

급식형태에 따른 서울시 고등학교 급식 만족도 연구

유양자 · 홍완수* · 최영심

세종대학교 가정학과, *동덕여자대학교 식품영양학과

The Assessment of High School Students' Foodservice Satisfaction in Accordance with Type of Foodservice Management

Yang-Ja Yoo, Wan-Soo Hong* and Young-Sim Chio

Department of Home Economics, Sejong University

*Department of Food and Nutrition, Dongduk Women's University

Abstract

The purpose of this study was to examine the needs of high school students on foodservice. A survey from 8 high school foodservice operations in Seoul was undertaken and detailed information was collected from 538 high school students. Completed questionnaires were received from 3 self-operated and 5 contracted school foodservice operations. Statistical analyses were performed by SPSS including descriptive analysis and t-test. The 49.8% of the respondent students were male and 50.2% female. The whole students assessed the importance and performance of school foodservice as 4.18 and 2.83 out of 5 respectively, which suggests that the school foodservice needs to be improved. The Importance-Performance Analysis(IPA) used for obtaining information on high school foodservice management suggested that foodservice attributes with fair to poor performance but with high importance were sanitation of food, service of foodservice personnel, dealing with complaints and the reflection of students' opinion in menu.

Key words: self-operated, contracted, importance, performance

I. 서 론

청소년기는 신체내의 생물학적 변화와 성적인 발달이 성숙하여 완숙하는 단계로서 세계보건기구(WHO)에서는 만 6세에서 12세까지의 초등학교생을 아동기로 구분하고, 13-20세까지인 중·고등학교생을 청년기로 구분하고 있다¹⁾. 이때에는 성장발달이 급격하게 되는 시기로 심리적·사회적·정신적으로 변화되고 성숙해지는 시기라고 볼 수 있다. 청소년기의 영양섭취가 성장발육에 미치는 영향은 대단히 크므로 바른 식습관을 갖는 것은 성장기의 건강유지에 기초가 된다. 따라서 잦은 절식이나 식사시간의 불규칙 및 입시에 대한 중압감과 사춘기의 심리적 불안정 상태, 스트레스는 식사의 질과 양에 영향을 미치며 식사의 질이 개인의 지적, 신체적 발달에 영향을 미칠 수 있다^{2,3)}.

청소년들은 학교에서 생활하는 시간이 많을 뿐 아니라, 학생들의 무거운 책가방의 무게를 경감시키고, 학부모들의 도시락 준비에 대한 부담감을 덜어주기 위해 학

교에서 실시하는 급식이 필요하다. 뿐만 아니라, 학교에서 하루 중 1끼 혹은 2끼를 먹게 되고 청소년기에 속하는 중·고등학생의 영양소 섭취가 성장 발육에 미치는 영향이 매우 크므로 학교 급식은 한끼 식사를 제공하는 데 그치는 것이 아니라 올바른 식습관 형성과 아울러 영양관리에 중점을 두어야 한다⁶⁾.

이러한 이유에서 교육부는 학생들의 전인교육, 인간교육의 장으로써 학교급식의 확대방안으로 제 7차 경제 사회발전 5개년 계획 기간중에 학교급식 시설을 연차적으로 확대시켜 1997년까지 전국 초등학교에 전면급식이 실시된 것에 이어 중·고등학교에서의 학교급식 실시를 계획하고 있음을 발표한 바 있고 중·고등학생 학부모의 요구로 정부에서는 1997년부터 읍, 면 소재를 포함한 전국 중·고등학교의 학교급식을 추진하고 있다^{7,9)}. 1999년 6월 현재 중학교는 직영이 전체의 40.2%, 위탁이 59.8%, 고등학교는 직영이 40.2%, 위탁이 51.1%로 실시되고 있다³⁾.

학교급식은 성장기 아동들에게 필요한 영양을 공급함

으로써 심신의 건전한 발달과 편식교정 및 올바른 식습관 형성, 협동 정신, 질서 의식, 책임감 등과 나아가 국민 식생활 개선에 기여한다. 최근 이러한 중요성에 대한 사회적인 인식이 높아짐에 따라 급식학교의 수가 증가하는 추세에 있으며 또한 정부는 2000년부터 중·고등학교에까지 완전급식을 실시한다고 발표한 바 있다¹⁰⁻¹²⁾.

이러한 목표와 더불어 입시로 인한 과다한 수업 때문에 도시락 문제가 대두되어 급식이 본격화되고 있는 시점에서 학교급식의 양적인 확대와 함께 질적 향상의 필요성이 강조되고 있으며 학교급식은 영양적·위생적인 것뿐만 아니라 피급식자의 기대를 충족시킬 수 있는 질적인 음식과 서비스가 제공되어야 하며, 학교급식 형태에 따른 급식 실태를 분석하고 급식을 평가하는 것이 필요하다. 성장기 아동들의 성장과 발육에 큰 영향을 미치는 학교급식에 대한 피급식자의 만족도를 살펴보는 것이 학교급식 발전에 중요한 의미가 있다고 할 수 있다¹³⁻¹⁵⁾.

