

Kundenzufriedenheit in der Schulverpflegung: Ergebnisse einer vergleichenden Schülerbefragung

Customer satisfaction towards school meals: Results of a comparing school survey

Frederike LÜLFS und Achim SPILLER

Zusammenfassung

Vor dem Hintergrund der politisch geförderten Ausweitung der Ganztagschulen in Deutschland bieten Schulen eine besonders geeignete Möglichkeit, durch eine qualitativ hochwertige Mittagsmahlzeit den habitualisierten Prozess der Nahrungsaufnahme zu beeinflussen und somit zu einem nachhaltigen Ernährungsverhalten bei Kindern und Jugendlichen beizutragen. Dies setzt jedoch eine regelmäßige Teilnahme der Schüler voraus, die insbesondere unter den älteren Jugendlichen deutlich nachlässt. Die vorliegende Studie untersucht die Zufriedenheit der Schüler mit ihrer derzeitigen Verpflegungssituation. Dazu wurden 1.991 Schüler der Klassen 5-13 aus 18 verschiedenen Schulen befragt. Zusätzlich wurden verschiedene Kenngrößen der Schulen ermittelt. Die Ergebnisse zeigen, dass die Schulverpflegung nur mäßig beurteilt wird. Als relevante Einflussgrößen wurden mittels einer Regressionsanalyse drei Faktoren ermittelt. Der Faktor „Geschmack und Qualität des Essens“ hat den größten Einfluss auf die Zufriedenheit, gefolgt von den Faktoren „Gestaltung der Kantine“ und „Service und Organisation“.

Schlagnworte: Kundenzufriedenheit, Schulverpflegung, Schülerbefragung, Gemeinschaftsverpflegung

Summary

Against the background of the state-aided enlargement of full-time schools in Germany, a daily school meal is appropriate to impact the habituation of food consumption and, thus, to contribute to a sustainable nutrition behaviour in children and adolescents. However, this supposed a regularly participation, which decreases particularly among the older pupils. This study examines the satisfaction of pupils with their school meals. For this purpose, 1.991 pupils of the 5th to the 13th class from different German schools were interviewed. In addition, different key data about the schools were upraised. The results show, that customer satisfaction is very low. As relevant influencing variables three factors were determined. A regression analysis shows, that the factor "taste and quality of food" has the highest impact on customer satisfaction, followed by "design of the cafeteria" and "service and organisation".

Keywords: customer satisfaction, school nutrition, school survey, communal food service

1 Einleitung

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 in Deutschland als übergewichtig (BENECKE und VOGEL, 2005, 10). 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 und SCHMIDT, 2000, 478 ff.). 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, 17). 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., 2005a; PUDEL, 1999, 37). 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, der enge Finanzierungsrahmen der Kommunen sowie ein Akzeptanzproblem insbesondere unter älteren Jugendlichen (SIMSHÄUSER, 2005).

Bisher liegen zu dem Thema der Ernährungssituation von Kindern und Jugendlichen 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; BACHMANN und BARTEL, 1982). Um jedoch das Ernährungsverhalten von Kindern und Jugendlichen nachhaltig beeinflussen zu können, bedarf es einer regelmäßigen Teilnahme am Schulessen. Die Zufriedenheit der Schüler ist u. a. eine Voraussetzung dafür, ob und wie häufig die Schüler an dem Schulessen teilnehmen und somit mit einem gesunden Mittagessen versorgt werden. Ziel dieser Studie ist die Ermittlung der Zufriedenheit der Schüler mit ihrer Verpflegungssituation in den Schulen und das Aufdecken von potenziellen Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit. 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

¹ KELLER, 2005; O. V., 2005b; HEINDL, 2003; HEYER, 2002; HEINDL, 2003; KAISER und KERSTING, 2001; SICHERT-HELLERT, 2000; BARLOVIC, 1999; KERSTING und ALEXY, 1999; KERSTING et al., 1995

Kundenzufriedenheit wurden Kennzahlen zum Verpflegungsangebot der jeweiligen Schulen erhoben, welches eine vergleichende Bewertung verschiedener Verpflegungssysteme ermöglicht. Konzeptionell beruht die Studie auf Ansätzen der Kundenzufriedenheitsforschung (PARASURAMAN et al., 1988; SIMON und 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 Studiendesign

