

서비스 질 척도(서브퍼프)의 타당화 연구: 종합사회복지관을 대상으로

김 용 석⁺

(가톨릭대학교)

최 중 복

(춘의종합사회복지관)

황 성 혜

(성북장애인복지관)

김 민 석

(의왕시장애인주간보호시설)

서 인 자

(목운중학교)

[요 약]

본 연구는 서비스 질을 측정하기 위해 사용되고 있는 대표적인 척도인 서브퍼프(SERVPERF)를 종합사회복지관 이용자들을 대상으로 평가하는 것이 목적이다. 그 동안 서브퍼프가 일부 국내 연구들에서 사용되어 온 적은 있으나 한국어판 서브퍼프의 신뢰도 및 타당도에 대한 철저한 평가 없이 사용되어왔다. 특히 본 연구의 대상이자 대표적인 사회복지현장이라고 할 수 있는 종합사회복지관 이용자를 대상으로 서브퍼프를 평가한 연구는 거의 전무하였다. 본 연구에는 서울과 경기도 소재 종합복지관 이용자 328명이 참여하였다. 확인적 요인분석을 실시한 결과 한국어판 서브퍼프는 국내외 선행연구들에서 보고된 바와 같이 5가지 차원(유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성)으로 구성된 척도로 확인되었다. 하위 요인별 내적 신뢰계수의 범위는 0.85~0.94로 각 요인이 동질적인 문항들로 구성되어 있음이 확인되었다. 수렴타당도 평가를 위해 만족도와 의 상관관계를 분석하였는데, 한국어판 서브퍼프는 만족도 척도들과 모두 정적인 상관관계를 보였고, 판별타당도 평가에서는 서브퍼프와 인구사회학적 특성은 서로 상관관계가 없는 것으로 나타나 한국어판 서브퍼프의 개념구성타당도가 인정되었다. 마치

⁺ 주저자

막으로 한국어판 서브퍼프의 5가지 차원은 사회적 바람직성의 영향을 받지 않았다.

주제어: 서브퍼프, 서비스 질, 신뢰도, 타당도

1. 서론

1) 문제제기

우리나라 사회복지관의 역사는 1906년 원산 인보관 운동으로부터 시작하여 1989년 영구임대주택(아파트) 25만호를 건설하면서, 사회복지관의 양적인 팽창을 가져와 2009년 1월 기준 전국적으로 410개의 사회복지관이 운영되고 있다. 이러한 양적 증가와 더불어 공공부문에 대한 사회적 책임성과 효과성에 대한 정책적 요구가 강화되고, 지역주민의 복지욕구와 인식의 증대는 사회복지서비스의 전문성과 내용의 질적인 향상을 요구하게 되었다.

이러한 배경으로 2000년부터 3년마다 시행되고 있는 사회복지관 평가는 정부입장에서 보면, 공공자금에 대한 책임성 확보를 위한 노력이며, 서비스 이용자 입장에서는 적절한 양질의 서비스를 제대로 받고 있는지 확인하는 방편(Royse, Thyer, Padgett and Logan, 2001; 김통원, 2005)으로 의의가 있다고 하겠다. 즉, 사회복지관에 대한 평가는 시설 운영의 문제점 개선도 있지만 궁극적으로는 사회복지관에서 제공하는 서비스에 대한 명확한 평가를 통해 서비스의 질적인 향상을 가능하게 함에 있다. 따라서 서비스 질을 정확하고 타당하게 측정할 수 있느냐 하는 문제는 기관의 존재이유, 경쟁력을 확립하는 동시에 이용자의 권익보호라는 중요한 열쇠가 된다. 이에 서비스 질 측정의 타당성을 확보하기 위해서는 이용자를 주체로 하는 서비스 질 측정이 중요하다고 할 수 있다. 하지만 보건복지가족부가 시행하고 있는 사회복지관 사회복지서비스에 대한 평가에서는 평가의 주체인 서비스 이용자는 배제된 채, 현장평가자(대학교수, 사회복지관계인, 행정공무원)에 의한 문서와 자료를 토대로 한 주관적 판단에 기초하고 있다. 이는 서비스 개발 및 제공에 대한 적절한 관리와 효과성에 대한 검증을 가능하게 하지 못하며 서비스 제공의 성과와 이용자의 만족도 또한 타당하다고 담보하기 어렵다.

이 같은 외부 평가뿐 아니라 사회복지관이 자체 시행하는 단위 서비스에 대한 내부 평가에서도 측정 가능하고 활용이 편리한 도구의 부재로 담당 사회복지사는 만족도 중심의 공급자 편의의 평가를 실시하고 있어 평가 결과에 대한 객관성을 신뢰하기가 대단히 어렵다. 실례로 현재 우리나라 사회복지관 평가지표에서 이용자를 대상으로 하는 측정도구는 (구)보건복지부가 개발한 사회복지관 만족도 평가척도(5문항)가 전부이며 그 외의 측정도구 사용은 없다. 따라서 사회복지관의 운영의 문제점을 개선하고 거주자 및 이용자에 대한 서비스의 질을 제고하기 위해서는 결국, 사회복지 서비스를 이용하는 주민에 의해 서비스의 질에 대한 적절한 평가가 가능한 측정도구를 개발 사용하는 것이 무엇보다도 시급하게 해결해야 할 과제라 하겠다.

외국에서는 아주 오래 전부터 다양한 영역에서 서비스 질 측정도구에 대한 연구 개발이 활발하게 진행되어 오고 있다. 이러한 흐름 속에서 주요하게 다루어지는 서비스 질 측정도구로는 서브퀄(Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985)과 서브퍼프(Cronin and Taylor, 1992)가 있다. 이 두 측정도구는 모두 5개 차원의 22개 항목으로 구성되어 있는데 서브퀄(SERVQUAL)이 서비스에 대한 이해자의 기대와 제공된 서비스에 대한 이용자의 지각 간의 차이를 가지고 평가하는 방식인데 반하여 서브퍼프(SERVPERF)는 기대치를 배제하고 지각 항목만을 가지고 평가하는 방식으로 두 척도간의 측정방식의 차이가 있다. 최근 경향은 서브퀄이 제시하는 '기대치'에 대한 개념정의가 명확하지 못하다는 것과 이를 어떻게 측정할 수 있는가 하는 문제가 제기되면서, 기대를 지각과 비교한다는 것이 제공된 서비스의 질에 대한 결과로 타당하지 않다는 점이 주장이 설득력을 얻고 있으며 서브퍼프가 더 많은 지지를 받고 있다(Cronin and Taylor, 1992; 윤기찬, 2004; 정무성·노승현, 2006).

국내에서도 서비스 질에 대한 연구는 매우 구체적이며 활발하다. 특히, 병원, 시장, 은행, 미용, 여행, 보험, 항공사 등과 같은 분야에서는 이용자를 대상으로 하는 정기적인 연구물을 만들어내고 있고 연구결과를 기관의 서비스 개선에 접목하려는 노력을 함께하고 있다. 이와 함께 서브퀄과 서브퍼프를 우리나라 실정에 맞게 번안하고 평가하는 연구들이 이루어지고 있다(김종호·이영희, 2004; 우양호·홍미영, 2004; 한상숙·이상철·구자철·손인순, 2007).

사회복지분야에서 서비스 질에 관한 연구는 2000년도를 전후하여 본격화되어 왔다. 조직문화가 의료사회사업 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구(강홍구, 2001), 사회복지서비스 조직의 조직성과에 질 산출(quality of output)의 시각을 적용한 연구(강철희·정무성, 2002), 장애인복지시설의 서비스 질과 관련 있는 요인들을 분석한 연구(김철수, 2005) 등 서비스 질에 관한 다양한 연구들이 수행되어 왔다. 이들 연구들은 서비스 질을 독립변수 또는 종속변수로 설정하고 변수들 간의 관계성을 분석하는데 목적을 두고 있었기 때문에 본 연구의 주제인 서비스 질의 측정 자체에 초점을 두지는 않았다. 그런데 이들 연구들에서는 연구의 대상과 목적에 맞게 서비스 질을 개념화하고 조작화하였기 때문에 이들 연구에서 사용된 서비스 질의 측정도구를 표준화된 도구로 보기 어렵다. 최근 들어 수행된 연구들은(윤기찬, 2004; 정무성·노승현, 2006; 임혁, 2007; 이기영·임혁, 2008) 서비스 질을 측정하기 위해 서브퍼프를 사용하고 있으며 더 나아가 서브퍼프를 평가하기도 하였다. 그러나 이들 연구들 또한 특정 기관 또는 분야를 대상으로 하였다는 한계를 가지고 있다. 물론 특정 기관 또는 분야를 대상으로 서브퍼프를 평가하는 연구도 필요하다. 왜냐하면, 기관 또는 분야마다 제공하는 서비스의 내용과 특성이 상이할 수 있기 때문에 특정 기관 또는 분야에 더욱 어울릴 수 있도록 서브퍼프를 수정, 보완할 필요도 있기 때문이다. 그러나 우리나라의 대표적인 사회복지기관이면서 다수의 사람들이 이용하고 있는 종합사회복지관의 서비스 질을 측정할 수 있는 표준화된 도구의 개발이 더욱 시급할 수 있으나 그 동안 이러한 연구가 수행되어 오지 않았다.

2) 연구의 목적

서비스 질에 대한 중요한 인식은 조직의 성과와 밀접한 관계를 가질 뿐만 아니라, 조직의 경쟁력 확보를 위한 주요 결정요소로써 받아들여지고 있다.(Jones and Grasso, 1985). 이러한 측면에서 우리나라 사회복지서비스의 증추적인 역할을 수행하고 있는 사회복지관의 서비스 질을 측정할 수 있는 도구의 개발은 대단히 중요하다.

본 연구의 목적은 서비스 질 측정도구로 타당성을 인정받고 있는 서브퍼프를 한국적 상황에 맞게 객관화되고 타당성이 검증된 척도로 개발하는데 있다. 이와 같은 연구목적은 달성하기 위해 본 연구는 선행연구가 갖는 한계점을 다음과 같이 극복하고자 한다. 첫째, 외국에서 개발된 서브퍼프의 한국어판을 개발하고 객관적으로 평가하는 과정을 상세하게 소개하고 둘째, 평가를 위한 대상을 특정기관 또는 분야에 한정하지 않고 국내 사회복지 실천현장의 대표라고 할 수 있는 종합사회복지관을 대상으로 함으로써 본 연구를 통해서 개발될 한국어판 서브퍼프의 활용 가치를 높이고자 한다.

2. 이론적 배경

1) 서비스 질의 개념

사회복지서비스 현장에서 서비스라는 용어가 일반적으로 사용되어 왔지만 서비스 질에 대한 관심을 갖게 된 것은 오래된 일이 아니다. 전통적인 공급자 중심의 서비스에서 수요자인 이용자 중심의 서비스로 사회복지 패러다임이 변화되면서 사회복지분야의 서비스 질에 대한 관심은 더욱 증대되고 있다. 서비스 질 연구는 1980년대부터 실질적으로 연구되었고, 사회복지분야에서도 1990년대부터 서비스 질에 관한 연구가 증가하고 있는 추세이다.

