



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

2008년 8월
박사학위논문

사회복지시설 종사자 관리모형에 관한
연구

조선대학교 대학원

사회복지학과

신 덕 찬

사회복지시설 종사자 관리모형에 관한 연구

A Study on the Management Model of Employees in Social Welfare Facilities

2008년 8월 일

조선대학교 대학원

사회복지학과

신 덕 찬

사회복지시설 종사자 관리모형에 관한 연구

지도교수 박희서

이 논문을 사회복지학 박사학위신청 논문으로 제출함.

2008년 4월 일

조선대학교 대학원

사회복지학과

신 덕 찬

신덕찬의 박사학위논문을 인준함

위원장	서울대학교	교수	인
위 원	호남대학교	교수	인
위 원	조선대학교	교수	인
위 원	조선대학교	교수	인
위 원	조선대학교	교수	인

2008년 6월 일

조선대학교 대학원

목 차

<ABSTRACT>

제 1 장 서 론 1

제1절 연구목적 1

제2절 연구범위 및 방법 3

1. 연구범위 3

2. 연구방법 4

제 2 장 이론적 배경 7

제1절 사회복지시설 종사자 관리의 의의와 주요차원 7

1. 사회복지시설 종사자 관리의 의의 7

2. 사회복지시설 종사자 관리의 주요차원 14

제2절 사회복지시설 종사자 차원의 관리요소 18

1. 종사자의 역할갈등 18

2. 종사자의 역할모호성 20

3. 종사자의 자기효능감 21

4. 종사자의 직무만족 27

5. 종사자의 적응성 34

제3절 사회복지시설 종사자와 시설장 관계차원의 관리요소 35

1. 서비스품질 관리 35

2. 임파워먼트 36

3. 행동기반평가	40
제4절 사회복지시설 종사자와 클라이언트 관계차원의 관리요소	41
1. 클라이언트 관계차원의 의의	41
2. 클라이언트의 인지된 서비스 품질	41
제5절 선행연구	42
1. 시설종사자 차원	42
2. 시설종사자와 시설장과의 관계	50
3. 시설종사자와 클라이언트와의 관계	51

제 3 장 연구 설계 53

제1절 연구모형 설정	53
제2절 가설설정	55
1. 서비스품질 관리	55
2. 임파워먼트	56
3. 행동기반평가	57
4. 역할갈등	58
5. 역할보호성	59
6. 자기효능감	60
7. 직무만족과 적응성	61
제3절 변수의 조작화 및 설문지 구성	62
1. 변수의 조작적 정의	62
2. 설문지 구성	67

제 4 장 실증분석	71
제1절 표본의 특성	71
1. 표본의 추출	71
2. 인구통계학적 특성	72
제2절 측정도구 검증	78
1. 사회복지시설장	78
2. 사회복지시설 종사자	80
제3절 기술통계량 및 특성별 차이분석	83
1. 단일변수의 분석	83
2. 특성별 차이분석	86
제4절 연구모형 검증	92
1. 변수간 상관관계 분석	93
2. 연구모형의 검증결과	95
제5절 가설검증	97
1. 사회복지시설	97
2. 종합사회복지관 및 아동복지시설	101
3. 노인복지 및 장애인복지시설	105
제6절 분석결과 종합적 논의	109
1. 특성별 차이분석 결과	109
2. 가설검증 결과	110
3. 종합적 논의	113
제 5 장 결 론	118

제1절 연구결과 요약	118
제2절 연구의 시사점	119
제3절 연구의 한계 및 향후 연구과제	121

<참고문헌>

<부록>

1. 설문지
2. 사회복지시설 유형
3. 분석결과 자료

표 목 차

<표 3-1> 설문지 구성	67
<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성	73
<표 4-2> 표본의 인구통계학적 특성	75
<표 4-3> 표본의 인구통계학적 특성	77
<표 4-4> 확인적 요인분석결과 적합도 지수 및 신뢰도	79
<표 4-5> 확인적 요인분석결과 적합도 지수 및 신뢰도	81
<표 4-6> 변수의 기술통계량 분석	84
<표 4-7> 변수간 상관관계	94
<표 4-8> 변수간 상관관계	95
<표 4-9> 연구모형의 적합도 지수	97
<표 4-10> 가설검증 결과	99
<표 4-11> 종합·아동복지시설의 연구모형 적합도 지수	101
<표 4-12> 종합·아동복지시설의 가설검증 결과	102
<표 4-13> 노인·장애인복지시설의 연구모형 적합도 지수	105
<표 4-14> 노인·장애인복지시설의 가설검증 결과	106

그림 목 차

<그림 3-1> 연구모형	54
<그림 4-1> 연구모형의 분석결과	100
<그림 4-2> 종합·아동사회복지시설의 가설검증 결과	104
<그림 4-3> 노인·장애인복지시설의 가설검증 결과	108

ABSTRACT

A Study on the Management Model of Employees in Social Welfare Facilities

Sin, Duk-chan

Advisor: Prof. Park, Hwie-Seo, Ph.D.

Department of Social Welfare

Graduate School of Chosun University.

This study tests a employee management model for social welfare facilities. In particular, it analysed the effective employee management models at Social welfare facilities for seniors and disabilities. The results of the study are summarized as follows:

This study obtained the Cronbach α value through analysing reliability based on the items analysed using a questionnaire. As other analytical methods, it used a frequency test to identify the features of samples, recognition level evaluation on the variables of the entire samples through the means of technological statistics, standard deviation and skewness and t-test, dispersion test, and correlations test between variables to obtain Pearson correlation coefficient. Such tests were used to enhance reliability of the test results in demonstrating research models and assumption, and to interpret the results of the test using SAS V.8.2.

This study analysed the differences in characteristics of the heads of institutes and found that marriage, gender, age, educational background, monthly income, and career had no significance on the variables of service management responsibility and behavior-based evaluation of the heads, but in respect to the types of institutes, behavior-based evaluation had significant

influence.

As a result of analysing employees of institutes, male showed higher adaptability. When they were married and older, their mean values were higher. In respect to career, there were no significant differences between variables of role conflict, ambiguity, efficacy, occupational satisfaction, and adaptability.

Therefore, the results of analysing the assumptions of the study are summarized as follows:

First, the service quality management of social welfare institutes had influence on both empowerment and behavior-based evaluation while empowerment and behavior-based evaluation had significant influence irregardless of the types of institutes. According to the types of institutes, composite children's service institute had influence on occupational satisfaction and self-efficiency while senior and disabilities institutes did not have any significant influence.

Second, the behavior-based evaluation by the heads of social welfare institutes had significant influence on occupational satisfaction. As a result of tests according to types of institutes, the behavior-based evaluation of the heads had no significant influence on composite children's service institute while it had significant influence on occupational satisfaction at senior and disabilities institutes.

Third, role conflicts of employees working in the institutes had a significant influence on role ambiguity and occupational satisfaction. As a result of the test according to the types of institutes, for composite children's institute, it had an influence on role ambiguity, occupational satisfaction and adaptability, and for senior and disabilities institutes, it had a significant influence on role ambiguity and occupational satisfaction.

Fourth, the role ambiguity of the employees at social welfare institutes had significant influence on occupational satisfaction, self-efficacy and adaptability. As a result of analysing the types of institutes, for composite children's institutes, it had significant influence on self-efficacy and adaptability while for senior and disabilities institutes, it had an influence on self-efficacy.

The last, the self-efficacy of the employees had influence on occupational satisfaction and adaptability, but no influence on recognition of service quality by clients. As a result of analysing according to the types of institutes, for composite and children's welfare institutes, it had influence on adaptability and for senior and disabilities institutes, it has significant influence occupational satisfaction and adaptability. Finally, the occupational satisfaction and adaptability of the employees had influence on recognition of service quality by clients. And as a result of analysing according to the types of institutes, for composite and children's institutes, it had no significant influence on recognition of service quality by clients, but for the senior and disabilities institute, it had on adaptability.

<p>Key Words : employees, clients, empowerment, occupational satisfaction, service quality recognition</p>

제 1 장 서 론

제 1 절 연구목적

오늘날 급변하는 사회구조와 환경의 변화로 인해 새로운 상황에 적절히 대처할 수 있는 사회적기능이 필요하다. 사회 환경의 다변화는 인간의 욕구와 기대 등을 증폭시키며 이를 충족시키기 위한 전문적인 사회적 서비스가 이루어져야 한다. 최근 사회복지에 대한 욕구와 기대가 다양해지고 확대되어짐에 따라 사회복지시설에 근무하는 종사자의 역할이 중요시된다. 사회복지시설 종사자는 클라이언트와의 인간적 관계를 통해 그들이 보람된 생활을 영위하며, 사회에 적응하여 살아가도록 해야 한다. 사회복지시설 종사자는 클라이언트의 지지자, 보호자, 조정자, 옹호자 등의 다양한 역할을 해야 한다.

사회복지시설은 시설종사자들을 통해 클라이언트들에게 서비스를 제공하게 된다. 시설종사자들은 서비스 전달을 위해 클라이언트와 접촉하게 되는데, 이 과정에서 어떠한 행태를 보이느냐는 서비스 질에 대한 클라이언트들의 인지에 중요한 영향을 미치게 된다(Bowen & Schneider, 1985). 따라서 서비스 기관들은 시설종사자들에 대한 효율적 관리를 통하여 시설종사자들이 질 좋은 서비스의 전달에 기여할 수 있도록 하여야 한다.

그동안 종사자의 관리에 대해서 서비스 마케팅 분야에서 많이 논의되어 왔으나 사회복지분야에서는 종사자의 연구가 매우 미흡하였다. 기존의 논의에서조차도 대부분 시설종사자의 관리과정을 한 가지 관점에서 단편적으로 연구해 왔다. 사회복지시설의 종사자 관리에 대한 선행연구는 시설장이나 클라이언트의 관계를 배제한 채 종사자의 역할에서만 연구되었다(최상현, 2006; 송유미, 2005; 강영식, 2005). 즉, 시설종사자 관리과정에 대해서는 관리자와 시설종사자 관계, 시설종사자의 역할, 시설종사자와 클라이언트의 관계 등 세 가지로 나눌 수 있으나 기존의 연구에서는 이들 세 가지 차원을 통합한 연구가 이루어지지 못하였다.

본 연구에서는 사회복지시설장과 종사자관계에서 시설장의 역할, 시설종사자의 역할, 그리고 사회복지시설 종사자와 클라이언트와의 관계를 통합적으로 연구하고

자 한다. 이에 대한 선행연구는 다음과 같다.

먼저 시설장과 시설종사자 관계에서는 시설종사자의 대응관리에 관련된 사회복지 시설장의 활동에 관해 다룬다. 이 영역의 선행연구에서는 ‘서비스 질을 위한 관리몰입’(Ahmed & Parasuraman, 1994), 임파워먼트(Bowen & Lawler, 1992), 시설종사자 사회화(Hartline & Ferrell, 1993), 전통적 관리기능(Bowen & Schneider, 1985), 시설종사자 보상정책 (Bush et al., 1990), 내부마케팅 (George, 1990) 등과 같은 논점들을 연구해 왔다.

두 번째로 시설종사자 역할에서는 시설종사자의 행태, 반응 및 태도 사이의 관계를 다룬다. 이 영역의 선행연구는 역할갈등과 역할모호성의 효과(Singh, 1993), 직무만족, 자기효능감, 적응성 및 시설종사자 노력 사이의 관계(Spiro & Weits, 1990), 서비스 전달에서 인지적 처방(Humphrey & Ashforth, 1994) 등에 관해 연구해 왔다.

세 번째로 시설종사자와 클라이언트관계에서는 서비스를 접하는 동안 시설종사자와 클라이언트의 상호작용을 다룬다. 이 영역의 선행연구는 서비스에 대한 클라이언트인지와 시설종사자의 행태적 반응 사이의 관계를 연구해 왔다(Bitner, Booms & Mohr, 1994).

기존의 선행연구들을 통하여 다음과 같은 두 가지 결론에 이를 수 있다.

첫째, 시설장들은 서비스의 질을 향상시키기 위해 시설종사자들의 대응에 영향을 미칠 수 있다는 점이다.

둘째, 시설종사자들의 대응은 서비스 통로가 서비스 접점에 대한 클라이언트 인지에 중요한 영향을 미치게 된다는 점이다.

그러나 선행연구의 한계로 세 가지 차원의 통합적 연구의 부재로 변수들 간의 관계를 체계적으로 파악하는데 한계가 있다. 따라서 본 연구에서는 세 가지 차원을 통합적으로 연구함으로써 시설종사자의 관리에 대해 유용한 정책적 시사점을 제시하며 이러한 접근방법을 통하여 구성변수들 간의 관계를 검토하여 전반적인 시설종사자 관리과정에서 변수들 간의 관계에 대한 상대적 중요도를 결정할 수 있을 것이다. 첫째로 시설종사자의 역할영역에서 변수들 간의 인과관계에 대해 살펴보고, 둘째로 시설장과 시설종사자의 영역에서는 시설종사자의 대응을 관리하기 위해 사용될 수 있는 관리통제 메커니즘을 살펴본다. 마지막으로 시설종사자와 클

라이언트관계에서는 서비스 질에 대한 클라이언트의 인지에 영향을 미칠 수 있는 시설종사자들의 행태적 대응에 대해 살펴본다. 본 연구에서는 이상과 같은 세가지 차원에 대한 실증분석을 바탕으로 사회복지시설 종사자 관리를 위한 이론적 정책적 시사점을 도출하는데 연구목적을 두고 있다.

제 2 절 연구범위 및 방법

1. 연구범위

시설종사자 관리와 관련하여 마케팅 분야에서는 종업원 관리라는 주제로 많은 연구가 이루어져 왔으나 종사자 관리과정에 대한 통합적 설명을 시도하는 연구는 전혀 이루어지지 않았다. 서비스 종사자관리에 관한 첫 번째 연구라 할 수 있는 Bowen & Schneider(1985)의 연구에서는 서비스의 독특한 특성 때문에 전통적 관리기능이 변해야 한다고 주장하면서 다음과 같은 세 가지 사항을 주장하였다. 첫째, 서비스 활동의 기획과 조직화에 있어서 구성원의 참여, 둘째, 서비스 구성원의 직무환경은 클라이언트들의 서비스 경험에 중요한 영향을 미친다는 것을 인식할 것, 셋째, 조직의 인적자원은 궁극적으로 클라이언트의 서비스 경험에 영향을 미칠 수 있다는 것을 인식할 것 등이다. 이러한 사항의 기본적인 전제는 시설장들이 그들의 구성원을 잘 다룬다면 구성원들은 클라이언트를 잘 다룰 것이라는 점이다 (Bowen & Schneider, 1985).

Zeithaml et. al. (1988)은 관리자들이 서비스 종업원들을 관리하기 위해 시행할 수 있는 여러 가지 커뮤니케이션과 통제과정들을 규명하였다. 이러한 과정들은 서비스의 질에 영향을 미치는 것으로 가정될 수 있는 관리활동과 구성원 대응들을 포함하고 있다.

본 연구 목적을 달성하기 위한 연구범위를 살펴보면 첫째, 본 연구는 사회복지시설, 사회복지시설장, 사회복지시설 종사자, 클라이언트, 그리고 선행연구에 관한 일반적인 수준에서의 이론적 논의와 이를 검증하기 위한 실증적 분석을 포함시켰다. 이를 위해 이론적 고찰을 통해서 사회복지시설과 관련된 시설장, 종사자, 클라이언트와의 관계를 통합하여 본 연구의 변수를 설정한다. 시설장의 변수로는 서비

스품질관리, 임파워먼트, 행동기반평가로 설정하고, 시설종사자의 변수는 역할갈등, 역할모호성, 직무만족, 자기효능감, 적응성을 설정하며, 클라이언트의 변수는 서비스품질 인식을 설정한다.

둘째, 본 연구의 공간적 범위로는 지리적·시간적인 제약 때문에 실증분석을 위한 사례지역을 광주광역시와 전라남도 사회복지시설에 종사하는 시설장과 종사자, 그리고 해당 시설을 이용하는 클라이언트로 한정한다.

셋째, 본 연구의 조사 대상은 광주광역시와 전라남도 사회복지시설에서 종사하고 있는 시설장과 종사자, 그리고 해당 시설을 이용하는 클라이언트들로 한정하였다. 연구대상을 사회복지종사자로 한정 한 이유는 사회복지 업무상 특수성과 시대의 위상변화 및 대민접촉이 많아지고 있고, 특히 클라이언트의 삶의 질 향상과 가치관의 변화로 인해 국가의 사회복지 정책에 대한 수요가 급증하고 있기 때문이다.

2. 연구방법

본 연구에서는 포괄적인 연구를 통하여 사회복지시설 종사자의 관리모형에 미치는 영향관계를 분석하기 위해서 다양한 연구방법을 통해 연구의 목적을 달성하고자 하였다. 또한, 문헌고찰에 의한 문헌적인 연구(literature survey)와 설문조사 분석을 통한 실증적인 연구(empirical study)를 병행하여 사용하였다.

첫째, 사회복지시설 등 제 이론에 관한 내용들을 명확히 이해하기 위해서 기존의 문헌에 관한 국·내외 관련 서적과 연구논문 등을 중심으로 검토하여 선행연구 및 이론적 배경에 대한 연구 자료로 정리하였다.

둘째, 문헌적 연구를 통하여 연구주제와 관련된 주요 변수들을 조작화 함으로써 연구모형과 변수들을 도출하였다.

셋째, 이론적 고찰을 토대로 사회복지시설 종사자의 관리모형을 구축하며, 구체화된 변수들 간의 관계를 설문조사를 통하여 실증적으로 탐구하였다.

넷째, 연구모형과 가설의 검증은 광주광역시와 전라남도의 사회복지시설에서 종사하고 있는 시설관리자와 종사자, 그리고 해당 시설을 이용하는 클라이언트를 대상으로 한 설문조사 방법을 이용하여 통계적으로 분석하였다.

다섯째, 설문지의 구성은 사회복지시설 종사자의 관리모형에 미치는 결정요인에

대한 지각의 정도를 중점적으로 묻는 변수 9개와 설문 응답자의 인구통계학적 변수 8개로 설정하여 총 57개 문항의 질문으로 설문지를 구성하였다.

여섯째, 설문조사는 광주광역시와 전라남도 사회복지시설에서 종사하고 있는 시설장과 종사자, 그리고 해당 시설을 이용하는 클라이언트를 대상으로 2008년 2월 15일부터 3월 21일까지 실시하였다.

일곱째, 설문조사를 이용한 자료 분석은 연구모형의 변수들이 사회복지시설 집단 간의 특성에 따라 어떠한 차이가 있는지를 분석한다. 이를 위해 SPSS 14.0을 이용하여 타당도 분석, 신뢰도 분석, 기술통계량 분석, 상관관계 분석, t-test를 실시하고, 분산분석을 통하여 분산의 동질성 검증과 F검증을 실시한다. 그리고 가설 검증을 위해 SAS(Statistical Analysis System)패키지의 경로분석 기법을 활용하여 사회복지시설 종사자 관리 변수들 간의 인과관계에 대해 검증하고, 변수들 사이의 가설관계를 검증한다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 사회복지시설 종사자 관리의 의의와 주요차원

1. 사회복지시설 종사자 관리의 의의

1) 사회복지시설의 개념

사회복지(social welfare)는 사회문제의 해결 또는 사회적 욕구 충족의 기능을 수행하는 사회제도(social institution)라 할 수 있다. 이는 시대에 따라 다양하게 정의 되어 왔으며 사회복지시설도 그 개념이 고정화된 것이 아니고 시대에 따라서 변화되어 왔다고 할 수 있다. 오늘날에는 보육시설, 양로시설, 주간보호시설 등과 같이 전문적 복지서비스가 필요한 아동 및 장애인, 노인에 대하여 가족을 대신하여 제공하는 공공적 기능의 장으로서 이해되고 있다.

1961년 제정 공포된 아동복지법(1981년 아동복지법으로 개정됨)에 의하여 아동상담소, 보육시설, 조산시설, 정신박약아보호시설, 맹·농아 양호시설, 신체허약아보호시설, 지체부자유아보호시설, 모자보호시설, 탁아시설, 아동휴양시설, 교호시설, 부랑아보호시설, 소년직업보도시설이 설치되고, 윤락행위 등 방지법(2004년 성매매알선 등 행위의 처벌에 관한 법률로 개정되었으나, 2005년 성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률로 재개정됨)에 의해 요보호여성을 선도 보호하는 보호지도소, 직업보도시설이 설치·운영되었으며, 생활보호법에 의한 양로시설, 양육시설, 보호시설, 재활시설, 의료시설이 법률로서 정하여진 공적인 역할을 의미하는 것으로 되었다. 1970년대에 들어와 사회복지사업법, 1980년대에 들어와 장애인복지법, 노인복지법, 모자복지법(2002년 모·부자복지법으로 개정되었으나, 2007년 한부모가족지원법으로 재 개정됨), 그리고 1990년대에 들어와 영유아보육법 및 사회복지관계법이 제정 공포되고 개정 보완됨으로써 오늘의 사회복지시설의 체계를 갖추게 되었다.

일반적으로 「사회복지시설은 심신의 미발달·미성숙 또는 노화, 질병 등에 의한 심신의 장애로 인하여 자립으로 생활하는 것이 곤란한 상황에 있는 사람들을 보

호·양육할 가족이 없거나 가족의 부양·공동생활기능이 약체화되어 가족과의 생활을 계속할 수 없는 경우 또는 부적당한 경우, 심신의 장애 때문에 자립·발달조건을 획득에 지장이 있는 사람들의 전문적인 치료·훈련·교육·재활 등 가족으로서 대응할 수 없는 경우, 경제적 곤궁 때문에 자립생활이 곤란한 경우 등에 가족을 대신하여 그 생활상의 다양한서비스 및 전문적인 치료·재활·교육, 상담원조 등에 필요한 서비스를 계속적으로 제공하여 생활을 안정시키고 자립을 지원하여 그 사람의 주체적인 생활을 보장하는 입소(단기·장기) 또는 통원·방문 등의 형태로서 이용할 수 있도록 설치되는 사회적·공공적인 장이며 건물이다」라고 정의할 수 있다. 그러나 제도적으로 오늘날 사회복지시설은 이러한 넓은 의미로서 사용되는 것은 아니고 사회복지사업법 제2조에 사회복지시설이란 사회복지사업을 실시할 목적으로 설치된 시설을 말한다. 사회복지사업이라 함은 국민기초생활보장법, 아동복지법, 노인복지법, 장애인복지법, 한부모가족지원법, 영유아보육법, 성매매방지및피해자보호등에관한법률, 정신보건법, 성폭력범죄의처벌및피해자보호등에관한법률, 입양촉진 및 절차에 관한 특례법, 일제하일본군위안부에 대한 생활안정지원법, 사회복지공동모금회법, 장애인·노인·임산부 등의 편의증진보장에 관한 법률, 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률에 의한 보호·선도 또는 복지에 관한 사업이다. 또한, 사회복지상담·부랑인보호·직업보도·무료숙박·지역사회복지·의료복지·재가복지·사회복지관운영·정신질환자 및 한센병력자 사회복지에 관한 사업 등 각종 복지사업과 이와 관련된 자원봉사활동 및 복지시설의 운영 또는 지원을 목적으로 하는 사업을 말한다. 이러한 점에서 사회복지시설은 아동복지법, 노인복지법, 장애인복지법, 한부모가족지원법, 영유아보육법 등 사회복지관련법 등에 규정된 「보호조치」 「입소조치」 등의 복지서비스를 공적인 보조를 받아 일정한 규제와 지도로 실시하는 공적제도로서 공공적·사회적인 장이며 건물로서 위치한다고 할 수 있다.

사회복지시설은 오늘날의 사회적 욕구, 생활형태의 다양화에 따른 복지욕구의 필요에 의하여 기능, 형태, 규모가 자유롭고 유연하게 설치될 수 있고, 복지서비스로서 필요한 인권, 생활원조, 전문성 등의 요건이 충족될 수 있도록 발전시키는 새로운 방향에서 재검토되는 가운데 지역사회에 있어서 재가복지서비스와의 연계 및 시설의 사회화를 기하는 시설역할의 새로운 시도가 요청되고 있다.

2) 사회복지시설의 유형

이러한 사회복지시설은 그 분류기준에 따라 다양한 유형으로 구분해 볼 수 있다. 시설의 설립 및 운영주체에 의한 분류, 시설이용 방법에 의한 분류, 이용자에 대한 요금의 수납 여부에 따른 분류 등으로 구분하고, 마지막으로 사회복지사업법이 정하는 시설의 종류로는 첫째, 국민기초생활보장법에서는 장애인재활시설, 양로시설 및 노인의료복지시설, 아동복지시설 및 종합시설, 정신질환자사회복귀시설 및 정신요양시설, 그리고 부랑인 및 노숙인보호시설 등이 있다. 둘째, 아동복지법에서는 아동양육시설, 아동일시보호시설, 아동보호치료시설, 아동직업훈련시설, 자립지원시설, 아동단기보호시설, 아동상담소, 아동전용시설, 아동복지관 등이 있다. 셋째, 노인복지법에서의 노인복지시설은 우선 큰 범주로 노인주거복지시설, 노인의료복지시설, 노인여가복지시설, 재가노인복지시설로 구분하고 이를 또 세분하고 있다. 노인주거복지시설로는 양로시설, 실비양로시설, 유료양로시설, 실비노인복지주택, 유료노인복지주택이 있다. 노인의료복지시설은 노인요양시설, 실비노인요양시설, 유료노인요양시설, 노인전문요양시설, 유료노인전문요양시설, 노인전문병원이 있다. 노인여가복지시설은 노인복지회관, 경로당, 노인교실, 노인휴양소가 있다. 재가노인복지시설로는 가정봉사원과견시설, 주간보호시설, 단기보호시설이 있다. 넷째, 장애인복지시설로는 장애인복지법에 4종이 있다. 즉, 장애인생활시설, 장애인직업재활시설, 장애인지역사회재활시설, 장애인유료복지시설이 있다. 다섯째, 한부모가족지원법에서는 모자보호시설, 모자자립시설, 부자보호시설, 부자자립시설, 미혼모자시설, 미혼모자공동생활가정, 모자공동생활가정, 부자공동생활가정, 미혼모 공동생활가정, 일시보호시설, 여성복지관, 한부모가족복지상담소가 있다. 여섯째, 영유아보육법에서의 영유아보호시설은 국·공립보육시설, 민간보육시설, 직장보육시설, 가정보육시설이 있다. 일곱째, 성매매방지 및 피해자보호등에 관한 법률에서는 일반지원시설, 청소년지원시설, 외국인여성지원시설, 자활지원센터 등의 지원시설과 성매매상담소가 있다. 여덟째, 정신보건법에서의 정신보건시설은 정신의료기관, 정신질환자사회복귀시설, 정신요양시설이 있다. 정신의료기관으로는 정신병원, 정신과의원, 병원의 정신과가 있고, 정신질환자사회복귀시설에는 정신질환자생활훈련시설, 정신질환자작업훈련시설, 정신질환자주거시설, 정신질환자종합훈련시설이 있다. 아홉째,

가정폭력방지 및 피해자보호등에 관한 법률에서는 상담소와 피해자보호시설이 있다. 열번째, 성폭력범죄의 처벌 및 피해자보호등에 관한 법률에서는 상담소와 피해자보호시설이 있다.

이러한 각 개별법에 의한 사회복지시설들 외에 사회복지사업법에 의한 사회복지상담, 부랑인보호, 직업보호, 무료숙박, 지역사회복지, 의료복지, 재가복지, 사회복지관 운영, 정신질환자 및 한센병력자 사회복지에 관한 사업 등을 수행하기 위한 시설 등이 있다.

사회복지시설의 유형을 정리하면 부록 2에서 보는 바와 같다. 시설구분으로 장애인복지시설(장애인복지법 제 58조)에서는 장애인 생활시설(장애유형별, 중증장애인), 장애인 지역사회재활시설, 장애인 직업재활시설, 장애인 유료복지시설, 그 밖에 대통령령으로 정하는 시설이 있으며, 노인복지시설(노인복지법 제31조)은 노인 주거복지시설(양로시설, 노인공동생활가정, 노인복지주택), 노인의료복지시설(노인요양시설, 노인요양공동생활가정, 노인전문병원), 노인여가복지시설(노인복지관, 경로당, 노인교실, 노인휴양소), 재가노인복지시설(방문요양서비스, 주·야간보호서비스, 단기보호서비스, 방문 목욕서비스)이 있고, 아동복지시설(아동복지법 제16조)은 아동양육시설, 아동일시보호시설, 아동보호치료시설, 아동직업훈련시설, 자립지원시설, 아동단기보호시설, 종합시설이 있고 정신요양시설(정신보건법 제3조)은 정신요양시설, 정신질환사회복지시설이 있으며 부랑인 및 노숙인 보호시설 설치·운영규칙(사회복지사업법 제34조)으로는 부랑인보호시설이 있으며 여성복지시설(한부모가족지원법 제19조)로는 모자보호시설, 모자자립시설, 부자보호시설, 부자자립시설, 미혼모자시설, 미혼모자공동생활가정, 모자공동생활가정, 부자공동생활가정, 미혼모공동생활가정, 일시보호시설, 여성복지관, 한부모가족복지상담소가 있다. 그리고 여성보호시설(성매매방지 및 피해자 보호 등에 관한 법률 제5조)에는 일반지원시설, 청소년지원시설, 외국인여성지원시설, 자활지원센터가 있으며 성폭력범죄의 처벌 및 피해자 보호 등에 관한 법률(제25조 및 제26조)로는 성폭력피해자보호시설이 있고 가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률(제7조의2)로는 단기보호시설, 장기보호시설, 외국인보호시설, 장애인보호시설이 있다. 그밖에 기타 사회복지시설로는 한센시설, 결핵요양시설 등이 있다.

3) 종사자 관리의 필요성

사회복지시설종사자는 사회복지영역에 종사하고 있는 사람들 전체를 가리키며, 정부(보건복지가족부)의 보조금을 지원받아 운영하는 사회복지관련 기관(시설)에 근무하는 직원들을 지칭할 수도 있다. 사회복지시설 종사자라는 명칭은 사회복지영역에서 활동하는 사람들을 총칭하는 용어로서 각 자의 활동분야, 업무범위, 자격증 소지여부에 따라 달라질 수 있는데, 현재는 엄격히 구분하지 않고 혼용해서 사용되고 있다.

사회복지와 관련된 인력은 크게 공공복지 인력과 민간복지 인력으로 나눌 수 있으며 공공복지인력에는 사회복지전담공무원 및 아동복지지도원, 여성복지상담원이 있고, 민간복지 인력에는 사회복지사업법 제2조 1항에 명시된 17개 사회복지사업관계 법령에 근거하여 설치된 사회복지시설에 종사하고 있는 자를 말한다. 이러한 민간복지 인력을 사회복지종사자로 통칭하고 있다고 볼 수 있으며, 이들은 다시 이용시설종사자와 생활시설종사자로 나눌 수 있고, 이용시설의 경우 관장 및 총무(부장, 과장), 일선 사회복지사가 있으며, 생활시설의 경우에 원장, 사무국장, 생활복지사, 생활지도원, 의사, 간호사, 물리치료사, 작업지도교사, 조리원, 위생원 등이 있다.

사회복지시설은 시대의 변화에 따라 시설의 형태와 보호의 내용이 변화하고 있으며 이러한 사회복지시설 특성에 맞는 적절한 종사자관리가 체계적으로 이루어져야 한다. 사회복지시설의 성공적인 운영은 종사자의 역할과 중요성을 인식하는 것에서부터 시작된다. 적극적이고 능동적인 종사자를 유치하고 보유할 수 있도록 하는 것은 직무나 환경이 포함된다. 그리고 관리방법, 인사정책, 직무자체의 성격, 계획 및 실행과정 등이 포함될 것이다. 종사자관리를 위한 필요성을 살펴보면

첫째, 종사자의 갈등과 스트레스를 위해 적절한 관리가 요구된다. 서비스업은 노동집약적인 경향이 강하기 때문에 사람들 간의 갈등과 일과 사람과의 갈등이 많이 발생한다. 서비스를 제공하는 종사자의 만족도는 서비스 품질의 결정 요인이 되기 때문에 종사자의 갈등과 스트레스를 관리하는 것이 중요하다. 종사자가 겪는 갈등의 유형은 크게 4가지 종류로 분류할 수 있다. 즉, 종사자-역할 갈등, 종사자-조직 갈등, 종사자-종사자 갈등, 마지막으로 종사자-클라이언트 갈등이 있다(이유재, 2007).

둘째, 적합한 사람을 고용하기 위한 관리가 필요하다. 사회복지시설에서 우수한 종사자를 채용하는 것은 매우 중요하다. 사회복지시설은 서비스 능력(service competencies)뿐만 아니라 서비스 성향(service inclination)을 고려해야 한다. 서비스 능력이란 기술이나 지식 또는 신체적 조건이나 학위 등을 의미하지만, 서비스 성향이란 가치관, 태도 등을 의미하는 것으로서 남을 기꺼이 도우려는 성향, 사려 깊음, 사교성 등이 이에 속한다.

셋째, 최고의 종사자를 유지하기 위한 적극적인 관리가 필요하다. 대부분 사회복지시설에서 클라이언트와의 접촉의 직책은 많은 부분에 보통 신입종사자에게 맡겨진다. 이런 직책에서 일을 잘하게 되면 승진되어 클라이언트와의 접촉이 적은 직책으로 가는 것이 보통이다. 여기서 두 가지 위험을 발견할 수 있다. 첫 번째로 사회복지시설이 그 성공여부를 신참이며 훈련이 덜된 종사자들 손에 맡겨 두는 것이다. 두 번째로 이런 직책에서 훌륭하게 해낸 종사자는 종종 승진되어 현 직책을 떠나게 되고 결국엔 능력이 부족한 신참직원들에게 그 일이 남겨진다는 것이다.

이러한 목표를 이루기 위해서는 종사자에게 동기를 부여하는 환경을 구축하는 것이 필요하며 동기부여 환경이 존재하는가를 평가할 수 있는 지표로는 다음과 같은 것이 있다. 첫 번째로 종사자가 인식하는 '노동생활의 질'이다. 이는 직무만족도, 직무의 안정성, 승진기회, 유능한 감독자, 공정한 행동 등이 포함된다. 노동생활의 질이 높다고 인식할수록 종사자의 동기는 강한 것이다. 두 번째로 전반적인 근로의식이다. 근로의식이 낮은 종사자는 강한 의욕을 가지고 일하기를 기대할 수 없다. 세 번째로 일반적인 활력수준으로 개인의 건강상태 및 심리적 안정도로 볼 수 있다. 피로에 젖은 서비스 종사자는 적극적으로 일할 것이라고는 생각 할 수 없다.

넷째, 교육과 훈련을 하기 위한 적절한 관리가 필요하다(이유재, 2007). 종사자들 사이에는 사회복지시설의 전략이나 자신의 중요성에 대한 이해가 부족한 경우가 종종 있다. 전략적 사고뿐만 아니라 운용수준에서까지도 서비스 노하우가 부족한 것이 현실이다. 이것은 서비스 전략의 내용에 대한 지식이 부족하거나 서비스 분야에서 종사자의 역할에 대해 잘 모르기 때문에 발생하는 문제일 수도 있지만, 한편으로는 태도의 문제일 수 있다. 즉, 무관심하거나 부정적인 태도를 바꾸어야 한다. 태도상 문제는 사실에 대한 이해부족 때문에 발생할 수도 있으므로 사실에 대한 지식을 높이는 것과 태도를 바꾸는 것은 상호 연관되어 있다. 교육훈련에서 중

요한 것은 그것이 지속적인 훈련이 되어야 한다는 점과 시설장도 함께 그 훈련을 받아야 한다는 것이다. 시설장과 함께 훈련을 받을 때 종사자들은 훈련의 중요성을 더욱 절실하게 느끼게 되고 공동의 목표를 갖게 된다. 교육시 정중한 태도, 응답성, 감정이입이 된 서비스, 경청, 문제해결방법, 커뮤니케이션, 대인적 기술 등을 포함시키는 것은 필수적이다.

다섯째, 임파워먼트와 팀워크를 장려하기 위한 관리가 필요하다. 클라이언트의 요구에 맞추고 문제 발생 시 빠른 대응을 하기 위해서는 일선 종사자들에게 재량권을 부여하는 것이 필요하다. 즉, 즉각적인 상황판단과 문제해결 및 융통성 있는 업무흐름을 위해서 종사자들의 자발적인 의사결정을 지원하는 운영이 요구된다. 종사자가 상황에 따른 의사결정권한을 부여하는 것이 임파워먼트(empowerment)의 핵심이다. 임파워먼트 또는 권한부여(empowerment)는 종사자가 스스로 지시하고 스스로 관리하도록 하는 것으로 자발적인 사람은 기능부서간이나 조직 간의 벽을 효과적으로 허물 수 있고 클라이언트 만족을 방해하는 조직상의 장애를 제거한다.

여섯째, 시청각 자료 등 교육자료 개발 및 매스커뮤니케이션을 통한 종사자 관리를 해야 한다. 대부분 시설장들은 시설종사자에게 새로운 서비스 지향적 전략과 새로운 사고방식에 대해 알려주기를 원하지만, 그 방법을 모르는 경우가 많다. 그러므로 다양한 종류의 보조물을 개발하는 것이 중요하다. 비디오테이프를 비롯한 시청각물, 인쇄물을 이용해 종사자들에게 설명을 하는 방법 등이 있다. 또한, 업무 관련 소책자, 내부메모, 잡지 등 여러 매스커뮤니케이션 수단을 사용하여 정보를 제공할 수 있다.

일곱째, 정서적 노동을 관리하기 위한 관리가 필요하다. 서비스를 성공시키기 위해서는 서비스 업무를 효과적으로 수행할 수 있는 인재를 배치해야 한다. 종사자의 지식과 기능뿐만 아니라 성숙함, 사회적 예의범절, 인내력 등 일반적인 자세 면에서 여러 가지가 요구된다. 이는 심리학자들이 말하는 “정서적 노동(emotional labor)”이라는 용어를 통해 설명할 수 있다(Albrecht, 1989). 정서적 노동이란 종사자의 감정이 업무상 하나의 요소가 되는 노동을 말한다. 즉 인간으로서의 심리적·감정적 반응이 업무결과에 반영되는 노동이다. 때로는 감정이 업무의 성과를 대부분 결정하는 경우가 있다. 정서적 종사자는 종사자에게 요구되는 육체적·정신적 기술을 뛰어 넘는 종사자를 뜻한다. 미소를 띄우고, 클라이언트와 눈맞춤을 하고, 진

지하게 관심을 보여 주는 작은 행동 하나하나가 모두 사람들의 감정을 유도하거나 억제시킴으로써 효과적인 직무를 달성하게 해주는 방법들이다.

여덟째, 종사자의 역할갈등과 역할모호성을 관리해야한다. 역할갈등은 상이한 역할 집합의 구성원이 초점이 되는 사람(역할수신자)에게 상이한 기대를 갖고 있을 때 발생한다. 조직내 종사자는 업무를 수행하는 과정에서 복수의 시설장으로부터 서로 양립하기 어려운 일을 해줄 것을 요청 받는다. 또한 시설장이 서로 모순되는 목표를 달성하도록 요구한다거나 또는 주어진 역할의 기대에 대해 여러 사람들의 정의가 각각 상이할 때 평소의 가치관이나 윤리의식과 배치되는 업무를 수행하도록 요구받는다. 또는 양립하기 어려운 복수의 역할(가령 회사에서의 역할과 가정에서의 역할)을 동시에 수행할 때 경험하는 갈등 등 여러 종류의 역할갈등을 경험할 수 있다. 역할갈등을 겪는 사람은 최소한 자기의 역할, 즉 자기에게 요구되고 있는 바를 알고 있다. 그러나 자신에게 요구되는 기대를 알지 못할 때 그 사람은 역할 모호성을 경험하게 된다.

역할 모호성이란 역할집합의 구성원이 역할수신자에게 그들이 갖고 있는 기대나 역할 수행에 필요한 정보를 주지 않을 때 발생한다. 역할수신자에게 정보를 알려주지 않는 이유는 그들이 정보를 갖고 있지 않거나 고의로 정보를 주지 않기 때문이다. 조직에 새롭게 진입하는 신입 종사자들은 자신에게 역할수행에 관한 정보가 충분히 주어지지 않기 때문에 흔히 역할모호성을 경험하게 된다. 역할모호성의 결과는 직무불만족, 자신감의 결여, 직무성과의 부진 등을 들 수 있다.

역할모호성은 휴먼서비스 전문직의 직무스트레스 및 소진에 강력한 영향을 미치는 요인으로 나타나고 있으며 업무관련 요구 중 특히 양적인 업무과중은 시간과 인력이 불충분한 경우 역할 수행의 기준을 유지하고자 노력하는 과정에서 정서적 탈진을 유발시키는 주요원인이 될 수 있을 것이다.

2. 사회복지시설 종사자 관리의 주요차원

앞서 살펴 본 바와 같이 사회복지시설은 시대의 변화에 따라 시설의 형태와 보호의 내용이 변화하고 있다. 이러한 변화에 대해 사회복지시설이 효율화를 이루기 위해서는 사회복지시설 특성에 맞는 종사자 관리가 체계적으로 이루어져야 한다.

체계적인 종사자 관리를 위한 주요차원으로 시설종사자 차원, 시설종사자와 시설장 차원, 시설종사자와 클라이언트와의 관계차원 등 세 가지 관리요소로 구분해 볼 수 있다. 이에 관해 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

1) 시설종사자 차원

사회복지시설 종사자 차원에서 중요한 관리요소로는 종사자의 역할갈등, 역할모호성, 자기효능감, 직무만족, 적응성 등을 들 수 있다(Singh, 1993; Bitner et. al., 1990; Bowen & Schneider, 1985).

먼저 사회복지시설 종사자의 관리요소로서 종사자의 역할갈등은 조직 내 직무를 수행할 때 각종 요구가 개인적인 기준이나 직무요건들과 일치하지 않을 때 느끼게 된다. 또한 필요한 자원, 시간, 능력 등이 부족할 때와 상반된 둘 이상의 역할 기대를 받을 때 등 사회복지시설에서 종사자는 역할갈등을 느끼게 된다. 이러한 역할갈등이 심화되면 사회복지시설 종사자의 고민이 깊어지고, 직무와 관련된 긴장과 직무스트레스가 증가하여 직무만족도가 떨어지고 시설장과 사회복지시설에 대한 신뢰, 존경, 응집력이 약화된다. 그러므로 이에 대한 적절한 종사자관리가 요구된다.

둘째, 종사자의 역할모호성은 사회복지시설의 복잡성, 급속한 성장, 빈번한 기술의 변화 등에 의해 발생하기도 하며, 직무내용이 명료하지 않거나, 전달되지 않았을 때 발생할 수 있다. 그리고 직무내용이 복잡하고, 과업자체가 복잡하여도 발생할 수 있기 때문에 거의 모든 사람들은 어느 정도의 역할모호성을 경험하고 있다. 특히, 우리나라의 사회복지시설은 역사가 짧아 사회복지사의 역할에 대한 명확한 규정과 업무의 범위 및 책임에 대한 정보가 부족하여 사회복지사의 역할이 불확실하다고 볼 수 있다. 따라서 사회복지시설 종사자를 위한 적절한 연구가 필요하다.

