

대학급식소 서비스 품질 속성에 대한 IPA 분석†

- 대전지역 남학생과 여학생 비교

Importance-Performance Analysis(IPA) of Service Quality Attributes of University Foodservice - A Comparison of Male and Female Students' Perceptions in Daejeon

이나영*

대전대학교 식품영양학과

Yi, Na Young

Department of Food & Nutrition, Daejeon University, Daejeon, Korea

Abstract

The purposes of this study were to investigate students' perception on importance and performance of service quality of university foodservice, and to examine Importance-Performance Analysis(IPA) of foodservice quality for male and female students. A total of 500 university students in Daejeon were surveyed and 432 responses were returned. Excluding responses with significant missing data, 412 responses were used for data analysis. In terms of importance of service quality attributes, 'sanitation(4.74)' category received the highest score, followed by 'food(4.36)', 'service(4.22)', 'convenience(4.01)', 'menu(3.90)' and 'atmosphere(3.73)'. In terms of performance, the highest service quality attribute was associated with 'convenience(3.30)', followed by 'service(3.06)', 'sanitation(2.95)', 'food(2.88)', 'atmosphere(2.79)' and 'menu(2.68)'. As the results of IPA, 'staff's kindness', 'overall quality of service', 'taste of the food', 'freshness of the food', 'overall quality of the food', and 'cleanliness of the facility' fell into the Quadrant IV(Focus here) for female students. On the other hand, male students' IPA grid illustrated that 'taste of the food', 'freshness of the food', 'nutrition of the food', 'sanitation of the food', and 'sanitation of the utensils' fell into Quadrant IV(Focus here).

Keywords: IPA analysis, service quality, university foodservice

I. 서론

대학급식은 국내 단체급식 시장규모에서 산업체급식, 학교급식, 병원급식에 이어 네 번째로 큰 시장의 규모를 가지고 있고(Food world, 2004), 2000년대 이후 급성장한 외식산업의 질적 성장으로 인하여 더욱 치열한 경쟁적 환경에 처하게 되었다(Lee & Jung, 2010). 대학급식은 정부의 규제나 대학급식의 특수성이 고려된 법안이 전무한 실정이고(Lee, 2005), 정부나 대학의 지

원을 받는 경우가 매우 드물기 때문에 급식비 원가는 급식 판매를 통한 수익에 의존한다(Lee & Jung, 2010). 따라서 고객 만족을 통한 학생들의 급식소 이용 확대만이 대학 급식소의 성공적 운영을 가능하게 한다. 학생들은 외식을 많이 하고 다양한 외식 경험을 할 수 있는 기회가 증가함에 따라 학생들의 교내 급식소에 대한 기대가 높아지고 있다(Kwun, 2011). 또한 학생들의 음식과 서비스에 대한 기호가 변화되고 있으며, 입맛의 다양화, 고급화 추세를 띄게 되어 양질의

† 이 논문은 2011학년도 대전대학교 신진교수 연구 장려금에 의해 지원되었음.

* Corresponding Author: Yi, Na Young

Tel: 042-280-2473 Fax: 063-270-3854

Email: nayoung1@dju.kr

음식 뿐 아니라 쾌적한 환경과 위생 등 대학급식소에 대한 요구가 다양해지고 있다(Han *et al.*, 2004; Park *et al.*; 2007; Sutherlin & Badinelli, 1993).

대학급식소의 서비스 품질은 학생들의 점차 높아지는 기대와 다양한 요구에 부응하지 못하는 것으로 나타나, 많은 연구에서 대학 급식소 품질에 대한 학생들의 평가는 낮은 것으로 보고되고 있다(Han & Lee, 2009; Lee, 2005; Rho & Woo, 2003). 급식의 불만족 고객은 불만사항이 시정되도록 적극적인 행동을 취하기보다는 다른 식당을 선택한다고 하였는데(Bottler & Rho, 2001), 대학급식소의 경우도 급식소의 서비스 품질에 대해 불만족한 학생들이 교내 급식소를 이용하지 않고 외부의 식당을 이용할 가능성이 높다고 볼 수 있다(Woo *et al.*, 2004). 따라서 대학생들의 변화된 다양한 요구를 충족시키면서 경제적인 부담을 고려한 식사의 제공으로 급식소가 경쟁력을 갖추도록 하는 것은 대학급식소 관리자들과의 당면한 과제라고 볼 수 있다.

급식산업에서 고객이 접할 수 있는 영역은 음식 뿐 아니라, 음식이 제공되는 급식소의 시설, 서비스를 제공하는 종업원 및 환경에 이르기까지 매우 다양하다(Martin, 1986). 급식에 있어 서비스 품질이란 음식의 양과 질, 색의 균형, 식기 등 개인에게 제공되는 음식에 국한된 것이 아니라 식당의 환경, 종업원의 서비스 태도 등도 포함되는 개념이다(Bottler & Rho, 2001; Lee *et al.*, 2000). 현재 대학급식소는 내적·외적 환경변화에 신속하게 대응해야 할 시기이며, 급식소의 성공적인 운영을 위해 고객 만족에 초점을 두고 고객의 불만원인을 객관적으로 분석하여 품질 개선의 노력을 기울여야 한다(Park *et al.*, 2000). 대학급식소의 서비스 품질 향상을 통하여 학생들의 급식소 이용률을 높임으로써 교내 급식소가 단순히 식사만을 제공하는 장소가 아닌 대학생들의 바쁜 대학생활 속에서 재충전 할 수 있는 휴식공간의 기능을 병행할 수 있도록 해야 할 것이다(Woo *et al.*, 2004). 따라서 고객이 기대하는 수준의 급식 서비스를 제공하기 위해 관리자는 고객의 특성을 정확하게 파악할 수 있도록 고객들의 기호 및 급식소에 대한 객관적인 평가를 정기적으로 실시하여, 그 결과를 급식소 운영에 적극 반영해야 할 것이다.

국내 대학생들의 급식 이용 실태를 조사한 여러 연구들(Han *et al.*, 2004; Lee & Jung, 2010; Park & Kim, 2006; Yang *et al.*, 1998)에 의하면 대학생들이 급식소를 이용하는 주된 이유는 음식의 맛이나 좋은 품질의 서비스

가 아닌싼 가격, 시간의 절약과 접근의 용이성 때문이며, 대학급식에 대한 소비자 만족도는 대부분 낮은 것으로 조사되었다. 대부분의 대학 급식소는 대학 주변 외식업소와의 경쟁적 환경에서 전략적으로 대처하지 못하여 판매 급식수가 점차 감소되고 있고, 때로는 대학 급식소의 존폐 위기에 처하기도 한다(Lee & Jung, 2010). 대학 급식소는 급식소가 직면한 문제들을 인식하고 급식의 품질 향상을 위한 급식운영의 전략적 모색이 필요하다. 고객만족을 위한 개선방안을 계획하기 위해 여러 서비스 분야에 적용되고 있는 IPA(Importance-Performance Analysis) 기법은 급식소 이용 고객의 인식에 근거한 개선방안 도출에 활용될 수 있다(Almanza *et al.*, 1994; Green, 1992; Zhang & Chow 2004). IPA는 품질 속성들을 중심으로 고객이 인식하는 중요도와 수행도를 조사하여 얻은 자료들을 2차원 평면에서의 축에 대한 자료로 재정렬함으로써 문제점을 인식하게 하는 방법이다. 급식 운영상의 문제점 또는 개선점을 인식하기 위해 IPA 기법을 적용한 연구들이 진행되어 왔다(Han *et al.*, 2004; Lee & Jung, 2010; Yang *et al.*, 2005).

1970년대에 25.6%에 불과하였던 여대생의 비율이 점차 증가하여, 2001년에는 38.9%를 차지하였고, 2011년에는 여대생의 비율이 40.9%로 증가하였다(Higher educational institutions, 2011). 여학생의 증가로 학업 뿐 아니라 캠퍼스 생활에 대한 남녀의 차이에 관심을 가지게 되었다(Kwun, 2011). 이러한 성별 차이는 소비자 행동을 정확히 이해하기 위한 중요한 요소로 여겨지고(Liberman *et al.*, 2001; McCleary *et al.*, 1994; Meyers-Levy & Maheswaran, 1991), 급식운영 및 식품선택과 관련한 연구에서도 성별에 따른 차이점과 유사점에 대한 연구가 중요하게 다루어지고 있다(Blanck *et al.*, 2008; Driskell *et al.*, 2006; Han & Ryu, 2006). 따라서 남녀 학생들이 인식하고 있는 급식 서비스 품질에 대한 중요도와 수행도의 차이를 분석할 필요가 있으며, 급식소의 이용 고객의 특징을 고려한 서비스 품질 개선 전략을 세울 필요가 있다.

대학급식소가 외부 식당에 대한 경쟁력을 갖추기 위해서는 급식 서비스의 품질을 향상시키고 급식의 객관적인 평가를 통한 문제 분석이 우선 이루어져야 할 것이다. 대학급식소의 효율적인 운영과 학생들의 급식에 대한 만족 수준을 높이기 위해서는 학생들이 중요하게 인식하고 있는 서비스 품질 속성과 실제 학생들이 인식하고 있는 서비스 품질 수준을 객관적으로 평가하여, 우선적으로 개선

해야 할 품질 속성을 도출하고 이에 대한 개선 방안을 마련해야 한다. 따라서 본 연구에서는 급식소의 이용 실태와 급식 서비스 품질에 대한 남녀 대학생들이 인식하고 있는 중요도와 수행도를 조사하고, 남학생과 여학생의 IPA 분석을 통하여 대학교 급식소에서 우선적으로 개선되어야 할 품질 속성요인들을 규명하고자 하였다.

