

Kundenzufriedenheit in der Schulverpflegung: Ergebnisse einer vergleichenden Schülerbefragung

F. Lülfs und A. Spiller

Zusammenfassung – Vor dem Hintergrund der politisch geförderten Ausweitung der Ganztagschulen in Deutschland bieten Schulen als staatlich alimentierte Institution ggf. 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. Die vorliegende Studie untersucht die Zufriedenheit der Schüler mit ihrer Verpflegungssituation und den Zusammenhang zwischen der Kundenzufriedenheit und verschiedenen Verpflegungssystemen. Insgesamt wurden dazu knapp 2.000 Schüler der Klassen 5-13 aus 18 verschiedenen Schulen und Schulformen befragt. Zusätzlich wurden verschiedene Kenngrößen der Schulen ermittelt. Die Ergebnisse zeigen, dass die Schulverpflegung insgesamt nur mittelmäßig abschneidet. Als relevante Einflussgrößen wurden mithilfe einer Faktorenanalyse drei Faktoren ermittelt. In einer sich anschließenden Regressionsanalyse zeigt sich, dass der Faktor „Geschmack und Qualität des Essens“ den größten Einfluss auf die Zufriedenheit hat, gefolgt von den Faktoren „Gestaltung der Kantine“ und „Service und Organisation“.

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, 2004). 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: 478ff.). 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 Schulverpflegung vornehmlich ernährungswissenschaftliche Studien vor. Ziel dieser Studie ist daher eine ökonomische Analyse verschiedener Verpflegungsmodelle unter expliziter Berücksichtigung der Schülerseite. Dabei stehen die Zufriedenheit der Schüler mit ihrer Verpflegungssituation in den 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.

VORGEHENSWEISE UND METHODIK

Für die vorliegende quantitative Studie 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.

F. Lülfs und A. Spiller sind am Department für Agrarökonomie und Rurale Entwicklung der Universität Göttingen tätig (fluelfs@uni-goettingen.de; a.spiller@agr.uni-goettingen.de).

ERGEBNISSE

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. Im Vergleich zu den Kundenzufriedenheitswerten aus anderen Gebieten ist dies ein sehr niedriger Wert. Zudem haben die Schüler die Mensen mit einer Gesamtnote von 3,17 (bei einer Skala von 1 = sehr gut bis 5 = mangelhaft) relativ schlecht bewertet. Dabei zeigen sich jedoch Unterschiede in den verschiedenen Jahrgangsstufen. So bewerten die jüngeren Schüler, insbesondere die 5. Jahrgänge, die Mensa insgesamt etwas besser als die älteren. Dementsprechend nutzen sie das Angebot der Mensa auch häufiger als die älteren Schüler.

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 bisher 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.

Tabelle 1. Gesamtzufriedenheitsfaktor und Verpflegungssystem (Eigene Berechnungen)

Küchensystem	Mittelwert	N	Standardabweichung
Frischküche	,05	504	1,10
Mischküche	-,17	755	,95
Aufbereitungsküche	,24	184	1,13
Warmverpflegung	,11	470	,83

Abhängige Variable: Gesamtzufriedenheit; $p \leq 0,001$

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.

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.

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.

Tabelle 2: Regressionsmodell zur Erklärung der Gesamtzufriedenheit (Eigene Berechnungen)

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; *** $p \leq 0,001$

SCHLUSSBETRACHTUNG

Im Vergleich zu anderen Gemeinschaftsverpflegungseinrichtungen fällt das Ergebnis der Schülerbefragung relativ schlecht aus. Die jüngeren Schüler sind zwar relativ zufrieden mit ihrer Verpflegungssituation, mit zunehmendem Alter lässt die Akzeptanz jedoch nach. Insbesondere die geschmacklichen Aspekte werden vermehrt negativ beurteilt, diese haben jedoch den höchsten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit.

Zudem deuten die bisherigen Ergebnisse darauf hin, dass die ernährungsphysiologische Beurteilung verschiedener Verpflegungssysteme nicht im Zusammenhang mit der Zufriedenheit steht. Dies ermöglicht den Schulen einen Spielraum, auch unter ungünstigen Ausgangsbedingungen eine hohe Zufriedenheit und damit auch eine hohe Akzeptanz der Schüler zu erreichen. Um diesbezüglich jedoch verlässlichere Ergebnisse zu erhalten, ist eine Befragung einer höheren Anzahl von Schulen notwendig.

LITERATURVERZEICHNIS

Benecke, A., Vogel, H. (2004): Übergewicht und Adipositas – Gesundheitsberichterstattung des Bundes, Heft 16, Berlin.

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., 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, Rieden.

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.

Simon, H., Homburg, C. (1997): Kundenzufriedenheit, Wiesbaden.

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.