



# Kundenzufriedenheit in der Schulverpflegung: Ergebnisse einer vergleichenden Schülerbefragung

**M. Sc. Frederike Lülfs, Prof. Dr. Achim Spiller**

**Vortrag im Rahmen der 28. wissenschaftlichen  
AGEV- Jahrestagung  
05. - 06. Oktober in Karlsruhe**

# Gliederung

Einleitung

Studiendesign

Ergebnisse der empirischen Untersuchung

Fazit





# Forschungsprojekt Regionale Verpflegung in Ganztagschulen



Landvolk Niedersachsen -  
Landesbauernverband e.V.

STADT GÖTTINGEN

Landwirtschaftskammer  
**Hannover**

**verbraucherzentrale**  
*Niedersachsen*



Gefördert vom BMELV

Bundesministerium für  
Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

LANDFRAUENVEREIN GÖTTINGEN



# Forschungsziele und -methodik

## Optimierung unterschiedlicher Verpflegungsmodelle: Potenziale regionaler Qualitätsprodukte



Prozessanalyse:  
Beschaffungsstruktur  
Prozesskosten  
Organisationsmodell

Kundenanalyse:  
Angebotszufriedenheit  
Image  
Ernährungspräferenzen

Untersuchungsziel:

- Ermittlung der Zufriedenheit der Schüler mit ihrer Verpflegungssituation
- Ermittlung potenzieller Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit

# Situation der GTS in Deutschland

- Förderprogramm des BMBF  
„Zukunft Bildung und Betreuung“
- Ausbau der GTS bis 2007 auf 10.000 GTS
- aktuelle Lage:  
ca. 5.755 GTS (~ 15 % aller Schulen),  
ca. 900.000 Schüler (~ 10 % aller Schüler)
- nahezu flächendeckendes Angebot
- sehr unterschiedliche Ausgestaltung der Schulverpflegung



# Studiendesign

- ca. 2.000 Schüler der Jahrgangsstufen 5-13 in 18 verschiedenen Schulen
- standardisierter Fragebogen
- je Jahrgang wurde eine Klasse zufällig ausgewählt und komplett befragt
- Erhebung relevanter Kennzahlen der Schulen
- Erhebungszeitraum: März-Juli 2006
- Erhebungsgebiet: Niedersachsen



