



소비자와 제공자가 지각하는 간호서비스와 측정도구에 관한 연구*

이 미 애¹⁾

서 론

연구의 필요성

현대인들이 가장 많은 관심을 갖는 것 중에 하나가 건강이다. 그리고 많은 사람이 관심을 가지고 그 중요성과 필요성에 대해서 절감하고는 있으나 손쉽게 접근하여 자신의 요구와 필요가 의학적·경제적으로 얼마나 잘 충족되고 있는지를 정확하게 평가하고 선택적으로 구매하기란 쉽지 않은 것이 건강산업이 가지는 또 하나의 특징이다. 특히 의료기관이 제공하는 서비스는 너무나 개별적이고 전문적이며 세분화되어 있으면서 복잡하게 얽혀있어 의료를 잘 모르는 일반인이 그 과정과 결과를 제대로 평가하기란 쉬운 일이 아니다. 이런 이유로 이제까지 의료서비스는 주로 의료인에 의한 전문적인 기준과 준거만을 가지고 평가되어 왔다(Lee, 2002).

그러나 건강에 대한 필요와 관심이 급증하고 있는 반면에 이에 대한 비용 역시 증가함에 따라, 이제 건강은 국민의 기본권 중 하나로 인식되면서 국가의 통제와 감시를 받게 되었다(Joo, 2001). 뿐만 아니라 최근까지 의료에 대해 무비판적이었던 소비자들도 점차 자신이 받고 있는 의료서비스의 질을 사정하기 시작하였는데 내구성이나 결함의 수와 같이 객관적으로 측정될 수 있는 제품의 질과는 달리 서비스에서 질이란 무형성, 이질성, 비분리성, 소멸성이라는 특성들 때문에 매우 추상적이고 주관적인 것으로 기관 및 조직의 효율과 생산성을 결정하는 전략적 요소이자 사용자의 가치판단에 매개역할

을 하고 그들의 구매의도에 많은 영향을 미치는 중요한 것으로 밝혀지고 있다(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, 1994; Yoon & Suh, 1998).

이렇게 주관적이고 추상적인 질을 어떻게 구체적이고 객관적으로 측정해내느냐? 하는 것이 현대산업의 관건이 되면서, 이 문제를 해결하기 위한 방법 중에 하나로 소비자 지각을 측정하는 방법이 대두되었다. 최근 연구들은 서비스가 제공되기 전에 가지고 있던 기대와 서비스를 제공받은 후 갖게 되는 느낌(성파)간의 지각차이를 비교하는 것으로 서비스 질을 개념화하고 있다(de Carvalho & Leite, 1999; Lijander & Strandvik, 1994). 이와 같은 비교는 소위 기대불일치 파라다임으로, 이것은 소비자의 전반적인 만족을 다룬 문헌과 서비스 질을 다룬 문헌, 모두에서 매우 광범위하게 나타나고 있다. 특히 Parasuraman, Zeithaml 그리고 Berry(이하 PZB로 칭함)(1988)가 소비자가 지각하는 서비스 질을 측정하기 위해 5가지 차원의 22항목으로 구성된 SERVQUAL이라는 척도를 제시한 후부터, 이 분야에 대한 연구는 가히 폭발적으로 증가하고 응용분야도 계속 확대되고 있다. 의료분야에서도 SERVQUAL 척도를 적용시킨 연구들이 지속적으로 연구되어 발표되고 있다(Joo, 2001; Lee, 1999, 2001, 2002; Lim & Kim, 2000; Lumby & Egland, 2000; Puay & Nelson, 2000; Youssef, Nel & Bovaird, 1996)

그러나 SERVQUAL 도구는 그 광범위한 활용과 인기에도 불구하고 몇 가지 개념과 측정 상의 문제를 갖고 있다. 첫 번째 문제는 소비자가 지각하는 질을 서비스의 실제 실행(성파,

주요어 : 병원 간호서비스, 의료서비스 질·사정·평가

* 본 연구는 2003학년도 동국대학교 논문계재연구비 지원으로 이루어졌음

1) 동국대학교 의과대학 간호학과

투고일: 2003년 2월 5일 심사완료일: 2003년 10월 4일

performance)과 기대(expectation)간의 차이로 측정하는데 따르는 문제점으로 이렇게 조작화된 측정은 심각한 계량 심리학적인 문제를 야기시키므로 다른 대안적 방법으로 실행적도만 사용할 것(SERVPERF)이 주장되고 있다(Babakus & Boller, 1992; Cronin & Taylor, 1992; Cronin, 1994). 두 번째 문제는 서비스 질을 만족과 같은 것으로 보는 개념상의 문제로, 이로 인해 도구를 실제로 적용시킨 연구들은 각기 다른 신뢰도와 타당도를 보고하고 있다(Joo, 2001; Lee, 1998; Lee, 2000; Lumby & Eglund, 2000). 특히 도구의 구성요인이 전반적인 만족에 대해 가지는 낮은 설명력은 문제로 지적되고 있다(Yoon & Suh, 1998). 세 번째 문제는 SERVQUAL 도구 사용시, 서비스에 대한 기대, 중요, 성과를 서비스 제공 후에 한꺼번에 측정하는 방법상의 문제로, 사후에 한꺼번에 측정하는 방법이 사전에 가졌던 기대나 사후에 느끼게 되는 성과를 연구대상자가 혼동하지 않고 구별할 수 있겠는가? 하는 문제이다. 그리고 네 번째 문제는 연구대상자들이 지각한 질이 소비자 행동이론에 의한 것처럼 그들의 재이용 의도에 정말로 영향을 미치는가? 하는 점이다.

이와 동시에 소비자인 일반인이 간호서비스에 대해 기대하고 평가하는 것이 제공자이자 의료전문인인 간호사가 간호서비스에 대해 갖고 있는 생각이나 신념, 평가기준들과는 다를 수 있다는 것이 인식되기 시작하면서 실시된 연구에 의해서 간호전문인이 평가하는 간호서비스와 환자가 평가하는 간호서비스가 각기 따로 따로 발전해 왔다는 사실이 밝혀졌다(Bond & Thomas, 1991; Greeneich, 1993; Harrison, 1995; Lee, 2000, 2002; Peter, 1995). 물론 의료분야에서 소비자가 서비스의 전문성에 대해 제대로 평가할 수 있겠는가 하는 부분에 대해서는 많이 우려하는 시각이 존재하지만(Lin, 1996), 소비자와 제공자간의 지각차이는 반드시 극복되어야 한다. 왜냐하면 시장 내에서 결국 선택은 소비자가 하기 때문에 소비자의 기준과 평가를 모르고 제공자만의 기준과 신념만을 가지고 평가한다는 것은 공허한 것이기 때문이다.

이에 본 연구는 소비자와 제공자별로 PZB의 SERVQUAL 도구에 근거하여 수정·보완한 간호서비스 측정도구를 사용하여 간호서비스의 기대, 중요, 성과(실행)를 확인하고 PZB가 제안한대로 이들을 사후에 한꺼번에 측정하는 방법의 타당성 여부를 확인하고자 한다. 그리고 확인된 간호서비스와 전반적인 만족간의 관계를 규명하고 이들이 소비자 행동이론에 따라 그들의 재이용 의도에 영향을 미치는지의 여부도 확인하고자 한다. 또한 이번 연구에 사용된 간호서비스 질 측정도구의 신뢰도와 타당도를 확인하고 SERVQUAL 개념대로 구한 간호서비스 질과 전반적인 만족간의 관계를 확인하여 이 도구의 유용성을 확인하고자 한다. 이때 SERVQUAL과 함께 실무에서 SERVQUAL 대신 대안적으로 많이 사용되고 있는

SERVPERF 척도도 함께 분석하고자 한다.

