

연구보고서 19 - 06

# 사회서비스 품질평가 모형 개선 연구

김인수·배유진·최기정·최솔지·김민우·정서현



## 사회서비스 품질평가 모형 개선 연구

연구책임자 : 김 인 수 부연구위원  
공동연구원 : 배 유 진 연구위원  
최 기 정 전문연구원  
최 솔 지 전문연구원  
김 민 우 연구원  
정 서 현 위촉연구원





## 머리말

사회서비스 제공기관의 양적 확대와 사회서비스 품질평가 제도가 정착기로 접어들면서 사회서비스에 대한 품질관리 요구가 나타나고 있다. 우리나라는 그동안 사회서비스의 양적 확대에 집중하여 왔으며, 그 결과 양적으로 성장하여 왔다. 그러나 사회서비스에 대한 양적 성장에 비해 품질관리에 대한 부분은 부족한 모습을 보이고 있다. 이에 따라 정부와 학계를 중심으로 현행 사회서비스 품질평가의 문제점을 지적하고, 이에 대한 개선이 요구되고 있는 것이다.

그동안 지속적으로 사회서비스 품질관리를 위한 평가방법 및 평가지표 개발 등 다양한 제도개선 노력에도 불구하고 여전히 한계점이 존재하고 있다. 사회서비스 제공기관 관점의 지표체계로 인해 진정한 사회서비스에 대한 품질 평가가 이루어지지 못하고 있으며, 현행 사회서비스 품질평가를 서비스 품질에 대한 실질적인 평가가 이루어질 수 있도록 개선하기 위한 사회적 요구들이 나타나고 있다.

본 연구에서는 서비스 품질 모형에 대한 논리적 분석을 통해, 제4기 사회서비스 품질평가를 위한 평가 모형 개선 방향성 도출을 목적으로 하고 있다. 서비스 품질모형과 공공부문 서비스 품질평가 모형, 현행 사회서비스 품질평가 모형에 대한 비교분석을 통해 문제점

을 도출하고, 이를 바탕으로 제4기 사회서비스 품질평가의 개선을 위한 방향성을 제시하고자 하였다. 논리적 모형에 근거한 사회서비스 품질평가의 방향성을 설정함으로써 향후 평가를 위한 지표개발 및 평가지표의 신뢰도 타당도 검증 등의 연구에 기초를 마련하고자 하였다.

이를 위해 서비스 품질모형에 대한 이론적 탐색과 우리나라의 서비스 품질평가 모형에 대한 비교 분석을 바탕으로 현행 사회서비스 품질평가 모형 및 해외 품질평가 체계에 대한 비교를 통해 사회서비스 품질평가의 기초적인 방향성을 설정하였다. 이후 전문가 자문을 바탕으로 현행 사회서비스 품질평가 모형의 문제점 검토 및 사회서비스 품질평가 모형 개선 기준을 설정하였다. 사회서비스 품질평가 전문가와 정책평가 및 공공기관 경영평가 전문가로 구성된 전문가 집단을 활용하여 제4기 사회서비스 품질평가 모형의 개선을 위한 여덟 가지 개선방향 및 품질평가 모형(안)을 제시하였다.

연구결과 제시된 현행 사회서비스 품질평가의 문제점은 사회서비스 품질평가 모형 구성의 문제, 평가지표의 문제, 평가주체의 문제, 평가방법의 문제점으로 정리해볼 수 있었다.

이러한 문제점을 개선하기 위하여 최소기준과 서비스품질평가 기준의 상호보완, 과정품질과 결과품질의 고른 반영, 공급자/전문가에서 이용자로의 평가 주체 전환, 사회서비스의 공익성 추구, 서비스품질평가 근원 모형의 변경, 평가방법의 개선, 사회서비스 품질평가를 위한 시스템 개발 및 활용, 평가결과와 활용 및 사후관리라는 여덟 가지 개선방향을 제시하였다.

본 연구는 현행 사회서비스 품질평가 모형이 가지는 한계점을 지적하고, 이론적 논의의 바탕으로 사회서비스 품질평가의 개념적 모형으

로 나아가는 개선방향을 제시하였다는데 의의를 가지고 있다. 그러나 연구의 내용 및 주요 방법이 문헌연구와 개념연구에 집중되어 나타나고 있으며, 실증적 차원의 검증이 필요한 연구라는 한계점을 가지고 있다. 특히 개선모델을 활용한 서비스 품질평가를 시행하기 위해서는 평가지표의 개발, 평가지표에 대한 신뢰도 및 타당성 검증, 피평가 기관에 대한 평가모형 및 지표공개 및 컨설팅의 일련의 실무적이고 실증적 차원의 연구들이 추가적으로 진행되어야 할 것이다.

본 연구는 김인수 부연구위원을 연구책임으로 하여 배유진 연구위원, 최기정 전문연구원, 최솔지 전문연구원, 정서현 위촉연구원 등이 참여하였다. 연구진 이외에도 보건복지부 사회서비스 관련부서의 공무원, 사회서비스 품질평가 및 정책평가 전문가, 본 원의 사회서비스 품질평가 관련 사업부서의 직원 등 다양한 전문가들이 많은 조언과 더불어 다양한 대안을 제시해 주었다. 또한 연구의 계획단계부터 최종 탈고에 이르기까지 세심한 조언과 의미 있는 비판을 아끼지 않으신 임직원분들께도 감사의 마음을 전하고자 한다. 특히 연구수행과정에서 보여준 사회서비스 관련 종사자들의 노고에 다시 한 번 감동의 마음을 전하고자 한다. 마지막으로 본 연구에서 제시된 견해는 연구진의 개인적 견해이며, 본 원의 공식적 견해가 아님을 밝혀 둔다.

2019년 12월  
사회보장정보원장  
임 희 택





# 목 차

<b>제1장 서론</b>	<b>1</b>
제1절 연구 배경 및 목적	1
제2절 연구 내용 및 방법	3
<b>제2장 이론적 논의</b>	<b>9</b>
제1절 사회서비스와 품질평가	9
제2절 사회서비스 품질평가 현황	17
제3절 서비스 품질 모형	23
<b>제3장 사회서비스 품질평가 모형</b>	<b>35</b>
제1절 우리나라의 서비스 품질 평가	35
제2절 서비스 품질평가 모형 비교	47
제3절 선행연구를 통한 평가체계 비교	59
제4절 분석 종합 및 시사점	61
<b>제4장 사회서비스 품질평가 모형 개선 방안</b>	<b>71</b>
제1절 모형 개선의 기준	71
제2절 사회서비스 품질평가 모형 개선방향	77
<b>제5장 결론</b>	<b>91</b>
제1절 연구의 종합	91
제2절 정책적 제언	93
<b>참고문헌</b>	<b>97</b>
<b>[부록] 사회서비스 품질평가 모형 자문회의 결과</b>	<b>103</b>

## 표 목 차

<표 2-1> 고객만족과 서비스 품질 비교 .....	17
<표 2-2> 사회서비스 품질평가 관련 법령 근거 .....	20
<표 2-3> 사회서비스 품질평가 추진현황 .....	21
<표 2-4> SERVQUAL 모형의 5가지 영역 및 항목(지표) .....	27
<표 2-5> 서비스 품질평가 모형 비교 .....	32
<표 3-1> 수정된 KS-SQI 차원 및 구성요인 .....	39
<표 3-2> KCSI-PS모형 차원 및 구성요인 .....	40
<표 3-3> SSQI와 SSPI 차원 및 구성요소 .....	42
<표 3-4> 영국 사회서비스 품질평가 체계 .....	43
<표 3-5> 영국의 품질과 안전에 대한 필수기준 .....	44
<표 3-6> 미국 COA의 품질평가 기준 .....	46
<표 3-7> 공공부문 서비스 품질평가 모형 비교 .....	48
<표 3-8> 공공부문 서비스 품질평가 모형 비교 .....	51
<표 3-9> 현행 사회서비스 품질평가 모형 .....	52
<표 3-10> 돌봄사업 품질평가 지표체계 비교 .....	56
<표 3-11> 지역사회투자사업 품질평가 지표체계 비교 .....	58
<표 3-13> SERVQUAL모형을 활용한 공공서비스 품질평가 주요 연구 .....	61
<표 3-12> 현행 사회서비스 품질평가 체계의 문제점 .....	62
<표 4-1> SERVQUAL, 3기 품질평가, 4기 품질평가(안) 모형 비교 .....	83
<표 4-2> 사회서비스 품질평가 모형 개선(안) .....	85
<표 4-3> 제3기 평가모형과 제4기 평가모형(안) 지표체계 비교 .....	87

## 그림 목 차

[그림 2-1] Gronroos의 서비스 품질평가 모형 .....	25
[그림 2-2] SERVQUAL 서비스 품질평가 모형 .....	26
[그림 2-3] 삼요소(Three-Component) 품질평가 모형 .....	29
[그림 2-4] 다단계(Multi-level) 품질평가 모형 .....	30
[그림 3-1] KS-SQI 모형 .....	38
[그림 3-2] 서울행정서비스품질평가(SSI) 모형 .....	41



# 요 약

## I. 서론

### 1. 연구배경 및 목적

- 사회서비스 제공기관의 양적 확대와 사회서비스 품질평가 제도가 정착기로 접어들면서 사회서비스 품질평가에 대한 개선의 요구가 나타나고 있음
- 정부와 학계를 중심으로 현행 사회서비스 품질평가의 문제점을 지적하고, 이에 대한 개선을 요구하고 있음
- 사회서비스 품질관리를 위한 평가방법 및 평가지표 개발 등 지속적인 제도개선 노력에도 불구하고 여전히 한계점이 존재하고 있음
- 사회서비스 제공기관 관점의 지표체계로 인해 진정한 사회서비스에 대한 품질 평가가 이루어지지 못하고 있음
- 이에 현행 사회서비스 품질평가를 서비스 품질에 대한 실질적인 평가가 이루어질 수 있도록 개선이 필요함

- 본 연구에서는 서비스 품질 모형에 대한 논리적 분석을 통해, 제4기 사회서비스 품질평가를 위한 평가 모형 개선 방향성 도출을 목적으로 하고 있음
- 서비스 품질모형과 공공부문 서비스 품질평가 모형, 현행 사회서비스 품질평가 모형에 대한 비교분석을 통해 문제점을 도출하고자 함
- 이를 바탕으로 제4기 사회서비스 품질평가의 개선을 위한 방향성을 제시하고자 함
- 논리적 모형에 근거한 사회서비스 품질평가의 방향성을 설정함으로써 향후 평가를 위한 지표개발 및 평가지표의 신뢰도 타당도 검증 등의 연구에 기초를 마련하고자 함

## 2. 연구내용 및 방법

- 본 연구의 목적인 제4기 사회서비스 품질평가 모형개선방향 도출을 위하여 네 가지 연구를 실시하였음
- 첫째, 서비스 품질평가에 대한 이론적 탐색을 실시하였음
  - 이를 통해 서비스 품질관리 모형에 대한 탐색과 비교, 공공서비스 품질평가 모형에 대한 탐색과 비교를 수행하였음
  - 특히 선행연구를 통해 우리나라의 공공서비스 평가모형을 탐색, 비교 분석함으로써 품질평가의 의의와 우리나라의 품질평가 진행방향 등을 탐색하였음
  - 품질평가 모형의 이론적 토대와 방향성 등을 활용하여 모형 개선을 위한 기준 및 방향성을 수립하였음

○ 둘째, 현행 사회서비스 품질평가 모형에 대한 분석을 실시하였음

- 현행 품질평가 모형의 체계를 분석하고, 이론적(개념적) 모형 및 선행연구들과 비교를 통해 현행 품질평가 모형이 가지는 한계점과 문제점을 분석하였음

○ 셋째, 사회서비스 품질평가의 개선을 위한 방향성을 제시하였음

- 이론적 탐색, 현행 품질평가 모형 분석을 통한 문제점 파악을 바탕으로 사회서비스 품질평가의 개선 방향성을 제시하였음
- 단순히 제4기 사회서비스 품질평가를 위한 모형 개선(안)뿐만 아니라 향후 사회서비스 품질평가의 방향성까지 제시하였음
- 이를 실현하지 위해 고려해야 할 사항들(시스템 개발 및 운영, 사후관리의 적용, 결과의 활용 등)에 대해서도 제시하였음

○ 넷째, 제4기 사회서비스 품질평가를 위한 평가모형 개선(안) 및 이를 적용한 평가체계(평가 차원 및 세부항목, 평가지표 개발을 위한 내용 등) 개선(안)을 제시하였음

- 2022년부터 시작되는 사회서비스 품질평가 전반에 대한 방향성뿐만 아니라 현실적으로 적용 가능한 개선(안)을 제시하였음

□ 본 연구는 서비스 품질 모형에 대한 논리적 분석을 통해, 제4기 사회서비스 품질평가를 위한 평가 모형 개선 방향성 도출을 목적으로 하고 있음

○ 제4기 사회서비스 품질평가의 개선을 위한 방향성을 제시하였음

- 특히 단순히 방향성 제시에 그치는 것이 아니라 본 연구에서 제시하는 내용이 실제 현장에서 활용될 수 있기 위한 기초 마련을 도모하였음
- 논리적 모형에 근거한 사회서비스 품질평가의 방향성을 설정함으로써 향후 평가를 위한 지표개발 및 평가지표의 신뢰도 타당도 검증 등의 연구에 기초를 마련하는 것을 본 연구의 목적이라고 할 수 있음

## Ⅱ. 이론적 논의

- 우리나라에서 사회서비스가 강조되고 있는 것은 돌봄에 대한 사회적 환경변화에 따른 것임
  - 초고령사회로의 급속진전, 저출생으로 인한 인구구조의 변화, 핵가족을 넘어서 1인가구의 급속한 확산 등과 함께 장기적인 저성장으로 대표되는 경제환경의 변화로 인하여 돌봄에 대한 주체가 변화하게 되었음
    - 과거 전통적인 사회에서 돌봄에 대한 주체는 가정과 가족 구성원으로 한정되어 있었음
    - 그러나 환경변화로 인하여 돌봄에 대한 사회적 책임성이 강조되고 있으며, 그 결과 사회서비스에 대한 사회적 수요가 급증하게 되었음
    - 사회서비스에 대한 급격한 수요 증가로 인해 공공부문을 통한 공급에 한계에 직면하게 되었으며, 사회서비스에 대



한 시장기제를 도입하는 계기가 되었음

□ 사회서비스에 대한 시장기제의 도입은 공급자(공공부문 및 민간부문)와 이용자 간의 관계에 대한 재구조화를 촉진하였음

○ 기존의 공공부문에 의한 사회서비스 제공이 제한적인 이용자를 대상으로 일방적인 방향으로 제공되었다면, 민간부문으로의 확대를 통해 이용자가 증가하였으며, 이에 따라 사회서비스 제공과정에 대한 이용자의 참여 요구가 높아지게 만들었음

- 민간부문의 비영리기관(사회복지재단 등) 뿐만 아니라 영리목적의 기관까지 사회서비스 시장에 진입할 수 있도록 권장 하면서 이용자들의 요구가 사회서비스 제공과정에 적극적으로 반영되게 되었음

- 이용자 요구반영 증가는 자연스럽게 사회서비스 품질 향상에 대한 내용으로 연계되었으며, 사회서비스에 대한 품질관리에 대한 중요성이 강조되는 계기가 되었음

□ 서비스 품질은 해당 서비스가 마땅히 가져야할 기준을 의미함

○ 다만 서비스는 일반 물품과 달리 무형으로 존재하는 것으로서 객관적이고 절대적인 상태가 아닌 해당 서비스 이용자가 주관적이고 상대적으로 지각하는 정도를 의미함

□ 서비스 품질평가는 서비스 이용자의 기대와 지각의 척도(Measure, 차이)를 측정하는 것을 의미

○ Lewis & Booms(1983)는 서비스 품질은 사용한 서비스에 대한 고객의 기대(expectation)와 지각(Perceive)의 일치정도를 의미한다고 하였음

○ Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1988)은 해당 서비스가 바

람직하다 지각되는 기준에 부합한다고 인식하는 정도라고 하였음

- 즉, 서비스에 대해 기대되는 이상적 기준과 실제 서비스 수행을 통해 얻게 되는 지각된 성과의 차이(Gap)를 통해 서비스에 대한 품질을 평가하게 되는 것임
- 고객만족과 서비스 품질의 차이는 이를 평가하는 내용과 관점, 기대에 대한 개념 등에서 뚜렷한 차이를 보이고 있음
  - 고객만족은 해당 서비스에 대해 사전에 기대했던 것보다 만족하였는지를 묻는 감정에 기반한 평가라면, 서비스품질은 각 서비스 항목에 대해서 얼마나 우수하다고 판단하는가를 평가하는 것임
  - 고객만족은 서비스 이용자의 관점만을 고려한다면 서비스품질은 서비스 이용자뿐만 아니라 제공자의 관점까지도 고려하게 됨
    - 고객만족에서는 제공할 것이라 느끼는 기준과 실제 경험 수준의 차이를 만족이라고 하는 반면, 서비스품질에서는 서비스에 대한 규범적인 기준과 실제 경험 수준과의 차이를 품질이라고 정의하고 있음
  - 고객만족과 서비스 품질이 다르게 정의되고 있기는 하나 서비스 품질관리라는 측면에서 불가분의 관계에 있는 만큼 사회서비스 품질평가 모형 연구에 있어 두 가지 요소를 모두 고려할 필요가 있음
- 사회서비스 품질평가에는 기본적으로 이론적 모형으로는 Gronroos의 복유립 모형, SERVQUAL모형, 삼요소 모형, 다단계 모형, SERVPERF모형 등이 있음
- 서비스품질에 대한 개념적 정의에 있어 Gronroos모형과 SERVQUAL모형에서는 기대와 성과의 차이로 규정하고 있는

반면 SERVPERF모형은 지각된 성과로 제시하고 있음

- 기대에 대한 개념은 Gronroos모형과 SERVQUAL모형에서  
규범적인 기대를 제시한 반면, SERVPERF모형은 기대를 측  
정하지 않고 있음
- 평가를 위한 모형의 차원과 항목은 Gronroos모형이 3개 차  
원 10개 항목을 SERVQUAL모형과 SERVPERF모형은 5개  
차원의 22개 항목을 제시하였음

<서비스 품질평가 모형 비교>

구분	서비스품질	기대	차원 및 항목	연구자
북유럽모형	기대-성과	규범적 기대	3개 차원 10개 항목	Gronroos(1984)
SERVQUAL	기대-성과	규범적 기대	5개 차원 22개 항목	Parasuraman & Zeithaml, Berry(1988)
SERVPERF	지각된 성과	측정안함	5개 차원 22개 항목	Cronin & Taylor(1992)

자료 : 우양호·홍미영(2004) 일부 발췌 II. 이론적 논의

### Ⅲ. 사회서비스 품질평가 모형 분석

- 우리나라의 서비스 품질평가 모형은 민간부문과 공공부문으로  
구분하여 살펴볼 수 있음
- 민간부문의 서비스 품질평가 모형은 한국서비스품질지수  
(KS-SQI)가 대표적이며, 공공부문 서비스 품질평가 모형은 한국

산업 고객만족도(KCSI-PS), 서울서비스품질지수(SQI)가 대표적임

- 특히 서울서비스품질지수는 서비스 품질에 대한 부분과 조직의 잠재력 부분을 각각 평가한 후 종합하는 형태로 이루어지고 있음
- 잠재력 부분은 전문가에 의해 조직이 갖추어야할 기준의 충족여부를 중점적으로 평가하며, 서비스 품질부문은 이용자에 의한 품질평가로 이루어지고 있음

□ 현행 사회서비스 품질평가 체계의 문제점은 크게 세 가지로 구분해 볼 수 있다. 첫째, 품질평가 모형 자체의 문제점, 둘째, 평가 지표의 문제, 셋째, 평가수행 주체의 문제로 구분해 볼 수 있음

○ 첫째, 사회서비스 품질평가를 위한 평가모형 구성의 문제임

- 현행 사회서비스 품질평가 모형은 SERVQUAL모형의 이론적 체계를 따르고 있다고 제시하였으나, 실재는 이를 제대로 반영하지 못한 상황임
- 또한 과정에 치우친 평가 모형으로 구성되어 있음
- 사회서비스 품질평가에 있어 서비스 품질과 이용자 만족도를 구분하지 못하고 있음

○ 둘째, 대부분의 평가지표가 서비스 품질이 아닌 기관 운영에 대한 지표로 구성되어 있음

- 기관운영이나 제공인력 관리 차원은 사회서비스를 제공하는 기관을 운영하는데 있어 필요한 부분을 평가하기 위한 평가지표로 구성되어 있음
- 이용자가 아닌 기관의 입장에서 개발된 항목과 지표들이 사용되고 있음

○ 셋째, 이용자에 의한 평가가 아닌 기관 관계자와 전문가에 의

해 이루어지는 평가임

- 현행 사회서비스 품질평가는 기관관계자에 의한 자체평가와 전문가에 의한 현장평가로 이루어져 있음
- 서비스 품질평가에 실제 이용자들의 의견 반영이 이루어지지 않고 있으며, 평가결과가 이용자의 선택에 활용되지 못하고 있음

○ 넷째, 품질평가 방법과 관련해서 정량평가의 방법이 제대로 활용되지 못하고 있음

- 현행 사회서비스 품질평가는 전문가들에 의해 지침 마련 여부만을 평가하여 점수에 반영되는 형식임
- 해당 지침이 실제 활용 가능한 내용으로 잘 구성되어 있는지, 서비스 제공 과정에서 잘 지켜지고 있는지와 같은 사항들은 평가할 수 없는 구조라는 한계점을 가지고 있음

## IV. 사회서비스 품질평가 모형 개선 방안

### 1. 모형 개선 기준

□ 본 연구에서는 사회서비스 품질평가 모형 개선방향 제시를 위하여 과정품질과 결과품질의 균형적 고려, 기관 운영에 대한 지표에서 서비스 중심 지표로의 전환, 공급자/전문가 중심에서 이용자 중심 평가로의 전환, 사회서비스의 공공성 반영이라는 기준을 수립하였음

○ 과정품질과 결과품질의 균형적 고려

- 과정품질 중심의 현행 사회서비스 품질평가 모형에 결과

품질의 요소를 반영할 필요가 있음

- 특히 서비스 이용의 결과로 나타날 수 있는 결과에 대한 이용자의 지각을 측정하고 평가할 수 있는 방향으로 전환이 필요함

○ 최소기준 평가에서 품질관리 방안으로 전환

- 궁극적인 의미의 사회서비스 품질평가는 기관운동을 위한 최소기준의 제시가 아니라 실질적인 서비스 제공과정 및 결과에 대한 측정과 평가가 이루어질 수 있도록 평가모형 및 체계를 전환할 필요함

○ 공급자/전문가 중심에서 이용자 중심 평가로의 전환

- 사회서비스의 품질을 측정하고 평가하기 위해서는 서비스 제공자와 전문가에 의한 평가가 아니라 해당 서비스를 이용하고 경험한 이용자에 의한 평가로 전환되어야 할 것임

○ 사회서비스의 공공성 반영

- 사회서비스는 돌봄의 윤리(ethics of care)라는 측면이 강조되고 있으며, 이는 곧 공공성의 강화로 연결되고 있음
- 현행 사회서비스 품질평가에서도 사회서비스가 가지는 공공성을 평가할 수 있도록 하여야 할 것임

## 2. 사회서비스 품질평가 모형 개선방향

○ 최소기준과 서비스품질평가 기준의 상호보완

- 제4기 사회서비스 품질평가에서도 기관운영 부분은 반드시 포함되어 서비스 제공기관 운영을 위한 최소기준이 제시되어야 할 것임

- 이에 평가영역을 기관과 서비스의 상위범주로 분류하고, 하위에 품질평가 차원을 새롭게 배치하는 방향을 제시함
- 기관부문의 경우 기관운영과 제공인력관리 차원, 현장평가단의 전반적 평가부분을 통합하여 기관운영차원으로 축소하고, 기관의 효과적이고 효율적인 운영을 위한 최소한의 평가 기준으로 수정하는 방향을 제시함

#### ○ 과정품질과 결과품질의 고른 반영

- 1기 ~ 3기까지 활용되어온 사회서비스 품질평가 모형은 서비스 제공 및 평가와 서비스 성과차원이 존재하였음
- 과정품질, 결과품질, 상호작용품질, 환경품질, 사회품질의 다섯 가지 차원으로 구분하여 사회서비스품질에 대한 평가가 이루어질 수 있도록 하여야 함

#### ○ 공급자/전문가에서 이용자로의 평가 주체 전환

- 기존 공급자/전문가 위주의 평가 주체에서 이용자와 공급자/전문가의 평가영역을 구분하는 방안을 제시하였음
- 전문가는 서비스제공 기관이 운영을 위한 최소기준을 충족시키고 있는지 평가할 수 있도록 기관 영역에 대한 객관적인 평가를 추진할 필요가 있음
- 서비스 영역에 대한 평가는 이용자가 직접 실시할 수 있도록 하여야 할 것임

#### ○ 사회서비스의 공익성 추구

- 사회서비스는 그 자체로 공익적 목적과 성격을 가지고 있으며, 사회서비스를 통해 공익을 실현하고 있는지에 대해 평가할 필요가 있음

○ 서비스품질평가 근원 모형의 변경

- 사회서비스 품질평가에 적용하는 근본모형을 SERVPERF 모형으로의 확대 적용할 필요가 있음
- 이를 통해 서비스에 대한 지각을 2회 측정해야 하는 현실적 어려움을 극복할 수 있음

○ 평가방법의 개선

- 제4기 사회서비스 품질평가를 위한 모형개선에서는 사회 서비스에 대한 최소기준을 위한 전문가 평가와 품질에 대한 소비자 평가로 구분하여 각기 다른 평가 방법의 적용이 요구됨

○ 사회서비스 품질평가를 위한 시스템 개발 및 활용

- 사회서비스 품질평가 모형 및 체계를 개선하기 위해서는 해당 시스템의 개발 및 활용이 필수적임
- 서비스 부문에 대해서는 이용자의 서비스 종료 후 일정기간 안에 평가를 할 수 있도록 상시적인 평가 체계 구축이 필요함

○ 평가결과의 활용 및 사후관리

- 평가결과는 투명하게 공개하고, 이를 적극적으로 활용하여야 함
- 사회서비스 품질에 대한 평가 결과를 바탕으로 잠재적 이용자들이 필요로 하는 서비스와 제공기관을 선택할 수 있도록 하여야 하며, 평가 결과가 미진한 기관들에게 사후관리를 통해 서비스품질 향상을 위해 노력하도록 규제 및 관리하거나 사회서비스 시장에서 퇴출시키는 등 사후관리 체계를 마련하고 적극 활용할 수 있도록 하여야 할 것임



## V. 결론

- 본 연구는 제4기 사회서비스 품질평가를 위한 모형 개선 연구를 진행하였다는 측면에서 의의를 짐
- 본 연구는 현행 사회서비스 품질평가 모형이 가지는 한계점을 지적하고, 이론적 논의의 바탕에서 사회서비스 품질평가의 개념적 모형으로 나아가는 개선방향을 제시하였다는데 의의를 가지고 있음
- 이 연구는 한계점 역시 뚜렷하게 가지고 있음
  - 연구의 내용 및 주요 방법이 문헌연구와 개념연구에 집중되어 나타나고 있으며, 실증적 차원의 검증이 필요한 연구임
    - 특히 개선모형을 활용한 서비스 품질평가를 시행하기 위해서는 평가지표의 개발, 평가지표에 대한 신뢰도 및 타당성 검증, 피평가 기관에 대한 평가모형 및 지표공개 및 컨설팅의 일련의 실무적이고 실증적 차원의 연구들이 진행되어야 함
    - 아울러 해당 모형을 활용한 사회서비스 품질평가의 진행을 위하여 평가체계와 방법에 맞는 시스템의 개발 및 적용 등이 동시에 진행될 수 있도록 사회서비스 품질평가 제도 전반에 걸친 수정방향성과 로드맵 구축을 위한 추가 연구도 요구됨



## 서 론

제1절 연구 배경 및 목적

제2절 연구 내용 및 방법



# 제1장 서론

## 제1절 연구 배경 및 목적

### 1. 연구 배경

사회서비스는 시대적 수요에 따라 지속적으로 증가해 왔다. 돌봄에 대한 사회적 수요 증가에 대응하여 사회서비스도 지속적으로 확대되어 왔다. 사회서비스의 양적 증가는 서비스 질 향상에 대한 사회적 요구로 이어졌으며, 이에 따라 사회서비스 품질평가 제도가 등장하게 되었다.

