

연차별 학교급식 품질 속성 및 전반적인 만족도 분석*

이보숙¹ · 양일선² · 박문경^{1§}

한양여자대학 식품영양과,¹ 연세대학교 식품영양학과²

Annual Analysis on Quality Attributes and Customer Satisfaction in School Foodservice*

Yi, Bo-Sook¹ · Yang, Il-Sun² · Park, Moon-Kyung^{1§}

¹Department of Food and Nutrition, Hanyang Women's University, Seoul 133-793, Korea

²Department of Food and Nutrition, Yonsei University, Seoul 120-749, Korea

ABSTRACT

The school foodservice was quantitatively extended by policy of government all the while. There was carried out the survey of customer satisfaction about school foodservice by the ministry of education, science, and technology since 2006 years. Therefore, the purpose of this study was to grasp an improvement of the scores of school foodservice' quality attributes and satisfaction as compared with the preceding year by respondents and school type (elementary school, middle school, and high school). An annual survey was practiced to respondents (students, parents, and faculty) on september 2007 years and 2008 years in 16 cities and provinces. The statistics was analyzed to descriptive analysis and t-test for SPSS 12.0. The scores of school foodservice' quality attributes and overall customer satisfaction were almost increased to students, parents, and faculty and especially, big elevation in middle school. There was big increased the quality attributes such as 'providing information on foodservice', 'pleasant foodservice environment', 'kindness offered by employee' in elementary school, middle school, and high school to total respondents. An overall satisfaction in school foodservice was improved from 69.2 score to 71.9 score. On students, scores of overall satisfaction was increased from 72.9 to 74.0 as students of elementary school and from 61.5 to 65.8 as students of middle school ($p < .001$). Therefore, for improvement and development of school foodservice, there should be a necessary for an operator of school foodservice and an office of education to make an effort. (Korean J Nutr 2009; 42(8): 770~783)

KEY WORDS: school foodservice, customer satisfaction, quality attributes, students, parents, faculty, school type.

서 론

학교급식은 국가 경제적 관점으로 볼 때 2008년도 현재 전국 11,106개교에서 학생 760만명, 교직원 40만명 등 총 800만명이 이용하고 2007년 총 4조 1,973억원의 경비가 소요되며, 영양 (교)사 8,798명, 조리사 9,098명, 조리원 57,372명의 총 75,268명이 배치된¹⁾ 대규모 단체급식이다.

또한 비용 및 영양면에서 도시락보다 우수하고 비급식학교의 아동에 비해 급식학교 아동의 체위향상이 높고 학습태도 및 학습능력, 식행동 및 식습관에 긍정적인 영향을 미쳤

을 뿐만 아니라 지역주민의 식생활 개선에도 기여하고 있다고 보고된바 있다.^{2,3)}

이와 같이 학교급식은 학령기 아동의 성장 발육을 위한 영양 공급을 통해 심신의 건전한 발달, 편식교정, 합리적인 식생활에 관한 지식 및 올바른 식습관 형성을 도모하고 협동정신, 책임감, 질서 및 공동체 의식, 일체감을 배양할 뿐만 아니라 나아가 국민 식생활 개선에 기여한다는 측면에서 강조되었으며, 실제 이와 같은 급식효과가 있었음이 보고되었으며,⁴⁻⁷⁾ 국가 경제적 측면에서도 간과해서는 안될 부분이다.

그러므로 학교급식은 장기적으로 볼 때 미래 사회를 위한 건강한 인간을 육성한다는 투자적 목적에서 국가의 경쟁력 강화를 위한 정책사업으로 시행되어야 하므로 다른 급식 유형과는 차별되는 특성을 가진다.⁸⁾

학교급식은 그간의 '양 중심 확대정책'에서 '질 중심의 내실화 정책'으로의 전환을 위해 '학교급식법 개정안'이

접수일 : 2009년 11월 6일 / 수정일 : 2009년 12월 3일

채택일 : 2009년 12월 6일

*The research was supported by grants from Ministry of Education, Science and Technology.

§To whom correspondence should be addressed.

E-mail: mkpark@hywoman.ac.kr

2003년 제출된 이래, 2006년 학교급식법의 전면 개정으로 학교급식의 직영급식 원칙으로 전환되었고 국무총리실 및 식약청 등 관계부처 합동으로 「학교급식 개선 종합대책」 5개년 계획을 마련하여 발표('06.12.20) 되었다.¹⁾ 이에 교육과학기술부는 매년 학교급식기본방향을 수립하고 국정과제인 “안전하고 맛있는 학교급식 제공”을 위해 시도교육청을 통해 다각적인 정책을 수립·추진하고 있다. 이의 일환으로 2006학년도부터 교육과학기술부의 주관으로 실시되고 있는 전국 규모의 학교급식 만족도 조사가 이루어지고 있다.

오늘날의 학교급식은 품질향상과 모니터링, 음식 및 서비스 강화와 같은 운영철학이 요구될 뿐만 아니라, 학교급식은 학생들의 급식 만족이 급식 참여도 및 학교급식 운영의 재정적 안정성과 관련되는 것으로 보고되었다.⁹⁻¹⁶⁾ 만족과 같은 고객의 인식을 파악을 위해서는 고객에게 직접 질의하는 것이 최선의 방법인 것으로 제안되어,^{16,17)} 학생들의 급식 품질에 대한 만족도 조사가 지속적으로 실시됨으로써 급식의 질적 향상 및 운영의 안정성에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대된다. 이와 같은 조사 이전에는 지역별 또는 초등학교, 중학교, 고등학교의 특정 학교에 국한되거나 조사대상이 학생들에게만 맞추어진 연구가 실시되고 있었다.^{3,7,18-22)}

최근 교육과학기술부의 전국적인 학교급식 만족도에 대한 실태조사가 이루어짐으로써 학교급식의 수혜자인 학생과 급식비용을 부담하는 주체이자 학교급식에 많은 영향력을 행사하고 있는 학부모 및 급식관리 담당자인 교직원들을 대상으로 다각적 측면에서 학교급식에 대한 품질과 만족의 인식 정도를 측정하고 있다. 또한 대상 뿐 아니라 초등학교, 중학교, 고등학교의 학교별 학교 급식에 대한 품질과 만족의 인식 정도를 측정하고 있다.

이로써 학교급식을 기존의 정책 방향과 제도적 기준에 따라 일괄적으로 관리하는 획일화된 운영에서 현행 실시되는 만족도 조사로 인하여 지역별 자구적인 급식의 만족도 상승을 위한 노력이 피해지고 있다. 이를 통해 학교급식을 행정 중심 운영이 아닌 대고객 서비스가 이루어지는 업무로 급식에 대한 운영자의 인식 전환이 이루어지고 있다.

본 연구는 지역이나 학교 및 학년, 조사대상(학생, 학부모, 교직원)에 국한되지 않는 전국적인 조사를 통한 학교 급식 품질 속성 및 만족도 평가이며, 무엇보다도 동일한 평가 도구를 활용하여 매년 실시되어 옴으로써 정기적이고 지속적인 학교급식 품질 속성의 평가를 실시하고 있다. 이를 통해 변화하는 피급식자인 학생들의 요구에 적극적으로 대처하고 능동적으로 의견을 수렴함으로써 급식 운영자들과 지도·감독하는 교육청의 자발적인 학교급식 만족도 상승 노력을 유도하기 위한 자료로 제공하고자 한다.

본 연구는 2007학년도와 2008학년도에 이루어진 학교급식 품질 속성 평가 결과 및 만족도 점수의 비교 분석을 통해 급식 품질 속성의 연간 변화를 탐색하고 그 변화 양상을 살핍으로써 학교급식의 연간 개선 정도를 파악하고자 하며, 학교급식의 전반적인 만족도 점수의 개선정도를 분석함으로써 학교급식의 수요자 중심의 급식 품질을 평가하여 지속적인 품질 개선 방안을 모색하고자 하였다. 이를 위한 세부 목표로는 첫째 학생, 학부모, 교직원의 조사대상에 따른 급식 품질 속성의 전년대비 변화폭을 살펴보고자 하였다. 둘째 초등학교, 중학교, 고등학교의 학교별 학교급식의 품질 속성에 대한 연간 차이를 분석하고, 학교(초등학교, 중학교, 고등학교)에 따른 연차별 차이를 조사대상에 따라 분류하여 세부분석을 하였다. 셋째, 학교급식의 전반적인 만족도를 조사대상 및 학교에 따라 평가하여 연간 차이를 분석하였다.

