

## 민간복지자원연계체계의 복지서비스

### 품질에 대한 연구

-진주시 좋은세상 복지서비스 사례-

김지훈 · 권혁창 · 염동문 · 강길선\*

#### [요약]

본 연구는 진주시 좋은세상 복지서비스를 사례로 민간복지자원연계체계와 관련된 복지서비스의 품질에 대한 이용자의 평가를 분석하는 것을 목적으로 하였다. 분석결과, 첫째, 복지서비스의 품질에 대한 이용자의 평가는 신뢰성, 대응성, 확산성, 공감성 차원 모두에서 긍정적이었다. 둘째, 잠재프로파일 분석결과, 복지서비스의 품질에 대한 이용자의 평가에 관해 세 개의 잠재계층이 존재하였으며, 이들 세 집단은 복지서비스의 품질의 신뢰성, 대응성, 확산성, 공감성 차원뿐만 아니라 사회적 자본, 서비스 이용횟수, 주택소유와 수급상태에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 셋째, 사회적 자본, 수급상태, 서비스 이용횟수는 복지서비스의 품질에 대한 평가 유형에 영향을 주는 특성요인으로 나타났다. 넷째, 차상위계층과 기초생활수급계층에서 기관신뢰와 서비스이용횟수가 높을수록 이용자의 서비스 품질 평가 유형이 높아지는 것으로 나타났으며, 차상위계층에서는 건강상태가 나쁠수록 이용자의 서비스 품질 평가 유형이 높아지는 것으로 나타났다. 이를 바탕으로 이 연구의 시사점과 제한점을 제시하였다.

주제어 : 민간복지자원연계체계, 진주시 좋은세상 복지서비스, 복지서비스의 품질, 잠재프로파일분석, 일반화 순서형 로지스틱분석

\* 김지훈 / 경상대학교 인권사회발전연구소 & 사회복지학과 강사 / 제1저자

권혁창 / 경남과학기술대학교 사회복지학과 교수 / 교신저자

염동문 / 창신대학교 사회복지학과 교수 / 공동저자

강길선 / 경상대학교 사회복지학과 강사 / 공동저자

## I. 서론

고령화와 저출산문제가 새로운 복지수요 요인으로 등장하면서 민간자원을 활용하려는 지방정부의 새로운 접근이 나타나고 있다. 한국 지방자치단체의 민간복지자원연계체계는 복지사각지대 문제를 해결하기 위해 지방자치단체가 민간자원을 발굴하고 연계하는 새로운 복지 거버넌스라 할 수 있다(오민수, 2014; 권혁창·김지훈·강욱모, 2017). 서울시 서울디딤돌 사업, 대전시 복지만두레 사업, 광명시 광명희망나눔운동본부, 시흥시1%복지재단, 김포시 김포복지재단, 진주시 좋은 세상 프로그램 등이 민간복지자원연계체계의 사례들이라고 할 수 있다. 민간복지자원연계체계의 특징은 기존의 공·사 파트너쉽 논의로는 파악하기 어렵는데, 그 이유를 서비스의 생산과 전달주체와 재정부담주체를 중심으로 살펴보면, 공공부문이 행정적 지원만을 제공하고 순수민간의 자원을 동원하여 민간이 전달체계를 담당하는 형태이기 때문이다.

민간복지자원연계체계에 대한 선행연구를 살펴보면, 민간복지자원연계체계에 관한 지역별 사례 비교연구(오민수, 2014)와 민간복지자원연계체계와 이용자의 사회자본에 대한 연구(권혁창·김지훈·강욱모, 2017) 등이 있으나, 민간복지자원연계체계의 직접적 성과에 대한 연구는 극히 드문 편이다. 복지서비스의 성과분석에서 중요한 변수로는 이용자의 서비스 만족도와 이용자의 서비스 품질에 대한 평가를 들 수 있는데, 민간복지자원연계체계에서 제공되는 복지서비스는 이용자에게 비용을 부담시키지 않기 때문에 대체로 이용자의 서비스 만족도는 높은 편이라고 할 수 있다. 따라서 민간복지자원연계체계의 성과에 대해서 분석하기 위해서 본 연구는 민간자원연계체계에서 제공되는 서비스의 품질에 대한 이용자의 평가에 주목하고자 한다. 권혁창·김지훈·강욱모(2017)은 민간복지자원연계체계에서 제공하는 서비스와 이용자의 사회자본을 연관시켜 분석하고 있지만, 민간복지자원연계체계의 성과를 제공되는 서비스 품질에 관한 이용자의 평가차원에서 분석한 연구는 존재하지 않는다. 그리고 사회복지서비스의 품질에 대한 선행연구에서도 다양한 사회복지서비스 분야에서 걸쳐 연구가 진행되고 있지만, 새로운 복지전달체계라고 간주할 수 있는 민간복지자원연계체계의 복지서비스 품질에 대한 연구는 찾아보기 힘들다.

본 연구는 민간복지자원연계체계의 하나의 사례인 진주시 좋은세상 복지서비스를 사례로 민간복지자원연계체계 복지서비스의 품질에 대한 이용자의 평가를 분석하는

것을 목적으로 한다. 사회서비스의 경우 서비스 제공과정에서 나타나는 상호작용적 품질이 중요하며, 서비스의 품질이 이용과정에서 경험하게 되는 이용자의 인지적인 반응의 결과라는 선행연구는 서비스 품질 연구에서 과정적이며 주관적인 평가의 속성이 중요하다는 것을 제시한다(김은정·정소연, 2009; 최소연·고연정, 2010). 이는 복지서비스의 품질에 대한 평가가 서비스의 객관적인 속성을 반영할 뿐만 아니라 동시에 이용자의 주관적인 속성을 반영하는 것을 의미한다. 본 연구는 좋은세상 복지서비스의 품질에 대한 서비스 이용자들의 평가 유형을 탐색하고, 각 유형 집단별 평가에 영향을 미치는 특성변인을 확인해보고자 한다. 왜냐하면, 그 동안의 복지서비스 품질과 관련된 선행연구들은 서비스 품질에 대한 평가자들이 동일한 분포를 가지는 하나의 모집단을 구성한다는 가정 하에서 접근하고 있기 때문에 이러한 가정을 만족하는지 확인할 필요가 있기 때문이다. 다시 말해, 복지서비스 품질에 대한 평가가 하나의 모집단으로 구성된 서비스이용자들의 평가라기보다는 다양한 이질적인 집단들로 구성된 이용자들의 주관적 평가로 규명된다면, 이는 복지서비스의 품질에 대한 평가가 다양한 집단별 속성에 따라 달라질 수 있음을 의미한다.

또한 본 연구는 복지서비스 품질 평가에 연관된 요소들을 확인함으로써 민간복지자원연계체계에서 제공하는 복지서비스에 대한 유용한 정보를 제공할 수 있을 것이다. 그리고 본 연구는 진주시 좋은세상 복지서비스에 대한 선행연구에 근거하여(권혁창·김지훈·강욱모, 2017), 대상자를 수급유형별로 나누어 서비스 품질에 대한 영향요인을 추가로 분석하고자 한다.

본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 좋은세상 복지서비스의 품질에 대한 이용자의 평가는 어떠한가?

둘째, 좋은세상 복지서비스의 품질에 대한 이용자의 평가에 관해 유형화가 가능한가?

셋째, 복지서비스의 품질에 대한 평가 유형의 예측을 가능하게 하는 특성요인들은 무엇인가?

넷째, 수급 계층별로 복지서비스 품질 평가에 영향을 주는 요인은 무엇인가?

이러한 연구문제를 다루기 위한 본 연구의 구성은 다음과 같다. II장에서는 좋은세상 복지서비스의 내용과 서비스 품질에 대한 선행연구들을 검토하고, III장에서는 연구방법론을 서술하며, IV장에서는 분석결과를, 그리고 마지막으로 V장에서는 결론을 제시하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 좋은세상 복지서비스

진주시의 좋은세상 복지서비스는 지역사회와의 파트너십을 구축하여 지역사회 자원을 활용함으로써 진주시의 ‘총 복지(total welfare of society)’를 증대시키는 것을 목표로 하고 있다.<sup>1)</sup> 진주시 좋은세상 복지서비스는 진주시가 제공하는 공적 복지의 부족한 부분을 보충하는 보완적 서비스 전달체계로 지역사회의 인적자원 활용을 중심으로 제도화되었으며,<sup>2)</sup> 동시에 인적자원과 더불어 지역사회의 물적 자원을 활용하는 형태이므로 민영화 방식을 통하여 서비스 전달에서 효율성 내지 효과성을 추구하는 기존의 공·사 파트너십 체계와는 다르다.

