



Department für Agrarökonomie und Rurale Entwicklung  
Georg-August-Universität Göttingen

Oktober

2006

# Kunden(un-)zufriedenheit in der Schulverpflegung: Ergebnisse einer vergleichenden Schülerbefragung

Von Frederike Lülfs und Achim Spiller



Quelle: [www.oekolandbau.de/](http://www.oekolandbau.de/) Copyright BLE 2002-2005

gefördert vom



Bundesministerium für  
Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

Diskussionsbeitrag 0606

Haben Sie Fragen oder möchten Sie einen Kommentar zu diesem Beitrag geben? Wir würden uns über eine Nachricht von Ihnen freuen.

---

**Prof. Dr. Achim Spiller**

Lehrstuhl Marketing für Lebensmittel und Agrarprodukte  
Institut für Agrarökonomie  
Platz der Göttinger Sieben 5  
37073 Göttingen  
Tel. +49-551-39-2399  
Fax. +49-551-39-12122  
Email: a.spiller@agr.uni-goettingen.de

**M. Sc. Frederike Lülfs**

Lehrstuhl Marketing für Lebensmittel und Agrarprodukte  
Department für Agrarökonomie und RURALE ENTWICKLUNG  
Platz der Göttinger Sieben 5  
37073 Göttingen  
Tel. +49-551-39-4827  
Fax. +49-551-39-12122  
Email: fluelfs@uni-goettingen.de

**Gefördert durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und  
Verbraucherschutz (BMELV)**



Bundesministerium für  
Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

# **Kunden(un-)zufriedenheit in der Schulverpflegung: Ergebnisse einer vergleichenden Schülerbefragung**

Abbildungsverzeichnis .....	IV
Tabellenverzeichnis .....	IV
1    Ganztagsschulen vor neuen Herausforderungen.....	1
2    Vorgehensweise und Methodik.....	2
3    Studiendesign.....	4
4    Ergebnisse der Schülerbefragung .....	6
4.1    Zufriedenheitswerte im Überblick .....	6
4.2    Einflussfaktoren auf die Gesamtzufriedenheit.....	12
5    Fazit: Anforderungen an Politik und Verpflegungsmanagement .....	15
Literatur .....	18

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Befragte Schüler je Jahrgangsstufe (in %)	6
Abbildung 2: Gründe für die Teilnahme am Mensaessen (in %)	7
Abbildung 3: Kundenzufriedenheit in der Gemeinschaftsverpflegung	8
Abbildung 4: Zufriedenheit der Schüler in verschiedenen Betreibermodellen	13

## **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1: Ausgewählte Kenngrößen der befragten Schulen	4
Tabelle 2: Überblick über die verschiedenen Verpflegungssysteme	5
Tabelle 3: Überblick über die verschiedenen Betreibermodelle	5
Tabelle 4: Deskriptive Statistik	9
Tabelle 5: Deskriptive Statistik für den Vergleich des Essens	9
Tabelle 6: Deskriptive Statistik für die Beurteilung des Essens	10
Tabelle 7: Deskriptive Statistik für die Beurteilung der Kantine	10
Tabelle 8: Deskriptive Statistik für die Beurteilung des Personals	11
Tabelle 9: Deskriptive Statistik für die Beurteilung der Organisation	11
Tabelle 10: Gesamtzufriedenheit und Gründe der Teilnahme	12
Tabelle 11: Gesamtzufriedenheit in unterschiedlichen Altersstufen	12
Tabelle 12: Gesamtzufriedenheit bei verschiedenen Verpflegungssystemen	13
Tabelle 13: Faktorladungen der einzelnen Statements	14
Tabelle 14: Regressionsmodell zur Erklärung der Gesamtzufriedenheit	15

# 1 Ganztagschulen vor neuen Herausforderungen

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/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/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 die Lebensmittelpräferenzen 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. Dies führt dazu, dass die Branche der Schulverpflegung unter einen zunehmenden Kostendruck gerät. Die Schulträger tendieren dazu, die Schulverpflegung an private Catering-Unternehmen auszulagern, die ebenfalls einem großen Kostendruck ausgesetzt sind, so dass die Diskussion um die Bereitstellung einer Mittagsmahlzeit in der Schule vermehrt kostenfokussiert geführt wird (PEINELT ET AL., 2005, 39 ff.; GV-PRAXIS, 2005, 11; GV-PRAXIS, 2004, 68). Diese Kostenorientierung schlägt sich auch im Wareneinsatz nieder, so dass der Einsatz qualitativ hochwertiger Rohstoffe eingeschränkt wird. Dies wirkt sich wiederum negativ auf die Qualität des Endproduktes und damit letztlich auf die Akzeptanz und Zufriedenheit der Schüler aber auch der Eltern aus.

Zudem ist ein deutlicher Qualitätsunterschied zwischen verschiedenen Verpflegungssystemen erkennbar. Die derzeit dominierenden Verpflegungssysteme (Frischküche, Mischküche, Warmverpflegung, Aufbereitungsküche) unterscheiden sich zum einen durch den unterschiedlichen Conveniencegrad der verwendeten Lebensmittel, zum anderen durch den Ort der Nahrungszubereitung (innerhalb oder außerhalb der Schule) (HESEKER ET AL., 2003, B13). Insbesondere die Warmverpflegung, die vornehmlich von den Kommunen praktiziert wird, ist durch hohe Geschmacks- und Vitaminverluste gekennzeichnet und führt somit zu einer Abwertung der Essensqualität. Eigene Fallstudien zeigen weiterhin, dass es Schulen gibt, in denen es nach einem Outsourcing zu drastischen Rückgängen der Essenszahlen kommt.

Bisher liegen zu dem Thema der Ernährungssituation von Kindern und Jugendlichen vornehmlich ernährungswissenschaftliche Studien vor<sup>1</sup> und nur einige wenige Studien beschäftigen sich, zumindest am Rande, mit der Thematik der Kundenzufriedenheit in der Schulverpflegung (ZMP/CMA, 2005; MEYER ET AL., 1997; BOOTH ET AL., 1992; BACHMANN/BARTEL, 1982). Aktuelle Arbeiten, die systematisch die Kundenzufriedenheit von Schülern in Deutschland untersuchen, gibt es jedoch u. W. nach nicht. Ziel der folgenden Studie ist 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.

## **2 Vorgehensweise und Methodik**

Schüler präferieren Pizza, Pasta und Pommes, daneben wohl auch Süßigkeiten und Softdrinks – ihrer Meinung sollte daher bei der Ausgestaltung der Schulverpflegung keine größere Bedeutung beigemessen werden. Diese, zum Teil explizit vorgetragene, zum Teil implizit durchscheinende Prämisse prägt nach unseren Beobachtungen Denken und Handeln vieler Akteure im Schulverpflegungsmarkt. Schüler gelten nicht als „Kunden“ oder „Verbraucher“, sondern als „Esser“ oder „Nutzer“.

