

실버타운 입주자 개인 특성에 따른 급식 및 전체 만족에 관한 연구

조춘봉, 채병숙*, 신왕선^{†, **}

청운대학교 호텔조리식당경영학과

*경기대학교 외식조리관리전공 박사과정

**청운대학교 대학원 외식경영전공

A Study on the Feeding and Whole Satisfaction of Silver Town Tenants according to Individual Characteristics

Chun-bong Cho, Byung-sook Chae*, Wang-sun Shin^{†, **}

Dept. of Hotel Culinary and Catering Management, Chungwoon University

**Dept. of Foodservice & Culinary Management, Kyonggi University*

***The Graduate School of Hotel Foodservice Management, Chungwoon University*

Abstract

It is a real situation that the meal service at silver towns such as the welfare facilities for the elderly is giving help in maintaining health, preventing diseases, and giving mental pleasure to the dwelling elderly people, thus the importance of meal service for housing occupants is being demanded together. This study is based on some inconvenient matters when using the meal-service facilities within the silver town targeting housing occupants at the silver town, aiming to examine which influence it can have upon the satisfaction with meal service in housing occupants. Accordingly, the purpose of this study is to present a desirably developmental direction for the meal-service facilities, which can cope with diverse needs of housing occupants. To achieve the objectives of this study, it was analyzed by selecting research variables that were verified by the consideration of preceding studies.

Key words : silver town, facility satisfaction, tenants quality.

I. 서 론

우리나라는 1960년대 이후 지속적인 사회적 변화와 급속한 경제성장으로 산업화

시대를 거치면서 공중위생의 향상과 보건의료기술의 발전을 가져왔다. 이것은 생활 환경 변화에 영향을 주었고 특히, 인간의 평균 수명을 연장시켜 인구구조의 고령화 현상을 초래하였다. 오늘날 사회변화 중에서 큰 흐름의 한 줄기가 바로 인구구조의 고령화라 할 수 있다. 고령화 현상은 노인 인구의 증가와 전통적인 부양 체계의 붕괴 현상을 초래하였으며, 또한 국가의 복지 부담을 한층 가중시켰다. 노인 비율의 증가가 사회문제로 대두되었다. 현재 새로운 전환기에 접어들면서 국가의 복지 사업에 대한 수요는 증가하고 있으나 재정적인 문제로 인해 우리나라의 실버타운에 대한 개발 및 투자는 극히 초보적인 상태이다. 서구 선진국들은 이미 오래 전에 고령화 사회를 이루었고, 세계적인 추세와 마찬가지로 우리나라의 노인인구도 매우 빠른 속도로 급증하는 추세이며, 미흡하지만 점차 노인들을 위한 보호대책 또한 사회의 시설 보호로 점차 확산되어 가고 있는 경향이다. 이에 따라 노인복지 시설의 필요성과 중요성은 점차 그 의미를 더해가고 있으며 정책적인 요구를 증대시키고 있다. 실버타운에서의 급식은 거주노인들의 건강 유지와 질환을 예방하고, 정신적 즐거움을 주는데 도움을 주고 있는 실정이므로 입주자의 급식에 대한 중요성도 함께 요구되고 있다.

식사의 의미는 언어적으로 볼 때 “먹는(食) 일(事)”로 풀이할 수 있다. 그러나 먹는다는 의미는 단순히 어떠한 행위로 끝나는 것이 아니라 생명을 유지하기 위해 계속적으로 행해지는 일종의 본능이라 할 수 있다. 따라서 식사라는 본능적인 행위를 통해서 영양을 섭취하게 되는데, 본능에 의해서 식사가 이루어지다 보면 잘못된 식습관으로 건강을 해치는 경우가 있다. 특히 실버타운 입주자의 급식은 어떤 질병 상태에 있는 사람들의 경우가 대부분이고 소화력이 일반인보다 현저히 떨어지는 경우가 대부분으로 질병 상태와 관계하는 특이적 대사 상태를 이해하고 영양섭취의 적합도를 평가하여 적절하게 식사 조절을 하며, 영양 지도와 상담을 통해 전반적으로 식생활이 개선되도록 세심한 식사 관리가 요구된다.

과거 또는 현재의 노인들은 건강 문제와 경제적인 빈곤이 가장 큰 고통이었고 동시에 가장 일반적인 노인문제였다. 그러나 미래의 노인들은 양호한 건강을 유지할 뿐 아니라 상당한 경제력을 갖게 되고, 따라서 그 욕구 수준도 많이 달라질 것이다. 노인들도 보다 여유 있는 생활로 실버타운에 입주하였을 경우, 과거와는 현저한 차이의 욕구 수준을 보일 것이며, 건강과 체력의 유지를 위한 교육, 식품, 영양, 진료 등의 욕구가 폭발적으로 증대할 것이다. 사회적으로나 개인적으로 노후의 삶의 질에 관한 다양한 연구가 진행되고 있는데 기존 연구에서 노인의 제반 생활 태도, 의식 등에 관한 기존 연구의 변수로 주거 선호와 맛에 대한 기호도, 질병에 따른 영양에의 관심과 소비형태 등의 부분적 연구가 대부분이다.

