한국식생활문화학회지 21(2): 154 ~ 160, 2006
KOREAN J. FOOD CULTURE 21(2): 154 ~ 160, 2006

고교급식의 서비스품질에 대한 중요도와 만족도에 관한 연구
- 경주지역을 중심으로 -

이 연 정*
경주대학교 외식조리과

Importance & Satisfaction of Students on Service Quality of High School Foodservice: Focused on Kyungjoo City

Yeon-Jung Lee*
Department of Food service management and Culinary, Gyeongju University, Korea

Abstract

This study examines the service satisfaction rate on high school students(637) in order to provide the basic data for marketing direction by analyzing the importance and satisfaction rate of the service quality. In IPA for the service quality, as the following properties are high in expectation as well as satisfaction they needed to maintain. They are the taste, scent, saltiness, proper temperature of the food, the quantity main food, nutritional value, the degree of freshness, and the smell of dining room. The following properties need the excessive efforts. They are the number of side dishes, eating place, the shape and material quality of dish, the costume of dining workers. As the following showed low importance degrees as well as satisfaction degrees, they don't need concentrated efforts. They are the harmony of color and shape, the interior design of the dining room, the arrangement of tables and chairs, the atmosphere of dining room, and the effect of nutrition instruction. As the education of nutrition is compulsory among the school group meal, the analysis based on the response of questioned students is supposed to be more careful. The items showing low satisfaction degrees while high importance degrees are considered to make an operational plans for the improvement through a variety of menu, the quality of food, the quantity for side-dishes, health control, the cleanness of dishes, the kindness of cooks, the performance of nutritionists, the charge of school meal, and meal time.

Key Words : school food service, satisfaction, menu quality, IPA

I. 서 론

최근 핵가족화, 여성의 사회활동 증가 등으로 가족과 함께 식사하는 시간이 줄어들면서 사회적, 경제적 이유로 단체급식이 급속히 확대되고 있으며 급격한 경제 발전은 국민의 전체적인 생활수준을 향상시키면서 국민의 식생활에 많은 변화를 가져왔다. 인스턴트식품과 단백질, 지방질 등의 고 칼로리 식품의 과다섭취로 인한 비만학생의 증가, 불균형적인 식단으로 인한 편식 학생의 증가, 맞벌이 가정의 증가로 인한 도시락에 대한 학부모의 부담가중, 매식에서 올바르지 못한 식생활 습관 등 경제적 · 신체적 · 심리적인 측면에서 많은 문제를 야기하기도 하였다(Kim 2003). 이에 따라 학교급식에 대하여 학부모를 비롯하여 지역사회의 관심이 더욱 커지고 있다.

급식에 대한 중요성이 커짐에 따라 수요자인 학생들을 대상으로 한 고객만족 연구(Kim 2003, Yoo 2000, Yang 등 2000, Kim 2004)가 활발하게 이루어지고 있으며, 학교급식 서비스의 질적 향상을 추구함과 아울러 음식의 위생적 관리와 조리종사원의 개인위생 철저, 식당시설의 개선을 통해 학교급식의 전반적 만족도를 높여야 한다는 요구가 확대되고 있다.

학교급식에 있어 서비스품질에 대한 관리는 사업의 성과에 크게 영향을 주는 요소이며, 타 급식업체나 상업성 외식업소와의 차별화를 꾀할 수 있는 아주 중요한 요소이다. 또한 급식산업에서 고객이 접할 수 있는 서비스 영역은 음식에만 국한된 것이 아니며 음식 외에 음식이 제공되는 급식점이나 음식점의 시설, 서비스를 제공하는 종업원 및 환경에 이르기까지 매우 다양하다는 것을 인지해야 할 것이다. 그러므로 양질의 급식서비스란 음식과 서비스 두 가지 측면에서 고객들의 기대하는 품질 수준을 만족시킬 수 있어야 하는 것이다(Yang 등 1995).

이젠 학교급식 분야도 고객들의 음식 및 서비스의 품질에 대한 요구도가 증가함에 따라 식사의 품질, 메뉴 선택권, 시설 등 다양한 방면에서 상업성 급식의 개념을 접목하여 고객 중심의 급식 서비스로 전환되어야 한다(Kim 2004).

* Corresponding author : Yeon-Jung Lee, Department of Food service management and Culinary, Gyeongju University, San, 42-1 Hyohyun-dong, Gyeongju, 780-712, Korea Tel: 82-54-770-5372 Fax: 82-54-748-8568 E-mail: yeonjung@kju.ac.kr

더욱이 청소년기는 제 2의 성장기로서 이때 형성된 식습관은 일생을 좌우하므로 이 시기의 올바른 식습관 형성이 중요할 뿐만 아니라 영양상태가 나쁘면 쉽게 피곤하고 활력이 부족하여 목적의식과 의욕이 낮고 쉽게 불평하며 침착성을 잃기 쉬운 반면 좋은 영양상태는 올바른 영양지식과 올바른 식습관에 의하여 결정되며 바른 식습관은 적절한 건강을 유지하도록 하여 신체 발육을 양호하게 할 뿐 아니라, 정신적 · 정서적 안정유지에 중요한 역할을 한다(Meyer 등 1998). 이에 학교급식은 성장기에 있는 고등학생들의 성장발달에 필요한 적절한 영양 공급과 더불어 올바른 식습관 형성을 위한 음식과 서비스 두 측면에서 양질의 서비스품질 제공이 무엇보다 중요하다고 여겨진다.

