

텍스트 마이닝과 토픽모델링 활용한 사회서비스 품질의 학술연구 동향 분석

이혜정¹, 윤기혁^{2*}

¹남산정중합사회복지관 관장, ²동명대학교 사회복지학과 교수

The Analysis of Research Trends in Social Service Quality Using Text Mining and Topic Modeling

Hae-Jung Lee¹, Ki-Hyok Youn^{2*}

¹Director, NamSanJung Social Welfare Center

²Professor, Department of Social Welfare, Tongmyong University

요약 본 연구는 텍스트 마이닝과 토픽모델링을 활용하여 우리나라에 사회서비스가 본격적으로 도입된 2007년부터 2020년 까지의 사회서비스 품질에 대한 학술연구 동향을 분석하였다. 이를 토대로 사회서비스 품질에 관한 논문의 패턴 및 전체 데이터 속에 의미를 파악하여 사회서비스 발전방향에 대한 기초자료를 제공하고자 함에 목적이 있다. 자료 수집은 학술연구정보서비스(RISS)에서 사회서비스, 사회복지서비스, 품질 키워드로 97편의 논문을 선정하였고, 2개 구간으로 구분하여 텍스트 마이닝을 활용하여 데이터를 분석하였다. 본 연구의 결과는 첫째, 본 연구에서 활용된 97개의 논문 중 1구간은 38편, 2구간은 59편으로 나타났고, 연 평균 6.9개의 논문이 발표되었다. 둘째, 단어빈도 분석 결과 1구간과 2구간의 공통 키워드는 서비스, 품질, 사회서비스, 만족도, 이용자, 품질관리, 재이용, 정책, 바우처 등의 순으로 나타났다. TF-IDF 분석 결과 1구간과 2구간의 공통 키워드는 사회서비스, 만족도, 이용자, 고객만족, 재이용, 바우처, 품질, 노인요양시설, 품질관리, 지역사회서비스투자사업 등의 순으로 나타났다. 셋째, 토픽 모델링 분석 결과 1구간의 주요 토픽은 서비스 제공유형, 서비스 비용, 재이용, 이용자 중심, 일자리 창출로 나타났고, 2구간은 품질관리체계, 공공성, 제공인력 관리체계, 공급방식체계, 서비스 만족도로 나타났다. 본 연구 결과를 바탕으로 사회서비스 품질 학술연구의 방향성을 제시하였다.

주제어 : 사회서비스, 사회복지서비스, 품질, 텍스트 마이닝, 토픽모델링

Abstract The aim of this study was to analyze research trends of social service quality from 2007 to 2020 based on text mining and topic modeling. Our focus was to provide foundational materials for social service improvement by discovering the latent meaning of relevant research papers. We collected 97 scholarly articles on social service, social welfare service, and quality from RISS, and implemented two segments of text mining analysis. Our results showed that the first section included 38 papers and the second 59, indicating 6.9 articles annually. Word frequency results demonstrated that the common keywords of both sections were 'service', 'quality', 'social service', 'satisfaction', 'users', 'quality control', 'reuse', 'policy', 'voucher', etc. TF-IDF suggested that 'social service', 'satisfaction', 'users', 'customer satisfaction', 'revisiting', 'voucher', 'quality', 'assisted living facility', 'quality control', 'community service investment business', etc., were represented in both categories. Lastly, topic modeling analysis revealed that the first segment displayed 'types of care services', 'service costs', 'reuse', 'users based', and 'job creation', whereas the second presented 'service quality', 'public value', 'management system of human resources', 'service provision system', and 'service satisfaction'. Future directions of social service quality were discussed based on the results.

Key Words : social service, social welfare service, quality, text mining, topic modeling

*교신저자 : 윤기혁(akqj1111@naver.com)

접수일 2022년 4월 14일

수정일 2022년 5월 19일

심사완료일 2022년 5월 29일

1. 서론

현대사회는 핵가족화, 가족 기능의 변화, 개인주의, 이기주의가 팽배해 집에 따라 사회구성원들의 정서적, 심리적 문제들이 표출되었으며 이를 단순히 한 가족의 문제로만 이해하기 보다는 사회 전반적인 문제로 대두되었다[1]. 이러한 위험을 우리 사회는 신사회적 위험으로 인식하고 사회적 배제가 아닌 사회적 통합의 관점으로 사전 예방에 대한 지원을 하고자 사회서비스가 시작되었다.

2007년 사회서비스가 도입되었으며 2010년부터는 사회서비스의 수요와 공급을 급격히 증가시켜 양적 확대를 가져왔다. 이러한 급격한 양적 성장은 지방정부가 제 기관의 관리감독에 많은 시간과 노력을[2] 투자함에도 불구하고 사회서비스의 품질에 대한 이용자들의 비판이 야기되었고 사회서비스의 품질에 대한 관리가 중요한 당면과제로 떠오르게 되었다.

사회서비스는 사회적으로 공급되는 휴먼서비스이기 [3]때문에 사회서비스의 품질은 시장적 특성과 사회적 특성을 동시에 고려하여야 한다. 왜냐하면 서비스 제공자와 이용자의 상호작용이 품질을 좌우하기 때문이다. 사회서비스 품질에 대한 관심이 높아지면서 질적 향상에 대한 관심도 높아졌다. 양적 확대가 사회서비스의 효율성과 효과성에 대한 이슈를 제기했고, 서비스의 품질 향상은 서비스 대상자의 만족, 즉 사회서비스에 있어서 고객에 대한 개념을 재정립하는 계기가 되었다.

서비스 품질의 정의를 살펴보면 Johnston(1987)는 고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 능력과 관련된 서비스 패키지의 특색과 특징의 총체, Parasuramam, Zeithmal and Berry(1988)는 소비자 측면에서 기업이 제공해야만 한다고 느끼는 서비스와 기업의 서비스 공정 및 결과에 대해 실제로 지각하는 것의 차이라고 정의하고 있다 [1,4]. 품질에 대한 논의는 사회적기업 조직뿐만 아니라 정부 조직에서는 이미 다양하게 거론되고 있고, 사회서비스분야에서도 서비스 품질에 대한 관심이 높아지고 있다. 이에 사회서비스의 품질향상을 위해 기존의 선행 연구들을 분석하여 의미를 도출함으로써, 향후 사회서비스 품질 연구 발전에 토대를 마련하는 것이 중요한 과제라고 볼 수 있다.

한편 최근에는 빅데이터, 인공지능 등 ICT의 발전으로 텍스트 마이닝을 활용한 동향 연구가 지속적으로 증가하고 있다. 텍스트 마이닝은 데이터 마이닝의 영역 중 하나로 비정형 텍스트 데이터로부터 의미 있는 정보를

추출하고 새로운 지식을 발견할 수 있는 기술을 의미한다[5,6]. 텍스트 마이닝은 연구 동향 분석에 해당 주제의 경향성을 파악하여, 향후 해당 주제에서 수행되어야 할 연구와 방향성을 제시하는 데에 유용한 정보를 제공한다 [7]. 특히 최근에는 텍스트 마이닝을 활용하여 학술논문을 일정한 시기로 구분하여 동향을 분석하는 연구들이 점차적으로 진행되고 있다[8,9].