이에 본 연구는 실버타운 입주자의 개인 특성(성별, 학력, 연령, 입주 기간, 입주전 거주지 등)에 따른 급식 만족 연구로 실버타운 내 급식시설 이용 시 개인별 특성이

입주자의 급식 만족에 어떠한 영향을 줄 수 있는가에 대하여 알아보기 위하여 진행되었다. 본 연구의 결과가 입주자의 다양한 욕구에 대응할 수 있는 실버타운 급식 시설 운영에 도움이 되리라 기대한다.

II. 이론적 배경

1. 실버 산업 및 실버타운에 관한 이론적 고찰

실버 산업의 개념정의의를 살펴보면 실버 산업을 민간 기업이 경제력 있는 노인인구 계층 및 노후의 대책을 준비하는 대상으로 하여 그들의 욕구에 적합한 상품과 서비스를 자유시장경제의 원리에 의하여 공급하는 산업이라고 규정하거나, 고령층의 정신적, 육체적 기능을 향상시키거나 유지시키고 고령자의 완전한 사회활동을 위하여 민영기업체가 시장경제에 입각해서 상품이나 서비스공급을 행하는 산업으로 규정한다(박병희 2002). 민영기업체나 개인이 노인을 대상으로 시장원리나 상품, 서비스를 공급하는 산업으로 볼 수 있다(김광주 등 2001). 실버 산업의 개념은 학문적이기보다는 실천적인 면에서 언급되고 있기 때문에 아직까지 명쾌한 정의는 없지만 각 학문의 측면에서 그리고 실천적인 측면에서 실버 산업을 여러 가지 각도에서 정의하고 있다.

대규모 실버타운은 한 개의 시설이 아니라 단독주택, 아파트, 연립주택, 양호시설, 요양시설 등의 다양한 형태의 시설들이 상호 협조체제를 유지하며 형성된 공동 주거구역이다(일간건설 1996). 실버타운은 노인이 당면한 문제와 노인의 요구에 대응하는 거주환경이 되어야 하며, 이때 노인이 느끼는 주거환경의 만족은 노인이 직면한 노인문제의 해결에 있다고 할 수 있다. 노인에게 필요한 4가지 요인을 살펴보면 첫째, 가족을 중심으로 이웃과 친구들의 접촉이 용이해야 한다. 둘째, 옥내 또는 시설에서 편안하게 지낼 수 있는 케어 서비스(Care Service) 즉 간호와 보호가 이루어져야 한다. 셋째, 경제적으로 안정이 되어야 한다. 넷째, 노동, 여가를 통한 자기 표현이 이루어져야 한다(박제간 1993).

한국 실버타운 설립을 위한 문제점과 활성화 방안에 관한(서상범 2003) 연구에 의하면 실버타운의 입소 비용과 관련하여 가장 중요한 것은 기본적으로 노인이 수요자 측면에서 질 좋은 서비스를 적절한 가격에 제공받을 수 있도록 보장하는 유료 시설의 설비, 인력, 서비스 내용 등을 감안하여 등급별 합리적 입소 비용을 정할 필요가 있다고 밝혔다.

김현주(1998)는 노인복지 시설의 급식운영 실태와 시설의 입주 노인과 재가노인의 영양 및 건강상태에 관해 연구하였다. 노인복지 시설에서의 급식은 거주노인들의 건강 유지, 질환의 예방을 목적으로 1일 3식을 제공하여 그들의 건강 유지와 정신적으로 삶의 즐거움을 갖게 하며, 식생활에 중요한 영향을 미치고 있으나 복지 시설의

급식 시설은 타 단체 급식 시설에 비해서 가장 열악한 형편이라고 하여, 현재 국내에서 운영되고 있는 노인복지 시설 내의 급식시설은 전 근대적이고, 양질의 급식이 제공되지 못하고 있는 실정이라고 밝혔다.

조희자(2002)는 중장년층의 실버타운 요구도에 관한 연구 결과 소비자의 요구에 맞는 제품과 서비스를 제공해야 하며, 실버타운의 마케터는 노인들의 예방적 건강 행동을 위한 강좌 프로그램을 다양하게 개발해야 한다고 하였으며, 정부나 지방자치 단체는 유료 노인 복지 시설 공급자에 대해 세제 및 금융상의 지원을 최대한 확대하고, 이용자가 비용 전액을 부담하고 있는 완전 유료제의 현행 노인복지법을 정부와 지방자치단체도 공동 부담할 수 있는 일부 유료제도로의 개정이 필요하다고 하였다.

2. 고객 만족에 관한 이론적 고찰

고객 만족 경영에 관한 정의를 살펴보면, Parasuraman(1994)은 고객의 필요, 욕구, 기대에 부응하거나 그 이상의 것을 제공하여 그 결과로 상품, 서비스의 재구입이 일어나며 이것이 반복되어 고객의 충성심이 계속되는 상태로 정의하고, 고객들이 급식소를 다시 방문하는 전략을 수립해야 한다고 하였다. 그러기 위해서는 급식소 관리자들이 고객 만족을 예측할 수 있는 능력을 갖추는 것이 고객 만족의 실현을 위한 선결 과제라 할 수 있다(Oh & Teong 1996). 서비스 품질과 고객 만족의 상호관계에서 서비스 품질과 고객 만족은 상호 밀접한 관계를 맺고 있으나, 분리된 구조라는 것이 일반적이다(Parasuraman 1988).

