

실버타운 거주자의 식사 서비스 품질 인식이 거주 만족도에 미치는 영향

백소영 · †신서영* · 백승희** · 양일선***

연세대학교 생활환경대학원 호텔·외식·급식경영전공, *서일대학 식품영양과,
신구대학 식품영양과, *연세대학교 식품영양학과

The Effect of Foodservice Quality Perception on Residence Satisfaction of Silver Town Residents

So-Young Baik, †Seo-Young Shin*, Seung-Hee Baek** and Il-Sun Yang***

Hotel, Restaurant & Institutional Management, Yonsei University, Seoul 120-749, Korea

**Dept. of Food & Nutrition, Seoil College, Seoul 131-702, Korea*

***Dept. of Food & Nutrition, Shingu College, Seongnam 462-743, Korea*

****Dept. of Food & Nutrition, Yonsei University, Seoul 120-749, Korea*

Abstract

This study attempted to investigate the effect of foodservice quality perception on residence satisfaction of silver town residents. Through an extensive literature review, the questionnaire was developed and distributed to senior residents in 'A' silver town located in Gyeonggi-Do. Out of 254 questionnaires administered, a total of 212 completed questionnaires were returned, yielding a response rate of 83.5%. The results showed that there was a meaningful correlation between perception on foodservice quality and residence satisfaction. Among foodservice quality factors, reliability and comfort were the most important factors affecting residence satisfaction. Considering the effect of reliability and comfort factors on residence satisfaction, it is important to make a strategy to build up these factors in foodservice operation of silver town.

Key words: silver town residents, foodservice quality, residence satisfaction, reliability, comfort.

서 론

인구 고령화의 가속화는 전 세계적으로 향후 직면하게 될 가장 중요한 문제점 중 하나이다. 현재 세계 노인 인구는 6억 600만 명이며, 2050년이 되면 최초로 노년층 인구가 아동 인구수를 뛰어넘는 20억 명에 이를 것으로 예측되고 있다¹⁾. 우리나라의 경우 2002년 65세 이상 노인 인구 비율이 전체 인구의 7.9%에 이르면서 고령화 사회로 진입하였고, 2020년에는 노인 인구 비율이 15.1%가 되어 고령 인구의 급격한 증가가 예상되면서²⁾ 노인들의 다양한 삶의 형태에 대한 관심이 높아지고 있다.

과거와는 달리 노인들의 삶에 대한 욕구와 독립적인 자기

부양 성향이 강해짐에 따라 자식들에게 의존하기보다는 독립적인 삶을 원하는 경향이 나타나면서 오늘날의 노인 복지에는 노인을 하나의 독립된 인간으로 바라보고 기본적인 욕구 충족과 문화적인 생활을 영위하면서 삶의 보람을 갖도록 도와주는 데 초점을 맞추고 있다. 이러한 변화된 노인들의 욕구를 반영하며 이들의 성공적인 독립을 위한 새로운 주거 개념으로 실버타운이 등장하게 되었다³⁾. 실버타운은 서구 사회에서는 수익자 부담 원칙에 의해 운영되는 노인주택(elderly housing), 양로원(retirement home), 요양원(nursing home) 등이 있으며, 규모가 작은 것은 노인촌락(retirement village)이라 부르고, 큰 규모의 것은 노인타운(retirement town 또는 silver town)이라고 부르기도 한다⁴⁾.

† Corresponding author: Seo-Young Shin, Dept. of Food & Nutrition, Seoil College, Seoul 131-702, Korea.
Tel: +82-2-490-7575, Fax: +82-2-490-7507, E-mail: seoyoung@seoil.ac.kr

우리나라 실버타운은 노인복지법 제 32조에 규정된 유료 노인 복지 시설로서 유료 양로 시설과 유료 노인 요양 시설, 유료 노인 복지 주택이 포함된다고 할 수 있다. 유료 양로 시설은 일상 생활에 지장이 없는 60세 이상인 사람을 대상으로 급식 및 일상 생활의 편의를 제공하는 것으로서 비용 일체를 수익자 부담으로 하는 것이고, 유료 요양 시설은 유료양로시설과 서비스는 비슷하나 치료 및 요양의 기능이 부가되는 시설을 말하며, 유료 노인 복지 주택은 단독 취사 등 독립된 주거생활이 가능한 60세 이상의 자로서 주거의 편의, 생활 지도, 상담 및 안전 관리 등 일상 생활의 편의를 제공하나, 이에 대한 소요 비용은 유료 양로 시설과 마찬가지로 일체 수익자 부담으로 하는 시설을 말한다⁵⁾. 실버타운은 입주자들의 입주금으로 운영되기 때문에 고객들은 저소득층이 아닌 중산층 이상의 노인들로 구성된다. 그리고 양로원이나 요양원이 단순한 수용 기능의 시설에 머무르고 있는 반면, 실버타운은 의료 시설, 오락 시설, 스포츠 등 각종 서비스 시설을 갖추고 있어 단순한 주거시설의 차원을 넘어 입주자들의 2차적 욕구까지도 만족할 수 있도록 설계된 시설이다⁶⁾. 우리나라의 실버타운은 일반적으로 노인들에게 필요한 시설 및 서비스 기능을 갖춘 복합시설을 의미하며, 기존의 유료 양로원과 같은 단순한 주거공간의 개념이 아닌 패키지화된 종합 서비스를 제공하는 상품의 시장 경제에 따라 다양하고 고급화된 시설을 의미한다. 즉 60세 이상의 신체적, 정신적 특성에 맞게 주거시설을 설계하고 각종 서비스 프로그램을 제공하여, 생활의 편의를 제공하는 유료 노인 공동체로서의 주거생활을 의미한다⁷⁾.