양질의 서비스는 고객에게 음식을 제공하기까지의 절차상의 서비스(procedural service)와 고객에게 기분 좋은 분위기로 서비스 할 수 있는 우호적인 서비스(convivial service)가 잘 조화되어야만 가능할 수 있다. 절차상의 서비스의 요소로는 서비스의 원활한 흐름, 적시성, 수용, 예견, 의사소통, 고객의 feed-back, 효과적 감독 등을 들 수 있고 우호적 서비스와 관련된 요소로는 태도, 몸짓, 대화, 억양, 재치, 고객의 이름 기억하기, 주의 집중, 조언하기, 판촉, 문제 해결력 등을 들 수 있다(Martin 1986).

한편 고객만족은 급식소의 계속적인 운영을 가능하게 하며, 고객만족이 결여되면 급식소의 운영에 있어서 실망스런 결과를 초래할 수 있다. 또한 만족(satisfaction)과 불만족(dissatisfaction)은 제품과 서비스에 대한 고객의 행동에 영향을 주고, 전체 조직에 대한 인식(perception)에도 영향을 미칠 수 있다(Barsky & Labagh 1992). 따라서 급식소의 관리자는 고객 만족의 요인 및 속성을 분석함으로써 고객들이 그들의 급식소를 다시 방문하게 만드는 전략을 수립해야 할 것이다. 그러기 위해서는 급식소 관리자들이 표적시장(target market)의 고객만족에 대하여 이해 할 수 있어야 하며, 고객만족을 예측할 수 있는 능력을 갖추는 것이 고객 만족의 실현을 위한 선결 과제라 할 수 있겠다(Oh & Jeong 1996).

학교급식의 전면 확대실시에 따라 우리나라 학교급식에 있어서도 고객 중심의 급식 서비스 전환이 절실히 요구되는 상황에 학생 고객들의 급식 서비스품질에 인식이나 만족도 연구를 통해 고객만족지향의 급식품질관리 전략연구가 시급히 요구된다.

지금까지 학교급식의 만족도에 관한 연구는 초, 중, 고, 대학생을 대상으로 한 전반적인 만족도나 메뉴기호도에 관한 연구(Kim 2003, Kim 2003, Yoo 2000, Yang 등 2000, Kim 2004), Han & Hong 2002)가 대부분이고 일부 대학 기숙사 급식소 서비스품질 인식연구(Weon 1999)나 고교위탁급식 혹은 대학급식의 합리적인 식단계획이나 소비자 태도분석 연구(Yang 등 1995, Lee 2003)가 이루어졌을 뿐이고 급식을 통한 영양공급과 정신적 · 정서적 안정유지가 무엇보다 중요한 고등학생 고객을 대상으로 서비스품질 속성에 대한 만족도를 실증적으로 평가(IPA)하여 급식 품질속성에 대한 이론적인 측면보다는 관리자가 현장에서 활용가능하고 마케팅적 활용도가 높은 급식품질관리 전략을 조사한 연구는 거의 없는 실정이다.

따라서 본 연구는 급식을 통한 영양공급과 정신적 · 정서적 안정유지가 무엇보다 요구되는 고등학생 고객을 중심으로 학교급식의 서비스 품질속성에 대한 중요도와 만족도의 실증적 분석을 통해 고교급식의 마케팅 방향에 기초 자료를 제공하고 메뉴개선 방안 모색과 동시에 효과적인 학교급식의 발전방안을 제시하고자 한다.

II. 연구방법

1. 조사대상 및 기간

본 연구는 경주시내 고등학교 중 직영급식교 5개교, 위탁급식교 5개교의 학생들을 대상으로 2005년 9월 20일~9월 30일까지 총 11일간 설문조사 방법을 통한 직접 기입법을 이용하여 조사하였다. 설문지는 총 670부를 650부를 회수(회수율 97.0%)하였으며 회수한 설문지 중 불성실하거나 누락된 항목이 많은 설문지를 제외한 637부를 분석 자료로 활용하였다.

