

사회서비스 선택가능성과 접근성이 서비스 효과성에 미치는 영향

: 사회서비스 유형별 차이를 중심으로

The Impact of both the Possibility of Selection and Accessibility to Social Services on Service Effectiveness

: Focusing on the Differences by Social Service Categories

김은정*·김유리**

Eun-Jeong Kim·Yu-Ri Kim

■ 목 차 ■

- I. 문제제기
- II. 선행연구 고찰
- III. 연구방법
- IV. 분석결과
- V. 결론 및 논의

본 연구는 2019 사회서비스 수요공급실태조사의 수요조사 자료를 활용하여 사회서비스 주요 유형별로 선택가능성과 접근성이 서비스 효과성에 어떠한 영향을 미치는지를 분석하고자 하였다. 주요 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 전반적으로는 선택가능성보다는 접근성이 서비스 효과성에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며 특히 물리적 접근성과 정보 접근성의 영향력이 컸다. 둘째, 보건건강관리나 고용취업지원영역 사회서비스에서는 선택가능성과 접근성 모두 서비스 효과성에 긍정적인 영향을 미쳤는데 접근성 중에서는 특히 정보접근성의 영향력이 컸다. 셋째, 신체적 돌봄, 교육정보, 사회참여 유형의 사회서비스에서는 선택가능성이 서비스 효과성에 영향을 미치지 못했으며, 접근성만이 서비스 효과성에 유의미한 영향을 미쳤다. 셋째, 주거 및 환경서비스에

* 제1저자, 부경대학교 행정학과 교수

** 교신저자, 경북행복재단 연구원

논문 접수일: 2020. 11. 26, 심사기간: 2020. 11. 26 ~ 2020. 12. 23, 게재확정일: 2020. 12. 23

서는 선택가능성만 서비스 효과성에 영향을 미쳤으며 상담및재활서비스나 문화서비스에서는 선택가능성과 접근성 모두 영향을 미치지 않았다. 이렇게 사회서비스의 유형별로 서비스 효과성에 영향을 미치는 요소들에 어떠한 차이가 있는지를 분석함으로써, 각 유형별로 서비스 공급관리와 정책기획에 필요한 기초자료를 제공한다는 점에서 본 연구는 의의가 있다.

□ 주제어: 사회서비스 유형, 선택가능성, 접근성, 서비스 효과성

Accessibility to social services has been emphasized in the context of 'strengthening publicity strategy' while the possibility of selection has been discussed in the context of 'service marketization.' However, both accessibility and the possibility of selection are important characteristics for service users. Therefore this study tries to analyse those relationships utilizing [2019 social service demand and supply survey].

Major findings are as follows. First, accessibility to social services has more substantial impact on service effectiveness than the possibility of selection. Second, four out of nine categories of social services show that both accessibility and the possibility of selection have the same impacts on service effectiveness in terms of the direction. Third, for the particular types of social services, only accessibility or the possibility of selection have an influence on service effectiveness.

□ Keywords: Social Service, Possibility of Selection, Accessibility, Effectiveness

I. 문제제기

사회서비스는 빈곤 취약계층에 집중해서 제공되었던 돌봄이나 상담, 재활 등의 서비스를 다수의 보편적인 사람들에게도 제공하고자 하는 정책방향의 전면적 국면전환과 맞물려 있다. 2000년대 접어들면서 여성경제활동참여, 고령화, 전통적 가족단위붕괴가 급속히 증가하여 돌봄 공백(care blank)이 야기되면서, 다수의 보편적 인구가 일상적 돌봄 문제로 어려움을 겪게 될 가능성이 급속히 높아지고 있었기 때문이다. 사회서비스 정책은 특정한 소수 인구집단이 아닌 보편적 인구의 일상생활을 지원하는 것을 목표로한다는 점에서 다른 정책들과 차별성을 견지할 수 있었고, 이렇듯 정책대상과 서비스 영역의 확장성은 사회서비스 정책의 정체성으로 인식되었다.¹⁾

이처럼 정책대상의 보편화가 전제되면, 정책 기획과 실행, 관리의 방식이 선별적 복지정책과는 명확히 달라진다. 보편적 인구집단의 차별화된 사회적 욕구에 부응할 수 있도록 새로운 서비스 공급구조가 마련되어야 하기 때문이다.²⁾ 이용자들에게 선택권을 제공해줌으로써 사회서비스의 욕구부응성을 높이려고 시도한 것은 이러한 맥락이다. 이후 서비스 제공기관이나 제공자, 제공시간이나 방식 등에서 어떠한 선택권을 어느 정도나 부여하는 것이 이용자들의 서비스 만족도를 높일 수 있는지는 학문적으로도 또 정책적으로도 새로운 관심 사안으로 등장했다(이재원, 2008; 전용호·이민홍, 2018).

한편 사회서비스에 대한 공공재정 지원의 정당성은 사회서비스 공급을 통해 사회전체가 비용 대비 더 큰 효용을 누리게 된다는 전제에서부터 나온다. 사회서비스는 사회구성원들이 가진 다양한 욕구들 중 ‘사회적(social)’ 차원에서 충족될 필요가 있는 욕구를 충족해주는 서비스로서, 서비스를 필요로 하는 시점에서 배제됨이 없이 이용할 수 있도록 할 때 사회적 효용이 극대화될 수 있다. 시간이나 이동수단, 정보, 재정과 같은 다양한 자원들의 결핍은 사회서

1) 이것은 사회서비스 정책이 저소득층의 문제를 다루지 않는다거나 이들에 대한 우선지원을 하지 않는다는 것을 의미하는 것이 아니다. 사회서비스를 공급하고 비용을 관리하는 과정에서 이용자의 소득수준은 거의 항상 중요한 고려요인이 되지만, 소득계층과 관련 없이 보편적인 인구에서 발생하는 사회적 욕구해결을 최우선 사업목표로 삼는다는 점에서 기존의 사회복지서비스 정책방식과 차별화 된다(김은정, 2013).

2) 이용자가 자신의 욕구에 더 잘 부합하는 서비스를 선택할 수 있도록 함으로써 사회서비스의 욕구부응성을 높이려고 하는 접근은 1990년대 후반부터 서구유럽의 주요 국가들에서 채택한 대표적인 사회서비스 정책이었다. 사회서비스의 내용, 제공자, 제공방식 모두에서 이용자의 선택권을 높여주는 것이 강조되었고, 이용권(voucher)을 제공해주거나 제한된 예산안에서 원하는 서비스를 직접 설계할 수 있도록 하는 개인 예산제(personal budget) 방식 등도 시도되었다(윤영진 외, 2009).

비스 이용욕구를 가진 인구집단이 서비스에 접근하지 못하게 하는 요인이 될 수 있기 때문에, 사회서비스 정책은 인구집단 간, 지역 간 사회서비스 격차를 감소시키고 이용자들의 접근성(accessibility)을 높이는 것을 중요한 과제로 삼아야 한다(박세경, 2014; 양성욱·노연희, 2012).³⁾

이처럼 선택가능성과 접근성 증진은 사회서비스 정책에서 가장 중요하게 다루어져 온 목표들이다. 2000년대 중반 이후 사회서비스가 사회정책의 한 영역으로 자리 잡기 시작한 이후 지금까지 이 두 가지 정책목표는 상대적인 중요도가 달리 평가되기는 했지만 언제나 반드시 고려되어야만 요소들이었다. 사회서비스 보편성 강화와 서비스 품질향상 등을 강조했던 정책 초기에는 이용자의 선택가능성 증진을 위해 다양한 공급주체들이 사회서비스 영역에 진입할 수 있도록 하는 이른 바 시장화 전략이 우선되었던 것이 사실이다(이재원, 2008). 그러나 이러한 시장화 전략이 가져다 줄 지역 간 격차 심화나 취약인구의 서비스 접근성 약화문제는 예견될 수밖에 없었고 이러한 문제는 반드시 대응되어야 할 정책이슈이기 때문에(박세경, 2014) 접근성 확보를 위한 고민들도 함께 이루어져 온 것이다.

사실 사회서비스 이용자들에게 서비스 선택가능성과 접근성은 어떤 서비스를 이용할 것인가를 결정함에 있어서 별개의 차원으로 고려되기 보다는 상호 밀접히 연결된 하나의 특성으로 여겨질 수 있다. 어떤 서비스를 이용할 수 있는지 알 수 있는 정보접근성이나 물리적, 비용적 측면에서의 접근 가능성은 서비스 선택가능성 실현을 위한 중요한 기반으로 작용하게 되기 때문이다. 그런데 어떤 사회서비스를 이용하고자 하는가에 따라서 이용자가 더 중시하거나 더 많이 고려하는 속성에는 차이가 있을 수 있다. 예를 들어, 일상적 돌봄서비스 이용에 있어서는 물리적, 비용적 접근성이 높은 것이 복수서비스들 중 본인이 더 원하는 서비스를 선택할 수 있는 것보다 이들의 서비스 만족도나 효과성에 더 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 반면 간헐적으로 이용하거나 제공되는 서비스의 내용이 기관별로 차이가 큰 경우에는 접근성보다는 선택가능성이 서비스 효과성에 더 크게 작용할 수도 있다.

