



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](#)

박 사 학 위 논 문

진주시 『좋은 세상』 복지서비스가
수혜자 만족도에 미치는 영향

2015년

한성대학교 대학원

행 정 학 과

정 책 학 전 공

이 창 회

박 사 학 위 논 문
지도교수 정주택

진주시 『좋은 세상』 복지서비스가
수혜자 만족도에 미치는 영향

The Effect of Welfare Services titled 『Good World』 in
Jinju city on Beneficiary' Satisfaction



2015년 12월 일

HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 대학원

행 정 학 과

정 책 학 전 공

이 창 회

박 사 학 위 논 문
지도교수 정주택

진주시 『좋은 세상』 복지서비스가
수혜자 만족도에 미치는 영향

The Effect of Welfare Services titled 『Good World』 in
Jinju city on Beneficiary' Satisfaction

위 논문을 정책학 박사학위 논문으로 제출함

2015년 12월 일

한성대학교 대학원

행 정 학 과

정 책 학 전 공

이 창 회

이창희의 정책학 박사학위논문을 인준함

2015년 월 일

심사위원장 _____인

심 사 위 원 _____인

심 사 위 원 _____인

심 사 위 원 _____인

심 사 위 원 _____인

국 문 초 록

진주시 『좋은 세상』 복지서비스가 수혜자 만족도에 미치는 영향

한성대학교 대학원

행정학과

정책학전공

이 창 희

본 논문은 경영학에서 서비스 품질을 평가하는데 가장 많이 사용되는 SERVQUAL 방법을 도입하여 지역사회복지서비스의 질적 수준을 평가하는 것이 적절한지 그 타당성과 신뢰성을 확인하고, 지방자치단체 사회복지서비스 질적 수준과 서비스 수혜자의 만족도 간의 관계를 분석하는 것을 목적으로 한다.

연구는 지방자치단체에서 새로이 수행하고 있는 지역사회복지서비스로서 진주시 『좋은 세상』 복지서비스 중심으로 인구사회학적 특성에 따라 『좋은 세상』 복지서비스의 수혜자의 만족도에 차이가 있는지를 살펴보고, 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 영향을 미치는지, 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도를 결정하는 주요 요인이 무엇인지를 실증 분석하고자 한다.

이를 위해 진주시 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자 537명을 대상으로 조사를 실시하였다. 통제변수로는 인구사회학적 특성을 성별, 연령, 학력, 행정구역, 주거형태, 건강상태로 구분해서 살펴보았다. 독립변수로는 PZB가 분류한 서비스 질의 5가지 차원인 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성 중 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준을 평가하는 데 적절하다고 판단되는 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성 차원으로 분류하되, 각 차원에 대해

서 5개의 문항으로 구성하였으며, 종속변수로는 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도가 활용되었다.

SERVQUAL을 측정척도로 사용할 수 있는지를 살펴보기 위해 복지서비스 질적 수준의 4가지 차원과 복지서비스 수혜자의 만족도에 대한 타당성과 신뢰성을 확인하였다. 그 결과, 복지서비스 질적 수준에 대한 Cronbach's α 값이 신뢰성 0.865, 대응성 0.835, 확신성 0.899, 공감성 0.858로 나타났고, 복지서비스 수혜자의 만족도에 대한 Cronbach's α 값이 0.755로 나타났다. 따라서 타당성과 신뢰성이 확보되어 SERVQUAL을 측정척도로 사용할 수 있음이 확인되었다.

분석 결과는 다음과 같다.

첫째, 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자는 취약한 여성, 고령자, 저학력자, 동 단위 거주자, 자가 거주 등 단독주택 거주자, 건강관리 및 의료치료가 필요한 계층 등으로 파악되었다.

둘째, 5점 리커드 척도로 구성된 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준은 확신성 4.12점을 정점으로 신뢰성 4.10점, 공감성 3.88점, 대응성 3.83점 순위로 나타났다. 또한, 5점 리커드 척도로 구성된 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도는 3.98점으로 나타났다.

셋째, 인구사회학적 특성에 따라 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 차이가 있는지 분석한 결과, 주거형태에 따라 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 차이가 있는 것으로 나타났다.

넷째, 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하기 위해 위계적 회귀 분석을 실시한 결과, 먼저 인구사회학적 특성을 투입한 모델 1에서 인구사회학적 특성은 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났을 뿐만 아니라 그 설명력도 1.5%로 미미하였다. 반면 추가로 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준을 투입한 모델 2에서 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 『좋은 세상』 복지서비스 질적 수준이 높을수록 『좋은 세상』 복지서비스 수혜

자의 만족도 역시 증가함을 확인할 수 있었으며, 모델의 설명력은 49.0%로 나타났다.

【주요어】 SERVQUAL, 『좋은 세상』 복지서비스, 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준, 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도



목 차

I. 서론	1
1.1 연구의 목적	1
1.2 연구범위 및 방법	6
1.2.1 연구범위	6
1.2.2 연구방법	7
II. 이론적 배경	8
2.1 공적부문과 사적부문 간 공조체계 구축	8
2.1.1 등장배경	8
2.1.2 개념 및 내용	9
2.1.3 공조체계 모형	11
2.1.4 공조체계 모형의 한계 및 실행을 위한 핵심 원칙들	18
2.2 사회복지서비스의 질 관리	19
2.2.1 사회복지서비스 질의 정의 및 특성	20
2.2.2 사회복지서비스 질의 강조의 배경과 질 측정의 중요성	21
2.2.3 사회복지서비스 질의 구성요소 및 결정요인	23
2.2.4 사회복지서비스 질 측정 방법 및 SERVQUAL 모형	26
2.2.5 서비스 품질과 클라이언트 만족	35
2.2.6 사회복지서비스 질 향상 방안	39
2.2.7. 본 연구에서의 서비스 품질의 분석 틀	40
2.3 사회복지서비스 질과 클라이언트 만족에 관한 선행연구	42
2.3.1 SERVQUAL의 선행연구	42
2.3.2 서비스 품질과 클라이언트 만족에 관한 선행연구	46

III. 진주시 『좋은 세상』 복지서비스	55
3.1 진주시 『좋은 세상』 복지서비스 도입배경	55
3.2 진주시 『좋은 세상』 복지서비스의 체계 및 구성	56
3.2.1 조직체계	56
3.2.2 주요 서비스 제공 분야 및 내용	57
3.3 진주시 『좋은 세상』 복지시책의 성격	59
3.4 진주시 『좋은 세상』 복지시책 현황과 추이	61
IV. 연구 설계	65
4.1 연구모형	65
4.2 연구문제 및 연구가설	66
4.3 측정도구	66
4.3.1 독립변수	67
4.3.2 종속변수	67
4.3.3 통제변수	68
4.4 사전조사	68
4.5 자료수집 및 분석방법	71
4.5.1 자료수집 및 분석방법	71
4.5.2 자료의 분석방법	72
4.5.3 『좋은 세상』 복지서비스의 질에 대한 타당성 및 신뢰성 분석 ...	73
4.5.4 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자 만족도의 타당성 및 신뢰성	75
V. 실증분석 결과	76

5.1 조사대상자의 일반적 특성	76
5.2 주요변인들의 기술통계	78
5.3 인구사회학적 특성에 따른 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도의 차이	79
5.4 연구문제와 연구가설의 검증	81
5.4.1 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준이 수혜자 만족도에 미치는 영향	81
VI. 결 론	88
참 고 문 헌	93
부 록	106
ABSTRACT	111

표 목 차

<표 2-1> 공조체계 관련 모형의 특징 비교	15
<표 2-2> Parasuraman의 서비스 품질 차원	25
<표 2-3> 서비스 품질 측정에 관한 연구	29
<표 2-4> SERVQUAL 차원의 정의	32
<표 2-5> 5가지 주요 품질 차원 순위	32
<표 2-6> SERVQUAL과 SERVPERF의 서비스 품질 측정 모델 비교	34
<표 2-7> 서비스 품질과 고객만족의 개념	38
<표 2-8> 서비스 품질 평가기준의 세분화	40
<표 2-9> SERVQUAL을 사용한 선행연구	44
<표 2-10> SERVQUAL에 대한 국내외 선행연구	45
<표 3-1> 『좋은 세상』 복지시책 대상 및 내용	58
<표 3-2> 『좋은 세상』 현금 모금 내역	61
<표 3-3> 『좋은 세상』 현물 기탁 내역	62
<표 3-4> 『좋은 세상』 분야별 서비스 제공 현황	63
<표 3-5> 『좋은 세상』 재료비 사용 현황	63
<표 4-1> 측정도구	66
<표 4-2> 사회복지서비스 질에 대한 타당성 및 신뢰성 분석(사전조사) ..	70
<표 4-3> 수혜자의 복지서비스 만족도에 관한 타당성 및 신뢰성 분석(사전조사) ..	71
<표 4-4> 조사설계	71
<표 4-5> 유효 표본의 진주시 읍·면·동 분포	72
<표 4-6> 사회복지서비스 질에 대한 타당성 및 신뢰성 분석	73
<표 4-7> 수혜자의 복지서비스 만족도에 관한 타당성 및 신뢰성 분석	75
<표 5-1> 조사대상자의 인구사회학적 특성	77
<표 5-2> 주요 변인별 기술통계	78
<표 5-3> 인구사회학적 특성에 따른 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도 차이	80
<표 5-4> 주요변인별 상관관계 분석	82

<표 5-5> 『좋은 세상』 복지서비스 질적 수준이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 미치는 영향	86
--	----



그 립 목 차

<그림 2-1> SERVQUAL 모형	31
<그림 3-1> 『좋은 세상』 운영체제도	59
<그림 4-1> 연구모형	65



I. 서 론

1.1 연구의 목적

1991년 지방의회 구성과 함께 지방자치제가 실시된 이후 사회복지 분야에서도 지방자치단체의 역할 또한 점차 강화되어 왔다. 2003년 개정 사회복지사업법은 사회복지서비스 제공책임을 기초자치단체에 두는 것을 명시하였으며, 2005년부터 지역적 특성을 고려한 지역사회복지계획을 의무적으로 수립하거나 지역사회복지협의체 구성 및 운영지원 등을 통해 기초자치단체의 지역복지 책임을 보다 구체화하였다. 또한, 2005년 노무현 정부의 지방분권화 정책에 의해 사회복지 분야의 재정분권을 추진하면서 주요 복지사업 67개를 함께 지방으로 이양하였다. 이처럼 국고보조금 사업이 지방이양 됨에 따라 재원 마련을 위해 2005년부터 2009년까지 한시적으로 지방교부세 내에 분권교부세를 도입하고, 2010년에는 보통교부세로 통합되도록 하였다(이후 2014년까지 연장되어 2015년 분권교부세는 보통교부세로 통합되었다).

또한, 2012년 제18대 대통령 선거 당시 가장 중요한 화두였던 무상급식, 무상보육 등 보편적 복지로의 정책 지향도 큰 틀에서 지방자치단체의 복지역할의 증대를 주 목적으로 하고 있기에 그 영향은 크다고 볼 수 있다. 특히, 2013년 1월부터 시행되고 있는 개정 ‘사회보장기본법’은 사회복지 영역을 광의의 사회보장 부문으로 확장한 바, 정책의 실질적인 집행이 이루어지는 지방자치단체의 복지확대는 필연적으로 요구되고 있다. 나아가 2015년 7월부터 시행된 ‘사회보장 급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률’은 사회복지 영역에서의 지방자치단체의 책임을 보다 강화하고 있다. 법 제1조에서 “이 법은 ‘사회보장기본법’에 따른 사회보장급여의 이용 및 제공에 관한 기준과 절차 등 기본적 사항을 규정하고 지원을 받지 못하는 지원대상자를 발굴하여 지원함으로써 사회보장급여를 필요로 하는 사람의 인간다운 생활을 할 권리를 최대한 보장하고, 사회보장급여가

공정하고 효과적으로 제공되도록 하며, 사회보장제도가 지역사회에서 통합적으로 시행될 수 있도록 그 기반을 구축하는 것”을 목적으로 규정하고 있기 때문이다. 이처럼 사회복지 영역에서의 지방자치단체의 권한과 책임이 강화됨으로써 진정한 의미의 복지자치를 실현할 수 있는 제도적 기반이 확립되어 나가고 있다.

하지만 사회복지 관련 사무와 예산 편성권이 지방자치단체로 이양되었다고 해서 지역주민의 높은 복지수준을 담보하지는 않는다.

먼저, 한정된 지방정부의 예산만으로는 지역의 특성을 반영한 사회복지 서비스를 충분히 공급하는 데는 한계가 있기 때문이다. 지방정부의 사회복지 재원은 중앙정부가 지원하는 이전재원과 지방정부가 자체적으로 마련한 자체재원으로 구성되는데, 사회복지 예산의 대부분을 차지하는 중앙정부의 이전재원은 두 가지 측면에서 지방자치단체의 복지증진에 걸림돌이 되고 있다. 첫째, 중앙정부로부터의 이전재원은 그 총량에 있어 지방자치단체의 복지 욕구를 충족시키는 데 매우 부족한데, 특히 복지재정 분권정책이 지방정부의 재정 부담을 오히려 증가시키고 있다는 점이다. 분권교부세는 내국세(관세를 제외한 국세) 수입액의 0.94%로 고정되어 있지만, 보편적 복지에 대한 욕구의 반향으로 사회복지 관련 지출은 계속적으로 증가해 왔기 때문에 처음부터 늘어나는 사회복지 재원을 감당하기에는 한계가 있었다. 더욱이 부족분에 대해서 지방정부가 부담해야하기 때문에 지방정부의 재정압박이 심해졌다고 볼 수 있다¹⁾. 둘째, 현재 사회복지 재정의 주된 수단은 국고에 기반을 둔 중앙정부의 국고보조금이고, 여기에 지방자치단체가 일정 비율의 자금을 매칭(matching fund)하는 운영시스템이 가동되고 있는데, 이러한 시스템 하에서는 중앙정부가 사회복지정책을 강화하

1) 서정섭(2015)의 연구에 따르면, 2014년 전체 지방예산 164조 원 중 사회복지 예산은 25%인 40조 원에 이른다. 이는 재정분권 시행 첫 해인 2005년 전체 지방예산 중 사회복지비가 차지하는 12%인 13조 원을 훨씬 상회하는 수치이다. 특히 광역자치단체 및 시(市)는 평균적으로 예산의 30% 내외이고, 자치구는 평균적으로 51%, 특정 자치구는 예산의 66%가 사회복지비로, 지방 정부의 사회복지 재정 부담이 매우 크다는 사실을 알 수 있다. 또한, 복지재정 분권정책이 지방정부의 재정과 사회복지에 미친 영향을 연구한 이중섭(2008), 구인회 등(2009), 지은구(2013) 등의 연구결과에 따르면, 분권교부세의 교부수준이 복지수요를 반영하지 못하고 있으며, 이에 복지재정분권은 중앙정부가 기초자치단체에 그 책임과 재정적 부담을 전가시킨 것으로 본다는 것을 시사하고 있다.

면 할수록 사회복지 분야 국고보조사업이 증가하며 지방이 대응해야 하는 부담액 또한 증가하게 된다. 국고보조사업의 경우 법에 의해 다른 사업에 우선해서 지방비를 사회복지사업 예산에 매칭해야 하는 지방정부의 재정적 부담은 지방자치단체장이나 지방의회가 자율적으로 조절할 수 없는 예산항목(의무적 경비항목)이기 때문에 결과적으로 지방자치단체의 재량지출을 축소시킬 뿐 아니라 지방자치단체가 다른 사업에 사용될 재원을 복지 지출로 징발해야 하는 이른바 ‘구축효과(crowding effect)’를 초래하고 있는 실정이다(김성일, 2015: 146). 물론 지방자치단체의 재정 부담을 덜어주기 위해 차등보조율제도가 도입되었으며, 2015년에는 분권교부세가 폐지되고 보통교부세로 통합되면서 복지사업에 대한 지방의 부담문제가 일부 해소되었지만 이는 자체 재정이 열악할수록 복지사업 예산을 축소시키는 결과로 연결될 가능성이 커질 뿐이다.

사회복지 기능 및 재정의 지방자치단체로의 이양에도 불구하고 높은 지역복지 수준을 담보하지 못하는 또 다른 이유는 인력의 문제이다. 현재 공적사회복지서비스 전달체계의 핵심 역할을 담당하는 사회복지 공무원들의 대부분이 시·군·구의 읍·면 주민센터에 배치되어 있음에도 불구하고 중앙정부의 복지정책이 확대되는 과정에서 충분한 인력이 충원되지 못하였기 때문에 지역의 복지 욕구를 파악하기에도 급급한 실정이다(강욱모, 2013: 66). 더욱이 우리나라는 급속한 고령화 추세에 당면해 있으며 빈부격차 또한 심화되고 있을 뿐 아니라 사회 전반적으로 보편적 복지에 대한 욕구도 증가하고 있어 향후 사회복지 분야의 재정 및 인력은 계속적으로 증가할 전망이다.

이처럼 사회복지 재원과 기능이 지방자치단체로의 이양 그 자체가 지역 주민들의 높은 복지 수준을 담보하지 못하기 때문에 지방자치단체는 당면한 현실을 타파하기 위한 방안을 스스로 모색할 시점이다. 지역의 실정을 반영한 진정한 지역사회복지를 도모하려면 기존의 중앙정부 의존적인 소극적 시각에서 탈피하여 지방의 입장에서 스스로 할 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다. 이를 위해서는 지방자치단체 나름의 지역복지계획을 마련하고 그것을 성취하기 위한 지역사회 자원을 총동원하여 활용하는 것이

무엇보다도 필요할 것이다. 뿐만 아니라 지방자치제의 발전과 더불어 지역 복지의 향상을 지역주민 스스로의 문제로 인식하는 사고의 대전환이 필요할 것이다.

이러한 상황에서 근래 강조되고 있는 공조(collaboration) 개념은 현대 정부조직 관리의 중요한 철학이자 체제로서 주목받고 있다. 물론 공조 개념 자체에 대해 학문분야의 특성과 관심 영역에 따라 다양하게 해석되고 있어 아직까지 학문적 합의가 어려운 상황이고, 그것이 아직 전통적인 사회복지서비스 전달체계를 완전히 대체하지 못하고 있는 것도 사실이다(강욱모, 2008: 148). 그럼에도 불구하고 전달체계에 대한 근본적인 시각 및 현실적 변화와 개혁에 대한 절실한 요구로 공조 논리에 따른 전달체계 개혁이 선진국을 중심으로 활발하게 전개되고 있다. 개인·조직의 자율성과 자발적 협동을 강조하는 공조체계의 입장에서 볼 때, 지역사회에 내재되어 있는 문제점들을 발굴하고 해결하기 위한 출발점이 될 수 있기 때문이었다. 이러한 선진국의 추이에 따라 최근 우리나라의 사회복지계에서도 그 적용 가능성에 대한 논의와 함께 실제 현장에서의 적용사례도 나타나고 있다.

실제로 진주시는 2012년부터 공적부문과 지역사회가 공조체계를 구축하여 지역의 복지문제에 대응하는 『좋은 세상』 복지시책을 실시하고 있다. 주목할 점은 진주시에서 실시하고 있는 『좋은 세상』 복지시책은 Gidron 등(2000)이 제시하고 있는 공적부문과 사적부문 간의 공조체계 모형과는 다른 새로운 공조체계를 구축하여 지역사회 복지욕구에 대응하고 있다는 점이다. 곧 기존의 공조체계의 대부분이 공적부문이 담당하는 역할을 민간에 위탁하고 재정을 지원하고 조정하는 한편 사적부문이 서비스 전달을 맡는 이른바 대행자의 역할을 하는 것과는 달리 진주시에서 실시되고 있는 『좋은 세상』 복지시책은 사적부문이 재원을 부담하면서 서비스를 제공하는 반면 공적부문은 행정적 지원역할에 한정되고 있다는 점에서 전혀 새로운 시도로 볼 수 있다. 이러한 점에서 우리나라에서 시도된 주민생활 지원서비스 복지체계, 희망복지지원단, 그리고 박근혜 정부가 시·군·구에 설치·운영 중인 내일행복지원단 등과는 그 운영방법에 있어서 근본적으로

구별되는 사업으로 볼 수 있다. 공적부문이 재원을 제공하고 사적부문이 서비스를 전달하도록 하는 이른바 민영화 방식을 통해 서비스 전달체계의 효율성과 효과성을 제고하는데 목적을 둔 것이 아니라 진주시의 『좋은 세상』 프로그램은 지역사회의 재원과 지역주민들의 자발적 노력으로 지역복지를 활성화시키는 것을 의도하고 있기 때문이다.

공적부문과 사적부문 간의 공조체계 구축의 근본적인 이유는 보다 나은 성과와 보다 많은 자원 양자를 추구하는 것으로 요약할 수 있다(Donahue & Zeckhauser, 2011). 하지만 공적부문과 사적부문 간의 공조체계 구축을 통한 공공서비스 전달은 다음과 같은 한계점도 나타나기 때문에 리지리스(Reijers, 1994)는 “특별한 주의가 요구된다”고 주장하고 있다. 무엇보다도 공적부문이 사회복지서비스 제공에서 그들의 권한과 책무를 회피할 수 있는 구실로 삼을 수 있다는 점이다. 많은 이해관계자들이 협동하여 서비스를 공급하게 되므로, 각 결정에 참여하는 구성원과 결정의 횟수가 많기 때문에 문제가 발생하면 책임이 누구에게 있는지를 밝힐 수가 없기 때문이다. 결과적으로 아무에게도 책임을 지울 수 없기 때문에 처음부터 누구도 책임 있게 행동하지 않게 될 것이다. 나아가 공적부문과 사적부문 간의 공조체계 구축을 통한 사회복지 서비스 제공은 사적영역으로의 복지에 대한 책임전가로 나타날 수 있다(Clarke et al., 2000: 3).

이처럼 공적부문과 사적부문 간 공조체계 구축을 통한 사회복지 서비스를 제공할 때 야기될 수 있는 책임성의 문제는 사회복지서비스 질과 직접적으로 관련될 수 있기 때문에 매우 중요하게 다루지 않을 수 없을 것이다. 그 이유는 최근 들어 우리나라 지방자치단체들이 공통적으로 전개해 나가는 행정의 기본방향을 주민을 ‘고객’으로 응대하는 이른바 ‘행정을 최대의 서비스산업’으로 잡고 있으며, 특히 민원행정 분야는 국가적인 차원에서 서비스의 질을 높이려고 하는 노력들이 강화되고 있기 때문이다. 이를 실현하기 위해 품질보증제도가 도입되었고, 고객문의에 대해 오차범위 내의 올바른 대답을 제공한다는 품질관리기법 또한 활용되고 있을 정도이다(허정옥·김정희, 2000). 뿐만 아니라 서비스 헌장, 시민제안, 시민평가, 서비스리콜 제도 등 일반기업체의 서비스 향상 기법들이 시행되고 있

으며 공무원 콜과 같은 독특한 프로그램도 시도되고 있다.

이러한 배경에서 본 연구는 2012년부터 진주시가 공적부문과 사적부문 간의 공조체계를 구축하여 사회복지서비스를 제공하고 있는 『좋은 세상』 복지시책을 중심으로 실제 제공되고 있는 서비스에 대한 지역주민들의 만족도를 분석함으로써 공적부문과 사적부문 간 공조체계 구축에서 나타날 수 있는 역기능인 서비스 책임소재 문제 및 서비스 질 저하 여부를 살펴보고 향후 발전방안을 모색해보고자 한다. 이를 위해 본 연구에서는 경영학에서 고객에 대한 서비스의 평가와 측정을 위해 주로 사용하고 있는 SERVQUAL을 사용하여 『좋은 세상』 프로그램의 서비스 질적 수준을 결정하는 요인을 규명하고, 아울러 수혜자의 만족도에 영향을 미치는 주요 요인을 검토할 것이다.

1.2 연구범위 및 방법

1.2.1 연구범위

본 연구는 『좋은 세상』 복지시책을 이용하는 수혜자들이 느끼는 만족도와 이러한 만족도에 결정적인 영향을 주는 요인을 실증분석을 통해 살펴보고자 한다. 이를 위해 진주시에 거주하는 시민으로 『좋은 세상』 복지시책 수혜자 중 단순랜덤추출(SRS)로 표집하여 선정된 537명을 대상으로 설문문을 실시하였다.

연구는 크게 6개의 장으로 구성된다. 제 I장에서는 연구의 목적 및 연구방법을 검토하였으며, 제 II장에서는 선행연구를 통해 전반적인 이론적 배경을 구성하였다. 제 III장에서는 진주시 『좋은 세상』 복지시책의 현황 및 특성 등을 살펴보고, 제 IV장에서는 연구의 주요 목적인 『좋은 세상』 복지시책에서 제공하는 프로그램의 질적 수준과 수혜자의 만족에 관한 변수들의 관련성을 선행연구를 토대로 검토함으로써 본 연구의 주요 연구모형을 설정하였다. 연구가설을 검증하기 위해 활용한 측정도구의 타당성 및 신뢰성을 확인하기 위해 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였으며, 연구가설

과 이를 검증하기 위한 분석방법들을 연구모형에 제시하였다. 제 V장은 실증분석을 통해 얻어진 결과를 제시하고, 연구의 주요가설을 검증하여 연구모형에서 제시한 『좋은 세상』 복지시책의 서비스 질적 수준이 수혜자의 만족도에 미치는 영향을 확인하였다. 제 VI장에서는 전체적인 연구결과를 요약 및 정리하고, 본 연구를 통해 발견된 문제점 및 향후 연구방향을 제시하였다.

1.2.2 연구방법

본 연구를 수행하기 위해서 다음과 같은 방법을 수립하여 연구를 진행하고자 한다. 첫째, 본 연구가 검증하고자 하는 『좋은 세상』 복지시책에서 제공하는 서비스 질적 수준과 수혜자의 만족도에 관한 선행연구들에 대한 문헌조사를 실시한다. 둘째, 연구주제와 관련된 선행연구 및 실증적 분석 결과들에 대한 고찰 및 검토를 통해 이론적 접근을 하여 연구 과제를 도출한다. 셋째, 선행연구를 바탕으로 실증분석을 위한 연구모형 및 연구가설을 제시한다. 넷째, 조사 대상으로 선정한 수혜자들의 특성을 파악하고, 본 연구의 연구문제 및 연구가설에 대한 검증을 수행하고 검증결과를 살펴본다. 다섯째, 연구결과의 내용들을 요약하여 제시하고, 연구결과들을 토대로 『좋은 세상』 복지시책의 서비스 질적 수준이 수혜자의 만족도에 영향을 미치는 주요 요인을 분석하고 정책적 제언을 한다.

II. 이론적 배경

2.1 공적부문과 사적부문 간 공조체계 구축

2.1.1 등장배경

이전 어느 시기와 비교하여도 오늘날 공적 사회복지에는 다양한 사회 주체들과의 공조를 강화하지 않을 수 없는 환경에 직면해 있다. 인구 고령화, 생산구조의 변화, 대중의 기대수준의 증가 등으로 사회복지 욕구는 증가일로에 있지만, 이에 필요한 재원을 조달할 수 있는 공적부문의 능력은 낮은 경제성장률, 세금인상의 어려움, 복지국가 확대를 위한 재원조달의 수단으로 적자재정 운용을 꺼리는 일반적 경향 등으로 인하여 저하되고 있기 때문이다(Bonoli et al., 2000: 119). 이러한 환경을 극복하기 위한 방안으로 복지지출을 줄이거나 혹은 이용 가능한 재원의 양을 증가시키는 것 등을 제시할 수 있지만, 현실에 있어 대부분의 복지국가들은 후자를 정책대안으로 선택하는 것이 용이하지 않다. 세계화라는 국제경제 동향의 결과 각국 정부들이 세입을 증가시킬 수 있는 여지는 줄어들고 있을 뿐 아니라 다수를 점하고 있는 중산층 유권자들에게 더 많은 기여를 요구하는 것 또한 정치적 부담이 되기 때문이다(강욱모, 2008: 147-148). 이처럼 이용 가능한 재원을 늘릴 수 있는 정부의 선택폭이 매우 제한되어 있다는 점을 고려하여 복지지출을 축소하는 것을 도모할 수 있겠지만, 이 또한 복지제도를 통해 다소간 성공적으로 해결할 수 있었던 사회적 위험과 욕구들이 또 다시 사회문제로 심화될 것이기에 용이한 선택은 아닐 것이다.

이와 같이 1980년대 이후 서구 복지국가가 당면한 딜레마는 복지공급 패러다임의 개혁 논의를 활발히 전개하는 계기가 되었다. 논의의 중심은 효과성과 효율성을 도모할 수 있는 사회복지서비스 전달체계를 재설계하는 것이었는데, 관료제를 재조직하고(Hammer and Champy, 1994), 공공서비스에 벤치마킹 전략을 적용시키고(Camp, 1998), 정부를 재개조하며

(Osborne and Gaebler, 1992), 신공공관리의 영향력 있는 움직임(Lynn, 1998; Stewart and Ranson, 1994), 공적부문과 사적부문 간의 공조체계 구축(Balloch and Taylor, 2001) 등이 대표적인데, 특히 공조체계 구축을 통한 효율성 및 효과성 제고방안 모색은 이미 사회복지 분야에서 매우 활성화되고 있다. 공적부문과 사적부문이 자율적·자발적으로 공조체계를 구축하여 지역사회에 내재되어 있는 사회문제를 발굴하고 해결할 수 있다면 현대 사회가 당면하고 있는 사회복지 수요와 공급 간의 불균형을 일정 정도 해소할 수 있을 것으로 판단되었기 때문이다. 이러한 추이에 따라 최근 우리나라의 사회복지 분야에서도 그 적용 가능성에 대한 논의가 점차 늘어나고 있다.

