동(洞) 주민센터 복지서비스 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인

- 서울특별시 S구의 사례 -

박경수* · 권기창** · 이석호***

A Study on Factors Influencing User Satisfaction of Community Center

- Focused on a District(S Gu) in Seoul -

Kyung Su Park* · Gi Chang Kwon** · Sokho Lee***

요약 : 본 연구는 서울시 S구의 동 복지기능 강화정책을 추진한지 8개월이 지난 시점에서 현장 중심의 복지서비스에 대한 이용자의 만족도를 분석하고 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 실시되었다. 조사결과, 응답자들의 서비스만족도의 평균값은 5점 만점에 3.745로 '보통'을 다소 상회하는 수준으로 나타났다. 만족도에 영향을 미치는 요인과 관련하여 개인수준의 통제변수 중에서 연령이 정(+)적인 방향에서, 그리고 주요 연구변수인 서비스 품질인식이 정(+)적인 방향에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 본 연구결과를 바탕으로 동 주민센터는 이용자 만족도를 성과목표의 우선순위로 설정, 반응성·보증성·공감성 등의 차원에서 서비스 품질 향상노력, 이용자의 욕구변화에 대한 정기적인 모니터링 체계 마련 등을 제언하였다.

주제어 : 이용자 만족도, 서비스 품질, 동 복지기능, 동(洞) 주민센터

ABSTRACT : The purpose of this study is to analyze determinant factors affecting user satisfaction with the field oriented welfare services initiated by S district(S Gu) in Seoul in the course of a community welfare function reinforcement policy. The results of this study are summarized as the following. The average score of user satisfaction is 3.745 out of 5 indicating that the level of participants' satisfaction is slight above of the 'moderate.' In addition, both age and recognized service quality have positive effects on user satisfaction. Based on this finding, a major priority is given to the importance of user satisfaction for targeting the performance goal, and practical implications such as enhancement of service quality from the perspectives of responsiveness, assurance, and empathy, implementation of monitoring systems for periodically checking users' changing needs are suggested.

Key Words : user satisfaction, service quality, welfare service function, community service center

* 한양사이버대 사회복지학부 부교수(Associate Professor, Department of Social Welfare, Hanyangcyber University), 본 논문은 주저자의 한양사이버대학교 연구연수 기간 중에 연구되었음.

** 한양사이버대 사회복지학부 교수(Professor, Department of Social Welfare, Hanyangcyber University), 교신저자(E-mail: window@hycu.ac.kr, Tel: 02-2290-0391)

*** 한울사회복지연구소 책임연구원(Senior Researcher, Hanwool Social Welfare Research Institute)

Ⅰ. 서론

최근 사회복지분야의 화두는 단연 사회복지전달체계 개편이다. 2013년 우리나라 국가예산은 342조 5천억 원이며 이중 복지예산은 97조 5천억 원(28.3%)에 이른다. 또한 중앙정부 16개 부처의 292개 복지사업과 서울시 497개 복지사업(국고보조사업 포함)이 추진되고 있다(2012년 6월 기준). 이렇듯 복지예산 100조원시대에 살고 있지만 복지체감도는 여전히 낮은 실정이며, 업무량이 급격히 많아지면서 공무원들이 한계 상황에 달하는 이른바 '복지 깔때기' 현상과 공급자 중심의 서비스 제공으로 인해 복지혜택이 복지대상자에게 제대로 전달되지 못하고 있다.

1980년대 후반부터 사회복지 전달체계에 대한 논의가 시작되었고 개편을 위한 노력들도 시도되었지만, 중앙정부에 의한 일방적이고 획일화된 전달체계 개편이 실패하면서, 공공복지서비스 전달체계 개편은 지역과 이용자의 특징을 고려한 다양한 방식으로 방향을 전환하게 되었다(류명석 외, 2012). 보건복지부는 2013년 대통령 업무보고에서 공공복지 서비스 전달체계 개편을 통한 복지 체감도를 제고한다는 목표를 설정하고 동(洞) 주민센터를 맞춤형 복지 허브기관으로 개편하겠다고 천명한 바 있다. 동(洞) 주민센터를 개편하여 지역 주민의 접근성 · 편의성을 고려한 맞춤형 복지서비스 제공체계를 구축하기 위해 맞춤형 급여 · 서비스 신청, 통합사례관리, 고용-복지 연계서비스, 사회적 경제(사회적 협동조합, 사회적 기업) 및 지역공동체 활성화 등을 지원하기로 했다(보건복지부, 2013).

2013년 5월 개최된 제1차 사회보장위원회에서는 '16개 부처 292개 복지사업이 지자체·교육청·고용센터·공단 등 제공하는 기관별로 분절적으로 국민에 전달되어 통합서비스 제공에 한계가 있었음'을 지적하고 '국민 중심의 맞춤형 복지전달체계 구축방향'을 논의하면서 동(洞) 주민센터를 '지역 복지허브'로 개편하여 국민의 접근성 및 편의성을 높이기 위해 동(洞) 주민센터의 주요 기능을 일반행정에서 복지행정으로 전환하고, 복지·고용·보건서비스 등을 통합 제공키로 결정하였다. 서울시 역시 이러한 문제를 인식하고 2012년부터 공공분야의 복지전달체계 개편을 위한 기초 작업을 추진하였으며, 2013년 3월부터 14개 자치구, 96개동(洞)을 대상으로 '동(洞) 복지기능 강화를 위한 공공복지서비스 전달체계 개편사업'을 시범 운영하고 있다. 서울시의 S구는 한발 앞서 2012년 10월부터 맞춤형 주민복지를 위한 현장 중심의 동(洞) 주민센터 복지기능 강화 계획을 수립하였으며, 복지전담 인력 증원과 함께 동별 복지기능 강화 정책을 추진하였다. S구는 복지지향적 동 조직 개편을 통해 기존의 민원행정팀과 주민생활팀을 행정팀과 복지팀으로 재편했으며, 동(洞) 주민센터의 복지기능강화를 위해 복지인력을 기존의 52명에서 88명으로 증원하였다.

이처럼 전달체계의 전환과 함께 주민들의 복지체감도를 높이기 위해서는 서비스 만족도를 향상시켜야 하며, 서비스의 지속적인 개선을 위해서는 만족도에 영향을 미치는 요인들을 탐색해야만 한다. 대체로 선행연구들에서 복지서비스 만족도에 영향을 미치는 요인들은 연령, 성별, 학력, 소득수준 등 개인 특성과 서비스 품질 등을 포함한 기관 특성을 들고 있다. 특히 사회복지 서비스의 품질은 검토된 모든 선행연구에서 일관되게 만족도에 정(+)적인 영향을 미치고 있었을 뿐만 아니라, 향후 서비스 재이용에 대한 직접 혹은 간접효과가 있는 것으로 나타났다(전준구, 2006; 맹두열·심영

미, 2011; 이진용, 2013).

그러나 기존의 복지서비스 만족도와 관련된 대부분의 연구는 프로그램 중심, 그리고 개인수준의 관련요인들을 밝히는데 그치고 있다. 또한 관련된 일부 연구들은 장애인이나 노인 등 특정대상자를 중심으로 만족도 요인을 분석하거나(김훈, 2002; 이기영 · 임혁, 2008; 정영희, 2008; 김은정 · 정소연, 2009), 만족도 측정대상 영역을 일반적인 공공서비스로 간주하거나(김영오, 2004), 복지서비스 기관의 운영형태에 따른 만족도 요인을 측정하였다(윤기찬, 2005). 한편 동(洞) 주민센터 이용자를 대상으로 공적 사회복지서비스 만족도를 파악한 연구가 일부 있으나(정진경, 2009a), 동(洞) 복지기능 강화 정책의 실행에 따른 특정 기초자치구를 중심으로 한 찾아가는 서비스 중심의 공공복지서비스에 대한 주민들의 만족도와 그에 영향을 미치는 요인을 분석한 연구는 찾아보기 어렵다.