현재 사회서비스는 신체적 돌봄을 주요 내용으로 하는 서비스를 포함해서, 교육이나 고용 지원 성격을 강하게 갖는 서비스, 상담과 재활을 포함하여 보건의료 성격의 서비스, 여가활동이나 각종 문화생활 지원, 주거나 환경개선 서비스까지 매우 상이한 성격의 서비스를 포괄하고 있다. 사회서비스 유형별로 이용대상의 보편화 정도, 서비스 전문성 수준, 제공기관이나 인력의 규모, 서비스 내용의 편차 등에서 차이가 크기 때문에(박세경 외, 2015), 서비스에 대

3) 사회서비스 정책시행 초기에는 이용자 선택권이 집중적으로 강조되었으며 이와 맞물려 서비스 공급다변화와 일자리 확대, 서비스 품질 향상이 우선순위를 접하였다. 정책시행 10여년을 지나면서는 사회서비스에 대한 시장적 전략이 가져온 문제가 주목받고 있으며 서비스 공공성의 강화와 격차 완화, 접근성 증진 등이 강조되고 있다(양난주, 2015; 주현정·김용득, 2018).

한 선택권과 접근성이 서비스 이용경험에 미치는 영향력에는 차이가 발생할 수밖에 없다.

과연 사회서비스 이용자들은 서비스 유형별로 선택가능성과 접근성을 어떻게 평가하고 있으며, 어떤 요인을 더 중시하는가? 이질적인 성격의 사회서비스 유형별로 이러한 선택가능성, 접근성, 그리고 서비스 효과성 인식수준 간 관계가 어떻게 달리 나타나는가? 이러한 질문들에 대해 실증자료를 통해서 답을 도출해보는 것은, 사회서비스에 대한 보다 현실적이고 이용자 중심적인 정책을 설계하기 위해 꼭 필요한 작업이라고 본다. 이에 본 연구에서는 2019년 사회서비스 수요공급실태 자료를 활용하여 사회서비스 각 유형별로 선택가능성과 접근성이 이용자들의 서비스 효과성에 어떤 차별적인 영향을 미치는지를 분석해보고자 한다.

II. 선행연구 고찰⁴⁾

1. 사회서비스 개념

지난 2006년 사회서비스라는 용어가 정책전면에 등장했을 때, 가장 논란이 되었던 것은 사회서비스가 기존의 사회복지서비스와 어떻게 다른가 하는 것이었다(윤영진 외, 2011). 당시 새로 제안된 사회서비스 중 몇몇은 기존 복지서비스에서 제공하지 못한 서비스를 포함하고 있었지만, 서비스 내용 측면에서 사회서비스가 기존 복지서비스와 명백히 차별되는 것은 아니었다. 돌봄이나 상담, 재활치료, 발달지원 등이 사회서비스의 주요 내용을 차지했는데, 이러한 서비스는 과거 오랜 기간 사회복지서비스 범주 안에서 제공되어져 왔다.

정책초기 사회서비스는, 앞서 언급한 바와 같이, 바우처 방식으로 공급, 관리된다는 행정관리의 성격이 핵심적 정체성으로 인식되는 한계를 벗지 못했다(김영중, 2014). 정책관리의 형식이 정책사업의 성격을 규정하는 이러한 도치(倒置)는 오랜 기간 지속되었다. 전자바우처 방식으로 관리되는 서비스는 사회서비스로, 기존 복지서비스 방식(공급기관에 보조금이나 인건비를 지원)으로 재정 지원되는 서비스는 사회복지서비스로 정의되는 혼돈이 지속되었다. 이러한 혼돈을 어느 정도 정리하면서 사회서비스의 범주를 규정해준 가장 중요한 시도는 2012년 개정 사회보장기본법이다.⁵⁾

4) 2장 선행연구 고찰과 3장 연구방법은 『2019년 사회서비스 수요공급실태조사』 제 3장 6절 내용 중 일부를 수정·보완한 것이다.

5) 개정 기본법 이전에도 2011년 제정된 이용권(바우처)을 활용한 사회서비스를 규율하는 독자법인 '사회서

기본법에 따르면 사회서비스는 복지, 보건의료, 고용, 환경, 문화, 교육, 주거의 7개 영역에 대한 돌봄, 상담, 재활, 정보제공, 관련시설이용, 역량개발, 사회참여 지원 등을 의미하는 것으로 규정된다. 사회서비스의 영역과 서비스 내용에 대한 구분이 불명확하고 상호배타적이지 않다는 비판을 포함해서 다양한 논란이 존재하지만(남찬섭, 2012), 그럼에도 사회서비스를 보다 명확하게 유형화할 수 있도록 그 기준을 제시했다는 점에서 의의가 있다.

사회서비스에 대한 개념과 범위는 행정부서나 전자바우처라는 형식 등으로 규정하는 협의의 층위(strata)에서 휴먼서비스로서의 내용적 특성이나 사회적 지원의 정당성 측면을 고려하여 보다 광의의 층위로 나아가고 있는 경향성이 있다. 사실상 단일한 하나의 개념으로 사회서비스를 정의하는 것은 현실적으로 불가능할 뿐만 아니라, 사회서비스 정책 관련 논의 측면에서 본다면 그다지 유용하지 않을 수 있다. 사회서비스의 어떤 측면에 집중해서, 무엇을 개선하고자 하는 정책적 논의인지에 따라서, 사회서비스와 사회서비스 정책의 범위를 어떻게 규정하는 것이 적절할 것인가가 달라질 것이다.

2. 사회서비스와 선택 가능성

공공 서비스 영역에서 이용자의 선택권에 대한 논의는 서구 국가에서는 이미 오래전부터 이루어져 왔다. 시장에서 구매력을 가진 소비자가 본인의 욕구 혹은 기호에 따라 자유롭게 선택할 수 있는 권한을 갖는 것과 유사하게, 공공 서비스 영역에서도 이용자가 원하는 서비스를 선택할 수 있도록 권한을 주는 것이 정책효과성을 높인다고 보았기 때문이다. Salamon(2002)은 사회 서비스 영역에서도 서비스 이용자들에게 공급자를 선택할 수 있도록 허용함으로써 정책의 비용 효과성을 높일 수 있다고 주장했다.

사회서비스 이용자 선택권 강화 방식 공급의 타당성에 관한 논의에서 가장 자주 등장하는 이론 모형은 Le Grand(2007)의 4가지 공급모형이다.⁶⁾ 이 중 선택과 경쟁(choice and

비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률'이 사회서비스에 대한 정책적 개념을 형성했다. 이 법의 제정은 이용권 방식 사회서비스 사업의 안정적 실행을 위한 기초인프라 구축의 출발점이 되었다고 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 이 법은 사회서비스를 바꾸어 서비스로 규정함으로써, 정책공급기술을 정책사업의 정체성으로 규정했다.

6) 신뢰모형, 명령과 통제모형, 주장모형, 선택과 경쟁 모형이 그것이다. 신뢰 모형에서는 전문가가 높은 도덕성과 이타성을 갖추고 있다는 것을 전제하지만, 이러한 전제가 현실에서 제대로 발현되기 어렵다. 명령과 통제 모형은 상위관료조직이 하위기관을 지시 및 통제하는 방식으로 서비스를 공급하는 것을 전제하는데, 이러한 관료적인 체계는 효과적인 측면이 있지만, 계량적 목표에 치우쳐서 서비스 공급의 본질적인 목표달성에 제한적일 수 있다. 주장(voice) 모형의 경우, 이론적으로는 이용자가 공급자에게 직접 욕구를 표현하여 서비스 품질을 향상시킬 수 있다고 전제하지만 서비스 공급자와 이용자 간에

competition) 모형은 정부가 사회서비스 이용자에게 서비스를 선택할 수 있는 권리를 제공함으로써 서비스의 품질을 향상시키고 이용자 만족도를 증진시키는 방식을 의미한다. 이용자에게 선택권을 주게 되면, 이들의 선택을 받기 위해 공급자 간에 품질경쟁이 이루어질 것이라고 전제하는 것이다. 우리나라의 사회서비스 정책은 이용자에게 바우처라는 수단을 통해서 구매력을 지원하여 이용자의 서비스에 대한 선택권을 공급함으로써 정책목표를 달성하고자 한다는 점에서 Le Grand(2007)의 선택과 경쟁모형을 택했다고 할 수 있다.

그러나 현실에서는 이용자의 선택가능성이 서비스의 품질을 향상시켜서 결과적으로 이용자 만족도 증진과 정책효과성 증진으로 이어진다는 이러한 전제에 대한 비판적 시각도 만만치 않다. 선택가능성이 서비스 품질을 높이거나 이용만족도를 증진시킨다는 것이 사실상은 비현실적인 정책전제로서 하나의 신화(myth)라는 것이다(Cave, 2001; Lowery, 1998; Valkama and Bailey, 2001).

휴먼서비스 영역에서는 기본적으로 이용자와 공급자간에 정보비대칭(information asymmetry)이 존재할 뿐만 아니라, 사회서비스 이용자들은 정보수집과 해석 등에서 일반소비자들보다 취약성이 높기 때문에 선택권이 제대로 발휘되기 어려워지는 것이다. 또한 공공재원 규모의 한계로 인해 실제로 많은 사회서비스 영역에서는 선택권이 실현될 정도의 경쟁 또한 존재하지 않는다(김영중, 2012; 신창환, 2013; 양성욱·노연희, 2012).

실제로 사회서비스 영역에서의 선택권에 대한 많은 실증연구들은, 이용자들 중 많은 수가 원하는 서비스 기관이나 제공인력을 제대로 선택하지 못했다고 보고하였다(권현정, 2014; 하은희·조성한, 2016). 선택가능성이 만족도나 재구매 의향에 긍정적인 영향을 미치기도 하지만(김인, 2010, 2012; 김은정·정은아, 2012; 하은희·조성한, 2016; 조한라·여영훈, 2017; Salamon, 2002), 유의미한 영향을 미치지 않거나 오히려 부정적인 영향을 미친다는 연구결과(김민영 외, 2011; 신창환, 2012; 정진경·정세희, 2015)도 다수 있다.

