

바우처를 활용한 사회서비스의 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*

-지역사회서비스투자사업을 중심으로-

신 창 환

(경북대학교)

[요 약]

바우처를 활용한 사회서비스가 확대되면서 성과평가가 강조되고 있으며, 바우처의 이용자중심 재정 지원방식이라는 특성상 이용자 측면의 평가인 이용자 만족도가 중요한 의미를 갖게 되었다. 하지만 아직 바우처 사회서비스의 성과에 대한 실증적 연구는 부족하다. 이에 본 연구는 바우처 사회서비스의 성과를 이용자 만족도로 규정하고, 서비스 이용자의 특성과 서비스 제공기관의 조직 특성을 고려하여 이용자 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 분석자료로는 지역사회서비스투자사업의 지역개발형 서비스 이용자 1445명과 서비스 제공기관 70개를 대상으로 한 설문조사 자료를 활용하였으며, 분석방법으로 이용자수준과 조직수준의 다층분석에 적합한 위계선형모형(HLM)을 사용하였다. 사회복지서비스 성과와 관련된 선행연구와 바우처와 관련된 선행연구들을 통해서 이용자수준(수요측면)과 조직수준(공급측면)의 변인들을 추출하였으며 이러한 변인들이 이용자 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 분석결과, 이용자수준에서는 성, 욕구수준이 이용자 만족도의 차이를 유의미하게 설명하였으며 조직수준에서는 서비스유형과 지역 및 기관유형 변인이 제공기관 간 이용자 만족도의 차이에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과를 바탕으로 바우처 사회서비스 정책에 대한 정책적 함의를 논의하였다.

주제어: 바우처, 사회서비스, 이용자 만족도, 성과, 위계선형모형(HLM)

* 본 연구는 저자의 박사학위 논문의 일부 내용을 수정, 발전시킨 것입니다.

1. 문제제기

최근 우리 사회에서 사회서비스의 확대는 바우처라는 새로운 전달수단을 통해서 확대되는 특징을 보이고 있다. 바우처를 통한 사회서비스의 확대는 서비스 제공기관의 성격, 재정 지원방식, 서비스 이용방식 및 서비스 내용 등 여러 면에서 기존의 전통적인 복지서비스 전달체계와는 다른 변화를 가져왔다. 사회서비스 공급에 있어서 바우처는 공급자간의 경쟁유도를 통해 이용자의 선택권을 보조하고 서비스의 품질을 향상시키는 이점이 있다(유한옥, 2006). 한편에서는 복지서비스의 민영화는 지나친 효율성과 이윤의 추구를 조장하고 서비스 이용자들의 만족도, 서비스의 질 저하를 가져옴으로써 시장기제의 도입은 서비스의 효과성을 저하시킬 것이라는 비판을 제기하였다(김중해, 2008).

바우처 도입으로 인해 여러 가지 변화가 발생할 수 있으나 가장 중요한 변화는 기존의 공급자 위주의 제공방식에서 수요자 중심의 서비스 제공방식으로서의 변화라고 할 수 있다. 바우처와 같이 이용자 중심의 재정지원방식은 사회서비스에 대한 국가의 개입 방식이 실질적으로 변화함에 따라 서비스 질, 결과에 대한 평가나 관리방식 자체가 변화하는 것을 의미한다(김은정·정소연, 2009). 따라서 이용자 중심의 재정지원방식에서의 성과평가는 과거의 공급자 중심의 재정지원방식에서의 성과평가와 달라져야 한다. 바우처와 같은 이용자 중심의 재정지원방식에서는 이용자의 서비스 이용결정이 개별화(Warner and Gradus, 2009)되기 때문에 이용자를 대상으로 한 서비스 성과평가가 더욱 중요한 의미를 갖는다. 서비스 이용자의 선택권을 강조하는 바우처 서비스에 있어서 서비스 이용자 측면에서의 성과평가 또한 중요한 관심사가 되고 있다. 그럼에도 아직 학계에서는 바우처 사업을 대상으로 한 실증적 분석연구가 부족하다. 성과평가에 대한 이론적 논의를 바탕으로 한 성과평가 틀을 수립하고 이를 바탕으로 바우처 사회서비스의 성과를 실증적으로 평가하고 분석하는 연구가 요구된다. 최근 들어 이용자 중심의 서비스 성과평가가 강조됨에 따라 이용자 만족도를 어떻게 측정할 것인지, 만족도에 영향을 미치는 요인들은 무엇인지를 규명하는 실증적 분석의 필요성이 높아지고 있다. 이용자 측면에서 인지하고 평가한 성과에 어떠한 요인들이 영향을 미치는지를 분석하는 작업은 최근 확대되고 있는 바우처를 활용한 사회서비스¹⁾의 성과를 향상시킬 수 있는 대안을 마련하는 데 기초적인 작업이 될 것이다.

이와 같은 문제의식에서 출발하여 본 연구는 2007년부터 시행된 보건복지부의 지역개발형 지역사회서비스투자사업을 분석대상으로 하여 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 이용자 만족도의 영향요인을 실증적으로 분석하기 위해 우선 이용자 만족도의 개념과 다양한 측정방식의 검토를 거쳐 기존의 이용자 만족도 측정의 결함을 보완할 수 있는 측정방식을 도출하고 이를 바탕으로 만족도를 측정하였다. 다음으로 바우처 측면의 선행연구와 사회서비스 만족도의 선행연구들을 종합하여 연구모형을 도출하였다. 바우처 사회서비스의 이용자 만족도의 영향요인으로 예상되는 변수들을

1) 사회서비스바우처, 바우처 사업, 바우처 사회서비스 등 다양한 용어가 사용되고 있으나 바우처 수단을 활용한 사회서비스라는 측면에서 본 연구에서는 '바우처 사회서비스'라는 용어로 통일하였다.

개인수준과 조직수준으로 구분하여 위계적 선형분석(Hierarchical linear analysis)모형을 적용하여 이용자 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보았다. 이러한 분석을 바탕으로 바우처 사회서비스의 정책적 시사점을 도출하였다.

2. 이론적 논의 및 선행연구의 검토

1) 성과기준으로서 이용자 만족도

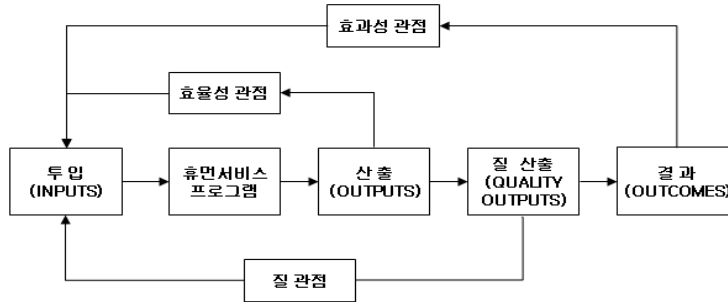
(1) 성과기준의 유형 및 관계

사회복지 프로그램이나 기관의 평가에서 활용되는 일반적인 성과평가의 기준은 '효율성'과 '효과성'이다. 효율성은 일반적으로 투입 대비 산출의 비율로써 경제학적 개념으로 사용하고 있는 기술적 효율성을 의미한다. 투입은 프로그램이나 서비스를 제공하기 위해 동원된 자원을 의미하며 산출은 달성한 서비스의 양으로 측정된다(Brody, 2005). 특히 효율성은 최근 들어 시장화 방식의 전달체계 도입과 더불어 강조되고 있는 중요한 성과평가 기준으로 자리잡고 있다. 반면 효과성은 기관 활동 내지는 서비스를 통해 서비스 제공기관이 의도한 목적의 실현 정도 또는 기관 활동이 목표로 제시한 상태를 실질적으로 성취한 정도를 의미한 것으로 주로 결과(outcome) 혹은 영향(impact), 업무수행의 질적 측면을 반영하고 있다(ICMA, 1974; 박중훈, 1995: 15 재인용).

Gates(1980)는 산출의 이상적 단위는 서비스 활동의 직접적 결과물이며 산출(output)의 개념과 결과(outcome)의 개념의 구분을 강조하였다. 여기서 효율성은 산출과 관련된 성과라면 결과와 관련된 성과는 효과성이라 할 수 있다. 그런데 사회복지조직의 효과성이 무엇을 의미하는지에 대한 공통된 합의가 없으며 그 결과 보편적인 효과성의 측정 기준이 제시되지 않고 있다(Au, 1996). 효과성을 정의하는 수준에 따라 효과성을 측정하는 구체적인 지표도 다양하게 나타나고 있다. 프로그램 수준에서는 프로그램의 직접적인 산출물(김학주, 2008), 서비스 질(황성철, 2008), 이용자 만족도(Donabedian, 1996)로 한정하여 보는 시각에서부터 조직의 구조(structure), 프로그램의 제공과정(process), 프로그램의 결과(outcome)를 모두 포함하여 보는 시각에 이르기까지 연구자마다 효과성 측정지표가 다양하다(Gates, 1980). Donabedian(1996)은 의료조직의 효과성을 클라이언트의 만족도와 동일한 개념으로 보고 있다.

휴먼서비스 프로그램에 초점을 맞추어 성과평가를 정리한 Martin과 Kettner(1996)는 효율성, 효과성 이외에도 서비스 질(quality)을 중요한 성과평가의 기준으로 강조하고 있다([그림 1]). 이들은 서비스 질을 독립된 하나의 평가기준으로 제시하면서 서비스의 질을 평가하는 하나의 대리(proxy)로서 이용자 만족도를 강조하고 있다. <그림 1>에서 산출(output)은 질(quality), 결과(outcomes)에 영향을 미치는 요인으로 나타나고 있다. 이용자 만족도의 활용이 높아지면서 서비스 질과 이용자 만족도의 관계에 대한 논의가 확대되고 있으며, 만족도를 측정하는 것이 과연 서비스 질을 평가하는 것과 동일

한 것인지에 대한 논의가 필요하다(황아란, 2003). 또한 효과성과 이용자 만족도의 관계에 대해서도 다양한 견해가 제기되고 있다. 종합하면 효과성을 넓게 이해하는 시각에서는 결과(outcome) 이외에도 서비스 질, 이용자 만족도까지 포괄하는 개념으로 이해하고 있고, 서비스 영역에 따라서는 서비스 이용자의 만족도와 효과성을 동일시하기도 한다.



