

효율적인 대학급식 관리체계 및 경영전략을 위한 소비자 태도 분석

양일선 · 장윤정 · 김성혜 · 김동훈*
연세대학교 생활과학대학 식품영양학과
*연세대학교 상경대학 경영학과
(1995년 7월 20일 접수)

Assessing how the Yonsei University Foodservice is perceived by the students: Toward an effective strategy formulation

Il-Sun Yang, Yoon-Jung Jang, Sung-hye Kim and Dong hoon Kim*
Department of Food and Nutrition, Yonsei University
**Department of Business and Administration, Yonsei University*
(Received July 20, 1995)

Abstract

The purposes of this study were to: (a) identify college students' patronage behaviors, (b) develop an instrument measuring the attitudes of University Students towards university foodservices management practices, (c) determine university students' attitude towards the four types of university foodservices, and (d) provide recommendations on marketing strategies for university foodservice. Questionnaires were hand delivered to 600 Yonsei University students by designated coordinators. A total of 549 questionnaires were usable; resulting in an 93.3% response rate. The survey was conducted between November 28 to December 4, 1995. Statistical data analysis was completed using the SAS Programs for descriptive analysis, T-test, χ^2 test, ANOVA, Factor Analysis and Stepwise Multiple Regression. Most (88.3%) of students were patronizing university foodservices for lunch. Underground student foodservice (40.1%) and Restaurants outside the campus (33.7%) were primarily used for lunch and dinner respectively. Eighty six percent of university students had 1 to 2 meals per day at university foodservices. The reasons given by students for patronizing university foodservices were as follows: location, time, price, menu, taste. Most of the respondents were least satisfied with hygiene, taste, menu and atmosphere. Data indicated strong support for eight priori dimensions in terms of food, menu, atmosphere, hygiene, employee attitude, facilities and convenience. After the factor analysis, price, fast service and foodservice location attributes were rearranged, combined and created a new dimension called as "access". Three dimensions in terms of menu, hygiene, convenience were important to students although performance was perceived as poor through importance-performance analysis. Most of students were not satisfied with all four types of university foodservices. In terms of food quality and price which university foodservices offer, most of respondents were moderately satisfied. According to multiple regression analysis, 93.31% of the variance respondents' satisfaction score could be explained by food, menu, price, atmosphere, hygiene, employee attitude, facilities, and convenience dimensions.

I. 서 론

오늘날 현대 사회는 경제 성장과 산업화의 신장으로 국민 생활 수준이 향상되면서 식생활 양상에도 많은 변모를 가져왔다¹⁾. 성인의 대부분이 하루에 1회 이상의

식사를 외식에 의존하고 있으며 이들은 주로 일반 외식업소와 직장이나 학교의 단체 급식소를 이용하고 있는 것으로 나타나고 있다^{2,3)}.

특히 성장기의 연령층에 있는 학생들의 건강을 담당하고 있는 학교 급식은 바람직하지 못한 식습관과

*본 연구는 1994년 연세대학교 학술 연구비 지원에 의하여 이루어진 것임

식행동으로 인해 영양 면에서 문제가 생길 수 있기 때문에 그의 필요성 및 중요성은 점차로 증대되고 있고 그 역할 또한 확대되고 있다⁴⁾. 이 중 대학교의 급식은 특별한 규제 사항이 없이 학교의 직영으로 운영되거나 또는 위탁 경영으로 방치되고 있으며 이용자수의 안정적인 확보가 가능하기 때문에 경쟁력 강화에 대한 필요성 인식도가 낮아 발전 속도가 느리다. 또한 대학 급식소에서 학생들의 요구를 만족시키기 위한 음식과 서비스의 질에 대한 관심 증가로 연구가 계속되고 있는 선진 외국과는 달리, 급식 대상자인 학생들에 대한 연구 및 투자 개선이 제대로 이루어지고 있지 않아 대부분의 대학생들은 대학급식소의 질적 수준에 대해 많은 불만을 가지고 있다고 보고된 바 있다^{5,6)}.

· 점점 다양해지고 확대된 피급식자들의 요구는 대학 급식소에 상당히 영향을 미치게 되었고 앞으로도 변화를 가져올 것으로 전망되므로⁷⁾ 이처럼 변화된 소비자들의 기대와 욕구를 충족시키기 위해서 급식 관리자는 여러 측면에서의 소비자 만족도를 고려한 급식 품질 표준 개발과 품질 표준의 실행, 제공되는 품질의 통제 등과 같은 과정을 수행하여야 한다⁸⁾.

1982년 미국 NACUFS(The National Association of College & University Food Services)에서는 대학 급식소의 평가를 위해 대학급식소의 직무 수행 표준 메뉴얼을 개발하였는데 직무 수행 표준 중 소비자 만족 부분을 보면, 급식 부서는 서비스를 평가할 수 있는 구체적인 방법과 정책을 수립하도록 하고 급식소 평가의 결과를 분석하여 소비자의 요구를 만족시킬 수 있는 서비스를 제공하도록 하고 있다^{9,10)}.

이제까지는 급식소에서 소비자 만족을 위한 연구는 음식을 중심으로 한 소비자의 기호도와 만족도에 관한 것이 대부분이었고 급식소에 관한 만족도 연구는 급식소의 특정 요소에 대한 좁은 시각으로 평가되어 제한적으로 이루어졌다¹¹⁾. 그러나, 소비자가 급식소에서 인지하고 경험할 수 있는 영역은 넓으며 따라서 소비자는 음식에 만이 아니라 다양한 많은 영역에서 기대를 할 수 있다. 그러므로, 이 산업의 성격상 소비자들은 물리적 기대(physical expectation)와 심리적 기대(psychological expectation)가 충족되지 않으면 만족하지 않을 것이다¹²⁻¹⁶⁾.

그러나 소비자의 만족도를 측정하기 위해서는 우선 소비자가 급식소에 대해서 어떠한 속성과 영역을 중요시 여기고 있는지를 규명할 필요가 있다^{17,18)}. 최근에 여러 연구자들은 소비자가 음식점과 급식소에 대해 인식하는 품질을 측정 가능한 속성과 영역으로 규명하여 음식점과 급식소에 대한 품질 표준 설정과 함께 전략적인 계획을 가능케 하고자 하였다^{11,19-23)}.

대학 급식소에서도 학생들의 요구를 만족시키기 위한 양질의 음식과 서비스의 중요성에 많은 주의를 기울이게 됨에 따라 급식 품질 평가 도구를 개발하여 학생들의 인식을 평가하여 그들의 만족을 극대화할 수 있는 전략을 제시하고자 몇 가지 연구가 진행되었다.

