지역사회서비스투자사업의 서비스 품질과 재이용의사에 대한 만족도의 매개효과 분석

- 대구지역 아동정서발달지원서비스를 중심으로 -

조성숙* · 허만세**

An Analysis of the Mediating Effect of Satisfaction on the Relationship between Service Quality and Reuse Intention

- Focusing on the Children's Emotional Development Support Services in Daegu -

Sung Sook Cho* · Maan Se Hoe**

요약 : 본 연구는 지역사회서비스투자사업의 서비스 품질, 만족도, 재이용의사 간의 관계를 규명하고, 나아가 서비스 품질과 재이용의사 간에 작용하는 만족도의 매개효과를 검증하는 데 목적이 있다. 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 2011년 1월 현재 대구지역에서 아동정서발달지원서비스를 이용하고 있는 아동의 보호자 149명이 표본으로 선정되었고, 자기기입식 설문조사 방식으로 자료가 수집되었다. 상관관계 및 구조방정식 모형분석을 통해 도출된 연구의 주요결과는 다음과 같다. 첫째, 서비스 품질, 만족도 및 재이용의사 간에는 모두 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 둘째, 재이용의사에 대한 서비스 품질의 영향력이 만족도에 의하여 완전히 매개되고 있었다. 즉, 서비스 품질의 수준이 단선적으로 재이용의사를 높이는 것이 아니며, 두 변수들 간의 관계에 만족도와 같은 이용자들의 감정적인 평가가 영향을 미치고 있었다. 따라서 서비스 품질과 재이용의사 간의 관계를 이해할 때 서비스 이용자들의 주관적 평가인 만족도에 대한 중요성이 부각되어야 하며, 이에 대한 보다 심도 있는 논의가 필요할 것이다. 본 연구의 결과는 서비스 품질에 근거한 만족도의 중요성을 조명할 뿐 아니라, 현재 보건복지부와 다양한 수준의 지자체에서 전국적으로 실시하고 있는 지역사회서비스투자사업의 효과적인 사업 관리를 위해 다각적인 함의와 방향성을 제공할 것으로 기대된다.

주제어 : 지역사회서비스투자사업, 서비스 품질, 만족도, 재이용의사

ABSTRACT : This study aims to examine the relationship between service quality, satisfaction, and reuse intention of the Community Social Service Investment(CSI) program and to further investigate the mediating effect of satisfaction operating on the relationship between service quality and reuse intention. To achieve these objectives, the sample of 149 guardians of children using Children's Emotional Development Support Services in Daegu in January, 2011 was selected. Data was collected on the self-administered questionnaire method. The key research findings drawn from analyses of correlation and Structural Equation Modeling(SEM) are as follows. First, the relationships between service quality, satisfaction, and reuse intention were all positively correlated each other. Second, the

* 계명대학교 사회복지학과 조교수(Assistant Professor, Department of Social Welfare, Keimyung University)
** 계명대학교 사회복지학과 조교수(Assistant Professor, Department of Social Welfare, Keimyung University), 교신저자(E-mail: maanse@kmu.ac.kr, Tel: 053-580-5448)

effect of service quality on reuse intention was completely mediated by satisfaction. That is, the result suggests that the level of service quality does not directly increase reuse intention, but service users' emotional evaluation like satisfaction affects the relationship between two variables. Therefore, more attention should be paid to the importance of satisfaction, service users' subjective evaluation, when understanding the relationship between service quality and reuse intention and more in-depth discussion about this should be made. The study results are expected to spotlight the importance of satisfaction based on service quality as well as to provide multifaceted implications and directions for effective management of the CSI program carried out nationwide for Ministry of Health and Welfare and many levels of local governments.

Key Words : Community Social Service Investment(CSI) program, service quality, satisfaction, reuse intention

I. 서론

보건복지부는 저출산·고령화 등의 인구구조 변화, 핵가족화 등의 가족구조 변화, 여성의 경제활동 참여 확대로 인한 보육 및 돌봄 역할의 변화 등으로 인한 신사회적 위험(new social risks)에 적극 대응하고 인적자본 형성을 통한 예방적 복지를 실현하기 위하여 2007년 사회투자정책의 일환으로 사회서비스를 도입하였다. 현재 노인돌보미사업, 가사간병돌보미사업, 산모신생아돌보미사업, 장애인활동보조서비스사업, 장애아동재활치료바우처, 지역사회서비스투자사업 등의 사회서비스가 시행되고 있는데, 이 중 지역사회서비스투자사업은 각 지자체별로 서비스를 개발하거나 중앙에서 개발한 사업을 지자체가 선택하는 등 지역의 특성과 지역주민의 욕구를 반영한 지역중심의 사회서비스라고 할 수 있다(보건복지부, 2012).

지역사회서비스투자사업은 다양한 서비스 제공자들 간의 경쟁을 통해 서비스의 품질을 향상시키고 양질의 서비스 전달을 위해 인력을 개발하고 일자리를 창출하는 데 정책적 목표를 두고 있다(표갑수 외, 2011). 이 사업은 몇 가지 차원에서 기존의 서비스와는 구별된다. 먼저 지역사회서비스투자사업은 저소득 취약계층 중심의 기초적 서비스가 아닌, 전 국민을 대상으로 하는 보편적 서비스를 지향하고 있으며, 서비스 대상자는 자산조사가 아닌 욕구사정에 근거하여 선정된다. 또한 기존 서비스가 단일기관의 독점하에 서비스가 제공되는 공급기관 지원방식이었다면, 지역사회서비스투자사업은 서비스 수요자들에게 바우처를 제공하고 이들이 다수의 서비스 제공기관 중에서 기관을 선택하게 하는 수요자 지원방식을 채택하고 있다. 뿐만 아니라 기존 서비스의 경우 서비스 비용이 전액 정부에 의해 지원되지만, 수요자 지원방식에서는 서비스 이용자들에게 본인부담금이 부과된다(보건복지부, 2012).

특히 지역사회서비스투자사업의 서비스 제공과정에서 민간 영리분야에서와 유사한 시장경쟁시스템이 도입됨에 따라, 서비스 품질, 서비스 이용자의 만족도 및 이용의사 등이 정책적으로나 실천적으로 중요한 쟁점으로 부각되고 있다. 서비스의 품질 향상과 경쟁을 통해 사회서비스의 산업화를 정책목표로 삼고 있는 이 사업의 특성상 서비스 품질 및 만족도 향상은 사업의 성공적인 수행을

위한 기초 요건이라고 할 수 있다. 그러나 지역사회서비스투자사업의 양적인 성장과 더불어 이용자 중심의 서비스 제공방식으로의 전환에도 불구하고, 사업 시행 6년째인 현시점까지 중앙정부 혹은 지방정부 차원의 서비스 품질이나 사업의 성과에 대한 체계적인 평가노력은 미흡하였으며, 따라서 서비스의 품질 개선에는 한계가 노정되었다. 이는 결국 품질 향상과 경쟁을 통해 서비스 이용자들의 이용권을 보장하겠다는 이 사업의 정책목표와는 배치되는 부분으로, 수요자 지원방식을 취하고 있는 이 사업이 기존의 공급기관 지원방식의 서비스로부터 차별성을 확보하는데는 문제가 있다.

한편 서비스 품질을 측정하고 관련요인을 파악하기 위한 노력들이 공공 및 민간의 각종 서비스 분야 연구들에서 발견된다. 서비스 품질 관련연구는 마케팅분야 외에도 의료서비스분야(예를 들어, 권태환・김선희, 1999; 김대원・박철민, 2002; 박종원 외, 2003; 조경식, 2009), 사회복지서비스분야(예를 들어, 강철희・정무성, 2002; 권진희 외, 2010; 김인・신학진, 2009; 박정호, 2011; 오창근, 2006; 이기영・임혁, 2008; 이용환, 2007; 전준구, 2006; 정무성・노승현, 2006) 등에서 수행되어 왔다. 그러나 서비스 품질 향상에 대한 관심에도 불구하고 이 분야의 서비스 품질 관련연구는 김은정・정소연(2009), 신창환(2011), 이용표(2009), 정은아・김은정(2009)의 연구 정도로 매우 부족한 실정이며, 특히 서비스 품질과 만족도, 재이용의사 간의 관련성을 검증하고자 한 실증적 연구나 나아가 세 변수들 간의 인과관계 혹은 매개효과를 직접 다룬 연구는 극히 드물다. 따라서 사회서비스의 품질이 강조되는 현실에 비해 이 분야에서의 서비스 품질, 서비스 이용자 만족도, 그에 따른 재이용의사와의 관련성에 대한 정책적, 실천적 논의가 충분하지 못한 실정이다.

이에 본 연구는 서비스 품질, 만족도 및 재이용의사 간의 관계를 규명하고, 나아가 서비스 품질과 재이용의사 간에 작용하는 만족도의 매개효과를 검증하고자 한다. 다시 말하면, 서비스 품질과 만족도가 재이용의사에 영향을 미치는 주요변수로 작용함을 확인하고, 서비스 품질, 만족도, 재이용의사 간의 관계 구조를 설명하는 매개모형을 검증하고자 한다. 이러한 연구 목적을 달성하기 위해 본 연구에서 핵심적으로 다루어진 연구 질문은 다음과 같다. 첫째, 지역사회서비스투자사업의 서비스 품질, 만족도, 재이용의사 간의 상관관계는 어떠한가? 둘째, 지역사회서비스투자사업의 서비스 만족도는 품질과 재이용의사 간의 관계를 매개하는가? 본 연구의 결과는 사회서비스의 재이용의사를 결정짓는 핵심변인으로서의 서비스 품질 뿐 아니라, 서비스 품질에 근거한 서비스 만족도에 대한 중요성을 조명하는 데 시사점을 제공할 것으로 기대된다. 나아가 현재 전국적으로 광범위하게 시행되고 있는 지역사회서비스투자사업에 대한 정책을 입안하고 시행하는 보건복지부, 그리고 다양한 수준의 지자체가 효과적으로 서비스 품질을 관리하는 데 다각적인 함의를 제공할 것으로 기대된다.