노인의 건강과 영양, 노인들의 삶의 질 향상에 대한 관심이 높아지면서 노인들의 건강 유지를 위한 급식서비스 및 영양 서비스 제공의 중요성이 강조되고 있다. 노인 복지 측면에서 급식 서비스는 단순한 식사 해결이 아니라 정보 교류, 소외감 해소 등의 긍정적 효과가 있다²⁾. 식당은 실버타운 입주자들을 가장 많이 만날 수 있는 장소이며, 식사시 앉는 자리, 함께 식사하는 사람들의 모임이 하나의 동호회 성격으로 자리잡고 있다. 뿐만 아니라 실버타운의 입주 결정시 생활 서비스(청소, 세탁, 시설 관리 등), 건강 관리와 함께 식사 서비스를 중요한 요인으로 고려하고 있으며⁸⁻¹⁰⁾, 약 7년 7개월간 운영된 한 유료 실버타운의 생활 실태 조사에서 입주 후 생활만족도의 중요 요인을 묻는 설문조사에서 ‘노인의 큰 즐거움은 맛있는 음식을 먹는 것이다.’라는 표현과 함께 약 68%가 식사 서비스라고 대답하였다¹¹⁾. 즉, 식사에 대한 불만족이 전체적인 생활 서비스 및 의료 서비스의 불만족과 연계되기 때문에 식사 서비스는 실버타운 입주자들의 거주만족도 형성에 매우 중요하다고 할 수 있다.

실버타운에서의 식사 서비스의 중요성이 대두되면서 향상

된 서비스 제공을 위해 노인 고객 대상 서비스 품질에 대한 개념적인 이해와 서비스 품질의 속성 규명, 서비스 품질 평가 도구 개발, 서비스 품질과 고객 만족과 충성도와와의 관계를 규명하는 연구가 보고된 바 있으며²⁾, 실버타운에 대한 관심의 차이인 관여도에 따라 실버타운 선호도에 차이가 있다는 연구³⁾가 이루어졌다. 이와 같이 기존의 실버타운 서비스에 대한 연구는 실버타운의 식사 서비스에 대한 연구와 실버타운의 전반적인 선호도 및 만족도에 대한 연구가 각각 이루어져 식사 서비스에 대한 만족이 실버타운 거주자들의 거주 만족에까지 영향을 주는지에 대한 연구는 제한적으로 이루어졌다. 따라서 본 연구에서는 실버타운 입주자들의 식사 서비스 품질 인식이 거주 만족도에 미치는 영향을 분석해 봄으로써 실버타운 거주자들의 거주 만족도를 형성하는데 있어서 식사 서비스가 얼마나 중요한가를 파악하고자 하였다.

연구방법

1. 조사대상 및 기간

본 연구에서는 실버타운 중 규모가 크고, 경제적 능력이 있는 노인들이 대다수 입주해 있는 경기도에 위치한 A실버타운의 입주자들을 모집단으로 선정하였다. 조사대상자는 본 연구 목적에 대한 이해가 충분하고 의사소통이 가능하다고 판단되는 독립 주거 공간 입주자(Independent Living Unit: ILU)를 대상으로 하였으며, 인지 기능이 약한 생활 보조 공간 입주자(Assisted Living Unit: ALU)는 조사대상자에서 제외하였다.

본 연구를 위해 2008년 4월 27일부터 4월 28일까지 2일간 주거동 입주자 30명을 대상으로 예비설문조사를 실시하였으며, 이 예비설문조사를 통해 나타난 문제점들을 수정, 보완하여 본 연구에 적합한 설문지를 개발하였다. 본 조사는 2008년 5월 10일부터 5월 30일까지 약 3주간에 걸쳐 병원 입원이나 여행으로 인한 장기 부재, 인지 능력 저하, 식당 미 이용자 등을 제외하고, 실질적으로 설문이 가능하다고 판단되는 입주자들을 대상으로 총 254부를 배포하였다.

눈과 귀가 어둡고 이해가 부족한 노인의 특성을 고려하여, 식당에서 질의응답을 통한 직접 설문, 배포 후 나중 수거, 거실 방문을 통한 대면설문을 하였고, 응답이 불충분한 설문지의 경우 전화 및 방문을 통해 응답율과 회수율을 높이고자 하였다. 이를 통해 미 회수된 34부와 응답이 불충분한 8부를 제외한 212부를 분석 자료로 사용하였다(이용율 83.5%).