Die Stichprobe umfasst neun Gesamtschulen, drei Haupt- und Realschulen und drei Gymnasien in öffentlicher Trägerschaft sowie drei Privatschulen. Von den 18 befragten Schulen sind fünf offene Ganztagschulen (das heißt, die Teilnahme am Nachmittagsunterricht steht den Schülern frei), sechs teilweise gebundene Ganztagschulen (der Nachmittagsunterricht ist für einige Klassenstufen verpflichtend) und sieben gebundene Ganztagschulen (die Teilnahme am Nachmittagsunterricht ist für sämtliche Jahrgangsstufen obligatorisch) (APPEL, 2004, 43). Die Schulen werden im Durchschnitt von 727 Schülern besucht, wobei die Spanne hier von 272 bis 1.700 Schülern stark variiert. Dementsprechend stark schwankt auch die Anzahl der ausgegebenen Essen pro Tag. In der Schule mit der geringsten Essenszahl werden täglich lediglich 40 Essen ausgegeben, in der Schule mit der höchsten Essenszahl dagegen ca. 1.000. In der Regel werden in den Schulen zwei Tagesgerichte angeboten, die zu einem Durchschnittspreis von 2,46 Euro an die Schüler abgegeben werden. Hinzu kommen teilweise kommunale Zuschüsse. Der höchste Preis von 5,20 Euro wird an einer Privatschule verlangt, dieser wird jedoch über das Schulgeld der Eltern monatlich abgedeckt (s. Tab. 1).

Tab. 1: Ausgewählte Kenngrößen der befragten Schulen

Kenngröße	Durchschnitt	Minimum	Maximum
Schülerzahl	727	272	1.700
ausgegebene Essen/Tag	231	40	1.000
Preis je Essen	2,46	1,74	5,20

Quelle: eigene Darstellung

Die Schulen unterscheiden sich weiterhin in der Art des Verpflegungssystems sowie in der Art des Betreibermodells. Insgesamt gibt es in sechs Schulen eine Warmverpflegung, in jeweils fünf Schulen eine Frisch- bzw. Mischküche und in zwei Schulen eine Aufbereitungsküche. Diese Küchen stehen unter der Leitung von unterschiedlichen Betreibern. In fünf Schulen ist der Schulträger für die Organisation des Mittagsangebotes zuständig, in jeweils drei Fällen findet die Versorgung durch Caterer bzw. Eltern-/Mensavereine sowie Teilcateringsysteme statt. In zwei Schulen betreibt die Schule die Mensa eigenständig und in zwei weiteren Schulen wird die Versorgung von einem sozialen Verein übernommen. Die Struktur der Mittagsverpflegung in den Schulen ist somit sehr unterschiedlich.

Insgesamt wurden in diesen Schulen 1.991 Schüler mit einem standardisierten Fragebogen befragt. Das Geschlechterverhältnis der Befragten war sehr ausgeglichen (ca. 50 % Mädchen und 50 % Jungen). Die Befragung ist für Schüler der Klassenstufen 5-13 konzipiert. Aufgrund der Auswahl der Schulen sowie der Organisation der Befragung in den Schulen wurden relativ viele 5. und 6. Jahrgänge befragt, die älteren Jahrgänge sind dagegen etwas weniger vertreten.

4 Ergebnisse

4.1 Deskriptive Statistik

Die Schüler essen im Durchschnitt 2-3 Mal pro Woche in der Schule. Die meisten Schüler (ca. 64 %) nutzen das Mittagsangebot, da sie etwas Warmes essen möchten. Weitere Gründe für die Mensanutzung sind die verpflichtende Teilnahme sowie der Wunsch der Eltern, dass die Kinder am Mittagessen teilnehmen (28 % bzw. 26 %). Weiterhin nehmen immerhin rund 20 % der Schüler am Mensaessen teil, weil es ihnen schmeckt, 18 % nannten den Grund, dass sie in der Mensa Freunde treffen können.

