

대학급식소 운영형태 변화에 따른 이용실태 및 만족도 비교분석

양일선* · 이영은* · 김동훈**

연세대학교 생활과학대학 식품영양학과*, 연세대학교 상경대학 경영학과**

(1998년 10월 12일 접수)

Measuring Attitude and Satisfaction of Yonsei University Students towards Contracted vs. Rented University Foodservices

Il-Sun Yang*, Young-Eun Lee*, and Dong-Hoon Kim**

Department of Food and Nutrition, Yonsei University*, Department of Business Administration, Yonsei University**

(Received October 12, 1998)

Abstract

The purposes of this study were to (a) measuring attitude and satisfaction of Yonsei university students towards contracted vs. rented university foodservices, (b) determine university students' overall satisfaction & perception regarding the factors improved towards university foodservices, and (c) provide recommendation on marketing strategies for university foodservices. Questionnaires were hand delivered to 600 Yonsei University students by designated coordinators. A total of 549 questionnaires were usable; resulting in an 93% response rate. The survey was conducted between October 12 to October 18, 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. The results of this study can be summarized as follows: 1. Performance mean score for contracted foodservice management in terms of food, menu, price, hygiene, facilities was higher than for rented foodservice management. 2. The average satisfaction score for contracted foodservice management in terms of price was lower than for rented foodservice management. There was no gap between contracted foodservice management and rented foodservice management in overall satisfaction score and price satisfaction score. 3. Perception regarding the factors improved of thirteen factors to be improved except operating hours, waiting time, price, food quantity were perceived as better by students. 4. Perception regarding the factors improved have correlation with foodservice quality attribute's performance. 5. According to multiple regression analysis, 92.05% of the variance in respondents' satisfaction score could be explained by procedure after meal, purchasing procedure, operating hours, availability of breakfast, waiting time, atmosphere, price, facilities, service, endeavor to survey satisfaction in foodservices, availability of kitchen and wall space, portion size, taste of food, change of cafeteria name, the number of seats, and variety of menu.

I. 서론

인간의 식생활은 정상적인 생활유지에 큰 비중을 차지하고 개개인의 사회, 경제, 문화적 조건 등의 생활 형태에 의해서 결정되므로 모든 인간의 행동양식과 밀접하게 연관되어 변화되어 왔다¹⁾. 오늘날 산업이 발달하고 경제가 성장함에 따라 우리들의 식생활도 크게 변화하게 되었으며²⁾, 급식산업의 양적팽창과 질적변화

도 급속히 진행되고 있다. 급식산업의 전반적인 변화에 따라 대학급식소도 많은 변화와 문제점을 갖게 되었다³⁾.

대학생들은 점차 증가 추세에 있는 외식산업에 접할 기회와 선택범위가 증가하고, 경제수준이 향상되고, 상업성 급식소의 이용빈도가 증가하고, 국제화·세계화로 인해 접하게 되는 음식이 다양해지고, 미각뿐만 아니라 시각적인 만족에 대한 요구가 증가하고, 건강에

대한 중요성 인식이 향상되고⁴⁾, 용돈 증가와 함께 상업성 급식소의 이용 빈도 증가 및 친숙화로 입맛이 다양화, 고급화되면서⁵⁾, 낮은 가격보다는 양질의 음식, 쾌적한 환경, 위생적인 안정성을 요구하고 있다⁶⁾. 이러한 신세대 대학생들을 최대한으로 만족시키기 위해서는 그들이 무엇을 원하며 무엇이 그들을 만족시킬 수 있는지 등 그들의 행동양식을 결정하는 요인 및 태도를 이해할 필요가 있으며, 다양해진 대학급식소 소비자들의 식습관, 기호도나 요구도 등에 관한 연구조사를 통해 얻어진 자료를 기초로 급식의 품질 표준을 설정하여 소비자들의 요구를 충족시켜야 하겠다⁷⁾. 그러나, 급식산업에서 소비자가 접할 수 있는 영역은 음식에만 국한된 것이 아니며 음식외에 음식이 제공되는 급식소나 음식점의 시설, 서비스를 제공하는 종업원 및 환경에 이르기까지 매우 다양하다⁸⁾. Rouffaer⁹⁾는 급식산업은 제품과 서비스가 합해진 '통합된 제품'을 제공한다고 하였으며 이를 G.O.S. model을 통해 설명하였다. 이 모델은 장소, 종업원을 의미하는 '객관적으로 측정할 수 있는 서비스 요소', 분위기, 소비자와 급식소간의 의사 소통을 의미하는 '주관적으로 측정할 수 있는 요소' 그리고 '제품'의 세가지 요소로 구성되며 따라서 소비자가 급식소에서 얻는 서비스의 질은 음식뿐만 아니라 객관적, 주관적으로 측정할 수 있는 요소들의 조합에 의한다고 하였다.

