

실버타운 거주 노인의 생활양식과 급식소 이용 빈도에 따른 급식 서비스 품질 인식 비교

서 선 희[†]

이화여자대학교 식품영양학과

Perception of Foodservice Quality Attributes of Older Adults: Compared by Lifestyle and Dining Frequency in Continuing Care Retirement Communities

Sunhee Seo[†]

Department of Food and Nutritional Sciences, Ewha Womans University, Seoul, Korea

ABSTRACT

The purpose of this study was to identify the differences of older adults' perceptions of foodservice quality attributes of current offerings in Continuing Care Retirement Communities (CCRCs) in terms of their lifestyles (length of residency, special diet, housing option, travel frequency, dine out frequency), dining frequency, and demographics in the dining room of CCRCs. The survey was administered to residents in three CCRCs. Data was analyzed for 140 surveys using t-test, ANOVA, and factor analysis. This study found female older adults perceived the following attributes were more important than male ones: presentation of food, color and garnish, texture of vegetables, taste and flavor of food, and respectful attitude of serving staff. Older adults who have a special diet perceived the seasoning and bite sized pieces were more important than those who have a general diet. Also, there were significant differences between frequent visitors and occasional visitors in the dining room of CCRCs. By knowing the differences by residents' demographics and residential characteristics, the foodservice manager can establish strategies to increase the dining frequency of residents in the dining rooms of CCRCs. (Korean J Community Nutrition 11(2) : 261~270, 2006)

KEY WORDS : Foodservice quality attribute · lifestyle · dining frequency · older adults

서 론

우리나라는 2002년에 이미 65세 이상 노인 인구의 비율이 전체 인구의 7.9%인 377만명에 이르면서 본격적인 고령화 사회(65세 이상 노령인구의 비율이 7%가 되면 고령화 사회라 함)로 진입하였다. 또한 2020년에는 노인 인구의 비율이 15.1%로 증가하게 되어 고령사회(65세 이상 노령인구의 비율이 15%가 되면 고령사회라 함)가 될 것으로 전

망된다(Department of Wealth and Welfare 2002). 이처럼 수명이 연장되고 노인 인구가 급격히 증가함에 따라 노인의 건강과 영양, 노인들의 삶의 질에 대한 관심이 높아지고 있고, 노인들의 건강 유지를 위한 다각적인 영양 및 급식 서비스 제공의 중요성이 부각되고 있다.

노인들의 영양 상태와 식사에 영향을 미치는 주요 요인은 치아의 손상, 소화흡수 및 배설기능 감퇴, 신체활동의 저하, 맛과 냄새 감지기능의 저하, 질병, 약 복용 등의 생리적 요인과, 사회적 고립감, 우울증, 외로움 등의 사회·심리적 요인이 있다. 또한 낮은 소득으로 인해 구매력이 감소하는 등의 경제적 요인과 장보기의 빈도와 운반에 따른 어려움의 정도, 결식의 빈도, 음식 준비의 어려움과 같은 기타 요인 등이 있다. 양로원에 거주하는 노인들은 양로원에서 제공하고 있는 식사와 식사량에 만족한다고 대답하였으나 영양소 섭취 수준은 낮은 것으로 나타났다(Kim 2000). 이

접수일 : 2006년 1월 17일

채택일 : 2006년 3월 23일

[†]Corresponding author: Sunhee Seo, Department of Food and Nutritional Sciences, Ewha Womans University, 305 Human Ecology Building 11-1 Daehyun-dong, Seodaemun-gu, Seoul 120-750, Korea
Tel: (02) 3277-4484, Fax: (02) 3277-2862

E-mail: seo@ewha.ac.kr

는 양로원에 거주하는 노인들이 제공된 식사를 충분히 섭취하지 못하고 있기 때문에 노인들의 식품 섭취의 장애 요인을 분석하여 식품 섭취를 증진시킬 수 있는 방안을 마련하는 것이 시급하다. 노인 복지 측면에서 볼 때, 급식 서비스는 노인들의 식사를 해결하는 데 도움을 줄 뿐만 아니라 소외감의 해소, 정보의 교환 등으로 노인들의 참여도가 높다고 나타났으며(Chung 2001), 노인들은 급식 내용 보다는 급식 자체에 대한 만족도가 높은 것으로 보고되었다(Nam 2000). 현재까지 국내의 노인들을 위한 급식 서비스 프로그램은 노인들의 식사에 영향을 미치는 여러 요인들을 고려하여 시행하고 있지 못하는 형편이다.

실버타운(미국에서는 continuing care retirement community라고 불리움)은 노인들에게 노후를 보내는 하나의 주거 형태로서 증가 추세에 있다. 실버타운에 입주하는 노인들은 건강한 상태에서 입주하여 건강 상태에 따라 독립주거구역(independent living)에서 원호 주거구역(assisted living care)과 간호 요양원(skilled nursing home)으로 옮겨진다. 실버타운의 거주 형태는 일반 주택과 아파트로 나누어진다. 대부분의 실버타운에서는 입주 계약 조건에 따라 거주노인들이 실버타운 내 급식소에서 식사를 하는 것을 자유로 선택할 수 있다. 실버타운의 급식 서비스는 실버타운 운영자에게는 수익의 원천이 되므로 실버타운의 운영자와 급식 서비스 담당자는 더 많은 거주노인들이 더 자주 방문하기를 원한다. 거주노인들은 식사를 여럿이서 함께 할 수 있고 대화의 장으로서 실버타운 내 급식소를 이용하고 있다.

실버타운에서 제공하는 급식 서비스는 식사나 음료와 같은 유형의 제품과 인적 서비스 등의 무형의 서비스가 함께 제공된다. 제품과 서비스는 고객에게 모두 중요한 요소가 되므로 어떠한 제품을 어떠한 방식으로 제공하는지, 서비스를 받는 고객이 어떤 제품과 서비스를 원하는지 파악하는 것이 매우 중요하다. 노인 소비자를 대상으로 한 연구 결과들에 따르면 노인 소비자들은 품질을 중요시하고 노인들의 욕구를 잘 충족시키는 제품이나 서비스 또는 품질이 좋은 제품이나 서비스에 높은 가격을 지불할 수 있다고 나타났다(Moschis 2003).

