

# 노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표에 관한 연구

## A Study on Analysis Indicators on the Servicescapes of Senior Welfare Facility

**Author** 한지은 Han, Ji-Eun / 정희원, 한양대학교 실내건축디자인학과 박사과정  
남경숙 Nam, Kyoung-Sook / 정희원, 한양대학교 실내건축디자인학과 교수\*

**Abstract** To make provision for the super-aged society, the senior welfare facility which is a kind of typical physical environment of the nursing service would be expected to perform a very important role in local community. This study was conducted to identify the constructs of the servicescapes of senior welfare facility and to draw analysis indicators of it. For this, we performed literature review based on domestic & foreign government guide, service marketing theory and interior architectural results concerning the physical environment of the senior welfare facility. The result of this study showed as follows: servicescapes of the senior welfare facility could be explained as "a whole set of physical environment to support a variety of services provided by the senior welfare facility for the elderly or services of the kind of tangible clues". Analysis indicators of the senior welfare facility's servicescape could be explained as five factors: safety factor, functional factor, aesthetic factor, ambient factor and social factor. In addition we developed 37 pieces of detailed factors referred to five factors. The evaluation and verification of analysis indicators was carried out through 8 experts in-depth interviews. We inspected importance factor using a 5-point Likert scale, therefore safety factor was 4.41, functional factor was 4.27, aesthetic factor was 3.66, ambient factor was 4.20 and social factor was 4.25. More than anything else, in this study, there is a sense that it has established the concept of servicescape adapted to the senior welfare facility and contained a social element between the employees and the physical environment. Theoretical and practical implications of findings are discussed, and future research directions are proposed. we expect to be a little or benefits to the senior welfare facility corresponding to the future of the super-aged society.

**Keywords** 서비스스케이프, 노인복지관, 서비스스케이프 분석지표, 서비스디자인  
Servicescapes, Senior Welfare Facility, Analysis Indicators on the Servicescapes, Service Design

## 1. 서론

### 1.1. 연구의 배경 및 목적

고령화와 관련된 노인문제는 국가차원에서 주도적으로 해결해 나가야 할 사회문제로 자리매김하여 정부는 장기요양보험제도, 노인돌봄사업, 노인일자리사업 등의 제도적 노력을 기울여 왔다. 하지만 이러한 노력에도 불구하고 노인의 사회적 소외와 신노년층의 등장에 따른 극심한 양극화 현상 등에 대한 우려의 목소리가 높아지면서 물질적인 복지정책의 제시 뿐 아니라 질적인 측면에서 노인의 수요와 만족에 초점을 둔 복지정책을 구상하고 실행해야 한다는 지적이 대두되고 있다.<sup>1)</sup>

의료·관광·제조업 분야에서는 일찍이 이러한 의식의 변화에 힘입어 업무 전반의 과정에 서비스디자인을 도입하여 소비자가 원하는 서비스를 효과적으로 전달하는 과정에 대한 다각적인 연구 방법과 참신한 서비스의 개발이 진행되고 있으며 이러한 추세는 공공·복지의 분야까지 자연스럽게 확대될 것으로 예상되고 있다.<sup>2)</sup>

서비스경험은 유·무형의 형태로 고객들에게 전달되지만 모든 과정이 끝나면 고객들은 유형적이고 시각적인 단서들을 중심으로 전체 서비스를 기억하고 평가하게 된다. 서비스스케이프(servicescape)는 서비스의 효율적인 전달을 위해 인공으로 조성된 물리적 환경을 의미하며 이

1) 문수정 기자, 한국사회복지협의회 차홍봉 회장 "한국 사회복지지는 7부 능선... 질적으론 미성숙", 국민일보, 2014.9.18  
2) 김성호, 서비스스케이프와 인적 서비스가 고객 반응에 미치는 영향의 비교, 소비자학연구, Vol.22 No.2, 2011, p.324

\* 교신저자(Corresponding Author); ksnam@hanyang.ac.kr

는 서비스 경험을 설계하는데 있어 가장 중요한 전략적 요소 중 하나로서 다루어져 왔다<sup>3)</sup>. 공간을 연구하는 실내 디자인 분야에서도 환경심리학이나 인간행태를 고려한 다양한 연구방법이 있으나 마케팅을 중심으로 한 서비스디자인 방법론이 비단 디자인뿐 아니라 의료·관광·공공의 영역까지 저변을 넓히고 있는 만큼 실내디자인에서도 서비스스케이프의 이론과 연구방법론을 분석해 볼 필요가 있다고 판단되었다. 서두에서 언급했듯이 우리나라는 앞으로 다가올 초고령사회에 대비한 양질의 노인복지정책이 시급한 실정이며 앞으로 이러한 국가정책이 다양한 복지서비스로 환원되어 지역사회의 노인들에게 효율적으로 전달될 수 있도록 하는 것은 매우 중요한 과제이다. 이를 위해 노인복지서비스의 대표적인 물리적인 환경인 노인여가복지시설은 매우 중요한 역할을 수행할 것이라고 예측된다.

이상의 관점에서 본 연구는 기존의 상업시설을 중심으로 발전되어 왔던 서비스스케이프 이론을 바탕으로 노인여가복지시설에 적용될 수 있는 서비스스케이프에 대해 알아보고 이에 따른 분석지표를 도출하고자 한다.

## 1.2. 연구의 범위 및 방법

본 연구는 노인복지시설 중 지역의 60세 이상의 노인을 대상으로 사회참여활동, 여가활동, 교육활동 등 노인복지증진에 필요한 서비스를 제공하는 도심형 노인여가복지시설을 대상으로 하였다.

국내의 노인여가복지시설에 대한 실내환경의 서비스스케이프의 개념을 정립하기 위해 기존 상업공간, 공공시설을 중심으로 발전한 서비스스케이프 이론을 노인여가복지시설과 적용하여 제시하였다. 본 연구에서는 이에 따른 분석지표를 추출하기 위해 23개의 국내·외의 노인여가복지시설 관련 설치평가기준, 운영매뉴얼과 노인여가복지시설이 갖추어야 하는 물리적 환경의 계획·평가요소에 대한 국내의 연구에서 제시하고 있는 기준 중에 서비스스케이프에 해당되는 항목을 선별하여 분석을 실시하였다. 또한 이를 검증·평가하기 위해 노인복지관 관리자, 서비스디자인 전문가, 건축가, 노인복지관 이용자로 구성된 8명의 전문가를 통해 분석지표에 대한 중요도 측정과 분석지표의 적합성, 유용성, 그리고 보완해야 할 점으로 나누어 심층인터뷰를 진행하였다.

## 2. 복지시설의 서비스스케이프

### 2.1. 서비스스케이프의 이해

#### (1) 서비스스케이프의 개념

서비스는 무형성(intangibility), 이질성(heterogeneity),

3) Bitner, Mary Jo., The servicescape. In Handbook of services marketing & management, Sage, 2000, pp.37-50

비분리성(inseparability) 그리고 소멸성(perishability)의 특징을 갖고 있기 때문에 고객은 서비스 경험 후 본인에게 인상적이었던 물리적인 증거(physical evidence)나 유형적인 단서(tangible clues)를 기반으로 전체 서비스에 대한 평가를 내리게 된다.<sup>4)</sup>

서비스스케이프(servicescape)는 기존의 서비스(service)라는 단어에 스케이프(-scape)라는 접미사가 붙은 합성어로 Bitner(1992)가 서비스의 물리적 증거 중에서 건설된 환경(built environment)을 지칭하며 처음 제시한 용어이다. 이는 '서비스가 이루어지는 장소에서 고객과 서비스 제공자 모두에게 영향을 미치는 인공적, 물리적인 주변 환경'을 의미하며 다시 말해 서비스스케이프는 서비스가 이루어지는 총체적인 환경을 의미한다.<sup>5)</sup> 서비스스케이프는 학자에 따라 서비스환경, 서비스 증거, 점포환경, 마케팅 환경, 환경적 심리 등의 여러 가지 용어로 혼용되어 사용되고 있으며 연구자들마다 약간의 개념 차이를 보이기도 한다.<sup>6)</sup> 아래 <표 1>은 서비스스케이프의 다양한 개념을 비교·정리한 것이다.

