

노인의 성별에 따른 서비스 질과 사회적 지지가 경로당의 이용만족도에 미치는 영향

The Effect of Service Quality and Social Support on the Users' Satisfaction of Senior Citizen Hall by Gender of the Senior Citizen

강태석, 조월출
한세대학교

Tae Seog Kang(rkdonly@hanmail.net), Wol Cul Cho(cwc4026@hanmail.net)

요약

본 연구의 목적은 노인의 성별에 따른 서비스 질과 사회적 지지가 경로당 이용만족도에 미치는 영향을 분석하는 것이다. 연구대상은 경기도 의왕시에 거주하는 경로당 이용 노인 309명이며, 설문조사는 2019년 3월 1일부터 31일까지 실시하였다. 자료분석은 SPSS 21.0 프로그램을 이용하여 회귀분석을 하였으며, 본 연구의 주요결과는 다음과 같다. 첫째, 생활특성에서 여성 노인의 생활형편과 주거형태가 이용만족도에 유의한 영향으로 조사되었다. 둘째, 사회적 지지에서 여성 노인의 친구요인이 이용만족도에 통계적으로 유의하게 검증되었다. 셋째, 서비스 질에서 남녀 노인의 신뢰성과 보증성이 통계적 유의수준으로 파악되었다. 따라서 경로당이 지역사회 노인복지여가시설로서 이용만족도를 높이기 위해서는 노인들이 생활형편과 주거형태가 안정되며, 친구요인을 활성화하는 사회적 지지가 필요하며, 신뢰성과 보증성을 중심으로 서비스를 제공해야 할 것이다. 이를 통해 경로당 이용 노인의 이용만족도를 높이기 위한 함의를 제시하였다.

■ 중심어 : 노인 | 경로당 | 사회적 지지 | 서비스 질 | 이용만족도 |

Abstract

The purpose of this study is to verify the effect of service quality and social support on users' satisfaction senior citizen hall according to the gender of the senior citizen. The research target is 309 senior citizens living in Uiwang, Gyeonggi Province, and the survey was conducted from March 1 to March 31, 2019. Data analysis was performed using the SPSS 21.0 program. The main results of this study are as follows: First, the living and residential patterns of the elderly women were investigated with a significant influence on the usability of the elderly. Second, in social support, the relationship of friends among elderly women has been statistically significantly verified for their users' satisfaction. Third, the reliability and assurance of the elderly and male in the service quality were identified as a statistically significant level. Therefore, in order to increase the users' satisfaction with the elderly as a welfare leisure facility for the elderly in the local community, it will be necessary to stabilize their living and living patterns, further activate their friendships, and provide them with a focus on reliability and assurance. Through this, the implications were presented for enhancing the users' satisfaction of senior citizens hall.

■ keyword : | Senior Citizen | Senior Citizen Hall | Social Support | Service Quality | Users' Satisfaction |

I. 서론

지역사회에 거주하는 노인에게는 여가복지서비스를 전달하는 사회자원이 필요하다[1]. 이 자원은 지역사회의 노인들이 자율적으로 친목도모, 취미활동, 공동작업장 운영 및 각종 정보교환과 기타 여가활동을 감당하는 공간이 된다[2][3]. 이러한 공간은 노인에게 안식처를 제공하는 동시에 하루 생활 중 많은 시간을 보내는 중요한 생활공동체의 역할을 하고 있다[4]. 현재 지역사회에서 사회자원, 공간, 생활공동체의 역할을 하는 대표적인 시설은 경로당이다.

경로당은 전국 65,604개소가 설치되어 있으며[5], 노인여가복지의 접근성 면에서 중요한 시설로서 노인의 휴식 및 여가의 기능을 수행하고 있다[4]. 그러나 경로당은 지역사회와 노인들의 특성을 반영한 프로그램의 운영 및 인력이 매우 미흡하며, 단순한 휴식공간의 기능에 머무르며, 노인들의 여가복지시설로의 활용도가 높지 않는 한계점을 노출하고 있다[1]. 또한 경로당 이용노인에게 화투와 바둑과 음주 및 식사 등의 사랑방 기능 등 부정적인 이미지와 다양한 프로그램의 부족으로 시대의 발전과 함께하지 못하고 있다[6]. 나아가 장기적으로 노인의 경로당 이용률은 감소할 위기에 처해 있어 개선이 필요하여[7], 경로당 활성화 방안에 대한 많은 연구가 이어졌다[8].

이에 경로당이 노인들이 단순히 늙어 가는 공간이 아니라 노인의 복합적인 문화와 상호 교류의 장소, 사회참여의 통로로서의 역할을 수행할 수 있는 노인복지 공간으로 바꾸는 대안으로 경로당 이용만족도에 주목할 필요성이 제기되었다[9]. 이를 위해 의왕시에 거주하는 노인 17,000명(총인구 15만명의 11.7%)중에서 109개(총127개) 경로당을 이용하는 노인을 대상으로 이용만족도를 파악하고자 한다[10].

먼저 이용만족도는 주관적이고 기대의 충족과 객관적인 기준에 따라 서로 다르게 느낄 수 있는 것으로[11], 주관적인 심리현상이나 서비스 이용 또는 경험에 의해 만들어지는 마음 상태로 반드시 경험이나 기대에 기초하는 것이다[12]. 이러한 이용만족도는 시설환경, 프로그램, 운영방식에 만족하며 경로당을 이용하면서 개인이 느끼는 심리적 안정, 건강관리, 여가활용에 만족

을 느끼며 구성원과 긍정적 영향을 가지며 전반적으로 만족을 느끼는 것이다. 이러한 이용만족도에 남녀 노인은 차이가 있을 것으로 예측하여 성별에 따른 이용만족도를 파악하는 것이 본 연구의 첫 출발점이다. 지금까지 경로당 이용만족도는 경로당 시설에 의해 가장 영향을 받는다고 주장 하는[1][13] 반면 제공하는 서비스의 질이 만족도를 제고 하지만[14] 최근의 복지시설 평가는 점차적으로 시설 및 환경 등 하드웨어적 요소 보다는 서비스에 초점을 두는 소프트웨어적인 이용만족도가 강화되고 있는 추세로 나타난다[15].