외국의 경우 Dube(1994)는 급식소에서 제공되는 서비스 품질을 음식의 질, 음식의 온도, 대기 시간, 음식을 제공하는 종업원의 태도, 메뉴를 제시하는 종업원의 태도, 종업원의 공손함, 서비스의 신뢰도 등의 7가지로 구분하여 고객의 만족도를 조사한 결과 음식의 질이 고객 만족도에 영향을 끼쳤다고 하였다.

급식 서비스 품질 속성을 평가한 장승희(2003)는 급식 서비스 품질 속성의 기대와 인식간의 괴리(gap)를 분석한 결과, '영양적으로 균형된 식사', '식사의 맛', '식사의 간', '식사의 온도', '식사 종류의 다양성', '식사에 대한 영양 및 건강 정보 제공'에 대해서는 기대수준보다 인식 수준이 낮아서 불만족하고 있는 속성으로 분석되었다. Oliver(1980)는 고객 만족에서 서비스가 발생하는 순간에 대한 인지적·정서적 반응을 고객 만족이라고 인식하였다.

이용기(1999)는 호텔서비스에 대한 고객의 태도 변수들 간의 관계 연구에서 양질의 급식 서비스란 음식과 서비스의 두 가지 측면에 대한 고객의 기대를 만족시키는 것으로 기대 불일치 패러다임에 의하면 고객은 구매 전에 성과를 예견하는 기대를 갖고 서비스를 경험하게 된다. 그리고 소비 전의 기대와 소비 후의 성과를 비교함으로써 기대와 성과가 동일하면 일치가 발생하여 만족을 느끼게 되고, 차이가 있으면 불일치가 발생한다. 기대와 성과가 불일치한 경우에는 부정적 불일치는 기대보다 성

과가 못한 경우로서 불만족이 발생하지만, 긍정적 불일치는 기대보다 성과 즉, 서비스가 높게 수행되었을 때 고객은 만족하게 된다(Pizam 1993)라고 하였다.

Ⅲ. 연구 모형과 연구 가설

1. 연구 모형과 모형 변수

1) 연구 모형

본 연구 모형에 사용된 모형 변수들은 기존에 연구된 국내·외 실버타운 및 실버 산업과 급식 만족에 관한 연구문헌과 실버타운 입주자와의 개별면담을 통하여 선정되었으며, 본 연구 모형은 <그림 1>과 같이 실버타운 입주자의 개인 특성인 성별, 연령, 입주전 거주지, 입주 기간이 급식 만족과 급식 만족이 전체 만족에 미치는 영향의 연구를 위하여 구성되었다.

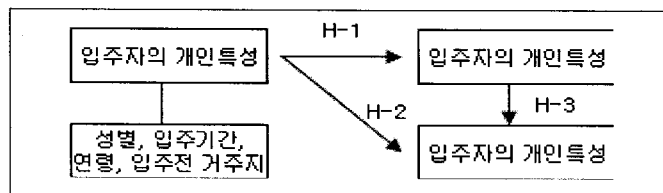
2) 모형 변수의 정의

본 연구 모형에서 실버타운(노인 입주 시설)입주자의 개인 특성에 따른 급식 만족에 영향을 미치게 되는 과정에 대한 영향변수와 성과변수의 연구 분석의 정의와 연구 모형은 다음과 같다.

변수들에 의하여 영향을 받을 것이라는 가설을 설정하는데 필요한 변수로써 세부적 요인으로는 다음의 내용을 포함하고 있다.

입주자의 급식 만족에 있어 시설에서 제공되는 음식 맛에 대한 만족, 음식량에 대한 만족, 건강식 제공에 대한 만족, 음식의 색채 적 구성 및 외관에 대한 만족, 식단에 대한 만족, 음식 온도에 대한 만족, 급식 직원의 친절과 공손함에 대한 만족, 식당 시설의 청결에 대한 만족, 개인적 요구의 반영 정도에 대한 만족, 식당 분위기에 대한 만족 등의 요인들과 관련된 변수들의 측정을 위하여 Martin(1986), Dube(1994), 장승희(2003), 이화(2001), Denise(1993) 등의 선행연구에 의하여 개발 된 도구를 사용하였다.

시설에 대한 입주자의 전체적인 만족의 변수 측정을 위하여 Oliver(1980), Para-



<그림 1> 연구 모형

suraman(1994), Pizam(1993) 등의 선행 연구에 의하여 개발된 도구를 사용하였다. 이상의 변수들은 실버타운 입주자의 급식 만족과 전체 만족에 영향을 미치는 변수와의 상관관계수로서 본 연구에서의 분석을 위한 모형 변수로 사용한다.