Das Urteil der Schüler fällt insgesamt nur mittelmäßig aus. Auf einer fünf-stufigen Skala von - 2 (= sehr unzufrieden) bis + 2 (= sehr

zufrieden) ergibt sich ein Mittelwert von 0,04 (mit einer Standardabweichung von 0,993). Zudem haben die Schüler die Mensen mit einer Gesamtnote von 3,19 (bei einer fünf-stufigen Skala von 1 = sehr gut bis 5 = mangelhaft) (bei einer Standardabweichung von 0,988) relativ schlecht bewertet. Die beste Schule erzielte einen Wert von 2,40, die schlechteste dagegen nur einen Wert von 3,64. Ein Vergleich dieser Werte mit den Zufriedenheitswerten der Gäste in anderen Gemeinschaftsverpflegungseinrichtungen verdeutlicht, dass bei den Schülern eine hohe Unzufriedenheit vorherrscht. Eigene Erhebungen in zwei Mensen und einer Betriebskantine zeigen 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, fällt die Zufriedenheit der Schüler sehr schlecht aus (KUNDENMONITOR DEUTSCHLAND, 2006). Neben der Zufriedenheit wurden weitere Beurteilungen über die Mensa bzw. das Essen abgefragt. Die Schüler bewerten das Angebot und den Geschmack des Essens als eher schlecht. Auch das Getränkeangebot wird von den Schülern als unzureichend angesehen. Zwar stuften jeweils ca. 23 % das Angebot als gut bzw. geht so ein, kaum jemand wird von dem Getränkeangebot jedoch zufrieden gestellt. Die Portionsgröße, die Temperatur des Essens sowie der Fettgehalt werden von den Schülern dagegen durchschnittlich bewertet (bei hohen Standardabweichungen) (s. Tab. 2).

Tabelle 2: Deskriptive Statistik

Variablen	\bar{x}	s
Hier gibt es immer das Gleiche.*	-0,04	0,94
Hier bekomme ich auch mal mein Lieblingsessen.*	-0,32	1,15
Manchmal sieht das Essen unappetitlich aus.*	0,70	1,05
Das Essen ist häufig schon kalt.	-0,40	1,11
Das Essen ist hier wirklich lecker.*	-0,24	0,93
Das Essen ist zu fett.*	-0,01	1,06
Das Essen in der Schule macht dick.*	-0,17	1,08
Ich werde häufig nicht satt.*	-0,17	1,24
Das Essen in der Schule gibt Power.*	-0,65	0,97
Wie findest Du die Getränke in Deiner Kantine?***	-0,27	1,26

N=1.991, fünf-stufige Skala, Skalenniveau *stimmt überhaupt nicht = -2/stimmt voll und ganz = +2; ***total daneben = -2/super gut = +2

Quelle: eigene Berechnungen

Das Mensaessen wird von den Schülern insgesamt eher als teuer eingeschätzt, auch in den Punkten Frische und Würze schneidet es ebenfalls relativ schlecht ab. Dennoch stufen die Schüler das Essen eher als gesund ein (s. Tab. 3). Die Kantine wird etwas positiver beurteilt. So fühlen sich viele Schüler wohl in der Kantine und empfinden den Ablauf als eher unkompliziert. Auch wird das Design der Mensen positiv beurteilt. Insgesamt ist der Aufenthalt jedoch als eher stressig bewertet worden und die Kantine ist eher nicht „angesagt“ (s. Tab. 4).

Tabelle 3: Deskriptive Statistik für die Beurteilung des Essens

Variablen	\bar{x}	s
Gesundheit*	0,15	0,73
Preis**	0,28	0,97
Geruch***	0,03	0,83
Frische****	-0,30	0,78
Würze*****	-0,17	0,90

N=1.991, fünf-stufige Skala, Skalenniveau *sehr ungesund = -2/sehr gesund = +2; **sehr billig = -2/sehr teuer = +2; ***riecht sehr abstoßend = -2/riecht sehr lecker = +2; ****ist sehr matschig = -2/ist sehr knackig = +2; *****ist sehr fad = -2/ist sehr würzig = +2