고객에게 보다 향상된 서비스를 제공하기 위하여 서비스 품질에 대한 개념적 이해에서부터 서비스 품질의 속성 규명, 서비스 품질 평가도구 개발, 서비스 품질과 고객 만족도와 충성도와의 관계를 규명하는 연구들이 최근 보고되고 있다. 미국의 많은 학자들은 병원이나 레스토랑에서의 급식 서비스(foodservice)에 관련하여 서비스 품질에 대해 연구하였다(DeLuco & Cremer 1990; Dube 등 1994a; Dube 등 1994b; Johnston & Upton 1991; Lau & Gregoire 1998;

O'Hara 등 1997). DeLuco & Cremer (1990)의 연구는 음식의 맛, 향, 프레젠테이션, 부드러움, 온도, 신선함, 영양소 가치 등의 속성(attribute)을 음식의 품질 영역(food quality dimension)으로 나타내었고 신선함이 그 중에서 가장 중요한 속성이고 그 다음이 맛과 영양으로 밝히고 있다. Dube 등(1994b)은 환자들이 인식하는 병원 급식서비스 품질의 7가지 영역을 식사의 향(flavor of meals), 식사의 프레젠테이션(presentation of meals), 식사의 신선함(freshness of meals), 뜨거운 식사의 온도(temperature of hot meals), 차가운 음식의 온도(cold food temperature), 식사 서비스 시간의 적절함(meal service timeliness), 식사 서비스의 신뢰도(meal service reliability), 종업원의 태도(attitude of the staff), 맞춤 서비스(customization)로 나누어 밝혔다. 그 중에서 음식의 품질(food quality), 맞춤 서비스(customization), 음식을 전달하는 배선원의 태도(attitude of the staff that deliver meals)가 병원 급식 환자의 만족도에 크게 영향을 미치는 영역(dimension)으로 조사되었다.

국내에서 Yang 등(1995)은 대학 급식소에서 서비스 품질 속성 규명, Chang & Kwak (1997)은 대학 급식소에서 급식 제공자와 피급식자간의 서비스 품질 관리 활동 연구, Yang 등(1999a)은 외식 업체에서 서비스 품질에 영향을 미치는 요인에 대한 분석을 시도하였다. 또한 병원 위탁 급식 품질 관리를 위한 품질 평가 도구 개발(Yang 2003)에 관한 연구도 있었다. 그러나, 노인을 대상으로 하는 급식소에서의 급식 서비스 품질이 어떻게 전달되고 인식되는지에 관한 연구는 부족한 상황이며 노인급식을 효율적으로 운영하기 위한 방안으로 서비스 품질에 관한 연구가 필요하다.

노인의 식생활과 관련된 이전의 연구 보고들을 살펴보면 노인의 영양 및 건강 상태에 대한 연구가 비교적 많이 이루어졌으나 노인 대상 급식 실태에 대한 연구는 부족한 실정이다. 대부분의 노인 급식 관련 연구는 노인의 메뉴나 급식 서비스 인식(perception of foodservice)에 대한 설문 조사보다는 노인 급식소 또는 급식소 운영자만을 대상으로 급식 서비스 관리 실태를 조사하였으므로 노인의 급식 서비스에 대한 인식을 조사할 필요가 있다. 노인이 메뉴나 급식 서비스 측면에서 중요시하는 요인들을 파악하여 노인을 위한 식단을 개발하거나 급식 서비스를 개선하는 것이 우선시되어야 한다고 사료된다. 따라서, 노인 급식 대상자들이 중요하게 인식하고 있는 급식 서비스 속성을 파악한 후 실제 급식운영에 적용할 때 실제 음식 섭취량을 증가시켜 영양상태 및 건강을 증진시킬 수 있다. 또한 노인 고객의 급식 서비스에 대한 인식과 급식 서비스 인식에 영향을 주는 요인이거나 속성 분석에 대한 연구의 필요성이 제기되며 서비스 품질

질 인식의 차이에 영향을 주는 변수들에 대한 조사가 필요하다. 국내의 서비스 산업의 현황에 대해 조사한 Lee (1999)는 연령이 고객의 서비스 만족에 중요한 인구통계학적 변수로 지적하였다. 항공 기내식 급식의 서비스 품질에 대한 연구에서는 성별과 연령이 다른 변수들보다 서비스 품질에 많은 영향을 미치는 것으로 분석되었다(Kwak & Park 1999).

본 연구의 목적은 미국 실버타운 거주 노인들의 실버타운 내 급식소의 급식 서비스 품질에 대한 인식을 파악하고 실버타운의 거주 노인들의 생활양식(여행 빈도, 외식 빈도, 특별식 여부, 거주 형태, 거주기간)과 급식소 이용 빈도 및 인구통계학적, 사회 경제적 특성에 따라 노인들의 급식 서비스 품질에 대한 인식의 차이가 있는지 살펴봄으로써 노인을 대상으로 하는 급식 서비스 제공자들에게 노인들을 위한 메뉴 개발과 조리작업 및 서비스 공정에 필요한 기초정보를 제공하고자 하는 데 있다.

조사대상 및 방법

1. 조사대상

본 연구의 대상은 미국 중부에 위치한 실버타운에 거주하는 노인으로서 하였다. 연구 대상은 실버타운 디렉토리(The consumers' s directory of continuing care retirement communities)를 이용하여 무작위 추출로 선정하였으며, 실버타운 행정 책임자, 급식서비스 운영자, 거주 노인이 모두 협조가 가능한 곳으로 제한하였다.

2. 조사 방법

본 연구는 급식 서비스의 품질에 대한 인식을 규명하기 위해 세 곳의 실버타운에 거주하는 노인들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구자가 실버타운을 직접 방문하여, 실버타운 행정 책임자와 급식서비스 운영자의 동의 하에 연구의 목적과 취지, 설문내용과 기재요령 등을 설명한 후 본 설문조사를 하였다. 대상자가 거주하는 실버타운에서 대상자가 직접 기록하는 것을 원칙으로 하되 거동이 불편한 극소수의 노인들은 연구자가 응답을 기록하였다. 실버타운 세 곳에서 총 140부가 회수되었다(회수율 28%).

