

Ergebnisse der Nutzerbefragung in saarländischen Betriebskantinen

Christoph Bier

8. Mai 2009

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
2. Datenbasis	2
3. Datenqualität	3
4. Ergebnisse	4
4.1. Gesundheitsbewusstsein und Gesundheitsverhalten	4
4.2. Allgemeine Zufriedenheit	5
4.3. Veränderungsbedarf	5
4.4. Allgemeine Angaben zu den Nutzern	5
5. Zusammenfassung und Bewertung	6
A. Grundauszählung	7

1. Einleitung

Im Rahmen des vom saarländischen Ministerium für Justiz, Arbeit, Gesundheit und Soziales (MiJAGS) bei der LandesArbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung Saarland e. V. (LAGS) in Auftrag gegebenen Projekts »Verbesserung der Außer-Haus-Verpflegung« wurde von November 2008 bis Januar 2009 eine Nutzerbefragung in zwölf saarländischen Betriebskantinen durchgeführt.¹ Insgesamt wurden 79 Betriebe beziehungsweise Betriebs-

1 Der Begriff »Kantine« wird in diesem Bericht auch auf Mensen und ähnliche Einrichtungen der Gemeinschaftsverpflegung angewendet.

Tabelle 1: Bestandsaufnahme Nutzerbefragung

Kontaktiert	79
Ansprechpartner nicht erreicht	7
Absagen	26
keine Kantine vorhanden	12
kein Interesse	14
Feste Zusage für Nutzerbefragung	12
Von Caterern beliefert	18

kantinen kontaktiert, über das Projekt informiert und zur Teilnahme an der Nutzerbefragung eingeladen. Insgesamt gab es 26 Absagen, 12 davon, weil im Betrieb keine Kantine vorhanden ist, 14 davon, weil kein Interesse besteht; bei sieben Kantinen war der Ansprechpartner auch nach mehrmaligen Nachfragen nicht zu sprechen. Somit wurden nach den jeweiligen Angaben der Kantinenbetreiber mehr als 6 500 Kantinnennutzer erreicht, 2 158 haben die Fragebögen ausgefüllt.

18 Kantinen werden von zehn verschiedenen Caterern beliefert, es wird in diesen Kantinen also nicht vor Ort gekocht. Für die Entscheidungsträger in den Betrieben stellt dies aber in mindestens einem Fall kein Hindernis für eine Nutzerbefragung dar. Die einzelnen Zahlen sind noch einmal in Tabelle 1 zusammengefasst.

2. Datenbasis

Abhängig von der Anzahl der täglich ausgegebenen Essen gibt es starke Schwankungen bei den Rücklauf-Zahlen der Fragebögen. Tabelle 2 auf der nächsten Seite zeigt, welche Kantinen in welchem Zeitraum mit welcher Beteiligung an der Nutzerbefragung teilgenommen haben.

Der Fragebogen enthielt zwischen 25 und 28 Variablen, wobei der Standard-Fragebogen 26 Variablen enthielt. Mancher Entscheidungsträger war zu einer Teilnahme seiner Kantine nur zu bewegen, wenn einzelne Variablen entfernt oder weitere aufgenommen wurden. Andererseits waren einzelne Variablen in bestimmten Einrichtungen auch nicht sinnvoll.²

Die Kantine einer großen Bildungseinrichtung wurde aus der Gesamtauswertung ausgeschlossen. Bei der Begehung am 27. November 2008 stellte sich heraus, dass es sich bei dieser »Kantine« nicht um eine Kantine im klassischen Sinn handelt. Sie hat vielmehr

2 Die Frage, ob die Kantinnennutzer bereit wären, mehr Geld für ein ausgewogenes Menü auszugeben, ist beispielsweise für die Besucher einer bestimmten Bildungseinrichtung deshalb nicht sinnvoll, weil die Kantinnengäste das Essen dort nicht extra zahlen müssen.

