

# 푸드뱅크 서비스 이용자의 만족도 영향요인 (경기지역 이용자를 중심으로)

## An Analysis of the Influence Factors of Satisfaction of Food Bank Service Users (Focusing on Users in Gyeonggi-do Province)

이석환\*, 권진\*\*

경기복지재단\*, 예명대학원대학교\*\*

Seok-Hwan Lee(kkotworker@naver.com)\*, Jin Kwon(phd.kj@kakao.com)\*\*

### 요약

본 연구는 푸드뱅크 이용자의 만족도를 서비스 만족도, 음식만족도, 시설·환경 만족도로 구분하고 영향요인을 다중회귀분석을 통해서 도출하여 서비스 질 개선을 위한 방안을 제시하고자 하였다. 주요연구결과는 다음과 같다. 먼저, 서비스만족도는 통계적으로 유의미한 결과를 찾아볼 수 없었다. 둘째, 음식만족도의 경우 지원 빈도가 낮을수록, 조리된 음식의 경우 만족도가 높게 나타났는데 이는 음식제공 빈도보다는 조리된 음식을 통해 결식문제를 적절하게 해소하는 것이 이용자에게 중요하다는 해석이 가능하다. 셋째, 시설환경만족도와 관련하여, 학력이 높을수록, 월 소득이 낮을수록, 지원 후 식비지출액이 높을수록 만족도가 높은 것으로 나타났다. 학력이 높은 이용자는 정보안내, 서비스 제공시간대, 시설 및 환경의 위생을 중요하게 생각하며, 월소득이 낮고 지원 받은 후에도 식비지출액이 높은 이용자들은 결식문제 해소를 위해 푸드뱅크 서비스가 절실함을 유추해 볼 수 있다. 이러한 연구결과를 바탕으로 서비스 이용자의 여건을 고려하여 결식문제가 효과적으로 해소될 수 있도록 이용자 중심의 서비스로 발전되어야 할 필요성이 있음을 강조하였다.

■ 중심어 : | 푸드뱅크(기부식품제공사업) | 만족도 | 결식 |

### Abstract

The purpose of this study was to derive the impact factors through multi-return analysis by dividing the satisfaction level of the users of the Food Bank into service satisfaction, food satisfaction, and facility and environment satisfaction and then present a plan for improving service quality. As a result, first of all, the analysis shows that the service satisfaction was not statistically significant. Second, the satisfaction level of food was higher when they get cooked food and when the frequency of support was low. It can be interpreted as important to users to properly solve the problem of fasting through cooked food rather than the frequency of food provision. Third, the satisfaction level of the facility and environment was higher for those with higher educational background, lower monthly income, and higher food expenditure after the support. Users with high educational background value information, service hours, facilities and environment hygiene, and users with low monthly income and high food expenditure even after receiving support can infer the need for food bank services to solve the problem of fasting. Based on these findings, it emphasized the need to develop user-centered services so that the problem of fasting could be effectively resolved in consideration of the conditions of service users.

■ keyword : | Food Bank | Satisfaction | Fasting |

## I. 서론

불평등의 이슈가 전 세계뿐만 아니라 한국사회에서도 부각되고 있다. 한국은 불과 몇 십년 전만 하더라도 절대적 빈곤에서 벗어나는 것을 최우선의 목표로 삼았던 국가였으나, 지금은 상대적 빈곤과 불평등의 감소와 싸우고 있다. 눈부신 경제발전으로 인해 평균소득과 삶의 기준선이 올라간 것은 사실이다. 한편 그에 따라서 상대적 빈곤과 불평등이 더 크게 조명되는 것일 뿐, 식(食)의 빈곤은 여전히 해결되지 못한 난제이자 오히려 주목받지 못하는 측면이 있다.

90년대 말 IMF 사태로 한국사회는 실업자, 노숙인 등의 사회적 취약계층이 급격하게 증가하였고, 빈곤 예방 또는 경감시키는 공공 사회안전망이 제대로 갖춰지기도 전에 급격하게 늘어나는 결식의 문제는 복지국가의 이중과제[1]를 여실하게 드러내었다. 이러한 사회경제적 환경 속에서 도입된 한국의 기부식품제공사업(푸드뱅크)은 민간에서 기부된 잉여식품을 자원봉사적 성격의 전달체계를 통하여 무상으로 취약계층에 배부되는, 서구 푸드뱅크 사업의 원형을 그대로 적용한 민간중심의 사회복지 운동이었다[2].

푸드뱅크는 결식이라는 사회문제 완화를 위해 민간의 참여가 중요한 역할을 해온 사업으로, 국가 재정의 한계로 발생 되는 복지 사각지대 해소에 민간자원이 중요한 기능을 한 대표적 사례이다. 정부는 잉여식품을 사회적 자원화 시키고, 취약계층의 결식을 해소하는 효과와 더불어 민간 기부의 활성화라는 복지 총량의 확대 측면에서 푸드뱅크 사업을 전국 사업으로 확대시키기에 이른다.

푸드뱅크는 1965년 미국에서 John van Hengel이 Soup Kitchen에서 잉여식품을 기부받아 결식 대상자에게 제공한 것에 뿌리를 두고 있으며, 1967년 미국 최초이자 세계 최초 푸드뱅크인 St.Mary's Food bank가 설립되면서 구체화 되었다. 1976년 푸드뱅크 사업은 현재의 Feeding America가 설립되면서 미국 전역과 캐나다 등으로 퍼져나갔으며, 1986년 Food Banking 주식회사가 설립되면서 전 세계에 알려졌고, 2006년

Global Banking Network로 명칭이 변경되면서 아프리카, 동유럽 등 본격적으로 전 세계적으로 사업이 확대되기에 이르렀다. 우리나라는 1998년 서울, 부산, 대구, 과천 등 4개 시도에서 시범사업을 통해서 푸드뱅크 사업이 시작되었으며, 2000년 전국푸드뱅크 및 광역푸드뱅크 설치, 2006년 법률 제정, 2015년 기부식품 관리시스템(FMS)도입 등의 과정을 거치면서 전국적으로 확산되고 양적으로 큰 성장을 이루었다[3].

푸드뱅크 사업은 사업의 확대와 규모의 성장 과정에서 효율적 운영과 서비스의 효과성에 대한 논의가 여러 연구를 통해서 이루어져 왔으나 아직까지 그 규모는 미미한 편이다. 사업의 초창기에는 사업의 정착 및 양적 성장을 위해 사업의 운영방안, 식품 기탁자의 인식분석, 기탁결정요인, 기탁특성분석 등의 연구가 주를 이루었고[2][4-6], 사업이 점차 확대되면서 운영의 효율성, 이용자의 특성을 분석하는 연구가 이루어졌다[3][7-11]. 사업의 양적 확대가 이루어지면서 이후 연구는 사업의 활성화 방안과 효과성 연구로 이어졌으며[12][13], 사업의 내실화 방안, 지역 간 운영격차 등을 논의하는 연구가 이루어졌다[14][15]. 그러나 서비스의 효과성을 가늠해 볼 수 있는 서비스이용자의 만족도 연구는 단순한 만족도 확인이나 실태 분석수준에 머물러 있거나 [13][16], 특정 지역 이용자만을 대상으로 하고 있어 일반화가 제한되는 등[17] 한계점을 보이고 있다.