---

<sup>1</sup> KELLER, 2005; O. V., 2005b; HEINDL, 2003; HEYER, 2002; HEINDL, 2003; KAISER/KERSTING, 2001; SICHERT-HELLERT ET AL., 2000; BARLOVIC, 1999; KERSTING/ALEXU, 1999; KERSTING ET AL., 1995

Selbstverständlich gibt es bei einem beachtlichen Teil der Schüler die oben skizzierten Präferenzen (HINZ/NÖLLE 2006), so dass vieles dafür spricht, Ernährungsbildung bzw. pädagogische Impulse zur Habitualisierung gesundheits- und genussorientierter Ernährungsmuster in das Schulleben einzubinden. Das bedeutet jedoch nicht, dass Schülerpräferenzen ausgeblendet werden können. Aus unseren Gesprächen mit unterschiedlichen Trägern von Schulkantinen wissen wir, dass bisher keine professionellen Studien zu den Erfahrungen und Ansprüchen der Schüler vorliegen – weder bei kommunalen Mensen noch bei privaten Caterern. Der Grad der Kundenorientierung als zentrale Anforderung an ein leistungsfähiges Angebot ist in diesem durch „Versorgungsmentalitäten“ geprägten Markt zu niedrig.

Als Basishypothese der folgenden Kundenzufriedenheitsstudie gehen wir mithin davon aus, dass ein hochwertiges Mensaangebot durch die gelungene Kombination aus hoher Kundenzufriedenheit und ernährungspädagogischen Impulsen gekennzeichnet sein sollte. Aufgrund der partiellen Zielkonflikte zwischen diesen beiden Zielen bedarf es einer sorgfältigen Beobachtung beider Pole: der Kundenzufriedenheit und der ernährungsphysiologischen Bewertung des Essens. Die vorliegende Studie konzentriert sich im Weiteren auf den ersten Punkt, da die Schülerperspektive eine Leerstelle der Forschung darstellt.

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. Die Schulen wurden so ausgewählt, dass zum einen langjährige Ganztagschulen und zum anderen erst kürzlich entstandene Ganztagschulen in der Stichprobe vertreten sind. Die Auswahl der Schulen erfolgte zufällig, die Schulen liegen jedoch vornehmlich in Niedersachsen, aber auch in Hessen, Nordrhein-Westfalen und Thüringen. Parallel zur 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/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 aus dem Fragebogen durch eine Faktorenanalyse auf die wichtigsten Dimensionen verdichtet. In einem dritten Analyseschritt

wurden die extrahierten Faktoren im Rahmen einer Regressionsanalyse zur Erklärung der Zufriedenheit herangezogen.

### 3 Studiendesign

Bei den befragten Schulen handelt es sich aufgrund der langjährigen Ganztagskonzeption zur Hälfte um Gesamtschulen, da diese i. d. R. auch langjährige Erfahrungen in der Mittagsverpflegung vorweisen können. Die Stichprobe umfasst insgesamt neun Gesamtschulen, vier Haupt- und Realschulen und ein Gymnasium in öffentlicher Trägerschaft sowie vier 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 Essenzahl werden täglich lediglich 40 Essen verkauft, in der Schule mit der höchsten Essenzahl 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 zum Teil kommunale Zuschüsse, wobei beachtliche Differenzen zwischen den Kommunen innerhalb eines einzelnen Bundeslandes vorliegen. Einige Städte gewähren Zuschüsse für alle Schüler und z. T. noch Zuschläge für sozial schwache Familien, andere Kommunen nur für die Harz-IV-Empfänger, weitere Städte haben sich gänzlich aus der Finanzierung zurückgezogen. 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).

*Tabelle 1: Ausgewählte Kenngrößen der befragten Schulen*

<b>Kenngröße</b>	<b>Durchschnitt</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>
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 (s. o.) sowie in der Form des Betreibermodells (d. h. bei der Frage, welche Akteure die Organisation der Verpflegung übernehmen). Verlässliche Daten über die Verbreitung der verschiedenen Verpflegungssysteme bzw. Betreibermodelle in deutschen Ganztagschulen existieren derzeit zwar nicht, nach Einschätzungen von Branchenexperten ist jedoch die ernährungsphysiologisch eher ungünstig bewertete Warmverpflegung das bisher dominierende Verpflegungssystem, gefolgt von der Frischküche. Lösungen auf kommunaler Ebene sind bisher die gängigste Variante auf dem Schulverpflegungsmarkt, gefolgt von der Vergabe an regionale Caterer, die Versorgung durch Eltern- bzw. Mensavereine sowie die Vergabe an (inter-)nationale Caterer (EHRlich, 2006, 35f.). Diese Varianten finden sich auch in unserer Stichprobe wieder (s. Tab. 2 und 3). Insgesamt gibt es in sechs Schulen eine Warmverpflegung, in fünf Schulen eine Frischküche, in vier Schulen eine Mischküche und in drei Schulen eine Aufbereitungsküche. Diese Küchen stehen unter der Leitung von unterschiedlichen Betreibern (s. Tab. 2). In drei Schulen übernimmt der kommunale Schulträger die Organisation des Mittagsangebotes und in jeweils drei Fällen findet die Versorgung durch Caterer, Teilcateringsysteme bzw. Mensa-/Elternvereine statt. In vier weiteren Schulen betreibt die Schule die Mensa eigenständig und in zwei weiteren Schulen wird die Versorgung von einem sozialen Verein übernommen (s. Tab. 3). Die Struktur der Mittagsverpflegung in den Schulen ist somit sehr unterschiedlich. Wir haben selten einen Markt analysiert, der durch so große Unsicherheiten hinsichtlich der geeigneten institutionellen Struktur gekennzeichnet ist.

*Tabelle 2: Überblick über die verschiedenen Verpflegungssysteme*

<b>Art des Verpflegungssystems</b>	<b>Anzahl Schulen</b>
Frischküche	5
Mischküche	4
Aufbereitungsküche	3
Warmverpflegung	6

