

발달장애인의 이용시설  
서비스에 대한 연구  
-경기도 장애인복지관을 중심으로

허영미, 이홍직  
강남대학교



## 발달장애인의 이용시설 서비스에 대한 연구: 경기도 장애인복지관을 중심으로\*

허영미\*\*

강남대학교 일반대학원 사회복지학 전공 박사과정

이홍직\*\*\*

강남대학교 사회복지학부 교수

**주제분류** 사회복지, 장애인복지

**주제어** 발달장애인, 장애인복지관

**요약문** 본 연구는 발달장애인이 이용하고 있는 장애인복지관의 서비스에 대해 SERVPERF의 서비스 품질 척도를 활용하여 종사자가 인식하는 서비스 요인을 확인하고, IPA 분석을 활용하여 중요도와 수행도의 차이를 통해 유지·강화해야 할 서비스 요인들과 집중 관리해야 할 요인들을 제시하였으며, 향후 발달장애인을 대상으로 하는 장애인복지관 서비스를 위한 전략적인 방향을 수립하는 목적으로 수행되었다. 이를 위해 장애인복지관 종사자를 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하여 최종 197명의 응답 결과에 대해 분석을 진행하였다. 연구결과 높은 중요도와 낮은 수행도 간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 제1사분면은 지속 유지 영역으로 총 9개 항목, 제2사분면은 집중 관리 영역으로 총 2개 항목, 제3사분면은 점진적 개선 영역으로 총 6개 항목, 제4사분면은 과잉투자 지양 영역으로 총 2개 항목의 서비스 항목이 포함되었다. 이러한 결과를 바탕으로, 발달장애인을 대상으로 하는 장애인복지관에서 향후 서비스 점검 및 개선에 활용할 수 있는 기초 자료로써 그 함의가 있다.

### I. 서론

인간은 대부분 자신이 속한 지역 안에서 다양한 사람들과 관계를 맺으며 살아가고 있고 자신

\* 본 논문은 2023년 대한민국교육부와 한국연구재단의 지원(NRF-2021S1A3A2A02089039)을 받아 수행된 연구임.

\*\* 주저자

\*\*\*교신저자

의 생활 영역에서 자연스럽게 행복을 추구하며 살아가고 있다. 이러한 삶은 발달장애인에게도 예외가 될 수 없다. 최근 장애인복지 현장에서는 장애인 권리 향상과 당사자주의가 강조되는 패러다임의 변화로 이용자 중심의 자기 선택이 강조되고 있고, 발달장애인의 인간다운 삶에 대해 새로운 시각의 논의들이 다양하게 논의되고 있다(김고은, 2021).

특히 2018년 커뮤니티 케어 정책의 발표로 발달장애인이 자신이 속해 있는 지역 안에서 자유롭게 독립적인 삶을 살아갈 수 있도록 지원하는 지역사회 실천의 중요성이 지난 몇 년간 대두되어 왔다. 커뮤니티 케어는 “돌봄(care)을 필요로 하는 주민들이 자택이나 그룹홈 등 지역사회에 거주하면서 개개인의 욕구에 맞는 복지 급여와 서비스를 누리고, 지역사회와 함께 어울려 살아가도록 지원하는 사회서비스체계” 이다(보건복지부, 2018).

모든 사람들은 장애 유무와 상관없이 자신의 삶 속에서 필요한 지원을 받으며 살아가고 이는 인간의 기능을 향상시키는 전략이자 삶의 질 향상에 주요하게 작용한다(Thompson et al., 2014). 특히 다양한 장애 유형 가운데 발달장애인에게서는 이러한 지원이 필수적인데, 발달장애인의 욕구 및 강점과 지원이 일치할 때 삶의 질을 더욱 향상시킬 수 있다(Buntinx and Schalock, 2010). 이에 발달장애인이 지역 안에서 존중받으며 일반적인 삶을 공유하고 선택하며 살아가도록 하기 위한 다양한 지원이 강조된다. 무엇보다 지역사회에서 발달장애인이 이웃과 어울려 살아가기 위해서는 다양한 지원이 필요하다.

발달장애인은 지역의 다양한 장소 가운데 복지관이나 치료실 등의 사회복지 기관에서 대부분의 시간을 보내며 살아간다. 이러한 점에서 매우 제한적으로 배제된 일상생활을 보내고 있다 할 수 있다.

장애인복지법 제58조 2항에 따르면, 장애인복지관은 “장애인의 자립과 재활, 그리고 사회통합에 목적을 두고 설립된 대표적인 지역사회 재활시설로써, 장애인을 전문적으로 상담·치료·훈련하거나 장애인의 일상생활, 여가활동 및 사회참여 활동 등을 지원하는 시설” 이라고 명시하고 있다. 그러나 최근 장애인 복지정책이 커뮤니티 케어, 탈 시설 정책, 맞춤형 전문 서비스 제공의 기관이나 시설 확대, 지역사회의 인적·물적 자원을 활용하는 지역사회복지 체계 구축 등 장애인 자립생활에 중점을 두고 복지환경이 변화함에 따라 장애인 복지관의 정체성과 기능 재정립에 대한 문제들이 대두되고 있기도 하다(김혜정, 2016).

또한, 최근 장애인복지관의 양적 확대와 함께 장애인 인구의 특성변화, 장애인복지 패러다임의 변화, 특히 장애인 등급제 폐지로 인해 의료적 관점으로 분류되었던 장애등급과 그 등급에 의한 획일적 서비스 제공에서 탈피해 보다 포괄적이고 종합적인 평가를 통해 장애인별 맞춤 서비스를 제공하는 등 장애인복지서비스의 환경변화로 인해 장애인복지관의 수행사업에도 많은 영향을 미치고 있다(김고은, 2021). 이처럼 당사자 중심의 장애인 서비스 지원체계가 강화되고 있지만 발달장애인 서비스와 관련한 연구의 대부분은 보호자 또는 장애인복지 종사자를 대상으로 사업을 평가하거나 만족도를 파악하는 경우가 많아 발달장애인 이용 당사자의 서비스 요구 및 서비스 만족도와 관련한 욕구가 배제되어 왔고, 발달장애인에게 다양한 서비스를 제공하고 있는 장애인복지관과 관련한 연구는 장애인복지관의 기본 수행 사업과 관련한 연구가 진행되어 왔다.

이에 본 연구는 지역에서 발달장애인에게 중요한 이용시설인 장애인복지관 종사자들이 인식하고 있는 장애인복지관의 서비스 중요도와 수행도를 비교·분석하고, IPA(Importance Performance Analysis; 중요도-수행도 분석)를 활용하여 향후 발달장애인이 지역사회 재활시설인 장애인복지관을 이용하는데 실질적인 방향 설정 및 시사점을 도출하는데 목적이 있다. 나아가 본 연구의 결과가 발달장애인을 대상으로 하는 서비스에 중요하게 평가되고 있는 요인들을 장애인복지관에 적용시켜 발달장애인을 위한 장애인복지관 서비스의 향상을 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

본 연구의 연구 문제는 다음과 같다.

첫째, 장애인복지관의 종사자가 인식하고 있는 서비스의 중요도와 수행도 간에 차이가 있는가?

둘째, 발달장애인이 이용하고 있는 장애인복지관 서비스에서 집중 관리 및 유지·강화해야 할 서비스 요인은 무엇인가?

## II. 이론적 배경

### 1. 장애인복지관의 서비스 특성

보건사회연구원에서는 2000년도 장애인실태조사를 통해 장애인의 복지욕구를 15가지로 분류하고 측정하였는데<sup>1)</sup>, 기관마다 차이가 있으나 장애인복지관이 대응하고 있는 욕구는 대부분이 공공부조, 주택정책, 교통정책, 고용정책, 사회보험 등의 사회정책을 통해 대응해야 하는 일부를 제외하고 10가지 정도로 나타났다. 장애인의 복지욕구는 생애 주기, 장애유형, 장애상태, 생태적 환경 등의 여러 요인에 의해서 매우 다양하게 나타났고, 장애인 당사자뿐만 아니라 장애인 가족과 지역사회 욕구에도 대응해야 하는 장애인복지관의 서비스는 많은 비영리 기관의 휴먼서비스보다 다양성을 갖고 있다. 장애인복지관의 서비스 구성체계를 간략히 정리하면 <표 1>과 같다.