2. 조사내용

조사에 사용된 설문지는 선행 연구자의 연구(Lee 등 2005, Lee 2005, Lee 등 2005, Choo 2003, Green 1993, Rudd & Beahen 1994)를 토대로 본 연구에 적용할 수 있는 부분을 발췌하여 본 연구의 목적에 맞게 재구성하였다. 본 연구의 조사내용은 다음과 같다. 첫째. 조사대상자의 인구 통계적 특성을 파악하기 위하여 성별, 급식형태, 한달용돈, 월평균소득, 가족구성형태 등 5문항으로 구성하였다. 둘째, 서비스품질을 측정하기 위하여 선행연구의 검토를 통해 추출된 메뉴의 다양성, 식단구성의 질, 음식의 맛, 음식의 냄새, 음식의 간, 음식의 적정온도, 주식의 양, 부식의 양, 반찬가지 수, 색의 조화, 모양의 조화, 영양가, 재료의 신선도, 위생관리, 식기의 청결, 식당의 냄새, 식당의 인테리어, 식당의 의자식탁 배치, 급식하는 장소, 식기모양 · 재질, 종사자 복장, 식당분위기, 조리종사원 친절도, 영양교육 효과, 영양사의 업무수행, 급식비, 배식시간 등 27문항에 대해 중요도와 만족도를 리커트 5점 척도를 사용하였다. 이때, 중요도는 매우 중요하다 5점에서 전혀 중요하지 않다 1점을 주었고, 만족도는 매우 만족한다 5점에서 전혀 만족하지 않는다 1점을 주어 측정하였다.

3. 분석방법

자료의 통계처리는 SPSS 11.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 표본의 인구 통계적 특성의 빈도분석을 실시하였으며 성별, 급식형태별 메뉴 품질속성에 대한 만족도의 차이를 분석하기 위하여 t-test를 실시하였다. 또한 급식 서비스품질에 대한 중요도와 실행도 차이를 분석하기 위하여 대응표본 t-test를 실시하였으며 급식 서비스품질의 중요도와 만족도에 대하여 IPA (Importance-Performance Analysis)와 EXCEL 프로그램을 이용하였다. IPA (Importance-Performance Analysis)는 여러 속성들이 포함되어 있는 급식 서비스품질들의 상대적인 중요도와 실행도를 보여주는 과정으로 2차원 격자에 관리자가 어디

에 자원과 프로그램을 집중해야 되는지를 명확히 해주며 마케팅적 활용도가 높은 결과를 얻을 수 있는 방법이다.

III. 결과 및 고찰

1. 일반적 특성

본 연구의 인구통계학적 특성을 살펴보면 〈Table 1〉에 나타난 바와 같이 조사대상자의 성별로는 남자가 435명(68.3%), 여자가 202명(31.7%)으로 남자가 여자보다 많았고, 급식형태별로는 직영급식이 52.3%, 위탁급식이 47.7%로 비슷하였다. 한달용돈으로는 10만원이하가 75.0%로 가장 많았고, 가계 월평균 소득은 300만원이상이 27.9%로 가장 많았으며, 가족구성 형태로는 핵가족이 89.3%로 대부분을 차지하였다.

<Table 1> General characteristics of the subjects

Variable	Group	N(%)
Gender	Male	435(68.3)
	Female	202(31.7)
Type of foodservice management	Direct	333(52.3)
	Contract	304(47.7)
Allowance of a month (10,000 won)	<10	478(75.0)
	11~20	126(19.8)
	21~30	19(3.0)
	31~40	4(0.6)
	≥40	10(1.6)
Monthly income (10,000 won)	<100	52(8.2)
	100~149	82(12.9)
	150~199	85(13.3)
	200~249	150(23.5)
	250~299	90(14.1)
	≥300	178(27.9)
Family type	Nuclear family	569(89.3)
	Big family	68(10.7)
Total		637(100.0)

2. 성별에 따른 급식 서비스품질에 대한 만족도

성별에 따른 급식 서비스품질의 만족도에 관한 결과는 〈Table 2〉에서와 같이 급식 서비스품질에 대한 종합적인 만족도

<Table 2> The satisfaction score on the service quality of school foodservice by gender

(Mean±SD)

	Item	Satisfaction		Total	t value
		Male	Female		
1	Menu variety	2.56±1.13	2.70±0.94	2.61±1.08	-1.473
2	Quality of food	2.59±1.09	2.73±0.93	2.64±1.04	-1.602
3	Taste of food	2.74±1.08	2.96±0.90	2.81±1.03	-2.601**
4	Flavor of food	2.83±1.06	3.14±0.76	2.93±0.98	-4.219***
5	Saltiness of food	2.80±1.09	2.87±0.86	2.82±1.02	-0.816
6	Proper temperature of food	2.91±1.06	2.93±0.73	2.92±0.96	-0.220
7	Quantity of main food	3.05±1.20	3.00±0.85	3.04±1.10	0.564
8	Quantity of side-dishes	2.60±1.15	2.72±0.93	2.64±1.09	-1.377
9	The number of side-dish	2.68±1.13	2.72±0.92	2.69±1.07	-0.410
10	Harmony of colors	2.48±1.04	2.59±0.81	2.52±0.97	-1.373
11	Harmony of shape	2.46±1.04	2.54±0.82	2.48±0.98	-1.075
12	Nutrition	2.95±1.09	3.03±0.80	2.98±1.01	-0.905
13	Freshness of material	2.60±1.12	2.94±0.90	2.71±1.07	-4.014***
14	Hygiene	2.44±1.20	2.78±1.08	2.55±1.17	-3.557***
15	Cleanness of dishes	2.25±1.16	2.78±1.03	2.42±1.15	-5.866***
16	Smell of dining room	2.57±1.13	2.97±0.86	2.69±1.07	-4.928***
17	Interior of dining room	2.34±1.07	2.64±0.85	2.44±1.02	-3.852***
18	A dining batch table of dining room	2.61±1.14	2.76±0.85	2.66±1.06	-1.727
19	Eating place	2.62±1.15	2.94±0.90	2.72±1.08	-3.795***
20	Quality and shape of dish	2.65±1.08	2.97±0.73	2.75±0.99	-4.406***
21	Dress of cooks	3.09±1.14	3.26±0.86	3.14±1.06	-1.960*
22	Atmosphere of dining room	2.64±1.14	2.72±0.91	2.66±1.08	-0.859
23	Kindness of cooks	2.43±1.19	2.70±1.08	2.51±1.17	-2.912*
24	The education of nutrition	2.48±1.08	2.60±0.82	2.52±1.01	-1.386
25	Performance of nutritionists	2.59±1.12	2.74±0.89	2.64±1.06	-1.665
26	Charge of school meal	2.24±1.15	2.43±1.04	2.30±1.12	-2.090*
27	Meal time	2.55±1.23	2.73±1.00	2.61±1.17	-1.850
	Total mean	2.62	2.81	2.68	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

