

Print ISSN: 2233-4165 / Online ISSN: 2233-5382  
doi:http://dx.doi.org/10.13106/ijidb.2019.vol10.no5.67.

## Coorientation between Service Provider and Users about Providing Service Quality by the Child Welfare Agency

### 아동복지기관이 제공하는 서비스품질에 대한 서비스제공자와 이용자간의 상호지향성

Kyung-Ho UM (엄경호)\*, Young-Kyu PARK (박영규)\*\*

Received: April 12, 2019. Revised: April 30, 2019. Accepted: May 05, 2019.

#### Abstract

**Purpose** - The Korean child welfare services may have different feelings between providers and users. Few studies on the child welfare service quality have been conducted and research on the coorientation model of child welfare services are nonexistent. We compared the perceptions of Korean child welfare service providers and users in this study. It will have many applications in the service quality fields by applying a coorientation model.

**Research design, data, and methodology** - In order to enhance user satisfaction with child welfare services, around 200 samples were carried out both in Busan and Kyungsangnamdo randomly. Seven point Likert scale was used in the questionnaire. Two measurements were made to evaluate the different positions on the part of child welfare service providers and users to assess their mutual orientation. Paired t-test verification was conducted for congruency analysis, and the verification of agreement and accuracy was analyzed by independent t-tests.

**Results** - We empirically examined the differences between the providers and the users stance. The results are as follows. We have verified the statistical significance of the difference in perception between providers and users. We also confirmed a degree of agreement, a degree of congruency, a degree of accuracy and a degree of meta agreement in the study. In the Korean child welfare service quality, the coorientation model of process quality appeared in the form of semi-dissensus, the coorientation model of results quality were shown in the form of ignorances and the coorientation model of physical environment quality were investigated in the form of semi-dissensus.

**Conclusion** - The study concluded that users need to understand more about the providers in order to enhance the coorientation model in process quality and physical environmental quality, and the providers need to persuade the users clearly about the positive factors. To enhance the coorientation model of the result quality, it can be misunderstood by guessing that the other party will positively evaluate it. Therefore, users believe that they need to talk more clearly to the provider about the results of the Korean child welfare service quality to reduce misunderstandings and to understand each other about the resulting quality.

**Keywords:** Child Welfare, Coorientation, Child Welfare Service Quality.

**JEL Classification:** D30, M31.

#### 1. 서론

아동복지는 모든 아동들을 위험으로부터 보호해 안전하게

생활하고 육체적으로나 정신적으로 건강하게 가족과 사회의 일원으로 성장 및 발달할 수 있도록 지원하기 위해 지역사회나 사회복지서비스 분야의 공·사단체와 기관들이 협력해 아동 복지에 필요한 사업을 계획해 실행하는 조직적인 활동을 말한다(Oh, 2015). 여기에는 아동을 위한 프로그램이나 서비스의 실천적 활동까지 포함하는 개념으로서 의미를 가지고 있다 (Barker, 1987).

최근 들어 사회복지 분야에도 고객만족이란 개념은 그 중요성이 더 강조가 되고 있으며, 경영학 분야에서 사용되던 개념이 이제는 아동사회복지분야에도 친숙한 개념이 되고 있다. 따라서 아동사회복지서비스를 제공하는 기관들도 만족도를 높이

\* First Author & Corresponding Author, Professor, Department of Social Welfare, Kaya University, Korea. Tel: +82-55-330-1104, E-mail: ukyungho@hanmail.net

\*\* Professor, Department of Port & Logistics, Kaya University, Korea. Tel: +82-55-330-1136, E-mail: ykpark@kaya.ac.kr

© Copyright: Korean Distribution Science Association (KODISA)  
This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

기 위해 많은 노력을 기울여야 할 필요성이 제기된다.

본 연구의 출발은 복지서비스를 제공하는 자와 사용하는 자가 받아들이는 느낌은 서로 다를 것이라는 가정에서 시작되었다. 이러한 차이를 살펴보기 위해 커뮤니케이션 분야에서 많이 적용된 상호지향성 개념을 차용하였는데, 상호지향성 모델은 개인 또는 집단 간 어떤 대상에 대한 인지적 균형 또는 합의의 상태를 측정하고 설명하는데 유용하기 때문이다.

지금까지 상호지향성 모델을 활용해 많은 선행연구들이 수행되었으나, 아쉽게도 사회복지서비스 분야 및 아동사회복지 분야에서는 거의 찾아보기 힘들다. 따라서 아동사회복지 서비스 품질에 대해 제공자인 사회복지기관과 사용자인 이용자 간에 동일한 서비스 품질에 대해 어떠한 입장의 차이를 보이는가를 실증적으로 살펴보는 것도 의미가 있을 것이다. 상호지향성 모델을 통해 아동사회복지 서비스품질에 대한 생각들이 양 집단간에 일치하는지 혹은 오해를 하는지 그 정도의 차이는 어떠한가를 살펴봄으로써, 만약 아동복지기관과 이용자 간에 아동복지 서비스품질에 대한 인식이 있어서 차이가 있다면 그 차이를 조정하는 노력이 필요할 것이다.

따라서 본 연구결과를 활용한다면 아동사회복지기관에서 제공하는 복지서비스품질에 대해 제공자와 이용자의 상호지향성의 정도를 파악하고, 상호일치도를 높임으로써 아동사회복지 서비스 품질을 제고시킬 수 있는 실무적인 방안을 마련하는데 도움을 줄 수 있을 것으로 기대한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1. 아동복지 서비스기관

최근 우리나라는 고령인구 증가에 따라 고령화 사회로 진입함과 동시에 낮은 출산율로 인해 아동의 수가 급속히 감소하고 있다. 이에 따라 인구구조의 변화가 나타남에 따라 아동 1인들의 개인적 가치는 높아지고 있으며, 이에 대한 궁극적인 대책마련에 대해 사회적 관심이 높아지고 있는 추세이다.

아동 청소년이란 일반적으로 신체적·정신적으로 미성숙해 혼자서 독립적인 생활을 하기 어렵기 때문에, 성인의 도움을 필요로 하는 발달단계의 사람이라고 규정할 수 있다(Hyun, 2009). 이들을 지원하기 위한 아동복지시설은 지원적 서비스, 보조적 서비스, 대리적 서비스를 제공하고 있다. 지원적 서비스는 부모와 아동이 그들 각자의 책임을 효율적으로 수행할 수 있도록 능력을 지원하고 강화시켜주는 서비스를 말한다. 보조적 서비스는 부모의 역할 일부를 보조하거나 대행하는 것을 의미하며, 대리적 서비스는 아동이 자신의 가족을 완전히 떠나서 타의에 의해 양육·보호되는 서비스를 말한다(Jang, 1992).

아동복지 서비스를 담당하는 기관은 보건복지부의 조사(http://www.mohw.go.kr, 2018년 7월 25일)에 따르면, 2017년 현재 전국적으로 총 280개소인 것으로 나타났다. 세부적으로 살펴보면, 양육시설은 242개소, 보호치료시설은 11개소, 자립지원시설은 12개소, 일시보호시설은 12개소, 종합시설은 3개소로 280개소가 있는 것으로 조사되었다(http://www.mohw.go.kr).

