

서비스요인이 재이용의도에 미치는 영향 : 급식만족도의 매개효과를 중심으로*

김윤희(호서대학교 벤처전문대학원 박사)**

하규수(호서대학교 벤처전문대학원 교수)***

국 문 요 약

본 연구는 서울시 Y구의 노인복지관 및 종합사회복지관에서 운영하고 있는 경로식당의 서비스요인(위생상태, 종사자, 편리성, 음식, 접근성, 환경, 사회적 관계)이 재이용의도에 미치는 영향력과, 이 과정에서 급식만족도가 갖는 매개효과를 파악하고자 하였다. 연구대상은 경로식당을 이용하는 65세 이상 노인으로, 총 310명이 최종 유효표본으로 적용되었다. 분석은 SPSS 19.0을 활용하였고, 연구결과 첫째, 인구사회학적 특성 중 임대주택/기타, 서비스요인의 모든 요인이 급식만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 인구사회학적 특성 및 서비스요인, 급식만족도와 재이용의도의 관계를 파악한 결과, 인구사회학적 특성 중 학력, 서비스요인 중 모든 요인이 재이용의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 인구사회학적 특성 및 서비스요인과 재이용의도의 관계에 있어 급식만족도의 매개효과를 검증한 결과, 서비스요인 중 종사자와 급식만족도가 재이용의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 경로식당 서비스의 질적 제고 및 만족도 향상을 위한 각 지자체의 지속적인 관심과 투자, 노력이 요구되며, 나아가 급식환경 개선을 위한 다각적 방법이 모색되어야 할 것이다.

핵심주제어 : 서비스요인, 재이용의도, 급식만족도

1. 서론

최근 우리나라는 전체국민의 12.2%를 65세 이상 노인인구가 차지할 만큼, 급격한 고령화 사회를 살고 있다. 통상적으로 UN은 65세 이상 인구비율이 7% 이상일 경우 고령화 사회로 명시하고 있으며, 우리나라는 이미 지난 2000년 7.2%를 기록하며 단기간에 고령화 사회에 진입했다. 생활수준 향상 및 의료기술의 발달로 평균수명이 연장됨에 따라 노인층의 비율이 현저히 급증하고 있는 것이다. 이대로라면 2018년에는 14.3%, 2026년에는 20.8%로 확대되어 ‘초고령 사회’에 도달할 것으로 전망된다(Ministry of Health & Welfare, 2013). 주목할 점은 단순히 오래 사는 것을 넘어, ‘건강하게 오래 사는 것’이 노년기 삶의 질 차원에서 중요하게 고려되어야 한다는 것이다.

다수의 연구자들은 노년기의 건강한 삶이 ‘식습관’ 및 ‘영양 섭취’에 따라 좌우될 수 있음을 강조한다(Garvin, 1984; Koo, 1999; Kim, 1999; Seo, 2013). 생애주기에 따른 노화의 과정 속에서 노년기 건강을 유지하고 삶의 질을 제고하기 위해서는 올바른 식생활과 균형 잡힌 영양 섭취가 필수적이다(Koo, 1999). 실제 동맥경화, 당뇨병, 골다공증 등 노인성 만성질환

발생의 직접적인 배후에 식습관 및 체내 영양불균형이 자리하는 것으로 나타나(Kim, 2013) 이를 뒷받침한다. 그러나 현재 과반수이상의 노인이 영양불량 혹은 영양부족군에 포함되어 위험에 노출되어 있으며(Kim, & Kim, 2009), 경제적으로 취약한 생활보호 대상자 및 저소득층 노인이 해마다 증가하고 있어 영양 상태에 대한 우려가 더욱 크다. 또한 최근 3년간 영양실조 환자 중 노인 비율이 매년 60%를 상회하는 것으로 나타났으며, 특히 만 65세 이상 노인의 경우 칼슘의 부족분율이 70%에 육박해 심각성을 단적으로 보여준다(Ministry of Health & Welfare, 2013). 나아가 신체적, 생리적 기능 저하로 인한 구강 상태 약화와 저작 기능 쇠퇴, 미각 둔화 등은 노인들의 올바른 식생활을 방해하는 요소로 작용할 수 있다. 최근에는 대가족 중심의 전통적 가족형태가 축소되고 노인 혼자 또는 노인 부부만 사는 형태가 일반화되면서(Statistics Korea, 2013) 식사준비 및 식품 구매에 있어서도 제약이 뒤따르고 있다. 이렇듯 충분한 영양섭취가 이루어져야 할 고령노인들의 대다수가 필수 영양소를 공급받지 못하고 올바른 식생활을 영위하지 못함에 따라, 노인복지차원의 급식서비스의 중요성이 높아지고 있다.

급식서비스는 고령화 사회를 대처하는 노인복지의 한 유형

* 본 논문은 2015년 2월에 호서대학교에서 박사학위 받은 논문을 publish하는 것임.

** 제1저자, 호서대학교 벤처전문대학원 노인복지학과 박사, sody5565@naver.com

*** 교신저자, 호서대학교 벤처전문대학원 벤처경영학과 교수, ksh@hoseo.edu

· 투고일: 2014-11-15 · 수정일: 2014-11-20 · 게재확정일: 2014-11-20

으로, 노인의 영양적 요구를 충족시킬 뿐 아니라 노인의 사회적, 심리적 교류를 유도하여 건강한 삶을 영위하기 위한 목적을 갖는다. 경제적 어려움을 겪는 노인 혹은 기타 부득이한 사정으로 식사를 거르는 노인들에게 영양적으로 균형 잡힌 식사를 제공함으로써 노인들의 건강증진에 기여하고 있다. 실제로 오랫동안 급식을 섭취해온 노인들의 영양상태가 비급식군에 비해 높은 것으로 나타났으며, 특히 동물성 식품의 섭취 증가로 빈혈로 판정되는 노인이 감소한 것으로 드러났다. 이렇듯 노인을 대상으로 하는 급식서비스의 실효성이 드러나면서 관련 연구도 증가하는 추세다. 노인의 건강상태 및 영양섭취 상태에 관한 연구(Koo, 1999), 급식 메뉴 및 만족도에 관한 연구(Kim, & Lee, 2011; Kim, 2013) 등 다양한 연구가 시도되고 있다. 그럼에도 불구하고 노인을 대상으로 하는 급식서비스의 특징에 따른 서비스의 구성 요인을 파악하고 관계를 예측하기 위한 연구는 미비한 실정이다.