Elbushra등⁵⁾의 연구에서는 대학 급식소에 대한 학생들의 음식에 대한 수용도를 알아보기 위해 급식소의 질적인 면에 관한 연구와 학생들의 음식 수용도에 관한 연구를 근거로 음식의 품질 특성을 음식의 외관, 주요리의 맛, 메뉴의 다양성, 음식의 온도, 1인 1회 분량, 전반적인 품질, 제공되는 서비스로 분류하였다. 그리고 14개 식당에서 그들에게 제공되는 음식에 대한 학생들의 수용도를 평가하였는데 이 연구를 위해 개발된 도구를 다른 대학 급식소에도 적용할 수 있을 것이라고 하였다.

대학 급식소를 대상으로 한 다른 연구에서는 음식의 다양성, 식당 내의 장식, 음식의 맛과 외관, 음식의 온도, 영양 정보의 유용성, 1인 1회 분량, 청결, 서비스 속도, 종업원의 외모, 종업원의 친절, 관리자의 즉각적이고 호의적인 반응, 서비스 시간, 급식소에 대한 전반적인 만족도 등의 18개의 속성을 포함한 설문지를 통해 소비자들의 이 속성에 대한 중요도, 수행도를 조사하여 급식소에 대한 인식을 알아보았다. 조사 결과로부터 소비자에게 중요한 속성들이 잘 수행되지 않고 있는 부분 즉, 음식의 다양성, 음식의 맛과 외관, 음식의 온도, 서비스 속도, 종업원의 친절, 전반적인 만족도들의 속성들에 대해 관리자들이 주의를 기울임으로써 소비자 만족을 효과적으로 증진시킬 수 있다고 제시하였다⁷⁾.

이제까지 대학생들의 식습관 및 기호도 등에 대한 연구²⁴⁻²⁶⁾는 지속적으로 이루어졌으나 대학생들을 대상으로 대학급식소의 서비스 품질 속성에 관한 중요성 인식도와 급식소의 수행 정도에 관한 연구는 제한적으로 이루어졌다.

그러므로 본 연구에서는 연세 대학교 남녀 600명을 대상으로 대학 급식소 이용 실태와 급식소의 서비스 품질 속성에 대한 태도를 조사함으로써 대학 급식소를 평가하고 대학 급식소의 효율적 운영을 위한 개선 방안과 전략적 정보를 제시하고자 한다. 급식 관리자들은 본 연구에서 개발한 급식 서비스 품질 속성에 관한 평가 도구를 사용하여 효과적으로 급식소를 평가할 수 있을 것이다.

II. 연구 방법

1. 조사 대상 및 기간

연세대학교에 재학중인 학생들을 대상으로 1994년

11월 28일부터 12월 4일까지 1주일에 걸쳐 설문 조사를 실시하였다. 총 600부의 설문지 중 560부가 회수(93.3% 회수율)되었으며 부실 기재된 것을 제외한 549부가 분석 자료로 이용되었다.

2. 조사 내용 및 방법

본 조사를 위한 설문지는 기존의 문헌들을 참고로 작성하여 Focus group과 pilot test를 거쳐 완성하였다. 연구 조사에 사용된 설문지는 이용 실태, 만족도 조사, 중요도와 수행도 조사, 학교 식당의 문제점과 개선 방안 그리고, 일반 사항의 다섯 부분으로 구성되었다.

중요도와 수행도 조사에 관한 사항에서는 문헌 고찰로부터 얻은 자료를 기초로 대학 급식소에 적용 가능하고 급식소의 효율성과 함께 소비자 만족도를 평가할 수 있는 품질 평가 기준을 35개의 속성^{11,22,27-30)}으로 구성하였으며 Dube¹¹⁾, Byun²²⁾과 Hsu²⁷⁾가 구분한 영역을 참고로 크게 8개의 영역으로 다음과 같이 분류하였다: (a) 음식; 맛, 외관, 영양가, 신선도, 온도, 양, (b) 메뉴; 선택의 다양성, 새로운 메뉴, 계절 음식, 식단의 주기적 변화, (c) 가격, (d) 분위기; 실내장식, 조용함, 편안함, 음악, 조명, (e) 위생; 음식, 식기, 식탁 및 의자, 종업원, (f) 종업원의 태도; 용모, 친절, 배식의 신속성, (g) 식당 시설; 식탁 및 의자 배치, 카운터의 위치, 배식구·반납구의 위치, 메뉴판, 환기, 난방·냉방, (h) 편리성; 줄서는 시간, 식사 후 휴식 공간, 식당 운영 시간, 식당의 위치, 휴일 판매, 아침 메뉴 제공. 각각의 항목에 대해서는 중요도와 수행도를 5점 척도를 이용하여 기록하도록 하였다. 만족도 조사에서는 식당에 대한 음식의 질과 가격에 대한 만족도, 그리고 전반적인 만족도를 5점 척도를 사용하여 평가하고자 하였다.

3. 조사자료의 통계 분석 방법

자료의 처리는 SAS Package program(PC SAS V. 6.03)을 이용하여 다음과 같이 통계 처리하였다. 조사 대상자의 인적 사항과 학교 식당의 이용 실태에 관한 모든 항목들에 대해서 빈도, 백분율, 평균과 표준 편차를 산출하였고 남녀 학생들간에 χ^2 검정과 T-test를 실시하였다. 인적 사항에 따른 만족도를 파악하기 위해서는 ANOVA를 실시하였다.

급식소에 관한 35개 속성들의 태도 점수를 이용하여 요인 분석을 실시하여 설정 구분한 8개 영역의 타당성 여부를 검증하였다. 속성과 영역들의 중요도와 수행도 평가를 위해서는 중요도-수행도 도표(grid)를 작성하였으며, 급식소에 관한 8개 영역에 대한 식당별 수행도를 파악하기 위해 ANOVA를 실시하였다. 급식소에 대한 만족도에 영향을 미치는 영역을 규명하기 위해 8개

영역을 설명 변수로 전반적인 만족도를 종속변수로 설정하여 회귀 분석을 실시하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 일반 사항

1) 조사대상자의 인적사항

조사 대상자들의 인적 사항을 성별, 학년, 한달 용돈, 거주 상태에 대해 조사하여 표 1에 정리하였다.