Ⅱ. 이론적 논의

1. 서비스 품질의 개념 및 구성요소

학자들은 다양한 관점에서 서비스 품질을 정의하고 있다. 먼저 Grönroos(1984)는 서비스 품질이란 기대된 서비스와 지각된 서비스 간의 차이가 서비스 이용자에 의해 주관적으로 판단되거나 결정되는 상대적인 개념이라고 정의하였다. 또한 Parasuraman et al.(1988: 15)은 “서비스 우수성

에 관한 소비자들의 전반적인 판단"이라고 정의하며, 지각(perception)과 기대(expectation) 간의 차이에 초점을 맞추어 Grönroos(1984)와 같은 맥락에서 서비스 품질을 개념화하고 있다. 즉, 서비스 품질이란 서비스 제공자가 제공하여야 한다고 기대하는 것(expectation)과 서비스 제공자의 성과(performance) 간의 비교로부터 유래하므로 서비스 이용자들의 지각(perception)과 기대(expectation) 간의 차이라고 정의하고 있다(Parasuraman et al., 1994). 한편 Chase and Bowen(1991)은 품질을 고객 만족도와 동일한 개념으로 간주하고 있는데, 품질이란 클라이언트 관점에서 조작적으로 정의되어 측정 가능한 형태로 설정된 개념이라고 정의하고 있다(이기영・임혁, 2008 재인용: 178).

품질이라는 개념은 다양한 차원으로 나뉘어 정의되기도 한다. Dodds and Monroe(1985)는 품질을 객관적 품질과 주관적 품질로 구분하였다. 그들에 따르면, 객관적 품질은 제품의 실제적인 기술적 우월성이나 탁월성을 의미하는 반면, 주관적 품질은 객체에 대한 사람들의 주관적인 반응을 포함하는 개념이다. 또한 품질을 과정성과 결과성에 초점을 두어 정의하는 경우도 있다. Grönroos(1984)는 품질을 기술적 품질(technical quality)과 기능적 품질(functional quality)로 나누었는데, 기술적 품질은 이용자들이 서비스로부터 획득하는 결과품질을 뜻하고, 기능적 품질은 서비스를 획득하는 과정과 관련된 과정품질을 의미한다. 최근에는 과정품질과 결과품질 외에도 환경품질이 부각되고 있다(이용표, 2009: 48 재인용).

한편 서비스 품질과 만족도가 독자적인 개념인지 혹은 동일한 개념을 다르게 측정하고 있는 것인지에 대한 논쟁도 존재한다(Bolton and Drew, 1991b; Cronin and Taylor, 1992; Johnston, 1995; Parasuraman et al., 1988). 그러나 대부분의 선행연구들은 서비스 품질과 만족도는 별개의 개념이라는 것에 합의하고 있다(Bitner, 1990; Bolton and Drew, 1991b, Parasuraman et al., 1988). 즉, 서비스 품질은 만족도와 관련성은 있지만 동등하지는 않으며, 서비스 제공자들의 성과에 대한 소비자의 기대(expectation)와 실제 성과(performance) 간의 비교로부터 유래하는 태도의 한 형태로 보고 있다(Bolton and Drew, 1991b; Cronin and Taylor, 1992; Parasuraman et al., 1988). 만족도는 거래(transaction)에 대한 고유 척도인 반면, 인지된 서비스 품질은 태도의 한 형태이자 장기간의 평가라는 것이 두 개념 간의 차이에 대한 가장 일반적인 설명이다(Bitner, 1990; Bolton and Drew, 1991b; Parasuraman et al., 1988).

서비스 품질의 본질이나 내용에 관한 일반적인 합의는 이루어지지 않고 있다(Brady and Cronin, 2001). 각종 서비스 분야에서 서비스 품질을 측정하기 위해 가장 광범위하게 이용되고 있는 모형은 Parasuraman et al.(1985, 1988)이 개발한 기대된 서비스와 인지된 서비스의 차이를 측정하는 SERVQUAL모형이다. Parasuraman et al.(1985)은 일련의 초점집단 세션을 통해 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 응답성(responsiveness), 능력(competence), 예절(courtesy), 신용도(credibility), 안전성(security), 의사소통(communication), 접근성(access), 고객에 대한 이해(understanding-customer)를 포함하는 10가지 품질 구성차원(97개 항목)을 밝혀냈다. 그 후 10개의 품질 구성차원을 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 응답성(responsiveness), 확신성(assurance), 공감성(empathy)이라는 5개 구성차원(22개 항목)으로 다시 정리하여 단순화된 척도를 제시하였다(Parasuraman et al., 1988). 〈표 1〉은 Parasuraman et al.(1985, 1988)이 제시한 SERVQUAL모형의

〈표 1〉 Parasuraman et al.(1985, 1988) SERVQUAL모형의 품질 차원

품질 차원 (1985)	품질 차원 (1988)	품질 차원의 내용
유형성	유형성	물리적 시설과 장비, 직원의 외양
신뢰성	신뢰성	약속된 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행하는 능력
응답성	응답성	고객을 돕고 신속하게 서비스를 제공하고자 하는 자발성
능력	확신성	직원들의 지식과 공손한 예절 및 신뢰와 확신을 주는 능력
예절		
신용도		
안전성		
의사소통	공감성	서비스기관이 고객에게 제공하는 배려와 개별화된 관심
접근성		
이해성		

출처: Parasuraman et al.(1985, 1988)에 근거하고, 전준구(2006: 114)를 참고하여 일부 수정・보완함.

품질 차원과 내용을 보여주고 있다.

Cronin and Taylor(1992)는 Parasuraman et al.(1985, 1988)의 SERVQUAL모형이 서비스 품질 척도가 구성된 방법 그리고 개별 척도 항목들이 실제로 5개의 분리된 서비스 품질 구성요소들을 묘사하는지의 여부에 문제가 있다고 지적하면서 SERVPERF를 제시하였다. Cronin and Taylor(1992)에 따르면, 서비스 품질은 성과(지각 수준) 그 자체이기 때문에 서비스 품질 측정에 있어서 기대수준은 측정할 필요가 없으며, 서비스를 받은 후 지각한 서비스에 대해서만 측정하는 것이 바람직하다고 주장하였다. 즉, 기대-지각 간의 차이를 통해 서비스 품질을 측정하는 것보다 지각한 서비스만을 측정하는 것이 모형의 설명력이 높다는 것이다(신창환, 2011: 156 재인용).

또한 Johnston and Silvestro(1990)는 경험적 자료에 근거하여 서비스 품질의 결정요인 12가지를 제시하였다. 그 결정요인으로는 접근성(access), 외관성(appearance/aesthetics), 이용성(availability), 청결성(cleanliness/tidiness), 편안함(comfort), 의사소통(communication), 능력(competence), 예의(courtesy), 친절성(friendliness), 신뢰성(reliability), 응답성(responsiveness), 안전성(security)이다. Parasuraman et al.(1988)이 조직의 관리적 측면과 고객 측면 모두를 고려하여 서비스 품질을 탐구하였다면, Johnston and Silvestro (1990)는 주로 조직의 관리적 측면에서 서비스 품질을 연구하였다고 할 수 있다(이환범・송건섭, 2002: 252 재인용).

2. 서비스 품질, 만족도 및 재이용의사 간의 관계

1) 품질과 만족도

선행연구들은 서비스 품질과 고객만족 간의 관련성에 관하여 다양한 관점을 제시하고 있다. 먼저 서비스 품질이 만족도의 선행변수라고 보는 견해인데, 대부분의 실증적인 연구가 이 견해를 지지하고 있다(Parasuraman et al., 1985, 1988; 박정호, 2011; 윤기찬, 2004; 이유재・라선아, 2003). 이러한 연구들은 크게 서비스 품질이 만족

도에 미치는 영향에 관한 연구들(김은정・정소연, 2009; 박정호, 2011; 윤기찬, 2004; 정무성・노승현, 2006)과 만족도가 서비스 품질과 재이용의사 간의 관계를 매개하는 것으로 본 연구들(권진희 외, 2010; 김인・신학진, 2009; 이기영・임혁, 2008; 이용환, 2007; 전준구, 2006)로 나뉜다. 특히 사회서비스분야에서는 김은정・정소연(2009)의 연구가 SERVQUAL모형에 근거하여 노인돌보미 바우처서비스의 품질 구성차원과 만족도의 관계를 분석하였는데, 신뢰성 차원 품질이 서비스 만족도에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 서비스 제공자가 서비스 제공시간을 준수하는 경우, 서비스 이용자가 더 높은 만족도를 갖는 집단에 속할 승산비가 약 4.8배로 증가하였다고 보고하였다. 이 외에도 확신성, 공감성, 응답성도 만족도와 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다.

다음으로 만족도가 서비스 품질의 선행변수라고 보는 견해도 있다. Bitner(1990)는 구조방정식 모형 분석을 통해 만족도와 서비스 품질 간의 유의한 인과경로가 있음을 실증적으로 제시하였고, Bolton and Drew(1991a, 1991b) 또한 만족도가 서비스 품질의 선행변수임을 입증하였다.

마지막으로 서비스 품질과 만족도를 동일한 개념으로 보는 견해도 있다(Chase and Bowen, 1991; Dabholkar, 1995). Dabholkar(1995)에 의하면, 단기적 관점에서는 인지적 개념인 서비스 품질과 감정적인 개념을 포함하는 만족도가 분리될 수 있지만, 장기적인 관점에서 보면 클라이언트 만족도가 제공기관에 대한 선호도를 높여 점차 서비스 품질과 개념상으로 일치하거나 중복되는 개념을 가지게 된다는 것이다(이기영・임혁, 2008 재인용).