2. 조사 내용 및 분석 방법

본 연구를 위한 설문지는 조사대상자인 입주자의 개인 특성, 거주 특성, 식사 서비스 품질, 거주 만족도를 파악하기 위

한 문항들로 구성되었다. 조사대상자인 입주자의 개인 특성을 알아보기 위해 Lee¹²⁾, Cho 등¹³⁾의 논문을 참고로 하여 성별, 나이, 종교, 입주 전 거주 지역, 동거 여부(부부 또는 독신)의 5문항을 구성하였다. 입주자의 거주 특성을 알아보기 위해 Sin¹⁴⁾, Cho 등¹³⁾, Ha¹⁵⁾ 및 A실버타운 내부 자료¹¹⁾ 등을 참고로 하여 입주 기간, 식당 이용 횟수, 패턴식(일정 끼니를 지속적으로 결식하는 것) 신청 여부, 입주 결정자, 입주 이유, 현재 시설 생활 중 가장 힘든 점, 참여하고 있는 동호회 및 강좌에 대해 묻는 문항으로 8문항을 구성하였다. 식사 서비스의 품질 항목은 Ha¹⁵⁾의 논문을 참고하였고, Brady and Cronin¹⁶⁾이 서비스 품질 위계 구조 모형을 통해 개발한 설문 31문항 중 본 연구와 관련이 없는 의료 및 레저 서비스 등에 관한 항목 16문항을 제외하고, 상호작용품질 8문항, 결과품질 4문항, 물리적 환경품질 3문항, 총 15문항에 대해 노인들이 이해하기 쉬운 문장으로 편집하였으며, 5점 척도를 사용하였다. 거주 만족도를 측정하기 위하여 Boldy와 Grenade¹⁷⁾가 개발한 것으로 신뢰도와 타당도가 입증된 거주 만족 척도(Resident Satisfaction Questionnaire: RSQ)를 사용하였으며, 총 24문항 중 본 연구와 관련이 없는 2문항을 제외하고, 거실, 시설 설비, 교류 활동, 식사, 직원, 정보 제공, 기타 의견에 대해 총 22문항으로 구성하였고, 입주자들이 이해하기 쉽도록 본 시설에 맞는 용어로 변경하였으며 5점 척도를 사용하였다.

본 연구의 통계처리는 SPSS Win(ver. 12.0)을 이용하여, 기술 통계 분석, 요인분석, 신뢰도분석, 상관분석, 다중회귀분석을 실시하였다. 요인추출방법은 주성분분석(principal component analysis: PCA)을 실시하였으며, 추출된 요인들을 직교회전(varimax rotation)하여 최종요인구조를 산출하였다.

결과 및 고찰

1. 조사대상자의 개인적 특성

조사대상자의 개인적 특성은 Table 1에 제시된 바와 같다. 전체 조사대상자 212명 중 여성(59.9%)이 남성(40.1%)보다 상대적으로 많았고, 연령은 75~79세(37.3%)와 80세 이상(32.5%)이 많았으며, 평균 연령은 75세로 나타났다. 동거 여부로는 독신세대(34.0%)보다 부부세대(66.0%)가 많은 비율을 차지했다. 또한 종교는 개신교(32.1%)가 가장 많았고, 불교(25.0%), 천주교(22.2%)의 순으로 나타났으며, 입주 전 거주 지역으로는 서울(67.0%)이 압도적으로 많았으며, 다음으로 경기도(15.6%), 인천(4.2%), 대전(4.2%)의 순으로 나타났다.

2. 조사대상자의 거주 특성

조사대상자의 거주 특성은 Table 2에 제시된 바와 같다. 입주 기간으로는 5년 이상이 42.9%, 1~3년 미만이 31.1%로 나

Table 1. Descriptive characteristics of the research sample (N=212)

	Variables	Frequency(%)
Gender	Males	85(40.1)
	Females	127(59.9)
Age	<70	24(11.3)
	70~74	40(18.9)
	75~79	79(37.3)
	≥80	69(32.5)
Marital status	Single	72(34.0)
	Married	140(66.0)
Religion	Roman Catholicism	47(22.2)
	Protestantism	68(32.1)
	Buddhism	53(25.0)
	Others	8(3.8)
	No religion	36(17.0)
Living area before residence in a silver town	Seoul	142(67.0)
	Incheon	9(4.2)
	Daejeon	9(4.2)
	Daegu	2(0.9)
	Busan	2(0.9)
	Ulsan	1(0.5)
	Gwangju	1(0.5)
	Gyeonggi-do	33(15.6)
	Chungchong-do	5(2.4)
	Gangwon-do	4(1.9)
Others	4(1.9)	

타났고, 1년 미만(13.2%)과 3~5년 미만(12.7%)이 유사한 비율이었다. 식당 이용 횟수로는 20회(42.0%) 이상이 가장 많았으며, 평균 이용 횟수가 16.1회인 것으로 나타났고, 외식 횟수로는 월 2~3회(31.1%), 4~5회(23.1%), 0~1회(20.4%) 순으로 나타났으며, 평균 외식 횟수는 4.3회인 것으로 나타났다. 패턴식 신청은 신청(41.0%)보다 미신청(59.0%)이 상대적으로 많았다.

