

기대불일치이론 관점에서 수건체조 참여 고령 지체장애인의 만족도와 지지도 관계

황향희*
강원대학교 교수

The Relationship between Satisfaction and Support before and after Participating in Towel Gymnastics in the Elderly with Disabilities: The Expectancy Disconfirmation Theory's Perspective

Hwang, Hyang-Hee*
Kangwon National University

Abstract

From the perspective of expectation discrepancy theory, this study explores expectations before participation in a daily health gymnastics (towel gymnastics) program using towels for elderly people with physical disabilities and perceived performance, satisfaction, and subsequent support after participation in the towel gymnastics exercise program. The purpose is to find out its effectiveness. This study was conducted as part of the "2023 Happy Hundred Years Project for the Elderly and Disabled" conducted by the Gangwon-do Regional Health and Medical Center for the Disabled, and a total of 551 people from 18 cities and counties in Gangwon-do were surveyed. The results are as follows: First, expectations before participating in towel gymnastics significantly positively(+) affected perceived performance after participating. Second, expectations before participating in towel gymnastics did not significantly affect satisfaction. Third, the perceived performance after participating in towel exercises had a significant positive (+) effect on satisfaction. Fourth, satisfaction with towel gymnastics had a significant positive(+) effect on support. Fifth, in the relationship between expectations and satisfaction before participating in towel gymnastics, the perceived performance after participating was found to have a mediating effect. Based on this study, we confirmed the effectiveness of exercise programs for elderly people with physical disabilities, and in the future, organizational managers need educational services that thoroughly plan, execute, and evaluate taking into account the participants and subjective situations.

Key words : Expectancy disconfirmation theory, expectations before participating, perceived performance after participating, satisfaction, support

* phyhee@kangwon.ac.kr

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

「장애인 건강권 및 의료접근성 보장에 관한 법률」(이하 장애인건강권법)에 따라 장애인의 최적화된 건강관리와 보호를 받을 권리를 위해 전국 시군구 보건소와 지역장애인보건의료센터는 사업을 추진하고 있다. 하지만 우리 사회 곳곳에서 장애인의 건강권은 위협을 받고 있는데 특히 노화와 장애라는 이중위험을 가진 고령 장애인의 건강권은 어떤지 살펴야 할 때인 것 같다.

우리나라는 2025년부터 전체 인구의 만 65세 이상 인구가 20%를 넘어서는 초고령사회 진입을 앞두고 있다. 노화로 인한 장애(disability with aging)와 장애의 고령화(aging with disability)로 나타나는 건강취약집단은 해마다 증가할 것으로 예상하고 있기 때문에 고령 장애인 대상 연구의 필요성이 대두되고 있다. 특히 고령 지체장애인은 장애를 유지하는 기간이 길어지고 동시에 복합장애와 조기노화로 인한 이차장애(secondary conditions)가 진행되어 일상생활 수행능력(ADL)과 도구적 일상생활 수행능력(IADL)이라는 신체 기능적 측면의 어려움을 겪는 것으로 알려져 있다(김인애, 2020; 송승민, 김은하, 광정란, 김영미, 2020; 양희택, 신원우, 2011). 이에 따라 고령 지체장애인의 일상생활 수행능력을 향상시킬 수 있는 신체기능 향상 운동프로그램은 반드시 필요하다.

기대불일치이론(Expectancy Disconfirmation Theory: EDT)은 사전 기대 대비 사후 지각된 성과에 대한 만족도와 만족도에 의한 지지의사를 결정하는데 다양한 분야에서 적용된 대표적 이론이다.

이러한 기대불일치이론을 적용한 선행연구는 관광 체험 기대에 관한 연구(윤설민, 장양례, 2012), 지역주민 대상 여수엑스포 개최에 대한 기대와 성과에 관한

연구(윤설민, 2015), 크루즈 관광객 대상 연구(노한나, 박선우, 임지아, 이계희, 2023), 관광지 이미지 일치성이 관광지 만족과 지역 신뢰 간의 관계 연구(우서련, 2024), 지역축제의 서비스스케이프 변화에 관한 연구(박종찬, 신혜숙, 2024) 등 관광학, 호텔관광학, 호텔경영학 분야에서 많이 이루어졌으며, 체육학분야는 스쿠버다이빙 참가자를 대상으로 국내투어 지속의도와 해외투어 전환의도 연구(소영호, 2023), 골프이용객을 대상으로 만족과 재방문의도 연구(권웅, 최현혁, 이우승, 2011), 골프단 운영에 관한 연구(손승범, 2015), 헬스클럽 이용자 대상 지속이용에 관한 연구(구희범, 2014), 2018 평창올림픽 자원봉사자 대상 연구(김보람, 황향희, 2019) 등이 있다.

최원석(2015)의 노인장기요양서비스에 대한 이용자 만족도 연구, 의료서비스에 대한 소비자 만족 연구(구순이, 1996; 김영홍, 2010; 김미라, 이기춘, 2004)가 기대불일치이론을 중심으로 이루어졌는데 이처럼 다양한 학문과 대상으로 연구가 진행되었으나 노인과 장애인 그리고 고령 장애인, 고령 지체장애인을 대상으로 한 선행연구는 상당히 미비한 실정이다.

