

## 노인종합복지관 스포츠프로그램 서비스품질요소 분석: Kano모형을 적용한 고객만족계수와 PCSI지수를 중심으로

김화룡<sup>1</sup>

<sup>1</sup>한국교통대학교 강사

### Analysis of Service Quality Factors in the Elderly Welfare Center Sports Program: Focused on customer satisfaction coefficient and PCSI index using Kano model

Kim, Hwaryong<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Korea National University of Transportation

#### Abstract

The purpose of this study is to provide basic data for the establishment of health policy for the elderly in preparation for entry into an ultra-aged society through the analysis of service quality factors for sports programs at the elderly Welfare Center. This study distributed a total of 300 questionnaires using a nomadic sampling method from August 4 to October 13, 2020, and a total of 284 (94.7%) was viewed excluding 16 questionnaires that were judged not to be used for analysis. Used for the analysis of the study. Effective specimens were performed using Microsoft Office Excel 2016 and SPSS 22.0 programs for frequency analysis, factor analysis, and Kano analysis. The result is as follows. First, all 22 items of sports program service quality factors at the Senior Welfare Center were found to be unified quality factors. Second, Timko's customer satisfaction coefficients, satisfaction coefficient and dissatisfaction coefficient, were calculated. As for the customer satisfaction coefficient, the factor of 'attitude of instructor' (0.91) was the highest, followed by 'convenience of program usage time' (0.84), followed by 'systematic training program' (0.83), and 'excellent service compared to the fee. 'Provide' (0.8), 'Pleasant and Clean Facilities' (0.77), 'Provide Continuous Information Services' (0.77), 'Contribute to Elderly Friendship and Community' (0.77), 'Kindness of Leaders' (0.76).

**Key words :** Elderly Welfare Center, Kano model, PCSI index, Customer Satisfaction Coefficient

주요어: 노인종합복지관, 서비스품질요소, 고객만족계수, 고객만족지수

이 논문 또는 저서는 2019년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 인문사회분야 신진연구자지원사업의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2019S1A5A8035334)

Address reprint requests to : Kim, Hwaryong

Korea National University of Transportation, 50, Daehak-ro, Daesowon-myeon, Chungju-si,  
Chungcheongbuk-do, Republic of Korea

E-mail: khr1010@knsu.ac.kr

Received: November, 10, 2020 Revised: December, 3, 2020 Accepted: December, 17, 2020

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성 및 목적

2018년 65세 이상 인구는 731만 1천명으로 전체 인구 중 14.3%를 차지하며 고령사회에 도달하였다. 특히 전남지역은 21.8%로 광역 지자체 중 국내 최초 초고령사회에 도달하면서 가장 높은 비중을 차지하였고, 전국의 7개 시도를 제외하고는 10개 시도가 유엔 기준 고령사회에 도달하였다. 이러한 추세라면 향후 2060년에는 우리나라 노인 인구가 41%가 될 것으로 전망하고 있다(통계청, 2018). 비단 고령화 사회는 우리나라 뿐만 아니라 20세기 초 일본, 프랑스, 미국, 독일 등 선진국들도 초고령사회로 진입하였다. 하지만 선진국과는 달리 초고령사회에 진입하는 시기가 선진국들에 비해 상대적으로 세계에서 가장 빠른 진입으로 할 것이라 전망이다. (보건사회연구원, 2018). 고령사회를 대비하여 우리나라는 지난 2005년 저출산·고령사회정책본부를 신설한 후 2006년 제 1차 저출산·고령사회 기본계획을 발표하고 건강하고 보호받는 노후생활의 보장 중 하나로 평생건강증진을 위한 생활체육 활성화 방안을 마련하여 체육 인프라의 활용도 제고와 연령별·개인별 특성에 맞는 체육프로그램을 개발하였다(이현정, 김현경, 2017).

이후 제2차 저출산·고령사회 기본계획(2012)에서 건강한 노후생활 및 의료비 지출 적정화 안전 중 하나로 노령기 기초건강 증진을 위한 운동사업 활성화 방안을 발표 하였으며, 같은 해 5월 제1차 저출산·고령사회위원회 정책운영 위원회를 열어 경로당이 노인운동사업 활성화 시설로 분류되었고, 각 지방자치단체는 노인복지관을 설치하여 사회복지법인 또는 비영리 법인과 위탁계약 체결하여 노인건강을 위한 프로그램을 운영하고 있다(김양례, 김상훈, 원영신, 이수연, 주성순, 2012).

통계청(2015)에 따르면 우리나라 65세 이상 노인들이 겪는 문제들 중 건강문제가 43.6%로 가장 높았고, 그 다음으로 경제적 어려움(38.4%), 소일거리 없음(5.3%), 외로움 및 소외감(3.7%)로 나타난 것을 보면, 노인들은 건강문제의 어려움을 겪고 있으면서 경제적 어려움까지 함께 겪고 있어 여가시간을 활용한 스포츠 활동이 허락되지 않는다는 것을 확인 할 수 있다.