입주시 입주 결정자에 대한 응답으로는 나 스스로 결정(42.7%)이 가장 많았고, 가족과 결정(25.6%), 배우자 결정(21.8%) 순으로 나타났다. 입주 이유를 묻는 조사에서는 Doh⁹⁾, Hong⁸⁾, Jeong¹⁰⁾의 연구에서와 같이 편리한 생활(28.7%)과 건강 관리(21.4%)가 높은 비율을 차지했고, 다음은 새로운 노후 생활을 갖기 위해(20.8%)였다. 시설생활의 어려운 점을 묻는 조사에서는 아픈 회원들을 보며 느껴지는 심리적 불안감(22.6%)이 가장 많았으며, 없음 등의 기타 의견(15.1%), 전문 진료 및 전문 치료의 어려움(13.1%), 교통의 불편함(11.3%) 순으로 나타났다.

Table 2. Residence characteristics of the research sample
(N=212)

	Variables	Frequency(%)
Length of residence	<1 year	28(13.2)
	1~3 years	66(31.1)
	3~5 years	27(12.7)
	≥5 years	91(42.9)
Frequency of weekly usage	<9	37(17.5)
	10~14	49(23.0)
	15~19	37(17.5)
	≥20	89(42.0)
Frequency of monthly dine out	0~1	43(20.4)
	2~3	66(31.1)
	4~5	49(23.1)
	≥6	38(17.9)
	No response	16(7.5)
Decision maker of residence	By myself	90(42.7)
	Spouse	46(21.8)
	Children	17(8.1)
	Family	54(25.6)
	Recommend by others	3(1.5)
	Others	1(0.5)
Reason of residence	Comfortable life	131(28.7)
	New life	95(20.8)
	Pleasant life through leisure	71(15.5)
	Health management	98(21.4)
	Independence from children	18(3.9)
	Trouble with family	2(0.4)
	Lost spouse	18(3.9)
	Dislike loneliness	10(2.2)
	Recommend by family or others	7(1.5)
	Others	7(1.5)
Difficulties in living in a silver town	Illness	11(3.3)
	Loneliness	20(5.9)
	Adaption in community life	21(6.2)
	Cost of living	9(2.7)
	Meal service	27(8.0)
	Relation with members	22(6.5)
	Preconception on residence members	4(1.2)
	Inconvenient transportation	38(11.3)
	Uneasiness looking at ill members	76(22.6)
	Difficulty in professional medical treatment	44(13.1)
Participating club or lecture	Uneasiness of living apart with children	14(4.2)
	Others	51(15.1)
	Golf, billiards, chorus, singing class, swimming etc.	88(41.5)
	No participation	124(58.5)

참여하고 있는 동호회는 골프, 당구, 인터넷 카페, 합창단, 바둑, 여성 회원 모임, 한지공예, 마작 등이 있었고, 수강하는 강좌로는 노래교실, 에어로빅, 수영, 음악 감상, 컴퓨터 등 다양하게 있었으나, 전체 조사자 대비 동호회 및 강좌 참여자 비율은 41.5%로 절반에 미치지 못하는 것으로 나타났다.

3. 식사 서비스 품질 인식

실버타운 입주자의 식사 서비스 품질 인식 정도를 파악하기에 앞서 조사도구의 타당도 분석을 실시하였으며, 그 결과는 Table 3에 제시하였다. ‘식사 서비스 품질’ 척도는 총 15 문항으로 요인분석 과정에서 제외된 문항이 없으므로 15개 문항에 대해 신뢰도분석을 실시한 결과, 전체 문항의 내적 일관성은 0.945로 높은 수준이었다. 식사 서비스 품질을 평가하는 척도가 어떤 하위요인들로 구성되어 있는지를 알아보기 위해서 요인분석을 실시하였다. 요인분석을 통해서 추출된 3개의 하위 요인들은 전체 변량의 71.0%를 설명해 주며 3개의 하위요인들에 크게 부하되어 있는 문항들과 해당 요인들의 의미를 살펴보면 다음과 같다.

요인 1은 변량의 57.0%를 설명하며 신뢰할 수 있는 음식과 서비스의 제공과 관련된 문항들이 주를 이루므로 요인명은 ‘신뢰성’으로 명명하였다. 요인 2는 변량의 7.3%를 설명하며 청결, 위생, 안전성과 관련된 문항들이 주를 이루므로 ‘쾌적성’이라고 명명하였으며, 요인 3은 변량의 6.7%를 설명하며 종업원과 관련된 문항으로 ‘반응성’으로 명명하였다. Seo²⁾의 연구에서는 서비스 품질의 요인을 ‘음식의 품질 1(식재료)’, ‘음식의 품질 2(외관)’, 종업원의 서비스 품질의 세가지 요인으로 유형화되었는데 이러한 요인들은 본 연구에의 요인과 비교해 보면 ‘음식의 품질’에 대한 부분은 본 연구의 ‘신뢰성’에 해당하고, ‘종업원의 서비스 품질’은 ‘반응성’에 해당한다고 할 수 있다.

