

<http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2019.5.2.257>

JCCT 2019-5-32

사회서비스 이용자의 서비스 지속성에 미치는 만족도 연구 -지역사회서비스투자사업을 중심으로-

A Study on the Satisfaction of Service Users on Service Sustainability - Focused on community service investment business -

장춘옥*

Chun-Ok Jang*

요약 지역사회서비스에서 서비스 이용자 만족도는 사회서비스의 품질 향상과 서비스 제공 기관의 자립을 유도하는 중요한 요인으로 작용하고 있다. 본 논문의 목적은 지역사회서비스 이용자를 중심으로 서비스 지속 의향에 영향을 미치는 만족도 요인을 살펴보고 기관에서는 이용자 중심가치 실현과 서비스 만족도를 높이기 위한 방향 제시 및 수요 예측에 대한 정보 자료를 제공하고 한다. 본 연구에서는 각 측정도구의 신뢰도를 파악하기 위해 신뢰도 검사를 실시하고, 연구 대상자의 일반 특성을 파악하기 위해 기술통계와 빈도분석을 실시하였고, 이용자 만족도 요인이 서비스 지속성에 미치는 영향을 알기 위해 로지스틱회귀 분석을 실시하였다.

본 연구의 결과로 지역사회서비스에서 서비스 이용자 만족도는 사회서비스의 품질 향상과 서비스 제공 기관의 자립을 유도하는 중요한 요인으로 작용하고 있는 것을 확인하였다.

주요어 : 지역사회서비스투자사업, 만족도 영향요인, 서비스 지속성, 비확률표본추출, 할당 추출

Abstract Service user satisfaction in the community service is also an important factor that leads to the improvement of the quality of the social service and the self - reliance of the service provider.

The purpose of this paper is to examine the satisfaction factors affecting service continuity intentions in community service users, and provide direction and demand forecast information to improve user satisfaction and service satisfaction. In this study, the reliability test was conducted to check the reliability of each measurement tool and descriptive statistics and frequency analysis were conducted to identify the general characteristics of the study subjects. Logistic regression analysis was conducted to determine the effect of user satisfaction factors on service continuity.

As a result of this study, it was confirmed that service user satisfaction in the community service is an important factor for improving the quality of social services and for the independence of service providers.

Key words : Community service investment business, Satisfaction factor, service continuity, Nonprobability Sampling, quota sampling

1. 서 론

사회서비스는 기존의 사회복지서비스가 선별적 복지로 대상을 한정된 것에서 벗어나 평균소득 이하의 많은

*장춘옥, 늘봄사회서비스상담센터 (제1저자)
접수일: 2019년 2월 22일, 수정완료일: 2019년 3월 26일
게재확정일: 2019년 4월 26일

Received: February 22, 2019 / Revised: March 26, 2019

Accepted: April 26, 2019

*Corresponding Author: jangddogas@hanmail.net

Dept. of Neulbom Social Service Center, Gangju, Korea

가구를 급여대상으로 확대함으로써 일정 정도 보편적 서비스를 지향하고 있다. 서비스 제공 방식도 서비스 이용자에게 바우처를 직접 제공하여 가능한 이용자들의 선택권이 확보될 수 있도록 함을 강조하고 있다[8]. 따라서 사회서비스의 성공적 실행여부는 서비스 이용자들이 이 사업에 서비스 지속성 의사와 품질에 대해 어떠한 평가를 하는가에 의해 많은 부분 결정될 수 있다. 그러나 현실에서는 서비스 제공기관 이나 제공인력에 대한 정보의 부재, 실질적 선택 가능성의 부재 등으로 인해 서비스 이용자들의 실질적 선택권이 실현되기 어려운 많은 문제가 존재하고 있다 [2].

이용자 선택권 보장을 위하여 서비스 정보의 확대가 필요하다. 기존 서비스 이용자들의 서비스에 대한 만족도의 결과 홍보가 많이 필요한 시점이다[3]. 서비스의 이용자 만족도(client satisfaction)는 주관적인 심리상태로서 경험이나 기대에 기반 한 것이다[7]. 이용자 만족도는 서비스 이용자와 제공자가 만나는 접점에서 이용자의 서비스 이용에 대한 만족 여부를 약한 것으로 욕구충족, 욕구불만, 선호, 비선호 등의 감정상태가 종합적으로 표출된 자료이기도 하다 [1]. 이용자 중심 가치를 실현하기 위해서는 이용자들이 자신이 이용하는 서비스에 만족하도록 해야 하며 이것은 이후의 공급기관 재선택과 서비스 지속성의 선행요건이 되는 것이다[6].