2) 품질과 재이용의사

품질과 재이용의사 간의 관계를 직접적으로 다루고 있는 연구는 극히 드물다. 윤기찬(2004)은 SERVPERF를 이용하여 사회복지서비스의 품질 구성차원이 만족도와 재이용의사에 미치는 영향을 분석한 결과, 직영형태 센터의 경우 서비스 품질의 구성차원들 중 신뢰성만이 재이용의사에 영향을 미친 반면, 민간위탁형태 센터의 경우 품질차원 중 유형성만이 재이용의사에 영향을 미쳤다고 제시하였다. 사회서비스 분야에서는 정은아・김은정(2009)이 노인돌보미 바우처서비스 품질의 5가지 구성차원이 재이용의사에 미치는 영향을 분석하였는데, 신뢰성과 확신성 품질차원이 재이용의사에 통계적으로 유의한 영향을 미쳤으며, 신뢰성 차원이 재이용의사에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 보고하였다.

3) 만족도와 재이용의사

서비스 만족도와 재이용의사 간의 관계를 규명하고자 한 연구들은 다수 발견된다. 먼저 Oliver and Bearden(1985)은 서비스 만족도가 재이용의사에 직접적인 영향을 미치고 있음을 증명하였고, Taylor and Baker(1994)와 이유재 외(1996)는 서비스 품질, 만족도, 재이용의사 간의 관계를 실증적으로 입증하면서 만족도과 재이용의사 간의 관계를 부각시키고 있다. 또한 Bearden and Teel(1983), Cronin and Taylor(1992), Oliver(1980) 등의 연구들은 만족도가 재이용의사뿐 아니라, 구전의도에도 영향을 미치고 있음을 증명하였다. 박성복(2010)은 비영리기관의 서비스 재이용의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 관계마케팅 요인들(고객만족, 신뢰, 관계몰입)과 재이용의사 간의 관계를 검증하면서 만족도가 재이용의사에 양호한 영향을 미쳤음을 입증하였다.

4) 품질, 만족도 및 재이용의사

다양한 분야의 연구들이 서비스 품질, 만족도 및 재이용의사 간의 관계를 규명하고 있다. Woodside et al.(1989)은 의료서비스의 품질, 고객만족, 재구매의사 간의 관계를 검증하는 연구에서 서비스 품질을 선행변수로 파악하고, 서비스 품질과 재구매의사 간에는 고객만족이 매개변수로 작용하고 있음을 보여주고 있다. Cronin and Taylor (1992)는 서비스 품질, 고객만족과 재구매의사 간의 관계를 검증하는 연구에서 서비스 품질이 고객만족의 선행변수임을 확인하였으며, 고객만족은 재구매의사에 유의한 영향을 미치는 반면, 서비스 품질은 재구매의사에 유의한 영향을 미치지 않았음을 확인하였다. 즉, 고객만족은 서비스 품질보다 재구매의사에 대해 보다 강력하고 일관된 영향을 미치고 있음을 보여주었다. 한편 Taylor and Baker(1994)는 서비스 품질, 고객만족 그리고 소비자의 구매의도 간의 관계를 실증적으로 평가하고자 시도한 연구에서 고객만족이 서비스 품질과 구매의사 간의 관계를 조절한다는 결과를 보여주었다.

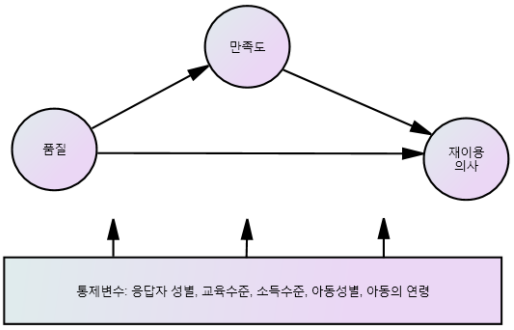
또한 사회복지영역에도 품질, 서비스만족도, 재이용의사 간의 관계를 실증적으로 분석한 연구들이 발견된다. 이용환(2007)은 노인복지서비스의 품질이 만족도라는 매개변수를 통해 클라이언트 행동(지속적 의도, 시설 전환 의도)에 영향을 미치는지 분석한 결과, 과정적 품질은 고객만족과 클라이언트의 재이용의도에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 서비스 품질과 클라이언트 행동 간의 관계에 대해 만족도가 매개역할을 하고 있는 것으로 파악되었다. 권진희 외(2010)는 방문요양서비스 이용자가 인지하는 서비스 질, 만족도, 재이용의사 간의 관계를 분석하였는데, 서비스 품질은 만족도, 재이용의사와 관련이 있을 뿐 아니라, 이들 변수에 영향을 미치고 있음을 보여주었고, 만족도가 매개변수로서 재이용의사에 가장 큰 영향을 미치고 있음을 보여주었다. 김인·신학진(2009)은 노인요양시설의 서비스 품질이 만족을 매개로 하여 의사결정에 영향을 미치는지를 파악하기 위해 구조방정식 모형을 활용하여 분석한 결과, 서비스 품질이 만족 정도를 설명하고, 서비스 만족은 의사결정을 설명하고 있음을 입증하였다. 맹두열·심영미(2011)는 사회복지시설에서 기능회복서비스를 이용한 노인들을 대상으로 사회복지서비스 품질, 만족도 및 재이용의사 간의 인과관계를 규명하고자 하였는데, 서비스 품질은 만족도에, 만족도는 재이용의사에 정(+)의 영향을 미치고 있음을 보여주었다.

서비스 품질, 만족도, 재이용의사 간의 관련성을 검증하고자 한 연구들의 결과를 종합하면, 최근에 도입된 지역사회서비스투자사업을 포함하는 사회서비스 분야에서 서비스 품질, 만족도, 재이용의사 간의 관계에 초점을 맞추고 있는 연구는 극소수에 불과하며, 서비스 품질과 재이용의사 간의 매개효과를 검증하고자 시도한 연구는 전무한 것으로 나타났다. 지역사회서비스투자사업의 예산규모와 서비스 종류가 급증하고 있고, 다수의 서비스 제공기관 중 서비스 이용자의 선택권이 강조되는 수요자 지원방식을 채택하고 있는 현 상황에서 서비스 품질, 만족도 및 재이용의사 간의 관계 규명은 이 분야의 지식 축적뿐 아니라, 서비스 제공기관의 서비스 품질 향상을 위해서도 다양한 함의를 제시할 수 있을 것으로 보인다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형

지역사회서비스투자사업의 서비스 품질, 만족도 및 재이용의사 간의 관계를 분석하기 위해 〈그림 1〉의 연구모형을 설정하였다. 본 연구의 모형은 매개모형으로, 선행연구들의 경험적 연구결과에 근거하여 구성되었다. 선행연구 고찰에서 제시한 일련의 연구들(김은정・정소연, 2009; 박정호, 2011; 윤기찬, 2004; 정무성・노승현, 2006)은 서비스 품질이 만족도에 영향을 미친다고 보고하고 있으며, 또 다른 일련의 연구들(권진희 외, 2010; 김인・신학진, 2009; 이기영・임혁, 2008; 이용환, 2007; 전준구, 2006)은 만족도가 서비스 품질과 재이용의사 간의 관계를 매개한다는 경험적 근거를 제공하고 있다. 그리고 일부 연구들(윤기찬, 2004; 정은아・김은정, 2009)은 서비스 품질이 재이용의사에 영향을 미친다는 근거를 제시하고 있다. 따라서 본 연구에서는 서비스 품질이 재이용의사에 영향을 미친다는 선행연구와 서비스 재이용의사에 대한 품질의 영향력을 서비스 만족도가 매개한다는 선행연구에 근거하여 〈그림 1〉의 매개모형을 연구모형으로 최종 선택하였다. 이 연구모형에 근거한 연구가설이 구조방정식을 이용하여 분석되었고, 이러한 분석 후에 추가적으로 인구사회학적 변수들을 통제한 후에도 연구결과가 유지되는지를 분석하였다. 이러한 추가 분석은 이론적인 근거에 의한 시도는 아니며, 경험적인 측면에서 개별적인 인구사회학적인 특성이 연구결과에 영향을 미치는지에 대한 추가적인 정보를 제공하기 위한 것임을 밝혀둔다.



〈그림 1〉 연구모형

위의 연구모형에 근거하여 본 연구에서 중점적으로 검증하고자 하는 연구가설은 다음과 같다.

가설 1) 서비스 품질, 재이용의사 및 만족도는 정적인 상관관계를 가질 것이다.

가설 2) 서비스 만족도는 재이용의사에 대한 품질의 영향을 매개할 것이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구에서는 2011년 1월 현재 대구지역에서 아동정서발달지원서비스를 이용하고 있는 아동의 보호자 149명이 표본으로 선정되었다. 아동정서발달지원서비스는 지역사회서비스투자사업 중 보건복지부가 2011년부터 중점적으로 육성하겠다고 발표한 10대 유망 사회서비스 중의 하나이다(보건복지부, 2010). 자료수집을 위해 2011년 1월 4일부터 2011년 2월 16일까지 약 7주에 걸쳐 설문조사를 실시하였으며, 서비스 이용자인 아동들이 설문을 작성하기에 어려움이 있다고 판단되어 아동의 보호자가 설문에 응답하였다. 설문지 배부 및 회수를 위해서는 조사대상 아동들이 서비스를 이용하는 날 설문지를 가정에 가져가 아동의 보호자가 직접 작성한 다음, 아동들이 가져오게 하는 방법을 채택하였다. 배부한 149부의 설

문지 중 145부(97%)가 회수되었으며, 이 중 응답이 부실한 2부를 제외한 143부(96%)를 최종분석에 이용하였다.

3. 변수의 정의 및 측정

1) 인구사회학적 특성

인구사회학적 특성은 서비스를 이용하는 아동 및 보호자의 개인적 특성을 말한다. 이 변수는 응답자의 성별, 교육수준, 월평균 소득수준 및 아동의 성별과 연령이 포함되어 5개 문항으로 구성되었다.