셋째, 사회복지시설 종사자의 자기효능감이란 어떠한 상황에서 대처 행동을 개시할 것인지 아닌지, 혹은 어느 정도의 노력을 기울일 것인지, 그리고 여러 장애요인에도 불구하고 특정 행동을 지속할 것인지 등을 결정하는 것이다. 자기효능감이 높은 사람은 문제 상황을 두려워하거나 회피하지 않고, 적극적이며, 인내심 있게 대처할 것이다. 이는 자신의 능력을 신장시킬 것이고, 이러한 능력을 바탕으로 더

욱 높은 수준의 자기효능감을 형성함으로써 지속적인 성장을 하게 될 것이다. 그러나 자기효능감이 낮은 사람은 자신에 대한 부정적인 평가로 인하여 극복할 수 있는 문제도 회피하려 하고 조금만 더 노력했다면 성공할 수 있는 일도 쉽게 포기함으로써 능력 신장의 기회를 놓치게 된다. 그리고 이러한 과정이 반복됨에 따라 사회복지시설과 시설을 이용하는 클라이언트에게 부정적인 영향을 미칠 것이다. 그러므로 종사자의 자기효능감에 대한 적절한 관리가 필요하다.

넷째, 사회복지시설 종사자의 직무만족은 종사자가 자기의 업무를 수행해 가는 과정에서 자신의 직무 전체 또는 직무의 특성 측면에 대해서 갖는 긍정적 혹은 부정적 감정이나 태도라고 정의할 수 있다. 즉, 직무만족은 직무에 대한 정서적 반응으로서 자기 자신의 관찰을 통해서만 이해될 수 있으나, 실제로는 관찰할 수 있는 행동이나 활동이 아닌 느낌이라는 감정적 개념이며 다분히 주관적 개념이라고 할 수 있다. 직무만족이 중요한 이유는 그것이 사회복지시설 종사자 개인의 삶의 질에 영향을 미칠 뿐만 아니라, 사회복지시설 전문가로서의 역할수행이나 서비스의 질에도 영향을 미치기 때문이다. 또한 직무만족의 정도는 사회복지시설의 성과 및 사회복지시설의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 되기 때문에 매우 중요하다. 김대원·박철민(2000)의 연구결과는 직무에 대해 만족할수록 조직에 대한 애착심이 높고 능력의 발휘를 위해서 노력하며 장기근속에 대한 성향이 높은 것으로 보고 하였다.

다섯째, 사회복지시설 종사자의 적응성은 사회복지시설 서비스를 이용하는 클라이언트와 접촉시 대인적 요구에 대해 행동을 적응하는 종사자의 능력을 말한다. 사회복지시설의 종사자는 클라이언트와의 대면의 접촉이 매우 빈번하기에 적응성에 대한 관리요소가 중요하다고 할 수 있다.

2) 시설종사자와 시설장과의 관계차원

사회복지시설 종사자와 시설장 관계차원과의 관리요소로는 서비스품질 관리, 임파워먼트, 행동기반평가 등을 들 수 있다(Ahmed & Parasuraman, 1994; Bowen & Lawler, 1992).

첫째, 서비스품질 관리는 사회복지시설을 위한 시설장의 운영적이고 전략적인

선택이라고 할 수 있다. 이는 서비스품질 주도권의 의식적인 선택을 포괄하며, 서비스품질 주도권의 채택과 실행을 위해 서비스품질 리더쉽과 자원을 제공하는 등의 활동에 참여하는 것으로 정의한다(Ahmed 와 Parasuraman, 1994). 이것은 서비스품질 개선에 대한 강한 개인적 책임과 서비스품질 향상과정에 가시적이고 능동적인 참여의 두 가지로 분류한다. 사회복지시설 종사자와 시설장과의 관계에서 중요한 요소로 볼 수 있다.

둘째, 사회복지시설 종사자 자신의 삶에 대한 통제권과 자율권 및 자신이 살고 있는 공간에서의 민주적 참여로 설명하고 있다. 즉, 개인의 임파워먼트는 자신에 대한 삶과 환경을 얼마만큼 자율적으로 조정하고 통제할 수 있는지와 관련된 개념이라고 할 수 있다. 임파워먼트는 시설장이 종사자에게 직업관련 활동에서 일상적인 의사결정을 하도록 재량권을 주는 상황을 말하며, 종사자가 이 결정을 하도록 허용함을 의미한다. 또한 임파워먼트는 종사자가 클라이언트를 만족시키기 위해 현장에서 결정을 융통성 있게 해야 함으로 시설장과 관계에서 중요한 것으로 간주된다.

셋째, 행동기반평가는 사회복지시설 종사자들이 성취한 측정 가능한 결과를 기초로 하기보다는 어떻게 행동하느냐를 기초로 하여 종사자를 평가하는 것과 관련된다(Anderson & Oliver, 1987). 사회복지시설 행동기반의 시스템 하에서 종사자는 노력, 책임, 팀워크, 클라이언트 방향설정, 친근함, 클라이언트 문제 해결능력, 서비스품질 향상을 위한 기타 행동 같은 기준을 토대로 평가되고 보상된다. 평가를 서비스 관련 행동 기준과 연결하는 것은 종사자에게 서비스 품질 향상을 유도하는 행동에 참여할 자극을 주기 때문에 적절한 관리가 필요하다.

3) 시설종사자와 클라이언트와의 관계차원

사회복지시설 종사자와 클라이언트와의 관리요소로 클라이언트의 인지된 서비스 품질을 들 수 있다. 사회복지시설 종사자의 태도와 행동반응은 서비스 전달의 상호작용에 대한 본질 때문에 중요하다(Humphrey & Ashforth, 1994; Bitner, Booms and Mohr, 1994).

Gronroos(1983) 연구에 의하면 사회복지시설 종사자의 태도와 행동반응은 클라

이언트의 서비스 인지와 서비스 품질에 대한 평가에 긍정적 및 부정적인 영향을 미칠 수 있다(Binter, 1990). 부정적인 면에서 종사자의 역할 스트레스와 불만이 클라이언트에게 좋은 서비스를 전달하지 못하는 무능력의 가장 큰 원인이 될 수 있다. 사회복지시설 종사자가 경험한 역할모호성이 직무만족과 실적을 크게 감소시키며, 이중적이거나 갈등을 하는 역할 기대를 경험한 종사자는 직무만족과 실적의 감소를 나타낼 확률이 크고, 그로 인해 클라이언트의 서비스 품질 인지도가 감소하게 된다.

제 2 절 사회복지시설 종사자 차원의 관리요소

1. 종사자의 역할갈등

사회복지시설 종사자의 역할갈등(role conflict)은 역할을 지시하는 자와 그것을 수행하는 자 간의 기대가 서로 일치하지 않거나 양립할 수 없을 때 발생한다. 즉, 조직 내 직무를 수행할 때 각종 요구가 개인적인 기준이나 직무요건들과 일치하지 않을 때, 필요한 자원, 시간, 능력 등이 부족할 때, 상반된 둘 이상의 역할 기대를 받을 때, 조직 내 개인은 역할갈등을 느끼게 된다.

이러한 조직 내의 역할갈등은 특정 역할을 수행하는 담당자, 담당자에게 그 역할을 요구하는 전달자 즉, 시설장에 따라 여러 가지의 유형이 나타난다. 즉, 한명의 역할 전달자가 한 명의 역할 담당자에게 둘 또는 그 이상의 서로 모순되는 기대를 요구함으로써 발생하는 역할 전달자 내의 갈등, 두 명 이상의 역할 전달자가 서로 상반되는 역할기대를 한 명의 역할 담당자에게 요구할 때 나타나는 전달자간의 갈등, 한 명이 수행하는 둘 이상의 역할이 상호 모순되는 경우에 발생하는 역할담당자 내의 갈등, 역할 전달자가 역할 담당자의 기대나 가치를 무시하고, 역할을 수행할 것을 강요함으로써 생기는 전달자와 담당자 간의 갈등 등으로 네 가지로 집약될 수 있다.

이러한 역할갈등이 심화되면 역할담당자는 고민이 깊어지고, 직무와 관련된 긴장과 직무스트레스가 증가하여 직무만족도가 떨어지고 시설장과 조직에 대한 신

퇴, 존경, 응집력이 약화된다고(Miles, 1975). 그리고 갈등상황으로 긴장을 하게 되면 심리사회적 철회행동과 대처반응이 발생하므로 개인의 정서나 대인관계에서 회생이 뒤따른다(배무환, 1990). Kahn 등(1974)은 역할전달자가 역할담당자의 감정적 경험에 영향을 미치는 압력을 행사함으로써 역할갈등이 유발되고, 역할갈등이 커짐으로써 긴장과 직무스트레스가 증대된다. 이로 인해 역할전달자와 담당자간의 관계가 악화되며, 신뢰, 존경, 응집력이 약화된다고 하였다. 역할갈등은 직무스트레스를 증가시켜, 동료 집단과의 관계를 원만하지 않게 만들어 종사자의 직무불만족과 신체적 긴장을 유발시킨다(Katz & Kahn, 1978).

사회복지분야에서 역할갈등에 대한 연구들을 보면 사회복지사는 클라이언트에게 자신을 활용하여 서비스를 제공하기 때문에 클라이언트, 전문직, 조직의 상충되는 요구에 직면할 때가 많아 타 직종 종사자들보다 역할갈등을 느낄 가능성이 훨씬 높다. 이는 조직몰입과 개인의 임파워먼트에도 부정적인 영향을 미쳐 결국 이직을 증가시킬 수 있다(박경희, 1995; 황정임, 1996; 김성한, 1997). 특히, 사회복지시설에 근무하는 중간관리자의 경우 시설장과 종사자 사이에서 중개역할을 담당하는 것은 물론이고 타부서 종사자나 시설장, 동료들과의 관계에서 다양한 역할을 수행하게 된다(Friedman & Podolny, 1992; 김혜연, 2000: 21 재인용). 먼저, 일선 사회복지사의 생각이나 요구 등을 시설장에게 전달하는 대변인으로서의 역할을 하기 때문에 시설장과 사회복지사간에 갈등이 생길 때 둘 간의 합의와 화해를 위해 노력한다. 또한 사회복지사의 사기와 효율성, 효과성을 유지하기 위해 노력해야 하며, 부서간 및 부서 내의 수직적이고 수평적인 의사소통을 원활히 하여 개인 간이나 부서간 갈등을 해결해야 한다(Patti, 1983; 김혜연, 2000: 18-19 재인용).

이상과 같이 사회복지시설 종사자 직위에 따라 겪게 되는 역할갈등은 정신적 긴장을 초래하여 직무스트레스를 일으키기 때문에 한정된 자원을 가지고 클라이언트의 복잡하고 다양한 문제 상황에 자신을 활용하여 서비스를 제공하는 사회복지사에게는 중요한 문제라 할 수 있다.

역할갈등은 종사자의 역할 세트 내에서 하나 이상의 역할 간 양립이 불가능하여 하나의 역할 성취가 다른 역할의 성취를 어렵게 만드는 것으로 정의한다(Weatherly & Tansik, 1993). 역할갈등은 종사자의 직업만족, 자기효능감에 대한 믿음, 적응성을 저하시키는 것으로 나타났다(Brown & Peterson, 1993). 이들은 이

결과가 서비스 맥락에서 주장하기를 기대한다. 이는 종사자가 사회복지시설과 클라이언트 간 경계구분 역할을 하기 때문이다. 이는 종사자를 사회복지시설 (시설장, 정책, 규칙)과 클라이언트의 요구에 순응하는 독특한 입장에 둔다.

2. 종사자의 역할모호성

사회복지시설 종사자의 역할모호성(role ambiguity)은 조직 직위에서 필요한 정보가 불분명하거나 불충분하여 한 개인이 자신의 직무 수행방법에 대해 가지는 불확실성을 말한다(Katz & Kahn, 1964). 일반적으로 역할모호성은 조직의 복잡성, 조직의 급속한 성장, 빈번한 기술의 변화 등에 의해 발생하기도 하고, 직무내용이 명백히 표시되지 않았거나 전달되지 않았을 때도 발생할 수 있다. 그리고 직무내용이 복잡하고 과업자체가 복잡하여도 발생할 수 있기 때문에 거의 모든 사람들은 어느 정도의 역할모호성을 경험하고 있다(Sims & Szilagyi, 1975). 이러한 역할모호성은 조직구성원으로 하여금 스트레스의 부정적 반응을 유발하여 혈압상승 등 신체화 증상을 일으키고, 낮은 직무만족도와 직무와 관련된 높은 긴장을 경험하도록 하여(전재명, 2002; Kahn et al., 1964: 72-76; Howard et al., 1986: 95-101; French & Caplan, 1987: 383-397) 결국 이직경향을 높인다.

한편, 역할모호성과 직무만족도와의 관계는 사회적 지지의 정도에 따라 다르게 나타나고 있는데, 역할모호성에서 사회적 지지 변인들이 직무만족도에는 긍정적으로, 직무불만족도에는 부정적으로 관계하고 있는 것으로 나타났다(Seer et al., 1983: 273-284). 그러므로 역할모호성은 어떤 특성요소에 의해서만 좌우되는 것이 아니라 조직이나 개인이 지닌 특성에 따라 다르며 이러한 요소들이 복합적으로 작용하여 나타나는 것임을 알 수 있다. 그러나 조직의 성과를 제고시키거나 종사자의 태도, 행동 등을 바람직한 방향으로 이끌려면 역할모호성을 감소시켜야만 한다(정승언, 1992: 24).

우리나라의 사회복지시설은 설립기간이 짧아 사회복지사의 역할에 대한 명확한 규정과 업무분담이 확실하게 정립되었다고 할 수 없을 것이다. 또한 업무목적, 업무의 범위 및 책임에 대한 정보의 공유가 완전하지도 않을 것이다. 이것은 사회복지사가 역할 수행상 불확실성을 경험하고 혼돈을 초래할 가능성이 크다. 또한 직

무스트레스를 가중시킬 수 있고, 시설종사자의 직무불만족, 조직이탈 등과 같은 부정적인 결과를 발생하게 할 수 있을 것이다. 그러므로 사회복지서비스 제공의 중추적인 역할을 하는 사회복지시설 종사자들에게 있어서 역할기대가 명확하지 않을 때 종사자의 역할이 클라이언트에게 부정적인 반응을 불러일으킬 수 있겠다.

3. 종사자의 자기효능감

1) 자기효능감(*self- efficacy*)의 개념

자기효능감이란 사회학습 이론에서 나온 개념으로 개인이 주어진 상황에서 어떤 행동을 하기 위해 필요한 동기와 인지자원 및 행동절차를 얼마나 잘 활용할 수 있는가에 대한 자신의 판단 또는 신념을 말한다(Bandura, 1986: 122-125). 남선이(2007)는 자기효능감에 대하여 어떠한 상황에서도 맡은바 과제를 잘 수행할 수 있다는 자신감 정도와 자신의 능력에 대한 신념으로 정의하였다. 자기효능감에 대해 인간행동에 변화를 가져올 수 있는 가장 중요한 동기 요인은 무엇인가에 대한 연구는 지금까지 여러 연구자들에 의하여 이루어져 왔다. Bandura(1986)는 인간의 어떤 행동은 힘이 들어도 오래 지속되는 반면, 어떤 행동은 그렇게 어려워 보이지도 않는데 중간에서 쉽게 포기하는 이유를 설명한다. 그리고 그 이유를 자기효능감¹⁾에서 찾았다. Sherer 등(1982)은 자기효능감을 개인의 일반적 성격특성의 하나로써 개념화 시켰다. 다양한 상황과 개인의 특성을 통해 형성된 일반적 자기효능감의 수준이 사전 경험이 없는 과제에 대한 수행이나 전반적인 수행 형태를 예측하는 데는 더 효과적이라고 주장하였으며, 자기효능감이 단 한가지 직무에만 한정되어 나타나는 것이 아니라 보다 여러가지 직무에 동시에 적용될 수 있다는 점을 강조하였다. Peterson & Stunkard(1992)와 Owen & Fromom(1988)은 자기효능감을 주어진 상황에서 얼마나 유능할 것인가에 대한 개인의 판단인 동시에 특정행동을

1) 사회학습이론의 제창자인 Bandura(1977: 191-215)는 보상이 인간 행동의 형성 즉, 학습의 기본 기제이긴 하지만 실제로 학습을 결정하는 요인은 보상 그 자체가 아니라 보상에 대한 기대하는데 더 동의한다. 즉, 보상보다는 보상에 대한 기대가, 행동의 결과 그 자체보다는 행동의 결과에 대한 인지적 평가 결과가 행동에 더 중요한 영향을 미친다는 것이다. 이런 의미에서 본다면 self-efficacy의 번역은 '자기효능감'보다는 '자기 효능기대'로 하는 것이 보다 정확한 것이라고 할 수 있지만, 통상 self-efficacy는 '자기효능감'으로 번역되고 있다.

수행할 수 있는가에 대한 개인의 신념이라고 하였다. 또한 자기효능감은 과제수행에 필요한 동기, 인지적 원천, 행동의 방향을 바꿀 수 있는 개인의 능력에 대한 판단이며 성공에 필요한 신체적, 지적, 감성적 원천을 움직이게 하는 개인의 능력에 대한 믿음이다(Eden & Avironm, 1993). 홍혜영(1995: 36-42)은 자기효능감을 자신감과 비교하여, 자신감은 수행을 성공적으로 해낼 수 있는 능력에 대한 개인의 믿음 또는 확신의 강도를 의미하지만 자기효능감은 그 믿음의 강도와 인지된 능력 수준의 구체화를 의미한다고 설명하였다. 또한 자기효능감은 그 사람이 가지고 있는 기술과 그 사람이 어떤 일을 할 수 있다는 판단과 관련된 것이라고 하였다.

사람들은 경험을 통해 자신의 능력, 특성, 취약점에 대한 신념을 발달시키며, 이를 바탕으로 자신의 행동을 결정한다.

요약하면 사람들은 어떠한 상황에서 대처 행동을 개시할 것인지 아닌지, 혹은 어느 정도의 노력을 기울일 것인지, 그리고 여러 장애요인에도 불구하고 특정 행동을 지속할 것인지 등을 결정하는데 이러한 결정에 절대적인 영향을 미치는 것이 바로 자신에 대한 신념체계인 자기효능감인 것이다. 어떤 행동이 성공적 결과를 초래하고, 어떤 행동이 실패를 초래하는지에 대한 개인의 예상과 기대가 결과기대인 것이다(허경철, 1991: 67-84).

자기효능감의 중요성은 종사자의 실적을 향상시키는 능력에 있다. 자기효능감은 종사자가 과제를 성공적으로 수행하고 조직 내에서 자신의 역할을 성취하는데 필요한 자신감을 형성함에 따라 시간이 갈수록 더 강해진다(Gist & Mitchell, 1992). 자기효능감이 커질수록 종사자는 노력을 더하고 더 인내하게 되며, 과제 관련 장애를 잘 처리하게 된다. 경험적 연구에 의하면 자기효능감은 종사자의 실적과 강하고도 긍정적인 관련성을 갖는다고 한다(Earley, 1994). 따라서 강한 자기효능감의 믿음을 소유한 종사자는 그렇지 않은 사람보다 더 우호적인 서비스를 창출할 가능성이 크다고 생각하는 것이 당연하다. 서비스를 하는 동안 종사자의 실적은 클라이언트 욕구에 대한 반응, 특별한 요구처리, 적대적 상황에서의 일 처리 등과 관련이 된다. 자기효능감을 수반하는 노력이 증가하기 때문에, 자기효능감이 높은 종사자는 서비스 활동에서 수행을 더 잘하여 클라이언트의 서비스품질 인지도가 더 높아지게 된다. 이와 같이 자기 효능감이 높은 종사자는 서비스 중에 야기하는 까다로운 상황을 잘 대처해야 한다.

Bandura(1977: 191-215)는 자기효능감이 높은 사람과 그렇지 못한 사람에 대해 다음과 같은 가설을 세웠다.

먼저, 효능감이 높은 사람은 문제 상황을 두려워하거나 회피하지 않고, 적극적으로, 인내심 있게 대처할 것이다. 그럼으로써 자신의 능력을 신장시킬 것이고, 이러한 능력을 바탕으로 더욱 높은 수준의 자기효능감을 형성함으로써 지속적인 성장을 하게 될 것이다. 반면에, 효능감이 낮은 사람은 자신에 대한 부정적인 평가로 인하여 극복할 수 있는 문제도 회피하려 하고 조금만 더 노력했다면 성공할 수 있는 일도 쉽게 포기함으로써 능력 신장의 기회를 놓치게 된다. 그리고 이러한 과정이 반복됨에 따라 쇠퇴의 인생행로를 걷게 될 것이라는 것이다.

자기효능감은 자신을 좋아하고 자신의 현재 상태와 자신이 하는 일에 자부심을 느끼는 것을 의미한다. 또한, 자기효능감은 자기 가치에 대한 평가로서 이것은 문화가 개인이 가지고 있는 속성을 가치 있게 여기는 정도에 달려 있다. 자신을 어떻게 생각하고 느끼는가 하는 것은 자신의 일상적인 행동에 영향을 미칠 뿐만 아니라 다른 사람에 대해서 느끼는 방식, 행동하는 방식, 선택하는 방식 등에 영향을 미친다. 따라서 자기효능감이 높다는 것은 긍정적이고 적극적인 사고방식으로 인간관계를 유지하고, 학업수행을 할 수 있다는 것을 의미한다. 자기효능감이 높을수록 자신감을 가지고 있어 정신병이나 염려증에 걸릴 확률이 낮다(Jang, 2000).

일반적으로 자아 효능감이 높은 사람은 효능감이 낮은 사람에 비하여 환경의 불확실성에 대한 경험이 적다. 때문에 효능감이 높은 사람은 환경에 대한 두려움이 적으며, 결국 그것에 대한 통제력이 높게 나타난다. 하지만 효능감이 낮은 사람은 자신감이 부족하고 자신의 잠재적 단점에만 빠져 있는 경향이 있다. 따라서 상대적으로 불안감이 높으며, 환경에 대한 통제능력도 떨어진다. 이러한 자기효능감은 자신의 객관적 실제와 일치하지 않을 수도 있다. 다시 말해, 실제능력보다 자아 효능감을 높게 지각할 도 있고, 그 반대라고 믿을 수도 있다. 하지만 이러한 차이에도 불구하고 효능감의 차이는 실제 수행에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(Bandura, 1977: 122-125).

자기 효능감을 자신감과 비교하면 자신감은 어떤 일을 성공적으로 해낼 수 있는 스스로의 능력에 대한 믿음이나 확신의 정도이고, 자기효능감은 그 믿음이나 확신의 판단에 특정 행동을 수행할 수 있는 지에 대한 개인의 신념이다²⁾ 사람들은

경험을 통해 자신의 능력, 특성, 취약점에 대한 신념을 발달시키며 이를 바탕으로 자신의 행동을 결정한다. 다시 말해, 사람들은 어떠한 상황에서 어떤 형태의 대처 행동을 표현하는지, 혹은 어느 정도의 노력을 기울일 것인지 그리고 여러 장애요인에도 불구하고 특정 행동을 지속할 것인지 등을 결정하는데 이러한 결정에 절대적인 영향을 미치는 것이 바로 자신에 대한 신념체제로서의 자기효능감이다.

요약하면 종사자의 자기효능감은 서비스에 대한 클라이언트의 인지 형성에 있어서 중요한 역할을 해야 한다는 것이다. 클라이언트가 자기 능력에 대한 강한 믿음을 가진 종사자에게 서비스를 받을 때 더 높은 서비스 품질을 인지하게 될 가능성이 크다.

2) 자기효능감에 영향을 주는 요인

Bandura(1977: 191-215)는 자기효능감 형성에 영향을 미치는 요인으로 성공의 경험, 대리경험, 언어적 설득, 생리적 상태 등 네 가지를 제시하였다. 이러한 네 가지 요인 중 효능감 형성에 가장 큰 영향을 미치는 것은 실제로 어떤 일을 성공적으로 수행해 본 경험이다. 일단 반복적인 성공 경험을 통해 강한 효능감이 형성되면 이러한 효능감은 우연에 의한 실패 혹은 사소한 실수 등에 의해 쉽게 낮아지지 않는다.

그리고 자기효능감은 자신과 유사하다고 판단되는 다른 사람의 성공이나 실패와 같은 대리경험에 의해서도 영향을 받는다. 자신과 비슷한 능력을 갖고 있다고 생각하는 사람이 어떤 행동을 성공적으로 수행하는 것을 지켜본 사람은 자신도 열심히 노력하면 성공할 수 있을 것이라는 기대를 갖게 된다. 그러나 대리 경험을 통해 얻은 정보는 직접 경험을 통해 얻은 정보보다는 영향력이 약하다. 다른 사람의 격려나 칭찬과 같은 언어적 설득 역시 자기효능감에 영향을 미친다. 예를 들어, 특정문제를 해결할 자신이 없는 사람도 주변 사람의 설득과 격려에 의해 문제를 해결할 수 있는 자신감을 갖게 될 수 있는 것이다. 언어적 설득은 인간 행동에 영향을 미치기 위한 시도 중에서 가장 손쉽고 용이하기 때문에 가장 많이 활용되고

-
- 2) 자기효능감은 자기조절, 인내심, 실패에 대한 대응, 내재적 흥미와 동기의 증진, 성취노력, 직업선택과 같은 어려운 행동에 대한 대처행동을 유발시킴으로서 수행에 영향을 준다. 예컨대 과학이나 수학을 이해할 능력이 없다고 생각하는 사람은 과학이나 수학과 관련된 분야의 직업을 가지려 하지 않을 것이다. 따라서 다른 모든 조건이 동일할 경우 자기효능감이 높은 사람일수록 즉, 어떤 행동을 성공적으로 수행할 자신이 많은 사람일수록 그 행동을 시도하고 지속할 가능성이 클 것이다.

있다. 그러나 언어적 설득을 통해 생성된 효능감은 그 힘이 강력하지 않고, 지속성도 떨어진다. 한태영(1995: 18-21)의 연구에서 언어적 설득은 자기효능감을 고양시키기보다는 주로 결과기대를 증가시키는데 대한 영향력이 크다고 보고한 바 있다.

마지막으로 생리적 상태도 자기효능감에 영향을 미친다. 사람들은 자신의 생리적 각성상태에 따라 불안과 긴장 상태에 대해 다르게 인식하게 된다. 만약 어떤 문제 상황에 부딪혔을 때 불안이나 긴장을 별로 느끼지 않는다면, 문제 상황에서 느끼는 정서 반응은 때때로 효능감 판단에 부정확한 정보를 제공하기도 한다.

한편, 자기 효능감은 개인의 인지, 동기, 정서 및 과제 선택과정에 영향을 미친다(Bandura, 1986: 122-125).

첫째, 자기효능감은 인지에 영향을 미친다. 즉, 자기효능감은 능력에 대한 인식, 사회적 비교, 피드백, 지각된 통제성, 분석적 판단 등의 인지과정에 영향을 미친다. 그 결과 자기효능감이 높은 사람은 자신의 능력을 높게 평가하며, 실패보다는 성공에 민감히 반응하고 환경에 대한 통제력이 높다.

둘째, 자기효능감은 수행동기에 영향을 미친다. 행동은 인지된 목표에 의해 동기화 되는데, 특히 명백하고 도전적인 목표는 동기를 향상·유지시켜준다. 따라서 자기효능감이 높을수록 위기나 어려움에 직면했을 때 지속적인 노력과 인내를 보인다.

셋째, 자기효능감은 정서에 영향을 미친다. 공포와 불안을 느끼는 것은 자신이 처한 상황을 통제할 수 없는 무력감 때문이다. 확신이 없는 사람일수록 무력감이 빠지고 불안과 공포도 더 많이 느낀다.

넷째, 자기효능감은 과제선택과정에 영향을 미친다. 효능감이 높은 사람은 문제를 해결할 수 있다는 확신 속에 도전적인 과제를 선택하고, 적극적이며 능동적인 태도를 보이는 반면, 효능감이 낮은 사람은 문제 상황을 쉽게 회피한다.

사회복지사의 자기효능감에 관한 연구는 많지 않는 반면, 교사들의 자기효능감과 행동에 관한 연구들은 적지 않다. 교사들의 자기효능감에 따른 차이를 보여주는 연구들을 종합한 결과는 다음과 같다(Ashton, 1984). 먼저 효능감이 높은 교사들은 스트레스를 덜 받으며, 학생들을 동기화하는데 더 높은 능력을 보였다. 또한 가정배경과는 관계없이 학생에게 교수방법을 통해 영향을 미칠 수 있다고 믿었다. 따라서 학생이 학습하지 못한다면 학생의 잘못이나 부족 때문이 아니라 교사의 교수방법이 부적절하였기 때문이라고 생각하여 성공할 때까지 교수방법을 바꿔 보았

다. 또한 학구적인 면에 더 초점을 두고 혁신적인 교수기술을 많이 사용하였으며, 질문형식을 더 많이 취하고 아동 스스로 해답에 이를 수 있도록 도와주었다.

반면, 효능감이 낮은 교사들은 학생들이 학습하는데 노력을 덜 기울였고, 학생이 실패하였을 때 재빨리 포기하였으며, 해답을 기다리기 보다는 직접 해답을 주었다. 소그룹 지도과정에서 방해가 되는 상황을 직면하게 되면 쉽게 좌절하기도 하였다. 또한 이들은 교실 내에서 권위주의적이고 엄격한 통제를 보이는 것으로 나타났다.

교사들의 자기효능감에 대한 위와 같은 선행연구들을 그대로 사회복지사에게 적용할 수는 없으나 자기 효능감 관련 연구와 교사 효능감 관련 연구 모두 효능감이 높을수록 긍정적인 결과를 산출한다는 결론을 내리고 있음을 고려해보면, 효능감이 높은 사회복지사일수록 긍정적인 사회복지실천을 보일 것으로 예상할 수 있을 것이다.

앞의 이론과 선행연구를 통해 사회복지사 효능감에 영향을 미치는 주요변수를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 직무 교육과 관련된 요인에 있어 사회복지사의 효능감에 영향을 미친다. Ashton(1983)의 연구에서 직무의 교육과 관련된 요인이 사회복지사의 효능감에 중요한 영향을 미친다고 주장하였으며, 이혜주(2002)의 연구는 직무교육과정 기간의 실무교육이 효능감에 영향을 주는 주요 요인임을 밝혔다. 또한 사회복지사로 일한 경력이 사회복지사 효능감에 영향을 미친다. Gibson & Brown(1982)과 Lortie(1975)는 경력이 효능감에 영향을 미친다고 보고하였다. 따라서 비록 김희진·이분려(1999)나 조부경·서소영(2000)의 연구에서는 경력이 유의미한 변수가 될 수 있을 정도로 절대적이지는 않는 것으로 보고 있지만 경력은 주요 통제변수라고 할 수 있다. 그리고 사회복지시설의 조직문화 또는 사회복지사의 효능감에 영향을 미칠 것으로 보인다. Ashton(1984), 최동선(1996), 김희진·이분려(1999) 등은 조직문화가 효능감에 중요한 영향을 미치는 것으로 연구하였다.

이들 요인이 효능감에 영향의 정도는 그 사회복지조직이 가지고 있는 특성에 따라 차이가 있을 것이다. 사회복지사의 효능감을 설명해 주는 결정 요인도 사회복지조직이 가지고 있는 고유한 특성으로 인해 일반 행정조직이나 기업체와는 차이가 있을 것이다.

이러한 사회복지조직의 특성을 감안할 때 사회복지시설 종사자의 효능감은 전

문성이 무엇보다도 중요한 요소가 되고, 이러한 전문성을 최대한 발휘할 수 있도록 하는 요소가 결국 사회복지사의 효능감을 높여 긍정적인 직무성과를 결정하는 요인이 될 것이기 때문이다. 이때의 전문적 능력이란 문제해결 능력과 같은 직무상의 능력, 사회복지와 관련된 전문 능력, 그리고 사회사업의 전문적 가치로서의 효능감을 의미한다.

4. 종사자의 직무만족

1) 직무만족의 개념

직무만족(job satisfaction)에 대한 개념은 학자들에 따라 다양하게 정의되고 있다. 직무만족에 관한 최초의 연구는 1935년 산업심리학 분야에서의 연구를 통해 직무만족을 조직구성원들의 심리적, 생리적, 환경적 상황의 결합상태라고 정의하였다. 또한, Locke(1976)는 개인이 직무를 평가하거나 직무경험을 통해서 얻게 되는 유쾌함이나 혹은 좋은 정서 상태라고 하여 직무로부터 느끼는 즐거움의 정도로 보았으며 개인의 심리상태가 중요함을 강조했다.

McCormick & Tiffin(1974)은 개인이 자신의 직무에 대해 가지고 있는 감정적 반응으로서 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태를 나타낸다고 정의함으로써 직무만족은 욕구 및 가치 등과 관련이 있음을 나타내고 있다. 후에 한 연구에서는 직무만족의 강도나 일관성의 정도가 상황에 따라 변할 수 있고 다양한 원천으로부터 형성될 수 있다고 함으로써 직무만족의 개인적 요인보다는 환경적 요인을 더 강조하였다. 또한 Smith(1995)는 직무만족을 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 좋은 감정과 나쁜 감정의 조화 또는 이러한 좋고 나쁨의 균형 상태에서 기인된 일련의 태도라고 정의하였다. 그리고 직무만족을 일종의 태도라고 정의하였는데, 태도란 정서적 요소(감정, 느낌)와 인지적 요소(신념, 판단, 비교)로 설명하고 있다. 이 두 요소들은 전체적인 태도에 독특한 변화를 가져오고, 다른 원인에 기인하며 행동과 다르게 관련되어 있다는 것을 알 수 있다. 직무만족은 종종 자신의 일에 대한 정서적인 반응으로서 정의되지만, 내적 혹은 외적 기준과 비교하여 직무 태도들을 평가하는 것으로 설명하고 있다.

한편, Lawler(1973)는 직무만족의 내용을 직무를 통해서 얻게 되는 전체적 경험을 나타내는 전반적 만족(overall satisfaction)과 직무와 관련된 단면 또는 요인별 만족(facet satisfaction)으로 구분하여 개념화하였다(한덕웅, 1993: 77). 전반적 직무만족이란 조직구성원이 직무상의 역할에 대해서 지니고 있는 총체적인 감정적 반응을 말하는 것으로 이 경우는 “마음에 안 드는 측면이 있으나 전체적으로 나는 내 일을 좋아 한다”라는 말이 성립되는 것이다. 그리고 요인별 만족이란 직무를 구성하는 여러 측면 만족(face satisfaction)의 복합지표로 보는 관점이다. 예를 들면 “내가 일하는 장소는 마음에 안 들지만 같이 일하는 동료는 좋다”고 할 경우 직무의 상이한 측면에 대해 우리는 다른 태도를 가질 수 있으므로 직무만족은 이러한 태도의 총합으로 보는 것이다(조동규·양재생·이만규, 2004: 38).

이상의 학자들의 내용을 종합해 보면, 직무만족이란 한 개인이 자기의 업무를 수행해 가는 과정에서 자신의 직무 전체 또는 직무의 특정 측면에 대해서 갖는 긍정적 혹은 부정적 감정이나 태도라고 정의할 수 있다. 다시 말하면, 직무만족은 직무에 대한 정서적 반응으로서 자기 자신의 관찰을 통해서만 이해될 수 있으나, 실제로는 관찰할 수 있는 행동이나 활동이 아닌 느낌이라는 감정적 개념이며 다분히 주관적 개념이라고 할 수 있다.

2) 직무만족의 중요성

직무만족이 중요한 이유는 그것이 조직구성원 개인의 삶의 질에 영향을 미칠 뿐만 아니라(Iris & Barrett, 1977), 전문직 종사자의 경우 전문가로서의 역할수행이나 서비스의 질에도 영향을 미치기 때문이다(송정옥, 2006: 80). 또한 직무만족의 정도는 조직의 유효성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준(김준곤, 1992; 이인재, 1993; Babin & Boles, 1996; Kreitner & Kinicki, 2001)이 되기 때문에 매우 중요하다. 김대원·박철민(2000)의 연구결과는 직무에 대해 만족할수록 조직에 대한 애착심이 높고 능력의 발휘를 위해서 노력하며 장기근속에 대한 성향이 높은 것으로 보고 하였다.

그리고 직무만족은 이직과 결근 및 생산성과도 밀접한 관계가 있다. Porter & Steers(1973)의 연구에서는 이직 및 결근과 같이 직무로부터 이탈하는 현상에 대단

히 높은 상관관계가 있음을 제시하고, 직무불만족이 구성원의 이직을 예측하게 하며, 구성원이 조직에서 이탈하게 되는 것은 직무에 불만족하거나 또는 그들의 기대가 직무에 부합치 못할 때 나타난다고 하였다. 또한 임금과 승진의 불공정성에 대한 지각은 구성원이 직무를 그만두게 하는 결정적인 요소가 되며, 감독자의 감독유형은 이직의 중요한 요소로서 구성원들은 친근하고 배려있는 감독형태를 좋아한다고 밝혔고 동료와의 관계가 바람직하지 못할 경우 이탈하는 결과를 초래한다고 하였다(Porter & Steers, 1973).

이러한 직무만족의 중요성은 개인차원과 조직차원으로 나누어 볼 수 있다. 우선, 개인차원에서 직무만족의 중요성을 살펴보면 다음과 같다(신유근, 2000).

첫째, 가치판단측면에서 볼 때 중요하다. 사람들은 하루 중 대부분의 시간을 직장에서 보내게 되는데 직장은 단지 생계유지를 위한 소득만을 얻는 곳이 아니라 동시에 생활의 만족을 누리는 곳이기도 하다. 이런 점에서 일 자체나 직장생활을 통하여 만족할 기회가 없다면 삶의 기쁨을 맛볼 수 없을 것이다.

둘째, 정신건강측면과 신체건강측면에서도 매우 중요하다. 사람들은 자기 생활의 한 부분이 불만스러우면 그것이 전이효과(spill-over effect)를 가져와 그와 관련이 없는 다른 부분의 생활도 만족스럽지 못하게 된다. 직장생활에 불만을 느끼는 사람은 가정생활이나 여가활동, 심지어는 흡연이나 음주 등 각종 생리적, 심리적 스트레스에 시달리게 되어 삶 자체까지도 불만을 느낄 수가 있다. 결과적으로 정신건강뿐만 아니라 신체건강에도 악영향을 미치게 되는데 다시 말하면 일에 대한 만족감을 느끼는 것은 그 어떤 것보다도 중요하다 할 수 있다.

또한, 조직차원에서 직무만족의 중요성을 살펴보면 첫째, 직무만족과 이직율은 일반적으로 역관계를 가지고 있다. 직무에 대한 만족도가 높으면 이직율과 결근율이 줄어들게 되어 개인과 조직의 효율성을 높이는데 크게 중요한 역할을 하는 것이다. 둘째, 자신의 직무에 대해서 호의적인 감정을 갖는 사람은 조직 외부에서 뿐만 아니라 내부에서도 원만한 인간관계를 유지하게 된다. 조직 내 감독자의 감독유형은 직무만족의 주요 요소가 되는데 조직구성원들은 배려적이고 친근한 감독형태를 좋아한다. 그리고 조직구성원은 동료 간의 사이가 만족스럽지 못할 때 아주 높은 이직율을 나타내고 이는 내부의 갈등을 야기하는 요소가 된다. 셋째, 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정과 태도를 가지게 되면 외부사회에서도 자신이 속

해 있는 조직에 대해서 호의적으로 이야기를 한다. 이렇게 되면 그 직장에서의 신입직원 충원이 잘 이루어지게 되고 조직 활동은 더 활발하게 된다(Porter & Streers, 1973).

결국, 사회복지생활시설 종사자의 직무만족이 갖는 중요성은 개인차원에서 직무불만족은 피고용인의 탈진을 유발하고, 스트레스를 높이는 등 심리적이고 정신적인 문제의 발생과 관련이 있기 때문이며, 조직차원에서는 직무만족이 낮으면 직무성과는 줄어들고, 이직 및 결근율 등은 증가하고 조직의 사기는 저하될 것이기 때문이다. 직무만족의 중요성은 조직과 개인의 성과에 관련이 있기 때문에 많은 연구에서 핵심적인 개념이 되고 있다.

3) 직무만족에 영향을 미치는 요인

직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 연구는 많은 학자들에 의해 수행되어 다양한 의견들이 제시되고 있다. Vroom(1964)은 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로서 감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진기회, 작업시간을 제시하였다. 그리고 Smith, Kendall & Hulin(1969)에 의해 개발된 JDI는 직무자체, 임금, 감독, 승진, 동료 등을 선정하였다. Porter & Steers(1973)는 직무만족 요인을 조직전체요인(급여와 승진기회, 회사정책과 절차, 조직구조), 작업환경요인(감독스타일, 참여적 의사결정, 작업집단 규모, 동료작업자와의 관계, 작업조건), 직무내용요인(직무범위, 역할보호성과 역할갈등), 개인적요인(연령과 근속, 성격) 등 4가지 차원에서 분류하였다.

남세진·조홍식(1994)은 직무내적요인으로 책임감, 인정, 성취감, 직무자체를, 직무외적요인으로 상사관계, 동료관계, 직무안정도, 임금수준으로 분류하였으며, 최인섭·초의수(2001)는 직무내적요인(직무자체, 성취감, 도전욕구, 책임, 인정, 승진), 직무외적요인(임금수준, 직무안정도, 작업조건, 상급관계, 동료관계, 조직), 직무만족요인(자랑스러움, 자식에게 권하고 싶음, 보람) 등 3가지로 분류하였다. 또한 조동규·양재생·이만규(2004)는 공무원 직무만족도에 있어서는 과업이 가장 큰 영향을 미치고 있고, 그 다음이 상급자 요인이라고 하였으며, 보수요인은 가장 적은 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 그리고 김성한(1997)은 사회복지사의 이직의도 결정

요인에 관한 연구에서 사회경제적 특성이 이직의도에 유의미한 영향을 미치지 않으며, 역할갈등, 시설장과의 관계, 임금, 승진기회 등이 이직의도에 영향을 주는 것으로 밝히고 있다. 또한 인구통계학적 특성과 직무만족과의 관계는 매우 밀접한 것으로 연구되고 있으며, 성별, 학력, 연령, 자격유무, 경력, 결혼여부, 종교 등이 직무만족에 유의미하게 영향을 요인으로 제시되었다(이수진, 1994; 장경애, 2004; 김혜진, 2005).

한편, Lawler(1973)가 주장하는 바와 같이 전체적 직무만족과 직무단면 또는 요인별 만족으로 구분하였으며 직무만족 결정요인을 측정한 연구자로는 최재열(1991)과 김준곤(1992)이 있다. 최재열(1991)은 조직전체요인(임금, 승진, 인사고과, 교육훈련), 직무환경요인(관리감독, 인간관계, 의사소통, 의사결정, 작업조건), 직무내용요인(직무범위, 역할요인)과 전체적 직무만족으로 분류하였으며, 김준곤(1992)은 단면별 직무만족도(상사 및 간부의 감독, 회사정책 및 운영, 급여수준, 복지후생, 동료간의 관계, 근무조건 및 업무부담, 개인발전 및 승진, 일체감)와 전체적 만족도로 구분하여 직무만족을 측정하였다. 직무란 단일 구성체가 아니라 과업, 역할, 책임, 상호작용, 유인, 보상 등의 복잡한 상호관계로 구성되어 있다고 한다. 직무태도를 보다 철저하게 이해하기 위해서는 직무는 그것을 구성하고 있는 여러 요소들로 분석되어야 한다고 하였으며, 단면별 혹은 요인별 만족으로 측정하는 것이 보다 바람직하다고 보았다.