* 출처: Martin and Kettner(1996). p.8

〈그림 1〉 확대된 체계모형과 성과평가

(2) 이용자 만족도의 개념 및 유형

이용자 만족도는 서비스 산출의 수혜자인 주민의 심리적 과정에 전달되어 욕구충족이나 불만, 선호 및 비선호 등의 감정상태가 태도로 표현된 자료들이다(김시영·김규덕, 1996). 이용자 만족도는 이용자의 서비스에 대한 만족 여부를 파악하는 것으로 넓게는 불만 및 고충이 무엇인지, 그에 대한 해결이 잘 되었는지, 어떤 욕구를 가지고 있었는지에 대한 정성적인 특성을 파악하는 것까지 포함된다(김학주, 2008: 129).

현재 클라이언트 만족도를 활용하는 연구와 조사에서 사용되는 만족도의 측정수준은 다양하다. 종합만족도, 체감만족도, 전반적 만족도, 요소 만족도 등 다양한 지표들이 사용되고 있으나 이들 만족도 지표들의 개념과 차이점에 대한 체계적인 설명을 하고 있는 문헌은 많지 않다. 체감만족도는 일반적으로 서비스 전반에 대한 만족도를 단일 혹은 복수의 문항으로 파악하는 것이다. “서비스 전반에 대하여 만족하십니까?”라는 문항을 주로 이용한다. 체감만족도는 서비스 전반에 대한 인지적 평가를 파악하기 때문에 전반적 만족도라고도 한다. 종합만족도와 전반적 만족도라는 두 용어가 비슷한 의미로 인식되어 혼동을 일으킬 수 있기 때문에 본 연구에서는 후술할 종합만족도 개념과의 구분을 위하여 전반적 만족도라는 용어 대신 ‘체감만족도’라는 용어를 사용하기로 한다. 요소만족도는 서비스의 특성을 최대한 반영하도록 서비스의 내용요소를 범주화한 후 하위 차원으로 분류하여 각 차원별로 다시 세부 항목의 만족도를 이용하여 산출한 지수이다. 서비스 특성에 따라 서비스 질, 서비스 과정, 서비스 제공인력 등에 대한 세부적 항목들을 구성하여 평가하는 것이 요소만족도이다. 종합만족도는 위에서 설명한 체감만족도와 요소만족도를 합산하여 산출하는 것으로써 두 하위 만족도간에 가중치를 어떻게 설정하는가에 따라 구체적 측정방식은 달라진다.

(3) 성과지표로서 이용자 만족도의 활용

성과지표로서 만족도 조사결과를 활용하는 것이 성과평가에 기여하는 것인지에 대하여 연구자마다 다른 입장을 취하고 있다. 사회복지 영역에서는 주로 건강 및 정신건강 분야에서 서비스 만족을 이슈로 한 연구들에서 성과와의 관련성 논의가 진행되어 왔다. 정신보건 서비스 분야의 이용자 만족도에 대한 선행 연구들은 만족도가 서비스 성과에 대한 평가와 매우 높은 상관관계가 있음을 밝히고 있다 (Lebow, 1983; Conte, et al, 1989; Harkness and Hensley, 1991). 정신보건 분야의 만족도 조사 연구들을 메타분석한 Lebow(1983:228)는 만족도 측정 자체가 결점을 갖고 있지만 제한점을 고려하여 사용한다면 매우 유용한 분석도구라고 설명하고 있다.

일반적인 휴면서비스 프로그램의 성과평가 지표를 제시하고 있는 Martin과 Kettner (1996)는 성과 측정에서 있어 이용자 만족도가 서비스 질의 직접적 측정단계뿐만 아니라 산출(output)과 결과(outcome) 등 여러 차원에서 활용될 수 있다고 보았다. 사회복지실천 현장에서 활용 가능한 이용자 만족도 척도를 개발한 McMurtry와 Hudson(2000)은 이용자 만족도는 서비스의 질을 평가하는 방법 중의 하나이면서 서비스 효과성을 보여주는 핵심적인 지표로 보고 있다.

반면 성과지표로서 만족도의 활용에 대한 반론도 제기되고 있다. Rossi(1997)는 성과지표로서 이용자 만족도가 프로그램의 성공 여부를 평가하는 기준으로 보기는 어렵다고 주장한다. 이용자 만족도는 개입을 통한 변화의 증거로 보기는 어려우며, 프로그램의 성공적인 실행(implementation) 여부에 대한 판단기준으로 보는 것이 타당하다는 입장이다. Weinbach(2005)는 응답자의 피드백은 프로그램의 종결 시까지 남은 대상자들의 것이므로 결과해석상의 편의(completion bias), 응답자들은 서비스에 대해 고마운 마음을 갖거나 질문을 받는 것 자체에 대해 기쁨을 느껴 긍정적인 응답(positive bias)을 할 가능성 등 이용자 만족도의 한계점을 제시하고 있다.

이용자 만족도가 유일한 성과지표는 아니지만 서비스의 결과(outcome)를 직접적으로 평가하기 어려운 경우, 결과를 측정할 수 있는 측정도구가 명확하지 않은 경우 혹은 서비스 특성상 이용자의 만족도가 서비스 결과와 동일한 것으로 볼 수 있는 경우에는 이용자 만족도는 서비스 성과를 측정할 수 있는 유용한 지표 중의 하나라고 할 수 있다. Hatry(2006)는 이러한 시각에서 일반적으로 이용자 만족도는 중간결과의 성격을 갖는 지표이지만 서비스 종류에 따라서는 만족도 자체가 최종결과라고 설명한다.²⁾

사회복지서비스 분야에서 이용자 만족도는 클라이언트의 지속적 유지와 확대에 영향을 줄뿐만 아니라 서비스 질(service quality)을 쉽게 측정할 수 없는 서비스 분야에서 질을 평가하는 하나의 대리 지표(proxy)로서의 의미를 갖는다(Nelson, 1974). 서비스 질을 하나의 성과기준으로 제시하는 Martin과Kettner(1996)에 의하면, 클라이언트 만족도는 서비스 질을 대리하는 지표로 활용할 수 있다고 설명한다. 더 나아가 소비자 관점에서 서비스의 질을 평가할 수 있는 유일한 방법은 만족도 조사라는 점을 강조하는 견해도 있다(황성철, 2008). 특히 최근 강조되고 있는 서비스 질과 만족도의 관계에 대

2) Hatry는 서비스 결과(outcomes)를 중간결과(intermediate outcome)와 최종결과(end outcome)로 구분하고 있다.

해 다양한 논의가 있으나 서비스 질을 포함한 다양한 서비스의 측면을 평가할 수 있다는 점에서 전반적으로 이용자 만족도는 다양한 성과지표 중의 하나로 인정하는 견해가 다수이다(신창환, 2011).

(4) 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인

① 이용자 특성

타인에게 전문적인 서비스를 통해 도움을 주는 분야 특히 의료서비스나 정신보건 서비스의 경우, 불만족의 원인을 서비스 제공자 자신보다는 클라이언트 내부에서 찾는 경향이 있다(Freidson, 1961). 그러한 임상적, 방법론적인 이유로 해서 보건의료서비스 연구자들은 성과를 클라이언트 개인의 성과와 연결시키는 연구경향을 보였다(Aday and Andersen, 1975; Katz et al, 1975). 클라이언트 결과에 영향을 미치는 요인으로써 가장 보편적으로 사용된 것은 이용자의 인구사회학적 변수였다. 성(sex), 연령, 결혼상태, 소득, 교육수준, 인종 등의 요인들이 주로 분석되었으며 서비스 성과에 영향을 미치는 변수들에 대한 일반화된 결론은 없다. 정신보건 서비스의 만족도 연구를 메타분석한 연구에 의하면, 인구사회학적 변수는 만족도의 유용한 예측변수가 아닌 것으로 나타나고 있다(Lebow, 1983). 국내의 연구에서는 만족도에 영향을 미치는 인구사회학적 변수의 유의미성이 종종 보고되고 있다. 장기요양 서비스의 만족도를 조사한 연구에 의하면 연령, 성, 결혼상태, 학력에 따라 만족도의 차이가 나타나고 있다(김금열, 2010).

사회복지서비스를 포함한 사회서비스는 서비스 제공을 통해 일차적으로 이용자의 욕구를 해결하는데 초점을 두고 있다. 개별 프로그램은 이용자의 특성과 욕구에 맞게 개별서비스계획을 수립하고 서비스를 제공하고 평가하도록 개발된다. 이용자의 서비스에 대한 욕구의 해결 정도는 바로 클라이언트의 변화를 의미한다는 점에서 서비스 욕구는 서비스 성과의 수준을 좌우하는 요인이라 할 수 있다. 서비스 욕구와 관련된 대다수의 경험적 연구들은 이용자의 욕구를 파악하는 것에 초점을 두어 분석하고 있어 이용자의 욕구수준과 성과의 관계를 분석한 연구들은 많지 않다. Andersen(1995)은 건강서비스 이용모델에서 이용자의 욕구요인(need)이 서비스 이용행위 및 서비스 만족도에 영향을 미치는 것으로 설명하고 있다.³⁾ 이론적으로 욕구수준이 서비스 성과에 미치는 가능성은 두 가지이다. 욕구수준이 높을수록 서비스에 대한 기대수준이 높기 때문에 서비스 결과에 대한 만족수준이 높지 않을 가능성이 있다. 반면 욕구수준이 높을수록 서비스 이용 및 프로그램 참여에 적극적 행동을 보임으로써 서비스 결과가 높은 수준으로 나올 가능성도 있다.

② 조직특성

이용자 만족도는 조직성과 중의 하나이며, 조직의 특성이 성과에 미치는 영향은 조직 효과성의 중요한 이슈이다(Price, 1997). Greenley와 Schoenherr(1981)는 의료서비스 이용자들의 서비스 만족도에 대한 연구를 통해서 조직규모와 조직기술이 환자의 만족도에 영향을 미친다는 점을 강조하였다. 사회복지 분야의 연구에서도 조직규모가 성과에 영향을 준다는 결과들이 제시되고 있다. Lemark 외

3) Andersend의 초기 모델에서는개인적 특성(선행요인, 자원요인, 욕구요인)이 서비스이용에 미치는 관계를 설정하였으나 중기모델에서는 개인적 특성 → 서비스이용 → 서비스 만족도의 관계로 구성하고 있다.