2) 품질

품질은 서비스의 제공과정 및 성과에 대해 서비스 이용자가 인지한 수준을 의미한다(전준구, 2006). 본 연구에서는 서비스 품질을 측정하기 위해 서비스 분야에서 가장 널리 사용되고 있는 Parasuraman et al.(1988)의 SERVQUAL을 사용하였다. SERVQUAL은 응답성(responsiveness), 공감성(empathy), 확신성(assurance), 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability)이라는 5가지 차원, 22개 항목으로 구성되어 있다.

서비스 품질은 5점 리커트(Likert)척도를 이용하여 "매우 그렇지 않다"(1점)에서 "매우 그렇다"(5점)로 측정하였다. 본 연구에서 사용된 서비스 품질 척도의 크론바흐 알파계수(Cronbach's alpha)는 유형성(.853), 신뢰성(.886), 응답성(.947), 확신성(.958), 공감성(.927)으로, 신뢰도는 대체로 높은 것으로 나타났다.

3) 만족도

만족도는 특정 서비스를 이용한 후에 서비스에 대해 가지는 서비스 이용자들의 전반적이고, 주관적인 평가라고 정의하고자 한다(전준구, 2006). 본 연구에서는 만족도 측정을 위해 본 연구의 초점인 아동정서발달지원서비스의 특성을 고려하여 5가지 문항(서비스가 제공되는 시설, 서비스 내용, 제공인력의 자질과 능력, 제공기관의 접근성, 본인부담금 납부 액수에 대한 만족도)이 포함되었다. 만족도는 5점 리커트(Likert)척도를 이용하여 "매우 만족하지 않는다"(1점)부터 "매우 만족한다"(5점)로 측정하였다. 본 연구에 사용된 서비스 품질 척도의 크론바흐 알파계수(Cronbach's alpha)는 .818로 나타났다.

4) 재이용의사

재이용의사는 서비스를 경험하고 난 후 이용자가 과거 경험과 미래 기대에 근거하여 향후에도 현재의 서비스를 이용하고자 하는 개인의 의도나 판단을 의미한다(조경식, 2009). 본 연구에서는 기존 선행연구(Ramsey and Sohi, 1997; 박성복, 2010)에 근거하여, 서비스를 재이용할 것인지에 대한 의사뿐 아니라, 서비스를 타인에게 추천할 의사가 있는지도 포함되었다. 즉, 현재의 본인부담금 액수를 지불하면서 서비스를 재이용할 것인지와 서비스를 타인에게 추천할 것인지 2개의 항목으로 구성되었다. 재이용의사는 "매우 그렇지 않다"(1점)부터 "매우 그렇다"(5점)까지의 5개 응답범주를 이용하여 측정하였다. 본 연구에서 사용된 서비스 재이용의사의 크론바흐 알파계수(Cronbach's alpha)는 .692로 나타났다.

본 연구에서 사용된 조사도구는 조사대상자의 인구사회학적 특성(5문항), 품질(22문항), 만족도(5문항), 재이용의사(2문항)를 포함하여 총 34문항이다. 본 조사에서 사용된 조사도구의 구성과 내용은 〈표 2〉와 같다.

〈표 2〉 조사도구의 구성과 내용

측정변수		조사내용	신뢰도
인구사회학적 특성(5)		응답자의 성별, 응답자의 교육수준, 응답자의 월평균 소득수준, 아동의 성별, 아동의 연령	-
품질 (22)	유형성(4)	물리적 시설・장비, 제공인력의 용모, 제공기관의 청결한 환경	.853
	신뢰성(5)	약속한 내용의 서비스를 제공하는 능력	.886
	응답성(4)	이용자를 돕고자 하는 적극성과 신속한 대응의 자발성 정도	.947
	확신성(4)	제공인력의 지식, 예절 및 신뢰도와 확신을 주는 정도	.958
	공감성(5)	이용자 욕구에 대한 이해 및 개별적인 배려와 관심의 정도	.927
만족도(5)		시설(만족도 1), 서비스 내용(만족도 2), 제공인력 자질・능력(만족도 3), 제공기관 접근성(만족도 4), 본인부담금 납부액(만족도 5) 만족정도에 대한 주관적 평가	.818
재이용의사(2)		현재의 본인부담금으로 서비스를 재이용하고자 하는 의사(재이용의사 1), 타인에게 서비스를 추천하고자 하는 의사(재이용의사 2)	.692

4. 자료분석방법

서비스 품질, 만족도, 재이용의사 간의 관계를 알아보기 위하여 먼저 SPSS 18.0을 활용하여 기초통계 분석을 실시하였고, 연구가설 1에 제시된 서비스의 품질, 만족도, 재이용의사 간의 상관관계 검증을 위해서는 세 변수의 측정모형에 따른 요인상관관계를 이용하여 분석하였다. 연구가설 2에 제시된 서비스 재이용의사에 대한 품질의 영향력이 서비스 만족도에 매개되는지를 검증하기 위해서는 구조방정식 모형을 이용하여 분석하였다. 구조방정식 모형은 구성개념 간의 이론적인 관계를 측정모형의 측정오차를 통제하여 분석할 수 있도록 개발된 통계기법으로 매개효과를 분석하는데 매우 편리하다는 장점이 있다. 본 연구의 매개모형은 구조방정식 모형 프로그램인 AMOS 18.0을 사용하여 분석되었고, 매개효과 검증에서 가장 중요한 간접효과의 유의성 검증은 AMOS 프로그램에서 제공하는 Bootstrap 방법을 사용하였다. AMOS 프로그램의 Bootstrap 방법은 자료의 결측치가 허용되지 않기 때문에 모든 측정변수들에 나타난 결측치는 평균값으로 대치되었다. 본 연구 자료에서 측정변수들의 결측치 정도가 약 0~1.5% 수준으로 작기 때문에 평균치 대치로 인한 추정의 편이성 문제는 발생하지 않는 것으로 가정되었다. 특별한 경우가 아니고서는 10% 이하의 결측치를 평균값으로 대치하는 것이 가능하다고 알려져 있다(Hair et al., 2005). 또한 측정변수들의 첨도와 왜도가 정규분포의 일반적인 기준치(왜도의 절대값 3과 첨도의 8 또는 10)를 초과하지 않기 때문에, 구조방정식의 최대 우도 추정방법 조건에 어긋나지 않는 것으로 판단하여 구조방정식 모형 분석을 실시하였다(Kline, 2005).

모형의 추정은 AMOS 프로그램의 완전정보최대우도법(Full Information Maximum Likelihood)을 사용하였고, 모형적합도는 다중의 지표를 이용하는 것이 바람직하다는 전통에 따라 RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation), TLI(Tucker Lewis Index), CFI(Comparative Fit Index)를 이용하였다. 일반적으로 RMSEA의 임계치는 .08 이하이면 수용할 수 있는 수준이고 .05 이하이면 좋은 모형이라고 할 수 있으며, TLI와

CFI의 경우는 .90 이상이면 수용할 수 있는 수준이고 .95 이상이면 좋은 모형이라고 할 수 있다(Hu and Bentler, 1999). 모형의 검증에서 모델 카이제곱(χ^2) 값과 이에 대한 유의 확률(p)을 기본 통계량으로 제시하였다. 하지만 널리 알려진 대로 모델 카이제곱(χ^2) 값이 모형의 복잡성과 표본크기에 민감하게 반응하기에 모형적합성 판정에 고려하지 않았다.

Ⅳ. 연구결과

1. 기술분석 결과

인구사회학적 특성으로는 〈표 3〉에 제시된 응답자 성별, 응답자 교육수준, 아동 성별, 아동 연령, 월평균 소득수준을 조사하였다. 응답자의 성별은 여자가 126명(88.1%), 남자가 17명(11.9%)이고, 응답자의 교육수준은 고등학교 졸업(중퇴 포함)이 71명(49.7%), 대학교 졸업(2년제 및 4년제 포함/중퇴 포함) 53명(37.1%), 중학교 졸업(중퇴 포함) 8명(5.6%), 초등학교 졸업(중퇴 포함) 8명(5.6%), 대학원 재학 및 졸업(중퇴 및 수료 포함) 3명(2.1%)으로 나타났다. 아동 성별은 남자가 78명(54.5%), 여자가 65명(45.5%)이고 아동의 연령은 11~14세가 77명(53.8%), 7~10세가 66명(46.2%)으로 나타났다. 월평균 소득수준은 50~100만원 미만이 79명(55.2%)으로 가장 많았고, 100~200만원 미만 31명(21.7%), 50만원 미만

〈표 3〉 조사대상자의 인구사회학적 특성

(N=143)

변수	구분	사례 수(명)	비율(%)
응답자 성별	남자	17	11.9
	여자	126	88.1
응답자 교육수준	초등학교 졸업(중퇴 포함)	8	5.6
	중학교 졸업(중퇴 포함)	8	5.6
	고등학교 졸업(중퇴 포함)	71	49.7
	대학교 졸업 (2년제 및 4년제 포함/중퇴 포함)	53	37.1
	대학원 재학 및 졸업 (중퇴 및 수료 포함)	3	2.1
아동 성별	남자	78	54.5
	여자	65	45.5
아동 연령	7~10세	66	46.2
	11~14세	77	53.8
월평균 소득수준	50만원 미만	29	20.3
	50~100만원 미만	79	55.2
	100~200만원 미만	31	21.7
	200~300만원 미만	2	1.4
	300만원 이상	2	1.4

〈표 4〉 주요변수의 기술 분석 결과

변수	최솟값~최댓값	Mean	SD	왜도	첨도
품질	76~110	96.08	11.43	-.113	-.973
만족도	13~25	21.03	2.78	-.207	-.560
재이용의사	5~10	8.87	1.21	-.920	.836

29명(20.3%), 200~300만원 미만 2명(1.4%), 300만원 이상 2명(1.4) 순으로 나타났다.