이에 따라 본 연구는 전국에서 푸드뱅크가 가장 많이 분포되어 있는 경기도를 중심으로 푸드뱅크 서비스이용자의 이용만족도를 서비스만족도, 음식만족도, 시설환경만족도의 측면에서 분석하고 영향요인을 살펴보고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 푸드뱅크의 개념과 의의

보건복지부[18]는 푸드뱅크란 '여유 식품을 무상으로 기탁받아 음식이 부족하여 굶거나 어려움에 처한 이웃에게 나누어주는 역할을 담당하는 기관 및 사회 복지 체계를 통칭'한다고 정의하였다. 정무성·곽대석[2]은 푸드뱅크는 '식품제조회사, 물류업체, 요식업체, 제과점,

1 복지국가의 핵심원칙인 국민기본권이 확보되지 않은 상태에서 고용은 되었으나 여전히 빈곤한 계층이 양산되는 새로운 형태의 사회적 위협에 봉착하였음

개인 등 다양한 기탁처로부터 잉여식품을 제공받아, 빈곤계층 및 단기 혹은 장기적 결식대상자들에게 음식을 제공하는 복지프로그램'이라고 정의한 바 있다. 현재 전국푸드뱅크[19]는 '식품제조·유통기업 및 개인으로부터 여유식품 및 생활용품 등을 기부받아 식품·생활용품의 부족으로 어려움을 겪고 있는 결식아동, 홀로계시는 어르신, 재가 장애인 등 우리사회 저소득계층에게 식품을 지원해주는 사회복지분야 물적 자원 전달체계'라고 정의한다. 즉, 푸드뱅크는 경제위기로 저소득층 결식문제가 대두됨에 따라 결식아동, 독거노인, 재가장애인 등 소외계층에게 여러 주체로부터 기탁 받은 기부식품과 생활용품을 제공함으로써 민간사회안전망 역할을 수행하는 복지프로그램, 전달체계 등으로 이해할 수 있다.

민간사회안전망 역할을 수행하는 푸드뱅크는 다음과 같은 특징과 사회복지의 의의가 있다[2].

첫째, 저비용·고효율의 민간복지제도이다. 2019년 말 기준 우리나라 푸드뱅크는 총 465개소로서 개별 센터는 소수 유급직원과 다수의 자원봉사자를 통해 운영되고 있으며, 2천3백억원의 기부물품을 취약계층에게 제공하였다. 즉, 적은 예산으로 누적인원 기준 약 180만 명의 결식 취약계층에게 서비스를 제공하였다.

둘째, 지역사회 자원개발을 통해 지역사회문제를 해결하는 지역사회복지제도의 성격을 지니고 있다[20]. 기초 푸드뱅크는 지역내 자원을 발굴하여 지역사회 내 결식 취약계층에게 서비스를 제공하고 있다.

셋째, 활용 가능한 식품 및 생활용품 자원을 일방적으로 폐기하는 것이 아니라 사회적 자원으로 활용하는 의의가 있다. 푸드뱅크는 생산·유통·판매과정에서 발생한 잉여식품, 생활용품 등을 선별하여 필요한 이들에게 제공하는 기능을 통해, 빈곤 문제를 해결하는 기능과 동시에 자원의 낭비를 줄이는 효과가 있다.

넷째, 복지사각지대에 위치한 사람들에게 식품 및 생활용품 제공 과정에서 안부를 확인함으로써 그들의 안전과 건강상태를 확인하는 기능을 하고 있다. 푸드뱅크는 매주 3회 이상 매주 60인 이상에게 기부식품 등을 제공하여야하며 그 과정에서 지역 내 취약계층의 안부를 확인하게 된다.

2. 푸드뱅크의 발전과정과 실태

푸드뱅크 사업은 1998년 서울, 부산 대구, 과천 4개 지역에서 시범사업 이후 전국적으로 확대되었으며, 2000년 5월 한국사회복지협의회 내 전국 푸드뱅크가 설치되고 시도단위에서는 광역푸드뱅크, 기초 지자체 단위 기초 푸드뱅크 조직이 설치되어 체계화 과정이 이루어졌다. 2006년 9월에는 '식품기부 활성화에 관한 법률'이 제정됨에 따라 푸드뱅크 사업의 활성화 기틀이 마련되었고, 2009년 중앙물류센터 개소, 2015년 기부식품 관리시스템(FMS) 구축 등 기부식품 양적확대에 따른 관리시스템이 강화되었다. 2017년 '식품 등 기부 활성화에 관한 법률'개정을 통해 기부 범위가 식품에서 개인위생에 관한 생활용품까지 확대가 되었고 푸드뱅크 평가제도 도입, 행정처분의 합리성 등이 강화되는 등 확대가 이루어졌다. 이러한 푸드뱅크의 발전 연혁은 [표 1]에서와 같이 시기별로 태동기, 성장기, 도약기, 확대기로 구분하여 볼 수 있다.

표 1. 국내 푸드뱅크(기부식품제공사업)의 발전 흐름[21]

구분	태동기	성장기	도약기	확대기
기간	'98~'00	'01~'07	'08~'16	'17~
내용	1377전화 설치 연구수행 시범사업 실시 전국 확대	운영관리 시스템 구축 사업의 지자체 이관 각 지자체별 지원 외국의 현황 파악 세미나 등 개최	각 지자체별 발전모델 개발 식품기부활성화에 관한 법률 및 시행령, 시행규칙 제정 기부량 증대 모색 차세대「기부물품 관리 시스템(FMS)」구축	'식품 등 기부 활성화에 관한 법률' 전면 개정 기부범위 개인위생에 관한 생활용품까지 확대 평가제도 도입

[그림 1]에서 보는 바와 같이 푸드뱅크는 최초 4개소 시범사업장을 통해 시작된 이래로 2007년 전국 290개소로 증가하였으며, 2019년에는 465개소로 증가하였다.

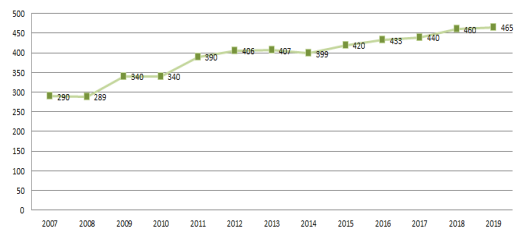


그림 8. 전국 푸드뱅크 사업장 변화 추이[19]

기탁금액도 [그림 2]에서 보는 바와 같이 2002년도 89억원에서 2005년 387억원, 2008년 491억원, 2010년 712억원, 2016년 1,716억원, 2018년 2,180억원 등 급격하게 증가했음을 알 수 있다.

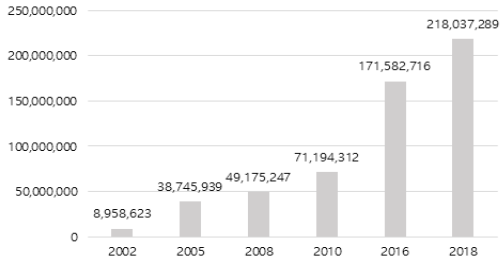


그림 9. 푸드뱅크 기탁액(장부금액) 변화 추이(단위: 천원)[16]

최근 푸드뱅크 사업의 실적 변화 추이에서도 그 성장세는 확인된다. [표 2]를 보면 푸드뱅크 서비스 이용자는 2016년 166만명에서 2018년 176만명으로 증가하였으며, 기탁건수는 2016년 971만건에서 2018년 1,235만건으로, 수량은 2016년 15,140만개에서 2018년 25,320만개로 증가하였음을 알 수 있다.