관련 연구들을 검토하면 다수의 연구자들이 갭모델(Gap Model)에 근거하여 서비스 질의 개념적 정의를 내리고 있다. 갭모델은 Parasuraman 외(1988)에 의해서 개발된 모델로서 이 모델에서는 서비스 질이 서비스에 대한 고객의 기대(expectation)와 실제로 기관에 의해서 제공된 서비스에 대한 고객의 지각(perception) 사이의 갭(차이)으로 정의되고 있다(Bennington and Cummane, 1998). 여기에서 기대란 고객의 욕구 또는 바람을 의미하는데 구체적으로 얘기하면, 서비스 제공자가 제공할 것(would offer)에 대한 고객의 예측이 아니라 서비스 제공자가 마땅히 제공해야 하는 것(should offer)에 대한 고객의 예측을 의미한다(Parasuraman et al., 1988). 고객은 기대를 가지고 있으며 고객은 제공된 서비스를 평가할 때 자신의 사전기대를 준거점(reference point)로 사용한다는 것이다(Lee, 2007). 갭모델의 주장을 공식화하면 아래와 같다(Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1990). 아래 공식은 제공된 서비스에 대한 고객의 지각이 서비스에 대한 고객의 기대와 일치하거나 그 이상일 때 서

비스 질의 수준이 높고 기대가 지각보다 클 때 서비스 질의 수준이 낮다는 것을 암시한다.

$$\text{서비스 질(Service Quality)} = \text{지각(Perception)} - \text{기대(Expectation)}$$

다수의 연구들이 갭모델에 기반을 두고 있으나 갭모델에 대한 반박이 있다. 첫째, 위의 갭모델 공식에서 지각과 기대의 차이가 -1이 되는 경우는 다음과 같이 모두 6가지이다: 지각=1와 기대=2; 지각=2와 기대=3; 지각=3와 기대=4, 지각=4와 기대=5; 지각=5와 기대=6; 지각=6와 기대=7(Teas, 1993, 1994). 비록 지각과 기대의 차이는 모두 동일하나 지각=1과 기대=2일 때의 서비스 질과 지각=6과 기대=7일 때의 서비스 질을 동일한 수준으로 보기는 어려울 것이다. 그러나 갭모델은 지각과 기대의 차이가 같은 경우를 모두 동일한 것으로 간주하는 문제를 가지고 있다. 지각과 기대의 차이가 동일한 경우만이 아니라 지각과 기대가 같은 경우(예; 지각=1과 기대=1, 지각=7과 기대=7)에도 동일한 문제가 발생한다. 둘째, Parasuraman 외(1988)는 기대를 서비스 제공자가 마땅히 제공해야 하는 것에 대한 고객의 예측을 의미한다고 하면서 이러한 기대를 규범적 기대(normative expectation) 또는 이상적 기준(ideal standards)으로 명명하기도 하였다. 그러나 서비스 제공자가 마땅히 제공해야 하는 것으로 기대를 정의할 경우 고객들은 비현실적이리만큼 높은 기대수준을 보일 가능성도 배제할 수 없을 것이다(Teas, 1993). 또한, 고객이 서비스에 대한 사전기대를 가지고 있지 못할 경우 지각과 기대의 차이의 타당도에 대한 문제가 발생할 수 있다(Carman, 1990, 재인용 Teas, 1993: 21)는 것을 예상할 수도 있다. 갭모델에서 기대 부분이 갖는 문제점 때문에 Cronin과 Taylor(1992)는 기대 부분을 제거해야 한다고 주장하였으며 그들의 주장을 공식화하면 아래와 같다.

$$\text{서비스 질(Service Quality)} = \text{서비스 제공자의 수행에 대한 지각(Perception of Performance)}$$

2) 서비스 질의 측정

서비스는 제품과 달리 질을 측정하고 평가하는데 어려움이 있는데, 이는 서비스만이 갖고 있는 특성이 있기 때문이다. 첫째, 서비스는 무형성(intangible)이라는 것이다. 서비스는 업무수행이나 경험이기 때문에 사전에 보여줄 수 없고 감지할 수도 없으며 산출결과도 무형적이다. 둘째, 서비스는 이질적(heterogeneous)이라는 것이다. 서비스는 제공자에 따라, 고객에 따라, 시점에 따라 모두 다르게 나타나므로 동일한 서비스에 대해서 서비스를 누가, 언제, 어디서 제공하느냐, 또는 고객에 따라 제공된 서비스의 질이나 성과가 다르게 평가된다는 것을 의미한다(Valarie, Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990).

서비스 질을 측정하기 위해 사용되어 온 대표적인 측정도구로 서브퀵(Parasuraman et al., 1985)과 서브퍼프(Cronin and Taylor, 1992)를 들 수 있다.

서브퀵은 Parasuraman 외(1985, 1988)의 갭모델에 기반한 도구이다. 따라서 서브퀵은 서비스 질에

대한 고객의 기대를 측정하는 부분과 제공된 서비스의 수준에 대한 고객의 지각을 측정하는 부분으로 구성되어 있다. 서브퀄은 기대를 측정하는 22개 문항과 지각을 측정하는 22개 문항으로 구성되어 있기 때문에 응답자들은 총 44개 문항에 대해 응답을 하게 된다. 서브퀄의 점수는 지각 점수에서 기대 점수를 빼서 계산하며 점수의 차가 클수록 고객은 제공된 서비스의 수준을 높게 지각하는 것으로 해석한다. 서브퀄이 5개 차원으로 구성되어 있으며 이는 고객이 서비스 질을 평가하기 위해 사용하는 기준들이다. 유형성(tangibles)은 고객들이 품질을 평가할 때 필요한 물리적 환경과 이미지를 제공하는 것으로 설비, 장비, 직원, 그리고 의사소통 도구들이 유형적인 모습을, 신뢰성(reliable)은 약속한 서비스를 고객의 입장에서 정확히 제공하는 능력을, 대응성(responsiveness)은 자진해서 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 의지를, 보증성(assurance)은 서비스 제공자의 지식수준과 예의, 믿음, 확신을 전달해 줄 수 있는 능력을, 그리고 공감성(empathy)은 고객의 요구를 이해하고 의사소통을 하면서 고객에게 기울이는 개별적인 배려 및 주의, 접근용이성을 의미한다(Parasuraman et al., 1985, 1988).

Cronin과 Taylor(1992)는 서브퀄의 기대 척도에 대한 문제점을 공격한 대표적인 학자들로서 서브퀄의 기대 척도는 불필요하다고 지적하면서 서브퀄의 지각 척도만으로 서비스 질을 충분히 측정할 수 있다고 주장하였고 이를 서브퍼프로 명명하였다. 따라서 서브퍼프는 22개 문항만으로 구성되어 있으며 이 척도의 점수가 높을수록 서비스 질이 더 높은 것으로 해석한다. Cronin과 Taylor(1992)는 4가지 분야(은행, 방역회사, 세탁소, 패스트 푸드점)를 대상으로 서브퍼프 척도와 서브퀄을 비교한 연구에서 서브퍼프가 서브퀄보다 우수하다는 것을 경험적으로 제시하기도 하였다. 서브퍼프의 차원과 관련하여 Cronin과 Taylor(1992)의 연구에서는 서브퍼프가 단일 차원의 척도로 분석되었으나 이후 연구들에서는 서브퀄처럼 5개 차원으로 구성된다고 보고되고 있다(Lee, 2007; Landrum, Prybutok, Zhang, and Peak, 2009).

〈표 1〉 서브퀄과 서브퍼프의 비교

	서브퀄(SERVQUAL)	서브퍼프(SERVPERF)
서비스 질 정의	서비스 질은 서비스 지각과 기대간 차이의 방향과 정도다.	서비스 질은 제공된 서비스에 대한 지각이다.
서비스 질 측정방법	22개 항목을 기대서비스와 지각된 서비스로 각각 측정함(44항목 측정)	22개 항목을 서비스 성과로 측정함(22항목 측정)
특성	-서비스 질의 진단과 진단한 결과 서비스 질이 낮은 차원을 개선하기 위한 도구로 효과적임 -기대수준과 지각수준을 동시 측정할 때 설문문항이 많아 이용자의 응답에 어려움을 야기시킬 수 있음 -기대와 지각차를 이용한 서비스 질 측정 자체가 낮은 신뢰성과 타당성을 나타냄	-서브퀄에 비해 설문조사 항목이 간단함 -측정하기 어려운 기대의 측정 없이 서비스 질을 평가함 -횡단조사로 사회복지서비스 이용자 특성을 고려할 때 더 적절함
주요 연구자	Parasuraman, Zeithaml과 Berry(1985)	Cronin과 Taylor(1992)

Cronin과 Taylor(1992)가 서브퍼프를 개발한 이후 서브퍼프의 우수성을 강조하는 연구자들이 점차 증가하고 있는 추세이다. Babakus와 Boller(1992, 재인용 Brady, Cronin, and Brand, 2002: 19)는 서브퀵의 기대 척도는 지각 척도에 의해서 수집된 정보 외의 추가적인 정보를 제공하지 못한다고 주장하였다. 가장 최근에 수행된 Jain과 Gupta(2004)의 연구는 서브퍼프와 서브퀵을 비교하였는데 서브퀵보다 서브퍼프의 개념구성타당도(수렴타당도와 판별타당도)가 더 우수한 것으로 분석되어 서브퍼프가 서비스 질이라는 개념을 더 잘 측정하고 있다고 보고하였다. 연구자들은 높은 타당도와 간명성을 서브퍼프의 장점으로 들면서 기관의 전반적인 서비스 질을 평가하는 조사나 기관들 간의 서비스 질을 비교하는 조사에서 서브퍼프를 사용할 것을 권유하였다. 우리나라에서도 마케팅, 의료서비스, 공공서비스 등에서 서비스 질을 측정할 결과 서브퍼프에 의한 측정이 다른 측정방법에 비해 효과적이고 우수한 것으로 평가받고 있다(오창택, 1998; 한상숙 외, 2007). 최근에 사회복지분야에서 발표된 논문들에서도 서브퀵보다 서브퍼프를 더 자주 사용하는 모습을 볼 수 있다(윤기찬, 2004; 정무성·노승현, 2006; 이기영·임혁, 2008).

3) 서브퍼프에 대한 국내 연구의 문제

국내 사회복지학계에서 발표된 논문들 중 서브퍼프를 사용하였거나 또는 평가한 논문들이 많지는 않으나 선행연구에 대한 분석을 통해 드러난 문제를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 서브퍼프에 대한 철저한 평가가 부족하였다는 점을 들 수 있겠다. 외국에서 개발된 척도를 국내에 적용하기 위해서 척도의 내용이 우리 상황에 적절한지를 다소 객관적이고 신뢰할 수 있는 방법을 통해서 평가해야 한다. 이를 위해 번역과 역번역 과정을 거쳐 서브퍼프 원본이 갖는 의미를 손상하지 않으면서도 국내 상황에 맞게 한국어판 서브퍼프를 개발해야 하며 연구자는 이러한 과정을 상세히 소개함으로써 독자들의 동의를 얻어야 할 것이다. 그러나 기존 연구들(윤기찬, 2004; 정무성·노승현, 2006)은 이러한 과정을 생략하고 있다.