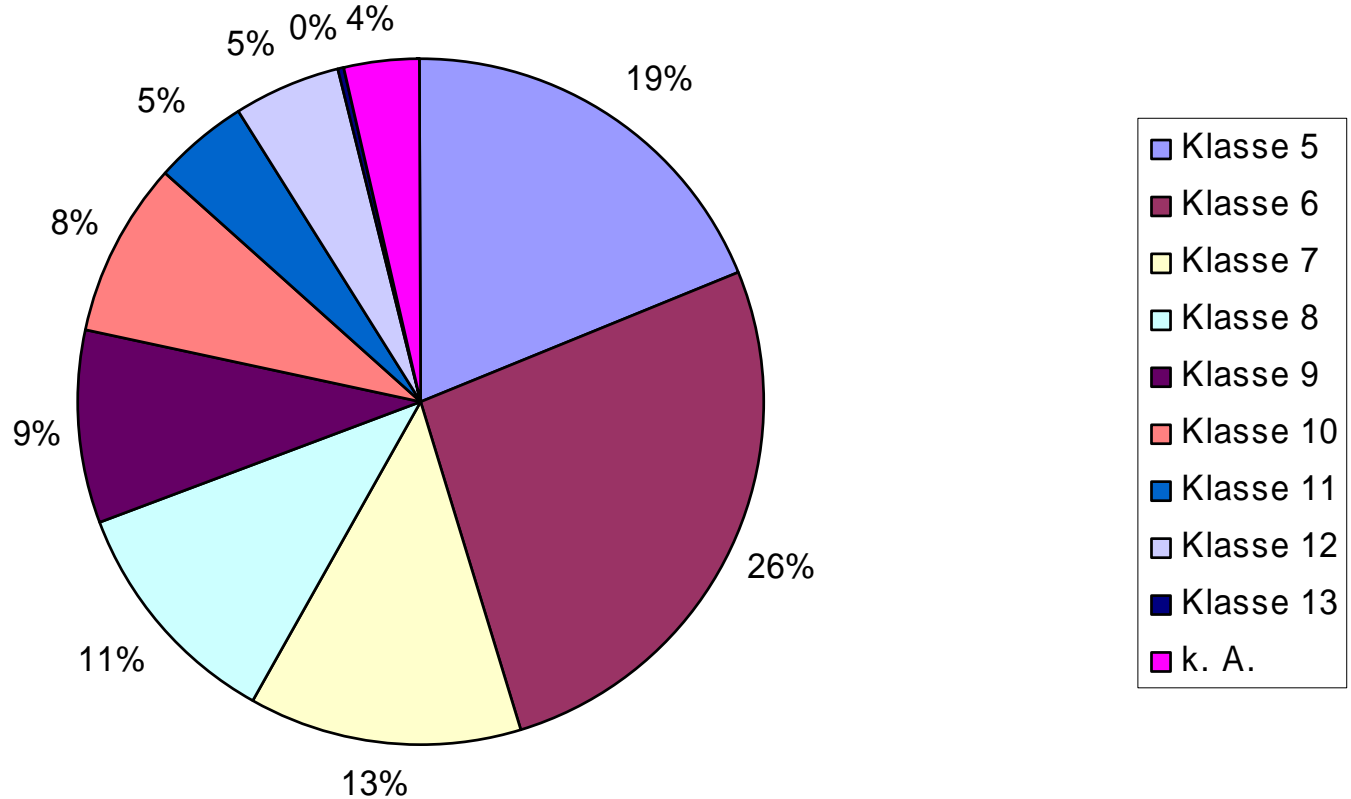
# Ausgewählte Kenngrößen

Kenngröße	Durchschnitt	Minimum	Maximum
Schülerzahl	727	272	1.700
Ausgegebene Essen/Tag	231	40	1.000
Preis je Essen (in Euro)	2,46	1,74	5,20