노년기의 신체활동은 노인자신 뿐만 아니라 가족과 사회적으로도 다양한 의미를 갖는데, 우선 은퇴로 인해 사회로부터 부여된 공식적인 의무에서 벗어나 노인의 경우에는 신체활동이 비공식적인 사회참여의 기회로 활용될 수 있으며, 이를 통하여 역할상실로 인한 소외감을 해소하고 나아가 자아 존중과 자아실현을 이룸으로서 생활에 대한 만족감을 갖게 한다(윤선희, 2002). 한국노인복지관협회(2018)에 따르면, 2017년 기준 전국 노인복지관은 364개소가 설치되었고, 프로그램 역시 매년 증가하였다. 이 중 스포츠 관련 프로그램은 댄스(라인, 사교, 모던, 라틴, 볼룸, 쉐워 댄스 등), 체조, 요가, 탁구, 당구, 헬스 등 유연성 운동과 근체력 향상 프로그램이 노인들에게 한정되어 제공되어 지고 있다.

김양례(2013)는 노인복지관에서 다니는 노인들에게 참여 희망 프로그램을 조사한 결과 무응답(33.5%), 요가(9.6%), 탁구(8.6%), 댄스 스포츠(7.7%) 순으로 응답하였다. 이러한 결과는 대부분 노인들은 노인복지관에서 운영되고 있는 프로그램에 한정하여 답한 것을 주목하였는데, 체육프로그램에 대한 정보 및 참여 접근성에 제약이 있기 때문이라 하였다. 즉, 뉴스포츠, 검도, 레크리에이션, 배드민턴, 당구, 필라테스 등 새로운 프로그램을 제공하여 노인들의 다양한 스포츠에 대한 정보를 얻을 수 있도록 양적인 성장뿐만 아니라 질적인 성장도 가능하도록 노인복지관의 노력이 요구된다. 노인종합복지관은 노인의 삶의 질을 높이고 여가활동을 자유롭게 할 수 있는 다양한 서비스를 제공하

는 것이 목적이다. 하지만, 대부분 공공기관에서 운영하기 때문에 예산 문제로 인해 양질의 서비스를 제공하기에는 한계가 있어 노인들의 만족도 수준은 낮은 편이다. 이에 노인종합복지관의 양적 성장에 걸 맞는 질적 성장에 대한 관심이 고조됨에 따라, 노인들에게 제공되는 프로그램의 만족도를 높일 수 있는 요인에 대한 검토가 시급하다(이병찬, 2017).

강봉주(2013)는 경제적 성장과 함께 복지여건 또한 성장하면서, 수요자 중심의 서비스 요구가 급성장 하였으며, 공급자 중심에서 수요자 중심으로 변화하면서 고객만족에 대한 실천전략을 수립하는 것이 중요하다고 하였다. 이처럼 노인종합복지관에 제공하는 스포츠프로그램 서비스품질을 향상 시키는 방안이 강구되어야 할 것이며, 노인들의 만족도를 충족시키기 위한 여가 취미, 생활 및 사회 참여활동 등에 대한 각종 정보와 서비스를 제공하고 “건강증진 및 질병 예방과 소득 보장·재가복지, 그 밖에 노인의 복지 증진에 필요한 서비스를 제공함을 목적”이라는 취지를 살려 노인의 여가와 건강에 이바질 할 수 있는 중요한 영향요인이 된다는 점에서 관련연구는 상당히 의미 있는 일이다.

그렇기에 노인건강문제의 해결과 여가활동 그리고 노인복지와 의료비 절감 대안으로서 노인운동의 활성화가 과거보다 더 적극적으로 이루어져야 할 것이다(이현정, 김현경, 2017).

이를 위해 노인들이 부담 없이 스포츠프로그램에 참여 할 수 있는 여가 인프라가 구축되어야 할 것이며, 기초 건강관리 및 여가활동에 초점을 둔 프로그램의 보금이 확대되어야 한다. 이와 관련하여 노인복지관 스포츠프로그램에 참여하는 노인들의 욕구가 세분화 되면서 이를 충족시키기 위한 가장 중요한 요인으로 서비스 품질이 대두되고 있는데(이광원, 원도연, 이승로, 2015; 장지원, 김태희, 이인옥, 2014), 서비스 품질의 대표적인 측정 방법은 Paraguraman, Zeithaml & Berry(1988)가 개발하고 많은 선

행연구자들의 기대와 성과를 측정할 수 있는 SERVQUAL을 다양하게 적용시켜 연구에 활용되어져왔다(김선희, 2017; 이영훈, 정정희, 김범, 2018; 허진, 원세중, 2018).