장애인복지관의 주요 기능은 다양한 유형의 전문가들이 전문적인 지식과 물리적 환경을 이용하여 복지관을 이용하는 장애인의 개별적 욕구에 적절히 대응할 수 있는 다양한 서비스를 제공하는 것이다. 따라서 장애인복지관의 성과는 서비스 품질이 중요하다 할 수 있다. 이러한 맥락에서 서비스 품질의 체계적인 관리가 이용 장애인의 욕구와 관점에서 적극적으로 이루어질 필요가 있다. 그러나 무형성(intangibility), 이질성(heterogeneity), 비분리성(inseparability), 소멸성

1) 변용찬 외(2001)는 장애인의 복지욕구를 파악하는데, 생계보장, 의료혜택, 세제혜택, 건물 도로 등의 편의시설, 가사지원 서비스, 주택보장, 결혼상담 및 알선, 장애인에 대한 인식개선, 교통수단 이용 편의, 보장구 및 생활 편의 용품 개발보급, 특수교육, 장애인복지시설의 확충 개선, 문화 및 여가생활 기회의 확대, 기타 고용 확대 등을 사용하였다.

(perishability)이라는 서비스 특성으로 인해서 서비스 품질을 측정하는 것이 쉽지 않으며(이영희, 2002), 특히 장애인복지관의 이용 장애인의 연령, 장애유형, 장애상태 등 다양하게 구성되어 있으며, 개별적인 서비스 욕구가 매우 복잡적이므로 장애인의 입장에서 서비스 품질을 관리하는데 상당한 어려움이 따른다.

따라서 체계적인 서비스 품질 관리를 통해 서비스 성과를 극대화하기 위해서는 객관적인 기준으로 서비스 품질을 타당하게 측정할 수 있는 척도 개발이 중요하다(강일조, 2004).

〈표 1〉 장애인복지관의 서비스 구성체계

중범위 욕구	고객특성	서비스유형	주요인력	필요장비
사회심리영역	적응과정의 장애인 정신지체인 발달장애인	재활상담 사회적응훈련 가족지원서비스	사회복지사 재활심리사 특수교사	하
교육영역	발달장애아동 정신지체아동 청각언어장애아동	조기특수교육, 언어치료 통합교육지원서비스	특수교사 언어치료사	중
의료영역	지체장애인 발달장애아동 청각언어장애아동	물리치료(전기, 운동 등) 작업치료, 수치료, 언어치료	물리치료사 작업치료사 언어치료사	상
직업영역	청,장년기 장애인	직업적응훈련, 직업능력개발지원, 취업알선 및 지원, 지원고용, 보호 및 자립작업장 등	사회복지사 직업재활사 직능평가사	하
문화여가영역	재가장애인	스포츠여가 지원, 캠프, 문화체험 정보교육서비스 등	사회복지사 보육교사	중
보호영역	중증재가장애인	주간보호서비스, 가정봉사서비스 이동목욕서비스 등	사회복지사 정보화교사	상
지역사회영역	중증재가장애인 지역사회 장애인 가족	재가복지서비스, 장애가족교육 및 상담, 장애예방 및 인식개선사업, 자원봉사자관리 등	사회복지사	비해당

자료: 김용득·이지수, 2001: 320-323; 전북 J기관의 서비스 구성 체계 참조

\*필요장비는 서비스 제공에 필요한 물적 장비를 의미하며, 필요도는 상·중·하·비 해당으로 분류함.

## 2. 장애인복지관의 서비스 품질 측정

서비스 품질을 정의하는데 고객 필요 관점, 고객의 품질 지각 관점, 고객만족 관점 등의 접근 방법이 있다(이종인·김영모, 1994).

첫째, 고객 필요(customer needs and requirements) 관점에서의 정의는 고객이 필요하거나 요구하는 데 초점을 맞추어 제공된 서비스가 고객의 기대나 요구에 부응하는 정도로 본다. 둘째, 고객 품질 지각(customer perceptions of quality) 관점에서의 정의는 고객의 서비스 기대나 욕망과 그들이 실제로 받은 서비스 지각 사이의 차이 정도로 본다. 셋째, 고객 만족(customer satisfaction) 관점에서의 정의는 서비스 기대와 지각 간의 차이보다는 서비스 결과에 대한 고객의 태도로 본다(정원준, 2014).

이상의 3가지 관점에서 가장 일반화된 접근이 고객 품질 지각 관점이며, 가장 대표적인 측정 수단은 Parasurman et al(PZB, 1988)가 개발한 SERVQUAL 척도이다(고재건, 2001: 115). PZB(1985)는 탐색적 연구를 통해서 고객이 이용하는 서비스 품질 평가 기준이 10가지의 일반적인 차원으로 구성되어 있음을 확인하고, 10개의 차원을 신뢰성, 공감성, 반응성, 확신성, 유형성의 5가지 차원으로 구성되는 SERVQUAL 척도로 축소할 수 있다(PZB, 1988).

영리 서비스 분야의 서비스 품질에 대한 적극적인 논의와는 달리 사회복지서비스 조직의 경우에 TQM이 널리 도입되어 있는 미국에서도 서비스 품질에 대해서 합의가 불충분하게 이루어져 개별적인 조직들이 조작적 정의를 통해 서비스 품질을 측정하고 있다(Kirst-Ashman and Hull, 2001). 우리나라의 장애인복지관 서비스 품질 평가와 관련되어서는 최재성(1998)과 강일조(2003)의 논의가 있으며, 대부분 사회복지서비스 맥락에서 Martin(1993)이 제시한 15가지의 서비스 품질 차원을 간략히 소개하는 수준이다(김통원, 1998; 김영란, 1999; 정무성, 2000; 박경일, 2003).

예컨대, 김통원(1998)은 서비스 품질 차원으로 Martin의 15개 요인에 수혜자 만족도 요인을 추가하는 것을 제안하는 바 있으며, 김영란(1999)은 사회복지서비스의 원칙과 관련지어 Martin이 제시한 요인에 대한 사회복지서비스 분야에서의 타당성을 논의하였고, 정무성(2001)은 Martin이 제시한 15개의 요인들에서 사회복지서비스 고객이 중요하게 인식하는 요인으로 신뢰성(reliability), 즉응성(responsiveness), 확신성(assurance), 감정이입(empathy), 가시성(tangibles) 등을 제시한 바 있다. 정무성이 제시한 5가지 차원은 SERVQUAL의 차원과 일치하는 것이다. 다음 <표 2>는 서비스 품질의 구조와 관련해서 조작적 정의가 이루어진 연구들의 서비스 품질 요인별 속성을 대조시켜 비교적 일치하는 요인을 PZB(1998)가 제시한 SERVQUAL의 차원에서 묶은 것으로, 사회복지서비스 분야에서 제시한 서비스 품질 차원과 SERVQUAL의 차원이 대체로 일치하고 있음을 알 수 있다.

장애인복지관의 서비스 품질 차원과 관련해서 강일조(2003)는 SERVQUAL을 적용하여 장애인복지관의 고객만족도를 측정하였는데, 척도의 신뢰도가 매우 높았으며 기준 타당도가 검증되었다. 특히, 장애인복지관은 일반적인 사회복지서비스 조직에 비해 편의시설 등의 물리적 환경이 더욱 중요하므로 유형성이 독립적인 차원으로 구성된 SERVQUAL을 장애인복지관의 서비스 품질 척도로 사용하는 것이 적합하다고 볼 수 있다. 강일조(2003)가 사용한 장애인복지관의 서비스 품질에 대한 조작적 정의는 <표 3>과 같다.



〈표 2〉 서비스 품질의 차원

연구자	PZB(1985)	PZB(1988)	Martin(1993)	LSS(1993)*
분야	영리서비스		복지서비스	
차원	신뢰성(reliability)	신뢰성 (reliability)	신뢰성(reliability) 준수성(conformity) 지속성(durability) 수행성(performance) 결핍성(deficiency)	정확성(accuracy) 지각된 가치 (perceived value)
	반응성(responsiveness)	반응성	반응성(responsiveness)	반응성(responsiveness)
	능력성(competence) 정중성(courtesy) 안전성(security) 신빙성(credibility)	확신성 (assurance)	확신성(assurance) 능력성(competence) 정중성(courtesy) 인간성(humanness)	일관성(consistency) 서비스경험의 만족감1 (services experience)
	가용성(access) 의사소통(communication) 고객이해(understands)	공감성 (empathy)	접근성(accessibility) 의사소통(communication) 공감성(empathy)	유용성(availability) 서비스경험의 만족감2 (services experience)
	유형성(tangibles)	유형성 (tangibles)	유형성(tangibles) 안전성(security)	서비스경험의 만족감3 (services experience)

자료: PZB, 1985, 1988; Martin, 1993, 김영란, 1999 재인용; LSS, 1993, Kirst-Ashman and Hull, 2001에서 재인용.

