



코로나19로 인한 급식 외부 환경 변화에 따른 산업체 급식 고객만족 요인 분석에 관한 연구

곽지원¹ · 오지은² · 조우균³ · 조미숙^{1,*}

¹이화여자대학교 식품영양학과, ²이화여자대학교 신산업융합대학, ³가천대학교 식품영양학과

A Study on the Analysis of Customer Satisfaction Factors in Institutional Foodservice according to the Changes of Foodservice's External Environment Due to Covid-19

Jiyeon Guak¹, Ji Eun Oh², Wookyoung Cho³, Mi Sook Cho^{1,*}

¹Department of Nutritional Science and Food Management, Ewha Womans University

²College of Science & Industry Convergence, Ewha Womans University

³Department of Food & Nutrition, Gachon University

Abstract

Institutional foodservice is a type of meal provided to workers in industry and affects the health and psychological well-being of workers and productivity. Thus, research on customer satisfaction with institutional foodservice is important. In addition to food industry and food culture developments, the requirements of institutional foodservice customers are diversifying due to COVID-19. Therefore, the purpose of this study was to identify factors that affect customer satisfaction with institutional foodservice using a user-based approach. In this study, the quality of institutional foodservice was defined using customer satisfaction or dissatisfaction, and by using in-depth interview and open coding (a qualitative research method), we derived qualities of institutional foodservice from the user's perspective and compared these with those of previous studies. This study is meaningful as the quality of institutional foodservice was analyzed using a user-based approach, in-depth interview, and open coding and compares results with those of previous studies.

Key Words: Institutional foodservice, qualitative research method, in-depth interview, open coding, user-based approach quality

1. 서 론

산업체 급식은 산업체, 학교, 병원 등의 특정 시설에서 근무하는 근로자에게 활동 정도 및 작업 환경에 따라 제공되는 식사의 형태로 근로자에게 적절한 영양소가 함유된 식사를 제공하여 체력 및 건강을 유지시키는 한편 작업의 능력을 높여 업무 성과 및 산업체의 생산성 향상에 영향을 미치기 때문에 그 중요성이 강조되고 있다(Park et al. 2008; Yoo et al. 2010; Han & Chong 2015; Lee & Park 2019). 다양한 고객층과 많은 인원이 비슷한 시간대에 이용하는 산업체 급식은 동일한 조건과 기준으로 제공되는데, 이에 고객은 만족 혹은 불만족으로 상반된 평가를 하고 있어 운영자, 즉 급식업체에서는 산업체 급식을 이용하는 고객이 급식의 어떤 부분에서 만족하고 혹은 불만족해 하는지를 파악하고 이를 개선하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있다.

고객만족과 관련하여 Oliver(1980)는 기대와 성과 간 비교의 결과임과 동시에 기대의 일치와 불일치는 고객만족에 직접적으로 영향을 미친다고 하였고, Shin(2013)은 고객만족은 품질 속성의 영향을 받으며 재구매 및 추천의도, 재방문과 같은 고객의 행동에 영향을 미치기 때문에 고객만족에 영향을 미치는 품질의 속성을 파악하여 품질의 향상 및 개선 정도를 도모하는 것이 중요하다고 하였다. 한편 품질에 대해 Park(2018)은 고객을 만족시키는 능력 및 고객만족을 제공하는 능력이며, Kwon(2018)은 고객이 제품 또는 서비스를 이용하는 과정 속에서 발생한 경험과 기대의 결과로 나타난 만족이라고 하였으며, Park et al. (2008)은 급식 품질에 대해 제품이나 서비스가 고객의 기대에 지속적으로 충족되거나 증가될 수 있는 능력으로 급식 만족에 영향을 미치는 것이라고 하였다.

이러한 선행연구를 기반으로 본 연구에서는 산업체 급식

*Corresponding author: Mi Sook Cho, Department of Nutritional Science and Food Management, Ewha Womans University, 52, Ewhayeodae-gil, Seodae-moongu, Seoul, Korea Tel: +82-2-3277-2826 Fax: +82-2-3277-2826 E-mail: misocho@ewha.ac.kr

의 고객만족을 산업체 급식의 이용 경험에서 찾아보고자 하였으며, 고객이 산업체 급식을 이용하면서 경험한 만족한 부분 및 불만족한 부분을 산업체 급식의 만족 요인, 즉 ‘품질’로 정의하였다. 한편 산업체 급식의 만족 요인을 선행연구에서 사용된 품질을 통해 찾아볼 수 있지만, 식품 산업과 식생활의 발달 외에도 코로나 19로 많은 변화를 겪고 있는 산업체 급식의 고객만족 요인을 파악하기 위해서는 차별화된 방법이 필요하였다.

기존 산업체 급식의 만족 요인에 관한 연구는 대부분 양적 연구로 수행되었고, 도출된 만족 요인은 당연한 품질 요소로 한정되었으며, 산업체 급식의 개선 및 만족도 향상에 관한 연구들이 대부분이었다. 그리고 코로나 19 팬데믹으로 급식 환경이 변화되었고 이에 따라 고객의 만족도 향상을 위해서는 품질 요소의 세분화가 필수적이었다. 그래서 본 연구에서는 이러한 급식 환경의 변화에 대응하여 이용자 경험을 기반으로 한 산업체 급식의 품질 요소를 도출하기 위해 질적 연구를 수행하였다.

실제 현장에서 발생하고 있는 이슈나 문제들에서 정보를 수집하고 연구참여자의 관점 및 다양한 견해에 초점을 맞추며, 연구참여자가 경험한 현상 및 사건 등을 심층적으로 이해하고 해석하는데 질적 연구 방법이 사용되고 있는데 (Merriam 1998; Bogdan & Biklen 2007; Ryu 2012; Kim 2016), 급식 품질에 관한 기존 연구들의 대부분은 선행연구의 품질을 바탕으로 한 양적 연구가 대부분으로 실제 이용자 관점의 품질에 대한 질적 연구는 부재하였다. 품질에 대한 여러 연구들 중 ‘이용자 중심적인 관점(User-based approach)’의 품질은 가장 높은 품질로 소비자의 최상의 만족이고(Garvin 1984), 제품과 서비스의 품질을 인식하고 평가하는데 있어서는 이용자가 어떻게 서비스와 품질을 인식하는지 이용자의 관점이 가장 중요하며(Kwon 2018), 품질을 최대한 만족과 동일시 한 주관적이고 이용자 중심적인 관점은 고객의 다양한 요구사항을 반영할 수 있다고 하였다(Garvin 1984; Park 2018; Yi & Bak 2020).

한편 현장연구에서 사용되는 자료 수집 방법 중의 하나인 심층 면담(in-depth interview)은 개인 혹은 다수의 연구참여자 간에 대화의 형식을 통해 연구 결과를 이끌어내어 질적 연구에서 대표적으로 활발하게 사용되고 있으며(Seidman 2013; Jo 2019), 연구 주제와 관련된 경험이 있는 사람과의 면담을 통해 특정한 주제를 심층적으로 탐색할 수 있고(Kim & Cha 2020), 직접적인 의사 교환으로 질문지나 일반적인 조사 연구에서 발생하는 오류를 방지할 수 있다(Jo 2019). 그리고 심층 면담 분석에 사용되는 개방코딩(open coding)은 자료를 분해하고 그 분해된 자료들을 다시 해석하는 과정으로(Strauss & Corbin 1990) 구술자료를 반복해서 읽어 나가면서 지속적인 비교(constant comparison)를 통해 개념이나 현상에 이름을 붙이고, 유사한 것끼리 묶어서 연구자가 의미 있다고 생각되는 의미로 범주화(Song 2008; Kim 2016)하여

이용자가 요구하는 서비스 품질의 요소를 파악할 수 있다(Kim 2016; Jo & Nam 2017).

