서브퍼프(SERVPERF)를 이용한 사회복지서비스의 질 측정 및 만족도 영향요인 분석

윤 기 찬*

〈目 次〉

Ⅰ. 서 론
Ⅱ. 관련 이론의 고찰
Ⅲ. 분석 틀의 설정
Ⅳ. 서비스의 질 측정 및 만족도 영향요인 분석
Ⅴ. 결론 및 시사점

〈요 약〉

본 연구는 서비스의 질을 측정하는 SERVQUAL의 한계를 지적하면서, SERVPERF 기법을 이용하여 사회복지서비스의 질을 측정해 보고, 이용자 만족도와 재이용의도에 영향을 미치는 요인을 서울시 여성발전센터를 사례로 분석해 보았다. 그 결과 우선 민간위탁형태의 센터가 직영형태의 센터보다 서비스의 질이 높았으며, 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈다. 또한 이용자의 만족도와 재이용의도에 영향을 미치는 서비스 질 차원을 분석한 결과, 직영은 경우는 만족도에 대응성을 제외한 모든 서비스 질 차원이 영향을 미쳤으며, 인구학적 변수로 가족연간총수입이 영향을 미쳤다. 재이용의도에 영향을 미치는 서비스 질 차원은 신뢰성이 유일하였으며, 인구학적 더미변수로 가족연간총수입과 연령이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 민간위탁의 경우는 만족도에는 신뢰성이 영향을 미쳤으며, 재이용의도에는 수영장 더미변수와 유형성 차원이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

【주제어 : SERVPERF, 서비스 질, 만족도 영향요인, 사회복지서비스】

* 한국방송통신대학교 행정학과 강사

I. 서 론

1970년대 세계 각 국의 재정위기로 인해, 그동안 국가중심으로 방만하게 복지서비스를 제공하여 오던 복지국가에 대한 위기론도 팽배하게 되었다. 이후 위기에 처한 복지국가를 재편하기 위한 다양한 방안들이 논의되어 왔으나, 최근에 들어 국정관리 혹은 신공공관리로 표현되는 작고 효율적인 정부를 구축하는 패러다임으로 변화하고 있다. 새롭게 나타난 이러한 패러다임은 통제와 책임을 강조하고, 공공부분과 민간부문의 구분을 느슨하게 할 뿐만 아니라 사회복지의 효율성을 제고하기 위한 새로운 기법과 도구의 개발을 중시한다는 점에서 유사하다고 볼 수 있다(Peters & Pierre, 1998). 특히 무엇보다도 복지를 비롯한 행정서비스에 있어서 이용자의 욕구와 요구 및 선호가 무엇인지를 조사하여 반영함으로써 행정서비스에 대한 이용자의 만족도를 제고시키려는 "고객지향적 행정서비스"를 추구하고 있다(오세훈, 2000; 허정옥 · 김정희, 2000; 박영근 · 박희영, 2000).

이에 사회복지서비스에 있어서도 지역주민의 서비스에 대한 만족도를 측정하려는 시도가 필요하며, 특히 일반기업에서 사용하는 고객만족에 대한 객관적 측정지표를 사회복지서비스 분야에 적용하여 그 성과를 측정하려는 노력이 필요한 시점이다. 이에 본 연구는 사회복지서비스의 질에 대한 성과를 측정하기 위한 기법으로 기업의 서비스 품질을 측정하는데 가장 많이 사용되고 있는 SERVPERF(service performance) 기법을 이용하고자 한다.

이는 마케팅 분야에서 서비스 품질을 개념하고 측정하기 위해 Zeithanml, Parasuraman & Berry(1985; 1988; 1990; 1991; 1994) 등에 의해 개발된 SERVQUAL 기법에 대한 한계를 지적하면서 제시된 기법으로, 지각서비스(perceptive service)에서 기대서비스(expected service)를 공제하는 SERVQUAL 기법과 달리 기대서비스에 대한 측정을 제외하고, 동일한 5개 차원 22개 항목을 가지고 서비스를 받은 이후 지각한 서비스에 대한 측정만을 실시하는 것이다. 특히 SERVPERF를 이용한 서비스 품질 측정은 Cronin & Talor(1992)의 연구에서 나타난 것처럼, SERVQUAL 기법보다 내용타당성과 판별타당성이 우수하고, 서비스 품질이 고객의 만족도에 영향을 미치는 영향뿐만 아니라 재이용의도에 미치는 영향을 파악할 필요가 있으며, 측정방법상 항목의 수가 절반으로 줄어드는 장점이 있다.

한편 현재 각 지방정부의 사회복지서비스는 생산과 공급과정에서 있어 전문인력의 확보와 더불어 복지국가 위기에서 발생한 재정적자를 해소하려는 차원에서

민간의 자원을 활용하는 것이 보다 효과적인 것으로 인식되고 있으며, 이에 사회복지서비스의 민간위탁은 보편화되고 있다(김경혜, 2000). 실제로 2003년 12월 말 현재 사회복지서비스는 전체 사회복지시설의 82.6%가 사회복지법인에 의해, 12.9%가 사회복지법인 외 비영리단체에 의해 운영되고 있으며, 실제로 국가나 지방정부가 직접 운영하고 있는 시설은 2.9%에 불과하다(보건복지부 내부자료, 2003). 따라서 이러한 민간위탁형태의 사회복지서비스와 지방정부에서 직접 운영하고 있는 사회복지서비스의 성과를 비교해 보는 것 또한 그 의의가 크다고 볼 수 있다.

따라서 본 연구는 SERVPERF 기법을 이용하여 사회복지서비스의 질을 측정해 보고, 수혜자 만족도와 재이용의도에 영향을 미치는 요인을 분석해 보고자 한다. 또한 민간위탁 형태와 직영 형태로 사회복지서비스를 구분하여 사회복지서비스의 질과 만족도 및 재이용의도에 영향을 미치는 요인을 비교해 보고자 한다. 이를 위해 직영과 민간위탁의 형태로 나뉘어 운영되고 있는 서울특별시 여성발전센터를 사례로 정하였다.

Ⅱ. 관련 이론의 고찰

1. 서비스의 질(service quality)의 측정방법

최근 우리 사회에 불어닥친 민주화와 더불어 지방자치의 실현 등은 행정이 고객인 시민을 만족시켜야 한다는 논의들을 활발히 전개시키고 있다. 특히 이는 작고 효율적인 정부를 지향하는 신공공관리론의 패러다임 하에서 더욱 가속화되고 있다. 특히 사회복지서비스 분야에 있어 다양한 이용자의 욕구와 선호를 조사하여 이를 정책과정에 반영함으로써 이용자의 만족도를 제고하려는 고객만족을 지향하는 현상은 더욱 뚜렷하게 나타나고 있다(오창택, 1998; 이강, 2004).

이러한 사회복지서비스에 있어 고객만족은 서비스의 질적 수준을 향상시키는 것이며, 이러한 서비스의 질을 측정하는 방법에는 지각서비스에서 기대서비스를 공제하는 SERVQUAL기법과 지각한 서비스에 대한 측정만을 실시하는 SERVPERF 기법이 있다.

1) SERVQUAL 기법

Zeithaml, Parasuraman & Berry(1988; 1991; 1994)는 마케팅 분야에서의 서비스 품

질의 개념화 및 측정을 위한 도구로서 SERVQAUL 척도를 개발하였다. 이들은 서비스 품질에 대한 만족도를 측정하는데 있어 서비스이용 후의 지각수준(perceptive service)에서 이용 전의 기대수준(expected service)을 공제하는 방식을 취하였기 때문에, 이들의 모형을 흔히 P-E이론 혹은 Gap이론이라 부르기도 한다. 이들이 지각수준과 기대수준의 차이를 통해 서비스의 질을 측정하려고 한 것은 서비스의 질은 기대에 어느 정도 부합하느냐가 중요한 척도가 된다고 판단했기 때문이다.

이들 이론의 구체적 내용은 우선, 서비스 질을 이용자가 서비스를 경험하게 되는 내용을 중심으로 정리하면서, 처음에는 서비스에 대한 접근가능성, 의사전달, 예의, 능력, 신뢰, 믿음. 반응성, 안전, 유형성, 고객에 대한 이해 등 10개 차원 34개 문항을 사용하였으며, 이후 이를 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 대응성(responsiveness), 보증성(assurances), 공감성(empathy) 등 5개 차원 22개 문항으로 단순화하였다.

그리고 이들은 서비스 품질을 구성하는 여러 가지 항목의 기대수준과 실제 경험의 차이를 나타내는, 성과-기대수준(performance-expectation)차이의 합이 서비스 품질의 크기이며, 이 값이 클수록 서비스 품질수준이 높다고 보고 있다.

$$Satisfaction = \sum(P_i - E_i)$$

여기서 P_i = 실제성과

E_i = 성과에 대한 기대수준

$_i$ = 만족도를 평가하는 구성요소

즉 계산결과 양(+)의 값을 갖게 되고 그 값이 클수록 만족도가 높은 것이 되고, 만약 음(-)의 값을 갖게 되고 그 음의 값이 클수록 불만족이 크다는 것을 의미한다.

2) SERVPERF

SERVPERF는 Zeithaml, Parasuraman & Berry의 SERVQUAL 기법이 갖는 측정상의 문제점을 극복하기 위해 Cronin & Taylor에 의해 제기되었다. 그들은 서비스 질은 성과 그 자체이므로 서비스 질을 측정함에 있어서 기대수준을 측정할 필요가 없으며, 기대의 개념이 오히려 설문대상자에게 각기 다른 유형으로 해석되어 객관적 측정을 방해한다고 주장하면서 SERVQUAL의 대안적 방법으로 SERVPERF를 제시하였다(Cronin & Taylor, 1992).