2012년 시행된 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」을 통해 사회서비스 품질관리를 위한 평가가 이루어져 오고 있다. 현재 사회서비스 품질평가는 3년 주기로 이루어지고 있으며, 4가지 전자바우처 사업을 대상으로 평가가 이루어지고 있다. 2019년 현재 제3기 사회서비스 품질평가가 시작되었다.

사회서비스 품질평가 초기에는 사회서비스의 절대적인 품질기준을 향상시키기 위한 노력들이 나타났다. 사회서비스 제공기관들이 최소한의 기준을 갖추 수 있도록 등록제가 시행되었으며, 품질평가 역시 기관의 운영 및 서비스 제공과 관련한 최소한의 기준을 제시하고 있다.

이를 통해 사회서비스 제공기관의 양적 확대를 추구하고, 시장화를 촉진시키고자 하였다.

사회서비스 제공기관의 양적 확대와 사회서비스 품질평가 제도가 정착기로 접어들면서 사회서비스 품질평가에 대한 개선의 요구가 나타나고 있다. 정부와 학계를 중심으로 현행 사회서비스 품질평가의 문제점을 지적하고, 이에 대한 개선을 요구하고 있다. 이를 위해 지속적으로 사회서비스 품질관리를 위한 평가방법 및 평가지표 개발 등 다양한 제도개선 노력에도 불구하고 여전히 한계점이 존재하고 있다. 사회서비스 제공기관 관점의 지표체계로 인해 진정한 사회서비스에 대한 품질 평가가 이루어지지 못하고 있다. 이에 현행 사회서비스 품질평가를 서비스 품질에 대한 실질적인 평가가 이루어질 수 있도록 개선하기 위한 사회적 요구들이 나타나고 있다.

## 2. 연구목적

본 연구는 사회서비스 품질관리의 개선을 위한 방향성 연구이다. 현재 우리나라 사회서비스 품질평가 모형을 살펴보고, 바람직한 사회서비스 품질평가를 위한 모형 개선의 방향이 무엇인지를 제시하는 것이다. 이에 서비스 품질 모형에 대한 논리적 분석을 통해, 제4기 사회서비스 품질평가를 위한 평가 모형 개선 방향성 도출을 목적으로 하고 있다.

서비스 품질모형과 공공부문 서비스 품질평가 모형, 현행 사회서비스 품질평가 모형에 대한 비교분석을 통해 문제점을 도출하고자 한다. 이를 바탕으로 제4기 사회서비스 품질평가의 개선을 위한 방향성을 제시하고자 한다.

특히 단순히 방향성 제시에 그치는 것이 아니라 본 연구에서 제시

하는 내용이 실제 현장에서 활용될 수 있기 위한 기초 마련을 도모하고자 한다. 본 연구에서 제시한 방향성을 바탕으로 향후 제4기 사회서비스 품질평가에 적합한 평가지표와 문항, 배점 등의 연구가 이루어질 수 있는 근거를 마련하고자 한다.

즉, 논리적 모형에 근거한 사회서비스 품질평가의 방향성을 설정함으로써 향후 평가를 위한 지표개발 및 평가지표의 신뢰도 타당도 검증 등의 연구에 기초를 마련하는 것을 본 연구의 목적이라고 할 수 있다.

## 제2절 연구 내용 및 방법

### 1. 연구내용

이 연구의 목적은 제4기 사회서비스 품질평가 모형개선(안) 도출에 있다. 이와 같은 목적을 달성하기 위해서는 다음과 같은 연구를 실시하였다.

첫째, 서비스 품질평가에 대한 이론적 탐색을 실시하였다. 이를 통해 서비스 품질관리 모형에 대한 탐색과 비교, 공공서비스 품질평가 모형에 대한 탐색과 비교를 수행하였다. 특히 선행연구를 통해 우리나라의 공공서비스 평가모형을 탐색, 비교 분석함으로써 품질평가의 의의와 우리나라의 품질평가 진행방향 등을 탐색할 수 있었다. 또한 품질평가 모형의 이론적 토대와 방향성 등을 활용하여 모형 개선을 위한 기준 및 방향성을 수립하였다.

둘째, 현행 사회서비스 품질평가 모형에 대한 분석을 실시하였다. 현행 품질평가 모형의 체계를 분석하고, 이론적(개념적) 모형 및 선행

연구들과 비교를 통해 현행 품질평가 모형이 가지는 한계점과 문제점을 분석하였다.

셋째, 사회서비스 품질평가의 개선을 위한 방향성을 제시하였다. 이론적 탐색, 현행 품질평가 모형 분석을 통한 문제점 파악을 바탕으로 사회서비스 품질평가의 개선 방향성을 제시하였다. 단순히 제4기 사회서비스 품질평가를 위한 모형 개선(안) 뿐만 아니라 향후 사회서비스 품질평가의 방향성까지 제시하였으며, 이를 실현하기 위해 고려해야 할 사항들(시스템 개발 및 운영, 사후관리의 적용, 결과의 활용 등)에 대해서도 제시하였다.

넷째, 제4기 사회서비스 품질평가를 위한 평가모형 개선(안) 및 이를 적용한 평가체계(평가 차원 및 세부항목, 평가지표 개발을 위한 내용 등) 개선(안)을 제시하였다. 2022년부터 시작되는 사회서비스 품질평가 전반에 대한 방향성뿐만 아니라 현실적으로 적용 가능한 개선(안)을 제시하고자 하였다.

## 2. 연구방법

본 연구의 목적인 사회서비스 품질평가 모형의 개선 방향성 제시를 위하여 총 다섯 단계의 연구를 진행하였다. 먼저 ① 서비스 품질관리와 관련된 기본 모형들을 비교 분석하였으며, ② 공공부문 서비스 품질평가 모형의 체계를 비교분석하였다. 이를 ③ 현행 사회서비스 품질평가 모형 체계와 비교 분석함으로써 현행 평가 모형이 가지는 문제점과 한계점을 도출하였다. ④ 도출된 한계점을 개선하기 위하여 개선의 기준을 수립하였으며, 이를 바탕으로 ⑤ 개선방향과 제4기 사회서비스 품질평가 모형 개선(안)을 도출하였다.

서비스 품질평가 모형에 대한 이론적 탐색을 위해 문헌분석 방법을



활용하였다. 기존에 제시된 선행연구를 통해 다양한 품질평가 모형의 차원과 평가지표체계 등을 탐색 비교 분석하였다.

현행 사회서비스 품질평가 모형의 문제점을 파악하고, 이에 대한 개선방향 도출 및 개선(안) 마련을 위해 전문가를 활용한 연구를 진행하였다. 전문가 자문 등을 통해 현행 사회서비스 품질평가 제도를 개선하기 위한 근본적인 기준에서부터 우리나라의 예외적 상황까지 방향성을 설정하였으며, 품질평가 모형 및 품질평가 체계의 개선(안) 도출에 활용하였다. 본 연구에서는 전문가 자문을 위하여 사회서비스 품질평가 전문가와 정책 및 공공기관 경영평가 전문가를 대상으로 사회서비스 품질평가 모형에 대한 자문회의를 진행하였다. 사회서비스 품질평가 전문가는 국내의 사회서비스 및 사회복지시설평가 현장 전문가로 다수의 현장평가 경험을 보유하고 있으며, 이를 바탕으로 실제 현장에서 나타나는 품질평가모형의 문제점을 제시하였다. 이와 더불어 정책평가 및 공공기관 경영평가 전문가를 비교집단군으로 활용하였다. 즉, 평가라는 순수한 측면에서 사회서비스 품질평가 모형이 가지는 문제점 및 개선 방향성을 제시하도록 하였다. 이러한 두 집단의 전문가를 활용하여 사회서비스 품질평가 모형에 대한 종합적인 검토와 방향성 제시가 이루어졌다.



## 이론적 논의

제1절 사회서비스와 품질평가

제2절 사회서비스 품질평가 현황

제3절 서비스 품질 모형



## 제2장 이론적 논의

### 제1절 사회서비스와 품질평가

#### 1. 사회서비스의 개념 및 특징

사회서비스에 대한 개념들은 적용되는 분야와 관점에 따라 다양하게 사용되고 있다. 사회서비스가 논의되는 맥락과 환경 등에 따라 다양한 관점에서 정의되고 활용되고 있는 것이다.

미국은 사회서비스를 사회복지의 한 부분으로 인식하고 있으며, 장애와 질병, 사회적 위협으로부터 약자를 보호하는 서비스를 통칭하고 있다. 이에 따라 소득보장이나, 교육, 의료보장과는 개념을 달리하고 있으며, 주로 사람을 대상으로 하는 휴먼서비스(human services)를 대상으로 하고 있다.

영국의 사회서비스는 미국과 달리 소득보장, 의료보장, 주거, 교육 뿐만 아니라 고용에 이르기까지 폭넓은 부분의 서비스를 아우르는 포괄적 개념으로 사용되고 있다. 영국의 사회서비스는 미국과 마찬가지로 대인서비스(personal social services)의 관점에서 바라보고 있으며, 사회적 요구 충족을 위한 지원과 보호서비스를 아우르고 있다.

유럽연합(EU)은 2007년 서비스 내용과 해당 서비스의 공공성 정도

에 따라 8개 영역으로 구분하였다. 유럽연합에서 구분하여 제시한 사회서비스 영역은 ① 법적 사회보호서비스, ② 보충적 사회보호서비스, ③ 건강 및 사회적 돌봄 서비스, ④ 취업지원서비스, ⑤ 가족지원 서비스, ⑥ 취약계층의 사회통합과 지원촉진 서비스, ⑦ 교육과 훈련서비스, ⑧ 사회적 주거서비스 등이다. 이를 통해 사회서비스에 대한 개념이 해당 국가와 사회에 따라 다양하게 나타나고 있음을 확인할 수 있으며, 환경과 상황에 따라 확대되어오고 있음을 알 수 있다.

사회서비스에 대해 정의하고 있는 우리나라의 대표적인 법률은 「사회보장기본법」과 「사회복지사업법」을 들 수 있다. 「사회보장기본법」 제3조4항에서는 사회서비스에 대해 “사회서비스에 대해 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건, 의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통해 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도”라고 규정하고 있다. 「사회복지사업법」 제2조6항에서는 “사회복지서비스란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움을 필요로 하는 모든 국민에게 「사회보장기본법」 제3조제4호에 따른 사회서비스 중 사회복지사업을 통한 서비스를 제공하여 삶의 질이 향상되도록 제도적으로 지원하는 것을 말한다”고 제시되어 있다.

이상의 법률을 통해 우리나라의 사회서비스가 가지는 목적은 국민의 삶 향상, 인간다운 삶의 보장이며, 이를 위해 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등 국민 삶과 밀접한 영역에서 상담, 재활, 돌봄, 정보제공, 관련 시설 이용, 역량개발, 사회참여 지원 등의 방법을 활용하도록 하고 있음을 알 수 있다. 이와 함께 서비스의 공급주체로서 국가와 지방자치단체뿐만 아니라 민간부문까지 다양하게 제시하고 있다.

위의 법률을 토대로 보건복지부는 사회서비스에 대해서 다음과 같은 특징을 제시하고 있다. 첫째, 국민의 일상생활과 관련된 서비스이다. 사회서비스는 국민의 일상적인 생활을 대상영역으로 하며, 가족과 공동체에게 제공되는 서비스라는 것이다. 둘째, 상대적인 불평등 해소와 관련하여 사회적 욕구가 강하게 나타나는 분야이다. 이용자들은 사회서비스를 통해 타인과의 상대적 불평등 개선을 추구한다는 것이다. 셋째, 사회서비스 서비스에 있어 공공성이 강조된다는 것이다. 특히 도입 초기 단순 시장기제만으로는 사회 전체적으로 필요한 최적의 양이 공급되지 못하는 관계로 공공부문을 통해 서비스 제공이 이루어진다는 것이다. 넷째, 사회복지서비스의 개념을 포함하고 있다. 단순히 이윤추구만이 목적이 아니며, 타인에 대한 배려와 헌신 등 사회적 동기가 결합되어 목적으로 작용한다는 것이다. 다섯째, 이용자 개개인의 선택보다는 집단의 의사결정에 따라 사회서비스 총량이 결정된다. 이용자 개개인의 모든 욕구를 맞춤형으로 제공된다기 보다는 집단적인 의사결정에 따라 사회 전체적으로 제공되는 총량이 결정된다는 것이다.

Bahle(2003)는 사회서비스가 크게 네 가지 특징을 가진다고 제시하였다. 첫째, 사람을 대상으로 하는 서비스이다. 사회서비스는 일반적인 산업과 달리 재화를 생산하거나 분배하기 보다는 사람을 대상으로 서비스의 생산과 소비가 이루어진다는 것이다. 둘째, 개인의 사회적 욕구를 대상으로 한다. 이용자 개인의 신체적·정신적 능력을 향상시키는 활동이 아니라 사회활동 과정에 필요한 사항을 대상으로 한다. 이러한 측면에서 보건, 교육 심리 지원과 구분된다고 제시하였다. 셋째, 공급-소비 관계에 있어 기관-개인의 관계가 나타날 수 있으나, 실질적인 서비스의 수행은 개인 간의 직접적인 관계 속에서 나타난다. 즉, 서비스의 생산 및 공급이 개인에 의해서 이루어지며, 이용자와 직접적인 관계 속에서 이루어진다는 것이다. 넷째, 사회서비스는 개인적

관계가 아닌 사회적 맥락성을 가진다. 사회서비스는 사회적 가치와 규범에 의해 통제되며, 사회적 중요성에 기반하여 공급되고 있다.

사회서비스는 사람에게 돌봄(Care)을 제공하는 대인 서비스이며, 가정 돌봄의 사회적 책임성 강조로 전문적 숙달 및 지식에 대한 필요성 비교적 적다는 특징이 있다. 저소득층의 자립과 빈곤탈출, 중산층의 일자리 확대의 복합적 목적을 가지고 있다. 또한 생산과 소비가 동시에 이루어지면서도, 소비자 별로 분절적인 형태를 띄고 있다. 즉, 개개인에게 필요한 사회서비스가 공급자와 이용자 간의 직접적인 대인관계를 통해 제공되기 때문 분절적이면서도 생산과 소비가 동시에 이루어지게 된다.

이상의 내용들을 바탕으로 우리나라의 사회서비스를 살펴보면 다음의 두 가지 특성을 가지고 있다. 첫째, 사회서비스는 개인의 사회적 욕구들의 집합에 대한 대응과정에서 나타나게 되며, 이를 통해 국민의 삶의 질 향상을 추구한다. 돌봄에 대한 개개인의 욕구가 집합되어 사회적 욕구로 나타나게 되며, 이에 대한 국가의 대응과정에서 사회서비스가 나타나게 되었으며, 국가는 사회서비스 실현을 통해 국민들의 삶의 질 증진을 추구하게 된다는 것이다.

둘째, 우리나라의 사회서비스는 시장기제와 공공성을 동시에 가지고 있다. 사회서비스의 제공기관은 민간부문이 다수를 차지하고 있으나 제공과정에서 필요로 하는 재원은 대부분 국가와 지방자치단체에 의해 투입되는 공공성을 가지고 있다. 급증하는 사회서비스에 대한 수요에 대응하기 위하여 시장기제의 적극적인 도입을 추구하고 있으나, 아직은 공공부문의 재원에 기반한 사회서비스가 절대적인 양을 차지하고 있는 상황으로 공공성이 중요시 되고 있다. 이러한 측면에서 사회서비스에 대한 공공성과 품질관리에 대한 중요성이 동시에 강조되고 있다.



## 2. 사회서비스 품질관리의 대두 배경

사회서비스와 관련하여 품질관리의 중요성이 강조되고 있는 이유는 사회서비스에 대해 규정하고 있는 법률을 통해 살펴볼 수 있다. 특히 해당 법률에서 눈여겨봐야 할 것은 사회서비스의 제공주체로서 국가와 지방자치단체뿐만 아니라 민간부분까지 포함하고 있다는 것이다. 이는 사회서비스를 제공할 수 있는 주체를 공공부문뿐만 아니라 민간부분까지 확대·개방하는 것이며, 이로 인해 품질관리에 대한 중요성이 강조되기 때문이다.

우리나라에서 사회서비스가 강조되고 있는 것은 돌봄에 대한 사회적 환경변화에 따른 것이다. 초고령사회로의 급속진전, 저출생으로 인한 인구구조의 변화, 핵가족을 넘어서 1인가구의 급속한 확산 등과 함께 장기적인 저성장으로 대표되는 경제환경의 변화로 인하여 돌봄에 대한 주체가 변화하게 되었다.

과거 전통적인 사회에서 돌봄에 대한 주체는 가정과 가족구성원으로 한정되어 있었다. 그러나 환경변화로 인하여 돌봄에 대한 사회적 책임성이 강조되고 있으며, 그 결과 사회서비스에 대한 사회적 수요가 급증하게 되었다. 이러한 사회서비스에 대한 급격한 수요 증가로 인해 공공부문을 통한 공급에 한계에 직면하게 되었으며, 사회서비스에 대한 시장기제를 도입하게 되는 계기가 되었다.

사회서비스에 대한 시장기제의 도입은 공급자(공공부문 및 민간부문)와 이용자 간의 관계에 대한 재구조화를 촉진하였다. 즉, 기존의 공공부문에 의한 사회서비스 제공이 제한적인 이용자를 대상으로 일방적인 방향으로 제공되었다면, 민간부문으로의 확대를 통해 이용자가 증가하였으며, 이에 따라 사회서비스 제공과정에 대한 이용자의 참여요구가 높아지게 만들었다.

특히 민간부문의 비영리기관(사회복지재단 등) 뿐만 아니라 영리목적의 기관까지 사회서비스 시장에 진입할 수 있도록 권장 하면서 이용자의 요구가 사회서비스 제공과정에 적극적으로 반영되게 되었다. 이러한 이용자 요구반영 증가는 자연스럽게 사회서비스 품질 향상에 대한 내용으로 연계되었으며, 사회서비스에 대한 품질관리에 대한 중요성이 강조되는 계기가 되었다.

### 3. 사회서비스 품질평가

#### 1) 서비스 품질과 품질평가

품질은 사전적 용어로 물건의 성질과 바탕을 의미하며, 물품이 갖는 성질 또는 속성을 의미한다. 이는 기본적으로 바람직한 상태에 대한 기준을 의미하여, 규범적이고 이상향적인 상태를 내포하고 있는 개념이다.

이러한 측면에서 서비스 품질은 해당 서비스가 마땅히 가져야할 기준을 의미한다고 할 수 있다. 다만 서비스는 일반 물품과 달리 무형으로 존재하는 것으로서 객관적이고 절대적인 상태가 아닌 해당 서비스 이용자가 주관적이고 상대적으로 지각하는 정도를 의미한다.

품질(Quality)은 일반적으로 객관적 품질과 주관적 품질로 구분해 볼 수 있다(Garvin, 1983). 객관적 품질은 제품이나 서비스가 가지는 객관적 특징을 의미하며, 기계적 품질(Mechanistic Quality)이라고도 한다. 주관적 품질은 제품이나 서비스에 대해 개인이 가지는 주관적 지각의 정도를 의미하며, 인적품질(Humanistic Quality) 또는 지각된 품질(Perceived Quality)이라고도 한다. 서비스 품질은 이용자가 가지는 주관적 판단에 근거하는 것으로서 지각된 품질이라고 할 수 있다(라준영 외, 2008).

Lewis & Booms(1983)는 서비스 품질은 사용한 서비스에 대한 고객의 기대(expectation)와 지각(Perceive)의 일치정도를 의미한다고 하였다. Parasuraman, Zeithaml, and Berry(1988)은 해당 서비스가 사회적으로 바람직하다 지각되는 기준에 얼마나 부합한다고 인식하는 정도라고 하였다.

서비스 품질평가는 서비스 이용자의 기대와 지각의 척도(Measure, 차이)를 측정하는 것을 의미한다. 즉, 서비스에 대해 기대되는 이상적 기준과 실제 서비스 수행을 통해 얻게 되는 지각된 성과의 차이(Gap)를 통해 서비스에 대한 품질을 평가하게 되는 것이다.

## 2) 서비스품질평가와 고객만족도 조사

서비스 품질평가에 있어 일부 연구들에서는 고객만족도와 혼동하여 사용되기도 한다. 서비스 품질과 고객만족도는 불가분의 관계에 있다. 서비스제공자는 이윤 극대화를 위해 많은 고객을 유치하여야 하며, 이를 위해 서비스에 대한 고객만족을 실현하여야 하며, 이를 위해서는 서비스에 대한 품질관리가 이루어져야 하기 때문이다. 서비스 품질관리를 위해서는 서비스 품질에 대한 평가가 바탕이 되어야 한다. 이러한 서비스 품질평가에 있어 주요한 측정항목 중 하나 고객만족도가 활용되고 있다. 이러한 상호관계성으로 인하여 고객만족도 조사와 서비스 품질평가를 혼용하고 있는 것이다.

그러나 고객만족도 조사와 서비스 품질평가는 다른 비슷하면서도 비슷한 개념이라고 할 수 있다. 서비스품질은 서비스 이용 고객의 주관적 판단이 중요시되는 상대적 개념이다. 특히 서비스에 대한 상대적 우수성을 판단하는 것을 의미한다(Parasuraman & Zeithaml,

Berry, 1988; 이재필 & 이시경, 2009). 반면 고객만족은 서비스 경험 후 이용 고객의 기대 대비 만족하는 정도를 의미한다. 즉, 고객만족은 불일치된 기대와 사전적 감정이 결합되어 발생한 복합적 심리상태라고 할 수 있다(이재필 & 이시경, 2009).

고객만족과 서비스 품질의 차이는 이를 평가하는 내용과 관점, 기대에 대한 개념 등에서 뚜렷한 차이를 보이고 있다. 고객만족은 해당 서비스에 대해 사전에 기대했던 것보다 만족하였는지를 묻는 감정에 기반한 평가라면, 서비스품질은 각 서비스 항목에 대해서 얼마나 우수하다고 판단하는가를 평가하게 된다.

고객만족은 서비스 이용자의 관점만을 고려한다면 서비스품질은 서비스 이용자뿐만 아니라 제공자의 관점까지도 고려하게 된다. 고객만족에서는 제공할 것이라 느끼는 기준과 실제 경험 수준의 차이를 만족이라고 하는 반면, 서비스품질에서는 서비스에 대한 규범적인 기준과 실제 경험 수준과의 차이를 품질이라고 정의하고 있다.

고객만족과 서비스 품질이 다르게 정의되고 있기는 하나 서비스 품질관리라는 측면에서 불가분의 관계에 있는 만큼 사회서비스 품질평가 모형 연구에 있어 두 가지 요소를 모두 고려할 필요가 있다.

