

## 서비스 질이 고객만족과 고객충성에 미치는 영향: 노인복지관과 장애인복지관의 비교\*

서윤희\*\*·김병규\*\*\*

정책환경 변화와 지역사회복지서비스의 전문화 요청에 따라 노인복지관과 장애인복지관 등 단종복지관이 지속적으로 확대되어 왔다. 본 연구는 이러한 사회복지관의 유형에 따라 어떠한 공통점과 차이점이 있는지를 탐색하기 위한 것이다. 구체적으로 SERVPERF 척도를 이용하여 노인복지관과 장애인복지관의 서비스 질 요인이 고객만족과 충성에 미치는 영향을 비교분석하였다.

분석결과 사회복지관 유형별로 서비스 질이 고객만족과 충성에 미치는 영향에 차이가 있는 것으로 나타났다. 노인복지관의 경우 보증성과 공감성이 고객만족을 통해 고객충성에 영향을 미치는 반면, 장애인복지관의 경우 신뢰성과 유형성이 고객만족을 통해 고객충성에 간접적 영향을 미치는 동시에 신뢰성이 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 복지관의 유형에 따라 서비스의 질과 고객에 대한 차별적인 관리전략이 필요하다는 것을 강조하는 것이다.

주제어: 노인복지관, 장애인복지관, 서비스 질, 고객만족, 고객충성

### I. 서론

사회복지서비스의 강조와 더불어 사회복지관은 지역사회의 복지제공을 위한 거점기능을 담당하고 있다. 사회복지관은 지역사회의 사회복지욕구 및 문제해결 욕구를 가진 수요자를 대상으로 다양한 프로그램을 제공함으로써 지역사회의 삶의 질 향상에 기여할 것으로 기대된다. 이에 따라 다양한 형태의 사회복지관이 증설되어 왔으며, 최근에는 각종 단종 복지관들이 양적 성장을 거듭하고 있다. 특히, 우리사회의 급속한 노령화와 위험사회화라는 환경변화에 따라 증가일로에 있는 노인인구와 장애인구의 특수한 복지수요에 대응하여 전문적 서비스를 제공하기 위한 노인복지관과 장애인

\* 이 논문은 2012년 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2012S1A3A2033821)

\*\* 주저자, 대구대학교 행정대학 연구교수(nonno1234@hanmail.net).

\*\*\* 교신저자, 국립안동대학교 행정학과 교수(bkkim1@anu.ac.kr).

복지관 설립이 크게 증가하였다.<sup>1)</sup> 그것은 노인 고객과 장애인 고객의 특수한 욕구에 대응해야 한다는 전문적 서비스 제공의 필요성 때문이기도 하다.

그런데 노인복지관이나 장애인복지관과 같은 단종복지관의 양적 성장은 기존 종합사회복지관과 차별화된 전문적 복지서비스제공기관으로서 위상과 역할에 관한 논쟁을 야기하고 있다. 과연 “노인복지관과 장애인복지관은 각각 서로 다른 욕구를 가진 고객들을 대상으로 차별화된 서비스를 제공하고 있는가?”라는 것이다. 이를 확인하기 위해서는 비교 분석이 필요할 것이다. 그런데 사회복지관 성과평가에 관한 연구들이 상당히 활성화되어 왔지만, 대체로 특정 유형의 복지관을 대상으로 분석하고 있을 뿐 서로 다른 유형의 사회복지관을 비교 분석한 연구들은 별로 없는 실정이다(김용석 외, 2008: 131). 다시 말해 노인복지관과 장애인복지관 혹은 사회복지관에 대한 독립적인 연구들은 많지만 이들의 유사점과 차이점을 규명하기 위한 연구는 거의 없다는 것이다. 사회복지서비스의 전문성 제고를 전제로 한 단종 복지관의 정당성 논리를 확인하기 위해서는 복지관의 유형에 따른 차별화된 서비스 제공이 가져다주는 성과를 추적하는 것이 필요하다고 판단된다.

본 연구는 이러한 문제인식에 따라 노인복지관과 장애인복지관을 중심으로 이용자만족도를 비교하고자 한다. 실제로 지역사회복지관의 운영에 관한 많은 연구들이 이용자들의 욕구나 이용실태 및 만족도조사에 초점을 맞추어 왔다. 특히, 서비스평가연구들을 중심으로 ‘서비스 질’(Quality of Service) 관점에서 이용자만족도에 대한 연구들이 상당한 성과를 축적하고 있다. 이용자만족도는 각종 사회복지관의 서비스 질을 평가하는 방법으로서 복지관 운영의 효과성을 나타내는 핵심지표이기 때문이다(이중섭, 2009: 320). 이용자만족도 조사를 통해 당해 복지관 운영의 효과성을 검증할 수 있으며, 제공하는 프로그램의 집행과 성과를 모니터링하고, 개선의 필요성을 판단함으로써 바람직한 사회복지관 운영을 위한 논리적 토대를 마련할 수 있다. 무엇보다 중요한 것은 복지서비스의 직접적 수혜 당사자들이 이용시설과 서비스에 대해 어떻게 인지하고, 자신들의 욕구가 프로그램에 충분히 반영되고 있는지, 그리고 그에 대해 얼마나 만족하고 있는지를 평가함으로써 이용자들의 욕구에 부합하는 프로그램을 개발하고 전문적인 서비스를 제공할 수 있는 포괄적인 정보를 제공할 수 있다는 점이다.

잘 설계된 서비스 질에 초점을 둔 이용자만족도 조사는 공급자중심의 복지서비스에서 탈피하여 수요자 중심의 사회복지관 운영이라는 시대적 요청에 부응하는 유용한 정책도구가 될 수 있다. 본 연구는 노인복지관과 장애인복지관에 대한 비교의 준거 틀로서 ‘서비스 질 요인’을 설명변수로 채택하여 고객만족 및 충성도에 미치는 영향력을 경험적으로 분석하고자 한다. 이를 통해 복지관 유형에 따른 서비스 질과 만족도 및 충성도의 영향관계에 관한 공통성과 차별성을 탐색하는 것이 본 연

1) 2013년 3월 현재 노인복지관 226개소(한국노인종합복지관협회 회원기관), 2012년 12월 현재 장애인복지관 188개소(전국장애인복지관협회, 2013)에 이르고 있다.

구의 주된 목적이다.

## II. 이론적 배경

### 1. 사회복지관의 고객만족과 서비스 질 연구의 비판적 검토

기업경영과 마케팅 분야에서 개발되어 온 고객만족 개념이 1990년대 중반 이후 비영리부문에에도 도입되기 시작하면서 공공서비스의 이용자만족도에 대한 관심을 촉발시켰다. 특히, 사회복지 분야에서는 다양화하는 복지욕구에 대응하면서 복지서비스의 효율성을 제고해야 한다는 측면에서 고객만족 개념이 중요하게 다루어졌다. 일반적으로 이용자만족 개념은 “제공된 서비스에 대한 만족 또는 특정 개입에 대한 만족”으로 정의(Geron, 1998)되며, 이용자만족도는 서비스 공급자가 아닌 이용자 중심의 평가체계를 의미하는 것이다. 이것은 사회복지서비스의 이용자가 단순히 복지의 대상자라기보다는 복지서비스에 대한 권리를 가진 고객으로서 인식되어야 한다는 점을 강조하는 것이다.

실천적 차원에서 사회복지서비스의 만족도에 대한 관심은 1996년부터 서울시가 사회복지관평가를 실시하면서 본격화되기 시작하였고, 1998년 사회복지사업법의 개정으로 사회복지시설의 만족도 평가가 법제화되면서 2000년 이후 보건복지부의 사회복지시설평가에 만족도조사가 전격적으로 도입되었다. 이는 이용자만족도가 정부재원을 사용하는 복지시설에 대한 책임성 확보라는 측면과 더불어 적절한 양질의 서비스가 제대로 공급되고 있는지를 확인할 수 있는 수단이라는 측면을 가지고 있기 때문이다. 다시 말해, 이용자만족도조사를 통해 사회복지관의 성과를 확인하고, 사업 및 프로그램의 정당성을 확인할 수 있으며, 나아가 이용자들의 만족도를 제고할 수 있는 개선 노력을 처방할 수 있다는 것이다. 이처럼 사회복지관평가라는 차원에서 그동안 사회복지서비스에 대한 만족도조사가 활발하게 진행되어 왔다.<sup>2)</sup>

하지만 이러한 성과평가에 초점을 둔 사회복지관 만족도조사에 대한 비판도 그치지 않고 있다. 방법론적 측면에서 볼 때, 개별 연구자의 평가목적에 따라 평가지표가 다르며 그에 따라 평가결과로부터 일반화된 정보를 얻기 어렵다는 점, 복지관의 운영에 치중된 평가지표체계는 내부조직의 합리성 확보에만 편향되어 프로그램과 서비스 측면이 상대적으로 소홀히 다루어진다는 점, 특수한 복지환경을 반영하지 못하고 있다는 점 등이 그것이다(강환세, 2004; 김영모 외, 2000). 또한 무엇보다

2) 이용자만족도는 수많은 무형적 요소에 의해 결정되기 때문에 주관적 인식을 통하여 평가하는 것이 바람직하기 때문이다(이중섭, 2009: 324).