다음으로 서비스 질은 소비자의 서비스 기대치와 지각된 서비스 간의 비교평가 결과로 소비자가 지각된 서비스가 좋으면 서비스 질이 우수하다고 인지하는 것이다[16]. 또한 서비스 질을 특정 서비스의 우수성에 대한 전반적인 판단이나 태도로 정의한다[17]. 이러한 서비스 질에 대해 5개 영역으로 분류하였는데 유형성은 시설과 장비, 용모단정한 직원의 외형적 품질이며, 신뢰성은 정확하고 믿을 수 있는 서비스 기관의 수행능력이며, 보증성은 서비스 제공자가 보유한 업무처리, 지식, 믿음, 확신이며, 대응성은 신속한 서비스를 제공과 이용자를 도우려는 적극적 자세이며, 공감성은 이용자에게 보이는 배려와 관심을 의미한다[18]. 이는 전통적인 공급자 중심의 서비스에서 이제는 서비스를 제공받는 이용자 중심의 서비스로 사회복지 패러다임이 변화되면서 사회복지분야의 서비스 질에 대한 관심은 더욱 증대되고 있어 이를 통해 이용만족도를 파악할 필요성이 있는 것이다.

나아가 사회적 지지란 자신을 돌봐주는 사람이 있다는 느낌, 사랑을 받고 있다는 느낌, 스스로 가치 있다는 느낌 등의 상호 연결망에 연결되었다고 느끼게 해주는 정보이며[19], 정서적인 관심, 도구적 도움, 칭찬, 정보 중 하나 또는 둘 이상이 포함된 대인관계적인 행위이다[20]. 사회적 지지가 적절히 작용함으로써 노인에게 발생하는 신체적, 심리적, 사회적 문제 등이 감소되거나 완화된다. 이는 개인의 위기나 변화가 초래될 때 현실에 적응을 도와주어 성공적인 노화를 이루게 된다. 결국 사회적 지지는 노인에게 심리적 안정감을 가지게 하는 것으로 밝혀 지고 있으며[21], 특히 요양시설 노인에게 사회적 지지가 낮을수록 생활만족도는 낮아지는 연

구를 참고하여[22], 사회적 지지를 통한 경로당 이용만족도를 파악할 필요가 있을 것이다.

이러한 경로당 이용만족도에 관한 기존 선행연구들의 동향을 살펴보면, 경로당 서비스 질이 이용자 만족도에 미치는 영향을 파악한 연구[9], 경로당 이용만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구[2][13][23][24], 지역사회복지기관[25][26], 노인요양시설[27-29], 노인재가 및 장애인 요양시설[30-32]의 서비스 질이 만족도에 미치는 영향을 파악한 연구 등으로 나타난다.

그러나 기존 선행연구의 한계는 경로당 이용만족도를 파악하는데 있어서 서비스 질의 하위요인으로 유형성, 신뢰성, 보증성, 대응성, 공감성을 선정한 연구가 매우 부족하며, 더구나 남녀 성별에 따른 이용만족도의 영향을 파악한 연구는 부족한 편이다.

상기한 선행연구를 토대로 본 연구에서는 노인의 성별에 따른 서비스 질과 사회적 지지가 경로당 이용만족도를 증진시키기 위한 실천적 함의를 제시할 것이다.

II. 연구방법

1. 연구모형 및 연구가설

1.1 연구모형

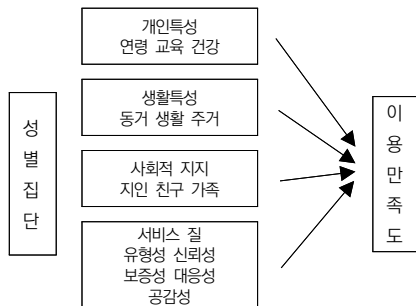


그림 1. 연구모형

2.2 연구가설

위 연구모형에 근거한 연구가설은 아래와 같다.

〈연구가설1〉 노인의 성별에 따라 개인특성이 이용만족도에 미치는 영향은 차이가 있을 것이다.

〈연구가설2〉 노인의 성별에 따라 생활특성이 이용만

족도에 미치는 영향은 차이가 있을 것이다.

〈연구가설3〉 노인의 성별에 따라 사회적 지지가 이용만족도에 미치는 영향은 차이가 있을 것이다.

〈연구가설4〉 노인의 성별에 따라 서비스 질이 이용만족도에 미치는 영향은 차이가 있을 것이다.

2. 조사대상자 및 자료수집방법

조사대상자는 경기도 의왕시에 거주하는 만 65세 이상 노인들을 선정하였다. 자료수집은 경기도 의왕시 5개 동 소재 109개 경로당을 이용하는 노인들을 대상으로 하였다. 표본추출방법은 임의표집방법을 사용하였다. 설문조사 기간은 2019년 3월 1일부터 3월 30일까지 이루어졌으며, 설문조사는 본 연구자와 사전 설문교육을 받은 지인이 직접 경로당을 방문하여 구조화된 설문지를 자기기입식 방법으로 실시하였다. 설문지는 330부를 회수하여 응답이 연구에 맞지않는 설문지 21부를 제외하고 남성 113명, 여성 196명, 총 309부를 최종분석에 사용하였다.

3. 변수의 구성 및 측정도구

3.1 이용만족도

이용만족도 측정은 2008년 서울복지재단에서 개발한 사회복지시설용 이용자만족척도인 CSI-SW를 참고하고 이삼순[9]이 활용한 척도 문항을 사용하였다. 측정하는 문항은 총 11개 문항으로 각 문항은 리커트 5점 척도를 적용한 후, 전혀 그렇지 않다= 1점에서 매우 그렇다= 5점으로 구성하였다. 각 문항에서 합산된 점수가 높을수록 이용만족도가 높다는 것을 나타낸다. 선행연구의 신뢰도는 .832이었으며, 본 연구의 신뢰도는 .912로 높게 나타났다.

