

# SERVQUAL모형을 바탕으로 한 장애인서비스의 품질과 서비스 기관의 영향에 대한 연구: 중증장애인의 일상생활지원서비스를 중심으로

박 수 지

(강릉원주대학교)

본 연구의 목적은 정부의 장애인 일상생활지원서비스(활동지원서비스와 주간보호서비스)를 이용한 중증장애인의 품질지각 수준을 측정하고 그 수준에 서비스 기관의 특성이 미치는 영향을 분석하는 것이다. 분석 자료로는 연구자가 의도적으로 표집한 대도시 4지역, 중소도시 4지역, 농어촌 3지역의 서비스 기관 70개와 이 기관의 이용자 700명의 다층자료가 활용되었다. 이를 통해 장애인서비스 품질측정도구로서 SERVQUAL수정모형의 신뢰성을 내적일관성분석을 통해 검증하고 SERVQUAL수정모형으로 측정된 품질에 서비스 기관의 특성이 미치는 영향을 위계적 선형분석(hierarchical linear analysis)으로 분석하였다. 분석 결과 이용자가 지각한 품질에 서비스 기관의 특성이 갖는 영향력이 약 13%로 나타났으며, 개인요인 중 성별, 장애정도, 정보충분성이 품질 수준에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 개인요인으로서 성별과 장애정도 그리고 서비스 기관 특성으로서 인력 처우 수준과 숙련성이 상호작용하여 이용자의 품질지각에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결론에서는 이러한 분석 결과를 바탕으로 하여 이용자 중심의 품질관리를 위해 기관 정보의 체계적 관리, 서비스 인력의 처우개선, 현장실습의 강화 등이 필요함을 제시하였다.

주요용어: SERVQUAL모형, 이용자 중심주의, 장애인서비스, 서비스 품질

본 논문은 2013년 한국보건사회연구원의 '장애인서비스의 질과 공급특성 연구' 보고서의 원 자료를 재 분석하여 집필한 것임.

■ 투고일: 2014.4.30    ■ 수정일: 2014.8.18    ■ 게재확정일: 2014.8.28

## I. 서론

근래 사회적 돌봄서비스(social care service)의 품질(quality)과 정부의 품질관리(quality management)에 대한 학문적, 정책적 관심이 높아지고 있다. 2007년 전자바우처 제도가 도입되고 2008년 노인장기요양보험과 2011년 장애인활동지원제도가 차례로 입법화되면서 노인, 아동, 장애인을 대상으로 하는 사회적 돌봄서비스 사업이 제도화되었다. 이 후 서비스 제공기관이 공공기관, 비영리조직 뿐만 아니라 영리조직으로까지 확대되면서 서비스 시장이 복잡해지고 이용자 측면에서의 선택의 폭이 넓어지고 있다. 동시에 서비스에 대한 정보가 급증하고 이용자의 서비스 품질에 대한 판단이 어려워지면서 정부가 제공하는 공신력 있는 정보 제공과 서비스 품질관리에 대한 이용자의 요구가 증가하고 있다.

이러한 요구에 부응하기 위해 보건복지부는 전자바우처 서비스에 대해 2008년 이후 매해 이용자 만족도 조사를 실시하고 있으며, 2009년에는 사회서비스 공통품질기준 매뉴얼을 배포하여 품질관리의 가이드라인을 제시하고 있다. 그러나 만족도 조사의 결과와 전자바우처사업 중심의 가이드라인을 통해 정부가 이용자에게 실질적으로 도움이 되는 정보를 지원하고 품질관리 방안의 근거자료를 얻어내기에는 부족한 점이 있다. 지금의 만족도 조사와 가이드라인을 통해서는 이용자가 직접 경험한 서비스 내용과 과정에 대한 정보를 얻을 수 없기 때문이다. 이와 관련하여 돌봄서비스 품질의 기준과 정부 품질관리 방안의 근거가 될 수 있는 다각도의 품질 연구가 활발해질 필요가 있다.

우리나라의 서비스 품질관리에 대한 연구는 1980년대 민간 기업의 품질연구로부터 시작되어 현재 상당히 진전되어 있다(이유재·라선아, 2006). 그러나 정부가 제공하는 돌봄서비스 품질에 대한 연구는 상대적으로 뒤늦게 2007년 이후 이용자 재정지원방식이 나타나면서 본격화되었다(강선경·김학주, 2007; 김은정, 2008; 한성윤·임병진, 2012). 최근 돌봄서비스 품질에 대한 연구는 민간 경영분야에서 개발된 품질 모형을 응용하여 새로운 품질측정 도구를 개발하는 연구, 품질과 유관영역과의 관계를 분석하는 연구 등으로 다양하게 시도되고 있다. 그 중에서도 특히 서비스 품질과 만족도 및 충성도 간의 관계를 분석하는 연구들이 활발히 진행되고 있다(정무성, 2001; 유삼희, 2004; 오창근, 2006; 이용환, 2007; 임연옥, 2008; 김은정·정소연, 2009; 김인·신학진, 2009; 맹두열·심영미, 2011; 김석권·안홍선, 2011; 조성숙, 2012; 이선미 2013).

이러한 품질연구는 이용자의 서비스 구매에 관심을 두고 주로 서비스 이용자와 제공자의 개인 요인에 집중하여 이용자가 지각한 품질과 만족도 그리고 행동패턴 간의 관계를 분석하고 있다.

한편 정부가 제공하는 서비스라는 특성을 고려하여 돌봄서비스 품질관리에 정책적 함의를 주고자 개인이 지각한 품질을 서비스 공급 측면과 연계하여 분석한 연구는 상대적으로 많지 않다. 전자바우처 도입 초반 바우처 서비스를 중심으로 서비스 기관의 공통 품질기준을 도출하기 위해 ‘사회서비스 품질접근 동향과 품질표준 설정’에 대한 연구가 진행되었지만(김은정 외, 2008), 이후 서비스 공급 측면에 대한 연구는 정부의 기관 평가나 조직 운영에 함의를 주기 위한 목적으로 서비스 집행체계나 조직운영의 효과성과 효율성을 주로 분석하고 있다(이봉주, 2012). 그렇다보니 이를 통해 현재 정부가 추구하고 있는 이용자 중심의 서비스 품질관리에 대한 정책적 함의를 도출하기는 쉽지 않다. 이러한 연구는 서비스 공급 측면의 구조적 품질(structural quality)에 초점을 맞추고 있어 시간에 따라 지속적으로 변하는 대인서비스 품질에 대한 정책적 함의를 주기 어렵기 때문이다. 특히 시설서비스 이외의 방문형 서비스나 지역사회 이용서비스의 경우는 서비스 전달체계나 기관 차원의 요인이 서비스 이용자가 지각하는 품질수준에 실제로 영향을 주는지에 대해서는 의문의 여지가 있다(Malley & Fernandez, 2010). 그럼에도 불구하고 정부가 제공하는 돌봄서비스의 공공재적 성격과 서비스 이용자의 사회경제적 취약성을 고려할 때 이용자 중심의 품질관리를 실현하기 위해 이용자의 품질지각에 영향을 줄 수 있는 서비스 공급의 측면 특히 서비스 기관에 대한 감독과 조정은 필수적이라고 할 것이다.