\*LSS(Lutheran Social Services of Wisconsin and Upper Michigan)

〈표 3〉 장애인복지관의 서비스 품질 요인과 속성

변수명	요인	속성
서비스 품 질	신뢰성(reliability) 반응성(responsiveness) 확신성(assurance)  공감성(empathy) 유형성(tangibles)	약속의 이행과 본원적인 욕구충족의 정도 고객의 욕구에 대한 신속한 대응정도 직원의 전문성, 정중한 태도, 직원능력에 대한 긍정적 이미지 정도 고객에 대한 개인적 배려, 관심, 보살핌의 정도 시설외양, 위치, 설비, 청결, 직원외양, 편의시설 등의 물리적 상태

자료: 강일조, 2004에서 재인용



본 연구는 발달장애인의 주요 이용시설인 장애인복지관에서의 서비스 품질에 대해 SERVPERF 서비스 품질 척도(Cronin and Taylor, 1992)를 활용하여 IPA(Importance Performance Analysis; 중요도-수행도 분석)를 통해 장애인복지관 서비스의 현황을 고찰하고, 궁극적으로는 장애인복지관을 이용하는 발달장애인의 특성과 욕구에 적절한 서비스 방안을 제안하고자 한다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구대상

본 연구의 대상은 발달장애인을 대상으로 하는 장애인복지관의 종사자이며, 조사기간은 2023년 5월 29일부터 6월 8일까지 약 2주간 실시하였다. 조사방법은 발달장애인 서비스가 실시되고 있는 장애인복지관의 종사자를 대상으로 온라인 설문으로 조사하였으며, 경기도 지역 장애인복지관 39개소의 종사자 가운데 197명 조사에 참여한 결과를 분석하였다.

#### 2. 측정도구

본 연구의 조사도구는 선행연구를 검토하여, SERVPERF 서비스 척도(Cronin and Taylor, 1992)를 활용하고, 관련된 내용으로 문항을 개발하였고, 이를 기초로 설문조사를 실시하였다. 즉, SERVPERF 척도의 구조화된 문항을 장애인복지관에 적합한 항목으로 수정하고, 전문가의 의견을 수렴하여 적용 측정지표를 최종 확정하였다.

SERVPERF(service performance) 기법은 사회복지서비스의 질에 대한 성과를 측정하기 위한 기법으로 기업의 서비스 품질을 측정하는데 가장 많이 사용되고 있다(윤기찬, 2004). 5개 영역 22개 항목을 통해 서비스를 받은 이후 지각한 서비스에 대한 측정만을 실시하는 것이다.

SERVPERF 모형의 22개 문항을 장애인복지관에 적합한 항목으로 재구성하여, <표 4>와 같이 구성하였으며 서비스 품질 구성 요인별 유형성(tangibles)의 경우는 3개의 문항으로 구성하고, 신뢰성(reliability) 4개, 대응성(responsiveness) 3개, 보증성(assurance) 4개, 공감성(empathy) 5개의 문항으로 총 19개 문항으로 구성하였다. 그리고 일반적인 사항으로 6문항(성별, 연령, 장애인복지 관련 근무연수, 현 직책, 발달장애인을 대상으로 직접 서비스 경험 유무 및 근무연수, 기관의 종사자 수)을 구성하였다.

〈표 4〉 서비스 만족도에 대한 적용측정 지표

요인	적용측정 지표
유형성 (Tangibles)	서비스 제공기관의 시설 환경 관련 종사자의 복장 및 태도 장애인 편의시설 정도
신뢰성 (Reliability)	계약(이용)된 프로그램 시간에 서비스를 제공하는 정도 서비스 과정에 대한 정확한 통보 정도 프로그램 수준의 일관성 정도 보호자와의 인간적인 신뢰감
대응성 (Responsiveness)	신속하게 서비스를 제공하려는 노력 관련 종사자들의 자발적인 도움 정도 질문에 대한 충분한 답변 정도
보증성 (Assurance)	관련 종사자들의 업무처리에 대한 믿음 정도 관련 종사자들의 친절과 예의 정도 관련 종사자들의 충분한 전공지식과 능력 보유 정도 복지관 이용 목적의 충족 정도
공감성 (Empathy)	요구사항에 대한 정확한 이해 정도 장애인 입장을 우선적으로 생각하는 마음과 항상 미소로 응대하는 정도 장애인에 대한 종사자들의 인격 존중 정도 장애인에 대해 친절함으로 개별적인 관심 및 지원정도 복지관 이용시간의 편리함 정도

### 3. 분석방법

본 연구에서 발달장애인이 이용하고 있는 장애인복지관 서비스의 중요도와 수행도를 비교·분석하기 위하여 활용한 분석방법은 다음과 같다. 첫째, 연구 대상의 일반적 특성을 분석하기 위하여 빈도 분석과 기술 통계를 실시하였으며, 둘째, 변수 간의 상관관계를 확인하였으며, 셋째, 변수 별 중요도와 수행도 간의 차이를 검증하기 위하여 t-검정을 실시하였으며, 넷째, IPA를 통해 장애인복지관 측정지표 별 서비스 중요도와 수행도를 확인하고, 각 평균값을 사분면에 배치하였다.

IPA는 마케팅 분야에서 시작되어 제품이나 서비스의 중요도와 실행도의 차이를 분석하여 더욱 집중적으로 개선해야 할 영역이 무엇인지를 확인하는데 유용한 분석방법이다(Martilla and James, 1977). IPA는 중요도와 수행도를 측정하여 x축에는 수행도를, y축에는 중요도를 표시하고 중요도의 평균값과 만족도의 평균값의 교차점을 접점으로 사용하고 있으며(박광옥 외, 2020; Oh,

2001), 그 접점을 기준으로 구분된 4사분면의 위치에 따라 결과값의 의미를 쉽게 파악할 수 있다. IPA 결과는 <그림 1>과 같이 평면상에 표시하며, 결과의 해석은 중심 접점을 기준으로 제 1사분면은 높은 중요도와 높은 수행도로 평가속성에 대해 중요하게 생각하고, 실제로도 만족하는 속성으로 중요도와 수행도가 높은 항목들이 위치하여 계속 좋은 성과를 내도록 유지해야 하는 영역을 의미한다. 제 2사분면은 중요하게 여기고 있지만 실제로 만족스럽게 반영되지 않은 속성으로 높은 중요도이면서 낮은 수행도로 평가된다. 제 3사분면은 평가 속성에 대해 낮게 평가하고 있고, 수행도 또한 낮은 상태로 현재 이상의 노력이 불필요한 상태의 속성들이며, 제 4사분면은 중요하게 생각하고 있지 않은 속성이나 수행도는 높은 항목들이 위치하여 현재의 활동이 과잉 판단되므로 투입되는 노력을 다른 영역으로 이동하는 개선이 필요하다 할 수 있다.

IPA 기법은 발달장애인 서비스를 제공하고 있는 장애인복지관 서비스의 중요도와 수행도를 분석한 뒤에 그 차이점을 파악하고 서비스에 대한 우선순위를 도출하여 향후 집중되어야 하거나 개선되어야 할 서비스들을 제시할 수가 있게 된다.

중요도(I)	높음	집중(Concentrate Here) 높은 중요도, 낮은 성취도	유지(Keep up the Good Work) 높은 중요도, 높은 성취도
	낮음	저순위(Low Priority) 낮은 중요도, 낮은 성취도	과잉(Possible Overkill) 낮은 중요도, 높은 성취도
		낮음	성취도(P)

<그림 1> IPA 매트릭스

출처: Oh, H.(2001), Revisiting importance-performance analysis.

## IV. 연구결과

### 1. 연구대상자의 일반적 특성

연구 대상자의 일반적 특성을 <표 5>를 통해 살펴보면 다음과 같다. 장애인복지관 종사자 197명 중 여자 131명(66.5%), 남자 66명(33.5%)으로 여자가 많았다. 연령은 30대, 40대가 주를 이루고 있다. 장애인 관련 기관 근무연수는 1년 미만부터 25년 이상까지 다양한 분포를 보였으며, 평균 약 9년으로 확인되었다. 직책은 중간관리자이상(팀장, 사무국장, 관장)이 67명(34%)이며, 실무자들이 130명(66%) 이었다. 응답한 종사자가 가운데 발달장애인 직접 서비스 경험이 있는 종사자가 157명(79.7%), 경험이 없는 종사자가 40명(20.3%)이었고, 직접 서비스 근무연수는 평균 약

6년으로 확인되었다. 응답한 종사자가 속한 기관의 일반적 특성으로 기관 종사자 수는 50명을 초과하는 기관에서 근무하는 종사자가 132명(67.7%)으로 절반이 넘는 수준을 보였다.

