

한국어판 사회복지서비스 이용자 만족도 척도(Client Satisfaction Inventory)의 신뢰도와 타당도 평가: 종합사회복지관을 중심으로

김 용 석

(가톨릭대학교)

이 은 영

(가톨릭대학교)

고 경 은

(가톨릭대학교)

민 은 희

(가톨릭대학교)

[요 약]

본 연구의 목적은 다양한 사회복지 실천현장에서 활용가능하고 신뢰도와 타당도가 검증된 Client Satisfaction Inventory(CSI)를 국내의 사회복지실천 현장에 적용할 수 있는지를 평가하는 것이다. 이를 위해 본 연구는 서울·경기지역의 종합사회복지관 6곳을 이용하는 259명의 사회복지서비스 이용자를 대상으로 한국어판 CSI(CSI-K)를 평가하였다. 문항분석을 통해 5개 문항이 부적절한 문항으로 나타나 이들 문항을 제외한 다음 탐색적 요인분석을 실시하였다. 분석한 결과 CSI-K는 2개 요인(서비스 공급자에 대한 만족과 서비스 결과에 대한 만족)으로 구성된 척도로 나타났으며 각 요인의 내적일관성 신뢰도는 .964와 .885로 매우 높았다. 타당도 평가에서도 CSI-K는 이론적으로 관련된 변인들과 통계적으로 유의미한 정적인 상관관계를 보였으며 인구사회학적 변인의 영향을 받지 않은 것으로 나타났다. 후속연구를 통해 CSI-K가 우리나라 실천상황에 더욱 적합한 도구로 개발되길 기대한다.

주제어 : 이용자 만족도, CSI-K, 신뢰도, 타당도, 요인분석

1. 서론

1) 문제제기

우리나라에서 사회복지관에 대한 운영상의 책임성과 효율성에 대한 관심이 대두된 것은 1990년대 중반 이후이며 이러한 관심은 지금까지도 계속 이어지고 있다. 이는 공적 재정에 대한 책임성을 강조하는 것으로, 국가의 재정이 지원되고 있는 사회복지관에 대한 책임성의 강화, 복지비용의 효율성 제고, 사회복지서비스의 질(quality) 제고라는 측면을 강조한 것이다. 이에 2000년부터 전국 사회복지관들을 대상으로 하는 평가가 이루어졌고 이어 2003년과 2006년에 제2차, 제3차 평가가 실시되었다. 2003년도의 사회복지관 평가는 기존 평가방식의 문제점을 보완하면서 시설 및 환경 등 하드웨어적 요소보다는 소프트웨어적인 서비스에 보다 초점을 두는 방식으로 진행되었다. 특히 이용자 만족도 조사의 내용과 방법이 강화된 점이 눈에 띄는 부분들 중의 하나이다. 제1차 전국사회복지관 평가에서 이용자 만족도와 관련된 평가는 복지관 내에서 시행하던 이용자 만족에 대한 자체평가결과를 사용하는 방식이었으나, 제2차 평가부터 평가단이 사회복지관 이용자들에게 직접 전화를 걸어 만족도를 측정하는 방식을 채택하고 있다. 또한, 이용자 만족도에 대한 평가영역에 대한 배점은 총 7개영역(조직 및 시설관리, 인적자원관리, 근무여건, 재정관리, 프로그램, 지역사회관계, 이용자 만족도) 중에서 3번째로 높은 만큼 이용자 만족도가 복지관 평가에서 차지하는 비중이 높아졌다.

이용자 만족도는 서비스의 질을 평가하는 방법 중의 하나이면서 서비스 효과성을 보여주는 핵심적인 지표(McMurtry and Hudson, 2000)이기 때문에 사회복지서비스의 직접적인 수혜당사자들의 평가는 매우 중요하다고 할 수 있다. 지역주민들에게 다양한 서비스를 제공하는 사회복지관은 제공된 서비스가 지역주민의 욕구충족과 지역사회의 문제해결에 기여하는지를 지역주민들을 통해서 평가하고 평가결과에 기초하여 지역주민의 욕구에 더욱 부합하는 서비스를 개발·제공해야 하는 사회적 책임을 갖는다. 이러한 사회적 책임을 이행하기 위해서는 사회복지관이 제공하는 서비스에 대해서 이용자들이 어떻게 생각하고 있고 얼마나 만족하고 있는지 등 구체적이고 포괄적인 정보를 제공해 줄 수 있는 도구의 개발이 우선적으로 이루어져야 할 것이다.

그러나 보건복지부에 의해서 개발된 척도 이외에 현재 사회복지시설 현장에서 유용하게 사용될 수 있는 표준화된 이용자 만족도 척도가 없는 실정이다. 보건복지부의 이용자 만족도 척도의 평가영역은 프로그램(서비스)의 도움여부, 프로그램 담당 직원의 전문성, 친절도, 시설과 장비의 만족정도, 그리고 이용추천여부에 대한 질문사항들로 5가지 항목으로 구성되어 있다. 문항내용이 보여주듯이 보건복지부 만족도 척도는 이용자 중심의 세분화된 질문들로 구성되어 있지 않고 너무도 포괄적인 질문형태를 띄고 있다. 더욱이 이 척도는 실제 사회복지시설 평가를 위해 고안된 것으로써, 사회복지시설 현장에서 사회복지서비스 혹은 프로그램의 질적 평가를 위해 유용하게 사용되지 못하고 사회복지시설 평가

를 위한 수단으로만 활용되고 있는 실정이다.

보건복지부 만족도 척도 이외에 사회복지서비스 이용자 만족도를 측정하는 다른 방법은 몇몇 국내 연구들에서 볼 수 있다. 지금까지의 사회복지서비스와 관련된 이용자 만족도를 다루는 연구로는 국내에서 송건섭(2006), 전준구(2006), 정무성·노승현(2006), 윤기찬(2004), 유삼희(2003)의 연구들을 들 수 있다. 그러나 이들 연구는 사회복지서비스의 품질과 이용자 만족도 간의 관계를 분석하면서 이용자 만족도를 단일 문항(예: 귀하는 본 복지관의 서비스에 만족하는가?)으로 측정하고 있다. 이용자 만족도와 같이 측정하기 어려운 추상적인 개념을 단지 1개의 문항으로 측정할 경우 과연 그 개념이 제대로 측정되는지 의문을 갖게 하며 무엇을, 얼마나 만족하는지에 대해서도 구체적으로 제시하고 못하고 있는 것이다.

국내의 상황과는 달리 외국에서는 사회복지서비스 이용자 만족도를 측정하는 표준화된 도구들이 개발되어 왔으며 그 중에서도 McMurtry와 Hudson(2000)에 의해서 개발된 Client Satisfaction Inventory(CSI)는 이용자 중심의 세분화된 문항을 갖추고 있는 측정 도구로 알려져 있다. 이 척도는 다양한 사회복지실천 현장에서 활용될 수 있다는 장점을 가지고 있으며, 문제해결 및 도움여부, 재이용여부와 추천 여부 등을 묻는 질문 외에도 사회복지서비스 제공자와의 관계와 관련된 문항들도 포함하고 있다. CSI는 이미 신뢰성과 타당성이 검증되었으며 사회복지서비스와 관련된 다양한 분야에 적용 가능하도록 설계되어 있는 장점을 가지고 있다(McMurtry and Hudson, 2000; McMurtry and Torres, 2002).

2) 연구목적

이상에서 살펴본 바와 같이 사회복지서비스 이용자의 만족도를 측정할 수 있는 객관적이고 이용자 중심이 되는 세밀하고 포괄적인 측정도구의 개발이 시급하다. 이를 위해 본 연구는 한국어판 CSI(CSI-K)가 국내의 사회복지서비스 현장에서 적용 가능한지를 평가하여 국내 사회복지실천현장에 이용자 만족도를 측정하기 위한 표준화된 도구를 제공하려는 목적을 가지고 수행되었다.

2. CSI-K의 개발과정

본 절에서는 사회복지서비스 이용자 만족도를 측정하는 척도인 CSI-K의 개발과정을 소개한다. 이를 위해 먼저 ‘만족도’에 대한 개념과 만족도를 측정하는 도구에 대해 살펴본 다음 CSI-K의 개발단계를 구체적으로 소개하겠다.

1) 만족도의 개념

‘만족도’라는 개념은 일반적으로 마케팅 분야에서 핵심적인 연구주제 중 하나이다. 영리조직 및 기업에서는 그들이 생산한 제품과 서비스에 대한 고객의 생각을 읽어내기 위한 방법의 하나로 고객만족도를 활용해 왔다. 왜냐하면 고객은 소비의 주체로서 기업의 수익과 성장에 매우 중대한 영향을 미치고 있기 때문이다. 이런 점에서 ‘고객만족도’란 특정 구매선택과 관련되어 이루어지는 평가로써(Day, 1984, 채정숙·김정숙·유두련·김정희·강혜경, 2006: 281에서 재인용) 소비자가 치른 대가에 대해 적절하게 혹은 부적절하게 보상되었다고 느끼는 소비자의 인지적 상태(이외순, 2002)로 볼 수 있다. 일반적으로 고객은 제품이나 서비스를 사용한 후 인지된 성과를 자신의 사전 기대수준과 비교하여 차이가 없거나 기대수준 이상이면 제품과 서비스에 대해 만족한다. 즉, 지각된 제품의 성과가 기대)에 미치지 못한다면 불만족할 것이고 기대를 충족한다면 만족할 것이며, 그 성과가 기대 이상이라면 기뻐할 것이다. 이러한 감정들은 고객이 그 제품을 재구매할 것인가의 여부에 영향을 미치고, 다른 사람들에게 제품에 대해 호의적으로 말할 것인가 아니면 비호의적으로 말할 것인가에 영향을 미친다(채정숙 외, 2006). 이처럼 고객이 상품이나 서비스를 구매한 후 느끼는 만족 또는 불만족에 대한 반응은 그 후의 행동에 환류되기 때문에 기업의 입장에서는 고객이 기대하는 만족수준과 현재 그들이 경험하는 만족수준을 체계적으로 측정하는 것은 무엇보다 중요하다고 할 수 있다.

