

Pressemitteilung

Gießen, Friedberg, Fulda, Wetzlar, 31. August 2023

Hochschulgastronomie mit guter Gesamtzufriedenheit in Kundenbefragung

*Studierendenwerk erzielt Bestnoten für Personal und Sauberkeit –
Verbesserungsbedarf besteht bei Auswahl und Öffnungszeiten*

(FE/EMM) Die im Frühjahr 2023 durchgeführte Kundenzufriedenheitsbefragung des Studierendenwerks Gießen zeigt in einer ersten Auswertung, dass die Gäste mit dem Gesamtangebot der Verpflegungseinrichtungen zufrieden sind. Die Befragten haben Angebot, Öffnungszeiten, Auswahl an Speisen und Getränken, Personal, Preis-Leistungs-Verhältnis, Ambiente/Atmosphäre und Sauberkeit der Mensen, Cafeterien, Kaffeebars und Verkaufswagen bewertet. Zusätzlich hat das Studierendenwerk Wünsche, Bedürfnisse und Anforderungen an eine „Mensa der Zukunft“ erfragt.

Insgesamt haben sich 4.239 Personen an der Umfrage beteiligt, wobei Studierende mit 77 Prozent die größte Gruppe ausmachten, gefolgt von Hochschulbediensteten mit 21 Prozent. Dabei hat jeder Befragte im Durchschnitt 2,9 Verpflegungseinrichtungen bei der Frage zur Gesamtzufriedenheit beurteilt, sodass das insgesamt 150-köpfige Team der Hochschulgastronomie sich nun herzlich bei allen Teilnehmenden für über 10.000 Meinungen bedankt.

Die Ergebnisse zeigen, dass 50 Prozent der Befragten die Verpflegungseinrichtungen insgesamt sehr gut bis gut finden. Dabei schnitten die Mensen mit 57 Prozent besser ab als Cafeterien ohne warme Essensausgabe (42 Prozent) und Cafeterien mit warmer Essensausgabe (38 Prozent). Über die Hälfte der Befragten finden den Foodtrailer 5 DAYS A WEEK und den mobilen Pausen-CamBus sehr gut bis gut. 53 Prozent der Befragten würden einer Freundin oder einem Freund die Verpflegungseinrichtungen weiterempfehlen.

Besonders erfreulich sind für das Studierendenwerk die Rückmeldungen zum Personal und zur Sauberkeit, die von 82 bzw. 83 Prozent der Befragten mit Bestnoten ausgezeichnet wurden. Diese Anerkennung ist eine wertvolle Bestätigung für das Engagement der Mitarbeitenden im Studierendenwerk. Besonders positiv bewertet wurden die Freundlichkeit, die Fähigkeit, jederzeit Auskunft zu Preisen und Angeboten zu geben, sowie das spürbare Engagement, um die Ansprüche und Wünsche der Gäste zu erfüllen.

Für die Öffnungszeiten gab es eine Gesamtbewertung von 2,9. Bedingt durch die Herausforderungen der Corona-Pandemie und deren wirtschaftliche Auswirkungen auf das Studierendenwerk Gießen, mussten neue Ansätze entwickelt werden, um den Studierenden und Hochschulbediensteten weiterhin Angebote zur Verfügung zu stellen. Mit dem FreiRaum-Konzept, das unter anderem die Selbstbedienung an Automaten vorsieht und den Gastraum so losgelöst von Thekenverkaufszeiten zum sozialen Austausch zur Verfügung stellt, hat das Unternehmen einen Weg gefunden, eine Basisversorgung aufrecht zu erhalten und die Öffnungszeiten in einigen Einrichtungen dadurch sogar deutlich erweitert. Die Schließung des Thekenverkaufs wurde von den Gästen aber offenbar mit einer insgesamt geschlossenen Einrichtung gleichgesetzt, was zu Unzufriedenheit geführt hat, die sich nun auch in den Umfrageergebnissen zeigt.

Auch in den Bereichen Angebot, Qualität und Auswahl der Speisen und Getränke besteht aus Gästesicht noch Optimierungsbedarf. Die Auswahl an Speisen und Getränken in den Mensen, Cafeterien und Kaffeebars wurde von 31 Prozent der Teilnehmenden als sehr gut bis gut bewertet, die Qualität hingegen wurde von 48 Prozent als sehr gut bis gut empfunden. Besonders beliebt sind Salate und Bowls (57 Prozent), rund die Hälfte der Befragten gab an, dass Ihnen Fleischgerichte und vegetarische Gerichte sehr gut schmecken.