〈표 2-1〉 고객만족과 서비스 품질 비교

구분	고객만족	서비스품질
정의	• 불일치된 기대와 사전적 감정이 결합되어 발생한 복합적 심리상태. 즉, 기대했던 것보다 좋았는지에 대한 느낌	• 제공되는 서비스의 상대적 우수성 및 열등성에 대한 전반적인 인상
평가내용	• 전반적으로 만족했는지(사전에 기대했던 것 보다 좋았는지)에 대한 감정적 느낌을 평가	• 각 서비스 항목에 대해 얼마나 우수하다고 생각 하는지를 평가
관점	• 소비자의 관점으로 눈에 보이는 부분을 중심으로 평가	• 소비자의 관점뿐만 아니라 서비스 제공자의 관점에서 눈에 보이지 않는 부분까지 고려
태도와 의 관계	• 일시적이고 특정상황에 따른 판단으로 장기적인 태도의 선행변수 역할(태도의 감정적 차원)	• 장기적이고 전반적인 평가인 태도와 매우 유사(태도의 인지적 차원)
기대의 개념	• 만족 : 예측적인 기준(서비스 제공자가 제공할 것이라고 느끼고 있는 것과 실제 경험 수준과의 차이	• 품질 : 규범적인 기준(어떤 서비스가 제공되어야만 하는지에 대한 믿음)과 실제 경험한 수준과의 차이

자료 : 이재필 &amp; 이시경(2009)

## 제2절 사회서비스 품질평가 현황

### 1. 해외의 사회서비스 품질평가 제도

#### 1) 영국의 사회서비스 품질평가 제도

영국의 사회서비스 품질관리는 사회서비스제도를 시행하는 여러국가들 중 가장 강력하게 이루어지고 있다. 영국은 사회서비스 품질관리와 관련하여 전담기구를 설치하고 권한을 위임함으로써 전문적인 품질관리를 추진하고 있다. 영국은 1984년 등록시설법(Registered

Home Act)와 1985년 사회서비스원(Social Service Inspectorate) 설립을 통해 사회서비스에 대한 품질관리를 시작하였다. 2000년에는 보호기준법(Care Standard Act)을 통해 사회서비스에 대한 최소기준 제시와 함께 모티터링 체제를 구축하였다. 이때 국가보호기준위원회(NCSC: National Care Standard Commission)을 설치하고 중앙집권적 규제정책을 시행하였다. 2003년 보건 및 사회보호법(Health and Social Care -Community Health and Standard- Act)를 통해 사회보호조사위원회(CSCI: Commission for Social Care Inspection)을 설립하고 감독기능을 일원화하였다. 2009년 CSCI를 보거사회서비스 질 관리위원회(CQC: Care Quality Commission)로 변경하여 사회서비스 품질관리 기능을 전담토록 하고 있다.

CQC는 비영리기구이긴 하나 정부의 법적근거에 의해 설립된 기구이다. 특히 2010년 10월부터 보건사회보호법에 근거하여 모든 사회서비스 제공기관들이 CQC의 인증을 받도록 의무화 하면서 그 지위를 인정받고 있다.

CQC는 사회서비스와 보건 분야에 있어 서비스 품질관리를 담당하고 있다. 이를 위해 최소기준을 제시하고 이에 대한 준수를 위한 규제행위를 수행하며, 때에 따라서는 강력한 법적 조치를 취하기도 한다. 이를 위해 서비스 품질관리와 관련하여 욕구와 권리에 근거한 사람 중심 보호, 보건 및 사회보호 서비스의 조화로운 운영, 질 낮은 서비스의 중단, 양질의 서비스에 대한 보호 지원, 타 기관과의 협력적 관계형성 등의 업무를 수행하고 있다.

영국의 사회서비스 품질관리는 인허가제뿐만 아니라 강제인증제의 성격도 강하게 지니고 있다. 서비스제공자들은 관련 법률에 의거하여 조직을 설립하고, 해당 조직은 전담기구가 제시하는 최소품질기준에 대한 부합 여부를 판단 받아야 한다. 그리고 이 적합여부 판단을

통해 서비스 제공기관으로 등록된다는 측면에서 인허가제의 성격을 지니고 있다. 또한 인허가 이후에는 지속적으로 평가를 통한 품질관리를 받게 된다는 측면에서 강제인증방식의 성격도 가지고 있다.

## 2) 미국의 사회서비스 품질평가 제도

미국의 사회서비스 품질관리는 각 서비스 영역별로 다르게 운영하고 있다는 특징이 있다. 보건 및 의료서비스 분야와 장기요양서비스의 경우 보건부 산하의 CMS(Center for Medicare and Medicaid Service)에서 담당하고 있다. 해당 기관은 매년 보건 및 의료서비스 시설에 대한 평가를 실시하는 것으로 서비스 품질을 관리하고 있다. 반면 같은 보건 및 의료서비스 분야라고 하더라도 민간 기구인 보건시설인증원(JCAHO: Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization)을 통해 인증제로 운영되기도 한다. 이 경우 법적 강제성은 없으나 관련 기관계 연계시킴으로서 비교적 강제력을 가진 품질관리 기관으로 작동하도록 규정되어 있다.

반면 재활서비스 분야의 경우 민간기구를 통한 인증제 형태로 사회서비스 품질관리가 운영되고 있다. 재활시설인증원(CARF: Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities)을 통해 서비스 제공기관들이 인증을 받을 수 있도록 하고 있으나 강제성은 없는 상황이다. CARF를 통한 품질관리는 서비스 인증과 시설인증이 동시에 존재하는 형태를 띠고 있다. 지역사회서비스 역시 민간기구를 통한 인증제로 운영되고 있다. 지역사회서비스에 대한 인증은 미국인증협회(COA: Council on Accreditation)를 통해 이루어지고 있으며, 지역의 사회서비스에 대한 품질관리에 중점을 두고 있다.

## 2. 우리나라의 사회서비스 품질평가 제도

우리나라의 사회서비스 품질평가는 사회서비스 제공기관에 대한 품질평가를 통한 관리지원으로 제공기관의 역량을 강화하고 서비스 품질을 제고하는데 목적이 있다. 이를 위해 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제30조 및 시행령 제7조 시행규칙 제19조에 근거하여 사회보장정보원에 위탁하여 실시하고 있다.

〈표 2-2〉 사회서비스 품질평가 관련 법령 근거

법령	근거조항
사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제30조(사회서비스 품질관리) ① 보건복지부 장관은 이용자를 보호하고 사회서비스의 품질기준을 정하고, 그 품질기준에 따라 제공자가 제공하는 사회서비스의 질을 평가하는 등 사회서비스 품질관리 업무를 수행하여야 한다.</li> </ul>
사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행령	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제7조(업무의 위탁) ① 보건복지부장관은 법 제27조 제2항, 제28조제2항, 제29조제3항, 제30조제2항에 따라 다음 각 호의 업무를 사회보장정보원에 위탁한다.</li> </ul>
사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제19조(사회서비스 품질관리) ② 사회보장정보원은 법 제30조제1항에 따라 제공자가 제공하는 사회서비스의 품질을 3년마다 1회 이상 평가하여야 한다.</li> </ul>

사회서비스 품질평가는 노인돌봄종합서비스, 가사·간병 방문지원 서비스, 산모·신생아 건강관리지원서비스, 지역사회서비스투자사업 등 4종의 바우처 사업에 대해 법정 평가체계로 운영하고 있다. 이를 위해 2010년과 2011년 품질평가 시범운영을 실시하였다. 2010년에는 산모신생아서비스 제공기관 143개를 대상으로 품질평가를 실시하였으며, 2011년에는 가사·간병 방문지원서비스와 노인돌봄종합서비스 제공기관 319개를 대상으로 시범평가를 실시하였다.



&lt;표 2-3&gt; 사회서비스 품질평가 추진현황

구분	1기				2기			3기
	'12년	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년	'18년	'19년
대상	지역사회 투자사업 (표준모 델 3개)	산모신생아 가산간병 노인돌봄	지역사회 투자사업 (표준)	지역사회 투자사업 (비표준)	산모신생아 가산간병 노인돌봄	지역사회 투자사업 (표준)	지역사회 투자사업 (비표준)	산모신생아 가산간병 노인돌봄
평가 대상 수	357개	1,850개	1,635개	1,409개	1,897개	2,096개	2,471개	2,200개
평가 유형	현 장	357개 (100%)	702개 (37.9%)	740개 (45.3%)	513개 (37.5%)	705개 (37.2%)	734개 (35%)	660개 (26.7%)
	자 체	-	1,148개	894개	853개	1,192개	1,362개	1,811개
평가결과 (평균점수)	81.02	84.22	76.45	79.76	86.79	77.90	81.48	진행중
평가 항목	현장평가(70%) + 이용자만족도(30%)			현장평가(75%) + 이용자만족도(25%)		현장평가(73%) + 이용자·제공인력만족도(27%)		

2012년부터 3년 단위 평가를 기준으로 사회서비스 품질평가가 진행되고 있으며, 2019년 제3기 평가가 진행되고 있다. 사회서비스 품질관리 평가는 사업별 전국단위별로 3년마다 진행되며, 지역사회투자사업은 3개 유사 사업군(아동역량개발, 사회참여지원, 신체건강지원)으로 나누어 2개년에 걸쳐 평가하고 있다.

사회서비스 품질평가 제1기는 2012년 ~ 2015년에 실시되었으며, 2012년에는 ‘지역사회투자사업’ 표준모델 3개를 대상으로 실시되었다. 2013년에는 ‘산모신생아서비스’와 ‘가산·간병방문지원서비스’, ‘노인돌봄종합서비스’를 대상으로, 2014년에는 ‘지역사회투자사업’ 표준모델을 2015년에는 ‘지역사회투자사업’ 비표준모델을 대상으로 품질평가가 진행되었다.

제2기 품질평가인 2016년 ~ 2018년 평가는 2016년 ‘산모신생아서비스’와 ‘가산·간병방문지원서비스’, ‘노인돌봄종합서비스’를 대상으로, 2017년과 2018년에는 ‘지역사회투자사업’ 표준모델과 비표준모델을 대상으로 평가가 실시되었다.

제3기 품질평가는 2019년 ~ 2021년까지 시행되며, 2019년은 ‘산모 신생아서비스’와 ‘가산·간병방문지원서비스’, ‘노인돌봄종합서비스’를 대상으로 품질평가가 실시된다.

평가대상이 되는 기관은 제공기관으로 등록 후 2년 이상이 경과된 기관을 대상으로 하며, 기관폐업, 사업폐지, 휴업 시 제외된다. 평가 지표의 적용기간은 평가 전전년도 7월 1일부터 평가연도 6월 30일까지 2개년의 자료를 대상으로 평가를 실시하고 있다.

평가방법은 자체평가와 현장평가로 구분하여 2단계로 진행되고 있다. 서비스 제공기관에서 평가지표에 따라 직접 점수를 입력하는 자체평가가 1단계로 진행되며, 전문가로 구성된 현장평가팀이 기관을 방문하여 평가하는 현장평가가 2단계로 진행된다. 1단계 자체평가는 모든 평가대상 기관이 수행하게 되며, 2단계 현장평가는 전년도 사업 실적을 기준으로 현장평가비율에 따라 일부 기관만 실시하고 있다.

이외에도 이용자만족도와 제공인력 만족도에 대한 평가를 통해 사용자의 만족도 점수를 반영하고 있다. 이외에도 현장평가 결과에 대한 이의신청을 제기한 기관에 대해 확인평가를 실시하고 있다.

우리나라의 사회서비스 품질평가는 초기단계를 지나 정착단계에 진입하고 있다. 초기의 품질평가는 사회서비스 제공 시장의 양적 확대를 위한 최소기준을 제시하는데 집중하였다. 사회서비스 제공기관으로 등록할 수 있는 최소기준을 제공함으로써 민간부문의 기관들이 사회서비스 시장에 진입할 수 있도록 해주었으며, 이를 통한 양적확대를 이룰 수 있는 토대가 되었다. 또한 이용자들에게는 최소한의 품질 기준을 갖춘 서비스가 제공될 수 있도록 가이드 역할을 수행하여 왔다.

그러나 사회서비스의 양적 확대가 일정부분 이루어진 현 시점에서는 사회서비스 품질평가가 가지는 근원적인 목적인 품질제고 및 이용자 만족도 제고를 위한 형태로 개선될 필요성이 제기되고 있다.

특히 자체평가와 일부 전문가를 활용한 현장평가로 이루어진 사회서비스 품질평가의 체계에 대한 개선과, 평가를 위한 모형 및 지표에 대한 개선이 동시에 이루어질 필요가 있다. 이를 통해 이용고객에 의해서 이루어지는 진정한 품질평가가 진행될 수 있도록 하여야 할 것이며, 사회서비스의 전반적인 품질을 제고할 수 있도록 하여야 할 것이다.

## 제3절 서비스 품질 모형

### 1. 서비스 품질 기본모형

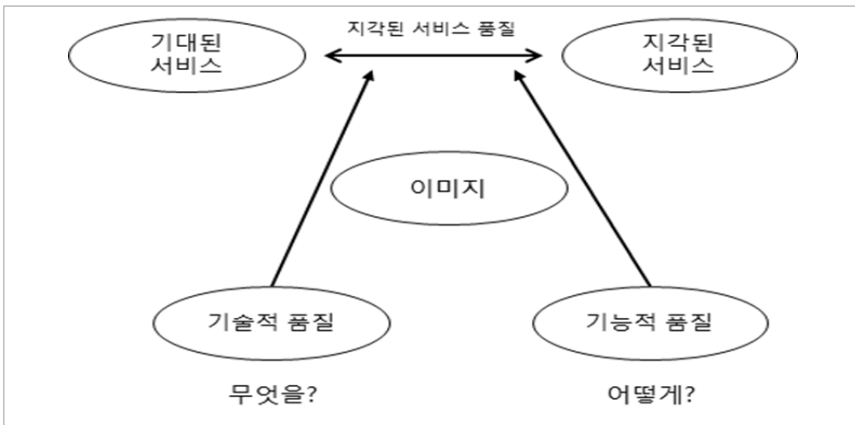
민간부문은 서비스 품질관리의 중요성에 대해서 공공부문보다 먼저 인식하게 되었으며, 이를 바탕으로 다양한 서비스품질평가 모형을 개발해 왔다. 민간부문은 이윤창출을 목적으로 하며, 궁극적으로는 조직의 생존을 추구한다. 이를 위해 환경과 소비자의 반응에 적극적이고 즉각적으로 대응해야 한다는 측면에서 생존 수단으로서 서비스품질관리가 논의되어온 것이다. 서비스 품질관리를 통한 고객 및 이용자들의 만족도 제고가 조직의 생존과 연관된다는 것을 인식하고, 서비스 품질관리 방안 마련을 위해 노력한 것이다.

민간부문에서 서비스 품질관리의 중요성이 인식되고 연구되기 시작한 것은 1980년대 들어서면서 부터이다. 1950년대와 1960년대는 주로 시장상황에서의 판매 전략에 대한 연구가 진행되어 왔다. 소비재나 산업재를 어떻게 생산할 것이며, 이를 시장에서 누구에게 판매할 것인가가 주요한 목적이었다. 1970년대 들어 서비스를 상품으로 인식하게 되었고 1980년대에는 서비스 판매를 위한 마케팅이 본격적으로 연구되면서 서비스 품질에 대한 연구들이 나타나게 되었다.

서비스 품질에 대한 대표적인 연구로는 Gronroos(1984)북유럽(Nordic)모형, Parasuraman & Zeithaml, Berry(1985, 1988)의 SERVQUAL모형, Rust & Oliver(1994)의 삼요소(Three-Component)모형, Dabholka & Thorpe, Rentz(1996)의 다단계(Multilevel)모형 등이 있다.

### 1) Gronroos의 북유럽 모형

Gronroos(1984)는 고객은 기대된 서비스(Expected service)와 지각된 서비스(Perceived service)의 차이를 비교함으로써 전체적인 서비스 품질을 인식한다고 하였다. 아울러 기술적 품질과 기능적 품질, 이미지의 세 가지 평가요인을 바탕으로 서비스 품질평가가 이루어진다고 제시하였다. 기술적 품질이란 고객이 서비스 제공자로부터 ‘무엇을 받았는가(What)’와 관계되는 것으로 결과품질이라고도 한다. 기능적 품질은 고객이 서비스 제공자로부터 ‘어떻게 받았는가(How)’와 관련된 것으로 과정품질이라고도 한다. ‘이미지’는 해당 서비스 제공자에 대해 기대하는 서비스의 기술과 기능을 인식하는데 영향을 미친다고 하였다. 즉, 고객이 식당에서 식사 할 때 해당 식당이 가지는 이미지를 통해 음식의 맛과 종업원의 친절도를 기대하게 되며, 실제 식사를 과정 속에서 식당 음식의 맛은 어떠했는가(기술적 품질)와 식당 종업원이 얼마나 친절했는가(기능적 품질)를 지각함으로써 서비스 품질을 평가하게 된다는 것이다.

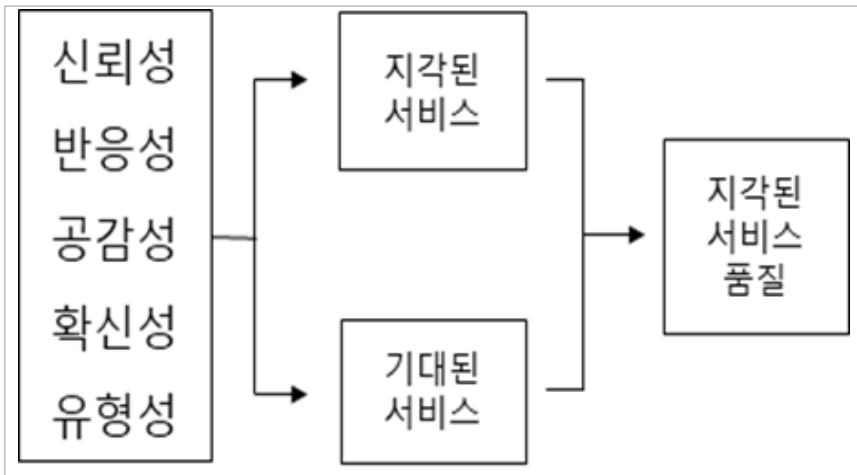


[그림 2-1] Gronroos의 서비스 품질평가 모형

## 2) SERVQUAL모형

SERVQUAL모형은 고객이 서비스에 대해 어떻게 인식하는가에 따라 측정되어야 한다는 전제를 바탕으로 ‘서비스 품질에 대한 기대’와 ‘지각된 서비스 품질’의 차이에 의해 서비스 품질이 평가된다고 하였다. 서비스 품질평가가 이용의 결과뿐만 아니라 제공과정에 대한 평가에서도 이루어지며, 서비스 제공자와 고객 간의 상호작용이 품질평가에 있어서 중요시되어야 한다고 주장하였다(이재필 & 이시경, 2009).

SERVQUAL모형은 R. Oliver(1980)의 기대불일치(Disconfirmation) 모형에 기초하여 개발되었다. 기대불일치모형은 서비스 품질평가에 있어 고객이 미리 해당 서비스에 대한 기대수준을 가지고 있어야 하며, 해당 기대수준을 바탕으로 실제 체감한 서비스품질의 정도를 평가하게 된다고 하였다.



[그림 2-2] SERVQUAL 서비스 품질평가 모형

SERVQUAL모형은 이론적 연구만으로 개발된 평가모형이 아니며, 실증연구를 통해 서비스 품질평가에 영향을 미치는 요인을 밝혀냄으로서 현재 가장 널리 사용되는 서비스 평가모형이 되었다. Parasuraman & Zeithaml, Berry는 1985년 이론적 연구를 통해 신뢰성(reliability), 반응성(responsiveness), 능력(competence), 접근성(access), 예절성(courtesy), 의사소통(communication), 신용도(credibility), 안전성(security), 고객이해(understanding the customer), 유형성(tangibles) 등 10가지 차원을 통해 품질평가가 이루어진다고 제시하였다. 이후 1988년 실증연구를 통해 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 반응성(responsiveness), 확신성(assurance), 공감성(empathy)의 5개 영역 22개 항목(지표)로 모형을 수정하였다.

&lt;표 2-4&gt; SERVQUAL 모형의 5가지 영역 및 항목(지표)

구성차원	내용	세부지표
유형성 (Tangibles)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 물리적 시설, 설비, 종업원의 복장 등의 외형적 요소</li> </ul>	1. 현대적 시설 2. 설비의 외관 3. 직원들의 깔끔함 4. 서비스와 관련된 제반자료(설명서·팸플릿의 외형)
신뢰성 (Reliability)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 믿을 수 있고 정확한 임무(서비스) 수행 능력</li> </ul>	5. 서비스의 약속시간 준수 6. 고객이 문제에 봉착했을 때 성심성의를 다 보임 7. 첫 번에 제대로 서비스를 수행함 8. 약속한 시간에 서비스를 제공함 9. 작은 실수조차 없는 완벽함
반응성 (Responsiveness)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 즉각적이고 자발적인 도움을 줄 수 있는 정도</li> </ul>	10. 서비스 제공시간의 정확한 약속 11. 직원들의 신속한 서비스 제공자세 12. 직원들의 언제나 가까운 고객지원 자세 13. 아무리 바빠도 고객의 요청에 응하는 직원
확신성 (Assurance)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직원의 예절과 지식을 통해 고객에게 신뢰와 확신을 줄 수 있는 능력</li> </ul>	14. 고객에게 확신을 주는 직원들의 행동 15. 고객에게 주는 거래의 안전성 16. 항상 고객에게 친절한 직원 17. 고객의 어떠한 문의에도 대답 가능한 직원
공감성 (Empathy)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객에게 개별적인 관심과 배려를 표시하는 능력</li> </ul>	19. 고객 개인에 대한 관심 20. 고객에게 편리하게 시간대를 조정 21. 고객에게 최대한 이익을 주려는 직원 22. 고객욕구에 대한 직원들의 이해

자료 : Zeithaml & Berry, Parasuraman(1988), 이재필 & 이시경(2009)

유형성(Tangibles)은 물리적 시설, 설비, 종업원의 복장 등의 외형적 요소를 의미한다. 신뢰성(Reliability) 믿을 수 있고 정확한 임무(서비스) 수행을 능력을 의미하는 것으로서, 고객이 받는 서비스에 대해 신뢰감을 가질 수 있게 할 때 고객들은 서비스 품질을 높게 인식한다고 하였다. 반응성(Responsiveness)은 고객의 필요나 요구가 있을 시

즉각적이고 자발적으로 도움을 줄수 있는 정도를 의미하며, 이를 통해 고객들은 서비스 품질을 높게 평가한다고 하였다. 확신성(Assurance)은 서비스 직원들의 능력, 공손함, 예절, 지식을 통해 고객에게 신뢰와 확신을 줄수 있는 능력을 의미한다. 고객들은 직원들이 예의 바르고 친절하게 고객을 대하는 것을 통해 안전성이 있다고 인식하며, 서비스 품질을 높게 평가하게 된다는 것이다. 공감성(Empathy)은 고객에게 개별적인 관심과 배려를 표시하는 능력으로 접근 용이성, 의사소통, 고객에 대한 이해 등이 포함된다. 이중 신뢰성이 가장 중요한 요소라고 하였다.

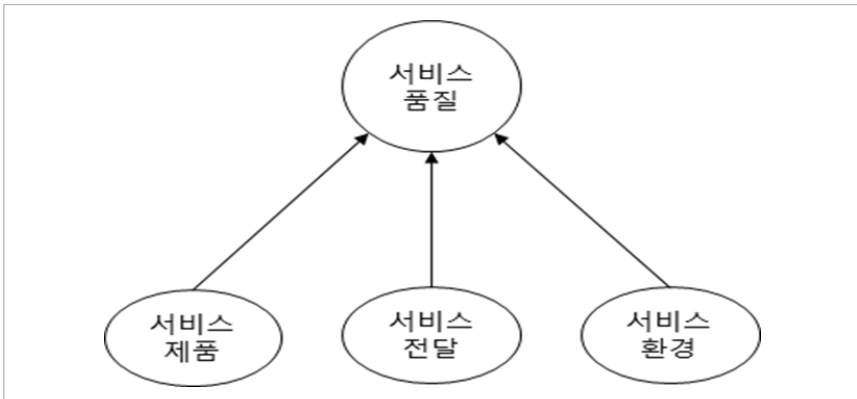
Parasuraman & Zeithaml, Berry는 SERVQUAL모형이 서비스 품질의 강점과 약점을 발견하기 위한 진단적 목적을 가지고 있다고 제시하기도 하였다. 이를 위해 총5개 영역 22개 항목에 대하여 2번에 걸쳐 조사를 진행하도록 하였다. 먼저 22개 항목을 통해 고객이 기대하고 있는 정도를 측정하였으며, 이후 동일한 항목을 통해 성과를 측정하였다. 이후 기대와 성과의 차이를 통해

SERVQUAL모형 이론적 연구와 다단계의 체계적이고 반복적인 실증연구를 통해 서비스품질을 평가할 수 있게 제시된 모형이라는 측면에서 의의를 가진다. 그러나 기대(expectation)를 어떻게 정의할 것인가에 대한 문제가 존재한다. 기대수준은 일반적으로 규범적인 성격을 가지고 있다. 즉, SERVQUAL모형은 이상적 기대를 기준으로 지각된 서비스를 비교 평가하는 것으로서 기대된 서비스와 지각된 서비스의 차이를 규명하는데 한계가 존재한다. 또한 SERVQUAL 모형은 기대된 서비스와 지각된 서비스를 함께 측정하기 때문에 평가를 수행하는 고객에서 정보 과잉(information overloading) 또는 부담을 초래할 위험이 있다.(임호순 외, 2005). 이로 인해 SERVQUAL모형의 측정에 대한 타당도 문제가 발생하는 한계점이 존재한다.



