



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](#)

석사학위논문

제주지역 지역아동센터 종사자의  
서비스 질 영향요인에 관한 연구  
: 직무환경과 직무만족도를 중심으로

제주대학교 행정대학원

행정학과 사회복지전공

변 성 환

2016年 8月

제주지역 지역아동센터 종사자의  
서비스 질 영향요인에 관한 연구  
: 직무환경과 직무만족도를 중심으로

지도교수 심 경 수

변 성 환

이 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함.

2016년 6월

변성환의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함

審査委員長 \_\_\_\_\_ ㉠

委 員 \_\_\_\_\_ ㉠

委 員 \_\_\_\_\_ ㉠

제주대학교 행정대학원

2016년 6월

The Study on Factors Influencing on the Quality of  
Service of Community Child Care Center Workers in Jeju  
: Focusing on Office Environment and Job Satisfaction

Byun, Seong-Hwan

(Supervised by Professor Sim. Kyung-Soo)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the  
degree of Master of Public Administration

2016. 8.

This thesis has been examined and approved.

Major in Social Welfare,  
Department of Public Administration

GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

# 목 차

<국문초록>

<b>I. 서론</b> .....	1
1. 연구의 필요성 .....	1
2. 연구목적 .....	4
3. 용어의 정의 .....	5
<b>II. 이론적 배경 및 선행연구</b> .....	8
1. 지역아동센터의 이해 .....	8
2. 이론적 배경 .....	17
1) 생태체계이론 .....	17
2) 생태심리학이론 .....	21
3) 생태체계이론과 생태심리학이론 관점에서의 직무와 서비스 질 .....	23
3. 선행연구 .....	24
1) 직무환경에 관한 연구 .....	24
2) 직무만족도에 관한 연구 .....	27
3) 서비스 질에 관한 연구 .....	32
4) 직무환경과 직무만족도가 서비스 질에 미치는 영향 .....	36
<b>III. 연구방법</b> .....	39
1. 연구대상 .....	39
2. 연구모형 및 가설 .....	40
3. 연구설계 .....	42

<b>IV. 연구결과</b> .....	<b>48</b>
1. 조사대상자의 일반적 특성 .....	48
2. 주요 변수들의 기술통계분석 .....	50
3. 일반적 특성에 따른 차이 분석 .....	52
4. 사회복지 서비스 질 지향성에 영향을 미치는 효과 검증 .....	72
<b>V. 결론 및 제언</b> .....	<b>86</b>
1. 연구결과 요약 .....	86
2. 제언 .....	88
3. 연구의 한계 .....	90
참고문헌 .....	92
부록 .....	102
ABSTRACT .....	107

## 표 목 차

<표 II-1> 연도별 지역아동센터 현황 .....	8
<표 II-2> 지역아동센터 서비스 영역 .....	10
<표 II-3> 지역아동센터 이용기준 .....	13
<표 II-4> 연도별 지역아동센터 이용아동 수 .....	14
<표 II-5> 지역아동센터 종사자 배치기준 .....	14
<표 II-6> 지역아동센터 종사자별 업무상황 .....	15
<표 II-7> 지역아동센터 종사자 현황 .....	16
<표 II-8> 지역아동센터 종사자 자격기준 .....	16
<표 II-9> 생태체계에 대한 정의 .....	18
<표 II-10> 생태심리학의 정의 .....	22
<표 II-11> 직무환경에 영향을 미치는 요인 .....	26
<표 II-12> 직무환경의 정의 .....	28
<표 II-13> 직무만족에 영향을 미치는 요인 .....	31
<표 II-14> 서비스 질에 대한 정의 .....	33
<표 II-15> 지각된 서비스 품질 향상을 위한 6가지 기준 .....	34
<표 II-16> SERVQUAL 모형의 5가지 차원 .....	35
<표 II-17> SERVQUAL과 SERVPERF의 비교 .....	36
<표 II-18> 지역아동센터 직무환경 · 직무만족도 · 서비스 질 선행연구 .....	38
<표 III-1> 표집 및 설문수거 현황 .....	39
<표 III-2> 측정도구의 구성 .....	44
<표 III-3> 직무만족도 신뢰도분석 결과 .....	46
<표 IV-1> 조사대상자의 일반적 특성 .....	49
<표 IV-2> 조사 대상자의 직무환경에 대한 인식 .....	50
<표 IV-3> 조사 대상자의 직무만족도에 대한 인식 .....	51
<표 IV-4> 조사 대상자의 서비스 질에 대한 인식 .....	51
<표 IV-5> 총체적 직무환경에 대한 차이 검증 .....	53

<표 IV-6> 직무환경의 도전에 대한 차이 검증 .....	54
<표 IV-7> 직무환경의 역할갈등에 대한 차이 검증 .....	55
<표 IV-8> 직무환경의 역할보호성에 대한 차이 검증 .....	56
<표 IV-9> 직무환경의 업무량에 대한 차이 검증 .....	57
<표 IV-10> 직무환경의 편안함에 대한 차이 검증 .....	58
<표 IV-11> 총체적 직무만족도의 차이 검증 .....	59
<표 IV-12> 직무만족도의 직무자체에 대한 차이 검증 .....	60
<표 IV-13> 직무만족에 영향을 미치는 요인 .....	61
<표 IV-14> 직무만족도의 승진에 대한 차이 검증 .....	62
<표 IV-15> 지각된 서비스 품질 향상을 위한 6가지 기준 .....	63
<표 IV-16> 직무만족도의 기관에 대한 차이 검증 .....	64
<표 IV-17> 직무만족도의 이직의도에 대한 차이 검증 .....	65
<표 IV-18> 총체적 서비스 질에 대한 차이 검증 .....	66
<표 IV-19> 서비스 질의 신뢰성에 대한 차이 검증 .....	67
<표 IV-20> 서비스 질의 대응성에 대한 차이 검증 .....	68
<표 IV-21> 서비스 질의 보증성 대한 차이 검증 .....	68
<표 IV-22> 서비스 질의 공감성 대한 차이 검증 .....	70
<표 IV-23> 서비스 질의 유형성 대한 차이 검증 .....	71
<표 IV-24> 독립변수들 간의 상관관계 .....	73
<표 IV-25> 총체적 서비스 질에 대한 영향 요인 .....	76
<표 IV-26> 서비스 질의 신뢰성에 대한 영향 요인 .....	78
<표 IV-27> 서비스 질의 대응성에 대한 영향 요인 .....	79
<표 IV-28> 서비스 질의 보증성에 대한 영향 요인 .....	81
<표 IV-29> 서비스 질의 공감성에 대한 영향 요인 .....	83
<표 IV-30> 서비스 질의 유형성에 대한 영향 요인 .....	85



## 그림 목 차

<그림 Ⅱ-1> 지역아동센터의 기능 .....	11
<그림 Ⅲ-1> 연구모형 .....	40

## <국문초록>

# 제주지역 지역아동센터 종사자의 서비스 질 영향요인에 관한 연구 : 직무환경과 직무만족도를 중심으로

제주대학교 행정대학원  
행정학과 사회복지전공  
변성환

본 연구는 지역아동센터 종사자의 직무환경과 직무만족도를 중심으로 지역아동센터 서비스 질에 영향을 미치는 요인들을 발견하여 지역아동센터 돌봄서비스의 질을 향상시킬 수 방안을 모색하는 것을 목적으로 진행하였다.

연구를 위해 제주특별자치도에 소재한 지역아동센터 종사자를 대상으로 전수 조사를 실시하였다. 2016년 3월을 기준으로 제주특별자치도에는 총 68개 지역아동센터에 148명의 종사자가 근무를 하고 있는데, 총 145부의 설문지를 배포하여 141부를 회수하였고, 응답이 불성실한 설문지 4부를 제외한 137부를 분석에 사용하였다. 자료분석을 위해서 신뢰도분석, 빈도분석, t-검정, F검정(ANOVA, 일원배치분산분석), 상관분석, 회귀분석을 실시하였다

연구결과 총체적 서비스 질에 대해서는 역할갈등과, 직무자체, 동료, 기관의 요인이 영향을 미쳤다. 서비스 질의 신뢰성에 대해서는 동료와 기관 요인이 영향을 미쳤다. 서비스의 대응성에 영향을 미치는 요인은 역할모호성으로 나타났다. 서비스 질의 보증성의 영향요인으로는 역할갈등, 동료, 기관, 이직의도로 나타났다. 서비스 질의 공감성에 대해서는 역할갈등과 동료가 영향을 미쳤다. 마지막으로 서비스 질의 유형성에는 역할갈등과 동료, 기관이 영향을 미치는 것으로

분석되었다. 지역아동센터의 서비스 질은 종사자의 역할갈등과 동료 및 기관으로부터 많은 영향을 받고 있는 것으로 나타났다.

결과론적으로 지역아동센터의 서비스 질을 높이기 위해서는 무엇보다 역할갈등, 동료, 기관에 대한 강화가 중요하다. 시설장과 생활복지사의 유대 강화를 통해 지역아동센터 내에서의 인적환경을 개선하고, 슈퍼비전 공유를 통해 지역사회의 1차적 아동복지 시설로서의 가치와 비전을 공유해 나갈 때 지역아동센터의 돌봄 서비스는 더욱 발전할 수 있을 것이다.

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성

사람은 동물과 달리 성인으로 성장하여 독립하기까지 많은 시간을 필요로 한다. 이 과정에서 무수히 많은 환경의 영향을 받고 상호작용을 하게 되지만 주된 삶의 자리는 가정이다(임원선, 2009). 오늘날 현대사회는 산업화에 따른 사회경제적 양극화 심화, 여성의 사회경제적 활동 증대, 저출산, 고령화 등의 사회적 현상의 영향을 받아 가족구조가 대가족에서 핵가족으로 변화되고 있다(변숙영, 2010). 이러한 사회적 환경 속에서 이혼과 가족해체 증가로 제대로 된 부모의 돌봄을 받지 못한 채 방임, 입양, 위탁 되는 아동뿐만 아니라 학대받는 아동, 생존의 위협을 받는 아동 등 아동의 문제는 심각한 사회문제로 대두되고 있다(서보준 외, 2013).

미래 사회의 주역인 아동들이 건강한 사회구성원의 한 사람으로서 성장하기 위해서는 바람직한 환경에서 적절한 돌봄이 제공되어야 한다(France & Crow, 2001). 적절한 돌봄을 제공받지 못한 아동들은 아동기에 이루어져야하는 발달 과업에 부정적인 영향을 받게 되고, 이는 성인기에 이르기까지 문제가 될 수 있어 아동의 삶의 질에 지속적으로 영향을 미친다(김치영 외, 2014).

우리나라의 아동복지는 그동안 아동양육시설, 가정위탁 등 가정 외 보호가 필요한 아동에 대한 정책을 중심으로 추진하여왔다(오정수 외, 2013). 그러다 보니 아동복지 서비스는 사후적 조치로서 그 대상이 제한적일 수밖에 없었다. 사회환경 변화에 따른 취약계층 아동의 증가는 국가차원에서 새로운 아동복지 패러다임을 모색하게 했다. 지역아동센터, 드림스타트, 아동보호전문기관, 교육복지우선지원사업, 아동건강관리사업, 건강가정지원센터, 가정위탁지원센터, 다문화가족지원센터 등을 통해 아동과 가족을 서비스 대상으로 하는 예방적 차원의 아동보호체계를 구축하였다.

특히, 보건복지부는 2004년 1월 29일 민간에서 자생적으로 운영해오던 공부방을 아동복지법 개정을 통해 ‘지역아동센터’로 전환하여 법정 아동복지시설로 인정하고 재정지원을 시작하였다(임정기 외, 2015). 지역사회 최일선에서 아동복지 서비스를 제공하는 지역아동센터는 법제화 이후 2004년 12월 기준 895개소, 이용 아동 수 23,347명에서 2014년 12월 기준 4,059개소, 이용 아동 수 108,936명으로 큰 폭으로 증가하였다(지역아동센터중앙지원단, 2015).

이처럼 지역아동센터를 이용하는 아동과 지역아동센터는 계속적으로 증가하고 있다. 그럼에도 지역아동센터 종사자들은 아동 돌봄과 행정업무를 수행하며 업무량이 높은 반면 승진기회가 불투명하고 임금수준도 낮다. 또한 돌봄 기관의 특성상 낮은 시간까지 이어지는 근무를 해야 하는 등(박해선 외, 2010) 불합리한 제도와 불충분한 지원, 열악한 근무환경으로 많은 어려움에 직면하고 있다(강이석, 2008).

전국 지역아동센터 실태조사 보고서(지역아동센터중앙지원단, 2015)에 따르면 2014년 지역아동센터 생활복지사들은 평균 근무시간은 9시간을 근무하고, 연간 8.7일의 휴가일수를 사용하며, 월평균 1,229,308원의 급여를 받는 것으로 나타났다. 평균급여의 경우 2014년 최저임금 5,210원을 주 40시간 기준으로 적용한 1,088,890원을 겨우 상회하는 수준이다. 이로 인해 생활복지사들의 평균 근속기간은 2년 9개월에 그쳤으며 근무경력 2년 미만의 종사자가 전체의 50.7%를 차지하였다. 이러한 조사결과는 시설장의 경우에도 큰 차이를 보이지 않았다.

지역아동센터 종사자들의 열악한 직무환경과 보상은 종사자로 하여금 사기를 저하시키는 등 심리적인 면에 부정적 영향을 미치게 된다(공계순a, 2010). 가정의 부족한 부분을 보완해주는 아동돌봄 기관인 지역아동센터에서 아동돌봄을 담당하는 종사자가 느끼는 육체적·정신적 스트레스는 소진을 야기 시켜 업무에 소극적으로 임하게 되고, 조직충성도를 저해하며, 이직의도를 자극하게 한다(정익중 외, 2010). 또한 종사자의 잦은 이직은 안정적인 센터 운영과 프로그램의 지속성에 큰 영향을 미쳐 지역아동센터의 원활한 운영을 어렵게 하고, 신규직원의 채용·교육에 시간과 에너지를 투입하게 하여 결국에는 아동들을 대상으로 한 돌봄 서비스의 질을 약화시키게 한다(공계순a, 2010). 이렇듯 지역아동센터 종사자의 소진은 개인적 차원에서 끝나는 것이 아니라 부모의 역할을 대신하여 아동

돌봄 역할을 수행하는 대인서비스에서 아동들에게 심리사회적인 영향을 미치게 된다. 특히 아동은 육체적·정신적 성장단계로서 성인에 대한 의존도가 높기 때문에 주변 체계로부터 영향이 크게 작용될 수 있다(정익중 외, 2010).

따라서 본 연구는 지역아동센터 종사자의 직무환경과 직무만족도를 중심으로 지역아동센터의 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 발견하여, 지역아동센터의 아동복지 서비스의 질을 향상시키기 위한 방안을 찾고자 한다.

## 2. 연구목적

지역아동센터 종사자의 직무를 분석한 변숙영(2010)은 지역아동센터 종사자의 역할을 “아동의 건강한 성장과 발달을 위하여 지역사회 연계를 통해 일상생활 지원, 학습, 놀이, 특별활동을 제공하여 아동을 보호하고 가족을 지원하는 등의 통합적인 아동복지 서비스를 수행하는 것으로 지역아동센터 종사자의 직무는 복잡다양하고 노동집약적이다”고 하였다.

지역아동센터의 서비스 질은 아동과 직접적인 상호작용을 하는 종사자로부터 큰 영향을 받게 되는데(구은미, 2010), 서비스 제공의 주체인 종사자가 누구인가에 따라, 혹은 같은 사람일지라도 개개인의 상태에 따라 전혀 다른 서비스가 제공될 수 있다. 결국 지역아동센터 서비스가 효과적으로 제공되기 위해서는 지역아동센터 종사자들이 지속적이고 편안한 환경 속에서 안정적으로 사회복지실천을 이룰 수 있는 여건을 조성해야 한다(변숙영, 2010). 이를 통해 종사자들의 자발적이고 활동적인 서비스 제공 참여를 이끌어 낼 때 아동복지 서비스 질은 담보되어질 수 있다.