2.1.2 개념 및 내용

사회서비스 전달체계와 관련한 논의는 전후시기에 구축된 ‘공적서비스 전달체계는 좋고 사적서비스 전달체계는 나쁘다’는 이른바 공적부문 독점론자들의 주장과 그 반대를 주장하는 민영화론자들을 양 극단으로 하고 양자 사이에 여러 가지 혼합형태가 존재한다고 볼 수 있다.

공적부문 독점론자들은 사회복지서비스 전달체계에서 관료제적 조직구조에 대한 강조, 전문가들에 의한 역할 수행, 공공에 대한 책임성, 처우의 공평성, 공공재원 및 공공부문에 의한 서비스 제공 등을 강조하는데, 나아가 이들은 다음과 같은 세 가지 이유로 사회복지서비스는 시장이 배제된 완전한 공적영역 고용자들에 의해 독점적으로 제공되어야 한다고 주장한다. 먼저, 공적조직은 본질적으로 이타주의와 공익에 대한 관심에서 운영되지만, 사적조직은 영리추구를 목적으로 하기 때문에 공공서비스 전달에 바람직하지 않다는 것이다. 둘째, 공적영역 관리체계는 사람들로 하여금 이타주의 정신을 강화시킨다는 주장이다. 끝으로, 서비스 전달에서 공적영역 독점을 유지하는 것은 유연성과 책임성을 증대시킨다는 주장이다(Commission on Public Private Partnerships, 2001: 24). 이러한 주장은 독자적으로 혹은 상호 결합하여 공공서비스에 대한 사적영역의 개입을 명백

히 반대한다.

반면, 민영화론자들은 소득의 지속적인 증가에 따라 생활수준이 실질적으로 향상되었음에도 불구하고 핵심 공공서비스가 줄어들지 않고 있다는 점, 보편적 서비스 제공은 사적선택권을 훼손한다는 점, 공적 행동(public action)은 사적 이타주의를 약화시킨다는 점, 정치와 공적 행동(public action)은 매우 제한된 수준에 머물러야 한다는 점을 제시하며 공적부문 독점론자들의 주장을 비판한다.

이처럼 사회복지서비스 전달체계에 대한 공적부문 독점론자들의 주장과 사적부문 민영화론자들의 대립되는 관점은 사회복지 서비스 전달체계 개혁과 관련하여 지속적인 논쟁점이 되었다. 공적영역과 사적영역 간 공조체계 구축을 통한 사회복지 서비스 전달은 극단적인 이러한 두 주장들의 사이에 위치한다고 볼 수 있다. 공적부문과 사적부문 간 공조체계는 “적어도 약간의 공통 관심사 혹은 상호의존성을 가진 최소 두 명의 직원 혹은 기관들의 관여를 요구하며, 그들 관계에서 일정 정도의 신뢰, 평등 혹은 상호성을 요구한다”는 Powell and Glendinning(2002: 3)의 개념정의에서도 알 수 있다. 이렇게 볼 때 공조체계는 공적부문과 공적부문, 공적부문과 자발적 부문, 공적부문과 지역사회, 공적부문과 사적부문을 포함하는 복지의 혼합경제 내에서 둘 혹은 보다 많은 상이한 부문들 간의 관계를 포함하는데, 기존의 시장과 정부라는 적대적 이원론적 이미지를 탈피하여 사적부문과 공적부문, 또는 정부와 시장을 연속체에 따른 축으로 간주하며 각 부문들 간의 경계가 흐려지게 되는 협력적 배열을 제도화한다고 볼 수 있다.

사회복지서비스 전달에 있어 다양한 주체들 간의 공조체계를 구축하는 이유는 당연히게도 각각의 전달주체가 가지고 있는 장점들을 최대한 활용함으로써 서비스 공급 상의 전반적인 효율성과 효과성을 제고한다는 것이다. 각각의 주체들이 가지고 있는 장점들을 살펴보면, 먼저 공적부문은 정책관리, 규제완화, 형평성 보장, 차별 혹은 착취방지, 서비스의 지속성과 안정성 보장, 사회적 결속 강화 등의 측면에서 타 주체들보다 강점을 지닌다(Osborne and Gaebler, 1992: 24-25). 반면 사적부문은 경제적 과업, 혁신적이고 모방적인 실험적 사업수행, 급격한 변화의 수용, 구습 타파, 타

주체들에 비해 복잡하거나 기술적인 과업수행에서의 우위성 등의 장점이 있으며(Rosenau, 2000: 218), 자발적 부문을 포함한 제3섹터는 고객 혹은 클라이언트들에 대한 광범위한 신뢰구축과 실질적이고 개인적인 욕구충족 등에서 타 주체들보다 장점을 가진다. 이와 같이 공조체계에 참가하는 각 주체들의 강점들을 잘 조화시키면 급증하고 있는 사회복지 수요에 보다 잘 대응할 수 있는 방안이 될 수 있을 것이다.

2.1.3 공조체계 모형

1) 공·사 공조체계 모형

앞에서 살펴본 바와 같이 공적부문, 사적부문, 제3섹터 등 여러 주체들과의 공조체계는 이들 양 극단의 중간 어디에 설정되는데, 다음과 같은 네 가지 형태의 공조체계를 상정할 수 있을 것이다(Gidron, Kramer & Salamon, 2000).

(1) 병행보완모형(Parallel Supplement Model)

공적부문과 사적부문이 각각 재원을 조달하고, 급여의 대상은 각각 다르게 하는 경우이다. 이 경우 공적부문과 사적부문 간의 공조는 결국 급여대상자를 결정하는 과정에서 이루어진다. 가령 사적부문은 공공급여의 사각지대에 위치한 수요자에게 급여하는 역할을 수행하는 것이다. 이 모형이 가지는 약점은 재원조달로부터 급여에 이르는 과정을 독자적으로 주도할 수 있는 사적부문이 그리 많지 않다는 점이다. 그러므로 이 모형에 기초한 공조체계 구축 방안에서는 지역사회에서 자발적인 자원 동원 능력이 상대적으로 우월한 참여 주체들, 즉 기업과 종교단체가 우선적으로 고려될 필요가 있다(이태수, 2010: 31). 병행보완모형에 입각한 공조체계 구축을 위해서는 특히 다음과 같은 정책 방안이 지역 수준에서 모색되어야 한다. 첫째, 자발적인 재원조달 및 급여가 가능한 사적부문들을 발굴하여, 이들의

참여를 지원할 필요가 있다. 둘째, 공적부문이 제공하는 복지급여의 자격 조건 설정 시 사적부문 조직들이 참여할 수 있는 구조를 창출해야 한다. 셋째, 공적부문이 제공하는 복지급여의 수혜자와 사적부문이 제공하는 급여 수혜자의 중복을 막기 위해 사례관리접근이 이루어져야 한다(이태수, 2010: 31-32).

(2) 병행보충모형(Parallel Complement Model)

병행보충모형은 재원의 조달과 급여에서 공적부문과 사적부문이 제각각의 역할을 수행한다는 점에서 병행보완모형과 같지만, 병행보완모형이 복지수요자의 선택과 관련하여 공조가 결정되는 데 비해, 병행보충모형은 제공하는 급여의 종류와 관련하여 공적부문과 사적부문 간의 공조가 이루어진다. 병행보충모형의 기본 전제는 복지수요자의 욕구는 다층적이기 때문에 특정한 제공주체가 복지수요자의 욕구를 모두 충족시키는 것은 불가능하다는 점이다. 이 모형에 입각하여 복지체계를 구축하기 위해서는 지역 수준에서 사회구성원들이 가진 다양한 욕구들이 구체화되고, 그 욕구의 우선순위가 결정되어야 할 것이다.

병행보충모형에 입각한 공조체계가 구축되기 위해서는 특히 다음과 같은 정책방안이 지역 수준에서 모색되어야 한다(이태수, 2010: 33). 첫째, 병행보완모형과 마찬가지로 자발적인 자원조달 및 급여가 가능한 사적부문들을 찾아내고, 이들의 참여를 지원할 필요가 있다. 둘째, 지역주민이 가진 욕구를 명세화하고 우선순위를 정할 수 있는 요구 조사가 정기적으로 이루어져야 한다. 셋째, 복지급여의 중복 지원을 막을 수 있는 장치가 마련되어야 할 것이다.

(3) 공조대리모형(Collaborative Vendor Model)

공적부문은 재원조달의 책임을 맡고, 사적부문은 급여 전달의 책임을 맡는 형태인데, 다만 공적부문과 사적부문의 관계가 일방적이라는 특성을 갖는다. 공적부문은 재원을 좀 더 안정적으로 공급할 수 있으며, 기부자들의 개인적 선호가 아닌 민주적 과정에 기초하여 우선순위를 설정할 수 있고, 급여를 하나의 권리로 인정할 수 있을 뿐 아니라, 사적부문의 분파주의를 극복하고 질적 통제 기준을 통해 보호의 질을 개선시킬 수 있는 잠재력을 가진다고 본다. 반면, 사적부문은 공적부문보다는 더 작은 규모로 운영되기 때문에 관료제에서 나타나는 제 문제를 피할 수 있고, 서비스 수요자 입장에서 개별적으로 제공할 수 있을 뿐 아니라, 경쟁을 통해 더욱 효과적이며 효율적인 급여를 제공할 수 있다는 것이다(이태수, 2010: 34). 이렇게 볼 때, 공조대리모형에서는 사적부문은 공적부문의 대리인으로 기능하며, 공적부문은 사적부문의 역할을 제시하고 규정하고 평가, 감독하게 되는데, 공적부문과 사적부문 간의 공조는 재원을 배분하는 과정이서 이루어진다. 공조대리모형의 한계는 사적부문이 공적부문의 재원조달에 의존함으로써 자율성과 독립성을 상실하거나 공공재원 할용을 위해 조직의 목적을 변화시킬 수 있다는 점, 그리고 그 결과 사적부문의 장점을 상실하여 관료화되거나 과잉 전문화될 위험성이 상존한다는 것이다.

공조대리모형에 기초하여 공조체계를 구축하기 위해서는 다음의 방안들이 마련되어야 한다(이태수, 2010: 35). 첫째, 재원조달의 책임을 공적부문이 가지는 만큼, 공조대리모형에서는 사적부문에 대한 공적 관여의 필요성이 인정되어야 할 뿐 아니라 사적부문에 대한 회계적 책임을 공적부문이 요구해야 한다. 즉, 사적부문은 급여의 생산 및 제공에 관한 책무성을 입증해야 하며, 공적부문은 그것을 정기적으로 모니터링해야 한다. 둘째, 참여의 시너지 효과를 높이기 위해서는 다양한 사회주체들의 공조나 협력, 공동사업 형태의 급여 생산 및 제공에 더 많은 인센티브를 부여할 필요가 있다. 셋째, 사적부문의 참여를 촉진하기 위해 몇 가지 인센티브를 제시해야 한다. 즉, 공모계약이나 보조금 지불 방식이 사적부문으로 하여금 많은

비용을 지출하지 않도록 해야 하며, 급여의 생산 및 제공과 관련되지 않은 사적부문의 기능에 대해서는 정당하지 않은 간섭을 피해야 한다. 또한 사적부문의 융통성, 독립성의 유지에 중요한 사적기부금을 계속적으로 장려함과 동시에 그러한 노력을 보상하는 자금 지원 방식을 개발해야 한다. 끝으로, 자원배분의 투명성 확보와 특정 사적부문과의 유착을 피하기 위해 다양한 주체들이 참여하는 자원배분위원회를 독립비상설기구로 설치해야 한다.

(4) 공조파트너십모형(Collaborative Partnership Model)

공적부문이 자원조달의 책임을 맡고 사적부문이 급여를 맡는다는 점은 공조대리모형과 같지만, 공적부문과 사적부문의 관계가 쌍방향적이라는 점에서 다르다. 즉, 공조파트너십모형에서 사적부문은 프로그램 관리나 정책개발에서 상당한 재량권을 가지며, 또한 공적부문의 정책결정 과정에도 영향을 미친다.

공조파트너십모형을 통한 공조체계 구축은 다소 이상적인 면에 치우쳐 현실 적합성이 상대적으로 떨어지지만, 다음과 같은 실천 방안들을 통해 적극적 모형으로 인정받아 도입이 검토될 수 있다(이태수, 2010: 36-37). 첫째, 자원조달의 책임을 공적부문이 가지는 것은 협동대리모형과 같기 때문에 사적부문에 대한 공적 관여의 필요성이 인정되어야 할 뿐 아니라, 사적부문에 대한 회계적 책임을 공적부문이 요구해야 한다. 둘째, 참여의 시너지 효과를 높이기 위해서 다양한 사회주체들의 공조나 협력, 공동사업 형태의 급여 생산 및 제공에 더 많은 인센티브를 부여할 필요가 있다. 셋째, 사적부문의 참여를 촉진하기 위해 공모계약이나 보조금의 지불방식이 사적부문으로 하여금 많은 비용을 지출하지 않도록 해야 하며, 급여의 생산 및 제공과 관련되지 않은 사적부문의 기능에 대해서는 정당하지 않은 간섭을 피해야 한다. 넷째, 정책결정 과정에 사적부문이 참여할 수 있는 구조를 창출해야 한다. 끝으로, 대변가 및 행동가의 역할을 수행하는 사적부문과 제공자의 역할을 수행하는 사적부문이 분화되어야 한다.

이와 같은 네 가지 모형과 관련하여 우선 강조되어야 할 것은 공적부문과 사적부문의 역학관계에 따라 쉽게 하나의 모형에서 다른 모형으로 변화될 수 있다는 점이다. 가령 공조대리모형에 기초한 공조는 사적부문의 역량강화에 따라 공조파트너십모형의 그것으로 전환될 수 있다. 반대로 공조파트너십모형에 따라 공조에 참여한 사적부문이 공공재원의 활용을 위해 조직의 목표를 변화시키게 되면 공적부문과 사적부문 간의 공조는 공조대리모형에 더 가까운 것이 된다(이태수, 2010: 30).

끝으로, 위에서 제시된 공조체계 구축모형과 관련한 다양한 모형을 생각해 볼 때 <표 2-1>과 같이 각 모형의 특징을 정리할 수 있다.

<표 2-1> 공조체계 관련 모형의 특징 비교

항목/모형	병행보완모형	병행보충모형	공조대리 모형	공조파트너 십모형
재원조달책임	공적부문, 사적부문		공적부문	
급여제공책임	공적, 사적		사적부문	
공적부문과 사적 부문의 급여대상 (예시)	다름(공적부 문: 법정대상, 사적부문: 사각지대)	동일	-	
공적부문과 사적 부문의 급여 내용 (예시)	동일	다름(공적부문: 현금급여, 사적부문: 서비스)	-	
공적부문과 사적 부문의 관계	급여의 대상에 대해 상호보완적	급여의 내용에서 상호보완적	사적부문은 공적부문의 대리인	상호 쌍방 적 영향

자료: 이태수, 2010: 38에서 재인용.

2) 공·사 공조체계 모형과 진주시 『좋은 세상』 복지시책

현재 우리나라 사회복지 영역에서 공적부문과 사적부문 간에 주로 활용되고 있는 공조체계 모형은 사적부문이 서비스 제공에 중심적인 역할을 담당하고 공적부문은 그 역할을 사적부문에 위탁하고 재정을 지원하고 조정하는 공조대리모형과 공조파트너십모형이다. 이러한 모형에서 사적부문이 담당하는 지위와 역할이란 공적부문의 대행적 지위를 가지면서 맡겨진 영역의 복지를 정해진 범위 내에서 담당하여 수행하는 것이다. 공적부문은 보조금을 주는 대신 지침 등을 통하여 수행해야 할 사업의 범위를 규정하고 일부 재정을 보조금으로 제공하면 사회복지기관 및 시설들은 그 역할을 재량적으로 수행하고 다시 그 수행의 결과를 지도·감독이나 기관 및 시설 평가를 통해 통제받는다.

하지만 최근 들어 정부가 강조하는 공적부문과 사적부문 간 공조체계는 지역사회 자원 개발을 강조하는 방향으로 나아가고 있다. ‘희망복지지원단’을 중심으로 한 전달체계 개선방안을 발표하면서(국무총리실, 2011) 그 중요한 기능 중 하나를 ‘지역자원 발굴과 연계’임을 밝히고 있다는 점에서 잘 알 수 있다. 또한, 지방자치단체 차원에서도 사적부문을 자원개발 대상으로 보고 있다는 것을 알 수 있는데, 2003년부터 시작되어 비수급 취약계층 가구에 민간자원의 발굴·동원·네트워크 형성을 추진하는 대전시 복지만두레, 2008년부터 지정된 거점기관을 중심으로 지역사회나 외부 자원을 동원하여 지역사회 욕구를 해결하고자 하는 서울시의 서울디딤돌, 2010년부터 시작되어 비수급 사각지대를 발굴하고 민간자원을 연계하는 광명시 ‘광명희망나눔운동본부’, 시흥시민의 기부문화를 확산시키고 소외계층을 지원하고자 하는 ‘시흥시1%복지재단’ 등이 그 예이다(오민수, 2014). 이러한 공조체계에서는 기존의 전통적인 공·사 공조체계 모형이 지역사회 내에 존재하는 다양하고 다면적인 욕구와 문제에 대응하기에는 명백한 한계가 있다고 보고 부족한 복지의 공급을 확대하기 위한 방안의 모색으로 볼 수 있다.

진주시의 『좋은 세상』 복지시책도 지역사회 자원 개발을 강조하는 정부

의 정책방향과 일맥상통하는 것으로 볼 수 있지만, 크게 두 가지 측면에서 중앙정부의 ‘희망복지지원단’이나 다른 자치단체들의 ‘사업들’과는 근본적으로 다르다고 볼 수 있다. 첫째, 진주시 『좋은 세상』 복지시책은 “개인과 가족, 그리고 비공식적 네트워크가 복잡하게 얽혀 상호 의존적인 방식으로 구조화된 시민사회로서의 지역사회를 기반” (한동우, 2013: 291)으로 하고 있다는 점이다. 즉, 진주시 『좋은 세상』 복지시책은 사회복지서비스 공급자와 수혜자가 구분되지 않고 순환적 구조로 서로 연결되는 지역사회를 중심으로 한 순환적이고 상호의존적인 관계 속에서 문제 해결을 시도하고 있다. 이렇게 접근할 때 상호 신뢰하는 사회적 공간에서 공급자는 오히려 이용자의 욕구에 충실하게 되고 지역사회를 중심으로 주민들의 창의성, 지역사회 자원 활용성, 지역사회 구성원의 지식과 경험의 공유 등을 통해 보다 다양하고 창의적인 해법이 가능할 것이기 때문이다. 둘째, 『좋은 세상』 복지시책은 사적부문의 자발성에 기초한 지역사회의 자원 활용을 통한 사회문제 해결방식에서 야기될 수 있는 한계들을 해결하기 위한 방안들을 구체적으로 강구하고 있다는 점이다. 사적부문에 의한 복지시책은 공적부문의 제도적 복지를 사적부문의 임의적 복지로 한계화시킬 가능성과 지역사회의 ‘자발성’이 발현될 수 있는 체제를 구축하지 못하면 소기의 성과를 거둘 수 없다는 문제들이 제기되고 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해 진주시 『좋은 세상』 복지시책은 진주시가 제공하는 공적복지 바깥에서 기능하도록 하여 공적부문의 보완적 역할을 수행하게 하고 있을 뿐 아니라 조례제정, 읍·면·동 협의회, 시협의회를 구성하여 지역사회의 자발적 역량을 제고하고 있다는 점이다. 또한, 진주시 당국은 협의회 간사 역할만 맡음으로써 지역사회를 중심으로 주민들의 창의성, 지역사회 자원 활용성, 지역사회 구성원의 지식과 경험의 공유 등을 통해 보다 다양하고 창의적인 해법을 모색하고 있다는 점이다.

2.1.4 공조체계 모형의 한계 및 실행을 위한 핵심 원칙들

앞에서 살펴본 바와 같이 공조체계는 참여하는 여러 주체들의 특성들의 차이로 인해 이해갈등을 불러일으킬 가능성 또한 높기 때문에 Reijniers(1994: 13)는 “특별한 주의가 요구된다”고 주장하고 있다. 이해갈등의 근원은 참여하는 주체들이 상이한 지향점을 가지고 공조체계에 참여하고 있기 때문에 발생한다. 공적부문이 지향하는 바는 법률, 규정 그리고 권위, 정책적 견해와 정치적 영향력, 민주적 의사결정 과정, 위험의 최소화, 사적 목표달성 등이다(Reijniers, 1994: 13). 반면, 사적부문이 지향하는 바는 투자된 자본에 대한 수익의 창출, 사업위험에 대한 과감한 도전, 시장과 경쟁적 발전에 대한 기대, 기업 목적의 실현 등이다(Reijniers, 1994: 13). 이처럼 공적부문과 사적부문 간에는 추구하는 바가 다르기 때문에 조화로운 공조체계를 유지하기란 쉽지 않다. 뿐만 아니라 공조체계는 사회서비스 전달에 있어 다음과 같은 부작용을 초래할 가능성이 높다. Carnwell and Buchanan(2005: 266)은 공조체계 구축에서의 잠재적 문제들로, 첫째, 몇몇 기관들이 ‘그들 자신의 전문영역 방어’를 하려는 경향, 둘째, 역할과 책임에 관한 혼동과 명료성의 부족, 셋째, 젠더와 민족과 같은 평등 이슈들을 한계화하려는 경향, 넷째, 비생산적인 논쟁으로 부족한 자원의 낭비, 다섯째, 이미 부적합하거나 와해된 조정체계(co-ordinate system)에 대한 무익한 시도, 여섯째, 기관들 간 권력, 자원 및 철학적 차이들을 해결하는 어려움, 일곱째, 보다 큰 기관들이 업무를 다 차지하고 보다 작은 기관들이 한계화되는 경향, 여덟째, 보다 큰 기관들이 보다 작은 기관들에게 너무나 많은 일을 넘겨주는 것, 끝으로, 서비스 이용자와 장애의 클라이언트들을 한계화시키는 경향 등을 들고 있다.

이러한 한계를 극복하고 효과적이고 효율적인 공조체계를 구축하기 위해서는 전략적 방안을 수립할 필요가 있다. 이와 관련하여 IPPR(2001: 48-52)는 공공서비스를 위한 적절한 재원의 위임; 시종일관된 접근; 기술, 전략 및 구조 측면에서의 강력한 공공영역; 사적 및 자발적 제공자의 강한 책임성; 공적, 사적 및 자발적 제공자의 정당화; 증거에 기반한 접근을 제

시하고 있으며, Hudson and Hardy(2002: 51-66)는 파트너십 필요성의 인식; 목적의 명료화와 현실성; 위임과 소유권; 신뢰의 개발과 유지; 명확하고 확고한 파트너십 체계수립; 모니터링, 검토, 조직학습을 들고 있다. 또한, Bates(2005: 56-62)는 상호 간 학습; 파트너십 수용; 반차별적 실행이 핵심이라는 가치 성향 채택; 실천에의 반영을 들고 있으며, Moreland 등(2005: 243-258)은 정직, 공유와 친절의 원칙에 관한 관계성 구축; 상호 존중; 상호 신뢰; 명백한 목표; 명확한 역할과 책임성; 열린 대화와 의사소통; 창의성; 유연성; 일관된 실행을 들고 있다. 끝으로, Buchanan and Carnwell(2005: 272-276)은 공조체계 창출; 육성과 유지를 위한 시간적 헌신; 기관 파트너들 간의 상호 이해와 존중 증진 등 14가지 성공전략을 제시하고 있다.

이같이 여러 학자들이 제시하고 있는 성공전략들은 본 연구에서 대상으로 하고 있는 『좋은 세상』 복지시책의 성공적 실행을 위해서도 고려할 충분한 가치가 있을 것이다. 특히, 관련 파트너들의 정당화 및 책임성 강화, 신뢰의 개발과 유지, 모니터링, 열린 대화와 의사소통, 창의성 등은 공적 영역과 사적영역이 추구하는 바가 다르다는 점에서 한층 고려되어야 할 전략으로 판단된다.

2.2 사회복지서비스 질 관리

공적부문과 사적부문 간의 공조체계를 구축하여 사회복지서비스를 제공하는 근본적인 이유는 보다 많은 자원을 동원하여 나은 성과를 창출하기 위해서이다. 하지만 공적부문과 사적부문 간의 공조체계 구축을 통한 사회복지서비스 제공은 때때로 공적부문이 그들이 맡은 바 책무를 회피할 수 있는 구실로 삼을 수 있을 뿐 아니라 나아가 사회복지서비스의 질을 저하시키는 요인이 될 수도 있다. 따라서 공적부문과 사적부문 간의 공조체계 구축을 통한 사회복지서비스 전달에서 가장 중요한 사인이 제공되는 서비스의 질을 어떻게 제고할 것인가에 초점이 맞추어지고 있다. 따라서 이론적 측면에서 사회복지서비스의 품질 관리 및 제고 방안에 관해 논의하고

자 한다.

2.2.1 사회복지서비스 질의 정의 및 특성

서비스라는 용어는 보편적으로 사용되고 있지만 서비스 질에 대한 관심은 비교적 최근에 시작되었다고 볼 수 있다. 사회복지 패러다임이 전통적인 공급자 중심에서 수요자 중심으로 변화되면서 사회복지분야의 서비스 품질에 대한 관심이 증대되었다고 볼 수 있는데, 특히 1990년대 이후 사회복지분야에서도 서비스 품질에 관한 연구가 증가하고 있는 추세이다(김용석 외, 2009).

질(質)의 사전적 의미는 ‘물건을 이룬 재료 또는 그 품질’로써 매우 추상적인 용어이다. 질은 제품 또는 서비스의 유용성을 결정하지만 객관적으로 측정이 불가능하다. 따라서 질을 정의하거나 이를 측정·평가하는 과정 또한 매우 어렵다. 학자와 실무자들은 질이라는 용어를 중요하게 인식하며 사용하고 있지만 이에 대한 개념은 연구자가 누구인지 혹은 연구 목적이 무엇인지에 따라 다르게 적용되고 있다. 따라서 질은 절대적인 개념이 아닌 상대적인 개념으로 보아야 할 것이고, 그 개념 정의가 모든 사람들에게 적용되지 않을 수 있다는 점을 염두에 두어야 한다. 그러므로 서비스 고유의 특성에 기인하여 서비스의 질을 이해하는 것은 더욱 어려운 일인 것이 분명하다. 또한 사회복지서비스는 일반적 영역인 영리를 목적으로 하는 서비스가 아니라 인간을 대상으로 하는 휴먼 서비스(Human Service)이므로 사회복지서비스의 질을 논의하는 것은 대단히 어렵다(조승대, 2000).

서비스 품질은 학자들에 따라 다양하게 정의되고 있는데, Zeithaml(1988)은 서비스 품질을 서비스의 전반적 우월성이나 우수성에 대한 고객의 평가로 정의하였으며, Parasuraman 등(1988) 역시 특정 서비스의 우수성에 대한 개인의 전반적 판단 혹은 태도로 정의한 바 있다(이홍재·차용진, 2012: 33-53). Bitner & Hubbert(1994)는 조직과 서비스의 상대적 열등감이나 우월감에 대한 소비자의 전반적인 인상이라고 정의하고 있다. 서비스 품질(Quality of Service)이란 업무자의 입장에서 보면 서비스의 목적 성취

를 위해 가장 바람직한 것으로 생각되는 방법·기법·절차들을 얼마나 적절히 활용하였는가를 나타내는 것이고(김영중, 2002: 186-187), 소비자 입장에서 보면 소비자 만족 수준을 반영하는 것이라 할 수 있다.

서비스 품질은 소비자에 의해 지각되는 품질로 소비자의 지각된 서비스와 기대하는 서비스를 비교하여 평가한 것이다. 서비스 이용자의 삶의 질 향상이라는 관점에서 볼 때 서비스 품질에 대한 이용자의 서비스 만족은 공공서비스의 핵심적 평가기준이라 할 것이다. 서비스의 품질이 훌륭하다는 것은 클라이언트가 기대하는 바를 충족시켜 주거나 기대 이상의 서비스를 제공하는 것을 말하며, 클라이언트가 만족하는 서비스 품질은 사용자의 인식에 의해 결정된다(황진수 외, 2010: 219-220; 한국복지행정학회, 2011: 231-233). 전준구(2006)는 사회복지서비스의 질을 “사회복지서비스의 제공과정 및 그 결과에 대하여 주관적으로 지각한 고객의 태도”라고 정의하고 있다.