Cronin & Taylor는 다음과 같은 수식을 통해 서비스의 질은 곧 서비스의 성과

(performance)이며, SERVQUAL의 척도를 구성하고 있는 22개 항목으로 측정하는 것은 적절하나, 서비스의 질을 지각수준과 기대수준의 차이로 보기는 어렵다고 하였다.

$SQ = P$

여기서 SQ(service quality) : 서비스 질

P(performance) : 서비스 성과(지각수준)

SERVPERF 기법의 서비스 질 평가를 위한 측정항목은 SERVQUAL과 동일하나, 기대부문을 제외하고 이용자가 서비스를 이용한 후 지각한 서비스에 대해서만 측정한다. 이러한 방식으로 분석한 결과 Cronin & Taylor(1992)는 지각한 서비스만을 측정하는 것이 서비스 질에 대한 이용자의 태도를 훨씬 더 잘 밝혀주고, 지각한 서비스만을 측정하는 것이 상대적으로 SERVQUAL에 비해 예측력(결정계수: R^2)이 더 높다고 주장하였다.

Cronin & Taylor 연구의 이후에도 SERVPERF에 대한 유용성을 주장하는 연구들이 이어졌는데, Brown, Churchill & Peter(1993)는 SERVQUAL의 지각과 기대 차이 측정에 따른 신뢰성, 판별타당성, 상관관계에 관한 문제를 지적하면서 SERVPERF의 우수성을 강조하였고, Kettinger 등(1997)은 정보서비스 분야에서 SERVQUAL과 SERVPERF를 동시에 이용하여 서비스 질을 측정한 결과, SERVPERF의 신뢰도가 높고, 타당성에서 있어서도 결정계수(adjusted R^2)가 높게 나타나 통계적으로 SERVQUAL보다 우수하다고 주장하였다. 또한 우리나라의 안천의(2000), 김장하(2000) 등도 SERVPERF 기법은 SERVQUAL 기법에 비해 설문 문항 수가 적고, 기대 측정에 대한 논란의 여지가 없으며, 횡단조사가 가능하다는 측면에서 SERVPERF 기법을 이용하고 있다. 그 이외에도 오창택(1998), 오세윤(2000), 이환범 · 송건섭(2002), 허정옥 · 김정희(2000), 박영근 · 박희영(2000), 등이 SERVPERF 기법을 사용하여 공공 서비스의 질을 측정하고, 전반적인 만족도와 서비스 질을 구성하는 5가지 차원간의 회귀분석을 통하여 영향요인을 규명하였다.

3) 본 연구에서의 시사점

이상에서 살펴보았듯이 서비스 질을 측정하는 SERVQUAL과 SERVPERF 기법을 두고 여러 학자의 주장과 방법론적인 논쟁이 있어왔다. 물론 본 연구에서는 SERVPERF 기법을 사용하였으나, SERVQUAL 기법도 그 나름대로의 장점이 있다. 즉 각 차원별로 서비스 질에 대한 지각치와 기대치를 비교하여 그 차이를 계산하

는 방법이기 때문에 어느 차원의 서비스 질이 높고, 어느 차원의 서비스 질이 낮은지를 정확하게 파악할 수 있다. 따라서 서비스 질을 측정하는 목적이 서비스 질의 진단과 진단한 결과 서비스 질이 낮은 차원을 개선하기 위한 것이라면 SERVQUAL척도가 효과적이다(Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1994).

실제로 Zeithaml 등이 이러한 서브퀄 척도를 개발한 이후, 한편으로는 척도 자체의 타당성 및 신뢰성에 대해서, 그리고 다른 한편으로는 이를 공공 서비스에 적용 가능한 지에 대해서 많은 후속연구가 진행되었다. 먼저 척도의 타당성 및 신뢰성과 관련해서는 Babakus와 Boller(1991), Carman(1990), Finn과 Lamb(1991), 그리고 Lam과 Simon(1997) 등이 서브퀄 척도의 타당성과 신뢰성을 검증하였다. 다음으로 서브퀄 척도를 공공 서비스에 적용하는 것이 가능한지에 대해서, Donnelly(1995)는 서브퀄 척도를 개념적으로 검토한 후에 이를 지방자치단체 행정서비스에 적용할 것을 권장하였고, Orwig와 Dan(1997)은 건강진단 서비스의 품질제고 수단으로 이 척도가 사용될 수 있음을 보여주었다. 이들 외에도 많은 학자들이 공공 서비스 영역인 전기, 전화, 건강진단 서비스에 관한 연구를 행한 바 있다.

그러나 본 연구에서는 SERVQUAL 기법의 측정결과 타당성이 낮고, 기대수준과 지각수준을 동시에 측정할 경우 설문 문항이 너무 많아 정확한 응답을 기대하기 어려우며, 실제로 기대수준의 개념에 대해 응답자가 정확하게 이해하지 못할 수 있다는 점에서 SERVPERF 기법을 이용하고자 한다. 또한 사회복지서비스를 이용하는 이용자에 대해 기대수준을 측정한 후 일정기간이 지난 후 지각수준을 측정하는 종단적 조사가 현실적으로 불가능하기 때문에, 횡단조사가 가능한 SERVPERF 기법을 이용하는 것이 타당할 것으로 판단된다.

2. 직영과 민간위탁의 비교논리

1970년대 이후의 경기침체와 재정적자 위기 상황에 직면하여 외국의 정부들이 취했던 공통적인 정책은 작은 정부와 효율적인 정부를 지향하는 신공공관리론이었다. 그리고 많은 국가들이 정부의 효율성 향상과 비용절감의 수단으로서 공공서비스 제공분야에서의 공공부문의 역할을 축소하고, 민간의 역할을 증대시키는 정책을 추진하였으며, 이러한 정부의 정책변화를 민영화 또는 민간위탁의 형태로 나타났다(윤기찬, 2004: 400).

우리의 경우도 IMF 사태와 더불어 국민의 정부가 들어선 이후 정부의 경쟁력과 효율성 제고를 위한 노력의 일환으로 공공부문의 감축 및 통폐합과 더불어, 다양

한 형태의 민영화 노력이 전개되고 있다. 특히 사회복지서비스의 경우는 생산과 공급과정에서는 많은 전문적인 인적자원이 필요하기 때문에 공공부문이 이를 직접 담당하기보다는 민간의 자원을 활용하는 것이 보다 효과적인 것으로 인식되고 있으며, 따라서 사회복지서비스의 민간위탁은 보편화되어 있다(김경혜, 2000: 3).

그러나 문제는 사회복지서비스는 구조조정의 중요한 원칙인 비용절감 및 효율성과 함께 사회적 약자인 복지수혜자의 입장을 고려한 공공성을 추구해야 한다는 것이다. 따라서 민간위탁을 반드시 재정위기 상황에서만 선택하는 정책수단으로 규정하여서는 안 될 것이며, 서비스 이용자에 대한 보다 질 좋은 서비스 제공이라는 목표를 함께 이루어야 할 것이다(안수현, 2001: 3).

특히 Campbell(1998)은 민간위탁의 긍정적 효과를 지적하면서 사회복지법인의 경우 이윤을 전제로 사회복지서비스를 제공할 경우, 사회복지법인의 이익이 증가함과 동시에 제로섬 원칙에 따라 서비스의 질을 저하된다고 보았으며, McEntee & Lucy(1997) 역시 정부서비스 민간위탁의 단점으로 정부서비스의 질적 저하를 들고 있다.

따라서 본 연구에서는 직영과 민간위탁의 형태로 각각 운영되고 있는 서울시 여성발전센터 서비스의 질을 측정함으로써, 민간위탁으로 인해 서비스의 질이 저하되지 않았는지를 검증해 보고, 시에서 직접 운영하고 있는 직영 형태의 여성발전센터와 비교하여 그 정책적 시사점을 제공하고자 한다.

Ⅲ. 분석 틀의 설정

1. SERVPERF의 구성변수

SERVPERF는 이용전 기대수준을 동시에 고려하는 SERVQUAL 기법과는 달리 서비스 질을 서비스를 이용한 후 느끼는 지각수준을 통해 측정한다. 지각수준을 측정하기 위해 SERVPERF와 SERVQUAL에 관한 기존연구에서 제시한 다섯 가지의 차원으로 나누고, 이들 각각의 차원에 몇 가지 변수들을 선정하여 서비스의 질을 측정하고자 한다.

SERVPERF의 변수를 구성하기 위하여 본 연구는 다음과 같은 두 가지 문제점을 전제하고자 한다. 우선 한국에서도 SERVPERF 및 SERVQUAL에 대한 연구가 많이 이루어졌음에도 불구하고 5가지 차원에 대한 용어정의가 연구자에 따라 다르다는

점이다. 따라서 다양한 연구들을 종합적으로 검토한 결과,[1] 대체로 빈번하게 사용되고 있는 용어를 중심으로 tangibles는 유형성, reliability는 신뢰성, responsiveness는 대응성, assurances는 보증성, empathy는 공감성으로 이해하고자 한다. 이들 각 차원의 의미에 대해 살펴보면, 우선 유형성은 물리적 시설과 장비를 갖추고 있고, 단정한 용모로 직원이 안내해 주는 것으로 정의할 수 있고(Banwet & Datta, 2003; Kang et als, 2002; 이강, 2004), 신뢰성은 정확하고 믿을만하게 약속한 서비스를 수행하는 능력을 말한다(Kang et als, 2003; 오세윤, 2000; 김재술, 2000).