3. 설문지의 개발

설문지의 첫번째 부분은 급식서비스 품질에 관한 중요도와 수행도에 대한 노인들의 인식을 조사하였다. 급식 서비스 품질 속성에 대한 중요도(1 = 매우 중요하지 않음, 5 = 매우 중요함)와 수행도(1 = 매우 못함, 5 = 매우 잘함)를 5점 리커트 척도를 사용하여 물어보았다. 설문지 문항은 선행 연

구 및 관련문헌과 실버타운에 거주하는 노인들을 대상으로 실시한 심층 면접(focus group interview) 결과를 바탕으로 개발하였다. 총 8회의 심층 면접에 45명의 실버타운 거주 노인들이 참여하였다. 심층면접에 참여한 노인들은 서비스 품질 인식에 영향을 주는 가장 중요한 음식의 품질속성과 서비스 품질 속성들에 대해 대답하였다. 개발된 설문문항은 10명의 실버타운 거주노인들을 대상으로 pilot test를 실시하였다. Pilot test 결과를 바탕으로 응답자들의 이해도를 높이기 위해 설문지 문항을 수정하고 문항의 글자 크기를 확대하였다.

본 연구에 포함된 급식 서비스 품질 속성은 음식의 맛과 향(taste and flavor of food), 음식의 온도(temperature of food), 식재료의 신선함(quality of ingredient/fresh ingredient), 육류의 부드러운 질감(tenderness of meat), 채소의 질감(texture of vegetables) 음식의 프레젠테이션(presentation of food), 음식의 일인분량(portion size), 제공된 메뉴의 빈번한 정도(frequencies of menu items served), 음식의 간(seasoning), 음식의 색깔과 장식(color & garnish), 씹히는 음식의 크기(bite size pieces), 서비스 종업원의 깨끗한 용모(clean appearance of wait staff), 서비스 종업원의 주의 깊음(attentiveness of wait staff), 서비스 종업원의 개인위생(personal hygiene of wait staff), 서비스 종업원의 음식을 다룰 때 필요한 위생 기술(food sanitation/food handling skills of wait staff), 서비스 종업원의 서비스 기술(service skills of wait staff), 서비스 종업원의 예의바른 태도(courteous/respectful attitude of wait staff), 서비스 전의 대기시간(wait time prior to service)의 18개 문항으로 구성되었다.

설문지의 두 번째 부분은 조사대상자의 생활양식 및 실버타운 내 급식소 이용 빈도와 인구통계학적, 사회 경제적 특성을 알아보기 위하여 성별, 연령, 학력, 결혼 여부, 수입, 거주 형태, 특별식 여부, 외식 빈도, 여행 빈도, 거주 기간, 실버타운 내 급식소 이용 빈도(아침, 점심, 저녁) 등의 14문항으로 이루어졌다.

4. 조사 자료의 통계분석 방법

수집된 자료의 분석은 SPSS/Win 12.0을 사용하였다. 통계 분석을 위하여 세 곳에서 회수된 설문지는 통합되어졌고 각 설문 문항에 대한 기술 통계 분석을 실시하였다. 설문 대상자의 생활양식 및 실버타운 내 급식소 이용 빈도와 인구통계학적, 사회 경제적 특성에 대한 빈도 분석을 실시하였다. 급식서비스 품질 설문 문항의 타당성을 검증하고 서비스 품질의 여러 속성들을 영역 별로 구분하기 위하여 중요

도와 수행도 각각에 대해 요인 분석을 실시하였다. 요인 추출 방법으로 주성분 분석을 사용하여 요인을 추출하고, 요인 회전 방법으로 직각회전인 Varimax를 사용하였다. 내적 일관성을 통한 신뢰도를 파악하기 위하여 Cronbach's alpha를 측정하였다. 실버타운 거주 노인의 생활양식 및 실버타운 내 급식소 이용 빈도와 인구통계학적, 사회 경제적 특성에 따른 급식 서비스 품질 속성에 대한 인식을 비교하기 위하여 독립 표본 t 검정과 일원 분산 분석을 실시하였다.

14명, 80~89세 사이가 86명, 90세 이상이 24명으로 나누어졌다. 결혼한 노인이 45%이고 나머지 41%의 노인들은 미망인 또는 홀아비인 것으로 나타났다. 설문조사에 응답한 노인들의 29%는 총수입이 \$20,000~\$39,999, 24%의 노인들은 \$40,000~\$59,999의 수입을 유지하고 있는 것으로 나타났다. 과반수이상(52%)의 응답자가 대학 졸업 이상의 학력을 소지하고 있었다.

연구 대상자의 생활양식 및 실버타운 내 급식소 이용 빈도는 Table 2에 제시한 바와 같다. 설문조사에 참여한 실버타운 거주 노인들은 평균적으로 한 달에 5회 정도 외식을 하고 일년에 3~4회 정도 여행을 하는 것으로 나타났다. 대부분의 응답자(89%)가 아침식사 시간대에 실버타운내의 급식소를 이용하지 않는 반면에 점심을 주로 이용하는 것으로 나타났다. 응답자들의 42%가 일주일에 3회 이상 실버타운내의 급식소를 이용하고 있는 것으로 나타났다. 또한 16%의 노인들이 치료식을 하고 있는 것으로 나타났다. 응답 노

결 과

1. 조사 대상자의 일반 특성

세 곳의 실버타운에 거주하는 조사 대상자의 인구 통계학적, 사회 경제적 특성은 Table 1과 같다. 총 응답자 140명 중 여자가 95명이고 남자는 44명으로 나타났으며 평균 연령은 84세로 나타났고 70세 미만이 6명, 70~79세 사이가

