

서울시 지역사회서비스투자사업 이용자의 만족도 유형분석 : 다층 잠재계층모형 분석을 중심으로

신창환* · 박중규**

A Analysis on Satisfaction Typology of Seoul Community Social Service : Focusing on Multilevel Latent Class Model

Changhwan Shin* · Jungkyu Park **

요약 : 2007년 시작된 지역사회서비스투자사업(이하 지투사업)은 이용자의 선택과 공급자 간 경쟁으로 서비스 질을 향상하고 사회서비스의 시장화를 도모하려는 목적으로 시행되었다. 선행 연구는 지투사업의 정책 목표인 서비스 질과 관련하여 이용자 만족도를 분석하는 데 초점을 두었지만, 분석대상이나 분석방법, 정책적 제언 측면에서 한계가 있었다. 이 연구는 선행연구와 차별화된 분석방법인 다층 잠재계층모형을 적용해 서울시 지투사업 이용자 2,000명을 대상으로 시행한 서비스 만족도 모니터링 조사결과를 분석하였다. 연구 결과, 개인수준에서는 만족형·서비스민감형·비용민감형·불만족형의 4개 잠재계층으로, 집단수준에서는 2개 잠재계층으로 유형화하였다. 이러한 분석결과를 바탕으로 중앙정부 위주의 시장화 정책에서 탈피한 지방정부의 차등화된 사업관리의 필요성을 제언하였다.

주제어 : 지역사회서비스투자사업, 이용자 만족도, 다층 잠재계층모형, 만족도 유형

ABSTRACT : Community Service Investment Program, which was started in 2007, was implemented for the purpose of improving the quality of services and marketization of social services through user choice and competition among suppliers. Previous studies have examined the quality of service on the basis of user satisfactions, but there were some limitations in terms of study objects, analysis methods, and policy suggestions. Given these limitations, we analyzed data from Seoul Community Service Investment Program using relatively new method named multilevel latent class model. The results revealed that four latent classes (satisfactory, price-sensitive, cost-sensitive, unsatisfactory) were identified at the individual-level, while two latent classes were identified at the group-level. Based on these results, we provided a recommendation that local governments need to paly an important role in business management by replacing government-centered marketization policy.

Key Words : community service investment program, user satisfaction, multilevel latent class model, satisfaction typology

* 경북대학교 사회복지학부 부교수(Associate Professor, Department of Social Welfare, Kyungpook National University)

** 경북대학교 심리학과 조교수(Assistant Professor, Department of Psychology, Kyungpook National University),

교신저자(E-mail: jkp@knu.ac.kr Tel: 053-950-7176)

I. 서론

지역사회서비스투자사업이 시행된 지 10년이 경과되어 12년 차에 접어들었다. 지역사회서비스 투자사업은 바우처라는 새로운 서비스 전달체계를 활용해 이용자의 선택권과 공급자 간 경쟁의 증가로 이용자의 만족도가 올라가고 서비스 품질이 향상될 것이라는 기대와 시장화가 사회서비스 산업의 확대에 기여할 것이라는 정부의 바람으로 2007년 지역사회서비스혁신사업이라는 명칭으로 시작되었다.

하지만 지역사회서비스투자사업이 이용자의 욕구를 충족시킬 만큼 서비스 질이 확보되고 있는지 우려가 지속 제기되었고, 사업 관련 여러 문제제기가 있었다(박세경, 2016a; 이재원·손정원, 2011; 류진식, 2010; 신창환·강상경, 2010).

정부는 시·도별 지역사회서비스투자사업의 성과평가, 사회서비스 제공기관 평가 등 다양한 방식으로 서비스 질을 파악하려고 노력했으며, 학계에서도 이용자와 제공자를 대상으로 품질을 평가하기 위한 시도를 기울였다. 사회서비스에서 서비스 질은 사업전반의 성과를 좌우하는 핵심요소이며 서비스 질은 이용자의 평가가 중요하다는 점에서 이용자를 대상으로 한 만족도 조사와 이를 활용한 연구가 진행되었다.

이용자의 인식적·태도적 측면을 평가하는 만족도 조사는 성과평가 툴(tool)로, 다른 평가방식에 비해 여러 한계점이 있다(Walsh and Lord, 2004; Martin and Kettner, 1996; Lebow, 1983). 하지만 서비스 이용자의 직접적인 평가를 반영할 수 있다는 점에서 지역사회서비스투자사업 관련 연구는 꾸준히 이용자 만족도와 관련 요인을 중심으로 진행되었다.

지역사회서비스투자사업이 이용자에 초점을 두는 바우처를 활용하고 있다는 점에서 주로 이용자 대상의 만족도, 서비스 재이용의사에 영향을 미치는 요인을 분석하는 연구들이 다수를 이루고 있다(윤정혜 외, 2015; 안지민, 2014; 신창환, 2012a; 김민영 외, 2011; 표갑수 외, 2011; 김은정·정은아, 2011). 이와 더불어 신뢰성, 응답성, 보증성, 공감성, 유형성 등의 5가지 차원으로 서비스 질을 측정하는 SERVQUAL모형을 활용하여 서비스 품질 차원과 서비스만족도, 그리고 재이용의사와 연관성을 분석하는 연구도 진행되었다(이현주·조성숙, 2016; 김정근·신복기, 2015; 김은정·정은아, 2012a; 조성숙·허만세, 2012; 김은정·정은아, 2011)..

이처럼 다수의 연구가 만족도를 직접 측정하거나 특정 품질 차원과 서비스 만족도의 관련성을 분석해 정책적 개선점을 제기하고 있지만 현실적으로 규범적 수준의 제언이 대부분이다. 선행연구는 서비스 만족도를 향상시키기 위해서는 서비스 질을 향상시켜야 한다는 결론을 제시하거나, 서비스 질이 확보돼야 만족도, 재이용의사가 높아진다는 점에서 제공기관의 인력 교육, 제공기관 관리가 중요하다는 결론들을 제시하고 있다. 또한 지역사회서비스투자사업 중에서 일부 지역의 특정 서비스를 대상으로 국한된 연구가 다수이다 보니 특정 지역의 특정 사업을 대상으로 하는 제언에 그치고 있다.

이 연구는 이용자의 만족도 조사자료를 선행연구와는 다른 방식으로 분석하여 만족도를 활용해 정책적 함의를 도출하고자 하였다. 이 연구는 서울시의 지역사회서비스투자사업 이용자 2,000명을 대상으로 한 만족도 조사자료를 다층 잠재계층 모형(multilevel latent class model) 기법을 적용하여 분석하였다. 다층 잠재계층모형을 활용해 이

용자 응답을 다층 즉, 개인수준과 집단수준(자치구별)의 하위유형으로 분류하고, 각 수준의 잠재계층 간 어떠한 차이가 있는지 분석하였다.

이용자를 잠재계층으로 분류하는 것은 유사한 응답패턴을 보이는 이용자를 몇 개의 유형으로 묶어 분류하는 것을 의미하므로 이 연구는 일종의 이용자 만족도의 유형화 연구에 해당한다. 집단수준에서는 이용자의 만족도 응답을 서울시의 25개 자치구별로 유형화하여 분석해 지역에 따른 서비스 이용자의 만족도에 차이가 있는지 분석하였다. 개인수준에서는 단순히 유형을 분류하는 데 그치지 않고, 잠재계층 분류에 영향을 미칠 것으로 생각되는 요인을 파악하기 위하여 다항 로지스틱 회귀분석(multi-nominal logistic regression)을 실시하였다.

이러한 분석으로 개인의 특성 차이를 고려한 정책설계에 함의를 제공할 것으로 기대된다. 예컨대, 개인적 배경변수(소득수준, 가구형태)이나 서비스 유형에 따른 응답반응의 차이를 확인해 그에 따른 서비스 가격이나 본인부담금, 서비스 이용기간 등을 차별화할 수 있는 근거를 제공할 수 있다.

따라서 이 연구는 지역사회서비스투자사업(이하 '지투사업')의 이용자에 관한 이해도를 높이고 또한 지투사업의 정책설계 및 제도개선에 기초적인 자료를 제공할 것으로 기대된다. 이 연구에서 활용한 잠재계층모형은 기존 만족도 연구의 통계적 방법론과도 차별성을 갖고 있다. 일반적 통계모형은 응답(변수)의 정상분포를 가정하여 분석하고 있지만, 이 연구에서 활용하는 잠재계층모형은 다항 분포를 가정하여 응답패턴을 분석해 만족도 조사의 응답결과를 더 현실적으로 해석할 수 있다는 장점이 있다.

