

# 특수체육활동프로그램 참여 부모의 프로그램 가치, 서비스품질, 만족도의 관계

유진호

한국복지대학교 장애인레저스포츠과 강사

## Relationship between program value, service quality, and satisfaction of parents participating in adapted physical activity

Jin-Ho Ryu

Lecturer, Dept. of Adaptive Leisure and Sports, Korea National of Welfare University

**요약** 본 연구는 목적은 특수체육활동에 참여하는 부모의 프로그램 가치 인식, 서비스품질, 서비스만족의 관계를 검증하고 규명하는데 있다. 이를 위해 수도권 소재 장애인 복지시설 및 사설특수체육기관에서 프로그램에 참여하는 부모를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 연구자가 직접 방문하였으며, 수집되어 분석에 이용된 자료는 236부이다. 수집된 자료는 서술통계, 요인분석과 신뢰도분석 그리고 상관분석과 회귀분석을 통하여 인과관계를 검증하였다. 분석 결과 다음과 같은 결론을 얻었다. 첫째, 프로그램 가치 인식과 서비스 품질의 관계에서 유형성, 신뢰성, 공감성, 보증성에서 유의미한 영향력을 나타내었다. 둘째, 프로그램 가치 인식과 서비스 만족의 관계에서 이용만족, 성과만족에서 유의미한 영향력을 나타내었다. 셋째, 서비스품질과 서비스 만족의 관계에서 이용만족, 성과만족에서 유의미한 영향력을 나타내었다.

**키워드** : 특수체육활동, 프로그램 가치, 서비스품질, 만족도, 부모

**Abstract** The purpose of this study verified the relationship between parents' perception of program value, service quality, and service satisfaction who participate in special sports activities. For this a survey was conducted with parents participating in the program at welfare facilities and private institutions in the metropolitan area. The survey was directly visited by the researcher, and 236 copies of data were collected and used for analysis. For the collected data, the causal relationship was verified through descriptive statistics, factor analysis and reliability analysis, correlation analysis and regression analysis. As a result of the analysis, the following conclusions were obtained. First, it showed a significant influence in tangibility, reliability, empathy, and guarantee in the relationship between program value perception and service quality. Second, in the relationship between program value perception and service satisfaction, significant influence was shown on user satisfaction and performance satisfaction. Third, in the relationship between service quality and service satisfaction, it showed a significant influence on user satisfaction and performance satisfaction.

**Key Words** : Adapted physical activity, Program value, Service quality, Satisfaction, Parents

\*Corresponding Author : Jin-Ho Ryu(bkjh21@naver.com)

Received December 29, 2021

Accepted February 20, 2022

Revised January 20, 2022

Published February 28, 2022

## 1. 서론

특수체육과 관련한 활동은 장애학생이 특별한 체육 활동 및 레크리에이션 활동을 통하여 신체적으로나 정신적으로 사회적으로 정서적으로 성장할 수 있도록 하는 활동이다. 넓은 의미에서는 특수체육활동은 비장애인에게도 똑같이 적용될 수 있는 원칙을 구현하고 치료적 가치를 더한 것으로 장애인의 육체적, 심리적, 사회적 활동에 긍정적 영향을 미치는 활동이라고 할 수 있다[1].

아동 및 청소년을 대상으로 하는 특수체육활동은 신체활동과 관련한 모든 요인인 체력, 자세, 근력, 민첩성, 평형성, 협동성 등 체력적 요소와 기관 및 조직의 구조, 온도 조절, 면역, 의지 등 심리적인 요소 등을 포괄하는 목적을 갖게 된다. 이를 통해 성장과정에서 적절한 자극은 일상생활을 보다 윤택하게 영위하는데 근원이 될 수 있다[2]. 이러한 측면에서 아동 및 청소년기의 특수체육활동은 더욱 중요하다고 판단된다.