둘째, 서두에서도 언급하였듯이 기존 연구는 특정 사회복지기관 및 특정 분야를 대상으로 서브퍼프를 평가하고 있어 개별기관 또는 특정 분야에만 어울리는 것으로 본 연구의 대상인 사회복지관에 그 연구결과를 일반화하여 적용하기에 한계를 갖는다. 여성발전센터를 대상으로 한 연구는 지방정부가 운영하는 직영형태와 민간위탁형태의 서비스 질을 비교하여 민간사회복지 서비스 질의 우수성을 평가했다는 점에서 충분한 의의가 있지만(윤기찬, 2004) 서비스 대상 집단, 주요 사업내용, 자원 총량 방식 등에 차이가 있어 사회복지관에 그대로 적용하기에 어려움이 있다. 정무성·노승현(2006)의 연구는 탐색적 요인분석을 실시하는 등 서브퍼프에 대한 객관적인 평가하고 있는 점은 높이 평가할만하나 이 연구도 앞의 연구처럼 개별 사회복지기관만을 대상으로 한 연구이기 때문에 그 연구결과를 다른 사회복지관에 적용하기에 한계가 있다. 임혁(2007)도 서브퍼프를 사용하여 서비스 질을 측정하였는데 이 연구는 기존 연구들과는 달리 서브퍼프를 수정, 보완한 과정을 상세히 소개하고 있다. 연구자는 서브퍼프 22개 문항에 연구자가 직접 조사한 델파이기법에서 나타난 자료를 토대로 공감성에 관한 문항

2개를 포함하여 6문항 추가, 조사대상자에게 어려운 문항의 삭제, 내용이 중복되는 문항들의 통합 등을 소개하고 있어 기존 논문보다 발전적인 연구로 평가되지만 정신보건 분야에만 어울린다는 한계를 갖는다. 더불어 연구자가 구성한 28개 문항에 대한 요인분석을 실시하지 않았던 점도 아쉬움으로 남는다.

3. 평가방법

1) 평가단계

한국어판 서브퍼프를 평가하기 위해 번역 및 역번역 단계, 사전조사 단계, 조사 실시 단계, 요인 분석 단계, 신뢰도와 타당도 분석 단계를 거쳤다.

(1) 번역과 역번역

우선 번역 및 역번역 단계에서는 원문과 서비스 질에 대한 측정이 이루어졌던 정신보건, 의료서비스, 공공서비스 영역에서 번안되어 사용된 서브퍼프 척도를 참고하여 한국적 상황과 복지관에 어울리는 질문으로 변환하였다. 이 과정에서 타 분야에서 사용된 서브퍼프 척도¹⁾가 사회복지관에서 사용하기에는 용어가 적절하지 않고, 표현이 어려워 그대로 적용할 수 없는 한계로 번역과 역번역의 과정을 통하여 문화적 차이를 최소화하고 사회복지관에 맞는 의미를 부여하도록 노력하였다.

정신보건, 의료서비스, 공공서비스에서 사용하였던 서브퍼프의 척도를 검토한 이유는 사회복지관과의 유사성을 찾을 수 있는 대인 서비스 분야였고, 이들 연구는 비교적 척도의 타당화 과정을 상세하게 소개하고 있었기 때문이다.

하지만 정신보건, 의료서비스, 공공서비스의 서브척도는 해당 분야만이 갖고 있는 특수성으로 인하여 종합사회복지관에 그대로 적용하고 활용하는데 어려움이 있었는데, 공공서비스의 서브퍼프 척도 경우 사회복지관의 이용자들 정서에는 적합하지 않은 낮은 용어와 표현들이 다수 포함되어 있었으며 (“서비스 기록이나 요금, 기타 계산이 정확하다, 기관은 고객의 이익을 지켜주려 노력한다 등”), 의료서비스와 정신보건의 서브퍼프 척도 경우는 전문적 용어와 추상적인 표현(“이 병원은 환자의 건강과 회복을 진심으로 생각하고 있다.”, “이곳의 사회복지사들은 나의 증상과 기능에 맞는 서비스를 제공한다.” 등)으로 사회복지관 이용자들이 답변하기에는 어려움이 있었기에 원문과 세 분야의 척도를 참고하여 사회복지관에 가장 적합한 용어와 표현들로 변환하고 적용하였다.

1) 타 분야에서 사용한 서브퍼프 척도는 다음 논문들에 소개되어 있다. 정신보건은 임혁(2007), “정신보건사회복지서비스 질의 결정요인에 관한 연구”, 의료서비스는 한상숙·손인순·구자철·이상철(2007), “의료서비스 품질요인이 환자충성도에 미치는 영향에 관한 연구 : 서브퍼프 척도를 중심으로”, 공공서비스는 우양호·홍미영(2004), “공공서비스 질 측정의 타당성 평가에 관한 연구 : 서브퍼프 모형의 적용가능성 탐색”이다.

또한, 서브퍼프 원본은 22개 문항으로 구성되어 있으나 대부분의 국내 연구에서는 1개 문항("이 복지관은 나의 기록을 정확히 기록하고 보관한다.")이 빠진 21개 문항을 사용하는 문제도 있었다.

번역에 참여한 사람은 사회복지학 박사과정에 재학 중인 학생들과 영어권에서 생활한 외부전문가, 그리고 사회복지학 전공교수이다. 초기 번역은 사회복지학과 박사과정 4인과 사회복지학 전공교수 1인이 하였으며, 예비번역본을 완성하였다. 예비번역본을 영어권에서 생활한 외부전문가에게 역번역을 의뢰하여 원본과 차이가 있는지를 확인하는 과정을 거침으로서(예: "~accepts my request promptly."의 경우 초기 번역에서는 "신속히 들어준다."로 번역되었으나 자문을 받은 후 "들어줄 자세가 되어 있다."로 수정하였다) 원본의 내용과 의미가 손실되지 않도록 하였다. 이를 통해 수정 보완된 설문지를 사회복지학 전공 교수가 최종 검토하는 과정을 밟았다.

(2) 사전조사

두 번째 단계는 사전조사 실시 단계로 문항들 중 이해가 잘 되지 않거나 표현이 어색하다고 느껴지는 용어들을 수정 보완하고, 응답하는데 다른 어려움이 없는지를 검토하기 위한 목적을 갖고 있었다. 종합사회복지관을 이용하는 5명의 성인이 사전조사에 참여하였는데 응답자들은 별 어려움이 없다는 반응을 보였다. 사전조사에 참여한 응답자 5명은 어르신 2명과 주부(성인) 3명이었으며, 모두 여성이며 어르신 두 분은 초졸의 학력을 가졌고, 주부 3명은 고졸 2명과 중졸 1명이었다.

사전조사에서 사용하였던 설문지에서 서브퍼프의 문항을 차원별로 배열하였는데 7점으로만 또는 1점으로만 표시하는 응답자들이 관찰됨으로써, 본 조사에서는 순응적 반응양식을 고려하여 문항들을 재배열하였다.

(3) 신뢰도와 타당도 평가 계획 수립

세 번째 단계는 신뢰도와 타당도 평가를 위한 계획 단계이다. 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. 본 연구에서는 한국어판 서브퍼프의 신뢰도 평가를 위해 내적 일관성 측정방법을 활용하였다. 타당도는 특정 척도가 고려중인 개념의 실질적인 의미를 충분히 반영하는 정도를 의미(Bloom et al., 2003)하는데, 본 연구에서는 여러 가지 타당도 중 가장 높은 수준의 타당도라고 할 수 있는 수렴타당도(convergent validity)와 판별타당도(discriminant validity)를 평가하기로 하였다. 신뢰도와 타당도 평가방법은 자료분석 방법을 소개하는 절에서 자세히 소개하였다.