II. 지투사업 성과 연구

1. 지투사업의 목적과 유형

이전의 국가주도의 소득보장 위주의 사회복지에서 한 걸음 더 나아가 지방주도의 서비스보장에 이르는 사회복지시스템의 구현은 시대적 과제가 되었다. 이에 참여정부는 사회서비스에서 지방정부의 역할 확대를 도모하기 위한 조치로 2005년 국고보조사업의 지방이양을 추진하였다. 그리고 2007년 지역사회의 창의적 아이디어로 지역별 여건과 수요 등을 고려한 사회서비스를 개발하고, 양질의 일자리를 창출하기 위한 목적으로 지투사업을 시행하였다. 지투사업은 전자바우처라는 급여방식을 사용해 이전의 사회복지시스템과는 전혀 다른 서비스 전달체계와 재정지원방식의 변화를 주도하였다. 아울러 돌봄을 포함한 지역사회의 다양한 욕구를 충족하고자 하는 다양한 사회서비스가 지역차원에서 시도되었다. 사회서비스의 중요성과 의미가 강조되면서 지역사회에서 실질적으로 지역주민의 욕구를 충족시키면서도 사회적 일자리 창출과 산업화라는 거시적 정책목표를 추구하기 위한 방안으로서 지투사업은 시작되었다. 지투사업은 2007년 지역사회서비스혁신사업의 지역 자체개발형 사업이 시행되면서 지역사회 차원의 복지서비스 개발 및 전달이라는 정책적 실험을 모태로 하고 있다(박세경, 2016).

지투사업은 개별 국고보조사업으로 시작되어 이용자 수와 사업 예산 등이 제도 초기에 견줘 양적으로 크게 성장하였다. 제도 시행 과정에서 서비스 제공기관의 등록제로의 변화, 포괄보조금방식에서의 변화, 지역발전특별회계로의 편입 등의 변화를 거쳐 2016년 현재 사업시행 12년 차에 접

어 들었다.

지투사업은 지역자율형 사회서비스투자사업의 하위사업 중 하나로, 2013년부터 포괄보조사업으로 통합하여 진행되고 있다. 기존의 중앙정부에서 직접 기획관리하는 공급체계로는 지역 특성과 주민의 다양한 서비스 욕구 충족에 한계가 있다. 이에 따라 중앙정부는 사회서비스 공급이 효율적으로 이뤄지도록 지방의 자율성을 강화하고 수요자 중심의 공급체계 방식으로 개편하여 재정지원 방식을 포괄보조로 전환, 지역의 사업기획 및 집행의 자율성과 책임성을 부여하고 있다(서울복지재단, 2015a).

지투사업은 2개의 사업유형(지역선택형, 지역개발형)으로 구분되어 시행되고 있다. 지역선택형 사업은 서비스 수요가 비교적 고르게 분포되어 있거나 미래에 대한 선택적 투자 등 전국단위에서 공급해야 할 필요성이 많은 분야로 보건복지부가 직접 사업을 발굴·제시하고 지자체가 선택하는 사업을 의미한다. 지역개발형 사업은 지자체가 지역 특성이나 수요에 맞는 사회서비스를 직접 발굴·기획하고 보건복지부가 이를 심사하여 선정·지원·평가하는 사업이다. 지역별·가구별로 필요로 하는 서비스를 지자체가 발굴·집행하여 지역주민이 체감하고 만족하는 사회서비스를 제공하려는 것이다.

2. 지투사업 만족도 관련 선행연구 검토

1) 지투사업 관련 연구주제의 개요

지투사업은 바우처라는 새로운 서비스 전달체계를 활용하여 지역중심의 서비스 발굴과 확대를 추진한다는 점에서 서비스가 지역주민의 욕구에 부합하도록 제공되고 있는지, 즉 서비스 품질이 확보되는지가 중요한 정책적·학문적 관심사였다.

지역주민이 서비스의 품질에 만족하도록 하는 것은 지역사회서비스 정책의 정당성 확보를 위한 결정적 요인이라는 점에서(김은정·정은아, 2012a), 다수의 지투사업의 연구는 서비스 품질, 서비스 만족도, 재이용의사, 지속이용의사 등에 초점을 맞추어 진행되었다. 공급자보다 수요자를 강조하는 바우처를 활용한 지투사업에서는 수요자 중심의 성과 관리가 중요한 의미를 갖는다. 서비스 제공자가 서비스 이용자의 욕구와 반응에 민감해야 한다는 책무성에서 수요자의 만족도, 재이용의사, 지속이용의사 등의 연구가 비롯되었다(안지민, 2014).

지투사업 시행 초기의 연구는 바우처가 강조하는 선택과 경쟁의 정도, 지역적 특성이 지역사회서비스투자사업에서 작동하는지 관한 연구가 진행되었다(신창환, 2013; 이재원·손정원, 2011; 류진석, 2010; 신창환·강상경, 2010; 이영범·남승연, 2010; 한상미·이상균, 2009). 지투사업이 시행된 지 약 4~5년이 경과한 2011년 이후의 연구는 다양한 성과 관련 연구주제로 확대되었다. 지투사업의 성과와 관련된 선행연구를 주제별로 정리하면 다음과 같다. 첫째, 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하는 연구(윤정혜 외, 2015; 안지민, 2014; 신창환, 2012a; 신창환, 2011; 김민영 외, 2011; 표갑수 외, 2011; 김은정·정은아, 2011)가 있다. 둘째는 주관적 성과인 만족도와 더불어 객관적 성과라 할 수 있는 기관의 효율성을 분석하는 연구(오윤정·남진열, 2013; 신창환, 2012b)이다. 셋째는 경영학 분야 SERVQUAL) 모형을 활용해 서비스 품질의 하위요인이 서비스 만족도와 재이용의사 등에 미치는 영향을 분석하는 연구(이현주·조성숙, 2016; 김정근·신복기, 2015; 김은정·정은아, 2012a; 조성숙·허만세, 2012; 김은정·정은아, 2011)이며, 넷째는 지투사업 내 개별서

비스 사업의 효과성을 분석하는 연구(오수경·신창환, 2018; 오수경·신창환, 2016; 김은정, 정은아, 2012b; 한미현, 2012)이다.

2) 지투사업 이용자만족도의 연구 결과

이용자 만족도를 분석한 선행연구의 연구결과를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석한 연구는 서비스와 지역, 이용자 집단에 따라 다른 만족도 영향요인을 제시하고 있다. 일부 연구는 이용자의 선택권과 제공기관의 경쟁은 만족도에 유의한 영향을 미치지 않으며 서비스 특성(서비스 전문성 정도나 서비스 대상 여부), 이용자의 인구사회학적 특성(연령) 등의 요인이 서비스 만족도에 영향을 미치는 것으로 보고하고 있다(윤정혜 외, 2015; 신창환, 2012a; 김민영 외, 2011). 특히 연령이 만족도 수준에 영향을 미치는 것은 서비스에 따라 서비스 이용자격이 연령에 따라 규정되기 때문에 서비스 대상에 따라 서비스 만족도가 차이가 있는 것으로 해석된다. 지투사업 서비스의 전반적 만족도를 분석하는 연구는 지투사업의 정책특성을 반영한 서비스 만족도의 하위 요인을 추출하여 하위 요인이 전반적 만족도에 미치는 영향을 분석하고 있다. 이러한 연구는 서비스 제공자 전문성과 친절성, 서비스 접근성, 서비스 내용, 서비스 신청절차, 서비스 이용자부담금액 등이 전반적 서비스 만족도에 유의한 영향을 미친다는 결과를 제시하고 있다(안지민, 2014; 신창환, 2011). 서비스 이용자의 인구사회학적 특성에 따른 서비스만족도와 재이용의사의 차이를 검증한 연구(김은정·정은아, 2011)는 기초생활수급여부, 주거형태, 장애여부가 유의미한 만족도 차이를 보이는 요인이라고 제시하고 있다. 이는 서비스 이용자의 사회경제적 특성과 서

비스 관련요인이 서비스 품질평가와 서비스 만족도와 재이용의사에 영향을 주고 있다는 결과를 의미한다.