이처럼 학교 급식의 필요성에 대한 많은 연구가 이미 이루어지고 있으며^{4,10,16-19)}, 초등학교 급식에 대한 연구자료는 많으나, 고등학교 학교급식에 대한 연구자료는 거의 없는 실정이다. 학교급식에 관련된 연구를 살펴보면 학교급식의 방향 및 효과^{5,9,20,21)}, 학생 및 학부모의 만족도^{12,22-24)}, 학부모의 급식요구도²⁵⁻²⁷⁾, 학교급식 실태분석에^{8,28-34)} 관한 연구가 있을 뿐 고등학교의 학교급식 형태에 따른 만족도에 관한 부분의 연구가 다각적으로 이루어지지 못했다.

따라서 본 연구는 고등학교 급식의 질적 향상을 위해 현재 제공되고 있는 급식의 형태에 따라 피급식자인 서울시내 고등학생을 대상으로 학교 급식의 중요도와 수행도를 분석하여 학교급식의 개선에 도움이 되는 자료를 제시하고자 한다.

II. 연구방법

1. 조사 대상 및 기간

본 연구에서는 서울시 고등학교 학교급식 시설이 직영과 위탁으로 나누어져 있어 이를 대표할 수 있는 집단을 선정하였다. 현재 서울시 고등학교 중 학교급식을 시행하고 있는 학교 중에 집단의 대표성과 특성을 반영할 수 있도록 서울시 고등학교 직영 3개교, 위탁 5개교를 선정하여 본 연구의 표본으로 삼았다. 위탁학교를 5개교로 선정한 이유는 전체 위탁업체중 대기업, 중소기업이 있고, 이 중에 가장 많은 학교를 맡고 있는 A대기업과 5-10개의 학교를 맡고 있는 중소기업 B와 5개 미만의 C기업이 운영하는 학교를 선정하였다.

피급식자 설문지는 학교급식을 실시하고 있는 서울시

고등학교 학생을 대상으로 1999년 7월 1일부터 7월 20일까지 설문조사를 실시하였다. 직영으로 운영하고 있는 3개교 학생 300명과 위탁으로 운영하고 있는 5개교 학생 300명을 대상으로 실시하였다. 총 600부의 설문지를 배부하여 572부가 회수되어 회수율 95.3%이며, 이중 부실기제된 것을 제외한 538부가 분석자료로 이용되었다.

2. 조사내용 및 방법

본 조사를 위한 설문지는 기존의 문헌들을 참고로 하여 작성한 후 Focus group(표적집단 면접법)과 예비조사를 거쳐 보완하여 사용하였다^{22,23,34,35)}. Focus group은 1999년 6월 급식을 하고 있는 고등학생 10명을 대상으로 실시하였으며, 급식을 이용하게 된 이유와 급식에 대한 인식정도를 알고자 급식에 대한 전반적인 조사를 실시하였다. 1999년 6월 20명을 대상으로 예비조사를 실시하여 설문지를 수정, 보완하였다. Focus group과 문헌에서 사용된 설문지를 참고로 하여 급식서비스에 대한 중요도와 수행도 조사로 구성하고, 중요도 조사와 수행도 조사는 각각의 항목을 크게 7부분으로 나누고 세부 항목에 대해서 5점 척도를 이용하여 기록하도록 하였다.

3. 조사 자료의 통계 분석 방법

SPSS package program(V8.0)을 이용하여 자료를 처리하였으며, 연구 내용에 따라 사용된 통계방법은 다음과 같다³⁶⁾. 조사 대상자의 일반사항에 대해서 빈도, 백분율을 산출하였다. 급식 만족도와 관련된 항목은 7개 요인에 대해 Cronbach's alpha를 조사하여 신뢰도를 평가하였고, 21개 항목들의 중요도, 수행도의 평균값 및 표준편차를 구하여 성별과 급식형태에 따른 급식 관련사항 21항목의 차이를 T-test를 통하여 검증하였다.

III. 결과분석 및 고찰

1. 일반사항

조사 대상 고등학교 학생의 일반사항을 Table 1에 제시하였다.

전체 조사 대상 고등학생 총 538명중에 남학생이 268

Table 1. General characteristics of subjects N(%)

		Frequency	%
Sex	Male	268	49.8
	Female	270	50.2
	Total	538	100.0
Type of foodservice management	Self-operated	256	47.6
	Contract-managed	282	52.4
	Total	538	100.0

명(49.8%), 여학생이 270명(50.2%)으로 남·녀 성비는 비슷한 분포를 보였으며, 급식형태는 직영이 256명(47.6%), 위탁이 282명(52.4%)으로 직영, 위탁 두 집단 간에 비슷한 분포를 보였다.

2. 급식 만족도

고등학교 급식소에서 제공하는 급식과 관련되는 요인으로 음식에 관련된 6개요인, 메뉴와 관련된 요인 3개, 식판과 관련된 요인 2개, 시설과 관련된 요인 2개, 종업원과 관련된 요인 2개, 배식과 관련된 2개 요인, 기타사항 4개 요인을 크게 7개 항목으로 분류하였다.

고등학생들이 중요하다고 인식하는 정도(중요도)를 1은 '전혀 중요하지 않다', 2는 '중요하지 않다', 3은 '보통이다', 4는 '중요하다', 5는 '매우 중요하다'로 나누어 1점에서 5점까지 점수를 부여하였다. 학교급식소에서 제공되는 실제 수행정도(수행도)를 1은 '전혀 만족하지 못하다', 2는 '만족하지 못하다', 3은 '보통이다', 4는 '만족한다', 5는 '매우 만족한다'로 나누어 1점에서 5점까지 점수를 부여하여 평가한 결과를 Table 2에 제시하였다.