본 연구는 서울시 S구의 동 복지기능 강화정책을 추진해온지 8개월이 지난 시점에서 복지서비스에 대한 이용자의 만족도 수준을 파악하고 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하고자 실시되었다.

이를 통해 본 연구는 S구의 후속으로 실시할 만족도조사에 대한 기초선을 제공하고, 향후 더욱 강화될 주민센터 서비스의 지향성과 개선방안을 모색함으로써 이용자 중심의 공공복지서비스의 기능을 점검하는데 필요한 자료를 축적했다는데 그 의의가 있다.

Ⅱ. 문헌고찰

1. 동(洞) 복지기능강화의 배경과 추진내용

1980년대 후반부터 사회복지 전달체계에 대한 논의가 시작되었고 개편을 위한 노력들도 시도되었다. 사회복지전문요원제도(1987년), 보건복지사무소 시범사업(1995년~1999년), 사회복지사무소 시범사업(2004년 7월~2006년 6월), 주민생활지원국체제 운영(2006년 7월~) 등이 지속적으로 추진되었으나 성공적으로 안착하지는 못했다.

중앙정부의 일방적이고 획일화된 전달체계 개편이 실패하면서, 공공복지서비스 전달체계 개편은 지역과 이용자의 특징을 고려한 다양한 방식으로 방향을 전환하게 되었다. 서울시는 이러한 복지전달체계의 문제를 인식하고, 2012년부터 공공분야의 복지전달체계 개편을 위한 기초작업을 추진하였다. 기초작업은 복지전달체계 개편의 필요성 및 방향성을 확립하고 지역 이용자 중심의 동 복지기능 강화를 위한 종합상담, 방문복지 강화, 상시적인 사례관리 등을 주요 골자로 하는 방안들을 포함하였다. 실제 일선 동(洞) 주민센터의 복지담당공무원들은 일반 행정업무 또는 민원업무의 비중을 낮추고 사회취약계층을 위한 방문복지 강화 및 종합상담을 실시하여 이용자 중심의 맞춤형 서비스를 제공하도록 하였다. 현재 중앙정부, 서울시, 자치구, 동(洞) 주민센터, 공공기관 등으로 다기화된 복지서비스 접수창구를 동(洞) 주민센터로 일원화하여 이용자가 쉽게 이해하고 주도적으로 접근신청하며, 이용자의 욕구에 민감하게 반응하는 서비스를 제공할 수 있도록 개편 방안을 제시하였다.

동 복지기능 강화는 일반행정을 중심으로 운영되었던 동(洞) 주민센터의 기능을 개편하여, 주민들에게 보다 높은 수준의 복지서비스를 전달하는 방안을 마련하는 것과 또한 현재 진행 중인 복지서비스 전달체계의 개편방안에 적합하도록 동(洞) 주민센터의 구조와 기능을 개편하여 복지와

생활에 중점을 둔 동의 기능을 강화하는데 그 목적이 있다(류명석 외, 2012).

이처럼 동(洞) 주민센터의 기능조정이 필요한 이유로는 첫째, 행정수요의 변화를 들 수 있다. 세계 금융위기 등 반복되는 경기침체와 복지제도의 변화에 따른 복지대상자 증가, 인구학적 변화에 따른 복지수요의 증가에 적극적으로 대응할 필요성이 증대하였고, 또한 노인 · 장애인 · 기초생활 수급자 등 전통적인 보호적 복지와 함께 아동 · 청소년 · 여성 등 적극적인 서비스가 필요한 복지수요가 확대되는 추세에 있기 때문이다. 이러한 수요 변화 및 복지 필요성의 증대에 따라 다양한 복지수요를 통합하여 제공함으로써 행정의 효율성을 높여야 할 필요성이 증대되었기 때문이다. 두 번째 이유는 공공서비스의 허브(Hub)로서 동(洞) 주민센터의 기능이 필요하기 때문이다. 행정문제의 복잡화에 따라 더 이상 행정은 스스로 모든 문제를 해결할 수 없게 되었으며, 이러한 변화는 행정의 역할에 있어서 본질적인 변화를 가져왔다. 행정단위로서 동이 더 이상 다양한 행정의 문제해결자(problem-solver)가 아닌 서비스 연계자(networker)가 되어 행정문제의 직 · 간접적 당사자와 문제해결 능력이 있는 다양한 행위자들 간의 이해관계를 조정하는 역할을 담당해야 할 필요성이 증대되었다. 이러한 환경에서 동(洞) 주민센터의 위상은 직접 서비스 제공자(direct service provider)가 아닌 정보제공자 또는 적극적인 서비스 연계자가 되어야 한다. 세 번째 이유는 복지서비스 전달 연결망의 중심으로서 동(洞) 주민센터에 대한 요구이다. 점차 동(洞) 주민센터의 주요 제공서비스 중의 하나인 복지서비스의 내용적 변화에 대한 대응 필요성이 증대되고 있다. 기존의 복지서비스의 경우, 다양한 서비스 전달자들 간의 연계 부족으로 자원 활용의 비효율성이 상존하기 때문에 서비스 제공자들 간의 연계가 필수적인 변화상황에 대응하기 위해 동(洞) 주민센터의 기능과 조직의 조정이 필요하게 되었기 때문이다.

류명석 외(2012)의 연구에서는 동(洞) 주민센터 업무개편의 원칙을 동(洞) 주민센터의 복지서비스 전달업무 강화, 주민 근린행정의 강화 및 통합적 복지사례관리 체계화, 찾아가는 복지기능의 강화, 주민자치 강화 및 자치구별 동 행정의 다양성 고려, 물리적, 행정적 환경을 충분히 고려한 업무개편 등 5가지로 제시하고 있다. 또한 동 중심의 주요 업무의 변화를 인테이크, 방문복지, 지역자원개발, 사례관리의 측면에서 〈표 1〉과 같이 제시하고 있다.

이 같은 배경에 따라 서울시 S구는 2012년 10월부터 맞춤형 주민복지를 위한 현장 중심의 동 복지기능 강화 계획을 수립하였으며, 복지전담 인력 증원과 함께 동별 복지기능 강화정책을 추진하였다. S구는 동 조직 개편을 통해 기존의 민원행정팀과 주민생활팀을 행정팀과 복지팀으로 재편했으며, 동(洞) 주민센터의 복지기능 강화를 위해 복지인력을 기존의 52명에서 88명으로 증원하였다. 이에 따라 복지담당 인력은 시행 전 3명에서 시행 후 5.2명으로 1.7배 증가하였고, 직원 1명당 담당하는 복지대상자수도 681명에서 402명으로 40% 감소한 효과를 가져왔다. 동(洞) 복지기능 강화 4개월 이후, 그 이전과 비교하여 방문상담은 231%, 초기상담은 305%, 취약계층 발굴지원은 133%가 증가해 양적 측면에서 가시적인 성과를 보여주고 있다.[1)]

1) S구, 2013. 3, 내부자료.