<표 1> 서비스스케이프(servicescape)의 개념 비교

연구자	서비스스케이프의 정의
Kotler(1973)	시각, 청각, 후각, 인식을 포함하는 인간이 느낄 수 있는 분위기(atmospherics)를 인위적으로 공간을 설계하는 것
Baker(1987)	서비스 제공 시점에서 고객에게 제공될 수 있는 모든 유형적인 단서(tangible cues)
Bitner(1992)	서비스가 이루어지는 장소에서 소비자와 서비스 제공자 모두에게 영향을 미치는 인공적·물리적인 환경(built environment)
Tombs & McColl-Kennedy(2003)	고객과 관리자를 중심으로 한 사회·물리적 측면이 강조된 사회적 서비스스케이프(social-servicescape)의 개념적 모델 제시
kazu Sugiyama (2010)	서비스화(Servitization)되기 이전의 고객과 서비스의 상호 접점을 유형화 한 것
Harris & Mark(2010)	인터넷쇼핑물 환경에서 기업이 소비자에게 구매의사결정 단서를 제공하는 서비스환경(e-servicescape)

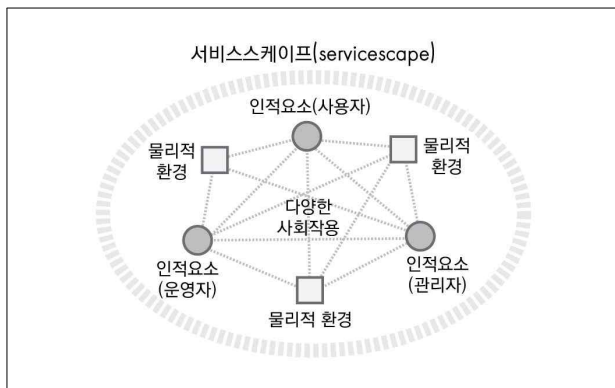
마케팅의 분야에서 처음 논의되기 시작한 초기 서비스스케이프의 개념은 호텔, 리조트, 레스토랑 등의 상업시설이나 레저시설에서 기업의 이미지와 목적을 전달하기 위한 수단으로 발전해 왔으나 최근 병원, 은행, 항공사 등의 공공시설과 인터넷 홈페이지까지 적용되어 효율적인 서비

4) Kotler, P., Atmospherics as a Marketing Tool, Journal of Retailing, Vol.49 No.4, 1973, pp.48-64

5) Bitner, M. J.(1992)가 서비스의 물리적 증거 중에서 건설된 환경(built environment)을 지칭하며 처음 제시한 용어임

6) Kotler(1973)는 '분위기', Baker(1987)는 '점포환경'으로 언급하였으며, 그 외에도 '마케팅 환경'(Turley & Milliman, 2000), '환경적 심리'(Weinrach, 2000), '점포 환경'(Roy & Tai, 2003), '서비스 환경'(Cronin, 2003) 등으로 정의 되어져 왔다.(Harris & Ezech, 2008)

스의 전달의 매개체로써 그 의미와 역할이 확대되고 있다. Bitner(1992)가 초기에 제시한 서비스스케이프의 개념은 다른 요소를 배제한 순수한 인공적·물리적인 서비스의 환경을 뜻하였다. 하지만 그 이후의 Bitner(2000)의 연구에는 Baker(1987)의 연구와 같이 사용자, 관리자와 물리적인 환경 사이의 사회적인 작용을 중시하여 사회적인 요인과 물리적인 환경의 상호작용에 대한 프레임워크를 제시하며 포함하여 서비스스케이프의 개념을 설명하고 있다. 본 연구는 Bitner(2000), Baker(1987)의 연구결과를 기준으로 서비스스케이프의 개념을 정립하였으며 아래 <그림 1>은 서비스스케이프의 개념을 이미지로 표현한 것이다. 이는 서비스스케이프 내의 물리적인 환경과 인적요소(사용자, 관리자, 운영자: 서비스의 인적요소로 이해관계자(stakeholder)라고도 함)가 공존하고 있으며 물리적인 환경과 인적요소, 인적요소와 인적요소 간의 상호작용이 끊임없이 일어나고 있음을 강조하고 있다.



<그림 1> 서비스스케이프의 개념도

(2) 서비스스케이프의 유형과 특징

서비스스케이프는 서비스스케이프 내에서 직접적인 영향을 받는 대상과 복잡성 여부에 따라 크게 구분할 수 있다. 우선 영향을 받는 대상에 따라 세 가지로 분류된다. 셀프서비스는 고객이 대부분의 활동을 직접 수행하고 직원들은 약간의 보조 업무만 수행하는 것을 의미하고 이와 반대로 원격서비스는 고객이 서비스스케이프를 방문할 필요가 없이 직원만 이용하는 환경을 의미한다. 양 극단의 중간인 상호서비스는 고객과 직원이 모두 서비스스케이프의 영향 아래 서비스를 이용하고 제공하는 환경을 의미하며 고객과 직원 모두를 만족시킬 수 있도록 설계되어야 한다. 이 세 분류는 각각 필요한 서비스스케이프의 구조, 공간, 시설 등이 비교적 단순한지 복잡한지에 따라 간단한 환경과 정교한 환경으로 나누어진다. 아래 <표 2>은 서비스스케이프의 이용대상과 복잡성에 따른 서비스조직 유형을 나타낸 것이다.<sup>7)</sup>

7) Bitner, Mary Jo., Servicescape: The Impact of Physical Surroundings on Customs and Employees, Journal of Marketing, Vol.56, 1992. p.59

<표 2> 서비스스케이프의 이용대상과 복잡성에 따른 서비스조직 유형

구분		서비스스케이프의 복잡성	
		간단한(lean)	정교한(elaborate)
서비스스케이프 이용대상	셀프서비스 (고객만 이용)	ATM, 세차장, 인터넷 서비스	워터파크, 골프장
	상호서비스 (고객·직원 모두이용)	세탁소, 소매점, 미용실	호텔, 레스토랑, 병원, 은행, 학교, 공항
	원격서비스 (직원만 이용)	자동응답기 사용 업체 전화로 우편물 받는 업체	전화회사, 보험회사

서비스스케이프는 서비스조직에 따라 다양한 형태로 나타나지만 공통적인 특징이 있다. 우선 서비스스케이프는 타서비스에 비해 초기설계 투자비용이 매우 높을 뿐만 아니라 한 번 조성되면 개보수하기 위해 많은 비용과 시간을 필요로 한다는 것이다. 따라서 단순한 미적개선보다 서비스조직이 전달하고자 하는 아이덴티티에 따른 환경의 변화가 어떻게 이루어져야 하는지에 따른 면밀한 연구와 검증이 필요하다.<sup>8)</sup> 또한 앞의 <그림 2>에서도 보여지듯이 서비스스케이프 내에서 고객과 직원의 행동과 반응에 영향을 미치는 다양한 요인들이 존재하는데 이러한 요인들이 개별적으로 인식되더라도 결국 전체적이고 복합적인 반응과 행동을 유발하게 된다. 즉, 각각의 서비스스케이프의 특성에 따라 어떠한 요인들이 주요한가 연구하고 이를 어떻게 전략적으로 배치하여 고객들로 하여금 만족스러운 반응과 행동을 이끌어 낼 수 있을지 면밀한 검토가 필요하다.

