

배식장소에 따른 부산 일부지역 중학생의 급식만족도 평가

이경아¹ · 류은순^{2*}

¹동부산대학 식품영양과

²부경대학교 식품생명공학부

Comparison of Student Satisfaction with Foodservice of Middle School by Place for Meal Service in Busan Area

Kyung-A Lee¹ and Eun-Soon Lyu^{2*}

¹Dept. of Food Nutrition, Dongpusan College, Busan 612-715, Korea

²Faculty of Food Science & Biotechnology, Pukyong National University, Busan 608-737, Korea

Abstract

The purpose of this study was to evaluate the students' satisfaction with the quality of middle school foodservice in Busan area. For purpose, questionnaires were distributed to 788 students in 8 middle schools (four schools for classroom service, four schools for restaurant service). The average scores were -1.13 for gap of meal, -1.68 for sanitation, -1.19 for menu, -1.63 for attitude of foodservice staffs, and -0.89 for rapidity and exactness of service. The whole students assessed the important and performance of school foodservice 4.20/5.00 and 2.99/5.00. The restaurant service had significantly ($p < 0.01$) higher average scores performance of meal, sanitation, and rapidity and exactness of service than those of the class room service. The Importance-Performance Analysis (IPA) gride, high importance and low performance (focus here) were cleanliness of dish, cleanliness restoration area, rapid treatment about complaints, reflection students' opinions, and listening to students' opinions in the classroom service and the restaurant service, but the quality vs. price of meal, sanitation of meal, and dessert supply were included in focus here part in the classroom service.

Key words: the important, the performance, classroom service, restaurant service

서 론

중학교 시기인 청소년기는 급속한 성장 발육과 더불어 성적 성숙이 이루어지는 시기이므로 심신의 완전한 발육을 위해 매일, 매식사의 영양섭취가 동시에 완전하도록 해야 한다. 그러나 과중한 학업과 무리한 체중감량으로 인한 아침식사의 결식, 불규칙한 식사, 부적절한 매식 등으로 영양불량이 나타나거나 하면, 패스트푸드의 섭취 증가와 운동부족 등으로 영양과잉의 문제가 대두되고 있는 바, 학교급식의 중요성이 더욱 부각되고 있다.

우리 나라의 학교급식은 전반적으로 양적인 성장은 어느 정도 달성하였지만 학교급식을 위한 시설부족 및 관리 미흡으로 만족스러운 학교급식이 실시되지 못하고 있어 전반적인 급식의 질적 향상에 대한 관심이 높아지고 있다(1-4). 최근 발표된 교육인적자원부의 학교급식의 운영 내실화 방안에서 학교급식 만족도를 높이고 식중독 발생 건수율과 식당 미보유 학교율을 낮추는 것 등을 학교급식 개선목표로 하고 있는데 특히, 식당 미보유 학교율을 2004년 5월 현재 30%인

것을 2007년에는 20%로 낮추는 계획을 발표하였다(5). 부산광역시의 경우, 2004년 9월 현재 초, 중, 고, 특수교의 학교급식 실시율은 100%이며, 고등학교의 식당보유율은 전체 135개 학교 중 68개(50.4%) 학교이고, 이 중 14개(10.4%) 학교는 식당배식과 교실배식을 병행하고 있는 것으로 나타났다. 중학교의 경우, 165개 학교 중 48개(29.1%) 학교만이 식당을 보유하고 있고, 이 중 4개(2.4%) 학교는 식당배식과 교실배식을 병행하고 있는 것으로 나타났다(6).

외식산업의 급속한 발달 및 서구식 외식업체의 증가는 학생들에게 급식에 대한 다양한 경험을 하게 만들어서 학생들은 급식에서 음식 뿐 아니라 위생, 종사자의 서비스, 식당 분위기 등과 같은 전반적인 서비스에 대한 기대수준이 높아졌으며 요구도 다양해지고 있다. Kim 등(7)의 중학생의 급식만족도에 대한 연구에서는 학생들은 배식용기의 위생상태, 음식의 다양함, 음식의 양에 대한 만족도가 낮았다고 보고하였고, Kim 등(8)의 연구에서도 학생들은 급식위생에 대한 만족도가 가장 낮았고 학교급식에서 가장 바라는 사항은 음식의 맛과 다양한 음식 메뉴라고 보고하였다. 따라서 중

*Corresponding author. E-mail: eslyu@pknu.ac.kr
Phone: 82-51-620-6336, Fax: 82-51-620-6330

학교급식에서도 다양한 메뉴제공과 다양한 욕구를 충족시켜 주기 위해서는 선택식단이 도입이 고려되어야 함이 제시되기도 하였다(1). 외국의 연구에서도 학교급식 만족도에 영향을 주는 요소는 음식 맛, 음식의 다양함, 음식의 외관, 식당의 외형, 종사자의 친절함 등인데 이 중에서도 음식의 다양함이 학생들의 만족도에 가장 많은 영향을 준다고 보고하였다(9,10).

학교급식의 효과를 높이기 위해서는 급식대상자들의 학교급식에 대한 만족도를 높여야 한다. 급식소에서의 품질이란 음식의 양과 질, 색의 균형, 식기 등 개인에게 제공되는 음식 뿐 아니라 식당의 환경, 종업원의 서비스 태도 등도 포함하는 개념이며(11), 고객의 품질만족도란 고객이 서비스 받기 전에 기대하는 정도와 이용한 후 고객이 느끼고 인식한 정도의 차이라 정의한다(12,13). 급식의 품질에 대한 고객만족을 성취하기 위해서는 여러 가지 급식의 품질 중에서 고객이 어떤 특성을 중시하는지, 즉 고객의 요구가 무엇인지 파악할 필요가 있다. Barsky와 Labagh(14)는 고객만족 연구를 하는 주된 목적은 무엇이 고객을 만족시키는지를 예측하고 이에 맞추어 변화하는 것이라 하였고 Schuster(15)도 진정으로 고객이 원하는 것이 무엇인지를 찾아야 하는 것이 급식관리자가 해야 하는 역할이라 하였다. 고객만족경영이라는 용어가 많이 사용되고 있다. 이는 고객만족이 경영활동에서 가장 핵심으로 지향해야 할 가치가 있음을 시사하고 있는데 이에 고객이 느끼는 만족수준을 높이기 위해 만족수준의 변화를 효과적으로 측정할 수 있는 도구가 개발되었다. Zeithaml 등(16)은 고객이 느끼는 서비스 품질상의 기대치와 실제 전달된 서비스간의 차이인 괴리(gap)를 통해 고객이 인지한 품질상의 문제점을 파악하였고, Green(17)은 품질서비스를 음식 맛, 온도, 조리원의 친절성, 청결성 등으로 규명하였고 이들 급식관련 속성에 대해 중요하다고 여기는 기대도와 그 속성들의 수행도에 대해 격자도 분석을 통해 고객의 요구를 파악하였다. 이는 고객이 생각하는 급식에 대한 기대와 급식소에서 실제 수행한 수준을 가시적으로 보여줄 수 있어 만족과 불만족의 현황을 쉽게 분석함으로써 개선점을 파악할 수 있다.

