

사회복지전담공무원이 인식하는 공공복지서비스 질의 수준 분석

Analysis of Social Welfare Officials' Perception on Quality Service of Social Welfare in Public Sector

황성준*, 이재완**

한국보건복지인력개발원*, 공주대학교 사회복지학과**

Seong-Joon Hwang(anglecc@hanmail.net)*, Jae-Wan Lee(jaewan@kongju.ac.kr)**

요약

본 연구는 사회복지전담공무원 스스로가 인식하는 공공복지서비스 질 수준을 인구사회학적 특성에 따른 차이를 분석하여 더 나은 복지서비스 제공을 위한 대안을 모색하기 위한 것이다. 이를 위해 사회복지전담공무원 401명을 대상으로 복지서비스 질 5개 구성요소인 유형성(Tangibles), 신뢰성(Reliability), 대응성(Responsiveness), 공감성(Empathy), 보증성(Assurances)의 각 항목을 분석하였다. 분석결과 공공복지서비스 질의 수준을 인식하는데 있어서 연령에 따라 가장 큰 편차를 보여 주었고 주민과 가까운 일선 현장(시도) 시군구 읍면동)일수록 복지서비스의 질 수준이 낮아졌다. 또한 신뢰성, 대응성, 공감성에 대해 다소 낮은 인식수준을 나타냈다. 사회복지전담공무원은 주민중심의 가치 지향적이고, 실천적인 복지현장의 사회복지사이자 공무원이다. 본 연구는 이들의 인식수준을 통하여 공공복지의 변화방향과 근본적인 전달체계의 방향성을 제시하여 주었다는 점에서 의의가 있다.

■ 중심어 : | 공공복지 | 서비스 질 | 사회복지전담공무원 |

Abstract

The purpose of this study is to investigate practical measures to provide a better welfare services in public sector through analyzing differences according to socio-demographic characteristics about the quality service of public welfare that social welfare officials perceive personally. The questionnaire has been conducted among 401 social welfare officials with 5 factors: tangibles, reliability, responsiveness, empathy and assurances. With the results, the age was the most conspicuous difference in five factors of quality service in general. The quality of welfare service appears lower level as the official works close to community members. Additionally, the analysis shows that social welfare officials have relatively low perception about reliability, responsiveness and empathy. The official in charge of social welfare needs to have a neighborhood-centered value orientation, and be a social worker and official in the field of substantive welfare. Therefore, this study has a meaning to suggest some directions of social welfare transition and basic delivery system by identifying their understanding.

■ keyword : | Public Welfare | Service of Quality | Social Welfare Officers |

I. 서론

국민의 사회복지서비스에 대한 욕구가 증가함에 따라 다양하고 높은 수준의 사회복지서비스가 요구되고 있다. 이에 따라 국가의 사회복지 예산 지출규모도 증가하여 '07년 61조 4천억 이었던 보건복지예산은 '15년 115조 7천억 으로 8년 사이 88.1%의 양적증대가 이루어졌다. 이러한 변화 속에서 최근 복지정책은 빈곤예방 및 복지사각지대 해소, 생애주기별 맞춤형 복지, 고용-복지 서비스 연계, 국민기초생활보장제도의 맞춤형 개별급여진환, 읍면동 복지기능 강화, 민관협력 기능강화 등을 중심으로 이루어지고 있다. 사회복지서비스의 증가에 따라 이를 담당하는 인력확충이 요구되고 있다. 이에 정부는 사회복지담당공무원 확충계획(14년 1,177명, 15년~17년 4,823명)에 따라 인력을 충원 중이다[1]. 공공복지인력인 사회복지전담공무원은 지난 1987년 49명을 시작으로 2017년이 되면 약 2만 명에 이를 것으로 예측된다. 그러나 이러한 양적 성장에도 불구하고 사회복지전담공무원은 과중한 업무량, 승진기회의 부족, 자율성의 결여 및 폭력민원 등 다양한 개인적·조직적·정책적 영향으로 스트레스, 업무소진 그리고 이직을 고려하는 등 다양한 문제가 발생되고 있다[2-6].

현재 사회복지전담공무원에 대한 법적 근거는 「사회복지사업법」 제14조¹이며, 같은 법 제2조에서 말하는 사회복지사업에 관한 사무를 담당하는 사회복지전담공무원이라고 정의하고 있다. 사회복지전담공무원은 ‘공무원’과 ‘사회복지사’의 역할을 수행 하여야 한다. 그러나 공무원은 전형적인 관료제 속에서 근무를 하고 있으며 그곳에서 휴먼서비스를 제공하기 어려운 여건이다.

이러한 사회복지공무원의 특성에 대해 ‘전문성을 상실하고, 표준화된, 자기방어를 동반한, 서비스가 아닌 규제’라고 표현하기도 한다[7]. 김소정[8]은 동사무소

사회복지전담공무원의 역할 딜레마의 연구에서 사회복지전담공무원이 복지대상자의 문제나 욕구에 개입하는 영역에서 얼마만큼 역할을 수행해 내는가는 개인 간에 편차가 존재할 수 있다고 했다. 또한 사회복지전담공무원이 기본적으로 복지 관료이지만 동시에 사회복지전문가이기도 하기 때문에 이들이 지역사회에서 할 수 있는 역할을 존중하고 인정하는 것이 이들의 업무만족을 높이고 공공사회복지서비스의 질을 향상시킬 수 있는 방안이 될 수 있음을 시사 하였다. 공공복지전달체계의 사회복지전담공무원은 공무원의 장점을 충분히 활용하여 사회복지사로서 지식, 기술, 가치를 양질의 서비스로 실천하여야 한다. 사회복지조직의 목표는 대상자에게 가장 적합한 서비스를 가장 효율적으로 제공하는 것이므로 사회복지서비스를 전달하는 조직에 속한 인력의 질에 따라 사회복지서비스의 승패가 결정된다. 특히 사회복지전담공무원들의 복지서비스는 지역사회에서 문제를 가진 개인이나 가족과 공공 행정기관 간의 인간적 상호작용이라는 수단을 통해 전달되는 것이어서, 그 사업의 성과는 유능한 인력을 확보하고 계속 효과적으로 유지시키는 것에 달려 있다고 해도 과언이 아니다.

공공복지서비스는 사치 공급자 중심의 서비스가 될 수 있다. 지방자치의 시대에 주민의 욕구에 기반하고 지역적 특성에 맞는 서비스가 제공되어야 함에도 불구하고 아직까지 중앙부처 위주의 정책이행 여부에 초점이 맞추어져 있다. 수많은 복지정책들이 시도, 시군구를 거쳐 읍면동에 근무하는 사회복지전담공무원들에게 갈대기식 업무가 집중되고 있는 것도 현실이다. 2014년 7월 「기초연금법」의 시행, 2015년 7월 「국민기초생활보장법」 개정에 따른 맞춤형 개별급여 시행과 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」의 시행에 따라 공공사회복지전달체계에 큰 변화가 있었다. 그것은 공공의 영역에서는 다소 소외되었던 업무가 대폭 늘어난 것이다. 대표적인 것이 사례관리의 개념 도입, 주민센터 위주의 상담기능이 강화, 읍면동 사회복지장협의체의 의무적 구성 등 주민중심의 지역복지를 활성화 하고 복지사각 지대를 해소하기 위한 예방중심의 복지서비스이다. 그러나 복지정책에 확대에 비해 아직까지 서비스를 제공하는 담당공무원과 주민들이

1 제14조(사회복지 전담공무원) ① 사회복지사업에 관한 업무를 담당하게 하기 위하여 시·도, 시·군·구 및 읍·면·동 또는 제15조에 따른 복지사무 전달기구에 사회복지 전담공무원(이하 "복지전담공무원"이라 한다)을 둘 수 있다.

② 복지전담공무원은 사회복지사 자격을 가진 사람으로 하며, 그 임용 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

③ 복지전담공무원은 그 관할지역에서 사회복지를 필요로 하는 사람 등에 대하여 항상 그 생활 실태 및 가정환경 등을 파악하고, 사회복지에 관하여 필요한 상담과 지도를 한다.

