

노인복지시설 이용자의 서비스 만족도 분석 은평구·강서구 노인복지시설을 중심으로

김석권^{1*}, 안홍선¹

¹국제문화대학원대학교 사회복지학전공

Analysis of satisfaction with the service user senior center Focused on senior welfare center Gangseo-gu & Eunpyong-gu

Sek-Gooen Kim^{1*} and Hong-Seon An¹

¹Social Welfare., Korea International Culture University of Graduate

요약 본 연구는 노인복지관 평생교육 프로그램 및 다양한 노인복지 서비스를 이용하는 60세 이상의 노인이 지각한 노인복지관의 서비스 만족도 요인을 검증하기 위해 해당 복지센터의 허가를 받아 설문지를 배부하여 175부를 자료로 활용하였다. 수집된 데이터를 중심으로 PASW 18.0 프로그램을 사용하였으며, 데이터 분석을 위해 T-test와 One-way ANOVA를 사용하였다. 성별에서는 남자의 전반적인 만족도가 더 높게 나타났으며, 연령은 낮을수록 만족도가 높게 나타났고, 학력은 초등학교 졸과 대학교 졸 이상에서 만족도가 높은 것으로 나타났다. 건강상태에서는 건강할수록 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 한 달 용돈으로는 30-50만원 정도 사용하시는 어르신이 만족도가 높은 것으로 나타났고, 이용기간으로는 1년 미만과 3년 이상 되신 어르신들이 만족도가 높은 것으로 나타났다. 지역에서는 강서구 복지시설을 이용하는 어르신들이 은평구 복지시설을 이용하는 어르신보다 전반적인 서비스 만족도가 높은 것으로 나타났다.

Abstract This study, continuing education programs and elderly welfare center in order to verify the source of satisfaction perceived elderly welfare center services for the elderly aged 60 or over to use the various welfare services for elderly, distribute the questionnaire with the permission of the welfare centers, utilizing a material portion 175. This study used PASW 18.0 program on the collected data and for data analysis, detailed statistical analysis methods used were t-test and One-way ANOVA. Gender were observed in higher overall satisfaction of a man, granted a high degree of satisfaction lower age, education elementary school, at least university graduates, found that satisfaction is high. In health, become clear that the more satisfied the more you health, spending money a month it became clear that the more satisfied the elderly to be used about 300,000 won to 500,000 won use period found that the elderly were more satisfied if less than one year and more than three years. In the region, Gangseo-gu is found to be slightly higher overall satisfaction with services than the Eunpyong-gu.

Key Words : Social welfare services, Senior welfare center, SERVQUAL model

1. 서론

현대 사회는 서비스 산업이 경제에서 차지하는 비중이 비약적으로 증가하고 있다. 특히 사회복지 분야에도 기업의 고객 중심적 사고가 도입되어 소비자주권을 내세운 소비자주의가 적극 대두되고 있으며 주는 대로 받아야

하는 수혜적 차원이 아니라 소비자가 원하는 수준이나 질의 서비스를 받을 수 있는 권리로써 적극 인식되고 있다[1]. 특히 사회복지서비스의 만족도 향상을 위해서는 고객의 욕구와 불만사항을 파악하고, 욕구를 충족시키기 위해 만족도 수준을 효과적으로 측정할 수 있는 도구가 필요한데, 이는 측정도구를 활용하여 사회복지서비스의

*교신저자 : 김석권(ksg1922@hanmail.net)

접수일 11년 06월 19일

수정일 11년 07월 06일

게재확정일 11년 07월 07일

목표를 설정, 평가 하며 결과적으로 그 목표를 달성할 수 있는 구체적인 계획을 세워 고객의 욕구를 충족시킬 수 있기 때문이다.

실천적 사회복지서비스의 비중이 날로 커지고 있는 실정을 감안 할 때 사회복지의 서비스 만족도는 국가적으로도 중요한 과제인 것이다. 그동안 사회복지의 서비스 만족도의 향상을 위해 프로그램 개발, 운영개선 등 많은 노력이 있었고, 사회복지의 시행 운영 기관의 경영 평가를 실시하여 서비스 제공자가 제공하는 사회복지서비스의 만족도 향상을 도모하였다[2].