〈표 5〉 조사대상의 일반적 특성

구 분		빈도	백분율	구 분		빈도	백분율
성별	남자	66	33.5%	직책	중간관리자 이상	67	34%
	여자	131	66.5%		실무자	130	66%
연령	20세~29세	36	18.3%	발달장애인 직접서비스 경험	있다	157	79.7%
	30세~39세	75	38.1%		없다	40	20.3%
	40세~49세	44	22.3%	발달장애인 직접서비스 근무연수	2년미만	47	30%
	50세~59세	39	19.8%		2년~5년미만	42	26.9%
	60세~65세	3	1.5%		5년~10년미만	41	26.3%
장애인 관련 기관 근무 연수	2년미만	32	16.2%		10년~15년미만	13	8.3%
	2년~5년미만	47	23.9%		15년~20년	11	7.1%
	5년~10년미만	51	25.9%		20년이상	2	1.3%
	10년~15년미만	30	15.2%	기관 종사자 수	30명이하	32	16.4%
	15년~20년	21	10.7%		30명~50명	31	15.9%
	20년이상	16	8.1%		50명이상	132	67.7%

## 2. 주요 변수의 상관관계 및 기술통계

장애인복지관 종사자가 인식하는 장애인복지관 이용시설 서비스의 중요도와 수행도 간의 평균 차이를 검증하기 위해 대응 표본 t-검정을 실시한 결과, 〈표 6〉과같이 유형성 영역의 ‘2. 복지관 종사자는 적절한 복장과 친절한 태도로 프로그램에 참여한다.’와 대응성 영역의 ‘9. 복지관 종사자는 자발적으로 이용자를 도와주려고 노력한다.’ 2개 문항에서 중요도와 수행도의 평균이 동일하게 나타났고 나머지 문항에서는 모두 수행도가 중요도보다 낮게 나타났다.

〈표 6〉 장애인복지관 시설 서비스의 중요도-수행도 비교

항 목			중요도(I)		수행도(P)		I-P (평균차)	t	유의 확률
			M	SD	M	SD			
유 형 성	1	복지관은 정리되어 있고 깨끗하며, 프로그램하기에 좋은 환경이다.	5.59	.683	5.46	.798	.137	2.576	.011
	2	복지관 종사자는 적절한 복장과 친절한 태도로 프로그램에 참여한다.	5.45	.889	5.45	.752	.000	.000	1.000
	3	복지관 방문에 어려움이 없으며, 시설을 이용하는데 불편함이 없다.	5.43	.828	5.10	1.093	.330	4.416	.000
신 뢰 성	4	계약된 프로그램의 시간을 준수하며, 서비스가 제공된다.	5.57	.640	5.50	.787	.076	1.528	.128
	5	프로그램 이용 시 이용계약서를 작성하고 정확한 안내를 받는다.	5.63	.646	5.54	.681	.096	2.007	.046
	6	담당자의 변동 없이 계획된 프로그램이 진행된다.	5.16	.960	4.95	1.063	.213	2.564	.011
	7	보호자와의 소통이 잘 되고 신뢰감이 있다.	5.59	.630	5.26	.851	.330	5.980	.000
대 응 성	8	프로그램 접수, 대기과 관련해서 수시로 안내가 이뤄진다.	5.17	.915	5.06	.977	.112	1.561	.120
	9	복지관 종사자는 자발적으로 이용자를 도와주려고 노력한다.	5.35	.900	5.35	.871	.000	.000	1.000
	10	민원 및 질문에 대해 충분한 답변을 준다.	5.56	.709	5.39	.877	.168	3.146	.002
보 증 성	11	다양한 프로그램이 있으며, 새로운 프로그램들도 만들어지고 있다.	5.30	.868	5.15	.962	.152	2.448	.015
	12	복지관 종사자들은 항상 친절하고 존댓말을 사용한다.	5.44	.810	5.45	.758	-.005	-.095	.925
	13	복지관에는 장애인 관련 경력과 전문성을 가진 종사자가 있어 발달장애인을 지원한다.	5.48	.806	5.35	.895	.132	2.926	.004
	14	복지관 이용 프로그램 만족도가 높다.	5.48	.651	5.41	.713	.076	1.578	.116
공 감 성	15	이용자의 요구사항이 무엇인지 잘 알고 있다.	5.51	.712	5.29	.859	.218	4.060	.000
	16	장애인 입장에서 우선적으로 생각하며, 장애인을 이해하며 공감한다.	5.53	.759	5.42	.857	.117	2.268	.024
	17	복지관 종사자들은 장애인을 인격적으로 존중한다.	5.66	.677	5.58	.721	.081	1.734	.084
	18	이용자의 개별 욕구를 파악하고 지역의 다양한 정보와 자원을 연결하는 일을 하고 있다.	5.41	.819	5.23	.972	.173	2.996	.003
	19	이용자가 원하고 선택할 수 있는 프로그램이 다양하다.	5.28	.839	5.11	.955	.178	2.824	.005

장애인복지관 서비스의 중요도와 수행도의 차이를 구체적으로 살펴보면, 유형성 영역의 ‘3. 복지관 방문에 어려움이 없으며, 시설을 이용하는 데 불편함이 없다.’ 항목의 중요도 평균( 5.43)과 수행도 평균(5.10)의 평균차는 0.33이고, 신뢰성 영역의 ‘6. 담당자의 변동 없이 계획된 프로그램이 진행된다.’와 ‘7. 보호자의 소통이 잘 되고 신뢰감이 있다.’, 공감성 영역의 ‘15. 이용자의 요구사항이 무엇인지 잘 알고 있다.’ 등 4개 문항의 중요도와 수행도의 평균차가 상대적으로 높게 나타났고, 통계적 유의수준  $p$  값이 0.05보다 낮아 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 이는 장애인복지관 서비스로 중요하다고 판단하고 있으나 수행도에 있어 부족하다고 응답한 영역이라 할 수 있어 향후 개선이 필요한 영역이라 하겠다.

공감성 영역의 ‘17. 복지관 종사자들은 장애인을 인격적으로 존중한다.’ 항목은 중요도 평균(5.66)과 수행도 평균(5.58)이 가장 높은 항목으로 나타났다. 이는 장애인과 관련한 인권침해 사례들이 발생됨에 따라 장애인복지관 뿐만 아니라 장애인복지사업을 수행하는 기관에서 종사자를 대상으로 장애인 인식개선 교육과 장애인 인권 교육이 필수 교육으로 진행되고 있고, 특히 발달장애인을 대상으로 서비스가 진행되는 경우 중요한 서비스 요소인 것이 반영된 것으로 보인다. 다만, 이 문항은 통계학적으로는 유의하지 않는 것으로 나타났다.

유형성 영역 ‘2. 복지관 종사자는 적절한 복장과 친절한 태도로 프로그램에 참여한다.’ 평균(5.45), 대응성 영역 ‘9. 복지관 종사자는 자발적으로 이용자를 도와주려고 노력한다.’ 평균(5.35)로 평균값이 같고, 보증성 영역 ‘12. 복지관 종사자들은 항상 친절하고 존댓말을 사용한다.’가 유일하게 수행도의 평균(5.45)이 중요도의 평균(5.44)보다 높게 나타난 항목이며, 평균값의 차이가 크지 않게 나타났다. 장애인복지관 종사자의 경우 장애인에 대한 이해가 높고 장애인을 대상으로 하는 서비스와 관련한 교육 및 장애인 인권의 강화로 인해 장애인복지관 종사자들이 현장에서 잘 대응하고 있는 영역으로 사료된다.

신뢰성 영역에서 ‘6. 담당자의 변동 없이 계획된 프로그램이 진행된다.’ 항목은 다른 항목에 비해 중요도 평균(5.16)과 수행도 평균(4.95)이 각각 가장 낮게 나타났는데 이는 장애인복지 기관의 종사자의 높은 이직률의 영향이 반영된 것으로 보인다.

또한 신뢰성 영역의 ‘4. 계약된 프로그램의 시간을 준수하며, 서비스가 제공된다.’와 대응성 영역의 ‘8. 프로그램 접수, 대기과 관련해서 수시로 안내가 이뤄진다.’, 보증성 영역의 ‘12. 복지관 종사자들은 항상 친절하고 존댓말을 사용한다.’, ‘14. 복지관 이용 프로그램 만족도가 높다.’, 공감성 영역의 ‘17. 복지관 종사자들은 장애인을 인격적으로 존중한다.’는 통계학적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

### 3. IPA 분석 결과

IPA 분석을 위해 먼저 장애인복지관 이용시설 서비스의 중요도와 수행도의 평균과 순위를 <표 7>과 같이 도출하였다.