아동복지서비스는 공공 전달체계와 함께 민간조직을 통해서도 제공받을 수 있다. Oh and Chung(2017)은 아동복지서비스 시설을 생활시설과 이용시설로 구분하고 있다. 아동복지법상의 아동복지시설, 즉 아동양육시설, 아동임시보호시설, 아동보호시설, 아동직업훈련시설, 자립지원시설, 아동단기보호시설, 아

동상담소, 아동전용시설, 아동복지관 등은 영·유아보호시설, 아동학대예방센터, 입양기관과 함께 직접 아동복지서비스를 전달하는 핵심적인 전달체계이다(Oh, 2015).

아동양육시설은 보호를 필요로 하는 아동을 입소시켜 보호, 양육하는 시설이며, 아동일시보호시설은 보호를 필요로 하는 아동을 일시보호하고 아동에 대한 향후의 양육대책수립 및 보호조치를 행하는 시설이며, 아동보호치료시설은 불량행위를 하거나 불량행위를 할 우려가 있는 아동으로서 보호자가 없거나 친권자나 후견인이 입소를 신청한 아동 또는 가정법원, 지방법원 소년부지원에서 보호위탁된 아동을 입소시켜 그들을 선도해 건전한 사회인으로 육성하거나, 정서적·행동적 장애로 인해 어려움을 겪고 있는 아동 또는 학대로 인해 부모로부터 일시 격리되어 치료받을 필요가 있는 아동을 보호·치료하는 시설을 말하며, 자립지원시설은 아동복지시설에서 퇴소한 자에게 취업준비기간 또는 취업후 일정기간 보호함으로써 자립을 지원하는 시설을 말하며, 종합시설은 보호시설을 갖춘 아동상담소에 대해 종합시설로 분류하고 있다(http://www.mohw.go.kr).

### 2.2. 복지서비스품질

서비스품질은 어떻게 정의하느냐에 따라 달라지며, 그러한 서비스 품질을 측정하려는 서비스제품의 내용에 따라 서비스 품질의 차원도 차이가 있을 수 있다. 일반적으로 서비스 품질에 대한 정의는 크게 서비스를 제공받기 전에 가지는 고객의 기대와 실제로 제공받은 서비스에 대한 지각의 차이(gap)에 대한 구분과 고객의 총체적인 평가로 구분할 수 있다(Gronroos, 1984, 1988; Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, 1988, 1991, 1994).

서비스 품질을 결정하는 구성차원은 학자들마다 다양하게 정의되고 범주영역 또한 다양하게 나타났다(Kim & Shim, 2017). 이는 Parasuraman 등(1988)은 다양한 서비스 환경에 적용해 사용할 수 있다고 주장하고, 각 측정항목은 해당 수혜자 및 상황에 따라 맞게 조정되어야 한다는 주장과 일치한다. 이와 관련해 복지서비스품질 분야의 국내연구들을 살펴보면, 노인복지관 서비스 품질과 관련된 Lim(2008)의 연구에서는 대응태도, 개별화, 기관에 대한 신뢰, 물리적 환경의 4가지 차원으로 제시하였다. 이는 Parasuraman 등(1988)이 제시한 서비스 품질의 5가지 구성요소와 비교하면 개별화는 공감성, 물리적 환경은 유형성과 유사하며, 직원들의 대응태도는 대응성과 보증성, 기관에 대한 신뢰는 신뢰성과 보증성을 조합한 것에 해당한다고 볼 수 있다. Kim(2007)은 장애인 복지시설 서비스 품질의 결정에 관한 요인으로 기본권의 서비스 질, 기초생활서비스 질, 전문적 재활서비스 질의 세 가지 차원에 24변수로 서비스 질 결정요인을 제시하였다.

그러나 사회복지의 한 분야인 아동복지서비스 품질을 결정하는 연구들은 거의 찾아보기 힘들었다. 지역사회서비스의 관계지속의도를 규명하기 위해 아동·청소년 심리지원서비스를 대상으로 관계품질을 규명한 Lee and Huh(2017)의 연구가 있으나, 아동복지서비스와 관련해서는 서비스 전달체계의 효과성과 영향요인들을 연구한 논문은 Oh(2015)의 연구가 유일하며, 아동복지서비스품질의 차원과 만족을 다룬 연구는 Kim and Um(2015)의 연구가 유일하다.

Kim and Um(2015)은 직관적으로나 실용적인 관점에서 논리적이고 포괄적인 모형으로 평가받는 3차원의 서비스품질 계층구조 모형(Lee & La, 2011)으로 아동복지서비스품질과 고객

만족간 관계를 규명하였다. 이들은 Parasuraman, Zeithaml and Berry(1985, 1988), Lee(2013)의 연구를 참조로 아동복지 시설의 서비스 질 하위차원을 SEVQUAL에 돌봄 차원을 추가해 신뢰성과 돌봄을 결과품질, 반응성, 확신성 및 공감성을 과정품질, 유형성을 물리적 환경품질로 재구성해 조사를 실시하였다. 탐색적 요인분석 결과, 아동복지서비스품질은 과정품질, 결과품질 및 물리적 환경품질의 3차원으로 구성되며, 아동복지서비스 품질이 고객만족에 긍정적인 영향력을 행사하는 것으로 나타났다.

### 2.3. 상호지향성

상호지향성을 측정하기 위해서는 커뮤니케이션 참가자뿐만 아니라 그 상대방에 대한 추정값도 함께 구해야 한다. 다시 말해 본인의 판단은 물론 상대방의 생각까지도 같이 판단해 추정해봄으로써 서로간의 이해 또는 오해의 발생상황을 설명할 수 있다. 이처럼 다각적인 상호작용의 측정은 객관적 일치도, 주관적 일치도, 정확도 등을 포함한다(Kim, 1986; Bronn, 2003).

Chaffee and McLeod(1968, 1973)에 따르면, 상호지향성이란 어떤 개념이나 사람 그리고 사물에 대해 동시에 지향하는 것이며, 이들에 의해 만들어진 상호지향성 모델(coorientation model)은 커뮤니케이션 과정에 관계하는 다양한 집단간 인식을 파악하려는 많은 연구(Kim, 1986; Park & Park, 2006; Kim & Seo, 2009; Shin, 2013; Park, 2018)들에게 유용한 도구로 활용되었다.

상호지향성 모델은 어떤 대상(X)에 대한 개인(A)의 지향성(orientation)은 X-A의 관계에서만 이루어지는 것이 아니라 대상에 대한 어떤 태도를 가지는 다른 개인(B)과 관계라는 상호 의존적(interdependent) 맥락 속에서 이루어진다고 보는 Newcomb(1953)의 A-B-X모델을 확장한 것이다(Tan, 1985).

Newcomb의 A-B-X모델에서 내부관계는 상호의존적인 하나의 체계(system)이며, 변화에 따른 불균형이 불안감을 유발하는 경우, 균형상태로의 회복을 위해 커뮤니케이션을 발생시킨다(Severin & Tankard, 2001). A-B-X모델에서 커뮤니케이션이 활성화되는 조건은 첫째, A와 B간의 관계밀착도가 강할 때, 둘째, 대상 X가 A와 B중 최소 하나에게는 중요하며, 셋째, 대상 X가 A와 B 모두에게 어떤 관련이 되어 있을 때 등이다(McQuail & Windahl, 1993).

