

서울지역 고등학교의 급식만족도 분석

이진실

동덕여자대학교 자연과학부 식품영양학전공

The Assessment of High School Students' Satisfaction on the Foodservice

Jinsil Lee

Dept. of Food and Nutrition, Dongduk Women's University

Abstract

The purposes of this study were to examine the needs in foodservice in the view of students and to determine the ways to improve the foodservice quality. A survey was undertaken from 381 high school students by using a self-completed questionnaire regarding the student's satisfaction on the foodservice. The collected data were analyzed by using SPSS program for descriptive analysis, t-test, and analysis of variance. The students assessed the importance and performance of the meal service as 4.19 and 2.52 out of 5, respectively, which suggests that the school foodservice needs to be improved. The attributes identified in Quadrant A, which was labelled 'focus here' and supposed to incite the areas of high importance but in low performance, were the availability of meals that the students like, variety of menu, taste of the food, sanitary quality of the food, sanitized utensil, and response to complaints. The results of Importance-Performance Analysis(IPA) indicated the areas that the attention of management should be given to improve the quality of foodservice.

Key words: high school students, foodservice, IPA

I. 서 론

집단급식소는 상시 1회 50인 이상에게 식사를 급식하는 곳을 지칭하며¹⁾ 학교, 병원, 사업체, 사회복지시설 등이 포함된다. 단체급식소 중에서 특히 학교급식은 성장 발육기의 아동들에게 신체발달에 필요한 영양공급과 합리적인 식생활에 관한 지식 및 올바른 식생활 습관을 키우고자 하는 목적 하에 학교에서 일정한 지도목표를 설정하여 계획적으로 실시한다는데 그 의미가 있다²⁾. 우리나라의 학교급식은 제6공화국 출범과 함께 국가의 주요 시책으로 추진되어 전국적으로 확대한다는 방안을 마련한 이래³⁾ 연차적으로 시행되어, 초등학교의 경우 1990년 학교 수 기준으로 10.2%이던 급식 실시율이 1993년 25.0%, 1995년 57.4%, 1996년 72.2%, 1997년 97.3%로 급격한 성장세를 보였으며⁴⁾, 1999년도에는 99.2%에 이르는 것으로 보고되었다⁵⁾. 1996년 12월에 개정된 학교급식법에 의해 학교급식의 외부 위탁급식이 허용되어 조리시설을 갖추지 못한 경우에는 외부에서 조리 운반하여 급식하거나 위탁 경영할 수 있게 되었으며⁶⁾, 교육부 통계자료에 의하면 1999년 4월 현재 중학교의 30.3%, 고

등학교의 48.2%가 학교급식을 실시하고 있다⁵⁾. 중·고등학교 급식은 점점 확대되는 추세로 정부의 향후 급식 계획에 의하면 중학교는 2000년부터 연차적 확대하여 2002년까지 전면 확대 실시하고, 고등학교는 '99년 말까지 전면 실시할 방침으로 알려져 있다.

이와같이 학교급식은 1990년대 이후 양적으로는 확대되었으나 이에 따르는 학생들의 기호에 맞는 다양한 식단의 제공, 쾌적한 식사환경, 위생적이고 안전한 식사공급 등 급식의 질적인 면의 뒷받침이 절대적으로 부족한 것이 현 상황이다⁷⁾. 이와 더불어 급식산업은 인건비와 식품비의 상승, 급식종사원의 후생복지에 대한 요구증대 등으로 경영운영면의 어려움에 직면하게 됨에 따라 학교급식은 내적여건과 외적환경의 변화에 따른 어려움으로 인해 어느 때보다 학교급식의 효율적 관리와 식사의 품질극대화, 소비자 만족도 향상 등 질적향상의 필요성이 강조되고 있다⁸⁾.