연구방법

조사 대상 및 기간

본 연구는 2007년과 2008년 9월 둘째 주부터 넷째 주에 걸쳐 각각 교육과학기술부의 협조로 서울, 부산, 대구, 인천, 광주, 대전, 울산, 경기, 강원, 충북, 충남, 전북, 전남, 경북, 경남, 제주의 16개 시·도 교육청별 학교급식 만족도에 대해 조사하였다. 16개 지역별 생활수준과 급식환경 여건에 비추어 평균 중간 정도의 수준으로 급식이 운영되는 학교를 선정하여 직영급식 초·중·고등학교별 학생, 학부모, 교직원을 대상으로 학교급식 품질속성 및 전반적인 만족도를 조사하였다. 매년 학생의 조사는 초등학교 5학년, 중·고등학교 2학년을 대상으로 각 60부씩 조사가 이루어졌고, 학부모는 학교별 20부씩 가정통신문의 형태로 설문지를 발송하여 자녀의 학교급식에 관한 품질 및 만족도에 대한 조사를 실시했으며, 교직원은 학교별 20부씩 직접 배부하여 학생대상 급식에 대한 의견을 조사하였다. 설문조사 대상은 2007년과 2008년 모두 동일하게 학생·학부모·교직원 9,600명(학생 5,760명, 학부모 1,920명, 교직원 1,920명)을 표집하였다. 본 연구는 교육과학기술부의 협조로 인해 해당 교육청의 학교 표집으로 조사가 이루어져 2007년의 경우에는 100%의 회수율을 보여 전체 조사대상인 9,600명이 모두 회수되었으며, 2008년의 경우에는 각급 학교에서 조사 상황에 따라 좀 더 높은 응답률을 보여, 학생 5,773명, 학부모 1,933명, 교직원 1,950명의 총 9,656명이 조사되었다. 이에 조사 결과에서 대상의 일반사항은 조사대상에서 나타난 바로 대체하고자 한다.

조사 내용 및 방법

2007학년도 조사는 2006년도 교육과학기술부의 조사도구 및 관련문헌의 참고로 수정 및 보완된 조사도구를²³⁻²⁸⁾ 2008학년도 조사는 일부 추가 문항이 포함되었으나, 본 연구는 연차별 분석을 통해 연간 급식품질속성의 변화 및 전반적인 만족도의 변화를 파악하고자 하여 연간 동일 급식품질 속성에 대한 부분을 비교분석하였다.

조사된 급식품질 속성은 음식의 맛, 음식의 온도, 음식의 양, 메뉴의 다양성, 급식의 영양, 급식 위생, 급식 및 식생활 지도, 급식에 관한 의견수렴, 급식에 관한 정보제공, 식사환경의 쾌적성, 조리원 (배식원)의 친절성의 11개 품질 속성과 전반적인 만족도에 대한 인식을 묻는 항목으로 총 12개의 문항이 조사되었다. 학생, 학부모, 교직원 모두 동일 속성으로 구성된 도구로, 학부모는 자녀 급식에 대한 인식을, 교직원은 학생들의 급식에 대한 의견을 응답하도록 하였다. 본 연구는 교육과학기술부에서 매년 정책에 반영하기 위해 수행되고 있는 과제로 전년도의 100점 만점으로 평가된 결과와 비교·분석을 위하여 11개 급식 품질 속성 및 전반적인 만족도를 5점 척도로 조사하여 응답자별 각 속성의 응답에 20점을 곱하여 100점 만점으로 환산한 데이터로 변환하여 분석이 이루어졌다.

통계적 분석방법

SPSS 통계 package(ver.12.0)를 활용하여 급식품질속성, 전반적인 만족도의 평균과 표준편차 분석을 위해 기술통계(descriptive analysis)를 실시하였다. 학생, 학부모, 교직원의 조사대상에 따른 연차별 학교급식 품질 속성의 분석과 조사대상별 초·중·고등학교 각 학교에 따른 학교급식 품질속성의 연차별 차이분석을 위하여 t-test를 실시하였다. 또한 연차별 학교급식의 전반적인 만족도의 차이분석과 조사대상별 만족도 분석을 위해 t-test가 실시되었다.

결 과

조사대상에 따른 연차별 급식 품질속성의 평가

2007학년도 대비 2008학년도 학교급식 품질속성에 따른 차이 분석결과 (Table 1), '음식의 제공량'과 '급식정보제공' 속성을 제외한 모든 속성에서 전년도 대비 상승한 것으로 나타났다. 특히, '급식 의견 수렴' 속성은 66.4점에서 72.6점으로, '식사 및 배식질서 지도' 속성은 67.8점에서 73.6점으로, '식사장소의 편안함' 속성은 66.4점에서 70.1점으로 큰 폭의 상승을 보였다 ($p < .001$). 학생의 경우에는 '음식의 제공량', '메뉴의 다양성' 속성을 제외한 모든 속성

에서 큰 상승을 한 것으로 분석되었으며, 특히, '식사 및 배식질서 지도 (62.6 → 69.5)', '급식 의견 수렴 (63.6 → 68.7)', '식사장소의 편안함 (62.4 → 67.5)' 속성에서 크게 상승한 것으로 나타났다 ($p < .001$). 학생들의 상승폭이 컸던 급식품질 속성은 대체로 2007년도의 평가가 낮았던 것으로 전년도의 평가가 낮았던 속성 이 크게 개선된 것으로 사료된다. 학부모의 경우 '메뉴의 다양성' 속성을 제외한 모든 속성에서 전년 대비 상승하였고, 특히 '급식 의견 수렴 (66.1 → 72.8)', '식사 및 배식질서 지도 (69.5 → 75.9)' 속성이 크게 상승한 것으로 분석되었다 ($p < .001$). 교직원은 '식사장소의 편안함' 속성을 제외한 모든 속성에서 전년대비 상승하였으며, 특히 '급식 의견 수렴 (74.9 → 83.9)' 속성의 상승폭이 컸다 ($p < .001$).

모든 조사대상에서 2007학년도와 2008학년도 모두 '급식정보제공' 속성의 평가가 가장 높은 것으로 나타났고, '식사장소의 편안함' 속성이 가장 낮은 평가를 나타낸 것으로 조사되었다.

또한 2007학년도와 2008학년도 모두 교직원, 학부모, 학생의 순으로 급식 품질 속성을 높게 평가함으로써 실제 급식을 수혜하고 있는 학생들에 비해 학부모와 교직원의 급식에 대한 인식 차이가 있는 것으로 분석되었다. 실제 급식 수혜자인 학생들의 요구에 맞는 급식운영을 위해서는 이들 간의 인식의 차이를 줄이기 위한 노력이 수반되어야 할 것으로 사료된다.

조사대상 및 초·중·고 학교에 따른 연차별 급식 품질속성의 평가

조사대상 전체의 초·중·고 학교에 따른 연차별 급식 품질속성 평가

초·중·고등학교의 연차별 급식 품질속성의 평가 차이를 분석한 결과 (Table 2), 초등학교와 중학교의 평가 상승이 두드러지는 것으로 나타났다. 초등학교의 경우에는 '음식의 제공량'에 대한 속성을 제외한 모든 속성에서 전년 대비 상승한 것으로 분석되었고, 특히 '급식 의견 수렴 (70.2 → 77.2, $p < .001$)' 속성과 '식사장소의 편안함 (69.0 → 75.5, $p < .001$)' 속성의 상승이 큰 것으로 분석되었다. 중학교의 경우에는 '급식정보제공' 속성을 제외한 모든 급식 품질속성에서 만족도가 상승한 것으로 분석되었고, 특히, '급식 의견 수렴 (62.8 → 70.9, $p < .001$)', '식사 및 배식질서 지도 (64.7 → 71.8, $p < .001$)', '식사장소의 편안함 (62.5 → 68.4, $p < .001$)', '배식원 친절 (65.9 → 71.9, $p < .001$)' 속성이 전년대비 평가결과의 상승이 큰 것으로 나타났다. 고등학교의 경우에는 '급식 위생', '식사 및 배식질서 지도',