이와 관련하여 본 연구는 품질측정도구로 가장 널리 활용되고 있는 SERVQUAL모형을 장애인 일상생활지원서비스의 특성에 맞게 수정하고 이를 바탕으로 하여 서비스 품질을 측정함과 동시에 이에 영향을 미치는 서비스 기관의 영향을 분석해 보고자 한다. 그리고 분석결과가 정부의 이용자 중심 품질관리 방안에 줄 수 있는 정책적 함의를 논의하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. SERVQUAL모형의 수정 및 보완

서비스 품질측정도구로 Parasuraman, Zeithaml, & Berry(이하 PZB)가 개발한 SERVQUAL 모형이 가장 많이 인용된다(Zeithaml et al., 1996; 이유재 · 라선아, 2006). 이들은 포커스 그룹 인터뷰(focus group interview)를 통해 고객이 서비스 품질을 평가하는 열 가지 요소를 제시하고 SERVQUAL모형을 개발하였다. SERVQUAL모형은 서비스 품질을 ‘신뢰성(reliability)’, ‘응답성(responsiveness)’, ‘공감성(empathy)’, ‘확신성(assurance)’, ‘유형성(tangibles)’의 5개 차원 22개의 항목으로 제시하고 있다. 여기서 신뢰성은 믿을 수 있고 정확한 임무수행을 하는가에 관한 차원이며, 응답성은 즉각적이고 도움이 되는가에 관한 차원, 공감성은 접근이 용이하고 의사소통이 원활한가, 고객에 대해 충분히 이해하고 있는가에 관한 차원, 확신성은 능력, 공손함, 믿음직함, 안전성 등에 관한 차원, 유형성은 물적 요소의 외형에 대한 차원이다(Parasuraman et al., 1988; 이유재 · 라선아, 2006). 그리고 SERVQUAL모형에 의한 품질측정은 이용자가 경험한 ‘성과’와 ‘기대’ 두 수치의 차이로 결정되는 Gap-based 방식으로 이뤄진다.

한편 1990년대 이후 품질 연구의 큰 흐름 중 하나는 SERVQUAL모형이 갖는 한계를 논의하고 그 한계를 극복하기 위해 새로운 방식을 고안하거나 새롭게 등장한 서비스 분야에 모형을 적용하는 것이다(Boulding et al., 1993; Cronin & Taylor 1992; Desarbo et al., 1994; PZB, 1994; Zeithaml et al., 1996). 이러한 SERVQUAL모형의 수정 및 개선은 크게 측정방식의 간소화와 구성차원의 수정, 두 차원으로 이뤄지고 있다. 본 연구는 이에 대한 주요한 논의를 전제로 하여 PZB의 SERVQUAL모형을 장애인 일상생활지원서비스의 특성에 맞게 수정하고자 한다.

#### 가. 품질측정 방식의 간소화

품질측정방식의 간소화에 대한 대표적인 논의로서 Cronin and Taylor(1992)의 연구는 서비스 품질을 성과와 기대의 차이(P-E모델)로 개념화한 SERVQUAL모형의 측정방식을 비판하고 단지 성과(performance)만으로 품질을 측정하는 SERVPERF모형을 제안

하였다. SERVPERF모형은 SERVQUAL모형의 5개 차원의 22개 항목을 토대로 하여 서비스 품질을 단지 서비스의 성과만으로 측정하는 방식이다. Cronin & Taylor(1992)의 연구에 의하면 이용자의 '성과'에 대한 지각만을 측정하는 SERVPERF방식이 SERVQUAL방식 보다 더 타당한 것으로 입증되고 있다. 또한 Cronin & Taylor(1992)은 성과만을 기준으로 한 측정이 산업별 특성에 덜 민감하게 반응하여 장기적인 시각에서 이용자의 품질에 대한 태도 및 변화를 더 잘 예측할 수 있게 한다고 주장한다. 이 후의 연구들은 이러한 Cronin & Taylor(1992)의 연구를 근거로 하여 SERVQUAL모형의 실용성을 높이고자 품질측정에서 기대를 생략하는 경우가 많아지고 있다(이우재·라선아, 2006). 이를 고려하여 본 연구 또한 기대측정을 생략하고 성과에 대한 지각만으로 서비스 품질을 측정하고자 한다.

## 나. 품질 구성차원의 수정

SERVQUAL모형은 80년대 일반시장의 용역서비스를 대상으로 고안된 것으로 정부가 개입하는 서비스로서 돌봄서비스의 특성을 고려하지 않고 있다. 본 연구는 SERVQUAL모형이 서비스 산업의 품질 측정 도구로써 갖는 타당성을 받아들임과 동시에 성인 중증장애인을 대상으로 하는 돌봄서비스의 특성을 반영하고자 품질의 구성차원과 항목을 다소 수정하였다.

우선 SERVQUAL모형의 5개 구성차원 중 유형성(tangibles)을 제외하였다. 유형성은 서비스 제공자의 물적 요소인 외형에 대한 이용자의 경험으로 서비스 제공기관의 시설이나 장비, 종업원의 외모, 분위기 등에 대한 품질이다. 본 연구의 대상은 정부의 장애인 일상생활지원서비스로서 활동지원서비스와 주간보호서비스이다. 이 중 활동지원서비스는 서비스 이용자의 거주지를 방문하여 제공하는 서비스로 기관의 시설, 장비, 분위기에 대한 품질이 적용될 수 없는 영역이다. 따라서 유형성의 차원이 적용되기 어렵다고 판단하였다.

한편 SERVQUAL모형에 '참여성(participation)'이라는 새로운 구성차원을 추가하였다. 이는 SERVQUAL모형의 유형성의 의미를 장애인서비스 고유의 특성을 반영하여 대체할 수 있는 구성차원으로 서비스 이용자가 서비스 공급 측면과 원활히 교류할 수 있도록 하는 무형의 환경에 대한 차원이다. 이는 Rust & Oliver(1994)가 제안하고 있는

품질구성차원 중 서비스 환경(service environment)에 해당할 수 있다. Leadbeater (2004)는 정부의 돌봄서비스 개혁을 위한 새로운 조직구상으로 '참여를 통한 개별화(personalisation through participation)'를 제시하면서 이용자 중심의 서비스 공급을 위한 접근으로 이용자의 '참여(participation)'가 핵심임을 주장하고 있다. 이러한 '참여상'은 장애인 자립생활을 강조하는 최근의 경향과 관련하여 장애인 일상생활지원서비스에서 갖는 의미는 더욱 클 수 있다. 이와 관련하여 장애인서비스에서 참여의 중요성을 제시하는 연구들이 꾸준히 진행되고 있다(Dejong, 1981; 김용득, 2005; 박수경, 2006; 김동기, 2009; 박수지 외, 2013).

아울러 이용자 중심의 서비스에서 통상 중요시되는 요소는 서비스 '선택'일 것인데, 이와 비교하여 중증장애인의 경우는 서비스 제공자의 교체가 이용자에게 주는 스트레스가 커 서비스의 '선택'보다 서비스 생산으로의 '참여'가 실질적으로 이용자 중심 서비스의 핵심인 것으로 나타나고 있었다. 그리고 그 '참여'의 내용으로 서비스 공동계획, 장애인 모임/단체에 대한 정보의 제공, 이용자 불만접수를 위한 공식적 통로의 존재가 중요한 것으로 나타났다(박수지 외, 2013). 본 연구는 이러한 연구 결과를 수용하여 장애인 일상생활지원서비스의 품질 구성차원으로 '참여상'을 추가하고 서비스 공동계획, 장애인 모임/단체에 대한 정보의 제공, 이용자 불만접수를 위한 공식적 통로의 존재, 3개 항목을 '참여상'의 내용으로 구성하였다.