〈표 7〉 장애인복지관 이용시설 서비스의 중요도-수행도 순위 및 평균

항 목			중요도(I)		수행도(P)	
			M	순위	M	순위
유형성	1	복지관은 정리되어 있고 깨끗하며, 프로그램하기에 좋은 환경이다.	5.59	3	5.46	4
	2	복지관 종사자는 적절한 복장과 친절한 태도로 프로그램에 참여한다.	5.45	9	5.45	5
	3	복지관 방문에 어려움이 없으며, 시설을 이용하는데 불편함이 없다.	5.43	11	5.10	14
신뢰성	4	계약된 프로그램의 시간을 준수하며, 서비스가 제공된다.	5.57	4	5.50	3
	5	프로그램 이용 시 이용계약서를 작성하고 정확한 안내를 받는다.	5.63	2	5.54	2
	6	담당자의 변동 없이 계획된 프로그램이 진행된다.	5.16	17	4.95	16
	7	보호자와의 소통이 잘 되고 신뢰감이 있다.	5.59	3	5.26	10
대응성	8	프로그램 접수, 대기와 관련해서 수시로 안내가 이뤄진다.	5.17	16	5.06	15
	9	복지관 종사자는 자발적으로 이용자를 도와주려고 노력한다.	5.35	13	5.35	8
	10	민원 및 질문에 대해 충분한 답변을 준다.	5.56	5	5.39	7
보증성	11	다양한 프로그램이 있으며, 새로운 프로그램들도 만들어지고 있다.	5.30	14	5.15	12
	12	복지관 종사자들은 항상 친절하고 존댓말을 사용한다.	5.44	10	5.45	5
	13	복지관에는 장애인 관련 경력과 전문성을 가진 종사자가 있어 발달장애인을 지원한다.	5.48	8	5.35	8
	14	복지관 이용 프로그램 만족도가 높다.	5.48	8	5.41	6
공감성	15	이용자의 요구사항이 무엇인지 잘 알고 있다.	5.51	7	5.29	9
	16	장애인 입장에서 우선적으로 생각하며, 장애인을 이해하며 공감한다.	5.53	6	5.42	5
	17	복지관 종사자들은 장애인을 인격적으로 존중한다.	5.66	1	5.58	1
	18	이용자의 개별 욕구를 파악하고 지역의 다양한 정보와 자원을 연결하는 일을 하고 있다.	5.41	12	5.23	11
	19	이용자가 원하고 선택할 수 있는 프로그램이 다양하다.	5.28	15	5.11	13
평 균			5.45	-	5.32	-

중요도의 경우 공감성 영역의 ‘17. 복지관 종사자들은 장애인을 인격적으로 존중한다.’ (M=5.66), 신뢰성 영역의 ‘5. 프로그램 이용 시 이용 계약서를 작성하고 정확한 안내를 받는다.’ (M=5.63), 유형성 영역의 ‘1. 복지관은 정리되어 있고 깨끗하며, 프로그램하기에 좋은 환경이다.’ (M=5.59), 신뢰성 영역의 ‘7. 보호자와의 소통이 잘 되고 신뢰감이 있다’ (M=5.59) 순으



로 중요하다고 인식하는 반면, 신뢰성 영역의 ‘6. 담당자의 변동 없이 계획된 프로그램이 진행된다.’ (M=5.16), 대응성 영역의 ‘8. 프로그램 접수, 대기과 관련해서 수시로 안내가 이뤄진다.’ (M=5.17), 공감성 영역의 ‘19. 이용자가 원하고 선택할 수 있는 프로그램이 다양하다.’ (M=5.28) 순으로 중요도가 낮게 나타났다.

수행도의 경우 신뢰성 영역의 ‘6. 담당자의 변동 없이 계획된 프로그램이 진행된다.’ (M=4.95), 대응성 영역의 ‘8. 프로그램 접수, 대기과 관련해서 수시로 안내가 이뤄진다.’ (M=5.06), 유형성 영역의 ‘3. 복지관 방문에 어려움이 없으며, 시설을 이용하는데 불편함이 없다.’ (M=5.10) 순으로 수행도가 낮게 나타났다.

다음으로 중요도와 수행도를 활용하여 장애인복지관 시설 서비스를 IPA 분석을 통해 <표 8>과같이 도출하였다. IPA matrix를 살펴보면, 제 1사분면은 ‘지속 유지 영역’으로, 중요도와 수행도가 모두 높아 앞으로도 계속 유지해야 할 필요가 있는 항목들이다. 즉, ‘1. 복지관은 정리되어 있고 깨끗하며, 프로그램하기에 좋은 환경이다.’, ‘2. 복지관 종사자는 적절한 복장과 친절한 태도로 프로그램에 참여한다.’, ‘4. 계약된 프로그램의 시간을 준수하며, 서비스가 제공된다.’, ‘5. 프로그램 이용 시 이용 계약서를 작성하고 정확한 안내를 받는다.’, ‘10. 민원 및 질문에 대해 충분한 답변을 준다.’, ‘13. 복지관에는 장애인 관련 경력과 전문성을 가진 종사자가 있어 발달장애인을 지원한다.’, ‘14. 복지관 이용 프로그램 만족도가 높다.’, ‘16. 장애인 입장에서 우선적으로 생각하며, 장애인을 이해하며 공감한다.’, ‘17. 복지관 종사자들은 장애인을 인격적으로 존중한다.’ 등 총 9개 서비스 항목이 포함되었다.

제 2사분면은 ‘집중 관리 영역’으로, 중요도는 높은데 그에 비해 수행도가 낮아 장애인복지관 종사자들의 중점적인 개선이 필요한 항목들으로써, ‘7. 보호자와의 소통이 잘 되고 신뢰감이 있다.’, ‘15. 이용자의 요구사항이 무엇인지 잘 알고 있다.’ 총 2개 서비스 항목이 포함되었다.

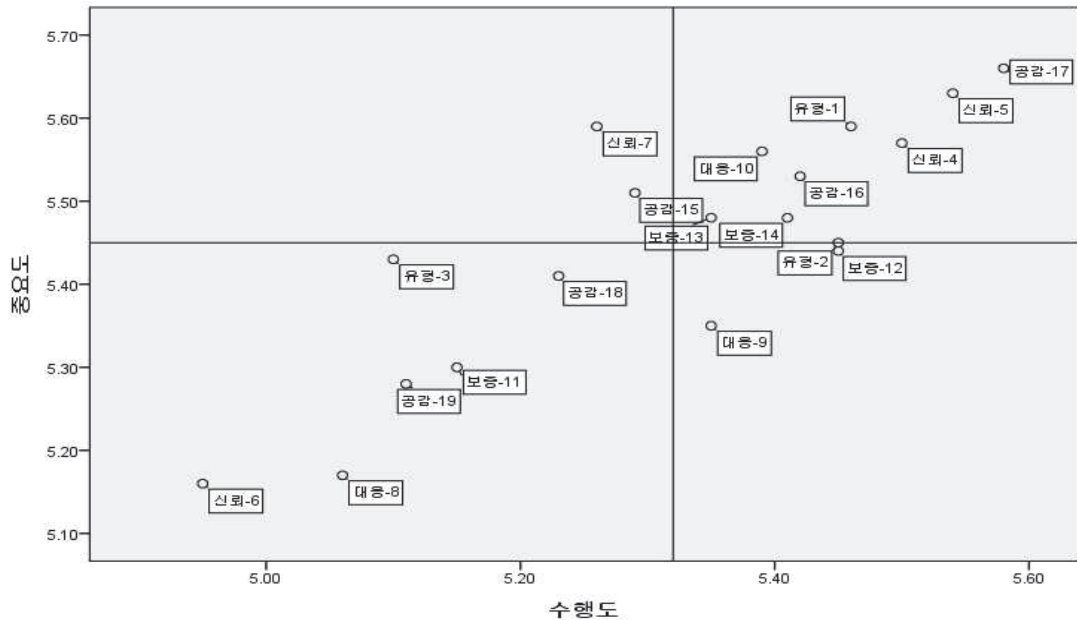
제 3사분면은 ‘점진적 개선 영역’으로, 중요도와 수행도가 모두 낮아 장애인복지관 종사자들이 추후 개선을 고려해 볼 수 있으나, 다른 영역에 비해 우선순위가 낮은 항목들로, ‘3. 복지관 방문에 어려움이 없으며, 시설을 이용하는데 불편함이 없다.’, ‘6. 담당자의 변동 없이 계획된 프로그램이 진행된다.’, ‘8. 프로그램 접수, 대기과 관련해서 수시로 안내가 이뤄진다.’, ‘11. 다양한 프로그램이 있으며, 새로운 프로그램들도 만들어지고 있다.’, ‘18. 이용자의 개별 욕구를 파악하고 지역의 다양한 정보와 자원을 연결하는 일을 하고 있다.’, ‘19. 이용자가 원하고 선택할 수 있는 프로그램이 다양하다.’ 총 5개 서비스 항목이 포함되었다.