이에 본 연구는 지역아동센터 종사자들의 직무환경과 직무만족도가 지역아동센터의 아동복지 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는 지를 연구하여 바람직한 돌봄 서비스의 방향을 모색함을 목적으로 한다. 즉, 지역아동센터 종사자들의 직무환경과 직무만족도 및 서비스 질 지향성에 대한 현황을 살펴보고, 직무 관련 요인의 서비스 질에 대한 영향을 분석하여 서비스의 질을 높이기 위해 직무환경과 직무만족도의 발전방향을 도출하고자 한다.

### 3. 용어의 정의

본 연구의 주요 용어는 직무환경과 직무환경 구성요인, 직무만족과 직무만족 구성요인, 아동복지 서비스 질과 아동복지 서비스 질 구성요인 등이다. 이러한 용어의 정의는 선행연구들로부터 도입되어 본 연구와 부합하도록 기술하였다. 주요 용어들의 정의는 다음과 같다.

#### 1) 직무환경

지역아동센터 내에서의 업무수행에 있어서 직·간접적으로 영향을 주는 조건이나 상태로 업무상황에서 종사자 개인이 지각하게 되는 것을 의미한다. 하위요인으로 도전, 역할갈등, 역할보호성, 업무량, 편안함이 있다.

##### (1) 도전

지역아동센터 업무수행에 있어서 요구되는 전문성과 업무를 통한 능력개발의 기회를 의미한다.

##### (2) 역할갈등

개인의 가치와 윤리가 동료들의 가치, 윤리와 상충되거나 조직의 규정과 상반되어 일어나는 업무수행 과정에서의 갈등을 말한다.

##### (3) 역할보호성

지역아동센터 종사자로서의 과업이 애매모호하거나 업무를 위한 충분한 정보가 제공되지 않아 나타나는 불확실성이다.

##### (4) 업무량

주어진 시간과 자신의 능력에 비해 업무가 과하다고 느끼는 정도이다.



## (5) 편안함

지역아동센터에서 종사자가 느끼는 심리적이고 육체적인 안락함의 정도이다.

## 2) 직무만족도

조직에 속해 있는 한 개인이 자신의 직무에 대해 갖고 있는 일종의 감정적 태도와 직무를 통해 경험하는 만족의 정도를 의미하며 하위요인으로 직무자체, 보상, 승진, 동료, 기관, 이직의도가 있다.

### (1) 직무자체

지역아동센터 종사자의 직무의욕과 학습지도에 성실함과 적성에 대한 만족을 의미한다.

### (2) 보상

지역아동센터에서 근로활동에 대한 금전적 보상 외에 칭찬이나 인정 등의 심리적 부분까지를 내용으로 한다.

### (3) 승진

근무경력에 따라 상위 직급이나 직위로 승진할 수 있는 가능성을 의미한다.

### (4) 동료

지역아동센터 내에서 동료 종사자들과의 관계를 의미하는 것으로 상호간의 지지 및 우호적 관계를 내용으로 한다.

### (5) 기관

소속감과 자긍심을 바탕으로 외부에 보여 지는 지역아동센터 이미지의 좋고 나쁨의 정도를 말한다.

### (6) 이직의도

현 지역아동센터에서의 이직에 대한 생각의 정도이다.

### 3) 서비스 질

지역아동센터 종사자가 지역아동센터를 이용하는 아동·청소년을 대상으로 일정하게 제공하는 서비스 평가에서 지각되는 서비스와 기대치의 서비스와의 차이를 의미한다.

#### (1) 신뢰성

지역아동센터를 이용하는 아동·청소년들의 기대와 욕구를 충족시켜 줄 수 있도록 서비스를 정확하고 차질 없이 제공할 수 있는 능력을 의미한다.

#### (2) 대응성

지역아동센터를 이용하는 아동·청소년을 돕고자하는 의지로서 문제 및 욕구 등에 대한 신속한 서비스를 제공하고자 하는 자발성을 의미한다.

#### (3) 보증성

지역아동센터 종사자로서 자신이 제공하는 서비스에 대한 믿음과 확신을 의미한다. 개인의 지식과 능력뿐만 아니라 호의, 효과적인 의사소통, 클라이언트에 대한 관심 등 다양한 요인들의 복합적인 결과이다.

#### (4) 공감성

아동·청소년과 소통하면서 아동·청소년 개개인에게 기울이는 개별적인 관심과 배려, 주의 등을 의미한다.

#### (5) 유형성

아동돌봄을 위해 지역아동센터의 물리적 환경을 쾌적하게 하고 필요한 기자재를 확보하는 등의 시설적 측면과 아동·청소년들과의 대면 과정에서 개인의 용모를 단정히 하는 등의 개인적 측면에서의 노력들이다.

## II. 이론적 배경 및 선행연구

### 1. 지역아동센터의 이해

지역아동센터는 아동복지법 제52조 제1항 제8호에 근거한 아동복지시설로 18세 미만의 학령기 아동을 대상으로 방과후 돌봄이 필요한 지역사회 아동의 건전 육성을 위하여 보호·교육, 건전한 놀이와 오락의 제공, 보호자와 지역사회의 연계 등 종합적인 복지서비스 제공을 목적으로 하는 아동복지 이용시설이다(보건복지부, 2016). 이호연(2008)에 따르면 지역아동센터는 미흡한 가족의 기능을 보완 또는 대체하는 사회적 가정으로서 약화된 가족의 아동 돌봄 기능을 담당하고, 문화와 사회서비스 연계를 보완함으로써 지역사회 내에서 아동들을 지원하는 1차적 기관으로 설명하고 있다.

<표 II-1>을 보면 지역아동센터가 법제화된 2004년 895개소에서 2011년 3,985개소로 해마다 큰 폭의 증가율을 보였고, 2014년 4,059개소로 최근 들어 증가세는 다소 둔화되었다. 제주지역의 경우 2004년 15개소를 시작으로 2011년부터 2013년까지 72개소가 운영되던 것이 2014년 12월 기준으로 70개소의 지역아동센터가 운영되고 있다.

<표 II-1> 연도별 지역아동센터 현황

(단위 : 개소)

구분	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
전국	895	1,709	2,029	2,681	3,013	3,474	3,690	3,985	4,036	4,061	4,059
제주	15	29	33	42	57	70	69	72	72	72	70

출처 : 지역아동센터중앙지원단(2015), 지역아동센터제주지원단(2015) 재구성

지역아동센터는 2004년 1월 29일 아동복지법 개정을 통해 법제화가 되면서 국가의 지원을 받는 사회복지시설로 거듭났고, 법제화 이후 짧은 시간동안 급속한 양적 증대를 이뤘다.

법제화 이전의 지역아동센터는 산업화, 도시화 과정에서 도시 빈곤지역을 중심으로 민간에서 지역사회운동 과정에서 자생적으로 운영한 공부방이다(김연화, 2014). 최초의 공부방은 1962년 인천도시사업선교회에서 인천광역시 동구 화수동에 설립한 민들레공부방이며, 이후 1974년 ‘배달학당’, 1976년 ‘뽕배의집’, 1979년 ‘양동공부방’이 생겨났다(김치영 외, 2014). 80년대로 접어들면서 1985년 산돌공부방(박영민, 2010)과 1986년 밤골아이공부방을 필두로 도시빈민활동가들이 중심이 되어 공부방은 양적으로·지역적으로 확대되기 시작한다(김치영 외, 2014). 초창기의 공부방은 민간의 활동가들이 도시빈곤지역에 들어가 그 지역의 아동 돌봄과 교육에 대한 문제에 관심을 갖게 되면서 시작되었다. 이로 인해 아동 돌봄 외에도 지역사회 계몽과 의료봉사 등의 여러 기능을 목표로 하는 지역공동체의 성격이 강했다(김치영 외, 2014)

1997년의 IMF 외환위기에서 빈곤가정의 증가, 가족해체, 아동결식 등은 중요한 사회적 문제로 부각되면서 공부방 아이들에 대한 사회적 관심과 함께 공부방의 급속한 증가를 보인다(정익중 외, 2010). 이후 제도적 뒷받침을 통해 순수 민간 차원에서 운영되던 공부방의 서비스 수준 보장을 위해 2004년 1월 29일 아동복지법을 개정하였고 공부방의 명칭을 ‘지역아동센터’로 변경하면서 법정 아동복지시설로 분류하여 재정지원을 시작하였다(정익중 외, 2009)

지역아동센터는 지역사회 최일선에 위치한 아동복지시설로서 가정과 같은 형태의 소규모로 돌봄을 필요로 하는 아동에게 통합적인 아동복지서비스를 제공해주는 사회복지 전달체계이다. 이러한 지역아동센터의 특성은 접근용이성, 개별성, 지속성, 통합성의 네 가지로 요약할 수 있다(정익중 외, 2010). 첫째, 접근용이성은 마을 단위로 지역사회에 위치하고 있어 아동·청소년들이 이용하기에 편리하며 낙인감이 적다는 것이다. 둘째, 개별성은 평균 이용아동이 30명 미만인 소규모 시설로서 이용 아동·청소년 개개인의 욕구에 맞는 맞춤형 서비스 제공이 가능하다는 것이다. 셋째, 지속성은 이용 아동·청소년의 성장에 따라 생애주기별로 지속적인 관찰과 서비스 제공이 가능하다는 것이며, 마지막으로 통합성은 지역아동

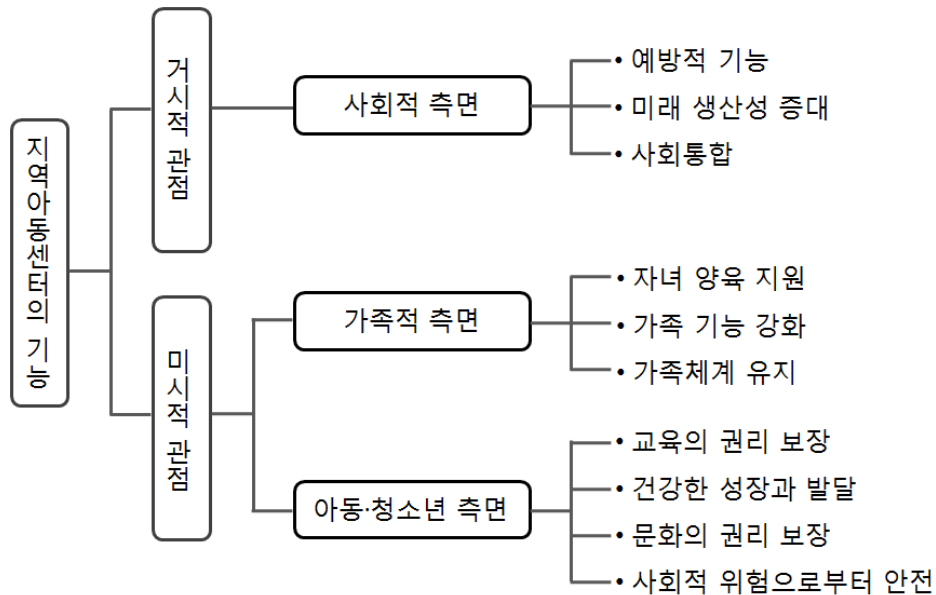
센터를 중심으로 지역사회 자원과 연계한 통합적이고 다각적인 서비스 제공 및 지원이 가능하다는 것이다. 이러한 특성을 바탕으로 지역아동센터는 보호·교육·문화·정서지원·지역사회 영역의 기본프로그램과 지역사회 특수성 및 주요대상의 특성을 고려한 맞춤형 운영프로그램으로서 특화프로그램을 운영한다.

<표 II-2> 지역아동센터 서비스 영역

영역 (대분류)	세부영역 (중분류)	세부프로그램 (소분류)	프로그램 예시 (시설별 선택 운영)
보호	생활	일상생활관리	센터생활적응지도, 일상생활지도, 일상예절교육, 부적응아동지도 등
		위생건강관리	위생지도, 건강지도 등
		급식지도	급식지도, 식사예절교육 등
	안전	생활안전지도	저녁돌봄 등
		안전귀가지도	안전귀가지도, 생활안전지도 등
		5대안전의무교육	교통안전 실종유괴예방, 약물오남용예방, 재난대비, 성폭력예방 등
교육	학습	숙제지도	숙제지도, 학교생활관리 등
		교과학습지도	수준별 학습지도, 온라인교육(IPTV학습), 학습부진아 특별지도 등
	특기적성	예체능활동	미술, 음악, 체육지도 등
		적성교육	진로지도, 적성교육(독서, 요리, 과학 등) 등
	성장과 권리	인성·사회성 교육	인성교육, 사회성교육 등
		자치회의 및 동아리 활동	자치회의, 동아리 활동 등
문화	체험활동	관람·견학	공연 및 연극 관람, 박물관 등 견학 등
		캠프·여행	체험활동, 캠프 및 여행 등
	참여활동	공연	공연 등
		행사 (문화/체육 등)	전시회, 체육대회 등 등
정서 지원	상담	연고자 상담	부모 및 가족상담, 연고자 상담 등
		아동 상담	아동상담 등
	가족지원	보호자교육	보호자교육 등
		행사·모임	부모소모임, 가정방문 등
지역사회 연계	홍보	기관홍보	기관홍보 등
	연계	인적연계	자원봉사활동, 인적결연후원, 후원자관리 등
		기관연계	지역조사와 탐방, 전문기관 연계, 복지단체 연계 등

출처 : 보건복지부(2016)

보건복지부에서는 지역아동센터의 기능을 보호, 교육, 문화, 정서지원, 지역사회연계의 다섯 가지로 제시하고 있다. 그러나 이는 <표 II-2>의 지역아동센터 서비스 영역 분류와 동일한 내용이며 지역아동센터 운영을 위한 사업분류의 편의를 위한 기준으로 지역아동센터의 기능을 설명하기에는 한계가 있다. 따라서 아동·청소년의 심리적·정서적·인지적 발달을 지원하여 아동·청소년의 지역사회 보호 개념을 실천하는(정익중 외, 2009) 지역아동센터의 기능은 거시적·미시적 관점에서 접근하여 개인적 측면, 가족적 측면, 사회적 측면 등 다양한 입장에서 바라 볼 필요성이 있다.



<그림 II-1> 지역아동센터의 기능

사회적 측면에서의 지역아동센터의 기능은 첫째, 예방적 기능으로 이경림 등 (2007)의 연구결과에 따르면 지역아동센터를 3년 이상 이용한 아동·청소년들의 비행이 줄어들어 지역아동센터가 비행을 감소시키는 예방적 복지시설로서의 기능을 갖고 있음을 보여주고 있다. 둘째, 미래 생산성 증대의 기능이다. 노병일 (2012)은 우리사회가 미래에도 활발한 생동력을 보여주기 위해서는 건강하고 활기차며 열성적인 아동이 필요하다고 하였다. 지역아동센터는 우리사회가 지속적으로 활발하게 움직일 수 있도록 아동·청소년들의 정신적·육체적으로 건강하게

성장할 수 있도록 지원하는데, 지역아동센터를 통한 아동에 대한 투자는 향후 아동이 성인이 되었을 때 우리사회의 생산성을 증대시키는 토대가 된다(Uhlenberg, 2009). 셋째, 사회통합의 기능이다. 지역아동센터는 아동문제에 대한 지역사회의 단결의 장을 마련하여 지역사회의 관심과 참여를 이끌어 내고 이를 통해 지역사회 내에서 아동의 권리가 보장되고 안전한 보호가 이루어질 수 있도록 한다(강명순 외, 2010).