그 동안 선행연구들을 살펴보면, 주로 노인 여가 복지시설 생활체육 프로그램 정책적 방향 연구(김양래, 심상훈, 원영신, 이수연, 주성순, 2012; 김석기, 2012; 김양래, 2013; 김예성, 박채희, 2102; 박용범, 2010), 노인시설의 체육 프로그램 현황 분석 및 활성화 방안(김양래, 김상훈, 원영신, 이수연, 주성순, 2012), 노인의 여가활용을 위한 프로그램 선호도 분석 및 이용자 세분화에 관한 연구(김정현, 김현일, 2012; 노진선, 2001; 유준민, 최영래, 2011; 서병세, 박철홍, 2006; 유현순, 2005), 노인여가 복지시설의 개선방안에 관한 연구(박용범, 2001; 손석적, 2014), 노인 생활체육프로그램 참여자의 운동참여 특성 및 삶의 질에 미치는 영향(신수미, 2016; 유현순 2005) 등 노인체육 프로그램과 관련한 연구들은 다방면에서 활발하게 이루어져 왔다. 또한, Kano모형과 관련된 지금까지의 연구동향은 품질요소를 분류하여 사례연구를 진행하는 것이 가장 대표적으로 많이 진행되고 있는 연구이며 부분적으로 Kano 모형의 방법론을 개선하는 연구나 타 모형과 Kano모형을 접목시켜 통합적 연구 등이 있었지만 서비스 품질을 측정하는 가장 대표적인 측정도구인 SERVQUAL을 가지고 노인시설 체육프로그램을 Kano모형의 방법론에 접목시켜 이들을 분석한 연구는 전무한 시점이다.

따라서, 여가활동으로써 노인들이 가장 많이 참여하고 있는 노인종합복지관 스포츠프로그램 서비스품질에 대한 분석을 통해 노년기에 직면하게 되는 건강유지 및 여가를 진작시키고 참여효과를 극대화 할 수 있는 지속적인 참여 방안을 제시 할 수 있으며, 현재의 만족위치를 파악함으로써 잠재적 노인만족지수를 도출하고자 한다. 이를 통해 초고령사회 진집에 대비

한 여가 정책 수립을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구대상

코로나 19로 인하여 더 많은 복지관을 대상으로 설문조사를 실시하려고 하였으나, 감염에 대한 문제로 인해 서울시 모든 노인복지관의 설문조사가 불가능하였다. 따라서, 이 연구는 2020년 8월 4일부터 10월 14일까지 스포츠프로그램을 실시하고 있는 서울시 소재 노인종합복지관 15 곳을 방문하여 스포츠프로그램에 참여하고 있는 노인을 대상으로 복지관별 20부씩 총 300부를 설문조사를 하였다. 이 중 16부의 설문지는 신뢰성이 떨어진다고 판단하여 총 284(94.7%)부를 유효 표본으로 설정하였다. 노인들의 인구통계학적 특성은 다음의 <표 1>과 같다.

표 1. 인구통계학적 특성의 빈도분석

구 분		인원(명)	빈도(%)
성별	남성	112	39.4
	여성	172	60.6
참여 프로그램	탁구	43	15.2
	댄스스포츠	68	23.2
	요가	44	15.5
	에어로빅	52	18.3
	체조	41	14.4
	기타	38	13.4
		284	100(%)

### 2. 조사도구

이 연구에서 사용할 연구도구는 설문지이다. 모든 문항은 대립되는 두 가지 문항으로 긍정적·부정형의 문항으로 하였다. 또한 잠재적 고객만족 개선지수(PCSI Index)를 알아보기 위한 현재 노인종합복지관 스포츠프로그램의 서비

스 만족상태를 묻는 설문문항을 추가하였다. 따라서 이 연구의 설문지는 Kano모델의 품질요소 분류를 위한 긍정과 부정형 2개의 문항과 노인들의 현재 만족도 수준을 확인하는 1개 문항을 더하여 각 요인별 3개의 문항으로 짝이어 구성하였다.

연구의 목적 및 선행연구에 근거하여 서비스 품질 측정모형인 SERVQUAL의 5가지 결정요인인 신뢰성, 유형성, 확신성, 응답성, 공감성의 내용으로 노인종합복지관 스포츠프로그램 서비스품질요소에 대한 문항을 Kano 모델형 질문에 맞게 수정하였다.