표 2. 푸드뱅크 사업 실적 변화 추이[19]

연도	총이용인원 (누적인원, 명)	건수 (건)	수량 (개)	기탁액(장부금액) (천원)
2018	1,758,091	12,351,616	253,199,487	218,037,289
2017	1,656,033	10,759,859	191,186,327	188,934,009
2016	1,655,946	9,711,286	152,398,841	171,582,716

규모의 면에서 급격한 성장을 달성한 푸드뱅크 사업은 그 확대와 이용의 증가에 비해서 질적 성장이 제대로 이루어지지 못한 측면이 있다[15].

경기도는 1998년 위탁협약을 통해 푸드뱅크 사업을 실시한 이래로 2008년 기부식품 제공실적 114억원, 2012년 226억원, 2014년 365억원, 2016년 421억원을 달성하는 등 꾸준한 발전을 이어왔다. 경기도는 [표 3]에서 보는 바와 같이 푸드뱅크 사업장 수에 있어서 2019년 현재 83개소(17.8%)로 전국 시도 중 가장 높은 비율을 차지하고 있다.

표 3. 푸드뱅크 사업 운영 변화 추이[19]

구분	07년	08년	09년	10년	11년	12년	13년	14년	15년	16년	17년	18년	19년
전체	290	289	340	340	390	406	407	399	420	433	440	460	465
경기	45	45	58	60	64	67	68	70	70	69	75	80	83
(비율)	15.5	15.6	17.1	17.6	16.4	16.5	16.7	17.5	16.7	15.9	17.0	17.3	17.8

이렇게 경기도의 사업장 수가 많이 분포되어 있는 이유는 결식에 쉽게 노출될 수 있는 취약계층의 비율에서 찾을 수 있다. [표 4]를 통해 알 수 있듯이 경기도의 기초생활수급자 비율은 17.0%로 전국에서 가장 높은 비율을 차지하고 있다.

표 4. 17개 시도별 기초생활수급자 현황[21]

구분	수급자 수	비율	구분	수급자 수	비율
전국	1,743,690	100.0%	경기도	297,122	17.0%
서울특별시	289,342	16.6%	강원도	67,064	3.8%
부산광역시	159,031	9.1%	충청북도	59,109	3.4%
대구광역시	110,495	6.3%	충청남도	65,692	3.8%
인천광역시	110,257	6.3%	전라북도	101,228	5.8%
광주광역시	72,757	4.2%	전라남도	84,819	4.9%
대전광역시	56,324	3.2%	경상북도	107,309	6.2%
울산광역시	22,939	1.3%	경상남도	112,183	6.4%
세종특별자치시	4,862	0.3%	제주특별자치도	23,157	1.3%

[표 5]를 통해 사업 실적을 살펴보면 경기도 푸드뱅크의 접수실적은 2019년 전체 접수실적의 21.4%로 전국에서 서울 다음으로 높은 비중을 차지하고 있다. 제공실적 또한 2018년 기준 전체 배분실적의 22.5%로 전국에서 두 번째를 차지하며, 서비스 이용자(중복제외)도 2018년 기준 52,387명으로 전체 이용자의 16.8%로 두 번째 높은 비중이다.

표 5. 경기도 푸드뱅크 사업 실적[19]

구분	접수실적(억원)	제공실적(억원)	이용자 수(명)1)	
2019년	전국	2,363	100.0%	-
	경기도	505	21.4%	-
2018년	전국	2,198	100.0%	2,180
	경기도	444	20.2%	490
2017년	전국	2,028	100.0%	1,889
	경기도	420	20.7%	457

1) 이용자 수 : 중복이용자를 제외한 수

경기도는 도시, 농촌, 도농복합 등 31개 시군으로 구성되어 있기 때문에 푸드뱅크 사업장이 경험할 수 있는 다양한 환경적 여건을 갖추고 있으며, 그 조건 속에서

사업을 운영하여 접수 및 제공 실적의 꾸준한 성장을 이루어냈고 이용자 및 사업장의 수도 증가해 왔다. 이처럼 다양한 사회적·환경적 여건을 두루 갖춘 경기도의 푸드뱅크 서비스 이용자에 대한 연구는 타 지역보다 좀 더 포괄적인 해석을 제공해 줄 수 있을 것이다.

### 3. 선행연구 고찰

푸드뱅크 사업은 사회복지 실천, 행정, 정책의 영역을 두루 포괄하고, 민간 중심의 수행체계를 중심으로 한다는 점에서 이용자들의 만족도를 조사하고 이를 바탕으로 보다 진전된 서비스를 제공하고자 하는 노력이 필요하다. 결실을 해소하는 측면에 있어서도 예전과는 다르게 서비스 이용자들이 일반적인 서비스 수혜자라는 관념에서 벗어나, 다양해지는 욕구를 반영하고 보다 양질의 식품을 제공하려는 노력이 필요하다는 측면에서 푸드뱅크를 이용하는 이용자들의 만족도를 파악하는 것은 사업 발전에 중요한 영역이 된다.

'만족도'와 관련하여 대표적인 학자로 Ware[22]를 들 수 있다. 그는 만족도를 8개 차원으로 구성하여 다면적인 개념으로 정착시켰다. 그가 제시한 8개의 영역은 '상호작용 방식', '서비스 품질', '접근성 및 편리성', '경제성', '효율성 및 서비스 성과', '서비스의 지속성', '물리적 환경', '가용 자원'으로서 제공되는 서비스의 자체적 요인과 외부 환경적 요인을 전반적으로 측정하도록 하고 있다. 한편, Ware의 연구는 정신보건 영역에서 최초로 개발된 이용자 만족도이다. 이후의 연구들 역시 이용자 만족도를 다차원으로 구성하여 각 영역별로 구체화 되어간다[23][24] 이는 서비스가 직접적으로 전달되는 그 순간에만 머무르지 않고, 서비스 이용자의 입장에서 서비스의 질과 연관될만한 주변 요인까지 세심하게 살펴야 한다는 것을 보여준다.

특히 사회복지사는 그 실천에 있어서 대상자의 참여를 중요하게 생각하고 전 과정에 참여시킴으로서 대상자의 존엄성과 고유성을 존중하는 것을 핵심적인 가치로 삼고 있다[25]. 이러한 맥락에서 이용자 만족도에 대한 조사와 분석은 서비스 대상자를 사회복지실천에 참여시키는 의미이자, 행정적으로는 피드백의 과정에 해당하는 중요한 과정이라 하겠다.

국내에서 수행된 푸드뱅크의 이용자 만족도를 살펴

본 문헌은 손가락에 꼽을 정도이다. 가장 최초라고 할 수 있는 이화정[13]의 연구는 서비스에 대한 비용편익과 이용자의 만족도를 함께 분석하였다. 이용자 만족도에 대한 분석은 식품 충족도, 서비스재이용 의향, 만족도 제고 방안 등에 관하여 이용자들의 인식과 실태를 확인하는 수준에서 이루어졌다. 분석결과로 식품 충족도에 대해서 조사대상자의 절반 이상이 만족하는 것으로 나타났고, 94%가 서비스재이용 의사가 있다고 답하였으며, 만족도 제고를 위해 식품 종류의 다양화와 지원량 확대가 제시되었다. 이는 이용자의 만족도가 긍정적인 영향을 추측하게 하나, 구체적으로 만족도 영역별로 지표화하여 긍정·부정의 차원에서 살펴보지 못한 한계점을 보인다. 이인규[16]의 연구에서는 이용자의 만족도에 영향요인으로 연령, 거주지, 학력, 직업, 가족구성 등의 인구사회학적 변수들이 유의미한 것으로 나타났으며, 이용자의 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 물품의 종류로 나타났다. 한편 연구의 범위를 서울시 내에 있는 푸드마켓으로만 한정된 한계점이 있다. 마지막으로 이용재·김양옥[17]의 연구는 이용자의 만족도를 품질 만족, 제공량 만족, 종류 만족으로 구분하고 영향요인을 분석하였다. 먼저 만족도는 선택, 양, 종류 모든 측면에서 대체로 만족하고 있는 것으로 나타났으며, 인구사회학적 요인으로 건강상태와 주거비용, 경제학적 측면에서 월생활비, 월식료품비, 기부식품이용특성에서 기회제공의 선택권 등이 주요한 영향요인으로 나타났다.