2.2.2 사회복지서비스 질 강조의 배경과 질 측정의 중요성

1) 배경

사회복지서비스에서 품질의 문제를 중시하게 된 배경으로는 다음과 같은 다섯 가지를 들 수 있다. 첫째, 영리부문 뿐만 아니라 비영리 부문에서도 자유경쟁을 보장하고, 경쟁을 통해서 효율성을 극대화하고 서비스 수준을 향상시킨다는 시장 경제적 요소에 대한 믿음이 강조되었기 때문이다. 둘째, 현대 사회의 복잡성 증가로 인한 다양한 사회문제가 증가하는 사회복지 수요의 고도화를 들 수 있다. 이러한 복지에 대한 수요의 고도화는 클라이언트의 다양화에 기인하며 이러한 측면은 사회복지서비스에 대해서도 복잡한 품질을 요구하며 서비스 품질의 차원을 넓히고 있다. 셋째, 복지의 권리적 인식과 정치적 압력화이다. 복지가 국가의 시혜적 차원에서 수동적으로 받아들여지는 것이 아니라 이제는 국민들이 최저생활을 보장하고 나아가 쾌적하고 안전한 인간다운 삶을 누릴 수 있도록 다양한 사회

복지서비스를 국가와 지방자치단체에게 요구하는 것이 분명한 권리로 인식되고 있으며 정치적 압력으로 작용하기 때문이다. 넷째, 사회 발전 전략에 대한 시각의 변화이다. 이전에는 양적 성장을 중시하였지만 이제는 ‘지속 가능한 성장’을 뒷받침하는 평형상태의 경제와 사회 환경을 지향하고 있다. 이러한 풍조는 양보다 질을 중시하며 사회복지서비스에 있어서도 품질의 문제를 중시하게 되었다. 끝으로, 자원봉사자와 NGO 등이 서비스 과정에서의 참여가 확대되고 있기 때문이다. 공공 또는 민간 사회복지기관의 서비스 과정에 많은 자원봉사자와 NGO 등이 참여하면서 복지서비스에 관한 새로운 정보와 기술 등이 삽입되어 사회복지서비스의 질적 향상에 영향을 미치고 있다(황진수 외, 2010: 221-222).

2) 질(質) 측정의 중요성

사회복지행정조직이 서비스의 품질을 측정해야 하는 이유는 수혜자에게 제공되는 서비스의 품질을 개선하거나 향상하여 복지 프로그램의 효과성을 높이기 위해서이다. 즉, 서비스 품질을 개선하기 위한 출발점이 서비스 품질의 측정이다. 대표적인 방법으로는 클라이언트 만족도 조사와 클라이언트 접점 서비스 품질 모니터링이 있다.

클라이언트 만족도 조사는 클라이언트의 만족도와 만족에 미치는 영향을 과학적으로 분석하기 위해 클라이언트에게 직접 설문조사를 하는 행위이다. 그러므로 클라이언트의 만족에 미치는 영향을 분석하기 위해서는 클라이언트가 만족을 느끼는 클라이언트 접점 전체를 대상으로 해야 하며, 과학적인 분석을 위해서는 클라이언트에게 직접 설문하는 구성이 체계적이어야 하며, 만족도를 계수화 할 수 있어야 한다. 또한, 클라이언트 만족도 조사를 통해 분석되는 표본 데이터는 모집단을 대표하고 있어야 서비스 제공기관이 목표로 하는 집단의 특성을 정확히 파악할 수 있으므로 샘플링에 주의하여야 한다.

서비스 품질 모니터링 방법은 클라이언트로 가장한 모니터링 요원을 통해 복지서비스가 이루어지는 서비스 접점에서 서비스의 내용과 품질특성

을 관찰하여 실제 서비스와 서비스 품질 기준을 비교 측정하는 방법이다 (황진수 외, 2010: 224).

2.2.3 사회복지서비스 질의 구성요소 및 결정요인

1) 구성요소

사회복지서비스 질 구성의 2차원 모형은 이용자(소비자)들은 서비스에 대해 크게 2가지 측면에서 서비스의 질을 평가한다고 보는 모형이다. 즉 서비스 제공자로부터 ‘무엇을 받았느냐’와 그것을 ‘어떻게 받았느냐’의 두 가지 측면에서 전반적인 서비스 품질을 평가한다는 것이다.

- 결과품질 : 고객이 서비스기업에게 ‘무엇을(What) 받았는가?’이다. 때로는 기술적 품질이라고 불린다. 예를 들어, 레스토랑의 음식 맛이나 병원에서 수술의 성공 등은 결과품질이라고 할 수 있다.

- 과정품질 : 고객이 서비스를 ‘어떻게(How) 받았는가?’ 또는 서비스 제공과정을 ‘어떻게 경험하는가?’를 나타낸다. 흔히 기능적 품질이라고도 한다. 예를 들어, 레스토랑의 종업원이 얼마나 친절하게 대해주었는가 또는 병원에서 의사가 얼마나 자상하게 진찰한 후 설명을 해 주었는가 등이 과정품질에 속한다고 볼 수 있다.

2) 결정요인

사회복지서비스 질의 측정과 향상이 사회복지시설의 경쟁우위를 결정짓는 요인으로 점차 자리를 잡아감에 따라 서비스 품질의 정의와 서비스 품질의 구성 차원에 대한 연구가 증가하고 있다.

서비스 품질은 실제적인 서비스 품질(과정품질)과 인지된 서비스 품질

(결과 품질)로 구분되는데, 주요 관심사는 실제 서비스 품질보다는 고객의 품질에 대한 평가 및 판단이 인지된 서비스 품질에 초점을 두고 있다. 서비스 품질의 측정 및 향상을 위해서는 서비스 품질을 구성하는 차원에 대한 연구가 선행되어야 한다.

Parasuraman 등(1988)은 1985년 서비스 품질 평가를 위해 서비스 품질의 구성요인을 실증적으로 연구한 결과 서비스 품질 평가 기준을 조사하여 이를 서비스 품질의 구성요인이라고 지칭하고 클라이언트(고객)가 사용하는 공통적이고 일반적인 10가지 차원을 제시하였다. 이들이 제시한 서비스 품질은 유형성(Tangibles), 신뢰성(Reliability), 대응성(Responsiveness), 능력(Competence), 접근성(Access), 예절(Courtesy), 의사소통(Communication), 신용성(Credibility), 안정성(Security), 고객의 이해(Understanding the Customer)로 구성되었다. Parasuraman 등의 SERVQUAL은 서비스 품질이 기대치와 성과 간 격차의 함수라는 전제로 몇몇 산업분야에서 연구를 실시해 조직의 서비스 품질에 대한 고객의 전반적인 평가를 정량화하여 제시한 다중항목지수였지만 중복되는 내용이 있어 경계가 다소 모호한 부분이 있었다.

이에 Parasuraman 등은 다시 실증분석을 거쳐 1988년 10개의 품질차원을 5개의 품질차원인 유형성(Tangibles), 신뢰성(Reliability), 대응성(Responsiveness), 확신성(Assurance), 공감성(Empathy)으로 압축했다. 이후 1991년에는 기존의 모형을 보완하여 수정 SERVQUAL 모형을 제시하였다. Parasuraman 등이 1985년과 1988년에 각각 제시한 서비스 품질의 차원들은 <표 2-2>에 정리되어 있다.

서비스 품질 결정요소는 사회복지 조직에서도 유용하게 사용되는데 SERVQUAL을 통해 수집된 정보를 사용하여 그 결과에 따라 행동하고 지속적으로 클라이언트의 기대치를 높이도록 시도함으로써 사회복지서비스의 질을 향상시키는 데 필요하다. 또한 인구통계학적 데이터와 함께 ‘기대-지각’ 결과를 사용함으로써 효과적으로 클라이언트를 분류하고 관리할 수 있게 한다(황진수 외, 2010: 222-223).

<표 2-2> Parasuraman의 서비스 품질 차원

10차원 (1985년)	5차원 (1988년)	정의	측정요소
유형성	유형성	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 평가를 위한 외형적 단서 	<ul style="list-style-type: none"> 최신 물리적 이용시설과 장비 및 외관 서비스시설내의 다른 고객들 서비스를 제공하기 위한 설비, 도구와 분위기 종업원의 용모 의사소통도구
신뢰성	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> 약속한 서비스를 정확하게 수행할 수 있는 능력 	<ul style="list-style-type: none"> 완벽한 서비스 정확한 기록과 정확도 약속시간 엄수 (서비스 수행의 일관성)
대응성	대응성	<ul style="list-style-type: none"> 고객을 돕고 신속하게 서비스를 제공하려는 자세 	<ul style="list-style-type: none"> 신속한 서비스 제공 고객요구에 즉시 응대 서비스 적시성
능력 예절 신용성 안정성	확신성	<ul style="list-style-type: none"> 지식과 예절 및 신뢰와 자신감을 전달하는 능력 	<ul style="list-style-type: none"> 종업원의 능력 종업원의 태도(예절) 고객과 직접 접촉하는 직원에 대한 신뢰(믿음성) 고객안심 및 서비스거래 안정성
접근성 의사소통 고객의 이해	공감성	<ul style="list-style-type: none"> 서비스기업이 고객들에게 기울이는 관심과 개인적 배려 	<ul style="list-style-type: none"> 접근의 용이성 개별적 관심, 원활한 의사소통 고객에 대한 이해 고객이익 중시

출처 : Parasuraman et al.(1985, 1988), p.46.

2.2.4 사회복지서비스 질 측정 방법 및 SERVQUAL 모형

1) 질 측정 방법

사회복지서비스의 질을 측정하는 일반적인 방법들에 대하여 다음과 같은 4가지 측정방법이 있다.

(1) 지각된 성과와 기대 측정(SERVQUAL)

이 방법은 서비스의 실제 제공 전과 후를 나누어 조사하는 방법이다. 서비스의 실제 제공을 기준으로 하여, 그 이전 단계에서는 서비스에 대한 고객의 기대만을 측정하고, 그 이후 단계에서는 제공된 서비스에 대한 고객의 지각된 성과(서비스 경험)만을 측정한 후, 양자의 차이(지각된 성과-기대)를 계산함으로써 그 정도를 파악하는 것이다. 이 방법은 매우 폭넓게 이용되는 Parasuraman 등의 SERVQUAL의 서비스 품질 측정도구이다.

이 방법의 주요 장점은 서비스 품질 개념의 지배적인 패러다임을 일반적인 표준 실험설계에 입각하여 측정한다는 데 있다. 실제 서비스 제공을 기준으로 설문작성 과정을 이분하여 고객의 기대와 지각된 성과를 각기 분리하여 측정함으로써 양자가 서로에게 미칠 수 있는 잠재 영향을 비교적 엄격하게 차단할 수 있다. 그러나 이 측정방법은 다음과 같은 단점이 있다. 첫째, 속성상 기대는 높게 형성되는 경향이 있다. 둘째, 기대측정치는 응답자들의 태도를 정확하게 대변해 주지 못한다. 셋째, SERVQUAL 방법에 의한 지각된 성과-기대 측정치는 신뢰성과 판별타당성의 측면에서 문제가 있다(Parasuraman 등, 1988: 37-46).

(2) 지각된 성과 측정(SERVPERF)

이 방법은 복지서비스의 질을 제공된 서비스에 대한 고객의 지각된 성과만을 대상으로 측정하는 방법이다. Parasuraman 등의 측정항목에 기반을 둔 Cronin & Taylor(1992)의 SERVPERF는 바로 이러한 측정방법에 입각한 서비스의 품질 측정도구이다. 이는 고객은 평가대상 기관의 객관적인 서비스의 품질을 자신이 정한 측정지표에 기반을 두고서 평가하기 때문에 전반적인 서비스 품질의 측정치는 ‘서비스의 품질은 고객이 결정한다’는 관점에 비추어 볼 때, 그 기관의 서비스 품질은 매우 정확하게 대변해 준다고 볼 수 있다. 그러나 이 방법은 서비스 품질 개념의 지배적인 패러다임으로 널리 인정되고 있는 ‘서비스의 품질+지각된 성과-기대’에서 벗어나 있다는 단점을 지니고 있다.

(3) 지각된 성과-기대 측정(SERVPEX)

이 측정방법은 SERVQUAL 방법에 의한 불일치(지각된 성과-기대) 측정방법이 지닌 단점들을 극복하기 위해 고안된 대안적인 서비스 품질 측정방법이다. SERVQUAL 방법에 의한 불일치 측정방법을 개선하기 위해 기대와 지각된 성과를 동시에 측정해 복지서비스의 질을 파악한다. 한 가지 유의해야 할 점은 ‘기대수준임’의 응답에 대한 해석이다. ‘기대수준임’의 응답은 보통 수준의 서비스 품질이 아닌 만족 수준의 서비스 품질 평가로 해석해야 한다.

이 방법은 첫째, 실제적인 실험국면에 있어서는 SERVQUAL 측정방법에 비해 연구자들이 고객들에 대한 접근과 확보가 보다 용이하다. 둘째, 설문지에 보다 많은 측정항목들을 포함시킬 수 있다. 셋째, 비교기준이 제시된다는 점에서 응답자들의 기대를 보다 사실적으로 표출시킬 수 있다. 끝으로, 서비스 품질 개념의 지배적인 패러다임에서 벗어나지 않는다.

(4) 가중치 부여에 의한 측정방법

이 방법은 복지서비스의 질을 앞서 언급한 3가지 측정방법에 의해 도출된 측정치에 각각의 서비스 품질 구성요소의 가중치를 합산하여 그 정도를 파악한다. 이 방법의 기본적인 사고는 특정 서비스 속성의 상대적인 중요도를 반영하여 측정대상 기관의 서비스 품질을 측정하는 것이 올바른 서비스 품질 측정이라는 것이다. 이러한 측정방법은 특히 Carman(1990)에 의해 강력하게 주장되었다. 이 방법은 서비스에 대한 고객의 직·간접적인 경험이 많다는 것을 전제로 고객의 기대를 안정적이고 동질적인 것으로 보고 서비스 품질 = $\sum \text{중요도}_i (\text{지각된 성과}_i - \text{기대}_i)$ 라는 식에 의거하여 서비스 품질을 측정한다. 여기서 중요도 i 는 서비스 속성 i 의 중요도를 말한다.

이 측정방법의 주요 장점은 중요한 서비스 품질 구성요소(구성차원)에 가중치를 두어 서비스 품질의 개선점을 쉽게 찾아낼 수 있다는 점을 들 수 있다. 그러나 응답에 오류가 발생할 경우, 실제로 중요하지 않은 항목의 중요도가 높아지게 되며, 이로 인해 측정치의 신뢰성이 크게 손상될 수 있다(황진수 외, 2010: 224-226).

사회복지서비스의 질을 측정하는 여러 방법들 중 SERVQUAL은 가장 널리 활용되고 있다. 그럼에도 불구하고 SERVQUAL은 정성적인 지표들에 의존하는 한계를 가지고 있어, 비판과 동시에 서비스 품질을 결과품질과 과정품질로 구분한 Gröonroos(1984)의 2차원 이론이 다시 조명을 받기 시작했다. Lethinen(1988)은 물리적 품질(Physical Quality), 기업(이미지) 품질(Corporate Image Quality)과 상호작용적 품질(Interaction Quality)로 구성된 3차원으로 구분하였다. 물리적 품질은 건물이나 시설 등의 물리적 측면을 나타내며, 기업(이미지) 품질은 기업이 서비스 조직의 발전과정을 통해서 시간을 두고 형성되는 상징적 의미에서 서비스 품질을 내포하는 것이며, 상호작용품질은 고객과 접촉하는 종업원, 고객 간의 작용으로부터 발생하는 것이라고 하였다.

Rust & Oliver(1994)는 서비스 상품(Service Product), 서비스 전달(Service Delivery), 서비스 환경(Service Environment)으로 구성된 3차원 이

론을 제안하였다. 서비스 상품은 Gröonroos(1984)의 결과품질과 관련되고 서비스 전달은 과정품질에 관련되며, 서비스 환경에 대한 중요성이 부각됨에 따라 서비스 환경은 서비스 전달과 같다고 볼 수 있다(Baker, 1986; Bitner, 1990; Brady & Cronin, 2001; 김현구, 2011). 이는 같은 서비스라도 쾌적한 환경에서 제공받기를 바라는 고객들이 많아지고 있는 것과 같이 고객의 요구로 인해 서비스 지각에 있어 환경품질을 별도의 차원으로 지각하는 경향이 있음을 의미한다(이유재·라선아, 2002).

서비스 품질 측정에 관한 연구들은 <표 2-3>에 요약되어 있다.

<표 2-3> 서비스 품질 측정에 관한 연구

연구자	연구내용
Gröonroos (1984)	• 결과품질(기술적 품질), 과정품질(기능적 품질) 2차원으로 구성
Parasuraman et al. (1985)	• 처음 10차원을 수정하여 신뢰성, 반응성, 공감성, 확신성, 유형성의 5차원으로 구성
Lehtinen (1988)	• 물리적 품질, 기업이미지 품질, 상호작용적 품질의 3차원으로 구분
Cronin & Taylor (1992)	• SERVQUAL 모형의 5가지 차원과 22가지 항목을 그대로 사용하되 서비스 성과만을 측정한 SERVPERF모형을 제안
Rust & Oliver (1994)	• 서비스 상품, 서비스 전달, 서비스 환경의 3가지 품질차원 제안

2) SERVQUAL 모형

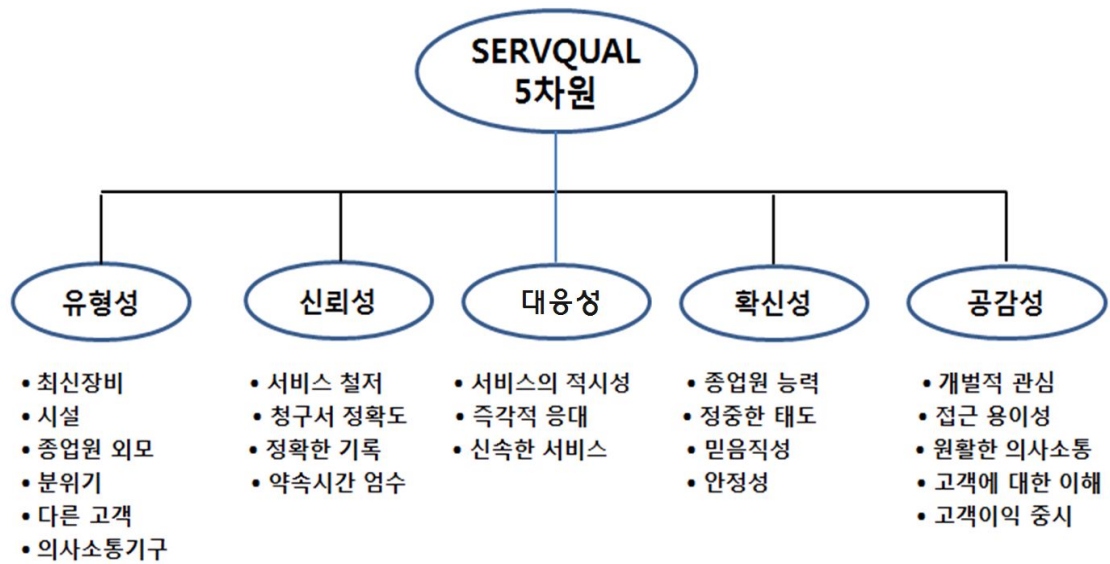
(1) 등장배경 및 발전과정

Zeithaml et al.(1985, 1991, 1994)이 마케팅 분야에서의 서비스 품질의 개념화 및 측정을 위한 도구로서 SERVQUAL(Service Quality)을 개발한 것으로, 이들이 구분한 5개 차원의 서비스 품질이 주로 과정품을 중심으로 측정되고 있어 결과품질에 대한 고려가 미흡하다는 지적에도 불구하고 최

근 들어 복지서비스와 같은 행정서비스 분야에도 이용자 중심의 서비스 평가가 강조됨에 따라 서비스 품질의 진단과 평가에 관한 중요성도 증대되고 있다.

Zeithaml et al.(1985, 1991, 1994)은 서비스 품질에 대한 만족도를 측정하는데 있어 서비스 이용 후의 고객의 지각수준(perceptive service)에서 이용 전의 고객의 기대수준(expected service)을 공제하는 방식을 취하였기 때문에, 이들의 모형을 흔히 P-E이론 혹은 Gap이론이라 부르기도 한다. 이들이 지각수준과 기대수준의 차이를 통해 서비스의 품질을 측정하려고 한 것은 서비스 품질은 기대에 어느 정도 부합하느냐가 중요한 척도가 된다고 판단했기 때문이다. 여기에서 “기대란 고객의 욕구 또는 바람을 의미하는데 구체적으로 예기하면 서비스 제공자가 제공할 것(would offer)에 대한 고객의 예측이 아니라 서비스 제공자가 마땅히 제공해야 하는 것(should offer)에 대한 고객의 예측”을 의미한다(Parasuraman et al., 1988).

초기 SERVQUAL의 경우 서비스 품질의 기준을 유형성, 신뢰성, 대응성, 능력, 친절, 신용도, 안전성, 접근가능성, 의사소통, 고객에 대한 이해 등 10개 요소로 두었다. 하지만 이후 유형성, 신뢰성, 대응성 이외의 요소들은 서로 중복되는 것으로 보고, 서비스의 품질을 <그림 2-1>에서와 같이 신뢰성(reliability), 확신성(assurance), 유형성(tangibles), 공감성(empathy), 대응성(responsiveness) 등 5개 차원 22개 항목으로 나누는 것이 타당하다는 연구결과를 제시하였다(Parasuraman et al., 1985, 1988).



<그림 2-1> SERVQUAL 모형

신뢰성은 일관된 방식 안에서 제공하는 서비스를 의미하며, 그 방법은 클라이언트에게 믿을 수 있는 서비스를 제공하며, 약속 시간을 잘 지키는 것 등이다. 대응성(즉응성) 또는 시의 적절성은 필요한 시기에 가장 짧은 시간 내에 서비스를 제공하는 것을 의미한다. 클라이언트의 기다림은 클라이언트들이 서비스를 필요로 하거나 원할 때와 실제 서비스가 제공되었을 때 사이에서의 경과된 시간을 말한다. 기다림 또한 정신적·육체적·거리적인 기다림을 포함한다고 볼 때, 클라이언트의 불만족스러운 상황과 고통의 완화를 위해서 최대한 대응성(즉응성)을 확보하는 방안을 강구하여야 한다 (한국복지행정학회, 2011: 234-239). 확신성은 서비스 제공자의 전문성이나 태도, 안정성을 평가하며, 공감성은 클라이언트에 대한 관심이나 이해도, 커뮤니케이션 능력 등을 의미한다. 이를 정리하면 <표 2-4>와 같다.

<표 2-4> SERVQUAL 차원의 정의

차 원	SERVQUAL 차원의 정의
신뢰성	약속한 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행할 수 있는 능력
대응성 (즉응성)	고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 태세
확신성	직원의 지식과 예절, 신뢰의 자신감을 전달하는 능력
공감성 (감정이입)	회사가 고객에게 제공하는 개별적 배려와 관심
유형성 (가시성)	물리적 시설, 장비, 직원, 커뮤니케이션 자료와 외양

출처 : 김연성 외(2002), 『서비스 경영-전략·시스템·사례』, pp.276 수정

이들의 다양한 품질 범주들 중에서 사회복지서비스 프로그램에는 어떠한 것이 가장 중요한지 확인하기 위해서 서비스 품질의 주요 조사에서 연구자들은 사회복지프로그램을 수혜자로까지 확장하여 수혜자가 중요하게 보는 품질 차원의 공통적 요소들을 발견했다. 서비스의 형태에도 불구하고 등급배열과 그들 각각의 가중치(부담, 중요성)에 있어서 더 나은 차원군은 다음 <표 2-5>와 같다.

수혜자 입장까지 고려한 서비스 품질의 중요도 조사에서 그 순서를 살펴보면, 신뢰성과 대응성이 가장 중요하게 나타나고 있다. 따라서 프로그램 개선이나 관리도 이 순서를 참고한다면 고객만족의 차원에서도 우월한 프로그램이 될 것이다.

<표 2-5> 5가지 주요 품질 차원 순위

차 원	가 중 치
신뢰성(Reliability)	32
대응성(Responsiveness)	22
확신성(Assurance)	19
공감성(Empathy)	16
유형성(Tangible)	11

출처 : 정무성(2001), 『사회복지프로그램 평가 매뉴얼』, 사회복지공동모금회 조사연구 보고서, p.54.

(2) 주요내용

Zeithaml 등이 제시한 Gap 모델(Gap Model)을 공식화하면 아래와 같다 (Zeithaml et al.(1991).

$$\text{서비스 품질(Service Quality)} = \text{지각(Perception)} - \text{기대(Expectation)}$$

즉, 고객은 기대를 가지고 있으며 고객은 제공된 서비스를 평가할 때 자신의 사전기대를 준거점(reference point)로 사용한다는 것이다. 위 공식은 제공된 서비스에 대한 고객의 지각이 서비스에 대한 고객의 기대와 일치하거나 그 이상일 때 서비스 품질의 수준이 높고 기대가 지각보다 클 때 서비스 품질의 수준이 낮다는 것을 암시한다.

이들에 따르면, 서비스 품질을 측정하는 것은 측정의 어려움에도 불구하고 서비스의 개선, 향상, 재설계를 위해 필요하며, 아울러 경쟁력 확보를 위해서도 필요한 것이다.

관련 연구들을 검토하면 다수의 연구자들의 Gap모델에 근거하여 서비스 품질의 개념적 정의를 내리고 있다. 하지만 Gap모델에 대한 반박도 있다.

첫째, Gap모델 공식에서 지각과 기대의 차이가 -1이 되는 경우는 다음과 같이 모두 6가지이다: 지각=1과 기대=2; 지각=2와 기대=3; 지각=3과 기대=4; 지각=4와 기대=5; 지각=5와 기대=6; 지각=6과 기대=7(Teas, 1993, 1994). 지각과 기대의 차이가 동일한 수준으로 나타나지 않을 수 있지만 Gap모델은 지각과 기대의 차이가 같은 경우를 모두 동일한 것으로 간주하는 문제를 가지고 있다. 지각과 기대의 차이가 동일한 경우만이 아니라 지각과 기대가 같은 경우(예: 지각=1과 기대=1, 지각=7과 기대=7)에도 서비스 질을 동일한 수준으로 볼 수 없는 문제가 발생한다.

둘째, Parasuraman et al.(1988)은 “기대를 서비스 제공자가 마땅히 제공해야 하는 것에 대한 고객의 예측”을 의미한다고 하면서 이러한 기대를 “규범적 기대(normative expectation) 또는 이상적 기준(ideal standards)”으로 명명하기도 하였다. 그러나 서비스 제공자가 마땅히 제공해야 하는

것으로 기대를 정의할 경우 고객들은 비현실적이리만큼 높은 기대수준을 보일 가능성도 배제할 수 없다(Teas, 1993). 또한 고객이 서비스에 대한 사전기대를 가지고 있지 못할 경우 지각과 기대의 차이의 타당도에 대한 문제가 발생할 수 있다(Carman, 1990, 재인용; Teas, 1993: 21).

Gap 모델에서 기대 부분이 갖는 문제점 때문에 Cronin & Taylor(1992)는 기대 부분을 제거해야 한다고 주장하였으며 그들의 주장을 공식화하면 아래와 같다.

서비스 품질(Service Quality)

=서비스 제공자의 수행에 대한 지각(Perception of Performance)

Cronin & Taylor(1992)는 SERVQUAL을 비판하며 성과중심 척도인 SERVPERF를 개발하였는데, SERVQUAL척도에서 기대 척도는 불필요하다고 비판하며 지각 척도만으로도 서비스의 질을 측정할 수 있다고 주장하였다. 하지만 이후 연구들에서는 SERVQUAL과 동일하게 유형성(tangibles), 신뢰성(reliable), 대응성(responsiveness), 보증성(assurance), 공감성(empathy) 5개의 차원으로 구성된다고 보고 있다. SERVQUAL과 SERVPERF를 비교하면 <표 2-6>과 같다.

<표 2-6> SERVQUAL과 SERVPERF의 서비스 품질 측정 모델 비교

	SERVQUAL	SERVPERF
서비스 품질 정의	• 서비스 지각과 기대간 차이의 방향과 정도	• 제공된 서비스에 대한 지각
서비스의 질 측정방법	• 22개 항목을 기대서비스와 지각된 서비스로 각각 측정 (44항목 측정)	• 22개 항목을 서비스 성과로 측정
특 성	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 품질의 진단과 진단한 결과 서비스 품질이 낮은 차원을 개선하기 위한 도구로 효과적임 • 기대수준과 지각수준을 동시에 측정할 때 설문 문항이 많아 	<ul style="list-style-type: none"> • SERVQUAL에 비해 설문조사 항목이 간단함 • 측정하기 어려운 기대의 측정 없이 서비스 품질을 평가 • 횡단조사로 사회복지서비스 이용자 특성을 고려할 때 더

	이용자의 응답에 어려움을 야기 시킬 수 있음 • 기대와 지각차를 이용한 서 비스 품질 측정 자체가 낮은 신뢰성과 타당성을 나타냄	적절함
주요연구자	PZB(1985)	Cronin & Taylor(1992)

출처 : 김용석, 최종복, 황성혜, 김민석, 서인자, 2009, pp.112

2.2.5 서비스 품질과 클라이언트 만족

1) 클라이언트 만족

클라이언트인 고객만족에 대한 정의는 연구자들에 따라 차이가 있다. 오경수(2013)는 이용자 만족의 개념에 대한 정의를 하기 위해서는 먼저 만족도에 대한 개념을 살펴보는 것이 선행되어야 한다고 언급한다. 만족도의 개념은 몇 가지의 유형으로 정리할 수 있는데, 그 중 하나의 유형으로 박명호 외(1999)는 4가지 관점을 제시하고 있다.