(3) 서비스스케이프의 분석지표

서비스스케이프의 중요성이 본격적으로 대두되면서 서비스스케이프의 유형에 따른 분석지표에 대한 연구가 활발히 진행되었다. Bitner, M. J.(1992)는 서비스스케이프의 물리적 환경차원을 세 가지로 분류하였는데 그것은 공간배치와 기능성, 신호·상징 및 인공물 그리고 공조환경이다. Bitner의 분류는 서비스스케이프의 대표적인 구성차원으로 일컬어지고 있으나 그의 연구가 대부분 상업 시설에 치중되어 있어 이후 연구의 대상과 제공하고자 하는 서비스경험에 따라 점차 식음공간, 의료시설, 공공 시설 등까지 확대되어 국내에서도 다양한 연구결과가 발표되고 있다. 아래 <표 3>은 연구자에 따른 서비스스케이프의 분류를 도표화한 것이다.

를 토대로 재구성

8) 박선재 기자, 병원에 들어온 서비스 디자인, 바람 일으킬까?, Medical Observer, 2014.11.10

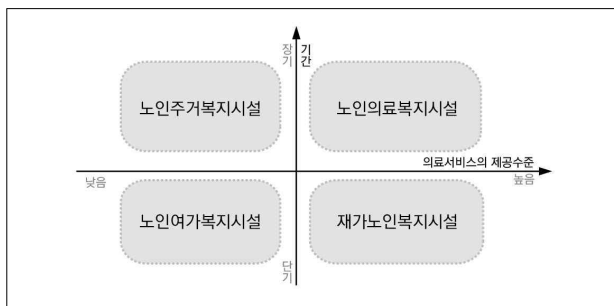
<표 3> 연구자에 따른 서비스스케이프(servicescape)의 분석지표 비교

연구자	분석지표	연구대상
Baker(1987)	① 주변(분위기)요인 ② 디자인요인 ③ 사회적요인	상업시설
Bitner(1992)	① 공간배치와 기능성 ② 신호·상징물 및 인공물 ③ 공조환경	상업시설
Wakefield & Blodgett(1996)	① 접근성 ② 좌석의 안락성 ③ 청결성 ④ 심미성 ⑤ 전자장비와 디스플레이	공공시설 오락시설
Lucas(2000)	① 레이아웃과 디자인 ② 좌석의 안락성 ③ 청결성 ④ 인테리어장식 ⑤ 공조상황	오락시설
Hightower(2003)	① 주변요소 ② 디자인요소 ③ 사회적 상호작용	상업시설
이유재·김우철 (1998)	① 공간의 접근성 ② 시설물의 청결성 ③ 편의성 ④ 미적인 매력성	상업시설
현경석(2009)	① 주변환경 ② 디자인환경 ③ 사회적환경	관광시설
Jeon & Kim (2012)	① 기능적요소 ② 심미적요소 ③ 사회적요소 ④ 안전요소 ⑤ 주변요소	공공시설

## 2.2. 노인여가복지시설 서비스스케이프의 개념과 특징

### (1) 노인여가복지시설 서비스스케이프의 개념

노인복지시설은 평균수명의 증가, 현대 가정의 핵가족화 등으로 인해 가정에서의 노인부양 기능 수행의 어려움을 사회적으로 대체해 주는 기능을 하며 의료서비스의 제공수준과 케어기간에 따라 노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 노인여가복지시설, 재가노인복지시설, 노인보호전문기관으로 분류된다.<sup>9)</sup> 아래 <그림 3>는 노인복지시설의 포지셔닝맵을 나타낸 것이다.<sup>10)</sup>



<그림 2> 노인복지시설의 포지셔닝맵

노인여가복지시설은 노인복지법 제23조 「노인사회참여지원」에 기반하여 지역의 60세 이상의 노인을 대상으로 (단, 경로당은 65세 이상) 사회참여활동, 여가활동, 교육활동 등 노인복지증진에 필요한 서비스를 제공하는 시설을 말한다. 위 <그림 2>에서도 보여지듯이 노인여가복지시설은 제공하는 의료서비스의 수준이 낮고 단기체류자를 대상으로 하기 때문에 노인 중에서 신체적 자유도가 비교적 높으며 사회적 참여에 대한 욕구가 높은 노인을 대상으로 한다. 노인여가복지시설은 노인복지관, 경로당, 노인교실로 분류된다.<sup>11)</sup>

정은주(2008)는 노인복지시설의 서비스스케이프를 노인

들을 위한 노인복지시설에서 제공되는 서비스의 물리적인 환경 또는 서비스의 유형적 단서라고 정의했다.<sup>12)</sup> Baker(1987)와 Bitner(1992)가 주장한 서비스스케이프의 기본개념과 정은주(2008)의 연구를 바탕으로 노인여가복지시설의 서비스스케이프에 대해 아래와 같이 정의할 수 있다.

노인여가복지시설의 서비스스케이프는 '노인여가복지시설에서 제공되는 다양한 서비스를 지원하기 위한 물리적인 환경 또는 서비스의 유형적인 단서'이다. 이는 노인여가복지시설의 서비스의 흐름에 따라 이용자에게 인식되는 건축적 환경, 인적환경 그리고 이용자의 행태를 통합적으로 고려한 개념이라고 할 수 있다. 앞에서 언급했듯이 노인여가복지시설은 신체적인 자유도가 비교적 높고 사회적 참여에 대한 욕구가 높은 노인들이 지역사회 안에서 교육, 여가, 구직, 봉사 활동에 대한 서비스를 제공받는 곳이기 때문에 시설 내에 다양한 공간과 적절한 인력관리가 필요하다. 특히 지역사회 내에서 노인들은 해당 지역 시설을 일정하게 자주 이용하게 되므로 이용자로서 하여금 만족스러운 서비스경험을 유도하고 지원할 수 있는 물리적인 환경을 구축하는 것은 무엇보다 중요한 일이며 따라서 복지시설의 서비스스케이프는 그 자체로서 중요한 의미를 갖고 있다고 할 수 있다.

### (2) 노인여가복지시설 서비스스케이프의 특징

지역사회의 다양한 시설 중 노인여가복지시설의 서비스스케이프는 다음과 같은 중요한 특징을 갖는다. 첫째, 노인여가복지시설은 국가와 지역사회가 제공하고자 하는 다양한 노인복지서비스를 해당 지역의 노인이 직접 체험하고 경험하는 창구 역할을 한다. 따라서 이러한 서비스를 효율적으로 전달할 수 있는 서비스스케이프가 다양하게 개발되어 지역노인의 건강하고 활동적인 노후생활을 지원할 수 있도록 해야 한다. 둘째, 노인여가복지시설의 서비스스케이프는 매우 정교한 환경이며 다양한 사용자를 대상으로 한 상호서비스를 제공하고 있다. 사무실, 식당 및 조리실, 상담실, 강당, 프로그램실, 화장실, 물리치료실 등 많은 공간의 배치가 필요하며 이용 노인과 운영자 이외에도 관리자, 자원봉사자, 지역주민이 모두 함께 시설을 방문하기 때문에 이들을 모두 아우를 수 있는 서비스스케이프가 필요하다. 셋째, 시설의 이용자는 일반적인 노인 중에서 신체적 자유도가 높은 편이지만 보통의 성인보다는 자립도가 현저히 떨어진다. 따라서 일반 상업공간의 서비스스케이프보다 더욱 이용자의 신체적·심리적 특성을 배려하는 물리적인 환경을 계획하도록 해야 한다. 아래의 <표 4>은 복지시설의 서비스스케이프의 개념을 기존의 일반적인 상업시설의 서비스스케이프 개념과 비교하여 정리한 것이다.