이외의 연구들은 이용자의 만족도를 학술적으로 분석하기 보다는 단순만족도 분석에 그치고 있다. Feeding America[26]에 따르면 미국 내 기부식품 이용자의 93%가 매우 만족 또는 다소 만족하는 것으로 조사되었다. 이 보고서에서도 기부식품의 양·질, 제공기관의 서비스, 제공환경 및 시설 등에 대한 것은 구체적으로 논의하지 않았다는 한계성을 보인다.

## III. 연구방법

### 1. 연구의 범위

본 연구의 대상자는 다음과 같다. 경기도 내 74개 기

부식품 기초사업장별로 3명씩을 무작위로 선정, 총 220명을 대상으로 선정하였다. 선정된 대상자들에게 전화 면접 또는 설문 조사를 실시하였으며, 응답한 대상자는 103명으로 응답률은 46.8%정도로 나타났다. 이러한 낮은 응답률은 전화 면접에 참여한 대상자들의 응답률이 저조했기 때문이다.

연구의 분석틀은 아래 [그림 3]에 제시하였다. 독립변수는 3가지 요인으로, 우선 인구사회학적 요인은 성별, 연령, 학력 변수로 구성하였다. 경제적 요인은 월 평균 소득과 기부식품 서비스 이용 후 식비 지출액이며, 마지막으로 서비스 변인으로 설정하여 세부 변수로는 지원종류, 지원빈도, 지원형태로 구성하였다. 종속변수는 기부식품 제공사업장에 대한 사업만족도로서 구체적으로 서비스 만족도, 음식 만족도, 시설환경 만족도의 3가지 영역으로 구분하여 분석에 투입하였다.

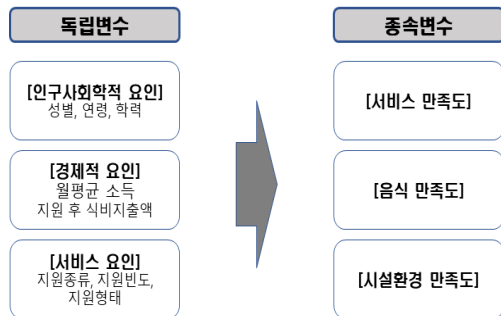


그림 10. 연구 분석틀

## 2. 변수 정의

연구모형에 투입한 변수들의 세부 내용은 다음과 같다. 독립변수 요인 중 인구사회학적 요인은 성별(여성=0, 남성=1), 연령(연속변수), 학력(중학교 졸업 이하=0, 고등학교 졸업=1, 대학교 졸업 이상=2)으로 선정하였다. 경제적 요인은 월평균 수입(50만원 미만=0, 50만원 이상~100만원 미만=1, 100만원 이상=2)과 푸드뱅크 서비스지원 후 식비지출액(5만원 미만=1, 5만원 이상~10만원 미만=2, 10만원 이상~15만원 미만=3, 15만원 이상~20만원 미만=4, 20만원 이상=5)이다. 마지막 요인인 기부식품 제공사업의 서비스 요인은 서비스 지원 종류(주식=1, 그 외=0), 지원 빈도(한달 1회=1, 한달 2회=2, 한달 4회=3, 한달 8회=4, 한달 12회=5), 지

원 형태(조리된 음식=1, 조리안 된 음식=0)로 나누어져 있다. 구체적인 내용은 다음 [표 6]과 같이 제시하였다.

표 8. 독립변수 측정

변수	척도
<b>&lt;인구사회학적 요인&gt;</b>	
성별	①여성 ①남성
연령	만 세
학력	①중학교 졸업 이하 ①고등학교 졸업 ②대학교 졸업 이상
<b>&lt;경제적 요인&gt;</b>	
월소득	①50만원 미만 ②50만원 이상~100만원 미만 ③100만원 이상
지원후 식비지출액	①5만원 미만 ②5만원 이상~10만원 미만 ③5만원 이상~10만원 미만 ④10만원 이상~15만원 미만 ④15만원 이상~20만원 미만 ⑤20만원 이상
<b>&lt;서비스 요인&gt;</b>	
서비스 지원종류	①그 외 ①주식류
서비스 지원빈도	①한달1회 ②한달2회 ③한달4회 ④한달8회 ⑤한달12회
서비스 지원형태	①조리안된 음식 ①조리된 음식

종속변수는 기부식품 제공사업장의 서비스와 관련된 만족도로 서비스 만족도, 음식 만족도, 시설환경 만족도의 3가지 영역으로 설정하였다. 각 만족도는 리커트 5점 척도로 조사하였으며, 만족도 요인별 세부 내용은 다음과 같다. 서비스 만족도의 세부항목은 김선희[27] 연구에서 사용된 척도를 활용하였으며, 음식·시설환경 만족도를 구성하는 세부항목은 제공사업장 평가지표를 바탕으로 재구성하였다. 우선 서비스만족도에 대한 질문영역은 '배달시간', '신선도', '용기위생', '주간제공 횟수 규칙성'으로 나누어져 있다. 음식 만족도는 '음식의 질', '음식의 양', '음식의 맛', '음식의 필요성(음식의 필요요구에 대한 부합도)'의 세부 영역별로 구분하였으며, 시설환경 만족도의 경우에는 '정보안내의 정기성', '(정보)제공시간대', '시설/환경 위생'으로 나누어 살펴보았다. 분석할 때에는 각 만족도 요인별로 산술평균하여 분석모형에 투입하였다.

표 9. 종속변수 측정

변수	구분	내용
서비스 만족도	척도	①매우 아니다 ②아니다 ③보통이다 ④그렇다 ⑤매우 그렇다

	구성	배달시간에 대한 만족도
		신선도에 대한 만족도
		용기위생에 대한 만족도
		주간제공 횟수 규칙성에 대한 만족도
음식 만족도	척도	①매우 아니다 ②아니다 ③보통이다 ④그렇다 ⑤매우 그렇다
		음식의 질에 대한 만족도
	구성	음식의 양에 대한 만족도
		음식의 맛에 대한 만족도
		음식의 필요성에 대한 만족도
시설환경 만족도	척도	①매우 아니다 ②아니다 ③보통이다 ④그렇다 ⑤매우 그렇다
		정보안내의 정기성에 대한 만족도
	구성	제공시간대에 대한 만족도
		시설/환경의 위생에 대한 만족도

### 3. 분석 방법

이 연구는 경기도내 기부식품 제공사업장 이용자들의 이용만족도를 서비스, 음식, 시설환경 만족도의 차원에서 구분하고, 이에 영향을 미치는 요인을 분석하는 목적을 가진다. 분석에 있어서 먼저 첫 단계로 인구사회학적 특성을 살펴보았다. 이용자들의 성별, 연령, 학력과 같은 인구사회학적 특성을 통하여 표본의 일반적인 사항을 파악하였다. 다음으로 기부식품 제공사업 서비스 이용자들의 주요한 특성을 중심으로 기술적(decriptive) 통계치를 살펴보고, 이 연구의 종속변수인 이용자 만족도(서비스, 음식, 시설환경 만족도)에 대한 평균차이 분석을 실시하였다. 마지막으로, 이 연구의 독립변수 및 종속변수를 모두 투입한 다중회귀분석을 실시하여 연구의 목적을 달성하고자 하였다. 분석도구로는 spss 22.0 통계패키지를 활용하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

