

지역사회서비스 품질, 만족도, 재이용의사의 동태성에 관한 연구*

A Study on the Dynamics of the Quality, Satisfaction, and Reuse Intention of Community Social Services

조성숙**

Cho, Sungsook

Abstract

This study aims to comprehensively understand the dynamics between the factors related to service quality, satisfaction and reuse intention. The contents of the study are as follows. First, it draws the limitations of the existing studies by reviewing the literature related to the relationships between service quality, satisfaction and reuse intention. Second, it highlights the characteristics of System Dynamics as a means of overcoming their shortcomings as well as examining the dynamic mechanism of the relevant factors. Third, it explores the feedback loops of the relevant key variables and the feedback structure of the system. Lastly, it concludes with the suggestions and implications of the key research findings. This study is expected to emphasize the importance of the feedback mechanism operating around the service quality, satisfaction, and reuse intention. Further, the causal loop diagram developed can be a basic material for the diverse levels of governments as well as service providers to refer to for improving the service quality of Community Social Service Investment Program.

Keywords: 만족도, 서비스 품질, 시스템다이내믹스, 재이용의사, 지역사회서비스투자사업
(Satisfaction, Service Quality, System Dynamics, Reuse Intention, Community Social Service Investment Program)

* 본 연구는 2012년도 계명대학교 비사연구기금으로 이루어졌음.

** 계명대학교 사회복지학과 조교수(sscho777@kmu.ac.kr)

I. 서론

지역사회서비스투자사업은 인구구조의 변화, 가족구조의 변화, 여성의 경제활동 참여 증가, 양극화의 심화·확산 등에 따른 새로운 사회적 위험(new social risks)에 적극 대응하고 인적자본 형성을 통해 예방적 복지를 실현하기 위하여 2007년 사회투자정책의 일환으로 도입된 사회서비스 중의 하나이다. 이 사업은 기존의 단일기관 독점 하에 서비스가 제공되는 공급기관 지원방식을 탈피하여 서비스 수요자들에게 바우처를 제공하고 이들이 다수의 서비스 제공기관 중에서 기관을 선택하게 하는 수요자 지원방식을 채택함으로써, 서비스 품질을 향상시키고 서비스 이용자들의 선택권을 강화시키고자 하였다(보건복지부, 2012). 이런 맥락에서 지역사회서비스투자사업의 서비스 품질, 이용자의 만족도 및 재이용의사 관련 이슈는 정책적으로나 실천적으로 매우 중요한 사안으로 주목받고 있다.

서비스 품질, 만족도 및 재이용의사에 관한 연구는 마케팅 분야 외에도 각종 서비스 분야에서 다양하게 수행되어 왔으며, 최근에는 사회복지서비스분야에서도 연구가 활발히 이루어지고 있는 추세이다(강철희·정무성, 2002; 오창근, 2006; 전준구, 2006; 정무성·노승현, 2006; 이용환, 2007; 이기영·임혁, 2008; 김인·김학진, 2009; 권진희 외, 2010; 박정호, 2011). 특히 2007년 사회서비스가 도입된 이후에는 사회서비스 영역에도 이에 관한 연구(김은정·정소연, 2009; 이용표, 2009; 정은아·김은정, 2009; 신창환, 2011; 조성숙·허만세, 2012)가 등장하고는 있으나, 양적으로나 질적으로 매우 제한되어 있다. 뿐만 아니라, 대부분의 선행연구는 서비스 품질, 만족도, 재이용의사 간의 관련성을 검증하거나 특정변수의 매개효과를 분석하는 등 주로 2~3개 변수들 간의 관계만을 집중적으로 검증하는 단선적인 연구에 머물러 있고, 이 변수들 이면에 작용하고 있는 비가시적이고 동태적인 관계를 시스템 사고에 근거하여 이해하고자 한 연구는 전무한 실정이다.

이에 본 연구는 지역사회서비스투자사업의 서비스 품질, 만족도 및 재이용의사를 둘러싼 관련변수들 간의 인과관계를 종합적이고 동태적으로 이해하는데 목적이 있다. 본 연구는 다음과 같은 내용으로 구성되어 있다. 첫째, 서비스 품질, 만족도 및 재이용의사 관련 선행연구의 고찰을 통하여 선행연구의 한계점을 도출한다. 둘째, 선행연구의 한계점을 극복하고 서비스 품질, 만족도 및 재이용의사 관련변수들 간의 동태적인 메커니즘을 이해하기 위한 방안으로 시스템다이내믹스(System Dynamics)에 주목하고 이 방법론의 특성을 제시한다. 셋째, 시스템다이내믹스에 근거한 인과지도(Causal Loop Diagram: CLD)를 통해 서비스 품질, 만족도 및 재이용의사 관련변수들 간의 관계를 피드백 루프(Feedback Loop)를 중심으로 고찰하고 시스템의 피드백 구조를 파악한다. 마지막으로 인과지도에 나타난 피드백 구조를 통해 서비스 품질, 만족도, 재이용의사 간의 관계에 대한 정책, 실천 그리고 연구에 대한

합의를 제시하며 결론을 맺는다. 본 연구의 결과는 사회서비스의 품질, 만족도, 재이용의사 등 관련요인의 관계를 동태적으로 이해하고자 시도한 첫 연구로서, 서비스 품질 등 관련변수를 둘러싼 피드백 메커니즘의 이해에 대한 중요성을 조명할 것으로 기대된다. 뿐만 아니라, 본 연구에서 개발된 인과지도는 확대되고 있는 지역사회서비스투자사업의 서비스 품질 향상을 위해 다양한 수준의 정부와 서비스 제공기관이 참고할 수 있는 유용한 기초자료가 될 것으로 기대된다.

II. 이론적 논의

1. 선행연구 고찰

먼저 선행연구들은 서비스 품질과 만족도가 동일한 개념인지 혹은 상이한 개념인지에 대한 다양한 관점을 제시하여 왔다(Parasuraman et al., 1988; Bolton and Drew, 1991b; Cronin and Taylor, 1992; Johnston, 1995). Chase and Bowen(1991), Dabholkar(1995) 등은 서비스 품질과 만족도를 동일한 개념이라고 주장하고 있으나, 대부분의 연구들은 서비스 품질과 만족도가 관련은 있지만 동일하지 않은 개념이라는 것에 대체로 합의하고 있다(Parasuraman et al., 1988; Bitner, 1990; Bolton and Drew, 1991b).

