「한국지방행정학보」 제17권 제3호(2020. 12): 79-100
DOI https://doi.org/10.32427/klar.2020.17.3.79

노인복지관 서비스품질이 이용자 만족도에 미치는 영향

The Service Quality of the Elderly Welfare Center and the Analysis of the Satisfaction Factors

김 태 영 (경희대학교 행정학과 교수 - 주저자)
심 영 미 (경희대학교 공공대학원 겸임교수 -교신저자)

Abstract

Taeyoung Kim / YoungMi Sim

The purpose of this study is to analyze the effect of service quality of elderly welfare centers on use satisfaction and to present policy alternatives to improve elderly satisfaction. As a result of the analysis, it was found that the relevance and responsiveness, which are the quality of service use, are the main variables that have a positive (+) effect on the use satisfaction. In addition, the mediating effect of family support and economic level was also confirmed in the relationship between service quality and satisfaction of use. Based on these results, the following policy proposal was made. First, the elderly who use the elderly welfare center should be able to propose or directly participate in the development of programs they want. Second, the elderly welfare center operator should develop various programs that take into account the economic and social needs of users. Third, various human resources from internal and external communities should be involved.

Keywords: elderly welfare center, quality of service, satisfaction, family support

I. 서 론

최근 노인복지관을 이용하는 노인들이 만족을 느끼는 방식과 경로가 달라진 것으로 확인되고 있다. 노인복지관을 단순한 격리공간으로 인식하던 시기를 지나서 이제는 노인복지관이 유익한 프로그램을 제공해야 한다는 인식이 널리 퍼진 것으로 보인다. 노인복지관이 증가함에도 불구하고 노인들이 체감하는 이용자 만족도는 갈수록 하락하고 있다. 이러한 상황이 지속될 경우, 관리자로서 지방자치단체와 지원자로서의 보건복지부는 실효성 있는 정책을 구현하기가

어려워진다. 본 연구는 노인복지관을 이용하는 노인들의 만족도에 영향을 미치는 요인들을 탐색함으로써 향후 노인복지관을 운영하는 실무자들에게 정책제언을 제시하는 것을 일차적 목적으로 삼는다. 아울러 노인복지 수요가 급증하는 시대적 요청에 부합하는 다양한 노인 관련 정책을 마련할 수 있도록 정부당국에도 시사점을 제공하고자 한다.

2017년 우리나라는 노인인구비율 14%를 초과하여 공식적으로 고령사회에 진입했다. 이 추세대로라면 2026년에 노인인구 비율이 20%를 초과하여 초고령화 사회가 될 것으로 전망된다. 일반적으로 고령사회에 진입하면 노인복지의 주요 관심 사항인 노인의 신체적, 정신적 건강문제에 더하여 노인의 경제적 문제, 일자리 문제, 다양한 여가 활동, 가족관계, 그리고 사회적 은퇴 등 더 복잡하고 다양한 문제까지 고려할 필요가 있다고 한다. 이와 같은 추가적인 고민이 부족할 경우 기존의 노인복지관 운영방식에 대한 노인들의 만족도는 저하되고, 결과적으로 노인복지 정책이 실효성을 거두기 어렵게 된다. 말하자면 노인들의 활기찬 여가 활동을 위해 설치·운영되고 있는 노인복지관도 사회경제적 환경 변화에 따른 운용방식의 변화를 요구받고 있다. 과거에는 단순한 여가시설의 제공이라는 물리적 공간으로서 노인복지관의 설치와 확대에 정책의 방점이 맞추어져 있었다면, 이제는 수요자의 권리가 중시되는 다양하고 효율적인 여가서비스의 제공이라고 하는 문화적 권리실현의 공간으로서 노인복지관의 합리적 운영에 그 초점이 맞추어지고 있다. 노인복지관에 대한 평가 그리고 이용노인에 대한 주기적인 욕구 및 만족도 조사는 이와 같은 정책변화의 흐름 속에서 진행되고 있다(이중섭, 2009).

지역노인들의 여가 생활을 지원해 주는 노인복지관의 중요성이 더욱 강조되고 있는 것도 이런 맥락에서 이해될 수 있다. 최근 노인복지관의 서비스 및 시설에 대한 요구가 높아지고 있고 지역적 특성이 고려된 노인복지관의 프로그램과 양질의 서비스 품질이 요구되고 있는 것도 이와 같은 시대적 분위기와 관련이 깊다. 고령화의 급속한 진전은 사회전반에 걸쳐 다가올 변화양상에 대한 적극적 대응과 진단을 요구하고 있으며, 사회복지행정 전반에 있어서도 기존의 공급자 중심의 관행적 정책에서 인간존엄성과 존중을 바탕으로 한 소비자 중심의 맞춤형 서비스를 지향하는 새로운 정책 방향성이 요구되는 시점이다. 이러한 정책기조에 의하면 이제 노인복지관도 제공되는 사회복지서비스의 성과에 의하여 평가받게 되며, 경우에 따라서는 조직의 존립에 영향을 받을 수 있다. 한편 양질의 서비스를 제공하게 될 경우 해당 노인복지관 운영이 정당성을 확보할 수도 있다(정무성·강철희, 2002).

노인복지관들은 이용노인에 대한 정기적인 욕구조사 및 만족도 조사를 통해 서비스 성과를 보다 과학적이고 체계적인 방법으로 측정하는 것은 물론 이용 노인들의 만족도를 향상시켜 지역사회에 기여해야 하는 것이 바람직할 것이다. 실제 이용자 만족도는 서비스에 대한 소비자의 정서적 혹은 감정반응이라는 점에서 노인복지관에 대한 직접적인 평가방법이며, 서비스 효과성을 보여주는 핵심 지표라고 할 수 있다(McMurtry and Hudson, 2000). 즉 고령사회의 노인복지관은 노인의 여가는 물론 빈곤문제, 외로움과 소외감 해소 및 사회적 지지를 해 줄 수 있는

다양한 서비스를 제공함으로써 지역사회 노인의 삶의 질을 향상시키는 역할을 수행한다.

이러한 맥락에서 최근 주목 받고 있는 노인복지관 이용서비스 품질은 이용자만족도를 평가할 수 있는 핵심적인 요인이며 척도라고 할 수 있다. 서비스 품질은 고객의 욕구를 충족시켜 줄 수 있는 전반적 특성으로 노인복지관의 새로운 역할과 기능을 재정립하고 급변하는 복지환경 속에서 고객에 대한 가치실현을 가능케 한다(Lamb et al., 2000). 서비스 품질은 현재 제공되는 서비스 수준뿐만 아니라 프로그램 변화의 필요성 여부를 결정하고, 장래활동방향을 모색하는 평가기준이 된다는 것을 의미한다(Krout, 1993). 따라서 노인복지관은 한정된 자원으로 최대한의 효과를 거두기 위해 서비스 품질을 향상시킴으로써 수요자 중심의 복지관 운영의 논리적 토대를 마련해야 하며, 노인들의 이용만족도를 향상시킴으로써 기관존립의 정당성을 확보해 나갈 책무성과 책임성을 동시에 갖추어야 한다.

노인복지관의 서비스 품질에 대한 중요성이 부각되면서 점차 관련 연구들도 활발히 진행되고 있으며, 서비스 품질과 이용자만족도 간 인과관계를 규명하려는 연구들도 점차 이루어지고 있다(임연옥, 2008; 이중섭, 2009; 맹두열, 2012). 대표적으로 임연옥(2008)은 서비스 품질이 관계혜택을 매개로 고객충성도와 이용자만족도에 각각 영향을 미친다고 보고했으며, 이중섭(2009)도 직원과의 관계나 관리운영의 적절성이 프로그램 품질을 매개로 이용노인의 만족도에 긍정적 영향을 미친다고 했다. 이처럼 선행연구들은 노인복지관에 서비스 품질이라는 새로운 개념을 도입함으로써 이용자만족도 향상을 위한 과학적 접근을 시도하는데 기여했다(조영주, 2015).

최근 노인복지관은 지역사회 노인들의 문화 공간 제공은 물론, 일상적인 삶의 공간으로 탈바꿈되고 있다. 노인복지관의 기능과 역할이 확대되고 있는 환경에서 노인복지관의 서비스품질이 노인들의 이용만족도에 미치는 영향을 파악해 보는 것은 의미 있는 연구주제다. 본 연구의 목적 역시 노인복지관의 서비스품질이 이용만족도에 미치는 영향을 분석해보고, 연구결과에 기초하여 노인복지관을 이용하는 노인의 만족도 제고를 위한 복지관 차원의 정책 대안을 제시하는 것은 물론이고, 정부차원의 노인복지정책의 변화도 기대한다.