살고있는 지역에서의 준비는 미흡한 것이 현실이다. 지역마다 다양한 특성이 있다. 복지서비스는 그 다양성에 부합하는 것이 필요하다. 특히, 서비스 제공자인 사회복지전담공무원은 사회복지실천적 가치에 기반한 전문지식, 기술 그리고 적극적 태도를 갖추어야 한다. 사회복지전담공무원은 공공의 사회복지를 실천해야 하는 복지담당 공무원이기에 일반공무원과는 달리 뚜렷한 소명의식이 매우 중요하다. 복지공무원 1세대 라고 하는 1987년에서 1990년 초반에 임용된 공무원이 이제 읍면동장이나 지방의 사회복지분야 과장(5급)으로 근무를 하고 있고 최근 2014년부터 충원되는 사회복지전담공무원은 읍면동 중심으로 배치되어 근무하고 있다. 사회복지전담공무원은 복지서비스를 제공하는 측면에서 보면 사회복지사이지만 분명 공무원이다. 그러나 과거 1세대와 2015년 임용되는 공무원과는 28년 이라는 시간의 차이가 있다. 28년의 차이가 복지서비스 질의 차이로 이어져서는 안된다. 사회복지전담공무원은 감당하기 어려운 많은 업무량, 폭력적 민원인, 수시로 바뀌는 복지정책 그리고 승진적체 등 여러 가지 이유로 소진과 스트레스 속에서 일을 하고 있다. 복지의 확대에 따라 대규모의 인력충원이 이루어지는 현 시점에서 복지서비스의 질에 대하여 알아보는 것은 의미가 있다. 다양한 복지의 영역에서 제공되는 복지서비스의 질에 대한 연구는 주로 민간복지에서 서비스 질 수준 측정, 만족도 영향요인, 제공자와 이용자의 인식비교 등을 중심으로 이루어져 왔고[9-16], 공공영역에서 특히 사회복지전담공무원의 서비스 질과 관련된 연구[17-19]는 소수의 연구에 그치고 있는 실정이다. 이러한 서비스 질의 측정은 이용자를 대상으로 하는 것이 원칙이나 서비스 제공자의 입장에서 연구가 되기도 한다[12][17-19]. 그러나 기존 선행연구는 단순히 전체적인 서비스의 질 수준을 분석하거나 다른 변수에 미치는 영향에 대하여 연구가 이루어졌으나 본 연구에서는 인구사회학적 특성에 따라 서비스 질을 심층분석 하였다.

이에 본 연구에서는 공공복지서비스 전달의 주체인 사회복지전담공무원 스스로가 인식하는 서비스 질을 인구사회학적 특성(성별, 연령, 결혼여부, 학력, 복지전공여부, 사회복지사 자격급수, 근무형태, 근무지역, 직

급, 경력, 대응고객 수)에 따라 차이를 비교 분석하고 나아가 서비스 질 5개 차원(유형성, 신뢰성, 대응성, 공감성, 보증성)의 수준을 파악해 보고자 한다. 이러한 인구사회학적 특성에 따라 연구를 수행하는 것은 사회복지전담공무원이 제공하는 복지서비스가 공무원의 개인적·환경적 여건에 따라 어떤 차이가 있는지 알아보고 그 특성을 반영한 공공복지전달체계개편, 지역사회보장계획수립, 교육계획 수립 등에 활용가능한 기초정보를 제공한다는 점에서 중요하다. 또한 본 연구를 통하여 공공복지서비스의 질적 개선을 위한 정책적·실천적 함의를 제시하고자 한다. 다만, 지역복지가 확대되는 시점에서 지역의 다양한 특수성이 있기 때문에 분석결과를 특정지역에 한정하여 일반화하기에는 한계가 존재한다.

연구목적은 달성하기 위한 주된 연구문제는 다음과 같다.

- 첫째, 사회복지전담공무원의 인구사회학적 특성에 따라 복지서비스 질 인식 차이가 있는가?
- 둘째, 서비스 질 5개 차원에 대하여 사회복지전담공무원이 인식하는 수준은 어떠한가?

II. 이론적 배경

1. 사회복지전담공무원의 존재 형태

1.1 인력현황

2014년 6월 말 현재 전국 사회복지담당공무원 수는 [표 1]과 같이 30,170명이며, 이는 전체 공무원 수의 약 11.8%에 해당한다. 사회복지담당공무원 수 30,170명을 기준으로 살펴보면 사회복지전담공무원은 15,949명(52.9%), 행정직 등 기타직렬은 14,221명(47.1%)이다. 근무처 별로 사회복지담당공무원 수를 살펴보면 [표 2]와 같이 시도 2,427명(8.0%), 시군구 14,079명(46.7%), 읍면동 13,664명(45.3%)이다. 결과적으로 현재 공공복지서비스 전달체계에서의 사회복지전담공무원 인원은 행정직 등 기타직렬보다 조금 더 많기는 하나 유사한 수준이다. 또한 시도를 제외하고 시군구와 읍면동에 배치된 인력은 거의 비슷한 수준이다.

표 1. 연도별 사회복지공무원 인력현황

(' 14. 6월말 기준/ 단위: 명)

구분	'11년	'12년	'13년	'14년
일반직 전체정원	246,104	249,570	252,186	254,593
사회복지 담당공무원(비율)	23,259 (9.6%)	26,236 (10.5%)	28,722 (11.4%)	30,170 (11.8%)
복지직렬(비율)	10,581 (4.3%)	13,399 (5.4%)	14,977 (5.9%)	15,949 (6.2%)

자료: 제9차 사회복지위원회 회의자료[20]

표 2. 지자체별 사회복지공무원 현황

(' 14. 6월말 기준/ 단위: 명)

구분	계	시·도	시·군·구	읍면동
계	30,170	2,427	14,079	13,664
복지 직렬	15,949	633	7,079	8,237
기타 직렬	14,221	1,794	7,000	5,427

자료: 제9차 사회복지위원회 회의자료[20]

1.2 업무현황

공공사회복지사업은 저소득, 아동·청소년, 고령자, 여성·가족 등 21개 부처·청의 360개 복지사업이 지자체 등을 통해 수행되고 있다. 시군구 본청을 중심으로 대상자 통합조사·보장결정, 복지급여·서비스 제공, 사례관리 총괄, 복지자원 네트워크, 아동·노인·장애인 복지사업 등을 담당하고 있으며, 읍면동을 기준으로 초기상담, 정보제공, 복지급여·서비스 신청·접수, 시군구 의뢰, 사후관리등을 담당한다. 특히, 2015년 7월부터 읍면동은 현장에 밀착된 사각지대 발굴·지원 및 찾아가는 서비스 제공을 위하여 읍면동 인적안전망 운영, 인적·물적 자원 발굴·연계, 노인·장애인 방문상담, 복합적 욕구를 가진 복지대상자 사례관리 등을 중점적으로 수행하고 있다. 그러나 많은 양의 업무, 부족한 인력, 사회복지전달체계의 비효율적 운영, 읍면동복지기능 활성화, 지역사회보장협의체 및 민관협력 관련 제반사항 부족 등 여러 가지 어려움으로 인하여 사회복지전담공무원들의 소진현상은 지속적으로 나타나고 있다. 그러나 사회복지전담공무원은 이러한 어려움이 존재함에도 불구하고 클라이언트에게 양질의 복지서비스 제공은 필수적이다.

고수정[21]은 직무만족의 결정요인분석 연구에서 사회복지전담공무원의 업무과중이 직무만족에 가장 부적

인(-) 영향이 있다고 하였고, 윤정혜·안정선·전선영[19]은 사회복지전담공무원의 내부서비스 질 향상이 클라이언트의 서비스 질 향상에 긍정적 영향을 준다고 하였다. 특히, 사회복지전담공무원이 직무에 대한 긍정적인 인식과 경험이 높아질수록 질 높은 서비스와 만족도 증가에 영향을 주기 때문에 내부고객인 전담공무원들의 직무만족 향상을 도모하는 것이 중요하다고 강조하였다.

표 3. 부처별 복지사업 현황

복지부	여가부	보훈처	고용부
140	45	37	36
금융위	문체부	방통위	교육부
4	4	3	21
산림청	환경부	기재부	국토부
3	4	2	14
통일부	농식품부	미래부	행자부
10	8	9	2
산업부	해수부	경찰청	국민안전처
6	2	1	1
중기청	총 사업 수	360개	
8			

2. 사회복지서비스의 질과 구성요소

서비스란 일반적으로 상대방에게 무형적이고, 소유권의 이전이 없는 행위나 효용을 제공하는 행위를 말하며 서비스는 유형적인 제품과 비교해 볼 때, 무형성이 강하며 생산과 소비가 동시에 일어나고 서비스는 교육과 재고의 조절의 곤란하며, 서비스의 수급에는 시간적·공간적 조절이 필요하다[22].

Parasuraman, Zeithmal & Berry[23]는 서비스 질을 “서비스에 대한 고객의 기대와 지각 사이의 불일치 정도와 그 방향”이라고 정의하고 서비스가 가지는 특성 때문에 서비스 질을 평가하기 위한 객관적인 기준을 마련하기 어렵고 이를 표준화하는 일이 쉽지 않다고 하였다.

