

부산·경남지역 고등학교 학생들의 급식 중요도와 만족도에 관한 연구

김 영 훈 · 조 용 범[¶]
동의대학교 외식산업경영학과[¶]

A Study on the Perception and Satisfaction with School Food Service among High School Students in the Busan and Kyungnam Area

Young-Hun Kim, Yong-Bum Cho[¶]

Dept. of Food Service & Restaurant Management, DongEui University[¶]

Abstract

The purpose of this study was to evaluate student's perception of their high school foodservice in the Busan and Kyungnam area. For this study, questionnaires were distributed to 254 students in 6 high schools in the Busan and Kyungnam area. The students assessed the importance and performance of school foodservice at 3.90/5.00 and 3.25/5.00 respectively. The importance mean scores of students were showed significantly($p<0.001$) higher in sanitation and freshness of food items than any other factor while showed lowest in the frequency of dessert offering and the diversity of dessert items. The analysis result revealed that two factors, the diversity of dessert items and the harmony of main dishes and desserts, should be urgently improved. This result is expected to provide a school foodservice management team with useful information in its food service operation.

Key words : school foodservice, satisfaction, importance, performance, IPA.

I. 서 론

청소년기는 신체적, 정신적 측면의 역동적 변화를 겪는 시기로서 신장과 체중의 신체적 성장과 성호르몬 작용의 개시로 체조성, 체형의 변화가 일어나는 성적 성숙을 이루는 중요한 시기이므로 영양소 필요량이 일생 중 어느 시기보다 가장 많이 요구되며, 적절한 영양 관리가 특히 중요하다(김금란 등 2007; 임경숙 등 1998). 이에 따라 성장기 학생들에게 필요한 영양을 공급하여 심신의 건전한 발달을 도모하고, 잘못된 식습관

교정 및 올바른 식습관을 형성해 주며, 민주시민으로서 자질과 덕성을 함양하고 영양 교육을 통해 합리적인 식생활의 기반을 마련하고자 하는 취지로 시작된 우리나라 학교급식은 고등학교 급식의 경우 1996년 학교급식법 개정으로 위탁급식제도를 도입하게 되어 직영급식, 운영위탁급식, 외부 운반외식 등 급식 형태가 다양화되었고, 2002년에는 초·중·고등학교 및 특수학교까지 급식 확대 사업이 종료되어 양적으로 급격한 증가를 보였다(모성중 등 2005).

교육인적자원부가 발표한 2007년 현재 학교급

[¶] : 조용범, 011-752-9659, ybcho22@deu.ac.kr, 부산시 부산진구 엄광로 995 동의대학교 외식산업경영학과

식현황 보고서에 의하면 2007년 12월 기준으로 국내 초·중·고·특수학교 10,887개 교 중 99.66%인 10,850개 교에서 전면적으로 시행되고 있는 학교급식은 정착단계를 맞이하고 있으나, 위생적이고 안전한 식사 공급, 쾌적한 식사 환경, 식단의 다양화 등의 질적 성장이 뒷받침되지 못하므로 인해 많은 문제점들이 나타났다. 이러한 문제점의 구체적 예를 들면 지난해 2008년 12월에 발표한 최근 식약청 발표 자료에 따르면 5년 간(2003~2007년) 식중독 사고가 매년 증가하고 있으며, 2008년 11월 말 기준으로 314건이 확인되었으며, 특히 광주지역(46.2%)과 경남지역(42.9%)으로 나타나 타 지역 평균(21%)에 비해 학교급식 식중독 발생 비율이 높은 것으로 발표하였다.

식약청의 학교급식 식중독 증가 추세라는 발표 외에도 학교급식에 관한 선행 연구를 앞서 지적인 학교급식의 문제점들을 확인할 수 있다. Kim SH 등(2003)의 전국 중·고등학교의 학교급식 만족도에 대한 연구에서는 위탁급식이 음식, 위생, 식당 분위기, 식당 환경 등의 급식 서비스에 대한 전반적인 만족도가 낮아 학교급식의 효과를 보이지 못하고 있다고 하였으며, Kim KA 등(2002)의 연구에서도 학생들의 급식에 대한 전반적인 만족도는 5점 만점에 3점으로 나타났으며, 음식 가격, 위생 상태에 대한 만족도가 가장 낮다고 보고하였다.

과거 학교급식은 단순히 음식을 공급함으로써 부족한 영양소를 제공하는데 주된 목적을 두었지만, 생활 수준 향상과 식품 및 외식산업의 급속한 성장과 발전으로 인해 다양한 외식 경험을 경험한 이용 주체인 학생들은 학교급식에 대한 서비스의 질적 향상을 추구하고 동시에 음식의 위생적 관리 요구를 할 것으로 판단된다. 따라서 학교급식 역시 영리를 목적으로 하고 있는 외식사업체와 마찬가지로 높아진 고객들의 음식 및 서비스 품질에 대한 노력이 절실히 필요하다고 판단된다.