평가기준이 되는 지표에 대한 개념이 불확실하거나 지표선정에 있어 연구자의 자의성과 임의성이 강하다는 점과 조사설계의 일관성과 타당성이 부족하다는 점이 주민만족도 조사연구들에서 발견되는 가장 심각한 문제로 거론되기도 한다(김용석 외, 2008; 송건섭, 2006).

이에 일단의 연구자들은 사회복지서비스의 이용자 만족도조사를 위한 준거 틀로서 ‘서비스 질’ 개념을 도입하고 있다(김순양·윤기찬, 2004; 유삼희, 2004; 이환범 외, 2005; 윤기찬, 2004; 정무성·노승현, 2006; 송건섭, 2006; 이기영·임혁, 2008). 서비스 질은 일반적으로 고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 서비스 특성의 총체적인 것으로 정의될 수 있다. 사회복지서비스는 기본적으로 무형성과 이질성을 지니고 있어 표준화가 어렵고 생산과 소비가 동시에 이루어지고 성과가 소멸하기 때문에 서비스 제공과정을 통제하기 어렵다는 특징을 가진다. 이런 점 때문에 사회복지관의 성과향상을 위해서는 결국 고객이 지각하는 서비스 질의 개선을 통한 만족도 증진에 역점을 둘 필요가 있는 것이다. 이에 따라 사회복지 전반에 걸쳐 서비스 질의 중요성이 강조되고 있다(박경일·권진아, 2009: 336).

서비스 질의 관점에서 접근하는 연구들은 대부분 Parasuraman 외(1985, 1988, 1991)에 의해 개발된 SERVQUAL 모형에 기초하여 “기대된 서비스와 지각된 서비스 성과 간의 차이”인 지각된 서비스 질 평가척도를 구성하고 있다. 그런데 Cronin & Taylor(1992)는 기대-성과 모형에 입각한 SERVQUAL 척도를 비판하면서, 서비스 질은 ‘성과’라고 입장에서 SERVPERF 모형을 제시하였다.<sup>3)</sup> SERVPERF는 SERVQUAL에 내재된 ‘기대’ 수준의 개념적 모호성과 측정의 어려움을 피할 수 있다는 것이 방법론적 강점으로 평가된다(우양호·홍미영, 2004: 651-652). 그런데 일부 연구들에서는 ‘기대’를 고려하지 않으면서 SERVQUAL을 적용하는 사례들도 발견된다. SERVQUAL의 경우 서비스이용자들이 사전적 기대와 비교하여 실제수행결과(지각된 결과)를 평가하여 만족여부를 결정한다는 이론적 전제를 가지고 있으므로 서비스 이용 전의 기대에 대한 측정과 이용 후의 성과에 대한 측정이 별도의 문항을 통해 이루어져야 함에도 단일 문항으로 기대-성과를 측정하는 문제점을 보이고 있는 것이다.<sup>4)</sup>

이런 점에서 Cronin & Taylor(1992)의 입장을 지지하는 우양호·홍미영(2004)은 만일 기대와

3) 이들은 서비스에 대한 기대와 지각된 성과 간의 차이를 서비스 질로 개념화하고 측정하는 SERVQUAL 모형은 만족과 태도를 혼동하는 것이라고 비판한다. 비록 개념적으로 이용자들이 기대와 성과를 비교하여 그 차이를 양적으로 측정할 수 있으나 실제로는 그렇지 않다는 주장한다. 그리고 이용자의 서비스 지각과 경험시 이미 과거의 경험과 기대까지 서비스 질에 반영되고 있기 때문에 기대를 따로 측정할 필요가 없다고 판단한다. 그래서 이용자의 지각된 성과만으로 서비스 질을 측정하는 것이 바람직하는 방법이라고 주장하고 있다(Cronin & Taylor, 1992).

4) 이러한 연구들은 SERVQUAL의 논리는 제대로 이해하지 못하고 있거나 아니면 절반의 수의 질문으로 자료를 수집할 수 있다는 도구적 효율성 때문일 것이다. 이유야 어떻든 이들이 사용하고 있는 방법은 SERVQUAL 이 아니라 실제로는 SERVPERF를 적용하고 있는 셈이다.

성과 간의 차이를 측정하기 어렵다면 공공서비스에서는 기대를 제거한 지각된 성과만으로 서비스 질을 측정하는 것이 오히려 타당성을 높일 수 있다고 주장한다. 이들은 서비스 이용자의 기대에 대한 개념적·조작적 문제와 기대개념의 반영여부에 관련된 문제점을 비판적으로 검토한 후, 서비스 질을 태도의 형태로 측정할 수 있다는 점을 바탕으로 SERVPERF 모형이 더 타당하다는 것이다. 현실적인 측면에서도 사회복지관의 이용자들이 서비스를 이용하기 전에 자신의 기대수준을 충분히 이해하고 있다고 보기 어려우며, 특히 서비스 이용의 비용을 지불하지 않는 경우에는 서비스에 대한 명확한 기대가 형성되어 있지 않다고 보는 것이 타당할 것이다. 이런 점에서 사회복지서비스의 질에 대한 다수의 연구들에서 SERVPERF 척도를 도입하여 그 신뢰도와 타당도가 검증되고 있다(윤기찬, 2004; 정무성·노승현, 2006; 김용석 외, 2008; 임연옥, 2008).

SERVQUAL과 SERVPERF 간 방법론적 우월성에 대한 논쟁은 남아 있지만, 분명한 것은 연구 목적에 따라 상대적 이점이 달라질 수 있다는 점이다. 다시 말해, 제공되는 서비스의 부족분을 측정하고자 할 경우에는 기대-성과 차이를 검증하는 SERVQUAL이 유용하며, 지각된 서비스 질의 예측 및 설명력을 파악하고자 할 때에는 SERVPERF 방식이 바람직하다(이근수·송건섭, 2005: 362-363). 이에 따라 본 연구에서는 서비스 질의 척도로서 SERVPERF를 채택하고자 한다.

## 2. 사회복지관의 서비스 질, 고객만족, 고객충성의 관계

사회복지영역의 서비스 질에 대한 연구는 기본적으로 서비스 질이 고객만족의 설명변수라는 논리에 토대를 두고 양자 간의 관계를 실증적으로 규명하는데 초점을 두어 왔다. 또한 서비스 질의 결과로서 고객만족 뿐만 아니라 고객충성까지 고려하고 있다. 다음에서는 이러한 삼자의 관계를 검토하기로 한다.

### 1) 서비스의 질과 고객만족의 관계

Parasuraman 외(1985) 이후 서비스의 질은 만족도의 측정도구이자 고객만족의 선행변수로 다루어져 왔다. 서비스 질에 대한 경험적 연구들은 대부분 Parasuraman 외(1988)에서 제시된 SERVQUAL 모형의 다섯 가지 구성요소를 바탕으로 이를 연구목적에 맞추어 적용해왔다. 서비스 질의 구성요소는 대응성(responsiveness: 자발적으로 고객에 대응하고 신속한 서비스를 제공하려는 의지), 보증성(assurance: 서비스 제공자의 지식과 능력, 공손함, 믿음직함, 거래 안전을 심어줄 수 있는 능력), 유형성(tangibles: 물리적 시설, 장비, 직원의 용모), 신뢰성(reliability: 약속한 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행되는 능력), 공감성(empathy: 고객의 개인적인 요구에 대한 이해와 배려, 접근의 용이성과 원활한 의사소통)이다.

그런데 서비스 질의 적용에 있어 쟁점이 되는 사항은 고객만족과 서비스의 질 간의 관계를 어떻게 보느냐 하는 것이다. 즉 양자를 동일하게 보는 입장과 구분하는 입장이 있으며, 구분할 경우에도 무엇을 선행요인으로 보느냐에 대해서도 견해가 갈리고 있는 것이다. 이는 다차원적 구성개념으로서 고객만족의 개념과 서비스 질의 개념 간에는 밀접한 관련성이 있고 그로 인해 이를 측정하기 위한 척도들 간에 유사성이 크기 때문이다. 제공된 서비스에 대한 만족이라는 고객만족의 개념과 서비스에 대한 기대와 지각된 서비스의 성과에 대한 판단이라는 서비스 질의 개념 간에는 유사성이 매우 크기 때문이다.

이와 같은 입장은 고객만족을 인지적 판단과 정서적 반응이 결합된 만족에 대한 판단의 다차원적 개념으로 이해하는 것이다(Richard, 2000). 이러한 개념의 선상에서 사회복지관에 대한 고객만족은 “이용자들이 복지관의 서비스를 이용함에 있어 경험하는 인지적 판단과 정서적 반응이 누적된 결과로서 기대한 바가 충족되었다고 판단하는 상태”라고 정의될 수 있다(임연옥, 2008). 이렇게 볼 때 양자는 모두 “기대와 성과의 함수”라는 공통적 속성을 가지게 되며, 고객만족의 구성척도(Customer Satisfaction Index: CSI)와 서비스 질의 구성척도(SERVQUAL 또는 SERVPERF) 간에 서로 중복적인 부분을 가지고 있다. 그래서 일부 학자들은 서비스의 질과 고객만족을 동일시하고 혼용하여 사용하기도 한다(Bowers, et al. 1994; 김순양·윤기찬, 2004; 조현·서화숙, 2004).