# Altersverteilung der Befragten

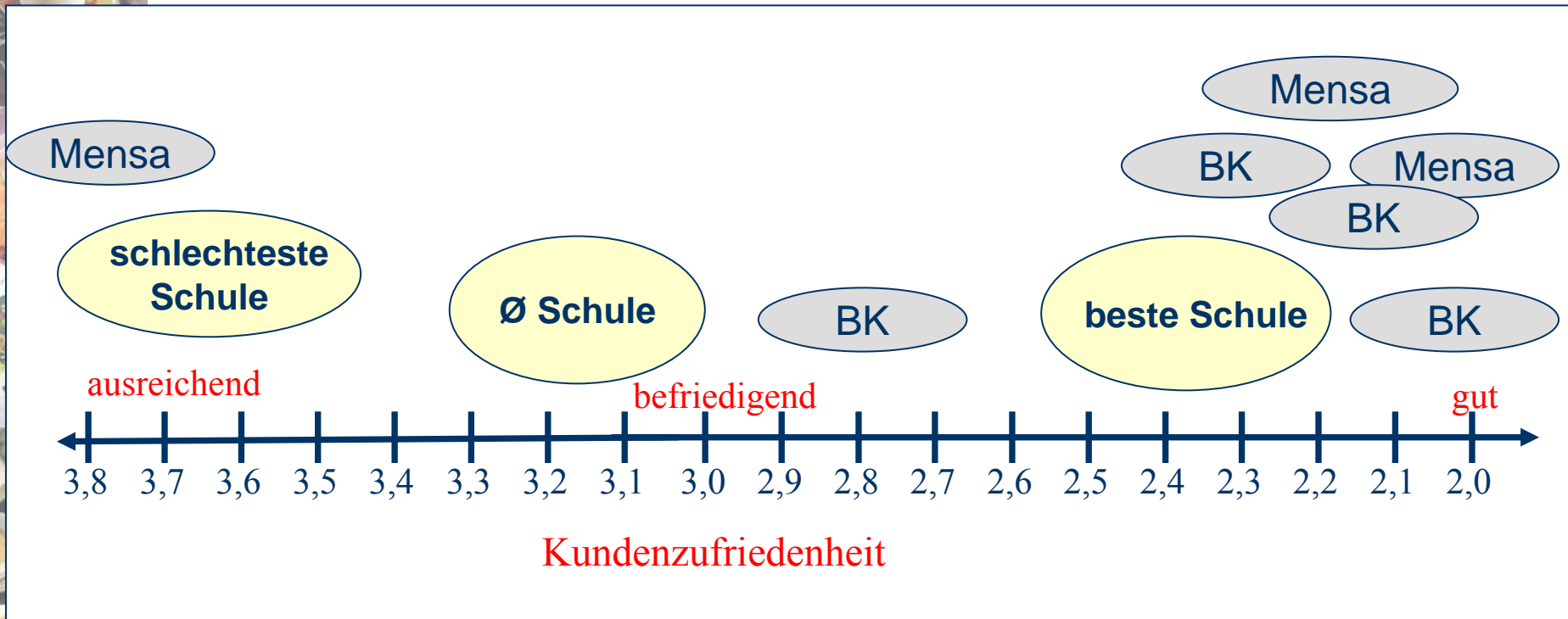




# Ergebnisse

- im Durchschnitt gehen die Schüler 2-3 Mal in der Woche in die Mensa
- jüngere Schüler nutzen das Angebot häufiger
- Gründe für die Nutzung:
  - 64 % wollen etwas Warmes zum Mittag
  - 29 % essen aufgrund einer Verpflichtung
  - 26 % weil die Eltern es so wollen
  - 20 % weil es gut schmeckt
  - 18 % können Freunde treffen

# Kundenzufriedenheit in der Gemeinschaftsverpflegung



BK = Betriebskantine

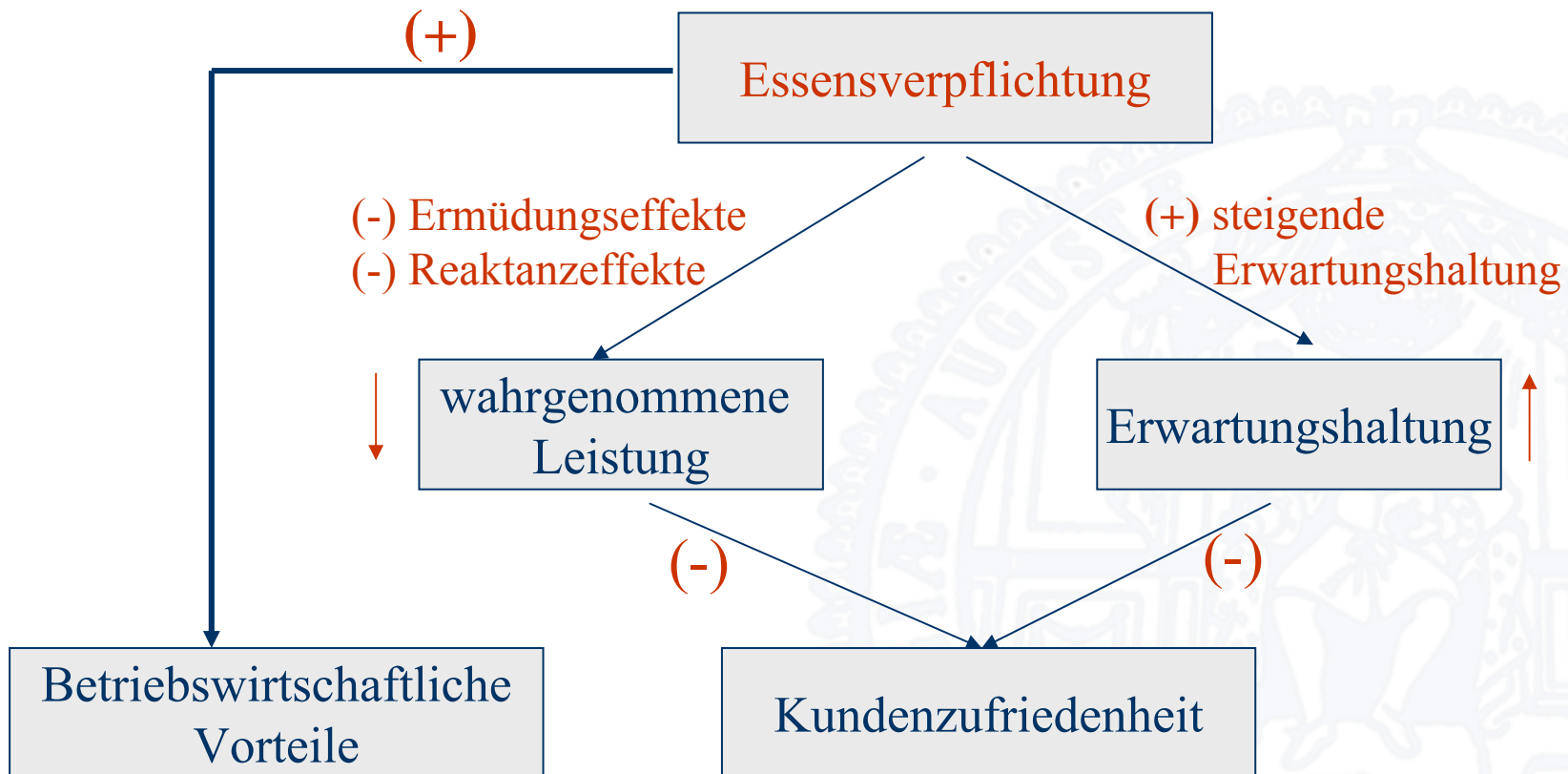
Quelle: eigene Berechnungen; Bober, 1990; Lüth et al., 2004