Table 1. Annual foodservice quality attributes by respondents

M ± SD

Foodservice quality attributes	Total			Student			Parent			Faculty		
	2007 (N = 9,580)	2008 (N = 9,653)	t-value	2007 (N = 5,748)	2008 (N = 5,772)	t-value	2007 (N = 1,910)	2008 (N = 1,933)	t-value	2007 (N = 1,923)	2008 (N = 1,950)	t-value
Food taste	71.0 ± 18.1	73.0 ± 18.8	-7.620***	68.4 ± 18.3	70.0 ± 19.3	-4.591***	70.9 ± 16.5	73.7 ± 16.7	-5.046***	78.8 ± 16.7	81.3 ± 16.3	-4.738***
Proper food temperature	72.5 ± 17.5	74.7 ± 17.5	-8.854***	69.3 ± 18.2	71.7 ± 18.6	-7.226***	72.8 ± 15.1	74.9 ± 15.2	-4.303***	81.8 ± 14.2	83.4 ± 13.0	-3.604***
Adequate food quantity	70.6 ± 19.8	71.1 ± 20.8	-1.945	66.5 ± 20.4	66.3 ± 21.7	0.597	70.8 ± 17.4	72.3 ± 17.8	-2.710**	82.4 ± 14.6	84.3 ± 14.2	-4.050***
Menu variety	71.4 ± 20.4	72.5 ± 21.2	-3.509***	67.9 ± 21.3	68.5 ± 22.3	-1.519	74.0 ± 17.6	75.0 ± 18.3	-1.634	79.4 ± 17.7	81.7 ± 17.0	-4.267***
Nutritional food	73.9 ± 17.8	75.8 ± 18.0	-7.092***	70.9 ± 18.1	72.4 ± 18.5	-4.608***	75.1 ± 16.1	77.5 ± 16.4	-4.536***	82.0 ± 15.6	84.0 ± 15.0	-4.030***
Food sanitation	69.9 ± 20.9	73.3 ± 20.2	-11.524***	64.7 ± 21.3	68.0 ± 20.7	-8.427***	71.6 ± 18.6	75.3 ± 17.9	-6.253***	83.8 ± 14.1	87.2 ± 12.8	-7.786***
Teacher's guidance on foodservice behavior	67.8 ± 22.4	73.6 ± 21.2	-18.432***	62.6 ± 23.2	69.5 ± 22.8	-15.984***	69.5 ± 19.3	75.9 ± 17.9	-10.675***	81.4 ± 15.7	83.3 ± 15.0	-3.888***
Entertains suggestions offered to foodservice	66.4 ± 20.6	72.6 ± 20.4	-20.960***	63.6 ± 21.6	68.7 ± 21.3	-12.672***	66.1 ± 18.6	72.8 ± 18.8	-11.059***	74.9 ± 16.9	83.9 ± 14.0	-18.091***
Providing information on foodservice	80.1 ± 18.9	80.0 ± 21.2	0.259	78.8 ± 20.0	76.2 ± 23.6	6.409***	76.0 ± 17.6	80.7 ± 16.5	-8.485***	87.7 ± 14.2	90.4 ± 12.2	-6.346***
Pleasant foodservice environment	66.4 ± 20.5	70.1 ± 21.8	-12.190***	62.4 ± 20.5	67.5 ± 22.6	-12.717***	67.3 ± 18.6	70.7 ± 19.4	-5.496***	77.5 ± 18.0	77.3 ± 19.7	0.317
Kindness offered by employee	69.2 ± 21.4	72.2 ± 22.3	-9.481***	64.6 ± 22.3	67.0 ± 23.5	-5.554***	69.7 ± 18.7	73.7 ± 19.2	-6.565***	82.5 ± 14.7	86.1 ± 13.6	-8.051***

** : p < 0.01, *** : p < 0.001

Table 2. Annual foodservice quality attributes by elementary school, middle school, and high school

Foodservice quality attributes	Total				Elementary school				Middle school				High school				M ± SD
	2007 (N = 9,580)	2008 (N = 9,653)	t-value	2007 (N = 3,201)	2008 (N = 3,199)	t-value	2007 (N = 3,173)	2008 (N = 3,197)	t-value	2007 (N = 3,204)	2008 (N = 3,256)	t-value	2007 (N = 3,204)	2008 (N = 3,256)	t-value		
Food taste	71.0 ± 18.1	73.0 ± 18.8	-7.620***	74.0 ± 16.9	77.0 ± 17.5	-6.906***	69.4 ± 18.0	71.7 ± 18.6	-5.036***	69.6 ± 18.9	70.4 ± 19.6	-1.785	69.6 ± 18.9	70.4 ± 19.6	-1.785		
Proper food temperature	72.5 ± 17.5	74.7 ± 17.5	-8.854***	76.1 ± 16.8	78.3 ± 17.3	-5.096***	69.5 ± 17.8	73.0 ± 17.3	-8.025***	71.8 ± 17.3	72.8 ± 17.5	-2.452	71.8 ± 17.3	72.8 ± 17.5	-2.452		
Adequate food quantity	70.6 ± 19.8	71.1 ± 20.8	-1.945	73.9 ± 18.8	74.6 ± 20.2	-1.435	68.3 ± 19.9	69.8 ± 20.4	-3.113**	69.5 ± 20.1	69.0 ± 21.5	-0.974	69.5 ± 20.1	69.0 ± 21.5	-0.974		
Menu variety	71.4 ± 20.4	72.5 ± 21.2	-3.509***	78.2 ± 18.0	79.6 ± 18.6	-3.196**	68.4 ± 20.4	70.9 ± 20.4	-4.753***	67.6 ± 21.1	67.0 ± 22.5	-1.111	67.6 ± 21.1	67.0 ± 22.5	-1.111		
Nutritional food	73.9 ± 17.8	75.8 ± 18.0	-7.092***	79.5 ± 16.7	81.5 ± 16.7	-4.708***	71.4 ± 17.4	74.1 ± 17.1	-6.287***	70.9 ± 17.9	71.8 ± 18.9	-1.969	70.9 ± 17.9	71.8 ± 18.9	-1.969		
Food sanitation	69.9 ± 20.9	73.3 ± 20.2	-11.524***	75.8 ± 19.0	78.2 ± 19.4	-5.142***	65.7 ± 21.3	70.8 ± 20.6	-9.770***	68.2 ± 20.9	71.0 ± 19.8	-5.378***	68.2 ± 20.9	71.0 ± 19.8	-5.378***		
Teacher's guidance on foodservice behavior	67.8 ± 22.4	73.6 ± 21.2	-18.432***	73.2 ± 20.6	77.7 ± 19.7	-8.805***	64.7 ± 22.7	71.8 ± 22.0	-12.679***	65.3 ± 22.7	71.2 ± 21.3	-10.778***	65.3 ± 22.7	71.2 ± 21.3	-10.778***		
Entertains suggestions offered to foodservice	66.4 ± 20.6	72.6 ± 20.4	-20.960***	70.2 ± 20.2	77.2 ± 19.7	-14.070***	62.8 ± 20.5	70.9 ± 20.0	-15.964***	66.1 ± 20.5	69.7 ± 20.8	-6.962***	66.1 ± 20.5	69.7 ± 20.8	-6.962***		
Providing information on foodservice	80.1 ± 18.9	80.0 ± 21.2	0.259	83.7 ± 18.1	86.3 ± 17.8	-5.663***	78.1 ± 18.9	78.8 ± 20.7	-1.408	78.3 ± 19.3	75.0 ± 23.1	-6.335***	78.3 ± 19.3	75.0 ± 23.1	-6.335***		
Pleasant foodservice environment	66.4 ± 20.5	70.1 ± 21.8	-12.190***	69.0 ± 19.9	75.5 ± 21.5	-12.548***	62.5 ± 20.6	68.4 ± 20.4	-11.502***	67.6 ± 20.4	66.4 ± 22.2	-2.225	67.6 ± 20.4	66.4 ± 22.2	-2.225		
Kindness offered by employee	69.2 ± 21.4	72.2 ± 22.3	-9.481***	72.1 ± 21.5	73.7 ± 23.8	-2.887**	65.9 ± 21.9	71.9 ± 21.6	-10.887***	66.9 ± 20.3	68.7 ± 21.7	-2.786	66.9 ± 20.3	68.7 ± 21.7	-2.786		

** : p < 0.01, *** : p < 0.001

급식 의 견 수렴', 속성만 상승한 것으로 조사되었고, '급식 정보제공' 속성은 전년 대비 평가 점수가 하락한 것으로 나타났다. 그 중 '식사 및 배식질서 지도' 속성은 65.3점에서 71.2점으로 가장 많이 점수가 오른 것으로 나타났다.

초·중·고 학생에 따른 연차별 급식 품질속성의 평가

조사대상에서 학교급식의 최대 고객인 학생의 급식 품질 속성에 대한 평가만을 전년대비 비교 분석한 결과는 다음 Table 3과 같다.

전년 대비 초·중·고 학생별 품질속성에 대한 차이를 분석한 결과, '음식의 제공량', '메뉴의 다양성' 속성은 전년대비 변화가 없는 것으로 분석되었고, '급식정보제공' 속성의 경우에는 전년대비 점수가 하락한 것으로 분석되었는데, 이는 고등학생의 평가에서 전년도 77.3점에서 2008학년도에는 68.7점으로 하락한 것에 기인한 것으로 사료된다. 나머지 모든 속성에 대해서는 전년 대비 상승한 것으로 분석되었다.

초등학생의 경우에는 전반적으로 전년대비 상승하였고, 특히 '식사장소의 편안함' 속성의 상승이 큰 것으로 분석되었으며 ($p < .001$), 중학생의 경우에는 전년대비 급식품질 속성의 상승이 초등학교와 고등학교에 비해 두드러지게 큰 것으로 나타났고, 특히 '식사 및 배식질서 지도', '급식 의 견 수렴', '식사장소의 편안함' 속성의 상승폭이 큰 것으로 분석되었다 ($p < .001$). 고등학생의 경우 초등학교와 중학교에 비해 전년대비 변화가 적은 것으로 분석되었으며, 특히 '음식의 제공량' ($p < .01$) 속성과 '메뉴의 다양성' ($p < .05$), '급식정보제공' ($p < .001$) 속성의 경우에는 전년대비 평가 점수가 떨어진 것으로 분석되어 해당 속성에 대한 개선이 이루어지지 못한 것으로 나타났고, 특히 '급식정보제공'은 전년대비 하락폭이 가장 커, 고등학생들은 학교에서 급식에 대한 정보를 제공하지 않는다고 인식하고 있다.

2007학년도에는 학생대상 학교급식 품질속성 평가결과가 대체로 초등학생, 고등학생, 중학생의 순으로 초등학생의 점수가 가장 높고 중학생의 점수가 가장 낮게 나타났으나, 2008학년도에는 전년대비 중학생의 상승폭이 커서 고등학생과 중학생의 급식 품질 속성의 평가 차이가 크게 나타나지는 않은 것으로 분석되었다.