〈표 1〉 시민복지강화를 위한 주요 업무

구분	현재 (as is)	향후 (to be)
종합 인테이크	- 행정 및 민원업무 해소 - 내방인 위주의 단순상담(상담시간 10분)	- 민원 및 복지서비스 실시 - 적극적 서비스 제공을 위한 종합상담 실시(상담시간 30분으로 확대)
방문복지	- 안부확인 중심의 단순방문(연1회)	- 욕구해결 중심의 방문복지 강화(연4회) - 상담기록지 작성, DB구축
지역자원개발	- 공적급여 중심(소극적 서비스 연계)	- 공적급여+민간서비스(적극적 서비스 연계)
상시 사례관리	- 수급가구 중심의 단순·소극적 사후관리	- 대상가구에 대한 적극적·상시 사례관리 - 공공과 민간서비스를 연계한 복지거버넌스 구축 및 이용자 중심의 복지서비스 제공

출처: 류명석 외(2012), p. 130

2. 복지서비스 이용자 만족도와 영향요인

사회복지서비스 이용자 만족의 개념은 '특정 서비스를 획득하거나 이용하고 난 후 해당 서비스에 대하여 이용자가 느끼는 전반적이고 주관적이며 평가적 반응'으로 정의될 수 있다(전준구, 2006). 특히 공공복지서비스에서의 만족은 공공복지서비스 전달과정이나 결과에 대해 지각하는 심리적, 주관적 상태로 좋고 나쁨의 정도이며(김철희, 2000), 제도보장에 대한 주관적 편익평가와 사회복지담당공무원에 대한 느낌 등 감정을 포함한 개념으로 파악된다(김양순, 2007).

이와 같은 사회복지서비스 이용자의 만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 선행연구들의 결과를 정리해 보면 다음과 같다. 우선 개인특성 관련 변인들을 살펴보면, 서비스 만족도에 미치는 영향의 여부는 선행연구마다 그 결과가 상이하게 보고되고 있다. 연령, 교육수준, 소득수준, 건강상태 등에 따라 만족도의 차이가 있다는 연구결과(김양순, 2007; 정영희, 2008)가 있으며, 성별, 연령에 따른 만족도의 차이는 없지만 소득수준에 따른 만족도의 차이는 있다는 연구결과(이진관, 2000; 정진경, 2009a)가 있다. 또한, 성별, 연령, 학력, 소득, 장애 및 만성질환여부에 따른 만족도의 차이가 없다는 연구결과 역시 보고되고 있으며(송건섭·정미용, 2010), 제공되는 복지서비스의 종류에 따라 만족도에 대한 개인특성 변수들의 영향력은 상이하게 나타나는 경우도 있다(김윤수·류호영, 2012). 한편 거주기간의 경우, 짧거나 매우 오래된 경우에 만족도가 낮은 것으로 나타났다(김영오, 2004).

이처럼 만족도와 관련하여, 개인특성을 나타내는 변인에 대해서 일관적인 결과가 보고되지 않은 이유는, 서비스 수혜자 개인의 특성 자체가 제공되는 사회복지서비스의 종류, 서비스 전달기관 등에 따라 다르며, 만족도 측정에 사용된 도구 역시 연구자마다 다르기 때문인 것으로 보인다.

기관특성을 나타내는 요인 중에서는 여러 선행연구에서 사회복지 서비스 품질이 만족도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(윤기찬, 2005; 김은정·정소연, 2009; 김연희, 2013). 또한 서비스 품질은 만족도에 정적인 영향을 미치는 것뿐만 아니라, 향후 서비스 재이용에 대한 직접 혹은 간접 효과가 있는 것으로 나타났다(전준구, 2006; 맹두열·심영미, 2011; 이진용, 2013). 주목할 만한 점은, 사회복지 서비스의 품질은 검토된 모든 선행연구에서 일관되게 만족도에 정적인 영향을 미치

며, 제공되는 복지서비스의 종류나 서비스수혜 대상자의 특성을 가리지 않는다는 점이다.

서비스 품질과 만족도와의 관계에 대해서는, ① 서비스품질이 만족도의 선행변수, ② 만족도가 서비스 품질의 선행변수, ③ 서비스 품질과 만족도는 동일 개념이라는 세 가지의 견해가 존재하고 있다(이기영·임형 2008). 서비스 품질과 만족도에 대한 관계의 방향에 대해서는 학자들 간 의견이 일치하지 않으나, 두 변인 간 관계가 어떠한 식으로든 존재한다는 것에 대해서는 의견이 일치한다고 볼 수 있다. 일반적으로 다수의 선행연구에서는 서비스 품질을 '인지적 개념'으로, 만족도를 '감정적 결과물'로 파악하여(윤기찬, 2005; 이기영·임형, 2008), 서비스품질이 만족도에 선행하는 변인으로 설정하고 있다.

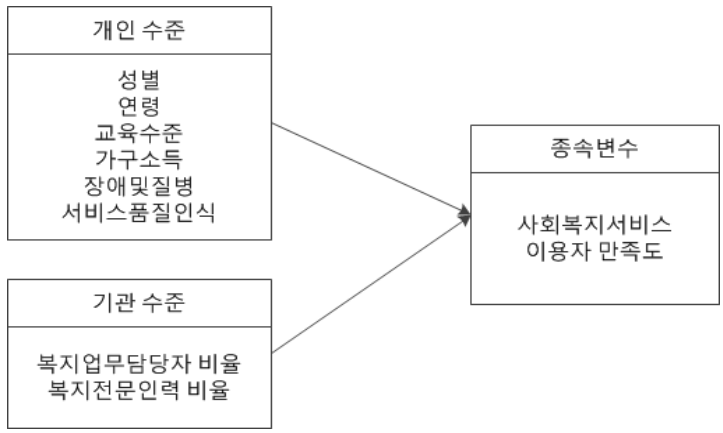
서비스 품질에 대한 측정도구로는 이용자의 주관적 인식에 기반한 SEVQUAL(service quality)이나 SERVPERF(service performance)가 다수의 선행연구에서 사용되고 있다. SERVQUAL은 기대된 서비스(expected service)와 지각된 서비스(perceived service)와의 차이 정도를 통해서, 그리고 SERVPERF는 기대된 서비스를 제외하고 지각된 서비스만을 통해 서비스 품질을 측정하고 있다(윤기찬, 2005). 그러나 이 두 가지 도구는 마케팅 분야에서 개발된 도구이기 때문에, 공공성을 특징으로 하는 사회복지 서비스분야에서는 대체로 연구 상황에 맞게 전체문항이나 하위 개념을 수정 혹은 보완해서 사용되고 있다(이기영 ·임형, 2008; 김은정·정소연, 2009). 하위 개념에는 대표적으로 유형성, 신뢰성, 반응성, 보증성, 공감성 등이 포함된다. 유형성은 물리적 시설이나 장비, 제공자의 옷차림이나 외양 등을 의미하며, 신뢰성은 약속한 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행하는 능력이다. 반응성은 고객을 기꺼이 돕고 신속한 서비스를 제공하는 것이며, 보증성은 서비스제공자의 친절, 공손, 신중, 높은 지식수준 등, 그리고 공감성은 보살핌이나 고객에게 주어지는 개별적인 관심을 의미한다.

서비스 품질 이외의 만족도에 영향을 미치는 요인으로는, 공공서비스기관에 복지전담 공무원이 있는 경우가 관계 혜택을 매개로 하여 만족도에 대한 간접효과가 있는 것으로 나타났다(정진경, 2009b). 따라서 본 연구에서도 복지전담 공무원에 대한 변인을 각 동(洞) 주민센터에서 근무하고 있는 복지업무 담당자의 비율과 복지 전문 인력의 비율을 기관 특성 변수로 반영하여 좀 더 심층적인 분석을 하고자 하였다.