이에 본 연구는 고령 지체장애인을 대상으로 기대 불일치이론 관점에서 일상생활 중 쉽게 활용할 수 있는 수건을 도구로 수건체조를 개발하고 그 효용성을 알아보고자 한다. 그 이유는 고령 지체장애인을 대상으로 한 운동프로그램이 매우 부족하고 조직관리자들이 선뜻 계획을 하지 못하기 때문이다. 따라서 고령 지체장애인이 참여하여 경험한 후 의견을 통해 직접 효용성을 판단하고 반영하고자 한다.

참여자의 만족도는 지지의사결정 변인인 지지도에 중요한 필수요소라고 볼 수 있다. 선행연구에 따르면 고령 지체장애인을 대상으로 스마트 토이 이용만족도에 따른 재이용의도를 연구한 결과(송승민 등, 2020)와 관광체험이나 이벤트 참여에 대한 만족도와 지지의사(김보람, 황향희, 2019; 박종찬, 신혜숙, 2024; 윤설민, 2015), 체육시설 이용객의 만족도와 재방문의 의

도(구희범, 2014; 권웅 등, 2011) 연구가 진행되었는데 만족도와 만족도에 의한 지지의사 간의 관계를 규명하는 것은 매우 의미있는 연구라고 판단된다.

한상윤, 남석인(2003)에 따르면 고령 장애인은 건강할 권리 및 건강 관련 서비스 체계 내에서 권리 보장이 취약하며, 건강권에 따라 생활만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 건강권 보장을 통한 고령 장애인의 삶의 질 향상에 구체적인 개입방안에 대해 제언을 하였다. 이러한 맥락에서 본 연구는 건강취약집단 중 고령자이며 지체장애가 있는 고령 지체장애인을 대상으로 일상생활 중 쉽게 할 수 있는 수건체조 참여에 대한 성과평가에 따라 참여전 기대감과 참여후 지각된 성과의 불일치가 만족도와 지지도에 어떠한 영향을 미치는지 효용성을 알아봄으로써 향후 고령 지체장애인 대상 운동프로그램에서 방향을 제시하고 계획을 수립하는데 유용한 기초자료를 제공하는데 그 의의가 있다.

이를 위하여 연구가설을 제시하면 아래의 <그림 1>과 같다.

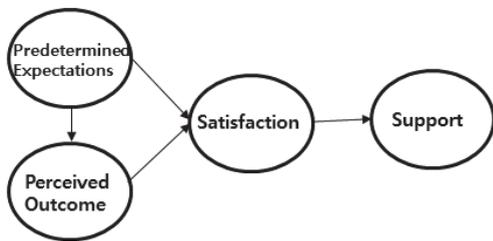


그림 1. 연구가설 모형

가설 1. 참여전 기대감은 참여후 지각된 성과에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 참여전 기대감은 만족도에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 참여후 지각된 성과는 만족도에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 만족도는 지지도에 정(+)적인 영향을 미칠

것이다.

가설 5. 참여전 기대감과 만족도의 관계에서 참여후 지각된 성과는 매개효과가 있을 것이다.

II. 연구방법

1. 연구대상

연구대상은 강원도 지역장애인보건의료센터에서 지역 내 장애인의 건강권 및 의료접근성 향상, 장애인 건강증진을 위해 실시한 “2023 고령장애인 해피백세 사업”의 일환으로 실시된 수건을 활용한 일상생활 건강체조(이하 수건체조) 참여자 총 551명이다. 본 프로그램은 시군별 1회 행사로서 90분 수업으로 이루어졌다. 고령 지체장애인을 대상으로 이루어진 최초의 운동프로그램으로 효용성 가치를 살펴 향후 진행가능여부를 판단하는 단발성프로그램 행사로 구성되었다.

본 설문조사는 사전에 강원도 지역장애인보건의료센터와 강원도 18개 시군지체장애인협회 담당자에게 연구의 목적과 응답결과에 대한 비밀보장에 대해 충분히 설명하고 사전허락을 받았다.

연구자가 직접 개발한 수건체조명은 ‘해피백세 수건체조(이하 수건체조)’로 소요시간은 20분이다. 개발된 수건체조는 부록으로 제시하였다. 연구자는 강원도 18개 시군 중 2개 지역의 강사로 직접 지도했고, 참여자들의 반응을 살폈다. 그 외 10개 지역은 지역 내 강사를 섭외하고 강의자료를 숙지하고 강의에 임하도록 지도했다. 참여자들은 모두 강원도 시군지체장애인협회에 등록된 60세 이상의 고령자이며 지체장애를 가지고 있다. 따라서 일반적인 특성인 인구사회학적 변인은 제외하고 연구와 관련된 설문내용만을 조사했다. 설문지는 사전교육을 받은 연구보조원과 지체장애인협회 담당자들이 1인 1문답 형태로 수건체조 수업을

마치고 바로 이루어졌다.

설문내용은 수건체조에 대한 참여전 기대감, 참여 후 지각된 성과, 운동프로그램 만족도와 향후 운동프로그램 지지도를 묻는 내용으로 참여자 전수인원 총 551명에게 배포하였고, 이중기입, 무기입 등 신뢰성이 떨어진다고 판단된 설문지를 제외한 516부를 최종분석에 사용하였다.