서비스의 질(Service Quality)이란 무형적이고, 주관적이기 때문에 어느 관점에서 보느냐에 따라 정의가 달라질 수 있다[24]. 특히 공공영역에서의 서비스는 워낙 종류도 다양하고 기준도 많고 때로는 명확한 해석을 내리기 어려운 고유한 특성을 지니고 있다. 그러나 공공영역의 서비스의 질을 그 자체인 양으로 본다면 얼마만큼의 서비스를 제공하였는지 양적 개념으로 접근은 가

능하겠으나 그 서비스가 우수했느냐에 대해서는 정확하게 정의할 수 없다. 즉 서비스의 질은 쉽게 규정되기도 어렵고, 측정하기도 어렵다는 특성을 갖는다.

우양호, 홍미영[25]는 ‘공공서비스 질’ 측정의 타당성 평가에 관한 연구에서 공공서비스의 질은 이용자(고객)의 순수한 주관적인 판단에 의해 평가되고 시간이 지남에 따라 변화가능한 것이기 때문에 일선 공공기관은 서비스 질이 평가되는 상황을 주기적으로 관리하여야 한다고 강조하였다. 이러한 서비스 질을 구성하는 요소를 Parasuraman, Zeithaml & Berry[23]은 다음과 같이 5개 차원으로 정의하였다. 첫째, 유형성(Tangibles)은 물리적 시설, 장비, 사람의 외모이며 복지서비스의 상담등이 이루어져야 하는 물리적 공간이며 부담없이 담당자와의 교감이 이루어져야 하기 때문에 중요한 환경적 요소라고 할 수 있다. 둘째, 신뢰성(Reliability)은 약속한 서비스를 믿게 하며 정확하게 제공하는 능력이고 셋째, 대응성(Responsiveness)은 기꺼이 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하는 능력, 자발성이며 넷째, 보증성(Assurances)은 서비스제공자들의 지식, 예의, 신뢰, 자신감을 고취하는 능력이고 다섯째, 공감성(Empathy)은 고객에게 개인적인 배려를 제공하는 능력과 관심으로 표현하였다. 이러한 PZB[26]의 5개 차원은 많은 연구에서 활용되고 있다[12][14][17][26].

Parasuraman, Zeithaml & Berry(1988)은 지각된 성과에서 기대의 차를 측정하는 SERVQUAL 측정도구를 개발하였다. 즉, 서비스의 질은 서비스의 실제적인 제공을 기준으로 하여, 그 이전 단계에서 서비스에 대한 클라이언트의 기대만을 측정하고, 그 이후 단계에서 제공된 서비스에 대하여 클라이언트의 지각된 성과만을 측정하여, 그 차이를 계산하여 그 정도를 알아내는 방법이다. Cronin과 Taylor[27]는 SERVQUAL의 기대 척도가 불필요하다고 지적하면서 SERVQUAL의 지각 척도만으로 서비스 질을 충분히 측정할 수 있다고 주장하였고 이를 SERVPERF라 하였다. 이들은 SERVQUAL에서 사용된 22개 문항의 5개 차원을 토대로 성과치만으로 구성된 자신들의 SERVPERF와 SERVQUAL 모형을 비교하는 연구를 수행하여 성과에 대한 지각만으로 서비스품질 측정하는 것이 보다 타당하다는 것을 실증

적으로 입증하였다. 우양호·홍미영[25]은 공공서비스 질 측정의 타당성 평가에 관한 연구에서 ‘결과의 질’을 포함한 SERVPERF 모형이 타당도와 신뢰도 분석을 통해 공공서비스 질을 측정하는 유용한 척도이며 최소한 SERVQUAL 모형 이상으로 설명력이 우수한 모형임을 확인하였다. 또한 공공서비스의 질은 고객만족과 후속 행동에 각각 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 공공서비스 질 향상이 고객만족과 기관의 성과창출 등에 기여할 수 있다는 의미이다.

여러 학자들의 서비스 질에 대한 개념적 정의를 요약하면 명확히 정의를 내리기는 어렵지만 서비스의 질은 클라이언트가 최종 평가한다는 관점에서 보면 지각에 따라 서비스의 질의 수준이 결정된다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 공공복지서비스의 질은 공공복지의 영역에서 제공되는 서비스에 대한 사회복지전담공무원의 지각된 수준을 측정하기로 하고, 서비스의 질은 Parasuraman, Zeithaml & Berry[23]이 정의한 5개 차원 즉, 유형성, 신뢰성, 대응성, 공감성, 보증성으로 정의한다.

공공복지서비스의 양적 성장으로 인해 많은 복지재정이 투입되고 있다. 2015년 115조라는 예산이 투입되었음에도 국민들의 복지 체감도는 여전히 낮다고 한다. 복지체감도가 낮다는 것은 제공되는 복지서비스에 대하여 국민들이 지각하지 못하다는 의미이기도 하다. 정부에서는 낮은 복지 체감도를 복지재정의 낭비에 초점을 두고 ‘복지재정의 효율화’관점으로 접근을 하고 있다. 즉, 사회보장정보시스템(행복e음)을 최대한 활용하여 복지재정의 누수를 방지하여 그 예산을 복지사각지대나 국민들이 요구하는 적절한 곳에 쓰도록 하자는 취지이다. 물론 좋은 의미의 시도이기는 하지만 서비스에 대한 질적 측정에도 관심을 가져야 할 것이다.

윤일현[28]은 사회복지사의 직무행동 특성이 사회복지서비스 질에 미치는 영향요인의 연구에서 조직특성, 직무특성, 조직 유효성 특성이 사회복지서비스 질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 세부적으로 살펴보면 조직특성 가운데 조직냉소와 조직 내향성 문화가 사회복지서비스 질에 영향을 미치며 조직냉소 수준이 낮을수록, 조직 내향성 문화가 높을수록 사회복지서

비스 질이 높아지는 것으로 나타났고, 직무특성 가운데 직무내용, 신뢰, 직무스트레스가 사회복지서비스 질에 영향을 미치며 직무내용이 우수할수록, 조직 내의 신뢰 수준이 높을수록, 직무스트레스가 낮을수록 사회복지서비스 질이 높아지는 것으로 나타났다. 민간의 영역에서 서비스 질에 미치는 영향요인과 공공영역에서도 비슷한 연구결과가 나타나고 있다.

김만준, 김재일[13]은 사회복지서비스 시설의 서비스 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 담당공무원의 복지에 대한 가치관이 높을수록 복지관의 서비스 질도 높아진다고 하였다. 그러나 담당공무원들은 복지가 확대될수록 일을 하지 않으려는 경향이 있다고 하였다. 민간의 복지서비스의 질에도 사회복지공무원의 가치가 매우 중요함을 나타내는 것이다.

윤정혜, 안정선, 전선영[19]은 사회복지전담공무원의 서비스질에 관한 실증연구에서 전담공무원의 서비스 질을 높이기 위해서는 공공조직 관리 차원에서 내부서비스질과 직무만족을 강화하기 위한 정책과 프로그램 등 다양한 전략의 필요성을 강조하였다. 이는 국가와 지방정부가 국가주도의 서비스 제공에 대한 실적에만 관심을 갖고 내부 고객에 대한 서비스 질을 간과해서는 안된다는 시사점을 얻을 수 있다. 연구에서 서비스 질에 정(+)의 영향을 미치는 것은 연계성, 유형성, 직무만족으로 나타났다. 연계성은 지역사회 및 타 전문조직과의 협력 및 관계성 구축의 중요성을 말하며 유형성은 행정기관의 물리적 업무환경이며, 직무만족은 업무수행을 통해 얻게 되는 긍정적인 성취감, 행복감, 만족감 그리고 열정이라 볼 수 있다.

배효숙, 박은주, 박병현[18]은 공공사회복지서비스 질에 유의미한 영향력을 가진 요인들로는 사회복지전담공무원의 연령, 성별, 사회복지활동에 대한 가치인식이며, 나이가 많을수록, 여성일수록, 사회복지개입이 가치 있는 활동이라고 더 많이 느낄수록 서비스 질이 높다고 하였다.

III. 연구방법

1. 조사대상 및 자료수집

본 연구의 대상자는 정책수립 위주의 업무를 담당하는 국가직 사회복지공무원을 제외하고 일선 현장에서 공공복지서비스를 제공하는 지방사회복지전담공무원 중에서 한국보건복지인력개발원에 직무교육을 받으려 온 공무원을 대상으로 하였다. 설문은 2014년 4월 7일부터 6월 13일까지 약 2달간에 걸쳐 수행하였는데, 설문지 총 415부 배포하였고 최종 405부(97%) 회수하였다. 이 중 불성실하게 응답한 4부를 제외하고 총 401부를 최종분석에 사용하였다.