둘째, 이용자 만족도와 기관의 성과와 관련성을 분석한 연구는 지투사업의 성과를 주관적·객관적 성과로 구분하여 살펴보고 있다. 이 연구는 서비스만족도·서비스이용의사 등 서비스 관련 인지적 태도를 평가하는 주관적 성과와 비용·서비스 양 등 계량화가 가능한 산출로 공급자의 성과를 평가하는 객관적 성과로 구분하여 양자의 관련성을 분석하였다. 아울러 이용자 중심의 평가와 더불어 자료포락분석(DEA)기법을 활용하여 공급자의 효율성을 동시에 평가하고 있다(오윤정·남진열, 2013; 신창환, 2012b). 전국의 지투사업을 분석 대상으로 한 연구(신창환, 2012b)에서는 영리조직과 비영리조직 간 만족도와 효율성 모두 유의미한 차이가 발견되지 않았지만 제주지역의 지투사업을 분석한 연구(오윤정·남진열, 2013)에서는 영리조직이 비영리조직보다 효율적인 것으로 분석되었다.

셋째, 서비스 만족도와 서비스 품질의 관련성을 분석한 연구가 진행되었다. 만족도 측정이 주관적이라는 측면에서 서비스 품질을 직접 측정하여 서비스 만족도, 재이용의사와 서비스 품질의 연관성을 분석한 것이다. 이 연구들은 Parasuraman et al.(1985)이 제안한 SERVQUAL 모형을 활용하고 있다(이현주·조성숙, 2016; 김정근·신복기, 2015; 김은정·정은아, 2012a; 조성숙·허만세, 2012; 김은정·정은아, 2011). 이러한 연구는 서비스 품질을 신뢰성, 응답성, 공감성, 보증성, 유형성 등 5가지 차원으로 분류하고 서비스 품질의 하위차원이 만족도나 재이용의사에 영향을 분석했다. 대체로 서비스품질, 서비스 만족도, 서비스 재이용의사 간

에는 유의한 상관관계나 인과관계를 제시하고 있다. 지역사회서비스의 서비스품질이 좋을수록 재이용의사가 높아지고(이현주·조성숙, 2016), 서비스 만족도는 서비스 품질과 재이용의사를 완전매개하는 효과를 보인다(조성숙·허만세, 2012). 서비스 지속이용의사를 서비스 제공자와 제공기관으로 구분해 분석한 연구(김은정·정은아, 2012a)에서는 보증성 차원의 품질이 서비스 제공자의 지속이용 의향에, 공감성 차원의 품질이 서비스 제공기관의 지속이용 의향에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 확인됐다.

지금까지 지투사업의 이용자 중심의 만족도를 중심으로 분석한 연구를 살펴보았다. 지투사업에서 이용자 중심의 성과 관리가 중요한 의미를 갖지만 이용자 만족도 중심의 평가는 제시하는 정보가 제한적이라는 점에서 한계를 갖는다(Walsh and Lord, 2004; Lebow, 1983; Stipak, 1979). 즉 점수 자체가 주는 정보로는 만족도 조사의 정보를 활용하는 데 한계가 있다. 지투사업의 성과를 분석한 선행연구는 서비스 이용자가 지투사업 서비스 품질을 대체로 높게 평가하고 있으며 서비스 지속이용 의향도 대체로 높은 편이라는 결과를 제시하고 있다. 또한 서비스 품질 하위차원이 서비스 만족도와 서비스 재이용의사에 영향을 미치고 있다는 사실을 보여주고 있다. 절대적 기준이 없는 상황에서 특정사업이 다른 사업보다 서비스만족도 수준이 높다는 것이 정책적으로 갖는 의미는 무엇인지, 서비스품질의 하위차원 중 특정 차원이 더 만족도에 영향을 미친다는 것이 주는 의미는 무엇인지에 관한 정보는 제한적이다. 예를 들어, 지투사업 내에서 아동·청소년심리지원서비스가 아동·청소년비전형성서비스보다 서비스 만족도가 높다면 아동·청소년비전형성서비스 사업의 시행은 재

고되어야 하는지 답을 제시하기 어렵다. 서비스 품질 차원의 보증성이 재이용의사에 영향을 미친다면 서비스 내용과 형식이 확실하다고 믿음을 주기 위해서 지투사업의 무엇을 변경할 것인지에 관한 제언을 제시하기 어렵다. 이런 측면에서 서비스 만족도 조사는 성과지표로서의 유용성이 있지만(Hatry, 2006; Martin & Kettner, 1996; Poister & Henry, 1994), 제한적인 의미를 가진다.

만족도 분석결과가 가지는 정보의 제한성은 만족도라는 측정결과를 통계적으로 분석하는 과정과 연관성이 있다. 선행연구는 분석대상이 개별사업이든 다수의 사업이든 상관없이 이용자를 단일 집단으로 가정하고 이용자의 만족도 응답을 평균 수치로 분석하고 있다. 따라서 서비스별, 항목별 평균치 정보만을 제공한다. 하지만 동일한 서비스 이용자라 해도 이용자가 속한 유형에 따라 전혀 다른 만족도 패턴을 보일 수 있으며, 다른 서비스 이용자라 해도 이용자 유형에 따라 동일한 만족도 패턴을 보일 가능성이 있다. 따라서 이용자의 반응을 응답패턴에 따라 유형화한다면 이용자의 상대적인 만족도 차이를 가늠하고 그에 따른 정보를 취할 수 있다.

3. 서울시 지투사업 현황

서울시 지역사회서비스투자사업 사회서비스의 사업군별 3개년(2012~2014)간 집행률을 살펴보면 아래 <표 1>과 같이 아동청소년비전형성지원 서비스와 장애인노인을 위한 돌봄여행서비스가 낮은 집행률을 보이고 있으며, 특히 시개발형 사업으로 저소득계층 건강증진서비스의 집행률이 매우 낮은 것으로 분석됐다.

2015년 기준 지투사업 사회서비스 제공기관은

〈표 1〉 사업별 3개년간 예산 집행률

사업군	사업명	사업구분	3개년간 집행률 평균**
아동 재활	영유아발달지원서비스	시개발형	79.0
	아동청소년심리지원서비스	시개발형	88.7
		구개발형	83.6
	아동청소년정서발달지원서비스	시개발형	87.2
		구개발형	76.7
아동역량개발	아동청소년비전형성지원서비스	시개발형	65.0
기타	부모성장을 위한 심리지원서비스	시개발형	76.8
노인장애인 사회참여지원	장애인·노인을 위한 돌봄여행서비스	시개발형	49.1
	정신건강토탈케어서비스	시개발형	92.3
신체건강	U-Healthcare 대사증후군 관리서비스	구개발형	87.1
	저소득계층 건강증진서비스	시개발형	39.43
	장애인보조기기 렌탈서비스	시개발형	92.2

* 출처: 서울시 자료 활용하여 재구성한 것임

**시행기간이 2년 이하인 경우는 시행년수에 따라 평균치를 계산하였음.

〈표 2〉 서울시 지투자사업 서비스 종류 및 기관현황

사업군	서비스 종류(제공기관 수)
아동재활	영유아발달지원서비스(71), 아동청소년심리지원서비스(203), 아동정서발달지원서비스(38)
아동역량개발	아동청소년비전형성서비스(41), 아동청소년 기타(학습, 정서, 리더십 등)서비스(20), 육아용품 및 장난감대여서비스(1)
노인·장애인 사회참여	장애인·노인을 위한 돌봄여행서비스(4)
신체건강	맞춤형보조기구 렌탈 및 리폼서비스(7), U-Health시스템을 통한 대사증후군관리(1), 노인맞춤형운동처방서비스(5), 노인장애인안마서비스(87)
정신건강	정신건강토탈케어서비스(13), 어르신정서지원서비스(1)
가족역량강화	부모성장을 위한 심리지원서비스(58)

* 출처:서울시복지재단(2015a). p. 11~15 재정리

550개소이다. 〈표 2〉를 보면 제공기관 수가 가장 많은 서비스는 아동·청소년심리지원서비스 제공 기관이 203개로 가장 많았으며, 다음으로 시각장애인안마치료서비스, 영유아발달지원서비스 순으로 많은 것으로 드러났다. 전체 제공기관 중에서 아동재활 및 아동역량개발 서비스 제공기관의 비율이 68%를 점하고 있는 것으로 나타나 지투자사업의 대부분이 아동대상 서비스에 편중되어 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 분석자료

