

Kundenzufriedenheit in der Schulverpflegung: Ergebnisse einer vergleichenden Schülerbefragung

F. Lülfs und A. Spiller

1 Hintergrund

Kinder und Jugendliche sind weltweit vermehrt von ernährungsbedingten Krankheiten betroffen, die häufig zu chronischen Erkrankungen im Erwachsenenalter führen. Mittlerweile gelten 10 bis 20% der Kinder und Jugendlichen als übergewichtig (Benecke/Vogel 2005). Die daraus resultierenden Spätfolgen stellen wiederum eine erhebliche Belastung für das Gesundheitssystem dar. Es zeichnen sich deutliche volkswirtschaftliche Kostensteigerungen aufgrund der Zunahme von Adipositas bzw. Adipositas-abhängigen Krankheiten ab, so dass auch Politik und Öffentlichkeit ein wachsendes Interesse an gesundheitlichen Präventionsmaßnahmen zeigen (Heseker/Schmidt, 2000). Einen Ansatzpunkt bietet eine ausgewogene, altersgerechte Ernährung. Diese ist nicht nur eine grundlegende Voraussetzung für eine gesunde physiologische Körperentwicklung, sie trägt zudem zur geistigen Entwicklung und Leistungsfähigkeit von Kindern und Jugendlichen bei (Heindl, 2003). Dem habitualisierten Prozess der Nahrungsaufnahme, der durch Erfahrungen mit bestimmten Lebensmitteln bzw. Gewohnungen an vertraute Geschmacksrichtungen geprägt wird, kommt dabei eine besondere Bedeutung zu (o. V., 2005). Vor dem Hintergrund der politisch geförderten Ausweitung der Ganztagschulen in Deutschland bieten Schulen als staatlich alimentierte Institution eine Möglichkeit, durch eine qualitativ hochwertige Mahlzeit den habitualisierten Prozess der Nahrungsaufnahme zu beeinflussen und somit zu einem nachhaltigen Ernährungsverhalten bei Kindern und Jugendlichen beizutragen. Die Umsetzung der Schulverpflegung ist im Schulalltag jedoch durchaus problematisch. So existieren zahlreiche Barrieren wie z. B. das fehlende professionelle Know-how der Schulen, ein Akzeptanzproblem unter älteren Jugendlichen sowie der enge Finanzierungsrahmen der Kommunen.

Bisher liegen zu dem Thema der Ernährungssituation von Kindern und Jugendlichen in Deutschland vornehmlich ernährungswissenschaftliche Studien vor¹ und nur einige wenige Studien beschäftigen sich mit der Thematik der Kundenzufriedenheit in der Schulverpflegung (ZMP/CMA, 2005; Meyer et al., 1997; Booth et al., 1992). Ziel dieser Studie ist eine ökonomische Analyse verschiedener Verpflegungsmodelle unter expliziter Berücksichtigung der Schülerseite. Dabei stehen die Zufriedenheit der Schüler mit ihrer Verpflegungssituation in den

¹ Keller, 2005; o. V., 2005b; Heindl, 2003; Heyer, 2002; Heindl, 2003; Kaiser/Kersting, 2001; Sichert-Hellert et al., 2000; Barlovic, 1999; Kersting/Alexy, 1999; Kersting et al., 1995

Schulen und das Aufdecken von potenziellen Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit im Vordergrund. Ferner soll ermittelt werden, ob die Kundenzufriedenheit in Abhängigkeit des Verpflegungssystems unterschiedlich ausfällt.

2 Vorgehensweise und Methodik

Für die vorliegende Erhebung wurden insgesamt 1.991 Schüler der Klassen 5-13 aus 18 verschiedenen Schulen und Schulformen mit einem standardisierten Fragebogen schriftlich befragt. Parallel zur Kundenzufriedenheit wurden Kennzahlen zum Verpflegungsangebot der jeweiligen Schulen erhoben, so dass eine vergleichende Bewertung verschiedener Verpflegungssysteme möglich ist. Konzeptionell beruht die Studie auf Ansätzen der Kundenzufriedenheitsforschung (Parasuraman et al., 1988; Simon/Homburg 1997). Die Auswertung erfolgte mittels uni-, bi- und multivariater Analysemethoden. In einem ersten Analyseschritt wurde zunächst die Gesamtzufriedenheit der Schüler mit ihrer Verpflegungssituation ermittelt. Anschließend wurden die Items zu Faktoren verdichtet, die in einem dritten Analyseschritt wiederum zur Erklärung der Zufriedenheit herangezogen wurden.