좋은세상 복지서비스 전달체계는 진주시 협의회와 읍·면·동 협의회로 구성되어 있으며, 진주시 협의회는 연구, 계획, 조정, 홍보 및 복지자원 발굴과 관리를 담당하는 운영분과, 복지서비스 대상자 조사 및 관리를 담당하는 관리분과, 복지자원 배분심의 및 좋은세상 운영평가를 담당하는 자원부분분과로 구성되어 있다. 읍·면·동 협의회가 자체적으로 할 수 있는 사업<sup>3)</sup>에 대해서는 자체적으로 복지서비스를 제공하고, 읍·면·동 협의회가 자체적으로 해결할 수 없는 사업은 진주시 협의회가 심의하여 지원이 결정되면 읍·면·동 협의회가 복지서비스를 제공하도록 하고 있다.

제공되는 주요 복지서비스는 생활불편해소, 물품지원, 재능기부, 재가봉사 및 문화정서 등 5가지 분야의 복지서비스로 복지서비스별 서비스 제공 대상과 서비스 내용은

- 1) 2012년에 시작된 진주시 좋은세상 복지서비스는 “저소득시민, 독거노인, 장애인, 소년소녀가장, 복지사각지대 등에 있는 어려운 계층의 보호·지원과 시민의 복지증진을 위하여 시민의 자원봉사 활동과 지역의 복지자원으로 수요자 중심의 맞춤형 복지서비스를 제공하는 시민주도형 복지 모임체”를 말하는데(진주시 좋은세상 조직 및 운영에 관한 조례 제2조의1), “지역사회 내 수요자 중심의 맞춤형 복지서비스를 통하여 어려운 계층과 복지 사각지대를 해소하여 진주시민의 복지증진에 기여” 하려는 목적을 가지고 있다(조례 제1조).
- 2) 좋은세상 진주시 협의회는 회장과 부회장 각 1명을 포함한 60명 이내 회원으로 구성되고(조례 제7조 제1항), 읍·면·동 협의회는 회장 1명과 부회장 1명, 간사 1명을 포함하여 40명 이내의 회원으로 구성(조례 시행규칙 제4조 제1항)되어 있다.
- 3) 각 읍·면·동 협의회회의의 사업은 ①좋은세상 사업개발 및 자원봉사자 모집·관리, ②복지서비스 대상자 발굴, ③복지서비스 대상자 선정(심의·의결) 및 지원, ④지역복지자원 발굴 및 서비스 연계, ⑤기타 좋은세상 운영에 필요한 사항 등이다.

〈표 1〉과 같으며, 이러한 서비스를 제공하기 위해 개인 또는 단체를 대상으로 전문기술봉사자, 물품지원 후원자, 재능기부자 등과 같은 분야별로 전문화된 자원봉사자를 모집하여 운영하고 있다.

진주시 좋은세상 협의회는 경상남도사회복지공동모금회와 업무제휴협약을 체결하여 기부금의 접수, 관리, 배분 등은 경상남도사회복지공동모금회에서 처리하고, 복지서비스에 필요한 사업비는 경상남도사회복지공동모금회로부터 배분받아 필요한 서비스를 제공하는 방식으로 운영되고 있다. 그리고 읍·면·동 협의회 사업비는 인건비를 제외한 순수 재료 구입비만 기부금에서 지원해주고, 복지서비스는 좋은세상 협의회 회원과 자원봉사자들이 재능기부와 재가봉사로 인건비를 대체하는 형식으로 운영되고 있다.

〈표 1〉 좋은세상 복지서비스 대상 및 지원 내용

서비스 분야	서비스 제공 대상	서비스 내용
생활 불편 해소	기초생활수급자 및 차상위계층, 다문화 가정, 결손·조손가정	세시, 창호, 도배, 장판, 보일러, 미장, 전기, 수도, 가전제품 등
물품 지원	전시민(화재, 재해, 질병, 실직 등으로 갑자기 생활이 곤란한 가구 등)	쌀, 라면, 고추장, 된장, 설탕, 밀가루 등 생필품
재능 기부	기초생활보장수급자 및 차상위계층, 다문화가정, 새터민, 결손·조손가정 등	대학생 멘토링, 개별방문 학습지도 등
재가 봉사	기초생활보장수급자 및 차상위계층, 기타 복지서비스 제공이 필요한 자	청소, 말벗, 외출동행 등
문화 정서	기초생활보장수급자 및 차상위계층, 다문화가정, 새터민, 결손·조손가정 등	공연, 영화, 스포츠관람권 등

자료: 권혁창·김지훈·강욱모(2017).

민간복지자원연계체계의 특성을 분석한 권혁창·김지훈·강욱모(2017)는 좋은세상 복지서비스가 재원조달과 서비스 생산 측면에서 Glinerster(1997)의 공·사 역할분담 모형과 Gidron, Kramer, and Salamon(1992)의 공·사 역할분담 모형과 성격이 다르다고 언급한다. 즉 좋은세상 복지서비스는 민간부문이 재원조달과 서비스 제공 역할을 담당하고 공공부문이 행정적 뒷받침을 담당하고 있다는 점에서 기존의 복지혼합모형과 다른 새로운 형태의 복지거버넌스로 이해될 필요가 있다.

## 2. 복지서비스의 품질

서비스 품질은 사회복지프로그램의 성과측정에서 중요한 요소이다. 품질은 서비스 표준을 충족시키는 산출의 비율 혹은 서비스 이용자들의 욕구를 충족시킬 수 있는 능력으로 정의될 수 있다(지은구·조성숙·김민주, 2017). Parasuraman, Zwithaml, and Berry(1988)는 SERVQUAL 모형을 제안했는데, 이 모형에서 서비스의 품질은 기대하는 서비스와 경험한 또는 지각한 서비스의 차이를 말한다. SERVQUAL 모형에서는 품질을 서비스의 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성의 다섯 차원으로 보았다(〈표 2〉 참조).

〈표 2〉 서비스 품질 영역

척도	측정방법	문항수
유형성	물리적 시설, 장비, 직원들의 외양	4문항
신뢰성	약속된 서비스를 독자적으로 정확하게 수행하는 능력	5문항
대응성	신속한 서비스를 제공하고 이용자를 도우려는 의지	4문항
확신성	신뢰와 확신을 불러일으키는 직원들의 능력과 그들의 지식과 예의	4문항
공감성	서비스 조직이 이용자 등에게 제공하는 개인적 관심과 돌봄	5문항

출처: Parasuraman, Zwithaml, and Berry(1988)

SERVQUAL 모형의 서비스 품질영역의 특성을 설명하면 다음과 같다. 첫째, 유형성은 서비스가 제공되는 기관의 물리적 시설, 장비 등과 관련되는 품질 영역이다. 둘째, 신뢰성은 서비스 약속시간의 엄수나 철저함과 관련된 품질 영역이다. 셋째, 대응성은 서비스의 적시성과 이용자의 요구에 대한 신속한 대응과 관련된 품질 영역이다. 넷째, 확신성은 서비스가 얼마나 확실하고 믿음직하게 제공되는지에 관련된 품질 영역이다. 다섯째, 공감성은 서비스 이용자에게 대한 개별적 관심과 원활한 의사소통 등과 관련된 품질 영역이다(Parasuraman, Zwithaml, and Berry, 1988).

SERVQUAL 모형을 활용하여 사회복지프로그램의 성과를 평가한 연구로는 먼저 사회복지관의 서비스 품질을 평가한 연구들(송건섭, 2006; 오창근, 2006; 이중섭, 2009; 최소연·고연정, 2010; 지은구·이원주·김민주, 2013)을 들 수 있는데, 특히 지은구·이원주·김민주(2013)는 사회복지영역에 SERVQUAL 모델을 차용함으로써 나타나는 문제점을 개선하기 위해 지역사회복지관이 자체적으로 품질관리하기 위한 최

저기준선으로 권리성, 확신성, 공감성, 접근성 유형성, 신뢰성, 응답성 등 7개 영역으로 구성된 지역사회복지관 서비스 품질관리척도를 제시하였다.

하지만 SERVQUAL 모형은 서비스에 대한 기대와 경험의 차이를 강조하기 때문에 서비스 품질에 대한 이용자의 지각 자체에 대한 객관적 정보를 충분히 반영하기 못하는 한계가 있다. 예를 들어, 고품질 서비스와 저품질 서비스가 제공될 경우, 고품질 서비스에 대한 기대와 경험의 차이점수와 저품질 서비스에 대한 기대와 경험의 차이점수가 같다고 해서 두 서비스의 품질에 대한 지각이 같다고 할 수는 없을 것이다. 따라서 본 연구에서는 복지서비스의 경험을 중심으로 SERVQUAL 모형을 활용하였다. 한편 SERVQUAL 측정도구를 서비스의 특성별로 재구조화하고 수정해서 이용해야 할 필요성은 여러 선행연구들에서 제시되고 있다(김은정·정소연, 2009).