소비자의 요구가 변화하는 등 대학급식소의 환경이 변화함에 따라 급식소를 전문적으로 위탁받아 경영하는 급식전문경영업체의 대학급식소로의 진출이 증가하고 있다. 이러한 급식전문경영업체는 식자재의 대량구매, 유통체계, 메뉴개발, 교육 및 훈련체계, 위생관리 및 업무전산시스템 등의 급식지원시스템으로 급식업무의 효율화를 통한 전문성을 구축하고자 하고 있으나, 국내 대학급식소의 경우 아직까지 급식전문경영업체가 정착하지 못한 상태로 직영이나 개인 임대로 운영되는 곳이 많은 실정이다. 그러나 전반적으로 생활수준이 향상된 환경속에서 자라난 대학생들이 음식의 질적 향상과 식당환경의 개선을 요구하고 있고 그동안 개인업자가 임대계약을 맺어 학생식당을 운영해온 경우 저렴한 식단이 때문에 값싼 식재를 사용하게 되고 따라서 음식의 질이 낮아져 학생들의 불만이 누적되고 있다. 또 일부 대학의 경우 특별한 경영 노하우없이 직영한 결과 적자운영이 되고 또, 인력관리, 식재구매, 서비스 측면에서도 문제점이 드러나고 있다. 이러한 이유로 대학교측에서는 운영상의 적자폭을 감소하고 효율적인 운영을 위해 급식의 위탁경영을 모색하게 되었다. 급식전문경영업체들도 기업의 이미지 측면과 시장선점을 위해 대학교 급식소를 맡기를 희망하고 있어 대학교급

식이 급식전문경영업체에 의해 위탁경영되는 비율은 더욱 증가될 전망이다.

그러므로 본 연구에서는 연구목적에 따라 개발된 설문지를 이용하여, 1994년 10월 불량 소고기 납품 파동사건으로 인해 「학생식당 위원회」를 구성하여 임대에서 위탁으로 운영 전환한, 연세대학교 남녀학생 600명을 대상으로 위탁 급식 이후의 대학급식의 만족도, 급식소의 서비스 품질 속성에 대한 태도와 급식개선요인에 대한 인식도를 다음과 같은 세부목표를 가지고 분석함으로써 대학급식소의 발전에 기초가 되는 자료를 제공하고자 함에 있으며 세부목표는 다음과 같다.

첫 째, 대학급식소 이용자들의 급식서비스 품질 속성에 대한 수행도를 분석하여 임대시와 위탁시를 비교평가해 보고자 한다.

둘 째, 대학급식소에 대한 이용자들의 전반적인 만족도를 분석하여 임대시와 위탁시를 비교평가해 보고자 한다.

셋 째, 대학급식소의 위탁운영후 변화 개선된 점에 관한 소비자의 인식 및 반응정도를 분석하고자 한다.

넷 째, 대학급식소의 위탁이후 급식개선요인과 급식서비스 품질 특성의 수행도와의 상관관계를 알아보하고자 한다.

다섯째, 대학급식소의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 급식 개선 요인을 규명하고자 한다.

