

급식 서비스 만족도가 구전에 미치는 영향 -경기 지역 유료 실버 타운을 중심으로-

신미경^{1*} · 김하윤² · 김명희³

¹수원여자대학 식품조리과, ²서정대학 호텔조리과, ³경기대학교 외식조리과

Silver Town Satisfaction with Food Service Effect on Word of Mouth - With Charged Silver Town in Gyeonggido Area -

Mi-Kyung Shin^{1*}, Ha-Yun Kim² and Myung-Hee Kim³

¹Dept. of Food & Culinary Arts, Suwon Women's University, Hwaseong 445-890, Korea

²Dept. of Hotel Culinary, Sejeong University, Yangju 482-777, Korea

³Dept. of Food Service Management, Kyonggi University, Suwon 443-760, Korea

Abstract

This study was conducted to evaluate food service satisfaction of senior citizens in three charged silver towns in Gyeonggido. Food satisfaction factors influencing the satisfaction of silver town residents' included satisfaction and word of mouth. For this study, 210 silver town residents were surveyed; however, 16 of these resident did not complete the survey. Therefore, the results of 194 survey questionnaires were analyzed. All results were conducted using the frequency, factor analysis, and regression procedure of SPSS 12.0. The determinant factors of the silver town feeding service included food service, food feeding, emotional, physical, and sensory characteristics of the senior citizens. Among these, food service, food feeding, emotional, and sensory characteristics of the respondents had a significant effect on their level of satisfaction. In addition, satisfaction of the residents was affected by word of mouth. Thus, the results of this study suggests that if the food service is well-arranged by hiring professional workers in the food service industry while considering the needs of senior citizens, feeding service can be improved. In addition, if the feeding service is focused on providing better service with more trained and educated staff members so that the clients perceive that they receive more personalized care and differentiated concern, it would be possible to enhance the relationship with customers continuously and to induce potential customers' residence in the silver town.

Key words : Charged silver town, residents, satisfaction, food service, word of mouth.

서 론

현대사회는 과학 기술의 발달로 평균 수명이 연장되었고, 그로 인해 우리 사회에서 노인이 차지하는 인구 비율이 점차 증대되고 있다(Byun YJ 2007). UN의 '인구 고령화와 그 경제·사회적 함의(implication) 보고서에 의하면, 65세 노인 인구의 비율이 7% 이상이면 고령화 사회(aging society), 14% 이상이면 고령사회(aged society)라 한다(United Nations 1956).

우리나라의 경우, 65세 이상의 고령자 인구 비율이 2001년에 7.4%로 이미 고령화 사회로 진입하였으며, 2022년에는 14.3%로 크게 증가할 것으로 예상되고 있다(통계청 2001). 노인 인구의 변화는 경제, 의료, 사회, 심리적 측면에서 많은 노인 문제를 발생시키고, 점차 증대되어 가고 있다. 특히 현

대에 따른 문제점은 가족 구조의 변화, 생활 환경의 변화, 개인주의적 의식 확대 등에 의한 전통적 가족 부양에 대한 의식 변화가 발생되었다(Shin HK 2005).

이러한 변화는 가족을 통한 노인 부양 기능을 약화시키는 결과를 가중시켜 과거 가족과 함께 거주하면서 해결되었던 다양한 노인 문제들이 이제는 더 이상 가정 내에서 해결할 수 없는 상황에 이르렀다(Byun YJ 2007). 이로 인해 노인 부양, 보호에 대한 인식과 가치, 보호 방법에도 큰 변화를 가져오게 되었다. 현대의 노인들도 의식 변화에 따라(Park SH 2005) 과거 세대노인들과 달리 자녀에게 자산을 물려주지 않고 독립적인 자기 부양 성향이 강해졌고, 삶에 대한 요구도 다양하게 변화되고 있어 공적 부양의 필요성이 강조되면서 실버 타운에 대한 욕구가 점점 커지고 있다. 따라서 노인들을 위한 의·식·주면에서 좀 더 양질의 서비스를 받을 수 있는 실버 타운의 차별화가 필요한 시점이다(Lee et al 2004).

