

비영리조직의 노인체육 서비스품질이 서비스만족에 미치는 영향

Influence of Service Quality of Aged Sports on Service Satisfaction for Non-profit Organization

이태용*, 조송현*, 송강영**
부산대학교*, 동서대학교**

Tae-Yong Lee(leety79@hanmail.net)*, Song-Hyeon Cho(chosh@pusan.ac.kr)*,
Kang-Young Song(sky-soccer@hanmail.net)**

요약

본 연구는 비영리조직에서 제공하는 노인체육 프로그램에 대한 지각된 서비스품질의 차이와 서비스품질이 서비스만족에 미치는 영향을 규명하는데 목적을 두었다. 연구의 대상은 부산광역시 16개 구·군에서 실시하고 있는 생활체육협회 프로그램에 참여하는 노인들을 모집단으로 하여 유품목적 표집법에 의해 320명을 표집하였으며, 응답에 불성실한 12부를 제외한 308부의 설문지를 분석에 사용하였다. 자료 분석은 SPSS Ver. 12.0 통계 프로그램을 이용하여 t-검정과 일원분산분석 및 회귀분석을 실시하였으며 결과는 다음과 같다. 첫째, 성별에 따라 지각된 서비스품질과 서비스만족은 부분적으로 차이가 나타났다. 둘째, 연령에 따라 지각된 서비스품질은 부분적으로 차이가 나타났으며, 서비스만족은 차이가 나타나지 않았다. 셋째, 참여빈도에 따라 지각된 서비스품질은 부분적으로 차이가 나타났으며, 서비스만족은 차이가 나타나지 않았다. 넷째, 참여기간에 따라 지각된 서비스품질과 서비스만족은 부분적으로 차이가 나타났다. 다섯째, 서비스품질 하위요인 중 성과가 서비스만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

■ 중심어 : | 서비스품질 | 서비스만족 | 비영리조직 | 노인체육 |

Abstract

This research was conducted with the aim of providing basic data to a non profit organization's strategies by determining the influence of the service quality cognition of the aged people's exercise program on service satisfaction. The subject of this study was sixteen districts in city B, and aged people who participates in the district's exercise programs. 320 subjects were selected based on a purposeful sampling, and the survey sheets of 308 subjects, excluding 12 of those who lacked sincerity were used for the analysis. To prove the hypothesis of the study based on the sampled data, t-test, One-way ANOVA and regression analysis were conducted using the SPSS Ver. 12.0 statistics program, and the results are as follows: First, perceived service quality differed, but service satisfaction did not differ on the gender. Second, perceived service quality partially differed, but service satisfaction did not differ on the age. Third, perceived service quality partially differed, but service satisfaction did not differ on the frequency. Fourth, perceived service quality and service satisfaction partially differed depending on the period. Fifth, performance, out of the perceived service quality factor, was found to have positive influence on service satisfaction.

■ keyword : | Service Quality | Service Satisfaction | Non-profit Organization | Aged Sports Program |

I. 서론

UN은 노인인구 비율이 7%에 도달할 때를 고령화 사회(aging society), 14%에 도달할 때를 고령화된 사회(aged society)라고 분류하였다. 통계청의 2005년도 자료에 따르면 우리나라는 65세 이상의 노인인구가 438만 명으로 전체인구의 9.1%를 차지하고 있어 이미 고령화 사회로 진입하였으며, 2019년에는 노인인구가 전체인구의 14% 이상을 차지하는 고령화된 사회에 도달할 것으로 전망되고 있다[1].

우리나라의 고령화는 세계적으로 그 유래가 없을 정도로 빠르게 진행되어 단기간에 급격한 경제, 사회, 문화적 변화를 초래할 가능성이 있다. 따라서 고령화 사회 도래에 대한 사회 정책적 대비를 미리 해두지 않을 경우 사회적으로는 성장 동력을 잃게 되어 지속적인 사회 발전이 어려울 것이며, 국민 개개인의 차원에서도 현재 누리고 있는 높은 수준의 삶의 질을 유지하는데 어려운 상황에 직면하게 될지도 모른다[1].

고령화 사회의 대두에 따라 최근에는 노인 인구에 대한 사회적 관심이 고조되면서 그동안 소외되었던 노인 에 대한 인식이 적극적으로 능동적인 입장으로 전환되고 있다. 예를 들어, 노년 사회학에서는 생활환경 관련 변인을 중심으로 노인의 삶의 질을 연구하고 있고, 행동과학에서는 행복, 심리적 복지, 생활만족 등의 개념을 사용하여 노인의 삶의 질을 설명하고 있다. 여기에서 삶의 질이란 삶에서 인간이 성취하고자 하는 바의 양적인 측면과 대립되는 질적인 측면을 의미한다.

스포츠 활동과 관련된 여가활동의 사회·심리적인 측면에서도 그 동안 운동이 정서적·인지적 과정에 기여하고, 자아개념과 생활만족에 긍정적인 효과가 있다는 연구가 진행되어 왔다. 과거에는 스트레스나 불안 등의 정신적 장애를 주로 의약품과 심리상담 등에 의하여 치료되어 왔으나, 최근에는 지속적인 신체운동이 복잡한 현대 사회를 살아가는데 필요한 정신건강, 만족감, 심리·사회적 안정감 등에 효과적이라는 과학적 증명들이 제시되어 일반 대중의 운동참여에 커다란 자극제가 되고 있다[2].