이에 본 연구는 고등학교 학생들의 급식에 관련된 사항들의 중요도와 만족도 분석을 통해 학

교급식의 실제적인 문제점을 파악함으로써 전반적인 학교급식 운영의 합리성을 제고하고, 마케팅 방향에 기초자료를 도출하는 것을 목적으로 하였다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 세부적인 연구 목표로는 첫째, 조사대상자들의 일반적인 급식 행태 및 식습관을 확인하고자 하였다. 둘째, 조사대상자들의 급식에 관련된 사항에 대한 중요도를 확인하고자 하였다. 셋째, 조사대상자들의 급식에 관련된 만족도를 확인하고자 하였다. 넷째, 급식에 관련된 중요도와 만족도 관계를 IPA분석을 통해 확인하고자 하였다. 끝으로 분석 결과를 토대로 학교급식산업의 마케팅적 접근방안을 제안하는 것을 목적으로 하였다.

II. 연구내용 및 방법

1. 조사대상자 및 조사방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해 부산 및 경남 지역 소재 고등학교 6개 교를 대상으로 개인 식습관 및 학교급식에 관한 중요도와 만족도 조사를 2009년 3월 15일~31일 약 15일간 실시하였다. 본 조사를 측정하기 위한 문항은 선행 연구(Lee JS 1999; Yoo YJ 등 2000; Kim SH 등 2003; 모성중 등 2005)를 기초하여 설문문항을 작성하고 예비조사를 실시한 후, 수정 보완하여 본 연구에 적용 가능하도록 작성하였다.

설문문항은 우선 개인의 식습관을 파악하기 위해 학교급식 필요성, 현재의 건강 상태, 아침 식사 여부, 아침 식사 유형, 아침 식사를 하지 않는 이유, 간식 섭취 시간, 간식 섭취 종류, 간식 섭취 이유 등 8개 항목으로 구성하였고, 학년, 주거 형태, 가족 구성원 수, 가족 구성 형태, 월 평균 수입, 월 평균 용돈 등 인구통계학적 문항 9개 항목을 조사하였다. 다음으로 조사대상자의 해당 학교에 대한 학교급식에 질문사항, 밥(배식량, 다양성), 국(배식량, 다양성), 반찬(배식량, 다양성), 후식(조화성, 배식량, 다양성), 식단(색깔 조화, 재료의 조화, 영양적 균형, 계절 음식, 주기적 변화, 맛, 온

도, 질, 위생, 가치), 시설(분위기, 청결, 의자 및 식탁 상태, 의자 및 식탁 청결, 배치, 배식구 및 반납구 위치), 기물류(상태, 청결성, 크기와 모양), 종사원(복장 청결, 친절), 기타(의사 교환, 적시성, 정보 제공) 등 9개 카테고리 34개 항목으로 구성하였다.

자료 분석을 위해 본 연구는 빈도분석 및 중요도-만족도 분석(IPA)을 실시하였다. IPA 분석은 학교급식의 강점과 약점을 쉽게 분석할 수 있는 효과적인 방법으로 관리자에게 급식 운영의 특성에 대한 고객인 학생들의 기대(중요도)와 학생에게 인식된 학교급식의 실제 수행 수준을 격자도에 가시적으로 보여줄 수 있다. Martilla(1997)는 중요도-만족도 분석은 상품이나 서비스가 지니고 있는 중요한 속성들에 대해 중요도 및 만족도를 소비자가 어떻게 인식하고 있는지 동시에 분석하기 위해 마케팅에서 개발된 기법으로 기존 연구에서 밝혀진 만족 관련 이론을 단순화시키고 분석 결과를 그래프로 표현함으로써 실무자들도 연구결과를 쉽게 파악할 수 있는 장점이 있다고 하였다. 특정 제품의 속성이나 특성이 소비자에게 얼마나 중요한지를 판별함으로써 소비자의 만족도를 평가하고, 각각의 특성에 대한 상대적 중요도와 각각의 특성에 대한 공급자 측의 활용도 설정이 중요도 vs 만족도 분석의 목적이라 할 수 있는데, 이러한 분석을 통해 경영주체의 경영평가를 이용자가 중요하게 여기고 사항에 대한 만족도를 비교분석하여 경영주체의 성취 정도를 파악할 수 있을 것으로 판단하여 본 연구에서는 학교급식 품질 속성에 대한 이론적 측면보다는 관리적 측면에서 활용 가능한 결과를 얻기 위해 IPA를 활용하였다.

