

대학학생식당의 공간분석과 이용자만족에 관한 연구*

- D대학 학생식당의 만족도를 중심으로 -

A Study on Spatial Analysis and User's Satisfaction in Cafeterias at a University

- Focused on Satisfaction in Cafeterias at D University -

Author 김성기 Kim, Sung-Kee / 정희원, 대구한의대학교 실내건축학과 교수, 공학박사

Abstract The study analyzed behaviors of users in cafeterias and spatial-environmental images as well to understand what factors would affect the users' satisfaction in the cafeterias. The study also looked into how interior space factors would influence the users, what the users actually want from the cafeterias when they use them and lastly, what kinds of behaviors the users would do while in the cafeteria. Through those researches, the study proposed solutions to improve the users' satisfaction in cafeterias. As a field survey research, the study observed actual conditions of cafeterias at a university as conducting spatial-environmental analysis to present ways to improve students' satisfaction in cafeterias at their university. In order to achieve the research goal, the study carried out a literature analysis and a survey and visited the cafeterias to understand both actual conditions and environments of cafeterias at a university. The study also had in-depth interviews with the students. The subject of the study was those college students who have been using four cafeterias at three campuses of D university. Data was collected via surveys, observations and interviews. With the students as the research subject, the study investigated and analyzed current status of the students' using of the cafeterias, actual utilization, spatial factors and satisfaction factors. The study was mainly developed with a survey conducted and by distributing basically 200 copies of the survey each to the campuses, the study gave out 200 copies each to Suseong Campus in Daegu and Oseong Campus in Gyeongsan but 400 copies at a time to Samsung Campus in Gyeongsan because it was the main campus and had two cafeterias. To sum up, each department was instructed to answer 20~40 copies of the survey in the end. Out of 800 copies in total, 188 copies from Oseong Campus, 153 copies from Suseong Campus and 386 copies from Samsung Campus which would add up to 727 were observed to be faithful enough to be used as statistics for the study.

Keywords 대학, 식당, 행태, 이용자만족, 공간분석
University, Cafeteria, Behavior, Users' Satisfaction, Spatial Analysis

1. 서론

1.1. 연구의 배경과 목적

과거에는 대학학생식당의 역할이 단순히 빠르고 저렴하게 음식을 제공하는데 국한되었으나, 최근 들어 학생들의 외식기회 증가와 소비패턴에 따른 외식산업의 발달, 외부의 고급화된 공간, 가정에서의 향상된 식생활문화의 향상과 발전으로 대학학생식당에 대한 관심이 메뉴에 대한 충족과 더불어 양질의 서비스, 공간수준, 청결

및 위생에 이르기까지 확대되고 있다. 점점 다양해지고 확대된 이용자들의 요구는 대학학생식당에 상당한 영향을 미치게 되었고 앞으로도 변화를 가져올 것으로 전망되므로, 변화된 이용자들의 기대와 욕구를 충족시키기 위해서 여러 측면에서 학생들의 욕구를 충족시킬 수 있는 고객만족을 고려한 일련의 과정을 수행해야 할 필요성이 요구되고 있다.

따라서 대학생들을 대상으로 개인의 특성에 따른 대학학생식당의 이용실태와 불만족 요인을 조사하여 알아보고, 대학학생식당의 개선점을 찾고 불만족에 대한 해결방안이 절실히 요구되어야 할 것이다.

국내의 경우 타 식당분야와는 달리 대학학생식당에 관

* 이 논문은 2012년도 대구한의대학교 기린연구비 지원에 의한 것임.

한 공간 및 환경 만족도 연구는 저조한 실정이다. 몇몇 연구자들에 의해 대학식당 서비스의 결정요인¹⁾에 관한 연구와 이용자 특성에 따른 연구²⁾, 급식만족도 조사³⁾에 관한 연구, 실내소음실태분석⁴⁾에 관한 연구, 학생식당 환경개선요인⁵⁾에 관한 연구, 다목적 활용 방안에 관한 연구⁶⁾등을 중심으로 대학학생식당에 관한 연구가 이루어지고 있다.

대학생들이 시간압력으로 인해 단시간 내에 음식을 먹을 수 있는 학교식당을 선호하는 경향이 점점 높아지고 있으며 교내요식산업의 발전이 가속화되고 그 이용이 일반화됨에 따라 교내식당이용객의 증가추세와 함께 교내요식산업 시장의 확대와 그 이용객의 증가는 고객만족에 대한 관심을 불러일으키고 있다. 대학학생식당의 근본적인 문제를 개선하여 대학학생식당의 활성화에 기여하며 학교식당의 전반적인 만족도 평가는 필수적이라 할 수 있다.⁷⁾

본 연구는 대구시와 경상시에 위치한 D대학교에서 학생들에게 식사를 제공하고 있는 3개의 캠퍼스에 위치한 학생식당에 대하여 이용실태, 만족도 및 식당실내외환경을 조사, 분석하여 학생식당의 문제점을 파악하고 식당공간의 질적 향상을 위한 개선책을 제시하고자 하였다.