는 여자(2.81)가 남자(2.62)보다 상대적으로 높은 만족도를 나타냈다. 한편, 급식 서비스품질에 대한 만족도 조사에 앞서 이들 급식 서비스 품질속성에 대한 문항의 신뢰도를 분석한 결과, 신뢰계수는 0.88 이상으로 높은 신뢰도를 보여주었다. 항목별로는 남녀 모두 종사자 복장(3.14)에 대한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났고, 그 다음은 주식의 양, 영양가, 음식의 냄새, 음식의 적정온도 등의 순으로 높은 만족을 보인 반면에, 급식비(2.30)에 대한 만족도가 가장 낮았고 그 다음은 식기의 청결, 식당의 인테리어, 모양의 조화 등에 대한 순으로 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 항목별로는 남자의 경우, 종사자 복장(3.09), 주식의 양(3.05), 영양가(2.95), 음식의 적정온도(2.91) 등의 순으로 높은 만족도를 보였고, 여자의 경우, 종사자 복장(3.26), 음식의 냄새(3.14), 영양가(3.03), 주식의 양(3.00) 등의 순으로 높은 만족도를 보였다. 성별에 따라서는 여자가 남자보다 음식의 맛, 음식의 냄새, 재료의 신선도, 위생관리, 식기의 청결, 식당의 냄새, 식당의 인테리어, 급식하는 장소, 식기모양 · 재질, 종사자 복장, 조리종사원 친절도, 급식비 등의 항목에서 상대적으로 높은 만족도를 보였다.

3. 급식형태에 따른 급식 서비스품질에 대한 만족도 차이분석

급식형태별 서비스품질의 만족도 차이에 관한 분석 결과는 〈Table 3〉에 나타난 바와 같이 메뉴의 다양성, 식단구성의 질, 음식의 맛, 음식의 냄새, 음식의 간, 음식의 적정온도, 주식의 양, 반찬가지 수, 색의 조화, 모양의 조화, 영양가, 재료의 신선도, 위생관리, 식기의 청결, 식당의 냄새, 종사자 복장, 영양교육효과, 영양사의 업무수행 등의 18개 항목에서 직영급식의 서비스품질 만족도가 위탁급식보다 상대적으로 높은 것으로 나타나 고교급식에 있어서 위탁급식의 개선이 시급한 것으로 나타났다.

직영급식을 하는 고등학생들의 경우, 종사자 복장(3.29), 음식의 냄새(3.22), 영양가(3.19), 주식의 양(3.13) 등의 순으로 높은 만족을 보였고, 위탁급식을 하는 고등학생들의 경우, 종사자 복장(2.97), 주식의 양(2.93). 음식의 적정온도(2.74), 영양가(2.74) 등의 순으로 높은 만족도를 보였다. 반면에 직영급식의 경우, 급식비(2.32), 식당의 인테리어(2.50), 배식시간(2.56), 조리 종사원의 친절도(2.57) 등에 매우 낮은 만족도를 보였고, 위탁급식의 경우, 식기의 청결(2.24), 급식비(2.28), 위생관리(2.29), 식단구성의 질(2.34), 색의 조화(2.34) 등에 매우 낮은 만족을 보였다. 따라서 직영급식 학교의 경우는 식당의 인테리어의 변화, 배식시간의 적정, 조리 종사원의 친절 등에 보다 더 관심을 가지고 노력해야겠고, 위탁급식 고교의 경우는 식기의 청결, 위생관리 등 위생적인 측면과 식단의 질 향상에 보다 신경을 기울여야 할 것으로 여겨진다.