이에 본 연구는 고령화 사회를 맞아 매년 증가하고 있는 노인인구에 주목하고, 이들의 건강한 삶에 직접적인 영향을 미칠 것으로 예측되는 급식서비스의 구성 요인은 무엇인지 규명하고자 한다. 또한 급식 서비스요인이 노인의 급식서비스 재이용의도에 어떠한 영향을 미치는지 밝히고자 하며, 이 과정에서 급식만족도의 매개효과를 파악함으로써 학계 및 노인복지정책의 발전에 기여하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 노년기 영양섭취의 중요성

노화(aging)는 생애주기 변화로 인해 자연스럽게 나타나는 쇠퇴현상으로 생체구조와 신체 각 기관의 기능이 약화되는 등 신체 여러 부위의 변화를 수반한다. 미각·후각·시각 등 감각기능 저하, 소화기, 신장 등 장기기능 저하, 심폐기능 및 면역력 저하, 퇴행성 질환 등과 같은 노인성 질환의 발병률이 증가할 뿐 아니라 정신적 제반 능력도 점차 감퇴한다. 이렇듯 노년기에 이르르면 심신의 기능이 쇠퇴하고 건강을 잃기 쉬워, 보다 영양밀도가 높은 식품의 섭취를 필요로 한다. 노년기에 균형 잡힌 식생활은 건강유지에 필수적으로 음식섭취를 통한 적절한 영양관리가 뒷받침되어야 한다. Koo(1999)은 최근 삶의 풍요와 의학의 발달로 수명이 연장되었음에도 불구하고 아직까지도 많은 노인들이 식생활과 관련 있는 만성 퇴행성질환으로 고통 받고 있음을 밝히고, 질병예방 및 건강유지를 위해서는 무엇보다도 올바른 식생활이 기본적으로 지켜져야 한다고 밝혔다. 이렇듯 규칙적인 하루 세끼의 식사는 노년기 건강과 높은 상관을 가지며 영양결핍증을 예방하고 질병에 대한 저항력을 높이는데 핵심역할을 담당한다. 나아가 음식의 소화·흡수과정에서 활기찬 삶을 영위하기 위한 에너지원이 생성된다는 점에서 노년기의 영양섭취가 갖는 중요성은 매우 크다.

2.2 급식 서비스요인 선행연구 고찰

노인 급식서비스는 노인복지사업의 일환으로 각 지자체 및 사회단체 등에 의해 이루어진다. 노인복지법 제 4조(보건복지증진의 책임)에 의거, 가정형편이 어렵거나 부득이한 사정으로 식사를 거를 우려가 있는 60세 이상 노인 및 독거노인, 국민기초수급자, 차상위계층 노인 등을 대상으로 무료급식을 제공하고 있으며, 일정한 경제적 능력을 갖춘 노인들에게는 실비로 식사를 제공하고 있다. 예컨대 경기도의 경우 143개의 무료급식소를 통해 매일 17,253명의 노인이 끼니를 해결하는 것으로 나타났으며(Gyeonggi Welfare Foundation, 2012), 충청남도도 67개소를 통해 1,234명의 노인이 무료급식을 이용하고 있다(Kim, 2014). 급식서비스는 노인의 불균형한 영양상태의 균형을 맞추는 뿐 아니라 고립되어 있는 노인들의 사회적 교류를 가능하게 함으로써 심리적 안정을 찾는 데 중요한 역할을 한다. 이런 맥락에서 그동안 노인 급식서비스를 중심으로 이용 실태, 영양섭취상태 파악, 만족도 및 선호도 등 관련 연구들이 다수 시도되어 왔다. 그럼에도 불구하고 급식서비스가 갖는 각각의 요인들을 규명하고 파악하기 위한 연구는 실로 몇 편에 한정되어 있어, 관련 논의의 확대가 필요한 시점이다. 이에 본 연구는 관련 선행연구들을 기초로 노인 급식서비스가 갖는 특성에 따른 요인을 구체화하고, 이를 근거로 연구를 이끌고자 한다.

2.2.1 위생상태

노인은 일반 성인에 비해 노화로 인한 신체적, 생리적 기능 저하로 식중독을 비롯한 질병의 감염위험이 높아, 위생측면에서 보다 철저한 관리가 요구된다. 특히 식중독으로 인한 환자 사망비율이 다른 연령대보다 70세 이상 고령노인층에서 4배 높게 나타나(Korea Food & Drug Administration, 2011) 그 위험성을 짐작케 한다. 식중독은 심한 복통과 함께 고열, 구토, 설사 등을 동반한 위장관계 증상이 일반적이는데, 미국에서도 75세 이상 집단의 위장관계질환 입원이 가장 많았고 입원기간 중 사망률 또한 20~43세 집단에 비해 33배 높은 수치를 보였다. 이렇듯 노인은 변질된 음식섭취, 오염된 갈, 도마, 행주 등 주방기구, 음식을 만든 조리사에 의해 질병에 감염될 수 있으며, 이는 사망으로까지 이어질 수 있다는 점에서 급식소의 위생상태가 급식서비스의 질을 좌우하는 중요한 요인의 하나로 제시될 수 있다.

2.2.2 종사자

노인인구의 양적증가에 따라 노인복지서비스를 제공하는 관련 종사자의 수요 역시 급증하고 있다. 일반 영리기업과 달리 노인복지시설의 종사자는 업무특성상, 복지차원에서 노인을 직접적으로 마주하고 상대한다는 점에서 노인에 대한 특별한 배려와 이해가 절대적으로 요구된다. Um(2013)과 Thomdike(1920)는 이를 사회적 지능(Social Intelligence) 차원에서 설명한다. 사회적 지능이란 다른 사람을 이해하고 관리하며 적절한 사회관계를 유지하는 능력을 의미하며, 이런 관점에서 노인복지를 담당하는 종사자는 노인의 생각과 행동, 욕구에 민감하게 대응하고 신체적, 정신적, 심리적 돌봄 서비스를 제공하는 사회적 지능을 발휘해야 한다. 특히 노년기 고령노인은 신체적 불편함, 심적

불안감 등의 어려움이 다른 생애주기보다 높아 중사자의 보다 적극적이고 능동적인 대처 능력이 요구된다.