3 Ergebnisse

Die Schüler essen im Durchschnitt 2-3 Mal pro Woche in der Schule (wobei die Verteilung je Antwortkategorie relativ gleichmäßig ist). Die meisten Schüler (ca. 64 %) nutzen das Mittagsangebot, da sie etwas Warmes essen möchten. Die verpflichtende Teilnahme sowie der Wunsch der Eltern, dass die Kinder am Mittagessen teilnehmen, wurden ebenfalls relativ häufig genannt (ca. 28 % bzw. 26 %). Weiterhin nehmen immerhin rund 20 % der Schüler am Mensaessen teil, weil es ihnen schmeckt, 18 % nannten als Grund, dass sie in der Mensa Freunde treffen können. Weitere 15 % gehen in die Mensa, weil ihre Eltern nicht zu Hause sind und 11 % können beim Essen die Zeit bis zum Nachmittagsunterricht überbrücken.

Das Urteil der Schüler fällt insgesamt nur mittelmäßig aus. Auf einer Skala von - 2 (= sehr unzufrieden) bis + 2 (= sehr zufrieden) ergibt sich ein Mittelwert von 0,04. Zudem haben die Schüler die Mensen mit einer Gesamtnote von 3,19 (bei einer Skala von 1 = sehr gut bis 5 = mangelhaft) relativ schlecht bewertet. Die beste Schule erzielte einen Wert von 2,40, die schlechteste dagegen nur einen Wert von 3,64. Vergleicht man diese Werte mit den Zufriedenheitswerten der Gäste in verschiedenen Gemeinschaftsverpflegungseinrichtungen, so wird deutlich, dass bei den Schülern eine hohe Unzufriedenheit vorherrscht. Eigene Erhebungen in zwei Mensen und einer Betriebskantine zeigen dagegen deutlich bessere Werte im Bereich von 1,9 bis 2,3 (LÜTH ET AL., 2004, 21 ff.). Auch im Vergleich zum Kundenmonitor, in dem die

Kundenzufriedenheit deutscher Bürger in verschiedenen Bereichen erhoben wird, schneidet die Zufriedenheit der Schüler unterdurchschnittlich ab (KUNDENMONITOR DEUTSCHLAND 2006).

Weiterhin zeigt sich, dass die in der Literatur vielfach diskutierte ernährungsphysiologische Qualität des Verpflegungssystems sich nicht auf die Gesamtzufriedenheit der Schüler auswirkt.¹ So schneiden die ernährungsphysiologisch eher ungünstig bewerteten Verpflegungsformen, die Aufbereitungsküche und die Warmverpflegung (Heseker et al., 2003), nach dem Urteil der Schüler am besten ab (s. Tab. 1). Diese Ergebnisse lassen darauf schließen, dass aus Sicht der Kunden möglicherweise andere Kriterien im Vordergrund stehen als die der Ernährungswissenschaften oder dass die Frisch- und Mischküchensysteme in der Praxis ihr Potenzial vielfach nicht ausschöpfen.

Tab. 1: Gesamtzufriedenheitsfaktor und Verpflegungssystem

Küchensystem	Mittelwert	Standard- abweichung
Frischküche	,05	1,10
Mischküche	-,17	,95
Aufbereitungsküche	,24	1,13
Warmverpflegung	,11	,83

N = 1.991; abhängige Variable: Gesamtzufriedenheit; *** p ≤ .001

Quelle: Eigene Berechnungen

Um weitere, latente Einflussgrößen aufdecken zu können, wurden in einem nächsten Schritt mittels einer Faktorenanalyse drei Faktoren ermittelt, die kumuliert 58,5% der Gesamtvarianz erklären (KMO 0,924). Aufgrund der enthaltenen Items wurden die Faktoren als „Geschmack und Qualität des Essens“ (Faktor 1) „Gestaltung der Kantine“ (Faktor 2) und „Service und Organisation“ (Faktor 3) benannt. Ähnliche Ergebnisse der Gemeinschafts-verpflegung deuten darauf hin, dass diese drei Faktoren einheitliche Wahrnehmungsmuster von Kantinen- und Mensakunden darstellen (Bober, 1990). In einem Mittelwertvergleich wird deutlich, dass sich die Schüler des 5. Jahrganges positiv über das Essen äußern, die älteren Schüler dagegen eher negativ. Sie bewerten allerdings den Service und die Organisation, aber auch die Kantine insgesamt etwas positiver als die jüngeren Schüler.

