



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

2016년 8월

박사학위논문

노인 생활체육프로그램
서비스 기대와 품질에 따른 만족이
삶의 질에 미치는 영향

조선대학교 대학원

체 육 학 과

신 수 미

노인 생활체육프로그램
서비스 기대와 품질에 따른 만족이
삶의 질에 미치는 영향

The influence that the expectation of the physical
training program service for elderly and satisfaction from
the service have on quality of life

2016년 8월 25일

조선대학교 대학원

체 육 학 과

신 수 미

노인 생활체육프로그램
서비스 기대와 품질에 따른 만족이
삶의 질에 미치는 영향

지도교수 : 정 명 수

이 논문을 이학박사학위신청 논문으로 제출함.

2016년 4월

조선대학교 대학원

체 육 학 과

신 수 미

신수미의 이학박사 학위논문을 인준함

위원장 전남대학교 교수 이 계 윤



위 원 조선대학교 교수 윤 오 남



위 원 조선대학교 교수 안 용 덕



위 원 조선대학교 교수 백 승 현



위 원 조선대학교 교수 정 명 수



2016년 6월

조선대학교 대학원

목 차

ABSTRACT

I. 서 론	1
1. 연구의 필요성	1
2. 연구목적	4
3. 연구의 제한점	5
4. 용어의 정의	5
II. 연구모형 및 가설	7
1. 연구모형	7
2. 연구가설	8
III. 연구방법	14
1. 연구대상	14
2. 조사도구	16
3. 자료처리방법	17
4. 타당도 및 신뢰도검증	18
1) 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석	18
2) 확인적 요인분석	23
IV. 연구결과	33
1. 일반적 특성에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 차이 분석	33

1) 성별에 따른 서비스기대, 서비스품질, 만족, 삶의 질의 차이분석	33
2) 연령에 따른 서비스기대, 서비스품질, 만족, 삶의 질의 차이분석	34
3) 학력에 따른 서비스기대, 서비스품질, 만족, 삶의 질의 차이분석	36
4) 주거에 따른 서비스기대, 서비스품질, 만족, 삶의 질의 차이분석	37
5) 월 평균수입에 따른 서비스기대, 서비스품질, 만족, 삶의 질의 차이분석 ..	40
6) 참여운동에 따른 서비스기대, 서비스품질, 만족, 삶의 질의 차이분석 ..	42
7) 운동기간에 따른 서비스기대, 서비스품질, 만족, 삶의 질의 차이분석 ..	43
8) 참여횟수에 따른 서비스기대, 서비스품질, 만족, 삶의 질의 차이분석 ..	46
9) 운동시간에 따른 서비스기대, 서비스품질, 만족, 삶의 질의 차이분석 ..	48
2. 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질의 상관관계 분석	50
3. 서비스 기대와 서비스 품질이 만족에 미치는 영향	51
4. 서비스 기대와 서비스 품질이 삶의 질에 미치는 영향	52
5. 만족이 삶의 질에 미치는 영향	53
6. 노인 생활체육프로그램 서비스 기대, 품질, 만족, 삶의 질의 관계분석	54
1) 연구모형의 적합도 평가	54
2) 가설검증	56
V. 논 의	57
1. 일반적 특성에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질의 관계	57
2. 서비스 기대와 서비스 품질에 따른 만족과의 관계	59
3. 서비스 기대와 서비스 품질에 따른 삶의 질과의 관계	60
4. 만족과 삶의 질과의 관계	61
5. 노인 생활체육프로그램의 서비스 기대, 품질, 만족, 삶의 질의 관계	62
VI. 결론 및 제언	64
1. 결론	64
2. 제언	66

참고문헌	69
부 록	80

표 목 차

표 1. 연구대상자의 일반적 특성	14
표 2. 설문지 구성	17
표 3. 서비스 기대의 탐색적 요인분석과 신뢰도	19
표 4. 서비스 품질의 탐색적 요인분석과 신뢰도	20
표 5. 만족의 탐색적 요인분석과 신뢰도	21
표 6. 삶의 질의 탐색적 요인분석과 신뢰도	22
표 7. 서비스 기대의 확인적 요인분석 적합도 및 결과	23
표 8. 서비스 품질의 확인적 요인분석 적합도 및 결과	27
표 9. 만족의 확인적 요인분석 적합도 및 결과	29
표 10. 삶의 질의 확인적 요인분석 적합도 및 결과	30
표 12. 성별에 따른 서비스 기대, 품질, 만족, 삶의 질 요인 차이 분석	33
표 13. 연령에 따른 서비스 기대, 품질, 만족, 삶의 질 요인 차이 분석	34
표 14. 학력에 따른 서비스 기대, 품질, 만족, 삶의 질 요인 차이 분석	36
표 15. 주거형태에 따른 서비스 기대, 품질, 만족, 삶의 질 요인 차이 분석 ...	38
표 16. 월 평균수입에 따른 서비스 기대, 품질, 만족, 삶의 질 요인 차이 분석 ...	40
표 17. 참여운동에 따른 서비스 기대, 품질, 만족, 삶의 질 요인 차이 분석 ...	42
표 18. 운동기간에 따른 서비스 기대, 품질, 만족, 삶의 질 요인 차이 분석 ...	44
표 19. 참여횟수에 따른 서비스 기대, 품질, 만족, 삶의 질 요인 차이 분석 ...	46
표 20. 운동시간에 따른 서비스 기대, 품질, 만족, 삶의 질 요인 차이 분석 ..	48
표 20. 상관관계 분석	50
표 21. 서비스 기대가 만족에 미치는 영향	51
표 22. 서비스 품질이 만족에 미치는 영향	52
표 23. 서비스 기대가 삶의 질에는 미치는 영향	52

표 24. 서비스 품질이 삶의 질에 미치는 영향	53
표 25. 만족이 삶의 질에는 미치는 영향	54
표 26. 연구모형의 구조방정식 적합도 모형 분석 결과	54
표 27. 연구모형의 변인간 관계 및 가설검증	56

그 립 목 차

그림 1. 연구모형	7
그림 2. 서비스 기대에 관한 확인적 요인분석 모형	25
그림 3. 서비스 품질에 관한 확인적 요인분석 모형	28
그림 4. 만족에 관한 확인적 요인분석 모형	30
그림 5. 삶의 질에 관한 확인적 요인분석 모형	32
그림 6. 전체 모형도	55

ABSTRACT

The influence that the expectation of the physical training program service for elderly and satisfaction from the service have on quality of life

Shin Su-mi

Adviser : Prof. Jung, Myeong-Soo

Department of Physical Education.

Graduate School of Chosun University

This study sampled 400 targets who are over 60 years old participating Sport for All programs of the City of Gwangju from July to August, 2015 to analyze the influence that the expectation of the physical training program service for elderly and satisfaction from the service have on quality of life. Among them, 335 sampling targets were used for actual analysis except 65 who falsely responded, considering the nature of the elderly. Using SPSS Win Ver.22.0 program, frequency analysis, exploratory factor analysis, reliability analysis, correlation, and then subjected to t-validation, ANOVA, multiple regression analysis were carried out for data processing.

In addition, after verifying the model fit and individual hypotheses through confirmatory factor analysis and SEM(structural equation modeling) analysis using the AMOS 22, the results were as follows.

First, looking at the genders, there was a significant difference only in responsiveness which is a sub-factor of service quality, in stability which is a sub-factor of the quality of life, and in the mental quality.

Looking at the age, there was a significant difference in most of factors

except in empathy which is a sub-factor of service quality, and in stability which is a sub-factor of the quality of life.

There was a significant difference in all factors regarding education, housing, average monthly income.

Considering the participating sports, there was a significant difference in facilities and environment which is a sub-factor of service expectation, in certainty which is a sub-factor of the service quality, in empathy, competence, reliability, and physical capability.

Regarding exercising period, there was a significant difference in the leaders which is a sub-factor of service expectation, service tangibility which is a sub-factor of service quality, responsiveness, satisfaction, and mentality which is a sub-factor of the quality of life.

In terms of participating frequency, there was a difference in the leaders which is a sub-factor of the service expectation, service tangibility which is a sub-factor of service quality, and responsiveness.

Looking at the exercise time, significant difference shows in responsiveness which is a sub-factor of service quality, reliability, and satisfaction.

Second, facilities and environment ($t = 3.032^{**}$) and the leader ($t = 14.973^{***}$) which is a sub-factor of service expectation appeared to influence on satisfaction.

Third, it seems that tangibility (2.801^{**}), responsiveness (5.117^{***}), certainty (2.919^{**}), reliability and (22.407^{***}) which is a sub-factor of service quality influence satisfaction.

Fourth, facilities (23.007^{**}), and the leader (3.702^{***}) which is a sub-factor of service expectation appear to affect the quality of life.

Fifth, responsiveness (3.020^{**}), certainty (15.130^{***}), empathy (26.314^{***}), and reliability (2.381^{*}) which is a sub-factor of service quality seem to affect the quality of life.

Sixth, the more highly recognizes satisfaction (8.990^{***}), the more

influence on the quality of life.

Seventh, analyzing the correlations among service expectations, service quality, satisfaction and the quality of life, the effect of service expectation on satisfaction from the second hypothesis, the effect of service quality on satisfaction from the third hypothesis, and , the effect of satisfaction on service expectation from the sixth hypothesis were chosen, and the fourth and fifth ones were not selected because they are found not to have any impact.

According to the result, there was a difference in various sub-factors as the general characteristics of the subjects, so planning preparing Sport for All programs to correlate various desire and characteristics of participants.

Therefore, there need of convenient facilities, comfortable environment, leaders' consideration, and constant communication while performing the program to satisfy the expectation from the participants, and there should be more consideration on factors of organizing the programs.

In particular, the duty of the leaders is to raise the degree of satisfaction to improve the quality of life. To make it possible, convenient and comfortable facilities are required, and the leaders should strengthen their professionalism and ability followed by appropriate support. It is not just a matter of whether satisfying the quality of Sport for All programs or not, but perceiving the need of subdividing the programs. This corresponds with the previous study results that the more satisfactory on the expectation and quality through Sport for All, the more improve on the quality of life.

Later, it is considered that Sport for All will become important factor for not only health but also the course of one's life, and more attention and analysis of its value will be required.

I. 서 론

1. 연구의 필요성

우리나라는 1960년 이래 국민소득수준의 향상, 의학기술의 발달, 보건위생의 개선 등으로 인하여 인간수명연장이라는 현대사회의 가장 큰 변화 가운데 하나를 겪고 있다. 취업난 증가와 자식부양비용의 부담 등으로 인한 저출산 인구감소와 기대수명의 증가로 노인인구는 폭발적으로 늘어나면서 인구분포 불균형이 빠른 속도로 진행되고 있다.

장래인구추계(통계청, 2015)에 따르면 1960년에 우리나라의 전체인구 중 73만명(2.9%)이었던 노인인구는 2010년 645만명(11%)으로 집계되었고, 2030년에는 24.3%로, 증가할 것으로 전망하면서 초고령 사회로의 진입이 얼마 남지 않았음을 예측하게 해주었다. 다시 말해 1960년대만 해도 인구분포가 피라미드형이었다면, 현재는 항아리 형이며, 점차 높아진 항아리형태로 발전할 것으로 전망된다.

세계적으로 유례를 찾아볼 수 없을 정도로 빠르게 진행되고 있는 우리나라 노인인구의 증가는 단기간에 급격한 사회, 경제, 문화적 변화를 초래할 수 있어 국가적 차원에서 대책마련이 시급한 실정이다.

전통적으로는 한국 노인들은 은퇴 후 자녀의 부양을 받으며 노후를 보냈지만, 지금은 출산율 저하와 노동인력의 감소, 경제성장의 둔화로 인하여 개별적인 노인부양은 부담이 되었고 결국 노인부양은 사회적책임으로 변화되었다(김종선, 2016). 이처럼 고령화 사회에서 노인문제는 다른 사회문제와는 달리 노인세대뿐 아니라 자녀세대에 문제까지 영향을 미치며, 세대 간의 갈등을 야기할 수 밖에 없어 우리 사회에서 적극적으로 노인문제를 해결하기 위해 노력해야 할 것이다.

체육백서(문화체육관광부, 2010)에 따르면 노인계층의 스포츠 활동 참여율이 2000년 34%, 2008년 39.6%, 2010년 51.1%로 지속적으로 증가하고 있으며 노인계층이 신체적, 심리적, 사회적 노인문제를 해결하는 방편으로 “스포츠”를 실천의 장으로 지각하고 적극적으로 투자하고 있음을 보여주는 지표이다(이원희,

2013).

이러한 사회적·정신적·신체적 압박감에서 벗어나 성공적인 노년기의 삶을 영위하기 위해서는 여가시간의 질 높은 활용이 절실하다고 하겠다. 붓글씨, 뜨개질, 바둑 등과 같은 정신건강유지에 탁월한 활동도 좋겠지만, 정신과 더불어 건강문제까지 함께 해결할 수 있다는 장점으로 따진다면 스포츠 및 레크리에이션 활동에 적극적으로 참여하는 것이 일거양득의 효과를 기대할 수 있을 것이다.

이에 생활체육의 3요소라 불리는 시설, 프로그램, 지도자의 영역에서 적절한 지원이 요구되고, 이런 지원은 노인들로 하여금 자신들의 적극적인 스포츠 활동을 통해 보여줄 수 있는 기반을 마련해 준다는 측면에서 매우 중요한 의미를 부여할 수 있다.

노인들이 질적인 삶을 영위하는데 있어 체육활동은 매우 중요한 요소로 작용한다고 할 수 있으며, 체육활동이 노인의 노후생활에 미치는 영향을 조사한 결과 체육활동의 간접참여 활동의 47.4%, 직접참여 활동의 경우 60%가 긍정적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다(임변장, 2002). 노인들의 신체활동 부족은 신체능력의 저하와 불안, 우울, 자아 존중감 상실 등으로 이어질 수 있다(Berger, 1986). 따라서 노인에게 있어서 여가시간을 적절히 활용하고 건강을 유지, 증진시키기 위해서는 노인을 위한 체육활동이 활발히 전개되어야 한다.

국내의 경우, 노인들의 스포츠 활동 참여 실태에 관한 연구(김대훈, 윤희기, 2005; 김양례, 구해모, 조성식, 2004; 노형철, 박세진, 이영동, 2001; 이종하, 석혁기, 2008)를 시작으로 노인문제가 사회문제로 대두되면서 노인체육의 사회적 역할과 기능에 관하여 연구가 이루어져 왔다. 구체적으로, 생활만족 및 여가만족에 관한 연구(김려생, 기한준, 박용식, 1999; 김영준, 2008; 이상일, 유현순, 2004; 임인수, 2001), 스포츠 활동 참여 제약에 관한 연구(이영숙, 박경란, 2009; 임재구, 2011)여가활동 유형 및 삶의 질에 관한 연구(권문배, 2007; 권순정, 유기성, 유원용, 2011; 김경, 2012; 김양례, 2005; 박장근, 최덕목, 임란희, 2007; 이연숙, 2008; 이은석, 2009b; 임수원, 2008), 사회화에 관한 연구(고연화, 2009; 김지은, 2006; 김철영, 2008; 조만태, 김상대, 2008; 조은혜, 2003), 노인스포츠 동호회에 관한 연구(김건우, 송은주, 임수원, 2006; 이은석, 2009a) 등이 진행되어 왔다. 이러한 관점에서 노인들의 스포츠 참여는 대인관계 축소, 소외감, 우울증 등과 같은 노인건강에 악영향을 미칠 수 있는 요인들을 제거하면

서 재사회화, 사교활동, 신체활동 증가를 높일 수 있는 매우 가치 있는 활동이라고 할 수 있다. 즉, 생활체육을 통해서 노인 스스로의 생애를 의미 있게 설계함과 동시에 주위의 환경에 잘 적응해나가면서 건강에 대한 혜택도 충족시킬 수 있다면 노인들의 삶의 질을 향상시키는데 큰 도움을 제공할 수 있을 것이다.

근래에 들어서 질 높은 노인 생활체육프로그램의 제공 및 품질 향상을 위한 부단한 노력과 시도가 이루어지고 있지만, 기대와는 달리 노인체육지도자의 인원 수는 현저히 부족한 실정이며, 그 마저도 지도자의 특기에 맞춰 종목을 선택해야 하기 때문에 프로그램의 선택에 있어서 취약한 부분을 노출하고 있다. 나아가 노인들의 신체활동수준에 맞는 맞춤형 시설 및 프로그램을 적절히 제공하지 못하고 있어서 기대한 만큼의 성과를 이끌어 내고 있지 못하는 실정이다. 이처럼 고객만족을 실현하기 위해 소비자의 만족스러운 경험과 기대를 토대로 적극적이고 차별화된 서비스 품질을 제공하여 고객만족 요소를 강화시켜 나가야 할 것이다.

최근 서비스 품질에 관한 관심이 높아지면서 국내 스포츠분야의 연구에서도 주요 관심 대상이 되고 있으며, 서비스품질에 관한 선행연구(이지환 2009; 이종현 2015; 조태수 2006; 석종태, 박종태 2006; 문행자 2003; 김효진, 한상린 2013; 김석태 2016;)가 활발히 진행되며, 서비스 품질의 만족이나 재방문의도에 미치는 영향을 밝히는데 초점을 두고 있다.

노인들의 생활체육 참여와 관련하여 학계에서도 다양한 방면에 접근이 꾸준히 이루어져 왔으며, 연구의 방향도 노인들이 생활체육에 참여함으로써, 신체적, 정서적, 사회적으로 긍정적인 영향이 있다는 것에 초점을 맞추어 진행되어 왔다.

노인생활체육 참여에 관해 보고된 선행 연구들을 살펴보면, 다양한 영역에서 연구되고 있으며, 운동 생리학적 측면에서 노인들이 스포츠 활동에 참여함으로써 인해 건강과 활동체력의 증진 신체기능의 향상 신체구성의 변화등의 긍정적인 효과 (Blair, 1989; Brennan, 2002; Mazzeo, Tanaka, 2001; Paffenbarger, Hyde, Wing, Lee, Jung, Kampert, 1994; Rogers, Evans, 1993; Young, Stokeo, Crew, 1985)를 얻을 수 있는 측면의 연구가 진행되어왔다. 스포츠심리학 분야에서는 노인들이 스포츠 활동에 참여함으로써 인해 자아존중감, 자아효능감, 정신건강 등이 향상되는 측면과 우울, 불안, 스트레스 등이 해소되는 효과 (Berger, 1986; Cox, 1991; James, 1993; Kee, 1984; Maloney, Fallon, Wittenberg, 1984)를 기대할 수 있다고 주장하고 있다. 스포츠사회학 분야에서

는 노인들의 스포츠 참여와 생활만족, 여가만족, 삶의 질, 사회성 함양 등과 관련하여 연구 (Dishman 1988; Han, 1988; Heppe, Ray, 1983; Iso-Ahola, 1980; Kelly, 1982; Linda, 2005; O'Brien, 1995; Ragheb, Griffith, 1982; Riddick, 1980; Tinsley, 1986; Wang, Wang, 2003; Zimmer, Hickey, Searle, 1995)가 진행되어 왔다.

이렇듯 신체활동은 사회적 지지와 자기효능감, 행동선택, 안전성, 긍정적 마인드를 가지는 기회가 되며, 노인들에게 확실한 목표의식을 심어주며, 스포츠 참여 동기가 향상 되어 결과적으로 노후의 삶의 질 향상에 큰 도움이 된다고 밝히고 있다.

현재까지도 생활체육 참여에 따른 만족감이나 정신건강, 삶의 질 등에 관해 연구된 바는 있으나 노인의 생활체육프로그램에 관련한 서비스 기대와 서비스 품질의 만족이 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구는 미흡한 실정이다.

이에 본 연구에서는 기존의 선행 연구들을 검토하여 생활체육에서 제공되는 노인 생활체육프로그램의 서비스 기대와 품질에 따른 만족이 삶의 질에 어떠한 관계가 있는지에 대한 실증적 연구를 하고자 한다.

따라서, 생활체육 프로그램의 개선 및 발전에 중요한 의미로 새로운 방향을 제시하고 노인들의 행복한 삶을 영위할 수 있도록 긍정적인 삶을 위한 대체방안의 자료로 제공되는데 연구의 필요성이 있다.

2. 연구 목적

본 연구는 현재 생활체육에 참여하고 있는 노인들을 대상으로 생활체육프로그램에 대한 기대와 품질 인식, 그에 따른 만족이 삶의 질에 미치는 영향에 대해서 분석하고, 생활체육참여로 인한 사회적 상호작용, 신체기능 향상, 건강유지등 여러 가지 측면에서는 어떠한 영향을 미치는지 알아보며, 노인들의 생활체육프로그램에 대한 인식과 참여로 삶에 어떻게 명확한 목표설정을 할 것인지에 대해 규명하고자 한다.

3. 연구의 제한점

본 연구는 다음과 같은 연구의 제한점이 있다.

첫째, 본 연구 조사자에 대한 사회적·환경적 제한이 없으므로 생활체육프로그램에 참여하는 만 60세 이상의 노인으로 한정하여 사회적·환경적 제약이 없을 수 있다.

둘째, 자료수집 과정에서 설문조사 방법으로 자기평가기입법과 면접법을 병행함에 있어서 문항에 대한 이해 능력이 부족한 노인들의 의사표명을 정확히 반영하는 데에는 한계가 있었다. 그러므로 다른 연구자들에 비하여 기각될 설문지의 문항이 많이 나타날 수도 있다.

4. 용어의 정의

본 연구의 목적을 달성하기 위한 관련 변인과 주요 용어에 대한 조작적 정의는 다음과 같다.

1) 서비스 기대

기대는 사전적 의미로 “과거의 경험과 현재의 상황을 비추어 어떠한 현상이나 사건 등이 일어날 것을 예견하고 기다리는 행동의 준비상태”를 말한다. 정은석(2002)은 서비스 기대란 “어떤 서비스 성과에 대해 소비자가 가지고 있는 사전적 신념으로 실제 서비스 성과를 평가하는 표준 또는 준거가 된다”라고 하였다. 또한, Olson과 Dover(1979)는 서비스기대를 “구매 대상의 사용 전 신념”이라 정의하고 있으며, Berden과 Teel(1983)은 어떤 사건에 대하여 일어날 가능성 또는 확률이라고 주장하였다. 서비스 기대는 크게 3가지 수준으로 희망, 적정 서비스 그리고 허용영역으로 구성된다고 하였다.