III. 결과분석

1. 표본의 일반적 특성

본 연구의 목적을 달성하기 위해 학교급식 평가요소의 중요도와 만족도를 분석하기 앞서 조사

〈Table 1〉 General characteristics of the sample

| | Item | Frequency | Percentage |
|---------------------|-----------------------|-----------|------------|
| Grade | First year | 47 | 18.5 |
| | Second year | 122 | 48.0 |
| | Third year | 85 | 33.5 |
| Gender | Male | 122 | 48.0 |
| | Female | 132 | 52.0 |
| Monthly income | Under \1(million won) | 17 | 6.7 |
| | \1.01 ~\2.00 | 47 | 18.5 |
| | \2.01 ~\3.00 | 76 | 29.9 |
| | \3.01 ~\4.00 | 55 | 21.7 |
| | \4.01 ~\5.00 | 32 | 12.6 |
| | Over \5.01 | 24 | 10.6 |
| Father's occupation | Professional | 48 | 18.9 |
| | Manager | 22 | 8.7 |
| | Office worker | 43 | 16.9 |
| | Self-employed | 68 | 26.8 |
| | Agriculture | 5 | 2.0 |
| | Manufacturing jobs | 18 | 7.1 |
| | Etc. | 50 | 19.7 |
| Mother's occupation | Housewives | 90 | 35.4 |
| | Professional | 34 | 13.4 |
| | Manager | 10 | 3.8 |
| | Office worker | 23 | 9.1 |
| | Self-employed | 46 | 18.1 |
| | Agriculture | 1 | 0.4 |
| | Manufacturing jobs | 11 | 4.3 |
| Etc. | 39 | 15.4 | |
| Type of residence | Home | 220 | 86.6 |
| | Boarding house | 4 | 1.6 |
| | Rented house | 18 | 7.1 |
| | Relatives' house | 10 | 3.9 |
| | Dormitory | 2 | 0.8 |
| Family type | Nuclear family | 228 | 90.8 |
| | Extended family | 26 | 10.2 |
| Monthly allowance | Under \10,000(won) | 17 | 6.7 |
| | \10,001 ~\20,000 | 47 | 18.5 |
| | \20,001 ~\30,000 | 76 | 29.9 |
| | \30,001 ~\40,000 | 55 | 21.7 |
| | \40,001 ~\50,000 | 32 | 12.6 |
| | Over \50,000 | 27 | 10.6 |

대상자의 학년, 성별, 월수입, 부모의 직업, 주거 형태, 가족 형태, 그리고 월 용돈 금액에 관하여 기술 분석한 결과는 <Table 1>과 같다. 조사대상자 중 2학년 재학생이 전체 254명 중 122명으로 48%, 그리고 3학년 33.5%, 1학년 18.5%로 나타났다. 성별로는 남학생 122명, 여학생 132명으로 나타났으며, 가구당 평균 월수입은 201~300만원 이하가 29.9%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 301~400만원 이하가 21.7% 등으로 나타났다. 부모의 직업에 관한 항목으로는 아버지의 경우 자영업이 26.8%, 전문직 18.9%, 그리고 기타 직업 19.7%로 나타났으며, 어머니의 직업에 관해서는 전업주부가 35.4%로 가장 높게 나타났다. 조사대상자의 약 91%가 핵가족 형태의 가족 형태로 이루고 있는 것으로 나타났으며, 학생들의 교통비를 제외한 월 평균 용돈은 2~3만원이 약 30%, 그리고 3~4만원이 약 22%로 나타났다.

2. 식행동 특성

조사대상 고등학생들의 식생활 특성 및 학교급식에 관한 사항을 조사하였다. 조사결과는 <Table 2>와 같다. 조사항목으로는 해당 학교의 급식형태, 급식 필요성 여부에 관한 항목을 조사하였다. 그리고 개인 식생활 특성인 아침 식사 여부, 아침을 결식한다면 그 이유, 아침 식사 내용, 간식 섭취 시간, 간식 종류, 그리고 개인의 건강 상태 등 9개 항목을 조사한 결과이다. 조사대상자의 다수가(186명, 73.2%)이 학교급식이 필요하다고 응답하였으며, 조사대상자의 약 34%인 90명 정도가