그렇지만 논리적으로 고객만족의 기대는 예측의 기준(predictive standard)을 전제하는 것인데 반해, 서비스 질의 기대는 규범적 기준(normative standard)에 바탕을 두고 있다는 점에서 차이가 있다. Anderson 외(1994)는 고객만족과 서비스 질의 차이에 대해 고객만족에는 서비스 이용경험이 필수적이지만 서비스 질의 지각은 실제 경험 없이도 가능하다는 점, 고객만족은 가격 의존성이 높지만 서비스 질은 가격에 의존하지 않는다는 점, 고객만족은 현재 시점의 지각, 과거의 경험, 미래의 예견된 경험까지 포괄하지만 서비스 질은 현재 시점의 지각에 한정된다는 점에서 양자 간에는 분명한 차이가 있음을 보여주고 있다(임연옥, 2008: 48-49).<sup>5)</sup>

또한 서비스의 질은 태도의 한 형태로서 고객의 인지적 평가에 근거한 개념인데 반하여, 고객만족은 특정한 거래와 관련된 인지적·감정적 측면의 결합적 개념이며, 고객만족은 서비스 질보다 더 많은 선행변수들을 가진다는 점 등을 감안할 때, 고객만족은 서비스 질의 상위개념으로 보아야 한다는 입장이 지배적이다(우양호·홍미영, 2004: 656). 이런 점에서 고객만족과 서비스 질의 개념은 구분될 뿐 아니라, 양자 간의 선후관계는 서비스 질이 고객만족의 선행변수로 간주되고 있는 것이다. 그동안 많은 연구들이 다양한 서비스 영역에서 서비스 질이 고객만족에 영향을 미치고 있다는 점을

5) 반면에 Dabholkar 외(1995)는 서비스 질과 고객만족 개념은 단기적으로는 구분되지만, 장기적으로 보면 고객만족과 서비스 질은 개념상 중복적이라는 입장을 견지하고 있다. 즉 단기적으로 인지적 개념으로서 서비스 질은 인지적·감정적 복합 개념인 고객만족과 구분되나, 시간의 경과에 따라 고객만족의 감정적 요소가 점차적으로 감소되고 인지적인 것으로 변화하기 때문에 양자 간의 차이가 희박해 진다는 것이다.

경험적으로 검증해 왔다(Bitner, 1990; Spreng & MacKoy, 1996; Taylor & Baker, 1994; Woodside, et al., 1989). 국내의 사회복지관을 대상으로 한 연구들에서도 서비스 질 요소가 이용자 만족도에 유의한 영향을 미치는 것이 확인되고 있다(김용석 외, 2008; 송건섭, 2006).

## 2) 서비스의 질, 고객만족 및 고객충성의 관계

서비스 질은 고객만족의 향상뿐만 아니라 그 후속효과로서 고객충성의 강화 효과를 가지는 것으로 평가되고 있다. 일찍이 Woodside 외(1983)를 비롯한 다수의 연구들을 통해 고객만족은 서비스 질과 재이용 의도의 관계를 매개하는 중재변수라는 점이 강조되어 왔다. 이러한 관계의 검토에 앞서 고객만족과 고객충성에 대한 개념을 명확히 하는 것이 필요하다.

기업들은 관계마케팅이라는 차원에서 고객의 우호적 관계를 창출하고 유지하고 증진시키는 활동을 추구하면서 고객충성(Customer Loyalty)이라는 개념을 개발해 왔다. 기업의 입장에서 볼 때, 친밀한 관계를 가지는 충성도 높은 고객을 관리하는 것은 새로운 소비자를 확보하기 위해 노력하는 것보다 훨씬 더 효과적이기 때문이다. 이러한 기업-소비자 관계가 장기적으로 지속될 경우 양자 모두에게 상호이익이 된다는 인식에 따라 고객충성에 관한 연구가 서비스·마케팅 분야에서 활발히 진행되어 왔다. 고객충성의 개념은 행동적 측면과 태도적 측면을 모두 포괄하는 복합적 개념으로 이해되고 있는데, 즉 행동적 측면에서 특정 기관을 다른 기관에 비하여 상대적으로 더 자주 이용하고, 지속적으로 찾으며, 태도적 측면에서는 다른 사람들에게 알릴 정도로 긍정적인 감정을 지니게 되는 것이다(김현정 외, 2004).

고객충성에 관한 핵심 전제는 고객만족의 향상이 고객충성도의 제고로 연결될 수 있다는 것이다(Anderson, 1994). 일반적으로 만족한 고객들은 자신이 구매 또는 소비한 서비스를 지속적으로 구매하거나 소비하려는 의도를 가지게 되고, 긍정적인 구전활동을 통해 새로운 고객을 창조하는 효과까지 보이게 되며, 종국적으로 조직성과가 향상되는 것으로 인식된다. 서비스·마케팅 분야의 경험적 연구들은 고객만족이 고객의 재구매 또는 재이용 의도와 같은 행동적 태도에 영향을 주고 있음을 보여주고 있다(Bitner, 1990; Oliver, 1980). 또한 고객만족은 구전활동에도 직접적으로 영향을 미친다는 것이 검증되고 있다(이용기 외, 2000). 특히 고객만족은 구매행동에 영향을 미쳐 만족한 고객의 충성도를 높이지만, 충성도 있는 고객이 항상 만족하는 것은 아니라는 점은 양자의 인과적 방향을 잘 보여주는 것이라 하겠다(Anderson, 1994). 따라서 사회복지관의 고객만족과 고객충성도간에도 정의 인과성을 가정할 수 있을 것이다.

한편, 서비스 질이 고객만족에 영향을 미친다는 점에서 서비스 질이 고객충성도에도 영향을 줄 것으로 가정할 수 있다. 다양한 서비스 분야 경험적 연구결과들은 고객이 지각하는 서비스의 질과 고객충성도 간에는 직접적인 정의 관계가 있음을 보여주고 있다(Boulding, et al., 1993). 서비스질

의 효과는 고객만족을 매개로 현재의 고객을 유지하는 소극적 효과와 구전의도 등을 통한 새로운 고객을 유인하는 적극적 효과의 양 측면을 모두 가지고 있다는 것이다.<sup>6)</sup> 따라서 서비스 질과 고객만족 및 고객충성에 대한 관계는 서비스 품질이 고객만족을 증대시켜 고객의 재이용 의도를 증대시키는 영향관계와, 서비스 질이 고객만족을 통해 고객충성도에 영향을 미치는 간접적인 관계가 성립될 수 있다. 우양호·황미영(2004)은 공공기관의 서비스 질이 고객만족에 영향을 미치며, 고객만족은 다시 재방문, 타인 추천, 구전 활동 등에 긍정적인 영향을 준다는 점을 밝혔다. 그리고 강호진(2004)은 문화복지서비스연구에 대한 연구를 통해 서비스 질 요소가 주민만족도를 매개로 하여 재이용의도에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 검증하였다. 이러한 선행연구들을 고려할 때, 사회복지관의 이용자들이 지각하는 서비스 질은 복지관에 대한 고객만족에 직접적인 영향을 미치며, 또한 재이용과 추천 의도 등 행동적 몰입에도 직·간접적 영향을 미치는 인과적 관계가 성립된다.

### Ⅲ. 연구설계

#### 1. 가설설정과 분석 틀의 구성 및 변수의 측정

서비스 질에 대한 지각과 고객만족 및 고객충성은 상호밀접하게 관련되어 있다. 서비스 질이 고객만족과 고객충성에 미치는 영향에 관한 이론적 논의와 선행연구 검토를 바탕으로 본 연구는 다음과 같은 가설을 설정하였다. 기본적으로 ‘복지관 유형(노인복지관, 장애인복지관)에 따라 이용자의 서비스 질 평가가 고객만족과 고객충성에 미치는 영향이 다를 것이다’라는 것이다.

기본 가설 : 복지관 유형에 따라 이용자의 서비스 질 평가가 고객만족과 고객충성에 미치는 영향이 다를 것이다.

가설 1 복지관 유형에 따라 이용자의 서비스 질 평가가 고객만족에 미치는 영향이 다를 것이다.

가설 2 복지관 유형에 따라 이용자의 서비스 질 평가가 고객충성에 미치는 영향이 다를 것이다.