사회복지시설 중 노인여가시설인 노인복지관은 다양한 복지 서비스를 제공하는 복지센터로서의 기능을 갖는 지역사회 노인복지시설이라고 볼 수 있다. 노인복지관은 노인을 위한 종합복지센터로서의 기능과 역할을 수행하기 위해 필수적으로 제공해야 할 평생교육지원, 취미여가지원, 고용지원, 건강생활지원(기능회복지원, 건강증진지원, 급식지원, 요양서비스), 정서생활지원, 사회참여지원, 경로당혁신프로그램, 주거지원, 소득지원 등을 운영하고 있다[3].

서비스 만족도의 측정과 향상이 사회복지시설의 경쟁우위를 결정짓는 요인으로 점차 자리를 잡아감에 따라 서비스 만족도의 정의와 서비스 만족도의 구성 차원에 대한 연구가 지속적으로 증가하고 있다. 특히, Parasuraman, Zeithaml & Berry가 제시한 서비스 품질의 5가지 구성요소를 사회복지 현장에 적용한 연구들이 최근 국내·외에서 이루어지고 있다. Duffy와 그의 동료들 [4]은 노인요양시설에서 생활하는 노인, 가족, 운영자들 기대하는 서비스 품질의 차이를 Parasuraman, Zeithaml & Berry이 제시한 서비스 품질의 5가지 구성요소를 바탕으로 규명하였다. 그 결과 운영자와 가족들 간에는 유형성, 신뢰성, 반응성, 보증성의 네 구성요소에서는 기대의 차이가 나타나지 않았지만, 운영자와 요양시설에 거주하는 노인들 간의 서비스 품질을 구성하는 모든 요소들에 대한 기대에 있어서 차이가 통계적으로 유의미하게 나타났다. 그리고 가족과 노인들의 서비스 만족도에 대한 기대는 유형성, 신뢰성, 보증성의 세 요소에서 유의미한 차이가 있었다. 따라서 노인복지시설의 운영자, 가족, 노인고객이 서비스 만족도에 대해 기대하는 바가 다를 수 있음을 제시하였다.

문신용과 윤기찬[5]은 SERVQUAL 모형을 서울시 여성발전센터 5개소의 이용자들에게 적용하여 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성에 대한 고객의 기대수준과 실제 지각 수준 간의 차이를 산출하고 이를 바탕으로 사회복지서비스의 질을 분석하였다. 유삼희[6]는 사회복지관의 서비스 만족도를 평가하기 위해 SERVQUAL 모형

을 적용하였다. 그 결과 사회복지 서비스 만족도는 유형성, 확산성과 신뢰성을 통합한 확산성, 공감성과 반응성을 하나로 한 공감반응성, 3개 만족도 요인으로 구성됨을 확인하였다. 강호진[7]은 SERVQUAL 모형을 활용하여 구민체육센터, 청소년수련관, 지방문화원 등을 중심으로 서울시 문화복지 서비스의 만족도가 능력과 공감성, 접근가능성, 비용능률성, 신뢰와 대응성, 이용편리성, 시설유형성으로 구성됨을 확인하고, 이러한 서비스 만족도 구성요소가 주민 만족도에 유의미한 영향을 미치고, 주민 만족도는 재이용 의도에 유의미한 영향을 줌을 밝혔다. 오창근[8]은 SERVQUAL 요인(대응성, 보증성, 유형성, 동조성, 신뢰성)을 선정하여 사회복지관 서비스 질 요인을 측정하였다.

따라서 본 연구는 노인복지관을 중심으로 제공되는 노인복지관의 평생교육프로그램 및 다양한 복지서비스를 이용하고 있는 60세 이상 노인들을 중심으로 서비스 만족도 결정요인(유형성, 신뢰성, 대응성, 공감성, 확산성)을 규명함을 목적으로 한다.

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구는 노인복지관 평생교육 프로그램 및 다양한 노인복지 서비스를 이용하는 60세 이상의 노인이 지각한 노인복지관의 서비스 만족도요인을 검증하기 위해 서울시 은평구 소재 G 노인복지센터 1곳과 서울시 강서구 B 노인복지센터 1곳을 선정하였다.