사회복지 분야에서도 점차 이용자 만족에 관심을 기울이고 있는 추세이다. 앞서 서론에서 밝혔듯이, 사회복지관 평가에서도 이용자 만족에 관한 평가가 점차로 그 중요성을 더해가고 있음을 언급하였다. 그럼에도 불구하고 국내에서 사회복지서비스 이용자 만족도와 관련된 이론적 검토는 매우 일정한 실정이다. 사회복지서비스 이용자들에게 제공된 서비스에 대한 만족도를 평가해주도록 요청하는 것은 클라이언트의 의견을 존중하고 클라이언트를 실천과정에 참여시키는 사회복지실천의 기본 가치와 일치한다(Geron, 1998). 사회복지사는 개입을 위한 문제를 규명하는 과정에서 문제에 대한 클라이언트의 관점을 존중하고 개입목표를 설정하고 달성정도를 검토하는 과정에 클라이언트를 참여시키듯이 사회복지사는 클라이언트를 인격체로 존중하고 그들의 자기결정권을 존중해야 하며 실천과정 내내 클라이언트를 참여시키도록 노력해야 한다. 이런 점에서 사회복지서비스 이용자 만족에 대한 측정은 이용자들의 의견에 귀 기울이고 그들의 의견을 기관 또는 프로그램의 운영에 반영한다는 의미를 담고 있기 때문에 사회복지실천의 기본 가치를 이행하는 매우 중요한 실천 활동이라고 할 수 있겠다.

우리나라 보다 이용자 만족에 대한 연구를 더 많이 수행해 온 외국에서는 이용자 만족이 갖는 역할의 중요성을 강조하면서 이용자 만족을 성과지표로 사용하고 있는 추세이다. 특히 의료 및 정신보건 분야의 연구들에서 이용자 만족을 종속변인 중의 하나로 설정하는 것을 볼 수 있는데(Goldapple and

1) 고객은 구매에 선행해서 어떤 기대를 형성한다. 첫째, 제품이나 서비스의 특성이나 성과(즉, 그 품목으로부터 직접적으로 얻어질 것으로 기대되는 이익)에 관한 것, 둘째, 그 제품이나 서비스의 직접적인 이익을 얻기 위해 사용된 비용과 노력에 관한 것, 셋째, 구매의 결과로서 소비자에게 발생하는 사회적 비용과 이익(즉, 중요한 타인들에게 미칠 것으로 기대되는 영향)등이 있다(채정숙 외, 2006).

Montgomery, 1993; Ruggeri and Greenfield, 1995; Schiff, Witte, and El-Baseel, 2003) 이러한 움직임은 개입의 대상인 표적의 변화도 중요하지만 그에 못지않게 개입의 효과에 대한 클라이언트의 주관적인 인식을 강조하는 것이다(Schiff et al., 2003). 사회복지분야에서 제공되는 각종 서비스나 프로그램의 가장 직접적인 이해당사자는 사회복지서비스를 제공받는 이용자(클라이언트)이며, 이용자들로부터 정보를 직접적으로 추출하는 방식은 사회복지기관의 효과성이나 성과를 평가하고자 할 때 가장 중요한 지표가 될 수 있다(지은구, 2006). 이렇게 평가되어진 이용자 만족도는 프로그램이나 서비스에 관여해 있는 직원들의 기술능력을 발전시키고 기획이나 관리능력을 향상시키며 더 나아가 사회복지기관의 책임성과 효율성 달성에도 기여하게 될 것이다.

2) 만족도의 측정

미국에서는 경험주의적 임상실천과 함께 사회복지실천에 대한 책무성과 질적 보증에 대한 움직임의 영향으로(McMurtry and Torres, 2002) 사회복지서비스 효과성의 중요한 준거가 되는 이용자 만족도를 측정하기 위한 다양한 도구들이 개발되어 왔다.

Client Satisfaction Questionnaire(CSQ-8, Attkisson and Zwick, 1982)는 이용자 만족을 측정하기 위해 가장 널리 사용되는 척도 중의 하나이다(Hsieh, 2006). CSQ-8은 8개의 문항으로 구성되어 비교적 간략하다는 특징을 갖고 있으나 정신보건 분야에서 사용하기 위해 개발된 도구이기 때문에 다양한 사회복지 실천세팅에서 사용하기 어렵다는 한계를 가지고 있다(Chou, Boldy, and Lee, 2001, Hsieh, 2006: 606에서 재인용). Greenfield와 Attkisson(1989)이 개발한 Service Satisfaction Scale(SSS-30)은 서비스 제공자의 태도 및 기술과 서비스 결과에 대한 만족 등 2가지 요인에 대한 평가를 주요 내용으로 하는 척도이나, CSQ-8처럼 의료 및 정신보건 서비스에 대한 만족과 관련된 문항들로 구성되어 있어 일반적인 사회복지서비스 분야에 적용하기에는 다소 무리가 있다고 할 수 있다(McMurtry and Hudson, 2000). Reid-Gundlach Social Service Satisfaction Scale(Reid and Gundlach, 1983, Hsieh, 2006: 605에서 재인용)은 총 34문항으로 구성되어 있으며, 욕구와 제공된 서비스간의 적절성, 서비스 결과의 영향, 욕구충족 여부 등 3가지 하위영역에 대한 만족도를 측정하고 있다. 이 척도의 경우 문항의 내용이 사회복지분야에 적합한 내용을 담고는 있으나, 척도의 문항수가 너무 많고, 더욱이 액면타당도만이 검증되고 다른 타당도가 보고되지 않음으로써(Corcoran and Fischer, 2000) 이 척도의 실효성에 한계가 있다.

사회복지서비스 분야에서 개발된 또 하나의 척도로 CSI(McMurtry and Hudson, 2000)를 들 수 있는데, CSI는 위에서 언급한 척도들과는 달리 여러 실천 세팅에서 사용될 수 있다는 장점이 있으며 엄격하고 신뢰할 만한 평가방법을 통해 타당도와 신뢰도가 검증된 도구이다. 총 25개의 문항으로 구성되어 있으며, 대체로 초등학교 수준이면 충분히 이해할 수 있을 정도의 쉬운 문항들로 구성되어 있다. 또한 CSI는 사회복지서비스와 관련된 다양한 기관에서 활용되는 것을 목적으로 개발되었기 때문에 각 문항은 사회복지 관련 기관에 대한 보편적이면서 일반적인 내용을 담고 있다. CSI의 문항의 일부를 소개해 보면, “이곳의 직원은 자신의 업무보다 내가 요구하는 것을 먼저 해 준다”, “이곳의 직원은

나를 업무적으로 대하지 않고 인격적으로 대해준다”, “이곳에 오기 전까지는 나를 도와줄 사람은 아무도 없다고 생각한다”, “내가 아는 사람들은 이곳에서 내가 긍정적으로 변화되었다고 말한다”, “내가 이곳에서 도움을 받은 것에 대해 다른 사람에게도 추천하고 싶다”, “만일 다시 도움이 필요하다면 이곳을 이용할 것이다” 등 사회복지서비스 이용자와 직원과의 관계, 문제해결 및 도움여부, 그밖에 추천여부와 재이용여부와 관련된 다양한 내용을 담고 있음을 볼 수 있다. CSI의 신뢰도와 타당도는 위기 상담기관, 가족 및 개별상담기관, 아동 및 가족 상담기관, 청소년치료기관, 부모교육기관, 노인관련기관 등 총 11개 기관에서 서비스를 제공받은 이용자들을 대상으로 평가되었다. CSI의 신뢰도는 .93으로 매우 높은 수준으로 나타나 CSI가 일관적인 결과를 제공하는 정도가 매우 높았다. 타당도의 경우 CSI의 개별문항들은 만족도가 아닌 다른 개념들을 측정하는 도구들의 총점보다 CSI의 총점과 높은 상관관계를 보였으며 이용자 만족도와 이론적으로 관련 없는 이용자의 인구사회학적 특성들과는 낮은 상관관계를 보임으로써 입증되었다. CSI의 개발자인 McMurtry and Hudson(2000)은 CSI의 25문항 가운데 9문항만으로 구성된 간편형 척도로 CSI-SF를 함께 제시하면서 사회복지실천현장에서 간편하고 유용하게 활용할 수 있도록 하였다. CSI-SF는 CSI와의 상관관계가 상당히 높은 수준으로 나타났으며 (.94) 이 척도의 신뢰계수 또한 .89로 높았다.

3) CSI-K 개발단계

Vallerand(1989, 문창일 외, 2005: 53에서 재인용)는 타 문화권에서 개발된 질문지를 번역해서 도입하기 위해서는 새로운 척도를 개발하는 과정에 준한 개발 절차를 따를 필요가 있다고 지적하면서, 그 절차로 다음의 7단계를 제시하고 있다: 번역본 준비; 번역본 검토; 예비조사; 내용타당도와 동시타당도 점검; 신뢰도 점검; 구인 타당도 점검; 규준의 작성. 본 연구는 CSI가 타문화권에서 개발된 척도라는 점을 감안하여 Vallerand가 제시한 단계들을 적용하면서 한국어판 CSI를 개발하고 평가하기 위하여 다음과 같은 단계를 밟았다.

- 1단계: 번역 및 번역본 검토
- 2단계: 전문가의 의견수렴 - 내용타당도 점검
- 3단계: 신뢰도와 타당도 평가를 위한 계획
- 4단계: 조사 실시
- 5단계: 문항분석과 요인분석
- 6단계: 신뢰도와 타당도 분석

본 절에서는 1단계에서 3단계까지를 소개하도록 하고, 4, 5, 6단계는 다음에 이어지는 3장(평가방법)과 4장(평가결과)에서 제시하기로 한다.

(1) 1단계 : 번역 및 번역본 검토

CSI-K를 개발하기 위한 첫 번째 단계로 CSI를 번역하는 작업을 실시하였다. CSI를 번역하는 과정에서는 CSI의 개발자의 의도와 부합하도록 최대한 원본의 내용 및 의미가 손실되지 않도록 하였으며, 번역과정에서 발생할 수 있는 문화적 차이를 최소화하기 위해 문법위주의 번역보다는 우리문화에 맞는 의미를 부여하도록 노력하였다. 번역에 참여한 사람은 사회복지학과 박사과정에 재학 중인 학생들과 영어를 전공한 외부전문가, 그리고 사회복지학 전공교수이다. 초기 번역은 사회복지학과 박사과정 3인이 작업하였으며, 예비번역본을 완성하여 또 다른 박사과정 3인과 영어전공 외부전문가 1인 검증과정을 거쳤다. 이를 통해 수정 보완된 설문지를 사회복지학 전공 교수가 최종 검토하는 과정을 밟았다.