II. 연구 방법

1. 조사 대상 및 기간

연세 대학교에 재학중인 학생들을 대상으로 1995년 10월 12일부터 10월 18일까지 1주일에 걸쳐 설문 조사를 실시하였다. 총 600부의 설문지중 558부가 회수(93% 회수율)되었으며 부실 기재된 것(9부)을 제외한 549부가 분석 자료로 이용되었다.

2. 조사 내용 및 방법

본 연구조사에 사용된 설문지는 장⁷⁾의 '효율적인 대학급식 관리체계를 위한 소비자 태도 분석' 연구에서 대학급식소의 급식서비스를 35가지 품질속성으로 구성하고 이를 8개의 영역으로 분류하여 수행도를 조사한 설문지를 참고하여 개발하였으며, 대학급식의 위탁급식이후 변화·개선된 점에 관한 인식도 항목을 첨가·보완하여 사용하였다.

설문지는 일반사항, 만족도 조사, 중요도와 수행도 조사, 위탁이후의 급식 개선요인에 관한 인식도 조사의 네부분으로 구성되었다.

일반 사항에서는 성별, 연령, 단과 대학, 학년, 한달 용돈, 거주 상태에 대한 항목으로 설정하여 조사 대상 자들에 대한 정보를 얻고 그 변인과 다른 변인과의 관계를 규명하고자 하였다. 만족도 조사에서는 전반적인 만족도를 5점척도를 사용해서 기록하도록 하였으며 수행도 조사에 관한 사항에서는 35가지 품질 속성항목에 대해서 수행도를 5점척도를 이용하여 기록하도록 하였다. 대학급식의 위탁급식이후 변화·개선된 점에 관한 인식도를 조사에서는 학생들의 인식 및 그 반응 정도를 5점 척도를 사용하여 평가하였다.

3. 조사 자료의 통계분석 방법

회수된 자료는 SAS Package Program을 이용하여 통계 처리하였다. 연구 내용별로 사용한 통계분석 방법은 다음과 같다.

- 1) 대학급식소의 운영형태별 급식서비스 품질 특성에 대한 8가지 영역들의 수행도를 비교평가하기 위해 각각의 평균값을 구하고 유의성 검증을 위해 T-test를 실시하였다.
- 2) 대학급식소의 운영형태별 만족도를 비교하기 위해 각각의 평균값을 구하고 유의성 검증을 위해 T-test를 실시하였다.
- 3) 위탁이후 급식개선요인에 대한 인식도 조사를 위한 성별, 학년, 한달용돈, 거주상태에 따라 평균값을 구하고 각 항목에 대한 유의성 검증은 성별의 경우 T-test를, 나머지는 ANOVA를 실시하였다.
- 4) 대학급식소의 위탁이후 급식개선요인과 급식서비스 품질 특성의 수행도와와의 상관관계를 알아보고자 Spearman Correlation을 실시하였다.
- 5) 대학급식소의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 급식개선 요인을 규명하기위해 stepwise multiple regression을 실시하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반적인 사항

조사 대상자들의 일반적인 사항은 표 1에 나타내었다. 총 549명 중 남학생이 394명(69.9%), 여학생이 163명(29.7%), 무응답은 2명(0.4%)으로 연세 대학교 전체 남녀 학생 비율과 거의 비슷하게 나타났다. 연령은 21세~25세가 350명(63.7%)으로 분포가 가장 높았다. 그

〈표 1〉 조사 대상자의 인적사항

인적사항	구분	응답자수	비율(%)
성별	남	384	69.9
	여	163	29.7
	무응답	2	0.4
연령	20세이하	146	26.6
	21-25세	350	63.7
	26-30세	51	9.3
	31세이상	0	0.0
	무응답	2	0.4
	학년	1학년	41
2학년		142	26.0
3학년		164	30.0
4학년		160	29.3
대학원		39	7.1
무응답		3	0.1
한달의 용돈	10만원 미만	4	0.7
	10~20만원 미만	101	18.4
	20~30만원 미만	236	43.0
	30~40만원 미만	133	24.2
	40~50만원 미만	42	7.7
	50만원 이상	29	5.3
무응답	4	0.7	
거주상태	자택	363	66.1
	친척집	18	3.3
	하숙	61	11.1
	자취	66	12.0
	기숙사	39	7.1
	무응답	2	0.4
계		549	100.0

리고, 학부생이 92.8% 였는데 주로 2, 3, 4학년이 대부분이었고 대학원생이 7.1% 였다. 한달 용돈 분포는 20만원에서 30만원 사이가 43.0%, 10만원에서 20만원 사이가 18.4%를 차지했다. 거주 상태는 자택이 66.1%로 가장 많았고 그 다음으로 자취와 하숙이 각각 12.0%, 11.1%의 순이었다.