## 2. 민간복지자원연계체계와 복지서비스의 품질과 관련된 선행연구

### 1) 민간복지연계체계에 대한 선행연구 검토

민간복지자원연계체계에 대한 선행연구를 살펴보면, 민간복지자원연계체계의 네트워크 연구(서혜미·민소영, 2012), 민간자원연계체계에 관한 지역별 사례 비교연구(오민수, 2014)와 민간복지자원연계체계와 이용자의 사회자본에 대한 연구(권혁창·김지훈·강욱모, 2017) 등이 있을 뿐, 민간자원연계체계의 직접적 성과에 대한 연구는 극히 드문 편이다. 서혜미·민소영(2012)은 복지욕구 충족에 필요한 자원을 확보하기 위하여 강남구 디딤돌사업의 15개 거점기관을 대상으로 지역사회 내 사회복지조직들이 연계·협력하는 네트워크의 실태와 효과성을 분석하였는데, 첫째 구조적 특성에서는 밀도가 높아 소속 기관들 간의 다양한 연계활동이 활발하게 이루어지고 있고, 중심도에서도 대표 거점기관을 포함한 상위 5개 기관이 그룹을 형성하여 네트워크의 중심 역할을 수행하고 있는 것으로 나타났지만 매개자 역할은 미약하게 이루어지고 있었다. 둘째, 네트워크 특성과 효과성의 상관관계를 분석한 결과 연계기관 수, 연계다양성, 연계강도는 유의미한 상관관계를 보였지만 네트워크의 구조적 특성인 밀도와 중심도는 효과성과 유의미한 관계가 없는 것으로 나타났다. 오민수(2014)는 대전시 복지만두레사업, 광명시 광명희망운동본부, 시흥시1%복지재단, 김포시 김포복지재단 등의 사례연구분석을 통해서 민간복지자원연계체계를 구축하기 위한 시사점을 도출하고자 하였는

데 첫째, 지역단위의 민간복지자원연계체계 구축을 위해서는 지자체가 공식적이며 주도적 행위자로 참여할 필요가 있고, 둘째, 구조적 측면에서 민관협력형과 관주도형 체계로 구분하여 지역의 환경에 맞게 적용할 필요가 있고, 셋째, 연계구조에 따라 모금 및 배분의 전략과 범위를 다르게 설정할 수 있다고 하면서 이에 대한 핵심요인과 모듈을 제시하였다. 권혁창·김지훈·강육모(2017)는 진주시 좋은 세상 프로그램의 내용을 검토하면서 이 프로그램의 이용정도와 이용자의 사회자본과의 관계를 분석하였다. 그들의 연구는 국민기초생활보장제도 수급자와 차상위계층을 나누어 분석한 결과, 민간복지자원연계체계로서 특화된 진주시 좋은 세상 프로그램의 이용정도가 주요 이용자인 중에서 차상위계층의 사회자본에 더 긍정적인 영향을 미친다는 점을 발견하였다.

## 2) 복지서비스 품질에 대한 선행연구 검토

복지서비스의 품질에 대한 선행연구를 검토하면, 첫째, 다양한 사회서비스 분야에서 복지서비스의 품질에 대한 연구가 진행되었다고 할 수 있다(문신용·성금단·윤기찬, 2009; 이진용, 2011; 박수지, 2014; 지은구·이원주·김민주, 2014; Duffy, Duffy, and Kilbourne, 2001; McMillen et al., 2005; Megivern et al., 2007). 문신용·성금단·윤기찬(2009)은 건강가정지원센터를 중심으로 가족복지서비스의 질적 수준(유형성, 대응성, 보증성, 신뢰성, 공감성)을 평가하였고, 이진용(2011)은 주야간보호서비스 품질(유형성, 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성)을 분석하였다. 한편 박수지(2014)는 중증장애인의 일상생활지원서비스 품질(응답성, 확산성, 공감성, 참여성)과 서비스 기관 특성 간의 관계를 분석하였다. 그리고 지은구·이원주·김민주(2014)는 노인요양시설 서비스품질척도(유형성, 접근성, 신뢰성, 응답성, 확산성, 권리성, 협력성)의 타당도를 분석하였고, Duffy, Duffy, and Kilbourne(2001)은 노인요양시설에서 생활하는 노인, 가족, 운영자들이 기대하는 서비스 품질의 차이를 분석하였고, Megivern et al.(2005)과 Megivern et al.(2007)은 이용자 중심으로 돌봄서비스의 품질을 평가하였다.

둘째, 복지서비스의 품질에 대한 선행연구들은 서비스만족도 연구와 병행하여 진행된 경우가 많다고 할 수 있다(전준구, 2006; 김은정·정소연, 2009; 이동수·조우홍, 2009; 이진용·손의성·윤경아, 2012; 이진용, 2013; 이혜정, 2014). 전준구(2006)는 사회복지서비스의 품질(유형성, 신뢰성, 대응성, 확산성, 공감성), 고객만족 및 후속행동



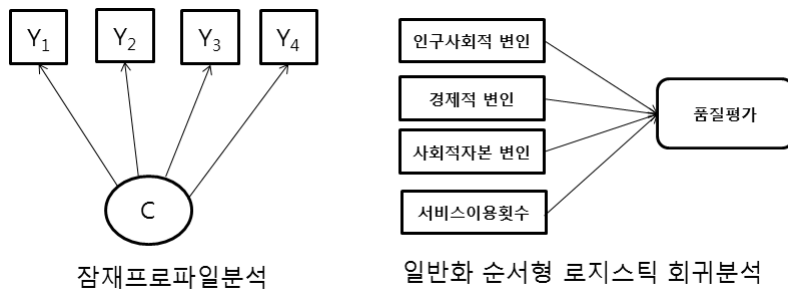
간의 관계를 분석하였고, 김은정·정소연(2009)은 노인돌보미 바우처서비스 품질의 구성차원(사회성, 보증성, 신뢰성, 응답성)과 서비스 만족도 간의 관계를 분석하였다. 한편, 이동수·조우홍(2009)은 광주·전남지역 노인요양시설을 중심으로 노인요양시설 서비스 품질(편의성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성)이 클라이언트의 만족감과 신뢰에 미치는 영향요인을 분석하였고, 이진용·손의성·윤경아(2012)는 주간보호시설의 서비스 품질(유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성)이 고객만족, 추천의향 및 재이용 의사에 미치는 영향을 분석하였다. 이진용(2013)은 지각된 주간보호시설의 서비스 품질(유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성)이 고객만족 및 후속행동에 미치는 영향을 분석하였고, 이해정(2014)은 장애아동서비스 이용자의 보호자를 대상으로 품질요인(유형성, 신뢰성, 공감성, 전문성, 응답성)이 만족도에 미치는 영향과 재이용 의도와와의 관계를 분석하였다. 이러한 대부분의 선행연구는 서비스의 품질이 높을수록 서비스에 대한 만족도가 높다는 연구결과를 보여주었다.

셋째, 복지서비스의 품질에 대한 선행연구들은 크게 이용자를 대상으로 하는 연구들(강호진, 2004; 김순양·윤기찬, 2004; 문신용·성금단, 2010; 이동영·박경하, 2011; 이현진, 2011; 한성윤·임병진, 2012)과 서비스제공자를 대상으로 하는 연구들(조영주·백종만, 2013; 서보준·이진열, 2017)로 나눌 수 있다. 이용자차원의 연구에서는 서비스의 품질의 구성차원을 유형성, 신뢰성, 공감성, 대응성, 보증성으로 나누어 살펴보는 연구가 주를 이루며, 제공자 차원의 연구에서는 서비스 제공자의 직무만족이나 보상수준, 전문직업적 태도가 서비스의 품질에 영향을 미친다는 것을 강조하고 있다. 이용자들의 서비스 품질에 대한 평가에 영향을 미치는 영향요인으로는 이용자의 인구 사회적 변인, 경제적 변인, 서비스 요인 등이 고려되고 있다(김은정·정은아, 2012; 김은정·정소연, 2009; 이현진, 2011). 하지만 민간복지자원연계체계에서 제공되는 복지서비스의 품질을 이용자 평가를 중심으로 고찰한 선행연구는 찾기 어렵다.