이러한 맥락에서 본 연구에서는 사회서비스 품질 동향을 학술연구 논문을 중심으로 살펴보고자 한다. 그리고 시기는 1구간(2007년부터 2013년)과 2구간으로 나누어 (2014년부터 2020년) 사회서비스, 사회복지서비스, 품질이라는 키워드 통해 텍스트 마이닝 기법을 활용하여 학술지 제목, 주제어, 초록을 텍스트로 전환하여 사회서비스 품질에 관한 논문의 패턴 및 전체 데이터 속에 잠재된 의미를 찾고자 한다.

이상 연구 목적을 달성하기 위한 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 학술논문에서 사회서비스 품질과 관련된 주요 키워드는 구간별로 각각 무엇인가?

둘째, 학술논문에서 사회서비스 품질과 관련된 TF-IDF(단어 중요도)는 구간별로 각각 어떠한가?

셋째, 학술논문에서 사회서비스 품질의 주요 토픽은 구간별로 각각 무엇이며, 어떠한 특징을 가지는가?

2. 선행연구고찰

2.1 사회서비스

사회서비스는 신사회적 위험으로 인지하게 된 저출산·고령화, 가족 구조의 변화 등과 같은 사회적 관점에 따른 인구 조건의 변화로 발생할 수 있는 잠재적 문제들을 해결하기 위해 대두된 것이다[10]. 이러한 위험은 사회적 기반을 무너뜨리고 경제구조를 위기 상황으로 만들 수 있기 때문에 신사회적 위험으로 규정하고 이에 대응하기 위한 하나의 방안으로 사회서비스가 시작되었다. 국가가 사회의 정책목표를 실현하기 위해 국민의 관심을 반영해 정부에 의해 직접 제공되거나 정부가 보조금을 통해 서비스를 제공하는 것이라 할 수 있다. 사회서비스의 구체적인 정의는 2011년 12월에 개정된 「사회보장기본법」을 통해 개념의 범위가 비교적 구체화 되었고, 기본틀을 새롭게 제시 할 수 있는 근거가 마련되었다고 할 수 있다. 「사회보장기본법」 제3조 제4항을 살펴보면 “사회서비스는 국가·지방단체 및 민간부분의 도움이 필요

한 부분에서 국민에게 복지, 의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고, 상담, 재활, 돌봄 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도”를 말한다.

2.2 사회서비스 품질

사회서비스 품질이라는 용어는 주로 경제학·경영학에서 사용되어 왔었다. 기존의 사회복지서비스는 수요자가 원하는 서비스 보다는 제공자 위주의 서비스를 획일적으로 전달하여 서비스의 품질에 대한 논의는 거의 이루어지지 않았다[1]. 하지만 사회서비스는 다양한 시장적 기재, 경쟁요소의 도입을 통해 영역을 확대하는 정책을 펴고 있기 때문에 제공기관의 생존을 위해 서비스 품질이 중요한 과제로 대두되게 되었다[1]. 서비스 품질에 대한 구체적이고 단일화된 정의를 내리는 것은 쉽지 않다. 왜냐하면 서비스는 본질적으로 절대적 기준을 근거로 한 개념이 될 수 없으며[2] 사회학적 특성을 비롯한 다양한 환경적 요인 등을 고려하여 이해하여야 하기 때문이다.

사회서비스의 품질은 시장적 특성과 사회적 특성이 동시에 고려되어야 한다. 그리고 시장성만 강조되어서는 안되며, 사회서비스의 대표적인 특성인 공공성의 요소인 제공인력, 제공기관, 제공과정 등 서비스 전반에 대한 포괄적 관리와 평가가 이루어져야 한다[11]. 이러한 특성으로 사회서비스에 대한 품질관리는 서비스의 본질적 정의 때문에 품질의 측정과 관리가 용이하지 않다. 하지만 이러한 어려움에도 불구하고 사회서비스는 공급자 중심의 전통적인 사회복지서비스와 달리 바우처 중심의 이용자 재정지원 방식을 택하고 있기 때문에 품질관리의 필요성이 중요하다 할 수 있다[12]. 이러한 맥락에서 사회서비스 품질에 대한 연구의 동향을 학술논문을 중심으로 살펴보는 것은 시의 적절하고 충분한 의의가 있다고 사료된다.

2.3 텍스트 마이닝과 토픽 모델링

텍스트 마이닝(Text mining)의 등장으로 다양한 형태의 데이터에서 키워드 추출, 패턴 인식 및 패턴 분석 등을 통해 가치 있는 정보 추출하여 활용할 수 있게 되었다[13]. 텍스트 마이닝 분석은 편집한 정제데이터를 바탕으로 다양한 결과 값을 확인한다. 분석 기법은 단어 빈도수, TF-IDF, 연결중심성, 토픽 모델링 등이다. 단어 빈도수는 추출된 단어와 빈도수를 확인하고, TF-IDF는 TF(Term Frequency, 단어 빈도)와 IDF(Inverse

Document Frequency, 문서빈도의 역수)를 곱한 값으로 어떤 단어가 특정 문서 내에서 얼마나 중요한지 나타내는 통계적 수치이다[14].

토픽 모델링(Topic Modeling)은 단어들의 동시 등장을 확률화하여 토픽을 도출하고, 해당 토픽의 단어를 확인할 수 있다. 그리고 방대한 문서 자료에서 맥락과 관련된 단서들을 이용하여 해석 가능성이 높은 주제들을 추출해주는 특성 때문에 다양한 분야의 디지털화된 문헌 연구에 적용되고 있다[15]. 최근에는 텍스트 마이닝과 토픽 모델링을 활용한 학술분야 동향 연구가 다양하게 이루어지고 있다[16,17].

본 연구에서는 단어 빈도수와 TF-IDF 분석을 중심으로 사회서비스 품질과 관련된 주요 키워드와 키워드의 중요도를 살펴보고, 워드 클라우드(word cloud) 시각화를 보여줄 것이다. 그리고 토픽 모델링 분석을 통해서 사회서비스 품질의 주요 토픽이 무엇인지 파악하고, 시각화를 제시할 것이다.

3. 연구방법

3.1 연구대상 및 자료수집

본 연구에서는 사회서비스 품질 연구에 관한 학술연구 동향을 분석하고자 하였다. 먼저 국내에서 사회서비스 사업이 시작된 2007년부터 2020년까지 국내 학술지에 발표된 연구 논문을 분석하였다. 논문 검색은 학술연구정보서비스(RISS)에서 사회서비스+품질과 사회복지서비스+품질로 검색하여 선정하였다.

사회서비스+품질로 검색된 논문 1,523개, 사회복지서비스+품질로 검색된 논문 213개 중 중복논문과 학술대회 토론회, 그리고 본 연구와 관련이 없는 논문을 제외한 총 97편의 논문을 분석하였다.