* Corresponding author : Mi-Kyung Shin, Tel : +82-31-290-8930, Fax : +82-31-290-8924, E-mail : s905202@hanmail.net

Baik *et al*(2008)은 실버 타운 거주자의 식사 서비스 품질 인식이 거주 만족도에 미치는 영향을 분석하여 실버 타운의 식사 서비스 품질의 중요도를 파악하였고, Cho *et al*(2006)은 실버 타운 입주자 개인 특성에 따른 급식 및 전체 만족에 관한 연구를 통해 입주자의 급식 만족은 입주 시설의 전체적 만족에 의미있는 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 무료 노인 급식 서비스에서 Suh *et al*(2003)는 서울 지역 노인 급식 프로그램 수혜자의 만족도 및 요구도 분석을 통해 복지관 노인, 가정 배달 급식 수혜자들은 급식에 대해 보통 이상으로 만족하고 있었고, 메뉴로는 어·육류 및 채소류를 이용한 찌개나 찜 위주의 조리법을 선호한다고 하였다.

Chang HJ(2008)은 노인 복지 시설의 급식 서비스 품질 요소 규명 및 급식 서비스 만족도 향상 전략에서 급식 서비스 만족도에 영향을 주는 주요 인자는 급식 서비스 품질 수준, 신뢰성, 직원의 전문성 등으로 급식 서비스 품질을 평가하는 속성 중에는 직원의 친절성이 노인 급식의 만족도에 가장 영향력이 있는 속성이며, 영양적 균형, 맛, 온도, 가격의 요소가 급식 서비스 만족도에 영향을 주는 인자로 나타났다. 이를 토대로 급식 만족도를 증진하기 위한 방안으로 노인의 고립감, 종사원들의 친절 교육을 적극적으로 전개하고 노인들에게 즐거움을 주는 이벤트 실행을 제시하였다.

Lee *et al* (2003) 등의 외식업체의 서비스 품질이 구전 의도에 미치는 영향에서 메뉴는 고객 만족도에 가장 영향을 미치는 요인이며, 고객 만족도가 높으면 구전 의도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 선행 연구에서 보는 바와 같이 서비스 품질에 따른 고객 만족도와 구전 커뮤니케이션은 실버 타운을 선택하고 결정하는데 있어서 지대한 영향을 미칠 것으로 예상된다.

최근 들어 기업이나 단체 등의 급식 일체를 직영 또는 위탁 급식 서비스로 대기업들이 수 조 원에 이르는 시장을 놓고 기존의 선발주자와 후발주자와의 영업권 확보 경쟁이 더욱 치열해지고 있는 실정이다(Shin MK 2005). 이러한 상황에서 실버 타운 급식 시장에서의 차별화된 운영으로 경쟁력을 확보하고 시장을 선도하기 위해서는 식사 서비스에 관한 문제점을 파악하고, 소비자들이 무엇을 원하며, 어떤 요인들이 그들을 만족시킬 수 있는지를 반드시 이해하고, 노인 급식의 질적 향상으로 실버 타운 급식이 실버 타운을 선택하고 평가하는데 있어서 중요 요소가 될 것으로 인지하고 운영하여 독특한 노하우를 바탕으로 차별화된 경쟁력을 갖추어야 한다.

따라서 본 연구는 경기도 유료 실버 타운 3개 업장의 피급식자인 거주 노인들을 대상으로 하여 급식 만족에 영향을 미치는 요인을 파악하고, 급식 서비스의 만족도가 급식소에 대한 구전에 어떠한 영향을 미치는지 분석하여, 실버 타운

급식경영자의 경쟁력 있는 유용한 기초 자료를 제시하고자 한다.