최근 사설특수체육기관 및 복지관 등의 기관에서 특수체육활동과 관련한 프로그램이 급격하게 늘어나고 있는 만큼 특수체육활동과 관련한 프로그램의 제안과 피드백을 통한 프로그램의 수정을 통해 보다 긍정적인 효과를 나타낼 수 있는 프로그램이 필요하다. 이러한 부분에서 특수체육활동과 관련한 관심이 필요하고 그중에서도 프로그램의 가치, 서비스품질, 만족도에 관심을 두고자 한다.

먼저 프로그램의 가치라는 측면에서는 재화와 서비스라는 것이 요구된다. 재화와 서비스는 시장을 통해 거래할 수 있는가의 여부에 따라 시장재화와 비시장재화로 구분할 수 있다. 시장재화는 시장가격을 통해 가치를 평가할 수 있지만 비시장재화는 시장가격이 존재하지 않아 가치를 판단하기에 어렵다[3]. 특히 교육의 가치가 포함된 시장재화는 더욱 그러하다고 판단된다. 이와 함께 경제적인 측면에서 가치를 판단할 수 있는 사용가치와 비사용가치로 구분할 수 있다. 사용가치는 사용함으로써 가치가 존재하는 것이고 비사용가치는 있는 그 자체만으로 가치가 존재하는 것으로 볼 수 있다[3].

부모의 경우 특수체육활동에 참여하고 있는 자녀를 통해 프로그램에 대한 경제적 가치를 생각할 수 밖에 없고 이는 기관 선택의 이유인 동시에 기관 선택을 하지 않는 이유가 될 수 있다고 사료된다.

물론, 특수체육활동 프로그램 참여하는 부모는 다양한 평가가 존재할 수 있으나 그중에 프로그램의 가치 역시 중요한 요인이라고 판단된다. 장애아동의 신체 및 심리적인 변화를 가까이에서 변화하는 과정을 매일 같이 느끼기 때문에 프로그램의 가치를 평가하는 것은 부모의 만족도와도 연관하여 판단할 수 밖에 없다. 서비스 품질은 기관의 물리적 환경을 포함하여 인적구성을 포함하는 개념으로 물질요소의 외형, 의존할 수 있는 뛰어난 성과, 신속한 도움과 서비스 제공, 지도자의 지식과 예의, 명성, 안정성, 기관의 서비스를 제공 받는 아동 및 부모에 대한 보호와 관심 등으로 구성할 수 있다.

장애아동의 교육프로그램이 진행되는 기관의 신뢰와 관련이 깊다. 이는 곧 기관의 만족도와 특수체육활동에 대한 만족도로 연결되어 기관 이용의 지속성과도 연계될 수 있다.

본 연구의 목적은 장애아동 및 장애청소년을 대상으로 특수체육활동과 관련한 프로그램을 제공하고 참여하고 있는 부모를 대상으로 기관에서 진행하고 있는 프로그램의 가치와 관련하여 품질, 만족도에 관심을 규명하는 데 있다. 연구결과를 토대로 특수체육기관 그리고 교육자는 프로그램 개발과정에서 프로그램의 가치에 대해 관심을 갖게 되고 또한, 이를 통해 서비스품질과 만족도와 관련성을 판단할 수 있으며, 특수체육활동과 관련한 프로그램 개선의 자료가 될 것으로 사료된다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구대상

본 연구는 서울, 고양, 수원 등 수도권에 소재하고 있는 장애인복지관, 사설특수체육기관에서 특수체육 서비스를 이용하고 있는 부모를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사는 사전에 기관의 협력을 요청하고, 설문조사에 응답하고자 하는 부모님을 대상으로 연구의 목적을 상세히 설명하고, 연구 이외의 다른 목적에 사용되지 않음을 전달하였다. 조사에 응답한 전체 자료는 365명이었으나, 응답의 패턴 및 성실성에 문제가 있다고 판단된 129부의 설문지를 제외한 236부를 분석에 이용하였다. 조사대상자의 일반적 특성은 다음의 Table 1과 같다.