주요변수들의 기술분석 결과가 〈표 4〉에 제시되어 있다. 이를 살펴보면, 우선 서비스 품질의 경우 평균점수가 96.08이고 표준편차가 11.43으로 나타나 척도상 가능한 최고치인 110을 기준으로 볼 때 높은 수준임을 보여주고 있다. 서비스에 대한 이용자들의 만족도는 평균점수가 21.03이고 표준편차가 2.78로 나타나 척도상 가능한 최고치인 25점을 기준으로 볼 때 매우 높게 나타나고 있다. 재이용의사 또한 척도상 가능한 최고치인 10점에 가까운 평균점수 8.87과 1.21이라는 작은 표준편차를 고려할 때 많은 이용자들이 재이용의사가 높음을 알 수 있었다. 주요변수들의 기술분석 결과를 종합하면, 연구대상자들은 제공받는 서비스 품질을 높다고 평가하고 있으며, 서비스에 대한 만족도 및 재이용의사 또한 높은 것으로 보인다.

2. 주요변수의 상관관계분석 결과

본 연구의 연구모형에서 잠재변수로 투입될 서비스 품질, 서비스 만족도, 재이용의사 지표들의 측정변수에 대한 상관관계 분석을 실시한 결과, 〈표 5〉와 같이 나타났다. 서비스 이용자들의 유형성과 신뢰성의 상관관계는 .531($p<.01$), 유형성과 응답성의 상관관계는 .529($p<.01$), 유형성과 확신성의 상관관계는 .560($p<.01$), 유형성과 공감성의 상관관계는 .530($p<.01$)으로 모두 통계적으로 유의하였으며, 유형성과 만족도 1(시설)의 상관관계는 .423($p<.01$), 유형성과 만족도 2(서비스 내용)의 상관관계는 .423($p<.01$), 유형성과 만족도 3(제공인력의 자질·능력)의 상관관계는 .361($p<.01$), 유형성과 만족도 4(접근성)의 상관관계는 .338($p<.01$), 유형성과 만족도 5(본인부담금액수)의 상관관계는 .268($p<.01$)로 모두 통계적으로 유의하였고, 유형성과 재이용 1(현재의 본인부담금으로 서비스 재이용의사)의 상관관계는 .306($p<.01$), 재이용 2(타인에게 서비스 추천의사)의 상관관계는 .276($p<.01$)으로 모두 통계적으로 유의하였다. 이러한 유의한 상관관계는 서비스 품질의 유형성이 높을수록 품질-신뢰성, 품질-응답성, 품질-확신성, 품질-공감성, 만족도 1, 만족도 2가 높음을 나타낸다. 서비스 품질의 신뢰성은 모든 측정변수들과 유의한 정적 상관관계를 보이고 있으며, 서비스 품질의 응답성, 확신성, 공감성 역시 모든 측정변수들과 유의한 정적 상관관계를 보이고 있다. 이러한 결과는 서비스 품질이 서비스 만족도와 유의한 관계를 가지고 있음을 보여주는 것이며, 재이용의사에도 정적인 영향력을 가지고 있음을 보여주는 결과이다.

이용자들의 서비스 만족도를 나타내는 다섯 개의 측정변수들 간에는 모두 유의한 정적인 상관관계가 있음을 보여주고 있어 측정항목들 간에 내적

〈표 5〉 측정변수들의 상관관계 및 주요변수 특성

	유형성	신뢰성	응답성	확신성	공감성	만족도1	만족도2	만족도3	만족도4	만족도5	재이용1	재이용2
유형성	-											
신뢰성	.531**	-										
응답성	.529**	.808**	-									
확신성	.560**	.803**	.872**	-								
공감성	.530**	.722**	.778**	.856**	-							
만족도1	.423**	.365*	.363**	.400**	.479**	-						
만족도2	.423**	.546**	.619**	.636**	.611**	.521**	-					
만족도3	.361**	.573**	.507**	.559**	.653**	.448**	.563**	-				
만족도4	.338**	.396**	.395**	.432**	.443**	.486**	.536**	.514**	-			
만족도5	.268**	.421**	.353**	.388**	.475**	.360**	.439**	.487**	.449**	-		
재이용1	.306**	.424**	.357**	.397**	.457**	.399**	.509**	.556**	.379**	.625**	-	
재이용2	.276**	.352**	.335**	.371**	.366**	.360**	.477**	.516**	.438**	.304**	.533*	-

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

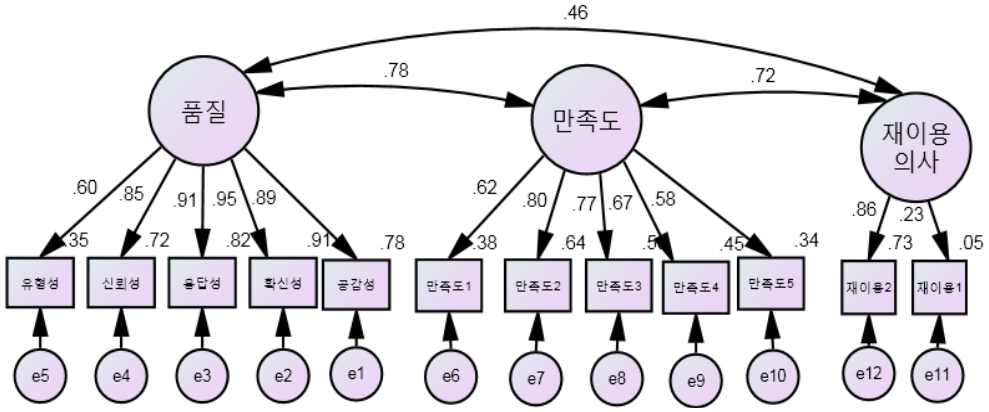
주: 1) 만족도 1 = 시설 만족 정도; 만족도 2 = 서비스 내용 만족 정도; 만족도 3 = 제공인력 자질·능력 만족 정도; 만족도 4 = 제공기관 접근성 만족 정도; 만족도 5 = 본인부담금 납부액 만족 정도

2) 재이용의사1 = 현재의 본인부담금으로 서비스 재이용의사; 재이용의사2 = 타인에게 서비스 추천의사

일관성이 있음을 보여주고 있다. 또한 다섯 개의 측정변수들 모두 재이용의사를 측정하는 두 측정변수 재이용 1(현재의 본인부담금으로 서비스 재이용의사)과 재이용 2(타인에게 서비스 추천의사) 모두와 유의한 정적인 상관관계를 보여주고 있다. 따라서 서비스 만족도와 재이용의사가 일정 정도의 상관성이 내재하고 있음을 알 수 있다. 또한 재이용 1과 재이용 2 사이의 상관관계는 .533(p<.01)으로서 통계적으로 유의한 정적인 관계가 있었다. 결과적으로 〈표 5〉의 상관관계들은 서비스 품질, 서비스 만족도, 서비스 재이용의사의 측정변수들 간의 내적 일관성을 보여주고 있으며 동시에 이 세 이론적 변수들 간의 경험적 상관관계가 있음을 보여준다고 해석할 수 있다.

3. 측정모형의 분석결과

주요 잠재변수를 포함한 측정모형을 〈그림 2〉와 같이 설정하여 분석하였고, 측정모형 주요 잠재변수들의 요인적재량 및 잠재변수들 간의 상관관계는 〈표 6〉과 같다. 측정모형의 적합도는 χ^2 =89.367(df=51), p=.001, RMSEA=.073, TLI =.951, CFI=.962로 그 임계치들을 만족시켜 모형이 자료에 잘 부합하는 것으로 볼 수 있어 측정모형의 구성 타당성을 받아들일 수 있었다. 〈표 6〉에서 알 수 있듯이 품질과 만족도의 상관관계는 .782(p<.001)였고, 품질과 재이용의사의 상관관계는 .462(p<.001)였으며, 만족도와 재이용의사의 상관관계는 .722(p<.001)로서 모두 통계적으로 유의한 정적 관계를 보여주고 있다. 이러한 결과는 연구가설 1을 지지하는 결과이다.



주: 1) 만족도 1 = 시설 만족 정도; 만족도 2 = 서비스 내용 만족 정도; 만족도 3 = 제공인력 자질·능력 만족 정도; 만족도 4 = 제공기관 접근성 만족 정도; 만족도 5 = 본인부담금 납부액 만족 정도
2) 재이용의사 1 = 현재의 본인부담금으로 서비스 재이용의사; 재이용의사 2 = 타인에게 서비스 추천의사