2. 조사도구

본 연구에 사용된 조사도구는 참여전 기대감, 참여 후 지각된 성과, 만족도 및 지지도로 구성하였다. 구체적으로 김보람, 황향희(2019)가 사용한 설문지로 참여전 기대감 4문항, 참여후 지각된 성과 4문항, 만족도 6문항, 지지도 2문항 총 16문항으로 신뢰도 및 타당도가 검증된 설문지를 본 연구의 목적에 맞게 수정 후 사용하였다. 설문 문항은 ‘매우 그렇다’ 5점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점의 5점 리커트 척도로 구성되었다.

3. 타당도 및 신뢰도 검증

조사도구의 내용타당도(content validity) 검증을 위하여 교수 1인, 협회 관계자 2인, 박사 1인으로 전문가 집단을 구성하였다. 전문가 집단은 고령 지체장애인에게 적합한 문항인지 검토하였고, 본조사 전에 고령 지체장애인을 대상으로 사전조사를 거쳤다. 이해하지 못하는 문항은 수정하고, 최종 본조사 설문지를 완성하였다.

각 변인별 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .829 \sim .912$ 로 높게 나타나 Nunnally(1978)의 기준을 만족시켰다. 이에 조사도구의 타당도와 신뢰도가 적절함을 확보하였다.

4. 자료처리 방법

자료처리는 SPSS 24.0을 이용하여 신뢰도 분석, 상

관관계 분석을 실시하였다. 또한 가설검증을 위하여 AMOS 20.0 프로그램을 이용하여 구조방정식모형(SEM: Structural Equation Modeling)검증을 통해 CR(Critical Ratio)값을 이용, 경로계수의 유의성을 판단하였다. 확인적 요인분석과 구조모형의 적합도는 RMSEA, SRMR .08이하, GFI, CFI, NFI, TLI, IFI, .90 이상이면 적합하다는 기준으로 판단하였다(Kline, 2011).

Ⅲ. 연구결과

1. 상관관계분석

<표 1>은 변인 간의 방향성과 상관성을 알아보기 위해 상관관계분석을 실시한 결과이다.

분석결과, 수건체조 참여전 기대감, 참여후 지각된 성과, 만족도, 지지도 변인 간에 상관계수(r)는 .580~.838로 .01 수준에서 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 독립변수들 간의 상관관계를 판단하는 지표인 다중공선성은 상관계수 값이 .90 이상의 높은 상관을 보이지 않아 다중공선성(multicollinearity)에 문제가 없는 것으로 판단된다(이학식, 임지훈, 2005).

표 1. 상관관계 분석결과

변인	1	2	3	4
1. 참여전 기대감	1			
2. 참여후 지각된 성과	.694**	1		
3. 만족도	.625**	.838**	1	
4. 지지도	.580**	.762**	.775**	1

** $p < .01$

2. 연구모형의 적합도

참여전 기대감, 참여후 지각된 성과, 만족도, 지지

도 연구모형의 적합도를 알아보기 위하여 분석한 결과는 <표 2>와 같다.

표 2. 연구모형 적합도 지수

RMSEA	SRMR	GFI	NFI	CFI	TLI	IFI
.072	.014	.914	.944	.959	.951	.959
Chi-square =368.806(df=100, p=000)						

연구모형의 전반적인 적합도를 나타내는 지수가 $\chi^2=368.806(df=100)$, RMSEA=.072, SRMR=.014, GFI=.914, NFI=.944, CFI=.959, TLI=.951, IFI=.959로 기준치(Kline, 2011)를 모두 충족하였다. 따라서 본 연구모형은 검증하기에 적절한 것을 알 수 있다.

3. 가설검증

1) 직접효과에 대한 가설검증

연구모형과 각 경로계수에 대한 검증 결과는 <표 3>, <그림 1>과 같다.

결과를 살펴보면 첫째, 고령 지체장애인의 수건체조 참여전 기대감은 참여후 지각된 성과에 유의미한 정(+)적인 영향을 미쳤는데($\beta=.755, p<.001$), 이는 참여전 기대감에 따라 참여후 지각된 성과가 달라진다는 것으로 참여전 기대감이 높을수록 참여후 지각된 성과도 높아진다는 것을 의미한다. 따라서 가설 1은 채택되었다. 둘째, 수건체조 참여전 기대감은 만족도에 유의미한 영향을 미치지 않았다($\beta=.032, p>.001$). 가설 2는 채택되지 않았다. 셋째, 수건체조 참여후 지각된 성과는 만족도에 유의미한 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.910, p<.001$). 이는 참여후 지각된 성과가 높을수록 만족도가 높아진다는 것이다. 따라서 가설 3은 채택되었다. 넷째, 수건체조 만족도는 지지도에 유의미한 정(+)적인 영향을 미쳤는데($\beta=.905,$

$p<.001$), 만족도가 높을수록 지지도 즉, 지속적인 운동 프로그램 지지의사가 높아진다는 것을 의미한다. 따라서 가설 4도 채택되었다.