첫 번째는 만족을 인지적 상태(cognitive states)로 보는 관점으로, 만족은 클라이언트가 지불한 대가에 대해 적절하게 또는 부적절하게 보상되었다고 느끼는 소비자의 인지적 상태라는 관점이다. 두 번째는 만족을 인지적 평가(cognitive evaluation)로 보는 관점이다. 만족은 클라이언트의 욕구 및 요구를 충족시키는 정도에 대한 평가, 클라이언트의 사전기대와 제품의 실체성과 또는 소비경험에서 판단되는 일치와 불일치 정도 등 일련의 인지과정에 대한 평가라고 보는 것이다. 세 번째는 만족을 정서적 반응(emotional response)으로 보는 관점으로, 만족을 다양한 인지적 처리과정에서 발생하는 정서적 반응으로 보는 관점이다. 네 번째는 만족을 인지적 판단과 정서적 반응이 결합된 판단으로 보는 관점이다. 인지적 판단과 정서적 반응이 결합된 관점에서의 만족은 클라이언트의 충족상태에 대한 반응으로써 서비스의 특성 또는 서비스 자체가 클라이언트에 대한 충족상태를 유쾌한 수준에서 제공하였는가에 대한 판단이다. 이러한 구분은 만족을

크게 인지적 측면과 감정적 측면으로 나누는 것에 기초하고 있다(박명호·조형지, 1999: 579-591).

안준모·이국희(2001)는 만족을 “고객이 전체적인 관점에서 체감하는 만족도”로 정의하고 있다. 고객만족은 정해진 수준이상으로 고객의 기대에 충족하는 것을 의미한다. 품질은 인지되지만 고객만족은 보통 경험되는 것이므로 고객의 감정적 과정에 의해 강하게 영향을 받는다.

신상복(2012)에 의하면 고객만족은 “서비스에 대해 구매 후 고객이 인식하는 정도와 구매전 기대와 비교하여 느끼는 상태”를 말한다. “쉽게 말하면 구매한 제품이나 서비스의 성능, 디자인, 내구성, 가격, 내용 등에 대하여 만족하는 정도와 기대를 충족시키는 경험을 했을 때 고객이 느끼는 상태”를 말한다. 즉 “고객이 얻는 효용(benefits)과 고객이 희생한 것의 차이로서 고객이 기꺼이 희생한 대가로 얻어지는 효용의 크기”라고 볼 수 있다.

고객만족도는 서비스의 성과수준에서 고객의 기대수준을 차감하여 표시할 수 있으며, (+)이면 ‘만족’ 수준, (-)이면 ‘불만족’ 수준, (=)이면 ‘무만족’ 수준으로 나타낼 수 있는데 개개의 기대수준 및 만족수준은 개인에 따라 다르게 차이를 나타낸다.

국외학자들의 경우 클라이언트 만족의 개념은 결과를 강조하는지 과정을 중시하는지에 따라 달라질 수 있다고 보고 있다. 결과를 중시하는 정의를 보면 Howard & Sheth(1969)는 클라이언트 만족을 클라이언트가 지불한 대가에 대해 적절하게 또는 부적절하게 보상을 받았다고 생각하는 인지적 상태로 정의하였으며, Westbrook & Reilly(1983)는 제공받은 경험에 대한 감정적 반응 혹은 구매한 특정 상표나 서비스에 대한 감정적 반응이라고 정의하였다(정무성 외, 2006: 168). 한편, Hunt(1997)는 고객만족을 “소비경험이 최소한 기대되었던 것보다는 좋았다는 평가”로, Oliver(1981)는 “불일치된 기대와 소비자가 소비경험에 의해 사전적으로 가지고 있던 감정이 복합적으로 경합하여 발생된 종합적 심리상태”로, 그리고 Engel & Blackwell(1978)은 “선택된 대안에 대한 사전적 신념과 일치되었다는 평가”라고 하였다(이범재, 2013, 재인용).

2) 서비스의 품질과 클라이언트 만족

서비스 영역에서 품질이 이용자들이 원하는 바를 충족시킬 수 있는 능력으로 정의되면서, 서비스 이용을 통한 만족도를 서비스의 품질과 상당히 유사한 개념으로 인식하는 경향이 있다. 이범재(2013: 173) 역시 서비스 품질은 고객이 지각하는 품질 개념으로 만족의 개념과 그 구분이 불명확해 보인다고 주장한다.

<표 2-7>에서 볼 수 있는 바와 같이 Oliver(1993)는 서비스의 품질과 이용자의 서비스 만족도는 밀접히 관련되나 결코 동일한 의미는 아니라고 주장하고 있다. 이는 “서비스 만족도가 특정상황이나 시점에서의 감성적 평가이며 주로 서비스 이용의 결과와 관련을 맺는 반면, 서비스 품질은 보다 장기적이고 전반적인 인지적 평가를 통해 형성된 태도와 밀접히 관련되며, 서비스 이용을 통한 결과뿐만 아니라 서비스 제공 전부터 서비스 제공 후까지 총체적인 서비스 제공과정을 고려하는 개념”이기 때문이다 (Iacobucci et al., 1994).

서비스 품질에 대한 연구들은 Parasuraman 등이 제안한 서비스 품질 개념이 고객이 서비스 접촉 시 과거에 우수했던 것과 비교하는 것이라고 정의를 내린데 공감하고 있다. 이러한 사실을 토대로 보면 서비스 품질과 고객만족을 구별하는 주요 요소는 다음과 같다.

첫째, 고객만족은 어떤 측면으로부터도 도출될 수 있는 개념인데 반하여, 품질 판단의 토대가 되는 측면은 보다 구체적이다. 둘째, 품질에 대한 기대는 이상적인 것 혹은 훌륭한 것에 대한 지각에 토대를 두고 있지만 만족에 대한 판단을 형성하는 데는 수많은 쟁점들이 영향을 미친다. 셋째, 품질은 서비스나 공급자와 관련된 경험이 필요하지 않지만 만족은 이를 필요로 한다. 넷째, 품질은 만족에서처럼 개념상의 선행변수를 덜 필요로 한다. 따라서 서비스 관련 문헌들을 전체적으로 종합해 보면, 서비스 품질과 고객만족은 소비자 의사결정과정에서 동등하게 다루어져서는 안 될 독특한 개념으로써의 위치에 있다고 할 수 있다(곽동성·강기두, 1999: 463-464).

서비스에 대한 만족도를 서비스 품질평가의 선행요인으로 간주하는 연구도 일부 있었지만, 기존의 많은 연구들이 서비스 품질평가가 서비스 만족도에 직접적인 영향을 주는 주요 선행요인이라는 사실을 개념적, 실증적으로 주장하였다(Oliver, 1993; Spreng & Mackoy, 1996). 그리고 “서비스에 대한 만족도가 이용자들의 서비스 재구매 의도에 영향을 주는 핵심적 요인이 된다고 간주함으로써, 서비스 만족도를 품질평가와 서비스의 지속적인 이용자 간에 관계를 매개하는 요인으로 보는 경향”이 있다(이유재·이준엽, 2001).

이상을 종합하면 서비스 품질은 만족과 같이 구매 후 평가되는 사후 결정 개념이지만 만족보다 상황에 덜 영향을 받는 비교적 지속적이고 일반적인 개념이라는 차이점을 가지고 있다.

<표 2-7> 서비스 품질과 고객만족의 개념

개 념	서비스 품질	고객만족
경험의존성	• 필요치 않음	• 필요함
속성/측면	• 품질을 규명하는 특성들이 구체적임	• 제품이나 서비스의 모든 측면을 포함함
표준이 되는 기대	• 이상적인 것, 훌륭한 것	• 예측, 규범, 욕구 등
인지적/감성적	• 기본적으로 인지적	• 인지적인 면과 감성적인 면 모두 포함
개념상의 선행변수	• 외적인 단서(가격, 평판 및 다양한 커뮤니케이션 자료)	• 개념적인 결정요소들(형평, 후회, 정서, 감정, 불일치, 귀인)
시간적인 주안점	• 기본적으로 장기적	• 기본적으로 단기적
기대불일치 개념상의 차이	<ul style="list-style-type: none"> • 기대: 기업이 제공해야만 한다고 소비자가 생각하는 성과 또는 성능. • 성과: 소비자가 지각하는 서비스의 성과 또는 성능 	<ul style="list-style-type: none"> • 기대: 기업이 제공할 것이라고 소비자가 생각하는 성과 또는 성능 (확률적 개념) • 성과: 실제 혹은 객관적인 제품서비스의 성과 또는 성능
시간적 위치	• 사후결정	

개념적 평가범위	• 비교적 지속적이고 전반적인 소비자 평가	
상황지향성	• 덜 상황지향적임	

출처 : Oliver, Richard L.(1997), Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer(New York: McGraw_Hill, Inc), p.177(김웅진·김종섭, 2013, 재인용).

2.2.6 사회복지서비스 질 향상 방안

지역사회복지는 지역사회 중심의 포괄적인 접근을 요구하며, 이러한 접근은 조직화된 노력을 반영한다. 지역사회복지는 단일 현안문제의 해결에서부터 지역주민들의 교육과 기회향상에 이르기까지 광범위한 영역에 걸쳐 있다. 또한 지역주민은 물론 지역사회 내의 심각한 정서적, 행동적 문제를 가진 아동 및 장애인, 저소득층의 자립문제, 사회적 약자들의 인권문제 등을 전문가의 개입을 통해 해결하는 것이다(서혜숙, 2007, p.59). 그래서 사회복지서비스를 대인사회서비스라고 하는 것이다.

사회복지서비스는 복지조직이 제공하는 유형 제품과 무형의 서비스를 의미한다고 볼 수 있고, 이러한 복지서비스는 질(Quality)과 양(Quantity)적 측면에서 적절한 수준이라야 서비스의 결과가 좋음은 주지의 사실이다. 그러나 한정된 자원에 의해 서비스의 양은 제한받을 수밖에 없으므로 서비스의 질적 측면에서 관리·개선하는 전략이 더욱 필요하다(한국복지행정학회, 2011, p.229).

서비스의 품질을 관리하고 향상하기 위하여 우선 서비스 품질을 다양한 측면에서 고찰하는 노력이 필요하다. 서비스 품질을 관리·향상한다는 의미는 일정한 평가기준이 있음을 전제로 하기 때문이다. 평가기준에 대한 세부적인 고찰은 서비스 품질 향상의 첫 단계라고 볼 수 있으며, 그 방법은 서비스 품질을 파악하기 위해서 <표 2-8>와 같이 평가기준을 과정과 구조, 성과측면으로 보다 세분화시키는 것이다.

<표 2-8> 서비스 품질 평가기준의 세분화

구분	세부내역	세부내역에서 도출되는 지수
과정 (process) 측면	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 수혜자 문제 • 제공된 서비스 종류 • 욕구와 서비스연결의 적절성 • 의뢰서비스의 성공 여부 	<ul style="list-style-type: none"> • 업무의 활동숫자 • 클라이언트 방문 횟수 • 의뢰건수 • 클라이언트와 대면시간 등
구조 (structure) 측면	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 형태의 다양성 • 시설의 적합성과 접근성 • 업무자들의 자질(교육과 자격) • 서비스 지원구조의 적합성 	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 프로그램 수 • 시설의 위치와 도달 시간 • 복지사의 교육정도와 자격증 (1. 2급) • 정보화 정도 등
성과 (outcome) 측면	<ul style="list-style-type: none"> • 클라이언트로부터 나타나는 행동 및 의식변화 • 만족도, 여론 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 행동변화 수치 • 의식변화의 정도 • 만족도의 수준 등

출처 : Gates, B.(1980, p.187); 김영중(2002, pp.446-449)에서 수정 재인용

사회복지서비스 질을 관리·향상하기 위해 마틴(Martin, 1993)의 견해를 살펴볼 필요가 있다. 사회복지프로그램의 종합적 품질관리를 다루고 있는 마틴은 일반적으로 인식된 15개의 품질 범주들을 평가기준으로 정의하고 있다(정무성, 2002). 15개의 차원은 접근성, 확신성, 의사소통, 능력성, 준수성, 존중성, 결핍성, 지속성, 감정이입, 인격성, 수행성, 신뢰성, 즉응성, 안정성, 가시성으로 구성된다.

2.2.7 본 연구에서의 서비스 품질의 분석 틀

본 연구에서는 진주시 『좋은 세상』 복지시책의 질적 수준이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 분석하고자 한다. 진주시 『좋은 세상』 복지시책의 결정요인 연구는 다차원적으로 분석할 필요가 있다고 보고, 선행연구들로부터 정리된 결정요인인 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성, 유형성 중 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성을 독립변수로 압축하여 살펴보고자 한다. 기존의 SERVQUAL은 서비스 품질을 평가하는데 유형성을 포함하고 있지만 본 연구에서는 유형성을 배

제하고자 한다. 그 이유는 본 연구에서 평가하고자 하는 진주시 『좋은 세상』 복지시책이 유형성의 세부 평가항목에 해당하는 장비, 시설 등에 대해서는 서비스를 제공하고 있지 않기 때문에 평가항목에 포함시키는 것이 적절하지 않다는 판단에 근거한다.

따라서 본 연구에서는 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성을 중심으로 아래와 같이 재구성하였다.

1) 신뢰성(Reliability)

신뢰성의 경우 Zeithaml et al.(1990)의 연구에서는 서비스 및 교육의 질적 수준의 일관성 정도를 신뢰성의 측정지표로 이용하고 있고, Speller et al.(1994)의 연구에서는 업무처리과정의 정확한 통보 정도를 신뢰성의 측정지표로 도출하고 있다. 또한 Kang et al.(2002)의 연구에서는 약속된 서비스나 교육의 이행정도를, Banwet & Datta(2003)의 연구는 관련 종사자들에 대한 신뢰정도를 신뢰성의 측정지표로 사용하고 있다.

2) 대응성(Responsiveness)

Buttle(1996)는 관련 종사자들의 자발적인 도움 정도를, Banwet & Datta(2003)의 연구에서는 요구 및 불편사항에 대한 신속한 해결정도를 대응성과 관련된 측정지표로 사용하였다. Zhu et al.(2002), 이강(2004)은 관련 종사자들이 바빠도 도와주는 정도를, Zeithaml et al.(1990), Kang et al.(2002), 이환범 외(2002)는 질문에 대한 충분한 답변 정도를 대응성의 측정지표로 사용하고 있다.

3) 확신성(Assurance)

확신성의 경우 Rust & Oliver(1994)는 관련 종사자들의 친절과 공손함 정도를, Kang et al.(2002) 등은 관련 종사자들의 업무처리에 대한 믿음

정도를 측정지표로 도출하였으며, 이환범 외(2002)는 관련 종사자들의 충분한 지식과 능력 보유 정도를, Zhu et al.(2002), 오세운(2000)은 센터 이용 목적의 충족 정도를 측정지표로 도출하고 있다.

4) 공감성(Empathy)

공감성의 경우, 신종화(1999)는 수혜자에 대한 개별적인 관심정도를, 박종무 외(2000), Banwet & Datta(2003)는 종사자들의 인간적 배려 정도와 시설 이용시간의 편리함 정도를, Kang et al.(2002)는 관련 종사자들의 수혜자에 대한 인격존중 정도를, 이강(2004)은 수혜자 요구사항에 대한 정확한 이해정도를 공감성의 측정지표로 사용하고 있다.

2.3 사회복지서비스 질과 클라이언트 만족에 관한 선행연구

2.3.1 SERVQUAL의 선행연구

Parasuraman et al.(1985; 1988)이 서비스 품질의 측정도구로 제안한 SERVQUAL은 다양한 서비스 산업에서 다양한 조합을 이용해 서비스 품질 측정에 적용되어 왔다.

김종학 외(2010)는 “SERVQUAL 기법을 이용한 교통수단별 서비스 품질평가”에서 대중교통 서비스를 개선하면 승용차 수혜자가 대중교통으로 전환할 것이라 생각했지만, 교통서비스의 품질이 우수한 정상재인 승용차에서 열등재인 대중교통으로의 전환은 쉽지 않은 일이었다. 승용차의 매력도가 대중교통 보다 높다는 직관적 사실을 SERVQUAL 기법을 통해 정량적으로 밝혀내었다.

신창환(2011)은 “서비스 만족도 지표 개발에 관한 연구-지역 개발형 바우처 서비스 수혜자를 중심으로-”에서 인구사회학적 특성의 영향은 크게 받지 않으며, 종합만족도와 관련 변인간의 상관관계분석에서도 인구사회학적 특성의 영향은 크게 받지 않는 결과가 도출되었다고 하였다.

오서진(2012)은 “서비스 품질이 고객만족 및 구전활동에 미치는 영향에 관한 연구”에서 신뢰성, 확신성, 유형성, 응답성은 모두 고객만족에 영향을 미치는 결과를 보면, 서비스 품질이 고객만족도에 긍정적인 영향을 미치므로 매개변수인 고객만족도는 종속변수인 구전활동에 매우 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

이환범 외(2002)는 “SERVQUAL 요인을 이용한 지역축제의 서비스 품질 평가: 세계유교문화축제를 중심으로”를 통하여 5가지 요소 중 신뢰성이 가장 중요한 결정요소이고, 그 다음이 대응성, 확신성, 감정이입, 유형성 순으로 나타났음을 알아내었다.

주효진·조주연(2011)은 “SERVQUAL을 통한 다문화정책 지원사업의 효과성 분석”에서 다문화 교육인력 양성사업을 대상으로 SERVQUAL을 통해 서비스의 질을 분석했다. 분석 결과, 전반적으로 만족도수준과 기대수준이 상당히 높은 것으로 나타났고, 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성이 현재 만족수준과 기대수준의 차이분석에서 통계적으로 유의미한 차이가 있으므로, 이 차이를 줄이기 위해 지속적인 노력과 관심뿐만 아니라 실천적인 전략들이 마련되어 실행되는 것이 중요하다고 주장하였다.

그 외 SERVQUAL에 대한 국내외 선행연구의 구성차원을 요약하면 <표 2-9>와 <표 2-10>과 같다.

SERVQUAL 결정요인을 이용한 서비스 만족도 평가에 관한 국내 연구로써, 오창택(1998)은 운전면허시험장, 등기소, 구청, 우체국, 전화국을 대상으로 민원행정서비스의 질을 평가하였다. 이 연구에서는 관심표명 및 친절성, 유형성, 이용의 편리성, 이해의 용이성, 정확성, 수평적 형평성을 서비스 품질 요인으로 활용하였다. 김동수(1998)는 행정서비스의 고객만족이론을 분석틀로 설정하였으며, 서비스 평가요인으로 유형성, 신뢰성, 형평성, 신속·정확성, 접근성, 고객이해를 활용하였다. 장우진(2002)은 지적측량서비스 품질이 고객만족에 영향을 미치는 요인이 고객의 편의, 충실한 서비스, 기관이미지, 의사소통, 기관의 대응성, 신뢰와 배려, 기관의 부대시설, 서비스의 정확성이었음을 확인하였다. 강호진(2004)의 경우, 서울시 문화복지서비스를 대상으로 주민만족도를 평가하였는데, 이에 대한

평가요인으로 능력과 공감성, 비용능률성, 신뢰 및 대응성, 편리성, 시설 유형성을 제시하였다.

SERVQUAL척도가 개발된 이후 척도 자체의 타당성과 신뢰성에 관한 연구, 그리고 공공부문 적용 가능성에 대한 연구가 활발히 진행되었으며, 이들 연구성과를 토대로 SERVQUAL척도를 이용한 행정서비스에 대한 질적 평가 또한 가능하게 되었다(윤기찬, 2004).

<표 2-9> SERVQUAL을 사용한 선행연구

연구자	독립변수	연구결과
	종속변수	
김중학, 김인기 (2010)	신뢰성, 확신성, 유형성, 공감성, 대응성	<ul style="list-style-type: none"> • 승용차의 매력도가 대중교통보다 높다는 직관적 사실을 SERVQUAL 기법을 통해 정량적으로 밝혀 냄 • 대중교통 서비스를 개선하면 대중교통 이용률이 높을 것 같지만 승용차에서 대중교통으로의 전환이 쉽지 않음.
	교통서비스 품질을 기대치와 지각치로 구분하여 측정	
신창환 (2011)	서비스 제공기간, 횟수, 금액, 내용, 제공자의 전문성, 친절도, 금액 납부방식	<ul style="list-style-type: none"> • 종합만족도는 인구사회학적 특성의 영향은 크게 받지 않음 • 1단계 가중치 방식과 2단계 가중치 방식을 모두 적용하여 종합만족도 지수와 관련 변인 간의 상관분석을 실시한 결과 역시 종합만족도는 인구사회학적 특성의 영향은 크게 받지 않는 것으로 도출되었음
	종합만족도	
오서진 (2012)	신뢰성, 확신성, 유형성, 공감성, 응답성	<ul style="list-style-type: none"> • 신뢰성, 확신성, 유형성, 응답성은 모두 고객만족에 영향을 미침 • 서비스 품질이 고객만족도에 긍정적인 영향을 미치므로 매개변수인 고객만족도는 종속변수인 구전활동에 매우 긍정적인 영향을 미쳤음을 알 수 있음
	고객만족 및 구전	
이환범, 송건섭 (2002)	감정이입, 유형성, 대응성, 확신성, 신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> • 5가지 요소 중 신뢰성이 가장 중요한 결정요소이고, 그 다음이 대응성, 확신성, 감정이입, 유형성 순으로

	측제만족도	나타남
주효진, 조주연 (2011)	유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성	<ul style="list-style-type: none"> • 다문화 교육인력 양성사업을 대상으로 SERVQUAL을 통해 서비스의 질을 분석한 결과, 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성 모두 현재 만족수준과 기대수준의 차이분석에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남
	중요도-성취도	

<표 2-10> SERVQUAL에 대한 국내외 선행연구

연구자	구성 차원
Carman (1990)	• 유형성, 신뢰성, 반응성, 안정성, 접근성, 예절성, 개인비용
Headley & Miller (1993)	• 의존가능성, 감정이입, 신뢰성, 대응성, 유형성, 제시성
Andaleeb & Basu (1994)	• 공정성, 감정이입, 대응성, 신뢰성, 편리성
Kang, James & Alexander (2002)	• 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성
Banwet & Datta (2003)	• 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성
김춘식 (1993)	• 유형성, 신뢰성, 보증성, 관심도
김인호·김익중 (1996)	• 유형성, 신뢰성, 친절성, 감정이입
박홍식 (1996)	• 반응성, 신뢰성, 공감성, 예절·가용성, 보증성
오창택 (1998)	• 관심표명 및 친절성, 유형성, 이용의 편리성, 이해의 용이성, 정확성, 수평적형평성
김동수 (1998)	• 유형성, 신뢰성, 형평성, 신속정확성, 접근성, 고객이해
장우진 (2002)	• 매력성, 반응성, 해설, 소비성, 교육성, 편의성
이환범·송건섭	• 감정이입, 유형성, 대응성, 보증성, 신뢰성

(2002)	
강호진 (2004)	• 능력과 공감성, 비용능률성, 신뢰 및 대응성, 편리성, 시설유형성
이 강 (2004)	• 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성
성도경·장철영 (2005)	• 대응성, 신속성, 의사소통, 개방성, 편의성, 정확성, 신뢰성, 시정성

출처 : 이환범 외(2005), pp.137-158.

결과적으로 SERVQUAL에 관한 국내외 선행연구를 보면, 서비스 품질을 평가하기 위한 변수로 유형성, 신뢰성, 대응성, 감정이입, 확신성 등이 다른 변수에 비해 상대적으로 활용정도가 높다는 것을 알 수 있다.

2.3.2 서비스 품질과 클라이언트 만족에 관한 선행연구

서비스 품질과 클라이언트 만족간의 관련성에 대해 대부분의 연구들이 이 두 개념은 서로 관련이 있기는 하지만 다른 개념이라는 데 의견을 같이 하고 있다. 이는 다시 품질이 만족을 유도한다는 주장(Woodside. et al., 1989)을 지지하는 집단과 만족이 품질을 유도한다는 주장(Bitner, 1990)을 지지하는 집단으로 나뉘지고 있다. 이 두 가지 입장에 대해 Cronin et al.(1994)은 실증분석을 통해 서비스 품질이 클라이언트 만족에 선행한다는 결론을 내리고 있다. 그런데 또 다른 연구는 품질과 만족이 동일한 속성에 의해 결정된다는 주장을 하고 있다(Bowers, Swan and Koehler, 1994).

이처럼 서비스 품질과 클라이언트 만족간의 관계를 입증하려는 연구들이 상충되는 연구결과들을 제시하고 있는 것은 앞으로 재검증의 후속연구들이 더 필요함을 제안하고 있다고 하겠다.

이현진(2011)의 “방문요양서비스의 소비자만족도에 미치는 영향요인에 관한 연구: SERVQUAL 모형에 근거한 서비스 품질 평가요인을 중심으로”에 의하면 첫째, 방문요양서비스에 있어서의 서비스 품질 평가를 지원성,

보증성, 신뢰성(시간준수), 공감성, 대응성의 5항목을 들어 측정한 결과, 모든 항목에서 대체로 높은 신뢰도가 나타나 이들 항목이 방문요양서비스의 서비스 품질을 측정하는 데 적합한 척도로 활용될 수 있음을 알 수 있었다. 또한 각각의 항목에 대한 서비스 품질 평가 결과는 대체로 높게 나타났다으며, 이 가운데 서비스 제공 시간 준수(신뢰성), 수혜자의 독립성 증진을 위한 조언(공감성), 수혜자의 욕구 부응성(대응성) 등에 대한 평가가 비교적 높았다. 한편, 방문요양서비스에 대한 전체만족도 및 재이용의사 등에 대한 각 항목의 전체평균이 3.60으로 나타나 소비자만족도가 대체로 높음을 확인하였다.

둘째, 방문요양서비스의 소비자만족도에 영향을 미치는 예측변인을 파악하기 위해 위계적 회귀분석을 실시한 결과, 조사대상이 여성인 경우 소비자만족도가 높게 나타났으며, 서비스 이용형태에 있어서는 이용부담금을 저렴하게 지각할수록 소비자만족도가 높은 것으로 나타났다. 한편 서비스 품질 측정항목과 관련하여, 지원성과 신뢰성(시간준수)이 소비자 만족도에 영향을 미치는 주요변수로 나타났다. 즉 수혜자의 권리보호 및 정보제공과 관련한 소비자 지원과 관련한 품질평가 항목과 신뢰성에 대한 평가가 높을수록 소비자 만족도를 높게 지각하게 되는 것으로 나타났다. 특히, 지원성의 경우 소비자 만족도에 영향을 미치는 가장 영향력 있는 변수로 나타났는데, 이는 방문요양서비스에 있어 수혜자의 권리보호 및 정보제공에 대한 측면이 소비자만족도와 관련된 가장 중요한 품질평가 요소로 인식되고 있음을 확인할 수 있었다. 한편, 신뢰성(시간준수)의 경우, 사회복지서비스나 노인복지서비스에 관한 다른 선행연구들에서도 주요 항목으로 평가된 경향이 나타난 바 있다(오창근, 2006; 이환범 외, 2005; 김은정·정소연, 2009).

안성식·이제경(2011)의 "SERVQUAL모형을 이용한 대학 커리어센터의 서비스 품질 측정"에 의하면, 첫째, 세 가지 서비스 품질 차원에 대한 가중치를 살펴본 결과, 정확하고 즉각적인 서비스를 의미하는 신뢰성 차원의 서비스를 가장 중요하게 생각한 반면 대학 커리어센터에서 가장 중요한 역할이라 할 수 있는 정보제공영역인 유형성 차원에 대한 가중치가 가

장 낮았으며, 유형성보다 다른 서비스 차원에 대한 가중치가 상대적으로 더 높았다는 것은 재학생들이 대학 커리어센터를 방문할 때 단순한 정보 수집보다는 일반서비스업종과 같이 친절하고 존중받는 느낌의 서비스와 개인에 대한 맞춤서비스를 더 중요하게 여기고 있었다. 둘째, 집단 간 서비스 품질에 유의한 차이가 있는지 살펴본 결과, 성별에 따른 집단 간 차이가 가장 두드러졌다. 남학생보다 여학생이 지각하는 서비스 품질이 모든 차원에서 유의한 차이를 보이며 낮게 나왔다. 그 원인은 여학생이 기대하거나 도움을 받을 수 있는 서비스가 부족하기 때문으로 보이며, 여학생 집단에 대한 차별화된 서비스를 개발할 필요가 있어 보인다. 학년별 집단 간 차이에서는 2학년이 4학년보다 친절성 차원의 서비스 품질을 더 낮게 평가하였다. 취업에 임박한 4학년이 기대가 더 높아 서비스 품질을 지각하고 있었으며, 특히 친절성 차원의 서비스 품질이 4학년보다 유의하게 낮았다. 우리나라 대학 현실에 비추어 볼 때 대학교 2학년에 이르러서야 비로소 본격적인 진로탐색을 시작하면서 전공에 대한 탐색을 한다고 볼 수 있다. 이러한 진로탐색의 시작으로 인한 불안감에 커리어센터를 방문하지만 기대만큼의 서비스를 제공받지 못하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 지금과 같이 4학년에 집중된 대학 커리어센터의 서비스나 프로그램에서 확대할 필요가 있으며, 여학생이나 2학년 집단과 같은 집단에 대해서는 집단의 특성을 고려한 차별적인 서비스 제공이 필요해 보인다.