연구 방법

1. 연구 모형 및 가설

본 연구는 선행 연구를 통하여 노인 급식 서비스의 중요한 요소로 급식 서비스 요소와 급식자의 심리적, 신체적 상태가 급식 서비스나 식사의 만족에 중요한 요인으로 작용하는 것을 알 수 있었다. 따라서 본 연구는 선행 변수를 급식 서비스 부분과 노인의 개인적 특징으로 하는 두 가지 큰 영역을 기초로 하여 연구 모형을 설정하였다. 선행 연구들에서 급식 서비스의 음식 요인으로 Han KS(1997), Dube *et al*(1994), Maller *et al*(1980), Deluco & Creme(1991)은 음식의 신선도를 급식 서비스의 만족 요인 중 주요 영향 변수로 보았고, 서비스 요인으로는 Kim *et al*(1996), Martin WB(1988)가 서비스 질의 주요 요인으로는 고객과 종업원간의 친화적 태도가 고객의 만족 요인이라고 제시하였다. 따라서 노인 급식 만족도에 영향을 미치는 요소로 급식 요인 중 급식 서비스의 서비스 요인과 음식 요인이 급식에 만족도에 영향을 줄 것이라는 가설을 설정하였다. 노인의 개인적 특징에 대한 선행 연구들 중 노인의 심리적 요인인 환자의 감정 요소는 급식에 대한 만족도와 유의적인 상관관계가 있는 것으로(Belanger & Dube 1996) 나타났다. 환자의 감정 상태를 긍정적 감정과 부정적 감정으로 구분하고, 급식 만족도 영향을 미치는지를 알아본 결과, 환자의 감정이 급식 만족도와 유의적인 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 이를 토대로 노인들의 심리적 상태가 급식 만족도에 영향을 준다는 가설을 설정하였다. 신체적 요인인 노인의 질환은 식사에 지장을 초래해 불편을 주는 것으로 나타났다(Park SJ 2004). 노인의 개인 건강 상태가 좋을수록 생활에 대한 만족도는 높은 것으로 나타나고 있다. 이러한 연구 결과로 볼 때 노인의 신체적 저작기능이나, 소화 흡수율, 노인성 질환의 정도에 따라 급식 만족도에 유의한 영향을 미치고, 감각적 요인(Han & Choi 2002)은 나이가 들수록 후각과 미각의 기능이 감소하여 맛을 즐기지 못해 음식의 섭취가 감소하게 된다. 감각기능의 둔화는 식욕을 떨어뜨리며 배고픔·목마름에 대한 느낌의 둔화 및 치아 탈락이 식욕을 더욱 위축시킨다고 하였다. 이를 토대로 노인들의 감각기능의 둔화는 급식 만족도에 유의한 영향을 미칠 것으로 본 연구는 연구의 틀을 설정하였다. 따라서 노인의 개인적 특징 요인으로 노인의 심리적 요인, 신체적 요인, 감각적 요인이 급식 서비스에 영향을 줄 것이라는 가설을 설정하였다. 이 같은 선행 연구를 바탕으로 하여 Fig. 1과 같은 연구 모형과 가설을 설정하였다.

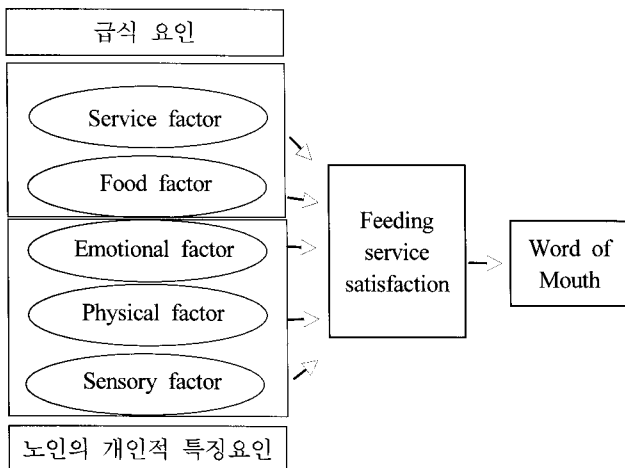


Fig. 1. Research model.

- 가설 1. 급식의 서비스 요인은 급식 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 급식의 음식 요인은 급식 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 노인의 심리적 요인은 급식 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 노인의 신체적 요인은 급식 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5. 노인의 감각적 요인은 급식 만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설 6. 급식 서비스 만족도는 구전에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 조사 설계

본 연구의 목적인 급식 서비스 만족도가 구전에 미치는 영향을 조사하고자 경기 지역에 소재하는 유료 실버 타운 3개 업체(Y, H, N)의 실버 타운에 거주하는 남, 여 노인들을 대상으로 한정하여 단순 무작위 추출 방법을 통해 이루어졌다. 본 연구의 조사 기간은 2005년 8월 5일부터 8월 20일까지였다. 총 220명의 실버 타운의 노인들에게 총 220부의 설문지를 배포하여 201부를 회수하였으며, 분석에 부적합한 데이터 7부를 제외한 194부가 최종 통계자료에 이용되었다.