초·중·고 학부모에 따른 연차별 급식 품질속성의 평가

조사대상에서 학부모의 자녀 학교급식의 급식 품질속성에 대한 평가를 비교 분석한 결과 (Table 4), 초등학교 학부모의 경우 모든 급식 품질 속성에 대해서 전년 대비 평가 점수에 대해 통계적으로 유의하게 평가결과가 긍정적으로 상승한 것으로 조사되었다. 중학교 학부모의 경우에는 '음식의 제

공량', '메뉴의 다양성' 속성을 제외한 모든 급식 품질속성에 서 전년대비 평가결과가 상승한 것으로 분석되었다. 이에 비해 고등학교 학부모의 경우에는 '급식 위생' ($p < .01$), '식사 및 배식질서 지도' ($p < .001$), '급식 의견 수렴' ($p < .001$), '급식정보제공' ($p < .001$), '배식원 친절' ($p < .01$)의 5개 속성에 대해서는 전년대비 평가점수가 상승한 것으로 나타난 반면, '음식의 맛', '음식의 적정온도', '음식의 제공량', '메뉴의 다양성', '급식의 영양', '식사장소의 편안함' 속성에 대해서는 통계적으로 유의하게 전년대비 변화가 없는 것으로 분석되었다. 이는 고등학교 학부모의 경우에는 학교급식의 서비스적 측면에 대해서는 전년대비 좋아진 반면, 학교급식의 제품인 음식 자체에 대해서는 변화가 없는 것으로 인식하는 것으로 보여진다.

초·중·고 교직원에 따른 연차별 급식 품질속성의 평가

조사대상에서 교직원이 인식하는 학생의 학교급식의 급식 품질속성에 대한 평가를 비교 분석한 결과는 Table 5와 같다.

초등학교 교직원의 경우에는 '식사장소의 편안함' 속성을 제외한 모든 급식 품질 속성에 대해서 전년대비 평가가 상승한 것으로 분석되었다. 이는 학교급식의 현대화 사업 추진 및 급식제공 서비스에 대한 만족도 증가를 하고자 노력하고 있는 중학교와 고등학교에 비해 초등학교의 경우에는 전년과 동일하게 식사장소가 교실에서 교사와 함께 이루어지고 있어 식사장소의 변화가 없기 때문인 것으로 사료된다. '급식 의견 수렴' 속성의 경우에는 초·중·고등학교 교직원 모두 전년 대비 평가의 상승폭이 가장 큰 것으로 나타나 ($p < .001$), 해당 속성에 대해 2008학년도에 긍정적인 인식을 하고 있는 것으로 보여진다. '급식 의견 수렴' 속성은 학교급식에 대한 학생들의 의견을 급식 운영에 반영될 수 있도록 하는 교직원의 업무이기에 2007학년도 학교급식 만족도 평가 결과가 공지된 것에 기인하여 교직원의 급식에 대한 노력이 수반되었기에 이와 같은 평가를 한 것으로 사료된다.

고등학교 교직원의 경우에는 '음식의 적정온도', '음식의 제공량', '메뉴의 다양성', '급식의 영양', '식사 및 배식질서 지도' 속성에 대해서는 전년대비 변화가 없는 것으로 평가하여 학부모의 평가 (Table 4)와 유사한 것으로 나타났다. 그러나, 고등학교의 경우, 교직원은 '급식정보제공' 속성에 대해서 전년 대비 평가가 상승하였고, '식사장소의 편안함' 속성의 평가는 하락한 반면, 학생의 평가에서는 (Table 3) '급식정보제공' 속성은 전년대비 하락한 것으로 분석되었고, '식사장소의 편안함' 속성은 통계적으로 변화가 없는 것으로 나타나, 실제 급식 수혜자인 학생과 급식 운영을 담당하고 있는 교직원의 인식차이가 있는

Table 3. Annual foodservice quality attributes by students of elementary, middle, and high school

Foodservice quality attributes	Total				Elementary school				Middle school				High school				M ± SD
	2007 (N = 5,748)	2008 (N = 5,772)	t-value		2007 (N = 1,920)	2008 (N = 1,920)	t-value		2007 (N = 1,904)	2008 (N = 1,917)	t-value		2007 (N = 1,923)	2008 (N = 1,935)	t-value		
Food taste	68.4 ± 18.3	70.0 ± 19.3	-4.591***		72.4 ± 17.4	75.0 ± 18.7	-4.469***		65.8 ± 17.8	68.1 ± 18.5	-3.815***		67.0 ± 19.0	67.1 ± 19.8	-0.046		
Proper food temperature	69.3 ± 18.2	71.7 ± 18.6	-7.226***		74.0 ± 17.8	76.0 ± 19.3	-3.478**		64.8 ± 17.8	69.4 ± 17.7	-7.897***		69.0 ± 17.8	69.8 ± 18.1	-1.489		
Adequate food quantity	66.5 ± 20.4	66.3 ± 21.7	0.597		71.5 ± 20.1	71.5 ± 2.1	0.055*		63.0 ± 19.9	64.5 ± 20.3	-2.270*		65.1 ± 20.3	63.0 ± 21.6	3.104**		
Menu variety	67.9 ± 21.3	68.5 ± 22.3	-1.519		77.3 ± 19.1	77.6 ± 20.4	-0.574		63.0 ± 20.2	66.1 ± 20.9	-4.750***		63.4 ± 21.3	61.2 ± 22.6	2.242*		
Nutritional food	70.9 ± 18.1	72.4 ± 18.5	-4.608***		78.1 ± 17.7	79.2 ± 19.3	-1.988*		67.1 ± 16.9	70.2 ± 16.8	-5.757***		67.4 ± 17.6	67.9 ± 18.4	-0.830		
Food sanitation	64.7 ± 21.3	68.0 ± 20.7	-8.427***		72.4 ± 19.8	73.7 ± 20.8	-1.918*		58.8 ± 20.4	64.6 ± 20.2	-8.881***		62.9 ± 21.2	65.7 ± 19.9	-4.330***		
Teacher's guidance on foodservice behavior	62.6 ± 23.2	69.5 ± 22.8	-15.984***		69.5 ± 22.0	74.2 ± 21.8	-6.651***		57.8 ± 22.7	67.1 ± 23.2	12.428**		60.6 ± 23.4	67.3 ± 22.8	-9.000***		
Entertains suggestions offered to foodservice	63.6 ± 21.6	68.7 ± 21.3	-12.672***		68.9 ± 21.9	74.8 ± 21.3	-8.477***		58.0 ± 20.6	66.5 ± 20.3	-12.969***		63.9 ± 20.9	64.7 ± 21.1	-1.196		
Providing information on foodservice	78.8 ± 20.0	76.2 ± 23.6	6.409***		83.2 ± 19.3	84.6 ± 20.2	-2.141*		76.0 ± 19.9	75.4 ± 22.8	0.812		77.3 ± 20.2	68.7 ± 24.9	11.746***		
Pleasant foodservice environment	62.4 ± 20.5	67.5 ± 22.6	-12.717***		65.3 ± 20.1	74.4 ± 23.3	-12.828***		57.6 ± 20.1	64.5 ± 20.3	-10.540***		64.1 ± 20.3	63.6 ± 22.5	0.726		
Kindness offered by employee	64.6 ± 22.3	67.0 ± 23.5	-5.554***		68.4 ± 22.9	68.2 ± 26.1	0.265		59.9 ± 22.1	66.6 ± 22.3	-9.372***		65.7 ± 21.1	66.3 ± 21.8	-0.936		

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

Table 4. Annual foodservice quality attributes by parents of elementary, middle, and high school