지금까지 스포츠사회학이나 스포츠심리학 분야에서

는 강진철 및 이충훈[3], 김경식[4], 김려생, 기한준 및 박용식[5], 김현숙 및 강효민[6], 박인환 및 김철[7], 박주영, 김귀봉 및 송주호[8], 서연태, 정훈교, 조성봉 및 민경훈[9], 심창섭 및 허진영[10], 임경희[11] 등과 같은 실증적인 연구를 통하여 스포츠 참가가 개인의 만족감과 여가만족뿐만 아니라 활기찬 재충전의 기회를 주며, 스포츠 참가를 통해 자신의 존재를 깨닫고 삶의 또 다른 활력소를 찾을 수 있는 것으로 보고되고 있다. 즉, 스포츠 참가의 중요성을 밝히는 연구가 꾸준히 진행되고 있다.

한편, 스포츠경영학 분야에서는 스포츠 참가 인구의 증가에 따라 스포츠 참가가 이루어지고 있는 현장(예를 들면, 스포츠센터, 골프연습장, 수영장, 스키장 등)에 대한 서비스품질 및 서비스만족관련 연구(김상국, 임태식[12], 김장학, 박진기, 예종현[13], 김차용, 한남희, 박차웅[14], 박찬규[15], 이덕성[16], 이광용, 조광민[17], 이용기, 신두철, 류철[18], 조송현[19])가 진행되었다. 연구 결과 집단에 따라 서비스품질 및 서비스만족은 차이가 있으며, 서비스품질은 서비스만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다.

하지만, 이들의 연구는 주로 영리시설이나 교육기관에서 제공되는 스포츠서비스를 대상으로 하여 금전이 지불된 서비스에 대한 스포츠소비자행동에 초점을 두었다. 즉, 그동안의 연구는 주로 보다 나은 서비스의 제공을 통해 고객만족을 이끌고 이를 통해 재구매에 이르는 스포츠소비자행동과 관련된 연구가 주를 이루었기에 공공적인 측면에서 제공되는 서비스품질에 대한 연구는 미약한 실정이었다.

현재 국가와 지방자치단체에서는 생활체육의 저변 확대를 위하여 하천 정비를 통한 조깅 트랙의 설치, 등산로 확보, 학교운동장의 잔디 및 우레탄시설 조성지원, 국민체육센터 건립, 농어민 문화체육센터 건립, 다목적 생활체육공원 조성, 게이트볼 경기장 건립, 지역단위 주민 친화적 생활체육시설확충 등의 사업을 꾸준히 진행하고 있으며[20] 특히, 생활체육협의회는 건강하고 활력적인 삶을 위해 노인을 대상으로 하여 지역별 경로당, 노인복지시설, 사회복지관, 노인대학 등에 노인전담 체육지도자가 방문 시설의 운동여건과 대상자의 운동

능력을 고려하여 무료로 건강체조, 스트레칭, 요가, 에어로빅, 게이트볼, 재활운동, 댄스스포츠, 필라테스, 근력운동, 탁구 등의 스포츠 프로그램을 제공하고 있다 [21]. 따라서 기존의 사설 또는 교육 스포츠시설에 대한 연구 외에 공공재 성격의 스포츠시설이나 프로그램을 이용하는 대중을 대상으로 한 지각된 서비스품질 관련 연구가 필요한 실정이다.

이에 본 연구는 노인체육 참가자의 개인적 특성인 성, 연령, 참여빈도, 참여기간에 따른 서비스품질과 서비스만족의 차이를 비교·분석하고, 서비스품질이 서비스만족에 미치는 영향을 규명하는데 그 목적을 두었다.

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구의 모집단은 부산광역시 국민생활체육협의회 16개 구·군에 소속된 노인전담 체육지도자가 지도하는 체육 프로그램에 참가하는 65세 이상 노인을 대상으로 하였으며, 프로그램 제공 장소는 국가기관에서 운영하는 사회종합복지회관 및 노인대학으로 하였다. 이에 연구대상의 표집은 유목적적 표집법(purposeful sampling)을 이용하여 각 구·군마다 20명씩 총 320명을 표본으로 추출하였다. 이 가운데 불성실하게 응답한 12명을 제외한 308명을 최종 분석대상으로 하였다. 연구대상자의 일반적 특성은 [표 1]과 같다.

2. 조사도구

본 연구의 조사도구는 설문지를 이용하였으며 연구대상자의 일반적 특성에 대한 6문항, 지각된 서비스품질에 대한 35문항, 서비스만족에 대한 3문항 등 총 44문항으로 하였고, 모든 문항은 5단계 Likert 평정척도(서비스품질의 경우 1=전혀 그렇지 않다 그리고 5=매우 그렇다, 서비스만족의 경우 1=전혀 만족하지 못한다 그리고 5=매우 만족한다)로 구성하였다. 본 연구에서 사용된 설문지의 구체적인 내용은 다음과 같다.

첫째, 서비스품질에 관한 설문지는 Ko[22]가 개발한 참여스포츠의 서비스품질 척도(SSQPS)를 기초로 조승

현[23]이 국내 실정에 맞게 개발한 척도와 허현미[24]의 설문지를 본 연구에 맞게 재구성하였다. 둘째, 서비스만족에 관한 설문지는 Oliver[25], Cronin & Taylor[26]의 설문문을 기초로 홍주빈[27]이 사용한 바 있는 고객만족 3문항을 본 연구에 맞게 재구성하였다.

표 1. 연구대상자의 일반적 특성

특성	집단	사례수(명)	비율(%)
성별	남	64	20.8
	여	244	79.2
연령	65-69세	100	32.5
	70-74세	60	19.5
	75-79세	72	23.4
	80세 이상	76	24.7
참여종목	건강체조	115	37.3
	스트레칭	67	21.8
	요가	49	15.9
	에어로빅	44	14.3
	댄스스포츠	20	6.5
	탁구	13	4.2
참여빈도	주 1회	102	33.1
	주 2회	144	46.8
	주 3회 이상	62	20.1
참여기간	1-2개월	33	10.7
	3-4개월	58	18.8
	5-6개월	79	25.6
	7개월 이상	138	44.8
	계	308	100.0

3. 설문지의 타당도와 신뢰도

본 연구에서는 설문지의 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였으며, 요인 추출 방법은 주성분분석(principal component analysis)과 직교회전(varimax)을 실시하였다. 요인분석 및 신뢰도 검증 결과는 [표 2]와 같다.