Table 1. Respondents' demographics and socioeconomics

	Total (N = 140)	CCRC ^a A (N = 73)	CCRC B (N = 33)	CCRC C (N = 34)
	Number (%)	Number (%)	Number (%)	Number (%)
Gender				
Males	44 (31.4)	28 (38.4)	10 (30.3)	6 (17.6)
Females	95 (67.9)	45 (61.6)	23 (69.7)	27 (79.4)
No response	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (2.9)
Marital status				
Single	13 (9.3)	7 (9.6)	4 (12.1)	2 (5.9)
Married	63 (45.0)	40 (54.8)	16 (48.5)	7 (20.6)
Widowed	58 (41.4)	24 (32.9)	10 (30.3)	24 (70.6)
Divorced	3 (2.1)	0 (0.0)	3 (9.1)	0 (0.0)
No response	3 (2.4)	2 (2.7)	0 (0.0)	1 (2.9)
Education				
Less than high school degree	4 (2.9)	3 (4.1)	0 (0.0)	1 (2.9)
High school degree	22 (15.7)	7 (9.6)	8 (24.2)	7 (20.6)
Some college	38 (27.1)	16 (21.9)	10 (30.3)	12 (35.3)
Undergraduate degree	17 (12.1)	13 (17.8)	3 (9.1)	1 (2.9)
Some graduate work	13 (9.3)	10 (13.7)	1 (3.0)	2 (5.9)
Graduate degree	43 (30.7)	24 (32.9)	10 (30.3)	9 (26.5)
No response	3 (2.4)	0 (0.0)	1 (3.0)	2 (5.9)
Income				
Less than \$20, 000	12 (8.6)	3 (4.1)	4 (12.1)	5 (14.7)
\$20,000 – \$39,999	40 (28.6)	20 (27.4)	11 (33.3)	9 (26.5)
\$40,000 – \$59,999	34 (24.3)	18 (24.7)	11 (33.3)	5 (14.7)
\$60,000 – \$79,999	15 (10.7)	10 (13.7)	2 (6.1)	3 (8.8)
\$80,000 – \$99,999	2 (1.4)	1 (1.4)	0 (0.0)	1 (2.9)
\$100,000 or more than	3 (2.1)	1 (1.4)	0 (0.0)	2 (5.9)
No response	34 (24.3)	20 (27.4)	5 (15.2)	9 (26.5)
Age (Mean ± SD)	84.13 ± 6.92	84.71 ± 6.30	80.86 ± 9.53	85.80 ± 4.17

^aCCRC: Continuing care retirement communities

Table 2. Respondents' residency characteristics and dining behavior in the dining room of CCRCs^a

	Total (N = 140)	CCRC A (N = 73)	CCRC B (N = 33)	CCRC C (N = 34)
	Number (%)	Number (%)	Number (%)	Number (%)
Accommodation				
Apartments	78 (55.7)	40 (54.8)	15 (45.5)	23 (67.6)
Cottages	3 (2.1)	1 (1.4)	1 (3.0)	1 (2.9)
Duplexes	33 (37.9)	28 (38.4)	17 (51.5)	8 (23.5)
No response	26 (18.6)	4 (5.5)	0 (0.0)	2 (5.9)
Diet				
General diet	109 (77.9)	60 (82.2)	25 (75.8)	24 (70.6)
Special diet	23 (16.4)	9 (12.3)	8 (24.2)	6 (17.6)
No response	8 (5.7)	4 (5.5)	0 (0.0)	4 (11.8)
Length of residency (year)	4.99 ± 5.02	4.50 ± 4.76	6.32 ± 6.08	4.63 ± 4.17
Frequency of dine out (month)	5.08 ± 7.24	4.49 ± 5.78	4.61 ± 4.89	6.82 ± 10.97
Frequency of travel (year)	3.42 ± 4.45	2.79 ± 3.39	4.77 ± 6.46	3.47 ± 3.92
Frequency of dining in CCRC (per month)				
Breakfast	0.78 ± 4.12	0.11 ± 0.94	0.35 ± 0.77	2.70 ± 8.14
Lunch	11.61 ± 12.44	6.19 ± 9.63	14.45 ± 13.27	20.47 ± 11.17
Dinner	2.88 ± 6.63	3.97 ± 6.96	1.18 ± 4.80	2.24 ± 7.21
Total meal	15.27 ± 16.61	10.27 ± 14.17	19.39 ± 22.50	22.00 ± 10.73

^aCCRC: Continuing care retirement communities

Table 3. Factor analysis of food service quality attributes (importance)

Importance of attributes*	Factor 1	Factor 2	Factor 3
	Service quality of wait staff	Food quality II (appearance)	Food quality I (ingredient)
	$\alpha = .873$	$\alpha = .798$	$\alpha = .745$
X1. Taste and flavor of food			.549
X2. Temperature of food			.487
X3. Quality of ingredient/ fresh ingredient			.530
X4. Tenderness of meat			.373
X5. Texture of vegetables			.450
X6. Presentation of food		.552	
X7. Portion size		.524	
X8. Frequencies of menu items served		.484	
X9. Color & garnish		.471	
X10. Bite size pieces		.517	
X11. Seasoning		.611	
X12. Clean appearance of wait staff	.657		
X13. Attentiveness of wait staff	.671		
X14. Personal hygiene of wait staff	.714		
X15. Food sanitation/food handling skills of wait staff	.711		
X16. Service skills of wait staff	.580		
X17. Courteous/respectful attitude of wait staff	.663		
Variance (%)	35.79	3.99	7.05

*: 5 point Likert-type scale of which 1 = not very important and 5 = very important

인들의 평균 거주 기간은 5년이며 56%의 노인들이 아파트 (apartments)에, 38%의 노인들이 두 세대용의 집(duplexes)에 거주하는 것으로 나타났다.

2. 급식 서비스 품질의 요인 분석

실버타운 거주 노인이 인식하는 급식 서비스 품질 속성의

대표성을 나타내기 위해 17개의 급식 서비스 품질 속성을 요인 분석한 결과는 Table 3과 4와 같다. 요인항목의 내적 일관도 분석을 통하여 신뢰성을 검증하였으며, 세 요인 항목들은 0.7이상의 Cronbach's alpha 값으로 나타남으로써 측정도구의 신뢰도가 있다고 볼 수 있다. Table 3에서 보는

Table 4. Factor analysis of food service quality attributes (performance)

Performance of attributes*	Factor 1	Factor 2	Factor 3
	Food quality II (appearance)	Food quality I (ingredient)	Service quality of wait staff
	$\alpha = .805$	$\alpha = .768$	$\alpha = .876$
X1. Taste and flavor of food		.842	
X2. Temperature of food		.645	
X3. Quality of ingredient/fresh ingredient		.679	
X4. Tenderness of meat		.559	
X5. Texture of vegetables		.405	
X6. Presentation of food	.613		
X7. Portion size	.581		
X8. Frequencies of menu items served	.634		
X9. Color & garnish	.681		
X10. Bite size pieces	.713		
X11. Seasoning	.546		
X12. Clean appearance of wait staff			.751
X13. Attentiveness of wait staff			.800
X14. Personal hygiene of wait staff			.785
X15. Food sanitation/food handling skills of wait staff			.680
X16. Service skills of wait staff			.700
X17. Courteous/respectful attitude of wait staff			.673
Variance (%)	34.46	9.42	4.31