아동복지서비스 품질의 만족도를 제고시키기 위해서는 참여하는 이해관계자들의 상대방에 대한 이해와 원활한 커뮤니케이션이 필요하다. 아동복지서비스 품질을 전달하는 체계에 포함되어 있는 아동복지기관의 구성원들의 이용자에 대한 인식은 어떠한가를 규명하고 이를 통해 바람직한 아동복지서비스 품질을 제시할 수 있을 것이다.

상호지향성 모델은 개인 또는 집단 간 어떤 대상에 대한 지적 균형 또는 합의의 상태를 측정하고 설명하는데 유용하므로, 본 연구에 적합하다고 판단된다.

## 3. 연구방법론

### 3.1. 연구모형

상호지향에 대한 많은 선행연구들은 2개 집단 또는 3개 집단 상호간에 이해의 폭을 제시한 점에 주목해, 본 연구에서도 아동복지 서비스품질에 대한 제공자와 이용자 간에 어떠한 입장 차이가 있는가를 실증적으로 살펴보고자 한다.

두 집단 간에 아동복지 서비스품질을 어떻게 인지하고 이해하는 가를 파악하는 것이 중요하다고 하겠으며, 상호 간의 이해와 오해의 정도는 어떠한지를 살펴보는 것이 유의미하다고 생각한다. 만약 아동복지기관과 이용자 간에 아동복지 서비스 품질에 대한 인식에 있어서 차이가 있다면 그 차이를 조정하는 노력이 필요할 것이다.

본 연구에서는 이러한 인식으로부터 출발해 다음과 같은 연구모형을 설정하였다(Figure 1 참조).

연구모형에 따라 구체적인 연구문제를 아동복지서비스 품질에 대한 상호지향성 여부에 따라 각각 제시하면 다음과 같다.

- 연구문제 1:** 아동복지서비스 품질의 과정품질에 대한 제공자와 이용자간 상호지향성은 어떠한가?
- 연구문제 2:** 아동복지서비스 품질의 결과품질에 대한 제공자와 이용자간 상호지향성은 어떠한가?
- 연구문제 3:** 아동복지서비스 품질의 물리적 환경품질에 대한 제공자와 이용자간 상호지향성은 어떠한가?

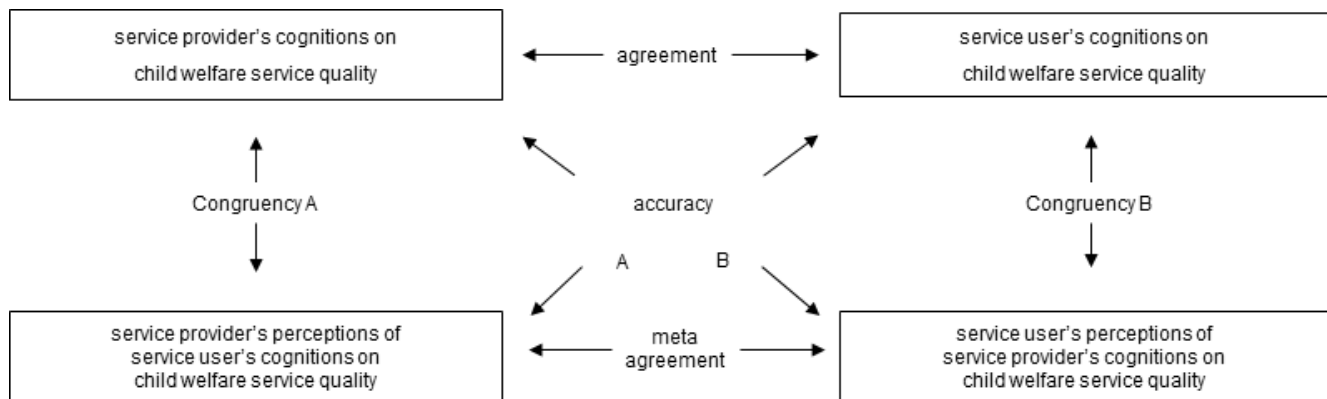


Figure 1: Research Model

### 3.2. 연구방법

연구문제에 대한 실증적 분석은 아동복지기관이 제공하는 아동복지서비스품질에 대한 제공자와 이용자들의 인식을 비교하는 객관적 일치도, 아동복지서비스 제공자와 이용자의 인식에 대한 제공자의 추측과 상대방 인식에 대한 자신의 추측을 비교하는 주관적 일치도 A, B, 이용자와 제공자의 인식과 제공자와 이용자의 인식을 비교하는 정확도 A, B, 상대방의 인식에 대한 추측한 값을 상호비교하는 메타동의의 파악으로 이루어진다 이때 상호지향성 모형에서 위쪽의 삼각형에서 일치도와 조화도의 대각선에 위치한 정확도의 일치 여부는 두 요인이 '+/+'이면 '+', '-/-'이면 '-', '+/-'이면 '-'로 수학적 곱셈의 형태로 표시한다. 이렇게 구해진 정확도는 다시 남아있는 아래쪽 삼각형에서 정확도와 다른 나머지 하나의 조화도 값을 이용해서 동일한 방식으로 메타동의의 일치여부를 결정한다(Kim, 1986).

설문문항의 측정도를 위해 7점의 리커트형 등간척도를 사용하였으며, 상호지향성을 측정하기 위해 아동복지서비스 제공기관과 이용자의 입장에서 서로 다른 입장을 평가하도록 2회에 걸쳐 측정하였다.

아동복지서비스 품질에 대한 상호지향성 모델을 사용한 실증 선행연구가 없는 관계로 측정도구의 신뢰성과 타당성을 확보하기 위해 Churchill(1979)의 절차를 거치는 대신, 대안적으로 LeCompte and Goets(1982)가 제안한 준거적 선택(criterion-based selection) 기준에 따라 아동복지기관의 이용담당자 4명, 시설담당자 4명, 이용자 5명을 선정해 이들과 1대1 심층 인터뷰를 통해 설문지를 2회에 걸쳐 수정 및 개발하였다.

상호지향성 모델에서 객관적 일치도와 정확도를 살펴보기 위해 일반적으로 독립표본 T-Test 검증을 활용할 수 있으나, 독립표본 T-Test의 표본의 정규성이 확보되지 않으면 비모수 검정법인 Mann-Whitney U 검증을 실시한다. 주관적 일치도의 경우에는 주로 대응표본 T-Test를 사용하나, 이 역시도 표본의 가정이 성립하지 않으면 Wilcoxon 부호-서열 검증을 사용할 수 있다.

본 연구에서는 대수의 법칙(law of large numbers)에 따라 표본의 정규성이 성립한다고 가정하고, 제공자나 이용자 자신의 인식값을 비교하기 때문에 모집단이 동일한 주관적 일치도

분석을 위해서 대응표본 T-Test 검증을 실시하였고, 나머지 경우에는 서로 다른 두 집단이 응답한 각 항목간의 평균차이를 보는 것이므로 독립표본 T-Test 검증을 실시하였다. T검증에서 Levene의 등분산 검증에서 유의확률이 0.05 이상이면 두 모집단의 분산이 동일하다고 보고 T값과 유의확률이 가정하는 값을 결정하였다.