4. 급식 서비스품질의 대응표본 t-test 결과 분석

고등학생들의 학교급식 서비스품질에 대한 중요도와 만족도를 조사하기 위하여 대응표본 t-test를 실시한 결과는 〈Table 4〉와 같다. 모든 항목에 있어서 대응 t값이 모두 양(+)의 값을 보여 중요도에 비해 실행도가 떨어지는 것으로 나타나 지각된 만족도가 낮음을 알 수 있다. 즉 급식 서비스품질 전체에 대해 기대한 만큼의 만족을 가지지 못한 것으로 나타나 학교 급식관리자로서는 이 점을 유의해 보다 더 고객만족 경영전략을 세울 필요성이 대두되었다.

고등학생들의 학교급식 서비스품질에 대한 중요성 인식도를 구체적으로 살펴보면 위생관리(4.54), 식기의 청결(4.53), 음식의 맛(4.45), 재료의 신선도(4.41), 식단구성의 질(4.39), 영양가(4.32), 음식의 간(4.32), 메뉴의 다양성(4.23), 식당의 냄새(4.21), 조리종사원 친절도(4.18), 영양사의 업무수행(4.15), 급식비(4.08), 주식의 양(4.06), 부식의 양(4.05), 음식의 냄새(4.05), 배식시간(4.04), 음식의 적정온도(4.03) 등의 항목에서는 평균값(4.01)보다 높은 중요성을 나타낸 반면에 모양의 조화(3.16), 색의 조화(3.19), 식당의 인테리어(3.53) 등에 대한 중요도 인식은 상대적으로 낮은 순위를 보여 위생관리, 청결함 등의 위생측면이나 음식자체의 품질측면 및 종사자의 서비스 측면의 중요성을 외

<Table 3> The satisfaction score on the service quality of school food service by type of foodservice management

(Mean ± SD)

	Item	Satisfaction		t value
		Direct	Contract	
1	Menu variety	2.84 ± 0.99	2.35 ± 1.11	5.887***
2	Quality of food	2.91 ± 0.94	2.34 ± 1.07	7.186***
3	Taste of food	3.08 ± 0.87	2.51 ± 1.11	7.212***
4	Flavor of food	3.22 ± 0.87	2.61 ± 1.01	8.124***
5	Saltiness of food	2.99 ± 0.95	2.63 ± 1.06	4.606***
6	Proper temperature of food	3.08 ± 0.84	2.74 ± 1.05	4.564***
7	Quantity of main food	3.13 ± 1.04	2.93 ± 1.15	2.303*
8	Quantity of side-dishes	2.67 ± 1.05	2.60 ± 1.12	0.823
9	The number of side-dish	2.78 ± 1.01	2.60 ± 1.12	2.181*
10	Harmony of colors	2.68 ± 0.91	2.34 ± 1.00	4.538***
11	Harmony of shape	2.61 ± 0.91	2.35 ± 1.03	3.335**
12	Nutrition	3.19 ± 0.89	2.74 ± 1.08	5.724***
13	Freshness of material	2.96 ± 0.96	2.43 ± 1.11	6.408***
14	Hygiene	2.78 ± 1.09	2.29 ± 1.20	5.454***
15	Cleanness of dishes	2.57 ± 1.09	2.24 ± 1.18	3.655***
16	Smell of dining room	2.87 ± 0.97	2.50 ± 1.13	4.463***
17	Interior of dining room	2.50 ± 0.93	2.37 ± 1.10	1.537
18	A dining batch table of dining room	2.69 ± 0.98	2.62 ± 1.14	0.860
19	Eating place	2.73 ± 1.03	2.71 ± 1.14	0.220
20	Quality and shape of dish	2.79 ± 0.90	2.71 ± 1.09	1.046
21	Dress of cooks	3.29 ± 0.95	2.97 ± 1.16	3.801***
22	Atmosphere of dining room	2.71 ± 0.99	2.61 ± 1.16	1.171
23	Kindness of cooks	2.57 ± 1.15	2.45 ± 1.18	1.365
24	The education of nutrition	2.63 ± 0.92	2.39 ± 1.08	3.033**
25	Performance of nutritionists	2.77 ± 0.99	2.50 ± 1.11	3.293**
26	Charge of school meal	2.32 ± 1.10	2.28 ± 1.14	0.435
27	Meal time	2.56 ± 1.15	2.65 ± 1.18	-0.974
	Total mean	2.81	2.54	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

<Table 4> The importance and satisfaction on the service quality of school food service

(Mean±SD)