이처럼 다소 모순되는 실증연구 결과들을 이해하기 위해서는 다음과 같은 요인들을 고려할 필요가 있다. 첫째, 형식적인 선택가능성 자체가 아니라 그러한 선택이 현실적으로 의미 있을 수준만큼 다수의 공급기관이 있는지, 그리고 공급기관들 간 경쟁구도가 의미 있게 형성되어 있는지가 중요하다(Cleveland and Krashinsky, 2009; Dehoong, 1990). 둘째, 선택가능성이 서비스 만족도나 효과성에 미치는 영향력은 사회서비스 유형별로 달라질 수 있다는 점도 주목해야 한다. 많은 실증연구들(김민영 외, 2011; 정진경·정세희, 2015; Sandfort et al., 2008)을 보면, 이들 연구가 어떤 유형의 사회서비스를 대상으로 하였는가에 따라서 선택

존재하는 정보비대칭성은 일반적으로 취약계층에 더욱 불리하게 작용한다는 한계가 있다(Le Grand, 2007).

가능성이 서비스 효과성이나 만족도, 재구매 의향 등에 영향을 미치는 방식에서 차이가 있다. 사회서비스 유형별로 이러한 선택가능성이 서비스 효과성에 미치는 영향력의 차이를 실증분석해볼 필요가 있다.

3. 사회서비스와 접근성

접근성(accessibility)이라는 개념은 학문분야별로 상당히 다르게 정의되고 있다. ‘접근가능한 정도’라고 정의 할 때, 주체가 무엇인가에 따라 또 객체의 특성이 무엇인가에 따라 핵심 내용이 달라질 수밖에 없기 때문이다. 전통적으로 사회복지 영역에서 접근성이라는 개념은 서비스 전달체계의 효과성과 효율성을 기능하는 척도로 중시되었지만, 측정가능성 등의 측면에서 엄밀한 조작적 정의가 용이하지 않아 실증연구가 많지는 않다(김이배·안재성, 2014).

서비스 이용자 입장에서 접근성이란 원하는 서비스를 이용하는데 적합한 기회를 가질 수 있는 것(Baker and Lutz, 2000)을 의미한다. Penchansky와 Thomas(1981)는 서비스 영역의 접근성을 이용자와 전달체계 간 적합성의 정도(degree of fit)로 정의하면서, 그것의 하위차원으로 다음과 같이 물리적 근접성, 이용가능성, 비용적정성, 편의성, 수용성을 제시하였다.

첫째, 물리적 근접성은 서비스 공급 위치가 이용자의 위치와 어느 정도나 근접해 있는가의 정도로서 공간적 혹은 시간적 접근성으로 나타난다. 이동 거리, 이동 시간, 이동 비용 등이 주로 측정지표의 값으로 활용된다. 둘째, 이용가능성이란 이용자가 원하는 시점에 필요로 하는 서비스가 존재하는가의 여부를 의미한다. 서비스 제공자와 제공기관 수, 제공자와 이용자의 비율 등으로 측정할 수 있다. 셋째, 비용적정성은 서비스 이용비용에 대한 이용자의 지불가능성을 의미한다. 넷째, 편의성은 이용자가 서비스를 편리하게 이용할 수 있는 정도를 말한다. 서비스 대기 시간이나 운영 시간, 전화 서비스 여부 등으로 주로 측정한다. 다섯째, 수용성은 공급자와 이용자 상호간의 수용적 태도를 의미하는 것으로 연령, 종교, 성별 등에 따라서 서로가 서로를 어느 정도나 수용하는가와 관련된다.⁷⁾

사회서비스 영역에서 접근성은 서비스 공급조직이 적절한 서비스를 적절한 사람들에게 제공할 수 있는 정도(김영중, 2010)라고 정의된다. 이러한 정의는 사회서비스 공급주체로서 조직이 갖는 특성을 강조한 것으로, 서비스 공급체계가 서비스 이용자들의 특성과 욕구에 맞게

7) Peters 외(2008)는 지리적 접근성, 이용가능성, 수용성, 재무적 접근성으로 구분해서 Penchansky와 Thomas(1981)가 제시한 편의성을 제외하면 동일하다. McKinlay(1971)의 접근성도 유사한데, 경제적, 사회인구학적, 지리학적, 심리학적, 사회문화적 접근으로 구분하였다. 서비스를 이용함에 있어서 이용자가 느끼는 사회적 낙인 등을 의미하는 심리학적 접근성 개념이 추가되었다.

체계적으로 구축되어 있어야 서비스 이용자들은 장애요소 없이 원활히 서비스에 접근할 수 있다는 것을 전제한다. 따라서 사회서비스 이용의 장애를 만들거나 혹은 장애를 제거할 수 있는 사회서비스 공급조직의 모든 의도적인 활동이 접근성 수준을 결정한다고 본다(김제선·문용필, 2012).

사회서비스 영역에서 접근성을 주요 내용으로 해서 이루어진 실증연구들(오봉욱, 2012; 이기영·임혁, 2008; 최은영·황성온, 2014)을 보면 상당히 많은 수가 물리적 거리의 근접성을 다루고 있다. 사회서비스 영역들 중에서도 특히 돌봄서비스의 경우 근거리 접근성이 더 중요하게 고려되며, 보건 및 의료분야 사회서비스의 경우도 즉각적 이용가능성과 이동거리 등이 중시된다. 사회서비스에 대한 비용접근성(전보영·권순만, 2015; 최영, 2010)이나 정보접근성(김제선·문용필, 2012; 이환범 외, 2005; 전용호, 2008)을 다룬 실증연구들이 몇몇 있지만 여전히 소수이다.

앞서 살펴본 바와 같이 사회서비스에 대한 접근성은 물리적 접근성뿐만 아니라 비용, 이용 편의, 정보 측면에서의 접근성을 포함하는 총체적인 개념이다. 사회서비스분야에서 접근성에 대한 측정과 분석연구가 증가하고는 있으나 건축이나 주거분야 혹은 보건의료분야와 비교하면 여전히 부족하다(김가희, 2017; 도유록, 2012). 사회서비스 정책 분석의 영역에서 향후 이러한 접근성 측면을 보다 체계적으로 분석하고 이를 평가 등에 더 적극적으로 활용할 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다.

4. 사회서비스 효과성에 대한 인식

사회서비스의 효과성에 대한 관심은 학문적 측면에서 뿐만 아니라 정책적 측면에서 매우 높다. 사회서비스 정책의 정당성은 사회서비스가 이용자의 문제를 잘 해결해주었을 때 확보될 수 있기 때문이다. 과거 빈곤취약계층을 대상으로 제공되었던 복지서비스의 경우 정책대상의 취약성 자체가 이들 대상 서비스의 정책적 정당성을 일정부분 담보해주었던 것과는 차이가 있다고 하겠다(김은정, 2013). 사회서비스는 실질적으로 그것이 다수인구가 처한 사회적 문제를 해결해주고 결과적으로 일상생활의 복지를 증진시켜 주어야 지속적인 공급의 필요성이 담보될 수 있다.

사회서비스 분야 실증연구들 중 서비스 효과성을 다룬 연구들은 주로 서비스 이용자를 대상으로 특정 사회서비스의 효과성을 평가하게 하고 이것이 어떤 요인에 의해 영향을 받는지를 분석하였다(김은정·정은아, 2012; 김인, 2010; 이봉주 외, 2010; 이영익, 2013; 정소연·김은정, 2009).⁸⁾ 김인(2010)은 산모신생아돌봄서비스의 효과성과 만족도에 영향을 주는 요

인들을 분석하였는데, 서비스 제공시장의 경쟁수준(기관수), 서비스 선택가능성(기관, 프로그램, 제공인력, 이용가능시간), 서비스 이용기간이 서비스 효과성에 대한 이용자들의 인식수준에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 경쟁수준과 선택가능성이 높을수록, 서비스 이용기간이 길수록 이용자들이 서비스의 효과성을 높게 인식하고 있었다. 한편 효과성은 만족도에 가장 큰 영향력을 행사하고 있어 서비스 효과성 인식수준이 높을수록 서비스에 대한 만족도도 높았다.

스포츠바우처 서비스의 효과성을 분석한 이영익(2013)에서는 시장경쟁성, 이용기간, 제공기관의 성격, 이용자의 생활수준이 효과성에 영향을 주는 요인으로 밝혀졌다. 김인(2010)과 동일하게 시장 경쟁성이 높을수록, 이용기간이 길수록, 그리고 제공기관의 성격이 영리가 아닌 비영리기관일수록 이용자가 효과성을 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. 이용자가 기초생활수급권자인 경우 그렇지 않은 경우에 비해 스포츠바우처 서비스에 대한 효과성을 낮게 평가하고 있었다.

김은정과 정은아(2012)는 지역사회서비스투자사업 이용자의 서비스 효과성 인식수준에 영향을 미치는 요인을 분석하였는데, 기초생활수급권자 여부, 본인부담금, 서비스비 품질이 유관요인으로 나타났다. 이영익(2013)의 결과와는 달리 기초생활수급권자가 사회서비스 효과성을 더 높게 인식하는 것으로 나타났는데, 아동인지능력향상서비스의 효과성을 분석한 이봉주 외(2010)에서도 소득수준은 효과성과 부적 관계가 있었다. 사회서비스 종류나 성격에 따라서 이용자 소득수준이 효과성에 미치는 영향력에 차이가 있는 것으로 생각된다.