**Table 1. General characteristics of survey subjects**

characteristic	division	frequency	%
gender	male	38	16.1
	female	198	83.9
age	20's	6	2.5
	30's	69	29.2
	40's	117	49.6
	over 50	44	18.6
disability	brain lesions	21	8.9
	autistic disorder	84	35.6
	physical disability	101	42.8
	Etc	30	12.7
child gender	male	151	64.0
	female	85	36.0
school	kindergarden	41	17.4
	elementary School	169	71.6
	middle School	20	8.5
	high school	6	2.5
Agency	welfare center	69	29.2
	private institution	167	70.8

**Table 2. Factor Analysis of Program Participation Value Perception Questionnaire**

question	factor				h <sup>2</sup>	α
	1	2	3	4		
health promotion1	.53	.23	.21	.31	.47	.81
health promotion2	.66	.33	.23	.25	.66	
health promotion3	.46	.27	.26	.29	.44	
health promotion4	.50	.27	.07	.32	.43	
health promotion5	.61	.19	.23	.23	.51	
health promotion6	.72	.16	.24	.16	.63	
social effect1	.21	.77	.29	.28	.80	.76
social effect2	.24	.51	.18	.22	.40	
social effect3	.28	.47	.22	.16	.37	
social effect4	.16	.51	.11	.29	.38	
social effect5	.27	.66	.19	.28	.62	
psychological effect1	.24	.09	.51	.12	.34	.71
psychological effect2	.26	.11	.52	.24	.41	
psychological effect3	.18	.16	.49	.24	.36	
psychological effect4	.22	.21	.54	.29	.47	.73
exercise skills1	.24	.27	.19	.68	.63	
exercise skills2	.27	.22	.22	.49	.41	
exercise skills3	.25	.26	.13	.52	.41	
exercise skills4	.23	.22	.17	.77	.72	
correlation						
	1					
	.26	1				
	.18	.28	1			
	.17	.33	.38	1		
eigenvalue	2.79	2.46	1.69	2.52		

2.2 조사도구

2.2.1 프로그램 참여 가치 인식

자녀의 특수체육 프로그램 활동 참여에 대한 부모의 가치 인식을 측정하기 위하여 사용된 도구는 Lee & Dummer[4]가 개발된 설문지를 Lee[5]가 국내 환경을 고려하여 수정, 보완한 척도를 이용하였다. 이 척도는

사회적, 심리적 효과, 운동기술향상, 그리고 건강증진의 4개 요인으로 구성되며, 총 19문항이다. 응답의 형태는 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'의 5점 리커트 형식의 동의척도이다.

조사도구의 타당도 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시한 결과 4요인이 구조화되었으며, 구체적 결과는 다음의 Table 2와 같다.

2.2.2 프로그램 서비스 품질

자녀의 특수체육 프로그램 활동 참여에 대한 부모의 서비스 품질을 측정하기 위해 사용된 척도는 Cronin & Talyor[6]의 SERVPERF 모형을 사용하였다. 이 척도는 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성 5개 요인으로 구성되며, 총 22문항이다. 질문 응답은 전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'의 5점 리커트 형식의 척도이다. 수집된 자료를 이용하여 탐색적요인분석을 실시한 결과, 5요인 구조로 탐색되었으나, 분석과정에서 보충성 요인의 1문항(전담제공자가 변동없이 서비스 전담)이 요인적재치의 상이로 인하여 삭제되었다. 구체적 결과는 다음의 Table 3과 같다.