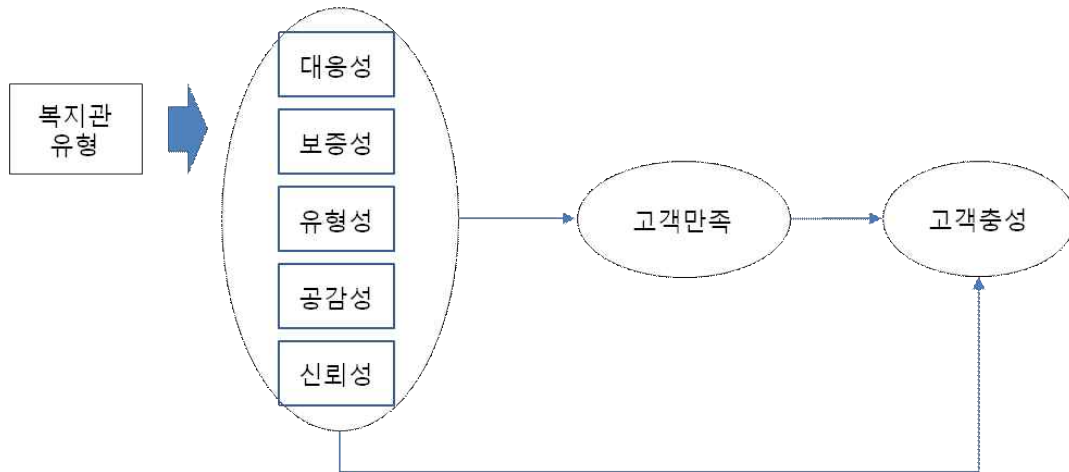
이에 따라 본 연구의 기본적 분석모형을 <그림 1>과 같이 구성하였다. 복지관의 유형(노인복지관, 장애인복지관)에 따라 서비스 질의 5개 요소(대응성, 보증성, 유형성, 공감성, 신뢰성)가 고객만족과 고객충성에 미치는 영향을 분석한 후 서비스 질에 따른 고객만족이 고객충성에 미치는 영향을

6) 반면에 Cronin & Taylor(1992)와 같이 일부 연구들은 서비스 질이 고객충성에 직접적인 영향을 미치지 못한다는 주장도 있다. 그렇지만 대부분의 선행연구들은 서비스 질이 높을수록 고객충성도가 높다는 점을 지지하고 있다(임연욱, 2008: 47).



분석함으로써, 최종적으로 사회복지관 유형 별로 지각된 서비스 질이 고객만족과 고객충성에 미치는 영향을 파악하고자 한 것이다.

〈그림 1〉 연구의 분석모형



### 1) 서비스 질의 정의 및 측정

서비스 질(service quality)은 사회복지관 이용자들의 “지각된 서비스 질”을 의미하는 것으로, 이는 “서비스제공 성과에 대한 평가로부터 얻는 고객의 만족과 서비스 수준의 판단”을 의미한다 (Cronin & Taylor, 1992; 우양호·홍미영, 2004: 11). 이에 따라 본 연구에서도 설명변수인 서비스 질을 “이용자들이 해당 사회복지관에서 제공하는 모든 서비스의 결과에 대한 지각수준”으로 정의하고자 한다. 이는 앞에서 언급한 바와 같이 SERVPERF 모형에 근거한 것이다. 사회복지관 서비스의 질에 대한 측정은 ①대응성(고객을 돕고 즉각적인 서비스를 제공하려는 의지), ②보증성(서비스 제공자의 지식 및 신뢰감을 줄 수 있는 능력), ③유형성(물리적 시설과 장비 및 서비스 제공자의 외모), ④공감성(서비스 제공자의 고객에 대한 개별적 관심과 배려), ⑤신뢰성(약속된 서비스를 믿을 수 있게 정확하게 수행하는 능력)의 5개 차원에 대한 20개 문항을 이용하였다.<sup>7)</sup> 각 문항에 대한 측정은 5점 척도를 이용하였으며, 구체적인 측정문항은 <부록 표 1>과 같다.

7) SERVQUAL의 22개 문항을 바탕으로 사회복지분야의 서비스 질 연구들의 검증결과들을 고려하여 개별적 관심과 배려에 관한 문항을 통합하고 중복적 문항 1개를 제외한 뒤 최종적으로 사회복지관 서비스의 특성에 맞춘 20개 문항으로 재구성하였다.

## 2) 고객만족 및 고객충성의 정의 및 측정

고객만족(customer satisfaction)은 이론적 논의에서 검토한 바와 같이 서비스 질의 상위개념이자 서비스 질의 차이에 따라 영향을 받는 인지적 판단과 정서적 반응의 복합개념이다. 본 연구에서는 고객만족을 “사회복지관 이용자들이 해당 복지관의 서비스에 대한 전반적인 만족도”로 규정하고 이를 단일 문항으로 측정하였다.<sup>8)</sup>

본 연구에서 고객충성(customer loyalty)은 ‘사회복지관 이용자들이 자신들이 이용하는 개별 복지관과 친밀한 관계를 구축함에 따라 지속적 이용, 구전이나 추천과 같은 행동의도를 지니고 지속적 인 이용과 긍정적인 구전이나 추천 등 행동적 몰입’으로 정의한다. 이를 측정하기 위해 현재 이용하고 있는 복지관의 시설 및 프로그램에 대한 계속적인 이용의향 및 다른 사람에 대한 추천의향에 관한 2개 문항을 이용하였다.<sup>9)</sup>

## 3) 통제변수의 선정 및 측정

기본적 분석모형에는 포함하지 않았지만 복지관 고객만족에 영향을 미치는 이용자 요인을 통제변수로 분석에 포함하였다. 선행연구(유성호, 2001)를 통해 고객만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인된 이용일수나 이용기간을 이용자 요인으로 포함하였으며, 이용기간은 월 단위로 측정하였고 이용빈도는 주 단위로 측정하였다. 또한 이용자의 인구학적 특성요인인 성, 연령, 학력, 거주기간을 고려하였다.<sup>10)</sup>

## 2. 자료수집 및 표본특성

본 연구는 A광역시와 B도의 소재한 노인복지관과 장애인복지관 12개소의 이용자를 모집단으

8) 고객만족을 단일문항으로 측정하는 것이 바람직한가에 대해서는 논란의 여지가 있다. 다차원적 구성개념인 고객만족을 측정하기 위해서는 복수의 문항으로 측정해야 한다는 것이다. 예를 들어 우양호·홍미영(2004)은 고객만족을 직원, 시설, 서비스의 3개 항목에 대한 만족으로 측정하고 있다. 그런데 이러한 다차원적 접근은 기대-성과의 차이에 바탕을 둔 것으로 볼 수 있다. 서비스 질에 대한 논의에서 다룬 바와 같이 차이모형에는 일정한 한계가 있으며, 특히 서비스 질과 고객만족을 함께 분석하는 경우 고객만족의 측정 문항들이 서비스 질의 측정문항과 명확하게 구분되지 않는 문제점을 가지게 된다. 이런 점들을 감안하여, 본 연구에서는 고객만족을 사회복지관 이용자들의 지각된 성과 중심으로 파악하면서, 이를 전반적 서비스 성과에 대한 만족으로 규정하여 단일 문항으로 측정하고자 한다.

9) 고객충성 측정문항에 대한 신뢰도 검증결과 신뢰계수(Cronbach's Alpha)가 0.799로 나타나 척도의 신뢰성이 검증되었고, 주성분분석을 이용한 요인분석결과에서는 고유값(Eigen value)이 1.537로 나타나 척도의 타당성이 확인되었다(요인적재량=.877).

10) 회귀모형에 투입하기 위하여 성은 가변수(여성=1, 남성=0)를 사용하였고, 학력과 거주기간은 서열척도이지만 등간척도로 간주하여 투입하였다.

로 선정하였다. 조사대상자는 각 복지관별 40명으로 현재 각 복지관의 서비스를 이용하고 있는 이용자  
 자료 제한하였다. 자료수집은 조사대상 사회복지관에 의뢰하여 2013년 4월 15일부터 4월 26일의  
 기간 동안 해당복지관의 담당사회복지사가 시설 및 프로그램 이용자들에게 배포하고 응답자가 직  
 접 기재한 후 수거하는 방식으로 진행하였다. 총 480부의 배부된 설문지 중에서 448부가 회수되었  
 고 그 중 불성실한 응답을 제외한 442부(92.1%)를 유효표본으로 분석에 이용하였다. 복지관유형별  
 유효표본의 수를 보면 노인복지관 이용자가 222명(50.2%)이며 장애인복지관 이용자가 220명  
 (49.8%)으로 집단간 적절한 균형을 이루고 있다.

유효표본의 인구학적 특성을 검토하면, 남자 183명(41.4%) 여자 259명(58.6%)로 여성 이용자  
 가 더 많으며, 연령별로는 60대 이상이 53.4%로 과반이 넘는다. 이것은 표본의 절반이 노인복지관  
 이용자들이기 때문이다. 학력은 중졸 이하(34.7%)와 고졸(33.5%)이 가장 많았다. 지역내 거주기간  
 은 20년 이상의 장기 거주자(44.1%)가 가장 많지만 3년 미만의 단기 거주자도 15.2%에 이르러 고  
 른 분포를 나타내고 있다. 복지관의 이용차원에서는 주3회 이상의 높은 이용빈도를 가지는 이용자  
 들이 55.8%로 과반을 상회하는 가운데 주 1회 미만의 이용자도 상당 수(9.1%)가 포함되었다. 이용  
 기간별로는 2년 이상의 장기이용자가 과반수(52.9%)를 차지하고 있으며 1년 미만의 단기이용자도  
 38.0%를 차지하고 있다(<부록 표2> 참조).