또한 대응성은 고객을 기꺼이 도우려는 자세와 즉각적인 서비스를 제공하려는 적극적 자세를 말하고(2003; Kang et als, 2002; 이환범 외, 2002; 이강, 2004), 보증성은 관련 종사자들의 지식과 능력, 그리고 업무처리 면에서 믿음과 확신을 줄 수 있는 능력을 말하며(오창택, 1998, 이환범 외, 2002; 이강, 2004), 마지막으로 공감성은 이용시간의 편리함과 같은 이용자에 대한 배려와 개별적 관심을 가리킨다(Banwet Datta, 2003; Kang et als, 이강, 2004).

둘째, 본 연구에서 사용하는 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성 등의 5가지 차원 이외의 다른 서비스 외적 요인이 있을 수 있다는 것이다. 그러나 SERVPERF 기법은 원래 SERVQUAL 기법에서 사용하는 5개 차원 22개 문항을 그대로 적용하여 측정하고자 하였다. 그 이유는 기존의 국내 연구에서 각각의 서비스 환경의 특수성을 고려하여, 5가지 22문항을 수정하거나 추가하려는 시도들이 있었는데(오창택, 1997; 이강, 2004), 다음과 같은 문제점이 발생하고 있기 때문이다. 우선 영어를 한국어로 번역하는 과정에서 SERVQUAL에서 사용하는 22개 문항에 대한 연구자의 자의적 해석이 많았고, 특히 요인분석결과에 22개 문항을 맞추려다 보니, 일부 문항은 원래 차원과 다른 차원에 속하게 되는 등 많은 혼란이 있어 왔기 때문이다.

2. 분석지표의 선정

SERVPERF 기법에 의해 서비스의 질에 대한 만족도를 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성의 다섯 가지로 분류하고 각각의 측정지표를 구성해 보면 다음과 같다. 우선, 유형성의 경우 Zeithaml et als(1990) 등의 연구들에서는 현대적 시설의 구비정도를, Rust Oliver(1994), 오창택(1998) 등은 연구는 최신 교육장비의 구비정

1) 이에 대해서는 신종화(1999), 오세윤(2000), 김재술(2000), 박영근(2000), 허정옥(2000), 이선희(2000), 이환범 · 송건섭(2002), 이강(2004) 등의 연구를 참조할 수 있다.

도를, Speller et als(1994) 등의 연구에서는 관련 종사자들의 단정한 옷차림 정도를, 그리고 Buttle(1996) 등의 선행연구들에서는 안내시설의 구비와 이해정도를 유형성의 측정지표로 도출하고 있다.

둘째, 신뢰성의 경우 Zeithaml et als(1990) 등의 연구에서는 약속시간의 이행정도를, Speller et als(1994) 등의 연구에서는 업무처리과정의 정확한 통보 정도를 신뢰성의 측정지표로 도출하고 있다. 또한 Kang et als(2002) 등의 연구에서는 약속된 서비스나 교육의 이행정도를, Banwet & Datta(2003) 등의 연구는 관련 종사자들에 대한 신뢰정도를, 그리고 Zeithaml et als(1990) 등의 연구는 서비스 및 교육의 질적 수준의 일관성 정도를 신뢰성의 측정지표로 이용하고 있다.

셋째, 대응성과 관련해서는 Banwet & Datta(2003)의 연구에서는 요구 및 불편사항에 대한 신속한 해결정도를, Buttle(1996) 등의 연구에서는 관련 종사자들의 자발적인 도움 정도를 측정지표로 사용하였다. Zhu et als(2002), 이강(2004) 등은 관련 종사자들이 바빠도 도와주는 정도를, Zeithaml et als(1990), Kang et als(2002), 이환범 외(2002) 등은 질문에 대한 충분한 답변 정도를 대응성의 측정지표로 사용하고 있다.

넷째, 보증성의 경우 Kang et als(2002) 등은 관련 종사자들의 업무처리에 대한 믿음 정도를, Rust & Oliver(1994) 등은 관련 종사자들의 친절과 공손함 정도를 측정지표로 도출하였으며, 이환범 외(2002) 등은 관련 종사자들의 충분한 지식과 능력 보유 정도를, Zhu et als(2002), 오세윤(2000) 등은 센터이용 목적의 충족 정도를 측정지표로 도출하고 있다.

마지막으로 공감성의 경우, 박종무 외(2000), Banwet & Datta(2003)는 관련종사자들의 인간적 배려 정도와 시설 이용시간의 편리함 정도를, Kang et als(2002) 등은 관련 종사자들의 이용자에 대한 인격존중 정도를, 신종화(1999)는 이용자에 대한 개별적인 관심 정도를, 이강(2004)은 이용자 요구사항에 대한 정확한 이해정도를 보증성의 측정지표로 사용하고 있다.

본 연구에서는 이러한 선행 연구들을 바탕으로 〈표 1〉과 같이 SERVPERF 각 차원의 구체적인 측정지표를 설정하였다. 그리고 이를 토대로 적절한 설문문항을 구성하였다.

그리고 서비스 만족도를 측정하기 위해 전반적인 만족도를 묻는 문항과 재이용 의도를 묻는 문항으로 구분하였다. 그 이유는 전반적인 만족도는 유형성과 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성 등 5가지 차원에 의해 영향을 받지만, 재이용 의도에도 영향을 받기 때문이다(문행자, 2003; 이환범 · 송건섭, 2002). 즉 사회복지서비스

를 제공하는 기관들의 경험부족, 시설부족, 서비스 관리에 대한 부족 등으로 인해 재이용 의도가 급격하게 저하될 수 있기 때문이다.

〈표 1〉 서비스 만족도에 대한 영향요인

영향요인	측정지표
유형성	· 현대적 시설의 구비정도 · 최신 교육장비의 구비정도 · 관련 종사자의 단정한 옷차림의 정도 · 안내시설의 구비와 이해정도
신뢰성	· 약속시간의 이행정도 · 업무처리과정의 정확한 통보 정도 · 약속된 서비스나 교육의 이행 정도 · 관련 종사자들에 대한 신뢰 정도 · 서비스나 교육의 질적 수준의 일관성 정도
대응성	· 요구나 불편사항에 대한 신속한 해결 정도 · 관련 종사자들의 자발적인 도움 정도 · 관련 종사자들이 바빠도 도와주는 정도 · 질문에 대한 충분한 답변 정도
보증성	· 관련 종사자들의 업무처리에 대한 믿음 정도 · 관련 종사자들의 친절과 공손함 정도 · 관련 종사자들의 충분한 지식과 능력 보유 정도 · 센터이용 목적의 충족 정도
공감성	· 이용자의 요구사항에 대한 정확한 이해 정도 · 관련 종사자들의 인간적 배려 정도 · 관련 종사자들의 이용자에 대한 인격 존중 정도 · 이용자에 대한 개별적인 관심 정도 · 센터 이용시간의 편리함 정도

Ⅳ. 서비스의 질 측정 및 만족도 영향요인 분석 : 서울시 여성발전센터를 중심으로

1. 여성발전센터의 현황 및 조사설계

1) 서울시 여성발전센터 운영 현황

서울시의 경우 여성의 능력개발과 사회참여를 유도하고 기술교육을 통해서 여

성들의 경제력 향상을 지원하며 지역단위의 각종 여성복지서비스를 제공하기 위한 목적으로, 현재 5개소의 여성발전센터를 설치하여 운영하고 있다. 여성발전센터의 주요 사업으로는 여성의 부업 또는 소규모 창업과 일차적인 기술습득을 돕기 위한 직업교육과 건전한 여가생활을 위한 생활문화교육을 실시하고,[2] 보육실 · 도서실 · 취업상담실 · 여성자원활동센터 운영, 시설대여 등 다양한 사업을 수행하고 있다. 장기적으로는 여성발전센터가 해당지역에서 여성사회교육기관의 중심이 되도록 운영할 계획이다(윤기찬, 2004: 402~403).

운영방법은 이용자의 만족도를 높이고 수요자의 다양한 욕구에 부응하기 위해서 운영체제를 이원화하여 2004년 2월 현재 3개소(동부, 서부, 중부)는 민간위탁 방식으로 운영하고 있으며, 2개소(남부, 북부)는 직영방식으로 운영함으로써 상호 경쟁을 통하여 운영의 활성화를 도모하고 있다. 그러나 현재는 직영으로 운영되고 있는 남부여성발전센터와 북부여성발전센터 또한 민간위탁 방식이 보다 효과적이라는 논리 하에서, 민간위탁을 추진 중에 있다.

한편 프로그램의 구체적 내용을 살펴보면, 각 여성발전센터별로 한국의상, 아동지도사, 포토샵, 홈패션, 피부관리 등 20~40여 개의 직업교육프로그램과 웹디자인, 웹마스터, 플래시, 문화기획 등의 전문교육프로그램, 그리고 생활한자, 네일아트, 도자기, 영어회화, 수영 및 헬스 등 다양한 생활문화프로그램을 운영하고 있다. 이들 프로그램을 이용하기 위한 수강료는 「서울특별시여성발전센터설치및운영조례」에 이해 전문교육을 제외한 직업교육, 생활문화교육, 보육실 사용료 등을 동일하게 받고 있으며, 전문교육프로그램의 수강료는 20%를 넘지 않도록 되어 있다(각년도 여성발전센터 내부자료 참조).

2) 조사설계

본 연구는 SERVPERF 기법을 적용하기 위해서 주로 설문조사에 의존하였다. 질문항목은 선행연구를 바탕으로 센터를 이용 후 느끼는 만족도를 묻는 5개 차원 22개 문항과 인구통계학적 질문으로 구성하였다. 구조화된 질문지법으로 서비스질에 대한 실제 만족도를 묻는 문항을 1점에서 5점까지 점수를 주도록 하는 등간척도(interval scale)로 측정하였다. 표본은 확률적 표본추출방식 중 단순무작위 표본추출방식(simple random sampling: SRS)에 따랐다.