〈표 2〉 타 연구와 본 연구의 서브퍼프 비교

공통 요인	원문 (5요인 22개 항목)	의료서비스 ²⁾	정신보건 ³⁾	공공서비스 ⁴⁾	본 연구
유형성	This facility has modern equipment	-이 병원은 의료서비스(환자치료)에 적합한 최신의 의료장비를 보유하고 있다.	-이곳은 최신의 시설과 프로그램들을 갖추고 있다고 생각한다.	-기관이 현대적 최신 시설로 되어 있다.	이 복지관의 장비는 현대적이다.
	This facility looks appealing	-이 병원의 시설과 설비는 보기에 좋다.	-이곳의 환경은 전반적으로 깨끗해 보이고 호감이 간다.	-기관 시설이 매력있고 좋게 보인다.	이 복지관의 시설은 좋아 보인다.
	The staff at this facility look neat and professional	-이 병원의 시설과 설비는 의료서비스(환자치료)에 적합하다.	-이곳은 이용자들이 이용하기에 편리한 시설환경을 갖추고 있다.	-직원들의 용모가 단정하고 깔끔하다.	이 복지관의 직원들은 단정하고 전문적이다.
	The documentation, such as signs, handouts, and brochures are appealing	-이 병원의 시설과 설비는 의료서비스(환자치료)에 적합하다.	-이곳의 사회복지사들은 용모가 단정하고 말씨나 행동이 전체적으로 부드러워 거부감이 없다.	-서비스 관련 안내문/자료가 구비되어 있다	이 복지관의 홍보물과 자료집은 유용하다.
	This facility provides convenient hours of operation	-이 병원은 약속한 의료서비스(진료, 수술, 상담, 투약, 회진)를 모두 제공한다.	-이곳의 사회복지사들은 나에게 문제가 생겼을 때 적극적으로 나서서 도움을 준다.	-기관과 직원이 약속한 사항을 잘 이행한다.	이 복지관의 직원들은 처음부터 적합한 서비스를 제공한다.
신뢰성	I can depend on the staff at this facility to handle user service problems	-환자가 어려운 일에 발생했을 때 이병원의 의료종사자들은 관심을 가져주고 환자를 안심시키기 위해 노력한다.	-이곳의 사회복지사들은 처음 만나 올때 나에게 약속한 서비스 계획이 어긋나지 않게 일관된 서비스를 제공한다.	-기관이 믿음만하고 서비스가 확실하다.	이 복지관의 직원들은 약속한 시간에 서비스를 제공한다.
	The staff at this facility perform the right service the first time	-이 병원은 믿고 의지할 만하다.	-이곳의 사회복지사들은 서비스를 시작하기 전 서비스 계획을 미리 알려주고, 나의 동의를 구한다.	-서비스 기록이나 요금, 기타 계산이 정확하다.	이 복지관의 직원들은 언제 서비스가 제공되는지를 항상 알려준다.
	The staff at this facility provide service at the promised time	-이 병원은 환자와 약속한 시간에 의료서비스를 제공한다.	-이곳의 사회복지사들은 나의 증상과 기능에 맞는 서비스를 제공한다.	-직원들이 약속한 시간에 서비스를 제공한다.	이 복지관의 직원들은 약속한 시간에 서비스를 제공한다.
	The staff at this facility keep users informed about when services will be performed	-이 병원은 환자의 병상기록을 정확히 기록하고 보존한다.	-나는 이곳의 사회복지사들을 보면 믿음이 간다.	-직원들을 믿고 신용할 수 있다.	이 복지관의 직원들은 나에게 자신감을 갖게 해준다.
	The facility insist on error-free records	-나는 이 병원의 의료종사자들에게 의료서비스를 받을 때 안심된다.	-이곳의 사회복지사들은 내에 대한 신뢰를 가지지 않는다.	-기관(직원) 서비스에서 여유와 안정을 느낀다.	이 복지관의 직원들은 내가 안정감을 느낄 수 있도록 해준다.
보증성	The staff at this facility are courteous	-이 병원에서 의료서비스를 제공하는 의료종사자들은 풍부한 의료지식을 가지고 있다.	-이곳의 사회복지사들은 나의 질문에 명확하게 답할 수 있는 전문지식을 가지고 있다.	-직원들이 고객에게 정중하다.	이 복지관의 직원들은 나의 질문에 답할 수 있는 풍부한 지식을 가지고 있다.
	The staff at this facility instill confidence in users	-이 병원의 의료종사자들은 신속하게 의료서비스를 제공해 준다.	-이곳의 사회복지사들은 나에게 언제 서비스를 제공하고 끝나는지를 정확하게 알려준다.	-서비스가 제공될 때 고객에게 말해준다.	이 복지관의 직원들은 신속하게 서비스를 제공한다.
	The staff at this facility make users feel secure in their transactions	-이 병원의 의료종사자들은 항상 자발적으로 환자를 도와주려고 한다.	-이곳의 사회복지사들은 내가 도움이 필요할 때면 언제든지 자발적으로 도와줄 것이라고 생각한다.	-직원들은 고객에게 기꺼이 도움을 주려 한다.	이 복지관의 직원들은 기꺼이 날 도와주려고 한다.
	The staff at this facility have the knowledge to answer users' questions	-이 병원의 의료종사자들은 아무런 비뺌도 환자의 요구를 신속하게 처리해 준다.	-이곳의 사회복지사들은 아무리 바쁘더라도 나의 요구를 언제든지 잘 들어준다.	-직원들은 고개의 요구에 신속히 응한다.	이 복지관의 직원들은 나의 요구를 들어줄 자세가 되어 있다.
대응성	The staff at this facility provide prompt service to users	-이 병원의 의료종사자들은 나에게 개인적인 관심을 가지고 의료서비스를 제공해준다.	-이곳의 사회복지사들은 내 마음을 이해해 준다.	-직원들은 고객에게 개인적인 배려를 해준다.	이 복지관의 직원들은 내가 최상의 이익을 갖도록 진심으로 바란다.
	The staff at this facility are willing to help users	-이 병원의 의료종사자들은 나의 이익을 최우선으로 고려하는 등 내가 무엇을 원하는지 잘 알고 있다.	-이곳의 사회복지사들은 내가 잘한 일에 대하여 칭찬과 격려를 아끼지 않는다.	-직원들은 고객의 욕구를 잘 알고 있다.	이 복지관의 직원들은 나를 성의껏 대한다.
	The staff at this facility are ready to respond to users' requests	-이 병원은 환자 한명 한명에게 관심을 가져준다.	-이곳의 사회복지사들은 내가 이용하기 편리한 시간에 서비스를 받을 수 있도록 배려해 준다.	-기관은 고객에게 개인적인 관심을 보여준다.	이 복지관의 직원들은 사용자 한명 한명에게 관심을 가져준다.
공감성	The staff at this facility provide individual attention to users	-이 병원의 의료종사자들은 내가 원하는 것이 무엇인지를 잘 알고 있다.	-이곳의 사회복지사들은 나의 이익을 최우선으로 고려하는 등 내가 무엇을 원하는지 잘 알고 있다.	-기관은 고객의 이익을 지켜주려 노력한다.	이 복지관의 직원들은 나의 이익을 최우선으로 고려하는 등 내가 무엇을 원하는지 잘 알고 있다.
	The staff at this facility have the users' best interests at heart	-이 병원은 환자의 건강과 회복을 진심으로 생각하고 있다.	-이곳의 사회복지사는 거짓이 없고 진솔한 태도로 나를 대하여 준다.	-기관의 이용시간은 모든 고객에게 편리하다.	이 복지관의 직원들은 내가 무엇을 원하는지를 잘 알고 있다.
	The staff at this facility deal with users in a caring fashion	-이 병원은 환자에게 편리한 시간에 의료서비스를 제공해 준다.	-이곳의 사회복지사들은 내 마음	-이곳의 사회복지사들은 내 마음	이 복지관의 직원들은 내 마음
	The staff at this facility understand the needs of users				

2) 조사대상자 및 자료수집 방법

본 연구의 조사대상자는 서울·경기지역에 소재한 종합사회복지관을 이용하는 성인으로 총 14개 기관에서 328명이 참여하였다. 조사대상자는 기관별 25명으로 종합사회복지관을 이용하는 주민 중 설문에 적절하게 응답하기 어렵다고 판단되는 저 연령층(아동, 청소년)을 제외하고 성인(대학생 이상)으로 한정하였다. 기존의 사회복지관 연구에서 나타난 성별 편중을 고려하여 성비를 맞추기 위해 설문조사를 실시하기 전에 각 복지관에 협조를 요청하였으나 사회복지관 이용자들 중 여성이 차지하는 비율이 압도적으로 높아 본 연구에서도 성별 편중 현상은 나타났다. 조사대상자가 이용하는 프로그램의 고른 분포를 위해 사회복지관의 대표적인 사업구분인 가족복지, 지역사회보호, 지역사회조직 등 3개 분야로 나누어 참여자 응답을 요청하였으며, 연령에서 어르신 중심으로 집중되지 않도록 성인의 비중을 고려하여 참여자를 모집하였다.

자료수집을 위해서 연구진들이 사전에 관계가 구축되어 있는 서울·경기 지역 내 종합사회복지관에 협조를 받아 2008년 10월 8일부터 11월 20일까지 7주간에 걸쳐 실시되었으며, 충실한 설문 조사를 위해 연구 목적을 이해할 수 있는 협조문을 설문지와 동봉하여 종합사회복지관 실무자에게 우편 및 방문을 통하여 배포하였다. 대부분 자기보고식으로 설문에 응답하였는데, 어르신들의 경우 직원의 협조를 받아 설문에 응답하는 방식을 취하였다. 설문지는 총 350부가 배포되었으나 설문에 응하지 않은 22부를 제외한 총 328부를 최종 분석에 사용하였다.

3) 조사도구

(1) 서비스 질

Cronin and Taylor(1992)는 서비스 질 측정도구인 서브퀵이 가지는 기대 척도의 문제점을 보완하

- 2) 의료서비스 질 측정도구(서브퍼프)는 "서비스 가치", "만족", "충성도"를 포함한 여덟 가지 요인으로 구성되어 있으며, 서비스 가치에 포함되어 있는 측정항목은 "나는 이 병원의 의료서비스를 통해 내가 원하는 바를 달성했다. 나는 투자한 시간만큼 좋은 의료서비스를 제공 받았다. 나는 투자한 비용만큼 좋은 의료서비스를 받았다."이며, 만족에 포함되어 있는 측정항목은 "나는 이 병원에서 제공 받은 의료서비스에 대해 만족한다. 나는 이병원의 의료종사자들에 대해 만족한다."이고, 충성도에 포함되어 있는 측정항목은 "나는 다음에도 이 병원을 다시 이용할 것이다. 나는 이 병원을 다른 사람에게도 추천할 것이다. 나는 이 병원을 계속 이용할 것이다."와 같다.
- 3) 정신보건사회복지서비스 질 측정도구(서브퍼프)는 "접근성"을 포함한 6개 요인으로 구성되어 있으며, 접근성에 포함되어 있는 측정항목은 "이 시설은 내가 다니기에 편리한 곳에 위치하고 있다. 나는 문제가 생겼을 때 언제든지 사회복지사와 쉽게 만날 수 있다."와 같다.
- 4) 공공서비스 질 측정도구(서브퍼프)는 "결과의 질"을 포함한 6개 요인으로 구성되어 있으며, 결과의 질에 포함되어 있는 측정항목은 "이 관의 서비스를 이용한 목적이 달성된다. 내가 필요로 하는 서비스를 제공받는다. 이 기관의 서비스는 나의 욕구를 충족한다. 서비스 결과, 내가 추구하는 혜택이 제공된다."와 같다.

기 위해 대안으로 서비스 품질에 대해 개념화하고 지각척도만으로 서비스 질 측정이 가능한 서브퍼프 척도를 개발하였다. 이들은 은행, 의료서비스, 세탁소, 패스트푸드점을 대상으로 서비스품질 평가 연구를 실시하였으며, 향후 Kettinger 외(1997)에 의해 서브퍼프의 신뢰도와 타당도가 검증되었다. 또한, 국내에서도 다양한 분야에서의 품질평가를 위해 활용되어왔다. 서브퍼프는 5개 차원의 22개 문항으로 구성되어 있으며, 7점 리커트형 척도를 사용한다. 본 연구에서도 7점 척도를 사용하였으며 무응답은 원본과 마찬가지로 0점으로 처리하였다.

(2) 만족도

2개의 만족도 척도를 사용하였다. 첫 번째 척도는 한국어판 사회복지서비스 이용자 만족도 척도(CSI-K)였다. CSI-K(김용석·이은영·고경은·민은희, 2007)는 McMurtry와 Hudson(2000)이 개발한 Client Satisfaction Index의 한국어판으로 총 20문항으로 구성되어 있는 만족도 척도이다. CSI-K는 사회복지관 이용자를 대상으로 평가된 척도로 신뢰도와 타당도가 모두 검증되었다(김용석 외, 2007). CSI-K의 총점을 내는 공식은 아래와 같다. 아래 공식에서 $\sum Y$ 는 응답한 총 문항의 합이며, N 은 응답한 전체 문항수이다. CSI-K의 총 점은 0점에서부터 100점까지이며 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미한다.

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

두 번째 만족도 척도는 보건복지부가 개발한 만족도 척도이다. 이 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·이종은·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.

(3) 사회적 바람직성

사회적 바람직성이란 조사대상자가 자신을 좀 더 호의적으로 보이도록 하기 위한 자기기입 보고 항목에 반응하는 성향으로 정의(Holden and Fekken, 1989)되는데, 이는 설문조사나 면접조사에 참여하는 응답자들이 자신의 입장을 솔직하게 전달하기보다는 좀 더 바람직한 모습으로 비춰지기를 바라는 점에서 사실과 다르게 응답할 수 있고, 이는 실험연구와 설문조사 결과의 타당도를 낮추는 주요요인이 될 수 있다. 사회적 바람직성을 측정하기 위해 한국어판 SDS-17을 사용하였다. 이 척도는 Stober(2001)가 개발한 SDS-17의 한국어판으로 총 13개 문항으로 구성되어 있다. 한국어판 SDS-17은 가정폭력 가해자들을 대상으로 평가되었으며 신뢰도와 타당도 모두 양호하였다(김용석·전수미·이평순, 2008).

4) 자료분석방법

(1) 확인적 요인분석

한국어판 서브퍼프의 신뢰도와 타당도를 평가하기에 앞서 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 사용하여 서브퍼프의 구조를 분석하였다.

서브퍼프는 국내외 연구들에서 사용되어 왔고 다수의 연구들에서 서브퍼프가 5개 요인(예; 유형성, 신뢰성, 보증성, 대응성, 공감성)으로 구성되어 있다고 보고되고 있다(Lee, 2007; Landrum, Prybutok, Zhang, and Peak, 2009). 즉 서브퍼프의 요인구조가 이미 밝혀졌기 때문에 탐색적 요인분석을 통해 서브퍼프의 구조를 탐색하기보다는 기존의 구조를 확인하는 확인적 요인분석을 사용하였다.