II. 연구 방법

1. 조사대상 및 기간

대학급식소의 서비스 품질 속성의 중요성과 수행도를 평가하기 위하여 대전지역 대학교 중 위탁으로 운영되고 있는 2개교의 대학생을 대상으로 설문지를 실시하였다. 2011년 12월 1일부터 15일까지 대상 학교를 방문하여, 총 500부를 배포하고 432부를 회수하였다(회수율 86.4%). 회수된 설문지 중 불완전하게 응답된 설문지를 제외한 412부를 자료 분석에 이용하였다.

2. 조사내용 및 방법

본 연구에서 사용한 설문내용은 기존 문헌을 참고로 개발하였고(Kim, 2006; Kim *et al.*, 2009b; Kwun, 2011; Lee & Jung, 2010; Park *et al.*, 2007) 그 내용을 급식소를 이용하는 대학생 20명을 대상으로 pilot test를 실시하여 수정, 보완하였다. 설문지는 급식 서비스 품질 속성에 대해 인식하고 있는 중요도, 수행도, 급식소 이용 실태, 일반사항을 묻는 4개의 부분으로 구성하였다. 대학급식 서비스 품질 속성에 대한 중요도(Importance)와 수행도(Performance) 수준을 평가하기 위하여 서비스 품질 4문항, 음식 품질 7문항, 메뉴 구성 3문항, 위생 3문항, 편리성 5문항, 분위기 3문항, 총 25문항을 개발하였다. 대학급식소의 서비스 품질 속성에 대한 중요도 평가(1: 전혀 중요하지 않다 - 5: 매우 중요하다)와 수행도 평가(1: 전혀 그렇지 않다 - 5: 매우 그렇다)는 모두 5점 척도로 조사하였다. 급식소를 자주 이용하는 이유와 자주 이용하지 않는 이유에 대한 조사는 각각 3순위까지 조사하였고, 그 외에 급식 이용 실태에 대한 내용과 일반사항을 조사하였다.

3. 자료의 분석방법

수집된 자료는 SPSS 19.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 조사대상의 일반적 특성, 급식 이용 실태는 빈도 분석을 실시하였고, 급식의 품질 속성에 대한 중요도와 수행도 평가는 평균, 표준편차를 구하였다. 급식품질 속성을 측정하기 위한 항목들의 신뢰성과 타당성 검증을 위하여 신뢰도 검증과 요인분석을 실시하였다. 급식품질 속성에 대한 남녀의 차이를 알아보기 위해 독립표본 t-test를 실시하였고, 급식소 운영 전략 방향을 제시해 줄 수 있는 IPA(Importance-Performance Analysis) 분석을 실시하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반사항

조사대상자 412명의 일반사항 및 외식·급식 이용 실태에 대한 빈도분석 결과를 <Table 1>에 제시하였다. 응답자 중 59.2%(244명)는 여학생이었고 41.8%(168명)는 남학생이었으며, 학년별 구성은 1학년 33.0%, 2학년 24.3%, 3학년 26.7%, 4학년 16.0%로 조사되었다. 생활 형태는 '부모와 거주'가 57.8%로 가장 높은 비율을 보였으며, 다음으로 '자취(23.3%)', '기숙사(10.0%)', '하숙(6.3%)' 순으로 나타났다. 남녀 학생의 생활 형태를 보면, 여학생이 '부모와 거주(73.4%)'하는 경우가 남학생이 '부모와 거주(35.1%)'하는 비율보다 두 배 이상 높은 것으로 조사되었다. 평균 점심식사로 지출되는 비용을 조사한 결과 3,500원 이상 4,000원 미만이 23.3%로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 다음으로는 3,000원 이상 3,500원 미만이 21.4%, 4,000원 이상 4,500원 미만이 18.4%, 3,000원 미만이 17.2%로 조사되었다. 점심식사 비용은 4,000원 이상 4,500원 미만을 지출하는 경우가 남학생은 30.4%를 보여 가장 높은 비율을 차지하였으나, 여학생의 경우는 10.2%로 남학생과 여학생의 점심식사 비용에는 차이가 있는 것으로 나타났다. 학교급식소를 이용하지 않을 때 점심식사를 하는 곳을 조사한 결과에서는 학교근처 일반 음식점을 이용하는 비율이 45.4%로 가장 높았고, 집에서 먹는다고 응답한 학생이 12.6%를 차지하였다. 남학생이 일반 음식점을 이용하는 비율(64.9%)은 여학생이 일반 음식점을 이용하는 비율(32.0%) 보다 두 배 이상 높은 것으로 조사되었다. 급식 이용 빈도를 보면, 응답자의 32.8%가 급식소를 거의 이용하지 않는 것으로 나타났고,

23.5%가 일주일에 2-3번 정도 이용하는 것으로 조사 되었다. 여학생의 경우 급식소를 거의 이용하지 않는 비율이 38.9%로 매우 높은 비율을 차지하였으며, 남학생은 23.8%를 보여 남학생 보다 여학생의 이용 비율이 낮은 것으로 나타났다.

〈Table 1〉 General Characteristics and Eating Out Pattern of Respondents

Variables		Female (n=244) N (%)	Male (n=168) N (%)	Total (n=412) N (%)	χ^2 (p)
Grade	Freshman	83(34.0)	53(31.5)	136(33.0)	4.064 (0.255)
	Sophomore	65(26.6)	35(20.8)	100(24.3)	
	Junior	57(23.4)	53(31.5)	110(26.7)	
	Senior	39(16.0)	27(16.1)	66(16.0)	
Housing	Dormitory	11(4.5)	30(17.9)	41(10.0)	69.518 (<0.001)
	Boardinghouse	7(2.9)	19(11.3)	26(6.3)	
	Self boarding	39(16.0)	57(33.9)	96(23.3)	
	Parents' house	179(73.4)	59(35.1)	238(57.8)	
	Relative's house	5(2.0)	1(0.6)	6(1.5)	
	Others	3(1.2)	2(1.2)	5(1.2)	
Average Cost for Lunch(won)	less than 3,000	62(25.4)	9(5.4)	71(17.2)	58.863 (<0.001)
	3,000 to less than 3,500	58(23.8)	30(17.9)	88(21.4)	
	3,500 to less than 4,000	62(25.4)	34(20.2)	96(23.3)	
	4,000 to less than 4,500	25(10.2)	51(30.4)	76(18.4)	
	4,500 to less than 5,000	19(7.8)	33(19.6)	52(12.6)	
	More than 5,000	17(7.0)	11(6.5)	28(6.8)	
	No response	1(0.4)	0	1(0.2)	
Options other than Campus Foodservice	Commercial restaurants	78(32.0)	109(64.9)	187(45.4)	60.312 (<0.001)
	Lunch box	36(14.8)	6(3.6)	42(10.2)	
	Delivery food	12(4.9)	12(7.2)	24(5.8)	
	Snacks	37(15.2)	6(3.6)	43(10.4)	
	Homemade	35(14.3)	17(10.2)	52(12.6)	
	Eating nothing	6(2.5)	6(3.6)	12(2.9)	
	Others	35(14.3)	9(5.4)	44(10.7)	
	No response	5(2.0)	3(1.8)	8(1.9)	
Frequency of Using Campus Foodservice	More than 4-5 times a week	14(5.7)	27(16.1)	41(10.0)	20.859 (<0.01)
	2-3 times a week	52(21.3)	45(26.8)	97(23.5)	
	Once a week	41(16.8)	29(17.3)	70(17.0)	
	Twice a week	16(6.6)	6(3.6)	22(5.3)	
	Once a month	26(10.7)	21(12.5)	47(11.4)	
	Hardly use	95(38.9)	40(23.8)	135(32.8)	

2. 대학급식소 이용 이유

대학급식 이용 이유 조사 결과는 <Table 2>에 제시하였다. 급식소를 이용하는 이유에 대해 응답한 학생은 155명이고, 잘 이용하지 않는 이유에 대해 응답한 학생은 268명이었다. 각 항목에 대해 무응답 학생은 제외하고 퍼센트를 계산하였다. 캠퍼스 내의 급식소를 이용하는 이유

를 살펴보면, 가장 많은 학생이 ‘급식소의 위치(59.4%)’를 1순위로 꼽았고, 다음으로는 ‘낮은 가격(20.6%)’을 선택하였다. 이는 강원 소재 대학에서 조사한 연구결과(Lee, 2005)에서 1순위에 대한 응답률이 높은 항목은 ‘거리가 가까워서(52.7%)’, 그 다음으로 ‘가격이 저렴해서(27.4%)’라고 응답한 것과 동일한 결과이다. 2순위의 이