3.2 서비스 질

본 연구의 서비스 질 척도는 Cronin and Taylor[33]가 1992년에 개발한 서브퍼프(SERVPERF)척도를 참고하고 고광선[24]의 연구에서 사용된 척도를 활용하였다. 서비스 질 측정 문항은 유형성 5문항, 신뢰성 6문항, 보증성 4문항, 대응성 3문항, 공감성 4문항으로 5차원 22개 항목으로 경로당의 서비스 질에 대해 측정하였다. 선행연구의 신뢰도는 유형성 .91, 신뢰성 .66,

보증성 .89, 대응성은 .94, 공감성은 .91로 나타났다. 본 연구의 신뢰도는 유형성 .762, 신뢰성 .841, 보증성 .808, 대응성 .755, 공감성 .824로 나타났다.

3.3 사회적 지지

사회적 지지를 측정하기 위해 Zimet 등[34]이 1988년에 개발한 MSPSS (Multidimensional Scale of Perceived Social Support)를 김종철[35]이 사용한 척도를 활용하였다.

본 연구의 사회적 지지 척도는 지인 요인 4문항, 친구 요인 4문항, 가족 요인 4문항으로 3개 하위요인 총 12문항으로 구성하였다. 각 문항의 측정도구는 3점 Likert 척도로서 사회적 지지를 지각하는 정도를 그렇지 않다= 1점에서 보통= 2, 그렇다= 3점으로 점수가 높을수록 사회적 지지를 높게 지각하고 있는 것을 의미한다. 선행연구의 신뢰도는 .914였으며, 본 연구의 신뢰도는 .865로 나타났다.

3.4 통제변수

개인 특성으로 연령은 65세 이상 74세, 75세 이상 84세, 85세 이상으로 구분하여 더미처리 하였으며, 교육상태는 초졸이하, 중졸, 고졸, 대졸이상 구분하였으며, 건강상태는 아주 나쁨, 나쁜 편, 보통, 좋은 편, 매우 좋음으로 구분하였다. 생활특성으로 결혼상태는 배우자 동거, 이혼, 별거, 사별, 미혼으로 구분하였으며, 생활형편은 하, 중, 상 등으로 더미처리 하였다. 주거형태는 월세, 전세, 자가, 기타로 구분하였다.

4. 자료분석방법

본 연구의 자료분석은 SPSS 21.0 프로그램을 이용하였다. 첫째, 기술통계분석을 실시하여 조사대상자의 인구사회학적 특성, 주요변수들의 특성을 파악하였다. 둘째, 평균비교 t검정을 통하여 주요변수의 남녀 차이를 분석하였다. 셋째, 상관관계분석을 통해서 주요변수의 상관관계를 파악하였으며, 넷째, 회귀분석을 통해서 남녀 성별에 따른 이용만족도에 미치는 상대적 영향력을 구분하여 분석하였다.

III. 연구결과

1. 조사대상자의 인구사회학적 특성

본 연구에서 경로당 이용 노인의 인구사회학적 특성은 [표 1]과 같이 나타났다.

성별은 남자 113명(36.6%), 여자 196명(63.4%)이다. 이는 경로당 이용 회원의 수적인 비율이 평균 여자가 남자보다 많은 현실에 기인한다. 연령은 65에서 75세까지 66명(21.4%), 76세에서 85세까지 194명(62.8%), 86세이상 49명(15.9%)로 나타나 전체적으로 76세에서 85세까지가 많은 편으로 나타났다. 결혼상태는 배우자와 동거하는 편이 138명(44.7%), 사별 156명(50.5%)로 나타나 사별한 노인이 많은 편이다. 건강상태는 매우 건강하지 못한 편 7명(2.3%), 건강하지 못한 편 56명(18.1%), 보통 181명(58.6%), 건강한 편 59명(19.1%), 매우 건강하다 6명(1.9%)으로 나타나 경로당 이용 노인의 건강상태는 보통이상으로 인식하고 있다. 교육상태는 초졸 이하 105명(34.0%), 중졸 93명(30.1%), 고졸 97명(31.4%), 대졸 이상 14명(4.5%)으로 나타나 경로당 이용 노인은 비교적 낮은 학력을 소유하고 있는 것을 볼 수 있다. 생활형편은 매우 어려운 편 7명(2.3%), 어려운 편 30명(9.7%), 보통 209명(67.6%), 좋은 편 62명(20.1%), 매우 좋은 편 1명(0.3%)으로 나타나 경로당 이용 노인은 전체적으로 생활형편을 보통이상으로 여여 있는 것으로 인식하고 있다. 주거형태는 월세 41명(13.3%), 전세 49명(15.9%), 자가 211명(68.3%), 기타 8명(2.6%)으로 대다수 노인이 자가에서 거주하고 있는 것으로 나타났으나 월세와 전세에서 생활하는 노인도 39.2%에 이르고 있다는 것은 경제적으로 어렵다는 것을 볼 수 있다.

표 1. 연구대상자의 일반적 특성

(N=309)

특성	구 분	빈도(명)	비율(%)
성별	남	113	36.6
	여	196	63.4
연령	65세-70세	17	5.5
	71세-75세	49	15.9
	76세-80세	111	35.9
	81세-85세	83	26.9
	86세 이상	49	15.9
결혼상태	배우자 동거	138	44.7
	이혼	7	2.3

	별거	6	1.9
	사별	156	50.5
	미혼	2	0.6
건강상태	매우 나쁨	7	2.3
	나쁜 편	56	18.1
	보통	181	58.6
	좋은 편	59	19.1
	매우 좋음	6	1.9
교육정도	초졸이하	105	34.0
	중졸	93	30.1
	고졸	97	31.4
	대졸이상	14	4.5
생활형편	매우 어려움	7	2.3
	어려운 편	30	9.7
	보통	209	67.6
	좋은 편	62	20.1
	매우 좋음	1	0.3
주거형태	월세	41	13.3
	전세	49	15.9
	자가	211	68.3
	기타	8	2.6

2. 주요변수의 특성과 차이

주요변수에 대한 기술통계량과 평균비교 분석결과는 다음의 [표 2]와 같다.