서비스 품질과 만족도 간의 관계를 탐구한 대부분의 연구들은 서비스 품질이 만족도의 선행변수임을 실증적으로 검증하고 있다(Parasuraman et al., 1985, 1988; 윤기찬, 2004; 정무성·노승현, 2006; 김은정·정소연, 2009; 박정호, 2011). 그중 사회서비스 분야의 연구로는 노인돌보미 바우처 서비스의 품질 구성차원과 만족도와의 관련성을 검증한 김은정·정소연(2009)의 연구가 있다. 이 연구는 서비스 품질 구성차원 중 신뢰성이 만족도에 가장 큰 영향을 미쳤으며, 확신성, 공감성, 응답성도 만족도와 통계적으로 유의한 관계가 있음을 보여주었다. 한편 만족도가 서비스 품질의 선행변수임을 보여주는 연구도 발견된다. 구조방정식 모형을 분석하여 만족도와 서비스 품질 간에 통계적으로 유의한 인과경로가 있음을 검증한 Bitner(1990)가 있으며, 그 외에 Bolton and Drew(1991a, 1991b)가 있다.

서비스 품질이 재이용의사에 영향을 미치는 것으로 보는 연구도 소수 발견된다(윤기찬, 2004; 정은아·김은정, 2009). 사회서비스 분야의 연구로는 취약가정 아동·청소년의 멘토링 서비스 품질 구성차원과 재이용의사 간의 관계를 분석한 정은아·김은정(2009)의 연구가 있다. 이 연구는 서비스 품질 구성차원 중 신뢰성과 보증성이 재이용의사에 통계적으로 유의한 영향을 미쳤다고 보고하였다.

또한 서비스 만족도와 재이용의사 간의 관계를 실증적으로 검증한 연구들도 다수 존재한다(박성복, 2010; Oliver, 1980; Bearden & Teel, 1983; Oliver & Bearden, 1985; Cronin & Taylor, 1992; Taylor & Baker, 1994). 국내의 연구로는 비영리조직의 관계마케팅 요인들(고객만족, 신뢰, 관계몰입)과 재이용의사 간의 관계를 연구한 박성복(2010)이 있는데, 그는 고객만족이 재이용의사에 양호한 영향을 미쳤다고 제시하였다.

한편 서비스 품질과 재이용의사에 대한 만족도의 매개효과를 규명하고자 한 연구들로는 Woodside et al.(1989), Cronin and Taylor(1992), 전준구(2006), 이용환(2007), 이기영·임혁(2008), 김인·신학진(2009), 권진희 외(2010), 조성숙·허만세(2012) 등이 있다. 사회복지분야의 연구로는 노인복지서비스 품질이 만족도를 통해 클라이언트 행동(지속적 의도, 시설 전환 의도)에 미치는 영향을 분석한 이용환(2007)의 연구, 구조방정식 모형을 활용하여 노인요양시설의 서비스 품질이 만족도를 매개로 하여 의사결정에 미치는 영향을 분석한 김인·신학진(2009)의 연구, 방문요양서비스 이용자들을 대상으로 서비스 품질, 만족도, 재이용의사 간의 관계를 분석한 권진희 외(2010)의 연구 등이 있으며, 만족도가 서비스 품질과 클라이언트 행동 간의 관계에 대하여 매개역할을 하고 있음을 보고하였다. 또한 최근에는 지역사회서비스투자사업 중의 하나인 아동정서발달지원서비스의 품질과 재이용의사에 대한 만족도의 매개효과를 검증한 연구도 발표되었다. 조성숙·허만세(2012)에 따르면, 서비스 품질, 만족도 및 재이용의사 간에는 모두 정적인 상관관계가 있었으며, 재이용의사에 대한 서비스 품질의 영향력이 만족도에 의하여 완전히 매개되고 있었다.

2. 선행연구의 한계 및 새로운 방법론의 필요성

서비스 품질, 만족도, 재이용의사 간의 관계를 설명하는 다양한 선행연구들을 검토한 결과, 다음과 같은 한계가 발견된다.

첫째, 선행연구들은 관련변수들 간의 단선적인 인과관계(straight-line causal relationship), 즉 한 변수가 다른 변수에 영향을 미치는 관계에 초점을 맞추고 있다. 그러나 현실을 자세히 살펴보면, 하나의 변수는 항상 원인이 되고 또 다른 변수는 항상 결과가 되는 것이 아니라, 한 변수는 원인이 되면서 결과가 될 수 있다. 즉, 서비스 품질이 재이용의사에 영향을 미칠 수 있지만, 재이용의사가 다시 서비스 품질에 영향을 미칠 수 있다. 이러한 맥락에서 현실을 보다 정확하게 이해하기 위해서는 단선적인 인과관계(straight-line causal relationship)적 사고를 탈피하여 순환적 혹은 폐쇄회로 인과관계(circular or closed-loop causal relationship)적 사고로의 전환이 필요하다(Richmond & Peterson, 2000).

둘째, 선행연구들은 정지해 있는 상태에서 두 변수들 간의 관계에 집중함으로써 시간 경

과에 따른 변수들 간의 관계 변화를 명확히 설명하지 못하고 있다. 즉, 서비스 품질이 만족도에 영향을 미쳤다가나 만족도가 재이용의사에 영향을 미쳤다가나 하는 설명들은 그 변수들 간의 관계가 정지해있음을 가정하고 있다. 그러나 현실에서는 시간이 경과함에 따라 각각의 변수의 상태와 변수들 간의 관계는 계속해서 변화하고 있다. 예를 들어, 서비스 품질이 만족도에 영향을 미쳤다는 데서 정지하여 변화하지 않는 것이 아니라, 만족도에 영향을 미친 서비스 품질이나 영향을 받은 만족도 모두 계속해서 변화하고 있을 뿐만 아니라 두 변수 간의 관계 또한 변화하고 있다는 점이다. 이는 정태적인 사고(static thinking) 보다는 동태적인 사고(dynamic thinking)에 근거하여 사회현상을 이해할 필요성이 있음을 시사한다 (Richmond & Peterson, 2000).