이에 본 연구에서는 이용자 관점의 산업체 급식의 만족 요인을 파악하기 위해 산업체 급식을 이용한 경험이 있는 연구참여자를 대상으로 심층 면담과 개방코딩을 사용하여 산업체 급식의 품질을 도출하고, 도출된 산업체 급식의 품질과 선행연구의 품질을 비교하여 산업체 급식의 고객만족 요인을 분석하였다. 연구결과는 향후 고객 경험을 기반으로 한 고객만족 요인의 도출 뿐 아니라 환경 변화에 대응한 실질적인 급식 품질의 향상에도 기여할 수 있을 것으로 사료된다.

II. 연구 내용 및 방법

1. 연구대상자 면담 및 방법

본 연구는 산업체 급식을 이용한 경험이 있는 20살 이상의 성인 12명을 대상으로 2020년 9월 8일부터 12월 28일까지 연구를 진행하였다. 이 시기는 코로나 19로 인한 사회적 거리 두기가 1단계로 완화 되었다가 신규 확진자 수의 대폭적인 증가로 ‘코로나19 3차 대유행’이 본격화 되었으며, 최초로 4자리 수의 확진자가 발생하였고, 전국적으로 사회적 거리 두기가 격상되면서 음식점에서는 밤 9시 이후 포장·배달만, 카페에서는 착석 금지 및 포장·배달만 허용되는 등 사회 전반에 걸쳐 방역 조치가 강화되었다(KDCA 2020; COVID-19; Yonhap News 2020). 이러한 가운데 학교, 직장, 식당, 종교시설 등 일상 공간에서 감염이 확산되면서 학교는 개학 연기 및 온라인 수업으로 급식이 중단되거나 축소되었고(Fsnews 2020), 비대면 형태의 포장·배달은 증가(Joongang 2021)한 반면 음식점에서의 확진자 발생으로 대면 이용에 대한 불안과 더불어 코로나 식당 예절이 등장하기도 하였다(Asiae 2020).

본 연구는 참여 의사를 밝힌 6명의 연구참여자를 대상으로 먼저 사전조사를 실시하였으며, 이후 진행된 본 연구에서는 의도적 목적 표집방법(purposive sampling)으로 국내 식품조사, 대형 마트, 은행에 근무하며 산업체 급식을 이용한 경험이 있는 3명의 연구참여자를 선정한 후 눈덩이표집방법(snowball sampling)으로 총 12명을 대상으로 반 구조적 면담(semi-structured interview) 방식으로 심층 면담을 실시하여 산업체 급식을 이용하면서 만족한 부분 혹은 불만족한 부분 등에 대한 경험을 구체적으로 묘사하도록 하였다. 이때 반 구조적 면담을 실시한 이유는 연구참여자별로 산업체 급식을 이용한 경험이 다르기 때문에 연구참여자의 다양한 경험에 맞춰 면담 중 떠오르는 질문을 제시함으로써 연구참여자가 그들의 경험을 풍부하게 묘사하고 이를 통해 구체화한 정보를 얻을 수 있기 때문이다(Kim 2016; Cho & Yoo 2019).

면담이 시작되기 전에 연구참여자에게 본 연구의 취지를 설명하면서 라포(rapport)를 형성하고, 면담 시 보이스 레코더로 녹음되는 것에 대해 설명 및 안내를 구한 후 녹음과 기록을

병행하였다. 면담 시간은 연구참여자의 상황에 맞게 진행하였으며, 연구참여자가 원하는 시간과 장소에서 자연스럽게 심리적으로 편안한 상태에서 면담을 실시하였다. 연구참여자는 산업체 급식을 이용한 경험이 다수이고, 본 연구의 연구 목적을 이해하고 연구 참여 의사를 적극적으로 밝힌 지원자를 대상으로 하였으며, 연구참여자들의 개요는 <Table 1>과 같다.

그리고 면담 중 연구참여자의 산업체 급식 이용 경험을 탐색하기 위해 <Table 2>와 같이 사전조사를 통해 도출된 질문, 즉 산업체 급식을 이용하는 이유, 산업체 급식을 이용하면서 만족한 부분 혹은 불만족한 부분, 산업체 급식의 발전을 위해서 어떤 부분이 제공되면 좋을 지에 대한 내용이 수록된 면담가이드를 사용하였다. 여러 가지 질문이 기록된 면담가이드는 면담의 목적과 진행 방향을 점검하고 예상 결과를 확인할 수 있는 장점이 있다(Roulston 2014; Kim 2016). 면담은 기본적인 질문을 중심으로 연구참여자의 상황에 맞게 질문을 수정하거나 질문의 순서를 변경하였으며, ‘좀더 자세하게 이야기 해 주실 수 있으세요?’, ‘예를 들어 주실 수 있으세요?’와 같은 개방형 질문(open-ended question)을 통해 연구참여자가 경험한 내용을 자유롭게 표현하도록 하였다.

본 연구는 연구의 윤리적인 수행을 위해 이화여자대학교 생명윤리위원회(Institutional Review Board; IRB)에 연구계획서를 제출하여 연구에 대한 승인을 받았다(IRB No.: 2020-0203).

2. 자료 분석 및 방법

면담에 사용된 시간은 총 10시간 6분으로 면담 후에는 Microsoft Word 2010으로 전사하여 총 93페이지의 녹취록을 작성하였으며, 연구참여자의 언어적 표현을 그대로 전사하여 연구자의 편견을 최소화하였다. 질적 연구는 자료를 수집하고 분석하는 모든 과정 자체가 분석 단계에 해당되므로(Ryu 2012) 녹취록을 작성함과 동시에 면담 자료를 분석하였다. 이후 개방코딩(Strauss & Corbin 1990)을 사용하여 녹취록을 한 줄씩 분석하는 행간 분석방법(Kim 2016)을 이용하여 개념, 즉 산업체 급식의 품질을 도출하였으며, 도출된 품질은 비슷한 속성끼리 묶어 하위 범주화하고, 각각의 하위 범주들은 속성과 차원에 따라 범주화하였다. 조사를 통해 도출된 산업체 급식 품질은 선행연구의 품질 요소와 비교하여 경험 기반의 산업체 급식의 고객만족 요인을 도출하였다.

<Table 1> Overview of Research Participants

Interviewee	Age	Gender	Industry	Duty
1	37	Female	Finance institution	Office worker
2	26	Female	Manufacturing	Office worker
3	43	Female	Manufacturing	Profession
4	54	Male	Public office	Office worker
5	39	Male	Manufacturing	Profession
6	53	Male	Distribution/Service	Service worker
7	55	Male	Manufacturing	Executive
8	27	Male	Manufacturing	Profession
9	53	Female	Manufacturing	Profession
10	39	Male	Finance institution	Office worker
11	39	Female	Public office	Office worker
12	46	Male	Manufacturing	Office worker

<Table 2> Interview guide

Contents	
Question	About the experience of using institutional foodservice ‘Why use institutional foodservice?’ ‘When were you satisfied with institutional foodservice?’ ‘When were you dissatisfied with institutional foodservice?’ ‘What factors would you like to provide to improve institutional foodservice quality?’ After asking the above questions, an interview will be conducted. Additional questions may arise depending on participant responses.
Experience	institutional food service usage period, frequency of use (week, day), usage time, meal payment, price, time to restaurant
Demographic characteristics	gender, age, marital status, educational level, monthly income, industry type, duty type



<Figure 1> Quality of Institutional foodservice derived from in-depth interview & open coding

본 연구에서는 Microsoft Excel 2010을 이용하여 의미 있는 단어(개념)들을 정리 및 분류하고, 선행연구에서 사용된 용어와 국립국어원 표준국어대사전을 참고하여 개념, 즉 산업체 급식의 품질을 도출한 후 각각의 범주를 명명하였으며, 범주명은 연구참여자가 사용한 단어를 그대로 사용하거나 연구자가 의미 있다고 생각되는 의미로 명명하였다(Kwon 2018). 그리고 연구의 신뢰도 및 타당성을 높이고 객관성과 진실성을 확보하기 위해 ‘삼각검증(triangulation)’을 실시하였으며, 녹취록(구술자료)을 연구참여자에게 보내어 ‘참여자 확인(member checking)’을 실시하고, 질적 연구 경험이 있는 박사 2명과 ‘동료 검토법(peer examination)’을 실시하여 전사 자료를 분석하고 코딩 내용을 검토 및 수정·보완하였으며 본 연구의 결과에 대해 검토하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 심층 면담 및 개방코딩을 통한 산업체 급식의 품질 도출
 산업체 급식의 품질을 도출하기 위해 연구참여자를 대상으로 심층 면담과 개방코딩을 실시하여 <Figure 1>과 같이 30개의 산업체 급식 품질을 도출하였으며, 7개의 하위 범주와 3개의 범주로 범주화 하였다. 심층 면담을 정리한 내용은 다음과 같다.