표 2. 주요 변수의 특성과 성별에 따른 차이

(N= 309)

구분		평균	표준 편차	왜도	첨도	여성(196)		남성(113)		t
						M	SD	M	SD	
서비스 질	유형성	3.655	.570	-.042	.124	3.722	.570	3.538	.554	2.785**
	신뢰성	3.715	.603	-.319	.043	3.804	.593	3.561	.590	3.469**
	보증성	3.745	.630	-.335	.223	3.824	.627	3.608	.616	2.941**
	대응성	3.729	.616	-.157	.104	3.785	.588	3.631	.653	2.074**
	공감성	3.711	.659	-.227	-.194	3.804	.613	3.548	.707	3.217**
사회적 지지	지인	2.390	.532	-.630	-.184	2.442	.545	2.300	.499	2.323*
	친구	2.334	.490	-.312	-.480	2.428	.492	2.170	.444	4.725***
	가족	2.555	.476	-.874	.049	2.581	.470	2.508	.486	1.282
	이용만족도	3.712	.668	-.749	1.280	3.789	.686	3.577	.616	2.791**

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

본 연구의 독립변수인 경로당 서비스 질 하위변수 보증성의 평균값은 3.745(.630)로 가장 높게 나타나며, 유형성의 평균값은 3.655(.570)로 가장 낮게 나타나고 있다. 사회적 지지에서 가족의 평균값은 2.555(.476)로 높게 나타나 지인, 친구의 평균값보다는 높게 인식하고 있다. 이어서 이용만족도의 평균값은 3.712(.668)로 비교적 높게 나타나고 있다.

다음으로 경로당 이용 노인의 성별에 따른 주요변수의 평균비교 t검정 결과는 서비스 질의 경우 유형성

($t=2.785$, $p<.01$), 신뢰성($t=3.469$, $p<.01$), 보증성($t=2.941$, $p<.01$), 대응성($t=2.074$, $p<.01$), 공감성($t=3.217$, $p<.01$)으로 나타나 여자의 평균값이 남자보다 높게 나타나는 차이가 유의하였으며, 사회적 지지의 경우는 지인($t=2.323$, $p<.05$), 친구($t=4.725$, $p<.001$)로 나타나 여자의 평균값이 남자보다 높게 나타나는 차이가 유의하였으나 가족($t=1.282$)은 통계적으로 남녀별 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 이용만족도($t=2.791$, $p<.01$)의 경우는 여자의 평균값이 남자보다 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 차이로 파악되었다. 전체적으로 모든 변수에서 여자가 남자보다 평균이 높게 나타난 것을 볼 수 있다.

또한 변수들 간의 정규분포성을 알 수 있는 왜도와 첨도를 분석한 결과 일변량 정규성 가정에 왜도는 $-.042 \sim -.874$, 첨도는 $.043 \sim 1.280$ 으로 2와 4를 넘지 않아 문제없는 것으로 나타났다. 이로 인해 정규성 가정에서 이탈하지 않음으로 회귀분석이 가능하다[36].

3. 상관분석

각 측정 변수 간의 관련성을 알아보기 위하여 Person의 상관관계 분석 결과는 다음 [표 3]과 같다. 서비스 질, 사회적 지지, 이용만족도 등 대부분의 변수 간에 정(+)의 상관관계가 존재하고 있음을 알 수가 있다.

표 3. 주요 변수들 간의 상관관계

	유형성	신뢰성	보증성	대응성	공감성	지인	친구	가족	이용만족도
유형성	1								
신뢰성	.809***	1							
보증성	.755***	.808***	1						
대응성	.731***	.793***	.788***	1					
공감성	.743***	.801***	.828***	.800***	1				
지인	.186**	.169**	.163**	.176**	.168**	1			
친구	.229***	.189	.258***	.181**	.257***	.582***	1		
가족	.136*	.146*	.104	.159**	.085	.545***	.370***	1	
이용만족도	.519***	.590***	.586***	.527***	.547***	.136*	.238***	.104	1

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

4. 이용만족도에 미치는 상대적 영향력 검증

경로당 이용 남녀 노인의 이용만족도에 미치는 개인 특성(연령, 교육상태, 건강상태), 생활특성(결혼상태, 생활형편, 주거형태), 사회적 지지(지인, 친구, 가족), 서비스 질(유형성, 신뢰성, 보증성, 대응성, 공감성)의 영향력을 검증한 결과는 다음 [표 4]와 같다.

첫째, 경로당 이용노인의 개인특성이 이용만족도에 미치는 영향은 남녀 모두 유의하지 않았다. 먼저 남자는 개인특성이 이용만족도에 대해 0.4%를 설명하고 있으며, 연령($\beta=.041$, $p>.05$), 교육상태($\beta=-.023$, $p>.05$), 건강상태($\beta=.045$, $p>.05$)등으로 이용만족도에 통계적 유의수준이 모두 나타나지 않았다. 이는 경로당 이용 남자노인의 개인특성이 이용만족도에 아무런 영향을 미치지 않는다는 것을 알 수 있다. 또한 여자는 개인특성이 0.3%를 설명하고 있으며, 연령($\beta=.001$, $p>.05$), 교육상태($\beta=-.043$, $p>.05$), 건강상태($\beta=.034$, $p>.05$) 등으로 이용만족도에 통계적 유의수준이 모두 나타나지 않았다. 이는 경로당 이용 여 이용만족도에 대한 서비스 질의 유형성($r=.519$, $p<.001$), 신뢰성($r=.590$, $p<.001$), 보증성($r=.586$, $p<.001$), 대응성($r=.527$, $p<.001$), 공감성($r=.547$, $p<.001$)은 높은 유의한 상관관계를 보였으며, 특히 신뢰성과 보증성이 이용만족도와 높은 상관관계가 나타났다. 사회적 지지의 지인($r=.136$, $p<.05$), 친구($r=.238$, $p<.001$)는 유의한 상관관계가 나타났으나 가족($r=.104$)은 상관관계가 유의하지 않았다. 이는 경로당 이용 여자 노인의 개인특성이 이용만족도에 아무런 영향을 미치지 않는다는 것

을 알 수 있다.