Quelle: Eigene Darstellung

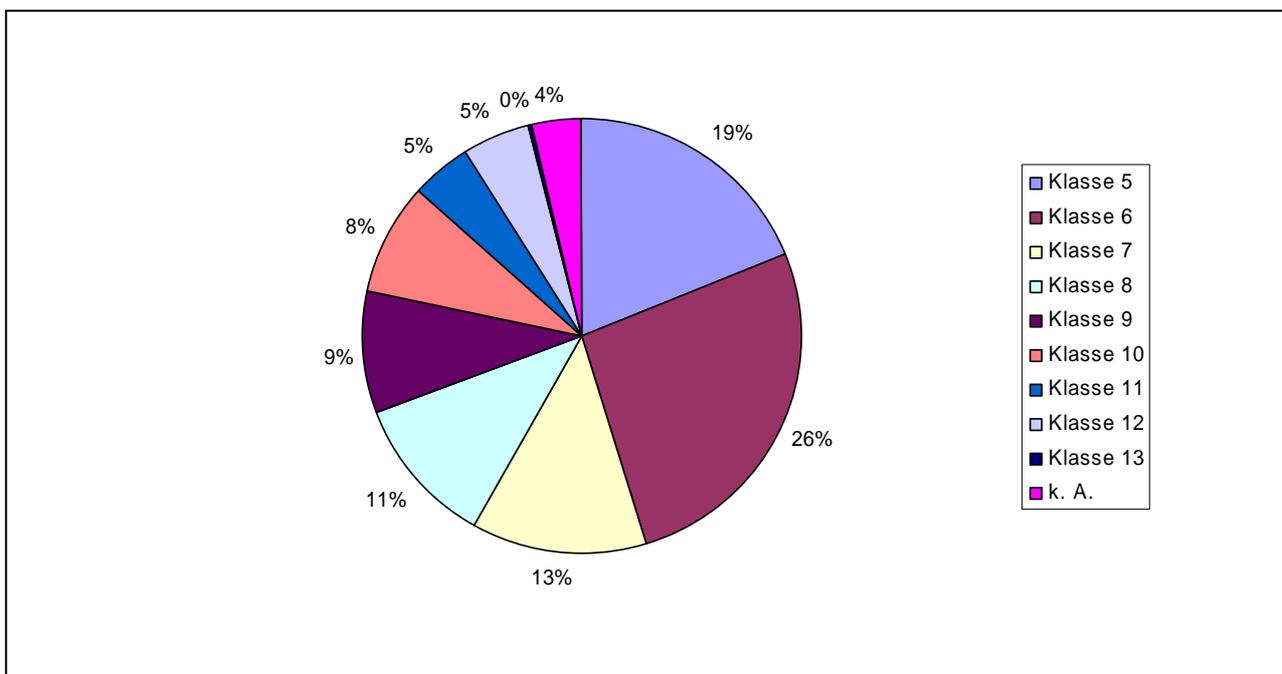
*Tabelle 3: Überblick über die verschiedenen Betreibermodelle*

<b>Art des Betreibermodells</b>	<b>Anzahl Schulen</b>
kommunaler Schulträger	3
Caterer	3
Eltern-/Mensaverein	3
Teilcatering	3
Schule in Eigenregie	4
Sozialer Verein	2

Quelle: Eigene Darstellung

Insgesamt wurden in diesen Schulen 1.991 Schüler mit einem standardisierten Fragebogen befragt. Der Befragungszeitraum war von März bis Juli diesen Jahres. 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 wurden relativ viele 5. und 6. Jahrgänge befragt. Die höheren Jahrgänge sind in der Stichprobe etwas weniger vertreten, da zum einen die Klassenstärke abnimmt, zum anderen die 13. Klassen aufgrund des bevorstehenden bzw. bereits absolvierten Abiturs nicht befragt wurden (s. Abb. 1).

Abbildung 1: Befragte Schüler je Jahrgangsstufe (in %)



Quelle: Eigene Darstellung

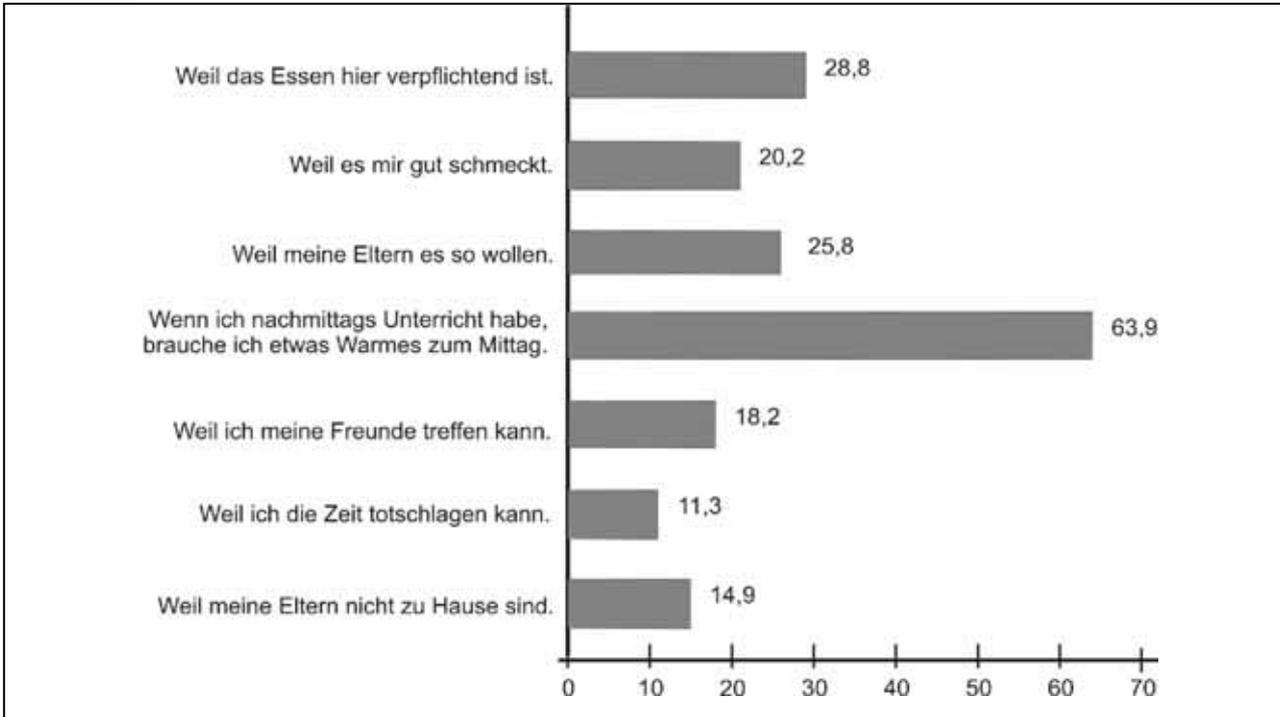
## 4 Ergebnisse der Schülerbefragung

### 4.1 Zufriedenheitswerte im Überblick

Die Schüler essen im Durchschnitt 2-3 Mal pro Woche in der Schule. Die meisten Schüler nutzen das Mittagsangebot, da sie etwas Warmes essen möchten. Die verpflichtende Teilnahme sowie der Wunsch der Eltern, dass die Kinder am Mittagessen teilnehmen, wurden als Gründe für eine Nutzung der Mensa ebenfalls relativ häufig genannt. 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 (s. Abb. 2). Insgesamt dominieren damit eher extrinsische Konsummotive.