9) 법제처, 노인복지법 제31조 「노인복지시설의 종류」  
10) 노인보호전문기관은 모든 노인을 대상으로 하는 상담서비스이기 때문에 포지셔닝맵에서 제외하였음  
11) 법제처, 노인복지법 제36조 「노인여가복지시설」

12) 정은주, 노인복지시설의 서비스스케이프 구성차원에 관한 연구, 사회복지실천, Vol.7 No.-, 2008, p.91

<표 4> 상업시설과 노인여가복지시설의 서비스스케이프 개념 비교

	상업시설의 서비스스케이프	노인여가복지시설의 서비스스케이프
서비스 대상	상업시설의 이용자	복지시설의 이용자 (신체적 자유도 높은 노인)
서비스 지역	해당 점포	지역사회
운영 방법	기업의 재정	국가의 재정 (구립, 시립)
서비스 목적	상품구매, 기업이미지 각인	복지서비스 전달
전달 방법	적극적/은연중 암시	적극적 전달
평가 피드백	기업차원의 자체적인 만족도 평가를 통해 서비스 품질 조사	3년마다 1회 이상 시설에 대한 국가적 차원의 평가를 실시
접촉빈도	간헐적(비정기적)	지속적(정기적)
이해관계자	서비스기업, 종업원, 고객	운영자, 관리자, 사회봉사자, 지역노인, 지역주민
서비스스케이프 종류	간단한-상호서비스 or 정교한-상호서비스	정교한-상호서비스

### (3) 노인여가복지시설 서비스스케이프의 구성요소

노인여가복지시설의 서비스스케이프에 대한 연구가 희박하여 이를 구성하는 구성요소에 대한 결과도 많지 않다. 정은주(2008)는 노인복지시설의 서비스스케이프를 쾌적성, 접근성, 안전성, 편리성, 분위기요소 다섯 가지 구성차원으로 정의하였다. 하지만 이를 도출하는 과정에서 타서비스 조직의 서비스스케이프 영향요소를 중심으로 하였으며 이해관계자를 포함한 사회적 요소는 전혀 고려하지 않았다는 점에서 노인여가복지시설에 적합한 구성요소라고 보기 어려운 점이 있다.

## 3. 노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표

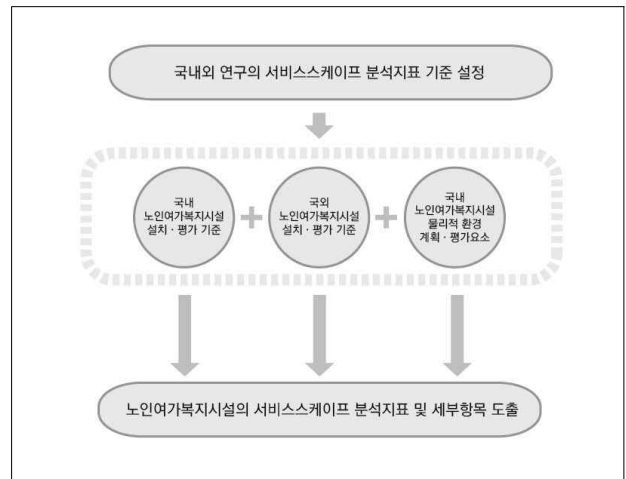
### 3.1. 노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표 도출과정

위에서 언급했듯이 노인여가복지시설의 서비스스케이프에 관한 직접적인 연구는 아직 많다. 하지만 서비스스케이프가 물리적인 환경을 대상으로 하기 때문에 건축학, 사회복지학, 환경심리학 등에서 노인여가복지시설의 환경이 갖추어야 할 기준이나 평가요소들을 제시하고 있으므로 이의 연구결과를 참고하여 분석지표를 도출하였다.

우선 기존 국내의 연구의 서비스스케이프 분석지표에 대한 기준을 종합하고 이를 비교 분석하여 노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표 기준을 설정하였다. 앞에서 언급한 바와 같이 기존의 서비스스케이프 관련 연구 중에서 아직 노인여가복지시설의 분석지표에 대해 직접적으로 연구한 선행 사례가 희박하기에 노인여가복지시설이 해당하는 서비스스케이프 종류, 즉 ‘정교한-상호서비스’의 공간을 연구의 대상으로 하는 연구로 선별하여 비교 분석을 실시하였다.

그리고 노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표를 도출하기 위해 현재 국내 정부에서 노인여가복지시설을 평가·인증을 관리하는 보건복지부의 평가항목과 복지시설에 대한 연구를 위탁하여 담당하고 있는 한국사회복지협의회, 그리고 서울복지재단의 운영매뉴얼 등에서 제시하고

있는 모든 기준 중에 서비스스케이프에 해당되는 항목을 선별하고 이와 관련된 국외의 유사한 노인복지시설에 대한 기준이나 지침도 조사하였다. 그리고 노인여가복지시설이 갖추어야 하는 물리적 환경의 계획·평가요소에 대한 국내의 연구를 조사하여 서비스스케이프와 관련된 해당 항목을 추출하였다. 이에 노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표 도출과정을 도식화하면 <그림 4>와 같으며 그 결과는 <표 8>과 같다.



<그림 3> 노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표 도출과정

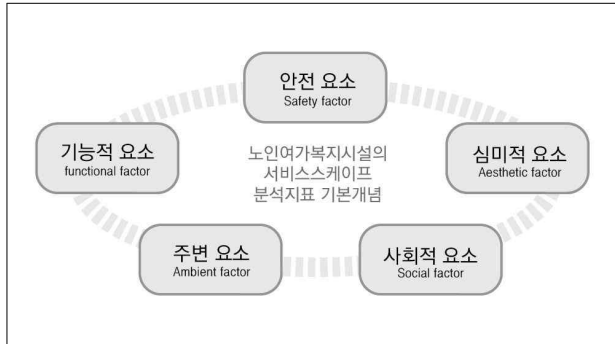
### 3.2. 노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표 기준 설정

아래 <표 5>는 국내·외 연구의 서비스스케이프 분석지표 기준을 비교 분석한 내용을 나타낸 것이다. 본 연구에서는 7개의 선행연구의 기준 중 최소 2번 이상 언급된 기준을 의미별로 클러스터링하여 노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표 기준으로 설정하였다.

<표 5> 노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표 기준에 대한 관련 선행연구 비교 분석

	Baker (1987)	Bitner (1992)	Turley & Milliman (2000)	Hightower (2003)	Jeon & Kim (2012)	정은주 (2008)	현경석 (2009)
주변 (분위기) 요인	-	공조 환경	-	주변요소	주변요소	쾌적성, 분위기 요소	주변환경
-	-	-	내·외부 환경	-	-	-	-
디자인 요인	-	-	디자인 변수	디자인 요소	심미적 요소	-	디자인환경
-	-	신호·상징물 및 인공물	-	-	-	-	-
사회적 요인	-	-	인적요소	사회적 상호작용	사회적 요소	-	사회적환경
-	-	공간배치 기능성	레이아웃	-	기능적 요소	접근성	-
-	-	-	-	-	-	편리성	-
-	-	-	POP와 장식변수	-	-	-	-
-	-	-	-	-	안전요소	안전성	-

위와 같이 노인여가복지시설의 서비스스케이프에 대한 분석지표의 기준은 안전 요소, 기능적 요소, 심미적 요소, 주변 요소, 사회적 요소 다섯 가지로 이는 Jeon & Kim (2012)의 연구 결과와도 일치하는 것으로 나타났다.