(2003)에 의하면 정신보건 서비스 기관을 대상으로 한 분석에서 규모가 클수록 서비스 제공자들이 행정적 업무 처리에 보다 많은 시간을 소비함으로써 서비스의 생산성이 저하된다는 결과를 제시하고 있다. 조직의 기술은 일반적으로 인력이나 예산을 투입하여 조직이 목적으로 하는 산출물을 만들어내는 과정과 관련된 지식, 절차, 기법을 의미한다(Hall, 1991). Hansenfeld(1983: 110)는 휴먼서비스의 기술은 항상 가치판단과 많은 불확실성을 수반한다는 점에서 다른 조직특성과 명확히 구분되는 조직의 중요한 요인이라고 강조하였다.

3) 바우처 성과(만족도)에 영향을 미치는 요인

(1) 수요 측면 요인

바우처 제도의 가장 본질적인 특성은 서비스 이용자가 다수의 공급자 중에서 자신이 원하는 기관을 선택할 수 있다는 것이다. 이러한 이용자의 선택은 이용자가 서비스에 대한 '정보'를 충분히 제공하고 이를 바탕으로 합리적으로 선택하는 기반 하에서 가능하다. 시장기제에서의 바우처 제도가 운영되는 특성상 서비스 이용자의 정보의 문제는 바우처 서비스의 집행에서의 성공을 좌우하는 요인으로 중요시되고 있으며 다수의 학자들이 강조하고 있다(Cave, 2001; Steuerle and Twombly, 2002). 이용자 차원에서의 선택권은 이용자가 자신이 원하는 서비스의 내용·시간·질적 수준·지역 등과 같은 다양한 요소를 기준으로 하나의 서비스를 고를 수 있는 상황을 의미한다(김인, 2009). 따라서 서비스에 대한 선택권이 보장되는 바우처의 경우 이용자의 만족도는 증가할 것이다. 하지만 국내의 실증분석에 의하면 이용자의 선택권이 이용자 만족도에 미치는 영향은 상반되게 나타나고 있다. 산모신생아도우미서비스의 경우 이용자 선택권은 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났지만(김인, 2009), 지역선택형 지역사회서비스투자사업의 경우에는 유의미한 영향을 미치는 것으로 보고하고 있다(김인, 2010).

(2) 공급 측면 요인

① 공급자간의 경쟁

이론적 분석에 의하면 바우처는 경쟁을 촉진시켜 효과성을 증진시키는 것으로 나타나지만, 교육바우처를 대상으로 한 경험적 연구에 의하면 연구결과가 상반되게 나타나고 있다(Couch et al, 1993; Jepsen, 1999; Neal, 2002; Savas, 2002). 대표적인 바우처 사례로 언급되고 있는 1990년 위스콘신주 밀워키에서 시행된 바우처 제도의 경우에도 경쟁의 효과에 대해서 연구별로 다른 결과를 제시하고 있다. 바우처 대상 학생과 비대상 학생간의 수학과 읽기 성적에 있어 큰 차이를 보이지 않았다는 분석에서부터 학교선택이 부모 만족, 학교중퇴율(retention rates), 성적에 긍정적인 영향을 미쳤다는 분석에 이르기까지 바우처의 성과에 대한 평가가 엇갈리고 있다(Gilbert and Terrell, 2010).

사회서비스의 경우 서비스 시장에 진입한 공급기관의 수에 따라 이용자의 선택의 폭이 넓어지기 때문에 공급기관 간 경쟁이 증가할수록 이용자들의 만족도는 높아질 것으로 기대된다(Braford and

Shaviro, 1999). 산모신생아도우미서비스를 분석한 김인(2009)의 연구에 의하면 공급기관의 경쟁은 서비스 이용자의 만족도를 증가시킨 것으로 나타났다. 하지만 지역선택형 지역사회서비스투자사업을 대상으로 한 연구에서는 기관경쟁의 측정방식에 따라 경쟁이 서비스 성과에 미치는 영향은 다르게 나타나고 있는 것으로 나타났다(김인, 2010).

② 서비스 유형

어떠한 서비스가 보다 바우처와 적합한지, 서비스 성과가 더 좋은지에 대한 논의들이 진행되어 왔다. Dougherty와 Eggers(1996)는 민간부분에서 자발적 프로그램으로 제공되고 있는 서비스를 공공영역에서 제공할 경우, 서비스 제공에서의 유연성(flexibility)을 필요로 하는 경우, 서비스 욕구에 대한 신속한 공급이 가능한 시장을 가진 경우에 바우처가 적합하다고 설명한다. 예를 들어 서비스 이용자의 프로그램 참여에 있어 시간대의 유연성이 필요하고 프로그램 참가자들의 소득수준이 낮아 상대적으로 낮은 비용으로 서비스를 이용할 의사가 있는 가족들을 대상으로 하는 가족지원 프로그램의 경우 다른 수단보다는 바우처로 제공되는 것이 프로그램의 효과성을 높일 수 있다고 제시하고 있다. 반면 아동학대 관련 상담 프로그램과 같이 서비스 전달에 있어 강제성이 수반되는 경우에는 바우처 수단은 적합하지 않은 것으로 설명하고 있다.

Kirby와 Burwick(2007)은 CCDF(Child Care Development Fund) 사업과 TANF 프로그램에서 바우처 제도 시행의 결과를 비교 분석하였다. 100% 바우처 방식으로 서비스가 제공된 CCDF 프로그램에서는 보육바우처의 사용이 확대되었으나 다른 정책수단의 보완적 수단으로 바우처 제도를 일부 도입한 TANF 프로그램에서는 상대적으로 직업훈련바우처 사용의 증가폭이 제한적이었다. CCDF에 비해 TANF에서 바우처 사용이 제한적으로 나타난 것은 TANF 프로그램 자체에 소비자 선택이 확대될 수 있는 메커니즘이 부족하였고 엄격한 프로그램 참여와 각종 행정적 감독을 요하는 강제적 서비스의 성격을 가진 TANF의 프로그램 성격상 적합하지 않았기 때문이다. Kirby와 Burwick은 보육이나 돌봄, 직업훈련과 같은 소비자의 개별화된 수요(consumer demand)에 따른 서비스가 제공되어야 하는 영역의 경우에 바우처를 활용한다면 소비자 선택이 확대될 수 있다고 주장하였다. 반면 실업자를 대상으로 하는 독일과 미국의 직업훈련 바우처 제도에 대한 연구에서 Hipp와 Warner(2008)는 직업훈련서비스 전달에 있어 바우처가 적합한 수단이 아니라는 결론을 내리고 있다. 이들은 서비스 수요가 개인에 따라 다양하고 서비스 내용도 다양한 직업훈련과 같은 복잡한 서비스 보다는 단순한 내용의 동일한 서비스를 제공하는 서비스 영역에 바우처가 더 적합한 정책수단이라고 설명하고 있다.

③ 기관유형

시장화 방식과 관련된 서비스 전달에 있어서 기관유형에 따른 조직의 행동을 설명하는 이론으로 제시되고 있는 혼합시장이론(theory of mixed industries)에 의하면 사회서비스 시장은 정보의 불완전성과 외부성으로 인해 불안정한 상태를 유지한다. 이러한 시장 불완전성을 수정 및 보완하기 위해 비영리 서비스 공급자가 존재한다. 불완전한 정보 혹은 정보의 비대칭성의 상황에서 영리기관은 이용자들이 평가하기 어려운 서비스 질의 특성을 이용하여 서비스 질을 저하시키기 쉽지만, 비영리기관은 신뢰할만한 공급자를 파악하기 위한 정보를 충분히 갖지 못한 이용자들에게 양질의 서비스를 제공

함으로써 존재의 당위성을 갖게 된다(Preston, 1993). 혼합시장이론은 동일 시장 내에서도 서로 다른 클라이언트 집단에 대한 서비스를 공급하는 각각의 영역을 가진 시장의 분리(segmented markets)가 존재한다는 것을 보여준다. 이 이론에 의하면, 비영리 기관의 이용자들은 서비스 질에 대한 자신의 제한된 정보능력을 인지하고 기관에서 제공하는 서비스를 믿고 이용한다. 반면 영리기관의 이용자들은 비용에 대해 보다 관심이 높아 상대적으로 낮은 가격의 서비스를 구매한다. 이와 같이 기관유형에 따라 서비스 이용자의 서로 다른 서비스 접근태도와 의사결정 양태를 이용하기 때문에 공급자들은 시장에서 수요자에 대한 반응에 있어 차이를 보이며, 이러한 차이가 서로 다른 수요자를 갖는 시장의 분리 현상을 발생시킨다. 결국 상대적으로 비영리기관이 효율적이고 서비스 이용자가 만족하는 서비스를 제공할 가능성이 높다.

다수의 경험적 연구에 의하면 바우처 제도의 시행은 바우처 프로그램에 참여하는 기관의 유형에 따라 다른 성과를 가져오는 것으로 나타나고 있다. 호주와 네덜란드, 미국의 보육바우처 집행결과를 분석한 Warner와 Gradus(2009)의 연구에 의하면 보육바우처 제공으로 인해 아동보육에 대한 수요가 전반적으로 증가하는 효과가 발생하였으나 선택권이 증가된 효과는 국가별, 기관별(영리, 비영리), 지역별로 다르게 나타났다. 보편적 소득기준에 의해 바우처를 제공한 호주와 네덜란드는 증가된 유효수요만큼 영리기관의 서비스 공급이 뚜렷이 증가하였으나, 상대적으로 대상자의 기준으로 소득기준을 엄격히 적용한 미국에서는 서비스 수요 및 공급의 증가가 제한적이었다. 유효수요의 증가에 따른 서비스 공급이 증가한 호주와 네덜란드는 주로 도시지역에서 영리기관에 의한 보육서비스 공급이 증가하였으며 서비스 공급확대가 어려운 지역에서는 공급이 감소하는 불균형한 공급반응을 보였다. 반면 미국에서는 주정부 차원에서 바우처 가격을 규제하였기 때문에 바우처 도입으로 인한 서비스 공급 증가는 비영리부문과 공공부문에 한정되었으며 서비스 품질 향상도 나타나지 않았다.