¹ Der Index „Gesamtzufriedenheit“ wurde aus den beiden Items („Wie zufrieden bist Du mit dem Essen und Trinken in Eurer Schulkantine?“; „Wenn Du Eurer Kantine eine Gesamtnote vergeben könntest, welche Note würdest Du verteilen?“) gebildet.

In einem weiteren Schritt wurde mithilfe einer Regressionsanalyse ermittelt, inwieweit die drei Faktoren die Zufriedenheit der Schüler beeinflussen. Die Ergebnisse zeigen, dass der Faktor „Geschmack und Qualität des Essens“ den höchsten Einfluss auf die Kundenzufriedenheit hat, gefolgt von dem Faktor „Gestaltung der Kantine“ und dem Faktor „Service und Organisation“ (s. Tab. 2). Das hohe Bestimmtheitsmaß von fast 70 % deutet auf die Güte der Erklärung hin.

Tab. 2: Regressionsmodell zur Erklärung der Gesamtzufriedenheit

Unabhängige Variablen	Beta	t-Wert
Faktor 1	,66	47,37***
Faktor 2	,39	27,71***
Faktor 3	,32	22,64***

N = 1.991; abhängige Variable: Kundenzufriedenheit; korr. R²: 0,684; F-Wert: 1177,076;

*** p ≤ 0,001

4 Schlussbetrachtung

Die Ursachen für das schlechte Abschneiden der Schulmensen begründen sich in mehreren Aspekten. Einerseits wirkt sich eine Verpflichtung durch die Schule, aber auch der Zwang durch die Eltern, am Essen teilzunehmen, möglicherweise negativ auf die Zufriedenheit aus. Den schlechtesten Zufriedenheitswert erzielt eine Gesamtschule mit Essensverpflichtung vom 5. bis 10. Schuljahr. Möglicherweise führt dieser Zwang, der sich betriebsorganisatorisch ausgesprochen positiv auswirkt, zu Reaktanzeffekten (Aronson et al., 2004). Andererseits spielt aber auch das Alter der Schüler eine große Rolle. Die jüngeren Schüler (insbesondere die 5. Klässler) sind zufriedener und gehen dementsprechend häufig in die Mensa. Die Schüler der mittleren Jahrgänge (8.-10. Klasse) stellen dagegen eine problematische Zielgruppe dar. Sie essen nur selten in der Mensa und die Schüler der 9. Klassen sind auffällig unzufrieden mit dem Schulessen. Weiterhin stellt sich die Frage nach der Erwartungshaltung der Schüler. Die älteren Schüler scheinen andere Erwartungen insbesondere an das Essen zu haben, da sie dieses schlechter bewerten als die jüngeren Schüler.

Im Vergleich zu anderen Gemeinschaftsverpflegungseinrichtungen fällt das Ergebnis der Schülerbefragung relativ schlecht aus. Die jüngeren Schüler sind noch einigermaßen zufrieden mit ihrer Verpflegungssituation, mit zunehmendem Alter lässt die Akzeptanz jedoch deutlich nach. Insbesondere die geschmacklichen Aspekte werden vermehrt negativ beurteilt, diese haben jedoch den höchsten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit. Die großen Unterschiede zwischen den verschiedenen Schulen deuten darauf hin, dass es erhebliche Handlungsspielräume für Schulträger und Mensaleitungen gibt. Die beste Schule hebt sich v. a.

durch die durch die gute Beurteilung des Essens und des Personals hervor. Die Schüler bekommen dort auch mal ihr Lieblingsessen und fühlen sich gut versorgt. Diese Schule bietet dabei aber nicht optimale organisatorische Voraussetzungen (bspw. müssen die Schüler das Essen eine Woche im Voraus bestellen). Zudem deuten die bisherigen Ergebnisse darauf hin, dass die Verpflegungssysteme in keinem systematischen Zusammenhang mit der Zufriedenheit stehen. Dies zeigt, dass vor Ort auch bei suboptimalen Voraussetzungen eine hohe Zufriedenheit erreicht werden kann. Insgesamt deuten die Ergebnisse an, dass es Potenziale für ein systematisches Qualitätsmanagement (TQM) gibt. Um diesbezüglich jedoch verlässlichere Ergebnisse zu erhalten, ist eine Befragung einer höheren Anzahl von Schulen notwendig.