Ⅱ. 이론적 논의

1. 노인복지관의 역할에 대한 이해

과거 노인복지정책은 보호를 필요로 하는 노인을 일정한 생활시설에 입소시켜 관리하는 시설중심의 정책이었다. 하지만 '사회로부터 격리'라고 하는 시설 중심의 보호정책에 정상화(normalization) 개념이 도입되면서 노인복지정책의 패러다임도 상당한 변화를 경험하게 된다.

새로운 형태의 노인복지정책은 생활의 주된 공간을 시설에서 지역사회로 전환시켰고 정책의 주된 내용을 수동적인 보호가 아닌 적극적인 권리로 탈바꿈 시켰다(이중섭, 2009).

노인복지관의 설립 목적은 노인의 교양과 취미생활 및 사회 참여 활동 등에 대한 각종 정보와 서비스를 제공하고, 건강증진 및 질병예방과 소득 보장, 재가 복지, 그 밖에 노인의 복지증진에 필요한 서비스를 제공하는 것이다. 노인복지관의 사업은 노인복지법 시행규칙 제26조 제2항에 의거 사업을 실시하되, 이용노인의 여가 욕구사정 및 지역 특성을 반영하고 기본사업과 선택 사업 구분 없이 실시한다. 운영목표는 첫째, 건강한 노후를 위한 예방, 취약노인 케어 기반구축 및 확충, 둘째, 활동적인 노후를 위한 사회참여 여건 조성 및 활성화, 셋째, 안정적 노후를 위한 소득 보장의 다양화의 내실화를 통해 성공적인 노후를 실현될 수 있도록 지원하는 종합적인 노인복지 서비스 전달 기구로서 중심적 역할 수행이다(보건복지부, 2017).

2008년 노인복지법 개정에 따라 노인복지관은 경로당, 노인교실, 노인 휴양소와 함께 노인여가복지시설로 “노인의 교양·취미생활 및 사회참여 활동 등에 대한 각종 정보와 서비스를 제공하고, 건강증진 및 예방과 소득 보장, 재가복지 등 그밖에 노인의 복지증진에 필요한 서비스를 제공”하게 되었다. 더구나 노인복지관은 법적규정과 다르게 노인을 둘러싸고 있는 다양한 환경변화, 예컨대 노년기에 접어들고 있는 베이비 붐 세대와 기존 노인들에 대한 통합의 문제나 생존권 보장을 넘어 노인들의 삶의 질 향상을 위해 제한된 인력과 예산을 가지고 전문적인 종합서비스를 제공해야 하는 어려움에 처해 있다(엄기욱, 2014). 동시에 노인복지관은 지역사회 내 유사한 기능을 수행하는 새로운 형태의 기관들과의 경쟁이 심화되고 있는 상황에서 지역사회 노인들의 특성과 복지욕구를 파악하고 욕구에 부응하기 위해 가장 적절한 노인복지서비스를 제공해야 하는 책임성이 강조되고 있다(원영희·안정선, 2014). 노인복지법에 근거한 노인복지관은 노인여가복지시설의 하나로 노인의 교양·취미생활 및 사회참여활동 등에 대한 각종 정보와 서비스를 제공하고, 건강증진 및 질병예방과 소득보장·재가복지, 그 밖에 노인의 복지증진을 제공하는 시설이다.

이상에서 살펴본 바와 같이 노인복지관의 정의는 법률, 학자 또는 기관 등에서 다양하지만, 종합해보면, 노인복지관은 노인의 복지증진을 위하여 건강·교육·복지적 기능을 수행하는 종합적인 노인복지센터로서의 기능을 수행하는 공간이자 지역사회 노인들에게 직접적인 서비스를 제공하는 노인복지정책의 핵심적인 역할을 수행하는 기관이다. 최근 노인복지관의 역할이 단순 격리 개념에서 고품질 서비스 제공이라는 넓은 개념으로 확대되고 있는 것은 법의 문제가 아니라 사회변화와 인식의 문제라는 것이다.

2. 이용서비스품질 및 구성요인

‘품질’이라는 용어는 학자 또는 연구자에 따라 다르게 설정되고 있다. 품질은 절대적인 것이 아니라 상대적인 것으로 단일 개념으로 단일하게 적용되진 않는다. 더구나 서비스 고유의 서비

스품질의 정의로 가장 널리 인용되는 것은 Parasuraman, Zeithal and Berry(1988)의 지각된 서비스품질 개념이다. 이는 서비스의 우수성과 관련된 전반적인 이용자들의 인식, 또는 태도로 이해할 수 있다.

Tsaur외(2002)는 서비스 품질은 다양한 태도들이 혼재되어 있는 것으로 볼 수 있으며, 단순히 눈에 보이는 태도뿐만 아니라 눈에 보이지 않거나 주관적인 태도(안전, 편안함, 만족 등)도 포함하고 있다고 하였다. Garvin(1984: 28)의 '사용자 중심적 접근'에 따르면, 품질은 사용에 대한 적합도로 만족의 정도와 동일하며, 이러한 주관적이고 사용자 중심적인 관점은 고객의 다양한 욕구를 반영할 수 있는 장점이 있다고 설명되어진다. 공공부문에서의 '품질'은 민간부문의 '품질' 개념을 근간으로 능률, 공평, 효과성, 경제성 등의 범주와 상치하며, 고객 혹은 사용자의 요구에 대응하는 것(Pollitt, 1993: 179), 서비스 결과 보다는 서비스를 제공하는 절차에서 보다 강조되어야 하는 개념으로 뚜렷한 개개인 차에 의한 가치 갈등의 가능성을 내포하는 것으로 정의되었다(Walsh, 1995: 247-249).

공공서비스부문에서의 서비스품질은 "기술적 속성, 접근성, 선택가능성, 효과성, 형평성 등의 요소를 포함하고 있는 개념이며, 정부에서 제공하는 서비스에 대한 평가로서, 정부 각 기관은 전달하는 서비스의 책임정도에 의해 평가되어야 한다고 보았다(김용태, 2008: 12-13).공공부문에서 공공서비스품질을 구성하는 범주 및 차원에 관한 연구를 정리하면, 연구자의 주관과 목적, 그리고 서비스 대상에 따라 구성 범주 및 차원, 그리고 용어까지도 각각 상이함을 알 수 있다. 하지만 연구자들의 논의와 실제 사용된 서비스품질의 구성범주들은 Parasuraman, Zeithaml & Berry(1998: 12-40)에 의해 개발 제시된 SERVQUAL 모형에 기초한 유형성, 신뢰성, 대응성, 능력, 예절, 신용도, 안전성, 접근가능성, 의사소통, 고객에 대한 이해 등의 10가지 범주 혹은 이를 축약한 5가지 범주인 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성을 연구자들이 원용하거나 응용·적용하는 등 크게 SERVQUAL모형을 벗어나지 않고 있다.

노인복지관 서비스품질의 구성요소는 경영적 차원이나 사회복지전달체계 등 다양한 곳에서 논의되고 있으며, 하춘광(2002)와 심재호(2003)는 통합성, 적절성, 접근용이성, 전문성, 책임성, 전문성, 접근성으로 정의하였다. 이인재(2003)는 효율성, 전문성, 책임성, 통합성, 정확성, 일관성, 신속성, 공정성, 서비스연계를, 최성재와 남기민(2008)은 전문성, 적절성, 포괄성, 지속성, 통합성, 평등성, 책임성, 접근성으로 구성하였다. 한편, 조성신(2004)은 행정적 측면에서 기능분담의 체계성, 전문성, 책임성, 접근용이성, 통합조정, 지역사회 참여의 원칙을, 서비스 제공측면에서는 적절성, 포괄성, 지속성, 평등성을 제안하였다.

선행연구에서 살펴본 바와 같이 서비스품질을 구성하는 요인은 다양하나, 이 연구에서는 선행연구에서 가장 많은 빈도와 영향관계가 규명된 접근성, 적절성, 대응성을 중심으로 구성하였다.

3. 가족 지지와 경제적 수준

인간은 태어나면서부터 가장 먼저 접하는 환경인 가족 안에서 생활하기 시작하여 보호받고 성장·발달한다. 가족이란 부부나 부모 자식을 중심으로 하는 주거, 생계, 정서적 연결 등에 의해 탄생한 집단으로 오늘날 복잡해지는 사회 환경 속에서 질병의 치유, 회복, 사회적응의 지지원(자)으로서 가족에 대한 관심과 중요성은 더욱 높아지고 있다.