셋째, 선행연구들은 몇몇 변수들 간의 표면적이고 가시적인 상관관계나 인과관계만을 검증하려고 시도하였고, 왜 그러한 상황이 발생하는지에 대하여 시스템 차원에서는 설명하지 못하고 있다. 다시 말하면, 선행연구는 서비스 품질과 만족도 간의 관계 혹은 만족도와 재이용의사 간의 관계 등 외부에 드러나는 관계만을 규명하고자 함으로써, 그러한 변수들이 왜 그러한 관계를 가지게 되는지에 대하여 시스템 차원에서는 상세히 설명하지 못하고 있다. 이러한 의미에서 변수들 간의 지엽적인 관계뿐만 아니라, 시스템 사고(Systems thinking)에 근거하여 그 변수들이 속해 있는 전체, 즉 시스템 차원에서 변수들 간의 관계를 고찰할 필요성이 제기된다(O'Connor & McDermott, 1997; Richmond, 2001).

Ⅲ. 시스템다이내믹스(System Dynamics)

위에서도 고찰하였듯이, 서비스 품질, 만족도, 재이용의사 관련 선행연구는 주로 정태적인 사고에 근거하여 단선적인 인과관계에 초점을 맞추고 있으며, 변수들 간의 표면적인 관계만을 다루고자 하였다. 이런 차원에서 시스템다이내믹스(System Dynamics)는 선행연구의 이러한 한계점을 극복할 수 있는 유용한 방법론으로서 많은 가능성을 내포하고 있다.

시스템다이내믹스(System Dynamics)는 미국 MIT의 Jay W. Forrester교수가 1960년대부터 산업동태론(Industrial Dynamics, 1961), 도시동태론(Urban Dynamics, 1969) 그리고 세계동태론(World Dynamics, 1971) 등을 발표하면서 학문적 및 방법론적인 틀을 갖추기 시작하였다. 시스템다이내믹스는 크게 다음의 세 가지 학문분야에 근거하여 개발되었다. 즉, 제어공학(control engineering)으로부터 피드백(feedback)과 자기제어(self-regulation)의 개념을, 사이버네틱스(cybernetics)로부터 제어시스템(control system)의 정보 역할 개념을, 조직이론으로부터 조직과 의사결정 구조 개념들에 근거하여 개발되었다(Meadows & Robinson, 1985). 시스

템다이내믹스의 주요 특징은 다음과 같이 요약될 수 있다.

먼저 시스템다이내믹스는 시스템의 동태적인 행동(dynamic behavior)에 관심을 가진다. 즉, 시스템다이내믹스는 시간이 경과함에 따라 시스템의 행태가 어떻게 변화하는지에 관심을 가지며 시스템이 변화하고, 진화하고 쇠퇴하는 과정을 관찰한다(김도훈·문태훈·김동환, 1999). 따라서 이 방법론은 동태적인 행동특성을 보여주는 조직, 지역사회 및 사회의 현상과 복잡한 문제를 연구하는 사례연구에 다양하게 응용되어 왔으며, 특정문제를 해결하려는 노력에도 불구하고 오랜 시간 진행되는 복잡한 문제들을 이해하고 해결책을 모색하는데 매우 유용하게 활용되어 왔다(Sterman, 2000; Cho & Gillespie, 2006).

둘째, 시스템다이내믹스는 시스템에서 작용하고 있는 피드백 루프(feedback loop)를 강조하며 동태적인 변화의 근본 원인을 피드백 구조(feedback structure)에서 찾는다(김도훈·문태훈·김동환, 1999; Forrester, 1968). 다시 말하면, 핵심변수들은 인과적으로 폐쇄된, 그러나 물질적으로는 개방된 시스템 내에서 피드백 루프를 통해 상호 연결되어 있으며, 시스템의 행태 변화는 인과적으로 폐쇄된 경계(causally closed boundary) 내에서 시스템 구성요소의 상호작용에 의해 생성된다(Forrester, 1968). 이는 시스템의 변화를 외부적인 요소보다는 내부적인 요소에 의해 설명하고자 함을 의미한다(Richardson, 1991).

셋째, 시스템다이내믹스는 특히 동태적 관계를 구체화하는데 있어서 시간을 포함시킬 뿐만 아니라, 시스템의 상태에 행동과 결과 간의 시간지연(time delays)을 포함하도록 허용한다(Sterman, 2000; Cho & Gillespie, 2006). 즉, 현실에서는 원인과 결과가 동시에 일어나는 것이 아니라, 원인이 되는 어떤 행동이 일어난 다음 시간이 경과한 후에 결과가 나타나므로, 시간지연이라는 개념은 변수들 간의 관계를 정확하게 이해하는데 매우 유용하다.

시스템다이내믹스의 특성에 대한 명확한 이해를 위해 시스템다이내믹스와 통계적 방법론 간의 차이를 비교하면 다음과 같다(김도훈·문태훈·김동환, 1999: 52). 첫째, 통계적 방법론은 기존의 경험적 자료에 근거하여 추론하는 반면, 시스템다이내믹스는 변수들 간의 인과적 관계를 통해 추론한다. 둘째, 통계적 방법론은 정태적 행태, 즉 점을 추정하고자 하나, 시스템다이내믹스는 동태적 행태 유형에 관심을 가진다. 셋째, 통계적 방법론은 두 변수 간의 상관관계에 초점을 두지만, 시스템다이내믹스는 여러 변수들 간의 순환관계에 초점을 둔다. 넷째, 통계적 방법론은 수치적 정확성을 추구하나, 시스템다이내믹스는 구조적 정확성을 추구한다. 다섯째, 통계적 방법론은 단기적인 정책 예측에 유용하나, 시스템다이내믹스는 장기적인 정책을 예측하는데 유용하다. 마지막으로, 통계적 방법론은 정책처방 실험이 어려우나, 시스템다이내믹스는 정책수단 발견이 용이하다. <표 1>은 통계적 방법론과 시스템다이내믹스 방법론 간의 차이를 보여주고 있다.