2. 급식소의 운영형태별 비교

본 연구의 선행연구인 장7)의 '효율적인 대학급식 관리체계를 위한 소비자 태도 분석'에서 결과를 임대시의 결과로 사용하여, 이번 조사를 통해 얻은 위탁시 결과와 비교하였다.

〈표 2〉 영역 및 속성에 대한 수행도 비교

영역	속성	임대시	위탁시	T값
음식	1. 맛	2.7	2.7	0.048
	2. 외관	2.5	2.6	2.320*
	3. 영양가	2.5	2.7	4.801**
	4. 신선도	2.2	2.4	4.535**
	5. 온도	2.7	2.9	2.919**
	6. 양	3.0	3.0	0.187
	평균	2.6	2.7	4.080**
메뉴	7. 선택의 다양성	2.5	2.5	0.288
	8. 새로운 메뉴	2.1	2.3	4.132**
	9. 계절음식	2.2	2.4	4.308**
	10. 식단의 주기적 변화	2.4	2.6	3.516**
	평균	2.3	2.5	4.166**
가격	11. 가격	3.3	3.5	3.071**
	12. 실내장식	2.3	2.6	4.504
분위기	13. 조용함	2.0	2.0	0.810*
	14. 편안함	2.0	2.1	1.075
	15. 음악	2.0	1.9	-1.212
	16. 조명	2.5	2.5	-0.109
	평균	2.2	2.2	0.771
위생	17. 음식	2.4	2.7	5.071**
	18. 식기	2.3	2.5	3.520**
	19. 식탁 및 의자	2.5	2.6	1.586
	20. 종업원	2.6	2.9	4.866**
	평균	2.4	2.7	5.238**
종업원의 태도	21. 용모	2.8	2.9	2.712*
	22. 친절	2.4	2.8	6.928**
	23. 배식의 신속성	3.0	3.0	0.860
	평균	2.7	2.9	1.714
식당 시설	24. 식탁의자 배치	2.8	2.9	0.327
	25. 카운터의 위치	3.0	3.0	-0.484
	26. 배식구, 반납구의 위치	2.2	2.8	9.149**
	27. 메뉴판	3.0	3.1	1.322
	28. 환기	2.5	2.5	0.379
	29. 난방 및 냉방	2.4	2.5	1.408
	평균	2.7	2.8	4.489**
편리성	30. 줄서는 시간	2.1	1.9	-3.397
	31. 식사 후 휴식공간	2.1	2.0	-1.348
	32. 식당운영시간	2.6	2.5	-2.268
	33. 식당의 위치	3.3	3.2	-1.956
	34. 휴일판매	1.9	2.1	2.440*
	35. 아침메뉴 제공	2.0	2.5	6.911**
	평균	2.3	2.4	-0.148

*P<.05 **P<.01

1) 급식서비스 품질 특성에 대한 수행도 비교

35개 속성의 급식서비스 품질 특성과 이를 구분한 8개 영역에 대한 수행도를 학교 급식소 운영형태별로 평가한 결과를 표 2에 제시하였다.