본 논문은 지역사회서비스 이용자를 중심으로 서비스 지속 의향에 영향을 미치는 만족도 요인을 살펴보고 기관에서는 이용자 중심가치 실현과 서비스 만족도를 높이기 위한 방향 제시 및 수요 예측에 대한 정보 자료를 제공하고 하고자 한다.

II. 연구방법

1. 조사대상 및 자료수집 절차

본 연구는 지역사회서비스 사업을 수행하고 있는 광주광역시 사회서비스 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 광주에서는 주민 수요에 따른 다양한 욕구변화와 시장기제의 변화에 발맞추어 22개의 지역사회서비스투자사업이 시행되고 있다.

현재 광주광역시 지역사회서비스투자사업을 이용하고 있는 이용자 500명에게 구조화된 설문지를 이용하여 자기보고식 방법으로 조사를 실시하였다. 표집 방법은 비확률표본추출(Nonprobability Sampling) 중 사업 군별

5개 사업군을 기준으로 할당 추출(quota sampling)을 하였다.

2. 분석방법

본 연구에서는 각 측정도구의 신뢰도를 파악하기 위해 신뢰도 검사를 하고 연구 대상자의 일반 특성을 파악하기 위해 기술통계와 빈도분석을 실시하다. 서비스 이용자의 성별, 서비스 이용기간, 혼인유무, 최종교육에 따른 서비스 지속의향의 차이를 알아보기 위해 T-검정, 일원분산분석(ANOVA)을 실시하고, 이어 이용자 만족도 요인이 서비스 지속성 의향에 미치는 영향을 알아보기 위해 로지스틱회귀 분석을 실시하다. 분석한 통계패키지는 SPSS 21.0을 활용하였다.

III. 연구 분석

1. 조사대상의 일반적 사항

표1의 분석대상자의 일반적 특성을 살펴보면 응답자의 성별은 남자 208(42.1%), 여자 283(57.3%)으로 나타났으며, 응답자의 서비스 이용기간은 1년 미만 292명(59.1%), 1년 이상 ~ 2년 미만 121명(24.5%), 2년 이상 75명(15.2%) 순으로 1년 미만 이용자가 59.1% 가장 높게 나타났다.

표 1. 분석대상자의 일반적 특성

Table 1. General characteristics of the subject

(N=427)

구분		N	백분율(%)	비고
성별	남성	208	42.1	
	여성	283	57.6	
서비스 이용기간	1년 미만	292	59.1	
	1년이상~2년미만	121	24.5	
	2년 이상	75	15.2	
경제활동	유	194	39.3	
	무	298	60.3	
혼인상태	혼인	431	87.2	
	비혼	39	7.9	
최종교육	무학	6	1.2	
	초등학교	55	11.1	
	중학교	58	11.7	
	고등학교	126	25.5	
	대학교	217	43.9	
	대학원	14	2.8	
계				

응답자의 경제활동 유형은 주부 209명(42.5%), 상용직 94명(19.0%), 학생 58명(11.7%), 일용직 34명(6.9%), 자영업과 임시직 30명(6.1%), 은퇴자 16명(3.3%), 기타 13명

(2.6%), 고용주 6명(1.2%), 실업자 2명(0.4%) 순으로 나타났다. 응답자의 혼인상태는 혼인 431명(87.2%), 비혼 39명(7.9%)로 나타났으며 최종교육은 대학교 217명(43.9%), 고등학교 126명(25.5%), 중학교 58명(11.7%), 초등학교 55명(11.1%), 대학원 14명(2.8%), 무학 6명(1.2%) 순으로 나타났다.

2. 조사대상자의 일반적 특성에 따른 만족도 차이

표 2의 분석대상자의 일반적 특성과 지속의향과의 차이를 살펴보면 여성의 서비스 지속의향 평균 점수가 4.48점(SD= 0.719)으로 남성의 지속의향 평균 점수 4.39점(SD= 0.686)보다 통계적으로 유의하게 높게 나타났다($p < 0.01$). 여성이 남성보다 서비스 지속의향이 더 많은 것을 알 수 있다. 한편 최종교육에 있어서는 무학의 서비스 지속의향이 평균 점수 4.38점(SD=0.166)이 가장 높게 나타났으며, 다음으로 초등학교 평균 점수 4.59점(SD=0.102), 대학원평균 점수 4.57(SD=0.228), 고등학교 평균 점수 4.49(SD=0.050), 대학교 평균 점수 4.41(SD=0.048) 중학교 평균 점수 4.36 (SD=0.102)순으로 나타났다($p < 0.05$).