## Essensmotive und Zufriedenheit

- Schüler, die als Grund für die Teilnahme am Mensaessen die Essensverpflichtung angegeben haben, urteilen negativer.
- Auch der wahrgenommener Zwang durch den Elternwunsch beeinträchtigt die Zufriedenheit.
- Wenn der Geschmack des Essens und der Wunsch nach einer warmen Mahlzeit den Mensabesuch motivieren, zeigt sich ein positiver Zusammenhang zur Zufriedenheit.

# Dilemma: Essensverpflichtung





## Ergebnisse

- Essen wird schlechter eingeschätzt als das Essen zu Hause
  - 83 % der Schüler bewerten das Essen schlechter
- im Vergleich zu Mc Donalds schneidet das Essen nicht ganz so schlecht ab
  - ca. 35 % bewerten das Essen in der Mensa genauso gut bzw. besser
- ca. 57 % der Schüler würden mittags lieber woanders essen

# Altersspezifische Besonderheiten

- Die älteren Schüler (10-12 Klasse) empfinden das Essen als vergleichsweise preisgünstig.
- Die Schüler der 12. Klasse fühlen sich in der Mensa nicht wohl und bewerten den Geschmack des Essens negativer.
- Die Freunde der älteren Schüler finden die Mensa nicht gut.
- Die jüngeren Schüler fühlen sich gut aufgehoben und denken, dass die Kantine etwas für alle ist.

# Beurteilung verschiedener Teilbereiche

- sowohl die **Qualität des Essens** als auch das **Angebot** werden insgesamt relativ schlecht bewertet
- die **Kantine** hingegen wird positiv beurteilt, aber als stressig wahrgenommen
- das **Personal** schneidet schlecht ab
  - insbesondere die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft
- die **Organisation** ist differenziert zu bewerten
  - der Ablauf ist einigermaßen zufrieden stellend, bemängelt werden die Lautstärke und insbesondere die langen Wartezeiten



# Einfluss des Verpflegungssystems auf die Gesamtzufriedenheit

Variablen	$\mu$	$\sigma$
Frischküche	0,06	1,04
Mischküche	-0,16	0,95
Aufbereitungsküche	0,23	1,13
Warmverpflegung	0,11	0,92

