

학교식당의 급식 만족도 조사보고서

충남대학교 교수회 여교수분과/복지분과

2015. 1. 21

학교식당의 급식 만족도 조사 보고서

1. 조사배경

단체급식은 구성원들의 건강에 영향을 미칠 수 있는 중요한 복지시설이다. 충남대학교는 학교식당을 직영체제로 운영하여 영양사의 관리, 감독하에 균형잡히고 건강 지향적인 식사를 제공해 왔으나 최근들어 직영을 포기하고 외주를 주거나 푸드코트로 운영하는 등 구성원들의 급식관리가 매우 소홀해지면서 구성원들의 불만이 표출되고 있다. 푸드코트는 한시적으로 다양한 먹거리를 제공할 수 있으나 제공하는 업체들은 급식전문업체가 아니므로 영양균형면이나 건강상 이익은 기대하기 어렵다. 일반 외식업체가 학교에 들어와 영업을 할 때 외부만큼 가격을 높게 책정할 수 없기 때문에 제공하는 음식의 질은 확보하기 어렵다. 생애주기 중 가장 식습관이 악화되는 시기인 대학생 시기에 그래도 학교급식이 균형잡히고 정규적인 식사를 할 수 있는 기회이다. 또한 교직원들이 잦은 외식으로 인한 만성질환에 시달리지 않으려면 학교 내에서 제대로 관리되는 질 좋은 급식을 제공받을 수 있어야 한다. 따라서 대학은 학생과 교직원 복지 차원에서 급식의 질을 떨어뜨리지 않도록 노력해야 한다.

충남대학교 교수회에서는 2009년부터 학교식당의 급식상황이 큰 위기에 처해 있다고 보고 학교식당의 운영문제를 진단하고 보고서를 제출하였다. 당시 학교식당은 제1, 2, 3, 학교식당과 농업생명과학대학의 식당이 운영되고 있었으며 2009년 여성인력종합교육센터가 준공되면서 다섯 번째 학교 식당인 북부캠퍼스의 학교식당 오픈을 앞두고 있었다. 그러나 북부캠퍼스의 학교식당은 3회 연속 유찰이 되는 등 서비스 업자의 선정에 어려움을 겪다가 나래FDS에 낙찰이 되었고 이 업체는 2년간 운영을 하다가 다시 다른 업체(맛나)로 바뀌었다. 그 사이 1학생회관의 식당은 잠시 외주를 주었다가 다시 푸드코트로 전환되면서 다수의 외식업체가 입주하여 서비스를 제공하게 되었다. 최종 푸드코트로 변경될 때 교직원 식당을 학생식당과 통합하여 운영하고 있어 교직원들의 불편이 상당한 실정이다. 1학생회관 식당을 푸드코트로 운영하면서 학생들의 만족도는 다소 높아졌으나 여전히 건강한 음식문화와는 거리가 먼 상황이다.

교수회에서는 학생들과 교직원들의 학교식당에 대한 만족도가 식당별로 크게 차이가 있고 일부식당의 음식의 질과 서비스에 문제가 있는 것으로 보고 교직원과 학생들을 대상으로 설문조사를 실시하여 급식서비스를 개선할 수 있는 방안을 모색해 보고자 한다.

2. 설문 방법

1) 조사대상 및 기간

조사대상은 학교식당을 이용하고 있는 교직원과 학생들로 학생들의 경우 전수조사가 어려워 3학년생과 대학원생 위주로 조사를 실시하였다. 조사기간은 학기말 직전 2014년 11월 중이었으며 학교에 등교한 학생들을 대상으로 교수나 조교의 협조를 얻어 설문조사하였고 교직원의 경우 각 단과대에서 위임된 교수 1-2인의 협조를 얻어 설문조사 하거나 이메일을 통하여 조사하였다.

2) 조사 방법

충남대학교에서 운영되고 있는 5개 학교식당에서 제공되는 음식 및 서비스 품질 특성의 수행도를 조사하여 만족도가 낮은 식당의 서비스 품질을 개선시킬 수 있는 방안을 촉구하기 위하여 2개 영역, 즉, 제품에 대한 영역과 서비스 품질에 대한 영역에서 각각 8개와 7개의 품질 속성을 선정하여 조사하였다.

각 영역의 품질 속성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 학교식당 만족도 조사를 위한 음식 및 서비스 품질 속성

음식의 품질속성	서비스 품질속성
1. 음식의 맛	1. 식기류의 상태 및 청결
2. 메뉴의 다양성	2. 식당, 홀의 청결 (식탁, 의자 등)
3. 음식 재료의 질과 신선도	3. 배식대 및 식기 반납구의 청결
4. 음식의 온도	4. 메뉴판 안내(식단, 원산지 등의 정보)
5. 음식의 외관(모양새)	5. 공지된 메뉴의 정확한 배식
6. 음식의 위생관리	6. 고객 욕구의 파악 노력
7. 주 반찬과 부 반찬의 조화	7. 불만에 대한 반응 및 조치
8. 음식의 영양적 균형	

각 문항은 5점 척도를 사용하여 조사하였고 응답자별로 한 영역 내의 속성들에 대하여 평가된 점수들의 총합(음식 품질 속성의 영역은 40점 만점, 서비스 품질 속성의 영역은 35점 만점)을 구하고 식당 간, 교직원과 학생들 간에 차이가 있는지 비교 분석하였다.

3. 설문조사 결과

1) 교수 및 직원 설문조사 결과

교직원 중 설문조사에 답을 한 교직원의 신분과 성별, 연령별 분포는 <표 2>와 같다. 응답자 243명 중 67.5%가 교수, 32.5%가 직원이었으며, 70.8%가 남성, 29.2%가 여성이었다. 연령대는 40대가 36.2%로 가장 많았다.