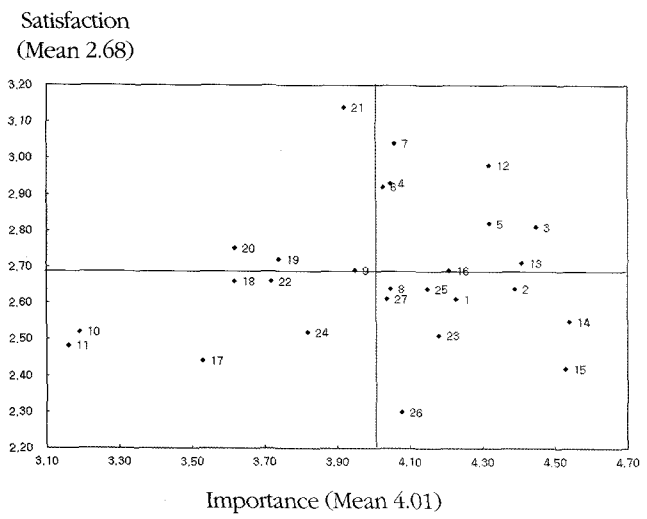
	Item	Importance		Satisfaction		t value
		Mean±SD	Ranking	Mean±SD	Ranking	
1	Menu variety	4.23±1.00	8	2.61±1.08	19	28.259***
2	Quality of food	4.39±0.92	5	2.64±1.04	17	32.727***
3	Taste of food	4.45±0.87	3	2.81±1.03	7	31.745***
4	Flavor of food	4.05±0.98	15	2.93±0.98	4	21.415***
5	Saltiness of food	4.32±0.91	7	2.82±1.02	6	28.951***
6	Proper temperature of food	4.03±0.99	17	2.92±0.96	5	21.375***
7	Quantity of main food	4.06±1.02	13	3.04±1.10	2	18.149***
8	Quantity of side-dishes	4.05±1.03	14	2.64±1.09	15	23.729***
9	The number of side-dish	3.95±1.07	18	2.69±1.07	11	20.934***
10	Harmony of colors	3.19±1.20	26	2.52±0.97	22	11.278***
11	Harmony of shape	3.16±1.21	27	2.48±0.98	24	11.375***
12	Nutrition	4.32±0.93	6	2.98±1.01	3	27.080***
13	Freshness of material	4.41±0.94	4	2.71±1.07	10	30.960***
14	Hygiene	4.54±0.92	1	2.55±1.17	20	34.033***
15	Cleanness of dishes	4.53±0.93	2	2.42±1.15	26	36.121***
16	Smell of dining room	4.21±1.03	9	2.69±1.07	12	26.152***
17	Interior of dining room	3.53±1.19	25	2.44±1.02	25	17.446***
18	A dining batch table of dining room	3.62±1.15	23	2.66±1.06	14	14.998***
19	Eating place	3.74±1.13	21	2.72±1.08	9	16.614***
20	Quality and shape of dish	3.62±1.13	24	2.75±0.99	8	14.216***
21	Dress of cooks	3.92±1.09	19	3.14±1.06	1	13.178***
22	Atmosphere of dining room	3.72±1.13	22	2.66±1.08	13	17.297***
23	Kindness of cooks	4.18±1.03	10	2.51±1.17	23	26.368***
24	The education of nutrition	3.82±1.11	20	2.52±1.01	21	23.010***
25	Performance of nutritionists	4.15±1.88	11	2.64±1.06	16	17.772***
26	Charge of school meal	4.08±1.20	12	2.30±1.12	27	26.885***
27	Meal time	4.04±1.09	16	2.61±1.17	18	22.160***
	Total mean	4.01		2.68		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

적인 인테리어나, 모양, 색보다는 높게 인식한다는 것을 알 수 있었다. 또한 서비스품질의 만족도에 있어서는 종사자 복장(3.14), 주식의 양(3.04), 영양가(2.98), 음식의 냄새(2.93), 음식의 적정온도(2.92), 음식의 간(2.82), 음식의 맛(2.81), 식기의 모양·재질(2.75), 급식하는 장소(2.72), 재료의 신선도(2.71), 반찬가지수(2.69), 식당의 냄새(2.69) 등은 평균값(2.68) 보다 높게 만족하는 것으로 나타났으며, 급식비(2.30), 식기의 청결(2.42), 식당의 인테리어(2.44), 모양의 조화(2.48), 조리종사원 친절도(2.51), 색의 조화(2.52), 영양교육 효과(2.52), 위생관리(2.55) 등에 대해서는 상대적으로 낮은 만족도를 보였다. 본 조사 결과, 고교생들은 학교급식에 대해 저렴한 급식비에 청결하고 깨끗한 공간과 친절한 종사원의 모습을 무엇보다도 기대하고 있는 것으로 나타나 급식관리자들은 학교급식 운영상 이러한 점을 신중히 고려해야 할 것으로 여겨진다.

