

복지서비스 품질과 고객만족이 재이용의사에 미치는 영향

맹 두 열

()

심 영 미*

()

본 연구의 목적은 복지서비스의 품질제고를 위한 방안 모색의 일환으로 복지서비스 품질과 고객만족이 고객의 재이용의사에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보는 데 있다. 선행연구를 토대로 한 복지서비스 품질의 구성요인은 보증성, 공감성, 대응성, 형평성, 신뢰성, 유형성 6가지 범주로 선정하였으며, 고객만족과 재이용의사는 2가지 범주로 선정하였다. 연구의 대상은 경기북부 지역 중 사회복지시설이 가장 많이 위치하고 있는 지역 즉 고양시, 남양주시, 파주시를 선정하여 3개 지역의 복지관에서 기능회복서비스를 이용한 경험이 있는 노인들을 대상으로 설문조사하여 각 100부 총 300부 설문지를 활용하였다. 연구방법으로는 교차분석, 상관관계분석, 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석결과는 먼저 이론적으로 설정한 ‘복지서비스의 품질 → 고객서비스만족’과 ‘복지서비스품질과 고객서비스만족 → 재이용의사’간의 영향관계는 가설검증 결과 모두 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타났다. 척도검증을 통하여 밝혀진 복지서비스 품질인 보증성, 공감성, 신뢰성, 대응성, 유형성, 형평성이 고객 서비스만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또 노인복지서비스 품질 중에서도 형평성($\beta=.558, p<.001$)과 보증성($\beta=.539, p<.001$)이 다른 구성차원보다 상대적으로 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 노인복지서비스 품질이 높을수록 노인의 만족도는 높아진다는 것을 의미하는 것으로, 이러한 결과는 서비스의 영역과 그 영향력 정도는 상이하지만, 대다수의 선행연구들과 그 분석결과는 동일함을 알 수 있었다. 이러한 분석결과를 토대로, 사회복지서비스조직이 고객만족을 위한 양질의 서비스를 제공하기 위해서는 서비스 품질에 대한 다양한 접근과 함께 서비스 품질에 대한 보다 적극적인 방안들이 다각적으로 모색되어야 할 것이다.

주요용어: 복지서비스 품질, 고객만족, 재이용의사, 보증성, 공감성, 대응성, 형평성, 신뢰성, 유형성

* 교신저자: 심영미, 경희대학교(ymwelfare@naver.com)

■ 투고일: 2011.4.29 ■ 수정일: 2011.6.15 ■ 게재확정일: 2011.6.22

I. 서론

1980년대 이후 복지서비스는 양적으로 급속히 팽창하였으며, 사회복지 중 노인복지 서비스에 대한 비중은 인구구조의 변화에 따라 증대되고 있다. 이러한 상황 하에서 노인복지서비스의 품질은 또 하나의 중요한 과제로 등장하고 있다. 지금까지 노인복지서비스의 향상을 위한 프로그램 평가 등 많은 부분에서 노력을 해왔던 것은 사실이지만, 주로 양적인 측면에서 다양한 프로그램을 제공하는 것에 초점이 맞추어 있었다. 하지만 현대에 와서는 질적인 측면과 공급자 보다는 수요자인 노인 측면에서 서비스의 질적 측면을 짚어봐야 할 때이다.

최근 우리사회 전반에서 성과에 대한 관심과 논의가 활발히 전개되고 있다. 특히 2006년 4월 1일부터는 ‘정부업무평가 기본법’을 통해 정부조직의 성과관리의 원칙과 시행계획을 규정하고 있으며, 통합적인 성과관리체계를 범문화하고 있다. 이와 같은 현상은 1970년대 말부터 OECD 국가들을 중심으로 나타난 신공공관리가 국내의 공공행정에 영향을 미치고 있기 때문이라고 할 수 있다(Kong, 2005; 이명석, 2001; Kaboolina, 1998). 이러한 공공부문의 성과관리는 사회복지서비스에도 영향을 미쳐 사회복지현장에서 책임성을 강조하는 책무성의 시대를 열었으며(최성재·남기민, 2006), 전통적으로 사용하였던 ‘클라이언트’라는 말을 ‘서비스 이용자’ 또는 ‘소비자’ 나아가 ‘고객’으로 대체시킴으로써 서비스 주체의 근본적인 변화를 일으키고 있다(정무성·노승현, 2006; 유삼희, 2004). 이처럼 다양한 사회분야에서 진행되고 있는 성과(performance)에 대한 강조와 제고 노력은 궁극적으로 보면 서비스의 품질을 높이기 위한 노력으로 간주할 수 있다.

현재 제공되고 있는 사회복지서비스는 고객들이 만족할 수 있는 사회복지서비스 품질에 부합하는지, 그리고 고객이 바라는 사회복지서비스는 어떠한 것인가에 대한 분석이 필요하며 이를 토대로 사회복지서비스 품질의 관리 방향에 대한 관심이 더더욱 요구되어진다.

원래 고객만족에 대한 연구는 경영학 분야에서, 특히 기업의 고객확보를 통한 이윤창출이라는 측면에 관한 연구로 진행되어 왔다. 즉, 기업에서 제공하는 서비스 품질에 대한 고객의 만족여부는 서비스의 재구매의사와 타인추천의사 등과 같은 행동으로 귀결됨으로써 기업은 시장에서의 경쟁력을 확보할 수 있다는 이론으로 정립되어 가고 있다.

공공서비스 뿐만 아니라 사회서비스 서비스 품질과 이용자의 서비스 만족도가 중요해지고 있음에도 불구하고 이에 대한 학문적, 정책적 논의가 활발히 이루어지지 못하는 실정이다. 반면 시장에서 제공되는 민간서비스 산업 분야에서는 서비스 품질과 만족도 등에 관한 연구와 논의가 꾸준히 이어져왔다(이유재·라선아, 2006). 민간서비스 산업분야에서는 서비스 품질이 다차원적인 영역으로 구성되며 이에 대한 이용자의 평가를 포함하는 개념으로 이해되고 있다. 이러한 서비스 품질은 구성차원별로 이용자의 서비스 만족도 평가에 미치는 영향력이 다를 수 있다고 간주하는데, 이러한 품질차원들과 서비스만족도간의 관계는 서비스 분야별로, 이용자의 잠재적인 특성별로 달라질 수 있다고 본다(이유재·이준엽, 2001). 따라서 서비스 만족도를 높이기 위해서는 서비스 품질을 구성하는 다차원적인 영역들 중 어떠한 품질이 이용자의 서비스 만족도에 더 큰 영향을 주는지를 분석하는 것이 중요하다고 할 수 있다(김은정·정소현, 2009).

최근 들어 사회서비스 영역에서 이용자 재정지원방식이 나타나면서 사회서비스 품질에 관한 논의가 시작되고는 있지만(강선경·김학주, 2007; 김은정, 2008; 전용호, 2008) 사회서비스 품질을 주요 구성차원으로 구분하여 현황을 고찰하고 나아가 이것이 이용자들의 서비스 만족도와 어떤 관련을 맺는지를 실증적으로 측정하고 분석한 연구는 거의 없는 실정이다. 사회서비스의 주요 품질기준을 설정하고 이것을 서비스 만족도를 증가시킬 수 있는 직접적인 정책 도구로 활용하기 위해서는 품질의 주요 구성영역별 측정지표들이 실질적으로 서비스 이용자들의 만족도 평가와 어떻게 관련되는지를 체계적으로 분석할 필요가 있다(김은정·정소현, 2009).