가족적 측면에서의 지역아동센터 기능은 첫째, 빈곤, 가족해체 등의 문제로 가족기능이 약화되어 자녀양육에 어려움을 겪는 가정의 아동양육을 지원한다. 둘째, 보호자에 대한 교육·상담 등을 통해 가정 기능을 강화하고 가족구성원들의 효과적인 역할수행을 촉진한다. 셋째, 위기가정에서 어려움을 겪는 자녀 양육 문제를 지원함으로써 아동·청소년들이 원가족과 분리되는 것을 예방한다. 전국 지역아동센터 실태조사 보고서(지역아동센터중앙지원단, 2015)에 따르면 전체 지역아동센터 아동 중 기초생활수급권 아동은 18.4%, 차상위 아동은 23.5%로 빈곤 가정의 아동이 전체의 41.9%를 차지하고 있고, 기타 승인아동<sup>1)</sup>은 44.3%로 빈곤을 포함하는 취약계층 아동이 전체의 86.2%로 나타났다. 이러한 결과는 지역아동센터가 아동양육에 어려움을 겪는 가정을 지원하는 가족지지체계로서의 의의를 보여준다.

아동·청소년 측면에서의 지역아동센터 기능은 첫째, 숙제지도·교과학습지도, 적성교육 등의 교육프로그램을 통해 학습능력을 높이고 아동·청소년들의 학습과 교육의 권리를 보장한다(강명순 외, 2010). 둘째, 심리적·정서적 안정 및 건강한 신체 발달을 도모하여 아동·청소년의 일상생활과 학교생활 등의 사회적응 능력을 강화한다. 부스러기사랑나눔회(2007)의 지역아동센터 이용 만족도 조사는 지역아동센터 이용기간이 길수록 우울·불안이 감소하여 지역아동센터가 아동의 심리와 정서를 지지하는 결과를 보여준다. 셋째, 문화적으로 소외되어 있는 아동·청소년들에게 다양한 문화체험과 건전한 놀이를 제공함으로써 문화의 권리를 보장한다. 넷째, 방과후 돌봄을 필요로 하는 아동·청소년들을 사회적 위험으로부터 보호하고

1) 국민기초생활수급권 아동과 차상위 인정범위 안에 포함되지 않는 아동 중 기타 지역 사회에서 보호와 지원이 필요하다고 판단되는 아동으로, 전국 평균소득가구 70% 이하 가구 중 시군구청장이 승인한 아동을 말함

급식지원을 통해 결식을 예방한다.

지역아동센터의 주요 이용대상은 지역사회 안에 있는 빈곤·학대·방임 가정, 한부모·조손, 맞벌이·이혼가정의 18세 미만 아동·청소년으로(보건복지부, 2016) 이용아동 기준은 2016년부터 새롭게 바뀐 기준이 새롭게 적용되고 있다. 변경 전 우선보호아동 비율을 60%이상으로 함으로써 우선보호 외 아동들도 최대 40%까지 이용 가능하여 센터 이용에 대한 낙인감을 줄이며 지역사회 보편적 아동복지 시설로서의 기능을 담당하였으나, 변경 후에는 중위소득 100% 이하의 아동들에 대해서만 센터 이용이 가능하도록 하고 있어 낙인감 발생이 우려되고 돌봄 사각 지대 아동들의 센터 이용이 어려워진 부분이 있다.

<표 II-3> 지역아동센터 이용기준

변경 전 (2015년까지)	변경 후 (2016년부터)
<p>우선 보호아동 유지 : 보호가 필요한 아동에 대한 우선 보호를 위해 지역아동센터 신고정원의 60% 이상 우선보호아동 비율을 유지하도록 함</p> <p>▶ 우선보호아동 범위 및 우선순위(확인 제출서류)</p> <p>① 국민기초생활보장 수급권자가정아동</p> <p>② 차상위계층가정아동및 보호대상 한부모가정아동, 조손가정아동, 다문화가정아동, 장애가정아동</p> <p>③ 기타 승인아동 : 전국 평균소득가구 70%이하가구 중, 지역사회에서 보호와 지원이 필요하다고 판단하는 아동으로 시·군·구청장 승인아동</p>	<p>중위소득 100%이하 지역사회의 방과 후 돌봄을 필요로 하는 18세미만의 아동으로 소득, 돌봄 필요성, 연령기준을 모두 갖추어야 이용가능</p> <p>▶ 돌봄 필요성 기준</p> <p>① 교육급여대상 가정 아동</p> <p>② 한부모가족지원법에 의한 가정아동</p> <p>③ 다문화가족지원법에 의한 가정아동</p> <p>④ 장애인복지법에 의한 장애가정아동</p> <p>⑤ 조손가정아동</p> <p>⑥ 3자녀 이상 다자녀가정 아동</p> <p>⑦ 맞벌이 가정아동</p> <p>▶ 연령기준</p> <p>① 초등학생 및 중학생 연령대 중심으로 선정</p> <p>② 미취학 아동의 경우 지역적 특성(농어촌 등) 고려하여 이용가능</p> <p>③ 이용 중 아동이 고등학교로 진학 시 이용가능</p>

출처 : 보건복지부(2016) 재구성



연도별 지역아동센터 이용 아동 수 현황을 살펴보면 법제화 초기인 2004년 23,347명이 이용하던 것이 2014년 108,936명으로 큰 폭으로 증가하였다. 제주지역의 경우 2015년 10월 기준으로 총 1,903명(지역아동센터제주지원단, 2015)의 아동·청소년들이 지역아동센터를 이용하고 있다.

<표 II-4> 연도별 지역아동센터 이용아동 수

구분	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
전국	23,347	43,749	58,851	76,229	87,291	97,926	100,233	104,982	108,357	109,066	108,936

출처 : 지역아동센터중앙지원단(2015)

지역아동센터 종사자 배치기준을 보면 아동 10명 이상 30명 미만 시설은 시설장 1인, 생활복지사 1인, 아동 30명 이상 50명 시설은 시설장 1명, 생활복지사 2명, 아동 50명 이상 시 생활복지사 1명과 영양사 1명씩을 추가하여 최소 배치기준을 제시하고 있다. 하지만, 2012년 “아동복지법 시행령 제52조 및 별표 11, 부칙 제4조”에 따라 아동 10인 미만 시설 배치기준이 삭제<sup>2)</sup>되면서 신규 지역아동센터 종사자의 배치기준은 아동 10명 미만 시설 기준이 없어졌다.

<표 II-5> 지역아동센터 종사자 배치기준

구분	시설장	생활복지사	영양사
아동 30명 이상	1명	2명 (아동 50명 초과 시 1명 추가)	1명 (아동 50명 이상인 경우에만 해당)
아동 30명 미만 10명 이상	1명	1명	-
아동 10명 미만	1명	-	-

출처 : 아동복지법 시행령

2) 2012년 8월 4일 이전부터 10인 미만으로 운영 되어 오던 시설은 기존 배치기준을 인정하되, 2012년 8월 5일부터 10인 미만 시설의 배치기준을 삭제함. 기존의 10인 미만 시설에 대해 10인 이상으로 변경이 가능하도록 하였음.

지역아동센터 종사자의 업무는 시설장의 경우 시설운영 전반에 대한 조정과 기획, 행정을 담당하면서 가족지원을 포함한 아동관리, 재정관리, 프로그램 관리, 대외업무, 교육, 홍보 등의 업무를 담당한다. 생활복지사는 아동관리, 학습지도, 프로그램 진행, 아동 학습지도 및 숙제 지도 등을 담당한다. 그러나 종사자에 대한 역할이 구분되어 있다 해도 대부분의 지역아동센터가 시설장 1명과 생활복지사 1명으로 운영되는 상황에서 업무가 중복되어 수행되는 경우가 많다(변숙영 외, 2012).

<표 II-6> 지역아동센터 종사자별 업무상황

종사자	업 무
시설장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 운영전반 조정, 기획, 행정</li> <li>• 아동관리(가족지원 및 지역사업 포함)</li> <li>• 재정관리, 프로그램 관리</li> <li>• 교육</li> <li>• 기관 홍보</li> </ul>
생활복지사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아동관리 및 생활지도</li> <li>• 아동 학습지도 및 숙제지도</li> <li>• 프로그램 진행, 자원봉사자 관리</li> </ul>
영양사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시장보기, 조리, 급식지도, 청소, 위생지도</li> </ul>

출처 : 변숙영 외(2012)

전국 지역아동센터 실태조사 보고서(지역아동센터중앙지원단, 2015)와 제주특별자치도 지역아동센터 실태조사보고서(지역아동센터제주지원단, 2015)에 따르면 전국의 지역아동센터 종사자 현황은 2014년 12월말 기준으로 총 9,311명으로 이 가운데 시설장은 4,059명, 생활복지사는 5,252명으로 나타났다. 제주지역의 경우 2014년 12월말 기준 총 종사자 수는 157명으로 이 중 시설장은 69명, 생활복지사는 88명으로 나타났다.

<표 II-7> 지역아동센터 종사자 현황

(단위 : 명, %)

구분	종사자 총인원	시설장			생활복지사		
		소계	남	여	소계	남	여
전국	9,311	4,059	1,073	2,986	5,252	560	4,692
제주	157	69	26	43	88	14	74

출처 : 지역아동센터중앙지원단(2015), 지역아동센터제주지원단(2015) 재구성

「아동복지법 시행령」 제52조 및 별표12 부칙 제3조에서는 아동복지시설 종사자의 자격 기준을 <표 II-8>과 같이 제시하고 있으며, 아동복지법에 따라 아동복지시설로 분류되는 지역아동센터는 이 기준을 따르고 있다.

<표 II-8> 지역아동센터 종사자 자격기준

직종별	자격기준
시설장	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘사회복지사업법’에 따른 사회복지사 2급 이상의 자격 취득 후 아동과 관련된 사회복지사업에 3년 이상 또는 사회복지사업에 5년 이상 종사한 경력이 있는 사람</li> <li>• 학대아동보호사업과 관련된 기관에서 3년 이상 근무한 경력이 있는 사람</li> <li>• 7급 이상 공무원으로서 국가나 지방자치단체에서 사회복지사업에 관한 행정업무에 5년 이상 종사한 경력이 있는 사람</li> <li>• ‘의료법’에 따른 의사·한의사 또는 치과의사 면허 취득 후 3년 이상 진료 경력이 있는 사람</li> <li>• ‘정신보건법’에 따른 정신보건전문요원 자격 취득 후 사회복지사업에 5년 이상 종사한 경력이 있는 사람</li> <li>• ‘영유아보육법’에 따른 보육교사 1급 자격 취득 후 사회복지사업에 5년 이상 종사한 경력이 있는 사람</li> <li>• 유치원, 초등학교 또는 중등학교 교사 자격증 취득 후 사회복지사업에 5년 이상 종사한 경력이 있는 사람</li> <li>• 직업훈련교사, 간호사, 영양사 자격 취득 후 사회복지사업에 5년 이상 종사한 경력이 있는 사람</li> </ul>
생활 복지사	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘사회복지사업법’에 따른 사회복지사 2급 이상 자격이 있는 사람</li> <li>• 유치원, 초등학교 또는 중등학교 교사 자격이 있는 사람</li> <li>• ‘영유아보육법’에 따른 보육교사 1급 자격이 있는 사람</li> </ul>

출처 : 보건복지부(2016)

## 2. 이론적 배경

### 1) 생태체계이론

사회적 동물로 태어난 인간은 죽을 때까지 수많은 환경을 경험하게 된다. 탄생 직후에는 부모와 일차적인 관계를 맺고 점차 성장해가면서 유치원, 학교 친구들과 등으로 사회적 관계를 넓혀간다. 성인이 되어 취업을 하게 되면 직장이라는 새로운 환경을 접하게 되고, 결혼을 하여 새로운 가정을 꾸려나게 된다. 이렇듯 인간은 태어나서 죽을 때까지 사회적 환경에 노출되게 되며, 인간의 발달은 주변 환경과 긴밀한 관계를 맺고 환경과의 상호작용에 의해 진행된다. 생태체계 이론은 이러한 인간과 환경과의 상호작용의 관계를 규정하는 학문이다. 생태체계이론은 체계 이론에 생태학적 관점을 도입한 통합모델로서, 생태이론에서 적응, 상호작용 등의 개념이 도입되었고, 체계이론에서 개방성과 폐쇄성, 위계성, 항상성(homeostasis), 환류(feedback) 등의 개념들이 도입되었다(김남숙, 2011)

Bromfenbrenner(1979)는 생태학적 관점의 다양한 체계수준에서 이루어지는 개인들 간의 관련성을 강조하며 ‘생태적 체계(ecological systems)’라는 용어를 사용하였다. 이후 Germain과 Gitterman(1980)이 생활모델(life model)이라는 사회복지 실천모델을 제시하면서 생태체계모델(eco-systemic model)을 도입하였고, 사회복지 핵심이론의 하나로 자리 잡게 되었다(엄명용 외, 2004).

생태체계이론에서 인간과 환경 사이에는 끊임없이 복잡한 상호작용이 이뤄지며, 상호작용 과정에서 적응과 진화를 통해 인간과 환경은 서로 간에 영향을 주고 받는다고 가정한다.(신연희, 2015) 이런 까닭에 생태체계이론에서는 개인의 욕구 충족과 문제해결을 위해 개인의 능력을 강화시키고 환경을 개선하는 것을 중요하게 다룬다(강세현 외, 2011). 인간과 환경과의 상호작용을 연구하는 생태체계 이론은 학자들에 따라 다양하게 정의 내려지고 있다.

Germain(1973)은 유기체와 환경이 적응하며 맞추어가는 동시에 역동적인 평형과 상호작용을 성취해 가는 방법을 연구하는 과학이라 정의 내렸다. Bronfenbrenner (1979)는 인간과 환경과의 상호작용을 중시하며, 인간과 환경은 상호작용을 통해

서로 간 영향을 주고받으며 변화하는 능동적·역동적 존재로 보았다. 인간과 환경과의 상호작용의 산물을 생태체계로 규정하고, 인간을 둘러싼 환경을 분석 범주에 따라 미시체계, 중간체계, 외체계, 거시체계, 시간체계 등 다섯 가지로 분류하였다. 그리고 Haeckel(1866)은 생태체계 생물과 그 환경 간 상호관계의 과학이라 정의하였고, Zastrow(1999)는 인간을 둘러싸고 있는 환경 내에 있는 체계로 정의하였다.

<표 II-9> 생태체계에 대한 정의

학자	생태체계의 개념
Germain (1973)	유기체와 환경이 적응하며 맞추어가는 동시에 역동적인 평형과 상호작용을 성취해 가는 방법을 연구하는 과학
Bronfenbrenner (1979)	인간과 환경과의 상호작용을 중시하며, 인간과 환경은 상호작용을 통해 서로 간 영향을 주고받으며 변화하는 능동적·역동적 존재이며, 인간과 환경과의 상호작용의 산물을 생태체계로 규정. 인간을 둘러싼 환경을 분석 범주에 따라 미시체계, 중간체계, 외체계, 거시체계, 시간체계 등 다섯 가지로 분류
E. Haeckel (1866)	생물과 그 환경 간 상호관계의 과학
Zastrow (1993)	인간을 둘러싸고 있는 환경 내에 있는 체계

출처 : 이선영(2004) 재구성

생태체계이론은 생태학과 일반체계이론을 기반으로 두 이론의 개념을 포함 하기에 인간과 환경의 상호작용을 중시한다(양정남 외, 2006). 상호작용은 환경이 인간에게 영향을 미치고, 인간 또한 환경에 영향을 미친다는 것이다. 즉, 인간의 행동을 이해하기 위해서는 먼저 인간을 둘러싸고 있는 사회체계를 알아야 하는데, 인간을 둘러싼 전체 체계와 체계들의 영향을 함께 이해할 때 인간의 행동을 적절하게 설명할 수 있다(박명숙, 1999)

Zastrow(1993)는 생태체계이론을 ‘인간, 인간과 체계사이의 관계, 체계’의 세

가지 영역에 초점을 두고 설명하였다. 첫째, 인간에 대한 초점은 인간은 스스로 자신이 처한 문제 상황에 대한 대처와 발달적인 능력의 개발을 추구하며, 둘째, 인간과 상호작용하는 체계사이의 관계에 초점을 두고서는 인간에게 필요한 자원과 서비스, 기회를 연결시키고 제공할 것, 마지막으로 체계에 초점을 두고서는 체계는 인간 개개인의 욕구를 보다 효과적으로 충족하도록 변화를 추구한다는 것이다.