**Table 3. Factor Analysis of Program Service Quality**

question	factor					h <sup>2</sup>	α
	1	2	3	4	5		
tangible1	.69	.28	.21	.31	.26	.76	.72
tangible2	.71	.26	.23	.25	.24	.74	
tangible3	.52	.30	.26	.29	.16	.54	
tangible4	.55	.26	.28	.32	.08	.56	
reliability1	.21	.81	.24	.28	.24	.89	.78
reliability2	.24	.79	.28	.22	.17	.84	
reliability3	.28	.55	.26	.29	.23	.59	
reliability4	.16	.45	.30	.27	.22	.44	
reliability5	.27	.66	.26	.15	.19	.63	
empathy1	.24	.09	.77	.12	.17	.70	.76
empathy2	.26	.11	.74	.24	.23	.74	
empathy3	.23	.16	.62	.24	.22	.57	
empathy4	.22	.15	.55	.22	.10	.43	
empathy5	.29	.21	.81	.29	.27	.94	.69
responsive1	.27	.27	.19	.56	.18	.53	
responsive2	.15	.22	.22	.55	.22	.47	
responsive3	.25	.26	.13	.62	.09	.54	.65
responsive4	.23	.22	.17	.67	.29	.66	
warranty1	.04	.17	.18	.14	.79	.71	
warranty2	.06	.01	.14	.02	.65	.45	
warranty3	.15	.11	.19	.21	.55	.42	
correlation							
	1						
	.24	1					
	.21	.27	1				
	.17	.30	.23	1			
	.22	.27	.30	.28	1		
eigenvalue	2.38	2.92	3.31	2.43	2.12		

### 2.2.3 프로그램 참여 서비스 만족도

자녀의 특수체육 프로그램 활동 참여에 대한 부모의 만족도 측정을 위해 사용된 설문지는 사회복지서비스 분야에서 고객의 만족도 측정을 위해 사용되는 이용 및 성과 만족도를 사용하였다. 이 척도는 Kim et al[7], Kim et al[8], Kim[9] 등의 많은 연구에서 사용된 바 있으며, 총 8문항, 2요인 각각 4문항으로 구성된다. 질문 응답은 전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'의 5점 리커트 형식의 척도이다.

수집된 자료를 이용하여 탐색적 요인분석을 실시한 결과, 2요인 구조로 탐색되었으며, 구체적 결과는 다음의 Table 4와 같다.

**Table 4. Factor Analysis of Program Satisfaction Questionnaire**

question	factor		h <sup>2</sup>	α
	1	2		
use satisfaction1	.77	.26	.66	.69
use satisfaction2	.71	.19	.54	
use satisfaction3	.49	.24	.30	
use satisfaction4	.72	.27	.59	
performance satisfaction1	.21	.69	.52	.71
performance satisfaction2	.27	.79	.70	
performance satisfaction3	.24	.51	.32	
performance satisfaction4	.22	.48	.28	
correlation				
	1			
	.33	1		
eigenvalue	2.07	1.82		

### 2.3 자료분석

수집된 자료는 첫째, 수집된 자료는 조사대상자 특성 및 문항분석을 위해 서술통계를 실시하였다. 둘째, 수집된 자료를 기초로 구조타당도 및 신뢰도 검증을 위해 탐색적 요인분석과 신뢰도 α계수를 산출하였다. 셋째, 잠재변인간 인과효과를 탐색하기 위하여 상관분석을 실시하였다. 넷째, 이론검증을 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 이때 유의준은 α = .05이다. 분석은 IBM SPSS STATISTICS & AMOS 18.0 버전을 이용하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 상관관계 및 기술통계

자녀의 특수체육 프로그램 활동 참여에 대한 부모의

프로그램 가치인식, 서비스 품질, 만족도 간의 이론적 관계를 검증하기 앞서 상관분석과 기술통계를 실시하였다. Table 5의 분석결과, 상관행렬에서 모든 요인 간 유의미한 정적(+인) 관계를 나타내었다. 또한 하위요인들의 기술통계 결과, 평균 3.56 ~ 3.76(.64-.78)의 범위를 나타내었으며, 이때 합성점수의 분포 지수 왜도 및 첨도는 ±2.0 이하로 나타났다.

### 3.2 중다회귀분석

#### 3.2.1 프로그램 가치 인식과 품질 관계

부모의 프로그램 가치 인식과 서비스품질의 이론적 관계를 검증하기 위하여 중다회귀분석을 실시하였다. 분석결과는 다음의 Table 6과 같다.