민간부문, 공공서비스 및 의료서비스부문에 있어서는 서비스품질을 측정하기 위해 다양한 형태의 노력이 이루어지고 있으며, 최근에는 국내에서도 PZB(Parasuraman, Zeithaml & Berry)의 SERVQUAL 모형을 기초로 한 연구가 활발하게 진행되고 있으나, 사회복지분야에서는 서비스의 품질 측정에 대한 실증연구가 미흡한 실정이다. 또한 복지서비스, 고객만족 그리고 재이용의사와의 관련성을 실증적으로 연구한 경우는 매우 부족하다.1)

따라서 본 연구의 목적은 복지서비스의 품질제고를 위한 방안 모색의 일환으로 복지서비스 품질과 고객만족이 고객의 재이용의사에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보는 데

1) 사회복지서비스 부문에서 ‘SERVQUAL’ 모형과 관련된 국내 연구로는 최근에 들어, 전준구(2006)와 정상진(2010) 등 소수가 있을 뿐이다.

있다. 이 연구는 복지서비스 이용자들이 서비스품질을 어떻게 평가하는지 그 실태를 살펴보는 것이며, 서비스품질 평가가 이용자들의 서비스 만족도와 어떠한 관련을 맺는지를 실증적으로 분석하는 것이다. 또한 이 연구 결과를 토대로 향후 복지서비스 품질관리의 체계적인 구축과 지속적인 서비스품질 관리방향을 제시할 수 있을 것이다.

II. 선행연구 검토

1. 복지서비스 품질의 구성요인

서비스 품질을 평가하는데 있어 일반서비스업 및 제조업 등에서 널리 적용되고 있는 품질범주는 PZB가 제시한 5가지 범주이다. 따라서 PZB의 5가지 범주를 살펴보고 이를 도입·응용한 후속연구들을 살펴보면 다음과 같다.

PZB(1985: 33-46)는 1985년 서비스 품질에 대한 10가지 범주(97개 지표)로 구성된 결정요인들을 찾아냈으나, 1988년에는 은행, 신용카드사, 보수 및 정비회사, 장거리 전화회사 등을 대상으로 연구를 수행하여 10가지 범주(유형성: tangibles, 신뢰성: reliability, 대응성: responsiveness, 능력: competence, 예절: courtesy, 신용도: credibility, 안정성: security, 접근가능성: access, 의사소통: communication, 고객에 대한 이해: understanding-customer)는 5가지 범주(22개 지표)로 축약되어 질 수 있다고 보았다.

이상춘(2009)의 연구에서는 서비스품질이 고객만족에 유의미한 영향을 미쳤으며, 직원들의 공감성, 신뢰성과 시설의 편의성이 높을수록 고객만족도가 높았다. 정무성·노승현(2006)에 의해 이루어진 지역사회복지관의 서비스 품질과 고객만족에 관한 연구에서는 직원의 서비스, 시설환경과 프로그램의 질, 이용빈도, 현재사업인지도가 높을수록 고객만족에 유의미한 영향을 미쳤다. 전준구(2006)의 연구에서는 서비스품질(공감성, 확산성, 신뢰성, 대응성, 유형성)이 고객만족에 정(+의 영향이 있었다. 유삼희(2004)의 연구에서는 지역사회복지관 서비스품질이 고객만족에 유의미한 영향을 미쳤고, 서비스품질 영역에서 고객과 직원의 생각이 차이가 있었다.

윤현숙(2001)은 소비자가 지각하는 의료서비스(종합병원·개인병원·한방병원·한의

원)의 품질범주를 규명하고자 시도한 연구에서 PZB의 10개 범주를 중심으로 의료서비스 품질을 잘 반영해 줄 선행연구들의 검토를 통해 50개의 설문문항을 구성하고 요인 분석을 실시하여 “의사소통, 능력, 시간적 편리성, 안전성, 접근성”등의 5가지 품질범주를 확인하였다.

장우진(2001)은 지적측량서비스품질, 고객만족과 재이용의사, 타인추천의사와의 인과 관계를 살펴보았다. 서비스품질은 PZB의 5가지 측정지표와 공공서비스인 점을 감안하여 형평성이라는 항목을 추가하였다. 연구결과, 대응성, 유형성, 신뢰성, 공감성, 보증성, 형평성은 고객만족에 영향을 미쳤고, 재이용의사와 타인추천의사에도 정(+)의 영향을 미쳤다. 따라서 선행연구 검토를 통해 복지서비스품질의 구성요인을 PZB의 5개 유형과 복지서비스도 공공서비스인 점을 감안하여 형평성 항목을 추가하여 6개 유형으로 살펴 보았다.

Carman(1990)은 SERVQUAL 모형을 다양한 서비스 분야에 적용할 수 있는 가능성에 대한 검증을 목적으로 10가지 범주를 중심으로 설문을 작성하고, 경영대학 취업센터, 타이어 가게, 병원(치과)을 대상으로 요인분석을 실시하였다. 분석결과, 경영대학 취업센터에서는 유형성, 신뢰성, 대응성, 안정성, 개인적 관심, 접근성, 편리성의 범주가 확인되었으며, 타이어 가게는 유형성, 신뢰성, 대응성, 안정성, 정중성, 접근성의 범주가 존재하고 있음을 알 수 있었다.

2. 복지서비스 품질과 고객만족과의 관계

고객이란 상품 및 서비스를 제공받는 사람을 말한다. 대가를 지불하는가의 여부에 관계없이 그 상품을 사용하거나 이용하는 사람을 고객이라 할 수 있다. 또한 고객의 범위에는 이미 그 상품이나 서비스를 구매하거나 사용하는 사람 외에 앞으로 상품 및 서비스를 구입하거나 사용할 가능성이 있는 잠재적 고객 및 예상 고객도 포함된다. 또한 거래처, 하청업자, 주부는 물론이고 사내고객으로서 종업원도 고객이 된다. 이들은 상품 및 서비스를 제공받아 사용한 후의 만족과 불만족의 경험을 재구매 또는 상표 충성에 절대적 영향을 미친다(김황수, 2003).

AMS(American Management Association, 1997)는 “고객만족은 소비자의 필요와 요구에 의해 생겨난 기대를 충족시키거나 초과할 때 만족이 발생하고 역으로 기대에 미

치지 못할 때 불만족이 발생한다”, 고 정의하기도 하였다. 더욱이 고객만족은 직접적인 경험에 의한 것으로 고객의 감정적 과정에 강하게 영향을 받는다.

이용자의 만족도는 수많은 무형적요소에 의해서 결정되기 때문에 이용자의 주관적 인식을 통하여 평가하는 것이 바람직하다. 이용자의 주관적 인식에 기초한 서비스 질 평가 척도는 1988년 이른바 SERVQUAL모델로 구체화되었다. 이 모델은 이용만족도는 서비스에 관한 기대(Expectation)와 지각된 성과(Performance)의 함수이므로 이용자는 실제 수행결과를 사전의 기대와 비교하여 만족여부를 판단한다는 이론적 전제를 가진다. Parasuraman 외(1985)가 개발한 SERVQUAL 모형은 기대된 서비스와 지각된 서비스와의 차이를 측정하기 위한 유형성(Tangibles), 신뢰성(Reliability), 대응성(Responsiveness), 확신성(Assurance), 공감성(Empathy) 등 5개 차원의 22개 항목으로 구성된 서비스 품질평가방법이다.