지금까지 선행연구결과에서 나타난 사회복지 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인들을 살펴볼 때, 개인특성 요인의 경우에는 서비스 공급자입장에서 만족도 향상을 위해 실질적으로 개입할 수 있는 여지는 많다고 할 수 없다. 그러므로 서비스 공급자 측면에서는 개인 특성의 요인보다는 효과적인 개입이 가능한 기관 특성 요인이 더 중요한 의미를 갖는다고 볼 수 있다. 이에 따라, 본 연구에서는 개인 특성뿐만 아니라 기관 특성에 대한 종합적 분석을 통하여, 공급자 측면에서 사용자 만족도에 기여할 수 있는 요인이 무엇인지를 파악하고 이에 따른 실천적 함의를 모색하고자 한다.

연구주제와 관련된 선행연구 고찰결과를 토대로 하여 본 연구논문의 연구가설은 다음과 같이 설정하였다.

연구가설 1: 서비스 품질 인식은 서비스 만족도에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.



〈그림 1〉 연구모형

연구가설 2: 복지업무 담당자 비율은 서비스 만족도에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

연구가설 3: 복지 전문 인력비율은 서비스 만족도에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형

선행연구 결과를 바탕으로 하여, 서비스 만족도에 영향을 미치는 변인을 분석하기 위한 연구모형은 〈그림 1〉과 같이 도식화할 수 있다. 종속변수인 사회복지서비스 이용자 만족도에 영향을 미치는 독립변인은 크게 개인의 특성을 나타내는 변수와 기관(동(洞) 주민센터)의 특성을 나타내는 변수로 나눌 수 있다. 개인수준 변수는 ① 성별, ② 연령, ③ 교육수준, ④ 소득수준, ⑤ 장애 및 질병여부, ⑥ 서비스 품질 인식을 포함하며, 기관수준 변수는 ① 복지업무 담당자 비율, ② 복지 전문인력 비율로 설정하였다.

2. 변수의 구성 및 측정 내용

1) 개인수준 변수

개인 특성을 나타내는 변수는 인구사회학적 특성을 나타내는 성별, 연령, 교육수준 변수를 포함하고, 경제적 특성으로는 근로소득, 사회보장급여소득, 근로소득외 기타소득, 그리고 가족, 친인척, 사회단체 등으로부터의 지원을 모두 합산하여 하나의 소득 수준 변수를 새롭게 구성하였다. 또한 보건관련 특성인 장애 및 질병의 여부는 선택형 질문('있음', '없음')을 통해 측정하였다.

이중에서 범주형 변수로 측정된 성별(남=1), 교육수준(고졸이상=1), 장애 및 질병여부(있음=1)는 각각 더미변수화 하였으며, 연속형 변수로 측정된 연령 및 가구 월소득은 변형 없이 연구모형에 투입하였다. 단, 기술통계분석에서는 편의상 해당 연속형 변수를 범주화하여 분석하였다.

지역주민들에게 제공되는 복지서비스의 품질에 대한 인식을 측정하는 척도는 유삼희(2004), 김인 외(2007), 이기영·임혁(2008)의 연구결과에서 공통적으로 유의미하게 나온 하위요인들을 바탕으

로 하고, 서비스 제공자가 서비스 대상자를 직접 방문하는 현장중심서비스의 특성과 관련이 없는 문항들(기관의 시설상태, 물품비치상태 등)은 제외하였다. 이와 같이 재구성된 본 척도는 반응성, 보증성, 공감성을 나타내는 5개의 문항으로 구성되었다. 각 문항은 5점 리커드 척도로 이루어졌으며, 점수가 높을수록 동(洞) 주민센터에서 제공하는 사회복지 서비스의 품질이 높은 것을 의미한다. 서비스의 품질에 대한 본 측정도구의 내적일관성 신뢰도(internal consistency reliability)는 .858로 나타났다. 또한 재구성된 척도에 대한 요인분석결과, 각 문항의 요인적재값은 최소 .571에서 최대 .862이며, 평균분산추출값(average variance extracted)은 .557, 개념구성 신뢰도(construct reliability)는 .861로 나타났으므로 수렴타당도(convergent validity)는 전반적으로 양호한 수준임을 알 수 있다.[1)]

2) 기관 수준 변수

기관(동(洞) 주민센터)의 특성을 나타내는 변수로는 복지업무 담당자 비율, 복지 전문 인력비율이 포함되었다. 복지업무 담당자 비율은 각 동(洞) 주민센터에 등록된 통합관리 대상자 인원에 대한 복지업무담당자의 비율인데, S구의 경우 자체적으로 다수의 행정직 공무원을 복지업무 담당자로 전환했으며(시행 전 3명에서 시행 후 5.2명으로 1.7배 증가), 이 사업을 위한 계약직 직원들을 주민센터에 추가 배치하였다. 또한 주민센터의 업무분장 권한은 동장에게 있으므로 동단위로 복지업무 담당자의 비율에 차이가 있다. 한편 복지 전문 인력 비율은 각 주민센터에 소속된 복지업무 담당자 중에서 사회복지사자격증을 가지고 있는 전문복지인력의 비율을 의미한다.

3) 동(洞) 주민센터 복지서비스 만족도

동(洞) 주민센터의 복지서비스 만족도에 대한 측정은 김용석(2009)이 개발한 '사회복지서비스 이용자 만족척도'를 활용하였다. 원 척도는 2개의 하위요인(서비스 공급자 만족도, 서비스 결과 만족도)이 있으며, 5점 리커드 척도의 20개 문항으로 구성되어 있으나, 본 연구에서는 동(洞) 주민센터의 특성을 고려하여 총 17개 문항으로 재구성하였으며, 측정된 만족도의 점수가 높을수록 만족도 수준이 높은 것을 의미한다. 재구성된 '사회복지서비스 이용자 만족척도'의 내적일관성 신뢰도(internal consistency reliability)는 .969로 나타났다. 또한 재구성된 척도에 대한 요인분석 결과, 각 문항의 요인적재값은 최소 .577에서 최대 .881, 평균분산추출값(average variance extracted)은 .658, 개념구성 신뢰도(construct reliability)는 .848로 나타났으므로 수렴타당도(convergent validity)가 양호한 수준임을 알 수 있다.

3. 자료수집 방법

본 연구의 조사대상자는 서울시 S구의 17개 동에 거주하고 있는 사회복지서비스 통합관리 대상자(국민기초생활수급자, 차상위계층, 모부자가정 등) 35,412명(2013년 5월) 중 동(洞) 주민센터의 서비스 이용경험이 있는 이용자들이다. 표본추출을 위한 모집단의 표본틀(sampling frame)은 S구

1) 평균 분산추출값 = Σ요인적재값^2/문항수
개념구성 신뢰도 = Σ(요인적재값)^2/Σ(요인적재값)^2 + Σ오차분산.
각 요인적재값이 .5 이상, 평균분산추출값이 .5 이상, 개념구성 신뢰도가 .7 이상일 때 해당 척도의 수렴타당도는 양호한 것으로 해석할 수 있다(Hair et al., 2009).

에서 관리하고 있는 사회복지서비스 통합관리 대상자 등록명부를 사용하였고 동별 통합관리 대상자 수의 비율을 고려한 후, 무작위로 총 510명을 추출하였다.

자료수집기간은 2013년 5월 6일부터 6월 7일까지였으며. 표본으로 추출된 510명의 거주지에 조사자가 직접 방문하여 실시하는 면접 설문조사 방법을 사용하였다. 510명의 대상자 중에 최종적으로 설문에 응답한 인원은 381명이며, 응답률은 74.7%로 나타났다.