요인분석에 있어서 최초 고유치(eigen value)를 1.0 이상으로 하여 분석하였으나 서비스품질 하위요인 중 프로그램 품질을 제외한 물리적 환경 품질, 상호작용 품질, 성과 품질에서 각각 선행연구보다 하위요인의 수가 1개씩 적게 추출되어, 선행연구에서 제시한 요인의 수만큼으로 지정한 후 분석한 결과 고유치가 1.0 미만인 요인이 추출되었지만, 각 하위요인은 선행연구와 동일한 요인으로 구성되었다. 이러한 결과는 65세 이상의 노인을 대상으로 1:1 면담 형태의 설문조사를 실시하였기에 나타난 결과로 판단되어 전문가 회의를 통해 수용

표 2. 서비스품질 및 서비스만족의 요인분석 결과

요인	문항	요인1	요인2	요인3	공분산비	고유치/분산	Cronbach's α		
물리적 환경	환경	실내 온도의 적절	.877	.247	.130	.783	5.140/ 51.403	.92	.88
		실내 조명의 적절	.838	.279	.058	.847			
		실내 환기의 적절	.769	.369	.183	.761			
	편리성	시설 이용의 편리	.217	.789	.226	.590	1.538/ 15.380		
		식수 음용의 편리	.354	.753	.252	.721			
		운동 공간의 안전	.278	.656	.381	.756			
청결성	화장실의 청결	.141	.177	.890	.698	.731/ 7.310			
	실내공간의 쾌적성	.304	.178	.793	.844				
	운동장소의 정리정돈	-.083	.341	.758	.753				
상호작용	참여자간 상호작용	회원 연습태도에 좋은 인상	.872	.256		.809	4.039/ 67.313	.87	.89
		좋은 강좌로 생각	.829	.353		.781			
		강좌에 열중	.818	.370		.782			
	참여자-지도자간 상호작용	지도방법이 체계적	.222	.872		.806	.778/ 12.967		
우수한 자질의 지도자 책임있고 성실한 지도자		.384	.797		.826				
프로그램	프로그램 수준	차별화된 프로그램	.900	.140	.211	.758	3.153/ 31.533	.91	.88
		수준별 교육의 진행	.868	-.010	.067	.874			
		참여자 능력에 맞는 구성	.844	.218	.243	.819			
		프로그램이 매력적	.829	.304	.152	.803			
	프로그램의 지역사회 기여	문화행사 및 교육의 장소	.133	.890	.243	.811	2.735/ 27.347		
		참여자의 모인활동 배려	.138	.888	.243	.823			
프로그램 운영시간	참여자의 친목도모 제공	.221	.825	.295	.776	2.330/ 82.175			
	강좌시간의 적절한 구성	.187	.240	.855	.816				
성과	전반적 느낌	자유로운 이용 시간	.191	.211	.854	.869	2.330/ 82.175	.88	.89
		강좌 수의 적절	.181	.459	.729	.867			
		좋은 감정의 유지	.848	.202	.259	.767			
	사회적 상호작용	참가에 대한 기쁨	.847	.186	.222	.829	4.996/ 55.511		
		얻은 것에 대한 기쁨	.722	.337	.203	.715			
		사회적 상호작용 기회	.282	.799	.246	.761			
	신체적 변화	가족같은 분위기	.357	.777	.100	.779	1.041/ 11.567		
		많은 친구를 만남	.082	.740	.454	.742			
		운동 기능의 발달	.165	.224	.867	.676			
서비스 만족	신체적 건강	.317	.162	.800	.827	.858/ 9.537			
	운동 능력 향상	.318	.440	.649	.801				
	활동에 대한 만족	.909			.826				
서비스 만족	선택에 대한 만족	.905			.819	2.451/ 81.689	.90	.90	
	전반적 만족	.898			.806				

하기로 결정하였다.

설문지에 대한 요인분석 결과를 구체적으로 살펴보면 첫째, 물리적 환경 품질은 세 요인으로 추출되었으며, 누적분산은 74.10%로 나타났다. 요인부하량(factor loading)은 하위요인별로 환경 .769-.877, 편리성 .650-.789, 청결성 .758-.890으로 나타났다. 상호작용 품질은 두 요인으로 추출되었으며, 누적분산은 80.28%로 나타났다. 요인부하량은 하위요인별로 참여자간 상호작용 .818-.872, 참여자-지도자간 상호작용은 .791-.872로 나타났다. 셋째, 프로그램 품질은 세 요인으로 추출되었으며, 누적분산은 82.18%로 나타났다. 요인부하량은 하위요인별로 프로그램 수준 .829-.900, 프로그램의 지역사회 기여 .825-.890, 프로그램 운영시간 .729-.855

로 나타났다. 넷째, 성과 품질은 세 요인으로 추출되었으며 누적분산은 76.62%로 나타났다. 요인부하량은 하위요인별로 전반적 느낌 .722-.848, 사회적 상호작용 .740-.799, 신체적 변화 .649-.867로 나타났다. 서비스만족요인의 누적비율은 81.689%로 나타났으며, 요인부하량은 .898-.909로 나타났다.

설문지의 신뢰도는 내적일관성을 나타내는 신뢰계수인 Cronbach's α를 산출하여 검증한 결과 최하 .81에서 최고 .92로 나타나 Nunnally[28]의 기준인 .70 이상으로 신뢰도를 확보하였다.