<표 2> 응답자(교직원)의 신분, 성별, 연령별 분포

		빈도(%)
신분	교수	164(67.5%)
	직원	79(32.5%)
	소계	243(100.0%)
성별	남	172(70.8%)
	여	71(29.2%)
	소계	243(100.0%)
연령	30	73(30.0%)
	40	88(36.2%)
	50	65(26.8%)
	60	17(7.0%)
	소계	243(100.0%)

응답자들의 대학별 분포는 <표 3>과 같다.

농업생명과학대> 자연대> 사범대 순으로 응답자 비율이 높았다. 충남대학교 교직원 수는 2014년 대학알리미 자료에 의하면 충남대학교 전임교수 923, 직원 480명으로 총 교직원수는 1,403명으로 응답자 비율은 17.3%였다.

<표 3> 응답자(교직원)의 대학별 분포

단과대학	빈도
인문대학	11(4.5%)
사회대학	4(1.6%)
자연대학	56(23.0%)
경상대학	2(0.8%)
공과대학	10(4.1%)
농업생명과학대학	74(30.5%)
법학대학	8(3.3%)
생명시스템과학대학	11(4.5%)
생활과학대학	13(5.3%)
예술대학	20(8.2%)
수의과대학	1(0.4%)
사범대학	30(12.3%)
기타	3(1.2%)
합계	243(100.0%)

응답자들이 주로 이용하는 식당의 분포는 상록회관> 제3교직원식당> 제2교직원식당>생활과학대학 식당> 제1교직원식당으로 나타났으나 이는 응답자들의 대학별 분포에 따른 결과로 볼 수 있다.

<표 4> 설문조사에 응답한 교직원들이 이용하는 식당

식당	빈도(%)
제1교직원식당	24(9.9%)
제2교직원식당	43(17.7%)
제3교직원식당	71(29.2%)
상록회관(농생대)	76(31.3%)
생활과학대학 식당	29(11.9%)
합계	243(100.0%)

교직원들이 평가한 음식의 품질 속성에 대한 만족도는 <표 5>와 같다. 8개 음식품질속성에 대한 만족도 합인 총점에서 가장 높은 점수를 보인 학교 교직원 식당은 상록회관(농업생명과학대학) 식당과 제3교직원식당이었으며 가장 낮은 점수를 보인 식당은 생활과학대학의 식당이었다. 가장 만족도가 높은 식당이었던 농업생명과학대학 교직원식당의 만족도를 40점 만점에 대한 백분율로 환산하면 73.68%, 제3교직원식당은 72.15%, 제1교직원식당은 64.28%, 제2교직원식당은 64.18%, 생활과학대학 식당의 만족도는 44.23%의 만족도를 보였다.

각 음식품질 속성별 학교식당의 평균점수를 비교하면 다음과 같다.

‘음식의 맛’에 대한 만족도가 높은 식당은 농업생명과학대학 교직원식당과 제3교직원식당이었으며 제1교직원식당과 생활과학대학 식당은 ‘보통’수준 이하로 나타났다. 메뉴의 다양성은 푸드코트로 운영되고 있는 제1교직원식당과 농업생명과학대학 교직원식당, 그 다음으로 제3교직원식당이 높게 나타났으며 제2교직원식당은 ‘다양성’이 ‘보통’수준으로 평가되었다. ‘음식재료의 질과 신선도’는 급식의 위생과 직결되는 속성으로 교직원들이 느끼는 ‘음식재료의 질과 신선도’는 농업생명과학대학 교직원식당이 가장 높았고 다음으로 제1,2,3, 교직원식당이 비슷한 수준으로 나타났으며 여전히 생활과학대학의 식당에 대한 만족도는 최하위를 나타내었다. 이는 음식의 위생 관리 속성과 동일한 결과를 보여주어 교직원들의 판단은 일관성이 있음을 알 수 있다. 제공되는 음식의 온도와 외관에서는 생활과학대학 식당을 제외한 모든 교직원식당에서 비슷한 수준이었으며 ‘주반찬과 부반찬과의 조화’나 ‘영양적 균형’면에서는 제3교직원식당과 농업생명과학대학 교직원식당에서 가장 높았으며 이러한 결과는 메뉴의 다양성과 연관된 속성으로 두 식당에서는 일관성 있는 결과를 보여주었다. 그러나 제1교직원식당에 대해서는 ‘메뉴의 다양성’은 확보되나 ‘반찬들의 조화’나 ‘영양균형’면에서의 만족도가 ‘보통’이하로 평가되어 학교에서 영양사를 두고 직영하는 식당과 외주업체들에 의해 운영되는 식당의 차이가 잘 드러나고 있다.

<표 5> 각 학교식당의 음식품질속성별 교직원 만족도

속성	식당					
	제1식당 (n=24)	제2식당 (n=43)	제3식당 (n=71)	농생대식당 (n=76)	생활대식당 (n=29)	Total (n=243)
맛	2.96±0.91 ^b	3.12±0.79 ^b	3.55±0.86 ^c	3.67±0.86 ^c	1.93±0.96 ^a	3.26±1.02
메뉴 다양성	3.46±0.93 ^c	3.02±0.86 ^b	3.38±0.87 ^{bc}	3.49±0.90 ^c	1.93±0.84 ^a	3.19±1.00
질/신선도	3.33±1.01 ^b	3.30±0.80 ^b	3.56±0.91 ^{bc}	3.87±0.84 ^c	1.86±0.83 ^a	3.39±1.05
온도	3.54±0.88 ^b	3.44±1.01 ^b	3.73±0.93 ^b	3.66±0.96 ^b	2.55±1.15 ^a	3.50±1.03
외관	3.25±0.85 ^b	3.14±0.94 ^b	3.51±0.83 ^b	3.54±0.86 ^b	2.41±0.87 ^a	3.30±0.93
위생	3.46±0.83 ^b	3.49±0.80 ^b	3.80±0.82 ^{bc}	3.91±0.85 ^c	2.72±0.80 ^a	3.62±0.93
주·부반찬조화	2.71±0.91 ^b	2.95±0.98 ^b	3.48±0.98 ^c	3.62±0.91 ^c	2.00±0.89 ^a	3.18±1.07
영양균형	3.00±1.25 ^b	3.21±0.89 ^b	3.85±0.94 ^c	3.72±0.89 ^c	2.28±0.92 ^a	3.42±1.07
Total	25.71±5.67 ^b	25.67±5.29 ^b	28.86±5.50 ^c	29.47±5.79 ^c	17.69±5.73 ^a	26.84±6.68

^{a,b,c}: Means with different alphabet within the same row are significantly different at $P<0.05$ by Duncan's multiple range test.