2.2.3 편리성

편리성은 특정 서비스의 이용을 위한 이용자 편의와 관계되는 것으로, 급식서비스의 편리성은 배식시간의 길지 않음, 식탁과 의자, 배식대와 퇴식구 등 이용의 편리함에 관한 내용을 포함한다. Park(2009)은 중학교 학교급식의 만족도를 평가하기 위해 총 6개의 공통요인을 추출했으며, 그 중 하나로 편리성을 제시하고 편리성이 학교급식의 질에 영향을 미친다고 밝혔다. Son(2011)은 학교급식의 품질을 좌우하는 요소로 시설 및 조리 기구 이용의 부적합 및 불편함을 제시했으며, 이 외에도 일반적으로 다양한 분야의 서비스에 있어 이용편리성이 서비스만족 및 재이용의도를 평가하기 위한 주요항목의 하나로 제시되고 있다(Choi, 2008; Lee, 2010).

2.2.3 음식

음식은 노인의 균형 잡힌 영양섭취를 위해 급식소에서 제공되는 핵심 서비스이다. 노인은 일반 성인에 비해 구강상태 악화 및 저작 기능 쇠퇴, 소화기능 약화, 미각 둔화 등 신체적, 생리적 기능이 저하되어 있어 노인의 특성에 적합한 음식 및 식단이 제공되어야 한다. Seo(2013)과 Kim(1999)은 노인의 건강과 기호도가 고려된 맞춤형 식단의 필요성을 주장했으며, Kim et al.(2003)은 경로식당에서 공급되는 반찬 및 국의 가짓수가 한정되어 있어 노년기 영양부족 문제를 발생시킬 수 있음을 우려하며 다양성이 고려된 식단의 중요성을 강조했다. 반면 Choi et al.(2005)은 대구 경산에 위치한 급식소를 이용하는 노인을 대상으로 급식에 대한 만족도를 조사한 결과, 유료급식과 무료급식에 대한 만족도 모두 50% 이상으로 집계됐으며, 특히 음식의 맛에 대한 만족감이 높은 것으로 나타났다. Oh(2003)은 오랫동안 급식을 실시해온 급식군과 비급식군 사이의 영양학적 분석을 통해 급식군이 비급식군에 비해 단백질 상태가 호전됐으며 빈혈 등의 증상을 호소하는 노인이 감소했음을 밝혔다. Kim(2013)은 경로식당의 메뉴가 다양하다고 인식할수록 급식에 대한 전반적 만족도가 높게 나타났다고 설명했다. 이상의 선행연구는 노인을 대상으로 하는 급식서비스 이용에 맛과 영양이 미치는 영향을 단편적으로 보여주는 것으로, 급식서비스를 이용하는 노인의 대다수가 하루 한 끼의 따뜻한 밥으로 생계를 이어간다는 점에서 보다 안전하고 영양적인 균형을 갖춘 다채로운 음식이 고려되어야 할 것이다.

2.2.4 접근성

Gate(1980)에 따르면 접근성이란 '서비스를 필요로 하는 사람들에게 서비스 이용에 대한 물리·사회·심리적 장애요인을 없애는 것'을 의미하며, 여기서의 장애요인은 서비스에 대한 정보결여 및 부족, 원거리 혹은 교통의 불편함으로 인한 지리적 장애, 두려움과 수치심에서 비롯된 심리적 장애, 재정부족으로 인한 장애 등이 있음을 제시했다. 특히 노인을 대상으로 하는

급식서비스의 경우 신체적, 생리적 노화로 인한 거동의 어려움을 가지고 있는 경우가 많아, 서비스를 제공받기 위한 지리적 위치(location)에 따른 장애요인을 없애는 개념으로 접근할 수 있다. 따라서 본 연구에서의 접근성은 '특정 지역 및 시설로 접근할 수 있는 이동시간 및 거리에 따른 물리적 가능성'으로 정의된다. 예컨대 Kim(2013)은 경로식당까지의 거리가 도보 혹은 버스를 통한 이동에 소요되는 시간이 30분 이내에 위치하는 것이 가장 적합하며, 경로식당과의 거리가 가까울수록 이용노인의 만족도가 높음을 밝혔다. 이렇듯 급식서비스의 주 이용대상자가 고령노인이라는 점을 고려할 때, 접근성의 개념이 중요한 요인 중 하나로 제시될 수 있다.

2.2.5 환경

경로식당의 급식소는 소규모 가족구성원을 대상으로 하는 일 반가정과 달리 특정 시간동안 다수의 노인들에게 음식제공을 목적으로 마련된 공간이다. 이는 면역력이 약한 노인들의 음식 조리 및 식사가 이루어진다는 점에서 그 어떤 장소보다도 쾌적하고 청결한 상태유지가 필수적이다. 그러나 현실적으로 노인 급식소의 경우 지자체의 지원 없이 무료로 운영되는 곳이 많아 식재료의 보관, 조리, 배식 및 식기류 세척 등 급식관련 활동이 용도에 적합하지 않은 열악한 공간에서 이루어지는 경우가 많다. 또한 부족한 재정으로 인해 급식인원에 비해 협소한 면적에서 급식서비스를 제공하는 곳도 많은 실정이다. 이런 가운데 Kim(2013)의 연구 결과는 경로식당의 급식 공간 및 시설의 쾌적함이 급식에 대한 전반적 만족도로 이어질 수 있음을 밝혀 주목할 만하다.