지지(support)라는 용어는 학자에 따라 지원 또는 부양 등 다차원인 개념으로 다양하게 정의되어 왔는데 Cobb는 관심과 사랑, 존경과 상호의무를 전하는 정보라 하였고 Kaplan 등은 개인적인 기본적 욕구들인 인정, 존경, 원조 등이 필요한 다른 사람의 심리적 지원에 의해 충족되는 정도라 하였다. 유사한 개념으로 Warren(1981)은 정서지지, 충고, 안내, 정보제공, 물질 원조, 필요할 때 친구가 되어 주는 것, 신체적인 어려움을 보살펴 주는 것 등 다양한 형태의 보호 및 서비스라 하였다. 이와 같이 지지는 한 개인을 둘러싼 사회 체계로부터 필요한 자원을 얻는 과정이며 한 개인이 어려움을 극복하기 위해 정서, 인식, 물질 도움을 얻는 것이다.

인간은 환경 속에서 타인과 관계를 맺고 서로 지지를 주고받으며 살아가는데, 이것은 인간이 타인과의 사회적 상호작용을 통해서만 충족될 수 있는 기본적인 욕구를 가지고 있기 때문이라 할 수 있다. 이러한 지지적인 조직망에서의 상호작용은 조직망 내에서 개인의 통합감을 확고하게 하는 기능을 하며 인간으로서의 개인의 가치에 대한 확신을 갖게 한다(Wineman, 1990). 지지는 가족들로부터의 정서적 지지와 물질, 경제, 원조, 지원 등의 경제적 지지로 구분할 수 있다. 가족지지는 타인에 대한 호감, 타인의 언행에 대한 인정, 그리고 타인에 대한 상징적이거나 물질적인 도움 등의 지지적인 작용을 할 뿐만 아니라 스트레스 혹은 위기 상황에서 가족구성원이 적응에 실패하게 되는 주요원인인 불안, 우울, 좌절감 등의 부정적 정서를 경감시켜주는 기능을 하는 중요하고 직접적이고 일차적인 사회지지체계이다(장숙희, 1991).

4. 선행연구의 특징과 본 연구의 차별성

우선 선행연구의 특징은 크게 두 가지로 정리될 수 있다. 첫째, 이용서비스품질이 이용만족도에 미치는 영향과 관련된 논의다. 서비스 품질과 관련변수들과의 인과관계에 대한 논의는 서비스 품질과 이용자 만족의 개념구분에서부터 시작된다. 사실상 서비스 품질은 이용자 만족과 때때로 혼용되어 사용되어 왔다. 서비스 품질은 이용만족과 상호 밀접한 관련이 있다. 서비스 이용자는 서비스에 대한 기대와 서비스 경험 이후 지각의 차이(gap) 혹은 불일치(disconfirmation)에 대한 평가를 하는 과정을 거치게 되는데, 이는 고객 만족으로 연결되고, 고객만족이 고객의 태도에 영향을 미치게 된다(Oliver, 1980). 다수의 연구에서 서비스 품질은 만족도에 정(+)의 영향을 미치고 있음을 보여주었다(윤기찬, 2004; 정무승, 노승현, 2006; 김은정, 정소연, 2009; 박정호, 2011). 특히 정무승과 노승현(2006)은 지역사회 복지관 서비스 품질의 연구를 통해 직원서비스

질, 시설·환경 서비스 질, 프로그램의 서비스 질의 순으로 서비스 만족도에 영향을 미친다고 보고하였다.

전광우(2014)는 건강정보 서비스 품질과 복지관 이미지가 이용만족도에 미치는 긍정적 영향을 분석하여 지역사회 복지관은 질이 높은 건강정보 서비스 품질관리가 필요하며 복지관 이용고객들이 긍정적 이미지를 구축한다면 복지관 이용만족도가 높아진다고 하였다. 김용석(2008)은 복지관의 서비스 품질 중 유형성, 신뢰성, 확신성이 만족도와 긍정적 관계를 가진다고 보고하였다. 서수경(2012)는 사회복지서비스 품질의 하위 요인들과 이용자와 직원과의 관계, 이용자 사이의 인간관계가 이용자 만족과 정적인 상관관계를 보인다고 하였다. 이는 종합사회복지관은 일반 기업과는 달리 휴먼서비스를 실현하는 곳이므로 인간관계가 보다 중요하다고 하였다.

또한 서비스 품질과 만족도간의 관계를 탐구한 대부분의 연구들은 서비스 품질이 만족도의 선행변수임을 실증적으로 검증하고 있다((윤기찬, 2004; 정무승, 노승현, 2006; 김은정, 정소연, 2009; 박정호, 2011). 서비스 품질과 이용자 만족도 간 인과관계를 규명하려는 연구들(이중섭, 2009; 맹두열, 심영미, 2012)과 사회복지조직을 대상으로 한 분석에서도 이용자 만족은 서비스 질과 후속행동을 매개한다는 것을 실증적으로 보여주고 있다(전준구, 2006; 김인, 신학진; 2009) 강지원(2018)은 지역아동센터의 이용자 만족도를 제고하기 위해서는 서비스 품질을 제고하는 정책적 수단이 필요함을 시사하며 특히 아동의 연령과 학령을 고려한 프로그램의 차별화, 최소한의 물리적 환경의 구성과 아동의 이용형태를 고려한 탄력적인 지원 방안 등을 제시하였다.

둘째, 가족지지 및 경제적 수준이 이용만족도에 미치는 영향과 관련된 논의다. 사회적 지지에 대한 학자들의 일치된 개념 정의는 없다. 가족지지는 가족 구성원으로 구성되는 가족체계가 가족구성원간의 상호작용을 통하여 서로 돌보아주고 사랑하고 존중하며 가치감을 갖도록 해주는 사랑을 의미한다(Hamburg, 1967). 대부분의 선행연구들은 가족지지를 직접적으로 연구하기보다는 사회지지의 하위영역으로서 가족지지를 연구하는 경향을 보이고 있다. 즉, 가족지지를 연구의 주요 독립변수로 직접 사용하는 방식보다는 가족, 전문가, 동료 등의 지지를 포괄적으로 사회지지라는 변수로 측정하여 가족지지의 중요성을 측정하고 있다(노은선, 2000).

가족지지는 다양한 측면에서 삶의 만족에 영향을 미치고 있다. 관련된 선행연구를 살펴보면, 정원숙(2011)는 노인복지관 프로그램의 가족·경제적 요인은 노인의 생활만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝히고 있으며 노인복지관의 프로그램의 개선 및 개발이 시급하다고 하였다. 강성률 외(2015)는 한부모가정 아동·청소년의 우울과 스트레스가 생활만족도에 미치는 영향에 대한 가족관계와 지역사회지지의 다중매개효과를 연구한 결과, 가족관계와 지역사회지지는 생활만족도에 정(+)적인 직접효과를 가지는 것으로 나타났다.

박선영(2013)은 저소득층의 긍정적 정서 및 우울감과 희망의 관계에서 가족지지의 매개 및 조절역할 연구를 통해 저소득층이 자신의 능력을 긍정적으로 보고 희망을 활성화하는데 개인

자원으로서 긍정적 정서 뿐 아니라 가족의 지지가 중요하다고 하였다.

석소현(2008)은 “독거노인과 가족 동거노인의 신체적 건강상태, 가족지지 및 생활만족도에 관한 비교연구”에서 독거노인보다는 가족과 함께 동거하는 노인들의 신체적 건강상태와 생활만족도가 더 좋은 것으로 나타나 독거노인을 위한 가족지지 또는 추가적인 사회적 지지는 간호중재 전략에서 반드시 고려되어야 한다고 주장하였다.