결과적으로 본 연구는 SERVQUAL모형의 5개 품질 구성차원 중 유형성을 참여성으로 대체하고, 신뢰성, 응답성, 공감성, 확신성, 참여성의 5개 차원을 장애인 일상생활지원서비스 품질 측정을 위한 최종적인 SERVQUAL수정모형으로 구성하였다.<sup>1)</sup>

## 2. 이용자 중심의 서비스 품질관리

최근 돌봄서비스 품질에 대한 이용자, 공급자 양 측의 관심이 높아지면서 이용자가 지각하는 품질에 서비스 기관, 서비스 제도 등 다차원적인 환경이 미치는 영향에 대한 논의 또한 진행되고 있다. Megivern et al.(2007)는 돌봄서비스의 목적이 서비스 이용자가 원하는 방식으로 서비스 결과물에 영향을 미치는 것이라면서 '기술적으로 능숙하고 섬세하게 전달되는 것'이 품질이라고 제시하였다. 그러면서 돌봄서비스의 품질은 이용

1) SERVQUAL수정모형의 개별 항목은 <표 1> 참조

자 성과물을 의미할 뿐만 아니라 서비스를 윤리적 원칙에 맞춰 섬세하게 제공하는 과정까지 의미한다고 본다. 종합하여 볼 때 이용자차원의 성과가 좋아질 수 있도록 ‘기술적으로 충분하고’와 ‘대인관계 및 문화적 민감성이 섬세하게 제고’되는 서비스가 질 높은 서비스라고 보았다. 아울러 이러한 돌봄서비스의 품질은 품질을 둘러싼 환경 즉 조직의 수용성이나 능력, 이용자 당사자와 가족의 참여, 거시적 수준에서의 옹호와 참여, 이용자 수준과 조직수준의 서비스 결과물, 이해집단의 피드백 등의 다층적인 환경으로부터 영향을 받는다고 보고 있다. 이러한 시각은 전통적인 돌봄서비스 품질이 소수 집단의 전문성에 의존했던 것과 구별되며 ‘이용자가 지각하는 돌봄서비스의 품질’을 연구하기 위해 서비스 이용자와 제공자가 교류하는 미시적인 차원뿐만 아니라 그것을 둘러싼 공급체계의 특성 또한 고려해야 할 필요가 있음을 보여주고 있다. McMillen et al.(2005) 또한 이전에 전문가 영역으로 간주되었던 돌봄서비스 영역이 이용자 중심주의의 확대로 인해 다양한 수준의 요인과 상호작용하게 되었다고 보고 있다. 그리고 이용자가 경험하는 서비스의 질이 ‘다양하다’는 점을 근거로 들면서 품질 연구가 돌봄인력의 업무환경, 기관 현황, 지역 특성 등의 공급자 특성을 고려할 필요가 있다고 제시하고 있다.

이러한 논의를 종합하여 본 연구는 서비스 인력과 이용자가 상호작용하는 과정뿐만 아니라 이를 둘러싼 서비스 기관의 특성 즉 기관현황이나 인력현황을 고려하여 공급자 측면의 특성이 이용자가 지각하는 품질수준에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 실증 분석하였다.

### III. 연구 방법

#### 1. 연구질문

본 연구의 목적은 활동지원서비스와 주간보호서비스를 이용한 성인 중증장애인이 경험한 품질에 영향을 미치는 주요인으로서 개인적 차원의 특성을 밝히고 이와 연계하여 서비스 기관의 특성 즉 기관현황이나 인력운용현황이 갖는 영향을 분석함으로써 향후 정부의 이용자 중심 품질관리를 위한 정책적 함의를 제시하는 것이다. 이와 같은 연구 목적을 달성하기 위한 본 연구의 질문은 다음과 같다.

[연구질문 1] 이용자가 지각한 품질이 서비스 기관의 특성에 따라 차이가 난다면, 그 영향력의 크기는 개인적 차원의 특성이 미치는 영향에 비해 어느 정도인가?

[연구질문 2] 이용자가 지각한 품질에 영향을 미치는 주요 요인으로서 개인적 차원의 특성은 무엇인가?

[연구질문 3] 서비스 기관의 특성은 품질에 영향을 미치는 개인적 차원의 특성과 상호 작용하여 궁극적으로 이용자가 지각한 품질에 영향을 미치고 있는가?

## 2. 연구대상과 자료수집

조사 대상 기관에 대한 정보로 보건복지정보개발원의 자료를 활용하였다. 조사기관은 연구자가 의도적으로 표집한 대도시 4개 지역, 중소도시 4개 지역, 농어촌 3개 지역으로 총 11개 지역의 장애인서비스 기관 70개였다. 서비스 이용자 조사는 조사에 참여한 기관의 장애인서비스 이용자 중에서 조사 참여가 가능한 자로 선정하였다. 만 20세 이상 중증장애인으로 조사 대상 기관의 활동지원서비스와 주간보호서비스를 이용하는 자를 대상으로 하여 기관 당 9~11명의 인원을 조사하고 총 700명의 자료를 수집하였다. 이용자 조사는 장애인서비스 이용자가 직접 응답하는 것을 원칙으로 하였으며 당사자가 설문에 응답하기 어려울 경우에는 보호자와 함께 설문에 응답하도록 하였다.

설문조사는 2013년 9월 9일부터 10월 21일까지의 기간에 방문조사로 진행되었다. 기관 설문지는 미리 기관 담당자에게 우편으로 배포한 후 정해진 날짜에 조사자가 직접 기관을 방문하여 응답내용을 확인하고 수거하는 방식이었다. 이 후 기관 담당자에게 추천받은 이용자 9~11명이 동시에 기관을 방문할 수 있는 날짜와 시간을 정하고 당일 날 조사자가 기관을 방문하여 직접 서비스 이용자 대상의 설문지를 배포하고 수거하였다. 이 때 조사자는 서비스 이용자에게 설문지 문항을 설명하면서 응답자와 함께 조사를 진행하였다.



### 3. 주요 변수의 조작적 정의와 측정도구

#### 가. 종속변수: SERVQUAL수정모형으로 측정한 품질

SERVQUAL수정모형의 차원별 개별 문항과 질문지 구성의 타당성을 검증하기 위하여 장애인 당사자 및 보호자 6인과 초점집단인터뷰를 진행하고 관련 전문가 3인의 의견을 수렴하였다. SERVQUAL모형은 이미 구성차원과 질문문항의 타당성이 공인된 모형이다. 본 연구의 SERVQUAL수정모형은 SERVQUAL모형의 구성 대부분을 수용하고 있어 별도의 타당성 검증이 필요하지 않다고 보았다. 실제로 SERVQUAL모형을 특정 서비스 영역에 맞게 다소 수정하는 경우 별도의 타당도 검증을 생략하고 신뢰도 검증만을 수행하는 경우가 많다(Cronin & Taylor, 1992; 이유재 외, 1996; 김은정·정소연, 2007) 본 연구 또한 SERVQUAL모형의 4개 구성차원을 그대로 보전하고 1개 차원만을 대체하고 있어 PZB(1988) SERVQUAL모형의 타당성을 수용하고 있는 것으로 보았다. 다음에서는 SERVQUAL수정모형의 구성차원과 차원별 항목의 내적신뢰도를 보여주고 있다.<sup>2)</sup>

일반적으로 내적일관성 분석에서 Cronbach's alpha계수가 .60이상, CITC는 .30 이상이면 신뢰도가 있다고 본다. SERVQUAL 모형의 구성차원별로 Cronbach's alpha계수를 살펴본 결과 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성의 차원이 0.8 이상의 높은 수치를 보이고 있었으며, 참여성 또한 0.7 이상의 수치를 보여 신뢰도가 검증되었다. 또한 CITC가 모든 항목에서 0.5를 초과하고 있어 신뢰도가 있는 것으로 검증되었다.

표 1. SERVQUAL수정모형의 구성차원별 개별 항목의 내적일관성 검증

구성 차원	항목	항목이 삭제된 경우 척도 평균	항목이 삭제된 경우 척도 분산	CITC	항목의 Cronbach's α	구성차원의 Cronbach's α
신뢰성	약속시각엄수	12.11	4.078	.792	.885	.907
	서비스 내용의 준수	12.16	3.918	.843	.842	
	기록의 정확성	12.15	4.023	.808	.872	

<sup>2)</sup> 신뢰도를 측정하는 방법으로는 재검사법, 복수양식법, 반분법 등이 있지만 유사한 도구로 조사를 반복적으로 수행할 경우 내적타당도 저해요인이 발생하고 조사 시간 및 비용의 과중을 초래하는 것으로 알려져 있다. 이와 관련하여 일반적으로 Cronbach's alpha 계수가 산출되는 내적일관성 분석법이 많이 사용되고 있다(이종환, 2009).