### 3) 삼요소(Three-Component)모형

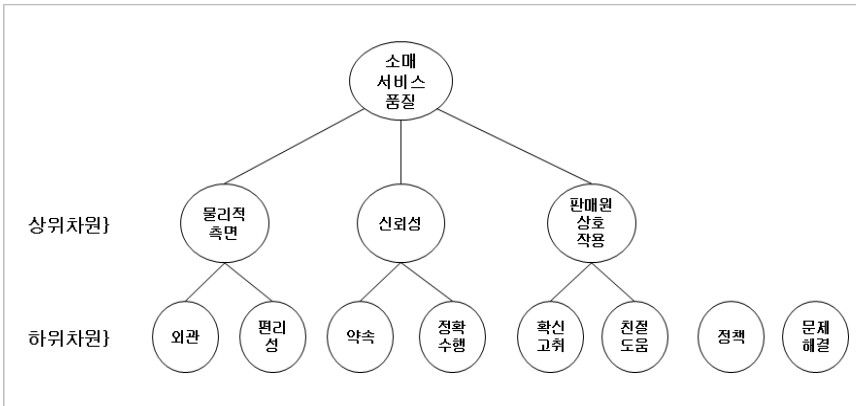
Rust & Oliver(1994)는 서비스 품질평가의 중요한 요인으로서 서비스제품(service product), 서비스전달(service delivery), 서비스환경(service environment)의 세 가지 품질차원을 제안하였다. 서비스제품은 결과적 품질로서 서비스 제공을 통해 나타나는 결과에 대한 지각을 의미한다. Gronroos가 제시한 무엇을 제공할 것인가와 연계되며, 기술품질(technical quality)이라고도 한다. 서비스전달은 과정 품질과 관련된 것으로 서비스를 제공하는 과정에서 나타나는 품질에 대한 지각을 의미한다. Gronroos의 어떻게 전달할 것인가와 연계되며, 기술적 품질(functional quality)이라고도 한다. 서비스 환경(service environment)은 서비스제품과 서비스전달을 둘러싼 환경적인 요인으로 서비스 전달의 배경과 연관되어 있다.



[그림 2-3] 삼요소(Three-Component) 품질평가 모형

#### 4) 다단계(Multi-level) 모형

다단계 모형은 서비스품질평가 요인들이 단일차원이 아니라 이차원의 다단계 구조로 이루어져 있다고 제시하였다. Dabholka, Thorpe 및 Rentz(1996)은 소매형태의서비스 품질은 상위차원(이차요인)과 하위차원(일차요인)으로 이루어진 위계적 구조의 다단계로 구성되어 있다고 제시하였다. 상위차원(이차요인)은 물리적 측면, 신뢰성, 판매원 상호작용 등 총3개 차원으로 이루어져 있다고 제시하였다. 하위차원은 각 상위차원별로 각 2개씩 이루어져 있다고 제시하였다. 물리적측면의 하위차원은 외관과 편리성, 신뢰성의 하위차원으로는 약속과 정확한 수행, 판매원 상호작용의 하위차원으로는 확신의 고취와 친절 및 도움으로 구성된다고 제시하였다. 이외에도 정책과 문제해결은 각각 독립적인 하위차원으로서 품질평가 모형 내에 존재한다고 제시하였다.



[그림 2-4] 다단계(Multi-level) 품질평가 모형

다단계 모형에서 제시하는 품질차원들은 SERVQUAL모형의 품질차원을 바탕으로 제시되었다. 다단계모형의 상위차원은 SERVQUAL모형의 5가지 차원을 재분류한 것이다. 물리적 측면은 유형성 차원을 반영하였으며, 판매원 상호작용은 확신성, 반응성, 공감성을 반영하여 새롭게 제시하였다. 신뢰성 차원은 SERVQUAL모형을 그대로 활용하였다. 정책과 문제해결은 SERVQUAL 모형의 신뢰성과 공감성을 바탕으로 새롭게 제시되었다. 이를 통해 다단계모형은 3+2차원의 품질차원으로 구성되었다고 할 수 있다. 상위차원인 물리적 측면, 신뢰성, 판매원 상호작용에 독립적 차원인 정책과 문제해결을 더하여 서비스 품질 모형이 구축되었다.

## 5) SERVPERF모형

SERVPERF모형은 SERVQUAL모형이 가지는 한계점을 극복하고, 실현가능한 서비스 품질평가 방법을 제시하기 위한 노력으로 탄생하였다. Cronin & Taylor(1992)는 서비스품질의 측정이 기대와 지각(성과)의 차이를 통해 가능하다고 제시한 SERVQUAL모형을 비판하고, 지각에 대한 측정만을 통해 서비스품질에 대한 측정이 가능하다고 제시하였다. SERVQUAL모형에서 제시하는 서비스품질은 고객만족에서 제시하는 만족 vs. 불만족의 관계에 국한되고 있어 서비스품질과 고객만족을 구분하지 못하고 있다는 것이다.

Cronin & Taylor(1992)는 서비스품질은 곧 성과이며, 성과에 대한 측정만으로 서비스품질에 대해 측정하는 것이 더욱 타당하다고 제시하였다. SERVQUAL모형에서 제시한 22개 측정 속성을 활용하여 은행, 해충퇴치, 세탁소, 패스트푸드 등 4가지 산업의 서비스 품질에 대한 측정을 실시하였으며, SERVQUAL모형과의 비교를 통해 모형의 적합도와

설명력( $R^2$ )을 살펴보았다. 이를 통해 SERVQUAL모형이 2개 산업(은행, 패스트푸드)에 적합하게 사용될 수 있는 반면 SERVPERF모형은 4개 산업 모두에 적합하게 사용될 수 있음을 제시하였다. 또한 회귀분석을 통해 SERVPERF모형의 설명력이 높게 나타나고 있다고 제시하였다.

## 6) 서비스 품질평가 기본모형의 비교

이상에서 제시된 주요 서비스 품질평가 기본모형들을 비교해볼 수 있다. 서비스품질에 대한 개념적 정의에 있어 Gronroos모형과 SERVQUAL모형에서는 기대와 성과의 차이로 규정하고 있는 반면 SERVPERF모형은 지각된 성과로 제시하고 있다. 기대에 대한 개념은 Gronroos모형과 SERVQUAL모형에서 규범적인 기대를 제시한 반면, SERVPERF모형은 기대를 측정하지 않고 있다. 평가를 위한 모형의 차원과 항목은 Gronroos모형이 3개 차원 10개 항목을 SERVQUAL 모형과 SERVPERF모형은 5개 차원의 22개 항목을 제시하였다. 관련 모형들의 비교는 다음의 <표 2-5>와 같다.

<표 2-5> 서비스 품질평가 모형 비교

구분	서비스품질	기대	차원 및 항목	연구자
북유럽모형	기대-성과	규범적 기대	3개 차원 10개 항목	Gronroos(1984)
SERVQUAL	기대-성과	규범적 기대	5개 차원 22개 항목	Parasuraman & Zeithaml, Berry(1988)
SERVPERF	지각된 성과	측정안함	5개 차원 22개 항목	Cronin & Taylor(1992)

자료 : 우양호·홍미영(2004) 일부 발췌

## 사회서비스 품질평가 체계 분석

제1절 서비스 품질평가 체계

제2절 서비스 품질평가 체계 비교

제3절 선행연구를 통한 평가체계 비교



## 제3장 사회서비스 품질평가 모형

### 제1절 우리나라의 서비스 품질 평가

#### 1. 민간부문 서비스 품질평가

Gronroos모형, SERVQUAL, 삼요소모형, 다단계모형, SERVPERF 모형과 같은 서비스 품질 기본 모형은 실질적 평가 체계를 제시하기도 하지만 개념적 체계만으로 제시되기도 하였다. 이에 따라 서비스 품질평가를 위한 실제 연구들에서는 이들 모형에서 제시한 평가체계에 현실적 내용을 반영한 수정 모형들이 사용되어 왔다.

그러나 서비스 품질 모형들이 각 연구자별로 다양하게 나타나면서 평가결과에 대한 신뢰성과 다당성에 많은 문제가 발생하게 되었으며, 공신력 있는 기관을 통한 표준 평가체계를 개발하게 되었다.

우리나라에서도 서비스 품질평가를 위해 다양한 평가모형과 체계들을 개발해왔다. 이들 모형은 서비스 품질평가를 위한 차원(영역)만 개념적으로 제시한 것이 아니라 해당 차원을 측정하기 위한 항목과 세부지표들까지 제시하고 있다. 대표적으로 한국서비스품질지수(KS-SQI), 한국산업고객만족도(KCSI-PS), SSQI 등이 있다.

우리나라의 서비스품질 평가는 1992년 실시된 대한민국산업고객만족도 조사(KCSI: Korean Customer Satisfaction Index)가 시초라고 할 수 있다. KCSI는 12개 업종을 대상으로 시작되었으며, 이후 나타나는 서비스 품질평가 모형들에 영향을 미쳤다. 이후 1998년 한국생산성본부가 주관하여 국가고객만족도 조사(NCSI: National Customer Satisfaction Index)가 시행되었다. NCSI는 미국의 고객만족도지수(ACSI: American Customer Satisfaction Index)의 평가모형을 동일하게 적용하여 평가에 활용하였다. KCSI와 NCSI는 서비스 산업뿐만 아니라 제조업 등 산업전반을 대상으로 평가를 실시하였으며, 전반적인 만족도를 측정하는 모호한 평가방법 등으로 인해 진정한 서비스품질평가로 보기에는 한계가 있었다.

이후 공공부문 서비스 품질평가에 적합한 평가모형 개발의 필요성이 인정되었으며, 민간부분의 한국서비스품질지수(KS-SQI) 평가모형, 서울서비스품질지수(SSQI 혹은 SSI), 한국산업고객만족도를 공공부문에 접목한 KCSI-PS 등이 개발되어 활용되었다.

### 1) 한국서비스품질지수(KS-SQI)

한국서비스품질지수(KS-SQI: Korea Standard-Service Quality Index)는 한국표준협회 주관으로 서울대학교가 공동 개발한 서비스 품질평가 모형으로 민간부문에서 활용되었다. 해당 품질평가 모형은 SERVQUAL 모형을 기본으로 하고 있다. SERVQUAL의 5가지 평가차원(신뢰성, 유형성, 응답성, 공감성, 확신성)에 서비스 결과에 대한 성과평가 측면을 더하여 8개 차원으로 제시하였다. 평가항목은 SERVQUAL의 22개에서 16개로 축소하였다. SERVQUAL 평가 항목

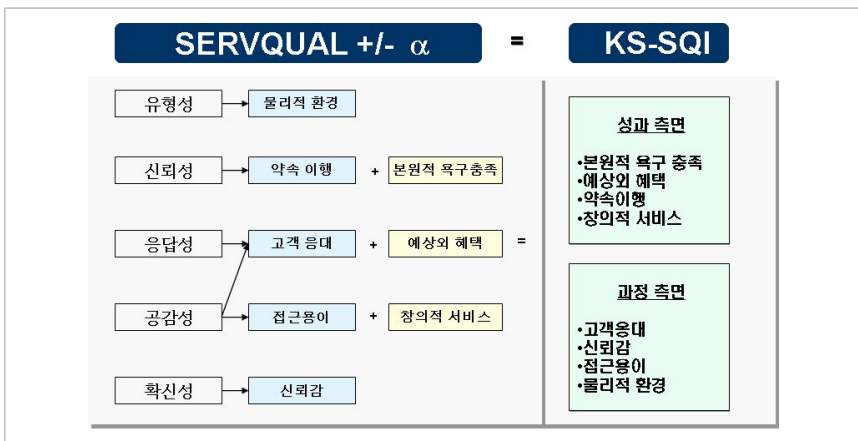


들이 주로 서비스 전달과정에 치우쳐서 제시된 반면, KS-SQI는 서비스 성과에 대한 측정변수를 다수 개발하여 적용하였다.

KS-SQI의 평가 차원은 서비스 과정에 대한 품질과 성과에 대한 품질 차원으로 구분하여 제시되고 있다. KS-SQI의 과정품질 차원에는 고객응대, 신뢰감, 접근용이성, 물리적 환경을 제시하고 있다. 성과품질 차원에는 본원적 욕구충족, 예상 외 혜택, 약속이행, 창의적 서비스를 제시하고 있다. 이를 통해 서비스를 제공하는 과정에서 나타나는 차원들에 대한 평가와 이의 결과인 성과 차원에 대한 평가를 균형적으로 고려하고 있다.

과정품질의 차원 중 고객응대(receptiveness)는 서비스 이용객에게 즉각적으로 서비스를 제공하려는 의지, 예절, 친절과 공손함, 고객의 욕구 파악 정도, 이해하기 쉬운 설명, 개별적 주의 기울임을 의미한다. 신뢰감(credibility)은 서비스 제공자의 진실성, 정확한 기록, 위험/의심으로부터의 자유, 필요 기술과 지식의 보유 등을 의미한다. 접근용이성(accessibility)은 서비스에 대한 접근 용이성을 의미하며, 물리적 환경(physical evidence)은 서비스 제공을 위해 제공된 시설 등의 물리적 환경을 의미한다.

성과품질의 차원 중 본원적 욕구충족(primary needs fulfillment)은 고객이 원하는 기본적이고 근원적인 서비스 욕구 충족정도를 의미한다. 예상외 혜택(unexpected benefits)은 서비스 이용고객이 예상하지 못하는 부가적 서비스 혜택을 통해 만족도를 제고하는 정도를 의미한다. 약속이행(contract performance)은 약속된 서비스를 정확하게 전달하는 정도를 의미하며, 창의적 서비스(creativity)는 타 서비스제공자와 차별되는 독창적이고 혁신적인 서비스를 제공하는 정도를 의미한다.



[그림 3-1] KS-SQI 모형

KS-SQI는 기본적으로 SERVQUAL의 평가체계를 따르고 있으나 다음과 같은 측면에서 뚜렷한 특징을 가지고 있다. 첫째, 서비스 과정 품질 위주의 SERVQUAL과 달리 과정품질과 성과품을 균형 있게 적용하고 있다. 둘째, 서비스 품질평가에 있어 모든 산업에서 공통적으로 활용할 수 있는 표준화된 지표를 제시하고 있다. 셋째, 기대와 성과의 차이에 기반한 SERVQUAL모형과 달리 SERVPERF의 서비스 품질을 성과 자체로 활용하고 있다. 이는 실무적인 차원에서 성과측정을 용이하게 하기 위함이다. SERVQUAL모형은 기대-성과 차이를 측정하기 위해 두 번의 측정을 하여야 하는 반면 SERVPERF는 성과측정을 위해 한번의 측정으로 이루어진다는 측면을 적용한 것이다.

2000년 서비스 품질평가를 위해 개발된 KS-SQI모형은 2006년 수정을 통해 기존 8개 차원에서 7개 차원으로 개선되었다. 성과품질이 본원적 서비스와 예상 외 부가서비스의 2가지 차원으로 개편되었으며, 과정품질은 신뢰성, 친절성, 적극지원성, 접근용이성, 물리적 환경의 5개 차원으로 변경되었다.

〈표 3-1〉 수정된 KS-SQI 차원 및 구성요인

영역	구성요인	세부내용
성과 품질	본원적 욕구충족(서비스) (Primary Needs Fulfillment)	• 서비스를 통해 제공되는 기본적인 욕구의 충족 정도
	예상 외 부가서비스 (Unexpected Benefit)	• 타 서비스 제공자와 구분되는 부가적 혜택과 서비스
과정 품질	신뢰성 (Reliability)	• 서비스 제공자에서 느끼는 신뢰감, 적정성, 필요 지식과 기술의 보유 등
	친절성 (Individual Empathy)	• 직원의 예절, 친절도
	적극지원성 (Positive Assistance)	• 요구에 신속하고 적극적으로 응대하려는 의지
	접근용이성 (Accessibility)	• 서비스에 대한 용이한 접근
	물리적 환경/매체유형성 (Physical Evidence /Media Tangibles)	• 서비스 제공을 위한 시설 등 물리적 환경

## 2. 공공부문 서비스 품질평가

### 1) 한국산업 고객만족도(KCSI-PS)

민간부문에서의 서비스품질평가와 고객만족에 대한 조사의 중요성이 강조되면서 공공부문에 대한 서비스품질평가도 중요성이 강조되게 되었다. 정부와 산하기관들 역시 다양한 활동을 통해 업무와 성과를 개선하고자 노력하고 있으며, 특히 무형의 서비스를 제공하는 기관의 특성상 서비스품질관리를 위한 평가의 중요성이 대두되었다. 이에 민간부문에서 사용하던 한국산업고객만족도(KCSI: Korean Customer

Satisfaction Index)를 공공부문에 맞게 수정·보완하여 도입되었다.

KCSI-PS는 성과에 미치는 영향요인을 품질과 만족으로 구분하고, 서비스품질모형(선행요인모형)과 고객만족모형에 대한 차원들을 세분화하여 제시하였다. 서비스품질모형에는 서비스상품 품질요인, 서비스전달 품질요인, 서비스환경 품질요인, 사회 품질요인으로 구분하였으며, 만족모형은 전반적모형과 요소만족, 사회적 만족 차원으로 구분하였다. 또한 각 차원별로 세부요소들을 제시하였다.

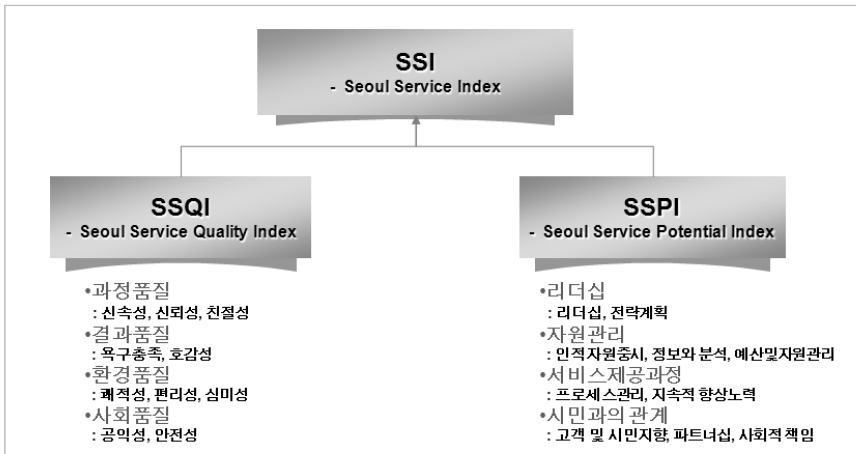
〈표 3-2〉 KCSI-PS모형 차원 및 구성요인

영역	구성요인(차원)	세부내용
품질 지수	서비스상품 품질요인	• 편의성 • 전문성 • 혁신성
	서비스전달 품질요인	• 지원성 • 공감성 • 대응성
	서비스환경 품질요인	• 쾌적성 • 편리성 • 심미성
	사회 품질요인	• 공익성 • 안전성 • 청렴성
성과 지수	전반적 만족	• 절대적 만족 • 상대적 만족 • 감정적 만족
	요소 만족	• 서비스상품 만족 • 서비스전달 만족 • 서비스환경 만족
	사회적 만족	• 사회적책임 만족 • 사회봉사 만족

## 2) 서울서비스품질지수(SSQI)

서울시는 1999년부터 고객만족 중심의 행정서비스 제공을 위하여 고객만족도 조사를 실시하여 왔다. 그리고 2003년부터 단순한 고객만족도 뿐만 아니라 행정서비스의 품질에 대한 조사로 확대해갔다. 이를 위해 서울행정서비스품질평가(SSI: Seoul Service Index)를 개발하여 활용하였다. SSI는 크게 두 가지 평가모형으로 구성되어 있다.

하나를 서울서비스잠재지수(SSPI: Seoul Service Potential Index)이며, 다른 하나는 서울서비스품질지수(SSQI: Seoul Service Quality Index)이다. SSPI는 조직내부의 역량에 대한 지표로서 외부고객들이 느끼는 문제의 원인이 무엇인지를 밝혀내기 위한 평가모형이다. SSQI는 서비스 품질에 대한 현재의 상태를 확인하고, 외부고객으로부터 요구되는 서비스 품질이 어떠한지를 확인하기 위한 평가모형이다. SSQI는 행정서비스에 대해 고객이 현재 느끼는 품질정도를 보여주며, SSPI는 행정서비스 품질에 나타나는 문제점의 원인을 파악하고, 미래에 개선된 서비스를 제공할 수 있는 잠재력을 평가하는 것이다.



자료 : 이재필 & 이시경(2009)

[그림 3-2] 서울행정서비스품질평가(SSI) 모형

SSPI 크게 리더십, 자원관리, 서비스제공과정, 시민과의 관계 등 네 가지 차원으로 구성되어 있다. 리더십은 리더십, 전략계획의 하위요소로 구성되어 있으며, 자원관리는 인적자원중시, 정보와 분석, 예산 및 자원관리로 구성되어 있다. 서비스제공과정은 프로세스관리, 지속적

향상 노력으로 구성되어 있으며, 시민과의 관계는 고객 및 시민지향, 파트너십, 사회적 책임으로 구성되어 있다.

SSQI는 과정품질, 결과품질, 환경품질, 사회품질의 네 가지 차원으로 이루어져 있다. 과정품질은 신속성, 신뢰성, 친절성의 하위요소로 구성되어 있으며, 결과품질은 욕구충족, 호감성으로 구성되어 있다. 환경품질은 쾌적성, 편리성, 심미성으로 구성되어 있으며, 사회품질은 공익성, 안전성으로 구성되어 있다.

〈표 3-3〉 SSQI와 SSPI 차원 및 구성요소

영역	차원	하위요소
SSQI	• 과정품질	- 신속성, 신뢰성, 친절성
	• 결과품질	- 욕구충족, 호감성
	• 환경품질	- 쾌적성, 편리성, 심미성
	• 사회품질	- 공익성, 안전성
SSPI	• 리더십	- 리더십, 전략계획
	• 자원관리	- 인적자원중시, 정보와 분석, 예산 및 자원 관리
	• 서비스제공과정	- 프로세스 관리, 지속적 향상 노력
	• 시민과의 관계	- 고객 및 시민지향, 파트너십, 사회적 책임

SSPI는 주로 해당분야의 전문가로 구성된 평가단에 의해 평가되며, 객관적인 평가를 기본으로 한다. 반면 SSQI는 소비자를 대상으로 하는 평가로서 실제 행정서비스를 경험한 사람들을 대상으로 한다. 이에 따라 주관적이고 감정적으로 인지된 평가가 이루어진다는 차이점이 있다.

### 3. 해외의 사회서비스 품질평가 체계

#### 1) 영국의 사회서비스 품질평가 체계

영국의 사회서비스 품질평가는 품질관리 전담기구인 CQC를 통해서 이루어지고 있다. 영국의 사회서비스 품질관리체계의 특징은 강제인증제의 형태를 띠고 있다는 것이다. 영국의 사회서비스 품질관리체계는 크게 다섯 가지 차원의 평가체계를 제시하고 있다. 영국 사회서비스 품질평가체계에서 제시하는 차원은 안전성(Safety), 효과성(Effectiveness), 친절성(Caring), 대응성(Responsiveness), 리더십(Wel-led)을 제시하고 있다.

<표 3-4> 영국 사회서비스 품질평가 체계

차원	개념
안전성(Safety)	• 환자 안전에 대한 고려
효과성(Effectiveness)	• 주어진 자원의 효율적 사용에 대한 고려
친절성(Caring)	• 친절성, 진정성, 존엄성 있는 이용자 대응에 대한 고려
대응성(Responsiveness)	• 이용자 욕구에 대해 적극적으로 대응 정도
리더십(Wel-led)	• 적절한 리더십을 통한 서비스 제공기관의 효율적 관리에 대한 고려

안전성(Safety)은 사회서비스 제공에 있어 환자의 안전에 대해 고려하고 있는지를 평가하는 차원이며, 효과성(Effectiveness)은 주어진 자원을 효율적으로 사용하여 사회서비스를 제공하고 있는지를 평가하는 차원이

다. 친절성(Caring)은 사회서비스 제공기관이 이용자들에게 친절성과 진정성, 존엄성을 바탕으로 대응하고 있는지를 평가하는 항목이다. 대응성(Responsiveness)은 서비스 제공기관이 이용자의 욕구에 적극적으로 대응하는 정도를 평가하는 항목이며, 리더십(Wel-led)은 적절한 리더십을 바탕으로 기관을 효율적으로 관리하고 있는가를 평가하는 항목이다.

영국은 품질과 안전에 대한 필수기준(ESQS: Essential Standards of Quality and Safety)과 관련하여 13개의 서비스품질 필수기준을 제시하고 있다. 이를 통해 사회서비스 제공기관이 갖추어야 하는 최소한의 기준을 제시하고 있다.

<표 3-5> 영국의 품질과 안전에 대한 필수기준

CQC 필수 기준
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사람 중심 돌봄(Person-centred care)</li> <li>• 이용자에 대한 존엄과 존중(Dignity and respect)</li> <li>• 동의에 의한 돌봄(Need for consent)</li> <li>• 안전한 서비스 제공(Safe care and treatment)</li> <li>• 학대 등으로 부터의 이용자 보호(Safeguarding service users from abuse and improper treatment)</li> <li>• 충분한 영양 공급(Meeting nutritional and hydration needs)</li> <li>• 물리적 시설의 제공(Premises and equipment)</li> <li>• 민원응대 시스템 마련(Receiving and acting on complaints)</li> <li>• 우수한 업무처리체계(Good governance)</li> <li>• 우수한 직원의 보유 및 관리(Staffing)</li> <li>• 적절한 직원 채용 시스템(Fit and proper persons employed)</li> <li>• 공개적이고 투명한 서비스 제공(Duty of candour)</li> <li>• 기관평가 결과 공개(Requirement as to display of performance assessments)</li> </ul>

ESQS에서 제시하는 필수기준은 사람중심 돌봄, 이용자에 대한 존엄과 존중, 동의에 의한 돌봄, 안전한 서비스 제공, 이용자에 대한 보호의무, 충분한 영양공급, 물리적 시설의 제공, 민원응대 시스템 마련,



우수한 업무처리 체계, 우수한 직원의 보유 및 관리(교육 및 지원 등), 적절한 직원 채용 시스템, 공개적이고 투명한 서비스 제공, 기관 평가 결과의 공개 등이다.

## 2) 미국의 서비스 품질 평가 체계

미국은 강제인증제적 성격의 영국과 달리 민간부분의 자율적 인증제를 활용하여 사회서비스에 대한 품질관리 및 평가를 추구하고 있다. 미국은 COA(Council On Accreditation)을 통해 사회서비스 제공기관에 대한 인증을 제공하고 있는데, 이를 위한 기준으로 공공기관 표준(Standards for Public Agencies)을 제시하고 있다.