표 2. 분석대상자의 일반적 특성에 따른 서비스 지속 의향 차이
 Table 2. Differences in intention to continue service according to general characteristics of analysis subject

구분		N	평균	표준편차	F값
성별	남성	207	4.39	.666	1.853**
	여성	278	4.48	.719	
서비스 이용 기간	1년 미만	291	4.44	.040	.609
	1년이상~2년미만	116	4.37	.068	
	2년 이상	75	4.48	.090	
혼인 유무	혼인	430	4.46	.656	.222
	비혼	39	4.51	.756	
최종 교육	무학	6	4.83	.166	1.333*
	초등학교	53	4.59	.102	
	중학교	56	4.36	.097	
	고등학교	126	4.49	.050	
	대학교	217	4.41	.048	
	대학원	14	4.57	.228	

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

3. 서비스 지속성과 만족도 영향요인

지역사회서비스 이용자들의 서비스 지속성에 미치는 만족도 영향요인을 찾기 위해 로지스틱 회귀분석을 실시한 결과 다음과 같이 나타났다. 서비스 이용 시간은 서비스 지속의향을 구분하는데 유의미한 영향을 미치는 변인

으로 나타났다($p < 0.01$). 다음으로 서비스 제공자 만족도 요인은 서비스 지속의향에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고($p < 0.05$). 다음으로 생활도움 적도가 서비스 지속의향을 구분하는데 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < 0.001$).

서비스 신청절차, 서비스 이용기간, 서비스 횟수, 서비스 내용은 영향을 서비스 지속성을 구분하는데 영향이 없는 것으로 나타났다.

서비스 이용시간이 1단위 증가할수록 서비스를 지속할 가능성(log odds)은 10.993씩 증가하였고, 서비스 제공자에 대한 만족이 1단위 증가할수록 서비스를 지속할 가능성(log odds)은 0.053씩 증가하는 것을 알 수 있다. 마지막으로 생활의 도움이 1단위 증가할수록 서비스를 지속할 가능성(log odds)은 15.041씩 증가하는 것을 알 수 있다 대부분의 서비스 이용자에게는 서비스 이용시간, 서비스 제공자, 생활도움정도가 중요한 변인으로 작용하는 것을 알 수 있다. 따라서 서비스 이용시간, 서비스 제공자, 생활도움정도에 대한 만족도가 높아질수록 서비스를 지속할 가능성이 높아짐을 의미한다.

표 3. 서비스 지속성과 만족도 영향요인
 Table 3. Factors Affecting Service Durability and Satisfaction (N=427)

변인	지속의향		
	B	(S.E)	EXP(B)
신청절차	.918	.766	2.53
서비스기간	-1.370	.881	.254
서비스시간	2.397**	.910	10.993
서비스횟수	-.548	.875	.578
서비스내용	.278	1.065	1.321
서비스제공자	-2.944*	1.310	.053
생활도움	2.711***	.608	15.041
상수항	-.281	2.226	.755
Model Chi-square	51.864***		df=8
-2log likelihood	36.692		
Nagelkerke R2	.609		

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

IV. 연구결과

본 연구는 2018년 광주광역시 지역사회서비스투자사업을 이용하는 대상자를 중심으로 서비스 지속성에 영향을 미치는 만족도 요인을 살펴본 결과 서비스 지속여부에서는 여성(4.48점)이 남성(4.39점)에 비해 서비스

지속의향이 더 많은 것으로 나타났고, 최종학력에서는 무학(4.38점), 초등학교(4.59점), 대학원(4.57점), 고등학교(4.49점), 대학교(4.41 점) 중학교 (4.36점)순으로 나타났다.

서비스 지속의향을 구분하는 만족도 요인은 서비스 이용시간, 서비스 제공자, 생활도움정도가 유의미하게 나타났다. 또한, 만족도가 재이용의사뿐 아니라, 구매의도에도 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 결과와 같은 결과로 나타났다[5]. 이외에도 서비스 품질, 고객만족과 서비스 지속성 의사의 관계를 검증하는 연구[4]에서 고객만족은 서비스 지속성 의사에 유의한 영향을 미치는 반면, 서비스 품질은 서비스 지속성 의사에 유의미한 향을 미치지 않았음은 것으로 나타나 고객 만족은 서비스 품질보다 서비스 지속성 의사에 영향을 미치고 있음을 보여 주고 있다.

