

사업체 급식소 근로자의 급식서비스 질에 대한 만족도 조사

장미라, 곽동경
연세대학교 생활과학대학 식품영양학과

Customer Survey for Foodservice Quality Improvement in Employee Feeding Operations

Jang, Mi Ra · Kwak, Tong Kyung
Department of Food and Nutrition, Yonsei University

ABSTRACT

Customer satisfaction concerning foodservice quality characteristics were evaluated by using importance performance analysis(IPA) techniques in employee feeding operations.

The purpose of this study were to survey employees' health condition and their food habits, to examine employees' perception of the importance and performance concerning foodservice quality characteristics and to analyze attributes for quality improvement in employee feeding operations. A questionnaire for survey was developed and mailed to 1,700 employees and the response rate was 60.8%.

Statistical data analysis was done using the SAS programs for descriptive analysis, χ^2 -test, F-test and Fisher's LSD.

The results of this study were as follows :

1. Most of employees responded that their health condition were generally good.
2. 17.8% of surveyed employees responded that they usually skipped their breakfast.
3. Main reasons of using employee feeding facilities identified were convenience and cheap price of meals.
4. Dissatisfied quality attributes identified were taste of food, atmosphere and location of dining room, and the quality of food served for breakfast and dinner,
5. Satisfied quality attributes identified were nutritionally balanced meal with variety, competitive managerial skills of dietitian, and quality of food served for lunch.

Key words : Foodservice quality attributes, employee feeding operations, customer satisfaction, importance performance analysis(IPA)

서론

사업체 단체급식은 직장내에서 각 직종에 종사하는 근로자에게 필요한 영양소의 공급과 더불어 근로자의 체력관리에 큰 영향을 미치며, 근로자의 작업능률을 높이고 고용의 안정화를 꾀할 수 있으며, 노동력의 재생산이라는 차원에서 그 중요성이 강조되고 있다. 국내에서는 1970년대 초반부터 각 사업체들이 단체급식을 시행하기 시작하였으며 그 후 수적으로 급팽창을 하고 있는 실정이다. 사업체 단체 급식소에 고용되어 있는 영양사 수는 1993년에 4,617명으로 대한영양사회¹⁾에서 집계하고 있어 영양사가 고용되어 있지 않은 사업체 급식소 수를 합하면, 전국적으로 5,000여개소 이상이 될 것으로 추정할 수 있다.

최근 서울, 경인, 전북지역에 있는 생산직 사업체 급식소의 경우 1일 3회 이상의 급식을 제공하는 곳이 63~73% 이상이라는 보고들을 볼 때^{2, 3)} 생산직 사업체 근로자의 대부분이 1일 영양필요량을 직장에서 제공받고 있음을 시사하고 있으므로 사업체 급식의 중요성이 더 증대됨을 알 수 있다. 생활 수준의 향상과 식품산업 및 외식산업의 발달로 인해 다양하고 수준높은 음식과 서비스를 접한 피급식자들이 단순히 공복을 채우기보다 더 높은 수준의 서비스를 제공받기를 원하고 있다.

최근 더욱 발전된 품질관리 개념인 전사적 품질관리 개념(TQM, Total Quality Management)⁶⁾은 경영자와 종업원의 지속적인 품질 개선 노력으로 적정 비용하에서 소비자의 기대를 충족시키는 것을 목적으로 하는 것이므로, 급식 산업의 품질 개선을 위해 TQM을 적용하였을 때 피급식자의 요구를 효과적으로 충족시킬 수 있겠다. 급식에 있어 품질은 음식으로서의 품질과 이것을 조합시킨 식사로서의 품질로 나누어진다. 음식의 품질은 양과 질(맛, 온도, 색, 질감)에 의해 평가되고 식사의 품질은 음식을 조합시켰을 때의 양, 맛, 색의 균형 및 트레이에 놓인 식기나 식당등 식사환경도 함께 평가된다.⁷⁾ 이와같이 피급식자는 시설, 식단, 식사의 양과 질, 그리고 서비스에 대한 기대가 충족되어야만 만족할 수

있다.⁸⁾ 식사에 관한 소비자의 만족도를 평가하기 위해 급식소 내에서의 상호 관련된 음식과 서비스 두 가지 요인을 함께 평가해야 한다.

현재까지 급식에 대한 피급식자의 만족도를 조사한 연구들은 급식의 질을 결정하는 품질 결정 요인들⁹⁾에 대한 피급식자의 평가와^{10, 15)} 집합 선택 계측 방법¹⁶⁾을 이용한 잔식량조사를 통한 식사 수용도 조사,^{17, 18)} 객관적 관찰법¹⁹⁾을 이용한 잔식량 조사를 통한 식사수용도 조사^{20, 21)} 등이 있다. 급식에 대한 소비자의 의견을 조사한 대부분의 연구들은 급식의 질을 결정하는 특성요인들을 평균값, 중간값, 빈도수와 같은 기술형 통계값으로 제시하였으나 실제로 해석하는 데에는 어려움이 많았다. 그러나 Importance Performance Analysis(IPA) Technique^{23, 24)}은 소비자의 기대와 급식소의 실제 수행수준을 격자도에 가시적으로 보여줄 수 있어, 만족·불만족의 현황을 한눈에 쉽게 알아 볼 수 있게 해주어 효과적인 분석방법으로 보고되고 있다. IPA 방법에서는 모든 특성에 대한 중요성과 수행수준의 평균값을 각각 분할선으로 이용하여 두개의 분할선으로 평면을 4등분하면 A,B,C,D의 4분면(Quadrants)이 생기는데, 각 사분면은 각 특성요인의 중요성과 수행수준의 관계에 의해 특징지워질 수 있게 된다.²⁵⁾ A사분면(Focus here)은 소비자가 중요하게 생각하는데 잘 수행되지 않아 불만인 특성이 있는 영역이고, B사분면(Doing great, keep it up)은 소비자가 중요하게 생각하며 실제 잘 수행되어 만족하는 특성이 있는 영역이다. C사분면(Low priority)은 소비자의 중요성 인식도 낮고 실제 잘 수행되지도 않는 특성이 있는 영역이고, D사분면(Overdone)은 소비자가 중요하게 생각하지 않는데 잘 수행되는 특성이 있는 영역이다.