*: 5 point Likert-type scale of which 1 = very poor and 5 = very good

바와 같이 17개의 급식 서비스 품질 속성의 중요도와 수행도 모두 동일한 3개의 요인으로 구분되었고 각 요인은 '음식의 품질 I (식재료)', '음식의 품질 II (외관)', '종업원의 서비스 품질'로 명명하였다. 급식 서비스 품질 속성의 중요도의 세 요인 중 '음식의 품질 I (식재료)'에는 측정 변수 X1~X5가 속하며, 이들의 Cronbach's alpha 값은 0.745로 나타났다. '음식의 품질 II (외관)'에는 측정 변수 X6~X11이 속하며, 이들의 Cronbach's alpha 값은 0.798로 나타났다. '종업원의 서비스 품질'에는 측정 변수 X12~X17이 속하며, 이들의 Cronbach's alpha 값은 0.873으로 나타났다. 급식 서비스 품질 속성의 수행도의 세 요인 중 '음식의 품질 I (식재료)'에는 측정 변수 X1~X5가 속하며, 이들의 Cronbach's alpha 값은 0.768로 나타났다. '음식의 품질 II (외관)'에는 측정 변수 X6~X11이 속하며, 이들의 Cronbach's alpha 값은 0.805로 나타났다. '종업원의 서비스 품질'에는 측정 변수 X12~X17이 속하며, 이들의 Cronbach's alpha 값은 0.876으로 나타났다. 또한 급식 서비스 품질 속성의 중요도의 세 요인의 평균값은 '종업원의 서비스 품질' (4.48), '음식의 품질 I (식재료)' (4.35), '음식의 품질 II (외관)' (3.83)으로 나타난 반면 같은 속성에 대한 수행도의 세 요인은 '종업원의 서비스 품질' (4.37), '음식의 품질

I (식재료)' (3.95), '음식의 품질 II (외관)' (3.87)으로 나타났다. 노인들이 인식하는 '음식의 품질 I (식재료)'에 대한 중요도에 비해 그 수행도가 많이 뒤떨어지는 것을 알 수 있다.

3. 생활양식과 실버타운 내 급식소 이용 빈도와 인구통계학적 특성에 따른 급식 서비스 품질 요인 중요도 차이

생활양식과 실버타운 내 급식소 이용 빈도와 인구통계학적 특성에 따른 급식 서비스 품질 세 요인의 중요도 차이를 조사하기 위해 독립 표본 t 검정과 일원분산 분석(ANOVA)을 실시한 결과, 급식 서비스 품질의 세 요인 중 '음식의 품질 II (외관)'에 유의적인 차이가 있었다($t = 2.194, p = .030$). 성별에 따라 '음식의 품질 II (외관)' ($t = 2.496, p = .014$)과 '종업원의 서비스 품질' ($t = 2.127, p = .035$)에 유의적인 차이가 있었다. 여자 노인이 남자 노인보다 '음식의 품질 II (외관)'과 '종업원의 서비스 품질'을 더 중요하게 인식하였다. 반면에, 거주유형, 특별식 여부, 외식 빈도, 여행 빈도, 거주기간과 인구통계학적 특성 중 나이, 결혼 여부, 교육수준, 수입에 따라 급식 서비스 품질의 세 요인, '음식의 품질 I (식재료)', '음식의 품질 II (외관)', '종업원의 서비스 품질'에 대한 중요도 인식에는 유의적으로 차이가 없었다.

Table 5. Importance differences of food service quality by special diet

		General diet	Special diet	p value
Importance of attributes	Seasoning Mean ± SD	4.15 ± .82	3.74 ± .75	0.029*
	Bite size pieces Mean ± SD	3.64 ± 1.03	2.83 ± 1.03	0.001**

*: p < 0.05, **: p < 0.01

Table 6. Food service quality differences by dining frequency

Dining frequency		CCRC ^o A (N = 73)			CCRC B (N = 33)			CCRC C (N = 34)		
		>= 15	< 15	p value	>= 15	< 15	p value	>= 15	< 15	p value
Importance	Clean appearance	4.39	4.71	0.021*						
Performance	Temperature				4.19	3.67	0.031*			
	Personal hygiene				4.63	4.07	0.016*			
	Service skills				4.44	4.07	0.043*			
	Wait time							3.78	4.57	0.040*

^oCCRC: Continuing care retirement communities

*: p < 0.05

4. 생활양식과 실버타운 내 급식소 이용 빈도에 따른 급식 서비스 품질 속성 중요도와 인식된 수행도 차이

1) 거주 유형에 따른 차이

거주 유형에 따른 급식 서비스 품질의 여러 속성들에 대한 차이를 조사하기 위해 일원분산 분석(ANOVA)을 실시한 결과, 아파트에 거주하는 노인들이 단층집(cottages)에 거주하는 노인들보다 음식의 온도(F = 4.038, p = .020)와 신선한 식재료(F = 4.716, p = .011)를 더 중요하게 인식하고 있으며 육류의 부드러운 질감(F = 3.724, p = .027)이 더 잘 수행되고 있다고 나타났다.

2) 특별식 여부에 따른 차이(Table 5)

특별 식이를 하고 있는 노인들은 일반 식이를 하고 있는 노인들보다 음식의 간(t = 2.206, p = .029)과 씹히는 음식의 크기(t = 3.419, p = .001)를 더 중요하게 인식하고 있다고 나타나 저염식, 당뇨식과 같은 치료식을 하고 있는 노인들의 수를 파악하는 것도 급식 서비스 운영자가 담당해야 할 것으로 사료된다.

3) 외식 빈도에 따른 차이

한달 외식 횟수 4회를 중심으로 노인 집단을 나누어 독립 표본 t 검정을 실시한 결과, 외식을 4회 이상 하는 노인들이 음식의 프레젠테이션에 대한 수행도(t = 2.742, p = .007)를 외식을 4회 미만 하는 노인들보다 더 낮게 평가하였다.