3. 설문지 구성

본 연구의 목적을 달성하기 위해 구성된 설문지는 선행 연구(Martin WB 1988, Han KS 1997, Dube *et al* 1994, Kim *et al* 1996, Maller *et al* 1980, Duluco & Creme 1991, Belanger & Dube 1996, Park SJ 2004, 구 등 2001)를 통해 구성하였다. 설문지는 크게 급식 서비스, 급식의 음식 요인,

노인의 심리적 요인, 노인의 신체적 요인, 노인의 감각적 요인, 구전, 인구통계학적 특성 등으로 구성하였는데, 각 부분별로 문항을 살펴보면 다음과 같다. 서비스 요인 12문항, 음식 요인 8문항, 노인의 심리 요인 7문항, 노인의 신체 요인 5문항, 노인의 감각 요인 2문항, 급식 시설에 대한 전반적인 만족도 3문항(급식에 대한 전반적 만족, 기대에 부응함, 급식 시설을 좋아함), 급식 서비스에 대한 긍정적 구전 1문항으로 구성하였으며, 리커트 5점 척도를 적용하였다. 인구 통계학적 특성 5문항은 명목 척도를 적용하였다.

4. 자료 분석

연구 결과를 도출하기 위해 SPSS(Version 10.0) 프로그램을 이용하여 빈도분석(Frequency Analysis), 자료의 신뢰성 검증을 위하여 신뢰도 검증(Cronbach's Alpha) 그리고, 설문지의 타당성을 알아볼 수 있는 요인 분석(Factor Analysis)을 실시하였으며, 도출된 요인들과 결과 변수와의 영향력 관계를 알아보기 위하여 회귀분석(Regression)을 실시하였다. 모든 실증 분석을 위한 통계 유의도는 $p < 0.05$ 로 설정하였다.

결과 및 고찰

1. 조사 대상자의 일반적 특성

조사 대상자의 일반적 특성을 살펴보면 Table 1에서 제시한 바와 같이 성별에서는 여자가 61.3%로 많았고, 배우자 유무는 배우자가 있는 경우가 78명으로 40%, 배우자가 없는 경우가 116명 60%인 것으로 나타났다. 연령에서는 80세 이상이 48.5%, 70~79세가 42.3% 순으로 나타났다. 종교에서는 기독교가 39.2%로 가장 많았고, 교육 정도에서는 대학교 졸업 이상이 52.1%로 나타났다. 배우자의 생존 여부에서는 생존이 47.9%, 사별이 46.5%로 나타났다.

2. 측정 변수의 타당성 및 신뢰도

실버 타운 거주 노인들을 위한 급식 서비스 요인 중 만족에 영향을 주는 요인들을 찾아내기 위하여 급식 서비스, 음식, 노인의 심리적, 신체적, 감각적 요인 등 총 34개의 항목에 대하여 요인분석을 실시하였고, 요인의 설명력이 떨어지는 변수들을 급식 서비스에서 2문항, 노인의 심리적 요인에서 1문항, 신체적 요인에서 1문항 등 총 4개의 문항을 제거하여, 총 4개의 문항을 제거하여 30개의 문항이 5개의 요인으로 추출되었다. 요인분석 시 요인 추출법으로 주성분법(principle components)과 베리맥스(varimax) 회전을 이용하여 분석을 실시하였다. 요인분석의 결과는 Table 2에 제시되어 있다. 급식의 만족도에 영향을 주는 요인분석 결과, 아이젠 값(고유치)이 1.0 이상으로 묶인 요인은 6개이었고, 본 연구에

Table 1. Demographic profile of respondents

Characteristics		Frequency (N=194)	Percentage (%)
Gender	Male	75	38.7
	Female	119	61.3
Marital status	Married	78	40.0
	Single	116	60.0
Age	60~69	18	9.3
	70~79	82	42.3
	80 and over	94	48.5
Religion	Buddhism	52	26.8
	Catholicism	41	21.1
	Christianity	76	39.2
	The others	25	12.9
Education	Elementary school	18	9.3
	Middle school	19	9.8
	High school	56	28.8
	University or higher	101	52.1
Match	Existence	93	47.9
	Second marriage	3	1.5
	Divorce	1	0.5
	Bereavement	90	46.5
	The others	7	3.6
Total		194	100.0