<그림 4> 노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표 개념도

노인여가복지시설의 서비스스케이프에 대한 다섯가지 분석지표 기준을 개념화하여 정리한 것은 아래 <표 6>과 같다.

<표 6> 노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표 기준 개념 설명

분석지표	개념 설명
A. 안전 요소	· 노인여가복지시설의 주 이용자인 노인의 신체적인 약점을 보완하는 안전하고 편리한 시설을 구비하고 있는가 · 화재, 대피 등 비상 및 위급상황에 신속하게 대비할 수 있는 환경을 조성하였는가
B. 기능적 요소	· 다양한 필요공간을 효율적으로 배치하고 각 공간간의 편리한 접근성을 고려하여 계획하였는가 · 사용자에게 편리한 기기와 가구를 적절히 배치하고 부족한 공간을 다목적실 등으로 활용하고 있는가
C. 심미적 요소	· 각 복지관이 계획하고 있는 실내의 분위기를 적절히 나타내는 컬러와 재질표현을 하였는가 · 자연조경, 중정 등을 적절히 배치하여 사용자들로 하여금 심리적 안정을 주는 분위기를 나타내도록 하였는가
D. 주변 요소	· 많은 사람이 이용하는 공간인 만큼 위생적으로 관리하고 청결한가 · 적절한 공조설비를 계획하여 냉난방 설비, 조명 설비 등이 쾌적한 환경을 조성하고 있는가
E. 사회적 요소	· 사용자의 밀도가 적정인가 · 직원과 타고객의 특성과 행태가 이용자에게 긍정적인 인상을 주는가 · 직원과 타고객과의 다양한 접점과 교류가 발생하는가

### 3.3. 노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표 도출

#### (1) 관련 선행연구의 검토 결과

노인여가복지시설에 대한 국내외 23개의 연구결과를 서비스스케이프의 구성요소를 토대로 검토한 내용과 추출한 항목을 정리한 것은 아래 <표 7>와 같다.<sup>13)</sup>

13) 항목의 배치는 국내 노인여가복지시설 평가기준-국의 노인여가복

<표 7> 노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표에 대한 관련 선행연구 검토내용

연구자(연구년)	서비스스케이프의 분석지표	추출 항목
사회복지시설평가 (2012)	① 시설의 접근성 ② 환경관리 ③ 안전관리 ④ 여가환경 ⑤ 복지관 운영·관리 ⑥ 편의시설 설치상대	①② ③⑥
사회복지시설 유형별 최소기준(안)(2010)	① 접근성 ② 안전성 ③ 내·외부환경 ④ 편의시설	①② ③④
노인복지관 인증지표 및 지침서(2010)	① 서비스에 적절한 공간 활용 ② 이용자의 상황에 따른 공간확보 ③ 적절한 기자재 ④ 안전성과 편리성 ⑤ 조명, 채광, 환기, 적정온도 ⑥ 재해 및 기타 응급상황에 대비시설	②③ ④⑤ ⑥
복지관 경영매뉴얼 (2006)	① 외부공간관리 ② 장애인 배려 ③ 내부공간관리 ④ 법률에 따른 공간배치 ⑤ 조명 ⑥ 환기시설	②③ ④⑤ ⑥
영국 National Minimum Standards(2002)	① 위치와 규모 ② 화장실 ③ 보장구와 편의시설 ④ 긴급대피	①② ③④
영국 National Minimum Standards for Care Homes for Older People(2002)	① 주위환경 및 부지 ② 공용시설 ③ 화장실과 욕실 ④ 개조 및 장비 ⑤ 개인 필요 공간 ⑥ 가구와 설비 ⑦ 냉난방 및 조명 ⑧ 위생과 청결	②③ ④⑥ ⑦⑧
미국 Centers for Medicare & Medicaid Services(2010)	① 식사 및 활동 ② 공간과 장비 ③ 이용자의 개인적인 공간 ④ 화장실 ⑤ 화재대피 ⑥ 비상전원 ⑦ 이용자 콜시스템 ⑧ 환경 조건	②④ ⑤⑥ ⑧
미국(USA) COA(Council on Accreditation) <sup>14)</sup> (2010)	① 접근성 ② 법과 규제준수 ③ 시설유지 ④ 도구와 장비 ⑤ 안전과 보안 ⑥ 긴급상황대피 ⑦ 이용자에 대한 배려	①④ ⑤⑥ ⑦
채철균 (2010)	① 공간별 실내 계획안 제시 ② 바닥면, 손잡이, 출입문, 검사로, 바닥마감 ③ 복도 폭 ④ 최소활동공간크기	①② ④
최병주 외 5인 (2011)	① 입지·접근, 배치·외부공간 ② 실과 실의 관계 ③ 실내환경 ④ 수직·수평 동선 ⑤ 조닝 ⑥ 길찾기 ⑦ 조형성 ⑧ 기타(안전성, 거리, 공간성, 색상·질감)	①② ③④ ⑤⑥ ⑧
조성춘 외 5인 (2009)	① 계단형 외부공간 ② 친환경 설비 ③ 중정 배치 ④ 접근능력에 따른 실배치 ⑤ 편의시설 배치 ⑥ 열린 광장 ⑦ 효율적 이용·관리 ⑧ 융통적 배치 ⑨ 시설별 독립배치	②③ ④⑤

지시설 평가기준-국내연구 순서로 나열하였음.

14) COA(Council on Accreditation): 미국의 인증협회. 민간주도의 비영리단체. 노인에 관한 인증지표는 크게 조직과 관리 기준 및 집단재활서비스로 구분한다.

박혜선 (2008)	① 동선계획 ② 공간계획 ③ 출입구의 위치 ④ 교류공간의 설치 ⑤ 시각적 연속성	①② ③④
서경원 (2007)	① 적절한 공간확보 ② 신체적 안정 ③ 자연조경 ④ 접근성 ⑤ 심리적 안정 ⑥ 오픈공간 ⑦ 다목적 공간 ⑧ 접점공간 ⑨ 감각기관 자극 공간 ⑩ 내외부 자연스러운 연계	①② ③④ ⑤⑧
전미자 (2007)	① 가변적 벽체 ② 접근성이 강한 출입구 ③ 근무자 배려 디자인 ④ 가변성, 융통성 ⑤ 심리적 안정 디자인 ⑥ 자연채광, 조경 ⑦ 전문치료공간 마련	②③ ⑤⑥
유은영 (2005)	① 안전성 ② 접근성 ③ 융통성 ④ 공간확보 ⑤ 다양한 가구·시설 ⑥ 사회적 ⑦ 인지효율성(길찾기) ⑧ 사인계획 ⑨ 쾌적성 ⑩ 외부환경과 연계 ⑪ 환기, 채광 ⑫ 자율성 ⑬ 프라이버시 ⑭ 수납공간	①② ④⑤ ⑥⑦ ⑧⑨ ⑩⑭
신나리 (2010)	① 접근성 ② 건물배치 및 외부공간 분석 ③ 공간사용 ④ 공간선호도 ⑤ 공간위치 ⑥ 공간규모 ⑦ 내부동선 ⑧ 방향성 ⑨ 수직이동수단 ⑩ 길찾기 ⑪ 연계 커뮤니케이션	①⑤ ⑥⑦ ⑧⑨ ⑩
Baker(1987)	① 주변(분위기)요인 ② 디자인요인 ③ 사회적요인(고객, 직원)	①② ③
Bitner(1992)	① 공간배치와 기능성 ② 신호·상징물 및 인공물 ③ 공조환경	①② ③
Turley & Milliman (2000)	① 외부환경 ② 내부환경 ③ 레이아웃과 디자인변수 ④ POP와 장식변수 ⑤ 인적요소 (종업원 특성, 종업원 유니폼, 혼잡성, 고객 특성, 프라이버시)	②③ ⑤
Hightower(2003)	① 주변요소 ② 디자인요소 ③ 사회적 상호작용 (직원의 복장, 행태, 접근성, 혼잡성, 타 고객의 드레스코드, 행태)	①② ③
Jeon & Kim (2012)	① 기능적요소 ② 심미적요소 ③ 안전요소 ④ 사회적요소 (타고객의 수, 외모, 행태, 직원의 수, 외모, 행태) ⑤ 주변요소	①② ③④ ⑤
정은주 (2008)	① 쾌적성 ② 접근성 ③ 안전성 ④ 편리성 ⑤ 분위기요소	①② ③④ ⑤
현경석 (2009)	① 주변환경 ② 디자인환경 ③ 사회적환경 (직원의 유니폼, 용모, 매너, 혼잡성, 타 고객)	①② ③