마지막으로 제 4사분면은 ‘과잉 투자 지양 영역’으로, ‘9. 복지관 종사자는 자발적으로 이용자를 도와주려고 노력한다.’, ‘12. 복지관 종사자들은 항상 친절하고 존댓말을 사용한다.’ 총 2개의 서비스 항목이 포함되었다. 이 영역은 중요도에 비해 수행도가 높기 때문에 이 항목들에 투자하는 노력을 제2사분면 또는 다른 영역의 항목들에 투자하여 수행도를 높이는 것이 바람직하다 하겠다.

&lt;표 8&gt; 장애인복지관 시설 서비스에 대한 IPA 분석결과

구분	제1사분면	제2사분면	제3사분면	제4사분면
의미	높은 중요도 높은 수행도	높은 중요도 낮은 수행도	낮은 중요도 낮은 수행도	낮은 중요도 높은 수행도
방향	지속유지 영역	집중관리 영역	점진적 개선영역	과잉투자 지양 영역
항목	<p>1. 복지관은 정리되어 있고 깨끗하며, 프로그램하기에 좋은 환경이다.</p> <p>2. 복지관 종사자는 적절한 복장과 친절한 태도로 프로그램에 참여한다.</p> <p>4. 계약된 프로그램의 시간을 준수하며, 서비스가 제공된다.</p> <p>5. 프로그램 이용 시 이용계약을 작성하고 정확한 안내를 받는다.</p> <p>10. 민원 및 질문에 대해 충분한 답변을 준다.</p> <p>13. 복지관에는 장애인 관련 경력과 전문성을 가진 종사자가 있어 발달장애인을 지원한다.</p> <p>14. 복지관 이용 프로그램 만족도가 높다.</p> <p>16. 장애인 입장에서 우선적으로 생각하며, 장애인을 이해하며 공감한다.</p> <p>17. 복지관 종사자들은 장애인을 인격적으로 존중한다.</p>	<p>7. 보호자와의 소통이 잘 되고 신뢰감이 있다.</p> <p>15. 이용자의 요구사항이 무엇인지 잘 알고 있다.</p>	<p>3. 복지관 방문에 어려움이 없으며, 시설을 이용하는데 불편함이 없다.</p> <p>6. 담당자의 변동 없이 계획된 프로그램이 진행된다.</p> <p>8. 프로그램 접수, 대기와 관련해서 수시로 안내가 이뤄진다.</p> <p>11. 다양한 프로그램이 있으며, 새로운 프로그램들도 만들어지고 있다.</p> <p>18. 이용자의 개별 욕구를 파악하고 지역의 다양한 정보와 자원을 연결하는 일을 하고 있다.</p> <p>19. 이용자가 원하고 선택할 수 있는 프로그램이 다양하다.</p>	<p>9. 복지관 종사자는 자발적으로 이용자를 도와주려고 노력한다.</p> <p>12. 복지관 종사자들은 항상 친절하고 존대말을 사용한다.</p>

위의 결과를 바탕으로, IPA matrix로 나타내기 위해 x축은 수행도, y축은 중요도로 구분하였으며, 수행도의 평균값인 5.32과 중요도의 평균값인 5.45의 교차점을 접점으로 설정하였다. 그 결과, <그림 2>와 같이 도출되었다.



〈그림 2〉 장애인복지관 이용시설 서비스 전 문항의 IPA 분석

SERVPERF 모형의 서비스 품질 구성 요인별 중요도와 수행도를 비교하면 <표 9>와 같다. 각 요인별 중요도에서는 유형성(M=5.49), 신뢰성(M=5.48), 공감성(M=5.47), 보증성(M=5.42), 대응성(M=5.36)의 순으로 나타났으며, 수행도는 보증성(M=5.42), 유형성(M=5.33), 공감성(M=5.32), 신뢰성(M=5.31), 대응성(M=5.26) 순으로 나타났다.

〈표 9〉 장애인복지관 이용시설 서비스의 요인별 중요도-수행도 비교

요인	평균	평균	표준편차	상관계수	t	유의확률
유형성	중요도	5.49	.620	.533	3.23	.001
	수행도	5.33	.757			
신뢰성	중요도	5.48	.538	.507	4.09	.000
	수행도	5.31	.673			
대응성	중요도	5.36	.667	.615	2.04	.042
	수행도	5.26	.773			
보증성	중요도	5.42	.598	-	-	-
	수행도	5.42	.598			
공감성	중요도	5.47	.593	.694	3.96	.000
	수행도	5.32	.746			

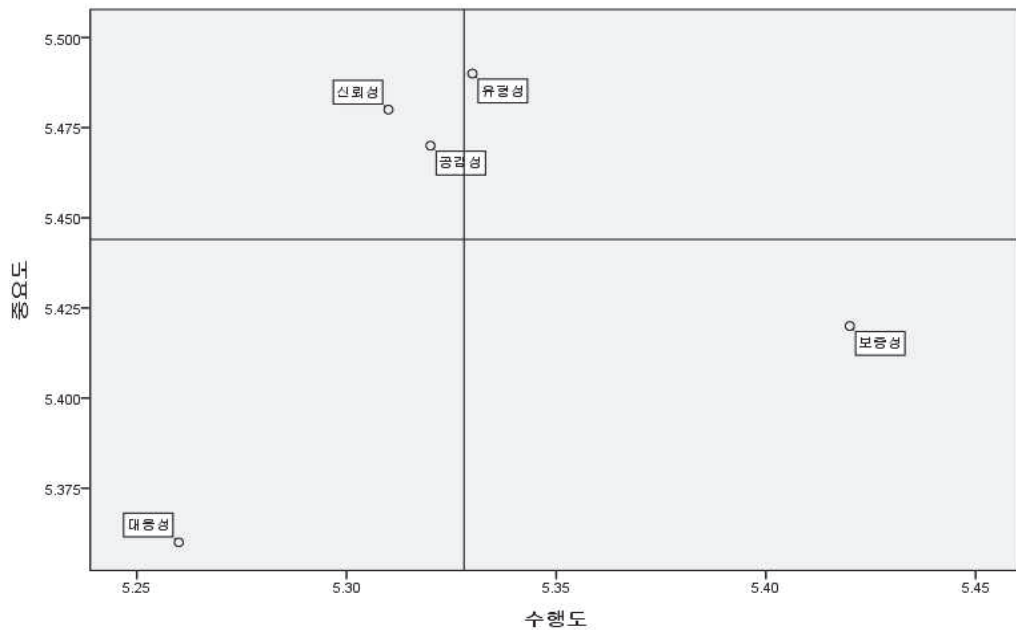
주: 보증성은 중요도와 수행도차이가 없음.

그 결과, 장애인복지관 이용시설 서비스 요인별 IPA를 통해 <그림 3>과같이 도출하였다. IPA matrix를 살펴보면, 제 1사분면은 높은 중요도와 수행도를 나타내는 ‘지속 유지 영역’으로 유형성(Tangibles)요소가 나타났으며 유형성은 서비스 제공 기관의 시설환경 정도와 종사자의 복장 및 태도, 장애인 편의시설 정도의 측정지표로 대부분 장애인복지관의 시설적인 환경과 편의시설이 대체로 잘 갖춰져 있으며, 시설 관리가 잘 되고 있는 편에 속한다고 할 수 있으며, 종사자의 친절함 태도가 잘 유지되고 있는 것으로 볼 수 있다.

제 2사분면은 높은 중요도이나 낮은 수행도로 ‘집중 관리 영역’으로 신뢰성(reliability)과 공감성(empathy)의 요인이 속했으며, 신뢰성은 프로그램 시간에 서비스를 제공하는 이행 정도와 서비스 과정에 대한 통보 정도, 프로그램 수준의 일관성 정도와 보호자와의 신뢰 정도를 측정지표로 하고 있으며, 공감성은 요구사항에 대한 정확한 이해정도, 장애인 입장을 우선으로 생각하는 마음과 장애인을 이해하며 공감하는 정도, 장애인에 대한 종사자의 인격존중 정도, 장애인에 대한 친절함과 개별적인 관심 및 지원 정도, 복지관 이용 시간의 편리함 정도를 측정지표로 하고 있다. 신뢰성과 공감성의 요인들을 살펴볼 때 장애인복지관의 종사자들의 높은 이직률의 영향으로 담당자의 변동이 자주 발생할 수밖에 없는 환경이고, 보호자의 강도 높은 민원에 따른 종사자의 소진과 발달장애인의 개별 욕구에 따른 지원계획이 원활하게 이루어져야 하나 복지관의 한정된 프로그램 공간과 제한된 종사자의 인력 구성으로 인해 대부분 그룹으로 프로그램이 진행되거나 발달장애인의 욕구를 반영한 다양한 프로그램 개설의 어려움 등으로 장애인복지관에서 발달장애인을 대상으로 하는 서비스에서 중요하다 판단하지만 수행도가 낮을 수 밖에 없는 환경이 영향을 미친 것으로 보인다.