구성 차원	항목	항목이 삭제된 경우 척도 평균	항목이 삭제된 경우 척도 분산	CITC	항목의 Cronbach's $\alpha$	구성차원의 Cronbach's $\alpha$
응답성	이용자 요구 민감도	11.58	4.884	.682	.879	.870
	불만의 신속한 처리	11.67	4.199	.784	.788	
	이용자 요구 반영도	11.61	4.174	.796	.776	
확신성	서비스 제공자의 숙련성	12.14	3.414	.716	.846	.868
	서비스 제공자의 신뢰성	12.05	3.359	.810	.759	
	서비스제공자의 예의성	12.03	3.552	.723	.837	
공감성	이용자 욕구의 이해도	11.70	3.974	.739	.817	.866
	이용자 입장의 공감도	11.70	3.915	.769	.790	
	이용자에 대한 관심도	11.72	3.916	.727	.828	
참여성	서비스 공동계획	10.99	5.649	.620	.651	.762
	모임, 단체 등에 대한 정보 제공	11.18	5.390	.573	.707	
	이용자 불만접수의 공식적인 통로	11.00	5.824	.589	.685	

#### 나. 독립변수: 개인적 차원과 서비스 기관 차원의 특성

개인적 차원의 요인(level 1)으로 포함된 독립변수는 다음과 같다. 우선, 성별은 '남자=1, 여자=0'으로, 연령은 연속변수로, 장애유형은 '정신적장애=1, 신체적장애=0, 정신적+신체적장애=0'으로, 장애정도는 장애인 활동인정등급으로 '비해당=0, 4급=1, 3급=2, 2급=3, 1급=4'로 측정하였다. 서비스 이용 요인으로 본인부담금은 2012년 이용한 서비스의 월평균 본인부담금액 수준으로, 서비스 이용시간은 2012년 이용한 서비스의 주당 평균 이용시간으로 측정하였다. 또한 서비스 이용 요인으로서 정보충분성은 서비스 이용 전에 서비스 제공기관, 내용, 비용 등에 대한 정보가 충분했는지를 질문한 문항으로 '그렇지 않다'=1에서 '매우 그렇다'=7의 7점 리커트 척도로 측정하였다.

아울러 공급자 차원의 요인(level 2)에 포함된 독립변수는 다음과 같다. 우선, 기관 현황으로서 주간보호서비스는 ‘주간보호서비스=1, 활동지원서비스=0’으로 서비스 기관의 조직 유형으로서 영리는 ‘영리조직=1, 비영리조직=0’으로, 서비스 기관 소재지로서 농어촌은 ‘농어촌=1, 중소도시=0, 대도시=0’으로 측정하였다. 기관 현황으로서 자체평가 항목은 기관 운영자가 자체적으로 2012년 1년 동안의 이용자 중심의 서비스 성과 즉 기관이 제공하는 서비스에 의한 이용자의 삶의 질 개선 정도를 평가한 것으로 ‘좋지 않음=1’에서 ‘매우 좋음=7’의 7점 리커트 척도로 측정하였다.

서비스 기관의 인력 업무환경으로서 처우수준은 2012년 12월 말을 기준으로 한 돌봄 서비스 인력의 월 평균 임금으로, 기관훈련은 2012년 12월 말 기준으로 지난 1년간 기관의 위탁훈련 프로그램 시행 여부로 ‘시행=1, 미시행=1’으로 측정하였다. 또한 기관 인력의 미숙련성은 2012년 12월 말을 기준으로 하여 총 돌봄인력 중 6개월 미만의 경험을 가진 인력의 비중으로 측정하였다.

#### 4. 분석방법

본 연구의 자료는 서비스 기관과 이용자 2수준의 위계적 특성을 갖고 있어 단층분석 모형에서 발생할 수 있는 분석단위 선정의 오류를 피할 수 있다는 장점을 갖는다. 이러한 자료의 특성을 고려하여 다층분석(Multilevel analysis)을 활용하는 것이 가장 적절한 것으로 판단하였다. 다층자료 분석을 통해 종속변인 분산에 대한 개인적인 변인들의 영향과 집단 수준 변인에 의한 영향의 정도를 구별해 내어 평가할 수 있으며, 기존 단층 분석에 사용되었던 분산분석(ANOVA)과 회귀분석이 해결하지 못한 분석 단위의 문제, 회귀계수의 분산, 공분산 요인, 층위간 상호작용, 신뢰구간 추정 등의 문제점을 해결할 수 있다(강상진, 2003; 홍세희, 2007).

본 연구는 장애인서비스 이용자인 개인이 지각한 품질수준에 영향을 주는 주요 요인으로서 개인적 차원의 요인을 검증하고 여기에 서비스 기관 차원의 요인이 미치는 직, 간접적 효과를 분석하였다. 이를 통해 기존 서비스 품질연구에서 주로 실행된 개인적 요인 중심의 결정요인 검증을 공급자 차원의 특성이 주는 결정요인 검증으로까지 확대하였다. 분석을 위한 추정방법은 제한된 최대우도법(REML: restricted maximum likelihood)였으며, HLM 7.0을 사용하여 2수준 위계선형모형분석을 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 조사대상의 특성

#### 가. 서비스 기관 차원의 특성

기관 현황을 살펴보면, 먼저 중증장애인의 낮 활동을 지원하는 서비스로 활동지원서비스 기관이 41개(58.6%), 주간보호서비스 기관이 29개(41.4%)였다. 조직유형은 회사 이외 법인, 비법인단체, 공익단체 등이 속하는 비영리조직이 62개로 전체의 88.6%를 차지하고 있었으며, 영리기관의 수는 7개로 10%수준이었다. 기관 소재지는 중소도시가 36개로 51.4%, 대도시가 26개로 37.1%, 농어촌이 8개로 11.4%로 집계되었다. 그 밖의 기관 현황으로 자체평가 수준은 기관 운영자가 2012년 제공된 장애인서비스의 이용자 중심의 성과를 자체 평가한 항목으로 7점 만점에 평균 5.78점으로 나타났다.

한편, 인력운용 현황을 살펴보면, 기관훈련은 2012년 기관인력을 대상으로 위탁훈련 프로그램을 실시한 기관의 비중으로 전체의 25.7%였다. 인력 처우수준으로서 2012년 12월 말을 기준으로 한 돌봄서비스 인력의 임금수준을 월평균 약 131만원이었다. 그 밖의 인력운용현황으로 기관 서비스 인력의 미숙련성 즉 2012년 12월 말 기준 6개월 미만의 경력을 가진 돌봄서비스 인력의 비중은 평균 3.09%으로 나타났다.