석기준·신미향(2012)의 “세무대리인의 서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향”에 의하면, 측정결과 세무대리 서비스에 대한 수혜자의 평가는 ‘의사소통과 확신성’ 및 ‘유형성과 신뢰성’이라는 두 개의 요인으로 압축되었다. 이 두 가지 요인과 수혜자만족도 간의 회귀분석을 통하여 수혜자만족도에 미치는 영향요인을 분석하였다. 분석결과를 보면, 첫째, 응답자들은 ‘납부세액의 정확한 산출’, ‘납부세액의 절감’, ‘장부기장 기간과 비용의 절감’ 및 ‘세무조사 가능성의 감소’의 순서로 세무대리서비스를 이용하였고, 둘째, 사회통계학적 변수와 고객만족도 및 서비스 품질 간의 차이를 분석한 결과 종업원 수가 고객만족의 유형성 및 신뢰성, 그리고 업종이 유형성과 신뢰성에서 유의한 차이를 나타내었다. 셋째, 서비스 품질 요인과

고객만족의 분석에서 ‘의사소통과 확신성’ 및 ‘유형성과 신뢰성’이 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 연구결과에 기초할 때 세무대리인은 세무대리서비스의 만족도를 제고하기 위하여 세무대리인은 의뢰인의 요구를 충분히 고려하고, 수혜자가 적절한 비용으로 세무서비스를 받았다는 느낌을 받도록 비용측면을 고려하여야 할 것이며, 세무대리서비스의 시간측면에서 수혜자가 세무서비스를 필요로 할 때 서비스를 제공하거나 신고 및 업무기일을 보다 잘 준수하여 수혜자의 만족도를 높여야 할 것이다.

김은정·정소연(2009)의 “SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의 구성차원과 서비스 만족도: 노인돌봄바우처서비스를 중심으로”에 의하면, 기본적인 품질에 대한 확신을 제공하면서 서비스를 제공하는 확신성 차원도 수혜자의 서비스 만족도를 높이는 것으로 나타났다. 특히 서비스 계획서 작성이 수혜자의 만족도 증가에 상대적으로 큰 영향을 준 반면, 서비스 계약서의 경우 서비스 만족도에 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났는데, 이는 서비스 계약서가 다소 형식적으로 작성되는 현실적인 경향과 무관하지 않다고 보고 있다. 나아가 공감성 차원의 품질과 대응성 차원의 품질도 서비스 만족도에 유의미한 영향을 미치는 요인인 것으로 파악되었다. 이러한 결과는 재가 돌봄 서비스의 경우 수혜자의 의견이나 욕구, 상황 등을 가능한 많이 고려하면서 서비스를 제공할 때 수혜자들의 만족도가 높아진다는 사실을 보여준다. 본 연구가 갖는 시사점은 우선 본 연구에서는 서비스 만족도만을 최종 종속변수로 고려하였다. 서비스에 대한 만족도가 서비스 이용의 성과를 보여주는 지표의 하나로서 의미가 있기는 하지만, 이러한 서비스 만족도는 서비스 재구매 의도나 서비스의 지속성 이용의사, 그리고 서비스를 통한 신체적, 정서적 건강의 향상 등과 같은 보다 궁극적인 성과지표에 영향을 주는 중간적 매개요인으로 역할할 가능성이 크다 하겠다.

문신용·성금단·윤기찬(2009)의 “SERVQUAL기법을 활용한 가족복지서비스의 질적 수준평가: 건강가정지원센터를 중심으로”에 의하면, 분석결과 유형성, 대응성, 확신성, 신뢰성, 공감성 등 5개 차원 21개 항목 모두에게

기대수준보다 만족수준의 차이가 통계적으로 의미 있는 것으로 나타났다. 즉 기대수준보다 건강가정지원센터의 서비스를 이용한 후의 만족도는 높은 것으로 나타났다. 이는 건강가정지원센터의 프로그램 및 서비스는 기대한 효과를 달성하고 있음을 의미한다. 이러한 결과는 센터의 프로그램 구성과 운영, 종사자들의 적극적인 서비스 및 기타 지원시설의 확충이 프로그램 수혜자들의 호감을 상승시키고 있음을 보여주고 있다고 할 것이다. 특히 프로그램 이용 전과 후의 비교분석에서 나타났듯이, 프로그램 이용 후의 만족도가 모든 분석요인에서 이용 전의 기대수준보다 통계적으로 유의한 수준에서 높게 나온 것은 센터 프로그램운영이 바람직한 성과를 거두고 있다는 것을 반증한다고 볼 수 있을 것이다. 이상의 분석결과를 통해 몇 가지 시사점을 제공하면, 우선 본 연구는 건강지원센터를 중심으로 한 가족복지서비스의 질적 수준을 평가한 최초의 시도라는데 그 의의가 있으며, 분석기법 면에서 기존의 주민만족도 평가의 자의성을 극복할 수 있는 SERVQUAL기법을 활용하여 타당성과 신뢰성 있는 질적 평가가 가능했다는 점이다.

손소현·권영대·최인영(2009)의 “SERVQUAL 모형으로 측정한 치과의료 기관 서비스의 질”에 의하면, 첫째, 기대수준과 지각수준을 측정하는 5개 범주 22개 문항을 대상으로 베리맥스 회전으로 요인분석을 한 결과, 유형성(4문항), 신뢰성/대응성(8문항), 확신성(5문항), 공감성(5문항)의 4개 범주로 구분할 수 있었다. 설문항목의 Cronbach's α 값은 모두 0.80이상으로 높았다. 둘째, SERVQUAL 범주별 점수에서 유형성의 점수가 가장 높게 나타났다. 이는 고객들이 특히 시설, 장비 등 유형적인 요소에서 양질의 서비스를 받고 있다고 인지하는 것을 의미한다. 셋째, 인구사회학적 변수 중 연령, 결혼 여부와 거주지에 따라서 서비스 품질 평가가 유의하게 달랐다. 연령대가 높아지면서 SERVQUAL 점수도 높아지고, 기혼자의 평가점수가 미혼자에 비해 유의하게 높았으며, 서울지역 고객이 경기지역에 비해 점수가 낮았다. 치과의 내원동기와 진료목적에 따라서 서비스 품질 평가가 유의하게 달랐다. 의사 실력을 보고 내원한 고객의 점수가 높았고, 진료 목적에서는 임플란트 시술 고객의 평가점수가 가장 높았다. 이상의

결과를 볼 때, 고객 관점에서 치과의료기관 서비스의 질을 측정하는 도구로서 SERVQUAL 모형이 타당성과 신뢰성이 있음을 확인할 수 있었고, 고객의 특성과 치과 의료기관의 특성에 따라 고객이 평가하는 질적 수준에 차이가 있음을 알 수 있었다.

허정옥·김정희(2000)의 “SERVQUAL을 이용한 행정서비스의 품질 측정”에 의하면, 고객만족은 더 이상 영리기업만의 관심사가 아니다. 이제는 행정기관을 비롯한 비영리기관들도 고객만족을 자신들의 존재 이유로 인식하고 있었으며, 동시에 고객만족을 위해서는 서비스 품질을 향상시킬 필요가 있다는 사실도 공감하고 있다. 바로 여기에서 제기되는 것이 서비스 품질의 측정문제이다. 측정을 해보지 않으면 고객의 만족 불만족도나 개선의 방향을 가늠할 수가 없기 때문이다. 분석결과, 첫째, 행정기관이 고객을 만족시키기 위해서는 서비스 품질을 개선시켜야 한다. 품질은 만족의 선행변수로서 고객만족에 정(+)의 영향을 미치는 요인임이 입증되었다. 따라서 행정기관이 지향하는 고객(주민)만족 경영을 위해서는 서비스 품질을 개선하기 위한 방안들이 다각도로 모색되어야 할 것이고, 서비스 현장에서는 그러한 방안들이 실제로 고객들에게 전달되어야 한다. 둘째, 행정기관들도 이제는 정기적으로 서비스 품질을 측정할 필요가 있으며, 이를 위해 SERVQUAL의 사용을 권고한다. 서비스 품질과 같은 추상적인 개념은 자의적인 해석이 가능한 단일차원보다 다양한 차원에서 고려하는 것이 더욱 유용하다. 셋째, 행정서비스 품질은 공감성, 대응성, 신뢰성, 유형성, 확신성 등 5개의 차원으로 구성되어 있으며, 그 중에서는 공감성이 만족도에 더 큰 영향을 미친다. 따라서 행정기관의 서비스 품질을 향상시키기 위해서는 민원인의 시각에서 고객에 대한 이해와 행정업무과정상의 커뮤니케이션이 보다 중요하게 다루어져야 할 것이다. 또한 이제까지 행정기관이 중요하게 고려해 오지 못한 서비스제공 건물의 위치, 환경, 시설 등 유형적인 부분에 대해서도 전략적인 배려가 요구된다.

유재갑(2013)의 “대학교육서비스 품질에 관한 연구: 온라인 강의와 오프라인 강의를 중심으로”에서는 대학에서 이루어지고 있는 강의실 강의와 온라인 강의의 서비스 품질을 비교하여 실증적으로 분석하여 강의 유

형별 서비스 품질 5가지 요인 중 어떤 차원에 중점을 두어야 하는지에 대해 해당 대학이 전략적 의사결정을 할 수 있도록 제시하였다는 점에서 큰 의미를 둘 수 있다. 첫째, 강의 서비스 품질과 강의 서비스 가치를 살펴보면, 전통적인 오프라인 강의실 강의에서는 유형성, 신뢰성, 확신성, 공감성이 강의 서비스 가치에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 검증되었고, 온라인 강의에서는 유형성, 확신성, 공감성이 유의한 정(+)의 관계가 있는 것으로 분석되었다. 둘째, 강의 서비스 품질과 강의 서비스 만족과의 관계를 살펴보면, 전통적인 오프라인 강의실 강의에서는 확신성, 공감성만이 강의 서비스 만족에 유의한 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났고, 유형성, 확신성, 공감성의 3가지 요인은 온라인 강의에서 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 셋째, 강의 서비스 가치와 강의 서비스 만족의 관계를 살펴본 결과, 강의실 강의와 온라인 강의 모두에서 강의 서비스 가치가 강의 서비스 만족에 유의한 영향을 미치고 있었다. 이는 고객이 구매하는 것은 서비스 자체가 아니라 서비스 받은 후의 결과물이라고 주장한 많은 선행연구들과 일치하는 결과이다. 넷째, 강의 형태와 관계없이 강의 서비스 가치와 강의 서비스 만족에 유의한 영향을 미치는 서비스 품질 요인은 확신성과 공감성으로 나타났는데, 대학 강의에 있어 교수와 학생과의 관계에 있어 약속된 것에 대한 이행, 정확성, 학생에 대한 배려 등의 교감적인 영역이 얼마나 중요한지를 나타내는 결과이다.

김순양·윤기찬(2004)의 “여성복지서비스에 대한 클라이언트 만족도 비교·분석: SERVQUAL기법의 적용”에 의하면, 서울특별시 산하 여성발전센터 5개소를 직영시설과 민간위탁시설로 구분하여 서비스의 질을 측정한 결과, 우선 지각수준과 기대수준의 차이를 살펴보면 시 직영의 경우 유형성과 대응성, 확신성, 그리고 공감성 등이 P-E²⁾값이 각각 -0.56, -0.52, -0.13, -0.40으로 나타나 기대수준에 비해서 시설을 이용한 후에 수혜자가 느끼는 지각수준이 낮은 것으로 나타나 서비스에 대한 클라이언트 만족도가 낮다고 판단된다. 반면에 신뢰성은 P-E값이 0.07로서 수혜자의 기대수준에 비해 미미하지만 이용한 후 느끼는 지각수준이 높은 것으로

2) 성과-기대수준(performance-expectation)차이의 합이 서비스 품질의 크기이며, 이 값이 클수록 서비스 품질수준이 높다고 보고 있음.

나타나고 있다. 직영의 형태로 운영되는 여성발전센터의 경우 특히 현대적 시설의 구비(-0.21), 최신 교육장비의 구비(-0.29), 수혜자를 도우려는 자발성(-0.23) 등은 시급히 해결해야 할 부분이다. 다음에 민간위탁의 형태로 운영되는 여성발전센터의 경우에는 5가지 서비스 차원 모두의 P-E값이 플러스 값을 나타나서 수혜자의 기대수준에 비해서 실제로 센터를 이용한 후 느끼는 지각수준이 높다. 서비스 만족도가 높은 순서대로 차원을 나열해 보면 신뢰성(1.41), 대응성(1.15), 확신성(1.12), 공감성(0.95), 유형성(0.91)의 순이다.

한편, 직영과 민간위탁 간의 기대수준과 지각수준의 차이를 비교해 보면, 우선 기대수준의 경우는 유형성을 제외한 나머지 4개 차원을 별 다른 차이가 없으며, 다만 유형성은 민간위탁이 직영보다 기대수준이 높은 것으로 나타났다. 지각수준의 경우 다섯 가지 차원 모두에서 시 직영과 민간위탁 간에 차이를 나타냈는데, 모두 민간위탁이 직영보다 지각수준이 높다. 이상의 분석결과에서 나타난 것을 토대로 여성복지서비스의 질을 향상시키기 위한 시사점을 도출해보면, 첫째, 시 직영의 경우 지각수준과 기대수준의 차이가 큰 유형성과 대응성에 대한 수혜자의 만족도를 높이기 위한 노력이 필요하다. 둘째, 민간위탁의 경우는 직영에 비해서 모든 차원에서 서비스 만족도가 높게 나타나지만, 관리전략 면에서 중점적으로 개선해야 할 것으로 나타나고 있는, 약속된 서비스나 교육의 이행, 관련 종사자들의 충분한 지식과 능력보유 등을 개선하기 위한 노력이 필요하다. 셋째, 여성발전센터의 경우에는 민간위탁시설이 직영시설에 비해 서비스에 대한 클라이언트 만족도가 훨씬 높은 것으로 나타나고 있다. 따라서 고객 지향적 행정서비스를 구현하기 위해서는 직영의 형태를 보다 신속하게 민간위탁 방식으로 전환하는 방법을 강구해야 할 것이다.

이홍재·차용진(2012)의 “여성회관의 서비스 품질이 서비스 만족에 미치는 영향: 여성회관 수혜자들의 인식을 중심으로”에 의하면, 사회복지시설의 한 유형인 여성회관의 서비스 품질이 서비스 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, 첫째, 여성회관의 대응성은 서비스 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 대응성이 서비스 만족도에 정(+)

영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었다. 이러한 분석결과는 서비스 제공기관과 서비스 내용의 대응성이 높을수록 수혜자의 서비스 만족도가 향상될 수 있음을 의미한다. 둘째, 여성회관의 유형성은 서비스 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 유형성이 서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었다. 이러한 분석결과는 서비스 제공기관의 시설 및 장비가 잘 관리되어 있을수록 수혜자의 서비스 만족도가 향상될 수 있음을 의미한다. 셋째, 여성회관의 공감성은 서비스 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 공감성이 서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설도 채택되었다. 이러한 분석결과는 여성회관에서 제공되는 서비스 프로그램이 지역사회 여성들의 필요와 요구에 부합할수록 수혜자의 서비스 만족도가 향상될 수 있음을 의미한다. 한편, 서비스 품질 구성 요인 중 확신성과 신뢰성은 서비스 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 확신성이 서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설과 신뢰성은 서비스 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설은 기각되었다. 이러한 분석결과는 여성회관에서 제공되는 서비스에 대한 확신성과 신뢰성이 높다고 하더라도 사용자의 만족도가 높아지는 것은 아님을 의미한다. 또한, 서비스 만족도에 대한 수혜자의 연령, 학력, 소득 등과 같은 통제변수의 영향력은 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 분석되었다. 이는 여성회관 수혜자들의 연령, 학력, 소득수준 등의 인구통계학적 특성은 서비스 품질과 서비스 만족 간의 관계에 있어 유의미한 영향을 미치지 않음을 보여주는 결과이다.

III. 진주시 『좋은 세상』 복지서비스

3.1 진주시 『좋은 세상』 복지서비스 도입배경

2015년 현재 우리나라 전체예산 375조 4,000억 원 중 사회복지 예산은 115조 7,000억 원으로 전체 예산 중 30%가 넘는 비중을 차지하고 있다. 국방비가 37조 5,000억 원인 것을 감안하면 이의 3배 수준이 사회복지관련 예산이라고 볼 수 있다. 사회복지 예산을 투입하는 목적은 사회복지 대상자에게 복지혜택을 주기 위한 정책적 배려다. 그럼에도 불구하고 우리나라에는 아직도 사회복지 사각지대가 발생하고 있으며, 어느 한편에는 복지 대상자에 대한 중복지원이 다반사로 발생하고 있다.

우리나라 지방자치단체는 정부의 공공부조, 사회보험, 사회복지서비스 등 많은 복지시책을 수행하고 있어 사회복지 안전망이 갖추어져 있다고 생각하고 있으나 사회복지 사각지대는 늘 있어 왔다. 2011년 4월 『공중화장실에서 생활하는 3남매』가 방송에 나간 당시 진주시에서 복지 사각지대에 해당하는 사람을 조사한 결과 16명 정도였다. 사회복지 사각지대 발굴업무를 공무원이 시행하는 데는 한계가 있었기 때문이다. 따라서 복지 사각지대 해소 및 다양한 복지 수요를 해결하기 위한 시민의 자발적 참여를 통해서 비예산 사업으로 하고자 하는 필요성이 대두되었다.

진주시는 사회복지 예산이 효율적으로 집행되지 못하고 있다는 ‘사회적 사실(social facts)’을 직시하고 예산의 투입 없는 사회복지를 해결할 방안을 모색하다가 2012년 『좋은 세상』 복지시책을 창안하게 되었다. 진주시 『좋은 세상』 복지시책은 “저소득시민, 독거노인, 장애인, 소년소녀가장, 복지사각지대 등에 있는 어려운 계층의 보호·지원과 시민의 복지증진을 위하여 시민의 자원봉사와 지역의 복지자원으로 수요자 중심의 맞춤형 복지서비스를 제공하는 시민주도형 복지 모임체”를 말하는데(진주시 『좋은 세상』 조직 및 운영에 관한 조례 제2조의1), “지역사회 내 수요자 중심의 맞춤형 복지서비스를 통하여 어려운 계층과 복지 사각지대를 해소하여 진

주시민의 복지증진에 기여” 하려는 목적을 가지고 있다(조례 제1조).

이처럼 진주시『좋은 세상』복지서비스 시책은 복지 사각지대를 최소화 하고 예산의 과도한 지출을 억제할 수 있는 복지의 새로운 패러다임으로 볼 수 있다. 진주시 의회는 『진주시 좋은 세상 조직 및 운영에 관한 조례』를 2012년 2월 23일 제정하고, 『좋은 세상』사업 수행을 위해 조직 및 운영규정을 마련하였다. 또한, 『좋은 세상』협의회를 설치하고 협의회 구성과 임원에 관한 규정을 마련하였다. 본 장에서는 진주시『좋은 세상』복지서비스의 내용과 현황, 그리고 그동안 진행 과정에서 제기된 발전방안을 제시하고자 한다.

3.2 진주시 『좋은 세상』복지서비스의 체계 및 구성

3.2.1 조직체계

“진주시 좋은 세상 조직 및 운영에 관한 조례”(조례 제1006호)에 의하면 『좋은 세상』복지시책은 진주시 및 읍·면·동 단위로 협의회를 조직하는 것을 원칙으로 하고 있다(제3조 제1항 및 제6조 제1항). 진주시 협의회는 회장과 부회장 각 1명을 포함한 60명 이내 회원으로 구성하되 회원은 다음 각 호³⁾ 어느 하나에 해당 하는 자 중에서 시장이 임명 또는 위촉한다. 진주시 협의회는 ① 자원봉사자 및 복지자원 모집, 관리에 관한 사항. ② 읍·면·동『좋은 세상』사업지원 및 발전방안 마련. ③ 효율적인 복지서비스 전달체계 구축에 관한 사항. ④ 그 밖에 협의회 운영에 필요하다고 인정하는 사항 등이다(조례 제6조 제2항). 협의회에는 실무협의회를 둘 수 있으며(조례 제11조), 사무의 효율적 처리를 위해 『좋은 세상』업무담당과장이 간사를 맡도록 하고 있다(조례 제12조). 또한, “『좋은 세상』진주시 협의회” 전체회원을 대상으로 3개의 분과위원회(운영분과, 관리분과, 자원배분분과)를 설치하고 있는데, 운영분과에서는 연구, 계획, 조정, 홍보 및

3) 1. 사회복지분야에 관한 풍부한 경험과 식견을 갖춘 자. 2. 자원봉사와 복지분야에 관심이 많고 실질적으로 봉사활동이 가능한 자. 3. 읍면동 좋은 세상 협의회장. 4. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 자(조례 제 7조 제1항).

복지자원 발굴과 관리를 담당하고, 관리분과에서는 복지서비스 대상자 조사 및 관리를 담당하고, 그리고 자원배분분과는 복지자원 배분심의 및 『좋은 세상』 운영평가를 담당한다.

한편, 각 읍·면·동은 40명 이내를 중심으로 협의회를 구성하되, 임원으로 는 회장 1명, 부회장 1명, 간사 1명을 두고 3명 이내로 실무협의회를 구성 하도록 하였다. 읍·면·동 협의회는 ① 『좋은 세상』 사업개발 및 자원봉사자 모집·관리, ② 복지서비스 대상자 발굴, ③ 복지서비스 대상자 선정(심의·의결) 및 지원, ④ 지역복지자원 발굴 및 서비스 연계, ⑤ 기타 『좋은 세상』 운영에 필요한 사항 등이다.

끝으로, 지역주민, 민간단체, 공공기관이 합동으로 복지서비스 대상자를 발굴·지원·의뢰하는데, 『좋은 세상』 읍·면·동 협의회가 자체적으로 할 수 있는 사업에 대해서는 자체적으로 복지서비스를 제공하고, 읍·면·동 협의회가 자체적으로 해결할 수 없는 사업은 진주시협의회에 지원을 의뢰하면 진주시협의회가 심의하여 지원이 결정되면 읍·면·동 협의회가 복지 복지서비스를 제공하도록 하고 있다.

3.2.2 주요 서비스 제공 분야 및 내용

진주시가 운영하고 있는 『좋은 세상』 복지시책에서 제공하는 복지서비스 내용은 ① 복지서비스 제공대상자에 대한 결연 및 기부 등을 통한 지원에 관한 사항, ② 복지서비스 제공 대상자 발굴 및 복지자원 연계, ③ 복지서비스 제공 대상자에 대한 생활불편해소, 물품지원, 재능기부, 재가봉사 등에 관한 복지서비스 자원에 관한 사항. ④ 다른 복지단체와의 협력 사업에 관한 사항. ⑤ 그 밖에 『좋은 세상』 의 운영에 필요한 사항 등인데(조례 제 4조), 이러한 서비스를 제공하기 위해 개인 또는 단체를 대상으로 전문기술봉사자, 금품후원자, 재능기부자, 재가봉사자 등과 같은 분야별로 전문화된 자원봉사자를 모집하여 활용하고 있다.

〈표 3-1〉『좋은 세상』복지서비스 대상 및 내용

서비스 분야	서비스 제공대상	서비스 내용
생활불편 해소	기초생활보장수급자 및 차상위계층, 다문화가정, 결손·조손가정 등	새시, 창호, 도배, 장판, 보일러, 미장, 전기, 수도, 가전제품 등
물품지원	전시민(화재, 재해, 질병, 실직 등으로 갑자기 생활이 곤란한 가구 등)	쌀, 라면, 고추장, 된장, 설탕, 밀가루 등 생필품
재능기부	기초생활보장수급자 및 차상위계층, 다문화가정, 새터민, 결손·조손가정 등	대학생 멘토링, 개별방문 학습지도 등
재가봉사	기초생활보장수급자 및 차상위계층, 기타 복지서비스 제공이 필요한 자	청소, 말벗, 외출동행 등

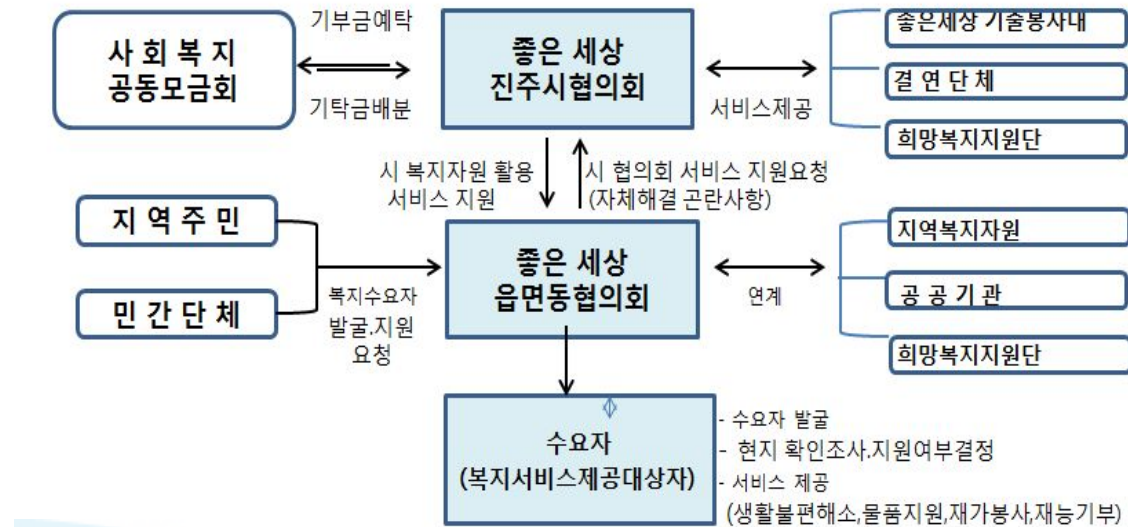
출처: 진주시 내부자료

진주시『좋은 세상』복지서비스의 제공방법은 다음과 같다. 1차적으로 지역주민, 봉사단체,『좋은 세상』읍·면·동협의회원이 복지서비스 대상자를 발굴하여 지원요청하면『좋은 세상』읍·면·동협의회에서는 현지 확인 후 지원여부를 결정한다. 복지서비스 제공가구에는 해당 읍·면·동협의회에서 지역 내 복지자원과 자원봉사자를 연계해 서비스를 하거나, 읍·면·동협의회 자체에서 직접 복지수요를 해결하고 있다. 2차적으로『좋은 세상』읍·면·동협의회에서 자체 해결이 어려울 경우, 시협의회에 지원의뢰하면『좋은 세상』과 협력 체결한 유관기관단체의 전문기술봉사자를 파견해 서비스를 제공하거나, 기부금을 지원하여 복지수요를 해결하고 있다.

특이 사항은『좋은 세상』에서는 읍·면·동협의회에 기부금 지원 시 사업비는 인건비를 제외한 순수 재료 구입비만 지원해 주고, 서비스는『좋은 세상』협의회원과 자원봉사자들이 재능기부, 재가봉사로 제공하고 있어 인건비는 들지 않고 있다.

‘기부금품의 모집 및 사용에 관한 법률’에 따라 국가 또는 지방자치단체 및 그 소속기관 공무원은 기부금품을 모집할 수 없기 때문에 경남사회복지공동모금회와 업무제휴협약을 체결하여 기부금의 접수, 관리, 배분 등은 경남사회복지공동모금회에서 처리한다.『좋은 세상』사업추진에 필요

한 사업비는 경남사회복지공동모금회로부터 배분받아 필요한 서비스를 제공하고 있다.