Abbildung 2: Gründe für die Teilnahme am Mensaessen (in % / Mehrfachantworten)

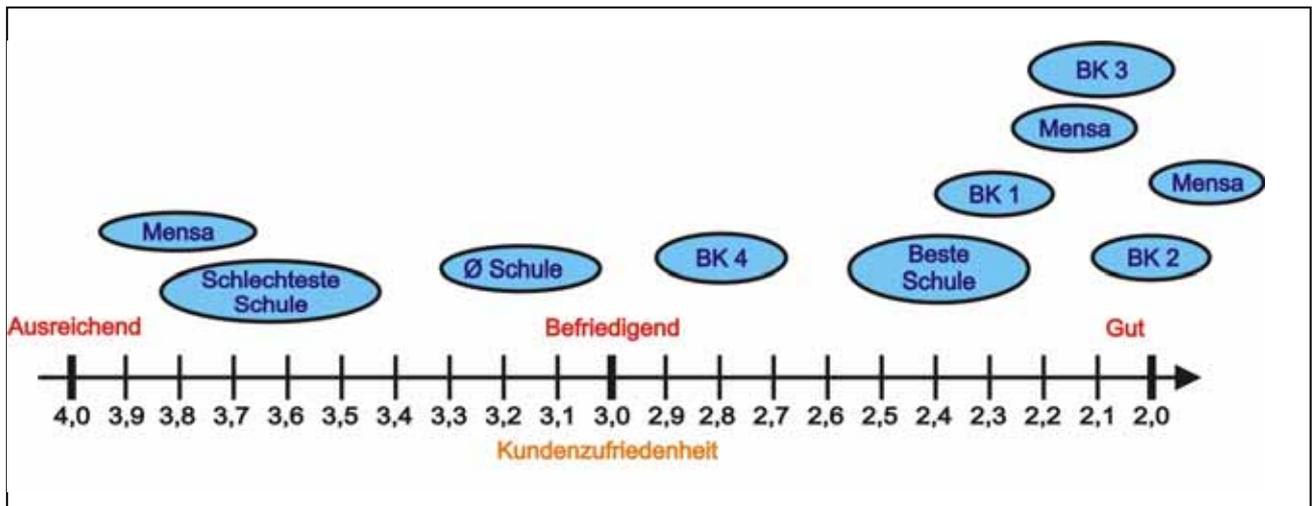


Quelle: eigene Darstellung

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 von Gästen in verschiedenen anderen Gemeinschaftsverpflegungseinrichtungen, so wird deutlich, dass bei den Schülern eine hohe Unzufriedenheit vorherrscht (s. Abb. 3). Eigene Erhebungen in zwei Mensen und einer Betriebskantine (BK 1) zeigen zum Beispiel deutlich bessere Werte im Bereich von  $1,9$  bis  $2,3$  (LÜTH ET AL., 2004, 21 ff.). In einer weiteren Studie wurden in den meisten Fällen ebenfalls bessere Werte erzielt (BK 2, BK 3, BK 4). Lediglich die Zufriedenheitswerte einer Mensa liegen mit einem Wert von  $3,8$  nur im ausreichenden Bereich (BOBER, 1990, 49ff.). Auch im Vergleich zum Kundenmonitor, in dem die Kundenzufriedenheit

deutscher Bürger in verschiedenen Bereichen erhoben wird, fällt die Zufriedenheit der Schüler sehr schlecht aus. Die Werte liegen hier in 20 verschiedenen Branchen zwischen 2,0 und 2,7. Lediglich die Bahn als öffentlicher Anbieter erzielt einen schlechteren Wert von 3,2 (KUNDENMONITOR DEUTSCHLAND 2006).

Abbildung 3: Kundenzufriedenheit in der Gemeinschaftsverpflegung



Quelle: eigene Darstellung, Bober, 1990, 49; Lüth/Spiller, 2003, 21ff.

Neben der Gesamtzufriedenheit wurden detailliertere Meinungen über die Mensa bzw. das Essen abgefragt. Die Schüler bewerten das Angebot und den Geschmack des Essens als eher schlecht. Die Portionsgröße, die Temperatur des Essens sowie der Fettgehalt werden von den Schülern dagegen durchschnittlich bewertet (bei hohen Standardabweichungen). Auch das Getränkeangebot wird von den Schülern als unzureichend angesehen und nur 32 % stufen das Angebot als gut bzw. sehr gut ein (s. Tab. 4).

Tabelle 4: Deskriptive Statistik

Variablen	$\mu$	$\sigma$	positive Werte in % <sup>2</sup>
Hier gibt es immer das Gleiche.*	-0,04	0,94	24,9
Hier bekomme ich auch mal mein Lieblingsessen.*	-0,32	1,15	24,6
Manchmal sieht das Essen unappetitlich aus.*	0,70	1,05	61,9
Das Essen ist häufig schon kalt.*	-0,40	1,11	20,3
Das Essen ist hier wirklich lecker.*	-0,24	0,93	18,0
Das Essen ist zu fett.*	-0,01	1,06	17,7
Das Essen in der Schule macht dick.*	-0,17	1,08	23,8
Ich werde häufig nicht satt.*	-0,17	1,24	32,0
Das Essen in der Schule gibt Power.*	-0,65	0,97	10,7
Wie findest Du die Getränke in Deiner Kantine?***	-0,27	1,26	32,4

N=1.991, Skalenniveau \* stimmt auf keinen Fall/stimmt auf jeden Fall; \*\*super gut/total daneben

Quelle: Eigene Berechnungen

Das Essen in der Schule wird insgesamt schlechter eingeschätzt als zu Hause (83,3 % bewerten das Essen schlechter), jedoch schneidet das Essen in der Schule im Vergleich zu McDonalds nicht so schlecht ab. Immerhin bewerten knapp 35 % der Schüler das Essen in der Schule besser bzw. genauso gut wie das Essen bei Mc Donalds. Dennoch würden viele Schüler mittags lieber woanders essen (57 %) (s. Tab. 5).

Tabelle 5: Deskriptive Statistik für den Vergleich des Essens

Variablen	$\mu$	$\sigma$	positive Werte in %
Im Vergleich mit dem Essen zu Hause schmeckt das Essen in der Schule leckerer.*	-1,20	0,77	2,1
Im Vergleich mit dem Essen bei Mc Donalds schmeckt das Essen in der Schule leckerer.*	-0,70	1,17	17,4
Ich würde mittags lieber woanders essen.*	0,62	1,19	57,0

N=1.991, Skalenniveau \* stimmt auf keinen Fall/stimmt auf jeden Fall

Quelle: Eigene Berechnungen

Das Mensaessen wird von den Schülern insgesamt als eher teuer eingeschätzt. In den Punkten Frische und Würze schneidet das Mensaessen ebenfalls relativ schlecht ab. Bemerkenswert ist jedoch, dass die Schüler das Essen eher als gesund einstufen (s. Tab. 6). Die Atmosphäre der

<sup>2</sup> Diese Werte umfassen jeweils die %-Zahl der Schüler, die die Frage bzw. das Statement positiv beantwortet haben (bspw. wurden auf einer Skala von - 2 = stimmt auf keinen Fall bis + 2 = stimmt auf jeden Fall die Antworten im Bereich von + 2 und + 1 dieser Kategorie zugeordnet).