국내에서 행해진 학교급식 관련 연구들을 살펴보면 급식비 관리의 효율적 개선을 위한 연구⁹⁾, 급식시스템별 비용, 효과분석¹⁰⁾, 미생물적 품질관리를 위한 연구^{11,12)}, 학교급식에서의 작업분석 및 생산성에 관한 연구^{13,16)}, 학교

급식 종사원의 직무현황 및 만족도 분석^{17,18)}, 공동조리교의 급식실태에 관한 연구¹⁹⁾, 급식의 질적향상을 위한 연구²⁰⁾등 학교급식 관련연구들이 다양하게 시도되었으나 그 연구의 주된 대상이 초등학교 급식소로 국한되어 있으며 중·고등학교 급식소를 대상으로 행하여진 연구²¹⁻²⁵⁾는 매우 제한적인 실정이다. 따라서 본 연구에서는 서울시에 위치한 급식을 실시하는 고등학교를 대상으로 학생들의 급식에 대한 요구도를 평가하고 이를 기초로 중·고등학교의 바람직한 급식 운영 및 학교급식 확대를 위한 기초 자료를 제공하고자 하며 효율적인 고등학교 급식서비스 방안을 모색하고자 한다.

II. 연구내용 및 방법

1. 조사대상의 선정 및 조사방법

고등학교 학생들의 학교급식에 대한 만족도를 조사하기 위해 서울에 분포되어 있는 고등학교를 모집단으로 하여 본 연구에서는 고등학교를 지역별로 분류하여 이를 대표할 수 있는 집단을 선정하였다. 본 연구의 연구 대상으로 강남, 강북에 위치하며 학교급식을 위탁운영하고 있는 6개교를 선정하고 각각 고등학교 1학년 및 2학년을 조사대상으로 선별하여 총 425명의 고등학생을 표본으로 선정하였다. 고등학생용 설문지는 각각 고등학교 담임선생님의 협조를 얻어 1999년 6월 7일부터 6월 29일까지 각 고등학교를 방문하여 학생들에게 설문 목적을 설명한 후 배포하여 그 자리에서 직접 기입하도록 하였다. 고등학생용 설문지는 총 425부를 배포하여 총 396부가 회수되었는데 이 가운데 불완전하게 응답된 15부를 제외한 381부가 통계처리에 이용되었다.

2. 조사내용

본 연구의 설문지는 관련문헌 및 1차 예비조사를 참고하여 개발하였으며, 응답률을 높이기 위해 응답자가 신속하고 간편하게 대답할 수 있도록 표준화된 질문지를 이용하였다. 본 연구를 위해 개발된 설문지는 일반사항 3문항, 급식관련 문항은 음식 8문항, 위생 2문항, 서비스 6문항, 교육 2문항의 18개 문항으로 구성하였다. 급식관련 각각의 문항은 Likert의 5점 Scale을 사용하여 중요도에서는 매우 중요하다, 수행도에서는 매우 잘 수행된다를 5점으로, 그렇지 않을 경우를 1점으로 표기하였다. 개발된 설문지를 고등학교 1, 2학년 30명을 대상으로 예비 조사하여 규명된 문제점을 수정·보완한 후 설문지를 완성하였다.

3. 자료의 통계처리

자료의 통계분석은 SAS PC 6.12를 이용하여 평균,

표 1. 조사대상 고등학생의 일반적 특성 명 (%)

학년	남자	여자	전체
1학년	122(32.0)	78(20.5)	200(52.5)
2학년	81(21.3)	100(26.2)	181(47.5)
계	203(53.3)	178(46.7)	381(100.0)

표준편차를 산출하였고, 독립된 두집단의 평균값 비교는 t-검정, 여러집단의 평균값 비교는 일원분산분석을 사용하여 유의적인 차이가 있을 경우에는 사후 검정방법으로 다중 비교방법중 하나인 tukey방법으로 그룹간의 차이를 비교 분석하였다.

III. 결과 및 고찰

1. 조사대상자의 일반사항

표 1에는 조사대상 고등학생의 일반사항을 집계하였다. 조사대상 학생 총 381명 중에서 남학생이 203명, 여학생이 178명으로 남·녀의 성비가 비슷한 분포를 이루었다. 전체 학생 중 1학년 학생은 200명으로 52.5%를 2학년 학생은 181명으로 47.5%를 차지하였다.