이 연구의 연구대상자는 다음과 같다. 성별로는 남성이 46.5%, 여성이 53.5%로 여성이 다소 많으나 큰 차이는 없는 것으로 나타났다. 학력의 경우 고졸이라는 응답이 50%로 전체 응답자 중 절반을 차지하고 있었으며, 중졸 이하 39.6%와 대졸 이상 10.4%로 나타났다. 연령대는 70대 이상이 28.8%로 가장 높은 비율을 나타내었으며, 60대와 40대가 23.1%로 뒤를 이었다. 50대는 19.2%였고, 30대 이하는 5.8%로 가장 적었다. 60대

와 70대 이상의 연령계층을 합하면 51.9%로 나타나 전반적으로 고연령층의 비율이 높음을 알 수 있다. 가족과 동거한다는 응답은 45.9%였고 비동거라는 응답은 54.1%로 나타나 가족과 동거하지 않는 케이스가 좀 더 많았다. 연구대상자 중 장애등록을 하였다는 응답은 26.3%였고, 혼인상태로는 기혼이 34.3%, 이혼과 사별 그리고 별거를 합쳐서 48.4%에 달하였다. 미혼은 9.1%였으며 기타는 8.1%로 적은 비율을 보였다. 응답자의 65.3%는 국민기초생활보장법의 수급자였으며, 34.7%가 비수급자인 것으로 나타났다. 마지막으로 월평균 소득을 살펴본 결과 '50만원 미만'이라는 응답이 48.5%로 가장 높았으며, '50만원 이상 100만원 미만'이라는 응답이 36.4%, '100만원 이상'이라는 응답이 15.2%로 뒤를 이었다.

표 8. 연구대상자의 인구사회학적 특성

	구분(N=103)		비율 (%)		구분(N=103)		비율 (%)
	빈도	비율 (%)			빈도	비율 (%)	
성별	남성	46	46.5	장애 등록	유	25	26.3
	여성	53	53.5		무	70	73.7
학력	중졸 이하	38	39.6	혼인 상태	미혼	9	9.1
	고졸	48	50.0		기혼	34	34.3
	대졸 이상	10	10.4		이혼	22	22.2
연령대	30대 이하	6	5.8		사별	22	22.2
	40대	24	23.1		별거	4	4.0
	50대	20	19.2		기타	8	8.1
	60대	24	23.1	수급 여부	수급자	64	65.3
70대 이상	30	28.8	비수급		34	34.7	
가족 동거	동거	45	45.9		월평균 소득 (만원)	50 미만	48
	비동거	53	54.1	50 이상 100 미만		36	36.4
				100 이상		15	15.2

표 9. 푸드뱅크 서비스 이용 현황

구분(N=103)	현재 지원빈도		향후 희망 지원빈도	
	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
매일	1	1.0	2	2.1
1주일에 3회 이상	5	4.8	15	14.4
1주일에 2회	19	18.3	16	15.4
1주일에 1회	28	26.9	24	23.1
2주일에 1회	7	6.7	20	19.2
1개월에 1회	34	32.7	4	3.8
기관 지원이 이루어질 때 마다	4	3.8	6	5.8
내가 필요할 때마다	2	1.9	6	5.8
기타	2	1.9	1	1.0
구분(N=34)	현재 지원종류		향후 희망 지원종류	
	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
주식류	22	64.7	10	29.4
부식류	2	5.9	9	26.5

식재료	4	11.8	7	20.6
간식류	6	5.8	8	23.5
구분(N=98)	이용전 식비지출		이용후 식비지출	
	빈도	비율(%)	빈도	비율(%)
5만원 미만	8	8.2	22	22.9
5-10만원 미만	23	23.5	35	36.5
10-15만원 미만	20	20.4	18	18.8
15-20만원 미만	20	20.4	14	14.6
20만원 이상	27	27.6	7	7.3

## 2. 기술통계 분석 및 평균차이 분석 결과

연구의 종속변수인 서비스, 음식, 시설 및 환경 만족도에 대하여 응답별 빈도비율과 평균값(표준편차)을 분석한 결과는 다음과 같다. 우선 경기도 푸드뱅크 사업에 대한 전반적인 만족도는 평균 4.20(표준편차 .953)으로 나타나 매우만족에 가까운 평균치를 보였다. 각 영역별로 다시 질문한 결과, 서비스 만족도 영역의 전체 평균은 3.95(표준편차 .831)였으며 각 세부항목별 만족도의 평균값은 3.84-4.05에 이르는 만족도 값을 보였다. 음식 영역의 전체 평균은 3.59(표준편차 .968)이었으며, 각 세부항목별 만족도 평균치는 3.45-3.72의 범위였다. 마지막으로 시설 및 환경 영역에 대한 만족도는 3.87(표준편차 .889)로 세부 항목별로는 3.59-4.09를 나타내었다. 기술통계 분석을 통하여 가장 높은 평균치를 보인 세부항목은 시설 및 환경 만족 영역의 '위생'으로 평균 4.09였고, 가장 낮은 평균치를 보인 세부항목은 음식 만족도 영역의 '음식의 필요도' 항목으로서 3.45의 값을 보였다. 만족도의 평균값이라는 비교적 단순한 결과이기는 하나, 푸드뱅크 사업의 핵심 영역인 음식에 있어서 이용자의 욕구에 부합한 서비스가 이루어지고 있는지에 대한 제고가 필요하다는 점을 알 수 있다.

각 만족도 조사항목에 대한 신뢰도 분석 결과, 서비스 만족도 4개 항목의 신뢰도인 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .879, 음식 만족도의 4개 항목의 신뢰도는 .865, 시설 및 환경 만족도의 신뢰도는 .809인 것으로 나타나 조사항목의 신뢰도는 높은 수준인 것으로 나타났다.

표 10. 만족도 기술통계 및 신뢰도 분석결과

구 분(%)		평균값 (S.D)	신뢰도 (Cronbach's $\alpha$ )
전반적인 만족도		4.20(.953)	-
서비스	배달시간	3.84(.881)	3.95 (.831)
	신선도	3.90(.841)	
	용기위생	4.05(.727)	
	주간제공횟수규칙성	4.01(.874)	
음식	음식의 질	3.48(1.014)	3.59 (.968)
	음식의 필요도	3.45(1.034)	
	음식의 양	3.70(.929)	
	음식의 맛	3.72(.896)	
시설 및 환경	정보안내의 정가성	3.59(.999)	3.87 (.889)
	제공시간대	3.93(.847)	
	위생	4.09(.822)	