확인적 요인분석을 실시하기 전에 서브퍼프를 구성하는 22개 문항들이 정규분포를 이루고 있는지를 확인하였는데 왜도의 범위는 -1.78~-0.65, 첨도의 범위는 -0.64~2.15로 일반적인 기준(왜도 < 2, 첨도 < 7, Fabrigar, Wegener, MacCallum, and Strahan, 1999)을 충족시켜 본 연구를 위해 수집된 데이터는 확인적 요인분석을 사용하기에 적절하였다.

서브퍼프의 5요인 모델이 적합한지를 평가하기 위해 다양한 모델적합도 지수들을 사용하였다. 모델 적합도를 위해 사용된 지수들로는 χ^2 , Comparative Fit Index(CFI), Non-Normed Fit Index(NNFI), Standardized Root Mean Residuals(SRMR) 이었다. χ^2 값은 그 값이 작을수록 모델이 양호하다는 것을 의미하는데 이 값은 표본 크기에 민감하다는 단점을 가지고 있어 이 값만을 가지고 모델적합도를 평가하는 경우는 드물다. 확인적 요인분석에서 모델 평가를 위해 사용되는 여러 지수들이 있으나 본 연구는 최근에 자주 사용되고 있는 지수들인 CFI, NNFI, SRMR(홍세희, 2002; Sun, 2005)를 사용하였다. CFI와 NNFI는 상대적 적합도 지수로서 최악의 모델과 이론적 모델을 비교하는 지수로(홍세희, 2000) 그 값이 클수록 이론모델이 양호한 모델임을 나타내는데 최소한 .95 이상이어야 한다(Chang and Law, 2008). SRMR의 경우 0.08이하이면 모델을 양호한 모델로 해석한다(Sun, 2005).

(2) 신뢰도와 타당도 평가

요인분석을 실시한 다음 한국판 서브퍼프의 신뢰도와 타당도를 평가하였다. 본 연구에서는 한국어판 서브퍼프의 내적 일관성 신뢰도를 3가지 방법으로 평가하였다. 첫째, 개별문항들 간의 상관관계를 분석하였고 둘째, 개별문항과 총점 간의 상관관계를 분석하였으며 셋째, Chronbach's alpha를 계산하였다. 척도를 구성하는 개별문항들 간의 상관관계 크기는 .30 이상, 개별문항과 총점 간의 상관관계의 크기는 .50 이상, Cronbach's alpha는 .70 이상일 때 척도의 내적 일관성 신뢰도가 인정된다(Hair et al., 2006).

본 연구에서는 수렴타당도와 판별타당도를 평가하였다. 수렴타당도는 측정도구가 이론적으로 관계가 있는 변인들과 예견되는 방향(정적 혹은 부적)의 관계를 보일 때 측정도구의 수렴타당도가 높다고 할 수 있다(Franklin, Streeter, and Springer, 2001). 선행연구들(Cronin and Taylor, 1992; Jain and

Gupta, 2004)에 따르면 서비스 질과 고객만족 사이에 상관관계가 존재한다는데 대체로 동의하고 있다. 따라서 수렴타당도 평가를 위해 한국어판 서브퍼프와 만족도 간의 상관관계를 분석하였다. 판별타당도를 평가하기 위해 조사대상자의 배경변수와 서브퍼프 5개 차원 간의 상관관계를 분석하였다. 기존 연구들은 서브퍼프의 수렴타당도는 평가하고 있으나 판별타당도를 평가한 연구를 찾기 어려웠다. 척도의 판별타당도를 평가하는 방법 중의 하나는 평가 중인 척도가 이론적으로 관련 없는 변수들과 실제로 관련이 없다는 것을 입증하는 것이다. 조사대상자의 배경변수와 서브퍼프와 관계가 있다고 보고하는 선행연구들을 찾기 어려웠고 또한 서브퍼프에 대한 조사대상자들의 응답이 그들의 배경변수의 영향으로부터 자유로워야 한다고 예상하였다. 본 연구에서는 배경변수로 조사대상자의 성, 연령, 종교, 학력을 고려하였다.

(3) 사회적 바람직성과의 관계 분석

셋째, 한국어판 서브퍼프와 사회적 바람직성과의 관계를 분석하였다. 이러한 분석을 실시한 이유는 다음과 같다. 한국어판 서브퍼프는 복지관 이용자들을 대상으로 그들이 이용하는 복지관과 그들에게 서비스를 제공하는 복지관 직원들을 평가하는 척도라고 할 수 있다. 복지관 이용자들이 사회적 바람직성 척도에 응답할 때 솔직한 답변을 제공하는 대신 호의적인 답변을 제공할지도 모른다. 왜냐하면 복지관 이용자들이 복지관 및 복지관 직원들과 오랜 기간 동안 관계를 맺어 왔기 때문에 또는, 복지관과 복지관 직원들에 대한 생각을 솔직하게 제공할 경우 자신이 불이익을 받을 수 있다는 우려로 인해 호의적인 답변을 제공할 수도 있다. 일반 병원 환자들을 대상으로 한 연구들(Abramowitz, Bote, and Berry, 1987; Hopton, Howie, and Porter, 1993, 재인용 Sitzia and Wood, 1997: 1837)에서 환자들이 병원과 직원의 서비스에 대한 불만족을 표현하는 경우가 드물다는 사실을 고려하면 복지관 이용자들을 대상으로 하는 만족도 연구에서도 그와 같은 현상이 발생할 수 있다는 것을 가정할 수 있겠다.

서브퍼프와 사회적 바람직성 간의 관계는 두 가지 방법으로 분석되었다. 첫째, 상관관계분석을 통해 두 변수 간 관계의 방향과 크기를 살펴보았다. 둘째, 사회적 바람직성 영향을 고려하기 전의 서브퍼프 5가지 차원의 점수들과 사회적 바람직성 영향을 고려했을 때의 서브퍼프 5가지 차원의 점수들을 비교하였다. 두 번째 분석방법에 대한 구체적인 절차는 4장에서 자세히 소개하였다.

4. 연구결과

1) 조사대상자의 일반적 특성

종합사회복지관을 이용하는 조사대상자의 일반적 특성은 <표 3>과 같다. 조사대상자성별은 여성이 80.5%이고 남성이 18.6%로 나타났다. 조사대상자의 평균연령은 52세였으며 60세 이상이 37.8%로 가장 높았으며, 40세 미만이 28.4%, 50세 미만이 23.5%, 60세 미만이 9.5%였다. 조사대상자의 71.5%가

종교를 갖고 있고, 개신교, 불교, 천주교 순임을 알 수 있다. 조사대상자의 학력은 전체 응답자 중 대졸이상이 31.7%, 대졸미만이 29.6%, 초졸 이하가 21.3%, 고졸이하가 13.4%로 나타났다.

〈표 3〉 조사대상자의 일반적인 특성

일반적인 특성	구 분	빈 도	백분율(%)
성별	남자	61	18.6
	여자	264	80.5
	무응답	3	0.9
	합계	328	100
연령	40세미만	93	28.4
	50세미만	77	23.5
	60세미만	31	9.5
	60세이상	124	37.8
	무응답	3	0.9
	합계	328	100
종교	개신교	94	28.7
	불교	75	22.9
	천주교	53	16.2
	유교	0	0
	기타	12	3.7
	없음	87	26.5
	무응답	7	2.1
	합계	328	100
학력	초졸이하	70	21.3
	고졸이하	44	13.4
	대졸이하	97	29.6
	대졸이상	104	31.7
	무응답	13	4.0
	합계	328	100
복지관이용기간	1년이하	111	33.8
	2년이하	52	15.9
	3년이하	54	16.5
	4년이하	26	7.9
	5년이하	21	6.4
	5년초과	56	17.1
	무응답	8	2.4
	합계	328	100
복지관이용횟수	주 1회	58	17.7
	주 2회	75	22.9
	주 3회	50	15.2
	주 4회	33	10.1
	주 5회	67	20.4
	주 6회	24	7.3
	무응답	21	6.4
	합계	328	100

조사대상자의 복지관 평균 이용기간은 3년 1월로 1년 이하가 33.8%, 5년 초과가 17.1%, 3년 이하가 16.5%, 2년 이하가 15.9%, 4년 이하가 7.9%, 5년 이하가 6.4%였다. 조사대상자의 복지관 평균 이용횟수는 3.2회였고 주2회 이용자가 22.9%로 가장 많았고 주5회, 주1회, 주3회, 주4회, 주6회순으로 응답하였다.

2) 기술통계

〈표 4〉는 서브퍼프 22개 문항에 대해 조사대상자가 응답한 결과이다.

전체 문항 중 3번 문항인 “복지관 직원들이 친절하다”의 평균이 5.80으로 가장 높았다. 다음으로는 “직원들이 나를 성의껏 대한다”는 문항이 평균 5.64, “복지관 이용시간이 편리하다”는 문항이 평균 5.44, “복지관이 좋아 보인다”가 평균 5.40, “복지관 직원들이 기꺼이 나를 도와주려고 한다”, “복지관 직원들은 약속한 시간에 서비스를 제공한다”에 평균 5.35순으로 높게 응답하였다.

〈표 4〉 서브퍼프 22개 문항에 대한 응답 결과

문항		Mean	Std
1	이 복지관의 장비는 현대적이다.	4.37	2.18
2	이 복지관은 약속한대로 서비스를 제공한다.	5.25	2.00
3	이 복지관의 직원들은 친절하다.	5.80	1.73
4	이 복지관은 좋아 보인다.	5.40	1.83
5	나는 나의 문제를 다루기 위해 이 복지관의 직원을 믿고 의지할 수 있다.	5.18	2.03
6	이 복지관의 직원들은 신속하게 서비스를 제공한다.	5.21	1.94
7	이 복지관의 직원들은 나에게 자신감을 갖게 해준다.	5.10	2.07
8	이 복지관의 직원들은 이용자 한 명 한 명에게 관심을 가져준다.	5.27	1.96
9	이 복지관 직원은 단정하고 전문가다워 보인다.	5.34	1.92
10	이 복지관의 직원들은 처음부터 적합한 서비스를 제공한다.	5.18	1.95
11	이 복지관의 직원들은 기꺼이 나를 도와주려 한다.	5.35	1.98
12	이 복지관의 직원들은 내가 안정감을 느낄 수 있도록 해준다.	5.23	1.96
13	이 복지관의 직원들은 내가 최상의 이익을 가지도록 진심으로 바란다.	5.10	2.10
14	이 복지관의 홍보물과 자료집은 유용하다.	4.88	2.06
15	이 복지관의 직원들은 약속한 시간에 서비스를 제공한다.	5.35	1.95
16	이 복지관의 직원들은 나의 요구를 들어줄 자세가 되어 있다.	5.22	2.06
17	이 복지관의 직원들은 나의 질문에 답할 수 있는 풍부한 지식을 갖고 있다.	5.20	2.13
18	이 복지관의 직원들은 나를 성의껏 대한다.	5.64	1.82
19	이 복지관의 이용시간은 편리하다.	5.44	1.79
20	이 복지관의 직원들은 언제 서비스가 제공될지를 항상 알려준다.	5.17	2.10
21	이 복지관은 나의 기록을 정확히 기록하고 보관한다.	4.80	2.33
22	이 복지관의 직원들은 내가 무엇을 원하는지 잘 알고 있다.	4.70	2.25

22개 문항중 “복지관 직원들은 나에게 자신감을 갖게 해준다”는 문항이 평균 5.10, “복지관 직원들은 내가 최상의 이익을 가지도록 진심으로 바란다”가 5.10, “복지관 홍보물과 자료집은 유용하다”가

평균 4.88, “나의 기록의 정확히 기록하고 보관한다”가 평균 4.80, “복지관 직원들은 내가 무엇을 원하는지 잘 알고 있다”가 평균 4.70 순으로 낮게 응답하였고 “이 복지관의 장비는 현대적이다”는 문항이 평균 4.37로 가장 낮게 보고되었다.