Tabelle 2: Teilnehmende Kantinen

Kantine	Häufigkeit	Prozent	Zeitraum	Essensausgaben/ erreichbare Nutzer pro Tag
Kantine A	30	1,4	3.–12. 11. 2008	90–100
Kantine B	703	32,6	11.–13. 11. 2008	650
Kantine C	118	5,5	10.–14. 11. 2008	600
Kantine D	68	3,2	12.–19. 11. 2008	320–350
Kantine E	247	11,4	10.–26. 11. 2008	80–200
Kantine F	97	4,5	12.–19. 11. 2008	200
Kantine G	171	7,9	3.–14. 11. 2008	260
Kantine H	517	24	11.–13. 11. 2008	3 000
Kantine I	92	4,3	10.–14. 11. 2008	150–180
Kantine J	34	1,6	1.–5. 12. 2008	80–90
Kantine K	68	3,2	9.–12. 12. 2008	800–1 000
Kantine L	13	0,6	11. 12. 2008–21. 1. 2009	120–150
Summe	2 158	100		

den Charakter eines Tagungshotels, was Ambiente, Speiseplan, Lebensmittel- und Personaleinsatz, Zeit fürs Mittagessen und Service angeht. Ein Vergleich der statistischen Auswertung mit und ohne diese Einrichtung zeigte dann auch, dass die Fragebögen dieser Einrichtung die Ergebnisse einzelner Variablen deutlich änderten, weshalb der Ausschluss dieser Einrichtung aus der Gesamtauswertung auch statistisch begründet ist. Somit ändert sich die Anzahl der in die Gesamtauswertung eingeflossenen Fragebögen von 2 158 auf 1 911.

3. Datenqualität

Die Befragungen in den einzelnen Einrichtungen fanden aus unterschiedlichen Gründen in verschiedenen Zeiträumen statt. Die Unterschiede in der Dauer der Befragung sind mit der Art der Durchführung und Betriebsstrukturen zu erklären. Teilweise wurden die vereinbarten Befragungszeiträume von den Einrichtungen nicht eingehalten, teilweise waren aufgrund von Schichtbetrieb längere Befragungszeiträume vereinbart.³

- 3 Die Befragungen wurden nur in der Mittagszeit durchgeführt, weshalb Mitarbeiter in der Spät-, Nacht- und Frühschicht nicht an der Befragung hätten teilnehmen können, wäre nicht über Wochengrenzen hinweg befragt worden.

Bei der Vorgehensweise der Befragung konnte nicht ausgeschlossen werden, dass einzelne Personen mehrere Fragebögen ausgefüllt haben. Die Vorgehensweise war in den einzelnen Einrichtungen auch unterschiedlich. Meistens lag der Fragebogen im Kassensbereich aus und die Gäste wurden vom Ausgabepersonal darauf aufmerksam gemacht. In Kantine H hatte die LAGS an drei Tagen einen Stand im Foyer aufgebaut, um die Gäste direkt anzusprechen und zur Teilnahme motivieren zu können. Dafür wurde eine entsprechend geschulte studentische Hilfskraft eingesetzt. Der ausgesprochen lange Befragungszeitraum in Kantine L ist auf die Schulferien zurückzuführen und den Umstand, dass ein Großteil der Gäste Schüler der umliegenden Schulen sind. Trotz des langen Zeitraums war die Rücklaufquote jedoch sehr gering.

Die Kantinen wurden zwar gebeten, die Fragebögen außerhalb der Kantine zugänglich zu machen, was aber außer in Kantine H und Kantine F nicht möglich war. Da die Fragebögen also in den allermeisten Fällen nur von Gästen der Kantine ausgefüllt wurden, fand eine Selektion statt. Personen, die beispielsweise aus Unzufriedenheit in der Vergangenheit die Kantine gar nicht mehr besuchen, konnten ihre Meinung nicht mitteilen. Zwar wurden die Gäste auf dem Fragebogen gebeten, auch Kollegen/Kommilitonen, die die Kantine nicht mehr besuchen, über die Befragung zu informieren. Dennoch war zu erwarten, dass die Mehrheit der Befragten auf die Frage, ob sie mit dem Essensangebot ihrer Kantine zufrieden seien, eher mit Zustimmung antwortet.