〈표 1〉 통계적 방법론과 시스템다이내믹스 방법론 간의 비교

	통계적 방법론	시스템다이내믹스
1. 추론 방식	기존의 경험적 자료	변수들 간의 인과적 관계
2. 분석 대상	정태적 행태(점 추정)	동태적 행태 유형
3. 분석 초점	두 변수 간의 상관관계	다변수들 간의 순환관계
4. 분석 목표	수치적 정확성의 추구	구조적 정확성의 추구
5. 정책예측	단기적 예측	장기적 예측
6. 정책처방의 실험	어려움	쉬움(정책수단의 발견)

출처: 김도훈·문태훈·김동환(1999: 52).

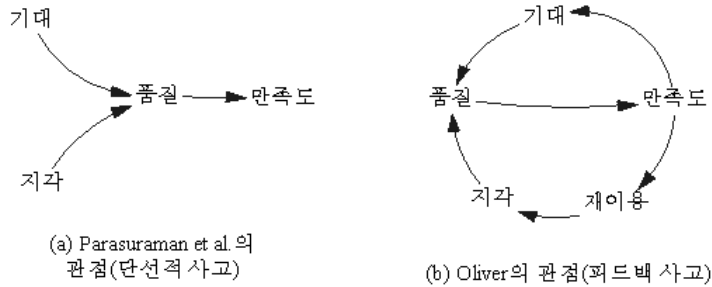
시스템다이내믹스에서는 인과지도(Causal Loop Diagram) 모델링을 활용하는 연성 방법론(Soft methodology)과 저장-유량 흐름도(Stock-Flow Diagram) 모델링을 사용하는 강성 방법론(Hard methodology) 두 가지 접근방법이 활용되고 있다. 연성방법론은 주로 직관적이고 질적인 분석을 통해 관심 있는 문제에 대한 시스템 내의 피드백 구조를 파악하는데 관심이 있으며, 이 방법론을 지지하는 대표적인 학자들로는 Coyle, Eden, Meadows, Senge 등이 있다. 한편 강성방법론은 주로 컴퓨터 시뮬레이션과 양적인 분석을 통해 관심 있는 문제에 대한 정책적인 대안까지 제시하고자 한다. 이 접근의 대표적인 학자로는 Forrester, Sterman, Richardson 등이 있다(김동환, 2011).

IV. 서비스 품질-만족도-재이용의사의 인과모델

1. 선행연구에 근거한 인과모델

선행연구에 근거한 서비스 품질, 만족도, 재이용의사 간의 인과모델을 구축하기 위하여 먼저 서비스 품질을 개념화하고 측정하기 위해 가장 많이 활용되고 있는 모형 중의 하나인 Parasuraman et al.(1985)과 피드백 관점을 시사하고 있는 Oliver(1980)를 비교하면 다음과 같다. Parasuraman et al.(1985, 1988, 1994)에 따르면, 서비스 품질이란 서비스 이용자들의 지각(perception)과 기대(expectation) 간의 차이라고 정의되는데, 기대된 서비스와 지각된 서비스 간의 차이에 의해 결정되는 서비스 품질은 만족도에 영향을 미친다. [그림 1]의 (a)는 Parasuraman et al. (1985)에 근거한 서비스 품질과 만족도 간의 관계를 보여주고 있는데,

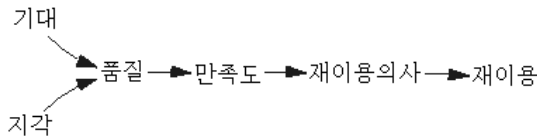
이는 단선적이고 정태적인 사고에 근거하고 있다. 한편 Oliver(1980)에 따르면, [그림 1]의 (b)에서 보는 바와 같이 서비스 이용자의 재이용의사는 품질과 만족도의 상호작용에 의해 동태적으로 결정된다고 보았다. 즉, 품질, 만족도, 재이용의사 간에는 순환적인 피드백이 존재하며 동태적으로 상호 연결되어 있다(김상욱·정재립·조현웅, 2011).



[그림 1] 품질-만족도-재이용 관계에 대한 두 가지 관점 비교

출처: 김상욱·정재립·조현웅(2011: 133)을 일부 수정함.

그러나 위의 선행연구 검토에서도 고찰하였듯이, 대부분의 선행연구에 따르면 서비스 품질이 만족도에 영향을 미치고, 만족도가 재이용의사에 영향을 미치는 것을 알 수 있다. Parasaruman et al.(1985)과 대부분의 선행연구 결과에 근거하여 품질, 만족도, 재이용의사 간의 관계를 제시하면 [그림 2]와 같다. 즉, 품질은 기대와 지각 간의 차이에 의해 결정되며, 품질은 만족도에 영향을 미치고, 만족도는 재이용의사에 영향을 미치고, 재이용의사는 재이용에 영향을 미친다.



[그림 2] 선행연구에 근거한 품질-만족도-재이용의사 간의 관계

요약하면, 대부분의 선행연구들은 서비스 품질, 만족도, 재이용의사 간의 관계를 단선적이고 정태적으로 인식하고 있다. 품질, 만족도, 재이용의사, 재이용 간에는 분명한 인과관계가 있는 것으로 보이나, 그 이면에 어떤 상황이 발생하고 있는지 설명하고 있지 못할 뿐만 아니라, 시간이 지남에 따라 어떤 변화가 발생하는지 파악하기 어렵다. 이런 의미에서

변수들 간의 순환적인 피드백을 시사한 Oliver(1980)의 관점은 기존의 연구에 대한 사고의 전환이 필요함을 시사한다.

2. 시스템다이내믹스에 근거한 인과모델

Oliver(1980)가 시사하듯이, 서비스 품질, 만족도, 재이용의사는 동태적으로 상호 연결되어 있으나, 선행연구는 이들 간에 내재해 있는 동태적인 관계를 인식하지 못하고 있다. 이에 지역사회서비스투자사업의 서비스 품질, 만족도, 재이용의사가 어떻게 상호 연결되어 있는지를 이해하기 위하여 시스템다이내믹스를 활용하여 인과지도를 개발하였다. 인과지도 개발과정에서는 지역사회서비스투자사업을 수행하고 있는 서비스 제공기관의 서비스 품질, 만족도 및 재이용의사 간의 관계에 직·간접적으로 관련된 핵심변수만을 포함시켰다. 핵심 변수를 선정하기 위해서는 주로 선행연구 고찰과 지역사회서비스투자사업의 서비스 제공기관 운영에 대한 연구자 본인의 경험 및 지식에 의존하였고 서비스 제공기관 담당직원들의 피드백을 통하여 인과지도를 수정 및 보완하였다.