둘째, 경로당 이용노인의 생활특성이 이용만족도에 미치는 영향에서 남자 노인은 모두 유의한 영향이 없었으며, 여자 노인은 생활형편, 주거형태가 유의하게 나타났다. 이는 남자 노인은 생활특성이 이용만족도에 대해 4%를 설명하고 있으며, 결혼상태($\beta=.133$, $p>.05$), 생활형편($\beta=-.017$, $p>.05$), 주거형태($\beta=-.186$, $p>.05$) 등으로 이용만족도에 생활특성 모든 변인이 통계적으로 유의하지 않게 나타났다. 그러나 여자 노인의 생활특성은 이용만족도에 대해 5%를 설명하고 있으며, 결혼상태($\beta=.038$, $p>.05$), 생활형편($\beta=.181$, $p<.05$), 주거형태($\beta=-.238$, $p<.01$) 등으로 이용만족도에 생활형편과 주거형태가 통계적 유의수준으로 나타났다. 결국 경로당 이용 여자 노인의 주거형태, 생활형편 순으로 이용만족도에 영향을 미치고 있었다. 이로써 여자가 남자보다 생활형편에서 안정되고 주거형태가 편안할수록 이용만족도를 높게 인식한다는 것을 알 수 있다.

셋째, 경로당 이용노인의 사회적 지지가 이용만족도에 미치는 영향에서 남자 노인은 모두 유의한 영향이 없었으며, 여자 노인은 친구에서 통계적 유의수준이 유의하게 나타났다. 먼저 남자 노인은 사회적 지지가 이용만족도에 대해 1.9%를 설명하고 있으며, 지인($\beta=.075$, $p>.05$), 친구($\beta=.090$, $p>.05$), 가족($\beta=-.013$, $p>.05$)에 모두 통계적 유의수준은 나타나지 않았다. 그러나 여자 노인은 사회적 지지가 이용만족도에 대해 6.6%를 설명하고 있으며, 지인($\beta=-.081$, $p>.05$), 친구($\beta=.276$, $p<.01$), 가족($\beta=.060$, $p>.05$)에서 친구가 통

표 4. 이용만족도에 미치는 상대적 영향력 검증

구분		B	β	t	R ²	Adj. R ²	F	
남	개인특성	연령	.025	.041	.421	.004	-.024	.141
		교육수준	-.017	-.023	-.241			
		건강상태	.040	.045	.500			
	생활특성	동거상태	.123	.133	1.289	.040	.012	1.413
		생활형편	-.018	-.017	-.151			
		주거상태	-.156	-.186	-1.679			
	사회적 지지	지인	.093	.075	.633	.019	-.008	.700
		친구	.125	.090	.809			
		가족	-.017	-.013	-.119			
	서비스 질	유형성	.139	.125	1.109	.480	.456	19.740***
		신뢰성	.313	.300	2.196*			
		보증성	.346	.347	2.207*			
		대응성	-.168	-.178	-1.252			
		공감성	.122	.140	.755			
여	개인특성	연령	.001	.001	.011	.003	-.013	.178
		교육상태	-.035	-.043	-.594			
		건강상태	.032	.034	.470			
	생활특성	동거상태	.030	.038	.515	.050	.035	3.305*
		주거상태	-.230	-.238	-2.941**			
		생활형편	.193	.181	2.267*			
	사회적 지지	지인	-.102	-.081	-.811	.066	.051	4.496**
		친구	.384	.276	3.143			
		가족	.087	.060	.703			
	서비스 질	유형성	-.053	-.044	-.380	.331	.313	18.759***
		신뢰성	.315	.273	2.037*			
		보증성	.258	.236	2.002*			
		대응성	.141	.121	1.100			
		공감성	.031	.027	.251			

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

계적으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 이는 여자 노인이 남자 노인보다 경로당에서 친구관계를 잘 맺으며 유쾌하고 보낸다는 것으로 이해할 수 있다.

넷째, 경로당 이용노인의 서비스 질이 이용만족도에 미치는 영향에서 남녀 노인 모두 유형성, 대응성, 공감성은 유의한 영향이 없었으며, 신뢰성, 보증성은 통계적 유의수준이 나타났다. 먼저 남자 노인은 서비스 질이 이용만족도에 대해 48.0%를 설명하고 있으며, 유형성($\beta=.125$, $p>.05$), 신뢰성($\beta=.300$, $p<.05$), 보증성($\beta=.347$, $p<.05$), 대응성($\beta=-.178$, $p>.05$), 공감성($\beta=.140$, $p>.05$) 등으로 이용만족도에 신뢰성과 보증성이 통계적 유의수준으로 나타났다. 이는 경로당 이용 남자 노인의 서비스 질은 이용만족도에 보증성, 신뢰성 순으로 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 그러나 여자는 서비스 질이 이용만족도에 대해 33.1%를 설명하고 있으며, 유형성($\beta=-.044$, $p>.05$), 신뢰성($\beta=.273$,

$p<.05$), 보증성($\beta=.236$, $p<.05$), 대응성($\beta=.121$, $p>.05$), 공감성($\beta=.027$, $p>.05$) 등으로 이용만족도에 통계적 유의수준이 신뢰성과 보증성에 나타났다. 이는 경로당 이용 여자 노인의 서비스 질은 이용만족도에 신뢰성, 보증성 순으로 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 이로써 남자는 보증성이 신뢰성보다 이용만족도에 더 큰 영향력을 미치며, 또한 여자는 신뢰성이 보증성보다 이용만족도에 영향력이 크게 나타나고 있는 것을 볼 수 있다. 이는 남자 노인은 이용만족도에 있어서 보증성의 서비스 제공자가 보유한 업무처리, 지식, 믿음, 확신을 더욱 중요한 요인으로 생각하며, 여자 노인은 신뢰성의 정확하고 믿을 수 있는 서비스 기관의 수행능력이 더욱 중요한 요인으로 생각한다는 것을 알 수 있다.

IV. 결론 및 함의

본 연구는 경로당을 이용하는 노인의 성별에 따라 개인특성, 생활특성, 사회적 지지, 서비스 질이 이용만족도에 미치는 영향을 파악하는 것이다. 이를 위해 경기도 의왕시에 거주하는 노인 309명을 최종분석대상으로 하여 회귀분석을 한 결과는 다음과 같다.