총 549명중 남학생이 393명(71.6%), 여학생이 156명(28.4%)으로 연세대학교 전체 남녀 학생 비율과 거의 비슷하게 나타났다. 그리고, 학부생이 86.6%였는데 주로 2, 3, 4학년이 대부분이었고 대학원생이 13.3%였다. 조사 대상자들의 한달 용돈 분포는 20만원에서 30만원 사이가 43.4%, 10만원에서 20만원 사이가 27.8%를 차지했다. 거주 상태는 자택이 60.6%로 가장 많았고 그 다음으로 자취와 하숙이 각각 14.8%, 13.1%의 순이었

표 1. 조사 대상자의 인적사항

인적사항	구 분	응답자수	비율(%)
성별	남	393	71.6
	여	156	28.4
학년	1학년	43	7.8
	2학년	112	20.4
	3학년	160	29.2
	4학년	155	28.2
	대학원	73	13.3
	무응답	6	1.1
한달 용돈	10만원 미만	12	2.2
	10~20만원	153	27.8
	미만		
	20~30만원	238	43.4
	미만		
	30~40만원	96	17.5
	미만		
	40~50만원	30	5.5
거주 상태	미만		
	50만원 이상	16	2.9
	무응답	4	0.7
거주 상태	자택	333	60.6
	친척집	24	4.4
	하숙	72	13.1
	자취	81	14.8
	기숙사	37	6.7
	무응답	2	0.4
계		549	100.0

표 2. 학교 내 식당의 기본 현황 (1994년 11월 현재)

식당명	배식 방법	위치	배식 시간	평수(평)	1일 평균 제공식수	메뉴단가(₩)
학생 식당 (구 만나샘)	정량배식	학생회관 1층	09:30~19:00	177	4500	600~800
학생 식당	정량배식	학생회관 지하	09:30~19:00	349	5000	1200~1300
고를샘	카페테리아	학생회관 1층	10:30~19:00	204	2500	100~200, 300, 800
청경관식당	정량배식	청경관 구내	09:00~17:00	74	약 110	800~1200

표 3. 점심 식사를 위한 이용 형태 응답자수(%)

이용 형태 ^{a)}	남	여	계	χ^2 값
학교 내 식당 이용	360(91.8)	124(79.5)	484(88.3)	37.917*** df=4
학교 내 분식 이용 (스넥류)	75(19.1)	81(51.9)	156(28.5)	
도시락 지참	6(1.5)	4(2.6)	10(1.8)	
외부 음식점 이용	148(37.8)	75(48.1)	223(40.7)	
외부 음식 배달 이용	29(7.4)	12(7.7)	41(7.5)	
계	392	156	548	

*** $p < .001$, ^{a)} 중복 응답 결과임

다.

2) 학교 내 식당의 기본 현황(1994년 11월 현재)
연세대학교 내 학생들이 이용할 수 있는 식당은 학생회관 지하에 위치한 학생 식당, 1층의 학생 식당과 고를샘, 그 외에 청경관 등이 있는데 기본 현황은 표 2와 같다.

2. 이용 실태

학생들의 점심 식사를 위한 이용 형태는 표 3에서 볼 수 있듯이 88.3%(남자 91.8%, 여자 79.5%)가 학교 내 식당을 이용하고 있었다. 다음에 40.7%(남자 37.8%, 여자 48.1%)가 외부 음식점을 이용하였다. 그리고, 여학생들의 학교 내 분식(스넥류) 이용률이 51.9%로 남자의 19.1%보다 유의적으로 높았다($p < .001$).

표 4는 학교 식당의 이용 빈도를 조사한 것으로 1일에 1회(1주에 4~5회)가 47.3%, 1일에 2회가 38.7%로 학생들의 86%가 1일에 1~2회 정도 학교 식당을 이용하는 것을 알 수 있었다. 그리고, 학교 식당을 1일에 2회 이용하는 남녀간의 비율을 보면 남학생(44.0%)이 여학생(25.2%)보다 높게 나타나($p < .001$) 남학생이 여

표 4. 학교 식당의 이용 빈도 응답자수(%)

이용 빈도	남	여	계	χ^2 값
2회/1일	173(44.0)	39(25.2)	212(38.7)	30.638*** df=3
1회/1일 또는 4~5회/1주	182(46.3)	77(49.7)	259(47.3)	
1~2회/1주	30(7.7)	27(17.4)	57(10.4)	
거의 이용 안함	8(2.0)	12(7.7)	20(3.6)	
계	393(100)	155(100)	548(100)	

*** $p < .001$

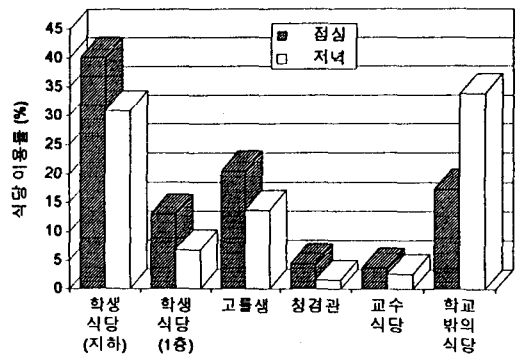


그림 1. 식당 이용률

학생보다 학교 내 식당을 더 많이 이용하는 것으로 조사되었다.

점심과 저녁 식사를 위해 이용하는 식당에 관해 조사한 결과(그림 1) 점심에 주로 이용하는 식당은 지하 학생 식당이 40.1%로 가장 많았고 고를샘이 20.4%, 학교 밖의 식당이 17.3%, 1층 학생 식당이 13%, 청경관이 4.4%, 교수 식당이 3.7%의 순으로 나타났다. 저녁에는 학교 밖의 식당을 이용하는 학생이 33.7%로 가장 많았고 지하 학생 식당(30.8%), 고를샘(13.6%), 1층 학생식당(6.8%), 교수 식당(2.6%), 청경관(1.6%)의 순이었다.

표 5. 학교 내 식당 이용 이유 응답자수(%)

이유	남	여	계	χ^2 값
위치	165 (42.1)	72 (46.8)	237 (43.4)	
가격	102 (26.0)	24 (15.6)	126 (23.1)	7.893 ^{NS}
맛	15 (3.8)	10 (6.5)	25 (4.6)	df=4
시간	88 (22.4)	39 (25.3)	127 (23.3)	
메뉴	22 (5.6)	9 (5.8)	31 (5.7)	
계	392(100.0)	154(100.0)	546(100.0)	

^{NS}not significant

연구 결과를 통해서 점심에는 주로 학생들이 학교 내 식당을 이용하고 그 중 지하 학생 식당을 가장 많이 이용하고 있다는 것을 알 수 있었다. 그러나, 저녁에는 학교 밖의 식당 이용률이 가장 높으나 지하 학생 식당의 이용률과 유사한 것으로 나타났다.