## 4. 연구결과

### 4.1. 설문 개요 및 설문응답의 기본현황

연구를 위해 부산과 경남 지역으로 구분해 2018년 10월 초부터 11월 말까지 설문지를 통해 조사를 진행하였다. 부산과 경남 지역에 소재한 아동복지시설을 대상으로 단순무작위표집법으로 조사대상자를 선정한 다음, 부산과 경남의 각 지역별로 200부씩 총 400부를 사용하였다.

설문담당자에게 설문조사 취지를 상세히 설명하고, 직접 설문지를 완성하도록 한 다음, 조사대상자들에게 현장에서 배부하고 회수하는 방식으로 조사를 진행하여 회수율과 설문지 작성에서 오는 오류를 제거하였다.

응답자의 인구 통계적 기본현황은 다음의 <Table 2>에서 보는 바와 같다. 인구 통계적 분석결과, 남성이 92명에 25.3%, 여성이 271명에 74.7%로 상대적으로 비율이 높게 나타났다. 연령별로 살펴보면 20대가 46명으로 12.5%, 30대가 86명으로 23.4%, 40대가 88명으로 24.0%, 50대가 40명으로 10.9%, 60세 이상이 107명으로 29.2%를 차지하고 있다. 학력별로는 고등학교 졸업이 105명으로 33.1%, 전문대학교 졸업이 82명으로 25.9%, 대학교 졸업이 104명으로 32.8%, 대학원 석사졸업이 24명으로 7.6%, 대학원 박사졸업이 2명으로 0.6%를 차지하고 있다. 소득수준을 살펴보면 100만 원 미만이 72명으로 21.1%, 200만 원 미만이 48명으로 14.0%, 300만 원 미만이 57명으로 16.7%, 4백만 원 미만이 53명으로 15.5%, 5백만 원 미만이 47명으로 13.7%, 6백만 원 미만이 25명으로 7.3%, 6백만 원 이상이 40명으로 11.7%를 차지하고 있다.

**Table 1:** Analysis Method and Level of Coorientation

Analysis Method		Analysis Level	
Agreement	Paired T-Test	Consensus	statistically not significance level
		Dissensus	statistically significance level
Congruence	Paired T-Test	Consensus	statistically not significance level
		Dissensus	statistically significance level
Accuracy	Independent T-Test	Consensus	statistically not significance level
		Dissensus	statistically significance level
Meta-agreement	Independent T-Test	Consensus	statistically not significance level
		Dissensus	statistically significance level

**Table 2:** Demographic Characteristics of the sample

		Provider		User		Total	
		Freq	%	Freq	%	Freq	%
Gender	males	54	29.3	38	21.2	92	25.3
	females	130	70.7	141	78.8	271	74.7
	sub total	184	100.0	179	100.0	363	100.0
Age	20	37	20.1	9	4.9	46	12.5
	30	68	37.0	18	9.8	86	23.4
	40	65	35.3	23	12.6	88	24.0
	50	12	6.5	28	15.3	40	10.9
	upper 60	2	1.1	105	57.4	107	29.2
	sub total	184	100.0	183	100.0	367	100.0
Education	high school	15	8.2	90	67.7	105	33.1
	junior college	64	34.8	18	13.5	82	25.9
	under graduate	83	45.1	21	15.8	104	32.8
	graduate school (M.A)	22	12.0	2	1.5	24	7.6
	graduate school (Ph. D)	0	0.0	2	1.5	2	0.6
	sub total	184	100.0	133	100.0	317	100.0
Income	under 1 million won	0	0.0	72	45.0	72	21.1
	between 100-199	24	13.2	24	15.0	48	14.0
	between 200-299	34	18.7	23	14.4	57	16.7
	between 300-399	37	20.3	16	10.0	53	15.5
	between 400-499	39	21.4	8	5.0	47	13.7
	between 500-599	16	8.8	9	5.6	25	7.3
	upper 600	32	17.6	8	5.0	40	11.7
	sub total	182	100.0	160	100.0	342	100.0

## 4.2. 가설검정 결과

### 4.2.1. 아동복지서비스 품질의 과정품질에 대한 상호지향성

연구문제 1은 아동복지서비스 품질중에서 과정품질에 대한 아동복지서비스 제공자와 이용자간 상호지향성은 어떠한가를 살펴보는 것이었다. 이에 대한 답을 구하기 위해 과정품질에 대한 제공자와 이용자의 인지를 비교하는 일치도(agreement), 제공자 혹은 이용자 자신의 과정품질에 대한 인지와 상대방에 대한 서로의 인지에 대한 자신의 지각을 비교하는 조화도(congruency), 제공자의 인지와 제공자가 추측한 이용자의 인식을 비교하는 정확도(accuracy) 및 상대방의 인지에 대한 추측한 값을 상호비교하는 메타동의를 파악하였다.

제공자나 이용자 자신의 인지 값을 비교하기 위해 모집단이 동일한 일치도 분석을 위해서는 대응표본 T-Test 검증을 실시하였고, 나머지 경우에는 서로 다른 두 집단이 응답한 각 항목간 평균차이를 보는 것이므로 독립표본 T-Test 검증을 실시하였다.

아동복지서비스 품질중 과정품질에 대한 제공자와 이용자들의 상호인식은 어떠한 양상으로 나타날 것인가에 대한 분석결과는 아래의 <Table 3>에서 보는 바와 같다. 먼저 과정품질에 대한 제공자와 이용자간 상호지향성을 살펴보기 위해 첫 번째 요소인 일치도의 측면에서 보면, 과정품질에 대해 제공자의 인지가 이용자의 인지에 비해 긍정적으로 평가하고 있는 것으로

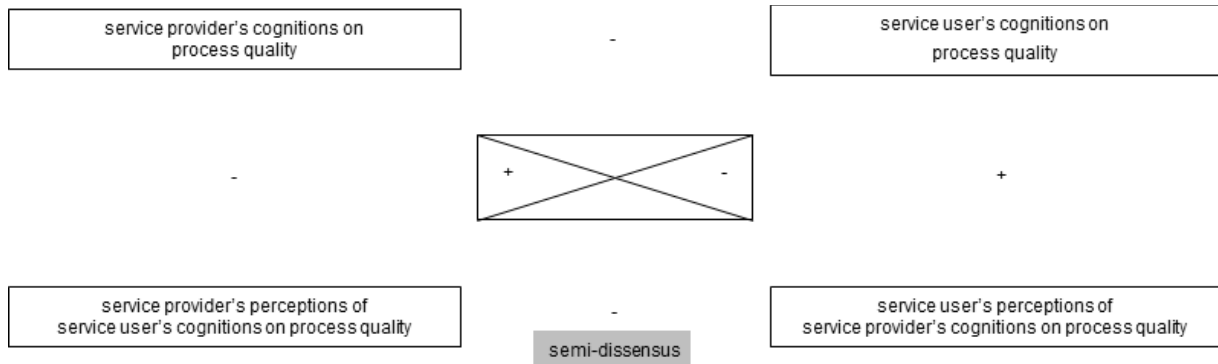
나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이( $t=2.335, p<0.01$ )가 있는 것으로 검증되었다. 따라서 이용자와 제공자는 환경품질에 대해 서로 다른 인식을 하므로, 객관적 일치도는 불일치로 나타났다. 한 차이가 있는 것으로 검증되었다. 따라서 과정품질에 대해서는 제공자와 이용자가 서로 다른 인식을 가지므로 객관적 일치도는 불일치한다고 볼 수 있다.