〈그림 2〉 주요 잠재변수의 측정모형

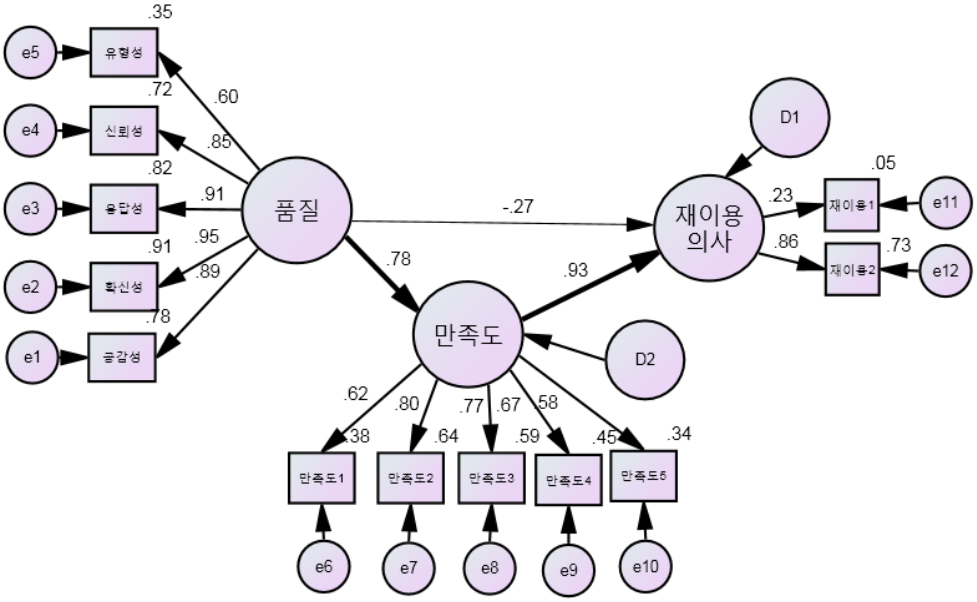
〈표 6〉 주요 잠재변수의 요인적재량 및 상관관계

잠재변수	측정변수	B	β	C.R
품질	공감성	1	.885	-
	확신성	.947	.955	18.596***
	응답성	1.063	.908	16.508***
	신뢰성	.869	.850	14.266***
	유형성	.649	.596	8.045***
만족도	만족도 1	1	.618	-
	만족도 2	1.269	.797	7.404***
	만족도 3	1.134	.765	7.206***
	만족도 4	1.225	.674	6.579***
	만족도 5	1.065	.579	5.840***
재이용의사	재이용 1	1	.857	-
	재이용 2	.349	.231	1.855
변수들 간의 상관관계		B	β	C.R
품질 〈-〉 만족도		.958	.782	5.357***
품질 〈-〉 재이용의사		.733	.462	4.237***
만족도 〈-〉 재이용의사		.176	.722	4.957***

*** p〈.001
주: 1) 만족도 1 = 시설 만족 정도; 만족도 2 = 서비스 내용 만족 정도; 만족도 3 = 제공인력 자질·능력 만족 정도; 만족도 4 = 제공기관 접근성 만족 정도; 만족도 5 = 본인부담금 납부액 만족 정도
2) 재이용의사 1 = 현재의 본인부담금으로 서비스 재이용의사; 재이용의사 2 = 타인에게 서비스 추천의사

4. 매개모형 분석결과

본 연구의 두 번째 연구가설, 즉 서비스 이용자들의 서비스 품질과 재이용의사에 대한 만족도의 매개효과를 검증하기 위한 구조방정식 모형의 분석결과가 〈그림 3〉과 〈표 7〉에 제시되어 있다. 〈그림 3〉에 제시된 매개모형의 모형적합도는 χ^2 =89.367(df=51), p=.007, RMSEA=.073, TLI =.951, CFI=.962로서 모형이 자료에 잘 부합되고 있음을 보여주고 있다. 연구모형의 경로를 구체적으로 살펴보면, 서비스 품질이 높을수록 만족도가 높았고(β=.782, p<.001), 만족도가 높을수록 서비스 재이용의사가 높은 것으로 나타났다(β=.931, p<.001). 만족도의 매개효과를 나타내는 품질이 만족도를 거쳐 재이용의사에 영향을 미치는 경로의 간접효과의 크기는 β=.729(p=.018)로서 유의



주: 1) 만족도 1 = 시설 만족 정도; 만족도 2 = 서비스 내용 만족 정도; 만족도 3 = 제공인력 자질·능력 만족 정도; 만족도 4 = 제공기관 접근성 만족 정도; 만족도 5 = 본인부담금 납부액 만족 정도
2) 재이용의사 1 = 현재의 본인부담금으로 서비스 재이용의사; 재이용의사 2 = 타인에게 서비스 추천의사
3) 구조모형 부분에서 통계적으로 유의한 경로는 굵은 선으로 표시함
4) 모형적합도: χ^2=89.367(df=51), p=.007, RMSEA=.073, TLI=.951, CFI=.962

〈그림 3〉 품질과 재이용의사의 관계에서 서비스 만족도의 매개효과(표준화 계수)

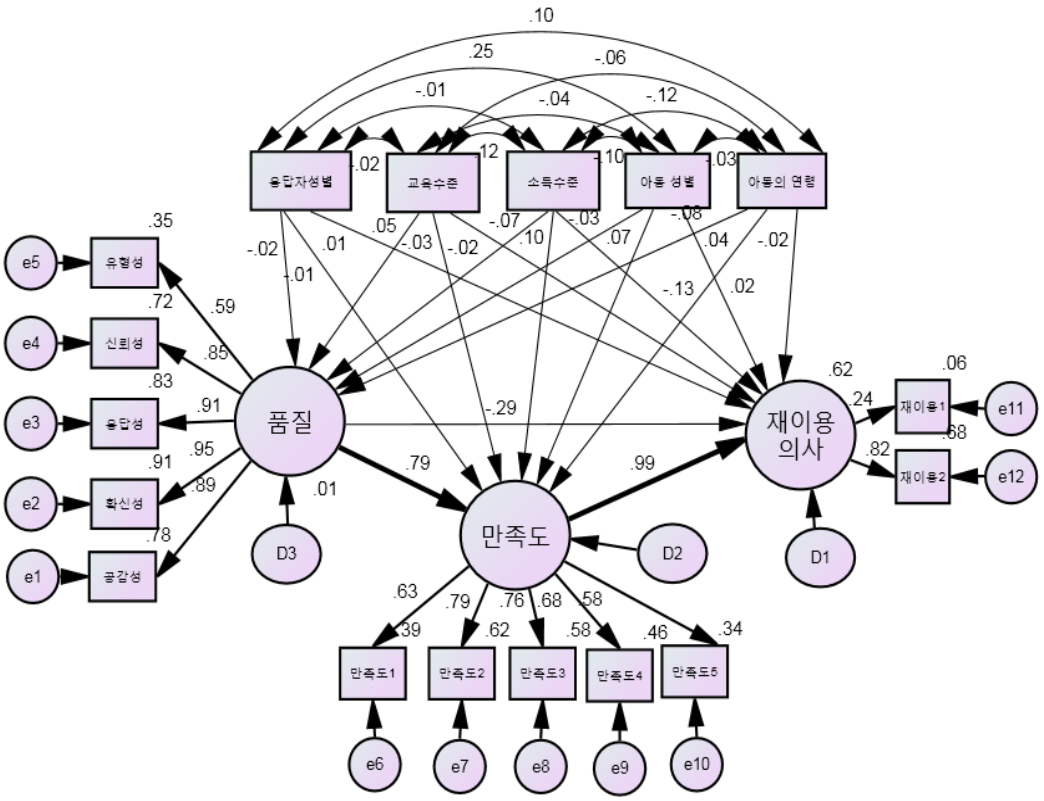
〈표 7〉 품질, 만족도, 재이용의사의 매개모형 경로계수

경로	B	β	S.E.	C.R.
품질 → 재이용의사	-.053	-.267	.033	-1.615
품질 → 만족도	.120	.782	.017	6.937***
만족도 → 재이용의사	1.206	.931	.261	4.615***

*** p<.001

도는 .05 수준에서 통계적으로 유의하였다. 이러한 결과는 본 연구의 두 번째 연구가설 즉 "지역사회서비스의 서비스 만족도는 재이용의사에 대한 품질의 영향을 매개할 것이다"를 지지하는 결과이다.

위에서 제시된 품질과 재이용의사에 대한 만족



주: 1) 만족도 1 = 시설 만족 정도; 만족도 2 = 서비스 내용 만족 정도; 만족도 3 = 제공인력 자질·능력 만족 정도; 만족도 4 = 제공기관 접근성 만족 정도; 만족도 5 = 본인부담금 납부액 만족 정도
2) 재이용의사 1 = 현재의 본인부담금으로 서비스 재이용의사; 재이용의사 2 = 타인에게 서비스 추천의사
3) 구조모형 부분에서 통계적으로 유의한 경로는 굵은 선으로 표시함
4) 모형적합도: χ^2=130.048(df=96), p=.012, RMSEA=.050, TLI=.952, CFI=.966

〈그림 4〉 품질과 재이용의사의 관계에서 만족도의 통제된 매개효과(표준화 계수)

〈표 8〉 통제된 매개모형 분석 결과

경로	B	β	S.E.	C.R.
품질 → 재이용의사	-.055	-.288	.034	-1.649
품질 → 만족도	.123	.788	.017	7.034***
만족도 → 재이용의사	1.212	.984	.261	4.638***

*** p<.001

〈표 9〉 통제된 매개모형의 경로계수 효과 분해(표준화 계수)

경로	총효과	직접효과	간접효과
품질 → 재이용의사	.487**	-.288	.755**
품질 → 만족도	.788**	.788**	-
만족도 → 재이용의사	.984**	.984**	-

** p<.01

도의 매개효과 모형에 대해 인구사회학적인 변수들을 통제한 모형에 대한 분석결과가 〈그림 4〉와 〈표 8〉에 제시되어 있다. 통제된 매개모형 역시 자료에 잘 부합하고 있었으며(χ^2=130.048(df=96), p=.012, RMSEA=.050, TLI=.952, CFI=.966), 그 결과는 통제하지 않은 매개모형의 결과와 경로들의 구체적인 수치에 매우 근소한 차이가 있다는 것 외에는 모두 동일하였다. 다섯 통제변수(응답자 성별, 응답자 교육수준, 소득수준, 아동 성별, 아동 연령) 모두는 어떠한 경로에서도 유의하지는 않았다. 통제변수의 경로 추정치는 본 연구의 주된 관심이 아니므로 구체적으로 제시하지 않았다.

마지막으로 통제된 매개모형 경로계수의 효과분해가 〈표 9〉에 제시되어 있다. 〈표 9〉에는 통제변수들의 경로는 제외하고 이론적 변수들의 주요 경로만 제시되어 있다. 품질의 재이용의사에 미치는 총효과는 .487로서 통계적으로 유의하지만, 직접효과는 -.288(p=.084)로서 통계적으로 유의하지 않았고, 오직 간접효과 즉 품질의 효과가 만족도에 매개되어 재이용의사에 영향을 미치는 매개효과가 .755로서 통계적으로 유의하였다. 이러한 결과는 본 연구의 연구가설 2를 지지하는 결과이며, 서비스 품질이 한 단위가 상승하면 재이용의사가 .487만큼 높아짐을 의미하며, 또한 재이용의사에 대한 품질의 영향력은 만족도에 전적으로 매개될 가능성을 보여주는 것이다.