4. 자료 처리 방법

본 설문조사는 65세 이상의 노인을 대상으로 실시해

야 하므로 1:1 면담 형식을 통해 설문조사를 실시하였다. 설문 문항의 의미를 다소 이해하지 못하거나 불성실하게 응답한 설문지를 제외한 총 308명의 자료를 SPSS Window 12.0 통계 패키지를 이용하여 다음과 같이 자료처리를 하였으며, 모든 자료 분석의 유의 수준은 $\alpha=.05$ 수준으로 하였다.

가설 검증에 있어서 구체적인 분석방법은 다음과 같다. 첫째, 연구대상의 일반적 특성을 살펴보기 위하여 빈도 분석(frequency analysis)을 실시하였다. 둘째, 일반적 특성에 따라 지각된 서비스품질과 서비스만족의 차이를 검증하기 위하여 t-검정 및 일원분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였으며, 사후검정으로 Duncan-test를 실시하였다. 셋째, 지각된 서비스품질이 서비스만족에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

III. 결 과

1. 성별에 따라 지각된 서비스품질 및 서비스만족의 차이

표 3. 성별에 따라 지각된 서비스품질 및 서비스만족의 차이 분석 결과

구 분	집단	N	M±SD	df	t
물리적 환경	남자	64	3.83±.59	306	-.004
	여자	244	3.83±.55		
상호작용	남자	64	3.85±.66	306	-3.885***
	여자	244	4.19±.61		
프로그램	남자	64	3.33±.70	306	-2.851**
	여자	244	3.61±.70		
성과	남자	64	3.91±.58	306	-2.632**
	여자	244	4.12±.58		
서비스 만족	남자	64	4.41±.73	306	-1.779
	여자	244	4.57±.59		

p<.01, *p<.001

[표 3]에 제시된 바와 같이 성별에 따라 지각된 서비스품질의 차이분석 결과 상호작용($t=-3.885, p<.001$), 프로그램($t=-2.851, p<.01$), 성과($t=-2.632, p<.01$)에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 물리적 환경에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

사후검정결과 상호작용에서는 여자(4.19±.61)가 남자(3.85±.66)보다 높게, 프로그램에서는 여자(3.61±.70)가 남자(3.33±.70)보다 높게, 성과에서는 여자(4.12±.58)가 남자(3.91±.58)보다 높게 나타났다. 한편, 성별에 따른 서비스만족의 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

2. 연령에 따라 지각된 서비스품질 및 서비스만족의 차이

표 4. 연령에 따라 지각된 서비스품질 및 서비스만족의 차이분석 결과

구분	기간	N	M±SD	F	Duncan
물리적 환경	65-69세(A)	100	3.82±.55	.294	.
	70-74세(B)	60	3.89±.48		
	75-79세(C)	72	3.83±.64		
	80세 이상(D)	76	3.80±.53		
상호 작용	65-69세(A)	100	4.25±.65	3.379*	C,B(A)
	70-74세(B)	60	4.01±.63		
	75-79세(C)	72	3.98±.65		
	80세 이상(D)	76	4.18±.55		
프로 그램	65-69세(A)	100	3.80±.54	7.250**	C,B,D(A)
	70-74세(B)	60	3.41±.81		
	75-79세(C)	72	3.35±.75		
	80세 이상(D)	76	3.56±.68		
성과	65-69세(A)	100	4.13±.62	1.327	.
	70-74세(B)	60	4.07±.59		
	75-79세(C)	72	3.97±.55		
	80세 이상(D)	76	4.13±.51		
서비스 만족	65-69세(A)	100	4.50±.66	.511	.
	70-74세(B)	60	4.50±.66		
	75-79세(C)	72	4.52±.59		
	80세이상(D)	76	4.61±.58		

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

[표 4]에 제시된 바와 같이 연령에 따라 지각된 서비스품질의 차이분석 결과 상호작용($t=3.379, p<.05$), 프로그램($t=7.250, p<.001$)에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 물리적 환경과 성과에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 사후검정결과 상호작용은 65-69세(4.25±.65)가 70-74세(4.01±.63)와 75-79세(3.98±.65)보다 높은 것으로 나타났으며, 프로그램에서는 65-69세(3.80±.54)가 80세 이상(3.56±.68), 70-74세(3.41±.81), 75-79세(3.35±.75)보다 높게 나타났다. 한편, 연령에 따른 서비스만족의 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

3. 참여빈도에 따라 지각된 서비스품질 및 서비스 만족의 차이

표 5. 참여빈도에 따라 지각된 서비스품질 및 서비스만족의 차이분석 결과

구분	빈도	N	M±SD	F	Duncan
물리적 환경	주1회(A)	102	3.76±.57	1.480	·
	주2회(B)	144	3.86±.51		
	주3회(C)	62	3.89±.60		
상호작용	주1회(A)	102	4.00±.63	3.029*	A<C
	주2회(B)	144	4.15±.62		
	주3회(C)	62	4.23±.64		
프로그램	주1회(A)	102	3.50±.51	.735	·
	주2회(B)	144	3.60±.81		
	주3회(C)	62	3.55±.71		
성과	주1회(A)	102	3.97±.48	2.862	·
	주2회(B)	144	4.14±.59		
	주3회(C)	62	4.14±.63		
서비스 만족	주1회(A)	102	4.51±.63	2.069	·
	주2회(B)	144	4.48±.64		
	주3회(C)	62	4.68±.53		

*p<.05

[표 5]에 제시된 바와 같이 참여빈도에 따라 지각된 서비스품질의 차이에 대한 일원분산분석 결과 상호작용(F=3.029, p<.05)에서 참여빈도에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

사후검증결과 주3회(4.23±.64)가 주1회(4.00±.63)보다 높게 나타났다. 참여빈도에 따른 서비스만족의 차이는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