### 3. 조사도구의 타당도 및 신뢰도

본 연구에서 사용한 조사도구는 SERVQUAL의 5가지 하위요인을 구인타당도 검토를 위하여 구성 개념의 일차원성을 만족하는가를 검토하였다. 이 연구에서는 주성분분석을 실시하여 서비스품질속성에 대한 설명분석, 고유값, UVC 등 모든 주요인의 설문분산이 40%를 초과하는 것으로 나타났으며, UVC 값이 2를 초과하지 않고 대조점의 고유값이 형성되지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 각 요인은 일차원성을 만족한다는 것을 증명하고 있다. 또한, 구인타당도 증거를 제시했음을 확인했다. (Linacre, 2011). 그리고 요인에 대한 신뢰성은 유형성차원 .838, 신뢰성차원 .843, 반응성차원 .835, 확신성차원 .911, 공감성차원 .919 으로 노인종합복지관 서비스품질의 신뢰도는 .835 ~ .919로 나타나 모두 Nunnally & Benstein(1994)의 제시한 기준을 충족하였다.

### 4. 자료처리 방법

이 연구의 목적을 달성하기 위하여 Microsoft Office 365와 IBM SPSS statistics 20을 활용하여 통계처리 하였으며, 구체적인 자료 처리는 다음과 같다.

### Ⅲ. 결과

#### 1. Kano모델을 이용한 노인종합복지관 스포츠프로그램 서비스품질속성 분류결과

노인종합복지관 체육시설 서비스품질요인들에 대한 각 항목을 Kano모델을 이용하여 이원적 품질이론속성 분류방법 결과 <표 2>와 같다. 노인종합복지관 체육시설 서비스품질 요인 22개 항목 모두 일원적 품질요소로 나타났다

#### 2. 고객만족계수(CS-Coefficient) 산출결과

Kano분석을 통해 노인종합복지관 스포츠프로그램 서비스품질속성 결과의 한계점을 극복하고 속성안에서 만족 범위를 알아보기 위해 Timko의 고객만족계수인 만족계수와 불만족

계수를 산출하였다. 고객만족계수는 ‘지도강사의 태도’(0.91) 요인이 가장 높게 나타났으며, ‘프로그램 이용시간의 편리성’ (0.84), 뒤를 이었으며 ‘체계적 강습 프로그램’ (0.83), ‘요금대비 우수한 서비스제공’ (0.8), ‘쾌적하고 청결한 시설’ (0.77), ‘지속적인 정보서비스 제공’ (0.77), ‘노인들의 친목과 지역 사회에 기여’ (0.77), ‘지도자의 친절성’ (0.76), ‘주차시설 편리성’ (0.75), ‘다양한 운동기구’ (0.75), ‘정확한 강습시간’ (0.75), ‘편의시설’ (0.74), ‘접근편의성’ (0.72), ‘지도자의 안전교육이수’ (0.71), ‘지도자들의 전문지식’ (0.71), ‘종사자들의 전문지식’ (0.70), ‘종사자들의 용모’ (0.68), ‘프로그램 서비스 제공의지’ (0.66), ‘종사자들의 업무처리 신속성’ (0.64), ‘프로그램의 다양성’ (0.63), ‘종사자들의 규정 준수’ (0.63), ‘노인들을 위한 행사 이벤트진행’ (0.56) 순으로 나타났다.

표 2. Kano모델을 이용한 평가이원표 분석결과

항 목	품질속성						Kano 품질
	A (매력적)	I (무관심)	M (당연적)	O (일원적)	R (역품질)	Q (회의적)	
1 다양한 운동 기구	107	31	37	101	0	0	O
2 접근편의성	83	31	46	115	0	1	O
3 주차시설 편리성	39	33	35	163	5	1	O
4 쾌적하고 청결한 시설	27	19	43	185	1	1	O
5 편의시설(매정,용품점 등)	66	23	49	137	1	0	O
6 종사자들의 용모	66	39	49	123	0	0	O
7 정확한 강습시간	41	22	47	165	0	1	O
8 체계적 강습 프로그램	44	20	27	182	0	3	O
9 종사자들의 규정 준수	28	40	61	146	0	1	O
10 종사자들의 전문지식	41	35	47	151	0	2	O
11 프로그램의 다양성	49	31	35	61	0	0	O
12 프로그램 서비스 제공의지	32	26	67	151	0	0	O
13 종사자들의 업무처리 신속성	36	53	47	140	0	0	O
14 지속적인 정보서비스 제공	38	19	43	175	1	0	O
15 지도강사의 전문 지식	27	23	56	167	2	1	O
16 지도강사의 태도	33	12	10	191	0	0	O
17 지도자의 친절성	24	16	50	185	1	0	O
18 지도자의 안전교육이수	31	20	59	165	1	0	O
19 친목과 지역 사회에 기여	95	37	25	117	1	1	O
20 노인들을 위한 행사 이벤트진행	64	83	39	89	0	1	O
21 프로그램 이용시간의 편리성	60	17	27	172	0	0	O
22 요금대비 우수한 서비스제공	62	18	31	162	2	1	O