학교급식 만족도에 관한 연구는 그 동안 초등학교를 대상으로 꾸준히 진행되어 왔으나 이에 비해 중·고등학교급식에 대한 연구는 운영형태에 따른 급식만족도 조사(18-20), 메뉴 기호도조사(1,21,22)에 대한 연구가 수행되었다. 그러나 학교급식의 배식장소에서 교실배식이 식당배식보다 높은 비중을 차지하고 있으나 이러한 배식장소에 따른 급식만족도에 대한 연구는 매우 미비한 실정이다.

이에 본 연구에서는 부산지역 중학교 급식학생을 대상으로 배식장소에 따른 학교급식에 대한 중요도와 수행도를 분석하여, 이에 대한 품질만족도를 평가하고, 이들 간의 격자도 분석을 통해 개선사항을 파악함으로써 앞으로 각 배식장소에서 중학교 학교급식의 질을 향상시키는데 필요한 기초 자료를 제공하고자 한다.

연구방법

조사대상 및 조사방법

조사대상 학교는 일정 지역 교육청의 도움을 받아 직영으로 운영되고 있는 8개 학교(식당배식 4개교, 교실배식 4개교)를 선정하였다. 각 학교의 2,3학년을 대상으로 1개교에서 100명씩 남·녀 중학생 800명을 대상으로 실시하였다.

선정된 학교에 설문지를 담임선생님을 통해 배부하였으며 학생들이 직접 설문지에 기록하게 하는 자기기록방법을 이용하였다. 설문지배부는 2003년도 9월 17일부터 10월 15일까지 실시하였고 회수된 설문지는 총 789부(회수율: 98%)이었고 이 중 응답이 불성실한 것을 제외한 788부를 분석자료로 이용하였다.

조사내용

본 연구를 위한 설문지는 기존의 문헌들(1,18,19)을 참고로 하여 작성한 후, 예비조사를 거쳐 본 연구자가 수정 보완한 후 개발하였다.

본 연구의 설문내용은 일반사항으로는 학생들의 성별, 학년, 급식한 연수, 급식에 대한 기대 등으로 구성하였다. 학생들의 급식에 대한 중요도와 수행도에 대한 문항은 음식의 간, 온도, 영양, 식기류의 청결, 음식위생, 반납장소의 청결, 식단의 다양성, 이벤트음식 제공, 식당에 대한 영양정보 제공, 불만에 대한 종사자의 신속한 처리, 건의사항의 반영정도, 배식시간의 정확함, 배식의 신속함 등 총 25문항으로 구성하였다.

급식에 대한 중요도와 수행도의 측정도구는 Likert의 5점 척도를 이용하였으며 측정척도는 1점(전혀 그렇지 않다)~5점(매우 그렇다)으로 하였다. 문항간의 내적 일관성을 알아보기 위해서 각 항목에 대한 중요도와 수행도에 대한 신뢰도를 구하였다. 중요도에 대한 신뢰도는 0.7822~0.8524이었고 수행도에 대한 신뢰도는 0.7545~0.9261로 Nunnally(23)가 제시한 0.70 수준을 만족시켰다.

25개의 조사문항을 기초로 직각회전방식(varimax rotation)에 의해 요인분석을 실시한 결과, 급식특성에 관한 25개 문항은 5개의 요인으로 구분되었다. 첫 번째 요인은 음식특성에 대한 영역으로 음식의 맛, 간, 온도, 영양 등의 8개 항목, 두 번째 요인은 위생에 대한 영역으로 식기류의 청결, 음식 위생 등 4개 항목, 세 번째 요인은 식당에 대한 영역으로 후식이 제공, 이벤트음식 제공, 식단의 다양성 등 6개 항목, 네 번째 요인은 종사자의 반응성에 대한 영역으로 불만에 대한 종사자의 신속한 처리, 건의사항의 반영정도 등 4개 항목, 마지막 요인은 급식의 신속·정확에 대한 영역으로 배식시간의 정확함, 배식의 신속성 등 3개 항목으로 분류되었다.

통계처리방법

수집된 자료는 SPSSPC 10.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다. 각 항목에 대한 빈도와 백분율을 구하였고 운영형태에 따른 차이는 t-test를 이용하였으며, 각 음식에 대한

섭취정도에 대한 분석은 χ^2 -test를 이용하여 검증하였다.

결과 및 고찰

조사대상자의 일반사항

Table 1에는 조사대상자의 일반사항에 대한 결과를 제시하였다. 조사대상 학생 총 788명 중에서 남학생은 37.3%, 여학생은 62.7%이었고 학년은 2학년 55.0%, 3학년 45%이었다. 급식년수는 6년이 30.3%로 가장 높은 분포를 나타냈고 7년이 24.4%, 8년은 12.6%로 조사대상 학생들의 67.3%가 6년 이상 급식을 하고 있었다. 학교급식의 배식장소는 교실배식이 49.7%, 식당배식이 50.3%로 나타났다.

급식에 대한 중요도, 수행도 및 갭(gap)

Table 2에는 다섯 영역의 각 항목별 중학생들의 급식에

Table 1. Characteristics of subjects

Variables	N (%)
Sex	
Male	294 (37.3)
Female	494 (62.7)
Grade	
2 nd grade	432 (55.0)
3 rd grade	354 (45.0)
Place for meal service	
Restaurant	392 (49.7)
Classroom	396 (50.3)

대한 중요도, 수행도 및 갭에 대한 결과를 제시하였다. 전체 평균 점수에서 학생들의 중요도에 대한 인식 점수는 4.23점이나 실제 제공받는 서비스의 수행에 대한 인식 점수는 평균 2.93점이며, 갭지수는 -1.31점으로 수행도와 중요도간에 갭

Table 2. Mean scores for importance, preformance and gap of foodservice characteristics (Mean±SD)