2. 연구 가설 및 측정 도구

1) 연구 가설

본 연구의 가설은 실버타운(노인 입주 시설)입주자의 개인 특성에 의해 작성되었는데, 가설들의 주요 구성내용을 보면 입주자의 급식 만족과 전체 만족의 2가지 요인에 영향을 미치는 영향변수들인 실버타운 입주자의 개인 특성의 요인들과의 비교 및 상관관계를 증명해 보이기 위한 내용을 포함하고 있다.

<가설 1> 입주자의 개인 특성에 따라 급식 만족에 유의적인 차이가 있을 것이다.

<가설 2> 입주자의 개인 특성에 따라 전체 만족에 유의적인 차이가 있을 것이다.

<가설 3> 입주자의 급식 만족은 전체 만족에 의미 있는 영향을 미칠 것이다.

2) 설문지의 구성과 측정 도구

본 연구의 설문지는 기존의 선행 연구와 사전적 조사 결과를 토대로 위에서 제시한 연구 모형과 연구 가설의 검정을 위하여 작성하였다. 설문지의 구성은 시설 입주자의 급식 만족과 전체 만족의 2가지 변수에 대한 11개 문항과 입주자의 개인 특성인 인구통계학적 변수에 대한 8개 문항 등 총 19개의 질문 문항들로 구성되어 있다. 인구통계학적 변수를 제외한 요인들에 대해서는 각 문항에 대하여 리커트 5점 척도 법을 사용하였다.

IV. 실증 분석 및 결과의 토의

1. 조사 방법과 자료의 특성

본 연구는 기존 선행 연구에 대한 이론적 검토와 실버타운(노인 입주시설)을 대상으로 설문조사 후 통계적 자료처리를 통한 실증 분석을 병행하였다. 본 연구를 위한 조사대상은 서울·경기지역 실버타운(노인 입주시설) 입주자를 대상으로 하였으며, 2005년 3월 15일부터 4월 21일까지 조사가 이루어졌다. 설문지는 총 230부를 배포하여 210부가 회수되었으며, 그 중 내용이 부실하거나 누락된 문항의 설문지를 제외한 205부를 본 연구의 최종 분석 자료로 사용하였다. 본 연구에서는 보다 심층적인 연구가 되기 위해 문헌연구와 실증연구를 병행하였으며, 기존의 선행 연구 자료를 바탕으로 이론적 배경을 구성하였다. 문헌적 방법은 국내 단행본, 실버타운과 관련된 국내의 논문 및 학술지 등을 고찰하였고, 실증적 방법에서는 문헌 연구를 바탕으로

식습관 및 음식 선호도와 관련된 설문지 문항과 인구 통계학적 특성, 실버타운 급식 서비스내용과 관련된 설문지 문항, 그리고 실버타운 급식 만족과 관련된 설문지 문항들을 이용하여 조사를 실시하였다.

수집된 자료의 분석은 통계패키지 프로그램(SPSSWIN10.0)을 이용하였고 응답자의 일반적인 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 입주자의 개인 특성에 따른 서비스 내용과 입주자의 급식 만족 등의 내용을 알아보기 위해 차이검정을 실시하였다. 응답자의 일반적 사항으로 교차분석을 실시하고, Cronbach's α -값에 의한 신뢰도분석을 하였으며, 요인 분석을 실시하였다. 기술통계분석을 실시하여 조사 대상 응답자들의 인식도를 파악하였으며, 집단 간의 차이검정에 의한 가설검정을 위하여 ANOVA(분산 분석)를, 변수들 간의 영향관계 검정을 위하여 회귀분석 등을 실시하였다.

연구대상자의 사회 통계학적 변수에 대하여 살펴보면, 응답자의 성별은 여자가 119명(58%)이고, 남자는 86명(42%)으로 나타났다. 나이의 분포는 60세 이하가 14명(6.8%), 66~70세가 35명(17.1%), 71~75세가 54명(26.3%)으로 가장 많았고, 76~80세와 81세 이상이 각각 24.9%의 분포를 보였다.

학력은 중학교 졸업 이하가 59명(28.8%), 고등학교 졸업 53명(25.9%), 대학 졸업 이상 58명(28.3%), 대학원 이상 35명(17.1%)로 전체적으로 고른 분포를 보였으며, 퇴직 전 직업은 자영업 18명(8.8%), 전문직 50명(24.4%), 회사원 14명(6.8%), 공무원 30명(14.6%), 주부 69명(33.7%), 기타 24명(11.7%)로 나타났다. 입주 기간은 1년 미만 17명(8.3%), 1~3년 미만이 90명(43.9%)이고, 3~5년 미만이 73명(35.6%)이며, 5~7년 미만 23명(35.6%), 7년 이상이 2명(1.0%)으로 나타났는데, 우리나라의 실버타운의 사업이 길지 않음을 보여주는 예이다. 건강은 아주 건강이 2명(1.0%), 대체로 건강 22명(10.7%), 보통이 81명(39.5%)이며, 대체로 나쁨이 83명(40.5%), 아주 나쁨이 17명(8.3%)으로 나타났다. 전 거주지는 특별시가 80명(39.0%)으로 가장 많고, 광역시 29명(14.1%), 중·소도시 72명(35.1%), 군·읍·면이 24명(11.4%)으로 가장 적게 나타났으며, 시설 선택 이유는 주위의 권유 19명(9.3%), 규모가 적절해서가 80명(39.0%), 비용이 적절해서가 95명(46.3%), 사회적 체면 5명(2.4%), 시설 운영프로그램 6명(2.9%)로 나타났다.