<Table 2> Reasons for Using and Not Using of Foodservice on Campus

Variables		Female N (%)			Male N (%)			Total N (%)			χ^2 (p)
		First	Second	Third	First	Second	Third	First	Second	Third	
Reason for Using Campus Foodservice	Tasty food	3 (4.4)	5 (7.6)	10 (16.7)	10 (11.5)	8 (9.2)	17 (19.8)	13 (8.4)	13 (8.5)	27 (18.5)	First: 30.753 (<0.001), Second: 19.019 (<0.05), Third: 13.763 (0.088)
	Low price	4 (5.9)	19 (28.8)	21 (35.0)	28 (32.2)	19 (21.8)	13 (15.1)	32 (20.6)	38 (24.8)	34 (23.3)	
	Good quality of the food	1 (1.5)	1 (1.5)	1 (1.7)	3 (3.4)	4 (4.6)	4 (4.7)	4 (2.6)	5 (3.3)	5 (3.4)	
	Good sanitation	0 (0)	4 (6.1)	2 (3.3)	1 (1.1)	4 (4.6)	5 (5.8)	1 (0.6)	8 (5.2)	7 (4.8)	
	Convenient location	52 (76.5)	3 (4.5)	3 (5.0)	40 (46.0)	17 (19.5)	11 (12.8)	92 (59.4)	20 (13.1)	14 (9.6)	
	Time saving	2 (2.9)	26 (39.4)	7 (11.7)	5 (5.7)	23 (26.4)	20 (23.3)	7 (4.5)	49 (32.0)	27 (18.5)	
	Balanced nutrition	2 (2.9)	2 (3.0)	3 (5.0)	0 (0)	2 (2.3)	2 (2.3)	2 (1.3)	4 (2.6)	5 (3.4)	
	Variety menu	3 (4.4)	1 (1.5)	10 (16.7)	0 (0)	9 (10.3)	10 (11.6)	3 (1.9)	10 (6.5)	20 (13.7)	
	Preferred menu	1 (1.5)	5 (7.6)	3 (5.0)	0 (0)	1 (1.1)	4 (4.7)	1 (0.6)	6 (3.9)	7 (4.8)	
	No response	0	2	8	0	0	1	0	2	9	
Reason for Not Using Campus Foodservice	Untasty food	113 (65.3)	19 (11.1)	14 (8.3)	23 (24.2)	17 (18.5)	16 (18.2)	136 (50.7)	36 (13.7)	30 (11.7)	First: 51.442 (<0.001), Second: 20.368 (<0.05), Third: 31.325 (<0.001)
	Price	5 (2.9)	18 (10.5)	11 (6.5)	11 (11.6)	3 (3.3)	7 (8.0)	16 (6.0)	21 (8.0)	18 (7.0)	
	Insufficient food quality	10 (5.8)	35 (20.5)	32 (18.9)	6 (6.3)	11 (12.0)	8 (9.1)	16 (6.0)	46 (17.5)	40 (15.6)	
	Unsanitary food and facility	6 (3.5)	21 (12.3)	26 (15.4)	3 (3.2)	6 (6.5)	5 (5.7)	9 (3.4)	27 (10.3)	31 (12.1)	
	Location	3 (1.7)	5 (2.9)	1 (0.6)	9 (9.5)	5 (5.4)	7 (8.0)	12 (4.5)	10 (3.8)	8 (3.1)	
	Crowded atmosphere	9 (5.2)	8 (4.7)	8 (4.7)	15 (15.8)	11 (12.0)	11 (12.5)	24 (9.0)	19 (7.2)	19 (7.4)	
	Unbalanced nutrition	0 (0)	3 (1.8)	14 (8.3)	0 (0)	0 (0)	2 (2.3)	0 (0)	3 (1.1)	16 (6.2)	
	Limited menu selection	15 (8.7)	39 (22.8)	29 (17.2)	11 (11.6)	19 (20.7)	15 (17.0)	26 (9.7)	58 (22.1)	44 (17.1)	
	No preferred menu	12 (6.9)	23 (13.5)	34 (20.1)	17 (17.9)	20 (21.7)	17 (19.3)	29 (10.8)	43 (16.3)	51 (19.8)	
	No response	0	2	4	0	3	7	0	5	1	

유를 보면, ‘시간절약(32.0%)’이 가장 높은 비율을 차지하였고, 다음으로 ‘낮은 가격(24.8%)’, ‘위치(13.1%)’로 나타났다. 3순위를 보면, ‘낮은 가격(23.3%)’이 가장 높은 비율을 차지하였고, 다음으로는 ‘음식 맛(18.5%)’과 ‘시간절약(18.5%)’인 것으로 조사되었다. Park *et al.*(2007), Lee와 Jung(2010)에 의하면 대학교 급식소를 이용하는 주된 이유는 대부분이 ‘저렴한 가격(67.6%)’ 때문인 것으로, 다음으로는 ‘시간 절약(22.9%)’ 때문인 것으로 조사되었고, Lee(2004), Park과 Chang(1998)의 대학급식소 이용 이유에 대한 조사 결과에서도 ‘시간절약’, ‘가까운 위치’가 높은 비율을 차지하였다. Rho와 Woo의 연구(2003)에서도 학교급식소를 이용하는 이유가 ‘가격이 저렴해서(34.6%)’, ‘시간절약(25.3%)’ ‘위치가 가까워서(24.4%)’로 나타났다. 이상의 결과와 비교해 볼 때, 대학 급식소가 학생들에게 매력적인 이유는 교내에 위치하여 가깝고, 저렴한 가격에 빨리 식사를 해결할 수 있다는 접근의 용이성 측면이 가장 크게 작용하는 것으로 나타났다.

남녀 학생들의 1순위 이유를 비교해보면, 남학생과 여학생 모두 급식소의 위치가 급식소를 이용하는데 중요한 이유로 조사되었으나, 여학생의 경우는 가격이 급식소를 이용하는 이유에서 5.9%(4명)를 차지한데 비해, 남학생의 경우는 32.3%(28명)를 보여, 남녀 학생들이 급식소를 이용하는 이유에는 다소 차이가 있는 것으로 나타났다. Kim *et al.*(2000)의 여대생을 대상으로 한 연구에서는 S여대의 경우 ‘음식의 맛(48.5%)’과 ‘가격(18.7%)’, D여대의 경우 ‘음식의 맛(43.53%)’과 ‘종업원의 위생(15.3%)’이 교내 급식소를 이용할 때 가장 중요시 되는 요인으로 분석하였다. 급식소를 이용하지 않는 이유에 대한 1순위는 ‘맛이 없어서’가 50.7%로 가장 높은 비율을 차지하였다. 이는 대학급식소를 이용하지 않는 이유에 대한 Han *et al.*(2004)과 Park *et al.*(2007)의 연구에서 각각 51.4%와 49.3%가 ‘맛이 없어서’가 첫 번째 원인으로 조사된 연구와 동일한 결과였다. Lee(2004)의 연구에서도 ‘맛이 없음(76.2%)’이 대학급식소를 이용하지 않는 주된 이유로 분석되었다. 2순위에는 ‘메뉴 선택의 제한(22.1%)’이 가장 높은 비율을 보였고, 3순위에는 ‘선호메뉴가 없어서(19.8%)’가 가장 높은 비율을 차지하였다. Lee와 Jung(2010)의 연구에서도 대학 급식소를 이용하지 않는 이유로 ‘맛없는 음식’이 37.8%, ‘제한된 메뉴’가 가장 높은 비율로 나타났다.

3. 대학급식소 품질 속성에 대한 요인분석

측정 도구의 신뢰도를 검증하기 위하여 내적일관성을 검증하는 방법인 Cronbach's alpha 계수를 산출하여, 신뢰성을 검증한 결과, 0.70~0.87로 모두 0.7을 초과하여 내적일관성이 높은 것을 알 수 있었다<Table 3 참조>. 따라서 측정항목들은 신뢰성이 확보 되었다. 25개 품질 속성 항목에 대하여 varimax 회전을 적용하여 요인분석하였고, 6개의 요인이 추출되었다. 요인분석 결과, 요인 1은 ‘직원의 친절성’, ‘전체적인 서비스 품질’, ‘직원의 복장’, ‘배식의 신속성’, 4개의 속성들로 구성되었고, 이를 ‘서비스’로 명명하였다. 요인 2는 ‘음식의 맛’, ‘음식의 신선도’, ‘음식의 온도’, ‘전체적인 음식의 품질’, ‘1인 분량’, ‘영양’, ‘음식의 외관’, 7개의 속성들로 구성되었고, 이를 ‘음식’으로 정하였다. 요인 3은 ‘식기 위생’, ‘음식 위생’, ‘시설의 청결’, 3개의 속성으로 구성되었고, 이를 ‘위생’으로 명명하였다. 요인 4는 ‘건강메뉴’, ‘계절메뉴’, ‘메뉴 다양성’ 3개의 속성으로 구성되었고 ‘메뉴’로 명명하였다. 요인 5는 ‘식탁 및 의자의 배치’, ‘배식구 및 퇴식구 위치’, ‘급식소의 위치’, ‘쾌적한 냉난방 시설’, ‘운영시간’, 5개 속성으로 구성되었고, 이를 ‘편리성’으로 명명하였다. 요인 6은 ‘인테리어’, ‘편안한 정도’, ‘휴식공간으로의 활용성’, 3개의 속성으로 구성되었고, ‘분위기’로 명명하였다.

대학급식소의 서비스 품질 평가를 수행한 여러 국내외 연구들은 다양한 서비스 품질 속성을 도출하였는데, Kwun(2011)은 서비스 품질, 음식 품질, 메뉴, 시설의 4가지 속성을 제시하였고, Lee와 Lyu(2010)는 음식, 서비스, 위생, 환경의 4가지 속성, Kim *et al.*(2009b)은 음식 품질, 서비스 품질, 가격과 가치, 분위기, 편리성의 5가지 속성을 제시하였다. Song(2007)의 대학 기숙사 급식 서비스 품질 연구에서는 물리적 환경 서비스, 직원 서비스, 배식 서비스, 고객 지향성, 영양 공급 지향성, 음식 품질 서비스 6개 항목으로 구분하여 제시하였고, Park *et al.*(2007)은 음식과 서비스 질, 편리성, 시설 및 분위기로 분류하였다. Yang *et al.*(2000)은 메뉴의 다양성, 가격의 적절성, 청결한 식사 및 서비스, 편안하고 여유로운, 접근 용이성, 친구들과 이용하기 편리함, 음식의 양, 음식의 맛, 냉난방 시설, 지불한 가치 10개 속성을 도출하였다.