2. 급식운영특성의 중요도와 만족도

고등학교 급식소에서 제공하는 급식관련 특성들을 다양한 메뉴, 음식의 맛, 온도 등 음식에 관련된 8개 항목, 위생 속성으로는 복장과 외모의 청결, 식기의 청결성의 2개 항목, 서비스 속성으로는 배식시간, 종업원의 친절성 등 서비스에 관계되는 5개 항목, 교육 속성으로는 영양교육이나 상담에 관련된 2개 항목으로 분류하여 조사하였다. 급식운영특성의 17개 항목을 음식, 위생, 서비스, 교육의 4개 영역으로 분류하였는데, 이는 이전의 선행연구들을 참고로 하여 본 연구의 특성에 맞게 수정하여 사용하였다. 급식운영특성의 4개 영역에 대한 영역별 신뢰도를 검증한 결과 표준화된 Cronbach's α 값이 0.45~0.89로 양호하게 조사되어 의도대로 분류하였다. 급식소에서 제공하는 급식운영특성의 실제 수행수준과 중요도를 격자도에 가시적으로 보여주는 Importance-Performance Analysis(IPA)를 이용하여 급식을 제공받고 있는 고등학생들이 중요하다고 인식하는 정도(중요도)와 학교급식소의 실제 수행수준(수행도)을 5점 척도로 평가한 결과를 표 2에 제시하였다. 학생들이 인지하는 급식 운영특성의 중요도는 5점 척도의 약 83.8% 수준인 4.19를 보인 반면, 수행도는 약 50.4% 수준에 해당하는 2.52를 보여 중요도가 수행도보다 높게 평가되어 그 차이는 약 33.4%에 해당하는 1.67점으로 조사되었다. 중요

표 2. 고등학교 학생들이 인지하는 급식운영 특성의 중요도, 수행도

급식운영 특성		중요도 ¹⁾	표준화된 α 값	수행도 ²⁾	표준화된 α 값	Mean \pm S.D.
음 식	학생들이 좋아하는 음식의 활용도	4.37 \pm 0.77		2.40 \pm 1.04		-1.96 \pm 1.41
	다양한 메뉴	4.52 \pm 0.68		2.27 \pm 1.09		-2.25 \pm 1.38
	음식의 맛	4.71 \pm 0.59		2.42 \pm 1.05		-2.28 \pm 1.27
	음식의 모양	3.53 \pm 0.98	0.74	2.65 \pm 0.94	0.89	-0.88 \pm 1.42
	적절한 온도로 음식제공	4.11 \pm 0.83		2.96 \pm 1.00		-1.16 \pm 1.32
	음식의 영양적 균형	4.31 \pm 0.81		2.86 \pm 1.01		-1.45 \pm 1.29
	음식의 위생적 품질	4.74 \pm 0.57		2.41 \pm 1.11		-2.34 \pm 1.29
	적절한 음식의 양	4.23 \pm 0.81		2.57 \pm 1.11		-1.66 \pm 1.48
소계	4.32 \pm 0.76		2.57 \pm 1.04		-1.75 \pm 1.36	
위 생	급식종사자의 복장과 외모의 청결성	4.22 \pm 0.87	0.45	2.89 \pm 1.05	0.48	-1.32 \pm 1.43
	수저, 식판, 컵을 포함한 식기의 청결성	4.76 \pm 0.58		2.28 \pm 1.11		-2.48 \pm 1.32
	소계	4.49 \pm 0.73		2.59 \pm 1.08		-1.90 \pm 2.33
서비스	배식시간의 정확성	4.22 \pm 0.84		2.92 \pm 1.15		-1.29 \pm 1.52
	급식종사자의 친절성	4.24 \pm 0.83		2.62 \pm 1.06		-1.62 \pm 1.47
	신속한 배식	4.35 \pm 0.77	0.79	2.76 \pm 1.08	0.79	-1.59 \pm 1.43
	불만에 대한 즉각적 반응 및 조치	4.60 \pm 0.65		2.08 \pm 1.00		-2.52 \pm 1.33
	학생들과의 긴밀한 의사소통 체계	3.96 \pm 1.02		2.32 \pm 0.98		-1.63 \pm 1.52
	소계	4.27 \pm 0.82		2.54 \pm 1.05		-1.73 \pm 1.45
교 육	학생 대상 식품 및 영양관련 정보제공	3.41 \pm 1.10	0.47	2.40 \pm 0.95	0.46	-1.01 \pm 1.53
	학생대상 영양교육 및 상담	3.17 \pm 1.14		2.34 \pm 0.97		-0.83 \pm 1.59
	소계	3.29 \pm 1.12		2.37 \pm 0.96		-0.92 \pm 1.56
총 계		4.19 \pm 0.48		2.52 \pm 0.69		-1.66 \pm 0.89