4. 자료분석 방법

설문조사 결과는 통계패키지인 STATA 12를 사용하여 이용자 개인특성에 대한 기본적인 기술통계분석을 하였으며, 측정도구의 내적 일관성에 대한 검정은 Cronbach Alpha값을 계산하였고, 수렴타당도는 확인적 요인분석을 통해 요인적재값, 평균분산추출값, 개념구성 신뢰도값을 산출하여 평가하였다. 아울러 본 연구에 사용된 자료의 특성을 살펴볼 때, 조사대상자는 자신이 거주하고 있는 지역(동)의 주민센터로부터 사회복지 서비스를 제공받으므로 개개인의 서비스 이용경험은 자신이 등록된 동(洞) 주민센터의 특성에 영향을 받는다고 할 수 있다. 즉, 본 연구자료는 이용자 개인이 거주지역의 동(洞) 주민센터에 내재된 관계에 있으므로, 자료의 제1수준(level-1)은 개인으로, 제2수준(level-2)은 기관(동(洞) 주민센터)으로 구성되어 있는 다층자료(multilevel data)의 특성을 가지고 있다. 이와 같은 자료의 특성을 고려하여, 본 연구모형은 다층분석(multilevel analysis)방법을 사용하여 분석하였다.

Ⅳ. 연구결과

1. 응답자의 일반적 특성

조사대상자들의 인구사회학적 특성은 〈표 2〉에 나타난 바와 같다. 조사대상자들의 34.95%는 남성, 65.1%는 여성으로, 여성의 비율이 절반을 훨씬 넘는 것으로 나타났다. 연령대별로 보면 '60세 이상'이 58.9%로 가장 많았으며, '40~59세'는 36.8%, '39세 이하'는 4.2%인 것으로 나타났고, 평균 연령은 68.01세로 나타났다. 전반적으로 조사대상자들의 연령은 매우 높은 편인 것으로 나타났다. 교육수준은 '무학'이 28.2%로 가장 많았으며, '고등학교 졸업'(26.3%), '초등학교 졸업'(23.1%), '중학교 졸업'(17.3%), '대학졸업 이상'(5.1%)의 순으로 나타났다. 근로소득, 사회보장급여소득, 근로소득외 기타소득, 그리고 가족, 친인척, 사회단체 등으로 부터의 지원을 모두 포함한 소득수준은 월평균 66.49만원으로 나타났으며, 소득구간별로는 '1만원~49만원'이 51.0%로 가장 많았고, '50만원~99만원'(25.1%), '100만원~149만원'(13.5%), '150만원~199만원'(6.6%), '200만원 이상'(3.9%)의 순으로 나타났다. 장애 및 질병여부에 대해서는 '없음'이 41.6%, '있음'이 58.4%로 나타났다.

2. 주요 연구변수 특성

연구모형의 주요변수에 대한 특성은 〈표 3〉에 나타난 바와 같다. 5점이 만점인 서비스 품질인식의 평균값은 3.870으로, 응답자들은 서비스의 품질에 대한 인식이 '보통 수준'을 다소 상회하는 것으로 나타났다. 5점이 만점인 서비스 만족도의 평균값은 3.745로, 응답자들의 서비스에 대한 만족

〈표 2〉 조사대상자들의 일반적 특성

구분		N	%
성별 (n=381)	남	133	34.9
	여	248	65.1
연령 (n=380) (m=68.01)	39세 이하	16	4.2
	40~59세	140	36.8
	60세 이상	224	58.9
교육수준 (n=376)	무학	106	28.2
	초등학교 졸업	87	23.1
	중학교 졸업	65	17.3
	고등학교 졸업	99	26.3
	대학졸업 이상	19	5.1
소득수준 (n=381) (m=66.49)	1~49만원	185	51.0
	50~99만원	91	25.1
	100~149만원	49	13.5
	150~199만원	24	6.6
	200 이상	14	3.9
장애 및 질병여부	없음	133	41.6
	있음	187	58.4

〈표 3〉 주요 연구변수의 특성

구분		사례수	평균	표준편차	최소값	최대값
독립변수(동)	복지업무 담당자 비율	17	.0025	.0010	.0012	.0048
	복지 전문 인력 비율	17	.148	.101	.000	.250
독립변수(개인)	서비스 품질 인식	375	3.870	.665	2.000	5.000
종속변수	서비스 만족도	360	3.745	.795	1.235	5.000

도 역시 '보통수준'을 다소 상회하는 것으로 나타났다. 기관(동)수준의 변수인 복지업무 담당자 비율은 평균 .25%로, 담당자 1명당 평균 약 400명의 통합관리자를 담당하는 것으로 나타났다. 사회복지자격증을 소유하고 있는 복지 전문 인력의 비율은 평균 14.8%이며, 전문 복지 인력이 한명도 없는 기관도 있는 것으로 나타났다(최소값=.000).

3. 서비스 만족도 영향요인

서비스 만족도에 영향을 미치는 변인은 전술한 바와 같이 다층분석(multilevel analysis)방법을 사용하여 분석하였으며 분석과정은 무조건 평균모형(unconditional means model), 무선 절편 모형(random intercept model), 분산 구성 모형(variance component model)의 세가지 모형을 설정하였다. 무조건 평균 모형을 통해 각 동별 주민센터 간 사회복지서비스 이용자 만족도 평균값의 차이가 있는지의 여부를 살펴보았다. 무선 절편 모형에서는 개인수준의 변수를 투입하였고, 본 연구의 최종모형인 분산 구성 모형에서는 기관수준(동(洞) 주민센터)의 변수를 투입하여 그 영향력의 정도를 검정하고자 하였다. 각 모형에서는 분석과정별 고정효과(fixed effect)와 무선효과

(random effect)를 살펴보았다.

1) 모형 1: 무조건 평균 모형(unconditional means model)

독립변수가 투입되지 않는 무조건 평균 모형은 아래와 같은 식으로 나타낼 수 있다. 이 모형을 통해서 동(洞) 주민센터 간 서비스 만족도에 대한 평균의 차이가 있는지의 여부를 검정할 수 있다.

Level-1(개인 수준):

Y_{ij} (서비스 만족도) = $\beta_{0j} + r_{ij}$, $r_{ij} \sim N(0,\sigma^2)$

Level-2(동(洞) 주민센터 수준):

$\beta_{0j} = \gamma_{00} + u_{0j}$, $u_{0j} \sim N(0,\tau_{00})$

개인 수준에서, Y_{ij}(서비스 만족도)는 j번째 동 주민센터에서 서비스를 제공받는 i번째 응답자의 서비스 만족도를 측정한 값이고, β_{0j}는 j번째 동(洞) 주민센터의 상수항(constant)으로써 해당 동(洞) 주민센터의 서비스만족도에 대한 평균값이며, r_{ij}는 j번째 동(洞) 주민센터의 i번째 응답자의 잔차(residual)를 나타낸다. 개인수준의 잔차는 정규분포를 이루며, 평균값은 0, 그리고 특정 분산값(σ^2)을 갖게된다($r_{ij} \sim N(0,\sigma^2)$).

동(洞) 주민센터 수준에서, β_{0j}는 j번째 동의 평균값을 나타내며, γ_{00}은 상수항(constant)으로서 동(洞) 주민센터별 평균값을 나타낸다. u_{0j}는 j번째 동의 잔차(residual)를 나타내며, 이때 동 수준의 잔차는 정규분포를 이루며 평균값은 0, 그리고 특정 분산값(τ_{00})을 갖게 된다($u_{0j} \sim N(0,\tau_{00})$).

무조건 평균모형에 대한 분석결과, 동(洞) 주민센터 수준(level-2)에서의 오차항 분산은 .176이며, 5%의 유의수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다(〈표 4〉 참조). 즉, 각 동의 서비스 만족도 평균값은 각 동이 동일한 하나의 값을 갖는 것이 아니라 전체 평균값을 중심으로 하여 유의미하게 분포되어 있으며, 각 동의 평균만족도값은 동별로 유의미한 차이가 있다는 것을 알 수 있다.