두 번째 요소인 조화도는 다음과 같이 두 가지 측면에서 살펴볼 수 있다. 첫째, 아동복지서비스 품질중 과정품질에 대한 아동복지서비스 제공자 자신의 인지와 그들이 평가한 이용자의 인지 차이, 둘째, 아동복지서비스 품질중 과정품질에 이용자 자신의 인지와 그들이 평가한 제공자의 인지 차이의 두 가지로 요약된다. 이에 따라 아동복지서비스 제공자의 조화도를 살펴본 결과, 제공자의 인지 값이 그들이 평가한 이용자의 인지 값보다 높게 나타났다. 이것이 의미하는 바는 제공자들은 자신들이 제공한 아동복지서비스를 사용하는 이용자들의 입장보다 아동복지서비스 과정 품질을 더 중요시 하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 제공자들은 이용자에 비해 과정 품질을 과대평가함으로써, 자신들보다 이용자들이 더 긍정적인 입장을 보일 것으로 추정하고 있음을 알 수 있다. 이용자의 조화도를 살펴본 결과, 아동복지서비스 이용자의 조화도를 살펴보면 이용자의 인지 값이 그들이 평가한 제공자의 인지 값과 일치하는 것으로 나타났다. 이것이 가지는 의미는 아동복지서비스 이용자들은 자신들이 제공받는 과정 품질에 대해 제공자들을 비교적 정확히 추정하고 있다고 판단할 수 있다.

**Table 3:** Coorientation of Process Quality

statistics	Dimension of Coorientation							
	1. Agreement		2. Accuracy				3. Congruency	
	provider	user	provider		user		provider	user
	provider cognition	user cognition	provider perception	user cognition	user perception	provider cognition	mean gap	mean gap
mean	3.5477	3.4665	3.3108	3.4665	3.6259	3.5477	0.2083	-0.0466
standard deviation	0.7931	0.7358	0.4192	0.7358	0.92795	0.7931	0.4992	0.6309
correlation coefficient	-		-		-		0.080	0.780
df	366		365		365		183	182
t-value	2.335		-0.760		-4.233		4.173	-1.000
significance probability	0.020*		0.448		0.000***		0.000***	0.319

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



**Figure 2:** Meta Agreement of Process Quality

세 번째 요소인 정확도는 어떤 특정대상에 대한 자신의 실제 인지 값과 상대방의 이러한 자신의 인지에 대한 평가 값이 어느 정도 일치하는가를 살펴보는 것으로, 커뮤니케이션의 효과라는 측면에서 상호지향성의 세 가지 요소 중 가장 핵심적인 요소로 평가되기도 한다(Park, 2001). 그러므로 정확도는 아동복지서비스 제공자와 이용자의 이상적인 아동복지서비스 품질에 대한 기준점을 찾는 데 중요한 역할을 하는 개념이라고 볼 수 있겠다. 아동복지서비스 제공자의 과정품질에 대한 정확도는 아동복지서비스 과정품질에 대한 제공자의 지각과 실제로 이용하는 이용자의 아동복지서비스 과정품질에 대한 인지가 일치하는 정도를 의미한다. 조사결과를 살펴보면, 아동복지서비스 과정품질에 대한 서비스 제공자와 이용자의 평균 인지차이에서 통계적인 유의성은 없으므로, 제공자가 이용자를 평가한 값이 이용자가 실제로 인지한 값과 차이가 없으므로 비교적 정확하게 추정하고 있다고 볼 수 있다. 아동복지서비스 이용자의 과정품질에 대한 정확도는 이용자들의 제공자에 대한 지각과 실제 제공자가 평가한 아동복지서비스 과정품질에 대한 인지가 일치하는 정도를 의미한다. 과정품질에 대한 평균 인지차이를 분석한 결과, 통계적 유의도가 있는 것으로 나타났으며, 이용자가 평가한 아동복지서비스 과정품질에 대한 지각 값이 제공자가 인지한 값보다 다소 높게 나타나 이용자들이

제공자들에 비해 과정 품질을 과대평가하고 있음을 알 수 있다. 요약하면 제공자는 이용자의 과정 품질에 대한 인지를 비교적 정확하게 추정을 하는 반면, 이용자들은 제공자들이 과정 품질에 대해 상대적으로 더 중요하게 생각하고 있는 것으로 생각하고 있음을 알 수 있다. 통계적으로 유의한 차이가 있음으로 제공자와 이용자의 인지는 불일치하고 있음을 알 수 있다. 한편, 아동복지서비스 제공자와 이용자의 과정 품질에 대한 상호지향성을 그림으로 그려보면 다음의 <Figure 2>와 같다. 아동복지서비스 과정 품질에 대한 제공자와 이용자의 상호지향성은 부분불일치의 형태를 보인다. Kim(1986)에 따르면 부분불일치는 상호간 인식이 일치하고 있지 않으나, 양자 중 한 집단만이 이러한 상황을 정확하게 인식하고 있는 경우이며, 일치도는 불일치하고, 조화도는 한쪽만 일치하는 경우가 이에 속한다. 이러한 이유는 제공자와 이용자는 서로 다르게 과정 품질을 인지하고 있으며, 조화도에서는 제공자는 이용자에 대해 과대평가하는 반면에 이용자는 제공자를 거의 정확하게 평가하고 있으며, 정확성의 경우에는 제공자는 이용자를 비교적 정확하게 추측하고 있으나 이용자는 제공자들이 과정 품질을 더 신경 쓸 것으로 과대평가를 하고 있다. 따라서 아동복지서비스의 과정 품질에 대해 제공자는 이용자들에 대해 보다 명확하고 분명하게 설득해서 이해를 시키는 것이 필요할 것으로 생각된다.

4.2.2. 아동복지서비스 품질의 결과품질에 대한 상호지향성

연구문제 2는 아동복지서비스 품질중에서 결과품질에 대한 아동복지서비스 제공자와 이를 이용하는 이용자간 상호지향성은 어떠한가를 알아보는 것이다. 보다 구체적으로, 과정품질에 대한 제공자와 이용자의 인지를 비교하는 일치도(agreement), 제공자 혹은 이용자 자신의 과정품질에 대한 인지와 상대방에 대한 서로의 인지에 대한 자신의 지각을 비교하는 조화도(congruency), 제공자의 인지와 제공자가 추측한 이용자의 인식을 비교하는 정확도(accuracy) 및 상대방의 인지에 대한 추측한 값을 상호비교하는 메타동의의 파악으로 진행하였다.

제공자나 이용자 자신의 인지 값을 비교하기 위해 모집단이 동일한 일치도 분석을 위해서는 대응표본 T-Test 검증을 실시하였고, 나머지 경우에는 서로 다른 두 집단이 응답한 각 항목간 평균차이를 보는 것으로 독립표본 T-Test 검증을 실시하였다.