이러한 생태체계이론의 기본 관점은 다음과 같은 특성을 갖는다.

첫째, 환경 속의 인간의 관점이다. 생태체계이론은 인간을 매우 복잡한 존재로 본다. 인간의 사고는 생물학적, 대인관계적, 문화적, 경제적, 조직적, 정치적 사이의 복잡한 상호작용의 결과이다(양정남 외, 2006). ‘환경속의 인간’이라는 기본적인 관점을 가지고서 인간은 누구나 자신의 환경을 변화시키려는 의지와 능력을 가졌으며, 자기방향성(self direction)을 가지고 환경과 상호작용을 하는 능동적인 존재이다(김종일, 2006).

둘째, 부적응과 역기능에 대한 관점이다. 생태체계적 관점에서 인간의 행동은 자신의 욕구와 사회체계의 욕구 사이에서 조화를 찾아가는 과정으로 본다. Germain(1979)은 인간이 체계와 조화를 이루고자 하는 이러한 활동적인 노력을 ‘goodness-of-fit’라고 표현했다. 따라서 결과가 부정적일지라도 ‘부적응’ 또는 ‘역기능’의 시각으로 바라보지 않고 또다른 가능성의 시각으로 보면서, 환경 속에서 적응을 찾아가는 과정이며 모든 행동은 그 상황에서 의미를 갖는 것으로 이해한다(양정남 외, 2006).

셋째, 다양한 변화 가능성의 관점이다. 생태체계이론에서 문제행동은 인간과 환경과의 상호작용작용의 산물로서 인간의 내적욕구와 환경의 자원 사이의 불일치에서 비롯된다고 본다. 문제의 책임을 개개인에 두는 것이 아니기 때문에 클라이언트의 적응을 목표로 다양한 방법으로 개입이 가능하다. 즉 인간 혹은 환경의 어느 일부분에 대한 개입만으로도 변화를 이끌어 낼 수 있고 이러한 변화가 상호작용을 통해 다른 영역에까지 영향을 미치게 되면서 전체 체계의 변화로 이어질 수 있다.

넷째, 사회체계 관점이다. Bronfenbrenner(1979)는 인간과 관련성을 갖는 다양한 체계의 수준을 ‘생태학적 환경’으로 규정하고 이들 체계들 사이에는 긴밀한 상호작용이 일어나고 위계질서가 존재한다고 보았다. Bronfenbrenner가 제시한 체계의

수준은 다음과 같다.

- ① 미시체계(microsystem) : 가족과 같은 직접적인 환경 내에서의 활동, 역할, 그리고 대인관계 유형이다.
- ② 중간체계(mesosystem) : 학교 및 가족과 같은 개인을 둘러싸고 있는 두 가지 이상의 환경에서 일어나는 과정과 연결성을 말한다.
- ③ 외체계(exosystem) : 두 가지 이상의 환경 사이에서 일어나는 연결성과 과정으로서, 이 중의 최소한 한 가지 체계는 부모의 직장과 같이 개인을 둘러싸고 있지 않은 체계이다.
- ④ 거시체계(macrosystem) : 미시체계, 중간체계, 외체계에 포함된 모든 요소에다 개인이 민족집단체계와 같이 특정 문화유형이나 보다 광범위한 사회적 맥락까지 포함하는 것으로 신념, 태도, 전통을 통해 개인에게 영향을 미친다.
- ⑤ 시간체계(chronosystem) : 전 생애에 걸쳐 일어나는 변화와 사회역사적인 환경 등으로 아동이 성장하면서 겪게 되는 사건들이 구성요소가 된다.

생태체계이론은 현상의 한 단면만을 보는 것이 아니라 복합적인 체계와 인간과 환경 사이의 상호작용에 관심을 갖는 이론이다(Pecora, 2000). 때문에 사회복지 실천에 있어서 클라이언트와 지역사회 간의 상호작용 과정에서 발생할 수 있는 다양한 문제들을 거시적이고 종합적으로 해결할 수 있는 시각을 제공한다. 사회복지실천에 있어서 생태체계이론이 갖는 유용성을 다음으로 요약할 수 있다 (양정남 외, 2006).

첫째, 문제에 대한 현상을 정확히 파악하게 하여 문제해결을 위해 가장 적합한 모델의 선택을 용이하게 해준다.

둘째, 과거의 어떠한 모델보다 폭넓은 관점과 영역을 포괄하며 문제에 종합적 이해를 가능하게 해준다.

셋째, 개인, 집단, 공동체를 포함한 다양한 수준의 사회체계에 적용되는 이론으로서 특정 대상에 국한되지 않는다.

넷째, 문제를 총체적으로 이해하도록 하기 때문에 개입을 할 때에도 어느 한 부분에 치중하지 않고 전체 체계의 변화를 일으킨다.

이러한 생태체계이론은 사회복지실천에 있어서 특정한 개입방법이나 기술을

제시하는 실천모델이 아니라 문제에 대한 현상을 객관적으로 사정·평가하기 위한 이론이다. 따라서 인간에 대한 다양한 자료와 정보를 정리할 수 있는 구조를 제공하며 상황변수의 도입을 허용하며, 실천과정에 한 모델에 국한되는 것이 아니라 다양한 모델을 활용할 수 있다(김남숙, 2011)

## 2) 생태심리학이론

생태심리학은 유기체가 살아 움직이고 상호작용하는 환경에 초점을 맞추어 인간의 심리 및 행동과의 관계를 연구하는 응용심리학으로(황지현, 2009), 환경심리학이나 인류생태학으로 지칭되기도 한다(Martin, 2008).

Baker는 1968년 개인과 환경의 상호작용에 대한 이해와 측정의 중요성을 내세우며 “생태심리학”을 저술하였고, Proshansky 등(1970)은 “환경심리학”을 저술하였는데, 이들은 생태심리학이 심리학의 새로운 이론으로 자리를 잡아가는데 결정적인 역할을 하였다(김경희, 1980).

일반적으로 환경이란 유기체를 둘러싼 외계를 의미하는 것으로 인간의 행동이 환경에 의해 결정되는 것은 아니지만 환경에 의해 규제되거나 유도되는 등 무의식적, 암시적으로 영향을 받게 된다. 따라서 환경은 인간행동에 영향을 미치며 같은 사람이라 하더라도 각기 다른 환경이나 조건에서 다른 행태를 보이게 된다(이경희, 2011).

생태심리학에 대한 학자들의 정의를 살펴보면,

Proshansky(1976)는 “인간의 행동 및 경험과 인간이 만든 환경간의 경험적 관계와 이론적 관계를 정립하려는 것”으로 정의하였고, Heimstra과 McFaring(1978)은 “인간 행동과 물리적 환경간의 관계에 관심을 둔 학문”으로 정의 내렸다. Canter와 Craik(1981)은 “인간의 경험 및 행위와 그와 관련된 측면의 사회 물리적 환경간의 상호관계 및 교류를 다루고 분석하는 심리학의 한 영역”으로 Russell(1982)은 “인간과 환경과의 관계에 대해 체계적인 설명을 제공하는 것에 관한 영역”으로 각각 정의하였다.

생태심리학에서는 환경이 환경상황에서 발생하는 행동을 제한한다고 보는데, 생태심리학의 특징은 다음으로 설명할 수 있다.



첫째, 인간과 환경은 이원론적으로 구분지을 수 없으며 하나의 전체로서 연구한다(Gibson, 1979). 연구의 내용은 환경적 자극을 지각·인지하고 태도를 형성하여 행동으로 나타나는 전 과정을 포함하며(신미선, 2012). 인간을 환경의 영향을 받기도 하지만 자신의 욕구충족을 위하여 환경을 이용하는 과정에서 환경에 영향을 미치는 미치기도 하는 목표지향적 존재로 인식한다(이경희, 2011).

둘째, 학문분야의 연계적 성격으로 심리학, 사회학, 인류학, 지리학, 환경디자인 등 학문적 근원이 다른 여러 학문들과 상호관련성을 갖는다(임승빈, 2007).

조직의 환경은 개인의 심리상태에 보이지 않는 영향을 미치고, 환경에 대한 개인의 심리상태가 조직의 성과에 영향을 미치게 된다(Baron, 1994). 따라서 하루 중 가장 많은 시간을 업무에 소비하는 노동자들에게 신체적, 심리적, 사회적 측면에서의 환경은 중요한 의미를 가진다고 할 수 있다.

<표 II-10> 생태심리학의 정의

학자	생태심리학의 개념
Proshansky (1976)	인간의 행동 및 경험과 인간이 만든 환경간의 경험적 관계와 이론적 관계를 정립하려는 것
Heimstra & McFaring (1978)	인간 행동과 물리적 환경간의 관계에 관심을 둔 학문
Canter & Craik (1981)	인간의 경험 및 행위와 그와 관련된 측면의 사회 물리적 환경간의 상호관계 및 교류를 다루고 분석하는 심리학의 한 영역
Russel 1982	인간과 환경과의 관계에 대해 체계적인 설명을 제공하는 것에 관한 영역

출처 : 신민선(2012)

### 3) 생태체계이론과 생태심리학이론 관점에서의 직무와 서비스 질

생태체계이론과 생태심리학이론은 공통적으로 인간과 환경의 상호작용을 중시한다. 환경은 개인을 둘러싸고 있는 물리적 환경을 포함하여 심리적 환경, 사회적 환경에 이르기까지 다양한 형태로 존재하며, 인간은 환경의 영향을 받기도 하지만 환경을 선택하기도 하고 조정할 수도 있다는 것을 전제로, 환경과 개인은 상호작용을 통해 역동적이며 지속적으로 변화를 거듭한다고 바라본다. 즉, 인간과 환경의 상호작용에 초점을 두고서 인간과 환경을 각각의 분리체로 인식하는 것이 아니라 통합적 관점에서 폭넓게 인식한다.

이런 측면에서 생태체계이론과 생태심리학이론은 지역아동센터 종사자들의 직무와 서비스 질과 관련한 연구에서 어느 한 요인보다는 개인과 환경의 다각적 차원에서 광범위한 접근의 필요성을 시사해 준다. 만약, 지역아동센터 종사자가 환경과의 상호작용을 통해 환경으로부터 영향을 받고 환경에 영향을 미치는 과정에서 환경으로부터 긍정적 영향을 받게 된다면 종사자들은 심리·정서적으로 안정되면서 주변 환경에 긍정적 영향을 주게 된다. 하지만, 반대로 적절하지 못한 부정적 영향을 받게 될 경우 종사자를 둘러싼 환경에 부정적 영향을 미치는 결과가 나타나게 된다. 결국 지역아동센터 종사자 개개인이 느끼는 직무환경의 정도는 종사자들의 직무만족도에 영향을 미치고, 직무만족도는 사회적 돌봄을 필요로 하는 아동들을 대상으로 아동복지 서비스를 제공하는 지역아동센터의 아동복지 서비스 질에 영향을 미칠 것이라는 것을 추론해 볼 수 있다.

이에 본 연구는 생태체계이론과 생태심리학이론에 근거하여 지역아동센터 서비스 질에 영향을 미치는 종사자들의 직무 관련 요인들을 파악하여 지역아동센터 아동복지 서비스의 질을 높이기 위한 실증자료를 얻고자 한다.

### 3. 선행연구

#### 1) 직무환경에 관한 연구

직무란 “조직 내에서 책임을 지고 담당하는 맡은 일”을 의미하며, 환경은 “유기체에게 직·간접으로 영향을 주는 자연적 조건이나 사회적 상황”을 말한다. 이를 종합하면 직무환경은 “업무를 수행함에 있어 직접 또는 간접적으로 영향을 주는 조건이나 상황의 총체”를 의미한다(이경은, 2011). 즉, 직무환경은 업무를 수행하기 위한 조직 또는 현장의 분위기로서(Moos, 1993) 조직구성원들의 경험과 행동에 지속적인 영향을 미치며(Forehand & Glimmer, 1964) 조직의 관점에서 설명할 수 있는 내부적·외부적 조건의 총체(Likert, 1967)로서 조직구성원이 환경과의 상호작용에서 나타난 조직에 대하여 지각할 수 있는 고유의 속성을 의미한다(Campbell et al, 1974).

최근 들어 사회복지시설의 존립을 위해서는 클라이언트의 욕구를 충족시켜주기 위한 양질의 서비스 제공이 필요하다는 사회적 인식이 높아지고 있다. 이로 인해 시설 전반의 분위기와 클라이언트의 만족, 서비스 질에 대한 관심이 높아지고 있다(Yagil & Gal, 2002). 최홍일 외(2011), 조영주 외(2013), 권경자 외(2014)의 연구에 따르면 직무환경이 개선될수록 서비스 질 향상에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직무환경은 매우 포괄적이고 복잡한 속성으로 구성되어 있기 때문에 직무환경의 영향요인에 대해서도 학자들마다 상이한 의견들을 제시하고 있다. Herzberg(1959)는 성취감, 인정, 일 자체, 책임감, 성장감의 동기요인과 회사의 정책과 규정, 작업조건, 상사와의 관계, 감독, 보수 등의 위생요인으로 구분하였고, Vroom(1964)은 감독, 직업집단, 직무내용, 임금, 승진기회, 작업시간을, Smity 등(1969)은 직무자체, 임금 감독, 승진, 동료 등을 직무환경 요인으로 제시하였다. 또한 Poter 등(1975)은 내재적 요인으로 과업책임감, 의미 있는 과업, 다양한 기술과 능력발휘, 활동에의 기회와 참여, 자율성, 정보교환 등을, 외재적 요인으로 보수, 복지후생, 감독, 승진, 동료 등을 제시하였으며, Jurgensen(1978)는 발전

(승진에 대한 기회), 부가급부(휴가, 연금, 보험, 질병수당 등), 사회(그 회사에서 작업한 것에 자부심을 느끼는 회사), 동료(유쾌하고 마음에 맞는 동료), 시간(적절한 작업시간과 끝나는 시간), 주 작업시간, 주간작업과 야간작업, 보수(고소득), 안전(안전한 작업), 감독(사려 깊고 공정한 감독자), 작업, 유형(흥미, 관심 있는 작업), 작업조건(안락, 청결, 소음, 냄새, 온도, 냉방) 등의 10가지 요소를 직무환경 요인으로 분류하였다. Stamp 등(1978)은 임금, 자율성, 근무조건, 조직 규정 및 정책, 대인관계, 직무의 중요성 등의 6개 요인으로 구분하였다. 그리고 Jayarante와 Chess(1983)는 편안함, 도전, 보상, 승진, 역할보호성, 업무량, 역할 갈등의 7가지 요소를 직무환경의 구성요소로 설명하였고, Pines(1988)는 업무 환경을 외부요인과 내부요인으로 구분하였는데 외부요인은 업무스트레스나 압박에 대한 사회적 보호기능에 대한 것으로서 무공유, 슈퍼바이저와 동료의 피드백, 동료로부터의 지지 등을 제시하였고, 내부요인은 직무 자체가 갖는 특성으로서 자율성, 다양성, 노력에 상응하는 결과, 과업수행의 성공과 긍정적인 피드백 등을 제시하였다.