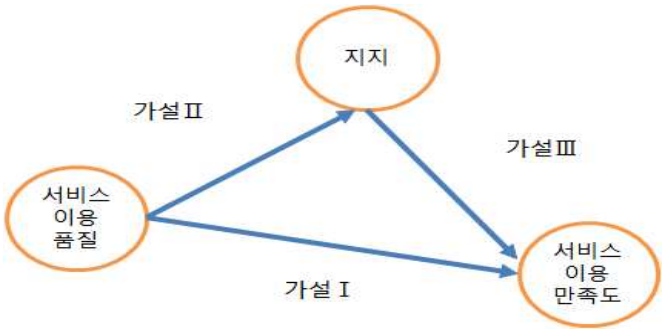
이와 같은 선행연구들의 특징을 살펴본 결과 본 연구의 차별성은 다음과 같다. 대부분의 선행연구들은 서비스 품질이 이용자 만족도에 미치는 영향관계에만 초점이 맞추어져 있다. 그러나 영향관계의 규명과 더불어 기관차원에서의 체계적 개선 및 노력 등이 필요하다는 점을 강조하기 위해서는 단순 영향관계를 넘어 변수 간 관계의 함의를 도출할 수 있는 작업이 추가적으로 필요하다. 예컨대, 가족지지, 경제적 수준 등의 매개변수를 통하여 서비스 수혜대상자들이 처해 있는 환경적 요인에 대한 분석이 필요하다. 이에 기초하여 노인복지관의 서비스 제공 수준에 대한 평가와 이용자만족도와의 관계를 효과적으로 파악하여 체계적인 서비스 개선방안을 수립하기 위한 기관차원에서의 정책적 제언이 요구된다. 따라서 본 연구는 서비스품질이 이용만족도에 미치는 영향관계 규명과 더불어 사회복지관 차원에서의 체계적 개선이 이루어질 수 있는 정책적 제언을 함께 제안하고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구가설 및 연구모형

1) 연구모형

본 연구는 노인복지관 서비스를 이용하는 노인들을 대상으로 이용서비스품질이 이용만족도에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 따라서 이 연구에서 외생변수는 이용서비스품질이며, 접근성, 적절성, 대응성으로 구성되어 있으며, 내생변수는 이용만족도로, 매개변수는 가족지지, 경제적 수준이다. 다음 〈그림 1〉은 이 연구의 모형을 나타낸 것이다.



〈그림 1〉 연구모형

2) 연구가설

가설Ⅰ. 노인복지관 이용서비스품질은 이용만족도에 정(+)의 영향이 있을 것이다.
가설Ⅰ-1. 접근성은 이용만족도에 정(+)의 영향이 있을 것이다.
가설Ⅰ-2. 적절성은 이용만족도에 정(+)의 영향이 있을 것이다.
가설Ⅰ-3. 대응성은 이용만족도에 정(+)의 영향이 있을 것이다.

가설Ⅱ. 가족 및 경제수준은 이용만족도에 정(+)의 영향이 있을 것이다.
가설Ⅱ-1. 가족지지는 이용만족도에 정(+)의 영향이 있을 것이다.
가설Ⅱ-2. 경제수준은 이용만족도에 정(+)의 영향이 있을 것이다.
가설Ⅲ. 노인복지관 이용서비스품질과 이용만족도간에는 가족지지와 경제적 수준(지지)이 매개효과가 있을 것이다.
가설Ⅲ-1. 접근성과 이용만족도간에는 가족지지와 경제적 수준이 매개효과가 있을 것이다.
가설Ⅲ-1-1. 접근성과 이용만족도간 가족지지는 매개효과가 있을 것이다.
가설Ⅲ-1-2. 접근성과 이용만족도간 경제적 수준은 매개효과가 있을 것이다.
가설Ⅲ-2. 적절성과 이용만족도간에는 가족지지와 경제적 수준이 매개효과가 있을 것이다.
가설Ⅲ-2-1. 적절성과 이용만족도간 가족지지는 매개효과가 있을 것이다.
가설Ⅲ-2-2. 적절성과 이용만족도간 경제적 수준은 매개효과가 있을 것이다.
가설Ⅲ-3. 대응성과 이용만족도간에는 가족지지와 경제적 수준이 매개효과가 있을 것이다.
가설Ⅲ-3-1. 대응성과 이용만족도간 가족지지는 매개효과가 있을 것이다.
가설Ⅲ-3-2. 대응성과 이용만족도간 경제적 수준은 매개효과가 있을 것이다.

2. 척도구성 및 변수의 조작적 정의

1) 척도의 구성

이론적 논의 및 선행연구 검토를 통해 노인복지관의 이용서비스품질은 접근성, 적절성, 대응

성으로, 매개변수인 지지는 가족지지, 경제적 수준으로, 이용만족도 측정을 위해 설문 문항을 다음 〈표 1〉와 같이 구성하였다.

〈표 1〉 척도의 구성

구분	요인	문항	선행연구	척도
서비스 이용 품질	접근성	5	Parasuraman, Zeithaml & Berry(1998), 하춘광(2002)와 심재호(2003), 최성재와 남기민(2008), 조성신(2004), 김지영(2018)	리커트 5점척도
	적절성	4	최성재·남기민(2008), 이종근(2019), 김지영(2018)	
	대응성	5	심영미(2011), 곽영애(2014), 이종근(2019)	
가족 및 경제요인	가족지지	4	정원숙(2011), 김종숙(1997), 강현숙(1984), 김원희(2019)	
	경제수준	4	정원숙(2011), 최두열(2000), 김미라(2002)	
이용만족도		7	김지영(2018), 이중섭(2009), 손명숙(2006), 정영희(2008)	
인구사회요인		9	-	-

2) 변수의 조작적 정의

(1) 이용만족도

이용만족도는 이용자가 제공프로그램과 서비스에 대하여 얼마나 만족한 결과를 이용자가 가지게 되는가를 확인하는 것이다(최일섭외, 1998: 111; 최경희, 2003: 17). 즉, 노인복지관을 이용하는 노인이 주체이면서 이용자이며, 이용자의 만족도는 이들의 욕구와 만족정도를 측정하여 사용해야 한다는 의미이다(이진관, 2000: 8; 최경희, 2003: 17).

(2) 서비스 품질

이 연구에서 서비스품질은 노인복지관을 이용한 노인이 제공받은 서비스에 대한 인식을 의미하며, 이를 구성하는 요인은 선행연구 등에서 중요하게 다루어진 요인 중 접근성, 적절성, 대응성으로 한정하였다.

접근성은 사회복지서비스를 원하는 복지수요자가 발생하였을 때, 원하는 서비스를 쉽게 제공 받을 수 있는가에 대한 것이다. 즉 복지수요자 누구라도 쉽게 서비스를 받을 수 있도록 서비스의 접근성이 용이해야 함을 의미한다(한국복지행정학회, 2011).

적절성은 이용시설 및 시설환경이 적절한가를 판단하는 것이며, 이는 노인복지관 이용프로그램의 시간대, 정보제공(이용안내), 시설관리, 직원 및 봉사자 관리와 시설환경적 측면에서 이용하기 편리한지, 청결한지, 공간은 충분한지 등을 의미한다.

대응성은 노인복지관 프로그램이 이용자인 노인에게 전반적으로 내용이 좋은지, 이용할 수

있는 프로그램이 다양한지, 노인들 수준에 맞는지, 품질이 다른 노인복지관에 비해 좋은지, 일정에 관한 정보전달이 잘 되는지 등을 의미한다.

(3) 가족지지 및 경제적 수준

Friedmen(1991)은 가족은 가족 구성의 심리적 욕구 충족과 성격유지, 안정화를 이루는 하부기능으로 보았으며 사회 심리적 보호와 가족 구성원의 지지와 같은 사회 심리적 요구를 충족시켜 줌으로써 그 구성원들이 건강한 발달이나 성장을 지지하는 임무를 수행하게끔 한다고 하였다. 그러므로 그 구성원이 심리적 요구, 이행, 행복의 요구를 충족시키는 전문가가 되어야 한다. 개인의 자아상, 소속감, 존재로서의 의미, 사랑의 근원적인 의미, 안정, 보상, 지지는 개인 정체감의 기반을 이루는 것으로서 가족 구성원이 점점 줄어들고, 가족의 이동이 빈번하며 필요한 사회적 지지체계를 가지고 있지 않은 오늘날 중요하게 여겨진다(박정선, 2012). 이 연구에서 가족지지는 노인이 노인복지관을 이용하는데 있어서 좋은 품질과 서비스를 제공하는 곳에 적극적으로 신뢰하고 이용할 수 있도록 심리적 안정감으로 지지해 주는 것을 의미한다.