---

2) 1997년 12월에 개원한 서부여성발전센터, 2002년 9월에 개원한 동부여성발전센터의 경우는 여성전용 수영장도 부설하여 여성들의 건강증진 및 여가활동에 기여하고 있다.

설문지는 서울특별시의 5개 여성발전센터 별로 각각 100부씩, 총 500부를 배포하여 모두 436부(87.2%)를 회수하였으며, 이 중에서 불성실한 응답을 한 25부는 폐기하였다. 따라서 총 411부의 설문지 중 직영은 남부여성발전센터(90부)와 북부여성발전센터(87부) 등 총 177부이며, 민간위탁은 동부여성발전센터(82부), 서부여성발전센터(75부), 그리고 중부여성발전센터(77부) 등 총 234부이다.

분석기법 면에서 우선 설문조사의 결과를 SPSS(version 10.0)을 이용하여 통계 처리한 후에 서비스의 질에 대한 차원을 구성하고, 그 신뢰성을 검증하기 위해 신뢰도 분석을 실시하였다. 이에 따라 신뢰도 계수값(Cronbach's α)을 산출하였다. 이후 직영과 민간위탁 각각의 서비스의 질을 측정하여 이들 간 평균의 차이를 분석하기 위해 t-test를 이용하였다. 또한 서비스 만족도와 재이용 의도에 미치는 SERVPERF 요인을 회귀분석을 통해 구하여 직영과 민간위탁을 각각 비교하였다.

설문 응답자의 구체적인 인구통계학적 속성을 살펴보면, 연령별로는 20~30대가 52.6%, 40대 이상이 47.4%이며, 학력은 고졸이하 44.4%, 전문대졸 이상 52.6%로 나타났다. 가족의 연간 총수입은 3000만원 미만이 51.3%으로 가장 많았고, 그 다음이 3000~5000만원 미만이 37.2%, 5000만원 이상이 11.5% 등의 순이었다. 직업은 주부가 80.0%로 압도적으로 많았다. 이용목적은 취업자격증 취득이 41.3%로 가장 많았고, 그 다음이 여가활용 35.7%로 나타났으며, 그 다음으로 미미하지만 자녀교육활용, 상담 등의 순이었다.

2. 요인의 구성

SERVPERF 기법에서 구성되는 다섯가지 차원들은 앞서 살펴본 바와 같이 명확하게 변수들이 선정되어 있다. 따라서 본 연구에서는 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성 등 다섯 가지 차원을 영향요인을 선정하였다. 원래 설문조사결과를 바탕으로 한 요인분석을 통해 요인을 확인하는 과정이 필요하지만, SERVPERF의 5개 차원 22개 문항에 대한 타당성은 이미 Zeithaml et al.(1991), Boller & Babakus(1991), Carman(1990), Finn & Lamb(1991), Lam & Simon(1997), Donelly, Brysland & Curry(1995), Banwet & Datta(2003), 신종화(1999), 이선희 외(2000) 등 여러 학자에 의해 척도의 타당성은 검증받았으며, 각각의 5개 요인들 간의 경계가 분명하고 명확하기 때문에 요인분석과정을 거치지 않았다.

또한 앞서 살펴본 바와 같이 SERVPERF 및 SERVQUAL에 관한 국내 연구들이 영어를 한국어로 해석하는 과정에서 자의적 해석이 많았고, 요인분석결과에 초점을

두고 22개 문항을 재정리하는 과정에서 원래 5가지 차원을 왜곡시키는 사례가 많았다. 따라서 본 연구는 연구의 타당성을 검증하는 요인분석이 필요함에도 불구하고, 기존 연구들을 바탕으로 가장 본질에 가까운 5개 차원 22개 문항을 조작적으로 정의하여 요인분석을 거치지 않고 그대로 사용하였다.

다만 본 연구에서 사용된 서비스 만족도와 재이용의도에 영향을 미치는 요인들이 어느 정도의 오차가 포함되어 있는가를 수치화하기 위하여 신뢰성 검사가 필요하다(노형진 외, 2001: 556). 일반적으로 신뢰성을 평가하기 위하여 크론바하 알파(α)값을 구하는데, α값이 0.6이 넘어야 신뢰가 만족할만한 수준이라고 볼 수 있으며(최종성, 2001: 247), 서비스 만족도에 대한 영향요인으로 사용된 5가지 요인에 대한 신뢰성 검사를 실시하였는데 크론바하 알파값은 다음과 같이 높은 신뢰도를 나타내고 있다.

〈표 2〉 설문문항의 내용

영향요인	직 영	민간위탁
유형성	0.7732	0.8059
신뢰성	0.9075	0.9240
대응성	0.9007	0.9130
보증성	0.8910	0.8957
공감성	0.8825	0.8840

한편 본 연구에서는 SERVPERF의 5가지 요인 이외에 만족도에 영향을 미치는 독립변수로 수영장 설치여부, 연령, 학력, 가족연간총수입 등을 가변수로 선정하였다. 우선 수영장이 설치되어 있는 동부와 서부여성발전센터의 경우, 수영장의 설치가 서비스 만족도에 영향을 미칠 수 있고, 젊은 세대와 기성세대간의 연령 차이, 고졸이하와 전문대졸 이상의 학력 차이 역시 서비스 만족도에 영향을 미칠 수 있기 때문이다. 마지막으로 가족연간총수입 또한 서비스 만족도에 영향을 미칠 수 있다는 가정하에, 우리나라 4인 가족 연간 총수입이 GNP 기준 약 4천 8백만원인 점을 감안하여 3000만원 이하를 하, 3000~5000만원 미만을 중, 5000만원 이상을 상으로 구분하였다.

3. 서비스의 질 측정

서울시 여성발전센터의 서비스 질을 SERVPERF 척도를 이용하여 분석한 결과,

전반적인 서비스의 질적 수준은 5점 등간척도에서 직영이 3.23, 민간위탁이 3.62로 대체로 민간위탁이 직영에 비해 서비스의 수준이 높았다.

〈표 3〉 서비스의 질적 수준

차원	항 목	직영	민간위탁	t값	유의수준
유형성	현대적 시설의 구비 정도	2.74(1.07)	3.42(1.16)	-6.007	.000*
	최신 교육장비의 구비 정도	2.85(1.09)	3.53(1.14)	-5.944	.000*
	단정한 옷차림의 정도	3.62(1.28)	3.79(1.08)	-1.457	.156
	안내시설의 구비와 이해 정도	2.95(1.16)	3.62(1.09)	-5.999	.000*
	소 계	3.05(0.89)	3.59(0.89)	-5.974	.000*
신뢰성	약속시간의 이행 정도	3.60(1.31)	3.95(1.10)	-2.909	.004*
	업무처리의 정확한 통보 정도	3.21(1.26)	3.72(1.16)	-4.246	.000*
	약속된 서비스나 교육의 이행 정도	3.50(1.16)	3.81(1.08)	-2.830	.005*
	관련종사자들에 대한 신뢰 정도	3.56(1.25)	3.93(1.10)	-3.113	.002*
	서비스나 교육의 질적 수준의 일관성 정도	3.63(1.21)	3.94(1.05)	-2.664	.008*
	소 계	3.50(1.06)	3.87(0.96)	-3.726	.000*
대응성	요구나 불편사항에 대한 신속한 해결 정도	2.93(1.10)	3.45(1.05)	-4.858	.000*
	관련종사자들의 자발적 도움 정도	2.90(1.16)	3.34(1.10)	-3.905	.000*
	바빠도 도와주는 정도	3.09(1.25)	3.42(1.14)	-2.752	.006*
	질문에 대한 충분한 답변 정도	3.28(1.23)	3.74(1.07)	-3.925	.000*
	소 계	3.06(1.04)	3.50(0.97)	-4.361	.000*
보증성	업무처리에 대한 믿음 정도	3.30(1.20)	3.59(1.08)	-2.563	.011*
	친절과 공손함 정도	3.23(1.18)	3.69(1.07)	-4.143	.000*
	충분한 지식과 능력 보유 정도	3.37(1.27)	3.65(1.06)	-2.398	.017*
	이용목적의 충족 정도	3.55(1.20)	3.76(1.06)	-1.853	.065
	소 계	3.36(1.05)	3.67(0.93)	-3.096	.002*
공감성	요구에 대한 정확한 이해 정도	3.17(1.10)	3.55(0.98)	-3.740	.000*
	인간적인 배려 정도	3.16(1.14)	3.57(1.09)	-3.709	.000*
	이용자에 대한 인격존중 정도	3.38(1.14)	3.78(1.08)	-3.560	.000*
	개별적 관심 정도	2.99(1.20)	3.22(1.09)	-1.960	.051
	이용시간의 편리함 정도	3.33(1.38)	3.31(1.27)	0.149	.882
	소 계	3.20(0.99)	3.48(0.91)	-2.908	.004*
전 체	합 계	3.23	3.62		

*p 〈.05.

※( )는 표준편차.

직영의 경우 신뢰성의 서비스 질이 3.50(표준편차 1.06)으로 가장 높았으며, 그 다음이 보증성, 공감성, 대응성, 유형성의 순이었다. 따라서 직영의 경우 민간위탁에 비해 서비스의 질을 개선하는 노력이 필요하며, 특히 최신교육장비와 현대적 시설, 그리고 안내 시설 등 유형성에 대한 만족도를 향상시키는 노력이 필요할 것이다.

민간위탁의 경우 대체로 다섯 가지 차원 모두에서 서비스의 질이 높았다. 직영과의 독립표본 t-test 결과에서도 마찬가지로 통계적으로 의미있는 차이를 나타내어 직영에 비해 서비스의 질이 높은 것으로 나타났다. 다만 관련 종사자 옷차림의 단정함 정도, 이용목적의 충족정도, 이용자에 대한 개별적 관심, 이용시간의 편리함 정도 등에서는 통계적으로 직영과 의미있는 차이가 없었다. 구체적으로 각 요인별 서비스 질을 측정한 결과와 직영과 민간위탁을 비교해 보면 다음과 같다.

