

E- score

대부분의 학우들이 공감할 수 있는 학생식당 만족도 조사를 실시하였다. 이 조사를 토대로 학우들 뿐만 아니라 학식당 교직원 분들의 의견또한 반영하여 학식당을 개선해 나갈 수 있는 방향을 제시해 보기로 하였다.

선행연구조사

논문 제목: 대학구내식당에 대한 대학생의 가격 민감도에 관한 연구
-서울권과 충청권 중심으로-

이은용, 박규은, 전유정,(2016). 대학구내식당에 대한 대학생의 가격민감도에 관한 연구.동아시아식생활학회지,26(2),117-124.

조사 방법: 설문조사방법(표본:재학생 222명)

전제조사: 가장 자주 이용하는 학식당 수요조사, E-스퀘어와 감성코어가 각각 50.7%, 37.6%로 가장 많은 이용률을 보여 설문제작

1.학생용: ①자주 이용하는 학식당, ②전반적인 학식의 맛, ③배식량,④ 가격, ⑤메뉴의 다양성, ⑥직원분들의 친절도, ⑦대기시간, ⑧좌석수, ⑨위생

(가장 많은 비율을 차지하는 2가지를 나타냄)

‘학식당의 음식의 대부분이 맛있다고 생각하는가?’

-E-스퀘어: 그렇다(62.6%), 그렇지 않다(41.4%)

-감성코어: 그렇다 (65%), 그렇지 않다 (25%)

‘학식의 배식량은 적절하다고 생각하는가?’

-E-스퀘어: 그렇다(53%), 그렇지 않다(43%)

-감성코어: 그렇다 46명(55%), 그렇지 않다 24명(29%)

‘어느 정도의 가격이 적당하다고 생각하십니까?’

-E-스퀘어: 3000원 이상 3500원 미만(51%), 3000원 미만(33%)

-감성코어: 3000원 이상 3500원 미만(51%), 3500원 이상 4000원 미만(26%)

‘기본메뉴가 다양하다고 생각하는가?’

- E-스퀘어: 그렇지 않다(61%), 그렇다(25%)

-감성코어: 그렇지 않다(54%), 그렇다(36%)

‘직원분들의 서비스가 친절하다고 생각하는가?’

-E-스퀘어:그렇다(58%), 매우 그렇다(19%)

그러나, 그렇지 않다(21%)으로 적지 않은 수를 차지하였다.

-감성코어:그렇다(55%), 그렇다(33%)

‘학생 식당 대기 시간이 적절하고 생각하십니까?’

-E-스퀘어:그렇지 않다(63%) 매우 그렇지 않다(21%)

-감성코어:그렇지 않다(52%), 그렇다(29%)

‘학생 식당 좌석 수가 적당하다고 생각하십니까?’

-E-스퀘어: 그렇지 않다(49%), 그렇다(36%)

-감성코어: 그렇지 않다(47%), 그렇다(41%)

‘학생 식당이 전반적으로 위생적이라고 생각하는가?’

- E-스퀘어: 그렇다(48%) 그렇지 않다(36%) 순으로 많이 차지하였다.
‘그렇지 않다면 그 이유는 무엇인가?’에는 ‘쟁반이 위생적이지 않아서’가 71%로
쟁반의 위생이 가장 큰 이유였다.
- 감성코어: 그렇다(56%), 그렇지 않다(23%)순으로 많이 차지하였다. ‘그렇지 않다면 그
이유는 무엇인가?’에는 ‘쟁반이 위생적이지 않아서’가 60%로 쟁반의 위생이
가장 큰 이유였다.

2.직원용: ①하루 식사 준비량, ②주방기기 사용시 불편한 점, ③주방시설의 교체 여부,
④교체를 원하는 이유,⑤주방시설 교체 권한 ⑥학생들의 존중도, ⑦기본메뉴의 다양화에 대한
의견, ⑧잔반의 양

(가장 많은 비율을 차지하는 2가지를 나타냄)

‘하루 식사 준비량은 어느 정도 되시나요’

- E-스퀘어, 감성코어 모두 ‘400인분 이상’ 준비한다고 응답하였다.

‘주방기기 사용시 가장 불편한 점’

- E-스퀘어: 가스기기 사용시 발생하는 냄새와 연기가 50%, 숯과 냄비 등의 주방기구
사용시 온도로 인한 화상 위험이 20%, 조리 기기 부족이 20%, 여름철 조리시
발생하는 열기와 습도가 10% 순으로 차지하였다.
- 감성코어: 여름철 조리시 발생하는 열기와 습도가 30%, 조리물이 넘쳤을 때의 청소의
불편함이 30%, 가스기기 사용시 발생하는 냄새와 연기가 30%, 숯과 냄비
등의 주방기구 사용시 온도로 인한 화상 위험이 10%, 조리 기기 부족이 0%

‘주방시설 교체 필요성’

- E-스퀘어: 87%가 필요하다고 응답하였고, 13%가 필요하지 않다고 응답하였다.
- 감성코어: 100%가 필요하다고 응답하였고, 0%가 필요하지 않다고 응답하였다.