### Ⅲ. 연구 방법

#### 1. 연구모형

본 연구는 좋은세상 복지서비스의 이용자를 대상으로 서비스의 품질에 대한 평가 유형을 분석하고자 한다. 또한 다항로지스틱회귀분석을 통해 본 연구에서 상정한 특성 변인(인구사회학적 변인, 경제적 변인, 사회적자본 변인, 서비스이용횟수)이 좋은세상 복지서비스 이용자의 서비스 품질에 대한 평가 유형에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 하였다. 이에 따른 연구모형은 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구모형

#### 2. 분석자료

본 연구에서는 진주시 좋은세상 복지서비스에서 제공하고 있는 서비스 이용 실태를 파악하고 그 개선점을 도출하여 진주시 좋은세상 복지서비스 발전에 기여함을 목적으로 2016년 3월부터 6월까지 실시된 설문조사 자료를 활용하였다. 조사대상자는 2016년 12월 1일 기준 진주시 좋은세상 복지서비스 이용자 명부에서 읍·면·동 협의회별로 비례 추출한 이용자 1,000명 중에서 중요변수에 응답한 947명을 최종 조사대상자로 선정하였다.

##### 1) 서비스 품질 지표

본 연구에서는 좋은세상 복지서비스의 품질에 대한 이용자들의 평가 프로파일을 탐

색하기 위하여 SERVQUAL 척도를 사용하였다. 본 연구는 서비스 품질 영역인 다섯 가지 영역 중 좋은세상 복지서비스와 연관된다고 판단되는 서비스 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성을 중심으로 설문문항을 사용하였다. 본 연구에서 서비스 품질 중 유형성을 고려하지 않은 이유는 사회서비스의 경우 제공기관의 물리적 특성에 관한 품질인 유형성이 좋은세상 복지서비스와 그다지 관련성이 없다고 판단했으며, 유형성을 제외하고 사회서비스 품질에 대한 평가를 연구한 선행연구가 존재하기 때문이다(김은정·정은아, 2012; 김은정·정소연, 2009).

본 연구에서 각 지표들은 5개의 문항을 평균하여 적용하였으며, 서비스 품질에 대한 기술통계는 <표 3>과 같다. 좋은세상 복지서비스의 품질에 대한 이용자의 평가는 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성 차원에서 모두 보통 수준을 넘어 긍정적으로 나타났다. 복지서비스의 품질에 대한 평가 중에서 신뢰성이 상대적으로 높았으며, 대응성이 상대적으로 낮은 수준으로 분석되었다.

<표 3> 서비스 질의 설문문항과 기술통계

	문 항	기 술 통 계
신뢰성	1) 서비스는 약속한 시간에 제공되었다.	최소=1.0, 최대=5, M=4.02, sd=0.591, α=0.910
	2) 서비스는 약속한 내용대로 이루어졌다.	
	3) 서비스는 믿을 수 있었다.	
	4) 서비스를 받은 후 생활이 좋아졌다.	
	5) 서비스는 갈수록 좋아질 것이다.	
대응성	1) 어려운 일이 생기면 도움을 청할 사람(기관)이 있다.	최소=1.0, 최대=5, M=3.57, sd=0.687, α=0.890
	2) 서비스 이용 절차는 간편하였다.	
	3) 제공될 서비스를 미리 알려주었다.	
	4) 나의 욕구사항은 즉시 해결되었다.	
	5) 나의 불만사항은 즉시 해결되었다.	
확신성	1) 봉사자는 친절하고 예의바랐다.	최소=2.0, 최대=5, M=3.97, sd=0.642, α=0.938
	2) 봉사자는 책임성이 있었다.	
	3) 봉사자의 태도는 일관성이 있었다.	
	4) 봉사자는 충분한 전문지식이 있었다.	
	5) 봉사자는 충분한 전문기술이 있었다.	
공감성	1) 봉사자는 나를 충분히 이해해 주었다.	최소=1.2, 최대=5, M=3.69, sd=0.702, α=0.890
	2) 봉사자와 대화할 때 마음이 편안하였다.	
	3) 봉사자는 나를 진심으로 대해 주었다.	
	4) 봉사자와 개인적 문제도 상의하였다.	
	5) 봉사자가 가족보다 더 가까웠다.	

## 2) 특성변인

좋은세상 복지서비스의 품질에 대한 평가 유형을 분석한 이후 유형별 특성을 살펴 보기 위해 본 연구에서는 선행연구(김은정·정은아, 2012; 김은정·정소연, 2009; 이현진, 2011)에서 서비스 품질평가과 관련된 요인으로 나타난 조사대상자의 일반적 특성과 서비스 관련 특성변인을 이용하였다. 본 연구는 인구사회학적 변인으로 성별(여자=0), 연령, 교육수준, 배우자유무(무=0), 건강상태(5점 Likert 척도)를 사용하였으며, 경제적 변인으로 수급상태(비수급=0), 주택소유(무=0), 사회적 자본 변인으로 대인신뢰, 기관신뢰, 호혜적 규범, 네트워크를 사용하였으며, 서비스이용횟수도 분석에서 고려하였다.

본 연구에서 활용한 사회적 자본 변인은 Putnam(1993)의 사회자본 개념을 이론적 근거로 한다. 사회자본의 사회조직적 특성에 따라 신뢰, 호혜적 규범, 네트워크 등의 세 가지 개념으로 사회자본을 구조화할 수 있으며, 신뢰는 다시 대인 및 기관신뢰로 세분화된다. 본 척도는 대인신뢰 3문항, 기관신뢰 4문항, 호혜적 규범 4문항, 네트워크 4문항 등 총 15문항 5점 Likert 척도로 구성된다(권혁창·김지훈·강욱모, 2017). 대인신뢰는 가족, 주변 이웃, 거래 상대방에 대한 신뢰정도를 의미하며, 기관신뢰는 공무원, 정부의 정책결정과정, 국가기관 및 민간단체에 대한 신뢰 정도를 뜻한다. 호혜적 규범은 타인의 도움에 대한 기대치, 타인으로부터의 도움 여부, 타인을 도와준 경험, 자원봉사활동경험 등의 정도를 의미하며, 네트워크는 서로 고민을 나눌 인간관계, 다양한 모임 참석, 지역사회에서의 활동에 대한 관심, 지역사회활동 참여 경험 등의 정도를 말한다.

서비스이용횟수는 진주시 좋은세상 복지정책에서 제공하고 있는 생활불편해소서비스(도배, 장판, 전기, 수도, 보일러 등 주거환경 개선사업), 물품생계지원서비스(생필품, 난방관련 물품, 출산용품 등), 재능기부서비스(축구교실, 의료, 상담, 이·미용 등), 재가봉사서비스(말벗, 집안 청소 및 방역, 목욕봉사, 외출동행 등), 문화정서사업(공연 및 영화, 스포츠관람권 등) 등 5가지 복지서비스의 이용여부(유=1, 무=0)를 합산하였다. 특성변인에 대한 분석결과는 <표 4>와 같다.

〈표 4〉 특성변인에 대한 기술통계

특성	구분	명	%	특성	구분	명	%
성별	여	705	74.4	배우자 유무	무	828	88.2
	남	242	25.6		유	111	11.8
주택 소유	무	687	73.3	교육수준	무학	332	35.4
	유	250	26.7		초등학교	297	31.6
수급 상태	기초생활수급자	613	64.7		중학교	112	11.9
	차상위	334	35.3		고등학교	157	16.7
					대학교 이상	41	4.4
연령		최소=17, 최대=96, M=70.46, sd=14.831					
건강상태		최소=1, 최대=5, M=2.23, sd=0.844					
사회적 자본	대인신뢰	최소=1, 최대=5, M=3.30, sd=0.708					
	기관신뢰	최소=1, 최대=5, M=3.47, sd=0.723					
	호혜적규범	최소=1, 최대=5, M=2.90, sd=0.649					
	네트워크	최소=1, 최대=5, M=2.42, sd=0.726					
서비스이용횟수		최소=1, 최대=5, M=1.75, sd=1.039					

### 3. 분석방법

본 연구는 좋은세상 복지서비스 이용자의 서비스 품질에 대한 평가 유형을 탐색하고, 유형에 나타난 집단별 특성을 살펴보고자 한다. 분석프로그램은 Mplus 5.21과 SPSS 20.0을 활용하였다. 첫째, 응답자의 일반적인 특성을 파악하기 위해 빈도분석 및 기술통계분석을 실시하였다. 둘째, 이용자의 서비스 품질에 대한 평가 유형을 탐색하기 위하여 서비스 품질에 대한 4가지 지표를 모형에 투입하여 잠재프로파일(LPA: Latent Profile Analysis)을 실시하였다. 셋째, 프로파일을 탐색한 후에는 각 프로파일에서 나타난 집단별 특성을 분산분석 및  $\chi^2$ 분석을 실시하였다. 마지막으로 서비스 이용자의 서비스 품질에 대한 평가 유형에 대한 예측요인을 살펴보기 위해 일반화 순서형 로지스틱 회귀분석(Generalized Ordinal Logistic Analysis)을 적용하였다.