Schmidt와 Strickland(1998)는 이용자 만족도의 측정영역을 반응성, 의사소통, 접근성 및 설비, 신뢰성 그리고 비용 등 총 5가지 영역으로 범주화하고 각 영역별 측정도구를 제시하였다. Schmidt & Strickland(1998)는 SERVQUAL의 모형을 복지서비스제 공기관의 이용자 만족평가에 적용시켜 그 측정도구를 사회복지적 시각에 맞게 재구성했다는 점에서 그 의미를 찾을 수 있다. 우리나라에서도 대부분의 SERVQUAL 관련 연구들이 서비스 혹은 프로그램의 유형성과 신뢰성, 그리고 인적자원의 친절성과 관계성을 강조하고 있다. 이를테면, 김춘식(1993)은 이용자 만족도를 평가하기 위한 척도로서 유형성, 신뢰성, 보증성 그리고 관심도를 제시하고 있고, 장우진(2001)은 유형성, 신뢰성, 형평성, 신속정확성, 접근성, 이해 등을 제시하고 있다.

3. 고객만족과 고객후속행동과의 관계

일반적으로 소비자들은 다양한 경로와 평가과정을 통해 제품을 구매한 후 본인이 판단하는 척도에 따라 만족이나 불만족을 경험하게 되고 이에 따라 동일제품을 계속 구매할 것인지 아니면 다른 제품을 구매할 것인지 등 구매 후 다양한 행동이나 의사결정을 하게 된다(이정실·박명주, 2005; 김주연, 2007).

구문희(1995)는 고객들이 어떤 대상에 대한 마음이나 태도를 형성한 후 추후에 만족과 불만족에 대한 행동으로 나타날 수 있는 개인의 의지와 신념을 행동의도 또는 기존

의 상품을 이용해 본 고객이 상품제공 기업에 대한 애호도로 정의하였다.

Bagozzi(1999)은 긍정적 감정은 진행 중인 계획을 유지하려는 의도와 특정 행동이나 이벤트의 결과를 공유하려는 의도에 연관되어 있다고 하였으며, Yu & Dean(2001), 서문식·김상희(2003), 김주연(2007)은 긍정적 감정이 긍정적 구전, 전환 행동, 지불의사 등의 행동의도와 유의한 연관성을 나타냈다고 하였다. 특히 Yu & Dean(2001)은 인지적 요인보다 감정적 요인이 긍정적 구전, 전환행동, 지불의사의 행동의도에 더 많은 영향을 미치는 것을 밝혔다. 이정실·박명주(2005)또한 호텔기업 레스토랑 서비스에 관한 연구에서 고객의 감정적 반응이 재방문의도와 구전의도에 영향을 미친다고 하였으며, 특히 긍정적 반응보다는 부정적 반응이 더 구전의도나 재방문의도에 영향을 미치는 것을 입증하였다.

고객은 제품이나 서비스를 취득하거나 이용하고 난 후에 만족 혹은 불만족을 경험하게 되고 이에 따라 동일 제품이나 서비스를 계속 구매 혹은 이용할 것인지, 혹은 주위 사람들에게 구입이나 이용을 권유할 것인지 아니면 다른 제품이나 서비스를 권유할 것인지 등 이용 후 다양한 행동을 결정하게 될 것이다. 이러한 후속행동은 취득하거나 이용한 제품이나 서비스에 대하여 고객이 최종적으로 평가한 내용을 반영한 것뿐만 아니라 미래의 후속행동에도 영향을 미친다는 점에서 중요한 정보가 되고 있다(유성준·박종원, 2002). 특히, 재이용의도와 구전효과는 제품이나 서비스를 다시 이용할 것인지에 대한 소비자들의 평가를 가장 잘 나타내주는 지표로 파악되고 있다(이영희·김종호, 2004).

Ⅲ. 연구방법

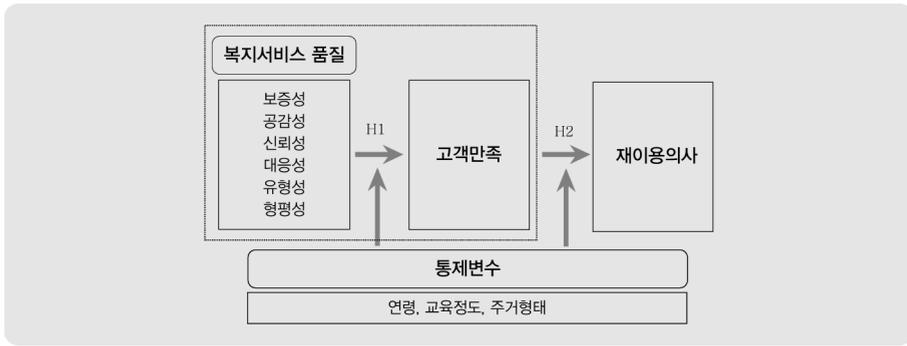
1. 연구모형 및 가설

가. 연구모형

앞서 설명한 바와 같이 본 연구의 목적은 복지서비스품질과 고객만족이 재이용의사에 미치는 영향관계를 알아보는 것이다. 이는 기존의 공급자 위주에서 벗어나 소비자 중심의 인지적 평가를 통해 고객만족과 재이용의사에 미치는 복지서비스품질영역이 무

엇인지를 파악하는 것이다. 종속변수는 재이용의사를 설정하였고, 독립변수로는 보증성, 공감성, 신뢰성, 대응성, 유형성, 형평성으로 복지서비스 품질요인과 고객만족으로 설정하였다. 통제변수는 인구사회학적 특성인 연령, 교육정도, 주거형태로 설정하였다. 다음 [그림 1]은 연구모형을 나타낸 것이다.

그림 1. 연구모형



나. 연구질문 및 가설

인구구조의 변화, 사회적 여건의 변화 등 노인에 대한 복지서비스의 양적 팽창이 급속화되고 있는 시점에서 공급측면에서의 복지서비스와 아울러 수요자 입장에서의 고객만족 또한 중요한 과제로 부상하고 있다. 그리고 공공의 서비스인 복지서비스가 민간위탁으로 공급되면서 앞으로는 복지서비스 품질이 서비스를 제공하는 기관이나 시설을 다시 이용할 것인가 하는 재이용의사에 관심이 기울어질 것이다. 또한 이러한 재이용의사는 고객만족에 의해서 영향을 받을 것이다. 따라서 본 연구의 질문은 다음과 같다.

[연구질문 1] 복지서비스품질은 고객만족에 영향을 미치는가?

[연구질문 2] 복지서비스품질과 고객만족은 재이용의사에 영향을 미치는가?

가설 1. 복지서비스품질이 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 보증성은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 공감성은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 I-3. 신뢰성은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 I-4. 대응성은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 I-5. 유형성은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 I-6. 형평성은 고객만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 II. 복지서비스품질과 고객만족은 재이용의사에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 II-1. 보증성은 재이용의사에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 II-2. 공감성은 재이용의사에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 II-3. 신뢰성은 재이용의사에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 II-4. 대응성은 재이용의사에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 II-5. 유형성은 재이용의사에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 II-6. 형평성은 재이용의사에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 II-7. 고객만족은 재이용의사에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 연구대상

경기도는 31개 시·군으로 구성되어 있는데, 이 중 11개 시·군이 경기북부에 해당된다. 경기북부는 경기남부에 비해 노인수는 높고 재정자립도는 다소 낮다. 본 연구의 목적인 노인복지서비스 품질이 노인의 서비스만족에 미치는 영향과 서비스품질과 고객만족이 재이용의사에 미치는 영향을 규명하기 위해 조사대상지역은 경기북부 지역 중 사회복지시설이 가장 많이 위치하고 있는 지역을 선정하였다. 가장 많은 사회복지시설이 위치한 곳은 고양시이며, 남양주시, 파주시 순이었다. 고양시는 61세 이상 노인수가 112,290명으로 가장 많았고, 시설수 또한 647개소로 가장 많이 있었다. 다음으로 남양주시는 67,706명, 시설수는 550개였으며, 파주시는 노인수가 48,727명으로 경기북부 중 4번째였으나, 시설수는 423개로 3번째였다.²⁾ 본 연구에서는 노인수보다는 시설수가 많은 3개 지역을 선정하였다. 이는 노인의 이용수가 많을 것이라는 전제하에서 이루어

2) 보건복지부, 2011년 노인복지시설 현황, 2011; 고양시 통계연보, 2010; 남양주시 통계연보, 2010; 파주시 통계연보, 2010을 활용하였다. 노인복지시설현황은 2010년 12월 31일 기준이며, 노인수는 2009년 12월 31일 기준이다.