Variables	Importance ¹⁾	Performance ²⁾	Gap ³⁾
Meals			
Taste	4.57±0.65	3.24±0.95	-1.33±1.14
Seasoning	4.50±0.64	3.15±0.93	-1.35±1.16
Temperature	4.11±0.77	3.15±0.91	-0.97±1.22
Combination of main and side dish	4.03±0.87	3.30±0.88	-1.01±1.29
Appearance	3.40±1.05	2.77±0.95	-0.63±1.39
Nutrition	4.21±0.86	3.27±0.89	-0.93±1.26
Portion size	4.12±0.86	2.73±1.10	-1.40±1.57
Quality vs. price of meals	4.31±0.82	3.00±1.09	-1.32±1.44
Sub mean	4.16±0.52	3.03±0.76	-1.13±0.96
Sanitation			
Cleanliness of dish	4.72±0.58	2.76±1.06	-1.96±1.27
Sanitation of meals	4.80±0.49	2.96±1.07	-1.84±1.20
Cleanliness of employee clothes	4.17±0.95	3.07±1.07	-1.10±1.45
Cleanliness of restoration area	4.34±0.82	2.49±1.14	-1.85±1.47
Sub mean	4.50±0.55	2.83±0.82	-1.68±1.10
Menu			
Dessert supply	4.19±0.91	2.85±1.09	-1.33±1.47
Event meal supply	4.13±0.99	2.78±1.15	-1.34±1.47
Variety of menu	4.28±0.80	3.19±1.05	-1.08±1.35
Consideration of preferences in menu	4.00±0.90	2.84±1.01	-1.17±1.36
Offering of menu information	3.94±0.93	2.97±1.17	-0.97±1.44
Provision of nutritional information	3.96±0.95	2.58±1.07	-1.37±1.44
Sub mean	4.04±0.66	2.87±0.78	-1.19±1.06
Attitude of foodservice staff			
Rapid treatment about complaints	4.28±0.82	2.42±1.06	-1.85±1.43
Reflection of students' opinions	4.43±0.75	2.40±1.08	-2.02±1.42
Listening to students' opinions	4.27±0.81	2.59±1.12	-1.67±1.48
Kindness of foodservice staffs	4.18±0.89	2.99±1.13	-1.17±1.49
Sub mean	4.37±0.58	2.73±0.93	-1.63±1.17
Rapidity and exactness of service			
Exactness of meal time	4.00±0.95	3.11±1.13	-0.90±1.51
Service by official menu	3.96±0.99	3.35±1.00	-0.61±1.50
Rapidity of service	4.05±0.91	3.06±1.05	-0.99±1.45
Sub mean	4.01±0.78	3.17±0.86	-0.84±1.22
Mean	4.23±0.50	2.93±0.73	-1.31±0.95

^{1,2)}Score scales: 1 (never important, very poor) ~ 5 (very important, very good).

³⁾Gap=Performance - Importance.

이 큰 것으로 나타나 학교급식에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 이는 고등학생들을 대상으로 조사한 연구(18)에서 학교급식의 중요도는 4.18점이었으나 수행수준은 2.83점이라 보고하여 본 연구 조사대상인 중학생들과 유사한 결과를 보였다.

중요도에 대한 평가를 살펴보면, 학생들의 중요도 점수의 순위는 위생 4.50점, 종사자의 반응성 4.37점, 음식 4.16점, 식단 4.04점, 급식의 신속·정확성 4.01점으로 나타나 위생에 대한 중요도 점수가 가장 높게 나타났다. 전체 세부 항목에서는 위생영역>식기류의 청결>음식의 맛>음식의 간의 순으로 모두 4.50점 이상을 나타냈다. Lee 등(19)의 연구에서 학생들이 급식에서 중요하게 생각하고 있는 항목이 순서는 식기의 청결>음식의 위생적 품질>음식의 맛의 순으로 보고하여 본 연구와 유사한 결과를 나타냈다. 그러나 중요도에 대한 점수가 낮은 항목은 음식의 외관, 식단에 대한 정보 제공, 영양에 대한 정보 제공, 공지된 식단의 정확한 배식의 순으로 모두 4.00점보다 낮은 점수를 나타냈다. 고등학생들의 급식만족도에 대한 연구(19)에서도 조사대상 학생들의 영양교육 및 상담, 식품 및 영양관련 정보제공, 음식의 모양에 대한 중요도 점수가 낮다고 보고하여 본 연구와 유사한 결과를 나타내 우리나라 중·고등학생들은 아직 영양관련 교육, 정보에 대한 관심이 많지 않다고 사려할 수 있겠다.

수행도에 대한 평가를 살펴보면, 학생들의 수행도 점수 순위는 급식의 신속·정확성 3.17점, 음식 3.03점, 식단 2.87점, 위생 2.83점, 종사자의 반응성 2.73점으로 나타나 급식이 가장 높게 나타났다. 전체 세부 항목에서는 공지된 식단의 정확한 배식>주반찬과 부반찬의 조화>음식의 영양>음식의 맛의 순으로 나타났다. 그러나 수행도 점수가 낮은 항목은 건의사항의 반영, 불만처리의 신속함, 반납장소의 청결 항목으로 2.50점 이하로 나타났다. Lee(19)와 Mo(24)의 연구에서도 조사대상 학생들은 학생의 불만사항 처리, 불만에 대한 즉각적인 반응 및 조치, 학교급식관계자와의 긴밀한 의사소통에 대한 수행도 점수가 낮게 나타나 본 연구와 유사한 결과를 보였다. Lee(25)는 서비스마케팅의 기본 전략 중 반응성은 고객을 항상 도울 준비가 되어 있는 자세로 고객의 요구에 적극적으로 반응하고 신속하게 처리해 주는 것이라고 중요성을 강조하였는데 아직 국내 급식소 관계자들은 이러한 고객 응대에 대한 인식이 부족하다 볼 수 있겠다.