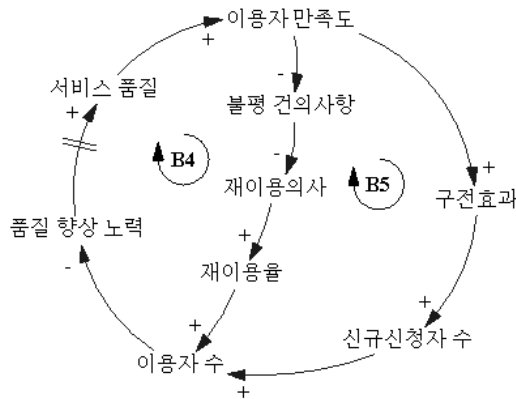
지역사회서비스의 품질, 만족도, 재이용의사 간의 관계를 설명하기 위한 인과지도는 지역사회서비스투자사업의 특성에 주목하여 편의상 세 개의 모델로 구분하였다. 하나는 정부 재정지원사업인 지역사회서비스투자사업의 서비스 품질이 정부의 영향력 하에서 어떻게 관리되는지를 보여주는 모델이다. 다음으로 서비스 이용자 선택권이 증시되는 지역사회서비스투자사업에서 이용자의 만족도에 따른 재이용의사 및 서비스 품질의 변화를 설명하는 모델이다. 마지막으로 해당 서비스 제공기관이나 경쟁기관의 마케팅에 따른 재이용의사 등의 변화와 관련된 모델이다.

1) 정부의 영향력 하에서의 서비스 품질

지역사회서비스투자사업의 서비스 품질은 전반적으로 다양한 차원의 정부 규제와 보상 하에서 관리된다. 즉, 정부는 정부 재정지원사업인 지역사회서비스투자사업에 대한 책무성을 보장한다는 차원에서 책무성 관련 요구조건을 서비스 제공기관에 부과하여 품질의 최소 기준을 확보한다(Cho & Gillespie, 2006). 동시에 정부는 일선 서비스 제공기관의 우수한 서비스 품질 사례를 발굴하여 이에 대해 보상하고 다른 서비스 제공기관에 알리는 등 적극적인 의미의 서비스 품질 향상책을 사용하기도 한다(한국사회서비스관리원 홈페이지, 2011). 정부의 영향력 하에서 지역사회서비스투자사업의 서비스 품질이 어떻게 관리되는지를 설명하기 위하여 주요변수를 이용하여 개발된 인과지도는 [그림 3]과 같다.

2) 이용자 만족도에 따른 서비스 품질

지역사회서비스투자사업은 서비스 이용자의 선택권이 강조되는 사업으로, 서비스 이용자가 다수의 서비스 제공기관 중에서 기관을 선택할 수 있는 서비스이다. 따라서 서비스 품질에 대한 서비스 이용자의 지각이나 만족도 및 재이용의사는 지역사회서비스투자사업의 기본적인 요건이다. [그림 4]는 서비스 이용자의 선택권이 중시되는 지역사회서비스투자사업의 특성을 고려하여 서비스 이용자의 만족도에 따라 서비스 품질이 어떻게 변화되는지를 설명하는 인과지도이다. [그림 4]에도 나타나 있듯이, 이용자의 만족도에 따른 서비스 품질은 크게 2개의 음의 피드백 루프(negative feedback loop)로 설명된다.



[그림 4] 이용자 만족도에 따른 서비스 품질

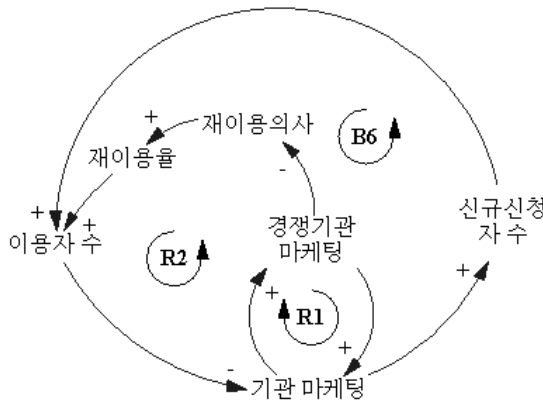
대부분의 서비스 품질 관련 선행연구들이 제시하듯이, 서비스 품질은 만족도에 정의 영향을 미친다(윤기찬, 2004; 정무성·노승현, 2006; 김은정·정소연, 2009; 박정호, 2011; Parasuraman et al., 1985, 1988). 서비스에 대한 이용자의 만족도가 높아지면, 서비스에 대한 불평이나 건의사항이 감소하여 재이용의사가 높아지고 재이용율이 증가한다(이유재 외, 1996; Oliver, 1980; Bearden & Teel, 1983; Oliver & Bearden, 1985; Cronin & Taylor, 1992; Taylor & Baker, 1994). 서비스 재이용율이 증가하면, 이용자 수가 증가하게 된다. 이용자 수의 증가에 따라 품질 향상 노력은 감소할 수 있으며, 나아가 장기적으로 서비스 품질은 낮아질 수 있다(B4).

한편 서비스 품질이 높아져서 이용자의 만족도가 높아질수록, 서비스 이용자들은 타인들에게 서비스에 대한 긍정적인 피드백을 전함으로써 구전(word of mouth)효과가 증가하게 된다(Bearden & Teel, 1983). 구전효과가 증가하면, 신규로 해당 서비스를 신청하는 사람들

이 증가하게 되며, 나아가 이용자 수 또한 증가한다. 또한 전술하였듯이, 이용자 수가 증가할수록, 품질 향상 노력은 줄어들고 나아가 장기적으로 서비스 품질은 낮아질 수 있다(B5).