4) 여행 빈도에 따른 차이

한달 여행 횟수 3회를 중심으로 노인 집단을 나누어 독립 표본 t 검정을 실시한 결과, 여행을 3회 이상 하는 노인들이 육류의 질감(t = 2.50, p = .013), 제공된 메뉴의 빈번한 정

도(t = 2.58, p = .011), 음식의 간(t = 2.01, p = .041)에 대하여 덜 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

5) 거주 기간에 따른 차이

거주기간 5년을 중심으로 노인 집단을 나누어 독립 표본 t 검정을 실시한 결과, 육류의 부드러운 질감(t = 2.163, p = .032)에 대해서 5년 이상 거주한 노인들이 5년 미만 거주한 노인들보다 더 높게 평가하고 있었다.

6) 실버타운 내 급식소 이용 빈도에 따른 차이(Table 6)

실버타운 내 급식소 이용 횟수인 15회를 기준으로 실버타운 A, 실버타운 B, 실버타운 C에 거주하는 노인 집단을 나누어 독립 표본 t 검정을 실시하였다. 실버타운 A에 거주하고 실버타운 내 급식소를 한 달에 15회 미만으로 이용하는 노인들이 종업원의 깨끗한 용모(t = 2.354, p = .013)를 더 중요하게 인식하고 있었다. 실버타운 B에 거주하고 실버타운 내 급식소를 한 달에 15회 미만으로 이용하는 노인들은 15회 이상 이용하는 노인들보다 음식의 온도(t = 2.275, p = .031), 종업원의 개인위생(t = 2.560, p = .016)과 서비스 기술(t = 2.120, p = .043)에 대한 수행도면에서 높게 평가하고 있었다. 실버타운 C에 거주하고 실버타운 내 급식소를 한 달에 15회 미만으로 이용하는 노인들은 15회 이상 이용하는 노인들보다 서비스 대기시간(t = 2.144, p = .040)이 잘 수행되고 있다고 인식하고 있었다.

5. 인구통계학적, 사회 경제적 특성에 따른 급식 서비스 품질 중요도와 인식된 수행도 차이

1) 성별에 따른 차이(Table 7)

여자 노인이 남자 노인보다 음식의 맛과 향미(t = 2.239,

Table 7. Importance differences of food service quality by gender

Importance of attributes	Gender		p value
	Male	Female	
	Mean ± SD	Mean ± SD	
Taste and flavor of food	4.25 ± .75	4.54 ± .70	0.027*
Texture of vegetables	3.91 ± .61	4.27 ± .68	0.003**
Presentation of food	3.76 ± .82	4.25 ± .69	0.000***
Color & garnish	3.58 ± .91	4.06 ± .73	0.001**
Courteous/respectful attitude of wait staff	4.18 ± .82	4.53 ± .70	0.010*

*: p<0.05, **: p<0.01, ***: p<0.001

p = .027), 채소의 질감(t = 2.985, p = .003), 음식의 프레젠테이션(t = 3.577, p = .001), 음식의 색깔과 장식(t = 3.320, p = .001) 및 종업원의 태도(t = 2.599, p = .010)를 더 중요하게 인식하였다.

2) 나이에 따른 차이

나이에 따라 연구 대상자를 빈도 분석한 결과 84세를 중심으로 두 집단으로 구분되었다. 노인 집단을 84세를 중심으로 나누어 독립 표본 t 검정을 실시하였으나 평균 나이 이상과 평균 나이 이하의 집단 간에 중요도 속성 인식에 차이가 없었다.

3) 결혼여부에 따른 차이

설문 조사에 응답한 노인들의 결혼 여부에 따라 중요도 속성 인식의 차이를 분석하기 위해 ANOVA를 실시하였으나 유의적 차이가 없는 것으로 나타났다.

4) 교육 수준에 따른 차이

대학 졸업 학력을 중심으로 노인 집단을 나누어 독립 표본 t 검정을 실시한 결과 대학 졸업 미만의 학력을 가진 노인 집단이 일인분량(portion size)를 더 중요하게 인식하고 있었다(t = 2.068, p = .041). 또한 대학 졸업 미만의 학력을 가진 노인 집단이 씹히는 음식의 크기(bite size pieces)가 더 잘 수행되고 있다고 인식하였다(t = 2.173, p = .032).

5) 수입에 따른 차이

수입에 따라 연구 대상자를 빈도 분석한 결과 \$40,000 수입을 중심으로 두 집단으로 구분되었다. \$40,000 수입을 중심으로 노인 집단을 나누어 독립 표본 t 검정을 실시한 결과 \$40,000 이상의 수입을 가진 노인 집단이 제공된 메뉴의 빈번한 정도에 대해 낮은 수행도 평가를 하였다(t = 2.386, p = .019).

대표하는 세 요인이 중요도와 수행도면에서 ‘종업원의 서비스 품질’, ‘음식의 품질 I(식재료)’, ‘음식의 품질 II(외관)’으로 동일하게 나타났지만 중요도 면에서 ‘음식의 품질 I’은 4.35인 반면에 수행도 면에서 ‘음식의 품질 I’은 3.95로 큰 차이를 나타내 급식서비스 운영자가 음식의 품질을 개선하기 위한 노력을 증대해야 할 것으로 생각된다. 음식의 품질 영역에 속해 있는 5가지 속성들, 음식의 맛과 향(taste and flavor of food), 음식의 온도(temperature of food), 식재료의 신선함(quality of ingredient/fresh ingredient), 육류의 부드러운 질감(tenderness of meat), 채소의 질감(texture of vegetables)에 대해 좀더 살펴볼 필요가 있다. 예를 들면, 신선하고 질 좋은 식재료(특히 육류)를 구매하기 위한 개선책, 음식의 맛과 향, 채소의 질감을 향상시키기 위한 새로운 조리 방법 개발, 적은급식을 위한 배식 용기나 배식 방법의 개선 등에 대한 후속 연구가 필요하다고 생각된다.

Table 7에 나타난 바와 같이 여자 노인이 남자 노인보다 음식의 맛과 향, 채소의 질감, 음식의 프레젠테이션, 음식의 색깔과 장식 및 종업원의 태도를 더 중요하게 인식하고 있었다. 따라서 여자 노인의 구성 빈도가 높은 급식소에서는 음식의 맛과 향미, 채소의 질감, 음식의 프레젠테이션, 음식의 색깔과 장식에 중점을 두어 서비스 품질을 향상시킬 수 있을 것이다. 성별이 서비스 품질 인식에 중요한 인구통계학적 변수로 급식 서비스 관리자들이 성별에 따른 고객 마케팅과 전략이 필요할 것으로 제안한 여러 연구들이 있다. Deluco & Cremer (1990)는 여성 환자들이 남성 환자들보다 병원 급식에서의 ‘건강식 선택에 대한 다양성’ ‘음식의 외관’ 과 ‘부드러움’에 더 큰 상관관계가 있는 것으로 발표하였고 Kwak & Park (1999)의 연구에서도 여성이 항공 기내식 급식에서의 정보 제공에 대해서 남성 고객과 서비스 품질 인식에 유의적인 차이를 보였다.