2. 측정도구

본 연구에서는 Cronin & Taylor[27]가 개발한 SERVPERF 척도를 바탕으로 목적에 맞게 재구성하여 사용하였으며, 서비스 질을 분석하기 위하여 신뢰성(Reliability), 대응성(Responsiveness), 보증성(Assurances), 공감성(Empathy), 유형성(Tangibles)의 각 차원에 대하여 각 4문항씩 총 20개 문항과 인구사회학적 질문으로 구성하였다. 구조화된 설문지법으로 서비스 질에 대한 각 문항은 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'의 5점 Likert 척도를 사용하였으며, 점수가 높을수록 공공사회복지서비스 질에 대한 제공자의 인식이 높은 것을 의미한다.

척도의 신뢰성을 검증하기 위하여 신뢰도 분석(Reliability Analysis)을 위하여 계수값(Cronbach's α)을 산출한 결과, 신뢰성 Cronbach's α =.823, 대응성 Cronbach's α =.768, 보증성 Cronbach's α =.752, 공감성 Cronbach's α =.847, 유형성 Cronbach's α =.847으로 신뢰도가 높게 나타났다.

3. 분석방법

본 연구의 자료는 SPSS 18.0을 이용하여 다음과 같이 분석하였다. 연구대상자의 일반적 특성을 파악하기 위하여 기술통계를 사용하여 빈도분석(Frequency Analysis)과 백분율을 산출하였다. 인구사회학적 특성에 따른 공공복지서비스 질의 차이를 분석하기 위하여 t-test, 일원배치분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였으며, 어떤 집단간에 차이가 확인되는지 구체적으로 살펴보기 위해 Scheffe's 사후검정을 실시하였다. 추가적으로

인구사회학적 특성의 각 항목별 평균차이(최대-최소) 값을 산출하여 비교하였고 서비스 질 5개 차원 20문항의 각 항목별 평균을 분석하였다.

IV. 연구방법

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 [표 2]와 같다. 성별에 따라서 남자는 148명(36.9%), 여자는 253명(63.1%)으로 나타났고, 연령을 기준으로 20대 이하 86명(21.4%), 30대 137명(34.2%), 40대 136명(33.9%), 50대 이상 42명(10.5%)으로 각각 나타났고, 최종학력에 따라서 전문대 졸업 26명(6.5%), 대학교 졸업 299명(74.6%), 석사 졸업(수료) 이상 76명(19%)으로 나타났다. 전공여부에 따라서 전공 346명(86.3%), 비전공 55명(13.7%)으로 나타났고, 사회복지사 자격증의 경우 1급 338명(84.3%), 2급 63명(15.7%)으로 나타났다. 근무형태를 살펴보면 주민센터 183명(45.6%), 군/구청 199명(49.6%), 특별/광역 시도청 19명(4.7%)으로 응답한 것으로 나타났다. 근무지역의 경우 대도시 155명(38.7%), 중소도시 144명(35.9%), 농어촌 102명(25.4%)으로 응답한 것으로 나타났다. 직급의 경우 9급 117명(29.2%), 8급 75명(18.7%), 7급 118명(29.4%), 6급 이상 91명(22.7%)으로 응답한 것으로 나타났다. 근무경력을 살펴보면, 5년 미만 135명(33.7%), 5년~10년 미만 58명(14.5%), 10년~15년 미만 84명(20.9%), 15년~20년 미만 38명(9.5%), 20년 이상 86명(21.4%)으로 응답한 것으로 나타났다. 대응 고객 수를 살펴보면, 없음 27명(6.7%), 10명 이하 167명(41.6%), 11~20명 115명(28.7%), 21명 이상 92명(22.9%)으로 응답한 것으로 나타났다.

표 4. 조사대상자의 일반적 특성

특성	구분	빈도 (N=401)	%
성별	남자	148	36.9%
	여자	253	63.1%
연령	20대 이하	86	21.4%
	30대	137	34.2%
	40대	136	33.9%
	50대 이상	42	10.5%

결혼상태	기혼	259	64.6%
	미혼	142	35.4%
최종학력	전문대졸업	26	6.5%
	대학교졸업	299	74.6%
	석사졸업(수료) 이상	76	19.0%
전공여부	전공	346	86.3%
	비전공	55	13.7%
사회복지사 자격증	1급	338	84.3%
	2급	63	15.7%
근무형태	주민센터	183	45.6%
	군/구청	199	49.6%
	특별/광역 시도청	19	4.7%
근무지역	대도시	155	38.7%
	중소도시	144	35.9%
	농어촌	102	25.4%
직급	9급	117	29.2%
	8급	75	18.7%
	7급	118	29.4%
	6급 이상	91	22.7%
근무경력	5년 미만	135	33.7%
	5년~10년 미만	58	14.5%
	10년~15년 미만	84	20.9%
	15년~20년 미만	38	9.5%
	20년 이상	86	21.4%
대응 고객 수	없음	27	6.7%
	10명 이하	167	41.6%
	11~20명	115	28.7%
	21명 이상	92	22.9%

2. 공공복지서비스의 질(Quality) 수준

2.1 유형성의 차이분석

인구사회학적 특성에 따른 유형성에 대해서 평균비교를 한 결과, 연령, 결혼상태, 최종학력, 근무형태, 직급, 근무경력에 대해서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령에 대한 scheffe의 사후검정결과 20대 이하와 30대의 평균은 40대와 50대 이상의 평균보다 작은 것으로 나타났다. 결혼 상태에 따라서 기혼의 평균 3.83, 미혼의 평균 3.57로 나타났으며, 미혼의 평균이 더 작은 것으로 나타났다. 최종학력에 대한 scheffe의 사후검정결과 대학교 졸업의 평균이 석사 졸업(수료)이상의 평균보다 더 작은 것으로 나타났고, 전문대 졸업은 다른 학력과 통계적인 차이가 없는 것으로 나타났다. 근무형태에 따른 scheffe의 사후검정결과 주민센터의 평균이 군/구청, 특별/광역 시도청의 평균보다 더 작은 것으로 나타났다. 직급에 대한 scheffe의 사후검정결과, 9급의 평균이 가장 작고, 6급 이상의 평균이 가장 큰 것으로 나타났다. 근무경력에 대한 scheffe의 사후검정결과, 5년 미만과 5년 ~ 10년 미만의 평균은

가장 작은 것으로 나타났고, 20년 이상의 평균이 가장 큰 것으로 나타났다. 10년 ~ 15년 미만과 15년 ~ 20년 미만의 평균은 다른 경력과 통계적인 차이가 없는 것으로 나타났다. 유형성(tangible)은 물리적인 시설, 장비, 통신의 확보 등 물리적 환경의 상태인데 각 집단별 평균차이(최대평균 - 최소평균)를 계산해 보면 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성에 비해서 값이 차이가 그렇게 크지 않았다. 그러나 가장 큰 차이를 보이는 값은 역시 연령(0.50)이었으며 가장 작은 값은 0.03인 성별이었다.

표 5. 유형성의 차이

특성	구분	N	M	SD	T/F	P	사후 검정	평균차 (최대- 최소)
성별	남자	148	3.72	.56	-3.36	.737		0.03
	여자	253	3.75	.60				
연령	20대 이하	86	3.61	.55	13.423 ***	.000	a	0.50
	30대	137	3.57	.61				
	40대	136	3.88	.52				
	50대 이상	42	4.07	.54				
결혼상태	기혼	259	3.83	.57	4.230 ***	.000		0.26
	미혼	142	3.57	.58				
최종학력	전문대졸업	26	3.81	.70	3.322 *	.037	ab	0.19
	대학교졸업	299	3.69	.59				
	석사졸업 (수료) 이상	76	3.88	.49				
전공여부	전공	346	3.76	.56	1.661	.102		0.17
	비전공	55	3.59	.73				
사회복지사 자격증	1급	338	3.76	.57	1.873	.062		0.15
	2급	63	3.61	.64				
근무형태	주민센터	183	3.62	.58	8.154 ***	.000	a	0.38
	군/구청	199	3.82	.58				
	특별/ 광역시도	19	4.00	.48				
근무지역	대도시	155	3.77	.60	.505	.604		0.07
	중소도시	144	3.73	.60				
	농어촌	102	3.70	.55				
직급	9급	117	3.53	.57	10.547 ***	.000	a	0.43
	8급	75	3.69	.64				
	7급	118	3.80	.57				
	6급 이상	91	3.96	.49				
근무경력	5년 미만	135	3.57	.57	8.082 ***	.000	a	0.42
	5년~10년 미만	58	3.61	.61				
	10년~15년 미만	84	3.81	.53				
	15년~20년 미만	38	3.79	.58				
대응 고객 수	20년 이상	86	3.99	.56	.139	.937		0.04
	없음	27	3.73	.60				
	10명 이하	167	3.75	.55				
	11~20명	115	3.71	.62				
	21명 이상	92	3.75	.60				