3.2 분석 방법

3.2.1 분석 기간 구분

분석 기간 구분은 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률이 제정된 2014년을 기준으로, 총 2개 구간으로 구분하였다. 1구간은 2007년부터~2013년까지이고, 2구간은 2014년부터~2020년까지로 각각 7년으로 구분하였다. 이는 2014년에 발생한 이른바 “송파구 세모녀의 비극 사건”을 계기로 사회안전망과 복지사각지대의 한계를 극복하고자 “사회보장급여의 이용·제

공 및 수급권자 발굴에 관한 법률”의 제정으로 사회서비스의 이용자 발굴과 제공기관에 대한 품질 평가가 강화되었기 때문에 2014년을 기준으로 구분하여 살펴보고자 하였다.

3.2.2 분석 방법

펠드만과 다간(Feldman, Dagan, 1995)은 텍스트 마이닝 기술을 통해 트렌드를 분석하기 위해서는 데이터 수집, 형태소 분석, 의미정보 변화 및 추출, 패턴 및 경향 분석 등의 과정을 거친다고 제시하였다[18,19]. 본 연구도 펠드만과 다간이 제시한 연구 방법을 중심으로 텍스트 마이닝 기법을 활용하여 사회서비스 품질 연구 동향을 다음의 단계에 따라 진행하였다.

첫째, 검색어 선정과 논문 조사 및 수집이다. 검색어는 사회서비스+품질, 사회복지서비스+품질이다. 선정된 논문은 한글 및 엑셀 텍스트로 전환하는 작업을 수행하였다. 둘째, 데이터 전처리로 학술지의 제목, 주제어, 초록을 중심으로 동일한 내용 문서의 중복제거와 불용어 처리, 유사단어 통합 등 데이터를 정제하여 형태소 분석을 실시하였다. 셋째, 텍스트 마이닝 분석을 통한 다양한 분석 결과 값 확인과 시각화이다. 분석 기법은 단어빈도수, TF-IDF, 토픽 모델링(Topic Modeling)이고, 시각화는 단어 빈도수의 워드 클라우드(word cloud)와 Topic Modeling의 주제간 거리지도(Intertopic Distance Map)를 제시하였다. 넷째, 텍스트 마이닝 분석 결과를 중심으로 사회서비스 품질 연구동향을 분석하여, 논문의 패턴 및 전체 데이터 속에 잠겨진 의미를 도출하였다. 이를 바탕으로 향후 사회서비스 품질 연구에 대한 방향성을 제시하였다.

3.2.3 자료 분석

분석 도구는 빅데이터 분석 프로그램인 텍스트톰(textom)을 사용하였다. 텍스트톰은 대량의 데이터를 수집하고 컴퓨터화된 정제 프로세스를 통해 네트워크를 분석하는 프로그램이고[20], 300여 편의 연구가 텍스트톰을 활용하여 출간되어서 신뢰성이 입증되었다[13]. 자료분석을 위한 전처리는 텍스트톰의 기본 전처리 과정인 정제-형태소분석에 의한 과정을 거쳤고, 분석품사는 명사, 형사, 동사로 설정하여 실시하였다[20].

본 연구에서 활용된 97개 논문의 제목, 주제어, 초록에서 수집된 데이터의 형태소 분석 및 1차 전처리 과정을 거쳐 총 2,371개의 단어가 수집되었다. 이를 구간별로 분리해서 수차례의 전처리 과정을 통해서 유사한 용

어들을 통합하고, 사회서비스 품질과 무관한 단어들은 삭제하여 1구간은 257개의 단어를, 2구간은 411개의 단어를 선정하였다.

4. 연구결과

4.1 연도별 논문 발행 빈도

연도별 논문 발행 수는 2007년 1편, 2008년 5편, 2009년 8편, 2010년 1편, 2011년 10편, 2012년 4편, 2013년 9편, 2014년 13편, 2015년 11편, 2016년 7편, 2017년 9편, 2018년 3편, 2019년 6편, 2020년 10편으로 나타났다. 연평균 6.9개의 논문이 발행되었고, 가장 적은 연도는 2007년과 2010년으로 각각 1건이고, 가장 많은 연도는 2014년 13편, 2015년 11편으로 나타났다. 1구간은 38편, 2구간은 59편으로 연평균 6.9개의 논문 발표되었다. 연도별 논문은 꾸준히 발행되었고, 2013년 사회보장정보시스템(법정부) 개통과 2014년 “사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률” 제정으로 인하여 선제적인 발굴과 서비스의 품질향상에 대한 시스템을 운영하였기 때문에 2014년과 2015년도에는 사회서비스 품질 관련 연구가 증가하였음을 알 수 있다.

4.2 단어 빈도수와 상위 키워드

첫째, 1구간(2007.1.1.-2013.12.31.)의 상위 20위 단어는 서비스(152), 품질(124), 사회복지서비스(87), 만족도(68), 이용자(60), 품질관리(35), 정책(34), 바우처(26), 고객만족(23), 평가(21), 신뢰(21), 사회복지관(20), 제공(20), 노인요양시설(19), 재이용(19), 공감(16), 지역사회서비스투자사업(16), 사회복지서비스(16), 확대(16), 재정(15) 순으로 나타났다.

2구간(2014.1.1.-2020.12.31.)의 상위 20위 단어는 서비스(229), 품질(215), 이용자(137), 사회복지서비스(102), 만족도(81), 품질관리(58), 노인장기요양서비스(54), 국가(33), 바우처(32), 재이용(32), 노인요양시설(32), 돌봄서비스(31), 지역(27), 사회(27), 강화(26), 관리(26), 제공기관(26), 정책(26), 사회복지서비스(25), 종사자(24) 순으로 나타났다.

1구간과 2구간을 비교하여 보면 상위 20위 안에 공통으로 나타나는 단어는 서비스, 품질, 사회복지서비스, 만족도, 이용자, 품질관리, 정책, 바우처, 노인요양시설, 사회복지서비스이다. 1구간에 단독으로 등장한 단어는 고객

만족, 평가, 신뢰, 사회복지관, 제공, 재이용, 공감, 지역 사회서비스투자사업, 확대, 재정이다. 이 시기는 사회서비스가 양적 성장을 주도하는 시기로 사회서비스의 영역 확대, 사회서비스의 개념에 대한 연구가 주로 이루어졌음을 알 수 있다.

2구간은 노인장기요양서비스, 국가, 돌봄서비스, 지역, 사회, 강화, 관리, 제공기간, 종사자 등의 키워드가 새롭게 나타났다. 이 시기는(2014년~2020년) 사회서비스의 질적 성장을 주도하고자 하였던 시기여서 사회서비스의 품질 향상, 품질에 대한 관리체계, 품질 평가, 성과 관리 등의 연구가 활발하게 이루어지고 있음을 알 수 있다. 구간별 상위 20위 단어빈도 결과 값은 <Table 1>, word cloud는 <Fig 1> 과 같다.