성별에 따른 학교 내 식당 이용 이유 조사 결과(표 5) 학교 내 식당을 이용하는 이유에 있어서 남녀간에 유의적인 차이는 보이지 않았다. 위치가 43.4%(남 42.1%, 여 46.8%), 시간이 23.3%(남 22.4%, 여 25.3%)과 가격이 23.1%(남 26%, 여 15.6%)의 순으로 높았다. 반면, 맛이 4.6%(남 3.8%, 여 6.5%)로 가장 낮은 비율을 보였다. 이는 한²⁾의 조사에서 대학생들이 학교 식당을 이용하는 이유로 '가격이 저렴해서', '시간이 절약되므로', '달리 먹을 만한 장소가 없어서', '편하고 자유로워서', '맛이 좋아서'의 순으로 나타난 것과 유사한 결과를 보여주고 있다. 그러나 본 조사에서는 '위치'가 학교 내 식당 이용의 가장 큰 요인이었는데 Blackwell 등이 식당을 선택할 때 가장 중요한 요인이 '위치'라고 보고한 연구 결과와 일치한다²⁷⁾.

학교 내 식당 이용시 불만 사항을 성별에 따라 조사해 본 결과 위생이 39.2%(남 37.2%, 여 43.9%), 맛이 26.9%(남 27.6%, 여 25.2%), 메뉴가 18.4%(남 19.8%, 여 14.8%)의 순으로 불만 정도가 가장 높았고 남녀간에 유의적인 차이는 없었다(표 6). 한²⁾의 조사에서 대학생들이 학교 식당을 이용하지 않는 이유로 '맛이 없어서', '메뉴가 다양하지 않아서', '너무 복잡하고 시끄러워서', '시간이 오래 걸려서', '비위생적이므로'의 순으로 나타난 것과 본 조사 결과와 비교할 때 대학생들의 맛있고 다양한 음식의 요구와 함께 특히, 위생에 대한 관심이 증가했음을 알 수 있다. 이러한 결과는 설문 조사 실시 직전에 학교 내 식당의 식재료 유통에 있어서 문제가 발생하여 어느 정도 영향을 받은 것으로 생각된다.

3. 급식소 평가

표 6. 학교 내 식당 이용시 불만 사항¹⁾ 응답자수(%)

불만 사항 ²⁾	남	여	계	χ^2 값
위치	1 (0.3)	3 (1.9)	4 (0.7)	
가격	3 (0.8)	0 (0)	3 (0.6)	
맛	106 (27.6)	39 (25.2)	145 (26.9)	11.248 ^{NS}
시간	22 (5.7)	6 (3.9)	28 (5.2)	df=7
메뉴	76 (19.8)	23 (14.8)	99 (18.4)	
분위기	32 (8.3)	14 (9.0)	46 (8.5)	
위생	143 (37.2)	68 (43.9)	211 (39.2)	
기타	1 (0.3)	2 (1.3)	3 (0.6)	
계	384(100.0)	155(100.0)	539(100.0)	

^{NS}not significant

1) 설정한 8개 영역의 타당성 검증

본 연구에서 서비스 품질 특성 35개 속성들을 8개의 영역으로 구분한 것에 관한 타당성을 검증하기 위해 요인 분석을 실시하였는데 표 7에 속성과 영역간의 상관관계(요인 적재량)를 제시하였다.

요인 분석 결과 35개의 속성들은 8가지 영역으로 구분되었고 8가지 영역의 요인들은 전체 변이(35개 속성)에 대해 53.7%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다.

음식 영역에 속한 맛, 외관, 영양가, 신선도, 온도, 양의 6개 속성들과 메뉴 영역에 포함된 선택의 다양성, 새로운 메뉴, 계절 음식, 식단의 주기적 변화의 4개의 속성들이 각각 서로 상관성이 높은 것으로 나타나 처음 설정한대로 각각 '음식'과 '메뉴' 영역으로 명명하였다. '가격'이라는 속성은 종업원의 태도 영역에 속해 있던 '배식의 신속성' 속성과 편리성 영역에 속해 있던 '식당의 위치' 속성과 함께 '접근성' 영역²⁸⁾으로 재분류되었다. 그리고 분위기영역에 속해 있던 실내장식, 조용함, 편안함, 음악, 조명의 속성들과 위생 영역에 속해 있던 음식, 식기, 식탁 및 의자, 종업원의 위생의 속성들은 설정했던 것과 동일하게 '분위기'와 '위생' 영역으로 구분되었다.

종업원 태도 영역은 속성인 배식의 신속성이 새로운 영역인 '접근성'에 포함되어 나머지 2개의 속성들만이 설정한대로 종업원 태도 영역에 포함되었다. 식당 시설의 영역에는 난방·냉방의 속성을 제외하고 앞에서 속한 속성들-식탁 및 의자 배치, 카운터의 위치, 배식구, 반납구의 위치, 메뉴판, 환기-이 그대로 포함되었다. 그러나 난방·냉방의 속성은 식당 시설의 영역에 대해 가장 높은 요인 적재량을 보이지만 상대적으로 높은 상관관계를 보이고 있다. 그리고, 편리성 영역에 속해 있던 속성들 중 식당의 위치를 제외한 모든 속성들-출서는 시간, 식사 후 휴식 공간, 식당 운영 시간,

표 7. 태도 점수에 의한 요인 분석 결과

	음식 (3.8) ^{a)}	메뉴 (4.6)	접근성 (3.6)	분위기 (7.4)	위생 (20.9)	종업원 태도 (3.3)	식당시설 (5.8)	편리성 (4.4)
<u>음식</u>								
맛	.498							
외관	.417							
영양가	.506							
신선도	.508							
온도	.655							
양	.573							
<u>메뉴</u>								
선택의 다양성		.664						
새로운 메뉴		.748						
계절 음식		.714						
식단의 주기적 변화		.730						
<u>가격</u>								
			.530					
<u>분위기</u>								
실내 장식				.627				
조용함				.774				
편안함				.747				
음악				.663				
조명				.551				
<u>위생</u>								
음식					.681			
식기					.724			
식탁 및 의자					.553			
종업원					.620			
<u>종업원의 태도</u>								
용모						.746		
친절						.494		
배식의 신속성			.634					
<u>식당시설</u>								
식탁 및 의자 배치							.733	
카운터의 위치							.814	
배식구, 반납구의 위치							.578	
메뉴판							.717	
환기							.463	
난방·냉방							.362 ^{b)}	
<u>편리성</u>								
줄서는 시간								.497
식사 후 휴식공간								.534
식당 운영 시간								.445
식당의 위치			.615					
휴일 판매								.720
아침 메뉴 제공								.762

a) 각 영역 요인이 설명하는 분산 비율

b) 가장 높은 요인 적재량을 나타내지는 않지만 상대적으로 높은 상관 관계를 보이고 있음

휴일 판매, 아침 메뉴 제공-은 설정 구분된 대로 ‘편리성’ 영역으로 명명하였다.