<표 6>에서는 서비스 품질 속성들에 대한 만족도를 볼 수 있는데 7개 속성에 대한 만족도 합인 총점에서 가장 높은 점수를 보인 학교식당은 농업생명과학대 교직원식당>제3교직원식당>제1교직원식당>제2교직원식당>생활과학대학 식당 순이었다. 만족도가 가장 높았던 농업생명과학대학 교직원식당에 대한 만족도는 모든 서비스 품

질 ‘보통’ 이상의 만족도를 보였으며 가장 만족도가 낮았던 생활과학대학 식당에서 ‘보통’ 이상의 만족도를 보인 서비스품질 속성은 ‘식기와 식당’, ‘배식구와 반납구의 청결’ 등이었다.

각 서비스품질 속성별 학교식당의 평균점수를 비교하면 다음과 같다.

식기청결 상태에 대한 만족도가 가장 낮았던 식당은 생활과학대 식당과 제2교직원 식당이었으며 가장 높은 식당은 농업생명대학 교직원식당이었다. ‘식당과 홀의 청결’, ‘식탁 및 의자 등 가구의 청결’은 각 교직원식당 간에 유의한 차이가 없었다. ‘배식대 및 식기 반납구의 청결’ 상태에 대한 만족도가 가장 낮았던 식당은 제2교직원식당, 생활과학대학 식당, 제3교직원식당 등이었으며 식단과 원산지 정보 등을 제공하는 ‘메뉴판 안내 상태’에 대해 만족도가 낮았던 식당은 생활과학대학 식당이었다. 공지된 대로 정확한 메뉴를 제공하는지에 대해서는 비교적 만족도들이 높았으나 여전히 생활과학대학 식당의 만족도가 가장 낮은 것으로 파악되었다. 서비스 품질속성 중 가장 만족도가 낮은 속성은 ‘고객의 욕구파악 노력’으로 농업생명과학대학 교직원식당을 제외한 모든 교직원식당에서 ‘보통’ 이하의 만족도를 보이고 있었다. ‘불만에 대한 반응과 조치’ 속성 역시 만족도가 낮은 속성에 속하였으며 농업생명과학대학 교직원식당과 제3교직원식당을 제외한 모든 식당에서 ‘보통’ 이하의 만족도를 보여 주었다.

<표 6> 각 학교식당의 서비스품질속성별 교직원 만족도

속성	식당					
	제1식당 (n=24)	제2식당 (n=43)	제3식당 (n=71)	농생대식당 (n=76)	생활대식당 (n=29)	Total (n=243)
식기청결	3.67±0.87 ^b	3.21±0.83 ^a	3.62±1.01 ^b	3.87±0.75 ^b	3.07±0.92 ^a	3.56±0.92
식당/홀 청결	3.21±0.88	3.40±0.82	3.56±0.89	3.71±0.89	3.31±0.81	3.51±0.88
배식/반납구 청결	3.58±0.93 ^{bc}	3.12±0.85 ^a	3.37±1.06 ^{abc}	3.66±0.86 ^c	3.17±0.89 ^{ab}	3.41±0.95
메뉴판 안내	3.54±0.72 ^b	3.65±0.78 ^{bc}	3.79±0.91 ^{bc}	3.97±0.85 ^c	2.90±0.90 ^a	3.69±0.90
공지된 배식	3.92±0.83 ^b	3.93±0.91 ^b	4.10±0.76 ^b	3.92±0.89 ^b	3.28±0.92 ^a	3.90±0.88
욕구파악	2.71±1.00 ^b	2.33±0.97 ^b	3.08±1.04 ^{cd}	3.39±1.05 ^d	1.79±0.90 ^a	2.86±1.14
불만조치	2.63±0.97 ^b	2.65±1.00 ^b	3.31±0.95 ^c	3.51±1.00 ^c	2.00±0.93 ^a	3.03±1.09
Total	23.25±4.68 ^b	22.28±4.30 ^{bc}	24.83±5.25 ^{cd}	26.04±5.27 ^d	19.52±4.88 ^a	23.97±5.40

^{a,b,c}: Means with different alphabet within the same row are significantly different at $P<0.05$ by Duncan's multiple range test.

2) 학생 설문조사 결과

학생 중 설문조사에 답을 한 학생의 학년과 성별 분포는 <표 7>와 같다. 응답자 860명 중 57.6%가 대학교 3학년생이었으며 대학원생은 6.6%였다. 전체의 48.5%가 남학생이었고 51.5%가 여학생이었다. 일반적으로 식사 만족도 조사에서 남성보다 여성의 만족도가 좀 더 낮게 나오는 경향이 있으므로 본 조사에서와 같이 남녀의 비율이 비슷한 수준임은 매우 바람직한 구성이라 할 수 있다.