이상의 직무만족요인에 대한 연구자들의 견해를 종합해 볼 때 직무만족에 영향을 미치는 요인들은 중복되기도 하고 서로 상이한 요인들이 나타나기도 했지만, 대체적으로 직무자체, 임금, 감독, 승진, 동료 등이 중요하게 다루어짐을 알 수 있다. 직무만족에 영향을 미치는 요인들 중에서 어떤 요인들이 종사자의 직무만족과 직접적인 관련을 맺고 있는지를 밝혀내는 것은 종사자들의 직무만족을 향상시키는 데 있어서 매우 중요하다. 따라서 본 연구에서는 직무만족을 독립변수나 종속변수로 하여 다른 변수와의 관계를 분석한 기존의 연구와는 다르게 직무만족에 관한 체계적인 연구를 위해 Lawler(1973)의 이론을 바탕으로 최재열(1991), 김준곤(1992)과 같이 직무만족을 전반적 직무만족과 요인별 직무만족으로 구분하였다. 전반적 직무만족에 영향을 미치는 요인별 직무만족이 무엇인지를 살펴보고자 하였다. 이를 위해 요인별 직무만족은 선행연구에서 검토된 주요 변수를 토대로 직무내용요인, 보상체계요인, 인간관계요인, 근무환경요인 등 4가지 차원으로 새롭게

재구성하였으며 또한 결과변수인 전반적 직무만족은 직무에 대한 전체적 경험을 통해 얻게 되는 긍정적 감정과 부정적 감정을 포함한 복합적 개념으로 보았기 때문에 긍정적인 직무만족과 이에 대비되는 이직의도를 포함하여 측정하고자 하였다.

4) 직무스트레스와 직무만족도

직무스트레스와 직무만족도간의 관계에 대한 견해는 크게 두 가지가 있다. 직무스트레스가 많을수록 직무만족도가 낮아진다는 전통적 견해(Parasuramam & Allutto, 1984)와 직무스트레스가 반드시 직무만족도에 부정적 영향만을 주는 것이 아니라 경우에 따라서는 긍정적인 영향도 미칠 수 있다는 견해(전재명, 2002; Selye, 1976; Schuler, 1980)이다.

직무스트레스는 직무만족도와 부정적인 관계가 있음이 여러 연구(Kavanah et al., 1981; Brief et al., 1981; Parasuraman & Alutto, 1984)에서 실증적으로 입증되었으며, 주로 개인과 관련된 역할요인이 직무스트레스를 유발하는 요인으로 지적되어 역할요인이 부정적인 방향으로 크게 작용할수록 직무나 생활의 불만족이 크다고 밝히고 있다.

직무만족도란 조직 구성원이 조직 내 상황과 직무를 지각한 후 이를 평가해서 만족을 나타내는 개인의 정서적 반응의 상태로서 한 개인이 직무스트레스로 인해 직무불만족을 느낀다면 그로 인해 조직의 업무를 수행하는데 차질을 빚게 하고 결국은 조직전체에 부정적인 영향을 끼칠 수 있다.

단기의 직무스트레스는 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 볼 수 있다. 왜냐하면 적정한 스트레스는 스트레스가 전혀 없는 상태에 비하여 주어진 직무를 보다 열심히 또는 보다 훌륭하게 수행할 수 있도록 하여, 개인의 실적수준을 높여주기 때문이다. 그러나 이러한 스트레스의 긍정적인 효과는 장기적으로 또는 고도의 수준으로 받게 되면 점차 성과를 감소시키고 결국 부정적인 영향을 미친다.

직무스트레스와 직무만족도가 부정적인 관계가 있음을 실증적으로 입증한 연구를 보면, 직무불만족도는 정형화된 단순 직무하에서 역할스트레스가 강할수록 커진다고 지적하였고, 직무스트레스와 직무불만족간의 상관관계가 높다고 밝혔다(Brief et al., 1981).

그러나 이와는 다르게 직무스트레스를 건설적 활동이나 성과를 높이는 기회로 인식하여 승진기회와 같은 변인은 긍정적인 스트레스 요인으로 작용하며, 감독, 급여 및 작업자체와 같은 변인도 긍정적인 스트레스 요인으로 작용할 가능성이 높다(전재명, 2002)는 연구도 있다. 다시 말하면 어떤 스트레스요인은 오히려 직무만족을 높여주는 역할을 할 수도 있다는 것이다.

지나치게 과도한 스트레스나 너무 적은 스트레스는 사람들의 일상생활 및 직장 생활에 바람직하지 못하고 적정수준의 스트레스가 필요하다(Schuler, 1980). 직무만족은 직무의 제약, 요구, 기회 등에서 유발되는 스트레스와 깊은 관련이 있는데, 동일한 조직 내에서 개인의 욕구 및 가치에 따라 특정인에게는 스트레스가 기회와 관련되는 반면 다른 사람에게는 스트레스가 제약과 관련될 수 있다. 따라서 도전, 기회에서 오는 스트레스는 만족과 정적 상관관계를 가진다.

이와 같이 직무스트레스와 직무만족과의 관계에 대해서 서로 상반된 의견이 나오는 것은 인지적 요인에 대한 해석방법의 차이에 기인한다고 본다. 결국 직무스트레스 요인은 직무만족과 부정적인 관계를 가질 수도 있지만, 직무스트레스나 직무만족도 사이를 조절하는 변수에 따라 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 정도 뿐만 아니라 긍정 또는 부정의 방향을 결정할 수 있다.

그동안 사회복지사들의 직무만족에 관한 연구들은 상이한 접근을 하고 있는데, 직무특성은 직무만족을 이해하는데 가장 중요한 변수의 하나임에도 불구하고 그다지 관심을 두지 않았다. 그러한 경향은 사회복지사들은 전문직업인이기 때문에 아마도 그들이 수행하는 직무는 본질적으로 흥미 있는 직무일 것이며 따라서 그 직무가 필연적으로 만족을 줄 것이라는 전제에 기인한다고 볼 수 있다. 또한 사회복지사들은 전문적인 일을 수행하는 데 성취감과 전문적 가치실현을 느낄 것이라는 선입견 때문에 사회복지사의 직무특성과 직무만족에 대한 연구가 필요하다는 인식이 낮았다. 이러한 선입견들은 사회복지사들이 수행하는 직무에 대한 실질적인 조사 결과에 의해 지지되는 것이 아니라 막연한 추론에 의한 것이기 때문에 사회복지사들의 직무자체에 관심을 두고 연구함으로써 직무만족에 대한 올바른 이해를 해야 할 필요가 있다.

따라서 직무스트레스와 직무만족도는 긍정적이든 혹은 부정적이든 매우 높은 상관관계를 갖고 있기 때문에 개인 및 조직에 있어서 직무불만족을 줄일 수 있는

직무스트레스에 대한 적절한 관리가 필요하다고 볼 수 있다.

한편 선행연구자들은 직무만족도가 조직 내의 직무상황에서 결정된다는 측면에서 보수, 승진, 시설장의 인정 등과 같은 요인은 직무만족도에 영향력 있는 요인이 될 수 있다고 보고 있다.

첫째, 보수는 수행하는 업무에 대한 금전적 보상으로 조직구성원의 기본적 욕구와 관련되어 있다. 금전적 보상인 보수는 직무태도에 대해 보수가 지나치게 낮거나 보상 관리제도에 있어서 불공정이 발생하면 불만족요인이 된다고 하였다. 또한 금전적 보수가 성과의 인정과 강화 수단으로 사용될 경우 만족요인으로 작용한다(Locke, 1976; Steers, 1981)고 인정하였다.

둘째, 승진에 따라서 책임의 증가, 지위의 상승, 업무기능의 확대 및 임금증가 등을 수반한다. 따라서 승진의 결과 심리적 성장 욕구 및 지위에 대한 욕구 등을 보상받게 된다. 승진의 기회와 공정성은 종사자의 직무만족에 많은 영향을 주는 것(Locke, 1976; Steer, 1984)으로 밝혀졌다.

셋째, 상사는 일반적으로 자기보다 직위가 높은 사람으로 감독 유형 및 영향력, 기술적·인간적 관계, 관리기술 등에 따라 종사자의 직무만족과 관련되는 것(Locke, 1976; Steers, 1984)으로 주장한다.

5. 종사자의 적응성

사회복지시설에서 종사자의 직접적 활동에 의해 그 서비스의 질이 결정되기 때문에 종사자 각자의 능력향상은 사회복지시설의 질적 향상과 직결되어 있다. 채용시 능력과 자격을 갖춘 종사자를 선발하는 것도 중요하지만 배치 후에도 시설근무에 익숙해지도록 하고 업무수행능력의 유지 및 향상을 위한 지속적으로 기울여 나가야 한다. 즉 사회복지시설에서 종사자가 자신의 능력을 최대한 발휘할 수 있는 적응력이 필요하다.

사회복지시설에서 종사자의 적응성은 서비스의 대인적 요구에 대해 행동을 적응하는 능력으로 정의한다. 이런 정의는 조직의 행동 논문에서 기능적 융통성과 혁신성의 정의와 판매 경영 논문에서 적응 판매의 정의와 일치한다. Spiro & Weitz(1990)는 네 개의 모든 용어는 기능적으로 증가 하는데, 그들의 정의에 두 개

의 공통요소가 포함되기 때문이다 즉, 행동을 적응하는 능력과 대인적 상황으로 적응성은 종사자가 각 클라이언트에게 같은 식으로 접근하는 기존의 규약에 대한 순응에서부터 종사자가 개개 클라이언트에게 봉사하기 위해 적응해야 하는 서비스 개인화에 이르기까지 연속체로 기술될 수 있다(Solomon et al., 1985). 이전의 연구는 종사자의 실적과 적응성을 연결하였다. Spiro & Weitz(1990)는 판매인 실적이 적응 판매관행과 긍정적으로 상관이 된다는 것을 보여주며 종사자 적응성 역시 서비스의 클라이언트 인지와 관련이 되어있다. Humphrey & Ashforth(1994)는 서비스 규약을 무심하게 따르는 종사자가 더 실수를 할 가능성이 크고 클라이언트의 개별적인 욕구에 부합할 가능성이 적다는 증거를 제공한다.

제 3 절 사회복지시설 종사자와 시설장 관계차원의 관리요소

1. 서비스품질 관리

서비스품질의 관리는 사회복지시설을 위한 전략적인 선택으로 품질 주도권의 의식적인 선택을 포괄하며, 품질 주도권의 채택과 실행을 위해 가시적인 품질 리더쉽과 자원을 제공하는 등의 활동에 참여하는 것으로 정의한다(Ahmed & Parasuraman, 1994). 그것은 두 가지 구성요소와 관련한다. 즉, 품질 개선에 대한 강한 개인적 책임과 품질 향상과정에 가시적이고 능동적인 참여이다. 어떤 이론가들은 서비스품질 관리 책임은 좋은 서비스가 클라이언트에게 전달이 되는지의 가장 중요한 결정인자라고 주장할지라도 경험적 연구는 거의 없었다. 아마도 서비스품질 관리 책임 구성인자 실험에서 Parasuraman, Berry, Zeithaml(1990)은 서비스품질 관리 책임과 서비스 품질 간 직접적인 관계를 발견하지 못한다. 이런 결과가 가능한 이유는 서비스품질 관리 책임과 서비스 품질간의 관계가 간접적이라는 것이다. 이론에 의하면 시설장들은 먼저 사회복지시설의 서비스 품질을 향상시키기 위해 개인적이고 정서적인 책임감을 소유해야 한다고 주장한다(Mohr-Jackson, 1993). 이런 책임감을 보이는 시설장들은 종사자와 사회복지시설이 우수한 품질을 전달하게 도와주는 주도권을 갖게 될 가능성이 크며 이런 주도권의 예는 보다 융통성 있는 과정을 창

출하고, 자원을 개선에 투자하고, 사회복지시설 전체에 품질기준의 비전을 공포하고 노력과 과정의 책임에 대해 종사자에게 보상을 하는 것이 포함된다(Ahmed & Parasuraman, 1994; Wall & Zeynel, 1991).

우리는 임파워먼트와 행동기반의 평가가 시설장이 서비스품질의 전달 중에 종사자의 반응에 영향을 미치기 위하여 사용할 수 있는 서비스품질 관리 책임형 주도권이라고 가정한다. 우리는 서비스 품질을 책임지는 시설장이 종사자에게 권한을 부여하고 평가시 행동 기준을 강조할 가능성이 커진다고 가정한다.

2. 임파워먼트(empow erment)

1) 임파워먼트의 형성배경

임파워먼트는 시민권리운동, 흑인 투표권 저항운동, 노조활동, 민권운동단체, 여성해방운동 등 주로 의식변화와 함께 등장했으며, 1940년대를 기점으로 정치학과 사회학의 분야에서 먼저 출발한 개념이다(Vogt & Murrell, 1990). 이 개념은 당시 대중매체와 인권강조를 강조한 것으로 사람들은 국가 및 조직의 의사결정에 참여하려는 경향을 나타내게 되었고, 자신의 임파워먼트에 대한 관심도가 높아지게 되었다. 심리학에서 자아존중감(self-esteem), 자기결정(self-determination), 자기효능감(self-efficacy) 등과 관련된 연구들이 다양하게 이루어졌고, 이를 바탕으로 자기효능감을 개발하여 궁극적으로 조직의 혁신과 성과를 향상시킬 수 있는 방안으로서 경영학에 적용하는 과정 및 방법에 관한 연구가 이루어지기도 하였다.

경영학에 있어서 임파워먼트에 대한 관심은 1950년대 행동과학에서부터 나타났다고 볼 수 있고, 1960년대 중반부터 1970년대 초반까지 인간의 잠재능력과 개인의 성장을 중시하는 성향으로 인해 개인의 동기부여, 개인의 가치, 잠재력을 중심으로 이루어졌다. 1970년대 후반부터는 급변하는 환경에 대비하여, 상황론적 접근에서 조직구성원의 활성화 방안으로서 임파워먼트에 대한 연구가 이루어져왔다. 이같은 구성원의 행동을 개인수준에서 벗어나 집단, 조직으로 확대시켜 나가는 연구도 점차 활성화되었다(Vogt & Murrell, 1990). 여기서는 파워의 개념이 파워의 전체크기가 이미 정해져 있고, 그 속에서 구성원들이 정해진 파워를 서로 나누어

갖는다고 생각하는 Zero-Sum의 전통적 파워개념이 점차 공동파워를 의미하는 Positive-Sum의 현대적 파워개념으로 전환되고 있다는 것과 부합된다.

Positive-Sum의 파워개념에서는 임파워먼트가 단지 권력의 한 원천으로서 이해되는 것이 아니라 권력의 이양으로 구성원 간에 공유된 파워가 조직파워로 변형되어 조직효과성 및 구성원의 높은 만족과 성과를 가져옴으로써 파워의 크기가 확장되어 시너지효과를 가져온다는 보다 확장된 의미를 가진다. 이러한 파워에 대한 본질적인 시각의 전환이 조직 내 임파워먼트의 도입과 발전을 촉진시킨 한 요인이 되었다고 볼 수 있다.

사회복지에 있어서는 사회구조적 차별에서 발생하는 소수인종, 흑인, 여성, 장애인, 빈곤자들에 대한 인권보호, 권리획득 차원에서 임파워먼트에 대한 연구가 진행되었으며 Solomon(1976)은 아프리카계 미국인의 밀집 지역에서 이들의 임파워먼트에 대한 연구를 시도하였고, 이를 통해 임파워먼트가 클라이언트를 대상으로 하는 개입(intervention)으로 인식되면서, 임파워먼트 원리에 입각한 개입기술과 개입 원칙이 연구되기 시작하였다. 사회복지실천과정에서 임파워먼트에 대한 연구는 클라이언트의 역량강화, 세력화 외에도 사회복지사의 임파워먼트가 클라이언트에게 제공되는 서비스에 영향을 미친다는 연구결과를 통해 조직효과성을 높이기 위한 방안으로서 조직구성원인 사회복지사의 임파워먼트에 관한 연구도 최근 이루어지기 시작하였다.

결국 임파워먼트는 장기적으로 전체적인 조직성과의 향상을 위해서 개개인에게 내재해 있는 능력이 충분히 활용될 것을 권고하며, 이들의 능력을 최대한 개발하고 향상시키기 위한 접근방법으로서 형성되어 왔다고 볼 수 있다.

2) 임파워먼트의 개념

임파워먼트(empowerment)라는 용어는 ‘힘’(power)에서 유래된 것이며 ‘힘’ (power)은 자기 자신이 원하는 무엇을 얻을 수 있는 능력, 타인의 생각, 느낌, 행동에 영향을 미칠 수 있는 능력으로 해석된다. 또한 임파워먼트의 사전적 의미는 임파워먼트, 능력개발, 가능성 부여, 허락 등으로 규정되고 있다.³⁾

3) 임파워(empower)는 “힘 또는 법적인 권리를 부여하다(to give power or lawful

하지만 이러한 사전적 의미 이상의 것을 내포하고 있는 임파워먼트의 개념에 대한 정의는 매우 다양하게 나타나고 있다.

힘(power)은 타인에 의해 부여되는 것(to give)이라기보다 스스로가 스스로에게 얻어내는 것(to gain)으로 해석하면서 임파워(empower)는 누군가가 힘(power)을 일방적으로 주는 것이 아니라 자기 스스로 힘(power)을 얻고(to gain), 힘(power)을 발전시키고(to develop), 스스로 할 수 있게 하는 것(to enable)으로 자기 자신의 주체적 행동을 통해 성취되는 능동적 의미로 해석한다. 또한 임파워먼트를 자신의 삶에 대한 통제권과 자율권 및 자신이 살고 있는 공간에서의 민주적 참여로 설명하고 있다. 즉, 개인의 임파워먼트는 자신에 대한 삶과 환경을 얼마만큼 자율적으로 조정하고 통제할 수 있는지와 관련된 개념이라고 할 수 있다.

Thomas & Velthouse(1990)는 조직구성원의 임파워먼트 구성요소로 자신의 노력이 결과에 미치는 영향(impact), 주어진 직무를 능숙하게 처리할 수 있는 능력(competence), 자신에게 있어서 직무의 의미(meaningfulness), 스스로의 판단에 의해 직무행동을 결정하는 것(choice) 등을 포괄하면서 임파워먼트는 내재적 과업수행 동기(intrinsic task motivation)임을 주장하였다.

임파워먼트가 이처럼 다양하게 해석되는 것은 임파워먼트가 다양한 수준(범위)에 걸쳐 이루어지기 때문이며, 임파워먼트가 개인, 집단, 조직 수준에 걸쳐 이루어진다고 하였다(박원우, 1998). 다시 말하면, 임파워먼트는 클라이언트를 만족시키기 위하여 필요한 자리나 사람의 파워를 키우는 것이고, 그리하여 구성원들이 신나게 자기 일에 몰입하게 하는 것이다. 조직 내에 임파워먼트가 있기 위해서는 구성원 개개인의 파워증진이 우선 일어나야 하며, 자기 자신이 긍정적으로 생각하고 신뢰하는 자긍심이 커져야 하는데, 이것이 바로 자기 임파워먼트(self-empowerment)라고 하였다. 또한 자기 스스로 임파워된 사람이 자신의 역할을 원활히 수행할 수 있는 역할수행능력을 갖추려면 개인 임파워먼트(individual empowerment)가 반드시 이루어져야 하는데, 이러한 개인수준에서의 임파워먼트(자기·개인 임파워먼트)는 전체 임파워먼트 과정의 출발점이자 추진력이라고 하였다. 다음 수준에서는 자기 임파워먼트를 추구하여 남의 역량까지도 키우는 것인데, 이것이 집단 임파워

right)"(Longman, 1986), "힘 또는 권위를 부여하다(to give power or authority : to authorize)", "할 수 있게 하다, 또는 허용하다(to enable or permit)"(Webster, 1996)로 표기되어 있으며, 임파워먼트(empowerment)는 임파워(empower)의 명사형으로 기술되어 있다.

먼트(group empowerment)라고 하였다. 여기서는 파워의 이동이 상급자에서 하급자로만 이루어지는 것이 아니라 수평과 수직의 어느 쪽에서도 먼저 시작될 수 있다. 또한 이러한 자기 임파워먼트와 집단 임파워먼트는 조직의 제도나 구조에 의해서도 적극적으로 뒷받침 되어야 조직전체가 능동적 경영을 할 수 있다고 강조한다.

따라서 집단 임파워먼트가 조직전반에 확산되면서 조직 내 제도나 문화의 변화를 통한 임파워먼트 의향이나 행동을 정착해야 하며, 이를 조직 임파워먼트(organization empowerment)라고 하였다. 이처럼 임파워먼트는 개인차원에 국한된 것이 아니라 집단, 조직 전체까지 확대되는 개념이다.

3) 종사자의 임파워먼트 (*empowement*)

임파워먼트는 시설장이 종사자에게 직업관련 활동에서 일상적인 의사결정을 하도록 재량권을 주는 상황을 말한다. 종사자가 이 결정을 하도록 허용함으로써 시설장은 서비스 전달 과정의 여러 가지 양상에 대한 통제권을 포기하게 된다. 임파워먼트는 종사자가 클라이언트를 만족시키기 위해 현장에서 결정을 융통성 있게 해야 하므로 필요한 것으로 간주된다. 종사자가 클라이언트 상대에서 재량권을 이용하도록 허용하는 것은 그들의 반응과 서비스에 긍정적인 영향을 미친다. 권한을 부여받은 종사자는 그들의 직무에 대해 느낌이 좋아지고, 클라이언트 봉사에 열정을 갖게 되며, 결국 클라이언트의 요구에 대응이 빨라지고 클라이언트의 만족도는 커질 수 있다. 권한 부여 효과가 경험적으로 검증되지는 않았다 할지라도, 유사한 구성요소를 연구한 연구는 권한 부여가 갖는 긍정적인 영향력의 증거를 제공해 준다. 예를 들어, 종사자의 직업 만족 증가와 종사자의 역할 스트레스 감소는 종사자 의사결정 영향력, 과제 자율성, 의사결정 허용도와 관련이 되었다. 이와 같이 Singh(1993)는 직업 자율성을 부여받은 경제범위 종사자는 상당히 적은 역할 이중성을 경험한다고 보고하였다.

임파워먼트의 일차적인 결과 중 하나는 종사자의 자기 효능감 증가이다(Conger & Kanungo 1988). 종사자가 일이 어떻게 수행되느냐에 대해 더 많은 재량권을 가질수록 주어진 과제를 수행할 최선의 방법을 결정하기 때문에 자기 효능감 수준이 증가한다(Gist & Mitchell, 1992). 권한을 부여받은 종사자 역시 임파워먼트에 수반

되는 융통성이 증가하므로 보다 적응 가능성이 커진다(Scott & Bruce, 1994). 임파워먼트는 클라이언트 전담 종사자에게 부가된 제약을 제거해 주어 클라이언트의 욕구에 부합하려고 시도할 때 작전적으로 행동할 여지를 부가해 준다(Reardon & Enis, 1990). 임파워먼트와 적응성 관계는 잠정적인 경험적 지지를 받았다. 이는 적응성이 종사자 행동의 자유뿐 아니라 자율권과 의사결정 영향력과 관련이 되었기 때문이다.

요약하면 임파워먼트는 종사자의 태도와 행동 대응에 긍정적인 영향을 미쳐야 한다. 권한을 부여받은 종사자가 경험한 재량권과 융통성의 증가로 인해 자기 일에 대해 더 자신감을 느끼게 되고 일을 할 때 느끼는 스트레스가 줄어들며 작업 관련 과제 수행 시 자신감이 증가하고, 서비스 안에서 변화하는 조건에 적응하는 능력이 증가하게 된다.

3. 행동기반평가

행동을 토대로 한 통제 시스템의 한 면으로, 행동기반평가는 그들이 성취한 측정 가능한 결과를 기초로 하기보다는 어떻게 행동하느냐를 기초로 하여 종사자를 평가하는 것과 관련된다(Anderson & Oliver, 1987). 행동 기반의 시스템 하에서 종사자는 노력, 책임, 팀워크, 클라이언트 방향설정, 친근함, 클라이언트 문제 해결 능력, 서비스 품질 향상을 위한 기타 행동 같은 기준을 토대로 평가되고 보상된다(Bowne & Schneider, 1985; Reardon & Enis, 1990). 평가를 서비스 관련 행동 기준과 연결하는 것은 종사자에게 서비스 품질 향상을 유도하는 행동에 참여할 자극을 주는 것이다(George, 1990; Gronroos, 1983). 또한 그들의 수행 평가에 영향을 미치는 조건에 대한 통제권을 더 주는 것이다(Anderson & L. Oliver, 1987; Cravens 외, 1993) 판매와 수익 같은 결과가 몇 가지 인자의 영향을 받았다 할지라도 종사자는 자기 행동 반응에 대해서 혼자서 책임을 진다.

이전 연구에서는 행동기반의 평가와 종사자 반응간의 긍정적인 관계를 지지한다. 예를 들어, 행동기준에 강조점을 두면 종사자의 유능함, 자기효능감, 직무만족이 증가하는 것으로 나타났으며 연구원들은 보상이 자기 행동의 결과이거나 보상이 혁신적인 행동 수행에 연결된다는 것을 종사자가 인지할 때 그의 적응성이 증가한다

는 것을 발견하였다. 행동기반평가는 종사자의 역할 갈등과 이중성을 감소시킨다. 이는 평가에 영향을 미치는 조건에 대한 통제권을 더 많이 부여하고 측정 가능한 결과를 산출해야 한다는 압력에서 해방시켜 주기 때문이다.

요약하자면 행동을 기반으로 한 평가 이용은 종사자의 태도와 행동 반응에 긍정적인 영향을 미쳐야 한다. 종사자 수행 평가 중 행동기준을 강조함으로써, 시설장들은 종사자가 자기 행동에 책임지게 하고 평가에 영향을 미치는 조건을 통제하게 한다. 이들 종사자는 역할 스트레스를 적게 경험하면서 보다 만족하고, 보다 유능하며 보다 적응력이 커짐으로써 반응을 한다.

제 4 절 사회복지시설 종사자와 클라이언트 관계차원의 관리요소

1. 클라이언트관계 차원의 의의

클라이언트 담당 종사자의 태도와 행동반응은 서비스 전달의 상호작용 본질 때문에 중요하다. Gronroos(1983) 연구에 의하면 종사자의 태도와 행동반응은 클라이언트의 서비스 인지와 서비스 품질에 대한 평가에 긍정적으로도 부정적으로도 영향을 미칠 수 있다(Binter, 1990). 부정적인 면에서 조기 연구는 종사자의 역할 스트레스와 불만이 좋은 서비스를 전달하지 못하는 무능력의 가장 큰 원인임을 드러내 준다. Singh(1993)는 경계 범위 종사자가 경험한 역할 모호성이 직업 만족과 실적을 크게 감소시킨다는 경험적 증거를 제공한다. 이중적이거나 갈등을 하는 역할 기대를 경험한 종사자는 직업 만족과 실적의 감소를 나타낼 확률이 크고, 그로 인해 클라이언트의 서비스 품질 인지도가 감소하게 된다. 태도와 행동반응은 클라이언트의 품질인지에 긍정적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2. 클라이언트의 인지된 서비스품질

Locke(1969)는 직업 만족을 개인의 직업 가치 성취를 촉진하는 것으로 한 개인의 직업을 평가하는데서 비롯한 유쾌한 감정 상태로 정의한다. 직업 만족의 개념

적 영역은 광범위하다. 그것은 거기에 직업 그 자체와 판매원이 보상적이고, 성취적이고, 만족스럽다거나, 불만족스럽다는 것을 발견하게 되는 작업 환경의 모든 특징을 포함하기 때문이다. 기능적으로 직업 만족은 감독자, 일, 월급, 승진기회, 동료, 클라이언트에 대한 만족 등을 포함하여 몇 개의 측면으로 구성된다(Brown & Peterson, 1993). 몇몇 연구에서 이런 면의 영향을 따로 따로 연구하였으나, 다른 연구에서는 직업 만족의 전체적인 측정을 하기 위해 몇 개의 양상 전체에서 평균을 도출하였다. 우리는 연구가 양상전체에 걸친 평균화가 직업 만족의 구성요소 범위를 더 잘 포착하기 때문에 후자의 접근법을 취한다(Brown & Peterson, 1993).

직업 만족과 종사자 실적간의 직관적인 관련에도 불구하고, 메타 분석적 연구는 여러 연구들 간에 직업 만족과 실적 간 상관관계를 보고하였다 (Brown & Peterson, 1993). 서비스 중 종사자의 행동은 클라이언트가 인지하듯이 서비스이다. 이런 관계는 종사자와 클라이언트 간의 상호작용에 달려 있다. 그 관계 속에서 만족한 종사자는 클라이언트를 도와주는 행동에 참여하게 될 가능성이 크다(Locke & Latham, 1990; Weatherly & Tansik, 1993). 직업 만족이 종사자가 양질의 서비스를 전달하는 주요한 이유라는 증거를 발견한다. 다른 연구원들이 클라이언트의 서비스 인지가 종사자의 직업 만족에 의해 영향을 받는다고 주장할 지라도(Bowen & Schneider 1985; Gronroos 1983), 종사자의 직무만족과 클라이언트의 서비스품질의 인지 간에 상관관계는 경험적으로 연구되지 않았다.

제 5 절 선행연구

1. 시설종사자 차원

직무스트레스에 관한 연구는 1970년대에 들어와서 본격적으로 시작되었다. 이 시기의 연구는 주로 개인 및 환경 그리고 직무만족도에 초점을 두었다. 직무스트레스에 관한 연구는 1980년대 초에는 역할특성요인, 직무환경요인, 조직분위기요인에 중점을 둔 연구가 주류를 이루어 조직 내적 관점을 발전시켰고, 후반에는 거시적 관점에서 조직 내적 차원과 조직 외적 차원을 통합한 분석이 이루어졌다. 이러

한 연구의 발전으로 직무스트레스 요인과 조직의 유효성간의 상관관계를 분석하기 위한 연구가 활기를 띠기 시작하였다. 이들 연구들은 직무스트레스 유발요인과 직무스트레스, 직무만족도와의 관계, 직무스트레스에 따른 결과 그리고 직무스트레스 조절에 관한 연구 등으로 대별해서 볼 수 있다. 먼저, 직무스트레스 유발요인과 직무스트레스, 직무만족도와의 관계를 다룬 연구들은 우리나라 종사자가 역할이 과다하고 역할부담이 명확하게 되어 있지 않으며, 승진기회가 거의 없고 임금이 낮을 뿐만 아니라 전문가로서의 자율성도 보장되지 못하는 등 조직 환경적 특성 때문에 다른 직종의 종사자 보다 스트레스로 인한 영향력이 더 크다고 대부분 밝히고 있다(박경희, 1995; 황정임, 1997).

직무스트레스는 종사자들의 직무만족도를 낮추고, 사기를 저하시켜 질 낮은 사회복지서비스를 제공하는 주요 원인이 되고 있고, 이는 결국 조직운영 뿐만 아니라 사회복지 전체에도 부정적인 영향을 미친다(박경희, 1995). 이러한 직무스트레스를 유발시키는 요인은 연구자들의 견해에 따라 크게 개인을 중심으로 한 요인(Albert, 1986), 직무 중심의 요인(Beeher & Newman, 1978; Steers, 1981; Parker & DeCotiis, 1983; Quick, 1984), 그리고 이들 요인들을 통합한 개인 및 환경 중심의 요인(Palrasuraman & Alutto, 1984; Schuler, 1985) 등으로 분류되고 있다. 이들 요인들 중 개인 및 환경 중심의 요인은 직무스트레스가 개인과 환경과의 상호작용의 결과로 발생하는 개념에 따라 개인과 조직을 연결시켜 주는 매개체인 역할을 중요시하고 있다(Steers, 1981: 345; Ivancevich et al., 1982: 375; Gibson et al., 1985: 224; Matteson & Ivancevich, 1987: 27).

French(1973)등은 역할과다는 직무불만, 지나친 직무긴장, 자존심의 저하, 당황, 콜레스트롤 증가, 맥박수의 증가 등 개인이나 조직에 바람직하지 않는 결과들을 초래하고 있음을 확인하였다. Bedeian & Armenakis(1981)의 연구에서 역할모호성은 직무에 대한 불안, 긴장과 정적인 상관관계가 있고 직무에 참여하는 의지와는 부적인 상관관계가 있음을 확인했다. Miles(1975)의 연구결과에서는 시간압박, 마감시간, 기술변화의 적응, 통제의 폭 등의 직무요구가 역할 갈등을 일으켜 직무스트레스를 유발시키고 있다는 사실을 확인하였으며, 정신적 긴장과 정적인 상관관계가 있고 직무만족도, 직무성과와는 부적인 상관관계가 있음을 밝혔다. 그리고 종사자의 중간관리자를 대상으로 한 연구(김혜연, 2000)에서는 직무스트레스 결과에

부정적인 영향을 미치는 요인들 중에서 특히 역할갈등에 따른 직무스트레스의 심각성을 논의하였다. Margolis 등(1974)은 역할과다가 자신감의 감소, 동기의 저하, 결근율의 증가 및 건전한 제안의 급격한 감소를 불러 일으키고 의사결정의 질 저하, 대인관계의 악화, 사고율의 증가와도 간접적으로 관련이 있음을 밝혔다.

다음으로 직무스트레스에 따른 결과를 다루고 있는 연구들은 주로 개인적 차원과 조직적 차원 두 가지 형태로 구분지어 설명되고 있다(김혜연, 2000). 그 내용에 따르면 조직 구성원인 한 개인이 스트레스로 인해 직무에 부정적인 영향을 미친다. 즉 직무스트레스는 직무만족도와 의미있는 관계에 있으며, 스트레스가 높으면 높을수록 그만큼 직무만족도는 낮아지기 때문에(정승언, 1992; 황정임, 1997; Beehr, 1976; Karanah et al., 1981), 모든 스트레스는 바람직하지 않다고 볼 수 있다. 특히, 사회복지 분야는 종사자 개인의 안녕과 복지를 위해 중요할 뿐만 아니라 클라이언트에게 전달되는 서비스의 수준을 결정한다는 점에서 매우 중요한 내용으로 다루어져야 할 것이다.

한편 직무스트레스와 직무만족도간의 관계는 항상 부정적인 것만 존재하는 것이 아니라 경우에 따라서는 오히려 긍정적으로 작용할 수도 있다는 견해도 있다(Schuijer, 1980). 그러나 직무스트레스가 장기화될 경우 직무불만족은 증가될 수밖에 없으며, 그 결과 이직을 부추긴다는 주장(정승언, 1992)이 절대적이다.

마지막으로, 직무스트레스 요인과 직무스트레스를 완화 및 조절하여 직무만족도를 향상시킬 수 있는 요인으로 주로 사회적 지지와 대처행동을 제시하고 있다.

첫째, 상사·동료·가족 등으로부터 받는 사회적 지지가 개인의 직무스트레스를 완화하고 조절하는 중요한 요인이다. 특히, 사회적 지지에 대해 종사자들을 대상으로 한 연구에서 사회적 지지가 직무스트레스와 직무스트레스의 반응과의 관계에서 부정적인 반응을 약화시키거나 예방할 수 있다고 밝히고 있다. 또 다른 연구는 직무스트레스가 심한 경우에는 사회적 지지가 충분히 주어지더라도 직무스트레스로 인한 직무불만족이나 이직의도, 우울 및 불안 등과 같은 부정적 반응을 예방할 수 없다(박경희, 1991)고 밝히고 있다.

이와 같은 결과는 사회적 지지가 종사자의 직무스트레스에 대한 조절효과로 작용할 수도 있고, 작용하지 않을 수도 있기 때문에 조절효과가 작용하지 않을 경우에는 직무스트레스를 유발하는 조직 환경 개선이 먼저 이루어져야 함을 시사하고 있다.

둘째, 직무스트레스로 인한 심리·생리적 증상과 직무불만족, 이직의도 등의 부정적인 결과는 직무스트레스에 대한 대처가 불확실할 때 발생한다고 하여 스트레스에 대한 대처지각의 중요성을 강조하고 있다(Cronkite & Moos, 1984; King et al., 1987). 대처가 가능할 때의 스트레스는 도전과 같은 개념으로 느껴져 높은 스트레스 수준에서도 직무성과를 향상시키고, 반면에 대처가 불확실하거나 의심이 날 때의 스트레스는 위협과 같은 개념으로 느껴져 스트레스의 부정적인 결과를 초래한다. 이러한 연구의 결과는 대처가 문제해결은 물론 스트레스에 대한 저항기능으로 작용되고 있음을 암시해 주고 있다.

여러 대처행동 중 직접행동 방법은 상사, 동료 및 부하직원들과의 직접적인 대화나 상담, 회의를 통해 문제 상황을 해결하려는 직접적인 방법을 사용하는 것이다. 이 방법은 외재적인 보상에 대한 인지적 재평가로 직무스트레스의 수준을 낮추려는 방법보다도 직무스트레스의 부정적인 반응을 줄일 수 있는 방안이 될 수 있다고 여러 연구들(김혜연, 2000)은 밝히고 있다.

이상과 같이 직무스트레스에 관한 연구가 다양한 분야에서 지속적으로 이루어져 왔음에도 불구하고 대부분 직무스트레스와 관련된 요인과의 관계성에 대한 내용으로 그치고 있는 것이 대부분이다. 또한 직무스트레스의 부정적인 결과를 조절할 수 있는 조절효과에 관한 연구는 조절효과가 있는 변수를 제시하는 정도로만 그치고 있다. 특히, 종사자는 다른 분야의 종사자와는 달리 종사자 자신을 변화매체로 활용하여 서비스를 제공하기 때문에 타 직종 종사자들보다 육체적·정신적인 측면에서 스트레스에 훨씬 더 민감하다고 볼 수 있다. 더군다나 사회복지시설은 클라이언트에 대한 사업수행에 있어서 중추적인 역할을 담당하고 있기 때문에 사회복지시설에 근무하는 종사자의 직무스트레스 조절을 통해 직무스트레스를 효과적으로 관리하는 방안을 중요하게 다루어야 할 것으로 본다.

두 번째로 자기효능감에 관한 연구에서는 주로 교육행정분야(Gibson & Dembo, 1984; Salomon, 1984; Somech & Drach-Zahavy, 2000; Pinguart, Juang & Silbereisen, 2003) 및 의료관련 종사자(Brien & Stewart, 1996; Menucha, Shmuel, Paul, Jacob, Tova & Boris, 2003)를 대상으로 한 연구로 이루어졌다. 사회복지사의 자기효능감에 관한 국내 연구로는 사회복지실천 현장에서의 슈퍼비전(김혜진, 2005)이나 재교육(장경애, 2003) 또는 대학에서의 사회복지교육 등 정신보건 사회

복지사와 사회복지관의 사회복지사, 예비 사회복지사를 대상으로 한 연구일 뿐 사회복지시설에서 근무하는 종사자들의 자기효능감에 초점을 둔 연구는 없는 실정이다.

일반적으로 자기효능감이 높은 사람들은 자기효능감이 낮은 사람들보다 뛰어난 성과를 나타내며, 자신 있는 행동을 보이는 경향이 있기 때문에(Taylor & Tajen, 1984) 자기효능감이 만족에 대한 잠재변이로 고려되고 있다. 캐나다 간호사를 대상으로 자기효능감이 직무만족과 생에 대한 만족도에 미치는 영향을 파악한 Brien & Stewart(1996)의 연구에서 자기효능감은 직무만족과 생에 대한 만족감에 유의한 순 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 임상 간호사의 자기효능감, 자율성, 직무만족도 간의 관계연구에서 자기효능감이 높을수록 직무만족도가 높음을 나타내 간호사의 자기효능감은 직무만족도에 중요한 관련요인으로 파악되고 있다(이명희, 1997). 남경동(2003)은 병원종사자의 자기효능감이 직무만족을 증대시키는 중요한 매개역할을 한다는 것과 더불어 자기효능감이 높은 경우 기술다양성이 상승함에 따라 직무만족의 증대효과가 크게 나타난다는 점을 밝히고 있다.

자기효능감과 관련해서 교육학에서는 성과를 문제해결능력이나 학업성취도로 조작하여 이를 종속변수로 하고 자기효능감을 매개변수로 한 연구들이 있다(한기숙, 1995; 김애경, 1996). Gibson & Dembo(1984)는 높은 교수 효능감을 가진 교사들이 어려운 학생들을 효과적인 교수를 통해 사회의 부정적인 영향을 극복하고 가족의 지지를 얻을 수 있도록 적절한 기술과 각별한 노력으로 가르칠 수 있다는 신념을 가지고 있다고 하였다. 반면, 낮은 교수 효능감을 가진 교사들은 학업활동에 시간을 적게 보내고 학생이 실패하게 되면 더 비판적이 되며 결과가 빠르게 나타나지 않으면 쉽게 포기해 버린다고 하였다. 또한 Salomon(1984)은 높은 자기효능감을 가진 사람은 남이 어렵다고 생각하는 과제에는 많은 인지적 노력을 투자했고 높은 학습량을 획득했지만, 남이 쉽다고 생각하는 과제에는 노력을 덜 투자했고 낮은 학습량을 보였다는 것을 실험적 연구를 통해서 밝혔다.

이와 같은 자기효능감은 개인이 어떠한 행동과 상황에 직면했을 때 이를 피할 것인가 혹은 도전할 것인가를 선택하고, 어떠한 과업을 성공적으로 잘 할 수 있을 것이라고 지각되었을 때 더 많은 에너지를 그 과업에 투입하며, 어려움이 닥치더라도 얼마나 오랫동안 지속할 수 있을 것인가에 영향을 미친다. 자기효능감이 낮은 사람은 어떤 과제를 실제보다 더 어렵다고 믿거나, 문제해결에 있어 폭넓은 시각을

갖지 못하기도 하고, 의기소침해 하거나 스트레스를 강하게 받는다고 보았다. 즉, 자기효능감이 높은 사람은 도전적인 업무를 수행할 가능성이 높으며, 자기효능감이 낮은 사람은 단순하고 쉬운 업무를 선택할 가능성이 높다는 것이다(Bandura, 1997).

Bandura(1977)는 자기효능감이 높은 사람은 환경에 보다 더 적응적이기 때문에 스트레스 상황에서도 예민하지 않고 차분하며, 불만족으로부터 자신을 효과적으로 대처할 수 있는 능력을 갖는다고 한다. 결과적으로 자기효능감이 높은 사람일수록 업무를 긍정적으로 인식하고 직무에서 오는 스트레스를 덜 받아 직무만족감을 높인다는 것이다(Taylor & Tajen, 1984).

이러한 맥락에서 사회복지조직 또한 여타의 영리기업이나 관료조직과는 구별되는 조직목적과 운영상의 특수성이 존재하고 있음을 고려해 볼 때, 자기효능감은 종사자의 행동을 변화시키고 클라이언트와의 관계를 지속시킨다는 점에서 사회복지생활시설 종사자의 직무 수행에 있어 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있을 것이다. 교사와 간호사들의 자기효능감에 대한 위와 같은 선행연구들을 그대로 사회복지생활시설 종사자들에게 적용할 수는 없으나 이들의 연구에서 자기효능감의 정도가 높을수록 직무만족이 증가하며, 사회복지생활시설에서 클라이언트에 대한 서비스와 직무 수행에 더욱 긍정적인 영향을 미칠 것임을 예측할 수 있다.