1) 유형성

유형성의 문항 중, 현대적 시설과 최신교육장비의 구비 정도를 묻는 문항에서 시 직영에 비해 민간위탁 형태의 여성발전센터의 서비스 질이 더 높았다. 그러나 설문결과와 같이 민간위탁의 서비스의 질이 높지만, 이는 현대시설과 최신장비에 대한 이용자의 서비스 질이 높다고 판단하기는 어렵다. 왜냐하면 민간위탁 형태로 운영되고 있는 동부와 서부여성발전센터의 경우, 각각 2002년, 1997년에 개관되어 건물이 시 직영보다 현대화되어 있으며, 수영장 및 헬스클럽과 같은 부대시설을 구비하고 있어서 시설이 오래된 시 직영보다는 서비스 질이 더 높게 나타날 가능성이 있기 때문이다. 또한 직영 형태의 여성발전센터의 경우 건물자체가 오래되고 실습기자재도 민간위탁 형태보다 다소 낙후되어 있음에도 불구하고, 시설에 대한 투자가 민간위탁 추진을 이유로 제대로 이루어지기 어려운 것으로 판단된다.[3)]

둘째, 관련 종사자들의 단정한 옷차림 정도에 관해 묻는 문항에서 유형성 중 유일하게 5% 유의수준에서 의미있는 차이가 없었으며, 대체로 각각 서비스의 질은 3.62, 3.79로 대체로 높은 편이었다.

마지막으로 '안내시설이 잘 구비되어 있고 이해하기 쉬운지'에 대한 질문문항에서는 민간위탁이 직영에 비해 서비스의 질이 높은 것으로 나타났다. 이는 안내시설의 구비와 이해정도 역시 최근에 개관한 민간위탁의 경우가 더 잘 구비되어

---

3) A여성발전센터 교육팀장과의 2004년 3월 19일자 면접내용.

있으며, 특히 접근성 면에서 서부여성발전센터를 제외한 동부와 중부여성발전센터의 경우 지하철 역세권에 위치하고 있어서 실제로 지역여성에 대한 인지도가 높은 것으로 판단된다.

유형성 전체를 종합해 볼 때 직영과 민간위탁은 각각 3.05(0.89), 3.59(0.89)로 민간위탁이 직영에 비해 서비스의 질이 높았고, 통계적으로 의미있는 차이를 나타내었다.

2) 신뢰성

약속된 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행하는 능력을 의미하는 신뢰성에 대해서 살펴보면, 첫째 관련 종사자들의 약속시간의 이행정도를 묻는 문항에 대해 직영과 민간위탁은 각각 3.60(표준편차 1.31), 3.95(1.10)로 5% 유의수준에서 민간위탁의 서비스의 질이 더 높았다. 그러나 직영의 경우도 서비스의 질이 낮다고 볼 수는 없다.

둘째, 업무처리의 정확한 통보 정도를 묻는 문항에서도 민간위탁이 직영에 비해 서비스의 질이 더 높았다. 실제로 민간위탁이 시 직영에 비해서 훨씬 더 정확하고 상세하게 업무처리 과정을 알려주고 있음을 의미한다. 이는 직영의 경우 공무원이기 때문에 다소 경직되고 소극적인 반면에 민간위탁의 경우는 계약직으로 재계약을 위해서는 보다 이용자에게 친절하고 유연한 입장을 취하고 있기 때문인 것으로 보인다.[4)]

셋째, 약속된 서비스나 교육의 이행정도를 묻는 문항에 대해 직영과 민간위탁은 각각 3.50(1.16), 3.81(1.08)로 서비스의 질이 대체로 높았으나, 5% 유의수준에서 민간위탁의 서비스의 질이 직영에 비해 더 높았다.

넷째, 관련 종사자들에 대한 신뢰정도를 묻는 문항에서 통계적으로 민간위탁의 서비스의 질이 더 높다고 볼 수 있다. 이는 민간위탁시설의 이용자들이 시 직영시설의 이용자들보다 관련 종사자들을 더 신뢰하게 되었다는 것을 의미한다. 실제로 여성발전센터를 이용하고 있는 여성들과의 면접결과, 직영의 경우는 관련 종사자들이 대부분 공무원 신분의 남성이고, 민간위탁의 경우는 계약직의 여성이 많기 때문에 같은 여성에 대한 신뢰가 더 간다고 하였다. 이는 민간위탁시설의 종사자들이 같은 여성으로서 여성 이용자들의 사정을 보다 잘 이해하고 배려해 주기 때문인 것으로 이해된다.[5)]

---

4) D여성발전센터 교육팀장과의 2004년 3월 19일자 면접내용.

마지막으로 '서비스나 교육의 질적 수준이 처음부터 끝까지 잘 유지되고 있는지'를 묻는 문항에 대해서, 민간위탁이 직영에 비해 5% 유의수준에서 서비스의 질이 더 높았다. 특히 직영의 경우는 민간위탁에 비해 서비스의 질은 떨어지지만, 대체로 관련 종사들에 대해 깊은 신뢰를 가지고 있었다.

신뢰성을 종합해 볼 때, 직영과 민간위탁은 각각 3.50(1.06), 3.87(0.96)로 서비스 질이 대체로 높았으나, 통계적으로는 민간위탁의 서비스의 질이 더 높았다. 이는 직영의 경우 관련 종사자들이 공무원 신분이므로 5년을 주기로 이동하기 때문에, 책임성이나 전문성을 축적할 기회가 적은 반면, 민간위탁의 경우, 직원 채용시 여성관련 복지기관에서의 근무경험이나 관리경험을 중요한 요소로 생각하고 있으며, 특히 사회복지사와 평생교육사와 같은 전문자격증을 요하는 경우가 많아 책임성과 전문성이 직영에 비해 높기 때문이다.[6]

3) 대응성

이용자를 적극적으로 도우려는 의지 및 의문사항에 대한 신속한 응답과 관련되는 대응성에 대해서 살펴보면, 우선 요구나 불편사항에 대한 신속한 해결정도를 묻는 문항에서 직영은 2.93(표준편차 1.10)으로 서비스의 질이 낮은 반면, 민간위탁은 3.45(표준편차1.05)로 서비스의 질이 높았다. 5% 유의수준에서 통계적으로 의미있는 차이가 있었다. 이는 실제 민간위탁 형태의 여성발전센터를 방문하여 관찰한 결과, 각 프로그램의 대표와의 면담 등을 통해서 이용자들의 불만사항을 수렴하는 등 이용자의 불만 및 요구사항을 해결하는 장치가 상대적으로 잘 구축되어 있기 때문인 것으로 판단된다.

둘째, 관련 종사자들의 자발적 도움 정도를 묻는 문항에 대해 통계적으로 민간위탁의 서비스의 질이 더 높았다. 특히, 직영의 경우 대응성 중에서 가장 서비스에 대한 만족도(2.90)가 낮다. 이는 민간위탁시설에 종사하고 있는 직원들의 경우는 1년 단위로 재계약을 하기 때문에 이용자의 편의에 대해서 보다 많은 관심을 가지는 반면, 직영의 직원들은 몇 년이 지나면 다른 기관으로 전보되기 때문에 이용자에 대한 배려가 다소 부족할 수 있기 때문이다.[7]

셋째, '관련 종사자들이 바빠도 나를 기꺼이 도와주는지'를 묻는 문항에서도 역

---

5) A, C, D여성발전센터 이용자와의 2004년 3월 19~23일자 면접내용.

6) E여성발전센터 교육팀장과의 2004년 3월 19일자 면접내용.

7) 서울특별시 복지여성국 여성정책과 A주임과의 2004년 3월 19일자 면접내용.

시 민간위탁이 직영에 비해 서비스의 질이 더 높았다. 따라서 민간위탁 관련 종사자들이 바쁘더라도 이용자를 기꺼이 도와주고 있는 것으로 판단된다.

마지막으로 질문에 대한 충분한 답변정도를 묻는 문항 역시, 직영과 민간위탁이 각각 3.28(1.20), 3.74(1.07)로 서비스의 질이 대체로 높았으며, 5% 유의수준에서 민간위탁의 서비스의 질이 직영에 비해 더 높았다. 이는 민간위탁의 관련 종사자들이 채용단계에서부터 시 직영의 공무원보다 전문성이 높기 때문에 이용자의 질문에 대해 상세하고 정확한 답변을 할 수 있기 때문이다.[8)]

대응성 전체를 종합해 볼 때, 직영은 3.06(1.04)으로 서비스의 질이 보통수준인데 비하여 민간위탁은 3.50(0.97)으로 서비스의 질이 높았다. 통계적으로도 민간위탁의 서비스의 질이 직영에 비해 더 높은 것으로 나타났다.

4) 보증성

업무처리 면에서의 신뢰감을 의미하는 보증성을 살펴보면, 우선 업무처리의 믿음 정도에 대해 직영은 3.30(표준편차 1.20), 민간위탁은 3.59(표준편차 1.08)로 대체로 서비스의 질이 높았으며, 민간위탁의 서비스의 질이 직영에 비해 5% 유의수준에서 더 높은 것으로 나타나 종사자들의 업무처리에 비교적 신뢰를 보이고 있었다.