Kantine wird dagegen etwas positiver beurteilt. So fühlen sich viele Schüler in der Kantine wohl und empfinden den Ablauf als eher unkompliziert. Auch das Design der Mensen wird positiv beurteilt. Insgesamt wurde der Aufenthalt jedoch als stressig bewertet und die Kantine ist eher nicht „angesagt“ (s. Tab. 7).

*Tabelle 6: Deskriptive Statistik für die Beurteilung des Essens*

Variablen	$\mu$	$\sigma$	positive Werte in %
Gesundheit (sehr ungesund/sehr gesund)	0,15	0,73	26,0
Preis (sehr billig/sehr teuer)	0,28	0,97	39,3
Geruch (riecht sehr abstoßend/riecht sehr lecker)	0,03	0,83	24,0
Frische (ist sehr matschig/ist sehr knackig)	-0,30	0,78	11,3
Würze (ist sehr fad/ist sehr würzig)	-0,17	0,90	20,4

N=1.991

Quelle: Eigene Berechnungen

*Tabelle 7: Deskriptive Statistik für die Beurteilung der Kantine*

Variablen	$\mu$	$\sigma$	positive Werte in %
In (total ätzend/total angesagt)	-0,09	0,86	19,2
Wohlfühlen (fühle mich sehr unwohl/fühle mich sehr wohl)	0,10	0,89	31,9
Einrichtung (sehr altmodisch/sehr modern)	0,08	0,92	30,4
Atmosphäre 1 (total stressig/total entspannt)	-0,20	0,93	21,2
Atmosphäre 2 (sehr abstoßend/sehr ansprechend)	0,01	0,81	22,9
Aussehen (sieht sehr schlecht aus/sieht sehr gut aus)	0,12	0,98	34,8

N=1.991

Quelle: Eigene Berechnungen

Die Beurteilung des Personals fällt dagegen wiederum relativ schlecht aus. Die Freundlichkeit wird lediglich mit einem „befriedigend“ bewertet und auch die Kochkünste des Personals werden als unzureichend eingestuft (s. Tab. 8). Die hohen Standardabweichungen deuten auf beachtliche Serviceunterschiede zwischen den Mensen hin.

Tabelle 8: Deskriptive Statistik für die Beurteilung des Personals

Variablen	$\mu$	$\sigma$	positive Werte in %
Das Essen ist lieblos zubereitet.	0,30	1,18	42,5
Ich fühle mich rundum gut versorgt.	-0,24	1,00	21,8
Das Küchenpersonal kann gut kochen.	-0,18	1,01	22,1
Wenn ich Extrawünsche habe, bemüht sich das Personal, mir weiterzuhelfen.	-0,46	1,23	24,0
Freundlichkeit des Küchenpersonals*	2,73	1,13	49,0

N=1.991, Skalenniveau stimmt auf keinen Fall/stimmt auf jeden Fall; \*sehr gut/mangelhaft  
Quelle: Eigene Berechnungen

Die Organisation des Schulessens ist dagegen differenzierter zu bewerten. Die Schüler sind mehrheitlich 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. 9). Auch bei diesen Fragen liegen sich hohe Standardabweichungen vor.

Tabelle 9: Deskriptive Statistik für die Beurteilung der Organisation

Variablen	$\mu$	$\sigma$	positive Werte in %
Ich habe zu wenig Zeit beim Mittagessen.*	-0,41	1,21	24,7
Manchmal ist es so laut, dass man sich kaum unterhalten kann.*	0,45	1,15	52,8
Ablauf**	0,39	0,97	47,9
Sauberkeit***	2,66	1,05	46,6
Platzangebot***	2,70	1,23	47,4
Wartezeiten***	3,40	1,21	24,6

N=1.991, Skalenniveau \* stimmt auf keinen Fall/stimmt auf jeden Fall; \*\*total unkompliziert/total umständlich; \*\*\*sehr gut/mangelhaft  
Quelle: Eigene Berechnungen

Die Ursachen für das schlechte Abschneiden der Schulumensens 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 (s. Tab. 10). 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 relativ 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., aber auch der 12. Klassen sind auffällig unzufrieden mit dem Schulessen (s. Tab. 11). 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.

*Tabelle 10: Gesamtzufriedenheit und Gründe der Teilnahme (Mittelwertvergleich)*

Variablen	Mittelwerte
Verpflichtende Teilnahme durch die Schule*	-0,18
Keine verpflichtende Teilnahme durch die Schule*	0,13
Teilnahme aufgrund des Elternwunsches**	-0,03
Keine Teilnahme aufgrund des Elternwunsches	0,07

Abhängige Variable: Gesamtzufriedenheit; \*F-Wert = 41,49,  $p \leq 0,001$ , \*\*F-Wert = 3,80,  $p \leq 0,05$

Quelle: Eigene Darstellung

*Tabelle 11: Gesamtzufriedenheit in unterschiedlichen Altersstufen (Mittelwertvergleich)*

Altersstufen	N	$\mu$	$\sigma$
Klasse 5	362	0,22	1,05
Klasse 9	180	-0,13	0,99
Klasse 11	88	0,06	0,85
Klasse 12	96	-0,14	0,93

Abhängige Variable: Gesamtzufriedenheit; F-Wert = 3,65,  $p \leq 0,001$

Quelle: Eigene Darstellung

## 4.2 Einflussfaktoren auf die Gesamtzufriedenheit

Aus den beiden zentralen und hoch korrelierten 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 Faktor „Gesamtzufriedenheit“ gebildet. Im folgenden Schritt wurde aufgrund der Diskussion um die ernährungsphysiologische Qualität des Mensaessens der Einfluss des Verpflegungssystems auf die Gesamtzufriedenheit untersucht. Es zeigt sich, dass die Qualität des Verpflegungssystems die Gesamtzufriedenheit der Schüler nicht beeinflusst. So schneiden die ernährungsphysiologisch eher ungünstig zu bewertenden Verpflegungsformen, die Aufbereitungsküche und die Warmverpflegung, nach dem Urteil der

Schüler signifikant besser ab (s. Tab. 12). Diese Ergebnisse lassen darauf schließen, dass aus Sicht der Kunden bei der Beurteilung der Mensa möglicherweise andere Kriterien im Vordergrund stehen als die der Ernährungswissenschaften. Frisch- und Mischküchensysteme schöpfen ihr theoretisches Potenzial in der Praxis nicht aus.