졌다. 조사대상인 고양시, 남양주시, 파주시 노인복지관³⁾은 상담, 재가복지, 사회교육, 복리후생, 기능회복, 자원봉사육성, 지역복지협동, 후원, 경로당운영혁신, 노인일자리, 노인돌봄기본서비스, 실버인력뱅크 서비스 등 다양한 서비스를 제공하고 있다. 이 중 이용서비스의 통제를 위해 기능회복서비스를 이용한 노인⁴⁾으로 한정하였다.

조사시기는 2011년 3월 15일부터 4월 14일까지 한 달에 걸쳐서 실시되었다. 또한 조사의 편의상 노인의 인식을 알아보기 위해서는 고양시, 남양주시, 파주시의 복지관에서 기능회복서비스를 이용한 노인을 대상으로 글을 읽고 설문지를 작성할 수 있는 노인에게는 자기기입법으로, 고령이거나 글을 읽지 못하는 또는 눈이 잘 보이지 않아 설문할 수 없는 노인에게는 조사원을 교육하여 읽어주는 방법으로 설문을 하였다. 노인이 직접 자기기입법으로 한 설문수와 조사원 설문수를 병행하여 각 지역별로 각각 100부를 회수하여 분석에 활용하였다. 즉 고양시, 남양주시, 파주시 각 100부 총 300부를 활용하였다.

3. 연구도구

가. 노인복지서비스 품질

독립변수인 노인복지서비스 품질을 측정하기 위해 Parasuraman·Zeithmal·Berry(1990: 26)가 개발한 SERVQUAL 모형은 기대된 서비스와 지각된 서비스와의 차이를 측정하기 위한 유형성(Tangibles), 신뢰성(Reliability), 대응성(Responsiveness), 확실성(Assurance), 공감성(Empathy) 등 5개 차원의 22개 항목으로 구성된 서비스 품질평가방법과 장우진(2001), “공공서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 상지대학교 대학원 박사학위논문에서 활용된 6가지 측정지표에 활용된 설문지를

-
- 3) ① 고양시일산종합사회복지관의 제공서비스는 상담, 재가복지, 사회교육, 복리후생, 기능회복, 자원봉사육성, 지역복지협동, 후원, 경로당운영혁신, 노인일자리, 노인돌봄기본서비스, 실버인력뱅크 등이다(고양시일산종합사회복지관 홈페이지, <http://www.ilsanwelfare.or.kr>).
 ② 남양주시 노인복지관의 제공서비스는 실버인력뱅크, 노인일자리사업, 기능회복사업, 재가노인복지, 주간보호센터, 노인돌봄서비스 등 이다(남양주노인복지관 홈페이지, <http://www.nyjsw.or.kr>).
 ③ 파주시 노인복지관의 제공서비스는 상담, 재가복지, 사회교육, 복리후생, 기능회복, 지역복지협력, 경로당운영혁신, 행복동문화공연단, 노인돌봄이기본서비스, 노인자살예방사업, 우성마을행복학습관 등이다(파주시노인복지관 홈페이지, <http://www.pajusenior.or.kr>).

수정·보완하였다. 문항은 보증성 4문항, 공감성 5문항, 신뢰성 5문항, 대응성 3문항, 유형성 5문항, 형평성 3문항으로 총 25문항이다. 노인복지서비스 품질에 대한 측정은 리커트(Likert)의 “매우 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”의 5점 척도를 사용하였다. 점수가 높을수록 서비스품질이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 활용된 노인복지서비스의 품질 즉 보증성(.923), 공감성(.845), 신뢰성(.842), 대응성(.840), 유형성(.803), 형평성(.923)의 크론바흐 알파계수(Cronbach's alpha coefficient)는 모두 0.8이상을 상회하여 신뢰도가 높게 나타났다.

나. 고객만족

선행연구(장우진, 2001; 심영미, 2010)에서 활용된 고객만족 측정지표를 수정·보완하여 측정하였다. 고객만족은 노인복지서비스의 속성에 대한 수혜자인 노인들의 인식을 측정하고자 함으로 본 연구에서는 노인이 노인복지서비스를 경험하고 난 후의 서비스에 대한 인지적인 반응으로 정의하고자 한다. 노인복지서비스에서 경험한 서비스제공자 또는 기관의 보증성, 공감성, 신뢰성, 대응성, 유형성, 형평성, 그리고 전반적인 만족도를 측정하였다. 고객만족에 대한 설문은 총 7문항으로 구성하였다. 고객만족에 대한 측정은 리커트(Likert)의 5점 척도를 활용하였다. 즉 점수가 높을수록 만족도는 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 활용된 고객만족의 크론바흐 알파계수(Cronbach's alpha coefficient)는 0.961로 나타나 신뢰도가 높게 나타났다.

다. 재이용의사

선행연구(이유재, 1994; 장우진, 2001; 김미녀, 2009)에서 활용된 고객만족 결과변수인 재이용의사를 측정하는 지표를 수정·보완하여 측정하였다. 재이용의사는 고객이 제품이나 서비스의 성과를 경험한 후 다시 소비하고자 하는 감정상태를 뜻하는 것으로 본 연구에서는 3개 문항, 첫째, 이 시설이나 기관에서 다시 노인복지서비스를 받을 의향이 있는가, 둘째, 앞으로도 계속 이 시설이나 기관을 이용할 의향이 있는가, 셋째, 이 시설이나 기관에 노인복지서비스 관련 민원을 신청할 가능성이 있는가를 설문하였다. 재이용의사에 대한 측정은 리커트(Likert)의 5점 척도를 활용하였으며, 점수가 높을수록 재

이용의도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 활용된 재이용의사의 크론바흐 알파계수 (Cronbach's alpha coefficient)는 0.899로 나타나 신뢰도가 높게 나타났다. 다음 <표 1>은 설문문항의 구성을 나타낸 것이다.

표 1. 설문문항의 구성

	구분	문항수	측정문항
독립변수	보증성	4	친절응대, 정중과 우호, 충분한 설명 등
	공감성	5	의견반영통로, 즉각적인 처리, 처리절차 및 내용이해, 방문 용이한 위치 등
	신뢰성	4	시간, 1회에 모두처리, 믿음만한 정보 등
	대응성	3	처리시기, 신속처리, 도움을 기꺼이 주고자 하는 노력정도 등
	유형성	4	휴식공간과 부대시설, 주차공간, 청결과 정리정도 등
	형평성	3	공평, 공정하게 처리, 신분에 관계없이 공정 등
	노인의 서비스만족도	7	보증성, 공감성, 신뢰성, 대응성, 유형성, 형평성, 전반적 만족 정도
종속변수	재이용의사	3	다시 복지서비스를 받을 의향, 앞으로도 계속 이 기관이나 시설을 이용할 의향, 이 기관이나 시설에 노인복지서비스 관련 민원사항을 신청할 가능성
통제변수	연령, 학력, 주거형태	3	
	계	36	

4. 자료분석

본 연구에서 수집된 자료의 분석은 사회과학통계패키지인 SPSS 12.0k를 이용하여 통계분석하였다. 첫째, 지역별 조사대상자의 인구사회학적 특성과 노인복지서비스 품질, 고객만족 및 재이용의사에 대한 교차분석을 실시하였다. 둘째, 노인복지서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 고객만족을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다. 셋째, 노인복지서비스 품질과 고객만족이 재이용의사에 미치는 영향을 알아보기 위해 재이용의사를 종속변수로 하고 노인복지서비스 품질과 고객만족을 단계적으로 투입하는 위계적 회귀분석을 실시하였다. 변수의 투입에 있어 모형 1에서는 노인복지서비스품질만을 투입하였고, 모형2에서는 노인복지서비스품질과 고객만족을 동시에 투입하여 통계적으로 유의미한 요인 및 영향력과 모형의 설명력을 알아보았다.