이는 간호사가 의료서비스 교환과정에서 소비자 평가에 영향을 미치고 그들의 행동을 조정하는 사람이라는 것이 밝혀진 이후(Atkins, Marshall & Javalgi, 1996), 간호서비스 질이 의료소비자들의 신뢰를 얻을 수 있는 중요한 요체인 동시에 의료 생산성을 결정짓는 중요한 변수라는 것을 인식하고 간호서비스 질을 정확하고 간편하게 측정하는 도구를 개발하려는 연구 중 하나이다. 또한 간호서비스 질을 평가할 때, 소비자와 제공자가 각기 다른 기준과 준거를 가지고 평가해 왔다는 사실이 밝혀지면서, 두 집단 간의 지각차이를 확인하고자 시도하는 연구이기도 하다. 이 연구결과는 간호와 의료서비스 질을 향상시키고 궁극적으로는 소비자가 원하는 의료 및 간호서비스를 제공하게 함으로써 의료기관의 생산성과 경쟁력을 향상시키는데 기초자료를 제공할 것이다.

연구의 목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 소비자와 제공자가 지각하는 간호서비스를 확인한다
 - 간호서비스에 대한 기대, 중요, 성과를 확인한다
 - 간호서비스에 대한 기대, 중요, 성과집단간의 지각차이를 확인한다
- 간호서비스와 전반적인 만족, 병원 재이용 의도간의 관계를 확인한다
 - 소비자가 지각하는 간호서비스와 전반적인 만족, 병원 재이용 의도간의 관계를 확인한다
 - 제공자가 지각하는 간호서비스와 전반적인 만족, 병원 재이용 의도간의 관계를 확인한다
- 소비자와 제공자가 지각하는 간호서비스 질 측정도구(SERVQUAL vs SERVPERF)에 대해 분석한다
 - 간호서비스 질 측정도구의 신뢰도를 확인한다
 - 간호서비스 질 측정도구의 타당도를 확인한다
 - 간호서비스 질 측정도구간의 유용성을 비교한다

용어의 정의

● 간호서비스

이론적 정의 : 간호서비스란 모든 개인, 가정, 지역사회를 대상으로 건강의 회복, 질병의 예방, 건강의 유지와 증진에 필요한 지식, 기력, 의지와 자원을 갖추도록 도와주는 활동을 말한다(Korea Nurses Association, 1983).

조작적 정의 : 본 연구에서는 간호사에 의해 제공되어지는 일체의 모든 간호활동을 간호서비스로 간주하고 Parasuraman 등(1988)에 의해 개발된 SERVQUAL 모델을 근거로 하여

Lee(1999)가 수정·보완한 도구를 사용하여 간호서비스를 5가지 요인, 20가지 속성으로 측정한다.

● 간호서비스 질

이론적 정의 : 서비스 질이란 서비스가 제공되는 과정 전체의 탁월성과 우수성에 대한 소비자의 판단으로(Nitecki, 1996), 제품에 대해 전체적으로 판단하는 평가형태의 한 가지 종류이다(Olshavsky, 1986). 그러므로 간호서비스 질이란 간호사에 의해서 제공되는 간호서비스 과정 전체의 탁월성과 우수성에 대한 소비자의 판단이다.

조작적 정의 : 본 연구에서는 간호사에 의해 제공되어지는 일체의 모든 간호활동을 간호서비스로 간주하고 Lee(1999)가 사용한 도구를 사용하여 간호서비스에 대한 기대, 중요, 성과의 값을 확인한 뒤, SERVQUAL 도구에서는 (성과-기대)의 값을 계산하여 이를 간호서비스 질로 간주하고 SERVPERF 도구에서는 측정된 성과의 값을 그대로 간호서비스 질로 간주한다.

● 전반적인 만족

이론적 정의 : 만족이란 소비자가 어떤 제품을 소비하기 전에 미리 가지고 있던 기대와 제품을 소비한 후 느끼는 결과에 대한 느낌(성과)을 비교했을 때 갖게 되는 것으로, 질을 평가하는 결정적인 요인이다(Kotler, 1997).

조작적 정의 : 본 연구에서는 간호사에 의해 제공되는 일체의 모든 간호활동을 간호서비스로 간주하고, 간호서비스를 제공받은 후 소비자가 느끼는 만족의 정도를 직접 질문하여 이를 7점 척도로 측정한 값으로, 측정된 점수가 높을수록 서비스에 대한 전반적인 만족이 높은 것을 의미한다

● 재이용 의도

이론적 정의 : 재이용 의도는 소비자가 당 기관이나 제품에 대한 만족이 높을 경우 일반적으로 높아지는 것으로, 이 의도는 소비자가 타인에게 당 기관이나 제품을 추천, 권장할 의도와 가능성을 확인하는데 매우 유용한 지표이다(Kotler, 1997).

조작적 정의 : 본 연구에서는 소비자에게 의료기관을 이용한 후 당 의료기관을 재이용할 의향에 대해 직접 질문하여 이를 7점 척도로 측정한 값으로, 측정된 점수가 높을수록 병원 재이용 의도가 높은 것을 의미한다.

연구 방법

연구설계

본 연구는 소비자와 제공자가 지각하는 간호서비스 값을

확인하여 간호서비스 질과 전반적인 만족, 병원 재이용 의도의 관계를 파악하고 간호서비스를 측정하는 도구의 신뢰성과 타당성, 유용성을 파악하는 횡단적 조사연구이다.

연구대상

본 연구는 B 시에 소재하는 일 대학 부속 종합병원과 K시와 P시에 소재하는 일 대학 의료원 산하의 종합병원 2곳에 입원한 환자와 그곳에 근무하는 간호사를 대상으로 다음의 조건을 만족시키는 자를 임의표집하여 선정하였다.

● 간호서비스 소비자

① 연구 당시 연구대상 병원에 입원하고 있는 자, ② 그 병원 간호서비스를 직접 받고 있는 자, ③ 국문을 이해하며 독립된 판단능력이 있다고 생각되어지는 18세 이상인 자, ④ 심리·정서적으로 문제가 없다고 판단되어지는 자, ⑤ 본 연구의 취지를 이해하고 참여하기로 동의한 자를 대상으로 각 병원 당 100명씩 총 300명을 대상으로 하였다.

● 간호서비스 제공자

① 연구 당시 연구대상 병원에 근무하고 있는 자, ② 그 병원에서 간호서비스를 직접 제공하고 있는 자, ③ 본 연구의 취지를 이해하고 참여하기로 동의한 자를 각 병원 당 70명씩 총 210명을 대상으로 하였다.