1) 식사(Meal)

식사는 ‘메뉴(Menu)와 맛(Taste)’의 하위 범주로 구성되며, 이 중 메뉴는 7개의 품질 ‘영양적으로 균형 있는 메뉴, 조화로운 메뉴 구성, 새로운 메뉴, 계절 메뉴, 선호 메뉴, 다

양한 종류의 메뉴, 메뉴 선택 가능’, 맛은 3개의 품질 ‘음식의 맛, 음식의 간(짠 정도), 음식의 온도’로 구성되었다.

(1) 메뉴

① 영양적으로 균형 있는 메뉴

산업체 급식의 메뉴는 영양사가 작성한 메뉴로 영양소가 골고루 반영된 밸런스(균형) 있는 메뉴여서 신뢰감이 든다고 하였다.

- 영양사가 식단을 영양적 밸런스에 맞춰서 칼로리도 성인 남자가 먹을 수 있게 추천되는 칼로리로 짠 식단이나 좀더 건강하게 먹을 수 있지 않을까 건강하게 먹을 수 있지 않을까 싶어요(연구참여자 3)

② 조화로운 메뉴 구성

메뉴의 구성 및 사용된 식재료 외에도 같이 제공되는 메뉴가 중복되지 않고 조화로운 때는 좋지만, 반대로 메뉴 및 조리법, 그리고 식재료 등이 겹치고, 반찬이 메인 메뉴와 어울리지 않을 때는 만족도가 떨어진다고 하였다.

- 서로 어울리지 않는 메뉴들을 섞어 냈을 때 반찬하고 메인 메뉴랑 어울리지 않을 때가 있어 메뉴간의 어우러짐이 있으면 더 좋겠어요(연구참여자12)

③ 새로운 메뉴

TV 프로그램 및 SNS 등에서 소개된 음식이 새로운 메뉴로 제공될 때는 만족도가 높아지고, 집에서 맛 보지 못한 새로운 재료와 조리법을 경험할 수 있어 좋았으며, 지속적으로 제공되는 새로운 메뉴는 호기심도 생기고, 급식에 대한 호감도도 생긴다고 하였다.

- 요리 프로그램에서 나온 인기 메뉴를 한번 씩 해 준다면 그래서 만족도가 높은 거 같아요(연구참여자 2)

④ 계절 메뉴

급식을 통해서 계절 식자재와 계절 메뉴를 자연스럽게 접할 수 있어 좋았다고 하였다.

- 급식은 시기별로 계절 음식이 때때로 나와서 좋은 거 같아요. 급식을 이용하면 자연스럽게 먹을 수 있게 되어서 그건 좋은 거 같아요(연구참여자 11)

⑤ 선호 메뉴

좋아하지 않는 음식이 메뉴로 제공될 때는 만족도가 떨어지고, 외식을 하는 경우도 있지만, 반대로 좋아하는 음식이 제공될 때는 반갑고 좋았다고 하였다.

- 우리 싫어하는 거 나오면 안 먹어요(연구참여자 9)

⑥ 다양한 종류의 메뉴

급식은 일주일, 매일, 끼니 별로 다른 메뉴와 다양한 식자재를 사용하여 다양하게 제공되어서 좋고, 별도의 샐러드/반

찬 코너 및 도시락 형태로도 제공되어 무엇을 먹을 지 고민하지 않아도 되어 좋다고 하였다. 하지만 급식 메뉴가 제공되는 주기, 즉 사이클이 짧아 메뉴가 반복되거나 겹칠 때는 아쉽고 식상하여 만족도가 떨어진다고 하였다.

- 급식은 다양하게 나오잖아요. 매일 다른 메뉴가 나오니까 그런 장점도 있는 거 같아요(연구참여자 5)

⑦ 메뉴 선택 가능

외부 식당에 비해 메뉴의 종류가 다양해서 메뉴를 선택하여 먹을 수 있는 장점이 있지만, 반대로 1가지의 메뉴(단수 메뉴)만 제공되는 경우에는 선택지가 없어서 단점이라고 하였다.

- 급식을 먹게 되면 그날 식단이 정해져 있으니까 그 중에서 각자 먹고 싶은 것을 골라서 먹으면 되니까 그런 부분에서는 편한 것 같아요(연구참여자 1)

(2) 맛

① 음식의 맛

급식은 밖에서 사 먹는 것보다 맛있고 자극적이지도 않으며 조미료 맛도 덜 해서 좋다고 하였지만, 사용되는 식재료와 대량 조리법으로 음식의 맛이 떨어진다고 하였다.

- 전체적으로 맛있는 편 이구요. 음식이 맛있어요. 맛이 자극적이지 않고 조미료 맛도 덜 나요. 외부에서 밖에서 먹는 음식 보다는 확실히 (연구참여자 11)

② 음식의 간(짠 정도)

대체적으로 음식의 간이 짜지 않고, 자극적이지 않아 좋지만, 식사를 늦게 하게 될 때 국이 졸아 들어 짠 적이 있어 안 좋았다고 하였다.

- 국 같은 것도 컨트롤 하는 것 같았어요. 우리나라 식약처에서 권고하는 수준으로 맞춰서 하려고 하니까 좀 더 안심하고 먹을 수 있는 것 같아요(연구참여자 3)

③ 음식의 온도

음식의 종류에 따라 적은 급식이 잘 되어야 맛도 잘 느낄 수 있는데, 셋팅이 되어 제공되는 국물류의 음식은 내용물은 차갑고 국물이 식어 있어 음식 맛이 떨어진다고 하였다.

- 음식의 적은 급식이 잘 안 되는 경우가 있어요. 국 같은 경우는 따뜻하게 나와야, 따뜻한 건 따뜻하게 나오고, 차가운 건 차갑게 나와야 그 맛을 잘 느낄 수 있거든요(연구참여자 11)

2) 서비스(Service)

서비스는 ‘서비스 대응성(Service responsiveness)과 이용자 편의성(User convenience)’의 하위 범주로 구성되며, 이 중 서비스 대응성은 5개의 품질 ‘식단표에 제시된 메뉴 제공(메뉴가 품질되지 않음), 음식의 양 조절 가능, 특식 및 이벤트,

친절한 직원, 만족도 조사 및 의견 반영’, 이용자 편의성은 3개의 품질 ‘가까운 이동 거리, 짧은 대기 시간, 저렴한 가격’으로 구성되었다.

(1) 서비스 대응성

① 식단표에 제시된 메뉴 제공(메뉴가 품질되지 않음)

제공되는 메뉴가 인기 있어 일찍 품절 되거나, 늦게 식사하러 갔을 때 메뉴의 선택지가 줄어들거나, 식단표에 제시된 메뉴와 다른 메뉴를 먹게 될 때는 좋지 않았다고 하였다.