이 연구에서 경제적 수준(지지)은 노인이 노인복지관을 이용하는데 있어서 경제적 수준이 어떠한지에 대한 인식을 나타내는 것으로, 내가 노후의 편안한 삶을 위해 미리 준비가 되어있는지, 가족들로부터 물질적, 경제적 도움을 받고 있는지, 경제적 부문에 있어서 어려움이 없는지 등을 의미한다,

3. 자료수집 및 분석방법

이 연구는 노인복지관을 이용하는 노인들을 대상으로 서비스품질이 이용자 만족도에 미치는 영향을 살펴보기 위해 서울시 소재 노인종합복지관을 중심으로 조사하였다. 설문조사 기간은 2019년 4월 8일부터 2019년 4월 21일까지 약 2주간에 걸쳐 이루어졌다. 배부된 설문지는 총 300부로, 이중 회수된 설문지는 237부이다. 그 중에서 응답이 미비한 설문을 제외하고 210부를 최종 분석 자료로 활용하였다.

설문방법은 직접 시설을 방문하여 관장 및 담당자에게 간단한 설명을 하고 배포한 후 기관의 협조와 일부노인들은 조사원들의 도움으로 설문을 진행하였고 글씨를 읽을 수 있는 노인들은 자기기입방법에 의해 실시하였으며, 설문 완료 후 회수하였다. 수집된 자료의 분석은 사회과학 통계패키지인 AMOS 22.0, SPSS 23.0, Sobel test를 이용하여 통계 분석하였다.

Ⅳ. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

설문에 응답한 조사대상자들 중 남성은 69명(32.9%), 여성은 141명(67.1%)으로 여성이 남성보다 많았다. 연령대별로는 75세이상 80세미만이 63명(30.0%)으로 가장 많았고, 다음으로 70세이상 75세미만이 55명(26.2%) 순이었다. 학력은 고졸이 88명(41.9%)로 가장 많았고, 다음으로 대졸이상(전문대 포함) 66명(31.4%)이었다. 건강상태는 보통이라고응답한 노인이 89명(42.4%)로 가장 많았고, 다음으로 건강한 편이 85명(40.5%)이었다. 월평균 수입은 150만원이상 200만원미만이 76명(36.2%)이었고, 다음으로 100만원이상 150만원미만으로 42명(20.0%)이었다.

다음으로 노인복지관 이용횟수는 3.1회, 하루 평균 2.4시간을 이용한다고 응답했다. 이용기간은 41.2개월로 3년이 조금 넘는다고 응답하였다. 복지관이용횟수는 주3회 이용 81명(38.6%), 주 4회 40명(19.0%) 순이었다. 복지관 하루평균이용시간은 2시간이용이 104명(49.5%), 3시간이용 47명(22.4%)로 나타났다. 복지관이용 년수는 5년이상 54명(25.7%), 1년 60명(28.6%), 2년 51명(24.3%), 3년 29명(13.8%), 4년 16명(7.6%) 순이었다. 다음 〈표 2〉은 조사대상자의 일반적 특성을 나타낸 것이다.

〈표 2〉 조사대상자의 일반적 특성

구분		빈도(비율)		구분		빈도(비율)	
성별	남성	69	32.9	복지관 이용횟수	주1회	20	9.5
	여성	141	67.1		주2회	37	17.6
	계	210	100.0		주3회	81	38.6
연령	70세미만	39	18.6		주4회	40	19.0
	70세이상 75세미만	55	26.2		주5회이상	30	14.3
	75세이상 80세미만	63	30.0		소계	208	99.0
	80세이상 85세미만	30	14.3		결측값	2	1.0
	85세이상	23	11.0		계	210	100.0
	계	210	100.0	복지관 이용시간 (하루평균)	1시간	30	14.3
학력	초졸	16	7.6		2시간	104	49.5
	중졸	40	19.0		3시간	47	22.4
	고졸	88	41.9		4시간	17	8.1
	대졸이상 (전문대 포함)	66	31.4		5시간	6	2.9
					6시간	3	1.4
	계	210	100.0		소계	207	98.6
					결측값	3	1.4
					계	210	100.0

건강	매우 허약	0	0	복지관이용 개월수	1년	60	28.6
	허약한 편	26	12.4		2년	51	24.3
	보통	89	42.4		3년	29	13.8
	건강한 편	85	40.5		4년	16	7.6
	매우 건강	10	4.8		5년이상	54	25.7
	계	210	100.0		계	210	100.0
월평균 수입	50만원미만	21	10.0	복지관이용 교통편	도보	91	43.3
	50-100만원미만	42	20.0		휠체어	1	.5
	100-150만원미만	45	21.4		자전거	11	5.2
	150-200만원미만	76	36.2		대중교통	96	45.7
	200-300만원미만	12	5.7		자가용	8	3.8
	300만원이상	14	6.7		복지관차량		
					기타	3	1.4
	계	210	100.0		계	210	100.0

2. 척도의 신뢰도 및 타당도

서비스이용품질, 가족지지 및 경제적 수준, 이용만족도에 대한 탐색적 요인분석 후, 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석은 구조관계에서 외생변수와 내생변수를 구분하여 판별 타당성과 수렴 타당성을 통계적으로 검정하는 방법인데, 확인적 요인분석에서 x^2에 의한 모형의 적합도는 p값이 0.05이상일 때 적합한 것으로 받아들여져 오고 있다. x^2의 검정력은 표본의 크기에 상당히 민감한 것으로 밝혀지고 있다(정동섭·김기명, 2011: 228).

외생변수인 노인복지관 서비스이용품질은 접근성, 적절성, 대응성으로 구성되는데, 접근성은 x^2=30.578, p=.000, CMIM/DF=6.116, RMR=.024, CFI=.945, RMSEA=.156로, 적절성은 x^2=185.502, p=.000, CMIM/DF=37.100, RMR=.012, CFI=.920, RMSEA=.222로, 대응성은 x^2=239.875, p=.000, CMIM/DF=3.937, RMR=.013, GFI=.983, RMSEA=.119로 나타났다. 매개변수인 노인의 지지는 가족지지, 경제적 수준으로 구성되는데, 가족지지는 x^2=17.751, p=.000, CMIM/DF=3.180, RMR=.003, CFI=.990, RMSEA=.194로, 경제적 수준은 x^2=29.170, p=.000, CMIM/DF=29.170, RMR=.013, GFI=.955, RMSEA=.367로 나타났다. 내생변수인 서비스이용만족도는 x^2=2.538, p=.000, CMIM/DF=1.269, RMR=.007, CFI=.999, RMSEA=.036으로 검정되었다. 변수들의 확인적 요인분석결과는 다음 〈표 3〉와 같다.

〈표 3〉 변수들의 확인적 요인분석 결과

요인		문항수		x^2	p	CMIM/DF	RMR	CFI	RMSEA
		초기	최종						
서비스 이용 품질	접근성	5	5	30.578	.000	6.116	.024	.945	.156
	적절성	5	5	185.502	.000	37.100	.012	.920	.222
	대응성	4	4	239.875	.000	3.937	.013	.983	.119
지지	가족지지	4	4	17.751	.000	3.180	.003	.990	.194
	경제수준	4	4	29.170	.000	29.170	.013	.955	.367
이용만족도		7	4	2.538	.000	1.269	.007	.999	.036

합성신뢰도(composite reliability: CR)는 지표의 내적일관성을 측정한 것으로서 개념신뢰도(construct reliability)라고도 한다. 신뢰가 높은 척도는 내적일관서이 높다는 것을 의미하며, 일반적으로 수용가능한 신뢰도 수준은 0.7이상이다.

신뢰도의 다른 측정치로 평균분산추출이 있다. 평균분산추출(average variance extracted: AVE)은 개념에 대해 지표가 설명할 수 있는 분산의 크기를 나타낸 것이다. AVE는 0.5이상이 되어야 신뢰도가 있는 것으로 본다(배병렬, 2017: 205-206).

합성신뢰도와 평균분산추출값을 산출한 결과, 모두 CR값은 0.7이상, AVE값은 0.5이상으로 신뢰도가 있는 것으로 판단하였다. 다음 〈표 4〉는 합성신뢰도와 평균분산추출값을 나타낸 것이다.