COA가 제시하는 공공기관 표준은 크게 세 가지 상위차원과 각 상위차원별 하위표준으로 구성되어 있다. 세 가지 상위차원은 행정 및 관리표준(Administration and Management), 서비스 전달체계 표준(Service Delivery Administration standards)과 서비스 표준(Service standards)으로 구성되어 있다.

행정 및 관리 차원은 서비스제공기관을 운영하는데 있어 필요한 표준을 의미하는 차원으로 총 7개 하위표준으로 구성되어 있다. 행정 및 관리 차원의 하위표준은 경영 및 관리, 윤리적 실천, 재무관리, 인적자원관리, 네트워크 관리, 성과 및 품질 향상, 위험 예방 및 관리이다. 서비스 전달체계 차원은 사회서비스를 제공하는데 있어 필요한 표준을 의미하며 4개의 하위표준으로 구성되어 있다. 서비스 전달체계 차원의 하위표준은 경영 및 서비스 환경, 직원 행동 관리, 고객의 권리 보호, 인력 개발 및 감독이다. 서비스 표준 차원은 사회서비스가 갖추어야 할 서비스 내용의 표준으로서 총 48개 하위표준으로 구성되어 있다.

&lt;표 3-6&gt; 미국 COA의 품질평가 기준

차원	하위표준
행정 및 관리표준	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경영 및 관리(Administration and Management)</li> <li>• 윤리적 실천(Ethical Practice)</li> <li>• 재무관리(Financial Management)</li> <li>• 인적자원관리(Human Resources Management)</li> <li>• 네트워크 관리(Network Administration)</li> <li>• 성과 및 품질 향상(Performance and Quality Improvement)</li> <li>• 위험 예방 및 관리(Risk Prevention and Management)</li> </ul>
서비스 전달체계 표준	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경영 및 서비스 환경(Administrative and Service Environment)</li> <li>• 직원 행동 관리(Behavior Support and Management)</li> <li>• 고객의 권리보호(Client Rights)</li> <li>• 인력개발 및 감독(Personnel Development and Supervision)</li> </ul>
서비스 표준	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 48개 서비스 표준</li> </ul>

영국의 CQC나 미국의 COA에서 제시하는 사회서비스 품질체계를 살펴보면, 각각의 사회서비스가 가져야 하는 내용적 표준뿐만 아니라 서비스 제공기관의 운영 측면, 서비스의 전달체계 측면에 대한 품질 기준까지 제시하고 있다. 즉, 사회서비스 제공기관의 운영과 관련한 표준을 제시함으로써 사회서비스에 대한 품질을 시장경제체제에 맡기는 것이 아니라 사회적으로 갖추어야 할 최소한의 기준을 제시하고 있다. 이는 사회서비스가 단순히 시장논리만이 아닌 공공성(공익성)에 기반하고 있기 때문이며, 시장체계만으로 서비스를 제공하기에는 한계가 존재하기 때문이다. 이에 서비스 내용 및 전달체계 뿐만 아니라 기관 운영에 대한 최소기준을 제시함으로써 공공성을 확보하고자 함으로 풀이할 수 있다.

## 제2절 서비스 품질평가 모형 비교

### 1. 서비스 품질평가 모형 비교

앞서 제시한 서비스 품질평가 기본모형 및 우리나라 공공부문 서비스 품질평가 모형의 체계를 살펴보면 다음의 <표 3-1>과 같이 나타난다. 서비스 품질에 대한 평가모형들은 근원적으로 SERVQUAL모형에 근거하고 있다. 이에 따라 SERVQUAL모형에서 제시한 유형성, 신뢰성, 응답성, 공감성, 확신성의 5가지 차원과 22개 평가항목을 기반으로 특정항목의 추가, 수정, 삭제 등을 거쳐 평가모형을 개발하고 평가에 활용하고 있다.

KS-SQI모형은 SERVQUAL모형의 5가지 차원을 8개로 확장하고, 이를 과정품질과 성과품질로 재구조화 하여 평가에 활용하였다. 수정된 KS-SQI모형은 이를 다시 수정하여 7개 차원으로 축소하였으며, 각 차원들을 과정품질과 성과품질에 재배치하였다.

KCSI-PS는 SERVQUAL모형의 5개 차원과 KS-SQI모형의 과정품질과 성과품질을 품질측면과 성과측면으로 재구조화 하고 이에 대한 평가의 차원으로 7개의 차원을 제시하였다. 품질측면에는 서비스상품의 품질, 서비스전달 과정에 대한 품질, 서비스 환경에 대한 품질, 사회적 기여에 대한 품질의 4가지 차원으로 구성되어 있다. 성과측면은 서비스로 인한 만족도를 평가하는 것으로서 전반적인 만족도와 요소만족도, 사회적 만족도로 구성되어 있다. 각 평가차원들은 세부적인 측정항목을 가지고 있으며, 이를 지표화하여 평가에 활용하여 평가가 이루어진다.

SSQI모형은 평가의 차원을 10개로 구성하였으며, 이를 다시 과정, 결과, 환경, 사회의 4개 품질로 구조화하였다. 과정품질에는 신속성,

신뢰성, 친절성을 두어 서비스 전달 과정에 대한 품질을 평가할 수 있도록 하였으며, 결과품질에는 욕구 충족정도, 호감성 정도를 두어 서비스 이용고객들이 서비스에 대한 결과적 측면에서 품질을 평가할 수 있도록 하였다. 환경품질에는 쾌적성, 편리성, 심미성을 두어 서비스를 경험하는 환경에 대한 품질평가 차원들로 구성하였으며, 사회품질에는 공공성과 안전성을 두어 해당 서비스를 통한 사회적 영향에 대해 평가할 수 있도록 하였다.

〈표 3-7〉 공공부문 서비스 품질평가 모형 비교

구분	측정차원 및 항목									
SERVQUAL	유형성		신뢰성		응답성		공감성		확신성	
KS-SQI	과정측면					성과측면				
	고객 응대	신뢰성	접근 용이성	물리적 환경	본원적 욕구충족	예상 외 혜택	약속 이행	창의적 서비스		
수정된 KS-SQI	과정측면					성과측면				
	친절성	적극 지원성	신뢰성	접근 용이성	물리적 환경	본원적 욕구충족	예상 외 부가서비스			
KCSI-PS	품질측면					성과측면				
	서비스상 품 품질	서비스전 달 품질	서비스환 경 품질	사회 품질		전반적 만족	요소만족	사회적 만족		
SSQI	과정품질			결과품질		환경품질			사회품질	
	신속성	신뢰성	친절성	욕구 충족	호감성	쾌적성	편리성	심미성	공공성	안전성

우리나라 서비스 품질평가 모형들은 기본적으로 SERVQUAL에 기반하여 개발되고 활용되어 왔다. KS-SQI모형은 SERVQUAL이 가지는 과정중심적 평가차원을 성과측면과 균등하게 적용하여 서비스 품질평가를 시행하고자 하였다. 이에 따라 SERVQUAL모형이 가지는 유형성, 신뢰성, 응답성, 공감성, 확신성에 성과측면을 강조하여 고객 응대, 신뢰성, 접근용이성, 물리적 환경의 과정품질 차원과 본원적 욕구충족, 예상 외 혜택(부가서비스), 약속이행, 창의적서비스의 성과품질 차원으로 구분하여 제시하였다. 특히 유형성은 물리적 환경, 확신성은 신뢰성이라는 과정품질 차원으로 연계되도록 개발되었다. 신뢰성은 성과측면의 약속이행과 본원적 욕구 충족으로 연계되고 있다. 반면 반응성과 공감성은 과정품질과 성과품질의 양차원을 모두 포함하는 것으로 나타났다. 반응성은 과정품질의 고객응대와 성과품질의 예상 외 혜택으로 연계되며, 공감성은 과정품질의 접근용이성과 성과측면의 창의적 서비스로 연계되고 있다.

KS-SQI는 이후 수정을 통해 과정품질 차원이 5개 항목으로 확대되며, 성과품질 차원이 2개 항목으로 축소되는 형태로 재조정되었다. 이를 통해 SERVQUAL의 유형성이 물리적 환경으로 연계되며, 확신성이 신뢰성, 공감성이 접근용이성으로 연계되어 나타나고 있다. 신뢰성은 성과측면의 근원적 욕구충족으로 연계되며, 반응성은 친절성과 적극지원성, 예상 외 혜택으로 연계되고 있다.

KCSI-PS모형은 평가의 차원을 품질지수와 성과지수로 구분하여 제시하고 있다. 기존 모형의 평가 차원들이 품질지수 분류로 연계되어 나타나고 있다. 다만 사회품질 차원의 공익성과 청렴성, 상품품질 차원의 혁신성은 새롭게 추가되었다. 성과지수 분류의 평가차원들은 대부분 새롭게 제시되는 내용들로 주로 만족도 평가를 차원으로 구성되어 있다. 이를 통해 경험한 서비스의 전반에 대한 만족도, 요소별 만

족도, 사회적 만족도를 측정하고 이를 통해 성과측면의 품질을 평가할 수 있도록 하였다.

SSQI모형은 서비스 품질을 과정, 결과, 환경, 사회품질의 네 가지로 분류하고 각각 평가를 위한 차원들을 제시하였다. 과정품질에는 신뢰성과 친절성, 신속성을 결과품질에는 욕구충족과 호감성으로 구분하였다. 이는 주로 서비스를 제공하는 과정과 경험을 통한 결과에 대해 평가할 수 있도록 차원을 구성하였다. 환경품질에는 쾌적성, 편리성, 심미성을 두어 서비스를 이용하기 위한 물리적 시설과 환경 등에 대해 평가하도록 하였으며, 사회품질에는 안전성과 공익성을 두어 해당 서비스가 사회에 미치는 영향도를 평가할 수 있도록 하였다. SSQI 모형에서 제시하는 차원들은 SERVQUAL모형의 각 차원들에 부합하고 있으며, 공공성 차원만 추가적으로 제시되었다.

〈표 3-8〉 공공부문 서비스 품질평가 모형 비교

평가 모형	SERVQUAL		KS-SQI		수정된KS-SQI		KCSI+PS		SSQI				
			과정 품질	성과 품질	과정 측면	성과 측면	품질 지수	성과 지수	과정 품질	결과 품질	환경 품질	사회 품질	
평가차원 및 항목	유형성 (Tangibles)		물리적 환경		물리적 환경		환경품질				쾌적성, 편리성, 심미성		
	신뢰성 (Reliability)			약속이행, 본원적 욕구충족	본원적 욕구충족		상품품질(편의성, 전문성)		신뢰성	욕구충족			
	반응성 (Responsiveness)	고객 응대		예상 외 혜택	친절성, 적극 지원성	예상 외 혜택	전달품질(지원성, 대응성)		친절성, 신속성				
	확신성 (Assurance)	신뢰성			신뢰성		사회품질 (안전성)		신뢰성			안전성	
	공감성 (Empathy)	접근 용이성	창의적 서비스 용이성		접근 용이성		전달품질 (공감성)			호감성			
	추가적 차원						사회품질 (공익성, 청렴성)	전반적 만족					공익성
							상품품질 (혁신성)	요소만족					
							사회적 만족						

## 2. 현행 사회서비스 평가 모형과의 비교

우리나라의 사회서비스 품질평가 모형은 기본적으로 SERVQUAL모형의 체계를 토대로 개발되었다. SERVQUAL모형에서 제시하는 유형성, 신뢰성, 확신성, 대응성, 공감성에 맞게 항목을 구성하였다. 현행 사회서비스 품질평가 모형에서 제시하는 유형성 요소로는 서비스특성(서비스 특화지표)를 대치하였으며, 신뢰성에 대해서는 품질신뢰도(품질평가 4개 영역)을 대응시켜 모형을 개발하였다. 확신성에 대해서는 품질지속성(인력의 전문성 및 근속률)을, 대응성에 대해서는 환류체계(서비스 모니터링)을 공감성에 대해서는 이용자공감(이용자 만족도)를 대응하도록 모형을 개발하여 활용하고 있다.

<표 3-9> 현행 사회서비스 품질평가 모형

차원	서비스 품질구성	평가지표
유형성 (Tangibles)	• 서비스 특성	- 서비스 특화지표
신뢰성 (Reliability)	• 품질 신뢰도	- 품질평가 4개 영역
반응성 (Responsiveness)	• 품질 지속성	- 인력의 전문성·근속률
확신성 (Assurance)	• 환류체계	- 서비스 모니터링
공감성 (Empathy)	• 이용자 공감	- 이용자 만족도

현행 사회서비스 품질평가 모형은 기관운영, 제공인력 관리, 서비스 제공 및 평가, 서비스 성과, 현장평가단 평가의 다섯 가지 차원으로 구성되어 있다. 이는 전반적으로 사회서비스 관련 구조와 과정에 중점을 둔 모형임을 알 수 있다. 기관운영 및 제공인력 관리(2013년 모



형의 경우 인적관리 항목)은 사회서비스 구조와 관련된 항목이며, 서비스 제공 및 평가(2013년 모형의 경우 서비스투입, 서비스과정 항목)의 경우 과정과 관련된 항목이다.

우리나라의 사회서비스 품질평가 체계는 현재 4개 바우처 사업을 대상으로 이루어지고 있으며, 돌봄사업(가사·간병 방문지원서비스, 산모신생아 건강관리지원서비스, 노인돌봄종합서비스)과 지역사회투자사업으로 구분하여 제시되고 있다.

### 1) 돌봄 사업 품질평가 모형 변화

돌봄사업에 대한 품질평가는 제1기(2013년)와 제2기(2016년)에 걸쳐 이루어져 왔으며, 2019년 제3기 평가가 이루어지고 있다. 각 시기별로 품질평가를 위한 평가체계는 변화해 왔다.

2013년 돌봄사업에 대한 품질평가 체계는 기관운영, 인적관리, 서비스 투입, 서비스 과정, 전반적 평가의 5개 차원으로 구성되어 있다. 총49개 지표에 70점이 배점으로 되어 있으며, 고객만족도는 별도로 측정하도록 되어 있다(고객만족도 고려 시 100점 배점).

기관운영 차원에는 운영체계, 정보관리, 회계관리, 사업평가, 홍보의 5개 세부항목이 존재하며, 각 3개의 평가지표와 3점씩 총 15개 지표 및 15점으로 구성되어 있다. 인적관리 차원에는 인력관리, 업무관리, 교육체계, 교육내용, 권리보장의 세부항목에 각3개씩의 평가지표와 3점씩의 배점으로 이루어져 있다. 서비스 투입차원에는 서비스 환경과 근속률의 세부항목으로 구성되어 있으며, 서비스 환경은 3개 평가지표에 5점, 근속률은 1개 지표에 9점이 배점되어 있다. 서비스 과정 차원에는 계획수립, 계약체결, 실행 및 모니터링, 서비스연계 및

종료의 세부항목에 각 3개씩의 평가지표와 5점씩의 배점이 배치되어 있다. 마지막으로 전반적 평가 차원에는 리더십, 서류의 질적 충분성, 사전 자체평가 충실성을 세부항목으로 두고 있으며, 평가지표 3개에 6점의 배점이 되어 있다.

2016년 평가체계에는 기관운영, 제공인력 관리, 서비스 제공 및 평가, 서비스 성과, 현장평가단, 평가일치도의 7개 차원으로 구성되어 있으며, 39개 지표에 100점의 배점으로 되어 있다. 기관운영과 제공인력 관리('13년 인적관리), 현장평가단('13년 전반적 평가)은 동일한 차원으로 제시되었으며, 서비스 투입과 서비스 과정이 서비스 제공 및 평가 차원으로 통합되었으며, 별도로 구분되어져 있던 고객만족도 평가가 서비스 성과 차원으로 통합되어 나타나고 있다.

2013년과 2016년의 서비스품질평가 체계를 살펴보면 평가 차원은 증가하였으나 전체적인 지표는 49개(고객만족도 설문문항 10개 제외)에서 39개로 축소되었으며, 각 차원별 세부항목들이 통합 및 위치 조정 등이 발생하였다.

2019년 사회서비스 평가체계에서는 기관운영, 제공인력 관리, 서비스제공 및 평가, 서비스성과, 현장평가단의 5개 차원으로 축소되었다. 이외에도 각 차원별 세부항목(지표)들이 유사지표 간 통·폐합 등 조정을 통하여 축소되었다. 기관운영에 대한 세부항목이 운영체계, 정보관리, 회계관리, 홍보에서 운영체계 단일 항목으로 축소되었으며, 이를 통해 평가지표 역시 10개에서 4개로 축소되었다. 다만 배점은 2016년 12점에서 2019년 13점으로 1점 확대 되었다.

제공인력 관리 차원에서는 인력채용 및 유지, 교육체계, 권리보장에서 제공인력 관리 및 교육, 직원복지의 2개 항목으로 축소되었으며, 10개의 평가지표에서 5개로 축소되었다. 배점 역시 2016년 16점에서 2019년 13점으로 축소되었다.

서비스 제공 및 평가 차원에서는 서비스 환경, 제공인력 전문성, 계획수립 및 계약체결, 서비스제공 및 모니터링, 서비스 연계 및 종료, 사업평가의 6개 세부항목에서 서비스 운영체계, 서비스 계획 및 제공, 서비스 관리, 서비스제공 및 모니터링, 서비스 특화지표의 5개 항목으로 축소되었다. 평가지표는 기존 13개에서 15개(14+1개)로 확대되었으며, 배점도 34점에서 40점(38+2점)으로 확대되었다.

서비스 성과 차원에서는 2016년 이용자 유지율과 이용자 만족도의 2개 항목에서 2019년에는 제공인력 만족도 항목이 추가되어 3개 항목으로 구성되었다. 평가지표는 기존 2개에서 3개로 확대되었으며, 배점은 28점에서 30점으로 확대되었다. 평가일치도 차원은 2019년 평가체계에서 삭제되었다. 2013년 2016년 2019년 평가체계를 비교하면 다음의 <표 3-10>과 같다.

〈표 3-10〉 돌봄사업 품질평가 지표체계 비교

분류	대항목	2013년			2016년			2019년		
		평가영역	지표수	배점	평가영역	지표수	배점	평가영역	지표수	배점
구조	기관 부문	A. 기관운영	49	70	A. 기관운영	39	100	A. 기관운영	29(28+1)	100(98+2)
		A1. 운영체계	15	15	A1. 운영체계	10	12	A1. 운영체계	4	13
		A2. 정보관리	3	3	A2. 정보관리	3	4		4	3
		A3. 회계관리	3	3	A3. 회계관리	2	4			
		A4. 사업평가	3	3	A4. 홍보	1	1			
		A4. 홍보	3	3						
		B. 인적관리	15	15	B. 제공인력 관리	10	16	B. 제공인력 관리	5	13
		B1. 인력관리	3	3	B1. 인력채용 및 유지	5	8	B1. 인력채용 및 유지	3	9
		B2. 업무관리	3	3	B2. 교육체계	2	4	B2. 직원복지	2	4
		B3. 관리보장	3	3	B3. 관리보장	3	4			
과정	서비스부 문	B4. 교육내용	3	3						
		B5. 관리보장	3	3						
		C. 서비스 투입	4	14	C. 서비스 제공 및 평가	13	34	C. 서비스 제공 및 평가	15(14+1)	40(38+2)
		C1. 서비스환경	3	5	C1. 서비스환경	1	3	C1. 서비스운영체계	3	7
		C2. 근속률	1	9	C2. 제공인력 전문성	1	2	C2. 서비스계획/제공	4	12
		C. 서비스 과정	12	20	C3. 계획수립/계약체결	3	9	C3. 서비스관리	3	11
		C3. 계획수립	3	5	C4. 서비스제공/모니터링	4	10	C4. 서비스제공/모니터링	2	4
		C4. 계약체결	3	5	C5. 서비스연계/종료	3	6	C5. 서비스특화지표	3(2+1)	6(4+2)
		C5. 실행/모니터링	3	5	C6. 사업평가	1	4			
		C6. 서비스연계/종료	3	5						
평가 유형	평가 유형				D. 서비스 성과	2	25	D. 서비스 성과	3	30
					D1. 이용자 유지율	1	3	D1. 이용자 유지율	1	3
					D2. 이용자 만족도	1	25	D2. 이용자 만족도	1	25
								D3. 제공인력 만족도	1	2
		D. 전반적 평가	3	6	E. 현장 평가단	3	6	E. 현장 평가단	2	4
		D1. 리더십, 서류 충분성, 자체평가 충실성	3	6	E1. 평가전반	3	6	E1. 평가전반	2	4
					F. 평가 일치도	1	4			
					F1. 일치도	1	4			

## 2) 지역사회투자사업 품질평가 체계 변화

지역사회투자사업에 대한 품질평가는 2014년과 2017년 표준모델에 대한 품질평가가 이루어졌으며, 2015년과 2018년 비표준모델에 대한 품질평가가 이루어졌다. 제3기 품질평가에서는 2020년 표준모델에 대한 품질평가가 2021년 비표준모델에 대한 품질평가가 이루어질 예정이다.

지역사회투자사업에 대한 품질평가에 있어 1기인 2014년과 2015년에는 표준모델과 비표준모델의 평가체계를 다르게 구성하였다. 기관운영과 제공인력관리, 현장평가단, 이용자만족도 차원에서는 동일하게 나타났으나, 서비스제공 및 평가 차원에서는 세부항목 간 차이가 발생하였다. 2014년 표준모델에 대한 평가에서는 계획수립 및 계약체결, 서비스제공 및 모니터링, 서비스연계 및 종료, 사업평가의 4개 항목이었던 반면, 2015년 비표준모델에 대한 평가에서는 제공인력 전문성 항목이 추가되어 5개 항목으로 구성되었다. 평가지표의 수는 11개에서 13개로 확대되었으며, 배점 역시 32점에서 38점으로 확대되었다. 평가일치도에 대한 지표가 추가되었으며, 2점이 배점 되었다. 다만 2014년 체계와 동일하게 나타나는 고객만족도 배점이 30점에서 25점으로 축소되었다. 이와 같이 지역사회투자사업에 대한 평가체계를 달라 가져가면서 피평가기관의 혼란이 발생하는 등 문제점이 지적되어 2017년과 2018년 제2기 평가에서는 통일된 평가체계를 활용하였다.

제2기 품질평가에서는 기관운영, 제공인력관리, 서비스 제공 및 평가, 서비스성과, 현장평가단, 평가일치도의 5개 차원으로 구성하였으며, 지표수는 34개로 축소되었다. 기관운영에 대한 항목이 축소되었으며, 고객만족도 부분이 서비스성과 차원으로 개선되어 나타났다. 지역사회투자사업에 대한 품질평가 체계 변화를 살펴보면 <표3-11>과 같다.

〈표 3-11〉 지역사회투자사업 품질평가 지표체계 비교

2014년(표준모델)			2015년(비표준모델)			2017년 ~ 2018년		
평가영역	지표수 36(45)	배점 100	평가영역	지표수 38(47)	배점 100	평가영역	지표수 34	배점 100
A. 기관운영	12	14	A. 기관운영	11	13	A. 기관운영	7	11
A1. 운영체계	4	4	A1. 운영체계	4	4	A1. 운영체계	4	7
A2. 정보관리	4	5	A2. 정보관리	3	4	A2. 정보관리	2	3
A3. 회계관리	3	3	A3. 회계관리	3	3			
A4. 홍보	1	2	A4. 홍보	1	2			
B. 제공인력 관리	9	18	B. 제공인력 관리	9	16	A3. 정보제공	1	1
B1. 인력채용 및 유지	4	9	B1. 인력채용 및 유지	4	7	B. 제공인력 관리	7	14
B2. 교육체계	2	5	B2. 교육체계	2	5	B1. 인력채용 및 유지	3	6
B3. 권리보장	3	4	B3. 권리보장	3	4	B2. 제공인력 교육훈련	1	3
C. 서비스 제공 및 평가	11	32	C. 서비스 제공 및 평가	13	38	B3. 직원복지	3	5
C1. 계획수립 및 계약체결	3	9	C1. 제공인력 전문성	1	4	C. 서비스 제공 및 평가	13	35
C2. 서비스제공 및 모니터링	4	10	C2. 계획수립 및 계약체결	3	9	C1. 제공인력 전문성	1	2
C3. 서비스연계 및 종료	3	9	C3. 서비스제공 및 모니터링	5	12	C2. 초기상담 및 서비스계획	2	5
C4. 사업평가	1	4	C4. 서비스연계 및 종료	3	9	C3. 계획수립 및 서비스변경	2	6
			C5. 사업평가	1	4	C4. 서비스제공 및 모니터링	5	12
						C5. 서비스연계 및 종료	2	6
						C6. 사업평가	1	4
						D. 서비스 성과	3	30
						D1. 이용자 유지율	1	3
						D2. 이용자 만족도	1	25
						D3. 제공인력 만족도	1	2
D. 현장 평가단	3	6	D. 현장 평가단	3	6	E. 현장 평가단	3	6
D1. 평가전반	3	6	D1. 평가전반	3	6	E1. 평가전반	3	6
			F. 평가 일치도	1	2	F. 평가 일치도	1	4
			F1. 일치도	1	2	F1. 일치도	1	4
E. 이용자 만족도	1	30	E. 이용자 만족도	1	25			
외부조사	10문항	30	외부조사	10문항	25			

### 제3절 선행연구를 통한 평가체계 비교

사회서비스 품질평가 모형의 개선 방향을 알기 위해서는 공공서비스 품질에 대한 선행연구를 통해 평가모형과 차원이 어떻게 변화하였는지 살펴보는 것이 필요하다. 공공부문 서비스 품질평가 모형에 대한 연구들은 SERVQUAL모형을 기반으로 평가 대상이 되는 사업(서비스)에 맞는 차원과 항목을 개발하기 위한 연구들이 진행되어 왔다.