나이나 결혼여부에 따른 급식 서비스 품질의 인식에는 유의적인 차이가 없었고 수입에 따라 상대적으로 높은 수입을 가진 노인 집단이 제공된 메뉴의 빈번한 정도에 대해 낮은 수행도 평가를 하였다. 이 결과는 상대적으로 수입이 높은 노인들이 메뉴가 자주 반복되고 있다고 인식하고 있음을 의미하며 소득이 높은 노인 집단 급식소에서는 메뉴 사이클을 늘리거나 메뉴의 다양화에 더 집중하여야 할 것으로 사료된다. 외식업체를 방문한 고객의 서비스 품질 인식을 외식업체 직원의 서비스 품질 인식과 비교한 Yang 등(1999b)은 외식업체를 방문하는 고객은 성별에 따라 서비스 품질 영역에 유의적인 차이를 보인 반면에 외식업체의 직원은 성별과 유의적인 차이를 보이는 서비스 품질 영역은 없었다. 고객의 학력과 가구당 월 평균 수입과 서비스 품질 영역과 유의적

고 찰

실버타운 거주 노인이 인식하는 급식 서비스 품질 속성을

인 차이를 보이지 않았다고 보고하여 본 연구결과와 대조를 이룬다.

외식을 상대적으로 자주 하는 노인들이 음식의 프레젠테이션의 수행도에 대해 외식을 덜 자주 하는 노인들보다 더 낮게 평가하였다. 상대적으로 외식을 자주 하는 노인들이 음식의 프레젠테이션에 대한 평가 기준이 외식을 가끔 하는 노인들보다 더 높은 것을 의미한다. Yang 등(1999b)의 연구에서도 외식을 자주하는 고객일수록 이들이 이용하는 외식업체의 일반 매장 관리 수준을 낮게 평가하고 있어 동일한 결과를 보였다. 이는 외부 음식점에서의 외식 경험을 현재 거주하는 실버타운의 급식서비스 업소에 그대로 적용하고 있다고 유추된다. 대부분의 실버타운 거주 노인들의 실버타운 내 급식소에서의 식사가 자유 선택인 것을 감안할 때 단체 급식소에서 소홀히 여겨졌던 음식의 비주얼적인 부분에 좀 더 관심을 가져야 되리라고 생각된다.

실버타운 내 급식소 이용 빈도에 따라 중요하게 인식하는 급식 서비스 품질 속성들이 유의적으로 차이가 있었다. 실버타운 내 급식소 이용을 상대적으로 적게 하는 노인들이 종업원의 깨끗한 용모, 음식의 온도, 종업원의 개인위생과 서비스 기술, 서비스 전의 대기시간을 더 중요하게 인식하고 있었다. Yang 등(1999b)의 연구에서는 외식업체를 이용하는 빈도와 고객이 인식하는 서비스 품질 중 음식, 편이성, 인지도 영역에서 유의적인 차이가 있었다고 나타났으며, 특히 1일 1회 이상 방문하는 고객은 편이성에 중점을 두는 것으로 나타났다. 반면에, 항공기 탑승 빈도에 따라 항공 기내식 급식의 서비스 품질의 인식에는 차이가 없는 것으로 나타났다(Kwak & Park 1999). 급식 서비스 운영자는 급식소를 자주 이용하지 않는 노인들이 자주 이용하는 노인들보다 더 중요하게 인식하는 속성들에 대해 집중 노력함으로써 급식소를 자주 이용하지 않는 노인들의 방문이 빈번해지도록 유도할 필요가 있다고 사료된다.

요약 및 결론

본 연구는 미국 실버타운 거주 노인의 인구통계학적, 사회경제적 특성과 생활 양식 및 실버타운 내 급식소 이용 빈도에 따른 급식 서비스 속성에 대한 인식을 비교하고자 하였으며 이의 연구 결과는 다음과 같았다.

1) 여자 노인이 남자 노인보다 음식의 맛과 향, 채소의 질감, 음식의 프레젠테이션, 음식의 색깔과 장식 및 종업원의 태도를 더 중요하게 인식하는 것으로 나타나 여자 노인의 구성 빈도가 높은 급식소에서는 음식의 맛과 향미, 채소의 질

감, 음식의 프레젠테이션, 음식의 색깔과 장식에 중점을 두어 서비스 품질을 향상시켜야 할 것이다.

2) 나이와 결혼 여부에 따라 노인들의 급식 서비스 품질에 대한 인식의 유의적 차이는 없는 것으로 나타났다.

3) 대학 졸업 미만의 학력을 가진 노인 집단이 일인분량(portion size)을 더 중요하게 인식하며, 씹히는 음식의 크기(bite size pieces)가 더 잘 수행되고 있다고 인식하는 것으로 나타났다.

4) 상대적으로 수입이 높은 노인들이 메뉴가 자주 반복되고 있다고 인식하고 있었으며 소득이 높은 노인 집단 급식소에서는 메뉴 사이클을 늘리거나 메뉴의 다양화에 더 집중하여야 할 것으로 사료된다.

5) 특별 식이를 하고 있는 노인들은 일반 식이를 하고 있는 노인들보다 음식의 간과 씹히는 음식의 크기(bite size pieces)를 더 중요하게 인식하고 있다고 나타났다.

6) 상대적으로 외식을 자주 하는 노인들이 음식의 프레젠테이션에 대한 평가 기준이 외식을 가끔 하는 노인들보다 더 높았다.

7) 여행을 한 달에 3회 이상 하는 노인들이 육류의 질감, 제공된 메뉴의 빈번한 정도, 음식의 간(seasoning)에 대하여 더 중요하게 인식하고 있는 것으로 나타났다.

8) 육류의 부드러운 질감에 대해서 5년 이상 거주한 노인들이 5년 미만 거주한 노인들보다 더 좋게 평가하고 있었다.