따라서 본 연구에서는 이용자들의 행태와 학생식당의 공간·환경을 분석하여 대학학생식당을 바람직한 방향으로 유도하여 대학 구성원들이 쾌적한 공간 및 환경에서 식사하고 휴식하며 조화로운 상호교류를 갖도록 하고자 하였으며, 이용실태와 공간적, 환경적 특성에 대한 학생식당의 만족도와 태도를 조사함으로써 대학식당을 평가하고 분석하여 학생식당 계획시 이용자들의 욕구를 충족시키고 효율적인 운영을 위한 개선방안과 기본적인 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2. 연구방법 및 범위

본 연구에서는 학생식당을 이용하는 이용자들의 행태와 공간적·환경적 이미지를 분석하여 어떠한 요인에 의해 만족도가 지각되고 내부공간요소는 이용자들에게 어떠한 영향을 미치는가, 이용자들이 바라는 것이 무엇인

- 1) 김종덕, 대학 구내식당 서비스의 고객만족 결정요인, 동의대 석사논문, 2008
- 2) 지승룡, 대학식당 이용자 특성에 따른 계획방안, 전남대 석사논문, 2000
- 3) 최경옥, 강릉지역 대학생의 대학교 급식에 대한 급식 만족도 조사, 강릉대 석사논문, 2008
- 4) 최윤정 외, 대학교 학생식당의 실내소음 실태 및 원인 분석 사례연구, 한국주거학회논문집 18호, 2007
- 5) 하성주 외, 거주 후 평가를 통한 대학 학생식당 환경 개선요인, 한국실내디자인학회논문집 17호, 2008
- 6) 송승수, 대학교 구내식당의 다목적 활용 방안에 관한 연구, 홍익대 석사논문, 1998
- 7) 김종덕, 대학 구내식당 서비스의 고객만족 결정요인, 동의대 석사논문, 2008, pp.1-2

고, 어떠한 행동특성을 보이는가를 알아보고 그 해결책을 제시하고자 한다.

본 연구는 대학학생식당의 실태조사와 공간·환경 분석을 통하여 학생들의 학교식당에 대한 만족도 향상을 위한 개선 방안을 제시하기 위한 현장조사 연구로 구성된다. 연구의 목적을 달성하기 위하여 문헌분석과 설문조사와 더불어 현장방문을 통한 대학학생식당시설 실태 및 환경 현황에 대한 조사 및 심층면담을 수행한다.

본 연구의 조사대상은 대구·경북에 위치하고 있는 D대학의 3개 캠퍼스의 4곳 학생식당을 이용하는 대학생들을 대상으로 실시된 것이며, 자료 수집은 설문조사와 관찰조사 그리고 면담에 의한다.

연구의 범위로는 학생식당에서의 학부생들을 대상으로 한 이용현황, 이용실태 현황분석, 공간적 현황분석, 만족도 현황분석 등을 조사, 분석하였다.

조사방법은 설문조사로서, 각 캠퍼스 학생식당별로 200부를 원칙으로 하여 대구에 위치한 수성캠퍼스, 경상에 위치한 오성 캠퍼스 각각 200부, 역시 경상의 삼성캠퍼스는 메인 캠퍼스이면서 학생식당이 2곳이어서 400부를 배부하여 각 학과별로 20~40부를 배포하여 설문조사하였다.

총 800부중 오성캠퍼스 188부, 수성캠퍼스 153부, 삼성캠퍼스 386부 등 설문지를 충실히 응답한 727부를 본 연구의 통계자료로 활용한다.

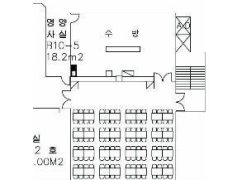
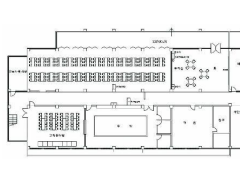
2. 평가대상 건물개요 및 이용현황

2.1. 캠퍼스별 식당현황

<표 1> 평가대상 식당건물의 개요 1

구분	삼성캠퍼스식당	
	6호관 식당(삼성6)	9호관 식당(삼성9)
신축개관년도	1994년 07월 18일	1999년 12월 10일
캠퍼스주소	경북 경상시 한의대로 1	
건물규모	지하1층, 지상4층 중 1층	지하1층 지상6층 중 지하1층
건물연면적	3,856㎡	16,883㎡
설계모듈	7.2m × 7.2m	6.6m × 6.6m
건물구조	철근콘크리트조	철근콘크리트조
건물외장마감	타일	화강석
식당내장마감	바닥 : 데코타일 벽 : 수성페인트, 아크릴 천장 : 텍스, 무늬목	바닥 : 화강석, 데코타일 벽 : 본타일, 수성페인트 천장 : 텍스
식당면적	430㎡	500㎡
식당좌석수	121석	192석
평면도		

<표 2> 평가대상 식당건물의 개요 2

구분	수성캠퍼스식당 (수성)	오성캠퍼스식당 (오성)
신축개관년도	1990년 04월 14일	2012년 02월 08일
캠퍼스주소	대구시 수성구 수성로 25	경북 경산시 상대로 115
건물규모	지하1층, 지상 4층 중 지하1층	지하1층, 지상 5층 중 지하1층
건물연면적	6,262㎡	13,153㎡
설계모듈	7m × 10m	6m × 9m
건물구조	철근콘크리트조	철근콘크리트조
건물외장마감	화강석	화강석
식당내장마감	바닥 : 화강석 벽 : 수성페인트 천장 : 텍스	바닥 : 화강석 벽 : 무늬목, 수성페인트 천장 : 페인트
식당면적	110㎡	360㎡
식당좌석수	128석	180석
평면도		

D대학교는 대구에 1개의 캠퍼스와 경북 경산에 2개의 캠퍼스가 있으며, 대구캠퍼스인 수성캠퍼스에는 한의학과 간호학과 그리고 한방병원과 부속시설 등 6개동이 있으며 경산캠퍼스인 삼성캠퍼스는 메인 캠퍼스로서 25개학과와 21개동의 건물로 구성되어있으며 오성캠퍼스는 한방관련 5개학과와 산학협력단 등 그 부속시설 등을 두어 2개동으로 구성되어있다.