자료수집기간 및 방법

자료수집은 2001년 2월 1일부터 3월 2일까지 연구병원의 간호부를 방문하여 연구목적과 취지를 설명하여 허락을 받았고, 그 후 입원환자와 간호사를 대상으로 설문지를 배포하고 연구 대상자가 직접 작성하도록 한 뒤 회수하였다.

연구도구

본 연구에서 사용한 간호서비스 질 측정도구는 Parasuraman 등(1988)이 개발한 SERVQUAL 도구를 기반으로 하여 Lee(1999)가 수정·보완하여 개발한 도구를 사용하였다. 도구는 간호서비스 질을 측정하는 총 20개의 문항으로 이루어졌으며, 각 문항은 간호서비스에 대해 묻고 '매우 그렇다'는 5점, '매우 그렇지 않다'는 1점으로 표시하는 5점 척도로 측정하였다.

간호서비스에 대한 전반적인 만족은 '간호서비스에 대해 전반적으로 만족하느냐'를 직접 질문하여 '매우 만족한다'는 강한 긍정에는 7점, '전혀 만족하지 않는다' 강한 부정에는 1점

으로 체크하게 하는 7점 척도로 측정하였으며, 기관에 대한 재이용 의도는 '당 의료기관을 다시 이용하겠느냐'고 직접 질문하여 '다시 이용하겠다'는 강한 긍정에는 7점, '다시 이용하지 않겠다'는 강한 부정에는 1점으로 체크하는 7점 척도로 측정하였다.

그밖에 소비자와 제공자의 인구학적 특성을 파악하기 위한 질문을 하였다.

자료분석방법

자료는 소비자는 300부 중 259부(86%), 제공자는 210부 중 196부(93%)가 회수되었고, 회수된 자료 중 불완전하거나 부적절하다고 판단되는 자료를 제외하고 소비자는 253부, 제공자는 192부만을 가지고 SPSS/PC ver 10.0 프로그램을 사용하여 다음과 같이 최종분석 하였다.

- 연구 대상자의 인구학적 특성, 간호서비스, 전반적인 만족, 재이용 의도는 descriptive analysis를 실시하였다.
- 간호서비스에 대한 기대, 중요, 성과간의 집단차이는 ANOVA로 분석하고 Scheffe-test로 사후검정 하였다.
- 간호서비스 속성과 전반적인 만족, 병원 재이용 의도와와의 관계는 Pearson Correlation Coefficient 값을 구하였다.

- 도구의 신뢰도는 Cronbach's α 값을 구하고 도구 구성요인과 전반적인 만족간의 관계는 regression analysis를 실시하였다.

연구 결과

연구대상자의 인구학적 특성

- 연구대상자의 인구학적 특성

연구대상자인 간호서비스의 소비자와 제공자의 인구학적 특성은 <Table 1>과 같다.

간호서비스 소비자들은 각 병원별로 고르게 분포하였고 대부분이 남성(60.9%)으로 고등학교 졸업(45.8%)과 대학교 졸업(33.6%) 학력이 가장 많았으며 연령은 26세~35세(28.1%), 36세~45세(23.3%) 사이의 월 평균 100만원 이하(41.1%)의 소득인 자들이 가장 많았다.

간호서비스 제공자들 역시 각 병원별로 고르게 분포하였고 대부분이 임상경력 6년 이하(58.3%), 30세 이하(71.8%)인 일반간호사(82.3%)들로 3년제 간호교육기관 출신자(87.5%)가 많았다.

<Table 1> The demographic characteristics of subjects

Consumers(n = 253)				Providers(n = 192)			
Characteristics	Item	n	%	Characteristics	Item	n	%
Age	18-25 years	48	19.0	Age	<= 25 years	50	26.0
	26-35 years	71	28.1		26-30 years	88	45.8
	36-45 years	59	23.3		31-35 years	32	16.7
	46-55 years	39	15.4		36-40 years	11	5.7
	56-65 years	18	7.1		> 40 years	4	2.1
	> 65 years	3	1.2		no answer	7	3.7
	no answer	15	5.9				
Educational level	<= middle school	35	13.8	Educational level	diploma degree(3 years)	168	87.5
	<= high school	116	45.8		bachelor's degree(4 years)	15	7.8
	<= university	85	33.6		>= master's degree	4	2.1
	>= master's degree	6	4.3		no answer	5	2.6
	no answer	11	13.6				
Gender	male	154	60.9	Position	staff nurse	158	82.3
	female	93	36.8		charge nurse	18	9.4
	no answer	6	2.3		head nurse	11	5.7
					no answer	5	2.6
Income (won/month)	<= 1,000,000	104	41.1	Period of work (clinical experience)	1 - 3 years	55	28.6
	1,010,000 - 2,000,000	84	33.2		4 - 6 years	57	29.7
	2,010,000 - 3,000,000	38	15.0		7 - 9 years	34	17.7
	>= 3,010,000	27	10.7		10 - 12 years	20	10.4
					13 years	19	9.9
					no answer	7	3.7
Hospital	D hospital(K city)	85	33.6	Hospital	D hospital(K city)	66	34
	D hospital(P city)	83	32.8		D hospital(P city)	69	36
	C hospital(B city)	85	33.6		C hospital(B city)	57	30

연구대상자가 지각하는 간호서비스

- 소비자가 지각하는 간호서비스 기대, 중요, 성과
- 소비자가 지각하는 간호서비스 기대, 중요, 성과의 평균값과 순위는 <Table 2>와 같다.

소비자가 지각하는 간호서비스의 평균값은 기대가 3.46, 중요가 3.72, 성과가 3.30으로 나왔다.

- 제공자가 지각하는 간호서비스 기대, 중요, 성과
- 제공자가 지각하는 간호서비스 기대, 중요, 성과의 평균값과 순위는 <Table 3>과 같다.

<Table 2> The nursing service perceived values and ranks by consumers

(n=253)

Nursing service attributes	Expectation			Important			Performance		
	Mean	SD	rank	Mean	SD	rank	Mean	SD	rank
up-to-date equipment/facilities	3.10	± .94	20	3.66	±1.23	15	2.92	±1.09	20
working environment arrangement/order	3.60	± .99	4	3.72	±1.21	10	3.36	±1.16	7
nurses' clean and attractive appearance	3.57	±1.00	5	3.46	±1.17	20	3.33	±1.16	9
dependable nurses' promise	3.57	±1.07	5	3.76	±1.26	7	3.33	±1.22	9
nurses' sincere attitude	3.65	±1.11	2	3.92	±1.25	1	3.46	±1.23	2
without any mistake in nursing service	3.11	±1.02	19	3.54	±1.17	19	3.16	±1.20	18
provide explanation/materials on health	3.19	±1.14	18	3.63	±1.28	17	3.01	±1.30	19
response to the patient's needs promptly	3.43	±1.13	13	3.80	±1.25	5	3.37	±1.22	6
nurses' attitude that's willing to help	3.68	±1.09	1	3.76	±1.23	7	3.48	±1.23	1
always answer even if nurses are too busy	3.42	±1.13	16	3.72	±1.22	10	3.27	±1.21	16
credible nursing service	3.51	±1.05	8	3.82	±1.22	2	3.42	±1.21	4
patients feel safe in relationship with nurses	3.51	±1.09	8	3.81	±1.24	4	3.32	±1.23	11
nurses' kindness & good etiquette	3.65	±1.08	2	3.80	±1.21	5	3.44	±1.25	3
nurses' sufficient medical knowledge	3.46	±1.03	12	3.66	±1.20	15	3.19	±1.13	17
pay attention personally	3.55	±1.07	7	3.74	±1.22	9	3.35	±1.20	8
coordinate nursing service flexibly	3.49	±1.02	11	3.62	±1.18	18	3.30	±1.18	13
provide nursing service heartily	3.43	±1.02	13	3.82	±1.20	2	3.32	±1.17	11
understand the patient's needs accurately	3.34	±1.01	17	3.71	±1.23	12	3.30	±1.19	13
listen whatever patient says attentively	3.43	±1.04	13	3.71	±1.22	12	3.30	±1.22	13
treat with equality	3.51	±1.02	8	3.69	±1.27	14	3.38	±1.24	5
total	3.46	±1.05		3.72	±1.22		3.30	±1.20	