### 3. 잠재적 고객만족 개선지수(PCSI Index)

〈표 4〉의 노인종합복지관 스포츠프로그램 서비스품질속성에 대한 잠재적 고객만족 개선지수를 PCSI Index 순위 상위항목으로는 ‘지도자의 친절성’, ‘쾌적하고 청결한 시설’, ‘지도강사의 태도’, ‘체계적 강습프로그램’, ‘종사자들의 업무처리 신속성’, ‘지도자의 안전교육이수’, ‘지도강사의 전문지식’, ‘주차시설 편리성’, ‘정확한 강습시간’, ‘요금대비 우수한 서비스제공’, ‘종사자들의 규정 준수’, ‘종사자들의 전문지식’, ‘프로그램의 다양성’, ‘프로그램 서비스 제공의지’, ‘지속적인 정보서비스 제공’, ‘프로그램 이용시간의 편리성’, ‘다양한 운동기구’, ‘종사자들의 용모’, ‘접근편리성’, ‘편의시설’, ‘노인들의 친목과 지역사회 기여’, ‘노인들을 위한 행사 이벤트 진행’ 순으로 나타났다.

### IV. 논의

이 연구에서는 서비스품질 측정모형인 SERVQUAL의 5가지 결정요인인 유형성, 응답성, 공감성, 확신성, 신뢰성의 내용을 노인종합복지관 스포츠프로그램에 적용하여 Kano 모델에 적합하게 수정·보완하여 노인들이 인지하고 있는 스포츠프로그램의 품질요소분류와 만족계수 그리고 잠재적고객만족지수를 알아보는 데 목적이 있다. 이에 본 연구의 논의는 다음과 같다.

첫째, 노인종합복지관의 스포츠프로그램 서비스품질 요소는 22개 항목 모두 일원적 품질요소 특성으로 나타났다. 이러한 결과는 노인들이 스포츠프로그램에 참여 후 욕구가 충족되었을 경우 만족이라는 결과가 나타나지만, 욕구를 충족시키지 않을 경우 불만을 나타내기 때문이다.

표 4. 잠재적 고객만족 개선지수 (PCSI Index) 산출결과

항목	Kano 분류	만족계수 (Batter)	불만족계수 (Worse)	만족수준 (L)	만족위치 (P)	PCSI Index	PCSI 순위
다양한 운동 기구	O	0.75	-0.50	3.87	-0.15	0.90	6
접근편의성	O	0.72	-0.59	3.89	-0.22	0.94	7
주차시설 편리성		0.75	-0.73		1.12	-0.37	4
쾌적하고 청결한 시설	O	0.77	-0.83	3.84	-0.37	1.14	2
편의시설(매점,용품점 등)	O	0.74	-0.68	3.64	-0.20	0.93	8
종사자들의 용모	O	0.68	-0.62	4.02	-0.30	0.98	8
정확한 강습시간	O	0.75	-0.77	3.99	-0.39	1.14	4
체계적 강습 프로그램	O	0.83	-0.77	3.8	-0.29	1.12	3
종사자들의 규정 준수	O	0.63	-0.75	3.93	-0.38	1.01	5
종사자들의 전문지식	O	0.70	-0.72	3.93	-0.34	1.04	5
프로그램의 다양성	O	0.63	-0.55	3.85	-0.21	0.83	5
프로그램 서비스 제공의지	O	0.66	-0.79	3.83	-0.36	1.03	5
종사자들의 업무처리 신속성	O	0.64	-0.68	3.93	-0.33	0.96	3
지속적인 정보서비스 제공	O	0.77	-0.79	3.82	-0.33	1.10	5
지도강사의 전문 지식	O	0.71	-0.82	4.13	-0.48	1.20	3
지도강사의 태도	O	0.91	-0.82	4.16	-0.45	1.36	2
지도자의 친절성	O	0.76	-0.85	3.99	-0.45	1.21	1
지도자의 안전교육이수	O	0.71	-0.81	3.88	-0.39	1.10	3
노인들의 친목과 지역 사회에 기여	O	0.77	-0.52	3.67	-0.09	0.86	8
노인들을 위한 행사 이벤트진행	O	0.56	-0.47	3.66	-0.12	0.68	9
프로그램 이용시간의 편리성	O	0.84	-0.72	3.87	-0.28	1.12	5
요금대비 우수한 서비스제공	O	0.82	-0.71	3.94	-0.30	1.12	4

이와 같은 선행연구 결과를 살펴보면, 박홍(2015)의 연구에서는 도장분위기, 요구사항 신속처리, 지도자의 인품, 안전한 수련 등 11개 항목이 일원적 품질요소로 나타났으며, 오철희, 전익기, 오문섭(2012)의 태권도장 교육서비스 품질에 관한 연구에서 13개 요소가 일원적 품질요소, 3개의 당연적 품질요소, 5개의 매력적 품질요소로 나타났다. 이러한 결과는 스포츠프로그램의 서비스품질 속성이 대부분 교육과 관련된 속성으로 회원들이 일원적 품질요소가 상대적으로 높게 인식하고 있어 본 연구결과와 부분적으로 일치한다고 할 수 있다. 또한, 박진기, 권엽, 김규정(2004)의 스포츠센터 서비스품질에 관한 연구에서는 실내공간의 깨끗함과 쾌적함, 종업원의 신속한 업무처리, 약속이행, 주차시설 등이 일원적 항목으로 나타났으며, 김길영(2019)의 공공체육시설 서비스품질속성 연구에서는 공공스포츠센터 운영방식은 지방자치단체의 예산으로 운영이 되기 때문에 차별화된 서비스제공이 아닌 단순한 구조로 운영되고 있어 모두 일원적 품질요소로 나타났다고 하였다.