중요도와 수행도간의 갭 점수를 살펴보면, 급식의 신속·정확성 영역은 -0.84점, 음식 -1.13점, 식단 -1.63점, 종사자의 반응성 -1.63점, 위생 -1.68점으로 위생영역에 대한 갭이 가장 큰 것으로 나타났다. 급식의 신속·정확성 영역의 경우, 중요도 점수는 다른 영역에 비해 가장 낮았으나 실제 제공받은 수행도 점수가 가장 높게 나타났고 위생영역은 중요도 점수는 가장 높게 나타난 반면 수행도 점수가 타 영역에 비해 낮게 나타났다. 특히 위생영역 중에서는 식기류의 청결<반납장소의 청결<음식의 위생상태 순으로 갭 점수가 높게

나타났다. 이는 중·고등학생의 학교급식 만족도를 연구한 Kim 등(8)의 연구에서 급식음식, 급식위생, 급식에서의 식사분위기, 식당환경에 대한 만족도 중 위생의 만족도가 모든 급식유형에서 가장 낮았다고 보고하였고 Mo(24)의 연구에서도 식기류의 청결, 학생들의 식기류 청결, 학생의 불만사항에 즉각적으로 반응 및 조치 항목에 대한 갭이 가장 크다고 보고하여 본 연구 결과와 유사하였다. 최근 몇 년간 학교급식에서 식중독 발생이 증가하여 급식소에서의 가장 큰 관심이 되고 있는 상황에서 학생들 역시 위생의 중요성에 대한 인식이 많이 높아졌다 볼 수 있겠다. 따라서 위생은 학교급식을 시행하는 대부분의 지역에서 학생들의 만족도가 낮은 것으로 나타났는데 위생이 학생들의 건강과 직결되고 급식의 가장 기본사항인 만큼 음식, 식기, 시설 및 종사자들에 대한 철저한 위생관리가 절실히 요구된다.

또한 종사자의 반응성에 대한 갭이 크게 나타난 바, 우리나라 학교급식소의 급식관계자들은 학생들과의 긴밀한 의사소통을 하고자 노력해야 할 뿐 아니라 학생의 요구사항에 대한 응대 메뉴얼을 개발하고 종사자를 대상으로 한 교육을 실시하여 학생들의 만족도를 높여야 하겠다.

급식특성에 대한 중요도와 수행도의 격자도 분석

학교급식 품질 특성 25가지 항목들이 중요도와 수행도에 대한 격자도를 Fig. 1에 제시하였다. Green(17)이 제시한 격자도 구분에 의해 본 연구에서도 수행도의 평균값(2.93)을 X축의 분할선으로 하고, 중요도의 평균값(4.23)을 Y축의 분할선으로 하여 A,B,C,D 4구간으로 구분하였다. A사분면(focus here)은 중요도는 높으나 수행도가 낮은 영역이고, B사분면(doing great, keep it up)은 중요도와 인식도가 모두 높은 영역이며, C사분면(low priority)은 중요도와 인식도가 모두 낮은 영역, D사분면(overdone)은 중요도는 낮으나 인식도가 높은 영역이다.

본 연구에서 A영역에 해당되는 특성은 식기류의 청결, 반납장소의 청결, 불만처리의 신속함, 건의사항의 반영, 건의사항에 대한 경청으로 이들 특성요인에 대해 학생들은 중요하게 생각하는 것에 비해 수행이 잘 되지 않아서 불만인 것으로 나타났다. 따라서 학교급식 관리자들은 수행도를 높이기 위한 집중적인 관리가 필요하다. B영역에 해당되는 특성은 음식의 맛, 음식의 간, 가격에 대비한 음식의 질, 음식의 위생상태, 식단의 다양함으로 중요도와 수행도 모두 높은 특성이므로 수행도 유지에 관심을 가져야 하겠다. C영역에 해당하는 특성은 음식의 외관, 음식의 양, 후식 제공, 이벤트 음식, 기호를 고려한 식단, 영양에 대한 정보제공으로 중요도와 수행도가 낮았다. 한편 중요하게 인식되지 않으나 수행수준이 높은 D영역에 해당하는 특성은 음식의 온도, 주반찬과 부반찬의 조화, 음식의 영양, 종업원 복장의 청결, 식단에 대한 정보 제공, 급식종사자의 친절, 배식시간의 정확성, 공지된 식단의 정확한 배식, 배식의 신속함으로 나타났다. Yoo 등(18)의 연구에서도 A영역에 속하는 항목은 음식의 품질,

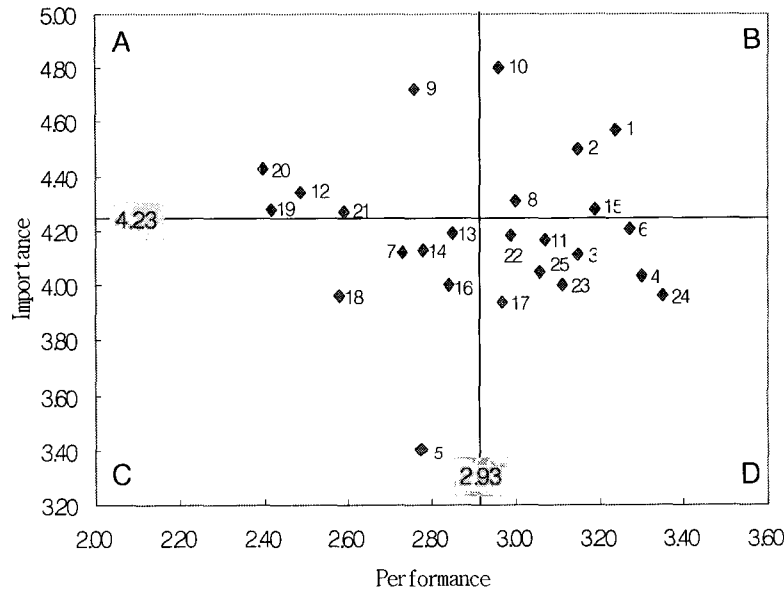


Fig. 1. Importance and performance analysis of foodservice characteristics of whole students.

Variable	Characteristics
Meals	1. Taste 2. Seasoning 3. Temperature 4. Combination of main and side dish 5. Appearance 6. Nutrition 7. Portion size 8. Quality vs. price of meals
Sanitation	9. Cleanliness of dish 10. Sanitation of meals 11. Cleanliness of employee clothes 12. Cleanliness of restoration area
Menu	13. Dessert supply 14. Event meal supply 15. Variety of menu 16. Consideration of preferences in menu 17. Offering of menu information 18. Provision of nutritional information
Attitude foodservice staff	19. Rapid treatment about complaints 20. Reflection of students' opinions 21. Listening to students' opinions 22. Kindness of foodservice staffs
Rapidity and exactness of service	23. Exactness of meal time 24. Service by official menu 25. Rapidity of service

음식의 위생, 식기의 청결, 배식원의 친절, 학생의 불만사항 처리, 식단 작성 시 학생 의견 반영 등으로 나타났다. 즉, 식기의 청결, 불만사항 처리, 식단 작성 시 학생 의견 반영 등은 본 연구결과와 유사하여 학생들은 위생과 자신들의 건의사항에 대해 중요하게 생각하고 있으나 실제적으로 이러한 항목들에 대한 수행정도가 낮으므로 급식관계자들은 좀 더 철저한 위생관리와 더불어 학생들과의 바람직한 의사소통 방안에 대해 관심을 가져야 하겠다.