결과적으로, 요인 분석 결과 새로운 영역인 ‘접근성’을 제외하고 7개의 영역들은 처음에 구분한대로 동일하게 설정되었다. 따라서, 처음에 35개 속성들을 구분하여 설정한 음식, 메뉴, 분위기, 위생, 종업원의 태도, 식당 시설, 편리성의 영역들이 타당하게 구분된 것을 검증할 수 있었다.

2) 급식 서비스 품질 특성에 대한 중요도 및 수행도 평가

학생들이 학교 내 식당 이용시 35개 속성들에 대해 중요시하는 정도 ‘중요도’와 학교 내 식당들이 그 속성들에 대해 어떻게 제공하고 있는지 ‘수행도’를 1=매우 중요하지 않다, 2=비교적 중요하다, 3=보통이다, 4=비교적 중요하다, 5=매우 중요하다 와 1=매우 좋지 않다, 2=비교적 좋지 않다, 3=보통이다, 4=비교적 좋다, 5=매우 좋다는 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

(1) 속성들의 중요도-수행도 분석(Importance-Performance Analysis)

학교 식당과 관련된 35개 속성들의 중요도-수행도 분석을 위해서 속성들 전체의 중요도와 수행도의 평균값을 이용하여 4구간으로 구분하고 35개 속성들의 중요도와 수행도의 관계를 각각의 중요도와 수행도의 평균 점수에 의해 도식화 하였다(그림 2).

35개 속성 중 14개 속성이 1구간(Focus Here)에 포함된 것을 볼 수 있는데 그 속성들은 영양가(3), 신선도(4), 새로운 메뉴(8), 계절 음식(9), 식단의 주기적 변화(10), 음식의 위생(17), 식기의 위생(18), 종업원의 친절(22), 배식구, 반납구의 위치(26), 난방·냉방(29), 줄서는 시간(30), 식사 후 휴식 공간(31), 휴일 판매(34), 아침 메뉴 제공(35)이다. 1구간에 속한 속성들에 대해서는 학생들은 중요하게 생각하는데 비해서 급식소에 의해 잘 수행되고 있지 않다는 것을 알 수 있다. 이는 모두 학교 식당의 문제점과 개선 방안에 관한 내용 분석 결과에서도 남녀 학생들에 의해 언급된 것이므로 관리자는 학생들의 만족을 향상시키고 급식소의 서비스 품질을 평가하는데 이러한 요인들을 특별히 고려하여야 할 것으로 사료된다.

맛(1), 메뉴 선택의 다양성(7), 가격(11), 식탁 및 의자 위생(19), 종업원의 위생(20), 배식의 신속성(23), 환기(28), 식당 운영 시간(32)의 8개 속성들은 2구간(Doing Great, Keep It Up)에 분포하고 있는데 학생들이 이 속성들은 중요하다고 생각하며 또한 급식소가 상대적으로 잘 제공하고 있다고 인식하고 있는 것으로 나타났다.

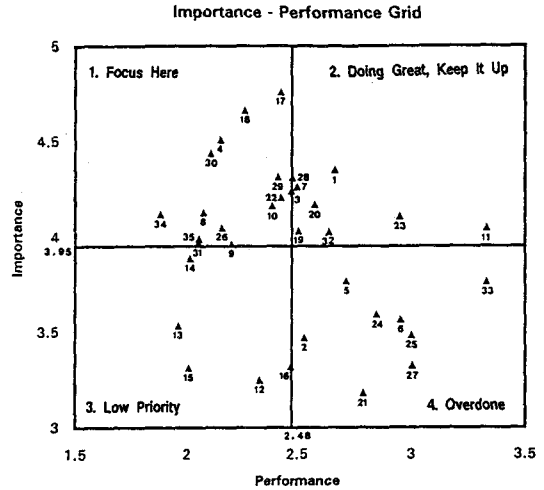


그림 2. 35개 속성들의 중요도-수행도 분석 도표
 1: 맛, 2: 외관, 3: 영양가, 4: 신선도, 5: 온도, 6: 양, 7: 메뉴 선택의 다양성, 8: 새로운 메뉴, 9: 계절음식, 10: 식단의 주기적 변화, 11: 가격, 12: 실내 장식, 13: 조용함, 14: 편안함, 15: 음악, 16: 조명, 17: 음식의 위생, 18: 식기의 위생, 19: 식탁 및 의자의 위생, 20: 종업원의 위생, 21: 종업원의 용모, 22: 종업원의 친절, 23: 배식의 신속성, 24: 식탁 및 의자 배치, 25: 카운터의 위치, 26: 배식구·반납구의 위치, 27: 메뉴판, 28: 환기, 29: 난방·냉방, 30: 줄서는 시간, 31: 식사 후 휴식공간, 32: 식당 운영 시간, 33: 식당의 위치, 34: 휴일 판매, 35: 아침 메뉴 제공

3구간(Low Priority)에 속하여 학생들이 그리 중요하다고 생각지도 않으며 또한 급식소에 의해서도 잘 수행되지 않고 있는 속성들은 실내 장식(12), 조용함(13), 편안함(14), 음악(15), 조명(16)이었다.

외관(2), 온도(5), 양(6), 종업원의 용모(21), 식탁 및 의자 배치(24), 카운터의 위치(25), 메뉴판(27), 식당의 위치(33)는 4구간(Overdone)에 분포하며 급식소에서는 잘 수행되고 있으나 학생들은 그다지 중요하게 생각지 않고 있는 속성들이다.

(2) 영역들의 중요도-수행도 분석(Importance-Performance Analysis)

학교 내 식당에 대한 8개 영역들의 중요도와 수행도를 분석하기 위해서 영역들 전체의 중요도와 수행도 평균값을 이용하여 4구간으로 구분하고 8개 영역들의 중요도와 수행도의 관계를 도식화 하였다(그림 3).

학교 내 식당에 대해서 분석한 결과 8개 영역 중 3개 영역인 메뉴(b), 위생(e), 편리성(h)이 1구간(Focus Here)에 포함되어 학생들이 이 영역들에 대해 불만이 있는 것을 알 수 있었다.

2구간(Doing Great, Keep It Up)에 위치한 속성들은

음식(a)과 가격(c)으로 다른 요인들에 비해 대체로 만족하는 것으로 나타났다.