M ± SD

Foodservice quality attributes	Total				Elementary school				Middle school				High school			
	2007 (N = 1,910)	2008 (N = 1,933)	t-value		2007 (N = 641)	2008 (N = 640)	t-value		2007 (N = 627)	2008 (N = 640)	t-value		2007 (N = 640)	2008 (N = 653)	t-value	
Food taste	70.9 ± 16.5	73.7 ± 16.7	-5.046***		74.5 ± 16.1	78.1 ± 14.6	-4.252***		69.4 ± 15.7	72.4 ± 16.6	-3.302**		69.0 ± 17.0	70.5 ± 18.0	-1.576	
Proper food temperature	72.8 ± 15.1	74.9 ± 15.2	-4.303***		76.3 ± 14.7	79.3 ± 13.0	-3.906***		70.9 ± 14.9	72.8 ± 15.1	-2.166*		71.1 ± 15.1	72.6 ± 16.5	-1.735	
Adequate food quantity	70.8 ± 17.4	72.3 ± 17.8	-2.710**		73.4 ± 17.0	75.3 ± 16.0	-2.126*		69.7 ± 17.2	70.4 ± 17.7	-0.773		69.1 ± 17.7	71.1 ± 19.1	-1.933	
Menu variety	74.0 ± 17.6	75.0 ± 18.3	-1.634		78.8 ± 15.7	81.5 ± 14.9	-3.103**		73.2 ± 17.2	73.4 ± 17.2	-0.240		70.1 ± 18.7	70.1 ± 20.3	-0.056	
Nutritional food	75.1 ± 16.1	77.5 ± 16.4	-4.536***		79.2 ± 14.8	82.7 ± 12.9	-4.515***		73.7 ± 15.7	76.1 ± 16.0	-2.662**		72.5 ± 16.8	73.8 ± 18.4	-1.339	
Food sanitation	71.6 ± 18.6	75.3 ± 17.9	-6.253***		75.4 ± 17.8	80.2 ± 15.4	-5.140***		69.3 ± 19.1	72.8 ± 19.1	-3.287**		69.9 ± 18.4	72.7 ± 17.9	-2.791**	
Teacher's guidance on foodservice behavior	69.5 ± 19.3	75.9 ± 17.9	-10.675***		75.0 ± 17.7	80.8 ± 14.5	-6.541***		67.2 ± 18.7	73.3 ± 19.1	-5.738***		66.1 ± 20.1	73.5 ± 18.7	-6.795***	
Entertains suggestions offered to foodservice	66.1 ± 18.6	72.8 ± 18.8	-11.059***		69.3 ± 17.3	76.1 ± 17.6	-7.010***		64.8 ± 18.2	70.8 ± 18.0	-5.877***		64.3 ± 19.9	71.6 ± 20.1	-6.507***	
Providing information on foodservice	76.0 ± 17.6	80.7 ± 16.5	-8.485***		80.0 ± 16.2	84.7 ± 14.4	-5.496***		74.7 ± 17.5	77.7 ± 16.5	-3.214**		73.4 ± 18.3	79.8 ± 17.8	-6.315***	
Pleasant foodservice environment	67.3 ± 18.6	70.7 ± 19.4	-5.496***		71.1 ± 18.2	75.5 ± 18.3	-4.291***		64.0 ± 17.8	69.6 ± 18.5	-5.477***		66.8 ± 19.1	67.1 ± 20.4	-0.239	
Kindness offered by employee	69.7 ± 18.7	73.7 ± 19.2	-6.565***		72.0 ± 19.3	76.5 ± 17.6	-4.392***		67.8 ± 18.1	72.3 ± 18.9	-4.332***		69.2 ± 18.4	72.3 ± 20.6	-2.808**	

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

Table 5. Annual foodservice quality attributes by faculty of elementary, middle, and high school

Foodservice quality attributes	Total				Elementary school				Middle school				High school				M ± SD
	2007 (N = 1,923)	2008 (N = 1,950)	t-value		2007 (N = 640)	2008 (N = 640)	t-value		2007 (N = 642)	2008 (N = 640)	t-value		2007 (N = 641)	2008 (N = 670)	t-value		
Food taste	78.8 ± 16.7	81.3 ± 16.3	-4.738***		78.4 ± 15.6	81.8 ± 15.4	-3.941***		80.2 ± 16.1	82.1 ± 16.4	-2.100*		77.8 ± 18.1	80.1 ± 17.0	-2.100*		-2.372*
Proper food temperature	81.8 ± 14.2	83.4 ± 13.0	-3.604***		82.6 ± 13.6	84.2 ± 13.0	-2.149*		82.0 ± 14.1	84.3 ± 12.6	-3.146**		80.8 ± 14.9	81.7 ± 13.2	-3.146**		-1.109
Adequate food quantity	82.4 ± 14.6	84.3 ± 14.2	-4.050***		81.7 ± 14.2	83.3 ± 14.6	-2.063*		82.5 ± 14.6	85.3 ± 14.1	-3.489**		83.1 ± 15.0	84.3 ± 14.0	-3.489**		-1.479
Menu variety	79.4 ± 17.7	81.7 ± 17.0	-4.267***		80.2 ± 16.6	83.8 ± 15.1	-4.014***		80.1 ± 17.4	82.6 ± 16.3	-2.655**		77.9 ± 18.8	79.1 ± 19.0	-2.655**		-1.171
Nutritional food	82.0 ± 15.6	84.0 ± 15.0	-4.030***		84.3 ± 14.2	87.2 ± 12.9	-3.752***		81.9 ± 15.7	83.8 ± 14.3	-2.244*		79.8 ± 16.5	81.2 ± 16.9	-2.244*		-1.495
Food sanitation	83.8 ± 14.1	87.2 ± 12.8	-7.786***		86.1 ± 13.1	89.9 ± 12.0	-5.388***		82.6 ± 14.4	87.4 ± 11.9	-6.411***		82.7 ± 14.4	84.4 ± 13.9	-6.411***		-2.201*
Teacher's guidance on foodservice behavior	81.4 ± 15.7	83.3 ± 15.0	-3.888***		82.8 ± 15.3	85.1 ± 14.2	-2.691**		82.4 ± 15.1	84.3 ± 15.0	-2.314*		78.9 ± 16.5	80.6 ± 15.4	-2.314*		-1.953
Entertains suggestions offered to foodservice	74.9 ± 16.9	83.9 ± 14.0	-18.091***		74.8 ± 16.4	85.4 ± 14.1	-12.328***		88.0 ± 12.8	84.0 ± 14.2	-10.264***		74.7 ± 17.7	82.5 ± 13.7	-10.264***		-8.884***
Providing information on foodservice	87.7 ± 14.2	90.4 ± 12.2	-6.346***		89.0 ± 14.8	92.9 ± 10.2	-5.494***		75.6 ± 18.7	90.2 ± 12.2	-3.220**		86.2 ± 14.7	88.3 ± 13.5	-3.220**		-2.644**
Pleasant foodservice environment	77.5 ± 18.0	77.3 ± 19.7	0.317		78.0 ± 17.7	79.2 ± 18.5	-1.112		75.6 ± 18.7	79.0 ± 18.7	-3.247**		78.8 ± 17.5	73.9 ± 21.1	-3.247**		4.596***
Kindness offered by employee	82.5 ± 14.7	86.1 ± 13.6	-8.051***		83.2 ± 14.5	87.5 ± 13.5	-5.478***		82.2 ± 14.7	87.2 ± 12.8	-6.545***		82.0 ± 15.0	83.7 ± 14.0	-6.545***		-2.212*

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

것으로 사료된다. 따라서 급식 품질 속성의 개선을 위해서는 교직원의 학교급식 품질의 수행정도에 대한 정확한 인식이 선결되어야 할 것이다.

연차별 학교급식의 전반적인 만족도 변화

조사대상에 따른 연차별 학교급식의 전반적인 만족도 변화

2007년도 대비 2008학년도 학교급식의 전반적인 만족도의 비교 결과(Fig. 1), 2008학년도 학교급식의 전반적인 만족도는 전체 71.9점, 학생 68.2점, 학부모 72.1점, 교직원 82.6점으로 조사되었으며, 학생, 학부모, 교직원 모두 전년대비 상승한 것으로 분석되었다 ($p < .001$). 2007학년도 학교급식의 전반적인 만족도는 69.2점에서 2008학년도 71.9점으로 전체 2.7점 상승하였다 ($p < .001$). 학생의 경우에는 66.4점에서 68.2점으로 1.8점 상승하였고, 학부모의 경우에는 69.9점에서 72.1점으로 2.2점 상승하였으며, 교직원의 경우에는 76.8점에서 82.6점으로 5.8점 상승하여 교직원의 상승이 가장 큰 것으로 분석되었다 ($p < .001$). 하지만, 교직원의 학교급식에 대한 평가는 교직원이 인식하는 조사대상

학교의 학생들이 수혜 받고 있는 급식에 대한 평가이므로, 급식 개선 방안 마련을 위해서는 실제 고객인 학생들의 급식에 대한 전반적인 만족도에 좀 더 주안점을 두어야 할 것으로 여겨진다.

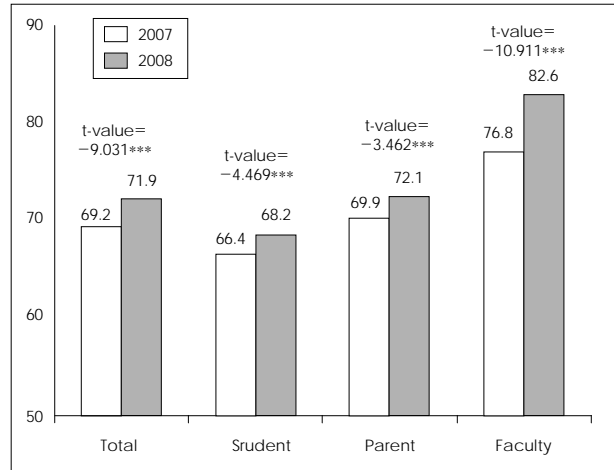


Fig. 1. Annual overall school foodservice' satisfaction by respondents. ***: $p < 0.001$.