또한 개인수준(level-1)에서의 오차항 분산은 .432이므로, 총분산은 개인수준의 분산(.432)과 동 수준의 분산을(.176)을 합친 값인 .608이 된다. 따라서, 동(洞) 주민센터 수준(level-2)에서 설명할 수 있는 최대분산은 아래와 같이 ICC(Intra-Class Correlation)값을 계산하여 알아 볼 수 있다(Hox, 2010).

$$ICC = var(u_{0j})/(var(r_{ij})+var(u_{0j})) = .175/(.432 + .176) = .288$$

ICC값는 .288이므로, 서비스 만족도의 총분산 중에서 동(洞) 주민센터 수준(level-2)에서 설명할 수 있는 분산은 28.8%임을 알 수 있다. 이와 같이 무조건 평균모형의 결과로 비추어 볼 때, 본 연구자료는 동별 서비스만족도 평균값이 유의미하게 차이가 나며, 동시에 동 수준에서 설명할 수 있는 분산이 28.8%에 이르므로 다층분석방법을 적용한 분석이 가능하다고 할 수 있다.

2) 모형 2: 무선 절편 모형(random intercept model)

개인수준의 변수인 성별, 연령, 교육수준, 소득수준, 장애 및 질병과 서비스 품질 인식이 모형에 포함된 무선 절편 모형은 다음과 같은 식으로 나타낼 수 있다. 이 모형을 통해 개인수준의 변수가 서비스 만족에 미치는 영향의 크기와 방향을 파악할 수가 있다.

Level-1(개인 수준):

Y_{ij} (서비스 만족도) = β_{0j} + β_{1j}(성별)$_{ij}$ + β_{2j}(연령)$_{ij}$ + β_{3j}(교육수준)$_{ij}$ + β_{4j}(소득수준)$_{ij}$ + β_{5j}(장애 및 질병)$_{ij}$ + β_{6j}(서비스 품질 인식)$_{ij}$ + r_{ij},

r_{ij}~N(0,σ^2)

Level-2(동 수준):

β_{0j} = γ_{00} + u_{0j}, u_{0j}~N(0, τ_{00})

β_{1j} = γ_{10}

β_{2j} = γ_{20}

β_{3j} = γ_{30}

β_{4j} = γ_{40}

β_{5j} = γ_{50}

β_{6j} = γ_{60}

개인 수준에서, 모형1에 추가된 변수를 나타내는 β_{1j}는 j번째 동의 성별에 대한 회귀계수 값을, β_{2j}는 연령에 대한 회귀계수 값을, β_{3j}는 교육수준에 대한 회귀계수 값을, β_{4j}는 소득수준에 대한 회귀계수 값을, β_{5j}는 장애 및 질병에 대한 회귀계수 값을, β_{6j}는 서비스 품질 인식에 대한 회귀계수 값을 나타낸다. 동(洞) 주민센터 수준에서, 추가된 γ_{10}, γ_{20}, γ_{30}, γ_{40}, γ_{50}, γ_{60}는 각각의 회귀계수 값에 대한 상수항을 나타낸다.

분석결과, 개인수준의 독립변수 중에서 연령(B=.006) 및 서비스 품질 인식(B=.776)이 정(+)적인 방향에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높을수록, 서비스 품질 인식이 높을수록 서비스 만족도는 높아진다는 것을 알 수 있다. 그 외에 성별, 교육수준, 소득수준, 장애 및 질병 여부는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났(〈표 4〉 참조).

무조건 평균 모형과 무선 절편 모형을 비교해 볼 때, 개인수준의 오차항 분산은 .432에서 .217로 줄어들었다는 것을 알 수 있다(〈표 4〉). 그러므로 개인수준의 변수가 투입된 무선 절편 모형에서, 개인수준에서 설명된 분산량은 다음과 같이 계산할 수 있다(Hox, 2010).

개인수준 설명 분산량(R_1^2) =

기본모형$var(r_{ij})$-비교모형$var(r_{ij})$/기본모형$var(r_{ij})$

= .432-.217/.432 = .498

즉, 무선 절편 모형에서는 투입된 개인 수준 변수들의 설명력이 49.8%이며, 따라서 만족도에 미치는 개인 수준 변수들의 영향력은 높은 편이라고 할 수 있다. 이 모형에서 나타나는 특이점으로는, 개인 수준의 변수만을 투입했는데도 불구하고 개인 수준의 오차항 분산뿐만 아니라 동수준의 오차항 분산($(var(u_{0j})$)도 .176에서 .074로 크게 줄어들었다는 것이다. 그 이유는 개인 수준에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타난 연령이나 서비스 품질 인식 변수의 분포특성이 동별로 매우 다르게 나타나며, 이와 같은 동별 상이함이 동별 평균서비스만족도의 분산을 설명하기 때문에 동수준 오차항의 분산이 줄어든 것으로 볼 수 있다.

3) 모형 3: 분산 구성 모형(variance component model)

동(洞) 주민센터 별로 종속변수의 평균값이 다르게 나타나는 이유를 설명하기 위해서 기관수준(level-2)의 변수인 복지업무 담당자 비율과 복지전문인력 비율이 모형에 추가로 설정되었다. 이 모형을 통해 서비스 만족도에 영향을 미치는 변인을 개인 수준에서 뿐만 아니라 기관 수준에서도 추가로 파악할 수 있다.

Level-1(개인 수준):

Y_{ij} (서비스 만족도) = β_{0j} + β_{1j}(성별)$_{ij}$ + β_{2j}(연령)$_{ij}$ + β_{3j}(교육수준)$_{ij}$ + β_{4j}(소득수준)$_{ij}$ + β_{5j}(장애 및 질병)$_{ij}$ + β_{6j}(서비스 품질 인식)$_{ij}$ + r_{ij},

$r_{ij} \sim N(0, \sigma^2)$

Level-2(동 수준):

β_{0j} = γ_{00} + γ_{01}(복지업무 담당자 비율)$_j$ + γ_{02}(복지 전문 인력 비율)$_j$ + u_{0j}, $u_{0j} \sim N(0, \tau_{00})$

β_{1j} = γ_{10}

β_{2j} = γ_{20}

β_{3j} = γ_{30}

β_{4j} = γ_{40}

β_{5j} = γ_{50}

β_{6j} = γ_{60}

모형 3에서, 기관(동(洞) 주민센터)수준에서 새로 추가된 γ_{01}은 복지업무 담당자 비율에 대한 회귀계수 값을, 그리고 γ_{02}는 복지 전문 인력 비율에 대한 회귀계수 값을 나타낸다.

분석결과, 개인 수준의 독립변수 중에서는 연령(B=.006)과 서비스 품질 인식(B=.778)이 정(+)적인 방향에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높을수록, 서비스의 품질에 대한 인식이 높을수록 서비스 만족도는 높아진다는 것을 알 수 있다. 반면, 개인 수준에서의 성별, 교육수준, 소득수준, 장애 및 질병여부, 그리고 기관 수준에서의 복지업무담당자 비율과 복지 전문 인력 비율은 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다(〈표 4〉).