- 항상 뒤에 오는 사람은 대체되는 메뉴로 먹을 수 밖에 없더라고요. 일 때문에 좀 늦게 왔는데 항상 모자라거나 그렇기 때문에 가끔 식사를 하더라도 불만족이 크죠(연구참여자 6)

② 음식의 양 조절 가능

자율 배식의 형태로 원하는 양 만큼 덜어 먹을 수 있어 좋지만, 늦게 식사할 때는 준비된 양이 적어 아쉽고, 밥, 국 등 일정하게 담어주는 메뉴가 있을 때는 남기게 되는 경우도 있어 안 좋았다고 하였다.

- 본인이 직접 떠 먹을 수 있게 되어 있고 제가 먹을 수 있는 양 만큼 먹을 수 있어서 좋은 거 같아요(연구참여자 1)

③ 특식 및 이벤트

기념일이나 명절, 절기에 특식이 제공되고, 평일에도 특별한 간식이 제공되거나, 같은 메뉴도 조리 방법과 제공 방법을 다르게 해서 이벤트처럼 제공될 때는 좋았다고 하였다.

- 특식 같은 거 복날이라던가 다른 날들 뭐 동짓날이나 주요한 날들에 특식을 주는 것도 좋은 거 같아요(연구참여자 5)

④ 친절한 직원

근무자들의 친절한 태도와 고객의 식습관을 기억하여 신경을 써 줄 때는 좋고 감동도 받지만, 근무자들이 불친절하거나 배식 시 고객에게 건네는 인사말과 표정이 없을 때는 밥 맛이 없어진다고 하였다.

- 직원들이 친절한 것도 중요한 거 같아요(연구참여자 4)

⑤ 만족도 조사 및 의견 반영

고객들의 의견을 수렴하여 메뉴와 배식에 반영하는 등 신경을 써주어 좋았지만, 형식적인 만족도 조사를 하거나 설문 조사가 진행되지 않을 때는 아쉬웠다고 하였다.

- 직원들의 만족도 조사라던 지 그런 부분에 대해서는 반영이 안 되는 것 같고 그냥 형식적인 면이 있는 것 같아서 아쉬운 부분이 있고요(연구참여자 6)

(2) 이용자 편의성

① 가까운 이동 거리

직원식당은 근무지와 가깝고, 식당까지 이동하는데 시간도 몇 분 내외로 좋은 장점이 있다고 하였다.

- 급식식당이 사무실과 가까워서 편하게 식당을 사용하고 자 이용하고 있습니다(연구참여자 8)

② 짧은 대기 시간

급식은 식사 시간에 맞춰 음식이 준비되어 있고, 외부 식당과 달리 주문하고 기다리는 시간이 없어 편리하지만, 식사 시간대가 같아 직원들이 몰리는 시간대는 대기 시간이 길어져서 불편하다고 하였다.

- 시간대가 갑자기 몰리는 시간대에 집중이 되다 보니까 직원들이 길게 줄을 서게 됩니다. 그래서 대기시간이 조금 더 길어지면 직원들이 불편해 하는 것 같습니다(연구참여자 10)

③ 저렴한 가격

외부 식당보다 가격이 저렴해서 좋고, 가격대비 여러 가지 메뉴를 먹을 수 있어서 좋다고 하였다.

- 가격이 아무래도 다른 식당에 비해서는 싸니까 제가 만족하는 부분이에요(연구참여자 3)

3) 안전(Safety)

안전은 ‘식재료(Food ingredients), 위생(Hygiene), 시설(Facility)’의 하위 범주로 구성되며, 이 중 식재료는 3개의 품질 ‘신선한 식재료, 좋은 품질의 식재료, 식재료의 원산지 표시’, 위생은 5개의 품질 ‘손 소독제 비치, 직원의 청결한 복장, 깨끗한 식기류, 청결한 테이블, 청결한 퇴식구’, 시설은 4개의 품질 ‘손 씻는 곳, 적당한 좌석 간격, 테이블 칸막이(가림막), 적절한 냉·난방’으로 구성되었다.

(1) 식재료

① 신선한 식재료

매일 입고되는 식재료를 사용하며, 식재료가 신선하고, 음식도 신선해서 좋았다고 하였으며, 급식에 사용되는 식재료가 안전하면 좋겠다고 하였다.

- 그날그날 음식 재료를 받아서 실제로 음식의 신선도가 굉장히 높기 때문에 불만족을 느껴본 적이 없었고(연구참여자 2)

② 좋은 품질의 식재료

품질이 낮은 식재료, 가공품, 반조리 식품이 사용될 때는 맛도 없고, 외부 식당의 음식과도 비교되어 불만족하였지만, 돼지열병, 조류독감 등이 발생할 때 해당 식재료를 사용한

메뉴가 제공되지 않고, 불량 식재료도 사용하지 않아서 안전하게 식사할 수 있어서 좋았다고 하였다.

- 재료의 품질이 낮아요. 육류 같은 경우 냄새가 난다던 지, 질기다던 지, 햄 가공품을 예를 든다면 밀가루 맛이 많이 난다던 지... 메뉴 명은 비슷하지만 그것을 구성하고 있는 재료들의 품질이 좀 낮은 부분이 급식 식당 불만족입니다(연구참여자 6)

③ 식재료의 원산지 표시

원산지를 투명하게 관리하고 있고, 식재료의 원산지가 건강에 중요하다고 여기고 있으며, 맛이 없더라도 국내산에 대해서는 품질이 괜찮고, 수입산에 대해서는 만족도가 떨어진다고 하였다.

- 식자재가 어떤 것이냐에 따라서 나의 건강에 영향을 미치기 때문에 식자재의 원산지를 중요하게 생각합니다. 원산지를 표기하는 거는 의무사항이기도 하지만 이런 걸 확인하면 안심이 되거든요(연구참여자 6)

(2) 위생

① 손 소독제 비치

코로나19로 급식을 이용하기 전에 손 소독제가 비치되어 안전한 환경에서 식사할 수 있어 안심이 된다고 하였다.

- 코로나로 저희가 안전한 환경에서 밥을 먹는 게 제일 중요하잖아요. 식판이나 수저를 만지기 전에 식당 입구에 손 소독제도 놔 주셔서 손 소독 할 수 있게 해 주셔서 좀 더 외부 식당 보다는 안전하게 밥을 먹을 수 있는 거 같아요(연구참여자 11)

② 직원의 청결한 복장

코로나19로 더욱더 식당 근무자의 복장과 마스크 착용상태 등 위생상태에 신경을 쓰게 되었고, 직원의 유니폼이 청결하고 깨끗하게 관리되면 좋겠다고 하였다.

- 아무래도 요즘은 코로나 환경이다 보니까 식당에서 일하시는 분들 기본적인 복장이나 위생상태가 중요하니까요. 간혹 마스크를 내리고 대화를 한다던 지는 조금 위생적으로 신경이 쓰여요(연구참여자 5)

③ 깨끗한 식기류

깨끗하게 세척되지 않은 식기를 사용하게 되면 밥맛이 떨어지고 불쾌하며 만족도가 떨어진다고 하였다. 코로나19로 더욱더 공통으로 사용하는 식기의 청결한 관리가 중요하다고 하였다.

- 식기 같은 경우에 간혹 씻지 않고 밥풀이 묻어 나온단다가 굉장히 불쾌하죠(연구참여자 4)

④ 청결한 테이블

단체로 사용하는데도 식탁 즉 테이블이 깨끗하게 닦여져 있

으면 좋지만, 배식대에 음식이 흘러져 있고, 테이블에 흘러진 음식물이 바로 치워지지 않을 때는 보기에 안 좋으므로 깨끗하게 바로 치워지도록 관리되는 것이 중요하다고 하였다.