4. 참여기간에 따라 지각된 서비스품질 및 서비스 만족의 차이

[표 6]에 제시된 바와 같이 참여기간에 따라 지각된 서비스품질 차이에 대한 일원분산분석 결과 물리적 환경(F=4.134, p<.01), 상호작용(F=3.270, p<.05), 프로그램(F=2.862, p<.01), 성과(F=3.996, p<.05) 모두 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

사후검증결과 물리적 환경은 5-6개월(3.91±.52), 3-4개월(3.87±.51), 7개월 이상(3.84±.60)이 1-2개월(3.52±.43)보다 높은 것으로 나타났으며, 상호작용에서

는 3-4개월(4.32±.52)이 7개월 이상(4.06±.62)과 1-2개월(3.94±.78)보다 높게 나타났다. 또한 성과에서는 3-4개월(4.28±.57)이 7개월 이상(4.04±.58)과 1-2개월(3.88±.61)보다 높게 나타났으며, 프로그램에서는 사후검증에서 집단간 차이가 나타나지 않았다.

한편, 참여기간에 따른 서비스만족의 차이는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 7개월 이상(4.79±.34)이 5-6개월(4.52±.53)보다 높게 나타났으며, 5-6개월은 3-4개월(4.31±.75)보다 높게 나타났으며, 3-4개월은 1-2개월(3.85±.81)보다 높게 나타났다.

표 6. 참여기간에 따라 지각된 서비스품질 및 서비스만족의 차이분석 결과

구분	기간	N	M±SD	F	Duncan
물리적 환경	1-2개월(A)	33	3.52±.43	4.134**	A(D,B,C)
	3-4개월(B)	58	3.87±.51		
	5-6개월(C)	79	3.91±.52		
	7개월 이상(D)	138	3.84±.60		
상호작용	1-2개월(A)	33	3.94±.78	3.270*	A,D<B
	3-4개월(B)	58	4.32±.52		
	5-6개월(C)	79	4.13±.63		
	7개월 이상(D)	138	4.06±.62		
프로그램	1-2개월(A)	33	3.53±.57	2.862*	·
	3-4개월(B)	58	3.68±.62		
	5-6개월(C)	79	3.69±.62		
	7개월 이상(D)	138	3.43±.79		
성과	1-2개월(A)	33	3.88±.61	3.996**	A,D<B
	3-4개월(B)	58	4.28±.57		
	5-6개월(C)	79	4.09±.52		
	7개월 이상(D)	138	4.04±.58		
서비스 만족	1-2개월(A)	33	3.85±.81	31.169** *	A(B<C<D)
	3-4개월(B)	58	4.31±.75		
	5-6개월(C)	79	4.52±.53		
	7개월이상(D)	138	4.79±.34		

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

5. 서비스품질이 서비스만족에 미치는 영향

[표 7]에 제시된 바와 같이 서비스품질은 서비스만족을 8.1%(R²=.081) 설명해 주는 것으로 나타났다. 서비스품질의 하위요인 중 성과(β=.216)만이 서비스만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며(p<.001), 물리적 환경, 상호작용, 프로그램은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

표 7. 서비스품질이 서비스만족에 미치는 영향 분석결과

구분	B	SE	β	t
물리적 환경	.085	.064	.076	1.330
상호작용	.102	.072	.104	1.424
프로그램	-.063	.058	-.071	-1.086
성과	.234	.077	.216	3.044**
R=.284 R ² =.081 F=6.664***				

p<.01 *p<.001

IV. 논의

본 연구는 비영리조직의 노인체육 프로그램에 대한 서비스품질 및 서비스만족에 대한 차이와 서비스품질이 서비스만족에 미치는 영향을 규명하고자 하였다. 연구의 결과를 선행연구와 비교하여 논의하면 다음과 같다.

본 연구에서의 성별에 따라 지각된 서비스품질의 차이는 상호작용, 프로그램, 성과에서 모두 여자가 남자보다 높게 나타났으며, 서비스만족에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 본 연구와 서비스품질 척도를 달리하여 골프연습장 이용객을 대상으로 한 임진택[29]의 연구에서는 신뢰성에 있어서는 남자가 여자보다 높고, 확산성에 있어서는 여자가 남자보다 높은 것으로 보고하였으며, 박찬규[15]는 골프장 및 골프연습장 이용객을 대상으로 한 연구에서 11개로 구분된 서비스품질 요인 가운데 5개의 요인에서 남자가 여자보다 서비스 품질을 높게 평가하는 것으로 보고하였다.

박찬규[15]는 이러한 결과에 대해 남성이 여성보다 적극적으로 골프를 소비하기 때문이라고 하였는데, 65세 이상 노인의 경우 그 반대의 현상이 나타난 것으로 보여진다. 즉, 골프와 같은 스포츠 활동은 기술적인 부분이 보강되지 않으면 즐기는데 상당한 문제가 있지만, 65세 노인을 대상으로 하는 프로그램은 누구나 쉽게 따라 하기 쉬우면서도 건강에 도움을 주는 운동이므로 오히려 건강에 대한 관심이 많은 여성 노인이 보다 적극적인 활동을 보여주었기 때문인 것으로 판단된다.

서비스만족에 있어서는 성별에 따라 차이가 나타나지 않았으나, 그 평균값을 살펴보면 남자 4.41과 여자

4.57로 5단계 척도를 감안했을 때 매우 높은 만족도를 나타내었다. 이러한 결과는 서비스품질의 차이 검증을 넘어 소외된 노인들에 대한 보다 다양한 체육활동 프로그램의 제공이 필요함을 시사해준다고 할 수 있다. 상대적으로 지각된 서비스품질은 낮지만 서비스만족도는 매우 높게 나타난 본 결과를 토대로 서비스 품질을 높이는 데 노력하는 것과 동시에 노인을 대상으로 한 무료 체육활동 프로그램이 확대 제공되어야 할 것으로 판단된다.