<Table 1> Word Frequency (Top 20)

1 section - top keywords			2 section - top keywords	
Rank	keywords	n	keywords	n
1	service	152	service	229
2	quality	124	quality	215
3	social service	87	user	137
4	satisfaction	68	social service	102
5	user	60	satisfaction	81
6	quality management	35	quality management	58
7	policy	34	long term care service for the elderly	54
8	voucher	26	government	33
9	customer satisfaction	23	voucher	32
10	evaluation	21	reuse	32
11	trust	21	elderly care facility	32
12	social welfare center	20	care service	31
13	provision	20	community	27
14	elderly care facility	19	society	27
15	reuse	19	reinforcement	26
16	empathy	16	management	26
17	communiy social service investment program	16	provisionr agency	26
18	social welfare service	16	policy	26
19	expansion	16	social welfare service	25
20	finances	15	practioner	24



[Fig. 1] word cloud

4.3 TF-IDF 분석

첫째, 특정 문서 내에서 어떤 단어가 얼마나 중요한지 나타내는 TF-IDF를 살펴보면 1구간(2007.1.1.-2013.12.31)의 상위 20위 단어는 사회서비스(72.2403), 만족도(64.97478), 이용자(49.8209), TQM(47.6263), 고객만족(47.24485), 재이용(43.26808), 바우처(41.18712), 품질(41.08828), 사회복지관(41.08247), 노인요양시설(39.02835), 지방정부(38.47424), 정책(37.35282), 서비스(34.89532), 아동돌봄서비스(32.97205), 일자리(32.67456), 노인복지서비스(32.67456), 품질관리(31.18405), 지역사회서비스투자사업(29.94883), 사회복지서비스(29.94883), 돌봄서비스(29.70414)으로 나타났다.

2구간(2014.1.1.-2020.12.31)의 상위 20위 단어는 노인장기요양서비스(101.5369), 이용자(88.16638), 만족도(87.62622), 사회서비스(87.58349), 품질관리(83.43185), 바우처(78.97919), 재이용(78.97919), 노인요양시설(73.1449), 돌봄서비스(66.08045), 종사자(59.23439), 국가(58.57343), 성과(52.57289), 품질(48.88882), 사회(47.92371), 고객만족(47.38146), 사회복지서비스(47.00782), 사회복지사(45.75113), 피드

백(44.85291), 지역사회서비스투자사업(44.764 17), 지역사회서비스(44.76417) 순으로 나타났다.

1구간과 2구간을 살펴보면 상위 20위 안에 공통으로 나타나는 단어는 사회서비스, 만족도, 이용자, 고객만족, 재이용, 바우처, 품질, 노인요양시설, 품질관리, 지역사회서비스투자사업, 사회복지서비스, 돌봄 서비스이다.

1구간에 단독으로 등장한 단어는 TQM, 사회복지관, 지방정부, 정책, 서비스, 아동돌봄서비스, 일자리, 노인복지서비스이다. 이는 사회서비스 영역의 확대를 위해 민간시설 중심으로 서비스를 제공하여 사업의 확장을 주도하였기 때문이다. 특히 TQM((Total Quality Management: 총체적품질관리)은 품질 향상을 위한 조직차원의 관리기법으로, 사회복지현장에 적용 할 수 있는 모델과 성과측정을 위한 연구가 이루어졌을 알 수 있다. 그 외의 단어들은 사회서비스의 특성, 사회서비스의 영역에 대한 다양한 연구가 시도 되었음을 알 수 있었다. 2구간에 단독으로 나타난 단어들은 노인장기요양서비스, 종사자, 국가, 성과, 사회, 사회복지사, 피드백, 지역사회서비스이다. 이는 노인요양시설, 돌봄 서비스를 중심으로 시장을 확장하였기 때문에 나타난 단어들이다. 사회서비스는 제공기관 간의 경쟁을 통해 서비스를 제공함으로써 이용자 선택권 강화라는 정책의 영향을 받아 고객만족, 피드백이 주요 단어들로 나타났다. 특히 시장의 매커니즘 속에서 안정적인 경영을 한다는 것은 서비스의 질 향상, 품질향상이 필수적인 요소여서 전반적으로 2구간은 품질향상의 중요성에 대한 구체적이고 직접적인 연구가 이루어졌음을 알 수 있다. 다만 사회서비스의 품질향상의 중요성, 필요성에 대한 연구는 활발하게 이뤄진 반면 품질향상을 평가 할 수 있는 구체적인 지표나 척도에 대한 연구들은 미비한 것으로 나타났다. 텍스트 마이닝 결과 상위 20개의 TF-IDF 값은 <Table 2>와 같다.

<Table 2> Results of TF-IDF (Top 20)

1 section - TF-IDF			2 section - TF-IDF	
Rank	Keyword	Value	Keyword	Value
1	social service	72.2403	long term care service for the elderly	101.5369
2	satisfaction	64.97478	user	88.16638
3	user	49.8209	satisfaction	87.62622
4	TQM	47.6263	social service	87.58349
5	customer satisfaction	47.24485	quality management	83.43185
6	reuse	43.26808	voucher	78.97919

7	voucher	41.18712	reuse	78.97919
8	quality	41.08828	elderly care facility	73.1449
9	social welfare center	41.08247	care service	66.08045
10	elderly care facility	39.02835	practioner	59.23439
11	local government	38.47424	government	58.57343
12	policy	37.35282	accomplishment	52.57289
13	service	34.89532	quality	48.88882
14	child care service	32.97205	society	47.92371
15	employment	32.67456	customer satisfaction	47.38146
16	elderly welfare service	32.67456	social welfare service	47.00782
17	quality management	31.18405	social worker	45.75113
18	community social service investment program	29.94883	feedback	44.85291
19	social welfare service	29.94883	community social service investment program	44.76417
20	care service	29.70414	community service	44.76417

4.4 토픽 모델링 분석

토픽 모델링은 수많은 키워드를 토픽이라는 분석단위로 요약하기 때문에 이러한 기법을 통해 추출된 토픽 단위는 연구 동향을 분석하는데 유의미한 결과를 제시한다 [21]. 본 연구에서는 1구간과 2구간으로 나누어 세분화된 토픽을 살펴보았다.

우선 <Table 3> Results of Topic Modeling(1 section)와 같이 1구간에 게재된 논문에서는 서비스 제공유형, 서비스 비용, 재이용, 이용자 중심, 일자리 창출과 같은 토픽들이 나타났다. 시각화는 <Fig 2>와 같다.

토픽 1은 사회서비스 제공유형에 관련된 것으로 노인장기요양서비스, 방문요양서비스, 주야간보호서비스 같은 단어들 나타났다. 이는 2007년 사회서비스가 대두되면서 대인돌봄 중심의 서비스로 영역을 확대하였기 때문이다. 특히 노인장기요양사업을 기반으로 시장의 영역을 확대하여 노인에 대한 서비스 유형에 대해 논의가 활발하게 이루어졌음을 알 수 있다. 이외에도 사회서비스는 기본적으로 사회적으로 공급되는 휴면서비스이기 때문에 신뢰, 관리과 같은 키워드를 통해 사회서비스의 품질에 대한 연구가 함께 수행되었음을 알 수 있다.