조사대상자의 급식에 대한 중요도 전체평균은 5점 척도의 약 83.6% 수준인 4.18을 보였으나, 수행도 전체평균은 2.83으로 약 56.6% 수준을 보여 중요도가 수행

Table 2. Mean Scores for Importance, Performance and gap of Foodservice Attributes

N=538, Mean±SD

Variables of Foodservice	Importance ¹⁾	standard α coefficient	Performance ²⁾	standard α coefficient	Gap ³⁾
food	taste	4.83±0.50	2.89±0.93	0.8446	-1.94±0.43
	quality	4.73±0.59	2.82±0.86		-1.91±0.27
	temperature	4.00±0.88	3.09±0.88		-0.91±0.02
	shape	3.40±1.10	2.88±0.78		-0.52±0.32
	portion size	4.17±0.92	2.92±1.00		-1.25±0.08
	sanitation	4.89±0.44	2.69±1.03		-2.20±0.59
	Sub total	4.48±0.74	2.89±0.91		-1.45±0.17
	menu	harmony	4.17±0.90		2.87±0.90
seasonal food		4.02±0.94	2.99±0.85	-1.03±0.09	
variety of menu		4.54±0.74	2.79±1.05	-1.75±0.31	
Sub total		4.24±0.86	2.88±0.93	-1.36±0.07	
tray	shape & color	3.07±1.26	3.06±0.87	0.6226	-0.01±0.39
	cleanliness	4.80±0.57	2.79±1.06		-2.01±0.49
	Sub total	3.94±0.92	2.92±0.97		-1.02±0.05
dining room	cleanliness	4.67±0.74	3.08±0.97	0.7902	-1.59±0.23
	interior	3.33±1.19	3.17±0.95		-0.16±0.24
	Sub total	4.00±0.97	3.13±0.96		-0.87±0.12
foodservice staff	cleanliness	4.09±1.07	3.04±0.99	0.6667	-1.05±0.08
	kindness	4.41±0.83	2.68±1.09		-1.73±0.26
	Sub total	4.25±0.95	2.86±1.04		-1.39±0.19
delivery service	type	4.19±0.96	3.01±1.07	0.6829	-1.18±0.11
	time	4.43±0.80	2.39±1.09		-2.04±0.29
	Sub total	4.31±0.88	2.70±1.08		-1.61±0.20
etc	menu board	3.90±1.08	2.93±0.96	0.7917	-0.97±0.12
	nutritior information	3.60±1.15	2.51±1.01		-1.09±0.14
	dealing with complaint	4.60±0.74	2.13±0.99		-2.47±0.25
	reflection of student's opinion in menu	4.55±0.81	2.16±1.05		-2.39±0.24
	Sub total	4.16±0.95	2.43±1.00		-1.73±0.15
Total	4.18±0.79	2.83±0.98	-1.35±0.19		

¹⁾ 1: never important 2: no: important 3: so and so 4: important 5: very important.

²⁾ 1: very poor 2: poor 3: so and so 4: good 5: very good.

³⁾ Gap = Performance-Importance.

Table 3. Importance scores of Foodservice Attributes according to foodservice management type

Variables of Foodservice		total	self-operated	contract-managed	t-value
food	taste	4.83±0.50	4.84±0.45	4.81±0.54	0.645
	quality	4.73±0.59	4.71±0.59	4.74±0.58	-0.667
	temperature	4.00±0.88	3.97±0.90	4.03±0.86	-0.786
	shape	3.40±1.10	3.33±1.13	3.47±1.06	-1.481
	portion size	4.17±0.92	4.12±0.88	4.21±0.95	-1.209
	sanitation	4.89±0.44	4.87±0.49	4.90±0.40	-0.772
	Sub total	4.48±0.74	4.31±0.74	4.36±0.73	-0.896
menu	harmony	4.17±0.90	4.09±0.91	4.26±0.89	-2.181*
	seasonal food	4.02±0.94	3.98±0.93	4.06±0.95	-0.987
	variety of menu	4.54±0.74	4.54±0.78	4.55±0.72	-0.165
	Sub total	4.24±0.86	4.20±0.87	4.29±0.85	-0.927
tray	shape & color	3.07±1.26	2.98±1.26	3.16±1.26	-1.645
	cleanliness	4.80±0.57	4.82±0.55	4.78±0.59	0.661
	Sub total	3.94±0.92	3.90±0.91	3.97±0.93	-1.290
dining room	cleanliness	4.67±0.74	4.66±0.68	4.67±0.79	-0.158
	interior	3.33±1.19	3.56±1.12	3.11±1.21	4.490*
	Sub total	4.00±0.97	4.11±0.90	3.89±1.00	-1.294
foodservice staff	cleanliness	4.09±1.07	4.12±1.02	4.05±1.12	0.732
	kindness	4.41±0.83	4.50±0.77	4.33±0.87	2.443*
	Sub total	4.25±0.95	4.31±0.90	4.19±1.00	-1.479
delivery service	type	4.19±0.96	4.13±0.98	4.25±0.94	-1.483
	time	4.43±0.80	4.47±0.81	4.39±0.80	1.133
	Sub total	4.31±0.88	4.30±0.95	4.32±0.87	-0.764
etc	menu board	3.90±1.08	3.79±1.09	4.00±1.06	-2.230*
	nutrition information	3.60±1.15	3.57±1.17	3.63±1.14	-0.614
	dealing with complaint	4.60±0.74	4.55±0.78	4.65±0.70	-1.424
	reflection of student's opinion in menu	4.55±0.81	4.52±0.83	4.57±0.79	-0.787
	Sub total	4.16±0.95	4.11±0.97	4.22±0.92	0.004
Total		4.18±0.79	4.18±0.89	4.17±0.90	0.883

* p < 0.05.