1) 1: 전혀 중요하지 않다 2: 중요하지 않다 3: 보통이다 4: 중요하다 5: 매우 중요하다.

2) 1: 전혀 수행되고 있지 않다 2: 잘 수행되고 있지 않다 3: 보통이다 4: 잘 수행된다 5: 매우 잘 수행된다.

3) 차이 = 수행도 - 중요도.

도의 평균 점수는 4.19점으로 고등학교 학생들은 학교급식의 중요도는 '중요하다'로 인식하는 것으로 조사되었으나, 수행수준 평균점수는 2.52점으로 '잘 수행되고 있지 않다'와 '보통이다'의 중간으로 조사되어 고등학생들의 학교급식 수행수준에 대한 평가는 낮은 것으로 나타났다. 초등학교 영양사를 대상으로 조사한 김²⁶⁾의 연구에서는 학교급식의 중요도는 4.34점으로 본 연구결과보다 조금 높았으나 수행수준은 3.61점으로 본 조사대상의 고등학교 학생들보다 더 높게 평가되었다.

고등학생들이 가장 중요하게 생각하고 있는 급식소의 운영 특성 사항들은 수저, 식판, 컵을 포함한 식기의 청결성(4.76) > 음식의 위생적 품질(4.74) > 음식의 맛(4.71) > 불만에 대한 즉각적 반응 및 조치(4.60) > 다양한 메뉴(4.52)로 집계되어 중요하다(4.0)에서 매우 중요하다(5.0)의 중간범위로 조사되었다. 중요성에 대한 인식이 낮은

급식소의 운영 특성 사항으로는 학생 대상 식품 및 영양 관련 정보제공(3.41) > 학생대상 영양교육 및 상담(3.17) 등으로 다른 특성에 비해 중요성 인식수준이 낮게 나타났다. 이는 고등학생들이 급식에 관련된 교육의 중요성을 인식하지 못한데서 비롯된 결과로 사료된다. 고등학교 급식서비스의 17개 항목 중 수행수준의 점수는 모두 보통 이하로 학생들의 급식에 대한 만족도는 매우 낮은 것으로 조사되었다. 이들 중에서도 수저, 식판, 컵을 포함한 식기의 청결성(2.28) > 다양한 메뉴(2.27) > 불만에 대한 즉각적 반응 및 조치(2.08) 등은 '잘 수행되고 있지 않다(2.0점)'의 범위에 속하는 것으로 보아 학생들은 급식의 위생, 메뉴, 서비스 등에 대해 불만족스러운 것으로 조사되었다.

급식항목별로 살펴보면 교육 측면의 품질특성은 중요도와 수행간의 괴리가 0.92점으로 조사되어 전체 평균

과리(1.66점)보다 낮게 조사되었다. 중요도와 수행도간의 차이는 위생 품질특성은 1.90점, 음식 품질특성은 1.75 그리고 서비스 품질특성은 1.73의 순으로 조사되었다. 즉 급식서비스의 품질특성을 종합하여 평가해 보면 급식의 수혜자인 학생들은 영양교육이나 상담에 관련된 교육 품질특성을 위생 또는 음식 특성보다는 덜 중요하게 인식하고 있는 것으로 조사되었다.