Quelle: eigene Berechnungen

Tabelle 4: Deskriptive Statistik für die Beurteilung der Kantine

Variablen	\bar{x}	s
In*	-0,09	0,86
Wohlfühlen**	0,10	0,89
Einrichtung***	0,08	0,92
Atmosphäre 1****	-0,20	0,93
Atmosphäre 2 *****	0,01	0,81
Aussehen*****	0,12	0,98

N=1.991, fünf-stufige Skala, Skalenniveau *total ätzend = -2/total angesagt = +2; **fühle mich sehr unwohl = -2/fühle mich sehr wohl = +2; ***sehr altmodisch = -2/sehr modern = +2; ****total stressig = -2/total entspannt = +2; *****sehr abstoßend = -2/sehr ansprechend = +2; *****sieht sehr schlecht aus = -2/sieht sehr gut aus = +2

Quelle: eigene Berechnungen

Die Beurteilung des Personals fällt wiederum relativ schlecht aus. Die Freundlichkeit wird lediglich mit einem „befriedigend“ bewertet und

auch die Kochkünste des Personals werden als unzureichend eingestuft, wobei die Standardabweichung im Durchschnitt über 1 liegt und somit auf sehr unterschiedliche Beurteilungen hindeutet (s. Tab. 5).

Die Organisation des Schulessens ist insgesamt differenzierter zu bewerten. Die Schüler sind der Meinung, ausreichend Zeit beim Essen zu haben und sind auch mit dem Ablauf einigermaßen zufrieden. Der hohe Geräuschpegel fällt dagegen negativ auf. In den Bereichen Sauberkeit, Platzangebot und Wartezeiten vergeben die Schüler lediglich Noten im „befriedigenden“ Bereich, wobei die langen Wartezeiten am deutlichsten bemängelt werden (s. Tab. 6).

Tabelle 5: Deskriptive Statistik für die Beurteilung des Personals

Variablen	\bar{x}	s
Das Essen ist lieblos zubereitet.*	0,30	1,18
Ich fühle mich rundum gut versorgt.*	-0,24	1,00
Das Küchenpersonal kann gut kochen.*	-0,18	1,01
Wenn ich Extrawünsche habe, bemüht sich das Personal, mir weiterzuhelfen.*	-0,46	1,23
Freundlichkeit des Küchenpersonals**	2,73	1,13

N=1.991, fünf-stufige Skala, Skalenniveau *stimmt überhaupt nicht= -2/stimmt voll und ganz = +2; **mangelhaft = 5/sehr gut = 1

Quelle: eigene Berechnungen

Tabelle 6: Deskriptive Statistik für die Beurteilung der Organisation

Variablen	\bar{x}	s
Ich habe zu wenig Zeit beim Mittagessen.*	-0,41	1,21
Manchmal ist es so laut, dass man sich kaum unterhalten kann.*	0,45	1,15
Ablauf**	0,39	0,97
Sauberkeit***	2,66	1,05
Platzangebot***	2,70	1,23
Wartezeiten***	3,40	1,21

N=1.991, fünf-stufige Skala, Skalenniveau *stimmt überhaupt nicht= -2/stimmt voll und ganz = +2; **total umständlich = -2/total unkompliziert = +2; ***mangelhaft = 5/sehr gut = 1

Quelle: eigene Berechnungen

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, negativ auf die Zufriedenheit aus. Den schlechtesten Zufriedenheitswert erzielt eine Gesamtschule mit einer Essensverpflichtung vom 5. bis zum 10. Schuljahr. Möglicherweise führt dieser Zwang, der sich betriebsorganisatorisch ausgesprochen positiv auswirkt, zu Reaktanzeffekten (ARONSON et al., 2004, 252). Andererseits spielt aber auch das Alter der Schüler eine große Rolle. Die jüngeren Schüler (insbesondere die 5. Klässler) sind sehr zufrieden 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.

4.2 Einflussfaktoren auf die Gesamtzufriedenheit

Aus den beiden zentralen Zufriedenheitsfragen („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?“) wurde ein Index „Gesamtzufriedenheit“ gebildet. Um weitere, latente Einflussgrößen aufdecken zu können, wurden in einem nächsten Schritt mithilfe 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 (Faktorladungen > 0,6). Ähnliche Ergebnisse aus Studien über die Kundenzufriedenheit in der Gemeinschaftsverpflegung deuten darauf hin, dass diese drei Faktoren einheitliche Wahrnehmungsmuster von Kantinen- und Mensakunden darstellen (BOBER, 1990, 86 ff.).