분위기(d)는 3구간(Low Priority)에 위치하여 학생들이 중요하다고 생각하지 않고 또한 급식소의 수행도도 낮다고 인식하고 있는 영역이었다.

종업원 태도(f)와 식당 시설(g) 영역은 4구간(Overdone)에 포함되며, 학생들은 이들 영역들에 대해 별로 중요하지 않다고 생각하는 반면에 급식소의 수행도는 높은 편이었다.

이같은 급식소의 서비스 품질 속성과 영역에 대한 중요도-수행도 분석은 학생들이 어떤 영역과 속성에 만족하며 불만하고 있는지를 분석하여 급식소를 평가

했다는데 그 의의가 있는 것으로 생각된다.

(3) 영역에 대한 식당별 수행도 평가

급식소의 서비스 품질 특성인 8개의 영역들에 대해 학교 식당이 어떻게 수행하고 있는지 식당별로 평가한 결과를 표 8에 제시하였다.

청경관은 나머지 3개 식당과 달리 위생에 대한 수행도가 낮았고($p < .05$) 나머지 영역들에 대한 수행도는 식당별로 유의적인 차이가 없었다. 그러나 학생들은 4개의 식당에서 제공하는 음식, 메뉴, 분위기, 위생, 종업원의 태도, 식당 시설, 편리성의 7개 영역들의 수행도가 전반적으로 낮다고 인식하고 있었다.

효과적으로 급식을 개선하고 나아가서 학생들의 만족을 향상시키기 위해서는 8개 영역에 대한 급식 평가를 한번의 과정으로서 끝나는 것이 아니라 지속적인 품질 개선 과정으로서 급식 개선 업무에 반영하여야 할 것으로 사료된다⁸⁾.

3) 급식소에 대한 전반적인 만족도 조사

(1) 전반적인 만족도 평가

학교 내 식당에 대해서 학생들이 전반적으로 어느 정도 만족하는 지에 대해 1=매우 불만족한다. 2=불만족한다. 3=보통이다. 4=만족한다. 5=매우 만족한다의 5점 척도로 조사한 결과를 표 9에 제시하였다.

남녀 학생 모두 대체로 학교 내 식당에 대해 불만족(2.6)하고 있는 것으로 나타났고 개인적 특성에 따라서는 유의적인 차이는 없었다.

학교 내 식당에서 제공하는 음식의 질이 어떻다고 생각하는 지(음식의 질에 대한 만족도)를 1=매우 나쁘다, 2=나쁜 편이다, 3=보통이다, 4=좋은 편이다, 5=매우 좋다는 5점 척도로 조사하였다(표 9).

학생들은 학교 내 식당에서 제공하는 음식의 질은

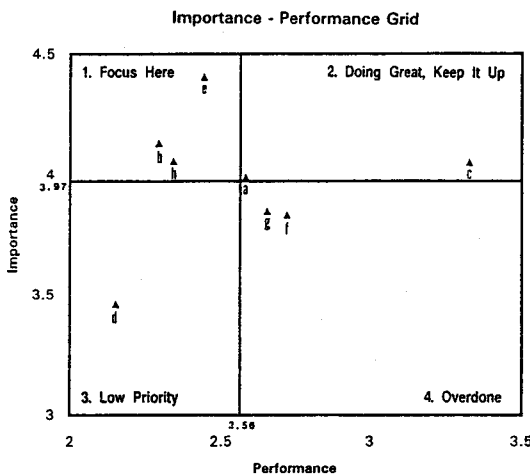


그림 3. 8개 영역들의 중요도-수행도 분석 도표
a: 음식, b: 메뉴, c: 가격, d: 분위기, e: 위생, f: 종업원의 태도, g: 식당 시설, h: 편리성

표 8. 영역에 대한 식당별 수행도 평가(점심 식사 중심) 평균±표준편차(응답수)

이용 식당	음식	메뉴	가격	분위기	위생	종업원 태도	식당시설	편리성
학생 식당 (지하)	2.6±0.5 (291)	2.3±0.7 (294)	3.3±0.8 (295)	2.2±0.7 (291)	2.5±0.6 (293)	2.7±0.7 (287)	2.7±0.5 (290)	2.3±0.5 (284)
학생 식당 (1층)	2.5±0.6 (72)	2.2±0.7 (72)	3.3±0.9 (71)	2.2±0.7 (71)	2.4±0.7 (71)	2.8±0.7 (71)	2.7±0.5 (70)	2.4±0.4 (60)
고를샘	2.6±0.6 (140)	2.3±0.8 (142)	3.4±0.8 (142)	2.1±0.7 (142)	2.5±0.7 (142)	2.8±0.7 (141)	2.6±0.6 (140)	2.3±0.5 (19)
청경관	2.5±0.6 (38)	2.4±0.7 (39)	3.2±0.7 (39)	2.1±0.6 (39)	2.1±0.6 (39)	2.6±0.8 (37)	2.6±0.5 (38)	2.3±0.5 (19)
F값	1.15 ^{NS}	0.40 ^{NS}	0.37 ^{NS}	0.46 ^{NS}	3.03*	1.07 ^{NS}	1.07 ^{NS}	0.73 ^{NS}

* $p < .05$, ^{NS} not significant

표 9. 만족도 평가

평균±표준편차(응답수)

개인적 특성		전반적 만족도 ^{a)}	음식 질 만족도 ^{b)}	가격 만족도 ^{c)}
성별	남	2.6±0.8(393)	2.8±0.6(338)	3.0±0.6(343)
	여	2.6±0.8(156)	2.8±0.5(132)	3.1±0.6(134)
T 값		-0.6446	-0.2435	-0.8076
학년	1학년	2.5±0.9(43)	2.7±0.5(35)	3.1±0.4(35)
	2학년	2.7±0.8(112)	2.8±0.5(90)	3.1±0.6(91)
	3학년	2.6±0.8(160)	2.8±0.6(142)	3.0±0.6(143)
	4학년	2.6±0.8(155)	2.8±0.6(141)	3.1±0.6(143)
	대학원	2.4±0.8(73)	2.6±0.7(59)	3.1±0.6(62)
F 값		2.11	1.79	0.8
한달용돈	10만원 미만	2.7±0.8(12)	3.1±0.4(9)	3.0±0.5(9)
	10~20만원 미만	2.7±0.8(153)	2.8±0.6(123)	3.0±0.6(122)
	20~30만원 미만	2.6±0.8(238)	2.8±0.6(208)	3.0±0.5(214)
	30~40만원 미만	2.5±0.8(96)	2.8±0.5(87)	3.1±0.7(88)
	40~50만원 미만	2.5±0.9(30)	2.7±0.6(27)	3.4±0.6(27)
	50만원 이상	2.9±0.8(16)	2.8±0.6(14)	3.3±0.6(15)
F 값		1.35	0.79	2.54*
거주상태	자택	2.5±0.8(333)	2.8±0.6(281)	
	친척집	2.5±0.9(24)	2.8±0.5(20)	
	하숙	2.6±0.9(72)	2.8±0.6(60)	
	자취	2.7±0.7(81)	2.9±0.5(73)	
	기숙사	2.9±0.9(37)	2.8±0.6(34)	
F 값		1.92	0.50	