본 연구에서는 대구 수성캠퍼스의 학생식당을 수성, 경산 오성캠퍼스의 학생식당을 오성, 경산 삼성캠퍼스의 6호관에 위치한 학생식당을 삼성6, 9호관에 위치한 학생식당을 삼성9로 명명하여 칭하기로 한다.

2.2. 이용현황

식당운영자와의 면담결과, 학기중 교내학생식당을 이용하는 하루 이용자수는 오성은 200여명, 수성은 40여명, 삼성6은 200여명, 삼성9는 600여명 정도가 이용하는 것으로 나타났으며, 식당운영시간은 오전9시부터 오후 7시 사이로 운영되며 이용자의 60%이상이 11시30분에서 1시 30분 사이에 학생식당을 이용하며 그 외시간은 분산되어 이용하는 것으로 나타났다. 메뉴의 종류로는 오성과 삼성6은 8종류, 삼성9는 12종류, 수성은 단일 메뉴로 운영되고 있으며 가격대는 3,200원이하로 가격이 형성되어 있다.

설문조사에 참여한 전체 남학생 : 여학생 비율은 44.3%(322명) : 55.7%(405명)이며, 학년별로 살펴보면 2학년(44%), 3학년(29.7%), 1학년, 4학년 순서로 나타났으며, 계열별로 보면 자연계열(33.3%), 의학계열(29.2%), 공학계열(20.4%), 인문사회계열(16.5%), 예체능계열의 순으로 나타났다.

주로 이용하는 학생식당은 오성은 자연계열(90.9%), 수성은 의학계열(94.1%), 삼성6은 의학계열(44.5%), 공학계열(34.5%), 삼성9는 인문사회계열(32.6%), 공학계열(30.5%)의 순으로 이용하고 있었다.

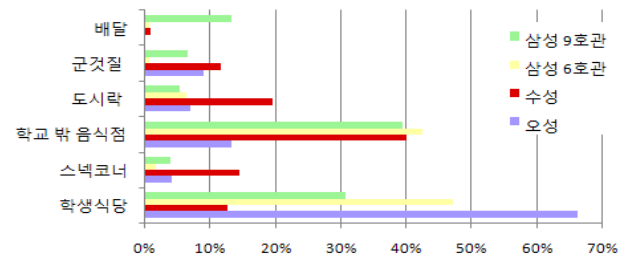
<표 3> 설문참여 학생현황 특성

구분	인원(명)	비율(%)	
성별	남	322	44.3
	여	405	55.7
학년	1학년	131	18
	2학년	320	44
	3학년	216	29.7
	4학년	60	8.3
전공계열	인문사회계열	120	16.5
	자연계열	242	33.3
	공학계열	148	20.3
	예체능계열	5	0.7
	의학계열	212	29.2

3. 학생식당의 만족도 조사 및 분석

3.1. 이용실태분석

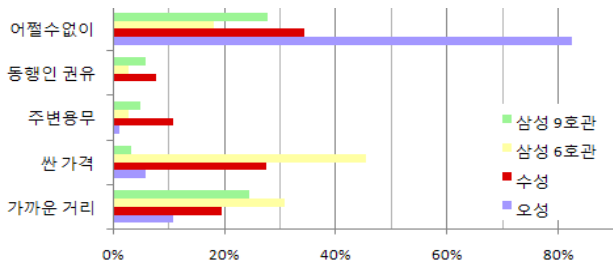
각 캠퍼스별 식사장소에 대한 설문결과를 알아보면, 오성캠퍼스에서는 학생식당 66.3%, 학교밖음식점이 13.4% 이용하며, 수성캠퍼스에서는 학교밖음식점 40.2%, 도시락 19.6%이며 학생식당 이용은 12.7%에 미치고 있었다. 삼성캠퍼스에서는 학교밖음식점 40.4%, 학생식당이 34.9%를 이용하는 것으로 나타났다. 이는 오성캠퍼스는 캠퍼스밖 주위에 편의시설이 전혀 없는 환경의 신설캠퍼스이며 수성캠퍼스는 도심에 위치해 있어 주위 편의시설이 다양한 편이며 삼성캠퍼스는 메인캠퍼스라 주위 편의시설이 어느 정도 형성되어 있기 때문이라 각 캠퍼스별로 학생식당의 이용이 뚜렷이 달라져 보인다.