서비스품질이 아닌 관계 검증 연구의 선행연구에서는 노인복지시설이 보유하고 있는 물리적 설비, 현대적인 시시설과 장비, 직원들의 복장 등 유형적인 서비스가 중요하며, 고객과 약속된 서비스를 잘 수행할 수 있는 능력과 서비스 제공자가 서비스 제공과정 등에서 직접적으로 한 약속을 제대로 지키는 신뢰적인 믿음을 주어야 한다고 하였고(조우홍, 이동수, 2008), 김정현, 김현일(2013)은 프로그램 선호도를 기준으로 한 노인종합복지관 이용자 세분화 분석 결과 복지프로그램 불만족에 대해 주의 깊게 살펴봐야 하며, 배종진(2011)는 노인들의 수준과 욕구에 맞춰 전문성을 강화하는 프로그램이 제공하고 주기적으로 노인들의 선호조사를 통하여 프로그램 개발이 필요하다고 하였다. 일원적 품질요소가 부정적인 것은 아니지만 정부의 지원을 통해 운영되고 있는 시설들은 서비

스품질 개선을 위해 관리주체의 다양한 노력과 관심을 보이면, 노인들은 자연스럽게 여가활동을 노인종합복지관에서 이루어져 건강한 삶을 누릴 수 있을 것이다.

둘째, 노인종합복지관 스포츠프로그램 서비스품질속성을 Timko의 고객만족계수인 만족계수와 불만족계수를 산출하였다. 고객만족계수에 있어 지도강사의 태도와 프로그램 이용시간의 편리성, 체계적인 프로그램, 요금대비 우수한 서비스제공, 쾌적하고 청결한 사실 지속적인 정보서비스 제공, 노인들의 친목과 지역사회 기여 등 다양한 품질 속성에 있어 만족계수와 불만족계수가 나타났다. 이러한 결과는 획일적 프로그램이 다양한 노인의 욕구를 충족하지 못하였을 경우 만족계수는 당연히 낮아지는 결과로 노인들의 특성에 맞게 맞춤형 프로그램을 적용하여 만족계수를 향상시키는게 중요하며(오현숙, 2002), 서비스 신뢰, 직원서비스, 시설서비스에 대한 노인의 욕구를 충족 시켜주었을 때 만족도는 향상되고, 이러한 서비스품질 중 고객과의 관계가 신뢰가 형성되어 있지 않을 경우 불만족에 영향을 미친다고 하였다(정우진, 최진영, 2016).

김정현, 김현일(2013)은 노인들의 프로그램 선호도를 기준으로 한 노인복지관 이용자 세분화 분석에서 스포츠프로그램 불만족 그룹에 있어 무엇보다도 지도자와 시설에 대한 문제가 원인이라 하였다. 즉, 노인들의 욕구를 만족 시켜주었을 경우 만족계수는 향상되지만, 불만족 하였을 경우 불만족계수는 증가하게 되었다. 이러한 결과처럼, 서비스제공자의 진성성이 증가하게 되면 고객 또한 진실한 반응을 보이며, 서로 간의 감점 표현을 통해 교감이 생겨 서비스품질에 대한 만족은 향상되어지고(윤제범, 박현숙, 2016), 노인시설의 비상구, 화장실 미끄럼 방지, 시설의 밝기 등 시설의 전반적인 안전에 대한 품질 인식이 만족에 긍정적으로 영향을 미친다고 하였다(권진희, 한은정, 이정석, 2009).

전태준, 윤신혜(2019)는 지도자에 대한 신뢰가 선행됨에 따라 프로그램에 대한 만족도는 높아지기 때문에 관리자는 지도자에 대한 교육과 평가 그리고 성과에 따른 인센티브 지급을 통하여 노인들에게 우수한 서비스를 제공해야 한다고 주장하였고, 임춘식(2002)은 노인의 욕구는 주로 질병 및 건강관리 욕구와 일상생활 및 사호, 경제활동의 욕구 등으로 포괄적으로 관리해야 한다고 하였다. 이처럼 노인종합복지관 스포츠프로그램에 참여하는 노인들의 욕구는 다양하기 때문에 분기별 조사와 지도자들의 개별적 관심, 직원들의 세심함과 더불어 인간적인 배려를 통해 만족계수 향상은 물론 여가활동으로 스포츠프로그램 참여가 최우선이 되도록 노력해야 한다.