본 연구에서는 서비스 기대는 시설 및 환경, 프로그램, 지도자의 3개 요인으로 정의하고 구성하였다.

2) 서비스 품질

이지환(2009)은 서비스의 우수성 혹은 탁월함에 대한 소비자의 전반적인 판단이나 태도를 말하며, 지각된 서비스 품질은 소비자의 지각과 기대 사이의 차이에 대한 방향과 정도로 나타낸다. 서비스 품질의 측정도구는 Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988)가 개발한 5개 요인을 중심으로 한 SERVQUAL을 토대로 서비스 품질 척도를 본 연구의 목적에 맞게 서비스품질은 유형성, 응답성, 확산성, 공감성, 신뢰성의 5개 요인을 본 연구에 적용하였다.

3) 만족

Hunt(1977)는 만족을 소비경험이 최소한 기대 되었던 것보다 좋았다는 평가라고 정의 하였고, 만족은 마음에 흡족하고 모자람 없이 충분한 상태(최미선, 2012)라고 하였다. 김예나(2012)는 학생들이 수업에 대한 경험의 감정상태를 만족도라 하였으며, 고전규(2009)는 성취, 보상 등을 학생들이 학습활동에서 얻을 수 있을 것이라는 기대에 대한 감정을 만족이라 하였다.

4) 삶의 질

Dunbar(1992)은 삶의 질이란 정신적, 육체적, 사회적 경험들이 자기내에서 통합되어 형성되는 내적 경험이므로 매우 개인적이고 주관적이라 정의하였고, 이동수(2004)는 과거·현재·미래의 총체적 삶과 활동에 대한 긍정적 인지정도라고 하였다. 이형만(2012)은 삶의 질은 주관적인 가치판단으로 일상생활에서 개인이 스스로 행복한 삶을 추구하며 느끼는 만족의 정도를 나타낸다 하였다. 본 연구에서는 삶의 질이란 유능감, 안정성, 정신적 안녕, 신체적 안녕의 4개 요인으로 정의 하여 구성하였다.

II. 연구모형 및 가설

1. 연구모형

본 연구는 생활체육현장에서 이루어지고 있는 고령자들에 대한 연구와 선행관련 연구를 토대로 하여 노인생활체육프로그램 참여자의 서비스 기대와 품질에 따른 만족이 삶의 질에 미치는 영향을 분석규명하기 위해 <그림 1>과 같이 연구 모형을 설정한 후 가설을 검증하고자 하였다.

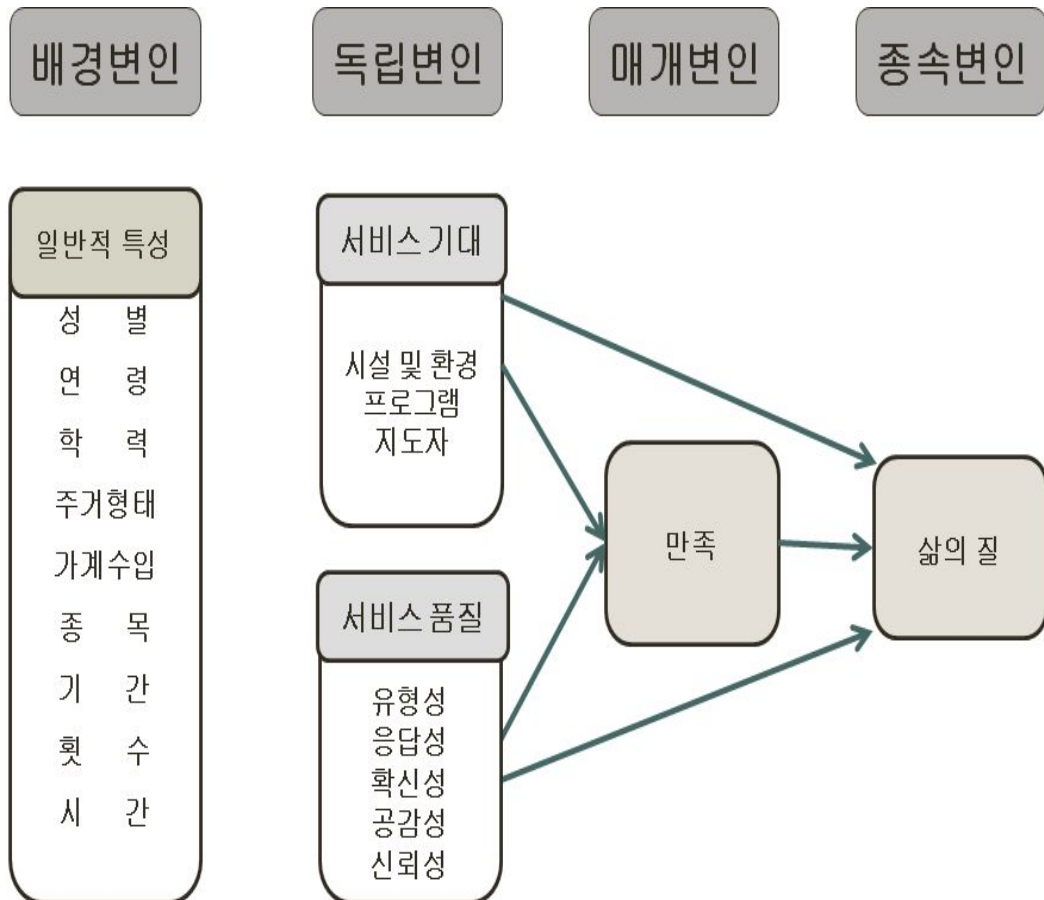


그림 2. 전체 모형도

2. 연구 가설

본 연구의 목적을 향상시키기 위하여 연구 모형을 선행연구자들의 연구결과를 분석하여 연구의 목적을 달성하기 위한 연구가설을 설정하였다.

1) 일반적 특성과 서비스 기대, 품질, 만족, 삶의 질의 관계

일반적 특성 즉, 성별, 연령, 학력, 주거형태, 월 평균수입, 참여운동, 운동기간, 참여횟수, 운동시간에 따른 서비스 기대, 서비스품질, 만족, 삶의 질에 관한 선행 연구를 살펴보고 가설을 설정하고자 한다.

정은석(2002)은 고객의 내적요인인 서비스에 대한 과거 경험, 관여수준에서 기대수준의 차이가 나타났고, 이우승, 김성수(2009)는 기대 외적서비스와 기대 고객서비스는 의사결정에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났지만 기대 내적서비스는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 구률희(2009)는 공공체육 시설 이용과 관련된 다양한 선행연구들은 이용자들의 성별과 연령 등 일반적 특성에 따라 서비스 품질이나 가치지각 및 서비스 성과와 같은 지각 요소에 차이가 있다고 연구결과를 보고하고 있다. 이유재와 라선아(2003), Caruana(2002), Oliver(1997), Keavenay(1995)의 선행연구와 비교하여 서비스 품질이 만족에 선행하고, 만족은 행동의도에 영향을 미친다는 연구결과는 서비스 품질이 만족을 통해 행동의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

강일조(2004)는 서비스품질이 고객만족에 미치는 영향력의 분석결과 만족도의 결정요인은 서비스품질의 하위요인인 신뢰성, 반응성, 확신성, 유형성, 공감성 뿐 아니라 새로운 잠재변수가 존재한다고 분석하였고, 장애인복지관 이용자 만족에 영향을 미치는 요인은 신뢰성과 유형성의 영향력이 높았다고 하였으며, 맹두열(2011)은 노인복지서비스 품질이 높을수록 만족도는 높아진다고 나타나 선행 연구들과 분석결과가 비슷한 것으로 나타났다. 노방환(2013)은 학력, 종교, 경제, 이용방법, 이용기간은 통계적으로 서비스품질과 유의미한 차이를 보였으나, 성별, 연령, 배우자, 거주지, 이용횟수는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타나 여러 가지 일반적특성 요인들을 알 수 있다.

삶의 질에 관한 국내연구는 노인의 삶의 질 특성에 관한 연구(오승환, 윤동성,

2006), 삶의 질에 미치는 결정요인 또는 요인추출을 증명하기 위한 연구 (김훈경 외, 2007; 이금자, 2008; 김원배, 2009; 이정희, 2010) 삶의 질에 미치는 영향 또는 경향에 관한 연구(조주연, 권중돈, 2000; 고보선, 유영식, 2002; 서경현, 김영숙, 2003; 김미령, 2006; 정재임 외, 2005; 안경숙, 2005; 민경진, 2006; 김동배, 박은영, 2007; 권미애, 2008; 강신옥, 2009; 이인정, 2009; 김희경 외, 2010; 조수범, 2010; 강선경, 2009; 강소량, 문상호, 2010; 장유미a, 2011)등이 있다.

이러한 노인의 삶의 질에 영향을 미치는 결정 요인들에 관한 선행연구들을 살펴보면 인구사회학적 변수에 관한 선행연구를 통해 노인의 삶의 질에 영향을 미치는 일반적 요인들을 정리하면 연령, 성별, 교육수준, 성격, 수입, 직업, 결혼상태, 종교 활동, 사회활동, 경제활동, 건강상태, 사회적지지, 직무만족, 일자리 참여, 사회적 자본 등이 노인의 삶의 질에 영향을 미치는 요인변수로 확인되었다.

노인 생활체육프로그램의 일반적 특성에 따라 서비스 기대, 품질, 만족, 삶의 질의 관계를 규명하기 위하여 선행이론과 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

가설 I. 일반적 특성에 따른 서비스 기대, 품질, 만족, 삶의 질에는 집단 간 차이가 있을 것이다.

2) 서비스 기대와 품질에 따른 만족의 관계

정은석(2002)은 기대 수준과 지각된 품질 간의 차이에 따라 전반적인 만족도가 달라진다는 연구 결과에 따라 서비스 기업은 기대 수준을 낮추면 전반적인 만족도가 증가할 것이고 기대 수준을 높이면 전반적인 만족도가 낮아지게 된다 하였고, 노방환(2013)은 ‘실내외환경이 좋을수록 이용자 서비스 만족도에 정적(+)영향을 미칠 것이다’는 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타나 가설이 기각되었다. ‘서비스품질이 좋을수록 이용자 서비스만족도에 정적(+)영향을 미칠 것이다’는 통계적 유의성이 나타나 가설이 채택되었다. ‘서비스품질이 실내외 환경과 이용자 서비스만족도와의 관계에서 매개효과를 나타낼 것이다’는 통계적으로 유의미한 것으로 나타나 가설이 채택 되었다. 서비스품질에 따른 만족의 관

계에 대한 선행연구를 알아보면 이유재, 김주영, 김재일(1996)은 서비스품질이 소비자만족에 영향을 미치고 있으며, 전용재(2003)는 상업스포츠센터의 서비스 평가가 구매 후 행동에 영향을 미친다고 하였다. 이와 같이 서비스 품질에 대한 선행연구를 살펴보면 연구자의 주관과 환경 등에 따라 같은 의미지만 사전적 의미에는 차이가 있는 여러 요인으로 분류되어 지고 있다. Parasuraman등(1985)은 서비스 품질의 조작적 정의에 가장 널리 사용되는 것 중의 하나로 최초의 22-항목 10개차원의 SERVQUAL를 개발하였다. 그 후 Parasuraman등(1988)은 5개의 차원들(유형성, 확신성, 신뢰성, 응답성, 공감성)로 구성된 성과와 기대의 차이(갭 5)를 측정할 수 있게 수정하였다. 따라서 선행연구자들이 제시하고 있는 요인들은 어느 정도 공통적으로 포함 할 수 있으므로 본 연구에서는 서비스 품질의 구성요인을 다음과 같은 유형성, 응답성, 확신성, 공감성, 신뢰성으로 구분하였다.

SERVQUAL의 5가지 차원 중 유형성은 물적 요소의 외형에 대한 차원, 확신성은 능력, 공손함, 믿음직함, 안전성 등에 관한 차원, 신뢰성은 믿을 수 있고 정확한 임무수행을 하는가에 관한 차원이며, 응답성은 즉각적이고 도움이 되는가에 관한 차원, 공감성은 접근이 용이하고 의사소통이 원활한가, 객에 대해 충분히 이해하고 있는가에 관한 차원이다(이유재, 라선아, 2003).

선행연구에서 나타나듯이 노인 생활체육프로그램의 서비스 기대와 품질이 만족에 미치는 영향을 규명하기 위하여 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

가설 II. 서비스 기대는 만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 III. 서비스 품질은 만족에 영향을 미칠 것이다.

3) 서비스 기대와 품질에 따른 삶의 질의 관계

박미정(2007)은 생활무용에 참여정도의 하위변인인 참여기간이 길수록 자기 건강인식의 기본적 생활수행능력과 도구적 생활수행능력에 영향을 미치며, 여가 만족, 생활만족에도 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김공(2010)은 노인체육지도자는 생활체육참여 노인들로 하여금 생활체육에 대한 긍정적이고 적극적인 태

도를 갖도록 해야 하며, 규칙적인운동이 우선시 되고 지속적으로 다양한 생활체
 육에 참여할 수 있도록 동기유발을 하여야 한다. 또한 수업에 대한 철저한 준비,
 노인들에게 운동의 필요성과 효과, 올바른 운동방법에 대해 지도할 수 있는 지식
 과 경험을 갖추어야하는 지도자의 전문성을 중요시하고 있다. 그러나 지도자의
 회원관리부분이 부족함으로 제시되면서 현재 노인생활체육의 문제점에 대한 전
 반적인 이해가 필요시 된다. 지도자의 회원관리부분에 대한 부족한 인식은 생활
 체육참여노인들에 비해 지도자의 수가 부족함으로 발생하는 현상이며, 이는 지도
 자가 회원관리적인 역할을 제대로 수행하지 않는다기보다는 수행되지 못하고 있
 는 실정이라고 볼 수 있다.

선행연구에서 나타나듯이 노인 생활체육프로그램의 서비스 기대와 품질이 삶
 의 질에 미치는 영향을 규명하기 위하여 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

가설 IV. 서비스 기대는 삶의 질에 영향을 미칠 것이다.

가설 V. 서비스 품질은 삶의 질에 영향을 미칠 것이다.

4) 만족과 삶의 질의 관계

김재환(2012)은 생활체육 참여만족도에 대한 요인분석결과는 첫 번째 요인명
 은 삶의 질이며 그 다음 요인은 삶의 만족으로 구성 되었다. 이승환(2009)은 노
 인의 생활체육의 참여가 삶의 질에 영향을 준다는 유의한 결과를 도출하였다.
 즉, 노인의 생활체육 참여가 단순히 좋다는 상식적인 내용에서 노인의 생활체육
 에 참여하는 종목, 기간, 빈도, 운동 수준에 따라서 각각 의미 있는 결과를 얻었
 다. 참가 종목에서는 조작성운동 기술에 참여하는 노인들이 삶의 질의 하위 요인인
 안정성, 유능성, 신체적 안녕, 정신적 안녕 등의 변인에서 높은 결과를 얻었다.

따라서 노인들의 생활체육 참여시 단순히 몸만을 가지고 수행하는 운동보다
 도구를 이용하여 운동을 경험하는 것이 삶의 질을 향상하는데 더 큰 영향을 미
 친다는 결론을 내렸다.

구정대·김재원(2013)은 직장인의 라이프스타일, 여가만족, 삶의 질 간의 영향
 관계에서 삶의 질은 건강상태, 대인관계, 자아존중감 등 3가지를 의미한다고 하

였으며, 조경서·김은주(2014)는 유아교사를 대상으로 자기결정성, 직무스트레스, 직무만족도를 조사하면서 직무스트레스는 직무만족도와 삶의 질에 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 양재영·박영진(2014)은 여행사 정규직 직원 426명을 표본으로 하여 여가태도, 삶의 질, 그리고 직무만족 간의 영향관계를 조사하였는데 여가태도는 삶의 질과 직무만족에 긍정적인 영향을 미치고 삶의 질은 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 검증하였다.

김유경(2015)은 국내 대형항공사 264명의 승무원을 대상으로 직무소진, 지각된 건강상태, 삶의 질 및 몰입 간의 영향관계를 연구하였는데 직무소진은 삶의 질(직무만족, 여가만족)에 부정적인 영향을 미친다고 주장하였고, 개인의 삶의 질이 떨어지면 조직의 성과에까지 좋지 못한 영향을 줄 수 있기 때문에 삶의 질에 대한 연구가 중요하다고 판단된다.

김용무(2007)는 체육여가활동에 대한 참여빈도에 따라 노인이 지각하는 주관적인 삶의 질에 차이가 날 것이라는 가설이 채택되었다. 즉, 노인이 자주 운동할수록 삶의 질에 대한 주관적인 안녕감이 훨씬 높은 것으로 나타났다. 둘째, 체육여가활동의 강도에 따라 삶의 질에 차이가 있을 것이라는 가설도 채택되었다. 1시간미만 운동하는 노인집단에 비해 1시간 이상 운동하는 노인집단의 삶의 질이 높은 것으로 나타났다. 이는 노인의 체육여가활동의 정도가 그들의 삶의 질, 즉 주관적 안녕감을 높이는 요인으로 작용하고 있음을 의미한다. 셋째, 체육여가활동이 삶의 질에 미치는 영향의 매개요인으로서 건강증진행위 요인의 영향을 고려한 결과 스트레스해소 요인은 다른 요인, 즉, 대인관계조절, 자아실현감 요인과 달리 삶의 질에 직접적으로 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 체육여가활동은 노인의 스트레스해소에 영향을 미치며, 노인의 스트레스해소는 직접 삶의 질을 높이기보다는 대인관계조절을 통해, 그리고 자아실현감 향상을 통해 삶의 질 향상에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 노인의 체육여가활동은 직접적으로 대인관계조절에 영향을 미치며 또한 대인관계조절을 통해 삶의 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 노인의 체육여가활동을 통해 삶의 질을 높이려면 이러한 대인관계조절 능력을 높이는 것이 요구된다. 또한 노인의 체육여가활동은 노인의 자아실현감에도 영향을 미치며 그것을 통해 삶의 질이 직접적으로 영향을 받는 것으로 나타났다. 특히 자아실현감은 대인관계조절과 스트레스해소로부터 영향을 받아 삶의 질에 영향을 미침으로써 다른 건강증진행위 요인

과의 관계에서 중요도가 높은 것으로 나타났다. 이는 노인의 삶의 질을 높이는 데 노인의 체육여가활동을 통한 자아실현감의 제고가 필요함을 시사해주고 있다.

선행연구에서 나타나듯이 노인 생활체육프로그램에 대한 만족은 삶의 질에 미치는 영향을 규명하기 위하여 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

가설 VI. 만족은 삶의 질에 영향을 미칠 것이다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구 대상

본 연구의 대상은 2015년 G광역시에 거주하고 각 5개구 생활체육프로그램에 참여하고 있는 60세이상을 노인으로 정하여 모집단으로 선정하였고, 연구자가 생활체육프로그램을 진행하는 G광역시 각 5개구내의 시설에 직접 방문하여 연구 목적과 설문지 내용을 설명한 후 자기평가기입법으로 작성하였다. 각 5개구에 80부씩 총 400부를 배포하여 수집하였으며, 불성실하게 응답했거나 조사내용 일부가 누락되어 신뢰성이 떨어지는 65부를 제외한 총 335부를 실제 분석에 사용하였다.

연구대상자의 일반적 특성은 다음 <표 1>과 같다.

표 1. 연구대상자의 일반적 특성

구 분		빈도(명)	비율(%)
성별	남	78	23.3
	여	257	76.7
연령	60세이상-70세미만	183	54.6
	70세이상-80세미만	127	37.9
	80세이상	25	7.5
학력	초등학교졸업(무학포함)	98	29.3
	중학교졸업	74	22.1
	고등학교졸업	92	27.5
	대학교졸업(대학원포함)	71	21.2
주거형태	본인소유(자가)	256	76.4
	전세	53	15.8

	월세	8	2.4
	기타	18	5.4
월 평균수입 (용돈포함)	50만원미만	126	37.6
	50만원이상-100만원미만	89	26.6
	100만원이상-150만원미만	43	12.8
	150만원이상-200만원미만	39	11.6
	200만원이상	38	11.3
참여종목	체조분야	113	33.7
	댄스분야	54	16.1
	요가분야	124	37.0
	구기분야	44	13.1
참여기간	1년 미만	80	23.9
	1년이상-2년미만	90	26.9
	2년이상-3년미만	29	8.7
	3년이상-4년미만	30	9.0
	4년 이상	106	31.6
참여횟수	1-2일 이하	141	42.1
	3-4일	137	40.9
	5일 이상	57	17.0
참여시간	1시간미만	141	42.1
	1시간이상-2시간미만	156	46.6
	2시간이상	38	11.3
총 합		335	100

2. 조사도구

1) 설문지의 구성

서비스 기대요인의 설문 문항은 정은석(2002)의 연구에서 사용된 하위요인을 본 연구의 목적에 맞게 시설, 프로그램, 지도자로 요인을 재구성하였으며, 17문항으로 구성하였다.

서비스 품질요인의 설문 문항은 정문흠(2016)의 연구에서 사용된 설문지에서 추출하여 본 연구의 목적에 맞게 유형성, 응답성, 확산성, 공감성, 신뢰성으로 요인을 재구성하였으며, 20문항으로 구성하였다.

만족의 설문 문항은 유현조(2015)의 연구에서 사용된 설문지에서 추출하였으며 6문항으로 구성하였다.

삶의 질은 Dunbar(1992)등이 개발한 스미스클라인 비참의 삶의 질 척도(Smithkline Beecham 'Quality of life' Scale)를 윤진상, 국승희, 이무석(1998)이 수정하여 한국판으로 표준화한 것을 사용하였다.

본 연구에서는 유능감, 안정성, 정신적 안녕, 신체적 안녕의 요인으로 본 연구의 목적에 맞게 재구성하였으며, 23문항으로 이루어져 있다.

서비스 기대요인과 서비스 품질요인, 만족, 삶의 질의 설문지 응답형태는 Likert 5점 척도로 구성하였다.