## IV. 분석결과 및 논의

### 1. 서비스 질 척도(SERVPERF)의 타당도와 신뢰도

본 연구의 핵심 설명변수는 사회복지관의 서비스 질이므로, 이를 측정하기 위해 사용한 서비스  
 질 측정도구(SERVPERF)의 타당성 및 신뢰성을 확인할 필요가 있다. 내적 일관성에 의한 신뢰도를  
 검증결과, 5개 요인의 신뢰계수(Cronbach's Alpha) 범위가 0.849~0.900로 나타나 측정도구의 신뢰  
 성이 매우 높은 것으로 검증되었다. 타당도 검증을 위해 베리맥스 직각회전을 통한 주성분분석을 사  
 용한 요인분석을 실시하였고 고유값(Eigen Value) 1이상과 요인적재량 0.4 이상의 기준을 적용하였  
 다. 요인분석결과, 20개 문항이 모두 5개의 요인으로 추출되었으며 요인의 고유값은 모두 대응성  
 2.968, 보충성 3.078, 유형성 2.980, 공감성 2.995, 신뢰성 3.058로 나타났고, 요인적재량의 범위가  
 0.765~0.904로 나타나 서비스 질 구성요소의 타당성이 검증되었다. 서비스 질의 타당도와 신뢰도의  
 검증결과를 정리하면 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 서비스 질의 타당도와 신뢰도 검증결과

서비스 질 요소	측정 변수	요인적재량	고유값 (Eigen value)	신뢰계수 (Cronbach's α)
대응성	신속성 (Q01)	.765	2.968	.849
	구체성 (Q02)	.859		
	관심도 (Q03)	.885		
	즉시성 (Q04)	.904		
보증성	친절성 (Q05)	.862	3.078	.900
	신용성 (Q06)	.870		
	전문성 (Q07)	.891		
	안정감 (Q08)	.886		
유형성	최신시설(Q09)	.873	2.980	.885
	미관우수(Q10)	.888		
	직원용모(Q11)	.786		
	정보안내(Q12)	.901		
공감성	고객동조(Q13)	.878	2.995	.888
	요구반응(Q14)	.879		
	이용편의(Q15)	.845		
	개별관심(Q16)	.859		
신뢰성	시간준수(Q17)	.870	3.058	.897
	문제해결(Q18)	.881		
	완전성 (Q19)	.887		
	정확성 (Q20)	.859		

## 2. 서비스 질이 고객만족과 고객충성에 미치는 영향분석

### 1) 차이검증

사회복지관의 유형에 따라 지각된 서비스 질, 고객만족, 고객충성<sup>11)</sup>의 정도에 차이가 있는지를 비교하였다. 노인복지관과 장애인복지관 모두 전반적으로 서비스 질에 대해 높게 지각하고 있는 가운데 보증성 요소가 가장 높고 대응성 요소가 가장 낮게 평가되었다. 양자를 비교하면 노인복지관보다 장애인복지관이 조금 더 서비스 질이 높은 것으로 평가되지만, T-검증 결과는 대응성 요소만 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었다( $p < .001$ ). 고객만족의 경우에도 노인복지관보다 장애인복지관의 만족도가 조금 더 높지만 통계적으로 유의한 차이는 아니며, 고객충성에 있어서도 노인복지관에 비해 장애인복지관의 이용자들의 충성도가 조금 더 높지만 통계적으로 유의미한 것은 아니다.

11) 고객충성의 정도는 지속적 이용의향과 타인 추천의향의 평균값으로 산출하였다. 이들 문항을 이용한 고객충성 척도의 타당도와 신뢰도를 확인적 요인분석을 통해 검증한 결과 문제없는 것으로 확인되었다(요인적재량 각각 0.878, 고유값 1.541, 신뢰계수 0.702).

기술통계와 차이검증 결과를 요약하면, 서비스 질, 고객만족, 고객충성의 수준은 전반적으로 긍정적으로 평가되는 가운데 양자 간에 중요한 차이는 없다. 이처럼 이용자들의 주관적 평가가 높은 것은 사회복지관의 서비스가 무료 또는 실비로 제공되기 때문에 이용자들이 서비스에 대한 비판적 시각 보다는 수동적으로 서비스를 받는 입장에 있다는 사실에서 그 원인을 찾을 수도 있다(유성호, 2001).

〈표 2〉 기술통계 및 T-검증 결과

		노인복지관		장애인복지관		T-value
		평균	표준편차	평균	표준편차	
서비스 질	대응성	3.74	.91	4.03	.78	-3.55***
	보증성	4.09	.74	4.18	.71	-1.34
	유형성	4.07	.71	4.05	.68	.21
	공감성	3.91	.72	4.04	.73	-1.80
	신뢰성	4.01	.68	4.06	.71	-.71
	고객만족	3.94	.75	4.05	.83	-1.43
	고객충성	4.00	.83	4.07	.90	-.99

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

## 2) 서비스 질이 고객만족에 미치는 영향분석

노인복지관과 장애인복지관의 유형에 따라 지각된 서비스 질이 고객만족에 얼마나 영향을 미치는지를 확인하기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 회귀모형에는 서비스 질의 5개 요소와 통제변수로 선정된 이용자 요인의 5개 변수를 투입하였다. 분석결과를 요약하면 <표 3>과 같다.

〈표 3〉 서비스 질이 고객만족에 미치는 영향분석 결과

고객만족	노인복지관		장애인복지관	
	β	t	β	t
성	.041	.705	-.074	-1.423
연령	.020	.359	-.009	-.158
학력	.060	1.005	.051	.896
거주기간	.070	1.208	.011	.202
이용빈도	.037	1.012	.151	2.744 *
이용기간	-.042	-.735	.074	1.402
대응성	.075	1.012	.059	.658
보증성	.277	2.961 **	.064	.570
유형성	.084	.866	.169	1.962 *
공감성	.219	2.202 *	.101	.898
신뢰성	.062	.720	.304	2.961 **
수정된 R <sup>2</sup> (R <sup>2</sup> )	.367 (.399)		.441(.470)	
F	12.261***		16.225***	
VIF	1.077~3.265		1.024~4.796	

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

노인복지관의 경우 종속변수인 고객만족의 변량에 대해 독립변수의 설명력은 36.7%( $p<.001$ )이며, VIF 값은 1.077~3.265의 구간 내에 있어 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다. 통제변수로 채택한 이용자요인은 모두 고객만족에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 지각된 서비스 질은 부분적으로만 고객만족에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 즉, 보증성( $\beta=.277, p<.01$ )과 공감성( $\beta=.219, p<.05$ )의 2개 변수는 유의한 영향을 미치고 있지만, 대응성, 유형성, 신뢰성은 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 결국 노인복지관의 이용자들은 복지관과 직원들이 제공되는 서비스에 대한 전문성과 능력을 가지고 있다고 생각할수록, 그리고 이용자에 대한 개별적 관심과 배려를 하고 있다고 생각할수록 높은 만족감을 가지게 된다는 것이다.

장애인복지관의 경우 종속변수인 고객만족의 변량에 대해 독립변수의 설명력은 44.1%( $p<.001$ )로 노인복지관보다 다소 높았다. 그리고 모든 독립변수들의 VIF 값은 1.024~4.796의 구간 내에 있어 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인되었다. 독립변수의 영향을 검토하면, 이용자 요인 중에서 이용빈도( $\beta=.151, p<.05$ )와 고객만족이 유의한 정(+)의 영향관계에 있는 것으로 나타나 복지관을 자주 이용할수록 만족감도 높다는 것을 보여주고 있다. 서비스 질 요인의 영향력은 신뢰성( $\beta=.304, p<.01$ )과 유형성( $\beta=.169, p<.05$ )은 유의한 영향을 미치지만 대응성, 보증성, 공감성은 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 따라서 장애인복지관 이용자들은 약속된 서비스를 믿을 수 있게 정확하게 수행하는 능력을 가장 중시하며, 아울러 물리적 시설과 장비 및 서비스 제공자의 외모에 따라 만족감이 달라진다는 것을 알 수 있다.

요약하면, 노인복지관과 장애인복지관의 고객만족에 영향을 미치는 서비스 질 요소들은 서로 다르다는 점에서 [가설 1]이 검증되었다. 구체적으로 노인복지관 이용자들은 보증성과 공감성에 따라 만족감이 달라지는 반면에, 장애인복지관 이용자들은 신뢰성과 유형성에 의해 만족감이 영향을 받는 것으로 확인되었다. 이는 고객만족을 제고하기 위해서는 사회복지관의 유형에 따라 서비스 질 관리의 차별적 접근의 필요성을 지지하는 것이다.<sup>12)</sup>

### 3) 서비스 질과 고객만족이 고객충성에 미치는 영향분석

사회복지관 유형에 따라 서비스 질과 고객만족이 고객충성에 어떻게 영향을 미치는지를 확인하기 위해 고객충성을 종속변수로 하고 서비스 질과 고객만족 및 이용자요인을 독립변수로 투입한 회귀분석을 실시하였다. 분석결과를 요약하면 <표 4>와 같다.

12) 이런 점에서 6개 사회복지관을 대상으로 서비스 질이 주민만족도에 미치는 영향을 분석한 송건섭(2006)의 연구에서 사회복지관에 따라 이용자만족에 영향을 미치는 유의한 서비스 질 요인이 다르게 나타난 것은 소재지역의 차이 때문으로 볼 수도 있지만, 해당 복지관의 응답집단 차이에 따른 차이로 해석될 수 있다.