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 특성

조사대상자의 인구사회학적 특성을 성별, 연령, 학력, 세대구성, 주거형태, 기초생활수급여부의 6개 항목을 구분하여 살펴본 결과는 다음 <표 2>와 같다. 결측값을 제외한 전체 응답자를 기준으로 했을 때, 전체 300명의 응답자 중 성별 분포를 살펴보면, 남자가 91명(30.3%), 여자가 209명(69.7%)으로, 여성이 다수인 것으로 조사되었다. 조사대상지역 중 파주시는 남자가 37명으로 다른 지역 보다 남자의 응답률이 높았고, 고양시와 남양주시가 여성이 73명 응답하였다. 연령대별로는 66세 이상 70세가 91명(30.3%)으로 가장 많이 응답하였고, 71세 이상 75세는 78명(26.0%), 76세 이상 80세는 67명(22.3%), 61세 이상 65세가 33명(11.0%), 81세 이상이 31명(10.3%)순으로 나타났다. 남양주시에서 조사한 노인의 연령이 다른 지역보다 다소 높았다.

학력별로는 고졸이 96명(32.0%)으로 가장 많았고, 초졸 60명(20.0%), 중졸 48명(16.0%), 대졸 46명(15.3%), 무학이 45명(15.0%), 대학원 이상은 5명(1.7%) 순으로 나타났다. 남양주시 노인의 학력(무학, 초졸, 중졸 총73명)이 가장 낮게 나타났고, 파주시 노인의 학력(고졸, 대졸, 대학원 이상 총73명)이 다소 높게 조사되었다. 세대구성은 노인부부가 거주하는 경우가 158명(52.7%)으로 가장 많았고, 다음으로 본인혼자(홀몸노인) 거주하는 경우가 87명(29.0%), 본인과 아들부부가 33명(11.0%), 본인과 딸부부가 거주하는 경우는 9명(3.0%), 손자손녀와 거주하는 경우는 9명(3.0%), 부모하고 거주하는 경우는 4명(1.3%) 순으로 조사되었다. 고양시와 남양주시는 파주시와 비교해볼 때, 본인 혼자 사는 경우(각 33명)가 가장 많았고, 파주시가 노인부부가, 남양주시는 본인과 아들부부와 함께 사는 경우가 많았다. 주거형태는 본인소유(자가)가 181명(60.3%)으로 가장 많았고, 월세가 54명(18.0%), 전세 52명(17.3%), 기타 13명(4.3%) 순이었다. 파주시가 자가에 응답자가 가장 많았고, 전세는 고양시가, 월세는 남양주시가 응답이 많았다. 기초생활수급자 여부를 묻는 설문에는 72명(24.0%)이 기초생활수급자였으며, 고양시가 37명으로 다른 지역보다 많았으며, 파주시가 4명으로 가장 적었다.

표 2. 표본의 특성

구분			지역				구분			지역			
			고양	남양주	파주	계				고양	남양주	파주	계
성별	남성	빈도	27	27	37	91	본인 혼자	빈도	33	33	21	87	
		(전체%)	9.0%	9.0%	12.3%	30.3%		(전체%)	11.0%	11.0%	7.0%	29.0%	
	여성	빈도	73	73	63	209	본인+배우자	빈도	52	45	61	158	
(전체%)		24.3%	24.3%	21.0%	69.7%	(전체%)		17.3%	15.0%	20.3%	52.7%		
계	빈도	100	100	100	300	본인+아들부부	빈도	8	14	11	33		
	(전체%)	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%		(전체%)	2.7%	4.7%	3.7%	11.0%		
연령	61-65	빈도	7	10	16	33	본인+딸부부	빈도	2	4	3	9	
		(전체%)	2.3%	3.3%	5.3%	11.0%		(전체%)	.7%	1.3%	1.0%	3.0%	
	66-70	빈도	33	24	34	91	부모	빈도	2	1	1	4	
		(전체%)	11.0%	8.0%	11.3%	30.3%		(전체%)	.7%	.3%	.3%	1.3%	
	71-75	빈도	28	26	24	78	손자 손녀	빈도	3	3	3	9	
		(전체%)	9.3%	8.7%	8.0%	26.0%		(전체%)	1.0%	1.0%	1.0%	3.0%	
	76-80	빈도	20	27	20	67	계	빈도	100	100	100	300	
		(전체%)	6.7%	9.0%	6.7%	22.3%		(전체%)	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%	
	81이상	빈도	12	13	6	31	본인 소유(자가)	빈도	51	63	67	181	
		(전체%)	4.0%	4.3%	2.0%	10.3%		(전체%)	17.0%	21.0%	22.3%	60.3%	
계	빈도	100	100	100	300	전세	빈도	29	14	9	52		
	(전체%)	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%		(전체%)	9.7%	4.7%	3.0%	17.3%		
학력	무학	빈도	15	30	0	45	월세	빈도	14	19	21	54	
		(전체%)	5.0%	10.0%	.0%	15.0%		(전체%)	4.7%	6.3%	7.0%	18.0%	
	초졸	빈도	21	29	10	60	기타	빈도	6	4	3	13	
		(전체%)	7.0%	9.7%	3.3%	20.0%		(전체%)	2.0%	1.3%	1.0%	4.3%	
	중졸	빈도	16	15	17	48	계	빈도	100	100	100	300	
(전체%)		5.3%	5.0%	5.7%	16.0%	(전체%)		33.3%	33.3%	33.3%	100.0%		
학력	고졸	빈도	33	21	42	96	예	빈도	37	31	4	72	
		(전체%)	11.0%	7.0%	14.0%	32.0%		(전체%)	12.3%	10.3%	1.3%	24.0%	
	대졸	빈도	13	4	29	46	아니오	빈도	63	69	95	227	
		(전체%)	4.3%	1.3%	9.7%	15.3%		(전체%)	21.0%	23.0%	31.7%	75.7%	
대학원 이상	빈도	2	1	2	5	missing	빈도	0	0	1	1		
	(전체%)	.7%	.3%	.7%	1.7%		(전체%)	.0%	.0%	.3%	.3%		
계	빈도	100	100	100	300	계	빈도	100	100	100	300		
	(전체%)	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%		(전체%)	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%		

2. 주요변인의 기술적 통계

지역별 노인복지서비스 품질을 보증성, 공감성, 대응성, 형평성, 신뢰성, 유형성으로 분류하여 살펴보았다. 고양시가 전반적으로 모든 품질이 높게 조사되었고, 파주시가 상대적으로 낮게 나타났다. 고양시는 노인인구가 상대적으로 많은 만큼 사회복지시설이 경기북부에서 가장 많았고, 조사대상 노인의 연령대가 높고, 기초생활수급자가 많아 주관적인 서비스 질에 대한 만족도가 더 높게 조사된 것으로 판단된다. 다음 <표 3>은 지역별 노인복지서비스 품질을 나타낸 것이다.