이상의 선행연구들을 보면 이용자 개인의 특성이나 가족의 경제적 상황, 서비스 이용기간이나 제공기관 성격과 같은 서비스 이용관련 특성, 그리고 서비스 선택가능성이나 서비스에 대한 접근성 수준이 서비스 효과성 인식수준에 영향을 미칠 수 있음을 추론할 수 있다. 그러나 이상의 선행연구들 중 사회서비스 선택가능성이나 접근성의 다차원적 측면을 고려한 연구는 찾아보기 어렵다. 무엇보다 서비스 선택가능성과 접근성을 동시에 고려하면서 사회서비스 유형별로 이러한 특성이 서비스 효과성 인식에 미치는 영향력을 비교한 실증연구는 전무하다.

8) 한편 서비스 제공기관의 조직적 특성에 주목해서 어떠한 요인들이 사회서비스의 효과성에 영향을 미치는지, 서비스 공급측면에서의 유관요인들을 분석한 실증연구(박현정·김경신, 2014; 염지애·김용섭, 2018)들도 있다. 특정한 사회서비스 프로그램을 실시하고 사전, 사후 검사를 통해 직접적 효과성 분석을 시도한 연구들(오수경·신창환, 2018; 최윤정 외, 2018)도 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 자료수집 및 분석방법

본 연구는 2019년 사회서비스 수요공급실태조사 원자료를 활용하였다. 사회서비스 수요공급실태조사는 2009년부터 2년 주기로 이루어지고 있으며, 가능한 유사한 틀로 조사가 이루어지고 있으나 조사년도에 따라서 자료수집이나 분석방법, 조사 내용 등에서 다소간 차이가 있다. 2019년 사회서비스 수요실태조사는 전국 가구 중 약 4,000가구를 선정하여 전문 면접인이 대표 가구원으로부터 응답을 받아내는 방식으로 자료를 수집하였다. 본 연구에서는 사회서비스 수요실태조사에 참여한 4,000가구의 자료를 최종 분석에 사용하였다.

자료는 SPSS 21 통계 패키지를 활용하여 다음과 같이 분석되었다. 먼저, 조사대상자의 일반적 특성과 주요 변수 현황을 파악하기 위해 빈도, 백분율, 평균, 표준편차 등과 같은 기술통계(descriptive statistics)를 적용하였다. 다음으로 서비스 효과성에 영향을 미치는 요인들을 고려한 상태에서 선택가능성과 접근성이 서비스 효과성 인식수준에 미치는 영향력을 분석하기 위해서 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

2. 변수측정

1) 사회서비스 유형

본 연구는 2019년 사회서비스 수요공급실태조사에서의 사회서비스 유형분류의 틀을 활용하여 서비스를 유형화하였다. 앞서 살펴본 바와 같이 사회보장기본법에서는 사회서비스를 보건의료, 교육, 고용, 복지, 문화, 환경, 주거 영역에서의 돌봄, 상담, 재활, 정보제공, 관련시설 이용, 역량개발, 사회참여 서비스로 규정하고 있다. 이러한 정의는 사회서비스의 주요 영역(7개)과 서비스 내용(7개)을 각기 다른 차원으로 제시하고 있는데, 현실에서 제공되는 사회서비스들을 살펴보면 이러한 속성들이 상호 얽혀 있다. 이에 본 연구에서는 사회서비스 전체 유형을 전반적으로 포괄하고 가능한 현재 제공되고 있는 사회서비스들의 유형간 배타성을 유지하는 것에 초점을 두고 아래 <표 1>과 같이 9개의 유형으로 서비스를 범주화하였다.

〈표 1〉 사회서비스 유형별 내용 및 종류(2019 사회서비스 수요공급실태조사)

유형	서비스 내용 및 종류
상담 및 재활	- 정신건강 및 정서지원 서비스 - 개인 및 그룹별 상담, 사례관리, 가족상담(부모 상담, 부부상담, 위기가정 상담 등), 아동 및 노인 학대와 폭력 관련 상담, 약물중독이나 게임중독 등에 대한 상담 등 - 장애인단 및 판정, 치료재활서비스, 물리치료, 작업치료, 운동치료, 발달재활, 직업재활, 언어치료 등
문화	- 문화생활 참여와 향유, 여가생활지원 서비스 - 여행/관광 서비스, 문화바우처, 스포츠바우처, 어르신 문화 프로그램 등
성인 돌봄	- 성인, 장애인, 노인 등 돌봄 및 일상생활 지원 서비스 - 요양시설, 재가서비스, 주간보호·야간보호·단기보호, 노인돌봄, 복지용품·보장구 지급, 식사제공, 가사지원 등
아동 돌봄	- 영유아 및 아동 보육과 돌봄, 보호 서비스 - 어린이집, 방과후돌봄, 장애아동 돌봄, 임신·출산지원 등
보건 건강관리	- 신체적 건강 유지·증진 서비스 - 운동처방, 금연클리닉, (2019년) 건강검진 및 예방접종 등
고용 취업지원	- 구직 및 일자리 알선 서비스 - 자영업자 창업지원, 직업능력 교육 및 훈련, 구직 및 일자리 알선, 근로관련 지원 서비스
교육 정보	- 교육·훈련, 정보제공 및 역량개발 서비스 - 교육 및 세무관련 서비스, 부모교육, 평생교육, 노후설계지원 등
사회 참여	- 사회참여 지원서비스 - 자원봉사, 지역위원회 등의 주민참여, 마을사업 참여 등
주거 및환경	- 주거지원 서비스, 임대료 지원, 임대주택 제공 서비스, 주거환경개선 서비스 - 에너지 바우처, 노후 경유차량 저감장치 지원 서비스, 미세먼지 대비 서비스 등

2) 사회서비스 선택가능성과 접근성

서비스 선택가능성은 서비스를 이용하고자 할 때 제공기관의 수가 충분해서 서비스를 선택하는 것이 가능했는지를 질문하여 측정하였다. 전혀 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(5점)까지 5점 척도로 측정하였다.

서비스 접근성 변수는 물리적, 비용, 정보 접근성 변수 3가지로 구성된다. 물리적 접근성은 서비스 제공기관이 이용하기 쉬운 위치에 있었는가를 질문하고, 전혀 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(5점)의 5개 응답범주로 측정하였다. 비용접근성은 경제적 상황을 고려하였을 때 서비스 이용을 위해 지불한 비용이 얼마나 부담스러웠는지를 질문하였으며, 전혀 부담되지 않았다(1점)에서 매우 부담되었다(5점)까지 5점 척도로 측정되었다. 정보접근성은 서비스 이용 전에 서비스에 관한 정보를 얻는 것이 어느 정도 용이했는지를 질문하고 전혀 용이하지 않았다(1점)에서 매우 용이했다(5점)까지 5점 척도로 측정되었다. 분석 시 비용접근성은 역문항 처리하였으며, 물리적, 비용, 정보 접근성 모두 점수가 높을수록 접근성이 높음을 의미한다.

3) 사회서비스 효과성 변수

서비스 효과성 변수는 서비스를 이용하여 이용자가 해결하고자 하는 문제나 서비스 욕구가 어느 정도 해결되었는지를 질문하여 측정하였다. 전혀 해결되지 않았다(10%미만, 1점)에서 모든 문제가 해결되었다(90%이상, 6점)까지 6점 척도로 이루어져있으며 점수가 높을수록 서비스 효과성이 높음을 의미한다.

4) 통제변수: 개인, 가족, 지역 특성

앞서 살펴본 바와 같이 사회서비스 효과성에 영향을 미치는 요인들은 이용자 개인특성, 가구소득과 같은 가족특성, 그리고 서비스 이용관련 환경적 특성으로 구분될 수 있다. 본 연구에서는 이러한 선행연구의 결과에 기반 하여 서비스 이용자 개인의 대표적 특성(성별, 연령, 학력), 가족특성(가구원수, 가구소득, 가족건강상태, 외부지원), 서비스 이용관련 환경특성으로 지역(대도시, 중소도시, 읍면동)변수를 통제변수로 분석에 포함시켰다.

성별은 남성을 기준변수로 하여 가변수로 변환하여 사용하였으며, 연령은 연속변수로 사용하였다. 학력은 무학에서 대학교졸업까지 측정된 서열변수를 중학교 이하, 고등학교 이하, 대학교졸업이상(기준변수)으로 재분류하고, 가변수로 변환하여 사용하였다. 가구원 수와 가구소득은 연속변수로 측정되었으며 가족건강상태는 가구원 모두의 전반적인 신체건강상태와 정신건강상태를 측정한 변수 값을 총합하여 사용하였다.⁹⁾ 분석 시 역문항처리하였으며 점수가 높을수록 가족 구성원의 전반적인 건강상태가 양호하다는 것을 의미한다. 외부지원은 지난 1년 동안 어려움에 부딪혔을 때 가구구성원 이외에 다른 가족원이나 친척, 친구 등으로부터 도움(자녀 및 노인 돌봄관련, 경제적 도움, 정서적 도움, 일상생활 도움 등)을 얼마나 받을 수 있었는지로 측정하였다. 전혀 도움이 되지 않았다(1점)에서 전적으로 크게 도움이 되었다(5점)의 5점 척도를 활용하였다. 점수가 높을수록 외부지원의 수준이 높음을 의미한다. 거주지역 변수는 대도시, 중소도시, 읍면지역으로 분류하였으며, 읍면지역(도의 군)을 기준변수로 하여 대도시(특별시와 광역시), 중소도시(도의 시)로 가변수 처리하여 사용하였다.