국내에서 보고된 연구들은 연구대상이 대부분 병원^{11~12)}과 탁아기관 및 학교^{18,22,26)}이었으며 사업체 급식소의 피급식자를 대상으로 급식의 품질 결정 요인을 조사한 연구는 거의 없는 상태이다.

본 연구의 목적은 다음과 같다.

1) 사업체 근로자의 일반사항, 건강상태와 식생활 습관을 조사한다.

2) 19가지의 급식소 운영특성에 대한 근로자의 중요성 인식도와 수행수준에 대한 평가를 조사한다.

3) 사업체 급식소에서 질적 개선을 위한 급식소 운영 특성요인을 분석한다.

이와같이 본 연구는 사업체 급식의 서비스현황을 피급식자 측면에서 평가하여 사업체 급식의 질적 개선을 위한 기초 자료를 제공하며 사업체 영양사가 급속한 환경변화에 능동적으로 대처할 수 있는 경쟁력을 갖게 하기 위해 수행되었다.

연구내용 및 방법

1. 조사대상의 선정

(1) 급식소 유형의 선정

대한영양사회 1993년의 자료에 의하면 사업체 급식소의 영양사중 공장형과 사무실형의 사업체 급식소에 근무하는 영양사가 전체 사업체 급식소 영양사의 76.7%를 차지하였다. 또한 공장형과 사무실형 사업체 급식소는 급식생산성 지표와 1일 급식횟수에서도 유의적인 차이가 있으며²⁷⁾ 지역에 따른 분포도가 다르므로^{28,29)} 사무직과 생산직 근로자의 급식 요구도 및 만족도에도 차이가 있을 수 있다. 그러므로 이 두가지 유형의 급식소 모두에 대한 조사가 필요하다고 사료되어 공장과 사무실 두 유형 모두를 조사하기로 하였다. 또한 본 연구의 수행을 위해 가능한 인적, 물적, 기타 자원을 고려하여 서울, 경기 지역을 대상으로 선정하였다.

(2) 급식 규모의 선정 : 300인 이하, 500인 이상

서울지역 사업체 급식소의 1식당 최대급식인원은 생산직에서는 250~500식, 사무관리직은 500식 전후라는 보고가 있다.²⁾ 또한 본 연구자 등이 사업체 급식소를 대상으로 잔식률을 조사한 결과에서도 소규모(300인 이하) 급식소가 대규모(500인 이상) 급식소보다 잔식률이 유의적으로 낮게 나타났는데,¹⁾ 이것은 급식규모에 따라 음식에 대한 수용도가 다른 것을 의미하므로, 조사대상의 1식당 최대급식인원을 300인 이하와 500인 이상으로 선정하여 사업체 급식소 16개소에서 각각 피급식자 100명을 조사대

상으로 선정하였다.

2. 조사 내용 및 방법

본 연구자가 개발한 설문지를 150명 규모의 사업체 급식소의 피급식자 30명을 대상으로 예비조사하여 규명된 문제점을 대한영양사회와 협의를 통해 수정 보완한 후 설문지를 완성하였다. 설문지는 사업체 급식소 운영특성 19개항목에 대해^{9,26,30)} 중요성 인식과 수행수준의 평가에 관한 항목, 일반사항 7항목, 건강상태 및 식생활에 대한 사항 9항목³¹⁻³⁴⁾ 및 잔식에 관한 2항목으로 구성되었다. 완성된 설문지는 대한영양사회 사업체분과위원회의 협조를 얻어 1994년 5월 16일부터 6월 7일까지 23일간 사업체분과 위원과 우편을 통해 사원용 설문지 1,700부를 배부, 회수하였고 우편으로 발송받았다. 설문지는 총 1,033부(60.8%)가 회수되었는데 이 가운데 불완전하게 응답된 60부를 제외한 973부(57.2%)를 통계처리에 이용하였다.

3. 자료의 통계처리

SAS(Statistical Analysis System)를 이용하여 근로자의 일반사항과 건강상태에 대한 평균, 표준편차 등의 기술적 통계값을 산출하였고, 근로자의 식생활 현황에 대해 항목간 빈도의 차이를 검증하기 위해 χ^2 검정을 이용하였고, 직위에 따른 세 집단의 평균값을 비교할 때는 F검정을 사용하여 분석하였고, F검정결과 집단간의 유의적 차이가 있을 경우에는 Fisher's LSD를 이용하여 집단간의 차이를 분석하였다.

연구결과 및 고찰

1) 조사대상 근로자의 일반사항

조사대상자들의 일반사항은 표 1에 집계하였는데, 남자는 66.4%가 기혼인 반면 여자는 대부분이 미혼(83.8%)이었고 조사대상 전체를 볼 때는 50.9%가 기혼, 49.1%가 미혼으로 거의 비슷한 분포를

보여주고 있다. 직무종류에서는 전체 조사대상의 60.2%가 사무직이었고, 21.0%가 생산직, 15.5%가 기술직으로 사무직의 분포가 가장 많이 나타났다. 남자는 사무직<기술직>생산직의 순서로 분포되어 있는데 비해 여자는 기술직은 거의 없고 대부분이 사무직(67.4%)과 생산직(30.5%)의 직무를 수행하고 있음을 볼 수 있다.

조사대상 근로자의 직위 분포를 보면 평사원 73.8%, 중간관리직 20.8%, 간부직 5.5%로 직위가 높을수록 분포가 적은 피라미드 구조로 나타났고 특히 여자는 대부분이(99.1%) 평사원이었고 간부직은 한 명도 없었다.

전체 조사대상 근로자는 근무경력 2년이상부터 5년미만이 34.7%로 가장 많이 분포되어있고, 그 다음으로 5~10년미만, 1년미만 순이었다. 근무경력은 남녀별로 볼 때 남자보다 여자가 더 짧은 것으로 나타났는데 이것은 여자는 5년미만까지 근무한 사람이 84.4%이고 남자는 50.5%이며, 여자는 10년이상 근무자가 5.4%인 반면 남자는 26.7%인 것으로 알 수 있다.