서울시 지역사회서비스지원단에서는 지투자사업 이용자를 대상으로 서비스 이용에 관한 구체적 욕구 파악과 만족도를 확인하여 향후 지투자사업 서비

〈표 3〉 서울시 지투사업 이용자 만족도 설문문항

설문 영역	설문 문항
서비스 과정	지자체 서비스 안내 및 신청과정 편리성
	서비스 제공기관의 신청과정 편리성
	서비스 제공인력의 친절성/성실성
	서비스 제공인력의 전문성
	기대한 서비스내용과 일치성
서비스 이용	서비스 이용기간의 적절성
	월별 이용횟수의 적절성
	1회당 진행시간의 적절성
	서비스 총 가격의 적절성
	서비스 질의 적절성
	본인부담금의 적절성
서비스 재이용 의사	서비스의 도움 정도
	서비스 이용 후 삶의 질 향상
	서비스 재이용의향
	서비스 추천의향
	본인부담금 증가 시, 서비스 재이용의향

스의 품질향상 및 개선방안을 위한 기초자료로 활용하기 위한 조사를 매년 진행하고 있다. 서울시의 지역사회서비스 투자사업 중 일회성 체험, 일회성 물품대여 성격의 장애인·노인돌봄여행서비스 및 육아용품장난감 대여서비스, 폐지사업을 제외한 17개 서비스 이용자를 대상으로 총 2,000명의 표본을 선정하여 전화 모니터링 조사를 2014년 8월 11일부터 2014년 9월 5일까지 진행하였다.

설문문항은 서비스 과정, 서비스 이용, 서비스 환경, 서비스 재이용 의사, 전반적 만족도 등의 6개 영역의 서비스 만족도 문항과 가구 정보(가구 구성원, 수급자 여부, 월 소득액, 성별, 연령 등)를 파악하는 문항으로 구성되어 있으며 전혀 그렇지 않다(1점), 보통이다(3점), 매우 그렇다(5점)의 5점 척도로 조사되었다. 이 연구에서는 영역별 설문문항 중에서 서비스 과정 만족도, 서비스 이용 만족도, 서비스 재이용의사 문항을 활용하였으며

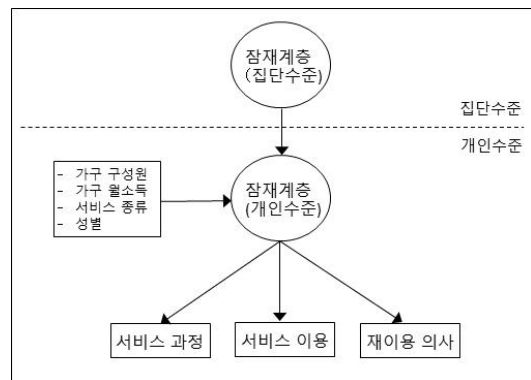
결과의 해석을 용이하게 하기 위해 5점 척도를 그렇지 않다(1점), 보통이다(2점), 그렇다(3점)의 3점 척도로 재구성하여 분석하였다.

응답자의 일반적 특성을 살펴보면, 〈표 4〉와 같다.

2. 분석의 틀

이 연구에서는 서울시 지투사업 이용자의 만족도를 바탕으로 개인 응답자와 서울시 25개 자치구를 각각 개인수준과 집단수준의 하위 유형으로 분류하고 개인수준의 계층 분류에 영향을 미칠 것으로 예상되는 주요 변수의 영향력을 검증하였다.

연구문제에 따른 연구모형은 〈그림 1〉과 같다. 연구모형과 같이 이 연구에서는 세 종류의 지표변수의 응답패턴을 바탕으로 응답자를 개인수준의 잠재계층으로 분류하고, 동시에 서울시 25개 자치구를 집단수준의 잠재계층으로 분류한다. 또한 개인수준의 잠재계층을 분류하는 데 영향을 미칠 것으로 예상되는 성별, 가구 구성원, 가구 월소득, 그리고 제공되는 서비스 종류의 영향력을 검증하였다. 만족도에 영향요인으로 검토되었던 주거형태와 장애여부 등은 자료수집단계인 설문조사에서 제외되었다.



〈그림 1〉 연구모형

〈표 4〉 응답자 기술통계

구 분		N(2000)	비율(%)
서비스 유형	영유아대상 서비스	180	9.0
	영유아발달지원서비스	54	2.7
	아동인지능력향상서비스	126	6.3
	아동/청소년대상 서비스	953	47.7
	아동청소년심리지원서비스	302	15.1
	아동청소년비전형성서비스	177	8.9
	어린이 베토벤 피카소 따라잡기	80	4.0
	아동청소년 정서발달지원서비스	212	10.6
	우리아이 꿈그리기 꿈부르기	136	6.8
	아동청소년을 위한 가족기능강화서비스	11	0.6
	취약계층아동 예술멘토링 정서발달지원서비스	31	1.6
	저소득가정 어린이 야간보호서비스	4	0.2
	부모/성인대상 서비스	287	14.3
	부모성장을 위한 심리지원서비스	41	2.1
	U-HEALTH 시스템을 통한 대사증후군 관리	246	24.6
	노인/장애인대상 서비스	580	29.0
	노인맞춤형운동처방서비스	74	3.7
	맞춤형자세유지보조기구 렌탈 및 리폼서비스	133	6.7
	정신건강토달케어서비스	89	4.5
	장애아동청소년을 위한 자립생활역량강화서비스	15	0.8
	시각장애인안마서비스	269	13.5
가구 구성원	부모자녀가정	1308	65.4
	한부모가정	317	15.9
	조손가정	29	1.5
	노인독거	138	6.9
	노인부부	145	7.3
	기타	63	3.2
가구 월소득액	100만 원 미만	58	2.9
	100만 원 이상~200만 원 미만	563	28.2
	200만 원 이상~300만 원 미만	656	32.8
	300만 원 이상~400만 원 미만	430	21.5
	500만 원 이상	252	12.6
	무응답	46	2.3

3. 분석방법

이 연구에서는 개인 응답자와 서울시 자치구를 동시에 분류하고 이를 설명하는 주요 변수의 영향을 검증하고자 다층 잠재계층모형 분석을 사용하였다. 일반적인 잠재계층모형은 범주형 잠재변수를 이용하여 유사한 응답패턴을 보이는 개인을 잠재계층이라는 하위 유형으로 분류하기 위한 분석 기법이다. 잠재계층모형 분석의 가장 기본적인 가정은 개인의 응답이 서로 독립적이라는 것이다. 하지만 분석자료가 학생이 학교에 속해 있거나 직원이 회사에 속해 있는 것과 같은 위계적 구조에서 수집된 다층자료는 동일한 집단에 속한 개인의 응답 간 상관이 발생해 잠재계층모형 분석의 독립성 가정이 충족되지 않는다. 다층 잠재계층모형은 집단수준에 무선효과를 포함시켜 동일한 집단에 속해서 발생하는 개별 응답 간 상관을 모델링하는 것이 특징이다(Vermunt, 2003).

다층 잠재계층모형은 집단수준의 무선효과의 종류에 따라 모수적(parametric) 기법과 비모수적(nonparametric) 기법으로 나뉘는데, 모수적 기법에서의 무선효과는 정규분포를 가정하는 무선헌편을 허용해 잠재계층별로 분산을 추정한다. 한편 비모수적 기법에서의 무선효과는 다항분포를 가정하는 무선헌편을 이용하여 집단수준에서 잠재계층을 분류하는 것이 특징이다(Henry and Muthen 2010). 비모수적 기법의 방법의 장점은 개인수준과 집단수준에서 동시에 잠재계층을 분류하고 관련 변수의 영향력을 각 수준에서 검증할 수 있다는 것이다. 이 연구에서는 서비스 만족도를 바탕으로 개인과 서울시 25개 자치구의 분류에 초점을 맞추고, 이에 영향을 미칠 것으로 예상되는 변수의 효과를 살펴보고자 비모수적 기법을 사용하여 분석하였다. 25개의 자치구를 중심으로 집단수준을 논

의하는 것은 자치구별로 잠재계층의 특성이 다르게 나타난다면 지역에 따른 사업의 특성, 이용자 수 등의 특성을 파악하기 위함이다.