표 2. 서비스 기관 차원의 특성

상위범주	변수	하위범주	빈도(기관수)	백분율 (%)
기관현황	서비스 유형 (n=70)	활동지원서비스	(41)	58.6
		주간보호서비스	(29)	41.4
	조직 유형 (n=70)	영리조직	(7)	10.0
		비영리 조직	(62)	88.6
		국가	(1)	1.4
	기관 소재지 (n=70)	농어촌	(8)	11.4
		중소도시	(36)	51.4
		대도시	(26)	37.1

상위범주	변수	하위범주	빈도(기관수)	백분율(%)
인력운용 현황	기관 훈련 (n=70)	미시행	(52)	74.3
		시행	(18)	25.7

상위범주	변수	평균	표준편차
기관현황	자체평가 (n=69)	5.78	0.97
인력운용 현황	최우수준 (n=69)	131.03	44.93
	미숙련성 (n=69)	3.09	7.22

## 나. 개인적 차원의 특성

조사 대상자의 개인적 특성을 살펴보면, 성별로 볼 때 남성은 59.6%, 여성은 39.9%가 응답하였다. 연령의 경우는 20세 이상 29세 이하가 44.4%로 가장 많았으며 30세 이상 39세 이하가 34.57%, 50세 이상이 21.0%였다. 장애유형은 신체적 장애가 57.7%, 정신적 장애가 37.3%, 신체적, 정신적 장애를 모두 가진 경우가 5.0%였다. 장애정도로서 활동인정등급은 1급이 64.4%로 가장 많았으며 2급이 23.7%, 3급이 7.9%, 4급이 2.9%, 등급외 판정이 1.1%로 나타났다.

서비스 요인으로 이용자의 본인부담금은 2012년 이용한 서비스의 본인부담금으로 월 평균 8만6300원을 지출하였으며, 서비스 이용시간은 주당 평균 34.2시간인 것으로 나타났다. 그 밖의 서비스 이용 요인으로 정보충분성은 서비스 이용을 위해 필요한 제공 기관, 내용, 비용 등에 대한 정보가 충분했는지에 응답한 항목으로 7점 만점에 평균 5.77점으로 조사되었다.

표 3. 개인적 차원의 특성

상위범주	변수	하위범주	사례수(명)	비율(%)
이용자 요인	성별 (n=696)	남성	(417)	59.6
		여성	(279)	39.9

상위범주	변수	하위범주	사례수(명)	비율(%)
이용자 요인	연령 (n=700)	20-29세	(311)	44.4
		30-49세	(242)	34.6
		50세 이상	(147)	21.0
	장애유형 (n=700)	신체적 장애	(404)	57.7
		정신적 장애	(261)	37.3
		신체+정신	(35)	5.0
	장애정도 (n=700)	1급	(451)	64.4
		2급	(166)	23.7
		3급	(55)	7.9
		4급	(20)	2.9
등급없음		(8)	1.1	

상위범주	변수	평균	표준편차
서비스 요인 (N=552)	본인 부담금	8.63	10.84
	이용시간	34.2	18.15
	정보 충분성	5.77	1.17

#### 다. 서비스의 품질 현황

장애인서비스 이용자 700명이 평가한 서비스 품질현황을 살펴보면 전반적으로 7점 만점에 5.4~6.1점으로 비교적 높은 수준이었다. 각각의 구성차원별로 살펴보면, 우선 신뢰성과 확신성의 경우 5.9~6.1점으로 다소 높게, 참여성은 5.4~5.6점으로 상대적으로 낮게 나타났다. 응답성과 공감성은 5.7~5.8점의 중간수준으로 측정되었다.

표 4. SERVQUAL수정모형의 항목별 품질현황

	동의안합 (%)	보통 (%)	동의합 (%)	합계 (명)	평균 (점)
신뢰성					
약속시간 엄수	1.9	5.8	92.3	1000	6.1
서비스 내용의 준수	2.3	5.9	91.8	1000	6.0
기록의 정확성	1.9	7.5	90.6	1000	6.0
응답성					
이용자 요구 민감도	2.2	8.9	88.9	1000	5.8
서비스 불만의 신속한 처리	3.2	10.4	86.4	1000	5.7
이용자 요구 반영도	3.1	9.8	87.1	1000	5.8
확신성					
서비스 제공자의 숙련성	2.0	5.6	92.4	1000	5.9
서비스 제공자의 신뢰성	1.1	6.1	92.8	1000	6.0
서비스제공자의 예의성	1.5	5.1	93.4	1000	6.0
공감성					
이용자 욕구의 이해도	2.2	8.6	89.2	1000	5.8
이용자 입장의 공감도	1.8	9.0	89.2	1000	5.8
이용자에 대한 관심도	2.4	9.1	88.5	1000	5.8
참여성					
이용자 불만접수의 공식적인 통로	5.5	13.5	81.0	1000	5.5
모임, 단체 등에 대한 정보 제공	8.6	15.9	75.5	1000	5.4
서비스 공동계획	5.9	12.1	82.0	1000	5.6

주: '동의안합' 은 7점 리커트 척도 중 1~3점에 해당하며 '보통'은 4점 그리고 '동의합'은 5~7점을 의미함.

### 3. 장애인서비스 품질에 대한 서비스 기관의 영향 검증

장애인서비스 이용자가 지각한 품질에 서비스 기관 즉 공급자 측면이 미치는 효과를 검증하는 절차는 연구 질문에 따라 다음의 3단계로 구분된다. 1단계는 무조건적 평균모형(unconditional means model)으로 [연구질문 1] 즉 이용자가 지각한 품질이 서비스

기관 즉 공급자에 따라 차이가 있는지의 여부를 검증하는 단계이다. 2단계는 무조건적 기울기모형(unconditional slope model)로서 [연구질문 2] 즉 이용자가 지각한 품질에 영향을 미치는 개인적 차원의 특성을 검증하는 단계이다. 3단계는 조건적 기울기 모형(conditional slope model)로서 [연구질문 3] 즉 공급자 차원의 특성이 개인적 차원의 특성과 상호작용하여 품질에 영향을 미치는지를 검증하는 단계이다.

### 가. 서비스 기관에 따른 장애인서비스 품질 차이의 검증: 무조건적 평균모형 검증

우선 이용자가 지각한 품질이 서비스 기관에 따라 차이가 나는지를 검증하기 위해 무조건적 평균모형을 설정하였다. 무조건적 평균모형은 위계적 선형분석 연구모형에 독립변수를 투입하지 않은 모형이다. 이는 집단 간 변량을 추정하여 위계적 선형모형의 적용가능성을 보여줌과 동시에 종속변수의 총 변량 중 개인(level 1)과 집단(level 2)이 설명하는 비율을 검증할 수 있도록 한다. 다층 자료를 통해 장애인서비스 이용자가 지각하는 품질이 기관에 따라 차이가 나는지를 검증하기 위한 모형으로 집단 간 변량을 추정하여 종속변수인 품질에 개인요인과 집단요인이 갖는 설명력을 구분하여 보여줄 수 있다. 본 연구의 무조건적 평균모형을 수식으로 표현하면 다음과 같다.

개인적 차원(level 1)

$$Y_{ij} = \beta_{00} + \epsilon_{ij} \quad \epsilon_{ij} \sim N(0, \delta^2)$$

$Y_{ij}$ : j번째 기관의 i번째 서비스 이용자가 지각한 품질

$\beta_{00}$ : j번째 기관의 서비스 이용자가 지각한 품질의 평균

$\epsilon_{ij}$ : j번째 기관의 i번째 서비스 이용자 개인의 고유효과

$\delta^2$ : 기관 내 서비스 이용자의 개인차에 의해 발생하는 품질의 분산

서비스 기관 차원(level 2)

$$\beta_{0j} = \nu_{00} + \mu_{0j} \quad \mu_{0j} \sim N(0, \delta^2)$$



$\nu_{00}$ : 전체 기관 서비스 이용자가 지각한 품질의 평균

$\mu_{oj}$ : j번째 서비스 기관의 고유효과

$\delta^2$ : 서비스기관 간의 차이에 의해 발생하는 품질의 분산

무조건적 평균모형의 검증결과는 다음의 <표 5>와 같다. 모든 기관의 품질이 동일하다는 가설에 대한 chi-square검증을 통해 영가설을 기각함으로써 이용자가 지각한 품질이 기관에 따라 차이가 있는 것으로 검증되었다( $p < .001$ ). 이용자가 지각한 품질에 대한 공급 특성의 영향을 반영하는 분산과 개인수준의 영향을 반영하는 분산의 양을 검증하고자 무선효과를 살펴보면, 종속변수를 설명하는 총 분산 중 개인수준에서의 분산은 0.526이며, 기관차원의 분산은 0.077이었다. 총 분산 중 기관차원의 분산이 차지하는 비율을 의미하는 집단 내 상관계수(ICC)는 0.127이었다.<sup>3)</sup> 즉 품질의 총 분산 중 기관차원의 공급 특성으로 설명되는 분산의 비율은 약 13%로 나타났다. 이와 같은 조직효과에 대한 검증 결과는 다층분석을 적용할 타당성을 입증할 뿐만 아니라 일반적인 횡단자료 다층분석에서 조직효과의 비중이 상대적으로 낮게 예컨대 낮게는 5% 안팎으로 계산되는데 비하여(홍현미라·이은정, 2008), 이용자가 지각하는 서비스 품질과 관련하여 서비스 기관의 영향이 낮지 않음을 보여준다.