‘주방시설 교체 권한’

- 주방시설 교체 권한은 E-스퀘어, 감성코어 모두 관리과/ 행정과에 있음을 알 수 있었다.

‘학생들이 식당 직원분들을 존중한다고 느끼시나요?’

- E-스퀘어: 그렇지 않다 62%, 그렇다 25%
- 감성코어: 그렇다50%, 매우 그렇다40%

‘매일 제공되는 기본메뉴의 다양화에 대한 생각’

- E-스퀘어: 그렇지 않다62% 그렇다25%
- 감성코어: 매우 그렇다60%, 그렇다40%

‘학생들이 남기는 음식의 양이 많다고 생각하십니까?’

- E-스퀘어: 그렇다63%, 매우 그렇다37%
- 감성코어: 매우 그렇다30%, 그렇지 않다30%, 그렇다20%,매우 그렇지 않다20%

이스퀘어 결과비교(1)

이스퀘어

전제사실: 교직원분들의 잔반의 양에 대해 많다 63% 매우 많다37%로 거의 만장일치를 보여줌, 가격이 비싸다라고 설문한 비율이 56%

양	맛	전반적으로 맛있음 59%	전반적으로 맛이 없음 41%
양이 적절함 56%		양도 맛도 적절한데 잔반양 多 모순	맛이 문제인 사람 최대 41%
양이 적절하지 않음 44%		양이 적절하지 않은 사람 최대44%	맛도 양도 별로인 사람 최대 41% 최저 3%

절반 이상이 이스퀘어의 음식이 맛있다고 생각한 점, 이스퀘어의 이용률이 50%가 넘는점 그리고 맛보다 양이 문제라고 생각하는 비율이 3% 더 높은 점을 보면 맛은 전반적으로 괜찮음. 그러나 잔반이 많은 것을 보면 양이 많다고 생각하는 비율이 좀 더 높음을 추정 따라서 양을 줄이고 가격을 내릴 필요가 있음. 맛도 없고 양도 많다고 선택한 비율도 최대 41%이기에 큰 수치이지만 가격이 비싸다라고 선택한 비율이 56%로 절반이상 선택했기 때문에 가격이 내려간다는 측면에서 단기간에 최대의 시너지 발휘 가능

이스퀘어 결과비교(2)

학생들에게 이스퀘어 메뉴의 다양성에 대해 물어본 결과 그렇지 않다 61% 매우 그렇지 않다 15%로 과반수 이상이 이스퀘어 기본 메뉴가 다양하지 않다고 답했다.

그러나 교직원들의 입장은 다르다.

교직원 8분중 2분 만이 부족하다는 입장을 표명했고 나머지 6분 중 2분은 그렇지 않다. 4분은 그렇다를 답해 메뉴 다양하에 대한 부정적 반응을 표했다.

감성코어와는 확실히 대비되는 입장이기 때문에 이스퀘어가 어떤 문제점을 안고 있는지 고려해볼 필요가 있어 보인다.

감성코어 결과비교(1)

1. 학생들이 느끼는 기본메뉴의 종류 - 적다62% 적절하다38%

직원분들이 느끼는 기본메뉴 증가에 대한 생각- 긍정100% 부정0%

학생들이 느끼는 음식의 맛 - 긍정70% 부정30%

이 두 자료를 통해서 감성코어의 매일 제공되는 기본메뉴를 증가시키는 것이 긍정적인 결과를 가져 올 수 있다고 볼 수 있다. 또한, 학생들이 느끼는 음식의 맛에 대해서도 대부분 긍정적이기 때문에 기본 메뉴의 종류를 증가시키고 동시에 주어진 예산에서 가능한 만큼의 기존의 기본메뉴의 양도 조정한다면 감성코어의 수입과 학생들의 수요는 극명하게 증가 할 수 있는 가능성이 있다.