사회복지관 서비스 질에 대한 기술통계 결과 이용자들의 자신감 향상, 최상의 이익제공, 홍보물과 자료집 구성, 기록의 정확성, 이용자들의 욕구파악, 현대적 장비로의 전환의 문항이 다른 문항에 비해 비교적 낮게 보고됨으로써 이에 대한 개선이 요구된다.

3) 확인적 요인분석 결과

기존 연구들에서 서브퍼프는 5개의 요인으로 구성된 척도임을 밝히고 있기 때문에 본 연구에서도 서브퍼프가 5개 요인으로 구성된 척도인지를 확인하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였으며 <표 5>가 그 결과를 보여주고 있다. 본 연구에서 서브퍼프의 모델적합도는 다양한 지수들에 의해서 평가되었다. χ^2 값은 값이 작을수록 모델이 양호하다는 것을 의미하는데 연구방법에서도 서술하였듯이 이 값은 표본 크기에 민감하다는 단점을 가지고 있어 이 값만을 가지고 모델적합도를 평가하는 경우는 드물다. <표 6>에서 제시하고 있는 바와 같이 본 연구에서는 χ^2 값 이외에 CFI, NNFI, SRMR 등 다양한 지수를 사용하였는데 이 지수들은 모두 일반적인 기준(CFI, NNFI > .095, SRMR < 0.08)을 충족시켜 5요인 모델이 양호한 모델로 평가할 수 있다. 관찰변수와 잠재변수 간의 관계에 대해 살펴본 결과 요인적재값의 범위는 0.58~0.90으로 나타나 모든 요인적재값이 0.50 이상이었고 통계적으로도 유의미하여 각 요인의 문항들이 해당 요인들의 지표(indicator)로 적절하였다.

〈표 5〉 확인적 요인분석 결과

문항	유형성	신뢰성	보증성	대응성	공감성
1	0.58f				
4	0.78				
9	0.90				
14	0.70				
19	0.75				
2		0.78f			
5		.86			
10		.88			
15		.87			
20		.85			
21		.78			
3			.78f		
7			.88		
12			.86		
17			.87		
6				.82f	
11				.84	
16				.87	
8					.82f
13					.81
18					.83
22					.77

f: 비표준화 적재값을 1로 고정하였음.

〈표 6〉 모델적합도

χ^2	CFI	NNFI	SRMR
1292.67***	0.97	0.96	0.05

*** p < .001

4) 신뢰도와 타당도 평가

(1) 신뢰도 평가

서브퍼프의 내적 일관성 신뢰도를 다음과 같이 평가하였다. 첫째, 각 요인에 적재된 개별문항들 간의 상관관계를 분석하였고, 둘째, 개별문항과 총점 간 상관관계를 분석하였으며, 마지막으로 신뢰계수를 계산하였다.

유형성 척도를 구성하는 5개 문항들 간의 상관관계의 범위는 .50~.74였고 개별문항과 총점 간의 상관관계의 범위는 .55~.78이었다. Hair 외(2006)는 개별문항들 간의 상관관계의 크기는 .30 이상, 개별문항과 총점 간의 상관관계는 .50 이상이어야 한다는 기준을 제시하고 있는데 〈표 7〉에 제시한 모

든 상관관계의 크기는 이 기준을 넘어서는 수준이었다. 신뢰계수도 .85로 나타나 유형성 척도의 5개 문항들은 모두 동일한 개념을 측정하는 정도가 매우 양호하였다.

〈표 7〉 유형성 척도의 내적 일관성 신뢰도 평가 결과

문항	문항 간 상관계수				문항-총점 상관계수	신뢰계수
	1	4	9	14		
1					.55***	.85
4	.50***				.73***	
9	.51***	.74***			.78***	
14	.45***	.50***	.59***		.64***	
19	.37***	.62***	.64***	.57***	.67***	

*** $p < .001$

신뢰성 척도를 구성하는 6개 문항들 간의 상관관계 크기의 범위는 .59~.80로 기준 이상이었으며 개별문항과 총점 간의 상관관계들의 크기도 모두 .50 이상이었다. 신뢰계수는 .94로 매우 양호한 수준이었다.

〈표 8〉 신뢰성 척도의 내적 일관성 신뢰도 평가 결과

문항	문항 간 상관계수					문항-총점 상관계수	신뢰계수
	2	5	10	15	20		
2						.75***	.94
5	.66***					.80***	
10	.70***	.77***				.84***	
15	.71***	.74***	.79***			.85***	
20	.69***	.71***	.74***	.76***		.85***	
21	.59***	.66***	.68***	.69***	.80***	.77***	

*** $p < .001$

보증성 척도의 4개 문항들 간의 상관관계 크기의 범위는 .67~.80이었고 개별문항과 총점 간의 상관관계 크기의 범위는 .72~.85였다. 신뢰계수는 .91로 나타나 보증성 척도의 내적 일관성 신뢰도가 양호하였다.

〈표 9〉 보증성 척도의 내적 일관성 신뢰도 평가 결과

문항	문항 간 상관계수			문항-총점 상관계수	신뢰계수
	3	7	12		
3				.72***	.91
7	.67***			.83***	
12	.69***	.80***		.85***	
17	.62***	.74***	.77***	.79***	

*** p < .001

대응성 척도의 신뢰계수는 .88로 나타나 앞에서 설명한 척도들의 신뢰도와 비슷한 수준이었다. 개별문항들 간의 상관관계 크기와 개별문항과 총점 간 상관관계 크기는 모두 기준 이상이었다.

〈표 10〉 대응성 척도의 내적 일관성 신뢰도 평가 결과

문항	문항 간 상관계수		문항-총점 상관계수	신뢰계수
	6	11		
6			.72***	.88
11	.68***		.79***	
16	.67***	.76***	.78***	

*** p < .001

공감성 척도의 신뢰계수, 개별문항들 간 상관관계, 개별점수와 총점 간 상관관계 모두 양호한 수준이었다.

〈표 11〉 공감성 척도의 내적 일관성 신뢰도 평가 결과

문항	문항 간 상관계수			문항-총점 상관계수	신뢰계수
	8	13	18		
8				.75***	.88
13	.67***			.80***	
18	.68***	.71***		.73***	
22	.64***	.70***	.54***	.71***	

*** p < .001

(2) 타당도 평가

① 수렴타당도

서브퍼프와 CSI-K, 보건복지부 이용자 만족도와의 상관관계를 분석하는 방법을 통해서 수렴타당도

를 평가하였다. 서브퍼프를 구성하는 다섯 가지 하위 구성개념들과 CSI-K와 보건복지부 이용자 만족도 척도는 모두 정적인 관계를 보였으며 통계적으로도 유의미하여 수렴타당도가 있는 것으로 평가되었다. <표 12>에서 상관계수를 비교해 보면, 유형성, 신뢰성, 보증성, 대응성, 공감성과 CSI척도의 관계의 크기는 0.68, 0.66, 0.67, 0.63, 0.66으로 나타났고, 유형성, 신뢰성, 보증성, 대응성, 공감성과 보건복지부 이용자 만족도와의 관계의 크기는 0.47, 0.47, 0.46, 0.45, 0.46으로 나타났다.

서브퍼프를 구성하는 다섯 가지 하위 구성개념인 유형성, 신뢰성, 보증성, 대응성, 공감성은 보건복지부 이용자 만족도 척도보다는 CSI-K척도와 더 강한 관계를 보였다.

<표 12> 수렴타당도 평가결과

척도	CSI-K	보건복지부
유형성	.68***	.47***
신뢰성	.66***	.47***
보증성	.67***	.46***
대응성	.63***	.45***
공감성	.66***	.46***

*** p < .001

② 판별타당도

<표 13>은 서브퍼프의 판별타당도에 대한 평가결과이다. 판별타당도를 평가하기 위해 서브퍼프 5가지 차원과 조사대상자의 배경변수와의 상관관계를 분석하였는데 <표 13>에서 보는 바와 같이 서브퍼프는 배경변수와 유의미한 관계를 보이지 않았다. 총 20개의 관계들 중 3개의 관계만이 통계적으로 유의미하였고 나머지 관계들은 통계적으로 유의미하지 않았다. 관계가 유의미하지 않았을 뿐 아니라 상관계수의 크기 또한 매우 작아 서브퍼프 5가지 차원은 복지관 이용자들의 배경변수와 관계가 없는 것으로 나타나 서브퍼프의 판별타당도가 입증되었다.

<표 13> 서브퍼프의 판별타당도 평가결과

배경변수	유형성	신뢰성	보증성	대응성	공감성
성	-.10	-.11	-.12*	-.15*	-.12*
연령	-.01	-.01	.03	.01	.00
종교	-.00	-.06	-.04	-.05	-.06
학력	-.01	.01	-.01	.02	.01

* p < .05

성은 남=0 여=1, 종교는 없다=0, 있다=1로 처리하였음.

5) 사회적 바람직성과의 관계

서브퍼프에 대한 조사대상자의 응답이 사회적 바람직성과 관련 있는지를 분석하기 위해 두 가지 방법을 사용하였다.

먼저, 서브퍼프와 사회적 바람직성과의 상관관계를 분석하였으며 그 결과는 <표 14>와 같다. 유형성과 대응성이 사회적 바람직성과 통계적으로 유의미하게 정적인 상관관계를 보였으나 상관계수인 r 값이 .2 이하여서 관계의 크기는 작은 편이었다. 신뢰성, 보증성, 공감성은 사회적 바람직성과 유의미한 관계를 보이지 않았다.