표 3. 구조방정식 모형 분석결과

변수 간 경로		B	β	S.E.	C.R.
H1	참여전 기대감 → 참여후 지각된 성과	.622	.755	.038	16.469***
H2	참여전 기대감 → 만족도	.023	.032	.032	.721
H3	참여후 지각된 성과 → 만족도	.781	.910	.052	14.888***
H4	만족도 → 지지도	.947	.905	.050	18.907***

*** $p < .001$

2) 매개효과에 대한 가설검증

고령 지체장애인 대상 수건체조 참여전 기대감과 만족도의 관계에서 참여후 지각된 성과에 대한 매개효과를 알아보기 위해 총효과와 간접효과를 산출하였다. 그 결과 <표 4>와 같이 참여후 지각된 성과를 매개로 한 참여전 기대감과 만족도의 총효과는 .539, 간접효과는 .515(95% CI: .395~.646)로 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉, 수건체조 참여전 기대감이 만족도에 미치는 직접효과($\beta=.024, p<.001$)보다 참여후 지각된 성과를 통한 매개효과에서 통계적으로 유의하게 높은 간접효과를 보이는 것을 알 수 있었다. 이러한 결과는 고령 지체장애인의 수건체조 참여전 기대감은 만족도에 직접적으로 영향을 미치는 것보다 참여후 지각된 성과를 통해 만족도에 미치는 영향이 더 커진다는 것을 의미한다. 따라서 수건체조 참여전 기대감이 만족도에 영향을 미치는데 있어 참여후 지각된 성과의 매개효과를 가정한 가설 5는 채택되었다.

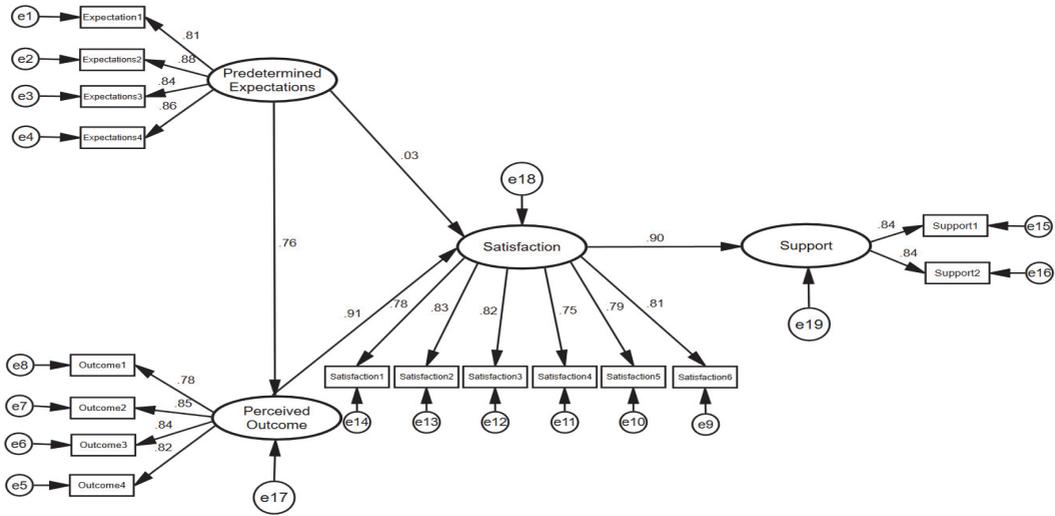


그림 2. 연구결과

IV. 논의

본 연구는 강원도 지역장애인보건의료센터의 “2023 고령장애인 해피백세사업”의 일환으로 실시된 수건을 활용한 일상생활 건강체조(이하 수건체조) 참여자를 대상으로 운동프로그램의 향후 지속가능여부를 판단하기 위해 진행되었다.

고령 지체장애인을 대상으로 최초 실시된 수건체조 프로그램 경험을 통하여 참여전 기대감과 참여후 지각된 성과를 토대로 만족도를 살펴보고 향후 고령 지체장애인을 대상으로 수건체조와 유사한 운동프로그램 지지도를 예측하고자 하였다. 본 연구결과는 고령 자이며 장애를 가진 대상을 상대로 수건체조 효용성

검증을 통해 향후 운동프로그램의 계획을 이끌어내기 위한 의견을 반영하는데 기초자료를 제공하고자 한다. 연구결과를 토대로 한 논의이다.

첫째, 고령 지체장애인의 수건체조 참여전 기대감은 참여후 지각된 성과에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 고령 지체장애인이 처음 경험해보는 수건체조 운동프로그램의 참여전 기대감은 수건체조 참여후 지각된 성과에 높게 인식하는데 긍정적 영향을 미치는 것을 알 수 있었다.

기대불일치이론에서는 사전기대에 의해 지각된 성과가 영향을 받게 된다고 설명한다(Oliver, 1997). 새롭고 긍정적인 경험을 통하여 기대가 성과에 영향을 미칠 수 있는 다양한 방법을 모색해야 한다고 강조한

표 4. 수건체조 참여전 기대감과 참여후 지각된 성과에서 만족도의 매개효과 분석결과

변인간의 경로	직접효과	간접효과		총효과	Bias-Corrected Bootstrapped 95% CI	
		효과	p		lower	upper
참여전 기대감 → 만족도	.024					
H5 참여전 기대감 → 참여후 지각된 성과 → 만족도	.515	.000	.539	.395	.646	

김보람, 황향희(2019)의 선행연구는 본 연구결과를 지지하고 있다.

