

# 사회복지 이용시설의 서비스 질이 시설 재이용에 미치는 영향: 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도 병렬 삼중매개 효과분석

윤일현

광주대학교 사회복지학부 교수

## The Effect of Service Quality of Social Welfare Facilities on Facility Reuse: Focusing of Multi-Parallel Triple Mediation Effect of Facility Image, User Loyalty, and Facility Satisfaction

Il-Hyun Yun

Professor, Dept., School of Social Work, Gwangju University

요 약 본 연구는 사회복지 이용시설 이용자들을 대상으로 사회복지 서비스 질과 시설 재이용 간 관계에서 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도 병렬 삼중매개 효과의 영향을 연구하는 데 목적이 있다.

사회복지시설 이용자 219명을 대상으로 설문 조사를 하여 자료를 수집하였다. 분석을 위해 빈도분석, 상관분석, 신뢰도 분석, 병렬 삼중매개 효과 검증은 Bootstrapping을 적용하였다. SPSS 23.0 for Windows와 Process macro를 이용하였다. 즉, 본 연구는 process macro 프로그램을 사용하였기 때문에 경로 분석을 적용한 분석기법이다. 그 결과 첫째, 변인 간에는 모두 통계적으로 유의한 정적 관계를 형성하고 있었다. 둘째, 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도는 병렬 삼중매개 효과가 있었다. 본 연구는 팬데믹 상황에서 사회복지시설 대응방안에 다변량을 활용한 새로운 모델을 제시하였으며, 재난 상황에서 사회복지 이용자 중심의 대응 매뉴얼과 대처전략에 대한 정책적 함의를 제시하였다. 끝으로, 향후 다른 변수들을 확대한 병렬 삼중매개 효과 연구의 필요성과 제언을 하였다.

주제어 : 융합, 서비스 질, 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도, 시설 재이용

Abstract This study studies the effect of social welfare service quality on facility reuse for users of social welfare facilities. The purpose of this study is to study the effect of the parallel triple mediation effect of facility image user loyalty and facility satisfaction. To this end 219 users of social welfare facilities were analyzed using SPSS 23.0 for Windows and Process macro. As a result, first the variables of service quality facility image user loyalty facility satisfaction and facility reuse all formed significant positive relationships. Second facility image user loyalty and facility satisfaction had multiple mediating effects. This study presented a new model using multivariate in response to social welfare facilities in pandemic situations.

Key Words : Convergence service quality facility image user loyalty facility satisfaction facility reuse

\*Corresponding Author : Il-Hyun Yun(kwinae@hanmail.net)

Received March 31, 2021  
Accepted May 20, 2021

Revised April 30, 2021  
Published May 28, 2021

## 1. 서론

사상 초유의 코로나19 재난 상황으로 2019년 12월 발생한 Coronavirus disease-19는 약어인 COVID-19로 세계보건기구는 명명하였고 한국은 코로나19로 사용하기로 하였다[1]. 코로나19는 우리 사회 전반에 걸쳐 타격을 주었고, 사회복지 이용시설은 직원은 출근하는데 이용자는 오지 않아 휴강이나 휴관도 아닌 혼란의 시간을 겪기도 하였다. 코로나19 발생 이후 지역사회는 비대면 접촉으로 인한 생활상의 변화, 위험한 사회에 있다는 불안감과 외부와의 고립감, 우울감, 생계유지의 위기 가구 급증, 급식, 파트타임 근로자나 비정규직 등 수급자 신청급증 등의 새로운 서비스 대상이 발생하였다[2]. 또한, 돌봄이 필요한 노인 등의 취약계층에 대한 서비스 제한이 발생 되기도 하였다. 사회복지 이용시설 등은 늘어나는 지역사회문제에 대하여 찾아가는 서비스로 전환하고[2], SNS 등 다양한 채널 방식으로 서비스 전환을 시도하고 있지만, 이용시설 특성상 대규모 수준의 프로그램이 방역방침에 의거 서비스 제한과 소규모화로 운영이 제한된 상황에서 이루어지고 있다. 이는 사회복지 이용시설에 대한 인적·물적 자원과 재원변동, 지속기간 신뢰 관계를 형성해왔던 이용자들과의 불신감, 시설 이미지 축소, 시설 재이용에 대한 불안요소로 야기될 가능성이 있다. 사회복지 이용시설은 공급자 중심의 운영모델에서 이용자 중심의 서비스로 사회복지 패러다임이 변화하면서 사회복지서비스 질의 관심이 증대되었다[3]. 사회복지 이용시설의 서비스 질은 주관적인 요소로 이용자에 의해서 지각된 서비스 질[4]이며, 이용자 중심으로 사회복지서비스 질의 연구들도 활발히 전개되었다[5]. 서비스 질은 인지적이고 감정적인 차원에서 평가를 진행한다며, 행동적 차원의 평가는 시설 재이용이다. 사회복지시설에서 시설 재이용은 재이용 의도, 후속 행동, 서비스 지속 이용 의향 등으로 사용되고 있으며, 이용자가 서비스를 이용하고 다시 시설을 이용하고자 하는 감정 상태를 말한다[6]. 시설 재이용은 서비스 질을 제대로 측정할 수 있는 변수이며[7], 서비스 질이 재이용에 직접적인 영향 연구[8]와 서비스 질이 매개로 재이용에 간접적으로 미치는 영향 연구[9] 등이 이루어지고 있다.