<표 14> 서브퍼프와 사회적 바람직성과의 관계

	유형성	신뢰성	보증성	대응성	공감성
바람직성	.133*	.109	.108	.122*	.103

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

두 번째 방법으로 사회적 바람직성 영향을 고려했을 때와 고려하지 않았을 때의 서브퍼프의 점수를 계산하여 비교하였다. 사회적 바람직성 영향을 고려하기 전의 서브퍼프 점수란 서브퍼프 문항들에 대한 응답을 모두 더한 값을 말하며, 사회적 바람직성의 영향을 고려한 후의 서브퍼프 점수는 아래의 공식을 사용하여 계산된 값을 의미한다.

$$Y' = Y - (\text{기울기} \times \text{사회적 바람직성})$$

위의 공식에서 Y' 는 사회적 바람직성 영향을 제거한 후의 서브퍼프 점수이며, Y 는 사회적 바람직성 영향을 제거하기 전의 서브퍼프 점수를 말한다. 상기의 공식에서 기울기는 서브퍼프 각 차원을 종속변수로 설정하고 사회적 바람직성을 독립변수로 하는 단순회귀모델(예; 유형성 = 상수 + 기울기 \times 사회적 바람직성)을 분석하였을 때의 비표준화 계수이다. 단순회귀방정식에서 사회적 바람직성이 0이면 즉, 사회적 바람직성의 영향이 전무할 경우 상수가 곧 유형성 점수가 된다. 그러나 사회적 바람직성이 0 이외의 값이 되면 유형성 점수에는 사회적 바람직성의 영향이 포함되기 때문에 사회적 바람직성의 영향을 제거한 후의 서브퍼프 점수를 계산하기 위해 사회적 바람직성을 제거하기 전의 서브퍼프 점수에서 기울기에 사회적 바람직성을 곱한 값을 빼는 것이다.

사회적 바람직성 영향을 제거하기 전과 제거한 후의 평균 점수 비교에서 유형성은 25.57에서 22.46으로, 신뢰성은 31.14에서 27.87로, 보증성은 21.44에서 19.38로, 대응성은 15.77에서 13.88로, 공감성은 20.75에서 18.78로 사회적 바람직성을 제거하기 전보다 평균점수가 약간 낮아졌다. 상관관계 분석에서와 마찬가지로 사회적 바람직성 영향을 제거하기 전과 후의 평균의 점수 차이가 크지 않음을 볼 때

사회적 바람직성이 서브퍼프 각 차원에 영향을 미치고 있지 않음을 알 수 있었다.

〈표 15〉 사회적 바람직성 영향을 제거하기 전과 후의 서브퍼프 각 차원의 점수 비교

구분	유형성		신뢰성		보증성		대응성		공감성	
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차
전(前)	25.57	7.69	31.14	10.62	21.44	6.98	15.77	5.36	20.75	6.99
후(後)	22.46	7.58	27.87	10.29	19.38	6.73	13.88	5.24	18.78	6.79

5. 결론

1) 주요 결과 요약

본 연구는 종합사회복지관에서 실천하고 있는 서비스의 질에 대한 명확하고 객관적인 척도를 확보하여 이용자에게 보다 실질적이고 효과적인 서비스를 개발하고 실천할 수 있는 토대를 마련한다는 의의와 함께 그간 종합사회복지관이 공격받아 온 사회복지서비스의 질적인 측면을 담보할 수 있다는 두 가지의 이점을 제공할 수 있다는 목적으로 진행되었다.

서브퍼프는 서비스 품질을 개념화하고 측정을 위해 개발한 척도로 다른 학문분야에서는 널리 사용되고 활용되고 있었지만 사회복지 분야에서는 그리 활성화되지 못하였다. 본 연구는 그동안 특정기관, 특정영역에 국한되었던 서브퍼프 척도에 대한 국내 연구의 한계를 극복하고 전국 사회복지관에 보편적으로 적용 가능한 서비스 질 측정도구로 서브퍼프 척도를 타당화하고자 하였으며 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 서브퍼프의 확인적 요인분석을 실시한 결과 모든 요인적재값이 0.50이상으로 통계적으로도 유의미하여 각 요인의 문항들이 해당요인들의 지표로 적절한 것으로 밝혀졌다.

둘째, 신뢰도 분석결과 각 하위 요인별 내적 일관성 신뢰계수의 범위는 0.85~0.94로 각 요인이 동질적인 문항들로 구성되어 있음이 확인되었다. 수렴타당도 평가를 위해 상관을 분석한 결과, 한국어판 서브퍼프는 사회복지 이용자 만족도 척도들과 모두 정적인 상관관계를 보였고, 판별타당도 평가에서는 서브퍼프와 인구사회학적 특성은 서로 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

셋째, 사회적 바람직성과 서브퍼프와의 관계를 알아본 결과, 유형성, 대응성과 사회적 바람직성이 정적 상관관계를 갖지만 상대적으로 낮은 관련성으로 밝혀졌다. 사회적 바람직성과 상관관계가 있는 유형성과 대응성의 경우 상관관계계수의 값이 매우 작아 대체적으로 서브퍼프 각 차원들은 사회적 바람직성에 거의 영향을 받지 않는다는 것을 알 수 있었다.

이로써 수도권 14개 종합사회복지관을 대상으로 실시된 서브퍼프 척도는 신뢰성도 높고 타당도도 높은 것으로 입증됨으로써 서브퍼프 척도를 활용하여 사회복지관의 서비스 질을 파악할 수 있는 토대를 마련하게 된 것이다.

2) 후속 연구와 실천을 위한 제언

최근의 다학문 실천현장에서는 영역의 구분이 불분명하고, 실천기술과 방법들이 어느 한 분야에 한정되는 것이 아니라 다방면에 사용되는 등 무한 경쟁과 자유시장 경제논리에 의해 서비스가 생산되고 경쟁하며 소멸되고 있다. 이는 사회복지 영역에서도 마찬가지여서 신자유주의 기조속에 시장화, 상업화의 목소리가 높고 참여정부 이후 더욱 가속화되고 있는 국민의 선택권을 강화하는 바우처(Voucher)제도에서도 명확하게 알 수 있다. 이는 서비스의 경쟁력과 시장성, 상업화 등의 문제로 국가가 책임져야 할 공공성을 민간에 부과한다는 사회복지의 찬반양론의 핵심 이슈로 논쟁을 일으키고 있지만 그 중심에서 간과할 수 없는 것은 사회복지 서비스의 질적인 제고와 경쟁력을 높이는 것에 대한 사회복지 전문가로서의 반성적 질문이다.

그간 사회복지 서비스는 이용주체에 의해 서비스 질을 분석하고 향후 이들의 욕구에 맞는 서비스를 개선하는 등의 발전적인 움직임보다는 공급자 중심에서 기관에서 제공하는 서비스에 클라이언트가 참여하는 수동적 반응방식을 고수하면서 경쟁력의 한계가 있어왔음을 부인할 수 없다. 이에 이러한 일련의 변화에 능동적으로 반응하고 수요자 입장에서 서비스의 질을 높이고 고객인 클라이언트의 선택을 받을 수 있도록 노력하는 것은 매우 중요하다.

이러한 측면에서 본 연구가 갖는 의의는 우선, 서비스 품질을 측정하는데 있어 가장 널리 활용되는 있는 서브퍼프를 사회복지 분야에 적용함으로써 사회복지서비스 품질의 향상과 사회복지관의 질적인 성장에 도움을 줄 수 있다는 점에 있다. 이와 더불어 특정 사회복지관에 한정되어 연구되었던 그간의 한국적 서브퍼프의 연구를 서울 경기 지역의 종합사회복지관 14개 기관으로 확대하여 조사함으로써 특정지역, 특정기관에 국한하지 않음으로써 일반화하여 전국적으로 사용할 수 있는 타당도와 신뢰도를 확보하였다는 것에 있다.

아울러 본 연구가 갖는 실천적 함의는, 그간 사회복지 서비스에 대한 평가가 명확한 척도 없이 이루어졌음을 주지할 때 향후 본 한국어판 서브퍼프 척도의 활용은 사회복지관 서비스에 대한 보다 높은 질적인 평가가 가능하다는 점과 사회복지관의 경쟁력 향상과 클라이언트의 서비스 욕구에 부합하는 서비스 개선을 통해 지역사회 복지발전에 기대할 수 있을 것이라는데 있다. 사전조사 과정에서 만난 일선 사회복지사들은 본 연구의 목적인 한국어판 서브퍼프 척도 검증에 대해 기대가 대단히 높았다. 이는 현 사회복지 흐름 - 바우처 방식, 이용자 선택권, 수요자 중심 등 - 을 인지함과 동시에 그간의 진행방식에 대한 반성적 고찰 속에서 나타난 기대라고 생각해 본다. 따라서 최일선 사회복지 전달 체계인 사회복지관에서 적극적으로 서비스 평가에 사용함으로써 질적인 측면을 제고하여야 하며, 후속 연구를 통해 더욱 발전적인 방향으로 평가받아야 할 필요가 있다.

이러한 측면에서 본 연구가 갖는 한계와 제언을 기술함으로써 후속연구의 발전에 도움이 되기를

바란다.

먼저 조사 참여 기관과 조사대상자들을 확률적인 방법으로 선정하지 않았기 때문에 표본이 모집단을 대표한다고 보기 어렵다. 그간 선행연구가 갖는 한계인 특정기관 또는 일개 기관을 대상으로 했다는 것에서는 벗어났지만 전국적, 일반화하기에는 부족하였다. 따라서 보다 확대된 사회복지관, 이용자를 대상으로 하는 연구가 필요하다. 이와 관련하여 전국 사회복지관을 대상으로 하는 평가에서 한국어판 서브퍼프를 사용해 볼 것을 제안해본다. 검증된 척도를 사용함으로써 평가에 참여하는 복지관들의 서비스 질을 비교할 수 있는 장점도 있을 것이며 한국어판 서브퍼프가 종합사회복지관의 서비스 질을 측정하는데 적합한 도구인지 다시 평가해 볼 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구는 서브퍼프의 5개 차원 22개 문항을 한국어판으로 개발하고 수렴타당도와 판별타당도, 확인적 요인분석을 통해 한국적 상황에 맞게 타당화 과정을 거쳐 활용이 가능하도록 연구하였다는 의의가 있다. 하지만, 본 연구는 여러 사회복지기관 중에 사회복지관 하나만을 대상으로 연구하였다는 한계가 있다. 이는 다른 사회복지기관인 이용시설(노인복지관, 장애인복지관, 청소년기관, 아동복지관, 장애인 사회복지시설 등)과 생활시설(요양원, 그룹홈, 쉼터 및 일시보호시설, 보육원 등)에 확대 적용하기에는 어려움이 있을 것이다. 따라서 다양한 사회복지기관, 시설에서 활용 가능한 서비스 질 척도를 적극적으로 개발하는 노력이 필요하다. 일부 사회복지기관에서 서비스 질에 대해 측정하기 위해 활용하는 척도도 외국의 척도를 그대로 사용하는 수준으로는 발전을 기대할 수 없다. 이에 우리나라 상황에 맞는 척도를 각각의 사회복지 기관·시설의 특성에 맞게 개발하여 사용하는 것이 필요하다.