<Table 3> The nursing service perceived values and ranks by providers

(n=192)

Nursing service attributes	Expectation			Important			Performance		
	Mean	SD	rank	Mean	SD	rank	Mean	SD	rank
up-to-date equipment/facilities	3.09	± .89	20	3.71	±1.05	19	2.92	± .74	20
working environment arrangement/order	3.42	± .87	19	3.86	± .99	18	3.20	± .76	19
nurses' clean and attractive appearance	3.65	± .89	11	3.71	± .82	19	3.42	± .70	15
dependable nurses' promise	3.72	± .87	4	4.02	± .91	10	3.39	± .75	18
nurses' sincere attitude	3.79	± .86	1	4.11	± .91	2	3.49	± .74	9
without any mistake in nursing service	3.45	± .84	18	3.92	± .99	17	3.45	± .70	14
provide explanation/materials on health	3.55	± .89	17	4.05	± .89	6	3.40	± .82	17
response to the patient's needs promptly	3.73	± .86	3	4.11	± .87	2	3.47	± .79	11
nurses' attitude that's willing to help	3.74	± .90	2	4.06	± .87	4	3.51	± .82	6
always answer even if nurses are too busy	3.58	± .89	5	3.99	± .93	14	3.41	± .80	16
credible nursing service	3.68	± .81	5	4.16	± .90	1	3.52	± .77	5
patients feel safe in relationship with nurses	3.66	± .82	9	4.06	± .94	4	3.58	± .72	1
nurses' kindness & good etiquette	3.66	± .82	9	3.99	± .87	14	3.55	± .74	3
nurses' sufficient medical knowledge	3.60	± .75	15	4.04	± .91	8	3.47	± .68	11
pay attention personally	3.68	± .86	5	4.01	± .89	12	3.55	± .77	3
coordinate nursing service flexibly	3.61	± .79	14	3.96	± .80	16	3.50	± .77	8
provide nursing service heartily	3.58	± .88	16	4.01	± .90	10	3.49	± .81	9
understand the patient's needs accurately	3.62	± .82	13	4.02	± .90	6	3.47	± .77	11
listen whatever patient says attentively	3.67	± .90	8	4.05	± .92	8	3.51	± .77	6
treat with equality	3.64	± .91	12	4.04	± .89	6	3.56	± .82	2
total	3.61	± .86		3.99	± .91		3.44	± .76	

제공자가 지각한 간호서비스의 평균값은 기대가 3.61, 중요가 3.99, 성과가 3.44로 나왔다.

- 간호서비스의 기대, 중요, 성과에 대한 두 집단 간의 지각 차이

간호서비스에 대한 기대, 중요, 성과에 대한 두 집단 간의 지각 차이를 분석한 결과는 <Table 4>와 같다.

서비스에 대한 기대, 중요, 성과간의 집단차이를 분석한 결과, 연구대상자 모두는 세 집단 간의 개념차이를 분명하게 인식하고 있었으며 소비자와 제공자, 모두가 간호서비스 각 속성이 매우 중요하다고 인식하나 기대는 그보다 낮게 하고 실제 서비스는 그보다 더 낮게 제공되는 것으로 지각하는 것으로 나타났다.

간호서비스와 전반적인 만족, 병원 재이용 의도간의 관계

- 소비자가 지각하는 간호서비스와 전반적인 만족 병원 재이용 의도간의 관계

소비자가 지각하는 간호서비스와 전반적인 만족, 병원 재이용 의도간의 관계는 <Table 5>와 같다.

소비자는 간호서비스 속성 20가지 모두가 기대, 중요, 성과에 있어 전반적인 만족과 깊은 관련이 있다고 지각하나, 병원 재이용 의도와는 크게 관련이 있지 않게 지각하는 것으로 나타났다.

즉, 20가지의 간호서비스 속성 중에서 기대는 5가지, 중요는 2가지 그리고 성과는 12가지 속성만이 병원 재이용 의도와 관련이 있는 것으로 지각하였다.

<Table 4> The difference of the two groups on the expectation, importance and performance of the perceived nursing service (scheffe<.05)

Nursing services' group	consumers(n=253)					providers(n=192)				
	Mean	SD	F	p	Scheffe	Mean	SD	F	p	Scheffe
Expectation	3.46	±1.05				3.61	±.86			
Importance	3.72	±1.22	45.532	.000	I>E>P	3.99	±.91	81.258	.000	I>E>P
Performance	3.30	±1.20				3.44	±.76			

E : Expectation, I : Importance, P : Performance,

<Table 5> The perceived relationship by consumers among nursing service, general satisfaction and hospital revisiting intent (n=253)

Nursing service attributes	general satisfaction						hospital revisiting intent					
	Exp		Imp		Per		Exp		Imp		Per	
	P. C.	r	P. C.	r	P. C.	r	P. C.	r	P. C.	r	P. C.	r
up-to-date equipment/facilities	.221**	17	.173**	20	.263**	19	.027	17	.062	16	.055	20
working environment arrangement/order	.276**	12	.199**	17	.295**	15	.080	11	.093	8	.109	17
nurses' clean and attractive appearance	.249**	13	.263**	5	.266**	18	.075	13	.122	3	.155*	7
dependable nurses' promise	.277**	10	.256**	7	.358**	2	.150*	2	.185**	1	.117	15
nurses' sincere attitude	.335**	2	.211**	14	.328**	9	.197**	1	.116	5	.178**	1
without any mistake in nursing service	.214**	18	.190**	19	.253**	20	.006	19	.087	11	.159*	6
provide explanation/materials on health	.236**	16	.191**	18	.302**	14	.036	16	.055	18	.121	14
response to the patient's needs promptly	.243**	14	.200**	16	.287**	16	.082	9	.071	14	.124*	12
nurses' attitude that's willing to help	.325**	4	.235**	12	.331**	8	.057	15	.091	9	.095	18
always answer even if nurses are too busy	.316**	5	.243**	10	.334**	7	.092	8	.077	13	.122	13
credible nursing service	.326**	3	.244**	9	.335**	6	.063	14	.083	12	.117	15
patients feel safe in relationship with nurses	.302**	6	.257**	6	.323**	10	.138*	3	.090	10	.165**	4
nurses' kindness & good etiquette	.291**	7	.287**	2	.359**	1	.026	18	.099	6	.168**	3
nurses' sufficient medical knowledge	.347**	1	.208**	15	.274**	17	.003	20	.122	3	.137*	9
pay attention personally	.286**	8	.286**	3	.316**	11	.081	10	.059	17	.133*	11
coordinate nursing service flexibly	.237**	15	.277**	4	.349**	4	.132*	4	.127*	2	.136*	10
provide nursing service heartily	.277**	10	.299**	1	.346**	5	.077	12	.069	15	.173**	2
understand the patient's needs accurately	.279**	9	.256**	7	.313**	12	.125*	5	.098	7	.161*	5
listen whatever patient says attentively	.191**	20	.230**	13	.303**	13	.096	7	.050	19	.146*	8
treat with equality	.196**	19	.238**	11	.358**	2	.101	6	.047	20	.073	19