첫째, 경로당 이용노인의 개인특성이 이용만족도에 미치는 영향은 남녀 모두 통계적으로 유의하지 않았다. 이는 충남 당진시 소재 경로당 이용 노인의 만족도에 80세 이상 연령대가, 학력이 낮을수록, 건강상태가 좋을수록 경로당 이용만족도가 높게 나타나는 연구[23]와는 일치하지 않았으며, 당진시 소재 경로당 이용 노인이 80대가 48.9%, 70대가 40.9%로 나타났으나 본 연구에서는 65세 이상 75세 까지가 21.4%, 76세이상 85세 까지가 62.8%, 86세 이상이 15.9%로 파악되었다. 이와는 다르게 연령, 교육상태, 건강상태가 이용만족도에 유의한 영향이 나타나지 않은 연구결과[9]와 일치하고 있다. 이러한 연구결과에서 수도권과 비수도권 거주자의 차이에서 나타나는 이유로 생각할 수 있을 것이다. 이를 통한 가설검정에서 〈연구가설1〉은 기각되었다.

둘째, 경로당 이용노인의 생활특성이 이용만족도에 미치는 영향에서 남자 노인은 모두 유의한 영향이 없었으며, 여자 노인은 생활형편, 주거형태가 유의하게 나타났다. 이는 생활형편 요인의 동거상태, 월소득, 소득원이 이용만족도에 유의한 영향이 나타나지 않은 연구결과[9]와 결혼상태가 일치하고 있다. 그러나 독거노인 집단이 부부동거 집단보다 경로당 이용만족도가 높게 나타난 연구[23]와는 상이한 결과로 나타났다. 이러한 결과는 여자 노인은 결혼한 상태에 있을 때 이용만족도가 높다는 것으로, 가설검정에서 〈연구가설2〉는 생활형편에서 결혼상태가 남녀 노인에서 차이가 나타나 부분적으로 채택되었다.

셋째, 경로당 이용노인의 사회적 지지가 이용만족도에 미치는 영향에서 남자 노인은 모두 유의한 영향이 없었으며, 여자 노인은 친구에서 통계적 유의수준이 나타났다. 가족의 도구적 지원이 이용만족도에 유의한 영향을 보인 연구[2]와 상이한 결과를 보이고 있다. 이는 선행연구에서는 경로당 이용 노인의 가족이 노인의 생

일이나 특별한 날에 경로당의 모든 노인에게 물질적 지지를 한 것으로 보이나 본 연구에서는 그러한 가족의 지지는 없으며, 여자 노인은 경로당에서 지내는 친구들의 지지가 더 영향력을 미치는 것으로 생각할 수 있다. 이를 통한 〈연구가설3〉은 사회적 지지의 친구에서 남녀 노인의 차이가 나타나 부분적으로 채택되었다.

넷째, 경로당 이용노인의 서비스 질이 이용만족도에 미치는 영향에서 남녀 노인 모두 정확하고 믿을 수 있게 약속한 서비스를 수행하는 능력을 말하는 신뢰성, 관련 서비스 제공자의 지식과 능력, 업무처리 측면에서 믿음과 확신을 수 있는 능력을 말하는 보증성은 통계적 유의수준이 나타났다. 그러나 남녀 노인 모두 물리적 시설과 장비를 갖추고 있고, 단정한 용모로 직원이 안내해주는 유형성과 고객을 기꺼이 도우려는 태도와 즉각적인 서비스를 제공하려는 적극적인 태도를 말하는 대응성과 이용시간의 편리함과 같은 이용자에게 배려와 개별적인 관심을 보이는 것을 의미하는 공감성은 유의한 영향이 나타나지 않았다.

이는 경로당의 이용만족도에 서비스 질의 하위요인 중 신뢰성에만 유의한 영향이 나타난 연구[9]와 재가 장기요양서비스 기관의 신뢰성, 대응성, 공감성이 유의한 영향을 나타낸 연구[30]가 보고되고 있다.

그리고 노인요양시설의 대응성, 신뢰성, 보증성, 공감성, 유형성 순으로 이용만족도에 영향을 미치는 연구[27], 노인요양시설의 공감성, 보증성이 이용만족도에 영향을 미치는 연구[29] 등도 파악된다. 특히 여성장애인 센터의 이용만족도에 관한 연구 연구[32]에서는 신뢰성과 대응성이 유의한 영향으로 나타났다. 또한 여성발전센터의 이용만족도에 관한 연구 연구[36]에서는 신뢰성이 유의한 영향을 미치고 있었다. 이러한 결과를 참고할 때 대부분 신뢰성이 이용만족도에 강한 영향력을 미치며, 대응성, 공감성, 보증성, 유형성이 부분적으로 영향력을 미치고 있다. 이러한 선행연구를 종합할 때 경로당을 이용할 때는 신뢰성이 중요하며, 노인요양시설을 이용할 때는 대응성과 공감성이 이용만족도에 큰 영향을 미치는 것을 볼 때 이는 시설에 따른 차이로 생각할 수 있을 것이다. 이를 통해 〈연구가설4〉는 남녀 노인에 따라 신뢰성과 보증성이 이용만족도에 영향을 미치고 있어서 부분적으로 채택되었다.

지역사회복지의 중요한 거점으로서 경로당을 이용하는 노인들에게 이용만족도를 높이기 위한 사회적 지지와 서비스 질은 사회복지서비스의 품질로 부각되는 요인이기 때문에 본 연구는 의미가 있을 것이다. 나아가 본 연구결과에 대한 함의를 제시하면 다음과 같다.

먼저 실무적 차원으로 보면 경로당의 서비스 질 하위변인인 신뢰성과 보증성이 이용만족도에 미치는 영향은 통계적으로 유의하였다. 이는 신뢰성과 보증성이 이용만족도에 영향을 미치는 중요한 요인임을 확인한 것이다. 따라서 경로당이 지역사회 노인여가복지시설로서 지속적 역할과 기능을 하기 위해서는 경로당의 서비스 질을 높여야 할 것이다. 이에 신뢰성과 보증성을 우선적으로 개선할 필요가 있다.

첫째, 신뢰성을 높이기 위해서는 경로당과 운영진들이 처음부터 적합한 서비스를 제공하고, 약속한 내용의 서비스를 제공하며, 약속한 시간에 서비스를 진행하며, 언제 서비스를 제공하는지 시간을 고지해 주며, 이용노인의 기록을 정확히 보관하며, 이용 노인의 문제를 다룰 때 믿고 의지할 수 있어야 한다는 것이다.