9) 가족구성원 신체건강에 관한 응답항목: 신체가 매우 건강하여 문제가 없어 별다른 신경을 쓰지 않음(1점), 대체로 건강하여 문제는 없으나 건강증진을 위한 특별한 활동(운동, 피트니스 등)을 함(2점), 가구원 중 일부는 신체 건강상 문제가 있어 의료적 치료 또는 별도 돌봄이 필요함(3점), 가구원 대부분 건강상 문제가 있어 일상생활에 어려움이 있음(4점) / 정신건강 측정 응답항목: 매우 또는 대체로 건강하여 정신 건강상 문제가 없어 별다른 신경을 쓰지 않음(1점), 가구원 중 일부는 알콜중독에 가까운 음주 관련 문제를 갖고 있음(2점), 가구원 중 일부는 인터넷 중독이나 게임 중독이 우려되는 생활을 하고 있음(3점), 가구원 중의 일부는 정서적으로 불안하고 정신질환을 진단받아 약물치료를 하고 있음(4점).

IV. 분석결과

1. 조사 대상 개요 및 주요 변수 특성

〈표 2〉는 2019년 사회서비스 수요공급실태조사에 참여한 서비스 이용자의 일반적인 특성과 선택가능성, 접근성, 서비스 효과성의 점수 분포를 보여준다. 응답자의 약 3/4이 여성이며, 평균연령은 약 57세로 높은 편이다. 학력은 대졸이상, 중졸 이상에서 고졸이하, 중졸이하가 각각 1/3정도이다. 함께 생활하는 평균 가구원수는 약 2.5명, 가구평균소득은 340만원, 가족건강상태는 약 7점(최대 8점), 외부지원가능성 점수는 약 13점(최대 30점)이다. 대도시 거주자가 약 46%로 반 정도에 해당되며, 다음이 중소도시 거주자 약 34%, 읍면지역 거주자 약 21%이다.

서비스 선택가능성과 접근성, 서비스 효과성 점수 값의 분포의 특성을 보면 다음과 같다. 첫째, 선택가능성은 사회참여와 아동돌봄 유형에서 가장 높고 상담및재활과 문화영역에서 가장 낮다. 둘째, 비용접근성은 전반적으로 타접근성에 비해 상대적으로 낮은 점수를 보여주는 데, 사회참여와 교육정보 영역에서 높고 상담및재활, 고용취업지원, 성인돌봄 유형에서 낮다. 셋째, 물리적 접근성은 사회참여와 교육정보, 성인/아동돌봄 유형에서 높은 반면 상담및재활과 문화서비스 유형에서 낮다. 넷째, 정보접근성은 아동돌봄과 사회참여, 교육정보 유형에서 높은 반면 상담및재활과 문화영역, 주거및환경서비스에서 낮다. 마지막으로 서비스 효과성은 주거및환경서비스 유형에서 가장 높고, 문화서비스 유형에서 가장 낮다.

〈표 2〉 조사대상의 일반적 특성과 주요 변수 특성

(N=4,000)

변수		빈도/(평균)	비중/(표준편차)
개인 특성	성별	남성	1036 25.9
		여성	2964 74.1
	연령		57.1 16.5
	학력	중졸 이하	1243 31.1
		고졸 이하	1477 36.9
		대졸 이상 (2년제)	1280 32.0
가족 특성	가구원 수	2.5(M) 1.2(SD)	
	가구월소득	340(M) 278.6(SD)	

변수		빈도/(평균)		비중/(표준편차)	
지역 특성	가족건강상태(최대 8점)	7.2(M)		1.0(SD)	
	외부지원(최대 30점)	12.9(M)		6.6(SD)	
	대도시	1830		45.8	
	중소도시	1340		33.5	
	읍면지역	830		20.8	
서비스유형	선택가능성	접근성			정책효과성
		비용접근성	물리적 접근성	정보접근성	
상담 및 재활	3.04(.34)	2.17(.60)	3.05(.36)	3.06(.33)	4.81(1.12)
문화	2.89(.48)	2.55(.51)	2.93(.43)	2.87(.49)	4.35(1.13)
성인돌봄	3.19(.69)	2.12(.66)	3.31(.62)	3.26(.66)	4.75(1.29)
아동돌봄	3.30(.64)	2.50(.83)	3.33(.54)	3.36(.62)	4.77(.90)
보건건강관리	3.05(.35)	2.21(.55)	3.08(.32)	3.05(.36)	4.73(.96)
고용취업지원	3.12(.64)	2.10(.73)	3.25(.59)	3.19(.63)	4.60(1.09)
교육정보	3.37(.61)	3.13(.90)	3.34(.54)	3.35(.61)	4.69(.76)
사회참여	3.32(.55)	3.20(.76)	3.42(.52)	3.36(.56)	4.48(.90)
주거 및 환경	3.07(.31)	2.14(.72)	3.11(.26)	3.06(.33)	5.06(.90)

2. 사회서비스 효과성에 영향을 미치는 요인에 대한 회귀분석 결과

아래 <표 3>과 <표 4>는 9개의 사회서비스 유형별로 이용자들의 서비스 효과성 인식수준에 영향을 미치는 요인들에 대해 다중 회귀분석을 실시한 결과를 보여준다.

<표 3> 상담 및 재활, 문화, 성인돌봄, 아동돌봄 서비스 효과성에 대한 회귀분석 결과

변수	상담 및 재활(n= 88)			문화(n= 122)			성인돌봄(n= 252)			아동돌봄(n= 432)		
	B	se	β	B	se	β	B	se	β	B	se	β
상수	-2.425	1.239		-.170	1.045		.995	.845		2.857***	.665	
성별(남성)	-.715*	.301	-.205	-.603*	.255	-.198	-.196	.183	-.060	.024	.103	.011
연령	.034***	.009	.361	.006	.007	.094	-.005	.008	-.050	.004	.007	.036
학력 (대학교)												
중학교이하	.020	.552	.006	-.276	.340	-.122	.330	.434	.112	-.553*	.277	-.109
고등학교 이하	.070	.472	.021	-.575*	.270	-.230	.520	.389	.162	-.121	.119	-.050

변수	상담 및 재할(n= 88)			문화(n= 122)			성인돌봄(n= 252)			아동돌봄(n= 432)		
	B	se	β	B	se	β	B	se	β	B	se	β
가구원 수	-.103	.128	-.086	.116	.119	.111	-.306**	.100	-.281	.069	.058	.062
가구소득	.001	.001	.088	-.001	.001	-.196	.002**	.001	.265	.000	.000	-.042
가족건강 상태	.124	.119	.092	.287**	.085	.278	.023	.054	.024	.044	.070	.031
외부지원	.021	.016	.113	.017	.011	.127	.030**	.009	.186	.008	.006	.071
지역(읍면)												
대도시	.418	.433	.127	-.201	.253	-.086	.152	.186	.054	-.154	.136	-.083
중소도시	-.225	.369	-.071	-.074	.238	-.031	.218	.184	.076	-.254	.149	-.123
선택가능성	.278	.625	.133	.513	.288	.216	.272	.148	.145	.010	.080	.007
비용접근성	.138	.138	.089	.012	.098	.011	.117	.086	.085	-.006	.032	-.009
물리적 접근성	.863	.634	.428	.326	.315	.124	.757***	.187	.364	.013	.100	.008
정보접근성	.278	.780	.131	.166	.220	.072	.033	.167	.017	.372***	.087	.256
R2	.600			.352			.298			.100		
Adj. R2	.524			.267			.256			.070		
F	7.835***			4.150***			7.177***			3.327***		

() 준거변수

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

〈표 4〉 보건건강관리, 고용취업지원, 교육정보, 사회참여, 주거 및 환경 서비스 효과성에 대한 회귀분석 결과

변수	보건건강관리 (n= 2,758)			고용취업지원 (n= 325)			교육정보 (n= 264)			사회참여 (n= 119)			주거 및 환경 (n= 238)		
	B	se	β	B	se	β	B	se	β	B	se	β	B	se	β
상수	2.419***	.270		.248	.563		3.116***	.667		1.647*	.767		.494	.785	
성별(남성)	-.039	.042	-.017	-.066	.133	-.026	-.094	.144	-.041	-.068	.176	-.031	-.042	.121	-.021
연령	-.001	.002	-.012	.008	.005	.127	.001	.006	.012	-.001	.007	-.021	.020**	.006	.369
학력 (대학교)															
중학교이하	.094	.080	.047	-.173	.261	-.077	.045	.256	.025	.215	.296	.104	-.617*	.297	-.316
고등학교 이하	-.021	.053	-.010	.027	.215	.011	-.002	.143	-.001	-.150	.186	-.083	-.158	.223	-.068
가구원 수	.025	.019	.030	.037	.066	.040	.086	.061	.118	.016	.088	.018	-.095	.071	-.134
가구소득	.000***	.000	-.125	.000	.001	-.065	-.001*	.000	-.177	.000***	.000	-.267	-.001	.001	-.001