임대시와 위탁시의 35개 속성에 대한 수행도를 비교한 결과 수행도 점수가 향상된 속성은 17개로, 음식 영역의 외관(p<.05), 영양가, 신선도, 온도(p<.01)와 메뉴 영역의 새로운 메뉴, 계절 음식, 식단의 주기적 변화(p<.01), 가격 영역의 가격(p<.01)과 분위기 영역의 조용함(p<.05), 위생 영역의 음식, 식기, 종업원(p<.01), 종업원의 태도 영역의 용모(p<.05), 친절(p<.01), 식당 시설 영역의 배식 반납구의 위치(p<.01), 편리성 영역의 휴일판매(p<.05), 아침메뉴 제공(p<.01)등으로 나타났다 이들 속성들이 위탁이후 비교적 좋아진 것으로 나타났다. 반면, 편리성 영역의 줄서는 시간(p<.01), 식당 운영시간(p<.05)의 속성 등은 위탁이후 수행도가 나빠진 것으로 나타났다. 이는 표 4에서 제시한 위탁급식 이후 변화 개선된 점에 관한 조사에서 식당 운영시간과 줄서는 시간이 조금 불편해졌다고 생각하고 있는 것과 같은 결과였다.

8개 영역중에서 수행도가 향상된 영역은 음식, 메뉴, 가격, 위생, 식당시설 영역이었다(p<.01).

2) 급식소에 대한 전반적인 만족도 비교

학교내 식당에 대한 학생들의 전반적인 만족도를 운영형태별로 평가한 결과를 표 3에 제시하였다.

전반적 만족도와 음식질 만족도에 대해서는 임대시와 위탁시간에 유의적 차이가 없었다. 그러나 가격 만족도는 임대시(3.3)가 위탁시(3.1)보다 유의적으로 높았다(p<.05).

이는 표 4에서 제시한 변화 개선된 점에 관한 조사

〈표 3〉 만족도 비교

조사항목	평균±표준편차(응답자수)		
	임대시	위탁시	T값
전반적 만족도 ^{a)}	2.6±0.8(549)	2.6±0.8(546)	-0.7927
음식질 만족도 ^{b)}	3.0±0.9(549)	3.1±0.7(548)	-0.6722
가격만족도 ^{c)}	3.3±0.9(549)	3.1±0.8(547)	-0.3115*

*P<.05

a): 1=매우 불만족하다, 2=불만족하다, 3=보통이다, 4=만족하다, 5=매우 만족하다

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=싼편이다, 5=매우싸다

에서 가격이 위탁급식 이후 좋아졌다고 인식하는 개선 요인에서 제외된 것과 일치하는 결과이다.

3. 급식소의 위탁급식 이후 변화 개선된 점에 관한 학생들의 인식도

인적사항에 따른 위탁급식 이후 학교내 식당이 변화 개선된 17개 개선요인에 관해 학생들의 인식 및 반응 정도에 대해 1=매우 나빠짐, 2=조금 나빠짐, 3=전혀 변하지 않았음, 4=조금 좋아짐, 5=매우 좋아짐의 5점척도로 조사한 결과를 표 4에 제시하였다.

남녀 학생 모두 식당 운영시간, 줄서는 시간, 가격, 음식의 양을 제외한 13개 개선요인이 위탁급식 이후 조금 좋아졌다고 인식하는 것으로 나타났으나, 전반적으로 개선에 대한 인식도가 그리 높지 않았다. 학교내 1개 식당(카페테리아식)에서 식권을 구입한 후 식권에 맞추어, 밥과 반찬을 고르는 과거의 구매 절차보다는 원하는 밥과 반찬을 먼저 선택한 후 한꺼번에 계산하는 변화된 구매 절차가 대기 시간의 감소와 학생들의 자유로운 선택 등 운영상의 효율성에 예측되는데 반하여, 대기 시간에 대한 학생들의 개선된 인식정도가 높지 않은 것은 이 식당을 제외한 나머지 식당(정량배식)의 대기 시간 때문으로 사료된다. 또한, 위탁 급식 이후 조리원들의 작업 시간의 효율성을 위하여 시설된 식당 운영 시간의 제한이 불편하며, 음식의 양이 적고,

가격이 비싸졌다고 인식되고 있는 것으로 보아, 이 부분에서의 개선이 필요한 것으로 생각된다.