표 1. 근로자의 일반사항

		명(%)		
일반사항		남(N=634)	여(N=334)	전체(N=968)
혼인여부	미혼	209(33.6)	274(83.8)	483(50.9)
	기혼	413(66.4)	53(16.2)	466(49.1)
직무종류	사무직	358(56.5)	225(67.4)	583(60.2)
	생산직	101(15.9)	102(30.5)	203(21.0)
	기술직	149(23.5)	1(0.3)	150(15.5)
	서비스직	8(1.3)	4(1.2)	12(1.2)
	기타	18(2.8)	2(0.6)	20(2.1)
직 위	평사원	376(60.5)	324(99.1)	700(73.8)
	중간관리직 ^{a)}	194(31.2)	3(0.9)	197(20.8)
	간부직 ^{b)}	52(8.4)	0(0.0)	52(5.5)
근무경력	1년미만	80(12.8)	65(19.5)	145(15.1)
	1~2년미만	54(8.6)	65(19.5)	119(12.4)
	2~5년미만	182(29.1)	151(45.4)	333(34.7)
	5~10년미만	143(22.8)	34(10.2)	177(18.5)
	10~15년미만	77(12.3)	16(4.8)	93(9.7)
	15년이상	90(14.4)	3(0.6)	92(9.6)

a) : 대리-차장급, b) : 부장 이상

2) 조사대상 근로자의 건강상태

표 2에서 근로자의 건강상태 인식도를 보면 남녀 모두 97% 이상이 보통 수준 이상이라고 생각하고 있으며, 남자는 질병이 없는 근로자가 85.9%, 질병이 있는 근로자가 14.1% 인데 비해 여자는 절반 가량인 43.5%가 질병이 있는 것으로 나타나서 남자보다 유병율이 높았고 근로자 전체로 볼 때는 근로자의 24.4%가 질병이 있는 것으로 나타났다. 자신이 생각하는 건강상태와 질병유무에 따라 건강상태 유형을 분류하였을 때,³¹⁾ 본 조사에서는 근로자 전체의 84.1%가 보통 이상으로 분류되었고, 나쁜 편인 그룹이 14.5%, 아주 나쁜 그룹이 1.5% 이므로 대부분의 근로자가 건강한 것으로 볼 수 있으며, 일반 국민을 대상으로 한 조사에서의 73.1%,³¹⁾ 20대 이상인 성인으로 한 보건사회부 보고의 79.8%³⁵⁾와 비교할 때 본 조사에 의한 사업체 근로자는 전체적인 국민 중에서 더 건강한 집단에 속한다고 할 수 있다.

표 2. 조사대상자의 건강상태

건강상태	명(%)		
	남(N=622)	여(N=333)	전체(N=955)
건강상태 인식도			
건강하다	308(48.7)	174(52.3)	482(49.9)
보통이다	308(48.7)	150(45.1)	458(47.5)
나쁘다	16(2.5)	9(2.7)	25(2.6)
질병유무			
있다	88(14.1)	145(43.5)	233(24.4)
없다	536(85.9)	188(56.5)	724(75.7)
건강상태 유형 ^{a)}			
A.건강하다	281(46.8)	84(34.6)	365(43.3)
B.보통이다	245(40.8)	99(40.7)	344(40.8)
C.나쁜편이다	67(11.2)	55(22.6)	122(14.5)
D.아주 나쁘다	8(1.3)	5(2.1)	13(1.5)

a) A : 건강하다+질병무 B : 보통이다+질병무
C : (보통이다+질병유), (나쁘다+질병무) D : 나쁘다+질병유

3) 조사대상 근로자의 식생활 현황

표 3에서 사업체 근로자의 17.8%가 아침식사를 거의 하지 않는 것으로 나타났는데, 이것은 국민영

사업체 급식소 근로자의 급식서비스 질에 대한 만족도 조사

양조사에 의한 한국 도시 거주자의 아침 결식을 6.6%³⁶⁾와 비교할 때 사업체 근로자의 아침 결식율은 매우 높은 수준임을 알 수 있었고, 특히 남자보다는 여자가 아침식사 섭취 횟수가 유의적(p<0.01)으로 적게 나타났다. 전체 근로자의 아침식사 장소는 주로 가정(64.9%)이고, 그 다음이 구내식당(28.0%), 외식(3.2%)으로 나타났으며, 여자의 아침식사 장소는 구내식당이 46.9%를 차지하여 남자보다 여자가 구내식당에서 아침을 섭취하는 비율이 유의적(p<0.01)으로 높았다. 전체 근로자는 주로 저녁과 점심식사에 비중을 두는 것으로 나타났고, 남자는 저녁>점심>아침의 순으로, 여자는 점심>저녁>아침으로 성별에 따라 유의적(p<0.01)인 차이를 보였다.

그림 1에서 구내식당을 이용하는 이유를 보면 근로자는 주로 이용의 간편함과 저렴한 가격으로 인해 구내식당을 이용함을 알 수 있었다.

표 3. 근로자의 식생활 현황

		명(%)		
		남	여	전 체
아침 식사 횟수	0~2회/주	87(13.9)	84(25.3)	171(17.8)
	3~5회/주	154(24.6)	92(27.7)	246(25.7)
	6회이상/주	386(61.5)	156(47.0)	542(56.5)
계		627(100.0)	332(100.0)	959(100.0)
χ^2		24.890**		
아침 식사 장소	가정	488(78.8)	158(49.4)	646(64.9)
	외식	18(2.9)	12(3.8)	30(3.2)
	구내식당	113(8.3)	150(46.9)	263(28.0)
계		619(100.0)	320(100.0)	939(100.0)
χ^2		21.921**		
하루중 비중을 두는 식사	아침	52(8.3)	32(9.7)	84(8.8)
	점심	245(9.3)	177(53.6)	422(44.2)
	저녁	327(52.4)	121(36.7)	448(47.0)
	계	624(100.0)	330(100.0)	954(100.0)
χ^2		21.921**		

**P<0.01

Percentage(%)