(2) 2단계 : 전문가 의견 수렴 - 내용타당도 점검

CSI-K 개발을 위한 두 번째 단계로 사회복지서비스 관련분야의 전문가 의견수렴을 통해 CSI-K의 내용타당도를 점검하였다. 내용타당도란 연구자 혹은 다른 전문가들이 척도가 개념을 구성하는 측면들 전체를 다루는지를 판단하는 것이다(Rubin and Babbie, 2001). 다시 말해서 측정도구에 포함된 설문문항이나 관찰항목들에 대하여 연구자나 관련분야 전문가들의 상호 주관적 판단에 기초하여 그것들의 적합성 여부를 결정하는 것이다. 이에 본 연구는 1단계에서 번역 및 검토를 거친 CSI-K를 가지고 사회복지서비스 기관의 전문가들에게 국내의 사회복지서비스 실천 현장에서 적용 가능한지 등의 의견을 수렴하였다. CSI-K의 내용타당도 검증을 위해 참여한 전문가는 서울, 경기지역의 종합사회복지관에 근무하고 있는 부장급 이상의 사회복지사 3인²⁾이 참여하였다.

CSI-K에 대해 전문가들이 제시한 의견들을 모아보면 다음과 같다.

“유사해 보이는 질문문항이 있다”

“이용료와 관련된 만족여부를 묻는 질문은 한국적 상황에 적합하지 않는 것 같다”

“질문들이 전반적으로 쉬운 문장이다”

“클라이언트 중심의 만족척도이다”

“다방면의 만족도를 묻고 있으며, 질문이 구체적이다”

“클라이언트 위주의 만족도라서 이 척도를 통해 만족도를 조사하면 만족점수가 낮게 나올 것 같다”

“기관의 접근성 및 시설의 쾌적함 등과 관련된 만족 문항이 포함되었으면 좋겠다”

“종합사회복지관의 일반대상자들 뿐만 아니라 상담, 치료, 집단지도 등 보다 전문적인 심리·정서적인 프로그램이나 서비스의 대상자에게도 유용하게 활용할 수 있을 것 같다”

“보건복지부에서 실시하는 이용자 만족척도에 비해 질문문항이 구체적이다”

“기존에 만족도를 측정하는 표준화된 도구가 없어 자체 기관별, 프로그램별로 필요에 따라 만들어서 사용하였는데, 이 척도가 적용된다면 타 기관 혹은 타 프로그램과의 평가에 따른 비교도

2) 본 연구에 협조해 준 외부 전문가들은 사회복지 근무경력이 10년 이상 된 사회복지관장 또는 부장들이었다.

가능할 것 같다”

이상의 전문가들의 의견을 종합하여 본 연구자들은 CSI-K가 이용자 만족도를 묻는 구체적인 질문으로 구성되어 있음을 확인하였고, 본 척도가 충분히 실제 현장에서 적용 가능한 내용을 담고 있다는 판단을 내렸다. 다만, “유사해 보이는 질문이 있다”는 지적에 따라 본 연구자들은 CSI-K의 전체 문항을 재검토하는 과정을 통해 문항들을 보다 정교하게 수정·보완하였다. 그리고 서비스 이용료의 만족을 묻는 문항(내가 여기서 받은 도움은 내가 지불한 이용료만큼의 가치가 있다)이 한국적 상황에 적합하지 않다는 지적에 대해서는 우리나라의 종합사회복지관의 경우 유료와 무료가 혼재되어 있기 때문에 나타난 지적으로 해석하였다. 그러나 이 문항의 경우 CSI-K 자체가 각 문항에 대해 해당사항이 없을 경우에는 응답하지 않아도 되고, 또 해당사항이 없는 경우에는 그 문항을 제외하고도 전체 만족점수가 계산 가능하도록 설계되었다는 점을 고려하여 이 문항은 문제가 되지 않을 것으로 판단하였다.

(3) 3단계 : 신뢰도와 타당도 평가를 위한 계획

CSI-K의 개발을 위한 3단계로 CSI-K의 신뢰도와 타당도 평가를 위한 계획을 다음과 같이 수립하였다.

① 신뢰도 평가

신뢰도는 측정도구가 일관적인 결과를 산출하는 정도와 관련 있는 개념(Bloom, Fischer and Orme, 2003)으로, 척도가 동일한 개념에 대한 측정을 반복하였을 때 일관성 있는 결과를 얻을 수 있는 가능성을 의미한다. Rubin과 Babbie(2001)는 서면으로 된 측정도구의 신뢰도를 검사하는 방법으로 검사-재검사(test-retest), 유사-양식(parallel-forms), 그리고 내적 일관성(internal consistency)을 통한 평가 방법을 제시하고 있다. 여기서의 검사-재검사방법이란 동일한 대상자에게 동일한 도구를 상이한 시간에 측정한 다음 시간적 일관성을 측정하는 방법을 말하고, 유사-양식방법은 동등한 두 개의 도구를 가지고 동일한 대상자에게 적용하여 신뢰도를 측정하는 방법을 말한다. 그리고 내적 일관성은 단순히 하나의 측정도구를 각각 같은 문항수를 가지는 두 개로 나누고 그 다음 두 개 전체 점수간의 상관관계를 평가한다.

본 연구는 CSI-K의 신뢰도 평가를 위해 내적 일관성 측정방법을 활용하고자 한다. 이러한 방법을 채택한 이유는, 먼저 내적일관성을 통한 신뢰도 평가의 경우 검사-재검사법과 유사-양식법에 비해 측정에 소요되는 시간과 비용을 절감할 수 있는 장점이 있고, 내적 일관성을 통해 신뢰도 점수가 얼마나 안정적인가에 대한 정보를 제공 할 수 있다는 점에서 신뢰도 분석을 위해 가장 널리 활용되고 있기 때문이다. 신뢰계수(Cronbach's alpha)를 제시하는 방법으로 CSI-K의 신뢰도를 평가하고자 하였다.

② 타당도 평가

타당도는 특정 척도가 고려중인 개념의 실질적인 의미를 충분히 반영하고 있는지의 정도를 나타낸다(Bloom et al., 2003). 타당도를 확보하기 위한 방법은 일반적으로 액면타당도, 내용타당도, 기준관련타당도, 개념구성타당도 4가지 유형으로 분류 할 수 있다(DeVillie, 1991; Rubin and Babbie, 2001;

Bloom et al., 2003). 이중 액면타당도와 내용타당도의 경우에는 전문가의 주관적 판단에 기초하는 반면, 기준관련타당도와 개념구성타당도는 실증적 유형의 타당성이라고 할 수 있다(Rubin and Babbie, 2001). 기준관련타당도는 측정도구가 정해진 기준과 경험적으로 관련되어 있는 정도를 의미하는 것(Springer, Abell, and Hudson, 2002)이며, 개념구성타당도는 척도가 이론적 기대에 따라 다른 변수들과 관련이 있는지 여부를 검증하는 것을 포함하는 것(Rubin and Babbie, 2001)이다. 이들 타당도의 유형 가운데 개념구성타당도는 타당도 검증에 있어 최상위 수준이라 할 수 있다. 또한 개념구성타당도는 수렴타당도(convergent validity)와 판별타당도(discriminant validity)로 구분된다. 측정도구가 이론적으로 관계가 있는 변인들과 예견되는 방향(정적 혹은 부적)의 관계를 보일 때 측정도구의 수렴타당도가 높다고 할 수 있으며, 측정도구가 이론적으로 관련이 없는 변인들과 유의미한 관계를 보이지 않는 경우 측정도구의 판별타당도가 인정된다(Franklin, Streeter, and Springer, 2001).

본 연구는 외국에서 개발된 이용자 만족도 척도(CSI)를 번역한 CSI-K를 국내에서 적용 가능한 것인지를 검증하기 위한 것이기 때문에, CSI-K 척도가 실제로 이용자 만족도를 측정하고 있는지의 여부를 실증적으로 검토하는 것이 무엇보다 중요하다고 할 수 있다. 이는 곧 타당도 평가를 통해 이루어질 수 있는데, 본 연구에서는 타당도 평가를 위해 우선 관련기관 전문가를 통해 내용타당도를 검증하였다. 이는 앞서 소개한 '2단계: 전문가 의견수렴 - 내용타당도 점검'이 여기에 해당하는 것이다. 또한 본 연구에서는 타당도의 유형 가운데 가장 높은 수준에 해당하는 개념구성타당도 평가(수렴타당도와 판별타당도)를 통해 CSI-K의 타당성을 평가하려는 계획을 세웠다.

먼저 수렴타당도를 평가하기 위한 방법으로 본 연구에서는 두 가지 방법을 활용하였다. 첫째, CSI-K와 동일한 개념을 측정하고 있는 척도인 보건복지부 이용자 만족도 척도와와의 관계를 살펴볼 계획이며 둘째, CSI-K와 이론적으로 관계가 있는 변인들과의 관계를 분석하는 방법으로 서브퍼프(SERVPERF)와의 상관관계를 분석함으로써 수렴타당도를 평가하고자 하였다. 보건복지부 척도는 사회복지관 평가지표의 하위평가항목으로 국내에서 거의 유일하게 활용되고 있는 사회복지서비스에 대한 이용자 만족도를 측정하는 도구로 알려져 있다. 서브퍼프의 경우에는 서비스의 질을 평가하는 도구로써 다양한 학문분야에서 서비스 품질 평가에 활용되어지고 있다. 서비스 품질요인은 5가지의 하위유형 즉 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성이라고 하는 하위차원으로 구성되어 있으며,³⁾ 사회복지서비스 분야에서는 이러한 서비스 품질 유형이 이용자 만족도와 서비스 재이용의도에 영향을 미친다고 하는 선행연구들(유삼희, 2003; 윤기찬, 2004; 정무성·노승현 2006)에서 보고되었다. 이에 본 연구에서는 보건복지부 이용자 만족도 척도와 CSI-K와의 관계에 대한 분석과 서브퍼프 척도와 CSI-K와의 관계에 대한 분석을 통해 수렴타당도를 평가하고자 하였다.