식사 서비스에 대한 품질 요인별 인식 정도를 살펴보면, 식사 서비스 품질에 대한 평균 점수는 3.99로 5점 척도에서 4점 정도에 해당하여 전반적으로 식사 서비스 품질에 대해 만족하고 있음을 알 수 있었고, 요인별로는 반응성 요인에 대한 평가 점수가 가장 높았고(4.14), 신뢰성에 대한 점수가 가장 낮아(3.82) 향후 신뢰성 요인에 대한 개선이 요구됨을 알 수 있었다.

4. 거주 만족도

거주 만족도를 평가하는 척도의 요인 분석 결과는 Table 4에 제시된 바와 같다. 요인분석을 통해서 추출된 5개의 하위 요인들은 전체 변량의 67.298%를 설명하고 있으며, 5개의 하위요인들에 크게 부하되어 있는 문항들과 해당 요인들의 의미를 살펴보면 다음과 같다. 요인 1에는 ‘직원의 전반적인

Table 3. Dimensions of foodservice quality

Variables	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Total
	Reliability	Comfort	Responsiveness	
Provide tasty and nutritious meal	0.851			
Provided by professionals	0.713			
Provide pleasant meal service	0.691			
Has consistency in food quality	0.641			
Trusty regarding foodservice	0.637			
Provide promised service surely	0.593			
Food is hygienic		0.859		
Restaurant is sanitary		0.833		
Restaurant has new facilities		0.825		
Restaurant is designed for a comfortable use		0.477		
Safe use of restaurant utensils		0.448		
Restaurant staff respect me			0.821	
Restaurant staff are kind to me			0.791	
Restaurant staff listen to my request			0.735	
Provide meal service in promised time accurately			0.639	
Eigenvalue	8.552	1.089	1.002	
Variance(%)	57.013	7.262	6.678	
Accumulated variance(%)	57.013	64.274	70.953	
M±SD ¹⁾	3.82±0.57	4.01±0.57	4.14±0.56	3.99±0.51

¹⁾ 5 point Likert scale of which 1=very poor and 5=very good.

태도(0.806)', '회원님을 돕고자 하는 직원의 의지(0.751)'와 같이 회원을 대하는 직원들의 태도에 대한 내용을 평가하는 문항들로 되어 있으므로 요인 1을 '직원에 대한 만족도'로 명명하였으며, 변량의 설명력은 41.137%였다. 요인 2에는 '자유로운 의사 표현에 대한 직원들의 배려(0.725)', '시설 운영에 대한 입주자의 의견 표시(0.719)'와 같은 문항들이므로 '의사소통 및 교류에 대한 만족도'로 명명하였으며, 변량의 설명력은 7.998%였다. 요인 3은 변량의 6.953%를 설명하며, '식사 메뉴의 다양화(0.830)', '식사량에 대한 만족도(0.749)'와 같이 제공되는 식사를 평가하는 항목들로 구성되어 있으므로 '식사 서비스에 대한 만족도'로 명명하였다. 요인 4는 변량의 5.910%를 설명하며 '거실에 대한 전반적인 만족도(0.850)', '거실의 방크기, 개인 소지품 수납 공간, 욕실(0.830)'과 같이 개인 입주 거실을 평가하는 항목들로 구성되어 있어 '거주 시설에 대한 만족도'로 명명하였다. 요인 5에서는 '프로그램의 내용 및 다양성(0.736)', '산책로 등의 시설 외부 환경(0.729)'과 같이 환경적인 부분을 평가하는 항목들로 되어 있어 '거주 환경에 대한 만족도'로 명명하였으며, 변량의 5.300%를 설명하고 있다. 거주 만족도 문항의 전체 신뢰도는 0.926으로 매우 높은 편이었다. 거주 만족도에 대한 전반적인 평가

는 3.69로 보통을 상회하는 수준이었고, 요인별로는 '직원에 대한 만족도', '거주 환경에 대한 만족도'의 평균 점수가 각각 3.89, 3.84로 가장 높았고, '의사소통 및 교류에 대한 만족도'가 3.48로 가장 낮았다.