특히 두 지역의 경우 ‘소규모 노인복지센터’를 마련해 중간규모 여가시설을 이용하여 어르신들의 다양한 복지 욕구를 보다 가까이에서 듣고, 신속하게 반영 및 개선하기 위한 시설이 있는 지역이다.

[표 1] 조사대상자들의 일반적 특성

[Table 1] Common characteristics of those surveyed

구분		N	M
성별	남자	86	49.1
	여자	89	50.9
연령	60-64세	29	16.6
	65-69세	48	27.4
	70-74세	79	45.1
	75세 이상	19	10.9
학력	초등학교 졸	99	56.6
	중학교 졸	42	24.0
	고등학교 졸	20	11.4

	대학교 졸업 이상	14	8.0
건강 상태	불건강	36	20.6
	보통	84	48.0
	건강	46	26.3
	매우 건강	9	5.1
한달 용돈	10만원 미만	27	15.4
	10만원-20만원 미만	23	13.1
	20만원-30만원 미만	47	26.9
	30만원-50만원 미만	69	39.4
	50만원 이상	9	5.1
이용 기간	1년 미만	32	18.3
	2년 미만	38	21.7
	3년 미만	36	20.6
	3년 이상	69	39.4
지역	서울 강서구	88	50.3
	서울 은평구	87	49.7

2.2 변수의 구성 및 신뢰도

노인복지관의 서비스 만족도는 ‘고객이 노인복지관의 평생교육 프로그램 및 다양한 노인복지 서비스를 이용하면서 지각한 서비스의 적합성 정도’이다. 본 연구에서는 Parasuraman, Zeithaml & Berry가 제시한 고객이 지각한 서비스 만족도의 구성요소를 중심으로 노인복지관의 서비스 만족도를 측정하기 위해서 SERVQUAL 모형 5차원을 활용하였다. 본 연구에서 측정하고자 하는 주요 변수는 다음과 같다.

- ① 유형성 : 물리적 시설, 장비(설비), 직원의 용모와 외양, 의사소통 도구(커뮤니케이션 자료).
- ② 신뢰성 : 약속한 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행하는 능력.
- ③ 대응성 : 자진해서 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 의지.
- ④ 확신성 : 서비스 제공자의 지식과 능력, 공손함, 믿음직함, 거래 안전을 심어줄 수 있는 능력.
- ⑤ 공감성 : 고객의 개인적인 요구에 대한 이해와 배려, 접근 용이성과 원활한 의사소통.

본 연구의 측정도구의 신뢰도를 살펴보면 유형성 0.956, 신뢰성 0.914, 대응성 0.899, 확신성 0.893, 공감성 0.947로 매우 높은 수준을 보이고 있다. 또한 전체 질문지의 신뢰도는 0.982로 분석되어 매우 신뢰할 만한 수준임을 알 수 있다.

[표 2] 설문구성 및 신뢰도

[Table 2] Structure and reliability of the survey

설문 종류		문항수	신뢰도
일반적 배경		7	
SERVQUAL	유형성	4	.956
	신뢰성	5	.914
	대응성	4	.899
	확신성	4	.893
	공감성	5	.947

2.3 자료 분석방법

본 연구를 위해 4월 4일부터 4월 8일까지 총 200부를 해당 복지관의 허가를 받아 설문지를 배부하고 불성실한 응답 25부를 제외한 175부를 자료로 활용하였다. 수집된 설문지의 분석방법으로는 통계적 분석을 위하여 데이터 코딩 과정을 거쳐 통계프로그램인 PASW 18.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 조사대상자의 일반적인 특성을 위해 빈도분석, SERVQUAL 모형 5가지 요소를 위해 기술 분석을 실시하였다. 또한 조사대상자들의 일반적 특성에 따른 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성의 차이를 알아보기 위해 집단별 평균비교인 T-test와 One-way ANOVA를 실시하였다.