판별타당도를 평가하기 위한 방법 역시 수렴타당도와 마찬가지로 이론적 관계를 규명하는 것으로, 판별타당도의 경우 측정도구가 이론적으로 관련이 없는 변인들과 관련이 없다는 것을 경험적으로 검

3) 서브퍼프를 구성하는 5가지 품질요인의 내용을 설명하면 다음과 같다(윤기찬, 2004; 유삼희 2003를 참조하여 재구성). (1) 유형성: 물리적 시설, 장비 종업원의 복장 등과 관련된 항목 (2) 신뢰성: 서비스를 정확히 신속하게 제공하는 의지와 관련된 항목 (3) 반응성: 사용자를 기꺼이 돕고 즉각적인 서비스를 제공하는 의지와 관련된 항목 (4) 확신성: 사용자에 대한 호의와 지식, 신뢰하는 정도와 관련된 항목 (5) 공감성: 사용자에게 제공하는 서비스의 특별한 관심과 개별적 배려와 관련된 항목

증하는 방법을 통해 평가될 수 있다. 본 연구에서는 CSI-K의 판별타당도를 평가하기 위해 조사대상자의 인구사회학적 특성과의 관계를 분석하는 방법을 활용하였다. 인구사회학적 특성과의 관계를 분석한 이유는 사회복지서비스 이용자들의 인구사회학적 특성과 서비스 만족도 간에 일관성 있는 결과를 보이고 있지 않기 때문이다. 만약 CSI-K가 조사대상자의 인구사회학적 특성의 영향을 받는다면 (달리 표현해서 CSI-K와 인구사회학적 특성 간의 관계가 존재한다면) 측정도구로서의 기능을 제대로 수행한다고 할 수 없을 것이다. 따라서 CSI-K와 조사대상자의 인구사회학적 특성 간의 관계의 부재를 입증한다면 CSI-K의 판별타당도가 확보되는 것이다. 그러나 선행연구들을 보면, 사회복지서비스 이용자 만족과 인구사회학적 특성 간의 관계가 일관적이지 못하다. 예를 들면, 인구사회학적 특성들 중 연령은 영어판 CSI와 관계가 없었으나 스페인어판 CSI와는 통계적으로 유의미한 정적 상관관계를 보였고, 성은 영어판 CSI와 통계적으로 유의미한 관계를 보였으나 스페인어판 CSI와는 유의미한 관계를 보이지 않았다(McMurtry and Hudson, 2000; McMurtry and Torres, 2002). 이론상으로는 이용자 만족의 측정도구와 이용자의 인구사회학적 특성 간의 관계가 부재해야 하나 경험적 연구들에서는 관계가 일관적이지 않기 때문에 판별타당도의 평가를 위해 CSI-K와 모든 인구사회학적 특성들과 관계의 부재를 입증하는 방법은 무리일 수 있다. 차선책으로 CSI-K와 모든 인구사회학적 특성들 간의 관계들의 평균 즉, 평균 상관계수에 대한 정보를 활용하여 판별타당도를 평가하는 방식을 취하였다.

3. 평가방법

1) 조사대상자 및 자료수집방법

본 연구에 참여한 조사대상자와 자료수집방법은 다음과 같다. 첫째, 조사대상자를 추출하기에 앞서 설문조사에 참여할 기관을 선정하였다. 기관은 종합사회복지관으로 제한하였는데 그 이유는 종합사회복지관이 사회복지서비스를 제공하는 제1차 기관이라 할 수 있기 때문이었다. 복지관 선정에 대해 확률표집방법을 사용해야 하나 방대한 모집단 규모, 조사를 위한 예산과 인력의 문제, 설문조사 수락 여부의 불투명 등 개인적 차원의 연구가 갖는 한계 때문에 비확률표집을 사용하여 복지관을 선정하였다. 따라서 서울과 경기지역에 소재한 종합복지관들에 설문조사의 목적을 설명하고 조사를 위한 협조를 요청하는 방식을 취하였으며 그 결과 서울과 경기지역에서 각각 2곳과 4곳으로부터 조사를 위한 협조를 받아 총 6개 종합사회복지관이 선정되었다. 본 연구에 참여한 종합사회복지관 6곳 중 5곳은 종합사회복지관 유형분류에 있어 '나'형에 속하고, 1곳은 2006년 1월에 '나'형에서 '가'형으로 승격되었다. 그리고 이들 종합사회복지관 중 5곳은 저소득 임대아파트단지 단지 내에 설치된 곳이며, 1곳은 저소득 밀집지역에 위치하지 않았다.

둘째, 복지관을 선정한 다음 조사대상자를 선정하였다. 조사대상자는 선정된 복지관들에서 실시하는 서비스를 이용하거나 프로그램에 참여하고 있는 이용자들이었다. 본 연구가 사회복지서비스 이용

자 만족도를 측정하는 도구를 개발하기 위한 것이므로, 종합사회복지관의 다양한 이용자들 가운데 보다 사회복지서비스적인 성격을 갖는 프로그램이나 서비스를 이용하고 있는 이용자들을 위주로 선정하도록 노력하였다.

설문조사는 연구자가 각 종합사회복지관의 담당 사회복지사에게 의뢰하는 방법과 연구자가 직접 종합사회복지관을 방문하여 설문지를 배포하고 회수하는 형식으로 진행되었다. 설문조사는 2006년 11월에 실시되었으며 총 259명의 조사대상자가 참여하였다.

2) 조사도구

(1) CSI

CSI는 사회복지서비스 기관의 이용자 만족도를 측정을 위한 것으로 McMurtry와 Hudson(2000)에 의해 개발되었으며, 이들에 의해 다양한 사회복지서비스 분야에서 적용 가능하도록 설계되었다. 이들 연구결과에 의하면 CSI의 신뢰도는 .93으로 상당히 높은 수준으로 나타났으며, 수렴타당도의 경우 단축형 CSI(CSI-SF)와의 상관관계가 .94로 나타났고, 판별타당도의 경우에는 이론적으로 관련이 없는 변수와의 상관관계가 낮게 나타남으로써 이들 각각의 타당도가 입증되었다. CSI 척도는 총 25문항으로 구성되었으며, 이들 중 20문항은 긍정적인 문항으로, 5문항은 부정적인 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'에서부터 '매우 그렇다'까지 7점 척도로 이루어졌다. 각 문항에 대해 해당사항이 없을 경우에는 응답을 하지 않아도 되며, 만족도 총점은 해당사항이 없는 문항에 대해서는 그 문항을 제외하고 응답한 전체 문항수로 나누어 주도록 하여 총점이 계산될 수 있도록 설계되었다. 부정문항으로 이루어진 5문항의 경우에는 역점수 처리하여 총점을 계산하도록 하였다. CSI의 총점을 내는 공식은 다음과 같다.

$$S(\text{총점}) = \frac{(\sum[Y] - N)(100)}{(N)(6)}$$

여기서 $\sum Y$ 는 응답한 총 문항의 합이며, N 은 응답한 전체 문항수이다. CSI의 총 점수는 빠뜨리거나 부적절한 점수에 대답한 문항의 수에 관계없이 0점에서부터 100점까지의 범위로 나타나며 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미한다.

(2) 보건복지부 이용자 만족도

보건복지부에 의해서 개발된 이용자 만족도 척도는 총 5개의 문항으로 구성되어 있으며 프로그램(서비스)의 도움여부, 프로그램 담당 직원의 전문성 만족도 정도, 친절도 만족도 정도, 시설과 장비의 만족정도, 이용추천여부에 대한 질문사항들로 이루어져 있다(김승권·정경희·김통원·서동우·오영희·박지혜·이중은·이건우, 2004). 각 문항에 대한 응답은 '매우 불만족'에서 '매우 만족'까지 4점

척도로 구성되어, 최저 1점에서 최고 4점을 부여하도록 되어 있어 점수가 높을수록 만족도가 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도는 .88로 양호한 수준이었다.

(3) 서브퍼프(SERVPERF)

서브퍼프는 서비스 품질을 개념화 하고 측정을 위해 기존 서브켈 척도의 대안으로 Cronin and Taylor(1992; 유삼희 2003: 26에서 재인용)에 의해 개발된 척도이다. 이들의 연구에서는 은행, 의료서비스, 세탁소, 패스트푸드점을 대상으로 결과서비스품질 평가를 실시하였으며, Kettinger 외(1997; 윤기찬, 2004 재인용)에 의해 서브퍼프의 신뢰도와 타당도가 검증되었다. 서브퍼프는 국내에서도 다양한 분야에서의 품질평가를 위해 활용되어졌다. 사회복지서비스와 관련해서는 윤기찬(2004), 정무성·노승현(2006), 유삼희(2003) 등의 연구들에서 서브퍼프 척도는 사회복지서비스분야에서의 신뢰도 및 타당도가 검증되었다. 서브퍼프 문항은 총 22개로 이루어져 있으며 문항에 대한 응답은 5점 척도로 구성되었다. 본 연구에서는 사회복지서비스 분야에서 서브퍼프 척도를 활용한 연구들의 문항을 검토한 후, 그 가운데 종합사회복지관을 연구대상으로 한 유삼희(2003)의 서브퍼프 문항이 사회복지서비스 기관에서의 서브퍼프를 활용한 가장 적합한 문항들로 구성되어 있다고 판단하여 그의 연구에서 활용된 설문내용을 그대로 사용하였다. 본 연구에서의 신뢰도는 .96으로 매우 높았다.

3) 자료분석방법

CSI-K를 평가하기 위한 자료분석방법을 소개하면 다음과 같다.

첫째, 척도의 각 문항이 척도를 구성하기에 적합한지를 평가하기 위해 문항분석을 수행하였다. 문항분석을 위해 개별문항과 척도의 총점과의 상관관계를 분석하였다. 개별문항과 총점간의 상관관계란 개별문항과 개별문항을 제외한 나머지 문항들의 총합과의 관계를 의미하며 이러한 분석을 시도한 이유는 CSI-K가 동질적인 문항들로 구성되어 있는지를 파악하기 위함이었다. 이러한 방식의 문항분석은 선행연구들(Agrell and Gustafson, 1994; 감정기·임은애, 2005)에서도 흔히 사용되는 방법이다.

둘째, 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 요인분석을 실시한 이유는 CSI-K가 만족도라는 단일요인을 측정하는 척도인지 아니면 2가지 이상의 요인으로 구성된 척도인지를 파악하기 위함이었다. 요인분석을 위해 최대우도법(Maximum Likelihood)을 사용하였다. 요인회전은 요인들 간의 상관관계를 가정하는 사각회전(Direct Oblimin)을 하였다.

문항분석과 요인분석을 실시한 후 본 연구의 핵심인 CSI-K의 신뢰도와 타당도를 평가하였다. 본 연구에서의 신뢰도 평가는 측정도구의 내적일관성을 측정하는 방법을 활용하였으며 내적일관성은 Cronbach's alpha 값을 제시하는 방법으로 평가되었다. CSI-K의 타당도는 수렴타당도와 판별타당도로 구분하여 평가하였다. 수렴타당도는 CSI-K와 보건복지부 척도와의 관계 그리고 CSI-K와 이론적으로 관련 있는 개념(서브퍼프)과의 관계를 분석하는 방법으로 평가되었다. 상관관계분석에서 통계적으로 유의미한 정적 상관관계가 나타날 경우 CSI-K의 수렴타당도가 확보되는 것이다. CSI-K의 판별타당도의 평가를 위해 CSI-K와 조사대상자의 인구사회학적 특성들 간의 상관관계를 분석한 후 평균 상관

계수를 계산하였다. 계산된 평균 상관계수가 충분히 작을 경우 CSI-K는 조사대상자의 인구사회학적 특성과 관련이 없다는 의미로 CSI-K의 판별타당도가 입증되는 것이다. 이와 같은 판별타당도 평가방법은 선행연구들(McMurtry and Hudson, 2000; McMurtry and Torres, 2002; Pike, 2002)에서도 사용되었다.