3) 마케팅 관련 요인들

서비스 품질에 직접적인 영향을 미치지 않는지만, 해당기관 혹은 경쟁기관의 마케팅활동도 재이용의사에 직접적인 영향을 미쳐 결국 서비스 품질이나 만족도에 영향을 미치는 핵심변수이다. [그림 5]는 해당기관 및 경쟁기관의 마케팅활동과 관련된 피드백 루프로, 1개의 음의 피드백 루프(negative feedback loop)와 2개의 양의 피드백 루프(positive feedback loop)로 구성되어 있다.



[그림 5] 마케팅 관련 요인과 재이용의사

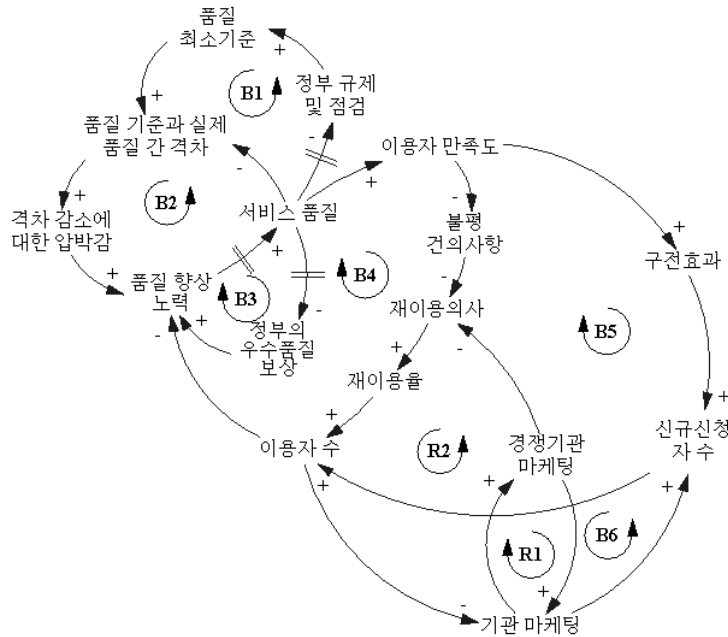
서비스 신규신청자 수가 증가하면 전체 이용자 수가 증가하게 된다. 이용자 수의 증가는 서비스나 기관에 대한 홍보나 마케팅활동을 감소시킨다. 홍보나 마케팅활동이 감소하면, 신규신청자 수는 감소하게 된다(B6).

한편 경쟁기관의 마케팅활동이 증가할수록, 해당 서비스 제공기관의 마케팅활동이 증가하게 될 것이다. 또한 해당 서비스 제공기관의 마케팅활동이 증가할수록, 경쟁기관의 마케팅활동도 증가하게 될 것이다(R1).

또한 이용자 수가 증가하면, 해당기관의 마케팅활동은 줄어들게 된다. 해당기관의 마케팅활동이 줄어들면, 경쟁기관의 마케팅활동도 감소한다. 이런 상황에서는 서비스 이용자들의 재이용의사가 증가하게 되고, 재이용율도 증가하여 전체 이용자수는 증가한다(R2).

시스템 사고에 근거한 지역사회서비스의 품질, 만족도, 재이용의사 간의 관계를 보여주는

전체 인과지도는 [그림 6]과 같다.



[그림 6] 서비스 품질, 만족도, 재이용의사 간 관계의 전체 인과지도

V. 논의 및 결론

서비스 품질, 만족도, 재이용의사 관련 이슈는 바우처 방식을 통해 서비스 이용자의 선택권이 강조되고 있는 지역사회서비스투자사업의 특성상 정부나 서비스 제공기관에게나 매우 관심 있는 사안이다. 사회서비스를 포함한 다양한 서비스 영역의 선행연구를 살펴보면, 대부분의 연구가 서비스 품질, 만족도, 재이용의사 간의 단선적인 인과관계만을 검증하는데 그치고 있고 시스템 차원에서 고찰한 연구는 거의 없는 실정이다. 이에 본 연구에서는 선행연구가 정태적인 사고에 근거하여 단선적인 인과관계만을 검증하고 있거나 변수들 간의 표면적인 관계만을 다루고 있는 한계점을 극복할 수 있는 방법론적인 대안으로서 시스템다이내믹스에 주목하였고, 시스템다이내믹스에 근거하여 서비스 품질, 만족도, 재이용의사 등 관련요인들이 어떻게 동태적으로 연결되어 있는지를 인과지도를 통해 제시하였다.

시스템다이내믹스에 근거하여 서비스 품질, 만족도, 재이용의사 간의 동태성을 파악하고

자 한 본 연구의 주요 결과를 요약·정리하고 결론을 도출하면 다음과 같다. 첫째, 지역사회서비스투자사업의 서비스 품질은 주로 정부의 규제 및 점검과 같은 부정적 보상과 품질 우수사례와 같은 긍정적 보상을 통해 관리될 수 있다. 다양한 수준의 정부는 정부재정지원사업인 지역사회서비스투자사업을 수행하고 있는 서비스 제공기관이 규정이나 사업 지침을 통해 최소한의 서비스 품질 기준을 충족시키도록 하며, 현장점검 등을 통해 지침이 충실히 지켜졌는지 확인한다. 뿐만 아니라 정부는 우수 서비스 품질 사례를 발굴하여 이에 대한 긍정적인 보상을 제공함으로써 서비스 제공기관이 계속해서 서비스 품질 향상을 위한 노력을 지속하도록 독려하여 서비스 품질 향상을 유도할 수 있다. 그러나 정부의 서비스 품질 관리책으로 주로 사용되고 있는 방법은 규제나 지침을 통한 소극적인 방법으로, 우수한 품질사례를 발굴하여 보상하는 적극적인 의미의 보상책은 충분하지 않은 상황이다. 향후에는 정부가 지역사회서비스의 품질 관리를 위해 규제 및 현장점검뿐만 아니라, 우수한 서비스 품질 사례를 적극 발굴하고 다른 서비스 제공기관에 알리는 등 적극적인 의미의 서비스 품질 향상책도 개발할 필요가 있다.