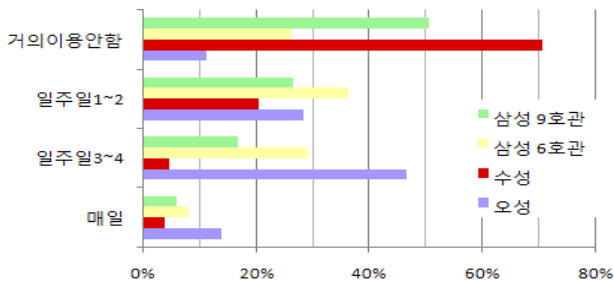
<그림 1> 캠퍼스 식당별 이용자의 식사장소

학생들의 학생식당을 이용하는 이유를 알아보면, 오성은 82.4%가 '어쩔수 없어서' 이용하고, '가까운 거리' 때문이 10.7%이며, 수성은 '어쩔수 없어서' 34.3%, '싼가격' 27.5%이며 삼성은 '싼가격' 76%, '가까운거리' 26%, '어쩔수 없어서' 25.3%의 이유가 조사되었다. 이는 외부경쟁식당이 있을 경우에는 싼가격 때문에 학생식당을 이용하고

없을 경우에는 어쩔 수 없어 이용하는 것으로 나타나 학생식당에 대한 기대치가 낮은 것으로 보인다.

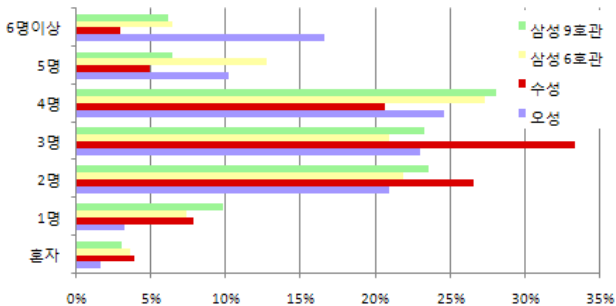


<그림 2> 주이용식당별 학생식당 이용이유



<그림 3> 주이용식당별 학생식당 주당 이용횟수

학생식당을 이용하는 주이용 횟수를 보면, 오성은 3~4회가 46.5%, 1~2회가 28.3%, 매일 13.9%이며, 수성은 거의 이용 안한다가 70.6%, 1~2회가 20.6%, 삼성은 거의 이용 안한다 44.5%, 1~2회 26.7%, 3~4회 19.8%로 전체 설문에 응한 학생 중 40%정도는 학생식당을 거의 이용하지 않는 것으로 나타나 학생식당의 이용률이 낮음을 알 수 있다.

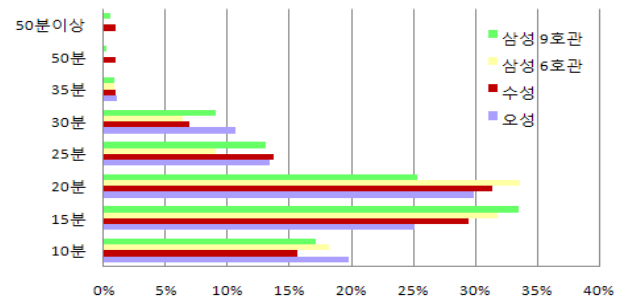


<그림 4> 주이용식당별 동행인수

식당을 이용할 때의 동행인수를 살펴보면, 오성은 4명 (24.6%), 3명(23%), 2명(20.9%)의 순으로 이용하며, 수성은 3명(33.3%), 2명(26.5%), 4명(20.6%)이고, 삼성은 4명 (27.9%), 2명(23.1%), 3명(22.6%)로 나타나서 70% 이상이 2~4명의 동행인과 식당을 이용하는 것으로 나타났다. 이는 학생식당의 좌석배치 계획시 다양한 식사 인원수에 대한 배려도 고려되어야 할 것으로 보인다.

3.2. 공간적 현황분석

학생식당오기전의 장소는 주로 강의실(73.9%)이며 6.7%의 학생들은 휴게공간에서 식당으로 오는 것으로 나타났다.

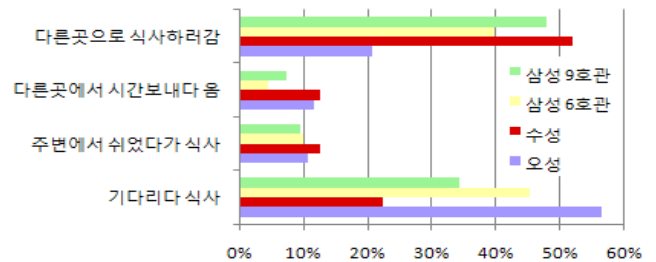


<그림 5> 주이용식당별 순수 식사시간

학생들의 학생식당에서의 순수 식사시간은 오성, 수성, 삼성6은 20분, 15분의 순으로, 삼성9는 15분, 20분의 순으로 나타났다으며 그 외는 동일하게 10분으로 나타났다. 이는 평균 순수 식사시간이 15~20분이 소요되는 것으로 보인다.

사람이 적을때의 식사시간은 오성은 10분, 15분, 20분 순으로, 수성은 20분, 15분과 30분은 동일 순으로, 삼성6은 20분, 10분, 15분, 삼성9는 10분, 20분, 15분 순으로 나타났다.

사람이 많을 때의 식사시간은 오성은 20분, 30분, 25분의 순으로 수성은 30분, 20분과 40분은 동일 순으로, 삼성6은 20분과 30분이 동일 순으로, 그 다음은 40분, 삼성9는 30분, 20분, 25분순으로 나타났다.