4. 평가결과

1) 조사대상자의 일반적 특성

다음 <표 1>은 조사대상자의 일반적 특성을 제시한 것이다. 전체 조사대상자 가운데 여성(78.8%)이 남성(20.8%)에 비해 훨씬 많은 비율을 차지하고 있는 것으로 나타났으며⁴⁾, 65세 이상(60.2%)의 연령에 해당하는 조사대상자가 상대적으로 높게 나타났다. 또한 학력에 있어서는 초졸 이하가 전체대상자의 51%를 차지하고 있다. 조사대상자 중 '종교를 가지고 있다'라고 응답한 비율은 72.2%로, '종교가 없다'고 응답한 조사대상자의 비율(22.4%)보다 높게 나타났다. 결혼상태에 있어서는 기혼자가 조사대상자의 42.1%를 차지하고 있으며, 또한 사별한 경우에도 38.6%에 달하는 것으로 나타났다. 가구 월소득에 있어서는 50만원 미만이 전체 조사대상자의 27.4%이며, 100만원 미만은 14.7%, 200만원 미만은 5.8%, 300만원 미만은 7.7%로 나타났으며, 300만원 이상은 5.8%로 나타났다. 이에 조사대상자의 42.1%가 가구월소득이 100만원 미만의 저소득 가구인 것으로 나타났다.

조사대상자들의 복지관 이용기간은 3년 미만이 40.2%, 6년 미만 22.0%, 그리고 6년 이상인 조사대상자는 29.7%로 나타났다. 그리고 복지관 이용횟수의 경우에는 일주일에 2-3번 이용하는 조사대상자가 33.2%로 가장 높게 나타났으며, 일주일에 4번 이상 이용한다고 응답한 비율도 30.1%로 그 뒤를 잇고 있다. 주요 서비스 제공자에 대한 응답은 조사대상자의 74.9%가 사회복지사라고 응답하였으며, 상담 및 치료사라고 응답한 사람은 9.7%, 사회교육 및 취미 프로그램 강사라고 응답한 사람은 6.6%, 기타와 무응답은 8.9%로 나타났다. 본 연구에서의 전체 조사대상자 중 84.6%가 사회복지사 혹은 상담 및 치료사로부터 사회복지서비스 혹은 프로그램을 제공받고 있는 것으로 나타났다.

4) 본 연구에 참여한 조사대상자의 성별 분포에 있어 여성이 현저히 높게 나타나는 현상은 본 연구뿐만 아니라 지역사회복지관을 대상으로 조사한 연구에서 비슷한 양상을 보여주고 있다. 정무성·노승현(2006)의 경우에도 484명 가운데, 남자(12.8%), 여자(82.4%)로 나타났으며, 유삼희(2003)의 연구에서는 200명 가운데, 남자(21.8%), 여자(78.2%)로 나타났다. 선행연구들과 본 연구결과로 볼 때, 현재 종합사회복지관 이용자는 남성에 비해 여성비율이 월등히 높음을 보여주는 것이다.

<표 1> 조사대상자의 일반적 특성

일반적 특성		N	%
성별	남	54	20.8
	여	204	78.8
	무응답	1	0.4
	계	259	100.0
연령	65세 미만	97	37.5
	65세 이상	156	60.2
	무응답	6	2.3
	계	259	100.0
학력	초졸 이하	133	51.4
	중졸 이하	34	13.1
	고졸 이하	52	20.1
	대학 이상	29	11.2
	무응답	11	4.2
	계	259	100.0
종교	있음	187	72.2
	없음	58	22.4
	무응답	14	5.4
	계	259	100.0
결혼상태	기혼	109	42.1
	미혼	13	5.0
	사별	100	38.6
	그 외(동거, 이혼, 기타)	28	10.7
	무응답	9	3.5
	계	259	100.0
가구월소득	50만원 미만	71	27.4
	100만원 미만	38	14.7
	200만원 미만	15	5.8
	300만원 미만	20	7.7
	300만원 이상	15	5.8
	무응답	100	38.6
	계	259	100.0
복지관 이용기간	3년 미만	104	40.2
	6년 미만	57	22.0
	6년 이상	77	29.7
	무응답	21	8.1
	계	259	100.0
복지관 이용횟수	한달에 1번 이하	24	9.3
	한달에 2-4번	61	23.6
	일주일에 2-3번	86	33.2
	일주일에 4번 이상	78	30.1
	무응답	10	3.9

일반적 특성		N	%
주요 서비스 제공자	계	259	100.0
	사회복지사	194	74.9
	사회교육 및 취미 프로그램강사	17	6.6
	상담 및 치료사	25	9.7
	기타	8	3.1
	무응답	15	5.8
	계	259	100.0

2) 문항분석

CSI-K에 대한 첫 번째 평가로 문항분석을 실시하였다(표 2). CSI-K의 각 문항이 동일한 개념, 즉 만족도를 측정하고 있는지를 파악하기 위해 개별문항과 총점 간 상관관계를 분석하였다. 개별문항과 총점 간의 상관관계의 크기가 클수록 개별문항이 동일한 개념을 측정하고 있음을 의미하는데 Streiner와 Norman(1995, Danielson and Phelps, 2003: 226에서 재인용)은 개별문항과 척도간의 상관관계가 최소 .30 이상($r \geq .30$) 되어야 한다는 기준을 제시하고 있다. 상관관계 분석을 실시한 결과, 25개 문항들 중 5개 문항들과 총점간의 상관관계 크기의 범위가 $-.013 \sim .212$ 로 나타났으며 이런 크기는 Streiner 외가 제시한 기준에 미달하는 수준이어서 5개 문항을 제외하였다.

공교롭게도 제외된 5개 문항은 모두 부정적으로 표현된 문항들(예; “이곳에서는 누구도 내말을 들으려 하지 않는 것 같다”, “이곳의 직원은 내 방식보다 자신들의 방식으로 나를 도우려 한다”, “이곳의 직원은 내가 그들의 제안을 받아들이지 않으면 나를 무시한다”, “여기 직원은 내가 이곳에서 서비스 받는 것을 중단하게 하려고 한다”, “이곳의 직원은 월급에만 관심이 있다”)이라는 공통점을 가지고 있었다. 일부 척도들은 문항내용에 관계없이 동의 또는 반대하는 조사대상자들의 응답 성향(순응적 반응양식)을 줄이기 위하여 긍정적으로 표현된 문항들과 부정적으로 표현된 문항들로 구성되기도 한다. 사회복지 관련 연구에서 널리 사용되어 온 Rosenberg의 자존감 척도(RSE)가 이에 해당하는 척도이다. 그러나 동일한 척도에서 두 가지 유형의 문항들을 포함할 경우 조사대상자들이 응답하는데 어려움을 가질 수 있다는 문제점이 제기된다(DeVellis, 1991). 스페인어판 CSI의 평가에서도 일부 조사대상자들이 부정적으로 표현된 문항들에 응답할 때 응답범주를 바꾸어 생각하는데 어려움을 가졌다는 점을 지적하고 있다(McMurtry and Torres, 2002). 본 조사에서도 일부 조사대상자들이 응답상의 어려움을 경험했을 것이며 이러한 문제로 인해 부정적으로 표현된 문항들의 동질성이 떨어진 것으로 판단된다.

<표 2> 개별문항과 총점 간 상관관계

문 항	문항과 총점 간 상관관계
1. 이곳에서 받은 서비스는 나에게 큰 도움이 된다.	.673
2. 이곳의 직원은 진심으로 나를 도와주는 것 같다.	.736
3. 만일 다시 도움이 필요하면 이곳을 이용할 것이다.	.753
4. 이곳에서는 누구도 내말을 들으려 하지 않는 것 같다.	.110
5. 이곳의 직원은 나를 업무적으로 대하지 않고 인격적으로 대해준다.	.663
6. 이곳에서 나는 나의 문제를 다루는 방법에 많이 배웠다.	.729
7. 이곳의 직원은 내 방식보다 자신들의 방식으로 나를 도우려 한다.	.074
8. 내가 이곳에서 도움 받은 것에 대해 다른 사람에게도 추천하고 싶다.	.745
9. 이곳의 직원은 자신들의 일을 성의껏 한다.	.698
10. 나는 이곳에서 진정으로 내가 필요로 하는 도움을 받았다.	.696
11. 이곳의 직원은 나의 모습을 있는 그대로 받아준다.	.752
12. 내가 처음 이곳에 왔을 때보다 지금이 훨씬 좋아졌다고 생각한다.	.615
13. 이곳에 오기 전까지는 나를 도와줄 사람은 아무도 없다고 생각했다.	.477
14. 여기서 받은 도움은 내가 지불한 이용료만큼의 가치가 있다.	.743
15. 이곳의 직원은 자신의 업무보다 내가 요구하는 것을 먼저 해준다.	.646
16. 이곳의 직원은 내가 그들의 제안을 받아들이지 않으면 나를 무시한다.	-.013
17. 이곳에서 내가 받은 가장 큰 도움은 나 자신을 돕는 방법을 배운 것이다.	.545
18. 여기 직원은 내가 이곳에서 서비스 받는 것을 중단하게 하려고 한다.	.141
19. 내가 아는 사람들은 이곳에서 내가 긍정적으로 변화되었다고 말한다.	.642
20. 이곳의 직원은 내가 다른 곳에서 어떻게 도움을 받을 수 있는지를 알려준다.	.362
21. 이곳의 직원은 내 심정을 이해하는 것 같다.	.676
22. 이곳의 직원은 월급에만 관심이 있다.	.212
23. 나는 이곳의 직원에게 속마음을 털어 놓을 수 있을 것 같다.	.602
24. 내가 여기서 받은 도움은 기대 이상이었다.	.781
25. 나는 이곳을 다시 이용하고 싶다.	.753

3) 요인분석

이상에서 언급한 5개 문항을 제외하고 20문항으로 구성된 CSI-K의 구조를 분석하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석에서 가장 중요한 점은 적절한 요인의 수를 결정하는 것이다. 요인의 수를 결정하기 위해 한 가지 방식을 사용하기 보다는 여러 방식들을 사용하는 것이 일반적이는데, 그 이유는 다양한 방식을 사용해서 얻은 결과에 기초한 결정을 더욱 합리적인 결정으로 볼 수 있기 때문이다(이순목, 1994; Hair, Anderson, Tatham, and Black 1998). 최대우도법을 사용할 경우 χ^2 검정, Tucker-Lewis Index(TLI) 및 해석 가능성을 사용하여 요인의 수를 결정한다(이순목, 1994).