잠재프로파일분석은 평균과 분산의 독특한 프로파일 추정하는데 탁월하며(Muthén and Muthén, 2000), 잠재프로파일 간의 구별을 최적화하고 모수치의 추정을 정확하게 할 수 있는 장점이 있다(Michael and Graham, 2008). 즉, 전통적인 집단분류 방법과 비교하여 등분산의 가정과 같은 척도에 따른 제약이 없으며, 모형을 기반으로 하여 모

집단에 대한 통계적인 모형을 설정할 수 있다.

본 연구에서는 선행연구(Iwamoto, Corbin, and Fromme, 2010; Luyckx et al., 2008)에서 추천하는 4가지 준거(criteria)를 사용할 것이며, 첫째, 정보적합도(Information Index)중에서 우수하다고 밝혀진 BIC(Bayesian Information Criterion)와 SSABIC(Sample-Size Adjusted Bayesian Information Criterion)을 이용하여 잠재프로파일에 따른 계층의 수를 확인할 것이다. BIC와 SSABIC는 지수가 낮을수록 적합도가 좋음을 의미한다. 둘째, 유형분류의 질을 나타내는 Entropy를 사용할 것이다. Entropy는 1에 가까울수록 유형분류의 질이 높음을 의미한다. 셋째, 대립가설(잠재계층 k개)과 영가설(잠재계층 k-1개) 간의 통계검증을 실시하는 LMR(Lo-Mendell\_Ruhin)과 BLRT(Bootstrap Likelihood Ratio Test)를 활용할 것이며, LMR과 BLRT는  $p < 0.05$ 일 때, 대립가설(잠재계층 k개)을 지지한다. 넷째, 잠재프로파일의 계층에 대한 실질적인 유용성을 평가하기 위해 표본대비 계층의 최소비율을 적용할 것이다. 최소비율은 선행연구마다 기준이 다르지만, Jung and Wickrama(2008)는 모든 계층이 표본 수의 최소 5% 이상을 기준으로 보았다.

## IV. 연구결과 및 분석

### 1. 좋은세상 복지서비스 이용자의 서비스 품질에 대한 평가 유형 분석

#### 1) 잠재프로파일 모형 결정

좋은세상 복지서비스의 서비스 품질에 대한 평가 유형을 탐색하기 위하여 먼저, 잠재프로파일분석(LPA)을 적용하여 잠재계층을 결정하였고, 다음으로 결정된 잠재계층의 집단별 특성을 기술하였다. 복지서비스 이용자의 서비스 품질 평가 유형을 확인하기 위해 잠재프로파일분석을 실시한 결과, <표 5>에 나타난 바와 같이 1개~5개 하위 유형(계층)을 가진 모형이 측정되었다. 주어진 조건별 결과를 살펴볼 때, 1개~5개 하위 유형의 솔루션을 통틀어서 부수적·개념적인 의미를 고려하여 최종 하위유형 수를 결정하였다.

〈표 5〉 잠재프로파일분석의 모형 적합도

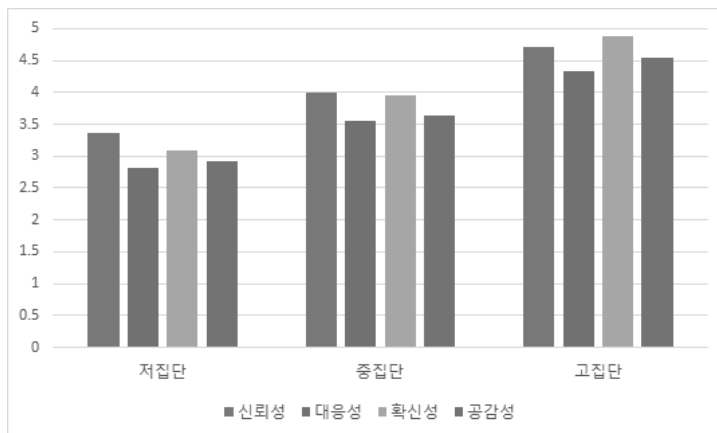
모형	BIC	saBIC	Entropy	LMR	BLRT	잠재계층 분류율 %			
						1	2	3	4
1-class	7579,290	7553,882	-	na	na	100			
2-class	6433,712	6392,425	0,858	0,0000	0,0000	75,4	24,6		
3-class	5592,521	5535,354	0,921	0,0000	0,0000	20,0	59,3	20,7	
4-class	5502,581	5429,535	0,905	0,0747	0,0000	17,1	46,9	21,2	14,8

n=947 / na = not applicable.

〈표 5〉에 제시된 5가지 적합도 지수와 잠재계층 분류율에 따라 총체적으로 살펴보면, 4계층은 LMR에서 대립가설을 지지하지 못하므로 모형에서 탈락되었기 때문에 5가지 증거에 가장 부합되는 3개 계층 솔루션이 최종적으로 선택되었다. 선택된 3개 계층 솔루션은 BIC와 saBIC 모두 1계층과 2계층 솔루션보다 수치가 적었고, Entropy가 가장 높게 나타났으며, LMR과 BLRT 또한 이 솔루션을 지지하고 있으며( $p < .001$ ), 잠재계층 분류율도 적합한 것으로 나타났다.

## 2) 프로파일 집단유형의 의미

서비스 품질에 대한 4가지 지표에 따라 확인된 좋은세상 복지서비스 이용자의 프로파일은 다음 〈그림 2〉와 같다.



〈그림 2〉 프로파일 집단(잠재프로파일분석 결과)

본 연구는 서비스 품질에 대한 평가 유형의 특성을 관찰하여 집단명을 정하였다. 그림에서 유형 1은 '저집단(20.0%)'으로 명명하였다. 이 집단은 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성이 모두 낮은 수준을 보이는 유형이다. 유형 2는 '중집단(59.3%)'으로 명명하였다. 이 집단은 4개 지표 모두 다른 두 유형의 사이에 분포한 양상을 보이는 집단으로 세 유형 가운데 제일 많은 구성원 비율을 나타내고 있다. 유형 3은 '고집단(20.7%)'으로 명명하였다. 이 집단은 4개 지표에서 모두 대체로 고르게 높은 수준을 보이는 유형이다. 이러한 분석결과는 복지서비스의 품질에 대한 이용자 평가가 동일한 분포를 가진다는 선행연구의 가정과는 달리 이질적인 세 가지 분포를 가지는 것을 의미한다. 즉, 이는 복지서비스 품질에 대한 이용자의 평가가 집단별로 다양한 주관적인 속성을 나타내는 것을 의미한다.

좋은세상 복지서비스 이용자의 서비스 품질에 대한 평가 유형의 4가지 지표에 따른 차이분석 결과는 <표 6>과 같다. <그림 2>에서 본 바와 마찬가지로 세 영역 모두 집단들 사이에 유의한 차이가 나타났다( $p < .001$ ).

<표 6> 지표에 따른 스트레스 프로파일의 집단별 차이 (단위: 평균, 표준편차)

집단 프로파일 지표	저집단 <sup>a</sup> (n=189)	중집단 <sup>b</sup> (n=562)	고집단 <sup>c</sup> (n=196)	F
신뢰성	3.37(0.43)	4.01(0.41)	4.71(0.39)	526.778 <sup>***</sup> a < b < c
대응성	2.81(0.47)	3.56(0.47)	4.33(0.55)	470.749 <sup>***</sup> a < b < c
확신성	3.07(0.32)	3.95(0.27)	4.90(0.20)	2233.405 <sup>***</sup> a < b < c
공감성	2.91(0.44)	3.65(0.47)	4.55(0.49)	596.325 <sup>***</sup> a < b < c

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ , a, b, c: Scheff의 사후검증 결과

### 3) 서비스 품질 평가 집단유형의 특성

좋은세상 복지서비스 이용자의 서비스 품질에 대한 평가 유형을 구체적으로 살펴보기 위해, 프로파일 유형에 따른 인구사회학적변인, 경제적변인, 사회적자본 변인, 서비



스이용횟수를 분석하였다. 구체적인 분석 결과는 <표 7> 및 <표 8>와 같다. 먼저 일원 변량분석 결과인 <표 7>에서 보면, 전반적으로 사회적자본 및 서비스이용횟수는 서비스 품질 평가 유형과 밀접히 관련되어 있다. 이용자의 서비스 품질 평가 수준이 높은 집단일수록 사회적자본인 대인신뢰, 기관신뢰, 호혜적 규범, 네트워크가 높은 것으로 분석되었으며, 서비스이용횟수도 서비스 품질 평가가 높은 집단에서 높게 나타났다.