5. 학교급식 서비스품질에 대한 중요도와 만족도 IPA 그래프

학교급식 서비스품질에 대한 중요도와 실행도의 평균값을 이용하여 IPA분석을 실시한 결과는 〈Figure 1〉과 같다. 첫째, 중요도도 높고 만족도도 평균보다 높게 나타나 좋은 성과를 계속 유지해야 하는 영역인 제 1사분면(좋은 성과 계속유지: keep up the good work)에는 음식의 맛, 음식의 냄새, 음식의 간, 음식의 적정온도, 주식의 양, 영양가, 재료의 신선도, 식당의 냄새 등이 추출되었다. 따라서 이 항목들은 현재도 잘 지켜지고 있지만 앞으로도 지속적으로 유지시켜 주어야 하는 것인데, 경계선에 위치한 식당의 냄새, 재료의 신선도 평가는 만족한다고 볼 수는 없으므로 신중한 개선이 요구되는 것으로 판단된다. 둘째, 급식대상자들이 중요한 항목으로 인식하고 있지 않은 반면, 만족도는 매우 높은 항목들로, 이러한 속성부분에 시정이 필요하다고 분석하는 제 2사분면(과잉노력 지양 : possible overkill)에는 반찬가지 수, 급식하는 장소, 식기모양·재질, 종사자 복장 등으로 나타났다. 급식대상자들은 중요하게 지각하지 않는 속성이라 할지라도 『반찬가지 수』의 경우에는 영양사들의 계획된 식단에 따른 것으로 식품 5군에 대한 영양소 및 조절소 분배와 상관성이 있고, 급식하는 장소는 동선과도 관련성이 있는 속성이므로, 급식대상자들의 응답에만 기초하여 마케팅전략을 수정하는 것에 신중성이 요구된다. 따라서 영양교육을 통해 급식대상자들에게 이들 속



1. Menu variety 2. Quality of food 3. Taste of food 4. Flavor of food 5. Saltiness of food 6. Proper temperature of food 7. Quantity of main food 8. Quantity of side-dishes 9. The number of side-dish 10. Harmony of colors 11. Harmony of shape 12. Nutrition 13. Freshness of material 14. Hygiene 15. Cleanness of dishes 16. Smell of dining room 17. Interior of dining room 18. A dining batch table of dining room 19. Eating place 20. Quality and shape of dish 21. Dress of cooks 22. Atmosphere of dining room 23. Kindness of cooks 24. The education of nutrition 25. Performance of nutritionists 26. Charge of school meal 27. Meal time

<Figure 1> Result of importance-performance analysis of the service quality of school foodservice

성에 대한 중요도를 지각시켜 I사분면으로 이들 속성의 위치변경 전략이 필요할 것으로 판단된다. 셋째, 중요도와 실행도가 모두 낮게 나타나 더 이상 이들을 개선하기 위한 투자비용은 현재 이상의 노력을 기울이 않는 것이 좋을 것으로 여겨지는 제 3사분면(낮은 우선순위: low priority)에는 색의 조화, 모양의 조화, 식당의 인테리어, 식당의 의자식탁 배치, 식당분위기, 영양교육 효과 등으로 나타났다. 넷째, 급식대상자들은 매우 중요하다고 느끼는 반면에 만족도는 그 기대에 미치지 못하므로 시급히 개선되어야 하고 집중적으로 관리를 해야 하는 제 4사분면(여기에 집중: concentrate)에는 메뉴의 다양성, 식단구성의 질, 부식의 양, 위생관리, 식기의 청결, 조리종사원 친절도, 영양사의 업무수행, 급식비, 배식시간 등으로 나타났다. 따라서 학교급식관리자들은 무엇보다도 우선적으로 메뉴를 다양화하고 식단의 질 개선과 부식 양 적절성, 위생관리철저, 식기의 청결유지, 조리종사원의 친절성 유지, 영양사업무의 충실, 급식비 개선, 배식시간 정확성 등을 개선하기 위한 노력을 잘 실천해야할 것으로 여겨진다.

IV. 요약 및 결론

본 연구는 고등학교 학생들의 급식 서비스품질 속성에 대한 중요도와 만족도 분석을 통해 고교급식의 마케팅 방향에 기초 자료를 제공하고 메뉴개선 방안 모색과 동시에 효과적인 발전방안을 제시하고자 한 것으로 다음과 같은 결과를 얻었다.

첫째, 성별에 따른 급식 서비스품질에 대한 만족도 차이분석 결과, 여자가 남자보다 상대적으로 높은 만족도를 나타냈으며, 남녀 모두 종사자 복장(남자 3.09, 여자 3.26)에 대한 만족도가 가장 높은 반면에 급식비(2.30), 식기의 청결, 식당의 인테리어, 모양의 조화 등에 대해서는 불만족을 나타내었다.

둘째, 급식형태에 따른 급식 서비스품질에 대한 만족도 차이분석 결과, 메뉴의 다양성, 식단구성의 질, 음식의 맛, 음식의 냄새, 음식의 간, 음식의 적정온도, 주식의 양, 반찬가지 수, 색의 조화, 모양의 조화, 영양가, 재료의 신선도, 위생관리, 식기의 청결, 식당의 냄새, 종사자 복장, 영양교육 효과, 영양사의 업무수행 등의 18개 항목에서 위탁급식보다는 직영급식의 서비스품질의 만족도가 높은 것으로 나타났다.

셋째, 고교급식의 서비스품질에 대한 중요도와 만족도의 차이를 분석한 결과, 모든 항목에서 중요도가 만족도보다 높은 것으로 나타나 급식대상자들이 기대한 만큼의 급식 서비스가 제공되지 않고 있음을 알 수 있었다.