서는 요인의 개수를 5개로 지정을 해주어 5개의 요인을 이끌어 내었다. 총 분산은 59.66으로 전체의 60%를 설명할 수 있는 것으로 나타났다. 적채치 값은 0.50 이상인 항목들을 요인으로 묶었다. 요인 1은 조명, 의자 간격, 좌석 수, 냉난방, 식사 동선, 식당 위치, 친절, 용품 구비, 제공 시간, 불만사항의 항목으로 구성되어 급식의 서비스 요인으로 명명하였다. 요인 2는 영양, 신선, 위생, 음식 온도, 다양성, 반찬 조화, 일인분량, 음식의 간, 후식 제공의 항목으로 구성되어 급식의 음식 요인으로 명명하였다. 요인 3은 평온 상태, 노후 생활, 수면 정도, 자신감, 즐거움, 자녀의 항목으로 구성되어 노인의 심리적 요인으로 명명하였다. 요인 4는 기운, 소화, 치아, 변비의 항목으로 구성되어 노인의 신체적 요인으로 명명하였다. 요인 5는 귀, 냄새의 항목으로 구성되어 노인의 감각적 요인으로 명명하였다. 다섯 요인의 항목들은 0.6 이상의 Cronbach's alpha 값으로 나타남으로써 측정 도구의 신뢰도가 있

다고 할 수 있다.

3. 가설 검증

Table 3은 급식 서비스 만족도에 미치는 영향을 분석하기 위해 급식의 서비스 요인, 급식의 음식 요인, 노인의 심리적 요인, 노인의 신체적 요인, 노인의 감각적 요인 등 5가지 선택요인을 독립 변수로 설정하고, 급식에 대한 만족도를 종속 변수로 설정하여 다중 회귀 분석을 실시한 결과이다. 회귀 모형의 설명력은 43.6%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다. 각 독립변수별로 살펴보면 급식의 서비스 요인($\beta=0.258, p<0.01$), 급식의 음식 요인($\beta=0.365, p<0.01$), 노인의 심리적 요인($\beta=0.163, p<0.01$), 노인의 감각적 요인($\beta=0.124, p<0.01$)이 실버 타운 노인 급식의 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 곧 급식의 서비스 요인, 음식 요인, 노인의 심리적 요인, 감각적 요인이 높을수록 급식 서비스의 만족도가 높은 것으로 분석되었고, 신체적 요인은 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

그러므로 급식의 만족도를 높이기 위해서는 조명, 의자 간격, 식사 동선, 불만사항의 신속한 처리 등의 서비스 요인과 영양, 음식 온도, 다양성, 반찬 조화 등의 음식 요인을 강화하고, 노인의 수면 정도, 평온 상태 등의 심리적 요인, 청각, 후각 등의 감각적 요인을 평안한 상태로 유지할 필요가 있는 것을 의미한다. 따라서 급식 서비스에서 신체적 요인은 급식 만족도에 유의한 영향을 미친다는 <가설 4>를 제외한 급식 서비스 요인의 영향력에 관한 <가설 1>, 급식의 음식 요인의 영향력에 관한 <가설 2>, 노인의 심리적 요인의 영향력에 관한 <가설 3>, 노인의 감각적 요인의 영향력에 관한 <가설 5>는 채택되었다. <가설 4>는 채택되지 않았는데, 이는 Maller *et al.*(1980)나 Park SJ(2004)의 연구에서는 노인의 노화나 저작기능의 약화, 소화 흡수나 노인의 신체적인 특징이 노인식단의 중요한 요소라고 보고되어 선행 연구들과는 다른 결과를 나타내었다.

Table 4는 급식 서비스 만족도가 구전에 미치는 영향을 분석하기 위해 급식 서비스 만족도를 독립변수로 설정하고, 구전을 종속변수로 설정하여 다중 회귀 분석을 실시한 결과이다.

급식 서비스 만족도와 구전사이의 관계에 있어서 회귀 모형의 설명력은 47.4%이고, 회귀식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=172.855, p<0.01$).