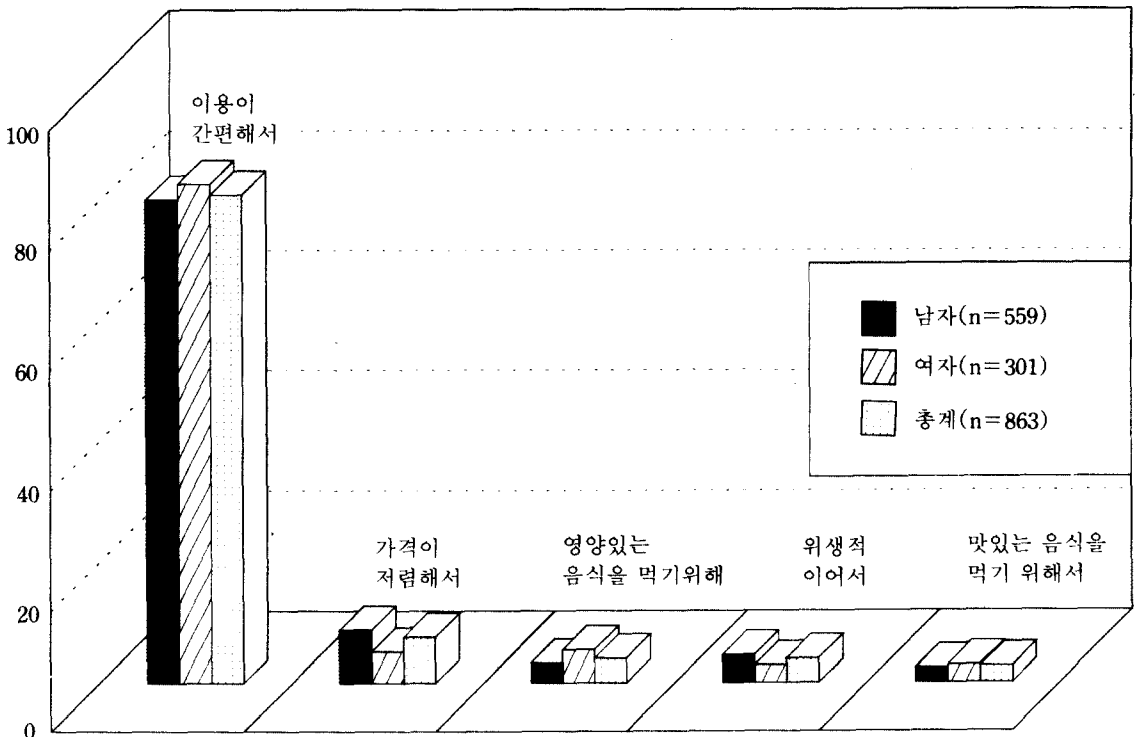


그림 1. 구내식당 사용 이유

그림 2에서 음식종류별 잔식 이유를 보면 밥, 국, 김치, 찬의 잔식 이유는 서로 유의적인 ($p<0.01$) 차이가 나타났다. 식사전체에 대한 잔식의 주된 이유를 보면 음식의 맛이 없어서)너무 양이 많아서) 좋아하지 않는 식단이어서)밥과 반찬의 양이 맞지 않아서)조리방법이 적합하지 않아서)음식이 너무 식어서로 우리나라의 병원급식을 대상으로 조사한 잔식이유와²¹⁾ 비슷한 결과이었다. 음식 종류별 잔식의 주된 이유는 밥은 너무 양이 많아서 (41.1%), 국과 김치는 각각 맛이 없어서(26.4%, 33.6%), 반찬은 좋아하지 않는 식단이어서(27.6%)이었다. 이를 볼 때 밥의 양을 개인별로 적정하게 하기 위해 정량배식을 하는 급식소에서는 자율배식을 실시하고, 국과 김치의 맛을 개선하며, 반찬은 피급식자의 기호도를 고려하여 제공해야 하겠다.

표 4에는 직위에 따른 평가 결과를 집계하였는데, 중요성 인식도는 전반적으로 '중요하다(3.98~4.05)'로 평가되었는데 수행수준에 대해 평사원은 '보통이다(3.05)'로 평가한 반면 간부직은 '잘 수행된다(3.92)'로 평가해 간부직이 더 긍정적으로 평가하고 있었다. 중요성 인식도가 가장 높은 급식소 운영 특성은 청결성>음식의 맛>영양적으로 균형된 다양한 식단의 제공이었고 가장 높은 수행수준평가를 받은 특성은 영양사의 관리능력, 배식시간의 적합성, 뜨거운 음식이 뜨겁게 제공된다고 나타났다. 영양정보의 원활한 제공, 영양상담 서비스의 원활한 제공, 아침식사의 질에 대한 전반적인 수준 등의 영양서비스 특성에 대해 평사원에 비교하여 간부직의 중요성 인식도가 유의적으로 낮게 나타났다. 이와 같은 결과는 영양서비스에 대한 요구도가 평사원이

Percentage(%)