표 3. 지역별 노인복지서비스 품질

(N=300)

구분	노인복지서비스품질											
	보증성		공감성		대응성		형평성		신뢰성		유형성	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
고양	4.21	.935	3.95	.641	3.94	.722	4.13	.848	3.87	.676	3.71	.714
남양주	4.21	.856	3.27	.736	3.67	.804	3.96	.920	3.37	.836	2.90	.643
파주	3.99	.846	3.07	.590	3.24	.588	3.74	.733	3.02	.585	2.89	.601

고객만족도와는 고양(M=4.11), 남양주(M=3.83), 파주(M=3.66) 순이었고, 재이용의사는 고양(M=4.09), 남양주(M=3.83), 파주(M=3.65) 순이었다. 다음 <표 4>는 지역별 고객만족도와 재이용의사에 대한 평균과 표준편차를 나타낸 것이다.

표 4. 지역별 고객만족과 재이용의사

(N=300)

구분	고객(노인)만족		재이용의사	
	평균	표준편차	평균	표준편차
고양	4.1100	.87496	4.0900	.87727
남양주	3.8300	.73930	3.8300	.75284
파주	3.6600	.78135	3.6500	.79614

3. 분석결과

가. 상관관계분석

노인이 인식하는 복지서비스 품질의 속성 6가지 즉 보증성, 공감성, 신뢰성, 대응성, 유형성, 형평성, 노인만족도와 재이용의사 간의 상관관계를 살펴보면, 다음 <표 5>과 같다.

표 5. 상관관계분석 결과

구분	노인만족	보증성	공감성	신뢰성	대응성	유형성	형평성
재이용	.836(**)	.405(**)	.216(**)	.503(**)	.160(**)	.164(**)	.456(**)

상관관계를 보이는 변수는 노인만족, 보증성, 공감성, 신뢰성, 대응성, 유형성, 형평성이며, 이 중 노인만족, 신뢰성은 강한 상관관계를, 보증성, 공감성, 대응성, 유형성, 형평성은 약한 상관관계를 보였다.

나. 복지서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향

복지서비스품질이 노인의 서비스 만족도에 미치는 영향력을 검증하기 위해 노인의 서비스만족도를 종속변수로 하고 노인의 일반적 특성을 통제변수로 하여 통제변수와 독립변수인 노인복지서비스품질을 투입하여 회귀분석을 실시하였다.

모델1은 통제변수인 연령, 주거형태, 학력만을 투입하여 회귀분석을 실시하였다. F검정을 통한 회귀식이 통계적으로 유의미한지를 살펴본 결과, F값은 20.049이고 $p=.000$ 으로 통계적으로 유의미하였다. 통제변수 즉 연령, 주거형태, 학력 모두 통계적으로 유의미하였다. 즉, 연령이 높을수록, 주거형태와 학력이 낮을수록 노인의 서비스만족도는 높았다. 모델2는 통제변수와 독립변수를 포함하여 회귀분석을 실시하였다. 모델의 설명력을 나타내는 결정계수인 R^2 는 .723으로 나타나 노인의 서비스만족도를 72.3% 설명하는 것으로 나타났다. 통제변수만 투입된 모델1보다 독립변수를 투입한 모델2에서 설

명력이 55.4% 증가한 것으로 나타났고, 모델의 적합성을 나타내는 F값은 84.219($p=.000$)로 $p<.001$ 수준에서 통계적으로 유의미하였다. 모델2에서 통제변수는 주거형태만 통계적으로 유의미하였고, 독립변수는 보증성($\beta=.538$, $p<.001$), 공감성($\beta=.062$, $p<.05$), 신뢰성($\beta=.105$, $p<.001$), 대응성($\beta=.101$, $p<.01$), 유형성($\beta=.077$, $p<.05$), 형평성($\beta=.556$, $p<.001$) 모두 통계적으로 유의미하였다. 다음 <표 6>에서 모델1은 통제변수로, 모델2는 통제변수와 독립변수를 포함하여 회귀분석을 실시한 결과를 나타낸다.

표 6. 노인복지서비스 품질과 고객(노인)만족이 재이용의사에 미치는 영향

구분		모델1				모델2			
		B	S.E	t	Sig	B	S.E	t	Sig
통제 변수	상수	.931	.289	3.218***	.001	.332	.175	1.898	.059
	연령	.120	.047	2.539*	.012	.035	.028	1.233	.218
	주거형태	-.240	.063	-3.818***	.000	-.097	.038	-2.562*	.011
	학력	-.149	.042	-3.565***	.000	-.034	.025	-1.370	.172
독립 변수	보증성					.538	.033	16.522***	.000
	공감성					.062	.031	2.001*	.046
	신뢰성					.105	.031	3.368***	.001
	대응성					.101	.032	3.198**	.002
	유형성					.077	.031	2.471*	.014
	형평성					.556	.031	17.757***	.000
R ²		.169				.723			
Adjusted R ²		.160				.715			
R ² 변화량						.554			
F(sig.)		20.049(.000***)				84.219(.000***)			

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

다음 <표 7>은 가설 I의 검증결과이다.

표 7. 가설 1의 검증결과

연구가설	채택여부
가설 1. 복지서비스 품질은 노인의 서비스만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-1. 보증성은 고객서비스만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-2. 공감성은 고객서비스만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-3. 신뢰성은 고객서비스만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-4. 대응성은 고객서비스만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-5. 유형성은 고객서비스만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-6. 형평성은 고객서비스만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

다. 노인복지서비스품질과 고객만족이 재이용의사에 미치는 영향

노인복지서비스품질과 고객만족이 재이용의사에 미치는 영향력을 검증하기 위해 고객후속행동을 종속변수로 하고 노인의 일반적 특성을 통제변수로 하여 통제변수와 독립변수인 노인복지서비스품질을 투입하여 회귀분석을 실시한 뒤, 고객서비스만족을 단계적으로 투입하는 위계적 회귀분석을 실시하였다.

모델1은 통제변수인 연령, 주거형태, 학력과 노인복지서비스품질 즉, 보증성, 공감성, 신뢰성, 대응성, 유형성, 형평성이 노인의 재이용의사에 미치는 영향을 살펴보았다. F검정을 통한 회귀식이 통계적으로 유의미한지를 살펴본 결과, F값은 61.448이고 $p=.000$ 으로 통계적으로 유의미하였다. 통제변수 즉 주거형태만 통계적으로 유의미하였다. 즉, 주거형태가 낮을수록 재이용의사는 높아지는 것으로 나타났다. 독립변수 중에는 보증성 ($\beta=.499$, $p<.001$), 대응성($\beta=.092$, $p<.01$), 형평성($\beta=.575$, $p<.001$)이 통계적으로 유의미하였다. 즉, 보증성, 대응성, 형평성이 높을수록 재이용의사는 높아지는 것을 알 수 있다.

모델2는 통제변수와 독립변수 그리고 고객만족도를 포함하여 회귀분석을 실시하였다. 모델의 설명력을 나타내는 결정계수인 R^2 는 .954로 나타나 재이용의사를 95.4% 설명하는 것으로 나타났다. 통제변수와 독립변수만 포함한 모델1보다 고객만족을 투입한 모델2에서 설명력이 29.6% 증가한 것으로 나타났고, 모델의 적합성을 나타내는 F값은 601.868($p=.000$)로 $p<.001$ 수준에서 통계적으로 유의미하였다. 모델2에서 통제변수는

모두 통계적으로 유의미하지 않았고, 독립변수와 조절변수는 공감성($\beta=.235$, $p<.001$), 신뢰성($\beta=.915$, $p<.001$), 대응성($\beta=.125$, $p<.001$), 유형성($\beta=.255$, $p<.05$), 노인의 서비스 만족도($\beta=.053$, $p<.001$)는 통계적으로 유의미하였다. 다음 <표 8>에서 모델1은 통제변수와 독립변수로, 모델2는 통제변수, 독립변수, 고객만족도를 포함하여 회귀분석을 실시한 결과를 나타낸다.