또한 무조건 평균 모형과 분산 구성 모형을 비교해 볼 때, 개인 수준의 오차항 분산은 .432에서 .217로, 동수준의 오차항 분산은 .176에서 .064으로 줄어들었다는 것을 알 수 있다(〈표 4〉). 그러므

〈표 4〉 서비스 만족도

($N_{개인}$=335, $N_{동}$=17)

구분	무조건 평균 모형	무선 절편 모형	분산 구성 모형
	B(SE)	B(SE)	B(SE)
고정효과			
절편	3.807(.109)*	.349(.232)	.638(.297)*
성별(남성=1)		.026(.057)	.026(.057)
연령		.006(.002)*	.006(.002)*
교육수준(고졸이상=1)		.093(.056)	.091(.056)
가구소득		-000(.001)	-.001(.001)
장애 및 질병(있음=1)		-028(.037)	-.032(.037)
서비스 품질 인식		.776(.044)*	.778(.044)*
복지업무 담당자 비율			-109.215(76.571)
복지 전문 인력 비율			-.111(.745)
무선효과			
var(r_{ij})	.432(.034)*	.217(.017)*	.217(.017)*
var(u_{0j})	.176(.068)*	.074(.030)*	.064(.026)*
편차(Deviance)	705.594	472.141	469.687

*p<.05

로 분산 구성 모형에서 개인 수준에서 설명된 분산량과 기관 수준에서 설명된 분산량은 다음과 같이 계산할 수 있다(Hox, 2010).

개인 수준 설명 분산량(R_1^2) =
기본모형$var(r_{ij})$-비교모형$var(r_{ij})$/기본모형$var(r_{ij})$
= .432-.217/.432 = .498

기관 수준 설명 분산량(R_2^2) =
기본모형$var(u_{0j})$-비교모형$var(u_{0j})$/기본모형$var(u_{0j})$
= .176-.064/.176 = .636

따라서 개인 수준 변수와 기관 수준 변수가 투입된 분산 구성 모형은 개인 수준에서 설명된 분산량은 49.8%이고, 기관 수준에서 설명된 분산량은 63.6%이다. 그러나, 기관 수준의 변수가 모두 통계적으로 유의미하지 않게 나타났는데도 불구하고 기관 수준에서 설명된 분산량이 높은 것으로 나타난 이유는, 무선 절편 모형에서 기술한 바와 같이, 기관 수준변수의 영향이 아니라 개인 수준 변수의 영향 때문이라고 할 수 있다.

각 모형에 따른 편차(Deviance)값을 살펴보면, 독립변수들이 투입되지 않은 무조건 평균 모형에서는 705.594이였으나, 개인 수준 및 기관 수준의 변수가 모두 투입된 최종 분산 구성 모형에서는 469.687로 나타났다. 즉, 수준별 변수들이 투입됨에 따라 모형이 전반적으로 개선되었음을 알 수 있다.

Ⅴ. 결론 및 제언

본 연구는 서울시 S구의 동 복지기능 강화정책을 추진한지 8개월이 지난 시점에서 현장 중심의 복지서비스에 대한 이용자의 만족도를 분석하고 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 실시되었다.

조사결과, 5점이 만점인 서비스만족도의 평균값은 3.745로, 응답자들의 서비스에 대한 만족도 역시 '보통' 수준을 다소 상회하는 것으로 나타났다. 한편 서비스 품질 인식이 서비스만족도에 정(+)적인 영향을 미친다는 연구가설 1은 지지되었으나, 복지업무 담당자비율과 복지 전문 인력비율이 서비스만족도에 정(+)적인 영향을 미친다는 연구가설 2와 3은 각각 기각되었다.

만족도에 영향을 미치는 요인과 관련하여 개인 수준의 통제변수 중에서 연령이 정(+)적인 방향에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났고, 주요 연구변수인 서비스 품질인식이 정(+)적인 방향에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 즉, 연령이 높을수록, 서비스의 품질에 대한 인식이 높을수록 서비스 만족도는 높아진다는 것을 알 수 있다. 서비스의 품질에 대한 인식이 높을수록 만족도가 상승한다는 조사결과는 선행연구들의 결과와 일치하는 것이며, 연령이 높을수록 만족도가 높아진다는 것은 고령의 이용자일수록 제공되는 서비스의 양이 더 많을 수 있으며 또한 복지서비스에 대한 심정적 고마움의 상대적 크기 때문일 가능성이 있다. 이와 같은 가능성에 대한 검증은 서비스 양이나 정서적 상태를 반영하는 변수를 설정한 후속 연구에서 이루어져야 할 것이다. 아울러, 통제변수 중에서 성별, 교육수준, 가구소득, 질병 및 장애여부는 유의미하지 않은 것으로 나타났는데, 선행연구에서 인구사회학적 특성 변수와 만족도와의 관계는 연구자마다 상이하게 나타난 것으로 비추어 볼 때, 본 연구결과 역시 해당변수들 간의 일반적인 경향을 나타낸다기 보다는 연구의 모집단인 S구 서비스대상자의 특성을 나타낸 것

으로 보인다.

연구가설 2와 3의 기관관련변수인 복지업무 담당자비율과 복지 전문 인력 비율은 모두 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났는데, 이와 같은 이유에 대해서는 다음과 같은 상황을 고려할 필요가 있다. 즉, 두 기관변수는 서비스만족도에 대한 직접적인 효과는 없지만, 서비스의 품질이나 여타 변수를 매개하여 만족도에 간접적인 영향을 미칠 가능성이 있다(완전매개효과). 복지관련 인원을 충원한다고 하여 직접적으로 만족도에 영향을 미치는 것이 아니라 인원충원→서비스품질 향상→만족도의 경로를 거칠 가능성이 있다고 할 수 있다. 그러나 이와같은 매개효과에 대한 통계적 검증은 본 연구모형의 범위를 넘어서는 바, 후속연구에서 새로운 모형을 설정하여 분석해야 할 것이다. 또한, 연구대상지역에서 복지인력의 충원이 상대적으로 최근의 일임을 감안할 때, 인원충원의 '지연효과'의 가능성 역시 존재한다고 할 수 있다. 즉, 본 조사가 이루어진 시점에서는 인원충원이 만족도에 미치는 효과가 아직 실질적으로 나타나지 않을 가능성이 있을 수 있다. 그렇기 때문에 본 연구조사를 통해서 복지인력관련변수와 서비스 만족도와의 관계에 대한 결론을 내리기에는 다소 이르다고 할 수 있다. 아울러, 통계적 검정력(statistical power)을 충분히 확보하기 위해서는 개인 수준 및 동수준의 사례수를 좀 더 확보한 자료를 바탕으로 하여 분석을 실시할 필요가 있다.

본 조사결과를 바탕으로 동(洞) 주민센터 이용자의 서비스 만족도를 제고하기 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 동(洞) 주민센터의 이용자만족에 대한 관심의 중요성은 공적 사회복지서비스 전달체계의 측면에서 보다 더 확대될 필요가 있다. 동(洞) 주민센터는 저소득층뿐 아니라 일반주민들의 문화여가 프로그램 공간으로 확대되고 있으며, 공공 행정기관으로서 갖는 제도적 신뢰성과 지리적 접근성 측면에서 강점을 갖고 있다. 더욱이 동(洞) 주민센터는 과거의 선별적 복지에서 보편적 복지로의 지역복지 확대 경향에 따라 수급자 중심의 주어진 서비스 제공기능에서 지역사회에 잠재된 서비스 수요자를 찾아감으로써(outreach) 이용자가 다변화·다계층화 되고 있다. 이러한 환경의 변화는 행정기관으로 하여금 보다 다양화되는 사회복지 수요에 부합할 수 있는 지방자치단체 차원의 자체적인 공적 사회복지서비스 정책 마련을 요구하는데 정책의 성과목표를 이용자의 서비스 만족도 관점에서 수립할 필요가 있다.