이러한 결과는 가족과 이웃에 대한 신뢰정도가 높을수록, 공무원과 국가기관에 대한 신뢰정도가 높을수록, 지역주민과의 상호관계가 좋을수록, 그리고 지역사회 모임과 활동 참여도가 높을수록 서비스 품질에 대해서 긍정적으로 인식하는 것을 의미한다. 그리고 서비스 이용횟수가 많을수록 서비스 품질을 긍정적으로 평가하는 것으로 나타났다.

<표 7> 이용자의 서비스 품질 평가 집단유형별 특성 (단위: 평균, 표준편차)

구분	저집단 <sup>a</sup>	중집단 <sup>b</sup>	고집단 <sup>c</sup>	F	
연령	70.81(14.90)	70.38(14.40)	70.36(16.00)	.065	
건강상태	2.25(0.87)	2.26(0.82)	2.14(0.88)	1.436	
사회적 자본	대인신뢰	3.05(0.60)	3.28(0.66)	3.59(0.83)	30.770 <sup>***</sup> a < b < c
	기관신뢰	3.10(0.69)	3.43(0.62)	3.94(0.79)	75.821 <sup>***</sup> a < b < c
	호혜적규범	2.80(0.50)	2.86(0.60)	3.16(0.82)	19.856 <sup>***</sup> a, b < c
	네트워크	2.38(0.70)	2.39(0.70)	2.53(0.88)	3.296 <sup>*</sup>
서비스이용횟수	1.56(0.94)	1.67(0.94)	2.16(1.28)	20.960 <sup>***</sup> a, b < c	

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001, a, b, c: Scheff의 사후검증 결과

변인 간 관련성에 관한 교차분석 결과인 <표 8>을 보면, 서비스 품질 저 평가 집단은 주택무소유(69.7%)로 타 유형의 중간이며, 기초생활수급자의 비율(73.0%)이 가장 높았다. 서비스 품질 중위 평가 집단은 주택무소유의 비율(78.2%)이 타 유형에 비해 가장 높았으며, 기초생활수급자의 비율(63.3%)은 중간으로 나타났다. 그리고 서비스 품질 고 평가 집단은 주택무소유의 비율(62.7%)과 기초생활수급자의 비율(60.7%)이 타 유형에 비해 가장 낮게 나타났다. 그러므로 주택소유는 서비스 품질의 평가와 일관

성이 없었지만, 서비스 품질의 평가가 높은 집단일수록 기초생활수급자의 비율이 낮아 집을 알 수 있기 때문에 상대적으로 차상위계층 이용자의 서비스 품질 평가가 높은 것으로 분석되었다.

〈표 8〉 이용자의 서비스 품질 평가 집단유형별 특성2 (단위: 명, %)

구분	저 집단	중 집단	고 집단	Chi-square
성별	남	43(22.8)	145(25.8)	1.209
	여	146(77.2)	417(74.2)	
교육수준	무학	61(32.4)	199(35.7)	8.427
	초등학교	61(32.4)	174(31.2)	
	중학교	25(13.3)	67(12.0)	
	고등학교	32(17.0)	99(17.8)	
	대학교 이상	9(4.8)	18(3.2)	
배우자유무	무	163(87.6)	502(90.0)	5.699
	유	23(12.4)	56(10.0)	
주택소유	무	129(69.7)	437(78.2)	19.095***
	유	56(30.3)	122(21.8)	
수급상태	기초생활수급	138(73.0)	356(63.3)	7.540*
	차상위	51(27.0)	206(36.7)	

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

이러한 결과는 진주시 좋은세상의 다섯 가지 복지서비스 중에서 생활불편해소 서비스에 집수리와 관련된 내용이 포함되어 있고 이러한 서비스를 받은 주택소유자의 경우 서비스 품질에 대한 평가가 높은 것으로 나타난 것으로 판단된다. 그리고 진주시 좋은세상 복지서비스의 목적이 복지 사각지대 해소이기 때문에 국민기초생활수급자보다 차상위계층이 주된 서비스 대상층이므로 수급상태가 서비스 품질 평가와 유의하게 연관되어 있는 것으로 판단된다.

## 2. 이용자의 서비스 품질 평가에 대한 특성 예측

좋은세상 복지서비스 이용자의 서비스 품질에 대한 평가 유형은 세 개의 범주로 구성된 순서형 변인이므로 준거변인의 가능성을 최대화하는 값으로 추정치를 구하기 위하여 최대우도법을 사용하여 일반화 순서형 로지스틱 회귀분석(Generalized Ordinal Logistic Analysis)을 실시하였다.<sup>4)</sup> 특성변인(인구사회학적변인, 경제적변인, 사회적자본 변인, 서비스이용횟수)을 예측변인으로 하여 상대적으로 어떤 변인이 좋은세상 복

지서비스 이용자의 서비스질에 대한 만족도유형에 더 큰 영향을 미치는가를 분석하였다. 모형의 유의성 검증은 예측변인이 추가되지 않은 임계값 모형과 최종모형의 -2log 우도가 192.582(p<0.001)로 유의하게 나타났다.

〈표 9〉에서 보면, 경제적 변인 중에서 기초생활수급자에 비해 차상위계층의 이용자가 서비스 품질의 평가 유형이 높아지는 것으로 나타났으며, 사회적 자본 중에서 대인신뢰, 기관신뢰, 호혜적 신뢰가 높을수록, 네트워크가 낮을수록 이용자의 서비스 품질 평가 유형이 높아지는 것으로 분석되었다. 그리고 서비스이용횟수가 증가할수록 이용자의 서비스 품질 평가 유형이 높아지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회적 자본 중에서 네트워크의 경우를 제외하면,5) 〈표 7〉과 〈표 8〉의 이용자의 서비스 품질 평가 집단유형별 특성분석 결과와 유사한 것으로 나타났다.

〈표 9〉 이용자의 서비스 품질 평가에 대한 특성 예측

예측 변인		B	표준오차	Wald 카이제곱
임계값	유형1	2.750***	0.8428	10.651
	유형2	6.005***	0.8658	48.107
인구 사회학적 변인	성별(여)	-0.164	0.1743	0.882
	연령	-0.010	0.0068	2.117
	교육수준	-0.105	0.0811	1.675
	배우자(무)	0.048	0.2383	0.040
경제적 변인	건강상태	-0.151	0.0884	2.915
	주택소유(무)	0.078	0.1643	0.227
사회적 자본 변인	수급상태(비수급)	0.403**	0.1464	7.578
	대인신뢰	0.319**	0.1233	6.708
	기관신뢰	1.020***	0.1158	77.558
	호혜적규범	0.327**	0.1232	7.061
	네트워크	-0.236*	0.1145	4.248
서비스이용횟수		0.328***	0.0706	21.637

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

4) 순서형 로지스틱 회귀분석을 적용하였을 때, 종속변수가 1단위 변화할 때 각 독립변수가 동일하게 영향을 준다는 기본 가정을 만족해야한다. 이러한 가정을 확인하기 위해 평행성분석을 실시하였는데, TPL(Test of Parallell Lines)의 유의확률이 0.009로 나타나 모든 범주들에 대한 모수들이 동일하다는 가설이 기각되었다. 그래서 일반화 순서형 로지스틱 회귀분석을 적용하였다.

5) 이는 다른 요인이 같다고 가정하면, 사회적 네트워크 수준이 낮은 이용자가 상대적으로 서비스를 필요로 하고, 그 결과 서비스의 품질에 대해 보다 긍정적으로 평가하는 것으로 이해할 수 있다.

〈표 10〉은 경제적 변인 중에서 수급상태를 분리하여 차상위계층과 기초생활수급계층에 대하여 일반화 순서형 로지스틱 회귀분석을 실시하여 어떤 변인이 좋은세상 복지서비스 이용자의 서비스 품질에 대한 평가 유형에 더 큰 영향을 미치는가를 분석한 결과를 보여준다. 모형의 유의성 검증은 예측변인이 추가되지 않은 임계값 모형과 최종모형의  $-2\log$ 우도가 차상위계층 93.9( $p<0.001$ ), 기초생활수급계층 100.726 ( $p<0.001$ )로 모두 유의하게 나타났다.