표 5. SERVQUAL 품질에 대한 무조건적 평균모형의 분석결과

무선효과	표준편차	분산	chi-square
level 2, $\mu_{oj}$	0.277	0.077	146.902***
level 1, $\epsilon_{ij}$	0.725	0.526	

\*\*\* $p < .001$

3)  $ICC = 0.077 / (0.526 + 0.077)$

## 나. 품질에 영향을 미치는 주요인으로서 개인적 차원의 요인 검증: 무조건적 기울기모형 검증

장애인서비스 품질에 영향을 미치는 개인적 차원의 요인을 검증하기 위해 무조건적 기울기모형에 독립변수 중 개인요인인 이용자 요인과 서비스 요인을 투입하였다. 즉 중증장애인의 개인요인이 품질에 미치는 영향이 서비스 기관에 따라 차이가 나는지를 분석하여 [연구질문 2] 를 검증하였다. 이는 고정효과 모수에 대한 가설검증과 무선효과 모수에 대한 가설검증으로 이루어지는데, 이때 고정효과에 대한 검증은 다중회귀분석과 같은 방법으로 이루어지지만 무선효과 모수들의 가설검증은 위계적 선형모형 고유의 의미가 있다.

우선, 고정효과 분석결과, 장애정도(+), 본인부담금(+), 정보충분성(+)이 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있었다. 이는 장애정도가 높을수록, 본인부담금 수준이 높을수록, 서비스에 대한 정보가 충분할수록 이용자가 지각하는 품질이 높아짐을 보여준다. 반면 성별, 연령, 장애유형, 이용시간 등의 개인요인은 주 효과로서 이용자의 품질지각에 유의미한 영향을 미치지 않았다.

표 6. 무조건적 기울기 모형에서 고정효과의 검증

고정효과	계수	표준오차	t값
성별	-0.073	0.045	-1.633
연령	-0.001	0.002	-0.631
장애유형	-0.054	0.055	-0.990
장애정도	0.060	0.034	1.735#
본인부담금	0.002	0.001	1.788#
이용시간	-0.000	0.001	-0.449
정보충분성	0.389	0.037	10.364***
절편	5.993	0.053	111.047

#p<.1, \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

다음으로 무선효과를 살펴보면, 무선효과 모수에 대한 영가설이 기각될 경우 중증장애인의 개인요인이 서비스 기관을 이용하는 이용자의 품질지각에 미치는 영향이 각 기관마다 차이를 나타내고 있다는 것을 의미한다. 이를 통해 중증장애인의 개인요인이 서비스 이용자의 품질지각에 미치는 영향이 기관마다 차이가 나는지의 여부를 검증할 수 있다. 분석결과, 다음의 <표 7>에서 나타난 바와 같이 성별, 장애정도, 정보충분성이 이용자가 지각하는 품질에 미치는 영향이 기관에 따라 차이가 발생하는 것으로 검증되었다. 이러한 결과는 유의미성이 검증된 개인요인에 대해 서비스 기관의 요인을 투입하여 서비스 기관의 조직효과를 검증할 필요가 있음을 보여준다.

표 7. 무조건적 기울기모형에서 무선효과의 검증

무선효과	분산	Chi-square
성별	0.020	39.294**
연령	0.000	22.633
장애유형	0.007	24.879
장애정도	0.020	30.833#
본인부담금	0.000	28.862
이용시간	0.000	19.261
정보충분성	0.055	70.783***
절편	0.076	29.893

#p<.1, \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

#### 다. 품질에 대한 개인요인과 조직요인의 상호작용효과 검증: 조건적 기울기모형 검증

장애인서비스 이용자가 지각한 품질수주에 영향을 미치는 개인요인과 조직요인의 상호작용 즉 [연구질문 3] 을 검증하기 위해 조건적 기울기 모형을 검증하였다. 이를 통해 서비스 기관에 따라 차이가 나는 개인요인이 서비스 기관의 요인과 상호작용하여 장애인서비스 이용자의 품질지각에 영향을 미치고 있는지의 여부를 검증할 수 있다. 본 연구에서는 장애인서비스 기관의 전반적인 조직효과를 탐색하기 위해 고려할 만한

주요한 특성으로 조직유형, 서비스 유형, 기관소재지, 기관 자체평가의 기관현황과 인력 훈련 여부, 인력처우수준, 미숙련성의 인력운용 현황을 조직변수로 투입하여 상호작용 효과를 분석하였다. 그 결과 본 연구의 조건적 기울기 모형에는 무조건적 기울기 모형에서 무선희과가 검증된 개인요인 즉 성별, 장애정도, 정보충분성의 변수와 조직요인으로서 조직유형, 서비스 유형, 기관소재지, 기관 자체평가, 인력 훈련여부, 인력 처우수준, 미숙련성의 변수가 투입되었다.

그리고 개인요인과 서비스 기관 즉 조직요인 간의 상호작용효과를 분석한 결과, 개인요인의 성별과 고용 인력의 미숙련성 간에, 개인요인의 장애정도와 기관의 인력 처우수준 간에 각각 장애인서비스 이용자의 품질지각에 미치는 상호작용효과가 검증되었다. 즉 남성이 품질지각에 미치는 부정적인 효과가 인력의 미숙련도가 덜한 서비스 기관에서 완화됨을 보여줌과 동시에 장애정도가 심할 경우 서비스 품질에 대한 긍정적인 효과가 인력 처우수준이 좋은 기관에서 더욱 강화되어 커짐을 보여주고 있었다.

다음으로 고정효과를 살펴보면, 장애정도(+), 정보충분성(+)이 장애인서비스 이용자의 품질지각에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 무조건적 기울기 모형의 결과와 일치하는 것으로 장애정도, 정보충분성의 개인요인의 주효과가 상호작용모형에서도 유지됨을 보여준다. 성별의 경우는 주효과 없이 인력의 미숙련성과 상호작용 효과를 갖는 것으로 나타났다.

표 8. 품질에 영향을 미치는 주요 요인으로서 개인적 차원의 요인 검증

고정효과	계수	표준오차	t값
성별	-0.058	0.071	-0.815
서비스 유형	-0.108	0.084	-1.280
조직 유형	-0.071	0.103	-0.688
기관 소재지	0.002	0.074	0.034
자체 평가	0.027	0.031	0.854
처우수준	0.000	0.001	0.616
기관훈련	0.094	0.102	0.924
미숙련성	-0.010	0.004	-2.364**

고정효과	계수	표준오차	t값
<b>장애 정도</b>	0.155	0.086	1.794**
서비스 유형	-0.142	0.110	-1.290
조직 유형	-0.144	0.115	-1.251
기관 소재지	-0.089	0.079	-1.118
자체 평가	0.010	0.042	0.253
처우수준	0.002	0.001	2.428**
기관훈련	0.077	0.075	1.024
미숙련성	-0.001	0.003	-0.346
<b>정보 충분성</b>	0.365	0.055	6.619***
서비스 유형	-0.095	0.087	-1.102
조직 유형	0.158	0.179	0.887
기관 소재지	0.087	0.084	1.027
자체 평가	0.043	0.035	1.204
처우수준	0.000	0.000	0.580
기관훈련	0.073	0.086	0.854
미숙련성	0.005	0.004	1.084

#p<.1, \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

## V. 논의 및 결론

본 연구의 목적은 첫째, SERVQUAL모형을 장애인 일상생활지원서비스의 특성에 맞는 품질측정도구로 수정하고, 둘째, 중증장애인이 지각한 서비스 품질수준에 서비스 기관이 갖는 영향을 실증 분석하는 것이다.