이를 바탕으로 다음과 같이 문제점을 개선해야 된다. 첫째: 서비스 지속성을 높이기 위해서는 서비스 이용시간에 대한 이용자 욕구를 파악이 필요하다. 현재의 서비스 시간은 대부분 1시간~ 2시간의 서비스 이용 시간을 제공하고 있다. 서비스 이용자 측면에서는 서비스 시간이 늘어나면 서비스 만족도가 높게 나타나는데 이는 만족도 효과성 부분에서 좀 더 체계적인 연구가 필요함을 시사한다. 둘째: 서비스 제공자에 대한 만족은 서비스 내용에 비해 중요한 요인으로 연구가 되고 있다. 따라서 역량 있고 대상자와 관계 형성을 잘하는 서비스 제공자들을 선별하여야 하며 사회서비스 제공자와 이용자의 관계형성의 시간을 마련하고, 제공인력의 교육 내용에도 이러한 내용이 포함되어야 한다. 따라서 서비스 제공자들의 질을 높이기 위한 지속적인 교육, 양질의 제공자 채용 등이 기관에서는 필요하다. 마지막으로 서비스가 현실에서 도움이 되기 위해서는 단순 흥미 위주의 서비스 보다는 욕구에 우선한 서비스 개발, 현실과 직결되는 문제 해결 적인 서비스 개발이 보다 지속성을 높일 수 있다.

V. 결 론

지역사회서비스에서 서비스 이용자 만족도는 사회서비스의 품질 향상과 서비스 제공 기관의 자립을 유도하는 중요한 요인으로 작용하고 있다. 이에 따라 사회서비스에 대한 연구는 이용자 만족도와 향후 서비스를 지

속적으로 이용할 것인지에 대한 연구의 범위가 확장되고 있다. 그 중 지역사회서비스는 다양한 서비스와 다양한 연령층이 분포되어 있어 만족도 측정에 있어 다양한 계층의 만족도를 살펴 볼 수 있다. 광주에서는 2007년 지역사회서비스투자사업이 도입된 이후 만족도 측정에서는 매년 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이는 새로운 사회서비스에 대한 만족과 기대에 따른 결과라고 할 수 있다. 그러나 현재의 시점에서는 새로운 서비스에 대한 기대감과 기존 서비스에 대한 식상함이 발생하는 시점에서 서비스 이용자의 서비스에 대한 지속성 여부는 중요한 변인이라고 할 수 있다. 따라서 서비스 이용자의 지속성 여부에 영향을 미치는 만족도 요인을 알아보고 대처 할 수 있는 방법을 강구해 보아야 한다.

본 연구 다음과 같은 방법론인 한계가 있으며, 이러한 한계를 고려하여 연구 결과가 평가되어야 할 것이다. 이용자의 일부분만을 대상으로 한 설문조사 결과를 바탕으로 하기 때문에 한계가 있을 수 있다. 또한 지역사회서비스투자 사업에서도 광주지역에서 제공되고 있는 서비스에 한정하여 연구한 결과로 본 연구 결과를 다른 모든 지역의 다른 종류의 지역사회서비스투자 사업에 일반화할 수 없다는 한계가 있다. 전국적으로 제공되고 있는 지역사회서비스투자 사업에 대한 서비스 이용자의 만족과 지속성이 다를 수 있으므로, 향후에는 다른 지역으로 확대되어 서비스 지속성에 대한 후속연구가 필요할 것으로 보인다.

References

- [1] Kim, S.Y., & Kim, G.D. (1996). A Study on the Performance Evaluation Model of Local Government Public Service. *Journal of Local Government Studies*, 16, 121-147.
- [2] Kim, E.J, (2012). The Amount of Information and the Level of Satisfaction among Users of Community Service Innovation : Focusing on Early Intervention Services for Children with ADHDKoeran Society and Public Administration, 23(1), 1-23.
- [3] Shin, C.H. (2012). A Exploratory Study on the Relation of Subjective Performance and Objective Performance in Voucher Service: Focusing on Organization Efficiency and User Satisfaction Level. *Korean Journal of Social Welfare Studies*, 43(2), 5-29.

- [4] Cronin, J.J.Jr., & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: A customer-based approach, *Journal of Marketing*. 56(3), 55~68.
- [5] Bearden, W. O., & Teel, J. E. (1983), Selected determinants of consumer satisfaction and complaint reports, *Journal of Marketing Research* , 20(1), 21~28.
- [6] Yang, N.J., Lim, S.H., & Han, S.Y. (2012). An empirical study on ownership of social service agencies and the quality of services, *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 14(4), 27-52.
- [7] Yang, S.Y. (2018). Sense of Community Affecting Center Service Experience of Adolescents in Community Child Center: Mediating Effect of School Adjustment, *The Journal of the Convergence on Culture Technology (JCCT)*, 4(4), 241-247.
<http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2018.4.4.241>
- [8] Jang, C.O. (2018). A Study on the Factors Influencing the Satisfaction of Community Service: Focused on G metropolitan city, *International Journal of Advanced Culture Technology (JCCT)*, 7(1), 1-7.
DOI 10.17703/IJACT.2019.7.1.1