<그림 3-1> 『좋은 세상』 운영체계도

3.3 진주시 『좋은 세상』 복지시책의 성격

진주시의 『좋은 세상』 복지서비스는 지역사회복지정책적 측면에서 볼 때 다음과 같은 정책적 함의를 가지고 있다. 먼저, 기존의 공공부문과 사적부문 간 공조체계와는 다른 전혀 새로운 공조체계를 구축하고 있다는 점이다. Gidron et al.(2000)에 의하면 공적부문과 사적부문 간의 공조체계 모형은 병행보완모형, 병행보충모형, 공조대리모형, 공조파트너십모형으로 구분되고 있다. 진주시 『좋은 세상』 복지서비스는 공적부문과는 별도로 재원을 마련하고 급여 대상자를 발굴한다는 점에서 병행보완모형 및 병행보충모형과 유사하다고 볼 수 있지만, 진주시의 역할이 『좋은 세상』 시 협의회 및 읍·면·동협의체의 간사 역할에 그치고 있다는 점에서 기존의 공조체계와는 다르다고 볼 수 있다. 나아가 사적부문이 프로그램 관리나 정책개발에서 상당한 재량권을 가진다는 점에서 공조파트너십모형과 유사하다고 볼 수 있으나, 공조파트너십모형에서는 공적부문이 자원조달을 책임지고 사적부문이 급여 전달의 책임을 맡는다는 점에서 진주시 『좋은 세상』

복지서비스 체계와는 근본적으로 다르다고 볼 수 있다.

둘째, 『좋은 세상』 복지서비스 시책은 “국가와 지방자치단체는 민간부문의 사회복지 증진활동이 활성화되고 국가 및 지방자치단체의 사회복지사업과 민간부문의 사회복지 증진활동이 원활하게 연계될 수 있도록 노력하여야 한다”고 명시하고 있는 사회복지사업법 제4조 제5항을 적극적으로 실천하고 있다는 점이다(강욱모, 2013).

셋째, 장기간의 경제침체를 거치면서 한층 심화되고 있는 중산층 감소현상과 소득양극화 현상, 유래 없이 빠른 속도로 진행되고 있는 고령화 문제와 저출산 문제가 새로운 복지수요 요인으로 등장하여 지방정부를 강하게 압박하고 있는 상황에서, 기존의 공적부문 복지서비스 전달체계는 관료제적 특성, 처우의 공평성, 소비자 선택권 부재 등으로 클라이언트가 필요로 하는 복지서비스를 충분히 제공할 수 없을 뿐 아니라 사각지대가 항상 존재할 수밖에 없는 것이 현실이다. 이러한 상황에서 『좋은 세상』 복지서비스 시책은 지역사회와의 공조체제를 구축하여 공적 사회복지서비스의 부족한 부분을 보충하는 “보충적 서비스 전달체계”라는 또 다른 복지서비스 전달방안을 체계화한다는 정책적 의미를 부여할 수 있을 것이다(강욱모, 2013).

끝으로, 진주시와 지역사회간의 공조체제 구축을 통하여 지역사회자원을 적극적으로 활용한다는 의미에 더하여 새로운 시민사회를 구축할 수 있는 기반을 마련한다는 점이다. 앤서니 기든스(Anthony Giddens)는 『제3의 길』(The Third Way)(1998)이라는 저작을 통하여 현대 사회가 당면한 제 문제를 해결하기 위해서는 시민사회가 보다 적극적인 역할을 해야 한다고 주장하고 있다. 기든스가 주장하는 시민사회론은 정부와 시민사회의 동반자관계, 지방주도를 통한 공동체 쇄신, 제3섹터의 관여, 지방공공영역의 보호, 공동체에 기반한 범죄예방, 민주적 가족 등을 내용으로 하는데(Giddens, 1998: 132), 특히 지역사회와의 새로운 계약을 통해 사회적 재화로부터 이득을 보는 사람들은 책임감을 가지고 그것을 사용해야 하며, 그 무엇인가를 보다 폭넓은 사회적 공동체에 되돌려 줄 수 있어야 한다고 강조하고 있다. 진주시의 『좋은 세상』 복지시책은 기든스가 주장하는 시민사

회론과 부합하는 진주시와 진주시민 간의 새로운 계약으로 볼 수 있다(강욱모, 2013).

3.4 진주시 『좋은 세상』 복지시책 현황과 추이

진주시 『좋은 세상』 복지서비스가 시행된 지 3년 여 밖에 지나지 않았지만 <표 3-2>에서 보는 바와 같이 2015년 10월 말 기준 누적 현금 모금 참여 건수는 4,093건이며, 기부금 모금액은 204,158 만 원, 현물 기탁 내용은 <표 3-3>에서 보는 바와 같이 2015년 10월말 현재 4,323건이며 금액으로는 9억 3천6백여만 원에 달한다.

<표 3-2> 『좋은 세상』 현금 모금 내역

연도	협의회	건수	모금액(원)
2012년 (2011년 12월 포함)	계	1,267	805,688,992
	진주시협의회	852	758,329,142
	읍면동협의회	415	47,359,850
2013년	계	1,190	448,382,279
	진주시협의회	678	393,656,142
	읍면동협의회	512	54,726,137
2014년	계	778	471,886,153
	진주시협의회	292	410,042,897
	읍면동협의회	486	61,843,256
2015년	계	858	315,201,526
	진주시협의회	421	255,291,040
	읍면동협의회	437	59,910,486
누계 (2015년 10월 말 현재)	계	4,093	2,041,158,950
	진주시협의회	2,243	1,817,319,221
	읍면동협의회	1,850	223,839,729

참조: 시협의회는 사회복지공공모금회로 지정기탁된 금액이며 읍면동협의회는 지역의 개인이나 단체로부터 후원받은 금액임.

출처: 진주시 내부자료.

〈표 3-3〉『좋은 세상』 현물 기탁 내역

연도	협의회	건수	모금액(원)
2012	계	580	246,043,360
	진주시협의회	12	96,900,000
	읍면동협의회	568	149,143,360
2013년	계	646	207,224,440
	진주시협의회	13	131,800,000
	읍면동협의회	633	75,424,440
2014년	계	2,087	241,942,648
	진주시협의회	15	106,009,000
	읍면동협의회	2,072	135,933,648
2015년	계	1,010	241,539,850
	진주시협의회	26	172,441,000
	읍면동협의회	984	69,098,850
누계 (2015년 10월 말 현재)	계	4,323	936,750,298
	진주시협의회	66	507,150,000
	읍면동협의회	4,257	429,600,298

자료: 진주시 내부자료.

진주시『좋은 세상』 복지 프로그램을 통하여 진주 시민들에게 제공된 서비스 내용을 살펴보면 〈표 3-4〉와 같다. 〈표 3-4〉에서 보는 바와 같이, 2015년 10월 말 현재 누적 서비스 제공 건수는 81,927건이며, 서비스는 29,999건(36.6%)이 시협의회를 통하여 그리고 51,928건(63.4%)이 읍면동협의회를 통하여 제공되었다. 제공된 서비스 내용을 살펴보면, 물품지원 56,389건(68.8%), 재능기부 9,089건(11.1%), 재가봉사 6,987건(8.5%), 문화정서지원 6,047건(7.4%), 생활불편해소 3,415건(4.2%)으로 물품지원이 68.8%를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 한편, 이러한 서비스 제공을 위해 모금된 현금에서 〈표 3-5〉에서와 같이 재료비를 사용하였다.

〈표 3-4〉『좋은 세상』 분야별 서비스 제공 현황

연도	협의회	총괄	생활불 편해소	물품 지원	재능 기부	재가 봉사	문화정 서지원
		건	건	건	건	건	건
2012	계	19,289	637	16,878	857	917	-
	시험의회	3,362	-	3,362	-	-	-
	읍면동협의회	15,927	637	13,516	857	917	-
2013	계	18,675	703	11,835	1,193	4,944	-
	시험의회	7,859	56	2,881	725	4,197	-
	읍면동협의회	10,816	647	8,954	468	747	-
2014	계	20,881	1,327	14,997	4,006	551	-
	시험의회	6,887	40	5,153	1,694	-	-
	읍면동협의회	13,994	1,287	9,844	2,312	551	-
2015	계	23,082	748	12,679	3,033	575	6,047
	시험의회	11,891	56	4,702	1,599	7	5,527
	읍면동협의회	11,191	692	7,977	1,434	568	520
누계 (10월말)	계	81,927	3,415	56,389	9,089	6,987	6,047
	시험의회	29,999	152	16,098	4,018	4,204	5,527
	읍면동협의회	51,928	3,263	40,291	5,071	2,783	520

출처: 진주시 내부자료.

〈표 3-5〉『좋은 세상』 재료비 사용 현황

연도	협의회	사업 건수	지출액(원)
2012년	계	246	125,714,726
	진주시협의회	11	96,900,000
	읍면동협의회	235	28,814,726
2013년	계	353	152,977,441
	진주시협의회	18	107,556,080
	읍면동협의회	335	45,421,361
2014년	계	525	239,407,775
	진주시협의회	53	179,235,920
	읍면동협의회	472	60,171,855
2015년	계	403	155,531,352
	진주시협의회	59	106,973,610
	읍면동협의회	344	48,557,742
누계 (10월말)	계	1,527	673,631,294
	진주시협의회	141	490,665,610
	읍면동협의회	1,386	182,965,684

출처: 진주시 내부자료

끝으로, 진주『좋은 세상』복지 프로그램은 전문기술이나 재능을 보유한 유관기관, 봉사단체, 진주시민 등 33개 기관(전문기술봉사 7개 기관, 재능기부 19개 기관, 재가봉사 6개 기관, 정서문화지원 1개 기관)과 결연 및 협약을 통해 『좋은 세상』복지시책의 저변 확대 및 시민들의 공감대 확대를 추진하고 있다.



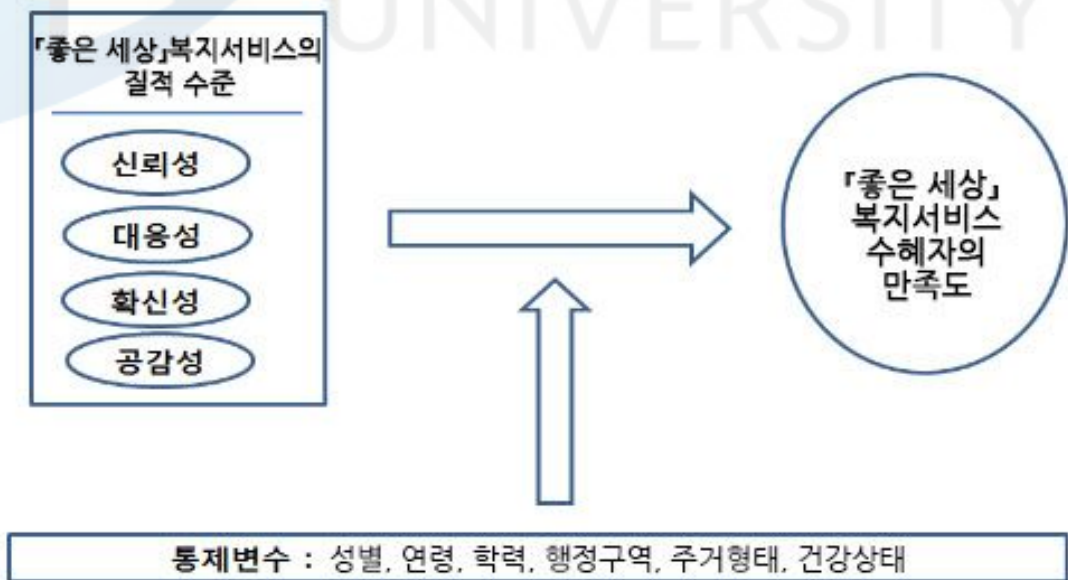
IV. 연구 설계

4.1 연구모형

본 연구는 최근 복지사각지대 해소방안의 하나로 로컬 복지거버넌스의 한 형태로 부각되고 있는 진주시 『좋은 세상』 복지서비스를 중심으로 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 실증 분석하기 위해 연구모형을 <그림 4-1>과 같이 설정하였다.

구체적으로 통제변수로는 인구사회학적 특성인 성별, 연령, 학력, 행정구역, 주거형태, 건강상태를 설정하였고, 독립변수로는 신뢰성, 대응성, 혁신성, 공감성 등의 하위변수로 구성된 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준을 설정하였으며, 종속변수로는 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도를 설정하였다.

<그림 4-1> 연구모형



4.2 연구문제 및 연구가설

본 연구의 목적은 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 어떻게 영향을 미치는지를 실증 분석하고 이를 토대로 사회복지적 함의를 도출하는데 그 목적을 두고자 한다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 제시된 연구모형 <그림 4-1>에서 설정된 연구가설을 검증하고자 한다.

가설 1. 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준은 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

4.3 측정도구

본 논문에서 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 미치는 영향을 살펴보기 위해 적용한 측정도구는 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 측정도구

변수		설문구성 및 문항수	척도
『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준	신뢰성	5개 문항, 리커트 5점 척도	순서
	대응성	5개 문항, 리커트 5점 척도	
	확신성	5개 문항, 리커트 5점 척도	
	공감성	5개 문항, 리커트 5점 척도	
『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도		5개 문항, 리커트 5점 척도	순서
인구사회학적 특성		성별, 주거형태	명목
		연령, 학력, 행정구역, 건강상태	순서

4.3.1 독립변수

사회복지서비스의 질은 PZB(1985) 연구팀에 의해 처음 개발되었는데 그 당시 PZB는 10가지 차원을 제시하였다. 이후 1988년에 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성 등 5개 차원을 제시했다가 1991년 ‘수정 SERVQUAL’을 제시하였다. 이를 바탕으로 본 연구에서는 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준을 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성 등 4가지 차원으로 구성하였다. 전체 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준은 5개 문항으로 구성된 각각의 차원을 합산한 20개 문항으로 구성하였다. 각각의 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’까지를 1점부터 5점까지로 평가하는 리커트 5점 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준의 각 차원에 대한 평가가 높은 것을 의미한다.

구체적으로 신뢰성은 ‘서비스는 약속한 시간에 제공되었다’, ‘서비스는 약속한 내용대로 이루어졌다’, ‘서비스는 믿을 수 있었다’, ‘서비스를 받은 후 생활이 좋아졌다’, ‘서비스는 갈수록 좋아질 것이다’ 5문항으로 구성하였다. 대응성은 ‘어려운 일이 생기면 도움을 청할 사람(기관)이 있다’, ‘서비스 이용 절차는 간편하였다’, ‘제공될 서비스를 미리 알려주었다’, ‘나의 욕구사항은 즉시 해결되었다’, ‘나의 불만 사항은 즉시 해결되었다’ 5문항으로 구성하였다. 확신성은 ‘봉사자는 친절하고 예의 발랐다’, ‘봉사자는 책임성이 있었다’, ‘봉사자의 태도는 일관성 있었다’, ‘봉사자는 충분한 전문지식이 있었다’, ‘봉사자는 충분한 전문기술이 있었다’를 묻는 5개의 문항으로 구성하였다. 끝으로 공감성은 ‘봉사자는 나를 충분히 이해해 주었다’, ‘봉사자와 대화할 때 마음이 편안하였다’, ‘봉사자는 나를 진심으로 대해 주었다’, ‘봉사자와 개인적 문제도 상의 하였다’, ‘봉사자가 가족보다 더 가까웠다’ 5문항으로 구성하였다.

4.3.2 종속변수

본 연구에서는 종속변수를 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도는

‘『좋은 세상』 복지서비스에 만족한다’, ‘『좋은 세상』 복지서비스는 기대 이상이었다’, ‘『좋은 세상』 복지서비스는 기대 이하였다’, ‘다른 사람에게 『좋은 세상』 복지서비스를 추천하고 싶다’, ‘『좋은 세상』 복지서비스를 거부할 생각이 있다’의 5문항으로 구성하였다. 세 번째 문항과 다섯 번째 문항은 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 불만족도를 평가하는 것이므로 역코딩하여 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도를 평가하도록 처리하였다. 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도 역시 각각의 문항에 대해 리커트 5점 척도로 구성하였으며, 점수가 높을수록 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도가 높음을 의미한다.

4.3.3 통제변수

본 연구에서는 통제변수를 성별(남성, 여성), 연령(30대 미만, 4~50대, 60대 이상), 최종학력(무학 또는 한학, 초등학교 졸업, 중학교 졸업, 고등학교 졸업, 대학 졸업 이상), 행정구역(읍·면, 동 단위), 주거형태(자가, 전세, 월세, 자녀소유, 임대주택), 건강상태(건강하다, 보통이다, 건강이 좋지 않다, 건강이 매우 나쁘다)로 구성하였다.

4.4 사전조사

본 연구에서는 진주시에 거주하는 주민을 대상으로 실시한 설문조사 자료에 의거하여 분석을 진행하였다. 본 조사에 들어가기 전인 2014년 5월 21일부터 2014년 5월 31일까지 진주시 31개 읍·면·동 중 23곳을 선정하여 60명을 대상으로 Pilot Test를 실시하였다. 응답자를 특성별로 살펴보면, 남성 및 여성은 각각 30.0%와 70.0%, 연령대별로는 ‘30대 이하’ 6.7%, ‘4~50대’ 33.3%, ‘60대 이상’ 60.0%로 나타났으며, 건강상태별로는 ‘건강하다(6.7%)’, ‘보통이다(38.3%)’, ‘좋지 않다(41.7%)’, ‘매우 나쁘다(13.3%)’ 순위로 나타났다.

본 연구에서는 경영학에서 사용하는 서비스의 질을 평가하는

SERVQUAL을 사회복지서비스 분야에 도입하는 것으로, 사전 검사는 본 연구에서 사용할 조사도구인 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준으로 제시된 4가지 차원에 대한 타당성 및 신뢰도를 확인하는데 그 목적이 있다. 사전 검사는 측정도구의 타당성과 신뢰성을 평가하기 위해 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였다.

타당성이란 측정을 위해 개발한 도구를 사용하여 측정하고자 하는 개념이나 속성이 얼마나 정확하게 측정되고 있는가를 나타내는 지표이다. 본 연구에서는 타당성 검증을 위해 일반적으로 가장 많이 사용되는 베리맥스 회전방식(varimax rotation)의 요인분석을 이용하였다.

신뢰성 분석이란 여러 개의 문항(질문)을 특정 개념에 대한 하나의 측정도구로 사용할 때, 각 문항에 대한 응답이 동일한 개념을 측정하는지를 확인하는 데 사용된다. 이를 위해 크론바흐 알파(Cronbach's α)계수를 계산하는데 Cronbach's α 계수는 0과 1사이의 값을 가지며, 1에 가까울수록 문항들에 대한 응답이 서로 유사한 것을 나타내므로 내적일관성이 높다고 할 수 있다.

『좋은 세상』 복지서비스 질적 수준에 대한 사전조사 결과는 <표 4-2>와 같다. 요인분석은 회전된 성분행렬을 이용하였는데 그 결과, 회전하여 고유값이 3 이상인 요인이 4개 있음을 알 수 있다. 4개의 요인으로 전체 변이의 71.18%를 설명하는 것으로 나타났다. 신뢰도 분석 결과를 살펴보면, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성의 차원은 신뢰도가 각각 0.831, 0.743, 0.900, 0.861로 나타나 측정도구의 내적일관성을 확보하였다고 판단된다.

『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 대한 사전조사 결과는 <표 4-3>과 같다. 성분행렬을 이용한 요인분석 결과를 살펴보면, 고유치가 2 이상으로 나타나 하나의 요인으로 묶이는 것을 알 수 있으며, 전체 변이의 55.62%를 설명하는 것으로 나타났다. 신뢰도 분석 결과를 살펴보면, Cronbach's α 값이 0.849로 나타나 측정도구의 내적일관성을 확보하였다고 판단된다.

**<표 4-2> 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준에 대한 타당성 및
신뢰성 분석(사전조사)**

문항	확신 성	신뢰 성	공감 성	대응 성	공통 성추 정치	Cronb ach's Alpha
서비스는 약속한 시간에 제공되었다		0.572			0.413	0.831
서비스는 약속한 내용대로 이루어졌다		0.738			0.741	
서비스는 믿을 수 있었다		0.833			0.790	
서비스를 받은 후 생활이 좋아졌다		0.670			0.587	
서비스는 갈수록 좋아질 것이다		0.669			0.648	
어려운 일이 생기면 도움을 청할 사람(기관) 이 있다				0.602	0.490	0.743
서비스 이용 절차는 간편하였다				0.887	0.849	
제공될 서비스를 미리 알려주었다				0.711	0.648	
나의 욕구사항은 즉시 해결되었다				0.609	0.697	
나의 불만 사항은 즉시 해결되었다				0.715	0.718	
봉사자는 친절하고 예의 발랐다	0.693				0.714	0.900
봉사자는 책임성이 있었다	0.835				0.880	
봉사자의 태도는 일관성 있었다	0.723				0.777	
봉사자는 충분한 전문지식이 있었다	0.823				0.812	
봉사자는 충분한 전문기술이 있었다	0.871				0.836	
봉사자는 나를 충분히 이해해 주었다			0.596		0.748	0.861
봉사자와 대화할 때 마음이 편안하였 다			0.667		0.677	
봉사자는 나를 진심으로 대해 주었다			0.579		0.722	
봉사자와 개인적 문제도 상의 하였다			0.853		0.795	
봉사자가 가족보다 더 가까웠다			0.802		0.694	
고유치(Eigen Values)	4.097	3.783	3.289	3.068		
설명 분산(%)	20.48	18.91	16.45	15.34		
누적 분산(%)	20.48	39.40	55.84	71.18		

<표 4-3> 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 관한 타당성 및 신뢰성 분석(사전조사)

문항	요인1	공통성 추정치	Cronbach's Alpha
좋은 세상 복지서비스에 만족한다	0.794	0.631	0.849
좋은 세상 복지서비스는 기대 이상이었다	0.848	0.718	
좋은 세상 복지서비스는 기대 이하였다	0.737	0.544	
다른 사람에게 좋은 세상 복지서비스를 추천하고 싶다	0.731	0.534	
좋은 세상 복지서비스를 거부할 생각도 있다	0.594	0.353	
고유치(Eigen Values)	2.781		
설명 분산(%)	55.62		
누적 분산(%)	55.62		

4.5 자료수집 및 분석방법

4.5.1 자료수집 및 분석방법

사전조사 결과를 바탕으로 본 조사를 실시하였는데, 본 조사에서 실시한 표본설계는 <표 4-4>에 요약하였다. 본 조사는 2015년 8월 17일부터 2015년 8월 28일까지 진주시 31개 읍·면·동에 거주하는 시민 중 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자를 대상으로 설문지를 배포한 후 수거하는 방법으로 실시하였으며, 유효표본 537명에 대한 읍·면·동 분포는 <표 4-5>와 같다.

<표 4-4> 조사설계

구 분	내 용
모집단	· 진주지역 32개 읍·면·동 거주자 중 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자
표본 크기	· 537명
표본추출방법	· 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자를 대상으로 단순랜덤추출(SRS)

조사기간	· 2015년 8월 17일~2015년 8월 28일
설문지 배포	· 설문지를 배부하기 전에 조사 취지에 대한 구체적인 내용을 설명한 후, 자기기입 방법에 의해 설문지 배포 후 1-2주 내에 회수함

<표 4-5> 유효 표본의 진주시 읍·면·동 분포

순번	읍·면·동	유효표본 (명)	비율 (%)	순번	읍·면·동	유효표본 (명)	비율 (%)
1	문산읍	8	1.5	17	천전동	44	8.2
2	내동면	6	1.1	18	성북동	26	4.8
3	정촌면	1	0.2	19	중앙동	41	7.6
4	금곡면	9	1.7	20	상봉동	49	9.1
5	진성면	8	1.5	21	상대1동	27	5.0
6	일반성면	8	1.5	22	상대2동	31	5.8
7	이반성면	7	1.3	23	하대1동	19	3.5
8	사봉면	8	1.5	24	하대2동	23	4.3
9	지수면	8	1.5	25	상평동	19	3.5
10	대곡면	8	1.5	26	초장동	20	3.7
11	금산면	11	2.0	27	평거동	23	4.3
12	집현면	8	1.5	28	신안동	23	4.3
13	미천면	4	0.7	29	이현동	21	3.9
14	명석면	8	1.5	30	관문동	23	4.3
15	대평면	8	1.5	31	가호동	29	5.4
16	수곡면	9	1.7	32	충무공동	1	0.2
합 계						537	100.0

4.5.2 자료의 분석방법

본 연구에서의 자료 분석방법은 데이터 코딩(Data Coding) 및 데이터 클리닝(Data Cleaning) 과정을 거친 원자료를 SPSS 21.0 통계패키지 프로그램을 적용하여 유의수준 5% 이내에서 검증하였으며, 그 절차는 다음과 같다.

첫째, 측정도구의 타당성 검증을 위하여 요인분석을 실시하였으며, 신뢰

도 검증을 위하여 Cronbach's α 계수를 산출하였다.

둘째, 조사대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시하였다.

셋째, 독립변수인 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준과 종속변수인 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도의 수준을 살펴보기 위해 기술통계분석을 실시하였다.

넷째, 인구사회학적 특성에 따른 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 차이가 있는지를 살펴보기 위해 t-검증 및 분산분석(ANOVA)을 실시하고, 분산분석에서 유의한 차이를 보인 경우 Duncan의 방식을 적용하여 사후검증을 실시하였다.

다섯째, 『좋은 세상』 복지서비스의 수혜자의 인구학적 특성, 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준 및 『좋은 세상』 복지서비스의 수혜자의 만족도 간 상관성을 살펴보기 위해 상관분석을 실시하였으며, 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 미치는 영향을 살펴보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

4.5.3 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준에 대한 타당성 및 신뢰성 분석

본 조사에서 다시 한 번 측정도구의 타당성과 신뢰성을 확인하는 절차를 거쳤으며, 그 결과는 <표 4-6>와 같다.

<표 4-6> 『좋은 세상』 복지서비스 질적 수준에 대한 타당성 및 신뢰성 분석(본조사)

문항	신뢰성	확신성	공감성	대응성	공통성 추정치	Cronbach's Alpha
서비스는 약속한 시간에 제공되었다	0.642				0.635	0.865
서비스는 약속한 내용대로 이루어졌다	0.746				0.713	
서비스는 믿을 수 있었다	0.684				0.691	

서비스를 받은 후 생활이 좋아졌다	0.671				0.568	
서비스는 갈수록 좋아질 것이다	0.628				0.584	
어려운 일이 생기면 도움을 청할 사람(시 관)이 있다				0.387	0.566	0.835
서비스 이용 절차는 간편하였다				0.717	0.650	
제공될 서비스를 미리 알려주었다				0.659	0.615	
나의 욕구사항은 즉시 해결되었다				0.709	0.747	
나의 불만 사항은 즉시 해결되었다				0.711	0.755	
봉사자는 친절하고 예의 발랐다		0.490			0.611	0.899
봉사자는 책임성이 있었다		0.626			0.709	
봉사자의 태도는 일관성 있었다		0.685			0.737	
봉사자는 충분한 전문지식이 있었다		0.754			0.780	
봉사자는 충분한 전문기술이 있었다		0.761			0.739	
봉사자는 나를 충분히 이해해 주었 다			0.578		0.655	0.858
봉사자와 대화할 때 마음이 편안하 였다			0.696		0.712	
봉사자는 나를 진심으로 대해 주었 다			0.671		0.709	
봉사자와 개인적 문제도 상의 하였 다			0.775		0.696	
봉사자가 가족보다 더 가까웠다			0.720		0.656	
고유치(Eigen Values)	3.869	3.464	3.333	2.862		
설명 분산(%)	19.35	17.32	16.67	14.31		
누적 분산(%)	19.35	36.67	53.33	67.64		

요인분석은 회전된 성분행렬을 적용하였는데 그 결과, 회전한 고유값이 2 이상인 요인이 4개 있음을 알 수 있다. 4개의 요인으로 전체 변이의 67.64%를 설명하는 것으로 나타났다. 각 요인에 대한 신뢰성을 살펴보기 위해 신뢰도 분석을 한 결과, Cronbach's α 값이 각각 0.865, 0.835, 0.899, 0.858로 높게 나타나 각 요인은 내적일관성을 확보한 것으로 판단된다.

4.5.4 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 대한 타당성 및 신뢰성

『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 관한 타당성과 신뢰성 역시 본 조사 결과를 통해 다시 확인하였다. <표 4-7>에서 볼 수 있는 것처럼 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도 요인의 총분산 설명력은 52.74%였다. 또한 신뢰도를 나타내는 Cronbach's α 값이 0.755으로 나타나 각 요인은 내적일관성을 확보한 것으로 판단된다.

<표 4-7> 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 관한 타당성 및 신뢰성 분석

문항	요인1	공통성 추정치	Cronbach's Alpha
좋은 세상 복지서비스에 만족한다	0.794	0.631	0.755
좋은 세상 복지서비스는 기대 이상이였다	0.805	0.647	
좋은 세상 복지서비스는 기대 이하였다	0.667	0.445	
다른 사람에게 좋은 세상 복지서비스를 추천하고 싶다	0.728	0.531	
좋은 세상 복지서비스를 거부할 생각도 있다	0.619	0.384	
고유치(Eigen Values)	2.637		
설명 분산(%)	52.74		
누적 분산(%)	52.74		

V. 실증분석 결과

5.1 조사대상자의 일반적 특성

『좋은 세상』 복지서비스는 기존의 공적 복지서비스 수급자를 제외한 저소득층, 독거노인, 장애인, 소년소녀가장 등 복지서비스가 필요하지만 사실상 복지수급 대상자에서 제외된 복지사각지대에 있는 사람들을 발굴하여 수요자중심의 맞춤형 복지서비스를 제공하기 위해 2012년 2월부터 시행된 로컬 복지거버넌스의 한 형태에서 제공하는 복지서비스다. 『좋은 세상』 복지서비스의 접근성을 살펴볼 수 있는 조사대상자들의 인구사회학적 특성은 <표 5-1>과 같다. 먼저 성별로는 전체 수혜자 537명 중 여성 수혜자의 비율이 73.0%(392명)로 남성 수혜자의 비율 27.0%(145명)보다 높게 나타나 『좋은 세상』 복지서비스가 취약한 남성보다 취약한 여성에게 집중적으로 제공되었음을 확인할 수 있었다.