Tabelle 12: Gesamtzufriedenheit bei verschiedenen Verpflegungssystemen (Mittelwertvergleich)

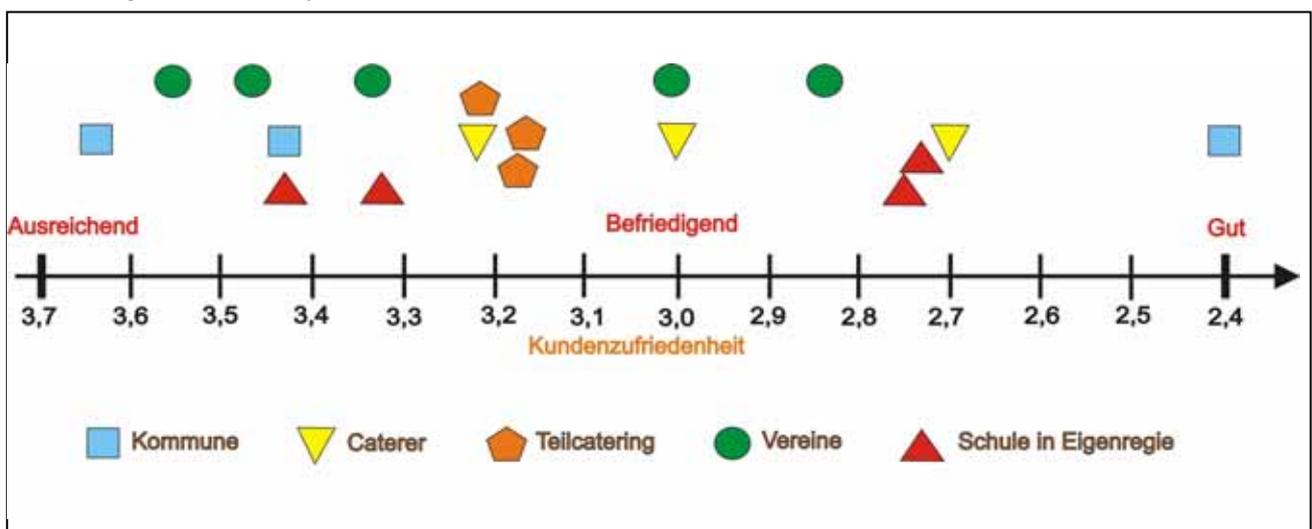
Variablen	N	$\mu$	$\sigma$
Frischküche	504	0,06	1,04
Mischküche	776	-0,16	0,95
Aufbereitungsküche	184	0,23	1,13
Warmverpflegung	470	0,11	0,92

Abhängige Variable: Gesamtzufriedenheit; F-Wert = 7,2,  $p \leq 0,001$

Quelle: Eigene Darstellung

Auch die Art des Betreibermodells steht in keinem systematischen Zusammenhang zu der Zufriedenheit der Schüler. Die folgende Abbildung zeigt, dass die Zufriedenheitswerte auf der Notenskala breit gestreut sind. So werden die Schulküchen der besten Schule und der schlechtesten Schule jeweils von dem öffentlichen Schulträger geführt und auch die Werte der Schulen, die die Mensa in Eigenregie betreiben (hierbei handelt es sich ausschließlich um Privatschulen) weichen z. T. stark voneinander ab. Lediglich die Teilcatering-Systeme liegen dicht beieinander und liegen im mittleren Bereich der Kundenzufriedenheitswerte (s. Abb. 4).

Abbildung 4: Gesamtzufriedenheit der Schüler in verschiedenen Betreibermodellen



Quelle: Eigene Darstellung

Um weitere latente Einflussgrößen aufzudecken, wurden 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 (s. Tab. 13). 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, 86ff.). 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.

*Tabelle 13: Faktorladungen der einzelnen Statements*

<b>Faktor 1 „Geschmack und Qualität des Essens“: Cronbachs Alpha = 0,841; 18,31 % der Varianz</b>		<b>Faktorladung</b>
Das Essen ist hier wirklich lecker.		,792
Im Vergleich mit dem Essen zu Hause ist das Essen wirklich...		,756
Hier bekomme ich auch mal mein Lieblingsessen		,693
Geruch		,682
Ich würde mittags lieber woanders essen.		-,649
Frische		,601
<b>Faktor 2 „Gestaltung der Kantine“: Cronbachs Alpha = 0,847; 12,65 % der Varianz</b>		
Modernität der Kantine		,788
Aussehen der Kantine		,769
Wohlfühlfaktor		,692
Atmosphäre in der Kantine		,689
Entspannungsmöglichkeit		,614
<b>Faktor 3 „Service und Organisation“: Cronbachs Alpha = 0,592; 12,54 % der Varianz</b>		
Wartezeiten während der Essensausgabe		,727
Freundlichkeit des Küchenpersonals		,702
Platzangebot		,626
Wenn ich Extrawünsche habe, bemüht sich das Küchenpersonal, mir weiterzuhelfen.		,622

Quelle: Eigene Berechnungen

Im nächsten 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. 14). Das hohe Bestimmtheitsmaß von fast 70 % deutet auf die Güte der Erklärung hin.

*Tabelle 14: Regressionsmodell zur Erklärung der Gesamtzufriedenheit*

<b>Unabhängige Variablen</b>	<b>Beta</b>	<b>t</b>
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. R<sup>2</sup> = .68; F = 1177,08\*\*\*; \*\*\* p ≤ .001

Quelle: Eigene Berechnungen

Insgesamt weisen die Ergebnisse darauf hin, dass die Schüler in erster Linie an einem guten Essen interessiert sind. Gerade in Schulen, in denen die Schüler täglich essen (müssen), ist dies eine nachvollziehbare Qualitätserwartung. Trotz aller Präferenzen für Pommes und Pasta sollten Mensen nicht vor den Herausforderungen kapitulieren, die Schüler an eine abwechslungsreiche Gemischtkost heranzuführen. Dies könnte insbesondere durch eine stärkere Einbindung des Essens in den Schulalltag und in pädagogische Konzepte (Ernährungsbildung) erfolgen (HINZE/NÖLLE 2006, SCHLEGEL-MATTHIES 2004, HEINDL, 2003).

Die hohe Relevanz der Kantinengestaltung zeigt die Bedeutung des klassischen Marketings. Es klafft offenbar eine große Lücke zwischen der Professionalität des Jugendmarketings in der Systemgastronomie und der relativ geringen Markt- und Kundenorientierung in der Schulmensa. Nach unseren Erfahrungen agieren auch viele Catering-Unternehmen hier noch eher unprofessionell.

## **5 Fazit: Anforderungen an Politik und Verpflegungsmanagement**

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. Schüler, die zum Teil täglich in der Schulmensa essen (müssen), erwarten nach einer Phase der Neugier zu Beginn ihrer Zeit auf einer weiterführenden Schule, in der auch Stolz über die neue Selbständigkeit zu Zufriedenheit führt, ein wohlschmeckendes und abwechslungsreiches Essen. Mängel in dieser Kernleistung sind verbreitet, in vielen Kantinen kommen eine unwirtliche Atmosphäre und Serviceschwächen hinzu.

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. Von einem professionellen Marketing, das ein jugendgerechtes Ambiente entwickelt, sind auch die privaten Caterer noch weit entfernt.