Unter Berücksichtigung der möglichen Selektion sind die Ergebnisse als aussagekräftig zu bezeichnen, da sich ein sehr homogenes Testergebnis zeigte, was auch an den jeweiligen, relativ niedrigen Standardabweichungen – einem statistischen Maß für die Streuung – abzulesen ist. In allen elf, teilweise sehr unterschiedlichen Kantinen⁴ mit sehr unterschiedlichen Gästen haben die Gäste im Wesentlichen die gleichen Bedürfnisse und Änderungswünsche.

4. Ergebnisse

Alle Ergebnisse im Überblick sind in dem Fragebogen im Anhang dargestellt.

4.1. Gesundheitsbewusstsein und Gesundheitsverhalten

Das Gesundheitsbewusstsein in Bezug auf die Ernährung ist bei den saarländischen Kantinnennutzern sehr stark ausgeprägt. Der Aussage »Mir ist der Nährwert/Gesundheitswert meines Essens wichtig« stimmten 85,6 % der Befragten zu; 73,5 % versuchen ihren Fast-Food-Konsum zu beschränken. Zwei Drittel der saarländischen Kantinnennutzer fordern von ihrer Kantine, dass Mahlzeiten angeboten werden, die sich an wissenschaftlich fundierten Ernährungsempfehlungen orientieren, nur 12,6 % lehnen diese Forderung ab.

4 Bezogen beispielsweise auf Ambiente, Auswahl und Preisgestaltung.

Mehr als drei Viertel (75,4 %) sind bereit, mindestens 50 Cent mehr für ein ausgewogenes Menü auszugeben, 43,3 % würden dafür sogar mindestens 1 Euro mehr ausgeben. In ihrem Gesundheitsverhalten in Bezug auf die Ernährung folgt der größte Teil der saarländischen Kantinennutzer den klassischen Ernährungsempfehlungen: 59,5 % versuchen ihren Zucker-Konsum und mehr als zwei Drittel (67,1 %) versuchen ihren Fett-Konsum zu beschränken.

4.2. Allgemeine Zufriedenheit

Der überwiegende Teil der saarländischen Kantinennutzer (61,8 %) ist mit dem Essensangebot ihrer Kantine zufrieden, wobei die bereits in Abschnitt 3 auf Seite 3 genannte Selektion zu beachten ist. Trotz der relativ hohen Zufriedenheit sieht ein Großteil auch Veränderungsbedarf (siehe Abschnitt 4.3). Außerdem halten immerhin 35,3 % das in ihrer Kantine angebotene Essen für nicht gesundheitsfördernd und 37,6 % können es nicht einschätzen. Dies ist vor dem Hintergrund der Forderung nach Kantinenkost, die sich an wissenschaftlich fundierten Ernährungsempfehlungen orientiert, bemerkenswert. Hier werden die Erwartungen der Kantinennutzer nicht erfüllt.

Mehr als die Hälfte der Kantinennutzer hat ausreichend Zeit und Ruhe zum Essen – auf fast ein Drittel trifft dies allerdings nicht zu.

4.3. Veränderungsbedarf

Den wichtigsten Veränderungsbedarf sehen die Kantinennutzer beim Angebot an Obst und Gemüse und dem Geschmack. 63,5 % wünschen sich mehr Gemüse und 60,2 % mehr Obst. 58 % sind der Meinung, dass das Kantinen-Essen besser schmecken sollte. Mehr als die Hälfte (50,9 %) möchte öfter Fisch im Angebot haben und fast die Hälfte mehr Vollkornprodukte (49,1 %) und mehr Auswahl (49,9 %). 45,3 % sind der Meinung, dass das Ambiente ihrer Kantine angenehmer gestaltet sein sollte. Ein heikler Punkt ist die verwendete Speisesalzmenge: 27,9 % sind die Speisen zu stark gesalzen, 42 % sehen hier keinen Veränderungsbedarf. Fast die Hälfte der Nutzer (49 %) möchte auf keinen Fall, dass das Angebot an Fleisch eingeschränkt wird. Zwar ist eine deutliche Mehrheit (54,5 %) mit der Freundlichkeit des saarländischen Kantinenpersonals zufrieden, aber immerhin 28 % wünschen sich ein freundlicheres Personal.

