dank der Unterstützung durch die Stadt Leipzig erheblich erweitert werden. In der Mensa Academica war mit Hilfe eines Investitionszuschusses des Freistaates die dringende Sanierung und Modernisierung von Kochtechnik und Dach und in der Folge auch die Umstellung des Angebotskonzepts auf das Free Flow Konzept möglich geworden, was sich ebenfalls in den Zufriedenheitswerten dieser Mensa widerspiegelt. Die Mensa am Elsterbecken musste wegen der Baumaßnahmen an Hochschulgebäuden am Campus Jahnallee und daraus folgenden geringeren Studierendenzahlen am Campus vorübergehend ihre

Öffnungszeiten und das Angebot reduzieren. Dies führte zu gesunkenen Zufriedenheitswerten. Mit dem Sommersemester 2016 konnte jetzt der Parallelbetrieb von Mensa und Cafeteria wieder aufgenommen werden, nachdem die Sanierung der Hochschulgebäude abgeschlossen wurde und die erziehungswissenschaftliche Fakultät der Universität Leipzig zum Sommersemester 2016 in das sanierte Gebäude eingezogen ist. In diesem Zusammenhang wurden jetzt auch die Öffnungszeiten der Cafeteria am Elsterbecken bedarfsgemäß ausgeweitet.

Detaillierte Informationen finden Sie in der Auswertung.

Kontakt:

Michael Mohr
Sachgebietsleiter
Studentenwerk Leipzig
SG Öffentlichkeitsarbeit/Marketing/
Kultur/Internationales
Tel: 0341 96 59 646
mohr@studentenwerk-leipzig.de

Das Studentenwerk Leipzig ist gemeinnütziger Dienstleister für die knapp 37.000 Studierenden an neun Leipziger Hochschulen: Die Mensen und Cafeterien bieten preiswerte Verpflegung, wir sind zuständig für den Vollzug des Bundesausbildungsförderungsgesetzes, und in den Studentenwohnheimen wohnen Studierende preisgünstig und hochschulnah. Für unterschiedliche studentische Zielgruppen bieten wir darüber hinaus kostenlose Beratungsleistungen an, um das Studium auch in nicht ganz einfachen Situationen möglichst gut meistern zu können. Dazu zählt neben der Rechts- und Sozialberatung auch die Psychosoziale Beratung des Studentenwerkes Leipzig, darüber hinaus gibt es Betreuungsangebote für die Kinder von Studierenden, um Studium und Familie gut miteinander verbinden zu können. Das Studentenwerk bietet außerdem Kulturförderung für studentische Projekte an und vermittelt Studentenjobs.

Weitere Informationen zum Studentenwerk Leipzig im Internet:

www.studentenwerk-leipzig.de