개인과 집단수준에서 최적의 잠재계층의 수를 결정하기 위해 모형의 적합도와 간명도를 모두 고려한 지수인 AIC(Akaike Information Criterion), BIC(Bayesian Information Criterion) 및 CAIC(consistent Akaike information criterion) 등의 정보기준 지표와 잠재계층 분류의 질을 평가하는 Entropy, 분류오류, 도출된 잠재계층의 개념적 해석 가능성 등을 고려하였다. 이에 더해 잠재계층 분류에 영향을 미칠 것으로 예상되는 성별, 가구구성원, 가구 월소득, 서비스 종류 등의 공변인을 독립변인으로 포함하는 다항 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 다항 로지스틱 회귀분석은 잠재계층 유형을 파악 후 실시한 것이 아니라 잠재계층을 분류할 때, 독립변인을 동시에 검증하는 방식을 사용하였다. 분석 프로그램은 잠재계층분석에 널리 쓰이는 Latent GOLD 5.1(Vermunt and Magidson, 2013)을 이용하였다.

IV. 연구결과

1. 잠재계층의 수 결정

다층 잠재계층모형에서 잠재계층의 개수를 결정하는 방식은 두 수준의 잠재계층의 개수를 동시에 결정하는 방식과 하나의 수준에서 잠재계층의 개수를 먼저 결정하고 다른 수준의 개수를 순차적으로 결정하는 방식이 있다(Lukočienė, Varriale, & Vermunt, 2010). 이 연구에서는 분석의 정확도를 높이기 위해 두 수준의 잠재계층의 개수를 동시에 결정하는 방식을 이용하였다. 이에 따라 두

수준의 잠재계층의 수가 각각 2개에서 5개까지 변할 때의 정보기준 지표와 분류의 질의 변화를 살펴 보았다. BIC와 CAIC 등 표본 크기가 포함된 정보기준 지표는 Lukočienė et al.(2010)과 Yu and Park(2014) 등의 권고에 따라 집단의 표본 크기를 계산에 사용하였다. <표 5>에 따르면, AIC, BIC, CAIC등의 정보 지수를 통하여 모형을 비교한 결과, 모형 3(집단수준 잠재계층 2개, 개인수준 잠재계층 4개)과 모형 12(집단수준 잠재계층 4개, 개인수준 잠재계층 5개)가 가장 적합한 것으로 확인됐다. 모형 3의 Entropy 값은 집단과 개인수준에서 각각 .74와 .99로 모형12의 .73과 .87보다 높은 것으로 나타났으며, 모형 3의 분류오차가 모형 12보다 더 작은 것으로 분석됐다. 이러한 결과를 토대로 잠재계층의 개수가 집단수준에서는 2개이

고 개인수준에서는 4개인 모형 3을 최종모형으로 결정하였다.

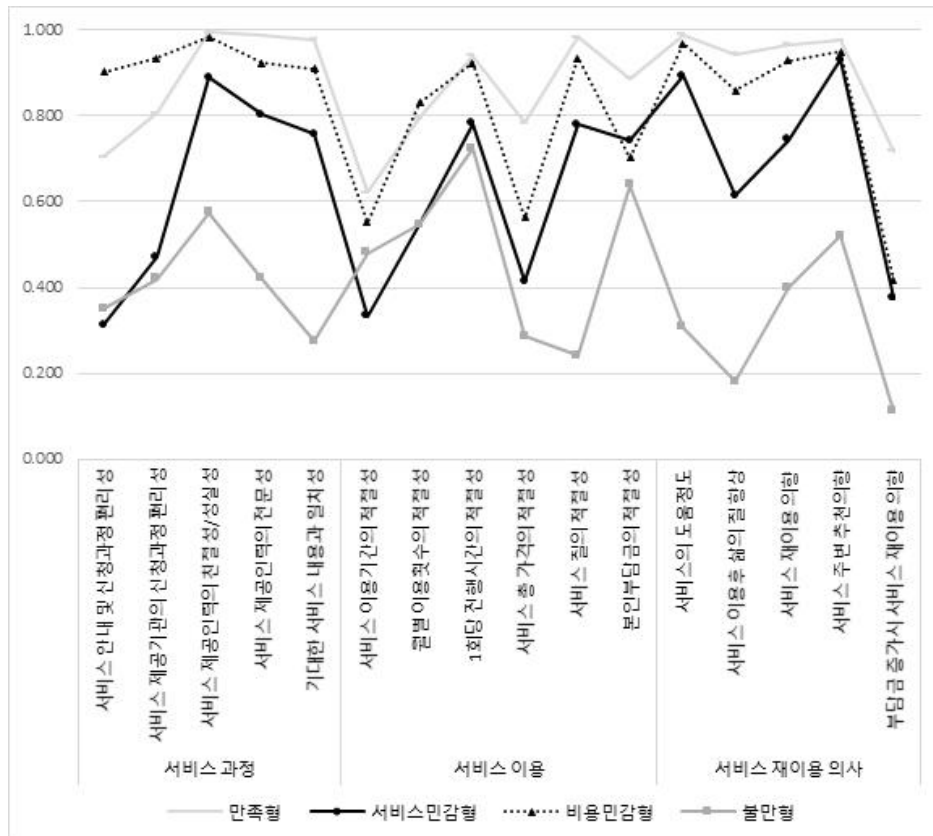
2. 도출된 잠재계층의 해석

1) 개인수준

개인의 서비스 만족도에 따라 도출된 개인수준 잠재계층의 특성을 파악하기 위해 잠재계층별 조건부 반응확률을 산출하였다. 조건부 반응확률은 잠재계층별로 산출되는 각 문항 내 특정 범주에 예상되는 응답 확률이다. <그림 2>는 계층별로 문항 내 ‘그렇다’는 반응 패턴을 보일 조건부 반응확률을 나타낸 결과이다. 첫 번째 잠재계층에는 약 39.9%의 응답자가 속하며 서비스 과정, 서비스 이용, 재이용 의사 등 세 종류의 지표변수에서 모두

<표 5> 개인수준과 집단수준의 지자체 서비스 만족도의 다층 잠재성장모형 결과

모형	집단 수준	개인 수준	LL	모수 개수	AIC	BIC	CAIC	분류 오류
Model1	2	2	-16459.3	81	33080.7	33523.7	33604.7	0.0488
Model2	2	3	-16126.7	129	32511.3	33216.9	33345.9	0.1110
Model3	2	4	-15839.3	177	32032.6	33000.7	33177.7	0.1202
Model4	2	5	-15698.8	225	31847.6	33078.3	33303.3	0.1458
Model5	3	2	-16459.3	83	33084.6	33538.6	33621.6	0.0488
Model6	3	3	-16114.6	132	32493.2	33215.2	33347.2	0.0960
Model7	3	4	-15831.9	181	32025.8	33015.8	33196.8	0.1131
Model8	3	5	-15691.8	230	31843.6	33101.6	33331.6	0.1440
Model9	4	2	-16459.3	85	33088.6	33553.6	33638.6	0.0488
Model10	4	3	-16110.4	135	32490.9	33229.3	33364.3	0.0998
Model11	4	4	-15830.0	185	32030.1	33042.0	33227.0	0.1191
Model12	4	5	-15686.7	235	31843.3	33128.7	33363.7	0.1463
Model13	5	2	-16459.3	87	33092.6	33568.5	33655.5	0.0488
Model14	5	3	-16110.3	138	32496.6	33251.4	33389.4	0.0974
Model15	5	4	-15828.9	189	32035.8	33069.6	33258.6	0.1152
Model16	5	5	-15676.2	240	31832.3	33145.0	33385.0	0.1389



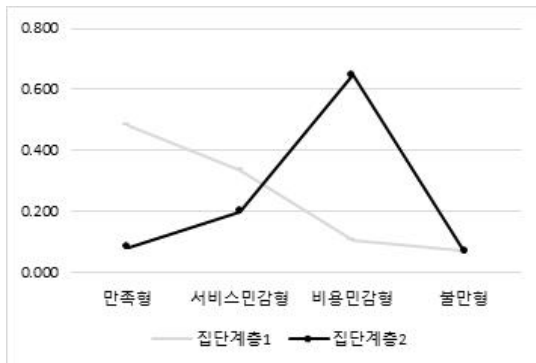
〈그림 2〉 개인수준의 잠재계층

높은 만족도 수준을 보이고 있어 ‘만족형’으로 명명하였다. 두 번째 계층은 서비스 신청 안내 및 이용기간 등 서비스 편의성과 관련한 문항에서 특히 낮은 만족도를 보여 ‘서비스민감형’으로 명명하였다. 이 유형에는 30.7%의 응답자가 포함되어 두 번째로 높은 비율을 차지하였다. 세 번째 계층은 ‘비용민감형’이라고 명명하였으며, 전체의 22.2%의 응답자가 속했다. 이 유형은 서비스과정의 만족도와 재이용 의사에서 높은 수준을 보였지만, 다른 유형보다 추가가격의 적절성, 분담금이 증가할 때 재이용 의사 등 비용 관련 만족도에서 낮은 수준을 보였다. 네 번째 계층은 모든 종류의 지표변수에서 다른 계층보다 낮은 수준을 보였으므로 ‘불만족형’으로 명명하였고, 가장 소수의 응답자인

7.2%가 포함되었다.