2. 실증 분석

1) 신뢰도 및 타당도 분석

신뢰도 분석은 동일한 개념을 독립된 측정 방법으로 측정한 경우 결과가 비슷하게 나타나야 한다는 것을 전제로 하고 있다. 신뢰도는 측정 도구의 정확성이나 정밀성

〈표 1〉 설문지 문항간의 신뢰도 분석

설문변수(항목수)	평균	Alpha값	Standard α 값
급식 만족(10)	3.5388	.8851	.8917

을 나타내는 것으로서 의존가능성, 안정성, 일치성, 예측 가능성, 그리고 정확성과 동일한 의미를 갖는다.

각 문항에 대한 크론바하 알파를 사용한 신뢰도 분석을 한 결과로써 평균값에 의한 인지도는 ‘급식 만족 및 전체 만족’ 변수에 대하여 3.5388로 나타났다. 또한 문항간의 신뢰도를 설명해 주는 크로바하 알파(Cronbach's α)값도 .8851의 문항간의 신뢰도를 보여주어 일반적인 사회과학 분야에서의 기준으로 측정항목들의 동질성이 높고, 척도들의 내적 일치성도 유효하다고 볼 수 있다.

요인 분석의 목적은 많은 변수들을 관련성이 깊은 변수들끼리 소수의 요인으로 묶어주고, 요인적재량이 크고 적음에 따라서 변수들의 채택 여부를 결정하기 위함이다. 〈표 2〉에서의 결과와 같이 요인 분석에 의한 각 변수들에 대한 설명력은 요인적재량의 일반적인 면으로 보면 높은 유의성이 있음을 알 수 있다.

각 요인 분석에 의한 각 변수들에 대한 설명력은 보수적인 기준을 적용하더라도 요인 적재량이 0.4 이상으로 높은 유의성을 가진 것으로 나타났다.

급식 만족에 대한 요인 분석결과 2개의 요인으로 추출되었으며, 요인 적재량은 최저 .469에서 최고 .880으로 나타났다.

〈표 2〉 입주자의 급식 만족에 대한 요인 분석 결과

급식 만족	요인	
	급식 서비스 만족	급식의 질 만족
식당 시설의 청결	.880	
개인적 요구의 반영 정도	.860	
시설의 식당 분위기	.787	
급식직원의 공손하고 친절함	.741	
음식의 맛	.537	
음식의 양	.469	
음식의 색채적 구성 및 외관에 대한 만족		.823
건강식 메뉴 제공		.802
주기별 식단		.779
음식의 온도		.701
Eigen값	4.698	1.502
설명력(%)		62.003

추출된 요인에 대하여는 각각 급식 서비스 만족, 급식의 질에 대한 만족 등으로 명명하였다.

2) 연구 가설의 검정

본 연구의 실증 분석에서는 연구 가설의 검정을 위하여 ANOVA 및 회귀분석을 실시하였다.

(1) 가설 1의 검정

입주자의 개인 특성은 급식 만족에 의미 있는 영향을 미칠 것이라는 가설로서, 개인적 집단의 속성별 차이검정을 위하여 다음과 같이 ANOVA 분석을 실시하였다.

<가설 1-1> 음식의 맛에 대한 만족은 연령에 따른 집단 간에 의미 있는 차이가 있을 것이다.

위의 가설 검정을 위하여 분산 분석(ANOVA)을 실시한 결과 F 값은 4.742이며, 유의도는 .001로써 ‘입주자의 급식 만족’ 중에서 “시설에서 제공되는 음식의 맛에 대해 만족한다”는 입주자의 연령에 따른 집단 간에 통계적으로 의미 있는 차이가 있는 것으로 나타나 본 가설은 채택되었다. 연령에 따른 맛에 대한 만족의 경우 65세 미만에서는 3.86으로 가장 높고, 81세 이상에서는 3.41로 가장 낮았으나 전체적 3.64로 만족에 가깝게 나타났다.

<가설 1-2> 급식직원의 친절함에 대한 만족은 입주자의 연령에 따라 의미 있는 차이가 있을 것이다.

<표 3> 음식의 맛과 입주자의 연령에 따른 분석 결과

			제공합	자유도	평균제공	F값	유의확률
조합됨			5.482	4	1.370	4.742	.001***
〈FS1〉 시설에서 제공되는 맛에 대해 만족한다.	집단 -간 선행항	가중되지 않음	2.234	1	2.234	7.728	.006***
		가중됨	3.449	1	3.449	11.933	.001***
		편차	2.033	3	.678	2.345	.074
		집단-내	57.806	200	.289		
합계			63.288	204			

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

〈표 4〉 급식 직원의 태도와 입주자의 연령에 따른 분석 결과

			제공합	자유도	평균제공	F값	유의확률
조합됨			6.672	4	1.668	4.457	.002**
〈FS7〉 급식직원의 공손하고 친절함에 대해 만족한다.	집단 -간 선형항	가중되지 않음	2.420	1	2.420	6.467	.012*
		가중됨	3.908	1	3.908	10.444	.001**
		편차	2.763	3	.921	2.462	.064
		집단-내	74.841	200	.374		
합계			81.512	204			

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

위의 가설 검정을 위하여 분산 분석(ANOVA)을 실시한 결과 F값은 4.457이며, 유의도는 .002로써 입주자의 급식 만족 중에서 “급식 직원의 공손하고 친절함에 대해 만족한다”는 입주자의 연령에 따른 집단 간에 통계적으로 의미 있는 차이가 있는 것으로 나타나 본 가설은 채택되었다.