이를 위해 우선 서비스 품질척도로 현재 가장 널리 활용되고 있는 SERVQUAL모형을 장애인서비스의 특성을 고려하는 모형으로 수정하였다. 이 후 SERVQUAL수정모형의 5차원 15문항의 내적일관성분석을 실시하여 Cronbach's alpha 계수를 산출하고 각 항목이 .60이상임을 확인하였다. SERVQUAL수정모형의 장애인서비스 품질측정도구로서

의 검증이 갖는 정책적 함의는 다음과 같다. SERVQUAL모형은 현재 서비스 산업 전반에서 가장 널리 활용되고 있는 품질측정도구로 서비스 산업의 각 영역에서 이를 근거로 한 품질 측정도구의 개발이 진행되고 있다. 그러므로 이와 유사한 방식으로 수정된 SERVQUAL모형은 앞으로 전체 서비스 산업의 한 영역으로서 장애인서비스의 품질을 측정하고 기타 서비스 영역과 비교하는 근거를 마련할 수 있다. 즉 SERVQUAL수정모형을 활용하여 장애인서비스의 품질을 측정하고 각각의 구성차원을 기타 서비스 영역과 비교 연구하는 것이 가능하다.

둘째, 서비스 기관마다 장애인서비스 이용자가 지각하는 품질이 차이가 나는지를 검증하였다. 그 결과 장애인이 지각하는 서비스 품질에 대한 조직요인의 영향력이 약 13%로 상당히 크다는 점을 실증하였다. 즉 장애인서비스의 품질이 개인의 특성에 따라 주로 변화하지만 서비스 기관의 특성에 의해서도 상당 부분 영향을 받는다는 점을 확인하였다. 이러한 결과는 장애인서비스의 품질을 연구함에 있어 공급 측면의 영향을 고려할 필요가 있음을 보여줄 뿐만 아니라 정책적 접근에 있어서도 서비스 기관의 특성을 보다 면밀히 검토할 필요가 있음을 보여준다.

셋째, 장애인서비스 이용자가 지각한 품질에 유의미한 영향을 미치는 개인적 차원의 요인을 검증하였다. 분석 결과 장애정도가 심할수록, 본인부담금이 높을수록, 개인이 서비스에 대한 정보를 충분히 알고 있을수록 서비스 이용자가 지각하는 품질이 높은 것으로 나타났다. 우선 장애정도가 상대적으로 심할 경우 서비스에 대한 품질인식이 좋았는데, 이는 현재 장애인 낮 활동 지원서비스, 특히 장애인활동지원서비스가 상대적으로 중증인 자를 중심으로 혜택이 집중되어 있기 때문으로 보인다. 서비스의 우선순위를 장애의 정도가 심한 자들로 설정함과 동시에 서비스 혜택이 장애정도에 따라 형평성 있게 골고루 제공될 수 있도록 등급별 지원수준을 확대하고 추가급여 항목을 발굴할 필요가 있다. 한편 본인부담금이 높을수록 품질지각 수준이 높아지는 것은 이용자가 비용을 지불하는 행위가 소비자 권리 즉 품질에 대해 요구하는 행위를 수월하게 하여 나타난 결과로 해석된다. 이는 장애인의 소비자 권리가 직접 공급자 측에 비용을 지불하는 행위를 통해 강화될 수 있음을 보여준다는 점에서 의의가 있다. 또한 개인이 서비스에 대한 정보를 충분히 인식했다고 판단할 경우 서비스 품질에 대한 지각이 유의미하게 좋아지고 있었는데, 이는 서비스 품질향상 방안으로서 공급자 측면에서 장애인서비스 정보를 충실히 지원하는 것 또한 중요하게 고려할 필요가 있음을 보여준다.

넷째, 서비스 이용자의 개인적 특성이 품질에 미치는 요인과 서비스 기관 요인의 상호작용효과를 검증하였다. 분석 결과 개인의 성별과 조직 내 인력의 미숙련성 간에, 그리고 개인의 장애정도와 기관의 인력처우수준 간의 상호작용효과가 검증되었다. 우선 남성의 품질지각 수준이 낮은 것으로 나타났는데, 이는 서비스 인력이 대부분 여성이다 보니 상대적으로 덩치가 큰 남성 중증장애인을 대상으로 하는 서비스가 이용자의 욕구에 부응하지 못한 결과라고 할 수 있다. 또한 이러한 남성이 품질지각에 갖는 부정적인 효과가 기관 돌봄인력의 미숙련성이 낮아질 경우 완화되는 것으로 나타나고 있다. 이러한 결과는 돌봄인력의 미숙련성을 낮춤으로써 성별에 따른 서비스 품질에 대한 부정적인 효과를 감소시킬 수 있음 보여준다. 즉 기관 내 돌봄인력 중 6개월 미만의 경력을 가진 미숙련자의 현장훈련을 통해 장애인 성별에 따른 서비스 품질에 대한 부정적인 효과를 줄일 수 있음을 보여준다.

한편 현재 활동보조인은 교육기관에서 공통과정 20시간, 전문과정 20시간, 현장실습 10시간의 과정을 수료한 후 활동하도록 하고 있다. 성별, 장애유형에 따른 일상생활 지원의 욕구는 이러한 강의나 이론적 학습을 통해 습득할 수 없는 것이지만, 이용자 중심의 서비스 품질 향상을 위해서 서비스 공급자 측이 고려해야 할 핵심 요소일 것이다. 이와 관련하여 정부는 장애인서비스 품질개선을 위해 인력기준 중에서도 특히 현장 실습 시간의 기준을 강화할 필요가 있다.

아울러 개인적 차원의 요인으로서 장애정도와 기관의 인력 처우수준 간의 상호작용효과, 장애정도가 상대적으로 중한 이용자의 긍정적인 서비스 품질지각이 기관의 처우수준이 높을 경우 더 강화되어 높아지고 있음을 보여주고 있다. 이러한 결과는 무엇보다도 기관의 인력 처우수준에 따라 장애인서비스 품질이 유의미하게 차별화될 수 있음을 보여준다는 점에서 의미가 있다. 특히 업무의 강도가 높은 중증장애인서비스의 경우 서비스 제공인력의 처우수준이 서비스 품질에 미치는 영향이 크다는 점을 보여준다. 따라서 일의 강도가 높은 서비스 대상을 지원하는 경우 기관 운영자는 보다 더 인력의 처우수준에 관심을 갖고 서비스 품질향상을 도모할 필요가 있다.

종합하여 볼 때, 장애인서비스 이용자의 개인요인이 품질지각에 미치는 영향에, 기관 요인 중에서도 기관의 인력훈련이나 처우수준과 같은 인력운용 현상이 주로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 장애인서비스 품질관리를 위해 정부와 기관운영자가 무엇보다도 인력의 훈련과 처우에 관심을 둘 필요가 있음을 보여준다. 한편 분석도

형에 기관차원의 요인으로 투입되었던 운영자 시각에서의 품질평가(자체평가), 영리 조직 여부(조직유형), 기관소재지 등의 변수는 통계적으로 유의미한 영향을 나타내지 않았다.