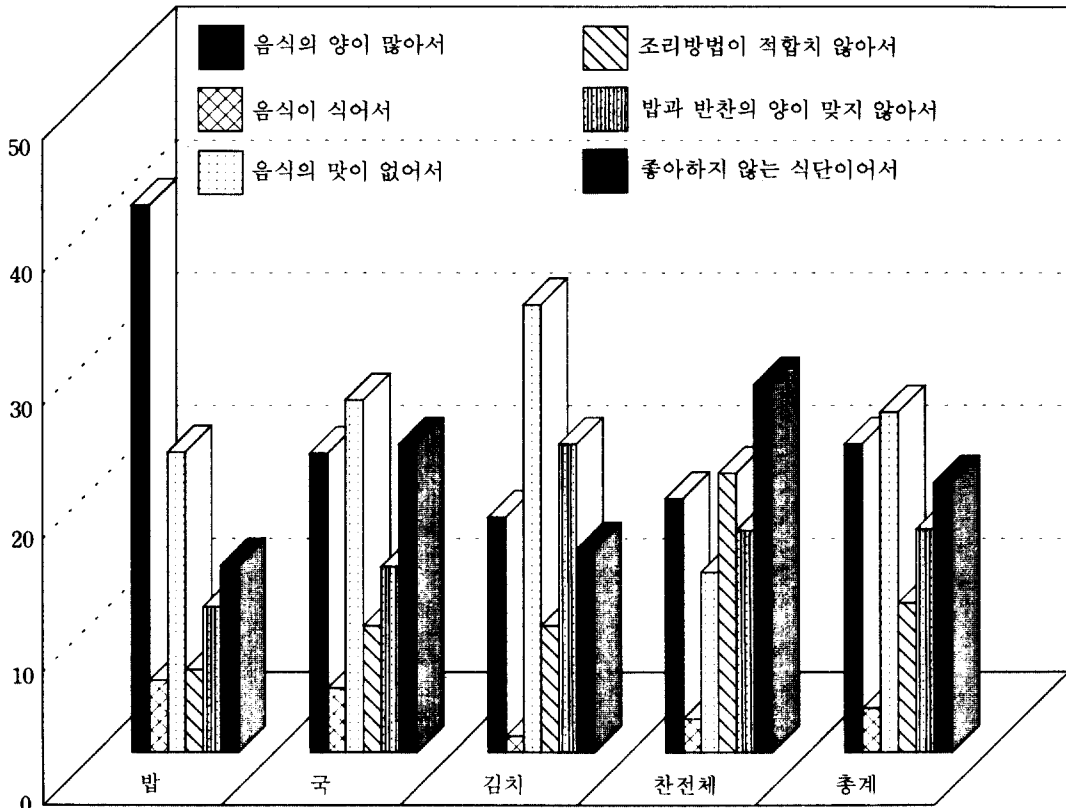


그림 2. 음식 종류별 잔식 이유

사업체 급식소 근로자의 급식서비스 질에 대한 만족도 조사

표 4. 직위에 따른 급식소 운영특성에 대한 수행수준과 중요성 평균점수

특성 번호 ^{a)}	수행수준 ^{a)}				중요성 ^{b)}			
	평사원 ^{c)}	중간관리직 ^{d)}	간부직 ^{e)}	F값	평사원	중간관리직	간부직	F값
1	3.03 ^c	3.40 ^b	3.96 ^a	43.99**	4.38	4.48	4.54	2.49
2	2.82 ^b	2.98 ^b	3.46 ^a	19.06**	3.69	3.61	3.56	1.29
3	3.10 ^c	3.33 ^b	3.59 ^a	11.56**	4.02	3.97	3.82	1.76
4	3.31 ^b	3.57 ^a	3.75 ^a	12.46**	4.07	4.02	4.15	0.91
5	2.95 ^b	3.14 ^b	3.65 ^a	22.29**	3.92	3.87	3.86	0.46
6	3.00 ^c	3.47 ^b	4.52 ^a	89.38**	4.19	4.22	4.40	2.25
7	3.13 ^c	3.48 ^b	4.04 ^a	38.01**	4.30	4.35	4.40	0.98
8	3.08 ^b	3.26 ^b	3.63 ^a	11.68**	3.92	3.88	3.69	2.28
9	2.96 ^c	3.24 ^b	4.04 ^a	48.59**	3.77	3.70	3.67	0.87
10	3.12 ^c	3.43 ^b	4.40 ^a	57.29**	4.59	4.59	4.73	1.11
11	3.09 ^c	3.31 ^b	4.04 ^a	34.29**	4.09	4.01	4.02	0.99
12	3.36 ^b	3.54 ^b	4.22 ^a	30.64**	3.95	3.87	3.81	1.56
13	2.84 ^b	3.15 ^b	3.62 ^a	22.05**	3.88 ^a	3.61 ^b	3.71 ^{ab}	8.52**
14	2.52 ^b	3.63 ^b	3.37 ^a	19.65**	3.64 ^a	3.24 ^b	3.46 ^{ab}	16.14**
15	3.44 ^b	3.62 ^b	4.25 ^a	21.76**	4.30	4.20	4.35	1.85
16	3.03 ^c	3.31 ^b	4.21 ^a	62.68**	3.98	3.95	4.21	2.91
17	3.22 ^b	3.35 ^b	4.06 ^a	25.46**	4.20	4.18	4.27	0.31
18	2.83 ^b	2.62 ^b	3.50 ^a	5.51**	4.05 ^a	3.77 ^{ab}	3.57 ^{bs}	7.56**
19	2.90 ^b	2.79 ^b	3.43 ^a	3.43*	4.03	3.99	4.00	0.14
평균	3.05 ^c	3.29 ^b	3.92 ^a	65.47**	4.05	3.98	4.03	1.88

a) 1- 전혀 수행되고 있지 않다 2- 잘 수행되고 있지 않다 3- 보통이다 4- 잘 수행된다 5- 매우 잘 수행된다

b) 1- 전혀 중요하지 않다 2- 중요하지 않다 3- 보통이다 4- 중요하다 5- 매우 중요하다

c) N=635, d) N=335, e) N=973 f) *p<0.05 **p<0.01

g) 음식특성

서비스 특성

영양서비스 특성

1. 음식의 맛
2. 음식의 매력적인 형태
3. 차가운 음식이 차게 제공된다
4. 뜨거운 음식이 뜨겁게 제공된다

5. 인기있는 음식의 활용도
6. 식당의 환경 및 위치
7. 영양적으로 균형된 다양한 식단의 제공
8. 1인분량의 다양성
9. 서비스 속도
10. 청결성
11. 조리원의 친절성
12. 배식시간의 적합성

13. 영양정보의 원활한 제공
14. 영양상담 서비스의 제공
15. 영양사의 관리능력
16. 식당 서비스의 전반적인 수준
17. 점심식사의 질에 대한 전반적인 수준
18. 아침식사의 질에 대한 전반적인 수준
19. 저녁식사에 질에 대한 전반적인 수준

h) a, b, c 표시는 F검정결과 유의적 차이가 있을 경우 Fisher's LSD를 실시하여 그룹 차이 표시

간부직에 비하여 큰 것을 보여준다고 할 수 있겠다. 그러나 이들 특성에 대해 평사원은 잘 수행되고 있지 않은 것으로(2.52~2.83) 평가하여 영양사들이 영양서비스에 대한 직무를 잘 수행하지 못하고 있음을 알 수 있었다. 이와 같은 결과는 영양사들이 영양사 본연의 업무 이외의 과중한 업무에 시달리며, 영양서비스를 제공할 수 있는 장소가 없고 회사 간부직의 중요성 인식이 낮기 때문이라고 할 수 있겠다.