4.4. Allgemeine Angaben zu den Nutzern

Der überwiegende Teil (92,1 %) der saarländischen Kantinennutzer, die den Fragebogen ausgefüllt haben, geht mindestens ein Mal pro Woche in der Kantine essen; mehr als zwei Drittel (68,1 %) mindestens drei Mal pro Woche und 29,5 % essen täglich in ihrer Kantine. 51,5 % der Antwortenden sind männlich, 48,5 % sind weiblich. Der größte Teil der Befragten ist unter 35 Jahren, was auf den hohen Anteil an Studierenden zurückzuführen

ist. Dies wirkt sich auch auf den Anteil an körperlich leicht Arbeitenden aus, der bei dieser Befragung bei mehr als zwei Dritteln (67,3 %) liegt. Die mittelschwer Arbeitenden sind noch mit 28,5 % vertreten. Der größte Teil (80,2 %) schätzt sich als normalgewichtig ein, was weder dem bundesweiten noch dem saarländischen Durchschnitt entspricht. Nur 14,9 % schätzen sich als übergewichtig ein.⁵

5. Zusammenfassung und Bewertung

Von *November 2008 bis Januar 2009* wurden in zwölf saarländischen Kantinen die Nutzer zu ihrer Zufriedenheit mit der Kantine befragt, 26 Variablen wurden in dem Standardfragebogen erhoben. Die Antworten aus *elf Kantinen, 1 911 Fragebögen*, wurden ausgewertet.

Die befragten saarländischen Kantinennutzer zeigen erfreulicherweise ein *ausgeprägtes Gesundheitsbewusstsein*: Mehr als 85 % legen Wert auf den Nährwert/Gesundheitswert ihres Essens. Dies spiegelt sich – was nicht selbstverständlich ist – auch im *Gesundheitsverhalten* wider, das sich an den klassischen Ernährungsempfehlungen orientiert: Fast drei Viertel versuchen ihren Fast-Food-Konsum, knapp 60 % ihren Zucker-Konsum und mehr als zwei Drittel ihren Fett-Konsum zu beschränken. Dementsprechend nicht verwunderlich fordern zwei Drittel der Kantinennutzer Speisen, die sich an *wissenschaftlich fundierten Ernährungsempfehlungen* orientieren. Dieser Verantwortung sollten die Kantinenverantwortlichen auch gemäß den von der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE) veröffentlichten »Qualitätsstandards für die Betriebsverpflegung« gerecht werden. Dafür sind mehr als drei Viertel der Befragten auch bereit, mindestens 50 Cent *Mehrausgaben* zu tätigen, fast die Hälfte wäre sogar zu mindestens 1 Euro Mehrausgaben bereit.

Mehr als ein Drittel schätzt die angebotene Kantinenkost allerdings *nicht als gesundheitsfördernd* ein. Eine realistische Einschätzung, da es auch für Experten nur schwierig möglich ist, ausschließlich anhand der Sensorik die ernährungsphysiologische Qualität von Speisen zu beurteilen. Der überwiegende Teil der Kantinennutzer ist mit dem *Essensangebot* zufrieden. Jedoch sollte dies vor dem Hintergrund des gerade Geschilderten und der Selektion (siehe Abschnitt 3 auf Seite 3) nicht überbewertet werden. Außerdem besteht für viele trotzdem *Veränderungsbedarf*. Besonderen Nachholbedarf sehen mehr als 60 % der Befragten bei der angebotenen Menge an *Obst und Gemüse*. Diesem Wunsch sollte aus ernährungsphysiologischer Sicht und gemäß den »Qualitätsstandards« unbedingt Rechnung getragen werden. Aber auch einen *besseren Geschmack* der Speisen wünschen sich fast 60 %. Beim *Speisesalz* sollte grundsätzlich gespart werden, weil das diesbezügliche Geschmacksempfinden sehr unterschiedlich ist und es natriumsensitive Verbraucher gibt – wer es salziger mag, kann am Tisch nachsalzen. Immerhin etwas mehr als die Hälfte