감성코어 결과비교(2)

2. 학생들이 느끼는 직원 분들이 친절한가- 긍정88% 부정 12%

직원분들이 느끼는 학생들의 예의가 바른가- 긍정 90% 부정 10%

이 두자료를 통해서 감성코어에서는 학우 분들과 직원분들이 서로를 존중하면서 생활하는 것을 확인할 수 있다. 또한 학생들이 느끼는 직원들의 불친절성의 비율과 직원분들이 느끼는 학생들의 예의가 바르지 않다고 느끼는 비율이 둘다 약10%로 비슷한것으로 보아 서로를 존중하지 않아 발생하는 기본 상함일 수 있다고 예상할 수 있다.

선행연구 조사와 설문조사의 비교

이스퀘어: 3000원 이상 3500원 미만(51%), 3000원 미만(33%)

감성코어: 3000원 이상 3500원 미만(51%), 3500원 이상 4000원 미만(26%)

이스퀘어와 감성코어의 가격이 적절성 부분에서 3000원 이상 3500원 미만이 절반 이상 나왔다. 대학 구내식당에 대한 대학생의 가격 민감도에 관한 연구 논문을 참고했을 때 서울권 기준으로 최적 가격은 약 3,470원, 수용가격대 3,300원으로 분석되어있다 이 결과를 보았을 때 설문에 응답해준 학생들은 최적 가격대인 3,470원, 수용가격대인 3,300원이 포함된 구간인 3000원 이상 3500원 미만을 선호하는 것을 보아 우리의 조사 결과도 이에 들어맞는 것을 확인할 수 있다. 또한 만족도에 따른 가격 민감도 분석 부분을 참고하였을 때 학교 구내식당에 대한 만족도가 높은 집단은 최적 가격이 약 3,200원, 수용가격대 약 2560원으로 만족감이 낮은 집단에 비해 높은 가격을 보인다는 결과가 있었다. 이 부분을 보았을 때 감성코어에서 2번째로 많은 비율을 차지한 3500원 이상 4000원 미만인 걸 보아 구내식당 만족도가 높을 때 최적 가격인 3,200원과 수용가격대 2560보다 높은 것을 보아 이 구간에 응답한 학생은 감성코어에 대하여 만족하는 학생이 많다는 걸 추론해 볼 수 있다. 그에 비해 이스퀘어는 2번째로 차지하는 비율이 가장 많은 구간이 3000원 미만인 걸 보아 감성코어에 비해서 이스퀘어에 대한 만족도가 떨어지는 학생이 많다는 것을 추론해 볼 수 있다.

가설 비교

가설: E스퀘어와 감성코어의 이용률이 가장 많을 것이다.

설문 결과: 총222명중 E스퀘어는 111명으로 감성코어는 83명으로 가장 많이 이용한다.

▶우리의 가설과 설문이 일치했다.

가설:학우 분들은 학식의 맛에 대하여 부정적인 인식을 갖고 있을 것이다.

설문결과: E스퀘어는 43.5% 감성코어는 30% 부정적인 인식을 갖고 있었다.

▶생각보다 많은 학우 분들이 학생식당의 음식 맛에 긍정적이 었다.

가설: 학우 분들은 대부분 대기 시간이 길다고 느낄 것이다.

설문결과: E스퀘어는 84% 감성코어는 70%가 대기시간이 길다고 답했다.

▶우리의 가설과 설문이 일치 했다.

피드백

1. 각 학생들의 한달 생활비를 조사를 통해 그 생활비의 얼마 정도를 식사에 사용을 하는지 알아 보는 질문은 추가 하는 것이 필요하다.

2. 음식의 양과 관련하여 중의적인 질문으로 인해 음식의 양이 많아서 적절하지 않은지, 음식의 양이 적어서 적절하지 않은지에 대해서 조사 미흡했다.

3.가격 범위 값의 설정 오류 즉, 항목에 플랜비와 같은 고가격대 식당을 넣어 뒀음에도 가격 범위를 4500원 까지만 설정해 놓았다.

앞으로의 방향

1. 학교 예산을 고려하여 음식의 가격을 500원정도 씩 내릴 수 있는 방법을 도출 필요하다.

2. 그 가격을 채우기 위해 기본 메뉴의 수를 증가 시켜 더 많은 학생들이학생 식당을 찾도록 하는 방안이 필요하다.(ex. 이벤트,쿠폰,마일리지)

3. 서서 먹을 수 있는 책상등을 마련하여 좌석의 수 문제 완화가 필요하다.

4. 식권을 뽑을 수 있는 기계의 수를 증가시키는 방안을 고려 해봐야 한다.

5. 직원분들의 후생을 위해 주방시설 교체에 대한 구체적인 논의가 필요하다.

6. 학생들에게 조금 더 예의 있게 행동 할 수 있도록 예의와 관련된 포스터나 문구를 벽과 식탁에 마련하는 방안 논의가 필요하다.