Wisniewsky & Donnelly(1996)은 공공도서관의 서비스를 대상으로 SERVQUAL모형에 대한 문헌연구를 활용하여 연구를 진행하였다. Wisniewsky & Donnelly(1996)은 평가모형의 차원으로 SERVQUAL 모형에서 제안한 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성(보증성), 공감성을 활용하였다.

Bigne et al.(2003)은 병원과 도서관을 대상으로 SERVQUAL모형을 활용하여 평가를 진행하는 연구를 실시하였다. SERVQUAL모형의 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성 차원 외에 결과의 질 차원을 추가하였으며, 이를 통해 전반적 서비스 품질과 함께 전반적 만족도를 측정하고 평가하였다.

허정옥·김정희(2000)는 행정서비스를 대상으로 SERVQUAL모형을 수정한 25개 항목을 활용하여 평가하는 연구를 진행하였다. 허정옥·김정희(2000)는 측정차원으로 SERVQUAL모형의 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성을 활용하였다.

송건섭(2003)은 지방정부의 공공서비스를 대상으로 SERVQUAL모형 기반의 16개 항목을 통해 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성, 결과의 질 등 6개 차원으로 평가를 실시하였다. 이를 통해 객관적 평가지표로서 능률성과 효과성을 측정하고자 하였다.

우양호·홍미영(2004)는 공공서비스를 대상으로 SERVQUAL모형을

수정한 모형을 활용하였다. 이를 통해 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성, 결과의 질 등 6개 차원을 제시하였으며, SERVQUAL모형의 22개 항목에 결과의 질 측정을 위한 4개 항목을 추가하였다.

이곤수·송건섭(2005)은 행정서비스를 대상으로 SERVQUAL모형을 보완하여 연구를 진행하였다. 이를 위해 SERVQUAL모형의 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성 차원을 활용하였으며, 23개 측정항목을 활용하였다.

김은정·정소연(2009)은 재가돌봄서비스를 대상으로 SERVQUAL모형을 변형하여 서비스 품질에 대한 평가 연구를 실시하였다. 해당 연구에서는 사회성, 보증성, 신뢰성, 공감성, 응답성 차원으로 품질 평가 차원을 구성하였다.

천재영·최영(2018)은 공익형 노인일자리를 대상으로 SERVQUAL모형을 활용한 품질평가 연구를 실시하였다. 해당 연구에서는 품질의 구성차원을 결과품질, 상호작용품질, 환경품질, 사회품질의 네 가지차원으로 제시하였으며, 각각의 하위 요인을 제시하기도 하였다.

SERVQUAL모형에 기초한 공공분야 서비스 품질관리에 대한 연구 경향은 <표 3-13>과 같다.



〈표 3-13〉 SERVQUAL모형을 활용한 공공서비스 품질평가 주요 연구

연구자	대상	모형		개발 방법
		차원	항목	
천재영·최영 (2018)	공익형 노인일자리	결과, 상호작용, 환경, 사회 품질	SERVQUAL 수정 보완 36개 항목	문헌 연구
김은정·정소연( 2009)	사회서비스( 재가돌봄)	사회성, 보증성, 신뢰성, 공감성, 응답성	SERVQUAL 수정 20개 항목	문헌 연구
이곤수·송건섭( 2005)	행정서비스	유형성, 신뢰성, 대응성, 확산성, 공감성	SERVQUAL 수정 보완 23개 항목	문헌 연구
우양호·홍미영( 2004)	공공서비스	유형성, 신뢰성, 대응성, 확산성, 공감성, 결과의 질	SERVQUAL 22개 + 결과의 질 4항목	문헌 연구
송건섭(2003)	지방정부 공공서비스	유형성, 신뢰성, 대응성, 확산성, 공감성, 결과의 질	SERVQUAL 수정 16개 항목	문헌 연구
허정옥·김정희( 2000)	행정서비스	유형성, 신뢰성, 대응성, 확산성, 공감성	SERVQUAL 수정 보완 25개 항목	문헌 연구
Bigne et al.(2003)	병원 및 도서관	유형성, 신뢰성, 대응성, 확산성, 공감성, 결과의 질	SERVQUAL 22개 항목	문헌 연구
Wisniewsky & Donnelly(1996)	공공도서관	유형성, 신뢰성, 대응성, 확산성, 공감성	SERVQUAL 22개 항목	문헌 연구

## 제4절 분석 종합 및 시사점

### 1. 현행 사회서비스 품질평가 모형의 문제점

사회서비스 품질평가 모형의 체계와 영국 및 미국의 사회서비스 품질평가 체계, 현행 사회서비스 품질평가 체계를 비교해 보면 우리나라 사회서비스 평가체계상의 한계점과 문제점을 살펴볼 수 있다.

현행 사회서비스 품질평가 체계의 문제점은 크게 네 가지로 구분해 볼 수 있다. 첫째, 품질평가 모형 자체의 문제점, 둘째, 평가지표의 문제, 셋째, 평가수행 주체의 문제, 넷째, 평가방법의 문제로 구분해 볼 수 있다.

〈표 3-12〉 현행 사회서비스 품질평가 체계의 문제점

영역	문제점
평가모형	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SERVQUAL모형에 적합하지 않은 평가 모형</li> <li>• 과정에만 치우친 평가 모형</li> <li>• 만족도와 서비스품질을 구분하지 못한 평가 체계</li> </ul>
평가지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 품질이 아닌 기관 운영 위주의 평가지표</li> <li>• 공급자 위주의 평가지표</li> </ul>
평가주체	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자가 아닌 전문가에 의한 평가수행</li> </ul>
평가 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정량평가와 정성평가가 모호</li> </ul>

### 1) 사회서비스 품질평가 모형의 문제점

사회서비스 품질평가 모형에 있어 첫 번째 문제점은 사회서비스 품질평가를 위한 평가모형 구성의 문제이다. 현행 사회서비스 품질평가 모형은 SERVQUAL모형의 이론적 체계를 따르고 있다고 제시하였으나 실재는 이를 제대로 반영하고 있지 못한 상황이다. SERVQUAL모형에서 제시하는 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성의 차원이 평가모형에 제대로 제시되지 못하고 있다. 유형성은 사회서비스 제공을 위해 필요로 하는 물리적 시설 및 설비, 종사자의 복장 등 외형적

인 부분으로 정의되나 현행 평가모형에서 제시하는 유형성은 서비스가 가지는 특성으로 제시되고 있어 동일 차원으로 판단할 수 없다. 반응성은 이용자의 요청에 즉각적이고 자발적으로 도움을 주는 정도를 의미하는데 현행 평가체계에서 제시하는 품질 지속성은 이용자의 요청에 대한 반응 정도를 평가하기엔 무리가 있다. 품질 지속성의 경우 SERVQUAL모형에서 제시하는 확신성과 연관이 더 깊은 차원으로 사회서비스가 지속적이고 안정적으로 제공될 것이라는 확신을 주는 차원에서 확신성에 더 접합한 차원일 것이다.

다만 신뢰도와 공감성은 일부 항목에서 일치하는 경향을 보여주고 있다. SERVQUAL모형에서 신뢰도는 믿을 수 있고 정확한 서비스 수행 능력으로 정의되는데 현행 평가체계에서 제시하는 품질 신뢰도는 동일한 차원으로 볼 수 있을 것이다. 다만 세부 평가지표가 품질평가 4개 영역으로 제시되고 있어 평가차원과 항목이 일치하지 않음을 확인할 수 있다. 공감성은 고객에게 개별적인 관심과 배려를 표하는 능력을 의미하는데 제공인력 만족도에서 일부 평가할 수 있도록 구성되어 있다.

또한 SERVQUAL모형에서는 기대된 서비스와 지각된 서비스의 차이를 바탕으로 품질을 평가하도록 되어 있는데 비해 현행 서비스 품질평가 모형에서는 지각된 서비스에 대한 측정만으로 평가하도록 되어 있는 문제점이 있다.

사회서비스 평가모형의 두 번째 문제점은 과정에 치우친 평가모형이라는 것이다. SERVQUAL모형의 구조를 따르면서 서비스의 결과적 측면보다는 과정적 측면에 치우친 평가모형으로 구성되어 있다. SERVQUAL모형은 서비스제공자가 사회서비스를 제공하고 이 과정에서 이용자가 기대한 기준과 실제 경험을 통해 지각한 정도를 평가하도록 되어 있다. 현행 사회서비스 품질평가 모형 역시 서비스 제공과정에 치우친 평가 차원들로 구성되어 있다는 한계점이 있다.

세 번째 문제점은 사회서비스 품질평가에 있어 서비스 품질과 이용자 만족도를 구분하지 못하고 있다는 것이다. 서비스 품질은 평가하는 사람이 서비스에 대해 가지는 절대적인 기준을 바탕으로 실제 경험을 통한 지각을 비교하여 평가함으로써 측정할 수 있도록 되어 있다. 반면 고객만족도는 서비스에 대한 경험을 바탕으로 느끼는 감정에 기반한 평가방법이다. 따라서 서비스 품질과 고객만족도는 서비스 평가에 대한 차이점이 존재함에도 서비스에 대한 이용자 평가라는 측면으로 인해 혼동되어서 활용되고 있다. 현행 사회서비스 품질평가 모형에서도 고객만족도를 서비스 품질평가로 혼용하고 있는 상황이다.

## 2) 사회서비스 품질평가 지표의 문제점

사회서비스 품질평가 지표에 있어 첫 번째 문제점은 대부분의 평가 지표가 서비스 품질이 아닌 기관 운영에 대한 지표로 구성되어 있다는 것이다. 기관운영이나 제공인력 관리 차원은 사회서비스를 제공하는 기관을 운영하는데 있어 필요한 부분을 평가하기 위한 평가체계이다. 특히 하위 평가 항목 및 지표들을 살펴보면 이러한 현상은 더욱 두드러진다. 기관운영 차원에는 운영체계라는 하위항목이 존재하며, 이는 다시 운영규정 및 지침, 회계관리, 시설 및 이용자 안전관리, 개인정보보호와 같은 평가지표들로 연계된다. 제공인력 관리 차원에는 제공인력 관리 및 교육, 직원복지의 하위항목이 존재한다. 제공인력 관리 및 교육 항목은 노무관리, 제공인력 근속비율, 제공인력 교육 등의 하위 지표가 존재하며, 직원복지에는 복리후생과 고충처리라는 평가지표로 연계된다. 현행 사회서비스 품질평가 모형의 기관운영 및 제공인력 관리 차원을 살펴보면 사회서비스 제공 기관을 운영하는데 갖추

어야 할 필수적인 최소 기준을 제시하고 있음을 알 수 있다. 즉, 사회서비스 제공기관이 제공하는 사회서비스가 얼마나 질적으로 우수한가를 평가하는 것이 아니라, 해당 기관이 잘 운영될 수 있는 기반을 마련하고 있는가를 평가하고 있는 것이다.

두 번째 문제점은 이용자가 아닌 기관의 입장에서 개발된 항목과 지표들이 사용되고 있다는 것이다. 서비스 제공과 이에 대한 성과 차원은 실제 사회서비스 이용자들 대상으로 측정되고 평가되어야 할 차원이다. 서비스 제공 및 평가 차원에는 서비스 운영체계와 서비스 계획 및 제공, 서비스 관리, 서비스종료, 서비스 특화지표의 하위항목으로 구성되어 있다. 서비스 운영체계 항목에 대한 평가지표를 살펴보면 사업계획 및 평가가 갖추어져 있는지, 서비스 정보를 게시하고 있는지의 평가지표로 구성되어 있으며, 서비스 계획 및 제공항목은 초기상담의 실시여부, 서비스 제공계획의 수립여부, 서비스 제공계약 여부, 계획적인 서비스 제공여부, 서비스 제공기록의 관리여부로 구성되어 있다. 서비스 관리 항목은 이용자 불만처리가 이루어지고 있는지, 서비스에 대한 정기 회의가 이루어지고 있는지, 서비스 모니터링이 이루어지고 있는지가 평가지표로 제시되어 있다. 서비스 종료항목에는 서비스 종료안내 여부, 지역사회 연계 여부 등이, 서비스 특화지표 항목에는 각 사업별 서비스 관리 여부가 평가지표로 구성되어 있다. 이와 같이 서비스 제공에 대한 품질평가 지표들이 제공자 입장에서 측정하고 평가할 수 있는 지표들로 구성되어 있다.

### 3) 사회서비스 품질평가 주체의 문제점

사회서비스 품질평가 수행주체와 관련된 문제점은 이용자에 의한 평가가 아닌 기관 관계자와 전문가에 의해 주로 이루어지는 평가라는 것이다. 물론 이용자 만족도 평가가 이루어지긴 하나 대부분의 평가는 전문가의 현장평가와 기관관계자에 의한 자체평가로 이루어지고 있다. 서비스 품질평가는 근본적으로 이용자들을 대상으로 이루어지는 평가체계이다. 그러나 현행 평가는 기관에서 자체평가 후 일부에 대해 전문가가 현장에서 평가하는 방식으로 이루어지면서 실제 서비스 제공 과정에서 나타나는 다양한 활동들에 대한 평가가 어려운 한계점이 존재한다. 또한 이용자들이 사회서비스와 기관을 선택함에 있어 실제 이용자들의 의견 반영이 제대로 이루어지지 않다보니 이용자의 선택에 활용되지 못하고 있다.

### 4) 사회서비스 품질평가 방법의 문제점

사회서비스 품질평가 방법과 관련해서 정량평가의 방법이 제대로 활용되지 못하고 있다는 것이다. 현행 사회서비스 품질평가에서는 서비스 제공기관들이 지침을 마련하고 있으며, 관리를 잘하고 있는가를 전문가가 살펴보고, 해당 지침이 마련되어 있으면 평가 점수에 반영되는 형식이다. 그러나 해당 지침이 실제 활용 가능한 내용으로 잘 구성되어 있는지, 서비스 제공 과정에서 잘 지켜지고 있는지와 같은 사항들은 평가할 수 없는 구조라는 한계점을 가지고 있다. 이에 따라 실질적으로 이용자가 평가할 수 있고 향후 서비스 선택과정에 활용될 수 있도록 서비스 품질평가 모형과 체계의 개선이 필요한 상황이다.

## 2. 시사점

이 장에서는 우리나라 공공부문 서비스 품질평가 체계에 대한 분석과 국내외 사회서비스 품질평가 체계에 대해 살펴보았다. 우리나라 공공부문 사회서비스 품질평가 체계는 SERVQUAL모형에 기반한 평가항목을 구성하고 있으며, 측정 및 평가방법에는 SERVPERF 모형에 기반하여 마련되었음을 확인할 수 있었다. 또한 사회서비스 품질평가에 있어서는 기관 운영에 대한 지표가 아닌 서비스 자체 품질에 대한 내용을 위주로 하고 있음을 확인할 수 있었다. 또한 측정방법에 있어서도 전문가에 의한 평가보다는 소비자에 의해 평가되는 방식을 취하고 있음을 확인할 수 있었다.

최근의 공공부문 서비스 품질평가에서 두드러진 방향성은 소비자에 의한 주관적 품질평가와 전문가에 의한 객관적 평가가 종합적으로 이루어지고 있다는 측면이다. 이를 통해 서비스 기관에 대한 평가는 전문가에 의한 객관적 평가가 이루어지고 있으며, 서비스 품질에 대해서는 소비자에 의한 주관적 평가가 이루어지고 있음을 확인할 수 있었다. 또한 서비스 품질에 대한 소비자 평가에서는 사회서비스에 대한 과정, 결과, 상호작용, 환경에 대한 품질평가 뿐만 아니라 사회적 책임성에 대한 부분까지 품질로 인식하고 평가하고 있음을 확인할 수 있었다.

사회서비스 품질평가에 대한 국외사례 분석을 통해 사회서비스 품질평가에 대한 방향성을 확인하였다. 영국과 미국의 품질관리 사례를 통해 사회서비스 품질평가제도가 서비스에 대한 최소품질기준을 제시하여 주고 있음을 확인할 수 있었다. 또한 최소기준 제시와 평가에 있어 서비스제공기관에 대한 평가(인증제)를 통하여 기관평가와 서비스 품질평가를 동시에 수행하고 있음을 확인할 수 있었다.

국내 공공서비스 품질평가 체계에 대한 분석과 해외사례 분석을 바탕으로 사회서비스 품질평가에 있어 제공기관에 대해서 최소품질에 대한 기준을 제시하고, 서비스 품질 자체에 대해서는 소비자가 인식하는 정도를 통해 평가가 이루어는 종합적 평가체계가 마련도록 하여야 할 것이다. 또한 평가주체도 기관에 대한 최소품질은 전문가에 의해 객관적인 평가가, 서비스 품질은 소비자에 의한 주관적 평가가 이루어지도록 평가모형이 마련되어야 할 것이다.



## 제 4 장

---

# 사회서비스 품질평가 모형 개선 방안

제1절 모형 개선의 기준

제2절 사회서비스 품질평가 모형 개선방향



## 제4장 사회서비스 품질평가 모형 개선 방안

### 제1절 모형 개선의 기준

현재의 사회서비스 품질평가 모형에 대한 개선을 위해서는 명확한 개선의 기준과 방향성 수립이 선행되어야 한다. 평가 모형 개선의 기준은 보편 타당한 것이어야 하며, 평가 모형 개발에 활용하는 이론적 모형이 가지는 기준을 수용할 수 있어야 한다. 다만 평가대상이 가지는 특수성을 고려하여 일부 예외적 상황의 적용도 고려해야 한다.

본 연구에서는 사회서비스 품질평가 모형 개선을 위하여 서비스 품질평가의 이론적(기본)모형 및 지표체계와 우리나라의 공공부문 서비스 품질평가 모형 및 지표체계, 현재 사회서비스 품질평가 모형 및 지표체계를 상호 비교 분석 및 검토하였다. 현행 사회서비스 품질평가 모형의 문제점을 도출하고, 제4기 사회서비스 품질평가를 위한 평가모형 개선 방안을 제시하고자 한다. 이를 위해 우리나라 사회서비스 품질평가 모형 개선을 위해 네 가지 기준을 확립하였다. 네 가지 기본기준은 과정품질과 결과품질의 균형적 고려, 기관 운영에 대한 지표에서 서비스 중심 지표로의 전환, 공급자/전문가 중심에서 이용자 중심 평가로의 전환, 사회서비스의 공공성 반영 등이다.

## 1. 과정품질과 결과품질의 균형적 고려

SERVQUAL모형에서 제시하고 있는 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성 등 5가지 품질차원은 대부분 서비스를 제공하는 과정에서의 품질에 해당하는 과정품질이라고 할 수 있다(Richard & Allway, 1993; Dabholkar & Overby, 2005, 라준영 & 이승규, 2008).

SERVQUAL모형에 앞서 제시된 Gronroos(1984)의 서비스 품질평가 모형에서는 서비스의 품질을 기능적 품질과 기술적 품질로 구분하여 제시하였다. 기능적 품질은 서비스를 제공하는 과정에 해당 하는 것으로 이용자가 서비스를 제공하는 과정에 대해 기대하고 인지한 정도의 차이에 해당하는 것으로 과정품질에 해당한다. 기술적 품질은 이용자가 서비스 이용의 결과로 인해 기대하는 수준(규범적 기준)과 실제 경험 결과에 대한 인지의 차이를 의미하는 것으로 결과품질에 해당한다. Gronroos(1984)는 서비스 품질을 평가하기 위해서는 서비스 제공에 대한 과정과 결과가 균형적으로 평가에 반영되어야 한다고 제시하였다.

SERVQUAL모형을 제시한 Parasuraman & Zeithaml, Berry(1988) 역시 서비스 품질을 평가할 때는 서비스의 제공과정과 그로 인한 결과적 측면을 모두 고려해야 한다고 제시하고 있다. 그러나 실제 SERVQUAL모형의 5가지 품질 차원은 서비스 제공과정에서 제공기관과 이용자 간의 상호작용 과정에서 이용자가 기대하고 지각하는 정도로 평가된다는 측면에서 과정품질이 중심이되는 평가 모형이라고 할 수 있다. SERVQUAL모형에 기반을 두고 개발된 현행 사회서비스 품질평가 모형 역시 과정품질 중심의 평가체계를 가지고 있다.

Gronroos(1982)는 결과품질에 대해 고객에게 남겨진 것으로 정의하였다(라준영 & 이승규, 2008). 고객에게 남겨진 것이란 이용자가 서비스의 결과를 통해 얻을 수 있는 결과물이라고 할 수 있다. 이로

인해 각 서비스의 종류에 따라 결과품질 역시 다양하게 나타날 수 있다. 결과품질에 대한 지표를 일반화하기 어렵다는 단점이 있기는 하나, 지속적인 연구를 통해 다양한 형태의 결과품질이 제시되었다. Powpaka(1996)은 품질우수성, 품질수용성, 품질만족도를 결과품질로 제시하였으며, 국내연구에서 라준영 & 이승규(2008)는 유의성과 생활의 질을 결과품질로 제시하고 있다. 라준영 & 이승규(2008)가 제시한 유의성 차원의 결과품을 측정하기 위해 목적달성도(서비스 이용 목적의 달성정도), 욕구충족도(고객의 사전 욕구가 서비스를 통해 충족된 정도), 유용성(제공받은 서비스가 유용한 정도)을 측정항목으로 제시하였다. 생활의 질 차원이 결과품을 측정하기 위해 물질성(서비스가 제공하는 물질적 혜택에 대한 고객의 호불호 인지), 생활조건(건강, 환경, 수입, 노동, 학습 등 단기적인 생활 조건의 개선)을 측정항목으로 제시하였다.

이에 과정품질 중심의 현행 사회서비스 품질평가 모형에 결과품질의 요소를 반영할 필요성이 있다. 특히 서비스 이용의 결과로 나타날 수 있는 결과에 대한 이용자의 지각을 측정하고 평가할 수 있는 방향으로 전환이 필요하다.

## 2. 최소기준 평가에서 품질관리 방안으로 전환

현행 사회서비스 품질평가 모형은 서비스를 제공하는 기관의 운영에 대한 지표들을 중심으로 개발되어 있다. 이는 우리나라의 사회서비스 도입기간이 짧고 정착단계에 접어드는 특성에 기반하고 있다. 사회서비스가 정착하기 위해서는 시장에 다양한 서비스 제공기관들이 진입하여야 한다. 이를 위해 우리나라는 사회서비스에 대한 품질평가를 통해 서비스 제공기관들이 갖추어야 할 최소기준을 제시하여 왔다. 이로 인

해 현행 사회서비스 품질평가 모형에는 서비스 제공기관이 갖추어야 할 최소한의 기준을 평가하는 항목과 지표들로 구성되어 있다.

서비스 품질 평가는 해당 서비스가 제공하는 서비스 내용을 바탕으로 해당 서비스를 통해 달성하고자 하는 목표에 대한 성과를 평가하는 것이다. 따라서 궁극적인 의미의 사회서비스 품질평가는 기관운영을 위한 최소기준의 제시가 아니라 실질적인 서비스 제공과정 및 결과에 대한 측정과 평가가 이루어질 수 있도록 평가모형 및 체계를 전환할 필요가 있다.

다만 다수의 국외 사례에서 살펴보듯이 사회서비스에 대한 최소기준은 기관평가적 요소를 갖춘 인증제로 시행되고 있다. 이에 따라 시설평가와 품질평가가 분리되어 이루어질 수 있으나, 우리나라 그렇지 못한 실정이다. 이에 사회서비스 품질에 대한 최소기준 설정이 반드시 고려되어야 하며, 4기 사회서비스 품질평가에서는 최소기준과 품질평가적 요소를 동시에 고려한 모델 개발이 필요하다.

### 3. 공급자/전문가 중심에서 이용자 중심 평가로의 전환

서비스 품질이란 서비스 제공과정과 결과에서 기대되는 품질수준(규범적 기준)과 지각된 성과와의 차이를 통해 측정할 수 있다. 기대수준이란 서비스를 통해 이용자가 얻기를 기대하는 수준으로 해당 서비스가 갖추어야 할 규범적인 기준을 의미한다. 반면 지각된 성과란 해당 서비스 이용을 통해 달성하였다고 인식하는 수준을 의미한다.

서비스는 최종결과물이 무형으로 존재하는 무형재로서 품질과 성과를 측정할 수 있는 유형의 물리적 제품이 존재하지 않는다. 따라서 상품에 대한 품질평가와는 다르게 해당 서비스를 경험한 이용자의 인식을 바탕으로 평가하는 것이 가장 현실적이며, 타당한 평가방법이다.

이에 따라 Gronroos(1985)가 제시한 서비스품질평가 모형과 Parasuraman & Zeithaml, Berry(1988)이 제시한 SERVQUAL모형, 삼요소모형, 다단계모형 같은 서비스 품질평가에 대한 개념적(기본)모형들은 모두 이용자의 인식을 바탕으로 서비스 품질을 측정하고 평가하고 있다. 뿐만 아니라 국내의 공공분야 서비스 품질평가 모형들도 모두 이용자를 대상으로 한 서비스 품질 측정 및 평가를 진행하고 있다.

그러나 현행 사회서비스 품질평가는 서비스 제공 기관 관계자가 자체평가를 시행하고, 이를 전문가로 구성된 현장평가단이 2차로 평가를 진행하는 형태로 이루어지고 있다. 아울러 현장평가도 대상기관 전체에 대해 진행하는 것이 아니라 일정비율(2019년 40%)만을 대상으로 하고 있다. 이로 인해 현행 사회서비스 품질평가 체계로는 서비스 품질에 대한 평가가 이루어지기 어려운 상황이다.

따라서 사회서비스의 품질을 측정하고 평가하기 위해서는 서비스 제공자와 전문가에 의한 평가가 아니라 해당 서비스를 이용하고 경험한 이용자에 의한 평가로 전환되어야 할 것이다.

#### 4. 사회서비스의 공공성 반영

우리나라의 사회서비스는 급속한 시장화를 추구하면서 사회서비스를 통해 달성하고자 하는 공공성의 문제에 직면해 있다. 사회서비스는 기본적으로 국민을 대상으로 제공하는 공적영역의 돌봄서비스를 의미한다. 특히 전자바우처를 통해 정부의 재원을 투입하여 돌봄이 필요한 국민을 대상으로 이루어지는 사회서비스의 특성 상 해당 서비스를 통해 달성하여야 하는 공공성에 대한 사회적 요구가 높아지고 있는 상황이다.