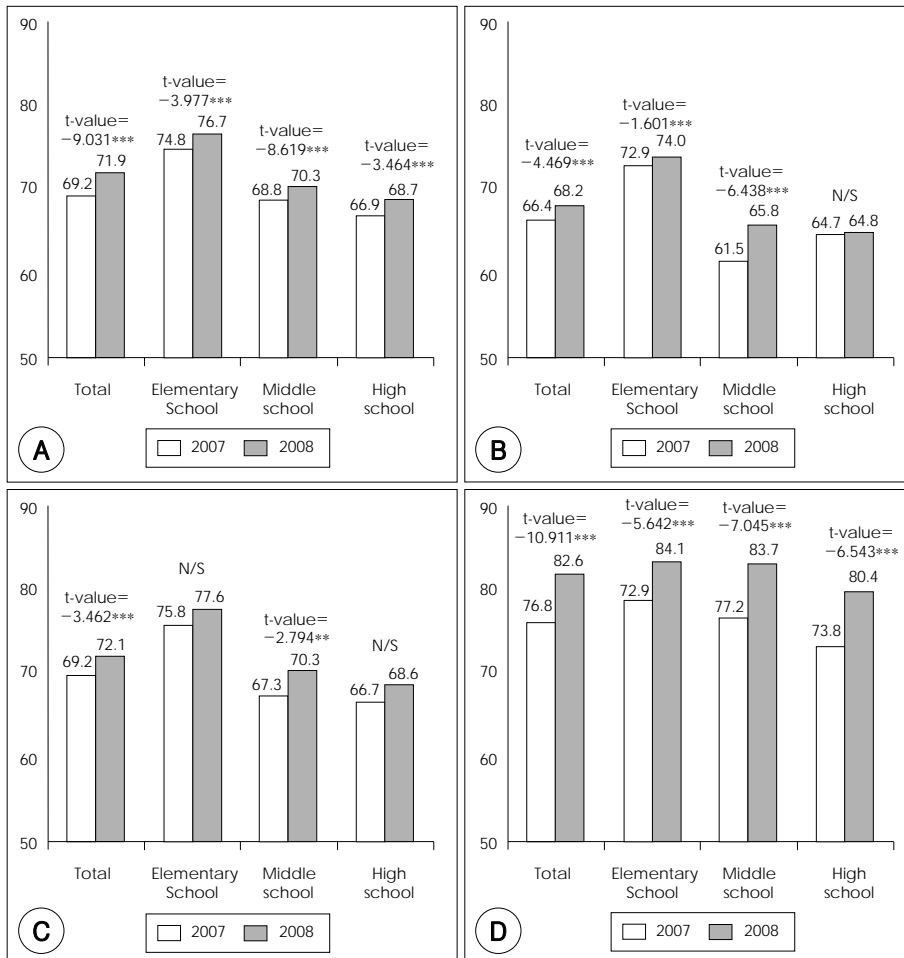


Fig. 2. Annual school foodservice' satisfaction by the respondents and the school types: elementary school, middle school, high school. A: Annual overall school foodservice' satisfaction of total respondents by school type. B: Annual overall school foodservice' satisfaction of students by school type. C: Annual overall school foodservice' satisfaction of parents by school type. D: Annual overall school foodservice' satisfaction of faculty by school type. **: $p < 0.01$, ***: $p < 0.001$.

조사대상 및 초·중·고등학교에 따른 연차별 학교급식의 전반적인 만족도 변화

대상별 초·중·고등학교에 따른 학교급식의 전반적인 만족도의 차이를 분석한 결과 (Fig. 2), 초·중·고등학교 모두 전년대비 상승한 것으로 분석되었고, 특히 중학교의 상승이 가장 두드러지는 것으로 나타났다.

학교급식의 전반적인 만족도는 초등학교의 경우에는 74.8점에서 76.7점으로 ($p < .001$), 중학교의 경우에는 65.8점에서 70.3점으로 ($p < .001$), 고등학교의 경우에는 66.9점에서 68.7점으로 ($p < .01$) 모두 통계적으로 유의하게 상승하였다.

연차별 학생의 전반적인 만족도 차이 분석결과, 초등학교 (72.9 → 74.0)와 중학교 (61.5 → 65.8)의 경우에는 전년대비 상승하였으나 ($p < .001$), 고등학교의 경우에는 2007학년도와 2008학년도에 비슷한 수준으로 변화가 없는 것으로 분석되었다. 학부모의 전반적인 만족도 평가의 연차별 차이 분석 결과, 초등학교와 고등학교는 전년대비 변화가 없는 것으로 나타났고, 중학교는 2008학년도에 2007학년도 대비 67.3점에서 70.3점으로 유의하게 상승하였다 ($p < .01$). 교직원의 경우, 초·중·고등학교 모두 2007학년도 대비 2008학년도에 전반적인 만족도가 유의하게 상승하였다 ($p < .001$).

고 찰

학생들의 급식품질에 대한 반응을 이해하고 직접적인 수요자인 학생들의 급식에 대한 요구를 분석하는 것은 환경변화에 학교급식을 능동적으로 대처하고 질 높은 학교급식의 운영 및 만족도 향상 방안을 제시하는데 필요하다.^{29,30)}

본 연구는 학생, 학부모, 교직원 조사대상 전체의 급식 품질 속성에 대한 평가 결과, 학생의 경우 ‘음식의 제공량’, ‘메뉴의 다양성’ 속성은 전년대비 상승하지 않은 것으로 나타났다. 강원도 지역에서 본 연구와 유사하게 조사대상이 특정 학교유형에 국한되지 않고 초·중·고등학교가 모두 포함되도록 하여 조사한 연구¹⁹⁾에서 학생들은 음식의 제공량에 대해 70%가 적당하다고 응답한 반면 30%가 부적당하다고 하였다. 부적당하다는 이유로 반찬량 부족, 맛이 없기 때문, 싫어하는 음식의 순으로 나타났다. 또한 충북지역 초·중·고등학교를 대상으로 조사된 연구에서²⁹⁾ 역시 1인 1회 분량에 대한 학생들의 평가가 떨어지고 특히 중·고등학교로 갈수록 저하되고 있는 것으로 볼 때 학생들의 급식 제공량이 섭취해야 할 양만큼 정확하게 배식되고 있는지의 검토가 필요할 것이며, 이 외에도 학생들이 섭취량 등에 대한 인식이 잘못되어 식사량에 대한 요구가 높을 수도 있음을 배제할

수 없다. 현재 각급 학교는 학교급식 시행령에서 제시된 영양량이 공급되어야 하므로 학교급식에서 반찬량에서 1일 1회 분량은 적정하게 공급되고 있는 상황이라고 가정할 때 학생들에게 1끼 식사로 섭취해야 할 적정 1회 분량에 대한 인식 교육과 편식 교정 등에 대한 지도가 긍정적인 영향을 줄 것으로 기대된다. 따라서 본 연구의 결과를 토대로 이와 관련된 적정 제공량의 배식 여부와 제공량의 불만 원인을 찾기 위한 심층연구가 필요할 것으로 사료된다.

또한 2007학년도와 2008학년도 모두 급식의 실 수혜자인 학생들의 각 속성별 평가와 교직원이 인식하는 학생들의 급식에 대한 평가 점수가 모두 큰 차이를 보이고 있는 것을 알 수 있다. 즉, 급식 운영과 관련된 업무를 담당하고 있는 교직원은 실제 학생들이 생각하는 것에 비해 학생들이 먹고 있는 급식의 품질에 대해 높게 평가하고 있어, 이와 같은 인식의 차이로 급식 개선을 위한 노력에 부정적 영향을 미칠 것으로 사료된다. 특히, 고등학교의 경우, 교직원은 ‘급식정보제공’ 속성에 대해서 전년 대비 평가가 상승하였고, ‘식사장소의 편안함’ 속성의 평가는 하락한 반면, 고등학생의 평가는 ‘급식정보제공’ 속성은 전년대비 하락한 것으로 분석되었고, ‘식사장소의 편안함’ 속성은 통계적으로 변화가 없는 것으로 나타났다. 따라서 실제 급식 수혜자인 학생과 급식 운영을 담당하고 있는 교직원의 인식의 차이가 나타나고 있으므로 급식 품질 속성의 개선을 위해서는 교직원의 학교급식 품질의 수행정도에 대한 정확한 인식이 선결되어야 할 것이다. 지금까지 교직원을 대상으로 학생들이 먹고 있는 급식에 대한 인식을 평가한 연구가 없어, 본 연구의 결과를 참고하여 학생과 교직원의 인식차이를 좁힐 때 급식의 품질 개선을 좀 더 실제적으로 이룰 수 있을 것으로 기대된다.