2.2.6 사회적 관계

인간은 사람과 사람 간 상호작용을 통해 더불어 살아가는 '사회적 존재'이다. 그러나 생애주기에 따라 노년기에 접어들게 되면 사회적 은퇴, 배우자 또는 지인의 사망 등 다양한 이유로 사회적 관계망이 축소되어 심리적 소외감이 증대될 수 있다. 실제로 노년기라는 새로운 인생단계에 접어든 노인들이 사회와 끊임없이 관계 맺기를 할 수 있는 기회는 매우 드물다. 사회와의 단절은 노인의 고독감을 높여 삶의 질을 저하시킬 수 있으며(Sok, 2008), 노인 우울증의 주요 원인이 되기도 한다. Byeon & Lee(1999)은 급식서비스가 노인끼리 친구를 만들고 젊은 자원봉사자들과의 소통을 통해 고립과 고독감을 불식시키는데 기여한다고 강조한다. Choi et al.(2005)와 Seo(2013)도 급식소가 같은 시기를 살아가는 이용 노인들 간의 만남의 장이자 사회생활의 장으로 기여한다고 설명했다. Kim et al.(2003)도 비슷한 맥락에서 경로식당 무료급식을 이용하는 노인을 대상으로 실시한 연구를 통해 '친구들과 어울리는 재미'가 급식소 이용의 주이유 중 하나임을 밝혔고, Lee(2009) 또한 급식소 이용의 주된 이유가 '친구와의 교체 및 혼자 식사하는 쓸쓸함 감소'에 있음을 밝혔다. 이렇듯 노인을 위한 급식서비스는 단순히 한 끼의 식사를 무료로 혹은 낮은 단가로 제공하는 것을 넘어 고령노인의 고독을 완화시키고 친밀감을 나누는 등 인간적인 교류를 이끄는 창구로서의 의미를

갖는다.

2.3 음식만족도

음식만족도는 기업과 고객 간의 관계를 다루는 고객만족도 개념에 기반 한다. 일반적으로 고객만족도는 ‘고객의 경험에 의한 심리적인 상태 및 성취반응’으로 해석된다. 고객들은 제품구매 전 제품성상에 대한 사전기대를 가지며, 제품구매 후 실제 성과를 지각하게 되는데, 이 둘 간의 차이가 만족을 결정한다는 것이다(Oliver, 1980).

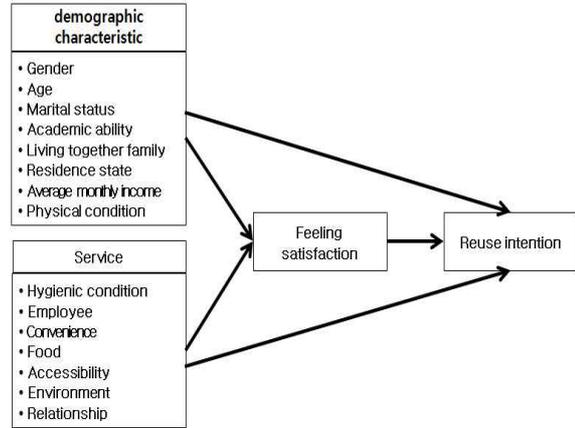
Garvin(1984) 또한 고객만족도란 ‘고객이 느끼기에 부족함이 충분한 상태’이며 ‘고객의 성취반응이 정해진 수준 이상으로 충족된 상태’라고 설명한다. 이런 맥락에서 음식만족도는 ‘음식의 수혜대상자인 고령노인이 음식과 서비스를 제공받기 전의 기대와 급식소 이용 후 실제 경험한 지각된 수행의 비교에 따른 심리적 성취반응’으로 정리된다. 음식만족도는 몇몇 선행연구를 통해 특정 서비스 및 대상에 대한 중속변인이자 선행변인으로 논의되어 왔다. 일례로 Lee(2011)은 부산 일부지역 복지관 무료급식 이용노인들을 대상으로 음식만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하였으며, Kim et al.(2011)은 충북지역 노인복지시설 이용노인의 급식프로그램의 서비스품질 이 음식만족도에 미치는 영향을 파악하였다. 그러나 아직까지 노인의 음식만족도 관련 연구는 초기 단계에 해당하며 다양한 접근을 통한 학술적 시도가 필요한 시점이다. 본 연구에서는 특히 음식만족도를 급식서비스 재이용의도에 대한 매개변인으로 접근하고 논의를 이끌고자 한다.

III. 연구방법

3.1 연구모델 및 가설

본 연구는 경로식당 이용 노인의 인구사회학적 특성 및 경로식당의 서비스요인이 재이용의도에 미치는 영향을 파악하기 위해 설계되었다. 이 과정에서 음식만족도가 매개변인으로 작용할 것으로 판단하고 이를 매개변인으로 설정하였다. 구체적인 연구모델 및 가설은 다음과 같다.

- 가설1. 인구사회학적 특성은 음식만족도에 정적인 영향을 미칠 것이다(H1).
- 가설2. 서비스요인은 음식만족도에 정적인 영향을 미칠 것이다(H2).
- 가설3. 인구사회학적 특성, 서비스요인, 음식만족도는 재이용의도에 정적인 영향을 미칠 것이다(H3).
- 가설4. 인구통계학적 특성과 서비스요인이 재이용의도에 영향을 미칠 때 음식만족도의 매개효과가 있을 것이다(H4).