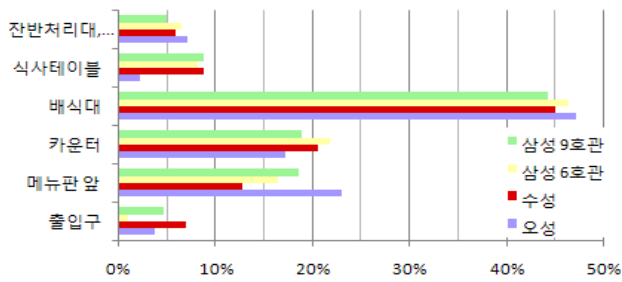


<그림 6> 주이용식당별 피크시 취하는 행동

피크시 취하는 행동을 조사하면, 오성에서는 기다리다 식사가 56.7%, 다른 곳으로 간다가 20.9%, 수성은 다른 곳으로 간다가 52%, 기다리다 식사가 22.5%, 삼성6은 기다리다 식사가 45.5%, 다른 곳으로 간다가 40%, 삼성9는 다른 곳으로 간다가 48.8%, 기다리다 식사가 34.5%로 나타나 주변편의시설에 따라 피크시 행동이 달라지는 것을 알 수 있다.

식당의 정체구간으로는 배식대가 평균 45.4%로 제일 정체되는 구간이며 다음으로는 메뉴판앞과 계산대인 카운터가 정체되는 것으로 나타났다.

8) 삼성9의 위치가 삼성6보다 주변 편의시설에 훨씬 근접해 있다.



<그림 7> 주이용식당별 식사동선 정제구간

3.3. 만족도 현황분석

<표 4> 식당별 환경요소 만족도

(% : 설문답변중 적당이상의 답변 비율)

구분	오성	수성	삼성6	삼성9
테이블간격	1,800mm	1,400mm	2,000mm	1,800mm
	69.6%	62.7%	74.5%	61.8%
테이블크기	1,600mm	1,200mm	1,600mm	1,600mm
	87.2%	71.5%	91.8%	87.8%
의자크기	500mm	500mm	500mm	500mm
	91.3%	75.5%	90.9%	91.4%
창문크기	1백면	없음	2백면	1백면
	95.2%	57.9%	86.3%	79.8%
마감색	다채색	단색	다채색	다채색
	91.9%	61.7%	83.6%	83.9%
출입구크기	1,800mm(2곳)	1,800mm(1곳)	1,800/900mm	1,800mm(2곳)
	78.6%	59.8%	66.3%	64.3%
메뉴종류	8종류	1종류	8종류	12종류
	5.9%	29.4%	18.2%	23.2%
가격	3,200원이하	3,200원	3,200원이하	3,200원이하
	45.5%	56.9%	68.1%	61.2%
내부공간	85.6%	54.9%	87.3%	76.9%

학생식당의 테이블크기와 테이블간의 간격, 그리고 의자의 크기에 있어서는 크기와 간격에 관계없이 대체로 만족하는 편이었다.

마감색에 대해서도 대체로 만족하였으며 출입구의 크기에 있어서도 대체로 만족도가 높았지만 출입구의 크기가 조금 좁다라는 의견도 25%정도여서 입구와 출구의 동선이 교차되지 않게 출입구의 크기를 크게 하거나 출구와 입구를 분리시키게 되면 만족도가 더 높게 나올 것이다.

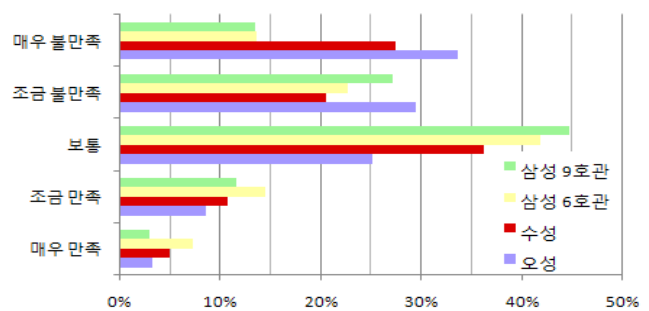
메뉴의 종류수에 있어서는 대체로 메뉴종류가 너무 적다라는 의견이 70%이상 나타났으며, 메뉴가격에 있어서는 오성은 너무비쌌 46.5%, 적당함 43.9%이며, 수성은 적당함 45.1%, 너무비쌌 15.7%이며, 삼성6은 적당함 64.5%, 너무비쌌 23.6%, 삼성9는 적당함 58.5%, 너무비쌌 29.6%으로 나타나서 학생식당을 대체하는 편의시설 이용이 가능한 곳 보다 불가능한 곳이 학생식당의 가격이 너무 비싸다는 의견이 많았으며, 면담결과에서도 다양한 특식메뉴의 추가와 함께 맛 개선의 요구가 많았다.

학생식당의 내부공간에 대한 느낌에 있어서는 대체로 적당하다는 의견이었지만 완전한 지하층에 있는 수성은 폐쇄적이라는 의견이 45.1%이나 나왔으며, 오성은 지하층이지만 선큰가든형식을 도입하고 넓은 공간으로 되어

있어서 개방적인 느낌을 받으며 지상과 바로 연결된 삼성6, 9도 개방적이라는 의견이 많았다.

학생식당을 식당으로서의 기능이 아닌 휴식모임장소로서의 이용 횟수는 70%이상이 거의 이용을 하지 않는다는 응답이 있었으며 일주일에 1~2회의 다른 기능으로서의 이용이 15%정도로 나타났다.