그림 3은 표 4에 제시된 사업체 평사원 근로자의 급식소 운영특성의 수행수준 점수를 x좌표, 중요성 점수를 y좌표로 하여 19개의 특성들의 좌표점(x,y)을 평면에 찍고, 수행수준의 전체 평균점수를 x축 분할선(x=3.05)으로, 중요성의 전체 평균점수를 y축 분할선(y=4.05)으로 하여 그린 IPA격자도이다. IPA 결과를 보면 A사분면(Focus here)에 해당되어 근로자가 불만인 것으로 나타난 특성은 음식의 맛, 식당의 환경 및 위치, 아침식사의 질에 대한 전반적

Importance

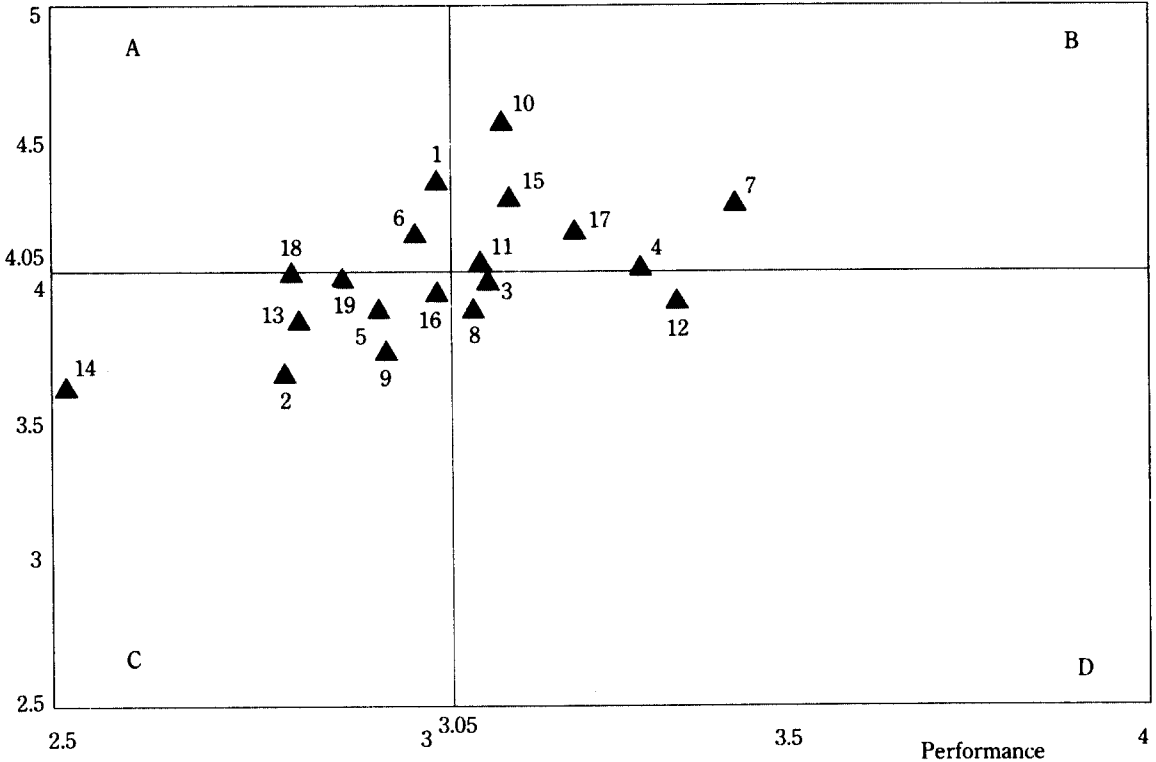


그림 3. 사업체 평사원 근로자의 급식소 운영특성에 대한 IPA 격자도

- a) A : Focus here B : Doing great, keep it up C : Low priority D : Overdone
- b) 급식소 운영특성 번호는 표 4와 동일함

인 수준이었다. 미국 대학급식소에서는 음식의 맛, 음식의 매력적인 형태, 뜨거운 음식이 뜨겁게 제공된다, 인기있는 음식의 활용도, 서비스 속도, 조리원의 친절성, 식당서비스의 질, 점심과 저녁 식사의 질에 대한 전반적인 수준에 대해 불만인 것으로 보고된 바 있다.²⁴⁾ B사분면(Doing great, keep it up)에 해당된 특성은 뜨거운 음식의 적온배식, 영양적으로 균형된 식단의 제공, 청결성, 조리원의 친절성, 영양사의 관리능력, 점심식사의 질로 나타나 평사원은 이들 특성에 대해 만족하는 것으로 나타났다. C사분면(Low priority)에 속하여 평사원이 중요하게 생각하지도 않고 잘 수행되지도 않아서 그다지 관심을 받지 못하는 특성은 음식의 매력적 형태, 인기있는 음식의 활용도, 서비스 속도, 영양정보제공, 영양상

담 서비스의 제공, 식당서비스의 전반적인 수준, 저녁식사의 질이었다. D사분면(Overdone)에 속하여 평사원이 중요하게 생각하지 않는데 비해 매우 잘 수행되는 특성은 차가운 음식을 차갑게 제공하는 것, 1인분량의 다양성, 배식시간의 적합성 등이었다.

사업체 급식소는 각각 피급식자의 성별, 연령별, 직위, 직무의 특성 분포가 다르며, 급식소의 유형과 규모도 다르므로, 다양한 특성을 지닌 형태의 사업체 급식소의 피급식자의 요구도와 만족도를 분석하기 위해 성별, 직위, 직무, 급식소 유형과 규모별 중요성 인식도와 수행수준 점수(참고문헌 37참조)를 이용하여 그림 3과 같이 IPA 격자도를 그렸을 때 19가지의 급식소 운영특성들이 해당된 사분면을 표 5에 집계하였다. 사업체 급식소에서 피급식자의 불만