<표 7> 응답자(학생)의 학년, 성별, 연령별 분포

		빈도(%)
학년	1학년	113(13.1)
	2학년	97(11.3)
	3학년	495(57.6)
	4학년	98(11.4)
	대학원	57(6.6)
소계		860(100.0)
성별	남	417(48.5)
	여	443(51.5)
소계		860(100.0)

응답한 학생들의 대학별 분포는 <표 8>과 같다.

생활과학과대학> 자연대> 공과대 > 농업생명과학대 순으로 응답자 비율이 높았다. 2014년 대학알리미 자료에 의하면 충남대학교 총 재적학생 수는 25,418명으로 응답자 비율은 3.4%였다.

<표 8> 응답자(학생)의 대학별 분포

단과대학	빈도
인문대학	26(3.0)
자연대학	112(13.0)
경상대학	95(11.0)
공과대학	109(12.7)
농업생명과학대학	100(11.6)
법학대학	14(1.6)
생명시스템과학대학	38(4.4)
생활과학대학	137(15.9)
예술대학	83(9.7)
수의과대학	24(2.8)
사범대학	81(9.4)
기타	41(4.8)
합계	860(100.0)

응답한 학생들이 주로 이용하는 식당의 분포는 제1학생식당 > 생활과학대학 식당 > 제2학생식당 > 상록회관 > 제3학생식당 순으로 나타났다. 학생들은 소속대학 주변의 식당을 이용하는 비율이 교직원에 비하여 낮았다.

<표 9> 설문조사에 응답한 학생들이 이용하는 식당

식당	빈도(%)
제1학생식당	399(46.4)
제2학생식당	151(17.6)
제3학생식당	39(4.5)
상록회관(농생대)	74(8.6)
생활과학대학	197(22.9)
합계	860(100.0)

학생들이 평가한 음식의 품질 속성에 대한 만족도는 <표 10>과 같다. 8개 음식품질속성에 대한 만족도 합인 총점에서 가장 높은 점수를 보인 학생식당은 제3학생식당이었으며 그 다음으로 제1학생식당과 농업생명과학대학 학생식당이었으며 가장 낮은 점수를 보인 식당은 생활과학대학의 식당이었다. 가장 만족도가 높은 식당이었던 제3학생식당의 만족도를 40점 만점에 대한 백분율로 환산하면 72.88%였고, 농생대 학생식당은 67.80%, 제1학생식당은 67.40%, 제2학생식당은 63.05%, 생활과학대학 식당의 만족도는 56.38%의 만족도를 보여 전반적으로 교직원들에 비하여 만족도가 낮은 경향이었다.

각 음식품질 속성별 학생식당의 평균점수를 비교하면 다음과 같다.

음식의 온도 속성을 제외하고 7개 속성에서 모두 식당간 유의한 차이를 보이고 있었다. 모든 항목에서 만족도가 가장 높았던 식당은 제3학생식당이었고 가장 낮은 식당은 생활과학대학 식당이었다. 생활과학대학의 식당의 만족도는 교직원이나 학생 모두 동일한 결과를 보여주어 대학 내에서도 월등하게 만족도가 낮은 식당으로 인식되었다. 학생식당 음식의 맛에 대한 만족도가 제3학생식당 다음으로 높은 식당은 제1학생식당과 농생대 식당이었으며 제2학생식당은 그다음 순위를 차지하였다. 음식의 맛이 ‘보통’ 수준 이하로 나타난 학생식당은 생활과학대학 식당뿐이었다. ‘메뉴의 다양성’ 면에서 카페테리아형식으로 운영하는 제3학생식당의 만족도가 가장 높았으며 제1학생식당 > 제2학생식당과 농생대 학생식당 > 생활과학대학 식당 순이었다. ‘음식재료의 질과 신선도’에 대한 만족도는 제3학생식당 > 제1학생식당과 농생대 학생식당 > 제2학생식당 > 생활과학대학 식당 순으로 나타났고 ‘음식의 위생관리’ 면도 비슷한 결과를 보여주었다. ‘음식의 외관’ 속성에서 특기할만한 것은 제2학생

식당의 만족도가 생활과학대학 식당과 거의 동일한 수준으로 낮게 나타났는데 이는 급식인원 대비 조리원의 수와 식기나 식당의 시설과 청결도 등이 관련성이 있는 것으로 볼 수 있다. 학생식당의 ‘주, 부반찬의 조화’와 ‘영양균형’ 속성에 대해서 학생들은 교직원들에 비하여 만족도가 높은 것으로 조사되었는데 최고점과 최하점을 기록한 제3학생식당과 생활과학식당을 제외한 나머지 3개 식당 중 농생대 학생식당이 다소 높은 것으로 나타났고 제1과 제2학생식당은 비슷한 수준이었다.

<표 10> 각 학교식당의 음식품질속성별 학생 만족도

속성	식당					
	제1식당 (n=399)	제2식당 (n=151)	제3식당 (n=39)	농생대식당 (n=74)	생활대식당 (n=197)	Total (n=860)
맛	3.37±0.87 ^c	3.07±0.75 ^b	3.77±0.81 ^d	3.24±0.99 ^{bc}	2.55±0.99 ^a	3.14±0.95
메뉴 다양성	3.43±1.01 ^c	2.79±0.91 ^b	3.87±1.00 ^d	3.00±1.09 ^b	2.02±0.95 ^a	2.98±1.15
질/신선도	3.31±0.90 ^{bc}	3.22±0.77 ^b	3.54±0.76 ^c	3.41±1.03 ^{bc}	2.82±0.96 ^a	3.20±0.92
온도	3.56±0.91	3.28±0.86	3.28±0.92	3.55±1.06	3.29±1.05	3.44±0.96
외관	3.46±0.84 ^b	3.11±0.84 ^a	3.59±0.88 ^b	3.42±0.92 ^b	3.10±0.95 ^a	3.32±0.89
위생	3.42±0.84 ^{ab}	3.30±0.83 ^a	3.77±0.78 ^c	3.62±1.00 ^{bc}	3.26±0.94 ^a	3.40±0.88
주·부반찬조화	3.19±0.87 ^b	3.13±0.86 ^b	3.56±1.05 ^c	3.35±1.00 ^{bc}	2.65±0.92 ^a	3.09±0.93
영양균형	3.22±0.90 ^b	3.31±0.87 ^{bc}	3.77±1.06 ^d	3.53±1.04 ^{cd}	2.84±0.92 ^a	3.20±0.95
Total	26.96±5.33 ^c	25.22±4.89 ^b	29.15±5.37 ^d	27.12±6.45 ^c	22.55±5.72 ^a	25.76±5.78

^{a,b,c}: Means with different alphabet within the same row are significantly different at $P<0.05$ by Duncan's multiple range test.