갑작스러운 팬데믹으로 혼란한 상황 속에서도 사회복지 이용시설을 이용하고 있는 이용자가 지각하는 서비스 질과 시설 재이용과의 관계를 재조명하고, 관계 변인을 융합적으로 결합하여, 팬데믹 시대의 사회복지 이용시설의 활성화 방안을 마련하는 자료를 찾고자 연구를 시작

하였다. 서비스 질과 시설 재이용 관계에서 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도를 관련 변수로 활용하였다. 서비스 질과 시설 이미지는 시설 재이용에 조직의 평판이나 긍정적인 시설의 이미지 구축[10]과 같은 이차적인 결과로 이어지기 때문에 시설 이미지에 대한 중요성이 고려된다[11]. 서비스 질은 시설 이미지에 대하여 긍정적인 이미지 구축의 선행요인[12]으로 서비스 질은 이용시설의 시설 이미지에 영향을 준다. 시설이용자가 지각하는 시설 이미지는 사회복지의 책무성과 경영의 지속성과 관련하여 논의가 확장되고 있으며[13], 사회복지 이용시설의 시설 이미지는 시설의 차별화와 경쟁우위 선점, 이용자 관점에서 서비스 선택권을 위한 준거로 작용이 될 수 있어 중요성은 크다고 할 수 있다[14]. 시설 이미지는 이용자 충성도에 유의한 영향을 미치며 시설성과에 중요한 고객이 된다[15]. 서비스 질은 시설만족도에 영향을 미치는데 이용시설에서는 직원과 시설환경서비스 질 관리 통합이 효과적이며[16], 시설 만족은 시설 재이용에 유의한 영향을 미친다[17]. 시설 만족은 사회복지 시설의 서비스 등을 반복적으로 사용하고 서비스 이용 후 사후 관리 경험을 통해 축적된 해당 시설의 서비스에 대한 이용자의 인지적이고 감정적인 평가의 결과물이라고 할 수 있다. 서비스 질은 시설 이미지와 시설만족도를 통해 이용자의 충성도에 영향을 준다[18]. 사회복지 이용시설은 이용자 만족에 초점을 두고 장기적인 후호적 관계를 통한 이용자 충성도를 수준을 높여야 한다[19]. 이용자 충성도가 높은 이용자는 사회복지시설과 서비스에 대하여 다소 실망스러운 경험이 있나 불만이 있어도, 불만족스러운 경험과 연결을 시키지 않는다[20]. 현재 제공되고 있는 사회복지 이용시설 서비스가 이용자를 만족할 수 있는 서비스 질이 부합하는지, 이용자가 바라는 사회복지 서비스에 대하여 사회복지 이용시설은 역할을 다하고 있는가에 대하여 다차원적으로 접근할 필요가 있다.