표 5. IPA를 이용하여 나타난 급식소 운영특성의 해당4분면

성별	전 체(N=973)	남(N=635)	여(N=335)
A ^{a)}		19	1, 6, 18
B	1 ^{b)} , 4, 6, 7, 10, 11, 15, 17	1, 4, 6, 7, 10, 11, 15, 16, 17	4, 7, 10, 11, 15, 17
C	2, 5, 8, 9, 13, 14, 18, 19	2, 5, 8, 9, 13, 14, 18	2, 3, 5, 9, 13, 14, 16, 19
D	3, 12, 16	3, 12	8, 12
직위	평사원(N=700)	간부직(N=52)	중간관리직(N=198)
A	1, 6, 18	4	19
B	4, 7, 10, 11, 15, 17	1, 6, 7, 10, 15, 16, 17	1, 4, 6, 7, 10, 11, 15, 17
C	2, 5, 9, 13, 14, 16, 19	2, 3, 5, 8, 13, 14, 18, 19	13, 14, 18
D	3, 8, 12	9, 11, 12	2, 3, 5, 8, 9, 12, 16
직무	사무직(N=586)	생산직(N=50)	기술직(N=150)
A	1	6, 10, 18	
B	4, 6, 7, 10, 15, 17	1, 3, 4, 7, 11, 15, 17	1, 4, 6, 7, 10, 15, 16, 17
C	2, 3, 5, 8, 9, 13, 14, 18, 19	2, 5, 9, 13, 14, 16, 19	2, 5, 8, 9, 11, 13, 14, 18, 19
D	12, 16	8, 12	3, 12
유형	공장형(N=574)	사무실형(N=399)	
A	1, 6, 10, 19	11, 19	
B	4, 7, 11, 15, 17	1, 4, 6, 7, 10, 15, 17	
C	2, 5, 9, 13, 14, 16, 18	2, 3, 5, 8, 9, 13, 14, 18	
D	3, 8, 12	12, 16	
규모	소규모(N=410)	대규모(N=563)	
A	6, 10, 18	1, 19	
B	1, 4, 7, 11, 15, 17	4, 6, 7, 10, 11, 15, 16, 17	
C	2, 5, 9, 13, 14, 16, 19	2, 5, 8, 13, 14, 18	
D	3, 8, 12	3, 9, 12	

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

b) 음식특성

1. 음식의 맛
2. 음식의 매력적인 형태
3. 차가운 음식이 차게 제공된다
4. 뜨거운 음식이 뜨겁게 제공된다

서비스 특성

5. 인기있는 음식의 활용도
6. 식당의 환경 및 위치
7. 영양적으로 균형된 다양한 식단의 제공
8. 1인분량의 다양성
9. 서비스 속도
10. 청결성
11. 조리원의 친절성
12. 배식시간의 적합성

영양서비스 특성

13. 영양정보의 원활한 제공
14. 영양상담 서비스의 제공
15. 영양사의 관리능력
16. 식당 서비스의 전반적인 수준
17. 점심식사의 질에 대한 전반적인 수준
18. 아침식사의 질에 대한 전반적인 수준
19. 저녁식사의 질에 대한 전반적인 수준

을 개선하기 위하여 가장 관심을 갖고 개선해야 할 특성요인으로 음식의 맛, 식당의 환경 및 위치, 아침 식사와 저녁식사의 질에 대한 전반적인 수준이라고 요약할 수 있겠다. 음식의 맛은 다른 보고³⁸⁾에서도 불만으로 지적된 바 있다. 근로자들이 만족하고 있는 급식소 운영 특성은 영양적으로 균형된 다양한 식단의 제공과 영양사의 관리 능력, 점심식사의 질에 대한 전반적인 수준 등이었다. 영양서비스 특성인 영양정보의 원활한 제공과 영양상담 서비스의

제공이 C사분면(low priority)에 해당된 것은 사업체 급식소의 영양사들의 열악한 업무환경으로 인해 실제로 잘 수행하지 못했기 때문이라 할 수 있다. 1994년에 미국 FDA에서 외식업체에 대해서 특정 영양소 함량이나 건강식 주장을 표지판이나 placards에 하려면 nutrition labeling을 1994년 5월 8일부터 시행해야 한다고 발표한 것을 볼 때³⁹⁾ 우리나라 사업체 급식소에서도 제공하는 식사의 영양가 표시와 식품군 제시를 필수적으로 제공해야 하겠다.

결론 및 제언

본 연구는 사업체 급식소의 급식 서비스현황을 피급식자 측면에서 평가하여 사업체 급식의 질적 개선을 위한 기초 자료를 제공하며 사업체 영양사가 급속한 환경변화에 능동적으로 대처할 수 있는 경쟁력을 갖게 하기 위해 수행되었다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 사업체 근로자(총973명)의 건강상태는 대부분이 건강한 것으로 나타났다.

2. 사업체 근로자의 17.8%가 아침식사를 거의 하지 않는 것으로 나타났으며, 특히 남자보다는 여자가 아침식사 섭취 횟수가 유의적(p<0.01)으로 적게 나타났다. 전체 근로자는 주로 저녁과 점심식사에 비중을 두는 것으로 나타났다.

3. 근로자는 구내식당을 이용의 간편함과 저렴한 가격으로 인해 이용함을 알 수 있었다.

4. 음식 종류별 잔식의 주된 이유는 밥은 너무 양이 많아서 (41.1%), 국과 김치는 각각 맛이 없어서 (26.4%, 33.6%), 반찬은 좋아하지 않는 식단이어서 (27.6%)이었다.

5. 근로자가 불만인 것으로 나타난 급식소 운영 특성은 음식의 맛, 식당의 환경 및 위치, 아침 식사와 저녁식사의 질에 대한 전반적인 수준 등이었다. 그러므로 음식의 맛과 식당의 환경 및 위치, 아침과 저녁식사는 사업체 급식소에서 시급히 개선해야 할 사항으로 지적되었다.

6. 근로자들이 만족하고 있는 급식소 운영 특성은 영양적으로 균형된 다양한 식단의 제공과 영양사의 관리 능력, 점심식사의 질에 대한 전반적인 수준 등이었다.

본 연구 결과를 기초로 사업체 급식소의 급식서비스 개선을 위한 제언은 다음과 같다.

1. 음식종류별 잔식을 줄이기 위해 밥은 자율배식을 실시하고, 국과 김치의 맛 개선과, 피급식자의 기호를 고려한 반찬의 제공이 요구된다.

2. 영양사는 사업체 급식소의 개선 사항으로 지적된 음식의 맛과 식당의 환경 및 위치, 아침과 저녁식사의 질을 개선하기 위한 끊임없는 노력이 수반

되어야 하겠다.