〈가설 1-3〉 개인적 요구의 반영 정도에 대한 만족은 입주자의 연령에 따라 의미 있는 차이가 있을 것이다의 가설 검정을 위하여 분산 분석(ANOVA)을 실시한 결과 F값은 3.412이며, 유의도는 .010으로써 입주자의 급식 만족 중에서 “개인적 요구도의 반영 정도에 만족 한다”는 입주자의 연령에 따른 집단 간에 통계적으로 의미 있는 차이가 있는 것으로 나타났으며 개인적 요구의 반영 정도에 대한 만족의 경우는 평균 3.65로 만족에 가까운 것으로 나타났다.

〈표 5〉 개인적 요구도의 반영 정도와 입주자의 연령에 따른 분석 결과

			제공합	자유도	평균제공	F값	유의확률
조합됨			3.880	4	.970	3.412	.010*
〈FS9〉 개인적 요구의 반영 정도에 만족한다.	집단 -간 선형항	가중되지 않음	1.355	1	1.355	4.767	.030*
		가중됨	2.448	1	2.448	8.614	.004**
		편차	1.432	3	.477	1.680	.173
		집단-내	56.832	200	.284		
합계			60.712	204			

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

〈표 6〉 음식의 맛과 입주자의 입주 기간에 따른 분석 결과

		제공합	자유도	평균제공	F값	유의확률	
조합됨		6.310	4	1.577	5.537	.000***	
〈FSI〉 음식의 맛에 대한 만족	집단 -간	가중되지 않음	1.964	1	1.964	6.893	.009**
		가중됨	5.883	1	5.883	20.650	.000***
	선형항	편차	.427	3	.142	.500	.0683
		집단-내	56.978	200	.285		
합계		63.288	204				

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

〈가설 1-4〉 음식의 맛에 대한 만족은 입주 기간에 따라 의미 있는 차이가 있을 것이다.

위의 가설 검정을 위하여 분산 분석(ANOVA)을 실시한 결과 F값은 5.537이며, 유의도는 .000으로써 입주자의 급식 만족 중에서 “시설에서 제공되는 음식의 맛에 대해 만족한다”는 입주자의 입주 기간에 따른 집단 간에 통계적으로 의미 있는 차이가 있는 것으로 나타났다. 입주 기간에 따른 음식의 맛에 대한 만족의 경우 3.00(7년 이상)에서 3.82(1년 미만)로 나타났고, 전체적 3.64로 나타났으며, 입주 기간과 만족은 반비례로 나타났다.

〈가설 1-5〉 음식의 색채적 구성 및 외관에 대한 만족은 입주자의 전 거주지에 따라 의미 있는 차이가 있을 것이다.

위의 가설 검정을 위하여 분산 분석(ANOVA)을 실시한 결과 F값은 3.400이며, 유의도는 .019로써 입주자의 급식 만족 중에서 “시설에서 제공되는 음식의 색채적 구성 및 음식의 외관에 대해 만족한다”는 입주자의 전 거주지에 따른 집단 간에 통계적으로 의미 있는 차이가 있는 것으로 나타났다. 입주 전 지역에 따른 음식의 외관에 따른 만족의 경우 3.00(군·읍·면 지역)에서 3.41(광역시)로 나타났고, 전체적 3.28로 나타났다.

〈가설 1-6〉 급식직원의 공손하고 친절함에 대한 만족은 입주자의 전 거주지에 따라 의미 있는 차이가 있을 것이다.

위의 가설 검정의 분석 결과 F값은 3.585이며, 유의도는 .019로써 ‘입주자의 급식

〈표 7〉 음식의 색채적 구성 및 음식의 외관과 전 거주지에 따른 분석 결과

		제공합	자유도	평균제공	F값	유의확률	
조합됨		3.361	3	1.120	3.400	.019*	
〈FS4〉 음식의 색채적 구성 및 음식의 외관에 대한 만족	집단-간 선형항	가중되지 않음	3.235	1	3.235	9.817	.002**
		가중됨	2.668	1	2.668	8.099	.005**
	편차	.693	2	.346	1.051	.351	
	집단-내	66.229	201	.329			
합계		69.590	204				

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$.

만족 중에서 “급식직원의 공손하고 친절함에 대해 만족한다”는 입주자의 전 거주지에 따른 집단 간에 통계적으로 의미 있는 차이가 있는 것으로 나타났다. 입주 전 지역에 따른 직원의 공손함에 대한 만족의 경우 3.69(광역시)에서 4.10(중·소도시)으로 나타났으며, 전체적 3.95로 높게 나타났다.