토픽 2는 서비스 비용에 관련된 단어들로 지방정부, 재정, 정책, 바우처와 같은 키워드들이 나타났다. 이 키

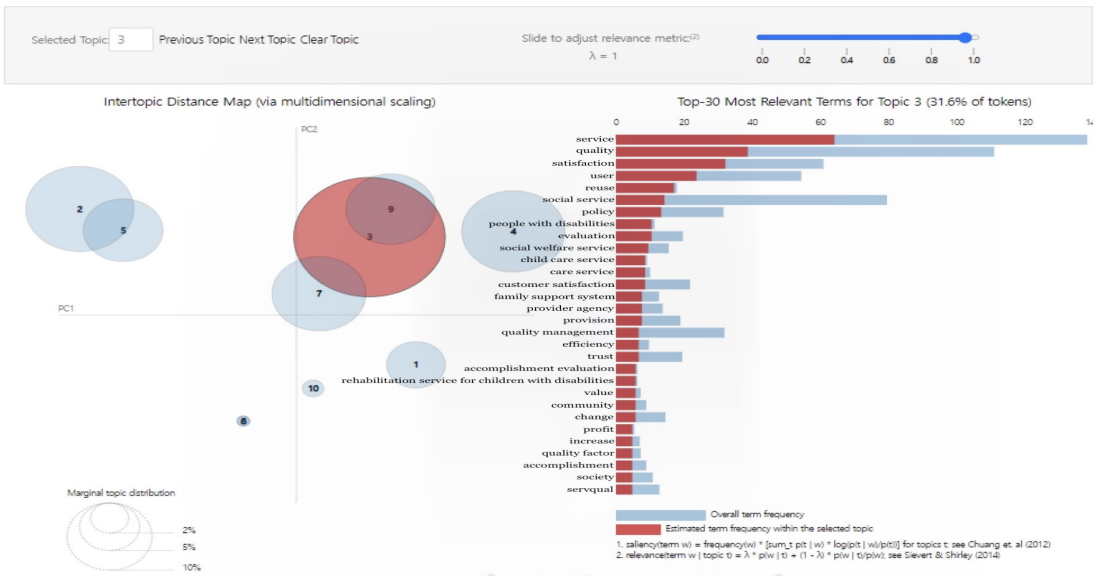
워드들은 “사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률” 제4조, 제 5조에 따라 지역사회서비스 투자사업을 실시 하면서 지역의 특성에 맞는 프로그램 개발을 통해 서비스를 제공하고 지방정부가 서비스 이용권인 바우처를 통해 결제하는 사업을 주도적으로 실시한 영향임을 알 수 있다. 지역맞춤형 서비스인 지역사회서비스투자사업은 그 비용을 중앙정부와 지방정부가 나누어 부담하고 바우

처라는 새로운 전자 결제 방식과 자기부담 방식을 도입 하여 이러한 키워드들에 대한 연구가 많이 이루어졌다.

토픽 3은 재이용 관련 키워드로 품질, 평가, 만족도와 같은 단어들이 나타났다. 사회서비스는 공급과 수요의 원리인 시장 기제를 기반으로 서비스를 제공하고자 하였다. 이러한 시장의 원리에서 만족도는 시장 경쟁에 의하여 운영되고 있는 사회서비스의 특성상 이용자 만족이

<Table 3> Results of Topic Modeling (1 section)

Topic 1		Topic 2		Topic 3		Topic 4		Topic 5	
types of care services		service costs		reuse		users based		job creation	
Keywords	Ratio	Keywords	Ratio	Keywords	Ratio	Keywords	Ratio	Keywords	Ratio
quality	0.117	social service	0.142	service	0.121	quality	0.102	social service	0.089
service	0.064	local governments	0.049	quality	0.073	service	0.068	quality management	0.083
satisfaction	0.054	service	0.045	satisfaction	0.061	user	0.034	service	0.071
long term care service for the elderly	0.054	user	0.045	user	0.045	decision	0.034	employment	0.054
home care service	0.054	finance	0.045	reuse	0.032	satisfaction	0.031	elderly care facility	0.03
user	0.043	voucher	0.045	social service	0.027	empathy	0.031	marketplace	0.03
overnight care service	0.043	policy	0.042	policies	0.025	customer satisfaction	0.031	certification	0.03
trust	0.022	expansion	0.028	evaluation	0.02	elderly care facility	0.031	quality	0.024
management	0.022	changes	0.025	people with disabilities	0.02	social welfare center	0.031	workforce	0.024
empathy	0.022	quality	0.018	social welfare service	0.018	type	0.027	dedicated organization	0.024



[Fig. 2] Intertopic Distance Map (1 section)

이루어지지 못하면 시장경쟁에서 살아남을 수 없으므로 만족도가 공급기관의 중요한 목표인 것이다[1]. 또한 서비스의 재이용율은 이용자의 만족도와 비례하기 때문이다. 이러한 만족도와 재이용의 관계에 대한 특성은 심석순(2021), 장춘옥(2019), 주옥인(2020) 등의 연구결과에서도 잘 나타나 있다[22-24]. 이 외에도 이용자, 사회서비스, 사회복지서비스와 같은 단어들도 함께 논의되었다.

토픽 4는 이용자 중심과 관련된 토픽이다. 의사결정, 공감, 고객만족과 같은 키워드들은 사회서비스는 기존의 사회복지서비스와는 다르게 공급자 중심이 아닌 수요자 중심의 서비스를 제공하는 것에 기반을 두었다. 선진사례에서 보면 복지국가에서 사회서비스의 돌봄 시스템은 일정 수준에 도달하기까지(대략 1980년대까지)는 전문가 위주의 돌봄 서비스의 패러다임이 필요하고 또 불가피한 측면이 있다. 하지만 선진국은 1990년대 이후, 우리나라의 경우는 2007년 이후 서비스의 중심이 이용자 중심으로 변화되었다. 서비스의 전달체계가 공급자 중심의 서비스에서 이용자 중심의 서비스로 바뀌게 된 것이다. 이러한 변화의 흐름은 고객만족, 공감의 키워드처럼 이용자의 입장에서 서비스를 생각하고 이용자 중심으로 서비스를 제공하게 되었다. 제공기관이 지속가능한 경영을 하기 위해서는 만족도, 고객만족을 높일 수 있는 이용자 중심의 서비스를 제공해야만 하므로 이러한 키워드들이 연구되었음을 알 수 있다.

토픽 5는 일자리 창출이다. 일자리, 시장, 인력과 같은 단어들은 우리나라의 사회서비스가 사회안전망 강화와 사회통합을 위한 일자리 창출로 사회적 신뢰 형성을 이루고자 출발하였기 때문에 이러한 키워드에 대한 연구가 이루어졌음을 알 수 있다. 사회서비스 일자리 정책은 2006년 참여정부 때 범부처 간 사회서비스 관련 정책 조정을 담당하면서 '사회서비스향상기획단'의 발족을 필두로 하여 2007년 사회서비스 사업의 도입으로 보건복지부가 사회서비스 정책을 펼쳤다[25]. 즉, 우리나라 사회서비스의 양적 확대 시기인 1구간은 일자리 창출이 중요한 정책 과제였던 것이다.

다음으로 <Table 4> Results of Topic Modeling (2sec tion)와 같이 2구간 계재된 논문들의 토픽을 살펴보면 품질관리체계, 공공성, 제공인력 관리체계, 공급방식체계, 서비스 만족도이다. 시각화는 <Fig 3>과 같다.