Literatur

- Aronson, E., Wilson, T. D. and Akert, R. M. (2004): Sozialpsychologie. 4., aktualisierte Auflage. München (u. a.): Person Studium.
- Barlovic, I. (1999): Kinder in Deutschland – ihre Lebenssituation, ihre Vorlieben, ihre Konsumwelt. In: Leonhäuser, I.-U. und Berg, I. (Hrsg.): Kids & Food: Essverhalten von Kindern - Wunsch und Wirklichkeit, XIII. Symposium Wissenschaft & Ernährungspraxis, 25. September 1998. Bingen: AMC Verlag: S. 10-32.
- Benecke, A. und Vogel, H. (2005): Übergewicht und Adipositas. In: Robert-Koch-Institut: Gesundheitsberichterstattung des Bundes, Heft 16, Berlin: Robert-Koch-Institut.
- Bober, S. (1990): Gemeinschaftsverpflegung im Urteil der Gäste. Messverfahren, Beurteilungsmerkmale, Messergebnisse. Hamburg: Behr's Verlag.
- Booth, L. P., Neale, R. J. and Tisleton, C. H. (1990): Consumer Survey of School Meals. In: British Food Journal, Vol. 92, No. 6, pp. 22-31.
- Heseker, H. et al. (2003): Ernährung und Schule – Ernährung in Ganztagschulen, Teil 2: Institutionalisierung und Möglichkeiten der Schulverpflegung. In: Ernährungs-Umschau, Bd. 50, Nr. 4, S. B13-B16.
- Heseker, H. und Schmidt, A. (2000): Epidemiology of obesity. In: Therapeutische Umschau – Revue thérapeutique 2000, Vol. 57, No. 8, pp. 478-481.
- Heindl, I. (2003): Studienbuch der Ernährungsbildung. Ein europäisches Konzept zur schulischen Gesundheitsförderung. Bad Heilbrunn: Klinkhardt.
- Heyer, A. (2002): Wie sehen Kinder ihr Ernährungsverhalten? Ausgewählte Ergebnisse einer empirischen Studie. In: Methfessel, B. (Hrsg.): Essen lehren - Essen lernen. Beiträge zur Diskussion und Praxis der Ernährungsbildung. 3. Auflage. Hohengehren: Schneider Verlag: S. 13-30.
- Kaiser, B. und Kersting, M. (2001): Frühstücksverzehr und kognitive Leistungsfähigkeit von Kindern – Eine Auswertung von Literaturbefunden. In: Ernährung im Fokus, Heft 1, S. 5-12.
- Keller, I. (2005): Strategien der Weltgesundheitsorganisation – Ernährung, Bewegung und Gesundheit. In: Ökologisches Wirtschaften, Nr. 1, S. 12.
- Kersting, M. und Alexy, U. (2001): Optimix. Empfehlungen für die Ernährung von Kindern und Jugendlichen. 2. Auflage. Bonn: aid Verbraucherschutz. Ernährung. Landwirtschaft e. V.
- Kersting et al. (1995): Mahlzeiten, Lebensmittelverzehr und Nährstoffzufuhr von Schülern bei Ganztagsunterricht. In: Ernährungsforschung, Nr. 40, S. 145-154.
- Kundenmonitor Deutschland (2006): Kundenzufriedenheit in Deutschland 2006. Unter: <http://www.kundenmonitor.de>. Abrufdatum: 20.09.2006.
- Lüth, M., Spiller, A. und Enneking, U. (2003): Chancen und Potenziale von Öko-Lebensmitteln in der Außer-Haus-Verpflegung am Beispiel der Verzehrgewohnheiten von Mensa- und Kantinenbesuchern. Projekt-abschlussbericht für das BMVEL im Rahmen des Bundesprogramms ökologischer Landbau. Göttingen.
- Meyer, M. K., Conklin, M. T. and Carr, D. H. (1997): High School Food Survey, Mississippi.
- o. V. (2005a): Definition und Determinanten des Ernährungsverhaltens. Unter: <http://www.agev.net/wissenswertes/ev/determinanten.htm>. Abrufdatum: 20.10.2005.
- o. V. (2005b): Lebensstil und Gesundheit. Übergewicht bei Kindern und Jugendlichen. Unter: www.bll-online.de/downloads/positionspapier.pdf. Abrufdatum: 20.10.2005.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. (1988), "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality". In: Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, pp.12-40.

- Sichert-Hellert, W. et al. (2000): Wasserzufuhr und Getränkekonsum von Kindern und Jugendlichen - Ergebnisse der DONALD-Studie. In: aid Verbraucherdienst, Bd. 45, Nr. 9, S. 575-578.
- Simon, H., Homburg, C. (1997): Kundenzufriedenheit. Wiesbaden: Gabler Verlag.
- ZMP/CMA (2005): Marktstudie: Die Schulverpflegung an Ganztagschulen. Bonn.