〈표 4〉 합성신뢰도 CR값과 평균분산추출 AVE값

개념		CR	AVE
서비스 이용품질	접근성	0.864	0.560
	적절성	0.979	0.903
	대응성	0.913	0.729
지지	가족지지	0.979	0.920
	경제수준	0.970	0.891
이용만족도		0.818	0.529

3. 가설검증

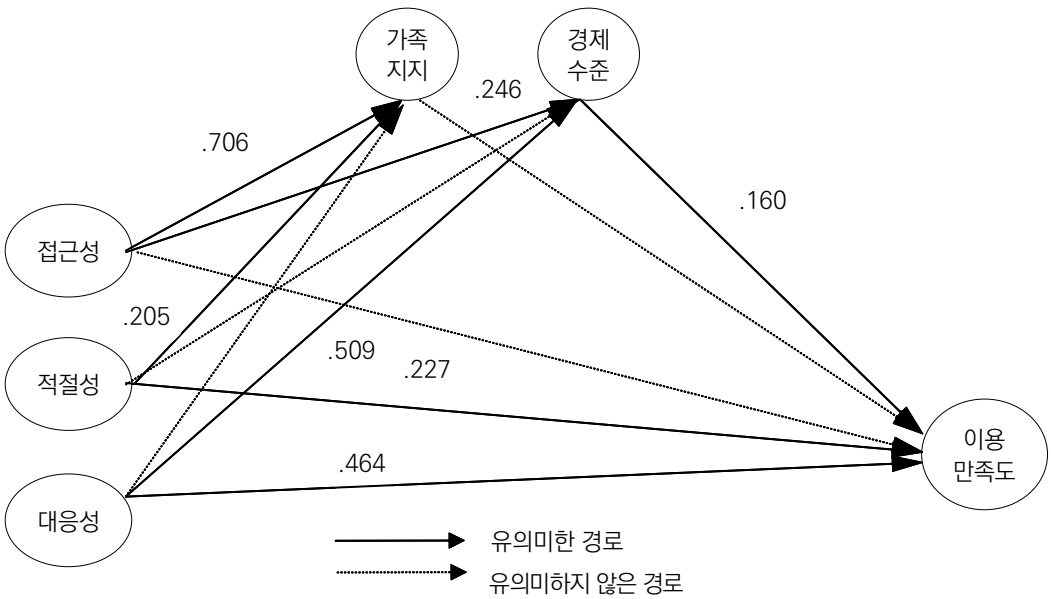
1) 가설 Ⅰ, Ⅱ의 검증

(1) 원모형

노인복지관 이용 노인들을 대상으로 서비스품질과 이용만족도 사이의 인과관계 검증을 위해 연구모형에 대한 분석을 실시하였다. 연구모형의 분석을 위해 각 외생변수, 내생변수별 확인적

요인분석을 실시하여 항목을 제거하였다. 최초변수 중 이용만족도만 3개 항목이 제거되었다. 모형의 적합도 검정은 x^2검증에서 유의수준이 .05보다 큰 값을 유의수준으로 보고 있으며, CFI 지표 값은 1일 경우 자료에 모형이 완벽하게 부합됨을 의미하며, 지수 값이 1에서 멀어져 0에 가까워질수록 모형과 자료가 부합하지 않는 것을 의미한다. 즉, 지수 값이 .90이상이면 좋은 부합도를 나타낸다고 볼 수 있다. RMSEA 지표는 지수값이 0에 가까울수록 설정한 모형이 수집된 자료에 잘 부합한다고 할 수 있다(김계수, 2007; 송지준, 2010: 324-325).

분석결과, 구조모형의 적합도는 x^2=1793.183(df=261), p=.000이었으며, RMR=.041, CFI=.817, RMSEA=.168로 나타나, 좋은 부합도를 나타낸다고 볼 수는 없다. 이용서비스품질 중 적절성(.227)과 대응성(.464)이 높을수록 이용만족도는 높아지는 경로로 나타났다. 즉 적절성과 대응성이 높을수록 이용만족도가 높은 것으로 직접적 효과가 있었다. 접근성은 이용만족도에 통계적으로 유의미하지 않았다. 또한 접근성, 적절성은 가족지지에, 접근성과 대응성은 경제적 수준에 영향관계 확인되었다. 가족지지는 이용만족도에 통계적으로 유의미하지 않았으나, 경제적 수준은 이용만족도에 유의미한 영향관계가 확인되었다. 다음 〈그림 2〉는 본 연구의 원모형을 나타낸 것이다.



〈그림 2〉 원모형

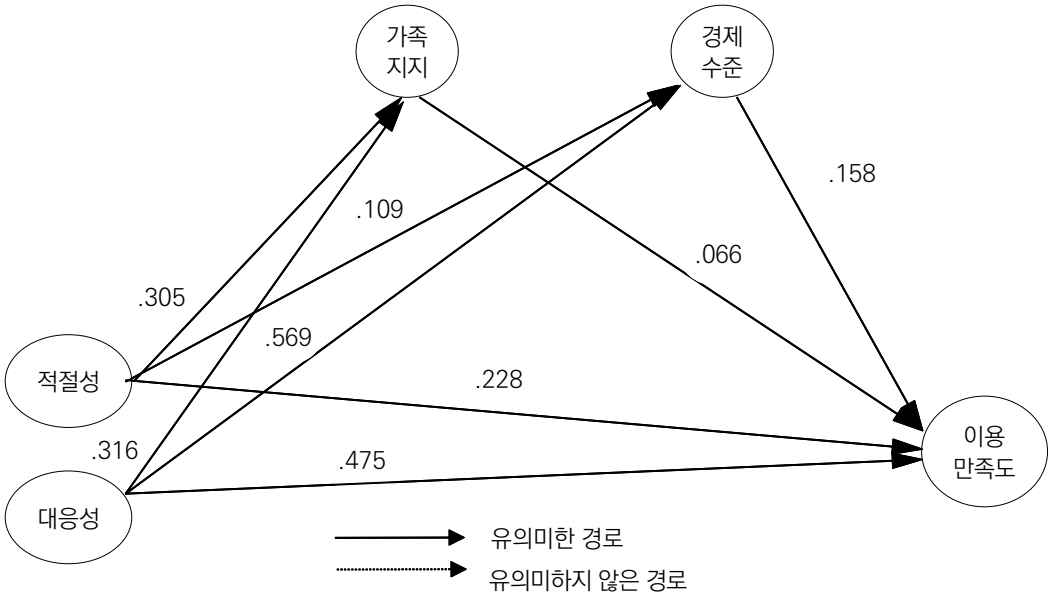
(2) 수정모형

연구모형에 대한 분석결과, 모형의 적합도는 다소 낮았지만, 통계적으로 유의미한 경로는 발견되었다. 따라서 모형의 적합도를 제고하는 차원에서 모형의 수정을 실시하였다. 연구모형의 적합도를 향상시키는 방법은 3가지가 있다. 첫째, 수정지수를 이용하여 공분산을 설정하여 모

델을 수정하는 방법, 둘째, 경로를 삭제하여 모델을 수정하는 방법, 셋째, 경로를 추가하여 모델을 수정하는 방법이 있다(송지준, 2010; 411).

본 연구에서는 수정지수를 이용하여 공분산을 설정하여 모델을 수정하는 방법과 경로를 삭제하여 모델을 수정하는 방법을 활용하였다. 먼저 접근성의 경로를 삭제하였고, 수정지수값을 이용하여 공분산을 설정하여 모델을 수정하여 적합도를 제고하였다. 수정모형의 적합도는 x2=589.644(df=115), p=.000, RMR=.043, CFI=.928, RMSEA=.050으로 나타나, 원모형보다 적합도가 향상되었다. 그리고 수정모형에서는 모형 내 잠재변수의 수가 다른 모형으로 내포모형이 아니기 때문에 단순히 카이제곱의 변화량을 기준으로 두 모형을 비교할 수 없다. 이러한 경우 모형의 CFI, RMR, RMSEA로 판단한다(홍세희, 2000).

따라서 이 연구의 수정모형은 카이제곱값(x2), RMR, CFI, RMSEA 모두 적합도 기준에 부합하는 것으로 나타났다. 다음 〈그림 3〉는 이 연구의 수정모형을 나타낸 것이다.



〈그림 3〉 수정모형

(3) 가설Ⅰ, Ⅱ의 검정 결과

노인복지관 이용서비스품질과 이용만족도와의 관계에 관한 〈가설Ⅰ〉의 검정결과, 〈가설Ⅰ-1〉은 수정모형에서 접근성 경로가 삭제되어 기각되었다. 〈가설Ⅰ-2〉는 계수값이 .228, C.R.=6.912로, 통계적으로 유의하여 채택되었다. 〈가설Ⅰ-3〉은 계수값이 .475, C.R.=10.413이며, 95% 신뢰수준에서 유의하다. 가설은 채택되었다. 즉, 적절성과 대응성은 이용만족도에 정(+)의 영향관계를 설명해주는 선행변수로 밝혀졌다. 따라서 〈가설Ⅰ-2〉와 〈가설Ⅰ-3〉는 연구가설이 채택되었으나, 〈가설Ⅰ-1〉는 가설이 기각되었다.