표 3에서 남·녀 학생에 따른 급식운영 특성의 중요도에 관한 차이를 살펴본 결과 전체 평균에서 여학생(4.24)이 남학생(4.14)에 비해 학교급식의 중요성 정도를 유의적으로 높게 평가하였다. 급식항목별로 살펴보면 음식의 모양, 적절한 온도로 음식제공, 음식의 위생적 품질, 적절한 음식의 양에 대해서는 여학생이 남학생에 비해 그 중요도를 유의적으로 더 높게 나타냈으나 학생들이 좋아하는 음식의 활용도에 대해서는 남학생의 중요도 점수가 여학생에 비해 유의적으로 더 높게 조사되었다. 위생항목에 들어가는 두가지 요소 모두 여학생들의 중요도 점수가 남학생에 비해 유의적으로 높게 조사되어 여학생이 남학생보다 위생항목을 중요하게 평가하고 있는 것으로 조사되었다. 서비스 항목 중에서는 학생들과의 긴밀한 의사소통 체계에 대해서는 여학생이 남학생보다 유의적으로(P<0.001) 중요도가 높게 조사되었으며, 교육항목 중에서는 학생대상 식품 및 영양관련 정보제공에 대해 여학생들의 중요도 점수가 남학생에 비해 유의적으로(P<0.001) 높게 조사되었다.

표 4에는 급식서비스 영역의 수행도에 관한 남·녀 학생에 따른 차이를 제시하였다. 급식서비스 영역에 관한

그림 1. 고등학생이 인지하는 급식소 운영 특성에 대한 IPA 격자도

- A: Focus here B: Doing great, keep it up C: Low priority D: Overdone
- 음식특성**
1. 학생들이 좋아하는 음식의 활용도
 2. 다양한 메뉴
 3. 음식의 맛
 4. 음식의 모양
 5. 적절한 온도의 음식제공
 6. 음식의 영양적 균형
 7. 음식의 위생적 품질
 8. 적절한 음식의 양
- 서비스 특성**
11. 배식시간의 정확성
 12. 급식종사원의 친절성
 13. 신속한 배식
 14. 불만에 대한 즉각적 반응 및 조치
 15. 학생들과의 긴밀한 의사소통 체계
- 위생특성**
9. 급식종사자의 복장과 외모의 청결성
 10. 수저, 식판, 컵을 포함한 식기의 청결성
- 교육특성**
16. 학생대상 식품 및 영양관련 정보제공
 17. 학생대상 영양교육 및 상담

표 3. 성별에 따른 급식운영 특성의 중요도¹⁾

	항목	계	남	여	T값
음식	학생들이 좋아하는 음식의 활용도	4.37±0.77	4.43±0.85	4.29±0.66	5.015*
	다양한 메뉴	4.52±0.68	4.55±0.73	4.49±0.60	0.847
	음식의 맛	4.71±0.59	4.69±0.63	4.73±0.54	1.01
	음식의 모양	3.53±0.98	3.45±1.10	3.61±0.81	14.739***
	적절한 온도로 음식제공	4.11±0.83	4.09±0.92	4.13±0.71	12.960***
	음식의 영양적 균형	4.31±0.81	4.27±0.84	4.37±0.77	0.65
	음식의 위생적 품질	4.74±0.57	4.70±0.65	4.80±0.47	9.610**
	적절한 음식의 양	4.23±0.81	4.17±0.90	4.30±0.69	5.988*
위생	급식종사자의 복장과 외모의 청결성	4.22±0.87	4.12±0.98	4.32±0.70	11.272***
	수저, 식판, 컵을 포함한 식기의 청결성	4.76±0.58	4.73±0.63	4.79±0.51	4.720*
	학생 대상 식품 및 영양관련 정보제공	3.41±1.10	3.29±1.27	3.55±0.84	33.639***
교육	학생대상 영양교육 및 상담	3.17±1.14	3.04±1.25	3.31±0.98	5.809
	계	4.19±0.48	4.14±0.53	4.24±0.39	10.075**

1) 1: 전혀 중요하지 않다 2: 중요하지 않다 3: 보통이다 4: 중요하다 5: 매우 중요하다.
* P<0.05 ** P<0.01 *** p<0.001.