본 연구는 고유값(eigenvalue)을 사용하는 대신 예상되는 요인의 수를 설정하여 CSI-K의 기초구조를 구한 다음 이 모델을 다른 모델들(일반적으로 예상되는 요인의 수보다 1개 적거나 1~2개 많은 모

델)과 비교하는 방식을 취하였다(이순목, 1994; Hair et al., 1998). CSI는 단일요인의 척도로 보고되고 있기 때문에(McMurtry and Hudson, 2000) CSI-K도 단일요인으로 구성된 척도로 예상하고 단일요인 모델, 2요인 모델, 3요인 모델을 비교하였다. 3개 모델의 적합도 지수가 <표 3>에 제시되어 있다. χ^2 값은 작을수록 모델 적합도가 양호하다는 것을 의미하는데 표본크기에 매우 민감하다는 단점을 갖는다(Joreskog and Sorbom, 1993). 따라서 모델 적합도를 평가하기 위해 χ^2 검정 결과를 사용하지는 않았고 모델 간 차이 검증을 위해서 사용하였다. 단일요인 모델과 2요인 모델의 χ^2 을 비교한 결과 2요인 모델의 적합도가 유의미하게 향상된 것으로($\Delta \chi^2=207.166$, $df=29$, $p<.001$) 나타났으며 모델 적합도를 나타내는 또 다른 지수인 TLI도 단일요인 모델보다 2요인 모델에서 더 컸다.⁵⁾ 단일모델의 TLI는 .92인 반면에 2요인 모델의 TLI는 .95로 계산되었는데 TLI의 경우 .95 이상일 때 양호한 적합도로 해석한다(Hu and Bentler, 1999). 다음으로 2요인 모델과 3요인 모델을 비교하여 보았다. 2요인 모델에 비해 3요인 모델의 χ^2 값이 작아지고 그 변화량은 유의미하였으나($\Delta \chi^2=82.321$, $df=18$, $p<.001$) TLI가 향상되지 않았고(TLI=.95) 더욱이 대부분의 문항들이 요인 1 또는 요인 2에 적재되고 단지 1개 문항만이 요인 3에 적재되었다. 일반적으로 1개 요인을 추출하기 위해 적어도 3개 이상의 문항을 기초로 할 때 의미 있는 해석을 할 수 있기 때문에(Thurstone, 1947, 이순목, 1994: 16에서 재인용) 3요인 모델은 적합하지 않은 모델로 판단하였다.

이상의 분석결과에 기초하여 CSI-K는 2개의 요인을 가지는 척도로 결정하였다. 2요인의 전체 설명 분산은 68.527%로 매우 양호한 수준이었으며 모든 요인적재값들도 일반적인 기준(.4 이상) 이상이었다(Hair et al., 1998).

<표 3> 3개 모델의 적합도 지수 비교

모델	χ^2	df	TLI
단일요인 모델	551.065	170	.92
2요인 모델	343.899	151	.95
3요인 모델	261.578	133	.95

요인을 추출한 다음 각 요인에 의미를 부여하는 작업을 수행하였다. 일반적으로 각 요인은 여러 문항들로 구성되어 있기 때문에 요인에 의미를 부여할 때 요인적재값이 큰 문항들이 상대적으로 더 많은 영향력을 갖는다(Hair et al., 1998). 이에 요인적재값이 큰 문항들에 초점을 두면서 요인 1의 문항들과 요인 2의 문항들을 자세히 검토하였다. 요인 1에서는 문항 9, 문항 2, 문항 11의 요인적재값이 컸으며 이들 문항은 문항 5와 문항 15와 더불어 직원에 대해서 이용자들이 얼마나 만족하는지를 평가하고 있다. 나머지 문항들은 대체로 이용자가 이용한 기관 또는 그 기관에 의해서 제공된 서비스에 대한 만족도를 평가하고 있다. 따라서 요인 1에 서비스 공급자에 대한 만족이라는 의미를 부여하였다. 요인 1이 서비스를 제공하는 직원의 태도나 이용 기관에 대한 인 지적 평가에 가까운 반면에, 요인 2

5) 본 연구에서는 자료분석을 위해 SPSS를 사용하였으나 SPSS는 TLI를 제공하지 않기 때문에 LISREL8.5를 사용하여 TLI를 계산하였다.

는 서비스가 이용자 자신에게 끼친 영향에 대해 느끼는 감성적 평가에 가까운 문항들로 구성되었다. 요인 2에서 요인적재값이 특히 크게 나타난 문항들을 보면 이러한 구분이 더욱 두드러진다. “내가 아는 사람들은 이곳에서 내가 긍정적으로 변화되었다고 말한다.”(문항 19), “이곳의 직원은 내 심정을 이해하는 것 같다.”(문항 21), “나는 이곳의 직원에게 속마음을 털어 놓을 수 있을 것 같다.”(문항 23) 와 같이 요인 2는 제공된 서비스의 결과에 대한 이용자 만족에 가깝다. 따라서 요인 2에는 서비스 결과에 대한 만족이라는 의미를 부여하였다.

요인 1과 요인 2간의 상관관계를 분석한 결과 상관관계계수가 .72($p<.001$)로 나타나 두 요인 간에 높은 상관관계가 있었다.

<표 4> 탐색적 요인분석 결과

문항	요인 1 서비스 공급자에 대한 만족	요인 2 서비스 결과에 대한 만족	공통분산
1	.859		.770
2	.873		.810
3	.849		.778
5	.683		.575
6	.785		.705
8	.829		.772
9	.874		.794
10	.808		.733
11	.865		.806
12	.781		.657
14	.787		.727
15	.698		.576
13		.466	.406
17		.631	.464
19		.880	.827
20		.702	.493
21		.797	.740
23		.800	.689
24		.640	.715
25		.589	.667
고유값	11.535	2.170	
설명분산	57.676	10.852	

4) 신뢰도 평가

다음의 <표 5>는 CSI-K의 전체 신뢰도 및 각 요인별 신뢰도와 단축형 CSI-K의 신뢰도 분석 결과를 보여주고 있다. 먼저 CSI-K의 전체문항에 대한 내적 일관성 신뢰도는 .955로 상당히 높게 나타났으며, 이 값은 CSI의 개발자인 McMurtry와 Hudson(2000)의 연구결과(.93)보다도 높아 CSI-K는 상

당히 높은 수준의 신뢰도를 지닌 척도임이 입증되었다. 마찬가지로 요인 1과 요인 2의 각 요인에 대한 신뢰계수는 각각 .964와 .885로 나타났으며, 요인 1의 신뢰도가 요인 2보다는 높게 나타났다. 단축형 CSI-K는 CSI 문항들 중 9개 문항(2, 3, 8, 9, 10, 11, 21, 23, 24)으로 구성된 문항들이며 McMurtry와 Hudson(2000)의 연구에서는 CSI와 더불어 단축형 CSI의 신뢰도도 제시되고 있어 비교를 위해 본 고에서도 단축형 CSI-K의 신뢰도를 분석하였다. 단축형 CSI-K의 신뢰도는 .918였다. 이상의 모든 신뢰계수들은 DeVille(1991)이 제시한 기준에 따르면 매우 양호한 수준이다.

<표 5> CSI-K와 단축형 CSI-K의 신뢰도

척도		Cronbach's alpha
CSI-K	전체	.955
	요인 1	.964
	요인 2	.885
단축형 CSI-K		.918

5) 타당도 평가

(1) 수렴타당도

척도의 수렴타당도를 평가하는 첫 번째 방법으로 이용자 만족을 측정하는 도구인 보건복지부의 만족도 척도와외의 상관관계를 분석하였다. <표 6>에 나타나듯이 CSI-K와 보건복지부 만족도 척도 간에는 정적인 상관관계가 나타났으며 관계의 크기도 큰 편이었다($r = .755$). 이와 같은 높은 정적 상관관계를 통해서 CSI-K와 보건복지부 척도는 모두 이용자 만족이라는 동일한 개념을 측정하고 있다는 것을 확인할 수 있다.

둘째, CSI-K와 이론적으로 관련 있는 변인인 서브퍼프외의 상관관계를 살펴보았다. 분석결과를 보면 CSI-K와 서브퍼프 간에도 보통 이상 크기의 정적 상관관계가 나타났다. 이러한 결과는 선행연구에서 서브퍼프를 통한 품질요인이 이용자 만족도에 영향을 준다고 하는 주장과 일치하는 것이다. CSI-K와 서브퍼프 각 하위 영역들과의 상관관계를 분석한 결과, 모든 관계들에서 통계적으로 유의미한 정적인 상관관계가 나타났다. 서브퍼프 각 하위영역들 가운데 CSI-K와 가장 밀접한 관계성을 보이는 영역은 신뢰성이었다. 신뢰성은 주로 '서비스를 정확히 신속하게 제공하는 능력'을 의미하는데, 정확하고 신속하게 서비스를 제공할수록 조사대상자들의 만족도가 높아진다고 할 수 있겠다.

요인 1과 요인 2 그리고 단축형 CSI-K도 보건복지부 척도, 서브퍼프와 통계적으로 유의미한 정적 상관관계를 보였다. 상관관계의 크기를 보면, CSI-K와 이론적 변인들 간의 관계의 크기가 단축형 CSI-K와 이론적 변인들 간의 관계의 크기보다 약간 컸다.

이상과 같이, 동일한 개념을 측정하는 타 도구와의 관계에 대한 분석과 이론적으로 관련 있는 변인들과의 관계에 대한 분석결과를 종합해 볼 때, CSI-K의 수렴타당도는 전체적으로 그리고 요인별로

확보되었으며 마찬가지로 단축형 CSI-K의 수렴타당도도 확보되었다고 볼 수 있다.