본 연구는 사회복지 이용시설 이용자가 지각하는 서비스 질이 시설 재이용과 관계에서 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설 만족의 매개 효과를 파악하여 팬데믹 시대의 사회복지 이용시설 운영방안을 모색하기 위한 이론적·실천적 함의를 제공하고자 한다. 기존 연구에서는 독립변인과 종속변인과의 관계에서 직접적인 영향 관계[21], 단순매개효과[22] 등의 연구가 주로 진행되었다. 직접적인 영향 관계나 단순 매개효과 연구는 팬데믹 같은 상황에서 사회복지시설 서비스 질이 이용자의 재이용을 높이는 변인을 찾기에는 어려움이 있다. 사회복지 이용자는 팬데믹으로 인한 직·간접 영향을 받았거나, 변화 없이 이

용하는 이용자 등 다양성이 존재한다. 다양성을 고려한 변인을 찾기 위해서는 여러 변인을 동시에 고려함으로써 빠른 상황 적응과 안정적인 서비스제공에 효율성을 가져올 수 있다. 따라서 본 연구에서는 다양한 변인을 동시에 고려한 접근방법으로 병렬 삼중매개 효과분석을 이용하여 타 연구들과의 차별 있게 접근하고자 한다. 실제 병렬 삼중매개 효과를 이용한 선행연구는 이론을 토대로 모형을 구축하였기 때문에 이론에 포함된 다양한 변인들을 검증하기 위해 병렬 삼중매개 효과를 검증하려고 한다. 이를 위하여 다음의 내용을 연구하고자 한다. 첫째, 사회복지시설 이용자가 지각하는 서비스 질, 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도, 시설 재이용과 상호 관계는 어떠한가? 둘째, 사회복지시설 이용자가 지각하는 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도는 사회복지시설 서비스 질과 사회복지시설 재이용과 관계에서 매개하는가?

## 2. 연구 진행 방법

### 2.1 연구계획

코로나19로 인한 팬데믹 상황에서도 정부의 사회적 거리 두기 완화 방침에 따라 사회복지 이용시설이 일부 개관하여 이용하고 있는 이용자들을 대상으로 연구계획을 수립하였다. 이용자들이 지각하고 있는 서비스 질이 시설을 재이용과의 관계에서 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도 변수를 융합하여 병렬 삼중매개 효과를 실증 분석하는 것이다. 다차원 개념의 변수를 융합적으로 결합하여 병렬 삼중매개 효과를 알아보하고자 한다.

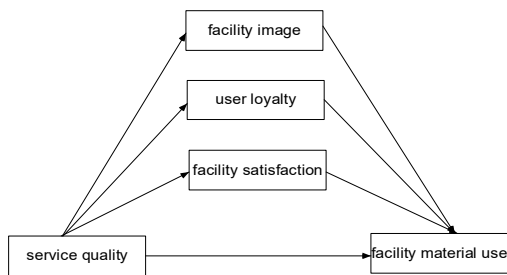


Fig. 1. research plan model

### 2.2 연구대상

본 연구대상은 K 광역시에 소재한 사회복지시설 이용자를 대상으로 설문하였다. 본 연구에서 대상으로 하는

표본은 비확률적 표집 방법으로 2021년 2월10일부터 3월10일까지 실시하여 수집하였다. 자기 보고식에 의한 설문으로 진행되었으며, 총 230부가 수집되었다. 이중 분석 가능한 219부를 분석하였다. 대상사자 중 남성은 60명(27.4%), 여성은 159명(72.6%)이었다. 나이는 10대 15명(6.8%), 20대 26명(11.9%), 30~40대 80명(36.5%), 50~60대 60명(27.4%), 70대 이상 38명(17.4%)이었다. 직업별로는 학생 23명(10.5%), 주부 51명(23.3%), 직장인 91명(41.6%), 기타 54명(24.7%)이었다. 사회복지시설은 사회복지관 96명(43.8%), 노인시설 14명(6.4%), 아동·청소년시설 46명(21.0%), 장애인시설 11명(5.0%), 정신 보건시설 14명(6.4%), 기타 38명(17.4%)이었다.