④ 지역

Steuerle와 Twombly(2002)는 특히 지역적 요인에 의한 서비스 접근성의 제한을 강조한다. 지역사회 차원에서 제공되는 서비스의 대다수는 서비스 이용에 있어 지역적 제한이 있으며 이러한 서비스 접근성의 제약은 바우처 제도의 효율성을 저해하는 요인이 된다. 바우처와 같은 시장화 방식(market solutions)에 의한 서비스 공급에 있어서 중요한 고려사항 중의 하나는 지역적 효율성과 형평성의 문제이다. 시장화 방식은 이론적 논의 수준에서의 효율성 문제에는 많은 관심을 두어 왔으나 실질적인 시장의 상황에 대해서는 고려하지 못한 측면이 많다. 지역적 효율성이나 형평성(regional equity)의 문제는 상대적으로 등한시해왔다. 이에 시장화 방식의 적용에 있어 지역을 고려하는 것이 필요하다는 주장이 확대되고 있다(Warner and Hefetz, 2002; Warner, 2006). 모든 지역이 민간영리 공급자에게 동등한 유인을 제공하지는 않는다. 특히 민간공급자 시장 기반이 취약하고 서비스 전달의 비용이 높은 지역에서는 더욱 시장화 방식이 작동하기 어렵다(Kodrzycki, 1994; Hirsch, 1995).

시장화 방식의 전달체계와 지역의 관계에 대한 연구들은 대체적으로 지역의 요인이 중요하다는 점을 보여주고 있다. Warner와 Hefetz(2002)는 미국의 도시들을 대상으로 한 연구에서 시장화 방식의 전달수단은 높은 소득과 낮은 빈곤율의 특성을 보이는 지역에서 보다 유용하다는 점을 제시한다. 특히 지역의 재정적 자원능력을 고려할 경우 시장화 방식의 전달수단은 지역이라는 요인을 반드시 고려

해야 한다는 점을 강조하고 있다.

3. 연구방법

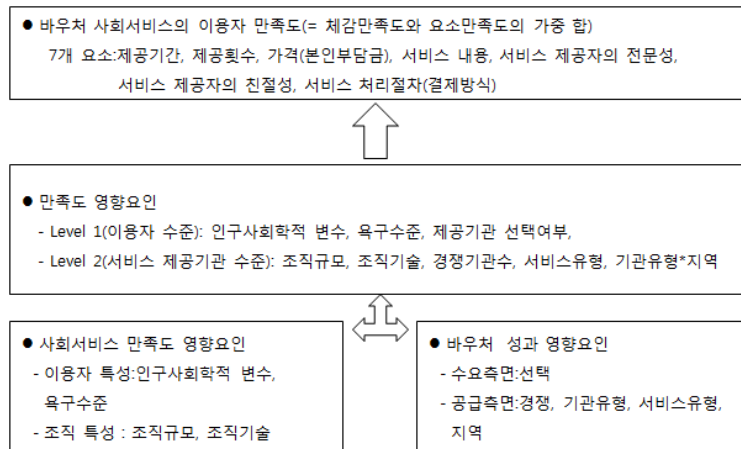
1) 분석자료 및 분석대상

지금까지 사회복지 성과평가의 기준, 사회복지서비스 성과에 영향을 미치는 요인, 바우처 서비스의 성과에 영향을 미치는 요인들에 대한 이론과 선행연구들을 검토하였다. 성과평가의 기준으로 다양한 기준들이 제시되고 있으나 최근 들어 이용자의 관점을 고려한 이용자 만족도가 성과평가의 중요한 기준으로 사용되고 있으며, 사회복지서비스에 조직의 특성과 이용자의 특성이 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 또한 바우처 서비스 성과는 바우처라는 서비스 전달기제가 가진 시장화라는 특성상 시장의 환경과 관련된 요인도 영향을 미치고 있음을 확인하였다.

본 연구의 분석대상 서비스는 지난 2007년부터 시행된 4대 바우처 사업중의 하나인 지역개발형 지역사회서비스투자사업이다. 지역사회서비스투자사업은 서비스 수요가 비교적 고르게 분포되어 있거나 미래에 대한 선제적 투자 등 전국단위 공급 필요성이 높은 분야에 대해서 보건복지부가 개발한 사업을 지방자치단체가 선택하여 시행하는 '지역선택형' 사업과 지역의 특성에 맞게 지방자치단체가 주도적으로 서비스를 기획하여 시행하는 '지역개발형' 사업으로 구성되어 있다(보건복지부, 2009). 2009년 3월 현재 시점을 중심으로 진행된 사업들을 대략적으로 보면 가족기능회복, 건강생활지원, 결혼이민자 지원, 경제활동지원, 사각지대돌봄, 아동육아용품대여, 장애아동재활지원 및 ADHD 아동개입, 장애아동휠체어대여, 주거환경지원, 취약계층사회참여, 취약계층재활치료, 학습비전형성, 현장체험 서비스 등 전문적 자격을 가진 서비스 제공자의 개입이 필요한 서비스에서부터 현물대여 서비스에 이르기까지 다양한 서비스들이 포함되어 있다. 또한 서비스 대상자도 유아에서부터 노인까지 모두 포괄하고 있다.

본 연구에서 사용하는 자료는 2009년 보건복지부의 '지역개발형 지역사회서비스투자사업 성과평가 및 발전방안 연구'를 위해 수행된 설문조사 자료의 일부이다. 설문조사의 타당성과 신뢰성을 확보하기 위해 지역개발형 사업 중에서 2009년에 신규로 시행된 사업은 제외하고 2008년부터 지속되어 온 사업만을 1차적인 분석대상 사업으로 선정하였다. 2008년에 시행하고 있던 332개 사업 중에서 2009년에 지속된 사업은 총 196개 사업으로 한정되었다. 196개 사업 중에서 지역, 사업유형의 수를 고려하여 층화후 무작위 추출을 하는 층화표집(stratified sampling) 방식을 통해 총 60개 사업이 조사대상 사업으로 선정되었으며, 60개 사업의 이용자, 제공기관, 관리기관(지방자치단체)을 대상으로 설문조사를 시행하였다. 본 연구의 분석 자료로 활용된 제공기관의 수(level 2)는 총 70개 기관이며, 이들 기관의 이용자 수(level 1)는 총 1,445명이다.

2) 연구모형



〈그림 2〉 연구모형

앞서 이론적 배경에서 설명한 사회서비스 만족도 영향요인과 바우처 성과 영향요인들을 통해서 본 연구에서 분석하고자 하는 바우처 사회서비스의 성과 영향요인을 도출하였다. 서비스 만족도에 영향을 미치는 요인들을 이용자 수준과 제공기관 수준으로 구별되며 독립변인들이 다층수준이라는 점을 고려하여 다층분석(multi-level analysis) 혹은 위계적 선형분석(Hierarchical linear analysis)기법을 활용하였다.

3) 변수의 측정

(1) 이용자 만족도의 측정

이용자 만족도의 측정유형과 방법은 연구에 따라 다양하게 사용되고 있다. 따라서 서비스의 특성을 고려한 만족도 측정도구의 개발이 필요하다. 단일의 체감만족도 만으로 클라이언트 만족도를 종합적으로 파악하는데 한계가 있으므로 본 연구에서는 지역개발형 바우처 사업의 특성을 반영한 종합만족도 지수를 사용하였다. 종합만족도는 앞에서 설명한 체감만족도와 요소만족도를 합산하여 산출하는 것으로써 두 하위 만족도간에 가중치를 어떻게 설정하는가에 따라 구체적 측정방식은 달라진다(〈표 1〉).

종합만족도 지수를 도출하기 위해 요소만족도의 하위요소 구성, 하위요소별 가중치 부여, 체감만족도와 요소만족도의 합을 통한 종합만족도 지수 산출의 과정을 거쳐 도출하였다(〈표 2〉). 체감만족도(전반적 만족도)를 측정하기 위한 문항은 '서비스의 여러 측면을 고려했을 때, 이용하시는 서비스 전

반에 대해 얼마나 만족하십니까?’라는 설문을 통해 측정하였다. 응답항목은 ‘매우 불만족’에서 ‘매우 만족’까지 5점 척도로 구성하였다. 사회서비스의 특성을 반영하여 만족도에 영향을 미칠 것으로 예상되는 하위요소로 서비스 제공기간, 서비스 제공횟수, 서비스 가격(본인부담금), 서비스 내용, 서비스 제공자의 전문성, 서비스 제공자의 친절성, 서비스 처리절차(결제방식)으로 문항을 구성하였다. 7개 항목은 만족도 지표의 타당도와 신뢰도가 확인되었으며 만족도를 측정하는 척도로서의 적용가능성을 확보하였다.⁴⁾

〈표 1〉 만족도 측정방식 분류

구 분		산정방식
직접 측정 방식		체감(전반적)만족도 $= \sum_{n=1}^N I_n (I_n : 복수항목 혹은 단일항목 만족도)$
간접 측정 방식	가중치 비적용 방식	종합만족도 = $\sum_{n=1}^N C_n (C_n : 요소별 만족도)$
	가중치 1단계 적용방식	1단계: 회귀분석을 활용해 가중치 도출 $Y(\text{체감만족도}) = \alpha + \beta_1 C_1 + \beta_2 C_2 + \dots + \beta_n C_n + \epsilon$ $\beta_n : \text{가중치}(W_n)$ 2단계: 종합만족도 = $\sum_{n=1}^n (W_n \times C_n)$
	가중치 2단계 적용방식	1단계: 회귀분석을 활용해 가중치 도출 $Y(\text{체감만족도}) = \alpha + \beta_1 C_1 + \beta_2 C_2 + \dots + \beta_n C_n + \epsilon$ $\beta_n : \text{가중치}(W_n)$ 2단계: 종합만족도 = 체감만족도(Y)와 요소만족도의 가중합 $\text{종합만족도} = \{\gamma \times Y\} + \{\delta \times \sum_{n=1}^n (W_n \times C_n)\}$ $\gamma : \text{체감만족도의 가중치}, \delta : \text{요소만족도의 합의 가중치}$

직접측정 방식은 다양한 만족도의 하위 영역들을 측정하지 못하는 한계점이 있다. 항목별 만족도를 단순 합하거나 평균하는 방법은 측정의 타당성과 신뢰성 면에서 심각한 오류가 발생할 수 있다(황아란, 2003: 44). 가중치 1단계 적용 방식은 다양한 서비스 품질 차원을 고려한다는 점(요소만족도의 활용)에서 이점이 있지만 체감만족도의 회귀분석을 통해 가중치를 얻는다는 점에서 일종의 예측값을 사용한다는 문제점이 있다. 가중치 2단계 적용방식은 체감만족도와 요소만족도의 가중합을 사용하여 종합만족도를 도출함으로써 보다 만족도의 측정을 정교하게는 이점이 있지만 1단계 적용방식과 마찬가지로 예측값을 사용한다는 문제점을 가지고 있다. 이에 본 연구에서는 만족도 응답의 객관성을 확보하

4) 각 하위차원의 만족도도 ‘매우 만족하지 않다’에서부터 ‘매우 만족한다’의 5점 척도를 사용하였다. 7개 항목의 신뢰도 검증 결과, 크론바하 $\alpha = .861$ 로 신뢰도가 확보되었다. 서비스 지속이용의사와 문제해결 및 기능향상정도와의 상관관계 분석을 통해 타당도가 확보되었다.