5 Bundesweit sind 66 % der Männer und 50,6 % der Frauen übergewichtig oder adipös. Saarlandweit sind 61,7 % der Männer und 60,1 % der Frauen übergewichtig und adipös, womit die saarländischen Frauen im bundesweiten Ländervergleich am stärksten von Übergewicht oder Adipositas betroffen sind.

wünschen sich öfter *Fisch* und fast die Hälfte mehr *Vollkornprodukte* und mehr *Auswahl*. Das Verlangen nach mehr Fisch – im Austausch gegen Fleisch – und mehr Vollkornprodukten ist im Sinne der Qualitätsstandards und aus ernährungsphysiologischer Sicht zu unterstützen. Auch das *Ambiente* ist für mehr als 40 % verbesserungswürdig.

Dass sich 80,2 % als normalgewichtig einstufen, verwundert insofern nicht, als dass auch die Nationale Verzehrsstudie II ein mangelndes Ernährungswissen in der Gesellschaft festgestellt hat. So können beispielsweise nur 8 % ihren Energiebedarf richtig einschätzen, weshalb bezüglich des grundlegenden Ernährungswissens noch enormer Aufklärungsbedarf besteht.

Da von den bundesweiten Zahlen ausgehend im Saarland etwas mehr als 131 000 Erwerbstätige das Verpflegungsangebot ihrer Kantinen wahrnehmen, besteht hier großes Potenzial, das Gesundheitsverhalten positiv zu beeinflussen, zumal die Kantinennutzer ein entsprechendes Angebot einfordern. Dazu bedarf es allerdings noch Aufklärungsarbeit bei den Kantinenverantwortlichen und Kantinenköchen in den Betrieben, da sich diese häufig dieser Verantwortung nicht bewusst sind oder sie sogar ablehnen. Gesundheitsförderliche Kantinenkost sollte deshalb auch als ein Teil der betrieblichen Gesundheitsförderung in der Firmenphilosophie verankert werden und ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch für die Köche etabliert werden. Das Personal von Kantinen, die sich von der DGE zertifizieren lassen, erhält umfangreiche Schulungen zu den Qualitätsstandards für die Betriebsverpflegung.

Die Kantinennutzer sind bereit, mehr Geld für ein ausgewogenes Essen auszugeben. Die dadurch möglichen Mehreinnahmen sollten zur Verbesserung der ernährungsphysiologischen Qualität mindestens einer Menülinie verwendet werden. Dazu können die Rohstoffe beziehungsweise Lieferanten sorgfältiger und nach regionalen, saisonalen und ökologischen Kriterien ausgewählt werden und/oder das Personal aufgestockt werden, um den Convenience-Anteil bei den Zutaten und die Warmhaltezeiten zu reduzieren. Obst und ausreichend Wasser sollten auch außerhalb der Kantinenöffnungszeiten zur Verfügung stehen. Desweiteren besteht auch die Notwendigkeit, die Kantinennutzer anhand entsprechender Materialien zu Themen rund um Ernährung und Gesundheit zu informieren. Damit wären auch die drei zentralen Forderungen der Qualitätsstandards für die Betriebsverpflegung erfüllt:

- Mindeststandards auf Basis bestimmter Lebensmittel
- Nährstoffoptimierte Menülinie
- Gästekommunikation

A. Grundauszählung

Auf der nächsten Seite ist ein Standardfragebogen mit den Ergebnissen der Grundauszählung dargestellt. Die Ausprägung des Mittelwerts (Median) ist rot gekennzeichnet.

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Betriebskantine?