[fig. 1] Research mode

3.2 측정방법

독립변수인 서비스요인은 조리실 환경 및 생산된 음식 등 음식의 위생관련 품질확보, 이용환경의 우수성 등을 포함한 음식관련 기본적인 서비스를 의미한다. 본 연구에서는 이를 선행연구에 근거, 크게 위생상태, 종사자, 편리성, 음식, 접근성, 환경, 사회적 관계로 정리하고 설문문항을 구성하였다. 먼저 위생상태는 Lee(2010)와 Lee(2009)의 연구를 바탕으로 음식, 식기류, 조리실, 식수대, 배식대, 퇴식구 등의 위생상태를 묻는 5개의 문항으로 구성되었고, 각각 5점 리커트 척도로 측정하였다. 종사자는 Kim(2013)의 연구를 토대로 총 4문항으로 구성하였고, 각각 5점 리커트 척도로 측정하였다. 편리성은 배식시간 및 식탁, 의자 등의 기구에 대한 이용의 편리와 관한 내용으로 Kim(2013)의 연구를 토대로 총 4문항으로 구성하였고, 각각 5점 리커트 척도로 측정하였다. 음식은 Kim(2011), Kim(2013)의 연구를 토대로 음식의 간, 양, 온도, 종류(메뉴) 등의 내용을 포함한 총 5개 문항으로 구성하였고, 각각 5점 척도로 측정하였다. 접근성은 Lee(2009), Kim(2013)의 연구를 바탕으로 총 3개의 문항으로 구성하였고, 각각 5점 리커트 척도로 측정하였다. 환경은 Kim(2013), Lee(2010)의 연구를 토대로 급식실의 쾌적함, 조명, 냉·난방, 청소상태 등의 내용을 포함한 총 4개 문항으로 구성하였고, 5점 리커트 척도로 측정하였다. 사회적 관계는 Lee(2009), Lee(2010)와 Choi et al.(2005)의 연구를 토대로 총 4개 문항으로 구성하였으며, 각각 5점 리커트 척도로 측정하였다. 매개변인인 음식만족도는 급식소의 음식과 서비스에 대한 고객의 기대(expectation)와 이용경험을 통해 지각된 수행(Perceived performance)의 비교에 의해 결정되는 만족감의 정도를 의미하는 것으로, Lee(2011); Oh(2009); Lee(2009)의 선행연구를 바탕으로 본 연구에 적합하도록 수정과정을 거쳐 총 7개 문항으로 구성하였고 5점 리커트 척도로 측정하였다. 마지막으로 본 연구의 중속변인인 재이용의도는 Kim(2011); Jung(2010); Maeng(2012); Lee(2013)의 연구를 바탕으로 총 7개 문항으로 구성하였고, 5점 리커트 척도로 측정하였다.

3.3 표본 선정 및 자료 수집

본 연구의 설문조사는 서울시의 Y구 관내 노인복지관, 종합사회복지관의 경로식당을 이용하는 노인들을 대상으로 실시하였다. 설문조사는 2014년 4월 7일부터 6월 20일까지 약 두 달 이상 진행되었다. 총 400부의 설문지가 배포되었고 회수된 설문지는 337부였으며, 이 중 응답내용이 부실하게 기재된 27부를 제외한 310부를 최종 유효표본으로 선정하였다. 모든 데이터는 인쇄된 설문지를 각 개인에게 배포하고 면대면 방식으로 수거하였다.

3.4 분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 19.0을 이용하여 분석하였다. 첫째, 표본의 일반적인 특성을 파악하기 위해 빈도분석(analysis of frequency)과 기술 통계분석(Descriptive analysis)을 실시하였다. 둘째, 측정도구의 타당도 검증을 위해 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였고, 신뢰도 분석(reliability analysis)을 통해 Cronbach's α 계수를 산출하여 신뢰성을 검증하였다. 셋째, 가설검증을 위해 위계적 회귀분석(Hierarchical regression analysis)을 실시하였다.

IV. 분석 결과

4.1 조사 표본

성별은 여성이 70.6%로 남성(29.4%)보다 2.5배 많았고, 연령은 75~79세 29%, 80~84세 24.5%, 70~74세 20.3% 순으로 나타났다. 결혼상태는 기혼/재혼 46.8%, 이혼/사별 46.4%로 비슷한 비율을 보였고, 학력은 초등학교가 33.9%로 가장 많았다. 동거가족은 없다가 55.2%로 과반수를 차지했고, 주거상태는 전세 31.6%, 월세 23.9% 순이었다. 월평균수입은 30~50만원이 37.4%로 가장 많았으며, 건강상태는 약간 나쁘다 30.6%, 보통이다 27.4%, 매우 나쁘다 23.9% 순으로 나타났다.

[Table 1] Demographic characteristic

Division		Frequency	%
Gender	Male	91	29.4
	Female	219	70.6
Age	65-69	35	11.3
	70-74	63	20.3
	75-79	90	29.0
	80-84	76	24.5
	more than 85	46	14.9
Married state	Matrimony/ Digamy	145	46.8
	Divorce/ Bereavement	144	46.4
	Separation/ Etc	21	6.8
Level of education	uneducated	62	20.0
	Elementary school	105	33.9
	Middle school	48	15.5
	High School graduate	70	22.5

	College graduate	25	8.1
Living family	Not applicable	171	55.2
	Applicable	139	44.8
Residence state	Owner-occupied housing	71	22.9
	Charter	98	31.6
	Monthly renter	74	23.9
	Rental house/ Etc	67	21.6
Individual income	under 30	92	29.7
	30- under 50	116	37.4
	50-under 70	42	13.5
	up to 70	60	19.4
Physical condition	Very bad	74	23.9
	Few bad	95	30.6
	Normal	85	27.4
	Little good	30	9.7
	Vary good	26	8.4

4.2 신뢰성 및 타당성

가설검증에 앞서, 구성개념 측정지표의 타당성 및 신뢰성 분석이 요구된다. 먼저 각 측정지표의 타당성 확보를 위한 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 요인추출은 카이제 직각 회전방식인 베리맥스(varimax)를 통한 주성분 요인분석(principal component factor analysis) 방식을 적용하였고, 각 요인은 고유 값(eigen value) 1.0 이상인 경우와 각 문항의 요인 적재치(factor loading) .40 이상을 기준으로 추출하였다. 또한 추출된 측정항목간 Cronbach' α 계수는 모두 .6 이상으로 양호하게 나타남으로써 신뢰성이 확보되었다([Table 3] 참조). 다음 [Table 2]는 경로식당 서비스요인의 요인분석결과를 나타낸다. 고유치 1.0을 기준으로 총 29문항에 대해 요인 7개가 도출되었고, 이들 요인의 총 분산은 76.56%로 나타났다. 추출된 요인은 측정문항의 특성 및 선행연구를 기반으로, 요인 1 '위생 상태', 요인 2 '종사자', 요인 3 '편리성', 요인 4 '음식', 요인 5 '접근성', 요인 6 '환경', 요인 7 '사회적 관계'로 각각 명명하였다.