표 4. 성별에 따른 급식운영 특성의 수행도¹⁾

항목		계	남	여	T값
음 식	학생들이 좋아하는 음식의 활용도	2.40±1.04	2.23±1.07	2.59±0.98	1.11
	다양한 메뉴	2.27±1.09	2.13±1.06	2.44±1.10	1.264
	음식의 맛	2.42±1.05	2.33±1.08	2.53±1.02	1.682
	음식의 모양	2.65±0.94	2.51±1.00	2.83±0.81	23.409***
	적절한 온도로 음식제공	2.96±1.00	2.81±1.06	3.14±0.89	8.432**
	음식의 영양적 균형	2.86±1.01	2.80±1.07	2.94±0.93	8.069**
	음식의 위생적 품질	2.41±1.11	2.22±1.10	2.63±1.09	0.311
	적절한 음식의 양	2.57±1.11	2.59±1.15	2.55±1.07	1.166
위 생	급식종사자의 복장과 외모의 청결성	2.89±1.05	2.73±1.16	3.08±0.88	20.460***
	수저, 식판, 컵을 포함한 식기의 청결성	2.28±1.11	1.93±1.04	2.70±1.05	2.248
서 비 스	배식시간의 정확성	2.92±1.15	2.73±1.15	3.14±1.11	1.024
	급식종사자의 친절성	2.62±1.06	2.42±1.11	2.86±0.95	13.571***
	신속한 배식	2.76±1.08	2.56±1.10	2.98±1.02	10.236***
	불만에 대한 즉각적 반응 및 조치	2.08±1.00	1.97±1.02	2.23±0.97	0.148
	학생들과의 긴밀한 의사소통 체계	2.32±0.98	2.15±1.04	2.52±0.86	12.441***
교 육	학생 대상 식품 및 영양관련 정보제공	2.40±0.95	2.25±1.05	2.57±0.79	25.107***
	학생대상 영양교육 및 상담	2.34±0.97	2.13±1.04	2.58±0.81	17.499***
계		2.52±0.69	2.38±0.70	2.69±0.63	1.825

1) 1: 전혀 수행되고 있지 않다 2: 잘 수행되고 있지 않다 3: 보통이다 4: 잘 수행된다 5: 매우 잘 수행된다.

전체 평균점수는 여학생이 2.69점으로 조사되어 남학생의 2.38점보다는 조금 높게 나타났다. 급식의 세부항목별로 보면 음식의 모양, 적절한 온도로 음식제공, 음식의 영양적 균형에 대해서는 남학생에 비해 여학생들이 급식의 수행수준을 유의적으로 더 높게 평가하였다. 위생항목 중에서는 급식종사자의 복장과 외모의 청결성에 대해 여학생들의 수행수준 점수가 남학생에 비해 유의적으로 ($p<0.001$) 높게 조사되었으며, 서비스 항목 중에서는 급식종사원의 친절성, 신속한 배식, 학생들과의 긴밀한 의사소통 체계에 대해서는 여학생이 남학생보다 유의적으로 급식의 수행수준을 높게 평가하였다. 교육항목에 해당되는 두가지 요소 모두 여학생들의 수행수준 점수가 남학생에 비해 유의적으로 ($P<0.001$) 높게 조사되었다.

IV. 요약 및 결론

본 연구는 학교 급식의 품질 개선을 위하여 현재 수행되고 있는 급식 서비스 현황을 피급식자인 고등학생을 대상으로 평가하고 분석하여 개선책을 제시하기 위해 수행되었다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 총 조사대상 학생 중에서 남학생이 203명, 여학생이 178명이고, 학년별로는 1학년이 52.5%, 2학년이 47.5%에 해당하였다.

2. 학생들이 인지하는 급식서비스 특성의 중요도는 5점 만점에서 4.19를 보인 반면, 수행도는 2.52를 보여 중요도에 비해 수행도 점수가 매우 낮게 조사되어 고등학생들의 학교급식 수행수준에 대한 평가는 낮은 것으로 나타났다.