In persönlichen Gesprächen mit Schulleitern, Köchen und Caterern traten einige Hintergründe für die defizitäre Situation deutlich zu Tage: Trotz der derzeitigen Investitionen des Bundes sind die räumlichen und technischen Voraussetzungen in den Schulen z. T. schlecht. Auch der Personalbereich stellt oftmals ein Problem dar. So haben die kommunalen Betriebe mit den typischen Problemen des öffentlichen Dienstrechtes zu kämpfen, Catering-Unternehmen entlassen teilweise Verpflegungskräfte während der Ferien und die Mensavereine arbeiten bisweilen mit Ein-Euro-Kräften und müssen eine dementsprechend hohe Personalfluktuationsrate hinnehmen. Aber auch die Lehrkräfte sind vielfach nicht überzeugt vom Schulverpflegungskonzept und essen selbst sehr ungerne in der Mensa, welches sich wiederum negativ auf die Akzeptanz der betroffenen Schüler auswirkt. So werden Essenszeiten nicht eingehalten oder das vorgesehene gemeinsame Essen im Klassenverband findet gar nicht erst statt. Zudem konnten wir vielfach beobachten, dass der Stellenwert der Mittagsverpflegung in vielen Schulen noch zu gering ist. Die Schulleitungen sind auf die pädagogischen Herausforderungen, und weniger auf ernährungserzieherische Aspekte konzentriert. Wenn das Thema jedoch ernst genommen wird, fehlt es oftmals an Entscheidungskompetenz, da die Schulleitung gegenüber dem Küchenpersonal meist nicht weisungsbefugt ist. Insgesamt kann die institutionelle Struktur als „organisierte Unverantwortlichkeit“ (BECK, 1986) bezeichnet werden.

Weiterhin 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. Aus ernährungsphysiologischer Sicht ist ein gesundes Mittagessen eine wichtige Voraussetzung für einen gelungenen Nachmittagsunterricht. Zudem werden mit dem Ausbau der Ganztagschulen immer mehr Kinder ihre Haupteinerfahrungen mit Essen in der Schule sammeln. Es ist bekannt, dass Essen sehr stark durch Habitualisierungen geprägt ist. Wenn die Verpflegungssysteme hier scheitern, wird dies langfristig deutliche Auswirkungen auf die persönliche Gesundheit und die Entwicklung im Lebensmittelmarkt haben. Daher sind Politik und Öffentlichkeit aufgerufen, sich den folgenden Forderungen zu stellen und somit einen Beitrag zu einer verbesserten Situation der Schulverpflegung zu leisten.

1. Im Sinne der eigenverantwortlichen Schule sollten Schulen selbstständig für ihr Mensaessen sorgen und mit entsprechenden Entscheidungs- und Weisungsbefugnissen ausgestattet sein.
2. Schüler müssen als Kunden ernst genommen werden. Nur so kann sich bei ihnen langfristig ein vernünftiger Umgang mit Lebensmitteln herausbilden.
3. Das Kantinenpersonal muss besser geschult, die Servicemotivation gesteigert werden.
4. Der Durchschnittspreis für ein Schulessen liegt heute bei 2,40 Euro, zu wenig für ein hochwertiges Essen. Die Preisbereitschaft der Eltern muss steigen.
5. Der Stellenwert der Ernährungsbildung sollte ausgebaut werden, insbesondere durch projektorientierten Unterricht, der auch die Mensa einschließt.
6. Für eine gute Mensa muss in Küchentechnik investiert werden. Es müssen aber auch pädagogische Kapazitäten bereitgestellt werden.

## Literatur

- Appel, S. (2004): Handbuch Ganztagschule. Konzeption, Einrichtung und Organisation. 4. Aufl., Schwalbach.
- Aronson, E., Wilson, T. D. und Akert, R. M. (2004): Sozialpsychologie. 4. Aufl., München (u. a.).
- Bachmann, W., Bartel, R. (1982): Schulverpflegung in Ganztagschulen aus der Sicht von Schülern und Eltern. Studentexte 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, S. 10-32.
- Beck, U. (1990): Gegengift – die organisierte Unverantwortlichkeit. 3. Aufl., Frankfurt am Main.
- Benecke, A., Vogel, H. (2005): Übergewicht und Adipositas. Robert-Koch-Institut: Gesundheitsberichterstattung des Bundes, Heft 16, Berlin.
- Bober, S. (1990): Gemeinschaftsverpflegung im Urteil der Gäste. Messverfahren, Beurteilungsmerkmale, Messergebnisse. Hamburg.
- Booth, L. P., Neale, R. J. und Tilston, C. H. (1990): Consumer Survey of School Meals. In: British Food Journal, Vol. 92, No. 6, pp. 22-31.
- Ehrlich, J.-M. (2006): Nachsitzen für Caterer. In: Catering Inside Nr. 01/2006, S. 28-36.
- GV-Praxis (2005): Qualität und Preis im Visier. In: GV-Praxis, Nr. 6, Special School, S. 11.
- GV-Praxis (2004): Hier isst die Zukunft. In: GV-Praxis, Nr. 3, S. 68.
- Beer, 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. Bad Heilbrunn.
- 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. Aufl, Hohengehren, S. 13-30.
- Hinz, R., Nölle, V. (2006): Schule als ernährungskultureller Lernort. In: Pfriem, R. et al. (Hrsg.): Das Unternehmen Nachhaltigkeit, Marburg, S. 325-364.

- Kaiser, B., 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., 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. 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](http://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.
- Peinelt, V., Pelzer, A. und Arnold, O. (2005): Schulverpflegung in Ganztagschulen. In: Ernährung im Fokus, Bd. 5, Nr. 2, S. 38-44.
- Schlegel-Matthies, K. (2004): Verbraucherbildung im Forschungsprojekt REVIS – Grundlagen. Paderborner Schriften zur Ernährungs- und Verbraucherbildung, Bd. 2, Paderborn.
- Sichert-Hellert, W. et al. (2000): Wasserrzufuhr und Getränkekonsum von Kindern und Jugendlichen - Ergebnisse der DONALD-Studie. In: aid Verbraucherdienst, Bd. 45, Nr. 9, S. 575-578.
- Simon, H. und Homburg, C. (1997): Kundenzufriedenheit. Wiesbaden.
- ZMP/CMA (Hrsg.) (2005): Marktstudie: Die Schulverpflegung an Ganztagschulen. Bonn.



Die Wurzeln der **Fakultät für Agrarwissenschaften** reichen in das 19. Jahrhundert zurück. Mit Ausgang des Wintersemesters 1951/52 wurde sie als siebente Fakultät an der Georg-Augusta-Universität durch Ausgliederung bereits existierender landwirtschaftlicher Disziplinen aus der Mathematisch-Naturwissenschaftlichen Fakultät etabliert.