공공성은 개인이나 단체가 아닌 사회 구성원 전체에 두루 미치는 가치를 의미한다. 즉, 사회전반에 걸쳐 공유되는 사상과 이를 통해 달

성되어야 할 가치체계를 의미한다. 이와 관련하여 이승훈(2008)은 공공성을 주체로서의 공공성, 절차적 공공성, 내용적 공공성으로 구분하고 있다. 주체로서의 공공성은 공공성을 실현하거나 제공하는 기관이 누구인가와 관련된 개념이다. 주체로서의 공공성은 정책과 서비스를 제공하는 기관을 공공기관과 민간기관으로 구분하고 공공기관이 제공하는 사회적 가치만을 공공성이라고 정의하는 개념으로 매우 협소하고 핵심적인 수준의 공공성에 대한 정의이다. 절차적 공공성은 정책과 서비스를 제공하는 주체가 어디인가와 관계없이 제공과정 속에서 정부의 통제나 규제 정도를 통해 달성된 가치를 의미한다. 즉, 정책의 실현과 서비스 제공과정을 통해 발생하는 사회적 가치를 의미하며, 이 경우 공공성을 바라보는 다차원적 관점이라고 할 수 있다. 내용적 공공성은 정책과 서비스의 내용을 바탕으로 사회적 가치를 실현하는 것을 의미하며, 가장 광의의 개념이라고 할 수 있다. 이 경우 통합적 관점의 공공성이라고 할 수 있다. 공공성과 관련하여 양성욱(2013, 2016)은 공공성이 주체로서의 공공성에서 절차적 공공성, 통합적 관점의 공공성으로 발전해 나간다고 제시하기도 하였다.

이와 같이 현대 사회에서 사회서비스에 있어 공공성이 중요시되고 있는 것은 사회서비스가 가지는 특성에 기인하고 있다. 사회서비스는 기본적으로 사람을 대상으로 하는 대인 서비스의 성격을 가지고 있다. 특히 이 경우 대상자는 사회적으로 보호와 돌봄이 필요한 사회적 약자를 의미한다. 이로 인해 사회서비스는 돌봄의 윤리(ethics of care)라는 측면이 강조되고 있으며, 이는 곧 공공성의 강화로 연결되고 있다.

그러나 현재의 사회서비스 품질평가 모형이나 체계를 통해서는 사회서비스가 추구하는 공공성에 대한 성과를 측정하고 평가할 수 없는 상황이다. 이에 따라 현행 사회서비스 품질평가에서도 사회서비스가 가지는 공공성을 평가할 수 있도록 하여야 할 것이다.



## 제2절 사회서비스 품질평가 모형 개선방향

앞서 사회서비스 품질평가 모형 및 선행연구 등을 통해 제4기 사회서비스 품질평가를 위한 모형 개선의 기준 및 방향성을 제시하였다. 이를 통해 사회서비스 품질평가 모형의 개선을 위한 기본방향으로 크게 과정품질과 결과품질에 대한 균형적 배치, 최소기준과 서비스 품질평가 기준에 대한 균형적 반영, 공급자/전문가에서 이용자로의 평가 주체 전환, 사회서비스 공익성의 추구 등으로 제시하였다. 이상의 기준에 따른 제4기 사회서비스 품질평가 개선 방향은 다음과 같다.

### 1. 최소기준과 서비스품질평가 기준의 상호보완

본 개선방안에서 우선적으로 고려한 것은 제4기를 위한 사회서비스 품질평가 모형의 영역을 조직부문과 서비스부문으로 구분한 것이다. 근본적으로 사회서비스 품질에 대한 평가는 조직운영에 대한 부분을 반영하지 않으며, 이용자의 인식을 통해 서비스 전반에 대한 인지적 측정과 이를 통한 성과평가를 실시한다. 그러나 이와 같이 근본적 의미의 사회서비스 품질평가 체계를 마련하기 위해서는 서비스 제공기관이 최소한의 사회서비스 제공을 위한 기반이 마련되어 있다는 가정이 선행되어야 한다.

영국과 같이 강제인증제 방식을 도입하여 사회서비스 제공기관들이 최소한의 시설 기준을 갖추도록 하거나, 미국과 같이 자유주의 시장 논리의 적용을 통해 서비스제공기관이 스스로 최소한의 품질기준을 충족하지 못하면 시장에서 살아남지 못하도록 하는 경우 이용자 인식을 통한 사회서비스 품질평가가 가능할 것이다.

그러나 우리나라는 등록제의 성격을 가지고 있으며, 최소한은 기준을 정해주고 이를 준수하도록 하고 있으나, 강제퇴출 규정 등이 존재

하지 않고 있다. 사회서비스 품질평가 모형에 최소기준에 대한 부분이 배제될 경우 사회서비스 제공기관들은 해당 기준을 준수하려 하지 않을 것이며, 사회전반적으로 사회서비스의 품질이 낮아질 수밖에 없는 상황에 직면하게 될 것이다. 이는 최소기준의 제시가 서비스 제공기관들에게 규제로 작용하고, 이로 인해 서비스 제공기관 입장에서는 추가적인 자원의 투입이 요구되기 때문이다.

따라서 제4기 사회서비스 품질평가에서도 기관운영 부분은 반드시 포함되어 서비스 제공기관 운영을 위한 최소기준이 제시되어야 할 것이다. 이에 평가영역을 기관과 서비스의 상위범주로 분류하고, 하위에 품질평가 차원을 새롭게 배치하는 방향을 제시하고자 한다.

다만 기관부문의 경우 기관운영과 제공인력관리 차원, 현장평가단의 전반적 평가부분을 통합하여 기관운영차원으로 축소하고, 기관의 효과적이고 효율적인 운영을 위한 최소한의 평가 기준으로 수정하는 방향을 제시하고자 한다.

## 2. 과정품질과 결과품질의 고른 반영

서비스 품질평가에 대한 선행연구를 통해 공공서비스 품질평가는 과정품질뿐만 아니라 결과품질에 대한 부분까지 반영하는 방향으로 발전하고 있음을 확인할 수 있었다. 특히 현행 사회서비스 품질평가 모형이 기반하고 있는 SERVQUAL모형은 과정품질에 중점을 두고 있다는 문제점이 한계점이 있어 서비스의 결과로 나타나는 성과를 측정하기 어렵다는 문제가 있었다. 이에 과정품질뿐만 아니라 결과품질에 대한 균형적인 반영을 통해 서비스의 제공과정 뿐만 아니라 해당 서비스를 통해 달성한 성과까지 평가할 수 있도록 평가모형의 개선방안을 제시하였다.

그동안 1기 ~ 3기까지 활용되어온 사회서비스 품질평가 모형은 서비스 제공 및 평가와 서비스 성과차원이 존재하였다. 그러나 해당 차원으로는 사회서비스에 대한 과정품질 평가는 가능하나 결과품질 평가는 불가능한 한계가 존재하였다. 이에 기존 평가모형의 C(서비스 제공 및 평가)차원과 D(서비스 성과) 차원을 통합한 후 SERVQUAL모형을 수정 보완한 형태로 개선방향을 제시하고자 한다.

이에 C차원과 D차원을 서비스 영역으로 통합한 후 과정품질, 결과품질, 상호작용품질, 환경품질, 사회품질의 다섯 가지 차원으로 구분하여 사회서비스품질에 대한 평가가 이루어질 수 있도록 하고자 한다.

### 3. 공급자/전문가에서 이용자로의 평가 주체 전환

기존의 사회서비스 품질평가는 서비스 공급자에 의한 자체평가(1단계)와 일정비율의 기관을 대상으로 한 전문가 현장평가(2단계)로 진행되어 왔다. 이로 인해 실제이용자의 의견은 이용자 만족도에만 반영되어 실질적으로 사회서비스에 대한 품질평가가 이루어졌다고 할 수 없다. 그러나 본 연구에서 제시하는 사회서비스 품질평가 모형에서는 이용자 중심의 서비스에 대한 평가가 확대될 예정이다. 특히 서비스 품질에 대해 과정, 결과, 상호작용, 환경, 사회품질의 다섯 가지 차원으로 구분하고, 이용자들의 의견을 평가결과에 반영할 수 있도록 개선하고자 한다. 이에 따라 기존 공급자/전문가 위주의 평가 주체에서 이용자와 공급자/전문가의 평가영역을 구분하는 방안을 제시하고자 한다. 전문가는 서비스제공 기관이 운영을 위한 최소기준을 충족시키고 있는지 평가할 수 있도록 기관 영역에 대한 객관적인 평가를 추진할 필요가 있다. 반면 서비스 영역에 대한 평가는 이용자가 직접 실시할 수 있도록 하여야 할 것이다.

#### 4. 사회서비스의 공익성 추구

사회서비스는 그 자체로 공익적 목적과 성격을 가지고 있다. 따라서 사회서비스를 통해 공익을 실현하고 있는지 평가할 필요가 있다. 이를 위해 서비스 영역에 사회품질 차원을 제시하고, 해당 차원에서 보편적 서비스의 제공정도, 추구하는 공익성의 달성정도에 대한 평가가 이루어질 수 있도록 개선하여야 할 것이다. 특히

#### 5. 서비스품질평가 근원 모형의 변경

사회서비스 품질평가에 적용하는 근본모형을 SERVQUAL모형의 적용이 아니라 SERVPERF모형으로의 확대 적용할 필요가 있다. SERVQUAL모형은 서비스의 품질평가를 위해 기대된 서비스와 지각된 서비스를 측정하고, 이들의 차이를 통해 서비스품질의 우수성 정도를 평가한다. 그러나 이 경우 이용자를 대상으로 기대와 성과에 대한 인식을 측정하여야 하고 이로 인해 응답자의 오류가 발생할 가능성이 높으며, 물리적인 한계가 존재한다.

이에 SERVQUAL모형의 측정에 대한 한계를 제시하고, 성과에 대한 한번의 측정만으로 서비스 품질을 평가할 수 있다는 이론적 근거를 제시한 SERVPERF모형을 기본모형으로 적용할 필요가 있다. SERVPERF모형은 SERVQUAL모형에서 제시하는 다섯가지 품질차원과 평가항목을 모두 활용하고 있어 현행 사회서비스 품질평가 운영에 적합한 이론적 모형이라고 할 수 있다.

## 6. 평가방법의 개선

현행 사회서비스 품질평가 모형은 기관의 입장에서 갖추어야 할 최소기준의 준수여부를 평가하도록 되어 있다. 이로 인해 각 지표별 해당 여부를 판단하는 ox형 평가가 이루어지고 있다. 이로 인해 정량평가의 방법을 활용하고 있다고 하나 실질적인 평가가 이루어지지 못하고 있는 상황이다. 이에 제4기 사회서비스 품질평가를 위한 모형개선에서는 사회서비스에 대한 최소기준을 위한 전문가 평가와 품질에 대한 소비자 평가로 구분하여 각기 다른 평가 방법의 적용이 요구된다.

현재와 같이 평가 항목에 대해 자격요건 충족 여부에 따른 평가가 아니라 실질적인 정성평가가 이루어지도록 변경할 필요가 있다. 전문가에 의해 단순히 점수로 계산된 평가 결과가 아니라 해당 항목에 대한 심도 있는 결과 도출을 통해 사회서비스에 대한 최소 기준을 충족하고, 나아가 기관 및 서비스의 질적 제고로 연결될 수 있도록 연결되어야 할 것이다.

소비자에 의한 서비스 품질평가는 객관적 정성평가가 어렵다. 소비자에 의한 사회서비스 품질평가는 이용자의 주관적 판단이 개입되기 때문이다. 소비자는 본인이 해당 서비스에 대해 기대하는 품질의 수준이 있으며, 서비스 혹은 서비스 제공자가 이용자의 기대수준을 충족시켰는가를 판단의 근거로 삼기 때문이다. 이로 인해 사회서비스 품질에 대한 측면에서는 이용자 인식을 숫자로 판단할 수 있도록 하는 정량평가가 적합할 것이다.

## 7. 사회서비스 품질평가를 위한 시스템 개발 및 활용

사회서비스 품질평가 모형 및 체계를 개선하기 위해서는 해당 시스템의 개발 및 활용이 필수적이다. 서비스 부문에 대해서는 이용자의

서비스 종료 후 일정기한 안에 평가를 할 수 있도록 상시적인 평가 체계 구축이 필요하다. 서비스 이용자가 해당 서비스를 이용하고 나서 이에 대한 평가를 바로 시행할 수 있도록 시스템을 개발하고 서비스제공자와 이용자 모두 사용할 수 있도록 하여야 할 것이다.

빠르게 보급되고 있는 스마트 기기를 활용하여 이용자라면 누구나 손쉽게 평가에 참여할 수 있도록 하여야 하며, 개인의 평가결과에 대한 보호, 전체 이용자의 평가결과의 최종평가에 대한 활용 등이 이루어질 수 있도록 시스템이 구축되고 운영 및 관리되어야 할 것이다.

또한 기관의 운영과 관련한 자료를 시스템에 입력할 수 있도록 전산화가 필요하다. 예산회계 프로그램 활용, 종사자의 이력 및 자격관리 등 관련자료의 전산화를 통해 평가 전문가가 평가에 활용할 수 있도록 할 필요가 있다.

## 8. 평가결과의 활용 및 사후관리

사회서비스 품질평가를 실시하는 목적은 사회서비스의 품질을 제고하여 대상자들에게 양질의 사회서비스를 제공하고, 관련 시장을 확대하는데 있다. 이를 위해서는 평가결과는 투명하게 공개하고, 이를 적극적으로 활용할 필요가 있다. 사회서비스 품질에 대한 평가 결과를 바탕으로 잠재적 이용자들이 필요로 하는 서비스와 제공기관을 선택할 수 있도록 하여야 하며, 평가 결과가 미진한 기관들에게 사후관리를 통해 서비스품질을 향상을 위해 노력하도록 규제 및 관리하거나 사회서비스 시장에서 퇴출시키는 등 사후관리 체계를 마련하고 적극 활용할 수 있도록 하여야 할 것이다.

## 9. 사회서비스 품질평가 모형 개선(안)

제시된 사회서비스 품질평가 개선방안 반영한 제4기 사회서비스 품질평가 모형의 개선(안)은 다음과 같이 제시할 수 있다.

기존 3기 평가모형에서는 서비스특성, 품질신뢰도, 품질지속성, 환류체계, 이용자 공감의 다섯 가지 차원을 제시하였다. 이를 제4기 평가모형(안)에서는 과정품질, 결과품질, 환경품질, 상호작용품질, 사회품질로 구분하여 제시하였다. SERVQUAL모형에서 제시하는 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성차원을 바탕으로 새롭게 수정보완하였다. 사회서비스 품질평가 모형 개선(안)의 환경품질은 SERVQUAL모형의 유형성차원에 해당 하는 내용임을 확인할 수 있다. 과정품질은 SERVQUAL모형의 신뢰성과 확신성 차원에 해당하며, 상호작용품질은 SERVQUAL모형의 반응성과 공감성 차원에 해당한다. 환경, 과정, 상호작용 차원에 새롭게 결과품질과 사회품질을 분류하여 다섯 가지 차원으로 구성토록 하였다. SERVQUAL모형, 3기 품질평가 모형, 4기 품질평가모형(안) 간의 비교를 살펴보면 다음의 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> SERVQUAL, 3기 품질평가, 4기 품질평가(안) 모형 비교

SERVQUAL	3기	4기(안)
유형성(Tangibles)	• 서비스 특성	• 환경품질
신뢰성(Reliability)	• 품질 신뢰도	• 과정품질
반응성(Responsiveness)	• 품질 지속성	• 상호작용 품질
확신성(Assurance)	• 환류체계	• 과정품질
공감성(Empathy)	• 이용자 공감	• 상호작용품질
		• 결과품질
		• 사회품질

이러한 평가 모형에 기반한 지표체계를 살펴보면 개선(안)에 나타난 방향성을 명확하게 확인할 수 있다. 제4기 사회서비스 품질평가를 위한 평가 모형 개선(안)에서는 크게 평가의 영역을 기관영역과 서비스 영역으로 구분하였다. 기관영역은 사회서비스 제공기관의 운영과 관련한 최소기준을 준수할 수 있도록 평가를 통해 규제하고 관리하기 위한 지표들이다. 이를 위해 3기 평가모형의 A. 기관운영과 B. 제공인력 관리 차원과 E. 현장평가단 차원을 4기 모형개선(안)에서는 기관운영 차원으로 통합하였다.

제3기 사회서비스 품질평가 모형에서 제시된 C. 서비스제공 및 평가와 D. 서비스 성과 차원은 4기 모형개선(안)에서 서비스영역으로 통합하였다. 이후 서비스 영역을 과정품질, 결과품질, 상호작용품질, 환경품질, 사회품질 차원으로 다시금 구분하였다.

제4기 사회서비스 품질평가를 위한 모형개선(안)을 세부적으로 살펴보면 기관운영 차원에는 운영체계, 재무관리, 인력관리, 정보제공의 세부항목을 설정하였다. 기관운영 차원에서는 서비스 제공기관이 확실한 계획을 수립하고 해당 계획에 따라 운영되는지, 주어진 자원을 효과적이고 효율적으로 활용하고 있는지, 인적 자원의 선발과 관리(자격 및 이력 관리 등)는 잘 수행하고 있는지, 기관의 정보를 투명하게 제공함으로써 이용자 결정에 활용되고 있는지를 평가할 수 있도록 하였다.

서비스 영역의 과정품질 차원에는 신뢰성, 확신성, 안전성을 세부항목으로 설정하였다. 이를 통해 사회서비스를 제공하는 과정에서 이용자들에게 서비스가 정해진 약속에 따라 확실하고 안전하게 전달되어 신뢰할만 하였는지를 평가하도록 구성하였다.



〈표 4-2〉 사회서비스 품질평가 모형 개선(안)

영역	차원	하위항목	정의
기관	A. 기관운영	A1. 운영체계	기관운영을 위한 계획의 수립 및 실행
		A2. 재무관리	기관 예산의 효율적 운영 및 관리, 사업별 예산 관리 등
		A3. 인력관리	인력 자격 및 이력관리, 교육, 지원, 복지 등
		A4. 정보제공	기관의 정보에 대한 투명한 공개
서비스	B. 과정품질	B1. 신뢰성	제공 기관 및 제공인력에 대한 믿음, 정확인 서비스 제공
		B2. 확산성	적절한 서비스 제공 할 것이라는 확신, 사정과 상황을 고려한 업무처리에 대한 확신
		B3. 안전성	이용자가 안심할 수 있는 서비스 제공
	C. 결과품질	C1. 이용자만족도	서비스에 대한 이용자의 전반적 만족도
		C2. 욕구충족도	이용자 사전 욕구가 서비스를 통해 충족된 정도
		C3. 목표달성도	서비스 이용 목적의 달성정도
		C4. 유용성	실생활에 유용한 도움 정도
	D. 상호작용	D1. 전문성	기관 및 제공인력의 전문적 지식과 태도
		D2. 친절성	제공인력의 친절과 예의, 경청
		D3. 적극지원	이용자 요구에 적극적이고 즉각적인 응대 정도
		D4. 공감성	고객의 요구에 대한 관심과 배려
	E. 환경품질	E1. 편리성	서비스 제공기관의 편리한 물리적 시설
		E2. 쾌적성	제공기관 내외부 시설에 대한 심리적 정서적 만족도
		E3. 접근용이성	제공기관에의 물리적 심리적 접근 용이성
	F. 사회품질	F1. 보편성	원하는 사람 누구나 서비스를 이용할 수 있는 권리
		F2. 공익성	공익과 사회적 가치에 대한 실현 정도

결과품질 차원에는 이용자 만족도, 욕구 충족도, 목표달성도, 유용성을 세부항목으로 설정하였다. 서비스 제공의 결과 이용자에게 남는 것을 의미하는 결과품질의 측정을 위하여 이용자가 서비스에 얼마나 만족하였으며, 원하는 욕구를 어느 정도 충족하였는지, 실생활에 유용하게 활용되었는지 등을 평가할 수 있도록 하였다.

상호작용품질 차원에는 전문성, 친절성, 적극지원성, 공감성을 세부항목으로 설정하였다. 이는 서비스를 제공하는 과정에서 제공인력과 관련

한 것으로 서비스 제공자가 이용자와 공감하고 이용자의 요구에 적극적으로 대응하려고 하는 정도, 서비스 제공에 필요한 지식과 자세(친절정도 및 정서적 공감 등)를 갖추고 있는가를 평가할 수 있도록 하였다.

환경품질에는 편리성과 쾌적성, 접근용이성을 세부항목으로 설정하였다. 서비스를 제공하기 위한 물리적 시설물들이 잘 갖추어졌으며, 잘 관리되어 서비스를 제공받는데 무리가 없는지, 해당 시설에 대한 접근이 용이한지 등을 평가할 수 있도록 구성하였다.

사회품질에는 보편성과 공익성을 세부차원으로 설정하였다. 이를 통해 사회서비스 이용을 원하는 누구든 이용할 수 있도록 하고 있는지, 해당 서비스가 추구하는 공익적 목적을 달성하고 있는지 정도를 평가하고자 하였다.

제3기 사회서비스 품질평가 모형과 제4기 품질평가를 위한 모형개선(안)을 비교하면 <표 4-3>과 같다. 사회서비스 품질평가 모형개선(안)에서 유의할 사항은 기관영역의 평가는 전문가를 통해 수행이 가능하지만 서비스 영역의 서비스품질에 대한 평가는 실제 서비스를 이용한 사용자가 직접 평가할 수 있도록 하여야 한다는 것이다. 이에 따라 사회서비스를 이용하는 사람들을 통한 실질적인 품질평가가 이루어질 수 있도록 하여야 할 것이다.

〈표 4-3〉 제3기 평가모형과 제4기 평가모형(안) 지표체계 비교

3기(2019년)		4기		
차원	세부항목	영역	차원	세부항목
A. 기관운영		기관	A. 기관운영	
	A1. 운영체계			A1. 운영체계
				A2. 재무관리
				A3. 인력관리
				A4. 정보제공
B. 제공인력관리				
	B1. 인력채용 및 유지			
	B2. 직원복지			
E. 현장 평가단		서비스	B. 과정품질	
	E1. 평가전반			B1. 신뢰성
				B2. 확산성
				B3. 안전성
C. 서비스제공/평가			C. 결과품질	
	C1. 서비스운영체계			C1. 이용자만족도
	C2. 서비스계획/제공			C2. 욕구충족도
	C3. 서비스관리			C3. 목표달성도
	C4. 서비스제공/모니터링			C4. 유용성
	C5. 서비스특화지표			
		서비스	D. 상호작용	
				D1. 전문성
				D2. 친절성
				D3. 적극지원
				D4. 공감성
D. 서비스성과			E. 환경품질	
	D1. 이용자 유지율			E1. 편리성
	D2. 이용자 만족도			E2. 쾌적성
	D3. 제공인력 만족도			E3. 접근용이성
			F. 사회품질	
				F1. 보편성
				F2. 공익성



## 결론

제1절 연구의 종합

제2절 정책적 제언



## 제5장 결론

### 제1절 연구의 종합

본 연구는 우리나라 사회서비스에 대한 품질평가를 효과적으로 수행하기 위해 현행 평가 모형의 개선방향을 제시하는 연구이다. 이를 위해 서비스 품질관리와 관련된 기본 모형들을 비교 분석하였으며, 공공부문 서비스 품질평가 모형의 체계를 비교분석하였다. 이를 현행 사회서비스 품질평가 모형 체계와 비교 분석함으로써 현행 평가 모형이 가지는 문제점과 한계점을 도출하였다. 도출된 한계점을 개선하기 위하여 개선의 기준을 수립하였으며, 이를 바탕으로 개선방향과 제4기 사회서비스 품질평가 모형 개선(안)을 도출하였다. 이상의 연구과정을 다음의 다섯 단계를 거쳐 수행하였다.

첫째, 서비스 품질평가 체계를 비교분석하기 위해 서비스품질모형에 대한 비교 분석을 실시하였다. Gronroos모형, SERVQUAL모형, 삼요소모형, 다단계 모형, SERVPERF모형 등을 비교 분석하였다. 이를 통해 서비스 품질관리가 무엇이며, 어떠한 개념으로 이루어졌고 어떠한 방법을 활용하는지를 확인하였다. 특히 현행 사회서비스 품질평가 모형의 개선을 위한 기본모형으로 어떤 이론적 체계를 활용할

것인가를 비교분석을 통해 마련하였으며, 평가모형 운영을 위한 이론적 논거를 마련하였다.

둘째, 공공서비스 품질평가 모형 체계에 대한 비교 분석을 실시하였다. 사회서비스는 기본적으로 정부의 재원을 활용하여 사회적 약자를 대상으로 이루어지는 돌봄활동이므로 공공성을 기본적으로 가지고 있다. 이에 따라 공공서비스로 파악해 볼 수 있으며, 따라서 공공서비스 평가 모형에 대한 비교 분석이 필요하다. 공공 서비스 품질평가 모형들은 대부분 앞서 분석한 서비스 품질평가 기본 모형들의 이론적 배경과 논리를 따르고 있다. 다만 평가대상과 국가적 특성, 시대적 흐름 등을 반영하여 해당 모형을 수정 보완하는 형태로 평가모형을 개발하여 활용하고 있다. 우리나라의 공공서비스 품질평가 모형에 대한 비교 분석과 연구경향을 통해 사회서비스 품질평가 모형이 갖추어야 할 품질의 차원과 방법, 세부항목들을 확인하였다.