구체적으로 첫째, 프로그램 가치 인식의 하위요인 건강증진, 사회적효과, 심리적효과, 운동기술향상이 서비스품질의 하위요인 유형성에 미치는 영향은 운동기술향상 β = .296, 건강증진 β = .192 요인만이 유의미하게 나타났다. 이때 R<sup>2</sup> = .15, F(2)=20.639, p=.000이다.

둘째, 프로그램 가치 인식의 하위요인 건강증진, 사회적효과, 심리적효과, 운동기술향상이 서비스품질의 하위요인 신뢰성에 미치는 영향은 건강증진 β = .310, 운동기술향상 β = .219 요인만이 유의하게 나타났다. 이때 R<sup>2</sup> = .18, F(2)=24.700, p=.000이다.

셋째, 프로그램 가치 인식의 하위요인 건강증진, 사회적효과, 심리적효과, 운동기술향상이 서비스품질의 하위요인 공감성에 미치는 영향은 건강증진 β = .259, 사회적효과 β = .197 요인만이 유의하게 나타났다. 이때 R<sup>2</sup> = .14, F(2)=19.372, p=.000이다.

넷째, 프로그램 가치 인식의 하위요인 건강증진, 사회적효과, 심리적효과, 운동기술향상이 서비스품질의 하위요인 반응성에 미치는 영향은 운동기술향상 β = .258, 건강증진 β = .181 요인만이 유의하게 나타났다. 이때 R<sup>2</sup> = .21, F(2)=16.018, p=.000이다.

다섯째, 프로그램 가치 인식의 하위요인 건강증진, 사회적효과, 심리적효과, 운동기술향상이 서비스품질의 하위요인 보증성에 미치는 영향은 심리적효과 β = .258, 건강증진 β = .218 요인만이 유의하게 나타났다. 이때 R<sup>2</sup> = .14, F(2)=19.116, p=.000이다.

Table 5. Correlation and descriptive statistics between sub-factors

factor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
health promotion	1.00										
social effect	.36**	1.00									
psychological effect	.24**	.39**	1.00								
exercise skills	.23**	.44**	.49**	1.00							
tangible	.26**	.24**	.26**	.34**	1.00						
reliability	.36**	.21**	.28**	.29**	.33**	1.00					
empathy	.33**	.29**	.24**	.24**	.29**	.37**	1.00				
responsive	.24**	.16*	.22**	.30**	.26**	.39**	.35**	1.00			
warranty	.28**	.19**	.31**	.23**	.32**	.33**	.41**	.40**	1.00		
use satisfaction	.43**	.21**	.40**	.38**	.24**	.18**	.26**	.21**	.29**	1.00	
performance satisfaction	.33**	.26**	.30**	.24**	.28**	.22**	.23**	.17**	.31**	.42**	1.00
M	3.62	3.58	3.62	3.71	3.56	3.66	3.59	3.58	3.55	3.76	3.72
SD	.65	.70	.71	.71	.78	.72	.71	.69	.69	.64	.65

\*.05, \*\*.01 Significant

Table 6. Relationship between program value and service quality

dependent variable	independent variable	unnormalized coefficient		standardization factor	t	p
		B	standard error	beta		
tangible $R^2 = .15$	constant	1.520	.328		4.638	.000
	exercise skills	.325	.068	.296	4.768	.000
	health promotion	.230	.074	.192	3.094	.002
reliability $R^2 = .18$	constant	1.595	.298		5.349	.000
	health promotion	.343	.068	.310	5.065	.000
	exercise skills	.222	.062	.219	3.578	.000
empathy $R^2 = .14$	constant	1.851	.283		6.544	.000
	health promotion	.283	.071	.259	3.986	.000
	social effect	.200	.066	.197	3.025	.003
responsive $R^2 = .21$	constant	1.954	.295		6.625	.000
	exercise skills	.251	.061	.258	4.095	.000
	health promotion	.192	.067	.181	2.861	.005
warranty $R^2 = .14$	constant	1.805	.287		6.283	.000
	psychological effect	.250	.061	.258	4.119	.000
	health promotion	.232	.066	.218	3.488	.001