본 연구에서 사용된 설문지의 주요 구성 및 문항은 <표 2>와 같다.

표 2. 설문지 구성

분류 변인	구성지표	구성내용	문항수
배경 변인	일반적 특성	성별, 연령, 학력, 주거형태, 가계수입, 참여종목, 참여기간, 참여횟수, 참여시간	9
독립 변인	서비스 기대	시설 및 환경(5), 프로그램(4), 지도자(8)	17
	서비스 품질	유형성(6), 응답성(3), 확신성(3), 공감성(5), 신뢰성(3)	20
매개 변인	만족	품질, 프로그램, 추천, 참여의향, 건강향상, 삶의 질 향상	6
종속 변인	삶의 질	유능감(7), 안전성(6), 정신적 안녕(5), 신체적 안녕(5)	23
총 문항			75

3. 자료처리방법

본 연구의 자료처리는 SPSS Ver 22.0과 AMOS 22.0 통계패키지 프로그램을 이용하여 자료분석의 목적에 따라 전산처리 한 후 다음과 같이 처리하였다.

1) 조사대상자의 인구사회학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였다.

2) 조사도구인 설문지의 타당성과 신뢰도를 분석하기 위해 탐색적 요인분석(exploratory Factor Analysis)과 확인적 요인분석(confirmatory Factor Analysis), 신뢰도 검사(Cronbach's α)를 실시하였다.

3) 인구사회학적 특성에 따라 서비스기대와 품질, 만족, 삶의 질의 차이를 알아보기 위하여 t-검증(T-test)과 일원분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였다.

4) 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 간의 관계를 알아보기 위하여 상관관계분석(correlation analysis)을 실시하였다.

5) 서비스 기대와 서비스 품질에 따른 만족과 삶의 질에 미치는 영향을 알아보기 위하여 중다회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

6) 연구가설을 바탕으로 변인간의 인과관계를 분석하기 위하여 구조방정식 모형분석(structural equation model:SEM)을 실시하였다.

4. 타당도 및 신뢰도 검증

본 연구는 예비조사를 실시 한 후 본 설문조사를 실시하였으며, Varimax(직교회전 방식)를 이용하여 요인행렬표의 요인적재값의 분산을 최대화 하였으며, 개별 문항 내에서의 요인 수 결정은 고유값(Eigenvalue)이 1이상의 요인만을 추출하였다. 내적일관성을 이용한 Crobach's α 계수를 이용하였으며, 설문조사를 통해 설문지의 신뢰도 및 타당도 검증 결과는 다음과 같다.

1) 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

(1) 서비스 기대에 대한 탐색적 요인 분석 및 신뢰도 분석

<표 3>의 서비스 기대의 요인분석 결과를 보면 추출된 17개의 문항은 3개의 하위요인으로 분류되었다. 탐색적 요인분석을 수행한 결과, 타당성과 적절성면에서 통계적으로 유의(KMO=.884, BTS=3419.378, Sig=.000)한 것으로 검증되었고, 유의수준은 $p < .000$ 으로 본 요인분석이 타당성과 적절성면에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한 분산 설명력은 58.067%로 나타나 설명력을 확보하였고, Cronbach's α 의 값도 .7이상으로 알맞은 신뢰도 값이 도출되었다.

표 3. 서비스 기대의 탐색적 요인분석과 신뢰도

	1	2	3	Cronbach's α
시설 및 환경1	.122	.164	.573	.798
시설 및 환경2	-.048	.061	.672	
시설 및 환경3	.357	.040	.580	
시설 및 환경4	.164	.053	.671	
시설 및 환경5	.151	.158	.733	
프로그램1	.198	.713	.111	.901
프로그램2	.216	.904	.078	
프로그램3	.284	.792	.099	
프로그램4	.232	.754	.182	
지도자1	.703	.253	.117	.908
지도자2	.506	.411	.170	
지도자3	.808	.140	.117	
지도자4	.514	.352	.168	
지도자5	.795	.139	.090	
지도자6	.786	.248	.181	
지도자7	.786	.155	.095	
지도자8	.610	.354	.257	
합계	4.320	3.187	2.364	
분산	25.410	18.749	13.908	
누적	25.410	44.160	58.067	
KMO=.884, BTS=3419.378, Sig=.000				

(2) 서비스 품질에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

<표 4>의 서비스 품질의 요인분석 결과를 보면 추출된 18개의 문항은 5개의 하위요인으로 분류되었다. 본 연구에 활용된 변수들과 연구모형에 대한 요인분석을 수행한 결과, 타당성과 적절성면에서 통계적으로 유의(KMO=.876, BTS=3505.618, Sig=.000)한 것으로 검증되었고, 유의수준은 $p < .000$ 으로 본 요인분석이 타당성과 적절성면에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한 분산 설명력은 58.629%로 나타나 설명력을 확보하였다. 또한 Cronbach's α 의 값도 .6이상으로 신뢰도 값이 도출되었다.

표 4. 서비스 품질의 탐색적 요인분석과 신뢰도

	1	2	3	4	5	Cronbach's α
유형성1	.749	.060	.324	.015	.070	.874
유형성2	.836	.181	.156	.145	-.045	
유형성3	.370	-.005	-.033	.071	-.078	
유형성4	.780	.185	.152	.121	.045	
유형성5	.732	.023	.263	.112	.277	
유형성6	.701	.033	.280	.113	.293	
응답성1	.225	.149	.820	.163	.017	.851
응답성2	.224	.080	.708	.199	.044	
응답성3	.224	.077	.685	.306	.110	
확신성1	.073	.466	-.074	-.035	.471	.705
확신성2	.111	.304	.112	.282	.560	
확신성3	.020	.440	.245	.114	.500	
공감성1	-.021	.742	-.132	.176	.266	.866
공감성2	.068	.820	.087	.088	-.090	
공감성3	.149	.700	.188	.149	.041	
공감성4	.193	.626	.079	.028	.241	
공감성5	.005	.775	.153	.015	.180	
신뢰성1	.278	.142	.230	.786	.151	.663
신뢰성2	.045	.076	.148	.391	.012	
신뢰성3	.236	.077	.435	.494	.188	
합계	3.402	3.349	2.375	1.396	1.202	
분산	17.012	16.746	11.877	6.982	6.012	
누적	17.012	33.758	45.635	52.617	58.629	
KMO=.876, BTS=3505.618, Sig=.000						

(3) 만족의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

<표 5>의 만족의 요인분석 결과를 보면, 타당성과 적절성면에서 통계적으로 유의(KMO=.876, BTS=3505.618, Sig=.000)한 것으로 검증되었으며, 유의수준은 $p < .000$ 으로 본 요인분석이 타당성과 적절성면에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한 분산 설명력은 62.146%로 나타나 설명력을 확보하였다. 또한 Cronbach's α 의 값도 .9이상으로 높은 신뢰도 값이 도출되었다.

표 5. 만족의 탐색적 요인분석과 신뢰도

	1	Cronbach's α
만족1	.811	.906
만족2	.823	
만족3	.789	
만족4	.673	
만족5	.829	
만족6	.795	
합계	3.729	
분산	62.146	
누적	62.146	
KMO=.876, BTS=3505.618, Sig=.000		

(4) 삶의 질의 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

<표 6>의 삶의 질의 요인분석 결과를 보면, 타당성과 적절성면에서 통계적으로 유의(KMO=.923, BTS=5479.118, Sig=.000)한 것으로 검증되었으며, 유의

수준은 $p < .000$ 으로 본 요인분석이 타당성과 적절성면에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 또한 분산 설명력은 60.408%로 나타나 설명력을 확보하였다. 또한 Cronbach's α 의 값도 .7이상으로 신뢰도 값이 도출되었다.

표 6. 삶의 질의 탐색적 요인분석과 신뢰도

	1	2	3	4	Cronbach's α
유능감1	.725	.241	.237	.251	.904
유능감2	.571	.295	.335	.207	
유능감3	.569	.312	.213	.344	
유능감4	.681	.221	.221	.155	
유능감5	.661	.237	.184	.306	
유능감6	.666	.249	.243	.245	
유능감7	.718	.255	.191	.153	
안전성1	.294	.289	.143	.530	.877
안전성2	.226	.272	.413	.549	
안전성3	.264	.170	.201	.756	
안전성4	.436	.176	.247	.535	
안전성5	.378	.270	.274	.597	
안전성6	.444	.313	.215	.542	
정신적 안녕1	.207	.686	.200	.109	.913
정신적 안녕2	.252	.804	.227	.192	
정신적 안녕3	.284	.775	.238	.264	
정신적 안녕4	.285	.763	.205	.123	
정신적 안녕5	.295	.589	.272	.280	
신체적 안녕1	.190	.301	.455	.167	.798
신체적 안녕2	.074	.068	.570	.348	
신체적 안녕3	.350	.247	.692	-.066	
신체적 안녕4	.164	.352	.506	.242	
신체적 안녕5	.136	.103	.609	.332	
합계	4.123	3.802	3.180	2.788	
분산	17.927	16.531	13.828	12.122	
누적	17.927	34.548	48.287	60.408	
KMO=.923, BTS=5479.118, Sig=.000					

2) 확인적 요인분석 및 상관관계 분석

본 연구에서는 확인적 요인분석을 이용한 타당도를 검증하기 위하여 공변량 구조분석의 최대우도법을 이용하였다. 모형적합지수로서 χ^2 , 증분적합지수 GFI(goodness of fit Index), NFI(normed fit index), CFI(comparative fit index)를 절대적합지수, RMR (root mean square of fit), RMSEA(root mean square error of approximation)을 사용하였으며 측정변수의 신뢰도를 평가하는 통계량으로 AVE(평균분산 추출)값과 내적 일관성을 측정하는 지표로 사용되어 지고 있는 개념 신뢰도를 구하여 확인적 요인분석의 신뢰도와 타당도 검증을 하였다.

(1) 확인적 요인분석

① 서비스 기대의 확인적 요인분석

<표 7>은 서비스 기대의 확인적 요인분석 결과와 모형을 나타낸다.

서비스 기대에 대한 적합도를 살펴보면 Normed $\chi^2=310.676$ (df=99), $p=.000$ 이며, 증분적합지수인 GFI, NFI, CFI의 .8-.9의 기준에서 GFI=.905, NFI=.911, CFI=.937로 충족하였고 절대적합지수인 RMR과 RMSEA의 .05-.08의 기준에서 RMR=.065로 RMSEA=.080로 기준 값을 모두 충족 하였다. 따라서, 서비스 기대의 모델 적합도는 수용 가능한 수준인 것을 알 수 있다. 측정변수의 개념신뢰도 .7 이상의 기준에서 값을 모두 충족하였고, AVE(평균분산 추출값)는 .5 이상의 기준에서 시설 및 환경이 .455로 .5의 값을 충족하지 못하였으나, 나머지는 .5이상의 기준 값을 충족하여 시설 및 환경을 제외한 나머지는 수용 가능할 만한 값이 도출되었다.

표 7. 서비스 기대의 확인적 요인분석 적합도 및 결과

요 인	표준적재치	오 차	AVE	개념신뢰도
시설환경1	.608	-	.445	.796
시설환경2	.498	.126		

시설환경3	.727	.131		
시설환경4	.655	.124		
시설환경5	.809	.172		
프로그램1	.784	-		
프로그램2	.904	.065	.717	.910
프로그램3	.884	.078		
프로그램4	.810	.073		
지도자1	.778	-		
지도자2	.621	.084		
지도자3	.819	.061		
지도자4	.612	.078	.557	.908
지도자5	.765	.064		
지도자6	.850	.063		
지도자7	.798	.062		
지도자8	.692	.075		
$\chi^2=310.676$, $df=99$, $RMR=.065$, $RMSEA=.080$ $GFI=.905$, $NFI=.911$, $CFI=.937$				

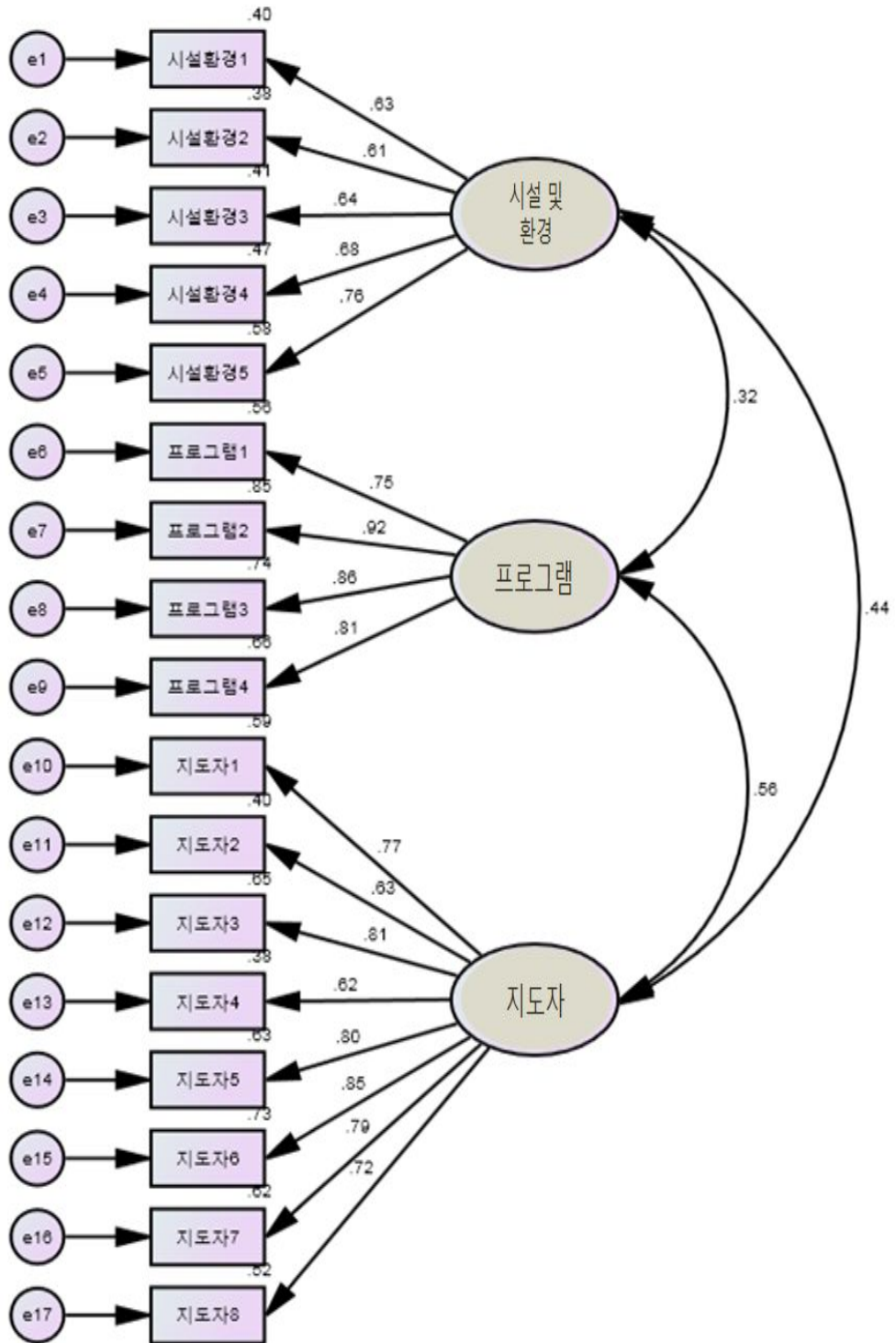


그림 3 . 서비스 기대의 확인적 요인분석 모형

② 서비스 품질의 확인적 요인분석

<표 8>은 서비스 품질의 확인적 요인분석 결과와 모형을 나타낸다.

서비스 품질에 대한 적합도를 살펴보면 Normed $\chi^2=310.676$, $df=99$, $p=.000$ 이며, 증분적합지수인 GFI, NFI, CFI의 .8-.9의 기준에서 GFI=.905, NFI=.911, CFI=.937로 충족하였고 절대적합지수인 RMR과 RMSEA의 .05-.08의 기준에서 RMR=.056로 RMSEA=.062로 기준 값을 모두 충족 하였다. 따라서, 서비스 품질의 모델 적합도는 수용 가능한 수준인 것을 알 수 있다. 측정변수의 개념신뢰도 .7 이상의 기준에서 확신성(.695)과 신뢰성(.692)이 값을 충족하지 못하였으나, .7이상의 값에 가까워 수용 가능할 만한 값이 도출되었고, AVE(평균분산 추출값)는 .5 이상의 기준에서 확신성(.433), 신뢰성(.488)이 .5의 값을 충족하지 못하였으나, 나머지는 .5이상의 기준 값을 충족하여 확신성과 신뢰성을 제외한 나머지는 수용 가능할 만한 값이 도출 되었다.

표 8. 서비스 품질의 확인적 요인분석 적합도 및 결과

요 인	표준 적재치	오 차	AVE	개념신뢰도
유형성1	.828	-	.573	.883
유형성2	.851	.073		
유형성3	.313	.063		
유형성4	.772	.077		
유형성5	.814	.071		
유형성6	.820	.071		
응답성1	.852	-	.653	.849
응답성2	.785	.056		
응답성3	.787	.060		
확신성1	.594	-	.433	.695
확신성2	.656	.119		
확신성3	.720	.125		
공감성1	.708	-	.544	.856
공감성2	.702	.070		
공감성3	.675	.084		
공감성4	.741	.076		
공감성5	.852	.090		
신뢰성1	.763	-	.448	.692
신뢰성2	.380	.094		
신뢰성3	.786	.082		

$\chi^2=465.357$, $df=125$, $RMR=.056$, $RMSEA=.062$
 $GFI=.919$, $NFI=.912$, $CFI=.947$

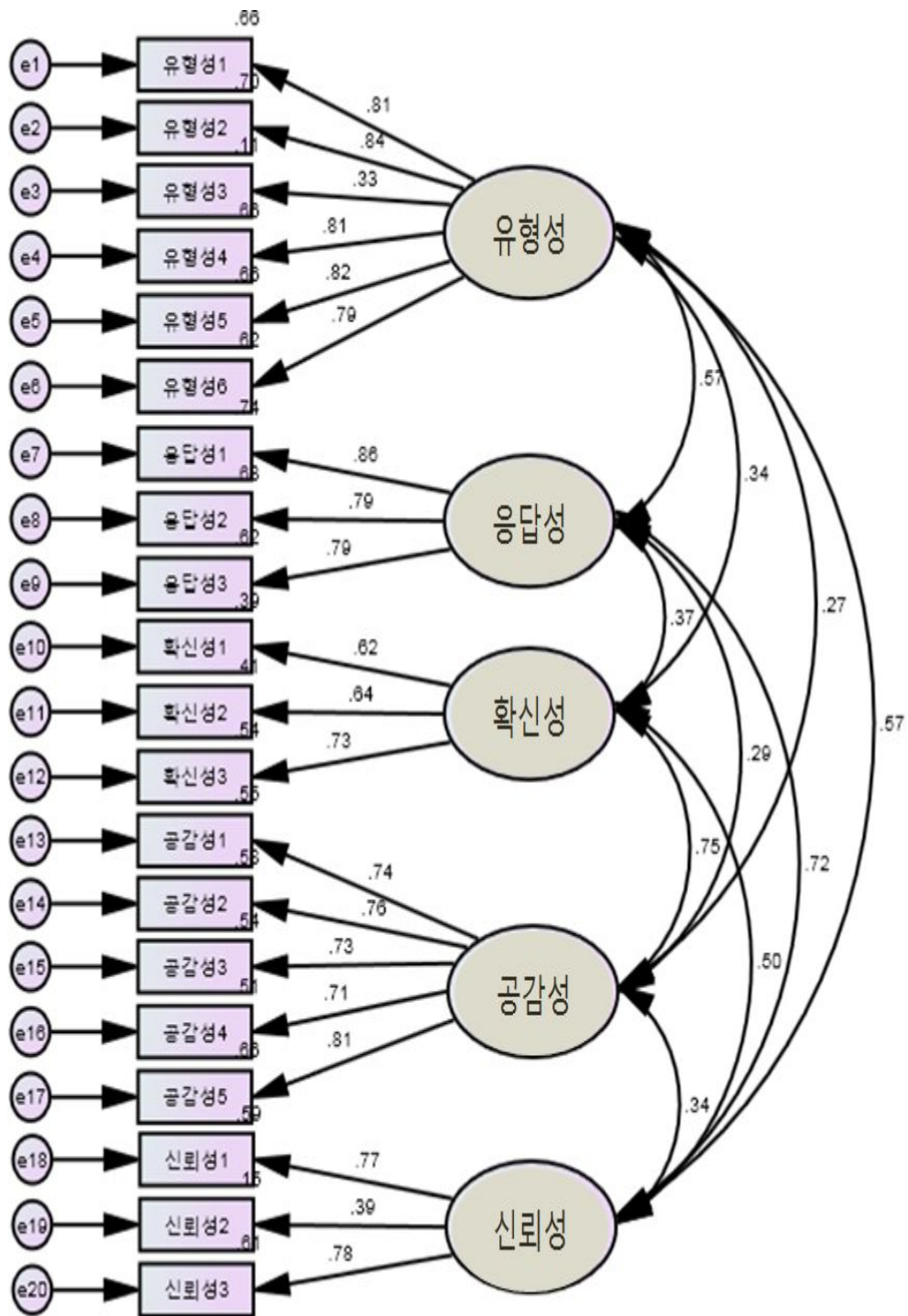


그림 4. 서비스 품질의 확인적 요인분석 모형

③ 만족의 확인적 요인분석

<표 9>은 만족의 확인적 요인분석 결과와 모형을 나타낸다.

만족에 대한 적합도를 살펴보면 Normed $\chi^2=2.375$ ($df=1$), $p=.000$ 이며, 증분적합지수인 GFI, NFI, CFI의 .8-.9의 기준에서 분석결과 적합도 지수는 GFI=.998, NFI=.998, CFI=.999로 충족하였고 절대적합지수인 RMR과 RMSEA의 .05-.08의 기준에서 RMR=.005로 RMSEA=.064로 기준 값을 모두 충족 하였다. 따라서, 만족의 모델 적합도는 수용 가능한 수준인 것을 알 수 있다. 측정변수의 개념신뢰도 .7 이상의 기준에서 값을 모두 충족하였고, AVE(평균분산 추출값)는 .5 이상의 기준에서 값을 충족하여 수용 가능할 만한 값이 도출되었다.