Die Bestimmung der Kundenzufriedenheit ist ein zentrales Element des Qualitätsmanagements. Nehmen Sie sich einen Augenblick Zeit und helfen Sie mit dem Ausfüllen des Fragebogens das Angebot Ihrer Betriebskantine zu verbessern – wenn überhaupt notwendig. Informieren Sie gegebenenfalls auch Kollegen, von denen Sie wissen, dass sie die Kantine nicht mehr nutzen.

	trifft voll zu	trifft teilweise zu	unentschieden	trifft weniger zu	trifft gar nicht zu
1. Mir ist der Nährwert/Gesundheitswert meines Essens wichtig.	54,2 %	31,4 %	7,1 %	4,5 %	2,7 %
2. Ich versuche meinen Fast-Food-Konsum zu beschränken.	45,3 %	28,2 %	11,4 %	8,3 %	6,8 %
3. Ich versuche meinen Zucker-Konsum zu beschränken.	28,2 %	31,3 %	16,5 %	14,3 %	9,7 %
4. Ich versuche meinen Fett-Konsum zu beschränken.	33,2 %	33,9 %	13,5 %	10,3 %	9 %
5. Ich versuche meinen Kohlenhydrat-Konsum zu beschränken.	12,4 %	23,2 %	24,9 %	21,8 %	17,7 %
6. Die Betriebskantine sollte Mahlzeiten anbieten, die sich an wissenschaftlich fundierten Ernährungsempfehlungen orientieren.	38,9 %	27,7 %	20,8 %	7,4 %	5,2 %
7. Ich bin zufrieden mit dem Essensangebot in der Kantine.	23 %	38,8 %	17 %	15,1 %	6,2 %
8. Das Essen in der Kantine ist gesundheitsfördernd.	6,5 %	20,6 %	37,6 %	24,2 %	11,1 %
9. Ich habe genug Zeit und Ruhe zum Essen.	25,2 %	29,3 %	15,5 %	19,7 %	10,3 %

Wo sehen Sie Veränderungsbedarf?

10. Weniger Fleisch	10,9 %	15,3 %	24,8 %	22,3 %	26,7 %
11. Mehr Fisch	23,9 %	27 %	20 %	13,8 %	15,3 %
12. Mehr Gemüse	35,2 %	28,3 %	19,1 %	9,4 %	8 %
13. Mehr Obst	33 %	27,2 %	21,1 %	9,9 %	8,8 %
14. Mehr Vollkornprodukte	25,7 %	23,4 %	26,9 %	12,4 %	11,6 %
15. Mehr Auswahl	25,9 %	24 %	21,8 %	16,8 %	11,5 %
16. Weniger Salz	13,5 %	14,4 %	30,1 %	20,1 %	21,9 %
17. Besserer Geschmack	28 %	30 %	20 %	13 %	9 %
18. Angenehmeres Ambiente	20,5 %	24,8 %	23,8 %	18,1 %	12,8 %
19. Freundlichkeit des Personals	13 %	15 %	17,6 %	21,3 %	33,2 %

20. Wieviel mehr Geld wären Sie bereit für ein ausgewogenes Menü auszugeben? 0 Euro: 24,7 % 0,50 Euro: 32,1 % 1 Euro: 22,7 % mehr als 1 Euro: 20,6 %

21. Wie häufig nehmen Sie Ihre Hauptmahlzeit aus dem Angebot der Betriebskantine ein? (p. W. = pro Woche, p. M. = pro Monat)

täglich:	3–4 mal p. W.:	1–2 mal p. W.:	weniger als 4 mal p. M.:	○ weniger als 1 mal p. M.:
29,5 %	38,6 %	24 %	5,7 %	2,3 %

22. Geschlecht: Männlich: 51,5 % Weiblich: 48,5 %

23. Alter: 16–25: 47,7 % 26–35: 19,3 % 36–45: 11,6 % 46–55: 12,8 % älter als 55: 8,6 %

24. Meine Tätigkeit ist körperlich: schwer: 4,3 % mittelschwer: 28,5 % leicht: 67,3 %

25. Ich stufe mich ein als: untergewichtig: 5 % normalgewichtig: 80,1 % übergewichtig: 14,9 %

26. Auf der Rückseite haben Sie noch die Möglichkeit Kritik, Anmerkungen und Verbesserungsvorschläge loszuwerden.