2) 집단수준

최종 결정된 두 개의 집단수준 잠재계층별 조건부 잠재계층확률을 〈그림 3〉에 제시하였다. 조건부 잠재계층확률은 집단수준 잠재계층별로 예상되는 개인수준의 잠재계층의 비율을 나타낸 수치로 집단수준 잠재계층의 특성을 파악하는 데 활용된다(Vermunt, 2003). 25개 자치구 중 79%(도봉구, 은평구, 중랑구, 양천구, 동대문구, 노원구, 마포구, 금천구, 성북구, 구로구, 광진구, 관악구, 동작구, 영등포구, 서대문구, 강서구, 강남구, 서초구, 성동구, 용산구)가 속하는 첫 번째 집단수준 잠재계층은 만족형과 서비스민감형의 비율이 각



〈그림 3〉 집단수준의 잠재계층

각 48.4%와 33.7%로 높게 조사된 반면, 비용민감형과 불만형의 비율은 각각 10.8%와 7.2%로 낮게 나타났다. 두 번째 집단수준 잠재계층은 비용민감형 잠재계층의 비율이 64.7%로 다른 계층에 비해 높은 것으로 분석됐다. 이 잠재계층에 포함되는 자치구는 전체의 21%로 강동구, 송파구, 강북구, 종로구, 중구가 포함되었다. 이 자치구는 이용자수가 첫 번째 잠재계층에 속한 자치구보다 사업예산액과 이용자수가 적은 특성을 보인다. 이 자치구들은 사업예산액이 시각장애인안마치료나 저소득건강증진서비스의 특정 사업에 대부분 사용되고 있어 사업의 편중성을 보이고 있다.

3. 다항 로지스틱 회귀분석

잠재계층 분류에 영향을 미치는 변수의 효과를 검증하기 위해 다항 로지스틱 회귀분석을 실시한 결과는 <표 6>에 제시되어 있다. 분석에 포함된 변수 수준에 따른 각 잠재계층에 속할 확률을 나타낸 결과를 살펴보면, 첫째, 응답자 중 여자는 서비스민감형에 속할 가능성이 가장 높은 것으로 나타났다. 남자는 비용민감형에 속할 가능성이 가장 높은 것으로 확인됐다. 둘째, 부모자녀가정은 서비스민감형과 불만형에 속할 가능성이 높게 나타

난 반면, 한부모가정은 만족형에 속할 가능성이 높은 것으로 분석됐다. 조손가정과 노인독거, 노인부부 가정은 비용민감형에 속할 가능성이 다른 계층에 비해 높았다. 셋째, 소득수준이 낮을수록 비용민감형과 만족형에 속할 가능성이 높았으며, 소득수준이 높아질수록 서비스민감형과 불만형에 속할 가능성이 높은 것으로 확인되었다. 넷째, 아동/청소년 관련 서비스 이용한 사람은 서비스민감형에 속할 가능성이 가장 높았으며, 만족형과 불만형은 비슷한 수준을 보였다. 부모/성인 관련 서비스 이용자는 만족형에 속할 가능성이 가장 높은 반면, 노인/장애인 관련 서비스를 이용한 사람은 비용민감형에 속할 가능성이 가장 높은 것으로 확인되었다.

V. 논의와 결론

이 연구는 지역사회서비스투자사업의 이용자를 대상으로 한 만족도 조사자료를 활용하여 이용자의 응답패턴에 따른 만족도를 분석하였다. 총 2,000명의 서울시 지투자사업 이용자를 대상으로 한 16개 만족도 항목별 조사자료를 다층 잠재계층모형을 적용하여 분석한 결과, 4개의 개인 잠재계층과 2개의 지역 잠재계층으로 구분되었다. 분석한 결과 및 함의를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 개인수준의 잠재계층 분석결과, 4가지 하위 유형으로 구분되었으며 이를 만족형, 서비스민감형, 비용민감형, 불만족형으로 명명하였다. 만족형, 서비스민감형, 비용민감형은 조사항목에서 대체로 유사한 응답패턴을 보였지만, 서비스신청과정 편리성·서비스 이용기간 적절성·서비스총가격의 적절성·서비스 이용 후 삶의 질향상·본인부담금 증가시 재용이용의향 항목에서 두드러진 차이

〈표 6〉 다항 로지스틱 회귀분석 결과

변수	수준	만족형	서비스민감형	비용민감형	불만형	χ^2 값
성별	남성	0.192	0.079	0.208	0.190	33.23*
	여성	0.808	0.921	0.792	0.810	
가족 형태	부모자녀가정	0.592	0.846	0.523	0.747	27.60***
	한부모가정	0.206	0.112	0.143	0.157	
	조손가정	0.015	0.006	0.034	0.000	
	소년소녀가장	0.001	0.000	0.000	0.000	
	노인독거	0.088	0.000	0.113	0.027	
	노인부부	0.080	0.011	0.140	0.039	
	기타	0.018	0.025	0.047	0.030	
소득 수준	100 미만	0.300	0.136	0.457	0.257	9.95*
	100~200	0.361	0.342	0.356	0.285	
	200~300	0.219	0.291	0.157	0.252	
	300~400	0.105	0.213	0.024	0.189	
	500 이상	0.016	0.018	0.006	0.018	
서비스 종류	영유아	0.066	0.205	0.013	0.143	44.50***
	아동/청소년	0.567	0.627	0.321	0.581	
	부모/성인	0.345	0.107	0.114	0.177	
	노인/장애인	0.023	0.062	0.552	0.099	

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

를 보여 다른 하위유형으로 분류되었다.

흥미로운 점은 4개 유형의 모든 이용자가 전체적으로 서비스이용기간의 적절성·서비스충가격의 적절성·부담금증가 시 서비스 재이용의향 응답에서 다른 항목보다 낮은 만족도 수준을 보였다는 점이다. 동일 잠재계층 안에서도 이 항목에 관한 응답은 다른 항목보다 낮은 점수를 보이고 있었다. 즉, 가격 관련 문항에서 전반적으로 낮은 만족도를 보이고 있다. 가격 수준과 본인부담률이 서비스 프로그램별 이용자 수에 미친 영향을 회귀분석한 연구(송헌재 외, 2016)에서도 서비스 가격구조는 사회서비스 이용에 다각적인 측면에서 영향을 미치고 있다는 결과를 제시하고 있어 이 연구 결과를 뒷받침한다.

지투사업의 서비스가격은 정부지원금과 본인부

담금으로 결정되는데, 기존의 선별적 복지서비스와 유사한 서비스가 제공되고 있어 서비스 비용에 낮은 만족도를 보이고 있는 것으로 해석된다. 예컨대 유사한 서비스를 복지관 이용자는 무료로 이용하는데, 지투사업의 이용자는 일정한 본인부담금을 부담해야 한다. 이때 지투사업의 이용자는 서비스 제공과정과 서비스 질에 만족한다 해도 서비스 비용과 관련된 부분에서 낮은 만족도를 보일 수밖에 없다. 기존의 선별적 복지서비스와 차별성이 없는 서비스를 일정한 본인부담금을 부담하면서 이용해야 하는 이용자 입장에서는 지투사업이 추구하는 사회서비스의 보편화·시장화라는 정책 목표에 따라 서비스 이용 시 본인부담금을 수용하는 것에 민감하게 반응하게 되고 나아가 서비스 종료 시 일반이용으로의 전환율이 낮아지게 된다.