1) 1: never important 2: not important 3: so and so 4: important 5: very important.

도보다 높게 평가되어, 그 차이(피리)는 1.35점으로 조사되었다. 음식 요인, 배식 요인, 기타사항 요인에서 중요도와 수행도간의 피리는 1.59, 1.61, 1.73으로 전체 평균 피리보다 높게 조사되었다.

중요도와 수행도의 차이가 기타사항 요인(식단게시, 영양관련정보제공, 학생의 불만사항처리, 식단작성시 학생의 견반영), 배식 요인(배식방법, 배식시간), 음식 요인(음식의 맛, 음식의 품질, 음식의 온도, 음식의 모양, 음식의 1인분, 음식의 위생), 종업원 요인(배식원의 복장 및 외모의 청결, 배식원의 친절), 메뉴 요인(주식과 부식의 조화, 계절음식의 사용, 적절한 메뉴변화), 식판 요인(식판의 모양 및 색, 식기의 청결), 시설 요인(식당내부의 청결, 식당내부의 인테리어) 순으로 조사되었다. 즉 급식 관련요

인을 종합하여 평가하여 보면 조사 대상자가 기타사항 요인, 음식 요인, 배식 요인을 식판 요인, 시설요인보다 더 중요하게 인식하고 있으며, 시설 요인은 다른 요인에 비해 적절하게 수행정도가 잘 이루어지고 있는 것으로 조사되었다. 여기에서 피리란 수행도 점수와 중요도 점수의 차이로 정의되어지며, ‘-’ 피리값의 경우는 중요도보다 수행도가 낮은 것을 의미하므로 개선이 필요함을 제시해준다.

또, 급식 형태간 급식 항목에 대한 중요도를 Table 3에 제시하였다.

급식 중요도를 살펴본 결과 전체 평균은 직영(4.18)이 위탁(4.17)보다 중요도 점수가 높게 평가되었으나 유의적인(P<0.05) 차이는 없었으며, 위탁의 경우는 전체 평균보

다(4.18) 중요도 점수가 낮게 평가되었다. 그러나 음식요인, 메뉴요인, 식판 요인, 배식 요인, 기타 사항 요인에서 위탁이 직영에 비해 중요도가 유의적으로($P<0.05$) 높게 나타났고, 시설 요인, 종업원 요인은 직영이 위탁보다 중요도가 더 높게 나타났다.

유의적으로($P<0.05$) 차이가 있는 세부 항목을 살펴보면 주식과 부식의 조화, 식단 게시 항목은 위탁이 직영보다 중요도가 높게 평가되었고, 반면에 식당 내부의 인테리어, 배식원의 친절은 직영이 위탁에 비해 높게 평가되는 것으로 나타났다.

급식 형태간 급식 항목에 대한 수행도를 Table 4에 제시하였다.

급식 수행도를 살펴본 결과 전체 평균은 직영(2.92)이

위탁(2.75)에 비해 수행도 점수를 높게 평가했으며, 급식 형태간 유의한($P<0.05$) 차이가 나타났다. 메뉴 요인($P<0.05$), 식판 요인($P<0.05$), 시설 요인($P<0.05$)에서 직영이 위탁에 비해 수행도가 유의적으로($P<0.05$) 높게 나타났다. 이는 박²⁹⁾의 연구 역시 유사하게 음식의 맛이 직영형태에 비해 위탁형태가 낮게 나타났다. 종업원 요인, 배식 요인, 기타사항의 요인은 급식형태간 유의적인($P<0.05$) 차이를 보이지 않았다. 반면 배식원의 친절 항목과 배식 방법 항목, 배식 시간 항목은 직영보다 위탁의 수행도가 더 높게 보여졌다.

3. IPA 격자도

고등학교 급식소에서 제공하는 급식과 관련되는 항목

Table 4. Performance scores of Foodservice Attributes according to Foodservice management type