p<0.05*, p<0.01**, p<0.001***

2.2 신뢰성의 차이분석

사회복지전담공무원의 인구사회학적 특성에 따른 신

뢰성의 차이를 확인한 결과 연령, 결혼상태, 전공여부, 직급, 근무경력에 대해서 통계적으로 유의미한 차이가 있었다. 연령에 대한 scheffe의 사후검정결과, 30대의 평균이 가장 작고, 50대 이상의 평균이 가장 큰 것으로 나타났다. 결혼상태의 경우 기혼의 평균이 3.53, 미혼의 평균이 3.35로 미혼의 평균이 더 작은 것으로 나타났다. 전공여부에 대해서 살펴보면, 전공의 평균이 3.50, 비전공의 평균이 3.26으로 전공의 평균이 더 큰 것으로 나타났다. 직급에 대한 scheffe의 사후검정결과, 9급의 평균이 6급 이상의 평균보다 작은 것으로 나타났고, 근무경력에 대한 scheffe의 사후검정결과, 5년 미만의 평균이 가장 작은 것으로 나타났고, 20년 이상의 평균이 가장 큰 것으로 나타났으며, 그 외 근무경력에 대해서는 통계적인 차이가 없는 것으로 나타났다. 신뢰성(reliability)은 약속한 서비스를 믿음직스럽고 정확하게 수행할 수 있는 능력인데 각 집단별 평균차이(최대평균 - 최소평균)를 계산해 보면 가장 큰 차이를 보이는 값이 연령으로 0.51 이었고 가장 작은 값이 0.05인 성별이었다.

표 6. 신뢰성의 차이

특성	구분	N	M	SD	T/F	P	사후 검정	평균차 (최대- 최소)
성별	남자	148	3.43	.66	-.811	.418		0.05
	여자	253	3.48	.66				
연령	20대 이하	86	3.46	.59	9.331 ***	.000	ab	0.51
	30대	137	3.26	.67				
	40대	136	3.58	.61				
	50대 이상	42	3.77	.68				
결혼 상태	기혼	259	3.53	.65	2.702 **	.007		0.18
	미혼	142	3.35	.66				
최종 학력	전문대졸업	26	3.42	.66	.869	.420		0.13
	대학교졸업 (수료) 이상	299	3.44	.66				
전공 여부	전공	346	3.50	.64	2.448 *	.015		0.24
	비전공	55	3.26	.71				
사회 복지사 자격증	1급	338	3.48	.66	.986	.325		0.09
	2급	63	3.39	.65				
근무 형태	주민센터	183	3.41	.63	1.082	.340		0.10
	군/구청	199	3.51	.68				
	특별/ 광역시도 시도청	19	3.51	.65				
근무 지역	대도시	155	3.42	.64	.690	.502		0.08
	중소도시	144	3.50	.65				
	농어촌	102	3.48	.69				
직급	9급	117	3.30	.66	4.885 **	.002	a	0.32
	8급	75	3.43	.68				
	7급	118	3.53	.65				
	6급 이상	91	3.62	.60				

근무 경력	5년 미만	135	3.33	.64	4.174 **	.003	a	0.34
	5년~10년 미만	58	3.45	.69			ab	
	10년~15년 미만	84	3.42	.65			ab	
	15년~20년 미만	38	3.61	.53			ab	
	20년 이상	86	3.67	.67			b	
대응 고객 수	없음	27	3.54	.71	.427	.734		0.12
	10명 이하	167	3.46	.63				
	11~20명	115	3.42	.69				
	21명 이상	92	3.50	.65				

p<0.05*, p<0.01**, p<0.001***

2.3 대응성의 차이분석

인구사회학적 특성에 따른 대응성의 차이를 분석한 결과, 연령, 결혼상태, 최종학력, 근무형태, 직급, 근무경력에 대해서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령에 대한 scheffe의 사후검정결과, 20대 이하와 30대는 40대와 50대 이상의 평균보다 더 작은 것으로 나타났다. 결혼상태의 경우 기혼의 평균 3.70, 미혼의 평균 3.37로 기혼의 평균이 더 큰 것으로 나타났다. 최종학력에 대한 scheffe의 사후검정결과 대학교 졸업의 평균이 석사졸업(수료)이상의 평균보다 작은 것으로 나타났고, 전문대졸업의 평균은 다른 학력과 통계적인 차이가 없는 것으로 나타났다. 근무형태에 대한 scheffe의 사후검정결과, 주민센터의 평균이 군/구청보다 더 작은 것으로 나타났고, 특별/광역시도청은 다른 근무형태와 통계적인 차이가 없는 것으로 나타났다. 직급에 대한 scheffe의 사후검정결과, 9급의 평균이 가장 작은 것으로 나타났고, 6급 이상의 평균이 가장 큰 것으로 나타났다. 근무경력에 대한 scheffe의 사후검정결과, 5년 미만의 평균이 가장 작은 것으로 나타났고, 20년 이상의 평균이 가장 큰 것으로 나타났다. 대응성(responsiveness)은 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하겠다는 의지인데 각 집단별 평균차이(최대평균 - 최소평균)를 계산해 보면 가장 큰 차이를 보이는 값은 신뢰성의 차이보다 더 높은 연령이었으며 0.67의 차이가 있었고, 직급(0.57)과 경력(0.55)도 높은 차이를 나타냈다. 가장 작은 값은 신뢰성의 결과와 같은 0.05인 성별이었다.

표 7. 대응성의 차이

특성	구분	N	M	SD	T/F	P	사후 검정	평균차 (최대-최소)
성별	남자	148	3.53	.63	-1.239	.216		0.08
	여자	253	3.61	.60				
연령	20대 이하	86	3.47	.53	24.037 ***	.000	a	0.67
	30대	137	3.32	.61			a	
	40대	136	3.79	.54			b	
	50대 이상	42	3.99	.58			b	
결혼 상태	기혼	259	3.70	.58	5.232 ***	.000		0.33
	미혼	142	3.37	.62				
최종 학력	전문대졸업	26	3.65	.74	6.680 **	.001	ab	0.28
	대학교졸업	299	3.52	.62			a	
	석사졸업 (수료) 이상	76	3.80	.51			b	
전공 여부	전공	346	3.61	.60	1.856	.064		0.17
	비전공	55	3.44	.72				
사회 복지사 자격증	1급	338	3.61	.61	1.848	.065		0.16
	2급	63	3.45	.64				
근무 형태	주민센터	183	3.47	.59	5.743 **	.003	a	0.21
	군/구청	199	3.68	.62			b	
	특별/광역시 도청	19	3.66	.62			ab	
근무 지역	대도시	155	3.55	.62	.749	.474		0.10
	중소도시	144	3.57	.64				
	농어촌	102	3.65	.58				
직급	9급	117	3.33	.58	18.056 ***	.000	a	0.57
	8급	75	3.47	.61			ab	
	7급	118	3.66	.60			bc	
	6급이상	91	3.90	.51			c	
근무 경력	5년 미만	135	3.37	.58	12.824 ***	.000	a	0.55
	5년~10년 미만	58	3.46	.61			ab	
	10년~15년 미만	84	3.60	.59			ab	
	15년~20년 미만	38	3.71	.57			bc	
	20년 이상	86	3.92	.56			c	
대응 고객 수	없음	27	3.54	.61	1.969	.118		0.18
	10명 이하	167	3.64	.58				
	11~20명	115	3.61	.64				
	21명 이상	92	3.46	.64				

p<0.05*, p<0.01**, p<0.001***

2.4 공감성의 차이분석

인구사회학적 특성에 따른 공감성의 차이를 분석한 결과, 연령, 결혼상태, 최종학력, 사회복지사자격증, 근무형태, 직급, 근무경력에 대해서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령에 대한 scheffe의 사후검정결과 20대 이하와 30대의 평균은 40대와 50대 이상의 평균보다 작은 것으로 나타났다. 결혼 상태에 따라서 기혼의 평균 3.68, 미혼의 평균 3.28로 나타났으며, 미혼의 평균이 더 작은 것으로 나타났다. 최종학력에 대한 scheffe의 사후검정결과 대학교졸업의 평균이

석사졸업(수료)이상의 평균보다 더 작은 것으로 나타났고, 전문대 졸업은 다른 학력과 통계적인 차이가 없는 것으로 나타났다. 사회복지사 자격증의 경우 1급의 평균 3.57, 2급의 평균 3.37으로 1급의 평균이 더 큰 것으로 나타났다. 근무형태에 따른 scheffe의 사후검정결과 주민센터의 평균이 군/구청의 평균보다 작은 것으로 나타났고, 특별/광역 시도청은 평균차이가 없는 것으로 나타났다. 직급에 대한 scheffe의 사후검정결과, 9급의 평균이 가장 작고, 6급 이상의 평균이 가장 큰 것으로 나타났다. 근무경력에 대한 scheffe의 사후검정결과, 20년 이상의 평균이 다른 근무경력보다 큰 것으로 나타났다. 공감성(empathy)은 서비스 이용 고객에 대한 배려와 개별적인 관심을 보일 준비인테 각 집단별 평균차이(최대평균 - 최소평균)를 계산해 보면 가장 큰 차이를 보이는 값은 역시 연령(0.70)이었으며 직급(0.63)과 경력(0.67)도 높은 차이를 나타냈다. 가장 작은 값은 0.03인 성별이었다.