〈표 4〉 서비스 질이 고객충성에 미치는 영향분석 결과

고객충성	노인복지관		장애인복지관	
	$\beta$	t	$\beta$	t
성	.078	1.359	-.008	-.148
연령	-.045	-.804	-.039	-.718
학력	-.059	-1.005	.099	1.800
거주기간	.065	1.137	.036	.681
이용빈도	.134	2.402 *	.048	.878
이용기간	-.037	-.650	-.057	-1.100
대응성	.050	.677	.006	.069
보증성	-.091	-.960	.103	.943
유형성	.089	.924	.135	1.586
공감성	.145	1.456	.196	1.779
신뢰성	.109	1.279	.268	2.619 **
고객만족	.439	6.312 ***	.313	4.547 ***
수정된 R <sup>2</sup> (R <sup>2</sup> )	.394 (.414)		.469(.499)	
F	11.877***		16.584***	
VIF	1.086~3.270		1.072~4.653	

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

노인복지관의 고객충성의 변량에 대한 모형의 설명력은 39.4%(p<.001)이며, VIF 값은 1.086~3.270의 구간 내에 있어 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었고 지각된 서비스 질의 유의한 직접적인 영향력은 나타나지 않는 가운데 고객만족( $\beta=.439$ , p<.001)만 고객충성에 유의한 영향을 미치고 있다.<sup>13)</sup> 흥미로운 점은 고객만족에는 유의한 영향력이 없던 이용빈도( $\beta=.134$ , p<.05)가 고객충성에는 유의하게 작용하고 있다는 사실이다. 즉 노인복지관을 자주 이용하는 고객일수록 재이용이나 추천 같은 충성도가 높다는 것이다.

장애인복지관의 고객충성 변량에 대해서는 투입된 독립변수들이 46.9%(p<.001)를 설명하고 있으며, 노인복지관과 마찬가지로 고객만족( $\beta=.313$ , p<.001)이 고객충성의 가장 중요한 설명변수로 작용한다. VIF 값은 1.072~4.653의 구간 내에 있어 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. 이 용자요인의 직접적인 영향력을 발견되지 않는 가운데, 서비스 질 요인 중에서 신뢰성( $\beta=.268$ , p<.01)만 고객충성에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.<sup>14)</sup> 이는 복지관과 직원들이 이용자

13) 고객만족을 고려하지 않은 회귀모형에서는 서비스 질 요인 중 공감성( $\beta=.240$ , p<.05)요소가 고객충성의 유의한 설명변수로 작용한다(모형설명력: 수정된 R<sup>2</sup>=.260).

14) 고객만족을 고려하지 않은 회귀모형에서는 신뢰성( $\beta=.363$ , p<.001) 외에 공감성( $\beta=.227$ , p<.05)이 고객충성에 유의하게 영향을 미친다(모형설명력: 수정된 R<sup>2</sup>=.417).

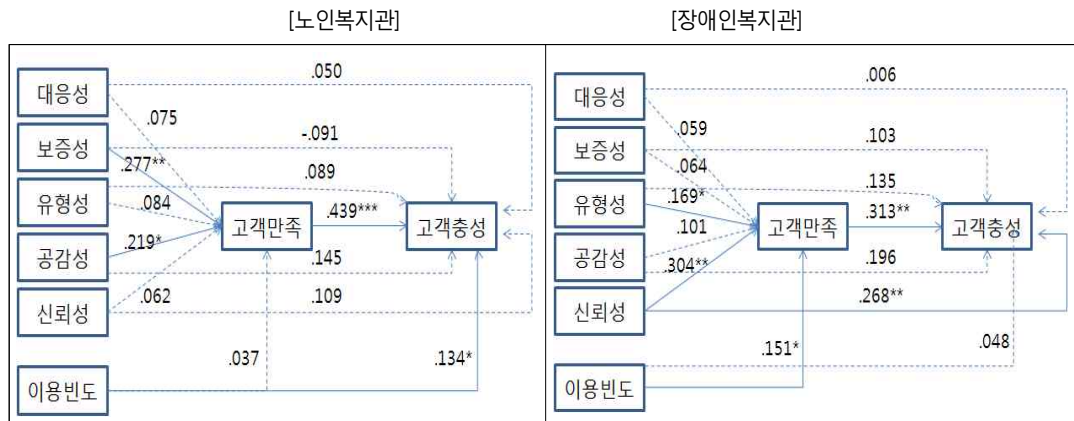
들에게 약속한 서비스를 믿을 수 있게 정확하게 수행하는 능력을 보일 때 고객만족 뿐만 아니라 고객충성도 강화된다는 것을 보여주는 결과이다.

요약하면, 노인복지관과 장애인복지관의 고객충성도 함수에는 차이가 있다는 [가설 2]가 검증되었다. 그런데 고객충성은 서비스 질 보다는 만족도에 의해 주로 결정된다는 점에 주의할 필요가 있다. 특히, 노인복지관의 경우에는 서비스 질 요인은 직접적인 영향을 미치지 못하고, 장애인복지관의 이용자들에게는 서비스 질의 신뢰성 요소만 직접적인 영향을 미치고 있다. 서비스 질에 대한 평가에 의해 이용자 만족도가 결정되고, 그에 따라 이용자 충성도가 달라진다는 점에서 매개변수로서 이용자 만족도의 중요성을 확인할 수 있다.

#### 4) 종합 분석

앞에서 확인한 고객만족의 매개변수 역할을 좀 더 심층적으로 살펴보기 위해 지각된 서비스 질, 고객만족, 고객충성의 경로모형을 작성하였다.<sup>15)</sup> 노인복지관의 경로분석 결과, 서비스 질 요인은 고객충성에 직접적인 영향을 주지 않으며, 보증성과 공감성만 고객만족을 통해 간접적으로 영향을 준다. 따라서 노인복지관을 이용하는 이용자들의 높은 충성도는 지각된 서비스 질, 특히 보증성과 공감성에 대한 긍정적 지각에 따른 만족감 형성을 통해 확보되는 것으로 보인다. 장애인복지관의 경로분석결과는 이와 다른 양상을 나타내고 있는데, 유형성과 신뢰성이 고객만족을 통해 고객충성에 간접적인 영향을 미치며 신뢰성은 고객충성에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타난다.<sup>16)</sup> 이와 같

〈그림 2〉 경로모형



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

15) 경로계수는 회귀분석에서 도출된 표준화된 회귀계수(β)를 이용하였으며, 이용자유인은 통계적으로 유의한 변수인 이용빈도만 포함하였다.

16) 이용빈도의 경우는 노인복지관에서는 고객충성에 직접적인 영향을 미치지만, 장애인복지관에서는 고객만족을 통해 간접적인 영향을 미치고 있다.



이 “복지관의 유형(노인복지관과 장애인복지관)에 따라 서비스 질 평가가 고객만족과 고객충성에 미치는 영향이 다를 것이다”는 본 연구의 기본 가설이 검증되었다.

마지막으로 노인복지관과 장애인복지관의 고객충성의 경로효과를 직접효과와 간접효과로 분해하여, 서비스 질 요인들의 영향관계 정도를 검토하였다.<sup>17)</sup> <그림 2>에서 볼 수 있듯이, 노인복지관의 경우에는 고객만족의 영향력(.439)이 가장 크며, 서비스 질은 보증성(.122)과 공감성(.096)이 고객만족을 매개로 한 간접효과를 가진다.<sup>18)</sup> 장애인복지관의 경우에는 고객만족(.313)보다 서비스 질 요인의 총효과(신뢰성+유형성=.416)가 더 크게 작용하며, 무엇보다 신뢰성의 효과(.363)가 중요한 것으로 나타난다. 신뢰성은 고객만족을 매개로 한 간접효과(.095) 뿐만 아니라 직접효과(.268)도 크게 작용하고 있기 때문이다. 따라서 노인복지관 이용자들의 만족감과 충성도 제고를 위해서는 보증성을 높이는 것이 가장 필요하며, 장애인복지관 이용자들의 충성도를 높이기 위해서는 신뢰성을 제고하는 것이 가장 중요하다는 것을 알 수 있다.

## V. 결 론

본 연구는 사회복지관의 유형에 따라 지각된 서비스 질, 고객만족과 고객충성의 영향관계가 차이가 있는지를 경험적으로 검증하기 위한 것이다. 기존의 사회복지관에 관한 연구들이 주로 복지관의 유형을 고려하지 않고 분석함으로써, 특정 유형의 고객집단을 대상으로 한 사회복지서비스의 전문화를 지향하는 단종복지관 증설을 둘러싼 논쟁에 전혀 도움을 주지 못하고 있다는 문제인식에서 출발한 것이다. 이를 위해 본 연구에서는 대표적 단종복지관인 노인복지관과 장애인복지관을 대상으로 양자의 유사성과 차이점을 분석하였다.