다음의 <표 II-11>는 외국 학자들의 직무환경 관련 연구에서 나타난 직무환경 영향요인을 정리한 내용이다. 이를 종합해보면 직무환경에 영향을 미치는 요인은 매우 다양하고 광범위함을 알 수 있다. 이는 조직의 특성, 직무의 특성, 조직구성원의 개인적 특성에 따라 중요하게 작용되는 환경 요인이 다를 수 있기 때문이다(강민석, 2016). 따라서 지역아동센터 종사자들의 직무환경을 측정함에 있어서도 다양한 요인과의 상호작용을 전제로 보수, 감독, 인간관계, 승진, 직무자체 등의 다양한 요인을 고려할 필요성이 요구된다.

<표 II-11> 직무환경에 영향을 미치는 요인

연구자	직무환경 영향요인
Herzberg (1959)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동기요인 : 성취감, 인정, 일 자체, 책임감, 성장감 등</li> <li>• 위생요인 : 회사의 정책과 규정, 작업조건, 상사와의 관계, 감독, 보수 등</li> </ul>
Vroom (1964)	감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진기회, 작업시간
Smity et al. (1969)	직무자체, 임금, 감독, 승진, 동료 등
Porter et al. (1975)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내재적 : 과업책임감, 의미 있는 과업, 다양한 기술과 능력 발휘, 활동에의 기회와 참여, 자율성, 정보교환 등</li> <li>• 외재적 : 보수, 복지후생, 감독, 승진, 동료 등</li> </ul>
Jurgensen (1978)	발전(승진에 대한 기회), 부가급부(휴가, 연금, 보험, 질병수당 등), 사회(그 회사에서 작업한 것에 자부심을 느끼는 회사), 동료(유쾌하고 마음에 맞는 동료), 시간(적절한 작업시간과 끝나는 시간), 주 작업시간, 주간작업과 야간작업, 보수(고소득), 안전(안전한 작업), 감독(사려 깊고 공정한 감독자), 작업, 유형(흥미, 관심 있는 작업), 작업조건(안락, 청결, 소음, 냄새, 온도, 냉방) 등
Stamp et al. (1978)	임금, 자율성, 근무조건, 조직 규정 및 정책, 대인관계, 직무의 중요성
Jayarante & Chess (1983)	편안함, 도전, 보상, 승진, 역할보호성, 업무량, 역할갈등
Pines (1988)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외부요인 : 직무공유, 슈퍼바이저와 동료의 피드백, 동료로부터의 지지 등</li> <li>• 내부요인 : 자율성, 다양성, 노력에 상응하는 결과, 과업수행의 성공과 긍정적인 피드백</li> </ul>

출처 : 이경운(2011) 재구성

## 2) 직무만족도에 관한 연구

조직 구성원의 직무에 대한 만족 또는 불만족의 정도에 따라 당사자의 작업 능률과 의욕 등이 상승 또는 하락할 수 있기 때문에 조직의 성패는 종사자들의 직무만족으로부터 직·간접적인 영향을 받게 된다. 직무만족은 학자들에 따라 다양하게 정의내리고 있는데, 주요 학자들의 개념정의를 설명하면 다음과 같다.

Smith(1955)는 조직 구성원이 직무를 통해서 취하는 특정태도이면서 동시에 직무에 대한 감정적의 총체적인 합이라 하였다. Vroom(1964)은 자신이 맡은 업무에 대한 개인적이고 근원적인 감성으로 정의하였고, Porter와 Lawler(1968)는 구성원이 실제적으로 얻은 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과한 정도라고 규정하였다. 또한 Bentley와 Rempel(1970)은 직무의 상황에서 개인 및 집단 목표를 달성하기 위해 개개인이 표명하는 직업적인 관심 및 열의라고 하였고, Tiffin과 McCormic(1974)은 조직체 내 구성원들에 의해 유지되는 태도의 특정 하위요소로 정의했다. 한편 Lockes(1976)는 인식론에 초점을 두고서 종사자가 직무를 평가함에 있어 긍정적으로 바라보는 마음의 상태라고 보았다. 이를 통합하여 Steers(1981)는 직무만족을 조직 구성원이 자신의 직무에 대해 갖는 태도와 정서적 반응이라 하였고, Albanse와 Van Fleet(1983)는 직무나 작업조건에 대한 태도 또는 그러한 여러 태도들의 결합, Szilagyi와 Wallace(1987)는 직무를 대하는 개인의 태도로서 자신의 직무에 관한 지식, 신념, 기대 등의 인지 및 느낌, 정서 등의 감정으로 정의하였다.

<표 II-12> 직무환경의 정의

연구자	정 의
Smith (1955)	조직 구성원이 직무를 통해서 취하는 특정태도이면서 동시에 직무에 대한 감정적의 총체적인 합
Vroom(1964)	자신의 맡은 업무에 대한 개인적이고 근원적임 감성
Porter & Lawler (1968)	구성원이 실제적으로 얻은 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과한 정도
Bentley & Rempel (1970)	직무의 상황에서 개인 및 집단 목표를 달성하기 위해 개개인이 표명하는 직업적인 관심 및 열의
Tiffin & McCormic (1974)	조직체 내 구성원들에 의해 유지되는 태도의 특정 하위 요소
Lockes (1976)	종사자가 직무를 평가함에 있어 긍정적으로 바라보는 마음의 상태
Steers(1981)	조직 구성원이 자신의 직무에 대해 갖는 태도와 정서적 반응
Albanse & Van Fleet(1983)	직무나 작업조건에 대한 태도 또는 그러한 여러 태도들의 결합
Szilagyi & Wallace(1987)	직무를 대하는 개인의 태도로서 자신의 직무에 관한 지식, 신념, 기대 등의 인지 및 느낌, 정서 등의 감정

출처 : 김형수 외(2009)

이상과 같이 학자들의 견해를 종합해 볼 때, 직무만족은 조직의 구성원이 자신의 직무에 대해 느끼는 보람과 사회적 인식 감정적 반응으로서 정서적 요소와 신념, 판단 등의 인지적 요소로 이해할 수 있다(송기영 외, 2015).

직무만족의 중요성은 개인적 차원에서는 성취감과 보람을 제공하며, 조직적 차원에서는 조직의 효율적 관리·운영과 관련되는 것에 있다.

개인적 측면에서의 직무만족의 중요성은 개인의 삶의 질과 관련되기 때문이다(최성희, 2009). 개인에게 있어서 직무는 안정적인 경제생활을 위한 수단일 뿐만 아니라 직무를 통해 얻게 되는 성취감과 보람에서 행복을 창출하게 된다(김희경, 2013). 그리고 조직적 측면에서 직무만족도가 높아지면 종사자들의 직무가 안정

되어 생산성이 향상되고 궁극적으로 조직 운영의 효율성을 높일 수 있게 된다. 따라서 직무만족은 바람직한 조직 관리 관점에서 중요한 관심의 대상이 된다 (안정기, 2011)

직무만족은 조직과 조직구성원들의 상황과 특성에 따라 다양하게 나타날 수 있다. 때문에 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대해서 학자들마다 차이를 보이고 있다. 직무만족도를 요인별로 종합하여 측정하기 위한 측정도구로 미네소타만족 설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ), 직무기술지표(Job Description, JDI), 직무진단설문지(Job Diagnostic Survey, JDS), 직무만족설문지(Job Satisfaction Survey, JSS) 등이 있다(이영면, 2007).

Weiss 등(1967)이 제시한 미네소타만족설문지(MSQ)는 미국 미네소타대학의 직업심리연구소(Vocational Psychology Research)의 직무만족 측정도구로 현재 까지도 학술연구에서 많이 활용되고 있다(이영면, 2007). 직무만족을 내재적 요인, 외재적 요인, 전반적 요인으로 구분하여 긴 양식은 100문항, 짧은 양식은 20문항으로 구성되어 직무만족을 측정한다. 내재적 요인은 능력 활용, 성취, 활동, 권한, 창의성, 독립성, 도덕적 가치, 책임, 안정, 사회적 봉사, 사회적 지위, 다양성 등의 12개 요인으로 구성되어 있으며, 외재적 요인은 상사의 관리방식, 조직의 정책, 임금, 근로조건, 승진, 칭찬이나 격려 등의 6개요인, 전반적 요인은 내재적 요인과 외재적 요인의 18개 요인에 동료와 작업조건 등의 2개 요인을 포함하여 총 20개 요인으로 구성되어 있다.

Smith, Kendall과 Hulin(1969)에 의해 개발된 직무기술지표(JDI) 직무자체, 임금, 승진, 감독, 동료 등의 다섯 가지 요인에 대해 72개 문항을 직무만족을 측정하고 있다. 요인별로는 직무자체 18문항, 급여 9문항, 승진 9문항, 감독 9문항, 동료 18문항으로 구성되어 있다.

직무진단설문지(JDS)는 Hackman과 Oldham(1975)이 개발한 측정도구로 전반적 만족도 측정을 위해 기술다양성, 과업 정체성, 과업 중요성, 자율성, 피드백 등 5개 문항을 제시하였고, 요인별 만족도 측정을 위해 성장 4문항, 급여 2문항, 고용안정 2문항, 사회적 3문항, 감독 3문항 등 14문항을 제시하면서 총 19개 문항으로 구성하였다.

Spector(1985)가 개발한 직무만족 설문지(JSS)는 전반적 직무만족도 외에 급여,



승진, 감독, 복리후생, 성과급, 조직정책, 동료, 직무자체, 의사소통 등의 9개 요인에 총 36개 문항으로 구성되어 있다.

이 외에도 직무만족의 영향요인에 대한 선행연구들을 살펴보면 Herzberg(1959)는 직무만족 요소로 성취감, 인정, 직무자체, 책임, 성장과 발전, 자아실현을 직무 불만족 요소로 조직의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 지위로 구분하였고, Vroom(1964)은 직무만족 영향요인으로 감독, 작업진단, 직무내용, 임금, 승진기회, 작업시간을 제시하였으며, Alderfer(1969)는 임금, 부가급부, 상사에 의한 존중, 동료에 의한 존중, 성장을 직무만족 영향요인으로 설명하였다. 또한 Porter와 Street(1973)는 조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인, 개인요인을 직무만족 구성요소로 구분하였다. 한편 Locke(1976)는 직무만족 차원에 대한 체계적 관점을 제시하면서(안정기, 2011) 직무만족의 구성을 사상과 행위자로 구분하였는데 사상은 직무자체, 임금, 승진, 인정, 작업조건, 부가급부가, 행위자에는 자아, 감독, 동료, 부하직원, 회사, 관리를 제시했다. 이후 Jayaratne와 Chess(1993)는 도전, 편안함, 금전적 보상, 승진, 역할 모호성, 역할갈등, 업무량을 각각 직무만족의 영향요인으로 제시하였다.

이러한 내용을 종합하면, 직무만족은 하나의 실체로 바라볼 수 있는 것이 아니라 과업, 역할, 책임, 상호작용, 유인, 보상 등의 다양한 요인들과 상호 연관되어 있는 복합적인 개념으로, 조직구성원의 주관적 인식과 조직의 효율성 및 생산성 양 측면에서의 연구의 필요성이 요구된다.

<표 II-13> 직무만족에 영향을 미치는 요인

연구자	직무만족 영향요인	비고
Herzberg (1959)	<ul style="list-style-type: none"> <li>직무만족 요소 : 성취감, 인정, 직무자체, 책임, 성장과 발전, 자아실현</li> <li>직무 불만족 요소 : 조직의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 지위</li> </ul>	
Vroom (1964)	감독, 작업진단, 직무내용, 임금, 승진의 기회, 작업 시간	
Weiss et al(1967)	내재적 요인(능력 활용, 성취, 활동, 권한, 창의성, 독립성, 도덕적 가치, 책임, 안정, 사회적 봉사, 사회적 지위, 다양성), 외재적 요인(상사의 관리방식, 조직의 정책, 임금, 근로조건, 승진, 칭찬이나 격려), 동료, 작업조건	MSQ
Alderfer (1969)	임금, 부가급부, 상사에 의한 존중, 동료에 의한 존중, 성장	
Smith & Hulin (1969)	직무자체, 임금, 감독, 승진, 동료	JDI
Porter & Street (1973)	조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인, 개인요인	
Hackman & Oldham (1975)	<ul style="list-style-type: none"> <li>전반적 만족 : 기술다양성, 과업 정체성, 과업 중요성, 자율성, 피드백</li> <li>요인별 만족 : 성장, 급여, 고용안정, 사회적 감독</li> </ul>	JDS
Locke (1976)	<ul style="list-style-type: none"> <li>사상 : 직무자체, 임금, 승진, 인정, 작업조건, 부가급부</li> <li>행위자 : 자아, 감독, 동료, 부하직원, 회사, 관리</li> </ul>	
Spector (1985)	전반적 직무만족, 급여, 승진, 감독, 복리후생, 성과급, 조직정책, 동료, 직무자체, 의사소통	JSS
Jayaratne & Chess (1993)	도전, 편안함, 금전적 보상, 승진, 역할 모호성, 역할 갈등, 업무량	

출처 : 김희경(2013), 최성희(2009), 이영면(2007) 재구성

### 3) 서비스 질에 관한 연구

서비스에 대한 가장 대표적인 개념으로 사용되는 미국마케팅학회(American Marketing Association)의 정의는 서비스를 “판매를 목적으로 제공되거나 또는 상품 판매와 연계해 제공되는 모든 활동, 편익, 만족(AMA, 1960)”으로 규정하고 있다. 그러나 공급주체들의 무한경쟁에 돌입하고 소비주체들의 욕구가 다양화되면서 인간생활에 있어서 서비스의 역할이 증대되고 있는 상황에서 전통적 관점은 서비스의 진정한 가치를 설명하는데 한계가 있다. 이에 이유재(2012)는 서비스를 인간의 상호작용 관점에서 바라보며 “고객과 조직 간의 상호작용을 통해 고객의 문제를 해결해 주는 일련의 활동”으로 정의하였다.

유형의 상품과는 달리 서비스는 다음의 네 가지 기본적 특성을 가지고 있다. (Parasurama et al., 1985)

첫째, 무형성(intangibility)으로 실체를 보거나 만질 수 없기 때문에 가치를 평가하거나 표준화가 어렵다.

둘째, 비분리성(inseparability)의 특성으로 생산과 동시에 소비가 일어나며 소비자가 서비스 공급에 참여하게 된다.

셋째, 다양성(variability)으로 생산과 소비 과정에서 가변적 요소가 많기 때문에 서비스 내용이 달라질 수 있다.

마지막으로 소멸성(perishability)을 가지기 때문에 유형의 상품과 달리 재고와 저장이 어렵다.

서비스 질은 조직의 성과와 밀접한 관계를 가지며, 조직의 경쟁력을 높이는데 결정적인 역할을 담당한다(Jones & Grasso, 1985). 사회복지 현장에서도 사회복지 욕구가 다양화 되고 서비스가 확대되면서 사회복지 패러다임은 전통적인 공급자 중심 서비스에서 수용자 중심 서비스로 변화되고 있다. 이 과정에서 서비스 질에 대한 관심과 중요성은 크게 증대되고 있다.

Lewis와 Booms(1983)은 서비스 질에 대해 “전달된 서비스가 고객의 기대와 일치하는 정도”로 정의하였고, Grönroos(1984)는 “기대와 성과를 비교·평가한 결과로서 고객의 주관에 의해 지각되는 품질로 규정하면서 서비스 질을 기술적 질과 기능적 질로 구분하였으며, Parasuraman 등(1988)은 “특정한 서비스의 우

수성에 관한 개인의 전반적인 판단이나 태도로서 고객의 기대와 그들이 실제로 받은 서비스에 대한 지각 사이의 불일치 과정”, Cronin과 Taylor(1992)는 “특정 서비스에 대한 장기적이며 전체적인 평가”로 규정하고 있다.