<Table 3> Factor Analysis of Service Quality Attributes of University Foodservice

Quality Attributes	Factor Loading						Crombach's alpha
	Factor 1 Service	Factor 2 Food	Factor 3 Sanitation	Factor 4 Menu	Factor 5 Convenience	Factor 6 Atmosphere	
Staff's Kindness	.787						
Overall quality of service	.782						0.813
Staff appearance	.773						
Speedy distribution	.768						
Taste of the food		.653					
Freshness of the food		.653					
Appropriate temperature of the food		.651					
Overall quality of the food		.620					0.815
Appropriate portion size		.610					
Nutrition of the food		.602					
Appearance of the food		.601					
Sanitation of the utensils			.788				
Sanitation of the food			.780				0.759
Cleanliness of the facilities			.670				
Healthy menu				.870			
Seasonal menu				.833			0.870
Menu variety				.714			
Layout of dining tables and chairs					.801		
Layout of distribution and return place					.728		
Convenient location					.712		0.831
Pleasant environment with air conditioning and heating					.691		
Operating hours					.628		
Attractive interior						.734	
Level of comfort in dining hall						.722	0.703
Practical application of resting place						.663	
Variance explained (62.5%)	12.7	12.6	10.8	10.0	9.3	7.2	

4. 대학생들이 인식한 급식소 서비스 품질 중요도

학생들이 인식하고 있는 급식소 서비스 품질 속성 중요도에 대한 결과를 <Table 4>에 제시하였다. 25개 항목에 대한 평균 중요도는 4.18를 보였다. 서울지역 4개 대학에서 급식 서비스 품질 속성에 대한 중요도를 조사한 연구(Park *et al.*, 2004)에서는 평균 3.92점(5.0만점)을 보여, 본 조사 대상 학생들이 중요도에 대한 인식의 점수가 높은 것으로 나타났다. 6개의 품질 속성 중 ‘위생(4.74)’에 대한 중요성을 높게 인식하고 있었고, 다음으로 ‘음식(4.36)’, ‘서비스(4.22)’, ‘편리성(4.01)’, ‘메뉴(3.90)’, ‘분위기(3.73)’ 순으로 나타났다. 각각의 항목 중에서는 ‘식기 위생(4.79)’을 가장 중요하게 인식하였고, 다음으로는 ‘음식 위생(4.76)’, ‘시설 청결(4.67)’, ‘음식 맛(4.66)’ 순으로 나타났다. Han *et al.*(2004)의 연구에서는 학생들이 ‘음식의 맛’을 가장 중요하게 생각한다고 응답하여, 본 결과와는 다소 차이가 있는 것으로 나타났다.

남학생과 여학생의 차이를 살펴보면, 여학생의 ‘서비스($p<.001$)’, ‘음식($p<.05$)’, ‘위생($p<.01$)’에 대한 품질 속성 중요도 인식이 남학생 보다 유의적으로 높은 것으로 나타났으며, 전체 평균 점수도 유의적으로 높은 것으로 나타났($p<.05$). Park *et al.*(2004)의 연구에서는 급식 서비스 품질 속성 항목에 대한 전체 평균 중요도 인식 점수에 남학생(3.90)과 여학생(3.99)의 유의적인 차이가 없는 것으로 조사되었다. 여학생의 경우 6개의 품질 속성 중에서 ‘위생(4.81)’을 가장 중요하게 인식하는 것으로 조사되었고, 다음으로는 ‘음식(4.40)’, ‘서비스(4.31)’, ‘편리성(4.01)’, ‘메뉴(3.88)’, ‘분위기(3.75)’ 순으로 나타났다. 각 항목별로는 ‘식기 위생(4.86)’을 가장 중요하게 인식하였고, 다음으로는 ‘음식 위생(4.85)’, ‘시설 청결(4.73)’, ‘음식 신선도(4.73)’, ‘음식 맛(4.69)’, ‘전체적인 음식 품질(4.58)’ 순으로 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 낮은 중요도를 보인 항목은 ‘편안한 정도(3.67)’, ‘휴식공간으로의 활용성(3.70)’, ‘계절메뉴(3.72)’로 조사되었다.

남학생의 경우 6개의 품질 속성 중에서 ‘위생(4.64)’을 가장 중요하게 인식하는 것으로 조사되었고, 다음으로는 ‘음식(4.28)’, ‘서비스(4.09)’, ‘편리성(4.00)’, ‘메뉴(3.94)’, ‘분위기(3.71)’ 순으로 나타나, 여학생과 점수에 차이는 있으나 순서는 같은 것으로 조사되었다. Park *et al.*(2004)의 연구에서도 ‘급식소의 청결’이 가장 중요하게 인식하는 항목으로 조사되었다. 각 항목별로는 ‘식기

위생(4.69)’, ‘음식 위생(4.64)’, ‘음식 맛(4.61)’, ‘시설 위생(4.58)’, ‘음식 신선도(4.51)’를 중요하게 인식하고 있었고, 분위기와 관련된 항목 ‘편안한 정도(3.50)’, ‘휴식공간으로의 활용성(3.58)’, ‘인테리어(3.80)’에 대한 중요도가 낮은 것으로 조사되었다.

5. 대학생들이 인식한 급식소 서비스 품질 수행도

학생들이 인식하고 있는 급식소 서비스 품질 속성 수행도에 대한 결과를 <Table 5>에 제시하였다. 본 연구에서 실시된 대학급식 품질에 대한 수행도 평가 결과, 급식소 이용실태 결과로 미루어 예견될 수 있는 것처럼 학생들이 인식하는 평균 수행도는 2.97로 보통 미만의 수행도를 보였다. 본 결과의 평균 수행수준은 수도권 지역 5개 대학교를 대상으로 한 연구(Han & Lee, 2009)의 2.49, 강원도 소재 대학 학생들을 대상으로 한 연구(Lee, 2005)에서 제시한 2.77에 비교하면 높은 수준이나, 대전지역 대학교를 대상으로 한 연구(Kim *et al.*, 2005)에서 제시한 3.04와 비교하면 낮은 수준이었다. 대학급식의 품질평가를 수행한 연구들은 품질 속성들에 대한 인식도가 대부분 3점 이하로 제시하고 있는 반면, 산업체 급식의 품질을 평가한 연구(Back *et al.*, 2007; Lee *et al.*, 2008)들에서는 서비스 품질에 대한 인식도가 3점 이상인 연구 결과가 많이 있어, 상대적으로 대학급식의 품질이 낮게 평가되고 있는 것으로 판단된다. 6개의 품질 속성 중 ‘편리성(3.30)’에 대한 평가가 가장 높은 것으로 나타났고, ‘서비스(3.06)’, ‘위생(2.95)’, ‘음식(2.88)’, ‘분위기(2.79)’, ‘메뉴(2.68)’ 순으로 조사되었다. Lee와 Lyu(2010)의 부산지역 급식소 품질 속성에 대한 만족도 평가 결과에서는 전체 평균이 2.76을 보였고, ‘음식’ 품질이 가장 높은 만족도를 보였고, 다음으로 ‘위생’, ‘환경’, ‘서비스’ 순으로 나타나 본 연구 결과와는 다소 차이가 있었다. 인천지역 대학급식소(Woo *et al.*, 2004)와 부산지역 고등학교 급식소(Kim *et al.*, 2009a)의 급식 품질에 대한 만족도 연구결과에서는 위생영역이 가장 낮은 만족도를 보였다.

각 항목 중에서는 ‘편리한 위치(3.64)’가 가장 높은 평가를 받았고, 다음으로는 ‘쾌적한 냉난방 시설(3.26)’, ‘신속한 배식(3.22)’과 ‘운영시간(3.22)’으로 나타났다. 대학급식소의 음식 품질 7개 항목에 대한 수행도를 측정하는 Han *et al.*(2004)의 연구에서는 ‘가격(3.50)’, ‘음식의 양(3.22)’, ‘음식의 간(3.05)’, ‘음식의 온도(2.99)’, ‘음식의 맛(2.94)’ 순으로 수행수준을 보고하였다.

〈Table 4〉 Students' Perception on Importance of Foodservice Quality

	Quality Attributes	Total ¹⁾ Mean(SD)	Female Mean(SD)	Male Mean(SD)	t-value
Service	Staff's Kindness	4.09 (0.81)	4.21 (0.66)	3.91 (0.96)	3.732 ^{***}
	Staff appearance	4.36 (0.73)	4.46 (0.62)	4.20 (0.84)	3.535 ^{***}
	Speedy distribution	4.24 (0.70)	4.32 (0.61)	4.11 (0.79)	2.978 ^{**}
	Overall quality of service	4.20 (0.71)	4.26 (0.63)	4.13 (0.81)	1.874
	Subtotal	4.22 (0.59)	4.31 (0.49)	4.09 (0.69)	3.827 ^{***}
Food	Taste of the food	4.66 (0.65)	4.69 (0.58)	4.61 (0.74)	1.192
	Appearance of the food	4.07 (0.85)	4.17 (0.75)	3.93 (0.97)	2.876 ^{**}
	Freshness of the food	4.64 (0.60)	4.73 (0.53)	4.51 (0.68)	3.628 ^{***}
	Nutrition of the food	4.18 (0.79)	4.15 (0.76)	4.23 (0.82)	-1.036
	Appropriate portion size	4.13 (0.81)	4.16 (0.78)	4.10 (0.86)	0.734
	Appropriate temperature of the food	4.29 (0.70)	4.36 (0.65)	4.19 (0.76)	2.349 [*]
	Overall quality of the food	4.51 (0.62)	4.58 (0.56)	4.41 (0.68)	2.672 ^{**}
Subtotal	4.36 (0.50)	4.40 (0.47)	4.28 (0.54)	2.439 [*]	
Menu	Menu variety	4.02 (0.87)	4.01 (0.84)	4.03 (0.93)	-0.248
	Healthy menu	3.93 (0.89)	3.89 (0.81)	3.98 (0.98)	0.928
	Seasonal menu	3.77 (0.92)	3.72 (0.84)	3.83 (1.01)	-1.108
	Subtotal	3.90 (0.73)	3.88 (0.69)	3.94 (0.79)	-0.921
Sanitation	Sanitation of the food	4.76 (0.55)	4.85 (0.40)	4.64 (0.69)	3.852 ^{***}
	Sanitation of the utensils	4.79 (0.55)	4.86 (0.41)	4.69 (0.70)	3.019 ^{**}
	Cleanliness of the facilities	4.67 (0.59)	4.73 (0.51)	4.58 (0.69)	2.523 [*]
	Subtotal	4.74 (0.50)	4.81 (0.38)	4.64 (0.62)	3.501 ^{**}
Convenience	Convenient location	3.99 (0.84)	3.98 (0.76)	4.01 (0.95)	-0.314
	Pleasant environment with air conditioning and heating	4.13 (0.75)	4.09 (0.66)	4.17 (0.87)	-1.105
	Layout of dining tables and chairs	4.03 (0.81)	4.05 (0.75)	4.01 (0.90)	0.456
	Layout of Distribution and return place	3.99 (0.85)	4.01 (0.81)	3.96 (0.92)	0.587
	Operating hours	3.89 (0.88)	3.90 (0.80)	3.87 (0.99)	0.378
	Subtotal	4.01 (0.64)	4.01 (0.59)	4.00 (0.71)	0.66
Atmosphere	Practical application of resting place	3.65 (0.98)	3.70 (0.87)	3.58 (1.10)	1.188
	Attractive interior	3.90 (0.82)	3.96 (0.74)	3.80 (0.92)	1.946
	Level of comfort in dining hall	3.54 (0.97)	3.67 (0.86)	3.50 (1.11)	0.759
	Subtotal	3.73 (1.03)	3.75 (0.71)	3.71 (1.37)	0.371
Total	4.18 (0.43)	4.21 (0.39)	4.12 (0.49)	2.028 [*]	