매일 아침 식사를 하는 것으로 응답하였다. 아침 식사를 하지 않고 학교에 등교하는 가장 많은 이유를 제시한 응답자 129명은 첫 번째 이유로 ‘시간이 부족해서’라고 응답하였다(54명, 41.865%). 이외에도 ‘식욕이 없어서’(24명, 18.6%), ‘습관적으로 아침 식사를 하지 않는다’라고 응답하였다. 응답자들이 제시한 아침 식사의 유형을 확인해 보면 ‘한식’이 64.2%(163명)로 나타났으며, 다음으로 ‘빵과 우유’가 28명(11.0%)으로 나타났다. 조사대상자들이 주로 간식을 섭취하는 시간은 ‘점심과 저녁 사이’라고 응답한 응답자가 99명(39.0%)으로 나타났으며, 저녁 식사 이후에 간식을 섭취하고 있다고 응답한 응답자도 19.3%(49명)로 나타났다. 주로 즐겨 먹는 간식 종류는 ‘케이크와 비스킷류’라고 응답한 응답자가 29.5%(75명)로 가장 많은 응답을 하였으며, 다음으로 ‘빵’이라고 응답한 응답자수가 65명(25.6%)으로 나타났다. 그 외에도 ‘과일’과 ‘라면’ 종류의 간식을 섭취하는 것으로 나타났다. 간식을 섭취하는 주요 이유는 ‘배가 고파서’라고 응답한 응답자가 102명(40.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 이외에도 습관적으로 간식을 섭취한다고 응답한 응답자가 68명(26.8%)으로 나타났다.

3. 학교급식에 관한 중요도와 만족도

학교급식 관련 항목에 관한 중요도와 만족도에 대한 대응표본 t-test 결과, 음식 색깔의 조화 항목과 수저, 배식판, 컵 등의 기물 크기와 모양 항목을 제외하고 나머지 32개 항목은 통계적으로 유의

<Table 2> Dietary life of the sample

| | Item | Frequency | Percentage |
|-------------------------------|--------------|-----------|------------|
| Type of communal feeding | Direct Mgmt. | 196 | 77.2 |
| | Outsourcing | 58 | 22.8 |
| Necessity of communal feeding | Very much | 95 | 37.4 |
| | Much | 91 | 35.8 |
| | Moderate | 56 | 22.0 |
| | Little | 9 | 3.5 |
| | None | 3 | 1.2 |

〈Table 2〉 Continued

| | Item | Frequency | Percentage |
|-------------------------------|-----------------------------|-----------|------------|
| Physical condition | Very good | 76 | 29.9 |
| | Good | 105 | 41.3 |
| | Fair | 67 | 26.4 |
| | Poor | 6 | 2.4 |
| | Poorest | 0 | 0 |
| Frequency of having breakfast | Everyday | 90 | 35.4 |
| | Often | 60 | 23.6 |
| | Sometimes | 64 | 25.2 |
| | Never | 40 | 15.7 |
| Reason for skipping breakfast | No appetite | 24 | 18.6 |
| | Indigestion | 8 | 6.20 |
| | Weight watching | 10 | 7.75 |
| | Habit | 21 | 16.28 |
| | Lack of time | 54 | 41.86 |
| | No preferred side dishes | 9 | 6.98 |
| | Others | 3 | 2.33 |
| Breakfast menu | Korean style food | 163 | 64.2 |
| | Bread & milk | 28 | 11.0 |
| | Fruits | 4 | 1.6 |
| | Cereal & milk | 15 | 5.9 |
| | Fruit juice | 5 | 2.0 |
| | Others | 39 | 15.4 |
| Time of having snacks | Between breakfast and lunch | 31 | 12.2 |
| | With lunch | 17 | 6.7 |
| | Between lunch and dinner | 99 | 39.0 |
| | After dinner | 49 | 19.3 |
| | Never | 25 | 9.8 |
| | Others | 33 | 13.0 |
| Types of snacks | Bread | 65 | 25.6 |
| | Instant noodles | 22 | 8.7 |
| | Fruit | 36 | 14.2 |
| | Cakes, biscuits | 75 | 29.5 |
| | Fruit juice | 12 | 4.7 |
| | Nuts | 8 | 3.1 |
| | Others | 36 | 14.2 |
| Reason for having snacks | Habit | 68 | 26.8 |
| | Hunger | 102 | 40.2 |
| | Social reason | 17 | 6.7 |
| | Removing stress | 10 | 3.9 |
| | Others | 57 | 22.4 |

한 차이가 있는 것으로 나타났다(Table 3 참조). 학교급식에 관련된 항목의 중요도 평균은 3.90, 만족도 평균은 3.29로 나타나 중요도에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 학교급식에 관련하여 응답자가 평균값 이상으로 중요하다고 응답한 항목은 ‘반찬 종류의 다양성’, ‘후식과 식단의