[Table 2] Factor analysis result on the Service

Division		Extracti on	eigen value	Cumulat ive (%)
1	Utensils are hygienically.	.796	4.543	15.67
	Galley is hygienic.	.790		
	Water fountain is hygienic.	.780		
	Food is hygienic.	.769		
	Food Distribution Counter is hygienic.	.750		
2	Workers are friendly.	.824	3.999	29.46
	Workers are honor me.	.793		
	Worker is well up with guests.	.791		
	Dress of worker is clean.	.751		
3	Dining table and chairs are convenient.	.750	2.961	39.67
	Lunch is served short.	.734		
	Food Distribution Counter is convenient.	.716		
	Not be difficult to use.	.682		
4	Seasoned food is suitable.	.749	2.875	49.58
	Amount of food is suitable.	.648		
	Temperature of food is suitable.	.593		
	Menu of food is suitable.	.587		
	Nutrition of food is balanced.	.532		
5	Comfortable coming and going.	.886	2.754	59.07

6	restaurant for old people is near.	.867	2.750	68.56
	Possible to walk.	.840		
	It's air-conditioned and Heated.	.813		
	Indoor air is refreshing.	.777		
	Room is clean.	.656		
7	Illumination is bright.	.546	2.319	76.56
	Going to meet one's friends.	.897		
	Goint to forget the loneliness.	.875		
	Made a friend at restaurant for old people.	.565		
	Am on intimate terms with friends at restaurant for old people.	.504		

[Table 3] Reliability verification

Division		Cronbach's α
Service	Sanitary condition	.941
	Employee	.947
	Convenience	.881
	Food	.866
	Accessibility	.900
	Environment	.851
	Social relation	.796
Meal service satisfaction		.931
Continuous use		.669

4.3 가설검증

본 연구의 가설검증은 독립변수와 종속변수 간의 인과관계 및 독립변수의 상대적 효과를 파악할 수 있는 위계적 회귀분석을 통해 이루어졌다. 회귀모형의 안정성을 확보하기 위해 독립변수간의 다중공선성(Multicollinearity) 여부를 파악하고자 공차(Tolerance)와 변량증폭요인(Variation Inflation Factor, VIF)을 확인한 결과 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

[Table 4]는 경로식당 서비스요인과 급식만족도의 영향관계를 파악하기 위한 분석결과로, Model 1에서는 통제변수인 인구사회학적 특성을 투입하였고, Model 2에서는 인구사회학적 특성과 함께 경로식당 서비스요인을 추가로 투입하였다. 그 결과 Model 1에서는 학력, 동거가족유무, 월평균수입이 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, Model 2에서는 인구사회학적 특성 중 임대주택/기타, 서비스요인의 위생상태, 종사자, 편리성, 음식, 접근성, 환경, 사회적 관계 요인의 영향관계가 확인되었다. Model 1은 F=6.142, p<.001에서 유의하였고, 총설명력은 18.6%로 나타났다. Model 2는 F=66.963, p<.001에서 유의하였고 총설명력은 80.7%로 나타나 1단계에 비해 설명력이 높았다.

인구사회학적 특성 및 경로식당 서비스요인이 재이용의도에 미치는 영향은 다음 [Table 5]를 통해 설명된다. Model 1에서 인구사회학적 특성을, Model 2에서는 인구사회학적 특성과 함께 경로식당 서비스요인을 추가로 투입하였다. Model 1 회귀모형의 경우 총설명력은 14.1%로 나타났으며, 학력(t=-3.488, p<.01)의 부적인 영향관계가 나타났다. Model 2의 총설명력은 58.2%로 Model 1에 비해 44.1%가 증가하였으며, 위생상태, 종사자, 편리성 등을 포함한 모든 서비스요인이 재이용의도에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[Table 4] Meal service satisfaction's moderating effect

Division	Model 1	Model 2
	B	B
Gender	-.171	-.133
Age	.027	-.016
Divorce/ Bereavement	.075	.009
Separation/ Etc	.022	-.014
Level of education	-.218***	-.046
Living family	-.276*	-.133
Charter	.035	.087
Monthly renter	.055	.098
Rental house/ Etc	.289	.226*
Individual income	-.128*	-.034
Physical condition	-.072	-.003
Sanitary condition		.392***
Employee		.472***
Convenience		.332***
Food		.310***
Accessibility		.173***
Environment		.335***
Social relation		.156***
F	6.142***	66.963***
R2	.186	.807
ΔR2		.621

*p<.05, ***p<.001

* 성별(기준=남성), 결혼상태(기준=기혼/재혼), 동거가족유무(기준=없다), 주거상태(기준=자가). 이하 모든 분석에서 동일하게 적용.

[Table 5] Continuous use's moderating effect

Division	Model 1	Model 2
	B	B
Gender	-.161	-.121
Age	.022	-.009
Divorce/ Bereavement	.016	.072
Separation/ Etc	.078	.057
Level of education	-.189**	-.048
Living family	-.199	-.079
Charter	.056	.016
Monthly renter	.102	.066
Rental house/ Etc	.001	.024
Individual income	-.099	-.028
Physical condition	-.046	-.017
Sanitary condition		.326***
Employee		.447
Convenience		.253***
Food		.275***
Accessibility		.168***
Environment		.157***
Social relation		.161***
F	4.422***	22.437***
R2	.141	.582
ΔR2		.441

p<.01, *p<.001

또한 급식만족도가 재이용의도에 미치는 영향을 분석한 결과, Model 1에서는 통제변수인 인구통계학적 특성을, Model 2에서는 인구통계학적 특성과 함께 급식만족도를 투입하였다. Model 1에서는 학력이 재이용의도에 영향을 미치는 요인으로 나타났고, 전체 설명력은 14.1%였다. Model 2의 경우 급식만족도의 재이용의도에 대한 영향관계가 확인되었고, 회귀모형은 F=42.777(p<.001)에서 유의했으며 전체 설명력은 63.4%로 나타났다.