## (2) 노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표 도출

위와 같이 관련 선행연구에 근거하여 노인여가복지시설의 서비스스케이프를 설명할 수 있는 세부항목을 도출하였다. 세부항목은 <표 7>에서 추출한 항목을 기준으로 각 항목의 세부지표를 비교하여 최소 3회 이상 중복하여 언급된 항목을 기준으로 구성하였다. 이에 대한 결과로 최종적으로 37개의 세부항목으로 나열하여 아래 <표 8>과 같이 분석의 세부지표를 구성하였다.

<표 8> 노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표 및 세부항목

No.	노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표	
<b>A 안전 요소 Safety factor</b>		
A01	안전·보안 사인	안전과 보안 장치에 대한 표시가 적합한가
A02	개구부 안전장치	개구부에 안전장치(난간, 덮개)가 설치되어 있는가
A03	소방장치	화재 발생시 소방장치가 적절히 구비되어 있는가
A04	긴급대피시설	위급시 대피할 수 있는 시설이 구비되어 있는가
A05	화재대피기기	화재 발생시 대피기기를 쉽게 접근 가능한가
A06	비상전원	비상시 켤 수 있는 전원장치가 구비되어 있는가
A07	유니버설디자인	모든 사용자에게 편리한 디자인을 갖추고 있는가
A08	무장애디자인	장애인 사용자도 불편함 없이 사용 가능한가
<b>B 기능적 요소 functional factor</b>		
B01	수직·수평동선	시설을 관통하는 수직·수평 동선이 존재하는가
B02	규모·면적	공간의 규모와 면적이 적절한가
B03	효율적 조닝	공간 배치 및 동선 계획이 효율적인가
B04	접근성 길찾기	공간 간의 접근이 쉽고 길찾기가 용이한가
B05	기기·가구	필요한 가구가 기기의 수가 적절하고 편리한가
B06	편의시설	다양한 편의시설이 적절히 배치되었나
B07	적절한 사인계획	인지 효율이 높은 사인계획을 하고 있는가
B08	다목적 공간활용	공간 활용도를 높인 공간이나 시설이 있는가
<b>C 심미적 요소 Aesthetic factor</b>		
C01	디자인 의도	전체적으로 통일된 디자인 의도를 갖고 있는가
C02	적합한 분위기	시설에 적합한 실내디자인의 분위기를 나타내는가
C03	색채 계획	전체적인 시설과 어울리는 색상을 사용하는가
C04	재질 배치	사용용도에 맞는 적절한 실내 재질을 사용하는가
C05	자연조경	자연조경을 사용하여 실내에 활기를 더하는가
C06	중정(시각적 통로)	빛이나 시야가 통하는 중정을 구비하고 있는가
C07	심리적 안정	다양한 작품 전시 등으로 심리적 안정을 주는가
<b>D 주변 요소 Ambient factor</b>		
D01	쾌적성·위생·청결	전체적으로 쾌적하고 위생적인 환경을 조성하는가
D02	조명·자연채광	자연채광과 인공조명을 적절히 이용하고 있는가
D03	환기시스템	급배기 시설을 적절히 갖추고 있는가
D04	적정온도	이용자에게 쾌적한 적정온도를 유지하고 있는가
D05	음향시설	적절한 음향시설을 갖추고 소음을 통제하는가
D06	냉난방시설	냉난방 시설을 적절히 가동하고 있는가
D07	친환경에너지설비	태양열에너지 등 친환경 설비를 갖추고 있는가
<b>E 사회적 요소 Social factor</b>		
E01	혼잡성	모든 사용자들이 붐비지 않고 시설을 이용하는가
E02	직원 접근성	이용자가 불편하지 않게 직원 배치가 되었는가
E03	직원 특성	직원의 복장·용모가 긍정적인 인상을 주는가
E04	직원 행태	직원의 서비스와 매너가 적절히 이루어지는가
E05	타고객 특성	타고객의 복장·용모가 긍정적인 인상을 주는가
E06	타고객 행태	타고객의 행태나 매너가 긍정적인 인상을 주는가
E07	교류·다양한 접점	직원, 타고객 간의 다양한 접점, 교류가 발생하는가

## 4. 전문가 검증 및 평가

### 4.1. 검증 및 평가의 목적과 방법

본 연구에서 제시한 노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표에 대한 검증을 위해 전문가 심층인터뷰(in-depth interview)를 통해 검증 및 평가를 진행하였다.

검증 및 평가는 본 연구를 통해 도출된 노인여가복지시설 서비스스케이프의 개념을 설명하고 분석지표의 적합성, 유용성, 그리고 보완해야 할 점을 알아보는 목적으로 진행되었다.

평가단은 총 8명으로 서비스스케이프에 대한 이해도가 높은 집단, 노인복지관과 관련된 이해관계자 집단(관리자, 사용자), 그리고 건축설계 전문가로 최소 경력 4년 이상의 실무자로 선정하였다. 현재 노인복지관에서 근무하고 있는 관리자 3인(복지과 2인, 시설팀 1인), 노인복

지시설 설계 건축회사 1인, 서비스디자인 전문가 2인(기획팀 1인, 연구팀 1인), 현재 노인복지시설 이용자 2인으로 구성되었으며 아래 <표 9>과 같다.

<표 9> 전문가 검증 및 평가단 장표

코드	성별/나이	소속	부서	직급	경력
P-01	남/29	YS노인복지관	복지과	사회복지사	6년
P-02	여/35	NH노인복지관	복지팀	팀장/사회복지사	4년
P-03	남/59	SD노인복지관	시설팀	팀장	30년
P-04	남/54	건축설계회사	-	소장	18년
P-05	남/35	서비스디자인회사	기획팀	선임	7년
P-06	여/31	서비스디자인연구소	연구팀	연구원	5년
P-07	여/66	YS노인복지관	-	-	-
P-08	남/71	SD노인복지관	-	-	-

검증 및 평가는 총 2회에 걸쳐 면대면 심층인터뷰방식으로 이루어졌으며 응답의 신뢰성을 높이기 위해 상세한 절차도에 따라 동일한 순서대로 면접이 이루어졌다. 1차 인터뷰에서는 연구의 목적과 본 연구를 통해 정리된 노인복지시설의 서비스스케이프의 개념, 분석지표 도출과정과 결과표를 차례대로 설명하였다. 그리고 전문가가 위의 내용을 전체적으로 검토할 시간과 내용에 대한 충분한 질의 응답시간을 갖고 리커트 5점 척도를 기준으로 한 지표의 중요도를 측정하였다. 심층적인 피드백을 위해서 설명 자료를 배부하고 1주일 후 분석지표의 적합성, 유용성, 그리고 보완해야할 점으로 나누어 2차 인터뷰를 진행하였다.