배식장소에 따른 중요도, 수행도 및 갭(gap)

배식장소에 따른 중요도, 수행도 및 갭에 대한 결과를 Table 3에 제시하였다.

배식장소에 따른 전체 평균 점수를 살펴보면, 중요도 점수에서 교실배식은 4.24점, 식당배식은 4.22점이나 유의적인 차이는 보이지 않았고, 수행도에서는 교실배식은 2.99점으로 식당배식의 2.85점보다 유의적(p<0.05)으로 높은 점수를 나타냈다. 갭에서는 교실배식은 -1.25점, 식당배식은 -1.38점이나 유의적인 차이는 보이지 않았다.

배식장소에 따른 각 영역별 중요도 차이에서, 교실배식이

음식, 위생, 식단, 급식의 신속·정확성에서 식당배식보다 높은 점수를 보였으나 유의적인 차이는 보이지 않았다. 전체 세부항목에서는 음식의 양은 교실배식(4.22점)이 식당배식(4.03점)보다 유의적(p<0.01)으로 높은 점수를 나타냈으나 급식종사자의 친절은 교실배식(4.06점)이 식당배식(4.29점)보다 유의적(p<0.01)으로 낮은 점수가 나타났다.

배식장소에 따른 각 영역별 수행도 차이에서, 음식영역에서는 식당배식이 3.11점으로 교실배식의 2.97점보다 유의적(p<0.01)으로 높게 나타났으나 위생영역에서는 교실배식이 2.92점으로 식당배식의 2.73점에 비해 유의적(p<0.01)으로 높게 평가되었고, 급식의 신속·정확성 영역에서도 교실배식이 3.35점으로 식당배식의 2.99점보다 유의적(p<0.01)으로 높은 점수를 나타내어 위생영역, 급식의 신속·정확성 영역에서 교실배식이 식당배식보다 수행도가 더 높았다. 이처럼 음식영역 특히, 음식의 맛과 질에서 식당배식이 더 높게 나타났는데 이는 교실배식의 경우, 음식이 급식소에서 각 교실까지 운반되는 동안 비록 짧은 시간이지만 음식품질이 저하된다고 사려할 수 있겠다.

배식장소에 따른 각 영역별 갭 차이에서, 급식의 신속 정

Table 3. Mean scores for importance, performance and gap of foodservice characteristics according to meal service place (Mean ± SD)

Variable	Importance ¹⁾			Performance ²⁾			Gap ³⁾		
	Class room	Restaurant	t-value	Class room	Restaurant	t-value	Class room	Restaurant	t-value
Meals									
Taste	4.55±0.65	4.59±0.64	-0.774	3.09±0.98	3.38±0.90	-4.143*	-1.46±1.22	-1.20±1.03	-3.068**
Seasoning	4.46±0.66	4.54±0.63	-1.787	3.04±0.94	3.25±0.94	-3.041**	-1.41±1.19	-1.29±1.13	-1.403
Temperature	4.10±0.76	4.12±0.78	-0.432	3.12±0.92	3.19±0.90	-1.066	-0.99±1.24	-0.95±1.19	-0.421
Combination of main and side dish	4.03±0.88	4.03±0.85	0.007	2.91±0.91	3.10±0.83	-2.956**	-1.10±1.40	-0.93±1.16	-1.803
Appearance	3.42±1.00	3.38±1.04	0.553	2.80±0.93	2.73±0.96	1.023	-0.63±1.44	-0.63±1.33	0.007
Nutrition	4.18±0.88	4.23±0.84	-0.867	3.25±0.94	3.30±0.84	-0.757	-0.93±1.34	-0.92±1.18	-0.125
Portion size	4.22±0.85	4.03±0.86	3.179**	2.61±1.13	2.85±1.07	-3.013**	-1.61±1.60	-1.19±1.56	-3.712**
Quality vs. price of meals	4.34±0.82	4.28±0.83	1.031	2.90±1.15	3.10±1.02	-2.530**	-1.45±1.52	-1.18±1.36	-2.501*
Sub mean	4.17±0.53	4.15±0.52	0.374	2.97±0.78	3.11±0.72	-2.537**	-1.20±1.04	-1.06±0.87	-1.922
Sanitation									
Cleanliness of dish	4.73±0.58	4.71±0.59	0.402	2.74±1.08	2.79±1.04	-0.636	-2.00±1.30	-1.92±1.23	-0.836
Sanitations of meals	4.80±0.50	4.79±0.47	0.131	2.85±1.10	3.07±1.03	-2.787**	-1.94±1.26	-1.73±1.12	-2.442**
Cleanliness of employee clothes	4.19±0.97	4.15±0.94	0.509	3.22±1.02	2.91±1.09	4.037**	-0.96±1.41	-1.24±1.48	2.655**
Cleanliness of restoration area	4.33±0.83	4.34±0.81	0.114	2.81±1.07	2.17±1.11	8.037**	-1.52±1.43	-2.17±1.43	6.161**
Sub mean	4.51±0.57	4.49±0.54	0.508	2.92±0.88	2.73±0.86	3.003**	-1.60±1.12	-1.75±1.07	1.865
Menu									
Dessert supply	4.24±0.88	4.14±0.94	1.477	2.82±1.16	2.89±1.02	-0.837	-1.41±1.47	-1.25±1.48	-1.462
Event meal supply	4.14±0.97	4.12±1.01	0.199	2.69±1.21	2.86±1.07	-1.968*	-1.42±1.50	-1.25±1.45	-1.621
Variety of menu	4.31±0.78	4.26±0.82	0.844	3.19±1.10	3.20±0.99	-0.041	-1.10±1.43	-1.07±1.26	-0.358
Consideration of preferences in menu	4.02±0.83	3.98±0.96	0.712	2.84±0.99	2.83±1.03	0.154	-1.18±1.33	-1.15±1.39	-0.289
Offering of menu information	3.93±0.93	3.95±0.92	-0.432	3.01±1.13	2.92±1.20	1.062	-0.91±1.46	-1.03±1.42	1.162
Provision of nutritional information	3.93±0.93	3.97±0.97	-0.604	2.73±1.04	2.43±1.09	3.830**	-1.19±1.42	-1.55±1.44	3.383**
Sub mean	4.05±0.65	4.03±0.66	0.474	2.88±0.79	2.86±0.78	0.231	-1.18±1.10	-1.18±1.02	0.015
Attitude of foodservice staffs									
Rapid treatment about complaints	4.31±0.82	4.25±0.82	0.918	2.47±1.08	2.36±1.03	1.520	-1.83±1.48	-1.88±1.39	0.519
Reflection of students' opinions	4.45±0.75	4.42±0.75	0.534	2.47±1.12	2.33±1.03	1.770	-1.96±1.46	-2.08±1.37	1.157
Listening to students' opinions	4.29±0.78	4.25±0.85	0.764	2.66±1.16	2.52±1.09	1.732	-1.62±1.50	-1.72±1.46	0.861
Kindness of foodservice staffs	4.06±0.94	4.29±0.82	-3.743*	3.11±1.08	2.87±1.18	2.804**	-0.93±1.52	-1.41±1.41	4.541**
Sub mean	4.35±0.60	4.39±0.56	-0.827	2.81±0.94	2.68±0.89	1.656	-1.56±1.19	-1.71±1.11	1.784
Rapidity and exactness of service									
Exactness of meal time	4.05±0.92	3.95±0.98	1.463	3.43±1.08	2.78±1.10	8.106**	-0.62±1.51	-1.18±1.47	5.199**
Service by official menu	4.00±0.96	3.91±1.02	1.254	3.34±1.03	3.36±0.97	-0.232	-0.67±1.53	-0.55±1.46	-1.052
Rapidity of service	4.00±0.92	4.09±0.89	-1.406	3.28±1.08	2.83±1.02	6.084**	-0.71±1.51	-1.28±1.34	5.401**
Sub mean	4.03±0.78	3.99±0.79	0.566	3.35±0.87	2.99±0.80	5.724**	-0.67±1.30	-1.01±1.12	3.746**
Mean	4.24±0.50	4.22±0.49	0.612	2.99±0.74	2.85±0.71	2.485*	-1.25±1.02	-1.38±0.87	1.672