전체적인 학생식당의 만족도는 오성은 매우불만족이 33.7%, 조금불만족이 29.4%, 보통이 25.1%로 나타났으며, 수성은 보통 36.3%, 매우불만족 27.5%, 조금 불만족 20.6%이며 삼성은 보통 44.1%, 조금불만족 26%, 매우불만족 13.5%이며 50%이상이 학생식당에 만족하지 않는 것으로 나타났다. 보통이상의 만족도를 보인 순서로는 삼성6 63.7% > 삼성9 59.5% >수성 41.9% >오성 36.9%의 순으로 결과가 나왔다. 면담분석결과, 만족도가 낮은 오성과 수성의 경우, 교내에서 학생식당 1곳을 대체하거나 경쟁할 만한 곳이 없어 학생들의 선택의 폭과 비교대상이 없는 결과이므로 다른 학생식당이나 유사한 시설 등을 보완하면 학생들의 학생식당에 대한 만족도가 높아질 것으로 보인다.



<그림 8> 주이용식당별 학생식당의 만족도

4. 평가결과에 대한 고찰

대학학생식당의 이용자들을 대상으로 대구와 경북경산에 위치한 3개의 캠퍼스에서 4개의 학생식당을 중심으로 설문조사와 관찰조사, 그리고 면담을 통해 만족도 평가를 조사하여 분석하였다.

학생식당을 이용하는 학생들의 요구는 극히 기본적인 수준만이지만 본 연구를 통해 평가해본 결과 대체로 학생들의 만족도가 매우 낮게 나타났다.

4.1. 이용실태분석에 따른 제안

대학생활에서의 점심식사는 하루 중 에너지 보충을 담당하고 있다는 면에서 건강에 중요한 역할을 하고 있음에도 불구하고, 학생들의 설문조사와 면담을 통해 나온 결과에서는 시간이 짧거나 수업이 바쁘다는 이유로 소홀하게 취급된다는 것을 알 수 있었다.

<표 5> 평가대상식당 현황

구분	삼성캠퍼스식당		수성캠퍼스식당	오성캠퍼스식당	비고
	6호관 식당	9호관 식당			
① 입구					삼성6, 삼성9는 자연스럽게 계산대기능이 있는 매점 입구를 통해 입장하며, 수성은 하나의 출입구로 출구와 입구의 기능을 겸한다.
② 메뉴선택			별도없음		삼성6, 삼성9, 오성은 출입구 전에 메뉴를 선택할 수 있는 메뉴대가 놓여있으며 수성은 별도의 메뉴대가 없이 지정된 메뉴로 운영되고 있다.
③ 계산대			별도없음		삼성9와 오성은 메뉴대옆에 별도의 자동계산대와 매점계산대를 복합운영하며 삼성6은 매점계산대만 운영, 수성은 별도 계산대없이 배식대옆에서 계산후 배식하고있다.
④ 식기공간					삼성6, 삼성9, 오성, 수성 등 모든 식당에서 이동이 가능한 식기대를 배식대 공간쪽에 두어 배식받을 수 있게 운영하고 있다.
⑤ 배식공간					삼성6은 2개의 코너를 두어 칸막이로 구분하였고, 삼성9는 6개의 코너와 부분칸막이로, 수성과 오성은 하나의 배식대를 운영하고 있다.
⑥ 식사공간					수성은 4인식 식탁세트로 배치되어 교직원과 같이 사용하고 있으며, 삼성6과 삼성9, 오성은 4인식과 6인식이 혼합되어 구성되어 있다.
⑦ 퇴식공간					삼성6, 오성과 수성은 오픈된 배식대옆에 칸막이를 이용하여 퇴식대를 두었으며 삼성9는 독립된 공간에 퇴식대를 두었다.
⑧ 식수공간					삼성6, 삼성9는 퇴식대 부근에 식수공간을 두었으며, 오성과 수성은 출입구밖에 별도의 식수대를 배치하여 운영하고 있다.
⑨ 출구					모든 식당에서 출구와 입구는 별도 구분이 없었지만 삼성6, 삼성9는 매점을 통해 들어갈 수 있게 하여 어느 정도 출구를 구분하였다.
동선도					
동선체계	2-1-3-4-5-6-7 -8-9	2-3-1-4-5-6-7 -8-9	1-3-4-5-6-7 -9-8	2-3-1-4-5-6-7 -9-8	동선교차구역

이용자들은 여학생이면서 2, 3학년이 학생식당의 이용율이 높으며, 1학년학생들은 많은 인원이 기숙사에서 생활하며 기숙사 식당을 많이 이용하는 것으로 나타났으며, 강의실과 가까운 계열의 학생들이 인접한 학생식당을 많이 이용하는 것으로 나타났다.

학교주변에 편의시설이 없는 캠퍼스에서는 학생식당의 이용율이 높은 반면 어쩔수 없어서 이용하는 경우와 가까운 거리때문에 이용하고 있고, 주변 편의시설이 잘된 캠퍼스 학생식당은 이용율이 현저히 떨어지지만 주변에 비해 싼가격 때문에 이용하는 것으로 나타났다.

4.2. 환경적 분석에 따른 제안

많은 학생들이 학생식당의 맛과 메뉴선택의 폭, 서비스의 불만족으로 시간과 가격이 더 소요되는 외부식당을 이용하는 것으로 나타나서 이용자들의 선호메뉴인 일품요리와 양식류 등 특식메뉴들을 제공하고 메뉴의 종류를 좀 더 세분화하면서 다양화하면 학생식당에서의 학생들의 이용률과 만족도는 어느 정도 높아질 것으로 보인다. 아울러 환경적인 요소로서 외부식당처럼 학생식당의 실내디자인에도 아이덴티티를 부여하여 좀 더 편안하고 친숙한 식당환경을 제공하여야 할 것이다.