Variables of Foodservice		total	self-operated	contract-managed	t-value	Mean \pm SD
food	taste	2.89 \pm 0.93	3.11 \pm 0.90	2.70 \pm 0.92	5.181*	
	quality	2.82 \pm 0.86	2.96 \pm 0.81	2.68 \pm 0.88	3.799*	
	temperature	3.09 \pm 0.88	3.20 \pm 0.91	2.99 \pm 0.84	2.777*	
	shape	2.88 \pm 0.78	2.93 \pm 0.78	2.82 \pm 0.77	1.660	
	portion size	2.92 \pm 1.00	3.03 \pm 1.01	2.83 \pm 0.99	2.383	
	sanitation	2.69 \pm 1.03	2.94 \pm 1.07	2.46 \pm 0.95	5.533*	
	Sub total	2.89 \pm 0.91	3.03 \pm 0.91	2.75 \pm 0.89	1.659	
menu	harmony	2.87 \pm 0.90	2.96 \pm 0.88	2.78 \pm 0.90	2.450*	
	seasonal food	2.99 \pm 0.85	3.00 \pm 0.90	2.99 \pm 0.81	0.245	
	variety of menu	2.79 \pm 1.05	2.96 \pm 1.06	2.64 \pm 1.02	3.637*	
	Sub total	2.88 \pm 0.93	2.97 \pm 0.95	2.80 \pm 0.91	2.134*	
tray	shape & color	3.06 \pm 0.87	3.10 \pm 0.89	3.01 \pm 0.85	1.161	
	cleanliness	2.79 \pm 1.06	3.03 \pm 1.07	2.56 \pm 1.00	5.236*	
	Sub total	2.92 \pm 0.97	3.07 \pm 0.98	2.79 \pm 0.93	3.521*	
dining room	cleanliness	3.08 \pm 0.97	3.28 \pm 1.03	2.90 \pm 0.88	4.619*	
	interior	3.17 \pm 0.95	3.36 \pm 1.01	2.99 \pm 0.87	4.545*	
	Sub total	3.13 \pm 0.96	3.32 \pm 1.02	2.95 \pm 0.88	4.174*	
foodservice staff	cleanliness	3.04 \pm 0.99	3.18 \pm 1.02	2.92 \pm 0.95	3.020*	
	kindness	2.68 \pm 1.09	2.63 \pm 1.13	2.73 \pm 1.04	-1.042	
	Sub total	2.86 \pm 1.04	2.91 \pm 1.08	2.83 \pm 0.99	0.951	
delivery service	type	3.01 \pm 1.07	2.99 \pm 1.05	3.02 \pm 1.10	-0.352	
	time	2.39 \pm 1.09	2.30 \pm 1.11	2.48 \pm 1.06	-1.902	
	Sub total	2.70 \pm 1.08	2.65 \pm 1.08	2.75 \pm 1.08	-1.051	
etc	menu board	2.93 \pm 0.96	3.04 \pm 0.90	2.83 \pm 1.00	2.596*	
	nutritior. information	2.51 \pm 1.01	2.54 \pm 0.99	2.48 \pm 1.03	0.732	
	dealing with complaint	2.13 \pm 0.99	2.20 \pm 1.00	2.07 \pm 0.98	1.589	
	reflection of student's opinion in menu	2.16 \pm 1.05	2.20 \pm 1.07	2.12 \pm 1.02	0.828	
	Sub total	2.43 \pm 1.00	2.50 \pm 0.99	2.38 \pm 1.01	1.498	
Total	2.83 \pm 0.98	2.92 \pm 1.00	2.75 \pm 0.96	2.335*		

* $p < 0.05$.

¹⁾ 1: very poor 2: poor 3: so and so 4: good 5: very good.

으로 음식에 관련된 6개 요인, 메뉴 요인 3개, 식판 요인 2개, 시설 요인 2개, 종업원 요인 2개, 배식 요인 2개, 기타사항 4개 요인을 크게 7개 항목으로 분류하였다. 실제 수행수준과 중요도를 격자도를 이용하여 보여주는 Importance-Performance Analysis(IPA) Technique를 이용하여 고등학생들이 중요하다고 인식하는 정도(중요도)와 학교 급식소에서 제공되는 실제 수행정도(수행도)를 각각 1점에서 5점까지 점수를 부여하여 평가한 결과를 격자도로 나타내었다.

IPA는 학생들의 학교 급식에 대한 중요도와 급식소에서 실제 제공하는 수행정도를 가시적으로 볼 수 있어, 만족정도 및 불만족 정도를 볼 수 있으며, 기대정도를 느끼는 수행도를 평가하는데 효과적인 방법이 된다. 그림의 A, B, C, D의 4사분면은 21개 항목의 중요도와 수행도의 관계에 의해 특정 지워질 수 있게 된다.

Fig. 1은 Table 2의 21항목에 대해 수행도 평균 점수를 x좌표, 중요도 평균 점수를 y좌표로 하여 21개 좌표 점을 평면에 표시하고, 모든 항목의 중요도와 수행도의 전체 평균값을 분할선($x = 2.83$, $y = 4.18$)으로 이용하여

평면을 4등분하여 그린 IPA 격자도이다.

즉, A사분면(Focus here)은 중요하게 생각되지만 잘 수행되지 않아 불만이 있는 항목이 있는 영역으로 음식의 품질(2), 음식의 위생(6), 적절한 메뉴변화(9), 식기의 청결(11), 배식원의 친절(15), 배식시간(17), 학생의 불만 사항처리(20), 식단작성시 학생의견반영(21)에 대해 불만이 있는 것으로 나타났다. B사분면(Doing great, keep it up)은 중요하게 생각되며 실제로도 잘 수행되어 만족하는 항목이 있는 영역으로 음식의 맛(1), 식당내부의 청결(12)에 대해 만족하는 것으로 나타났다. C사분면(Low priority)은 중요하게 생각하는 인식도 낮고 실제로 잘 수행되지도 않는 항목이 있는 영역으로, 해당 항목이 없는 것으로 나타났다. D사분면(Overdone)은 중요하게 생각하지는 않으나 실제 잘 수행되는 항목이 있는 영역으로 음식의 온도(3), 음식의 모양(4), 음식의 1인분(5), 주식과 부식의 조화(7), 계절음식의 사용(8), 식판의 모양 및 색(10), 식당내부의 인테리어(13), 배식 방법(16), 식단체시(18), 영양관련정보제공(19)에 대해 중요하게 생각되지 않으나 잘 수행되고 있는 것으로 나타났다.