소영호(2023)는 기대불일치이론을 적용한 스쿠버다이빙 참가자를 대상으로 한 연구에서 사전기대가 지각된 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 질적 연구를 통해 기대불일치이론을 반영한 손승범(2015)은 골프단 운영에 관한 연구에서 기업과 선수 모두 기대요인 대비 성과는 만족도에 긍정적인 영향을 미친다고 보고하였다. 또한 김보람, 황향희(2019)는 2018 평창올림픽 자원봉사자를 대상으로 연구한 결과 자원봉사 참여전 사전기대는 자원봉사를 마친 후 지각된 성과에 긍정적인 영향을 미친다고 하였고, 대학 스키수업에 대한 기대는 수업후 지각된 성과에 긍정적인 영향을 미친다는 연구(소영호, 2023)가 본 연구를 지지해 주었다. 따라서 본 연구와 선행연구의 결과를 토대로 수건제조 운동프로그램은 높게 평가되었음을 알 수 있었다. 참여전 기대감이란 참여후 성과나 결과에 대해 가지는 예측을 말한다(Oliver, 1997). 즉, 수건제조와 같은 운동프로그램에는 참여자들의 자발적인 동기가 있어야 하며, 참여전 높은 기대감은 참여후 긍정적 지각된 성과를 도출할 수 있기때문에 운동프로그램 사전계획단계부터 철저한 준비와 진행 과정에서 참여자와 지도자, 관계자들 간의 효과적인 의사소통 등의 만족도를 높일 수 있는 지속적인 평가와 개선 노력이 필요하다고 말할 수 있다.

둘째, 고령 지체장애인의 수건제조 참여전 기대감은 만족도에 유의미한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다.

기대불일치이론은 소비자 만족에 대한 초기 연구를 시작으로, 지금까지 다양한 분야에서 연구되어지고 있다(Anderson, 1973; Cohen & Goldberg, 1970; Hsieh, Kuo, Yang & Lin, 2010; Oliver, 1997; Taylor & Hunter, 2003). Oliver(1997)에 따르면 사전기대와 성과 정도에 따라 소비자는 만족과 불만족을 형성하며, 기대불일치이론에서 만족을 최초의 사전기대(initial

expectation)와 불일치의 가산적 함수(additive function)로 제안하면서 사전기대는 만족도에 직접적으로 영향을 미치는 결정요인이라고 했다(Oliver, 1980). 하지만 본 연구결과에서 수건제조 참여전 기대감은 만족도에 영향을 미치지 않은 것으로 나타났으나 만족도는 주변 상황을 비롯해 다양한 변수들에 의해 영향을 받기 때문에 참여전 기대감과 만족도를 높이기 위해서는 동기부여, 사전정보제공을 비롯해 생활체육의 구성요소인 조직, 시설, 지도자, 프로그램, 홍보, 재정, 안전에 부합하는 각각의 요소를 고려하여 사전 준비와 사후 진행이 원활히 이루어져야 함을 시사해준다.

셋째, 고령 지체장애인의 수건제조 참여후 지각된 성과는 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 기대불일치이론에서 참여후 지각한 성과는 수건제조 참여전 기대감에 의한 평가를 의미하는데 본 연구에서는 수건제조 참여후 지각된 성과는 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 참여후 지각된 성과는 소비자 만족을 결정하는 직접적인 요인(소영호, 2023; 박창규, 엄서호, 1998; 이유재, 1997; Tse & Wilton, 1988)으로 참여전 기대감과 함께 주관적 상황을 고려하는 개념으로 만족도를 예측하고 설명할 수 있다(김보람, 황향희, 2019; 김효정, 나종연, 2016; 소영호, 2023; 조태영, 황희순, 2014; Oliver, 1980, 1997).

선행연구를 살펴보면 스킨스쿠버 참여자 대상 연구(소영호, 2023), 스마트폰 위치기반 어플리케이션 관련 연구(김효정, 나종연, 2016), 지역축제 방문객을 대상으로 한 연구(조태영, 황희순, 2014) 등에서 지각된 성과는 만족도를 결정하는 중요한 요인으로 설명되며 본 연구결과를 지지하고 있다. 하지만 본 연구와 상이한 연구결과도 있었다. 전상천(2007)의 스포츠센터 참가자를 대상으로 기대불일치와 소비자만족 및 재구매 의도의 관계 연구에서 지각된 성과가 만족도에 유의한 영향을 미치지 않았으며, 골프장 이용객의 기대불일치가 만족도에 영향을 미치지 않았고, 성과가 기대보다 낮으면 기대불일치가 나타나 소비자는 불만족이

나타난다는 연구(구순이, 1996; 권웅 등, 2011; 이유재, 1997), 스키수업에 대한 지각된 성과는 수업만족도에 영향을 미치지 않았다는 연구결과(김홍철, 김명준, 2006)이다. 이러한 연구결과를 토대로 어떤 상황이나에 따라 참여자는 객관적인 사실과는 별개로 주어진 특정 상황을 경험하고 그 경험에 의해 지각하고 그 결과를 만족도로 해석한다는 것을 유추할 수 있다. 따라서 지각한 성과에 따라 만족도를 형성하는 과정은 기대불일치이론에서 예측하는 것보다 훨씬 복잡하다는 것을 알 수 있었으며, 만족도를 높이기 위해서는 지각된 성과 향상 노력에 초점을 두어야 할 것으로 생각한다.