* $p < .05$ ^{a)} 1=매우 불만족한다, 2=불만족한다, 3=보통이다, 4=만족한다, 5=매우 만족한다.^{b)} 1=매우 나쁘다, 2=나쁜 편이다, 3=보통이다, 4=좋은 편이다, 5=매우 좋다.^{c)} 1=매우 비싸다, 2=비싼 편이다, 3=적정하다, 4=싼 편이다, 5=매우 싸다.

어느 정도 보통(2.8)이라고 생각하고 있었고 개인적 특성에 따른 차이는 보이지 않았다. 학생들은 식당에서의 전체적인 경험과 음식 등의 여러 요인들을 고려하여 학교 내 식당에서 제공하는 가격에 대해서 인식하게 된다. 가격에 대한 학생들의 만족도를 5점 척도로 조사한 결과 대체로 가격이 적정하다고 생각하고 있는 것으로 나타났다. 그리고, 한달 용돈이 40만원 이상인 학생들은 다른 학생들보다 학교 식당의 가격이 비교적 싼 편이라고 인식하고 있었다($p < .05$)(표 9).

(2) 전반적인 만족도에 영향을 미치는 영역

급식소에 대한 학생들의 만족은 여러 요인들과 관련되어 있다¹¹⁾. 따라서 서비스 품질 평가 기준으로 설정한 8개 영역들이 학생들의 전반적인 만족도에 미치는 영향을 파악하기 위해 급식소에 관한 8개 영역을 설명변수로 학생들의 급식소에 대한 전반적인 만족도를 종속변수로 설정하여 회귀분석을 stepwise를 이용하여

분석하였다(표 10). 가변수(dummy variable)를 사용하여 식당별로 다른 절편을 추정하여 회귀 분석한 결과 음식, 메뉴, 가격, 분위기, 위생, 종업원의 태도, 식당 시설, 편리성의 8개 영역들이 급식소에 대한 전반적인 만족도에 대해 93.31%의 설명력을 보였다. 그중 음식이 급식소의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 가장 중요한 영역으로 나타났고 다음에 가격, 위생이 전반적인 만족도에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

IV. 결론 및 제언

본 연구는 대학 급식소 이용자들의 이용 실태를 파악하고 급식소에 대한 태도 및 만족도를 조사함으로써 대학 급식소를 평가하고 급식소의 효율적인 운영을 위한 전략적 정보를 제시하고자 실시하였다. 급식 관리자들과 급식소에 관한 서비스 품질을 소비자 측면

표 10. 전반적인 만족도에 영향을 미치는 영역

설명 변수	회귀 계수 (B)	회귀 계수의 표준오차 (SE B)	Beta	T(P)
학생식당 (지하)	0.1492	0.1133	0.0404	1.318 (0.1882)
학생식당 (1층)	0.0219	0.1362	0.0029	0.161 (0.8724)
고를샘	0.1066	0.1213	0.0200	0.878 (0.3802)
음식	0.5835	0.0736	0.5662	7.924 (0.0001)***
메뉴	0.0232	0.0493	0.0205	0.471 (0.6376)
가격	0.1336	0.0405	0.1690	3.300 (0.0010)***
위생	0.2017	0.0655	0.1875	3.078 (0.0022)**
분위기	-0.0361	0.0544	-0.0299	-0.663 (0.5078)
종업원 태도	0.0480	0.0550	0.0496	0.874 (0.3826)
식당시설	0.0015	0.0639	0.0014	0.023 (0.9819)
편리성	-0.0343	0.0669	-0.0303	-0.513 (0.6085)
상수	0.2653	0.2147	0.0000	1.236 (0.2170)

F=651.660(0.0001), df(11, 502), R²=0.9346, Adjusted R²=0.9331, ***p<.001, **p<.01

에서 평가하는데 본 연구에서 개발한 서비스 품질 평가 도구를 사용함으로써 효과적으로 급식소의 운영을 분석할 수 있을 것이다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 점심 식사 형태의 조사 결과 학생들의 88.3%가 학교 내 식당을 이용하고 있는 것으로 나타났다. 점심에는 지하 학생 식당의 이용률(40.1%)이 가장 높았고 고를샘, 학교 밖의 식당, 1층 학생 식당, 청경관, 교수 식당의 순이었다. 저녁에는 남녀 학생들의 학교 밖의 식당 이용률이 33.7%로 가장 높았고 다음으로 지하 학생식당의 이용률(30.8%)이 높았다.

2. 1일에 1~2회 정도 학교 식당을 이용하는 학생이 86%로 대부분의 학생들이 거의 매일 학교 식당을 이용하는 것을 알 수 있었고, 남학생들이 여학생들 보다 많이 이용하는 것으로 나타났다.

3. 학교 내 식당 이용 이유는 위치, 시간, 가격의

순으로 나타났고 학교 내 식당 이용시 불만정도는 위생, 맛, 메뉴, 분위기의 순이었다.

4. 35개 속성들에 대한 태도 점수를 중심으로 요인 분석하여 35개 속성들이 구분한 8개의 영역이 타당하지 검증하였다. 음식, 메뉴, 분위기, 위생, 종업원 태도, 식당 시설, 편리성의 7개 영역들은 타당하였으며 '가격'이라는 속성은 배식의 신속성, 식당의 위치의 속성들과 함께 "접근성"이라는 새로운 영역으로 재분류되었다.

5. 학교 식당의 서비스 품질에 관한 35개 속성들과 8개 영역에 대한 중요도와 수행도를 분석한 결과 8개 영역중 3개의 영역인 메뉴, 위생, 편리성과 35개 속성중 14개 속성들인 영양가, 신선도, 새로운 메뉴, 계절 음식, 식당의 주기적 변화, 음식의 위생, 식기의 위생, 종업원의 친절, 배식구, 반납구의 위치, 난방·냉방, 줄서는 시간, 식사 후 후식 공간, 휴일 판매, 아침 메뉴 제공이 학생들은 중요시하나 급식소의 수행도가 낮은 것으로 인식되었다.