참고문헌

- 강흥구. 2001. “조직문화가 의료사회사업 서비스 질에 미치는 영향.” 연세대 박사학위 논문.
- 강철희·정무성. 2007. “사회복지서비스 기관의 조직성과에 관한 연구: 서울시 지역사회복지관의 질 산출을 중심으로.” 『한국사회복지학』 49: 343-378.
- 김용석·이은영·고경은·민은희. 2007. 한국어판 사회복지서비스 이용자 만족도 척도(Client Satisfaction Inventory)의 신뢰도와 타당도 평가. 『한국사회복지학』 59(4): 83-109.
- 김용석·전수미·이평순. 2008. “한국어판 사회적 바람직성 척도(SDS-17)의 신뢰도와 타당도 평가.” 『사회복지연구』 38: 5-32.
- 김중호, 이영희. 2004. “지각된 의료서비스 품질이 환자만족 및 후속행동에 미치는 영향.” 『마케팅관리 연구』 9(1): 15-17.
- 김철수. 2005. “장애인복지시설의 서비스 질에 영향을 미치는 시설 내 요인에 관한 연구: 2004년 평가결과를 중심으로.” 『사회복지정책』 22: 207-231.
- 김통원. 2005. 한국 사회복지시설평가의 현황과 발전방안. 사회복지시설평가 국제학술세미나 : 한·미 양국의 사회복지시설 평가체계 현황과 발전방안. 한국사회복지협의회, 22-37.
- 송건섭. 2006. “사회복지관서비스의 성과평가에 관한 경험적 연구.” 『지방정부연구』 10(1): 205-222.
- 오창택. 1998. “서비스 구성차원의 관리 우선순위: 민원행정 서비스를 중심으로.” 『한국행정학보』 32(2): 77-95.

- 우양호·홍미영. 2004. “공공서비스 질 측정의 타당성 평가에 관한 연구.” 『한국행정논집』 16(3), 647-671.
- 유삼희. 2004. “사회복지서비스의 품질 평가에서 SERVQUAL척도의 검증.” 『문명연지』 5(1): 177-223.
- 유삼희. 2004. “사회복지서비스의 품질평가에서 SERVQUAL 척도의 검증.” 한림대학교 박사학위 논문
- 윤기찬. 2004. “서브퍼포(SERVPERF)를 이용한 사회복지서비스의 질 측정 및 만족도 영향요인 분석.” 『행정논총』 42(4): 133-162.
- 이기영·임혁. 2008. “서비스질과 클라이언트 만족도가 정신보건사회복지서비스 성과에 미치는 영향.” 『정신보건과 사회사업』 28: 175-203.
- 임성욱. 2006. “SERVPERF와 PCSI 지수의 결합모형에 관한 연구.” 한국산업경영시스템학회, 추계학술대회 논문집, 250-258.
- 임혁. 2007. “정신보건사회복지서비스 질의 결정요인에 관한 연구.” 부산대학교 박사학위 논문
- 정무성·노승현. 2006. “지역사회복지관의 서비스 질이 서비스 만족도에 미치는 영향에 관한 연구.” 『한국비영리연구』 5(1): 163-207.
- 최재성. 1996. “미국 Private Practice의 성장과 사회사업가치에 대한 도전.” 『연세사회복지연구』 3: 412-430.
- 한상숙·이상철·구자철·손인순. 2007. “의료서비스 품질요인이 환자충성도에 미치는 영향에 관한 연구.” 『품질관리학회지』 35(1): 61-73.
- 홍세희. 2000. “구조방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거.” 『한국심리학회지: 임상』 19(1): 161-177.
- Babakus, E. and W. Mangold, 1992. “Adapting the SERVQUAL scale to Hospital Service: An Empirical Investigation.” *Health service Research*, 26, 767-786.
- Bennington, L., and J. Cummane. 1998. “Measuring Service Quality: A Hybrid Methodology.” *Total Quality Management* 9(6): 395-405.
- Bloom, M., Joel Fischer, and John G. Orme. 2003. *Evaluating practice: Guidelines for the Accountable Professional*(4th ed.). Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Brady, M. K., J. J., Cronin, and R. R Brand. 2002. “Performance-Only Measurement of Service Quality: A Replication and Extension.” *Journal of Business Research* 55: 17-31.
- Carman, J. M. 1990. “Consumer Perception of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions.” *Journal of Marketing Research*, 19, 491-504.
- Cronin, J. J., and S. A. Taylor. 1992. “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension.” *Journal of Marketing*. 56, 55-68.
- Cronin, J. J., and S. A. Taylor. 1994. “SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality.” *Journal of Marketing* 58: 125-131.
- Fabrigar, L. R., D. T. Wegener, R. C. MacCallum, & E. J. Strahan. 1999. “Evaluating the Use of Exploratory Factor Analysis in Psychological Research.” *Psychological Methods* 4(3): 272-299.
- Franklin, C., Carl. L. Streeter, and David, W Springer. 2001. “Validity of the FACES IV.” *Research on Social Work Practice* 11(5): 575-596.
- Garvin, D. A. 1984. “A Service Quality Model and Its Marketing Implication.” *European Journal of Marketing*. 61, 65-73.

- Hair, J. F., W. C. Black, B. J. Babin, R. E. Anderson, and R. L. Tatham. 2006. *Multivariate Data Analysis*(6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall International, Inc.
- Holden, R. R., and G. C. Fekken. 1989. "Three Common Social Desirability Scale: Friends, Acquaintances, or Strangers." *Journal of Research in Personality* 23: 180-191.
- Jain, S. K., and G. Gupta. 2004. "Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales." *VIKALPA* 29(2): 25-37.
- Jones, B. D., and P. G. Grasso. 1985. The Policy Performance of States and Localities: An Overview. In Dennis R. Judo, ed., *Public Policy across States and Communities*. Greenwich, Connecticut: Jai Press, Inc. 3-32.
- Kettinger, W., V. Grover, S. Guha, and A. Segars. 1997. "Strategic Information Technology for Sustainable Competitive Advantage: Some Empirical Evidence." *Information & Management* 17, 87-93.
- Lee, J. 2007. "SERVPERF vs SERVQUAL: Round 2 in a Multi-Cultural Setting." *Journal of Academy of Business and Economics* 7(3): 77-87.
- Landrum, H., V. Prybutok, X. Zhang, and D. Peak. 2009. "Measuring IS System Service Quality with SERVQUAL: Users' Perceptions of Relative Importance of the Five SERVPERF Dimensions." *The International Journal of An Emerging Transdiscipline* 12: 18-35.
- McMurtry, S. L., and Walter W Hudson. 2000. "The Client Satisfaction Inventory: Results of an Initial Validation Study." *Research on Social Work* 10(5): 644-633.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, & L. L. Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing* 49:41-50.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, & L. L. Berry. 1988. SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64(1), 12-37.
- Royse D., B. A. Thyer, D. K. Padgett, and T. K. Logan. 2001. *Program Evaluation*. Brooks/Cole.
- Sitzia, J., and N. Wood. 1997. "Patient Satisfaction: A Review of Issues and Concepts." *Social Science Medicine*, 45(12), pp.1829-1843.
- Stober, J. 2001. "The Social Desirability Scale-17(SDS-17): Convergent Validity, Discriminant Validity, and Relationship with Age." *European Journal of Psychological Assessment* 17(3): 222-232.
- Sun, J. 2005. "Assessing Goodness of Fit in Confirmatory Factor Analysis." *Measurement and Evaluation in Counseling and Development* 37: 240-256.
- Teas, R. K. 1993. "Expectations, Performance Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality." *Journal of Marketing* 57: 18-34.
- Teas, R. K. 1994. "Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment." *Journal of Marketing* 58: 132-139.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, and L. L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press.

Reliability and Validity of the Korean Version of SERVPERF : A Validation Study

Kim, Yong-Seok

(The Catholic University of Korea)

Choi, Jong-Bog

(Choonie Community Welfare Center)

Hwang, Seong-Hye

(Seongbuk Community Rehabilitation Center)

Kim, Min-Suk

(Uiwang Day and Short-Term Protection Centers for People with Disabilities)

Seo, In-Ja

(Mogun Middle School)

The purpose of this study is to develop and evaluate the Korean version of the SERVPERF which has been widely used in order to measure service quality in various kinds of fields including social work. A total of 328 adults using social welfare centers in Seoul and Gyeonggi-do participated in this study. Confirmatory factor analysis confirmed that the Korean version of the SERVPERF consists of 5 dimensions(tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) like the original SERVPERF. 5 dimensions of the Korean version of the SERVPERF have acceptable levels of internal consistency. Its convergent validity and discriminant validity are satisfactory. Finally, weak or non-significant correlations between 5 dimensions of the Korean version of the SERVPERF and social desirability scale indicated that the participants' reponses to the Korean version of the SERVPERF were not affected by social desirability.

Key words: Service Quality, SERVPERF, Reliability, Validity

[논문 접수일 : 2009년 3월 2일 게재 확정일 : 2009년 4월 23일]

- 부 록 -

한국어판 서브퍼프

문항		낮음 - 높음	모르겠다
1	이 복지관의 장비는 현대적이다.	①②③④⑤⑥⑦	0
2	이 복지관은 약속한대로 서비스를 제공한다.	①②③④⑤⑥⑦	0
3	이 복지관의 직원들은 친절하다.	①②③④⑤⑥⑦	0
4	이 복지관은 좋아 보인다.	①②③④⑤⑥⑦	0
5	나는 나의 문제를 다루기 위해 이 복지관의 직원을 믿고 의지할 수 있다.	①②③④⑤⑥⑦	0
6	이 복지관의 직원들은 신속하게 서비스를 제공한다.	①②③④⑤⑥⑦	0
7	이 복지관의 직원들은 나에게 자신감을 갖게 해준다.	①②③④⑤⑥⑦	0
8	이 복지관의 직원들은 이용자 한 명 한 명에게 관심을 가져준다.	①②③④⑤⑥⑦	0
9	이 복지관 직원은 단정하고 전문가다워 보인다.	①②③④⑤⑥⑦	0
10	이 복지관의 직원들은 처음부터 적합한 서비스를 제공한다.	①②③④⑤⑥⑦	0
11	이 복지관의 직원들은 기꺼이 나를 도와주려 한다.	①②③④⑤⑥⑦	0
12	이 복지관의 직원들은 내가 안정감을 느낄 수 있도록 해준다.	①②③④⑤⑥⑦	0
13	이 복지관의 직원들은 내가 최상의 이익을 가지도록 진심으로 바란다.	①②③④⑤⑥⑦	0
14	이 복지관의 홍보물과 자료집은 유용하다.	①②③④⑤⑥⑦	0
15	이 복지관의 직원들은 약속한 시간에 서비스를 제공한다.	①②③④⑤⑥⑦	0
16	이 복지관의 직원들은 나의 요구를 들어줄 자세가 되어 있다.	①②③④⑤⑥⑦	0
17	이 복지관의 직원들은 나의 질문에 답할 수 있는 풍부한 지식을 갖고 있다.	①②③④⑤⑥⑦	0
18	이 복지관의 직원들은 나를 성의껏 대한다.	①②③④⑤⑥⑦	0
19	이 복지관의 이용시간은 편리하다.	①②③④⑤⑥⑦	0
20	이 복지관의 직원들은 언제 서비스가 제공될지를 항상 알려준다.	①②③④⑤⑥⑦	0
21	이 복지관은 나의 기록을 정확히 기록하고 보관한다.	①②③④⑤⑥⑦	0
22	이 복지관의 직원들은 내가 무엇을 원하는지 잘 알고 있다.	①②③④⑤⑥⑦	0

요인 1 : 유형성(Tangibles) 1, 4, 9, 14, 19
 요인 2 : 신뢰성(Reliable) 2, 5, 10, 15, 20, 21
 요인 3 : 보증성(Assurance) 3, 7, 12, 17
 요인 4 : 대응성(Responsiveness) 6, 11, 16
 요인 5 : 공감성(Empathy) 8, 13, 18, 22