둘째, 보증성을 제고하기 위해서는 경로당과 운영진들은 이용 노인들이 안정감을 느낄 수 있도록 해야 하며, 친절해야 하고, 자신감을 갖도록 하며, 질문을 할 때는 답할 수 있는 풍부한 지식을 소유해야 한다는 점이다. 이러한 이용 노인의 욕구를 감안하여 시혜적 차원의 사회복지서비스 제공에서 벗어나 권리적 차원의 서비스 제공에 관심을 가져야 할 것이다.

셋째, 대응성, 공감성, 유형성도 통계적 유의수준은 아니지만 이용만족도에 영향력을 미치고 있는 것을 참고할 필요가 있으며, 특히 장비가 현대적이고, 시설이 좋아 보이며, 임원들이 단정하고 전문가다워 보이는 유형성이 이용만족도에 가장 적은 영향력을 보이는 것을 감안할 때 신뢰성과 보증성에 상대적 비중을 많이 해야 할 것으로 여겨진다.

넷째, 경로당의 회장, 총무 등 임원들은 이용 노인들의 서비스 질을 제고하는 것뿐만 아니라 사회적 지지의 친구관계가 원만하도록 주력해야 할 것이다. 본 연구결과에서 나타난 바와 같이 사회적 지지 중 친구가 이용만족도에 유의한 영향을 미치는 것을 볼 때, 경로당 이용 노인 상호 간에 다툼이나 분란이 없도록 임원들은

노력할 필요가 있다. 경로당에서 이용 노인들이 친구관계가 원만하지 않고, 서로 지지해 주지 않는 것은 경로당의 이용만족도가 하락할 수 있다는 것을 간과해서는 안 될 것이다.

다음으로 정책적 차원에서 보면 첫째, 경로당에서 운영 주체 및 제공되는 서비스에 대한 신뢰가 이용 노인들의 만족도를 증진시키는데 중요한 역할을 하는 것을 알 수 있다. 노인들이 경로당에서 필요한 서비스를 줄 수 있다는 믿음을 형성하는 가장 기본적인 것에서부터 만족이 시작된다는 것을 알 수 있다. 이를 볼 때 경로당의 운영주체들이 사회복지서비스를 제공하는 담당자로서 사명감과 지식을 겸비하여야 할 것이다. 이는 임원진에게 기타 노인여가시설의 시설장과 인력만큼의 대우는 어렵다 할지라도 그에 상응한 대가를 지불하여 경로당에 대한 책임의식을 높이고, 사기진작을 위한 시스템 도입이 필요하다. 더불어 복지관, 요양시설 기관 직원의 사회복지윤리 및 노인장기요양 업무에 대한 직원 보수교육을 강화하듯 경로당 임원들에게 교육훈련을 적절하게 제도적으로 구축할 필요가 있다. 또한 제공되는 서비스가 경로당 이용 노인에게 신뢰를 받기 위해서는 정부와 지자체, 민간단체가 전문적인 강사를 파견하여 다양한 프로그램을 지원하며, 전문적인 상담과 건강관리도 생각해야 할 것이다. 이렇게 될 때 의왕시 소재 경로당이 지역사회 노인복지시설의 거점으로써 중추적인 역할을 감당할 것으로 여겨진다.

둘째, 경로당은 노인복지여가시설 중에서 복지관보다는 지역 접근성이 용이하나 시설과 규모, 프로그램 서비스 면에서는 모든 것이 부족한 현실이다[1][13]. 이는 경로당의 신뢰성과 보증성을 높이기 위한 노력이 우선적으로 중요하지만, 시설과 장비의 현대화와 정부-지자체의 외형적 지원, 전문적인 프로그램 서비스가 제도적으로 요청된다. 경로당과 복지관, 재가노인복지시설은 이용 노인의 연령과 긴밀한 연관성이 있을 것이며, 프로그램 서비스 내용은 상이할 수 있을 것이다. 그러나 경로당과 복지관, 재가노인복지시설은 각각의 특성이 있는바 그 특성을 특화시키고, 프로그램은 연계시켜 시행할 수 있는 방법을 강구해야 한다. 지역사회 실정에 맞게 경로당의 기능을 전환하는 방안도 검토하는 것이다. 서울시가 경로당을 개보수하여 문화활동 공간과 주

야간 보호센터로 기능을 전환하는 사업과 정부의 커뮤니티 케어 선도사업을 어떻게 경로당과 연계시킬 수 있는지 의왕시에서도 연구할 필요가 있을 것이다. 이에 노인의 경로당 이용만족도를 높이는 방안을 사회적 지지의 친구관계와 서비스 질의 신뢰성과 보증성에서 찾는 것과 동시에 경로당의 유형성을 재고하기 위하여 의왕시 및 정부와 지자체, 민간단체의 다양한 지원이 필요하다고 여겨진다.

끝으로 본 연구의 한계점은 경로당 이용 노인의 이용만족도 검증을 횡단적 자료를 활용한 탐색적 연구로 인해 변수 간 질적인 파악을 하지 못한 관계로 일반화하기 어렵다. 따라서 후속연구에서는 본 연구의 결과를 보완하여 경로당 이용 노인의 이용만족도를 종단적 자료를 활용하여 연구할 필요가 있다. 또한 서비스 질이 매개변수를 통하여 이용만족도를 높일 수 있는 심도 있는 후속연구를 기대한다.