6. 8개 영역에 대한 수행도를 식당별로 평가해 본 결과 '위생'의 영역에 대해서 청경관이 다른 식당들(지하 학생 식당, 1층 학생 식당, 고를샘)보다 수행도가 낮았고(p<.05) 나머지 7개 영역들에 대해서는 수행도에 유의적인 차이가 없었다. 그러나, 학생들은 '가격'을 제외한 7개 영역들에 대해서 전반적으로 모든 급식소에 의한 수행 정도가 낮다고 인식하고 있는 것으로 나타났다.

7. 학생들은 학교 내 식당에 대해 전반적으로 만족하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 음식의 질에 대해서는 보통 정도라고 생각하고 있었고 대체로 학교 식당의 가격에 대해서는 적정하다고 인식하고 있었다.

8. 음식, 메뉴, 가격, 분위기, 위생, 종업원의 태도, 식당 시설, 편리성의 8개 영역들은 급식소의 전반적인 만족도에 대해 93.31%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과를 근거로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

1. 개발된 도구로 소비자의 정보와 태도를 평가할 수 있고 급식소의 강점과 약점을 쉽게 규명할 수 있으므로 대학교 급식뿐만 아니라 급식 산업의 여러 분야에서 포괄적이고 효율적인 측정 도구로 사용될 수 있을 것이다.

2. 본 연구에서는 피급식자들을 대상으로 급식소에 대한 태도를 조사하였으나 개발된 도구를 수정하여 관리자 또는 종업원을 대상으로 그들이 제공하는 급식소의 품질에 대한 인식을 조사하여 피급식자들의 인식과 비교해 볼 필요가 있다.

3. 특히, 경쟁적인 외식 산업에서는 소비자들이 음식점에 대해 평가할 수 있는 모든 속성을 규명하는 포괄적인 접근법과 함께 소비자 개인을 고려한 만족 결정 요인에 관한 차별적인 접근법이 필요할 것으로 생각된다.

4. 관리자들에게 전략적 정보를 제공하기 위해서는 소비자들의 만족을 위한 타당성 있고 간결하며 신뢰성 있는 측정 도구의 개발과 그의 적용, 수정 등에 관한 지속적인 연구가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

참고문헌

- 양일선. 급식산업의 변화에 따른 영양사의 역할 기대. 1991년 대한 영양사회 심포지움 자료집. 1991.
- 한명주. 서울 지역 대학 식당의 이용 실태 조사. 한국 식문화학회지 7(2): 113-118, 1992.
- Nestle M. School Lunch: A key to Improve Nutrition. School Food Ser. J. 45(7): 33-34, 1991.
- 이원표. 학교 급식 발전과 영양사의 역할 기대. 1991년 대한 영양사회 심포지움 자료집. 1991.
- Elbushra, O.E. and Matthews. E. Student Acceptance of meals served in University Cafeterias. School Food Ser. Res. Rev. 15(2): 114-116, 1991.
- 윤재성. 대학 구내 식당. 지성과 패기. 1992.
- Green, C.G. Using Customer Survey Data to Develop Marketing Strategies in College/University Foodservices. J. College and University Foodservice 1 (1): 39-51, 1993.
- 곽동경, 장미라. 식단 개선을 위한 급식 평가. 국민영양 93(12): 2-12, 1993.
- Eckel, P.J. College and University Foodservice Management Standards. The L.J. Minor Foodservice Standards Series Vol. 6, AVL Publishing Company, INC. Westport, Connecticut. 1985.
- NACUFS Professional Standards Manual VI-1~VI-2. The National Association of College and University Food Services. 1991.
- Dube, L. Trudeau, E. and Belanger, M.C. Determining the complexity of patient satisfaction with foodservices. J. Am. Diet. Assoc. 94(4): 393-401, 1994.
- Martin, W.B. Defining What Quality Service is for you. The Cornell H.R.A. Quarterly. 26(4): 32-38, 1986.
- Mill, R.C. Managing the Service Encounter. The Cornell H.R.A. Quarterly 26(4): 39-45, 1986.
- Rouffaer B. In Search of service: The 'G.O.S.' model. Int. J. Hospitality Management 10(4): 313-321, 1991.
- Baker, M.M. Meeting the challenge in foodservice management: Enhanced quality at less cost. J. Am. Diet. Assoc. 88(4): 441-442, 1988.
- Reid, R.D. Foodservice and Restaurant Marketing. Van Nostrand Reinhold Company, N.Y. 1983.
- Moore, C.H. Care plans for marketing and sales opportunities. J. Am. Diet. Assoc. 89(10): 1478-1483, 1989.
- Martin, W.B. Measuring and Improving Your Service Quality. The Cornell H.R.A. Quarterly 27(1): 80-85, 1986.
- Cadotte, E.R. and Turgeon, N. Key Factors in Guest Satisfaction. The Cornell H.R.A. Quarterly 28(4): 45-51, 1988.
- Barsky, J.D. and Labagh, R. A strategy for customer satisfaction. The Cornell H.R.A. Quarterly 35(5): 32-40, 1992.
- Dube, L., Renaghan, L.M. and Miller, J.M. Measuring Customer Satisfaction for Strategic Management. The Cornell H.R.A. Quarterly. 35(1): 39-47, 1994.
- Byun, S.H. Attitude of Korean college students towards fast food, family style, and fine dining restaurants. Unpublished Master's thesis. Iowa State University, 1992.
- Morcos, S.H. and Spears, M.C. The National School Lunch Program: Factors influencing participation. School Food Service Res. Rev. 16(1): 11-22, 1992.
- 노정미, 유영상. 서울 지역 대학생의 외식 실태 및 기호도 조사 연구(II). 대한가정학회지 27(4): 51-58, 1989.
- 정영진. 대학생의 음식 기호 조사. 한국영양학회지 17 (1): 10-19, 1984.
- 김영자. 여대생의 음식 선택 및 기호 성향에 관한 연구. 한국영양학회지 9: 35-45, 1976.
- Hsu, H.C. Fast food restaurant in Taiwan; A descriptive study of consumer attitude and preferences. Unpublished Master's thesis. Iowa State University, 1986.
- Tenner, A.R. and Detoro, I.J. Total Quality Management. Addison Wesley Publishing, 1992.
- Symington, L.E. Foodservice Standards in Resorts: Guest Satisfaction and Consideration. The L.J. Minor Foodservice standards Series Vol. 7. Van Nostrand Reinhold., N.Y. 1987.
- Food Service Manual for Health Care Institutions. American Hospital Association, 1972.