## 4.2. 검증 및 평가 내용

전문가를 통한 검증 및 평가의 중요도 산정에 대한 장표는 아래 <표 10>과 같다. 중요도는 리커트 5점 척도를 기준으로 1점(중요하지 않음)부터 5점(매우 중요)으로 평가하였으며 평가결과 안전 요소는 4.41, 기능적 요소는 4.27, 심미적 요소는 3.66, 주변 요소는 4.20, 사회적 요소는 4.25의 중요도를 나타내었다. 즉, 안전>기능>사회>주변>심미의 순서로 중요도가 높은 것으로 조사되어 노인여가복지시설의 서비스스케이프에 있어서 안전성이 가장 중요한 분석지표이며 이해관계자 간의 사회적 요소 또한 물리적 환경을 분석하기 위해 반드시 고려해야 함을 알 수 있다.

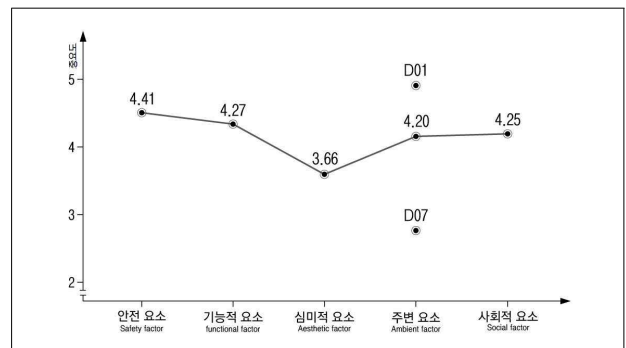
<표 10> 전문가 검증 및 평가 내용 장표

노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표										
A 안전 요소 Safety factor										
-	P-01	P-02	P-03	P-04	P-05	P-06	P-07	P-08	avg1	avg2 (S.D.)
A01	5	4	5	5	4	5	4	4	4.50	4.41 (0.20)
A02	5	4	5	5	5	5	4	4	4.63	
A03	5	4	5	5	4	4	4	4	4.38	
A04	5	5	5	5	4	4	4	4	4.50	
A05	5	5	5	5	4	4	4	4	4.50	
A06	4	5	5	5	5	4	4	4	4.50	
A07	4	4	5	5	5	4	3	4	4.25	
A08	4	4	5	5	5	4	3	2	4.00	

B 기능적 요소 functional factor										
-	P-01	P-02	P-03	P-04	P-05	P-06	P-07	P-08	avg1	avg2 (S.D.)
B01	5	4	4	5	4	3	5	3	4.13	4.27 (0.53)
B02	5	5	5	5	5	4	3	5	4.63	
B03	5	4	5	5	4	4	2	4	4.13	
B04	4	4	5	5	5	4	3	4	4.25	
B05	5	5	5	5	5	4	4	5	4.75	
B06	5	4	5	4	4	4	4	5	4.38	
B07	5	5	5	5	5	4	4	5	4.75	
B08	3	4	3	3	3	4	2	3	3.13	
C 심미적 요소 Aesthetic factor										
-	P-01	P-02	P-03	P-04	P-05	P-06	P-07	P-08	avg1	avg2 (S.D.)
C01	3	3	3	2	4	4	3	2	3.00	3.66 (1.59)
C02	3	3	3	3	4	4	3	5	3.50	
C03	3	2	3	4	4	4	3	3	3.25	
C04	3	2	3	4	4	4	3	3	3.25	
C05	4	3	4	5	5	5	4	4	4.25	
C06	4	2	4	5	4	4	4	3	3.75	
C07	5	4	4	5	5	5	5	4	4.63	
D 주변 요소 Ambient factor										
-	P-01	P-02	P-03	P-04	P-05	P-06	P-07	P-08	avg1	avg2 (S.D.)
D01	5	5	5	5	4	5	5	5	4.88	4.20 (0.69)
D02	4	5	5	5	4	4	5	5	4.63	
D03	4	5	5	5	4	4	4	4	4.38	
D04	4	5	4	5	4	4	5	4	4.38	
D05	4	3	5	4	4	4	4	4	4.00	
D06	4	5	5	5	4	4	4	4	4.38	
D07	3	2	2	3	4	3	2	3	2.75	
E 사회적 요소 Social factor										
-	P-01	P-02	P-03	P-04	P-05	P-06	P-07	P-08	avg1	avg2 (S.D.)
E01	3	4	4	5	4	4	4	5	4.13	4.25 (0.35)
E02	5	5	5	5	4	5	5	4	4.75	
E03	5	3	4	5	4	4	4	4	4.13	
E04	5	5	5	5	4	5	4	4	4.63	
E05	4	5	4	5	4	4	2	3	3.88	
E06	4	5	5	5	4	4	4	4	4.38	
E07	3	4	4	5	5	3	3	4	3.88	

(1: 중요하지 않음 2: 조금 중요 3: 중간 4: 중요 5: 매우 중요)

분석지표의 세부항목에 대한 중요도를 살펴보면 주변 요소의 쾌적성·위생·청결지표가 4.88로 가장 높게 나타났으며 기능적요소의 기기·가구와 적절한 사인계획지표가 모두 4.75로 높은 중요도를 나타내었다. 하지만 주변요소의 친환경에너지설비 지표는 2.75로 가장 낮은 중요도를 나타내어 노인여가복지시설의 에너지절감에 대한 인식도가 떨어지는 것으로 나타났다.



<그림 5> 전문가 검증 및 평가 결과 비교표



### 4.3. 검증 및 평가의 결과

전문가 검증 및 평가를 통한 노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표를 적합성, 유용성, 보완점 순으로 정리한 것은 다음과 같다.

#### (1) 분석지표의 적합성

노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표에 대한 검증 결과는 기존의 사회복지시설 평가지침에 비해 물리적인 환경을 심도있고 다양한 각도에서 접근하여 분석하려 노력했다는 평가를 받았다.(P-01·P-03·P-07) 특히 기존의 실내공간을 서비스가 이루어지는 환경의 개념으로 해석하여 이를 개념화하는 본 연구는 시기적절하다는 의견이 있었다.(P-04) 하지만 노인여가복지시설의 규모나 위치, 주요 제공 서비스에 따라서 분석지표의 중요성이나 항목이 바뀔 수 있음을 유의하고 사용자의 요구나 복지시설의 사정에 따라 공간은 항상 유동적으로 변하고 있음을 인식해야 할 것이다.(P-01·P-02)

#### (2) 분석지표의 유용성

분석지표는 국가적으로 노인복지시설을 평가·관리하는 평가지침의 참고 자료로 사용될 수 있을 뿐 아니라 복지시설 자체적으로 물리적인 환경에 대한 서비스를 평가하기 위해서 활용될 수 있다.(P-02·P-03) 분석지표의 항목이 많고 일반인은 이해하기 힘들 수 있는 전문용어도 포함되어 있어 적절한 프로토타입을 이미지나 비디오로 제작한다면 복지시설의 시설 관리 자료로써 충분히 유용하게 사용될 수 있다.(P-05·P-08)

#### (3) 분석지표의 보완해야할 점

성공적인 노인복지시설의 서비스스케이프를 위해서는 제공되는 물리적인 환경의 각 요소가 이해관계자로 하여금 효율적인 서비스경험을 지원하고 있는지 분석하는 것이 중요하며 이를 위해서 서비스디자인 리서치 방법론을 활용할 수 있다.(P-04·P-06) 또한 노인여가복지시설의 물리적 환경에 있어 본 분석지표는 물리적인 환경의 운영 및 관리에 대한 내용이 보충되어야 하는지 여부를 재고할 필요가 있다는 의견이 있었다.(P-03)

## 5. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 노인여가복지시설의 서비스스케이프의 개념을 정리하고 이에 대한 분석지표를 제안하는 것이다. 국내외 선행연구 분석을 통해 노인여가복지시설의 서비스스케이프를 ‘노인여가복지시설에서 제공되는 다양한 서비스를 지원하기 위한 물리적인 환경 또는 서비스의 유형적인 단서’이라고 정의하였으며 연구결과 노인여가복지시설의 서비스스케이프 분석지표는 안전 요소, 기능적 요소, 심미적 요소, 주변 요소, 사회적 요소 5개의 차원과 37개의 세부항목으로 구성되었다. 그리고 전문가

심층인터뷰를 통해 검증 및 평가를 실시하였다.