기 위해 가중치 2단계 적용방식을 활용하되 회귀계수의 가중치 적용방식이 가지는 통계기법상의 한계 점을 보완하기 위해 본 연구에서는 서비스 항목별 중요도 조사결과를 활용하여 가중치를 1단계에서 적용하였다.

〈표 2〉 종합만족도 도출과정

산출 단계		산출 공식
1단계	중요도에 따른 가중치 산출	1순위 응답가중치: $\alpha = (\text{항목별 응답비율} + \text{무작위선택비율})/2$ 2순위 응답가중치: $\beta = (\text{항목별 응답비율} + \text{무작위선택비율})/2$ 항목별 가중치: $W_n = \frac{\alpha \times 60 + \beta \times 40}{100}$
2단계	요소만족도의 합 산출	요소만족도의 합(IS) = $\sum_{n=1}^7 (W_n \times I_n)$ I_n : 요소별 만족도 응답값(1~5)
3단계	종합만족도의 도출	종합만족도 = $\frac{FS \times 40 + IS \times 60}{100}$ FS: 체감만족도 응답값(1~5)

우선 7개 항목에 대한 중요도를 파악하기 위해 응답자들에게 서비스 이용 시 가장 중요하게 생각하는 항목을 1순위와 2순위까지 기입하도록 하여 각 항목의 응답비율을 파악하였다. 그리고 이 응답 비율에 7개 항목의 무작위 선택비율의 값(1/7 = 0.14)을 합산하여 평균값을 적용하였다. 예를 들어 요소 1 항목에 1순위로 응답한 비율이 15%라고 한다면, (0.15+0.14)/2 = 0.145가 요소 1 항목의 가중치가 된다.⁵⁾ 동일한 방식을 2순위에 응답한 항목에도 적용하여 평균값을 파악하였다. 마지막으로 1순위와 2순위 각 항목에 60:40의 비율로 합산하여 최종적인 중요도 가중치를 구하였다. 위와 같이 산출된 항목별 가중치에 개별 요소만족도의 값을 곱(product)하여 요소만족도의 합을 산출하였다. 다음으로 가중치 2단계 적용방식에 따라 체감만족도와 요소만족도에 40:60의 비율로 가중치를 적용하여 최종적인 종합만족도 지수를 산정하였다. 이러한 비율의 가중치를 적용한 것은 종합만족도를 도출하는 일반적 관례에 따른 것이다.지금까지의 종합만족도 도출과정을 정리하면 〈표 2〉와 같다.

5) 평가를 위해 구성된 평가지표 및 설문문항이 반드시 동일한 비중을 지닌다고 볼 수는 없다. 즉 각각의 지표나 문항에 대한 상대적 중요도(가중치)를 파악하여 반영할 필요가 있다. 평가영역 또는 문항별 가중치를 산정하는 방법으로는 정성적 방법과 정량적 또는 계량적 방법이 있다. 정성적 방법은 이용자의 의견을 수렴하여 반영하는 방법, 전문가들의 의견을 수렴하여 반영하는 방법, 서비스 공급자들의 의견을 수렴하여 반영하는 방법, 이상의 세 가지 방법을 절충하는 방법 등 다양한 방법이 있을 수 있다. 설문지 조사나 델파이 방법을 통하여 가중치를 선정할 때 단순히 중요하다고 선택된 평가항목(지표)의 빈도(비율) 또는 각 평가항목(지표)의 상대적 중요도의 비율을 그대로 가중치로 선택할 경우, 그것이 참값이나 하는 문제가 제기될 수 있다. 따라서 정성적 방법의 자의성을 최소화하고 평가의 타당성을 높이기 위하여 설문응답자들이 가장 중요하다고 생각되는 평가항목(지표)의 빈도(비율)와 무작위 선택비율의 중간값을 일반적으로 적용하고 있다(김동만, 2000: 164).

(2) 독립변수의 측정

① 이용자 수준(수요) 요인

이용자 특성의 독립변수로는 선행연구들에서 제시되고 있는 인구사회학적 요인과 욕구요인, 그리고 바우처 서비스의 특성과 밀접한 관련이 있는 공급기관의 선택여부 변인을 포함시켰다. 인구사회학적 요인으로 이용자의 성, 교육수준, 소득수준(가구), 학력을 사용하였다. 소득수준은 아동·청소년을 대상으로 하는 서비스가 많고 일반적으로 가구 소득을 변수로 사용하는 경향을 반영하여 가구의 소득수준으로 정의하였다. 서비스의 욕구는 직접 이용자들에게 '서비스의 필요정도'로 파악하였다. 욕구의 특성 또한 서비스별로 다양하게 측정될 수 있으나 본 연구의 설문에서는 욕구수준을 이용자가 직접 응답하는 방식으로 파악하였다. 욕구는 이용자가 현재 받고 있는 서비스의 필요정도를 '전혀 필요하지 않다'에서 '매우 필요하다'의 5점 척도로 측정하였다.

바우처 서비스에 있어서 서비스 이용자들은 전통적인 서비스 이용방식과는 달리 클라이언트로서의 위상이 강화된다(Steuerle, 2000; Cave, 2001; Salamon, 2002). 전통적인 공급자에 대한 재정지원방식에서는 이용자는 기관별로 차이가 없는 동종의 유사한 서비스를 받기 때문에 선택과 이용자로서의 결정권이 큰 의미가 없으나, 바우처 방식에서는 이용자가 서비스 제공기관과 서비스 내용을 선택하고 결정할 수 있는 결정권자로서 행동한다. 바우처 제도의 특성을 반영하여 서비스 제공기관 결정시 2개 이상의 기관에서 서비스 공급기관을 선택하였는지 여부 문항으로 '소비자의 선택권 여부'를 설정하였다.

② 조직 수준(공급) 요인

'조직규모'의 조작적 정의는 연구 분야별로 다른 정의가 사용되고 있다. 경영학 분야에서는 매출액의 증가, 종업원 수의 증가, 매장의 증가 등을 사용하고 있으며, 행정학 분야에서는 예산액의 증가, 직원 수의 증가, 지역적 분화 등의 개념으로 정의하고 있다. 연구분야별로 약간의 차이가 있으나 일반적으로 '조직구성원의 수'를 조직규모의 조작적 정의로 활용하고 있다(오석홍, 2009; Hall, 1991). 본 연구에서도 조직규모를 '바우처 제공기관의 직원의 수'로 조작적 정의하였다. '조직기술'은 투입을 산출로 전환시키는 과정과 관련된 절차, 지식, 업무표준화 등과 관련된 것으로써 본 연구에서는 '제공인력의 자격증 여부'로 정의하였다. 조직의 기술을 정의하는 방식은 다양하지만, 본 연구에서는 설문자료의 한계상 위의 변수를 설정하였다. 상담·치료 서비스를 제공하는 조직과 현물을 대여하는 서비스를 제공하는 조직에서의 기술은 분명 다르게 작용할 것이다. 따라서 이러한 적용기술의 차이를 반영하기 위하여 '제공인력의 자격증 여부'를 변수로 설정하였다.⁶⁾

제공기관 간의 바우처 이용자를 둘러싼 '경쟁'은 바우처의 이념적 정향이자 제공기관을 둘러싼 과업 환경이 된다는 점에서 매우 중요한 영향요인이 된다. 바우처 서비스 제공조직의 과업환경 변인으로 공급자간의 경쟁과 관련된 변수로 경쟁의 정도를 '동일지역내의 경쟁기관의 수'로 파악하였다. 바

6) 제공인력의 자격증은 제공되는 서비스에 따라서 제공인력에게 요구되는 공인된 자격증을 의미하는 것으로 예컨대 문체행동아동 조기개입서비스의 경우 각종 치료와 관련된 자격증이 요구되므로 제공기관(서비스 종류)에 따른 자격증을 의미한다.

우처 성과에 영향을 미치는 또 다른 과업환경 변인으로 제공기관에서 제공하는 서비스의 전문성을 고려한 '서비스 유형' 변수를 설정하였다. 서비스 유형을 구분하는 기준으로 여러 가지가 제시되고 있으나 본 연구에서는 서비스의 전문성 정도에 따라 서비스 유형을 구분하였다. 전문성 정도의 구분은 관련 분야의 전문가들의 의견을 따르는 일종의 델파이기법을 통해 전문적 서비스와 비전문적 서비스로 구분하였다. 장애아동재활치료서비스, 가족기능회복서비스, 취약계층재활치료서비스가 전문적 서비스로 구분되었으며 다른 유형의 서비스는 비전문적 서비스로 구분하였다.