둘째, 친절함과 공손함 역시 민간위탁 형태의 직원들이 더 높은 서비스를 제공하고 있었는데, 직업의 안정성이 높은 시 직영의 공무원보다는, 계약직의 형태로 직업의 안정성이 떨어지는 민간위탁의 직원들이 고객의 불만제기에 대해서 보다 민감하기 때문인 것으로 보인다. 실제로 민간위탁의 경우 수탁기관 차원에서 직원들에 대한 친절교육이 이루어지고 있으며, 또한 조회시간에 이용자에 대한 친절과 배려를 강조하고 있었다.[9)] 특히 직영의 경우 보증성 중 서비스의 질이 가장 낮았다.

셋째, 관련종사자들의 충분한 지식과 능력 보유정도를 묻는 문항에 대해 직영과 민간위탁은 각각 3.37, 3.65로 비교적 서비스 질이 높았으나, 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 이는 앞서 살펴본 바와 같이 순환보직에 이해 임명되는 직영의 직원과는 달리, 전문성을 검증받고 채용된 민간위탁의 직원들이 훨씬 더 서비스에 대한 지식과 능력이 높기 때문이다.

---

8) D여성발전센터 교육팀장과의 2004년 3월 22일자 면접내용.

9) D여성발전센터 소장과의 2004년 3월 23일자 면접내용.

마지막으로, 여성발전센터의 이용목적 충족정도를 묻는 문항에서 직영과 민간위탁 간의 통계적으로 의미있는 차이가 없어, 직영과 민간위탁을 이용하는 이용자 모두 여가활용이나 자격증 취득 등의 이용목적을 충족하고 있는 것으로 판단된다.

보증성 전체를 종합하면, 직영은 3.36(1.05), 민간위탁은 3.67(0.93)로 비교적 서비스 질이 높았으나, 통계적으로는 민간위탁의 서비스 질이 직영에 비해 높다고 볼 수 있다.

5) 공감성

마지막으로 공감성 차원을 살펴보면, 우선 요구에 대한 정확한 이해정도를 묻는 문항에서 민간위탁의 서비스 질이 직영에 비해 높게 나타나, 전문성을 갖춘 민간위탁의 직원들이 이용자의 요구를 더욱더 정확하게 파악하고 있었다.

둘째, 관련 종사자들의 인간적 배려 정도와 인격존중정도를 묻는 각각의 문항에서도 민간위탁의 서비스 질이 직영에 비해 높았다. 이는 민간위탁의 경우가 시 직영에 비해서 여성직원 비율이 훨씬 높아서 같은 여성 이용자를 잘 배려하고 있기 때문일 것이다. 특히 민간위탁시설인 E여성발전센터의 경우 전체 직원 모두가 여성인 반면에, 시 직영인 B여성발전센터의 경우는 교육팀장과 훈련팀장 모두가 남성이었다.

셋째, 이용자에 대한 개별적 관심 정도를 묻는 문항에서 직영은 2.99(1.20)로 다소 서비스의 질이 낮았으나, 민간위탁과 통계적으로 의미있는 차이는 없었다. 이는 민간위탁의 경우 정규직 직원 1인당 담당해야 할 이용자가 직영보다 많아서 이용자 개개인에 대한 개별적 관심을 보이기가 쉽지 않기 때문인 것으로 보인다.[10]

마지막으로 센터 이용시간의 편리함 정도에 대해, 직영이 오히려 민간위탁에 비해 근소하지만 서비스의 질이 높았다. 그러나 통계적으로 의미있는 차이가 있는 것은 아니었다.

공감성 전체를 종합해 보면, 이용자에 대한 개별적 관심정도와 이용시간의 편리함 정도에서 직영과 민간위탁간의 의미있는 차이가 없었으나, 전체적으로는 직영과 민간위탁의 서비스 질이 각각 3.20(0.99), 3.48(0.91)로 민간위탁의 서비스의 질이 다소 높았다. 즉 실제로 센터를 이용할 때 민간위탁시설이 직영시설에 비해서 이용자에 대한 배려와 개별적 관심을 더 많이 나타내는 것으로 나타났다.

---

10) C여성발전센터 교육팀 근무자와의 2004년 3월 26일자 면접내용.

4. 수혜자 만족도 및 재이용의도 영향요인 분석

1) 만족도 영향요인 분석

여성발전센터의 서비스 질에 대한 수혜자 만족도에 영향을 미치는 요인들의 영향력 정도를 알아보기 위해 다중회귀분석을 한 결과, 직영의 경우 회귀모형에 대한 결정계수(R-Square)가 0.242로 이 회귀식이 24.2%를 설명해 주고 있음을 의미하고,[11] F값이 4.979(유의확률 .000)로 p 〈.05이므로 통계적으로 유의성을 가진다고 할 수 있다. 또한 다중회귀분석의 기본가정과 관련하여 VIF(Variance Inflation Factor) 값이 모두 한계점 5.00을 초과하지 않았고, 상태지수 또한 26.483으로 한계점 30을 넘지 않아 다중공선성이 없는 것으로 나타났다.

민간위탁 역시 회귀모형에 대한 결정계수(R-Square)가 0.340으로 이 회귀식이 34.0%를 설명해 주고 있음을 의미하고, F값이 9.487(유의확률 .000)로 p 〈.05이므로 통계적으로 유의성을 가지고 있으며, VIF(Variance Inflation Factor) 값이 모두 한계점 5.00을 초과하지 않았고, 상태지수 또한 26.039로 한계점 30을 넘지 않아 다중공선성이 없는 것으로 나타났다. 따라서 직영과 민간위탁 모두 요인들을 회귀분석에 사용하여도 적절한 것으로 판단되었다.

시 직영 형태의 여성발전센터의 서비스 질에 대한 수혜자 만족도에 영향을 미치는 요인으로는 공감성, 보증성, 신뢰성, 유형성, 가족연간총수입 등이었으며, 그 중에서도 가족연간총수입(B=.608)이 가장 높고, 공감성(B=-.366), 신뢰성(B=.287), 유형성(B=.234), 보증성(B=.226) 등의 순이었다. 그 외에 대응성, 연령, 학력 등은 수혜자 만족도에 통계적으로 의미있는 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

즉 가족연간총수입이 높을수록 수혜자 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 약속시간의 이행과 업무처리과정의 통보, 약속된 서비스나 교육의 이행, 서비스 수준의 일관성 등의 신뢰성이 잘 유지될수록, 현대적 시설과 교육장비, 관련종사자의 단정한 옷차림, 안내시설 등의 유형성이 잘 갖추어질수록, 관련종사자들의 업무처리에 대한 믿음, 친절함과 공손함, 바빠도 도와주는 정도, 충분한 답변 등의 보증성이 높을수록 여성발전센터를 이용하는 수혜자의 만족도가 높아진다고 해석할

---

11) 이용자 만족도와 재이용의도에 영향을 미치는 서비스 질 차원을 분석하기 위한 회귀분석 결과, 표준 회귀선의 적합도를 나타내는 결정계수(R^2)가 비교적 낮게 나왔지만 본 연구의 주된 목적이 만족도와 재이용의도에 영향을 미치는 요인의 상대적 영향력 크기를 비교해 보는데 있을 뿐 서비스 질 차원의 예측력을 결정하고자 한 것은 아니었다. 실제적으로 본 연구와 목적을 같이 하는 몇 편의 기존 연구들도 본 연구에서 나타난 결정계수치와 크게 다르지 않은 값을 나타내고 있다.

수 있다. 다만 공감성과 만족도간에는 부정적 영향관계(-)에 있는 것으로 나타나, 이용자에 대한 지나친 관심은 오히려 수혜자 만족도를 감소시킨다는 결과가 나왔다. 이는 민간위탁형태의 이용자에게 지나친 관심을 나타내면, 오히려 이용자들이 이를 부담스러워한다는 것을 의미하며, 따라서 민간위탁의 직원들은 다소 이용자와 심리적 거리감을 두고 이용자에게 다양한 서비스를 제공하는 것이 바람직하다고 판단된다.

〈표 4〉 독립변수와 만족도에 대한 회귀분석

	직 영				민간위탁			
종속변수 (서비스 만족도)	3.63,(표준편차0.84)				3.72(표준편차0.74)			
독립변수	회귀값(B)	표준오차	Beta	t값	회귀값(B)	표준오차	Beta	t값
공감성	-.366	.139	-.428	-2.644*	.161	.101	.203	1.593
보증성	.226	.134	.275	1.679**	-.018	.115	-.022	-0.155
대응성	-.066	.119	-.081	-0.550	.085	.095	.111	0.894
신뢰성	.287	.105	.363	2.734*	.174	.093	.229	1.875**
유형성	.234	.109	.250	2.152*	.104	.075	.126	1.376
D1	-.153	.129	-.091	-1.181	.084	.095	.056	0.884
D2	-.060	.133	-.036	-0.453	-.136	.096	-.090	-1.416
D3	.093	.139	.054	0.667	-.055	.099	-.036	-0.551
D4	.608	.217	.224	2.804*	-.022	.156	-.009	-0.143
D5					.041	.109	.026	0.378
상수	2.533				1.878			
R^2(Adjusted R^2)	.242(.194)				.340(.304)			
F값	4.979				9.487			

*p 〈.05, **p 〈.10.

※D=가변수(D1=연령, D2=학력, D3=수입1, D4=수입2, D5=수영장).

민간위탁 형태의 여성발전센터의 서비스 질에 대한 수혜자 만족도에 영향을 미치는 요인으로는 유일하게 신뢰성(B=.174)이었으며, 나머지 유형성, 대응성, 보증성, 공감성, 연령, 학력, 연간가족총수입 등은 만족도에 통계적으로 의미있는 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 즉 신뢰성이 민간위탁형태의 여성발전센터를 이용하는 여성들의 만족도에 영향을 미치는 중요한 요인임이 밝혀졌다. 따라서 민간위탁의 경우 약속시간을 잘 지키고, 업무처리과정을 이용자에게 통보해 주며,

약속된 서비스나 교육을 일관성있게 유지하면 서비스 만족도를 제고시킬 수 있을 것이다.