3. 기업경영주의 영양서비스의 제공과 영양사 능력개발에 대한 재인식이 요구된다. 또한 기업경영주는 영양사가 영양사 본연의 업무에 충실할 수 있도록 배려하며 영양서비스 프로그램의 실행을 위한 시설과 공간등의 협조를 하여야겠으며, 사업체 급식소에서 시급히 개선해야 할 사항으로 지적된 식당의 환경 및 위치와 아침과 저녁식사의 질의 개선을 위한 물심양면의 지원을 아끼지 않아야 하겠다.

참고 문헌

1. 대한영양사회, 우리나라 영양사 현황과 대한영양사회 활동, 1994.
2. 전희정, 서울지역 산업체 급식소의 운영관리 실태조사 및 평가, 한국조리과학회지, 9(3) : 247-256, 1993.
3. 유정희, 산업체 단체급식소의 급식관리실태에 대한 조사연구, 한국조리과학회지, 9(2) : 109-115, 1993.
4. 조선경, 사업체 급식소 식단현황조사, 대한영양사회 1993년 학술대회 자료집, p255-278, 1993.
5. 대한영양사회, 집단급식소 운영실태 파악을 위한 조사결과. 국민영양, 88(7·8) : 28-36, 1988.
6. Golomski, W.L., Total quality management and the food industry : Why is it important? Food Technol., 47(5) : 74-79, 1993.
7. 石田裕美의 8인. 집단급식에 있어 식사 품질 평가 방법 검토. 제39회 일본영양개선학회 강연집, p 356-357. 1992.
8. Symington, L.E., Guest Satisfaction and consideration. In : Foodservice Standards in Resorts. N. Y., : A CBI Book. p49-66, 1987.
9. Deluco, D. and Cremer, M., Consumer's perceptions of hospital food and dietary services. J. Am. Diet. Assoc., 90 : 1711-1715, 1990.
10. Hong, W.S., The development of a methodology for assessing food quality in hospital food service systems. Thesis for the degree of Doctor of

philosophy of Sheffield Hallam University. 1993.

11. 신촌세브란스병원 영양과, 병원급식 설문조사 보고서. 1993.
12. 류은순, 병원급식에 대한 입원환자의 견해 조사 연구. 한국식생활문화학회지, 9(1) : 95-103, 1994.
13. Elizabeth, M.C. and Khan, M.A., An assessment of factors affecting consumption of entree items by hospital patients. J. Am. Diet. Assoc., 85(3) : 350-352. 1985.
14. Harris, L.J., et. al. Comparing Participants' and managers' perception of services in a congregate meals program. J. Am. Diet. Assoc., 87(2) : 190-195, 1987.
15. Elbushra, O.E. and Matthews, M.E., Student acceptance of meals served in university cafeterias. School Food Ser. Res. Rev., 15(2) : 114-115, 1991.
16. Read, M.H. and Moosburner, N., The scheduling of recess and the effect on plate waste at the elementary school level. School Food Ser. Rev., 9(1) : 40-44, 1985.
17. 광동경 외 7인, 단체급식소에서의 지방질 섭취현황과 바람직한 지방산 섭취형태. 대한영양사회 1993년도 학술세미나. p7-43, 1993.
18. 광동경 외 2인, 유아원 원아의 식사행동 평가, 연세대 생활과학논집, 제4집, 83-96. 1990.
19. Lachance, P.A., Simple research techniques for school foodservice, School Food Ser. J., 30 : 68, 1976.
20. Stallings, S.F and Mckibben, G.D., Validation of plate waste visual assessment technique in selected elementary schools. School Food Ser. Rev., 6 : 9-12, 1982.
21. Dillon, M.S. and Lane, H.W., Evaluation of the offer vs. serve option within self-serve, choice menu lunch program at the elementary school level. J. Am. Diet. Assoc., 89 : 1780-1785, 1989.
22. 광동경 교수 연구실, 공동조리 학교급식의 품질 개선을 위한 연구, 고남순란선생 추모논문. 연세대학교 식품영양학과, 1994.

23. Swan, J.E and Combs, L.J., Product performance and consumer satisfaction : a new concept. J. Marketing., 40(2) : 25-33, 1976.
24. Martilla, J.C and James, J.C., Importance-performance Analysis. J. Marketing, January : 77-79, 1977.
25. Green, C.G. Using customer survey data to develop marketing strategies in college/university foodservices. J. College & University foodservice. 1(1) : 39-51, 1993.
26. 광동경 외 4인, 서울시내 탁아기관 급식의 영양적 균형 및 미생물적 품질평가, 한국조리과학회지, 7(4) : 111-118, 1991.
27. 양일선, 차진아. 사업체 급식소의 생산성 지표 및 이에 영향을 주는 변수요인의 분석. 1993년도 대한영양사회 학술대회 자료집. p204-223.
28. 대한영양사회, 1993년도 서울지역 사업체분과 위원회 집계자료, 1993.
29. 대한영양사회, 보수교육 집계자료, 1992.
30. 광동경, 장미라. 급식평가 방법, 영양사 보수교육 자료집. p37-63, 대한영양사회. 1994.
31. 김정현, 한국인의 식행동에 영향을 주는 요인 분석. 연세대학원 석사학위 논문. 1990.
32. 한국갤럽, 조선일보 1994년 4월 26일자 p9.
33. Cummings, L.E., and Kotschevar, L.H., Marketing the healthful-foods program. In : Nutrition management for foodservices. Delmar Publishers Inc. New York. p218-239. 1989.
34. 이기열, 이양자, 김숙영, 박계숙. 대학생의 영양실태조사. 한국영양학회지, 13(2) : 73-81, 1980.
35. 보건연감 1993. 보건신문사. 1993.
36. 보건사회부, 국민영양 조사보고서, 1990.
37. 장미라, 사업체 단체급식소의 영양서비스 개선을 위한 연구. 연세대학교 박사학위 논문. 1995.
38. 박명희, 대구·경북지역 산업체 급식소의 단가별 식사 만족도에 관한 연구. 1992년도 대한영양사회 학술대회 자료집. p36-47. 1992
39. Mermelstein, N.H. Nutrition labeling in foodservice. Food Technol., 47(4) : 65-68, 1993.