2구간의 토픽들을 살펴보면 토픽 1은 품질, 품질관리, 지역사회서비스, 사회서비스, 이용자와 같은 단어들로써 서비스 품질과 관련된 단어들이다. 사회서비스가 새로운

환경에 적응하고 지속적으로 조직을 유지하기 위해서 서비스의 양보다는 서비스의 품질을 향상시켜야 한다. 2구간은 사회서비스가 질적 향상을 위한 확대 시기로 볼 수 있다. 따라서 서비스 품질과 관련된 키워드를 중심으로 연구가 되었음을 알 수 있다. 서비스의 품질은 제공기관들에게는 필수적인 요소인 것이다.

토픽 2는 공공성이다. 사회자본, 규제수준, 정보이용성과 같은 단어들이 핵심 키워드로 나타났는데, 특히 사회자본, 규제수준 등과 같은 단어들은 사회서비스의 공공성 확보에 필요한 핵심적인 개념이다. 사회서비스의 공공성은 보다 많은 이용자들이 자신이 가지는 욕구와 자원을 연결하고 이들이 가진 경제적·사회적 문제를 해결하여야 하는 공공서비스의 특성을 가지고 있다. 이러한 공공성은 사회서비스가 지니는 본래의 특성일 뿐만 아니라 효율성을 강조하는 시장경제에 사회서비스에서 반드시 확보되어야 하는 개념인 것이다[26]. 시장경제를 활용한 사회서비스에서 공공성을 확보하기 위해서는 규제수준, 정보의 활용 등을 통해 지닌 시장경제의 체계를 통제하여 사회서비스의 공공성 확보를 위한 키워드로 이러한 단어들이 대두되었음을 알 수 있다.

토픽 3은 제공인력 관리체계이다. 사회복지사, 감정소진, 제공자, 감정노동의 단어들이 핵심 키워드로 나타났다. 이는 사회서비스의 품질향상은 고객의 만족만으로 이루어지는 것이 아니라 서비스 제공인력의 역량이 필수적으로 포함되어야 하기 때문이다[27]. 기존 선행연구에서도 제공인력의 역량이 서비스 품질에 상당한 영향을 미치는 요인으로 나타났고, 특히 제공인력의 보유자격 및 교육정도가 양질의 서비스 제공과 밀접한 관계를 맺으며 서비스 전달의 효과성에 유의미한 영향을 미치고 있음을 보여주고 있는 것으로 나타났다[28]. 따라서 토픽 3의 키워드는 제공인력 관리체계를 위한 키워드로 명명하였다.

토픽 4는 공급체계이다. 공급 주체, 영국, 유형과 같은 단어들은 서비스 제공을 위한 공급체계와 관련 있는 키워드들이다. 사회서비스 공급의 내용과 체계를 이해하는 가장 대표적인 방법은 이를 규정하는 제도적 특성을 정확히 이해하는 것이다. 특히 사회서비스에 대한 공공부문 재정지원의 공급 주체는 사회서비스 제도의 핵심을 구성한다(핵심 요소이다). 왜냐하면 공급을 하는 재정의 성격과 재정지원 체계를 기반으로 정책이 결정되고 변화되어 왔기 때문이다[29]. 기존의 사회복지서비스는 서비스의 재정을 정부로부터 공급받아 서비스를 제공했던 것과는 달리 사회서비스는 이용자에게 일부의 비용을 받아

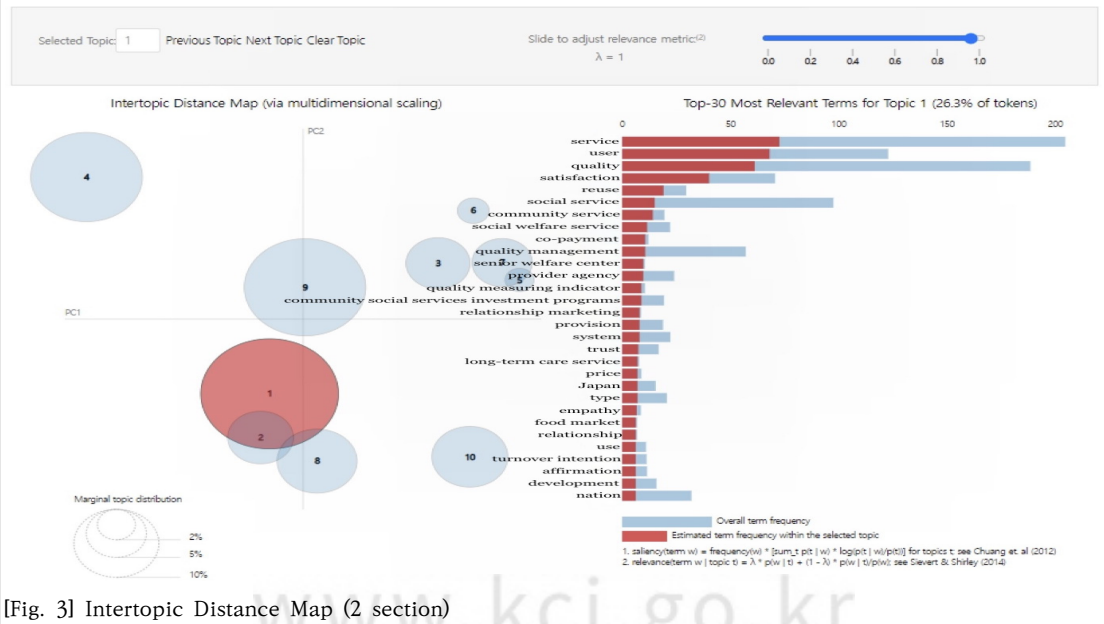
서비스를 제공하는 공급 체계여서 이러한 변화에 대응하고
고자 사회서비스의 공급 방식, 공급체계에 대한 키워드
들이 연구되었음을 알 수 있다.

토픽5는 만족도이다. 고객만족, 믿음, 이용의 키워드는
사회서비스의 재정지원방식이 변화되면서 이용자의

만족이 사업의 확대에 큰 영향을 미치기 때문에 이러한
단어들이 연구되었음을 알 수 있다. 사회서비스의 품질
향상, 품질관리에 있어서 고객의 만족, 믿음이라는 키워
드는 마케팅 분야에서는 핵심적인 개념으로 사용되고 있
다[30]. 이러한 고객의 만족과 이용자의 서비스에 대한

<Table 4> Results of Topic Modeling (2 section)

Topic 1		Topic 2		Topic 3		Topic 4		Topic 5	
service quality		public value		management system of human resources		service provision system		service satisfaction	
Keywords	Ratio	Keywords	Ratio	Keywords	Ratio	Keywords	Ratio	Keywords	Ratio
service	0.092	quality	0.089	service	0.068	social service	0.087	customer satisfaction	0.1
user	0.086	satisfaction	0.04	long term care service for the elderly	0.044	quality management	0.077	welfare center for the elderly	0.086
quality	0.078	elderly care facility	0.04	provisionr	0.044	care service	0.04	quality	0.058
satisfaction	0.051	data availability	0.04	social welfare	0.044	service	0.04	senior	0.044
reuse	0.024	social captial	0.036	emotional exhaustion	0.039	government	0.036	belief	0.044
social service	0.019	social welfare community	0.036	quality	0.029	Provision Agency	0.024	service	0.015
community service	0.018	service	0.031	emotional labor	0.029	England	0.02	community	0.015
social welfare service	0.015	user	0.031	provision	0.025	type	0.02	usage	0.015
quality management	0.014	work environment	0.031	accomplishment	0.025	quality	0.018	improvement	0.015
co- payment	0.014	restriction level	0.031	long term care insurance for the elderly	0.025	reinforcement	0.018	elderly welfare service	0.015



[Fig. 3] Intertopic Distance Map (2 section)

믿음은 서비스의 품질과 상호 보완적인 관계가 있으며, 서비스의 품질은 고객만족의 정도를 통해 알 수 있는 것이다.