¹⁾ A 5-point scale was used (1: strongly disagree, 5: strongly agree).

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

〈Table 5〉 Students' Perception on Performance of Foodservice Quality

	Quality Attributes	Total ¹⁾ Mean(SD)	Female Mean(SD)	Male Mean(SD)	t-value
Service	Staff's Kindness	2.89 (0.97)	2.58 (0.95)	3.33 (0.84)	-8.232***
	Staff appearance	3.17 (0.90)	2.90 (0.89)	3.56 (0.74)	-7.856***
	Speedy distribution	3.22 (0.91)	2.94 (0.89)	3.62 (0.79)	-7.956***
	Overall quality of service	2.97 (1.02)	2.59 (0.96)	3.53 (0.83)	-10.251***
	Subtotal	3.06 (0.81)	2.75 (0.77)	3.51 (0.64)	-10.465***
Food	Taste of the food	2.71 (1.12)	2.31 (1.09)	3.31 (0.88)	-9.829***
	Appearance of the food	2.79 (1.02)	2.41 (1.00)	3.33 (0.77)	-9.960***
	Freshness of the food	2.82 (0.96)	2.48 (0.91)	3.32 (0.80)	-9.617***
	Nutrition of the food	2.75 (0.95)	2.40 (0.91)	3.27 (0.74)	-10.180***
	Appropriate portion size	3.12 (0.99)	2.91 (0.99)	3.41 (0.91)	-5.187***
	Appropriate temperature of the food	3.18 (1.04)	2.87 (1.06)	3.62 (0.84)	-7.598***
	Overall quality of the food	2.79 (1.04)	2.38 (0.95)	3.41 (0.84)	-11.281***
	Subtotal	2.88 (0.85)	2.54 (0.81)	3.38 (0.62)	-11.315***
Menu	Menu variety	2.68 (1.23)	2.31 (0.95)	3.22 (0.80)	-10.198***
	Healthy menu	2.66 (0.96)	2.30 (0.85)	3.18 (0.85)	-10.275***
	Seasonal menu	2.65 (1.02)	2.36 (0.96)	3.07 (0.95)	-7.338***
	Subtotal	2.68 (1.00)	2.31 (0.96)	3.22 (0.80)	-10.198***
Sanitation	Sanitation of the food	2.99 (0.98)	2.72 (0.96)	3.37 (0.88)	-7.000***
	Sanitation of the utensils	2.90 (1.01)	2.68 (0.98)	3.22 (0.99)	-5.446***
	Cleanliness of the facilities	2.96 (1.05)	2.65 (1.07)	3.43 (0.84)	-7.888***
	Subtotal	2.95 (0.89)	2.68 (0.85)	3.34 (0.78)	-7.905***
Convenience	Convenient location	3.64 (0.93)	3.62 (0.96)	3.67 (0.88)	-0.569
	Pleasant environment with air conditioning and heating	3.26 (0.94)	3.05 (0.95)	3.56 (0.84)	-5.692***
	Layout of dining tables and chairs	3.20 (0.96)	3.00 (0.96)	3.48 (0.88)	-5.078***
	Layout of Distribution and return place	3.16 (1.00)	3.00 (1.01)	3.41 (0.93)	-4.127***
	Operating hours	3.22 (0.94)	3.07 (0.98)	3.46 (0.82)	-4.215***
	Subtotal	3.30 (0.72)	3.15 (0.74)	3.52 (0.64)	-5.232***
Atmosphere	Practical application of resting place	2.89 (1.15)	2.64 (1.18)	3.25 (1.01)	-5.420***
	Attractive interior	2.90 (1.10)	2.56 (1.10)	3.42 (0.88)	-8.405***
	Level of comfort in dining hall	2.58 (1.18)	2.09 (1.04)	3.30 (0.99)	-11.767***
	Subtotal	2.79 (1.03)	2.43 (1.00)	3.32 (0.82)	-9.535***
Total	2.97 (0.71)	2.67 (0.67)	3.40 (0.50)	-11.856***	

¹⁾ A 5-point scale was used (1: strongly disagree, 5: strongly agree).

*** $p < .001$

Lee (2005)의 연구에서는 서비스 품질 속성 중 ‘배식의 신속성(3.23)’이 가장 만족하고 있는 항목으로 조사되었다. 낮은 수행도를 보인 항목은 ‘편안한 정도(2.58)’, ‘계절메뉴(2.65)’, ‘건강메뉴(2.66)’, ‘메뉴 다양성(2.68)’ 순으로 나타났다. Park *et al.*(2007)의 연구에서도 ‘배식의 신속함’이 높게 평가된 반면 ‘메뉴의 다양성’에서 낮은 평가를 보였고, Kim(2006)의 연구에서도 급식소의 ‘편리한 위치’는 높은 평가를 받은 반면 ‘메뉴 선택 및 다양함’에서 낮은 수준의 평가를 보였다.

6개의 품질 속성 ‘서비스’, ‘음식’, ‘메뉴’, ‘위생’, ‘편리성’, ‘분위기’에 대한 모든 수행도 평가는 남학생이 유의적으로 높게 나타났다($p < .001$). Kim *et al.*(2005)의 연구에서도 위생·환경부분, 서비스 부분, 음식 맛 및 전반적인 평가에서 남학생이 여학생보다 유의적으로 높은 것으로 조사되었다. 항목별로 살펴보면, 25개의 항목 중 ‘편리한 위치’를 제외하고, 모든 항목에서 성별에 따라 유의적인 차이가 나타났다($p < .001$). 여학생은 ‘편리성’에 대한 수행도를 가장 높게 인식하고 있는 것으로 나타났고, 다음으로는 ‘서비스(2.75)’, ‘위생(2.68)’, ‘음식(2.54)’, ‘분위기(2.43)’, ‘메뉴(2.31)’ 순으로 나타났다. 여학생들의 전체적인 인식은 ‘편리성’을 제외하고 모두 2점대의 점수를 보여, 수행도 인식에 대해 전반적으로 낮은 평가를 하고 있었다. 각 항목별로 보면, ‘편리한 위치(3.62)’는 가장 높은 수행도 인지 수준으로 보였고, ‘편안한 정도(2.09)’, ‘메뉴 다양성(2.31)’, ‘건강메뉴(2.30)’의 항목은 낮은 수행도 평가를 보였다. 서울 소재 S여대의 경우 ‘급식소 운영시간(3.03)’에 대한 만족도가 가장 높았고 다른 급식 서비스 품질 속성들은 보통을 의미하는 3점 이하로 조사되었다. 남학생은 ‘편리성’ 품질 속성에 대한 수행도를 가장 높게 평가하고 있는 것으로 나타났고, 다음으로는 ‘서비스(3.51)’, ‘음식 맛(3.38)’, ‘위생(3.34)’, ‘분위기(3.32)’, ‘메뉴(3.22)’ 순으로 나타나, 여학생의 평가와 다소 차이가 있는 것으로 나타났다. 각 항목별로 살펴보면, ‘위치의 편리성(3.67)’, ‘신속한 배식(3.62)’, ‘적절한 음식 온도(3.62)’의 수행도를 높게 평가하였고, ‘계절메뉴(3.07)’, ‘건강메뉴(3.18)’, ‘메뉴의 다양성(3.22)’, ‘식기 위생(3.22)’의 수행도를 낮게 평가하였다. 충남소재 대학의 학생식당에 대한 만족도 조사에서는 ‘가격’에 대한 만족도(남학생 3.05, 여학생 3.10)는 여학생이 상대적으로 높은 반면, ‘메뉴의 다양성’에 대한 평가(남학생 2.55, 여학생 2.73)는 남학생의 점수가 더 낮게 나타났다(Lee, 2004).