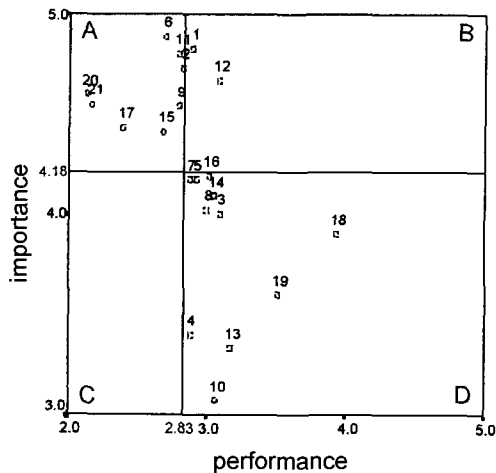


Fig. 1. Importance and performance analysis of foodservice attributes.

- A: Focus here B: Doing great, keep it up
 C: Low priority D: Overdone
 Food) 1: taste 2: quality 3: temperature 4: shape
 5: portion size 6: sanitation
 Menu) 7: harmony 8: seasonal food 9: variety of menu
 Tray) 10: shape & color 11: cleanliness
 Dining room) 12: cleanliness 13: interior
 Foodservice staff) 14: cleanliness 15: kindness
 Delivery service) 16: type 17: time
 Etc) 18: menu board 19: nutrition information
 20: dealing with complaint
 21: reflection of student's opinion in menu

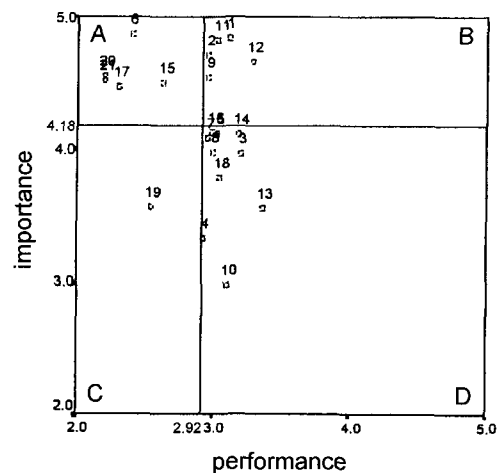


Fig. 2. Importance and performance analysis of foodservice attributes in self-operated foodservice.

- A: Focus here B: Doing great, keep it up C: Low priority
 D: Overdone
 Food) 1: taste 2: quality 3: temperature
 4: shape 5: portion size 6: sanitation
 Menu) 7: harmony 8: seasonal food 9: variety of menu
 Tray) 10: shape & color 11: cleanliness
 Dining room) 12: cleanliness 13: interior
 Foodservice staff) 14: cleanliness 15: kindness
 Delivery service) 16: type 17: time
 Etc) 18: menu board 19: nutrition information
 20: dealing with complaint
 21: reflection of student's opinion in menu

조사대상자 전체, 급식형태간에 따라 각 급식 항목에 차이가 있으므로 A, B, C, D 사분면에 해당되는 항목을 찾아낸다면 급식만족에 영향을 미치는 것을 찾아내어 급식 만족도를 평가하는 하나의 방법이 될 수 있을 것으로 사료되어 Fig. 1-3에 나타난 IPA의 4사분면에 해당되는 급식 항목을 전체, 급식형태에 따라 구분하여 Table 5에 제시하였다.

A사분면은 중요정도를 높게 평가하였으나, 수행정도가 낮게 평가된 항목으로 전체는 음식의 품질(2), 음식의 위생(6), 적절한 메뉴 변화(9), 식기의 청결(11), 배식원의

친절(15), 배식 시간(17), 학생의 불만사항 처리(20), 식단 작성시 학생의견반영(21)이 해당되며, 급식형태간은 직영에 비해 위탁의 경우 음식의 맛(1), 음식의 품질(2), 적절한 메뉴변화(9), 식기의 청결(11)이 해당되는 항목으로 나타났다. B사분면은 중요정도, 수행정도가 높게 평가된 항목으로 전체의 경우는 음식의 맛(1), 음식의 품질(2) 항목이 해당되며, 급식 형태의 경우 역시 직영과 위탁의 차이를 보면 직영과 위탁이 식당내부의 청결(12)의 경우는 같은 항목이 없는 것으로 나타났다. C사분면은 중요정도와 수행정도가 모두 낮게 평가되는 항목으로 전체의 경우는 해당항목이 없으며, 급식형태간에 영양관련정보제공(19)이 해당되는 것으로 나타났다. 따라서 학교급식은 학생들에게 한 끼 식사만을 제공하는 것에서 벗어나 급식전반에 대한 영양교육이 필요하다고 보여진다. D사분면은 중요정도는 낮게 평가되었으나, 수행정도는 높게 평가된 항목으로 전체의 경우 음식의 온도(3), 음식의 모양(4), 음식의 1인분(5), 주식과 부식의 조화(7), 계절 음식의 사용(8), 식판의 모양 및 색(10), 식당내부의 인테리어(13), 배식원의 복장 및 외모의 청결(14), 배식 방법(16), 식단체시(18), 영양관련정보제공(19)이 해당되고, 급식형태에 따라 살펴보면 직영의 경우 음식의 1인분(5), 주식과 부식의 조화(7), 배식 방법(16)이 위탁에 비해 해당되는 항목으로 나타났다.