Exp : Expectation, Imp : Importance, Per : Performance,
P. C. : Pearson Correlation, r : rank, * : p < .05, ** : p < .01

- 제공자가 지각하는 간호서비스와 전반적인 만족, 병원 재이용 의도간의 관계

제공자가 지각하는 간호서비스와 전반적인 만족, 병원 재이용 의도간의 관계는 <Table 6>과 같다.

간호서비스와 전반적인 만족과의 관계에 있어서 제공자는 기대 19가지, 중요 12가지 그리고 성과는 20가지 속성 모두가 관련이 있다고 지각하였으나 병원 재이용 의도와와의 관계에 있어서는 기대 2가지, 중요 1가지 그리고 성과는 3가지 속성만이 병원 재이용 의도와 관련이 있다고 지각하여 이들간의

상관관계가 매우 낮음을 보여주었다.

서비스 질 측정도구에 대한 검사

- 간호 서비스 질 측정도구의 신뢰도에 대한 검사
- 소비자와 제공자가 지각하는 도구에 대해 신뢰도 검사결과 는 <Table 7>과 같다.

도구의 신뢰도 검사는 기대, 중요, 성과 중에서 실제로 실행한 것에 대한 지각을 의미하는 성과만을 가지고 분석하였

<Table 6> The perceived relationship by providers among nursing service and general satisfaction and hospital revisiting intent (n=192)

Nursing service attributes	general satisfaction						hospital revisiting intent					
	Exp		Imp		Per		Exp		Imp		Per	
	P. C.	r	P. C.	r	P. C.	r	P. C.	r	P. C.	r	P. C.	r
up-to-date equipment/facilities	.124	20	.101	19	.158*	20	.053	17	.003	20	.017	19
working environment arrangement/order	.176*	16	.155*	9	.375**	5	.136	4	.079	4	.092	12
nurses' clean and attractive appearance	.272**	7	.135	16	.293**	16	.086	12	.074	6	.031	18
dependable nurses' promise	.220**	13	.147*	11	.389**	2	.015	19	.033	14	.044	15
nurses' sincere attitude	.274**	6	.185*	5	.384**	3	.003	20	.021	17	.011	20
without any mistake in nursing service	.168*	18	.134	17	.323**	11	.022	18	.042	10	.087	13
provide explanation/materials on health	.249**	11	.137	15	.349**	9	.093	10	.136	3	.032	17
response to the patient's needs promptly	.151*	19	.143*	12	.218**	19	.099	9	.015	19	.176*	2
nurses' attitude that's willing to help	.175*	17	.156*	10	.227**	18	.120	6	.029	16	.113	8
always answer even if nurses are too busy	.178*	15	.190**	4	.256**	8	.089	11	.038	12	.106	10
credible nursing service	.271**	8	.106	18	.379**	4	.085	13	.032	15	.132	4
patients feel safe in relationship with nurses	.259**	9	.098	20	.359**	6	.142	3	.053	8	.185*	1
nurses' kindness & good etiquette	.295**	3	.195**	3	.316**	13	.115	7	.049	9	.097	10
nurses' sufficient medical knowledge	.318**	2	.175*	8	.311**	14	.075	14	.016	18	.057	14
pay attention personally	.219**	14	.237**	1	.323**	11	.168*	2	.138	2	.121	7
coordinate nursing service flexibly	.240**	12	.201**	2	.273**	17	.127	5	.075	5	.129	5
provide nursing service heartily	.284**	4	.182*	7	.410**	1	.057	16	.041	11	.144*	3
understand the patient's needs accurately	.251**	10	.138	14	.357**	7	.185*	1	.035	13	.111	9
listen whatever patient says attentively	.339**	1	.184*	6	.295**	15	.115	7	.147*	1	.129	5
treat with equality	.283**	5	.139	13	.332**	10	.075	14	.070	7	.041	16

Exp : Expectation, Imp : Important, Per : Performance
P. C. : Pearson Correlation, r : rank, * : p < .05, ** : p < .01

<Table 7> The comparative analysis of the tools' reliability test(Consumers vs Providers)

Nursing service		Consumers(n=253)			Providers(n=192)		
factors	attributes	Corrected Item - Total Correlation	Alpha if Item Deleted	Alpha (α)	Correlated Item - Total Correlation	Alpha if Item Deleted	Alpha (α)
tangibility	up-to-date equipment/facilities	.6797	.9838	.8684	.3078	.9611	.7199
	working environment arrangement/order	.7951	.9830		.5780	.9678	
	nurses' clean and attractive appearance	.8321	.9827		.7296	.9558	
reliability	dependable nurses' promise	.8832	.9822	.9043	.7832	.9551	.8325
	nurses' sincere attitude	.8935	.9821		.8023	.9548	
	without any mistake in nursing service	.7892	.9830		.6195	.9572	
	provide explanation/materials on health	.7427	.9835		.6740	.9566	
responsiveness	response to the patient's needs promptly	.8583	.9824	.9361	.7040	.9561	.8479
	nurses' attitude that's willing to help	.8988	.9821		.7262	.9558	
	always answer even if nurses are too busy	.8795	.9823		.7325	.9557	

<Table 7> The comparative analysis of the tools' reliability test(Consumers vs Providers)(continued)

Nursing service		Consumers(n = 253)			Providers(n = 192)		
factors	attributes	Corrected Item - Total Correlation	Alpha if Item Deleted	Alpha (α)	Correlated Item - Total Correlation	Alpha if Item Deleted	Alpha (α)
assurance	credible nursing service	.9035	.9821	.9376	.8069	.9547	.8756
	patients feel safe in relationship with nurses	.9028	.9821		.7594	.9554	
	nurses' kindness & good etiquette	.8972	.9821		.7685	.9553	
	nurses' sufficient medical knowledge	.8439	.9826		.7181	.9560	
empathy	pay attention personally	.8934	.9821	.9647	.7698	.9552	.9181
	coordinate nursing service flexibly	.9002	.9821		.7553	.9554	
	provide nursing service heartily	.8947	.9821		.8041	.9547	
	understand the patient's needs accurately	.8951	.9821		.8044	.9548	
	listen whatever patient says attentively	.8927	.9821		.7647	.9553	
	treat with equality	.8568	.9825		.6967	.9562	
total				.9833			.9581

다. 분석결과 도구의 전체 신뢰도는 소비자가 .9833, 제공자가 .9681로 매우 높게 나타났으며 각 요인에 대한 분석에서도 소비자는 유형성 .8684, 신뢰성 .9043, 반응성 .9361, 보장성 .9376, 공감성 .9647로 나타났고 제공자는 유형성 .7199, 신뢰성 .8325, 반응성 .8479, 보장성 .8756, 공감성 .9181로 도구를 구성하는 5가지 요인 모두에서 높게 나타났다.