여학생들이 남학생들보다 조금 더 좋아졌다고 인식하는 개선요인은 고를셈의 구매절차, 줄서는 시간, 식당의 분위기, 가격, 서비스, 음식의 양, 음식의 맛, 식당의 좌석수였다(p<.05). 퇴식절차와 식당 분위기(p<.05), 주방의 시설설비(p<.01), 직원의 친절성(p<.001), 식당면칭 변경(p<.01)은 학년간 유의적 차이가 있었다. 가격은 한달 용돈이 40만원 이상인 학생들은 학교식당의 가격이 위탁급식 전과 후간에 변화가 없다고 인식한 반면, 40만원 이하의 학생들은 가격이 비싼편으로 인식하고 있었다(p<.05). 식당의 좌석수에 관해서는 하숙하는 학생들은 조금 줄었다고 인식한 반면, 나머지 학생들은 조금 많아졌다고 인식하고 있었다(p<.001).

4. 위탁급식 이후의 급식개선 요인과 급식서비스 품질특성의 수행도와의 상관 관계

표 5는 학교내 식당의 위탁급식 이후 변화·개선된 17개 급식개선 요인과 8개 급식서비스 품질특성 영역간의 상관관계를 조사한 결과이다.

음식의 수행도는 음식의 맛 및 양과, 메뉴의 수행도는 메뉴의 다양성 및 음식의 맛과, 가격의 수행도는 가격 및 메뉴의 다양성과, 분위기의 수행도는 식당의 분위기 및 퇴식절차와, 위생의 수행도는 위생상태, 음식

〈표 5〉 급식 개선요인과 급식서비스 품질특성의 상관관계

	음식	메뉴	가격	분위기	위생	종업원의 태도	식당시설	편리성
퇴식절차	0.1120*	0.0945*	0.0910*	0.1533***	0.1433**	0.0289	0.2096***	0.1424**
고를셈의 구매절차	0.1386**	0.0744	0.0867	0.1003*	0.1084*	0.0133	0.1229**	0.1161**
식당 운영시간	0.0447	0.1280**	0.0340	0.0909*	0.0134	-0.0099	0.0787	0.2512***
아침식사 제공	0.0492	0.0890*	-0.0000	0.0913*	0.1277**	0.0582	0.0775	0.1808***
소요시간(줄서기)	0.0877	0.0832	0.1185*	0.0571	0.0264	0.0086	0.2087***	0.2339***
식당의 분위기	0.1506***	0.1214**	0.0985*	0.1845***	0.1374**	0.0897*	0.2383***	0.1243**
가격	0.1296**	0.1208**	0.2002***	0.1163**	0.1194**	0.0773	0.1093*	0.2080***
주방의 시설 설비	0.1020*	0.0712	0.0988*	0.0931*	0.1527***	0.1194**	0.1955***	0.0224
서비스	0.1665***	0.1024*	0.1057*	0.0790	0.2159***	0.3920***	0.1700***	0.1304**
학생들의 만족도 조사노력	0.1232**	0.0598	0.1249**	0.1172**	0.1412**	0.1789***	0.2209***	0.0689
주방과 식당의 벽공간 처리	0.0955*	0.0076	0.0665	0.1037*	0.1068*	0.0432	0.1824***	0.0298
음식의 양	0.2148***	0.0987*	0.0812	0.1185**	0.1751***	0.0280	0.1688***	0.1587***
음식의 맛	0.3101***	0.2082***	0.1434**	0.1308**	0.2299***	0.1306**	0.1387**	0.1309**
식당명칭 변경	0.1735***	0.1260**	0.0393	0.0602	0.1386**	0.2100***	0.1155**	0.0555
위생상태	0.1911***	0.1753***	0.1274**	0.1166**	0.2968***	0.2236***	0.2323***	0.0487
식당의 좌석수	0.1447**	0.0889*	0.1412**	0.0968*	0.1354**	0.1274**	0.1873***	0.1382**
메뉴의 다양성	0.1593***	0.2451***	0.1622***	0.0986*	0.1385***	0.1219**	0.1701***	0.1545***

#Spearman Correlation Coefficient *p<.05, **p<.01, ***p<.001

의 맛 및 서비스와, 종업원의 태도의 수행도는 서비스, 위생상태 및 식당명칭변경과, 식당시설은 식당의 분위기, 위생상태 및 학생들의 만족도 조사노력과, 편리성의 수행도는 식당운영시간 및 소요시간(줄서기)과 유의적으로 상관성이 높았다($p<.001$).