이혜주(2002: 17-31)는 ‘유치원 현장실무교육이 예비교사들의 교사 효능감에 미치는 영향’에 대한 연구를 하였는데,⁴⁾ 그 결과 실무교육이 예비교사들의 교사 효능감에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 물론 연구가 한 학교에 한정되어 이루어졌고, 인과관계 분석이 아닌 집단 간 차이를 비교하는 수준에 머물고 있어 일반화할 수는 없지만 앞서 살펴본 조부경·서소영(1996: 123-143)의 연구와 관련 지어볼 때 이론과 실재가 조화된 교육이 교사효능감에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가정이 가능할 것으로 보인다. 유치원 교사를 대상으로 한 미술관련 교육 연구 경험이 효능감에 미치는 효과를 연구 역시 이러한 가설을 지지하고 있다.

이와 같은 맥락에서 본다면 예비교사의 교사교육은 교사들에게 요구되는 새로운 과제와 역할들을 수행하는데 필수적인 지식과 기술들을 향상시키기 위해 효율적이며 심도 있는 것이어야 하고 특히 실제적인 기술과 지식에 관한 교육이 절실

4) 이혜주(2002: 17-31)의 연구는 대구소재 K 전문대 재학 중인 학생들을 대상으로 하였으며, 방학중에 학과에서 실시한 실무교육의 참여여부와 자율적인 현장 경험의 유무에 따라 4개의 집단을 구분한 뒤 각 집단별로 54명을 무작위 추출하여 각 집단간의 차이를 비교하였다.

한 것으로 판단된다. 그러나 앞에서 볼 수 있듯이 조부경·서소영(2000: 123-143)의 연구와 김희진·이분려(1999: 161-181)의 연구에서는 경력이 교사 효능감에 영향을 미친다는 가설은 유의미하지 않은 것으로 나타났다.⁵⁾ 또한 환경적 요인으로 조직문화란 그 조직이 처해 있는 역사적 배경, 물리적 환경, 구성원들 간의 역동적인 상호작용에 의해 형성된 분위기를 의미한다. 조직문화와 교사 효능감과의 관계는 주로 조직문화와 교사 효능감은 밀접한 관련이 있다고 보고하고 있다.(최동선, 1996: 31-39). 특히 조직문화는 개인적 교수 효능감과 관련이 있다. 지도자의 지도성과 학생의 학업성취를 강조하는 분위기 속에서는 개인적 교수 효능감이 발달되고 교사의 사기와 외부의 압력으로부터 교사를 보호하는 조직문화가 일반적 교수 효능감에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

그러나 조부경·서소영(2000: 123-143)의 연구에서는 유치원의 과학지원환경이 효능감에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

이상의 연구를 볼 때 효능감의 차원과 측정에 앞서 효능감의 인지가 높은 사람은 어려운 상황에서도 많은 노력을 함을 알 수 있고, 자기효능감은 행동수행이나 성과에 선행하는 요소임을 알 수 있다. 이런 점에서 자기효능감은 다음과 같은 세 가지 차원인 수준, 강도, 일반화에 대한 설명력 정도가 다르게 나타날 수 있으며, 또한 그 차원은 시간이 지남에 따라 변할 수 있음을 관련 연구를 통해 확인할 수 있다.

사회복지시설 종사자의 업무특성을 평가하는데 있어 일차적 기준은 사회복지사의 활동 결과로 평가하는 것은 사회복지시설 전문직을 발전시키는 좋은 방법이다. 따라서 수준, 강도, 업무특성에 따른 일반화를 고려한 접근을 통해 측정되어야 한다.

세 번째로 직무만족 관련 선행연구에서 직무만족에 영향을 미치는 요인들은 앞에서 살펴본 바와 같이 단순한 속성이 아닌 매우 복합적인 속성으로 구성되어 있으며, 또한 연구자, 지역, 조사대상자, 시간에 따라 다양하게 제시되고 있다. 따라서 여기에서는 직무만족요인을 본 연구의 분류체계에 따라서 요인별로 직무내용 요인, 보상체계 요인, 인간관계 요인, 근무환경 요인으로 구분하여 각각에 대한 선행연구들을 살펴보고자 한다.

첫째, 직무만족에 영향을 미치는 직무내용 요인으로는 참여적 의사결정, 직무자

5) 김희진, 이분려(1999: 161-181)의 연구에서 교수 효능감과 학력의 상관관계 분석은 정적인 상관관계가 유의미한 것으로 나타났다.

체, 역할갈등이 있다. 남세진·조홍식(1994), 최인섭·초의수(2001)는 직무자체가 직무만족을 결정하는 요인이라고 하였으며, 정신보건 사회복지사를 대상으로 한 연구에서도 직무자체가 직무만족에 영향을 미친다고 하였다. 그리고 사회복지사의 이직의도를 연구한 김성한(1997)에 의하면 역할갈등이 직무만족에 부정적인 영향을 미친다고 하였으며, 직무만족에 영향을 미치는 스트레스 요인으로 역할갈등이라고 하였다. 또한, 의사결정 참여를 많이 할수록 직무만족이 높다는 연구결과들이 있다.

둘째, 직무만족에 영향을 미치는 보상체계 요인으로는 급여, 승진기회, 사회적 인정이 있다. 사회복지전담공무원을 대상으로 한 연구에서 급여는 직무만족에 영향을 미치는 중요한 요인으로 나타났으며, 남세진·조홍식(1994), 최인섭·초의수(2001)의 연구에서는 사회적 인정, 급여수준이 직무만족을 결정하는 요인이라고 하였다. 또한 최재열(1991), 김준곤(1992), 김성한(1997)은 급여, 승진기회가 직무만족에 영향을 주는 것으로 밝히고 있으며, 임금노동자를 대상으로 한 연구에서는 급여수준이 직무관련 다른 변수들에 비해 직무만족에 미치는 영향력이 크다고 하였다.

셋째, 직무만족에 영향을 미치는 인간관계 요인으로는 상급자 관계, 동료 관계, 클라이언트 관계가 있다. 조동규·양재생·이만규(2004)는 공무원 직무만족도에 있어서는 과업이 가장 큰 영향을 미치고 있고, 그 다음이 상급자 요인이 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 남세진·조홍식(1994)과 최인섭·초의수(2001)는 상급자 관계, 동료 관계 등 직무외적 변수가 직무만족에 영향을 미친다고 하였으며, 정신보건 사회복지사를 대상으로 한 연구에서는 동료 관계가 직무만족에 영향을 미친다고 하였다. 또한 사회복지관 사회복지사를 대상으로 한 직무만족도 연구에 의하면 상급자 관계 및 동료 및 클라이언트와의 관계가 매우 높게 나타났다고 하였다.

넷째, 직무만족에 영향을 미치는 근무환경 요인으로는 근무여건, 업무량이 있다. 사회복지전담공무원을 대상으로 한 연구에서는 업무량이 직무만족에 영향을 미친다고 하였으며, 사회복지관 사회복지사를 대상으로 한 연구에서도 업무량이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 김성한(1997), 최인섭·초의수(2001)의 연구에서 근무환경, 근무여건은 직무만족에 영향을 미치는 중요한 요인으로 나타났다.

다섯째, 인구통계학적 요인으로 학력, 연령, 경력, 자격증, 근무하는 시설유형 등을 들 수 있다. 먼저, 연령에 대해 살펴보면 연령과 직무만족과의 관계에 있어서는 서로 상반되는 연구결과가 보고되고 있다. 대다수의 연구에서는 연령이 많을수록

직무만족이 높다고 보고되고 있으나(김혜진, 2005; 장경애, 2004; 최인섭, 2000; Herzberg, 1966; Hackman & Oldman, 1980). 이와 반대로의 연구에서는 연령이 높아질수록 직무만족이 떨어진다고 하였다. 또한 학력에 따라서는 학력이 높을수록 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.(최재열, 1991). 그러나 임금노동자를 대상으로 한 연구에서는 연령과 학력은 직무만족에 유의미한 영향을 미치지 않는다고 하였다. 그리고 경력에 따라서는 현 직장에서 오래 근무할수록 직무만족도가 높게 나타났다고 보고하였다.(김혜진, 2005; 장경애, 2004; 최인섭, 2000). 또한, 사회복지사 자격증에 대해 최인섭·초의수(2001)의 연구에서는 자격증 급수가 올라갈수록 직무만족은 떨어진다고 하였으며, 오히려 자격증을 소지하지 않은 무자격자의 직무만족도가 더 높은 것으로 나타났다(장경애, 2004). 이 밖에도 근무하는 시설유형과 직무만족과의 관계를 본 장경애(2004)의 연구에서는 근무하는 시설유형에 따라서는 직무만족에 영향을 미치지 않았다고 보고하였다.

2. 시설종사자와 시설장과의 관계

Thomas & Velthouse(1990)는 인간의 기본적인 욕구와 시스템이 어떻게 상호작용하여 임파워먼트를 가져오는지에 초점을 두고 그 내용과 과정을 개념적으로 체계화하는데 공헌했다. 그들은 개인의 인지적 과정에서 일어나는 현상에 관해 이론적 체계를 제시했을 뿐만 아니라, 현실적으로 조직에서 리더십, 조직문화, 직무와 조직설계, 훈련, 그리고 다른 조직과정이나 조건을 통하여 임파워먼트를 가져올 수 있음을 제시하고 있다.

Spreitzer(1995)는 임파워먼트를 직무와 개인 자신의 기준이나 이상과의 적합성에 따른 의미(meaning), 작업수행에서 개인이 나타내는 능력(competence), 자신의 행위에 대한 제어 및 결정(self-determination), 개인의 노력이 조직성과에 미치는 영향(impact)과 같은 네 가지 요소로 구성된다고 하였다.

사회복지사 임파워먼트 척도를 개발한 Leslie, Holzhalb & Holland(1998)는 조직구성원의 직무환경에 대한 조정권 및 통제권, 직원들과의 상호작용과정에서 획득한 직무성과, 조직에서의 자신에 대한 가치평가, 직무수행과 관련한 자기효능감, 공유된 권한 등에 대한 인지력 등을 임파워먼트의 구성요소로 포함시키고 있다. 또한

이들은 임파워먼트의 개념을 조직의 특성으로서의 합법적인 파워(power) 또는 권한이라는 생각에 기초한 것으로, 조직구성원으로서의 활동에 영향을 미치는 의사결정권을 포함한다고 설명한다.

그러나 제3세계의 개발을 위해서는 경제적, 사회문화적으로 임파워 시킬 필요가 있음을 주장하였고, 관리층과 조직단체들을 임파워시켜 그들의 잠재적 원동력을 끌어내야 한다고 주장하였다.

3. 시설종사자와 클라이언트와의 관계

신현석(2005)의 장애인생활시설 생활재활교사의 임파워먼트가 서비스의 질에 미치는 영향 연구에서 임파워먼트의 영향요인으로 개인적 특성, 조직의 특성, 직무의 특성으로 구분하였다. 개인적 특성으로 전문적 능력, 자아존중감, 내적통제를 제시하고, 조직의 특성으로 직원개발, 보상, 리더십으로 구분하였으며, 직무의 특성으로 기능다양성, 과업정체성, 피드백 등을 제시하였다. 연구결과 임파워먼트의 영향요인은 서비스질인 신뢰성, 대응성, 감정이입, 보증성, 유형성 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

송정옥(2006)의 보건복지공무원의 양성평등 의식과 성차별경험이 임파워먼트와 서비스 질에 미치는 영향의 연구에서 임파워먼트의 영향요인으로 의미성, 역량성, 영향 및 자기결정력 등을 제시하였으며, 이들 변수가 양성평등의식과 차별경험에 영향을 미치는 것으로 제시하였다.

신현자(2003)는 사회복지전담공무원의 전문직에 대한 태도연구에서 전문직의 태도를 업무의 공공성, 업무의 전문성, 클라이언트와의 신뢰관계, 전문가의 재량적 판단, 자율성 및 집단성으로 제시하였다. 이들 변수가 사회복지서비스의 질인 친절성, 신뢰성, 대응성, 편리성, 쾌적성에 영향을 미치는 것으로 가정하였다. 연구결과 사회복지전담공무원의 전문직에 대한 태도인 업무의 공공성, 업무의 전문성, 클라이언트와의 신뢰관계, 전문가의 재량적 판단, 자율성 및 집단성이 사회복지서비스의 질인 친절성, 신뢰성, 대응성, 편리성, 쾌적성에 영향을 미치는 것으로 보았다.

제 3 장 연구 설계

제 1 절 연구모형 설정

본 연구의 목적은 사회복지시설 종사자의 관리모형에 대한 연구로 종사자 관리에 영향을 미치는 다양한 변수들의 상대적인 영향력을 규명한다. 사회복지시설 종사자들이 사회복지시설장과 사회복지시설 클라이언트와의 관계에서 보다 능동적이고, 적극적인 역할을 수행할 수 있는 관리모형을 검토하는데 있다.

본 연구는 제2장에서 언급한 사회복지시설 종사자와 시설장 및 클라이언트와의 관계차원의 관리요소에 대한 여러 선행 연구결과를 바탕으로 <그림 3-1>과 같은 연구모형을 설정하였다. 사회복지시설 종사자의 관리요소를 역할갈등, 역할모호성, 자기효능감, 직무만족, 적응성으로 구분하고, 시설장의 관리요소는 서비스품질 관리, 임파워먼트, 행동기반평가로 구분하였으며, 클라이언트와의 관계요소는 클라이언트의 인지된 서비스품질로 구분하였다. 이러한 요인들이 사회복지시설 종사자 관리에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴본다.

사회복지시설 종사자의 관리에 대한 영향요인 연구는 학자들의 견해에 따라 매우 다양하게 전개되었다. 그러나 지금까지 연구에서 살펴보면 사회복지시설장과 종사자 및 클라이언트와의 관계를 통합적으로 하나의 틀 안에 종합하지 못하였고, 또한 일반적으로 이런 연구는 튼튼한 이론적 기반을 갖지 못하고 있는 실정이다. 따라서 분석대상을 사회복지시설 종사자에 대한 관리모형에 미치는 영향요인을 사회복지시설 종사자와 사회복지시설장 및 사회복지시설의 클라이언트와의 변수들을 통합하여 활용하였다. 이런 세 가지 차원의 변수들이 각각에 영향을 미치는 것으로 분류하여 <그림 3-1>과 같은 연구모형을 설정하였다.

본 연구의 기본적인 가설은 사회복지시설장의 관리요소, 즉 서비스품질 관리, 임파워먼트, 행동기반평가가 사회복지시설 종사자의 관리요소, 즉 역할갈등, 역할모호성, 자기효능감, 직무만족, 적응성에 영향을 미치고, 사회복지시설 종사자의 관리요소는 사회복지시설 클라이언트의 관리요소인 인지된 서비스품질에 영향을 미칠 것이라고 가정한다. 그리고 이들 각각의 매개변수가 각각의 관리요소에 미치는 인

과모형분석을 목적으로 하기 때문에 매개변수간의 상관관계에 미치는 영향은 미약한 것으로 본다.

이러한 가설을 검증하기 위해 본 연구에서는 사회복지시설 종사자의 이론을 근거로 한 연구모형을 개발하여 각각의 관리요소에 어떠한 영향을 미치는가를 검증하고자 한다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 사회복지시설장의 관리요소인 서비스품질 관리, 임파워먼트, 행동기반평가는 사회복지시설 종사자의 관리요소인 역할갈등, 역할모호성, 자기효능감, 직무만족, 적응성에 영향을 미치는 요인들로 본다.

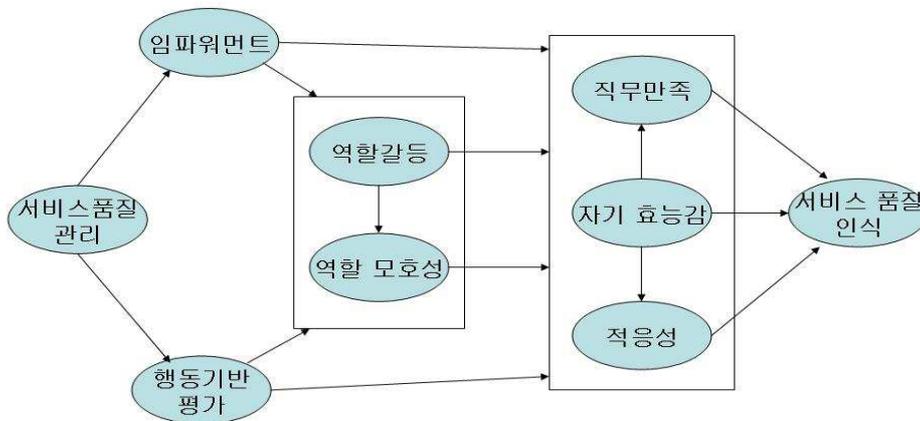
둘째, 사회복지시설 종사자의 관리요소인 역할갈등, 역할모호성은 자기효능감, 직무만족, 적응성에 영향을 미치는 요인들로 본다.

셋째, 자기효능감은 직무만족과 적응성에 영향을 미치는 것으로 본다.

넷째, 자기효능감, 직무만족, 적응성은 클라이언트의 인지된 서비스품질에 영향을 미치는 것으로 본다.

이를 토대로 설정한 연구모형은 <그림 3-1>과 같다.

<그림 연구모형 3-1>



제 2 절 가설 설정

본 연구에서는 사회복지시설 종사자의 관리모형에 영향을 미치는 다양한 변수들의 관계를 정립하고 이들 변수간의 인과관계를 실증분석하기 위해 통합적으로 정립한 연구모형에 따라 가설을 설정하였다. 기존의 연구결과를 바탕으로 연구모형에 나타난 변수들이 사회복지시설 종사자의 관리모형에 미치는 영향에 대한 각 구성변수 사이의 인과관계와 연구가설은 다음과 같다.

1. 서비스품질 관리

사회복지시설장의 서비스품질 관리 책임은 사회복지시설을 위한 운영적이고 전략적인 선택으로 품질 주도권의 의식적인 선택을 포괄하며, 품질 주도권의 채택과 실행을 위해 가시적인 품질 리더쉽과 자원을 제공하는 등의 활동에 참여하는 것으로 정의한다(Ahmed & Parasuraman, 1994). 이는 두 가지 구성요소인 품질 개선에 대한 강한 개인적 책임과 품질 향상과정에 가시적이고 능동적인 참여와 관련한다.

위의 논의들을 종합하고 다른 조건들이 같다면 사회복지시설장의 서비스품질 관리 책임 대하여 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

- 가설 1. 서비스품질 관리는 임파워먼트에 정(+의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
- 1-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 관리자의 서비스품질 관리는 임파워먼트에 정(+의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
 - 1-2. 노인복지 및 장애인복지시설 관리자의 서비스품질 관리는 임파워먼트에 정(+의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 서비스품질 관리는 행동기반 평가에 정(+의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
- 2-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 관리자의 서비스품질 관리는 행동기반 평가에 정(+의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
 - 2-2. 노인복지 및 장애인복지시설 관리자의 서비스품질 관리는 행동기반 평가에 정(+의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

2. 임파워먼트

사회복지시설장의 임파워먼트는 장기적으로 전체적인 조직성과의 향상을 위해서 개개인에게 내재해 있는 능력이 충분히 활용될 것을 권고하며, 이들의 능력을 최대한 개발하고 향상시키기 위한 접근방법으로서 형성되어 왔다고 볼 수 있다. 사회복지사 임파워먼트 척도를 개발한 Leslie, Holzhalb & Holland(1998)는 조직구성원의 직무환경에 대한 조정권 및 통제권, 직원들과의 상호작용과정에서 획득한 직무성과, 조직에서의 자신에 대한 가치평가, 직무수행과 관련한 자기효능감, 공유된 권한에 대한 인지 등을 임파워먼트의 구성요소로 포함시키고 의사결정권을 포함한다고 설명한다.

위의 논의들을 종합하고 다른 조건들이 같다면 사회복지시설장의 임파워먼트에 대하여 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

가설 3. 임파워먼트는 역할갈등에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

3-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 관리자의 임파워먼트는 역할갈등에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

3-2. 노인복지 및 장애인복지시설 관리자의 임파워먼트는 역할갈등에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 임파워먼트는 역할 모호성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

4-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 관리자의 임파워먼트는 역할 모호성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

4-2. 노인복지 및 장애인복지시설 관리자의 임파워먼트는 역할 모호성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 5. 임파워먼트는 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

5-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 관리자의 임파워먼트는 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

5-2. 노인복지 및 장애인복지시설 관리자의 임파워먼트는 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 6. 임파워먼트는 자기 효능감에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

6-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 관리자의 임파워먼트는 자기 효능감에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

6-2. 노인복지 및 장애인복지시설 관리자의 임파워먼트는 자기 효능감에 정(+)
의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 7. 임파워먼트는 적응성에 정(+)
의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

7-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 관리자의 임파워먼트는 적응성에 정(+)
의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

7-2. 노인복지 및 장애인복지시설 관리자의 임파워먼트는 적응성에 정(+)
의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

3. 행동기반평가

사회복지시설장의 행동기반평가는 행동을 토대로 한 통제 시스템의 한 면으로, 행동 기반 평가는 그들이 성취한 측정 가능한 결과를 기초로 하기보다는 어떻게 행동하느냐를 기초로 하여 종사자를 평가하는 것과 관련된다(Anderson & Oliver, 1987). 행동 기반의 시스템 하에서 종사자는 노력, 책임, 팀워크, 클라이언트 방향 설정, 친근함, 클라이언트 문제 해결 능력, 서비스 품질 향상을 위한 기타 행동 같은 기준을 토대로 평가되고 보상된다(Bowne & Schneider, 1985; Reardon & Enis, 1990).

위의 논의들을 종합하고 다른 조건들이 같다면 사회복지시설장의 행동기반평가에 대하여 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

가설 8. 행동기반평가는 역할갈등에 정(+)
의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

8-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 관리자의 행동기반평가는 역할갈등에 정(+)
의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

8-2. 노인복지 및 장애인복지시설 관리자의 행동기반평가는 역할갈등에 정(+)
의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 9. 행동기반평가는 역할 모호성에 정(+)
의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

9-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 관리자의 행동기반평가는 역할 모호성에 정(+)
의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

9-2. 노인복지 및 장애인복지시설 관리자의 행동기반평가는 역할 모호성에 정(+)
의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 10. 행동기반평가는 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

10-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 관리자의 행동기반평가는 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

10-2. 노인복지 및 장애인복지시설 관리자의 행동기반평가는 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 11. 행동기반평가는 자기 효능감에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

11-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 관리자의 행동기반평가는 자기 효능감에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

11-2. 노인복지 및 장애인복지시설 관리자의 행동기반평가는 자기 효능감에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 12. 행동기반평가는 적응성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

12-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 관리자의 행동기반평가는 적응성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

12-2. 노인복지 및 장애인복지시설 관리자의 행동기반평가는 적응성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

4. 역할갈등

사회복지종사자의 역할갈등이 심화되면 역할담당자는 고민이 깊어지고, 직무와 관련된 긴장과 직무스트레스가 증가하여 직무만족도가 떨어지고 시설장과 조직에 대한 신뢰, 존경, 응집력이 약화된다(Miles, 1975). 그리고 갈등상황으로 긴장을 하게 되면 심리사회적 철회행동과 대처반응이 발생하므로 개인의 정서나 대인관계에서 희생이 뒤따른다. Kahn et. al(1974)은 역할전달자가 역할담당자의 감정적 경험에 영향을 미치는 압력을 행사함으로써 역할갈등이 유발되고, 역할갈등이 커짐으로써 긴장과 직무스트레스가 증대된다. 이로 인해 역할전달자와 담당자간의 관계가 악화되며, 신뢰, 존경, 응집력이 약화된다고 하였다. 또한 역할갈등은 직무스트레스를 증가시켜, 동료 집단과의 관계를 원만하지 않게 만들어 종사자의 직무불만족과

신체적 긴장을 유발시킨다(Katz & Kahn, 1978).

위의 논의들을 종합하고 다른 조건들이 같다면 사회복지종사자의 역할갈등에 대하여 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

가설 13. 역할갈등은 역할 모호성에 정(+)¹의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

13-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 역할갈등은 역할 모호성에 정(+)¹의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

13-2. 노인복지 및 장애인복지시설 종사자의 역할갈등은 역할 모호성에 정(+)¹의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 14. 역할갈등은 직무만족에 정(+)¹의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

14-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 역할갈등은 직무만족에 정(+)¹의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

14-2. 노인복지 및 장애인복지시설 종사자의 역할갈등은 직무만족에 정(+)¹의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 15. 역할갈등은 자기 효능감에 정(+)¹의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

15-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 역할갈등은 자기 효능감에 정(+)¹의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

15-2. 노인복지 및 장애인복지시설 종사자의 역할갈등은 자기 효능감에 정(+)¹의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

가설 16. 역할갈등은 적응성에 정(+)¹의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

16-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 역할갈등은 적응성에 정(+)¹의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

16-2. 노인복지 및 장애인복지시설 종사자의 역할갈등은 적응성에 정(+)¹의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

5. 역할모호성

사회복지시설 종사자의 역할모호성(role ambiguity)은 조직 직위에서 필요한 정보가 불분명하거나 불충분하여 한 개인이 자신의 직무 수행방법에 대해 가지는 불확실성을 말한다(Katz & Kahn, 1964). 이러한 역할모호는 조직구성원으로 하여금 스

트레스의 부정적 반응을 유발하여 혈압상승 등 신체화 증상을 일으키고, 낮은 직무 만족도와 직무와 관련된 높은 긴장을 경험하도록 하여 결국 이직경향을 높인다. 역할모호성은 일반적으로 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 감성적 선호도 또는 정서적 반응상태를 의미한다.

위의 논의들을 종합하고 다른 조건들이 같다면 사회복지시설 종사자의 역할모호성에 대하여 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

- 가설 17. 역할 모호성은 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
 17-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 역할 모호성은 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
 17-2. 노인복지 및 장애인복지시설 종사자의 역할 모호성은 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
- 가설 18. 역할 모호성은 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
 18-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 역할 모호성은 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
 18-2. 노인복지 및 장애인복지시설 종사자의 역할 모호성은 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
- 가설 19. 역할 모호성은 적응성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
 19-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 역할 모호성은 적응성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
 19-2. 노인복지 및 장애인복지시설 종사자의 역할 모호성은 적응성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

6. 자기효능감

자기효능감은 조직의 목표와 가치를 자신의 것으로 받아들이는 것, 또는 직무활동에 대한 심리적 몰두, 조직 그 자체에 대한 열렬한 애착 등으로 표현할 수 있는데, 양참삼(1994)은 주로 조직에 대한 개인의 일체감·집착·애착·관여(몰입)·충성도·동일시·소속감 등의 정도를 의미한다고 하였다. 다시 말해 사람들은 어떠한 상황에서 대처 행동을 개시할 것인지 아닌지, 혹은 어느 정도의 노력을 기울일 것인지, 그리고 여러 장애요인에도 불구하고 특정 행동을 지속할 것인지 등을 결정하

는데 이러한 결정에 절대적인 영향을 미치는 것이 바로 자신에 대한 신념체계인 자기효능감인 것이다.

위의 논의들을 종합하고 다른 조건들이 같다면 사회복지시설 종사자의 자기효능감에 대하여 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

- 가설 20. 자기 효능감은 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
- 20-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 자기 효능감은 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
 - 20-2. 노인복지 및 장애인복지시설 종사자의 자기 효능감은 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
- 가설 21. 자기 효능감은 적응성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
- 21-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 자기 효능감은 적응성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
 - 21-2. 노인복지 및 장애인복지시설 종사자의 자기 효능감은 적응성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
- 가설 22. 자기 효능감은 서비스 품질인식에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
- 22-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 자기 효능감은 서비스 품질인식에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
 - 22-2. 노인복지 및 장애인복지시설 종사자의 자기 효능감은 서비스 품질인식에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

7. 직무만족과 적응성

직무만족은 일반적으로 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 감성적 선호도 또는 정서적 반응상태를 의미한다. 이는 조직의 입장에서는 조직 구성원의 성과에 직접적으로 영향을 미치고 원만한 인간관계를 형성하고 이직율, 결근율을 감소시켜 생산성을 향상시키기 때문에 중요성을 가지며, 직무 외적으로는 조직의 사회적 책임과 조직구성원의 인생 전반에 긍정적인 영향을 미치고 스트레스를 감소시켜 수명연장에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(고찬규, 2004). 유기현(2002)은 조직행동 측면에서 본 직무만족은 개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 종사자가 직무와 관련되어 갖게 되는 감정적 상태라고 정의하였다.

사회복지시설 종사자의 적응성은 서비스의 대인적 요구에 대해 행동을 적응하는 종사자의 능력으로 정의한다. 이런 정의는 조직의 행동 논문에서 기능적 융통성과 혁신성의 정의와(Paulhus & Martin, 1988) 일치한다.

위의 논의들을 종합하고 다른 조건들이 같다면 사회복지시설 종사자의 직무만족과 적응성에 대하여 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

- 가설 23. 직무만족은 서비스 품질인식에 정(+의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
- 22-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 직무만족은 서비스 품질인식에 정(+의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
 - 22-2. 노인복지 및 장애인복지시설 종사자의 직무만족은 서비스 품질인식에 정(+의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
- 가설 24. 적응성은 서비스 품질인식에 정(+의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
- 22-1. 종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 적응성은 서비스 품질인식에 정(+의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
 - 22-2. 노인복지 및 장애인복지시설 종사자의 적응성은 서비스 품질인식에 정(+의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

제 3 절 변수의 조작화 및 설문지 구성

1. 변수의 조작적 정의

1) 시설장

(1) 서비스품질 관리

사회복지시설장의 서비스품질 관리는 자기 단위의 서비스 품질을 개선하려는 것을 말한다. 가시적인 품질 리더쉽과 자원을 제공하는 등의 활동에 참여하는 것으로 정의한다. Ahmed & Parasuraman(1994) 등의 선행연구와 이론적 검토를 통하

여 변수를 설정하였다. 측정항목으로 첫 번째로 조직 서비스 품질 향상에 대한 느낌이 강한 정도, 두 번째로 클라이언트에게 높은 서비스를 제공할 때 개인적인 성취감을 느끼는 정도, 세 번째로 종사자들 전체에게 클라이언트에게 고품질의 서비스를 제공하는 일의 중요성을 설명하는 정도, 네 번째로 조직 외의 사람들과 품질 관련 문제를 토론하길 즐기는 정도 등에 대한 인식여부를 조사하였다. 응답자들에게 각각의 항목에 얼마나 동의하는지를 1점의 '강한 부정'에서 5점의 '강한 긍정'의 척도로 측정하였다.

(2) 임파워먼트

임파워먼트는 사회복지시설장이 종사자에게 일을 할 때 자신의 주도권과 판단을 사용하도록 허용하는 정도로서 운영되는 것을 말한다. Spreitzer(1995), Leslie, Holzhalb & Holland(1998) 등의 선행연구와 이론적 검토를 통하여 변수를 설정하였다. 측정항목으로 첫 번째로 종사자의 일에 있어서 자유를 허용하는 정도, 두 번째로 종사자가 문제 해결시 자신의 판단을 이용하도록 허용하는 정도, 세 번째로 종사자의 주도권을 고무하는 정도, 네 번째로 종사자가 최선이라 생각하는 방식으로 일하게 하는 정도 등에 대한 인식여부를 조사하였다. 응답자들에게 각각의 항목에 얼마나 동의하는지를 1점의 '강한 부정'에서 5점의 '강한 긍정'의 척도로 측정하였다.

(3) 행동기반평가

행동기반의 평가는 시설장이 종사자를 평가할 때 행동기준을 간주하는 정보로 활용되었다. 점수가 높을수록 시설장들이 종사자 평가 수행시 행동기준을 강조한다는 것을 나타낸다. Anderson & Oliver(1987) 등의 선행연구와 이론적 검토를 통하여 변수를 설정하였다. 측정항목으로 첫 번째로 클라이언트의 불만이나 서비스 문제를 효율적으로 해결하는 능력의 정도, 두 번째로 독특한 상황을 혁신적으로 처리하거나 클라이언트의 욕구에 부합하는 능력의 정도, 세 번째로 종사자의 조직에 대한 책임감의 정도, 네 번째로 종사자의 클라이언트에 대한 책임감의 정도 등에 대한 인식여부를 조사하였다. 응답자들에게 각각의 항목에 얼마나 동의하는지

를 1점의 '강한 부정'에서 5점의 '강한 긍정'의 척도로 측정하였다.

2) 시설 종사자

(1) 역할갈등과 모호성

사회복지종사자의 역할갈등은 직무와 관련된 긴장과 직무스트레스가 증가하여 직무만족도가 떨어지고, 시설장과 조직에 대한 신뢰, 존경, 응집력이 약화되며, 갈등상황으로 긴장을 하게 되면 심리사회적 철회행동과 대처반응이 발생하므로 개인의 정서나 대인관계에서 희생이 뒤따르는 것을 말한다. 역할모호성은 조직 직위에서 필요한 정보가 불분명하거나 불충분하여 한 개인이 자신의 직무 수행방법에 대해 가지는 불확실성을 말하며, 조직구성원으로 하여금 스트레스의 부정적 반응을 유발하여 혈압상승 등을 일으키고, 낮은 직무만족도와 직무와 관련된 높은 긴장을 경험하도록 하여 결국 이직경향을 높인다. Friedman & Podolny(1992), Weatherly & Tansik(1993), Brown & Peterson(1993) 등의 선행연구와 이론적 검토를 통하여 변수를 설정하였다. 역할갈등에 대한 측정항목으로 첫 번째로 당신이 하고자 하는 일의 양과 실제로 하는 일의 양의 정도, 두 번째로 당신이 봉사하기를 기대하는 클라이언트 수와 실제로 당신의 수행하는 비 업무성격과 과제의 수의 정도, 세 번째로 당신이 수행하기를 기대하는 비 업무성격 과제의 수와 당신이 실제로 수행하는 비 업무성격 과제의 수의 정도, 네 번째로 당신은 얼마나 많은 서비스를 클라이언트에게 제공해야 하는 정도, 다섯 번째로 클라이언트의 욕구를 위해 하는 일의 정도, 여섯 번째로 클라이언트에게 얼마나 많은 서비스가 제공되었는지 정도 등에 대한 인식여부를 조사하였다. Kahn et al.(1964), Howard et al.(1986), French & Caplan(1987) 등의 선행연구와 이론적 검토를 통하여 변수를 설정하였다. 역할모호성에 대한 측정항목으로 첫 번째로 직업의 여러 가지 양상에 대해 얼마만큼의 시간을 소비해야 하는 정도, 두 번째로 클라이언트의 불만 해소 방법의 정도, 세 번째로 필요한 서류 작성법의 정도, 네 번째로 하루 활동 계획과 정리법 정도, 다섯 번째로 특이한 문제나 상황처리법의 정도 등에 대한 인식여부를 조사하였다. 응답자들에게 각각의 항목에 얼마나 동의하는지를 1점의 '강한 부정'에서

5점의 '강한 긍정'의 척도로 측정하였다.

(2) 자기 효능감

자기효능감은 종사자가 자기 직업 기술과 능력에 대해 자신감을 갖는 정도를 의미하며, 조직에 대한 개인의 일체감·집착·애착·관여(몰입)·충성도·동일시·소속감 등의 정도를 말한다. Gibson & Brown(1982), Lortie(1975) 등의 선행연구와 이론적 검토를 통하여 변수를 설정하였다. 측정항목으로 첫 번째로 조직에서 일을 적응할 때 문제가 없는 정도, 두 번째로 나는 일을 처리하는데 필요한 모든 기술적 지식이 있고 내가 지금 필요한 것은 실질적인 경험이 있다고 느끼는 정도, 세 번째로 나의 기술과 능력은 동료의 것과 동일하거나 그를 능가 한다고 자신하는 정도, 네 번째로 나의 과거 경험과 실적은 내가 조직에서 일을 훌륭히 수행해 낼 수 있다는 자신감을 증가시켜주는 정도, 다섯 번째로 나는 지금 하고 있는 일보다 도전적인 일을 처리할 수 있을 것이라는 정도, 여섯 번째로 전문적으로 말해서 나의 일을 나 자신의 기대치를 정확히 만족시키는 정도 등에 대한 인식여부를 조사하였다. 응답자들에게 각각의 항목에 얼마나 동의하는지를 1점의 '강한 부정'에서 5점의 '강한 긍정'의 척도로 측정하였다.

(3) 직무만족

사회복지시설 종사자의 직무만족은 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 감성적 선호도 또는 정서적 반응상태를 의미하며, 이는 조직의 입장에서는 조직 구성원의 성과에 직접적으로 영향을 미치고 원만한 인간관계를 형성하고 이직율, 결근율을 감소시켜 생산성을 향상시키기 때문에 중요성을 가진다. Smith, Kendall & Hulin (1969), Porter & Steers(1973) 등의 선행연구와 이론적 검토를 통하여 변수를 설정하였다. 측정항목으로 첫 번째로 조직의 정책의 만족정도, 두 번째로 조직이 제공한 지원의 만족정도, 세 번째로 봉급이나 월급의 만족정도, 네 번째로 조직에서 승진의 기회 만족정도, 다섯 번째로 조직의 클라이언트의 만족정도 등에 대한 인식여부를 조사하였다. 응답자들에게 각각의 항목에 얼마나 동의하는지를 1점의 '강한

부정'에서 5점의 '강한 긍정'의 척도로 측정하였다.

(4) 적응성

사회복지시설 종사자의 적응성은 서비스의 대인적 요구에 자기 행동을 조절하는 전담 종사자의 능력을 말한다. Spiro & Weitz(1990), Humphrey & Ashforth (1994) 등의 선행연구와 이론적 검토를 통하여 변수를 설정하였다. 측정항목으로 첫 번째로 클라이언트의 독특한 접근법을 요구하는 정도, 두 번째로 나의 방법의 효과가 없다고 느낄 때 다른 방법으로 쉽게 바꿀 수 있는 정도, 세 번째로 다른 방법으로 실험하는 것을 좋아하는 정도, 네 번째로 상황마다 접근법이 다르게 하는 정도, 다섯 번째로 클라이언트가 서로 어떻게 다른지 이해하려고 노력하는 정도, 여섯 번째로 필요할 때 접근법을 효과적으로 바꿀 수 있다는 자신의 정도 등에 대한 인식여부를 조사하였다. 응답자들에게 각각의 항목에 얼마나 동의하는지를 1점의 '강한 부정'에서 5점의 '강한 긍정'의 척도로 측정하였다.

3) 인지된 서비스 품질

Parasuraman, Berry, Zeithaml(1990)은 서비스 품질을 클라이언트의 기대와 서비스 인지간의 차이로서 정의한다. 이런 관계는 종사자와 클라이언트 간의 상호작용에 달려있다. 그 관계 속에서 만족한 종사자는 클라이언트를 도와주는 행동에 참여하게 될 가능성이 크다. Locke & Latham(1990), Weatherly & Tansik(1993), Bowen & Schneider(1985), Gronroos(1983) 등의 선행연구와 이론적 검토를 통하여 변수를 설정하였다. 측정항목으로 첫 번째로 종사자로부터 신속한 서비스를 받는 정도, 두 번째로 당신의 요청에 반응을 할 만큼 바쁜 정도, 세 번째로 당신에게 자신감을 주는 종사자 행동의 정도, 네 번째로 종사자의 정중함의 정도, 다섯 번째로 종사자가 질문에 답하는 능력의 정도, 여섯 번째로 우리에게서 당신이 받은 개별적인 관심의 정도, 일곱 번째로 우리 종사자에게서 당신이 받은 개인적인 관심의 정도, 여덟 번째로 최고의 흥미를 마음에 두는 정도, 아홉 번째로 종사자가 당신의 특정한 욕구를 이해하는 능력의 정도 등에 대한 인식여부를 조사하였다. 응답자들

에게 각각의 항목에 얼마나 동의하는지를 1점의 ‘강한 부정’에서 5점의 ‘강한 긍정’의 척도로 측정하였다.

2. 설문지 구성

본 연구는 사회복지시설 종사자의 관리모형에 대한 영향요인에 있어 사회복지시설장과 종사자 및 클라이언트간의 세 가지 차원에서 서로간의 관계를 검증하고자 하였다. 사회복지시설장에 해당하는 관리요소 3가지 요인은 서비스품질 관리 4개 문항, 임파워먼트 4개 문항, 행동기반평가 4개 문항이다. 사회복지시설 종사자의 관리요소인 5가지 요인으로 역할갈등 6개 문항, 역할보호성 5개 문항, 자기효능감 6개 문항, 직무만족 5개 문항, 적응성 5개 문항이며, 클라이언트의 관리요소인 인지된 서비스품질은 9개 문항으로 구성하였다.

독립변수와 종속변수의 측정문항들을 구체적으로 살펴보면 다음 <표 3-1>와 같으며 모든 문항은 리커트 5점 척도로 1점은 “전혀 그렇지 않다”, 5점은 “매우 그렇다”로 측정하였다.