In einem Mittelwertvergleich wird deutlich, dass signifikante altersspezifische Unterschiede bestehen. Die Schüler des 5. Jahrganges äußern sich positiv über das Essen, 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. In einem weiteren Schritt wurde mithilfe einer Regressionsanalyse ermittelt, inwieweit die drei Faktoren die Gesamtzufriedenheit 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. 8). Das hohe Bestimmtheitsmaß von fast 70 % erklärter Varianz deutet auf einen hohen Erklärungsbeitrag des Modells hin.

Tabelle 8: Regressionsmodell zur Erklärung der Gesamtzufriedenheit

Unabhängige Variablen	Beta	t
Faktor 1 „Geschmack und Qualität des Essens“	.66	47.37***
Faktor 2 „Gestaltung der Kantine“	.39	27.71***
Faktor 3 „Service und Organisation“	.32	22.64***

Abhängige Variable: Zufriedenheit

Adj. R² = .68; F = 1177,08***; *** p ≤ .001

Quelle: Eigene Berechnungen

4 Fazit

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 gute Beurteilung des Essens und des Personals hervor. Die Schüler bekommen dort auch gelegentlich ihr Lieblingsessen und fühlen sich gut versorgt. Obwohl diese Schule dabei keine optimalen organisatorischen Voraussetzungen bietet (bspw. müssen die Schüler das Essen eine Woche im Voraus bestellen), gelingt es hier, die Schüler persönlich anzusprechen. Offensichtlich fehlt es in den meisten Schulen an einer Kundenorientierung.

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. Um diesbezüglich jedoch verlässlichere Ergebnisse zu

erhalten, ist eine Befragung einer höheren Anzahl von Schulen notwendig.

Literatur

- APPEL, S. (2004): Handbuch Ganztagschule. Konzeption, Einrichtung und Organisation. 4., überarbeitete Auflage. Schwalbach: Wochenschau-Verlag.
- ARONSON, E., WILSON, T. D. und AKERT, R. M. (2004): Sozialpsychologie. 4., aktualisierte Auflage. München (u. a.): Person Studium.
- BACHMANN, W. und BARTEL, R. (1982): Schulverpflegung in Ganztagschulen aus der Sicht von Schülern und Eltern. In: Studientexte für Heil- und Sonderpädagogik, Bd. 3, Giessen.
- 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. und TISLTON, C. H. (1990): Consumer Survey of School Meals. In: British Food Journal, Vol. 92, No. 6, pp. 22-31.
- HESEKER, H. und 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. 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, M. 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. Projektabschlussbericht für das BMVEL im Rahmen des Bundesprogramms ökologischer Landbau. Göttingen.
- MEYER, M. K., CONKLIN, M. T. und 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. und 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. (2000): Wasserzufuhr und Getränkekonsum von Kindern und Jugendlichen - Ergebnisse der DONALD-Studie. In: aid Verbraucherdienst, Bd. 45, Nr. 9, S. 575-578.
- SIMSHÄUSER, U. (2005): Appetit auf Schule - Leitlinien für eine Ernährungswende im Schulalltag, Berlin.
- SIMON, H. und HOMBURG, C. (1997): Kundenzufriedenheit. Wiesbaden: Gabler Verlag.
- ZMP/CMA (2005): Marktstudie: Die Schulverpflegung an Ganztagschulen. Bonn.

Anschrift der Verfasser

M. Sc. Agr. Frederike Lülfs
 Department für Agrarökonomie und Rurale Entwicklung
 37073 Göttingen, Platz der Göttinger Sieben 5
 Tel.: +49 551 394827
 eMail: fluelfs@uni-goettingen.de

Prof. Dr. Achim Spiller
 Department für Agrarökonomie und Rurale Entwicklung
 37073 Göttingen, Platz der Göttinger Sieben 5
 Tel.: +49 551 392399
 eMail: a.spiller@agr.uni-goettingen.de