

【 P3-16 】

IPA 기법을 이용한 대학급식서비스의 질 평가

이해영

상지대학교 식품영양학과

Evaluating Quality in University Foodservice by IPA Technique

Hae-Young Lee

Department of food and nutrition, Sangji University, Wonju, Korea

본 연구는 먹는 것에 대한 즐거움을 추구하고 신세대적인 자기표현과 개성이 강한 특성을 지닌 대학생들을 주고객으로 하는 대학 급식소를 대상으로 급식소에서 제공되는 급식서비스 질에 대해 전반적인 만족도와 가치, 급식서비스 세부 항목별 기대도와 인식도를 조사·분석함으로써 고객지향적 급식서비스를 제공하기 위한 방안 모색을 목적으로 수행되었다. 자료 수집은 상지대학교에 재학 중인 학부 학생을 모집단으로 하여 400명의 학생을 표본 추출하여 2003년 11월동안 설문조사를 실시하였고, 398부가 회수되어 분석 자료로 이용되었다. 급식서비스에 대한 전반적인 만족도는 2.77 ± 0.82 , 가치 수준은 이보다 낮은 2.68 ± 0.78 이었다. 급식서비스 평가 세부항목 12개 중 기대도가 가장 높은 항목은 '적절한 가격'(3.67 ± 0.50)인 반면, 가장 낮은 항목은 '고객 불만의 신속한 처리'(2.99 ± 1.23)이었고, 인식도가 가장 높은 항목은 '배식의 신속성'(3.23 ± 0.89)인 반면, 가장 낮은 항목은 기대도의 결과와 마찬가지로 '고객 불만의 신속한 처리'(2.32 ± 0.88)이었다. 기대도의 평균값인 3.32와 인식도의 평균값인 2.85를 기준으로 IPA 격자도를 이용하여 분석한 결과, 기대도는 평균보다 높으나 인식도는 평균보다 낮아 고객들이 특히 불만족하고 있는 특성인 'Focus here'에 속하는 항목은 '메뉴 선택의 다양성'으로 급식서비스 질 향상을 위해 집중 관리하여야 할 사안으로 지적되었다. 반면, 기대도와 인식도 모두 상대적으로 우위를 차지하는 'Doing Great'에 속하는 항목으로는 '식사의 맛', '영양적 균형 식사', '식사의 양', '식사의 가격', '배식의 신속성', '운영시간의 적절성'이었고, 기대도와 인식도 모두 낮아 질 관리 측면에서 후 순위로 여겨지는 'Low Priority' 영역 항목으로는 '시설 및 집기의 위생', '편안한 식사 분위기', '식당시설의 쾌적함', '종업원의 친절성', '고객 불만의 신속한 처리'이었다. 12개 세부항목 모두 전반적인 만족도 및 가치 수준과 $p < .01$ 수준에서 유의적인 상관관계를 가지는 결과를 근거로 하여, 12개 세부항목을 독립변수로 하고 전반적인 만족도 및 가치 수준을 각각 종속변수로 하는 회귀분석을 실시하여 전반적인 만족도 및 가치 수준에 영향을 미치는 핵심항목을 도출하였다. 먼저 전반적인 만족도의 회귀모형은 R^2 값 44.2%, F값 24.527, $p < .001$ 로 '전반적인 만족도 = $0.435 \times$ 식사의 맛 + $0.09 \times$ 식사의 양 + $0.134 \times$ 메뉴 선택의 다양성 + $0.110 \times$ 식사의 가격 + 0.098 '의 회귀식이, 가치 수준의 회귀모형은 R^2 값 37.0%, F값 16.858, $p < .001$ 로 '가치 수준 = $0.323 \times$ 식사의 맛 + $0.165 \times$ 메뉴 선택의 다양성 + $0.168 \times$ 식사의 가격 + 0.530 '의 회귀식이 도출되었다. 따라서, 식사의 맛과 가격, 메뉴 선택의 다양성을 핵심항목으로 선정, 중점 관리함으로써 급식대상자들에게 급식서비스 질에 대한 만족도 및 가치 증진이 가능하리라 사료되었다.

* 이 논문은 2003년도 상지대학교 교내 연구비 지원에 의한 것임