Table 5에 제시된 급식 항목들 중에 각 사분면에 공통적으로 나타난 급식 항목을 4사분면으로 나누어 Table 6에 제시하였다.

A사분면에 공통적으로 해당되는 음식의 위생(6), 배식

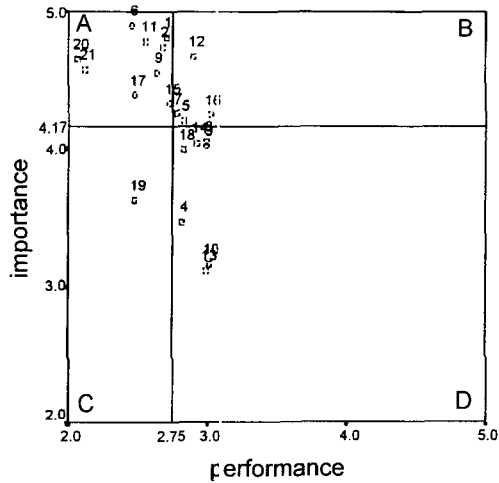


Fig. 3. Importance and performance analysis of foodservice attributes in contract-managed foodservice.

A: Focus here B: Doing great, keep it up C: Low priority D: Overdone

- Food) 1: taste 2: quality 3: temperature
4: shape 5: portion size 6: sanitation
Menu) 7: harmony 8: seasonal food 9: variety of menu
Tray) 10: shape & color 11: cleanliness
Dining room) 12: cleanliness 13: interior
Foodservice staff) 14: cleanliness 15: kindness
Delivery service) 16: type 17: time
Etc) 18: menu board 19: nutrition information
20: dealing with complaint
21: reflection of student's opinion in menu

Table 5. The Quadrants of Importance and Performance

	Total (N=538)	self-operated (N=256)	contract-managed (N=282)
A ^{a)} 2 ^{b)}	6,9,11,15,17, 20,21	6,15,17,20,21	1,2,6,9,11,15,17, 20,21
B	1,2	1,2,9,11,12	5,7,12,16
C	없음	19	19
D	3,4,5,7,8,10,13,1 4,16,18,19	3,4,5,7,8,10,13, 14,16,18	3,4,8,10,13,14,18

Table 6. The Quadrants with common foodservice attributes

Quadrants	Features	number	factor
A Focus here		6	sanitation
		15	kindness
		17	time
		20	dealing with complaint
B Doing great, keep it up		12	dining room cleanliness
		19	nutrition information
D Overdone		3	food temperature
		4	food shape
		8	seasonal food
		10	tray shape & color
	13	dining room interior	
	14	foodservice staff cleanliness	
	18	menu board	

원의 친절(15), 배식시간(17), 학생의 불만사항처리(20), 식단 작성시 학생의견반영(21)은 개선이 필요한 항목으로 나타났다. 이는 이²³⁾의 연구와 유사한 결과로 위생 및 청결에 우선적으로 개선되어야 할 문제점으로 지적되었다. B사분면에 공통적으로 해당되는 식당내부의 청결(12)은 가장 이상적인 항목이며, C사분면에 공통적으로 해당되는 영양관련 정보제공(19)은 중요도·수행도 모두 낮게 나타난 항목이다. D사분면에 공통적으로 해당되는 음식의 온도(3), 음식의 모양(4), 계절음식의 사용(8), 식판의 모양 및 색(10), 식당내부의 인테리어(13), 배식원의 복장, 외모의 청결(14), 식단체시(18)는 실제 학교급식에서 잘 수행되는 항목으로 나타났다.

IV. 요약 및 제언

서울시내에 학교급식을 실시하고 있는 고등학교 중에 지역형태로 운영하는 3개 학교와 위탁으로 운영하는 5개 학교를 대상으로 급식에 대한 전반적인 중요도와 수행도를 조사한 결과를 요약하면 다음과 같다.

조사대상자의 급식형태중 직영은 47.6%, 위탁은 52.4%이며, 급식에 대한 중요도와 수행도 평가에서 전체 중요도 평균점수는 4.18, 전체 수행도 평균점수는 2.83으로 괴리점수가 모두 ‘·값을 나타내 개선의 필요성이 있는 것으로 나타났다. 특히 급식형태간의 중요도에 있어서는 유의한(P<0.05) 차이를 보이지 않았으나, 수행도에 있어서는 유의한(P<0.05) 차이를 보였다. 또, 수행도 점수를 x좌표, 중요도 점수를 y좌표로 하여 나타난 IPA 격자도를 살펴보면 음식의 위생, 배식원의 친절, 학생의 불만 사항 처리, 식단 작성시 학생의견 반영은 피급식자의 불만을 개선하기 위하여 가장 관심을 갖고 있어야 할 항목들로 나타났다.

본 연구에서는 서울 시내 위탁형태의 일부 급식 고등학교만을 대상으로 하였는데, 전국 위탁형태의 급식학교를 대상으로 광범위하게 연구를 실시한다면 좀 더 객관적이며 보편성이 있는 결과를 제시할 수 있을 것이다. 또한 본 연구에 참여한 위탁 형태의 학교의 경우 전체 위탁 형태에 비해 표본수가 적었고, 표본수를 늘려 연구를 수행한다면 피급식자의 급식 만족도에 좀 더 객관성이 있을 것이다.