표 8. 노인복지서비스 품질과 고객(노인)만족이 재이용의사에 미치는 영향

구분		모델1				모델2			
		B	S.E	t	Sig	B	S.E	t	Sig
통제 변수	상수	0.263	0.195	1.347	0.179	-0.044	0.072	-0.615	0.539
	연령	0.034	0.032	1.075	0.283	-0.004	0.012	-0.354	0.724
	주거 형태	-0.085	0.042	-2.005	0.046*	0.024	0.016	1.527	0.128
	학력	-0.024	0.028	-0.844	0.399	-0.008	0.010	-0.745	0.457
독립 변수	보증성	0.499	0.036	13.752	0.000***	-0.011	0.019	-0.617	0.538
	공감성	0.025	0.035	0.709	0.479	0.235	0.013	18.379	0.000***
	신뢰성	0.046	0.035	1.303	0.193	0.915	0.013	70.059	0.000***
	대응성	0.092	0.035	2.605	0.010**	0.125	0.013	9.538	0.000***
	유형성	0.029	0.035	0.842	0.400	0.255	0.013	19.804	0.000***
	형평성	0.575	0.035	16.470	0.000***	-0.015	0.018	-0.832	0.406
	고객만족					0.053	0.024	2.213	0.028*
R ²		0.658				0.954			
Adjusted R ²		0.647				0.953			
R ² 변화량						0.296			
F(sig.)		61.448(0.000)***				601.868(0.000)***			

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

다음 <표 9>는 가설II의 검증결과이다.

표 9. 가설 II의 검증결과

연구가설	채택여부
가설 II. 복지서비스 품질과 고객만족은 재이용의사에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설 II-1. 보증성은 재이용의사에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 II-2. 공감성은 재이용의사에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 II-3. 신뢰성은 재이용의사에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 II-4. 대응성은 재이용의사에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 II-5. 유형성은 재이용의사에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 II-6. 형평성은 재이용의사에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 II-7. 고객만족은 재이용의사에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

V. 결론 및 제언

양적인 노인복지서비스의 증가와 더불어 질적 측면에서의 복지서비스에 대한 논의가 일고 있다. 고객과 시민들의 목소리는 커져가는 등 복지서비스의 환경이 변화해감에 따라, 사회복지관 및 시설 등에서 제공하고 있는 복지서비스의 품질과 이에 대한 노인들의 지각, 그리고 지각에 따른 행동유형은 또 하나의 관심거리가 되었다. 즉 복지서비스 측면에서도 고객중심의 소비자 주권주의와 복지서비스 조직 및 담당공무원에 대한 책임성 강조 등 그 동안의 양적인 측면에서 벗어나 이제는 서비스품질에 대한 관심이 고조되었다.

따라서 본 연구에서는 복지관련 조직, 복지관 등 복지와 관련된 기관의 생존, 유지, 발전에 초점을 맞추어 복지서비스 품질의 향상을 위한 측면에서 선행연구를 검토하고 이를 근거로 연구모형 및 가설을 설정하였다.

분석결과는 먼저 이론적으로 설정한 ‘복지서비스의 품질→고객서비스만족’과 ‘복지서비스품질과 고객서비스만족→재이용의사’간의 영향관계는 가설검증 결과 모두 정(+)의 영향이 있는 것으로 나타났다. 척도검증을 통하여 밝혀진 복지서비스 품질인 보증성, 공감성, 신뢰성, 대응성, 유형성, 형평성이 고객 서비스만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또 노인복지서비스 품질 중에서도 형평성($\beta=.558, p<.001$)과

보증성($\beta=.539, p<.001$)이 다른 구성차원보다 상대적으로 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 노인복지서비스 품질이 높을수록 노인의 만족도는 높아진다는 것을 의미하는 것으로, 이러한 결과는 서비스의 영역과 그 영향력 정도는 상이하지만, 대다수의 선행연구들과 그 분석결과는 동일함을 알 수 있었다. 고객서비스만족은 재이용의 사에 정(+의 영향이 있는 것으로 나타났다. 복지서비스 품질에 대한 노인의 서비스만족이 높을수록, 즉 향후 복지관이 민간에서 경쟁체제로 전환된다 하더라도, 다시 해당 기관을 방문하여 노인복지서비스를 이용할 가능성이 높아짐을 의미한다.

고객서비스만족은 서비스 품질과 재이용의사 사이에 조절역할을 하는 것으로 밝혀졌다. 이것은 사회복지서비스의 품질이 고객만족 및 재이용의사를 결정하는데 중요한 영향요인이며, 특히 서비스의 품질이 중요한 요인임을 밝혀준 결과라 할 수 있을 것이다. 따라서 향후, 사회복지서비스조직이 고객만족을 위한 양질의 서비스를 제공하기 위해서는 서비스 품질에 대한 다양한 접근과 함께 서비스 품질에 대한 보다 적극적인 방안들이 다각적으로 모색되어야 할 것이다.

본 연구결과를 토대로 적절한 복지서비스 품질의 관리전략을 제시할 수 있는데, 그 내용은 다음과 같다. 첫째, 형평성이 제고되어야 한다. 노인들은 관련규정에 의거하여 본인이 공정하게 서비스를 받는지, 또는 신분(나이, 소득 등)에 관계없이 차별받지는 않는지, 부당한 요구없이 제대로 된 서비스를 받는지, 노인의 입장에서 노인복지서비스는 다른 이용자와 비교해서 덜 받는지는 않는지 등에 따라 노인복지서비스만족도는 달라지기 때문에, 형평성이 매우 중요하다. 둘째, 노인복지서비스의 대상은 노인이다. 따라서 노인은 젊었을 때의 당당함과 자존감이 떨어지면서, 직원들이 대하는 태도 즉 친절함, 정중하고 우호적인, 충분한 설명, 노인의 민원을 정확하게 숙지하는 것 등에 서비스의 만족도가 좌우된다. 따라서 이러한 보증성은 노인의 서비스만족도 제고를 위해 매우 중요한 차원이다. 형평성 및 보증성 제고를 위해서는 무엇보다 노인복지서비스를 직접 제공하는 직원의 교육이 필요하며, 직원의 인간적 측면 등 질적 교육이 매우 요구된다.

위의 연구결과가 갖는 시사점에도 불구하고 본 연구결과가 갖는 한계점은 다음과 같다. 첫째, 사회복지서비스는 다양한 서비스와 다양한 수혜자 및 공급자가 존재하는데, 본 연구의 표본으로 대표성을 가질 수 있는가 하는 표본의 한계가 있다. 즉 분석 사례 수가 적고 경기북부 3개 지역을 중심으로 편의추출 방식으로 대상자를 조사하였기 때문에 표본의 한계를 배제할 수 없다. 이러한 표본의 한계성은 연구결과를 전체적으로

일반화하기에는 무리가 있다고 보여 지며 따라서 향후에는 다양한 서비스와 다양한 수혜자 및 공급자별로 다각적인 형태의 연구가 필요하다. 둘째, 사회복지서비스 품질을 측정하는데 있어서 ‘SERVQUIL’모형에 의존하여 연구하였다는 한계가 있을 수 있다. 사회복지서비스는 다른 서비스와 유사성을 가짐과 동시에 고유한 특성을 가지고 있을 것이다. 본 연구에서 사용한 ‘SERVQUIL’모형을 사회복지서비스에 그대로 적용할 수 있을 것인가와 노인복지서비스 품질의 세분화와 관련하여 미흡한 점이 있었다고 생각된다. 향후 노인복지서비스 품질과 관련하여 보다 체계적이고 분석적인 연구를 기대한다. 셋째, 사전평가 및 사후평가의 필요성이다. 노인복지서비스 품질에 대한 노인 서비스만족을 측정하기 위한 방법으로, 노인에게 서비스에 대한 기대수준과 실제 서비스의 만족수준을 질문하여 이들간의 차이를 측정하는 방법을 도입하여 적용하여 볼 필요성이 있다. 또한 이를 보완하여 노인들이 중요하게 생각하는 서비스품질의 범주와 만족도간의 상호관계를 비교하는 방법도 고려해 보아야 할 것이다.