### 2.3 연구사용 도구

연구를 위해 사용된 도구는 서비스 질, 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도, 시설 재이용으로 다음과 같이 구성하였다. 척도는 모두 리커트 5점 척도로 전혀 아니다. 1점에서 매우 그렇다. 5점으로 점수가 높을수록 변수가 높다는 것을 의미한다. 첫째, 서비스 질은 이용자를 대상으로 서비스 질을 측정하는 일반적으로 사용하는 SERVQUAL을 사용하였다. Zeithaml et. al(1991)[23] 등이 개발한 SERVQUAL 척도로서 김민준과 김재일(2013)[5] 이 사용한 측정지표를 수정하여 활용하였다. 서비스 질은 5개(유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성) 하위요인 22개 문항을 사용하였다. Cronbach's  $\alpha$ 는 .927이었다. 둘째, 시설 이미지는 Bennett & Gabriel(2003)[24]의 척도를 기반으로 최소연과 고연정(2010)[13] 이 이미지 측정을 위해 사용한 척도를 사회복지 이용시설 특성에 맞게 수정하여 단일요인으로 6문항을 구성하여 사용하였다. Cronbach's  $\alpha$ 는 .885이었다. 셋째, 이용자 충성도는 임연옥[25]이 사용한 척도를 사회복지 이용시설에 맞게 수정하여 6문항으로 구성하여 사용하였다. Cronbach's  $\alpha$ 는 .821이었다. 넷째, 시설만족도는 Oliver(1980)과 Spreng, Mackoy(1996)가 사용한 척도[26, 27]를 사회복지 이용시설에 맞게 수정 보완하여 6문항으로 구성하여 사용하였다. Cronbach's  $\alpha$ 는 .899이었으며, 본 연구에서는 .901 이었다. 다섯째, 시설 재이용은 Zeithaml et al.(1996)[28] 등은 재이용 의사를 보다 다차원적으로 측정하기 위하여 고객의 충성도, 전환 의지, 지불용의, 불만족한 사항에 대한 외적 불평 행동, 불만족한 사항에 대한 내적 불평 행동의 5개 차원 13개 항목을 개발하였다. 그중에서 연구의 목적에 맞

게 5문항을 수정하여 구성하였다. Cronbach's  $\alpha$ 는 .833이었다. 탐색적 요인분석 결과를 살펴보면 서비스 질은 5개 요인(유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성, 공감성)으로 총 22문항으로써 이를 측정하는 문항들은 .559에서 .817까지 요인으로 묶였고, 시설 이미지는 총 6개 문항으로써 이를 측정하는 문항들은 .555에서 .776까지 요인으로, 이용자 충성도는 .501에서 .727까지 요인으로, 시설만족도는 총 6개 문항으로 .672에서 .726까지 요인으로, 시설 재이용은 총 5문항으로 .500에서 .644까지 요인으로 묶였다. 또한, 변수들의 고유치를 살펴보면 2.300부터 4.384까지 모두 1 이상으로 나타났고 KMO 값은 .938(sig=.000)으로 나타났다.

### 2.4 연구자료 분석

본 연구에서는 SPSS 23.0 for Windows와 Process macro를 이용하여 분석하였다. 각 변인의 기술통계 및 탐색적 요인분석을 통하여 요인분석을 하였다. 요인분석 후 상관관계 분석하였으며, 이후 연구검증은 Process macro를 이용하여 연구자료를 분석하였다. 병렬 삼중매개 효과의 검증은 부트스트래핑을 적용하였다.

## 3. 연구검증 방법

### 3.1 기술통계와 상관관계

탐색적 요인분석을 이용하여 추출된 서비스 질, 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도, 시설 재이용의 상관관계 분석하였다. 모든 변수가 Table 1과 같이 통계적으로 유의하게 나타났다. 상관계수는 .585~.691의 범위로 0.7이하의 범위를 보여 다중공선성 위험은 없었다. 선형적 관계가 있는 것으로 나타났다.

Table 1. Correlations Variables

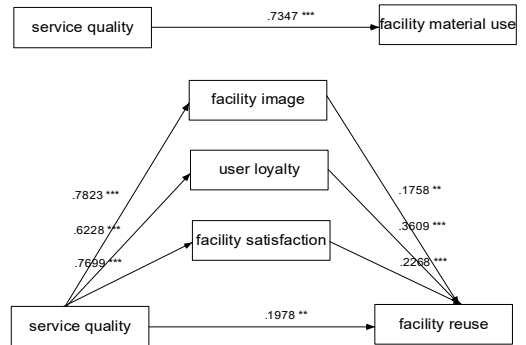
Variable	1	2	3	4	5
1	1				
2	.649***	1			
3	.614***	.636***	1		
4	.665***	.585***	.627***	1	
5	.646***	.608***	.691***	.653***	1
M	3.799	3.702	3.846	3.779	3.797
SD	.675	.746	.634	.781	.767

1.service quality 2 facility image 3 user loyalty 4 facility satisfaction 5 facility reuse

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

### 3.2 병렬 삼중매개 효과분석

사회복지시설 이용자가 지각하는 사회복지시설의 서비스 질과 사회복지시설 재이용과의 관계에서 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도의 병렬 삼중매개 효과 검증을 하기 위하여 Hayes(2018)[29] 가 제안한 PROCESS macro의 Model 4번을 이용하여 부트스트래핑을 한 결과는 Fig. 1과 같다.