참 고 문 헌

- [1] 유성호, “경로당 발전방안 탐색: 경로당 이용경험에 따른 노인들의 특성을 중심으로,” 한국노년학, 제29권, 제4호, pp.1463-1478, 2009.
- [2] 이재모, “노인의 경로당 이용특성과 이용만족도에 관한 연구,” 노인복지연구, 제25권, pp.101-120, 2004.
- [3] 류호열, *우리나라 경로당 운영실태 및 활성화 방안에 관한 연구*, 경희대학교, 석사학위논문, 2001.
- [4] 한국보건사회연구원, *2011년 노인실태조사*, 2012.
- [5] 보건복지부, *노인여가복지시설 현황*, 2018.
- [6] 조소영, “경로당 활성화를 위한 시범사업,” 노인복지연구, 제11권, pp.53-86, 2001.
- [7] 이윤경, “노인여가복지시설 경로당의 운영현황 및 정책과제,” 보건복지포럼, 제198호, pp.55-66, 2013.
- [8] 이근홍, “경로당 운영 활성화방안에 관한 사례연구,” 노인복지연구, 제54권, pp.165-192, 2011.
- [9] 이삼순, *서비스 질이 이용자 만족도에 미치는 영향*, 강남대학교, 박사학위논문, 2014.
- [10] 통계청, *노인복지 생활시설 및 생활현황*, 2017.
- [11] E. Philipe, *A Theory of leadership Effectiveness*, McGraw-Hill Book Co, 1976
- [12] 성석주, 박근희, 최봉기, “교육행정서비스의 질이 만족도와 애교심에 미치는 영향,” 한국행정논집, 제22권, 제4호, pp.1251-1273, 2010.
- [13] 이환범, 이수창, 임중환, “지역사회 노인여가복지시설 이용자 만족도에 미치는 영향요인 분석,” 한국행정학보, 제39권, 제3호, pp.137-158, 2005.
- [14] 오혜경, 이문화, “여성장애인 어울림센터의 서비스 질이 이용자 만족도에 미치는 영향,” 재활복지, 제16권, 제2호, pp.81-105, 2012.
- [15] 김통원, 윤재영, *사회복지서비스 품질관리*, 서울:도서출판 신정, 2005.
- [16] C. Gronroos, “A service quality model and its marketing implications,” European Journal of Marketing, Vol.18, No.4, pp.36-44, 1984.
- [17] A. Parasuraman, V. Zeithaml, and L. Berry, “SERVQUAL: A Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality,” Journal of Retailing, Vol.64, No.1, pp.12-40, 1988.
- [18] 김용석, 최중복, 황성혜, 김민석, 서인자, “서비스 질 척도(서브퍼프)의 타당화 연구,” 한국사회복지학, 제61권, 제2호, pp.107-135, 2009.
- [19] E. Cobb, “Social Support as a Mediator of Life Stress,” Psychosomatic Medicine, Vol.38, pp.300-314, 1976.
- [20] J. S. House, “Social Support and Social structure,” Sociological Forum, Vol.2, No.1, pp.135-146, 1987.
- [21] 이신숙, 이경주, “노인의 일상적 스트레스, 사회적지지, 심리적 적응에 관한 연구,” 한국노년학회, 제22권, 제1호, pp.1-20, 2002.
- [22] 임영아, *요양시설 노인의 사회적지지, 신체적 및 정신적 건강수준이 삶의 질에 미치는 영향*, 충남대학교, 박사학위논문, 2017.
- [23] 편명희, *경로당 이용만족도 및 욕구*, 한서대학교, 박사학위논문, 2017.
- [24] 고광선, 이영철, “경로당 이용만족도에 영향을 미치는 요인 연구,” 예술인문사회융합멀티미디어논문지, 제7권, 제9호, pp.473-481, 2017.
- [25] 정무성, 노승현, “지역사회복지관의 서비스 질이 서비스 만족도에 미치는 영향에 관한 연구,” 한국비영리연구, 제5권, 제1호, pp.163-207, 2006.

- [26] 신동기, *지역사회 복지관의 서비스 질이 수요자 만족에 미치는 영향에 관한 연구*, 동국대학교, 박사학위논문, 2009.
- [27] 김인, 신학진, “노인 요양시설의 서비스 품질이 서비스 만족과 의사 결정에 미치는 영향,” *한국노년학*, 제29권, 제2호, pp.579-591, 2009.
- [28] 이상민, *노인요양시설 서비스 질이 고객만족도에 영향을 미치는 요인*, 대구한의대학교, 박사학위논문, 2011.
- [29] 조우홍, 이동수, “노인요양시설 서비스 질이 고객만족과 고객충성도 및 구전의도에 미치는 영향 요인분석,” *노인복지연구*, 제40권, pp.173-194, 2008.
- [30] 박정호, “재가장기요양 서비스 품질이 서비스 만족에 미치는 영향,” *사회복지정책*, 제38권, 제1호, pp.227-246, 2011.
- [31] 장경환, *노인 주야간보호시설의 서비스 질과 시설 이용특성이 이용자 만족도에 미치는 영향*, 서울기독대학교, 박사학위논문, 2017.
- [32] 이문화, *여성장애인 어울림센터의 서비스질이 이용자 만족도에 미치는 영향*, 이화여자대학교, 석사학위논문, 2012.
- [33] J. J. Cronin and S. A. Taylor, “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension,” *Journal of Marketing*, Vol.56, pp.55-68, 1992.
- [34] A. Parasuraman, V. Zeithaml, and L. Berry, “SERVQUAL: A Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality,” *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, pp.12-40, 1988.
- [35] 김종철, *경로당 이용만족이 삶의 만족에 미치는 영향에 관한 연구*, 동방문화대학원대학교, 박사학위논문, 2017.
- [36] 박용권, *사회복지자료분석*, 서울:신정, 2012.
- [37] 윤기찬, “서브퍼프를 이용한 사회복지서비스의 질 측정 및 만족도 영향요인 분석,” *행정논총*, 제42권, 제1호, pp.134-162, 2004.

저 자 소 개

강 태 석(Tae-Seog kang)

정회원



- 2014년 8월 : 숭실대학교 사회복지학과(사회복지학 석사)
- 2018년 2월 : 한세대학교 사회복지학과(사회복지학 박사)
- 2018년 3월 ~ 현재 : 한세대학교 사회복지연구회 연구위원

〈관심분야〉 : 노인복지, 노인복지여가시설

조 월 출(Wol-Cul Cho)

정회원



- 1996년 8월 : 고려대학교 교육 행정학과(교육학 석사)
- 2019년 9월 : 한세대학교 사회복지학과(사회복지학박사 재학)
- 2019년 3월 ~ 현재 : 한세대학교 사회복지연구회 연구원

〈관심분야〉 : 노인복지, 노인복지여가시설