¹⁾Score scales: 1 (never important, very poor) ~ 5 (very important, very good).

²⁾Gap=Performance-Importance.

* p<0.05, ** p<0.01.

확성 영역에서 교실배식은 -0.67점으로 식당배식의 -1.01점보다 유의적(p<0.01)으로 높은 점수를 나타냈고 다른 영역에서는 유의적인 차이를 보이지 않았다. 세부 항목별로 살펴보면, 교실배식이 식당배식보다 종업원 복장의 청결, 반납장소의 청결, 영양에 대한 정보제공, 급식종사자의 친절, 배식시간의 정확함, 배식의 신속함에서 유의적(p<0.01)으로 높은 점수를 나타냈다. 그러나 음식의 맛(p<0.01), 음식의 양(p<0.01), 가격에 대비한 음식의 질(p<0.05), 음식의 위생상태(p<0.05)에 대해서는 식당배식이 교실배식보다 유의적으로 높은 점수를 나타냈다.

Kim 등(8)의 연구에서는 학생들은 교실배식에 대해 크게 거부감을 느끼지 않는 것으로 나타났고, 중학생들은 시간을 활용할 수 있어서 교실배식을 좋아하였으나 교실배식이 식당배식보다 덜 위생적이어서 싫어한다고 보고하였다. 본 연구에서도 교실배식 학생들이 배식시간의 정확함, 배식의 신속함에서 식당배식보다 높은 만족도를 나타내었으며 음식의 위생상태에서 만족도가 낮은 것과 유사한 결과가 나타났다. Chyun 등(3)과 Lyu와 Jeong(26)의 연구에서는 교실배식

의 경우, 배식 소요시간이 길기 때문에 배식관리 시 음식의 위생 및 적은 관리가 어려우므로 배식 운반 시설이 미비한 우리나라 학교급식에서는 식중독 발생의 주요 원인이 될 수 있다고 지적하였다. Han과 Hong(20) 및 Kim 등(8)의 연구에서는 교실배식 시 점심시간 후의 음식 냄새로 수업에 지장을 주거나 학생들이 배식과 운반에 참여할 때 안전사고를 유발할 수 있으므로 안전한 학교급식과 학생들의 편의 제공을 위해 학교식당 신설을 위한 시설 투자가 요구된다고 지적하였다. Park 등(22)의 연구에서도 중학생들은 학교식당은 좁고 거리상 멀며 소란하여 식당배식을 싫어한다고 보고하였다. 따라서 앞으로 식당배식을 확대한다 하더라도 신속한 시간 내에 위생적으로 안전하게 급식을 제공할 수 있는 쾌적한 환경의 식당 조성에 관심을 기울여야 하겠다.

배식장소에 따른 중요도와 수행도의 격자도 분석

교실배식과 식당배식에 따른 급식 항목들의 중요도와 수행도에 대한 격자도를 Fig. 2와 Fig. 3에 각각 제시하였다. A영역은 중요도는 높으나 수행도가 낮은 영역으로 불만족 영역인데, 교실배식과 식당배식 간에 공통적인 항목은 식기

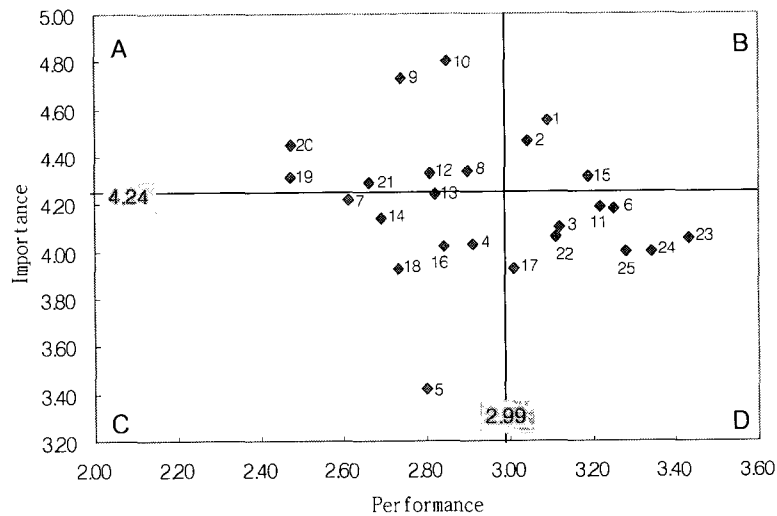


Fig. 2. Importance and performance analysis of foodservice characteristics in class room service.