5. 전반적 만족도에 영향을 주는 급식개선요인

급식소에 대한 학생들의 만족은 여러 요인들이 관련되어 있다. 따라서 위탁급식 이후 학교 급식소의 17개 개선요인이 학생들의 전반적인 만족도에 미치는 영향을 파악하기 위해 더미 변수(dummy variable)를 사용하여 식당별로 다른 절편을 추정하고 17개 개선요인을 독립변수로 학생들의 급식소에 대한 전반적인 만족도를 종속변수로 설정하여 stepwise multiple regression을 실시하였다(표 6). 그 결과 퇴식절차, 고를샘의 구매절차, 식당 운영시간, 아침식사 제공, 소요시간(줄서기), 식당의 분위기, 가격, 주방의 시설설비, 서비스, 학생들의 만족도 조사노력, 주방과 식당간의 벽공간 처리, 음식의 양, 음식의 맛, 식당 명칭변경, 위생상태, 식당의 좌석수, 메뉴의 다양성의 17개 개선요인들이 급식

소에 대한 전반적인 만족도에 대해 92.05%의 설명력을 보였다. 그 중 음식 맛 개선이 급식소의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 가장 중요한 영역으로 나타났고($p<.001$), 다음에 퇴식절차, 식당의 분위기, 위생상태의 순으로 전반적인 만족도에 유의적으로 영향을 미치는 것으로 분석되었다($p<.05$).

IV. 결론 및 제언

본 연구는 대학 급식소 이용자들의 이용 실태, 급식소에 대한 만족도와 위탁급식 이후의 개선요인을 조사함으로써 대학 급식소를 평가하여 급식소의 효율적인 운영에 기초가 되는 자료를 제시하고자 하였으며 그 연구결과는 다음과 같다.

1. 급식 서비스 품질에 관한 35개 속성과 8개 영역들에 관한 수행도를 비교한 결과, 35개 속성중 17개 속성인 음식외관, 영양가, 신선도, 온도, 메뉴, 계절 음식, 식단의 주기적 변화, 가격, 조용한 분위기, 음식위생, 식기위생, 종업원 위생, 종업원 용모, 친절, 배식·반납구의 위치, 휴일 판매, 아침메뉴 제공과 8개 영역중 5개의 영역인 음식, 메뉴, 가격, 위생, 식당시설 영역의 수행도가 위탁급식 이후 향상되었다.
2. 학교내 식당에 대한 전반적인 만족도를 비교한 결과, 전반적인 만족도와 음식질 만족도에 대해서는 임대시와 위탁시간에 유의적 차이가 없었으나, 가격 만족도는 임대시가 위탁시보다 유의적으로 높았다.
3. 학교내 식당의 위탁급식 이후 변화·개선된 17개 개선요인에 관한 학생들의 인식도를 조사한 결과, 식당 운영시간, 줄서는 시간, 가격, 음식의 양을 제외한 13개 개선요인이 위탁급식 이후 조금 좋아졌다고 인식하는 것으로 나타났으나, 전반적으로 개선요인에 대한 인식도는 그리 좋지 않았다.
4. 급식개선요인과 급식서비스품질 특성영역간의 상관관계를 조사한 결과, 음식의 수행도는 음식의 맛 및 양과, 메뉴의 수행도는 메뉴의 다양성 및 음식의 맛과, 가격의 수행도는 가격 및 메뉴의 다양성과, 분위기의 수행도는 식당의 분위기 및 퇴식절차와, 위생의 수행도는 위생상태, 음식의 맛 및 서비스와, 종업원의 태도의 수행도는 서비스, 위생상태 및 식당명칭변경과, 식당시설은 식당의 분위기, 위생상태 및 학생들의 만족도 조사노력과, 편리성의 수행도는 식당운영시간