표 9. 만족의 확인적 요인분석 적합도 및 결과

요인	표준적재치	오차	AVE	개념신뢰도
만족1	.796	-		
만족2	.737	.077		
만족3	.792	.076	.594	.897
만족4	.710	.082		
만족5	.810	.093		
만족6	.777	.093		
$\chi^2=2.375$, $df=1$, $RMR=.005$, $RMSEA=.064$ $GFI=.998$, $NFI=.998$, $CFI=.999$				

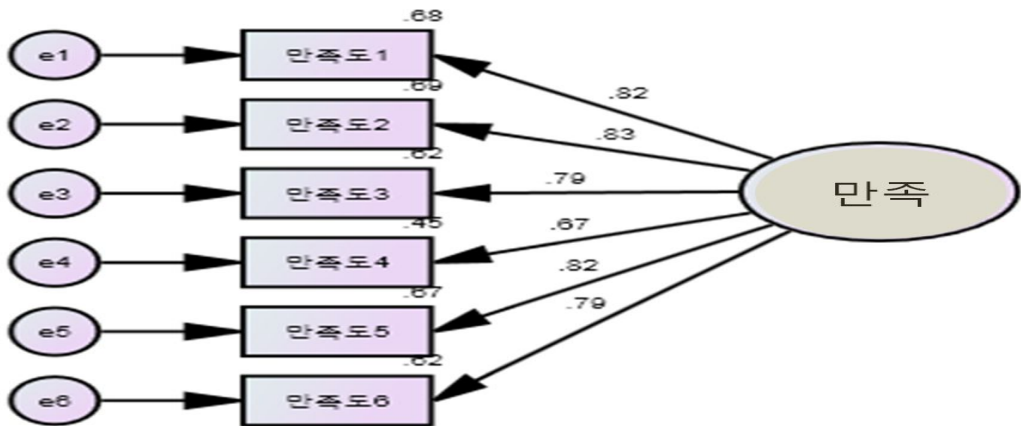


그림 5. 만족의 확인적 요인분석 모형

④ 삶의 질의 확인적 요인분석

<표 10>은 삶의 질의 확인적 요인분석 결과와 모형을 나타낸다.

삶의 질에 대한 적합도를 살펴보면 Normed $\chi^2=513.267$, $df=189$, $p=.000$ 이며, 충분적합지수인 GFI, NFI, CFI의 .8-.9의 기준에서 분석결과 적합도 지수는 GFI=.887, NFI=.909, CFI=.940로 충족하였고 절대적합지수인 RMR과 RMSEA의 .05-.08의 기준에서 RMR=.054로 RMSEA=.072로 기준 값을 모두 충족 하였다. 따라서, 삶의 질 모델 적합도는 수용 가능한 수준인 것을 알 수 있다. 측정변수의 개념신뢰도 .7 이상의 기준에서 값을 모두 충족하였고, AVE(평균분산 추출값)는 .5 이상의 기준에서 신체적 안녕이 .424로 .5의 값을 충족하지 못하였으나, 나머지는 .5이상의 기준 값을 충족하여 신체적 안녕을 제외한 나머지는 수용 가능 할 만한 값이 도출되었다.

표 10. 삶의 질의 확인적 요인분석 적합도 및 결과

요 인	표준적재치	오 차	AVE	개념신뢰도
유능감1	.791	-	.554	.896
유능감2	.706	.070		

유능감3	.799	.061		
유능감4	.693	.055		
유능감5	.735	.052		
유능감6	.762	.065		
유능감7	.719	.066		
안정성1	.654	—		
안정성2	.757	.102		
안정성3	.736	.111		
안정성4	.711	.110	.557	.882
안정성5	.809	.115		
안정성6	.802	.128		
정신적안녕1	.738	—		
정신적안녕2	.904	.069		
정신적안녕3	.894	.065	.690	.917
정신적안녕4	.841	.069		
정신적안녕5	.763	.066		
신체적안녕1	.627	—		
신체적안녕2	.612	.110		
신체적안녕3	.659	.096	.424	.786
신체적안녕4	.707	.105		
신체적안녕5	.649	.092		
$\chi^2=513.267$, $df=189$, $RMR=.054$, $RMSEA=.072$ $GFI=.887$, $NFI=.909$, $CFI=.940$				

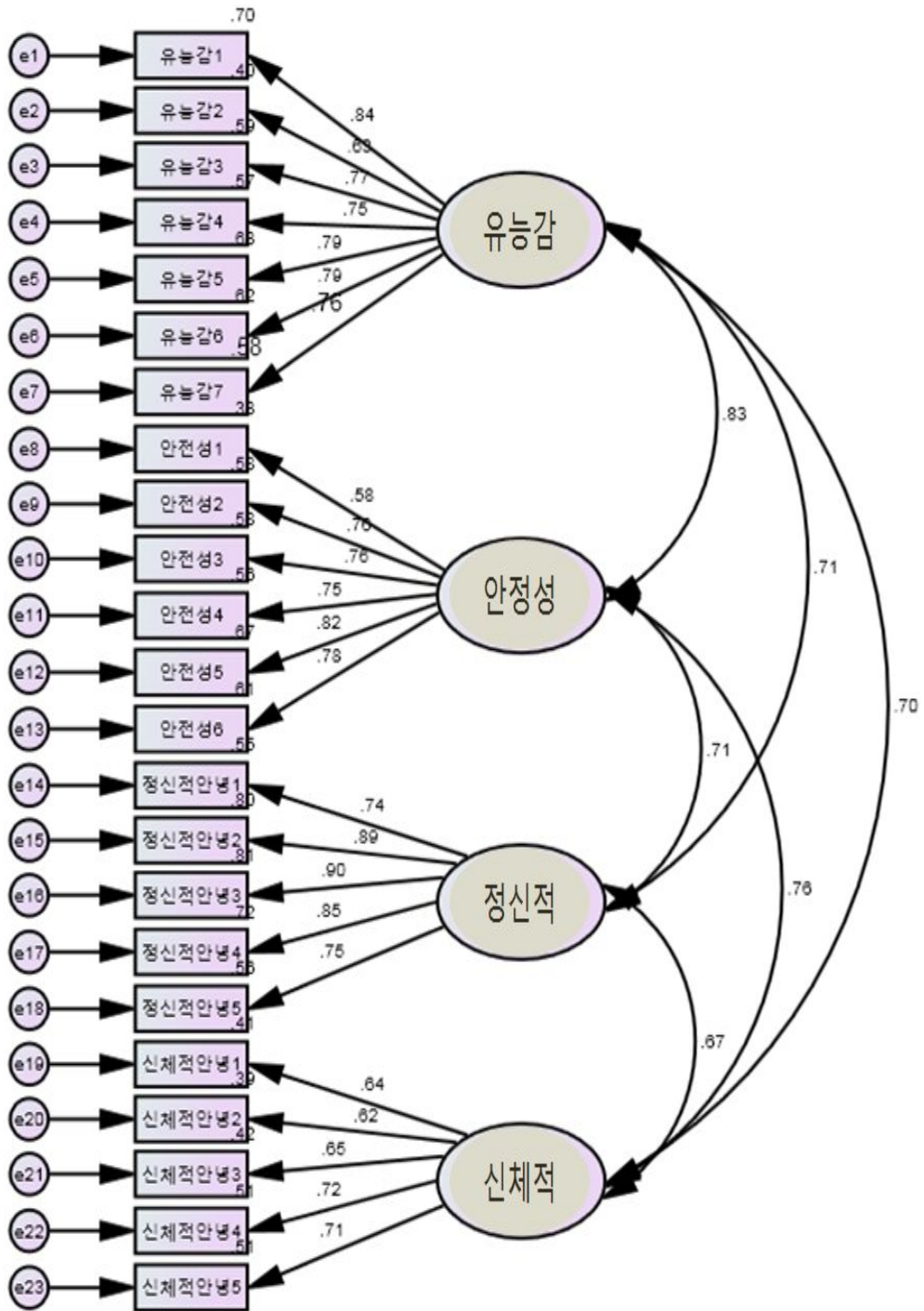


그림 5. 삶의 질 확인적 요인분석 모형

IV. 연구 결과

1. 일반적 특성에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 차이 결과

1) 성별에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 차이 분석

노인 생활체육프로그램 참여자의 성별에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질의 차이를 분석한 결과 <표 11>와 같이 나타났다.

여성이 모든 요인에서 남성보다 평균값이 높게 나타났으며, 서비스 품질의 하위요인인 응답성(-2.265*), 삶의 질 하위요인인 안정성(-2.333*)과 정신적 안녕(-2.888**)요인을 제외한 나머지 요인에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

표 11. 성별에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 요인 차이 분석

구 분			N	M	Sd	t	p
서비스	시설	남	78	3.22	0.75	-1.659	.098
		여	257	3.39	0.80		
	프로그램	남	78	3.46	0.88	-1.043	.298
		여	257	3.57	0.87		
기대	지도자	남	78	3.70	0.70	-.111	.912
		여	257	3.71	0.80		
서비스	유형성	남	78	3.59	0.73	-.536	.592
		여	257	3.64	0.76		
	응답성	남	78	3.81	0.69	-2.265*	.024
		여	257	4.03	0.79		
품질	확신성	남	78	3.22	0.72	-1.765	.078
		여	257	3.41	0.85		
	공감성	남	78	3.27	0.71	-1.918	.057
		여	257	3.46	0.91		

	신뢰성	남	78	3.74	0.69	-1.322	.187
		여	257	3.87	0.76		
만족	만족	남	78	3.91	0.73	-1.262	.208
		여	257	4.03	0.75		
삶의	유능감	남	78	3.48	0.82	-1.675	.095
		여	257	3.66	0.84		
삶의	안정성	남	78	3.23	0.68	-2.333*	.021
		여	257	3.45	0.88		
삶의	정신적	남	78	3.21	0.79	-2.888**	.004
		여	257	3.52	0.98		
삶의	신체적	남	78	3.22	0.75	-1.659	.098
		여	257	3.39	0.80		

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

2) 연령에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 차이 분석

노인 생활체육프로그램 참여자의 연령에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질의 차이를 분석한 결과 <표 12>과 같이 나타났다.

80세 이상 대상자들에게서 공감성, 신뢰성, 만족, 유능감, 안정성이 높게 나타났다, 그 외 요인은 60세 이상-70세 미만의 대상자들이 평균값이 높게 나타났다. 또한 공감성, 안정성을 제외한 모든 요인에서 유의한 차이를 보였다.

표 12. 연령에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 요인 차이 분석

		N	M	Sd	F	p	post-hoc	
서비스 기대	시설 및 환경	60세이상-70세미만(a)	183	3.51	0.79	9.014***	.000	a>b
		70세이상-80세미만(b)	127	3.16	0.68			
		80세 이상(c)	25	3.14	1.03			
서비스 기대	프로그램	60세이상-70세미만(a)	183	3.76	0.87	17.281***	.000	a,c>b
		70세이상-80세미만(b)	127	3.20	0.78			
		80세 이상(c)	25	3.72	0.83			
지도자		60세이상-70세미만(a)	183	3.86	0.74	11.560***	.000	a>b
		70세이상-80세미만(b)	127	3.45	0.73			
		80세 이상(c)	25	3.85	0.86			

서 비 스 품 질	유형성	60세이상-70세미만(a)	183	3.81	0.78	16.569 ^{***}	.000	a,c>b
		70세이상-80세미만(b)	127	3.34	0.64			
		80세 이상(c)	25	3.81	0.66			
	응답성	60세이상-70세미만(a)	183	4.14	0.80	10.522 ^{***}	.000	a>b
		70세이상-80세미만(b)	127	3.74	0.69			
		80세 이상(c)	25	4.01	0.73			
	확신성	60세이상-70세미만(a)	183	3.52	0.83	7.237 ^{**}	.001	a>b
		70세이상-80세미만(b)	127	3.17	0.71			
		80세 이상(c)	25	3.23	1.08			
	공감성	60세이상-70세미만(a)	183	3.47	0.88	2.912	.056	-
		70세이상-80세미만(b)	127	3.29	0.80			
		80세 이상(c)	25	3.67	1.07			
	신뢰성	60세이상-70세미만(a)	183	3.89	0.75	9.200 ^{***}	.000	a,b<c
		70세이상-80세미만(b)	127	3.67	0.73			
		80세 이상(c)	25	4.32	0.51			
만족	60세이상-70세미만(a)	183	4.06	0.76	4.673 [*]	.010	b<c	
	70세이상-80세미만(b)	127	3.87	0.73				
	80세 이상(c)	25	4.30	0.57				
유능감	60세이상-70세미만(a)	183	3.70	0.84	3.704 [*]	.026	a>b	
	70세이상-80세미만(b)	127	3.46	0.80				
	80세 이상(c)	25	3.78	0.90				
삶의 질	안정성	60세이상-70세미만(a)	183	3.45	0.86	2.062	.129	-
		70세이상-80세미만(b)	127	3.29	0.75			
		80세 이상(c)	25	3.58	1.10			
정신적 안녕	60세이상-70세미만(a)	183	3.65	0.95	9.875 ^{***}	.000	a>b	
	70세이상-80세미만(b)	127	3.18	0.80				
	80세 이상(c)	25	3.33	1.25				
신체적 안녕	60세이상-70세미만(a)	183	3.51	0.79	9.014 ^{***}	.000	a>b	
	70세이상-80세미만(b)	127	3.16	0.68				
	80세 이상(c)	25	3.14	1.03				

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

3) 학력에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 차이 분석

노인 생활체육프로그램 참여자의 학력에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질의 차이를 분석한 결과 <표 13>와 같이 나타났다.

확신성, 공감성, 유능감, 안정성, 신체적 안녕, 정신적 안녕 요인은 초등학교 졸업 이하의 대상자들이 높게 나타났고, 그 외 모든 부분에서 대학교 졸업이상의 학력을 갖춘 대상자들의 평균값이 높게 나타났다. 또한 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 모든 요인에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

표 13. 학력에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 요인 차이 분석

		N	M	SD	F	p	post-hoc	
서비스 기대	시설 및 환경	초등학교 졸업 이하(a)	98	3.02	0.77	12.981***	.000	a<c,d b<d
		중학교 졸업(b)	74	3.29	0.68			
		고등학교 졸업(c)	92	3.47	0.83			
		대학교 졸업 이상(d)	71	3.72	0.66			
	프로그램	초등학교 졸업 이하(a)	98	3.24	0.76	21.458***	.000	a,b<c,d
		중학교 졸업(b)	74	3.17	0.87			
		고등학교 졸업(c)	92	3.80	0.75			
		대학교 졸업 이상(d)	71	4.02	0.86			
지도자	초등학교 졸업 이하(a)	98	3.35	0.75	27.448***	.000	a,b<c,d	
	중학교 졸업(b)	74	3.40	0.73				
	고등학교 졸업(c)	92	3.99	0.65				
	대학교 졸업 이상(d)	71	4.14	0.61				
서비스 품질	유형성	초등학교 졸업 이하(a)	98	3.32	0.62	22.700***	.000	a,b<c,d
		중학교 졸업(b)	74	3.36	0.68			
		고등학교 졸업(c)	92	3.83	0.69			
		대학교 졸업 이상(d)	71	4.08	0.79			
	응답성	초등학교 졸업 이하(a)	98	3.62	0.77	28.624***	.000	a<c,d b,c<d
		중학교 졸업(b)	74	3.84	0.72			
		고등학교 졸업(c)	92	4.01	0.64			
		대학교 졸업 이상(d)	71	4.59	0.60			
확신성	초등학교 졸업 이하(a)	335	3.98	0.77	12.495***	.000	a>b,c,d b<d	
	중학교 졸업(b)	98	3.02	0.85				
	고등학교 졸업(c)	74	3.37	0.73				

	대학교 졸업 이상(d)	92	3.43	0.83			
공감성	초등학교 졸업 이하(a)	71	3.76	0.69	8.374***	.000	a>c,d b>c b<d
	중학교 졸업(b)	98	3.20	0.87			
	고등학교 졸업(c)	74	3.18	0.86			
	대학교 졸업 이상(d)	92	3.62	0.82			
신뢰성	초등학교 졸업 이하(a)	71	3.70	0.81	11.171***	.000	a>b a<c,d
	중학교 졸업(b)	98	3.51	0.82			
	고등학교 졸업(c)	74	3.86	0.65			
	대학교 졸업 이상(d)	92	3.95	0.73			
만족	초등학교 졸업 이하(a)	71	4.12	0.59	18.892***	.000	a>b,c a,b<d
	중학교 졸업(b)	98	3.61	0.81			
	고등학교 졸업(c)	74	4.00	0.64			
	대학교 졸업 이상(d)	92	4.13	0.72			
유능감	초등학교 졸업 이하(a)	71	4.39	0.50	15.854***	.000	a>c,d b<d
	중학교 졸업(b)	98	3.25	0.90			
	고등학교 졸업(c)	74	3.49	0.71			
	대학교 졸업 이상(d)	92	3.78	0.82			
삶의 질	초등학교 졸업 이하(a)	71	4.04	0.62	7.318***	.000	a>c,d b<d
	중학교 졸업(b)	98	3.18	0.86			
	고등학교 졸업(c)	74	3.22	0.84			
	대학교 졸업 이상(d)	92	3.56	0.79			
정신적 안녕	초등학교 졸업 이하(a)	71	3.68	0.80	17.299***	.000	a>c,d b,c<d
	중학교 졸업(b)	98	3.06	0.94			
	고등학교 졸업(c)	74	3.33	0.87			
	대학교 졸업 이상(d)	92	3.51	0.83			
신체적 안녕	초등학교 졸업 이하(a)	71	4.04	0.88	12.981***	.000	a>c,d b<d
	중학교 졸업(b)	98	3.02	0.77			
	고등학교 졸업(c)	74	3.29	0.68			
	대학교 졸업 이상(d)	92	3.47	0.83			

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

4) 주거형태에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 차이 분석

노인 생활체육프로그램 참여자의 주거형태에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질의 차이를 분석한 결과 <표 14>와 같이 나타났다.

유능감, 안정성 요인에서 본인 소유 대상자들이 높게 나타났고, 그 외 모든 요인에서는 월세 형태의 거주 대상자들의 평균값이 높게 나타났다.

또한 주거형태에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 모든 요인에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

표 14. 주거형태에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 요인 차이 분석

		N	M	Sd	F	p	post-hoc
시설 및 환경	본인 소유(a)	256	3.45	0.77	7.836***	.000	a>b
	전세(b)	53	2.92	0.73			
	월세(c)	8	3.48	0.74			
	기타(d)	18	3.11	0.80			
서 비 스 기 대	본인 소유(a)	256	3.59	0.89	3.626*	.013	-
	전세(b)	53	3.34	0.65			
	월세(c)	8	4.16	1.17			
	기타(d)	18	3.18	0.90			
지 도 자	본인 소유(a)	256	3.77	0.77	6.088***	.000	b,d<c
	전세(b)	53	3.46	0.70			
	월세(c)	8	4.34	0.70			
	기타(d)	18	3.30	0.76			
서 비 스 유 형 성	본인 소유(a)	256	3.68	0.76	4.590**	.004	b<c
	전세(b)	53	3.40	0.61			
	월세(c)	8	4.25	0.90			
	기타(d)	18	3.37	0.80			
서 비 스 품 질 응 답 성	본인 소유(a)	256	4.05	0.76	7.578***	.000	a,c>b
	전세(b)	53	3.55	0.71			
	월세(c)	8	4.46	0.75			
	기타(d)	18	4.09	0.66			

확신성	본인 소유(a)	256	3.45	0.82	7.458***	.000	a,c>b
	전세(b)	53	2.92	0.76			
	월세(c)	8	3.83	0.44			
	기타(d)	18	3.22	0.78			
공감성	본인 소유(a)	256	3.54	0.86	7.815***	.000	a>b
	전세(b)	53	3.06	0.64			
	월세(c)	8	2.83	1.28			
	기타(d)	18	2.99	0.96			
신뢰성	본인 소유(a)	256	3.92	0.69	13.128***	.000	a,c,d>b
	전세(b)	53	3.29	0.83			
	월세(c)	8	4.17	0.82			
	기타(d)	18	4.07	0.44			
만족	본인 소유(a)	256	4.08	0.70	14.418***	.000	a,c,d>b
	전세(b)	53	3.45	0.79			
	월세(c)	8	4.54	0.52			
	기타(d)	18	4.27	0.43			
유능감	본인 소유(a)	256	3.74	0.82	9.354***	.000	a>b
	전세(b)	53	3.14	0.75			
	월세(c)	8	3.70	0.77			
	기타(d)	18	3.26	0.76			
삶의 질	본인 소유(a)	256	3.52	0.84	8.100***	.000	a>b
	전세(b)	53	3.03	0.63			
	월세(c)	8	2.79	1.28			
	기타(d)	18	3.03	0.73			
정신적 안녕	본인 소유(a)	256	3.53	0.94	6.758***	.000	a,c>b
	전세(b)	53	2.99	0.83			
	월세(c)	8	4.18	0.93			
	기타(d)	18	3.31	0.90			
신체적 안녕	본인 소유(a)	256	3.45	0.77	7.836***	.000	a>b
	전세(b)	53	2.92	0.73			
	월세(c)	8	3.48	0.74			
	기타(d)	18	3.11	0.80			

p<.05 p<.01 p<.001

5) 월 평균수입에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 차이 분석

노인 생활체육프로그램 참여자의 월 평균수입에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질의 차이를 분석한 결과 <표 15>와 같이 나타났다.

월 평균수입에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 요인 모든 부분에서 200만원 이상 수입을 얻고 있는 대상자들의 평균값이 높게 나타났다.