표 8. 공감성의 차이

특성	구분	N	M	SD	T/F	P	사후검정	평균차(최대-최소)
성별	남자	148	3.56	.63	.442	.659		0.03
	여자	253	3.53	.68				
연령	20대 이하	86	3.31	.56	28.740***	.000	a	0.70
	30대	137	3.29	.61				
	40대	136	3.80	.62				
	50대 이상	42	3.99	.58				
결혼 상태	기혼	259	3.68	.64	6.066***	.000		0.40
	미혼	142	3.28	.62				
최종 학력	전문대졸업	26	3.49	.77	9.504***	.000	ab	0.36
	대학교졸업	299	3.47	.65				
	석사졸업(수료) 이상	76	3.83	.57				
전공 여부	전공	346	3.56	.64	1.278	.202		0.12
	비전공	55	3.44	.74				
사회 복지사 자격증	1급	338	3.57	.66	2.225*	.027		0.20
	2급	63	3.37	.64				
근무 형태	주민센터	183	3.40	.65	8.223***	.000	a	0.38
	군/구청	199	3.65	.66				
	특별/광역 시도청	19	3.78	.49				
근무 지역	대도시	155	3.52	.67	.174	.840		0.05
	중소도시	144	3.57	.65				
	농어촌	102	3.54	.66				
직급	9급	117	3.29	.62	19.404***	.000	a	0.63
	8급	75	3.41	.55				
	7급	118	3.59	.69				
	6급 이상	91	3.92	.56				

근무 경력	5년 미만	135	3.30	.61	16.492***	.000		0.67
	5년~10년 미만	58	3.41	.58				
	10년~15년 미만	84	3.58	.63				
	15년~20년 미만	38	3.59	.67				
	20년 이상	86	3.97	.60				
대응 고객 수	없음	27	3.43	.58	2.520	.058		0.22
	10명 이하	167	3.62	.66				
	11~20명	115	3.57	.70				
	21명 이상	92	3.40	.62				

p(0.05)*, p(0.01)**, p(0.001)***

2.5 보증성의 차이분석

인구사회학적 특성에 따른 보증성의 차이를 분석한 결과, 연령, 결혼상태, 최종학력, 사회복지사자격증, 근무형태, 직급, 근무경력에 대해서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령에 대한 scheffe의 사후검정결과 20대 이하와 30대의 평균은 40대와 50대 이상의 평균보다 작은 것으로 나타났다. 결혼 상태에 따라서 기혼의 평균 3.77, 미혼의 평균 3.37로 나타났으며, 미혼의 평균이 더 작은 것으로 나타났다. 최종학력에 대한 scheffe의 사후검정결과 대학교졸업의 평균이 석사졸업(수료)이상의 평균보다 더 작은 것으로 나타났고, 전문대 졸업은 다른 학력과 통계적인 차이가 없는 것으로 나타났다. 사회복지사 자격증의 경우 1급의 평균 3.67, 2급의 평균 3.43으로 1급의 평균이 더 큰 것으로 나타났다. 근무형태에 따른 scheffe의 사후검정결과 주민센터의 평균이 나머지 근무형태의 평균 보다 더 작은 것으로 나타났다. 직급에 대한 scheffe의 사후검정결과, 9급의 평균이 가장 작고, 8급이 그 다음 작은 것으로 나타났으며, 6급 이상의 평균이 가장 큰 것으로 나타났다. 근무경력에 대한 scheffe의 사후검정결과, 5년 미만의 평균이 가장 작은 것으로 나타났고, 20년 이상의 평균이 가장 큰 것으로 나타났다. 보증성(assurance)은 믿음과 확신을 동반한 직원들의 능력뿐만 그들의 지식과 호의, 확신성 차원인테 각 집단별 평균차이(최대평균 - 최소평균)를 계산해 보면 가장 큰 차이를 보이는 값은 연령(0.67)이었으며 직급(0.60)과 경력(0.62)도 높은 차이를 나타냈다. 가장 작은 값은 0.03인 성별이었다.

표 9. 보증성의 차이

특성	구분	N	M	SD	T/F	P	사후 검정	평균차 (최대-최소)
성별	남자	148	3.65	.57	.333	.739		0.03
	여자	253	3.62	.62				
연령	20대 이하	86	3.37	.51	26.592 ***	.000	a	0.67
	30대	137	3.45	.61				
	40대	136	3.85	.51				
	50대 이상	42	4.04	.57				
결혼 상태	기혼	259	3.77	.57	6.723 ***	.000		0.40
	미혼	142	3.37	.58				
최종 학력	전문대졸업	26	3.61	.66	10.625 ***	.000	ab	0.35
	대학교졸업	299	3.56	.60				
	석사졸업 (수료) 이상	76	3.91	.50				
전공 여부	전공	346	3.65	.57	1.219	.227		0.13
	비전공	55	3.52	.77				
사회 복지사 자격증	1급	338	3.67	.58	2.894 **	.004		0.24
	2급	63	3.43	.68				
근무 형태	주민센터	183	3.48	.58	10.953 ***	.000	a	0.39
	군/구청	199	3.74	.60				
	특별/광역시 도청	19	3.87	.52				
근무 지역	대도시	155	3.62	.62	.335	.716		0.05
	중소도시	144	3.66	.58				
	농어촌	102	3.61	.61				
직급	9급	117	3.34	.59	20.385 ***	.000	a	0.60
	8급	75	3.57	.57				
	7급	118	3.72	.56				
	6급 이상	91	3.94	.51				
근무 경력	5년 미만	135	3.37	.58	16.856 ***	.000	a	0.62
	5년~10년 미만	58	3.57	.58				
	10년~15년 미만	84	3.69	.52				
	15년~20년 미만	38	3.74	.49				
대응 고객 수	20년 이상	86	3.99	.58	.580	.629		0.10
	없음	27	3.66	.56				
	10명 이하	167	3.66	.62				
	11~20명	115	3.65	.63				
	21명 이상	92	3.56	.55				

p<0.05*, p<0.01**, p<0.001***

3. 공공복지서비스 질 인식의 종합분석과 논의

3.1 인구사회학적 특성에 따른 서비스 질 차이의 종합 분석과 논의

인구사회학적특성에 따른 서비스 질의 5개 차원에 대한 인식의 평균차이를 종합적으로 분석한 결과, 공통적으로 가장 큰 차이를 나타낸 것은 연령이었다. 연령에 따른 차이(최대평균 - 최소평균)를 높은 순으로 살펴보면 공감성(0.70), 대응성·보증성(0.67), 신뢰성(0.51), 유형성(0.50) 순으로 나타났다. 또한 직급에 따라 높은 차이 순으로 살펴보면 공감성(0.63), 보증성(0.60), 대응

성(0.57) 이었고, 근무경력에 따라 공감성(0.67), 대응성(0.62), 대응성(0.55) 순이었다. 결과적으로 공공복지서비스 질에 대하여 사회복지전담공무원의 세대간 인식 차이가 뚜렷이 나타났으며 나이가 많고, 직급이 높고, 근무경력이 높은 집단에서 공공영역에서 제공하는 서비스 질 수준이 높다고 인식하는 경향이 있는 것으로 나타났다.