1구간과 2구간의 토픽의 결과를 비교해 보면 다소 차이점이 보인다. 1구간은 사회서비스의 양적 확대의 시기로 사회서비스 품질의 연구에서 주로 사회서비스가 무엇인지, 기존의 사회복지서비스와 어떻게 다른지, 사회서비스의 정의와 제공 유형 등 사회서비스의 이해 혹은 사회서비스의 특징을 중심으로 연구가 활발하게 이루어졌었다. 반면에 2구간은 사회서비스의 질적 성장을 추구하였기 때문에 1구간의 사회서비스 양적 성장을 바탕으로 품질관리, 품질관리체계, 제공인력의 관리체계, 서비스의 질 관리, 공공성의 키워드에서 나타나듯 사회서비스의 품질 향상과 직접적인 관련이 있는 구체적인 키워드를 중심으로 연구가 이루어졌음을 알 수 있다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 지난 14년간 사회서비스 품질 연구에 관한 학술논문을 텍스트 마이닝 분석기법을 통해 핵심 키워드 도출, TF-IDF, 토픽 주제어를 살펴보았다. 이에 본 연구의 결과는 다음과 같다.

본 연구는 지난 14년간 사회서비스 품질 연구에 관한 학술논문을 텍스트 마이닝 분석기법을 통해 핵심 키워드 도출, TF-IDF, 토픽 주제어를 살펴보았다. 이에 본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 핵심 키워드를 중심으로 살펴보면 1구간은 사회서비스의 도입 시기로 양적 성장을 추구하는 시기였다. 따라서 사회서비스 영역 확대에 대한 관심이나, 사회서비스의 특성, 정의들에 대한 연구들이 활발하게 진행되었음을 알 수 있었다. 2구간은 사회서비스의 질적 성장의 시기로 품질 향상을 통해 사회서비스의 영역을 자리매김하는 중요한 시기였다. 1구간과 유사한 단어들이 연구되기도 하였지만 품질관리, 국가, 강화의 키워드들이 새롭게 나타나 질적 성장을 위한 품질에 대한 연구들이 이루어졌음을 알 수 있었다.

둘째, TF-IDF의 중요 키워드를 중심으로 살펴보면 1구간은 사회서비스의 특성, 사회서비스의 영역들에 대한 다양한 연구들이 시도 되었음을 알 수 있었다. 이는 사회서비스 영역의 확대를 위해 민간시설 중심으로 사업의 확장을 주도하였기 때문이다. 특히 품질향상을 위한 서비스 관리기법과 성과측정에 대한 연구로 TQM이 진행

되었음을 알 수 있었다. 2구간은 시장 매커니즘 속에서 안정적인 경영을 위해 서비스의 질 향상, 품질 향상이 필수적이기 때문에 품질향상의 중요성에 대한 다양한 연구가 이루어졌음을 알 수 있었다. 하지만 사회서비스의 품질향상을 위해 요구되는 구체적인 지표나 척도에 대한 연구들은 미비한 것으로 나타났다.

셋째, 토픽 모델링 분석을 통해 나타난 토픽들은 1구간에서는 서비스 제공유형, 서비스 비용, 재이용, 이용자 중심, 일자리 창출과 같은 토픽들이 나타났다. 2구간에서는 품질관리체계, 공공성, 제공인력 관리체계, 공급방식 체계, 서비스 만족도와 같은 토픽들이 나타났다. 1구간은 사회서비스의 이해 혹은 사회서비스의 특징을 중심으로 연구가 이루어졌다면 2구간은 사회서비스의 품질 향상과 관계되는 구체적인 키워드를 중심으로 연구가 이루어졌음을 알 수 있었다.

상기 분석결과를 통해 향후 사회서비스 품질의 연구 방향을 제언해 보면 다음과 같다.

첫째, 사회서비스의 질적인 성장을 위해 사회서비스 분야의 특성이 충분히 반영된 모델과 척도개발을 위한 연구가 필요하다. 사회서비스의 품질은 이용자의 만족과 관계가 깊다. 따라서 TQM과 같이 이용자의 만족도를 증진시킬 수 있는 관리기법으로 BSC(Balanced Score card)와 CRM(고객관계관리: Customer Relationship Management), 한걸음 더 나아가 조직의 핵심적 긍정요소를 발견하고 강화시켜 나가는 AI(긍정탐구: Appreciative Inquiry) 모델 등을 적극 도입할 필요가 있다. 더불어 사회서비스 품질평가를 위해서 전문성 있는 주관적 척도와 객관적 척도의 개발에 대한 연구가 필요하다.

둘째, 이용자 중심, 수요자 중심의 서비스 제공을 위한 품질향상을 위해 사회서비스만의 고유한 전문성에 대한 연구가 필요하다. 왜냐하면 사회서비스의 품질은 공급의 효율성과 양적인 측면만으로 결정되는 것이 아니라, 서비스를 제공하는 전문적인 사회복지사의 개입 혹은 전문성을 가진 제공인력의 개입이 적절히 이루어져야 하기 때문이다. 특히 사회서비스는 이용자의 물질적인 욕구 충족뿐만 아니라 정서·심리적인 서비스도 함께 수반되는 특성을 가지고 있다. 따라서 사회서비스만이 가지는 특성과 고유한 전문성에 대한 연구가 필요하다.

셋째, 품질관리에 있어서 지방정부 역할의 정립에 대한 연구가 필요하다. 사회서비스의 공급체계는 중앙정부와 지방정부가 역할을 분담하고 있다. 지역의 특성에 맞는 서비스를 개발하고 제공하여야 하기 때문이다. 사회서비스는 개별적인 개인의 욕구 또는 문제를 해결해 주

는 것으로, 이용자들이 삶의 터전인 지역의 역할과 기능이 매우 중요함을 전제로 하고 있다. 따라서 향후 지역주민의 삶에 밀접하게 만들어진 사회서비스의 전 과정에 대한 품질관리 역시 지역의 특성과 맥락에 맞게 이루어지기 위해서는 품질향상을 위한 지방정부의 역할과 기능에 대한 연구가 필요하다.