<표 II-14> 서비스 질에 대한 정의

학자	정의
Lewis & Booms (1983)	전달된 서비스가 고객의 기대와 일치하는 정도
(Grönroos) (1984)	기대와 성과를 비교·평가한 결과로서 고객의 주관에 의해 지각되는 품질로 규정하고 서비스 질을 기술적 질과 기능적 질로 구분
Parasuraman et al. (1988)	특정한 서비스의 우수성에 관한 개인의 전반적인 판단이나 태도로서 고객의 기대와 그들이 실제로 받은 서비스에 대한 지각 사이의 불일치 과정
Cronin & Taylor (1992)	특정 서비스에 대한 장기적이며 전체적인 평가를 의미하는 태도

출처 : 이유재(2012) 재구성

Gunther(1998)의 연구에서 사회복지시설의 질 높은 서비스는 클라이언트의 서비스에 대한 지지를 높이게 되며, 이는 또 자원봉사나 후원 등의 다양한 형태로 변화되어 나타날 수 있다고 하였다. 또한 양질의 서비스는 클라이언트의 불만을 줄여주고 시설의 생산성을 높여주게 된다고 주장하였다. 따라서 사회복지시설에서 제공하는 서비스의 수준을 측정하고 관리하는 일은 사회복지시설의 존립에 있어서 매우 중요하다(정무성 외, 2007).

서비스 질을 측정하기 위해 사용되어 온 대표적인 측정도구로 Grönroos(Grönroos, 1984), SERVQUAL(Parasuraman et al., 1985)과 SURVPERF (Cronie & Taylor, 1992)를 들 수 있다.

Grönroos는 스웨덴 학자 Grönroos(1984)이 개발한 2차원 품질모형이다. 서비스 품질은 결과품질과 과정품질로 이루어지는데, 결과품질은 고객들이 서비스로부터 얻은 것에 대한 품질이며 과정품질은 고객들이 서비스를 어도는 과정에서의 품질이 해당된다. 이를 바탕으로 서비스 품질 향상을 위한 6가지 기준을 제시하고 있다.

<표 II-15> 지각된 서비스 품질 향상을 위한 6가지 기준

기준	품질차원	개 념
전문성과 기술	결과품질	고객의 문제를 전문적으로 해결하는 데 필요한 지식과 기술
태도와 행동	과정품질	친절하고 자발적으로 고객문제를 해결하는 점점 직원의 관심과 배려
접근성과 유연성	과정품질	입지, 운영시간, 운영시스템, 직원운용 등이 고객의 서비스 접근성을 높이도록 설계되고 융통성 있게 운용되는 것
신뢰성	과정품질	서비스 제공자, 직원, 시스템이 고객과의 약속을 지키고 진심으로 고객을 위해 서비스를 수행한다는 믿음
서비스 회복	과정품질	서비스 실패 시 언제든지 적극적이고 즉각적으로 수정해 주는 것
평판과 신용	이미지	사람들이 서비스 제공자의 경영에 대해 신뢰하며 우수한 성과와 가치를 대표한다고 믿음

출처 : 이유재(2012)

Parasurama 등(1985)에 의해 개발된 SERVQUAL 모형은 서비스 이용 후의 지각수준(perceived service)에서 이용 전의 기대수준(expected service)을 차감하는 방식으로 그 값(gap score)이 높을수록 서비스 품질이 높다고 보며, P-E이론 혹은 Gap이론으로 부르기도 한다(노유진 외, 2009). Parasurama 등.(1985)은 서비스 품질을 평가하기 위해 표적집단 인터뷰를 통해 10가지 기준을 제시하였으나 중복되는 차원을 통합하여 유형성(tangibles), 신뢰성(reliability), 대응성(responsiveness), 보증성(assurance), 공감성(empathy)의 5개 차원, 22개 항목, 44개 문항으로 축약하여 개발하였다.

유형성은 물리적 시설과 장비의 구비정도, 직원들의 용모, 안내시설의 구비와 이해정도로 측정지표로 이용하며, 신뢰성은 약속한 서비스를 믿을 수 있고 정확하게 수행할 수 있는 능력들에 대한 내용들을 측정지표로 한다. 대응성은 고객을 돕고 신속한 서비스를 제공하려는 의지, 고객의 요구나 불만에 대한 처리, 보증성은 지식과 기술, 고객에 대한 예의, 신뢰와 믿음을 줄 수 있는 능력을 측정지표로 이용하고, 마지막으로 공감성은 고객의 요구에 대한 이해와 배려, 접근용이성과 원활한 커뮤니케이션을 측정지표로 한다.

이러한 SERVQUAL은 고객이 서비스를 평가할 때 가장 중요하게 생각하는 요인을 파악함으로써 서비스 품질을 효율적으로 관리할 수 있고, 경쟁기관의 서비스 품질 수준을 파악한 후 조직의 서비스 품질과 비교분석이 가능하며, 고객을 세분화하여 그에 따른 차별화된 경영전략 구상이 가능하다는 장점을 갖는다(송균석 외, 2007). 따라서 SERVQUAL은 민간기업 뿐만 아니라 공공 서비스 분야의 서비스 품질 측정에 많이 활용되고 있다(강민석, 2015).

<표 II-16> SERVQUAL 모형의 5가지 차원

10가지 차원	5가지 차원	내 용
유형성	유형성	물리적 요소의 외형
신뢰성	신뢰성	믿을 수 있고 정확한 임무수행을 함
대응성	대응성	즉각적이고 도움이 됨
능력, 예절, 신용도, 안정성	보증성	능력, 공손함, 믿음직함, 안전성
접근가능성, 의사소통, 고객이해	공감성	접근용이성, 원활한 의사소통, 고객에 대한 충분한 이해

출처 : 이유재(2012) 재구성

Cronin과 Taylor(1992)가 개발한 SERVPERF는 서비스 이용자가 이용 후 지각한 항목만을 가지고 평가하는 방식이다(정무성 외, 2007). 이들은 SERVQUAL의 기대척도에 대한 불필요성을 제기하며 지각척도만으로도 서비스 질을 충분히 측정할 수 있다고 주장하였다. 척도의 차원은 SERVQUAL과 동일한 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성의 5개 차원으로 22개 문항에 대한 점수가 높을수록 서비스 품질이 높을 것으로 해석한다.

실제로 SERVQUAL은 서비스 성과를 먼저 측정한 다음 서비스 기대를 측정하기 때문에 서비스 기대가 서비스 성과에 의해서 영향을 받는 편의(bias)가 발생할 수 있다. 그리고 서비스 성과에 대한 인식에는 기대가 내재되어 있기 때문에 기대와 성과를 나누어 측정하는 것이 기대를 중복 측정하는 것이 될 수도 있다. 때문에 이러한 문제를 해결하기 위한 대안으로 SERVPERF에서는 서비스 성과에 대한 항목만을 평가하여 서비스 품질을 측정하게 된다.

<표 II-17> SERVQUAL과 SERVPERF의 비교

구분	SERVQUAL	SURVPERF
측정방법	서비스 이용 전의 기대수준과 이용 후의 지각수준의 차이로 측정	이용자가 지각한 항목만을 가지고 측정
특성	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 질의 진단과 결과 서비스 질이 낮은 차원을 개선하기 위한 도구로 효과적임</li> <li>기대수준과 지각수준을 동시 측정할 때 설문문항이 많아 이용자의 응답에 어려움을 야기시킬 수 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>서브컬에 비해 설문조사 항목이 간단함</li> <li>측정하기 어려운 기대의 측정 없이 서비스 질을 평가함</li> <li>횡단조사로 사회복지서비스 이용자 특성을 고려할 때 더 적절함</li> </ul>
척도구성	유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성 5개 차원 22문항	
주요 연구자	Parasuraman, Zeithml & Berry(1985)	Cronin & Taylor(1992)

출처 : 김용석 외(2009) 재구성

#### 4) 직무환경과 직무만족도가 서비스 질에 미치는 영향

사회복지 영역에서 직무만족과 직무환경은 사회복지 서비스의 기능과 성과를 계획하고 평가하는데 있어서 중요한 요소로 인식되어 왔다(김윤진, 2009). 직무환경과 직무만족, 서비스 질에 대한 주요 선행연구 결과들을 보면 다음과 같다.

강홍구(2006) 사회복지사를 대상으로 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 정체성, 전문성, 필요성의 직무특성 요인이 통계적으로 유의하게 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기효능감을 매개변수로 활용한 결과 직무만족에 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 따라 사회복지사로서의 정체성에 부합하는 직무를 배정하고, 종사자들의 자기효능감을 높임으로써 직무만족을 향상시킬 수 있는 접근방법의 필요성을 제시하였다. 이러한 연구결과는 남선이 등(2006)의 연구에서도 동일하게 나타났는데 종사자의 자기효능감이 직무만족에 긍정적인 영향을 미치게 되므로 보다 나은 양질의 서비스 제공을 위해서는

조직 차원에서 자기효능감을 증진시킬 수 있는 다양한 프로그램을 제공해야 한다고 주장하였다. 또한, 이은희(2014)의 사회복지사들의 자기효능감이 직무 만족도를 매개로 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구에서 자기효능감이 높은 사회복지사일수록 직무만족도가 높고, 높은 직무만족도는 결과적으로 서비스 질을 높이는 것으로 나타났다. 최홍일 외(2011)의 청소년쉼터 종사자를 대상으로 한 근무환경이 서비스 질에 미치는 효과에 대한 연구에서도 근무환경의 수준이 높을수록 직무에 대한 만족도 수준이 높아지며, 직무만족도가 높을수록 서비스 질 수준이 높아지는 것으로 나타났다. 이 외에도 사회복지 서비스 질에 대한 연구에서 박선태 등(2012)은 직업의 안정성과 근무환경이 서비스 질에 영향을 미치고, 김정선 등(2012)은 조직의 직무환경이 높을수록 직무만족도가 높게 나타난다고 하였으며, 이흥기 등(2012)은 종사자의 직무에 대한 만족도 수준은 종사자로 하여금 서비스 지향적 행동에 영향을 미친다는 연구결과를 내세웠다. 한편 최규호 등(2013)의 지역아동센터 종사자들의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구에서는 종사자들의 직무스트레스가 직무만족에 부정적인 영향을 미치게 된다고 하였고, 공계순b(2010)은 아동수가 많고 근무시간이 길수록 지역아동센터 종사자들의 정서적 탈진 정도가 높게 나타났고, 역할갈등과 직원간의 관계가 소진에 주요한 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 또한 이러한 종사자의 소진이 이직으로 이어질 수 있기 때문에 예방을 위해서는 종사자들의 직무만족도를 높이기 위한 방안으로 종사자들의 전문적 능력을 향상시킬 수 있는 직무환경의 구축이 필요하다고 제시하였다.

이상의 선행연구 내용들을 종합해보면 종사자들의 직무환경 만족도가 높을수록 종사자들의 직무만족도가 높아지고, 직무환경과 직무만족은 서비스 질에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

그러나 지역아동센터의 경우 2004년 법제화 이후 그 역사가 짧음으로 인해 <표 II-18>에서 보는것과 같이 현재까지 서비스 질에 대한 연구가 미흡한 실정이다. 그나마 직무환경과 직무만족 관련 연구에 대해서는 사회복지시설 중에서도 상대적으로 열악한 처우와 근무환경을 알리기 위한 현장전문가와 현장의 소리에 귀를 기울인 학계 전문가들이 중심이 되어 연구가 진행되었다. 하지만 대부분의 연구가 지역아동센터 종사자들의 현 상황에 대한 직무환경이나 직무만족도에



대한 영향요인 분석에 그치고 있어 지역아동센터의 직무환경 개선이나 직무만족도를 높여야 하는 필요성을 제시하는데 한계점을 보이고 있다.

이에 본 연구에서는 제주지역 지역아동센터 종사자들에 대한 전수조사를 통해 직무환경과 직무만족도가 지역아동센터 서비스 질에 미치는 영향에 대해 살펴보고자 한다. 이를 통해 “지역아동센터의 직무환경을 개선하고 직무만족도를 높이는 것이 왜 필요한지?”에 대한 당위성을 제시함으로써 선행연구들의 결과들을 보완하고, 궁극적으로 지역아동센터 아동복지 서비스의 질적 향상을 도모하기 위한 기초자료를 제시하고자 한다.

<표 II-18> 지역아동센터 직무환경 · 직무만족도 · 서비스 질 선행연구

연구자	직무환경	직무만족도	서비스 질	분석방법	비고
강이석(2008)	○			회귀분석	석사학위논문
최성희(2009)	○	○		회귀분석	박사학위논문
공계순a(2010)	○	○		구조방정식	일반논문
공계순b(2010)	○			회귀분석	일반논문
구은미(2010)			○	기술통계	일반논문
박해선(2010)	○			회귀분석	일반논문
김현곤(2011)	○			회귀분석	석사학위논문
유영직(2011)	○			회귀분석	석사학위논문
이미경(2013)		○		회귀분석	일반논문
최규호 외(2013)		○		회귀분석	일반논문
하부덕(2013)	○			회귀분석	석사학위논문
강희자 외(2014)	○	○		분산분석	일반논문
김연화(2014)	○			회귀분석	석사학위논문
김운정 외(2014)		○		회귀분석	일반논문
문호성(2014)		○		회귀분석	일반논문
이은희(2014)		○	○	회귀분석	일반논문
김용민(2015)		○		회귀분석	일반논문
김용희(2015)		○		구조방정식	석사학위논문
윤서현(2016)	○	○		회귀분석	석사학위논문

### III. 연구방법

#### 1. 연구대상

본 연구는 지역아동센터 종사자의 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 실증적으로 분석하기 것이다. 이러한 연구를 수행하기 위하여 구조화된 설문지를 사용하여 제주특별자치도에 소재하고 있는 지역아동센터 종사자들을 대상으로 전수 조사를 실시하였다. 설문조사는 “2016년도 제주특별자치도 지역아동센터 종사자 필수교육”을 통해 진행하였으며, 시설장은 2016년 3월 21일 서귀포시축협 세미나실에서, 생활복지사는 2016년 3월 22일 제주국제대학교 시청각실에서 각각 진행하였다. 설문조사 방식은 연구자가 직접 조사대상자들에게 연구의 목적과 취지를 설명하고 설문조사에 대한 협조를 요청한 후 자기기입식으로 설문응답을 하게 한 다음 일괄 수거하였다.

설문조사일 기준으로 총 148명(시설장 68명, 생활복지사 80명)의 제주지역 지역아동센터 종사자 중 145명(시설장 67명, 생활복지사 78명)이 교육에 참석하여 총 145부(시설장 67부, 생활복지사 78부)의 설문지를 배포할 수 있었다. 회수된 설문지는 총 141부(시설장 67부, 생활복지사 74부)이며, 이 중 응답이 불성실한 설문지 4부를 제외하여 총 137부(시설장 67부, 생활복지사 70부)가 분석에 사용되었다.