● 간호서비스 질 측정도구의 타당도에 대한 검사

도구의 구성타당도인 구성요인이 전반적 만족에 대해 가지는 관계를 확인하기 위해 실시한 회귀분석 결과는 <Table 8>과 같다.

회귀분석을 실시하기 전에 실시한 Durbin-Watson 검사에서 소비자는 1.962, 제공자는 1.914가 나와 두 집단 모두에서 자기상관의 위험은 거의 없는 것으로 나타났다. 그래서 실시한 회귀분석에서 소비자는 도구의 구성요인 5가지가 전반적인 만족을 26%, 제공자는 도구의 구성요인 5가지가 전반적인 만족을 25.5% 통계적으로 유의하게 설명하는 것으로 나타났다.

● 서비스 질 측정도구간의 유용성 비교

(SEVQUAL vs SERVPERF)

서비스 질 측정도구간의 유용성에 대해 비교·분석한 결과는 <Table 9>와 같다.

<Table 8> Comparative analysis of the tool's construct validity test(Consumers vs Providers)

nursing service factors	Consumers(n=253)				Providers(n=192)			
	Unstandardized Coefficients β	Standardized Coefficients β	t	p	Unstandardized Coefficients β	Standardized Coefficients β	t	p
Tangibility	.339	.156	1.818	.070	.301	.150	1.727	.086
Reliability	.260	.134	1.077	.283	.724	.378	2.732	.007
Responsiveness	.107	.059	.476	.635	-.421	-.248	-2.252	.025
Assurance	2.981E-02	.016	.089	.930	.234	.124	.852	.396
Empathy	.401	.209	1.393	.165	.213	.118	.825	.410
(Constant)	.808		1.872	.062	.937		2.049	.042
F = 18.030		Signif F = .000			F = 14.145		Signif F = .000	
Multiple R = .525		R Square = .260			Multiple R = .524		R Square = .255	

<Table 9> The comparative analysis of the tools' usefulness(SERVQUAL vs SERVPERF)

Nursing service attributes	Consumers(n=253)				Providers(n=192)			
	SERVPERF		SERVQUAL		SERVPERF		SERVQUAL	
	P. C.	rank	P. C.	rank	P. C.	rank	P. C.	rank
up-to-date equipment/facilities	.263**	19	.080	8	.158*	20	.007	20
working environment arrangement/order	.295**	15	.057	13	.375**	5	.154*	1
nurses' clean and attractive appearance	.266**	18	.050	15	.293**	16	.045	14
dependable nurses' promise	.358**	2	.113	4	.389**	2	.118	2
nurses' sincere attitude	.328**	9	.024	20	.384**	3	.059	10

〈Table 9〉 The comparative analysis of the tools' usefulness(SERVQUAL vs SERVPERF)(continued)

Nursing service attributes	Consumers(n=253)				Providers(n=192)			
	SERVPERF		SERVQUAL		SERVPERF		SERVQUAL	
	P. C.	rank	P. C.	rank	P. C.	rank	P. C.	rank
without any mistake in nursing service	.253**	20	.069	10	.323**	11	.095	4
provide explanation/materials on health	.302**	14	.104	7	.349**	9	.074	13
response to the patient's needs promptly	.287**	16	.058	12	.218**	19	.051	16
nurses' attitude that's willing to help	.331**	8	.040	18	.227**	18	.033	12
always answer even if nurses are too busy	.334**	7	.036	19	.256**	8	.056	6
credible nursing service	.335**	6	.050	15	.379**	4	.088	11
patients feel safe in relationship with nurses	.323**	10	.055	14	.359**	6	.057	19
nurses' kindness & good etiquette	.359**	1	.109	5	.316**	13	.011	15
nurses' sufficient medical knowledge	.274**	17	.044	17	.311**	14	.041	8
pay attention personally	.316**	11	.060	11	.323**	11	.078	17
coordinate nursing service flexibly	.349**	4	.145*	2	.273**	17	.024	3
provide nursing service heartily	.346**	5	.106	6	.410**	1	.100	7
understand the patient's needs accurately	.313**	12	.072	9	.357**	7	.081	5
listen whatever patient says attentively	.313**	13	.134*	3	.295**	15	.092	18
treat with equality	.358**	2	.186**	1	.332**	10	.014	9

P. C. : Pearson Correlation,

* : $p < .05$, ** : $p < .01$

실제 실행인 성과만을 서비스 질로 간주하여 성과와 전반적 만족과의 관계를 가지고 도구의 유용성 여부를 측정하는 SERVPERF에서는 소비자와 제공자 모두가 모든 간호서비스 속성이 전반적인 만족과 관련이 있는 것으로 나타났으나, (성과-기대)의 값을 서비스 질로 간주하여 이렇게 구한 값과 전반적인 만족과의 관계로 도구의 유용성을 측정하는 SERVQUAL에서는, 소비자는 '간호서비스를 융통성 있게 조정해 줌', '환자의 이야기를 경청함', '환자를 대등하게 대우함'이라는 3가지 속성만을, 제공자는 '잘 정돈된 근무환경'이라는 1가지 간호서비스 속성만을 전반적인 만족과 관련이 있는 것으로 지각하였다.

논 의

간호서비스에 대한 연구대상자들의 지각을 확인한 결과, 제공자는 소비자가 실제 기대하는 것보다 더 높게 기대할 것이라고 생각하고 모든 간호서비스 속성에 대해서 더 중요하게 생각하였으며 소비자가 실제 제공받았다고 느끼는 것보다 자신들이 더 잘 제공하고 있다고 지각하는 것으로 나타났다. 소비자와 제공자간의 이러한 지각차이는 선행연구와도 일치하는 결과로(Bond & Thomas, 1991; Greeneich, 1993; Hassison, 1995; Lee, 1999, 2000; Lim & Kim, 2000; Peter, 1995), 서비스를 향상시키기 위해서는 이러한 지각차이를 인식하여야 한다. 특히 소비자가 실제 제공받았다고 지각하는 것보다 자신들이 더 잘 제공했다고 지각한다는 사실에 대해 제공자는 그 차이를 인식하고 자신들의 잘못된 지각을 해결하기 위한 방안을 강구하여야 할 것이다.

SERVQUAL 도구의 측정방법상의 문제 때문에 실시한 간호서비스의 기대, 중요, 성과집단간의 지각차이를 확인하는 분석에서 세 집단 간의 차이가 분명하게 나타나, 비록 사후에 측정한다 하더라도 연구대상자들이 기대나 중요, 성과개념을 혼동하지 않는다는 것을 알 수 있었다. 이러한 결과는 기대를 경험 전에 미리 측정해야 한다는 제안(Joo, 2001; Lee, 2002)에 비해 사후에 한꺼번에 측정하는 방법이 간편하고 효율적인 방법임을 알 수 있었다.