REFERENCES

- [1] H.J.Lee, "Study on the Effect of Service Quality of Social Service for the Elderly On Service Satisfaction and Re-Utilized Intention of Users: Focusing on the Rehabilitative Treatment and Services for Children with Disabilities," *Journal of Social Science*, Vol.25, No.2, pp.655-675, 2014.
- [2] H.J.Kang and S.M.Lee, "The study for the awareness of community social service quality control system and its improvement method: Comparison between for-profit and non-profit organizations," *Journal of Social Science*, Vol.41, No.2, pp.153-181, 2015.
- [3] E.J.Kim, "Current Issues Regarding Social Service Policies in Korea," *Korean Society and Public Administration*, Vol.24, No.1, pp.111-136, 2013.
- [4] S.J.Kim, j.b.Yim and W.Y.Jang, "A Study on the Developing Measurement Model for Quality of e: Government Services," *korean policy sciences review*, Vol.12, No.2, pp.29-55, 2008.
- [5] R.Feldman, and J.Sanger, "The Text Mining Handbook: Advanced Approaches in Analyzing Unstructured Data," Cambridge Univ, Press, 2007.
- [6] M.S.Kim, C.H.Koo and B.D.Sohn, "A study on the effectiveness of educational welfare priority support program through text mining," *Korean Journal of Youth Studies*, Vol.26, No.2, pp.313-332, 2019.
- [7] J.E.Choi, "Keyword network analysis of trends in research on young children's play," *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*, Vol.19, No.14, pp.605-626, 2019.
- [8] J.W.Kim and D.J.Kim, "A study on the research trends of social studies using text mining: focused on academic papers after 2000," *Theory and Research in Citizenship Education*, Vol.51, No.2, pp.35-70, 2019
- [9] E.J.Choi, "A study on the research trends of expressive arts therapy using text mining and topic modeling(1999-2020)," *Journal of Arts Psychotherapy*, Vol.17, No.2, pp.375-402, 2021.
- [10] H.J.Lee, "The effect of marketing orientation on the social service centers' organization outcome", *Social Welfare Graduate School of Pusan National University*, Doctoral thesis, 2016.
- [11] J.Y.YOON, G.Y.Yang, I.J.Lee, J.W.Lee, "General for Social Services Policy". Press of Sharing House, 2011.
- [12] E.J.Kim, "Policy Approach on User-directed Financial Support in Social Service Area", 2009, *The Social Science Research Institute*, Vol.25, No.1, pp.119-144, 2009.
- [13] S.M.Baek and I.O.Moon, "The study on the patient safety culture convergence research topics through text mining and CONCOR analysis," *Journal of Digital Convergence*, Vol.19, No.2, pp.359-367, 2021.
- [14] K.H.Youn, "Trend analysis of fraudulent claims by long term care institutions for the elderly using text mining and BIGKinds. *Journal of Internet of Things and Convergence*, Vol.8, No.2, pp.13-24, 2022.
- [15] M.A.Oh, H.S.Choi, T.M.Song, S.I.Lee and M.K.Chun, "Social big data trend analysis based on health and welfare issues in 2017", *Korea Institute For Health and Social Affairs*, 2017.
- [16] J.H.Yun and T.J.Park, "Analysis of research trends on teaching of university professors through topic modeling based on text mining," *Journal of Educational Innovation Research*, Vol.29, No.44, pp.507-529, 2019.
- [17] H.W.Lim and J.H.Hwang, "Domestic research trends on welfare housing for the elderly using text-mining and topic modeling," *Korean Institute of Interior Design Journal*, Vol.31, No.1, pp.97-104, 2022.
- [18] D.I.Yook, "Text Mining-Based Analysis for Research Trends in Vocational Studies," *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.18, No.3, pp.586-599, 2017.
- [19] Y.C.Hyun, J.H.Yang and J.H. Park. "Analysis of Trends in Domestic Learning Counseling Research Using Text Mining Methods," *Journal of Convergence for Information Technology*, Vol.12, No.3, pp.302-310, 2022.
- [20] H.K.Park and K.H.Youn. "An Analysis on Media Trends in Public Agency for Social Service Applying Text Mining," *Journal of Internet of Things and Convergence*, Vol.8, No.2, pp.41-48, 2022.
- [21] H.J.Jeong, "Research dynamics in innovation studies using text mining," *Journal of Techonology Innovation*, Vol.24, No.4, pp.249-276, 2016.
- [22] S.S.Shim, "The Effect of the Caring Stress on the Life Satisfaction of the Elderly Mothers of Adult with Development Disability:Focused on Social Service as Moderate," *Korean Journal of Family Social Work*, Vol.68, No.1, pp.259-284, 2021.
- [23] C.O.Jang, "A Study on the Satisfaction of Service Users on Service Sustainability:Focused on community service investment business," *The journal of Convergence on Culture Technology*, Vol.5, No.2, pp.257-261, 2019.
- [24] O.N.JU, "Determinants of User Satisfaction of Community Elderly Care Service Voucher," *Journal of*

Regional Studies and Development, Vol.29, No.1, pp.31-58, 2020.

- [25] C.O.Jang, "Job Creation in the Social Service Sector : A Critical Review of the Current Problems and the New Administration's Policies," Korean Journal of Social Welfare Studies, Vol.49, No.1, pp.29-50, 2018.
- [26] S.W.Yang and Y.H.Rho "What does publicness mean in social services?: A conceptual understanding on publicness," Korean Journal of Social Welfare Studies, Vol.43, No.1, pp.31-37, 2012.
- [27] I.S.LEE, " An Analysis of Qualification Criteria of Provisional Personnel Community Social Service Investment", Korean Society of Social Security, No.2, pp.305-319, 2019.
- [28] S.S.Cho and M.S.Hoe "An Analysis of the Mediating Effect of Satisfaction on the Relationship between Service Quality and Reuse Intention: Focusing on the Children's Emotional Development Support Services in Daegu Seoul Studies, Vol.13, No.1, pp.127-148, 2012.
- [29] Y.J.Kim, "Historical Path, Issues, and Reformation Course of Social Service Provision System in Korea," Health and Social Welfare Review, Vol.32, No.3, pp.41-76, 2012.
- [30] I.H.Yoo, " A Study on the effect of Service Quality of Community Social Service Investment to user satisfaction for Child : Using Hierarchical Linear Model", Social Welfare Graduate School of Sungkyunkwan University, Doctoral thesis, 2015.

윤 기 혁(Ki-Hyok Youn)

[중신회원]



- 2002년 8월 : 부산대학교 행정학과 사회복지학전공(행정학석사)
- 2015년 8월 : 부산대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2018년 3월 ~ 현재 : 동명대학교 사회복지학과 조교수

<관심분야>

위험관리, 서비스 질, 학대, 노인복지, 청소년 복지, 판매 연구, 텍스트 마이닝

이 해 정(Hae-Jung Lee)

[정회원]



- 2016년 2월 : 부산대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2010년 10월 ~ 2013년 8월 : 로템사회서비스센터 센터장
- 2014년 1월 ~ 2017년 8월 : 구평종합사회복지관 관장
- 2018년 1월 ~ 현재 : 남산정종합사회복지관 관장

<관심분야>

사회서비스, 사회서비스원, 지역사회복지, 주민조직화, 조직관리론, 서비스 품질평가, 복지컨설팅