참고문헌

1. 이원표, 김울상, 이영남 : 서울 경기 일부 중등학생의 식사 행동 및 구내식당 매점 이용에 관한 조사. 대한 영양 사회학술지, 5(1):85-98, 1999

2. 김화영 : 청소년기의 영양. 국민영양, 153(11):6-9, 1993
 3. 교육부 : 중·고등학교급식실시 현황. 1999
 4. 경기도 교육청 : 학교급식의 실무관리. 1997
 5. 교육부 : 고등학교 급식 전면실시를 위한 급식학교 급식 확대 방안. 1998
 6. 이보숙 : 학교급식 시스템 유형별 운영현황, 한양여자전문 대학. 1997
 7. 교육부 : 고교 급식 관련 교육부 방문 보고서. 1998
 8. 양일선, 이보숙, 한경수, 채인숙 : 경기도 지역 학교급식시설 실태 분석. 한국조리과학회지, 13(2):113-115, 1997
 9. 이원표, 김울상, 서정숙 : 서울·경기 지역 중등학교의 학교급식 실시를 위한 조사연구. 대한영양사회학술지, 5(1):74-84, 1999
 10. 송춘례 : 학교급식 교육의 문제점과 개선방안. 국민영양, 205(1):30, 1999
 11. 김은미 : 학교급식 품질개선을 위한 분석적 연구. 강릉대학교 석사학위논문. 1997
 12. 김은경, 김은미 : 서울과 강릉지역 초등학교 아동의 급식에 대한 만족도 평가. 한국식생활문화학회지, 12(4):411-416, 1997
 13. 박동경, 장미라 : 식단체를 위한 급식평가. 국민영양, 154(12):2-11, 1993
 14. School Programs Commodity Update. 1998
 15. USDA Foods Expected to be Available in School/ Fiscal Year. 1999
 16. 황순녀 : 학교급식 위탁. 국민영양, 1-11, 1997
 17. 양일선 : 우리나라 위탁급식 경영의 발전과 현황. 국민영양, 96(4):16-20, 1996
 18. 양일선, 이진미 : 위탁급식전문업체의 현황과 전망. 식품산업과 영양, 2(2):1-13, 1997
 19. 이양자 : 학교급식의 중요성. 국민영양, 2, 1990
 20. 교육부 : 학교급식 발전방안. 대한영양사회 학교급식발전방안 심포지움 자료집, 1992
 21. 이원표 : 중·고등학교 학교급식이 나아가야 할 방향, 학교급식 발전을 위한 세미나. 대한지역사회영양학회, 45-101, 1996
 22. 이정원, 박양자, 박영숙, 이미숙 : 초·중등학교 교사의 학교급식 만족도에 대한 위탁운영 및 직영 형태간 비교. 지역사회영양학회지, 2(3):407-411, 1997
 23. 이미숙, 박영숙, 이정원 : 초등학교 및 그 학부모의 학교급식에 대한 만족도, 서울지역 일부 공동조리 및 위탁경영 급식학교의 비교. 한국영양학회지, 31(2):179-187, 1998
 24. 박영숙, 이정원, 이미숙 : 중학생 및 그 부모의 급식에 대한 만족도, 직영 및 위탁(도시락)운영형태간의 비교. 지역사회영양학회지, 2(2):218-231, 1997
 25. 이경애, 장영애, 김우경 : 서울시내 주부들의 도시락 준비 실태 및 학교급식 실시에 관한 의견조사연구. 대한가정학회지, 39(5):135-142, 1994
 26. 박경희 : 초등학교생과 어머니의 학교급식에 대한 견해 및 식사 준비태도 연구. 원광대학교 석사학위논문. 1997

27. 채미자 : 학교급식에 대한 어머니들의 의식 및 관심도 조사. 숙명여자대학교 석사학위논문. 1991
28. 차은정 : 우리나라의 학교급식 실태 및 급식시설을 위한 기초연구. 경희대학교 석사학위 논문. 1991
29. 이철희 : 초등학교의 학교급식 실태 및 개선방안에 관한 연구. 계명대학교 석사학위논문. 1997
30. 김은경, 강명희, 김은미, 홍완수 : 초등학교 급식소의 급식실태조사. 대한영양사회학술지, 3(1):74-89, 1997
31. Green, C. G, Using customer survey data to develop marketing strategies in college/university foodservices. J. College & University foodservice, 1(1):39-51, 1993
32. 이영은 : 급식소 운영형태 변화에 따른 대학급식소의 이용실태 및 만족 비교분석. 연세대학교 석사학위논문. 1997
33. 제주중앙여자고등학교 연구위원회, 고등학교 위탁급식 운영 실태 분석. 국민영양, 204:4-5, 1998
34. 장윤정 : 효율적인 대학급식 관리체계를 위한 소비자 태도 분석. 연세대학교 석사학위논문. 1995
35. 장혜자 : 대학급식소의 성공적인 운영을 위한 필수관리요소 평가 및 급식관리 기준 개발. 연세대학교 박사학위논문. 1995
36. 원태연, 이용구 : 마케팅조사 통계분석. 고려정보산업. 1998

(2000년 2월 15일 접수)