분석결과, 본 연구에서 설정한 복지관 유형에 따라 고객만족과 고객충성의 함수는 분명한 차이가 있을 것이라는 가설이 경험적으로 지지되었다. 기술통계와 차이검증을 통해 확인된 서비스 질, 고객만족, 고객충성의 지각된 수준이 복지관의 유형에 따라 중요한 차이를 보이지 않았지만, 서비스 질과 고객만족 및 고객충성의 영향관계가 상이한 양상으로 나타났다는 점을 주목할 필요가 있다. 주

17) 여기서 직접효과는 회귀계수와 일치하며, 간접효과는 고객만족에 대한 서비스 질의 경로계수(회귀계수)와 고객충성에 대한 고객만족의 경로계수(회귀계수)의 곱으로 산정된 것이다.

18) 주목할 만한 다른 결과는 노인복지관의 서비스 질 요인 중 보증성이 고객충성에 미치는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다는 점이다. 통계적 유의성은 없으나 방향성의 측면에서 보증성이 높을수록 고객충성은 낮아질 것이라는 것을 의미한다. 그러나 여기에 대해서는 서프레스(suppressor) 효과를 감안하여 해석할 필요가 있다. 즉 보증성의 경우 고객만족을 통한 간접효과가 높아 전체적인 총효과는 정(+)의 값을 보이고 있다는 점에 주의해야 한다. 따라서 노인복지관 이용자들의 보증성에 대한 지각만으로 고객충성이 높아지는 것은 아니며 고객만족이 향상되어야 한다는 것을 보여주는 결과로 해석되어야 할 것이다.

요 분석결과와 그 함의를 정리하면 다음과 같다.<sup>19)</sup>

첫째, 서비스 질 요소가 고객만족에 미치는 영향관계는 노인복지관과 장애인복지관 사이에 뚜렷한 차이를 보인다. 노인복지관의 경우 보증성 요소와 공감성 요소가 고객만족에 영향을 미치고 있는데 반해, 장애인복지관의 경우 신뢰성과 유형성 요소가 고객만족에 영향을 미치고 있다. 노인고객들은 서비스를 제공받으면서 담당직원들에 대한 믿음을 가지게 되고 서비스제공에 대한 안심을 가지며, 개별적 관심과 배려를 받는다고 느낄수록 높은 만족감을 가지며, 장애인고객들은 약속된 서비스를 믿을 수 있게 정확하게 제공받을 수 있고 물리적 시설과 장비가 적절하다고 인식할 때 높은 만족감을 가진다는 것이다. 이러한 차이는 서비스 대상인 노인집단과 장애인집단의 욕구가 상이하기 때문으로 보인다. 즉 노인고객들의 경우 사회적인 소외감이 증가하고 있는 현실 속에서 사회심리적 문제를 가지고 있다면 장애인고객들은 보다 개별화된 장애문제를 해결하고자 하는 욕구가 강하기 때문으로 이해된다. 결국 단순히 지각된 서비스 질의 수준이 높다고 해서 만족감이 제고되는 것은 아니며, 고객집단의 특성에 따라 만족감에 작용하는 서비스 질의 욕구가 다르다는 것이다. 따라서 사회복지관의 고객만족을 위한 서비스 질의 관리는 복지관의 유형에 따라 차별화된 접근이 필요할 것이다. 즉, 노인복지관은 서비스제공자의 지식과 능력, 믿음직함, 거래의 안전을 심어줄 수 있는 능력을 향상시키고 노인들의 요구에 대한 이해와 배려를 통해 그들에게 서비스를 제공하는 것이 강조된다면 장애인복지관은 물리적 시설 및 장비의 확충과 약속된 서비스를 적절하게 제공하느냐에 상대적 중요성을 두어야 한다. 이런 점에서 종합복지관에서 고객지향성이 강한 단종복지관 증설로의 변화는 타당한 정책방향이라는 것을 시사하고 있다.

둘째, 서비스 질이 고객충성에 미치는 영향은 직접적이기 보다는 고객만족을 매개로한 간접적 영향이 강하다. 이는 만족한 고객일수록 충성도 높은 고객일 될 것이라는 기존 연구들의 주장과 일치하는 것이다. 하지만 세부적인 내용을 들여다보면 사회복지관의 유형에 따라 상당한 차이가 있음을 알 수 있다. 즉, 노인복지관의 경우에는 서비스 질 요소는 고객충성에 직접적인 영향을 주지 않고 고객만족을 매개로 한 간접적인 영향을 미치며, 특히 공감성 요소가 중요한 영향요소이다. 이에 반해 장애인복지관의 경우에는 서비스 질이 고객만족을 매개로한 간접적 영향뿐만 아니라 직접적인 영향을 미치며, 여기에는 신뢰성의 지각이 핵심요인으로 작용하고 있다. 사회복지관과 이용자들의 관계가 지속적으로 유지될 경우 사회복지관은 안정적인 고객을 대상으로 보다 고객욕구에 대응하는 맞춤형 서비스를 개발할 수 있고, 고객의 입장에서 서비스 이용의 효율성과 안정감을 높일 수 있다는 장점을 가지게 된다. 이러한 고객충성의 기능을 감안할 때, 노인복지관과 장애인복지관의 서비스 질과 고객 관리의 전략이 다르게 설계되어야 함을 알 수 있다. 노인복지관의 서비스 질은 좀 더

19) 하지만 본 연구의 결과를 일반화하는 데에는 일정한 한계가 있음을 밝혀 두고자 한다. 2개 광역자치단체에 소재하는 노인복지관과 장애인복지관 각 6개소를 대상으로 한 조사라는 점에서 표본의 대표성 확보가 충분하지 않기 때문이다.

공감성 요소에 중점을 둘 필요가 있는 반면에, 장애인복지관은 신뢰성 요소를 핵심적 관리대상으로 다루어야 할 것이다.

끝으로, 사회복지관 유형에 따른 서비스 질, 고객만족, 고객충성의 영향관계를 종합적으로 고려할 때, 사회복지관의 성과제고를 위해서는 복지관이나 담당직원과 고객 간의 ‘관계’(relationship) 형성이 매우 중요하다는 것을 알 수 있다. 사회복지관 서비스는 대부분 사회복지사를 비롯한 다양한 직원들과 이용고객과의 상호작용을 통해 이루어진다. 사회복지관의 시설이나 환경, 관리운영보다 직원과의 관계성이 고객만족에 더 중요하다는 이중섭(2009)의 연구결과도 이를 지지하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 고객의 입장에서 이러한 상호작용 관계를 지속해야 할 만한 이유를 찾고 이를 바탕으로 관계가 지속될 수 있도록 하는 것이 중요하다. 본 연구에서 검증된 노인복지관의 공감성 요소나 장애인복지관의 신뢰성 요소에 대한 중요성은 ‘관계’ 관리의 필요성을 시사하고 있다.<sup>20)</sup> 이러한 맥락에서 서비스제공기관과 고객의 지속적인 관계유지로부터 발생하는 편익에 대한 지각에 초점을 둔 ‘관계혜택’(Relational Benefits) 개념을 사회복지관 연구에 도입하는 것도 매우 의미 있는 시도로 평가된다(정진경, 2009). 본 연구에서는 이를 다루지 못했지만, 앞으로 사회복지관의 유형에 따른 고객만족과 고객충성의 함수에 관하여 복지관과 고객 간의 다양한 ‘관계’를 고려한 좀 더 심층적인 후속연구가 이루어져야 한다. 이는 저자들 뿐만 아니라 해당분야 연구자들의 과제이다.

## 참고 문헌

- 강호진. (2004). 문화복지서비스에 대한 주민만족도 결정요인. 『한국행정학보』, 38(2): 23-40.
- 강환세. (2004). 「사회복지관의 효율성 평가에 관한 연구: 부산·경남 지역의 종합사회복지관을 중심으로」, 경상대학교학원 박사학위논문.
- 김순양·윤기찬. (2004). 여성복지서비스에 대한 수혜자만족도 비교·분석: 서브컬기법의 적용. 『한국정책학회보』, 13(4): 213-247.
- 김영모 외. (2000). 「사회복지관평가지표」, 한국복지정책출판부.
- 김용석 외. (2008). 복지관 유형별 이용자 만족도와 만족도 결정요인에 관한 연구: 사회적 바람직성과 관련하여. 『한국사회복지행정학』, 10(3): 129-163.
- 김현경 외. (2004). 서비스 신뢰와 충성도의 결정요인 및 발달과정에 대한 정성적 분석. 『마케팅연구』, 19(4): 1-33.
- 노시평. (2007). 공공서비스의 민간위탁공급에 관한 연구: 익산시 장애인종합복지관 민간위탁과정

20) 고객만족을 통제하지 않고 고객충성을 종속변수로 구성한 회귀모형에서는 공감성이 2기관 모두에서 유의한 설명변수로 나타났다는 점도 이러한 추론을 뒷받침하는 결과라 하겠다.