Abhängige Variable: Gesamtzufriedenheit; N = 1.991; \*\*\*  $p \leq .001$



# Faktorenanalyse



Geschmack und Qualität  
des Essens

Cronbach's Alpha = 0,84

Gestaltung der Kantine

Cronbach's Alpha = 0,85

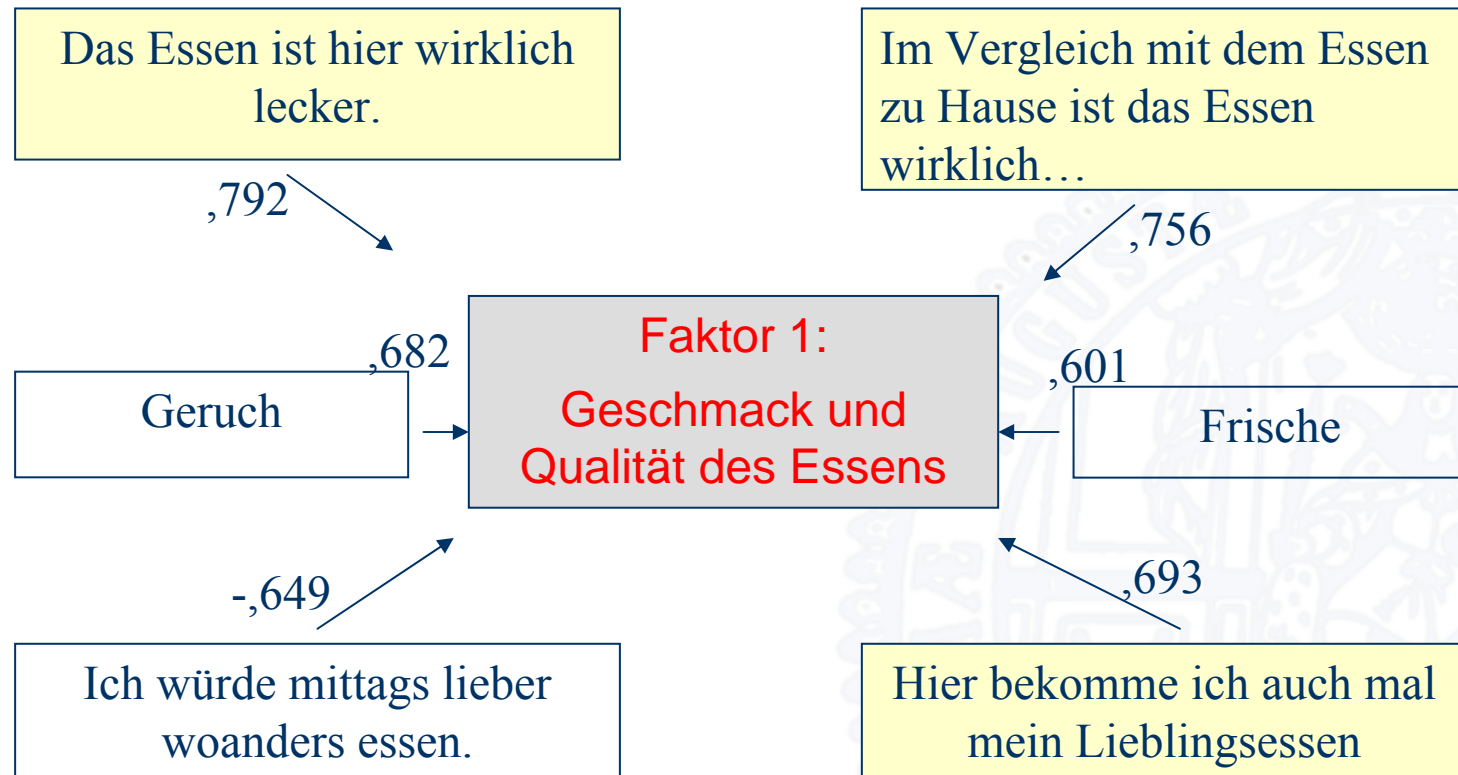
Service und Organisation

Cronbach's Alpha = 0,59

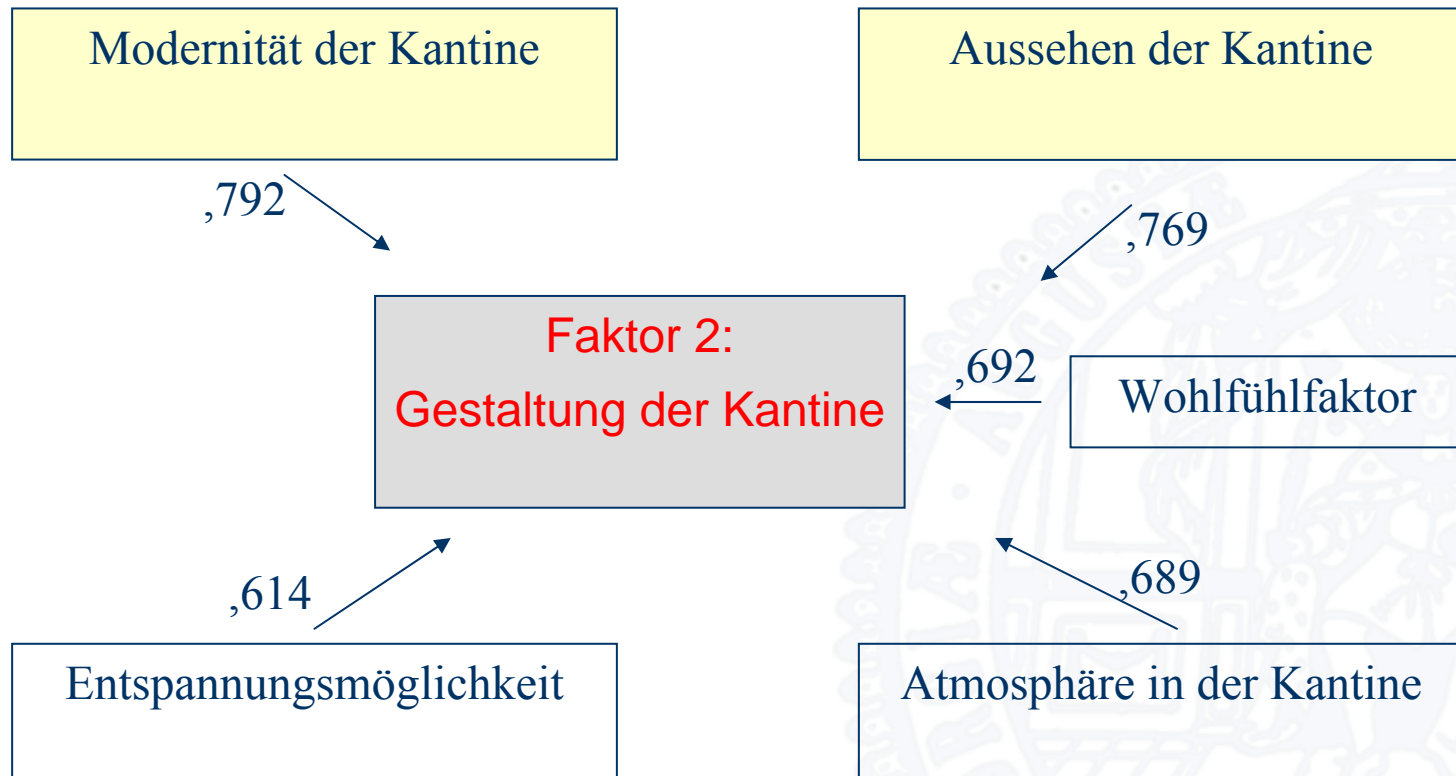
KMO: 0,92

Erklärte Gesamtvarianz: 58,5 %

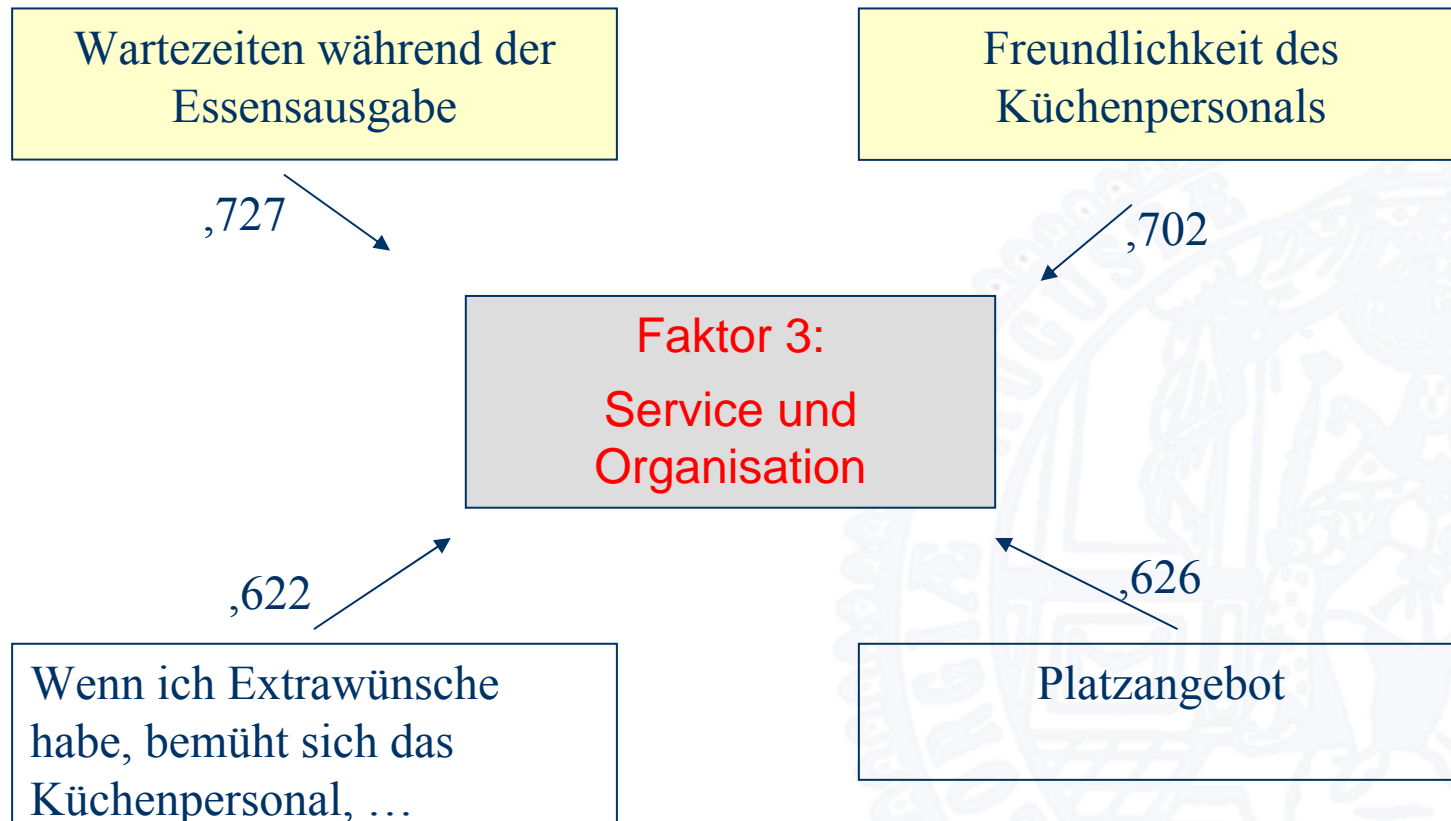
# Faktorenanalyse



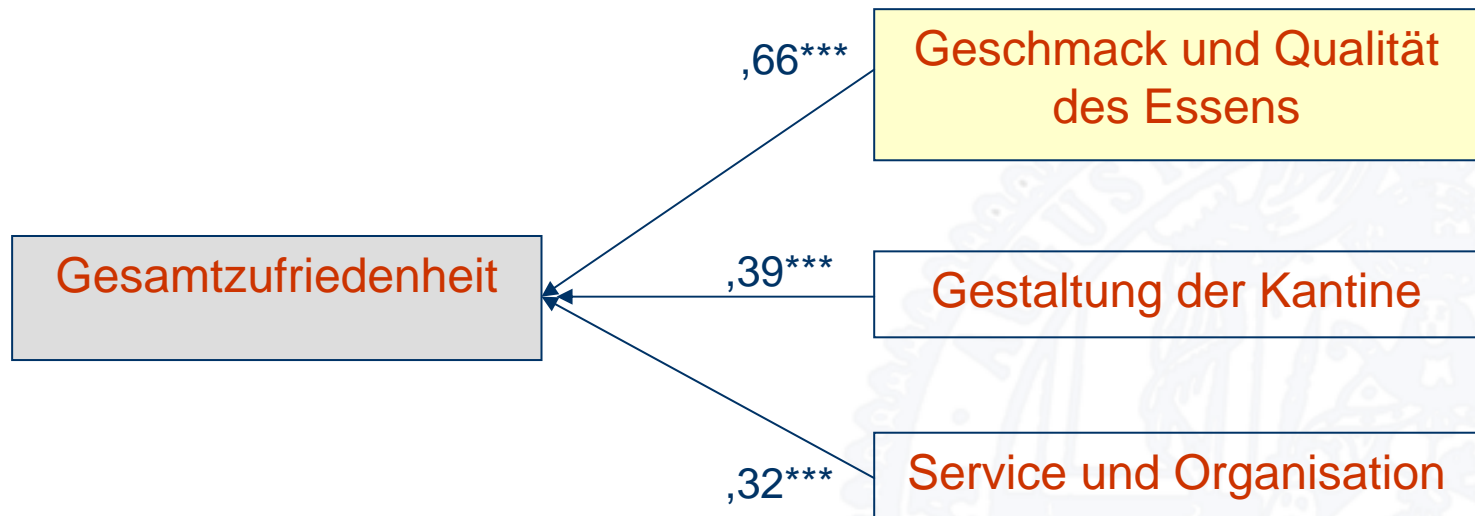
# Faktorenanalyse



# Faktorenanalyse



# Einflussfaktoren auf die Gesamtzufriedenheit



Korr. R<sup>2</sup>: 0,68

## Fazit

- Nachfrage nach einer warmen Mittagsmahlzeit ist vorhanden
  - hohe Unzufriedenheit der Schüler
  - die Bewertung der jüngeren Schüler fällt insgesamt besser aus und nutzen die Mensa dementsprechend häufiger