〈표 10〉 차상위계층과 기초생활수급계층의 서비스질 만족도에 대한 특성 예측

예측 변인		차상위계층			기초생활수급계층		
		B	표준오차	Wald 카이제곱	B	표준오차	Wald 카이제곱
임계값	유형1	2.437	1.479	2.714	2.729**	.9722	7.882
	유형2	6.074***	1.518	16.014	5.817***	1.001	33.784
인구 사회학적 변인	성별(여)	.120	.342	.124	.138	.205	.454
	연령	-.017	.012	1.842	-.007	.008	.688
	교육수준	-.222	.151	2.152	-.051	.097	.278
	배우자(무)	.128	.508	.063	-.074	.271	.074
	건강상태	-.366*	.163	5.065	-.061	.106	.327
경제적 변인	주택소유(무)	-.361	.281	1.657	.040	.208	.036
사회적 자본 변인	대인신뢰	.453	.249	3.312	.267	.142	3.531
	기관신뢰	1.176***	.220	28.614	.945***	.138	46.795
	호혜적규범	.400	.210	3.647	.299	.155	3.727
	네트워크	-.154	.212	.528	-.268	.139	3.744
서비스이용횟수		.444***	.128	12.090	.272**	.086	10.021

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

분석결과, 차상위계층과 기초생활수급계층에서 모두 기관신뢰와 서비스이용횟수가 높을수록 이용자의 서비스 품질 평가 유형이 높아지는 것으로 분석되었다. 한편 차상위계층은 건강상태가 나쁠수록 이용자의 서비스 품질 평가 유형이 높아지는 것으로 분석되었지만, 기초생활수급계층의 경우 통계적으로 유의미한 결과가 나타나지 않았다.

첫째, 차상위계층과 기초생활수급계층 각각에서 사회적 자본 중 기관신뢰만 유의미한 것으로 나타난 〈표10〉의 분석결과는 전체 이용자를 대상으로 분석한 〈표 9〉의 결

과와는 다르다. 진주시 좋은세상 복지서비스가 민간에 의해 자원이 개발되고 전달되고 공공부문인 진주시는 행정지원과 좋은세상복지재단 운영지원을 담당하고 있지만, 좋은 세상 복지서비스에 대한 진주시의 홍보로 인해 서비스 이용계층은 좋은세상 복지서비스를 공공부문에서 제공하는 서비스로 인식할 수도 있다. 만약 그러하다면, 공적 기관에 대한 신뢰 정도가 높은 이들이 복지서비스의 품질에 대해서 긍정적으로 평가하고 있다고 해석해볼 수 있다. 둘째, 서비스 이용횟수가 서비스 품질에 대한 평가와 통계적으로 유의미하게 연관되는 것은 서비스 이용횟수가 많을수록 서비스 품질을 긍정적으로 평가하는 것으로 해석할 수 있다. 셋째, 두 계층 간의 비교분석에서 유의미하게 차이가 나타나는 변수는 건강상태인데, 차상위계층의 경우는 건강상태가 나쁠수록 상대적으로 서비스를 필요로 하고, 그 결과 서비스의 품질에 대해 보다 긍정적으로 평가하는 것으로 이해할 수 있다.

## V. 논의 및 함의

본 연구는 진주시 좋은세상 복지서비스를 사례로 민간복지자원연계체계 복지서비스의 품질에 대한 이용자의 평가를 분석하는 것을 목적으로 하였다. 본 연구의 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 좋은세상 복지서비스의 품질에 대한 이용자의 평가는 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성 차원 모두에서 긍정적이었다. 한편 복지서비스의 품질에 대한 인식 중에서 신뢰성이 상대적으로 높았으며, 대응성이 상대적으로 낮은 수준으로 분석되었다.

둘째, 잠재프로파일 분석결과, 좋은세상 복지서비스의 품질에 대한 이용자의 평가에 관해 세 개의 잠재계층이 존재하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 복지서비스의 품질에 대한 이용자 평가가 동일한 분포를 가진다는 선행연구의 가정과는 달리, 진주시 좋은 세상 프로그램 이용자의 경우 이질적인 품질 평가 분포를 가지는 세 집단으로 구성된다는 것을 의미한다. 따라서 복지서비스의 품질에 대한 이용자의 평가가 각 집단별로 다를 수 있다는 것을, 즉 이용자 집단별 주관적인 속성이 복지서비스의 품질에 대한 평가와 연관되어 있다는 것을 의미한다고 하겠다. 한편 이들 세 집단은 복지서비스 품질의 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성 차원뿐만 아니라 사회적 자본, 서비스 이용

횃수, 주택소유와 수급상태에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였다.

셋째, 일반화 순서형 로지스틱분석 결과, 사회적 자본, 수급상태, 서비스 이용횃수는 복지서비스의 품질에 대한 평가 유형에 영향을 주는 특성요인으로 나타났다. 특히 서비스 이용자의 사회적 자본이 복지서비스의 품질에 대한 평가와 연관되어 있다는 본 연구의 분석결과는 특이한데, 이는 복지서비스의 품질에 대한 인식 정도가 복지서비스의 객관적 품질뿐만 아니라 서비스 이용자의 주관적·사회적 속성을 반영하며, 특히 서비스 이용자의 사회적 자본 정도에 따라 복지서비스의 품질에 대한 인식 정도가 달라질 수 있음을 의미한다.

넷째, 차상위계층과 기초생활수급계층을 나누고 각 집단별로 일반화 순서형 로지스틱 분석을 실시한 결과, 두 집단 모두 기관신뢰와 서비스이용횃수가 높을수록 이용자의 서비스 품질 평가 유형이 높아지는 것으로 분석되었다. 사회적 자본 중에서 기관 신뢰만이 유의미하게 서비스 품질에 대한 평가와 연관되어 있다는 집단별 분석 결과는 전체 이용자를 대상으로 분석한 결과와는 다른데, 이는 진주시 좋은세상 복지서비스가 민간에 의해 자원이 개발되고 전달되지만, 공적인 행정지원을 받으며 진주시가 적극적으로 좋은세상 복지서비스를 홍보하기 때문에 복지서비스 이용자에게는 공적서비스로 인식되는 것으로 해석 가능하다. 한편 차상위계층에서는 건강상태가 나쁠수록 이용자의 서비스 품질 평가 유형이 높아지는 것으로 분석되었다.

본 연구의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 민간복지자원연계체계의 복지서비스 품질에 대한 평가가 객관적인 서비스 품질뿐만 아니라 이용자 집단의 주관적 속성에 의해 영향을 받을 수 있다는 것을 보여주었다. 이론적 차원에서, 이러한 분석결과는 복지서비스 이용자들을 대상으로 하는 서비스 품질 연구의 경우 이용자 집단이 동질적인지를 검토할 필요성을 제기한다.

둘째, 이용자의 사회자본이 서비스 품질에 대한 인식과 유의미하게 연관되어 있다는 본 연구의 분석결과는 복지행정 차원에서 복지서비스 품질에 대한 이용자의 인식 고양과 복지서비스 이용자의 사회적 자본 확충전략이 동시에 고려될 필요가 있다는 것을 함의한다. 특히 미충족욕구가 상대적으로 큰 복지서비스 이용자의 서비스 품질에 대한 평가를 높게 하기 위해서는 이들의 사회자본 확충도 동시에 고려되어야 하고 이를 위해서는 민간복지자원연계체계뿐만 아니라 공공부문의 역할이 중요하다고 하겠다 (권혁창·김지훈·강욱모, 2017). 공공부문은 지역사회의 잠재된 복지재원을 최대한

발굴하고 취약계층에게 제공되는 다수의 공공서비스를 파악하여 개인맞춤형 서비스를 제공하는 것이 바람직하며, 이를 위해 지역사회의 복지행정 통합시도가 필요하다.

셋째, 민간복지자원연계체계의 하나의 사례인 진주시 좋은세상 프로그램이 서비스 품질의 차원에서 이용자들에게 긍정적인 평가를 받고 있다는 연구결과는, 한정된 지방정부의 복지예산을 고려할 때, 공·사 협치(governance)의 새로운 형태인 민간복지자원연계체계가 지방정부의 긍정적 정책대안이 될 수 있음을 시사한다. 부족한 공공예산과 민간복지를 보충하는 민간복지자원연계체계를 지방정부의 복지전달체계의 한 축으로 활용하는 것이 바람직할 것이다.

본 연구는 진주시의 좋은세상 프로그램에 초점을 두고 진행된 하나의 사례연구이기 때문에 연구결과를 일반화하기에는 제한적이다. 하지만 본 연구는 민간복지자원연계체계 복지서비스를 서비스 품질 차원에서 분석한 초기 연구라는 점에서 의미가 있다고 하겠다.