가족지지 및 경제적 수준과 노인복지관 이용만족도에 관한 〈가설Ⅱ〉의 검정결과, 〈가설Ⅱ-1〉은 계수값이 .066, C.R.=1.944, p=.050으로 통계적으로 유의미하였다. 〈가설Ⅱ-2〉은 계수값이 .158, C.R.=3.853으로 통계적으로 유의미하였다. 즉 가족지지 및 경제적 수준은 노인복지관 이용만족도에 정(+)의 영향관계가 확인되었다. 즉, 가족지지 및 경제적 수준은 노인복지관 이용만족도에 정(+)의 영향관계가 확인되었다. 따라서 〈가설 Ⅱ-1〉과 〈가설Ⅱ-2〉는 가설이 채택되었다. 다음 〈표 5〉은 가설 검정결과를 나타낸 것이다.

〈표 5〉 가설Ⅰ, Ⅱ의 검정결과

가설		경로	계수	S.E	C.R	결과
가설Ⅰ	가설Ⅰ-1	접근성 → 이용만족도	-	-	-	기각
	가설Ⅰ-2	적절성 → 이용만족도	.228***	.033	6.912	채택
	가설Ⅰ-3	대응성 → 이용만족도	.475***	.046	10.413	채택
가설Ⅱ	가설Ⅱ-1	가족지지 → 이용만족도	.066*	.034	1.944	채택
	가설Ⅱ-2	경제수준 → 이용만족도	.158***	.041	3.853	채택

*p〈.05, *** p〈.001.

2) 가설 Ⅲ의 검증

매개효과가 통계적으로 유의한가를 분석하기 위해 Sobel test를 이용하여 분석하였다. Sobel(1982)은 독립변수와 종속변수 사이에서 매개변인의 효과를 분석하기 위한 Sobel's Z-Score를 계산할 수 있는 방정식을 제시하였다. 다음 〈표 6〉에서 보는 바와 같이 노인복지관 이용서비스품질 중 적절성 및 대응성과 이용만족도 사이에서 가족지지와 경제적 수준이 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 접근성은 수정모형에서 제외되어 기각되었다.

적절성과 이용만족도사이 가족지지는 매개효과가 나타났다(Sobel-Z Score=1.82, p〈.05). 따라서 가족지지는 적절성과 이용만족도와의 관계에서 매개효과가 있기 때문에 〈가설Ⅲ-2-1〉은 채택되었다.

적절성과 이용만족도사이 경제적 수준은 매개효과가 나타났다((Sobel-Z Score=1.89, p〈.05). 따라서 경제적 수준은 적절성과 이용만족도와의 관계에서 매개효과가 있기 때문에 〈가설Ⅲ-2-2〉는 채택되었다.

대응성과 이용만족도사이 가족지지는 매개효과가 나타났다((Sobel-Z Score=1.83, p〈.05). 따라서 가족지지는 대응성과 이용만족도와의 관계에서 매개효과가 있기 때문에 〈가설Ⅲ-3-1〉는 채택되었다.

대응성과 이용만족도사이 경제적 수준은 매개효과가 나타났다((Sobel-Z Score=1.59, p〈.05). 따라서 경제적 수준은 적절성과 이용만족도와의 관계에서 매개효과가 있기 때문에 〈가설Ⅲ-3-2〉는 채택되었다.

〈표 6〉 가설 Ⅲ의 검정결과

가설		표준화 베타값	표준오차	Sobel -Z Score	수용 여부
가설Ⅲ-1-1	접근성→가족지지	-	-	-	기각
	가족지지→이용만족도	-	-		
가설Ⅲ-1-2	접근성→경제수준	-	-	-	기각
	경제수준→이용만족도	-	-		
가설Ⅲ-2-1	적절성→가족지지	.305	.058	1.82* (0.03)	채택
	가족지지→이용만족도	.066	.034		
가설Ⅲ-2-2	적절성→경제수준	.109	.050	1.89* (0.02)	채택
	경제수준→이용만족도	.158	.041		
가설Ⅲ-3-1	대응성→가족지지	.316	.053	1.83* (0.03)	채택
	가족지지→이용만족도	.066	.034		
가설Ⅲ-3-2	대응성→경제수준	.569	.158	1.59* (0.05)	채택
	경제수준→이용만족도	.052	.041		

* p〈.05

Ⅴ. 결론 및 제언

본 연구는 서울시 소재 노인복지관을 중심으로 이용서비스 품질이 이용 만족도에 미치는 영향을 검증하고자 했다. 연구결과, 서비스 품질은 이용만족도에 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 나타났으며, 적절성 및 대응성이 유의미한 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 적절성은 이용시설 및 시설환경이 적절한가를 판단하는 것이며, 이는 노인복지관 이용프로그램의 시간대, 정보제공(이용안내), 시설관리, 직원 및 봉사자 관리와 시설환경적 측면에서 이용하기 편리한지, 청결한지, 공간은 충분한지 등을 의미한다. 대응성은 노인복지관 프로그램이 이용자인 노인에게 전반적으로 내용이 좋은지, 이용할 수 있는 프로그램이 다양한지, 노인들 수준에 맞는지, 품질이 다른 노인복지관에 비해 좋은지, 일정에 관한 정보전달이 잘 되는지 등을 의미하는 변수로서 복지관의 전반적인 프로그램 이용 가능성과 깊은 관련이 있는 변수다.

이러한 결과를 바탕으로 제언하면 다음과 같다. 첫째, 노인복지관을 이용하는 노인들은 스스로가 원하는 프로그램을 제안 또는 개발에 직접 참여하는 역할이 필요하다. 이를 위해서는 노인복지관 프로그램 운영자는 패러다임의 전환과 변화하는 노인의 특성을 충분히 반영할 수 있는 프로그램의 계획 및 실행을 위한 전담인력에 대한 배치문제도 고민해야 한다. 또한 이러한 고객중심의 경영을 위한 사회복지관의 노력은 기관에 대한 신뢰를 높여 이용만족도 향상에 기여할 것이다.

둘째, 노인복지관 운영자는 이용자의 경제사회학적 욕구를 고려한 다양한 프로그램이 개발

되고 보급되도록 노력하여야 한다. 이를 위해서는 이용노인의 인구사회학적 특성을 주기적으로 파악하여 반영하고 교육방법의 다변화, 수준별 프로그램 제공 체계를 갖추어야 한다.

셋째, 노인복지관 운영자는 프로그램의 개발과 실행과정에서 내외부의 다양한 지역사회 인적자원들이 참여할 수 있도록 해야 한다. 다양한 지역사회 인적자원들의 참여이유는 프로그램 자체의 질적 요소와도 연관되어 있지만 프로그램을 제공하는 인적 자원의 역량이나 제공방식의 형태에 의해서도 영향을 받기 때문이다.

넷째, 노인복지관은 지역사회 주민센터와 연계하여 경제적인 어려움에 직면한 노인들을 발굴하여 지원하는 체계를 구축하여야 한다. 특히 일촌맺기 프로그램 등을 활성화하여 새로운 가족을 연결시켜 주는 것도 하나의 방안이 될 수 있을 것이다.

다섯째, 가족지지와 관련하여 노인복지관은 기관을 이용하는 노인들의 가족 기능의 응집력 강화 및 경제적 지원이 원활하게 이루어질 수 있도록 가족 결속강화 프로그램을 개발하고 이를 적극 제공하여야 한다. 특히 가족 구성원이 함께 하는 프로그램을 개발하여 가족에 의한 경제적지지, 그리고 다양한 형태의 가족지지를 유도할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

여섯째, 노인복지관 이용자의 인식변화와 사회 환경변화를 고려하여 노인복지 정책을 담당하는 보건복지부, 자치단체 등은 노인복지관에 대한 지원, 평가 방식을 조정할 필요가 있다. 단순한 격리 개념으로 노인복지관이 운영되고 있는지, 아니면 노인에게 고품질 서비스를 제공하고 있는지를 확인하고 이에 기초하여 어떤 지원을 할 것인지 등에 대한 종합적 정책고민을 해야 할 것으로 보인다.

접근성과 적절성 변수의 포괄성과 중복성 문제가 다소 확인되어 연구결과에 부정적 영향을 미칠 것을 우려하여 설문 내용을 구체적으로 차별화했다. 그 결과 변수명이 야기하는 중복성 문제를 상당 부분 완화하고, 개별 변수로서 역할 할 수 있도록 조정되었다. 다만, 다양한 내용을 지나치게 단순화하여 두 개의 변수로 축약한 점은 연구결과의 정밀성에 다소 부정적 영향을 미칠 수도 있었을 것으로 추정된다. 후속 연구에서는 보다 세분화된 변수가 활용될 것이고, 구체적으로 어떤 요구가 노인복지관 운영에 필요할지도 추가로 밝혀질 것으로 기대한다.