- 테이블이나 이런 부분이 청결하지 못하면 앉았을 때 기분나빠요(연구참여자 6)

⑤ 청결한 퇴식구

식사 후 남은 음식과 식기를 반납하는 과정에서 음식물이 튀거나 미끄러짐 등의 안전 사고 및 동시에 여러 사람들이 붐벼 혼잡이 발생할 수 있으므로 청결하게 관리하는 것이 중요하다고 하였다.

- 퇴식구에서 음식이 여기저기 될 수가 있고, 물기가 있어서 직원들이 미끄러진 부분도 있고, 개선해야 할 부분이라고 봅니다(연구참여자 2)

(3) 시설

① 손 씻는 곳

코로나19로 식사하기 전에 손 씻는 곳이 설치되어 외부 식당보다 위생을 체계적으로 철저하게 관리하는 것 같았고, 손 씻기가 개인 위생에 중요하므로 손 씻는 곳이 설치되면 좋겠으며, 여건 상 설치가 안 될 때는 비닐장갑 사용을 제안하였다.

- 요즘은 코로나 때문인지 손 씻는 시설을 설치하고 체온도 재고, 리스트도 작성하고... 동선 자체가 손을 씻고 들어가도록 만들었고(연구참여자 3)

② 적당한 좌석 간격

코로나19로 사회적 거리 두기가 강화되면서 식당에서도 테이블간 간격을 넓히고 의자도 일부 빼서 좌석간 거리를 넓혀 안심하고 식사를 할 수 있도록 안전한 환경이 조성되어 외부 식당 보다 급식을 이용한다고 하였다.

- 사회적 거리 두기를 시작하면서 좌석의 거리를 띄어주셨고 좀 더 안전하게 식사할 수 있게 해 주신 부분 등 사회적 이슈에 대해 적절하게 반영해 주시는 것 같아서 안심이 되었어요. 코로나 19 되면서 예전과 다르게 의자수를 좀 빼서 테이블하고 테이블 간격 사이를 좀 넓혀 주셨어요(연구참여자 11)

③ 테이블 칸막이(가림막)

식사 중에는 마스크 착용이 안되므로 비말이 튀는 것을 방지하고, 안전하게 식사하도록 테이블에 칸막이가 설치되어 안심은 되지만, 칸막이로 이전 보다 식사 공간이 좁아져서 답답하다고 하였다.

- 칸막이를 하면 안전성이 보장이 되니까. 안전하게 식사할 수 있는 칸막이가 설치되어 있으면 침이 비말이 튀지 않고 심적으로 편하게 식사할 수 있을 것 같아요(연구참여자 4)

④ 적절한 냉·난방

특히 겨울철 혹은 여름철에 식당이 춥거나 더우면 식당 이용 시 불쾌하고 식사 분위기가 좋지 않으므로 식사 전에 온풍기나 에어컨 등으로 냉·난방 조절에 신경을 써주면 쾌적하고 기분이 좋아진다고 하였다.

- 여름에는 에어컨이 가동이 되니까 출장 다녀온다던가 밖에 나갔다 오잖아요. 뜨거운 날 시원하게 느끼고 밥 맛도 더 좋죠. 그렇지 않고 에어컨 시설이 안 되어 있으면 불쾌하죠(연구참여자 4)

2. 선행연구와 산업체 급식 품질 비교

먼저 급식 품질에 관련된 선행연구를 살펴보면 급식의 속성이 직무 만족에 미치는 영향(Park et al 2008), 이용 실태에 따른 급식 품질 만족도(Kim & Kim 2015), 급식 속성과 만족도(Lee et al. 2007; Park et al. 2008), 위탁급식 전문업체가 운영하는 산업체 급식(Kim & Lyu 2013), 외국인 근로자를 대상으로 한 급식 만족도(Kim et al. 2012), 고객만족과 충성도(Nam 2018), 서비스 품질 평가(Yoo et al. 2010), 급식서비스 컨택 요소에 대한 고객의 인식조사 연구(Han & Chong 2015) 등이 있다. 대부분의 연구들이 선행연구의 품질을 사용한 양적 연구로 이용자 관점에서 도출된 품질을 사용한 연구는 부재하였으며, 실제 산업체 급식을 이용하는 고객 즉 이용자 관점의 산업체 급식 품질 요소를 도출하는 연구가 필요하였다.

그래서 본 연구에서는 질적 연구 방법을 사용하여 심층 면담과 개방코딩을 통해 이용자 관점의 산업체 급식의 품질 요소를 도출하였으며 선행연구에서 사용된 산업체 급식의 품질과 비교한 결과는 <Table 3>과 같다.

심층 면담과 개방코딩을 통해 도출된 30개의 품질과 선행연구의 품질 대부분이 일치하였으나, ‘식재료의 원산지 표시’, ‘손 소독제 비치’, ‘테이블 칸막이(가림막)’는 산업체 급식을 대상으로 한 선행연구에서 급식의 품질로 나타나지 않았다. 한편 식재료의 원산지 표시는 어린이집 급식(Kim et al. 2020)과 학교 급식(Jung et al. 2020)에서, 손 소독제 비치는 요양병원 급식(Lee 2015)을 대상으로 한 연구에서 급식의 품질 요소로 사용된 것으로 나타났으나, ‘테이블 칸막이(가림막)’의 경우 급식 전반에 걸쳐 검토한 결과 선행연구에서 사용되지 않은 품질로 확인되었다.

한편 ‘테이블 칸막이(가림막)’, ‘손 소독제 비치’는 코로나19로 인해 도출된 현재의 시대적 현상을 반영하는 산업체 급식의 새로운 품질로 볼 수 있는데, 이처럼 ‘식재료 원산지 표시’, ‘손 소독제 비치’, ‘테이블 칸막이(가림막)’가 산업체 급식의 새로운 품질 요소로 도출될 수 있었던 데는 연구참여자가 경험한 현상, 즉 자연스러운 일상 생활의 현상을 이해하고 탐색하는데 적합한 연구방법인 심층 면담(Merriam 1998; Ryu 2012)을 통해 나타난 결과로 해석될 수 있다.

그리고 심층 면담과 개방코딩의 과정에서 연구참여자가 사

용한 용어를 중심으로 산업체 급식의 품질과 하위 범주 및 범주명으로 사용하였는데 그 중 식재료, 위생, 시설과 관련된 내용에서는 코로나, 청결, 안전 단어가 자주 언급 되었다. 연구참여자 별 최대 언급 횟수를 살펴보면 코로나 9회(전체 51회), 청결 8회(전체 14회), 안전 9회(전체 19회)로 높게 나타나 해당 하위 범주를 아우를 수 있는 범주명을 ‘안전(Safety)’으로 명명하였다. 따라서 코로나19와 같은 현재의 이슈 또는 문제들에서 정보를 수집하고, 연구참여자의 관점 및 다양한 견해에 초점을 맞추며, 연구참여자가 경험한 현상 및 사건 등을 심층적으로 이해하고 해석하는 데는 질적 연구 방법이 적합한 연구 방법(Merriam 1998; Bogdan & Biklen 2007; Ryu 2012; Kim 2016)으로 볼 수 있다.

직장인을 대상으로 한 설문(Yonhap News 2021)에서 직장 내 식당을 이용하는 이유로 점심 값을 아끼고, 밥 먹는 시간을 절약하기 위한 것 외에 코로나를 예방하기 위해 라는 응답이 있었고, 소비자들이 외식업소를 선택할 때도 발열검사 및 방역을 철저히 하고, 테이블 칸막이가 설치되어 있으며, 수저 개별포장 및 개인접시 등을 제공하고, 평소 위생적이라고 느꼈던 곳, 비대면으로 취식을 할 수 있는 곳을 선호한다고 응답한 결과(Monthly restaurant magazine 2020)로 볼 때 코로나 19로 이용자들이 ‘안전’을 무엇보다 중요하게 여기는 것으로 나타났듯이 산업체 급식에서도 음식의 맛과 서비스 외에도 안전을 신경 써야 할 것으로 사료된다.