5. 식사 서비스 품질이 거주 만족도에 미치는 영향

실버타운 입주자의 식사 서비스 품질 인식이 거주 만족도에 영향을 주는지 분석하기 전 상관분석을 통하여 변수 간 관련성을 파악하였다. Table 5에서 볼 수 있는 것과 같이 서비스 품질과 거주 만족도에는 유의한 상관관계가 있으며, 서비스 품질 요인 중 신뢰성은 특히 식사 서비스 만족과 상관성이 높은 것으로 나타났다. Hwang 등¹⁸⁾의 연구에서도 거주 만족도에 있어 직원 만족도, 식사 만족도가 많은 영향을 주는 것으로 나타났으며, Cho 등¹³⁾의 연구 또한 급식 만족이 전체 만족에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이와 유사하게 Kim & Ha¹⁹⁾의 연구에서 상호작용, 물리적 결과 품질이 실버타운 고객 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

식사 서비스 품질 요인 중 어떠한 요인이 거주 만족도에 가장 많은 영향을 미치는지 파악하기 위하여 회귀분석을 실시

Table 4. Dimensions of resident satisfaction

Variables	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Total
	Employees	Communi- -cation	Foodservice	Facility	Environ- -ment	
Overall attitude of employees	0.806					
Willingness of employees to help residents	0.751					
Prompt response to help	0.695					
Guarantee private life	0.624					
Easy to express one's opinion		0.725				
Can express opinion about operation		0.719				
Employees' interest on resident's problem		0.681				
Providing adequate information		0.624				
Social activities & exchange		0.548				
Activities with people living outside of silver town		0.508				
Variety of menu			0.830			
Satisfaction on portion size			0.749			
Overall operation of foodservice			0.565			
Adequate food temperature			0.537			
Enough meal time			0.515			
Overall satisfaction on living room				0.850		
Satisfaction on room, commode, bathroom				0.830		
Convenience of facility structure				0.721		
Variety of social program					0.736	
Environment of facility					0.729	
Operation of clinic & sports center					0.714	
Eigenvalue	0.864	1.680	1.460	1.241	1.113	
Variance(%)	41.137	7.998	6.953	5.910	5.300	
Accumulated variance(%)	41.137	49.135	56.088	61.998	67.298	
M±SD ¹⁾	3.89±0.59	3.48±0.53	3.61±0.53	3.65±0.68	3.84±0.61	3.69±0.46

¹⁾ 5 point Likert scale of which 1=very poor and 5=very good.

Table 5. Correlation between foodservice quality and resident satisfaction

		Foodservice quality			
		Reliability	Comfort	Responsiveness	Overall
Resident Satisfaction	Employee	0.524**	0.563**	0.530**	0.595**
	Communication	0.517**	0.470**	0.431**	0.522**
	Foodservice	0.628**	0.594**	0.501**	0.635**
	Facility	0.455**	0.509**	0.413**	0.507**
	Environment	0.441**	0.480**	0.444**	0.502**
	Overall	0.646**	0.664**	0.587**	0.698**

** $p < 0.01$.

하였으며, 그 결과는 Table 6에 제시하였다. 독립변수를 모두 투입하는 방법에 의해 분석한 결과는 모형 3이며 식사

서비스 품질 요인 중 쾌적성과 신뢰성의 영향력이 큼을 알 수 있었다. 단계선택법(stepwise selection method)에 의해 변수를

Table 6. Relationship between foodservice quality and resident satisfaction

		Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>R</i> ²
		B	SE				
Model 1	(Constant)	1.517	0.171		8.863	0.000	0.440
	Comfort	0.543	0.042	0.664	12.852	0.000	
Model 2	(Constant)	1.290	0.170		7.594	0.000	0.495
	Comfort	0.336	0.059	0.411	5.668	0.000	
	Reliability	0.277	0.058	0.344	4.754	0.000	
Model 3	(Constant)	1.220	0.179		6.818	0.000	0.498
	Reliability	0.247	0.063	0.308	3.925	0.000	
	Comfort	0.300	0.066	0.367	4.547	0.000	
	Responsiveness	7.859E-02	0.064	0.096	1.219	0.224	

* Dependent variable: resident satisfaction.

Table 7. Relationship between foodservice quality and foodservice satisfaction

		Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>R</i> ²
		B	SE				
Model 1	(Constant)	1.401	0.191		7.345	0.000	0.395
	Reliability	0.578	0.049	0.628	11.704	0.000	
Model 2	(Constant)	1.063	0.206		5.162	0.000	0.433
	Reliability	0.384	0.071	0.417	5.436	0.000	
Model 3	Comfort	0.269	0.072	0.287	3.744	0.000	0.433
	(Constant)	1.084	0.218		4.982	0.000	
	Reliability	0.393	0.077	0.427	5.128	0.000	
	Comfort	0.280	0.080	0.299	3.487	0.001	
	Responsiveness	-2.451E-02	0.078	-0.026	-0.313	0.755	

* Dependent variable: foodservice satisfaction.

투입한 경우는 모형 1과 2로 각 모형의 설명력은 0.440, 0.495로 세 개의 변수가 모두 투입되었던 모형 3의 모형 적합도가 가장 높았다(0.498). 이 분석을 통해 서비스 품질은 거주 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 실버타운 입주자들의 거주 만족도를 높이기 위해서는 쾌적성 요인과 신뢰성 요인이 중요함을 알 수 있었다.