또한 가계수입에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 모든 요인에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

표 15. 월 평균수입에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 요인 차이 분석

		N	M	Sd	F	p	post-hoc
시설 및 환경	50만원 미만(a)	126	3.27	0.74	3.468**	.009	a,d<e
	50-100만원(b)	89	3.32	0.87			
	100-150만원(c)	43	3.42	0.65			
	150-200만원(d)	39	3.21	0.83			
	200만원 이상(e)	38	3.76	0.73			
서비스 기대	50만원 미만(a)	126	3.39	0.88	5.293***	.000	a,b<e
	50-100만원(b)	89	3.38	0.86			
	100-150만원(c)	43	3.78	0.99			
	150-200만원(d)	39	3.78	0.67			
	200만원 이상(e)	38	3.93	0.73			
지도자	50만원 미만(a)	126	3.51	0.82	11.571***	.000	a<d,e b<d,e c<e
	50-100만원(b)	89	3.60	0.69			
	100-150만원(c)	43	3.67	0.75			
	150-200만원(d)	39	4.04	0.61			
	200만원 이상(e)	38	4.31	0.54			
서비스 유형성	50만원 미만(a)	126	3.49	0.76	6.417***	.000	a<c,e b<e
	50-100만원(b)	89	3.48	0.68			
	100-150만원(c)	43	3.85	0.82			
	150-200만원(d)	39	3.82	0.65			
	200만원 이상(e)	38	4.01	0.71			
품질 응답성	50만원 미만(a)	126	3.89	0.72	9.354***	.000	a<e b<d,e c<e
	50-100만원(b)	89	3.74	0.77			
	100-150만원(c)	43	4.01	0.79			
	150-200만원(d)	39	4.27	0.71			

	200만원 이상(e)	38	4.52	0.69			
	50만원 미만(a)	126	3.29	0.78			
	50-100미만(b)	89	3.33	0.88			
확신성	100-150미만(c)	43	3.47	0.75	3.567**	.007	a,b,c<e
	150-200미만(d)	39	3.16	0.91			
	200만원 이상(e)	38	3.78	0.70			
	50만원 미만(a)	126	3.30	0.82			
	50-100미만(b)	89	3.37	0.87			
공감성	100-150미만(c)	43	3.34	0.81	6.403***	.000	a,b,c,d<e
	150-200미만(d)	39	3.35	0.86			
	200만원 이상(e)	38	4.06	0.85			
	50만원 미만(a)	126	3.83	0.66			
	50-100미만(b)	89	3.64	0.86			
신뢰성	100-150미만(c)	43	3.78	0.78	4.323**	.002	b<e
	150-200미만(d)	39	4.03	0.77			
	200만원 이상(e)	38	4.18	0.48			
	50만원 미만(a)	126	3.95	0.66			
	50-100미만(b)	89	3.80	0.88			
만족	100-150미만(c)	43	3.98	0.79	6.419***	.000	a<e b<d,e
	150-200미만(d)	39	4.24	0.67			
	200만원 이상(e)	38	4.44	0.44			
	50만원 미만(a)	126	3.51	0.80			
	50-100미만(b)	89	3.56	0.80			
유능감	100-150미만(c)	43	3.48	0.87	8.435***	.000	a,b,c,d<e
	150-200미만(d)	39	3.58	0.92			
	200만원 이상(e)	38	4.32	0.56			
	50만원 미만(a)	126	3.31	0.80			
	50-100미만(b)	89	3.35	0.84			
안정성	100-150미만(c)	43	3.33	0.83	5.963***	.000	a,b,c,d<e
	150-200미만(d)	39	3.27	0.80			
삶의	200만원 이상(e)	38	4.00	0.83			
	50만원 미만(a)	126	3.26	0.86			
정신적	50-100미만(b)	89	3.36	0.90	13.579***	.000	a,b,c,d<e
	100-150미만(c)	43	3.67	0.86			
안녕	150-200미만(d)	39	3.13	1.12			
	200만원 이상(e)	38	4.36	0.61			
	50만원 미만(a)	126	3.27	0.74			
	50-100미만(b)	89	3.32	0.87			
신체적	100-150미만(c)	43	3.42	0.65	3.468**	.009	a,d<e
	150-200미만(d)	39	3.21	0.83			
안녕	200만원 이상(e)	38	3.76	0.73			

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

6) 참여운동에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 차이 분석

노인 생활체육프로그램 참여자의 참여운동에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질의 차이를 분석한 결과 <표 16>와 같이 나타났다.

참여운동에 따른 결과를 보면 댄스분야가 프로그램, 유형성 요인에서 평균값이 높게 나타났고, 이외 모든 요인에서는 요가분야가 평균값이 높게 나타났다. 또한 시설 및 환경, 확산성, 공감성, 유능감, 안전성, 신체적 안녕 요인을 제외한 모든 부분에서 유의한 차이를 보였다.

표 16. 참여운동에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 요인 차이 분석

			N	M	Sd	F	p	post-hoc
서비스 기대	시설 및 환경	체조분야(a)	113	3.30	0.86	1.476	.221	-
		댄스분야(b)	54	3.39	0.80			
		요가분야(c)	124	3.44	0.74			
		구기분야(d)	44	3.18	0.70			
서비스 기대	프로그램	체조분야(a)	113	3.29	0.70	9.831***	.000	a,d<b,c
		댄스분야(b)	54	3.90	0.76			
		요가분야(c)	124	3.72	0.94			
		구기분야(d)	44	3.30	0.97			
서비스 기대	지도자	체조분야(a)	113	3.41	0.72	12.853***	.000	a<b,c d<c
		댄스분야(b)	54	3.93	0.71			
		요가분야(c)	124	3.94	0.77			
		구기분야(d)	44	3.52	0.70			
서비스 품질	유형성	체조분야(a)	113	3.37	0.57	10.303***	.000	a<b,c d<b
		댄스분야(b)	54	3.91	0.72			
		요가분야(c)	124	3.79	0.81			
		구기분야(d)	44	3.49	0.80			
서비스 품질	응답성	체조분야(a)	113	3.67	0.72	22.981***	.000	a,d<b,c
		댄스분야(b)	54	4.14	0.76			
		요가분야(c)	124	4.33	0.71			
		구기분야(d)	44	3.59	0.59			
서비스 품질	확산성	체조분야(a)	113	3.30	0.91	.978	.403	-
		댄스분야(b)	54	3.43	0.79			
		요가분야(c)	124	3.44	0.80			

공감성	구기분야(d)	44	3.24	0.71	1.651	.177	-
	체조분야(a)	113	3.43	0.83			
	댄스분야(b)	54	3.36	0.75			
	요가분야(c)	124	3.51	0.98			
신뢰성	구기분야(d)	44	3.18	0.74	7.488***	.000	a,b,d<c
	체조분야(a)	113	3.68	0.74			
	댄스분야(b)	54	3.72	0.78			
	요가분야(c)	124	4.08	0.69			
만족	구기분야(d)	44	3.70	0.71	10.726***	.000	a,b,d<c
	체조분야(a)	113	3.81	0.76			
	댄스분야(b)	54	3.92	0.74			
	요가분야(c)	124	4.29	0.67			
유능감	구기분야(d)	44	3.81	0.69	2.451	.063	-
	체조분야(a)	113	3.52	0.85			
	댄스분야(b)	54	3.57	0.84			
	요가분야(c)	124	3.78	0.84			
삶의 의 질	구기분야(d)	44	3.48	0.75	2.459	.063	-
	체조분야(a)	113	3.40	0.86			
	댄스분야(b)	54	3.36	0.71			
	요가분야(c)	124	3.51	0.91			
정신적 안녕	구기분야(d)	44	3.11	0.69	8.378***	.000	a,d<c
	체조분야(a)	113	3.31	0.89			
	댄스분야(b)	54	3.43	0.87			
	요가분야(c)	124	3.74	1.03			
신체적 안녕	구기분야(d)	44	3.01	0.70	1.476	.221	-
	체조분야(a)	113	3.30	0.86			
	댄스분야(b)	54	3.39	0.80			
	요가분야(c)	124	3.44	0.74			
구기분야(d)	44	3.18	0.70				

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

7) 운동 기간에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 차이 분석

노인 생활체육프로그램 참여자의 운동기간에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질의 차이를 분석한 결과 <표 17>와 같이 나타났다.

운동기간에 따른 결과를 보면 1년 이상 - 2년 미만에서 신뢰성, 만족 요인

에서 평균값이 높게 나타났고, 2년 이상 - 3년 미만에서는 시설 및 환경, 프로그램, 지도자, 유형성, 응답성, 확산성, 유능감 요인에서 평균값이 높게 나타났다. 3년 이상 - 4년 미만에서는 공감성, 안정성, 정신적 안녕 요인이 평균값이 높게 나타났다. 또한 지도자, 유형성, 응답성, 만족도, 정신적 안녕 요인에서만 유의한 차이를 보였다.

표 17. 운동 기간에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 요인 차이 분석

		N	M	Sd	F	p	post-hoc
시설 및 환경	1년 미만(a)	80	3.16	0.65	2.131	.077	-
	1년-2년미만(b)	90	3.36	0.87			
	2년-3년미만(c)	29	3.57	0.69			
	3년-4년미만(d)	30	3.52	0.95			
	4년 이상(e)	106	3.38	0.77			
서비스 기대	1년 미만(a)	80	3.65	0.89	1.958	.101	-
	1년-2년미만(b)	90	3.65	0.99			
	2년-3년미만(c)	29	3.70	0.89			
	3년-4년미만(d)	30	3.36	0.59			
	4년 이상(e)	106	3.39	0.80			
지도자	1년 미만(a)	80	3.46	0.84	4.098**	.003	a<c
	1년-2년미만(b)	90	3.81	0.64			
	2년-3년미만(c)	29	4.01	0.80			
	3년-4년미만(d)	30	3.57	0.70			
	4년 이상(e)	106	3.75	0.79			
유형성	1년 미만(a)	80	3.73	0.79	2.597*	.036	-
	1년-2년미만(b)	90	3.71	0.82			
	2년-3년미만(c)	29	3.84	0.74			
	3년-4년미만(d)	30	3.45	0.55			
	4년 이상(e)	106	3.48	0.69			
서비스 품질	1년 미만(a)	80	4.05	0.80	3.193*	.014	c>d
	1년-2년미만(b)	90	4.04	0.74			
	2년-3년미만(c)	29	4.24	0.79			
	3년-4년미만(d)	30	3.61	0.90			
	4년 이상(e)	106	3.91	0.70			
확신성	1년 미만(a)	80	3.22	0.70	1.463	.213	-
	1년-2년미만(b)	90	3.44	0.90			

		2년-3년미만(c)	29	3.55	0.79			
		3년-4년미만(d)	30	3.51	1.00			
		4년 이상(e)	106	3.32	0.79			
		1년 미만(a)	80	3.20	0.75			
		1년-2년미만(b)	90	3.38	0.99			
	공감성	2년-3년미만(c)	29	3.51	0.69	2.232	.065	-
		3년-4년미만(d)	30	3.64	0.83			
		4년 이상(e)	106	3.52	0.87			
		1년 미만(a)	80	3.71	0.91			
		1년-2년미만(b)	90	3.94	0.74			
	신뢰성	2년-3년미만(c)	29	3.82	0.65	1.295	.272	-
		3년-4년미만(d)	30	3.72	0.62			
		4년 이상(e)	106	3.88	0.66			
		1년 미만(a)	80	3.81	0.89			
		1년-2년미만(b)	90	4.14	0.69			
	만족	2년-3년미만(c)	29	4.08	0.65	2.694*	.031	-
		3년-4년미만(d)	30	3.87	0.68			
		4년 이상(e)	106	4.05	0.69			
		1년 미만(a)	80	3.45	0.71			
		1년-2년미만(b)	90	3.60	0.92			
	유능감	2년-3년미만(c)	29	3.78	0.70	1.340	.255	-
		3년-4년미만(d)	30	3.65	0.84			
		4년 이상(e)	106	3.70	0.88			
		1년 미만(a)	80	3.16	0.73			
		1년-2년미만(b)	90	3.42	0.94			
	안정성	2년-3년미만(c)	29	3.44	0.70	2.360	.053	-
		3년-4년미만(d)	30	3.56	0.84			
		4년 이상(e)	106	3.50	0.85			
		1년 미만(a)	80	3.28	0.83			
		1년-2년미만(b)	90	3.32	1.04			
	정신적 안녕	2년-3년미만(c)	29	3.52	0.86	2.754*	.028	-
		3년-4년미만(d)	30	3.85	0.94			
		4년 이상(e)	106	3.55	0.95			
		1년 미만(a)	80	3.16	0.65			
		1년-2년미만(b)	90	3.36	0.87			
	신체적 안녕	2년-3년미만(c)	29	3.57	0.69	2.131	.077	-
		3년-4년미만(d)	30	3.52	0.95			
		4년 이상(e)	106	3.38	0.77			

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

8) 참여횟수에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 차이 분석

노인 생활체육프로그램 참여자의 참여횟수에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질의 차이를 분석한 결과 <표 18>와 같이 나타났다.

참여횟수에 따른 결과를 보면 유능감에서 1-2일과 3-4일 참여하는 대상자가 같은 평균값을 나타냈고, 공감성에서는 1-2일 참여자가 높게 나타났다. 시설과 환경, 지도자, 유형성, 확신성, 신뢰성, 정신적 안녕, 신체적 안녕이 5일 이상 참여자가 높게 나타났고, 그 외 요인들은 3-4일 참여자가 높게 나타났다. 또한 지도자, 유형성, 응답성을 제외한 요인에서는 유의한 차이를 보이지 않았다.

표 18. 참여횟수에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 요인 차이 분석

			N	M	Sd	F	p	post-hoc
서비스 기대	시설 및 환경	1-2일(a)	141	3.31	0.74	1.256	.286	-
		3-4일(b)	137	3.33	0.79			
		5일 이상(c)	57	3.50	0.88			
	프로그램	1-2일(a)	141	3.42	0.77	2.501	.084	-
		3-4일(b)	137	3.65	0.91			
		5일 이상(c)	57	3.61	1.00			
	지도자	1-2일(a)	141	3.51	0.77	8.450***	.000	a<b,c
		3-4일(b)	137	3.84	0.75			
		5일 이상(c)	57	3.88	0.72			
서비스 유형성	1-2일(a)	141	3.50	0.64	3.721*	.025	-	
	3-4일(b)	137	3.70	0.80				
	5일 이상(c)	57	3.77	0.84				
서비스 품질	응답성	1-2일(a)	141	3.86	0.70	3.350*	.036	a<b
		3-4일(b)	137	4.09	0.78			

		5일 이상(c)	57	4.02	0.88			
확신성		1-2일(a)	141	3.33	0.78			
		3-4일(b)	137	3.34	0.81	1.396	.249	-
		5일 이상(c)	57	3.53	0.94			
		1-2일(a)	141	3.49	0.80			
공감성		3-4일(b)	137	3.39	0.87	1.033	.357	-
		5일 이상(c)	57	3.30	1.01			
		1-2일(a)	141	3.83	0.72			
신뢰성		3-4일(b)	137	3.84	0.75	.060	.942	-
		5일 이상(c)	57	3.87	0.80			
		1-2일(a)	141	3.96	0.68			
만족		3-4일(b)	137	4.02	0.75	.537	.585	-
		5일 이상(c)	57	4.08	0.88			
		1-2일(a)	141	3.62	0.80			
유능감		3-4일(b)	137	3.62	0.84	.019	.981	-
		5일 이상(c)	57	3.60	0.93			
		1-2일(a)	141	3.47	0.79			
삶의 질	안정성	3-4일(b)	137	3.37	0.84	.960	.384	-
		5일 이상(c)	57	3.30	0.98			
		1-2일(a)	141	3.41	0.90			
정신적 안녕		3-4일(b)	137	3.40	0.92	1.996	.138	-
		5일 이상(c)	57	3.68	1.11			
		1-2일(a)	141	3.31	0.74			
신체적 안녕		3-4일(b)	137	3.33	0.79	1.256	.286	-
		5일 이상(c)	57	3.50	0.88			
		1-2일(a)	141	3.31	0.74			

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

9) 운동시간에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 차이 분석

노인 생활체육프로그램 참여자의 운동시간에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질의 차이를 분석한 결과 <표 19>와 같이 나타났다.

운동시간에 따른 결과를 보면 1시간 미만으로 운동을 참여하는 대상자는 공감성, 신뢰성, 만족, 안정성, 정신적 안녕, 신체적 안녕 요인에서 평균값이 높게 나타났다. 1-2시간 미만으로 참여하는 대상자는 시설 및 환경, 확신성 요인에서 높게 나타났고, 그 외 모든 요인에서는 3시간 이상 운동하시는 대상자들의 평균값이 높게 나타났다. 또한 응답성, 신뢰성, 만족도 요인에서 유의한 차이를 보였고 그 외 요인에서는 유의한 차이가 나타나지 않았다.

표 19. 운동시간에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 요인 차이 분석

		N	M	Sd	F	p	post-hoc	
서 비 스 기 대	시설 및 환경	1시간미만(a)	141	3.28	0.79	1.281	.279	-
		1-2시간미만(b)	156	3.42	0.76			
		2시간 이상(c)	38	3.33	0.88			
프 로 그 램	프로그램	1시간미만(a)	141	3.58	0.92	.479	.620	-
		1-2시간미만(b)	156	3.54	0.77			
		2시간 이상(c)	38	3.43	1.08			
지 도 자	지도자	1시간미만(a)	141	3.75	0.82	2.219	.110	-
		1-2시간미만(b)	156	3.62	0.76			
		2시간 이상(c)	38	3.88	0.60			
서 비 스 유 형 성	유형성	1시간미만(a)	141	3.63	0.79	.004	.996	-
		1-2시간미만(b)	156	3.63	0.70			
		2시간 이상(c)	38	3.64	0.85			
품 질	응답성	1시간미만(a)	141	4.19	0.76	10.672***	.000	a>b

		1-2시간미만(b)	156	3.79	0.77			
		2시간 이상(c)	38	4.00	0.66			
		1시간미만(a)	141	3.31	0.84			
확신성		1-2시간미만(b)	156	3.41	0.81	.600	.549	-
		2시간 이상(c)	38	3.38	0.83			
		1시간미만(a)	141	3.48	0.91			
공감성		1-2시간미만(b)	156	3.38	0.84	.583	.559	-
		2시간 이상(c)	38	3.34	0.86			
		1시간미만(a)	141	3.97	0.77			
신뢰성		1-2시간미만(b)	156	3.72	0.73	4.330*	.014	a>b
		2시간 이상(c)	38	3.82	0.65			
		1시간미만(a)	141	4.11	0.73			
만족		1-2시간미만(b)	156	3.89	0.77	3.514*	.031	a>b
		2시간 이상(c)	38	4.09	0.64			
		1시간미만(a)	141	3.67	0.80			
유능감		1-2시간미만(b)	156	3.53	0.86	1.937	.146	-
		2시간 이상(c)	38	3.79	0.85			
		1시간미만(a)	141	3.47	0.87			
삶의 의의	안정성	1-2시간미만(b)	156	3.36	0.82	1.012	.365	-
		2시간 이상(c)	38	3.29	0.85			
		1시간미만(a)	141	3.50	0.98			
질 의 안녕	정신적	1-2시간미만(b)	156	3.42	0.89	.358	.699	-
		2시간 이상(c)	38	3.37	1.05			
		1시간미만(a)	141	3.28	0.79			
신체적 의 안녕	신체적	1-2시간미만(b)	156	3.42	0.76	1.281	.279	-
		2시간 이상(c)	38	3.33	0.88			

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

2. 서비스 기대, 품질, 만족, 삶의 질의 상관관계 분석

본 연구에서는 각 연구단위별 관별타당성을 확인하기 위해 상관관계를 실시하여 <표 20>와 같이 제시하였다. <표 20>에 의하면 요인간의 관계가 모두 정(+)^{의 상관관계를 나타내고 있어 기준타당성을 만족시킨다고 볼 수 있다.}

Pearson의 상관계수를 살펴보면 .8이하의 값이 도출되어 다중공선성(mu:tico-linearity)의 문제가 없는 것으로 나타났다.

표 20. 상관관계 분석

구분	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
시설	1												
프로 그램	.289**	1											
지도자	.380**	.555**	1										
유형성	.293**	.640**	.560**	1									
응답	.269**	.477**	.592**	.487**	1								
확신	.679**	.221**	.346**	.255**	.263**	1							
공감	.628**	.268**	.322**	.235**	.244**	.595**	1						
신뢰	.336**	.394**	.642**	.405**	.545**	.316**	.272**	1					
만족	.390**	.462**	.747**	.475**	.617**	.381**	.305**	.605**	1				
유능감	.621**	.287**	.460**	.325**	.344**	.592**	.719**	.361**	.444**	1			
안정성	.663**	.237**	.337**	.204**	.264**	.636**	.652**	.313**	.335**	.770**	1		
정신적	.581**	.273**	.346**	.297**	.368**	.555**	.638**	.336**	.359**	.665**	.648**	1	
신체적	.678**	.289**	.380**	.293**	.269**	.584**	.628**	.336**	.390**	.621**	.663**	.581**	1

**p<.01

3. 서비스 기대와 품질이 만족에 미치는 영향

1) 서비스 기대가 만족에 미치는 영향

노인 생활체육프로그램의 서비스 기대가 만족에 미치는 영향에서 서비스 기대 하위요인인 시설(3.032**), 지도자(14.973***)가 만족에 영향을 미쳤으며, 시설 및 환경, 지도자가 높을수록 만족이 높아진다는 것을 알 수 있으며, 서비스 기대는 만족에 전체 변량의 약 57.4%를 설명해 주고 있다.

표 21. 서비스 기대가 만족에 미치는 영향

구 분	B	SE	β	t	p
(상수)	1.060	.154		6.908***	.000
시설 및 환경	.112	.037	.118	3.032**	.003
프로그램	.046	.037	.054	1.250	.212
지도자	.649	.043	.672	14.973***	.000
$R^2 = .574(57.4\%)$ $F = 148.485$ 종속변수 : 만족					
$p < .05$ $** p < .01$ $*** p < .001$					

2) 서비스 품질이 만족에 미치는 영향

노인 생활체육프로그램의 서비스 품질이 만족에 미치는 영향에서 서비스 품질 하위요인인 유형성(2.801**), 응답성(5.117***), 확신성(2.919**), 신뢰성(22.407***)이 만족에 영향을 미쳤으며, 유형성, 응답성, 확신성, 신뢰성이 높을수록 만족이 높아진다는 것을 알 수 있으며, 서비스 품질은 만족에 전체 변량의 약 78.6%를 설명해 주고 있다.