<표 6> CSI-K 및 단축형 CSI-K와 이론적 변인들 간의 상관관계

이론적 변인		CSI-K	CSI-K		단축형 CSI-K
			요인 1	요인 2	
보건복지부 만족도 척도		.755**	.695**	.709**	.726**
서브퍼프	전체	.667**	.611**	.624**	.626**
	유형성	.425**	.418**	.368**	.404**
	신뢰성	.655**	.628**	.577**	.626**
	반응성	.545**	.502**	.510**	.509**
	확신성	.592**	.551**	.546**	.573**
	공감성	.550**	.461**	.571**	.514**

** p < .01

(2) 판별타당도

CSI-K의 판별타당도 평가를 위해 CSI-K와 조사대상자의 인구사회학적 특성 간의 관계를 분석하였다. 인구사회학적 특성에는 성, 연령, 결혼상태, 학력, 종교유무, 그리고 소득(가구 평균 월 소득)을 포함시켰으며 분석 결과가 아래의 <표 7>에 제시되어 있다.

인구사회학적 특성으로 포함시킨 변수들 가운데 성과 종교는 CSI-K와 유의미한 상관관계를 보이지 않았으며 마찬가지로 이들 변수는 요인 1과 요인 2, 단축형 CSI-K와도 유의미한 관계를 갖지 않는 것으로 나타났다. 요인 1의 경우에는 결혼상태 및 소득과도 유의미한 상관관계를 보이지 않았다.

반면에 연령, 결혼상태, 학력, 소득은 CSI-K와 요인 2, 단축형 CSI-K와 통계적으로 유의미한 상관관계를 가지는 것으로 분석되었다. 그러나 4가지 특성들 중 연령 이외에는 척도들과의 관계의 크기가 작은 편이었다.

<표 7> CSI-K 및 단축형 CSI-K의 판별 타당도 분석 결과

인구사회학적 변인	CSI-K	CSI-K		단축형 CSI-K
		요인 1	요인 2	
성별	-.008	.043	-.068	.011
연령	.301**	.196**	.380**	.226**
결혼상태	.201**	.098	.293**	.159*
학력	-.176**	-.137*	-.189**	-.127*
종교	-.069	-.061	-.066	-.054
소득	-.226**	-.123	-.321**	-.182*
평균(절대값)	.164	.110	.220	.127

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

조사대상자의 성별: 남=0, 여=1 / 종교: 없다=0, 있다=1 / 결혼상태: 기혼=0, 그 외=1로 처리하였음.

앞에서도 언급하였듯이 인구사회학적 특성과 척도간의 관계가 일관적이지 못하기 때문에 특성들과

척도간의 상관관계의 평균을 계산하여 보았다. 이러한 방식은 영어판 CSI와 스페인어판 CSI 평가에서도 사용되었던 판별타당도 분석방법이다. <표 7> 하단에 제시되어 있듯이 평균 상관계수(절대값)의 크기가 매우 작아 CSI-K를 포함한 각 척도는 조사대상자의 인구사회학적 특성의 영향을 받지 않는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 CSI-K와 단축형 CSI-K의 판별타당도가 어느 정도 확보되었다고 볼 수 있겠다.

5. 결론

1) 주요 결과 요약

국내에선 사회복지서비스 이용자 만족도의 평가가 갖는 중요성에도 불구하고 이용자 만족도를 측정할 수 있는 표준화된 도구도 개발되어 있지 못하였다. 이러한 이유로 지금까지 사회복지 실천현장에서는 각 기관과 프로그램마다 제공자의 편의에 의해 이용자 만족도 척도를 즉흥적으로 구성하여 적용하는 경우가 많았으며, 이 때문에 각 기관별 혹은 서비스별로 이용자 만족도를 비교·평가하는데 어려움이 있었다. 더욱이 이용자 만족도를 측정하고 있는 유일한 도구라고 할 수 있는 보건복지부의 이용자 만족도 척도는 이용자 중심의 도구로 볼 수 없을 뿐만 아니라 제공된 서비스에 대한 이용자들의 의견을 충분히 측정하는데 한계를 가지고 있다.

본 연구는 사회복지서비스 이용자의 만족도를 측정할 수 있는 표준화된 도구를 개발하기 위하여 다양한 사회복지 실천현장에서 활용가능하고 신뢰도와 타당도가 검증된 CSI를 국내 사회복지 실천현장에서도 적용 가능한지를 평가하고자 하였다. 이를 위해 본 연구는 종합사회복지관의 이용자들을 대상으로 연구를 수행하였으며 주요 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

먼저 문항분석을 통해 부정적인 내용의 문항 5개가 적절치 못한 문항으로 제외되었으며 CSI-K의 요인구조를 파악하기 위해 탐색적 요인분석을 실시한 결과 CSI-K가 2개의 요인을 가지는 것으로 분석되었다. 요인 1은 서비스 공급자에 대한 이용자의 만족을 요인 2는 서비스 효과에 대한 이용자의 만족과 관련 있었다. 두 요인은 서로 높은 상관관계($r=.72$)를 가지는 것으로 분석되었다.

CSI-K의 내적일관성 신뢰도는 .955로 상당히 높은 수준으로 나타났으며 요인 1과 요인 2의 신뢰도 역시 매우 높았다. CSI-K는 이론적으로 관련된 변인들(보건복지부 만족도 척도, 서브퍼프, 서브퍼프 각 하위영역)과 통계적으로 유의하면서도 상당히 높은 수준의 상관관계를 보이면서 인구사회학적 변인들과의 평균 상관관계가 매우 낮게 나타나 CSI-K의 개념구성 타당도가 확보되었다.

2) 후속 연구와 실천을 위한 제언

본 연구가 국내에서는 최초로 표준화된 이용자 만족도 척도를 개발하였다는 점에서 의의가 있으나

보다 완성된 척도 개발을 위해 몇 가지 제언을 하고자 한다.

첫째, 후속연구는 표집방법을 위한 계획을 철저히 수립해야 한다. 본 연구에서는 조사대상자의 성, 연령, 학력이 편포를 이루었다. 모집단(전국 종합사회복지관 이용자)의 특성에 대한 정보가 없기 때문에 본 연구의 표본을 모집단과 비교할 수는 없지만, 실제 복지관 이용자들 중에서 여성, 노인, 상대적으로 학력 수준이 낮은 이용자들의 비율이 높기 때문에 본 연구의 표본이 모집단과 크게 다르지 않다고 추정된다. 그러나 후속연구는 모집단의 특성을 파악하기 위한 노력을 기울여 보다 대표성 있는 표본을 대상으로 연구를 수행해야 할 것이다. 또한, 후속연구는 조사를 위한 세팅도 확대할 필요가 있다. CSI가 갖는 장점 중의 하나가 다양한 실천세팅에서 사용될 수 있다는 점이나 본 연구는 종합사회복지관만을 대상으로 연구를 수행하였다는 한계를 가지고 있다. 후속연구는 종합사회복지관과 업무 내용이 다른 학교, 병원, 생활시설 등에서도 CSI-K를 활용할 수 있는지를 분석하여 CSI-K의 활용 가치를 높여야 할 것이다. 이처럼 대표성 있는 표본을 추출하고 조사를 위한 세팅을 확대하기 위해선 상당한 비용과 인력이 필요할 뿐만 아니라 조사대상 기관들의 협조를 얻어야 하는 등 부담이 매우 크다. 개인 차원의 연구보다는 보건복지부, 한국사회복지협의회, 또는 학회의 협조를 끌어내어 보다 완성도 높고 일반화할 수 있는 연구결과를 만들어 낼 수 있는 기반을 조성하도록 노력해야 할 것이다.

둘째, 후속연구는 CSI-K의 타당도에 대한 평가를 보다 철저히 할 필요가 있다. 판별타당도평가를 위해 본 연구는 CSI-K와 몇몇 변인들 간의 이론적 관계의 부재를 입증하는데 치중하였다. 그러나 판별타당도는 관계의 크기를 비교함으로써 평가될 수도 있다(Bloom et al., 2006). CSI-K의 측정 결과가 만족도를 측정하는 또 다른 척도의 측정결과와 높은 상관관계를 보이거나 만족도와 유사하지만 만족도와는 뚜렷이 구별되는 개념을 측정하는 척도의 측정결과와는 낮은 상관관계를 보인다는 것을 입증하였다면, CSI-K의 타당도를 더욱 높일 수 있었을 것이다.

셋째, 외국에서 개발된 척도를 우리의 실천현장에 적용하여 척도의 활용 가능성을 평가하는 것도 표준화된 척도가 없는 현 상황에서 의미 있겠으나 후속연구는 본 연구결과에 기초하여 국내 실천현장에 더욱 어울리는 이용자 만족도 척도 개발에 주력해야 한다. 우리의 실천현장에 맞는 척도 개발을 위해선 이용자 만족의 개념에 대한 이론적 탐구가 선행되어야 한다. 이런 점에서 사례관리 세팅에서 사용할 목적으로 만족도 척도를 개발한 Hsieh(2006)의 연구는 참고할 만하다. 이 연구는 이용자와 삶의 만족을 서로 유사한 개념들로 고려하면서 만족도 척도 개발을 위해 삶의 만족 개념을 적용하고 있다. 삶의 만족처럼 이용자 만족은 객관적인 조건들에 대한 주관적인 평가이고, 다차원적이며, 여러 영역에 걸쳐 만족을 조사하고 이들을 합치는 방식으로 측정될 수 있는 개념으로 정의되고 있다. 이와 같은 개념적 정의와 조작적 정의에 기초하여 Hsieh가 만족도 척도를 개발하였듯이 후속연구도 관련 이론과 선행연구를 분석하고 이에 더하여 일선 현장의 사회복지사들과 사회복지서비스 이용자들의 의견을 충분히 반영하여 우리의 실천현장에 맞는 척도를 개발해야 할 것이다.

마지막으로 이용자 만족도를 다양한 성과지표들 중 하나로 고려해야 한다는 점을 언급하면서 본고를 마무리하고자 한다. 많은 경우 이용자 만족은 자기보고식 형식이나 면접조사를 통해서 측정된다. 본 연구도 이상의 두 가지 방법을 사용하여 이용자 만족을 측정하였는데 이와 같은 측정방법은 측정 오류를 범하게 된다. 특히 체계적 오류가 발생하여 만족도가 상당히 높게 나타나거나 만족도 점수들

이 편포를 보일 수 있다. 체계적 오류가 발생하게 되는 여러 이유들이 있겠지만 사회적 바람직성 편견(social desirability bias)을 예로 들면서 체계적 오류의 발생을 생각해 볼 수 있다. 사회적 바람직성 편견이란 설문조사에서 조사대상자들이 실제로 생각하고 또는 느끼는 데로 응답하는 대신에 마땅히 응답해야 한다고 생각하는데 기초하여 응답하려는 성향(Rubin and Babbie, 2001)을 말한다. 복지관으로부터 지속적인 서비스를 받아온 이용자들은 대체로 제공된 서비스에 만족한다고 응답하는 성향을 보이는데, 노인들은 다른 연령층에 비해 제공된 서비스의 질에 관계없이 만족한다고 응답하는 성향이 더 높다(Davis and Ware, 1988, Geron, 1998: 107에서 재인용). 이용자들 중 일부는 복지관으로부터 혜택을 받지 못했지만 사회복지사와의 친분 때문에 만족도가 높다고 응답하거나 또는 이와 반대의 경우가 발생할 수도 있다(McMurtry and Hudson, 2000). 이처럼 이용자들의 사회적 바람직성 편견은 이용자 만족의 정확한 측정을 방해할 수도 있기 때문에 이용자 만족만을 복지관 서비스의 유일한 성과지표로 삼기엔 무리가 따른다. 따라서 일선 현장의 사회복지사들은 이용자 만족을 평가와 사정을 위한 도구 중의 하나로 여기고 이용자 만족도 이외의 다른 지표들(예; 프로그램의 사전-사후조사 결과)을 함께 사용하여 복지관 서비스와 자신들의 실천을 평가하고 사정해야 할 것이다.