둘째, 서비스 품질의 변화에 따른 이용자 만족도의 변화는 기존의 서비스 이용자들의 재이용의사에도 영향을 미칠 수 있지만, 현재 서비스를 이용하고 있지 않는 잠재 이용자들의 이용의사에도 영향을 미쳐 신규 서비스신청자 수에도 영향을 미칠 수 있다는 점이다. 다시 말하면, 서비스 품질이 향상되어 이용자 만족도가 높아지면, 기존 서비스 이용자들의 재이용의사가 높아져 재이용율이 증가하는 동시에, 구전(word of mouth)효과에 의해 신규 서비스신청자 수도 증가하여 전체 서비스 이용자 수도 증가할 수 있다. 또한 낮은 서비스 품질로 이용자 만족도가 낮아지면, 기존 서비스 이용자들의 재이용의사가 낮아져서 재이용율도 낮아짐과 동시에, 구전효과에 의해 새로운 서비스신청자 수도 감소하여 전체 서비스 이용자 수도 감소될 수 있다. 따라서 지역사회서비스투자사업의 특성상 다양한 서비스 제공기관 간의 경쟁이 불가피한 현 시점에서 서비스 제공기관이 이용자의 만족도를 향상시키고 재이용의사를 높일 뿐만 아니라, 구전효과 및 서비스 이용자 수를 증가시키기 위해서는 최소한의 서비스 품질이 확보되어야 함을 시사한다.

셋째, 서비스 품질, 만족도, 재이용의사 등의 관계를 이해함에 있어 해당 서비스 제공기관 및 경쟁기관의 마케팅에 대한 고려도 필요하다. 즉, 경쟁기관의 마케팅활동은 현재 서비스를 이용하고 있는 이용자들의 재이용의사에 영향을 미쳐 전체 서비스 이용자 수에 영향을 미칠 수 있다. 해당 서비스 제공기관의 마케팅활동 또한 서비스 이용자 수에 영향을 미칠 수 있고 나아가 장기적으로는 서비스 품질이나 만족도에도 영향을 미칠 수 있다. 따라서 서비스 제공기관의 서비스 이용자들의 재이용의사를 높이고 이용자 수를 증가시키기 위해서는 서비스 제공기관 내부적으로는 서비스 품질 향상을 위한 다양한 노력이 필요할 뿐만

아니라, 외부적으로는 마케팅 활동에 대한 노력도 검토해야 함을 시사한다.

마지막으로 선행연구가 주로 정태적인 사고, 단선적인 인과관계 및 가시적인 관계를 다루고 있음에 비추어 볼 때, 서비스 품질, 만족도, 재이용의사 등의 관계를 동태적으로 분석한 이 연구는 선행연구 및 향후연구에 다양한 시사점을 제시한다. 본 연구는 2~3개 변수들 간의 관계에만 집중하고 있는 선행연구와는 달리 시스템 내에서 그러한 현상이 발생하는 상호작용 구조를 제시함으로써 단편적인 인과관계를 넘어 시스템 내에서의 동태적인 구조를 통해 서비스 품질, 만족도, 재이용의사 간의 관계를 종합적으로 이해할 수 있는 새로운 시각을 제공한다. 따라서 서비스 품질, 만족도, 재이용의사 간의 관계를 종합적이고 체계적으로 이해하기 위해서는 시스템 사고에 근거하여 피드백 메커니즘을 이해할 필요성이 제기된다.

본 연구의 결과는 다양한 수준의 정부 및 서비스 제공기관 차원에서 지역사회서비스투자사업의 서비스 품질 관리에 다양한 정책적, 실천적 함의를 제공함에도 불구하고, 다음과 같은 한계가 있다. 본 연구의 인과지도 개발과정에서는 선행연구 결과뿐만 아니라 연구자의 지역사회서비스투자사업의 서비스 제공기관 운영에 대한 경험과 지식, 서비스 제공기관에서 근무하는 담당직원들의 피드백을 통해 핵심변수 중심으로 단순한 인과지도를 개발하였다. 그러나 이러한 인과지도 개발은 시스템 사고의 모델링을 위한 기초단계이며, 이러한 인과지도를 통한 정교한 시뮬레이션 수행은 불가능하기 때문에 실질적이고 구체적인 대안을 도출하는데 한계가 있다. 향후에는 보다 정확한 양적 및 질적 자료에 근거하여 시뮬레이션이 가능한 저장-유량 흐름도(Stock-Flow Diagram)를 구축하여 시뮬레이션을 실행해 봄으로써 서비스품질, 만족도, 재이용의사 등의 개선을 위한 구체적인 대안도 제시할 수 있는 후속연구가 필요하다.

【참고문헌】

- 강철희 · 정무성. (2002). “사회복지기관의 조직성과에 관한 연구: 서울시 지역사회복지관의 질 산출을 중심으로”. 『한국사회복지학』 제49권 제2호: 343-378.
- 권진희 · 한은정 · 강임욱. (2010). “방문요양서비스에 대해 인지하는 서비스의 질과 만족도. 재이용의사 간의 관계 분석”. 『한국노년학』 제30권 제2호: 355-368.
- 김도훈 · 문태훈 · 김동환. (1999). 『시스템다이내믹스』. 서울: 대영문화사.
- 김동환. (2011). “시스템 다이내믹스 소개: 역사와 정신”. 『복잡계 방법론: 시스템 다이내믹스 (2011년 2월 시스템 다이내믹스 워크숍 자료)』. 서울: 한국 시스템 다이내믹스 학회.
- 김상욱 · 정재림 · 조현웅. (2011). “동태적 정보서비스 품질 관리 모델”. 『한국 시스템다이내믹스 연구』 제12권 제4호: 125-156.
- 김은정 · 정소연. (2009). “SERVQUAL모형에 근거한 사회서비스 품질의 구성차원과 서비스 만족도: 노인돌보미 바우처서비스를 중심으로”. 『사회복지정책』 제36권 제2호: 191-217.
- 김인 · 신학진. (2009). “노인요양시설의 서비스품질이 서비스만족과 의사결정에 미치는 영향”. 『한국노년학』 제29권 제2호: 579-591.
- 박정호. (2011). “재가 장기요양서비스 품질이 서비스 만족에 미치는 영향: 방문요양서비스를 중심으로”. 『사회복지정책』 제38권 제1호: 227-246.
- 보건복지부. (2012). 『2012년도 지역사회서비스투자사업 안내』. 서울: 보건복지부.
- 신창환. (2011). “서비스 만족도 지표 개발에 관한 연구: 지역개발형 바우처서비스 이용자를 중심으로”. 『사회복지연구』 제42권 제1호: 151-177.
- 오창근. (2006). “SERVQUAL 모형을 이용한 사회복지관 서비스 평가”. 『복지행정논총』 제16권 제2호: 199-226.
- 윤기찬. (2004). “서브퍼프(SERVPERF)를 이용한 사회복지서비스의 질 측정 및 만족도 영향요인 분석”. 『행정논총』 제42권 제4호: 133-162.
- 이기영 · 임혁. (2008). “서비스 질과 클라이언트 만족도가 정신보건사회복지서비스 성과에 미치는 영향”. 『정신보건과 사회사업』 제28권: 175-203.
- 이용표. (2009). “장애인영역 사회서비스 품질관련 특성과 이용자만족도에 관한 연구: 장애아동 재활지원서비스의 제공기관 특성과 이용자만족을 중심으로”. 『한국장애인복지학』 제11권: 33-67.
- 이용환. (2007). “노인복지서비스 품질지각이 Client 행동에 미치는 영향 분석”. 『노인복지연구』