## 참고문헌

- 강호진. 2004. “문화복지서비스에 대한 주민만족도 결정요인”. 『한국행정학보』38(2): 23-40.
- 권혁창 · 김지훈 · 강욱모. 2017. “진주시 좋은세상 프로그램의 수혜정도와 수혜자의 사회자본과의 관계: 국민기초생활보장제도 수급자와 차상위계층의 비교”. 『한국자치행정학보』31(4): 89-109.
- 김보영. 2013. “사회복지 전달체계 패러다임으로서의 거버넌스, 협업에 대한 이론적 탐색”. 『사회복지정책』40(3): 107-132.
- 김석권 · 안홍선. 2011. “노인복지시설 이용자의 서비스 만족도 분석: 은평구강서구 노인요양시설을 중심으로”. 『한국산학기술학회 논문지』12(7): 3046-3052.
- 김순양 · 윤기찬. 2004. “여성복지서비스에 대한 수혜자 만족도 비교분석: 서브퀵 기법의 적용”. 『한국정책학회보』13: 213-245.
- 김은정 · 정소연. 2009. “SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의 구성차원과 서비스 만족도: 노인돌봄비 바우처서비스를 중심으로”. 『사회복지정책』36: 191-217.
- 김은정 · 정은아. 2012. “지역사회서비스 이용자의 서비스 품질평가와 지속이용 의향: 대구시 문제행동아동조기개입서비스를 중심으로”. 『지방정부연구』16(1): 331-352.
- 문신용 · 성금단. 2010. “건강가정복지서비스의 운영형태에 따른 성과평가: SERVQUAL 기법을 중심으로”. 『행정논총』48: 357-383.
- 문신용 · 성금단 · 윤기찬. 2009. “SERVQUAL 기법을 활용한 가족복지서비스의 질적 수준 평가: 건강가정지원센터를 중심으로”. 『지방정부연구』13(4): 153-172.
- 박수지. 2014. “SERVQUAL 모형을 바탕으로 한 장애인서비스의 품질과 서비스 기관의 영향에 대한 연구: 중증장애인의 일상생활지원서비스를 중심으로”. 『보건사회연구』34(3): 477-504.
- 서보준 · 이진열. 2017. “사회복지시설 종사자의 임파워먼트가 서비스질에 미치는 영향에 대한 직무만족의 매개효과”. 『사회과학연구』33(3): 23-46.
- 서혜미 · 민소영. 2012. “지역기반 네트워크의 구조적 특성과 효과성 연구: 강남구 디딤돌 사업을 중심으로”. 『서울도시연구』13(2): 89-108.
- 송건섭. 2006. “사회복지관의 성과평가 모형구성과 적용에 관한 연구: SERVQUAL을 이용한 질적평가”. 『한국정책과학학회보』10(1): 79-100.
- 이동수 · 조우홍. 2009. “노인요양시설 서비스품질이 클라이언트의 만족감과 신뢰에 미친



- 영향요인-광주·전남지역 노인요양시설을 중심으로”. 『한국지역사회복지학』6(1): 105-128.
- 이동영·박경하. 2011. “장애인활동보조서비스에 대한 이용자 만족도 연구”. 『사회보장연구』27(4): 81-109.
- 이진용. 2011. “주야간보호서비스 이용자 인지에 의한 서비스품질 측정: SERVQUAL 모형을 중심으로”. 『한국노년학』31(3): 691-709.
- 이진용. 2013. “지각된 주간보호시설의 서비스품질이 고객만족 및 후속행동에 미치는 영향”. 『노인복지연구』59: 139-158.
- 이진용·손의성·윤경아. 2012. “주간보호시설의 서비스품질이 고객만족, 추천의향 및 재이용의사에 미치는 영향”. 『한국노년학』32(3): 715-727.
- 이중섭. 2009. “노인복지관 이용 노인의 만족도에 영향을 미치는 경로: 프로그램 품질의 매개효과를 중심으로”. 『한국거버넌스학회보』26(2): 319-346.
- 이현진. 2011. “방문요양서비스의 소비자만족도에 미치는 영향요인에 관한 연구: SERVQUAL 모형에 근거한 서비스품질 평가요인을 중심으로”. 『대한가정학회지』49(7): 1-11.
- 이혜정. 2014. “사회서비스의 서비스 품질요인이 만족도와 재이용 의도에 미치는 영향”. 『사회과학연구』25(4): 209-227.
- 오민수. 2014. “복지분야 민간자원연계체계에 관한 지역별 비교사례연구”. 『지방행정연구』28(4): 195-229.
- 오창근. 2006. “SERVQUAL 모형을 이용한 사회복지관 서비스 평가”. 『사회복지논집』16(2): 199-226.
- 조영주·백종만. 2013. “관계적 직무환경이 서비스 품질에 미치는 영향과 직무만족도의 매개효과: 재가 돌봄 서비스 제공자의 평가를 중심으로”. 『한국사회복지행정학』15(4): 115-141.
- 지은구·이원주·김민주. 2013. “지역사회복지관 서비스 품질관리척도 개발연구”. 『사회복지정책』40(3): 347-374.
- 지은구·이원주·김민주. 2014. “노인요양시설 서비스품질척도 타당도 연구”. 『노인복지연구』66: 141-165.
- 지은구·조성숙·김민주. 2017. 『사회서비스와 성과 측정』 학지사.
- 전준구. 2006. “사회복지서비스의 품질 고객만족 후속행동과의 인과모형에 관한 연구”. 『한

- 국사회복지행정학』8(2): 105-139.
- 최소연 · 고연정. 2010. “서비스 질에 대한 인식이 사회복지관이미지에 미치는 영향-서비스 만족의 매개효과를 중심으로”. 『한국지역사회복지학』6(1): 1-21.
- 한성윤 · 임병진. 2012. “SERVQUAL 모형을 통한 노인돌봄서비스 이용자만족도 요인분석”. 『대한경영학회』3: 155-167.
- Duffy, J. A., Duffy, M., and Kilbourne, W. E. 2001. “A Comparative Study of Resident Family, and Administrator Expectation for Service Quality in Nursing Homes.” Health Care Management Review 26(3): 75-83.
- Gidron, B., Kramer, R., and Salamon, L. 1992. Government and the Third Sector: Emerging Relationships in Welfare States. San Francisco: Jossey Bass.
- Iwamoto, D. K., Corbin, W., and Fromme, K. 2010. “Trajectory Classes of Heavy Episodic Drinking among Asian American College Students.” Society for the Study of Addiction 105(11): 1912-1920.
- Jung, T., and Wickrama, K. A. S. 2008. “An Introduction to Latent Class Growth Analysis and Growth Mixture Modeling.” Social and Personality Psychology Compass 2(1): 302-307.
- Luyckx, K., Schwartz, S. J., Goossens, I., Soenens, B., and Beyers, W. 2008. “Developmental Typologies of Identity Formation and Adjustment in Female Emerging Adults: A Latent Class growth Analysis Approach.” Journal of Research on Adolescence 18(4): 595-619.
- 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): 181-191.
- Megivern, D. M., McMillen J. C., Proctor, E. K., Striley, C. W., Cabassa, L. J., and Munson, M. R. 2007. “Quality of Care: Expanding the Social Work Dialogue.” Social Work 52(2): 115-124.
- Michael, T., and Graham, G. S. 2008. “Using Latent Class Analysis to Identify Aggressors and Victims of Peer Harassment.” Aggressive Behavior 34: 203-213.
- Muthén, B. O., and Muthén, L. K. 2000. “Integrating Person-centered and Variable-centered Analyses: Growth Mixture Modeling with Latent Trajectory

Classes.” *Alcoholism: Clinical and Experimental Research* 24: 882-891.

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

Abstract

## A Study on the Quality of Welfare Service Related Regional Private Welfare Resource Linkage System

-The case of “good-world” welfare services in jinju city-

**Kim Jihoon · Kwon Hyeokchang · Yeum Dongmoon · Kang Kilseon\***

The purpose of this study is to analyze the beneficiaries' evaluation of quality of welfare services in private welfare resource linkage system in case of “good-world” welfare service in Jinju city. First, beneficiaries' evaluation of quality of welfare services were positive in terms of reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Second, as a result of latent profile analysis, there were three latent groups regarding the evaluation of the beneficiaries about the quality of the welfare service. These latent groups showed statistically significant differences, not only in terms of reliability, responsiveness, assurance, and empathy of quality of welfare services, but also in terms of social capital, service use frequency, home ownership, and the status of National Basic Livelihood Security Program. Third, social capital, acceptance of national basic livelihood security program, and service use frequency were significantly associated with satisfaction type of welfare services. Fourth, in case of both the poor and the near poor, the higher the level of institutional trust and service use frequency, the higher the satisfaction level of service quality of users. Meanwhile, the worse the level of health, the higher the satisfaction level of service quality of users for the near poor. Based on the results, implications of this study and considerations in future research are suggested.

---

\* Kim Jihoon / Gyeongsang National University

Kwon Hyeokchang / Gyeongnam National University of Science and Technology

Yeum Dongmoon / Changshin University

Kang Kilseon / Gyeongsang National University

Key words: Private welfare resource linkage system, “Good-world” welfare service in jinju city, Quality of welfare services, Latent profile analysis, Generalized ordinal logistic analysis.

[논문투고일: 2018.09.06, 심사일: 1차-2018.11.14 / 2차-2018.11.19, 심사완료일: 2018.11.20]