선행연구의 검토에서 살펴보았듯이 바우처와 같은 시장화 방식의 서비스 전달의 성과는 지역과 기관유형을 고려할 때 달라질 수 있음을 보였다. 바우처의 성과가 동일 지역에서도 기관유형에 따라 차이를 보인다는 선행연구들의 결과를 고려하여(Kordrzychi, 1994; Hirsch, 1995; Warner and Gradus, 2009), 지역과 기관유형 변인을 교차설계하여 네 개의 집단으로 구분하였다. 즉, 비영리기관 * 대도시 지역, 비영리기관 * 대도시 이외 지역, 영리기관 * 대도시 지역, 영리기관 * 대도시 이외 지역의 네 집단으로 구분하여 '비영리기관 * 대도시 지역'을 준거집단으로 설정하여 연구모형에 포함시켰다. 서비스 공급기관이 위치한 지역적 환경에 따라 시장에 진입하는 기관유형도 달라질 가능성이 높기 때문이다. 대도시 이외 지역으로 갈수록 다양한 서비스 공급기관이 존재하지 않을 가능성이 높다고 할 수 있다. 특별시와 광역시에 위치한 기관을 대도시로, 중소도시 및 농어촌 지역에 위치한 기관을 대도시 이외 지역으로 설정하여 분석에 활용하였다. 바우처 제도뿐만 아니라 전통적인 조직유형론에 있어서도 큰 관심 주제이며 지역에서의 서비스 공급에 있어 서로 다른 행동양식을 보인다는 선행연구들의 결과를 고려하여 기관유형의 특성도 변수로 고려하였다. 전통적인 사회복지서비스 제공조직인 사회복지관, 자활시설을 비영리기관으로, 민간 영리기관을 포함한 기타 기관들은 영리기관으로 분류하였다.

3) 분석방법

본 연구는 서비스 이용자들은 서비스를 이용하는 서비스 제공기관의 특성에 영향을 받고 조직특성이 이용자들이 인지하는 서비스 평가에 영향을 미친다는 점에서 위계적 선형분석방법을 적용하였다. 바우처 서비스 이용자의 특성을 개인수준(level 1)으로, 이용자들이 속한 서비스 제공기관의 특성을 조직수준(level 2)으로 구분하여 다층수준의 변수가 종속변수에 미치는 영향을 분석하였다. 위계선형 모형(HLM)은 연구문제에 따라 기초모형(혹은 무조건모형 unconditional model)과 연구모형(혹은 조건모형, conditional model)으로 구분된다. 기초모형은 모형에 독립변수를 포함하지 않은 모형으로 이를 통해 종속변수의 총 분산 중 개인 및 조직수준이 설명하는 분산의 비율을 검증한다.

집단에 따라 종속변수의 분산값의 차이가 유의미한 것으로 검증되면 독립변수를 투입하여 독립변수의 설명력을 검증하는 연구모형을 설정하게 된다. 본 연구의 조건 모형(unconditional slope model)에 투입된 변수는 아래 식과 같다.

Level-1(개인수준)

$$Y_{ij} = \beta_{0j} + \beta_{1j}(\text{성별}) + \beta_{2j}(\text{연령}) + \beta_{3j}(\text{교육수준}) + \beta_{4j}(\text{소득수준}) + \beta_{5j}(\text{육구수준}) + \beta_{6j}(\text{선택여부}) + \epsilon_{ij}$$

Level-2(조직수준)

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{01}(\text{조직규모}) + \gamma_{02}(\text{조직기술}) + \gamma_{03}(\text{경쟁정도}) + \gamma_{04}(\text{서비스유형}) + \gamma_{05}(\text{비영리기관*대도시 외}) + \gamma_{06}(\text{영리기관*대도시}) + \gamma_{07}(\text{영리기관*대도시 외}) + \mu_{00}$$

$$\beta_{1j} = \gamma_{10}$$

⋮

$$\beta_{6j} = \gamma_{60}$$

4. 분석결과

1) 분석대상의 일반적 특성

서비스 이용자 중 여성은 61%, 남성은 39%로 여성 이용자가 많으며, 학력별로는 초등학교 졸업 이하의 응답자가 74.7%를 차지하고 있다. 또한 서비스 이용자의 직업분포에서도 학생 및 미취학 아동의 비율이 전체 응답자의 60%를 점하고 있으며, 응답자의 약 80%가 근로활동을 하지 않는 대상자들이다. 지역개발형 사업의 이용자들의 종합만족도를 도출한 결과, 종합만족도의 점수는 아래 <표 4>와 같이 나타났다.

<표 3> 서비스 이용자의 기술통계

구 분		이용자수	비율(%)	구 분		이용자수	비율(%)
성 별	남 자	561	38.8	육 구	전혀 필요하지 않다	6	0.4
	여 자	884	61.2		필요하지 않은 편이다	7	0.5
연 령	9세 이하	391	27.1		보통이다	135	9.3
	10~19세	464	32.1		필요한 편이다	587	40.6
	20~39세	192	13.4		매우 필요하다	710	49.1
	40~59세	116	8.0	기 관 선 택	그렇다	266	18.4
60세 이상	280	19.3	아니다		1179	81.6	
학 력	초등학교이하	1079	74.7	직 업	농업, 자영업, 피고용	178	12.3
	중학교 졸업	86	6.0		무직 및 주부	409	28.3
	고등학교 졸업	125	8.7		학생	725	50.2
	대학재학 이상	155	10.7		미취학아동	133	9.2

〈표 4〉 이용자 만족도 기술통계

	평균	표준편차	최소값	최대값
종합만족도	78.41	13.79	49.99	99.94

제공기관 70개 기관 중 53%가 전통적인 사회복지시설이나 기관으로써 비영리 기관의 특성을 가진 사회복지관, 장애인재활시설, 자활시설 등이 해당되며, 47%는 민간영리기관이었다. 지역별로는 서울 및 광역시의 대도시에 위치한 기관이 46%, 대도시 이외 지역에 위치한 기관이 54%로 나타났다. 기관의 규모를 살펴보면 종사자가 6~10명인 기관이 33%, 5명 이하의 기관이 23%로 나타나 전체적으로 소규모 기관이 절반 이상이다.

〈표 5〉 서비스 제공기관의 기술통계

구 분		기관수	비율(%)	구 분		기관수	비율(%)
기관 유형	비영리 기관	37	52.9	소재 지역	대도시	32	45.7
	영리 기관	33	47.1		대도시 이외	38	54.3
규모	5명 이하	16	22.9	경쟁 정도	없다	22	31.4
	6~10명	23	32.9		1개	17	24.3
	11~20명	13	18.6		2~3개	18	25.7
	21~50명	12	17.1		4~6개	5	7.1
	51명 이상	6	8.6		7개 이상	8	11.4
서비스 유형	전문적 서비스	27	38.5	자격증 필요 여부	필요하다	52	74.3
	비전문적 서비스	43	61.5		필요하지 않다	18	25.7

* 조직규모와 경쟁정도는 개별 응답한 수치(연속변수)를 재구성하여 독자의 편의를 위해 범주화한 것임.

2) 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 설명

(1) 개인 및 조직요인 설명력(기초모형)

바우처 사회서비스의 이용자 만족도가 이용자가 속한 제공기관에 따라 차이를 보이는지 확인하기 위해 기초 평균모형을 검증하였다(〈표 6〉). 기초 평균모형의 검증결과 이용자 만족도에 대한 조직효과(μ_{0j})가 $p < .001$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 조직수준과 개인수준의 무선효과 차이가 통계적으로 유의미하다는 결과는 서비스 제공기관 간에 이용자 만족도의 차이가 있으므로 이

에 대한 검증이 필요하다는 것을 의미한다. 분산비율을 통해 ICC(집단 내 상관계수)를 계산한 결과 0.4683으로 나타났다($ICC = 89.24963 / (101.31099 + 89.24963) = 0.4683$). 이것은 조직수준이 이용자 만족도의 총 분산 가운데 약 47%를 설명함을 의미하는 것으로 본 연구에 있어서 다층분석의 적용이 의미가 있다는 것을 제시한다. 이는 또한 이용자 만족도는 조직특성에 의해 차이를 보이게 된다는 것으로 서비스 제공기관의 특성에 따라 바우처 사회서비스의 성과가 달라질 수 있음을 의미한다.

〈표 6〉 기초모형

고정효과	coefficient	SE	T-ratio	p
절편(γ_{00})	78.4155	1.1587	67.670	0.000
무선효과	SD	Variance Component	Chi-Square	p
level 1(ϵ_{ij})	10.0653	101.31099	1373.7093	0.000
level 2(μ_{oj})	9.4472	89.24963		

(2) 이용자 만족도 영향요인의 검증(조건 모형)

조건 모형을 통해서 이용자 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인된 개인수준의 변수는 절편(β_0), 이용자의 성(β_1), 욕구수준(β_5)이었다. 남성보다는 여성이, 서비스 필요성에 대한 이용자의 인지적 평가수준이 높을수록 이용자 만족도는 높은 것으로 나타났다. 다수의 지역개발형 바우처 사회서비스의 경우, 서비스 대상자가 주로 저소득층을 위주로 하고 있기 때문에 소득수준과 교육수준은 만족도 수준의 차이에 유의미한 영향을 미치지 못한 것으로 해석된다. 반면 바우처 제도에 있어 중요한 요인이라고 할 수 있는 기관의 선택여부 또한 유의미한 영향을 미치지 못한 것으로 나타났다. 이는 복수의 바우처 제공기관이 존재한다 해도 실제로 서비스 이용자의 경우 지리적 접근성, 제공기관에 대한 정보의 부족 등의 사유로 인해 실질적인 선택권을 행사하지 못하기 때문인 것으로 볼 수 있다.