- 제35권: 47-68.
- 이유재 · 김주영 · 김재일. (1996). “서비스산업의 현황에 대한 실증연구”. 『소비자연구』 제7권 제2호: 129-157.
- 전준구. (2006). “사회복지서비스의 품질, 고객만족, 후속행동과의 인과모형에 관한 연구”. 『한국사회복지행정학』 제8권 제2호: 105-139.
- 정무성 · 노승현. (2006). “지역사회복지관의 서비스 질이 서비스 만족도에 미치는 영향에 관한 연구”. 『한국비영리연구』 제8권 제2호: 105-139.
- 정은아 · 김은정. (2009). “취약계층 아동청소년 멘토링 서비스의 품질과 지속적 이용의사: 대구 시 달성군을 중심으로”. 『사회과학논총』 제28권 제2호: 5-28.
- 조성숙 · 허만세. (2012). “지역사회서비스투자사업의 서비스 품질과 재이용의사에 대한 만족도의 매개효과 분석: 대구지역 아동정서발달지원서비스를 중심으로”. 『서울도시연구』 제13권 1호: 127-148.
- 한국사회서비스관리원 홈페이지. (2011). <http://www.socialservice.or.kr>.
- Bearden. W. O., and J. E. Teel. (1983). “Selected determinants of consumer satisfaction and complaint reports”, *Journal of Marketing Research*, Vol. 20, No. 1: 21-28.
- Bitner. M. J. (1990). “Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee response”, *Journal of Marketing*, Vol. 54, No. 2: 69-82.
- Bolton. R. N., and J. H. Drew. (1991a). “A longitudinal analysis of the impact of service changes on customer attitudes”, *Journal of Marketing*. Vol. 55, No. 1: 1-9.
- _____. (1991b). “A multistage model of customers’ assessments of service quality and value”, *Journal of Customer Research*, Vol. 17, No. 4: 375-384.
- Chase. R., and D. Bowen. (1991). “Service quality and the service delivery system: A diagnostic framework”, in B. Gummesson, B. Edvardsson, and B. Gustavsson (ed), *Service Quality : Multidisciplinary and Multinational Perspective*. MA: Lexington Books: 157-176.
- Cho, S., and D. F. Gillespie. (2006). A conceptual model exploring the dynamics of government-nonprofit service delivery. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, Vol. 35, No. 3: 493-509.
- Cronin. J. J. Jr., and S. A. Taylor. (1992). “Measuring service quality: A customer-based approach”, *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 3: 55-68.
- Dabholkar. P. (1995). “The convergence of customer satisfaction and service quality evaluations with increasing customer patronage”, *Journal of Customer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 8: 32-43.

- Forrester, J. W. (1961). *Industrial Dynamics*. Waltham, MA: Pegasus Communications.
- _____. (1968). *Principles of Systems* (2nd ed). Waltham, MA: Pegasus Communications.
- _____. (1969). *Urban Dynamics*. Waltham, MA: Pegasus Communications.
- _____. (1971). *World Dynamics*. Cambridge, Massachusetts: Wright-Allen Press.
- Johnston, R. (1995). "The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 6, No. 5: 53-71.
- Kim, D. H. (1993) *System Archetypes I: Diagnosing Systemic Issues and Designing High-Leverage Interventions*. Cambridge, MA: Pegasus Communications.
- Meadows, D. H., and J. M. Robinson. (1985). *The Electronic Oracle: Computer Models and Social Decisions*. New York: John Wiley & Sons.
- O'Connor, J., and I. McDermott. (1997). *The Art of Systems Thinking: Essential Skills for Creativity and Problem Solving*. San Francisco: Thorsons.
- Oliver, R. L. (1980). "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions", *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, No. 4: 460-469.
- Oliver, R. L., and W. O. Bearden. (1985). "Discontinuation processes and consumer evaluations in product usage", *Journal of Business Research*, Vol. 13: 235-246.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4: 41-50.
- _____. (1988). "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1: 12-40.
- _____. (1994). "Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further study", *Journal of Marketing*, Vol. 64, No. 1: 12-40.
- Richardson, G. P. (1991). *Feedback Thought in Social Science and Systems Theory*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Richmond, B. (2001). *An Introduction to Systems Thinking*. Hanover, NH: High Performance Systems.
- Richmond, B., and S. Peterson. (2000). *An Introduction to Systems Thinking*. Hanover, NH: High Performance Systems.
- Sterman, J. D. (2000). *Business Dynamics: Systems Thinking and Modeling for a Complex World*. New York: Irwin McGraw-Hill.
- Taylor, S. A., and T. L. Baker. (1994). "An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumer's purchase intention", *Journal*

of Retailing, Vol. 70, No. 2: 163-178.

Woodside, A. G., L. L. Frey, and R. T. Dalty. (1989). "Linking service quality, customer satisfaction and behavior intention", *Journal of Health Care Marketing*, Vol. 9: 5-7.