전국을 대상으로 학교급식의 전반적인 만족도 상승에 가장 큰 영향을 미치는 급식 품질 속성을 조사한 연구에서³⁰⁾ ‘음식의 맛’, ‘메뉴의 다양성’, ‘배식원 친절성’으로 분석된 것을 감안할 때, 초등학생의 경우에 전년대비 ‘음식의 맛’ 속성은 상승한 반면, ‘메뉴의 다양성’ 측면이 변화가 없고, ‘배식원 친절’ 속성 역시 초등학교는 대부분 교실에서 급식이 이루어지고 있으므로 다른 급식 품질 속성에 비해 평가 점수가 낮고 연차별 변화가 없는 것으로 사료된다. 그러나 초등학교에서 교실배식이 이루어지는 경우가 많으므로, 중학교와 고등학교에 비해 ‘식사 및 배식질서 지도’ 및 ‘식사장소의 편안함’ 속성의 평가가 높은 것으로 사료되는 만큼 두가지 문제를 모두 해결할 수 있는 방안의 모색이 이루어질 때 전반적인 만족도 상승의 폭이 커질 것으로 사료된다. 중학생의 경우 학교급식의 전반적인 만족도 점수를 상승시키는 데 영향을 미치는 3가지 속성 모두가 전년대비 상승한

만면, 고등학생의 경우에는 ‘음식의 맛’ 속성과 ‘배식원 친절’ 속성에서 전년대비 변화가 없는 것으로 나타나, 실제, 학생들의 학교급식의 전반적인 만족도 점수의 연차별 변화인 Fig 2에서 고등학생의 전반적인 만족도 점수에 변화가 없는 것으로 나타나, 연구 결과를 참고한 일선 학교의 급식 담당자의 노력이 요구된다. 또한 전국의 위탁급식전문업체를 대상으로 보유 학교 급식소의 급식품질 속성 및 만족도를 평가한 연구에서²⁷⁾ 역시, 학교급식의 전반적인 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 속성이 ‘음식의 맛’으로 나타난 결과 역시 본 연구의 결과와 동일한 것으로 나타나, 학교급식은 운영주체와 무관하게 급식 수혜대상자의 만족을 높이기 위해서는 음식의 품질을 개선하는 것이 선결되어야 할 것이다. 원주지역 초등학교를 대상으로 조사한 연구에서,³⁾ 음식의 영양이 3.72점으로 (100점으로 환산 시 74.2점)으로 높게 나타났으며, 본 연구에서 역시 초등학교의 경우에는 ‘급식의 영양’ 속성은 음식 관련 문항에서 2007년과 2008년 모두 가장 높은 78.1과 79.2로 조사되어 유사하게 높게 평가되는 결과를 보여, 학생들의 학교급식의 영양적 측면에 대해서는 높은 만족을 나타내는 것으로 사료된다.

성남시내 초등학교 학생과 학부모를 대상으로 조사한 연구에서,³¹⁾ 학부모의 경우에는 무엇보다 위생적이고 안전한 급식에 대한 요구가 높은 것으로 조사되었는데, 본 연구 결과, 초등학교 학부모들의 평가에서 급식 위생의 평가가 2008년도 80.2점으로 비교적 높게 나타나 2006년 학교급식 사고 이후, 16개 시·도 교육청 및 각급 일선 학교에서 대체적으로 급식 위생관리가 철저하게 이루어지고 있는 것으로 사료된다.

서울지역의 중·고등학교 학생을 대상으로 품질을 측정하는 연구에서³²⁾ 중학생은 ‘영양적인 식사제공 (3.12)’을 고등학생은 ‘영양적인 식사제공 (3.06)’과 ‘급식종사자들의 친절도 (3.06)’이 가장 높게 나타나 본 연구에서와 상이한 결과를 보였다.

전반적인 만족도의 변화는 2006학년도 교육과학기술부 학생 평균 59.8점, 학부모 60.2점 (2006학년도에는 교직원 및 전체 만족도 조사가 이루어지지 않았음)에서 2007학년도에는 전체 69.2점, 학생 66.4점, 학부모 70점, 교직원 76.8점,³⁰⁾ 2008학년도에는 전체 71.9점, 학생 68.2점, 학부모 72.1점, 교직원 82.6점으로 매년 상승하고 있는 것으로 나타났다.

원주지역 초등학교를 대상으로 2006년 조사한 연구에서는,³⁾ 5점 척도로 조사된 급식의 전반적인 만족도 점수를 100점으로 환산하면 64.2점으로 전국 평균을 상회하는 점수였던 것으로 나타나, 조사 대상자가 원주지역으로 국한된

대상의 차이에 따른 점수 차가 나타났을 것으로 사료된다. 학생과 학부모의 전반적인 만족도를 5점 척도로 측정한 연구에서³¹⁾ 평균 3.6점으로 비교적 높았고, 학부모와 학생간 차이 없는 것으로 보고된 바 있으나, 본 연구에서는 학생과 학부모의 평가 결과에 2007년과 2008년 모두 각각 학부모가 높은 것으로 조사되었다. 또한 초·중·고등학교간 만족도의 차이에서 본 연구의 결과는 충청지역 학교급식의 만족도 조사연구에서²⁹⁾ 초등학교의 만족도가 가장 높고, 중학교와 고등학교가 유사한 수준인 것으로 분석된 것과 유사한 결과를 나타냈다.

학교급식의 전반적인 만족도에 영향을 미치는 속성을 분석한 연구³⁰⁾와 위탁 운영되는 학교를 대상으로 전반적인 만족도에 영향을 미치는 속성을 분석한 연구²⁷⁾에서 모두 ‘음식의 맛’이 만족도 상승에 가장 큰 정의 영향력이 있는 것으로 분석된 것을 감안할 때, 단기적으로 전반적인 만족도 상승을 위해서는 음식 자체의 품질 향상에 노력해야 할 것이다. 즉 음식의 품질은 서비스 품질 향상에 비해 소폭의 개선으로도 전반적인 만족도의 상승폭을 높일 수 있다. 특히, 2008학년도의 급식 품질 속성의 평가결과, 전년대비 서비스 측면의 품질 평가 점수의 향상이 나타난 것에 비해 음식 관련 품질의 상승이 적은 것으로 나타났다 (Table 3). 이는 급식의 가장 핵심인 음식의 개선에 비해 급식 서비스의 운영 및 수행방법 등에 대한 개선을 통한 단기적인 만족도 상승이 이루어진 것으로 보여진다. 따라서 장기적인 급식 품질 개선 및 학생들의 학교급식 만족을 높이기 위해서는 향후에는 음식 자체의 질적 개선이 선결되어야 할 것이다. 또한 이와 함께 학생들의 급식에서 제공되는 음식의 질에 대한 이미지 상승 노력이 함께 동반되어야 할 것이다.

또한 학교급식의 전반적인 만족도의 상승은 기존 연구에서²⁷⁾ 지역별 개선해야 할 급식 품질 속성 및 이의 우선순위에 차등을 둔 개선이 이루어져야 할 것으로 분석되었고, 본 연구를 통해서 학교별 (초등학교, 중학교, 고등학교) 품질 평가 결과가 상이한 만큼 각각의 특징에 맞는 개별화된 노력이 이루어져야 할 것으로 사료된다.

요 약

본 연구는 2007학년도와 2008학년도에 이루어진 학교급식 품질 속성 평가 결과 및 만족도 점수의 비교 분석을 통해 급식 품질 속성의 연간 변화를 탐색하고 그 변화 양상을 살펴봄으로써 학교급식의 연간 개선 정도를 파악하고자 하였다. 또한 학교급식의 전반적인 만족도 점수의 향상 정도를 분석하여, 학교급식의 수요자 중심 급식 품질 평가를 통해 지속적인

품질 개선 방안을 모색하기 위한 자료로 제공하고자 하였다.

1) 조사대상에 따른 연차별 급식 품질속성의 평가에서 학생, 학부모, 교직원 모두 전년대비 급식 품질 속성에 대한 평가 점수가 전반적으로 상승한 것으로 나타났으며, 두 학년도 모두 평가 결과가 대부분 교직원, 학부모, 학생의 순으로 상승한 것으로 조사되었다. 학생의 경우, '급식정보제공' 속성이 78.8점에서 76.2점으로 전년 대비 통계적으로 유의하게 하락한 것으로 조사되었던 반면, 학부모와 교직원의 경우에는 평가가 전년대비 상승하였다.

2) 조사대상 전체의 초·중·고 학교에 따른 연차별 급식 품질 속성의 평가에서 초등학교와 중학교의 평가 상승이 두드러지게 나타났다. 초·중·고등학교 모두 '급식 의견 수렴', '식사장소의 편안함' 속성의 상승이 크게 나타났고, 고등학교의 경우 '급식정보제공' 속성의 경우에는 평가 점수가 하락한 것으로 분석되었다.

3) 학생의 초·중·고 학교에 따른 연차별 급식 품질 속성 평가 결과는 '음식의 제공량', '메뉴의 다양성' 속성은 전년대비 변화가 없는 것으로 분석되었고, '급식정보제공' 속성의 경우에는 전년대비 점수가 하락한 것으로 분석되었다. 중학생의 급식 품질 속성 평가의 상승폭이 초등학생과 중학생에 비해 두드러지게 나타났고, 고등학생의 평가는 전년대비 변화가 적은 것으로 조사되었다.

4) 학부모의 초·중·고 학교에 따른 연차별 급식 품질 속성의 평가는 초등학교 학부모는 모든 급식 품질 속성 평가에서 전년 대비 상승하였고, 중학교의 경우에는 '음식의 제공량', '메뉴의 다양성' 속성을 제외한 속성에서 상승하였다. 고등학교 학부모의 경우에는 '급식 위생', '식사 및 배식질서 지도', '급식 의견 수렴', '급식정보제공', '배식원 친절'의 5개 속성을 제외한 나머지 6개 속성에 대해서는 2007학년도와 2008학년도의 평가 결과는 통계적으로 유사한 것으로 나타났다.

5) 교직원의 초·중·고 학교에 따른 연차별 급식 품질 속성의 평가 결과, 초등학교는 '식사장소의 편안함' 속성을 제외한 모든 급식 품질 속성에서 유의적으로 향상되었고, '급식 의견 수렴' 속성은 초·중·고등학교 교직원 모두 전년대비 평가 점수의 향상이 가장 두드러졌다.