9) 급식소를 자주 이용하지 않는 노인들이 자주 이용하는 노인들보다 더 중요하게 인식하는 속성인 종업원의 깨끗한 용모에 대해 집중 노력할 필요가 있다.

위와 같은 결과는 실버타운 거주 노인들이 중요하게 생각하는 급식 서비스의 품질 속성을 파악하게 하여 급식 서비스 운영자가 효과적으로 음식을 조리하고 서비스하는 운영 방안을 효율적으로 강구할 수 있게 해줄 것으로 기대된다. 왜냐하면 한정된 물적·인적 자원만으로 모든 속성들을 한꺼번에 노력을 기울이기란 현실적으로 힘들기 때문이다. 그리고 실버타운 거주 노인들의 인구통계학적, 사회경제적 특성과 생활양식 및 실버타운 내 급식소의 이용 빈도에 따라 중요시하는 급식 서비스 속성이 다르다는 본 연구의 결과를 바탕으로 급식 서비스 관리자는 고객층이 다양한 노인 급식 서비스 업소에서 이용 고객에 알맞은 급식서비스 마케팅 전략을 개발할 필요가 있음을 시사한다.

아직은 국내의 노인 급식소들이 음식의 품질과 서비스 품질보다 급식을 확대 실시하는 것에 중점을 두고 있는 실정 이지만 2010년대의 노인 인구들은 이전 세대 노인들과는 급식 서비스에 대한 인식과 평가에 있어 확연히 차이를 보일 것으로 예상된다. 비록 본 연구가 미국 노인들을 대상으

로 조사하였지만 65세 이상의 노인을 대상으로 한 연구결과는 국내 노인들을 대상으로 하는 후속 연구에 적절하게 적용될 수 있다. 특히, 노인의 급식 서비스에 대한 인식을 직접 설문 조사한 연구가 미비한 국내에서 노인들이 중요시하는 급식 서비스 품질 속성을 알아내고 현재의 급식서비스에 대해 어떻게 인식하고 있는지 파악하는 것은 고객의 요구, 필요, 수요에 맞는 제품을 개발하기 위한 토대가 된다는 점에서 그 중요성이 있다. 본 연구 결과를 이용하여 급식 서비스 품질 속성에 대한 노인들의 인식을 파악한다면 노인들의 급식에 대한 수용도를 높이고 단순한 급식의 기능뿐만 아니라 문화적 삶의 질을 향상시킬 수 있는 하나의 방안을 모색할 수 있을 것이다.

본연구의 제한점 및 후속 연구를 위한 제안은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 실버타운 거주노인의 특성으로 생활양식 중 활동(activity)에 해당되는 부분만을 사용하였지만 앞으로의 연구에서는 심리학적 특성 중 관심(interest)과 의견(opinion) 등의 변수를 사용하여 노인 특성에 따라 급식소 이용시 서비스 품질의 차이를 살펴봄으로써 좀 더 다양한 연구가 이루어져야겠다. 둘째, 본 연구에서는 조사 대상자를 미국 중부의 실버타운에 거주하는 노인으로 제한하였기 때문에 연구의 결과를 일반화시키는데 신중을 기해야 할 것이다. 앞으로의 연구에서는 연구대상자의 연령계층과 지역을 확대시켜 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

- Chang HJ, Kwak DK (1997): Assessment of Main Management Components for Successful University Foodservice Operations By Using SERVQUAL Model. *Korean J Diet Asso* 3 (2): 123-140
- Chung SD, Han KH, Park JS (2001): A Study for Food Service Utilization and Service Satisfaction of the Elderly Participants. *Korean J Soc Welfare* 47: 310-333
- DeLuco A, Cremer M (1990): Consumers' perceptions of hospital food and dietary services. *J Am Diet Asso* 90: 1711-1715
- Department of Health and Welfare (2002): Department of Health and Welfare Statistics Yearbook
- Dube L, Renaghan LM, Miller JM (1994a): Measuring customer satisfaction for strategic management. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 35 (1): 39-47
- Dube L, Trudeau E, Belanger M (1994b): Determining the complexity of patient satisfaction with foodservices. *J Am Diet Asso* 94: 394-398, 401
- Johnston CM, Upton EM (1991): Managers' perceptions of customers' satisfaction with their hospital cafeteria services. *J Canadian Diet Asso* 52: 11-14
- Kwak TK, Park SJ (1999): The Impact of Demographical Characteristics on Service Quality and Customer Satisfaction for In-Flight Catering Service. *Korean J Dietary Culture* 14 (4): 305-317
- Kim WH, An SY, Song YS (2000): The Nutritional Status and Intervention Effects of Multivitamin-Mineral Supplementation in Nursing-Home Residents in Korea. *Korean J Community Nutrition* 5 (2): 201-207
- Lau C, Gregoire MB (1998): Quality ratings of a hospital foodservice department by inpatients and postdischarge patients. *J Am Diet Asso* 98: 1303-1307
- Moschis GP (2003): Marketing to older adults: an updated overview of present knowledge and practice. *J Consumer Marketing* 20: 516-525
- Nam HW, Lee YM, Myong CO, Lee KY, Park YS (2000): Satisfaction of the Elderly toward Free Congregate Meal Service. *Korean J Community Nutrition* 5 (1): 74-82
- O'Hara CB, Harper DW, Kangas M, Dubeau J, Borsutzky C, Lemire N (1997): Taste, temperature, and presentation predict satisfaction with foodservices in a Canadian continuing-care hospital. *J Am Diet Asso* 97: 401-405
- Yang IS, Chang YJ, Kim SH, Kim DH (1995): Assessing how the Yonsei University Foodservice is perceived by the students: Toward and effective strategy formulation. *Korean J Food Culture* 10 (4): 327-337
- Yang IS, Kim HA, Lee YE, Park MK, Park S (2003): The Development of a Quality Measurement Tool for a Contract-Managed Hospital Foodservice. *Korean J Community Nutrition* 8 (3): 319-326
- Yang IS, Kim SH, Kim DH (1999a): Analysis of the Service Quality Provided by Foodservice Workers in Restaurants. *Korean J Community Nutrition* 4 (3): 454-465
- Yang IS, Kim SH, Kim DH (1999b): Examination of the Gap between Customer's Perception and Foodservice Provider's Perception of Service Quality in Restaurants. *Korean J Community Nutrition* 4 (3): 466-478