제 3사분면 보증성(assurance)은 낮은 중요도와 수행도를 나타내는 ‘점진적 개선 영역’으로 보증성은 종사자들의 업무처리에 대한 믿음 정도와 종사자의 친절과 예의, 종사자의 전공지식과 능력, 복지관 이용 목적의 충족 정도의 측정지표이다. 설문에 응답한 장애인복지관 종사자의 경우 30대와 40대가 주를 이루고 있고, 장애인복지관 및 장애인 복지에 경험이 있는 경력자가 79.7%이며, 5년 이상 경력자는 43%인 것을 볼 때 장애인복지관 종사자의 경우 장애인에 대한 전문성을 갖추었고, 장애인에 대한 태도 등이 교육과 훈련 등으로 잘 갖추어 있는 것으로 볼 수 있으나 변화되는 사회복지 환경에 맞춘 다양한 사업과 프로그램들이 시도되고 개설되는 노력은 지속적인 관심뿐만 아니라 개선될 수 있도록 점검되어야 한다.

제 4사분면 대응성(responsiveness)은 낮은 중요도에 비해 높은 수행도의 영역으로 ‘과잉투자 지양 영역’이다. 대응성은 신속하게 서비스를 제공하려는 노력과 종사자들의 자발적인 도움 정도, 민원 및 질문에 대한 충분한 답변 정도의 측정지표로 현재 기관의 상황에 적절하게 유지하되 업무 분장 및 인력배치 시 ‘집중 관리 영역’으로 참여할 수 있도록 개선이 필요하다고 할 수 있다.



〈그림 3〉 장애인복지관 이용시설 서비스 요인별 IPA 분석

## V. 결론

본 연구는 경기도 내 장애인복지관 종사자를 대상으로 발달장애인의 이용시설인 장애인복지관 서비스의 중요도와 수행도 간 차이에 대해 살펴본 후, IPA를 통해 지속적 유지 요인과 강화 또는 개선이 필요한 요인을 도출함으로써 장애인복지관 기관 내 수행 사업을 위한 전략적인 방향을 제시하는 것을 목적으로 하였다. 본 연구 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 발달장애인의 이용시설인 장애인복지관 종사자들은 전반적으로 기관 내 서비스에 대한 중요도는 높게 인식하고 있는 반면, 실제 수행 정도에 대해서는 상대적으로 낮게 인식하고 있는 것으로 조사되었다.

둘째, IPA 결과, 제 1사분면은 지속 유지 영역으로 총 9개 항목, 제 2사분면은 집중 관리영역으로 총 2개 항목, 제 3사분면은 점진적 개선 영역으로 총 6개 항목, 제 4사분면은 과잉 투자 지양 영역으로 총 2개 항목의 서비스가 포함되었다. 이와 같은 결과는 장애인복지관 종사자들이 기관 내 서비스와 관련된 직무 역할을 수행하면서 그에 따른 중요도와 수행도에 대한 인식을 보여주고 있는 것이다.

이러한 결과를 바탕으로 발달장애인의 이용시설인 장애인복지관 서비스에 대한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 장애인복지관 서비스에 대해 전체적인 평균은 중요도가 수행도보다 높게 나타났는데 이는 장애인복지관 종사자들이 장애인복지 현장에서 필요한 중요한 수행사업이라고 인식하고

있더라도 그만큼 서비스를 제공하지 못하고 있다는 것을 의미한다. 이러한 결과는 문수열(2015)의 사회복지사를 대상으로 한 지역사회복지관 수행사업에 대한 IPA 연구에서 높은 중요도와 낮은 수행도 간에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타나 인식하는 것과 실제 실천 간의 차이가 있다는 결과와 일맥상통함을 알 수 있다(김소정, 2021). 이와 같이 장애인복지관 종사자가 인식하는 중요도와 실제 수행도 간의 차이가 나타나는 원인으로 직무수행에 있어 제한점이 있거나 인력 배치의 어려움, 기관차원에서의 지원 상황의 어려움 등을 들 수 있다.

둘째, IPA matrix에서 제 1사분면에 포함된 서비스 요인은 장애인복지관 종사자들이 중요하게 생각하고 있으며, 실제 장애인복지 현장에서 비교적 잘 이루어지고 있기 때문에 이 영역에 포함된 사업들은 지속적으로 유지하면서 보다 전문성을 갖출 필요가 있다. 특히 ‘1. 복지관은 정리되어 있고 깨끗하며, 프로그램하기에 좋은 환경이다.’, ‘2. 복지관 종사자는 적절한 복장과 친절한 태도로 프로그램에 참여한다.’, ‘4. 계약된 프로그램의 시간을 준수하며, 서비스가 제공된다.’, ‘5. 프로그램 이용 시 이용 계약서를 작성하고 정확한 안내를 받는다.’, ‘10. 민원 및 질문에 대해 충분한 답변을 준다.’, ‘13. 복지관에는 장애인 관련 경력과 전문성을 가진 종사자가 있어 발달장애인을 지원한다.’, ‘14. 복지관 이용 프로그램 만족도가 높다.’, ‘16. 장애인 입장에서 우선적으로 생각하며, 장애인을 이해하며 공감한다.’, ‘17. 복지관 종사자들은 장애인을 인격적으로 존중한다.’의 서비스 요인은 장애인복지 실천 현장에서 기본이 되는 것이고 중요하게 점검돼야 하기 때문에 지속적인 관리가 이루어져야 한다.

셋째, IPA matrix에서 제 2사분면에 포함된 서비스 요인은 높은 중요도에 비해 낮은 수행도를 보이는 영역으로, 집중관리가 필요한 서비스 요인이 포함되어 있다. 발달장애인의 이용시설인 장애인복지관에서는 발달장애인 뿐만 아니라 보호자 및 가족을 위한 지원도 중요한 부분이다. 장애인복지관의 역할 중 가족지원 서비스가 포함되어 있는 기관임에도 ‘7. 보호자와의 소통이 잘 되고 신뢰감이 있다.’, ‘15. 이용자의 요구사항이 무엇인지 잘 알고 있다.’ 등의 서비스 요인에 중요성은 인식하고 있으나 수행도가 낮다는 것은 여러 현실적인 사유들이 있다 하더라도 장애인복지관의 기능 및 정체성을 다시 점검해 보아야 할 것이다.

한편 IPA matrix에서 제 4사분면에 포함된 서비스 요인들은 낮은 중요도에 비해 높은 수행도를 보이고 있는 영역으로, 중요도에 비해 투자가 더 많이 이루어지고 있는 서비스 영역들이 포함되어 있다. 장애인복지관 수행사업으로 IPA 분석을 실시할 경우 ‘역량 강화 및 지역사회 참여 활동 지원’, ‘권익옹호 사업’, ‘지역자원 개발 및 관리’, ‘총무’, ‘기획’ 등의 사업들이 포함되는데 이는 장애인복지관이 지향하는 가치와 실제 수행사업 간에 인식 차이가 있을 수 있고, 또 장애인복지관의 평가 기준을 맞추기 위해 수행도가 높을 수 있다(김소정, 2021).

그러나 SERVPERF 모형에 의한 서비스 요인으로 분석했을 때 제 4사분면에는 ‘9. 복지관 종사자는 자발적으로 이용자를 도와주려고 한다.’, ‘12. 복지관 종사자들은 항상 친절하고 존댓말을 사용한다.’의 서비스 요인이 포함되었다. 장애인복지관을 이용하는 발달장애인의 경우 도움 또는 지원이 필요한 상황으로 발달장애인의 필요를 확인하고 지원하거나 발달장애인을 대상으로 서비스를 제공하는 종사자의 경우 친절한 태도가 기본적으로 발휘되고 있는 것으로 보이며, 각 기관에서는 종사자를 대상으로 하는 장애인 인권 교육 및 친절교육이 확대되고 필수 교육으



로 진행되면서 인권에 대한 인식의 변화들이 영향을 미친 요인이 될 수 있다.

그러나 제 4사분면에 포함되어 있는 서비스 요인들에 집중하는 노력을 제 2사분면의 서비스 요인들에 집중하여 수행도를 높이는 것이 바람직하다 할 수 있다.

넷째, IPA matrix에서 제 3사분면에 포함된 서비스 요인들은 중요도와 수행도가 모두 낮은 영역으로, ‘3. 복지관 방문에 어려움이 없으며, 시설을 이용하는데 불편함이 없다.’, ‘6. 담당자의 변동 없이 계획된 프로그램이 진행된다.’, ‘8. 프로그램 접수, 대기과 관련해서 수시로 안내가 이뤄진다.’, ‘11. 다양한 프로그램이 있으며, 새로운 프로그램들도 만들어지고 있다.’, ‘18. 이용자의 개별 욕구를 파악하고 지역의 다양한 정보와 자원을 연결하는 일을 하고 있다.’, ‘19. 이용자가 원하고 선택할 수 있는 프로그램이 다양하다.’ 이 영역의 서비스 요인 들은 장애인복지관에 필요하지 않는 서비스 요인 들이 아니라, 점진적인 개선이 필요한 서비스 요인 들이다.