<표 3-1> 설문지 구성

변 수	측 정 지 표	척도
행 기 평 가	클라이언트의 불만이나 서비스 문제를 효율적으로 해결하는 능력의 정도	5점 척도
	독특한 상황을 혁신적으로 처리하거나 클라이언트의 욕구를 충족시키는 능력의 정도	
	종사자의 조직에 대한 책임감의 정도	
	종사자의 클라이언트에 대한 책임감의 정도	
역 할 갈 등	기대하고 있는 일의 양과 실제로 하는 일의 양의 일치 정도	5점 척도
	봉사받기를 기대하고 있는 클라이언트 수와 실제로 봉사하는 클라이언트 수의 일치 정도	
	수행되기를 기대하고 있는 비업무 성격의 과제수와 실제로 수행하는 비업무 성격의 과제수의 일치 정도	

변 수	측 정 지 표	척도
역할갈등	얼마나 많은 서비스를 클라이언트에게 제공해야 하는지에 대해 상급자와 의견 일치 정도	5점 척도
	클라이언트의 욕구를 충족시키기 위한 규칙에 대해 상급자와 의견 일치 정도	
	클라이언트에게 얼마나 많은 서비스를 제공해야 하는지에 대해 클라이언트의 의견과 일치 정도	
역 할 모호성	업무의 다양성으로 인하여 요구되는 시간의 양에 대해 확신할 수 있는 정도	
	클라이언트의 불만을 해소시키는 방법에 대해 확신할 수 있는 정도	
	필요한 서류작업을 수행하는 방법을 잘 알 수 있는 정도	
	하루 활동을 계획하고 조직화하는 방법을 확실하게 할 수 있는 정도	
	특이한 문제나 상황을 다루는 방법을 확실하게 할 수 있는 정도	
자 기 효능감	조직에서 일을 적응할 때 문제가 없는 정도	
	나는 일을 처리하는데 필요한 모든 기술적 지식이 있고 내가 지금 필요한 것은 실질적인 경험이 있다고 느끼는 정도	
	나의 기술과 능력은 동료의 것과 동일하거나 그를 능가 한다고 자신하는 정도	
	나의 과거 경험과 실적은 내가 조직에서 일을 훌륭히 수행해 낼 수 있다는 자신감을 증가시켜주는 정도	
	나는 지금하고 있는 일보다 도전적인 일을 처리할 수 있을 것이라는 정도	
	전문적으로 말해서 나의 일을 나 자신의 기대치를 정확히 만족시키는 정도	
서비스 품질 관 리	조직 서비스 품질 향상에 대한 느낌이 강한 정도	
	클라이언트에게 고 품질 서비스를 제공할 때 개인적인 성취감을 느끼는 정도	
	종사자들 전체에게 클라이언트에게 고품질의 서비스를 제공하는 일의 중요성을 설명하는 정도	
	조직 외의 사람들과 품질 관련 문제를 토론하길 즐기는 정도	
임파워 먼 트	종사자의 일에 있어서 자유를 허용하는 정도	
	종사자가 문제 해결시 자신의 판단을 이용하도록 허용하는 정도	
	종사자의 주도권을 고무하는 정도	
	종사자가 최선이라 생각하는 방식으로 일하게 하는 정도	

변 수	측 정 지 표	척도
직 만 무 족	조직의 정책의 만족정도	5점 척도
	조직이 제공한 지원의 만족정도	
	봉급이나 월급의 만족정도	
	조직에서 승진의 기회 만족정도	
	조직의 클라이언트의 만족정도	
적응성	클라이언트의 독특한 접근법을 요구하는 정도	5점 척도
	나의 방법의 효과가 없다고 느낄 때 다른 방법으로 쉽게 바꿀 수 있는 정도	
	다른 방법으로 실험하는 것을 좋아하는 정도	
	상황마다 접근법이 다르게 하는 정도	
	클라이언트가 서로 어떻게 다른지 이해하려고 노력하는 정도	
	필요할 때 접근법을 효과적으로 바꿀 수 있다는 자신의 정도	
클라이 언트의 인지된 서비스 품질	종사자로부터 신속한 서비스를 받는 정도	5점 척도
	당신의 요청에 반응을 할 만큼 바쁜 정도	
	당신에게 자신감을 주는 종사자 행동의 정도	
	종사자의 정중함의 정도	
	종사자가 질문에 답하는 능력의 정도	
	우리에게서 당신이 받은 개별적인 관심의 정도	
	우리 종사자에게서 당신이 받은 개인적인 관심의 정도	
	최고의 흥미를 마음에 두는 정도	
종사자가 당신의 특정한 욕구를 이해하는 능력의 정도		

제 4 장 실증 분석

제 1 절 표본의 특성

1. 표본의 추출

본 연구에서 가설의 연구모형 검증을 위하여 'SPSS 통계 패키지'를 이용하여 상관분석과 SAS(Statistical Analysis System)을 통하여 연구모형 및 가설의 검증을 실시하였다.

구체적인 연구모형의 검증에 앞서 타당도를 확인하고 각각의 요인별로 분류하기 위해 확증적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 구성개념의 내용타당성을 확립하기 위해 선행연구를 참고하여 조직성과와 관련한 84개의 문항을 개발한 뒤 이를 다차원적으로 수정하여 예비조사를 실시하였다. 각각의 예비조사⁶⁾는 100부의 설문지를 광주광역시의 5개 구에 각각 20부씩 배포하였으며 연구에 필요한 요인들을 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)과 신뢰도 분석을 통하여 설문을 재구성한 다음 본 조사를 실시하였다.

본 조사는 예비조사를 통해 재구성된 설문대상은 광주광역시의 5개 구인 동구, 서구, 남구, 북구 광산구를 선정하였다. 전라남도의 경우는 광양시, 나주시, 목포시, 여수시, 순천시 등 5개시와 강진군, 무안군, 영광군, 영암군, 함평군, 해남군, 화순군 등의 7개 군을 선정하였다. 표본의 추출방법은 할당표본추출(quota sampling)과 편의표본 추출(judgement sampling)을 병행하였다. 본 조사는 2008년 2월 15일부터 3월 21일까지 실시하였다. 설문대상 시설은 286개소이며, 광주광역시는 111개소로 종합사회복지관 15, 노인복지시설 41, 장애인복지시설 40, 아동복지시설 15개소이

6) 예비조사의 가장 중요한 목적은 설문문항의 의미를 사전에 검토함으로써 보다 정교한 문항을 구성하여 연구자가 필요로 하는 정확한 자료수집이 가능한지를 사전에 점검하기 위하여 설문대상 집단과 유사한 소집단을 대상으로 사전조사를 실시하는데 있다. 대개 25-75개의 표본을 가지고 실시하는 예비조사는 설문항목의 내용, 형식, 양식, 표현, 배치순서 등을 점검하여 수정할 수 있기 때문에 설문조사의 경우 정확한 자료 수집을 위해 필요하다 (Converse & Presser, 1986 :pp.54-65). 또한 예비조사의 가치는 설문항목의 오류를 사전에 발견하는데 있으며, 전문적 판단이나 지적활동의 어떠한 것도 예비조사를 완벽하게 대체하기 어렵기 때문에 예비조사는 꼭 필요하다(McDaniel & Gates, 1995: 301).

다. 전라남도의 경우는 175개소로 종합사회복지관 11, 노인복지시설 81, 장애인복지시설 56, 아동복지시설 27개소이다. 설문지는 시설장 286부, 시설종사자 960부, 클라이언트 998부를 통계분석에 이용하였다.

본 조사를 통한 설문결과로 분석문항들에 대한 신뢰도 분석은 <표 4-2>와 <표 4-3>과 같이 Cronbach α 값의 산출로 신뢰도를 확인하였다. 다른 분석방법으로는 빈도분석을 통한 표본의 특성조사, 기술통계의 평균, 표준편차, 왜도의 측정을 통한 전체 표본의 변수들에 대한 지각수준 평가, t -test 및 분산분석, 상관분석을 통한 Pearson 상관계수의 산출로 변수 상호간의 상관관계 등을 분석하였다. 이상의 분석들은 연구모형 및 가설의 검증 과정에서 분석결과에 대한 신뢰성을 높이고, SAS을 이용하여 분석결과의 해석에 기초로 활용되었다.

2. 인구통계학적 특성

1) 시설장

시설장의 표본에 대한 인구통계학적 특성은 <표 4-1>과 같다. 설문응답자는 286명으로 주요 특성을 살펴보면 다음과 같다.

성별에 있어서 전체 응답자의 286명 가운데 남성이 158명으로 약 55.2%, 여성은 128명으로 약 44.8%를 차지하고 있어 여성 응답자가 남성 응답자보다 많이 조사되었다.

연령별에 있어서는 29세 이하가 3명으로 1.0%, 30세 이상에서 39세 이하는 56명으로 19.6%, 40세 이상에서 49세 이하는 125명으로 43.7%, 50세 이상은 102명으로 35.7%로 조사되었다. 연령별 결과는 40세 이상에서 49세 이하가 상대적으로 많이 조사되었다.

학력별에 있어서는 고졸이하가 11명으로 3.8%, 4년제 대학졸업이 131명으로 45.8%, 대학원 졸업이 121명으로 42.3%로 조사되었다. 학력별 결과는 4년제 대학졸업의 학력이 상대적으로 많이 나타났다.

결혼에 있어서는 기혼이 230명으로 80.4%이고, 시설유형에 있어서는 종합사회복지관이 80명으로 28.0%, 노인복지시설이 103명으로 36.0%, 장애인 복지시설이 62명으로 21.7%, 아동복지시설이 41명으로 14.3%로 노인복지시설과 종합사회복지관

순서로 높게 조사되었다..

월수입에 있어서는 100만원 미만이 13명으로 4.5%, 200만원 이상에서 250만원 미만이 87명으로 30.4%, 250만원 이상에서 300만원 미만이 84명으로 29.4%, 300만원 이상이 23명으로 8.0%로 200만원 이상에서 300만원 미만이 상대적으로 높았다.

<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성

구 분	내 용	빈 도(명)	비 율(%)
성 별	남 성	158	55.2
	여 성	128	44.8
	계	286	100
	결측값	-	-
연 령	29세 이하	3	1.0
	30세 이상~39세 이하	56	19.6
	40세 이상~49세 이하	125	43.7
	50세 이상	102	35.7
	계	286	100
	결측값	-	-
학 력	고졸이하	11	3.8
	전문대졸	23	8.0
	4년제 대학졸업	131	45.8
	대학원이상	121	42.3
	계	286	100
	결측값	-	-
결혼여부	기 혼	230	80.4
	미 혼	56	19.6
	계	286	100
	결측값	-	-
시설유형	종합사회복지관	80	28.0
	노인복지시설	103	36.0
	장애인복지시설	62	21.7
	아동복지시설	41	14.3
	계	286	100
	결측값	-	-

<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성(계속)

구 분	내 용	빈 도(명)	비 율(%)
월수입	100만원 미만	13	4.5
	100만원 이상~150만원 미만	18	6.3
	150만원 이상~200만원 미만	61	21.3
	200만원 이상~250만원 미만	87	30.4
	250만원 이상~300만원 미만	84	29.4
	300만원 이상	23	8.0
	계	286	100
	결측값	-	-

2) 시설종사자

시설종사자의 표본에 대한 인구통계학적 특성은 <표 4-2>와 같다. 설문응답자는 960명으로 주요 특성을 살펴보면 다음과 같다.

성별에 있어서 전체 응답자의 960명 가운데 남성이 156명으로 약 16.2%, 여성은 804명으로 약 83.8%를 차지하고 있어 여성응답자가 남성응답자보다 많게 조사되었다.

연령별에 있어서는 29세 이하 356명으로 37.1%, 30세 이상에서 39세 이하는 326명으로 34.0%, 40세 이상에서 49세 이하는 218명으로 22.7%로 조사되었다.

학력별에 있어서는 전문대졸이 292명으로 30.4%, 4년제 대학졸업이 510명으로 53.1%로 학력별 결과는 4년제 대학졸업의 학력이 상대적으로 많이 조사되었다.

시설유형에 있어서는 종합사회복지관이 260명으로 27.1%, 노인복지시설이 318명으로 33.1%, 장애인복지시설이 170명으로 17.7%, 아동복지시설이 210명으로 21.9%로 노인복지시설과 종합사회복지관 순서로 높게 나타났다.

월수입에 있어서는 100만원 미만이 100명으로 10.4%, 100만원 이상에서 150만원 미만이 500명으로 52.1%, 150만원 이상에서 200만원 미만이 296명으로 30.8%로 100만원 이상에서 150만원 미만이 상대적으로 많이 조사되었다.

<표 4-2> 표본의 인구통계학적 특성

구 분	내 용	빈 도(명)	비 율(%)
성 별	남 성	156	16.2
	여 성	804	83.8
	계	960	100
	결측값	-	-
연 령	29세 이하	356	37.1
	30세 이상~39세 이하	326	34.0
	40세 이상~49세 이하	218	22.7
	50세 이상	60	6.3
	계	960	100
	결측값	-	-
학 력	고졸이하	76	7.9
	전문대졸	292	30.4
	4년제 대학졸업	510	53.1
	대학원이상	82	8.5
	계	960	100
	결측값	-	-
결혼여부	기 혼	506	52.7
	미 혼	454	47.3
	계	960	100
	결측값	-	-
시설유형	종합사회복지관	260	27.1
	노인복지시설	318	33.1
	장애인복지시설	170	17.7
	아동복지시설	210	21.9
	계	958	99.8
	결측값	2	.2
월수입	100만원 미만	100	10.4
	100만원 이상~150만원 미만	500	52.1
	150만원 이상~200만원 미만	296	30.8
	200만원 이상~250만원 미만	52	5.4
	250만원 이상	12	1.3
	계	960	100
	결측값	-	-

<표 4-2> 표본의 인구통계학적 특성(계속)

구 분	내 용	빈 도(명)	비 율(%)
재직기간	1년 미만	198	20.6
	1년~3년 미만	300	31.3
	3년~5년 미만	238	24.8
	5년~10년 미만	148	15.4
	10년 이상	76	7.9
	계	960	100
	결측값	-	-

3) 클라이언트

클라이언트의 표본에 대한 인구통계학적 특성은 <표 4-3>과 같다. 설문응답자는 998명으로 주요 특성을 살펴보면 다음과 같다.

성별에 있어서 전체 응답자의 998명 가운데 남성이 296명으로 약 29.7%, 여성은 696명으로 약 69.7%를 차지하고 있어 여성응답자가 남성응답자보다 상대적으로 많이 조사되었다.

연령별에 있어서는 20세 이상에서 29세 이하는 179명으로 17.9%, 30세 이상에서 39세 이하는 253명으로 25.4%, 40세 이상에서 49세 이하는 217명으로 21.7% 순으로 나타났다.

학력별에 있어서는 고졸이하가 547명으로 54.8%, 전문대졸이 178명으로 17.8%, 4년제 대학졸업이 259명으로 26.0%, 대학원 졸업이 14명으로 1.4%로 조사되었다. 학력별 결과는 4년제 대학졸업의 학력이 상대적으로 많이 조사되었다.

시설유형에 있어서는 종합사회복지관이 343명으로 34.3%, 노인복지시설이 287명으로 28.8%, 장애인복지시설이 207명으로 20.7%, 아동복지시설이 149명으로 14.9%로 종합사회복지관이 높게 조사되었다.

월수입에 있어서는 100만원 미만이 585명으로 58.6%, 100만원 이상에서 150만원 미만이 231명으로 23.1%, 150만원 이상에서 200만원 미만이 108명으로 10.8%로 조사되었다. 이용기간은 1년 미만이 215명으로 21.5%, 1년 이상에서 3년 미만이 382명으로 38.3%로 조사되었다.

<표 4-3> 표본의 인구통계학적 특성

구 분	내 용	빈 도(명)	비 율(%)
성 별	남 성	296	29.7
	여 성	696	69.7
	계	992	99.4
	결측값	6	.6
연 령	19세 이하	24	2.4
	20세 이상~29세 이하	179	17.9
	30세 이상~39세 이하	253	25.4
	40세 이상~49세 이하	217	21.7
	50세 이상	325	32.6
	계	998	100
	결측값	-	-
학 력	고졸이하	547	54.8
	전문대졸	178	17.8
	4년제 대학졸업	259	26.0
	대학원이상	14	1.4
	계	998	100
	결측값	-	-
결혼여부	기 혼	679	68.0
	미 혼	306	30.7
	계	985	98.7
	결측값	13	1.3
시설유형	종합사회복지관	343	34.3
	노인복지시설	287	28.8
	장애인복지시설	207	20.7
	아동복지시설	149	14.9
	계	986	98.8
	결측값	12	1.2
월 수 입	100만원 미만	585	58.6
	100만원 이상~150만원 미만	231	23.1
	150만원 이상~200만원 미만	108	10.8
	200만원 이상~250만원 미만	37	3.7
	250만원 이상~300만원 미만	30	3.0
	300만원 이상	7	.7
	계	998	100
	결측값	-	-

<표 4-3> 표본의 인구통계학적 특성(계속)

구 분	내 용	빈 도(명)	비 율(%)
이용기간	1년 미만	215	21.5
	1년~3년 미만	382	38.3
	3년~5년 미만	270	27.1
	5년~10년 미만	62	6.2
	10년 이상	69	6.9
	계	998	100
	결측값	-	-

제 2 절 측정도구 검증

1. 사회복지시설장

본 연구에서는 구성개념의 내용타당성을 확립하기 위해 선행연구를 참고하여 사회복지시설장과 관련한 문항을 개발한 다음 요인의 측정항목을 설정하였다. 본 연구에서는 타당도를 측정하기 위하여 설문조사의 결과로 <표 4-4>와 같이 확인적 요인분석의 결과를 나타냈다. 사전예비조사를 실시하여 일련의 연구요인들을 확인하였고, 설문을 재구성한 후 설문조사를 시행하여 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 요인분석은 문항들을 데이터 축소(Data Reduction)하여 관리책임, 행동기반, 임파워먼트 3개의 요인을 확인하였다.

본 연구의 KMO (Kaiser- Meyer-Olkin)는 0.896이고 유의확률은 0.000으로 전체적으로 타당성이 있는 것으로 나타났으며, 12개의 요인에 대해 베리맥스 직교회전(Varimax Rotation)에 의한 요인 적재값을 산출하여 행렬로 표시하였다.

본 연구는 가설 검증을 위해서 SAS(Statistical Analysis System)패키지의 경로 분석 기법을 활용하여 분석을 실시하였다. 확인적 요인분석을 제시하기 위해 기반이 되는 모형 검증결과로 도출된 전반적인 적합도(Overall model fit) 지수는 <표 4-4>과 같다.

<표 4-4> 확인적 요인분석결과 적합도 지수 및 신뢰도

요인		요인1	요인2	요인3
1. 서비스품질 관리	v1	.621		
	v2	.570		
	v3	.760		
	v4	.644		
2. 임파워먼트	v5		.836	
	v6		.721	
	v7		.667	
	v8		.847	
3. 행동기반	v9			.789
	v10			.842
	v11			.934
	v12			.913
<i>eigen value</i>		1.870	3.410	3.432
분산비율(%)		15.583	28.417	28.598
누적비율(%)		15.583	119.139	90.722
신뢰도 <i>Cronbach Alpha</i>		.643	.688	.688
모형적합도 지수 .834,		■(66)= 278.567, p= .000, GFI= .917, RMR= .037, NFI= .834, RFI= .815, IFI= .922, CFI= .921, AGFI= .895, RMSEM= .056		

먼저 카이제곱 값은 278.567, 자유도는 66, ■에 대한 p 값은 0.000로, 유의확률의 값($p = 0.05$)이 0.05보다 작게 나타나 유의한 값이 되어 분석모형이 적합한 것으로 볼 수 없으나, 다른 적합지수를 기준으로 했을 경우에도, 기초적합지수(GFI), 조정적합지수(AGFI), 표준적합지수(NFI), 증대적합지수(IFI), 비교적합지수(CFI) 등이 모두 1에 가깝게 나타났고, RMR(원소간평균차이)은 0.05보다 작게 나타났고, RMSEA(근차오차평균제곱근차이)값이 0.08이하로 나타났다. 따라서 요인분석 모형은 표본자료와 적합한 것으로 볼 수 있다.

본 연구에서는 동일한 개념을 측정하기 위하여 한 개념을 다항목으로 <표 4-4>와 같이 신뢰도를 분석하였다. 신뢰도분석의 모형을 검증하기 위해 SPSS14.0을 이용하였으며, 항목간의 평균적인 관계에 근거한 신뢰도 측정방법인 내적 일관성을 고려한 Cronbach α 계수에 의한 측정방법을 사용하였다. 신뢰도 분석결과 서비스

관리책임, 임파워먼트, 행동기반 3개의 측정항목에 대한 Cronbach α 계수가 모두 0.6이상으로 나타났다. 본 연구에서 요인들의 측정을 위해 구성하는 항목들은 신뢰할 만 하다고 볼 수 있다.

2. 사회복지시설 종사자

본 연구에서는 구성개념의 내용타당성을 확립하기 위해 선행연구를 참고하여 사회복지시설 종사자와 관련한 문항을 개발한 다음 요인의 측정항목을 설정하였다. 본 연구에서는 타당도를 측정하기 위하여 설문조사의 결과로 <표 4-5>와 같이 확인적 요인분석의 결과를 나타냈다. 사전예비조사를 실시하여 일련의 연구요인들을 확인하였고, 설문을 재구성한 후 설문조사를 시행하여 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 요인분석은 문항들을 데이터 축소(Data Reduction)하여 클라이언트인지, 종사자의 효능감, 직무만족, 역할갈등, 모호성, 적응성 6개의 요인을 확인하였다. 본 연구의 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)는 0.853이고 유의확률은 0.000으로 전체적으로 타당성이 있는 것으로 나타났으며, 35개의 요인에 대해 베리맥스 직교회전(Varimax Rotation)에 의한 요인 적재값을 산출하여 행렬로 표시하였다.

본 연구는 가설 검증을 위해서 SAS(Statistical Analysis System)패키지의 경로 분석 기법을 활용하여 분석을 실시하였다. 확인적 요인분석을 제시하기 위해 기반이 되는 모형 검증결과로 도출된 전반적인 적합도(Overall model fit) 지수는 <표 4-5>와 같다.

먼저 카이제곱 값은 4554.843, 자유도는 595, ■에 대한 p 값은 0.000로, 유의확률의 값($p = 0.05$)이 0.05보다 작게 나타나 유의한 값이 되어 분석모형이 적합한 것으로 볼 수 없으나, 다른 적합지수를 기준으로 했을 경우에도, 기초적합지수(GFI), 조정적합지수(AGFI), 표준적합지수(NFI), 증대적합지수(IFI), 비교적합지수(CFI) 등이 모두 1에 가깝게 나타났고, RMR(원소간평균차이)은 0.05보다 작게 나타났고, RMSEA(근차오차평균제곱근차이)값이 0.08이하로 나타났다. 따라서 요인 분석 모형은 표본자료와 적합한 것으로 볼 수 있다.

본 연구에서는 동일한 개념을 측정하기 위하여 한 개념을 다 항목으로 <표

4-5>와 같이 신뢰도를 분석하였다. 신뢰도 분석의 모형을 검증하기 위해 SPSS14.0을 이용하였으며, 항목간의 평균적인 관계에 근거한 신뢰도 측정방법인 내적 일관성을 고려한 Cronbach α 계수에 의한 측정방법을 사용하였다. 신뢰도 분석결과 클라이언트의 인지된 서비스, 종사자의 자기효능감, 직무만족, 역할갈등, 역할모호성, 적응성 등 6개의 요인의 측정항목에 대한 Cronbach α 계수가 모두 0.6이상으로 나타났다. 본 연구에서 요인들의 측정을 위해 구성하는 항목들은 신뢰할 만 하다고 볼 수 있다.

<표 4-5> 확인적 요인분석결과 적합도 지수 및 신뢰도

요인		요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6
1.클라이언트의 인지된 서비스	v1	.802					
	v2	.811					
	v3	.764					
	v4	.820					
	v5	.788					
	v6	.787					
	v7	.776					
2.자기 효능감	v8		.666				
	v9		.655				
	v10		.723				
	v11		.719				
	v12		.695				
	v13		.693				
3.직무만족	v14			.791			
	v15			.844			
	v16			.747			
	v17			.771			
	v18			.657			

<표 4-5> 확인적 요인분석결과 적합도 지수 및 신뢰도(계속)

요인		요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6
4.역할갈등	v19				.796		
	v20				.774		
	v21				.705		
	v22				.729		
	v23				.793		
	v24				.844		
5.역할 모호성	v25					.650	
	v26					.605	
	v27					.666	
	v28					.676	
	v29					.748	
6.적응성	v30						.738
	v31						.780
	v32						.805
	v33						.790
	v34						.812
	v35						.545
<i>eigen value</i>		4.447	3.335	3.200	4.582	2.394	4.846
분산비율(%)		12.707	9.529	9.144	13.092	6.840	13.843
누적비율(%)		12.707	22.236	31.380	90.004	45.532	183.776
신뢰도 <i>Cronbach Alpha</i>		.902	.837	.844	.708	.739	.732
모형적합도 지수		■(595)= 4554.843, p= .000, GFI= .917, RMR= .037, NFI= .834, RFI= .815, IFI= .922, CFI= .921, AGFI= .895, RMSEM= .056					

제 3 절 기술통계량 및 특성별 차이분석

1. 단일 변수의 분석

본 연구의 측정변수에 대한 측정항목의 기술통계량은 <표 4-6>에 제시되어 있다. 변수의 측정항목들은 왜도(Sk)가 평균을 중심으로 양(+의 값과 음(-)의 값을 가지기 때문에 관측값들이 양(+의 값의 경우에는 왼쪽에 모여 있어서 오른쪽으로 늘어뜨린 꼬리표를 가지고 있고, 음(-)의 값의 경우에는 오른쪽에 모여 있어서 왼쪽으로 늘어뜨린 꼬리표를 가짐을 알 수 있다. 이와 같이 관측값들이 좌우로 늘어뜨린 모양을 가지고 있다. 또한 왜도를 통하여 관측값들이 정규분포를 이루고 있는가를 살펴보면, 왜도에 대하여 자료의 분포가 완전한 정규분포일 때는 $Sk = 0$ 이 되지만, 사회과학에서는 이러한 경우가 아주 드문 일이다. 실제 자료에서는 정규분포로 간주하여 분석기법을 활용하고 있는데, 정규분포로 간주되는 Sk의 정확한 값은 단정할 수 없고 대체로 '0'에 가까우면 정규분포로 다를 수 있다고 한다. 그렇지만 $Sk > +1.0$ 이거나 $Sk > -1.0$ 일 때는 정규분포로 보지 않는 것이라고 한다 (김호정, 1998: 107-108). 이와 같은 전제에 의하여 <표 4-6>에서 나타난 합산평균의 분포특성을 보면 서비스관리 책임, 행동기반평가, 클라이언트의 인지된 서비스 항목들의 왜도가 평균을 중심으로 음(-)의 값을 가지기 때문에 관측값들이 주로 오른쪽에 모여 있어서 왼쪽으로 늘어뜨린 꼬리모양의 분포를 가지고 임파워먼트, 역할갈등, 역할모호성, 자기효능감, 직무만족, 적응성 등 항목들의 왜도가 평균을 중심으로 양(+의 값을 가지기 때문에 관측값들이 주로 왼쪽에 모여 있어서 오른쪽으로 늘어뜨린 꼬리모양의 분포를 가지고 있다.

<표 4-6> 변수의 기술통계량 분석

변 수	측 정 항 목	평 균	표준 편차	왜 도	첨 도
1. 서비스품질 관리	* 사회복지조직의 서비스품질 향상 느낌 정도	3.8125	.78100	-.310	-.173
	* 클라이언트에게 고 품질서비스 제공시 개인적 성취감 정도	4.2250	.71112	-.357	-.952
	* 종사자들에게 클라이언트에 대한 고품질 서비스 제공의 중요성 설명 정도	4.2125	.58879	-.078	-.338
	* 조직 내외의 사람들과 서비스 품질 관련 토론 정도	4.0375	6.8332	-.047	-.808
	합 산 평 균	4.0719	.48260	-.279	-.182
2.임과 위먼트	* 종사자의 업무에 자유 허용 정도	3.8875	.59521	-.704	1.857
	* 종사자가 문제 해결시 자신의 판단 이용 허용 정도	3.9250	.49746	-.165	1.090
	* 종사자가 최선이라 생각하는 방식으로 일 허용 정도	3.8625	.72468	-.398	.242
	* 과제 할당하고 종사자가 처리 정도	3.9750	.67458	-.224	.004
	합 산 평 균	3.9125	.45196	.080	1.204
3.행동 기반 평가	* 클라이언트의 불만이나 서비스 문제를 효율적 해결 능력	3.9375	.64325	-.237	.314
	* 독특한 상황을 혁신적으로 처리하거나 클라이언트의 욕구에 부합하는 능력	3.7750	.57313	.029	-.295
	* 종사자의 조직에 대한 책임감 정도	4.1250	.66323	-.142	-.695
	* 종사자의 클라이언트에 대한 책임감 정도	4.2125	.63033	-.196	-.561
	합 산 평 균	4.0125	.45161	-.394	.302
4.역할 갈등	* 하고자 하는 업무와 실제로 하는 업무양 일치 정도	3.0042	.87888	-.268	-.257
	* 봉사하고자 하는 클라이언트 수와 실제로 봉사한 클라이언트 수의 일치 정도	3.0146	.83115	-.093	-.325
	* 수행하기를 기대하지 않는 직무의 수와 실제로 수행하는 비직무 수의 일치 정도	2.8875	.75345	-.017	-.004
	* 많은 서비스를 클라이언트에 제공 정도	3.5562	.66289	.051	-.234
	* 클라이언트의 욕구 위해 일 정도	3.6771	.61122	-.234	-.006
	* 클라이언트에게 많은 서비스 제공 정도	3.6229	.64738	-.140	.166
	합 산 평 균	3.2938	.47011	.083	.213

<표 4-6> 변수의 기술통계량 분석(계속)

변 수	측 정 항 목	평 균	표준 편차	왜 도	첨 도
5.역할 보호성	* 직무의 다양한 측면에서 많은 시간 투자 정도	3.6938	.68381	-.311	.081
	* 클라이언트의 불만 해소 방법 양 정도	3.2417	.72815	-.048	.019
	* 필요한 서류 작성법 능숙 정도	3.5083	.68073	-.050	-.212
	* 하루 활동 계획과 정리법 능숙 정도	3.5750	.67663	-.010	-.215
	* 특이한 문제나 상황처리법 능숙 정도	3.4229	.64155	.243	-.119
	합 산 평 균	3.4883	.47767	.279	.018
6. 자기 효능감	* 내 직무가 내 능력 범위 내에서 수행 정도	3.7396	.61036	-.287	.207
	* 내가 하는 업무에 충분한 능력 정도	3.5562	.68152	-.085	-.190
	* 직무를 처리하는데 필요한 모든 기술적 지식과 실질적인 경험 정도	3.4146	.73745	-.111	-.022
	* 내 시술과 능력은 동료와 동일하거나 능가한다고 자신 정도	3.3083	.68135	.041	-.222
	* 과거 경험과 실적은 조직에서 직무 수행에 자신감 증가 정도	3.6479	.66762	-.046	-.192
	* 지금하고 있는 직무보다 더 도전적인 일을 처리 능력	3.6583	.70780	-.076	-.022
합 산 평 균	3.5542	.50613	.016	.149	
7. 직무 만족	* 복지시설 정책에 만족 정도	2.8396	.88439	-.026	.130
	* 복지시설이 제공한 지원에 만족 정도	2.8062	.92853	-.046	-.324
	* 월급에 만족 정도	2.6479	.97087	-.016	-.588
	* 복지시설에서 승진의 기회에 만족 정도	2.7958	.88362	-.136	-.026
	* 복지시설의 클라이언트에 만족 정도	3.2708	.76017	-.298	.952
합 산 평 균	2.8721	.67930	.099	.407	
8.적응성	* 클라이언트가 독특한 접근을 필요로 하는 정도	3.3729	.71408	.039	-.257
	* 내 방법이 효과가 없다고 느낄 때 다른 방법으로 대체 능력 정도	3.4104	.71976	-.358	.110
	* 다른 방법으로 실험하는 것을 선호 정도	3.2917	.73557	.017	.132
	* 상황마다 접근법이 상이한 정도	3.7146	.60599	-.445	.366
	* 클라이언트가 서로 어떻게 다른지 이해 노력 정도	3.8771	.58468	-.165	.315
	* 필요할 때 접근법을 효과적으로 바꿀 능력 정도	3.6521	.68521	-.287	.465
합 산 평 균	3.5531	.44235	.264	.365	

<표 4-6> 변수의 기술통계량 분석(계속)

변 수	측 정 항 목	평 균	표준 편차	왜 도	첨 도
9. 클라 이 언 트 의 인 지 된 서비 스	* 사회복지시설 종사자로부터 신속한 서비스 수용 정도	3.7910	.81797	-.701	1.080
	* 당신의 요청에 종사자의 즉각적인 반응 정도	3.8328	.78966	-.525	.490
	* 당신에게 자신감을 주는 종사자 행동 정도	3.7492	.80810	-.583	.590
	* 사회복지시설 종사자의 정중함 정도	3.9035	.82912	-.672	.830
	* 사회복지시설 종사자가 질문에 답하는 능력 정도	3.8167	.82021	-.497	.420
	* 사회복지시설 종사자에게서 당신이 받은 개인적인 관심정도	3.7010	.85230	-.360	.334
	* 사회복지시설 종사자가 당신의 특정한 욕구를 이해하는 능력 정도	3.7138	.79012	-.155	-.001
	합 산 평 균	3.7869	.64705	-.509	1.085

2. 특성별 차이분석

본 연구에서는 연구모형에 포함된 변수에 대하여 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 시설유형, 월수입, 재직(이용)기간별로 어떠한 차이를 보이는지 *t*-test와 분산분석(ANOVA)을 이용하여 살펴보았다.

분산분석⁷⁾은 독립변수의 차이가 종속변수의 평균에 미치는 영향을 분석하려는 것으로서 독립변수의 각 집단이 세 개 이상이며, 종속변수가 등간척도 이상으로 되어 있을 경우에 독립변수에 대한 종속변수의 평균차이가 유의미한지를 비교할 때 사용하는 분석기법이다. 분산분석은 독립변수와 종속변수가 각각 하나씩 일 때 사용하는 일원배치분산분석과 독립변수가 두 개인 이원분산분석, 그리고 여러 개

7) *t*-test와 분산분석은 등간·비율척도로 측정된 종속변수와 명목·서열척도로 측정된 독립 변수간의 관계를 분석하는 기법으로 독립변수의 명목·서열척도가 2개일 때는 *t*-test 또는 *Z*-test를 3개 이상일 때는 분산분석을 하게된다. *Z*-test는 case가 30개 이상일 때 실시하지 만 모집단의 분산을 알 수 있어야 하는 한편 *t*-test는 표본의 크기에 상관없이 때문에 *t*-test로 대체한다. 일반적으로 표본이 30개 이상이 되면 중심극한정리에 따라 정규분포를 가정할 수 있기 때문에 *t*-test와 *Z*-test의 분석결과는 동일하다(채서일, 1995: 438).

인 다원분산분석으로 구분할 수 있다. t 값 또는 F 값이 충분히 큰 경우 그 차이는 표본변동 때문이 아니라 실제의 차이를 대표한다고 말할 수 있다. 이 값이 클수록 집단 간의 평균차이가 두드러진다. F 검증은 세 집단 이상의 집단 내 분산에 대한 집단 간의 분산의 비율인 F 값이 임계치 이상으로 크거나 F 값의 p 값이 유의수준보다 작을 경우에 집단들 간에 평균차이가 있다고 해석할 수 있다. 유의수준이 0.05보다 적으면 5%의 유의수준에서 집단 간의 평균이 같다고 볼 수 없기 때문에, 귀무가설을 기각하고 대안가설을 채택한다.

본 연구에서는 성별, 결혼여부를 비교할 때는 t -test를 사용하였으며, 연령, 학력, 시설유형, 월수입, 재직(이용)기간의 차이를 비교할 때는 분산분석을 사용하였다.

1) 사회복지시설장

사회복지시설장의 특성별 차이분석의 결과 ‘부록3’에서 보는 바와 같이

첫째, 결혼에 따른 서비스품질 관리, 임파워먼트, 행동기반평가의 변수들 간에 유의한 차이가 있는지의 여부를 알아보기 위하여 t -test를 실시하였다. 결혼여부 분석에 대한 t -test 결과를 나타낸 것으로써 서비스품질 관리, 임파워먼트, 행동기반평가의 변수에 있어서 p 값이 0.05보다 모두 크게 나왔기 때문에 성별 간 유의한 차이가 확인 되지 않았다. 따라서 성별에 따른 서비스품질 관리, 임파워먼트, 행동기반평가는 차이가 없음을 알 수 있다. 서비스품질 관리에서는 미혼, 임파워먼트는 기혼, 행동기반평가도 기혼이 산술평균이 약간 더 높게 나오는 것을 알 수 있다.

둘째, 성별여부에 따른 서비스품질 관리, 임파워먼트, 행동기반평가의 변수들 간에 유의한 차이가 있는지의 여부를 알아보기 위하여 t -test를 실시하였다. 성별 차이분석에 대한 t -test 결과를 나타낸 것으로써 관리책임, 임파워먼트, 행동기반평가의 변수에 있어서 p 값이 0.05보다 모두 크게 나왔기 때문에 성별차이 간 유의한 차이가 없음이 확인 되었다.

셋째, 연령별에 따른 서비스품질 관리, 임파워먼트, 행동기반평가의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 연령별 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로써 p 값이 모두 0.05이상으로 나와서 변수들 모두가 유의한 차이가 확인되지 않았다. 서비스품질 관리에 있어서는

29세 이하가 가장 높고, 임파워먼트에서는 50세 이상이 높게 나타났으며, 행동기반 평가에서는 29세 이하가 가장 높게 나타났다.

넷째, 학력별에 따른 서비스품질 관리, 임파워먼트, 행동기반평가의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 학력별 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로써 변수 모두가 p 값이 0.05보다 크게 나타났으므로 유의하지 않다고 볼 수 있다. 평균을 살펴보면 관리책임은 4년제대졸, 임파워먼트는 고졸이하, 행동기반평가는 전문대졸이 높게 나타났다.

다섯째, 월수입별에 따른 서비스품질 관리, 임파워먼트, 행동기반평가의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 월수입별 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로써 변수들 모두가 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 평균치를 살펴보면 100만원 미만이 서비스품질 관리가 높게 나타났고, 임파워먼트는 100만원 이상~150만원 미만이 가장 낮게 나타났으며, 행동기반평가는 100만원 미만이 가장 높게 나타났다.

여섯째, 시설유형별에 따른 서비스품질 관리, 임파워먼트, 행동기반평가의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 시설유형별 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로써 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 변수는 행동기반평가이다.

시설유형에 의한 행동기반평가의 기술통계를 구하여 지각차이를 검증한 결과를 살펴보면, F 값이 4.225이고 이에 대한 유의확률 $p = .008$ 으로서 $\alpha = 0.05$ 보다 적으므로 시설유형별로 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 시설유형에 따라 행동기반평가의 지각에 차이가 있음을 알 수 있다. 특히 행동기반평가의 지각에 있어서 종합사회복지관이 가장 높고, 아동복지시설이 가장 낮게 나타났다. 평균적으로 보면 서비스품질 관리는 종합사회복지관, 임파워먼트는 아동복지시설이 높게 나타났다.

2) 사회복지시설 종사자

첫째, 성별에 따른 역할갈등, 역할모호성, 효능감, 직무만족, 적응성의 변수들 간에 유의한 차이가 있는지의 여부를 알아보기 위하여 t -test를 실시하였다. 성별차

이분석에 대한 t -test 결과를 나타낸 것으로써 적응성 변수에 있어서 성별 간 유의한 차이가 확인되었다. 적응성에 대한 기술통계량에서 남성의 경우는 3.6688이고, 여성의 경우는 3.5310이며, t 값이 2.436이고 이에 대한 유의확률 p 값이 .017로 $\alpha = 0.05$ 보다 적으므로 두 변수 간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 성별에 따른 적응성은 차이가 있음을 알 수 있다. 평균적으로 살펴보면 역할갈등, 역할모호성, 자기효능감, 직무만족 모두 남성이 여성보다 높게 나타났다.

둘째, 결혼여부에 따른 역할갈등, 역할모호성, 자기효능감, 직무만족, 적응성의 변수들 간에 유의한 차이가 있는지의 여부를 알아보기 위하여 t -test를 실시하였다. 결혼여부 차이분석에 대한 t -test 결과를 나타낸 것으로써 역할갈등, 역할모호성, 자기효능감, 적응성의 변수에 있어서 결혼여부 간 유의한 차이가 확인되었다.

역할갈등에 대한 기술통계량에서 기혼의 경우는 3.3481이고, 미혼의 경우는 3.2352이며, t 값이 2.641이고 이에 대한 유의확률 p 값이 .009로 $\alpha = 0.05$ 보다 적으므로 두 변수 간에 평균차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 결혼여부에 따른 역할갈등은 차이가 있음을 알 수 있다.

모호성(.002), 효능감(.000), 적응성(.003)의 변수들도 유의확률 p 값이 0.05보다 적으므로 혼인여부에 따른 평균의 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다.

역할갈등, 모호성, 효능감, 적응성이 혼인여부에 따른 변수는 모두 기혼이 미혼보다 산술평균이 더 높게 나오는 것을 알 수 있다. 따라서 기혼이 미혼보다 변수 간에 더 큰 영향력이 있음을 알 수 있다.

셋째, 연령별에 따른 역할갈등, 모호성, 효능감, 직무만족, 적응성의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 연령별 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로써 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 변수는 역할갈등, 모호성, 효능감, 적응성이다.

연령에 의한 역할갈등의 기술통계를 구하여 지각차이를 검증한 결과 F 값이 3.290이고 이에 대한 유의확률 $p = .021$ 로 $\alpha = 0.05$ 보다 적으므로 연령별로 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 연령에 따라 역할갈등의 지각에 차이가 있음을 알 수 있다. 특히 역할갈등의 지각에 있어서 50세 이상

이 가장 높고 29세 이하가 가장 낮게 나타났다.

역할모호성은 F 값이 4.021이고 이에 대한 유의확률 $p = .008$, 효능감은 F 값이 11.332이고 이에 대한 유의확률 $p = .000$, 적응성은 F 값이 6.000이고 이에 대한 유의확률 $p = .001$ 로 나타났다.

넷째, 학력별에 따른 역할갈등, 모호성, 효능감, 직무만족, 적응성의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 학력별 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로써 변수들의 p 값이 0.05보다 높게 나타났기 때문에 무의미하다는 것을 알 수 있다. 평균을 살펴보면 역할갈등은 고졸이하가 가장 높게 나타났고, 모호성은 대학원이상, 효능감도 대학원이상, 직무만족은 고졸이하, 적응성은 대학원이상이가 가장 높게 나타났다.

다섯째, 시설유형별에 따른 역할갈등, 모호성, 효능감, 직무만족, 적응성의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 시설유형별 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로써 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 변수는 모호성, 직무만족이다.

시설유형에 의한 모호성의 기술통계를 구하여 지각차이를 검증한 결과를 살펴보면, F 값이 3.227이고 이에 대한 유의확률 $p = .012$ 로서 $\alpha = 0.05$ 보다 적으므로 시설유형별로 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 시설유형에 따라 모호성의 지각에 차이가 있음을 알 수 있고 아동복지시설이 가장 높고, 장애인복지시설이 가장 낮게 나타났다. 직무만족은 F 값이 5.700이고 이에 대한 유의확률 $p = .000$ 로 나타났으며 아동복지시설이 가장 높게, 여성복지시설이 가장 낮게 나타났다.

여섯째, 월수입별에 따른 역할갈등, 모호성, 효능감, 직무만족, 적응성의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 월별 수입별 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로써 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 변수는 역할갈등, 모호성, 효능감이다.

월수입에 의한 역할갈등의 기술통계를 구하여 지각차이를 검증한 결과를 살펴보면, F 값이 3.149이고 이에 대한 유의확률 $p = .014$ 로서 $\alpha = 0.05$ 보다 적으므로 월수입별로 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 월수입에 따라 역할갈등의 지각에 차이가 있음을 알 수 있다.

모호성은 F 값이 2.530이고 이에 대한 유의확률 $p = .040$, 효능감은 F 값이 3.032이고, 이에 대한 유의확률 $p = .017$ 로 나타났다.

일곱째, 재직기간별에 따른 역할갈등, 모호성, 효능감, 직무만족, 적응성의 변수 간에 유의미한 차이가 있는지를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 재직기간별 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로써 변수들 모두가 무의미하게 나타난 것을 알 수 있다.

3) 클라이언트

첫째, 성별여부에 따른 클라이언트의 인지된 서비스품질 간에 유의한 차이가 있는지의 여부를 알아보기 위하여 t -test를 실시하였다. 성별 차이분석에 대한 t -test 결과를 나타낸 것으로써 p 값이 0.05보다 높게 나와서 클라이언트인지 변수에 있어서 성별차이가 무의한 것으로 확인 되었다.

둘째, 결혼에 따른 클라이언트의 서비스 품질인지 간에 유의한 차이가 있는지의 여부를 알아보기 위하여 t -test를 실시하였다. 결혼여부 분석에 대한 t -test 결과를 나타낸 것으로써 클라이언트인지의 변수에 있어서 결혼여부 간 무의한 차이가 확인 되었다.