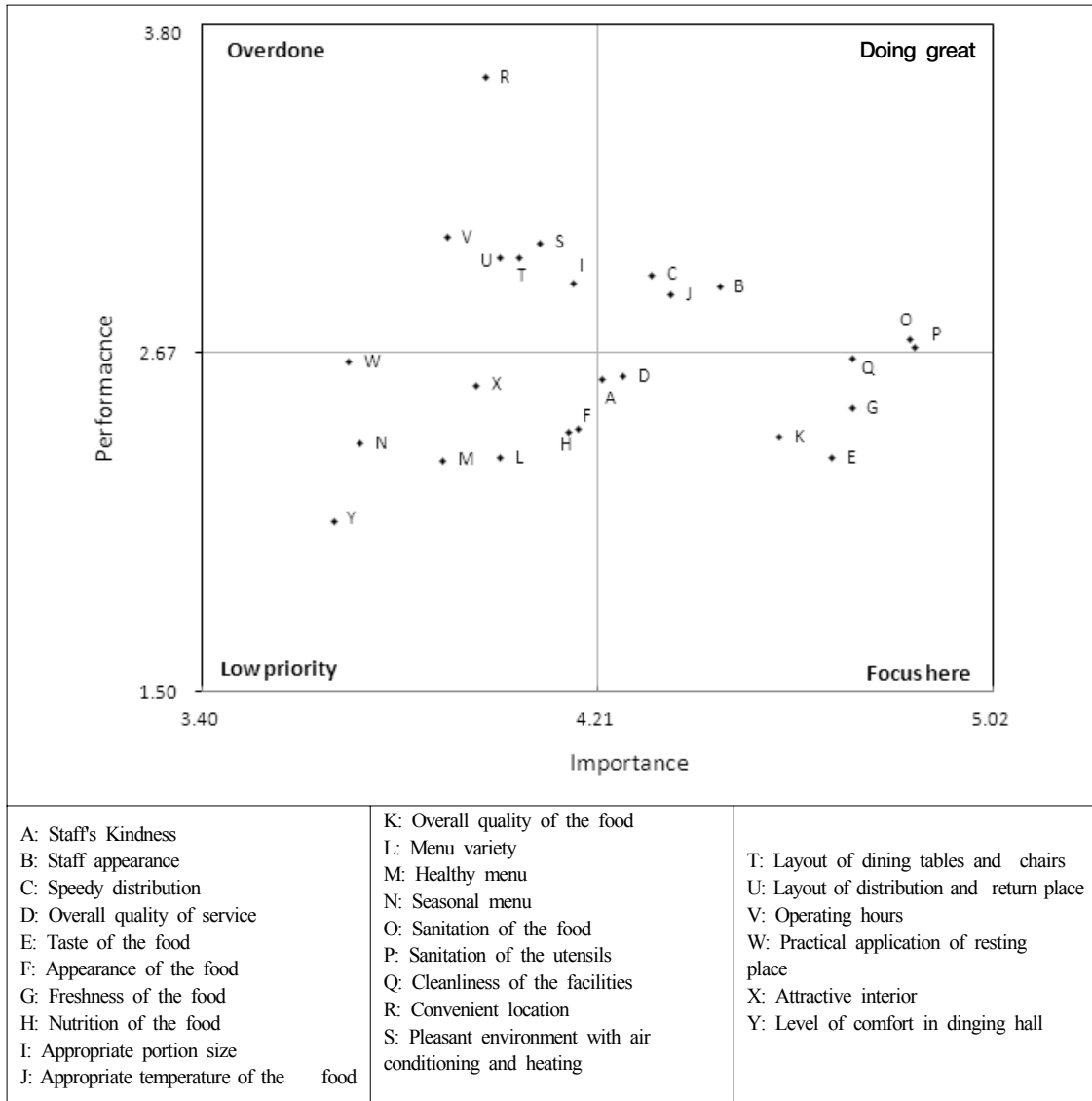
6. 여학생과 남학생의 대학급식소 서비스 품질에 대한 IPA 분석

본 연구에서 실시된 대학 급식소의 서비스 품질 평가 결과, 조사 대상 대학급식소에 대한 학생들이 인식한 급식소의 수행도는 매우 낮은 수준을 보였다. 여러 가지 운영 여건이 어려운 대학급식소의 내외적 환경을 극복하고 낮게 인식되고 있는 급식소의 수행수준을 높여 고객들의 만족을 높이기 위해서는 고객들이 중요하게 인식하는 품질 속성과 인식된 수행 수준을 분석하여, 급식소의 품질 향상을 위한 전략과 개선 우선순위를 결정해야 한다. 우선순위 결정을 위해 품질 속성에 대해 인식하고 있는 중요성과 수행도를 각각 X, Y축으로 구분하여 IPA분석을 실시하였다. 중요성과 수행도의 평균점수가 모두 평균 이상인 1사분면(Doing great), 중요도는 평균이하이나 수행도가 평균 이상인 2사분면(Overdone), 중요성과 수행도가 모두 평균 이하인 3사분면(Low priority), 중요도는 평균 이상이고 수행도는 평균이하인 4사분면(Focus here)으로 구분하였다.

여학생이 인식한 급식소 품질에 대한 중요도와 수행도에 관한 IPA 분석 결과를 [Figure 1]에 제시하였다. 여학생들의 IPA 분석결과, 중요도는 높으나 수행도가 낮은 항목은 ‘종사원의 친절성’, ‘전반적인 서비스 품질’, ‘음식 맛’, ‘음식 신선도’, ‘전반적인 음식 품질’, ‘시설 청결’ 항목으로 조사되었다. 이처럼 4사분면(Focus here)에 포함된 6개 항목은 여학생들이 중요하게 인식하고 있으나 수행 수준이 좋지 못한 항목으로 분석되어, 급식소 개선에서 우선 고려되어야 할 사항으로 볼 수 있다. Yoo *et al.*(2000)의 고등학교 급식 품질에 대한 IPA 분석에서는 Focus here에 해당하는 항목이 ‘음식 온도’, ‘외관’, ‘1인 분량’, ‘주식과 부식의 조화’, ‘제철음식의 사용’이라고 응답하여 본 결과와는 다소 차이를 보였다. 1사분면(Doing great)에 포함된 항목은 ‘종사원의 복장’, ‘배식의 신속성’, ‘적절한 음식 온도’, ‘음식 위생’, ‘식기 위생’으로 나타났다. 2사분면(Overdone)에는 ‘1인 분량’, ‘편리한 위치’, ‘쾌적한 냉난방 시설’, ‘테이블과 의자의 배치’, ‘배식과 퇴식 위치’, ‘운영시간’으로 조사되었다. 3사분면(Low priority)에는 ‘음식 외관’, ‘음식 영양’, ‘메뉴 다양성’, ‘건강메뉴’, ‘계절메뉴’, ‘휴식공간으로의 활용성’, ‘인테리어’, ‘편안한 정도’로 나타났다.

남학생이 인식한 급식소 서비스 품질에 대한 중요도와 수행도에 관한 IPA 분석 결과를 [Figure 2]에 제시하였다. IPA 분석결과, 4사분면(Focus here)에 포함된 항목은 ‘음식 맛’, ‘음식 신선도’, ‘음식 영양’, ‘음식 위생’, ‘식기 위생’ 항목으로 조사되었다. 4사분면에 포함된 5개 항목은 남학생들이 중요하게 인식하고 있으나 수행 수준이 좋지 못한 항목이므로 급식소 개선에서 우선 고려되어야 할 사항으로 볼 수 있다. Han *et al.*(2004)과 Lee와 Jung(2010)의 연구에서는 ‘음식의 맛’, ‘위생’의 항목 외에 ‘메뉴의 다양성’이 대학급식소 개선요인으로 보고되었다. 본 연구의 결과와 함께 여러 대학급식 품질 평가를 실시한 연구들을 종합하여 보면, ‘음식 맛’, ‘음식 신선