독립변수를 살펴보면 급식의 서비스의 만족($\beta=0.811, p<0.01$)은 급식 서비스에 대한 구전에 유의한 정(+)의 영향을 주는 것을 볼 수 있다. 곧 급식 서비스에 만족할수록 급식 서비스를 다른 사람에게 구전하는 정도가 큰 것을 알 수 있다. 따라서 '급식 서비스 만족도는 구전에 유의한 영향을 미칠 것이다'는 <가설 6>은 채택되었다.

Table 2. Validity and reliability result

Factor	Variable	Mean	Factor loading	Eigen Value	Dispersion rate	Cronbach's α
Feeding service factor	Lighting	4.21	0.814	9.825	32.749	0.9027
	Chair space	3.88	0.802			
	Seating capacity	4.11	0.796			
	Air-conditioning	4.21	0.746			
	Move a line of meals	4.09	0.731			
	Restaurant location	4.24	0.722			
	Kindness	4.42	0.706			
	Preparation of food preparation	4.09	0.700			
	Offer time	3.94	0.598			
	Dissatisfaction solving effect	3.84	0.539			
Food factor of feeding	Nutrition	3.87	0.773	2.802	9.340	0.8881
	Sanitation	4.09	0.738			
	Food temperature	3.88	0.710			
	Diversity	3.93	0.706			
	Food marital harmony	3.63	0.687			
	A quantity for one person	4.04	0.687			
	Food saltiness	3.83	0.580			
	Dessert	4.02	0.541			
Emotional factor of the old people	Calm condition	2.98	0.823	2.213	7.377	0.8075
	One's old age life	3.62	0.779			
	Sleep justice	3.55	0.718			
	Confidence	3.19	0.628			
	Pleasure	3.50	0.614			
	Sons and daughters	3.64	0.553			
Physical factor of the old people	Energy strength	2.80	0.742	1.761	5.831	0.6541
	Digestion	2.99	0.690			
	Tooth	2.99	0.663			
	Constipation	3.16	0.661			
Sensory factor of the old people	Hearing ability	3.59	0.828	1.299	4.329	0.6866
	Smell ability	3.63	0.711			

Table 3. The effect on feeding service satisfaction

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	p	F	R^2
	B	Standard error	β				
Constant	3.803	0.041		92.736	0.000		
Service factor of feeding	0.258	0.041	0.345	6.274**	0.000		
Food factor of feeding	0.365	0.041	0.486	8.850**	0.000	28.916	0.436
Emotional factor of the old people	0.163	0.041	0.218	3.969**	0.000		
Physical factor of the old people	5.921E-02	0.041	0.079	1.440	0.152		
Sensory factor of the old people	0.124	0.041	0.165	3.012**	0.003		

** $p < 0.01$.

Table 4. The effect of feeding service satisfaction on the word of mouth

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	p	F	R ²
	B	Standard error	β				
Constant	0.802	0.239		3.356	0.001		
Satisfaction of food service	0.811	0.062	0.688	13.147**	0.000	172.855	0.474

** $p < 0.01$.

요약 및 결론

본 연구에서는 경기도 유료 실버 타운 3개 업장을 중심으로 노인 급식의 질적 향상을 위하여 피 급식자인 실버 타운 노인들을 대상으로 급식 서비스의 만족도가 급식소에 대한 구전에 어떠한 영향을 미치는지 분석하여 피 급식자의 다양한 욕구에 부응할 수 있고, 차별화된 경쟁력을 갖출 수 있도록 유용한 자료를 제시하고자 하였다. 이전의 연구는 대부분 무료 노인 급식에 대한 연구나 재가 노인 급식에 대한 연구였다. 본 연구에서는 유료 실버 타운의 노인들은 자신들이 비용 지불을 한만큼 급식 서비스와 음식 요인에 관심이 많고, 실버 타운의 급식이 실버 타운을 평가하는 중요 요소가 된다는 것을 알 수 있다. 또한 기존의 실버 타운 연구는 주로 노인의 개인적인 요인과 급식 서비스 요인을 각각의 측면에서만 연구하고, 이 둘을 통합하여 보는 경우가 적었는데, 본 연구는 급식 서비스의 만족도에 영향을 줄 수 있는 급식 요인과 노인의 개인적 요인을 통합하여 연구하였다.