연구대상자들이 가지고 있는 기부식품 제공사업의 서비스만족도를 독립변인의 3가지 영역으로 구분하여 기술통계치와 평균차이 분석을 실시하였다. 다음의 [표 11]은 인구사회학적 특성인 성별, 연령, 학력에 따라 서비스만족도의 평균과 평균값의 통계적 유의미성을 분석한 결과이다. 성별에 따른 서비스, 음식, 시설환경 만족도는 여성이 남성에 비해 높은 평균값을 보였다. 한편 t분석 결과 p value가 높아 통계적 유의미성은 발견되지 않았다. 연령을 '34세 이하', '35~49세', '50~64세', '65세 이상'의 네 그룹으로 구분하여 각 만족도에 대한 평균값을 살펴본 결과, 각 만족도 중 시설환경만족도의 F분석에서만 p value가 낮아(p=.004) 통계적 유의미성이 발견되었고 서비스만족도와 음식만족도에서는 통계적 유의미성이 나타나지 않았다. Scheffe 사후검정 결과 b그룹인 '35~49세'(평균값 3.41)에 비해서 c그룹 및 d그룹인 '50~64세'(평균값 4.05), '65세 이상'(평균값 4.02)의 평균값이 높았고 이러한 평균차이가 통계적으로 유의함을 알 수 있었다. 이러한 결과는 기부식품 제공사업과 관련된 시설환경 만족도에 있어서 상대적으로 고연령층의 만족도가 높음을 시사한다고 할 수 있다. 학력별 구분에 따라서 만족도를 살펴본 결과 서비스만족도와 음식만족도에서 통계적으로 유의한 평균차이가 발견되었다. 서비스만족도와 음식만족도의 F분석에 대한 Scheffe 사후검정 결과 a그룹인 '중졸 이하'의 평균값이 b그룹인 '고졸'에 비해서 평균값 차이의 통계적 유의미성이 발견되었으며, 두가지 만족도에서 모두 중졸이하 그룹의 평균값이 높기 때문에 서



비스 및 음식 만족도에 있어서 종족이하 그룹의 만족도가 높은 것으로 이해할 수 있다.

표 11. 인구사회학적 특성에 따른 만족도 평균차이 분석결과

구분	서비스만족도			음식만족도			시설환경만족도			
	평균	표준편차	t/F(p)	평균	표준편차	t/F(p)	평균	표준편차	t/F(p)	
성별	여성	3.98	0.664	2.89	3.60	0.796	.197	3.89	0.831	.075
	남성	3.93	0.899	(.773)	3.56	0.932	(.844)	3.88	0.671	(.940)
연령	34세 이하	4.13	0.177		3.25	1.061		3.89	0.192	4.770
	35-49세	3.67	0.668	1.418	3.24	0.744	1.562	3.41	0.876	**
	50-64세	4.13	0.666	(.243)	3.70	0.941	(.204)	4.05	0.689	(.004)
	65세 이상	3.94	0.870		3.66	0.811		4.02	0.653	b<c.d
학력	중졸 이하	4.13	0.641	3.792*	3.88	0.675	4.573*	3.99	0.837	.635
	고졸	3.70	0.858	(.027)	3.30	0.911	(.013)	3.81	0.670	(.532)
	대졸 이상	4.25	0.668	a>b	3.66	1.008	a>b	3.83	0.920	

\*p< .05, \*\*p< .01, \*\*\*p< .001

다음의 [표 12]는 경제적 요인인 '월평균 소득'과 '기부식품 제공사업 서비스 지원 후 식비지출액'에 따라 각 만족도의 평균차이를 분석한 결과이다. 분석결과 평균차이에 대한 통계적 유의미성은 발견되지 않았다.

표 12. 경제적 요인에 따른 만족도 평균차이 분석결과

구분	서비스만족도			음식만족도			시설환경만족도			
	평균	표준편차	t/F(p)	평균	표준편차	t/F(p)	평균	표준편차	t/F(p)	
월 소득	50만원 미만	4.07	0.775		3.80	0.699		4.03	0.712	
	50-100만원미만	3.80	0.798	1.078 (.345)	3.35	0.942	2.567 (.083)	3.78	0.768	1.614 (.204)
	100만원이상	3.97	0.778		3.52	1.002		3.71	0.844	
지원 후 식비 지출	10만원미만	4.00	0.734		3.64	0.842		3.97	0.658	
	10-15만원미만	3.93	0.655	1.044 (.357)	3.35	0.766	.963 (.386)	3.70	0.824	1.101 (.337)
	15만원 이상	3.69	0.961		3.40	0.981		3.76	0.978	

\*p< .05, \*\*p< .01, \*\*\*p< .001

아래 [표 13]은 서비스 요인에 따라서 각 만족도의 평균차이를 분석한 결과이다. 서비스 요인 중에서 첫 번째 변수인 '지원 종류'에 따른 만족도 평균차이를 살펴본 결과 모든 영역에서 통계적 유의미성이 발견되지 않았다. 다음으로 '지원 형태'에 따라 만족도 평균차이를 분석한 결과 서비스 및 음식 만족도에서 통계적 유의미성이 발견되었다. '지원 형태'는 '조리안된 음식'과 '조리된 음식'으로 세분하여 지며, 서비스만족도와 음식만족도에서 '조리된 음식'의 평균값이 통계적으로 유의

미한 높은 값을 보임으로서 조리된 음식을 지원하는 것이 서비스와 음식에 있어서 보다 만족도를 높이는 방안을 알 수 있다. 마지막으로 '지원 빈도'에 있어서는 평균 차이에 따른 통계적 유의미성이 발견되지 않았다.

표 13. 서비스 요인에 따른 만족도 평균차이 분석결과

구분	서비스만족도			음식만족도			시설환경만족도			
	평균	표준편차	t/F(p)	평균	표준편차	t/F(p)	평균	표준편차	t/F(p)	
지원 종류	기타	4.00	0.866	.831	3.50	0.661	.135	3.97	0.567	.552
	주식류	3.69	0.845	(.370)	3.38	0.865	(.716)	3.77	0.779	(.463)
지원 형태	조리안된음식	3.78	0.643	5.042*	3.41	0.710	4.366*	3.82	0.706	1.032
	조리된 음식	4.14	0.872	(.027)	3.78	0.935	(.040)	3.98	0.814	(.312)
지원 빈도 (한달)	1회	3.59	0.853		3.17	0.852		3.72	0.672	
	2회	3.57	0.403	2.659 (.057)	3.42	0.408	1.548 (.185)	4.14	0.424	1.152 (.340)
	4회	3.96	0.798		3.71	0.925		3.85	0.909	
	8회 이상	4.39	0.636		3.76	0.930		4.07	0.836	

\*p< .05, \*\*p< .01, \*\*\*p< .001

### 3. 기부식품 제공사업의 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인

이 연구의 목적인 기부식품 제공사업의 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 연구모형에 따른 다중회귀 분석을 실시하였다. 그 결과는 아래 [표 14]에 제시되어 있다. 독립변인은 인구사회학적 요인과 경제적 요인, 서비스 요인으로 구분하였고, 요인별 세부 변수에 따라서 종속변수인 서비스만족도와 음식만족도, 시설환경만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 서비스만족도를 종속변수로 분석한 연구모형은 모델의 적합도가 통계적으로 유의미성이 나타나지 않았다(F=.516, p=.820).

음식만족도를 종속변수로 하여 분석한 연구모델은 F값이 2.740이었고, p value가 .067로 나타났다. 이는 통상적으로 영가설을 기각하기 위한 95% 기준을 넘어 서나 이 연구의 표본수가 적은 점(N=103)을 고려하여 보다 완화된 기준인 90% 기준을 적용하면 모델의 유의성을 가지는 것으로 판단하였다(수정된 R<sup>2</sup>는 .479로 나타나 이 모델의 설명력은 47.9% 임). 음식만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 요인은 서비스 요인 중 '지원 빈도'와 '지원 형태'인 것으로 나타났다. 우선 지원 빈도의 베타값은 -.514이며 t값은 -2.383으로 p값은 <.05 수준이었다. 이는 기존 연구에서 서비스 지원빈도가 높을수록 기부식품 이용만족도가 높아진다고

반대되는 결과이다. '지원 형태'의 베타값은 1.110이고 t값은 2.727로 p값은 <.05 수준인 것으로 나타났다. 이는 지원형태가 조리된 음식일 경우에 조리되지 않은 음식에 비해서 음식만족도를 전반적으로 높이는 것으로 보인다.