2) 재이용의도 영향요인분석

직영의 형태로 운영하고 있는 여성발전센터의 재이용의도에 영향을 미치는 요인들의 영향력 정도를 알아보기 위해 다중회귀분석을 한 결과 회귀모형에 대한 결정계수(R-Square)가 0.185로 이 회귀식이 18.5%를 설명해 주고 있음을 의미하고, F값이 3.526(유의확률.001)으로 p 〈.05이므로 통계적으로 유의하며, VIF(Variance Inflation Factor) 값이 모두 한계점 5.00을 초과하지 않았고, 상태지수 또한 26.483으로 한계점 30을 넘지 않아 다중공선성이 없는 것으로 나타났다. 민간위탁 역시 회귀모형에 대한 결정계수(R-Square)가 0.239로 이 회귀식이 23.9%를 설명해 주고 있음을 의미하고, F값이 5.689(유의확률.000)로 p 〈.05이므로 통계적으로 유의하며, VIF(Variance Inflation Factor) 값이 모두 한계점 5.00을 초과하지 않았고, 상태지수 또한 26.080으로 한계점 30을 넘지 않아 다중공선성이 없는 것으로 나타났다. 따라서 요인들을 회귀분석에 사용하여도 적절한 것으로 판단되었다.

시 직영 형태의 여성발전센터의 재이용의도에 영향을 미치는 요인으로는 신뢰성, 연령, 가족연간총수입 등이었으며, 그 중에서도 가족연간총수입(B=.400)이 가장 높고, 신뢰성(B=.203), 연령(B=.199) 등의 순이었다. 그 외에 공감성, 보증성, 대응성, 유형성, 학력 등은 재이용의도에 통계적으로 의미있는 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

즉 약속시간의 이행과 업무처리과정의 통보, 약속된 서비스나 교육의 이행, 서비스 수준의 일관성 등의 신뢰성이 잘 유지될수록 센터를 재이용할 의도가 상승되었으며, 연령이 높을수록, 연간총수입이 높을수록 센터를 재이용할 의도가 높다는 것이다. 따라서 업무처리과정을 정확하게 통보하고, 약속된 서비스나 교육을 차질없이 진행시키며, 일관성 있는 서비스 수준을 제공하는 노력이 필요하며, 특히 연령대가 높고, 연간총수입이 많은 이용자들의 특성에 맞는 교육프로그램을 개발 및 활성화 등을 고려해 볼 만하다. 연령과 연간총수입이 만족도에 영향을 미치는 것은 직영 형태의 여성발전센터의 경우, 대체로 그 소재가 금천구, 노원구 등으로 저소득층이 밀집한 지역에 위치하고 있다. 따라서 직업교육과 여가활용을 위한 생활문화교실에 참여하고 있는 여성들은 다소 경제적 여유가 있으면서, 연령대가 높기 때문인 것으로 판단된다.

〈표 5〉 독립변수와 재이용의도에 대한 회귀분석

	직 영				민간위탁			
종속변수 (재이용의도)	4.15(표준편차0.75)				4.31(표준편차0.71)			
독립변수	회귀값(B)	표준오차	Beta	t값	회귀값(B)	표준오차	Beta	t값
공감성	-.029	.128	-.038	-0.224	.060	.105	.079	0.572
보증성	.166	.124	.227	1.335	.033	.119	.044	0.281
대응성	-.109	.110	-.150	-0.988	.102	.098	.141	1.042
신뢰성	.203	.097	.287	2.089*	.082	.096	.114	0.859
유형성	.070	.101	.084	0.693	.146	.078	.186	1.879**
D1	.199	.120	.133	1.663**	-.025	.098	-.017	-0.255
D2	-.012	.123	-.008	-0.099	-.161	.100	-.110	-1.608
D3	-.077	.129	-.005	-0.060	-.036	.103	-.025	-0.353
D4	.400	.201	.166	1.993*	-.038	.160	-.016	-0.237
D5					-.224	.113	-.145	-1.983*
상수	2.956				3.022			
R^2(Adjusted R^2)	.185(.132)				.239(.197)			
F값	3.526				5.689			

*p 〈.05, **p 〈.10.
※D=가변수(D1=연령, D2=학력, D3=수입1, D4=수입2, D5=수영장).

민간위탁 형태의 여성발전센터의 재이용의도에 영향을 미치는 요인으로는 유형성과 수영장이었으며, 그 중에서도 수영장(B=-.224)이 가장 높고, 그 다음이 유형성(B=.146)이었다. 그 외에 신뢰성, 대응성, 공감성, 보증성, 연령, 학력, 연간가족총수입 등은 재이용의도에 통계적으로 의미있는 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

즉 현대적 시설, 최신교육장비, 종사자의 단정한 옷차림, 안내시설 등이 잘 구비되어 있을수록 센터를 이용하는 여성들이 다시 센터를 이용할 가능성이 높아진다는 것을 의미한다. 반면에 수영장은 오히려 센터를 다시 이용할 의도를 감소시키는 부정적 영향관계에 있는 것으로 나타났다. 따라서 민간위탁형태의 여성발전센터는 수익성을 창출하기 위해 수영장을 개설하기보다는 현대적 시설과 장비, 안내시설의 수준을 높이는 노력이 필요하다고 볼 수 있다.

3) 소결론

이상에서 여성발전센터 이용자의 만족도와 재이용의도에 영향을 미치는 서비스

질 차원을 분석해 보았다. 그 결과 직영의 경우 만족도에 공감성, 신뢰성, 유형성, 보증성 등과 같은 서비스 질 차원이 영향을 미쳤으며, 인구학적 더미변수로서 가족연간총수입이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 재이용의도에 영향을 미치는 서비스 질 차원은 신뢰성뿐이었으며, 인구학적 변수로 가족연간총수입과 연령이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 여성발전센터를 이용하는 여성들의 만족도를 높이기 위해서는 신뢰성, 유형성, 보증성 차원의 서비스 질을 높여야 하며, 더불어 가족연간총수입 높은 이용자의 요구에 맞는 프로그램의 개발이 필요할 것이다. 반면 이용자에 대한 지나친 관심은 오히려 서비스의 질을 떨어뜨릴 수 있음을 유의해야 할 것이다. 또한 지역여성들이 여성발전센터를 다시 이용하도록 하기 위해서는 약속시간의 이행과 업추처리과정의 통보, 약속된 서비스나 교육의 이행, 서비스 수준의 일관성 등의 서비스 질을 높여야 하며, 재이용의도가 높은 가족연간총수입이 높고, 연령이 많은 이용자들의 욕구와 요구에 맞는 프로그램을 개발하여 이들이 다시 여성발전센터를 이용할 수 있도록 해야 할 것이다.

〈표 6〉 영향요인 분석결과

운영형태	만족도 영향요인	재이용의도 영향요인
직 영	가족연간총수입〉 공감성〉 신뢰성〉 유형성〉 보증성	가족연간총수입〉 신뢰성〉 연령
민간위탁	신뢰성	수영장〉 유형성

민간위탁의 경우에는 만족에 영향을 미치는 서비스 질 차원은 신뢰성이 유일하였으며, 재이용의도에는 유형성과 가족연간총수입이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 이용자의 만족도를 높이기 위해서는 신뢰성을 제고해야 하며, 다시 여성발전센터를 이용하기 위해서는 수영장 운영에 비중을 두기보다는 현대적 시설과 장비, 안내시설의 수준을 높이는 노력이 필요할 것이다.

V. 결론 및 시사점

이상에서 기존의 서비스의 질을 측정하는 기법인 SERVQUAL의 한계를 지적하면서, SERVPERF를 이용하여 서울시 여성발전센터의 서비스 질을 측정해 보고, 수혜자 만족도와 재이용의도에 영향을 미치는 요인을 분석해 보았다. 우선 센터를

이용한 후 느끼는 지각수준을 측정하여 서비스의 질을 측정해 본 결과, 직영의 경우는 신뢰성, 보증성, 공감성, 대응성, 유형성 등의 순으로 서비스의 질이 높았으며, 민간위탁의 경우는 대체로 모든 차원에서 서비스의 질이 높았다. 그리고 직영과 민간위탁 간의 차이를 비교해 본 결과, 다섯 가지 서비스 질 차원 모두에서 통계적으로 유의미한 차이를 나타내 민간위탁의 서비스의 질이 높았다.

한편 이용자의 만족도와 재이용의도에 영향을 미치는 서비스 질 차원을 분석한 결과, 직영은 경우는 만족도에 대응성을 제외한 모든 서비스 질 차원이 영향을 미쳤으며, 인구학적 변수로 가족연간총수입이 영향을 미쳤다. 재이용의도에 영향을 미치는 서비스 질 차원은 신뢰성이 유일하였으며, 인구학적 더미변수로 가족연간총수입과 연령이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 민간위탁의 경우는 만족도에는 신뢰성이 영향을 미쳤으며, 재이용의도에는 수영장 더미변수와 유형성 차원이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 분석결과를 바탕으로 사회복지서비스의 질을 향상시키기 위한 시사점을 도출해 보면 다음과 같다. 첫째, 앞서 민간위탁의 단점으로 Campbell(1998), McEntee & Lucy(1997)가 지적한 민간위탁으로 인한 서비스의 질 저하는 여성발전센터의 경우는 없는 것으로 나타났다. 즉 민간위탁이 직영에 비해 서비스 질이 높은 것으로 나타나, 민간위탁의 논리인 효율성을 달성함과 동시에 서비스의 질도 제고할 수 있으리라 기대된다. 반면 직영의 경우 서비스의 질을 높이기 위한 노력이 필요한데, 특히 유형성에 있어 시설과 장비, 안내시설 등을 현대화하는 노력이 필요하다.