<표 11>에서는 학생들의 서비스 품질 속성들에 대한 만족도를 볼 수 있는데 7개 속성에 대한 만족도 합인 총점에서 가장 높은 점수를 보인 학생식당은 농업생명과학대 식당과 제3식당이었고 그 다음으로 제1학생식당, 제2학생식당, 생활과학대학 식당이 비슷한 것으로 조사되었다.

각 서비스품질 속성별 학생식당의 평균점수를 비교하면 다음과 같다.

교직원 대상 조사 결과와 동일하게 7개 속성 중 ‘고객 욕구의 파악 노력’과 ‘불만에 대한 반응 및 조치’ 속성에서 만족도가 낮은 것으로 조사되었으나 교직원들에 비하여 제1학생식당과 제2학생식당, 생활과학대학 식당의 만족도는 다소 높은 편이었고 농업생명과학대학 학생식당에 대한 만족도는 조금 낮았다. 식단과 원산지 등을 공지하는 ‘메뉴판 안내’에 대한 만족도는 농업생명과학대학 학생식당에서 가장 높았고 제3학생식당> 제1학생식당과 제2학생식당> 생활과학대학 식당 순이었다. ‘공지된 배식 내용에 차이가 있는지’에 대해서는 각 식당별 만족도간에 유의한 차이가 없었다. ‘식기청결’, ‘식당 및 홀의 청결’, ‘배식구와 반납구의 청결’ 등이 대한 만족도는 ‘보통’ 이상의 만족도를 보였으나 제2학생식당의 청결상태가 가장 열악한 것으로 나타났다.

3) 기타 불만사항

설문의 내용으로 실리지 않은 기타 불만사항이나 건의사항을 직접 기술하게 하여 받은 내용은 다음과 같다. 내용들 중 중복된 내용은 대표의견 한 건만 기술하였다. 교직원과 학생을 구분하여 기술하였다.

<교수, 교직원의 급식 서비스 조사 불만사항>

제1교직원 식당

1. 교직원 식당에서 저녁식사를 제공해야함
2. 기존의 식당 외에 좀 더 품위 있게 서빙을 받는 구내식당이 있었으면 함
3. 학생들에게 식당 예절을 가르쳐야 함
4. 기존의 백반이 아닌 ‘탕’ 위주의 조식 필요
5. 교직원의 영양과 맛을 갖춘 석식을 편안하게 할 만한 곳이 필요하다고 봄 (3)
6. 음식의 맛과 질이 개선되어야 함 (2)
7. 식권구입에 큰 불편함.
8. 교직원 좌석이 배정되었으나 학생들이 자리를 차지하고 있어 식사 시 불편함 (2)
9. 가격은 저렴하지만 교직원의 음식으로는 다소 부적절함(질적인 문제).
10. 식판 및 식기의 청결상태에 문제있음
11. 식당에 요구사항을 자유롭게 적을 수 있는 게시판 설치 요망

제2교직원 식당

1. 일품요리와 같이 주 반찬 한가지만으로 구성되는 메뉴가 대부분임.
2. 만둣국의 경우 맹물에 만두 2~3개밖에 없음.
3. 굴 비빔밥 메뉴가 제공된 경우 굴, 야채가 부실하며 맨밥을 먹는 것 같음.
4. 혼잡시간의 질서 유지와 교직원 식당에 학생출입 금지 필요함(4)
5. 식판 및 식기의 청결상태 문제
6. 식당에 요구사항을 자유롭게 적을 수 있는 게시판 설치
7. 조리사들이 특권을 누리는 것처럼 행사함. 반찬이 부족할 시 더 요청하라는 안내가 있음에도 불구하고 더 달라고 요청하면 흥내만 냄. 조리사들의 교육 필요
8. 가격을 조정하여 음식의 질을 높이고 종류를 다양화할 필요있음 (4)
9. 메뉴가 국물이 많은 찌개 위주로 되어 있어 영양이 불균형 하게 보임.
10. 별 의미 없는 뚝배기 말고 맛이 충분히 우러나도록 할 것(뚝배기 국이 너무 싱겁고 맛이 나지 않음) (3)
11. 당근이 너무 많이 사용됨
12. 파손된 식기류는 사용하지 않았으면 함.
13. 배식의 양이 너무 적고, 불친절하며 영양과 맛에서 매우 많은 문제가 있음.

제3교직원식당

1. 밥, 국의 온도가 너무 낮은 편임
2. 교직원 식당 좌석 부족
3. 식기류 청결 및 파손품 제외
4. 혼잡시간의 질서 유지와 교직원 식당에 학생출입 금지 (4)
5. 식판 및 식기의 청결상태 문제
6. 식당에 요구사항을 자유롭게 적을 수 있는 게시판 설치
7. 가격을 조정하여 고급스러운 식사 제공
8. 배식이 너무 느림.
9. 1년 반 전에 비해 메뉴가 점차 빈약해지고, 반복되는 경향이 많음
10. 생선조림의 맛이 비린 경우가 종종 있음
11. 현재의 교직원 식당들 이외에 가격이 다소 높더라도 보다 양질의 음식을 제공하는 식당이 하나 더 있었으면 좋겠음.
12. 야채류를 이용한 찜 음식이 자주 나왔으면 좋겠음.
13. 다양한 잡곡밥을 제공해 주기 바람
14. 최근 들어 주 반찬 및 부 반찬이 맵고 짠 경우가 많음.
15. 부 반찬을 뷔페식으로 배식하는 공간에서 사람들끼리 반찬을 가운데 두고 대화를 하여 사람들의 타액이 음식에 투입될 가능성이 많음.