Im Jahre 1969/70 wurde durch Zusammenschluss mehrerer selbständiger Institute wie z. B. Wirtschaftspolitik, Betriebs- und Landarbeitslehre und Landwirtschaftlicher Marktlehre das **Institut für Agrarökonomie** gegründet. 1994 wurde es um den Arbeitsbereich Umwelt- und Ressourcenökonomik erweitert. Im Jahre 2006 wurden das Institut für Agrarökonomie und das Institut für RURALE Entwicklung zu dem **Department für Agrarökonomie und RURALE Entwicklung** zusammengelegt.

Das Department für Agrarökonomie und RURALE Entwicklung ist den folgenden Arbeitsbereichen tätig:

- Agrarpolitik
- Angewandte landwirtschaftliche Betriebslehre
- Betriebswirtschaftslehre des Agribusiness
- Land- und Agrarsoziologie/ Soziologie der Geschlechter
- Landwirtschaftliche Marktlehre
- Marketing für Agrarprodukte und Lebensmittel
- Sozialökonomik der Ruralen Entwicklung
- Umwelt- und Ressourcenökonomik

In der Lehre ist das Department für Agrarökonomie und RURALE Entwicklung führend für die Studienrichtung Wirtschafts- und Sozialwissenschaft des Landbaus sowie maßgeblich eingebunden in die Studienrichtungen Agribusiness, Umwelt- und Ressourcenökonomik und Tropical and International Agriculture. Das Forschungsspektrum des Departments ist breit gefächert. Schwerpunkte liegen sowohl in der Grundlagenforschung als auch in angewandten Forschungsbereichen. Als relativ großes Department bildet es heute eine schlagkräftige Einheit mit international beachteten Forschungsleistungen.



Department für Agrarökonomie und Rurale Entwicklung  
Georg-August Universität Göttingen

Universität Göttingen  
Department für Agrarökonomie und Rurale Entwicklung  
Platz der Göttinger Sieben 5  
37073 Göttingen  
Tel. 0551-394819  
Fax. 0551-3912398  
Mail: [uaao@gwdg.de](mailto:uaao@gwdg.de)  
Homepage : <http://wwwuser.gwdg.de/~uaao/welcome.htm>



### Diskussionsbeiträge (seit 2000)

#### 2000:

0001 **BRANDES,**  
Wilhelm Über Selbstorganisation in Planspielen  
- Ein Erfahrungsbericht – Göttingen 2000.

0002 **Von CRAMON-TAUBADEL,**  
Stephan und  
**MEYER,** Jochen Asymmetric Price Transmission: Fact or  
Artefact? Göttingen 2000.

#### 2001:

0101 **LESERER,** Michael Zur Stochastik sequentieller Entscheidungen.  
Göttingen 2001.

0102 **MOLUA,** Ernest, L. The Economic Impacts of Global Climate  
Change on African  
Agriculture: an interpretative review of  
recent findings. Göttingen 2001.

0103 **BIRNER,** Regina und Ingo  
**BRÄUER,** Harald **GRETHE,**  
Jesko **HIRSCHFELD,** Maren  
**LÜTH,** Jochen **MEYER,** Andrea  
**WÄLZHOLZ,** Regina **WENK,**  
Heidi **WITTMER** "Ich kaufe, also will ich?" - Eine  
interdisziplinäre Analyse der Entscheidung  
für oder gegen den Kauf besonders tier- und  
umweltfreundlich erzeugter Lebensmittel

0104 **WILKENS,** Ingrid Wertschätzung von Großschutzgebieten:  
Befragung von Besuchern des  
Nationalparks Unteres Odertal als Baustein  
einer Kosten-Nutzen-Analyse (Sommer  
2001). Göttingen 2001.

#### 2002:

0202 **SPILLER,** Achim und  
**SCHRAMM,** Matthias Farm Audit als Element des Midterm-  
Review – Zugleich ein Beitrag zur  
Ökonomie von Qualitätssicherungs-  
systemen. Göttingen 2002.



### Diskussionsbeiträge (seit 2000)

#### 2003:

- 0301 **LÜTH, Maren und SPILLER, Achim** Qualitätssignaling in der Gastronomie. Göttingen 2003.
- 0302 **JAHN, Gabriele, PEUPERT, Martina und SPILLER, Achim** Einstellungen deutscher Landwirte zum QS-System: Ergebnisse einer ersten Sondierungsstudie. Göttingen 2003.
- 0303 **THEUVSEN, Ludwig** Kooperationen in der Landwirtschaft – Formen, Wirkungen und aktuelle Bedeutung. Göttingen 2003.
- 0304 **JAHN, Gabriele, SCHRAMM, Matthias und SPILLER, Achim** Zur Glaubwürdigkeit von Zertifizierungssystemen: Eine ökonomische Analyse der Kontrollvalidität. Göttingen 2003.

#### 2004:

- 0401 **MEYER, Jochen und VON CRAMON-TAUBADEL, Stephan** Asymmetric price transmission: A survey. Göttingen 2004
- 0402 **BARKMANN, Jan und MARGGRAF, Rainer** The Long-Term Protection of Biological Diversity – Lessons from market ethics. Göttingen 2004
- 0403 **BAHRS, Enno** VAT as an impediment to implementing efficient agricultural marketing structures in transition countries. An Analysis with special regard to Commodity and service cooperatives in Kyrgyzstan. Göttingen 2004
- 0404 **SPILLER, Achim, STAACK, Torsten und ZÜHLSDORF, Anke** Absatzwege für landwirtschaftliche Spezialitäten: Potentiale des Mehrkanalvertriebs. Göttingen 2004
- 0405 **SPILLER, Achim und STAACK, Torsten** Brand Orientation in der deutschen Ernährungswirtschaft: Ergebnisse einer explorativen Online-Befragung. Göttingen 2004





**Diskussionsbeiträge (seit 2000)**

- |      |  |  |
|------|--|--|
| 0602 | <b>GERLACH, Sabine und SPILLER, Achim</b>                    | Anwohnerkonflikte bei landwirtschaftlichen Stallbauten: Hintergründe und Einflussfaktoren - Ergebnisse einer empirischen Analyse. Göttingen 2006 |
| 0603 | <b>GLENK, Klaus</b>  | Design and Application of Choice Experiment Surveys in So-Called Developing Countries: Issues and Challenges. Göttingen 2006                     |
| 0604 | <b>BOLTEN, Jan, KENNERKNECHT, Raphael und SPILLER, Achim</b> | Erfolgsfaktoren im Naturkostfachhandel - Ergebnisse einer empirischen Analyse - Göttingen 2006   |
| 0605 | <b>HASAN, Yousra</b>   | Einkaufsverhalten und Kundengruppen bei Direktvermarktern in Deutschland – Ergebnisse einer empirischen Analyse. Göttingen 2006                  |
| 0606 | <b>LÜLFS, Frederike und SPILLER, Achim</b>                   | Kunden(un-)zufriedenheit in der Schulverpflegung: Ergebnisse einer vergleichenden Schülerbefragung. Göttingen 2006                               |