넷째, 급식 서비스품질에 대한 IPA 분석결과, 기존의 좋은 품질을 계속 유지해야 하는 속성으로는 음식의 맛, 음식의 냄새, 음식의 간, 음식의 적정온도, 주식의 양, 영양가, 재료의 신선도, 식당의 냄새 등이었으며, 과잉노력 지양 속성으로는 반찬가지수, 급식하는 장소, 식기모양 · 재질, 종사자 복장 등이었다. 또한 중요도와 만족도 모두 낮게 나타난 속성은 색의 조화, 모양의 조화, 식당의 인테리어, 식당의 의자식탁 배치, 식당분위기, 영양교육 효과였으며, 중요도가 높은 반면 만족도가 낮아 시급히 개선되어야 하고 집중적으로 관리를 해야 하는 속성은 메뉴의 다양성, 식단구성의 질, 부식의 양, 위생관리, 식기의 청결, 조리종사원 친절도, 영양사의 업무수행, 급식비, 배식시간으로 나타났다. 따라서 학교급식관리자들은 무엇보다도 우선적으로 메뉴를 다양화하고 식단의 질 개선과 부식의 양을 적절히 하고, 위생관리를 철저히 하며, 식기의 청결을 유지하고, 조리종사원의 친절성을 유지하며, 영양사업무의 충실을 기하고, 급식비를 적절하게 개선하며, 배식시간을 정확하게 하는 등의 노력을 꾸준히 실천해야할 것으로 여겨진다.

■ 참고문헌

Barsky JD, Labagh R. 1992. A strategy for customer satisfaction. The Cornell H.R.A. Quarterly, 33(5): 32-40

Choo YJ. 2003. Analysis on the factors to improvement the quality of school foodservice system: Focusing on elementary schools in Incheon. Catholic University Graduate School Master's degree Thesis.

Green CG. 1993. Using customer survey data to develop marketing strategies in college/university food services. Journal of College & University Food Service, 1(1): 39-51

Han KS, Hong SH. 2002. A study of the operation of contract foodservice management and menu preference of middle school students in Seoul. Korean Journal of Community Nutrition, 7(4): 559-570

Kim ES. 2003. A study on satisfaction and menu preference of school food service in middle school students - Focused on Kunsan area, Chonbuk province. Wonkwang University Graduate School Master's degree Thesis.

Kim MJ. 2004. The effect of perceived service quality of customer on the service value, customer satisfaction and repurchase intention in university foodservice operations. Yonsei University Graduate School Master's degree Thesis.

Kim SH, Lee KA, Ryu 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 schools by food service management types. Korean Journal of Nutrition, 36(2): 211-222

Kim YJ. 2004. A study on the satisfaction of middle school students in the school food-service program. Kongju National University Graduate School Master's degree Thesis.

Lee YH. 2003. Case study of menu preference and food cost percentage analysis for rational menu planning in contract-managed high school foodservice. Yonsei University Graduate School Master's degree Thesis.

Lee YJ. 2005. Comparison of the importance and performance (IPA) of the quality of Korean traditional commercial beverages. Korean J Soc Food Cookery Sci., 21(5): 693-702

Lee YJ. Jeong WS, Kim HR, Choi SK. 2005. A study on the importance and satisfaction for the menu quality of Japanese restaurant. Korean J. Food Culture, 20(5): 621-626

Lee YJ, Seo YJ, Joo HS. 2005. A Study on the satisfaction for the menu quality of Korean traditional food of Japanese tourists. Korean J. Food Culture, 20(2): 283-291

Martin WB. 1986. Defining what quality serve is for you. The Cornell H.R.A. Quarterly, 26(4): 32-38

Meyer MK, Conklin MT. 1998. Variables affecting high school students perceptions of school foodservice. Journal of the American Dietetic Association, 98(12): 1424-1431

Oh MM, Jeong MY. 1996. Improving marketer's predictive power of customer satisfaction on expectation-based target market levels. Hospitality Research Journal, 19(4): 65-85

Rudd DP, Beahen SA. 1994. Marketing for Quality : State University at Buffalo Food Service Operations. Journal of College & University Foodservice, 1(4): 55-59

Weon CH. 1999. University residence hall foodservice in Korea : Measuring customer perception levels towards service quality attributes. Yonsei University Graduate School Master's degree Thesis.

Yang IS, Weon CH, Kang HS. 2000. Evaluation of customer's patronage behaviors and satisfaction levels towards service quality dimensions of university residence hall foodservice. Korean J. Food Culture, 15(2): 79-94

Yang IS, Jang YJ, Kim SH, Kim DH. 1995. Assessing how the Yonsei uiversity foodservice is perceived by the students: Toward and effective strategy formulation. Korean J. Food Culture, 10(4): 327-337

Yoo YJ, Hong WS, Choi YS. 2000. The assessment of high school students' foodservice satisfaction in accordance with type of foodservice management. Korean J. Soc Food Cookery Sci., 16(2): 112-120

(2006년 2월 21일 접수, 2006년 4월 19일 채택)