분석결과는 아래의 <Table 4>에서 보는 바와 같다. 먼저 결과품질에 대한 제공자와 이용자간 상호지향성을 살펴보기 위해 첫 번째 요소인 일치도의 측면에서 보면, 결과품질에 대해 이용자의 인지가 제공자의 인지에 비해 긍정적인 평가를 하고 있는 것으로 나타났으나, 통계적으로 유의미한 차이는 없는 것 ( $t=1.895, p>0.05$ )으로 검증되었다. 즉 결과품질에 대해서는 이용자와 제공자 모두 같은 인식을 가지므로 객관적 일치도는 일치한다고 볼 수 있다.

두 번째 요소인 조화도를 살펴보면, 아동복지 서비스품질 제공자의 결과품질에 대한 인지 값이 그들이 추정한 이용자의 인지 값보다 높게 나타났다. 이것이 의미하는 바는 제공자들은

자신들이 제공한 아동복지서비스 결과품질에 대해 이용자보다 더 긍정적인 입장을 보이고 있다. 따라서 서비스 제공자들이 이용자들에 비해 결과품을 더 과대포장을 하고 있으며, 자신들이 제공하는 아동복지서비스 결과품질에 대해 이용자들이 더 긍정적인 입장을 보일 것으로 추정하고 있음을 알 수 있다. 이에 반해 이용자들은 자신들의 인지 값과 그들이 평가한 제공자의 인지 값을 비교적 정확하게 추정하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 아동복지서비스의 결과품질에 대해 자신들이 제공받는 결과품질에 대해 제공자들에 비해 상대적으로 정확히 추정하고 있다고 생각할 수 있다.

세 번째 요소인 정확도 조사결과에서 우선 제공자 측면을 살펴보면, 아동복지서비스 결과품질에 대한 서비스 제공자가 지각하는 값과 이용자의 평균 인지값에서 통계적 유의미함을 찾아볼 수 없으므로 제공자는 이용자의 인지를 비교적 정확하게 추측하고 있다고 볼 수 있다. 이에 반해 이용자들의 정확도를 살펴보면, 제공자들의 결과품질에 대한 인지 값보다 낮게 추측하고 있는 것으로 나타났다. 즉, 제공자들에 비해 이용자들은 결과품질에 대해 상대적으로 과소평가하고 있음을 알 수 있다.

요약하면 제공자는 이용자의 과정품질에 대한 인지를 비교적 정확하게 추정을 하는 반면, 이용자들은 제공자들이 과정품질에 대해 상대적으로 더 중요하게 생각하고 있는 것으로 생각하고 있음을 알 수 있다. 통계적으로 유의한 차이가 있음으로 제공자와 이용자의 인지는 불일치하고 있음을 알 수 있다.

한편, 아동복지서비스 제공자와 이용자의 결과품질에 대한 상호지향성을 그림으로 그려보면 다음의 <Figure 3>과 같다.

Table 4: Coorientation of Results Quality

statistics	Dimension of Coorientation							
	1. Agreement		2. Accuracy				3. Congruency	
	provider	user	provider		user		provider	user
	provider cognition	user cognition	provider perception	user cognition	user perception	provider cognition	mean gap	mean gap
mean	3.6886	3.5906	3.3080	3.5906	3.6259	3.6886	0.1614	0.0342
standard deviation	0.7932	0.7065	0.0309	0.7065	0.0686	0.7932	0.6493	1.2408
correlation coefficient	-		-		-		0.337	0.058
df	366		365		365		183	182
t-value	1.895		-0.427		-2.217		3.372	0.372
significance probability	0.059		0.670		0.027*		0.001**	0.710

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

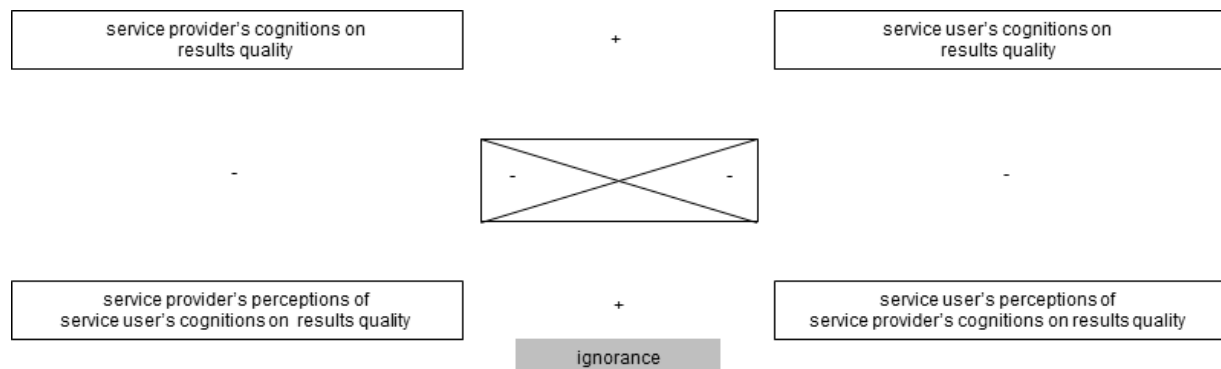


Figure 3: Meta Agreement of Results Quality

아동복지서비스 결과품질에 대한 제공자와 이용자의 상호지향성은 무지의 형태를 보인다. Kim(1986)에 따르면 실제로는 인식이 일치해 서로 어떠한 사항에 대해 동의하고 있으나, 서로 불일치하고 있다고 오해하고 있는 경우이며, 일치도는 일치하며 조화도는 불일치함으로써 정확도는 불일치, 메타동의를 일치하는 상태라고 하였다. 이러한 이유는 제공자와 이용자는 결과품질에 대해 정확하게 인지하고 있으나, 조화도에서는 제공자는 이용자에 대해 과소평가하는 반면에 이용자는 제공자를 거의 정확하게 평가하고 있다. 또한 정확성의 경우에는 제공자는 이용자를 비교적 정확하게 추측하고 있으나 이용자는 제공자들이 결과품을 더 신경쓰고 있는 것으로 과대평가를 하고 있다. 다시 말해 조화도는 서로 불일치하므로 자신들에 비해 상대집단이 보다 긍정적으로 평가할 것으로 추측해서 상호 간에 오해를 하고 있다. 따라서 이용자들은 아동복지서비스의 결과품질에 대해 제공자에게 보다 명확하고 분명하게 이야기를 해서 결과품질에 대한 상호간에 이해가 필요하다고 생각한다.

4.2.3. 아동복지서비스 품질의 물리적 환경품질에 대한 상호지향성

연구문제 3은 아동복지서비스 품질의 물리적 환경품질에 대한 아동복지서비스 제공자와 이용자간 상호지향성은 어떠한가를 살펴보는 것이었다. 이들 관계를 파악하기 위해, 과정품질에 대한 제공자와 이용자의 인지를 비교하는 일치도(agreement), 제공자 혹은 이용자 자신의 과정품질에 대한 인지와 상대방에 대한 서로의 인지에 대한 자신의 지각을 비교하는 조화도(congruency), 제공자의 인지와 제공자가 추측한 이용자의 인식을 비교하는 정확도(accuracy) 및 상대방의 인지에 대한 추측한 값을 상호비교하는 메타동의를 살펴보았다.

제공자나 이용자 자신의 인지 값을 비교하기 위해 모집단이 동일한 일치도 분석을 위해서는 대응표본 T-Test 검증을 실시하였고, 나머지 경우에는 서로 다른 두 집단이 응답한 각 항목간 평균차이를 보는 것이므로 독립표본 T-Test 검증을 실시하였다.