넷째, 고령 지체장애인 수건체조 만족도는 지지도에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 고령 지체장애인들의 운동프로그램에 대한 만족은 “나는 수건체조와 같은 운동프로그램 개최를 지지할 것이다” 등의 문항으로 고령 지체장애인들은 향후 운동프로그램 개최의 지속적인 지지의사이다.

기대불일치이론을 적용한 많은 선행연구에서 사전 기대와 지각된 성과를 통하여 참여자들의 만족도는 지지도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 윤설민(2015)에 따르면 관광이벤트에 대한 지역주민의 만족도가 지지도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다으며, 생태관광 체험자를 대상으로 한 연구에서 생태관광 만족도는 생태관광지지도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(윤유식, 장양례, 2012). 또한 장양례, 윤유식, 구분기(2011)는 어촌체험관광 만족도가 높을수록 체험관광 상품개발에 대한 지지도가 정적으로 영향을 미치는 것으로 나타나 선행연구와 본 연구결과를 토대로 만족도 형성이 지지도로 이어진다는 것을 알 수 있었다.

따라서 수건체조와 유사한 운동프로그램에 대한 높은 지지도 형성을 위해서는 만족도를 높일 수 있는 다양한 전략과 방안이 필요하며 만족도에 영향을 미치는 선행변인인 참여전 기대감과 참여후 지각된 성

과를 향상시킬 수 있는 방법을 모색해야 할 것이다.

다섯째, 고령 지체장애인의 참여후 지각된 성과는 수건체조 참여전 기대감과 만족도의 관계에서 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 즉, 고령 지체장애인은 수건체조 운동프로그램에 대한 참여후 지각된 성과를 통해 참여전 기대감이 만족도에 미치는 영향이 더 커진다는 것을 확인할 수 있다. 본 연구결과를 바탕으로 고령 지체장애인은 참여 전 운동프로그램으로 수건체조에 대한 정보를 인지하고 참여전 기대감을 가지게 되면 수건체조 참여경험을 통해 얻은 지각된 성과는 수건체조 운동프로그램에 긍정적인 영향을 미친다고 해석할 수 있다.

김보람, 황향희(2019)는 기대에 대한 판단과 평가로써 성과가 높게 인식될수록 더욱더 만족도를 높일 수 있다고 보고하였다. 또한 이유재, 라선아(2002)는 소비경험 이후 형성된 기대로서 다음에 구매행동에 대한 평가기준을 사후조정 기대라 했는데 사전기대가 소비경험에 의해 변화, 형성되어 만족에 영향을 받는다고 설명하였다. 박창규, 엄서호(1998)는 기대수준이 높으면 평가는 호의적이지만, 지나치게 높으면 오히려 불일치 정도가 커져 평가가 낮아질 수 있기때문에 경험하고 상황에 의해 형성되는 지각된 성과의 중요성을 강조하였다. 또한 지각된 성과가 사전 기대수준에 근접하면 자신의 선택에 대한 신념과 태도가 강화되어 지각된 성과는 높아진다고 강조하였다(소영호, 2023; Engel, Blackwell, & Miniard, 1995, 재인용). 즉, 운동프로그램 참여전 기대감을 통해 미치는 만족도 형성에서 참여후 지각된 성과의 매개적 역할을 높이기 위한 방안모색이 반드시 필요하다는 것을 의미한다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 강원도 지역장애인보건의료센터의 도움

을 받아 고령 지체장애인을 대상으로 일상생활 중 쉽게 활용할 수 있는 수건체조를 개발하여 기대불일치이론 관점에서 고령 지체장애인의 참여전 기대감과 참여후 지각된 성과, 만족도와 지지도의 구조적 관계를 검증하여 수건체조의 효용성 가치를 확인했다.

고령 지체장애인 당사자들의 의견수렴을 통해 향후 다양한 운동프로그램을 적극적으로 계획 및 적용하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

첫째, 수건체조 참여전 기대감은 참여후 지각된 성과에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 수건체조 참여전 기대감은 만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 셋째, 수건체조 참여후 지각된 성과는 만족도에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 넷째, 수건체조 만족도는 지지도에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다섯째, 참여전 기대감과 만족도의 관계에서 참여후 지각된 성과는 매개 효과가 있는 것으로 나타났다. 본 연구결과를 통해 고령 지체장애인 대상 운동프로그램을 계획하고 실행할 경우 참여전 기대감보다 참여후 지각된 성과가 높을 때 만족도가 높아지고 이어 지속적인 운동프로그램에 대한 지지가 높아진다는 것을 알 수 있었다. 결론을 바탕으로 한 제언이다.

첫째, 노화와 장애라는 이중적 고통을 지닌 고령 지체장애인에게 운동프로그램의 효용성 가치를 직접 확인한 결과로 향후 다양한 형태의 운동프로그램을 계획하고 진행, 실천할 수 있다는 점을 확인할 수 있었다. 현장에서 고령 장애인들의 신체기능 향상을 위해 다양한 운동프로그램을 적용하기 바란다.