간호서비스와 전반적인 만족과의 관계에서는 소비자나 제공자, 모두가 간호서비스를 구성하고 있는 각 속성들이 전반적인 만족과 깊은 관계가 있는 것으로 지각하여 도구에 의해서 측정된 간호서비스를 전반적인 만족과 동일시하는데는 별 문제가 없는 것으로 사료되었다. 그러나 간호서비스가 병원 재이용 의도와는 거의 관련이 없는 것으로 나타나, 일반적으로 만족하면 재구매한다는 소비자 행동이론과는 다른 행동패턴을 보여주었다. 이는 의료서비스가 가지는 특징으로, 의료서비스는 아무리 잘 제공된다 하더라도 소비자가 병원을 다시 이용하겠다고 결심하지는 않는다고 해석할 수 있을 것이나 이에 대한 정확한 이유를 알기 위해서는 다양한 탐색적 연구가 수행되어야 할 것이다. 그리고 병원 재이용 의도와 관계가 전체적으로는 없으나 개별적으로는 있는 것으로 나타난 소비자의 12가지 속성과 제공자의 3가지 속성은 전반적인 만족과 병원 재이용 의도에 중복되는 것이므로 간호서비스를 구성하는 중요한 속성이랄 수 있겠다. 특히 제공자가 지각한 3가지 속성인 '환자의 요구에 신속히 반응함', '간호사와의 관계에서 안전함을 느낌', '진심으로 간호서비스를 제공함'은 소비자 역시 관련이 있다고 지각하는 속성이므로 중요한 속성으로 사

료된다.

도구에 대한 신뢰도 검사는 기대가 전반적인 서비스 품질에 아무런 공헌을 하지 못한다는 지적(Babakus & Boller, 1992)과 실행척도만 사용하라는 제안(Cronin & Taylor, 1992; Cronin, 1994)에 의해 실행척도인 성과만을 가지고 실시하였다. 검사결과, 소비자는 .9833, 제공자는 .9681이 나와, 같은 분석을 시도한 다른 연구들보다(Babakus & Boller, 1992; Joo, 2001; Lee, 1999; Lim & Kim, 2000; Yoo, 1996) 좀더 높게 나왔으며 도구를 구성하는 5가지 각 요인에 대한 신뢰도도 역시 소비자와 제공자 두 집단에서 모두 매우 높게 나왔다.

도구의 구성타당도인 구성요인과 전반적인 만족과의 관계를 확인하는 분석에서 도구를 구성하는 5가지 요인의 전반적인 만족에 대한 설명력은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 단 설명력이 낮은 것(본 연구에서 소비자는 26%, 제공자는 25.5%)이 문제로 지적되는데, 이는 같은 분석을 시도한 Lee(2000)의 연구결과인 소비자 29.27%, 제공자 15.93%의 설명력이나 Joo(2001)의 29.80%, Yoo(1996)의 27.99%, Hughes-Lind & Navarro(1990)의 22.99%와 비교할 때, 비슷한 수준이다. 그러나 도구를 구성하고 있는 요인들의 종속변수에 대한 낮은 설명력은 도구 타당도에 대한 바람직한 결과라고 할 수 없다(Bagozzi, 1984; Yoon & Suh, 1998). 낮은 설명력은 도구가 근본적으로 구성이나 개념들에 문제가 있거나 측정방법에 있어 문제가 있음을 반영하는 것으로, 본 도구를 이용한 연구들이 지속적으로 보고하는 낮은 설명력은 연구의 필요성에서도 언급하였듯이 도구에 의해 측정된 간호서비스를 전반적인 만족과 같은 개념으로 보는 개념상의 문제일 듯 싶으나 이를 정확하게 파악하기 위해서는 초점 집단을 대상으로 하는 좀더 다양하고 면밀한 연구가 시행되거나 confirmatory factor analysis를 통하여 도구의 구성타당도를 다시 한번 확인해야 할 필요가 있는 것으로 사료된다.

서비스 질 측정도구간의 유용성 비교에서는 성과만을 가지고 서비스 질을 측정하는 SERVPERF 도구가 (성과-기대)의 값으로 서비스 질을 측정하는 SERVQUAL 도구보다 유용한 것으로 나타났다. 즉, 연구의 필요성에서도 언급하였듯이 (성과-기대)의 값으로 서비스 질을 조작화하는 것은 이론적으로는 기대불일치 이론에 의하여 타당한 듯 싶으나, 실질적으로는 여러 가지 심리 계량학적인 문제를 야기시키고 사용상으로도 SERVPERF에 비해 간편하지 않은 것으로 나타났다. SERVPERF 도구가 SERVQUAL 도구보다 계량 심리학적으로 수월하고 실무상으로도 유용하게 나온 결과는 선행연구들과 일치하는 결과이기도 하다(Lee, 1998; Lee, 2001; Yoo, 1996). 그러나 SERVPERF가 유용성에서는 우수하나 모든 속성이 지나치게 깊게 전반적인 만족과 관계가 있는 것은 오히려 서비스 질 측정에 대한 도구의 변별력을 떨어뜨리는 것으로 생각

할 수도 있으므로 SERVQUAL 도구와 SERVPERF 도구의 유용성에 대한 결론은 좀더 정제된 SERVQUAL 도구를 개발하는 것을 전제로 하여 지속적으로 연구되어야 할 것으로 사료된다.

결론 및 제언

본 연구는 PZB가 개발한 SERVQUAL 도구를 우리나라 간호서비스에 맞게 수정·보완하여 소비자와 제공자가 지각하는 간호서비스, 전반적인 만족, 병원 재이용 의도의 관계와 함께 측정도구의 신뢰도, 타당도, 유용성을 조사한 횡단적 조사연구이다. 연구는 3개 지방도시에 있는 3개 대학부속 종합병원에 입원 중인 환자 300명과 근무중인 간호사 210명을 임의표집하여 설문조사하였다. 수집된 자료는 검토하여 소비자는 253부, 제공자는 192부를 SPSS/PC ver 10.0 프로그램을 가지고 최종분석 하였다. 분석결과는 다음과 같다.

- 간호서비스는 5점 만점척도에서 소비자는 중요 3.72, 기대 3.46, 성과 3.30으로 지각하였으며 제공자는 중요 3.99, 기대 3.61, 성과 3.44로 지각하여 실제 수행척도인 성과가 기대나 중요에 미치지 못하는 것으로 나타났다.
 - 간호서비스에 대한 기대, 중요, 성과 집단간의 차이는 소비자나 제공자 모두가 분명하게 지각하는 것으로 나타나 사후에 한꺼번에 측정하는 방법이 간편하고 효율적인 방법으로 사료된다.
 - 간호서비스, 전반적인 만족, 병원 재이용 의도와 의 관계에서 소비자와 제공자 모두가 간호서비스와 전반적인 만족 간에는 깊은 상관관계를 나타냈으나 병원 재이용 의도와는 거의 관련이 있지 않는 것으로 나타나 간호서비스에 만족한다고 해서 곧바로 병원을 다시 이용하겠다고 결심하지는 않는다는 것으로 사료되었다.
 - 간호서비스 질 측정도구에 대한 검사결과, 소비자와 제공자 모두에서 도구에 대한 신뢰도는 매우 높았으며 도구를 구성하고 있는 5가지 구성요인의 전반적인 만족에 대한 설명력도 비록 낮기는 하지만 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.
 - 간호서비스 질 측정도구간의 유용성 분석에서는 SERVPERF 도구가 SERVQUAL 도구보다 편리하고 유용한 것으로 나타났다.
- 이와 같은 연구결과를 가지고 다음과 같은 제언을 하고자 한다
- 병원 재이용 의도에 영향을 미치는 요인을 발견하기 위해 다양한 연구가 시행되어야 한다.
 - 도구를 구성하는 요인들의 전반적인 만족에 대한 설명력이 낮은 원인을 파악하기 위한 연구가 시행되어야 한다.

