

서울지역 대학급식소의 음식 및 서비스 만족도

윤지윤* · 김나영 · 한명주
경희대학교 식품영양학과

본 연구에서는 대학급식소의 성공적인 운영과 소비자들의 만족도를 향상시키기 위하여 서울지역의 5개 대학교에 재학중인 남녀 대학생 500명을 대상으로 대학급식소의 음식에 대한 중요도와 수행도, 서비스에 대한 기대도와 인식도를 5점척도로 측정하였다. 음식의 품질에 대한 중요도는 '음식의 맛'이 4.39로 가장 높았고 '가격'(4.21), '음식의 간'(4.17), '메뉴의 다양성'(4.14), '음식의 온도'(3.96), '음식의 양'(3.81), '음식의 외관'(3.61)순으로 나타났다. 음식의 품질의 수행도에서 중요도를 뺀 괴리는 '음식의 맛'이 -1.55로 가장 높았고 '메뉴의 다양성'이 -1.35로 나타난 반면 '음식의 양'은 -0.59로 낮았다. 대학급식소의 서비스 품질을 서브퀄 모델을 이용하여 측정한 결과 각 항목의 인식도와 기대도의 괴리가 음의 값을 나타내고 있음을 보인다. SERVQUAL의 5항목인 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성의 기대도는 5점 척도에서 평균 4점으로 나타났고, 인식도는 2.96점으로 괴리가 -1.04이고 이에 따라 기대도에 비해 인식도가 낮은 것을 알 수 있다. 유형성이 다른 항목에 비해 적은 괴리를 보이므로 급식소의 식기상태나 시설들에 대해서는 인간적인 서비스 측면보다 만족하고 있는 것으로 분석된다.