그런데 거주 만족도는 여러 가지 하위 차원을 가진 개념이므로 이 중 식사 서비스 품질과 가장 상관성이 높은 식사 서비스 만족도와 관련성을 추가적으로 분석하였다(Table 7). 식사 서비스에 대한 만족도에는 서비스 품질 요인 중 신뢰성의 영향력이 가장 컸으며, 다음으로 쾌적성이었다. 따라서 서비스 품질 요인 중 신뢰성에 대한 부분의 개선을 통해 식사 서비스 만족도를 크게 향상시킬 수 있는 가능성이 있음을 알 수 있었다. 이 같은 결과는 Kim & Ha¹⁹⁾의 연구에서 신뢰성, 친절성에 해당하는 상호작용 품질이 고객 만족에 가장 많은 영향을 준다는 결과와 일치한다.

요약 및 결론

본 연구는 유료 실버타운 입주자들의 식사 서비스 품질 인식이 거주 만족도에 미치는 영향을 분석함으로써 거주 만족도 형성에 있어 각 식사 서비스 품질 요인의 중요도를 파악하고자 하였다. 이를 위한 설문 조사는 경기도에 위치한 A실버타운의 입주자들을 대상으로 2008년 5월 10일부터 5월 30일까지 약 3주간에 걸쳐 총 254부를 배부하고, 212부를 분석 자료로 사용하였다(이용율 83.5%). 본 연구의 통계처리는 SPSS Win(ver. 12.0)을 이용하여, 기술 통계, 요인분석, 신뢰도분석, 상관분석, 다중회귀분석을 실시하였으며, 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조사대상의 개인 특성으로 성별은 여성이(59.9%), 연령은 75세 이상(69.8%), 동거 여부는 부부세대(66.0%)가 많았다. 개신교(32.1%) 신자의 비율이 높았고, 입주 전 거주지로는 서울(67.0%)이 상대적으로 월등히 높았다. 입주자 거주 특

성으로는 입주 기간은 5년 이상(42.9%)이 가장 많았고, 평균 식당 이용 횟수는 20회(42.0%), 월 평균 외식 횟수는 2~3회(31.1%)로 나타났으며, 패턴식은 미신청자(59.0%)가 많았다. 입주 결정자에 대한 응답으로는 나 스스로 결정(42.7%)이 많았으며, 입주 이유는 편리한 생활(28.7%)과 건강 관리(21.4%)가 가장 많았다. 시설생활의 어려운 점은 아픈 회원을 보면서 느끼는 불안감(22.6%)이 가장 많았다. 입주자들은 골프, 당구 등 다양한 동호회 활동을 하고 있었으나 조사자 대비 참여자 비율은 41.5%로 절반 이하 수준이었다.

둘째, 식사 서비스 품질은 3개의 하위 개념인 '신뢰성', '쾌적성', '반응성'으로 구성되었으며, 거주 만족도는 5개의 하위 개념인 '직원에 대한 만족도', '의사소통 및 교류에 대한 만족도', '식사 서비스에 대한 만족도', '거주 시설에 대한 만족도', '거주 환경에 대한 만족도'로 구성되었다.

셋째, 실버타운 입주자의 식사 서비스 품질과 거주 만족도 간에는 유의한 상관관계가 있었으며, 서비스 품질 요인 중 '신뢰성'은 특히 거주만족도의 '식사서비스에 대한 만족도' 요인과 상관성이 높은 것으로 나타났다($p < 0.01$). 식사 서비스 품질 인식이 거주 만족도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과, 식사 서비스의 품질 요인 중 '쾌적성'과 '신뢰성'의 영향력이 가장 큰 것으로 나타났으므로($p < 0.001$) 거주 만족도를 높이기 위해서는 이들 요인에 주목할 필요가 있음을 알 수 있었다. 또한, 식사 서비스 품질과 가장 상관성이 높은 식사 서비스 만족도에는 서비스 품질 중 신뢰성의 영향력이 가장 커 신뢰성의 개선을 통해 식사 서비스 만족도를 향상시킬 수 있음을 알 수 있었다.

따라서 향후 식사 서비스에 대한 신뢰성과 쾌적성을 높이기 위한 방안들이 강구되어야 할 것으로 사료된다. 그런데 외부 식재료와 조리된 음식에 대한 불감증으로 인해 입주자들 역시 식당에서 제공되는 음식에 대한 믿음을 갖는 것이 쉽지 않은 일이며 매일 하루 세 번을 이용해야 하는 식당에서 음식에 대한 반복이 불만사항으로 제기될 경우 시설 퇴소의 사유가 되기도 한다. 따라서 구입된 식재료와 음식 조리 과정의 공개를 통해 식당 음식에 대한 신뢰도를 형성하는 것이 중요하리라고 사료된다. 또한, 식당 환경의 개선을 통해 쾌적성을 높이는 방안도 강구될 필요가 있다. 입주자들에게 편안한 식당 공간을 제공하기 위하여 차려진 음식, 테이블의 배치, 식기들은 노인이 사용하기에 적합하게 구성되어야 한다. 또한 질기지 않고 먹기 편한 음식, 동선을 감안한 테이블 배치, 모서리에 부딪히지 않게 하기 위한 원형 테이블, 가벼운 진공 젓가락, 논슬립(non-slip) 쟁반 등이 모두 식사서비스의 쾌적성 개선을 위한 예가 될 수 있다.