표 22. 서비스 품질이 만족에 미치는 영향

구 분	B	SE	β	t	p
(상수)	.069	.128		.539	.590
유형성	.083	.030	.084	2.801**	.005
응답성	.161	.031	.166	5.117***	.000
확신성	.086	.029	.095	2.919**	.004
공감성	-.004	.027	-.004	-.130	.897
신뢰성	.708	.032	.707	22.407***	.000

$R^2 = .786(78.6\%)$ $F = 242.136$
 종속변수 : 만족도

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

4. 서비스 기대와 품질이 삶의 질에 미치는 영향

1) 서비스 기대가 삶의 질에 미치는 영향

노인 생활체육프로그램의 서비스 기대가 삶의 질에 미치는 영향에서 서비스 기대 하위요인인 시설(23.007**), 지도자(3.702***)가 삶의 질에 영향을 미쳤으며, 시설, 지도자가 높을수록 삶의 질도 높아진다는 것을 알 수 있으며, 서비스 기대는 삶의 질에 전체 변량의 약 69.2%를 설명해 주고 있다.

표 23. 서비스 기대가 삶의 질에 미치는 영향

구 분	B	SE	β	t	p
(상수)	.519	.129		4.031***	.000
시설	.713	.031	.762	23.007**	.000
프로그램	.013	.031	.016	.432	.666
지도자	.135	.036	.141	3.702***	.000

$R^2 = .692$ $F = 248.441$
 종속변수 : 삶의 질

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

2) 서비스 품질이 삶의 질에 미치는 영향

노인 생활체육프로그램의 서비스 품질이 삶의 질에 미치는 영향에서 서비스 품질 하위요인인 응답성(3.020**), 확산성(15.130***), 공감성(26.314***), 신뢰성(2.381*)이 삶의 질에 영향을 미쳤으며, 응답성, 확산성, 공감성, 신뢰성이 높을수록 삶의 질이 높아진다는 것을 알 수 있으며, 서비스 품질은 삶의 질에 전체 변량의 약 88.4%를 설명해 주고 있다.

표 24. 서비스 품질이 삶의 질에 미치는 영향

구 분	B	SE	β	t	p
(상수)	-.021	.093		-.229	.819
유형성	.028	.022	.028	1.288	.199
응답성	.069	.023	.072	3.020**	.003
확산성	.324	.021	.363	15.130***	.000
공감성	.527	.020	.622	26.314***	.000
신뢰성	.055	.023	.055	2.381*	.018

$R^2 = .884(88.4\%)$ $F = 499.701$
 종속변수 : 삶의 질

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

5. 만족이 삶의 질에 미치는 영향

노인 생활체육프로그램의 만족이 삶의 질에 미치는 영향을 분석한 결과 생활체육프로그램의 만족(8.990***)요인을 높게 인식 할수록 긍정적인 영향을 삶의 질에는 미치는 것으로 나타났으며, 노인 생활체육프로그램의 만족이 삶의 질에 중요도 전체변량의 19.5%를 설명해주고 있다.

표 25. 만족이 삶의 질에는 미치는 영향

구 분	B	SE	β	t	p
(상수)	1.707	.198		8.635***	.000
만족	.436	.049	.442	8.990***	.000

R²=.195 F=80.824
 종속변수 : 삶의 질

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

6. 노인 생활체육프로그램 참여자의 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질의 관계분석

1) 연구모형의 적합도 평가

본 연구는 노인 생활체육프로그램의 서비스 기대와 서비스 품질에 따른 만족이 삶의 질에 미치는 영향을 규명하기 위하여 다음과 같은 연구모형을 설정하고, 모형의 적합도 검증을 통해 다음과 같은 결과를 얻었다.

<표 24> 에 나타난 바와 같이 본 연구의 전체모형에 대한 적합도를 살펴보면 다음과 같다. Normed $\chi^2=517.731$ (df=83), p=.000이며, 증분적합지수에서 GFI=.914, NFI=.909, CFI=.932로 나타났고 절대적합지수에서 RMR=.051로 RMSEA=.071로 나타났다. 전반적인 적합도 지수가 수용 가능한 수준이므로 연구모형이 적합하다는 결론을 얻었다.

표 26. 연구모형의 구조방정식 적합도 모형 분석 결과

구 분	RMR	GFI	NFI	CFI	RMSEA
연구모형 적합도 지수	0.051	0.914	0.909	0.932	0.071

$\chi^2=517.731$, df=83, p=.000

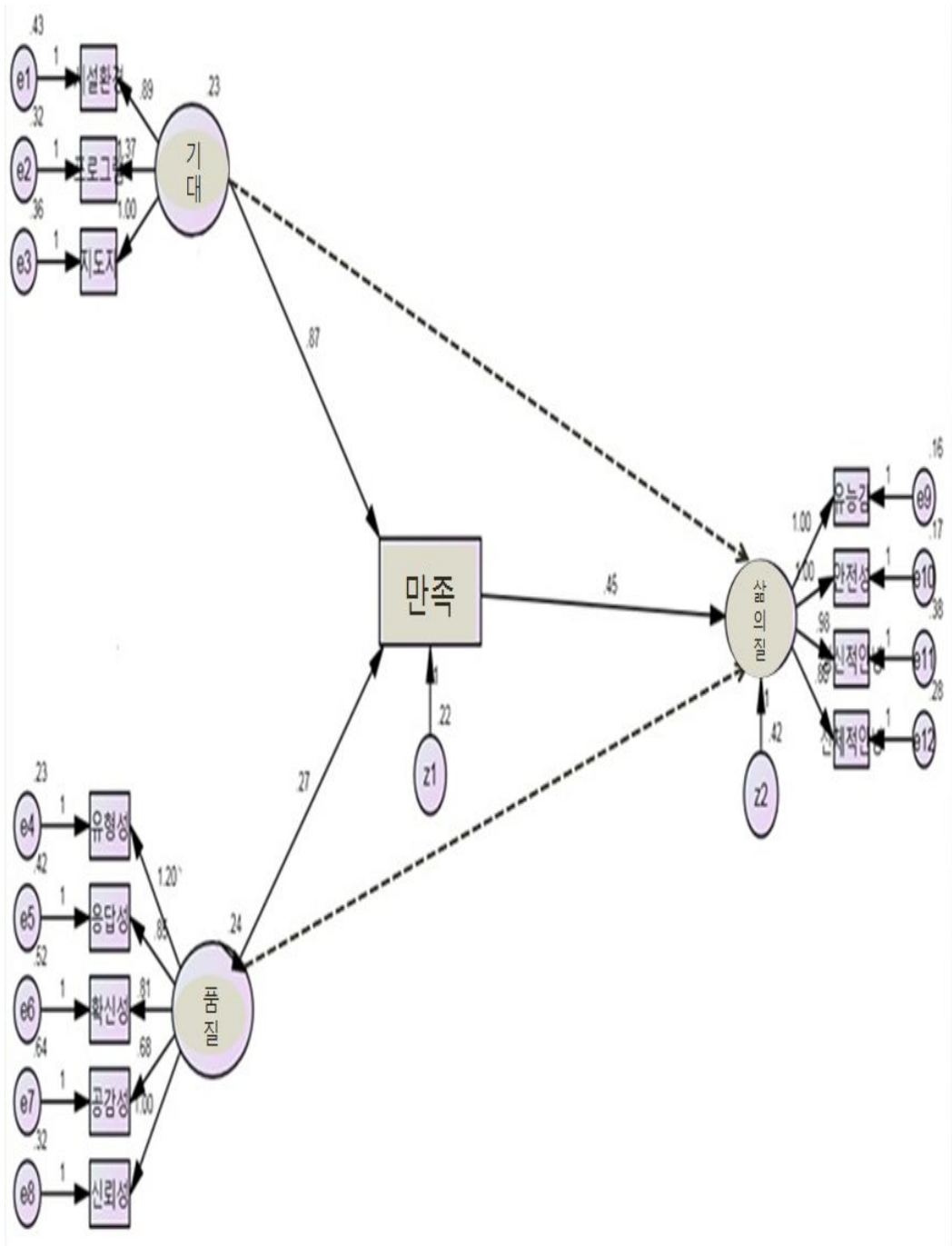


그림 6. 전체 모형도

2) 가설 검증

설정한 연구모형이 적합하다는 결론 하에 연구가설을 검증한 결과는 <표 27>와 같이 나타났다. 분석 결과 가설 2의 서비스 기대가 만족에 미치는 영향에 경로계수 .240, 오차 .038, t값 4.755***로 나타나 서비스 기대가 만족에 영향을 미친다는 가설 2는 채택되었다. 가설 3은 서비스 품질이 만족에 미치는 영향으로 경로계수 .914, 오차 .044, t값 20.389***로 나타나 서비스 품질이 만족에 영향을 미칠 것이라는 가설 3은 채택되었다. 가설 6은 만족이 삶의 질에 미치는 영향으로 경로계수 .425, 오차 .060, t값 80.050***로 나타나 만족이 삶의 질에 영향을 미칠 것이라는 가설 6은 채택되었다. 가설4, 가설5은 영향을 미치지 않아 채택되지 않았다.

표 27. 연구모형의 변인가 관계 및 가설검증

가 설	경 로	경로계수	오차	CR(t값)	채택여부
가설2	서비스 기대→만족	.240	.038	4.755***	채택
가설3	서비스 품질→만족	.914	.044	20.389***	채택
가설4	서비스 기대→삶의 질	-	-	-	기각
가설5	서비스 품질→삶의 질	-	-	-	기각
가설6	만족→삶의 질	.425	.060	80.050***	채택

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

V. 논 의

1. 일반적 특성 변인에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질의 차이

성별에 따른 요인간의 차이를 보면 여성이 모든 요인에서 남성보다 평균값이 높게 나타났으며, 서비스 품질의 하위요인인 응답성, 삶의 질 하위요인인 안정성과 정신적 안녕요인을 제외한 나머지 요인에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 이는 박경래(2010)의 연구에서는 인구통계학적특성에 따라 연령이외에는 차이가 없다고 나타났으며, 이 연구결과와 상반된 결과를 보이고 있어 연구결과가 일관되지 못하고 있으나, 서비스 품질이 느끼는 심리상태나, 환경들이 다르므로 선행연구들과의 결과와 다소 차이가 있을 수 있다.

연령에 따른 요인간의 차이를 보면 80세 이상 대상자들에게서 공감성, 신뢰성, 만족, 유능감, 안정성이 높게 나타났고, 그 외 요인은 60세 이상-70세 미만의 대상자들이 평균값이 높게 나타났다. 또한 공감성, 안정성을 제외한 모든 요인에서 유의한 차이를 보였다. 이는 (박재환, 2006; 석종태, 2007; 신민철 2006;)의 연구에서 인구통계학적특성에 따른 서비스 품질은 전반적으로 차이가 있다는 결과는 본 연구와 상당부분 일치하였다.

학력에 따른 요인간 차이를 보면 확신성, 공감성, 유능감, 안정성, 신체적 안녕, 정신적 안녕 요인은 초등학교 졸업 이하의 대상자들이 높게 나타났고, 그 외 모든 부분에서 대학교 졸업이상의 학력을 갖춘 대상자들의 평균값이 높게 나타났다. 또한 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 모든 요인에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. (백진우, 2003; 박영표, 2002;)는 대체적으로 학력이 높아 질수록 서비스품질의 지각이 높아지는 것으로 보고하여 이 연구 결과와 비슷한 결과를 보여주고 있으나, 양희준(2005)은 교육수준은 모두 서비스품질 모든 요인에서 유의한 차이가 없는 것으로 나타났으며, 이종헌(2015)은 공공체육시설의 서비스품질은 학력과 유의한 차이가 없다고 하여 본 연구결과와 상반대 결과를 보여주고 있다.

주거형태에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 요인 모든 부분에서 유능감, 안정성 요인에서 본인 소유 대상자들이 높게 나타났고, 그 외 모든 요인에서는 월세 형태의 거주 대상자들의 평균값이 높게 나타났다. 또한 주거형태에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 모든 요인에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

월 평균수입에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 요인 모든 부분에서 200만원 이상 수입을 얻고 있는 대상자들의 평균값이 높게 나타났다. 또한 월 평균수입에 따른 서비스 기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질 모든 요인에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 신운하(2010)의 생활체육 참가자의 월 수입에 따른 삶의 질에는 유의한 차이가 있는 것으로 나타나 본 연구 결과를 지지해 주고 있다.

참여운동에 따른 결과를 보면 댄스분야가 프로그램, 유형성 요인에서 평균값이 높게 나타났고, 이외 모든 요인에서는 요가분야가 평균값이 높게 나타났다. 또한 시설 및 환경, 확산성, 공감성, 유능감, 안전성, 신체적 안녕 요인을 제외한 모든 부분에서 유의한 차이를 보였다. 신운하(2010)는 운동 종목에 따른 삶의 질의 차이에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으나, 본 연구의 여러 분야별 종목이 아닌 구기종목으로만 구성되어 있어 본 연구 결과와 다소 차이가 있을 수 있다.

운동기간에 따른 결과를 보면 1년 이상 - 2년 미만에서 신뢰성, 만족 요인에서 평균값이 높게 나타났고, 2년 이상 - 3년 미만에서는 시설 및 환경, 프로그램, 지도자, 유형성, 응답성, 확산성, 유능감 요인에서 평균값이 높게 나타났다. 3년 이상 - 4년 미만에서는 공감성, 안정성, 정신적 안녕 요인이 평균값이 높게 나타났다. 또한 지도자, 유형성, 응답성, 만족도, 정신적 안녕 요인에서만 유의한 차이를 보였다. 정은석(2002)의 연구결과를 보면 서비스에 대한 과거 경험, 관여수준에서 따라 기대수준의 차이가 나타났다. 운동 경력이 길수록 기대수준이 높다는 것인데 본 연구의 결과와는 다른 양상을 보인다.

참여횟수에 따른 결과를 보면 유능감에서 1-2일과 3-4일 참여하는 대상자가 같은 평균값을 나타냈고, 공감성에서는 1-2일 참여자가 높게 나타났다. 시설과 환경, 지도자, 유형성, 확산성, 신뢰성, 정신적 안녕, 신체적 안녕이 5일 이상 참여자가 높게 나타났고, 그 외 요인들은 3-4일 참여자가 높게 나타

났다. 또한 지도자, 유형성, 응답성을 제외한 요인에서는 유의한 차이를 보이지 않았다. 신운하(2010)는 운동 빈도에 따른 삶의 질은 유의한 차이가 있다고 나타나 본 연구 결과와는 다른 양상을 보이고 있으며, 본 연구는 노인들을 대상으로 하였으나, 20대~60대까지로 젊은층을 대상으로 하여 다른 결과가 나타났을 수도 있다.

운동시간에 따른 결과를 보면 1시간 미만으로 운동을 참여하는 대상자는 공감성, 신뢰성, 만족, 안정성, 정신적 안녕, 신체적 안녕 요인에서 평균값이 높게 나타났다. 1-2시간 미만으로 참여하는 대상자는 시설 및 환경, 확신성 요인에서 높게 나타났고, 그 외 모든 요인에서는 3시간 이상 운동하시는 대상자들의 평균값이 높게 나타났다. 또한 응답성, 신뢰성, 만족도 요인에서 유의한 차이를 보였고 그 외 요인에서는 유의한 차이가 나타나지 않았다. 채용옥(2006)의 연구결과를 보면 생활체육 참여시간은 여가만족에 유의한 영향을 미쳤으나, 삶의 질에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 본 연구결과를 지지해 주고 있다. 프로그램에 참여하면서 느끼는 운동 성취감이나 체력향상을 느끼면서 오는 만족이 유의한 영향을 미친 것으로 사료된다.

2. 서비스 기대와 품질이 만족에 미치는 영향

1) 서비스 기대가 만족에 미치는 영향

서비스 기대는 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 서비스 기대의 하위 요인인 시설 및 환경, 지도자가 만족에 영향을 미친다는 선행 연구들을 보면 최원석(2015)은 노인장기요양서비스 질의 기대불일치 정도가 서비스결과 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다는 연구에서, 정은석(2002)은 서비스 기대수준에 대한 만족도가 미치는 영향을 주장해 본 연구의 결과를 지지해 주고 있다.

본 연구는 참여자에 대한 시설 및 환경, 지도자에 대한 기대수준을 파악하고 미리 관리하는 것이 필요하다. 단순히 기대를 높이면 기대에 의해 좋은 서비스를 제공했어도 불만족이 일어날 수 있어 고객의 기대수준을 적정한 수준으로 유지시키며, 기대를 통한 만족이 프로그램에 지속적으로 참여 할 수 있도록 방향을

제시해야 할 것이라 사료된다.

2) 서비스 품질이 만족에 미치는 영향

서비스 품질은 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 서비스 품질의 하위 요인인 유형성, 응답성, 확신성, 신뢰성이 만족에 영향을 미친다는 연구는 이경수(2014)의 농촌 체험프로그램 서비스품질과 만족도의 연구에서 박덕병, 최영창, 이민수(2007)의 청소년 농촌체험 서비스 품질의 만족도 영향 결정요인의 관계에서 김경민, 최병창(2012)는 패밀리 레스토랑의 서비스품질이 고객만족에 미치는 영향을, 강신겸(2010)은 농촌민박 서비스품질이 고객만족에 미치는 영향을, 김동준, 서원만(2012)은 여행상품 서비스품질 지각이 만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 이진숙(2010)은 댄스스포츠 학원의 서비스품질이 고객만족에 영향을 미치는 영향에 관한 연구결과로 본 연구결과를 지지해 주고 있다.

서비스 품질에 대한 만족을 더 높이기 위해서는 주변 환경 및 시설 관리, 프로그램에 대한 지식, 지도방법, 교육시간 등을 참여자들이 프로그램의 참여를 통해 편안하게 느끼고 체험할 수 있도록 지속적 관리와 계획이 필요할 것이라 사료된다.

3. 서비스 기대와 품질이 삶의 질에 미치는 영향

1) 서비스 기대가 삶의 질에 미치는 영향

서비스 기대는 삶의 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스 기대의 하위 요인인 시설 및 환경, 지도자가 삶의 질에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이는 김종선(2016)은 노인의 사회기여활동 참여가 삶의 질에 미치는 영향에서 사회기여활동중 하나인 신체적 활동이나, 복지관에서의 참여가 삶의 질에 영향을 미친다 하였고, 김형국(2010)은 농촌노인의 삶의 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 사회활동 및 여가생활이 삶의 질에 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구결과를 지지해 주고 있다.

이에 여러 가지 선행연구들의 결과를 보면 노인참여자들의 대부분이 경제활동이 힘들어짐에 따라 사회활동에 기여하지 못해, 외부로의 활동이나 복지생활에 어려움을 겪고 있어, 생활체육 프로그램에 참여할 수 있도록 다양한 홍보활동이나 이벤트를 통해 더 많은 프로그램과 일상 주변에서 참여할 수 있는 기회를 제공해야 하여 삶의 질을 더 윤택하는데 도움이 될 수 있도록 해야 할 것이라 사료된다.

2) 서비스 품질이 삶의 질에 미치는 영향

서비스 품질은 삶의 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스 품질의 하위 요인인 응답성, 확신성, 공감성, 신뢰성이 삶의 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 차지원(2008)은 여가활동 참여에 따른 삶의 질의 관련성을 살펴본 결과, 관련변인에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다고 제시하였다. 특히 여가활동 참여 시간은 삶의 질과 유의한 정적 인과관계가 있는 것으로 나타났음을 의미하고 있다, 이에 본 연구에서는 참여자들의 교육에 대한 궁금증, 질문 및 참여에 대한 도움, 효과적인 지도 방법, 교육 수준 고려, 참여자에 대한 요구 관심과 참여자들에 편리한 시간들을 고려하여 참여자들의 욕구에 맞는 방법들에 대하여 모색하고 검토하여 현재 참여하고 있는 동호인들과 참여 할 동호인들에 대한 지속적인 관리로 프로그램에 대한 만족감이 높을수록 노인들의 삶의 질은 향상되고 불안감이나 우울증도 낮아져 노인들이 보다 건전하고 윤택한 노후 생활을 보낼 수 있는 사회적 초석을 다질 수 있을 것으로 사료된다.

4. 만족이 삶의 질에 미치는 영향

만족은 삶의 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

만족의 문항 구성은 품질에 대한 만족, 프로그램에 대한 만족, 다른 사람에게 추천할 의향이 있을 정도의 만족, 다른 프로그램에 참여할 의향이 있을 정도의 만족, 프로그램 참여로 인한 건강수준 향상 만족, 프로그램 참여로 인한 삶의 질 향상 만족으로 노인들은 이와같은 요인들로 삶의 질도 높아진다는 결론이다. 이

는 서명환(2011)은 평생교육프로그램 만족도 연구에서 평생교육 프로그램의 참여가 노인들의 성공적 삶의 변화에 직접적, 긍정적 영향을 미친다 하였고, 전명수(2012)는 평생교육 만족도가 성공적 노화에 긍정적인 영향을 미치고, 채용옥(2006)은 목포권 공무원의 생활체육참여로 여가만족이 높을수록 삶의 질에 영향을 미친다 하였고, 김삼덕(2013)은 평생교육프로그램 만족도 중 교육 프로그램 만족도, 지도자 만족도, 학습자 지원서비스 만족도가 성공적 노화에 유의미한 영향을 주장해 본 연구의 결과를 지지해 주고 있다.

따라서 노인 참여자들의 프로그램에 대한 만족이 높아질수록 프로그램에 지속적인 참여와 신체건강, 동료들과의 관계, 자신감, 다른 프로그램에 대한 참여의지 등을 유지시킬수 있도록 관리하여 남은 생애 행복한 삶을 영위할 수 있는 역할이 될 수 있도록 프로그램 개발 및 관리가 필요할 것으로 사료된다.

5. 노인 생활체육프로그램의 서비스기대, 서비스 품질, 만족, 삶의 질의 관계분석

노인생활체육프로그램의 서비스 기대, 품질, 만족, 삶의 질의 관계분석에는 차이가 있는 것으로 나타났다.