Inzwischen ist das Studierendenwerk schon in mehreren Einrichtungen zu einem Thekenbetrieb zurückgekehrt und arbeitet aktuell an Konzepten, um den Bedürfnissen der Studierenden und Hochschulbediensteten in diesen Bereichen zum kommenden Wintersemester noch besser gerecht zu werden.

Die Esstypen der Befragten lassen sich wie folgt zusammenfassen: 36 Prozent essen alles, 29 Prozent sind Flexitarier, die darauf achten, tierische Produkte zu reduzieren, 21 Prozent essen nur vegetarisch, 8 Prozent essen vegan und 6 Prozent haben andere Ernährungsgewohnheiten. Der Trend zur pflanzenbasierten Ernährung zeigt sich deutlich, da zwei Drittel der Befragten sich für eine Ernährung entscheiden, die einen höheren Anteil an pflanzlichen Lebensmitteln beinhaltet. Zwei Drittel der Befragten ist bekannt, dass das Studierendenwerk beim Einkauf von Produkten auf Nachhaltigkeit achtet. Das Mehrwegsystem VYTAL wurde von drei Viertel der Befragten, die das Mehrwegsystem kennen, positiv bewertet.

Im Rahmen der Kundenzufriedenheitsumfrage hat das Studierendenwerk auch Wünsche zur „Mensa der Zukunft“ eingeholt – und etliche hundert DIN A4-Seiten mit detaillierten Rückmeldungen erhalten. Dieses qualitative Feedback wird aktuell vom Team der Hochschulgastronomie ausgewertet, um dann in zukünftige Planungen einfließen zu können.

Im Rahmen der Kundenzufriedenheitsumfrage wurden explizit auch Nicht-Gäste befragt, um mehr über die Gründe zu erfahren, warum sie die gastronomischen Einrichtungen des Studierendenwerks noch nicht nutzen: 27 Prozent gaben an, dass sie zu Hause essen, 23 Prozent waren nicht vor Ort am Campus und 22 Prozent nannten die für sie schlechte Lage und Erreichbarkeit der Einrichtungen als Hindernis. Positiv bewertet das Studierendenwerk, dass 96 Prozent der befragten Nicht-Gäste sich grundsätzlich vorstellen könnten, die gastronomischen Einrichtungen künftig zu nutzen.

Die Umfrageergebnisse werden in den kommenden Wochen und Monaten in den einzelnen Verpflegungseinrichtungen detailliert ausgewertet, sodass gezielt individuell passende Verbesserungsmaßnahmen erörtert und abgeleitet werden können, um die Gästezufriedenheit wo immer möglich weiter zu steigern.

Die Online-Befragung wurde in Zusammenarbeit mit dem unabhängigen Marktforschungsinstitut IfU - Institut für Unternehmenskultur GmbH & Co. KG aus Aachen realisiert.

Bildunterschrift:

Das Team der Cafeteria CaRé rund um die Leiterin Heike Burkhardt (1.v.r.) freut sich über die positiven Rückmeldungen zum Service und zur Sauberkeit.

Hintergrundinformationen über das Studierendenwerk:

Das Studierendenwerk Gießen bietet den rund 51.000 Studierenden der Justus-Liebig-Universität Gießen, der Technischen Hochschule Mittelhessen und der Hochschule Fulda umfassende Serviceleistungen vor und während ihres Studiums. Es gewährleistet, dass Studierende preiswerten Wohnraum finden und hält selbst 3.425 Wohnheimplätze an den Hochschulstandorten Gießen, Friedberg und Fulda bereit. Studierende erhalten beim Studierendenwerk zudem umfassende Beratung, z.B. zu Möglichkeiten der Studienfinanzierung (BAföG, Stipendien, Studienkredite), aber auch eine allgemeine Sozialberatung. An allen Hochschulstandorten sorgen wir mit unserem gastronomischen Angebot außerdem dafür, dass Studierende sich für den Hochschultag verpflegen können. Um optimale Arbeitsabläufe und damit bestmögliche Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen zu gewährleisten, ist unser Qualitäts- und Umweltmanagementsystem zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2015 und 14001:2015.

Ansprechpartnerin für diese Pressemitteilung:

Franziska Enke
Unternehmenskommunikation
Studierendenwerk Gießen
Otto-Behaghel-Straße 23 – 27
35394 Gießen

Telefon: 0641 40008-132
E-Mail: franziska.enke@stwgj.de

www.stwgj.de
www.instagram.com/stwgiessen
www.twitter.com/stwgiessen

www.youtube.com/@stwgiessen
www.facebook.com/stwgiessen