

[ P3 - 11 ]

## 대학급식소의 운영형태에 따른 위생과 서비스부문에 대한 만족도 조사

김수현<sup>1\*</sup>, 권순자<sup>2</sup>, 이선영<sup>1</sup><sup>1</sup>충남대학교 식품영양학과, <sup>2</sup>배재대학교 외식·급식경영학전공

### Comparison of college students' satisfaction with sanitary and service quality of school lunches by management type

Su-hyun Kim<sup>1\*</sup>, Sunja Kwon<sup>2</sup>, Sun Yung Ly<sup>1</sup>.<sup>1</sup>Department of Food and Nutrition, Chungnam National University, <sup>2</sup>Department of Nutrition & Foodservice Management, Paichai University, Daejeon, Korea

급식 만족도를 결정하는 요인 중 위생·환경부문과 서비스 부문에 대한 만족도를 대학식당 이용학생을 대상으로 위탁과 직영 운영형태별로 조사하고 분석하여, 급식 만족도 향상을 위한 급식의 질을 개선하는데 필요한 기초 자료를 제공하고자 본 연구를 실시하였다.

대전, 충남지역의 대학교 중 위탁급식소 2곳과 직영급식소 2곳을 선정하여 대학생 504명을 대상으로 위생·환경부문 만족도, 서비스부문 만족도, 종합부문 만족도, 부정수소에 대하여 설문 조사를 실시하였다. 전체 조사대상자의 구성은 성별로는 남학생 49.6%, 여학생 50.4%이었으며, 운영형태별로는 위탁급식소 53.0%, 직영급식소 47.0%이었다. 위생·환경부문의 '직원청결성', '식기청결성', '홀청결성', '식당내부환경', '통행편리성' 5항목 모두에서 직영급식소보다는 위탁급식소를 이용하는 학생들이, 여학생보다는 남학생이 유의적으로 만족도가 높았다. 서비스부문의 '직원친절성', '배식신속성', '적절한 식기 제공', '건의용이성', '건의대처성', '식품영양 정보의 제공'의 6항목 모두에 있어서 여학생보다는 남학생의 만족도가 유의하게 높았으며, '배식신속성'을 제외한 5항목에서 직영급식소보다는 위탁급식소를 이용하는 학생들이 유의하게 더 만족하고 있는 것으로 나타났다. 종합부문 만족도의 '음식맛', '영양균형', '종합평가' 3항목 모두에서 위탁급식소와 직영급식소의 만족도가 비슷했으나, '음식맛'과 '종합평가' 항목에서는 남학생이 여학생보다 유의적으로 만족도가 높았다. 3점 척도로 조사한 부정수소(19항목)는 57점 만점에 전체 평균이 29.77±7.94점이었으며, 위탁급식소(29.54±7.83점)와 직영급식소(30.03±8.08점) 이용학생 간에는 차이가 없었으나, 남학생(26.70±7.13점)보다 여학생(32.79±7.55점)이 부정수소가 유의하게 많은 것으로 나타났다. 부정수소 점수가 높을수록 위생·환경부문 만족도와 서비스 부문 만족도, 그리고 종합부문 만족도의 '음식맛' 항목에 대한 만족도가 유의하게 낮아, 학생들의 부정수소와 같은 건강상태가 급식 만족도에 영향을 미치는 한 요인인 것으로 나타났다.

전반적으로 직영급식소의 위생·환경부문과 서비스부문의 만족도가 낮았으며 특히 '건의용이성'과 '식품영양 정보의 제공' 항목에 대한 만족도가 '불만'으로 나타나 이 부분의 개선이 요구된다. 또한 남학생보다는 여학생의 만족도가 전반적으로 낮으므로 여학생의 요구를 고려한 급식 운영이 필요하겠다.