<Table 3> Comparative analysis of importance and performance

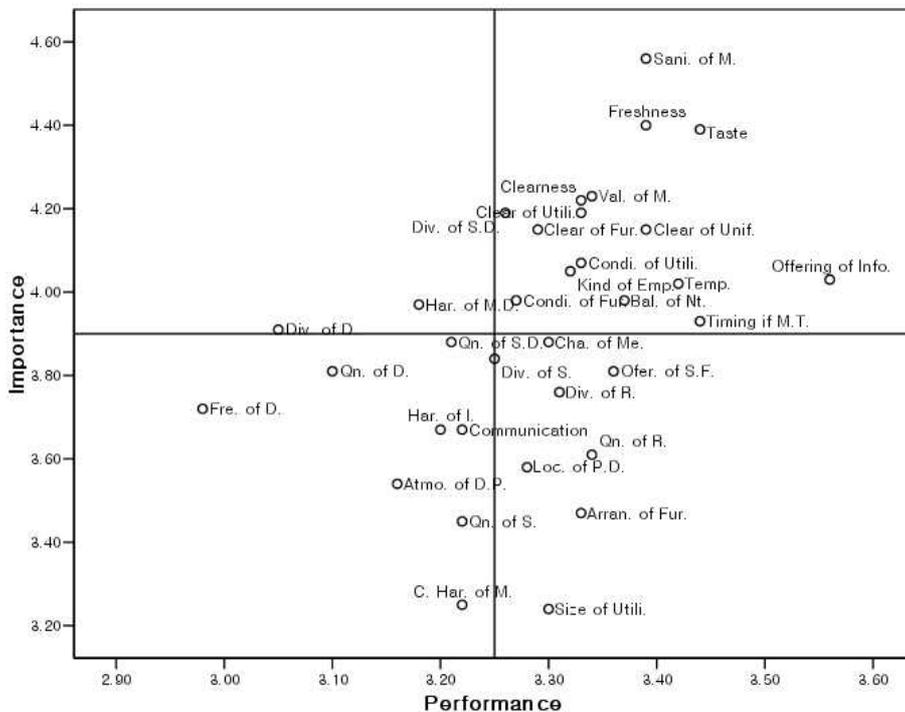
| Item | | Importance (Mean±SD) | Performance (Mean±SD) | t-value | p-value |
|-------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|---------|---------|
| Rice | Quantity | 3.61±0.821 | 3.34±0.864 | 4.220 | 0.000 |
| | Diversity | 3.76±0.905 | 3.31±0.896 | 5.990 | 0.000 |
| Soup | Quantity | 3.45±0.914 | 3.23±0.861 | 3.230 | 0.001 |
| | Diversity | 3.84±0.935 | 3.25±0.994 | 7.900 | 0.000 |
| Side dish | Quantity | 3.88±0.889 | 3.21±1.013 | 8.551 | 0.000 |
| | Diversity | 4.19±0.877 | 3.27±1.092 | 11.272 | 0.000 |
| Dessert | Harmony with main dishes | 3.97±0.890 | 3.17±1.091 | 9.475 | 0.000 |
| | Quantity | 3.81±0.934 | 3.10±1.094 | 80612 | 0.000 |
| | Diversity | 3.91±0.988 | 3.05±1.124 | 9.547 | 0.000 |
| | Frequency | 3.72±0.988 | 2.97±1.172 | 7.713 | 0.000 |
| Menu | Color | 3.25±1.018 | 3.22±0.840 | 0.365 | 0.716 |
| | Harmony of ingredients | 3.67±0.967 | 3.20±0.841 | 6.571 | 0.000 |
| | Nutrition | 3.98±0.972 | 3.36±0.851 | 8.631 | 0.000 |
| | Seasonal food | 3.81±0.956 | 3.36±0.922 | 6.469 | 0.000 |
| | Periodic change | 3.88±0.862 | 3.30±0.999 | 7.432 | 0.000 |
| | Taste | 4.38±0.811 | 3.44±0.997 | 12.587 | 0.000 |
| | Temperature | 4.02±0.934 | 3.42±0.954 | 8.010 | 0.000 |
| | Freshness | 4.40±0.812 | 3.39±1.038 | 12.680 | 0.000 |
| | Sanitation | 4.56±0.707 | 3.39±1.075 | 14.540 | 0.000 |
| | Value | 4.23±0.870 | 3.34±1.024 | 10.622 | 0.000 |
| Physical evidence | Atmosphere | 3.55±0.927 | 3.16±0.956 | 5.176 | 0.000 |
| | Clearness | 4.22±0.946 | 3.33±1.018 | 10.924 | 0.000 |
| | Condition | 3.98±0.996 | 3.27±1.033 | 8.095 | 0.000 |
| | Clearness | 4.15±0.912 | 3.29±0.967 | 10.786 | 0.000 |
| | Arrangement | 3.48±1.030 | 3.33±0.951 | 1.829 | 0.000 |
| | Location of P.D. area | 3.58±1.033 | 3.28±1.017 | 3.787 | 0.000 |
| Utility | Condition | 4.07±0.930 | 3.33±1.003 | 9.071 | 0.000 |
| | Clear | 4.19±0.953 | 3.33±1.041 | 10.037 | 0.000 |
| | Size | 3.24±1.041 | 3.30±0.921 | -0.727 | 0.468 |
| Employee | Uniform cleanliness | 4.15±0.961 | 3.39±0.991 | 9.668 | 0.000 |
| | Kindness | 4.05±0.979 | 3.32±1.059 | 8.625 | 0.000 |
| Others | Communication | 3.67±1.000 | 3.22±1.072 | 5.786 | 0.000 |
| | Timing of meal time | 3.93±0.886 | 3.44±1.031 | 6.847 | 0.000 |
| | Offering info | 4.03±0.871 | 3.56±1.011 | 6.560 | 0.000 |