변수	보건건강관리 (n= 2,758)			고용취업지원 (n= 325)			교육정보 (n= 264)			사회참여 (n= 119)			주거 및 환경 (n= 238)		
	B	se	β	B	se	β	B	se	β	B	se	β	B	se	β
가족건강 상태	.022	.019	.022	.133**	.049	.143	.007	.065	.007	-.052	.072	-.059	.027	.041	.040
외부지원	.005*	.002	.044	.020**	.007	.155	-.008	.006	-.079	.023*	.010	.193	.001	.006	.012
지역(읍면)															
대도시	-.026	.050	-.014	-.074	.144	-.032	-.116	.126	-.077	-.031	.229	-.017	.122	.160	.054
중소도시	.047	.051	.023	-.041	.143	-.018	-.118	.136	-.070	-.007	.247	-.004	.500***	.116	.280
선택가능성	.437***	.061	.158	.300*	.127	.174	.059	.097	.048	-.019	.176	-.011	.463*	.218	.161
비용접근성	.000	.020	.000	-.054	.170	-.016	-.001	.031	-.003	.225**	.075	.248	-.102	.076	-.079
물리적 접근성	-.011	.067	-.004	.243	.134	.132	.253*	.111	.181	.429*	.185	.246	.387	.249	.113
정보접근성	.307***	.060	.114	.361**	.124	.209	.221*	.101	.177	.526**	.161	.325	.269	.194	.100
R2	.076			.272			.128			.430			.299		
Adj. R2	.072			.239			.079			.354			.255		
F	16.194***			8.269***			2.601**			5.614***			6.793***		

() 준거변수

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

〈표 3〉에 나타난 바와 같이 상담 및 재활, 문화서비스의 두 유형 모두에서 선택가능성과 접근성은 이용자의 서비스 효과성 인식수준에 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 상담 및 재활서비스에 대해서는 성별(p<.05)과 연령(p<.001)만 서비스 효과성에 유의미한 영향을 미쳤다. 여성에 비해 남성이, 그리고 연령이 높을수록 서비스 효과성을 높게 인식하였다. 문화서비스 효과성에 영향을 미치는 요인들은 성별(p<.05), 학력(p<.05), 가족건강상태(p<.01)였다. 남성에 비해 여성, 대졸에 비해 고졸이 서비스 효과성을 낮게 인식하고 있는 반면, 가족건강상태가 좋을수록 효과성을 높게 평가했다(표 3 참조).

성인돌봄서비스에 대해서는 물리적 접근성이 서비스 효과성에 유의미한 영향을 미쳤으며, 선택가능성은 영향을 미치지 못했다. 성인돌봄서비스의 경우 가족관련 특성이 서비스 효과성에 미치는 영향력이 커서, 가구원수가 적을수록(p<.01), 가구소득이 많을수록(p<.01), 외부지원이 많을수록(p<.01) 성인돌봄서비스에 대한 이용자의 효과성 인식수준이 높아지는 것으로 나타났다. 한편 아동돌봄서비스에 대해서는 정보접근성(p<.001)이 서비스 효과성에 유의미한 영향을 미쳤으며, 성인돌봄서비스와 마찬가지로 선택가능성은 영향을 미치지 못하였다. 아동돌봄서비스 이용자가 대졸인 경우에 비해 중졸이하인 경우(p<.05) 서비스 효과성을 낮게 인식했다.

〈표 4〉에 나타난 바와 같이 보건건강관리와 고용취업지원서비스에 대해서는 선택가능성과 접근성(정보접근성) 모두 서비스 효과성에 영향을 미쳤다. 보건건강관리서비스에 대해 정보접

근성이 높고($p < .001$) 선택가능성이 높을수록($p < .001$) 그리고 가구소득이 높고($p < .001$) 외부로부터의 지원수준이 높을수록($p < .05$) 이용자의 서비스 효과성 평가점수가 높았다. 고용취업 지원서비스에 대해서도 정보접근성이 높고($p < .01$) 선택가능성이 높을수록($p < .05$), 그리고 가족건강상태가 양호하고($p < .01$) 외부로부터의 지원수준이 높을수록($p < .01$) 이용자의 서비스 효과성 평가점수가 높게 나타났다. 이처럼 보건건강관리와 고용취업지원서비스는 모두 가족의 현상황이 더 좋고 외부로부터 도움도 더 많이 받을 수 있는 경우, 그리고 어떤 선택지가 있는지를 알고 그러한 선택지들 중 서비스를 선택할 수 있을 때 서비스 효과를 더 높게 인식하고 있다는 것을 알 수 있다.

교육정보서비스와 사회참여서비스에 대해서는 접근성이 서비스 효과성에 유의미한 영향을 미쳤으며 선택가능성은 영향을 미치지 못했는데, 이것은 돌봄서비스들에서 나타난 경향과 유사한 것이다. 교육정보서비스의 효과성에 대한 평가는 물리적 접근성($p < .05$)과 정보접근성이 높을수록($p < .05$), 그리고 가구소득이 낮을수록($p < .05$) 유의미하게 높아졌다. 사회참여서비스의 효과성은 모든 접근성으로부터 영향을 받는 것으로 나타났는데, 물리적 접근성($p < .05$)과 비용접근성($p < .01$), 정보접근성($p < .01$)이 높을수록 이용자의 효과성 인식수준도 유의미하게 높았다. 또 가구소득이 높고($p < .01$) 외부로부터의 지원수준이 높을수록($p < .05$) 서비스 효과성 인식수준이 높았다.

주거 및 환경서비스의 경우 선택가능성($p < .05$)만 이용자의 효과성 인식수준에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개인적 특성 변수 중에서는 학력과 연령이 서비스 효과성 인식수준에 영향을 미쳐서, 대졸에 비해 중졸이하인 경우($p < .05$) 그리고 연령이 낮을수록($p < .01$) 서비스 효과성을 낮게 인식했다. 연령이 높아질수록, 그리고 학력수준이 높아질수록 사회서비스가 일상적 문제를 효과적으로 해결한다고 보고 있다는 것을 알 수 있다. 주거 및 환경서비스에 대해서만 거주지역 변수가 서비스 효과성 인식수준에 유일하게 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 읍면지역 거주자에 비해 중소도시 거주자($p < .001$)가 주거 및 환경서비스의 효과성을 높게 인식하였다.

V. 결론 및 논의

본 연구는 2019년 사회서비스 수요공급실태조사 자료를 활용하여 사회서비스 유형별로 선택가능성과 접근성이 서비스 효과성에 미치는 영향력을 분석하였다. 먼저 사회서비스 유형별

로 이용자의 서비스 효과성 인식수준에 영향을 미치는 요인들을 분석한 결과 중 주목할 만한 점들은 다음과 같이 요약된다.

첫째, 전반적으로 보면 사회서비스에 대한 선택가능성보다는 접근성이 이용자들의 서비스 효과성 인식수준에 더 큰 영향을 미쳤다. 9개 사회서비스 유형 중 접근성이 서비스 효과성 인식수준에 영향을 미친 경우는 성인돌봄, 아동돌봄, 보건건강관리, 고용취업지원, 교육정보, 사회참여의 6개 유형이었으며, 선택가능성이 서비스 효과성에 영향을 준 유형은 보건건강관리, 고용취업지원, 주거및환경서비스의 3개 유형이었다.

둘째, 접근성 변수 중에서는 물리적 접근성이나 정보 접근성이 비용 접근성보다 서비스 효과성 인식수준에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 비용 접근성의 영향력이 그다지 높지 않은 것은 점차 사회서비스에 대한 공공재정 지원이 확대되면서 이용자격을 갖춘 대상들이 부담해야 하는 본인부담 수준은 상대적으로 낮아져왔기 때문이라고도 할 수 있다. 한편 정보 접근성의 중요성은 다수의 사회서비스 연구(강현주, 2016; 권기남 외, 2020; 정세희·문영규, 2020; 한정원 외, 2017)에서 보고되고 있다. 사회서비스 전반에 걸쳐 이용자들의 만족도나 서비스 효과성 인식수준 등에 정보접근성의 영향력이 큰 것으로 나타난다.

셋째, 전반적으로 이용자의 개인적 특성보다는 가족관련 특성이 사회서비스 이용을 통한 서비스 효과성에 더 큰 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 가족관련 특성 중 특히 외부로부터 지원을 받을 수 있는 수준이나 가구소득 수준은 다수 사회서비스 유형에서 이용자의 효과성 인식수준에 유의미한 영향을 미쳤다. 가족이 이미 가지고 있는 내적, 외적 자원 수준이 높을 때 사회적으로 지원되는 서비스의 효과성 또한 커진다고 할 수 있다. 가구원 수나 가족건강수준도 사회서비스 효과성에 영향을 주었는데, 가구원수가 많을수록 성인돌봄서비스 효과성을 높게 평가했으며 가족원이 건강할수록 문화나 고용취업지원서비스 효과성을 높게 평가했다.

마지막으로 이용자의 연령, 성별, 학력 등 개인적 특성변수는 몇몇 사회서비스 유형에서 효과성 인식수준에 영향을 주었으나 영향력이 그다지 크지는 않았다. 또 거주지역변수의 경우 주거및환경서비스에만 영향을 미쳐서 그 영향력이 미미했다. 산모신생아돌봄서비스의 효과성에 영향을 미치는 변수로 거주지역변수를 포함시켰던 김인(2010)의 연구결과에서도 거주지역은 영향을 미치지 않는 것으로 나타나서 본 연구의 결과와 유사했다.