〈표 7〉 조건모형

고정효과		coefficient	SE	T-ratio	p
이용자 수준	절편(γ_{00})	71.2137	3.4686	20.530	0.000
	성	1.9255	0.5425	3.549	0.001
	연령	0.0000	0.0371	0.000	1.000
	교육수준	0.4154	0.5043	0.824	0.410
	소득수준	0.0239	0.2029	0.118	0.907
	욕구수준	3.6657	0.6454	5.680	0.000
	선택여부	-0.6329	0.8415	-0.752	0.452
제공 기관 수준	조직규모	-0.0213	0.0335	-0.635	0.527
	조직기술	-0.3043	2.7831	-0.109	0.914
	경쟁정도	-0.1467	0.1670	-0.878	0.383
	서비스유형	7.0762	2.4067	2.940	0.005
	비영리*대도시 외	7.5035	3.8007	1.974	0.050
	영리*대도시	2.1977	2.6679	0.824	0.413
	영리*대도시외	1.7190	2.3576	0.729	0.469
무선평과		SD	Variance Component	Chi-Square	p
level 1(ϵ_{ij})		9.8042	96.1345	1024.8877	0.000
level 2(μ_{oj})		8.1425	66.3013		

다음으로 조직특성의 영향을 보면, '서비스 유형'과 '비영리기관 * 대도시 이외 지역' 변인이 유의미한 것으로 나타났다. 서비스 유형의 경우, 전문적 서비스보다는 비전문적 서비스를 제공하는 기관들의 이용자 만족도 수준이 높은 수준을 보였다. 치료, 재활, 상담과 같은 전문성을 요하는 서비스들의 경우보다는 비전문적인 서비스들의 만족도가 더 높은 경향을 보였다. 이러한 결과는 서비스 제공의 유연성과 민간 시장의 수요에 대한 반응성의 특성을 가진 비전문적 서비스가 보다 바우처에 적합하다는 선행연구의 결과와 일치한다(Dougherty and Eggers, 1996; Kirby and Burwick, 2007). 또한 비영리기관 * 대도시 지역의 기관의 이용자보다는 비영리기관 * 대도시 이외 지역의 기관의 이용자가 더 높은 만족도를 보였다. 반면 비영리기관 * 대도시 지역 변인과 영리기관 * 대도시 지역, 영리기관 * 대도시 이외 지역 간의 유의미한 차이는 확인되지 않았다. 비록 네 집단 간의 유의미한 차이가 확인되지는 않았지만 준거집단으로 설정한 '비영리 기관 * 대도시 지역'의 이용자들의 만족도가 제일 낮은 것으로 나타났다. 영리기관은 차치하고 통계적으로 유의미한 차이를 보인 비영리기관의 경우 동일한 유형의 기관이라 하더라도 서비스 제공기관이 위치한 지역에 따라 이용자 만족도의 차이가 있음을 알 수 있다. 비영리 기관이면서 대도시 지역에 위치한 서비스 제공기관은 전통적인 사회복지서비스를 제공하고 있는 기관으로써 이들의 서비스에 대한 만족도가 낮다는 것은 흥미로운 결과이다.

5. 연구의 함의 및 제언

이상으로 지역개발형 바우처 사업을 대상으로 바우처 서비스 이용자들의 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인을 개인수준의 변인과 조직수준의 변인들을 중심으로 살펴보았다. 분석 결과에 따른 함의와 정책적 시사점을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 이용자 중심의 평가가 강조되는 정책 환경과 바우처라는 이용자 중심 재정지원방식의 제도 특성을 고려하여 서비스 이용자 측면의 평가에 초점을 두어 이용자 만족도를 분석하였다. 이용자 만족도가 서비스 질을 우회적으로 측정하는 성과기준이며(이기영·임혁, 2008), 이용자 만족도의 활용도가 서비스 현장에서 높아지고 있는 상황에서 이용자 만족도의 유형과 측정방법을 구체적으로 논의함으로써 성과평가의 기준으로서 이용자 만족도에 대한 이해의 폭을 확대하는데 기여하였다. 이용자들의 서비스 요소에 대한 우선순위를 파악하고 서비스 전반의 만족도를 파악하는 체감만족도와 서비스의 특성을 구체적으로 반영한 요소만족도를 활용하여 종합만족도를 도출하는 작업은 일선 현장에서 서비스의 성과를 모니터링하고 서비스의 질을 향상시키기 위한 서비스 제공기관의 노력에 일조할 것으로 기대된다.

둘째, 개인수준의 변수인 이용자의 선택권과 조직수준의 변수인 경쟁의 정도는 이용자 만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 이것은 바우처 제도의 핵심이라 할 수 있는 이용자의 선택과 공급자간의 경쟁을 통한 서비스 성과 향상이 현실에서 구현되지 못하고 있음을 의미한다. 이러한 결과는 현재 우리사회의 사회서비스 확대전략으로 추진되고 있는 '시장화 방식'에 대한 정책적 시사점을 제공한다. 단순히 바우처 제도를 시행한다고 해서 이론적 차원에서 논의되고 있는 선택과 경쟁의 원리가 서비스 현장에서는 현실적으로 작동하지 않는다. 이러한 점에서 사회서비스 확대의 전략으로서 바우처를 위시한 시장화 방식의 유용성에 대한 고민이 필요하다. 시장화 방식이 유용한 영역과 그렇지 못한 영역의 구분과 그에 따른 서비스 확대 전략이 요구된다. 장기적인 관점에서 바우처 사회서비스 사업의 정책목표를 단계적으로 명확하게 가져갈 필요가 있다. 이용자의 입장에서는 경쟁과 선택의 의미보다는 자신들의 서비스 욕구를 해결해 줄 수 있는 사회서비스의 확대 및 제공이 더 중요한 의미를 가진다. 따라서 바우처에 정책적 방점을 두기 보다는 사회서비스의 총량을 확대하는데 방점을 두어야 한다. 사회서비스 영역을 확대하는 다양한 정책적 수단, 전달체계의 확대에 우선순위를 두어야 한다. 바우처가 사회서비스 영역을 확대하기 위한 하나의 수단이 될 수 있으며 또한 필요한 부분이 있지만, 사회서비스를 확대하기 위한 전략이 반드시 바우처라는 정책적 수단을 통해서만 이루어질 필요는 없다. 향후 정책적 과제는 부족한 사회서비스의 총량을 확대하는데 초점을 두고 진행되어야 한다.

셋째, 가족기능회복, 장애아동재활, 재활치료와 같은 전문적 서비스보다는 비전문적 서비스의 만족도가 더 높은 수준을 보였다는 결과는 바우처를 사회서비스 전달기제로 활용할 경우 서비스의 특성을 고려한 제도의 적용이 요구된다는 정책적 시사점을 제시한다. 바우처를 활용하기 위해서는 제공되는 서비스 분야의 인력수급, 서비스 제공에 필요한 교육훈련의 정도 및 서비스 제공 프로세스 등 서비스

특성을 고려한 결정이 필요하다. 즉, 바우처라는 서비스 전달기제가 적용 가능한 서비스를 선별하는 작업이 요구된다.

넷째, 지역과 기관유형 변인의 교차설계에 따라 네 개의 집단을 구분하여 조직수준의 고정효과를 분석한 결과, '비영리기관 * 대도시 지역'의 이용자 집단이 가장 낮은 만족도 수준을 보이는 것으로 나타났다. 지역사회서비스투자사업의 경우 지역의 복지수요 및 주민 욕구를 반영하여 지역사회가 주도적으로 사회서비스의 개발과 집행을 하는 사업으로서 지역복지의 체감도 및 지역복지공급체계의 변화를 유도하고 있다. 그러나 지역복지역량에 따라 서비스의 내용과 수준에서 지역별 차이가 발생하고 있다(류진석, 2010: 87). 본 연구에서도 동일한 비영리 기관이라 하더라도 지역에 따라 이용자가 인지하는 평가에 있어서 차이가 발생하였다. 복지자원과 역량이 상대적으로 부족한 대도시 이외 지역에서 만족도가 더 높게 나타난 점은 여러 가지 추론이 가능하다.

우선 대도시 이외 지역의 경우 사회서비스 시장이 미발달되어 있고 이용자들의 욕구충족을 위한 사회서비스가 부족한 상황으로서 이용자들의 서비스에 대한 필요도가 상대적으로 더 높을 것이다. 그리고 이는 높은 만족도 수준으로 이어졌을 가능성이 있다. 본 연구의 분석자료를 통해서 지역적으로 대도시 이외 지역의 비영리기관이 객관적으로 질이 높은 서비스를 실질적으로 제공하였는지는 포착하기 힘들다. 하지만 위와 같은 분석결과를 통해서 바우처 사회서비스가 대도시 이외 지역에서 기존의 복지공급의 양을 확대하였고, 적어도 서비스 이용자들의 만족도가 대도시 지역보다 높게 나타날 정도의 서비스를 제공하고 있다는 점에서 지역개발형 사업의 성과를 긍정적으로 평가할 수 있다. 또 다른 추론으로 전통적인 사회복지서비스 제공기관인 사회복지관과 같은 대도시 지역의 바우처 사업 참여기관들이 과거의 전통적인 서비스와 차별화되지 않은 유사한 서비스를 제공하고 있어 상대적으로 이용자들의 만족도가 낮게 나타났을 가능성도 제기할 수 있다. 이런 측면에서 본다면 대도시 지역의 비영리기관들의 경우 보다 지역복지 수요에 맞는 서비스의 개발이 필요하다는 정책적 과제가 제기된다.

이상과 같이 본 연구는 바우처 사회서비스의 만족도에 미치는 영향요인을 개인수준과 조직수준으로 나누어 실증적으로 살펴보았다는 점에서 의미를 가지고 있으나 다음과 같은 한계를 가지고 있다. 첫째, 본 연구에서는 바우처 사회서비스의 성과 중에서 이용자 만족도에 초점을 두어 분석하였다. 이용자 만족도가 성과평가 기준의 하나로 중요성을 인정하는 견해가 확대되고 있지만 이용자의 주관적인 평가라는 점을 고려하여 본 연구결과를 해석할 필요가 있다. 서비스의 성과를 이용자의 주관적인 지적 평가에만 의존하고 있다는 점에서 서비스의 성과를 제한적으로 측정할 측면이 있다. 서비스 전문가의 객관적인 평가가 동시에 고려된다면 성과 자체의 측정뿐만 아니라 성과에 영향을 미치는 요인에 대한 분석 작업이 의미가 배가될 것으로 판단된다. 향후 연구에서는 이러한 한계점을 고려한 보다 면밀한 연구를 기대해본다. 둘째, 본 연구의 분석사업이 지역개발형 지역사회서비스투자사업은 다양한 유형의 사회서비스를 포괄하고 있다. 다수의 상이한 유형이 포함되어 있다는 점을 고려하여 연구 모형에 서비스 유형 변수를 포함시켰으나 결과의 해석에 있어 서비스의 상이성을 고려한 해석이 요구된다.