전반적인 적합도 지수가 수용 가능한 수준이었으며 연구모형이 적합하다는 결론을 얻었다. 분석 결과 가설 2의 서비스기대는 만족에 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었으며, 결과 가설 3의 서비스 품질은 만족에 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었고, 가설 6의 만족은 삶의 질에 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었고, 가설4와 가설5는 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 채택되지 않았다. 이에 김혜원(2008)은 박물관 서비스 품질이 고객만족과 고객 삶의 질에 영향에서 품질에 대한 만족도가 높을수록 삶의 질의 변인들간에는 높은 상관관계를 나타내고 있으며, 이동수(2004)는 여가활동 참여유형에 따른 인지된 삶의 질에 대한 연구결과에서 스포츠 건강활동에 참여하는 노인의 여가만족이 가장 높았으며, 여가활동에 대한 만족은 인지된 삶의 질을 향상시키는데 중요한 변인으로 관련이 깊다고 하였다. 이와같이 여러 선행연구들의 내용을 살펴보면 삶의 질

이런 만족도와 상관관계가 있음을 결과로 알려주고 있으며, 강민식, 송은지, 공효순(2015)은 서비스 산업의 중요성이 부각되고 있으나, 서비스관련 고객의 의견 수집이나 분석이 미흡한 실정이여서 서비스 체계개선에 어려움을 겪고있다고 하였다. 고객이 원하는 지속적인 서비스품질을 향상 시켜서 만족도를 높이기 위해선 효율적인 정확한 피드백 측정을 해야한다고 하였다.

VI. 결론 및 제언

1. 결 론

본 연구는 노인생활체육프로그램의 서비스기대와 품질에 따른 만족이 삶의 질에 미치는 영향을 분석규명하기 위하여, 2015년 7월~8월까지 G광역시의 생활체육프로그램에 참여하고 있는 60세 이상 노인 총 400명을 표집대상으로 하였다.

표집대상자 중에도 노인들의 특성을 고려하여 누락이나 불성실하게 응답한 65명을 제외한 335명을 실제분석에 사용하였다. 자료처리는 SPSS Win Ver.22.0 프로그램을 이용하여 빈도분석, 탐색적 요인분석, 신뢰도분석, 그리고 상관관계 분석을 실시한 후 t-검증, 일원분산분석, 중다회귀분석을 실시하였다. 또한 AMOS 22을 활용해서 확인적 요인분석과 구조방정식모형분석(SEM: structural equation model)을 통해 모델 적합도 및 개별 가설을 검증한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 성별에 따른 차이를 보면 서비스품질의 하위요인인 응답성, 삶의 질의 하위요인인 안정성, 정신적에서만 유의한 차이가 있었다.

연령에 따른 차이를 보면 서비스품질 하위요인인 공감성, 삶의 질 하위요인인 안정성을 제외한 모든 요인에서는 유의한 차이가 있었다.

학력, 주거형태, 월 평균수입에서는 모든 요인간 유의한 차이가 있다.

참여운동에 따른 차이를 보면 서비스기대 하위요인인 시설 및 환경, 서비스품질 하위요인인 확신성, 공감성, 삶의 질 하위요인인 유능감, 안정성, 신체적에서만 유의한 차이가 있었다.

운동기간에 따른 차이를 보면 서비스 기대 하위요인인 지도자, 서비스품질 하위요인인 유형성, 응답성, 만족, 삶의 질 하위요인인 정신적에서만 유의한 차이가 있었다.

참여횟수에 따른 차이를 보면 서비스기대 하위요인인 지도자, 서비스품질 하위요인인 유형성, 응답성에서만 유의한 차이가 있었다.

운동시간에 따른 차이를 보면 서비스품질 하위요인인 응답성, 신뢰성, 만족에

서만 유의한 차이가 있었다.

둘째, 서비스 기대 하위요인인 시설 및 환경($t=3.032^{**}$), 지도자($t=14.973^{***}$)가 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 서비스 품질 하위요인인 유형성(2.801^{**}), 응답성(5.117^{***}), 확신성(2.919^{**}), 신뢰성(22.407^{***})이 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 서비스 기대 하위요인인 시설(23.007^{**}), 지도자(3.702^{***})가 삶의 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, 서비스 품질이 하위요인인 응답성(3.020^{**}), 확신성(15.130^{***}), 공감성(26.314^{***}), 신뢰성(2.381^{*})이 삶의 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여섯째, 만족(8.990^{***})을 높게 인식 할수록 삶의 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

일곱째, 서비스 기대, 품질, 만족, 삶의 질의 관계분석을 보면 가설 2의 서비스 기대가 만족에 미치는 영향, 가설 3의 서비스 품질이 만족에 미치는 영향, 가설 6의 만족이 삶의 질에 미치는 영향이 채택되었으며, 가설 4와 가설 5는 영향을 미치지 않아 채택되지 않았다.

본 연구의 분석결과 연구대상자의 일반적 특성에는 매우 다양한 하위요인에서 차이가 나타났으며, 참여자들의 특성에 따라 다양한 욕구와 특성에 맞추어 생활체육 프로그램을 계획하고, 준비하여야 할 것이다. 이는 생활체육프로그램의 참여전과 후의 기대가 만족스러울 수 있도록 생활체육프로그램 진행시 편리한 시설과 쾌적한 환경, 지도자의 관심과 꾸준한 소통이 필요하며, 프로그램 구성요인에 더욱 신경써야 함을 알 수 있었다. 특히 프로그램에 대한 만족을 높여 삶의 질이 향상될 수 있도록 지도하는게 지도자들의 관리일 것이며, 그러기 위해서는 참여자들에게 맞는 편리하고 쾌적한 시설 및 지도자들의 전문성, 역량을 강화하는 꾸준한 자기개발과 지원이 있어야 할 것이다. 생활체육 프로그램 품질을 단순히 만족하는나, 만족하지 않느냐의 문제가 아니라 더욱 세분화하여 제공해야 함을 알 수 인식해야 하고, 이는 생활체육이라는 활동을 통하여 기대와 품질에 대한 만족을 높게 인식 할수록 삶의 질이 향상되었다는 다수의 선행연구들과 일치하는 것이다. 추후 생활체육프로그램을 단순히 건강을 위해서 참여하는 운동이 아닌 살아가면서 필요한 삶의 중요요소로 자리잡아 더 많은 관심과 다른 분야에서의 가치분석이 필요할 것으로 사료된다.

2. 제 언

본 연구는 생활체육프로그램에 참여하는 노인을 대상으로 프로그램 기대와 품질에 따른 만족이 삶의 질에 미치는 영향을 살펴보았다. 이는 노인 인구의 증가에 따른 건강에 대한 다양한 욕구의 증가가 생활체육현장에서 프로그램에 어떻게 작용되는지를 분석하고자 하였다.

분석한 결과, 생활체육프로그램에 대한 기대와 품질은 만족에 영향을 미치지만 삶의 질에는 영향을 미치지 않았고, 프로그램에 대한 만족은 삶의 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 근래 웰빙에 대한 관심을 넘어 웰다잉이라는 새로운 트렌드가 생겨나면서 건강에 대한 관심이 높아졌으며, 운동에 대한 욕구는 지속적으로 증가할 것이라 예상 할 수 있다.

이에 따라 생활체육 프로그램에 대한 지속적인 개발과 수요조사, 대상자의 욕구 조사가 이루어져야 할 것이다.

이상의 연구 내용을 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 차후 연구에서는 노인들의 여러 가지 측면에서의 상호작용에 대한 보다 세밀한 연구가 필요할 것이다. 본 연구에서는 구조화 이론에 근거하여 노인 생활체육 프로그램에 초점을 맞추어 연구가 진행되었지만, 연구결과에서 드러나지 않은 다양한 상호작용들이 있을 것이다. 이는 노인들이 우리 사회에서의 위치와 역할이 예전과는 많이 달라졌으며 그렇기 때문에 노인들의 상호작용에는 그들만의 다른 문화가 있을 거라 생각된다. 따라서 이러한 것들은 구조화 이론 관점에서 세밀하게 다루지 못한 것들이기 때문에 보다 다양한 관점에서 학문적 접근이 필요할 것이다.

둘째, 현재 생활체육에 참여하는 노인의 수가 많기는 하지만 다양한 프로그램에 대해서는 참여하지 못하고 있는 실정이다. 본 연구에서는 4가지 분야로 나누어 분석하였기 때문에 연구에 설정되지 못한 다른 종목이나 동호회에서도 많은 의미 있는 해석이 나올 것이라 생각된다. 그렇기 때문에 여러 기준을 가지고 참여하고 있는 종목들을 분류하여 참여가 높은 인기 종목은 지속할 수 있도록, 참여가 저조한 종목은 참여를 높일 수 있도록 하는 등의 연구가 진행되어야 할 것이다.

셋째, 노인 생활체육과 연계한 다양한 사회 이론적 연구를 접목한 후속연구

가 필요하다. 노인의 생활체육과 관련하여 다양한 사회현상들을 각기 다른 관점에서 바라보고 설명해 줄 수 있다면 학문적 발전에 있어 더욱 성과를 거둘 수 있을 것이라 생각되며 사회학적, 심리학적으로 다양한 이론적 기반을 활용한 연구가 시도되어야 할 것이다.

마지막으로 노인 생활체육에 있어서 필요한 환경 및 지도자, 다양한 종목에 대한 실제적인 지원이 필요할 것이다. 실제로 노인들이 생활체육에 참여함에 있어서 필요한 시설과 지도자들이 많이 요구되고 있다. 노인들은 젊은 사람들보다 체력적으로 기술적으로 부족한 부분이 많으며, 이를 뒷받침 할 수 있는 여러 가지 장비나 환경이 더 많이 요구되지만 부족한 실정이다.

앞으로 다가올 고령화 사회를 대비하여 노인들을 위한 다양한 환경조성이 요구되어야 할 것이다. 고령화 사회에서의 노인세대와 인구는 해가 갈수록 규모가 확대될 것이며, 새로운 시각으로 노인세대에 대해 접근해야 할 필요성이 제기될 것으로 사료된다.

본 연구자는 현재 생활체육지도자로 활동하며 노인생활체육에 대한 지도자로서의 의무 및 목적에 대한 필요성을 인식하고, 현장의 실태와 참여자들이 느끼는 생각에 대해서 알아보고 개선하고자 본 연구를 진행하게 되었다.

본 연구결과를 보면 기대와 품질이 높을수록 만족하였고 만족이 높을수록 삶의 질에도 영향을 미친다는 연구의 결과는 연구자가 생활체육 현장에서 지도자로서 활동하며 생각하고 느꼈던 것과 일치하는 부분도 있었다. 현재 노인 생활체육의 상황을 보면 지도 할 장소나 시설이 턱 없이 부족하며, 대부분의 노인 참여자들은 좁은 경로당에서 프로그램을 진행하는 상황이다. 경로당의 장소가 협소하여 활동할 수 있는 프로그램 종목의 다양성도 제한될 수 밖에 없는 실정이다. 시설 및 환경에 대한 협소함을 인지하고 더 좋은 환경과 시설에서 프로그램을 참여할 수 있다는 기대감을 가지고 있다는 것으로 보아 프로그램의 다양성, 개성, 제공시간도 중요 했지만, 그보단 시설 및 환경과 지도자에 대한 신뢰가 높을수록 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 생활체육 관계자 및 지도자들이 노인들의 참여를 높이기 위해선 학교 시설 및, 공공시설 이용과 더불어 지방자치단체의 도움을 받아 장소와 시설을 확충하고 이용하여 더 많은 다양한 프로그램 개발과 지도자의 역할 및 행동에 대해서도 다시 한번 인지하고 개선되어 참여자들의 만족을 높이고 더 많

은 참여자들이 신체건강 및 행복한 삶을 영위하고 동료와의 관계를 지속적으로 잘 이끌어 나갈 수 있도록 더 많은 노력과 새로운 방향을 제시해야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 강민식, 송은지, 공효순(2015). 서비스산업의 고객 만족도 피드백을 위한 설문 시스템에 관한 연구. 한국정보통신학회논문지, 19(10). 2389-2395.
- 강선경(2009). 자기효능감과 사회적 지원이 우울증 노인의 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구, 한국노년학, 29, 629-643.
- 강소량, 문상호(2010). 중·고령자의 경제활동이 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구, 한국정책학회 춘계학술대회, 391-415
- 강신겸(2010). 농촌민박 서비스품질이 고객만족과 재방문의사에 미치는 영향. 관광연구논총, 22(1), 205-221.
- 강신욱(2009). 노인의 생산적 활동이 성공적 노화에 미치는 경향 분석. 미간행 박사학위논문. 공주대학교 대학원.
- 강일조(2004). 고객이 지각한 장애인복지관의 서비스품질과 고객만족. 한국장애인 복지학, 1, 85-113.
- 고보선, 유용식(2002). 제주노인의 사회적 지지와 삶의 질에 관한 연구. 노인복지연구, 겨울호, 49-72.
- 고연화(2009). 은퇴 노인의 여가 스포츠 프로그램 참여 동기가 재사회화 및 사회적 역할에 미치는 영향. 한국사회체육학회지, 37(1), 811-820.
- 고전규(2009). 초등체육지도교사 유형에 따른 학생의 신체적 자기개념과 정서 및 수업 만족도 관계. 미간행 박사학위논문. 한국교원대학교 대학원.
- 구률희(2009). 공공 및 민간스포츠시설의 서비스품질과 고객만족 및 고객충성도 비교분석을 통한 경영활성화 방안. 미간행 박사학위논문. 국민대학교 대학원.
- 구정대, 김재원(2013). 직장인의 라이프스타일이 여가만족과 삶의 질에 미치는 영향. 관광연구저널, 27(2), 151-165.
- 권문배(2007). 노인여가활동 경험에 대한 사진유도연구. 한국체육학회지, 46(1), 603-616.
- 권미애(2008). 노년기 가치관이 삶의 만족도에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 성신여자대학교 대학원.

- 권순정, 유기성, 유원용(2011). 노인들의 댄스스포츠 참여동기, 재미요인 및 스트레스 요인 탐구. 한국체육과학회지, 20(3), 363-374.
- 김건우, 송은주, 임수원(2006). 노인 게이트볼 동호인 하위문화의 특성과 기능. 한국체육과학회지, 45(3), 303-313.
- 김경(2012). 노인 수영참여자의 참여행동 결정요인분석. 미간행 박사학위논문. 중앙대학교 대학원.
- 김경민, 최병창(2012). 패밀리레스토랑 서비스품질이 고객 만족 및 행동의도에 미치는 영향, 관광연구, 27(4), 17-36.
- 김공(2010). 노인들의 생활체육 참여 욕구에 대한 지도자역할 모형 구축. 미간행 박사학위논문. 동신대학교 대학원.
- 김대훈, 윤형기(2005). 노인의 생활체육활동 실태 조사 연구. 한국스포츠학회지, 3(1), 131-143.
- 김동배, 박은영(2007). 여성노인의 생산적 활동이 삶의 만족도에 미치는 영향. 노인복지연구, 38, 339-358.
- 김동준, 서원만(2012). 여행상품 서비스품질 지각이 만족에 미치는 영향 연구, 관광연구저널, 26(1), 439-455.
- 김려생, 기한준, 박용식(1999). 노인들의 스포츠 활동 참여가 정서변화와 생활만족에 미치는 영향. 한국체육과학회지, 38(4), 195-207.
- 김미령(2006). 전기, 후기 여성노인의 삶의 질 및 영향요인 비교. 노인복지연구, 58, 197-222.
- 김삼덕(2013). 노인의 평생교육 프로그램 만족이 성공적 노화의 사회적 요인에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 원광대학교 대학원.
- 김석태(2016). 태권도장의 평판과 서비스품질, 수련만족 및 고객충성도의 인과관계. 미간행 박사학위논문. 용인대학교 대학원.
- 김양례(2005). 노인의 여가활동유형과 일상생활수행능력 및 자아존중감의 관계. 한국체육과학회지, 44(6), 183-192.
- 김양례, 구해모, 조성식(2004). 노인의 체육활동 참여 실태 및 활성화 방안 연구. 체육과학연구, 15(4), 84-98.
- 김영준(2008). 노인의 여가스포츠 참여 동기와 여가만족 및 건강만족의 관계. 한국체육과학회지, 19(4), 363-373.

- 김예나(2012). 학생이 인식한 교사의 성격특성과 수업만족도의 관계 : 5요인 (Big Five) 성격특성을 중심으로. 미간행 박사학위논문. 대진대학교 대학원.
- 김용무(2007). 체육여가활동이 노인의 삶의 질에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 전북대학교 대학원.
- 김원배(2009). 한국노인의 생활만족도 결정요인. 사회복지정책, 36, 449-470.
- 김유경(2015). 항공사 객실승무원의 직무소진, 지각된 건강상태, 삶의 질, 그리고 몰입과의 관계연구. 한국관광연구학회, 29(1), 45-60.
- 김재환(2012). 노인의 생활체육 참여 만족에 따른 사회적 자본이 삶의 질에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 계명대학교 교육대학원.
- 김종선(2016). 한국 노인의 사회기여활동 참여가 당사자들의 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구. 미간행 박사학위논문. 서울대학교 대학원.
- 김지은(2006). 노인의 여가스포츠 활동을 통한 가족유대감 얻기 : 근거이론적 접근. 미간행 박사학위논문. 국민대학교 대학원.
- 김철영(2008). 실버계층의 스포츠 활동참여가 재사회화 및 사회적 역할에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 동의대학교 대학원.
- 김형국(2010). 농촌노인의 삶의 질에 영향을 미치는 생태체계적 요인에 관한 연구 : 충북제천시 노인을 중심으로. 미간행 석사학위논문. 광운대학교 정보복지대학원.
- 김혜원(2008). 박물관 서비스 품질이 고객만족과 고객충성도 및 고객 삶의 질에 미치는 영향. 미간행 석사학위논문. 숙명여자대학교 정책대학원.
- 김효진, 한상린(2013). 스포츠센터의 서비스보증이 서비스품질, 서비스가치, 고객만족, 고객충성도에 미치는 영향, 디지털융복합연구, 11(9), 127-138.
- 김훈경, 이용환, 유병철(2007). 노인의 생활만족도 결정요인. 고신대학교 의과대학학술지, 22(1), 73-93.
- 김희경 외(2010). 여성독거노인의 삶의 질 영향. 한국노년학, 30, 279-292.
- 노방환(2013). 노인복지관의 실내외 환경적 요인이 이용자 서비스만족도에 미치는 영향 연구 : 서비스품질의 매개효과 분석. 미간행 박사학위논문. 서남대학교 대학원.
- 노방환(2013). 노인복지관의 실내외 환경적요인이 이용자 서비스 만족도에 미치는 영향 연구 : 서비스품질의 매개효과 분석. 미간행 박사학위논문. 서남

- 대학교 대학원.
- 노형철, 박세진, 이영동(2001). 노인의 생활체육 실태조사. 스포츠과학연구, 12, 63-73.
- 맹두열(2011). 노인복지서비스 품질이 재이용의사에 미치는 영향 : 노인복지서비스 만족도의 매개효과 검증. 미간행 박사학위논문. 경기대학교 대학원.
- 문행자(2003). Aerobics 경영체의 서비스 품질이 고객만족 및 재구매의도에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 중앙대학교 대학원.
- 문화체육관광부(2010). 체육백서.
- 민경진(2006). 노인의 일상생활 활동이 삶의 질에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문, 한성대학교 대학원.
- 박경래(2010). 뉴스포츠 참여동기, 서비스품질이 소비자태도 및 구매 후 행동에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 목포대학교 대학원.
- 박덕병, 최영창, 이민수(2007). 계층적 회귀분석에 의한 청소년 농촌체험 서비스 품질의 만족도 영향 결정요인, 호텔관광연구, 9(2), 98-113.
- 박미정(2007). 노인들의 생활무용참여가 자기건강인식과 삶의 질에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 중앙대학교 대학원.
- 박영표(2002). 스포츠센터 고객의 라이프스타일 특성에 따른 서비스만족 및 센터 재구매. 미간행 박사학위논문. 전남대학교 대학원.
- 박장근, 최덕목, 임란희(2007). 노인의 여가활동 유형과 고독감 및 우울감의 관. 한국체육학회지, 46(1), 577-588.
- 박재환(2006). 휘트니스클럽 서비스품질과 서비스가치, 고객만족 및 고객충성도의 관계. 한국체육학회지, 45(5), 301-311.
- 백진우(2003). 공공스포츠센터의 서비스품질과 고객행동의 관계. 미간행 박사학위논문. 고려대학교 대학원.
- 서경현, 김영숙(2003). 노인의 생활만족에 영향을 미치는 요인. 한국심리학회지 건강, 8(1), 113-131.
- 서명환(2011). 노인의 평생교육프로그램참여가 성공적 노화에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 대구한의대학교 대학원.
- 석종태(2007). 스포츠센터의 서비스품질, 고객만족, 관계마케팅, 소비행동의 인과관계 구조. 미간행 박사학위논문. 대구가톨릭대학교 대학원.