셋째, 잠재적 고객만족 개선지수란 노인종합복지관 스포츠프로그램을 이용하고 있는 노인들의 현재만족도를 계산하여 노인들의 욕구를 충족되었을 때 향후 노인들의 만족도가 얼마나 향상 될 수 있는지를 의미한다. 이 연구에서는 1위가 '지도자의 친절성' 2위가 '쾌적하고 청결한 시설', '지도강사의 태도', '3위가 '체계적 강습 프로그램', '종사자들의 업무처리 신속성', '지도강사의 전문 지식', '지도자의 안전교육이 수' 등으로 나타났다. 이러한 결과에서 나타나듯이 복지관의 스포츠프로그램 이용에 있어 지도자측면에 대한 부분을 가장 우선시 여기는 사실을 확인 할 수 있다. 전태준, 윤신혜(2019)는 노인종합복지관 스포츠프로그램 선택속성 중요도와 만족도분석에 있어 지도자 전문성, 지도자 경력, 수업내용의 흥미성 속성 등이 중요도와 만족도가 모두 높은 것으로 나타났으며, 김홍식, 주재천, 김공(2008)은 회원관리에 있어 회원들은 지도자에 대한 당연한 기대수준이 있기 때문에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 또한, 이계석, 김용만(2007)은 지도자의 전문성과 지도경력에 따라 회원들은 긍정적인 관계형성을 통해 스포츠센터에 대한 신뢰를 가

질 수 있고, 고객들의 전반적인 만족도와 신뢰도를 제고하기 위해서는 기본적으로 제공되는 서비스 품질이 우수할 필요와 고객들의 서비스 제공자와 활발한 교류를 할 수 있는 서비스 환경을 제공해야 한다고 주장하였다(허진, 손원호, 2020). 조은영, 진지형(2013)은 노인종합복지관의 지도자들은 경력과 자격에 대한 부분도 중요하지만 지도자는 우선적으로 노인대 대한 이론적인 지식이 필요하며, 성인과는 달리 쉽게 상해를 입을 수 있기 때문에 항상 응급상황에 대처 할 수 있는 안전 수칙을 지켜야 하며, 서비스 제공과정에서 고객이 서비스의 진성정을 높게 지각할수록 장기적 진실성을 인식하게 되며 상호간 의사소통이 긍정적인 관계를 지속시켜 서비스 과정에 대한 만족감과 신뢰성이 생긴다고 하였다(Kolter, 2009).

따라서, 노인종합복지관에서는 스포츠프로그램을 운영할 경우 노인들의 욕구를 충족시키기 위해 노인들에게 신뢰를 줄 수 있는 지도자 교육과 평가를 분기별로 실시하여 민간시설과 같이 지도자들에게 성과급을 지급하여 노인들에게 우수한 서비스를 제공 할 수 있는 시스템을 만들어야 하면, 노인종합복지관 스포츠프로그램 서비스품질의 효율적 적용방안 과 전략적 운영방안을 제안한다면 노인종합복지관의 효율적 운영 및 노인들의 여가복지정책에 높은 평가와 활성화를 이룰 수 있을 것이다.

## V. 결론 및 제언

초고령사회 진입을 앞두고 있는 현 시점에서 노인종합복지관은 노인들이 여가시간을 누릴 수 있는 장소임은 틀림이 없다. 정부나 지자체에서 재정을 투입하여 다양한 스포츠프로그램을 제공하고 있지만, 노인종합복지관은 노인의 특성과 선호하는 종목을 조사하여 시설에 부합하는 스포츠프로그램을 운영하는데 한계가 있



다. 따라서, 이 연구를 통해 노인종합복지관 스포츠프로그램의 품질요소를 전략적으로 관리할 수 있을 뿐만 아니라 노인들이 당연하게 생각하고 있는 당연적 품질요소에 대해 구체적으로 분석하여 불만을 예방하고 이와 동시에 노인들의 욕구를 충족시켜 감동을 줄 수 있는 매력적 품질요소를 제공할 필요가 있다.

따라서, 노인종합복지관에서 제공하고 있는 스포츠프로그램 서비스품질의 문제점과 우선적으로 개선해야 할 사항을 제시함으로써 노인들이 부담 없이 참여할 수 있는 여가환경 인프라를 구축해야 한다.

후속연구에 대한 제언은 다음과 같다. 첫째, 노인종합복지관 스포츠프로그램에 대한 계층분석을 통한 개선해야 할 사항에 대해 우선순위 분석을 진행할 필요성이 있다. 둘째, Kano분석에 나와 있는 각 속성별 관계 검증 및 노인들의 특성과 속성과의 관계를 확인 할 필요가 있다.