표 10. 서비스 질 인식의 평균차이(최대-최소)

특성	유형성	신뢰성	대응성	공감성	보증성
성별	0.03	0.05	0.08	0.03	0.03
연령	0.50	0.51	0.67	0.70	0.67
결혼상태	0.26	0.18	0.33	0.40	0.40
최종학력	0.19	0.13	0.28	0.36	0.35
전공여부	0.17	0.24	0.17	0.12	0.13
사회복지사 자격증	0.15	0.09	0.16	0.20	0.24
근무형태	0.38	0.10	0.21	0.38	0.39
근무지역	0.07	0.08	0.10	0.05	0.05
직급	0.43	0.32	0.57	0.63	0.60
근무경력	0.42	0.34	0.55	0.67	0.62
대응 고객 수	0.04	0.12	0.18	0.22	0.10

3.2 서비스 질의 5개 차원별 수준분석 및 논의

사회복지전담공무원이 인식하는 서비스 질 수준을 5개 차원 20개 문항별로 평균 값을 분석해 본 결과, 대부분 제공하는 서비스가 5점 척도에서 3점 이상의 양호한 편으로 나타났다. 평균값을 높은 순서로 살펴보면 유형성(3.74), 보증성(3.63), 대응성(3.58), 공감성(3.54), 신뢰성(3.46)이다. 외형적은 물리적 공간 등에 대한 서비스 제공은 가장 잘 이루어 지고 있다고 인식하고 있지만 고객을 상대하는 대응성 믿음 그리고 신뢰는 상대적으로 낮게 인식하고 있었다. 세부 항목별로 평균값 5점 척도에서 3.50 이하만 살펴보면 서비스의 일관성(3.46), 약속시간(3.48), 기록(3.34), 요구에 대한 대응(3.37), 자발적 서비스(3.37), 고객 한명에 대한 관심(3.30)이었다. 이는 공무원 스스로가 고객의 욕구에 대응하는 적극적 행정이 다소 부족하며 공감과 신뢰성 그리고 서비스 내용의 기록이 부족함을 나타낸다고 볼 수 있다.

표 11. 차원별 서비스의 질 수준

차원	문항	내용	평균	표준 편차
유형성		소계	3.74	.59
	17	단정하고 깔끔한 외형적 이미지 제공	3.80	.76
	18	서비스관련 유용한 정보(자료) 준비 및 활용	3.85	.65
	19	양질의 물리적 최신환경 제공	3.67	.66
	20	서비스 제공 공간의 청결	3.63	.75
신뢰성		소계	3.46	.66
	1	약속한 서비스를 일관성있게 제공	3.46	.81
	2	계획한 서비스를 원칙대로 제공	3.57	.78
	3	약속한 제 시간에 서비스 제공	3.48	.80
	4	서비스(업무) 내용을 정확하게 기록유지	3.34	.86
대응성		소계	3.58	.62
	5	바쁘더라도 고객이 요구하면 언제든지 대응	3.37	.89
	6	서비스를 신속하게 제공	3.97	.70
	7	자발적 서비스 제공	3.37	.85
	8	고객의 욕구에 대한 서비스 준비	3.63	.75
공감성		소계	3.54	.66
	13	고객에 한명 한명에 대한 특별한 관심 정도	3.30	.88
	14	고객에 대한 인간적 배려	3.54	.80
	15	고객의 이익과 편의를 최우선으로 고려	3.53	.78
	16	고객의 욕구를 이해하기 위한 노력	3.79	.72
보증성		소계	3.63	.60
	9	고객이 서비스 제공자를 믿을 수 있도록 노력	3.66	.80
	10	서비스에 대하여 심리적 안정감을 느끼도록 노력	3.75	.75
	11	친절과 공손함 정도	3.59	.80
	12	충분한 업무지식	3.52	.83

V. 결론 및 제언

본 연구는 공공사회복지전달체계에서 사회복지서비스를 제공하고 있는 사회복지전담공무원 스스로가 인식하고 있는 서비스의 질(service quality)을 인구사회학적 특성의 차이를 중심으로 살펴보고 이를 통해 공공복지서비스 질의 개선을 위한 바람직한 방향을 모색하고자 하였다. 연구결과는 다음과 같다.

사회복지전담공무원이 제공하는 서비스 질에 대하여 인구사회학적 특성 중 성별, 전공, 사회복지사자격증 소지여부, 근무지역, 민원 대응고객 수에 따라 통계적 유의미한 차이는 검정되지 않았다. 통계적으로 유의미한 차이가 검정된 인구사회학적 특성은 연령, 결혼상태, 직급, 근무경력, 근무형태(근무처)로 나타났다.

첫째, 서비스 질의 5개 차원(유형성, 신뢰성, 대응성, 공감성, 보증성) 전체에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 인구사회학적 요소는 연령, 결혼상태, 직급, 근무경력이었다. 즉, 연령이 많고, 기혼이며, 직급이 높고, 경력이 많은 수록 더 높은 서비스를 제공하고 있다고

인식 하였다. 특히 서비스 질 인식의 평균 차이(최대 값 - 최소 값)가 가장 크게 나타난 것은 연령이었고 직급과 근무경력에 따른 차이도 매우 크게 나타났다. 이는 제공하고 있는 복지서비스 질에 대하여 신세대와 구세대의 차이로도 생각할 수 있다. 김이배[29]는 사회복지전담공무원 내부적으로 직급별 분화가 진행되고 있음을 강조했다. 공공사회복지의 영역의 휴먼서비스(Human service)가 담당공무원의 세대차이로 인해 일관성있는 복지서비스 제공이 어려울 수 있으므로 인식의 차이를 줄일 수 있도록 노력해야 한다.

둘째, 서비스 질의 4개 차원(유형성, 대응성, 공감성, 보증성)에 대하여 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 인구사회학적 요소는 사회복지전담공무원의 근무형태(근무처)이다. 서비스 질 인식수준이 높은 순으로 보면 특별/광역시도청, 시군구청, 읍면동의 순이다. 이러한 결과는 매우 중요한 의미를 시사한다. 읍면동 중심의 기능이 확대되고 있는 복지정책을 고려해 볼 때 그곳에 근무하는 사회복지전담공무원들이 스스로 서비스제공에 대하여 낮은 점수를 주고 있다는 것이다. 주민센터 중심의

셋째, 사회복지전담공무원들이 스스로 가장 낮게 인식하고 있는 서비스 질의 영역은 신뢰성(3.46)이다. 신뢰성은 약속한 서비스를 믿음직스럽고 정확하게 수행할 수 있는 능력으로 정의할 수 있는데 공공서비스 제공자 스스로가 신뢰성을 가장 낮게 인식한다는 것은 서비스대상자들에게 공공서비스에 대한 불신을 심어줄 수 있는 요인이 될 수 있다. 차원별 세부 항목에서 가장 낮은 인식의 영역은 공감성 중 고객 한명에 대한 관심(3.30)이었다. 사회복지실천에서는 서비스 제공자와 클라이언트와의 관계(relationship)의 성립을 매우 강조하고 있다. 특히 관계의 특성으로 친화관계(rapport)는 긍정적인 ‘좋은’관계를 강조하고 있다. 이러한 관계 중 감정이입(empathy)의 중요한 기술이 경청, 관심, 비언어적 표현이라 하였다[30]. 공공복지서비스를 제공하는 사회복지전담공무원의 관심이 부족할 경우, 서비스를 위해 찾아오는 클라이언트는 공무원조직 특유의 딱딱함과 더불어 담당공무원에게 진정으로 자신의 어려움을 이해하고 해결해 줄 수 있다는 신뢰를 가지기 힘들

것이다. 신뢰성 중 서비스에 대한 기록(3.34)의 인식수준도 낮다. 공공영역에서의 기록은 사회보장정보시스템(행복e음)을 통하여 초기상담, 신청, 조사, 서비스 제공, 연계 및 사례관리 등 대부분 활용되고 있는데 시스템의 잦은 오류, 소득재산 조사의 한계, 타 기관과의 시스템 연동 미흡 등 아직 기능상의 어려움들이 존재하고 있다.

또한 대응성 중 '요구에 대한 대응'(3.37)과 '자발적 서비스 제공'(3.37)의 인식수준이 낮은 것은 전형적인 관료제 구조의 공식성이라 할 수 있다. 조직 구조의 공식성이란 문서화와 표준화를 의미하는 것으로 업무와 관련된 모든 작업이 문서로 기록되어야 하고 업무의 전 과정은 정해진 표준에 따라야 한다는 것이다[7]. 관료제에서 벗어날 수 없는 것이 현실이지만 휴먼서비스를 분명 제공해야 하며 지나치게 경직된 규정의 적용, 많은 문서, 많은 양의 업무 그리고 실적주의에서 탈피해야 할 것이다. 이상의 연구결과와 관련하여 사회복지전담 공무원의 공공복지서비스 질 향상을 위하여 몇 가지 제언을 하고자 한다.