마지막으로 시설환경만족도를 종속변수로 한 연구모델의 F값이 3.498이었고, p value가 .034로 나타나 p<.05 수준에서 유의미한 모델을 알 수 있었다. 이 모델의 수정된 R2는 .526로 나타나 이 모델의 설명력은 52.6%로 나타났다. 시설환경만족도에 영향을 미치는 변수로는 인구사회학적 요인 중 '학력'과 경제적 요인인 '월소득' 및 '서비스지원 후 식비지출액'인 것으로 나타났다. '학력'변수의 경우 베타값이 .683이고 t값은 2.594로 p<.05수준에서 유의하였다. 즉, 학력이 높을수록 시설환경에 대한 만족도가 높아지는 것을 알 수 있었다. '월소득'의 경우 베타값이 -.743이고 t값은 -2.567로 p<.05수준에서 유의한 것으로 나타났으며 이는 월소득액이 적을수록 시설환경에 대한 만족도가 높아지는 것을 의미하였다. '서비스지원 후 식비지출액'은 베타값이 .494, t값은 2.556으로 p<.05수준에서 유의하였다. 이는 식비지출액이 높아질수록 시설환경에 대한 만족도가 높아지는 것으로 이해할 수 있다.

표 14. 다중회귀분석 결과

구분	서비스만족도				음식만족도				시설환경만족도				
	B	S.E	$\beta$	t	B	S.E	$\beta$	t	B	S.E	$\beta$	t	
인구 사회학적 요인	성별	-.846	.844	-.457	-1.002	.384	.560	.273	.685	-.358	.348	-.286	-1.029
	연령	.103	.521	.084	.197	.151	.260	.167	.581	.065	.215	.079	.302
	학력	.523	.790	.286	.662	.615	.388	.449	1.584	.844	.325	.683	2.594
경제적 요인	월소득	-.601	.664	-.430	-.905	.484	.425	.471	1.139	-.703	.274	-.743	-2.567
	식비지출	-.108	.242	-.141	-.445	.176	.124	.296	1.421	.255	.100	.494	2.556
서비스 요인	지원빈도	.168	.203	.249	.830	-.262	.110	-.514	-2.383	.082	.084	.179	.977
	지원형태	-.264	.872	-.127	-.303	.828	.670	1.110	2.727	.339	.359	.242	.944
	지원종류	-.516	.789	-.263	-.654	-.336	.394	-.231	-.854	-.650	.325	-.490	-2.007
상수	4.312	1.821		2.368	1.603	1.085		1.477	3.572	.750		4.762	
R / R <sup>2</sup>	.541 / .292				.869 / .755				.858 / .737				
adj. R <sup>2</sup>	-.274				.479				.526				
F	.516(.820)				2.740(.067) <sup>†</sup>				3.498(.034) <sup>*</sup>				

†p<.10, \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

## V. 결론 및 제언

본 연구는 1998년 이후 저소득층의 결식문제를 해소하는데 주요한 역할을 해온 푸드뱅크의 현 시점을 살펴보고 다음 단계로의 성장과 발전을 위해 이용자의 만족도에 미치는 요인을 확인하고자 경기도의 푸드뱅크 서비스 이용자를 대상으로 조사를 실시하고 서비스만족도, 음식만족도, 시설환경만족도로 구분하여 영향요인을 분석하였다. 연구 결과 경기도의 서비스 이용자는 주로 50대 이상의 여성으로서 이혼 또는 별거 등으로 가족 등으로부터 고립되어 있으며 50만원 미만의 저소득층으로 기초수급자가 높은 비중을 차지하는 것으로 확인되었다. 푸드뱅크 서비스에 대한 전반적인 만족도는 5점 만점 중 4.2점(100점 환산 점수 84점)으로 기존 대부분의 이용자 만족도 연구에서처럼 높게 나타났다.

시설환경만족도는 고(高)연령층 일수록 높게 나타났는데, 연령이 높을수록 결식문제에 심각하게 노출되어 있기 때문에 정보안내, 서비스제공시간대, 시설 및 환경의 위생이 중요하게 여겨지는 것으로 해석이 가능하다. 서비스 및 음식 만족도는 학력이 낮을수록 높게 나타났는데 이를 통해 학력이 높은 이용자의 경우 배달시간, 신선도, 용기위생, 제공횟수의 규칙성 등과 음식의 질·양·맛 등에 대해 중요하게 여기고 있음을 유추해 볼 수 있다. 지원형태에 있어서는 조리된 음식에 대한 서비스 만족도 및 음식 만족도가 상대적으로 높게 나타났는데 이러한 결과는 이용자가 고품에 저소득층으로 음식 재료가 있다 하더라도 조리하기 위한 기초재료, 주방여건 등 기본적인 요리 환경이 열악하고 건강 문제로 요리를 하는 것도 어려움을 겪고 있다고 해석할 수 있다.

서비스 만족도의 주요 영향요인을 살펴보기 위한 다중회귀 분석 결과, 인구사회학적 요인과 경제적 요인, 그리고 서비스 요인 변수를 독립변수로 한 모형의 적합도가 통계적으로 유의미하지는 않았다. 이러한 결과는 푸드뱅크 사업 이용자의 서비스만족도가 비교적 높다는 점을 단초로하여 조심스럽게 추측해볼 수 있다. 우선, 푸드뱅크 서비스의 이용자들은 화폐와 재화를 교환하는 일반이용자와는 달리 무상으로 제공되는 서비스의 수혜자적 성격에 가깝다. 달리 표현하자면 공공부조 제도 안에 포섭되는 빈곤한 계층이면서도, 푸드뱅크 서

비스 안에 들어가는 것은 또다른 차원이기 때문에 기본적으로 푸드뱅크 서비스에 대한 이용자로서의 만족감을 가진다는 것이다. 푸드뱅크 서비스 이용자에 대한 선행연구들을 살펴보면 이러한 해석이 이론적 차원에서 가능하다.

음식만족도의 경우 지원 빈도가 높을수록 음식 만족도가 낮아지고 조리된 음식의 경우 음식만족도를 높이는 것으로 결과가 나타났다. 음식제공의 빈도보다는 제대로 조리된 음식을 통해서 결식문제를 해소하는 것이 중요하다는 점을 시사한다고 하겠다. 즉, 이용자에게 조리된 음식을 제공함으로써 효과적으로 결식을 해소할 수 있도록 하는 것이 서비스 제공시 고려되어야 할 것이다.

시설환경만족도와 관련하여 학력이 높을수록, 월소득이 낮을수록, 지원 후 식비지출액이 높을수록 시설환경만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 학력이 높은 이용자는 정보안내, 제공시간대, 시설 및 환경의 위생에 대해서 중요하게 생각하며, 월소득이 낮고 지원 받은 후에도 식비지출액이 높은 이용자들은 결식문제 해소를 위해 푸드뱅크에 대한 서비스가 절실함을 알 수 있다.

이러한 연구결과를 바탕으로 향후 푸드뱅크 서비스 질적 개선을 위해 이용자의 입장에서 결식문제를 바로 해소할 수 있는 조리된 음식을 주로 제공하고, 서비스 정보의 접근성을 높이며, 시설 및 환경의 위생을 유지 및 개선하기 위한 노력이 이루어져야 할 것이다. 또한 서비스를 이용한 후에도 식비에 대한 부담이 작용한다는 점을 통해 이용자의 결식문제를 좀 더 세밀하게 분석하여 이용자 중심의 서비스로 발전되어야 할 필요성이 있다.