연구 결과를 요약하면 다음과 같다. 급식 서비스 만족도에 미치는 영향을 확인하기 위한 요인 분석에서는 급식의 서비스 요인, 급식의 음식 요인, 노인의 심리적 요인, 노인의 신체적 요인, 노인의 감각적 요인으로 명명하였다. 급식 서비스 만족도에 미치는 영향을 파악하기 위한 회귀 분석에서는 급식의 서비스 요인, 음식 요인, 노인의 심리적 요인, 노인의 감각적 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 노인의 신체적 요인은 급식 서비스에 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

따라서 급식 서비스의 만족도를 높이기 위해서는 조명, 의자 간격, 식사 동선, 불만사항의 신속한 처리 등의 서비스 요인과 영양, 음식 온도, 다양성, 반찬 조화 등의 음식 요인을 강화하고, 노인의 수면 정도, 평온 상태 등의 심리적 요인, 청각, 후각 등의 감각적 요인을 평안한 상태로 유지하기 위해 비오는 날, 더운 날, 추운 날 등 날씨에 맞는 메뉴를 구성하는 것 또한 심리적 만족감을 높이는 데에 큰 역할을 할 수 있을 것으로 사료된다. 반면, 노인의 신체적 요인은 급식 서비스 만족도에 영향을 주지 않는 것으로 나타났지만, 급식 노인의 치아 결손, 소화 기능 약화 등 노인들의 특성을 이해

하고 실버 타운 급식 담당자들이 조리과정에서 식재료의 연화작업 등 전처리 과정과 질화에 따른 치료식 전용이 필요하며 노인의 건강과 영양에 부응하는 식단 작성과 표준 레시피 적용으로 과학적이고 체계적인 급식 서비스를 제공해야 할 것으로 사료된다.

급식 서비스에 대한 만족도와 구전 사이의 관계에 있어서는 급식 서비스의 만족도가 구전에 유의한 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 급식 서비스에 만족할수록 급식 서비스를 다른 사람에게 구전하는 정도가 큰 것을 알 수 있다.

이러한 결과를 바탕으로 급식자의 다양한 욕구에 대응할 수 있다면 경기도에 위치한 유료 실버 타운은 차별화된 경쟁력을 갖출 수 있을 것이라 사료된다.

본 연구의 시사점으로는 노인 인구의 증가로 유료 실버 타운의 보급과 수요가 증가할 시점에 있어, 유료 실버 타운 서비스의 핵심 요소인 급식 서비스의 만족 요인을 급식 측면과 노인의 측면을 폭넓게 알아보았다. 실버 타운의 급식 경영자들은 입주자들의 만족 요인을 구체적으로 향상시키는 두 축을 급식의 측면과 개인적인 측면으로 나누어 생각해볼 수 있다. 급식의 음식과 서비스를 향상함은 물론, 노인의 심리에 영향을 주는 날씨나 계절, 그리고 신체적 심리적 요인들을 파악하기 위하여, 노인 개인의 건강과 관련된 식단의 구성이나, 실버 타운 내의 입주자들을 위한 프로그램과 관련하여 그날 그날의 프로그램에 따라 식단을 구성하는 것도 하나의 좋은 방법이 될 수 있다. 또한 유료 실버 타운 급식 운영자들은 급식 관리에 전문 인력을 투입하여 메뉴 구성 및 조리 시 설문조사 등을 통해 노인들의 특징을 잘 인지하고 급식 운영을 한다면 급식 서비스 개선 방안의 모색이 가능하며, 고객에게 제공하는 개별적인 배려와 차별화된 관심을 느낄 수 있도록 친절한 서비스를 제공하기 위해 교육과 훈련 등의 노력을 할 때, 좀 더 나은 고객 만족으로 고객과의 지속적인 관계가 유지될 것이며 잠재 고객을 유치할 것으로 사료된다. 아울러 급식은 기숙 생활에 있어 최고의 관심 요소나 불만요소가 될 만한 사항이므로 급식 서비스의 만족이 유료 실버 타운 생활의 만족에 큰 영향을 줄 수 있고, 유료 실버 타운이 발전하고 성장할 수 있는 중요 요소가 될 것이다.

