

[1-2]

급식소 운영형태 변화에 따른 대학급식소의 이용실태 및 만족도 비교분석

양일선, 이영은*, 김동훈**, 연세대학교 식품영양학과*, 연세대학교 경영학과**

본 연구에서는 대학 급식소의 이용 실태, 급식소에 대한 학생들의 만족도 및 위탁급식 이후 개선요인에 대한 인식도를 평가함으로써, 대학 급식소의 효율적 운영을 위한 개선 방안을 제시하여, 대학 급식소 발전에 기초가 되는 자료를 제공하고자 한다. 이를 위해 연세 대학교 재학중인 남·녀 학생 600명을 대상으로 1995년 10월 12일부터 10월 18일에 걸쳐 설문 조사를 실시하였다. 연구 결과를 요약하면, 학생들이 학교내 식당을 이용하는 이유는 위치, 시간, 가격, 맛, 메뉴, 분위기, 위생의 순으로 나타났고, 급식소 평가를 위한 학교 식당의 서비스 품질에 관한 35개 속성들과 8개 영역들에 대한 중요도와 수행도를 분석한 결과 35개 속성중 15개 속성인 음식의 신선도, 선택의 다양성, 새로운 메뉴, 계절음식, 식단의 주기적 변화, 편안함, 식기의 위생, 식탁 및 의자, 환기, 난방·냉방, 줄서는 시간, 식사후 휴식공간, 식당 운영시간, 휴일판매, 아침메뉴제공과 8개 영역중 4개의 영역인 음식, 메뉴, 위생, 편리성이 학생들은 중요시하나 급식소의 수행도는 낮은 것으로 인식하고 있었다. 또한, 학교내 식당의 위탁급식 이후 변화·개선된 17개 개선요인에 관한 학생들의 인식도를 조사한 결과, 식당운영시간, 줄서는 시간, 가격, 음식의 양을 제외한 13개 개선요인이 위탁급식 이후 조금 좋아졌다고 인식하는 것으로 나타났으나, 전반적으로 개선요인에 대한 인식도는 그리 좋지 않았다. 만족도 평가에서는 학생들은 학교내 식당에 대해 전반적으로 만족하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 음식의 질에 대해서는 보통 정도라고 생각하고 있었고, 학교 식당의 가격에 대해서는 적정하다고 인식하고 있었다. 급식 서비스 품질에 관한 35개 속성과 8개 영역들에 관한 수행도를 비교한 결과, 35개 속성중 17개 속성인 음식외관, 영양가, 신선도, 온도, 메뉴, 계절음식, 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. 학교내 식당에 대한 전반적인 만족도를 비교한 결과, 전반적인 만족도와 음식질 만족도에 대해서는 임대시와 위탁시간에 유의적 차이가 없었으나, 가격 만족도는 임대시가 위탁시 보다 유의적으로 높았다. 전반적인 만족도에 유의적으로 영향을 미치는 요인은 17개 개선요인 중 13개로, 퇴식절차, 고를샘의 구매절차, 줄서는 시간, 식당의 분위기, 가격, 주방의 시설·설비, 서비스, 음식의 양, 음식의 맛, 식당 명칭 변경, 위생상태, 식당의 좌석수, 메뉴의 다양성 등이었다. 이중 음식의 맛이 가장 큰 영향을 미치는 영역으로 분석되었다.