본 연구는 기존 이용자의 만족도에 대한 연구가 미비한 시점에서 다양한 사회적·환경적 여건을 두루 갖춘 경기도의 이용자를 대상으로 서비스 만족도, 음식 만족도, 시설환경 만족도 등 다각적으로 만족도를 분석하였는데 의의가 있다. 그러나 이용자 조사과정에서 샘플 수가 적게 확보된 점은 연구결과를 일반화하는데 한계점으로 작용할 수 있을 것이다. 앞으로 전국단위의 이용자를 대상으로 한 조사 및 연구를 통해서 이용자 중심의 서비스 만족도를 분석하여 푸드뱅크 서비스의 질적 개선을 위한 노력이 계속되었으면 하는 바램을 가져

본다.

푸드뱅크는 지난 20여년 간 지역사회 내 결식문제를 경험하고 있는 취약계층에게 서비스를 제공함으로써 복지사각지대를 해소하기 위한 사업으로 그 기능을 해왔다. 과거에 비해 규모의 성장이 충분히 이루어졌다고 보여 지나 이용자의 입장에서 살펴보면 그 서비스가 아직 충분하지 않고 이용자의 여건을 충분히 고려하지 않고 있음을 알 수 있다. 앞으로 푸드뱅크 사업은 이용자의 입장에서 결식 문제를 해소하기 위한 고민에서 이루어져야 할 것이며, 이를 위해 이용자의 정보접근성을 높이고 이용자의 요구에 적합한 음식 등을 충분히 제공하며, 시설·환경의 위생을 철저히 관리하는 노력이 필요할 것이다.

#### 참 고 문 헌

- [1] 문진영, "새로운 사회적 위험과 기초보장," 한국사회보장학회 정기학술발표논문집, Vol.2016, No.2, pp.1059-1072, 2016.
- [2] 정무성, 광대석, "푸드뱅크 (Food Bank) 기탁 결정요인에 관한 연구: 자영업자의 기탁 결정요인을 중심으로," 한국지역사회복지학, Vol.16, pp.157-178, 2005.
- [3] 이경애, 김보람, "우리나라와 미국의 푸드뱅크 운영실태 분석," 한국생활과학회 학술대회논문집, pp.160-161, 2012.
- [4] 정기혜, 전도석, 김한수, 민상기, 신현호, 이주선, 최대웅, "푸드뱅크의 정착화 방안에 관한 정책 대토론회," 보건복지포럼, Vol.1999, No.1, pp.22-26, 1999.
- [5] 양일선, 강혜승, 계승희, "푸드뱅크 (Foodbank) 사업에 대한 식품 기탁자의 인식 분석," 대한지역사회영양학회지, Vol.7, No.4, pp.571-577, 2002.
- [6] 조미나, 홍민아, 강혜승, 양일선, "정부주도형 및 민간주도형 푸드뱅크 (Food Bank) 사업의 기탁 특성 분석," 대한지역사회영양학회지, Vol.11, No.5, pp.618-628, 2006.
- [7] 강혜승, 양일선, 이영선, "푸드뱅크 (Foodbank) 사업 수혜자의 실태분석 및 이용편의 평가," 대한지역사회영양학회지, Vol.8, No.2, pp.231-239, 2003.
- [8] 강혜승, 홍민아, 양일선, 조미나, 김철재, "정부주도형

및 민간주도형 푸드뱅크 (Food Bank) 사업의 이용자 실태 및 이용특성 분석,” 대한지역사회영양학회지, Vol.10, No.2, pp.224-233, 2005.

[9] 임준목, 황은정, “노약자를 위한 푸드뱅크 시스템의 특성요인 분석,” 대한산업공학회 추계학술대회 논문집, pp.180-187, 2007.

[10] 김영민, 전해성, “서울시 푸드뱅크의 식품물류체계 개선 방안에 관한 연구,” 유통경영학회지, Vol.11, No.3, pp.27-50, 2008.

[11] 김선희, 주경희, “커뮤니티 기반 사회복지서비스 전달체계 성공조건에 대한 탐색적 연구: 경기지역 푸드뱅크 (Food Bank) 사업을 중심으로,” 사회복지정책, Vol.39, No.2, pp.1-32, 2012.

[12] 김창기, 유용식, “충청북도 푸드뱅크 활성화 방안에 관한 연구,” 한국지역사회복지학회 학술대회, pp.191-198, 2011.

[13] 이화정, “식품기부사업의 효과성 연구: 비용편익분석과 만족도를 중심으로,” 한국지역사회복지학, Vol.42, pp.115-136, 2012.

[14] 이미라, 강영재, 손지현, “기부식품제공사업의 운영체계에 대한 사례연구,” 사회과학논총, Vol.19, pp.41-66, 2017.

[15] 이석환, 권진, *경기도 기부식품제공사업 운영실태와 활성화 방안 연구*, 경기복지재단, 2017.

[16] 이인규, *서울시 푸드마켓 이용자의 만족도 실태 및 개선방안 연구*, 서울시립대, 석사학위논문, 2013.

[17] 이용재, 김양욱, “기부식품제공사업이 저소득층 이용자의 식품만족에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, Vol.14, No.6, pp.152-161, 2014.

[18] 전국푸드뱅크, *푸드뱅크 운영 실무자 교육자료*, 2002.

[19] <https://www.foodbank1377.org/New/Index.jsp>

[20] 최일섭, 류진석, *지역사회복지론*, 서울대학교 출판부, 2003.

[21] <http://kostat.go.kr/portal/korea/index.action>

[22] J. E. Ware, M. R. Snyder, R. Wright, A. R. Davies, “Defining and measuring patient satisfaction with medical care,” *Evaluation and Program Planning*, 1983(6).

[23] T. K. Greenfield and C. C. Attkisson, “Steps toward a multifactorial satisfaction scale for primary care and mental health services,” *Evaluation and Program Planning*, Vol.12,

No.3, pp.271-278, 1989.

[24] T. Walsh and B. Lord, “Client satisfaction and empowerment through social work intervention,” *Social Work in Health Care*, Vol.38, No.4, pp.37-56, 2004.

[25] B. R. Compton, B. Galaway, and B. R. Cournoyer, *Social Work Processes(7th ed.)*, CENGAGE, 2005.

[26] M. James, C. Rhoda, P. Frank, and Z. Zhanyun, “Hunger in America 2010 National Report Prepared for Feeding America,” America, 2010.

[27] 김선희, “경기도 푸드뱅크 및 마켓 운영실태와 발전방안 연구,” 경기복지재단, 「연구보고시리즈」, 2010-21, 2010.

저 자 소 개

이 석 환(Seok-Hwan Lee)

정희원



- 2011년 : 서강대학교 신학대학원 사회복지학 석사
- 2019년 : 서강대학교 신학대학원 사회복지정책 박사과정 수료
- 2014년 ~ 현재 : 경기복지재단

〈관심분야〉 : 사회서비스, 사회복지전달체계

권 진(Jin Kwon)

정희원



- 2017년 : 서강대학교 신학대학원 사회복지학(사회복지정책) 박사
- 2020년 : 한국사회복지학회 연구분과위원회 위원
- 2019년 ~ 현재 : 예명대학원대학교 사회복지학과 조교수

〈관심분야〉 : 복지거버넌스(푸드뱅크), 남성 일가정양립