3. 분석결과

3.1 노인복지관 만족도 분석

[표 3] 유형성

[Table 3] Tangible

구분		N	M	SD	t/F (sig)
성 별	남자	86	3.43	1.223	2.109* (.036)
	여자	89	3.05	1.140	
연 령	60-64세	29	3.54	1.348	2.334 (.076)
	65-69세	48	3.17	1.105	
	70-74세	79	3.31	1.198	
	75세 이상	19	2.66	.997	
학 령	초등학교 졸업	99	3.59	1.184	9.507*** (.000)
	중학교 졸업	42	2.53	.785	
	고등학교 졸업	20	2.91	1.212	
	대학교 졸업 이상	14	3.38	1.296	
건강 상태	불건강	36	2.75	1.166	2.867* (.038)
	보통	84	3.30	1.094	
	건강	46	3.43	1.347	
	매우 건강	9	3.61	.953	
한달 용돈	10만원 미만	27	2.82	.997	2.014 (.095)
	10만원-20만원 미만	23	3.18	1.703	
	20만원-30만원 미만	47	3.10	.687	
	30만원-50만원 미만	69	3.52	1.277	
	50만원 이상	9	3.19	1.339	

이용기간	1년 미만	32	3.48	1.023	7.099*** (.000)
	2년 미만	38	2.92	1.129	
	3년 미만	36	2.65	1.015	
	3년 이상	69	3.61	1.241	
지역	서울 강서구	88	3.29	1.225	.548 (.109)
	서울 은평구	87	3.18	1.165	

*p<.05, ***p<.001

조사대상자들의 유형성 차이를 살펴본 결과, 성별에서는 남자가 여자보다 유형성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(p<.05). 학력에서는 초등학교 졸업 이하가 대학교졸 이상, 고등학교졸, 중학교졸보다 유형성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(p<.001). 건강상태에서는 매우 건강이 건강, 보통, 불건강보다 유형성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(p<.05). 이용기간에서는 3년 이상이 1년 미만, 2년 미만, 3년 미만보다 유형성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(p<.001). 연령, 한 달 용돈, 지역에서는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

[표 4] 신뢰성

[Table 4] Reliability

구분		N	M	SD	t/F (sig)
성별	남자	86	3.50	1.098	1.785 (.076)
	여자	89	3.22	.937	
연령	60-64세	29	3.64	1.154	3.135* (.027)
	65-69세	48	3.26	.912	
	70-74세	79	3.45	1.035	
	75세 이상	19	2.79	.870	
	초등학교 졸	99	3.64	1.012	
학력	중학교 졸	42	2.72	.697	10.010*** (.000)
	고등학교 졸	20	3.09	1.067	
	대학교 졸 이상	14	3.63	1.034	
	불건강	36	2.82	1.103	
건강상태	보통	84	3.45	.903	4.641** (.004)
	건강	46	3.58	1.093	
	매우 건강	9	3.51	.813	
	10만원 미만	27	2.93	.700	
한 달 용돈	10만원-20만원 미만	23	3.47	1.494	3.569** (.008)
	20만원-30만원 미만	47	3.10	.726	
	30만원-50만원 미만	69	3.64	1.064	
	50만원 이상	9	3.53	.866	
	1년 미만	32	3.59	.751	
이용기간	2년 미만	38	3.17	.952	8.397*** (.000)
	3년 미만	36	2.74	.778	
	3년 이상	69	3.67	1.134	
	서울 강서구	88	3.42	1.052	
서울 은평구	87	3.30	1.002		

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

조사대상자들의 신뢰성 차이를 살펴본 결과, 연령에서는 60-64세가 70-74세, 65-69세, 75세 이상보다 신뢰성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났(p<.05). 학력에서는 초등학교졸 이하가 대학교졸 이상, 고등학교졸, 중학교졸보다 신뢰성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났(p<.001). 건강상태에서는 건강이 매우 건강, 보통, 불건강보다 신뢰성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났(p<.01). 한 달 용돈에서는 30만원-50만원 미만이 50만원 이상, 10만원-20만원 미만, 20만원-30만원 미만, 10만원 미만보다 신뢰성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났(p<.01). 이용기간에서는 3년 이상이 1년 미만, 2년 미만, 3년 미만보다 신뢰성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났(p<.001). 성별, 지역에서는 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