(2) 가설 2의 검정

입주자의 개인 특성은 전체 만족에 의미 있는 영향을 미칠 것이라는 가설로써, 개인적 집단의 속성별 차이검정을 위하여 다음과 같이 ANOVA 분석을 실시하였다.

〈가설 2-1〉 입주시설의 전체적인 만족은 입주자의 연령에 따라 의미 있는 차이가 있을 것이다.

〈표 8〉 급식직원 태도와 전 거주지에 따른 분석 결과

		제공합	자유도	평균제공	F값	유의확률	
조합됨		4.140	3	1.380	3.585	.015*	
〈FS7〉 급식직원의 공손하고 친절함에 대해 만족한다.	집단-간 선형항	가중되지 않음	2.055E-02	1	2.055E-02	.053	.818
		가중됨	1.585E-02	1	1.585E-02	.041	.839
	편차	4.124	2	2.062	5.357	.005	
	집단-내	77.372	201	.385			
합계		81.512	204				

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$.

〈표 9〉 시설 전체적 만족과 입주자의 연령에 따른 분석 결과

		제공합	자유도	평균제공	F값	유의확률	
		조합됨	3.450	4	.863	2.803	.027*
〈GS1〉 시설 전체적인 면에 대해 만족한다.	집단 -간 선형항	가중되지 않음	2.177	1	2.177	7.072	.008**
		가중됨	3.126	1	3.126	10.156	.002**
		편차	.325	3	.108	.351	.788
		집단-내	61.555	200	.308		
	합계	65.005	204				

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

위의 가설 검정을 위하여 분산 분석(ANOVA)을 실시한 결과 F값은 2.803이며, 유의도는 .027로써 “시설 전체적인 면에 대해서 만족한다”는 연령에 따른 집단간에 통계적으로 의미 있는 차이가 있는 것으로 나타나 본 가설은 채택되었다.

연령에 따른 전체 만족의 경우 3.45(81세 이상)에서 3.86(65세 미만)으로 나타났고, 전체적 3.64로 나타났으며, 전체적 만족과 연령은 반비례하는 것으로 나타났다.

〈가설 2-2〉 입주시설의 전체적인 만족은 입주자의 입주 기간에 따른 집단 간에 의미 있는 차이가 있을 것이다.

위의 가설 검정을 위하여 분산 분석(ANOVA)을 실시한 결과 F값은 5.442이며, 유의도는 .000으로써 “시설 전체적인 면에 대해 만족한다”는 입주자의 입주 기간에 따른 집단 간에 통계적으로 의미 있는 차이가 있는 것으로 나타나 본 가설은 채택되

〈표 10〉 시설 전체적 만족과 입주 기간에 따른 분석 결과

		제공합	자유도	평균제공	F값	유의확률	
		조합됨	6.381	4	1.595	5.442	.000***
〈GS1〉 시설 전체적인 면에 대해 만족한다.	집단 -간 선형항	가중되지 않음	1.643	1	1.643	5.606	.019*
		가중됨	4.923	1	4.923	16.794	.000***
		편차	1.458	3	.486	1.658	.177
		집단-내	58.624	200	.293		
	합계	65.005	204				

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

〈표 11〉 전체적 만족에 대한 급식 만족의 회귀분석 결과

변수	분석	B	Beta	T	Sig T
상수		3.642			
① 급식 서비스 만족		.416	.736	18.386	.000
② 급식의 질에 대한 만족		.208	.368	9.178	.000
$R^2 = .678$		$df1 = 2$	$df2 = 201$	$F = 211.144$	$signi F = .000$

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

었다.

입주 기간에 따른 전체 만족의 경우 3.00에서 3.79로 나타났고, 전체적으로 3.64로 나타났으며, 입주 기간과 만족은 반비례하는 것으로 나타났다.

(3) 가설 3의 검정

입주자의 급식 만족은 전체 만족에 의미 있는 영향을 미칠 것이라는 가설을 검정하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

회귀분석 결과는 종속변수에 대한 전체 설명력(R-square)은 .678로 나타났다. 또한 회귀 식에 대한 통계적 유의성을 검정하는 F 통계량은 211.144이고, 이에 대한 유의도가 .000이다. 따라서 보수적으로는 R^2 의 수치가 높은 것으로 설명력이 있다고 보지만 연구 결과 유의도가 $.000 < p \leq .001$ 이므로 통계적 유의도 수준의 주요 관점으로 보아 이 회귀식은 통계적으로 유의성이 있는 것으로 볼 수 있다. 따라서 <가설 3>은 채택되었다.

입주 시설에서의 ‘급식 서비스 만족’, ‘급식의 질에 대한 만족 등에 의한 서비스 내용 즉, 식당시설의 청결, 개인적 요구의 반영 정도, 식당 분위기 및 급식직원의 친절함에 의한 급식 만족 등은 실버타운 입주자들의 전체 만족에도 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

V. 결 론

본 연구의 목적은 실버타운(노인 입주 시설) 입주자의 개인 특성과 급식 서비스내용을 파악하여, 이에 따른 급식 만족을 알아봄으로써 실버타운의 급식 운영에 도움을 주고자 하였다.