[Table 6] Continuous use's moderating effect

Division	Model 1	Model 2
	B	B
Gender	-.161	-.027
Age	.022	.001
Divorce/ Bereavement	.016	.075
Separation/ Etc	.078	.097
Level of education	-.189**	-.019
Living family	-.199	.016
Charter	.056	.083
Monthly renter	.102	.145
Rental house/ Etc	.001	.227
Individual income	-.099	.001
Physical condition	-.046	-.011
Meal service satisfaction		.780***
F	4.422***	42.777***
R2	.141	.634
△R2		.493

p<.01, *p<.001

경로식당 서비스요인과 재이용의도 간의 영향관계에서 급식만족도의 매개효과 분석의 경우, Model 1에서 독립변인인 서비스요인이 매개변인인 급식만족도에 미치는 영향을, Model 2에서 독립변인인 서비스요인이 종속변인인 재이용의도에 미치는 영향을, Model 3에서 독립변인인 서비스요인과 매개변인인 급식만족도를 동시에 투입하여 종속변인인 재이용의도에 미치는 영향을 분석함으로써 매개효과를 확인할 수 있다. 여기서 Model 1과 Model 2는 앞서 분석결과를 제시하였으므로, Model 3의 결과만을 제시하였다. Model 3에서는 서비스요인 중 종사자(t=2.872, p<.01)와 매개변인인 급식만족도(t=8.039, p<.001)가 재이용의도에 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이로써 급식만족도의 경우 경로식당 서비스요인인 종사자와 재이용의도 간의 영향관계에서 부분매개효과를 보였고, 위생상태와 편리성, 음식, 접근성, 환경 및 사회적 관계 간의 영향관계에서는 완전매개효과가 있는 것으로 드러났다.

[Table 7] Mediated effect analysis

Division	Model 3		
	B	β	t
Gender	-.042	-.019	-.493
Age	.001	.001	.025
Divorce/ Bereavement	.066	.033	.770
Separation/ Etc	.050	.012	.323
Level of education	-.020	-.025	-.560
Living family	-.007	-.003	-.072
Charter	.076	.035	.747
Monthly renter	.132	.056	1.136
Rental house/ Etc	.168	.069	1.435
Individual income	-.008	-.008	-.204
Physical condition	-.018	-.021	-.572
Sanitary condition	.079	.079	1.697
Employee	.150	.150	2.872**
Convenience	.044	.044	.995
Food	.081	.081	1.893
Accessibility	.060	.060	1.580
Environment	.053	.053	1.184
Social relation	.064	.063	1.719
Food service satisfaction	.630	.629	8.039***
F		29.288***	
R2		.659	
△R2		.636	

V. 요약 및 결론

우리나라는 평균수명 연장 및 출산을 저하에 따라 전 세계에서 유례를 찾기 어려울 정도로 빠르게 고령화 사회에 진입했으며, 2026년 초고령 사회를 앞두고 있다. 이에 정부 및 민간 차원에서 노인들의 건강을 증진시키고 활기찬 노년기를 영위하기 위한 다양한 노인복지정책이 강구되어 왔으며, 특히 식생활이 인간의 기본적인 삶을 유지하기 위한 필수조건이라는 점에서 급식서비스가 주목받고 있다. 노년기는 다른 세대에 비해 영양학적 취약성을 보이는 시기로 질병에 노출될 위험이 높으며, 직업의 소실로 인한 수입의 감소, 상대적 고립감 등과 같은 장애요인으로 인해 스스로 건강을 지키고 유지하는 것이 쉽지 않다. 따라서 노인들의 불균형한 영양 상태를 바로잡고 삶의 질을 높이기 위한 차원에서 급식서비스가 갖는 중요성이 매우 크다고 할 수 있다.

이런 맥락에서 본 연구는 경로식당 이용 노인을 대상으로 서비스요인과 재이용의도의 영향관계를 규명하였으며, 그 과정에서 급식만족도의 매개효과를 파악하고자 했다. 그 결과 첫째, 인구사회학적 특성 중 임대주택/기타, 서비스요인 중 위생상태, 종사자, 편리성, 음식, 접근성, 환경, 사회적 관계가 급식만족도에 영향을 미치는 것으로 나타나, 가설 1과 가설 2가 부분 입증되었다. 둘째, 인구사회학적 특성 및 서비스요인, 급식만족도가 재이용의도에 미치는 영향을 파악한 결과, 인구사회학적 특성 중 학력, 서비스요인 중 위생상태, 종사자, 편리성 등을 포함한 모든 요인이 재이용의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 급식만족도의 재이용의도에 대한 영향관계도 확인되었다. 이로써 가설 3이 부분 입증되었다. 마지막으로 인구사회학적 특성 및 서비스요인과 재이용의도의 관계에 있어 급식만족도의 매개효과를 검증한 결과, 서비스요인 중 종사자와 급식만족도가 재이용의도에 정의영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 급식만족도의 경우 서비스요인인 종사자와 재이용의도 간의 영향관계에서 부분매개효과를 보였고, 위생상태와 편리성, 음식, 접근성, 환경 및 사회적 관계 간의 영향관계에서는 완전매개효과가 있음이 증명되어 가설 4가 부분 입증 되었다.

이상의 연구결과는 경로식당이 갖는 급식서비스의 각각의 요인이 실제 이용노인의 만족도 및 재이용의도를 높이기 위한 핵심적 요소로 작용할 수 있음을 단적으로 확인시켜준다. 특히 그동안 그 중요성에도 불구하고 급식서비스의 서비스요인을 규명하기 위한 학술적 시도가 상대적으로 부족했으나, 본 연구를 통해 이를 구체화했다는 점에서 학술적 의의를 찾을 수 있을 것이다. 나아가 향후 노인을 대상으로 하는 급식서비스의 제공에 있어 만족도 및 실효성을 높이기 위한 근거 자료를 제시했다는 점에서 정책적·사회적 의의를 둘 수 있을 것이다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 서비스요인을 구성함에 있어 측정항목의 정교화 과정을 거쳤으나, 보다 다양한 특성을 고려하지 못했다는 점에 아쉬움이 남는다. 후속연구를 통해 서비스요인의 구체적인 측정항목 개발과 정교화를 위한

시도가 필요할 것으로 사료된다. 또한 본 연구에서 서면을 통한 설문조사 방식에서만 연구가 진행되어 단편적인 결과만을 확인할 수 있었으나, 후속연구에서는 노인들의 보다 생생한 목소리를 듣기 위한 FGI 혹은 실험연구 등의 방식에 대한 고려도 필요할 것으로 판단된다.