[표 5] 대응성

[Table 5] Responsiveness

구분		N	M	SD	t/F (sig)
성별	남자	86	3.32	1.024	1.611 (.109)
	여자	89	3.09	.833	
연령	60-64세	29	3.48	.856	10.072*** (.000)
	65-69세	48	2.71	.774	
	70-74세	79	2.71	1.030	
	75세 이상	19	3.41	.998	
학력	초등학교 졸	99	3.46	1.029	3.541* (.016)
	중학교 졸	42	3.11	.999	
	고등학교 졸	20	3.30	.844	
	대학교 졸 이상	14	2.64	.801	
건강상태	불건강	36	2.47	1.055	11.832*** (.000)
	보통	84	3.39	.676	
	건강	46	3.30	.979	
	매우 건강	9	3.83	.884	
한 달 용돈	10만원 미만	27	2.94	.887	4.281** (.003)
	10만원-20만원 미만	23	3.25	1.218	
	20만원-30만원 미만	47	2.86	.727	
	30만원-50만원 미만	69	3.49	.899	
	50만원 이상	9	3.44	.873	
이용기간	1년 미만	32	3.36	.840	7.675** (.000)
	2년 미만	38	3.04	.970	
	3년 미만	36	2.67	.868	
	3년 이상	69	3.50	.869	
지역	서울 강서구	88	3.24	.934	.598 (.075)
	서울 은평구	87	3.16	.942	

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

조사대상자들의 대응성 차이를 살펴본 결과, 연령에서는 60-64세가 75세 이상, 65-69세, 70-74세보다 대응성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가

있는 것으로 나타났다($p<.001$). 학력에서는 초등학교졸 이하가 고등학교졸, 중학교졸, 대학교졸 이상보다 대응성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p<.001$). 건강상태에서는 매우 건강이 보통, 건강, 불건강보다 대응성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p<.001$). 한 달 용돈에서는 30만원-50만원 미만이 50만원 이상, 10만원-20만원 미만, 10만원 미만, 20만원-30만원 미만보다 대응성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p<.01$). 이용기간에서는 3년 이상이 1년 미만, 2년 미만, 3년 미만보다 대응성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p<.001$). 성별, 지역에서는 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

[표 6] 확산성
[Table 6] Assurances

구분		N	M	SD	t/F (Sig)
성별	남자	86	3.32	.992	2.062* (.041)
	여자	89	3.01	.987	
연령	60-64세	29	3.35	1.017	3.220* (.024)
	65-69세	48	3.13	1.009	
	70-74세	79	3.26	.968	
	75세 이상	19	2.54	.891	
학력	초등학교 졸	99	3.47	.939	9.935*** (.000)
	중학교 졸	42	2.58	.801	
	고등학교 졸	20	2.84	1.027	
	대학교 졸 이상	14	3.23	1.076	
건강 상태	불건강	36	2.65	.962	4.879** (.003)
	보통	84	3.29	.840	
	건강	46	3.22	1.191	
	매우 건강	9	3.72	.795	
한 달 용돈	10만원 미만	27	2.76	1.004	3.153* (.016)
	10만원-20만원 미만	23	3.20	1.218	
	20만원-30만원 미만	47	2.95	.638	
	30만원-50만원 미만	69	3.43	1.004	
	50만원 이상	9	3.33	1.386	
이용 기간	1년 미만	32	3.55	.868	9.057*** (.000)
	2년 미만	38	2.82	.923	
	3년 미만	36	2.65	.875	
	3년 이상	69	3.43	1.001	
지역	서울 강서구	88	3.23	.972	.372 (.135)
	서울 은평구	87	3.09	1.025	

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

조사대상자들의 확산성 차이를 살펴본 결과, 성별에서는 남자가 여자보다 확산성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p<.05$). 연령에서는 60-64세, 70-74세, 65-69세, 75세 이상보다 확산성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로