Variable	Characteristics
Meals	1. Taste 2. Seasoning 3. Temperature 4. Combination of main and side dish 5. Appearance 6. Nutrition 7. Portion size 8. Quality vs. price of meals
Sanitation	9. Cleanliness of dish 10. Sanitation of meals 11. Cleanliness of employee clothes 12. Cleanliness of restoration area
Menu	13. Dessert supply 14. Event meal supply 15. Variety of menu 16. Consideration of preferences in menu 17. Offering of menu information 18. Provision of nutritional information
Attitude of foodservice staff	19. Rapid treatment about complaints 20. Reflection of students' opinion 21. Listening to students' opinions 22. Kindness of foodservice staffs
Rapidity and exactness of service	23. Exactness of meal time 24. Service by official menu 25. Rapidity of service

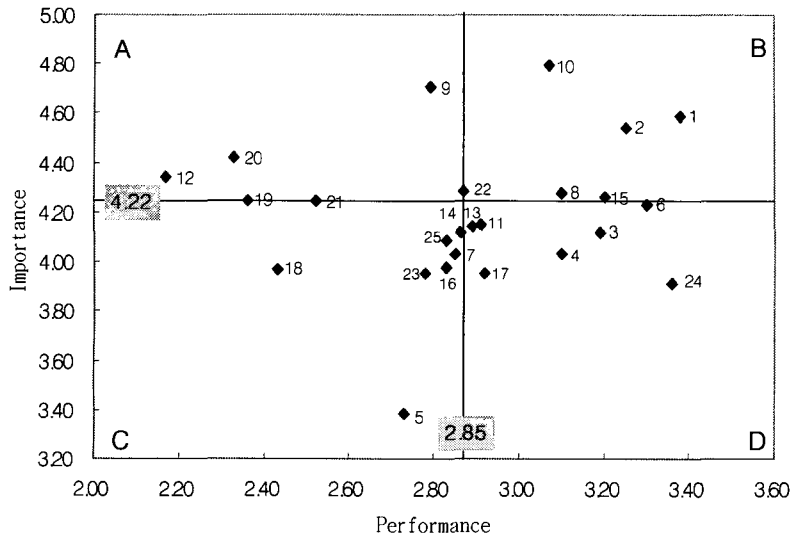


Fig. 3. Importance and performance analysis of foodservice characteristics in restaurant service.

Variable	Characteristics
Meals	1. Taste 2. Seasoning 3. Temperature 4. Combination of main and side dish 5. Appearance 6. Nutrition 7. Portion size 8. Quality vs. price of meals
Sanitation	9. Cleanliness of dish 10. Sanitation of meals 11. Cleanliness of employee clothes 12. Cleanliness of restoration area
Menu	13. Dessert supply 14. Event meal supply 15. Variety of menu 16. Consideration of preferences in menu 17. Offering of menu information 18. Provision of nutritional information
Attitude of foodservice staff	19. Rapid treatment about complaints 20. Reflection of students' opinion 21. Listening to students' opinions 22. Kindness of foodservice staffs
Rapidity and exactness of service	23. Exactness of meal time 24. Service by official menu 25. Rapidity of service

류의 청결, 반납장소의 청결, 불만처리의 신속함, 건의사항의 반영, 건의사항에 대한 경청이었다. 특히, 교실배식의 경우 가격에 대비한 음식 질, 음식의 위생상태, 후식제공에 대해서도 불만족한 것으로 나타나 교실배식이 식당배식보다 불만족 요인이 더 많은 것으로 나타났다.

B영역은 중요도와 수행도가 높은 영역으로 만족한 영역인데, 교실배식과 식당배식 간에 공통적으로 나타난 만족 항목은 음식의 맛, 음식의 간, 식단의 다양함이었다. 교실배식은 3가지 항목에 대해서만 만족하고 있었으나 식당배식은 음식의 영양, 가격에 대비한 음식 질, 음식의 위생상태에 대해서도 만족하고 있어 식당배식이 교실배식보다 만족 요인이 더 많은 것으로 나타났다.

C영역은 중요도와 수행도가 낮은 영역으로 두 배식장소 간에 공통으로 나타난 항목은 음식의 외관, 기호를 고려한 식단, 영양에 대한 정보제공이며, 두 배식장소 간에 차이를 보이는 것은 교실배식에서는 주반찬과 부반찬의 조화, 음식의 양, 이벤트 음식이 해당되며, 식당배식에서는 배식시간의 정확함, 배식의 신속함이 해당되는 것으로 나타났다.

D영역은 중요도는 낮으나 수행도가 높은 영역으로 두 배

식장소 간에 공통으로 나타난 항목은 음식의 온도, 종업원 복장의 청결, 식단에 대한 정보제공, 급식종사자의 친절, 공지된 식단의 정확한 배식이 해당되었다. 두 배식장소 간에 차이를 보이는 것은 교실배식에서는 음식의 영양, 배식시간의 정확함, 배식의 신속함이 해당되며 식당배식에서는 음식의 양, 후식의 제공, 이벤트 음식이 해당되는 것으로 나타났다.

Yoo 등(18)의 연구에서도 음식위생, 배식원의 친절, 배식시간, 학생의 불만사항처리, 식단 작성 시 학생 의견 반영이 우선적으로 개선되어야 할 문제점으로 지적하였는데 본 연구에서도 교실배식과 식당배식 모두에서 개선되어야 하는 사항은 식기류의 청결, 반납장소의 청결, 건의사항 및 불만처리에 대한 대응으로 나타나 유사한 결과를 보였다. 그러나 교실배식의 경우, 음식의 위생상태에 대한 사항도 개선되어야 하는 사항으로 나타났는데 이는 음식을 조리 후 운반하여 배식하기 때문에 위생상 문제점이 되고 있음이 지적되었다(3,26). 현재 국내 학교급식의 경우, 교실배식에서 식당배식으로의 급속한 전환이 어려운 실정이므로 학생들이 안심하고 식사를 할 수 있도록 운반시간의 단축 방안, 적은 배식기구의 보완, 안전한 음식이 제공되고 있음을 알릴 수 있는

홍보 등에 대한 대책이 필요하다 보겠다.