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

Fig. 2. effect size by each path

각 경로별 효과는 사회복지시설 서비스 질은 사회복지시설 재이용( $\beta=.1978, p<.01$ )과 시설 이미지( $\beta=.7823, p<.001$ ), 이용자 충성도( $\beta=.6228, p<.001$ ), 시설만족도( $\beta=.7699, p<.001$ )에 유의한 정적 영향을 미쳤다. 시설 이미지( $\beta=.1758, p<.01$ ) 이용자 충성도 ( $\beta=.3609, p<.001$ ), 시설만족도( $\beta=.2268, p<.001$ )은 사회복지 시설 재이용에 유의한 정적 영향을 주고 있는 것으로 나타났다. 사회복지시설 서비스 질에서 시설 재이용 간 경로의 총효과  $\beta=.7347(p<.001)$ 이었다가 매개변수들이 투입되면서 사회복지 서비스 질에서 사회복지시설 재이용 간의 경로의 간접효과  $\beta=.1978(p<.01)$ 로 감소하여 사회복지 서비스 질과 사회복지시설 재이용 간의 관계를 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도가 다중매개하는 것으로 나타났다.

사회복지시설 이용자가 지각하는 사회복지시설 서비스 질과 사회복지시설 재이용과의 관계에서 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도의 다중매개 효과를 검증하기 위하여 PROCESS macro의 Model 4번을 이용하였고, 5,000회의 부트스트래핑을 지정하여, 95% 신뢰구간을 설정하여 효과분석을 하였다. 결과는 Table 2 와 같다. 분석한 결과 Table 2와 같이 전체 간접효과의 크기는

.5369(.3583~.7055)로 95% 신뢰구간에서 0이 존재하지 않아 유의미한 것으로 나타났다. 매개효과 검증결과 시설 이미지는 .1375(.0299~.2527), 이용자 충성도는 .2248(.1244~.3348)로 95% 신뢰구간에서 0이 존재하지 않아 유의미한 것으로 나타났다. 시설 만족도는 .1746(.0194~.3439)으로 95% 신뢰구간에서 0이 존재하지 않아 유의미한 것으로 나타났다. 사회복지시설 이용자가 지각하는 사회복지시설 서비스 질과 사회복지시설 재이용과 관계에서 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도가 유의한 매개 효과가 있는 것으로 나타났다.

Table 2. multiple mediating effect verification

	β	SE	95% level	
			LLCI	ULCI
Total	.5369	.0879	.3583	.7055
1	.1375	.0574	.0299	.2527
2	.2248	.0533	.1244	.3348
3	.1746	.0830	.0194	.3439

- 1. service quality → facility image → facility reuse
- 2. service quality → user loyalty → facility reuse
- 3. service quality → facility satisfaction → facility reuse

#### 4. 결론 및 제언

본 연구에서는 코로나19로 인한 팬데믹 상황에서 사회복지 이용시설을 이용하고 있는 이용자 219명을 대상으로 사회복지 이용시설 서비스 질과 시설 재이용 관계에서 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도를 병렬 삼중매개모형분석을 통하여 다차원적인 실증분석을 진행하였다. 연구의 결과는 다음과 같이 나타났다.