상록회관(농생대)

1. 메뉴의 다양성
2. 저녁식사 제공 (2)
3. 사회적으로 논란이 되고 있는 식재료는 사용하지 않았으면 함.
4. 식당인원이 많아 기다리는 시간이 길어지는 경우가 많음. 교수 전용 식당의 필요성 (2)
5. 식판 및 식기의 청결상태 문제
6. 식당에 요구사항을 자유롭게 적을 수 있는 게시판 설치

생활과학대학

1. 영양사에 의한 철저한 관리가 필요함.
2. 조리원의 입맛에 맞춘 음식이 제공되지 않았으면 좋겠음.
3. 현미식도 제공되었으면 함.
4. 인스턴트 혹은 외부에서 조리된 음식 구입해서 제공하지 않았으면 함.
5. 매운 음식에 매운 반찬만 나올 때가 있음.
6. 맛의 영양, 다양성, 주 반찬과 부 반찬의 조화에 신경을 쓰지 않음

7. 손해가 있더라도 직영을 원함
 8. 북부 캠퍼스의 유일한 식당으로서 품질과 맛이 매우 열악하며, 학생들의 접근성 및 점심시간의 이동시간 수단을 고려할 때 수익의 관점보다는 복지차원을 고려한 학교의 대책수립이 절실히 요구됨.
 9. 메뉴가 너무 한정되어 있고 분식 위주임
 10. 식당 선택의 여지가 없어 이용하는 상황으로 가격을 조금 인상하더라도 이용자의 기대에 맞춘 수준의 음식이 제공되길 바람 (2)
- 최악의 상황임에도 불구하고 개선 노력이 전혀 없음.
11. 12. 돈육 김치찌개의 돈육이 너무 적음
 12. 12. 식판 및 식기의 청결상태에 문제있음
 13. 13. 식당에 요구사항을 자유롭게 적을 수 있는 게시판을 설치해 주기 바람
 14. 14. 국이 너무 짬. 단가를 좀 올리더라도 신경 써서 만들었으면 좋겠음.

<학생의 급식 서비스 조사 불만사항>

제1학생회관

1. 조미료의 맛이 강함(자극적인 맛) (6)
2. 메뉴의 다양성 (23)
3. 식당이 너무 좁음 (2)
4. 혼잡시간에 질서 유지 및 빠른 배식(대기시간이 너무 길다) (7)
5. 홈페이지에 공지된 메뉴와 다름 (1)
6. 식기류 위생관리 (부서져 있는 쟁반) (9)
7. 음식이 너무 차가움 (2)

제2학생회관

1. 메뉴의 다양화 필요 (15)
2. 백반의 경우 반찬의 양이 너무 적음 (2)
3. 식기반납구가 복잡하고 지저분 함 (2)
4. 가격대비 품질개선 필요(4)
5. 테이블 청결 유지 필요(4)
6. 볶음밥이 너무 싱거움 (4)

제3학생회관

1. 반찬의 양이 적음
2. 청결관리

상록회관(농생대)

1. 반찬의 양과 다양성 (2)
2. 점심시간 1시가 넘으면 반찬과 국이 너무 부실함 (1)
3. 메뉴의 다양화 (4)
4. 식권을 다 낼 수 있도록 주의 시켜야 함 (1)
5. 대기시간이 너무 길다 (3)
6. 음식의 이물질 주의 (1)

생활과학대학

1. 가격대비 품질 개선 요망(13)
2. 메뉴의 다양성 요망(58)
3. 돈가스 소스 변경 요망 (3)
4. 음식의 짠맛, 매운맛이 너무 강함 (14)
5. 비빔밥 재료 다양화 (1)
6. 식기류 위생관리 (뚝배기 그릇 깨짐, 숟가락, 젓가락 담는 통 안이 더러움) (6)
7. 영양사와 조리원 복장 불량 (3)
8. 음식이 타거나 익지 않는 경우 있음 (2)
9. 공지된 반찬메뉴와 항상 다름 (4)
10. 영양사의 불친절한 태도 (2)
11. 식재료가 떨어져서 제공되지 못하는 메뉴는 미리 표기 (1)

4. 결론

교직원들의 조사 결과, 음식품질속성면이나 서비스품질 속성면 모두 직영체제로 운영하는 학교식당인 농업생명과학대학 식당과 제3식당의 만족도가 위탁급식을 하는 제1식당과 생활대 식당에 비하여 유의하게 높았다. 음식품질속성면에서는 농업생명대와 제3식당이 위생, 영양균형, 주·부 반찬의 조화, 신선도 등의 거의 모든 요소에서 우위를 차지하고 있었고 제1학교식당과 생활대 식당은 유의하게 낮았다. 제1학교 식당은 푸드코트로 운영되는 이유로 메뉴의 다양성에서는 비교적 만족도가 높았으나 영양균형과 재료의 신선도, 맛 등은 떨어지는 것으로 나타나 위탁급식의 한계점을 보여주고 있다. 제2교직원식당은 직영식당임에도 불구하고 만족도가 낮은 이유로 ‘메뉴의 다양성’과 ‘식기나 식당의 청결’문제가 지적되고 있다. 2009년 제2식당의 식수인원이 가장 많았고 후자를 보인 유일한 직영식당이었으나 그 이후로 급식의 질이 떨어지고 있는 것으로 보이므로 이유를 밝혀야할 필요가 있다. 또한 농업생명과학대학의 교직원 식당에 대한 만족도가 높기는 하지만 메뉴의 다양성이 떨어지는 항목으로 지적되고 있으며 제3학교식당에서는 메뉴의 다양성과 맛에서 만족도가 낮은 항목으로 나타나 학교식당에 대한 교직원들의 만족도가 올라가기 위해서는 다양한 메뉴의 적용이 필요할 것으로 보인다.