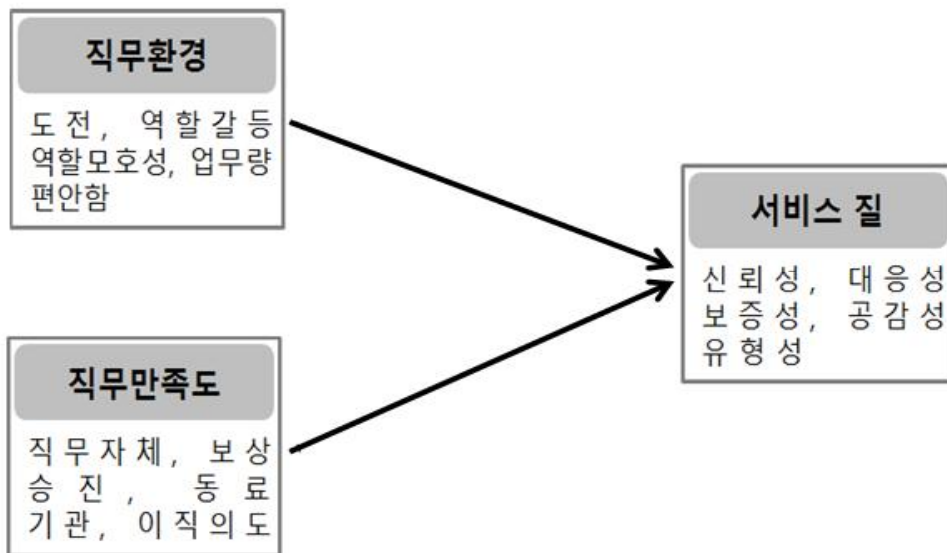
<표 III-1> 표집 및 설문수거 현황

구분	종사자 수	배포 수	회수 수	유효표본 수
시설장	68	67	67	67
생활복지사	80	78	7	70
계	148	145	141	137

## 2. 연구모형 및 가설

### 1) 연구모형

이론적 배경과 선행연구에 대한 고찰을 토대로 한 본 연구의 연구모형은 <그림 III-1>과 같다. 이론적 배경인 생태체계이론과 생태심리학이론에 근거하여 종속변수인 지역아동센터 아동복지 서비스의 질에 영향을 미치는 요인을 밝히고자 독립변수를 직무환경 요인과 직무만족도 요인으로 나누어 살펴보고자 한다. 직무환경의 도전, 역할갈등, 역할보호성, 업무량, 편안함의 5개 세부 변인으로 구성하였고, 직무만족도는 직무자체, 보상, 승진, 동료, 기관, 이직의도의 6개 세부 변인으로 구성하였다. 종속변수인 서비스 질은 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성, 유형성의 5개 세부 변인으로 구성하였다.



<그림 III-1> 연구모형

## 2) 연구문제와 가설

제주특별자치도 지역아동센터 종사자의 직무환경, 직무만족도를 중심으로 서비스 질 영향요인을 확인하는 연구모적을 달성하기 위해 다음과 같이 연구문제와 가설을 설정하였다.

[연구문제 1] 지역아동센터 종사자의 직무환경, 직무만족도, 서비스 질 수준은 어떠한가?

[가설 1-1] 지역아동센터 종사자의 직무환경은 일반적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

[가설 1-2] 지역아동센터 종사자의 직무만족도는 일반적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

[가설 1-3] 지역아동센터 종사자의 서비스 질은 일반적 특성에 따라 차이가 있을 것이다.

[연구문제 2] 지역아동센터 종사자의 직무환경, 직무만족도는 서비스 질에 영향을 미치는가?

[가설 2-1] 직무환경의 세부요인들은 서비스 질에 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-2] 직무만족도의 세부요인들은 서비스 질에 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-3] 직무환경과 직무만족도는 서비스 질에 영향을 미칠 것이다.

### 3. 연구설계

#### 1) 측정도구

##### (1) 직무환경

본 연구의 이론적 배경이 되는 생태체계이론과 생태심리학 측면에서 바라볼 때 지역아동센터 직무환경은 단일차원의 것이 아니라 다양하고 복합된 형태로 바라 봐야 한다. 선행연구를 볼 때 연구자에 따라 직무환경의 다양한 요인구성을 확인할 수 있지만 대부분 개인적 요인과 직무자체 요인이라는 공통된 기준으로 직무 환경을 인식하고 있다(이경은, 2011).

본 연구에서는 지역아동센터 종사자가 인식하는 직무환경을 측정하기 위하여 Jayarante 등(1983)의 업무환경 척도를 활용했다. 이는 사회복지사들을 대상으로 한 연구를 목적으로 만들어진 척도로서 미국 사회복지사들을 대상으로 조사에서 신뢰도가 .69에서 최고 .90으로 높게 나타나(서초구립 반포종합사회복지관 외, 2007) 사회복지사들의 직무환경 특성을 잘 반영하였다고 평가되기 때문이다.

Jayarante 등(1983)의 조사에서는 도전 6문항, 역할갈등 4문항, 역할모호성 4문항, 업무량 4문항, 편안함 7문항, 금전적 보상 3문항, 승진 3문항 등 총 39문항이 5점 척도로 구성되어 있다. 그러나 본 연구에서는 직무만족도 측정과 중복되는 금전적 보상과 승진 요인을 삭제하고, 지역아동센터 종사자의 직무특성을 반영하여 역할 모호성, 업무량, 편안함 요인에 대한 문항 수를 조정하여 총 21문항의 5점 척도로 구성하였다.

##### (2) 직무만족도

직무만족도는 Smith 등(1969)이 개발한 직무기술척도(Job Descriptive Index, JDI)를 활용했다. 미국인을 대상으로 한 조사에서 신뢰도가 .80에서 .88로 높게 나타났고(서초구립 반포종합사회복지관 외, 2007) 직무만족도를 복수의 개념으로 파악하면서 직무와 관련한 다양한 측면에 대한 근로자의 느낌을 측정(이영면, 2006) 할 수 있기에 직무기술척도를 선택하게 되었다.

Smith 등(1969)의 연구에서는 직무자체 16문항, 급여 9문항, 상위자와 감독 18문항, 동료 18문항, 승진 9문항 등 총 70문항으로 구성되었다. 그러나 문항의 반복이 많고 이직과 전직에 대한 내용이 없어 이를 보완하여 사용한(서초구립 반포종합사회복지관, 2007) 이수진(1994)의 연구의 척도를 참고하였다. 이를 바탕으로 본 연구에서는 시설장-생활복지사의 2인 구조로 이루어진 지역아동센터 직급체계 특성을 반영하여 감독 및 상급자 관련 요인을 삭제하고 직무자체 5문항, 보상 4문항, 승진 3문항, 동료 5문항, 기관 4문항 이직의도 4문항 등 총 25문항의 5점 척도로 직무만조도 측정도구를 구성했다.

### (3) 서비스 질

서비스 질의 측정을 위해 Parasuraman 등(1988)이 개발한 SERVQUAL 척도를 수정하여 Cronin 등(1992)이 사용한 SERVPERF 척도를 활용했다. 이는 SERVQUAL의 경우 선행연구에서 타당성이 낮고(김용석 외, 2009), 기대수준과 지각수준을 함께 측정하다보니 문항수가 많아져 정확한 응답을 기대하는데 어려움이 작용하기 때문이다. 최근의 사회복지 분야의 연구동향을 보더라도 SERVQUAL보다 SERVPERF를 선호하고 있다(윤기찬, 2004).

Cronin 등(1992)의 연구에서는 유형성 4문항, 신뢰성 5문항, 대응성 4문항, 보증성 4문항, 공감성 5문항 등 총 22문항의 5점 리커트척도로 구성되었으나 본 연구에서는 각 세부요인별로 4문항씩 총 20문항으로 구성하여 측정하였다.

<표 III-2> 측정도구의 구성

변수	하위변수	문항 수	문항번호	출처
직무 환경	도전	6	I-1, 2, 3, 4, 5*, 6	Jayaratne et al(1983) 황재성(2008) 정승호(2015)
	역할갈등	4	I-7*, 8*, 9*, 10*	
	역할모호	3	I-11, 12, 13	
	업무량	5	I-14, 15, 16, 17, 18	
	편안함	3	I-19, 20, 21	
	소계	21		
직무 만족도	직무	5	II-1, 2, 3, 4, 5	Smith et al(1969) 이수진(1994) 이형실(2011) 김희경(2013)
	보상	4	II-6, 7, 8, 9	
	승진	3	II-10, 11, 12	
	동료	5	II-13, 14, 15, 16, 17	
	기관	4	II-18, 19, 20, 21	
	이직의도	4	II-22*, 23*, 24*, 25*	
	소계	25		
서비스 질	신뢰성	4	III-1, 2, 3, 4	Parasuraman et al(1988) Cronin et al(1992) 노혜정(2008) 홍기오(2010) 강민석(2015)
	대응성	4	III-5, 6, 7, 8	
	보증성	4	III-9, 10, 11, 12	
	공감성	4	III-13, 14, 15, 16	
	유형성	4	III-17, 18, 19, 20	
	소계	20		
인적 사항	성별	1	IV-1	
	나이	1	IV-2	
	학력	1	IV-3	
	직위	1	IV-4	
	사회복지 경력	1	IV-5	
	현 시설 경력	1	IV-6	
	센터 이용아동 수	1	IV-7	
	소계	7		
계		73		

\* : 역채점 문항

## 2) 자료분석

설문조사를 통해 수집된 자료는 코딩작업과 오류검토를 거친 후 PASW Statics 18을 이용하여 다음과 같은 방법으로 자료분석을 실시하였다.

첫째, 측정도구의 신뢰성을 측정하기 위해 신뢰도검사를 실시하여 Croncach's  $\alpha$  값을 구하였다.

둘째, 응답자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하여 평균과 표준편차를 확인하였다.

셋째, 직무환경, 직무만족도, 서비스 질 지향성의 수준을 파악하기 위해 기술통계 분석을 실시하였다.

넷째, 인구통계학적 특성에 따른 주요 변수들의 차이를 검증하기 위해 독립표본 t검정과 일원배치분산분석(ANOVA, F-검정)을 실시하였고, 사후검정으로 Scheffe를 실시하였다.

다섯째, 독립변수인 직무환경, 직무만족도 관계를 파악하고자 Pearson의 상관계수를 통한 상관분석(correlation analysis)을 실시하였다.

여섯째, 직무환경과 직무만족도가 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하기 위해 회귀분석(regression analysis)을 실시하였다.

## 3) 신뢰도분석

신뢰도 분석은 동일한 측정도구를 사용하여 반복 측정을 했을 때 일관성 있는 결과를 얻을 수 있는 정도를 검증하는 것이다(박용권, 2010). 즉 신뢰도는 안정성(stability), 일관성(consistency), 예측가능성(predictability), 정확성(accuracy) 등과 관련 있는 개념으로(안정기, 2011) 측정도구에 오차가 들어있지 않은 정도를 의미한다(송지준, 2014). 박용권(2010)은 표준화된 척도를 사용하는 조사연구의 경우 이미 신뢰도와 타당도가 검증된 척도를 사용하기 때문에 신뢰도 분석을 생략할 수도 있지만 측정도구의 신뢰를 제시하여 주는 것이 바람직하다고 하였다. 특히 연구자가 직접 척도를 구성하였거나, 외국의 측정도구를 번역하여 사용하는 경우, 대상자를 달리하여 개발된 측정도구를 사용하는 경우, 오래된 측정도구를



사용하는 경우에는 신뢰도분석을 통해 어느 정도 신뢰도를 확보한 상태에서 분석을 실시해야 한다고 했다.

신뢰도를 평가하는 방법으로 검사-재검사법(TRR, test-retest reliability), 유사양식법(PRR, parallel-forms reliability), 내적일관성법(CAT, Cronbach's alpha test) 등이 있다. 본 연구에서는 내적일관성법을 통해 변수들 간의 내적일관성을 보여주는 Cronbach's  $\alpha$  값을 산출하여 검증하였다. Cronbach's  $\alpha$  값은 0에서 1 사이의 값을 가지며, 일반적으로 탐색적인 연구에서는 .60 이상, 기초연구분야에서는 .80, 응용분야연구에서는 .90이상이면 신뢰성이 있는 것으로 판단한다(박용권, 2010).

신뢰도분석 결과 Cronbach's  $\alpha$  값은 직무환경이 .822, 직무만족도 .912, 서비스 질 .912로 적절 수준 이상의 신뢰도를 보였다. 세부요인별 분석에서도 직무환경이 .697 이상, 직무만족도가 .797 이상, 서비스 질이 .843 이상으로 모두 .600 이상으로 통계처리 과정에서 문제가 되는 문항은 나타나지 않았다.

<표 III-3> 직무만족도 신뢰도분석 결과

구분	문항	Chronbach's $\alpha$
직무환경	도전	.697
	역할갈등	.740
	역할모호	.819
	업무량	.845
	편안함	.731
	소계 · 평균	.822
직무만족도	직무 자체	.797
	보상	.888
	승진	.832
	동료	.947
	기관	.815
	이직 의도	.854
	평균	.912

구분	문항	Chronbach's $\alpha$
서비스 질	신뢰성	.852
	대응성	.893
	보증성	.843
	공감성	.918
	유형성	.913
	평균	.912

## IV. 연구결과

### 1. 조사대상자의 일반적 특성

본 연구에서 조사대상자의 일반적 특성은 성별, 연령, 직위, 현 센터 경력, 이직경험, 센터 아동 수를 포함한다. 이 내용들을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였으며, 결과는 <표 IV-1>과 같다.

성별 구성에 있어서는 남성이 21.9%인 30명인 반면 여성은 78.1%로 107명을 차지하여 여성의 비율이 남성에 비해 3배 이상 높게 나타나 종사자 대부분이 여성에 편중되어 있음을 알 수 있다.

평균 연령은 45.0세이며, 응답자 중 40대가 34.3%(47명), 50대 28.5%(39명), 30대 18.2%(25명), 20대 11.7%(16명), 60대 이상 7.3%(10명)의 순으로 나타났고 40~50대 연령층이 전체의 62.8%를 차지하여 장년층 종사자들의 비율이 높음을 알 수 있었다.

학력은 대학졸업이 82.4%(113명), 대학원 재학 1.5%(2명), 대학원 졸업 16.1%(22명)로 높은 학력수준을 보였다. 이는 최근 사회복지분야의 종사자가 대졸 이상의 학력으로 가는 가면서 사회복지사의 전문성이 강조되는 추세가 반영된 결과로 해석된다.

응답자들의 직위는 시설장이 48.2%(66명), 생활복지사가 51.8%(71명)로 나타나 비슷한 수준을 보였다.

현 지역아동센터에서의 평균 근무경력은 3년 7개월이었으며, 2년 미만 종사자가 38.2%(52명)으로 가장 높았고, 다음으로 2년 이상 4년 미만 14.7%(20명), 8년 이상 10년 미만 12.5%(17명), 4년 이상 6년 미만과 10년 이상이 각각 11.8%(16명), 6년 이상 8년 미만 11.0%(15명) 순으로 나타났다.

지역아동센터 이용 아동 수 평균 28.8명이었으며 20인 이상 29인 이하가 62.8%(86명)으로 가장 높았고 다음으로 30인 이상 28.5%(39명), 19인 이하

8.8%(12명) 순이었다. 지역아동센터의 경우 이용아동 수 30명부터 법정 종사자를 1명 추가 채용할 수 있기 때문에 29명과 30명을 기준으로 이용아동 수가 나뉘는 경향을 보이고 있다.

<표 IV-1> 조사대상자의 일반적 특성

변수	항목	빈도(N)	백분율(%)	평균
성별	남성	30	21.9	
	여성	107	78.1	
	소 계	137	100.0	
연령	20대	16	11.7	45.0세
	30대	25	18.2	
	40대	47	34.3	
	50대	39	28.5	
	60대 이상	10	7.3	
	소 계	137	100.0	
학력	고졸 이하	-	-	
	대학 재학	-	-	
	대학 졸업	113	82.4	
	대학원 재학	2	1.5	
	대학원 졸업	22	16.1	
	합계	137	100.0	
직위	시설장	66	48.2	
	생활복지사	71	51.8	
	소 계	137	100.0	
현 센터 경력	2년 미만	52	38.2	3년 7개월
	2년 이상 4년 미만	20	14.7	
	4년 이상 6년 미만	16	11.8	
	6년 이상 8년 미만	15	11.0	
	8년 이상 10년 미만	17	12.5	
	10년 이상	16	11.8	
	소 계	136	100	
센터 이용아동 수	19인 이하	12	8.8	28.8명
	20인 이상 29인 이하	86	62.8	
	30인 이상	39	28.5	
	소 계	137	100.0	

## 2. 주요 변수들의 기술통계분석

### 1) 직무환경에 대한 인식

직무환경은 세부요인으로 도전(6문항), 역할갈등(4문항), 역할모호(3문항), 업무량(5문항), 편안함(3문항)을 포함한다. 각 문항은 5점 리커트척도로 구성되어 있으며, 조사 대상자의 직무환경에 대한 인식수준을 알아보기 위해 기술통계분석을 통해 평균과 표준편차를 산출하였다.