본 연구의 한계점으로는 연구대상자가 고령이기 때문에

다양한 설문과 면접을 할 수 없었다. 또한 유료 실버타운의 정보 유출 방지와 입주자의 불만 등으로 인해 연구 진행에 어려움을 겪었으므로 향후 실버타운의 급식에 대한 지속적인 연구가 이루어져 급증하는 노인 인구 층이 만족스러운 노후를 보내는데 기여할 수 있는 연구가 필요할 것으로 사료된다.

문헌

- 구재옥, 모수미, 이정원, 최혜미 (2001), 생활주기영양학. 한국방송대학교출판부, 서울. p 259.
- 통계청 (2001) 장래인구추계결과. 통계청, 11: 5.
- Baik SY, Shin SY, Bsek SH, Yang IS (2008) The effect of foodservice quality perception on residence satisfaction of silver town residents. *Korean J Food & Nutr* 21: 553-561.
- Belanger MC, Dube L (1996) The emotional experience of hospitalization : Its meserators and its role in patient satisfaction with foodservice. *J Am Diet Assoc* 4: 340-354.
- Byun YJ (2007) Policy study for enhancing silver town utilization. *MS Thesis* Sookmyung Women's University, Seoul. p 2.
- Chang HJ (2008) Strategies for the improvement of customer satisfaction on foodservice through identifying the foodservice quality factors in senior care facilities. *Korean J Community Nutr* 13: 69-79.
- Cho CB, Chae BS, Shin WS (2006) A study on the feeding and whole satisfaction of silver town tenants according to individual characteristics. *Korean J Culinary Research* 12: 57-72.
- Deluco D, Cremer M (1991) Consumer' perceptions of hospital food and dietary service. *J Am Diet Assoc* 12: 1711-1715.
- Dube L, Trudeau E, Belanger MC (1994) Determining the complexity of patient satisfaction with foodservice. *J Am Diet Assoc* 4: 394-401.
- Han KH, Choi MS (2002) Relationship among nutritional intake status, eating behaviors and related factor of the elderly in Cheongju city. *Korean J Dietary Culture* 17: 131-140.
- Han KS (1997) Development and evaluation of customer satisfaction measurement tool for contracted foodservice management. *Ph D Dissertation* Yonsei University, Seoul. p 62.
- Kim JH, Han MY, Kim JH, Choi JY, Ha SH (1996) A comparison of in-patients' satisfaction in hospital foodservice method. *J Korean Dietetic Assoc* 2: 10-19.
- Lee AJ, Park DH, Park JW (2003) Effect of the service quality of foodservice industry on customer satisfaction, revising intention, and oral transmitting intention. *Korean J Hospitality Administration* 12: 191-213.
- Lee MG, Kim YH, Park JY (2004) The study on preference and related variables of silver town for the middle-aged people and the old-aged people. *J Korea Assoc Family Relations* 9: 1-23.
- Maller O, Dubose CC, Caedello AV (1980) Consumer opinions of hospital food and foodservice. *J Am Diet Assoc* 76: 238-242.
- Martin WB (1988) Measuring and improvement your service quality. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 28: 32-38.
- Park SH (2005) A study on the improvement for the service programs in paid housing facilities for the elderly: Focused on the case analysis for silver town. *MS Thesis* Myungji University, Seoul. p 1-2.
- Park SJ (2004) Evaluation of nutrient intake limiting factors and recipe development for the elderly. *MS Thesis* Seoul National University, Seoul. p 140-142.
- Shin HK (2005) Study on preference of silver town users: Concentrating on Taejeon metropolitan area. *MS Thesis* Hannam University, Taejeon. p 2.
- Shin MK (2005) A study of satisfaction food service charged silver town. *MS Thesis* Kyonggi University, Seoul. p 3.
- Suh HJ, Hong MJ, Jang YG, Kim BH, Lee HS, Kim CI (2003) Satisfaction measurement and needs analysis of the beneficiaries of the elderly meal service program. *J Korean Dietetic Assoc* 9: 114-127.
- United Nations (1956) The aging of population and social implications: Cogwill DU 1986. Ageing around the world. Wardworth Publishing Co. p 24.

(2010년 1월 11일 접수, 2010년 2월 16일 채택)