분석결과는 아래의 <Table 5>에서 보는 바와 같다. 우선, 물리적 환경품질에 대한 제공자와 이용자간 상호지향성을 살

펴보기 위해 첫 번째 요소인 일치도의 측면에서 보면, 물리적 환경품질에 대해 이용자의 인지가 제공자의 인지에 비해 긍정적인 평가를 하고 있는 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이( $t=-2.567, p<0.05$ )가 있는 것으로 검증되었다. 따라서 이용자와 제공자는 물리적 환경품질에 대해 서로 다른 인식을 하므로, 객관적 일치도는 불일치로 나타났다.

다음으로 물리적 환경품질과 관련한 제공자의 조화도를 살펴보면, 통계적 유의미함이 없으므로 제공자가 인지한 값과 그들이 평가한 이용자의 인지 값을 비슷하게 추정하는 것으로 나타났다. 이것이 가지는 의미는 아동복지서비스 제공자들은 자신들이 제공하는 물리적 환경품질에 대해 이용자들을 비교적 정확히 추정하고 있다고 판단할 수 있다. 이에 반해 아동복지서비스 이용자의 물리적 환경품질에 대한 조화도를 살펴본 결과, 이용자의 인지 값이 그들이 평가한 제공자의 인지 값보다 높게 나타났다. 이것이 의미하는 바는 이용자들은 자신들이 이용하는 아동복지서비스를 제공하는 제공자의 입장에서 아동복지서비스 물리적 환경품을 상대적으로 더 중요시 하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 이용자들은 제공자에 비해 물리적 환경품을 과대평가함으로써, 자신들보다 제공자들이 더 긍정적인 입장을 보일 것으로 추정하고 있음을 알 수 있다.

아동복지서비스 제공자의 물리적 환경품질에 대한 정확도는 아동복지서비스 물리적 환경품질에 대한 제공자의 지각과 실제로 이용하는 이용자의 아동복지서비스 물리적 환경품질에 대한 인지가 일치하는 정도를 의미한다. 조사결과를 살펴보면, 아동복지서비스 물리적 환경품질에 대한 서비스 제공자와 이용자의 평균 인지차이에서 통계적인 유의성은 없으므로, 제공자가 이용자를 평가한 값이 이용자가 실제로 인지한 값과 차이가 없음을 비교적 정확하게 추정하고 있다고 볼 수 있다. 아동복지서비스 이용자의 물리적 환경품질에 대한 정확도는 이용자의 제공자에 대한 지각과 실제 제공자가 평가한 아동복지서비스 물리적 환경품질에 대한 인지가 일치하는 정도를 의미한다. 물리적 환경품질에 대한 평균 인지차이를 분석한 결과, 통계적 유의도가 있는 것으로 나타났으며, 이용자가 평가한 아동복지서비스 물리적 환경품질에 대한 지각 값이 제공자가 인지한 값보다 다소 높게 나타나 이용자들이 제공자들에 비해 물리적 환경품을 과대평가하고 있음을 알 수 있다.

Table 5: Coorientation of Physical Environment Quality

statistics	Dimension of Coorientation							
	1. Agreement		2. Accuracy				3. Congruency	
	provider	user	provider		user		provider	user
	provider cognition	user cognition	provider perception	user cognition	user perception	provider cognition	mean gap	mean gap
mean	3.5651	3.7177	3.6087	3.7177	3.8273	3.5651	0.0014	-0.3074
standard deviation	0.8132	0.7329	0.4299	0.7329	0.9329	0.8132	0.7100	1.4326
correlation coefficient	-		-		-		0.010	-0.098
df	366		365		365		183	182
t-value	-2.567		1.062		-2.886		0.027	-2.903
significance probability	0.011*		0.289		0.004**		0.978	0.004**

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



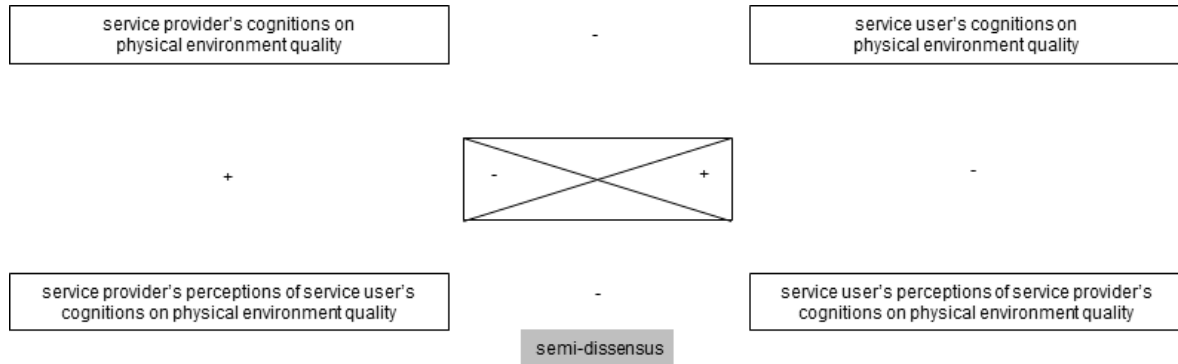


Figure 4: Meta Agreement of Physical Environment Quality

요약하면 제공자는 이용자의 물리적 환경품질에 대한 인지를 비교적 정확하게 추정을 하는 반면, 이용자는 제공자의 물리적 환경품질에 대해 상대적으로 더 중요하게 생각하고 있는 것으로 생각하고 있음을 알 수 있다. 통계적으로 유의한 차이가 있음으로 제공자와 이용자의 인지는 불일치하고 있음을 알 수 있다.

한편, 아동복지서비스 제공자와 이용자의 물리적 환경품질에 대한 상호지향성을 그림으로 그려보면 다음의 <Figure 4>와 같다. 아동복지서비스 물리적 환경품질에 대한 제공자와 이용자의 상호지향성은 부분불일치의 형태를 보인다.

이러한 이유는 제공자와 이용자는 서로 다르게 물리적 환경 품질을 인지하고 있으며, 조화도에서는 제공자는 이용자의 인지 값을 비슷하게 추정하고 있으나, 이용자는 제공자보다 과대 평가를 함으로 제공자들이 더 긍정적인 입장을 보일 것으로 평가하고 있다. 그러므로 아동복지서비스의 물리적 환경 품질을 개선하려고 한다면, 이용자는 제공자에 대한 보다 많은 이해가 필요하며, 제공자는 이용자에 대해 긍정적인 요인들에 대해 명확하고 분명하게 설득해서 이해를 시켜나가야 하겠다.

### 5. 연구결과 토론 및 시사점

본 연구에서는 서비스유통 관점에서 아동복지기관이 제공하는 아동복지서비스 품질의 각 차원별로 서비스 제공자와 이용자간에 어떠한 인식의 차이가 있으며, 커뮤니케이션과 상호지향성의 제고를 위해 실증적 조사를 통해 살펴보았다.