본 연구는 장애인서비스 이용자의 개인요인 이외의 서비스 기관의 조직요인이 갖는 영향을 탐색하고 있다는 점에서 의의가 있다. 그럼에도 불구하고 장애유형 별, 서비스 별로 품질에 영향을 미치는 다양한 요인에 대해 다차원적인 접근을 하지 못했다는 한계가 있다. 후속 연구에서는 이를 보완하여 이용자의 품질지각에 미치는 조직요인을 보다 다양한 측면에서 심층적으로 분석해야 할 것이다.

박수지는 연세대학교에서 학석사학위를, 독일 Justus-Liebig 대학에서 박사학위를 받았으며, 현재 강릉원주대학교 복지학과 조교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 사회서비스 정책, 사회적 일자리, 장애인서비스이며, 현재 유럽 사회서비스 정책, 서비스 품질관리 등을 연구하고 있다.

(E-mail: rolu75@hotmail.com)



## 참고문헌

- 강상진(2003). 교육학의 미래와 다층모형. *한국교육*, 30(3), pp.437~456.
- 강선경, 김학주(2007). 사회서비스 품질향상 방안 및 관리모형 도출에 관한 연구. 서울: 보건복지부.
- 강혜규, 박세경, 박수지, 이정은, 이선희, 장은진 외(2012). 사회서비스 활성화사업군 심층평가. 한국보건사회연구원·기획재정부.
- 김동기(2009). 자립생활서비스 이용 중증장애인의 사회참여에 대한 자립생활센터의 조직 효과 연구. *한국사회복지조사연구*, 21, pp.59~92.
- 김석권, 안홍선(2011). 노인복지시설 이용자의 서비스 만족도 분석: 은평구, 강서구 노인복지시설을 중심으로. *한국산학기술학회논문지*, 12(7), pp.3046~3052.
- 김성희, 황주희, 이민경, 심석순, 김동주, 강민희 외(2013). 장애인의 자립생활 지원방안 - 발달장애인을 중심으로. 한국보건사회연구원.
- 김용득(2005). 영국 커뮤니티케어의 이용자 참여기제와 한국 장애인복지서비스에 대한 함의. *한국사회복지학*, 57(3), pp.363~387.
- 김용득(2012. 2. 28). 장애인의 낮 활동 자원(돌봄) 서비스 체계의 심층연구 필요성과 조사구상, 「사회서비스 활성화사업군 심층평가」 4차 연구진 회의자료
- 김은정(2008). 사회서비스 재정지원방식의 변화와 품질관리를 위한 정책과제. *사회복지정책*, 35(4), pp.141~168.
- 맹두열, 심영미(2011). 복지서비스 품질과 고객만족이 재이용의사에 미치는 영향. *보건사회연구*, 31(2), pp.180~205.
- 박수경(2006). 자립생활패러다임에 따른 장애인의 사회통합에 관한 연구. *한국사회복지학*, 58(1), pp.237~264.
- 박수지, 정은희, 김가희(2013). 장애인서비스의 질과 공급특성 연구. 서울: 한국보건사회연구원.
- 이봉주, 김용득, 김은정, 김남희, 서정민(2012). 사회서비스 품질관리 전담기구 설치에 관한 연구. 서울: 보건복지부·서울대학교 사회복지연구소.
- 이선미(2013). 노인요양시설의 서비스 품질이 고객만족도, 재이용의사, 구전의도에 미치는 영향에 관한 연구. 동덕여자대학교 대학원 박사학위 논문.

- 이용환(2007). 노인복지서비스 품질지각이 Client 행동에 미치는 영향 분석. *노인복지연구*, 35, pp.47~68.
- 이유재, 김주영, 김재인(1996). 서비스 산업의 현황에 대한 실증연구. *소비자학 연구*, 7(2), pp.129~158.
- 이유재·라선아(2006). 한국기업의 서비스 품질 평가제도 변천과정. 서울: 서울대학교 출판부.
- 조성숙·허만세(2012). 지역사회서비스투자사업의 서비스 품질과 재이용의사에 대한 만족도의 매개효과 분석. *서울도시연구*, 13(1), pp.127-138.
- 한성윤, 임병진(2012). SERVQUAL모형을 통한 노인돌봄서비스 이용자 만족도 요인분석. 대한 경영학회지 춘계 학술발표대회 발표논문집. pp.155~167.
- 홍세희(2007). 구조방정식 모형의 이론과 응용, 2007 고급연구방법론 워크샵 I 미간행 시리즈.
- 홍현미·라이은정(2008). 사회적 일자리 참여자의 직무만족에 대한 조직효과 분석: 위계적 선형모형(HLM) 적용. *사회복지정책*, 35, pp.457~480.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R. and Zeithaml, V. A. (1993). Am Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*. 30, pp.7~27.
- Cornin, J. J. and Tayler, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. 56, pp.55~68.
- Dejong, G(1981). *Environment Accessibility and Independent Living Outcomes*. University Center for International Rehabilitation USA/Michigan State University.
- Desarbo, W. S., Huff, L., Rolandeli, M. M. and Choi, J. (1994). *On the Measurement of Perceived Service Quality: A Conjoint Analysis Approach*. pp.201~222, in Service Quality: New Directions in Theory and Practice. Rust, R. T. and Oliver, R. L. (Eds.) Thousand Oaks. CA: Sage Publications.
- Leadbeater, C. (2004). *Personalisation through Participation: A New Script for Public Services*. London: Demos.
- Malley, J. and Fernandez, J. L. (2010). Measuring Quality in Social Care Services: Theory and Practice. *Annals of Public and Cooperative Economics*. 81(4),

pp.559~582.

- McMillen, J.C., Proctor, E. K., Megivern, D., Striley, C. W., Cabassa, L. J., Munson, M. R., and Dickey, B. (2005). Quality of Care in the Social Service: Research Agenda and Methods. *Social Work Research*. 29(3), pp.181~191.
- Megivern, D. M., McMillen J. C., Proctor, E. K., Striley, C. W., Cabassa, L. J., Munson, M. R. (2007). Quality of Care: Expanding the Social Work Dialogue. *Social Work*. 52(2), pp.115~124.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64(1), pp.12~40
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry L. L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*. 58, pp.111~124.
- Rust, R. T. and Oliver, R. L. (1994). *Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier*. pp.1~19, in *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Rust, R. T. and Oliver, R. L. (Eds.) Thousand Oaks. CA: Sage Publications.
- Zeithaml, V. A., Berry L. L. and Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*. 60, pp.31~46.

# **Service Quality for the Disabled on the based SERVQUAL and Effect of Provider Characteristics on Service Quality:**

## **Focused on Daily Support Services for Severely Disabled Adults**

**Park, Susie**

(Gangneung-Wonju National University)

---

Purpose of this study is, first a development of a scale of service quality for severely disabled adults on the based SERVQUAL. Second, a exploitative analysis about effects of organization level on the service quality, with compare to effects of individual level. The data were collected as multilevel data in a individual level(700 person) and in a organization level(70 center). First, a reliability of the wervice quality scale, which was developed from SERVQUAL, was proved. Second the adequacy of adaption the hierarchical linear model to the study data was proved in verifying the organization effect on the service quality. Second, according to the result of analysing the hierarchical linear model, from the fixed effect analysis result, sex, disability grade, information degree, from the interaction effect analysis result, 'sex and expertness', 'disability grade and average wage of personnel' affect significantly social service quality for severely disabled adults. From the results of these analyses, this study suggests finally a necessary of provider-side for the quality management, a importance of 'participation' as a scale item of service quality for the disabled, a necessary of a practice training of service persons before the service delivery.

---

**Keywords: SERVQUAL, User-oriented Service, Scale of Service Quality for the Disabled, Provider Characteristics**