둘째, 기대불일치이론의 관점에서 확인된 결과로 만족도를 높이기 위한 방안으로 조직의 관리자들은 참여대상과 주관적 상황을 고려한 계획단계의 준비부터 운동프로그램 실행 과정에서의 교육서비스와 마지막 단계의 평가까지 더 많은 노력이 필요할 것이다.

참고문헌

- 구순이(1996). 의료서비스에 대한 소비자 만족에 관한 연구. **마케팅연구**, 11(2), 67-90.
- 구희범(2014). **기대불일치 이론에 근거한 헬스클럽 지속이용에 대한 연구**. 미간행 석사학위논문. 단국대학교 교육대학원.
- 권웅, 최현혁, 이우승 (2011). 기대-불일치이론에 근거한 골프이용객의 이용만족과 재방문의도간의 구조적 관계. **한국사회체육학회지**, 43(1), 371-383.
- 김미라, 이기춘(2004). 의료서비스에 대한 소비자만족과 기대불일치 모델의 검증. **소비자학연구**, 15(1), 87-110.
- 김보람, 황향희(2019). 기대불일치이론 관점에서 2018평창올림픽 지역자원봉사자의 만족도와 지지도 관계. **한국체육학회지**, 58(2), 49-64.
- 김인애 (2020). 장애노인의 운동참여 영향 요인 탐색: 고령화된 장애인과 노화에 따른 장애인 비교. **한국특수체육학회지**, 28(4), 45-55.
- 김영홍(2010). **의료서비스 품질의 기대불일치가 환자 만족 및 재이용의도에 미치는 영향**. 충남대학교 대학원 석사학위논문.
- 김홍철, 김명준(2006). 대학 스키수업 만족에 영향을 미치는 결정요인의 구조방정식모형 분석: 기대-불일치 모형을 바탕으로. **한국체육학회지**, 45(5), 227-238.
- 김효정, 나종연(2016). 기대불일치가 스마트폰 위치기반 어플리케이션 만족도, 지속 사용 의도에 미치는 영향에 대한 연구: 조절된 매개모형을 중심으로. **디지털융복합연구**, 16(6), 119-132.
- 노한나, 박선우, 임지아, 이계희(2023). 크루즈 관광객의 자아 이미지 · 기능적 일치성이 여행 만족 및 재방문 의도에 미치는 영향 연구: 자아 일치성 이론과 기대 불일치 이론에 근거하여. **호텔경영학연구**, 32(1), 143-162.
- 박종찬, 신혜숙 (2024). 지역축제의 서비스스케이프 변화가 방문객 만족도 및 행동의도에 미치는 영향:

- 광주김치축제를 중심으로. **호텔관광연구**, 26(2), 81-95.
- 박창규, 엄서호(1998). 기대와 지각된 성과가 관광자만족에 미치는 영향에 관한 연구. **관광학연구**, 22(2), 317-323.
- 소영호(2023). 기대불일치이론을 적용한 스쿠버다이빙 참가자의 국내투어 지속의도 및 해외투어 전향의도 예측. **한국사회복지학회지**, 92, 67-81.
- 손승범 (2015). 기대/성과 불일치 이론을 적용한 프로골프단 운영 효율성 분석. **한국웰니스학회지**, 10(1), 1-18.
- 송승민, 김은하,곽정란, 김영미(2020). 고령 지체장애인의 스마트 토이 이용 만족도와 사용 경험 분석. **재활복지공학회는논문지**, 14(3), 176-187.
- 양희택, 신원우(2011). 장애를 가진 노인의 특성에 관한 연구: 고령화된 장애와 노화에 따른 장애의 비교를 중심으로: 고령화된 장애와 노화에 따른 장애의 비교를 중심으로. **노인복지연구**, 52, 255-278.
- 우서련(2024). **관광지 이미지 일치성이 관광지 만족과 지역 신뢰에 미치는 영향: 기대불일치이론을 중심**. 미간행 석사학위논문. 경기대학교 대학원.
- 윤설민, 장양례(2012). 지속가능한 에코투어리즘을 위한 환경교육의 생태관광체험기대, 방문성과 및 생태관광지지도에 미치는 조절효과 연구. **관광경영연구**, 52, 253-270.
- 윤설민(2015). 기대불일치이론과 계획행동이론에 따른 관광 이벤트에 대한 지역주민의 행동의도 및 지지도 이해. **호텔경영학연구**, 24(1), 127-145.
- 윤유식, 장양례(2012). 지속가능한 에코투어리즘을 위한 환경교육의 생태관광체험기대, 방문성과 및 생태관광지지도에 미치는 조절효과 연구. **관광경영연구**, 52, 253-270.
- 이유재(1997). 고객만족형성과정의 제품과 서비스간 차이에 대한 연구. **소비자학연구**, 8(1), 101-118.
- 이유재, 라선아(2002). 구매 후 만족도 평가, 기대의 조정, 재구매 의도의 흐름에 관한 연구: 고객 충성도의 조절효과를 중심으로. **소비자학연구**, 13(3), 3-78.
- 이학식, 임지훈(2005). **SPSS 12.0 매뉴얼**, 법문사.
- 장양례, 윤유식, 구분기(2011). 어촌관광객의 선호속성, 어촌체험관광 만족도 및 체험관광 상품개발 지지도, 추천의도에 관한 실증적 연구-고창군 만들어진 체험마을을 중심으로-. **관광연구**, 25(6), 341-363.
- 전상천(2007). **스포츠센터 참가자의 기대불일치와 소비자만족 및 재구매의도의 관계**. 미간행 박사학위논문. 부산대학교 대학원.
- 조태영, 황희순(2014). 지역이미지가 지역축제 성과와 방문객 만족에 미치는 영향: 2012한류드림페스티벌을 중심으로. **관광연구**, 29(4), 65-85.
- 최원석(2015). 노인장기요양서비스에 대한 이용자 만족도 분석 - 기대불일치 이론을 중심으로. **한국사회복지학회 학술대회 자료집**, 2015(4), 1129-1158.
- 한상윤, 남석인(2023). 고령장애인의 건강권 및 생활만족도에 관한 연구: 유형화를 중심으로. **보건사회연구**. 43(3), 156-173.
- Anderson, R. E. (1973). Consumer dissatisfaction: The effect of disconfirmed expectancy on perceived product performance. *Journal of Marketing Research*, 10(1), 38-44.
- Cohen, J. B., & Goldberg, M. E. (1970). The dissonance model in post-decision product evaluation. *Journal of Marketing Research*, 7(3), 315-321.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1995). *Consumer Behavior (8th Eds.)*, The Dryden Press.
- Hsieh, C. C., Kuo, P. L., Yang, S. C., & Lin, S. H. (2010). Assessing blog-user satisfaction using the expectation and disconfirmation approach. *Computers in Human Behavior*, 26(2), 1434-1444.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling. (3rd. Ed.)*. The Guilford Press.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory (2nd Edit)*. McGraw-Hill.

- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill Companies, Inc.
- Taylor, S. A., & Hunter, G. (2003). An exploratory investigation into the antecedents of satisfaction, brand attitude, and loyalty within the(B2B) eCRM industry. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 16, 19-35.
- Tse, D. K. & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extensive. *Journal of Marketing Research*, 25(2), 204-212.

논문투고일 : 2024. 07. 08.

심사일 : 2024. 07. 19.

게재확정일 : 2024. 08. 06.

〈부록〉

■ 해피백세 수건체조의 개발 배경

수건체조는 일상생활에서 움직임이 부족한 노인이나 고령장애인에게 특별한 공간이나 도구 사용 없이 행할 수 있는 근력 및 스트레칭 운동이다. 원활한 혈액순환을 도우며 근력과 유연성의 강화에 도움을 준다. 또한 남녀노소 모두 함께 즐길 수 있는 가벼운 건강체조 이다.

순서	동작	도해	설명	유의사항
1	전신비벼주기		<ol style="list-style-type: none"> 수건을 50cm간격으로 잡아준다. 목→등→허리→배→종아리→발바닥의 순서로 수건을 대고 좌우로 10회 이상씩 비벼준다. 	<ol style="list-style-type: none"> 수건이 신체에 가깝게 닿을 수 있게 한다. 모든 동작에서 신전시킬 수 있는 정지시간을 준다. 수건을 꽉 잡은 상태로 놓치지 않도록 주의한다. 자신의 신체에 맞게 신전시킨다. 모든 동작은 반복시 가능한 최대의 힘으로 당긴다. 수건을 잡는 간격 및 반복 횟수는 개인의 능력에 따라 조절하도록 한다.
2	팔 좌우로 밀고 당기기		<ol style="list-style-type: none"> 수건을 목뒤로 하여 최대한 좌우로 밀고 당기기를 5회 이상 반복한다. 	
3	팔운동		<ol style="list-style-type: none"> 수건을 70cm간격으로 잡아준다. 머리 위에서 양팔에 힘을 주고 벌린 채 천천히 가슴까지 내렸다 올렸다를 5회 이상 반복한다. 	
4	옆으로 숙이기		<ol style="list-style-type: none"> 양팔을 머리 위로 곧게 펴서 왼쪽, 오른쪽으로 내려가서 3초 이상 정지하는 동작을 3회 이상 반복한다. 	
5	팔 뒤에서 올렸다 내리기		<ol style="list-style-type: none"> 등 뒤에서 수건을 잡고 천천히 위쪽으로 올렸다 내렸다를 5회 이상 반복한다. 	
6	팔꿈치 접었다 펴기		<ol style="list-style-type: none"> 가슴앞에서 양팔을 앞으로 펴서 팔꿈치를 접었다 폈다를 5회 이상 반복한다. 	
7	팔 비틀기		<ol style="list-style-type: none"> 수건을 50cm간격으로 잡고 왼팔, 오른팔을 번갈아 비틀기 한 후 3초 이상 정지하는 동작을 3회 이상 반복한다. 반대로 반복한다. 	
8	상체 90도 굽히기		<ol style="list-style-type: none"> 수건을 잡은 상태로 상체를 앞으로 90도 굽혀 3초 이상 정지한다. 이때 등은 곧게 펴고 머리는 숙이지 않도록 한다. 	