Table 7. Relationship between program value and service satisfaction

dependent variable	independent variable	unnormalized coefficient		standardization factor	t	p
		B	standard error	beta		
use satisfaction $R^2 = .31$	constant	1.196	.256		4.670	.000
	health promotion	.326	.056	.331	5.831	.000
	psychological effect	.204	.057	.226	3.559	.000
	exercise skills	.174	.057	.193	3.051	.003
performance satisfaction $R^2 = .16$	constant	1.952	.268		7.298	.000
	health promotion	.274	.062	.274	4.428	.000
	psychological effect	.214	.057	.234	3.790	.000

Table 8. Relationship between service quality and satisfaction

dependent variable	independent variable	unnormalized coefficient		standardization factor	t	p
		B	standard error	beta		
use satisfaction $R^2 = .13$	constant	2.301	.241		9.545	.000
	warranty	.231	.061	.246	3.813	.000
	tangible	.168	.054	.201	3.128	.002
performance satisfaction $R^2 = .13$	constant	2.276	.262		8.699	.000
	warranty	.173	.064	.187	2.701	.007
	tangible	.114	.054	.139	2.102	.037
	empathy	.129	.062	.143	2.089	.038

### 3.2.2 프로그램 가치 인식과 만족 관계

부모의 프로그램 가치 인식과 서비스만족의 이론적 관계를 검증하기 위하여 중다회귀분석을 실시하였다. 분석결과는 다음의 Table 7과 같다.

구체적으로 첫째, 프로그램 가치 인식의 하위요인 건강증진, 사회적효과, 심리적효과, 운동기술향상이 서비스만족의 하위요인 이용만족에 미치는 영향은 건강증진  $\beta = .331$ , 심리적효과  $\beta = .226$ , 운동기술향상  $\beta = .193$ 의 순으로 유의미하게 나타났다. 이때  $R^2 = .31$ ,  $F(3)=34.133$ ,  $p=.000$ 이다. 둘째, 프로그램 가치 인식의 하위요인 건강증진, 사회적효과, 심리적효과, 운동기술향상이 서비스만족의 하위요인 성과만족에 미치는 영향은 건강증진  $\beta = .274$ , 심리적효과  $\beta = .234$  요인만 유의미하게 나타났다. 이때  $R^2 = .31$ ,  $F(2)=22.295$ ,  $p=.000$ 이다.

### 3.2.3 프로그램 서비스품질과 만족 관계

부모의 프로그램 서비스품질과 만족의 이론적 관계를 검증하기 위하여 중다회귀분석을 실시하였다. 분석결과는 다음의 Table 8과 같다.

첫째, 프로그램 서비스품질의 하위요인 유용성, 신뢰성, 공감성, 반응성, 보증성이 서비스만족의 하위요인 이용만족에 미치는 영향은 보증성  $\beta = .246$ , 유형성  $\beta = .201$ 요인만이 유의미하게 나타났다. 이때  $R^2 = .13$ ,  $F(2)=17.797$ ,  $p=.000$ 이다.

둘째, 프로그램 서비스품질의 하위요인 유용성, 신뢰성, 공감성, 반응성, 보증성이 서비스만족의 하위요인 성과만족에 미치는 영향은 보증성  $\beta = .187$ , 유형성  $\beta = .139$ , 공감성  $\beta = .143$ 요인에서 유의미하게 나타났다. 이때  $R^2 = .13$ ,  $F(3)=11.018$ ,  $p=.000$ 이다.

## 4. 논의

본 연구는 장애아동 및 청소년을 대상으로 특수체육 활동프로그램에 참여하고 있는 부모를 대상으로 기관에서 진행하고 있는 프로그램의 가치와 관련하여 품질, 만족도의 관계를 알아보고자 하였다. 이를 위해 수도권 소재의 장애인 복지관, 사설특수체육기관에서 발달재활 서비스 중 특수체육 서비스를 이용하고 있는 부모를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

이와 같은 목적으로 연구결과를 얻었으며, 그 결과를

바탕으로 다음과 같은 논의를 진행하고자 한다.