3. 급식소 운영특성중에서 중요도 점수가 4.5점 이상으로 높게 조사된 항목으로는 수저, 식판, 컵을 포함한 식기의 청결성(4.76)>음식의 위생적 품질(4.74)>음식의 맛(4.71)>불만에 대한 즉각적 반응 및 조치(4.60)>다양한 메뉴(4.52) 등이었다.

4. 급식운영특성의 17개 항목 중에서 수행수준의 점수가 '보통이다(3.0점)'보다 높게 평가된 항목은 단 항목도 없었으며 조사되어 급식의 수혜자인 학생들의 학교급식에 대한 만족도는 매우 낮은 것으로 조사되었다. 그중에서도 수행수준이 가장 낮은 것은 수저, 식판, 컵을 포함한 식기의 청결성(2.28)>다양한 메뉴(2.27)>불만에 대한 즉각적 반응 및 조치(2.08) 등으로 '잘 수행되고 있지 않다(2.0점)'의 범위로 학생들은 급식의 위생, 메뉴, 서비스

등에 대해 불만이 있는 것으로 조사되었다.

5. IPA 격자도 분석결과 중요하게 생각되나 잘 수행되지 않아 불만이 있는 영역인 A사분면(Focus here)에는 학생들이 좋아하는 음식의 활용도(1), 다양한 메뉴(2), 음식의 맛(3), 음식의 위생적 품질(7), 수저, 식판, 컵을 포함한 식기의 청결성(10), 불만에 대한 즉각적 반응 및 조치(14)에 관한 불만을 갖고 있는 것으로 조사되었다.

6. 급식운영특성의 중요도에 관한 성별에 따른 차이를 분석한 결과 여학생(4.24)이 남학생(4.14)에 비해 유의적으로 높게 평가한 것으로 조사되었다. 급식운영특성의 수행도에 관한 성별에 따른 차이를 분석한 결과 유의적이지는 않았지만 여학생은 2.69점으로 남학생의 2.38점 보다 높은 수치를 보였다.

고등학생들이 인지하고 있는 학교 급식서비스의 수행도 중 가장 낮은 것은 식기의 청결성에 대한 항목이었다. 이는 급식의 가장 기본사항인 만큼 배식에 사용되는 식기의 위생적인 관리가 무엇보다도 중요한 사항으로 개선이 시급한 것으로 사료된다. 학생들은 다양한 메뉴에 대해서도 불만이 있는 것으로 조사되었다. 그러므로 학생의 급식 만족도를 높이기 위해서는 영양사 상호간의 식단교환 및 학생에 대한 기호도 조사 등을 통하여 학생이 선호하는 식단을 개발하고, 조리원을 대상으로 새로운 조리법에 대한 지속적인 교육을 통하여 음식의 질을 향상시켜야겠다. 학생들은 서비스 측면 즉, 불만에 대한 즉각적 반응 및 조치에 불만이 있는 것으로 조사되었는데 이는 영양사가 조리종사원을 대상으로 꾸준한 교육을 실시한다면 급식서비스 향상을 통한 학생의 만족도를 향상시켜야 할 것으로 보인다.

학교급식의 전면 자율화방침으로 중고등학교 급식이 확산되는 현 시점에서 학교급식의 품질을 보증하기 위해서는 지속적인 연구와 체계적이고 장기적인 지원체계를 확립하여 급식의 효율성을 높여야 할 것이다. 또한 단기간에 중고등학교 급식의 양적 확대에 주력하기 보다는 좀더 시간을 가지고 질적인 급식이 이루어지도록 노력을 기울여야 할 것이다.

앞으로의 연구에서는 전국의 급식학교를 대상으로 광범위한 연구를 실시한다면 좀 더 보편성 있고 객관적인 결과를 제시할 수 있을 것이다.