연령에 따라 지각된 서비스품질의 차이에 있어서는 상호작용과 프로그램에서 차이가 나타났으며, 연령이 낮은 집단이 높은 집단보다 서비스 품질을 좋게 평가하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회적 접촉이 줄어드는 노년기에 있어서 비영리조직에서 운영하는 프로그램에 처음 입문한 비교적 나이가 적은 노인층이 나이가 많은 노년층보다 더 많은 인간관계를 형성하고자 노력하였기에 나타난 결과로 판단된다. 서비스만족에서는 연령층별 차이가 나타나지 않았으나, 전 연령층에서 골고루 높은 만족을 나타내어 비영리조직에서 운영하는 프로그램에 대한 선호가 연령에 상관없이 고르게 인지된 것으로 판단된다.

참여빈도에 따라 지각된 서비스품질의 차이에 있어서는 서비스품질의 하위요인 중 상호작용에서만 차이가 나타났으며, 주3회 참여가 주1회 참여보다 높게 나타났다. 이러한 결과는 프로그램에 자주 참여할수록 참여자간의 의사소통이 원활해지고 지도자와 참여자간의 의사소통 또한 원활해짐을 의미하는 것으로, 핵가족화되어 가족간에도 의사소통이 줄어드는 현실에서 체육 활동을 통해 새로운 인간관계를 형성한다는 측면에서 체육활동이 긍정적인 요인으로 작용하고 있음을 알 수 있다. 따라서 국가나 지방자치단체에서는 비영리조직에서 운영하는 노인대상 프로그램에 대한 강좌당 주당 시수를 확대하는 방향으로의 개선이 있어야 할 것으로 판단된다.

또한, 현재 지역별 경로당, 노인복지시설, 사회복지관, 노인대학 등 많은 곳에서 사회복지차원에서의 노인 여가복지프로그램을 선호하고 있는 추세이나 전문인력의 부족으로 많은 시설에 지도자들이 방문하다보니 주1

회 또는 주 2회밖에 실시하지 못하는 실정이다. 따라서 노인대상 프로그램을 전문적으로 지도할 수 있는 인력 양성에도 노력해야 될 것으로 판단된다.

참여기간에 따라 지각된 서비스품질의 차이에 있어서 물리적 환경, 상호작용, 성과에 있어서 차이가 나타났다. 특이한 것은 참여기간이 3-4개월인 집단이 1-2개월인 집단보다 서비스 품질을 높게 평가한 반면, 7개월 이상인 집단이 3-4개월인 집단보다 낮게 평가한다는 것이다. 이는 처음 프로그램에 입문한 노인들은 물리적 환경, 상호작용, 성과에 있어서 부적응한 상태가 되지만 시간이 경과함에 따라 프로그램의 효용성에 대해 인식하면서 3-4개월 차에서 서비스 품질을 가장 높게 인식하다가 다시 상호작용과 성과의 측면에서는 낮아지는 것을 의미한다. 따라서 단순 반복의 프로그램이 아닌 노인층에 보다 적합하고 효용성 있는 프로그램 즉, 수준별 강습과 흥미를 유발시킬 수 있는 강습이 이루어져야 할 것으로 판단된다.

참여기간에 따른 서비스만족 차이에 있어서는 기간이 오래 될수록 만족은 높은 것으로 나타났다. 본 프로그램과 같이 노인을 대상으로 한 비영리단체가 실시하는 사회복지차원의 체육활동프로그램은 누구나 가까운 주거지에 존재하고 있어 참여가 용이하며, 각자의 경제적 부담 없이 건강에 따라 프로그램에 가까이 접근할 수 있어, 서비스 품질에 상관없이 참여기간 길수록 서비스만족은 높은 것으로 판단된다.

마지막으로 노인체육 프로그램에 대한 지각된 서비스 품질은 서비스만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 서비스 품질 하위요인 중 성과가 서비스만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 기존의 연구(김상국, 임태식[12], 김양구[30], 오현환[31], Anderson[32], Oliver[33], Oliver[25])에서는 서비스 품질 요인 가운데 외적·환경적 요인들이 참가자의 내적 동기를 상승시키고, 서비스를 신속하게 제공할수록 서비스만족에 영향을 미치는 것으로 보고되었다.

그러나 본 연구에서는 성과 요인이 가장 중요한 것으로 나타났는데, 이는 대부분의 노인의 체육활동에 참여하게 된 동기가 건강을 위해서, 친구를 사귀기 위해서, 스트레스 해소 등의 이유 때문이라는 김지연[34], 김진

수 및 김윤주[35], 양동영[36] 등의 연구와 그 맥을 같이 한다고 볼 수 있다. 즉, 노인들은 자신들의 신체적·심리적 건강에 대해서 지대한 관심을 가지고 있으며, 이에 따라 건강증진 수단으로 체육활동에 참여한다. 또한 노인들의 체육참여 활동은 생활만족에 긍정적인 영향을 미치고[37][38], 사회적 지지와 주관적 안녕감에 긍정적인 영향을 미치며[39], 정신건강[40][41]을 향상시키는 것으로 보고되고 있다. 결과적으로 비영리조직에서 제공하는 프로그램에 참여하는 노인들은 무엇보다 신체적 변화나 프로그램이 자신에게 주는 혜택을 가장 우선적으로 고려하고 있는 것으로 판단되며 이를 충족시킬 수 있는 프로그램의 개발이 필요한 것으로 사료된다.

V. 결론 및 제언

고령화된 사회로 나아가고 있는 현 시점에서 노인층을 대상으로 하여 비영리조직에서 수행하는 체육활동 프로그램을 스포츠경영학 및 체육정책적인 관점에서 조망해보는 것은 시급한 부분이다. 이에 본 연구는 비영리조직에서 제공하는 노인체육 프로그램에 대한 지각된 서비스 품질 및 서비스만족의 차이를 규명하고, 서비스 품질이 서비스만족에 미치는 영향을 규명하고자 실시되었다.