먼저 프로그램 가치 인식과 서비스품질의 관계에서는 프로그램 가치 인식의 하위요인 건강증진, 사회적효과, 심리적효과, 운동기술향상이 서비스품질의 하위요인 유형성은 운동기술향상, 건강증진 요인에서 유의미하게 나타났으며, 신뢰성에서는 건강증진, 운동기술향상에서 유의하게 나타났다. 공감성은 건강증진, 사회적효과 요인에서 유의하게 나타났다. 반응성은 운동기술향상, 건강증진 요인에서 유의하게 나타났다. 보증성은 심리적효과, 건강증진 요인만이 유의하게 나타났다.

프로그램의 가치는 제품이나 서비스를 받았을 때 고객이 스스로 가치를 평가하는 것을 의미한다. 고객이 이용 상황이나 이용 중 및 이용 후 상황에 대한 목적과 고객의 욕구를 충족시키는 서비스에 대한 평가와 이에 대한 고객의 평가 또는 선호이다[10]. 서비스품질은 서비스와 밀접한 관련이 있으며, 제공된 서비스를 다양한 관점에서 평가하는 것으로 보고하였다[11]. 본 연구에서는 서비스품질에 대해 프로그램의 가치의 하위 요인에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 프로그램의 가치 인식은 서비스 품질에 많은 영향을 주는 것으로 판단할 수 있다.

프로그램 가치 인식과 서비스만족의 관계는 프로그램 가치 인식의 하위요인 건강증진, 사회적효과, 심리적효과, 운동기술향상이 서비스 만족의 하위요인 이용만족은 건강증진, 심리적효과, 운동기술향상이 유의미하게 나타났으며, 성과만족은 건강증진, 심리적효과 요인에서 유의미하게 나타났다.

만족과 관련해 제품에 대한 서비스 품질 등 고객 가치를 형성하는 중요한 요인이며, 충성도를 높이는 요인이라고 보고하였다[12]. Kim[13]은 보상프로그램에 대한 가치와 만족도의 관계를 살펴본 결과 보상프로그램의 가치가 높을수록 만족도 역시 높게 나타난다고 보고하여 본 연구의 결과와 맥을 같이하는 것으로 사료된다. 본 연구에서 역시 프로그램의 가치 인식에 따라 서비스만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스 품질과 만족도의 관계에서 서비스품질의 하위요인 유용성, 신뢰성, 공감성, 반응성, 보증성이 서비스만족의 하위요인 이용만족에 미치는 영향은 보증성, 유형성 요인에서 유의미하게 나타났으며, 성과만족은 보증성, 유형성, 공감성 요인에서 유의미하게 나타났다. 프로그램 가치와 서비스품질, 프로그램 가치와 만족도, 서비스품질

질과 만족도에서 역시 각 요인 간에 유의미한 결과를 나타냈다. 프로그램 가치의 중요성을 나타내며 프로그램 구성 시 부모, 참여자, 지도자 모두가 공감할 수 내용을 구성한다면 최종적으로 만족도를 높이는데 긍정적 역할을 할 것으로 사료된다.

### 5. 결론 및 제언

본 연구는 특수체육활동 프로그램에 대한 부모의 프로그램 가치 인식, 서비스품질, 서비스만족의 관계를 검증하기 위하여 수도권 소재 장애인 복지시설 및 사설특수체육기관에서 프로그램에 참여하는 부모를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 연구자가 직접 방문하였으며, 수집되어 분석에 이용된 자료는 236부이다. 수집된 자료는 서술통계, 요인분석과 신뢰도분석 그리고 상관분석과 회귀분석을 통하여 인과관계를 검증하였다. 분석 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 특수체육 프로그램 활동 참여에 대한 부모의 프로그램 가치인식, 서비스 품질, 만족도 간의 이론적 관계를 검증하기 앞서 상관분석 결과, 모든 요인 간 유의미한 정적(+인) 관계를 나타내었다.