경제학에서 가격탄력성은 가격변화율과 수요량 변화율의 변화비율을 의미하는데, 이 연구결과는 현재의 서비스가격에서 조금만 가격이 올라도 수요량이 매우 감소할 것으로 나타나 지투사업은 가격탄력성이 매우 높은 서비스임을 보여주고 있다. 지투사업 이용자는 전반적으로 서비스 이용기간과 가격에 민감하고, 본인부담금 증가 시 서비스를 재이용할 의향이 매우 낮을 가능성이 확인되었다. 경쟁과 선택으로 사회서비스의 시장화와 산업화를 도모하는 것은 지투사업의 중요한 목적 중 하나지만 여전히 정부가 기대한 바와 같이 사회서비스의 산업화가 구현되지 못하고 있음을 보여주는 방증이다. 가격탄력성이 높기 때문에 소폭의 가격변화에도 수요량의 변화폭이 클 수 있다는 점에서 지투사업의 정책적 목표가 수정되어야 한다는 선행연구의 주장을 뒷받침한다(박세경, 2016b; 신창환, 2013; 이재원·손정원, 2012). 이러한 정책 방향의 수정에는 이견이 있을 수 있으며 더 다차원적인 논의가 추후 진행될 필요가 있다. 현실적으로는 지투사업의 이용자를 확대하고 일반이용자로의 전환율을 높이려면 소득수준이나 이용기간에 따라 본인부담금 수준을 차등화하는 가격슬라이드제의 도입을 고려할 필요가 있다.

둘째, 잠재계층별로 만족도 응답패턴을 분석한 결과는 다음과 같다. 모든 항목에서 다른 유형에 비해 만족도가 높았던 만족형이 전체 응답자의 40%를 점하고 있는 반면, 낮은 만족도 수준을 보이고 있는 불만형은 전체 응답자의 7.2%로 확인됐다. 응답자의 30.7%인 서비스민감형은 서비스 이용기간, 서비스 가격 항목에서도 다른 항목에 비해 낮은 점수를 보였으며, 특히 서비스 신청과정의 편리성 항목에서 낮은 점수를 보이고 있었다. 비용민감형은 전체 응답자의 22.2%를 차지하

고 있으며 만족형과 거의 유사한 응답패턴을 보이지만 특히 서비스 추가가격의 적절성·본인부담금 적절성·부담금 증가 시 서비스 재이용의향 응답에서 만족형보다 특히 낮은 점수를 보이고 있다. 특히 비용민감형은 본인이 부담하는 가격에 상당히 민감하게 반응하고 있다는 특성을 보였다.

서비스민감형과 비용민감형에서 낮은 점수를 보인 서비스이용기간, 추가가격, 본인부담금 등의 항목은 모두 중앙정부의 사업관리 지침(정부규제)와 관련 있는 내용이라는 점에서 향후 지역특성에 맞게 이러한 관리지침의 완화와 수정의 필요성을 제시한다. 지투사업의 서비스에 따라 서비스기간, 서비스추가가격, 본인부담금을 지방자치단체가 자율적으로 결정할 수 있도록 하는 중앙정부의 정책적 재검토가 필요하다는 점을 보여주고 있다.

셋째, 개인수준의 응답유형을 유의하게 예측하는 특성을 파악하기 위해 시행한 다항 로지스틱 회귀분석 결과에서는 가구형태, 소득수준, 서비스대상에 따라 잠재계층 유형이 달라지는 것으로 분석됐다. 노인독거 및 노인가구, 조손가구는 비용민감형에 속할 가능성이 높았으며, 소득수준인 낮은 집단은 비용민감형과 만족형에 속할 가능성이 높았다. 이러한 결과는 가구형태, 소득수준, 서비스대상에 따라 만족도 평가가 달라지고 있다는 사실을 보여준다. 소득수준이 낮은 경우 더 비용에 민감한 성향을 보였다. 또한 한부모·조손가구, 노인가구, 저소득 가구, 노인/장애인 집단을 대상으로 하는 서비스는 비용(가격)에 민감한 성향을 보인다는 점에서 가격책정(추가가격, 본인부담금) 및 이용기간의 설정 시 소득수준과 가구형태를 고려한 차별화된 정책접근이 필요할 것으로 보인다.

서비스대상별로는 노인/장애인서비스 이용집단은 비용민감형에, 영유아서비스, 아동/청소년서

비스를 이용한 집단은 서비스민감형에 속할 가능성이 높은 것으로 드러났다. 일반적으로 노인·장애인 이 소득수준이 낮다는 점에서 비용에 민감하였고, 특히 영유아·아동·청소년 대상 서비스는 응답자가 부모의 입장으로 부모의 서비스 내용에 민감하다는 것을 보여주었다. 따라서 영유아·아동대상사업개발 시 서비스 내용의 체계화·전문화가 필요하다는 함의를 제공한다.

지역사회서비스투자사업은 서비스 이용자에게 바우처를 발급하고 이용자가 원하는 서비스 제공기관을 선택하게 해 기존의 사회복지서비스와 다른 방식으로 서비스를 제공하는 새로운 접근이다. 기존 사회복지서비스의 획일화된 기준과 달리 서비스 유형과 내용에 따라 서비스 이용조건, 이용과정, 이용기간, 서비스 가격 및 본인부담금을 차별화하는 것이 바람직하다. 중앙정부는 최소한의 기준을 제시하고 지방자치단체에서 이용자의 욕구, 사회경제적 특성을 고려하여 소득구간별 가격차등, 이용자욕구수준별 이용기간차등 등 전체적인 사업관리에서 지방자치단체의 자율관리가 가능하도록 하는 정책적 개선이 요구된다. 이러한 정책적 개선점은 앞의 두 번째 연구결과의 정책적 함의와도 연관되는 결과이다. 서울시의 가격 및 이용기간 차별화를 시도하는 정책적 실험이 필요하다. 이용자 욕구에 따라 차별화하려면 서울시 차원에서 서울시 지투사업 이용자의 세밀한 욕구와 만족도 분석작업을 선행해야 한다.

넷째, 집단수준의 잠재계층은 개인수준에 비해 명확한 결과가 도출되지 않았다. 구별 특성이 명확하지 않은 것은 지역개발형 사업과 같은 자치구별 특성이 반영된 사업보다는 중앙정부의 공동된 사업인 지역선택형 사업이 주를 이루고 있기 때문인 것으로 추론된다. 자치구 수준에서는 독자적

사업을 진행할 인력과 역량이 부족하다는 점에서 서울시 차원의 자치구 지투사업에 대한 적극적 지원과 정책적 배려가 필요하다는 함의를 제시한다. 집단수준의 분석결과는 서울시 자치구가 더 적극적으로 주민의 욕구와 특성을 반영한 다양한 사회서비스의 개발과 제공이 필요하다는 함의를 제시한다. 두드러진 지역별 잠재계층으로 분류되지는 않았지만, 서울시 25개 자치구 중 종로구·중구·강북구·강동구·송파구 등 5개 구는 다른 20개 구와는 달리 비용민감형에 속한 응답자가 다른 유형에 견줘 월등히 많은 지역으로 조사됐다. 이 자치구들은 지투사업이 예방적 차원의 건강관리서비스(저소득건강증진, 시각장애인안마)에 편중되어 있다는 특성을 보였다. 이러한 서비스는 가시적인 서비스효과성을 단기간에 보기 어렵고, 기존의 복지서비스와 차별성을 갖기 어렵다는 측면에서 이러한 결과가 나온 것으로 유추된다. 따라서 지투사업의 선정과 운영 시 자치구는 기존의 복지서비스와 차별화된 서비스 내용을 반영할 것이 요구된다.

이와 같이 이 연구는 응답자의 만족도 반응을 유형화하여 분류해 기존 선행연구와 다른 연구결과를 도출하였다. 서비스 가격, 이용기간, 본인부담금에 관한 응답에 따라 만족도의 수준이 다른 잠재계층으로 분류되었으며, 이러한 잠재계층 분류도 소득·가구형태·서비스대상에 따라 달라질 수 있다는 점에서 시행 12년 차에 접어든 지투사업의 정책적 설계 시 가격탄력성을 중요하게 고려하여야 한다는 점을 제시하였다.

이 연구는 횡단적 자료를 활용하여 서울시 지투사업 이용자만을 대상으로 분석하였기 때문에 종단적 변화나 타 시·도 지투사업 이용자 만족도와의 차이점을 제시하지는 못하고 있다. 결과 해

석 시 한계점을 고려하여야 한다. 지역수준의 잠재계층분석에서는 유형을 예측할 수 있는 자치구에 관한 충분한 정보가 제약되어 있어 로지스틱회귀분석을 진행하지 못하였다. 추후 연구에서는 자치구에 따른 차이를 설명할 수 있는 자료를 보완해 자치구별 유형을 설명할 수 있는 보완연구가 진행될 필요가 있다. 또한 수집된 자료는 이용자의 면대면 조사가 아닌 전화 인터뷰로 확보되었다는 점에서 면대면 조사보다 자료의 객관성과 타당성이 낮을 수 있다는 점도 한계점으로 제시할 수 있다. 그럼에도 이 연구는 다층 잠재계층모형을 적용하여 서비스 이용자의 응답유형을 분석한 국내 최초의 연구이며, 선행연구와 달리 이용자 만족도를 유형화하여 분석해 서울시 지투사업의 정책설계 시 고려해야 할 요인을 제시하고 있다는 점에서 의미를 가진다.