연령대별로는 60대 이상 수혜자의 비율 64.2%(345명)을 정점으로 4~50대 26.3%(141명), 30대 이하 9.5%(51명) 순위로 나타나 『좋은 세상』 복지서비스가 취약한 고령자에게 집중적으로 제공되었음을 확인할 수 있었다.

학력수준별로는 무학력 수혜자의 비율 38.0%(204명)을 정점으로 초등학교 졸업 학력 수혜자 25.3%(136명), 고등학교 졸업 학력 수혜자 18.8%(101명) 순위로 나타나 『좋은 세상』 복지서비스가 취약한 저학력자에게 집중적으로 제공되었음을 확인할 수 있었다.

행정구역별로는 동 단위 거주 수혜자 비율이 77.8%(418명)로 읍·면 단위 거주 수혜자의 비율 22.2%(119명)보다 높게 나타나 『좋은 세상』 복지서비스가 취약한 동 단위 거주 수혜자에게 집중적으로 제공되었음을 확인할 수 있었다.

주거형태별로는 자가 거주 수혜자의 비율 34.6%(186명)을 정점으로 월세 27.0%(145명), 전세 18.8%(101명), 공공임대 10.4%(56명) 순위로 나타나 『좋은 세상』 복지서비스가 제공하는 복지서비스 중 생활불편해소

서비스 중심으로 이루어졌음을 확인할 수 있었다.

끝으로 건강상태가 ‘좋지 않다’는 수혜자의 비율 45.6%(245명)을 정점으로 ‘보통이다’ 30.9%(166명), ‘나쁘다’ 14.2%(76명), ‘건강하다’ 9.3%(50명) 순위로 나타나 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자 대부분이 건강관리 및 의료치료가 필요한 의료 취약계층임을 확인할 수 있었다.

따라서 상기 전술한 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자 특성을 요약하면, 취약한 여성, 고령자, 저학력자, 동 단위 거주자, 자가 거주 등 단독주택 거주자, 건강관리 및 의료치료가 필요한 계층 등으로 집중된 『좋은 세상』 복지서비스의 접근성을 확인할 수 있다. 그러나 이러한 『좋은 세상』 복지서비스의 접근성에 대한 결과는 저소득층, 독거노인, 장애인, 소년소녀가장 등 복지서비스가 필요하지만 사실상 복지수급 대상자에서 제외된 복지사각지대에 있는 사람들을 발굴하여 『좋은 세상』 복지서비스를 제공한다는 『좋은 세상』 복지서비스 본연의 취지를 감안한다면, 『좋은 세상』 복지서비스의 외연의 확장, 즉 수혜 대상자의 적용 확대가 필요하다는 점을 시사하고 있다고 할 수 있다.

<표 5-1> 조사대상자의 인구사회학적 특성

구분	항목	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	145	27.0
	여성	392	73.0
연령대	30대 이하	51	9.5
	4~50대	141	26.3
	60대 이상	345	64.2
최종학력수준	무학	204	38.0
	초졸	136	25.3
	중졸	52	9.7
	고졸	101	18.8
	대졸이상	44	8.2

행정구역	읍·면	119	22.2
	동	418	77.8
주거형태	자가	186	34.6
	전세	101	18.8
	월세	145	27.0
	자녀소유	24	4.5
	공공임대	56	10.4
	기타	25	4.7
건강상태	건강하다	50	9.3
	보통이	166	30.9
	좋지 않다	245	45.6
	나쁘다	76	14.2
계		537	100.0

5.2 주요 변인들의 기술통계

『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준과 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 대한 기술통계분석을 실시한 결과는 <표 5-2>와 같다.

<표 5-2> 주요 변인들의 기술통계

		평균값	표준편차	최솟값	최댓값
『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준	신뢰성	4.10	0.543	2.60	5.00
	대응성	3.83	0.591	2.20	5.00
	확신성	4.12	0.617	2.60	5.00
	공감성	3.88	0.592	2.20	5.00

『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도	3.98	0.574	2.60	5.00
------------------------	------	-------	------	------

5점 리커드 척도로 구성된 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준의 평균값을 살펴보면, 확신성 4.12점을 정점으로 신뢰성 4.10점, 공감성 3.88점, 대응성 3.83점 순위로 나타났다. 이러한 결과는 『좋은 세상』 복지서비스 질적 수준의 평균값이 척도의 중간값인 3점보다 높게 나타나 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자가 제공받은 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준을 어느 정도 긍정적으로 평가하고 있다는 의미이다. 또한, 5점 리커드 척도로 구성된 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도의 경우에도 평균값이 3.98점으로 척도의 중간값인 3점보다 높게 나타나 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자 역시 『좋은 세상』 복지서비스에 대해 어느 정도 만족하고 있음을 확인할 수 있었다. 그러나 『좋은 세상』 복지서비스가 저소득층, 독거노인, 장애인, 소년소녀가장 등 복지서비스가 필요하지만 사실상 복지수급 대상자에서 제외된 복지사각지대에 있는 사람들을 발굴하여 제공된다는 점을 감안하면, 비록 시행 초기이지만 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준과 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도의 수준에 대한 평가가 그리 긍정적이지 않다는 점은 『좋은 세상』 복지서비스의 제도적 및 실천적 개선이 필요하다는 사회복지적 함의를 가진다고 할 수 있다.

5.3 인구사회학적 특성에 따른 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도의 차이

인구사회학적 특성에 따른 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도의 차이를 분석한 결과는 <표 5-3>과 같다.

분석결과, 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도는 인구사회학적 특성 중 주거형태에서만 유의한 것으로 나타난 반면($p < .01$), 그 외의 인구사회학적 특성은 유의하지 않는 것으로 나타났다($p > .05$). 구체적으로 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자 중 인구사회학적 특성인 주거형태에서 전세보다 자가, 자녀소유 및 공공임대 거주 수혜자일수록 『좋은 세상』 복지서

비스에 대해 어느 정도 만족하고 있음을 확인할 수 있었다. 이는 곧 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자별로 즉 성별, 연령대별, 학력수준별, 행정구역별, 건강상태별로는 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 차이가 없지만 주거형태별로는 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 차이가 있다는 의미이기도 하지만, 무엇보다도 우려되고 있는 점은 『좋은 세상』 복지서비스가 저소득층, 독거노인, 장애인, 소년소녀가장 등 복지서비스가 필요하지만 사실상 복지수급 대상자에서 제외된 복지사각지대에 있는 사람들을 발굴하여 시행된다는 점을 감안한다면, 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도 수준이 그리 긍정적이지 않기 때문에 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도를 개선시키는 제도적 및 실천적 방안이 절실히 요구된다고 할 수 있다.

<표 5-3> 인구사회학적 특성에 따른 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도의 차이

		수혜자 만족도
		Mean±S.D.
성별	남	3.97±0.568
	여	3.98±0.577
	t (p-value)	-0.257 (0.797)
연령대	30대 이하	3.97±0.580
	4~50대	3.94±0.588
	60대 이상	3.99±0.568
	F (p-value)	0.445 (0.641)
학력수준	무학·한학	3.99±0.594
	초졸	3.95±0.542
	중졸	4.01±0.491
	고졸	4.03±0.523
	대졸이상	3.86±0.756

	F (p-value)	0.802 (0.524)
행정구역	읍·면	3.96±0.590
	동	4.04±0.513
	t (p-value)	-1.299 (0.194)
주거형태	자가	4.04±0.569 ^{b1)}
	전세	3.78±0.574 ^a
	월세	3.95±0.587 ^{ab}
	자녀소유	4.12±0.517 ^b
	공공임대	4.08±0.495 ^b
	F (p-value)	4.474 ^{**} (0.001)
건강상태	건강하다	3.87±0.65
	보통이다	3.96±0.55
	좋지 않다	3.97±0.57
	매우 나쁘다	4.10±0.577
	F (p-value)	1.882 (0.132)

1) a<b : Duncan's 검정을 통한 집단 분류로 같은 첨자는 유의수준 0.05 에서 평균이 동일하다는 의미

5.4 연구문제와 연구가설의 검증

5.4.1 『좋은 세상』 복지서비스의 수준이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 미치는 영향

본 연구의 목적인 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 앞에서 제시된 연구가설을 적절한 통계적 절차를 적용하여 검증할 것이

다.

가설 1. 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준은 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

먼저 가설 검증을 실시하기 전에 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 인구학적 특성, 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준 및 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도 간 상관분석한 결과는 <표 5-4>와 같다.

<표 5-4> 주요변인 간 상관분석

	신뢰성	대응성	확신성	공감성	만족도	성별	연령	학력	행정 구역	주거 구분	건강 상태
신뢰성	1										
대응성	0.673**	1									
확신성	0.695**	0.658**	1								
공감성	0.577**	0.619**	0.682**	1							
만족도	0.614**	0.573**	0.626**	0.555**	1						
성별	.019	-.021	-.001	.051	.011	1					
연령	-.028	-.061	-.052	-.072	.022	.180**	1				
학력	.022	.021	.128**	.059	-.015	-.263**	-.692**	1			
행정 구역	.144**	.153**	.078	.045	.056	-.059	.015	-.028	1		
주거 구분	.064	.054	.049	.038	.053	-.123**	-.237**	.106*	-.096*	1	
건강 상태	.038	-.004	-.022	-.022	.089*	.054	.455**	-.446**	-.064	-.096*	1

참고 : 연령(39세 이하=1, 59세 이하=2, 60세 이상=3), 학력(초졸 이하=1, 중졸=2, 고졸=3, 대졸이상=4), 건강상태(매우 나쁘다=1, 좋지 않다=2, 보통=3, 건강하다=4)

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

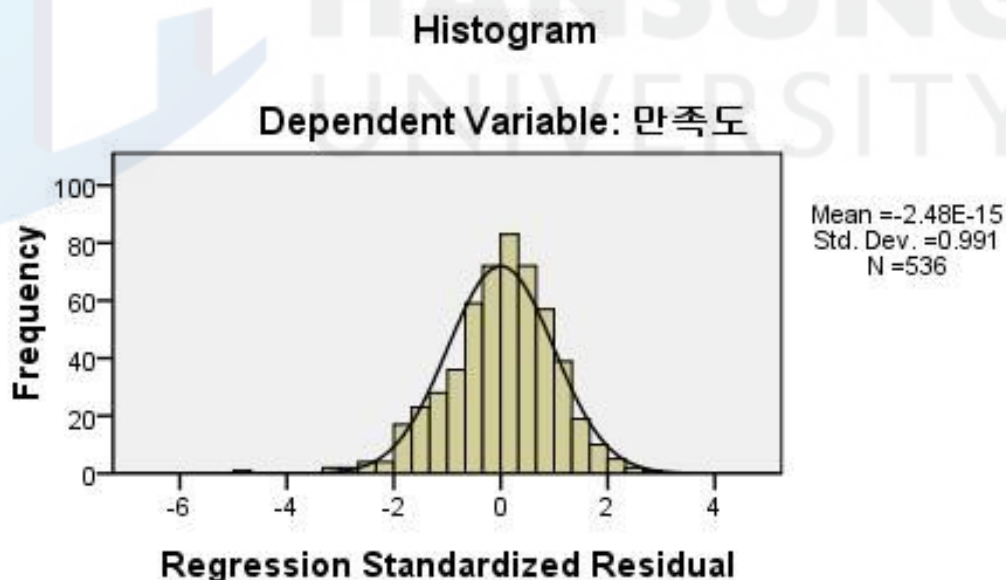
분석 결과를 살펴보면, 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도와 『좋은 세상』

은 세상』 복지서비스의 질적 수준 간의 상관관계는 확신성($r=.626$), 신뢰성($r=0.614$), 대응성($r=.573$), 공감성($r=.555$) 순위로 유의하였다($p<.01$). 부가적으로 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준 간의 상관관계는 신뢰성은 확신성($r=.695$), 대응성($r=.673$), 공감성($r=.577$) 순위로, 대응성은 확신성($r=.658$), 공감성($r=.619$) 순위로, 확신성은 공감성($r=.682$)과 유의하였다($p<.01$).

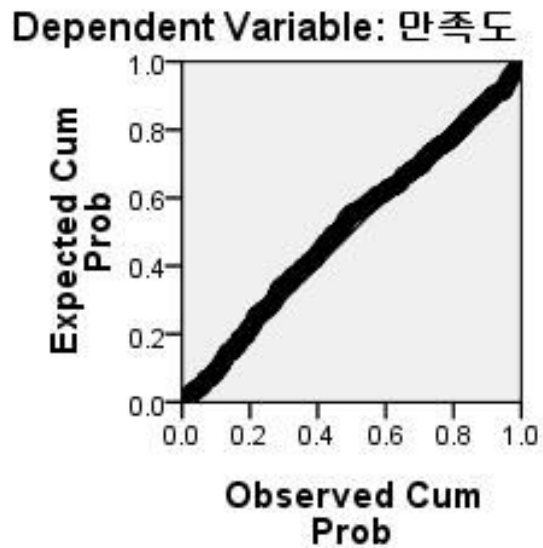
반면 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 인구학적 특성과 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준 및 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도 간의 상관관계는 학력은 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준인 확신성($r=.128$)과 유의하였고($p<.01$), 행정구역은 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준 대응성($r=.153$), 신뢰성($r=.144$) 순위로 유의하였고($p<.01$), 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도($r=.089$)와 유의하였다($p<.05$). 부가적으로 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 인구학적 특성 간의 상관관계는 연령은 성별($r=.180$)과 유의하게 나타났고($p<.01$), 학력은 연령($r=-.692$), 성별($r=-.263$) 순위로 유의하였고($p<.01$), 주거구분은 연령($r=-.237$, $p<.01$), 성별($r=-.123$, $p<.01$) 학력($r=.106$, $p<.05$), 행정구역($r=-.096$, $p<.05$) 순위로 유의하였고, 건강상태는 연령($r=.455$, $p<.01$), 학력($r=-.446$, $p<.01$), 주거구분($r=-.096$, $p<.05$) 순위로 유의하였다.

이어서 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 유의미한 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 위계적 회귀분석을 실시할 예정이었지만, 앞에서 실시한 상관분석 결과, 신뢰성과 대응성, 신뢰성과 확신성, 신뢰성과 확신성, 대응성과 확신성, 대응성과 공감성, 확신성과 공감성, 학력과 연령이 상관계수가 0.6 이상으로 높게 나타나 위계적 회귀분석 시 독립변수의 다중공선성(multicollinearity) 검증을 함께 추가 검증을 실시하였다. 먼저 위계적 회귀분석에 투입되는 독립변수들 간의 다중공선성 여부를 판단하기 위해 분산팽창계수(VIF; Variance Inflation Factor)/공차한계(Tolerance)를 검토한 결과, 신뢰성 2.365/.423, 대응성 2.300/.435, 확신성 2.749/.364, 민감성 2.114/.473,

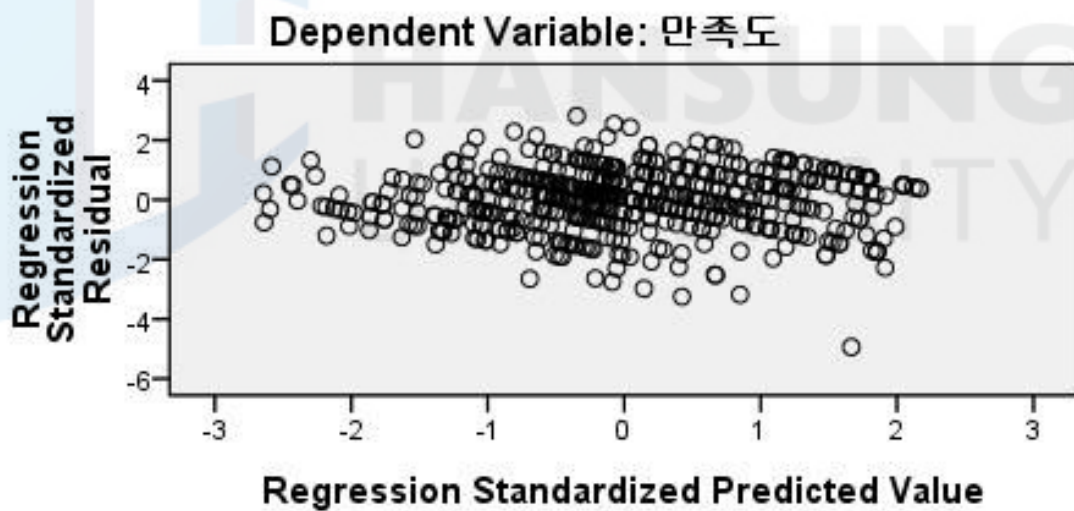
학력 2.108/.474로 나타나 VIF는 10이하, 공차한계는 0.1 이상, 엄격하게 0.3 이상이어서 다중공선성의 문제는 발생하지 않은 것으로 판단된다. 그리고 아래 그림은 전술한 바와 같이 회귀분석을 실시할 때 기본적으로 충족시켜야 하는 가정을 살펴보기 위해서 실시한 추가 검증한 자료들이다. 첫째, 분석 자료가 정규분포를 이루고 있는가를 살펴보는 히스토그램(Histogram)과 회귀 표준화 잔차의 정규 P-P 도표(Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual)다. 먼저 히스토그램을 살펴보면, 분석 자료가 정규분포 형태를 이루고 있는 것으로 판단된다. 또한 정규도표에서도 대각선을 중심으로 데이터가 발산하지 않고 수렴하고 있기 때문에 분석 자료가 정규분포를 이루고 있는 것으로 판단된다. 둘째, 분석 자료의 등분산 가정을 검증하기 위해 산점도 모양이 어떠한 형태를 형성하는지를 살펴 볼 필요가 있다. 본 분석 자료의 산점도(Scatterplot)가 그리 뚜렷한 경향이나 관계를 보여주지 않기 때문에 분석 자료의 등분산의 가정은 크게 우려할 수준은 아닌 것으로 판단된다.



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



상기 추가 검증에 따른 분석 자료의 정규성을 확인한 다음, 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 유의미한 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 5-4>과 같다.

<표 5-4> 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 미치는 영향

		모델 1			모델 2		
		B	β	Sig	B	β	Sig
상수		3.498		11.890 (.000)	.713		2.833 (.005)
인구사회 학적 특성	성별	.032	.025	.552 (.581)	-.018	-.014	-.423 (.672)
	연령	.010	.011	.176 (.860)	.013	.015	.325 (.746)
	학력	.017	.040	.645 (.520)	-.013	-.031	-.669 (.504)
	행정구역	.096	.069	1.590 (.112)	-.035	-.025	-.776 (.438)
	주거형태	.020	.051	1.109 (.268)	.003	.008	.226 (.821)
	건강상태	.068	.099	1.952 (.051)	.046	.067	1.829 (.068)
『좋은 세상』 복 지 서비스의 질적 수준	신뢰성				.264	.250	5.207 (.000)
	대응성				.141	.145	3.059 (.002)
	확신성				.248	.266	5.144 (.000)
	공감성				.142	.146	3.225 (.001)
	R ² /Ad R ² F/Sig	.015/.004 1.356/.231			.490/.480 8.640/.000		

분석 결과를 살펴보면, 먼저 인구사회학적 특성이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 유의미한 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 인구사회학적 특성을 투입한 모델 1에서 인구사회학적 특성은 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다(F/Sig=1.356/.231). 그러나 인구사회학적 특성을 투입한 모델 1에서 인구사회학적 특성은 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도를 1.5% 설명하고 있고, 모집단에 적용되었을 경우에는 .4% 설명하는

것으로 나타났다.

이어서 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 유의미한 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준을 투입한 모델 2에서 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나($F/Sig=8.640/.000$) 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준의 수준이 높을수록 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도가 높아지는 것을 확인할 수 있었다. 구체적으로 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준 중 신뢰성은 비표준화 회귀계수가 .264, 표준화 회귀계수는 .250로 유의하게 나타났고($F/Sig=5.207/.000$), 대응성은 비표준화 회귀계수가 .141, 표준화 회귀계수는 .145로 유의하게 나타났고($F/Sig=3.059/.002$), 확신성은 비표준화 회귀계수가 .248, 표준화 회귀계수는 .266로 유의하게 나타났고($F/Sig=5.144/.000$), 공감성은 비표준화 회귀계수가 .142, 표준화 회귀계수는 .146로 유의하게 나타났고($F/Sig=3.225/.000$). 그리고 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준을 투입한 모델 2에서 인구사회학적 특성과 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준은 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도를 49.0% 설명하고 있고, 모집단에 적용되었을 경우에는 48.0% 설명하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 순수하게 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준은 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도를 47.5% 설명하고 있고, 모집단에 적용되었을 경우에는 47.6% 설명하고 있는 것으로 나타났다.

따라서 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 미치는지를 살펴보기 위해 위계적 회귀분석한 결과를 토대로 앞에서 제시된 연구가설을 검증한 결과는 다음과 같다.

가설 1. 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준은 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

→ 채택

VI. 결 론

본 연구는 최근 복지사각지대 해소방안의 하나로 로컬 복지거버넌스의 한 형태로 부각되고 있는 진주시 『좋은 세상』 복지서비스를 중심으로 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 실증 분석하고 이에 따른 사회복지적 함의를 도출하는데 그 목적을 두고 실시되었다.

먼저 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 『좋은 세상』 복지서비스의 접근성을 살펴볼 수 있는 조사대상자들의 인구사회학적 특성을 살펴보면, 먼저 성별로는 남성 수혜자보다 여성 수혜자의 비율이 높게 나타났고, 연령대별로는 60대 이상 수혜자의 비율을 정점으로 4~50대, 30대 이하 순위로 나타났다. 학력수준별로는 무학력 수혜자의 비율을 정점으로 초등학교 졸업 학력, 고등학교 졸업 학력 순위로 나타났고, 행정구역별로는 읍·면 단위 거주 수혜자보다 동 단위 거주 수혜자의 비율이 높게 나타났다. 주거형태별로는 자가 거주 수혜자의 비율을 정점으로 월세, 전세, 공공임대 거주 순위로 나타났다. 끝으로 건강상태가 ‘좋지 않다’는 수혜자의 비율을 정점으로, ‘보통이다’, ‘나쁘다’ ‘건강하다’ 순위로 나타났다. 요약하자면, 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자가 취약한 여성, 고령자, 저학력자, 동 단위 거주자, 자가 거주 등 단독주택 거주자, 건강관리 및 의료치료가 필요한 계층 등으로 집중된다는 점을 확인할 수 있었다. 그러나 이러한 『좋은 세상』 복지서비스의 접근성에 대한 결과는 저소득층, 독거노인, 장애인, 소년소녀가장 등 복지서비스가 필요하지만 사실상 복지수급 대상자에서 제외된 복지사각지대에 있는 사람들을 발굴하여 『좋은 세상』 복지서비스를 제공한다는 『좋은 세상』 복지서비스 본연의 취지를 감안한다면, 『좋은 세상』 복지서비스의 외연의 확장, 즉 수혜 대상자의 적용 확대의 필요성을 시사하고 있다고 할 수 있다.

둘째, 5점 리커드 척도로 구성된 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준의 평균값을 살펴보면, 확신성 4.12점을 정점으로 신뢰성 4.10점, 공감성 3.88점, 대응성 3.83점 순위로 나타났고, 또한, 5점 리커드 척도로 구성된

『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도의 경우에도 평균값이 3.98점으로 나타나 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자는 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준이나 『좋은 세상』 복지서비스에 대해 어느 정도 긍정적으로 평가하고 있음을 확인할 수 있었다. 그러나 『좋은 세상』 복지서비스가 저소득층, 독거노인, 장애인, 소년소녀가장 등 복지서비스가 필요하지만 사실상 복지수급 대상자에서 제외된 복지사각지대에 있는 사람들을 발굴하여 제공된다는 점을 감안하면, 비록 시행 초기이지만 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준과 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도의 수준에 대한 평가가 그리 긍정적이지 않다는 점은 『좋은 세상』 복지서비스의 제도적 및 실천적 개선이 필요하다는 사회복지적 함의를 가진다고 할 수 있다.

셋째, 인구사회학적 특성에 따른 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도는 인구사회학적 특성 중 주거형태에서만 유의한 것으로 나타난 반면 ($p < .01$), 그 외의 인구사회학적 특성에서는 유의하지 않는 것으로 나타났다 ($p > .05$). 이는 곧 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자별로 즉 성별, 연령대별, 학력수준별, 행정구역별, 건강상태별로는 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 차이가 없지만 주거형태별로는 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 차이가 있다는 의미이다. 그러나 분석결과에서 무엇보다도 우려스러운 점은 『좋은 세상』 복지서비스가 저소득층, 독거노인, 장애인, 소년소녀가장 등 복지서비스가 필요하지만 사실상 복지수급 대상자에서 제외된 복지사각지대에 있는 사람들을 대상으로 시행된다는 점을 감안한다면, 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도 수준이 그리 긍정적이지 않기 때문에 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도를 개선시키는 제도적 및 실천적 방안이 절실히 요구된다고 할 수 있다.

넷째, 먼저 인구사회학적 특성이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 유의미한 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 인구사회학적 특성을 투입한 모델 1에서 인구사회학적 특성은 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 그러나 인구사회학적 특성을 투입한 모델 1에서 인구사회학적 특성은 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도를 1.5% 설명하고 있고, 모집단에

적용되었을 경우에는 .4% 설명하는 것으로 나타났다. 이어서 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 유의미한 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준을 투입한 모델 2에서 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준이 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준의 수준이 높을수록 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도가 높아지는 것을 확인할 수 있었다. 구체적으로 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준 중 신뢰성은 비표준화 회귀계수가 .264, 표준화 회귀계수는 .250로 유의하게 나타났고, 대응성은 비표준화 회귀계수가 .141, 표준화 회귀계수는 .145로 유의하게 나타났고, 확산성은 비표준화 회귀계수가 .248, 표준화 회귀계수는 .266로 유의하게 나타났고, 공감성은 비표준화 회귀계수가 .142, 표준화 회귀계수는 .146로 유의하게 나타났다. 그리고 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준을 투입한 모델 2에서 인구사회학적 특성과 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준은 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도를 49.0% 설명하고 있고, 모집단에 적용되었을 경우에는 48.0% 설명하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 순수하게 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준은 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도를 47.5% 설명하고 있고, 모집단에 적용되었을 경우에는 47.6% 설명하고 있는 것으로 나타났다.

결국 저소득층, 독거노인, 장애인, 소년소녀가장 등 복지서비스가 필요하지만 사실상 복지수급 대상자에서 제외된 복지사각지대에 있는 사람들을 발굴하여 『좋은 세상』 복지서비스를 제공한다는 진주시 『좋은 세상』 복지서비스 본연의 취지를 살리기 위해서는 상기 연구 결과는 다음과 같은 사회복지적 함의를 가진다.

첫째, 시행 초기지만 진주시 『좋은 세상』 복지서비스의 외연의 확장, 즉 수혜 대상자의 적용 확대가 필요하다. 이는 진주시 『좋은 세상』 복지서비스 전달체계의 개선은 물론 『좋은 세상』 복지서비스의 신규 재원의 발굴, 진주시와 지역사회, 그리고 기존 사회복지 관련 조직과 기관들 간의 공조 체계와도 맞물려 있기 때문에 먼저 진주시 『좋은 세상』 복지서비스 전달

체계의 개편과 더불어 적극적인 지역사회 홍보활동을 통해 수혜자 및 지역사회자원을 발굴할 필요가 있다. 이를 위해서는 예컨대 진주시 관내 모든 공공과 민간의 사회복지서비스 제공기관들과 수혜 대상자를 연계하는 통합정보망을 구축하여 해당 읍·면·동 내의 표적집단들에 대한 정보들을 데이터베이스화할 필요가 있다(강옥모, 2012).