실증조사를 위해서는 이러한 인식의 차이를 규명하는 데 널리 차용되고 있는 상호지향성 모델을 적용하였으며, Kim and Um(2015)의 연구에서 살펴본 3차원의 서비스품질에 대한 상호지향성(coorientation)의 정도를 살펴서 양 집단이 가장 이상적으로 생각하는 아동복지서비스 품질을 도출하는데 주안점을 두었다.

연구결과, 먼저 아동복지서비스 품질 중 과정품질과 물리적 환경품질에 대한 제공자와 이용자의 상호지향성은 부분불일치의 형태로 나타났으며, 결과품질은 무지의 형태로 나타났다. 따라서 과정품질과 물리적 환경품질에 대한 상호지향성을 제고하기 위해서는 이용자는 제공자에 대한 보다 많은 이해가 필요하며, 제공자는 이용자에 대해 긍정적인 요인들에 대해 명확하고 분명하게 설득해서 이해를 시켜나가야 하겠다. 결과품

질의 상호지향성을 제고시키기 위해서는 서로 상대방이 긍정적으로 평가할 것으로 추측함으로 오해를 살 수 있다. 그러므로 이용자들은 아동복지서비스의 결과품질에 대해 제공자에게 보다 명확하고 분명하게 이야기를 해서 오해를 줄이고 결과품질에 대한 상호간에 이해가 필요하다고 생각한다.

본 연구는 아동복지기관이 제공하는 서비스품질에 대해 제공자와 사용자 양쪽의 상대방에 대한 인식과 추측에 대한 평가를 처음으로 시도했으며, 실증분석 결과를 통해 동일한 아동복지서비스품질에 대해서 과연 제공자와 이를 이용하는 사용자들이 서로 다르게 인지하고 있음을 확인하였는데 연구의 의의를 찾을 수 있다. 그러므로 본 연구에 나타난 상호지향성 결과를 참조로 실무적인 입장인 제공자는 아동복지서비스 품질의 과정품질, 결과품질 및 환경품질에 대한 무지와 부분불일치 부분을 강화시켜서 이용자와 상호지향성이 일치하도록 만들어 가는 노력이 필요하다. 그러한 상호지향적 노력하에 제공자와 이용자의 일치도가 높아질수록 아동복지서비스 품질에 대한 만족도는 더욱 더 제고될 것으로 기대한다.

### References

Barker, R. (1987). *The Social Work Dictionary*. NASW.  
 Bronn, P. S., & Bronn, C. C. (2003). A Reflective Stakeholder Approach: Coorientation as a Basis for Communication and Learning. *Journal of Communication Management*, 7(4), 291-303.  
 Chaffee, S. H., & McLeod, Jack M. (1968). Sensitization in Panel Design: A Coorientational Experiment. *Journalism and Mass Communication Quarterly*, 45(4), 661-669.  
 Chaffee, S. H., & McLeod, Jack M. (1973). Interpersonal Approaches to Communication Research. *American Behavioral Scientist*, 66(1), 33-55.  
 Churchill, G. A. (1979). A Paradigm for Developing Better Measures of Marketing Constructs. *Journal of Marketing Research*, 16, 64-73.  
 Gronroos, C. (1984). A service Quality Model and It's Marketing Implications. *European Journal of Marketing*,

- 18(4), 35-44.
- Gronroos, C. (1988). Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality. *Review of Business*, 9(Winter), 10-3.
- Hyun, Y. Y. (2009). A Study on the Human Rights Recognition and the Job Satisfaction of Social Workers in Child and Adolescent Welfare Institutions. Seoul, Korea: Thesis for Doctorate in University of Seoul.
- Jang, I. H. (1992). *Social Welfare*. Seoul: Seoul University Press.
- Kim, H. S. (1986). Coorientation and Communication. In B. Dervin and M. J. Voigt(Eds.), *In Progress in Communication Sciences VII*. 31-54. Norwood, NJ: Ablex.
- Kim, H. S., & Shim, J. H. (2017). The Effects of Service Qualities on Customer Satisfaction and Behavioral Intention in Coffee Shops. *International Journal of Industrial Distribution & Business*, 8(5), 95-109.
- Kim, J. W., & Seo, S. Y. (2009). A Study on Coorientation between Advertising Agencies and Clients on the Agency Compensation Systems. *Journal of Practical Research in Advertising and Public Relations*, 2(1), 143-168.
- Kim, J. W., & Um, K. H. (2015). Effects of Child Welfare Service Quality Delivery and Customer Satisfaction from the Service Distribution Perspective. *Journal of Distribution Science*, 13(8), 91-96.
- Kim, M. D. (2007). A Study on the Determinants of Service Quality in Welfare Institutions for the Handicapped – Focused on the Socialization of Institution. Seoul, Korea: Thesis for Doctorate in Hanyang University.
- LeCompte, M. D., & Goetz, J. P. (1982). Problems of Reliability and Validity in Ethnographic Research. *Review of Educational Research*, 52(1), 31-60.
- Lee, H. J., & Huh, M. Y. (2017). A Study on the Relationship of Benefits, Quality, and Continuity Intention in Community Services. *International Journal of Industrial Distribution & Business*, 8(4), 53-63.
- Lee, J. W., & Kwag, M. (2013). Green Growth and Sustainability: The Role of Tourism, Travel and Hospitality Service Industry in Korea. *Journal of Distribution Science*, 11(7), 15-22.
- Lee, Y. J., & La, S. A. (2011). Investigating the Superiority across Service Quality Models: Focusing on SERVQUAL, Gronroos', and Three-Dimensional Quality Models. *Services Marketing Journal*, 4(2), 91-126.
- Lee, Y. J. (2013). *Service Marketing*. 5th ed. Paju, Korea: Hak Hyun Sa.
- Lim, Y. O. (2008). A Study on the Customer Loyalty to Senior Welfare Center: Focusing on the Relationships Among Customer Satisfaction, Perceived Service Quality, and Perceived Relational Benefits. Seoul, Korea: Thesis for Doctorate in Ewha Womans University.
- Newcomb, T. M. (1953). An Approach to the Study of Communicative Acts. *Psychological Review*, 60, 393-404.
- Oh, J. S., & Chung, I. J. (2017). *Child Welfare*. 3th ed. Seoul, Korea: Hak Ji Sa.
- Oh, K. J. (2015). A Study on the Influencing Factors on the Effectiveness of Child Welfare Service Delivery System. Seoul, Korea: Thesis for Doctorate in Hansung University.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(Jan), 111-124.
- Park, J. M. (2001). Professional Standards in Korean Public Relations: A Co-orientation Approach between Korean Government and Corporate Practitioners. *Korean Journal of Journalism & Communications Studies*, 45(3), 107-148.
- Park, S. H., & Park, S. M. (2006). A Study on the Co-orientation of Internet Portal News Providers and Users. *Korean Journal of Communication & Information*, 30, 1143-174.
- Park, Y. B. (2018). The Impacts of Corporate's CSR Activities on the Co-orientation Amongst Corporate's and Local Society. Busan, Korea: Thesis for Doctorate in Dong-Eui University.
- Shin, D. J. (2013). An Analysis on the Co-orientation toward Corporate Social Responsibility between Casino Corporation and Stakeholders: A Case of the Open Casino Corporation. Seoul, Korea: Thesis for Doctorate in Hanyang University.
- Tan, A. S. (1985). *Mass Communication Theories and Research*. New York: John Wiley and Sons.