<표 6> 전반적인 만족도에 영향을 미치는 개선요인

설명변수	회귀 계수(B)	표준오차 (SE B)	T(P)
학교내 식당 1	0.3307	0.1059	3.122(0.0019)
학교내 식당 2	0.3866	0.1158	3.339(0.0009)
퇴식절차	0.0775	0.0386	2.007(0.0453)*
고를샘의 구매절차	0.0719	0.0405	1.774(0.0768)
식당운영시간	0.0091	0.0337	0.272(0.7861)
아침식사제공	0.0600	0.0317	1.894(0.0589)
소요시간(줄서기)	0.0300	0.0365	0.822(0.4116)
식당의 분위기	0.1169	0.0486	2.408(0.0165)*
가격	0.0359	0.0438	0.820(0.0165)*
주방의 시설 설비	0.0348	0.0409	0.850(0.3956)
서비스(직원의 친절성)	0.0518	0.0446	1.162(0.2459)
학생들의 만족도 조사노력	0.0213	0.0389	0.547(0.5847)
주방과 식당간의 벽공간 처리	0.0189	0.0386	0.460(0.6246)
음식의 양	0.0418	0.0466	0.896(0.3705)
음식의 맛	0.2248	0.0493	4.555(0.0001)**
식당 명칭변경	0.0121	0.0383	0.317(0.7515)
위생상태	0.0968	0.0435	2.225(0.0266)*
식당의 좌석수	0.0345	0.0375	0.919(0.3586)
메뉴의 다양성	0.0766	0.0475	1.613(0.1075)

F=201.996 (0,0001) df (20, 451)
 R²=0.9240 Adjusted R²=0.9205
 **P< .01 *P< .05

및 소요시간(줄서기)과 유의적으로 상관성이 높았다.

5. 전반적인 만족도에 영향을 주는 급식개선 요인을 조사한 결과, 퇴식절차, 식당의 분위기, 위생상태의 순으로 전반적인 만족도에 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

이상과 같은 연구 결과로부터 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

1. 대학 급식소는 본 연구결과에 근거하여 학교내 식당의 이용 실태와 학생들의 욕구를 파악함으로써, 이를 급식소 운영에 반영하여, 마케팅 전략 수립의 기초 자료로 활용하는 것이 필요하다.
2. 1개 대학의 학생들에 국한 되어 있는 본 연구의 조사대상을 보다 확대하여, 대학급식소 이용실태, 만족도, 급식소 운영 형태별 만족도 비교, 그리고 만족도에 영향을 끼치는 요인들에 대해서 보다 일반화 시킬 수 있는 후속 연구가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

■ 참고문헌

- 1) 문수재역. 영양생태학. 신평출판사, 1989.
- 2) 정영진, 이정원, 김미리. 대학식당의 식당과 운영실태조사(1). 한국영양학회지, 15:107, 1982.
- 3) Sutherland, D. H. and Badinelli, K. A. The future of college and university Foodservice: An environmental perspective, J. of College & University Foodservice, 1(1):53-61, 1993.
- 4) Dohman, K. Critical Issues Of The 1990's. J. of College & University Foodservice, 1(1):71-74, 1993.
- 5) 양일선. 단체급식의 산업의 과거, 현재, 그리고 미래. 월간식당, 119(2):105-107, 1995.
- 6) 한명주. 서울지역 대학생들의 패스트푸드의 외식행동에 관한 실태조사. 한국식문화학회지, 7(2):91-96, 1992.
- 7) 장윤정. 효율적인 대학급식 관리체계를 위한 소비자 태도분석. 한국식생활문화학회지, 10(4):327-337, 1995.
- 8) Martin, W.B. Defining What Quality Service is for you. The Cornell H.R.A. Quarterly, 26(4):32-38, 1986.
- 9) Reuffaer B. In Search of service: The 'G.O.S' model. Int. J. Hospitality Management, 10(4):313-321, 1991.
- 10) 김충련. SAS라는 통계상자. 데이터 리서치, 1994.