  - Erwartungshaltung der Schüler unterschiedlich
  - verpflichtende Teilnahme wirkt sich möglicherweise negativ auf die Zufriedenheit aus (Reaktanzeffekte)
- Problem: Küchenauslastung vs. Akzeptanz
- Unterschiede in den Schulen deuten darauf hin, dass es erhebliche Handlungsspielräume für Schulträger und Mensaleitung gibt

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



# Literatur

- Benecke, A., Vogel, H. (2004): Übergewicht und Adipositas – Gesundheitsberichterstattung des Bundes, Heft 16, Berlin.
- BMBF (2006): Investitionsprogramm „Zukunft Bildung und Betreuung“ 2003-2007 (IZBB). Ergebnisse endgültige Vorhabenplanung 2006 Jahresberichte 2005 der Länder, S. 2, unter: <http://www.ganztagsschulen.org/1108.php>, Abrufdatum: 20.09.2006.
- Bober, S. (1990): Gemeinschaftsverpflegung im Urteil der Gäste. Messverfahren, Beurteilungsmerkmale, Messergebnisse. Hamburg Behr´s Verlag.Ehrlich
- Booth, L. P., Neale, R. J. and Tisltan, C. H. (1990): Consumer Survey of School Meals, in: British Food Journal, Vol. 92, No. 6, pp. 22-31.
- Hesecker, 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.
- Hesecker, H., Schmidt, A. (2000): Epidemiology of obesity, in: Therapeutische Umschau – Revue therapeutique 2000, Vol. 57, No. 8, pp. 478-481.
- Heindl, I. (2003): Studienbuch der Ernährungsbildung. Ein europäisches Konzept zur schulischen Gesundheitsförderung, Rieden.



# Literatur

- Lüth, M., Spiller, A., Enneking, U. (2003): Chancen und Potenziale von Öko-Lebensmitteln in der Außer-Haus-Verpflegung am Beispiel der Verzehrgewohnheiten von Mensa- und Kantinenbesuchern, Projektabschlussbericht 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. (2005): Definition und Determinanten des Ernährungsverhaltens, unter: <http://www.agev.net/wissenswertes/ev/determinanten.htm>, 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.
- Pfau, C. (1995): Zur Situation der Schulverpflegung in der Bundesrepublik Deutschland, in: Berichte der Bundesforschungsanstalt für Ernährung, Karlsruhe.
- Pudel, V. (1999): Immer nur Pizza, Pommes und Spaghetti: Was essen und trinken Kinder gerne und warum?, in: Leonhäuser, I.-U., Berg, I. (Hrsg.): Kids & Food: Essverhalten von Kindern - Wunsch und Wirklichkeit, XIII. Symposium Wissenschaft & Ernährungspraxis, 25. September 1998, Bingen, S. 33-45.
- Simon, H., Homburg, C. (1997): Kundenzufriedenheit, Wiesbaden.