연구의 결과가 실내디자인의 분야에 제공하는 학문적인 시사점은 다음과 같다. 첫째, 무엇보다 본 연구는 노인여가복지시설에 적합화된 서비스스케이프의 개념을 정립하였다는 의미가 있다. 본 연구의 결과는 기존의 노인여가복지시설에 대한 국내 실내디자인 관련 연구의 또 다른 방향을 제시할 수 있을 것이다. 둘째, 본 연구는 공간 안에서 이용자, 직원 그리고 물리적인 환경 사이의 사회적인 요소를 포함하여 고려함으로써 서비스를 제공하고 이용하는 모든 이해관계자의 행태를 공간과 함께 분석할 수 있도록 하였다. 이는 Hightower(2003), Jeon & Kim(2012)의 연구와 맥을 같이하는 것으로 이러한 접근이 노인여가복지시설의 물리적 환경에 매우 필요하다는 것을 시사하며 기존 실내디자인 분야의 다른 공간에 대한 행태 연구에도 도움이 되기를 바란다. 셋째, 노인여가복지시설에 적합한 서비스스케이프 척도를 개발하고 세부적인 지침까지 제시하였다는 점이다. 아직 노인복지시설의 서비스스케이프에 관한 연구가 미약했으며 사회과학 분야의 관련 선행연구결과는 1차적인 구성차원 정도만 제시하여 실제 현장에서 효율적으로 사용하기에는 막연하여 부족함이 있었다. 하지만 본 연구에서는 물리적 환경에 대한 5차원의 분석지표와 37개의 세부지표까지 제시하여 추후 노인여가복지시설의 모든 관계자(사용자, 관리자, 운영자, 건축가, 공무원 등)들이 발전적인 복지시설을 위해 함께 협업할 수 있는 기초자료로 활용할 수 있다.

향후 본 연구의 발전적 보완의 관점에서 추후의 연구는 노인여가복지시설의 서비스스케이프라는 개념이 실제 학계나 현장에서 실질적으로 적용되어 사용될 수 있도록 개념화를 실용화로 연결시키는 후속 연구가 이어져야 한다. 이러한 연구결과들을 통해 다가오는 초고령화 시대에 대응하는 노인복지시설에 조금이나 보탬이 되기를 기대한다.

### 참고문헌

1. 김성호, 서비스스케이프와 인적 서비스가 고객 반응에 미치는 영향의 비교, 소비자학연구, Vol.22 No.2, 2011
2. 박혜선, 노인복합시설 세대간 교류공간 계획에 관한 연구, 연세대 박사논문, 2008
3. 보건복지부·한국사회복지협의회, 2012년 사회복지시설 평가, 2012
4. 보건복지부·한국사회복지협의회, 사회복지시설 유형별 최소기준(안), 2010
5. 서경원, 세대간 교류 증진을 위한 노인들의 커뮤니티센터의 공간디자인 연구, 숭실대 석사논문, 2008
6. 서비스디자인코리아(SDK), 서비스디자인, 청어, 2011
7. 서울시복지재단, 노인복지관 인증지표 및 지침서, 2010
8. 서울시복지재단, 복지관 경영매뉴얼, 2006
9. 신나리, 노인종합복지관 이용자 행태분석에 의한 공간구성 및 건축요소 연구, 명지대 석사논문, 2010
10. 유은영, 노인의 행태 특성을 고려한 노인복지시설의 실내공간

- 계획에 관한 연구, 건국대 건축전문대학원 박사논문, 2006
11. 이유재, 물리적 환경이 서비스품질평가에 미치는 영향에 관한 연구, 마케팅연구, Vol.13 No.1, 1998
  12. 전미자, 이용자 욕구에 근거한 노인종합복지관의 공간구성에 관한 연구, 연세대 행정대학원 석사논문, 2007
  13. 정은주, 노인복지시설의 서비스스케이프 구성차원에 관한 연구, 사회복지실천, Vol.7 No.-, 2008
  14. 조성춘, 종합사회복지타운의 공간계획에 관한 연구, 대한건축학회 학술발표대회 논문집 Vol.29 No.1, 2009
  15. 채철균, 노인종합복지관 공용공간을 위한 편의시설 계획에 관한 연구, 대한건축학회 논문집, Vol.26 No.2, 2010
  16. 최병주, 노인종합복지관 편의공간에 관한 건축계획적 개선방안 연구. 대한건축학회지회연합회 학술발표대회논문집 Vol.2011 No.1, 2011
  17. 현경석, 서비스의 물리적 환경, 고객 가치, 행동 의도의 구조적 관계에 관한 연구, 경희대 박사논문, 2009
  18. Baker, J., The Role of the Environment in Marketing Services: The Consumer Perspective, American Marketing Association, 1987
  19. Bitner, Mary Jo., The servicescape. In Handbook of services marketing & management, Sage, 2000
  20. Bitner, Mary Jo., Servicescape: The Impact of Physical Surroundings on Customs and Employees, Journal of Marketing, Vol.56, 1992
  21. Centers for Medicare & Medicaid Services, Guidance to Surveyors for Long Term Care Facilities, 2010
  22. Council on Accreditation, Accreditation Standards, 2010
  23. Department of Health, National Minimum Standards, UK, 2002
  24. Department of Health, National Minimum Standards for Care Homes for Older People, UK, 2002
  25. Harris Lloyd C. and Mark M.H., Online servicescapes, trust, and purchase intentions, Journal of Services Marketing, Vol. 24 Iss3, 2010
  26. Hightower, R., Framework for managing the servicescape: A sustainable competitive and advantage, Marketing Manmanagement Journal, Vol.13 No.2, 2003
  27. Jeon S. R. & Kim M. S, The effect of the servicescape on customers' behavioral intentions in an international airport service environment. Service Business, Vol.6 No.3, 2012
  28. Kazuo Sugiyama, Service Science, ISIDC, Keynote speech, 2010-이성필, 디지털 카메라의 서비스스케이프 사례연구, 산업디자인학연구, Vol.5 No.4, p.12에서 재인용
  29. Lucas A.F., The determinants and effects of slot servicescape satisfaction in a Las Vegas hotel casino, PhD thesis, University of Nevada, Las Vegas, 2000
  30. Tombs A. and McColl-Kennedy J., Social-servicescape conceptual model, Marketing Theory, Vol.3 No.4
  31. Turley L.W and Milliman Ronald E., Atmospheric Effects on Shopping Behavior, A Review of the Experimental Evidence. Journal of Business Research, Vol.49 No.2, 2000
  32. Wakefield K. L. & Blodgett J. G., The effect of the servicescape on customer's behavioral intentions in leisure service settings. Journal of Services Marketing, Vol.10 No.6, 1996

[논문접수 : 2015. 02. 06]

[1차 심사 : 2015. 03. 18]

[2차 심사 : 2015. 03. 31]

[게재확정 : 2015. 04. 03]