요 약

본 연구는 중학교 급식의 품질 개선을 위한 기초자료를 제공하고자 학교급식을 시행하고 있는 부산지역 중학교 중에서 식당배식을 하는 4개 학교와 교실배식을 하는 4개 학교를 대상으로 배식방법별로 급식에 대한 전반적인 중요도, 수행도 및 갭을 조사하였다. 조사대상 중학생들의 급식에 대한 총 평균점수에서 중요도는 4.23점, 수행도는 2.93점, 갭은 -1.31점으로 나타났다. 특히 위생영역의 만족도 점수가 -1.68로 가장 낮게 나타났으며, 품질만족도는 식기류의 청결<반납장소의 청결<음식의 위생상태 순으로 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 배식장소에 따른 영역별 중요도는 유의적인 차이가 없었지만, 세부항목에서는 음식의 양은 교실배식이, 급식종사자의 친절은 식당배식이 유의적(p<0.01)으로 중요도 점수가 높게 나타났다. 수행도에서는 교실배식이 식당배식보다 전체 평균이 유의적(p<0.05)으로 높게 나타났다. 위생영역, 급식의 신속·정확성 영역에 대한 수행도는 교실배식이, 음식영역에 대한 수행도는 식당배식이 유의적(p<0.01)으로 높게 나타났다. 배식장소별 갭은 유의적인 차이를 보이지 않았지만, 교실배식이 식당배식보다 급식의 신속·정확성 영역에 대한 갭에서 유의적(p<0.01)으로 높은 점수를 나타냈다. 격자도 분석에서 학생들이 중요하게 생각하나 잘 수행되지 않는 A영역에 교실배식과 식당배식 간에 공통적으로 나타난 불만족 항목은 식기류의 청결, 반납장소의 청결, 불만처리의 신속함, 건의사항의 반영, 건의사항에 대한 경청이 해당되며, 교실배식이 식당배식보다 가격에 대비한 음식 질, 음식의 위생상태, 후식제공에서도 불만족인 것으로 나타났다. 이상을 살펴볼 때, 중학교 급식의 경우, 위생영역에 대한 만족도가 가장 낮으므로 급식의 품질을 향상시키기 위해 식기류의 청결, 음식의 위생상태, 반납장소의 청결 등에 대한 집중적인 관리가 필요하다. 특히 교실배식의 경우 식당배식에 비해 조리 후 배식에 이르는 시간이 길어서 음식의 위생 및 품질 면에서 여러 가지 문제점을 야기할 우려가 있다. 최근 조리 후 배식까지의 시간이 짧고 음식의 위생과 적은 관리가 잘 되는 식당배식으로 전환하는 비율이 높다. 그러나 식당이 좁고 먼 거리에 위치한 경우 식당으로 이동하여 많은 시간을 기다리다 보니 점심시간을 활용할 수 없게 되는 문제점에 대한 재검토가 필요하다. 따라서 차후 학교급식의 안전성 확보를 위한 급식환경 개선의 일환으로 식당공간 확보 시 신속한 시간 내에 급식이 가능하도록 넓은 공간과 쾌적한 환경의 식당 조성에 대해 관심을 기울여야 할 것으로 사료된다.

문 헌

1. Han KS, Hong SH. 2002. A study of the operation of

contract foodservice management and menu preference of middle school students in Seoul. *Korean J Community Nutrition* 7: 559-570.

2. Lee MS, Park YS, Lee JW. 1998. Comparisons of children' and their parents' satisfaction of school lunch program in elementary school by foodservice system. *Korean J Nutrition* 31: 179-191.

3. Chyun JH, Choe EO, Hong SY, Woo KJ, Kim YA. 1999. A study on food service administration and nutrition education in elementary school in Incheon. *Korean J Dietary Culture* 14: 417-429.

4. Park MK, Choi YS, Kim YJ. 2002. Comparison of dietary attitude and attitude to the school food service of elementary and middle school students living in the same region. *Korean J Community Nutrition* 7: 3-13.

5. 김정기. 2004. 학교급식개선 종합대책. 교육인적자원부 2004 학교급식 연수회 연수교재. p 8.

6. 부산광역시교육청. 2004. 급식학교 현황. <http://www.pen.go.kr>

7. Kim KA, Kim SJ, Jung LH, Jeon ER. 2002. Degree of satisfaction on the school foodservice among the middle school students in Gwangju and Chonnam area. *Korean J Soc Food Cookery Sci* 18: 579-585.

8. Kim SH, Lee KA, Yu CH, Song YS, Kim WK, Yoon HR, Kim JH, Lee JS, Kim MK. 2003. Comparisons of student satisfaction with the school food service programs in middle and high school by food service management types. *Korean J Nutrition* 36: 211-222.

9. Meyer MK, Cokin MT. 1998. Variables affecting high school students' perception of school foodservice. *J Am Diet Assoc* 98: 1424-1429.

10. Meyer MK. 2000. Top predictors of middle/junior high school students' satisfaction with school foodservice and nutrition programs. *J Am Diet Assoc* 100: 100-109.

11. Symington LE. 1987. Guest satisfaction and consideration. In *Foodservice Standards in Resorts*. CIB Book, NY. p 49.

12. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 49: 41-50.

13. Teas RK. 1993. Expectations, performance evaluation and consumers' perceptions of quality. *Journal of Marketing* 57: 18-34.

14. Barsky JD, Labagh R. 1992. A strategy for customer satisfaction. *The Cornell H.R.A. Quarterly* 33: 32-40.

15. Schuster K. 1996. How to find out what your customers really want. *Food Management* 74: 38-45.

16. Zeithaml VA, Berry LL, Parasuraman A. 1990. *Delivering Quality Service*. Free Press Inc., NY. p 88.

17. Green CG. 1993. Using customer survey data to develop marketing strategies in college/university foodservices. *J College & University Foodservice* 1: 39-51.

18. Yoo YJ, Hong WS, Chio YS. 2000. The assessment of high school students' foodservice satisfaction in accordance with type of foodservice management. *Korean J Soc Food Cookery Sci* 16: 112-120.

19. Lee JS. 1999. The assessment of high school students' satisfaction on the foodservice. *Korean J Soc Food Cookery Sci* 15: 626-632.

20. Han KS, Hong SH. 2002. The menu preference of middle school student in contracted management middle school foodservice. *Korean J Dietary Culture* 17: 1-15.

21. Kim KA, Kim SJ, Jung LH, Jeon ER. 2003. Meal preference on the school food service of middle school students in Gwangju and Chollanamdo area. *Korean J Soc Food Cookery Sci* 19: 144-154.

22. Park YS, Lee JW, Lee MS. 1997. Comparisons of students

- and their parents' satisfaction of school lunch program in middle school by foodservice management. *Korean J Community Nutrition* 2: 218-231.
23. Nunnally JC. 1967. *Psychometric Theory*. McGraw-Hill Book Co., NY. p 55.
 24. Mo SJ. 2003. Investigation of the importance and the performance of food service quality perceived by students and food service workers in high schools in Busan area. *MS Thesis*. Kosin University, Busan, Korea. p 28-30
 25. Lee YJ. 1999. *Services Marketing*. 2nd ed. Hakhyunsa, Seoul. p 123-126.
 26. Lyu ES, Jeong DK. 1999. The sanitary management procedures of foodservice in elementary schools in Pusan. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 28: 1398-1404.

(2004년 12월 6일 접수; 2005년 1월 12일 채택)