- 간호서비스를 좀더 적절하고 정확하게 측정해 낼 수 있는 신뢰도와 타당도 높은 도구를 개발하기 위한 연구가 다양하게 시행되어야 한다.

References

- Atkins, P. M., Marshall, B. S., Javalgi, R. G. (1996). Happy employee lead to loyal patients. *J Health Care Mark*, 16(4), 14-24.
- Babakus, E., Boller, G. W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *J Bus Res*, 24(3), 253-268.
- Bagozzi, R. (1984). A prospectus for theory construction in marketing. *J Mark*, 48(Winter), 11-29.
- Bond, S., Thomas, L. F. (1991). Issues in measuring outcomes of nursing. *J Adv Nurs*, 16, 1492-1502.
- Cronin, J. J. Jr., Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality : a reexamination and extension. *J Mark*, 56(July), 55-68.
- Cronin, J. J. Jr. (1994). SERVQUAL versus SERVPERF : reconciling performance based and perception-minus-expectations measurement of service quality. *J Mark*, 58(January), 125-131.
- de Carvalho, F. A., Leite, V. F. (1999). Attribute importance in service quality : an empirical test of the PZB conjecture in Brazil. *IJSIM*, 19(5), 487-504.
- Greeneich, D. (1993). The link between new and return business and quality of care : Patient satisfaction. *ANS*, 16(1), 62-72.
- Harrison, E. (1995). Nursing caring and the new health care paradigm. *J Nurs Care Qual*, 9(4), 14-23.
- Hughes-Lind, L., Navarro, F. H. (1990). Should you be satisfied with your patient satisfaction survey? *Vision 2000 : New Forces, New Relationship Symposium Digest*. 3-10. Academy for Health Service Marketing of the American Marketing Association.
- Joo, M. K. (2001). *A study on the determinants of consumer-oriented nursing service quality - SERVQUAL model based -*. Unpublished Doctoral Dissertation. the Seoul National University of Korea, Seoul.
- Korea Nurses Association (1983). *Definition of nursing Paper* presented at the 1st National Convention on the 60th Anniversary of the Founding.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management*. New Jersey : Prentice-Hall Inc.
- Lee, M. A. (1999). *Nursing service quality analysis for nursing service repositioning*. Unpublished Doctoral Dissertation. the Kyunghee University of Korea, Seoul.
- Lee, M. A. (2000). A study on the difference of perception between consumers and providers about nursing service quality, and the usefulness of tools measuring nursing service quality. *J Korea Acad Nurs*, 30(5), 1121-1132.
- Lee, M. A. (2001). A study of the perception gap on nursing service between consumers and providers. *J Korea Acad Nurs*, 31(5), 871-884.
- Lee, M. A. (2002). A study of the nursing service quality and satisfaction that admitted patients perceived - being used SERVQUAL -. *J Korea Acad Nurs*, 32(4), 435-447.
- Lee, S. A. (1998). The relationship among patient's perception, patient's satisfaction of nursing service quality and revisiting intend. *JKANA*, 4(2), 307-319.
- Lim, J. Y., Kim, S. I. (2000). Measurement of nursing service quality using SERVQUAL model. *JKANA*, 6(2), 259-279.
- Lin, C. C. (1996). Patient Satisfaction With Nursing Care As An Outcome Variable : Dilemmas For Nursing Evaluation Researchers. *J Prof Nurs*, 12(4), 207-216.
- Lijander, V., Strandvik, T. (1994). Estimating zones of tolerance in perceived service quality and perspective revisited. *The Service Industries Journal*, 17(1), 173-189.
- Lumby, J., England, K. (2000). Patient satisfaction with nursing care in a colorectal surgical population. *Int J Nurs Pract*, 6, 140-145.
- Nitecki, D. A. (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *J Acad Librariansh*, 22(3), 181-191.
- Olshasky, R. W. (1986). *Perceived Quality in Consumer Decision Making : An Integrated Theoretical Perspectives*. in *Perceived Quality*. Jacoby J. and Olson J. eds. Lexington. Massachusetts : Lexington Books.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *J Retail*, 64(spring), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry L. L. (1994). Reassessment of expectation as a comparison standard in measuring service quality : implications for future research. *J Mark*(January), 111-124.
- Peter, D. A. (1995). The mainstay of a framework for quality care. *J Nurs Care Qual*, 10(1), 61-69.
- Puay, C. L., Nelson K. H. T. (2000). A study of patients' expectation and satisfaction in Singapore hospitals. *Int J Health Care Qual Assur*, 13(7), 290-299.
- Yoo, D. K. (1996). A study on quality perceptions and satisfaction for medical service marketing. *JKANA*, 20, 97-114.
- Yoon, M. H., Suh, C. H. (1998). Psychometric comparisons of alternative service quality scales. *J Bus Res*, 13(4), 31-61.
- Youseef, D. K., Nel, D., Bovaird, T. (1996). Health care quality in NHS hospitals. *Int J Health Care Qual Assur*, 9(1), 15-28.

A Study of the Nursing Service Perceived by Consumers and Providers, and the Tool that Measures Nursing Service*

Lee, Mi-Aie¹⁾

1) Assistant Professor, Department of Nursing, College of Medicine, Dongguk University

Purpose: This study was performed to measure the nursing service perceived value by consumer and providers, and to investigate the relationship among nursing service, general satisfaction and hospital revisiting intent, and to examine the tools that measures nursing service's reliability, construct validity and usefulness. **Method:** The questionnaire was developed and distributed to 300 patients and 210 nurses at three general hospitals. For data analysis, SPSS/PC program was used. **Result:** The nursing service perceived value by providers is higher than that by consumers. There are distinctive difference in the expectation, and importance and performance values of the nursing service perceived. In examination of the relationship among nursing service, general satisfaction and hospital revisiting intent, nursing service has a deep relationship with general satisfaction, but doesn't have relationship with hospital revisiting intent. The tool that measures nursing service has a good reliability and construct validity. In analysis on the usefulness between the tools, SERVPERF tool is more useful than SERVQUAL tool. **Conclusion:** The nursing service perceived value by consumer is different that by providers, and the tool that measures nursing service has a good reliability and construct validity. The SERVPERF tool is more useful than SERVQUAL tool.

Key words : Nursing Service, Hospital, Health Care Quality, Access, Evaluation

* This work is supported by the Dongguk University Research Fund in 2003.

• Address reprint requests to : Lee, Mi-Aie

Department of Nursing, College of Medicine, Dongguk University

707, Sukjung-dong, Kyongju, Kyong-Buk 780-714, Korea

Tel: +82-54-770-2620 Fax: +82-54-7702816 E-mail: juliet@mail.dongguk.ac.kr