참고문헌

- 김금열, 2010, “장기요양대상노인의 비공식적, 공식적 자원연계 유형에 따른 이용자 만족도 연구”, 『한국노년학』, 30(4): 1027-1044.
- 김동만, 2000, “시민평가제에 관한 연구”, 『중앙행정논집』, 14(1): 153-169.
- 김시영·김규덕, 1996, “지방정부 공공서비스의 성과평가모형”, 『지방자치연구』, 16: 121-147.
- 김은정·정소연, 2009, “SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의 구성차원과 이용자 만족도: 노인돌봄비 바우처서비스를 중심으로”, 『사회복지정책』, 36(2): 191-217.
- 김 인, 2009, “사회서비스 바우처프로그램의 효과성 및 고객만족도 영향요인”, 『지방정부연구』, 13(4): 127-151.
- _____, 2010, “사회서비스 전달에 있어서 바우처 제도의 시장 경쟁성과 수급자 선택권이 서비스 질에 미치는 영향”, 『한국행정논집』, 22(2): 397-426.
- 김중해, 2008, “사회서비스의 시장화, 무엇을 위한 것인가?”, 『한국사회복지학회 2008년 춘계학술대회 자료집』, 105-122.
- 김학주, 2008, 『사회복지 프로그램개발과 평가』, 청목출판사.
- 류진석, 2010, “지역사회서비스투자사업의 특징과 쟁점: 대전광역시 지역개발형을 중심으로”, 『사회과학연구』, 21(2): 85-108.
- 박중훈, 1999, 『결과중심의 성과측정 및 성과관리체제에 관한 연구』, 한국행정연구원.
- 보건복지부, 2009, 『2009년도 지역사회서비스투자사업 안내』.
- 신창환, 2011, “이용자 만족도 지표개발에 관한 연구: 지역개발형 바우처 서비스 이용자를 중심으로”, 『사회복지연구』, 42(1): 151-177.
- 오석홍, 2009, 『조직이론』, 서울:박영사.
- 유한옥, 2006, 『재정효율성 제고를 위한 시장원리 활용방안: 바우처 제도를 중심으로』, 한국개발연구원.
- 이기영·임혁, 2008, “서비스 질과 클라이언트 만족도가 정신보건사회복지서비스 성과에 미치는 영향”, 『정신보건과 사회사업』, 28(1): 175-203.
- 황성철, 2008, 『사회복지 프로그램개발과 평가』, 공동체.
- 황아란, 2003, “행정서비스 조사방법론의 비판적 검토: 종합만족도 측정의 개선방안을 중심으로”, 『정부학연구』, 9(2): 32-56.
- Aday, L. A., and Andersen, R., 1974, “A framework for the study of access to medical care”, *Health Services Research*, 9: 208-220.
- Andersen, R. M., 1995, “Revisiting the behavioral model and access to medical care: Does it matter”, *Journal of Health and Social Behavior*, 36(1): 1-10.
- Au, C., 1996, “Rethinking organizational effectiveness. administration in social work”, 20(4): 1-21.
- Bradford, D. F., and Shaviro, D. N., 1999, *The Economics of Vouchers*, National Bureau of Economic Research.
- Brody, R., 2005, *Effective Managing Human Service Organizations*(3rd ed), CA:Sage.
- Cave, Martin., 2001, “Voucher programmes and their role in distributing public services. OECD”, *Journal of Budgeting*, 1(1): 59-88.
- Conte, H., Plutchik, R., Buckley, P., Spence, D., and Karasu, T., 1989, “Outpatients view their

- psychiatric treatment”, *Hospital and Community Psychiatry*, 40: 641-643.
- Couch, J. F., Shughart, W. F., and Williams, A. F., 1993, “Private school enrollments and public school performance”, *Public Choice*, 76(4): 301-312.
- Donabedian, A., 1996, “Evaluating the quality of medical care”, *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, 44(3): 166-206.
- Dougherty, Richard. H., and Eggers, Williams, D., 1996, “Delivering services for the mentally ill and developmentally disabled: A consumer choice model”, *OECD Policy Study* 215.
- Freidson, E., 1961, *Patient's Views of Medical Practices*, New York: Russell Sage Foundation.
- Gates, B., 1980, *Social Program Administration: The implementation of social policy*, Prentice-Hall.
- Gilbert, N., and Terrell, P., 2010, *Dimensions of Social Welfare Policy*, Pearson Education.
- Greenley, J., and Schoenherr, R., 1981, “Organization effects on client satisfaction with humaneness of service”, *Journal of Health and Social Behavior*, 22(1): 2-18.
- Hall, R. H., 1991, *Organizations: Structure and process*(5th), Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Harkness, D. and Hensley, H., 1991, “Changing the focus of social work supervision: effects on client satisfaction and generalized contentment”, *Social Work*, 36(6): 506-512.
- Hansenfeld, Y., 1983, *Human Service Organizations*, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Hatry, H. P., 2006, *Performance Measurement: Getting results*, Washington, D.C:Urban Institute Press.
- Hipp, L., and Warner, M. E., 2008, “Market forces for the unemployed? Training vouchers in Germany and the USA”, *Social Policy and Administration*, 42(1): 77-101.
- Hirsch, W. A., 1995, “Factors important in local governments’ privatization decisions”, *Urban Affairs Review* 31(2): 226-243.
- International City/County Management Association(ICMA)., 1974, *Measuring the Effectiveness of Basic Municipal Services*, Washington, DC:Author.
- Jepsen, C., 1999, *The Effectiveness of Catholic Primary Schooling*, Northwestern University.
- Katz, D., Guttek, B., Kahn, R. L. and Eugenia, B., 1975, *Bureaucratic Encounters*, Ann Arbor, Michigan: Institute for Social Research.
- Kirby, G and Burwick., A., 2007, *Using Vouchers to Deliver Social Services: Considerations based on the Child Care and Development Fund (CCDF) and Temporary Assistance for Needy Families(TANF) Program Experiences. U.S*, Dept of Health & Human Services of the assistant Secretary for planning & Evaluation.
- Kodrzycki, Y. K., 1994, *Privatization of Local Public Services: Lessons for New England*, New England Economic Review, May/June: 31-46.
- Lebow, J., 1983, “Research assessing consumer satisfaction with mental health treatment: a review of findings”, *Evaluation and Program Planning*, 6(3-4): 211-236.
- Lemark, C. H., Alexander, J. A., and Campbell, C., 2003, “Administrative burden and its implications for outpatient substance abuse treatment organizations”, *Psychiatric Services*, 54: 705-711.
- Martin, L., and Kettner, P., 1996, *Measuring the Performance of Human Service Programs*, Sage Publications, Inc.
- McMurtry, S., and Hudson, W., 2000, “The Client satisfaction inventory: Results of an initial

- validation study”, *Research on Social Work Practice*, 10(5): 644-663.
- Neal, Derek., 2002, “How vouchers could change the market for education”, *Journal of Economics Perspectives*, 16(4): 25-44.
- Nelson, P., 1974, “Advertising as information”, *The Journal of Political Economy*, 82(4): 729-754.
- Price, J. L., 1997, “Handbook of organizational measurement”, *International Journal of Manpower*, 18(4/5/6): 305-558.
- Preston, A. E., 1993, “Efficiency, quality and social externalities in the provision of day care: Comparisons of nonprofit and for-profit firms”, *The Journal of Productivity Analysis*, 4: 165-182.
- Rossi, P. H., 1997, Program Outcomes: Conceptual and measurement issues, In *Outcomes measurement in the human services*, Mullen, E. J., and Magnabosco J. L., (ed), National Association of Social Workers Press.
- Salamon, Lester M., 2002, *The Tools of Government: A guide to the new governance*, Oxford University Press.
- Savas, E., 2002, “Competition and choice in New York city”, *Public Administration Review*, 62(1): 82-91.
- Steuerle, C. E., 2000, Common issues for voucher programs, In *Vouchers and the Provision of Public Services*, Steuerle, Van Doorn Ooms., Peterson, G., and Reischauer, R. D., (ed), Washington D.C: Brookings Institution Press, Committee.
- Steuerle, C. E., and Twombly, E. C., 2002, Vouchers. In *The Tools of Government: A Guide to the New Governance*, Salamon, L. M., (ed), New York: Oxford University Press.
- Warner, M. E., and Hefetz, A., 2002, “The Uneven distribution of market solutions for public goods”, *Journal of Urban Affairs*, 24(4): 445-459.
- Warner, M. E. and Gradus, R., 2009, *The Consequences of implementing a child care voucher: Evidence from Australia, the Netherlands and USA*, Tinbergen Institute Discussion Paper.
- Warner, M. E., 2006, “Market-based governance and challenge for rural government”, *Social Policy and Administration*, 40(6): 612-631.
- Weinbach, R. W., 2005, *Evaluating Social Work Services and Programs*, Boston: Allyn and Bacon.

A Study on the Factors Affecting Social Service Satisfaction Using Voucher

- Focusing on the Community Social Investment Service -

Shin, Chang Hwan
(Kyungpook National University)

The importance of voucher service evaluation is increasing with the expansion of voucher, but the previous studies on performance evaluation could not reflect the characteristics of voucher. But there is no study on the factors affecting voucher performance. Thus, this study focuses on the empirical analysis of voucher program performance and analysed the factors affecting voucher satisfaction. Data used in this study is collected form 70 social service agencies that deliver voucher service and 1445 service users in Community-Development voucher service in Community Service Investment Program. The methods applied in this study are Hierarchial Linear Model(HLM) using service user variables(level 1) and service agency variables(level 2). These variables are extracted from the previous studies on performance of social welfare service and voucher service.

The findings show that user's satisfaction is influenced by level 1 variables such as sex, need and also influenced by level 2 variables of service type and area * organization type. On these analysis, this study gives policy implication.

Key words: voucher, service satisfaction, social service, performance, Hierarchial Linear Model

[논문 접수일 : 12. 08. 02, 심사일 : 12. 08. 19, 게재 확정일 : 12. 09. 15]