조화성’, ‘식단의 주기적 변화’, ‘음식의 맛’, ‘음식의 제공 온도’, ‘음식 재료의 질(신선도)’, ‘음식의 위생적 관리’, ‘가격에 따른 식단의 내용과 질’, ‘식당 내부의 청결성’, ‘의자 및 식탁 등 가구의 청결성’, ‘수저, 배식판 및 컵 등 식당 기물의 청결성’, ‘종사원의 복장 청결성’, 그리고 종사원의 친절성으로 나타났으며, 이러한 항목 중에서 ‘음식의 위생적 관리’ 항목이 가장 높은 중요도를 나타내고 있으며, 다음으로 ‘음식 재료의 질(신선도)’ 항목 그리고 ‘음식의 맛’이 중요한 것으로 응답하였다. 가장 낮은 중요도를 응답한 항목은 ‘음식 색깔의 조화’ 항목으로 나타났다. 다음으로 학

교급식 관련 응답자들의 만족도의 경우 ‘급식 관련 정보 제공(영향, 메뉴 등)’ 항목이 제일 높은 만족도를 나타내고 있으며, 다음으로 ‘배식시간의 적절성’ 항목과 ‘음식의 맛’ 항목에 만족도를 나타내고 있는 것으로 나타났다.

4. 학교급식에 관한 중요도와 만족도 IPA 분석결과

IPA(Importance-Performance Analysis)는 여러 속성들이 포함되어 있는 학교급식 관련 속성들의 상대적인 중요도와 실행도를 보여주는 과정이다. 이러한 분석은 2차원 격자에 관리자가 어떤 분야



- | | | | |
|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| Qn. of R.: 밥의 배식량 | Div. of R.: 밥 종류의 다양성 | Qn. of S.: 국의 배식량 | Div. of S.: 국 종류의 다양성 |
| Qn. of S.D.: 반찬의 배식량 | Div. of S.D.: 반찬 종류의 다양성 | Har. of M.D.: 후식과 식단과의 조화성 | Qn. of D.: 후식의 배식량 |
| Div. of D.: 후식 종류의 다양성 | Fre. of D.: 후식 제공 횟수 | C. Har. of M.: 음식 색깔의 조화 | Har. of I.: 음식 재료의 조화 |
| Bal. of Nt.: 음식의 영양적 균형 | Offer. of S.F.: 계절 음식의 제공 | Cha. of Me.: 식단의 주기적 변화 | Taste: 맛 |
| Temp.: 음식의 온도 | Freshness: 식재료의 신선도 | Sani. of M.: 음식의 위생적 관리 | Val. of M.: 가격에 따른 식단의 내용과 질 |
| Atmo. of D.P.: 식당분위기 | Clearness: 식당 내부의 청결 | Condi. of Fur.: 식당 가구의 상태 | Clear of Fur.: 식당 가구의 청결 |
| Arran. of Fur.: 식당 가구의 배치 | Loc. of P.D.: 배식구와 반납구의 위치 | Condi. of Utili.: 식당 기물의 상태 | Clear of Utili.: 식당 기물의 청결성 |
| Size of Utili.: 식당 기물의 크기 | Clear of Unif.: 급식종사자의 복장 청결 | Kind of Emp.: 급식종사의 친절 | Communication: 급식에 관한 학생과 종사자의 의사소통 |
| Timing of M.T.: 배식시간의 적절성 | Offering of Info.: 급식 관련 정보 제공 | | |

<Fig. 1> School foodservice IPA graph.

의 자원과 노력을 집중해야 하는지를 명확히 해 준다.

1) 제1사분면(유지 관리 영역)

학교급식 관련 사항 중 중요도와 만족도가 평균값보다 높게 나타난 항목으로 음식의 위생적 관리, 식재료의 신선도, 맛, 가격에 따른 식단의 내용과 질, 식당 내부의 청결, 식당 기물의 청결, 급식종사자의 복장 청결, 식당 가구의 청결, 급식 종사자의 친절, 식당 기물의 상태, 급식 관련 정보 제공, 급식 시간의 적절성, 음식 온도, 음식의 영양적 균형, 식당 가구의 상태, 반찬 종류의 다양성 등 총 16개 항목이 추출되었다. 따라서 학교급식 부분에 있어서 이러한 항목들은 현재도 잘 지켜지고 있지만, 앞으로도 지속적인 품질 관리를 통해 유지시켜 주어야 하는 항목으로 나타났다.