그러나 제3사분면에서 포함된 서비스 요인들을 살펴보면, 기관의 정체성을 드러내는 중요한 서비스 요인이 포함되어 있음에도 불구하고 중요도와 수행도가 낮은 영역에 속해 있다는 것은 장애인복지관 기관 및 종사자가 함께 점검해 보아야 할 사항이다. 장애인복지관 종사자가 전문가로서의 정체성 및 역할수행이 재정립이 될 수 있도록 기관의 업무환경과 관련하여 개선 및 점검이 필요하며, 발달장애인을 대상으로 하는 전문가로서 종사자의 역량 강화를 위한 개별적인 노력과 기관의 지원이 필요하다 할 수 있다.

본 연구의 제한점 및 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 경기도 내 장애인복지관 일부 종사자를 대상으로 연구가 이루어졌기 때문에 지역의 한계가 있다. 이에 향후 연구에서는 다양한 지역의 장애인복지관 종사자들을 대상으로 시행할 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서는 SERVPERF 모형에 의한 서비스 요인을 통해 IPA 분석을 활용하여 조사하였는데 높은 중요도와 수행도를 나타내는 제 1사분면인 ‘지속 유지 영역’에는 유형성(tangibles)요소가 나타났고, 높은 중요도이나 낮은 수행도를 나타내는 제 2사분면인 ‘집중 관리 영역’에는 신뢰성(reliability)과 공감성(empathy)요소가 나타났다. 낮은 중요도와 수행도를 나타내는 제 3사분면인 ‘점진적 개선 영역’에는 보증성(assurance)요소가 나타났고, 낮은 중요도에 비해 높은 수행도를 나타내는 제 4사분면인 ‘과잉투자 지양 영역’에는 대응성(responsiveness)요소가 나타났다.

제1사분면에 속한 유형성(tangibles)요소는 종사자의 장애인에 대한 이해 및 편의 시설은 장애인복지관에서는 중요한 부분이고 지속 유지를 위해 가장 많은 지원이 이루어지고 있고, 제2사분면의 신뢰성(reliability)과 공감성(empathy)요소와 제3사분면의 보증성(assurance)요소의 수행도를 높이기 위해서 발달장애인을 지원하는 종사자가 변동 없이 지속적인 지원이 되는 것이 중요하다. 이를 위해 종사자와 발달장애인과 보호자와의 소통이 중요하며, 상호 신뢰할 수 있는 환경이 마련되어야 하며, 발달장애인을 지원하는데 필요한 전문적인 지식을 습득하고 현장에서 적용 가능한 기술 습득이 필요하고, 발달장애인의 개별 욕구를 파악하고 그에 따른 다양한 프로그램을 지원할 수 있어야 한다. 또한 장애인복지관에서는 기관에 상황과 필요에 적합한 종사자의 전문적인 역량 강화를 위해 지원 확대가 요구되며 무엇보다 종사자의 안전과 소진 예방을 위한



지원이 매뉴얼로 마련되어야 한다.

또한 SERVPERF 척도에 의한 서비스 요인을 장애인복지관 서비스 품질에 적합한 요인을 재구성하여 다양한 요인들로 장애인복지관에 적용 가능한 매뉴얼을 수립하여 실제 현장에 적용 가능한 확장된 연구가 필요하다.

셋째, 후속 연구에서는 서비스의 당사자인 발달장애인을 대상으로 장애인복지관 서비스에 관련한 중요도와 수행도 간의 차이를 확인하는 것이 필요하며, 발달장애의 특성에 따라 개별 심층면접 등의 조사 방법을 활용하여 장애 당사자가 인식하는 다양한 요인들을 살펴볼 필요가 있다.

본 연구는 SERVPERF의 서비스 품질 기법을 활용하여 장애인복지관 종사자가 인식하는 서비스 요인을 확인하고, IPA 분석방법을 활용하여 중요도와 수행도의 차이를 통해 유지·강화해야 할 서비스 요인들과 집중 관리해야 할 서비스 요인들을 제시하였다는 점에서 의미가 있다. 향후 발달장애인을 대상으로 하는 장애인복지관 서비스를 위한 전략적인 방향을 수립하는데 기초자료로 활용되기를 기대해 본다.

## 참고문헌

- 강일조, 2005, 「고객이 지각한 장애인복지관의 서비스 품질과 고객만족」, 『한국장애인복지학』, 1: 85-114.
- 고재건, 2003, 「의료서비스 품질의 결정요인과 추천의도에 관한 연구」, 『고객만족경영연구』, 3(2): 111-134.
- 김고은, 2021, 「장애인복지관 종사자의 발달장애인 대상 자연적 지원 실천경험에 관한 연구」, 『한국장애인복지학』, 52: 291-324.
- 김미옥, 2021, 「발달장애인의 지원의사결정에 관한 탐색적 연구」, 『한국장애인복지학』, 54: 123-154.
- 김소정·설진화, 2021, 「수정IPA 분석을 활용한 장애인복지관 수행사업의 중요도-수행도 연구」, 『행정논총』, 42(4): 3011-3026.
- 김영란, 1999, 「한국 지역사회복지관에서의 ‘총체적 품질관리’ (TQM)의 적용 가능성에 관한 시론」, 『사회복지리뷰』, 3: 1-24.
- 김통원, 1998, 「“프로그램”, 최일섭의 4인 편」, 『사회복지관 평가모형 개발연구』, 한국사회복지관협회: 107-114.
- 김혜정, 2016, 「장애인복지 환경변화에 따른 장애인복지관 기능재정립 방안연구」, 서울시복지재단.
- 문다영, 2021, 「성인발달장애인의 커뮤니케이션을 위한 지역밀착형주거지원서비스 개념화」, 『한국장애인복지학』, 51: 173-203.
- 문수열, 2015, 「지역사회복지관 수행사업에 대한 중요도-수행도 분석(IPA)에 관한 연구」, 『한국지역사회복지학』, 53: 51-86.
- 변용찬·김성희·윤상용·임성은, 2005, 『장애인 이용시설 복지서비스 실태 및 개선방안 연구: 장애인복지관을 중심으로』, 한국보건사회연구원.
- 윤기찬, 2004, 「서브퍼프(SERVPERF)를 이용한 사회복지서비스의 질 측정 및 만족도 영향요인 분석」, 『행정논총』, 42(4): 133-162.
- 이병록, 2021, 「장애인복지관 사회복지사의 분배공정성이 직무만족에 미치는 영향: 임파워먼트의 매개효과」, 『디지털융복합연구』, 19(9): 343-348.
- 이복실·제철웅·이동석, 2018, 「성인발달장애인의 자기결정 지원에 영향을 미치는 요인연구」, 『한국장애인복지학』, 40: 5-23.
- 이종인·김영모, 1994, 「서비스측정을 위한 다항척도: 해운서비스품질을 중심으로」, 『품질경영학회지』, 22(3): 16-33.
- 정무성, 2001, 『사회복지프로그램 평가 매뉴얼』, 사회복지공동모금회.
- 정원준, 2014, 『시립서울장애인종합복지관 이용자 만족도 결과:이용 만족도에 영향을 미치는 요인 연구』, 서울장애인종합복지관.
- 보건복지부, 2023, 『장애인복지시설 사업안내』, 보건복지부.
- Martilla, J. A. and James, J. C., 1977, “Importance-performance”, *The Journal of Marketing*, 41(1):77-79.

## A Study on Facility Services for People with Developmental Disabilities in Gyeonggi Province

Hur, Youngmi  
(Kangnam University)  
Lee, Hongik  
(Kangnam University)

### Subject

Social Welfare, Welfare for People with Developmental Disabilities

### Key words

People with developmental disabilities, Social service agencies for people with disabilities

### Summary

The purpose of this study was to identify importance and performance of service factors at the service agencies for people with disabilities in Gyeonggi Province, Korea. To this end, a survey was conducted on workers at social service agencies for the disabled, and the final data of 197 people were analyzed. As a result, it was found that there was a significant difference between importance and performance in all service factors. In addition, The first quadrant included a total of 9 items as sustaining, the second quadrant included a total of 2 items as intensive management, the third quadrant included a total of 6 items as gradual improvement, and the fourth quadrantsegment included a total of 2 service items as overinvestment avoidance. Based on these results, it delivered implications to improve services for people with developmental disabilities.

---

접 수 일 : 2023년 7월 9일  
심사완료일 : 2023년 8월 3일  
게재확정일 : 2023년 8월 3일