참고문헌

- 감정기·임은애, 2005. “장애인차별 개념의 확장을 위한 양가적 장애인차별(Ambivalent Disablism) 척도 개발.” 『사회복지연구』 26: 5-34.
- 김승권·정경희·김통원·서동우·오영희·박지혜·이종은·이건우, 2004. “2003년 사회복지시설 평가 및 지표개발”. 한국보건사회연구원·보건복지부
- 문창일·김병준·최만식·문익수, 2005. “한국판 스포츠동기 척도의 타당도 검증”. 『한국스포츠심리학회』 16(2): 49-70.
- 송건섭, 2006. “사회복지관의 성과평가 모형구성과 적용에 관한 연구: SERVQUAL을 이용한 질적평가”. 『한국정책과학학회보』 10(1): 205-222.
- 유삼희, 2003. “사회복지서비스의 품질요인에 관한 연구-고객 만족을 위한 핵심요인을 중심으로”. 서울대학교 석사학위 논문
- 윤기찬, 2004. “서브퍼프(SERVPERF)를 이용한 사회복지서비스의 질 측정 및 만족도 영향 요인 분석”. 『행정논총』 42(4): 133-162.
- 이순목, 1994. “요인분석의 관행과 문제점.” 『한국심리학회지: 산업 및 조직』 7(1): 1-27.
- 이외순, 2002. “고객만족과 고객만족을 위한 지출 및 기업가치의 관계에 대한 연구”. 연세대학교 석사학위 논문.
- 전준구, 2006. “사회복지서비스의 품질, 고객만족, 후속행동과의 인과모형에 관한 연구.” 『한국사회복지행정학』 8(2): 105-139.
- 정무성·노승현, 2006. “지역사회복지관의 서비스 질이 서비스 만족도에 미치는 영향에 관한 연구”. 『한국비영리연구』 5(1): 163-207.
- 지은구, 2006. “성과측정의 원리와 방법 그리고 문제점”. 한국사회복지행정학회 추계학술대회 자료집 53-97.
- 채정숙·김정숙·유두련·김정희·강혜경, 2006. 『소비자 의사결정 로드맵』. 서울: 신정.

- Agrell, A. and R. Gustafson. 1994. "The Team Climate Inventory(TCI) and group Innovation: A Psychometric Test on a Swedish Sample of Work Group." *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 67: 143-151.
- Attkisson, C.C., and R. Zwick. 1982. "The Client Satisfaction Questionnaire: Psychometric Properties and Correlations with Service Utilization and Psychotherapy Outcome." *Evaluation and Program Planning* 5(3): 233-237.
- Bloom, M., J. Fischer, and J.G., Orme. 2003. *Evaluating practice: Guidelines for the Accountable Professional*(4th ed.). Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Corcoran, Kevin and Joel, Fischer. 2000. *Measures for clinical Practice*" NY: Free Press.
- Danielson, C.K. and C.R. Phelps. 2003. "The Assessment of Children's Social Skills Through Self-Report: A Potential Screening Instrument for Classroom Use." *Measurement and Evaluation in Counseling and Development* 35: 218-229.
- DeVellis, R.F. 1991. *Scale Development: Theory and Applications*. Applied Social Research Method Series Volume 26. Newbury Park, CA: Sage.
- Geron, S.M. 1998. "Assessing the Satisfaction of Older Adults with Long-Term Care Services: Measurement and Design Challenges for Social Work." *Research on Social Work Practice* 8(1): 103-119.
- Goldapple, G.C., and D. Montgomery. 1993. "Evaluating a Behaviorally Based Intervention to Improve Client Retention in Therapeutic Community for Drug Dependency." *Research on Social Work Practice* 3: 21-39.
- Greenfield, T.K., and C.C. Attkisson. 1989. "Steps toward A Multifactorial Satisfaction Scale for Primary Care and Mental Health Services." *Evaluation and Program Planning* 12(3): 271-278.
- Hair, Joseph F., Rolph E. Anderson, Ronald L. Tatham, and William C. Black, 1998. *Multivariate Data Analysis*(5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall International, Inc.
- Hsieh, C. 2006. "Using Client Satisfaction to Improve Case Management Services for the Elderly." *Research on Social Work Practice* 16(6): 605-612.
- Hu, L.Z., and P.M Bentler. 1999. "Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria versus New Alternatives." *Structural Equation Modeling* 6: 1-55.
- Joreskog, Karl and Dag Sorbom. 1993. *LISREL 8: Structural Equation Modeling with the SIMPLIS Command Language*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- McMurtry, S.L., and W.W. Hudson. 2000. "The Client Satisfaction Inventory: Results of an Initial Validation Study." *Research on Social Work* 10(5): 644-633
- McMurtry, S.L., and J.B. Torres. 2002. "Initial Validation of a Spanish-Language Version of the Client Satisfaction Inventory." *Research on Social Work Practice*, 12(1): 124 - 142.
- Pike, C.K. 2002. "Measuring Video Gambling: Instrument Development and Validation." *Research on Social Work Practice* 12(3): 389-407.
- Rubin, A. and E. Babbie. 2001. *Research Methods for Social Work*(4th ed). Belmont, CA:Wadsworth.
- Ruggeri, M., and T.K. Greenfield. 1995. "The Italian Version of the Service Satisfaction Scale(SS-30) Adapted for Community-based Psychiatric Patients: Development, Factor Analysis, and Application." *Evaluation and Program Planning* 18(2): 191-202.

- Schiff, M., S.S. Witte, and N. El-Bassel. 2003. "Client Satisfaction and Perceived Helping Components of an HIV/AIDS Preventive Intervention for Urban Couple." *Research on Social Work Practice* 13(4): 468-492.
- Springer, D. W., N. Abell, and W. Hudson. 2001. "Creating and Validating Rapid Assessment Instruments for Practice and Research: Part 1". *Research on Social Work Practice* 12(3): 408-439.

Reliability and Validity of the Korean Version of the Client Satisfaction Inventory

Kim, Yong-Seok

Lee, Eun-Young

Ko, Kyung-Eun

Min, Eun-Hee

(The Catholic University of Korea)

Client satisfaction has been getting more attention in the field of social work in Korea. However, there have been very few standardized tools to measure the construct. The purpose of this study is to develop the Korean version of the Client Satisfaction Inventory developed by McMurtry and Hudson. This study was conducted with a total of 259 clients of 6 social service agencies in Seoul metropolitan areas. Based upon the results of factor analysis, the Korean version of the Client Satisfaction Inventory(CSI-K) is considered a two-factor measure. The alpha coefficients of the subscales of the CSI-K are .964 and .885 which are considered very high. The subscales are significantly correlated with convergent variables and very weakly correlated with discriminant variables. It is suggested that scales more suitable for social work settings in Korean be developed.

Key words: client satisfaction, CSI-K, reliability, validity, factor analysis

[논문 접수일 : 07. 05. 16 게재 확정일 : 07. 08. 13]

- 부록 -

한국어판 사회복지서비스 이용자 만족도 척도(CSI-K)

- 응답범주

- 1 = 전혀 그렇지 않다 2 = 많이 그렇지 않다 3 = 약간 그렇지 않다
 4 = 보통이다 5 = 조금 그렇다 6 = 대체로 그렇다
 7 = 매우 그렇다 X = 해당 없음

문 항
1. 이곳에서 받은 서비스는 나에게 큰 도움이 된다.
2. 이곳의 직원은 진심으로 나를 도와주는 것 같다.
3. 만일 다시 도움이 필요하면 이곳을 이용할 것이다.
4. 이곳의 직원은 나를 업무적으로 대하지 않고 인격적으로 대해준다.
5. 이곳에서 나는 나의 문제를 다루는 방법에 많이 배웠다.
6. 내가 이곳에서 도움 받은 것에 대해 다른 사람에게도 추천하고 싶다.
7. 이곳의 직원은 자신들의 일을 성의껏 한다.
8. 나는 이곳에서 진정으로 내가 필요로 하는 도움을 받았다.
9. 이곳의 직원은 나의 모습을 있는 그대로 받아준다.
10. 내가 처음 이곳에 왔을 때보다 지금이 훨씬 좋아졌다고 생각한다.
11. 이곳에 오기 전까지는 나를 도와줄 사람은 아무도 없다고 생각했다.
12. 여기서 받은 도움은 내가 지불한 이용료만큼의 가치가 있다.
13. 이곳의 직원은 자신의 업무보다 내가 요구하는 것을 먼저 해준다.
14. 이곳에서 내가 받은 가장 큰 도움은 나 자신을 돕는 방법을 배운 것이다.
15. 내가 아는 사람들은 이곳에서 내가 긍정적으로 변화되었다고 말한다.
16. 이곳의 직원은 내가 다른 곳에서 어떻게 도움을 받을 수 있는지를 알려준다.
17. 이곳의 직원은 내 심정을 이해하는 것 같다.
18. 나는 이곳의 직원에게 속마음을 털어 놓을 수 있을 것 같다.
19. 내가 여기서 받은 도움은 기대 이상이었다.
20. 나는 이곳을 다시 이용하고 싶다.

요인 1: 서비스 공급자에 대한 만족

- 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13

요인 2: 서비스 결과에 대한 만족

- 11, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20

- 단축형 CSI-K는 아래의 9문항으로 구성됨

- 2, 3, 6, 7, 8, 9, 17, 18, 19

- CSI-K의 총점 계산 공식

$$S = \frac{(\sum[Y] - N)(100)}{(N)(6)}$$

∑Y: 응답한 총 문항의 합, N: 응답한 문항 수