셋째, 연령별에 따른 클라이언트의 서비스 품질인지 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 연령별 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로써 변수들 중에서 각 집단 간 유의한 차이가 확인되는 변수는 클라이언트 인지이다. 연령에 의한 클라이언트 인지의 기술통계를 구하여 지각차이를 검증한 결과 F 값이 3.573이고 이에 대한 유의확률 $p = .007$ 으로 $\alpha = 0.05$ 보다 적으므로 연령별로 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 연령에 따라 클라이언트 인지의 지각에 차이가 있음을 알 수 있다. 50세 이상이 가장 높게 나타났으며, 19세 이하가 가장 낮게 나타났다.

넷째, 학력별에 따른 클라이언트의 서비스 품질인지 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 학력별 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로써 무의미한 영향으로 나타났다.

다섯째, 시설유형별에 따른 클라이언트의 서비스 품질인지 변수 간에 유의미한

차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 시설 유형별 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로써 클라이언트 인지가 유의미한 것으로 나타났다.

시설유형에 의한 클라이언트 인지의 기술통계를 구하여 지각차이를 검증한 결과를 살펴보면, F 값이 3.309이고 이에 대한 유의확률 $p = .011$ 으로서 $\alpha = 0.05$ 보다 적으므로 시설유형별로 차이가 없다는 귀무가설을 기각하고 대립가설을 채택한다. 따라서 시설유형에 따라 클라이언트 인지의 지각에 차이가 있음을 알 수 있다. 특히, 노인복지시설이 가장 높게, 여성복지시설이 가장 낮게 나타났다.

여섯째, 월수입별에 따른 클라이언트의 서비스 품질인지 변수 간에 유의미한 차이가 있는지를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 월수입별 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로써 p 값이 0.05보다 크므로 무의미하게 나타났다.

일곱째, 이용기간별에 따른 클라이언트의 서비스 품질인지 변수 간에 유의미한 차이가 있는지의 여부를 검증하기 위하여 일원배치 분산분석을 실시하였다. 이용기간별 차이분석에 대한 결과를 나타낸 것으로써 p 값이 0.05보다 크게 나왔기 때문에 무의미한 것으로 나타났다.

제 4 절 연구모형 검증

본 연구는 연구모형에 대한 주요 변수들의 관계, 즉 사회복지시설장과 사회복지시설 종사자의 관계 그리고 사회복지시설 종사자와 클라이언트와의 관계를 연구해봄으로써 사회복지시설 종사자의 관리모형에 관한 영향요인에 대해 규명하고자 한다. 따라서 이론구성과 연구 설계에 의하여 나타난 제 요인에 관한 관계성 및 영향을 분석하기 위하여 연구모형과 가설검증을 실시하였다. 가설검증에 앞서 제 변수 간의 관계 정도를 알아보기 위하여 먼저 Pearson 상관관계분석을 실시하여 검토하였고, 연구모형과 가설에 대한 구성 개념 간의 인과관계를 SAS로 경로분석을 통해 검증하였다.

1. 변수간 상관관계 분석

상관관계분석⁸⁾은 연구하고자 하는 변수들 간의 관련성을 분석하기 위해서 사용된다. 즉 하나의 변수가 관련성이 있는지 여부와 관련성이 있다면 어느 정도의 관련성을 보유하고 있는지를 알아보고자 할 때 사용하는 분석방법이다. 상관관계의 성격은 인과관계가 아닐 수도 있으며, 상관관계계수⁹⁾는 두 변수관계의 상관성에 대한 예측의 정확도를 나타내는 것이고, 측정치가 아닌 하나의 지수이기 때문에 변수 간의 관계의 비율이나 백분율과는 다르다. 변수 간의 관계의 정도와 방향을 하나의 수치로 요약해 표시해 주는 지수가 상관계수이다(박희서 외, 2002: 286~287). 상관계수 r 은 「 $-1 \leq r \leq +1$ 」의 값을 갖고 측정된 데이터가 좌표상에 정(+)¹⁰⁾의 기울기를 갖는 직선에 가까울 때 이 상관계수는 정(+)¹¹⁾의 상관계수를, 그리고 음(-)¹²⁾의 기울기를 갖는 직선에 가까울 때 음(-)¹³⁾의 상관계수를 갖는다. 또한 선형의 상관관계를 갖지 않는 경우 상관계수는 0에 가까워진다.

본 연구의 연구모형에 따른 주요 구성개념들의 인과관계를 검증하기 위한 사전절차로서 변수들 간의 상관관계 분석을 시행하였다. 상관관계 분석결과를 보면, 거의 모든 변수들 간의 상관관계가 확인되었다.

8) 상관관계 분석시 두 변수 사이의 상관관계에는 허위변수(spurious variable)나 혼란변수(confounding variable)의 영향이 모두 포함되므로 두 변수 사이의 순수한 관계가 어떠한지는 단정할 수 없다(김태일, 1997: 25). 즉 두 변수사이의 인과관계가 실제로는 존재하지 않더라도 존재하는 것으로 지각되는 허위변수나 실제의 관계보다 과대 혹은 과소평가 되는 혼란변수가 개입될 개연성이 있다(남궁근, 1998 :212). 따라서 회귀모형 분석과정에서 변수간의 상관관계를 살펴보는 목적이 변수간 관계의 경향을 이해하는데 있으므로 상관관계 분석 결과의 해석시 두 변수 사이에 공동변화 경향이 있다는 정도로 파악하여야 한다(Hair, Jr et al., 1998: 603).

9) 원인 변수의 변화가 결과 변수의 변화와 관련이 있는 경우 이 두 변수는 상관관계가 있다고 말하며 상관관계 계수(correlation coefficient)를 가지고 판단한다. 상관관계 계수의 통계적 유의성은 계수의 크기 및 표본의 크기에 따라 다르다. 일반적으로 두 변수간의 관계가 절대값을 기준으로 $r \leq 0.20$ 일 때는 무시할 수 있을 정도로 낮은 관계라고 하고, $0.20 \leq r \leq 0.40$ 이면 낮은 상관관계, $0.40 \leq r \leq 0.70$ 이면 비교적 높은 관계, $0.70 \leq r \leq 0.90$ 이면 높은 관계, $r > 0.90$ 이면 아주 높은 관계라고 한다. 하지만 사회과학에서 0.3이상을 만족스러운 관계로 본다. 그렇지만 $r=0.40$ 은 $r=0.20$ 에 비해 두 배 강하다는 의미는 아니다(Ajzen & Fishbein, 1980: 98~99; 강병서, 1999: 186).

1) 사회복지시설장

<표 4-7>에서 보는 바와 같이 거의 모든 변수들 간의 유의한 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 특히 Person상관계수가 0.5이상인 것들로 책임은 임파워먼트($r=0.374$)와 가장 높은 상관관계를 가진다.

일부 변수들 간에는 유의미한 상관관계가 확인되지 않았다. 임파워먼트는 행동($r=0.83$)과 유의미한 상관관계가 확인되지 않았다.

<표 4-7> 변수 간 상관관계

구 분	서비스품질 관리	임파워먼트	행동기반평가
평 균	4.0719	3.9125	4.0125
표준편차	.48260	.45196	.45161
서비스관리 책임	1		
임파워먼트	.374**	1	
행동기반평가	.268*	.083	1
* : $P < 0.05$ ** : $P < 0.01$			

2) 사회복지시설 종사자

사회복지시설 종사자 변수 간 상관관계 분석인 <표 4-8>에서와 같이 모든 변수들 간의 유의한 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 특히 Person상관계수가 0.5이상인 것들로 갈등은 모호성($r=0.506$), 효능감($r=0.430$)에서 높은 상관관계를 가지는 것으로 나타났으며, 모호성은 효능감($r=0.562$)에서 높은 상관관계를 가지며, 효능감은 적응성($r=0.451$)에서 높은 상관관계를 가지고, 만족은 갈등($r=0.380$), 적응성은 효능감($r=0.451$)에서 높은 상관관계를 가진다.

<표 4-8> 변수 간 상관관계

구 분	역할갈등	역할모호성	자기효능감	직무만족	적응성
평 균	3.2937	3.4883	3.5542	2.8721	3.5531
표준편차	4.7011	4.7767	.50613	.69730	.44235
역할갈등	1				
역할모호성	.506**	1			
자기효능감	.430**	.562**	1		
직무만족	.380**	.239**	.106*	1	
적응성	.311**	.385**	.451**	.134**	1
* : P < 0.05 ** : P < 0.01					

2. 연구모형의 검증결과

1) 분석방법

본 연구는 연구모형과 가설을 검증하기 위해 SPSS와 SAS V. 8.2를 이용하여 경로분석을 실시하였다. 본 연구의 구조방정식모형 분석은 기존의 자료 속에 존재하는 연구모형을 발견하는 탐색적 요인 방식이라기보다는 가설분석모형이 표본자료에 대응하여 얼마나 지지될 수 있는가 하는 것을 밝히는 확인적 요인분석 방식을 의미한다(이순목, 1990: 23~36).

구조방정식모형은 구성개념간의 인과관계를 측정모형과 구조모형을 통해서 모형간의 인과관계를 구체화한 다음 그 효과를 기술하고 설명된 분산과 설명되지 않은 분산을 구분하여 모형간의 인과관계를 파악하는 방정식모형을 의미한다. 구조방정식모형은 공분산구조모형(covariance structural modeling)이라고 부른다.¹⁰⁾ 구조방정식모형은 일련의 변수들 간의 관계를 일방향 혹은 양방향으로 동시에 보여 주면서 검토 및 검증을 할 수 있기 때문에 확증적 요인분석, 다중회귀분석, 그리고 경로분석을 하나의 자료분석 구조에 통합한 형태이다. 즉 하나의 원인변수는 또 다

10) 공분산구조모형은 상관관계 자료를 가지고 구조모형을 검증하는 분석으로써 일련의 관찰된 변수들 간의 관계를 분석하여 이보다 더 적은 수의 잠재적 변수들 간의 구조관계를 설명하기 위한 분석방법이다(Long, 1983: 11).

른 설명 변수가 될 수 있고, 이러한 이원적인 개념모형이 동시에 이루어져 서로간의 효과를 비교 검증하고 모형의 발전과정과 형태를 살펴볼 수 있는 모형이다(허준 · 최인규, 2000: 3~5).

본 연구에서는 모형의 전반적인 부합도를 알아보기 위해 카이제곱값(■)을 비롯하여 기초부합지수(GFI), 조정부합지수(AGFI), 원소간평균차이(RMR) 등과 같은 절대부합지수와 표준적합지수(NFI), 증대적합지수(IFI), 비교적합지수(CFI) 등의 증대부합지수, 그리고 간명기초부합지수로서 PGFI 등의 부합도 지수를 가지고 연구모형의 부합성을 판단하고 고정지수를 가지고 가설의 부합성 여부를 검증한다.

2) 연구모형의 검증결과

본 연구의 연구모형에 제시되었던 외생변수 즉 사회복지시설 시설장의 관리행태인 서비스 품질관리는 임파워먼트, 행동기반평가에 영향을 미치는 요인이 되고, 임파워먼트와 행동기반평가는 사회복지종사자의 역할측면인 역할갈등, 역할보호성, 자기효능감, 직무만족, 적응성에 어떠한 영향이 미치는 검증해보았고, 이러한 사회복지종사자의 역할측면인 역할갈등, 역할보호성, 자기효능감, 직무만족, 적응성이 클라이언트들의 서비스품질 인식에 영향을 미치는 것으로 보고 있다. 따라서 사회복지기관 종사자의 관리모형에 대한 정책적·이론적 측면에서 함의를 제시하기 위한 모형의 검증결과로서 도출된 전반적인 부합도(Overall model fit) 지수를 <표 4-9>와 같이 요약할 수 있다.

먼저 카이제곱값 2504.855, 자유도(df) 1008, ■에 대한 p 값 0.000으로 카이제곱값과 자유도, 그리고 p 값만으로 볼 때는 유의한 값이 되어 연구모형과 분석 자료가 적합하다고 할 수 없다.¹¹⁾ 그러나 카이제 값이 매우 크고 그 확률값($p = 0.000$)

11) 카이제곱값과 표본크기는 매우 민감한 사항인데 표본크기가 100~200개 범위 이내에 있을 때 통계적 유의성 검증에 적절한 카이제곱값을 얻을 수 있다. 카이제곱값은 표본 크기에 아주 민감하게 반응하므로 표본크기가 200이상으로 증가하면 대부분의 경우 유의적 차이가 있는 것으로 분석결과를 제시하여 적합지수가 현실을 잘 설명해 주지 못하고 있다는 오류를 보여주는 경향이 있다. 반면 표본의 크기가 100개 이하로 감소하면 카이제곱값은 비유의적인 차이를 나타내 수용 가능한 부합도를 보임으로써 적합지수가 현실을 잘 설명해 주고 있다. 따라서 본 연구의 표본의 크기는 422개로써 권장 수준보다 훨씬 많음으로 카이제곱값을 신뢰하기 어렵다(Hair, Jr et al., 1998:604~605).

이 0.05보다 작아 유의한 차이가 존재하여 가설을 기각한다고 하더라도 실제로 연구모형이 현실을 제대로 반영하는 부합도가 좋은 모형일 가능성이 있기 때문에 카이제곱값에만 의존하여 모형의 부합도를 평가하는 것은 바람직하지 않다(Bentler & Bonett, 1980: 591). 따라서 다른 부합지수를 같이 고려하여 연구모형을 수용할 수 있는지에 대한 결론을 내려야 할 것이다. 다른 부합지수를 기준으로 했을 경우 기초부합지수(GFI), 조정부합지수(AGFI), 표준적합지수(NFI), 증대적합지수(IFI), 비교적합지수(CFI) 등이 모두 1에 가깝게 나타났다.

<표 4-9> 연구모형의 적합도 지수

구분	절대적합지수					증대적합지수			간명적합지수
	$\chi^2 (p)$	df	GFI	RMSEA	RMR	NFI	IFI	CFI	AGIF
적합지수	2504.855(.000)	1008	.917	.056	.037	.834	.922	.921	.895
적합기준	-	-	.90이상	.08이하	.05이하	.09이상			.09이상

제 5 절 가설 검증

1. 사회복지시설

가설검증은 가설의 옳고 그름을 객관적으로 판단하기 위하여 모집단에서 표본을 추출하고 추출된 표본을 대상으로 변수를 측정하여 얻은 표본의 특성치를 이용하여 가설의 채택여부를 결정하는 일련의 과정이다.

본 연구의 가설에 대한 외생변수, 매개내생변수, 내생변수 등 구성개념 간의 영향관계를 SAS를 통해 얻은 표본의 특성치인 경로계수와 고정지수(t 값) 등을 가지고 유의수준 0.05에서 채택여부를 검증하였다. 각 가설에 대한 검증결과와 조절효과 검증결과 분석은 다음과 같다.

사회복지시설장의 관리행태인 서비스품질관리는 임파워먼트, 행동기반평가에 영향을 미치는 요인이 되고, 임파워먼트와 행동기반평가는 사회복지종사자의 역할추진인 역할갈등, 역할모호성, 자기효능감, 직무만족, 적응성에 어떠한 영향이 미치는

검증해 보았고, 이러한 사회복지종사자의 역할측면인 역할갈등, 역할모호성, 자기효능감, 직무만족, 적응성이 클라이언트들의 서비스품질 인식에 영향을 미치는 가를 검증하였다. 분석결과 <표 4-10>과 같다.

첫째, '사회복지시설장의 서비스품질관리는 임파워먼트, 행동기반평가에 정(+)'방향으로 영향을 미칠 것이다.'라는 <가설 1-2>까지 검증한 결과 서비스품질관리는 임파워먼트(경로계수 .547, p 값은 .000)와 행동기반평가(경로계수 .095, p 값은 .032)에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, '사회복지시설장의 임파워먼트는 사회복지시설 종사자의 역할갈등, 역할모호성, 직무만족, 자기효능감, 적응성에 정(+)'의 방향으로 영향을 미칠 것이다'라는 <가설 3-7>까지 검증한 결과 역할갈등(경로계수 .071, p 값은 .042), 역할모호성(경로계수 .106, p 값은 .026), 자기효능감(경로계수 -.083, p 값은 .035)은 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 직무만족(경로계수 .026, p 값은 .520), 적응성(경로계수 .017, p 값은 .743)은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

셋째, '사회복지시설장의 행동기반평가는 사회복지시설 종사자의 역할갈등, 모호성, 직무만족, 자기효능감, 적응성에 정(+)'의 방향으로 영향을 미칠 것이다'라는 <가설 8-12>까지 검증한 결과 직무만족(경로계수 -.123, p 값은 .008)은 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할갈등(경로계수 -.027, p 값은 .606), 역할모호성(경로계수 -.046, p 값은 .358), 자기효능감(경로계수 .025, p 값은 .562), 적응성(경로계수 .052, p 값은 .265)은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

넷째, '사회복지시설 종사자의 역할갈등은 역할모호성, 직무만족, 자기효능감, 적응성에 정(+)'의 방향으로 영향을 미칠 것이다'라는 <가설 13-16>까지 검증한 결과 역할모호성(경로계수 .461, p 값은 .000), 직무만족(경로계수 .505, p 값은 .000)은 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 자기효능감(경로계수 -.032, p 값은 .589), 적응성(경로계수 -.081, p 값은 .198)은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

다섯째, '사회복지시설 종사자의 역할모호성은 직무만족, 자기효능감, 적응성에 정(+)'의 방향으로 영향을 미칠 것이다'라는 <가설 17-19>까지 검증한 결과 직무만족(경로계수 .112, p 값은 .044), 자기효능감(경로계수 .742, p 값은 .000), 적응성(경로계수 -.081, p 값은 .017)은 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-10> 가설검증 결과

가 설	경로계수	표준오차	C.R.	p	채택여부
1. 서비스품질관리 → 임파워먼트	.547	.057	6.482	.000	채택
2. 서비스품질관리 → 행동기반평가	.095	.071	2.738	.032	채택
3. 임파워먼트 → 역할갈등	.071	.111	2.176	.042	채택
4. 임파워먼트 → 역할보호성	.106	.078	2.841	.026	채택
5. 임파워먼트 → 직무만족	.033	.111	.643	.520	기각
6. 임파워먼트 → 자기효능감	-.083	.058	-2.670	.035	채택
7. 임파워먼트 → 적응성	.017	.033	.328	.743	기각
8. 행동기반평가 → 역할갈등	-.027	.051	-.515	.606	기각
9. 행동기반평가 → 역할보호성	-.046	.035	-.920	.358	기각
10. 행동기반평가 → 직무만족	-.123	.052	-2.650	.008	채택
11. 행동기반평가 → 자기효능감	.025	.026	.580	.562	기각
12. 행동기반평가 → 적응성	.052	.015	1.115	.265	기각
13. 역할갈등 → 역할보호성	.461	.048	7.083	.000	채택
14. 역할갈등 → 직무만족	.505	.080	7.306	.000	채택
15. 역할갈등 → 자기효능감	-.032	.037	-.540	.589	기각
16. 역할갈등 → 적응성	-.081	.022	-1.287	.198	기각
17. 역할보호성 → 직무만족	.112	.153	2.147	.044	채택
18. 역할보호성 → 자기효능감	.742	.071	8.979	.000	채택
19. 역할보호성 → 적응성	.260	.051	2.379	.017	채택
20. 자기효능감 → 직무만족	-.108	.153	-2.279	.041	채택
21. 자기효능감 → 적응성	.427	.061	3.758	.000	채택
22. 자기효능감 → 서비스품질인식	.025	.107	.348	.728	기각
23. 직무만족 → 서비스품질인식	-.045	.043	-.859	.390	기각
24. 적응성 → 서비스품질인식	.028	.204	.379	.705	기각

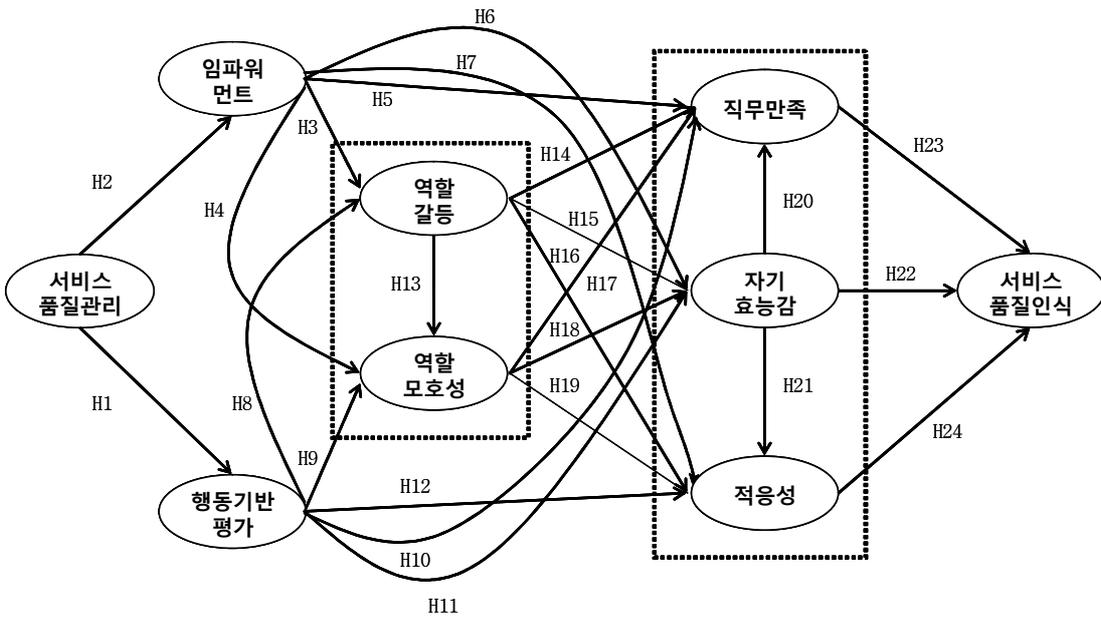
여섯째, ‘사회복지시설 종사자의 자기효능감은 직무만족, 적응성, 클라이언트의 서비스품질인식에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다’라는 <가설 20-22>까지 검증한 결과 직무만족(경로계수 -.108, p 값은 .041), 적응성(경로계수 .427, p 값은 .000)은 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 서비스품질인식(경로계수 .025, p 값은 .728)은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

일곱째, ‘사회복지시설 종사자의 직무만족과 적응성은 클라이언트의 서비스품질 인식에 정(+)방향으로 영향을 미칠 것이다’라는 <가설 23-24>까지 검증한 결과 직

무만족은 클라이언트의 서비스품질 인식(경로계수 -0.45 , p 값은 $.390$)에 영향을 미치지 않으며, 적응성은 클라이언트의 서비스품질 인식(경로계수 $.028$, p 값은 $.705$)에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<그림 4-1>는 연구모형의 적합도를 전제로 한 분석결과를 전체적 구조모형으로 나타낸 것이다. 연구모형에 제시되었던 독립변수, 즉 사회복지시설 시설장의 관리행태인 서비스품질관리는 임파워먼트, 행동기반평가에 영향을 미치는 요인이 되고, 임파워먼트는 역할갈등, 역할모호성, 자기효능감에 영향을 미치는 요인이 되었으며, 행동기반평가는 직무만족에만 영향을 미치는 요인이 되는 것으로 나타났다. 사회복지종사자의 역할측면인 역할갈등은 역할모호성, 직무만족에 영향을 미치는 요인이 되고, 역할모호성은 직무만족, 자기효능감, 적응성에 영향을 미치는 요인이 되었으며, 자기효능감은 직무만족, 적응성에 영향을 미치고 있다. 하지만 사회복지시설의 종사자의 자기효능감과 직무만족, 적응성은 클라이언트의 서비스품질 인식에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<그림 4-1> 연구모형의 분석결과



1. H값(경로계수, t 값(p)) (* : $P < 0.05$ ** : $P < 0.01$)

2. H1(0.547, 6.482**), H2(0.095, 2.738*), H3(0.071, 2.176*), H4(0.106, 2.841*), H5(0.033, 0.643), H6(-0.083, -2.670*), H7(0.017, 0.743), H8(-0.027, -0.515), H9(-0.046, -0.920), H10(-0.123, -2.650*), H11(0.025, 0.580), H12(0.052, 1.115), H13(0.461, 7.083**), H14(0.505, 7.306**), H15(-0.032, -0.540), H16(-0.081, -1.287), H17(0.112, 2.147*), H18(0.742, 8.979**), H19(0.260, 2.379*), H20(-0.108, -2.279*), H21(0.427, 3.758**), H22(0.025, 0.348), H23(-0.045, -0.859), H24(0.028, 0.379)

2. 종합사회복지관 및 아동복지시설

종합사회복지관 및 아동복지시설장의 관리행태인 서비스품질 관리는 임파워먼트, 행동기반평가에 영향을 미치는 요인이 되고, 임파워먼트와 행동기반평가는 종합 및 아동복지종사자의 역할측면인 역할갈등, 역할보호성, 자기효능감, 직무만족, 적응성에 어떠한 영향이 미치는 검증해 보았고, 이러한 종합사회복지관 및 아동복지종사자의 역할측면인 역할갈등, 역할보호성, 자기효능감, 직무만족, 적응성이 클라이언트들의 서비스품질 인식에 미치는 영향을 검증하였다.

종합·아동복지시설의 연구모형 적합도는 <표 4-11>과 같이 여러 가지 적합지수를 고려하면 타당한 것으로 볼 수 있다.

<표 4-11> 종합·아동복지시설의 연구모형 적합도 지수

구분	절대적합지수					증대적합지수			간명적합지수
	χ^2 (p)	df	GFI	RMSEA	RMR	NFI	IFI	CFI	AGIF
적합지수	2016.645(.000)	1009	.855	.065	.040	.844	.884	.880	.826
적합기준	-	-	.90이상	.08이하	.05이하	.09이상			.09이상

첫째, ‘종합사회복지관 및 아동복지시설장의 서비스 품질관리는 임파워먼트, 행동기반평가에 영향을 미칠 것이다’ <가설 1-1>에서 <2-1>까지 검증한 결과 서비스관리책임은 임파워먼트(경로계수 .569, p 값은 .000)과 행동기반평가(경로계수 .184, p 값은 .018)에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, ‘종합사회복지관 및 아동복지시설장의 임파워먼트는 역할갈등, 역할모호성, 직무만족, 자기효능감, 적응성에 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 3-1>에서 <7-1>까지 검증한 결과 직무만족(경로계수 -.086, p 값은 .043), 자기효능감(경로계수 -.077, p 값은 .041)은 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할갈등(경로계수 .071, p 값은 .380), 역할모호성(경로계수 .049, p 값은 .543), 적응성(경로계수 .051, p 값은 .463)은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

셋째, ‘종합사회복지관 및 아동복지시설장의 행동기반평가는 종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 역할갈등, 모호성, 직무만족, 자기효능감, 적응성에 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 8-1>에서 <12-1>까지 검증한 결과 역할갈등(경로계수 -.051, p 값은 .513), 역할모호성(경로계수 -.064, p 값은 .410), 직무만족(경로계수 -.046, p 값은 .495), 자기효능감(경로계수 .027, p 값은 .657), 적응성(경로계수 .060, p 값은 .363)은 모두 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

넷째, ‘종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 역할갈등은 역할모호성, 직무만족, 자기효능감, 적응성에 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 13-1>에서 <16-1>까지 검증한 결과 역할모호성(경로계수 .407, p 값은 .000), 직무만족(경로계수 .481, p 값은 .000), 적응성(경로계수 -.160, p 값은 .013)은 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 자기효능감(경로계수 -.160, p 값은 .755)은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

다섯째, ‘종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 역할모호성은 직무만족, 자기효능감, 적응성에 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 17-1>에서 <19-1>까지 검증한 결과 자기효능감(경로계수 .837, p 값은 .000), 적응성(경로계수 .518, p 값은 .019)은 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 직무만족(경로계수 -.075, p 값은 .696)은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<표 4-12> 종합·아동복지시설의 가설검증 결과

가 설	경로계수	표준오차	C.R.	p	채택여부
1. 서비스품질관리 → 임파워먼트	.569	.065	6.123	.000	채택
2. 서비스품질관리 → 행동기반평가	.184	.075	2.360	.018	채택
3. 임파워먼트 → 역할갈등	.071	.143	.878	.380	기각

4. 임파워먼트 → 역할보호성	.049	.096	.608	.543	기각
5. 임파워먼트 → 직무만족	-.086	.118	-2.175	.043	채택
6. 임파워먼트 → 자기효능감	-.077	.064	-2.184	.041	채택
7. 임파워먼트 → 적응성	.051	.044	.733	.463	기각
8. 행동기반평가 → 역할갈등	-.051	.099	-.655	.513	기각
9. 행동기반평가 → 역할보호성	-.064	.066	-.825	.410	기각
10. 행동기반평가 → 직무만족	-.046	.080	-.682	.495	기각
11. 행동기반평가 → 자기효능감	.027	.044	.444	.657	기각
12. 행동기반평가 → 적응성	.060	.030	.910	.363	기각
13. 역할갈등 → 역할보호성	.407	.061	4.480	.000	채택
14. 역할갈등 → 직무만족	.481	.085	5.219	.000	채택
15. 역할갈등 → 자기효능감	-.024	.043	-.312	.755	기각
16. 역할갈등 → 적응성	-.160	.031	-2.856	.013	채택
17. 역할보호성 → 직무만족	-.075	.263	-.390	.696	기각
18. 역할보호성 → 자기효능감	.837	.105	6.674	.000	채택
19. 역할보호성 → 적응성	.518	.118	2.336	.019	채택
20. 자기효능감 → 직무만족	.170	.289	.967	.334	기각
21. 자기효능감 → 적응성	.274	.115	2.514	.016	채택
22. 자기효능감 → 서비스품질인식	.138	.170	1.209	.227	기각
23. 직무만족 → 서비스품질인식	-.014	.070	-.182	.856	기각
24. 적응성 → 서비스품질인식	-.076	.263	-.677	.498	기각

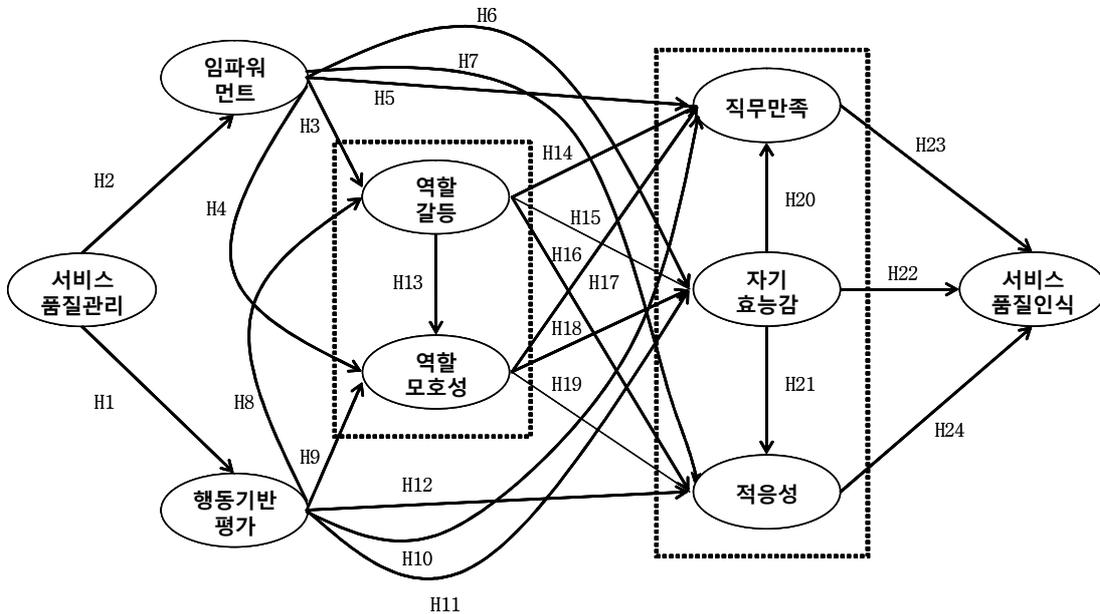
여섯째, ‘종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 자기효능감은 직무만족, 적응성, 클라이언트의 서비스품질인식에 영향을 미칠 것이다’라는 <가설 20-1>에서 <22-1>까지 검증한 결과 적응성(경로계수 .274, p 값은 .016)은 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 직무만족(경로계수 .170, p 값은 .334), 서비스품질인식(경로계수 .138, p 값은 .227)은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

일곱째, ‘종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 직무만족과 적응성은 클라이언트의 서비스품질인식에 영향을 미칠 것이다’라는 <가설 23-1>에서 <24-1>까지 검증한 결과 직무만족과 클라이언트의 서비스품질 인식(경로계수 -.014, p 값은 .856), 적응성과 클라이언트의 서비스품질인식(경로계수 -.076, p 값은 .498)은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<그림 4-2>는 연구모형의 적합도를 전제로 한 분석결과를 전체적 구조모형으로 나타낸 것이다. 연구모형에 제시되었던 독립변수 즉, 종합·아동복지시설에서 종합

사회복지관 및 아동복지시설장의 관리행태인 서비스 품질관리는 임파워먼트, 행동기반평가에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 임파워먼트는 직무만족, 자기효능감에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 행동기반평가는 역할갈등, 역할모호성, 직무만족, 자기효능감, 적응성에 아무런 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 종합사회복지관 및 아동복지종사자의 역할측면인 역할갈등은 역할모호성, 직무만족, 적응성에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 역할모호성은 자기효능감, 적응성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자기효능감은 적응성에 영향을 미쳤다. 하지만 종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 자기효능감과 직무만족, 적응성은 클라이언트의 서비스품질 인식에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<그림 4-2> 종합·아동사회복지시설의 가설 검증결과



1. H값(경로계수, t 값(p) (* : P < 0.05 ** : P < 0.01))

2. H1(0.569, 6.123**), H2(0.184, 2.360*), H3(0.071, 0.878), H4(0.049, 0.608), H5(-0.086, 0.043*), H6(-0.077, 0.041*), H7(0.051, 0.463), H8(-0.051, 0.513), H9(-0.064, -0.825), H10(-0.046, -0.682), H11(0.027, 0.444), H12(0.060, 0.910), H13(0.407, 4.480**), H14(0.481, 5.219**), H15(-0.024, -0.312), H16(-0.160, -2.856*), H17(-0.075, -0.390), H18(0.837, 6.674**), H19(0.518, 2.336*), H20(0.170, 0.967), H21(0.274, 2.514*), H22(0.138, 1.209), H23(-0.014, -0.182), H24(-0.076, -0.677)

3. 노인복지 및 장애인복지시설

노인 및 장애인복지시설의 연구모형 적합도는 <표 4-13>과 같이 여러 가지 적합지수를 고려하면 타당한 것으로 볼 수 있다.

<표 4-13> 노인·장애인복지시설의 연구모형 적합도 지수

구분	절대적합지수					증대적합지수			간명적합지수
	$\chi^2 (p)$	df	GFI	RMSEA	RMR	NFI	IFI	CFI	AGIF
적합지수	2407.220(.000)	1011	.816	.075	.045	.883	.806	.802	.883
적합기준	-	-	.90 이상	.08이하	.05 이하	.09이상			.09이상

노인 및 장애인복지시설의 가설검증 결과 <표 4-14>와 같다.

첫째, ‘노인 및 장애인복지시설장의 서비스 품질관리는 임파워먼트, 행동기반평가에 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 1-2>에서 <2-2>까지 검증한 결과 임파워먼트(경로계수 .628, p 값은 .004)와 행동기반평가(경로계수 .097, p 값은 .037)에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, ‘노인 및 장애인복지시설장의 임파워먼트는 종사자의 역할갈등, 역할모호성, 직무만족, 자기효능감, 적응성에 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 3-2>에서 <7-2>까지 검증한 결과 역할갈등(경로계수 .027, p 값은 .732), 역할모호성(경로계수 .116, p 값은 .330), 직무만족(경로계수 .067, p 값은 .435), 자기효능감(경로계수 -.079, p 값은 .386), 적응성(경로계수 .043, p 값은 .578)은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

셋째, ‘노인 및 장애인복지시설장의 행동기반평가는 사회복지시설 종사자의 역할갈등, 모호성, 직무만족, 자기효능감, 적응성에 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 8-2>에서 <12-2>까지 검증한 결과 직무만족(경로계수 -.109, p 값은 .001)은 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할갈등(경로계수 -.007, p 값은 .929), 역할모호성(경로계수 -.005, p 값은 .944), 자기효능감(경로계수 .029, p 값은 .633), 적

응성(경로계수 .042, p 값은 .525)은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

넷째, ‘노인 및 장애인복지시설 종사자의 역할갈등은 역할보호성, 직무만족, 자기효능감, 적응성에 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 13-2>에서 <16-2>까지 검증한 결과 역할보호성(경로계수 .461, p 값은 .000), 직무만족(경로계수 .505, p 값은 .000)은 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기효능감(경로계수 -.037, p 값은 .699), 적응성(경로계수 -.014, p 값은 .891)은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<표 4-14> 노인·장애인복지시설의 가설검증 결과

가 설	경로계수	표준오차	C.R.	p	채택여부
1. 서비스품질관리 → 임파워먼트	.628	.071	2.163	.004	채택
2. 서비스품질관리 → 행동기반평가	.097	.114	2.259	.037	채택
3. 임파워먼트 → 역할갈등	.027	.757	.342	.732	기각
4. 임파워먼트 → 역할보호성	.116	.982	.964	.330	기각
5. 임파워먼트 → 직무만족	.067	1.121	.781	.435	기각
6. 임파워먼트 → 자기효능감	-.079	.655	-.866	.386	기각
7. 임파워먼트 → 적응성	.043	.245	.556	.578	기각
8. 행동기반평가 → 역할갈등	-.007	.064	-.089	.929	기각
9. 행동기반평가 → 역할보호성	.005	.049	-.070	.944	기각
10. 행동기반평가 → 직무만족	-.109	.072	-2.760	.001	채택
11. 행동기반평가 → 자기효능감	.029	.038	.477	.633	기각
12. 행동기반평가 → 적응성	.042	.019	.636	.525	기각
13. 역할갈등 → 역할보호성	.558	.088	5.562	.000	채택
14. 역할갈등 → 직무만족	.613	.166	5.139	.000	채택
15. 역할갈등 → 자기효능감	.037	.073	.386	.699	기각
16. 역할갈등 → 적응성	.014	.034	.137	.891	기각
17. 역할보호성 → 직무만족	.111	.193	.921	.357	기각
18. 역할보호성 → 자기효능감	.619	.098	5.471	.000	채택
19. 역할보호성 → 적응성	.076	.049	.598	.550	기각
20. 자기효능감 → 직무만족	-.312	.186	-3.082	.002	채택
21. 자기효능감 → 적응성	.470	.075	2.811	.005	채택
22. 자기효능감 → 서비스품질인식	-.051	.131	-.560	.575	기각
23. 직무만족 → 서비스품질인식	-.014	.056	-.196	.845	기각
24. 적응성 → 서비스품질인식	.140	.328	2.370	.020	채택

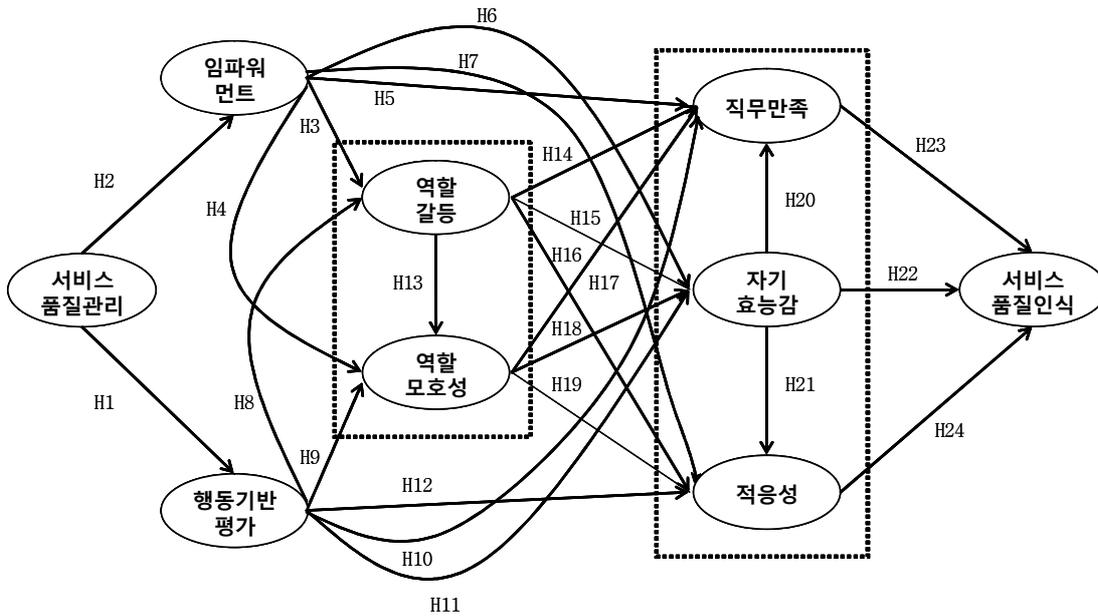
다섯째, ‘노인 및 장애인복지시설 종사자의 역할보호성은 직무만족, 자기효능감, 적응성에 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 17-2>에서 <19-2>까지 검증한 결과 자기효능감(경로계수 .619, p 값은 .000)은 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무만족(경로계수 .111, p 값은 .357), 적응성(경로계수 .076, p 값은 .550)은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

여섯째, ‘노인 및 장애인복지시설 종사자의 자기효능감은 직무만족, 적응성, 클라이언트의 서비스품질인식에 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 20-2>에서 <22-2>까지 검증한 결과 직무만족(경로계수 -.312, p 값은 .002), 적응성(경로계수 .470, p 값은 .005)은 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 서비스품질인식(경로계수 -.051, p 값은 .575)은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

일곱째, ‘노인 및 장애인복지시설 종사자의 직무만족과 적응성은 클라이언트의 서비스품질인식에 영향을 미칠 것이다.’라는 <가설 23-2>에서 <24-2>까지 검증한 결과 적응성은 클라이언트의 서비스품질인식(경로계수 .140, p 값은 .020)에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무만족은 클라이언트의 서비스품질인식(경로계수 -.014, p 값은 .845)에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<그림 4-3>는 연구모형의 적합도를 전체로 한 분석결과를 전체적 구조모형으로 나타낸 것이다. 연구모형에 제시되었던 독립변수 즉, 노인·장애인복지시설에서 노인·장애인복지시설장의 관리행태인 서비스 품질관리는 임파워먼트, 행동기반평가에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 임파워먼트는 역할갈등, 역할보호성, 직무만족, 자기효능감, 적응성에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 행동기반평가에는 직무만족에만 영향을 미치는 것으로 나타났다. 노인·장애인복지종사자의 역할측면인 역할갈등은 역할보호성, 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 역할보호성은 자기효능감만 영향을 미치며, 자기효능감은 직무만족, 적응성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 노인·장애인복지시설 종사자의 적응성이 클라이언트의 서비스품질 인식에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<그림 4-3> 노인·장애인복지시설의 가설검증 결과



- H값(경로계수, t 값(p) (* : P < 0.05 ** : P < 0.01))
- H1(0.628, 2.163**), H2(0.097, 2.259*), H3(0.027, 0.342), H4(0.116, 0.964), H5(0.067, 0.781), H6(-0.079, -0.866), H7(0.043, 0.556), H8(-0.007, -0.089), H9(0.005, -0.070), H10(-0.109, -2.760), H11(0.029, 0.477), H12(0.042, 0.636), H13(0.558, 5.562**), H14(0.613, 5.139**), H15(0.037, 0.386), H16(0.014, 0.137), H17(0.111, 0.921), H18(0.619, 5.471**), H19(0.076, 0.598), H20(-0.312, -3.082**), H21(0.470, 2.811**), H22(-0.051, 0.560), H23(-0.014, -0.196), H24(0.140, 0.020*)

제 6 절 분석결과 종합적 논의

1. 특성별 차이분석결과

1) 시설장 차원

사회복지시설장 차원의 특성별 차이를 분석해 보면 결혼여부, 성별, 연령, 학력, 월수입, 재직기간이 시설장의 서비스품질 관리, 임파워먼트, 행동기반평가의 변수에 무의미하게 나타났지만, 시설유형에 있어서 행동기반평가만이 유의미하게 나타났음을 알 수 있다.