V. 결론

지역사회서비스투자사업을 포함한 사회서비스 분야에 수요자 중심의 서비스전달체계가 구축되어 서비스 이용자들의 서비스 선택권이 강화되고 있다. 바우처 방식을 통해 서비스 제공기관들 간에 경쟁시스템이 유도되고는 있으나, 서비스 이용자의 관점에서 볼 때 어떤 서비스 제공기관의 서비스 품질이 양호한지, 어떤 제공기관의 서비스를 이용하는 것이 좋은지 판단하기 곤란한 경우가 대부분이다. 따라서 이러한 서비스의 품질을 어떻게 확보하고 이를 서비스 이용자의 만족도로 연결할 것인지가 보건복지부와 지자체의 주요 관심사로 부각되고 있다. 이에 사회서비스의 주요 품질기준을 설정하고 이를 직접적인 정책 실행의 수단으로 활용해야 한다는 필요성은 제기되고 있으나, 체계적인 서비스 품질 관리방안에 대한 논의는 부족한 실정이다(김은정 · 정소연, 2009).

이에 본 연구에서는 2011년부터 지역사회서비스투자사업 중 10대 유망사회서비스로 선정된 아동정서발달지원서비스를 이용하고 있는 대구지역 아동의 보호자들을 연구대상으로 하여 이들이 인식하는 서비스 품질, 만족도 및 재이용의사에 대한 현황을 고찰하였다. 또한 서비스 품질, 만족도 및 재이용의사 간의 상관관계를 분석하였고, 나아가 이 세 변수들 간의 매개관계를 분석하였다.

본 연구의 주요 결과를 정리하면 다음과 같다.

우선 선행연구에 근거하여 서비스 품질, 만족도 및 재이용의사 간의 상관관계를 요인상관관계를 이용하여 분석한 결과, 이 세 변수 간에는 모두 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 아울러 측정변수 차원의 주요변수들 간의 관계에서도 정적인 상관관계가 유지되었다. 즉, 서비스 품질의 5개 구성차원인 공감성, 확신성, 응답성, 신뢰성, 유형성은 모든 항목의 만족도(시설, 서비스 내용, 제공인력 자질・능력, 접근성, 본인부담금 납부액), 재이용의사(현재의 본인부담금으로 서비스 재이용의사, 타인에게 서비스 추천의사)와 정적인 상관관계가 있었다. 이는 본 연구와는 다른 연구대상들이지만 지금까지 진행된 선행연구들의 결과와 유사한 결과라고 할 수 있다. 이러한 연구결과를 종합하여 해석하면, 서비스 이용자들의 만족도를 향상시키고 서비스 이용자들이 재이용의사를 가지게 되고 서비스를 타인들에게 구전(word-of-mouth)하는 등 후속행동을 이끌어 낼 수 있도록 하기 위해서는 특히 최소한의 서비스 품질이 확보되어야 한다는 것이다.

무엇보다 본 연구의 주된 발견은 재이용의사에 대한 서비스 품질의 영향력이 만족도에 의하여 완전히 매개된다는 점이다. 이러한 결과는 서비스 품질이 재이용의사에 직접 영향을 미친다는 일부 연구(윤기찬, 2004; 정은아・김은정, 2009)의 결과와는 다소 상이하다. 이는 기존의 연구결과에 새로운 경험적 지식을 더하는 것으로, 서비스 품질의 수준이 단선적으로 재이용의사를 높이는 것이 아니고, 이 둘의 관계에 만족도와 같은 이용자들의 감정적 평가가 영향을 미치고 있음을 보여주는 것이다. 따라서 서비스 품질과 재이용의사 간의 관계를 이해할 때 서비스 이용자들의 주관적인 평가인 만족도에 대한 중요성이 부각되어야 하며, 이에 대한 보다 심도 있는 논의가 필요할 것이다.

본 연구의 결과에 근거하여 지역사회서비스투자사업의 품질 및 만족도 개선을 위한 방안 및 이에 따른 정책적 제언을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 최소한의 서비스 품질 확보는 서비스 이용자의 만족도와 재이용의사에 대한 기본적인 요건이므로, 서비스 품질 향상을 위해 서비스 제공기관의 인력에 대한 교육이 강화될 필요가 있다. 위에서도 논의되었듯이, 서비스 이용자들의 만족도를 향상시키고 재이용의사를 높이기 위해서는 서비스 품질이 우선적으로 확보되어야 한다. 보건복지부(2012)는 제공기관의 인력에 대한 교육시간을 연간 20시간 내외로 정하고 있는데, 특히 서비스 제공과정에서 서비스 이용자들과의 접촉이 가장 많은 서비스 제공인력과 관리인력에 대한 정기적이고 체계적인 교육은 서비스 품질 향상을 위한 초석이라고 할 수 있다. 이들을 위한 교육내용으로는 제공 서비스와 관련된 기초지식뿐 아니라, 효과적인 서비스 제공을 위한 기본자세 및 태도, 지역사회서비스투자사업에 대한 이해, 서비스 이용자와의 효과적인 관계 형성, 효과적인 커뮤니케이션 방법 등도 포함되어야 할 것이다.

둘째, 서비스 만족도 향상을 위해서는 서비스에 대한 이용자들의 평가를 정기적으로 조사할 뿐 아니라, 서비스 이용자들과의 원활한 의사소통을 위한 다양한 채널을 구축할 필요가 있다. 연구 결과가 시사하듯이, 서비스 품질이 확보되었다고 해서 서비스 이용자들에게 서비스에 대한 재이용의사나 추천의사가 생기는 것이 아니며, 서비스 품질에 근거한 높은 만족도가 전제되어야 한다. 만족도 향상을 위해서는 먼저 정기적인 모니터링을 통해 서비스 제공과정의 문제점을 파악해야 하며, 이를 서비스 제공과정 및 사업운영에 실질적으로 반영해야 한다. 보건복지부(2012)의 지역사회서비스투자사업 지침에도 반기별 모니터링 실시는

제공기관의 의무사항으로 제시된 바, 서비스 제공기관 차원에서도 보다 정기적이고 체계적인 모니터링을 강화하여 모니터링 결과가 서비스 품질의 실질적인 향상을 위한 기초자료로 사용되고 사업수행에 반영될 수 있도록 해야 할 것이다. 또한 서비스 이용자-서비스 제공인력-사업전담 관리직원들 간의 원활한 의사소통을 위해 불만이나 건의를 처리하는 체계적인 시스템을 구축하여야 하며, 접수된 사항이 적절히 처리되고 처리된 결과를 이용자들에게 명확히 공지할 수 있도록 해야 할 것이다(조성숙, 2010).

마지막으로 지역사회서비스투자사업의 서비스 품질을 체계적으로 관리하고 성과를 평가하기 위해 모든 시·도에 해당 지역의 지역사회서비스투자사업을 관리할 수 있는 체계적인 관리전담기관의 구축이 시급한 것으로 보인다. 2012년 1월 현재 5개의 특별·광역시·도에 이러한 역할을 담당하고 있는 전담기구가 존재하지만, 이러한 전담기관이 전국적으로 확대될 필요가 있다. 특히 보건복지부의 지역사회서비스투자사업에 대한 예산규모가 급증하고 있다는 점, 서비스 종류가 다양화되고 있다는 점, 지역의 특성과 지역주민의 욕구를 반영한 서비스를 개발하여 제공하는 지역사회서비스투자사업의 원래 취지 등을 고려할 때, 서비스 품질을 점검하고 향상시키기 위해 해당 지역에 근거지를 둔 지역사회서비스투자사업 관리전담기관이 전국적으로 정착되어야 할 것이다. 지역사회서비스투자사업에 대한 정책 결정 및 관리를 담당하고 있는 보건복지부나 한국보건복지정보개발원 등의 중앙 기구가 지역 중심으로 실시되고 있는 다양한 서비스의 품질을 총체적으로 관리한다는 것은 현실적으로 거의 불가능하다. 뿐만 아니라, 특별·광역시·도, 시·군·구 지자체 담당공무원들이 해당 지역의 지역사회서비스투자사업을 관리하는 역할을 담당하고 있으나, 담당공무원은 지역사회서비스투자사업 관리 외에도 다양한 업무를 수행하고 있는 경우가 대부분이어서 지역사회서비스투자사업에 대한 철저한 품질관리 및 성과평가는 현실적으로 불가능하다. 그러므로 이러한 관리전담기관은 해당 지역의 지역사회서비스투자사업에 대한 모니터링, 품질 및 성과관리 등 해당 지역 지역사회서비스투자사업의 서비스 품질관리에 핵심역할을 담당해야 할 것이다(조성숙, 2010).