참고문헌

1. 한국식품영양학회식품위생분과 위원회 편저: 최신식품위생관계법규. 광문각(1991).
2. 김규태, 전세열: 급식경영학. 지구문화사.
3. 김기철: 경기지역 공동조리에 의한 학교급식시행 및 개선

- 안. 대한영양사회 학교분과 연차 대회 자료집, (1992).
4. 광동경: 급식실 조리기구의 특성 및 HACCP개념을 도입한 위생적인 관리. 서울시교육청 주관 학교급식관계자 연수자료, p77-105(1998).
5. 교육부: 학교급식 실시현황. <http://www.moe.go.kr>. (1999).
6. 황순녀: 우리나라 학교급식의 관리현황과 개선방안. 1997년 한국식품위생안전성학회 추계학술세미나 자료집, (1997).
7. 광동경: 학교급식작업 분석 및 개선지도 방안. 교육부 주관 학교급식 위생전문가 양성교육 연수자료, (1999).
8. 임현숙: 병원급식 생산성과 급식종사원의 직무만족도에 영향을 미치는 요인분석. 연세대학교 사회교육원 급식경영전문인과정 제 1회 학술세미나 자료집, 116-148(1994).
9. 최은희: 학교급식 급식비 관리의 효율적 개선을 위한 연구(공동조리 및 조리 급식학교의 비교). 연세대 대학원 석사학위논문(1994).
10. 신서영: 경기지역 초등학교 급식시스템별 비용·효과분석. 연세대 대학원 석사학위논문(1996).
11. 서소영: 학교급식의 미생물적 품질 개선을 위한 연구- 공동 조리교와 단독조리교의 비교. 연세대 대학원 석사학위논문(1995).
12. 남순란: 공동조리 학교급식의 품질개선을 위한 연구. 연세대 대학원 석사학위논문(1994).
13. 이보숙: 작업측정기법을 적용한 학교급식시스템별 유형별 작업분석 및 표준 조리인력 산정모델 개발. 연세대 대학원 박사학위논문(1996).
14. 양일선, 유일근, 이원재, 차진아: 도시형 급식학교 급식에서의 표준노동 및 적정인력산출. 한국식생활문화학회지, 8(1): 55-62(1993).
15. 이원재: 서울시내 도시형 학교급식에서의 표준노동시간 및 적정인력의 산출. 연세대 대학원 석사학위논문(1993).
16. 양일선, 이진미, 이보숙, 한경수: 경기도지역 학교급식시스템 유형별 생산관리 실태조사. 지역사회영양학회지, 2(2): 206-217(1997).
17. 양일선, 함선옥: 학교 급식 영양사의 직무만족도와 그에 영향을 미치는 직무특성요인 분석. 한국식문화학회지, 8(1): 11-19(1993).
18. 함선옥 : 학교급식 영양사의 직무만족도와 그에 영향을 미치는 직무특성요인 분석. 연세대 석사논문(1992).
19. 김정리: 공동조리 급식체계를 활용한 학교급식 실태 및 영양사 대상 견해 조사. 연세대 대학원 석사학위논문(1993).
20. 김은미: 학교급식 품질개선을 위한 분석적 연구. 강릉대 석사학위논문(1997).
21. 이원표: 중고등학교의 학교급식이 나아가야 할 방향. 국민영양, 183: 2-13(1996).
22. 박영숙, 이정원, 이미숙: 중학생 및 그 학부모의 학교급식 만족도: 지역 및 위락(도시락) 운영형태별 비교. 지역사회영양학회지, 2(2): 218-231(1997).
23. 이정원, 박양자, 박영숙, 이미숙: 초·중등학교 교사의 학교급식 만족도에 대한 위탁운영 및 지역 형태간 비교. 지

- 역사회영양학회지, 2(3): 406-416(1997).
24. 이원표, 김을상, 서정숙: 서울·경기지역 중등학교의 학교 급식 실사를 위한 조사 연구. 대한영양사회 학술지, 5(1): 74-84(1999).
25. Swan, J.E. and Combs, L.J.: Product performance and consumer satisfaction: a new concept. J. Marketing, 40(2): 25-33(1976).
26. 김향미: 학교급식의 품질개선을 위한 급식서비스 요구도 분석. 동덕여자대학교 석사학위논문(1999).
27. Martilla, J.C. and James, J.C.: Importance-performance Analysis. J. Marketing, 41(1): 77-79(1977).
-
- (1999년 10월 25일 접수)