연구대상은 부산광역시 16개 구·군의 생활체육협의회 프로그램에 참여하는 노인들을 모집단으로 하여 유목적적 표집법에 의해 320명을 표집하였으며, 응답에 불성실한 12부를 제외한 308부의 설문지를 분석에 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS WIN Ver. 12.0 통계 프로그램을 이용하여 요인분석과 신뢰도 검증을 하였으며, 본 연구에서 설정한 연구문제를 규명하기 위해 t-검정과 일원분산분석 및 회귀분석을 실시하였다. 이상과 같은 연구방법을 통해 도출된 결론은 다음과 같다.

첫째, 성별에 따라 지각된 서비스 품질은 부분적으로 차이가 나타났으며, 서비스만족은 차이가 없는 것으로 나타났다. 구체적으로 서비스 품질의 하위요인 중 상호작용, 프로그램, 성과에서 여자가 남자보다 높게 나타났

으며, 물리적 환경은 차이가 없는 것으로 나타났다. 둘째, 연령에 따라 지각된 서비스품질은 부분적으로 차이가 나타났으며, 서비스만족은 차이가 없는 것으로 나타났다. 구체적으로 서비스품질의 하위요인 중 상호작용과 프로그램에서 65-69세가 70-74세 및 75-79세보다 높게 인식하는 것으로 나타났다.

셋째, 참여빈도에 따라 지각된 서비스품질은 부분적으로 차이가 나타났으며, 서비스만족은 차이가 없는 것으로 나타났다. 구체적으로 서비스품질 하위요인 중 상호작용에서 주3회 참가집단이 주1회 참가집단보다 높게 나타났다. 넷째, 참여기간에 따라 지각된 서비스품질과 서비스만족은 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 서비스품질 하위요인 중 물리적 환경, 상호작용, 성과에서 3-4개월 집단이 1-2개월 집단보다 높게 나타났으며, 서비스만족은 참여기간이 길수록 만족하는 것으로 나타났다.

다섯째, 비영리조직에서 제공하는 노인체육 프로그램에 대한 지각된 서비스품질은 서비스만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 구체적으로 서비스품질 하위요인 중 성과가 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구를 통해 도출된 결과는 노인체육 활성화, 노인체육시설의 재정비, 노인체육 전담인력의 확충 등과 같은 부분에 참고자료로 활용될 수 있을 것이다. 후속 연구를 위하여 제안하면 노인을 대상으로 한 연구는 건강 측면에서 주로 체육 자연과학분야에서만 이루어지고 있고, 인문·사회과학분야에서는 거주지에 따른 유료 실버타운 또는 국가에서 무료로 운영하는 실버타운과 관련된 연구만 진행되고 있는 실정이다. 고령화된 사회를 맞이하기 이전에 노인을 대상으로 한 인문·사회과학분야에서의 더 많은 연구가 있어야 할 것이다.

참 고 문 헌

[1] http://www.nso.go.kr/K02_0000/k02d_0000/K02da_00001/K02da_0000.html 통계청.

[2] 안나영, 노인의 생활체육 참여와 여가생활 만족에

미치는 영향, 미간행 석사학위논문, 경기대학교 교육대학원, 2002.

[3] 강진철, 이충훈, “규칙적 신체활동이 노인들의 정신건강에 미치는 영향”, 한국체육학회지, 제39권, 제4호, pp.209-21, 2000.

[4] 김경식, “대도시 노인의 생활체육 참여와 여가만족 및 생활만족의 관계”, 한국스포츠사회학회지, 제4권, 제1호, pp.113-138, 1995.

[5] 김려원, 기한준, 박웅식, “노인들의 스포츠 활동 참여가 정서변화와 생활만족에 미치는 영향”, 한국체육학회지, 제38권, 제4호, pp.195-207, 1999.

[6] 김현숙, 강효민, “노인여가복지시설의 생활체육프로그램 참가가 심리적 복지에 미치는 영향”, 한국체육학회지, 제45권, 제6호, pp.91-104, 2006.

[7] 박인환, 김철, “노인의 생활체육 참여와 여가만족 및 생활만족의 관계”, 한국사회체육학회지, 제12권, 제1호, pp.357-369, 1999.

[8] 박주영, 김귀봉, 송주호, “노인의 신체활동 참여가 고독감, 우울에 미치는 영향”, 한국체육학회지, 제39권, 제4호, pp.217-226, 2000.

[9] 서연태, 정훈교, 조성봉, 민경훈, “한국 노인체육의 활성화 방안에 대한 연구”, 한국사회체육학회지, 제18권, 제1호, pp.599-615, 2002.

[10] 심창섭, 허진영, “노인의 파크골프 참여에 따른 여가만족과 생활만족과의 관계”, 한국체육학회지, 제45권, 제2호, pp.189-196, 2006.

[11] 임경희, “스포츠 참여가 노인의 복지만족 및 여가만족에 미치는 영향”, 한국체육학회지, 제45권, 제1호, pp.185-192, 2006.

[12] 김상국, 임태식, “상업스포츠센터의 서비스품질에 따른 소비자만족도”, 한국체육학회지, 제38권, 제4호, pp.731-744, 1999.

[13] 김장학, 박진기, 예중현, “수영장의 서비스품질, 고객만족, 전환장벽이 고객충성도에 미치는 영향”, 한국스포츠리서치, 제15권, 제3호, pp.401-411, 2004.