학생의 경우도 비슷한 결과를 나타내어 학교식당의 음식품질속성에 대해서 전반적으로 높은 만족도를 보인 식당은 제3학생식당 > 농업생명과학대학 식당과 제1학생식당 순이었으며 서비스 품질 속성면에서는 제3학생식당과 농업생명과학대학 식당이 비슷한 수준으로 높게 나타났다. 학생들에서는 직영식당과 위탁운영되는 식당간의 차이가 교직원의 경우만큼 뚜렷하게 나타나지 않았으나 음식품질속성면에서는 카페테리아식으로 운영되는 제3학생식당이 푸드코트형의 제1학생식당에 비해 만족도가 높은 것으로 조사되었다. 즉, 식사 다양성이 확보된다면 위탁급식보다는 직영급식 형태가 더 바람직한 것으로 결론지을 수 있다.

만족도면에서 최악의 상황을 보여준 생활과학대학의 식당은 북부캠퍼스의 법학전문대학원, 생명시스템대, 수의대, 생활과학대 등 여러 대학의 구성원들이 이용하는 식당이나 급식의 질 관리가 소홀하여 이용도가 낮고 지역이 떨어져 있어 학생들이 다른 학교식당을 이용하기에도 어려운 상황이다. 또한 주변에 다른 급식소나 외식업체들이 거의 없기 때문에 결국 음식배달 건수가 급증하고 있으며 이로 인하여 학생들의 건강문제 뿐 아니라 잔반들의 방치와 이로 인한 쥐나 파리의 발생으로 인한 위생문제, 배달과정에서 야기될 수 있는 교통사고 등 많은 문제들을 파생시키고 있다. 이와 같은 여러가지의 문제들을 해결하려는 운영자의 의지가 촉구된다.

5. 제언

학교식당에 대한 만족도 조사를 하면서 접수되었던 많은 불만사항과 학교식당 운영 면에서의 문제점들을 분석해 보았을 때 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫 째, 급식시설의 운영은 식수인원이 많을수록 흑자를 볼 수 있는 시스템으로 볼 수 있다(2009년도 교수회의 보고서에 이러한 증거가 수록되어있다). 따라서 이익을 내기에 턱없이 부족한 식수인원을 대상으로 학교식당들을 개별적으로 운영하는 현상에서 탈피하여 소규모의 식당들을 통합운영하는 시스템을 도입하는 방안을 제의하고자 한다. 통한운영이란 같은 메뉴를 한 곳에서 조리하여 분산되어 있는 학내식당들에 공급하고 배식만 각 식당에서 이루어지도록 하는 시스템으로 조리원들의 감원으로 인한 인건비 절감, 식수인원의 증가로 인한 식재료비의 절감을 이룰 수 있다. 비교적 음식품질의 만족도가 높은 제3식당의 카페테리아 메뉴를 제2식당, 생활대학 식당, 농생대 식당 등이 공유하면서 메뉴의 다양성과 급식의 질을 높이는 방안을 고려한다면 급식만족도를 높일 수 있을 것이다. 다만, 이 경우 조리실로부터 음식의 운반을 위하여 냉장운반차가 필요하게 되므로 이에 대한 투자가 필요로 된다. 그러나 이러한 시스템은 이미 적자를 보던 미국의 대학식당들에서 도입하여 성공적인 결과를 보여준 시스템으로서 도입해 볼 가치가 있을 것이다. 운영의 주체는 직영이 되어도 좋고 외주업체라 하더라도 의지만 있으면 좋을 것이다. 단, 외주업체가 서비스를 담당할 때는 학교의 관리감독체제가 필요할 것이다.

둘 째, 위탁급식업체들의 위생감사, 식자재의 검수 등을 모니터링하는 시스템이 필요하다는 것이다. 위생적이고 건강에 위험하지 않은 식자재들이 입고되고 유통기한을 잘 지켜서 짜여진 메뉴대로 음식이 만들어져서 서비스 되는지, 식기와 식당의 청결은 잘 유지되고 있는지 등을 모니터링하는 주체가 있어야 한다는 것이다.

셋 째, 교직원 불만사항 중 중요한 하나로 석식의 제공이 잘 이루어지지 않는다는 것이다. 이러한 실태는 하루 종일 교육과 연구를 위하여 학교에서 지내는 교수들이나 대학원생들을 위한 배려가 전혀 이루어지지 않고 있다는 것을 보여준다.

넷 째, 제1학교식당이나 생활과학대학 식당 등과 같이 외주업체에서 위탁을 받아 운영하는 식당들은 교직원식당을 따로 마련하지 않고 있으며 교직원석이라는 팻말만 달려있어 교직원에 대한 배려가 전혀 이루어지지 않고 있다. 또한 제3교직원식당도 학생들의 출입이 잦고 통제가 되지 않아 배식시간이 길어지는 문제가 발생하고 있다. 교직원석이 확보되지 않는 대학식당을 이용하는 교수들의 위상이 학생들에게는 어떻게 보일지 운영자들은 생각해 보아야할 것이다.

다섯 째, 교직원들이 외부에서 오신 손님들과 함께 식사를 하거나 교수들과의 식사를 할 수 있는 공간이 하나 정도는 있어야 한다는 것이다. 영담홀을 상시로 운영하거나 학생생활관의 상층에 있는 스카이라운지 식당 등을 제대로 운영하여 품격이 있는 식공간을 만들어 둘 필요가 있다.