## 참고문헌

강봉주(2013). 노인복지관 이용자 만족도에 관한 연구. 미간행 석사학위논문, 광주대학교 대학원.

김석기(2012). 노인여가 복지시설 생활체육 프로그램의 정책적 방향 연구. *한국체육정책학회지*, 10(2), 147-165.

김선희(2017). 공공여가시설의 서비스품질과 여가 서비스전달체계만족 및 공동체의식의 관계. *한국사회체육학회지*, 68(1), 119-133.

김양례(2013). 노인여가복지시설 이용 노인의 프로그램 참여 현황 및 지원방안. *한국여성체육학회지*, 27(4), 31-49.

김양례, 김상훈, 원영신, 이수연, 주성순(2012). 노인 시설의 체육프로그램 현황 분석 및 활성화 방안. *국민체육진흥공단 체육과학연구원*.

김예성, 박채희(2012). 체육복지활성화 방안 연구:

노인체육복지를 중심으로. *한국체육정책학회지*, 21(2), 167-181.

김정현, 김현일(2012). 노인의 여가활용을 위한 프로그램 선호도 분석. *한국사회체육학회지*, 48(1), 615-628.

김정현, 김현일(2013). 프로그램 선호도를 기준으로 한 복지관 이용자 세분화 분석. *한국사회체육학회지*, 51, 451-464.

노진선(2001). 노인여가복지시설을 이용하는 노인들의 프로그램 만족도와 활성화 방안에 관한 연구. 미간행 석사학위논문, 숭실대학교 대학원.

박용범(2010). 노인여가복지시설의 개선방안에 관한 연구. *한국체육과학회지*, 19(4), 453-463.

배종진(2011). 노인여가프로그램 만족도 및 개선방안에 관한 연구. 미간행 석사학위논문, 중앙대학교 대학원.

보건사회연구원(2018.12.14). 제3차 저출산·고령사회 기본계획 재구조화 연구. 검색일 2019. 2.11 <https://www.kihasa.re.kr/web/publication/research/view.do?menuId=45&tid=71&bid=12&division=002&ano=2370>

서병세, 박철홍(2006). 노인의 사회체육활동 참여 동기가 시설·지도자·프로그램 만족도에 미치는 영향. *한국사회체육학회지*, 26, 365-375.

신수미(2016). 노인 생활체육프로그램 서비스 기대와 품질에 따른 만족이 삶의 질에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문, 조선대학교 대학원.

유현순(2005). 노인종합복지관 신체활동 프로그램 참여자의 운동참여특성 및 만족도. *한국사회체육학회지*, 24(1), 467-477..

윤선희(2002). 노인의 여가활동 활성화 방안에 관한 연구. *안동과학대학교논문집*, 24, 393-411.

윤주민, 최영래(2011). 노인종합복지관 남성 노인의 운동프로그램 참여제약. *한국체육과학*

- 회지, 20(6), 69-79.
- 이광원, 원도연, 이승로(2015). Kano모형을 기반으로 한 국내 프로야구경기장의 서비스 품질속성 분석. *한국체육학회지*, 54(5), 535-553.
- 이영훈, 정정희, 김범(2018). 상업스포츠센터 종사원의 서비스품질과 커뮤니케이션이 갈등, 관계결속, 관계해지의도 및 관계지속의도에 미치는 영향. *한국사회체육학회지*, 73(1), 49-62.
- 이현정, 김현경(2017). 서울시 노인종합복지관의 스포츠시설 및 체육프로그램 현황에 관한 연구. *한국체육과학회지*, 26(1), 473-488.
- 장지원, 김태희, 이인옥(2014). Kano모형을 이용한 음식관광지 선택속성 분류에 관한 연구. *호텔경영학연구*, 23(30), 225-244.
- 통계청(2016.9.26.). 2015년 고령자 통계. 검색일 2020.2.10. [http://kostat.go.kr/portal/korea/kor\\_nw/1/6/1/index.board?bmode=read&aSeq=356426](http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/1/6/1/index.board?bmode=read&aSeq=356426)
- 통계청(2018.9.27.). 2018년 고령자 통계. 검색일 2020.2.10. [http://kostat.go.kr/portal/korea/kor\\_nw/3/index.board?bmode=read&aSeq=370781&pageNo=&rowNum=10&amSeq=&sTarget=&sTxt=](http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/3/index.board?bmode=read&aSeq=370781&pageNo=&rowNum=10&amSeq=&sTarget=&sTxt=)
- 허진, 원세종(2018). 스포츠센터에서의 고객참여, 서비스품질 및 관계지속의도의 관계 관한 연구. *한국체육과학회지*, 27(5), 731-742.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). Attractive quality and must-be quality. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 14(2), 147-156.