맹두열은 경기대학교에서 박사과정을 수료하였고, 고양시일산종합사회복지관에서 부장으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 사회복지전달체계와 지역사회복지협의체 복지계획수립과 지역의 복지관 프로그램 평가 및 사회복지서비스 분야이다. (E-mail: madcap38@hanmail.net)

심영미는 경기대학교에서 박사학위를 취득하였으며, 현재 경희대학교 사회과학연구원에서 책임연구원으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 사회복지전달체계 및 사회복지정책 관련 주제들이며, 사회복지전달체계와 관련한 다수의 논문이 있다. (E-mail: ymwelfare@naver.com)

참고문헌

- 강기두(1997). 서비스품질의 구성요인과 고객만족에 관한 연구, 박사학위논문, 중앙대학교, 서울.
- 강선경, 김학주(2007). 사회서비스 품질향상 방안 및 관리모형 도출에 관한 연구, 서울: 보건복지부.
- 구문희(1995). 관광호텔 서비스업의 관계마케팅에 관한 연구, 박사학위논문, 경기대학교, 수원.
- 김계수, 박형권(2000). 서비스 품질 요인이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구: 주유소 서비스 품질을 중심으로, 품질경영학회지, 28(3), pp.31-43.
- 김미녀(2009). 의료서비스에서 환자만족의 선·후행변수관계에 관한 연구, 박사학위논문, 경상대학교, 진주.
- 김은정(2008). 사회서비스 재정지원방식의 변화와 품질관리를 위한 정책과제, 사회복지정책, 35(4), pp.141-168.
- 김은정, 정소현(2009). SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의 구성차원과 서비스 만족도: 노인돌봄비 바우처서비스를 중심으로, 사회복지정책, 36(2), pp. 191-217.
- 김주연(2007). 레스토랑 물리적환경과 인적서비스가 고객의 감정반응 및 행동의도에 미치는 영향. 박사학위논문, 경희대학교, 서울.
- 김춘식(1993). 서비스품질 척도의 타당성 평가. 광운대학교논문집, 22, pp.277-288.
- 김홍수(2002). 고객서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향: 우체국을 중심으로, 석사학위 논문, 강원대학교. 춘천.
- 보건복지부(2011). 2011년 노인복지시설 현황. 서울: 보건복지부.
- 서문식, 김상희(2003). 인터넷상에서 경험하는 감정적 반응의 상호작용효과가 고객행동에 미치는 영향, 마케팅 연구, 18(1), pp.77-111.
- 심영미(2010). 노인복지서비스 전달체계의 효과성 평가, 박사학위논문, 경기대학교, 서울.
- 유삼희(2004). 사회복지서비스의 품질 평가에서 SERVQUAL 척도의 검증, 문명연지, 5(1), pp.177-223.
- 윤현숙(2001). 노인 가족부양자의 재가복지서비스 이용의향 및 필요도에 영향을 미치는

- 요인, *한국노년학회*, 21(2), pp.141-161.
- 이명석(2001). 신자유주의, 신공공관리론 그리고 행정개혁, *사회과학* 52, pp.1-46.
- 이상춘(2009). 서비스 질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 사회복지대학원, 가톨릭대학교, 부천.
- 이영희, 김종호(2004). 지각된 의료서비스 품질이 환자만족 및 후속행동에 미치는 영향, *마케팅관리연구*, 9(1), pp.1-28.
- 이유재(1994). 고객만족의 결과변수에 대한 이론적 연구, *경영논집*, 28(3), pp.201-232.
- 이유재, 라선아(2006). 한국기업의 서비스 품질평가제도 변천과정. 서울: 서울대학교 출판부.
- 이유재, 이준엽(2001). 서비스 품질의 측정과 기대효과에 대한 재고찰 : KS-SQL 모형의 개발과 적용, *마케팅연구*, 16(1), pp.1-26.
- 이정실, 박명주(2005). 호텔레스토랑의 서비스스케이프, 감정적 반응 그리고 행동의도와 의 관계, *서비스경영학회*, 6(2). pp.105-128.
- 장우진(2001). 공공서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구, 박사학위논문, 상지대학교, 원주.
- 전준구(2006). 사회복지서비스의 품질, 고객만족, 후속행동과의 인과모형에 관한 연구, *사회복지행정학*, 8(2), pp.105-139.
- 정무성, 노승현(2006). 지역사회복지기관의 서비스 질이 서비스 만족도에 미치는 영향에 관한 연구, *한국비영리연구*, 5(1), pp.163-207.
- 최성재, 남기민(2006). *사회복지행정론*. 서울: 나남출판사.
- Bagozzi, R. P., Gopinath, M., Nyer, P. U.(1999). The role of emotions in marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27(2), pp. 184-206.
- Carman, J. M.(1990). Customer Perception of Service Quality : An Assessment of SERVQUAL Dimensions, *Journal of Retailing*, 69(1), pp.33-55.
- Dongsung, Kong(2005). Performance-Based Budgeting: The U. S. Experience. *Public Organization Review: A Global Journal*, 5. pp.91-107.
- Kaboolian, Linda(1998). The New Public Management: Challenging the Boundaries of the Management vs. Administration Debate. *Public*

Administration Review, 58(3). pp.189-193.

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, pp.41-50.

Schmit, F, Strickland, T.(1998). *Client Satisfaction Surveying: A Manager's Guide*. Canadian Cataloguing in Publication Data.

Yu, Y. T, Dean, A.(2001). The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty. *International Journal of Service Management*, 12(3/4), pp.234-250.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L.(1985). Problems and Strategies in Services Marketing, *Journal of Marketing*, 49(2), pp.33-46.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L.(1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality, *Journal of Marketing*, 52(2), pp.35-48.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L.(1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Quality, *Journal of Retailing*, 64(1), pp.12-40.

A Study on the Influence of the Welfare Service Quality for the Elderly and Customer's Satisfaction upon Intention of Re-use

Maeng, Tu Yul

(Goyang City Ilsan Social Welfare Center)

Shim, Yong Mi

(Kyunghee University)

The purpose of this study is to analyze the influence of the welfare service quality for the elderly and customer satisfaction upon intention of re-use. The welfare service quality for the elderly consists in assurance, empathy, responsiveness, equality, reliability, and tangible. The welfare service quality for the elderly and customer's satisfaction associated with subsequent behavior. The subject of the study were 300 Korean aged over 61 who have experiences of using in social welfare facilities across Goyang, Namyangju, Paju city. First, there was significant difference in such various factors as the welfare service quality for the elderly, customer satisfaction, intention of re-use depending on socio-demographic characters. Second, empathy, reliability, responsiveness, tangible might intensify their subsequent behavior. From the analyses, Major finding of this study are as follows; ① We should establish the development strategy of service in social welfare. ② We should develop the education program for improving the welfare service for the elderly. ③ We find the elderly's character and should develop suitable service manual for the elderly.

Keywords: The Welfare Service Quality for the Elderly, Customer's Satisfaction, Subsequent Behavior, Assurance, Empathy, Responsiveness, Equality, Reliability, Tangible