둘째, 동(洞) 복지기능강화를 통한 주민의 서비스 만족도를 제고하기 위해서는 전달체계의 개편과 아울러 서비스 품질을 향상시키는 노력이 뒤따라야만 한다. 특히 본 연구의 결과에서 나타난 바와 같이, 이용자 만족도의 지대한 영향요인인 서비스 품질의 하위요인을 구성하고 있는 반응성, 보증성, 공감성 등을 담보하기 위한 방안들을 적극 모색해야 한다. 즉, 서비스 제공자는 반응성 차원에서 이용자를 기꺼이 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 마인드를 갖추며, 보증성 차원에서 서비스의 기본적인 품질에 대한 확신을 제공하면서 이용자의 욕구와 상황을 파악하고 이에 근거해서 서비스 제공을 기획하는 노력이 요구된다. 그리고 공감성 차원에서 서비스 이용자의 입장을 충분히 이해하고 그들의 입장에서 서비스를 제공해주기 위한 상호관계 촉진 및 친밀성을 높이는 기술과 태도개선 노력이 필요하다.

셋째, 서비스 제공방식이나 내용 등에 있어서 이용자의 욕구는 지속적으로 변화할 수 있기 때문에 이용자 중심의 서비스 제공을 위해서는 이러한

변화하는 욕구를 정기적으로 확인할 수 있는 모니터링 체계를 마련해야 한다.

본 조사는 '동(洞) 주민센터 복지기능 강화사업'에 대한 이용자의 만족도 인식에 대한 것이지만, 응답자들의 입장에서는 자신이 거주하고 있는 S구의 복지행정 전반에 대한 만족도로 접근하는 경향이 있었으며 본 사업이 실시된지 8개월에 불과하여 사업의 만족도를 명확히 가시화하기에는 한계가 있다. 또한 다층분석을 위해서는 일반적으로 20개 이상의 집단 사례 수, 그리고 각 집단별로 30개 이상의 개인 사례수가 권장되고 있으나(Bickel, 2007), 본 연구는 그러한 조건을 부분적으로 충족시키지 못하는 한계를 갖고 있다. 본 연구는 17개의 집단(동)과 집단 간 평균 약 19.7명의 개인 사례수가 확보되었기 때문에 다층모형분석을 위한 권장사례 수에는 다소 못 미친다고 할 수 있다. 또한, 서비스품질에 대한 측정은 기관 수준에서 객관적인 지표로 측정해야 하나, 개인을 대상으로 하는 자기기입식 설문측정방법을 사용한 본 조사의 특성으로 말미암아 서비스 품질을 개인 수준의 주관적 인식으로 밖에 측정하지 못하였다는 것 역시 본 논문의 한계라고 할 수 있다.

아울러, 후속연구에서는 일정기간이 지난 이후 1년 혹은 2년 단위의 주기적인 종단적 조사를 통해 만족도 수준과 영향요인의 변화 정도를 비교해보고, 조사대상 표본수를 추가적으로 확보하여 보다 심화된 분석을 시도할 필요가 있다.

참고문헌

김양순, 2007, "국민기초생활보장수급자의 만족도 영향요인 연구", 목원대학교 석사학위논문.

김연희, 2013, "행정서비스의 품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구: 지방정부 노인복지서비스 만족도 영향요인 분석을 중심으로", 「사회과학연구」 제52집 1호: 287~315.

김영오, 2004, "지방자치단체의 공공서비스에 대한 주민만족도에 영향을 미치는 요인분석", 「한국지방자치학회보」, 제16권 3호: 67~86.

김용석, 2009, "사회복지 서비스 이용자 만족도 척도의 개발과 평가", 「한국사회복지행정학」, 제11권 3호: 127~160.

김윤수 · 류호영, 2012, "사회적 돌봄서비스 만족도에 대한 영향요인 분석", 「보건사회연구」, 제32권 3호: 298~326.

김은정 · 정소연, 2009, "SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의 구성차원과 서비스 만족도: 노인돌보미 바우처서비스를 중심으로", 「사회복지정책」, 제36권 2호: 191~217.

김인 · 우양호 · 조정현, 2007, "행정서비스 현장 고객만족도 영향요인: 부산광역시 민원행정서비스를 중심으로, 「한국행정논집」, 제19권 4호: 925~954

김철희, 2000, "공공복지서비스의 만족도에 관한 연구: 생활보호대상자를 대상으로", 연세대학교 석사학위논문.

김훈, 2002, "지방자치단체의 사회복지서비스행정 만족도 연구: 장애인복지대상자를 중심으로", 「신학과 사회」, 제16호: 91~120.

맹두열 · 심영미, 2011, "복지서비스 품질과 고객만족이 재이용의사에 미치는 영향", 「보건사회연구」, 제31권 2호: 180~205.

보건복지부, 2013, 「2013년 업무계획 '국민행복을 향한 맞춤복지': 주요정책 추진방향」.

류명석 외, 2012, 「서울시 복지서비스 전달체계 개편방안 연구」, 서울특별시 · 서울시복지재단.

성동구, 2013, "'현장중심의 동복지기능 강화' 추진상황 보고", 내부자료.

송건섭 · 정미용, 2010, "사회복지서비스의 만족요인에 관한 연구", 「한국사회와 행정연구」, 제21권 2호, 343~367.

유삼희, 2004, "사회복지서비스의 품질평가에서 SERVQUAL 척도의 검증", 「문명연지」, 제5권 1호: 177~223.

윤기찬, 2005, "서브퍼프(SERVPERF)를 이용한 사회복지서비스의 질 측정 및 만족도 영향요인 분석", 「행정논총」, 제42권 4호: 133~162.

이재원, 2008, "전자바우처를 활용한 소비자 중심의 사회서비스 공급 정책: 보건복지가족부 노인돌보미 바우처 사업을 중심으로", 「한국거버넌스학회보」, 제

15권 3호: 1~28.

이기영 · 임혁, 2008, "서비스 질과 클라이언트 만족도가 정신보건사회복지서비스 성과에 미치는 영향", 「정신보건과 사회사업」, 제28권 4호: 175~203.

이진관, 2000, "노인종합복지관 이용자 만족도 조사연구: 서울특별시를 중심으로", 성공회대학교 석사학위논문.

이진용, 2013, "지각된 주간보호시설의 서비스품질이 고객만족 및 후속행동에 미치는 영향", 「노인복지연구」 제59호: 139~158.

전준구, 2006, "사회복지서비스의 품질, 고객만족, 후속행동과의 인과모형에 관한 연구", 「한국사회복지행정학」, 제8권 2호: 105~139.

정영희, 2008, "노인복지서비스 이용자 만족도의 영향요인에 관한 연구: 충청북도 사회복지관을 중심으로", 청주대학교 박사학위논문.

정진경, 2009a, "공적사회복지서비스 행정기관 고객만족도에 관한 연구: 동 주민자치센터 이용자중심", 「한국공공관리학보」, 제23권 3호: 1~22.

정진경, 2009b, "공적사회복지서비스 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인연구: 관계혜택의 매개효과중심", 「사회복지정책」, 제36권 3호: 495~520.

Bickel, R., 2007, *Multilevel Analysis for Applied Research, It's Just Regression!*, The Guilford Press, New York.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., and Anderson, R. E., 2009, *Multivariate Data Analysis*, 7th ed., Presentice Hall, New Jersey.

Hox, J., 2010, *Multilevel Analysis: Techniques and Applications, 2nd editon*, Routledge, New York.

원 고 접 수 일 : 2013년 10월 23일
1차심사완료일 : 2013년 11월 14일
2차심사완료일 : 2013년 12월 11일
최종원고채택일 : 2013년 12월 23일