여섯 째, 교직원과 학생들의 불만사항을 검토하여 개선의 여지가 있는지를 판단하고 시기를 조절하더라도 점진적으로 불만사항들을 개선해 나갈 필요가 있다. 교직원들의 학교식당에 대한 불만사항은 매우 구체적이며 동일한 내용으로 불만이 표출되는 경우도 많았으므로 요구에 대한 적극적인 조치가 필요하다.

부 록

1. 교직원용 설문지
2. 학생용 설문지

< 충남대학교 식당의 급식 서비스 품질에 대한 기대도 및 수행도 조사 >

※ 충남대학교 교수회에서는 학교식당의 급식서비스 전반에 대한 만족도 조사를 실시하고자 합니다.

아래 설명을 참조하여 급식시설을 이용하시면서 느낀 **기대도** 및 **수행도**에 대하여 답하여 주시기 바랍니다. 조사결과는 학교식당의 급식의 질을 높이는 연구에 활용할 뿐이며 인적사항은 통계처리를 위해서만 사용될 것입니다. 먼저 **기대도와 수행도에 관한 설명을 잘 읽고** 답해 주십시오.

- ▷ **기대도**: 학교식당의 서비스에 대해 기대하는 정도
 ▷ **수행도**: 학교식당에서 제공하고 있는 서비스들에 대한 경험적 판단 결과

1) 귀하가 주로 이용하는 식당, 혹은 평가하고자 하는 식당은 어디입니까?

①제1교직원식당 ②제2교직원식당 ③제3교직원식당 ④상록회관(농생대) ⑤생활과학대학

2) **제품(음식) 관련 기대도 및 수행도 조사 : 8문항(1점: 매우 낮다. 5점 매우 높다.)**

기대도					항목	수행도				
1	2	3	4	5	1. 음식의 맛	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2. 메뉴의 다양성	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3. 음식 재료의 질과 신선도	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4. 음식의 온도	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	5. 음식의 외관 (모양새)	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6. 음식의 위생관리	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7. 주반찬과 부반찬의 조화	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	8. 음식의 영양적 균형	1	2	3	4	5

3) **서비스 관련 기대도 및 수행도 조사 : 7문항(1점: 매우 낮다. 5점 매우 높다.)**

기대도					항목	수행도				
1	2	3	4	5	1. 식기류의 상태 및 청결	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2. 식당 · 홀의 청결 (식탁, 의자 등)	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3. 배식대 및 식기 반납구의 청결	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4. 메뉴판 안내(식단, 원산지 등의 정보)	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	5. 공지된 메뉴의 정확한 배식	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6. 고객 욕구의 파악 노력	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7. 불만에 대한 반응 및 조치	1	2	3	4	5

4) **불만사항**

※ 기타 학교 식당에서 개선되어야 할 부분이 있으면 적어주세요.

※ 귀하에게 해당하는 사항에 ○표 해 주십시오.

신분	교수, 직원	연령	30대,	40대,	50대,	60대	성별	남, 여
----	--------	----	------	------	------	-----	----	------

＜ 충남대학교 식당의 급식 서비스 품질에 대한 기대도 및 수행도 조사 ＞

※ 충남대학교 교수회에서는 학교식당의 급식서비스 전반에 대한 만족도 조사를 실시하고자 합니다.
아래 설명을 참조하여 급식시설을 이용하시면서 느낀 **기대도** 및 **수행도**에 대하여 답하여 주시기 바랍니다. 조사결과는 학교식당의 급식의 질을 높이는 연구에 활용할 뿐이며 인적사항은 통계처리를 위해서만 사용될 것입니다. **기대도와 수행도에 관한 설명을 잘 읽고** 답해 주시기 바랍니다.

- ▷ **기대도**: 학교 식당의 서비스에 대해 기대하는 정도
▷ **수행도**: 학교식당에서 제공하고 있는 서비스들에 대한 경험적 판단 결과

1) 귀하가 **주로 이용하는 식당**, 혹은 평가하고자 하는 식당은 어디입니까?

- ① 1학생회관 ② 2학생회관 ③ 3학생회관 ④ 상록회관(농생대) ⑤ 생활과학대학

2) **제품(음식) 관련 기대도 및 수행도 조사(1점: 매우 낮다. 5점 매우 높다.)**

기대도					항목	수행도				
1	2	3	4	5	1. 음식의 맛	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2. 메뉴의 다양성	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3. 음식 재료의 질과 신선도	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4. 음식의 온도	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	5. 음식의 외관 (모양새)	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6. 음식의 위생관리	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7. 주반찬과 부반찬의 조화	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	8. 음식의 영양적 균형	1	2	3	4	5

3) **서비스 관련 기대도 및 수행도 조사(1점: 매우 낮다. 5점 매우 높다.)**

기대도					항목	수행도				
1	2	3	4	5	1. 식기류의 상태 및 청결	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2. 식당 · 홀의 청결 (식탁, 의자 등)	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3. 배식대 및 식기 반납구의 청결	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4. 메뉴판 안내(식단 및 원산지 등의 정보)	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	5. 공지된 메뉴의 정확한 배식	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6. 고객 욕구의 파악 노력	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7. 불만에 대한 반응 및 조치	1	2	3	4	5

4) 불만사항

※ 기타 학교 식당에서 개선되어야 할 부분이 있으면 적어주세요.

※ 귀하에게 해당하는 사항에 ○표 하시고 학부생의 경우 학년을 기입해 주십시오.

전공분야	인문사회계(예술계 포함), 이공계	신분	학부생(학년), 대학원생	성별	남, 여
------	--------------------	----	-------------------	----	------