본 연구 결과에 따른 다양한 정책적, 실천적 함의에도 불구하고, 다음과 같은 방법론적인 한계가 있으며, 이러한 한계점을 고려하여 연구 결과가 평가되어야 할 것이다. 첫째, 본 연구의 모형이 비록 선행연구의 경험적 근거들에 기초하여 가정된 매개모형이지만, 매개모형과 같은 인과관계가 분명한 모형의 검증은 실험설계와 같은 보다 엄밀한 연구설계를 바탕으로 분석되는 것이 바람직하다. 둘째, 본 연구에서는 총 143명의 표본이 분석대상이 되었는데, 이 표본의 크기는 구조방정식 모형분석을 위해서는 다소 작은 편이라고 할 수 있다. 물론 매개모형 분석을 위한 잠재변수의 수가 3개인 점, 모형 내에 3개의 회귀식이 존재하는 비교적 간단한 모형이라는 점, 연구의 모형을 세 개의 변수를 이용한 다중회귀분석의 경우로 치환한 통계적 검증력 등을 고려해 볼 때, 이 표본의 크기는 통계적 검증력을 크게 떨어뜨리지 않는다고 볼 수 있다. 그러나 이에 대한 보다 심도 있는 논의를 위해 후속연구에서는 보다 대규모의 표본을 이용해 본 연구의 결과를 재검토할 것을 제안한다. 셋째, 본 연구에서는 서비스의 직접 이용대상인 아동이 설문에 응답하기가 곤란하다고 판단되어 아동의 보호자들이 연구대상자로 선정되었는데, 이러한 표본 선정은 서비스 품질과 만족도에 대한 전반적

인 인식 파악에는 유용하지만, 서비스 이용자인 아동들의 인식과는 일부 차이가 있을 수 있다. 마지막으로, 본 연구는 지역사회서비스투자사업 중에서도 대구지역에서 제공되고 있는 아동정서발달지원서비스에 한정하였는데, 본 연구 결과를 다른 모든 지역의 다른 종류의 지역사회서비스투자사업에 일반화할 수 없다는 한계가 있다. 현재 전국적으로 제공되고 있는 지역사회서비스투자사업에 대한 서비스 이용자들의 인식이 다를 수 있으므로, 향후에는 다른 지역의 다른 종류의 서비스에 대한 후속연구가 필요할 것으로 보인다.

참고문헌

강철희 · 정무성, 2002, "사회복지기관의 조직성과에 관한 연구: 서울시 지역사회복지관의 질 산출을 중심으로", 「한국사회복지학」, 49(2): 343~378.

권진희 · 한은정 · 강임옥, 2010, "방문요양서비스에 대해 인지하는 서비스의 질과 만족도, 재이용의사 간의 관계 분석", 「한국노년학」, 30(2): 355~368.

권태환 · 김선희, 1999, "병원의 의료서비스 품질요인 측정", 「경영연구: 안동대학교 경영연구소」, 3(1): 141~170.

김대원 · 박철민, 2002, "공공의료서비스의 질 구성요인과 고객 만족도 분석", 「한국지방자치학회보」, 14(4): 1~22.

김은정 · 정소연, 2009, "SERVQUAL모형에 근거한 사회서비스 품질의 구성차원과 서비스 만족도: 노인돌보미 바우처서비스를 중심으로", 「사회복지정책」, 36(2): 191~217.

김인 · 신학진, 2009, "노인요양시설의 서비스품질이 서비스만족과 의사결정에 미치는 영향", 「한국노년학」, 29(2): 579~591.

맹두열 · 심영미, 2011, "복지서비스 품질과 고객만족이 재이용의사에 미치는 영향", 「보건사회연구」, 31(2): 180~205.

박성복, 2010, "비영리기관 서비스의 재이용의도에 미치는 통합마케팅 요인들의 구조적 관계에 관한 연구", 「한국사회와 행정연구」, 21(1): 199~228.

박정호, 2011, "재가 장기요양서비스 품질이 서비스 만족에 미치는 영향: 방문요양서비스를 중심으로", 「사회복지정책」, 38(1): 227~246.

박종원 · 윤성준 · 최동춘, 2003, "의료서비스품질과 이미지가 고객만족과 재이용의사에 미치는 영향에 관한 연구", 「서비스경영학회지」, 4(1): 57~81.

보건복지부, 2010, 「10대 유망사회서비스 추진방향 설명회」, 보건복지부 사회서비스사업과.

_____, 2012, 「2012년도 지역사회서비스투자사업 안내」, 보건복지부.

신창환, 2011, "서비스 만족도 지표 개발에 관한 연구: 지역개발형 바우처서비스 이용자를 중심으로", 「사회복지연구」, 42(1): 151~177.

오창근, 2006, "SERVQUAL 모형을 이용한 사회복지관 서비스 평가", 「복지행정논총」, 16(2): 199~226.

윤기찬, 2004, "서브퍼프(SERVPERF)를 이용한 사회복지서비스의 질 측정 및 만족도 영향요인분석", 「행정논총」, 42(4): 133~162.

이기영 · 임혁, 2008, "서비스 질과 클라이언트 만족도가 정신보건사회복지서비스 성과에 미치는 영향", 「정신보건과 사회사업」, 28: 175~203.

이용표, 2009, "장애인영역 사회서비스 품질관련 특성과 이용자만족도에 관한 연구: 장애아동재활지원서비스의 제공기관 특성과 이용자만족을 중심으로", 「한국장애인복지학」, 11: 33~67.

이용환, 2007, "노인복지서비스 품질지각이 Client 행동에 미치는 영향 분석", 「노인복지연구」, 35: 47~68.

이유재 · 김주영 · 김재일, 1996, "서비스산업의 현황에 대한 실증연구", 「소비자연구」, 7(2): 129~157.

이유재 · 라선아, 2003, "서비스 품질의 각 차원이 CS에 미치는 상대적 영향에 관한 연구: 기존고객과 잠재고객의 비교를 중심으로", 「마케팅연구」, 18(4): 67~97.

이환범 · 송건섭, 2002, "서브퀄(SERVQUAL) 요인을 이용한 지역축제의 서비스 질 평가: 세계유교문화축제를 중심으로", 「한국행정학보」, 36(3): 249~268.

전준구, 2006, "사회복지서비스의 품질, 고객만족, 후속행동과의 인과모형에 관한 연구", 「한국사회복지행정학」, 8(2): 105~139.

정무성 · 노승현, 2006, "지역사회복지관의 서비스 질이 서비스 만족도에 미치는 영향에 관한 연구", 「한국비영리연구」, 8(2): 105~139.

정은아 · 김은정, 2009, "취약계층 아동청소년 멘토링 서비스의 품질과 지속적 이용의사: 대구시 달성군을 중심으로", 「사회과학논총」, 28(2): 5~28.

조경식, 2009, "지역복지서비스에 대한 고객들의 공정성 지각이 고객만족 및 재이용 의도에 미치는 영향", 「한국공공관리학보」, 23(1): 115~149.

조성숙, 2010, 「지역사회서비스 신규사업 발굴 및 활성화 방안」, 대구: 대구광역시·대구지역사회서비스투자사업지원단.

표갑수·김헌진·박순우, 2011, "지역사회서비스투자사업에서 서비스 이용자의 환경이 이용도에 미치는 영향", 「한국지역사회복지학」, 37: 1~21.

Bearden, W. O. and Teel, J. E., 1983, "Selected determinants of consumer satisfaction and complaint reports", *Journal of Marketing Research*, 20(1): 21~28.

Bitner, M. J., 1990, "Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee response", *Journal of Marketing*, 54(2): 69~82.

Bolton, R. N. and Drew, J. H., 1991a, "A longitudinal analysis of the impact of service changes on customer attitudes", *Journal of Marketing*, 55(1): 1~9.

_____, 1991b, "A multistage model of customers' assessments of service quality and value", *Journal of Customer Research*, 17(4): 375~384.

Brady, M. K. and Cronin, J. J. Jr., 2001, "Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach", *Journal of Marketing*, 65: 34-49.

Chase, R. and Bowen, D., 1991, "Service quality and the service delivery system: A diagnostic framework", *Service Quality: Multidisciplinary and Multinational Perspective*(Gummesson, B., Edvardsson, B. and Gustavsson, B. ed), MA: Lexington Books: 157~176.

Cronin, J. J. Jr. and Taylor, S. A., 1992, "Measuring service quality: A customer-based approach", *Journal of Marketing*, 56(3): 55~68.

_____, 1994, "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality", *Journal of Marketing*, 58(1): 125~131.

Dabholkar, P., 1995, "The convergence of customer satisfaction and service quality evaluations with increasing customer patronage", *Journal of Customer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 8: 32~43.

Dodds, W. B. and Monroe, K. B., 1985, "The effect of brand and price information on subjective product evaluations", *Advances in Consumer Research*, 12: 85~90.

Grönroos, C., 1984, "A service quality model and its marketing implications", *European Journal of Marketing*, 18(4): 36~44.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., and Tatham, R. L., 2005, *Multivariate Data Analysis*, 6th ed., New Jersey: Prentice Hall.

Hu, L. and Bentler, P. M., 1999, "Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternative", *Structural Equation Modeling*, 6(1): 1~55.

Johnston, R., 1995, "The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers", *International Journal of Service Industry Management*, 6(5): 53~71.

Johnston, R. and Silvestro, R., 1990, "A customer-based approach", *The Proceedings of the Decision Science Institute Conference*, San Diego, CA, November, 1990.

Kline, R. B., 2005, *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*, 2nd ed., New York: The Guilford Press.

Oliver, R. L., 1980, "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions", *Journal of Marketing Research*, 17(4): 460~469.

Oliver, R. L. and Bearden, W. O., 1985, "Discontinuation processes and consumer evaluations in product usage", *Journal of Business Research*, 13: 235~246.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L., 1985, "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, 49(4): 41~50.

_____, 1988, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, 64(1): 12~40.

_____, 1994, "Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further study", *Journal of Marketing*, 64(1): 12~40.

Ramsey, R. P. and Sohi, R. S., 1997, "Listening to your customers: The impact of perceived salesperson listening behavior on relational outcomes," *Journal*

of the Academy of Marketing Science, 25(2) : 127~137.

Taylor, S. A. and Baker, T. L., 1994, "An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumer's purchase intention", *Journal of Retailing*, 70(2) : 163~178.

Woodside, A. G., Frey, L. L. and Dalty, R. T., 1989, "Linking service quality, customer satisfaction and behavior intention", *Journal of Health Care Marketing*, 9 : 5~7.

원 고 접 수 일 : 2012년 1월 5일
1차심사완료일 : 2012년 2월 9일
최종원고채택일 : 2012년 2월 29일