안전과 관련하여 선행연구에서도 나타난 것처럼 급식은 이용하는 고객들의 수에 비해 식사를 제공하는 인력과 장소가 협소하고 많은 수의 고객들이 특정 시간에 집중되어 밀집과 혼잡이 일어나고 있고(Gu et al. 2016), 코로나19로 인해 식당은 많은 인원이 한 장소에 모여 밀집도가 높아 위험 지역으로 인식되고 있으므로(Nature 587; Dongascience 2020), 산업체 급식을 이용하는 고객들에게 이러한 위험이 인식되지 않도록 하기 위해서는 시간차 간격을 두어 식사를 하고, 직원식당을 이용하는 동안 이용자 및 좌석 간 간격 두기, 테이블 칸막이(가림막) 설치, 퇴식 시 거리 두기 등을 통해 혼잡을 방지하는 조치가 필요하며, 새롭게 식당을 운영하게 될 때 식당 입구에 손 씻는 곳, 열화상감지기, 테이블 칸막이가 설치되고, 이용자 간 적당한 좌석 간격, 소독과 방역 및 환기가 잘 될 수 있도록 설계 당시부터 안전한 식사 환경을 위한 설비 등이 반영된다면 코로나19를 겪고 있는 현재 뿐 아니라 코로나 팬데믹 이후에도 이용자가 안전하고 위생적인 환경에서 식사를 할 수 있을 것으로 사료된다.

Kim(2020)은 코로나19 시대의 외식을 뉴노멀(New Normal), 즉 Off-premis(식당 외 외부식사에 따른 딜리버리, 테이크아웃), 사회적 거리두기(Social distancing), 식품 안전(food safety), 공유주방의 형태로 외식업의 변화를 제안한 것처럼 산업체 급식도 코로나19를 계기로 패러다임의 전환을 통해 산업체 급식을 이용하는 고객의 만족도 높이고 고객의 안전한 식사를 위해 이용자 관점에서 고객이 중요하게 여기는 품

<Table 3> Comparison of advance studies of Institutional foodservice

Quality factor	Kim&Lee 2020	Lee&Park 2019	Nam 2018	Gu et al. 2016	Kim&Kim 2015	Choi 2015	Ham&Chong 2015	Ko 2013	Kong&Kim 2013	Choi 2013	Kim et al. 2012	Park 2011	Yoo et al. 2010	Park et al. 2008	Kim&Kim 2001
Nutritionally balanced menu	●		●		●							●			●
Harmonious menu composition		●	●			●						●			●
New menu				●								●			●
Seasonal menu							●		●			●			●
Favorite menu		●	●						●			●			●
Various types of menu	●		●	●		●			●			●			●
Menu selectable					●				●			●			●
Taste of food	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Salinity of food											●	●			
Food temperature	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
No menu change													●	●	●
Food quantity adjustable	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Special meals and events					●	●			●			●			●
Friendly staff	●	●	●		●		●		●	●	●	●	●	●	●
Satisfaction survey and reflection of opinions			●								●		●		●
Close to the restaurant									●	●		●			
Short waiting time					●	●			●	●		●			
Cheap meal prices					●	●		●		●		●			
Fresh ingredients					●	●				●		●			
Good quality ingredients					●					●			●		
Indication of origin of ingredients															
Hand sanitizer setting															
Staff's clean clothes	●		●		●				●		●	●			●
Clean tableware	●		●									●			
Clean table															
Clean tableware return											●				●
Hand washing place															●
Distance between seats															●
Table divider															
Heating and cooling	●		●						●						●

질들을 주의 깊게 살펴 운영에 반영하고, 부족한 사항은 개선하고 노력하는 변화가 필요할 것으로 사료된다.

한편 해외에서도 코로나19에 따른 식생활과 관련하여 많은 연구들이 진행되고 있다. 코로나19 관련하여 고객에게 보다 안전한 환경을 제공하기 위해 칸막이(plexiglass dividers), 공기청정기(airfilter) 등에 투자를 하고, 테이블간 간격을 유지하며(distancing tables), 근무 중 항상 마스크를 착용하는 등의 코로나 예방 조치가 되어 있는 레스토랑은 방문 고객도 증가하고, 고객이 더 높은 비용을 지불할 의사가 있다고 하였으며(Tomás et al. 2021), Foodservice Retail sector에서도 식품 취급자가 손, 위생 및 소독, 사회적 거리 등 적절한 예방 조치를 따르지 않으면 코로나 바이러스 전파의 원인이 될 수 있으므로 승인된 세제 및 소독제를 사용하고, 사회적 거리 두기의 중요성을 강조하였다(Muhammad et al. 2020). 그리고 학교 재개에 따른 영양 프로그램(Reopening Washington Schools 2020)에서는 학생과 교직원들의 건강 및 안전을 위해 거리 두기(Public Distancing), 점점 감소(Reducing Touchpoints), 페이스 커버 및 마스크 착용, 살균과 위생에 대해 중요성을 강조하였다(Eko & Beechler 2020).

이를 통해 볼 때 코로나를 예방하기 위한 조치로 테이블 간 거리 두기, 칸막이 및 공기청정기 설치, 마스크 상시 착용, 손 위생 관리, 살균 및 위생 등의 예방 활동이 잘 지켜지고 있는 식당은 고객이 안심하여 식당을 찾고 매출이 증가하므로 산업체 급식에서도 고객의 안전을 위해 많은 활동과 노력이 필요하고, 정부의 생활 속 거리 두기 세부 지침 중 음식점에 대한 지침 및 가이드가 지자체 및 유관 기관에서 지속적으로 안내된다면 산업체 급식 이용자와 운영자의 안전한 식생활에 도움이 될 것으로 사료된다.

IV. 요약 및 결론

산업체 급식에서도 코로나 19로 인해 많은 변화가 있었는데, 그 중 식사 중 비말이 튀지 않도록 테이블에 칸막이를 설치하거나 1인석을 늘리고, 면역력 강화를 위한 메뉴가 제공되는 등 기존과 다른 형태의 급식이 제공되고 있으며(Nutriand 2020), 식당 입구에 설치된 열화상검지기로 체온을 체크하고, 안심전화 혹은 QR체크, 출입명부 등에 출입 기록을 남긴 후 식당에 입장하며, 식당 내에 비치된 손 소독제로 손 소독을 한 후 식사를 하는 모습들은 이제 일상화되었다.

이러한 변화들 속에서 산업체 급식의 만족 요인, 즉 품질을 파악하는 방법으로 기존의 연구 방법과는 차별화된 연구 방법이 필요하였고, 산업체 급식을 이용하는 고객, 즉 이용자 관점의 고객만족 요인을 파악하기 위해 질적 연구 방법에 해당하는 심층 면담과 개방코딩을 사용하여 고객만족 요인, 즉 산업체 급식의 품질을 도출하였다.

연구 결과 30개의 산업체 급식 품질이 도출되었고, 7개

의 하위 범주와 3개의 범주로 범주화하였다. 그 중 식사(Meal), 서비스(Service) 외에 ‘안전(Safety)’이 새로운 범주로 도출되었는데, 이는 심층 면담을 하는 동안 연구참여자들로부터 식재료, 위생, 시설과 관련된 내용에서 ‘안전’이 자주 언급되어 범주명으로 반영한 것으로 이는 코로나19를 겪고 있는 시대적 상황이 질적 연구 방법을 통해 도출된 결과로 사료된다.