REFERENCES

- Byeon, J. K. & Lee, Y. K.(1999). Policy Development for Meal Service Provision to the Elderly Suffering from Hunger and Malnutrition, *Journal of Welfare for the Aged Institute*, 31-43.
- Choi, B. S., Kwon, S. Y. Seo, J. Y., Lee, I. S. & Lee, H. J.(2005). Comparison of Nutrient Intake and Meal Service Satisfaction of Elderly at the Local Community Centers: Free and Reduced Meal Service Charge, *Journal of the Korean society of food science and nutrition*, 10(3), 303-310.
- Choi, W. G. & Kwon, I. H.(2008). The Influence of Online Service Quality on Satisfaction, *Consumption Culture Study*, 11(3), 171-190.
- Garvin, D. A.(1984). What does Quality Mean?, *Sloan Management Review*, 26(1), 94-98.
- Gate, B.(1980). Social Program Administration. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Gyeonggi Welfare Foundation(2012). *Free meals and Lunch Delivery Price Calculation Support Research for Low-income Seniors*.
- Jung, S. J.(2010). *The Effects of Service Quality on the Customer Satisfaction and Reuse Intention in Social Work*, Master's thesis,, Chosun University.
- Kim, A. R. & Lee, Y. E.(2011). Quality Evaluation of Congregate Meal Program for the Aged in Chungbuk Province, *Human ecology research*, 15(1), 71-85.
- Kim, H. C. & Kim, M. R. (2009). A Study on the Demographic Characteristics and Socio-Psychological Factors affecting Willingness to take Health foods among Elderly, *Korean Journal Human Ecology*, 18(1), 201-210.
- Kim, S. M.(2013). *The Impact of Service Quality on the Satisfaction Degree of Local Free Lunch Service*, Master's thesis, Hansei University.
- Kim, Y. H.(2015). *The influence of Meal Service Factors on the Food Satisfaction and Intention of Revisit in the Elderly Community Center*. Doctorial Dissertation, Hoseo University.
- Kim, Y. I.(2011). *A Study on the Effect of Service Quality of Home Care Service for the Elderly On Service Satisfaction and Re-Utilized Intention of Users*, Master's thesis, Wongang University.
- Koo, N. S.(1999). Eating Life of Over middle Aged persons and Dietary Guidline for Their Healthy Elderly Life, *Living Science*, 5, 67-80.
- Lee, D. G.(2010). *An Impact of HTS Quality of Securities Companies on Customer Loyalty*, Doctorial dissertation, Hoseo University.
- Lee, J. S.(2011). The Factors for Food Service Satisfaction of the Elderly Welfare Center Free Lunch Program Participants in Busan, *Journal of the Korean society of food science and nutrition*, 40(1), 128-136.
- Maeng, T. Y.(2012). *The Influence on Reuse of the Elderly Welfare Service Quality-The mediating effects of satisfaction elderly-*, Doctorial Dissertation, Kyonggi University.
- Minstry of Health & Welfare, Korea Centers for Disease Control & Prevention(2013). *Korea Health Statistics 2012: Korea National Health and Nutrition Examination Survey*(Pub. No. KNHANES V3, Seoul.
- Oh, Y. M.(2003). *Comparisons of high school students' foodservice satisfaction in accordance with type of foodservice management*, Master's thesis, Sangmyung University.
- Oliver, R. L.(1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions, *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Park, H. Y.(2009). Food-service Quality Evaluation of Middle School and Factor Analysis on Service Satisfaction, Doctorial dissertation, Sungsin University.
- Seo, S. H., Yu, E. J. & Ahn, J. Y.(2013). A Qualitative Study on the Experiences of Congregate Meal Services from the Low-income Elderly, *Journal of Korean Diet Association*, 19(3), 298-308.
- Sok, S. H. & Kim, K. B.(2008). A Comparative Study of the Factors Influencing Quality of Life between urban and rural elderly, *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 18(3), 341-350.
- Son, S. M., Lim, H. S., Kim, J. H., Lee, J. H. & Seo, J. s.(2011), *Clinical Nutrition*, Kyomunsa, Seoul.
- Um, K. W.(2013). A Study on the impact of the emotional intelligence of workers working in welfare facilities for the elderly-centered around the relationships between the sub dimensions of emotional intelligence, *Journal of Welfare for the Aged*, 60, 121-142.

Service Factor is Effect on Revisiting for Old People : Centering around Mediator Effect for Feeding Satisfaction

Kim, Yoon Hee*

Ha, Kyu Su**

Abstract

This studying is on the degree of reuse that runs from Seoul Palace Y elderly welfare and general social demographic is to the welfare service factors of the path Restaurant (hygiene, workers, convenience, food, accessibility, environmental, and social relationships), and influence, the process of was to effect on determining on to the mediating effect on the satisfaction with the meals ages overrun 65 years using the path restaurant was applied to the final total of 310 valid samples were subjects. We take advantage of SPSS 19.0, the first study showed that rental housing other all the factors affecting the satisfaction of catering service factor analysis of the demographic characteristics. Showed Secondly, characteristics and service factors, one of the demographic characteristics education, service factors that affect all of the factors identified in the reuse of reclaimed relationship satisfaction and feed results. Third, there are the demographic characteristics and service factors and the relationship of re-verifying the mediating effect of feeding satisfaction results, effects a positive the degree of reuse factor and the employees of the catering service satisfaction. Therefore, continued and investment is outer required the efforts of local governments for quality of service and satisfaction path restaurant you will be looking improving them for ways towards attention improve the multilateral environmental Furthermore Feed.

Keywords: Senior citizen, Restaurant for old people Service, Meal service satisfaction, Continuous use

* First author, Doctorial Course in Major of Senior Welfare, Hoseo Graduate School of Venture

** Corresponding author, Pfofessor in the Department of Management, Hoseo Graduate School of Venture