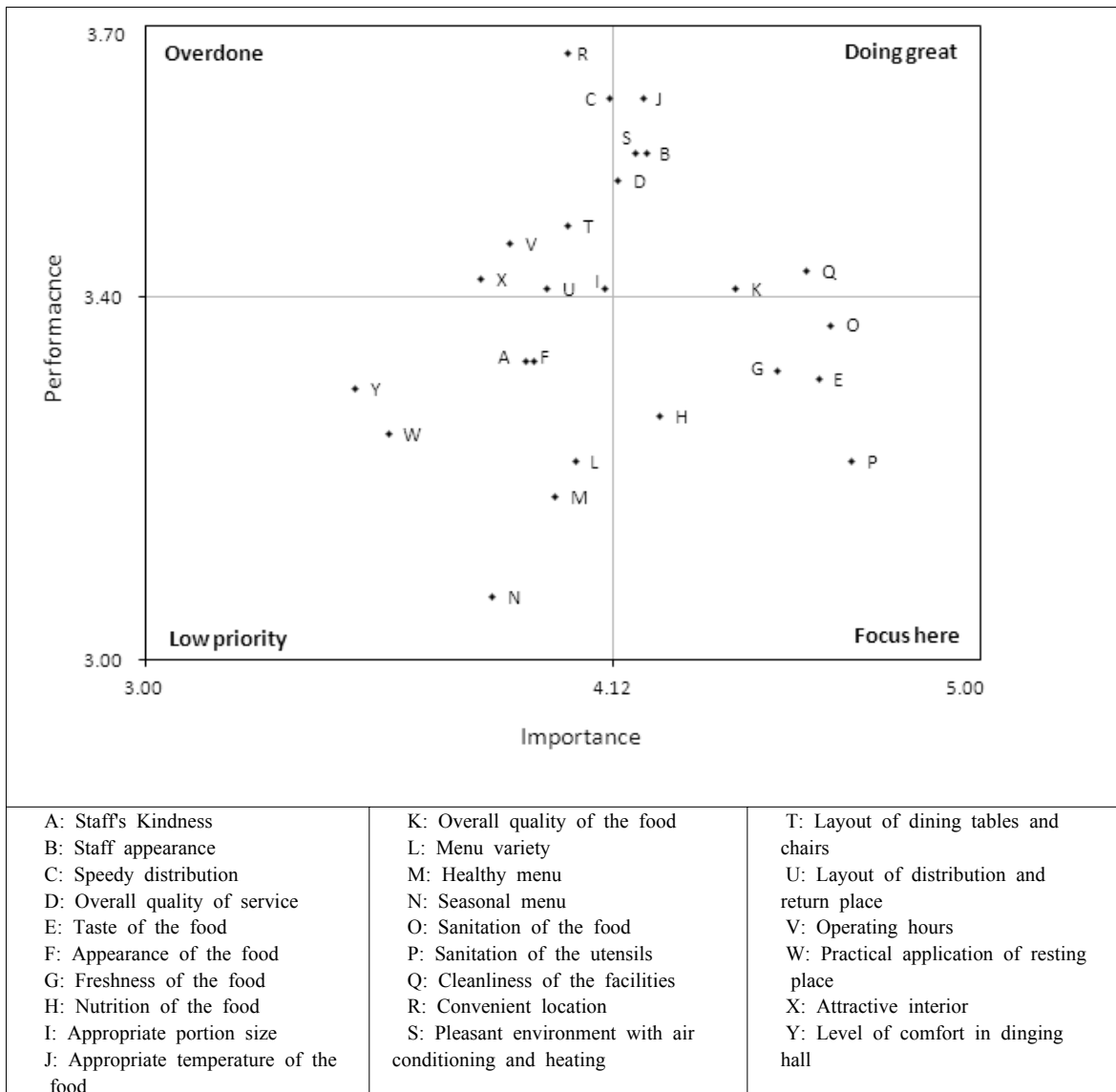
도’, ‘위생’ 등과 같은 보다 기본적으로 갖추어야 할 급식의 품질 요소들의 질적 향상을 위한 발전적 전략 수립과 실행이 가장 시급하다고 사료된다(Lee & Jung, 2010). 1사분면(Doing great)에 포함된 항목은 ‘종사원의 복장’, ‘전반적인 서비스 품질’, ‘적절한 음식온도’, ‘전반적인 음식 품질’, ‘시설 청결’, ‘쾌적한 냉난방 시설’로 나타났다. 2사분면(Overdone)에는 ‘배식의 신속성’, ‘1인 분량’, ‘편리한 위치’, ‘테이블과 의자의 배치’, ‘배식과 퇴식 위치’, ‘운영시간’, ‘인테리어’ 항목으로 조사되었고, 3사분면(Low priority)에는 ‘직원 친절성’, ‘음식 외관’, ‘메뉴 다양성’, ‘건강메뉴’, ‘계절메뉴’, ‘휴식공간으로의 활용성’, ‘편안한 정도’ 7개 항목으로 나타났다.



[Figure 1] IPA Analysis of Foodservice Quality for Female Students

본 연구 결과에서와 같이 IPA 수행 결과 중점적으로 개선이 필요한 품질 속성들에 대해 남학생과 여학생의 인식에는 차이가 있는 것으로 나타났다. 이와 같이 성별에 따라 중요도와 수행도 인식에 차이가 있으므로 급식소의 주 이용고객의 특성을 고려한 운영방침이 마련되어야 할 것으로 보인다. 여학생과 남학생 모두에서 중요도는 높고 수행도가 낮아 우선적으로 중점 개선해야 할 항목은 ‘음식 맛’과 ‘음식 신선도’인 것으로 분석되었다. 학생들이 급식소의 음식 맛에 대한 품질 속성을 중요하게 인식하고

있으나 수행 수준을 낮게 평가하고 있으므로 음식의 맛을 개선하기 위한 노력을 기울여야 하겠다. Yang *et al.*(1998)은 대학 급식소에서 음식의 맛 개선이 급식소의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 가장 중요한 요인으로 분석하였다. 학생들의 메뉴에 대한 선호도를 조사하여 메뉴에 반영하도록 하고, 섭취빈도 조사, 관능검사, 잔반량 조사, 표준 레시피 개발 등의 방법에 의하여 메뉴 개선 및 음식 맛의 개선에 힘써야 할 것이다.



[Figure 2] IPA Analysis of Foodservice Quality for Male Students

IV. 요약 및 결론

본 연구는 대학급식소의 이용 실태와 급식 서비스 품질에 대한 중요도와 수행도를 조사하고, 남학생과 여학생의 IPA분석을 통하여 대학교 급식소에서 향후 발전적으로 개선되어야 할 서비스 품질 속성요인들을 규명하고자 하였다. 대전 소재 대학교 대학생을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 회수된 설문지 중 불완전하게 응답된 설문지를 제외한 412부를 결과분석에 이용하였다.

본 연구 결과에 대한 요약 및 결론은 다음과 같다.

1. 교내의 급식소를 이용하는 이유를 살펴보면, 가장 많은 학생이 ‘급식소의 위치(59.4%)’를 1순위로 꼽았고, 다음으로는 ‘낮은 가격(20.6%)’을 선택하였다. 2순위는 ‘시간절약(32.0%)’이 가장 높은 비율을 차지하였고, 3순위는 ‘낮은 가격(23.3%)’이 가장 높은 비율을 차지하였다. 급식소를 이용하지 않는 이유에 대한 1순위는 ‘맛이 없어서’가 50.7%로 가장 높은 비율을 차지하였고, 2순위에는 ‘메뉴 선택의 제한(22.1%)’, 3순위에는 ‘선호메뉴가 없어서(19.8%)’가 가장 높은 비율을 차지하였다.

2. 학생들이 인식한 급식 서비스 품질 속성 중요도는 ‘위생(4.74)’을 가장 중요하게 인식하고 있었고, 다음으로 ‘음식(4.36)’, ‘서비스(4.22)’, ‘편리성(4.01)’, ‘메뉴(3.90)’, ‘분위기(3.73)’ 순으로 나타났다. 여학생의 ‘서비스($p<.001$)’, ‘음식($p<.05$)’, ‘위생($p<.01$)’에 대한 서비스 품질 속성 중요도 인식이 남학생 보다 유의적으로 높은 것으로 나타났으며, 전체 평균 점수도 유의적으로 여학생(4.21)이 남학생(4.12) 보다 높은 것으로 나타났다($p<.05$).

3. 학생들이 인식하는 급식 서비스 품질 수행도는 2.97(로 보통 미만의 수행도를 보였다. ‘편리성(3.30)’에 대한 평가가 가장 높은 것으로 나타났고, ‘서비스(3.06)’, ‘위생(2.95)’, ‘음식(2.88)’, ‘분위기(2.79)’, ‘메뉴(2.68)’ 순으로 조사되었다. 6개의 품질 속성 ‘서비스’, ‘음식’, ‘메뉴’, ‘위생’, ‘편리성’, ‘분위기’에 대한 모든 수행도 평가는 남학생이 유의적으로 높게 인식하고 있는 것으로 조사되었다($p<.001$).

4. 여학생들의 IPA 분석결과, 1사분면(Doing great)에는 ‘종사원의 복장’, ‘배식의 신속성’, ‘적절한 음식 온도’, ‘음식 위생’, ‘식기 위생’, 2사분면(Overdone)에는 ‘1인 분량’, ‘편리한 위치’, ‘쾌적한 냉난방 시설’, ‘테이블과 의자의 배치’, ‘배식과 퇴식 위치’, ‘운영시간’, 3사분면

(Low priority)에는 ‘음식 외관’, ‘음식 영양’, ‘메뉴 다양성’, ‘건강메뉴’, ‘계절메뉴’, ‘휴식공간으로의 활용성’, ‘인테리어’, ‘편안한 정도’, 4사분면(Focus here)에는 ‘직원의 친절성’, 전반적인 서비스 품질’, ‘음식 맛’, ‘신선도’, ‘전반적인 음식 품질’, ‘시설 청결’로 나타났다.

5. 남학생의 IPA 분석결과, 1사분면(Doing great)에 포함된 항목은 ‘종사원의 복장’, ‘전반적인 서비스 품질’, ‘적절한 음식온도’, ‘전반적인 음식 품질’, ‘시설 청결’, ‘쾌적한 냉난방 시설’, 2사분면(Overdone)에는 ‘배식의 신속성’, ‘1인 분량’, ‘편리한 위치’, ‘테이블과 의자의 배치’, ‘배식과 퇴식 위치’, ‘운영시간’, ‘인테리어’, 3사분면(Low priority)에는 ‘직원 친절성’, ‘음식 외관’, ‘메뉴 다양성’, ‘건강메뉴’, ‘계절메뉴’, ‘휴식공간으로의 활용성’, ‘편안한 정도’, 4사분면(Focus here)에는 ‘음식 맛’, ‘음식 신선도’, ‘음식 영양’, ‘음식 위생’, ‘식기 위생’으로 나타났다.

이상의 결과로 볼 때, 학생들은 대학급식소 서비스 품질 속성들에 대한 수행 수준을 전반적으로 낮게 평가하고 있는 것으로 나타났다. 학생들은 교내 급식소가 가격이 저렴하고 위치의 접근이 용이하기 때문에 신속하게 식사를 할 수 있다는 이유로 교내 급식소를 이용하고 있는 것으로 조사되었다. 학생들의 이용 빈도에서도 거의 이용하지 않는 학생이 32.8%, 주 1회 이하로 이용하고 있는 학생이 전체 60%를 차지하고 있어, 급식소의 서비스 품질 속성에 대한 개선을 통한 급식소 이용 확대 전략이 시급하다고 볼 수 있다. 본 연구 결과에서 고객의 만족도를 높이기 위해 개선이 우선적으로 요구되는 서비스 품질 속성은 주로 음식의 맛, 신선도, 영양을 포함하는 음식 자체의 품질과 음식, 식기, 시설의 위생 등인 것으로 나타났다. IPA 분석 결과, 여학생과 남학생 모두 공통적으로 급식 품질의 기본 요소인 음식 자체 품질과 위생에 대한 개선이 우선적으로 개선이 요구되는 품질 속성이었고, 여학생은 그 외에 ‘전반적인 서비스 품질’, ‘직원의 친절성’의 개선도 중요한 품질 속성으로 조사되었다. 따라서 여학생이 주로 고객이 되는 여대와 여대생의 기숙사의 급식소에서는 이러한 사항을 염두 할 필요가 있다. 각 교내 급식소는 접근의 용이성만으로 고객을 유치하는데 안주할 것이 아니라, 대학급식소에서 우선적으로 개선되어야 할 급식 품질 속성들을 도출하고, 급식소의 품질 수준을 향상시키기 위한 지속적인 노력을 해야 할 것이다.