참고문헌

- 김민영·백승주·금현섭, 2011, “기관경쟁과 이용자선택이 사회서비스 만족도에 미치는 영향: 지역사회서비스사업 중 아동대상 대인서비스를 중심으로”, 『지방정부연구』, 15(4): 153~176.
- 김은정·정은아, 2011, “대구지역사회서비스 이용자들의 품질평가, 만족도 및 재이용의사: 문제행동아동조기개입서비스를 중심으로”, 『사회서비스연구』, 2(2): 105~139.
- 김은정·정은아, 2012a, “지역사회서비스 이용자의 서비스 품질평가와 지속이용 의향: 대구시 문제행동아동조기개입서비스를 중심으로”, 『지방정부연구』, 16(1): 331~352.
- 김은정·정은아, 2012b, “지역사회서비스투자사업 이용자의 서비스 효과성 인식과 관련요인: 대구시 문제행동아동 조기개입서비스를 중심으로”, 『사회서비스연구』, 3(1): 67~94.
- 김정근·신복기, 2015, “지역사회서비스투자사업의 서비스 재이용 의향에 영향을 미치는 요인:이용자 만족도 매개를 중심으로”, 『사회복지정책』, 42(4): 101~126.
- 류진석, 2010, “지역사회서비스투자사업의 특징과 쟁점: 대전광역시 지역개발형을 중심으로”, 『사회과학연구』, 21(2): 85~108.
- 박세경, 2016a, “지역사회서비스투자사업의 성과와 과제”, 『보건복지포럼』, 237: 45~60.
- 박세경, 2016b, “지역사회서비스투자사업의 미래에 관한 탐색적 고찰”, 『사회서비스연구』, 6(1): 117~141.
- 서울복지재단 지역사회서비스지원단, 2015a, 『2015년 서울시 지역자율형사회서비스투자사업 이용자모니터링』.
- 서울복지재단 지역사회서비스지원단, 2015b, 『2015 서울시 지역자율형사회서비스투자사업 수요공급조사』.
- 송헌재·고선·김지영, 2016, “지역사회서비스 가격구조가 서비스 이용에 미치는 영향”, 20(3): 173~190.
- 신창환, 2011, “서비스 만족도 지표 개발에 관한 연구:지역개발형 바우처 서비스 이용자를 중심으로”, 『사회복지연구』, 42(1): 151~177.
- 신창환, 2012a, “바우처를 활용한 사회서비스의 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 『한국사회복지학』, 64(4): 137~161.
- 신창환, 2012b, “바우처 서비스 제공기관의 객관적 성과와 주관적 성과의 연계성에 관한 탐색적 연구: 기관운영의 효율성과 이용자 만족도 차원을 중심으로”, 『사회복지연구』, 43(2): 5~29.
- 신창환, 2013, “경쟁은 서비스 질을 향상시키는가? 사회서비스 전자바우처 사업의 공급자 인터뷰를 중심으로”, 『보건사회연구』, 33(4): 312~340.
- 신창환·강상경, 2010, “한국의 지역사회서비스투자사업의 공급구조와 바우처 작동기제에 관한 연구”, 『한국사회복지학』, 62(2): 399~420.
- 안지민, 2014, “사회서비스의 주관적 성과에 관한 이용자와 제공자의 인식 비교 연구:대구광역시 지역사회서비스투자사업을 중심으로”, 『한국비교정부학보』, 18(3): 239~260.
- 오수경·신창환, 2016, “노인맞춤형 운동처방서비스 효과성 측정 연구”, 『사회서비스연구』, 6(2): 81~107.

- 오수경·신창환, 2018, “스마트건강증진서비스 효과성 분석 연구:서울시 사례”, 『연구방법논총』, 3(1): 57~77.
- 오윤정·남진열, 2013, “제주지역 사회서비스의 통합적 성과 평가에 관한 연구 : 지역개발형 지역사회서비스 투자사업을 중심으로”, 『한국지역사회복지학』, 47: 149~176.
- 윤정혜·이용갑·최동국·장소현, 2015, “지역사회서비스투자사업 이용자 만족도 영향 요인 연구”, 『보건과 사회과학』, 38: 201~223.
- 이영범·남승연, 2010, “효과적인 사회서비스 시장화를 위한 지역적 특성에 관한 연구:지역선택형 지역사회서비스 투자사업을 중심으로”, 『한국사회와 행정연구』, 20(4): 163~191.
- 이재원·손정원, 2011, “사회서비스 공급정책에서 시장과 산업 활성화 과제:보건복지부 사회서비스 전자바우처 사업을 중심으로”, 『동향과 전망』, 82: 45~84.
- 이현주·조성숙, 2016, “관계마케팅이 지역사회서비스의 재이용의사에 미치는 영향과 서비스품질의 매개효과 분석”, 『보건사회연구』, 36(2): 311~344.
- 정은아, 2013, “사회서비스 이용자 선택과 선택의 중요성 인식이 이용만족도에 미치는 영향: 제공기관과 제공자 선택을 중심으로”, 『사회서비스연구』, 4(1): 5~57.
- 조성숙·허만세, 2012, “지역사회서비스투자사업의 서비스 품질과 재이용의사에 대한 만족도의 매개효과 분석: 대구지역 아동정서발달지원서비스를 중심으로”, 『서울도시연구』, 13(1): 127~148.
- 표갑수·김현진·박순우, 2011, “지역사회서비스투자사업에서 서비스 이용자의 환경이 이용도에 미치는 영향”, 『한국지역사회복지학』, 37: 1~21.
- 한미현, 2012, “지역사회서비스투자사업의 성과에 대한 실증연구:취약가정 아동 집중관리 프로그램의 효과를 중심으로”, 『보건사회연구』, 32(1): 177~200.
- 한상미·이상균, 2009, “지방자치단체의 특징과 사회서비스 공급유형간의 관계지역:개발형 지역사회서비스투자사업을 중심으로”, 『사회복지정책』, 36(3): 423~447.
- Hatry, H. P., 2006, *Performance measurement: Getting results*, Urban Inst Press.
- Henry, K. L. and Muthén, B., 2010, “Multilevel latent class analysis: An application of adolescent smoking typologies with individual and contextual predictors”, *Structural Equation Modeling*, 17: 193~215.
- Lebow, J., 1983, “Research assessing consumer satisfaction with mental health treatment:a review of findings”, *Evaluation and Program Planning*, 6(3): 211~236.
- Lukočienė, O., Varriale, R., and Vermunt, J. K., 2010, “The simultaneous decision(s) about the number of lower- and higher-level classes in multilevel latent class analysis”, *Sociological Methodology*, 40: 247~283.
- Martin, L., and Kettner, P., 1996, *Measuring the performance of human service programs*, Sage Publications, Inc.
- Poister, T. H. and Henry, G. T., 1994, “Citizen Ratings of Public and Private Service Quality: A Comparative Perspective”, *Public Administration Review*, 54(2), 155~160.
- Stipak, B., 1979, “Citizen satisfaction with urban services: potential misuse as a performance indicator”, *Public Administration Review*, 39(1): 46~52.
- Vermunt, J. K., 2003, “Multilevel latent class models”, *Sociological Methodology*, 33: 213~239.
- Vermunt, J. K. and Magidson, J., 2013, *Latent gold 5.1*. Belmont, MA: Statistical Innovations Inc.
- Walsh, T. and Lord, B., 2004, “Client satisfaction and empowerment through social work intervention”, *Social Work in Health Care*, 38(4): 37~56.
- Yu, H. T. and Park, J., 2014, “Simultaneous decision on the number of latent clusters and classes for multilevel latent class models”, *Multivariate Behavioral Research*, 49: 232~244.

원 고 접 수 일 : 2018년 9월 10일
1차심사완료일 : 2018년 12월 10일
최종원고채택일 : 2018년 12월 21일