둘째, 진주시 『좋은 세상』 복지서비스의 전달체계 차원에서의 개선이 필요하다. 진주시 『좋은 세상』 복지시책을 위해 기부되는 재원을 효율적으로 관리하고, 협의회 임원과 협의회 담당 공무원의 부담을 해소하고, 주민참여를 독려하고, 진주시와 지역사회 간 공조체계를 공고히 하고, 기존 사회복지 관련 조직 및 기관들과의 역할분담 및 공조체계를 구축하고, 진주 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준을 한 차원 제고시키기 위해서는 독립적이고 전문적인 전달체계, 즉 재단형태로 운영될 필요가 있을 것이다. 이러한 측면에서 최근 ‘진주시 『좋은 세상』 복지재단’은 진주시 『좋은 세상』 복지서비스의 내연의 확장에 기여함으로써 진주시 『좋은 세상』 복지서비스의 질적 수준은 물론 수혜 대상자의 욕구에 맞는 재원을 연계시켜 수요자중심의 맞춤형 복지서비스를 제공함으로써 진주시 『좋은 세상』 복지서비스 수혜자의 만족도 역시 한 차원 끌어 올리는 계기가 마련될 것이다. 이러한 지역사회의 기대에 부응하기 위해 진주시가 100억 규모의 진주시 『좋은 세상』 복지재단 설립을 위한 발기인대회와 창립총회를 추진하는 등 최근의 일련의 노력들은 진주시 『좋은 세상』 복지서비스의 내연의 확장은 물론 외연의 확장에 기여함으로써, 지역사회 복지사각지대를 해소하는데 일정부분 기여를 할 것으로 기대된다.

셋째, 시행 초기라서 진주시 『좋은 세상』 복지서비스와 지역사회의 기대와는 차이가 있을 것이라고 예견되었지만, 그럼에도 불구하고 진주시 『좋은 세상』 복지시책은 첫째, 지방자치단체는 사회복지사업법과 민간부문의 사회복지 증진활동을 원활하게 연계하는데 노력해야 한다는 사회복지사업법 제4조 5항을 적극적으로 실천하고 있다는 측면에서, 둘째, 지역사회와 공조하여 공적 사회복지서비스의 사각지대를 해소하는 “보충적 서비스 전달체계”를 구축했다는 측면에서, 셋째, 진주시와 지역사회 간 공조체계

를 공고히 하면서 지역사회자원을 활용했다는 측면에서 사회복지적 함의를 가진다고 할 수 있다.

그러나 이러한 연구 결과에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 제한된 의미를 가진다. 최근 지방자치단체의 사회복지서비스에 관한 연구는 주로 지역사회복지기관이나 지방자치단체의 거버넌스와 관련한 연구가 대부분이고, 지방자치단체공공서비스의 중요한 요소인 사회복지서비스의 품질이 수혜자에게 미치는 영향에 관한 연구는 거의 찾아볼 수 없는 실정이다. 이러한 선행연구들의 제한점에 주목하여 본 연구는 진주시의 『좋은 세상』을 중심으로 복지서비스의 질적 수준이 수혜자의 만족도에 미치는 영향을 실증 분석하고 이에 따른 사회복지적 함의를 도출하기 위해 시도되었다는 데 그 의미를 둘 수 있다. 그러나 경영학에서 서비스의 질을 평가하는 SERVQUAL 방법을 도입하여 로컬 복지거버넌스의 형태가 제공하는 복지서비스의 질적 수준을 평가하는 것이 적절한지에 대한 검증이 필요하다고 판단되며, 동시에 로컬 복지거버넌스가 제공하는 복지서비스의 질적 수준을 평가할 수 있는 측정도구의 개발에 대한 연구도 이어져야 할 것이다. 따라서 진주시 『좋은 세상』 복지서비스에 관한 연구는 이제 시작에 불과하며, 앞으로는 다양한 지역에서 다양한 요인과 변수를 통합하는 연구가 뒤따라야 할 것이다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강욱모. (2008). 영국 노동당 정부의 지방정부 사회서비스 전달체계개혁: 민영화에서 파트너십체계의로의 전환. 『지방정부연구』, 12(3): 147-171.
- _____. (2012). 『진주시의 지역사회 간 공조체계 구축을 통한 “좋은 세상” 프로그램 활성화 방안』, 2012 정책자문교수단 정책과제 연구 자료: 보건복지.
- _____. (2013). 진주시 “좋은 세상” 프로그램 활성화 방안, 진주시, 지역사회통합을 위한『좋은 세상』의 역할과 활성화 방안 토론회 자료 집.
- 강혜규. (2002). 『사회복지 행정체계의 현안과 쟁점』, 보건복지포럼
- 강호진. (2004). 서울시 문화복지서비스의 주민만족에 관한 연구. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- _____. (2004). 문화복지서비스에 대한 주민만족도 결정요인. 『한국행정학보』, 38(2): 23-40.
- 구인회·양난주·이원진. (2009). 참여정부 복지분권화에 대한 비판적 고찰. 『한국사회복지학』, 61(2): 61-84.
- 곽동성·강기두. (1999). 『서비스 마케팅』. 동성사.
- 김동수. (1998). 고객만족이론의 행정서비스 접목에 관한 연구. 국민대학교 대학원 박사학위논문.
- 김성일. (2015). 『사회복지재정의 중앙·지방간 재정관계 재정립』. 2015 사회정책연합 공동학술대회 한국의 복지수준과 재정의 균형 자료집.

- 김순양·윤기찬. (2004). 여성복지서비스에 대한 수혜자 만족도 비교분석: 서브퀄(Servqual) 기법의 적용. 『한국정책학회보』, 13(4): 213-245.
- 김승연. (2014). 기초 지방자치단체의 위임복지 및 자율복지 지출에 영향을 미치는 요인. 지방행정연구, 28(2): 111-135.
- 김영종. (2002). 『사회복지행정론』. 양서원.
- 김용석·최종복·황성혜·김민석·서인자. (2009). 서비스 품질 척도의 타당화 연구: 종합사회복지관을 대상으로. 『한국사회복지학』, 61(2): 107-135.
- 김연성·유연성·임호순. (2001). 자동차 애프터서비스 업계의 서비스 품질 측정에 관한 연구. 『품질경영학회지』, 29(1): 173-183.
- 김웅진·김종섭. (2013). 정기화물운송서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구: D社 사례를 중심으로. 『물류학회지』, 23(5): 213-238.
- 김은정·정소연. (2009). SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의 구성차원과 서비스 만족도: 노인돌보미 바우처서비스를 중심으로. 『사회복지정책』, 36(2): 191-217.
- 김인호·김익중. (1996). 호텔산업의 서비스 품질평가 척도에 관한 연구. 『관광정책연구』, 2(1): 33-53.
- 김종학·김인기. (2010). SERVQUAL 기법을 이용한 교통수단별 서비스 품질평가. 『국토연구지』, 64: 77-96.
- 김춘식. (1993). 서비스 품질 척도의 타당성 평가: 호텔서비스를 중심으로. 광운대학교 인문사회과학연구소, 『인문사회과학논문집』, 22: 277-288.
- 김현구. (2011). 철도서비스 품질과 편의성이 고객가치, 고객만족과 행동

- 의도에 미치는 영향 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 문신용·성금단·윤기찬. (2009). SERVQUAL기법을 활용한 가족복지서비스의 질적 수준 평가: 건강가정지원센터를 중심으로. 『지방정부연구』, 13(4): 153-172.
- 박명호·조형지. (1999). 노인요양시설의 서비스 품질이 서비스만족과 의사결정에 미치는 영향. 『노년학회』, 29(2): 579-591.
- 박종무·송창현. (2000). 의료서비스 품질과 소비자 만족. 『경영연구』, 8: 185-208.
- 박차상·이경철·오세영. (2008), 『사회복지행정론』, 창지사.
- 박태영. (2009). 『지역사회복지론』, 현학사.
- 박홍식. (1996). 대학행정서비스 품질의 구성차원과 측정척도 개발. 『교육학연구』, 34(5): 505-521.
- 배인명. (2013). 『복지 보조금사업의 국고보조율에 대한 개선방안: 영유아보육료 지원사업과 기초연금을 중심으로.』 복지사업의 국고보조금 개선방안 모색 토론회 자료집.
- 서정섭 (2015). 지방자치단체 사회복지서비스의 재정적 한계와 과제. 『지방행정』, 64(736): 16-19.
- 서혜숙. (2007). 사회자본과 지역사회 복지서비스 수혜자의 만족에 관한 연구. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 석기준·신미향. (2012). 세무대리인의 서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향. 『세무회계연구』, 31: 115-134.
- 성도경·장철영. (2005). 고객만족이론의 행정서비스 접목에 관한 연구. 『한국행정학보』, 39(2): 207-232.
- 손소현·권영대·최인영. (2009). SERVQUAL 모형을 이용한 치과 의료서비스의 질, 『대한구강보건학회지』, 33(3): 461-473.
- 신종화. (1999). 행정서비스 품질에 관한 고객욕구조사: 컨조인트분석을

- 사용해서. 『한국행정학보』, 33(1): 35-46.
- 신창환. (2011). 서비스 만족도 지표 개발에 관한 연구: 지역개발형 바우처 서비스 수혜자를 중심으로. 『사회복지연구』, 42(1): 151-177.
- 안성식·이제경. (2011). SERAQUAL모형을 이용한 대학 커리어센터의 서비스 품질 측정. 『진로교육연구』, 24(1): 67-84.
- 안준모·이국희. (2001). 인터넷 쇼핑환경에서의 고객충성도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 국내 인터넷 쇼핑몰 산업을 중심으로. 『경영정보학연구』, 11(4): 135-153.
- 오서진. (2012). 서비스 품질이 고객만족 및 구전활동에 미치는 영향에 관한 연구. 서경대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 오세윤. (2000). SERVQUAL척도를 활용한 행정서비스 만족도 평가. 『정책분석평가학회보』, 10(2): 73-90.
- 오창근. (2006). SERVQUAL 모형을 이용한 사회복지관 서비스 평가. 『복지행정논집』, 16(2): 199-226.
- 오창택. (1998). 서비스 구성차원의 관리 우선순위: 민원행정 서비스를 중심으로. 『한국행정학보』, 32(2): 77-95.
- 유재갑. (2013). 대학교육서비스 품질에 관한 연구: 온라인 강의와 오프라인 강의를 중심으로. 『서비스경영학회지』, 14(3): 79-104.
- 유진석. (2003). 사회복지의 지역 간 형평성: 정부간 사회복지 재정 배분체계의 재구조화. 『2003 한국사회복지행정학회 춘계학술대회 및 Workshop』: 111-130.
- 윤기찬. (2004). 서브퍼프를 이용한 사회복지서비스의 질 측정 및 만족도 영향요인 분석. 『행정논총』, 42(4): 133-162.

- 이강. (2004). SERVQUAL 모형의 활용실태 및 개선방안. 『한국사회와 행정연구』, 15(1): 449-470.
- 이범재. (2013). 여행업의 서비스 품질과 고객만족과의 관계 연구. 『사회과학연구』, 18: 163-185.
- 이유재·라선아. (2002). 구매후 만족도 평가, 기대의 조정, 재구매 의도의 흐름에 관한 연구: 고객충성도의 조절효과를 중심으로. 『소비자학연구』, 13(3): 51-78.
- 이유재·이준엽. (2001). 서비스 품질의 측정과 기대효과에 대한 재 고찰: KS-SQI모형의 개발과 적용. 『마케팅 연구』, 16(1): 1-26.
- 이중섭 (2008). 복지재정분권화에 따른 지방정부의 ‘사회복지예산’ 변화에 관한 연구. 『사회연구』, 15: 95-128.
- 이태수 편저. (2010). 『사회복지전달체계의 개편과 민관협력』. 서울: 학지사.
- 이현진. (2011). 방문요양서비스의 소비자만족도에 미치는 영향요인에 관한 연구: SERVQUAL 모형에 근거한 서비스 품질 평가요인을 중심으로. 『대한가정학회지』, 49(7): 1-11.
- 이흥재·차용진. (2012). 여성회관의 서비스 품질이 서비스 만족에 미치는 영향: 여성회관 수혜자들의 인식을 중심으로. 『사회과학연구』, 38(1): 33-53.
- 이환범·송건섭. (2002). 서브켈(SERVQUAL) 요인을 이용한 지역축제의 서비스 품질 평가: 세계유교문화축제를 중심으로. 『한국행정학보』, 36(3): 249-268.
- 이환범·이수창·임중환. (2005). 지역사회 노인여가복지시설 수혜자 만족도에 미치는 영향 요인 분석. 『한국행정학보』, 39(3): 137-158.
- 앤스니 기든스. (2001). 『제3의 길』. 한상진 외 옮김, 서울: 생각의 나무.
- 장우진. (2002). 공공서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구:

- 지적측량서비스를 중심으로. 상지대학교 대학원 박사학위논문.
- 전준구. (2006). 사회복지서비스의 질, 고객만족, 후속행동과의 인과모형에 관한 연구. 『한국사회복지행정학』, 8(2): 105-139.
- 정무성. (2001). 『사회복지프로그램평가매뉴얼』, 사회복지 공동모금회 조사연구 사업 연구보고서.
- 정무성·노승현. (2006). 지역사회복지관의 서비스 품질이 서비스 만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국비영리연구』, 5(1): 163-207.
- 정무성·박차상 옮김. (2002). 사회복지기관행정(Rapp, Charles A. & John Poertner, 1992, *Social Administration: a client-centered approach*, Longman Pub.). 서울: 나눔의 집.
- 조승대. (2000). 종합병원의 의료서비스 품질 측정과 고객만족에 관한 연구. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 주효진·조주연. (2011). 서브컬을 통한 다문화정책 지원사업의 효과성 분석: 다문화 교육인력 양성사업을 대상으로. 『한국행정학회』 <한국행정학회 동계학술발표논문집>, 2011(0): 1-19.
- 지은구. (2013). 복지재정분권의 현실과 개선방안. 『사회과학논총』, 32(1): 83-128.
- 허정옥·김정희. (2000). SERVQUAL을 이용한 행정서비스의 품질 측정. 『마케팅관리연구』, 5(2): 51-78.
- 한국복지행정학회. (2011). 『사회복지행정론』. 양서원.
- 황진수·나종문. (2010). 『사회복지행정론』. 양서원.
- 『좋은 세상』 진주시 협의회. (2014). 다 함께 잘사는 『좋은 세상』 만들기. 제1기 『좋은 세상』 우수사례집 제1호: 1-214.

2. 국외문헌

- Andaleeb, Syed S., & Amiya K. Basu. (1994). Technical Complexity and Consumer Knowledge as Moderators of Service Quality Evaluation in the Automobile Service Industry, *Journal of Retailing*, 70(4): 367–381.
- Baker, J. (1986), The Role of the Environment in Marketing Services: The Consumer Perspective, in The Service Challenge: Integrating for Competitive Advantage, John A. Czepiel et al.(Eds), Chicago: *American Marketing Association*, 79–84.
- Banwet, D. & Datta, B. (2003). A Study of the Effect of Perceived Lecture Quality on post-Lecture Intentions. *Work Study*, 52(5): 234–243.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Response, *Journal of Marketing*, 54: 69–82.
- Bitner, M. J. & Hubbert, A. R. (1994). Encounter Satisfaction versus overall satisfaction versus quality in service quality. Rust, R. & Oliver. R. eds. Thousand Oaks, CA: Sage Publication, 72–94.
- Bonoli, G., George, V. & Taylor-Gooby, P. (2000). European Welfare Futures: Towards a Theory of Retrenchment. Oxford; Polity Press.
- Brady, M. K. & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3): 34–49.
- Camp, R. C. (1998). Global Case in Benchmarking: Best Practices from

- Organizations Around the World. Milwaukee, WI: ASQ Quality Press.
- Carman, J. M. (1990). Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*, 66(Spring): 33–55.
- Carnwell, R. & Buchanan, J. (2005). Learning from partnerships: themes and issues. In Carnwell, R. and Buchanan, J. (eds), *Effective Practice in Health and Social Care: A Partnership Approach*. Berkshire: Open University Press.
- Clarke, J., Gewirtz, S. & McLaughlin, E., (2000). “Reinventing the Welfare State” , In Clarke, J., Gewirtz, S. & McLaughlin (eds), *New Managerialism, New Welfare?*. London: Sage Publication.
- Commission on Public Private Partnerships (2001). *Building Better Partnerships*. London: Institute for Public Policy Research.
- Cronin J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3): 55–68.
- _____, _____, (1994). SERVPERF versus SERVQUAL : Reconciling Performance–Based and Perception–Minus–Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1): 125–131.
- Donahue, J. D. & Zeckhauser, R. J. (2011). *Collaborative Governance: Private Roles for Public Goals in Turbulent Times*, Princeton: Princeton University Press.
- Engel, J. F, and Blackwell, R, D. (1978). *Consumer Behavior*. The Dryden Press.

- Gates, B. (1980). *Social Program Administration: The Implementation of Social Policy*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice–Hall.
- Gidron, B., Kramer, R. M. & Salamon, L. M. (eds), *Government and the Third Sector: Emerging Relationships in Welfare State*. Jessey-Bass INC. Publisher.
- Gröönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4): 36–44.
- Hammer, M. & Champy, J. (1994). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. New York: harper Business.
- Headley, D. E. & Miller, S. J. (1993). Measuring Service Quality and Its Relationship to Future Consumer Behavior. *Journal of Health Care Marketing*, 13(4): 32–41.
- Howard, J. A. & Sheth, J. H. (1969). 'The Theory of Buyer Behavior', N. Y.: John Wiley & Sons Inc.
- Hunt, H. Keith. (1997). CS/D–Overview and Future Research Direction, in *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*, H. Keith Hunt, ed., Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Iacobucci, D., Grayson K. A. & Ostrom, A. L. (1994). The Calculus of Service Quality and Customer Satisfaction: Theoretical and Empirical Differentiation and Integration. *Advances in Service Marketing and Management*, 3: 1–67.
- Kahn, A. J. & B. Kamerman.(1980). *Social Service in International Perspective : The Emergence of the Sixth System*. New Brunswick : Transaction Books.

- Kang, Gi-Du. James, F. & Alexander, K. (2002). Measurement of internal service quality: application of the SERVQUAL battery to internal service quality", *Managing Service Quality: An International Journal*, 12(5), 278–291.
- Lehtinen, U. & Lehtinen, J. (1988). Two Approaches to Service Quality Dimensions. *The Service Industries Journal*, 11(3): 287–290.
- Lynn, L. E. (1996). *Public management as Art, Science, and Progression*. Chatham. NJ: Chatham House Publishers.
- Martin, Lawrence L. (1993). *Total Quality Management in Human Service Organization*, Newbury park. CA: SAGE Publications.
- Oliver, R. L. (1981), Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting, *Journal of Retailing*, 57: 25–48.
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, Affective and Attribute Bases of the Satisfaction Response, *Journal of Consumer Research*, 20(3): 418–430.
- _____(1993), A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Comparable Goals, Different Concept. *Advances in Services Marketing and Management*, 2: 65–85.
- Osborne, D. & Gaebler, T. (1992), *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49: 41–50.

- _____,_____,_____. (1988). Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality, *Journal of Marketing*, 52(2), 35–48.
- Powell, M. & Glendinning, C. (2002), Introduction. In Glendinning, C., Powell, M. & Rummery, K. (eds), *partnerships, New Labour and The Governance of Welfare*. Bristol: The Policy Press.
- Regan, W. J. (1963). The Service Revolution. *Journal of Marketing*, 47: 57–62.
- Reijniers, J. J. A. M. (1994). .Organization of public-private partnership projects. *International Journal of Project Management*, 12: 137–142.
- Rosenau, P. V. (2000). The Strengths and Weaknesses of Public-Private Policy Partnerships. In Rosenau, P. V. (ed), *Public-Private Policy Partnerships*. Cambridge: The MIT Press.
- Rust, R. T. & Oliver, R. L. (1994). Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier, in *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Thousand Oaks, CA : Sage Publications, 1–9.
- Speller, S. Ghobadian, A. & Jones, M. (1994). Service Quality, concepts and Models. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9): 43–66.
- Spreng, R. A. & Mackoy, R. D. (1996). An Empirical Examination of a Model of Perceived Service Quality and Satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(2): 201–214.
- Stewart, J. & Ranson, S. (1994). Management in the public domain. In McKevitt, D. & Lawton, A. (eds), *Public Sector Management*. PP. 54–70. London: Sage.

- Teas, R. K. (1993). Expectations, Performance Evaluation, and Consumer's Perceptions of Quality. *Journal of Marketing*, 57: 18–34.
- _____. (1994). Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of Reassessment. *Journal of Marketing*, 58: 132–139.
- Westbrook, R. A., & Reilly, M. D. (1983). Value–percept Disparity: An Alternative to the Disconfirmation of Expectation Theory of Consumer Satisfaction. *Advances in Consumer Research*, 10: 256–261.
- Woodside, A., L. Frey and Daly, R. (1989). Linking Service Quality, Customer Satisfaction, *Journal of Health Care Marketing*, 9: 5–17.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means–End Model and Synthesis of Evidence, *Journal of Marketing*, 52: 2–22.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, *Journal of Marketing* 49(Fall): 41–50.
- _____,_____,_____. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press.
- _____,_____,_____. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4): 420–450.
- _____,_____,_____. (1994). Reassessment of Expectations as a

Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research, *Journal of Marketing*, 58(1): 111–124.

Zhu, F. X., Wymer W. and Chen, I. (2002). IT-Based Service and Service Quality in Consumer Banking. *International Journal of Service Industry Management*, 13(1):69–90.



부 록

【설 문 지】

진주시 『좋은 세상』 복지서비스가 수혜자 만족도에 미치는 영향

안녕하십니까.

본 설문조사는 박사학위논문을 준비하는데 귀중한 연구자료로 활용하기 위한 것으로서 ‘진주시 『좋은 세상』 복지서비스가 수혜자 만족도에 미치는 영향’입니다.

본 조사에 대한 결과는 진주시 『좋은 세상 복지서비스』 사업의 성공적 수행과 효율성 제고에 적극 반영 될 것입니다.

설문지의 문항은 정답이 없으며, 단지 귀하께서 어떻게 생각하는지 알아보기 위한 것으로 제시된 문항을 읽으시고 응답을 해주시기 바랍니다.

본 설문지를 통하여 얻은 자료는 익명으로 통계 처리되며 통계법 제8조 및 9조의 규정에 의하여 학문적 목적 이외에는 절대로 사용되지 않습니다.

따라서 솔직하고 정확한 대답을 해주시면 고맙겠습니다.

감사합니다.

2015년 8월

한성대학교 대학원 행정학과 박사과정

지도교수 : 정주택

연구자 : 이창희

봉사자의 정의: 진주시 공무원/사회복지사/좋은 세상 자원봉사자 모두 포함

I. 진주시 사회복지서비스의 질에 대한 평가입니다.

1. 진주시 좋은 세상 복지서비스의 신뢰성에 관한 질문입니다.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 서비스는 약속한 시간에 제공되었다.					
2) 서비스는 약속한 내용대로 이루어졌다.					
3) 서비스는 믿을 수 있었다.					
4) 서비스를 받은 후 생활이 좋아졌다.					
5) 서비스는 갈수록 좋아질 것이다.					

2. 진주시 좋은 세상 복지서비스의 대응성에 관한 질문입니다.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 어려운 일이 생기면 도움을 청할 사람 (기관)이 있다.					
2) 서비스 이용 절차는 간편하였다.					
3) 제공될 서비스를 미리 알려주었다.					
4) 나의 욕구사항은 즉시 해결되었다.					
5) 나의 불만사항은 즉시 해결되었다.					

3. 진주시 좋은 세상 복지서비스의 확신성에 관한 질문입니다.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 봉사자는 친절하고 예의바랐다.					
2) 봉사자는 책임성이 있었다.					
3) 봉사자의 태도는 일관성이 있었다.					
4) 봉사자는 충분한 전문지식이 있었다.					
5) 봉사자는 충분한 전문기술이 있었다.					

4. 진주시 좋은 세상 복지서비스의 공감성에 관한 질문입니다.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 봉사자는 나를 충분히 이해해 주었다.					
2) 봉사자와 대화할 때 마음이 편안하였다.					
3) 봉사자는 나를 진심으로 대해 주었다.					
4) 봉사자와 개인적 문제도 상의하였다.					
5) 봉사자가 가족보다 더 가까웠다.					

5. 진주시 좋은 세상 복지서비스의 전반적 만족도 및 추천의도에 관한 질문입니다.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 좋은 세상 복지서비스에 만족한다.					
2) 좋은 세상 복지서비스는 기대이상이었다.					
3) 좋은 세상 복지서비스는 기대이하였다.					
4) 다른 사람에게 좋은 세상 복지서비스를 추천하고 싶다.					
5) 좋은 세상 복지서비스를 거부할 생각도 있다.					

II. 각 문항의 해당되는 란에 “V” 표를 해주시거나 직접 내용을 적어 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?

① 남성 ()

② 여성 ()

2. 귀하의 연령은?

① 20세 미만 ()

② 20세~39세 ()

③ 40세~59세 ()

④ 60세 이상 ()

3. 귀하의 직종은 ?

① 학생 ()

② 사무직·관리직 ()

③ 서비스직 ()

④ 사업·자영업 ()

⑤ 전업주부 ()

⑥ 기타 ()

4. 현재 건강상태는 어떻다고 생각하십니까?

- ① 건강하다 () ② 보통이다 ()
③ 건강이 좋지 않다 () ④ 건강이 매우 나쁘다 ()

5. 귀하가 지금 거주하시는 주거형태는 ?

- ① 자가 () ② 전세 () ③ 월세 ()
④ 자녀소유 () ⑤ 임대주택 () ⑥ 기타 ()

6. 최종학력은 어떻게 되십니까?

- ① 무학 또는 한학 () ② 초등학교 졸업 ()
③ 중학교 졸업 () ④ 고등학교 졸업 ()
⑤ 대학 졸업 () ⑥ 대학원 졸업 ()

7. 귀하의 거주지는?

경남 진주시 () 읍·면·동

※ 설문에 응해 주심에 진심으로 감사를 드립니다.

ABSTRACT

The Effect of Quality of Welfare Services titled 『Good World』 in Jinju City on Beneficiary' Satisfaction

Lee, Chang-Hee

Major in Public Policy

Dept. of Public Administration

Graduate School, Hansung University

The purpose of this study was to examine whether it would be valid and reliable to evaluate local social welfare services by SERVQUAL and to investigate the relationship between the quality of social welfare services provided by a local government and the beneficiary' satisfaction. The SERVQUAL is the most widely used method to evaluate the quality of services in business administration.

It's specifically meant to analyze whether there were any differences according to their sociodemographic characteristics in beneficiary' satisfaction of welfare services titled "Good World", and also whether the quality of social welfare services affected beneficiary' satisfaction of welfare services titled "Good World" and what factors primarily determined beneficiary' satisfaction of welfare services titled "Good World".

The subjects in this study were 537 beneficiary of welfare services titled "Good World" who have resided in Jinju-city. The selected control variables were sociodemographic characteristics that were gender, age, academic credential, administrative district, the form of residence, health status. The selected independent variables

as the quality of welfare services titled "Good World" were reliability, responsiveness, assurance and empathy among the PZB's five dimensions of the quality of service that were tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The four selected independent variables as the quality of welfare services titled "Good World" seemed to be appropriate for the evaluation of the quality of welfare services titled "Good World". and each dimension consisted of five items. The dependent variable was beneficiary' satisfaction of welfare services titled "Good World".

Whether it would be valid and reliable to evaluate the four dimensions of the quality of welfare services titled "Good World" and beneficiary' satisfaction by adapting the SERVQUAL as a measurement scale was analyzed, As a result, the Cronbach' alpha coefficients of it about the quality of welfare services titled "Good World" was 0.865 in reliability; 0.835 in responsiveness; 0.899 in assurance; and 0.858 in empathy. In beneficiary' satisfaction level of welfare services titled "Good World", the Cronbach' alpha coefficient of it was 0.755. Therefore the validity and reliability of the instrument were guaranteed, and it's ascertained that the SERVQUAL could be adapted as a measurement scale.

The findings of the study were as follows:

First, beneficiaries of welfare services titled "Good World" were identified as vulnerable female, the elderly, the low educated, dong-unit residents, house residents including self-inhabited dwelling, hierarchy needed health care and medical treatment.

Second, quality of welfare services titled "Good World" measured by 5 Likert scale were revealed as assurance was 4.12 on the top, reliability was 4.10, empathy was 3.88, responsiveness was 3.83 in the order, and also beneficiary' satisfaction of welfare services titled "Good World" measured by 5 Likert scale was 3.98.

Third, as a result of analyzing whether the sociodemographic characteristics made any differences to beneficiary' satisfaction of welfare services titled "Good World", there was only difference in that regard according to the form of residence among the sociodemographic characteristics.

Fourth, as a result by adapting a hierarchical regression analysis to see whether the quality of welfare services titled "Good World" effects beneficiary' satisfaction of welfare services titled "Good World", In case of the Model 1 adapting by the sociodemographic characteristics, the sociodemographic characteristics effected insignificantly to beneficiary' satisfaction of welfare services titled "Good World" and the explainability of it was 1.5 percent. But, in case of the Model 2 adapting by the quality of welfare services titled "Good World", The quality of welfare services titled "Good World" effected significantly to beneficiary' satisfaction of welfare services titled "Good World". Whenever the quality of welfare services titled "Good World" was higher, beneficiary' satisfaction of welfare services titled "Good World" was greater, and the explainability of it was 49.0 percent.

KEYWORD : SERVQUAL, Welfare Services titled "Good World", Quality of Welfare Services titled "Good World", Beneficiary' Satisfaction of Welfare Services titled "Good World".