〈참고문헌〉

김계수.(2007). 서비스 조직에서의 프로세스품질에 대한 이해와 6시그마 모형개발. 「구조방정식 모형분석 이용」, 35(2): 84-98.

김귀분·이윤정·석소현.(2008). 가족동거노인과 독거노인의 건강상태, 우울 및 삶의 질 비교연구. 「성인간호학회지」, 20(5): 765-777.

김미령.(2005). 여성노인의 고독감에 미치는 영향 연구. 「정신건강과 사회복지」, 21(1): 90-111.

김용석·황재경·홍선경·위수경. (2008). 복지관 유형별 이용자 만족도와 만족도 결정요인에 관한 연구.「한국사회복지행정학」, 10(3): 129-163.

김정희·장천식. (2016). 노인요양시설 종사자 근무환경이 요양서비스품질에 미치는 영향과 사회적 지지의 매개효과.「한국콘텐츠학회논문지, 16(5): 533-547.

노승현. (2006). 지역사회복지관의 서비스만족도 영향요인 연구.「한국사회복지행정학회 학술대회 자료집」, 95-114.

맹두열. (2012).「노인복지서비스 품질이 재이용의사에 미치는 영향: 노인복지서비스 만족도의 매개효과 검증」, 경기대학교 일반대학원 박사학위논문.

문신용·윤기찬. (2004). 사회복지서비스 생산성에 관한 통합적 분석.「한국행정학보」, 38(6): 201-224.

박선영. (2013). 저소득층의 긍정적 정서 및 우울감과 희망의 관계에서 가족지지의 매개 및 조절역할 연구.「한국가족복지학」, 40: 189-214.

배병렬. (2017).「Amos 24 구조방정식모델링」, 서울: 청람.

석소현. (2008). 독거노인과 가족 동거노인의 신체적 건강상태, 가족지지 및 생활만족도에 관한 비교연구.「지역사회간호학회지」19(4): 564-574.

송지준. (2010).「논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법」, 경기: 21세기사.

신학진·김인. (2009). 노인요양시설 이용자의 시설선택모형에 관한 연구.「사회과학연구」, 25(1): 35-51.

엄기욱. (2014). 사회복지환경변화와 노인복지관의 대응전략: 노인복지법 개정(안)을 중심으로. 22회 추계 전국노인복지관 대회 자료집.「한국노인복지관협회」, 406-418.

원영희·안정선. (2014). 노인복지관 서비스 욕구 기반의 사업조정 방안 연구: 서울시 A구를 중심으로.「노인복지연구」, 65: 83-108.

이인재. (2003).「노인일자리마련사업 추진체계 조직발전방안」, 보건복지부.

이중섭. (2009). 노인복지관 이용 노인의 만족도에 영향을 미치는 경로: 프로그램 품질의 매개효과를 중심으로.「한국거버넌스학」, 16(2): 319-346.

임연옥. (2008).「노인복지관의 고객충성도에 관한 연구: 고객만족, 서비스품질, 관계혜택의 관계를 중심으로」, 이화여자대학교 일반대학원 박사학위논문.

전준구. (2006). 사회복지서비스의 품질, 고객만족, 후속행동과의 인과모형에 관한 연구. 한국사회복지행정학, 8(2): 105-139.

정무성·강철희. (2002). 사회복지서비스 기관의 조직성과에 관한 연구: 서울시 지역사회복지관의 질 산출(quality output)을 중심으로.「한국사회복지학」, 49: 343-378.

정무성·노승현. (2007). 중·노령 지체장애인의 지역사회통합에 영향을 미치는 요인연구.「한국지역사회복지학」, 21: 21-50.

정소연·김은정. (2009). 노인돌보미 바우처서비스 효과성과 영향 요인: 노인부양가족 생활상의 긍정적 변화를 중심으로. 「가족과문화」, 21(1): 117-149.

조성신. (2004). 「사회복지 전달체계의 공공·민간부분 상호 연계를 위한 실증적 연구」, 상명대학교 대학원 박사학위논문.

조영주. (2015). 노인복지관 서비스 품질이 이용자 만족도에 미치는 영향: 관계의 조절효과. 「사회과학연구」, 39(3): 193-221.

최성재·남기민. (2008). 「사회복지행정론」, 서울: 나남출판.

하춘광. (2003). 「공공복지전달체계 개선방안에 관한 연구」, 동국대학교 대학원 박사학위논문.

Anderson, E. W., Formell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share and profitability: Finding from Sweden. *Journal of Marketing*, 58(3): 53-66.

House, J. S. (1981). *work stress and Social Support*, California, Addison-Weslry Publishing company.

Krout, J. A. (1993). Senior Center Evaluation: A Technical Assistance Guide for Providers of Services to the Aging, *The National Council on the Aging Inc,* 1-23.

Lamb, C., Hair, J., & McDaniel, C. (2000). *Marketing* (Cincinnati, OH), South-Western College Publication.

McMurtry, S. L., & Hudson, W. W. (2000). The client satisfaction inventory: Results of an initial validation study, *Research on Social Work Practice,* 10(5): 644-663.

Oliver, R. L., & Linda, G., (1981). Effect of satisfaction and its antecedents on consumer preference and intention, *Advances in consumer research* , 8(1): 88-93.

Parasuraman, A., Zeithaml, A. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49: 41-50.

Tsaur, S. H. (2002). The evaluation of airline service quality by fuzzy MCDM. *Tourism Management,* 23(2): 107-115.

접수일(2020년 11월 26일)
수정일(2020년 12월 17일)
게재확정일(2020년 12월 23일)

〈국문초록〉

노인복지관 서비스품질이 이용자 만족도에 미치는 영향

본 연구의 목적은 노인복지관 이용서비스품질이 이용만족도에 미치는 영향을 분석하고 노인만족도를 향상시키기 위한 정책 대안을 제시하는 것이다. 분석결과, 서비스 이용 품질인 적절성 및 대응성이 이용만족도에 정(+)의 영향을 미치는 주요 변수라는 것이 밝혀졌다. 또한 이용서비스품질과 이용만족도의 관계에서 가족지지 및 경제적 수준의 매개 효과도 확인되었다. 이러한 결과를 바탕으로 다음과 같은 정책안을 하였다. 첫째, 노인복지관을 이용하는 노인들에게 스스로 원하는 프로그램을 제안 또는 개발에 직접 참여할 수 있게 해야 한다. 둘째, 노인복지관 운영자는 이용자의 경제·사회학적 욕구를 고려한 다양한 프로그램을 개발하여야 한다. 셋째, 내외부의 다양한 지역사회 인적자원들을 참여시켜야 한다. 넷째, 노인복지관은가족 결속강화 프로그램을 개발하고 이를 적극 제공할 필요가 있다. 다섯째, 정부와 지방자치단체는 새로운 변화를 인지하고 노인복지관을 적극 지원하며, 새로운 평가방식체계를 갖출 필요가 있다.

주제어: 노인복지관, 이용서비스품질, 이용만족도, 가족지지

김태영(金泰瑛: 주저자) 미국 Cornell University에서 도시행정 전공으로 박사학위를 취득(1998)하고 현재 경희대학교 행정학과 교수로 재직 중이다. 주요 관심 분야로는 도시 및 지방행정, 지방자치, 지방재정 등이며, 최근 주요 논문으로는 "재정분권에 대한 이해와 오해: 지방소비세제도와 서울시 재산세 공동과세제도를 중심으로"(2019), "자치권의 확대에 대한 이해와 오해: 역사적 고찰"(2020) 등이 있다(tykim@khu.ac.kr).

심영미(沈英美: 교신저자) 경기대학교에서 사회복지학 전공으로 박사학위를 취득(2011)하고 현재 경희대학교 공공대학원 겸임교수로 재직 중이다. 주요 관심 분야로는 사회복지정책, 노인복지, 복지행정 등이며, 최근 주요 연구로는 "지역복지관 종사자의 자율성 정도가 직무만족에 미치는 영향(2018), 고령사회 진입에 따른 저소득 어르신 안심 바우처제도에 관한 연구(2019) 등이 있다(ymwelfare@khu.ac.kr).