첫째, 사회복지전담공무원은 「사회복지사업법」에 근거한 전문직공무원 이므로 스스로가 사회복지의 기본 가치와 윤리, 소명의식을 가지고 복지서비스 제공에 최선을 다해야 할 것이다. 관료제라는 제한된 테두리가 분명 존재하지만 사회복지사로서의 마인드를 포기해서는 안된다. 나의 어려움과 나의 불평만을 토로할 것이 아니라 클라이언트를 우선으로 생각하고 그들을 위해 어떻게 공감하고 대응하여 신뢰감을 심어줄 수 있을지 고민해야 한다. 연구 결과에서 보면 복지서비스 질에서 매우 중요한 요소마다 신세대와 구세대와의 인식차이가 매우 크게 나타났다. 구세대의 잘못도 아니고 신세대의 잘못도 아니다. 먼저 임용한 선배 공무원들은 신세대의 멘토 역할과 함께 사명감과 소명의식을 고취시킬 수 있어야 하며 신세대 공무원들은 사회복지직이라는 직렬의 특수성을 이해하고 그 가치와 윤리를 기반으로 일을 할 수 있어야 한다. 분명 국가차원에서, 조직차원에서, 개인적 차원에서 필요한 노력이 각각 존재할 것이다. 그러나 가장 기본은 나 스스로의 복지담당공무원으로써의 사명감과 가치를 포기하지 말자는 것이다.

둘째, 읍면동 공무원 한사람에게 복지업무가 쏠리는 복지갈때기 현상을 해소할 수 있어야 한다. 복지로 홈페이지에서는 21개 부처 360개 지자체 12천개 복지업무가 저소득 대상이고 읍면동에 문의하면 해결이 되는 것처럼 안내가 되어 있다. 실제로 담당부처가 있어도 '복지'라는 단어만 포함되면 일단 사회보장정보시스템(행복e음)이 있는 읍면동에 문서로 전달되는 경우가 많다. 예를 들면 LH공사 전세임대, 한전의 전기료 감면, 초중고 교육비, 문화누리바우처 등이다. 특별히 사회복지의 전문성이 필요 없는 타 부처의 간단한 혜택이나 지원은 각 부처에서 해결할 수 있도록 부처 간의 이해와 협조가 필요하다. 필요시에는 사회보장정보시스템의 일부 조회권한 부여, 혹은 타 부처에서도 사회복지직공무원을 채용하여 해당업무를 수행할 수 있게 하는 방법 등 여러 가지 현실적인 대안을 생각해 볼 수 있다. 전달체계를 기획하고 조정하는 정부에서는 이러한 백화점식 서비스를 조정하는 것도 중요하지만 서비스 제공을 하는 제공자의 업무영역과 권한에 대하여 명확히 조정하여 읍면동의 고유한 사회복지업무기능을 활성화시키고 최상의 서비스를 제공할 수 있도록 기반을 조성해야 할 것이다.

셋째, 지속적으로 제기되어 온 공공복지전달체계의 개편이다. 현행과 같은 전형적인 관료주의 형태 속에서 휴먼서비스를 제공한다는 것은 한계가 있을 수밖에 없다. 휴먼서비스를 제공할 수 있는 자율성을 보장할 수 있는 별도 조직체계의 구성이 필요하다. 특히 공무원이라는 장점을 최대한 활용하고 클라이언트와 가장 가까운 곳에서 서비스를 제공할 수 있는 수요자 중심의 전달체계가 필요한 것이다. 사회복지전담공무원도 공직사회에서 근무를 하기 때문에 재량보다는 법에서 정해진 기준과 절차에 우선할 수 밖에 없다. 특히, 사회보장정보시스템(행복e음)은 소득재산 조사와 관리를 쉽고 편리하게 처리할 수 있다는 장점이 있지만, 기존 과거의 공무원들이 어느 정도의 자율적 재량마저 시스템이라는 기준 속으로 제한한다는 단점도 존재한다. 국민을 위한 복지가 국민에게 소외당하고, 서비스를 제공하는 제공자에게 소외당하고 크게는 공공의 복지가 사회복지라는 테두리에서 소외당할 수 있다.

현 정부의 국정과제 중 “국민중심의 맞춤형 복지전달 체계 개편”과 관련하여 기초생활보장제도 맞춤형급여 체계 개편이 7월 시행되고 '15년 40개 지역이었던 민관 협력 활성화 지역을 확대추진할 계획이고, 사회보장협의체의 구성이 시군구에서 읍면동으로 확대 그리고 읍면동 복지기능 강화와 사례관리 기능 강화 등 수요자 중심의 맞춤형 복지로 변모하고 있다. 이에 부족한 인력충원을 위하여 2017년까지 추가로 6,000명 충원하겠다는 것이 정부 방침이다. 많은 업무량에 비해서 인력이 턱없이 부족한 것이 사실이기 하나 현실적인 대안이 필요하다. 그러나 신규 충원되는 인력의 인건비를 3년간 70%만 지원하는 현행의 구조에서 재정자립도가 낮은 지자체는 정책의 저항이 있을 수밖에 없다. 또한 공공복지서비스의 양적확대와 함께 서비스의 질을 높일 수 있는 방안이 필요하다. 정책의 목표에 맞는 복지정책의 실현은 당연히 중요하다. 정책을 부합하는 공공복지서비스의 시행이 질적인 복지서비스를 제공하였다고 말할 수는 없다. 즉, 그동안 복지정책 확대관점에서 전달체계의 일부 변화가 있었으나 부적절한 환경과 인력 부족으로 서비스의 질적 성장에 제약이 있었다. 과거 경로연금 도입, 국민기초생활보장법 도입, 차상위계층 복지혜택, 기초연금 도입 그리고 정권 때마다 바뀌는 전달체계의 변화 등 분명 복지서비스를 잘 하고자 시행된 것이나 양적으로도 실적이 대부분이었고 질적으로는 성장을 말하기가 어렵다. 부정수급자 추려내기에 바쁘고 국민의 복지 체감도는 지속적으로 낮다는 것은 클라이언트들에게 전달되는 복지서비스 질이 간과되고 있다는 것이다. 좋은 복지정책, 좋은 인력으로 서비스 대상자들에게 양질의 복지서비스 제공을 위하여 개인과, 조직, 국가의 실질적 변화가 절실히 필요한 때이다.

참고 문헌

- [1] 행정자치부, *자치단체 사회복지담당공무원 확충 시행지침*, 2014.
- [2] 황선영, 박경숙, “사회복지전담공무원 소진에 영향을 미치는 요인: 개인적 특성, 직무환경특성, 전문성을 중심으로,” *사회복지정책*, 제30권, pp.339-369, 2007.
- [3] 박미선, “사회복지직공무원의 소진에 관한 연구: 자기존중감, 통제 위치중심으로,” *한국지역사회복지학*, 제25집, pp.153-176, 2008.
- [4] 선수경, *사회복지 전담공무원의 소진에 영향을 주는 요인에 관한 연구: 직무스트레스, 사회적 지지, 전달체계를 중심으로*, 강남대학교, 박사학위논문, 2012.
- [5] 전국공무원노동조합, *사회복지담당공무원 노동조건실태조사 내부보고서*, 2013.
- [6] 한국보건복지인력개발원, *사회복지인력의 소진실태와 대책*, 2013.
- [7] 이철주, 한승주, “관료제 구조와 사회복지업무 속성의 충돌, 그리고 재량행위의 왜곡,” *정부학 연구*, 제20권, 제1호, pp.75-118, 2014.
- [8] 김소정, “동사무소 사회복지전담공무원의 역할 딜레마,” *사회복지연구*, 제46권, 제1호, pp.315-342, 2015.
- [9] 윤기찬, “서브퍼프(SERVPERF)를 이용한 사회복지서비스의 질 측정 및 만족도 영향요인 분석,” *행정논총*, 제42권, 제4호, pp.133-162, 2004.
- [10] 박경일, 권진아, “지역사회복지관의 서비스 질 구성차원에 관한 인식유형 연구: Q방법론의 적용,” *사회복지정책*, 제36권, 제2호, pp.333-357, 2009.
- [11] 임동호, “아동복지시설 생활지도원의 직무특성과 서비스 질과의 관계,” *아시아아동복지연구*, 제7권, 제2호, pp.1-15, 2009.
- [12] 임우현, 정성일, 채현탁, “노인요양시설 사회복지사의 직업적 정체성이 직무만족 및 서비스 질에 미치는 영향: 요양 업무를 수행하는 사회복지사를 중심으로,” *노인복지연구*, 제46권, pp.263-286, 2009.
- [13] 김만준, 김재일, “사회복지서비스 시설의 서비스 질에 영향을 미치는 요인: 민간 위탁형 종합사회복지관을 중심으로,” *한국행정논집*, 제25권, 제1호, pp.193-211, 2013.
- [14] 박미경, 초의수, “여성복지서비스 기관의 서비스

이재완(Jae-Wan Lee)

정회원



- 1991년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과(문학사)
- 1993년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과(사회복지학석사)
- 1999년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2003년 ~ 현재 : 공주대학교 사회복지학과 교수
<관심분야> : 지역사회복지, 복지행정, 전달체계