다음으로 사회서비스에 대한 선택가능성과 접근성이 이용자의 서비스 효과성인식 수준에 미치는 영향력은 사회서비스 유형별로 다음과 같이 명확하게 차별적인 패턴을 보여 주었다. 첫째, 보건건강관리나 고용취업지원영역 사회서비스에서는 선택가능성과 접근성 모두 서비스 효과성에 긍정적인 영향을 미쳤다. 특히 정보접근성의 영향력이 커서, 어떤 서비스가 있는지 더 많이 알고 그러한 서비스들 중 원하는 서비스를 선택할 가능성이 높을수록 더 효과적으로 서비스를 이용했다고 인식하는 것으로 나타났다. 다른 사회서비스 유형과 비교할 때 보건건강관리서

비스나 고용취업지원서비스의 경우 선택가능한 공급기관이 많은 편으로, 정보탐색을 통해 본인의 욕구에 더 부합되는 서비스를 선택할 때 효과성을 더 높게 인식한다고 할 수 있다.

둘째, 신체적 돌봄서비스나 교육정보서비스, 사회참여 유형의 사회서비스는 서비스에 대한 접근성만이 서비스 효과성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 원하는 서비스를 선택할 수 있었는가 보다는 가까이에 지불가능한 수준의 서비스가 존재하거나 그러한 서비스들에 대해서 정보가 있는가가 서비스에 대한 효과성 평가에 직접 영향을 미쳤다고 할 수 있다. 성인돌봄서비스 효과성 인식수준에 접근성이 미치는 영향력은 매우 컸는데, 이러한 연구결과는 노인돌봄서비스 이용자의 만족도에 영향을 미치는 가장 결정적인 요인이 접근성인 것으로 나타난 최근 연구(주옥인, 2020) 결과와 일치한다. 성인돌봄서비스에 대해서는 서비스 공급의 지역 간 격차를 줄임으로써 이용자들이 일상생활을 영위하면서 물리적으로 가까운 곳에서 서비스를 받을 수 있도록 적극 지원할 필요가 있다.

한편 아동돌봄서비스에 대해서는 특히 정보접근성이 서비스 효과성 인식수준에 가장 강력한 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이러한 결과도 바우처방식 아동서비스의 이용만족도 관련 요인을 분석한 한정원 외(2017)의 연구결과와 일치한다. 아동돌봄서비스의 경우 서비스 기관과 제공인력 등에 대한 보다 적극적인 정보제공이 이용자들의 서비스 효과성 증진에 도움이 된다고 할 수 있다.

셋째, 주거 및 환경서비스에서는 선택가능성만 이용자의 서비스 효과성 인식수준에 영향을 미쳤다. 물리적 접근성이나 비용지불가능성, 정보적 접근성은 이용자들의 서비스 효과성평가 수준에 영향을 미치지 않는 반면, 2개 이상 서비스들 중 본인이 선택할 수 있었던 경우에만 서비스 효과성을 높게 평가하는 것으로 나타났다. 주택바우처의 효과성을 분석한 임형빈과 김홍배(2016)의 연구에서도 서비스 선택가능성이 높은 대도시 지역에서만 바우처 서비스의 효과성이 유의미하게 나타났는데 본 연구의 결과와 유사한 맥락에서 이해할 수 있다. 주거및 환경영역 사회서비스의 경우 공급관리에서 선택가능성을 높일 수 있는 방안을 더 적극적으로 강구할 필요가 있다.

마지막으로 상담및재활서비스나 문화서비스에서는 선택가능성과 접근성 모두 이용자들의 서비스 효과성 평가수준에 영향을 미치지 않았다. 이러한 유형의 사회서비스들에서는 성별이나 연령, 교육수준 등과 같은 이용자 개인적 특성들만 서비스 효과성과 유의미한 관련성을 맺는 것으로 나타났다. 이러한 유형의 사회서비스에 대해서 접근성이나 선택가능성이 효과성 인식에 유의미한 영향을 미치지 않는 이유에 대해서는 추후 연구가 필요할 것으로 보인다.

본 연구는 최근 확대되고 있는 사회서비스의 주요 영역들을 모두 포괄하여, 사회서비스 정책에서 강조되고 있는 두 가지 핵심 이슈인 서비스 선택가능성과 접근성이 서비스 효과성에 미치는 영향력을 파악해보고자 하였다. 선택가능성과 접근성 수준을 파악하고 이러한 요소들

이 서비스 효과성에 미치는 영향력을 사회서비스의 주요 유형별로 구분해서 살펴보았다는 점에서 본 연구는 선행연구들과 차별성을 갖는다. 이렇게 사회서비스의 유형별로 서비스 효과성에 영향을 미치는 요소들에 어떠한 차이가 있는지를 분석함으로써, 각 유형별로 서비스 공급관리나 정책기획에 필요한 기초자료를 제공한다는 점에서 의의를 갖는다.

그럼에도 불구하고 사회서비스에 대한 선택가능성과 접근성이 어떻게 상호 연관되면서 서비스 효과성에 영향을 미치는지, 특히 사회서비스 유형별로 이러한 맥락이 어떻게 달라지는지는 본 연구에서 시도한 계량적 분석만으로는 깊이 있게 파악되기 어렵다. 특히 서비스 선택가능성이나 접근성, 효과성 측정변수의 정밀성이 높지 않다는 것도 본 연구의 한계이다. 특히 본 연구의 핵심적 독립요인 중 하나인 선택가능성 변수는 이용시간, 인력, 서비스 내용 등 다차원적 측면에서 측정되어야 하는 변수임에도 불구하고, 제공기관의 수 측면에서만 측정되어졌다. 접근성의 개념 또한 이용자 측면에서 어떻게 달리 개념화 될 수 있을지 추가적인 고민이 필요할 수 있다. 또한 본 연구에서는 사회서비스 유형을 내용 측면에서만 분류하였는데, 더 넓은 의미로 돌봄과 비돌봄 유형, 성인대상과 비성인대상 유형, 정기이용서비스와 간헐이용서비스 유형 등 또한 서비스 선택가능성이나 접근성, 효과성에 차별적인 영향을 줄 수 있다. 추후 연구에서는 이상과 같은 본 연구의 한계를 극복하고 다양한 사회서비스 유형별로 선택가능성과 접근성에 대한 이용자들의 욕구나 이해의 수준, 서비스 효과성 인식에 미치는 영향력의 과정 등을 심도 있게 분석할 것을 제안한다.

【참고문헌】

- 강현주. (2016). 사회서비스 이용자 만족도의 영향요인에 관한 연구. 『사회과학연구』, 27(1): 67-90.
- 권기남·신유나·임수원. (2020). 노인바우처 맞춤형 운동서비스 사업의 성과와 향후 과제. 『한국사회체육학회지』, 79: 365-381.
- 권현정. (2014). 서비스 질의 측면에서 고찰한 노인장기요양서비스 공급구조에 대한 시장화분석. 『사회복지정책』, 41(1): 289-313.
- 김가희. (2017). 공간회귀분석을 이용한 지역사회서비스 투자사업 공간접근성 영향요인 분석. 『사회복지정책』, 44(2): 145-178.
- 김민영·백승주·금현섭. (2011). 기관경쟁과 이용자선택이 사회서비스만족도에 미치는 영향 : 지역사회서비스투자사업 중 아동대상 대인서비스를 중심으로. 『지방정부연구』, 15(4): 153-176.
- 김영중. (2010). 『사회복지행정』. 서울: 학지사.
- 김영중. (2012). 한국 사회서비스 공급체계의 역사적 경로와 쟁점, 개선방향. 『보건사회연구』, 32(2): 41-76.
- 김영중. (2014). 한국의 사회서비스와 사회복지사업법 : 규제 관계의 분석. 『사회보장연구』, 30(4): 57-83.
- 김은정·정은아. (2012). 지역사회서비스투자사업 이용자의 서비스 효과성 인식과 관련 요인 - 대구 시 문제행동아동 조기개입서비스를 중심으로. 『사회서비스연구』, 3(1): 67-94.
- 김은정. (2013). 사회서비스 정책현황 분석과 정책적 과제. 『한국사회와 행정연구』, 24(1): 111-136.
- 김이배·안재성. (2014). GIS를 활용한 경북 사회복지 이용시설의 접근성 비교 연구. 비판과 대안을 위한 사회복지학회 학술대회 발표논문집. 930-953.
- 김인. (2010). 사회서비스 바우처프로그램의 효과성 및 고객만족도 영향요인 - 산모신생아도우미서비스를 중심으로. 『지방정부연구』, 13(4): 127-151.
- 김인. (2012). 아동인지능력향상서비스 바우처제도 운영상의 특성이 서비스 질과 수급자 서비스 만족도에 미치는 영향. 『한국거버넌스학회보』, 19(3): 267-300.
- 김제선·문용필. (2012). 노인복지시설의 웹 접근성 실증분석 - 경기도를 중심으로. 『노인복지연구』, 55: 223-248.
- 남찬섭. (2012). 개정 사회보장기본법의 사회서비스의 의미와 개념적 긴장. 『한국사회복지학』, 64(3): 79-100.
- 도유록. (2012). 『서비스 접근성이 결혼이주여성의 다문화가족지원센터 서비스 이용 만족에 미치는