셋째, 비교분석된 서비스 품질평가 기본모형과 공공서비스 품질평가 모형을 바탕으로 현행 사회서비스 품질평가 모형의 체계를 비교하였다. 이를 통해 현행 사회서비스 품질평가 모형이 가지는 문제점을 확인할 수 있었다. 현행 사회서비스 품질평가 모형은 서비스가 아닌 기관운영 중심의 지표체계, 이용자가 아닌 전문가와 공급자에 의한 평가, 모형체계에 부합하지 않는 모형 구축 등의 문제점을 가지고 있었다.

넷째, 품질평가 모형 비교분석, 현행 품질평가 모형의 문제점을 활용하여 품질평가 모형의 개선을 위한 기준과 방향성을 마련하였다. 해당 기준과 방향성은 서비스 품질평가 모형이 가지고 있는 근원적인 논리와 방법론 등을 바탕으로 우리나라의 사회서비스 품질관리 제도가 갖는 특수성을 고려하는 형태로 마련되었다. 이를 통해 서비스 중심의 지표체계 마련, 이용자 중심의 서비스 품질평가, 과정품질과 결과품질의 균형적 반영, 사회서비스의 공공성 추구, 평가방법 및 주체



변경에 따른 시스템 개발 및 운영방안, 평가결과의 활용 등에 대한 방향성을 제시하였다.

다섯째, 마련된 기준과 방향성을 바탕으로 제4기 사회서비스 품질 평가 모형 개선(안)을 제시하였다. 모형의 개선(안)에는 우리나라 사회 서비스의 현황을 반영하여 마련되었다. 이에 따라 사회서비스 품질에 대해 기관영역과 서비스영역으로 구분하여 각각 전문가와 이용자가 평가할 수 있도록 구성하였다. 기관영역은 사회서비스 제공기관이 최소한의 품질기준에 부합하는 운영을 할 수 있도록 평가를 통해 규제 및 관리할 수 있도록 하였다. 서비스영역에 대한 평가는 품질차원을 과정, 결과, 상호작용, 환경, 사회의 다섯 가지 차원으로 제시하고, 각각에 대해 이용자가 평가함으로써 서비스에 대한 실질적인 평가가 이루어질 수 있도록 하였다.

이상의 과정을 통해 본 연구에서는 제4기 사회서비스 품질평가뿐만 아니라 사회서비스 품질평가의 전반적인 방향성도 함께 제시하였으며, 실무적 차원에서 품질평가 운영을 위해 필요한 시스템 개발 및 운영 등에 대해서도 방향성을 제시하였다.

## 제2절 정책적 제언

본 연구는 사회서비스 품질평가를 위한 모형의 개선 방안을 제안하기 위한 연구이다. 이를 위해 문헌연구를 활용하여 우리나라 서비스 품질평가를 위한 개념적 모형체계를 도출하였다. 현재 사회서비스 품질평가는 3년 주기로 이루어지고 있으며, 2019년 돌봄서비스에 대한 제3기 사회서비스 품질평가가 이루어졌다. 향후 평가는 3년 주기에 해당하는 2022년에 진행될 예정인 상황이다.

이러한 상황에서 제4기 사회서비스 품질평가를 위한 모형 개선 연구를 진행하였다는 측면에서 의의를 가진다. 본 연구를 통해 도출된 품질평가 모형은 향후 후속연구로 연계되어 진행되는 시발점이 되기 때문이다.

본 연구는 현행 사회서비스 품질평가 모형이 가지는 한계점을 지적하고, 이론적 논의의 바탕에서 사회서비스 품질평가의 개념적 모형으로 나아가는 개선방향을 제시하였다는데 의의를 가지고 있다.

그러나 이 연구는 한계점 역시 뚜렷하게 가지고 있다. 연구의 내용 및 주요 방법이 문헌연구와 개념연구에 집중되어 나타나고 있으며, 실증적 차원의 검증이 필요한 연구이다. 특히 개선모형을 활용한 서비스 품질평가를 시행하기 위해서는 평가지표의 개발, 평가지표에 대한 신뢰도 및 타당성 검증, 피평가 기관에 대한 평가모형 및 지표공개 및 컨설팅의 일련의 실무적이고 실증적 차원의 연구들이 진행되어야 한다. 아울러 해당 모형을 활용한 사회서비스 품질평가의 진행을 위하여 평가체계와 방법에 맞는 시스템의 개발 및 적용 등이 동시에 진행될 수 있도록 사회서비스 품질평가 제도 전반에 걸친 수정방향성과 로드맵 구축을 위한 추가 연구도 요구된다.


정부에서 시행하는 정책에 대한 평가는 일련의 과정과 시간적 흐름 속에서 이루어져야 한다. 정책이 시행되고 해당 정책으로 인한 효과가 발생하기까지는 시간적 흐름이 필수적으로 필요하다. 이로 인해 정책평가에서는 해당 정책에 대한 평가 모형을 사전에 개발하고, 이를 미리 평가 대상들에게 공개하고 있다. 이를 통해 평가대상자들은 해당 정책의 핵심적인 내용이 무엇이며, 어디에 중점을 두어야 하는지를 사전에 파악하고, 해당 내용에 맞는 정책서비스를 제공하기 때문이다.

현행 사회서비스 품질평가 역시 이와 같은 흐름 속에서 이루어져야 할 것이다. 즉, 개선되는 품질평가와 관련하여 주요 변경내용은 무엇

이며, 향후 어떠한 내용을 중심으로 평가가 이루어질 것인지를 미리 평가대상자들에게 공지하여야 한다. 그리고 이를 바탕으로 사회서비스가 정부가 원하는 방향으로 제공하도록 유도하고, 이에 대한 평가가 이루어져야 하는 것이다.

이에 사회서비스 품질평가의 주요 수행주체인 보건복지부와 사회보장정보원은 사회서비스 품질평가에 대한 시대적 흐름을 인식하고, 이에 맞는 개선방안을 마련하기 위한 노력이 진행되어야 할 것이다. 본 연구에서 제시한 개선방향과 방안을 바탕으로 향후 사회서비스 품질평가에 필요한 평가지표 및 평가문항, 배점 등을 개발하여야 한다. 개발된 평가지표 및 문항은 공개되기 전에 평가의 타당성과 신뢰성이 검토되어야 할 것이다. 이후 개발된 평가지표와 문항 등을 평가대상자들에게 공개하여 평가대상자들이 사전에 준비할 수 있도록 하여야 한다. 즉, 사회서비스 제공기관들이 사회서비스 품질평가에서 추구하는 방향으로 서비스를 제공할 수 있도록 하여야 할 것이다.





## 참고문헌

### 1. 국내 저서

- 김성홍(2006). “공공서비스품질 구성요인과 측정모형 연구”, 『서비스경영학회지』, 7(3). pp. 3-28.
- 김성홍, 김광용, 남희정(2006). “공공서비스품질 측정모형 연구”, 『한국서비스경영학회 학술대회 발표자료집』. pp. 69-86.
- 김은정(2011). “사회서비스 전자바우처사업 품질관리 현황과 정책과제”, 『사회서비스연구』, 2. pp. 5-37.
- 김은정(2013). “사회서비스 품질관리 규정 현황과 쟁점”, 『사회서비스연구』, 4(1). pp. 59-95.
- 김은정(2013). “사회서비스 정책 현황분석과 정책적 과제”, 『한국사회와 행정연구』, 24(1). pp. 111-136.
- 김은정, 정소연(2009). “SERVQUAL 모형에 근거한 사회서비스 품질의 구성차원과 서비스 만족도: 노인돌보미 바우처서비스를 중심으로”, 『사회복지정책』, 36(2). pp. 191-217.
- 김은정, 정은아(2012). “지역사회서비스 이용자의 서비스 품질평가와 지속이용 의향: 대구시 문세행동아동조기개입서비스를 중심으로”. 『지방정부연구』, 16(1). pp. 331-352.
- 라준영, 이승규(2008). “공공부문의 서비스품질과 고객만족: 과정품질, 결과품질, 고객만족의 인과모형 분석”, 『서비스경영학회지』, 9(1). pp.

181-199.

라준영, 이승규(2008). “공공부문의 서비스품질 측정모형 개발”, 『산업공학(IE Interface)』. 20(3). pp. 341-354.

서울시(2003-2006). 「행정서비스품질(SSI) 평가보고서」. 서울: 서울시.

서울시(2007). 「시민고객평가 평가보고서」. 서울: 서울시.

송근원, 강대창(2002). “위탁 여건에 따른 공공 서비스의 유형”, 『한국사회와 행정연구』. 12(4). pp. 415-437.

양일모(2015). 「사회서비스 품질관리체계 개선 중장기 발전방안 연구」. 서울: 사회보장정보원.

양성, 노현희(2012). “사회서비스의 공공성은 무엇을 의미하는가? 서비스 주체에 따른 공공성의 내용을 중심으로”, 『사회복지연구』. 43(1). pp. 31-57.

양성욱(2013). “사회서비스 제공 조직의 공공성은 어떻게 평가할 수 있는가? 조직 차원의 공공성에 대한 논의를 중심으로”, 『한국사회복지행정학』. 15(3). pp. 133-160.

우양호, 김인(2006). “행정서비스 품질 평가척도의 적합성 비교에 관한 연구: 민원행정서비스 이용고객을 대상으로”, 『한국지방정부학회』. 10(1). pp. 153-179.

우양호, 홍미영(2004). “공공서비스 질 측정의 타당성 평가에 관한 연구: SERVPERF 모형의 적용가능성 탐색”, 『한국행정논집』. 16(3). pp. 647-671.

이근수, 송건섭(2005). “기초자치단체의 행정서비스 품질지수 측정”, 『한국행정논집』. 17(2). pp. 359-384.

이승훈(2008). “근대와 공공성 딜레마: 개념과 사상을 중심으로”, 『민주사회와 정책연구』. 13. pp. 13-45.

이원욱, 김영오(2007). “공공서비스에 대한 주민만족도 평가 사례연구: 대구광역시를 중심으로”, 『한국지방자치학회보』. 19(2). pp. 29-50.

이유재, 라선아(2011). “서비스 품질 측정모형의 우수성 비교: SERVQUAL모

- 형, Grönroos모형, 3차원품질모형을 중심으로”, 『서비스마케팅저널』. 4(2). pp. 91-126.
- 이유재 외(2003). 「서비스품질 평가모형 개발 연구 용역」, 서울연구원.
- 이재필, 이시경(2009). “공공서비스 품질평가 모형 개발”, 『한국공공관리학보』. 23(1). pp. 1-32.
- 이태근 외(2006). “행정서비스품질평가제 도입방안”, 『경남발전』. (78). pp. 31-34.
- 정기한, 성창수(2005). “서비스품질 측정모형에 관한 연구”, 『사회과학연구』. 23. pp. 69-95.
- 천재영, 최영(2018). “사회서비스 품질 측정모형 개발: 공익형 노인일자리를 중심으로”, 『한국사회복지행정학』. 20(1). pp. 1-23.
- 허정옥, 김정희(2000). “SERVQUAL을 이용한 행정서비스 품질 측정”, 『마케팅관리연구』. 5(2). pp. 51-78.

## 2. 국외 저서

- Bigne, E., Moliner, M. A., and Sanchez, J.(2003), "Perceived quality and satisfaction in multiservice organizations: the case of Spanish public services," *Journal of Service Marketing*, 17(4). pp. 420-442.
- Brady, Michael and Cronin Jr., Joseph(2001). "Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach", *Journal of Marketing*, 65(July). pp. 34-49.
- Buckley, J.(2003), "E-service quality and the public sector", *Managing Service Quality*, 13(6). pp. 453-462.
- Cronin J. Joseph Jr. and S. A. Taylor(1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, 56(July). pp. 55-68.

- Dabholkar, Pratibha, Dayle I. Thorpe and Joseph O. Rentz(1996), "A Measure of Service Quality for Retail Stores," *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(Winter). pp. 3-16.
- Sureshchandar, G. S., Rajendran, C., and Kamalanabhan, T. J.(2001). "Customer perceptions of service quality: A critique". *Total quality management*, 12(1). pp. 111-124.
- Gronroos, C(1982). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, Helsingfors: Swedish School of Economic and Business Administration.
- Gronroos, C(1984). "A Service Quality Model and Its Marketing Implication", *European Journal of Marketing*, 18(4). pp. 36-44.
- Gronroos, C.(1988). "Service quality: The six criteria of good perceived service". *Review of business*, 9(3). pp. 10.
- Kotler, P.(1997), *Marketing Management: Analysis Planning, Implementation, and Control*, 9th ed. New York: Prentic-Hall.
- Oliver, R. L. (1981). "Measurement and evaluation model of satisfaction process in retail setting", *Journal of Retailing*, 57(3). pp. 25-48.
- Oliver, R. L. (1987). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw Hill.
- Parasuraman, A., Valerie Zeithaml and Leonard Berry(1985), "A Conceptual Model Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, (Fall). pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie and Berry, Leonard(1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, 64(Spring). pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie and Berry, Neonard(1991).



- “Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale”,  
Journal of Retailing, 67(Winter). pp. 420-450.
- Rust, Roland and Oliver, Richard(1994). Service Quality: Insights and  
Managerial Implications from the Frontier, in Service Quality:  
New Directions in Theory and Practice, Roland Rust and  
Richard Oliver(Eds.), Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Sureshchandar, G. S., Rajendran, C., and Kamalanabhan, T. J. 2001.  
“Customer perceptions of service quality: A critique”, Total  
quality management, 12(1). pp. 111-124.
- Sureshchandar, G. S., Rajendran, C., and Kamalanabhan, T. J.(2001).  
“Customer perceptions of service quality: A critique”, Total  
quality management, 12(1). pp. 111-124.
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A. and Berry, Leonard L(1985).  
“Problems and Strategies in Service Marketing”, Journal of  
Marketing, 49(Spring). pp. 41-50.



## [부록] 사회서비스 품질평가 모형 자문회의 결과<sup>1)</sup>

### 1. 서비스 품질평가의 개념

Q. 서비스 품질 및 품질평가란 무엇입니까?

A 1. 품질이란 용어에 초점을 맞출 필요가 있다. 품질이란 말의 사전적 정의는 물품이 가지고 있는 성질을 의미한다. 그런 의미에서 서비스에 대해 품질이란 개념을 적용할 수 있는지에 대한 논의부터 시작하여야 할 것이다. 사회서비스에 대해서는 품질이란 용어보다는 서비스의 질이라는 측면에서 접근이 용이할 것이라 판단된다. 다만 전체적으로 해당 서비스가 갖추어야 할 기본적인 성질과 정도를 의미한다면 품질이란 용어를 사용해도 무방할 것이다.

A 2. 서비스에 대한 품질이란 개념을 이해하는데 있어 가장 많이 하는 실수 중 하나가 서비스 만족도와 혼동하여 사용하는 것이다. 서비스 만족도와 서비스 품질은 상호 다른 개념으로 보아야 한다. 만족도는 해당 서비스를 통해 고객이 느끼는 만족의 정도를 의미한다. 반면 서비스 품질은 고객이 해당 서비스가 최소한으로 갖추어야 하는 정도라고 평가하는 것을 의미한다. 즉, 해당 서비스는 최소한 이 정도의 기준은 충족해야 한다고 판단하는 정도를 서비스 품질이라고 할 수 있다.

1) 해당 자문회의 결과는 사회서비스 품질평가 전문가와 정책평가 및 공공기관 평가 전문가들의 의견을 연구진이 종합적으로 정리한 것이다. 자문회의는 두 집단에 대해 각각 개별적으로 진행되었으며, 사전에 충분한 자료를 제공한 후 이루어졌다.

- A 3. 서비스에 대한 품질을 평가한다는 것은 지극히 주관적인 행위이다. 이용자가 서비스를 통해 체감한 내용을 본인의 주관적인 기준에 의거하여 판단하는 것이 서비스 품질평가이기 때문이다. 따라서 객관적인 평가 어려운 영역이라고 할 수 있다.

## 2. 현행 사회서비스 품질평가 모형 문제점

Q. 현행 사회서비스 품질평가의 문제점은 무엇이라고 생각하십니까?

- A 1. 서비스 품질평가에 가장 많이 이용되는 모형이 SERVQUAL 이란 모형이다. 이 모형은 고객이 해당 서비스에 대해 기대하는 수준과 실제 이용을 통해 체감하는 수준의 차이를 통해 측정하도록 되어 있다. 즉, 하나의 서비스에 대해 두 번의 측정이 이루어져야 하는데 현실적으로 어려운 상황이다. 또한 현재 활용되고 있는 평가 항목이 SERVQUAL모형에도 적합하지 않다.
- A 2. 전반적인 평가지표의 구성이 실제 서비스 품질을 측정하고자 하는 것인지 의문이다. 서비스 품질의 개념을 명확하게 이해하고 적용하는 것인지에 대한 의문이 든다. 특히, 서비스 품질이란 이용자의 지극히 개인적인 판단을 통해 평가하는 것인데 현재와 같이 전문가들이 평가하는 것은 옳바르지 않다고 판단된다. 더욱이 평가지표들 역시 서비스에 대한 내용이기 보다는 서비스를 제공하는 기관이 해당 서비스 제공을 위한 최소한의 기준을 갖추고 있는가를 평가하는 내용으로 구성되어 있다는 측면도 큰 문제라고 판단한다.

- A 3. 현행 사회서비스 품질평가의 문제점은 평가지표에 있다고 판단한다. 현행 사회서비스 품질평가를 살펴보면 기관에 대한 내용이 중심을 이루고 있다. 총 100점 만점 중에서 고객이 응답한 내용이 반영되는 비율은 30점이 되지 못한다. 대부분은 각 기관이 자체적으로 제시하는 점수이거나 이에 대해 현장 전문가가 판단한 점수로 채워지고 있다. 이는 진정한 의미의 품질평가라고 할 수 없다. 그나마 30점이 안되게 활용되고 있는 고객만족도 진정한 의미의 품질평가가 아니라, 해당 서비스에 대한 고객만족 점수이다. 더 이상이 이와 같은 평가 모형으로의 평가는 무의미하다고 판단된다. 전면적인 개편이 요구된다.
- A 4. 현재 우리나라 사회서비스는 대부분 사회복지시설에서 이루어지고 있다. 그러다 보니 피평가 기관에서는 사회복지시설평가(이하 시설평가)와 사회서비스품질평가(이하 품질평가)를 중복적으로 수행하게 된다. 구체적인 평가지표들을 살펴보면 알겠지만 두 평가 간에 차이점이 존재하지 않는다. 현장에서는 동일한 내용을 평가하는 두 개의 평가제도로 인해 상당한 피로도가 발생하고 있으며, 이로 인해 평가결과에 대한 수용도도 낮은 상황이다. 피평가기관과 현장전문가 모두 두 평가의 중복적으로 인한 피로도를 해소하고 있다. 이에 대한 개선이 이루어져야 할 것이다.
- A 5. 세부적인 평가지표와 함께 평가배점에도 문제가 있다고 판단된다. 평가지표가 너무 해당 기관이 갖추어야 할 최소기준을 충족했는지 여부로 이루어지고 있다. 특히 지극히 평가를 받는 사람 입장에서 마련된 지표라고 판단된다. 평가 대상자들이 점수를 잘 받을 수 있는 지표를 본인들이 제시

하고, 해당 지표를 활용하여 평가하는 꼴이라고 판단된다. 즉, 자화자찬적인 평가가 이루어질 수밖에 없다고 판단된다. 현재와 같이 기관들이 갖추어야 할 최소 기준에 대한 평가가 필요하다면 평가 체계를 구분하여 진행하는 것은 어떤지도 판단해봐야 할 것이다. 아울러 세부평가 항목에 대한 배점도 해당 내용을 갖추고 있으면 1, 아니면 0 식의 평가가 아니라, 어느 정도 체계를 갖추고 있는지를 10점 혹은 5점 만점식으로 평가하는 것도 필요해 보인다.

- A 6. 진정한 의미에서 사회서비스 품질평가를 시행하려면 평가를 수행하는 주체를 전면적으로 수정할 필요가 있다고 판단된다. 현재와 같이 전문가들에 의해서 이루어지는 평가가 아니라 실 사용자들이 100% 평가할 수 있도록 하여야 할 것이다. 지금과 같은 평가지표와 평가 주체로는 해당 평가에 대한 공정성과 신뢰성을 담보할 수 없다. 아무 의미 없는 평가 결과를 누가 믿겠으며, 누가 해당 평가 결과를 바탕으로 사회서비스를 선택하겠는가. 요즘 많이 활용되는 APP이나 배달후기와 같이 사용자들이 본인들의 이용결과를 바탕으로 진정성 있게 평가할 수 있도록 개선이 필요하지 않겠나 판단된다.

### 3. 사회서비스 품질평가 개선 방향

Q. 효과적인 사회서비스 품질평가를 위하여 개선방향을 제시해 준다면 무엇이 있습니까?

A 1. 전반적으로 품질평가 체계를 어떻게 가져갈 것인가에 대한 고민이 필요하다고 판단된다. 현재와 같이 기관이 갖추어야 할 최소기준에 대한 평가로 이어갈 것인지? 아니면 100% 이용자에 의한 주관적 평가로 이어갈 것인지? 아니면 두 가지를 혼합하여 사용할 것인지를 판단하고, 이에 대한 방향성을 잡는 것이 중요한 것이라고 본다. 그동안의 평가경험과 문제점 등을 통해 살펴보면, 아직 우리나라에서는 기관이 갖추어야 할 최소기준에 대한 평가가 완전히 배제되긴 어렵다고 판단된다. 따라서 전문가에 의한 평가와 이용자에 의한 평가가 동시에 이루어지되 이용자의 의한 평가 비중이 더 높게 나타나야 할 것이다.

A 2. 전문가와 이용자에 의한 평가라는 측면에는 동의한다. 다만 이 경우 현행 평가와 달라지는 점이 없을 수 있다. 따라서 전문가에 대한 평가는 기관의 최소기준 충족만을 평가하도록 해야 할 것이다. 아울러 이용자에 의해 평가되는 사회서비스 품질을 정확한 의미의 품질평가체계로 대체해야 할 것이다. 특히 두 영역의 비중을 현행 대비 역전하는 형태로 진행됨이 바람직하다고 판단된다. 다만 이 비율에 대한 부분은 추후 연구를 통해 구체적으로 계획 수립이 이루어져야 할 것이다.

- A 3. 현재 우리나라에서의 공공서비스들은 사회적 책임성에 대해 강조하고 있다. 사회서비스 역시 공공서비스의 영역에 포함될 수 있다고 판단되는데, 이러한 측면에서 보면 사회서비스의 사회적 책임성을 평가할 수 있는 부분이 반영되어야 할 것이다. 특히 사회서비스가 사회적으로 소외된 계층을 대상으로 이루어지며, 국가의 예산이 투입된 만큼 해당 부분에 대해서는 반드시 포함되어야 할 것이다.
- A 4. 사회서비스 품질평가를 위해서는 서비스 품질모형에 기반한 평가 지표의 개발이 필요하다고 판단된다. 현행 사회서비스 품질평가 모형은 품질모형 체계에 맞추어 개발되었다기 보다는 현장에서의 평가 편의에 맞추어 개발된 것이 아닌가 판단된다. 평가라고 하는 것은 해당 결과에 대해 평가자와 피평가자, 평가결과를 활용하는 타 이용자 모두 인정할 수 있어야 한다. 그러나 현행 평가모형으로는 그 누구도 인정하지 않는 평가 결과가 도출될 것이라 판단된다. 따라서 객관적인 품질모형에 기반한 평가지표 및 모형이 개발되어야 할 것이다.
- A 5. 평가모형의 측면에서만 보자면 전문가에 의한 평가는 배제되어야 할 것이다. 이미 사회서비스를 제공하는 기관들에 대한 시설평가가 존재하고 있는 상황에서 중복적인 평가는 무의미해 보인다. 가능하다면 서비스 제공기관에 대한 최소기준 평가는 시설평가로 통합하고, 품질평가에서는 이용자들에 의한 실질적인 품질평가로의 전면적인 개편이 바람직해 보인다.
- A 6. 품질평가에 대한 다양한 개선의견들이 있지만 평가 시점에 대한 내용과 평가 결과의 활용에 대한 고민도 필요하다고



판단된다. 이용자에 의한 평가는 해당 서비스를 이용하고 어느 시점에 하는 것이 좋을 것인지에 대해 살펴봐야 할 것이다. 우리가 음식을 배달하거나 물건을 주문하고 배송 받게 되면, 해당 서비스에 대해 바로 평가하는 것과 같이 서비스 이용 종료 시점에 평가하는 것이 바람직한 것인지, 일정 시간(예를 들면 일주일 정도)이 흐른 뒤에 평가하는 것이 바람직한지 고민해봐야 할 것이다. 그러나 분명한 것은 현행과 같이 서비스 이용에 대해서 몇 달의 시간이 지난 시점에서 한번에 이루어지는 만족도 조사와 같은 평가는 이루어져서는 안 될 것으로 판단된다. 아울러 품질평가의 결과를 어떻게 공개하고 활용할 것인지에 대해서는 고민이 필요하다. 현재는 평가결과의 활용이 거의 이루어지지 않고 있다고 판단된다. 사회서비스 품질에 대한 평가결과는 추후 다른 이용객들의 결정에 영향을 미칠 수 있는 것인 만큼 반드시 공개가 이루어져야 한다고 판단된다. 특히 사회서비스 품질평가에 대한 전면적인 개편을 통해 이용자 위주의 평가가 이루어진다면, 이 부분에 대한 고민이 중점적으로 다루어져야 할 것이다.



## 사회서비스 품질평가 모형 개선 연구

발 행 일 : 2019. 12

저 자 : 김인수, 배유진, 최기정, 최솔지, 김민우, 정서현

발 행 인 : 임 희 택

발 행 처 : 사회보장정보원

주 소 : 서울 중구 퇴계로 173(충무로3가) 남산스퀘어빌딩 15층(우 04554)

전 화 : 02) 6360-6114

홈페이지 : <http://www.ssis.or.kr>

인 쇄 : (주)필코in

서울 중구 퇴계로 187 (02)2269-2466

정 가 : 비매품

ISBN 979-11-86408-48-3

\* 잘못된 책은 바뀐 드립니다.