입주자의 개인 특성에 따른 급식 만족과의 관계를 3개의 가설로 검정하였는데 그 결과를 종합하면 다음과 같다.

첫째, 입주자의 개인 특성은 입주자의 급식 만족에 의미 있는 영향을 미치는 것으로

로 나타났다. 즉 연령에 따른 맛에 대한 만족의 경우 전반적으로 만족하는 것으로 나타났다. 또 개인적 요구의 반영 정도에 대한 만족의 경우는 전반적으로 만족에 가까운 것으로 나타났다. 전 거주지에 따른 음식의 외관에 대한 만족은 큰 도시에 살았던 경우일수록 만족하는 것으로 나타났고, 급식직원의 공손함에 대한 만족은 중·소 도시가 가장 높았고, 전반적으로 만족에 가깝게 나타났다.

둘째, 입주자의 개인 특성에 따른 입주시설의 전체적인 만족에서 연령이 낮을수록 만족하였고, 전 직업에 따른 전체적인 만족은 주부가 가장 높고, 자영업이 가장 낮게 나타났다. 또 입주 기간에 따라서는 1~3년이 가장 높고, 7년 이상이 가장 낮게 나타나 입주 기간이 길수록 만족도가 떨어지는 것으로 나타났다.

연령에 따른 전체 만족의 경우 서로 반비례하는 것으로 나타났다. 전 직업에 따른 전체적 만족의 경우 주부가 가장 높았고, 자영업에서 가장 낮게 나타났으나, 전체적으로 만족에 가깝게 나타났다. 입주 기간에 따른 전체 만족의 경우 입주 기간과 만족은 반비례하는 것으로 나타났다.

셋째, 입주자의 급식 만족은 입주시설의 전체적 만족에 의미 있는 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 식당시설의 청결, 개인적 요구의 반영 정도, 식당 분위기 및 급식직원의 친절함에 의한 급식 만족 등은 실버타운 입주자들의 전체 만족에도 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이상과 같은 연구에서 본 연구의 한계점으로는 연구대상자가 고령이기 때문에 보다 많고, 다양한 설문 또는 면접을 실시할 수 없었던 점과, 실버타운에서의 정보 유출 방지와 입주자의 불만 등으로 인한 이유로 일부 시설의 설문이 이루어지지 못한 점에서 아쉬움이 남는다. 이에 따른 향후 지속적이고 체계적인 연구가 이루어져 급증하는 노인인구가 실버타운에서 만족스런 노후를 보내기 위한 급식 서비스 제공에 기여할 수 있는 연구가 이루어져야 하겠다.

참고문헌

1. 김광주 (2001) : 실버 산업의 실태분석과 발전방안. *산경연구* 6(1):232.
2. 박병희 (2002) : 고령화 사회에서 한국 실버 산업의 발전방안 연구. 상지대학교 석사학위논문.
3. 박제간 (1993) : 미래사회의 노후생활과 실버 산업. *석정실버* (11):52.
4. 보건복지부 (2002) : 2002년도 노인보건복지사업안내 3-7.
5. 서상범 (2003) : 한국 실버타운 설립을 위한 문제점과 활성화 방안. 명지대학교 석사논문.
6. 서윤 (2000) : 보건과 복지 제3집, 한국보건복지학회 25-39.
7. 송복희 (2002) : 중년세대의 실버타운 선호에 영향을 미치는 요인. 한림대학교 석사학위논문.

8. 이매표 (2000) : 21세기 실버 산업의 방향과 대책. *노인복지연구* (7):13.
9. 일간건설 (1996) : 실버 산업의 현황과 개발방향 23-24.
10. 장승희 (2003) : 병원 급식 서비스 품질 속성에 대한 고객과 종사자의 인식과 기대도 분석. 연세대학교 석사논문.
11. 조희자 (2002) : 중장년층의 실버타운 요구도에 관한 연구. 경기대학교 석사논문 65-66.
12. Dube L · Renaghan LM · Miller JM (1994) : Measuring customer satisfaction for strategic management. *The Cornell H. R. A Quarterly* 35(1):39-47.
13. Oh MM Teong (1996) : Improving marketer's predictive power of customer satisfaction on expectation-based target market levels. *Hospitality Research Journal* 19(4):65-85.
14. Oliver RL (1980) : A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing* (17):460-469.
15. Parasuraman A · Zeithaml VA · Berry LL (1988) : Quality Counts on Services. *Marketing Service: Marketing, Operations, and Human Resources*, Ed. C. H. Lovelock 216-217.
16. Pizam Abraham · Ady Milman (1993. 12.) : Predicting satisfaction among first time visitors to a destination by using the expectancy disconfirmation theory. *International Journal of Hospitality management* 197-209.
17. Parasuraman A · Berry LL · Zeithaml VA (1994) : Refinement of reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing* 67(4):420-49.

2006년 4월 28일 접수

2006년 6월 15일 게재확정