본 연구는 기존 연구들이 주로 실버타운 입주 전 대상자를 모집단으로 진행되었다는 한계점을 극복하고자 현재 실버타

운에 입주한 노인들을 대상으로 조사를 실시하여 실질적인 자료를 확보했다는 데 의의가 있다고 할 수 있다. 그러나 본 연구는 하나의 실버타운에 거주하는 노인들만을 대상으로 하였으므로 다양한 규모와 다양한 운영 형태의 유료 실버타운이 존재함을 감안할 때 A실버타운의 결과가 전체 실버타운의 운영개선방안으로 활용되기에는 부족함이 있다. 또한, 본 조사는 노인들을 대상으로 하였기 때문에 설문 내용을 충분히 이해하기 어려운 인지 능력 저하 노인의 경우나 식당 미이용자 및 장기 부재자의 견해는 조사가 되지 않았다는 조사상의 한계점이 있다. 향후 연구에서는 현재 운영되고 있는 76개의 실버타운을 대상으로 규모별, 유형별 조사를 실시함으로써 다양화되고 있는 실버타운 업계에 현황을 반영한 연구가 진행되어야 할 것이다. 또한, 실버타운 거주자들이 추구하는 편익에 따라 거주자 유형을 세분화하고 각 세분시장에 적합한 식사 서비스를 개발하는 연구도 진행되어 실버타운에서의 식사 서비스 다각화를 위한 자료로 활용될 수 있어야 할 것이다.

참고문헌

1. Ha, JS, Jo, JH and Lee, HS. An influence analysis of life style to preference attributes and selection intention for silver town. *J. Kor. Planners Assoc.* 42:161-177. 2007
2. Seo, SH. Perception of foodservice quality attributes of older adults: compared lifestyle and dining frequency on continuing care retirement communities. *Kor. J. Community Nutr.* 11: 261-270. 2006
3. So, YK and Hur, SK. Preference for retirement communities and consumer involvement. *J Kor. Home Economics Assoc.* 23:145-153. 2005
4. Lee, JS. A study on the silver town development for the retired public servants: Focused on the reasonability and development direction. Master thesis. Kyungwon Uni., Sungnam. Korea. 2000
5. Kang, JS. A study on the satisfaction of social service programs among the residents in a retirement community - in the case of the white stone silver town. Master thesis. Catholic Uni., Seoul. Korea. 2002
6. Lee, DS. A study on the characteristics of silvertown residents and their satisfaction in the Seoul metropolitan region. Master thesis. Chung-Ang Uni., Seoul. Korea. 2005
7. Yoo, JU. A study on the service satisfaction of a silver town residents: A case study of Seoul seniors town tower. Master thesis. Dankook Uni., Seoul. Korea. 2005
8. Hong, YS. An analysis on predictors of move intention to

- silver town in Jeju island. *Kor. J. of Social Welfare*. 58: 313-340. 2006
9. Doh, KT. The market segmentation of silvertown potential customer; focusing on the importance of services. Master thesis. Kyonggi Uni., Suwon. Korea. 2005
 10. Jeong, MH. A study on the recognition and preference of silver towns on the rural elderly. Master thesis. Jinju National Uni., Jinju. Korea. 2007
 11. A silvertown residence annual report. Unpublished Company Document. 2007
 12. Lee, SS. The living status of the elderly according to their life-styles. Master thesis. Ewha Uni., Seoul. Korea. 1998
 13. Cho, CB, Chae, BS and Shin, WS. A study on the feeding and whole satisfaction of silver town tenants according to individual characteristics. *Kor. J. of Culinary Research*. 12: 57-72. 2006
 14. Sin, MK. A study of satisfaction food service charged silver town. Master thesis. Kyonggi Uni., Suwon. Korea. 2005
 15. Ha, MK. The effects of retirement community service quality on customer satisfaction and behavioral intention. PhD thesis. Kyungnam Uni., Kyungnam. Korea. 2006
 16. Brady, MK and Cronin, JJ. Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality; A hierarchical approach. *J. of Marketing*. 65:34-49. 2001
 17. Boldy, D and Grenade, L. Promoting empowerment in residential aged care: Seeking the consumer view. In Heumann, LF, McCall, MF and Boldy, DP(Ed.). Empowering frail elderly people. Westport, CT: Praeger. pp.41-52. 2001
 18. Hwang, IO. A study on the residential satisfaction level of the aged on nursing facilities and affective factors. Master thesis. Daejeon Uni., Daejeon. Korea. 2007
 19. Kim, YM and Ha, MK. Effect of silvertown service quality on resident satisfaction and behavior intention. *Science Marketing*. pp.409-431. 2006

(2008년 10월 30일 접수; 2008년 11월 30일 채택)