2) 제2사분면(중점 개선 영역)

학교급식 이용자들이 중요한 항목으로 인식하고 있는 항목들 중 만족도가 낮은 항목으로는 후식 종류의 다양성, 후식과 식단의 조화라는 두 가지 항목이 추출되었다. 이러한 항목의 개선 관리가 필요할 것으로 판단된다.

3) 제3사분면(개선 대상 영역)

학교급식 이용자들이 느끼는 중요도와 만족도가 모두 낮게 나타나는 항목들로는 반찬의 배식량, 후식의 배식량, 후식 제공 횟수, 음식 재료의 조화, 급식에 관한 학생과 종사자의 의사소통, 식당 분위기, 국의 배식량, 음식 색깔의 조화 등 8개 항목이 분석되었다. 이러한 영역은 개선 대상 영역에 위치한 항목이라 할 수 있다.

4) 제4사분면(과잉 투자 영역)

학교급식 이용자들이 중요한 항목으로 인식하고 있지 않은 반면 그 만족도는 평균값에 비해 높게 나타난 과잉 투자 영역에 속해 있는 항목으로

는 식단의 주기적 변화, 국 종류의 다양성, 계절 음식의 제공, 밥 종류의 다양성, 밥의 배식량, 배식구와 반납구의 위치, 식당 가구의 배치, 식당 기물의 크기 등 8개 항목으로 나타났다.

IV. 결 론

본 연구는 학교급식에 대한 메뉴 품질 관련 사항과 시설 및 기물 등의 급식 서비스 품질에 대한 중요도와 만족도를 분석함으로써 학교급식 관련 자에게 효율적인 학교급식 운영 전략 수립의 기초 자료를 제시하고 급식대상자에게 보다 나은 급식 서비스를 제공하여 이용 고객의 만족을 실현할 수 있는 방안을 모색하고자 진행되었다. 우선 조사대상 학생들의 식생활 습관에 대한 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

조사대상 학생들의 약 73%가 학교급식의 필요성에 대해 긍정적으로 응답하였으며, 아침 식사를 매일 하고 있다고 응답한 응답자는 약 35%이며, 아침 식사를 전혀 하지 않는다는 응답자는 약 16%로 나타났다. 아침 식사를 하지 않는 이유로는 '시간이 부족해서'라는 응답이 가장 많았으며, '식욕이 없어서'라는 응답 역시 약 19%로 나타났다. 이러한 결과가 나타나게 된 이유는 학교 수업과 학원 수업으로 인해 고등학생들의 학업 피로도 높은 이유로 판단된다. 그리고 매일 아침 식사를 하거나 가끔 아침 식사를 하고 있다는 응답자 중 주요 아침 식사 유형은 '한식'이라고 응답한 응답자가 전체 64% 정도로 나타났으며, 빵과 우유로 아침 식사를 하고 있다는 응답자는 약 11%로 나타났다. 본 조사의 응답 학생들 중 약 40%는 점심식사 후 저녁 식사 사이 시간에 간식을 주로 섭취하고 있다고 응답하였으며, 주로 섭취하는 간식류는 빵과 케이크 그리고 비스킷류라고 응답하였고(65.1%), 주로 간식을 섭취하는 이유는 '배가 고파서'라고 응답한 응답자가 약 40%로 나타났다.

다음으로 학교급식 품질에 관한 조사대상자의

응답을 분석 결과를 확인해 보면 응답자들이 중점적으로 개선해야 한다고 응답한 요인으로 '후식 종류의 다양성'과 '후식과 식단의 조화'라는 두 가지 항목을 확인할 수 있었으며, 개선해야 할 학교급식 품질 항목으로는 배식량(반찬, 국, 후식), 조화성(음식 재료, 음식 색깔), 의사소통(급식에 관한 학생과 종사자), 분위기 등의 영역으로 나타났다. 특히 학교급식 만족도에서 가장 낮은 항목으로 나타난 '후식 제공 횟수' 항목은 시급하게 개선되어야 할 항목으로 나타났다. 고객인 학생들의 급식에 대한 만족과 불만족은 제품과 서비스에 대한 고객의 행동에 영향을 주고, 전체 조직에 대한 인식에도 영향을 미칠 수 있다. 따라서 이러한 결과는 학교급식 관리자가 학교급식 이용 고객의 만족도 제고를 위해 즉각적으로 조치해야 할 항목으로 판단된다.