그리고 도출된 30개의 품질을 선행연구와 비교한 결과 대부분의 품질이 선행연구와 일치하였으나 3개의 품질, ‘식재료 원산지 표시’, ‘손 소독제 비치’, ‘테이블 칸막이’가 선행연구에서 사용되지 않은 새로운 품질로 도출되었으며, 그 중 ‘손 소독제 비치’와 ‘테이블 칸막이’가 산업체 급식의 새로운 품질 요소로 도출된 데는 심층 면담과 개방코딩과 같은 질적 연구 방법을 사용하여 코로나 19와 같은 현재의 이슈 속에 나타난 급식의 변화가 반영된 결과로 사료된다.

코로나 19 상황으로 무엇보다 ‘안전’에 대한 중요성이 대두되면서 12명의 연구참여자 이지만 ‘테이블 칸막이(가림막)’의 경우 7명이, ‘손 소독제 비치’는 5명이 산업체 급식의 만족 요인으로 언급하였는데, 이는 이전에는 없었던 ‘테이블 칸막이(가림막)’와 ‘손 소독제’를 통해 고객이 산업체 급식을 이용하면서 안전하게 여기고 만족했기 때문에 새로운 산업체 급식의 품질로 도출된 것으로 사료된다. 따라서 코로나 19로 인해 산업체 급식에 고객의 ‘안전(Safety)’을 위해 ‘필요(needs)’로 설치된 테이블 칸막이와 손 소독제가 현재는 ‘필수(must-be)’가 되었으며, 포스트 코로나 이후에는 산업체 급식의 ‘기본(basic)’ 사항이 될 것으로 예측해 본다. 그리고 혹시라도 먼 미래에 현재의 코로나 보다 더 큰 영향력을 미치는 큰 변화가 사회 전반에 발생하게 된다면 현재 산업체 급식의 새로운 품질로 도출된 ‘테이블 칸막이’와 ‘손 소독제 비치’ 외에 변화된 산업체 급식 환경에 필요로 하는 또 다른 새로운 품질이 도출될 수도 있을 지도 모른다.

한편 본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖는다. 첫 번째 심층 면담에 참여한 연구참여자는 총 12명으로 산업체 급식을 이용하는 많은 인원 수에 비해 적어 다양한 의견을 수렴하여 만족 요인을 도출하는 데는 제한이 있었을 것으로 여겨진다. 개방코딩을 이용하여 새로운 개념(품질)이 도출되지 않을 때까지 지속적인 비교를 하였지만, 더 많은 연구참여자를 대상으로 하였다면 본 연구에서 도출된 30개의 품질 외에 또 다른 품질이 도출될 수도 있을 지도 모른다. 따라서 추후 연구에서는 많은 연구참여자를 대상으로 심층 면담을 진행하여 연구참여자 수에 따른 연구 결과를 비교해 보는 것도 의미가 있을 것으로 사료된다. 추가하여 산업체 유형별, 연구참여자의 직무별로 면담을 진행하여 산업체 급식의 만족 요인을 도출하여 비교해 보는 것도 산업체 급식 만족 요인 연구에 도움이 될 것으로 사료된다.

두 번째, 본 연구의 구술 자료는 선행연구와 연구자의 이론적 민감도 및 삼각검증으로 분석되었는데, Nvivo 및

MAXQDA 등의 질적 연구 소프트웨어 프로그램을 사용하여 자료를 분석하고 비교해 보는 것도 다양한 분석 및 해석에 도움이 될 것으로 사료된다.

본 연구는 산업체 급식의 고객만족 요인을 선행연구의 품질을 사용하지 않고, 실제로 산업체 급식을 이용하는 고객을 대상으로 심층 면담과 개방코딩의 질적 연구 방법을 사용하여 이용자 관점으로 산업체 급식의 고객만족 요인을 도출하고, 코로나 19와 같이 변화하는 현재에 고객이 중요하게 여기는 요소를 이용자 관점에서 도출하여 기존 선행연구의 품질과 비교하였다는 점에서 의의가 있다. 그리고 질적 연구 방법은 코로나 19와 같이 변화하는 현재에 고객이 중요하게 여기는 요소를 이용자 관점에 분석 할 수 있는 장점이 있으므로 산업체 급식 운영자는 고객만족에 대해 지속적으로 관심을 갖고 주기적으로 심층 면담과 개방코딩의 질적 연구 방법을 사용하여 코로나 19 이후에도 변화하는 산업체 급식의 품질을 이용자 관점에서 도출하여 선행연구와 지속적으로 비교해 보는 것도 산업체 급식 발전에 도움이 될 것으로 사료된다.

저자정보

곽지원(이화여자대학교 식품영양학과, 박사, 0000-0002-0103-0418)

오지은(이화여자대학교 신산업융합대학, 교수, 0000-0003-4152-8306)

조우균(가천대학교 식품영양학과, 교수, 0000-0001-6852-5557)

조미숙(이화여자대학교 식품영양학과, 교수, 0000-0002-5358-9424)

Conflict of Interest

No potential conflict of interest relevant to this article was reported.

References

- Bogdan, R. C., Biklen, S. K. 2007. Qualitative research for education: An introduction to theories and methods (3th ed.). Boston: Allyn & Bacon, USA, pp 1-48
- Cho SH, Yoo JE. 2019. Development and validation of an elementary school curriculum evaluation instrument: An exploratory sequential design. *J. Edu. Sci.*, 21(2):269-292
- Choi Bo-Yoon. 2015. Customer's Perceived Gap between Satisfaction and Importance in company cafeteria Selection Attributes Influencing on Repurchasing intentions and customer switching intentions. Master's degree thesis, Sejong University, Korea, pp 33-39
- Choi ST. 2013. The Study of Causal Relationship Between Quality, Satisfaction and Trust by Their Consumption Value Type in Contracted Food Service Business. Doctoral degree thesis, KyungHee University, Korea, pp 48-54
- Eko, Leanne, Beechler, Liz. 2020. Reopening Washington Schools 2020: School Nutrition Programs. Washington Office of Superintendent of Public Instruction, USA, pp 1-28
- Garvin, David A. 1984. "What Does "Product Quality" Really Mean?." *Sloan. Mgmt. Rev.*, 26(1):25-43
- Gu SB, Chong YK, Han MA. 2016. Effects of Perceived Congestion on Service Quality and Customers Satisfaction in Business & Industry Institutional Foodservice Operations. *J. Foodserv. Manag. Soc. Korea.*, 19(5):193-214.
- Han MA, Chong, YK. 2015. Research Articles: Customer Perception of Food Service Contact-Elements using Kano Model and Quality Function Deployment(QFD): Focused on Industrial Foodservice Operations. *J. Tour. Sci.*, 39(2): 27-43
- Jo CH, Nam YJ. 2017. A Study on Open University's Library Service Quality Using the Kano Model and the Timko's Customer Satisfaction Coefficient. *J. Korean Biblia Soc. Lib. Info. Sci.*, 28(2):137-155
- Jo JS. 2019. A Methodological Study on the Development of an In-Depth Interview Guide. *J. Qual. Inq.*, 5(1):29-52
- Jung DW, Ju MS, Oh GL, Choi HM, Park EJ, Kim HJ, Park SM. 2020. Building Green Living Environment for Children (II): Green Consumption Implementation Strategies for Risk Reduction. *KEI*. 1-253
- Kim HJ, Lyu ES. 2013. Relationship Between Foodservice Satisfaction and Customer Loyalty in Industry Contracted Foodservice. *J. Korean Soc..Food Sci. Nutr.*, 42(8):1318-1324
- Kim HN, Han R, Lee YE. 2020. Parents' Evaluation on Foodservice Quality of Day-Care Centers in Chungbuk Province. *J. Korean Soc. Food Sci. Nutr.*, 49(11):1275-1288
- Kim HS, Kim YG, Cha SB. 2012. Impact of Industrial Catering Food Service Factors on Foreign Workers' Satisfaction in Ansan City. *Int. J. Tour. Sci.*, 36(3):277-293
- Kim MR. 2016. Analyzing User's Perceptions on Quality Elements and Attributes of University Library Services and Their Relative Importance. *J. Korean Soc. Lib. Info. Sci.*, 50(3):267-292
- Kim OH. 2020. COVID-19 Pandemic and the Food Industry: Navigating The Uncharted. *J. Foodserv, Manag.*, 23(4): 343-365
- Kim OH, Cha JS. 2020. A Qualitative Study on the Longevity-DNA of Korean Old Restaurants: Based on the Grounded Theory. *J. Foodserv. manag.*, 23(2):283-308
- Kim SH, Kim NY. 2015. Perception of Foodservice Quality Satisfaction by Using Attitude in Company Cafeteria - Focused on Daejeon Area - *Korean J. Food & Nutr.*, 28(1):94-103