[14] 김차용, 한남희, 박차웅, “골프연습장의 서비스품질이 고객만족 및 충성도에 미치는 영향”, 한국사

- 회체육학회지, 제20권, 제1호, pp.333-346, 2003.
- [15] 박찬규, “골프 소비자의 인구통계학적 특성에 따른 골프장 서비스품질 지각의 차이”, 한국스포츠산업·경영학회지, 제9권, 제2호, pp.1-15, 2004.
- [16] 이덕성, “스키리조트 서비스품질 지각에 따른 시장세분화”, 한국체육학회지, 제38권, 제2호, pp.601-611, 1999.
- [17] 이광용, 조광민, “소비자에게 지각된 스포츠센터 서비스품질에 관한 연구”, 한국스포츠산업·경영학회지, 제5권, 제1호, pp.47-62, 2000.
- [18] 이용기, 신두철, 류철, “골프연습장의 환경특성이 서비스품질, 고객만족 및 구매행동의도에 미치는 영향”, 한국스포츠산업·경영학회지, 제5권, 제1호, pp.1-15, 2000.
- [19] 조송현, “대학 내 스포츠센터의 서비스품질과 재구매의도 및 구전의도와와의 관계”, 한국스포츠산업·경영학회지, 제6권, 제1호, pp.131-143, 2001.
- [20] <http://www.mct.go.kr/wed/datecourt/ebook/imgebook.jsp>
- [21] <http://www.sportal.or.kr/index.php?ch=boardlist&boardid=notice=newsdata>
- [22] Y. J. Ko, *A multidimensional and hierarchical model of service quality in the participant sport industry*. Doctoral dissertation of Ohio State University, MI: Bell and Howell Information and Learning Company, 2000.
- [23] 조송현, *참여스포츠의 서비스품질과 고객애호도의 관계*, 미간행 박사학위논문, 서울대학교 대학원, 2002.
- [24] 허현미, *공공 스포츠 시설의 서비스 질 척도 개발과 측정치 특성분석*, 미간행 박사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 1997.
- [25] R. L. Oliver, “Cognitive affective and attribute base of the satisfaction response,” *Journal of Consumer Research*, Vol.20, No.3, pp.418-430, 1993.
- [26] J. J. Cronin and S. A. Taylor, “Measuring service quality: A reexamination and extension,” *Journal of Marketing*, Vol.56, No.2, pp.55-68, 1992.
- [27] 홍주빈, *서비스품질과 고객만족이 재구매의도와 구전의도에 미치는 영향에 관한 실증적 연구*, 미간행 박사학위논문, 동국대학교 대학원, 1998.
- [28] J. C. Nunnally, *Psychometric theory (2nd ed)*, New York, NY: McGraw Hill, 1978.
- [29] 임진택, *골프연습장 시설 이용에 따른 소비자 만족도에 관한 연구*, 미간행 석사학위논문, 경성대학교 교육대학원, 2003.
- [30] 김양구, *스포츠 센터 종사자의 직무만족, 직무스트레스와 고객만족도 실태조사*, 미간행 석사학위논문, 전남대학교 대학원, 2000.
- [31] 오현환, “공공스포츠 시설의 서비스품질과 소비자 만족, 재구매 의사 및 구전 의도에 미치는 영향”, 한국체육학회지, 제40권, 제2호, pp.449-458, 2001.
- [32] E. W. Anderson, “Cross-category variation in customer satisfaction and retention,” *Marketing Letter*, Vol.5, No.1, pp.19-30, 1994.
- [33] R. L. Oliver, “A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision,” *Journal of Marketing*, Vol.44, No.3, pp.460-469, 1980.
- [34] 김지연, *사회복지관에서 행해지는 노인 여가 및 체육활동에 관한연구*, 미간행 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 1996.
- [35] 김진수, 김윤수, “노인들의 스포츠활동 참가가 생활만족에 미치는 영향”, *체육학논문집*, 제25권, pp.15-25, 1997.
- [36] 양동영, “도시 노인들의 생활체육 참여에 대한 연구조사”, *스포츠과학연구*, 제12권, pp.161-183, 1995.
- [37] 이성철, *노인의 사회체육활동과 생활만족에 관계*, 미간행 박사학위논문, 서울대학교 대학원, 1996.
- [38] 임종호, “노인의 생활체육참가와 생활만족”, *한국사회체육학회지*, 제22권, 제1호, pp.747-756,

2004.

- [39] 이상구, “노인의 여가스포츠 참가와 사회적지지 및 주관적 안녕감의 관계”, 한국체육학회지, 제27권, 제4호, pp.160-174, 1998.
- [40] 김여생, 생활체육 참여가 노인의 정신건강에 미치는 영향, 미간행 석사학위논문, 전남대학교 대학원, 1995.
- [41] 정희찬, 노인들의 스포츠 참여가 정신건강에 미치는 효과, 미간행 석사학위논문, 건국대학교 대학원, 1992.

송 강 영(Kang-Young Song)

종신회원



- 1999년 2월 : 서울대학교 체육교육과 졸업(교육학박사)
- 2000년 3월 ~ 현재 : 동서대학교 레저스포츠학과 교수

<관심분야> : 여가 및 레저스포츠

저 자 소 개

이 태 용(Tae-Yong Lee)

정회원



- 2005년 2월 : 동서대학교 레저스포츠학과(체육학사)
- 2007년 2월 : 부산대학교 대학원 체육학과(체육학석사)
- 2007년 3월 ~ 현재 : 부산대학교 대학원 체육학과 박사과정

<관심분야> : 스포츠산업, 실버스포츠마케팅

조 송 현(Song-Hyeon Cho)

정회원



- 1991년 2월 : 서울대학교 체육교육과(체육학사)
- 2002년 8월 : 서울대학교 대학원 체육교육과(체육학박사)
- 2003년 10월 ~ 현재 : 부산대학교 체육교육과 교수

<관심분야> : 스포츠마케팅, 스포츠소비자행동