학교급식의 효율성을 확보하기 위해 제공 수준을 심각하게 고려해야 하는 요인으로는 식단의 주기적 변화, 메뉴의 다양성(밥, 국), 계절 음식 제공, 그리고 시설 측면에서 배식구와 반납구의 위치, 식당 가구의 배치 및 식당 기물의 크기 등으로 나타나 학교급식 효율성 제고를 위해 확인해야 할 항목으로 나타났다. 학교급식의 주체인 학교 당국과 위탁급식업체 관계자들은 고객인 고등학생들의 요구사항들을 급식 경영에 반영하여야 할 것이다. 학교급식 분야도 이용 고객들의 음식 및 서비스 품질에 대한 요구도가 증가함에 따라 식사의 품질, 위생, 시설 등 다양한 방면에서 상업적 급식의 개념을 적용하여 고객 중심의 급식 서비스로 전환되어야 할 것으로 판단된다.

한글초록

본 연구는 학교급식의 효과를 증진시키기 위해 학교급식의 대상자인 학생들 대상으로 학교급식에 있어서 중요도와 만족도에 대한 인식을 평가하고자 하는 목적으로 수행되었다. 조사 대상은 부산과 경남지역에 소재한 6개 학교 254명의

응답자를 대상으로 조사가 수행되었다. 학교급식 품질 평가 9개 영역의 중요도와 만족도는 각각 3.9/5.00과 3.25/5.00으로 나타났다. 학교급식에 있어서 응답 학생들이 가장 중요하다고 응답한 항목으로는 음식의 위생 관리 항목과 신선도로 나타났으며, 가장 낮은 만족도를 나타낸 항목으로는 후식 제공 횟수 및 후식의 다양성 항목으로 나타났다. 중요도와 만족도 비교 분석 결과, 학교급식 담당자들이 시급하게 중점으로 개선해야 할 항목으로는 후식의 다양성 항목과 후식과 식단의 조화 항목으로 나타났다.

참고문헌

1. 교육과학기술부, 주요 교육통계, 학교급식현황. 2009. 3. 16 www.mest.go.kr/me_kor/inform/science/science/primary/index.html
2. 김금란·김미정 (2007). 학교급식에서의 중학생들의 식품기호도 조사. *한국조리학회지* 13(4): 138-150.
3. 임경숙·이태영 (1998). 학교급식 식단분석-초등학교급식식단의 음식제공빈도와 학생의 음식기호도 비교연구. *대한영양사학회지* 4(2): 188-199.
4. 모성종·서재수·류은순 (2005). 부산지역 고등학교급식 서비스에 대한 학생과 급식종사자의 평가. *한국조리과학회지* 21(2):250-262.
5. 한국식품의약품안전청 (2009). 우리동네는 어디서 식중독이 많이 날까? 식중독예방관리. 2009. 3. 16. www.kfda.go.kr/open_content/main/search.php
6. Kim KA · Kim SJ · Jung LH · Jeon ER. (2002). Degree of satisfaction on the school food service among the middle school students in Gwangju and Chonman area. *Journal of Soc. Food Sci.* 18(6):579-585.
7. Kim SH · Lee KA · Yu CH · Song YS · Kim WJ · Yoon YH · Kim SH · Lee JS · Kim MK (2003).

- Comparison of student satisfaction with the school food service programs in middle and high schools by food service management types. *Korean J. Nutrition* 36(2):211-222.
8. Lee JS (1999). The assessment of high school student's satisfaction on the foodservice. *Korean J. Soc. Food Sci.* 15(6):626-632.
 9. Martilla JJ (1997). Importance analysis. *Journal of Marketing* 41(1):13-17.
 10. Yoo YJ · Hong WS · Cho YS (2000). The assessment of high school student's foodservice satisfaction in accordance with type of foodservice management. *Korean J. Soc. Food Sci.* 16(2):112-120.
 11. Cronin JJ · Taylor SA (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing* 56(July):55-68.
 12. Dwyer M · Forsyth S · Rao T (2000). The price competitiveness of travel and tourism: A comparison of 19 destinations. *Tourism Management* 21(1):9-22.
 13. Gilmore SA · Brown NE · Dana JT (1998). A Food quality model for school foodservice. *The Journal of Child Nutrition Management* 22(1):32-39.
 14. Green CG (1993). Using customer survey data to develop marketing strategies in college/university foodservice. *Journal of College & University Foodservice* 1(1):39-51.
 15. Lewis RC · Shoemaker S (1997). Price-sensitivity measurement: a tool for hospitality industry. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 38(April):44-47.

2009년 5월 22일 접수
2009년 6월 18일 1차 논문수정
2009년 6월 20일 게재확정