6) 조사대상에 따른 연차별 학교급식의 전반적인 만족도는 2007학년도에 전체 69.2점에서 2008학년도에는 71.9점으로 상승되었다. 학생 (66.4 → 68.2), 학부모 (69.9 → 72.1), 교직원 (76.8 → 82.6) 모두 전년대비 상승하였다.

7) 조사대상별 초·중·고 학교에 따른 학교급식의 전반적인 만족도를 분석한 결과, 초·중·고등학교 모두 전년대비 전반적인 만족도 점수가 향상되었고, 특히 중학교의 상승

이 두드러졌다. 학생의 전반적인 만족도의 경우 초등학교 (72.9→74.0)와 중학교 (61.5→65.8)의 경우에는 전년대비 상승하였고 ($p < .001$), 학부모의 경우 중학교 학부모가 67.3점에서 70.3점으로 상승하였으며 ($p < .01$), 교직원의 경우 초·중·고등학교 모두 전년대비 전반적인 만족도가 상승한 것으로 조사되었다 ($p < .001$).

본 연구는 교육과학기술부에 의해 2007년과 2008학년도 동일 기간에 표준화된 조사도구로 조사된 결과를 비교·분석한 연구로, 이와 같은 정기적이고 지속적인 연구를 통해 학교급식의 품질 수준 및 급식 만족의 현 수준을 파악하고 연간 변화의 폭을 살핌으로써 전년대비 향상된 부분과 향후 노력이 요구되는 품질 속성을 파악함은 물론 이를 통한 끊임없는 학교급식 품질 향상이 기대된다. 또한 본 연구에서 학생, 학부모, 교직원의 급식 품질에 대한 인식 및 만족도의 차이를 보이고 있어, 보다 단기적이고 실질적인 학교급식 개선을 위해 피급식자인 학생과 급식 수혜자이자 관리자이면서 운영자인 교직원의 인식차이를 줄일 필요가 있겠다. 이를 위해 학생들의 급식에 대한 의견에 귀를 기울이는 학교별 창구의 마련이 요구된다. 또한 교직원은 학교급식이 학생 복지의 가장 중요한 요소 중 하나라는 인식의 제고가 필요할 뿐 아니라, 학교급식 운영에 대한 현황을 학생들에게 알리는 창구의 마련 역시 필요하다. 즉, 학생과 교직원의 쌍방향 의사소통을 위한 창구의 마련으로 서로간의 실질적인 현황 파악 및 인식의 차이를 줄일 수 있을 것으로 사료된다. 또한 초등학교, 중학교, 고등학교별 만족도의 차이를 보이고 있는데, 특히 고학년으로 갈수록 학교급식에 대한 만족도가 저하되고 있고, 각각의 급식 품질 속성에 대한 평가도 다른 만큼 학년별 눈높이에 맞는 개선방안이 강구되어야 할 것이다.

Literature cited

- 1) MEST: Ministry of Education, Science, and Technology; 2009 Oct. Available form www.mest.go.kr
- 2) Kim MY. Survey on Tasty Degree on School Feeding Foods of Elementary School Students [dissertation]. KyeongGi: National University of Education; 2002
- 3) Park KJ, Jang MR. Survey on Satisfaction of Fifth and Sixth Grade Students from Elementary School Foodservice in Wonju. *J Korean Dietetic Assoc* 2008; 14(1): 13-22
- 4) Lee KS, Choi KS, Yoon EY, Lee SY, Kim CI, Park YS, Mo S, Lee YM. Effect of School Children. *Korean J Nutr* 1988; 21(2): 392-409
- 5) Lee YN, Kim WG, Lee SK, Chung SJ, Choi KS, Kwon S, Lee EW, Mo S, Yoo Di. Nutrition Survey of Children Attending an Elementary School with a School Lunch Program in Socioeconomically High Apartment Compound of Seoul. *Korean J Nutr*

- 1992; 25(1): 56-72
- 6) Bak GB, Kim JS, Han JS, Huh SM, Suh BS. A Comparative Study on Dietary Habits of Children in Elementary School by School Lunch Program. *Korean J Dietary Culture* 1996; 11(1): 23-35
- 7) Jang HR, Kim HY. Survey on the Satisfaction Degree for School Lunch Program of Elementary School Students in Yongin. *Korean J Food & Nutr* 2005; 18(2): 155-160
- 8) Yi BS. The Plan for offering a Safe and Tasty School Foodservice Proceeding of the 2009 school foodservice workshop; 2009 Oct; Available from: <http://www.mest.go.kr>
- 9) Bouliva D. Practical, Proven Approaches to Increasing Participation. *Sch Food Serv J* 1991; 45(6): 100-101
- 10) Brown NE, Gilmore SA, Dana JT. Perceptions of Food Quality and Dining Environment in School *Sch Food Ser Res Rev* 1997; 21(1): 38-45
- 11) Hutchinson JC, Brown NE, Gilmore SA. High School Student Perceptions Associated with Their Participation in the National School Lunch Program. *J Child Nutr Mgmt* 1998; 22:87-94
- 12) Marples CA, Spillman DM. Factors Affecting Students' Participation in the Cincinnati Public Lunch Program. *Adolescence* 1995; 30: 746-753
- 13) Meyer MK. Middle/Junior High School Student Foodservice Survey. National Food Service Management Institute, Oxford, Miss; 1997; No R: 34-97
- 14) Meyer MK, Conklin MT. Variables Affecting High School Students' Perception of School Foodservice. *J Am Diet Assoc* 1998; 98(12): 1424-1428
- 15) Meyer MK, Conklin MT, Carr DH. High School Student Satisfaction Survey. National Food Service Management Institute, Oxford, Miss; 1997; No R: 29-97
- 16) Meyer MK. Top Predictors of Middle/junior High School Students' Satisfaction with School Foodservice and Nutrition Programs. *J Am Diet Assoc* 2000; 100(1): 100-103
- 17) McCleary KW, Weaver PA. Improving Employee Service Levels through Identifying Sources of Customer Satisfaction. *Int J Hosp Mgmt* 1982; 21(2):85-89
- 18) Kim KA, Kim SJ, Jung LH, Jeon ER. Degree of Satisfaction on the School Foodservice among the Middle School Students in Gwangju and Chonnam Area. *Korean J Soc Food Cookery Sci* 2002; 18(6): 579-585
- 19) Lee HS, Jang MH. Survey of Students Satisfaction with School Food-service Programs in Gangwon Province. *Korean J Food & Nutr* 2005; 18(3): 175-191
- 20) Kim SH, Kim NY, Lee KH. A Comparison of Students Satisfaction with School Foodservice Program by Foodservice Operation Types in Middle and High Schools Students in the Geumsan-Gun Area. *J East Asian Soc Dietry Life* 2007; 17(4): 597-606
- 21) Hyun GI, Jung BH. A Study on the Preference and Satisfaction on the Menu of School Lunch Service of High School Students in Gyeongju Area. *Korean J Food Culture* 2006; 21(5): 481-490
- 22) Yoon JH, Choo YJ, Chung SJ, Ryu SH. Satisfaction of Elementary Students Eating School Lunch; Association with Level of Involvement in School Lunch Service. *Korean J Community Nutr* 2005; 10(5): 668-676
- 23) Oh HM. Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Value: A Holistic Perspective. *Int J Hosp Mgmt* 1999; 18: 67-82
- 24) Park MK. Using Customer Survey Data to Develop Marketing Strategies in Faculty Foodservice [dissertation]. Seoul: Yonsei University; 2000
- 25) Park MK. The Development of Intellectual Capital (IC) Measurement Tool on Contract Foodservice Management Company (C-FMC) and Analysis of Cause and Effect Relationship of Intellectual Capital. [dissertation]. Seoul: Yonsei University; 2004
- 26) Han KS, Yang IS, Kim DH. Development of Customer Satisfaction Measurement Scale for Contracted Foodservice Management Establishment. *J Tourism Sciences* 2001; 24(3): 191-208
- 27) Park MK. Identifying the Effect of Service Quality Attributes in an Overall Customer Satisfaction by the Foodservice Type and the Contract Management Company (CMC) Scale. *J Korean Dietetic Assoc* 2007; 13(2): 138-156
- 28) Yang IS, Park MK. 2007 School Foodservice Satisfaction Survey. Ministry of Education, Science, and Technology. Seoul; 2007. p.4-5
- 29) Lee YE. An Analysis on the Satisfaction with the Quality of School Foodservice in Chungbuk Province. *Korean J Food Culture* 2008; 23(1): 105-114
- 30) Yang IS, Park MK. Identifying the Quality Attributes Affecting Customer Satisfaction of School Foodservice by City and Province: Students, Parents, and Faculty. *J Korean Dietetic Assoc* 2008; 14(3): 302-318
- 31) Kim EM, Jeong MK. The Survey of Children's and Their Parents' Satisfaction for School Lunch Program in Elementary School. *J Korean Soc Food Sci Nutr* 2006; 35(6): 809-814
- 32) Kim YS, Yoon JH, Kim HR, Kwon SO. Factors Affecting Intention to Participate in School Breakfast Programs of Middle and High School Students in Seoul. *Korean J Community Nutr* 2007; 12(4): 489-500