둘째, 직영의 경우 이용자의 만족도에 영향을 미치는 유형성, 신뢰성, 보증성 등의 서비스 질을 개선해야 하며, 동시에 이용자에 대한 지나친 관심을 유의해야 할 것이다. 민간위탁의 경우에는 이용자의 만족도를 제고하기 위해 신뢰성을 향상시키는 노력이 필요하다.

셋째, 재이용의도에 영향을 미치는 서비스 질 차원을 분석한 결과, 직영은 신뢰성 제고와 함께, 지역적 특성을 감안하여 가족연간총수입이 높고, 연령이 많은 이용자의 욕구와 요구를 충족시킬 수 있는 노력이 필요하며, 민간위탁의 경우 유형성에 대한 제고가 필요하였다.

마지막으로, 이러한 시사점에도 불구하고 직영과 민간위탁간의 서비스 만족도의 차이가 발생하는 인과론적 원인을 보다 상세하게 규명하고, 실천적 대안을 제시하는 데 다소 미흡한 것이 연구의 한계로 남는다.

그럼에도 불구하고, 본 연구는 서비스 질을 측정하는 SERVQUAL이 가지고 있는

방법론상의 한계를 지적하면서, SERVPERF 기법을 이용하여 분석한 결과, 서비스 질에 대한 직영과 민간위탁간의 유의미한 결과를 확인할 수 있었으며, 특히 만족도에 영향을 미치는 서비스 질 차원과 재이용의도에 영향을 미치는 서비스 질 차원이 서로 다르다는 것을 확인할 수 있었다. 이는 사회복지서비스 분야에서 서비스의 질을 측정하고, 만족도와 재이용의도에 영향을 미치는 서비스 질 차원을 밝혀내는 연구에 시사하는 바가 크다고 할 것이다.

참 고 문 헌

김경혜.(2000). 「복지시설 민간위탁 운영평가 및 개선방안 연구」, 서울 : 시정개발연구원.

김순양.(2004). "지방정부 행정서비스의 민간위탁 시스템 분석 : 복지서비스를 중심으로". 「사회보장연구」, 20(2): 27~56.

김장하.(2000). "지각된 서비스 품질이 고객반응에 미치는 영향 연구". 박사학위논문, 선명대학교.

김재술.(2000). "병원의료서비스 이용자와 제공자의 호의도 인지수준 차이분석연구". 석사학위논문, 한양대학교.

남부여성발전센터.(2004). 「2004년도 주요업무계획」, 서울 : 남부여성발전센터.

동부여성발전센터.(2004). 「2004년도 사업계획」, 서울 : 동부여성발전센터.

_____.2003. 「2003 사업보고서」, 서울 : 동부여성발전센터

문행자.(2003). "Aerobics 경영체의 서비스 품질이 고객만족 및 재구매의도에 미치는 영향". 박사학위논문, 중앙대학교.

박영근 · 박희영.(2000). "SERVQUAL을 이용한 행정서비스의 품질이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구". 「지방연구」, 34: 117~143.

박종무 · 송창현.(2000). "의료서비스 품질과 소비자 만족 : SERVPERF의 한국적 적용". 「경영연구」, 8: 185~208.

북부여성발전센터.(2004). 「2004년도 업무보고」, 서울 : 북부여성발전센터

서부여성발전센터.(2004). 「2004년도 주요업무계획」, 서울 : 서부여성발전센터

서울특별시.(2003). 「취업활성화방안 모색을 위한 워크샵 자료」.

_____.(2002). 「새서울시정백서」.

_____.(2002). 「서울여성백서」.

서울특별시 복지여성국.(2004). 「2004년 여성발전센터 사업계획」.

신종화.(1999). "행정서비스 품질에 관한 고객욕구조사 : 컨조인트분석을 사용해서". 「한국행정학보」, 33(1): 35~46.

안수현.(2001). "공공서비스 민간위탁의 정부생산성 비교분석". 석사학위논문, 고려대학교.

안천의.(2000). "애프터서비스 품질과 고객만족 및 기업이미지와의 관계에 관한 실증연구". 박사학위논문, 단국대학교.

오세훈.(2000). "SERVQUAL척도를 활용한 행정서비스 만족도 평가". 「정책분석평가학회보」, 10(2): 73~90.

오창택.(1998). "서비스 질 구성차원의 관리 우선순위 : 민원 행정서비스를 중심으로", 「한국행정학보」, 32(2): 77~95.

윤기찬.(2004). "서울시 여성발전센터 교육프로그램에 관한 비교 · 평가". 「한국사회와 행정연구」, 15(2): 395~426.

이강.(2004). "SERVQUAL 모형의 활용실태 및 개선방안". 「한국사회와 행정연구」, 15(2): 449~470.

이선희 외.(2000). "기대수준 측정방법에 따른 고객만족도 측정에 관한 연구 : SERVQUAL 척도를 중심으로". 「보건행정학회지」, 10(3): 155~168.

이환범 · 송건섭.(2002). "서브퀄(SERVQUAL) 요인을 이용한 지역축제의 서비스 질 평가 : 세계유교문화축제를 중심으로". 「한국행정학보」, 36(3): 249~268.

중부여성발전센터.(2004). 「2004년도 주요업무계획」, 서울 : 중부여성발전센터.

최종성.(2001). 「현대통계분석」, 서울 : 복두출판사.

한국직업능력개발원.(2003). 「서울시 여성발전센터 평가」, 서울 : 한국직업능력개발원.

허정옥 · 김정희.(2000). "SERVQUAL을 이용한 행정서비스의 품질 측정". 「마케팅관리연구」, 52: 51~78.

Babakus, E. & Boller, G. W.(1991). An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Business Research.*

Banwet, D. & Datta, B.(2003). A Study of the Effect of Perceived Lecture Quality on ost-Lecture Intentions. *Work Study,* 52(5).

Brown, T. J., Churchill, G. A. & Peter, J. P.(1993). Improving Measurement of Service Quality. *Journal of Retailing,* 69(1): 127~147.

Buttle, F.(1996). SERVQUAL: Review, Critique. Research Agenda. *European Journal of*

Marketing, 30(1).

Campbell, C. R.(1998). *Privatization, Profits and Publicity-The New Trinity.* 〈http://www.mdle.com/Written Word/campbell/carol9.htm〉

Carman, J. M.(1990). Consumer Perception of Service Quality: An Assessment or the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing,* 66(Spring).

Cronin, J. J. & Taylor, S. A.(1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing,* 56(July): 55~68.

Donelly, M., Wisniewski, M., Dalrymple, F. & Curry, A.(1995). Measuring Service Quality in Local Government: SERVQUAL Approach. *International Journal of Public Sector Management,* 8.

Finn, D. W. and Lamb, C. W.(1991). An Evaluation of the SERVQUAL Scales in the Retailing Setting. *Advances in Consumer Research,* 18.

Kang, Gi-Du., James, F. & Alexandris, K.(2002). Measurement of Internal Service Quality: Application of the SERVQUAL Battery to Internal Service Quality. *Managing Service Quality,* 12(5).

Kettinger, W. J. & Choong, C. L.(1997). Pragmatic Perspectives on the Measurement of Information Systems Service Quality. *MIS Quarterly,* June: 229~241.

Lam, H. R. & Simmon, I. G.(1997). SERVQUAL: A Tool for Measuring Patients' Opinions of Hospital Service Quality in Hong Kong. *Total Quality Management,* 8.

McEntee, G. W. & Lucy, W.(1997). *An Examination of the Contracting Out of State and Local Government Service.* American Federation of State, County and Municipal Employees, AFL-CIO.

Orwig, R. A. & Dan, J. C.(1997). An Empirical Investigation into the Validity of SERVQUAL in the Public Sector. *Public Administration Quarterly,* 21: 54~68.

Peters, G. & Pierre, J.(1998). Governance without Government? Rethinking Public Administration. *Journal of Public Administration Research and Theory,* 8: 223~243.

Rust, R. T. and Oliver, R. L.(1994). Service Quality: *New Directions in Theory and Practice,* Sage Publications.

Speller, S., Ghobadian, A. & Jones, M.(1994). Service Quality, *International Journal of Quality & Reliability Management,* 11(9).

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. L.(1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing,* Fall.

_____.(1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Marketing,* 64.

_____.(1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations,* Free Press.

_____.(1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Marketing,* 67.

_____.(1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research. *Journal of Marketing,* 58.

Zhu, F. X., Wymer W. and Chen, I.(2002). IT-Based Services and Service Quality in Consumer Banking. *International Journal of Service Industry Management,* 13(1).

보건복지부(www.mohw.go.kr)

서울특별시청(www.seoul.go.kr)

여성발전센터(www.womansenter.seoul.go.kr)

한국여성개발원(www.kwdi.re.kr)

행정자치부(www.mogaha.go.kr)

Abstract

An Analysis on the Degree of Service Quality and the Satisfaction Factors in Social Welfare Service Using the SERVPERF Method

Ki-Chan Yoon

The purpose of this study is to analyze the degree of service quality and the satisfaction factors in social welfare service, using the SERVPERF indicators as a research method. The case study was selected from the Woman's Development Centers of Seoul Metropolitan City, and the centers were compared by their managing systems, that is, government management system and contracting-out one. The result of the study shows that the contracting-out systems have a higher service quality than the government management systems. Also, it is as follows the factor which has been influenced the client's satisfaction in the government management systems; empathy, reliability, tangibles, assurances, and the income of users. On the other hand, it is as follows the factor which has been influenced the client's satisfaction in the contracting-out systems; reliability and tangibles.

【Key words : SERVPERF, Service Quality, Contracting-out】