첫째, 사회복지 서비스 질, 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도, 시설 재이용의 변수들은 모두 통계적으로 유의한 상관관계를 형성하고 있었다. 이용자 충성도와 시설 재이용과 관계가 가장 높게 나타났는데, 이용자의 충성도가 높으면 사회복지 시설에 부정적 인식보다 긍정적 인식한다는 Johnson et. al(2006)[20]등의 연구와 일치한다고 할 수 있다. 시설 이미지와 시설만족도 관계가 상대적으로 낮게 나타났지만, 변수들이 모두 비교적 높은 상관관계를 유지하고 있어서 특별한 의미는 없는 것으로 보인다. 이용자의 충성도가 높으면 시설 재이용이 높다는 이론과 실증연구의 결과는 의의가 있다. 이용자의 충성도가 높다는 것은 시설의 신뢰를 기반으로 하는데, 시설의 환경적 요인도 작용할 수 있지만, 서비스

질이 좌우한다고 할 수 있다. 연구에서도 서비스 질은 다른 변수들과 모두 비교적 높은 상관관계를 형성하고 있는 것이 이를 뒷받침한다고 할 수 있다. 범유행 상황에서도 사회복지 이용시설에서의 환경적 요인과 이용자 개인의 심리적 요인들을 모두 고려한 서비스 질을 높이는 방안 마련이 필요하다. 4차 산업혁명 기술과 연계한 스마트 형 사례관리 통합체계구축, SNS와 연계한 팬데믹 상황에서의 대응 매뉴얼 관리, 이용자 근거리 중심의 사회안전망 연결 관리 등이 지역사회단위에서 정책적으로 활용되어야 한다는 것을 시사한다.

둘째, 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도는 다중매개 효과가 있는 것으로 나타났다. 사회복지시설 이용자가 지각하는 사회복지시설 서비스 질과 사회복지시설 재이용과 관계에서 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도가 유의한 매개 효과가 있는 것으로 나타났다. 사회복지 이용시설 이용자는 개인적 심리적 요인과 환경적 요인을 모두 고려하여 사회복지서비스 질을 관리하고 개발하는 방안이 필요하다.

셋째, 시설 이미지의 매개 효과가 실증 규명되었다. 서비스 질과 시설 재이용의 관계에서 시설 이미지는 이용자의 선택권 준거 틀이 되는 매개요인임을 선행연구[14]와 같이 확인되었다. 즉, '서비스 질-시설 이미지-이용자의 재이용'의 경로가 유의한 것으로, 시설 이미지를 위한 홍보 마케팅 전략이 중요한 것을 시사한다. 코로나 19와 상황에서의 대처방안과 지역사회 지원체계 이용에 관한 관리전략은 정보에 취약한 소외계층에게는 매우 유용하다. 사회복지 차원의 재난에 대응하는 홍보전략 매뉴얼과 SNS(Social Network Service)등을 활용한 재난 대응 실용형 플랫폼 구축이 이용시설 특성에 맞게 개발되고 보급되어야 되어야 할 것이다.

넷째, 이용자 충성도의 매개 효과가 실증 규명되었다. 이용자 충성도는 시설서비스를 반복적으로 이용하면서 누적된 결과로 시설에 긍정적으로 작용한다는 [14]와 [30]의 연구와도 일치한다. 즉, '서비스 질-이용자 충성도-시설 재이용'의 경로가 유한 결과로 사회복지 이용시설에서 관리하는 이용자 관리, 사례관리시스템, 지역주민들과의 네트워크 연결망 관리에 대한 중요성이 입증되었다고 할 수 있다. 이용자 관리에 대하여 정기적·비정기적 관리 대상자에 대하여 보호 연속체적 사례관리가 신뢰성을 매개로 지속해서 유지되어야 한다.

다섯째, 시설만족도의 매개 효과가 규명되었다. 시설만족도는 선행연구[17]와도 일치하는 것으로서, 이용시설에서 제공하는 정보 네트워크, 도시락 지원 등 푸드 밴

크 사업을 통한 지역사회 안전망사업, 정서 심리지원을 전화와 SNS 등을 이용한 상담 기능 강화사업, 민관협의 협동 설명서 작성과 시연하는 빈도 확대 등의 시설 특성에 맞는 정책방안 마련이 필요하다고 할 수 있다.