둘째, 프로그램 가치 인식과 서비스품질의 이론적 관계를 검증하기 위하여 중다회귀분석한 결과, 유형성요인은 운동기술향상과 건강증진, 신뢰성요인은 건강증진, 운동기술향상, 공감성요인은 건강증진, 사회적효과, 반응성요인은 운동기술향상, 건강증진, 그리고 보증성요인은 심리적효과, 건강증진요인에서 유의미한 영향력을 나타내었다.

셋째, 프로그램 가치 인식과 서비스만족의 이론적 관계를 검증하기 위하여 중다회귀분석을 실시한 결과, 이용만족요인은 건강증진, 심리적효과, 운동기술향상요인에서 그리고 성과만족요인이나 건강증진과 심리적효과요인에서 유의미한 영향력을 나타내었다. 넷째, 부모의 프로그램 서비스품질과 만족의 이론적 관계를 검증하기 위하여 중다회귀분석을 실시한 결과, 이용만족요인은 보증성과 유형성에서, 성과만족요인은 보증성, 유형성, 공감성요인에서 유의미한 영향력을 나타내었다.

본 연구를 바탕으로 특수체육활동과 관련한 프로그램의 개선을 위한 다관점 연구가 필요하다. 특히 부모, 아동 및 청소년, 지도자의 의견 수렴을 통한 통합적 연구가 이루어진다면, 프로그램의 질적 가치를 높이는데 도움이 될 것으로 사료된다.

### REFERENCES

- [1] K. Y. Park, Y. T. Seo, B. I. Kang, H. C. Kim, D. W. Kim, H. Choi & K. C. Jeong. (2013). *Understanding of Special Physical Education*. Yeungnam University Press.
- [2] Y. J. Lee. (2016). *Development of Adapted Physical Education Program and It's Effect on improvement of Basal Physical Fitness in Young Children with Developmental Disorders*. Kosin University Graduate School Master's Thesis.
- [3] J. Y. Jeong. (2020). *The Effects of Social Capital on the Valuation of Employment Support Program*. Sejong University Graduate School Ph.D. thesis.
- [4] B. Lee & Dummer, G. M. (2003). *Parental values and concerns about participation in physical activity programs by youth with cognitive*. Michigan state University.
- [5] B. M. Lee. (2005). A study on parental values and difficulties in participation in sports with mental disorders. *Journal of the Korean Special Society for Physical Education*, 13(4), 35-47.
- [6] Cronin, J. J. & Taylor, S. T. (1992). A measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(2), 55-68.
- [7] S. K. Kim et al. (2004). *2003 Social Welfare Facility Evaluation and Indicator Development*, Korea Institute for Health and Social Affairs, Ministry of Health and Welfare.
- [8] Y. S. Kim, E. Y. Lee, K. G. Koh & E. H. Min. (2007). Evaluation of Reliability and Validity of the Korean Version of Social Welfare Service User Satisfaction Scale. *Journal of the Korean Society for Social Welfare*, 59(4), 83-109.
- [9] Y. S. Kim. (2009). Development and evaluation of social welfare service user satisfaction scale. *Journal of the Korean Society for Social Welfare Administration*, 11(3), 127-160.
- [10] J. T. Hyun. (2011). *Effects of sports tourists' joining motivations and life style-related perceived values on social attitude*. Woosuk University, Ph.D. thesis.
- [11] S. W. Bang. (2002). *The relationship of service quality and loyalty in sport center*. Seoul national university graduate school. Master's Thesis.
- [12] Bolton, Ruth N. & Katherine N. Lemon. (1999). A Dynamic Model of Customers' Usage of Services:

Usage as an Antecedent and Consequence of Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 36(May), 171-178.

- [13] S. H. Kim. (2009). Effect of Value and Satisfaction on Reward Program on Loyalty. Korea University Graduate School. Master's Thesis.

유진호 (Jin-Ho Ryu)

[정회원]



- 현재 : 한국복지대학교 장애인레저스포츠과 강사
- 관심분야 : 특수체육, 운동생리학
- E-Mail : bkjh21@naver.com