- 영향]. 석사학위논문, 서울대학교.
- 박세경. (2014). 사회서비스 수요공급의 지역간 격차와 접근성 이슈에 관한 탐색적 연구. 「보건복지포럼」, 10: 65-82.
- 박세경·김정현·이주연·오다운·이정은·김은정·양난주. (2015). 「2015년 사회서비스 수요공급실태 조사」. 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 박세경·이정은·이주민·함영진·김유휘·안수란·이하나·김은정·박성준·이재윤. (2019). 「2019년 사회서비스 수요공급실태조사」. 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 박현정·김경신. (2014). 지역사회서비스투자사업 종사자의 직무특성과 직무스트레스가 사업효과성 인지도에 미치는 영향. 한국사회복지행정학회 학술대회자료집, 347-350.
- 신창환. (2012). 바우처를 활용한 사회서비스의 이용자 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 「한국사회복지학」, 64(4): 137-161.
- 신창환. (2013). 경쟁은 서비스 질을 향상시키는가? 사회서비스 전자바우처 사업의 공급자 인터뷰를 중심으로. 「보건사회연구」, 33(4): 312-340.
- 양난주. (2015). 사회서비스 바우처 정책 평가. 「한국사회정책」, 22(4): 189-223.
- 양성욱·노연희. (2012). 사회서비스의 공공성은 무엇을 의미하는가? 서비스 주체에 따른 공공성의 내용을 중심으로. 「사회복지연구」, 43: 31-57.
- 염지애·김용섭. (2018). 시각장애인복지관 서비스 효과성의 영향요인 고찰. 「시각장애연구」, 34(2): 69-87.
- 오봉욱. (2012). 장애인의 접근성이 사회복지서비스 이용에 미치는 영향. 「한국인간복지실천연구」, 8: 131-148.
- 오수경·신창환. (2018). 스마트건강증진서비스 효과성 분석 연구 : 서울시 사례. 「연구방법논총」, 3(1): 57-77.
- 윤영진·양기용·이인재·이재원 외. (2011). 「사회서비스정책론」. 나눔의집.
- 윤영진·장승욱·지은구·김은정. (2009). 「사회복지서비스 재정지원방식」. 청목출판사.
- 이기영·임혁. (2008). 서비스 질과 클라이언트 만족도가 정신보건사회복지서비스 성과에 미치는 영향. 「정신보건과 사회사업」, 28: 175-203.
- 이봉주·김남희·김현민. (2010). 아동인지능력향상서비스가 만 3-6세 아동의 언어능력 발달에 미치는 영향 : 단기효과성 평가 연구. 「아동학회지」, 31(6): 107-123.
- 이영익. (2013). 사회서비스 바우처 프로그램의 효과성 및 이용만족에 대한 영향요인 : 스포츠바우처를 중심으로. 「한국체육정책학회지」, 11(1): 31-43.
- 이재원. (2008). 전자바우처를 활용한 소비자 중심의 사회서비스 공급 정책 - 보건복지가족부 노인 돌보미 바우처 사업을 중심으로. 「한국거버넌스학회보」, 15(3): 1-28.
- 이환범·이수창·임중환. (2005). 지역사회 노인여가복지시설 이용자 만족도에 미치는 영향요인 분석. 「한국행정학보」, 39(3): 137-158.

- 임형빈·김홍배. (2016). 저소득층을 위한 주택정책의 지역별 효과 분석 - 주거급여와 주택바우처 제도를 중심으로. 「한국지역개발학회지」, 28(1): 137-149.
- 전보영·권순만. (2015). 장애인의 보건의료 접근성 저해 요인 : 경제적 부담, 교통 불편, 시간적 제약으로 인한 미충족의료를 중심으로. 「사회보장연구」, 31(3): 145-171.
- 전용호. (2008). 노인장기요양보험의 정보 제고 방안 : 3차 시범사업의 서비스 접근성을 중심으로. 「한국노년학」, 28(3): 687-704.
- 전용호·이민홍. (2018). 사회서비스의 시장화에 대한 지방정부의 평가에 관한 연구 : 지역사회서비스 투자사업의 등록제를 중심으로. 「보건사회연구」, 38(3): 521-554.
- 정세희·문영규. (2020). 역사적 제도주의적 관점에서의 사회서비스 경로변화 연구 : 바우처 제도를 중심으로. 「한국정책연구」, 20(1): 45-73.
- 정소연·김은정. (2009). 노인돌봄비 바우처서비스 효과성과 영향요인 : 노인부양가족 생활상의 긍정적 변화를 중심으로. 「가족과 문화」, 21(1): 117-149.
- 정진경·정세희. (2015). 노인돌봄종합서비스 이용자의 선택경험과 돌봄미와의 관계의 질이 서비스 이용만족에 미치는 영향. 「노인복지연구」, 67: 7-31.
- 조한라·여영훈. (2017). 장기요양 재가서비스 서비스 품질과 선택권 실현이 이용자 만족도에 미치는 영향. 「예술인문사회융합멀티미디어논문지」, 7(3): 597-604.
- 주옥인. (2020). 지역사회서비스 노인돌봄 바우처의 이용자 만족도 영향 요인 분석. 지역발전연구, 29(1): 31-58.
- 주현정·김용득. (2018). 공공성 담론으로 보는 돌봄서비스 - 상호의존의 조직화와 공동생산 제안을 중심으로. 「한국사회복지행정학」, 20(2): 233-262.
- 최영. (2010). 보육서비스 이용 부모의 보육접근성 만족도 및 서비스 욕구 비교 연구 - 서울특별시를 중심으로. 「한국영유아보육학」, 64, 73-98.
- 최윤정·이미경·김은아·서은해. (2018). 지역사회 기반 재가노인 우울 및 자살예방 프로그램의 효과성 평가 - 부산재가노인복지협회 빅.마.마 사업을 중심으로. 「한국지역사회복지학」, 65: 1-29.
- 최은영·황성운. (2014). 공사립유치원 학부모의 기관 선택 이유 및 만족도 분석. 「육아지원연구」, 9(1): 151-175.
- 하은희·조성한. (2016). 보육바우처가 보육서비스 질의 개선과 만족도에 미치는 영향. 「현대사회와 행정」, 26(2): 63-86.
- 한정원·배회숙·임홍탁. (2017). 사회서비스 사례분석 및 발전방안 - 아동 및 노인서비스를 중심으로 -. 「디지털융복합연구」, 1-7.
- Baker, W. E. and Lutz, R. J. (2000). An Empirical Test of an Updated Relevance-Accessibility Model of Advertising Effectiveness. *Journal of Advertising*, 29(1): 1-14.
- Cave, M. (2001). *Voucher Programmes and Their Role in Distributing Public Services*.

- OECD Journal on Budgeting.
- Cleveland, G., and Krashinsky, M. (2009). The Nonprofit Advantage: Producing Quality in Thick and Thin Child Care Markets. *Journal of Policy Analysis and Management*, 28(3): 440-462.
- Dehoog, R. H. (1990). Competition, Negotiation, or Cooperation: Three Models for Service Contracting. *Administration and Society*, 22: 317-340.
- Le Grand, J. (2007). *The Other Invisible Hand: Delivering Public Service Through Choice and Competition*. Princeton and Oxford: Princeton University Press.
- Lowery, D. (1998). Consumer Sovereignty and Quasi-market Failure. *Journal of Public Administration and Theory*, 8(2): 137-172.
- Penchansky, R. and Thomas, J. W. (1981). The Concept of Access: Definition and Relationship to Consumer Satisfaction. *Medical Care*, 19(2): 127-140.
- Peters, D. H., Garg, A., Bloom, G., Walker, D. G., Brieger, W. R., and Hafizur Rahman. M. (2008). Poverty and Access to Health Care in Developing Countries. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1136(1): 161-171.
- Salamon, Lester M. (2002). The New Governance and the Tools of Public Action: An Introduction, in Salamon, Lester M. (ed). *The Tools of Government: A guide to the New Governance*, Oxford: Oxford University Press. 1-79.
- Sandfort, J., Selden, S. C., and Sowa, J. E. (2008). Do Government Tools Influence Organizational Performance? Examining Their Implementation in Early Childhood Education. *American Review of Public Administration*, 38(4): 412-438.
- Valkman, P. and Bailey, S. J. (2001). Vouchers as an Alternative Public Sector Funding system. *Public Policy and Administration*, 16(1): 32-58.

김 은 정 : 미국 텍사스(오스틴) 주립대(University of Texas at Austin)에서 2003년 “미국 복지개혁과 공공부조 수급 취업여성의 양육스트레스 심화” 양상을 분석하여 사회복지학 박사학위를 취득하였다. 현재는 국립 부경대학교 행정학과(사회복지융합전공)에서 교수로 재직하고 있다. 주요 관심분야는 사회적 돌봄서비스를 포함한 사회서비스 정책, 지역사회복지와 복지분권 등이다. “복지재정 분권의 현황과 국고보조금 제도 개편방안에 대한 모색”(『한국사회복지행정학』, 공저, 2018), “지역적 환경과 제도적 특성을 고려한 사회서비스 공급체계 분석”(『사회복지연구』, 2016) 등 다수의 논문을 발표하였다. (ejkim@pknu.ac.kr)

김 유 리 : 부경대학교에서 2019년 “사회서비스 선택권과 접근성에 관한 연구” 로 행정학 박사학위를 취득하였다. 현재는 경북행복재단 연구원으로 재직하고 있다. 주요 관심분야는 사회서비스 정책 및 행정, 지역사회복지 등이다. “보육서비스 접근성이 이용자 만족도에 미치는 영향 연구”(『한국융합학회지』, 공저, 2020), “돌봄시간지원정책의 이용의향에 영향을 미치는 요인연구”(『가족과 문화』, 공저, 2016) 등 다수의 논문을 발표하였다. (yuri826@ghf.or.kr)