REFERENCES

- Higher educational institutions (2011). Number of Students by Gender. Education Statistics Service. Retrieved January 20, 2012, from <http://cesi.kedi.re.kr/index.jsp>
- Almanza, B. A., Jaffe, W., & Lin, L. (1994). Use of the service attribute matrix measure consumer satisfaction. *Hospitality Research Journal*, 17(2), 63-75.
- Back, O. H., Kim, M. Y., & Lee, B. H. (2007). Menu satisfaction survey for business and industry foodservice workers : focused on food preferences by gender. *Korean Journal of Food Culture*, 22(4), 511-519.
- Blanck, H. M., Gillespie, C., Kimmons, J. E., Seymour, J. D., & Serdula, M. K. (2008). Trends in fruit and vegetable consumption among US men and women. 1994-2005. *Preventing Chronic Disease*, 5(2), 1-10.
- Bottler, J. & Rho, J. O. (2001). Measuring quality in the foodservice industry with the quality assessment process developed from the terms relating to quality in DIN EN ISO 9000:2000. *Hauswirtschaft und Wissenschaft*, 49, 58-70.
- Driskell, J. A., Meckna, B. R., & Scales, N. E. (2006). Difference exist in the eating habits if university men and women at fast-food restaurants. *Nutrition Research*, 26(10), 524-530.
- Food World. (2004. January). Future of contract foodservice industry. *Food World*, p. 28-38.
- Green, C. G. (1992). Using customer survey data to develop marketing strategies in college/university foodservice. *Journal College and University Foodservice*, 1(1), 39-51.
- Han, H. & Ryu. K. (2007). Moderating role of personal characteristics in forming restaurant customers' behavioral intentions: an upscale restaurant setting. *Journal of Hospitality and Leisure Marketing*, 15(4), 25-54.
- Han, K. S. & Lee. Y. J. (2009). Necessity evaluation about the outside dining room accommodation to the university meal service. *The Korean Journal Culinary Research*, 15(2), 545-552.
- Han, M. J., Yoon, J. Y., Kim, N. Y., & Yoo, Y. H. (2004). Satisfaction of meal and service quality in university foodservice institutions. *Korean Journal of Food and Cookery Science*, 20(6), 545-552.
- Kim, H. A. (2006). Effect of the consumer's perception of the university foodservice quality on the consumer attitude. *Journal of the Korean Society Food Science and Nutrition*, 35(6), 815-822.
- Kim, H. Y., Kim, H. J., & Song, Y. H. (2000). A study on preference value of utilizing university foodservices by female students in northern part of Seoul. *Korean Journal of Dietary Culture*, 15(4), 296-306.
- Kim, S. H., Kim, H. S., & Lyu, E. S. (2009a). Relationship among foodservice quality between customer loyalty of high school students in Busan area. *Journal of the Korean Society Food Science and Nutrition*, 38(9), 1271-1278.
- Kim, S. H., Kwon, S., & Ly, S. Y. (2005). Comparison of students' satisfaction with sanitary, environment, and service of college food service by operating system. *Korean Journal of Community Nutrition*, 10(3), 331-340.
- Kim, W. G., Ng, C. Y. N., & Kim, Y. S. (2009b). Influence of institutional DINESERV on customer satisfaction, return intention, and word-of-mouth. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 10-17.
- Kim, Y. M., Kim, S. S., & Hyun, J. C. (2008). Evaluation of competencies required for hotel employees according to hotel divisions using importance-performance analysis. *Journal of Tourism and Leisure*, 20(4), 199-219.
- Kwon, D. J. W. (2011). Effects of campus foodservice attributes on perceived value, satisfaction, and consumer attitude: A gender difference approach.

- International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 252-161.
- Lee, H. S., Han, Y. S., & Lee, J. M. (2000). A survey of the customer satisfaction of military foodservice for their improvement. *Korean Journal of Community Nutrition*, 5(3), 522-528.
- Lee, H. Y. (2005). Identifying relative importance of foodservice attributes to design a new university foodservice operation. *Journal of the Korean Society Food Science and Nutrition*, 34(7), 1208-1034.
- Lee, H. Y., Ahn, S. J., & Yang, I. S. (2008). Case study of menu satisfaction index in business and industry food service. *Journal of the Korean Society Food Science and Nutrition*, 37(11), 1443-1451.
- Lee, K. A. (2004). Student's attitude and satisfaction towards university foodservices. *Korean Journal of Human Ecology*, 13(6), 1047-1053.
- Lee, K. A. & Lyu E. S. (2010). Relationship between satisfaction with foodservice and customer loyalty of university students in Busan. *Korean Journal of Food and Cookery Science*, 26(4), 413-421.
- Lee, S. J. & Jung, H. Y. (2010). Identification of quality attributes of university foodservice and factors required for the improvement of customer satisfaction: A case study using IPA model. *Journal of the Korean Dietetic Association*, 16(3), 208-225.
- Liberman, M., Cameron, B. A., & Carson, D. K. (2001). Dietary fat reduction behaviors in college students: relationship to dieting status, gender and key psychological variable. *Appetite*, 36(1), 51-56.
- Martin, W. B. (1986). Defining what quality service is for you. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 26(4), 32-38.
- Martilla, J. A. & James, J. C. (1977). Importance-Performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- McCleary, K. W., Weaver, P. A., & Lan, L. (1994). Gender-based differences in business travelers' lodging preferences. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 35(2), 51-58.
- Meysers-Levy, J. & Masheswaran, D. (1991). Exploring differences in males and females processing strategy. *Journal of Consumer Research*, 18(1), 63-70.
- Park, J. S., Song, Y. J. Lee, Y. S., & Park, H. Y. (2000). Assessment of customer satisfaction of service quality in university foodservice. *Korean Journal of Community Nutrition*, 5(2S), 324-332.
- Park, M. K. & Kim, C. J. (2006). Identifying relative importance of service quality attribute for developing an operation proposal on hypothetical college foodservice approached to conjoint analysis. *Journal of the Korean Dietetic Association*, 12(4), 390-403.
- Park, M. K., Kim, C. J., & Yang, I. S. (2007). A case study on establishment of the authority for newly-formed foodservice and the marketing strategies for college union foodservice. *Journal of the Korean Dietetic Association*, 13(1), 15-29.
- Park, S. W. & Chang, Y. S. (1998). A survey on the utilization university foodservice by student in Daejeon city. *Korean Journal of Food and Cookery Science*, 14(4), 400-406.
- Park, S. J., Kim, J. A., & Lee, S. Y. (2004). A study on attitude and satisfaction of service quality in university foodservices. *Journal of the East Asian Society Dietary Life*, 14(1), 83-91.
- Rho, J. O. & Woo, K. J. (2003). A study on the dietary behavior of students and utilization of university foodservice in Incheon area. *Journal of the East Asian Society Dietary Life*, 13(5), 362-370.
- Song, E. (2007). Effects of a quality assessment of a university dormitory foodservice on the relationship intention toward the foodservice

- focusing on the university dormitories for female students in Gwangju- . *The Korean Journal of Food and Nutrition*, 20(4), 525-534.
- Sutherland, D. H. & Badinelli, K. A. (1993). The future of college and university foodservice: an environmental perspective. *Journal of college and university foodservice*, 1(1), 53-61.
- Woo, K. J., Han, B. J., & Rho, J. O. (2004). Quality assessment of performance in the university foodservice by students living in Incheon. *Journal of the East Asian Society Dietary Life*, 14(3), 294-301.
- Yang, I. S., Jang, Y. J., Kim, S. H., & Kim, D. H. (1995). Assessing how the Yonsei University foodservice is perceived by the students: toward an effective strategy formulation. *Korean Journal of Dietary Culture*, 10(4), 327-337.
- Yang, I. S., Kang, H., & Weon, C. (2000). Customer perception levels towards service quality attributes of university residence hall foodservice by importance-performance analysis. *Korean Journal of Community Nutrition*, 5(4), 662-671.
- Yang, I. S., Lee, Y. E., & Kim, D. H. (1998). Measuring attitude and satisfaction of Yonsei university students towards contracted vs. rented university foodservice. *Korean Journal of Dietary Culture*, 13(5), 423-430.
- Yang, T. S., You, B. J., & Jeon, H. J. (2005). A study for the satisfaction and the importance of contract foodservice in colleges in Jeju. *The Korean Journal of Culinary Research*, 11(2), 67-90.
- Yoo, Y. J., Hong, W. S., & Choi, Y. S. (2000). The assessment of high school students' foodservice satisfaction in accordance with type of foodservice management. *Korean Journal of Food and Cookery Science*, 16(2), 112-120.
- Zhang, H. Q., & Chow, I. (2004). Application of importance-performance model in tour guides' performance: evidence from mainland chinese outbound visitors in Hong Kong. *Tourism Management*, 25(1), 81-91.

접 수 일 : 2012. 02. 08.
수정완료일 : 2012. 03. 06.
게재확정일 : 2012. 03. 14.