학생식당 이용시 혼자나 둘보다는 2~4명의 동행인과 함께 식당을 이용하므로 식탁배치 계획시 좌석선택이 가능하도록 하며, 소수의 1인을 위한 독립된 식탁에서부터 2인용, 4인용, 6인용에 이르기까지 유동적이고 다양한 객석배치가 이루어져 좌석선택의 폭을 넓혀줘야 할 것이다.

학생식당에서 선호되는 좌석은 창가이고 창이 없는 벽쪽과 출입구는 선호되지 않음을 알 수 있었으며, 계절적 변동요인에 따라 냉난방의 위치에 의해 선호되는 좌석은 변하는 것도 알 수 있었다. 아울러 식당의 내부공간을 계획할 때 정방형보다는 장방형으로 형태를 취하고 외부와 접한 창이 많도록 계획하고, 냉난방설비의 위치가 식당 홀에 균일하게 배치하는 것이 바람직하다.

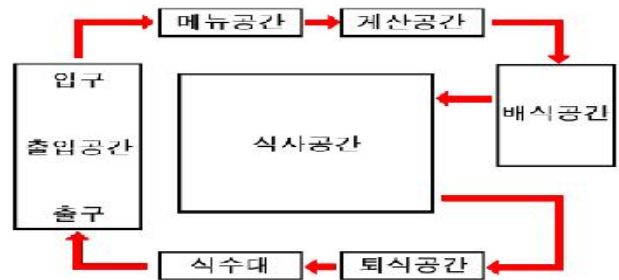
생활수준이 향상되고 외식문화가 증가됨에 따라 학생들의 입맛은 점차 다양화, 고급화되어 가고 있으며 대학식당에서 제공되는 식사에 대한 기대수준 또한 다양화, 고급화 경향을 보이고 있다. 또한 본 조사 결과에서도 학생들은 낮은 가격보다는 양질의 식사와 고급화된 환경을 요구하고 있는 실정이다.

4.3. 공간적·시설적 분석에 따른 제안

대체적으로 학생식당을 이용하는 이용자들의 요구는 편리하고 신속하게 식사하기를 원한다. 이를 위해서 식당공간의 동선은 일정한 속도를 유지함이 바람직하나 내부공간 중에서 출입구와 배식대공간, 그리고 메뉴판앞과 계산대인 카운터공간의 동선이 교차되는 곳이 나타나 대기나 정체의 영역이 발생한다. 그러므로 이 같은 대기

및 정체영역에서 소비하는 시간을 최소화시킴이 이용자들의 요구에 충족하는 방법일 것이다. 이를 위해 낮은 칸막이를 이용하여 각 공간들에 대한 동선을 유도하거나, 진입과 출입의 동선은 분리하거나 충분한 폭을 두어 출입구부분의 정체를 방지하여야 한다.

출입구쪽과 배식대, 카운터공간에서의 혼잡은 동선의 중복이나 교차가 일어나지 않게 <그림 9>와 같이 일정한 방향을 이루도록 내부동선과 공간이 계획되어야 한다.



<그림 9> 식당내부공간 및 동선계획안

식사시간의 체류시간은 이용자들이 식당의 환경과 개인적인 스케줄에 따라 식사시간을 조정하기 때문에 물리적인 양으로 규정하기는 힘들다. 학생들의 식사시간은 수업전후의 시간을 이용한 평균 15~20분이 소요되고, 사람이 많을 때는 20~30분이 소요되므로 식당규모계획시 좌석회전율로 고려하면 될 것이다. 식당이용의 피크시에는 주변 편의시설이 없는 캠퍼스의 식당 경우에는 기다리다 식사하고 주변 편의시설이 있을 경우에는 다른 곳으로 간다는 의견이 많았다.



<그림 10> 오성 1층 북카페



<그림 11> 삼성9 3층 북카페

그러므로 피크때 식당 주변에서 이용자를 조절할 수 있는 공간이 필요하다. 예를 들어, 출입구 주변에 적당한 대기장소를 마련한다. 대기장소는 식사전후의 대기나 휴식뿐 아니라 동료들을 기다리는 사람들도 수용한다. 이때 단순히 대기만을 위한 공간을 계획하기보다는 학생들의 다양한 욕구를 수용할 수 있는 서비스시설을 계획하여 이용자 스스로 식당의 밀도를 조절할 수 있도록 계획함이 바람직할 것이다. 아울러 식사시간 전후를 제외하고는 학생식당의 이용률이 현저하게 저하된다. 그러므로 휴게공간이 부족한 대학시설은 잠재적인 공간을 활용하기 위한 방안으로 부대시설을 설치하여야 한다.

이처럼 한 끼를 ‘때우는’ 단순식사형태에서 고급화, 다양화되는 학생들의 눈높이에 맞춰 학생식당에 대한 점차 증가하는 고객의 욕구를 충족시키고, 높아지는 고객의 기대치를 만족시키기 위한 다양한 연구와 노력이 요구된다.