연구 결론을 중심으로 다음과 같이 제안하고자 한다. 첫째, 코로나19와 같은 상황에서 시설의 다양한 대응방안이 마련되고 개발되었지만, 먼저 이용자를 고려한 사회복지서비스 질 대응을 위한 시스템 체계가 필요하다. 이용자 차원에서 환경요인과 심리적 측면을 고려한 사회복지 서비스 질 관리가 필요하다. 둘째, 팬데믹 상황에서의 사회복지 서비스 질 관리를 위한 대응방안 마련을 위해서는 사회복지 시설의 환경요인과 개인의 심리적 요인을 모두 고려한 다층적 접근의 대응사례관리 모형이 필요하다. 셋째, 팬데믹에 대비한 사회복지 이용시설 특성에 맞도록 대응관리 체계 매뉴얼이 개발되어야 한다. 이를 위해서는 사회복지 서비스 질과 시설 이미지, 이용자 충성도, 시설만족도를 위한 신뢰 구축과 개방된 시설의 운영모델이 항상 정보통신 기반[31]으로 하는 체계적인 시스템에 의하여 관리되고 운영되어야 한다. 본 연구는 일부 지역을 대상으로 한 연구로서 일반화하기에는 한계가 있으며, 코로나 19 상황 단계에 따라서 사회복지 이용시설의 일부 인원이 한정되어 연구대상이 되었기 때문에 사회복지 이용시설을 대표하기에는 한계점을 지닌다. 사회복지 이용시설 이용자인 지역사회주민, 노인, 장애인, 아동, 다문화 가족 등 생활이 곤란하거나 어려움을 겪고 있는 이용자들을 위한 보다 다양하고 구체적인 연구대상 중심의 후속 연구가 필요하다. 본 연구에서 사용된 변수 이외도 사회복지 이용시설 유형별 특성, 이용자들의 인구 사회학적 특성이나 집단 별 차이 등 다른 변수들을 추가하여 병렬 삼중매개 효과를 파악할 수 있는 후속 연구가 필요할 것으로 생각한다..

## REFERENCES

- [1] Ministry of Health and Welfare. (2020). Guidelines for responding to social welfare facilities in preparation for the COVID-19 epidemic.
- [2] S. S. Choi & H. M. Kwon. (2021). Social Welfare Responses to COVID-19 in Practice Settings. *Social Welfare Policy and Practice* 7(1), 5-57.
- [3] Y. S. Kim., J. B. Choi., S. H. Hwang., M. S. Kim & I. J. Seo. (2009). Reliability and Validity of the Korean Version of SERVPERF :A Validation Study. *Korean Journal of Social Welfare*, 61(2), 107-135
- [4] B. R. Hwang., J. Y. Lee., Y. J. Kim & E. M. Choi. (2015). The Mediating Effect of Hope on the Influence of the Quality of Self Support Service on Self Support Will. *Social Welfare Policy*, 42(1), 265-292.
- [5] M. J. Kim & J. I. Kim. (2013). Factors Affecting the Service Quality of Social Welfare Service Facilities: Focused on the Contracted-Out Social Welfare Centers. *Korean Public Administration Quarterly*, 25(1), 193-211.
- [6] Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. (2003). Customer repurchase intention: A general structural equation model. *European Journal of Marketing*, 37(11/12), 1762-1800. DOI:10.1108/03090560310495456
- [7] Kersnik, J. (2003). Patients' recommendation of doctor as an indicator of patient satisfaction. *Hong Kong Medical Journal*, 9, 247-25.
- [8] Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. A. (1993). A dynamic process model of service quality: From expectations to behavioral intentions. *Journal of marketing research*, 30(1), 7-27. DOI: 10.2307/3172510
- [9] Y. J. Yi & C. L. Lee(2014). A Critical Review of Service Quality Research in Recent 10 years (2004~2013). *Journal of Marketing Management Research*, 19(2), 1-43
- [10] Helgesen, Ø. and Nettet, E. (2008). Images, Satisfaction and Antecedents: Drivers of Student Loyalty?: A Case Study of a Norwegian University College. *Corporate Reputation Review*, 10(1), 38-59. DOI: 10.1057/palgrave.crr.1550037
- [11] S. Y. Choi & E. J. Ko. (2010). The Effects of Service Quality on the Organizational Image of Community Welfare Center: Focusing on the Mediation of Service Satisfaction. *Journal of Community Welfare* 33, 1-21.
- [12] S. Y. Choi & E. J. Ko. (2010). A Explanatory Study on the Public Image of Community Welfare Center, Community Rehabilitation Center, and Senior Welfare Center. *Korean Journal of Social Welfare Research*, 24, 183-208.
- [13] Le Croy, C. W. and Stinson, E. L. (2004). The Public's Perception of Social Work: Is it what we think it is?. *Social Work*, 4(1), 164-174 DOI: 10.1093/sw/49.2.164
- [14] Nguyen, N. (2006). The Perceived Image of Service Cooperatives: An Investigation in Canada and Mexico. *Corporate Reputation Review*, 9(1), 62-78. DOI: 10.1057/palgrave.crr.1550010
- [15] H. J. Kim & S. L. Han. (2013). The Effect of Sports Center's Service Guarantee on Service Quality, Service Value, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *The Journal of Digital Policy & Management*, 11(9), 127-138.
- [16] M. S. Chung & S. U. Noh. (2006). An Empirical Study on Effects of Service Quality of Community Welfare