2) 시설종사자 차원

첫째, 성별 평균비교 결과 적응성의 변수에서 유의한 차이가 확인되었고, 남성이 여성보다 적응력이 높게 나타났다. 둘째, 결혼여부 평균비교 결과 역할갈등, 모호성, 효능감, 적응성에 유의미한 영향을 미치는 것이 확인되었고, 모두 기혼일 때 평균값이 더 높게 나타났다. 셋째, 연령별 분산분석 결과 역할갈등, 모호성, 효능감, 적응성에 유의미한 영향을 미치는 것이 확인되었고, 역할갈등과 모호성은 50세 이상에서 평균값이 높게 나왔으며, 효능감과 적응성은 40~49세에서 평균값이 높게 나왔다. 넷째, 학력에서는 모두 영향을 미치지 않았으며, 다섯째, 시설유형별에는 모호성과 직무만족이 영향을 미친다고 나타났으며, 모호성에는 아동복지시설, 직무만족에는 종합사회복지관이 가장 높게 나타났다. 여섯째, 월수입에서는 역할갈등과 효능감이 영향을 미치게 나타났으며, 보수가 적을수록 역할갈등, 높을수록 효능감이 높게 나타났다. 일곱째, 재직기간에서는 역할갈등, 모호성, 효능감, 직무만족, 적응성의 변수 간에 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

3) 클라이언트 차원

첫째, 성별 평균비교 결과 무의미하게 나타났고 둘째, 결혼여부 평균비교 결과 기혼이 클라이언트 품질인식에 높게 나타났으며 셋째, 연령별 분산분석 결과 서비스 품질에 대해 클라이언트의 인지가 유의미하게 나타났으며, 50세 이상이 높고 19세 미만이 낮게 나타났다. 넷째, 학력별 분산분석 결과 무의미하게 나타났고 다섯째, 시설유형별 분산분석 결과 클라이언트의 인지된 서비스 품질에 노인복지시설이 가장 높게 여성복지시설이 가장 낮게 나타났다. 여섯째, 월수입별 분산분석 결과 무의미하게 나타났고, 일곱째, 사회복지시설 이용기간별 분산분석 결과 역시 무의미하게 나타났다.

2. 가설검증 결과

1) 사회복지시설

본 연구 가설을 구조방정식모형을 사용하여 검증한 결과 요약하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지시설장의 서비스품질관리는 임파워먼트와 행동기반평가에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직 서비스 품질 향상에 대한 느낌이 강하며, 클라이언트에게 고 품질 서비스를 제공할 때 개인적인 성취감은 중요하고, 종사자들 전체에게 클라이언트에게 고품질의 서비스를 제공하는 일의 중요성을 의미한다.

둘째, 사회복지시설장의 임파워먼트는 사회복지시설 종사자의 역할갈등, 역할모호성, 직무만족, 자기효능감, 적응성에 대한 검증결과 역할갈등, 역할모호성, 자기효능감에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무만족, 적응성은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 종사자의 일에 있어서 자유 잘 허용이나, 종사자가 문제 해결시 자신의 판단을 이용하도록 어느 정도 허용하는 것, 종사자가 최선이라 생각하는 방식으로 일하게 과제를 할당하고 종사자가 그것을 처리하도록 하는 것은 역할갈등, 역할모호성, 자기효능감에 중요한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

셋째, 사회복지시설장의 행동기반평가가 사회복지시설 종사자의 역할갈등, 모호성, 직무만족, 자기효능감, 적응성에 미치는 분석결과 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 역할갈등, 역할모호성, 자기효능감, 적응성에는 영향을

미치지 않는 것으로 나타났다.

넷째, 사회복지시설 종사자의 역할갈등이 역할모호성, 직무만족, 자기효능감, 적응성에 미치는 분석결과 역할모호성, 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기효능감, 적응성에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 종사자가 하고자 하는 일의 양과 실제로 하는 일의 양의 정도는 일치정도, 종사자가 봉사하기를 기대하는 클라이언트 수와 실제로 수행하는 비 업무성격과 과제의 수의 정도는 일치여부, 종사자가 수행하기를 기대하는 비 업무성격 과제의 수와 실제로 수행하는 비 업무성격 과제의 수의 정도, 종사자가 많은 서비스를 클라이언트에게 제공하는 것 등의 역할갈등은 역할모호성, 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, 사회복지시설 종사자의 역할모호성은 직무만족, 자기효능감, 적응성에 미치는 분석결과 직무만족, 자기효능감, 적응성에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여섯째, 사회복지시설 종사자의 자기효능감은 직무만족, 적응성, 클라이언트의 서비스품질 인식에 미치는 분석결과 직무만족, 적응성에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 서비스품질 인식에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

일곱째, 사회복지시설 종사자의 직무만족과 적응성이 클라이언트의 서비스품질 인식에 영향을 미치는 분석결과 직무만족과 적응성은 클라이언트의 서비스품질 인식에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

2) 종합사회복지관 및 아동복지시설

첫째, 종합사회복지관 및 아동복지시설장의 서비스품질 관리는 임파워먼트, 행동기반평가에 미치는 영향력을 검증한 결과 서비스품질 관리는 임파워먼트와 행동기반평가에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직 서비스 품질 향상에 대한 느낌이 강하며, 클라이언트에게 고 품질 서비스를 제공할 때 개인적인 성취감은 중요하고, 종사자들 전체에게 클라이언트에게 고품질의 서비스를 제공하는 일은 종사자의 임파워먼트와 행동기반평가에 중요하게 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

둘째, 종합사회복지관 및 아동복지시설장의 임파워먼트는 역할갈등, 역할모호성, 직무만족, 자기효능감, 적응성에 미치는 영향력을 검증한 결과 직무만족, 자기효능감은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 역할갈등, 역할모호성, 적응성은 영향을

미치지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 종합사회복지관 및 아동복지시설장의 행동기반평가는 종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 역할갈등, 모호성, 직무만족, 자기효능감, 적응성에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

넷째, 종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 역할갈등은 직무만족, 적응성에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기효능감에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 종사자가 하고자 하는 일의 양과 실제로 하는 일의 양의 정도는 일치정도, 종사자가 봉사하기를 기대하는 클라이언트 수와 실제로 귀하의 수행하는 비 업무성격과 과제의 수의 정도는 일치여부, 종사자가 수행하기를 기대하는 비 업무성격 과제의 수와 귀하가 실제로 수행하는 비 업무성격 과제의 수의 정도, 종사자가 많은 서비스를 클라이언트에게 제공하는 것 등의 역할갈등은 직무만족, 적응성에 중요하게 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

다섯째, 종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 역할모호성은 자기효능감, 적응성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무만족에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

여섯째, 종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 자기효능감은 적응성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무만족과 서비스품질 인식에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

일곱째, 종합사회복지관 및 아동복지시설 종사자의 직무만족과 적응성은 클라이언트의 서비스품질 인식에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

3) 노인 및 장애인복지시설

첫째, 노인 및 장애인복지시설장의 서비스품질 관리는 임파워먼트, 행동기반평가에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 노인 및 장애인복지시설장은 조직 서비스 품질 향상에 대한 느낌이 강하며, 클라이언트에게 고품질 서비스를 제공할 때 개인적인 성취감은 중요하고, 종사자들 전체에게 클라이언트에게 고품질의 서비스를 제공하는 일은 임파워먼트와 행동기반평가에 중요하게 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

둘째, 노인 및 장애인복지시설장의 임파워먼트는 종사자의 역할갈등, 역할보호성, 직무만족, 자기효능감, 적응성에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 노인 및 장애인복지시설장의 행동기반평가는 사회복지시설 종사자의 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 역할갈등, 역할보호성, 자기효능감, 적응성에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 클라이언트의 불만이나 서비스 문제를 효율적으로 해결하는 능력은 높은지 여부, 독특한 상황을 혁신적으로 처리하거나 클라이언트의 욕구에 부합하는 능력 보유여부, 종사자의 조직에 대한 책임감정도는 종사자의 직무만족에 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 노인 및 장애인복지시설 종사자의 역할갈등은 역할보호성, 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기효능감, 적응성에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

다섯째, 노인 및 장애인복지시설 종사자의 역할보호성은 자기효능감에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무만족, 적응성에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

여섯째, 노인 및 장애인복지시설 종사자의 자기효능감은 직무만족, 적응성에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 서비스품질 인식에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

일곱째, 노인 및 장애인복지시설 종사자의 적응성은 클라이언트의 서비스품질 인식에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무만족은 클라이언트의 서비스품질 인식에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

3. 종합적 논의

본 연구에서는 사회복지시설에서 시설장과 종사자 및 클라이언트의 세 가지 관점에서 그 과정을 통합적으로 연구함으로써 사회복지시설 종사자의 관리에 종합적인 연구를 시도하였다. 시설장, 종사자, 클라이언트의 차원에서 연구된 결과를 종합적으로 제시하면 다음과 같다.

1) 사회복지시설 종사자 역할

첫째, 역할모호성은 종사자의 자기 효능감, 직업 만족, 적응성과 긍정적인 관계를 유지하기 때문에 종사자 역할과의 관계에서 가장 두드러진 영향을 갖는 것 같다. 이런 결과가 새로운 것은 아닐지라도 클라이언트의 서비스 질을 충족시키는데 중요함을 강조한다. 전담종사자가 사회복지시설과 클라이언트 간 구분을 짓기 때문에 복합적인 역할을 충족시키는 최선의 방법을 추구함에 있어서 애매모호하고 혼동되기도 한다. 역할모호성은 종사자의 자기 효능감과 직무만족과의 긍정적인 관계 때문에 특히 주요한 관리의 대상이다.

둘째, 역할갈등이 자기 효능감을 증가시킨다는 가설의 결과는 기대되지 않았다. 하지만 연구에 의하면 역할갈등에 의해 야기된 감정적이거나 생리적인 자극은 종사자의 자기 효능감에 대한 믿음을 증가시킬 수 있다. 역할갈등을 경험한 종사자는 갈등을 하는 역할 요구를 처리하려는 노력에서 감정적으로 자극을 받는다. 종사자들이 이런 어려움을 처리하는 법을 배워감에 따라 자기 효능감도 증가한다. 역할갈등은 전담 종사자의 일 중 피할 수 없는 양상이므로 역할갈등의 처리는 성공적인 역할 수행에 선수요건이 되기도 한다. 이로써 공생적 관계가 나타날 수 있다. 역할갈등은 자기 효능감을 증가시키고 그로 인해 종사자는 갈등하는 역할 기대치를 더 잘 처리하게 된다. 또한 역할갈등은 역할모호성과 직무만족에 긍정적인 관계로 나타났다. 종사자들이 수행하는 업무의 양이나 클라이언트에게 봉사하는 정도는 역할모호성과 직무만족에 있어서 중요한 의미를 갖는다.

셋째, 종사자들의 자기효능감에 있어서 직무만족과 적응성에 긍정적인 관계를 갖으며, 클라이언트의 서비스품질의 인식에 있어서는 부정적인 관계를 갖는다. 이는 종사자들이 바라는 높은 수준의 목표는 복지시설의 전반적인 수준과 정책 등에 만족하는 것으로 볼 수 있으며, 클라이언트와의 접촉이나 상담시에 효과적인 방법을 이용하는 것으로 나타났다. 그러나 클라이언트의 서비스품질 인식에 있어서는 신속한 서비스나 종사자의 정중함 정도가 개선되어야 할 필요성이 있는 것을 알 수 있다.

넷째, 종사자의 직무만족과 적응성은 클라이언트의 서비스품질 인식에 있어서 부정적인 관계로 인식되었다. 복지시설의 제반적인 수준 및 정책 등과 클라이언트와의 접촉이나 상담시에 효과적인 방법을 이용하는 것 등은 클라이언트의 서비스품질 인식에 어려움이 있음을 알 수 있다.

2) 사회복지시설장과 종사자

사회복지시설장과 종사자 관계에서 가장 놀라운 결과는 임파워먼트의 이용으로 종사자의 결과가 긍정적이고 부정적인 결과 두 가지 다 나타난다는 것이다. 본 연구의 결과는 권한을 부여받은 종사자가 자신의 능력에서 자신감을 얻는다 할지라도 역할을 수행하려는 시도에서 갈등을 경험한다는 것이다. 이런 갈등으로 종사자가 갈등을 하는 역할 요구를 처리하는 법을 알게 됨에 따라 자기 효능감이 증가하게 된다 할지라도, 역할보호성을 증가시키고 직무만족과 적응성을 간접적으로 감소시킨다. 이런 복잡한 관계가 사회복지시설장이 전담종사자의 임파워먼트와 관련된 역할갈등을 줄이는 방법을 발견해야 할 과제를 창출한다.

종사자의 역할갈등을 줄이는 한 가지 방법은 종사자의 평가시 행동기준을 강조하는 것이 될 수 있다. 종사자가 직업 관련 결과보다 자신의 행동으로 보다 쉽게 통제할 수 있으므로 행동기반의 평가는 종사자에게 자기 평가에 대한 더 많은 통제권을 부여하여 갈등이 감소한다. 행동기준을 강조하는 것은 전담 종사자가 변화하는 클라이언트의 요구에 적응할 보상을 제공해 준다. 더욱이, 행동기반 평가는 역할보호성을 간접적으로 감소시키고 직무만족을 증가시킨다. 이런 결과가 의미하는 것은 행동기반의 평가 사용은 부정적인 결과를 약화시킴으로써 임파워먼트의 사용을 보충해 준다는 것이다.

시설장이 서비스 품질을 개선할 잠재력을 갖는 활동에(즉, 임파워먼트와 행동기반 평가) 참여하기 전 서비스 품질 향상의 책임을 져야 한다는 주장을 강화해 준다. 서비스품질 관리 책임이 임파워먼트와 행동기반평가에 긍정적 영향을 미치기 때문이다. 이런 관련성이 중요하다 할지라도 검증결과는 관리 통제와 종사자 반응, 특히 종사자의 직무만족에 의해 전적으로 중화된다는 것을 보여 준다. 이와 같이, 서비스품질 관리 책임이 양질의 서비스 전달에 필수적이라는 것을 인정할지라도 분석결과를 보자면(69. P) 시설장 요인→종사자 요인에 몇가지 유의미한 영향을 미치나 종사자 요인중 클라이언트의 서비스인식에 영향을 미칠 것으로 예상한 자기효능감, 직무만족, 적응성은 전혀 영향을 미치지 못했다. 연구결과에서는 시설장의 노력은 클라이언트에 대한 서비스 질 향상과 관계가 없다는 것이다.

본 연구에서는 시설유형에 따라 시설장과 종사자를 다르게 접근할 필요가 있다.

종합복지관 및 아동복지시설의 종사자 임파워먼트는 직무만족이나 자기효능감에 영향을 미치지 않지만, 노인 및 장애인복지시설의 종사자 임파워먼트는 종사자의 역할에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

3) 사회복지시설 종사자와 클라이언트

서비스 품질 전달에 대한 클라이언트 전담 종사자의 중요성은 본 연구 결과에 의해 파악할 수 있다. 구체적으로, 종사자의 자기효능감과 직무만족은 시설유형에 따라 다르긴 하지만 클라이언트의 인지된 서비스 품질에 영향을 미치지 못하였다. 이러한 이유는 사회복지서비스가 복합적으로 만들어져 소비가 되므로 자신감 있고 만족스런 종사자는 서비스 중 그렇지 않은 종사자보다 일을 잘 할 가능성이 높기 때문이다. 이는 클라이언트의 서비스 품질 인지도를 높게 할 수 있다. 적응성은 직무만족이나 자기효능감 보다 서비스 품질에 더 강력한 영향을 미친다. 전담 종사자가 자신의 서비스 능력에 보다 자신감을 갖게 됨에 따라 보다 능동적이고 인내심을 갖게 되며 많은 노력을 하게 된다. 결과적으로, 적응성이 높은 종사자는 자기 일에 내재된 어려움을 더 잘 다룰 수 있게 되고, 그로 인해 실적이 좋아지고 인지된 서비스 품질도 높아진다.

연구결과 종사자의 적응성과 클라이언트의 인지된 서비스 품질 간 관련성은 시설유형에 따라 다르게 영향을 미쳤다. 종합사회복지관 및 아동복지시설의 종사자는 클라이언트에 영향을 미치지 않았으나, 노인 및 장애인복지시설 종사자는 클라이언트에 영향을 미쳤다. 이런 결과에 대한 이유는 서비스가 상황 특정인데, 클라이언트가 기대하거나 받게 되는 적응의 정도가 서비스마다 다르다는 것을 의미한다. 클라이언트가 적응을 거의 또는 전혀 기대하지 않는 경우 서비스에 대한 평가는 당연히 기대하는 것을 얻는 것에 기초로 하게 된다. 종사자의 적응성은 서비스 전체에 걸쳐 이루어진다. 하지만 종사자의 적응성에 대한 클라이언트의 인지는 그들이 경험하는 서비스 내에서 이루어진다. 따라서 반응이 종사자-클라이언트 사이의 전반에 걸쳐 이루어짐에 따라 클라이언트는 적응적 종사자의 반응을 주목하지 않을 수도 있다. 결과적으로 서비스 전반에 걸친 적응은 서비스 품질에 전혀 영향을 미치지 않을 수도 있다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약

본 논문은 사회복지시설 종사자들에 대한 효율적 관리를 위해 종사자 관리에 관한 인과모형을 설정하여 실증 분석한 것이다. 특히, 시설유형에 있어서 종합사회복지관 및 아동복지시설과 노인 및 장애인복지시설 종사자들에 대해 효율적인 관리모형에 대해 분석하였다. 그 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

본 조사를 통한 설문결과로 분석문항들에 대한 신뢰도 분석을 통해 Cronbach α 값을 확인하였다. 다른 분석방법으로는 빈도분석을 통한 표본의 특성조사, 기술 통계의 평균, 표준편차, 왜도의 측정을 통한 전체 표본의 변수들에 대한 지각수준 평가, t -test 및 분산분석, 상관분석을 통한 Pearson 상관계수의 산출로 변수 상호 간의 상관관계 등을 분석하였다. 이상의 분석들은 연구모형 및 가설의 검증 과정에서 분석결과에 대한 신뢰성을 높이고, SAS V.8.2를 이용한 경로분석 결과의 해석에 기초로 활용하였다. 경로분석의 결과로 가설검증을 확인하였다.

첫째, 사회복지시설장 차원의 특성별 차이를 분석해 보면 결혼여부, 성별, 연령, 학력, 월수입, 재직기간이 시설장의 서비스품질 관리책임, 임파워먼트, 행동기반평가의 변수에 무의미하게 나타났지만, 시설유형에 따라 시설장과 종사자를 다르게 접근할 필요가 있다. 종합사회복지관 및 아동복지시설의 종사자 임파워먼트는 직무만족이나 자기효능감에 영향을 미치지 않지만, 노인 및 장애인복지시설의 종사자 임파워먼트는 종사자의 역할에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

둘째, 사회복지시설 종사자 차원의 분석결과 남성이 여성보다 적응력이 높게 나타났다. 기혼일 때 평균값이 더 높게 나타났고, 연령에 있어서는 연령이 많을수록 평균값이 높게 나왔다. 재직기간에서는 역할갈등, 모호성, 효능감, 직무만족, 적응성의 변수 간에 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

본 연구의 가설을 경로분석을 통해 검증한 결과 요약하면 다음과 같다. 먼저 사회복지시설장의 서비스품질 관리는 임파워먼트, 행동기반평가 모두에 영향을 미치고, 임파워먼트, 행동기반평가는 시설유형에 상관없이 모두 유의미한 영향을 미치는

것으로 나타났다. 또한 시설유형에 따라서는 종합·아동복지시설은 직무만족, 자기효능감에 영향을 미치며, 노인·장애인복지시설은 모두 유의미한 영향을 미치지 않았다.

두 번째로 사회복지시설장의 행동기반평가는 직무만족만 유의미한 영향을 미치며, 시설유형에 따른 검증결과 종합·아동복지시설에서는 모두 유의미한 영향을 미치지 않고, 노인·장애인 복지시설에서는 직무만족에만 유의미한 영향을 미쳤다.

세 번째로 사회복지시설 종사자의 역할갈등은 역할모호성, 직무만족에 유의미한 영향을 미치고, 시설유형에 따른 검증결과 종합·아동복지시설에서는 역할모호성, 직무만족, 적응성에 영향을 미치고, 노인·장애인 복지시설에서는 역할모호성, 직무만족에 유의미한 영향을 미쳤다.

네 번째로 사회복지시설 종사자의 자기효능감에 있어서 직무만족과 적응성에 긍정적인 관계를 갖으며, 클라이언트의 서비스품질의 인식에 있어서는 부정적인 관계를 갖는다. 이는 시설유형별 검증결과 종합·아동복지시설에서는 자기효능감, 적응성에 영향을 미치고, 노인·장애인 복지시설에서는 자기효능감에만 영향을 미쳤다.

다섯 번째로 사회복지시설 종사자의 자기효능감은 직무만족, 적응성에 영향을 미치나, 클라이언트의 서비스품질 인식에는 영향을 미치지 않았다. 시설유형별 검증결과 종합·아동복지시설은 적응성에 영향을 미치고, 노인·장애인 복지시설에서는 직무만족과 적응성에 유의미한 영향을 미쳤다.

마지막으로 사회복지시설 종사자의 직무만족과 적응성은 클라이언트의 서비스품질 인식에 영향을 미치지 않았다. 또한 시설유형별 검증결과 종합·아동복지시설에서는 클라이언트의 서비스품질 인식에 유의미한 영향을 미치지 않았으나, 노인·장애인 복지시설에서는 적응성이 영향을 미쳤다.

제 2 절 연구의 시사점

사회복지시설에서 시설장과 종사자 및 클라이언트의 세 가지 차원에서 그 과정을 통합적으로 연구함으로써 사회복지시설 종사자의 관리에 종합적인 접근을 시도하였다. 시설장, 종사자, 클라이언트 전체에 걸친 인지와 판단을 포착함으로써, 본 연구는 세 집단의 인지를 경험적으로 연계시키기 위한 첫 연구에 속한다. 이런 조합된 견해가 클라이언트 서비스 질 전달의 개선을 위하여 클라이언트 전담 종사자

의 반응을 관리하는 것과 관련된 실질적이고 이론적인 문제를 설명해 준다.

본 연구는 몇 가지 중요한 시사점을 제시한다.

첫째, 시설장들은 사회복지시설의 서비스 품질의 향상 책임을 져야한다. 다시 말해, 서비스 품질에 개인적으로 책임이 있는 시설장들은 서비스 품질을 향상시키는 활동에 참여할 가능성이 크다. 임파워먼트와 행동기반 평가의 사용증가와 종사자 직무만족 증가로 해석한다. 직무만족 간 관계를 가설화하지 않았다 할지라도 이전의 연구는 가능한 관련성을 언급하였다. 서비스 품질에 대한 관리 책임은 사회복지시설에게 우수한 서비스 품질이라는 목표를 정해 주므로 중요하다. 이런 의미에서, 서비스품질 관리책임은 사회복지시설을 위한 시설장의 비전이 될 수 있다. 이런 비전은 종사자들이 주목하고 모형화할 수 있는 것으로 궁극적으로 종사자의 만족과 서비스 품질을 증가시켜 준다.

둘째, 시설장들은 임파워먼트의 사용이 전담종사자와 사회복지시설의 서비스 품질에 긍정적과 부정적 결과 둘 다를 갖는다. 종사자 클라이언트 인터페이스에서 자기효능감이 중요하기 때문에, 임파워먼트의 사용은 종사자와 사회복지시설의 서비스 품질에 긍정적인 결과를 갖는다. 하지만, 권한을 부여받은 종사자는 역할 요구를 균형 맞추려는 시도에서 좌절하여 역할갈등과 종사자와 서비스 품질에 대한 부정적인 결과가 증가할 수 있다. 이런 이유로, 시설장들에게 적절한 조건하에서 임파워먼트를 사용할 것을 주장한다. 이전의 연구는 임파워먼트는 사회복지시설의 문화가 종사자의 행동을 지도하고 제한함으로써 그 사용을 지지할 때 가장 효과가 크다고 하였다. 사회복지시설의 문화가 재량권 행사에 대해 종사자를 지지하지 않는다면 임파워먼트는 반 생산적일 수 있다. 권한 부여를 지지하기 위해 시설장들은 전담종사자를 평가할 때 행동기준에 초점을 두어야 한다. 결과보다는 행동의 관점에서 종사자를 평가함으로써 행동기반 평가는 종사자의 역할갈등을 줄여줄 수 있다. 그러나 행동평가 외에도, 시설장들은 의사결정권을 지혜롭게 사용하는 방법에 대해 종사자를 훈련시켜야 한다. 훈련은 권한을 부여받은 종사자의 결정이 조직의 이익에 기여하도록 할 수 있다.

셋째, 행동기반 평가의 사용으로도 종사자의 적응성을 증가시킨다. 종사자의 적응성이 우리 연구에서 서비스 품질에 영향을 미치지 않는다 할지라도 다른 서비스를 위한 서비스의 중요한 구성요소가 될 가능성이 크다. 종사자가 일정한 방식으

로 행동하게 하는 최선의 방법 중의 하나는 그렇게 하도록 보상을 하는 것이다. 적응성을 강화하기 위해서나 다른 클라이언트 지향행동을 강화하기 위해서 시설장들이 그 행동을 종사자 평가시스템과 연결해야 한다.

넷째, 시설장들은 종사자의 역할갈등과 모호성을 감소시키는 방법을 찾아야 한다. 둘 다 종사자의 반응에 상당히 부정적인 영향을 미친다 할지라도 역할모호성은 가장 중요한 영향이다. 특히, 자기효능감과 직무만족에 가장 두드러진 영향을 미치는 것 같다. 전담 종사자가 자기 일을 하는 방법에 대해 확신을 갖지 못할 때, 자신감과 직무만족이 쇠퇴한다. 이는 클라이언트가 인지한 서비스 품질의 감소로 해석한다. 역할모호성 역시 종사자가 서비스에서 변화에 적응하는 능력을 감소시킨다. 시설장들은 전담 종사자가 자신의 역할 요건과 기대치를 완전히 이해하도록 부단히 노력해야 한다. 사회화와 훈련 프로그램이 잘 되어 있으면 종사자의 역할 모호성이 약화될 수 있으나 역할갈등을 감소하는 것은 시설장이 종사자와 의사소통하는 능력에 달려있다.

제 3 절 연구의 한계 및 향후 연구과제

본 연구 결과는 미래의 연구에 대해 몇 가지 방향을 제시한다. 먼저, 다른 서비스 내에서 중복이 되어 우리의 가정된 관계를 더 깊이 연구할 수 있도록 해야 한다. 예를 들어, 종사자 적응성과 클라이언트의 인지된 서비스 품질간의 관계는 서비스마다 다를 수 있다.

두 번째, 임파워먼트의 혼합된 효과가 차후 연구를 위한 흥미로운 질문을 제기한다. 임파워먼트가 이득이 되고 종사자 관리와 서비스 전달에 해가되는 상황은 무엇인가? Conger 와 Kanungo(1988)는 임파워먼트를 이용하는 시설장은 종사자로부터 더 많은 노력과 실적을 기대한다고 본다. 이와 같이, 추가 연구는 임파워먼트가 종사자의 동기화, 노력, 실적에 미치는 영향을 다룰 수 있다. 임파워먼트와 그 결과간의 관계 역시 다른 종사자의 반응에 의해 중화될 수 있다.

세 번째, 복합적인 샘플전반에 걸친 반응을 종합하고 연결시킬 때 방법론적인 문제가 차후 경험적 연구를 필요로 한다. 반응의 검증은 긴 조사에서는 얻기 어렵다 할지라도 종사자 관리 과정에 대한 종사자의 인지와 시설장간 차이점을 통찰하게

해줄 수 있다.

네 번째, 본 연구의 가설 가운데 기각된 것은 대체적으로 표본의 크기와 밀접한 관련이 있는 것으로 판단된다. 향후 연구에서는 조사대상을 전국적 차원으로 확대하여 실시할 필요가 있다.

다섯 번째, 서비스 품질의 내적인 양상, 서비스 수행, 서비스 종사자 관리에 관한 부수적인 연구가 필요하다. 서비스 품질 연구에서 측정 문제에 대한 논쟁은 서비스 전달에 관련된 사람과 관련된 중요한 전략적이고 관리적인 문제를 무시한다.

향후 연구에서는 의사소통 과정, 조직 구조, 관리 스타일, 종사자 사회화와 훈련 또는 내부 마케팅 전략의 사용 등과 같은 문제에 대한 연구가 필요하다고 본다. 이와 같이, 서비스 전달시 비 전담 종사자와 비 초점 클라이언트같이 다른 사람의 역할을 연구할 수 있다. 이런 문제의 연구는 학자와 전문가에게 서비스 종사자와 서비스 품질 관리에 대한 처방적 진술의 기초를 제공해 줄 수 있다.

【참 고 문 헌】

<국내문헌>

1. 단 행 본

신유근. 「인간존중의 경영: 조직행위론적 접근」. 다산출판사. 1997.

_____. 「조직행위론」. 서울 : 다산출판사, 2000.

이유재. 「서비스 마케팅 제 3 판」. 학현사. 2007.

한덕용. 「조직행동의 동기이론」, 서울 : 법문사. 2003.

2. 논 문

강영식. “사회복지사의 자기효능감에 관한 연구”, 원광대학교 대학원 박사학위논문, 2005.

김대원·박철민. “교육체제 구성원들의 조직몰입 영향요인-부산광역시 중·고교의 교사들을 대상으로-”, 한국행정논집, 2000.

김성한. “사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구”, 서울대학교 박사학위 논문, 1997.

김준곤. “직무만족과 리더행동이 조직몰입에 미치는 영향”, 성균관대학교 박사학위 논문, 1992.

김혜연. “사회복지관 중간관리자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 이화여자대학교 석사학위 논문, 2000.

김혜진. “수퍼비전이 사회복지사 자기효능감 지각에 미치는 영향”, 연세대학교 석사학위 논문, 2005.

김희진, 이분려. 유아 교사의 교사 효능감에 영향을 주는 교사 내·외적 요인에 대한 연구. 「한국교사교육」 15권 제1호. 1999.

남선이. “사회복지시설 종사자의 직무만족에 대한 자기조절 모형”, 대전대학교 박사학위논문, 2007

- 남세진·조홍식. “도시·농촌간 사회복지전문요원의 직무수행과 직무만족에 관한 비교 연구”, 한국사회복지학, 1994.
- 박경희. “사회적 지지가 사회복지사의 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 연구”, 서울대학교 석사학위 논문, 1995.
- 박원우. 임파워먼트: 개념정립 및 실천방법 모색. 「경영학연구」 제26권 제1호. 한국경영학회. 1997.
- 배무환. “직무스트레스의 대처전략에 관한 실증적 연구”, 중앙대학교 박사학위 논문, 1990.
- 송유미. “종합사회복지관 사회복지사의 직무스트레스 관리에 관한 연구”, 대구대학교 대학원 박사학위논문, 2005.
- 송정옥. “보건·복지공무원의 양성평등 의식과 성차별경험이 임파워먼트와 서비스 질에 미치는 영향”, 대전대학교 대학원 박사학위논문, 2006.
- 신현석. “장애인생활시설 생활재활교사의 임파워먼트가 서비스의 질에 미치는 영향”, 대구대학교 대학원 박사학위논문, 2005.
- 신현자. “사회복지전담공무원의 전문직에 대한 태도가 사회복지서비스의 질에 미치는 영향”, 대구대학교 대학원 박사학위논문, 2003.
- 이수진. “사회복지사의 직무만족에 관한 연구”, 이화여자대학교 석사학위 논문, 1994.
- 이혜주. 유치원 현장실무교육이 예비교사들의 교사효능감과 자기개념에 미치는 효과. 「아동교육」 11권 1호. 2002.
- 장경애. “사회복지사의 재교육이 자기효능감에 미치는 영향에 관한 연구”, 이화여자대학교 석사학위 논문, 2004.
- 전재명. “지역사회복지관의 조직특성과 사회복지사의 직무스트레스에 관한 연구”, 경성대학교 석사학위 논문, 2002.
- 정승언. “직무스트레스에 대한 사회적 지원의 역할”, 인하대 박사학위 논문, 1992.
- 조동규·양재생·이만규. 「조직구성원의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구」, 한국인적자원관리학, 2004.
- 조부경, 서소영. 유치원 교사의 과학교수효능감에 영향을 미치는 관련변인 연구. 「아동학회지」 22권 2호. 2001.
- 최동선. “초등교사가 지각한 학교조직건강과 교수효능감과의 관계”. 한국교원대학교 대학원 석사학위논문. 1996.

- 최상현. “직무특성과 임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증적 연구”,
관동대학교 대학원 박사학위논문, 2006.
- 최인섭·초의수. 사회복지전담공무원의 직무만족과 직무성과에 미치는 요인에 대
한 연구, 한국사회복지정책학, 2001.
- 최재열. “직무만족 수준의 결정요인에 관한 실증적 연구”, 조선대학교 박사학위 논문, 1991.
- 한태영. “조직원의 경력계획에 대한 멘토관계와 자기효능감의 영향”. 고려대학교
대학원 석사학위논문. 1995.
- 허경철. Bandura의 자아효능감 발달 이론과 자주성 함양을 위한 교수-학습방법.
「한국교육」 18권. 1991.
- 홍혜영. “완벽주의 성향, 자기효능감, 우울과의 관계연구”. 이화여자대학교 대학원
석사학위논문. 1995.
- 황정임. “조직특성과 직무스트레스에 관한 연구”, 이화여자대학교 석사학위 논문, 1997.

<국외문헌>

- Ahmed, Irfan and A. Parasuraman (1994), "Environmental and Positional Antecedents of Management Commitment to Service Quality: A conceptual Framework," in *Advances in Services Marketing Management*, Vol. 3, Teresa A. Swartz, David E. Bowen, and Stephen W. Brown, eds. Greenwich, CT: JAI Press, 69-93.
- Anderson, Erin and Richard L. Oliver (1987), "Perspectives on Behavior-Based Versus Outcome-based Salesforce Control Systems," *Journal of Marketing*, 51 (October), 76-88.
- Anderson, James C. and David W. Gerbing (1988), "Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach," *Psychological Bulletin*, 103 (May), 411-23.
- Ashton, P. T.(1984), Teacher efficacy: A Motivational paradigm for effective teacher education, *Journal of Educational Psychology*, 35, pp. 28-32.

- Babin, B. J., and Roles, J. S. 1996. "The effects of perceived coworker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction." *Journal of Retailing*, 72(1): 57-75.
- Bandura. A. (1976). *Social Learning Theory*. Eaglewood Cliffs: Prentice-Hall.
Buchanan, P.G.
- Bandura. A. (1977). Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change, *Psychological Review*, 84(2), pp. 191-215.
- Bandura, Albert (1977), *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Behrman, Douglas N. and William D. Perreault, Jr. (1984), "A Role Stress Model of the Performance and Satisfaction of Industrial Salespersons," *Journal of Marketing*, 48 (Fall), 9-21.
- Bitner, Mary Jo (1990), "Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses," *Journal of Marketing*, 54 (April), 69-82.-, Bernard H. Booms, and Lois A. Mohr (1994), "Critical Service Encounters: The Employee's Viewpoint," *Journal of Marketing*, 58 (October), 95-106.
- , ———, and Mary Stanfield Tetreault (1990), "The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents," *Journal of Marketing*, 54 (January), 71-84.
- Bowen. D. and E. Lawer. (1992), "The Empowerment of Service Workers," *Sloan Management Review*, V. 33, pp. 31-39.
- . (1986), *Social Foundation of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bowen, David E. and Edward E. Lawler III (1992), "The Empowerment of Service Workers: What, Why, How, and When," *Sloan Management Review*, 33 (spring), 31-39.
- and Benjamin Schneider (1985), "Boundary-Spanning Role Employees and the Service Encounter: Some Guidelines for Management and

- Research," in *The Service Encounter: Managing Employee/Customer Interaction in Service Businesses*, John A. Czepiel, Michael R. Solomon, and Carol F. Surprenant, eds. Lexington, MA: D. C. Heath and Company, 127-47.
- Brown, Steven P. and Robert A. Peterson (1993), "Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis and Assessment of Causal Effects," *Journal of Marketing Research*, 30 (February), 63-77.
- Brown, Tom J., Gilbert A. Churchill, Jr., and J. Paul Peter (1993), "Improving the Measurement of Service Quality," *Journal of Retailing*, 69 (spring), 127-39.
- Conger, Jay A. and Rabindra N. Kanungo (1988), "The Empowerment Process: Intergrating Theory and Practice," *Academy of Management Review*, 13 (July), 471-82.
- Conger, J. A. & R. N. Kanungo. (1988). "The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice". *Academy of Management Review*, Vol. 13, pp. 471-482.
- Cook, John D., Sue J. Hepworth, Toby D. Wall, and Peter B. Warr (1981), *The Experience of Work*. New York: Academic Press.
- Cravens, David W., Thomas N. Ingram, Raymond W. LaForge, and Clifford E. Young (1993), "Behavior-Based and Outcome-Based Salesforce Control System," *Journal of Marketing*, 57 (October), 47-59.
- Cronin, J. Joseph, Jr. and Steven A. Taylor (1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, 56 (July), 55-68.
- Earley, P. Christopher (1994), "Self or Group? Cultural Effects of Training on Self-Efficacy and Performance," *Administrative Science Quarterly*, 39 (March), 89-117.
- French, J. R., & Caplan, R. D. (1987). Organization stress and individual strain, In Dennis W. Organ(Eds.). *The Applied Psychology of Work Behavior*

- : A Book of Reading. *Business Publication*. pp. 307-339.
- Friedman, R. A., & Podolny, J. (1992). Differentiation of boundary spanning roles : Labor negotiation and implication for role conflict. *Administrative Science Quarterly*. Vol. 37. pp. 28-47.
- George, William R. (1990), "Internal Marketing and Organizational Behavior: A Partnership in Developing Customer-Conscious Employees at Every Level," *Journal of Business Research*, 20 (January), 63-70.
- Gibson, S., & Brown, R.(1982), Teachers' Sense of Efficacy: Changes due to Experience, *Paper Presented at the Annual meeting of the California Educational Research Association*, Sacramento, pp. 83-90.
- Gist, Marilyn E. (1987), "Self-Efficacy: Implications for Organizational Behavior and Human Resource Management," *Academy of Management Review*, 12 (July), 472-85.
- & Terence R. Mitchell (1992), "Self-Efficacy: A Theoretical Analysis of Its Determinants and Malleability," *Academy of Management Review*, 17 (April), 183-211.
- Glisson, Charles and Mark Durick (1998), "Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations", *Administrative Science Quarterly*, 33 (March), 61-81.
- Gronroos, Christian (1983), Strategic Management and Marketing in the Service Sector, *Marketing Science Institute Working Paper Series*, Report No. 83-104. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Hackman, Richard J. and Greg R. Oldham (1980), *Work Redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Howard, J. H., Cunningham, D. A., & Rechner, P. A. (1986). Work pattern association with type A behavior : A managerial population. *Human Relations*. Vol. 30. pp. 95-101.
- Humphrey, Ronald H. and Blake E. Ashforth (1994), "Cognitive Scripts and Prototypes in Service Encounters," in *Advances in Services Marketing*

- and Management*, Vol 3, Teresa A. Swartz, David E. Bowen. and Stephen W. Brown, eds. Greenwich CT:JAI Press, 175-99.
- Irus, B, & Barrett, G. V. (1977). "Some relationship between job and life satisfaction and jon improvement". *Journal of Applied Psychology*, 56: 301-304.
- Jang, H. S. (2000). *Psychology in adolescent*. Seoul: Hakjisa.
- Kahn, K. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Sneok, T. D., & Rossenthal, R. A. (1964). *Organizational stress : Studies in role conflict ambiguity*. New York : Wiley. pp. 70-96.
- Kahn, R. L. (1974). Skill of an effective administrator. *Havard Business Review*. Sep.-Oct. pp. 90-102.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*, 2nd Ed., New York : John Wiley and Sons. pp.196-206.
- Kelley, Scott W.(1993), "Discretion and the Service Employee," *Journal of Retailing*, 69 (Spring), 104-26.
- Kreitner, R, & Kinicki. 2001. *Organizational behavior*(5th ed). Mcgraw-Hill.
- Latham, G. P. & Locke, E. A.(1991), Comments on McLeid, Linker, and Lobel, *The Journal of applied behavioral science*, 28(1), p. 217.
- Lawler, E. E. III. 1973. *Motivation in Work Organizations*. monterey. Calif. Brooks/Cole.
- Leslie, D. R. Holzhalb, C. M. & Holland, T. P. (1998), "Measuring staff empowerment scale", *Research on Social Work Practice*, Thousand Oaks(Mar 1998).
- Locke, E. A. 1976. *The Nature and Causes of Job Satisfaction* in M.D. Dunnette, ed.
- Locke, Edwin A. (1969), "What Is Job Satisfaction?" *Organizational Behavior and Human Performance*, 4 (April), 309-36.
- and Gary P. Latham (1990), "Work Motivation And Satisfaction: Light at the End of the Tunnel," *Psychological Science*, 1(July), 240-46.

- Lortie, D. C.(1975), *School-Teacher : A Sociological Study, Chicago* : The University of Chicago Press.
- McCormick, E. J, & J. Tiffin. 1974. *Industrial Psychology*. 6th ed., Prentice-Hall. Inc., N.J.
- McCormick, E. J, & J. Tiffin. 1974. *Industrial Psychology*. 7th ed., Prentice-Hall. Inc., N.J.
- McDonald, Tracy and Marc Siegall (1992), "The Effects of Technological Self-Efficacy and Job Focus on Job Performance, Attitudes and Withdrawal Behaviors," *Journal of Psychology*, 126(September), 465-75.
- McGee, Gail W., Carl E. Ferguson, Jr., and Anson Seers(1989), "Role Conflict and Role Ambiguity: Do the Scales Measure These Two Constructs?" *Journal of Applied Psychology*, 74(October), 815-18.
- Miles, R. (1975). An empirical test of causal inference between role perception of conflict and ambiguity and various personal outcomes. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 60. No. 3. pp.334-339.
- Mohr-Jackson, Iris (1993), "Comparing Total Quality With Market Orientation: An In-Depth Interview Approach," in *AMA Winter Educators' Conference Proceedings*, Rajan Varadarajan and Bernard Jaworski, eds. Chicago: American Marketing Association, 427-32.
- Mowday, Richard T., Richard M. Steers, and Lyman W. Porter(1979), "The Measurement of Organizational Commitment," *Journal of Vocational Behavior*, 14(April), 224-47.
- Owen,s.v, & R.D.Fromom (1988), Development of a callege academic self-efficacy scale. The Annual Metting of the National Council on Measurement in Education.
- Parasuraman, A., Leonard L. Berry, and Valarie A. Zeithaml (1990), An Empirical Examination of Relationships in an Extended Service Quality Model, *Marketing Science Institute Working Paper Series*, Report No. 90-122. Cambridge MA: Marketing Science Institute.

- , Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry (1994), "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research." *Journal of Marketing*. 58(january), 111-24.
- Patti, R. J. (1983). *Social welfare administration : Managing social program in a development context*. Prentice-Hall. pp.45-57.
- Paulhus, Delroy L. and Carol Lynn Martin (1988), "Functional Flexibility: A New Conception of Interpersonal Flexibility." *Journal of Personality and Social Psychology*, 55 (July), 88-101.
- Porter, L. W., & R. M. Steers. 1973. "Organizational, Work, and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism." *Psychological Bulletin* 80(173): pp.151-176.
- Ramey-Gassert, L. K.(1993), *A Qualitative Analysis of that Influence Personal Science Teaching Efficacy and Outcome Expectancy Beliefs in Elementary Teachers* (Teachers Beliefs), Unpublished Doctoral Dissertation, Kansas State University, Manhattan, pp. 58-72.
- Reardon, Kathleen K. and Ben Enis (1990), "Establishing a Company-Wide Customer Orientation Through Persuasive Internal Marketing," *Management Communication Quarterly*, 3(February), 376-87.
- Schneider, Benjamin (1980), "The Service Organization: Climate Is Crucial," *Organizational Dynamics*, 9(Autumn), 52-65.
- Scott, Susanne G, and Reginald A. Bruce(1994), "Determinants of Innovative Behavior: A Path Model of Individual Innovation in the Workplace," *Academy of Management journal*, 37 (June), 580-607.
- Seerd, A., McGee, G. W., Serey, T. T., & Graen, G. B. (1983). The interaction of job stress and social support : A strong inference investigation. *Academy of Management Journal*. Vol. 26.
- Shamir, Boas (1980), "Between Service and Servility: Role Conflict in Subordinate Service Roles," *Human Relations*, 33(October), 741-56.

- Silverman, Steven N. and Rajiv Grover (1995), Forming Perceptions of Overall Quality in Consumer Products: A Progress of Quality Element Integration, *Marketing Science Institute Working Paper Series*, Report No. 95-103. Cambridge, MA: *Marketing Science Institute*.
- Sim, H. P., & Szilagyi, A. D. (1975). Leader Structure and Satisfaction on Nurses : Path Analysis Approach. *Journal of Applied Psychology*.
- Singh, Jagdip (1993), "Boundary Role Ambiguity: Facets, Determinants, and Impacts." *Journal of Marketing*, 57 (April), 11-31.
- Smith, H. C. 1995. *Psychology of industrial behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Smith, P. C., L. Kendall, & M. Hulin. 1969. *The Measurement of Satisfaction in Work and Behavior*. Chicago: Raud McNally.
- Solomon, Michael R., Carol Surprenant, John A. Czepiel, and Evelyn G. Gutman (1985), "A Role Theory Perspective on Dyadic Interactions: The Service Encounter," *Journal of Marketing*, 49 (Winter), 99-111.
- Spiro, Rosann L. and Barton A. Weitz (1990), "Adaptive Seling: Conceptualization, Measurement, and Nomological Validity," *Journal of Marketing Research*, 27 (February), 61-69.
- Spreitzer. G. M.(1995), "Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement and Validation," *Academy of Management Journal*, Vol. 38, pp. 1442-1485.
- Taylor, Steven A. and Thomas L. Baker (1994), "An Assessment of the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumers' Purchase Intentions," *Journal of Retailing* 70 (Summer) 163-78.
- Thomas, K. W. & B. A. Velthouse. (1990), "Cognitive Elements of Empowerment : An Interpretive Model of Intrinsic Task Motivation," *Academy of Management Review*, V. 15, N, 4: 666-681.
- Vogt, J. F. and K. L. Murrell.(1990), *Empowerment in Organizations : How to Spark Exceptional Performance*, Sandiego, CA : University Associate., Inc.

- Vroom, V. H. 1964. *Work and Motivation* New York. John Wiley and Sons Inc.
- Wall, Stephen J. and S. Charles Zeynel (1991), "The Senior Manager's Role in Quality Improvement," *Quality Progress*, 24 (January), 66-68.
- Weatherly, Kristopher A. and David A. Tansik (1993), "Managing Multiple Demands: A Role-Theory Examination of the Behaviors of Customer Contact Service Workers," in *Advances in Services Marketing and Management*, Vol 2, Teresa A. Swartz, David E. Bowen, and Stephen W. Brown, eds. Greenwich, CT: JAI Press, 279-300.
- Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry, and A. Parasuraman (1988), "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality," *Journal of Marketing*, 52 (April), 35-48.

설문지-시설장

안녕하십니까?

이 설문조사는 사회복지시설의 종사자 관리모형에 관한 연구를 위하여 순수한 학술목적으로 작성된 것입니다.

본 설문조사는 체크식으로 응답하실 수 있으며 응답에는 정답이 없으므로 느끼시는 대로 답하여 주시면 됩니다.

본 조사는 익명으로 처리되며, 학문적 연구목적 이외에는 사용되거나 공표되지 않습니다. 또한 개인의 어떠한 불이익도 초래하지 않을 것을 약속드립니다. 성의껏 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

귀중한 시간을 할애하여 주신데 대하여 다시 한번 감사드리며 귀하와 가정에 건강과 행운이 함께 하시길 기원합니다.

2008년 2월

연구자 : 조선대학교 대학원 박사과정 신덕찬

지도교수 : 박희서

다음의 각 질문에 동의하는 칸에 √표 해 주시면 감사하겠습니다.

I 서비스 품질의 관리책임에 관한 사항입니다.

문항	문항 내용	전혀 그렇지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
		①	②	③	④	⑤
1	조직 서비스 품질 향상에 대한 느낌이 강하다고 생각하십니까?					
2	클라이언트에게 고 품질 서비스를 제공할 때 개인적인 성취감은 어느 정도 느끼십니까?					
3	종사자들 전체에게 클라이언트에게 고품질의 서비스를 제공하는 일의 중요성을 잘 설명하십니까?					
4	조직 외의 사람들과 품질 관련 문제를 자주토론하십니까?					

II 임파워먼트에 관한 사항입니다.

문항	문항 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	종사자의 일에 있어서 자유 잘 허용하십니까?					
2	종사자가 문제 해결시 자신의 판단을 이용하도록 어느 정도 허용하십니까?					
3	종사자가 최선이라 생각하는 방식으로 일하게 합니까?					
4	과제를 할당하고 종사자가 그것을 처리하게 합니까?					

III

행동기반평가에 관한 사항입니다.

문항	문항 내용	전혀 중요하지 않다	중요하지 않다	보통 이다	중요하다	매우 중요하다
1	클라이언트의 불만이나 서비스 문제를 효율적으로 해결하는 능력은?					
2	독특한 상황을 혁신적으로 처리하거나 클라이언트의 욕구를 충족시키는 능력은?					
3	종사자의 조직에 대한 책임감의 정도는?					
4	종사자의 클라이언트에 대한 책임감의 정도는?					

IV

응답자의 일반적 사항입니다.

1. 귀하의 성별은? ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령은?
 ① 29세 이하 ② 30세 이상~39세 이하 ③ 40세 이상~49세 이하
 ④ 50세 이상

3. 귀하의 학력은?
 ① 고등학교졸업 이하 ② 전문대졸업 ③ 4년제 졸업 ④ 대학원 이상

4. 귀하의 결혼여부?
 ① 기혼 ② 미혼

5. 귀하가 재직하고 있는 시설유형은?
 ① 종합사회복지관 ② 노인복지시설 ③ 장애인복지시설
 ④ 여성복지시설 ⑤ 아동복지시설

6. 월수입은 어느 정도입니까?

- ① 100만원 미만
- ② 100만원 이상~150만원 미만
- ③ 150만원 이상~200만원 미만
- ④ 200만원 이상~250만원 미만
- ⑤ 250만원 이상~300만원 미만
- ⑥ 300만원 이상

- 응답해 주셔서 감사합니다 -

설문지-종사자용

안녕하십니까?

이 설문조사는 사회복지시설의 종사자 관리모형에 관한 연구를 위하여 순수한 학술목적으로 작성된 것입니다.

본 설문조사는 체크식으로 응답하실 수 있으며 응답에는 정답이 없으므로 느끼시는 대로 답하여 주시면 됩니다.

본 조사는 익명으로 처리되며, 학문적 연구목적 이외에는 사용되거나 공표되지 않습니다. 또한 개인의 어떠한 불이익도 초래하지 않을 것을 약속드립니다. 성의껏 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

귀중한 시간을 할애하여 주신데 대하여 다시 한번 감사드리며 귀하와 가정에 건강과 행운이 함께 하시길 기원합니다.

2008년 2월

연구자 : 조선대학교 대학원 박사과정 신덕찬

지도교수 : 박희서

I **종사자의 역할갈등에 관한 사항입니다.**

문항	문항 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	기대하고 있는 일의 양과 실제로 하는 일의 양은 일치합니까?					
2	봉사받기를 기대하고 있는 클라이언트 수와 실제로 봉사하는 클라이언트의 수가 일치합니까?					
3	수행되기를 기대하고 있는 비업무 성격의 과제 수와 실제로 수행하는 비업무 성격의 과제의 수가 일치합니까?					
4	귀하는 얼마나 많은 서비스를 클라이언트에게 제공해야 하는지에 대해 상급자와 의견이 일치합니까?					
5	귀하는 클라이언트의 욕구를 충족시키기 위한 규칙에 대해 상급자와 의견이 일치합니까?					
6	귀하는 클라이언트에게 얼마나 많은 서비스를 제공해야 하는지에 대해 클라이언트의 의견과 일치합니까?					

II **종사자의 역할 모호성에 관한 사항입니다.**

문항	문항 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	업무의 다양성으로 인하여 요구되는 시간의 양에 대해 확신할 수 있습니까?					
2	클라이언트의 불만을 해소시키는 방법에 대해 확신할 수 있습니까?					
3	필요한 서류작업을 수행하는 방법을 잘 알 수 있습니까?					
4	하루 활동을 계획하고 조직화하는 방법을 확실히 할 수 있습니까?					
5	특이한 문제나 상황을 다루는 방법을 확실히 할 수 있습니까?					

Ⅲ

종사자의 자기 효능감에 관한 사항입니다.

문항	문항 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나의 일은 내 능력 범위에 있습니까?					
2	내 하는일에 비해 내 능력이 너무 뛰어나다고 생각합니까?					
3	나는 일을 처리하는데 필요한 모든 기술적 지식이 있고 내가 지금 필요한 것은 실질적인 경험이라고 느낍니까?					
4	나의 기술과 능력은 동료의 것과 동일하거나 그를 능가한다고 자신합니까?					
5	나의 과거 경험과 실적은 내가 조직에서 일을 훌륭히 수행해 낼 수 있다는 자신감을 증가시켜줍니까?					
6	나는 지금하고 있는 일보다 도전적인 일을 처리할 수 있을 것이라고 생각합니까?					

Ⅳ

종사자의 직무만족에 관한 사항입니다.

문항	문항 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	조직의 정책에 만족합니까?					
2	조직이 제공한 지원에 만족합니까?					
3	봉급이나 월급에 만족합니까?					
4	조직에서 승진의 기회에 만족합니까?					
5	조직의 클라이언트에 만족합니까?					

V

종사자의 적응성에 관한 사항입니다.

문항	문항 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	클라이언트의 독특한 접근법을 요구 합니까?					
2	나의 방법의 효과가 없다고 느낄 때 다른 방법으로 쉽게 바꿀 수 있습니까?					
3	다른 방법으로 실험하는 것을 좋아합니까?					
4	상황마다 접근법이 다르게 합니까?					
5	클라이언트가 서로 어떻게 다른지 이해하려고 노력합니까?					
6	필요할 때 접근법을 효과적으로 바꿀 수 있습니까?					

VI

응답자의 일반적 사항입니다.

1. 귀하의 성별은? ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령은?
 ① 29세 이하 ② 30세 이상~39세 이하 ③ 40세 이상~49세 이하
 ④ 50세 이상

3. 귀하의 학력은?
 ① 고등학교졸업 이하 ② 전문대졸업 ③ 4년제 졸업 ④ 대학원 이상

4. 귀하의 결혼여부?
 ① 기혼 ② 미혼

5. 귀하가 재직하고 있는 시설유형은?

- ① 종합사회복지관 ② 노인복지시설 ③ 장애인복지시설
④ 여성복지시설 ⑤ 아동복지시설

6. 월수입은 어느 정도입니까?

- ① 100만원 미만 ② 100만원 이상~150만원 미만
③ 150만원 이상~200만원 미만 ④ 200만원 이상~250만원 미만
⑤ 250만원 이상~300만원 미만 ⑥ 300만원 이상

7. 사회복지시설의 재직기간은?

- ① 1년 미만 ② 1년 이상~3년 미만 ③ 3년 이상~5년 미만
④ 5년 이상~10년 미만 ⑤ 10년 이상

- 응답해 주셔서 감사합니다 -

설문지-클라이언트용

안녕하십니까?

이 설문조사는 사회복지시설의 종사자 관리모형에 관한 연구를 위하여 순수한 학술목적으로 작성된 것입니다.

본 설문조사는 체크식으로 응답하실 수 있으며 응답에는 정답이 없으므로 느끼시는 대로 답하여 주시면 됩니다.

본 조사는 익명으로 처리되며, 학문적 연구목적 이외에는 사용되거나 공표되지 않습니다. 또한 개인의 어떠한 불이익도 초래하지 않을 것을 약속드립니다. 성의껏 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

귀중한 시간을 할애하여 주신데 대하여 다시 한번 감사드리며 귀하와 가정에 건강과 행운이 함께 하시길 기원합니다.

2008년 2월

연구자 : 조선대학교 대학원 박사과정 신덕찬

지도교수 : 박희서

I

클라이언트의 인지된 서비스품질에 관한 사항입니다.

문항	문항 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	종사자로부터 신속한 서비스를 잘 받으니까?					
2	귀하의 요청에 종사자의 반응은 즉각 응답을 합니까?					
3	귀하에게 자신감을 주는 종사자 행동이 있습니까?					
4	종사자의 정중함이 높습니까?					
5	종사자가 질문에 답하는 능력이 높습니까?					
6	우리에게서 귀하가 받은 개별적인 관심의 정도는 높습니까?					
7	우리 종사자에게서 귀하가 받은 개인적인 관심이 높습니까?					
8	최고의 흥미를 마음에 두는 정도는 높습니까?					
9	종사자가 귀하의 특정한 욕구를 이해하는 능력의 정도는 높습니까?					

II

응답자의 일반적 사항입니다.

1. 귀하의 성별은? ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령은?
 ① 19세 이하 ② 20세 이상~29세 이하 ③ 30세 이상~39세 이하
 ④ 40세 이상~49세 이하 ⑤ 50세 이상

3. 귀하의 학력은?
 ① 고등학교졸업 이하 ② 전문대졸업 ③ 4년제 졸업 ④ 대학원 이상

4. 귀하의 결혼여부?

- ① 기혼 ② 미혼

5. 귀하가 이용하고 있는 시설유형은?

- ① 종합사회복지관 ② 노인복지시설 ③ 장애인복지시설
④ 여성복지시설 ⑤ 아동복지시설

6. 월수입은 어느 정도입니까?

- ① 100만원 미만 ② 100만원 이상~150만원 미만
③ 150만원 이상~200만원 미만 ④ 200만원 이상~250만원 미만
⑤ 250만원 이상~300만원 미만 ⑥ 300만원 이상

7. 사회복지시설의 이용기간은?

- ① 1년 미만 ② 1년 이상~3년 미만 ③ 3년 이상~5년 미만
④ 5년 이상~10년 미만 ⑤ 10년 이상

- 응답해 주셔서 감사합니다 -

부록 2: 사회복지시설 유형

시설구분	시설종류	특 성	
장애인복지시설 (장애인복지법 제58조)	장애인생활시설 (장애유형별, 중증 장애인)	· 재활에 필요한 상담·치료·훈련 등 사회 복귀 준비 또는 장기간 요양	
	장애인 지역사회재활시설	· 장애인을 전문적으로 상담·치료·훈련하거나 장애인의 여가 활동과 사회참여 활동 등에 편의를 제공하는 장애인복지관·의료재활시설·체육시설·수련시설 및 공동생활가정 등의 시설	
	장애인 직업재활시설	· 일반 작업환경에서는 일하기 어려운 장애인이 특별히 준비된 작업환경에서 직업훈련을 받거나 직업 생활을 할 수 있도록 하는 시설	
	장애인 유료복지시설	· 장애인이 필요한 치료·상담·훈련 등 편의를 제공받고 그에 소요되는 모든 비용을 시설 운영자에게 납부하여 운영하는 시설	
노인복지시설 (노인복지법 제31조)	노인 주거 복지 시설	양로시설	· 노인을 입소시켜 급식과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설
		노인공동생활 가정	· 노인들에게 가정과 같은 주거여건과 급식, 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설
		노인복지주택	· 노인에게 주거시설을 분양 또는 임대하여 주거의 편의·생활지도·상담 및 안전관리 등 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설
	노인 의료 복지 시설	노인요양시설	· 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식·요양과 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설
		노인요양공동 생활가정	· 치매·중풍 등 노인성질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하여 도움을 필요로 하는 노인에게 가정과 같은 주거여건과 급식·요양, 그 밖에 일상생활에 필요한 편의를 제공함을 목적으로 하는 시설
		노인전문병원	· 주로 노인을 대상으로 의료를 행하는 시설

노인 여가 복지 시설	노인복지관	· 노인의 교양·취미생활 및 사회참여활동 등에 대한 각종 정보와 서비스를 제공하고, 건강 증진 및 질병예방과 소득보장·재가복지, 그 밖에 노인의 복지증진에 필요한 서비스를 제공함을 목적으로 하는 시설
	경로당	· 지역노인들이 자율적으로 친목도모·취미활동·공동작업장 운영 및 각종 정보교환과 기타 여가활용을 할 수 있도록 하는 장소를 제공함을 목적으로 하는 시설
	노인교실	· 노인들에 대하여 사회활동 참여욕구를 충족시키기 위하여 건전한 취미생활·노인건강유지·소득보장 기타 일상생활과 관련한 학습프로그램을 제공함을 목적으로 하는 시설
	노인휴양소	· 노인들에 대하여 심신의 휴양과 관련한 위생시설·여가시설 기타 편의시설을 단기간 제공함을 목적으로 하는 시설
재가 노인 복지 시설	방문요양서비스	· 가정에서 일상생활을 영위하고 있는 노인(이하 “재가노인”이라 한다)으로서 신체적·정신적 장애로 어려움을 겪고 있는 노인에게 필요한 각종 편의를 제공하여 지역사회 안에서 건전하고 안정된 노후를 영위하도록 하는 서비스
	주·야간보호서비스	· 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없는 심신이 허약한 노인과 장애인노인을 주간 또는 야간 동안 보호시설에 입소시켜 필요한 각종 편의를 제공하여 이들의 생활안정과 심신기능의 유지·향상을 도모하고, 그 가족의 신체적·정신적 부담을 덜어주기 위한 서비스
	단기보호서비스	· 부득이한 사유로 가족의 보호를 받을 수 없어 일시적으로 보호가 필요한 심신이 허약한 노인과 장애인노인을 보호시설에 단기간 입소시켜 보호함으로써 노인 및 노인가정의 복지증진을 도모하기 위한 서비스
	방문 목욕서비스	· 목욕장비를 갖추고 재가노인을 방문하여 목욕을 제공하는 서비스

아동복지시설 (아동복지법 제16조)	아동양육시설	· 요보호아동을 입소시켜 보호 · 양육함
	아동일시보호시설	· 일시보호, 향후 양육대책수립 · 보호조치
	아동보호치료시설	· 불량아동의 선도 및 건전한 사회인 육성
	아동직업훈련시설	· 15세 이상 아동 및 저소득아동의 자활에 필요한 지식과 기능습득
	자립지원시설	· 복지시설 퇴소 자에게 취업 준비기간 또는 취업 후 일정기간 보호로 자립지원
	아동단기보호시설	· 일반가정에 보호곤란한 아동의 단기보호
	아동상담소	· 아동과 그 가족의 문제에 관한 상담, 치료 예방 및 연구 등을 목적
	아동전용시설	· 어린이공원, 어린이놀이터, 아동회관, 체육, 연극, 영화, 과학실험전시시설, 아동휴게숙박시설, 야영장 등 아동에게 건전한 놀이·오락 기타 각종 편의를 제공하여 심신의 건강유지와 복지증진에 필요한 서비스를 제공
	아동복지관	· 지역사회 아동의 건전육성을 위하여 심신의 건강유지와 복지증진에 필요한 서비스를 제공
	공동생활가정	· 보호를 필요로 하는 아동에게 가정과 같은 주거여건과 보호를 제공
	지역아동센터	· 지역사회 아동의 보호·교육, 건전한 놀이와 오락의 제공, 보호자와 지역사회의 연계 등 아동의 건전육성을 위하여 종합적인 아동복지서비스를 제공
정신요양시설 (정신보건법 제3조)	정신요양시설	· 정신질환자의 보호 및 치료
	정신질환자사회복귀시설	· 정신질환자의 사회복귀 훈련시설

부랑인및노숙인 보호시설설치· 운영규칙 (사회복지사업법 제34조)	부랑인보호시설	· 주거 및 생활수단 없이 거리를 배회하거나 구걸하는 자의 보호 및 재활
여성복지시설 (한부모가족 지원법 제19조)	모자보호시설	· 생활이 어려운 모자가족을 일시적으로 또는 일정 기간 보호하여 생계를 지원하고 퇴소 (退所) 후 자립 기반을 조성하도록 지원
	모자자립시설	· 자립이 어려운 모자가족에게 일정 기간 주택 편의만을 제공
	부자보호시설	· 생활이 어려운 부자가족을 일시적으로 또는 일정 기간 보호하여 생계를 지원하고 퇴소 후 자립 기반을 조성하도록 지원
	부자자립시설	· 자립이 어려운 부자가족에게 일정 기간 주택 편의만을 제공
	미혼모자시설	· 미혼 여성의 임신·출산 시 안전 분만 및 심신의 건강 회복과 출산 후 아동의 양육 지원을 위하여 일정 기간 보호
	미혼모자공동생활가정	· 출산 후의 미혼모와 해당 아동으로 구성된 미혼모자가족이 일정 기간 공동으로 가정을 이루어 아동을 양육하고 보호할 수 있도록 지원
	모자 공동생활가정	· 독립적인 가정생활이 어려운 모자가족이 일정 기간 공동으로 가정을 이루어 생활하 면서 자립을 준비할 수 있도록 지원
	부자 공동생활가정	· 독립적인 가정생활이 어려운 부자가족이 일정 기간 공동으로 가정을 이루어 생활하 면서 자립을 준비할 수 있도록 지원
	미혼모 공동생활가정	· 출산 후 해당 아동을 양육하지 아니하는 미혼모들이 일정 기간 공동으로 가정을 이 루어 생활하면서 자립을 준비할 수 있도록 지원
일시보호시설	· 배우자(사실혼 관계에 있는 자를 포함한다)가 있으나 배우자의 물리적·정신적 학대로 아 동의 건전한 양육이나 모의 건강에 지장을 초래할 우려가 있을 경우 일시적으로 또는 일정기간 그 모와 아동 또는 모를 보호	

	여성복지관	· 모자가족과 미혼여성에 대한 각종 상담을 실시하고 생활지도, 생업지도, 탁아 및 직업보도(職業輔導)를 행하는 등 모자가족과 미혼여성의 복지를 위한 편의를 종합적으로 제공
	한부모가족복지상담소	· 한부모가족에 대한 조사, 지도, 시설 입소(入所) 등에 관한 상담 업무를 수행
여성보호시설 (성매매방지 및 피해자 보호등에 관한법률 제5조)	일반지원시설	· 입소 희망자, 보호 처분 자 대상으로 6월의 범위 내에 숙식 제공과 자립지원
	청소년지원시설	· 성매매 피해자인 청소년 대상으로 1년 범위 내에서 숙식 제공, 교육·자립 지원
	외국인여성지원 시설	· 외국인여성인 성매매피해자들을 대상으로 3월(「성매매알선 등 행위의 처벌에 관한 법률」 제11조의 규정에 해당하는 외국인여성에 대하여는 그 해당기간)이내의 범위에서 숙식을 제공하고, 귀국을 지원하는 시설
	자활지원센터	· 자활에 필요한 지원 제공(이용시설)
성폭력범죄의 처벌 및 피해자 보호 등에 관한 법률(법 제25조 및 제26조)	성폭력피해자보호 시설	· 피해자 일시보호, 사회복귀 조력
가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률 (법 제7조의2)	단기보호시설	· 피해자들을 6개월의 범위에서 보호하는 시설
	장기보호시설	· 피해자들에 대하여 2년의 범위에서 자립을 위한 주거편의(住居便宜) 등을 제공하는 시설
	외국인보호시설	· 배우자가 대한민국 국민인 외국인 피해자들을 2년의 범위에서 보호하는 시설
	장애인보호시설	· 「장애인복지법」의 적용을 받는 장애인인 피해자들을 2년의 범위에서 보호하는 시설
기타 사회복지 시설	한센시설	· 무의탁 한센(전염병예방법제2조)환자의 보호 및 요양서비스 제공
	결핵요양시설	· 무의탁 결핵(전염병예방법제2조)환자의 보호 및 요양서비스 제공

1. 사회복지시설장

<표 1> 결혼 *t*-test

구 분	기혼	미혼	<i>t</i>	<i>P</i>
	Mean (Std.)	Mean (Std.)		
1. 서비스품질 관리	4.0469 (.56065)	4.1719 (.56065)	-.926	.357
2. 임파워먼트	3.9141 (.42309)	3.9063 (.56917)	.061	.951
3. 행동기반평가	4.0273 (.46743)	3.9531 (.38964)	.586	.560

* : p<0.05 ** : p<0.01

<표 2> 성별차이 *t*-test

구 분	남성	여성	<i>t</i>	<i>P</i>
	Mean (Std.)	Mean (Std.)		
1. 서비스품질 관리	4.0116 (.44971)	4.1419 (.51552)	-1.207	.231
2. 임파워먼트	3.9012 (.40510)	3.9275 (.50643)	-.240	.811
3. 행동기반평가	4.0930 (.43309)	3.9189 (.46043)	1.741	.086

* : p<0.05 ** : p<0.01

<표 3> 연령별 차이에 의한 분산분석

구 분	평 균	표준편차	<i>F</i>	유의확률 (<i>P</i>)	
1. 서비스 품질 관리	29세 이하	5.0000	.	1.992	.122
	30~39세	3.9706	.56515		
	40~49세	4.0221	.43243		
	50세 이상	4.1607	.46255		
	합 계	4.0719	.48260		
2. 임파워먼트	29세 이하	3.7500	.	.614	.608
	30~39세	3.9559	.33349		
	40~49세	3.8382	.45595		
	50세 이상	3.9821	.51338		
	합 계	3.9125	.45196		

<표 3> 연령별 차이에 의한 분산분석(계속)

구	분	평	표	F	유의
		균	준		확률
			편		(P)
			차		
3. 행동기반평가	29세 이하	4.2500	.	.763	.518
	30~39세	3.8824	.35485		
	40~49세	4.0735	.50200		
	50세이상	4.0089	.44348		
	합 계	4.0125	.45161		
* : P < 0.05 ** : P < 0.01					

<표 4> 학력별 차이에 의한 분산분석

구	분	평	표	F	유의
		균	준		확률
			편		(P)
			차		
1. 서비스 품질 관리	고졸이하	4.0000	.25000	.242	.867
	전문대졸	4.0417	.65986		
	4년제대졸	4.1216	.51915		
	대학원이상	4.0294	.43417		
	합 계	4.0719	.48260		
2. 임파워먼트	고졸이하	4.0000	.00000	.451	.718
	전문대졸	3.9167	.66458		
	4년제대졸	3.9662	.41316		
	대학원이상	3.8456	.47679		
	합 계	3.9125	.45196		
3. 행동기반평가	고졸이하	4.0833	.28868	1.143	.337
	전문대졸	4.2083	.43060		
	4년제대졸	3.9189	.50365		
	대학원이상	4.0735	.39662		
	합 계	4.0125	.45161		
* : P < 0.05 ** : P < 0.01					

<표 5> 월수입별 차이에 의한 분산분석

구	분	평	표	F	유의
		균	준		확률
			편		(P)
			차		
1. 서비스 품질 관리	100만원미만	4.3125	.55434	.803	.551
	100~150만원	3.7500	.43301		
	150~200만원	4.0417	.53033		
	200~250만원	4.0625	.50136		
	250~300만원	4.1522	.45063		
	300만원이상	4.0000	.38730		
	합 계	4.0719	.48260		

<표 5> 월수입별 차이에 의한 분산분석(계속)

구	분	평	균	표	준	F	유의	확	률
							(P)		
2. 임파워먼트	100만원미만	4.1875	.55434	.660	.655				
	100~150만원	3.6500	.28504						
	150~200만원	3.8750	.60785						
	200~250만원	3.9271	.43288						
	250~300만원	3.9348	.39325						
	300만원이상	3.9167	.20412						
	합 계	3.9125	.45196						
3. 행동기반평가	100만원미만	4.1250	.25000	.372	.866				
	100~150만원	4.0000	.50000						
	150~200만원	3.9028	.55664						
	200~250만원	4.0000	.38307						
	250~300만원	4.0761	.50809						
	300만원이상	4.0833	.20412						
	합 계	4.0125	.45161						
* : P < 0.05 ** : P < 0.01									

<표 6> 시설유형별 차이에 의한 분산분석

구	분	평	균	표	준	F	유의	확	률
							(P)		
1. 서비스 품질 관리	종합사회복지관	4.1548	.47088	.507	.679				
	노인복지시설	3.9914	.49318						
	장애인 복지시설	4.1111	.33456						
	아동복지시설	4.0625	.66679						
	합 계	4.0719	.48260						
2. 임파워먼트	종합사회복지관	3.9881	.42187	1.096	.356				
	노인복지시설	3.8190	.44770						
	장애인복지시설	3.8750	.40448						
	아동복지시설	4.0625	.56533						
	합 계	3.9125	.45196						
3. 행동기반평가	종합사회복지관	4.2619	.33982	4.225	.008**				
	노인복지시설	4.0000	.45771						
	장애인복지시설	3.9167	.37377						
	아동복지시설	3.7500	.52223						
	합 계	4.0125	.45161						
* : P < 0.05 ** : P < 0.01									

2. 사회복지시설 종사자

<표 7> 성별 *t*-test

구 분	남	여	<i>t</i>	<i>P</i>
	Mean (Std.)	Mean (Std.)		
1. 역할갈등	3.3788 (.45774)	3.2775 (.47124)	1.771	.079
2. 역할보호성	3.5766 (.48120)	3.4715 (.47573)	1.760	.081
3. 자기효능감	3.6061 (.53797)	3.5443 (.49990)	.934	.352
4. 직무만족	2.9455 (.75368)	2.8581 (.68611)	.945	.347
5. 적응성	3.6688 (.45843)	3.5310 (.43631)	2.436	.017*
* : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$				

<표 8> 혼인여부 *t*-test

구 분	기혼	미혼	<i>t</i>	<i>P</i>
	Mean (Std.)	Mean (Std.)		
1. 역할갈등	3.3481 (.46060)	3.2352 (.47421)	2.641	.009**
2. 보호성	3.5542 (.48725)	3.4173 (.45764)	3.174	.002**
3. 효능감	3.6446 (.50675)	3.4567 (.48807)	4.137	.000**
4. 직무만족	2.8643 (.69309)	2.8805 (.70323)	-.255	.799
5. 적응성	3.6104 (.43964)	3.4913 (.43785)	2.972	.003**
* : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$				

<표 9> 연령별 차이에 의한 분산분석

구	분	평	균	표	준	편	차	F	유의	확	률
									(P)		
1. 역할갈등	29세 이하	3.2144	.47080	3.290	.021*						
	30~39세	3.3241	.46194								
	40~49세	3.3364	.46975								
	50세 이상	3.4444	.45766								
	합 계	3.2938	.47011								
2. 모호성	29세 이하	3.3966	.44922	4.021	.008**						
	30~39세	3.5166	.45964								
	40~49세	3.5596	.49649								
	50세 이상	3.6200	.58804								
	합 계	3.4883	.47767								
3. 효능감	29세 이하	3.3923	.47813	11.332	.000**						
	30~39세	3.6258	.49763								
	40~49세	3.7110	.50798								
	50세 이상	3.5556	.45766								
	합 계	3.5542	.50613								
4. 직무만족	29세 이하	2.8966	.71124	.829	.478						
	30~39세	2.9043	.71262								
	40~49세	2.7798	.67711								
	50세 이상	2.8867	.59812								
	합 계	2.8721	.69730								
5. 적응성	29세 이하	3.4569	.46269	6.000	.001**						
	30~39세	3.5930	.42717								
	40~49세	3.6667	.42371								
	50세 이상	3.4944	.34598								
	합 계	3.5531	.44235								
		* : P < 0.05		** : P < 0.01							

<표 10> 학력별 차이에 의한 분산분석

구	분	평	균	표	준	편	차	F	유의	확	률
									(P)		
1. 역할갈등	고졸이하	3.4211	.48045	1.705	.165						
	전문대졸	3.3276	.46995								
	4년제대졸	3.2575	.45237								
	대학원이상	3.2805	.55207								
	합 계	3.2938	.47011								
2. 모호성	고졸이하	3.4579	.62887	1.961	.119						
	전문대졸	3.5164	.47952								
	4년제대졸	3.4533	.45418								
	대학원이상	3.6341	.43567								
	합 계	3.4883	.47767								

<표 10> 학력별 차이에 의한 분산분석(계속)

구	분	평	표	F	유의
		균	준		확
			편		률
			차		(P)
3. 효능감	고졸이하	3.5351	.58786	.869	.457
	전문대졸	3.5514	.48446		
	4년제대졸	3.5392	.48893		
	대학원이상	3.6748	.60202		
	합 계	3.5542	.50613		
4. 직무만족	고졸이하	2.9789	.80241	.430	.732
	전문대졸	2.8411	.69279		
	4년제대졸	2.8682	.69411		
	대학원이상	2.9073	.64202		
	합 계	2.8721	.69730		
5. 적응성	고졸이하	3.4781	.33819	2.341	.073
	전문대졸	3.5742	.43020		
	4년제대졸	3.5281	.45653		
	대학원이상	3.7033	.45721		
	합 계	3.5531	.44235		
* : P < 0.05 ** : P < 0.01					

<표 11> 시설유형별 차이에 의한 분산분석

구	분	평	표	F	유의
		균	준		확
			편		률
			차		(P)
1. 역할갈등	종합사회복지관	3.2987	.49271	.322	.863
	노인복지시설	3.2925	.46302		
	장애인복지시설	3.2510	.51152		
	아동복지시설	3.3222	.42066		
	합 계	3.2938	.47011		
2. 모호성	종합사회복지관	3.5508	.45037	3.227	.012*
	노인복지시설	3.4528	.49322		
	장애인 복지시설	3.3576	.49290		
	아동복지시설	3.5714	.45356		
	합 계	3.4883	.47767		
3. 효능감	종합사회복지관	3.5987	.54579	1.294	.271
	노인복지시설	3.5430	.48400		
	장애인 복지시설	3.4569	.54564		
	아동복지시설	3.5968	.44863		
	합 계	3.5542	.50613		

<표 11> 시설유형별 차이에 의한 분산분석(계속)

구	분	평	표	F	유의
		균	준		확률
			편		(P)
			차		
4. 직무만족	종합사회복지관	3.0185	.65719	5.700	.000**
	노인복지시설	2.7333	.71109		
	장애인 복지시설	2.7318	.67440		
	아동복지시설	3.0229	.68237		
	합 계	2.8721	.69730		
5. 적응성	종합사회복지관	3.5897	.45757	1.351	.250
	노인복지시설	3.4990	.39221		
	장애인 복지시설	3.5706	.48753		
	아동복지시설	3.5810	.45357		
	합 계	3.5531	.44235		
* : P < 0.05 ** : P < 0.01					

<표 12> 월수입별 차이에 의한 분산분석

구	분	평	표	F	유의
		균	준		확률
			편		(P)
			차		
1. 역할갈등	100만원미만	3.4100	.49397	3.149	.014*
	100~150만원	3.2467	.46979		
	150~200만원	3.3311	.45839		
	200~250만원	3.4038	.38056		
	250만원 이상	2.8889	.58373		
	합 계	3.2937	.47011		
2. 모호성	100만원미만	3.6040	.53374	2.530	.040*
	100~150만원	3.4296	.46802		
	150~200만원	3.5189	.47400		
	200~250만원	3.6154	.42679		
	250만원 이상	3.6667	.43205		
	합 계	3.4883	.47767		
3. 효능감	100만원미만	3.4967	.49658	3.032	.017*
	100~150만원	3.5027	.51135		
	150~200만원	3.6126	.47905		
	200~250만원	3.7436	.55223		
	250만원 이상	3.9167	.46845		
	합 계	3.5542	.50613		
4. 직무만족	100만원미만	2.9400	.75728	.609	.656
	100~150만원	2.8824	.69751		
	150~200만원	2.8108	.69077		
	200~250만원	2.9923	.68230		
	250~300만원	2.8667	.37238		
	합 계	2.8721	.69730		

<표 12> 월수입별 차이에 의한 분산분석(계속)

구 분		평 균	표준편차	F	유의확률 (P)
5. 적응성	100만원미만	3.5467	.48215	.482	.749
	100~150만원	3.5387	.45041		
	150~200만원	3.5597	.41148		
	200~250만원	3.6282	.42507		
	250~300만원	3.7222	.63828		
	합 계	3.5531	.44235		
* : P < 0.05 ** : P < 0.01					

<표 13> 재직기간별 차이에 의한 분산분석

구 분		평 균	표준편차	F	유의확률 (P)
1. 역할갈등	1년미만	3.3569	.44798	1.569	.181
	1~3년	3.2267	.48362		
	3~6년	3.2829	.50866		
	6~10년	3.3221	.41685		
	10년이상	3.3728	.42701		
	합 계	3.2938	.47011		
2. 모호성	1년미만	3.4990	.50659	.697	.594
	1~3년	3.4653	.47572		
	3~6년	3.4571	.45185		
	6~10년	3.5216	.49081		
	10년이상	3.5842	.46819		
	합 계	3.4883	.47767		
3. 자기 효능감	1년미만	3.5741	.51904	1.962	.099
	1~3년	3.4833	.48649		
	3~6년	3.5392	.52691		
	6~10년	3.6779	.46517		
	10년이상	3.5877	.53234		
	합 계	3.5542	.50613		
4. 직무만족	1년미만	2.8869	.73466	1.230	.297
	1~3년	2.9347	.73366		
	3~6년	2.7815	.66993		
	6~10년	2.8108	.65868		
	10년이상	2.9895	.58807		
	합 계	2.8721	.69730		

<표 13> 재직기간별 차이에 의한 분산분석(계속)

구 분	평 균	표준편차	F	유의확률 (P)	
5. 적응성	1년미만	3.5724	.45436	1.676	.154
	1~3년	3.4800	.41814		
	3~6년	3.6120	.48669		
	6~10년	3.5631	.38395		
	10년이상	3.5877	.44811		
	합 계	3.5531	.44235		
* : P < 0.05 ** : P < 0.01					

3. 클라이언트

<표 14> 성별차이 t-test

구 분	남성	여성	t	P
	Mean(Std.)	Mean(Std.)		
1. 클라이언트의 인지된 서비스	3.6989 (.78824)	3.8244 (.57443)	-1.386	.168
* : p<0.05 ** : p<0.01				

<표 15> 결혼 t-test

구 분	기혼	미혼	t	P
	Mean (Std.) -평균의 표준오차-	Mean (Std.) -평균의 표준오차-		
1. 클라이언트의 인지된 서비스	3.8223 (.68916) .04767	3.7143 (.54685) .05415	1.384	.167
* : p<0.05 ** : p<0.01				

<표 16> 연령별 차이에 의한 분산분석

구	분	평	균	표	준	편	차	표	준	오	차	F	유의	확	률	(P)
1. 클라이언트의 인지된 서비스	19세이하	3.3571	.30544	.10799	3.573	.007**										
	20~29세	3.5789	.50826	.06732												
	30~39세	3.8553	.46347	.05214												
	40~49세	3.7554	.70154	.08635												
	50세이상	3.9052	.77546	.07716												
	합 계	3.7869	.64705	.03669												
* : P < 0.05 ** : P < 0.01																

<표 17> 학력별 차이에 의한 분산분석

구	분	평	균	표	준	편	차	표	준	오	차	F	유의	확	률	(P)
1. 클라이언트의 인지된 서비스	고졸이하	3.8187	.64946	.04967	.389	.761										
	전문대졸	3.7818	.50083	.06753												
	4년제대졸	3.7249	.67226	.07470												
	대학원이상	3.7500	1.62202	.81101												
	합 계	3.7869	.64705	.03669												
* : P < 0.05 ** : P < 0.01																

<표 18> 시설유형별 차이에 의한 분산분석

구	분	평	균	표	준	편	차	표	준	오	차	F	유의	확	률	(P)			
1. 클라이언트의 인지된 서비스	종합사회복관	3.6729	.71653	.07165	3.309	.011*													
	노인복지시설																3.9780	.70532	.07394
	장애인 복지시설																3.7899	.53136	.06444
	여성복지시설																3.6071	.29451	.14725
	아동복지시설																3.6726	.45267	.06534
	합 계																3.7869	.64705	.03669
	* : P < 0.05 ** : P < 0.01																		

<표 19> 월수입별 차이에 의한 분산분석

구	분	평	균	표준편차	표준오차	F	유의확률 (P)
1. 클라이언트의 인지된 서비스	100만원미만	3.7888	.65881	.04857	1.005	.415	
	100~150만원	3.7306	.57326	.06852			
	150~200만원	3.9796	.66750	.11283			
	200~250만원	3.5714	.41894	.12631			
	250~300만원	3.6984	.84649	.28216			
	300만원이상	3.7857	1.71726	1.21429			
	합 계	3.7869	.64705	.03669			
* : P < 0.05 ** : P < 0.01							

<표 20> 이용기간별 차이에 의한 분산분석

구	분	평	균	표준편차	표준오차	F	유의확률 (P)
1. 클라이언트의 인지된 서비스	1년미만	3.6857	.60409	.07493	2.126	.077	
	1~3년	3.7591	.66790	.06148			
	3~6년	3.9146	.61752	.06620			
	6~10년	3.9474	.71144	.16322			
	10년이상	3.5909	.64838	.13824			
	합 계	3.7869	.64705	.03669			
* : P < 0.05 ** : P < 0.01							