5. 결론

교내요식산업 시장의 확대와 그 이용객의 증가는 고객 만족에 대한 관심을 불러일으키고 있다. 학생식당에 대해 만족한 이용객은 만족하지 않은 이용객보다 상대적으로 학교식당에 대한 선호도를 형성하기 때문에 재이용과 더불어 동료와의 방문을 이끄는 원천이 될 수 있는 것이다. 따라서, 대학생들을 대상으로 개인의 특성에 따른 대학식당의 이용실태와 불만족 요인은 조사하여 알아보고, 대학식당의 개선점을 찾고 해결방안이 절실히 요구되어야 할 것이다.

본 연구는 D대학교의 3개의 캠퍼스와 4개의 학생식당을 중심으로 학생들의 설문과 면담을 중심으로 만족도 평가를 비교·평가하여 이용자들의 행태와 불만족사항들을 조사, 분석하여 학생식당의 질적 향상을 도모하고 학생식당 계획시 기초자료로 쓰일수 있도록 연구를 진행하였다.

D대학교의 학생식당의 평가 결과는 다음과 같다.

첫째, 캠퍼스 주위에 편의시설이 있으면 학생식당의 이용률은 낮아지지만 이용하는 장점이 있어서 만족도는 상승하며, 반면에 캠퍼스 주위에 편의시설이 없으면 식당의 선택에 있어서 어쩔수가 없어서 이용률은 높아지만 만족도는 급격히 하락하는 현상이 나타난다.

둘째, 학생식당을 주로 점심때 이용하였고 학생식당을 이용하지 않는 대부분의 학생은 외부식당이나 배달음식을 이용하는데 이는 맛과 메뉴의 다양성이 없기 때문인 것으로 나타났다. 이에 교내에 다양한 메뉴와 가격대를 가진 경쟁시설 등을 보완하면 이용자들의 선택의 폭과 비교에 의해 만족도가 높아질 것으로 보인다.

셋째, 학생식당의 규모와 편리성뿐만 아니라 학생식당 메뉴의 종류수와 가격, 특히 맛 등에 대한 만족이 높을수록 학생식당의 전체적인 시설에 대한 만족도도 향상되는 것을 알 수 있었다. 아울러 시각적·청각적인 감각적 요인을 접목시켜 다양한 공간 이미지와 학생식당만의 고유 아이덴티티를 확보하여 공간적·환경적인 면에서도 만족을 줄 수 있어야 한다.

넷째, 식탁배치 계획시 혼자를 위한 독립된 식탁에서부터 다양한 객석배치가 이루어져서 좌석선택의 폭을 넓혀줘야 하며 선호되는 좌석은 창가이며 이에 식당내부공간의 형태는 정방형보다 장방형으로 계획하는 것이 이용자들의 불만족 요인을 해소할 수 있을 것이며, 학생식당

은 식사시간 이외에도 식사만이 목적이 아닌 다양한 교류가 일어날 수 있도록 열린 공간을 제공하여 공간 활용도를 높여야 할 것이다.

다섯째, 식당내부동선은 일정한 속도를 유지함이 바람직하나 동선의 중복이나 교차가 일어나지 않게 일정한 방향으로 동선이 이루어지도록 입구와 출구를 구별하여 동선이 겹치지 않게 계획되어야 한다. 특히 코너별 배식 공간에서는 칸막이를 두어 동선을 유도하여 다른 배식대와와의 공간이 교차되지 않게 하여야 한다. 그밖에도 가구 배치, 공간분리를 계획하여 불만족 요인을 개선하여야 할 것이다.

학생식당을 이용하는 이유가 수업 전후의 식사를 위해 다른 장소로 이동하기보다는 편리하게 동일 캠퍼스내에 위치하고 있는 학생식당을 이용함으로써 시간과 식사비를 절약할 수 있기 때문이라고 하지만 고급화와 다양화에 많이 노출된 고객인 학생들이 중요하게 고려하는 요인은 메뉴도 물론이지만 공간과 환경적인 시설은 이제는 기본적인 사항이 되었다는 것으로 분석할 수 있다. 이와 함께 고객만족도를 높이기 위해서는 식당내부공간, 위생 및 청결, 식기와 식수대의 위생적인 관리 등과 같은 위생적인 관리 요소를 우선적인 기능으로 인식하고 고객만족도 향상을 위한 노력 또한 기울여야 할 것이다.

참고문헌

- 이연숙, 실내환경심리행태론(실내건축 및 디자인을 위한 행동과학 이론과 실제), 연세대 출판부, 1998
- 김성기, 대학 학생식당의 이용실태 및 환경분석에 관한 연구, 한국실내디자인학회논문집 38호, 2003
- 김종덕, 대학 구내식당 서비스의 고객만족 결정요인, 동의대 석사논문, 2008
- 이경애, 대학식당의 이용실태 및 만족도, 한국생활과학회지 13권 6호, 2004
- 이영자, 학생식당 주방의 동선과 시간에 관한 연구, 이화여자대학교 논문집, 1976
- 장윤정, 효율적인 대학급식 관리체계를 위한 소비자 태도분석, 연세대 석사논문, 1995
- 조윤주, 대학식당의 불만족에 미치는 영향 요인, 계명대 석사논문, 2007
- 지승룡, 대학식당 이용자 특성에 따른 계획방안, 전남대 석사논문, 2000
- 한명주, 서울지역 대학식당의 이용실태조사, 한국식문화학회지 1992
- 현태선 외, 대학식당에 대한 학생들의 이용실태 및 만족도, 충북대학교 논문집, 1998, 장간호

[논문접수 : 2013. 08. 27]
 [1차 심사 : 2013. 09. 18]
 [게재확정 : 2013. 10. 11]