- Center on Users' Satisfaction. *Korean Association Of Nonprofit Organization Research*, 5(1), 163-207.
- [17] Baker, D. A., & Crompton, J. L.(2000). Quality, satisfaction and behavior intention. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-803.
- [18] S. Y. Kim., Y. M. Kim., S. Y. Kim & S. K. Park. (2014). The Structural Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction, Facility Image and Customer Loyalty of Public Sports Facilities. *Journal of Sport and Leisure Studies* 56(1), 483-498.
- [19] S. J. Cha & K. J. Hwang. (2018). The Effect of Customer Orientation on Customer Loyalty and Organizational loyalty Mediated by Ethical and Discretionary Responsibility. *Journal of Digital Convergence*, 16(11), 201-209  
DOI:10.14400/JDC.2018.16.11.201
- [20] Johnson, M.S., E. Garbarino, and E. Sivadas. (2006). Influences of customer differences of loyalty, perceived risk and category experience on customer satisfaction ratings. *International Journal of Market Research*, 48(5), 601-622.  
DOI: 10.1177/147078530604800508
- [21] T. Y. Maeng & Y. M. Shim. (2011). Study on the Influence of the Welfare Service Quality for the Elderly and Customer's Satisfaction upon Intention of Re-use. *Health and Social Welfare Review*, 31(2), 180-205.
- [22] K. H. Kim & S. S. Park. (2019). Study on the Effect of User-oriented Outcome on Relationship between Quality of Personal Assistance Service and Royalty. *Journal of Korean social welfare administration*, 21(2), 1-23.
- [23] Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*. 67(4). 420-450.
- [24] Bennett, R. & Gabriel, H.(2003). Image and repetitional characteristic of UK charitable organizations: An empirical study. *Corporate Reputation Review*, 6(3), 276-289.  
DOI: 10.1057/palgrave.crr.1540206
- [25] Y. O. Lim. (2008). *A Study on the Customer Loyalty to Senior Welfare Center: Focusing on the Relationships Among Customer Satisfaction, Perceived Service Quality, and Perceived Relational Benefits*. Doctoral dissertation. Ewha Womans University. Seoul.
- [26] Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.  
DOI: 10.2307/3150499
- [27] Spreng, Richard A. and Robert D. Mackoy. (1996). An Empirical Examination of a Model of Perceived Service Quality and Satisfactions. *Journal of Retailing*, 72(2), 254-278.  
DOI: 10.1016/S0022-4359(96)90014-7
- [28] Zeithaml, V. A., L. L. Berry, and A. Parasuraman. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.  
DOI: 10.2307/1251929
- [29] Hayes, Andrew F. (2018). Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach(2ed). New York, NY: The Guilford Press.
- [30] Oliver, R. L.(1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63, 33-44.  
DOI: 10.2307/1252099
- [31] S. D. Park. (2020). A Preliminary Study on State Responsibility for Establishment and Protection of Information and Telecommunication Infrastructure in COVID-19 Pandemic. *Journal of Digital Convergence*, 18(8), 49-54.  
DOI:10.14400/JDC.2020.18.8.049

윤 일 현(II-Hyun Yun)

✉



- 2002년 2월 : 동신대학교 사회개발대학원 사회복지학과 (사회복지학석사)
- 2011년 2월 : 광주대학교 사회복지전문대학원 사회복지학과 (사회복지학박사)
- 2012년 9월 ~ 현재 : 광주대학교 사회복지학부 부교수

- 관심분야 : 지역사회복지, 웰니스, 4차 산업혁명
- E-Mail : kwinae@hanmail.net