유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p<.05$). 학력에서는 초등학교졸 이하가 대학교졸 이상, 고등학교졸, 중학교졸보다 확산성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p<.05$). 건강 상태에서는 매우 건강이 보통, 건강, 불건강보다 확산성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p<.01$). 한 달 용돈에서는 30만원-50만원 미만이 50만원 이상, 10만원-20만원 미만, 20만원-30만원 미만, 10만원 미만보다 확산성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p<.05$). 이용기간에서는 1년 미만이 3년 이상, 2년 미만, 3년 미만보다 확산성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p<.001$). 지역에서는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

[표 7] 공감성
[Table 7] Empathy

구분		N	M	SD	t/F (Sig)
성별	남자	86	3.50	1.119	1.215 (.228)
	여자	89	3.31	.890	
연령	60-64세	29	3.51	1.082	2.497 (.061)
	65-69세	48	3.37	1.000	
	70-74세	79	3.52	.993	
	75세 이상	19	2.84	.868	
학력	초등학교 졸	99	3.74	1.007	13.432*** (.000)
	중학교 졸	42	2.67	.599	
	고등학교 졸	20	3.30	1.073	
	대학교 졸 이상	14	3.40	.781	
건강 상태	불건강	36	2.92	1.104	3.963** (.009)
	보통	84	3.50	.924	
	건강	46	3.52	1.046	
	매우 건강	9	3.84	.654	
한 달 용돈	10만원 미만	27	3.13	.732	2.485* (.045)
	10만원-20만원 미만	23	3.58	1.415	
	20만원-30만원 미만	47	3.17	.875	
	30만원-50만원 미만	69	3.54	.984	
	50만원 이상	9	3.98	1.051	
이용 기간	1년 미만	32	3.69	.894	10.639*** (.000)
	2년 미만	38	3.18	.749	
	3년 미만	36	2.74	.826	
	3년 이상	69	3.74	1.087	
지역	서울 강서구	88	3.48	1.034	.348 (.144)
	서울 은평구	87	3.33	.987	

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

조사대상자들의 공감성 차이를 살펴본 결과, 학력에서는 초등학교졸 이하가 대학교졸 이상, 고등학교졸, 중학교졸보다 공감성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p<.001$). 건강 상태에서는 매우 건강이 건강, 보통, 불건강보다 공감성

이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < .01$). 한 달 용돈에서는 50만원 이상이 10만원-20만원 미만, 30만원-50만원 미만, 20만원-30만원 미만, 10만원 미만보다 공감성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < .05$). 이용기간에서는 3년 이상이 1년 미만, 2년 미만, 3년 미만보다 공감성이 더 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령과 학력, 지역에서는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

4. 결론

본 연구는 노인복지관을 중심으로 제공되는 사회복지서비스의 만족도를 결정하는 요인을 규명하기 위한 논문이다. 노인복지관을 이용하는 노인고객이 지각하는 사회복지서비스 만족도 요인에 대하여 가장 널리 알려지고 보편적으로 사용되는 SERVQUAL 모형 5차원(유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성)을 이용하여 t-test와 One-way ANOVA를 실시한 결과 다음과 같이 나타났다.

성별에서는 남자의 전반적인 만족도가 더 높게 나타났으며, 연령은 낮을수록 만족도가 높게 나타났고, 학력은 초등학교 졸업과 대학교 졸업 이상에서 만족도가 높은 것으로 나타났다. 건강상태에서는 건강할수록 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 한 달 용돈으로는 30-50만원 정도 사용하시는 어르신이 만족도가 높은 것으로 나타났고, 이용기간으로는 1년 미만과 3년 이상 되신 어르신들이 만족도가 높은 것으로 나타났다. 지역에서는 강서구 복지시설을 이용하는 어르신들이 은평구 복지시설을 이용하는 어르신보다 전반적인 서비스 만족도가 높은 것으로 나타났다.