- 을 중심으로. 「한국거버넌스학회보」, 14(2): 175-201.
- 박경일·권진아. (2009). 지역사회복지관의 서비스 질 구성차원에 관한 인식유형 연구: Q방법론의 적용. 「사회복지정책」, 36(2): 333-357.
- 송건섭. (2006). 사회복지관의 성과평가 모형구성과 적용에 관한 연구: SERVQUAL을 이용한 질적 평가. 「한국정책과학학회보」, 10(1): 79-101.
- 우양호·홍미영. (2004). 공공서비스 질 측정의 타당성 평가에 관한 연구: SERVQUAL 모형의 적용 가능성 탐색. 「한국행정논집」, 16(3): 647-671.
- 유삼희. (2004). 사회복지서비스 품질평가에서 SERVQUAL 척도의 검증. 「문명연지」, 5(1): 177-223.
- 유성호. (2001). 노인복지관 이용실태에 대한 분석: 이용빈도와 이용기간에 영향을 미치는 요인. 「한국노년학」, 21(2): 191-208.
- 윤기찬. (2004). 서브퍼프(SERPERF)를 이용한 사회복지서비스의 질 측정 및 만족도 영향요인 분석. 「행정논총」, 42(4): 133-162.
- 이곤수·송건섭. (2005). 행정서비스 질 분석을 이용한 기초자치단체 성과평가. 「한국사회와 행정연구」, 16(3): 647-671.
- 이기영·임혁. (2008). 서비스 질과 클라이언트 만족도가 정신보건복지서비스 성과에 미치는 영향. 「정신보건과 사회사업」, 28(4): 175-203.
- 이중섭. (2009). 노인복지관 이용 노인의 만족도에 영향을 미치는 경로: 프로그램 품질의 매개효과를 중심으로. 「한국거버넌스학회보」, 16(2): 319-346.
- 이환범·이수창·임중한. (2005). 지역사회 노인여가복지시설 이용자 만족도에 미치는 영향요인 분석. 「한국행정학보」, 39(3): 137-158.
- 임연옥. (2008). 노인복지관의 고객충성도에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 박사학위 청구논문.
- 정무성·노승현. (2006). 지역사회복지관의 서비스 질이 서비스만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 「한국비영리연구」, 5(1): 163-307.
- 정진경. (2009). 공적사회복지서비스 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인 연구: 관계혜택의 매개효과 중심. 「사회복지정책」, 36(3): 495-520.
- 조현·서화숙. (2004). 노인복지관 이용자들의 욕구와 복지관 프로그램에 대한 만족도. 「노년학연구」, 13: 113-130.
- 한국노인종합복지관협회. [http://www.kaswcs.or.kr/bbs/board.php?bo\\_table=0301](http://www.kaswcs.or.kr/bbs/board.php?bo_table=0301)
- 한국장애인복지관협회. (2013). 「2012년도 전국장애인복지관편람」.

Anderson, E.W., Formell, C. and Lehmann, D.R. (1994). Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Finding from Sweden. *Journal of Marketing*, 58: 53-66.

Boulding, W. Kalra, A., Staelin, R. and Zeithaml, V.A. (1993). A Dynaminc Process Model of Service

- Quality: From Expectation to Behavior Intention. *Journal of Marketing Reviews*, 30: 7-27.
- Bitner, M. (1990). Evaluation Service Encounters: the Effects of Physical Surroundings and Employee Responsiveness. *Journal of Marketing*, 54: 69-82.
- Bowers, M.R., Swan, J.E., and Koehler, W.F. (1994). What Attributes Determine Quality and Satisfaction with Health Care Delivery? *Health Care Management Review*, 19(4): 49-55.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(2): 55-68.
- Dabholkar, P.A., Thorpe, D.L. and Rentz, J.Q. (1995). A Measure of Service for Retail Store: Scale Development and Validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24: 3-16.
- Geron, S. M. (1998). Assessing the Satisfaction of Older Adults with Long-term Care Services: Measurement and Design Challenges for Social Work. *Research on Social Work Practice*, 8(1): 103-119.
- Oliver, R.L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequents of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 42: 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49: 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-37.
- Richard, M.A. (2000). A Discrepancy Model for Measuring Customer Satisfaction with Rehabilitation Services. *Journal of Rehabilitation*, 66(4): 37-42.
- Spreng, R.A. and MacKoy, R.D. (1996). An Empirical Examination of A Model of Perceived Service Quality and Satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(2): 201-214.
- Taylor, S.A. and Baker, T.L. (1994). An Assessment of the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumer's Purchase Intention. *Journal of Retailing*, 70(2): 163-178.
- Woodside, A. G., Frey, L.L. and Dalty, R.T. (1989). Linking Service Quality, Consumer Satisfaction and Behavior Intention *Journal of Health Care Marketing*. 9: 5-17.

〈부록 표 1〉설문문항

변수	하위 변수	설문 문항	
독립변수 [서비스 질]	대응성	X01	서비스 제공자는 고객을 오래 기다리지 않도록 함
		X02	프로그램과 서비스에 대해 구체적이고 상세하게 설명함
		X03	고객 요구에 관심을 가지고 자발적으로 서비스를 제공함
		X04	직원들은 이용자에게 즉각적인 서비스를 제공함
	보증성	X05	직원들은 고객을 친절하고 정중하게 대함
		X06	직원들을 믿고 신용할 수 있음
		X07	프로그램에 대한 전문성을 가지고 고객의 물음에 응함
		X08	고객들이 안심하고 프로그램과 서비스를 이용할 수 있음
	유형성	X09	최신의 시설물과 장비가 마련되어 있음
		X10	이용시설과 장소는 시각적으로 보기에 좋음
		X11	직원들의 옷차림과 용모가 단정함
		X12	서비스 관련 안내 및 자료가 잘 구비되어 있음
	공감성	X13	고객의 이익을 중요시하고 있음
		X14	고객의 욕구에 관심을 가지고 잘 이해하고 있음
		X15	프로그램과 서비스 이용시간이 모든 고객에게 편리함
		X16	고객에 대한 개별적 관심을 보이며 배려하고 있음
	신뢰성	X17	시설의 운용 및 프로그램 운영일정이 잘 지켜지고 있음
		X18	고객의 문제에 대해 관심을 보이고 해결해 주려고 함
		X19	처음부터 서비스를 잘 제공하고 있어 실수하는 일이 없음
		X20	서비스 기록과 고객에 대한 정확한 정보를 가지고 있음
종속변수 (매개변수)	고객만족	Y01	복지관 서비스에 대해 전반적으로 만족함
	고객충성	Y02	복지관 시설 및 프로그램을 계속해서 이용할 의향이 있음
		Y03	복지관 시설 및 프로그램을 타인에게 추천할 의향이 있음
통제변수	성	C01	남성, 여성
	연령	C02	20대, 30대, 40대, 50대, 60대, 70대, 80대 이상
	학력	C03	초졸 이하, 중졸, 고졸, 대졸, 대학원 이상
	거주기간	C04	3년 미만, 5년 미만, 10년 미만, 20년 미만, 20년 이상
	이용빈도	C05	주 1회 미만, 주 1회, 주 2회, 주 3회, 주 4회, 주 5회 이상
	이용기간	C06	6개월 미만, 1년 미만, 2년 미만, 3년 미만, 3년 이상

주) 독립변수는 모두 5점 척도를 이용하였고, 종속변수는 4점 척도를 이용하여 측정하였음.

〈부록 표 2〉 표본의 특성

구분		빈도(%)	구분		빈도(%)	
유형	노인복지관	222(50.2)	거주기간	3년 미만	67(15.2)	
	장애인복지관	220(49.8)		3~5년 미만	41(9.3)	
성	남 여	183(41.4)		5~10년 미만	61(13.8)	
		259(58.6)		10~20년 미만	78(17.6)	
연령	20대 이하	30( 6.8)		이용빈도	20년 이상	195(44.1)
	30대	87(19.7)			주1회 미만	41( 9.1)
	40대	60(13.6)	주1회		72(16.3)	
	50대	30( 6.8)	주2회		82(18.6)	
	60대	62(14.0)	주3회		88(19.9)	
	70대	128(29.0)	주4회		66(14.9)	
	80대 이상	46(10.4)	주5회		93(21.0)	
학력	초졸	82(18.6)	이용기간	3개월 미만	38( 8.6)	
	중졸	71(16.1)		6개월 미만	54(12.2)	
	고졸	148(33.5)		1년 미만	76(17.2)	
	대졸	124(28.1)		2년 미만	40( 9.0)	
	대학원졸	10( 2.3)		3년 미만	126(28.5)	
	무응답	7( 1.6)		3년 이상	108(24.4)	

## The Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Social Welfare Center

Seo, Yunhee & Kim, Byungkyu

specific welfare center such as rehabilitation center for the disabled and senior welfare center except for existing community welfare center, has increased as environmental change of policy and demand of specialization of regional welfare service. This study explored the similarity and difference due to type of social welfare center. Specifically, the study explored the impact of service quality of rehabilitation center for the disabled and senior welfare center on customer satisfaction and customer loyalty using SERVPERF. In the results, there is difference in the impact of service quality of welfare center on customer satisfaction and customer loyalty between rehabilitation center for the disabled and senior welfare center. Assurance and empathy affect customer loyalty through customer satisfaction indirectly in senior welfare center while reliability and tangibles affect customer loyalty through customer satisfaction indirectly as well as reliability affect customer loyalty directly in rehabilitation center for the disabled. These findings suggest different strategies are required to meet the demand of specific welfare customers.

[Key Words: senior welfare center, rehabilitation center for the disabled, service quality, customer satisfaction, customer loyalty]