- Kim SJ, Kim MA. 2001. Analysis of Demographic Backgrounds on Factory Foodservice Quality for Employee Grouped by Working Types. *J. Korean Diet. Assoc.*, 7(4):397-409
- Kim YS, Lee JH. 2020. A Study on the Influence Relationship of Feeding Attributes of Industrial Workers between Customer Satisfaction and Affection: Targeting Industries in Changwon. *Culi. Sci. & Hos. Res.*, 26(7):200-209
- Ko SH. 2013. A survey on customers' importance-performance of service qualities when using an cafeteria and outside restaurant in some company cafeteria. *Korean J. Food. Cook. Sci.*, 29(1):73-79
- Kong TW, Kim KJ. 2013. A Study on Service Quality of Institutional Foodservice by the Kano Model. *J. Foodserv. Manag.*, 16(1):179-197
- Kwon YG. 2018. Perceived Quality in Consumer Co-operatives: iCOOP. Doctoral degree thesis, Sungkonghoe University, Korea, pp 17-20
- Lee EY, Choi ST, Lee SB. 2007. An Analysis of User Satisfaction by the Food Service Factors in the Contracted Food Service Management Industry. *J. Hos. Tour. Stud.*, 9(3):113-129
- Lee JE. 2015. etitians" Perception of Importance about Standards of Foodservice Management Associated with LongTerm Care Hospital Accreditation. *J. Korean Soc. Food Sci. Nutr.*, 44(10):1558-1566
- Lee JH, Park HJ. 2019. Effects of Institutional Food Service Factors on Eco-friendliness, Customer Satisfaction and Customer Loyalty -Focus on the Evaluation of Millennials. *Regional Ind. Rev.*, 42(1):113-131
- Merriam, S. B. 1998. Qualitative research and case study applications in education: Revised and Expanded from Case Study Research in Education 2nd Revised & Expanded Edition, San Francisco, Jossey-Bass, USA, pp 1-275
- Muhammad Shahbaz, Muhammad Bilal, Abdul Moiz, Shagufta Zubair, Hafiz M.N. Iqbal. 2020. Food Safety and COVID-19: Precautionary Measures to Limit the Spread of Coronavirus at Food Service and Retail Sector. *Shahbaz et al., J. Pure Appl. Microbiol.*, 14(1):749-756
- Nam SW. 2018. The Effects of Contracted Food Service and Eco-Friendly Factors on Customer Satisfaction and Customer Loyalty -Focus on the Evaluation of Contracted Food Service Customers. Doctoral degree thesis, Youngsan University, Korea, pp 26-32
- Oliver. R. L. 1980. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *J. Marketing Res.*, 17(4):460-469
- Park CS, Kim HK, Park CH, Song DH, Cho YS. 2008. An Empirical Study on Effecting the Meal Properties to the Job Satisfaction through the Meal Satisfaction. *J. Korean Data Analysis Soc.*, 10(4):2265-2279
- Park JS. 2011. A Study on the factors which make an effect on the customer satisfaction of industry food service. Master's degree thesis, University of Suwon, Korea, pp 37
- Park YT. 2018. Quality Management. KSAM, .Korea, pp 251-276
- Roulston, K. 2014. Conducting and Analyzing Individual Interviews. *The Oxford handbook of Qualitative Research in American Music Education.* Oxford University Press, UK, pp 250-270
- Ryu KU. 2012. The Process of Career Decision-making for College Preservice Teachers who have Withdrawn from Teaching as a Career. *Korean. J. Teach. Educ.*, 28(2): 1-22
- Seidman, I. 2013. Interviewing as qualitative research: A guide for researchers in education and the social sciences. NY: Teachers College, USA, pp 14-32
- Shin BS. 2013. A Study on Improving the Quality Perception for Coffee Stores. *Korean Corp. Mgmt. Rev.*, 20(4):189-203
- Song JM. 2008. The Study on the Child Welfare Needs Using Focus Group. *J. Child Welfare & Devt.*, 6(2):43-58
- Strauss, Anselm & Corbin, Juliet M. 1990. Basics of qualitative research: Grounded Theory Procedures and Techniques. California: Sage Publications, Inc., USA, pp 101-122
- Tom'as Rossetti, So-Yeon Yoon, Ricardo A. Daziano. 2021. Customer valuation of preventive measures by restaurants during the COVID-19 crisis. *Researchgate.net*
- Yi YJ, Bak HA. 2020. A Comprehensive Review of Customer Satisfaction, Service Quality and Customer Participation Behavior. *J. Consumer Stud.*, 31(5):49-90
- Yoo HM, Lee RY, Kim BY. 2010. The Customer's Evaluation on Service Quality of Industry Foodservice. *J. Tour. Ind. Res.*, 4(2):39-56
- Asiae. 2020.12.4. "Please just eat quietly." Do you know "COVID-19 Restaurant Manners?". Available from <https://view.asiae.co.kr/article/2020120409490682473>, [accessed 2021.12.08]
- COVID-19. 2020.11.23. News&Issue Available from http://ncov.mohw.go.kr/tcmBoardView.do?brdId=3&brdGubun=31&dataGubun=&ncvContSeq=4175&contSeq=4175&board_id=311&gubun=ALL, [accessed 2021.12.08]
- Donga science. 2020.11.12. How to prevent COVID-19 infection in restaurants. Available from <http://dongascience.donga.com/news.php?idx=41335/>, [accessed 2021.10.25]
- Fsnews. 2020.12.27. [2020 Top 10 issues with foodservice] In 2020, when we only looked at "COVID-19". Available from <http://www.fsnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=40978> [accessed 2021.12.08]
- Joongang. 2021.10.10. Restaurant business "offline" sales decreased by 14.1%... Half of "Pub". Available from <https://www.joongang.co.kr/article/25013648>, [accessed 2021.12.08]
- KDCA. 2020.12.7. Social distancing web poster. Available from https://www.kdca.go.kr/gallery.es?mid=a20503020000&bid=0003&act=view&list_no=144890, [accessed 2021.12.08]
- Monthly restaurant magazine. 2020.10.12. Food consumption culture changed by COVID-19. Available from <https://>

post.naver.com/viewer/postView.nhn?volumeNo=29615146&memberNo=36529745&vType=VERTICAL/, [accessed 2021.10.25]

Nature Volume 587 Issue 7834, 19 November 2020. "How to stop restaurants seeding covid infections". Available from <https://www.nature.com/articles/d41586-020-03140-4/>, [Accessed on 2021.10.25]

Nutriand.2020.5. Available from <https://blog.naver.com/nutriand/221936225533/>, [accessed 2021.10.25]

Yonhap News. 2020.12.17. Everything has changed since "1.20."

Things that disappeared in the COVID-19 pandemic. Available from <https://www.yna.co.kr/view/AKR20201216165500530?input=1195m>, [accessed 2021.12.08]

Yonhap News. 2021.4.17. Half of the office workers enjoy a walk after lunch. "Walunch". Available from https://www.ytn.co.kr/_ln/0103_202104170920020004/, [accessed 2021.10.25]

Received November 22, 2021; revised December 13, 2021; accepted December 19, 2021