- 석종태, 박선태(2006). 스포츠센터의 서비스품질이 고객신뢰, 고객몰입 및 고객 애호도에 미치는 영향. 한국스포츠산업·경영학회지, 11(3), 67-76.
- 신민철(2006). 골프연습장 유형별 이용자들의 서비스품질, 시장세분화, 고객만족 및 충성도의 관계. 미간행 박사학위논문. 세종대학교 대학원.
- 신운하(2010). 생활체육 참가자의 운동내기 중독, 운동중독, 사회심리행동과 삶의 질의 관계. 미간행 박사학위논문. 용인대학교 대학원.
- 안경숙(2005). 노인부부가구·노인독신가구의 사회적 지지가 삶의 질에 미치는 요인에 관한 연구, 한국노년학, 25, pp.1-19.
- 양재영, 박영진(2014). 여행사 직원들의 여가태도 수준이 삶의 질과 직무만족과의 관계. 호텔관광연구, 16(4), 1-25.
- 양희준(2005). 스포츠센터 설립 유형별 서비스품질과 고객만족 및 고객충성도의 관계. 미간행 박사학위논문. 수원대학교 대학원.
- 오승환, 윤동성(2006). 노인의 삶의 질 특성. 노인복지연구, 32, 119-147.
- 오현환(2001). 공공스포츠 시설의 서비스품질과 소비자 만족, 재구매 의사 및 구전 의도에 미치는 영향. 한국체육학회, 40(2), 449-458.
- 유현조(2015). 생활체육 테니스지도자의 수업지식과 테니스동호인의 지도자신뢰, 수업만족 및 참여지속의사의 구조적 관계. 미간행 박사학위논문. 부산대학교 대학원.
- 윤진상, 국승희, 이무석(1998). 한국판 스미스클라인 비참 '삶의 질' 척도에 관한 예비연구. 대한신경정신의학회지, 37(2), 280-294.
- 이경수(2014). 농촌 체험프로그램 서비스품질의 척도개발과 관광태도 결정요인에 관한 연구. 미간행 박사학위논문. 호남대학교 대학원.
- 이금자(2008). 노인의 삶의 질 결정 요인. 미간행 박사학위논문. 대구가톨릭대학교 대학원.
- 이동수(2004). 노인의 여가활동 참여가 인지된 삶의 질에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 경상대학교 대학원.
- 이상일, 유현순(2004). 스포츠 프로그램 노인 소비자의 참여특성에 따른 만족도 분석. 한국스포츠산업경영학회지, 121-144.
- 이승환(2009). 생활체육 참여자의 삶의 질, 신체적 자기 효능감에 관한 연구 : 노인 생활체육 참여자를 대상으로 미간행 석사학위논문. 연세대학교 교육

- 대학원.
- 이연숙(2008). 노인의 여가스포츠 활동참가와 일상생활수행능력 및 우울증의 관계. 한국스포츠사회학회지, 21(2), 343-364.
- 이우승, 김성수(2009). 대학생의 교양체육 수업중 스트레스와 수업 만족의 관계. 한국사회체육학회지, 37(1), 115-124.
- 이원희(2013). 노인의 게이트볼동호회 참여를 통한 사회구조의 재생산. 미간행 박사학위논문. 경북대학교 대학원.
- 이유재, 김주영, 김재일(1996). 서비스 산업의 현황에 대한 실증 연구. 한국소비자학회, 7(2), 129-157
- 이유재, 라선아(2003). 서비스 품질의 각 차원이 CS에 미치는 상대적 영향에 대한 연구: 기존 고객과 잠재 고객의 비교를 중심으로. 마케팅연구, 18(4), 67-97.
- 이은석(2009a). 고령화시대의 노인복지증진을 위한 실버생활체육 동호인 조직활성화 방안. 한국스포츠사회학회지, 22(1), 131-148.
- 이은석(2009b). 현대사회 노인의 생활스트레스와 우울의 관계에 있어서 여가스포츠활동의 완충효과 검증. 한국사회체육학회지, 36(1), 539-552.
- 이인정(2009). 초고령 노인의 삶의 만족에 영향을 미치는 심리사회적 요인. 한국사회복지학, 61, 359-382.
- 이정의(2010). 한국노인의 교육수준별 생활만족 결정. 한국노년학, 30(3), 709-726.
- 이종하, 석혁기(2008). 노인의 스포츠 참여 실태를 기초로 한 노인 스포츠복지 개선방안. 한국스포츠학회지, 6(2), 17-25.
- 이종헌(2015). 이용자가 지각하는 공공체육시설의 서비스품질과 성과간의 관계. 미간행 박사학위논문. 인천대학교 대학원.
- 이지환(2009). 스키리조트 서비스 품질이 고객 충성도에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 한국교원대학교 대학원.
- 이진숙(2010). 댄스스포츠 학원의 서비스품질, 전환장벽, 고객만족 및 구매행동의 인과관계. 미간행 박사학위논문. 국민대학교 대학원.
- 이형만(2012). 노인의 자원봉사활동이 삶의 질에 미치는 영향 연구. 미간행 박사학위논문. 경원대학교 대학원.

- 임번장(2002). 생활체육비전 2010. 문화관광부 생활체육과.
- 임수원(2008). 생활무용 참가를 통한 노인의 자아정체성 재확립. 한국체육학회지, 47(2), 81-9.
- 임인수(2001). 노인의 스포츠참여가 자아존중감, 고독감 및 심리적 행복감에 미치는 영향. 한국스포츠사회학회지, 14(2), 385-398.
- 장완석(2011). 태권도장의 서비스품질이 고객만족, 관계마케팅 및 소비행동에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 경희대학교 대학원.
- 장유미a(2011). 노인고용정책이 노인 삶의 질에 미치는 영향 :사회적 자본을 중심으로. 미간행 박사학위논문. 경상대학교 대학원.
- 전명수(2012). 노인평생교육 참여동기 유형이 성공적 노화에 미치는 영향. 교육만족도의 매개효과. 미간행 박사학위논문. 호서대학교 벤처전문대학원.
- 전용재(2003). 상업스포츠센터 서비스 지도자 서비스품질과 구매 후 행동에 미치는 영향분석. 한국스포츠리서치, 14(4), 427-444.
- 정문흠(2016). 대중교통의 서비스품질이 고객만족과 고객가치 및 기업이미지에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 동의대학교 대학원.
- 정은석(2002). 서비스기대수준에 대한 영향요인연구. 미간행 박사학위논문. 단국대학교 대학원.
- 정재임 외(2005). 노인의 삶의 질에 미치는 영향. 경북전문대학 논문집, 23(1), 1471-1491.
- 조만태, 김상대(2008). 은퇴노인의 스포츠 활동 참가동기가 재사회화에 미치는 영향. 한국사회체육학회지, 32(1), 637-649.
- 조수범(2010). 노인 삶의 질에 영향을 미치는 사회요인. 미간행 박사학위논문. 동국대학교 대학원.
- 조은혜(2003). 노인들의 신체활동 참여의 지속성과 재사회화에 관한 연구. 한국여성체육학회지, 17(1), 99-114.
- 조주연, 권중돈(2000). 노년기의 삶의 만족도에 미치는 영향. 한국노년학, 20(3), 61-76.
- 조태수(2006). 근린체육시설 중년층 이용자의 개인적 가치와 서비스품질 지각이 운동만족 및 재방문 의도에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 단국대학교 대학원.

- 차지원(2008). 노인의 여가활동참여와 자긍심, 고독감, 무력감, 주관적 안녕감의 관계. 미간행 박사학위논문. 목포대학교 대학원.
- 채용욱(2006). 목포권 공무원의 생활체육참여와 인지된 삶의 질의 관계. 미간행 박사학위논문. 목포대학교 대학원.
- 최미선(2012). 초등체육교사의 지도유형에 따른 기계체조수업 만족도와 신체적 자기효능감 및 자기개념의 관계. 미간행 박사학위논문. 순천향대학교 대학원.
- 최원석(2015). 노인장기요양서비스 질에 대한 기대불일치가 이용자 만족에 미치는 영향. 미간행 박사학위논문. 경기대학교 일반대학원.
- 통계청(2015). 장래인구추계.
- Bearden, W. O., & Teel, J. E.(1983) Selected Determinants of Consumer Satisfaction and Employee Responses. *Journal of Marketing Research*, Vol. 20, 69-82.
- Berger, B. (1986).Use of Jogging and Swimming as Stress Reduction Techniques. *Current Selected Researchin Human Stress*, 1, 169-190.
- Blair, S. (1989). Physical Fitnessand All-Cause Portability: A Prospective Study of Healthy men and Women. *Journal of the American Medical Association*, 262, 2395-2401.
- Brennan, F. (2002). Exercise Prescriptions for Activity Seniors;a Team Approach for Maximizing adherence. *The Physician and Sports Medicine*, 3(2), 19-26.
- Caruana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36(7-8), 811-828.
- Cox, R. (1991). Exercise Training and Response to Stress Insights from Animal Model .*Medicine and Science in Sports and Exercise*, 23(7), 653-859.
- Dishman, R. (1988). Exercise Adherence: It's Impact on Public Health. *Human Kinetics Books: Champaign. Illinois*. Elaine, C., David, C. Thomas, P., James, R., Marybeth, B., Carol, N.,

- Dunbar GC, Stoker MJ, Hodges TCP, Beaumont G(1992). The development of SBQOL – A uniquescale for measuring quality of life. *Brit J Med Econo* 2 : 65–74
- Han, E. (1988). *The Relationship between Life Satisfaction and Flow in Elderly Korean Immigrants*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heppe, G., Ray, R.(1983). Recreational Activity Breadth and intensity and relationship to life happiness of Olderadults. Paper Presented at the meeting of National Recreation and Park Association, Kansas City, MO.
- Hunt, H. K.(1977). Consumer satisfaction/dissatisfaction overview and future research directions. in H. K. Hunt(ED.), *Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction*, Cambridge, Mass., Marketing Science Institute.
- Iso-Ahola, S. (1980). *The Social Psychology of Leisure and Recreation*. Dubuque, Iowa : Wm. C. Brown Company Publishers.
- James, O. (1993). Balance Improvements in Older Women: Effects of Exercise Tranning. *Physical Therapy*, 73(4), 254–262.
- Keaveny, S. M.(1995). Customer switching behavior is service industries: An exploratory study. *Journal of Marketing*, 50(April), 71–82.
- Kee, C. (1984). A Case for Health Promotion with the Elderly. *Nursing Clinics of North America*, 19(2), 251–262.
- Kelly, J. (1982). *Leisurein Later Life: Roles and Identities*. *Life after work: Retirement, Leisure, Recreation and Elderly*, 268–292. New York: Praeger.
- Linda, H. (2005). We're not too old to play sports: the career of women lawn bowlers. *Leisure Studies*, 24(1), 45–60.
- Maloney, S., Fallon, B., Wittenberg, C.(1984). Study of Seniors Identity, Attitudes, Barriersto Promoting the irHealth. *Promoting Health*, 5, 6–8.
- Mazzeo, R., Tanaka, H. (2001). Exercise Prescription for the Eldery. *Sports*

- Medicine, 31(1), 809–818.
- O'Brien, C. (1995). Social Support for Exercise among Elderly Women in Canada. *Health Promotion International*, 10(4), 273–282.
- Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. New York: Mc Graw–Hill.
- Olson, J. E. & P. A. Dover(1979). Disconfirmation of Consumer Expectations through Producttrial. *Journal of Applied Psychology*, 64(Apr).
- Paffenbarger, R., Hyde, R., Wing, A., Lee, I., Jung, D., Kampert, J. (1994). Changes in Physical Activity Level and Other Lifestyle Patterns Influencing Longevity. *Medicine and Science in Sports and Exercise*, 26, 857–866.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, & L. L. Berry(1985). A Conceptual model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, & L. L. Berry(1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 17.
- Ragheb, M., Griffith, C. (1982). The Contribution of Leisure Participation and Leisure Satisfaction to Life Satisfaction of Older Persons. *Journal of Leisure Research*, 14, 295–306.
- Riddick, C. (1980). The Life Satisfaction of Retired and Employed Older Women. Doctoral Dissertation. Open nsylvania State University.
- Rogers. M., Evans, W. (1993). Changes on Skeletalmuschle with aging : Effect of Exercise Traning. *Exercise and Sports Sciences Reviews*, 21, 65–102.
- Tinsley, H.(1986). A Theory of the Attitude Benefits and Causes of Leisure Experience. *Leisure Science*, 8, 1–45.
- Wang, D., Wang, Q.(2003). Analysison Sportsand Old People's Living Quality. *Sports and Science*, 80(5).

- Young, D., Stokeo, M., Crew, M. (1985). The Size and Strength of Quadriceps Muscles of Old and Youngmen. *Clinical Physiology*, 5, 145-154.
- Zimmer, Z., Hickey, T., Searle, M. (1995). Activity Participation and Well-being Among Older People with Arthrities. *Gerontologist*, 35(4),463-471.

설 문 지

NO. _____

안녕하십니까?

본 설문지는 “노인 생활체육프로그램 서비스 기대와 품질에 따른 만족이 삶의 질에 미치는 영향”을 알아보기 위한 설문지입니다.

본 설문지의 질문에는 정답은 없습니다. 평소 귀하께서 느끼시는 대로 응답해 주시면 됩니다.

귀하께서 응답하신 내용은 연구목적 이외의 다른 용도로는 절대로 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

바쁘신 시간에도 불구하고 설문에 답해주셔서 진심으로 감사드리며 늘 건강하시고 행복하시길 바랍니다.

2015년 7월

조선대학교 대학원 박사과정

신 수 미

(e-mail : latinsumi@nate.com)

1. 다음은 생활 체육프로그램 기대에 대한 질문입니다.

* 본인의 생각과 일치하는 부분에 √를 해 주시기 바랍니다.

구 분		매우그렇다	약간그렇다	그렇다	약간아니다	전혀아니다	
시설 및 환경	1	장소의 시설수준은 좋을 것이다.	⑤	④	③	②	①
	2	장소의 실내 분위기나 환경은 쾌적할 것이다.	⑤	④	③	②	①
	3	장소의 위치 및 주차는 편리할 것이다.	⑤	④	③	②	①
	4	장소의 시설 및 오락시설이 갖춰 있을 것이다.	⑤	④	③	②	①
	5	장소의 공간배치 및 관리는 잘 되 있을 것이다.	⑤	④	③	②	①
프로그램	1	프로그램은 다양할 것이다.	⑤	④	③	②	①
	2	프로그램은 정확한 진행을 할 것이다.	⑤	④	③	②	①
	3	프로그램은 개성이 있을 것이다.	⑤	④	③	②	①
	4	프로그램의 제공시간은 정확할 것이다.	⑤	④	③	②	①
지도자	1	지도자는 단정한 용모를 하고 있을 것이다.	⑤	④	③	②	①
	2	지도자는 친절하고 예의 바른 것이다.	⑤	④	③	②	①
	3	문제가 발생할시 지도자는 대처를 잘 할 것이다.	⑤	④	③	②	①
	4	지도자는 나에게 잘 대응해 줄 것이다.	⑤	④	③	②	①
	5	지도자는 프로그램에 대하여 다양한 프로그램을 제공해 줄 것이다.	⑤	④	③	②	①
	6	지도자는 나에게 관심을 갖을 것이다.	⑤	④	③	②	①
	7	나의 요구사항을 지도자는 잘 이해할 것이다.	⑤	④	③	②	①
	8	지도자가 제공하는 프로그램의 수준은 높을 것이다.	⑤	④	③	②	①

2. 다음은 생활체육프로그램의 품질에 대한 질문입니다.

* 본인의 생각과 일치하는 부분에 √를 해 주시기 바랍니다.

구 분		매우 그렇다	약간 그렇다	보통이다	약간 아니다	전혀 아니다	
유 연 성	1	프로그래에 적합한 시설과 분위기를 갖추고 있다.	⑤	④	③	②	①
	2	편리한 시설을 잘 갖추고 있다.	⑤	④	③	②	①
	3	실내의 휴식공간이 잘 갖추어져 있다.	⑤	④	③	②	①
	4	프로그램의 강의실 규모는 적당하다.	⑤	④	③	②	①
	5	프로그램 수강인원이 적당하다.	⑤	④	③	②	①
	6	시설은 청결과 정리가 잘 되어있는 편이다.	⑤	④	③	②	①
이 해 성	1	지도자는 질문이나 요청에 신속하게 대응 해준다.	⑤	④	③	②	①
	2	교육중 궁금한 것을 질문하면 성의있게 알려준다.	⑤	④	③	②	①
	3	지도자는 참여자들에게 도움을 주려는 자세가 되어있다.	⑤	④	③	②	①
확 신 성	1	지도자는 교육에 필요한 지식을 갖고 있다.	⑤	④	③	②	①
	2	지도자는 프로그램의 성격에 따라 효과적인 강의 방법을 활용한다.	⑤	④	③	②	①
	3	지도자는 교육생들의 수준을 고려하여 이해하기 쉽게 강의한다.	⑤	④	③	②	①
대 인 성	1	지도자는 참여자의 요구에 관심을 가지고 있다.	⑤	④	③	②	①
	2	지도자는 참여자에게 개별적인 관심을 갖고 신경을 써준다.	⑤	④	③	②	①
	3	지도자는 참여자가 편리하게 이용할 수 있게 시간을 맞춰준다.	⑤	④	③	②	①
	4	지도자는 참여자에게 관심을 갖고 대화하려고 노력한다.	⑤	④	③	②	①
	5	지도자는 의사결정을 함에 있어서 참여자들의 의견을 존중하고 반영하려고 노력한다.	⑤	④	③	②	①
신 뢰 성	1	예정했던 교육시간을 정확하게 지킨다.	⑤	④	③	②	①
	2	당초 강의계획기 및 내용에 맞게 충실하게 실시된다.	⑤	④	③	②	①
	3	교육내용은 믿고 신뢰할 수 있다.	⑤	④	③	②	①

3. 다음은 생활체육 프로그램의 만족에 대한 질문입니다.

* 본인의 생각과 일치하는 부분에 √를 해 주시기 바랍니다.

구 분		매우 그렇다	약간 그렇다	보통이다	약간 아니다	전혀 아니다
1	프로그램에 대해 전반적으로 만족한다.	⑤	④	③	②	①
2	참여하고 있는 프로그램에 만족한다.	⑤	④	③	②	①
3	참여하고 있는 프로그램을 다른 사람에게 추천할 생각이 있다.	⑤	④	③	②	①
4	다른 종목의 프로그램에도 참여할 생각이 있다.	⑤	④	③	②	①
5	참여하고 있는 프로그램으로 인해 나의 건강이 향상되어 만족한다.	⑤	④	③	②	①
6	참여하고 있는 프로그램으로 인해 나의 삶의 질이 향상되어 만족한다.	⑤	④	③	②	①

4. 다음은 한국판 스미스 클라임 비참의 삶의 질에 대한 질문입니다.

* 현재 자신의 상태에 가까운 ⑤에서 ①에 해당하는 곳에 √를 해 주시길 바랍니다.

		←-----→						
1	악인성	나는 희망적이라고 느낀다.	⑤	④	③	②	①	나는 희망이 없다고 느낀다.
		나는 내가 살아 있다는게 기쁘다.	⑤	④	③	②	①	나는 내가 죽었으면 한다.
		나는 내 삶을 관리할 수 있다.	⑤	④	③	②	①	나는 내 삶을 관리할 수 없다.
		나는 친구나 동료를 사귄 수 있다.	⑤	④	③	②	①	나는 친구나 동료를 사귄 수 없다.
		나는 자신감이 있다.	⑤	④	③	②	①	나는 자신감이 없다.
		나는 모든 일에 대처 할 수 있다.	⑤	④	③	②	①	나는 모든 일에 대처 할 수 없다.
		나는 나의 취미생활로 즐거움을 얻는다.	⑤	④	③	②	①	나는 나의 취미생활로 즐거움을 얻지 못한다.
1	악인성	나는 실패감이 들지 않는다.	⑤	④	③	②	①	나는 실패감이 든다.
		나는 걱정이 없다.	⑤	④	③	②	①	나는 걱정이 많다.
		나는 어떤 결정을 내리는데 어려움이 없다.	⑤	④	③	②	①	나는 어떤 결정을 내리는데 어려움이 많다.
		나는 무력감을 느끼지 않는다.	⑤	④	③	②	①	나는 무력감을 느낀다.
		나는 열등감을 느끼지 않는다.	⑤	④	③	②	①	나는 열등감을 느낀다
		나는 금전적으로 걱정이 없다.	⑤	④	③	②	①	나는 금전적으로 걱정이 많다.
1	전진적악인성	나는 생활하는데 어려움이 없다.	⑤	④	③	②	①	나는 생활하는데 어려움이 있다.
		나는 생활하는게 편하다.	⑤	④	③	②	①	나는 생활하는게 편하지 않다.
		나는 마음이 편하다.	⑤	④	③	②	①	나는 마음이 편하지 않다
		나는 나의 일상생활에 만족한다.	⑤	④	③	②	①	나는 나의 일상생활에 만족하지 않는다.
		나는 예민하지 않다.	⑤	④	③	②	①	나는 예민하다.
1	전진적악인성	나는 잠을 잘 잔다.	⑤	④	③	②	①	나는 잠을 잘 못잔다.
		나는 건강이 좋다.	⑤	④	③	②	①	나는 건강이 않좋다.
		나는 입맛이 좋다.	⑤	④	③	②	①	나는 입맛이 없다.
		나는 상황에 대처할 능력이 있다.	⑤	④	③	②	①	나는 상황에 대처할 능력이 없다.
		나는 항상 기운이 넘친다.	⑤	④	③	②	①	나는 기운이 없다.

5. 귀하에 대한 일반적 특성에 대한 질문으로 해당되는 사항에 대하여 √를 답하여 주시기 바랍니다..

1. 성별은 어떻게 되십니까? ① 남 ② 여
2. 현재 연세는 어떻게 되셨습니까?
 ① 60세 이상 ~ 70세 미만 ② 70세 이상 - 80세 미만 ③ 80세 이상
3. 최종학력은 어떻게 되십니까?
 ① 초등학교졸업(무학 포함) ② 중학교 졸업 ③ 고등학교 졸업
 ④ 대학교 졸업(대학원 포함)
4. 현재 주거형태는 어떻게 되십니까?
 ① 본인소유(자가) ② 전세 ③ 월세 ④ 기타 :(_____)
5. 현재 월 평균수입(용돈포함)은 어떻게 되십니까?
 ① 50만원 미만 ② 50만원이상 - 100만원 미만 ③ 100만원 이상 - 150만원 미만
 ④ 150만원 이상 - 200만원 미만 ⑤ 200만원 이상
6. 현재 참여하고 있는 운동종목은 무엇입니까?
 ① 체조분야(생활체조, 건강체조 등) ② 댄스분야(에어로빅, 라인댄스, 댄스스포츠 등)
 ③ 요가분야(요가, 필라테스 등) ④ 구기분야(게이트볼, 볼링, 테니스, 배드민턴 등)
7. 현재 참여하고 있는 운동기간은 얼마나 되십니까?
 ① 1년 미만 ② 1년 이상 - 2년 미만 ③ 2년 이상 - 3년 미만
 ④ 3년 이상 - 4년 미만 ⑤ 4년 이상
8. 현재 일주일에 운동은 몇 번 참여하십니까?
 ① 1-2일 ② 3-4일 ③ 5일 이상
9. 현재 프로그램에 참여하는 운동시간은 얼마나 되십니까?
 ① 1시간 미만 ② 1시간 이상 - 2시간 미만 ③ 2시간 이상

수고 많으셨습니다.

성실히 응답해 주셔서 감사드립니다.