노인복지관에 대한 전반적인 만족도는 보통 이상으로 나타났으며, 공감성($M=3.41$), 신뢰성($M=3.36$), 유형성($M=3.24$), 대응성($M=3.20$), 확신성($M=3.16$)의 순으로 나타났다. 반면 오창근(2006)의 연구에서는 사회복지관 전반적인 만족도가 보통이하로 낮은 것으로 나타났으며, 서비스 질 요인은 신뢰성, 대응성, 유형성, 동조성, 보증성의 순으로 영향정도가 다른 것으로 나타났다. 따라서 노인복지시설 이용자의 서비스 만족도를 높이기 위해서는 사회복지시설 직원들과 이용자들 간의 원활한 커뮤니케이션과 편리하게 시설을 이용할 수 있는 여건개선 및 사회복지시설 이용자에 대한 신속한 서비스 환경을 제고해야 할 것이다. 서비스 내용에서는 사회복지관 직원이 친절하고 주민에 대한 배려인 확신성을 높여야 할 것이다.

이상의 결론을 중심으로 다음과 같은 향후 연구 방향

에 대하여 제안하고자 한다.

첫째, 노인복지 서비스에 대한 이용자의 만족도의 요인을 분석하기 위해서는 서비스 공급자와 서비스 이용자의 만족도에 대한 차이를 검토하여야 하나 이용자 위주의 연구로 제한함으로써 서비스 공급자측면에서 이용자의 서비스질 요인의 인식을 일치시킬 수 있는 방향을 제시하지 못했다.

둘째, 이번 연구에서는 양적 통계에 치중했지만 향후 연구에서는 질적 사례 분석을 통해 심층 분석에 의한 연구가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

셋째, 인구통계학적인 요인으로 노인복지관의 평생교육 프로그램 및 다양한 노인복지 서비스를 이용하면서 지각한 서비스를 중심으로 실시하였으나, 향후 조사에서는 노인복지관에서 실시하는 개별 사업프로그램 중 세부 프로그램에 따른 서비스 만족도요인에 대한 조사가 이루어져야 할 것이다.

References

- [1] YuSamHui, "A Study on SERVQUAL in Social Work Service", KCA, Vol.5 No.1, pp. 177-228, 2004.
- [2] YuSamHui, "A Study on SERVQUAL in Social Work Service", KCA, Vol.5 No.1, pp. 177-228, 2004.
- [3] Ministry of Health & Welfare, 2011 Senior Health and Welfare Information, 2011.
- [4] Duffy, Jo Ann, Michael Duffy, William E. Kilbourne, "A Comparative Study of Resident, Family, And Administrator Expectation for Service Quality in Nursing Homes", Health Care Mangement Review, 26(3), pp. 75-83, 2001.
- [5] MoonsShinYong-YoonKiChan, "An Analysis of the Performance of Social Welfare Service" -focused on the methods of DEA and SERVQUAL-, Korean Public Administration Review, Vol.38 No.6, pp. 201-224, 2004.
- [6] YuSamHui, "A Study on SERVQUAL in Social Work Service", KCA, Vol.5 No.1, pp. 177-228, 2004.
- [7] KangHojin, "The Determinants of Citizen's Satisfaction Index with Cultural Welfare Services", Korean Public Administration Review, Vol.38 No.2, pp. 23-40, 2004.
- [8] OhChangGuen, "The Study of Social Welfare Center' Service Evaluation Using SERVQUAL Model", The Journal of Pubic Welfare Admimistration, Vol.16 No.2, pp.199-226.

김 석 권(Sek-Gooen Kim)

[정회원]



- 2007년 2월 : 한성대학교 대학원
중소기업경영학(경영학 석사)
- 2009년 6월 ~ 현재 : 국제문화
대학원대학교 사회복지학 박사
과정
- 2004년 6월 ~ 현재 : (유)하나경
영법인 대표이사
- 2008년 11월 ~ 현재 : 경기테크
노파크 전문위원

<관심분야>
사회복지, 평생교육

안 흥 선(Hong-Seon An)

[정회원]



- 1991년 2월 : 명지대학교 사회
교육대학원 사회교육행정(교육학
석사)
- 2010년 2월 : 극동대학교 경영
행정대학원 사회복지학과(사회복
지학 석사)
- 2000년 3월 : Baguio Central
University 대학원 교육학과 (교
육학 박사)
- 2006년 3월 ~ 현재 : 국제문화대학원대학교 교수

<관심분야>
교육복지, 평생교육