지역아동센터 종사자들이 인식하는 직무환경 수준은 3.19점으로 나타났다. 세부요인별로는 역할모호가 3.97점으로 가장 높은 인식 수준을 보였고 다음으로 도전 3.52점, 편안함 3.37점, 역할갈등 2.80점, 업무량 2.31점 순으로 나타났다.

<표 IV-2> 조사 대상자의 직무환경에 대한 인식

설문문항	빈도(N)	평균	표준편차
도전	137	3.52	.518
역할갈등	137	2.80	.694
역할모호	137	3.97	.698
업무량	137	2.31	.734
편안함	137	3.37	.731
전체	137	3.19	.407

### 2) 직무만족도에 대한 인식

직무만족도는 직무자체(5문항), 보상(4문항), 승진(3문항), 동료(5문항), 기관(4문항), 이직의도(4문항)의 6개 세부요인으로 구성되었다. 분석 결과 5점 리커트 척도를 기준으로 평균 3.17점의 인식 수준을 보였다. 세부요인별로는 직무자체 3.67점, 보상 2.71점, 승진 2.37점, 동료 4.01점, 기관 3.54점, 이직의도 2.70점으로

나타나 직무자체와 동료, 기관에 대해서는 높은 인식의 수준을 보인 반면 보상과 승진, 이직의도에 있어서는 낮은 인식 수준을 보였다.

<표 IV-3> 조사 대상자의 직무만족도에 대한 인식

설문문항	빈도(N)	평균	표준편차
직무자체	137	3.67	.598
보상	137	2.71	.802
승진	137	2.37	.777
동료	137	4.01	.716
기관	137	3.54	.713
이직의도	137	2.70	.953
전체	137	3.17	.353

### 3) 서비스 질에 대한 인식

서비스 질은 신뢰성(4문항), 대응성(4문항), 보증성(4문항), 공감성(4문항), 유형성(4문항)의 5개 세부요인을 갖는다. 전체적으로 평균 3.98점의 높은 인식 수준을 보였으며 세부요인별로는 공감성 4.12점, 유형성 4.09점, 보증성 4.01점, 대응성 3.87점, 신뢰성 3.81점 순으로 나타났다.

<표 IV-4> 조사 대상자의 서비스 질에 대한 인식

설문문항	빈도(N)	평균	표준편차
신뢰성	137	3.81	.554
대응성	137	3.87	.606
보증성	137	4.01	.566
공감성	137	4.12	.611
유형성	137	4.09	.601
전체	137	3.98	.512

### 3. 일반적 특성에 따른 차이 분석

지역아동센터 종사자들의 일반적 특성에 따른 직무환경, 직무만족, 서비스 질의 차이를 분석하기 위해 일반적 특성을 성별, 연령, 직위, 현 센터 경력, 센터 이용 아동 수로 구분하였다. 분석을 위해 연령, 현 센터 경력, 지역아동센터 이용 아동 수에 대해서는 개방형 질문의 응답내용을 범주형으로 재코딩 하였고, 학력의 경우 조사 대상 모두 대학졸업 이상의 학력을 소지하고 있어 변별력이 떨어지므로 분석을 위한 변수자료에서는 제외시켰다.

일반적 특성에 따른 차이 검증을 위해 독립표본 t검정(t-test)과 일원배치분산 분석(ANOVA, F-검정)을 실시하였고, 사후분석방법으로는 Scheffe 방법을 사용하였다. 일원배치분산분석에서 Leven의 유의확률이 0.05보다 작아 분산의 동질성이 기각된 경우 Welch의 평균의 동질성을 살펴봤고, 분산의 동질성과 평균의 동질성이 통계학적으로 유의미할 경우( $p < 0.05$ ) 사후분석을 실시하여 검증하였다.

### 1) 직무환경의 차이

일반적 특성에 따른 총체적 직무환경의 차이를 분석한 결과는 <표 IV-5>와 같다. 분석 결과 성별, 연령, 직위, 현 센터 경력, 센터 이용아동 수 모두에서 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 IV-5> 총체적 직무환경에 대한 차이 검증

변인	항목	평균	표준편차	t / F	유의확률	다중비교
성별	남성	3.22	.527	.446	.656	
	여성	3.19	.368			
연령	35세 미만	3.17	.437	.076	.927	
	35세 이상 50세 미만	3.20	.414			
	50세 이상	3.21	.383			
직위	시설장	3.26	.352	1.763	.080	
	생활복지사	3.14	.446			
현 센터 경력	1년 미만	3.12	.342	.576	.632	
	1년 이상 3년 미만	3.18	.427			
	3년 이상 5년 미만	3.19	.538			
	5년 이상	3.24	.362			
센터 이용 아동 수	19인 이하	3.11	.451	.360	.698	
	20인~29인	3.21	.392			
	30인 이상	3.20	.432			

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



<표 IV-6>은 직무환경 중 도전 요인에 대한 일반적 특성에 따른 차이를 분석한 결과이다. 연령(F=6.016, p=.003)과 직위(t=3.868, p=.000), 현 센터 경력(F=2.886, p=.038)에서 유의미한 차이를 보였으며 성별과 센터 이용아동 수에서는 차이가 없는 것으로 나타났다.

사후검정 결과 연령에서는 50세 이상의 연령층(3.72)이 35세 미만(3.34)과 35세 이상 50세 미만(3.46)에 비해 높게 나타났고, 직위에서는 시설장(3.69)이 생활복지사(3.56)에 비해 높게 나타났으며, 현 센터 경력에서는 5년 이상 종사자(3.64)가 1년 미만 종사자(3.32)에 비해 높게 나타났다. 즉, 연령이 높고 현 지역아동센터에서 오래 근무하고 직위가 높을수록 도전에 대한 인식이 높은 것으로 나타났다.

<표 IV-6> 직무환경의 도전에 대한 차이 검증

변인	항목	평균	표준편차	t / F	유의확률	다중비교
성별	남성	3.51	.567	-.062	.951	
	여성	3.52	.506			
연령	35세 미만 <sup>a</sup>	3.34	.456	6.016	.003**	a<b
	35세 이상 50세 미만 <sup>a</sup>	3.46	.581			
	50세 이상 <sup>b</sup>	3.72	.402			
직위	시설장 <sup>b</sup>	3.69	.451	3.868	.000***	a<b
	생활복지사 <sup>a</sup>	3.56	.529			
현 센터 경력	1년 미만 <sup>a</sup>	3.32	.53	2.886	.038*	a<b
	1년 이상 3년 미만 <sup>ab</sup>	3.42	.48			
	3년 이상 5년 미만 <sup>ab</sup>	3.59	.65			
	5년 이상 <sup>b</sup>	3.64	.45			
센터 이용 아동 수	19인 이하	3.50	.517	.021	.979	
	20인~29인	3.53	.517			
	30인 이상	3.49	.532			

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

<표 IV-7>은 직무환경 중 역할갈등에 대한 일반적 특성에 따른 차이를 보여 주는 것으로 연령, 직위, 이직경험, 현 센터 경력, 센터 이용아동 수 모두 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

<표 IV-7> 직무환경의 역할갈등에 대한 차이 검증

변인	항목	평균	표준편차	t / F	유의확률	다중비교
성별	남성	2.72	.712	-.720	.472	
	여성	2.82	.690			
연령	35세 미만	2.96	.650	2.524	.084	
	35세 이상 50세 미만	2.85	.714			
	50세 이상	2.62	.677			
직위	시설장	2.77	.667	-.668	.505	
	생활복지사	2.84	.720			
현 센터 경력	1년 미만	2.79	.611	.022	.996	
	1년 이상 3년 미만	2.80	.663			
	3년 이상 5년 미만	2.83	.911			
	5년 이상	2.78	.672			
센터 이용 아동 수	19인 이하	2.69	.700	.072	.930	
	20인~29인	2.75	.700			
	30인 이상	2.93	.675			

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

<표 IV-8>은 직무환경의 역할보호성에 대한 일반적 특성에 따른 차이를 보여 준다. 연령(F=.536, p=.002), 직위(t=2.964, p=.004), 현 센터 경력(F=3.826, p=.011)에서는 유의미한 차이가 있지만 성별과 센터 이용아동 수에서는 차이가 없는 것으로 나타났다. 사후검증 결과 연령에서는 50세 이상(4.20)과 35세 이상 50대 미만(3.98)의 연령층이 35세 미만(3.63) 연령층에 비해 높게 나타났고, 직위에서는 시설장(4.15)이 생활복지사(3.81)에 비해 높게 나타났으며, 현 센터 경력에서는 5년 이상(4.17)과 3년 이상 5년 미만(4.12) 종사자가 1년 미만(3.76)과 1년 이상 3년 미만(3.75)에 비해 높은 결과를 보였다. 이로써 연령이 많고 현 지역아동센터에서의 근무 경력이 오래되었으며 직위가 높을수록 역할보호성에 대한 인식이 높아진다는 것을 알 수 있다.

<표 IV-8> 직무환경의 역할보호성에 대한 차이 검증

변인	항목	평균	표준편차	t / F	유의확률	다중비교
성별	남성	3.91	.711	-.550	.583	
	여성	3.99	.697			
연령	35세 미만 <sup>a</sup>	3.63	.605	.536	.002**	a<b
	35세 이상 50세 미만 <sup>b</sup>	3.98	.719			
	50세 이상 <sup>b</sup>	4.20	.652			
직위	시설장 <sup>b</sup>	4.15	.709	2.964	.004**	a<b
	생활복지사 <sup>a</sup>	3.81	.649			
현 센터 경력	1년 미만 <sup>a</sup>	3.76	.534	3.826	.011*	a<b
	1년 이상 3년 미만 <sup>a</sup>	3.75	.670			
	3년 이상 5년 미만 <sup>b</sup>	4.12	.647			
	5년 이상 <sup>b</sup>	4.17	.754			
센터 이용 아동 수	19인 이하	3.75	.669	.671	.513	
	20인~29인	4.01	.738			
	30인 이상	3.96	.613			

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

<표 IV-9>는 직무환경의 업무량에 대한 일반적 특성에 따른 차이 검증결과이다. 성별, 연령, 직위, 이직경험, 현 센터 경력, 센터 이용아동 수 모두에서 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 IV-9> 직무환경의 업무량에 대한 차이 검증

변인	항목	평균	표준편차	t / F	유의확률	다중비교
성별	남성	2.46	.898	1.059	.296	
	여성	2.27	.680			
연령	35세 미만	2.50	.755	2.001	.139	
	35세 이상 50세 미만	2.34	.695			
	50세 이상	2.17	.737			
직위	시설장	2.28	.722	-.445	.657	
	생활복지사	2.34	.749			
현 센터 경력	1년 미만	2.53	.654	1.835	.144	
	1년 이상 3년 미만	2.41	.778			
	3년 이상 5년 미만	2.06	.625			
	5년 이상	2.27	.756			
센터 이용 아동 수	19인 이하	2.38	.624	.604	.548	
	20인~29인	2.28	.741			
	30인 이상	2.36	.762			

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

<표 IV-10>는 직무환경의 업무량에 대한 일반적 특성에 따른 차이 검증결과이다. 성별, 연령, 직위, 이직경험, 현 센터 경력, 센터 이용아동 수 모두에서 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 IV-10> 직무환경의 편안함에 대한 차이 검증

변인	항목	평균	표준편차	t / F	유의확률	다중비교
성별	남성	3.52	.751	1.265	.208	
	여성	3.33	.723			
연령	35세 미만	3.44	.696	.168	.845	
	35세 이상 50세 미만	3.36	.695			
	50세 이상	3.35	.820			
직위	시설장	3.41	.695	.588	.558	
	생활복지사	3.34	.765			
현 센터 경력	1년 미만	3.18	.471	1.001	.394	
	1년 이상 3년 미만	3.51	.789			
	3년 이상 5년 미만	3.35	.716			
	5년 이상	3.36	.788			
센터 이용 아동 수	19인 이하	3.22	.801	.056	.946	
	20인~29인	3.45	.713			
	30인 이상	3.25	.740			

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

## 2) 직무만족도의 차이

<표 IV-11>은 응답자의 일반적 특성에 따른 총체적 직무만족도의 차이를 보여 준다. 분석결과 성별, 연령, 직위, 현 센터 경력, 센터 이용아동 수 모두에서 통계적으로 유의미한 차이가 없는 결과를 보였다.

<표 IV-11> 총체적 직무만족도의 차이 검증

변인	항목	평균	표준편차	t / F	유의확률	다중비교
성별	남성	3.18	.361	.215	.830	
	여성	3.17	.353			
연령	35세 미만	3.21	.395	.942	.392	
	35세 이상 50세 미만	3.19	.364			
	50세 이상	3.11	.309			
직위	시설장	3.20	.327	1.002	.318	
	생활복지사	3.14	.377			
현 센터 경력	1년 미만	3.12	.331	.436	.728	
	1년 이상 3년 미만	3.16	.391			
	3년 이상 5년 미만	3.13	.376			
	5년 이상	3.21	.332			
센터 이용 아동 수	19인 이하	3.04	.309	.682	.507	
	20인~29인	3.16	.368			
	30인 이상	3.24	.325			

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

<표 IV-12>는 직무만족도 세부요인 중 직무자체에 대한 일반적 특성에 따른 차이이다. 직위(t=2.754, p=.007)에 대해서만 직위에서는 시설장(3.82)이 생활복지사(3.54)보다 높아 차이가 있는 것으로 나타났고, 나머지 성별, 연령, 현 센터 경력, 센터 이용아동 수에 대해서는 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 IV-12> 직무만족도의 직무자체에 대한 차이 검증

변인	항목	평균	표준편차	t / F	유의확률	다중비교
성별	남성	3.71	.652	.361	.719	
	여성	3.66	.585			
연령	35세 미만	3.47	.612	2.704	.071	
	35세 이상 50세 미만	3.69	.632			
	50세 이상	3.79	.516			
직위	시설장 <sup>b</sup>	3.82	.505	2.754	.007**	a<b
	생활복지사 <sup>a</sup>	3.54	.649			
현 센터 경력	1년 미만	3.51	.665	2.173	.094	
	1년 이상 3년 미만	3.58	.65			
	3년 이상 5년 미만	3.64	.695			
	5년 이상	3.83	.453			
센터 이용 아동 수	19인 이하	3.67	.662	.237	.790	
	20인~29인	3.64	.610			
	30인 이상	3.75	.560			

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

응답자의 일반적 특성에 따른 직무만족도 세부요인 중 보상에 대한 차이 검증의 결과는 <표 IV-13>과 같다. 성별( $t=-2.331$ ,  $p=.021$ )의 경우 여성(2.80)이 남성(2.42)에 높은 결과를 보였고, 연령, 직위, 현 센터 경력, 센터 이용아동 수에서는 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 IV-13> 직무만족도의 보상에 대한 차이 검증

변인	항목	평균	표준편차	t / F	유의확률	다중비교
성별	남성	2.42 <sup>a</sup>	.948	-2.331	.021*	a<b
	여성	2.80 <sup>b</sup>	.740			
연령	35세 미만	2.81	.848	1.662	.194	
	35세 이상 50세 미만	2.80	.818			
	50세 이상	2.53	.740			
직위	시설장	2.76	.857	.619	.537	
	생활복지사	2.67	.751			
현 센터 경력	1년 미만	2.69	.673	.323	.809	
	1년 이상 3년 미만	2.81	.792			
	3년 이상 5년 미만	2.60	.953			
	5년 이상	2.71	.816			
센터 이용 아동 수	19인 이하	2.73	.628	.961	.385	
	20인~29인	2.72	.850			
	30인 이상	2.70	.757			

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



<표 IV-14>의 직무만족도 승진 요인에 대한 응답자 별 차이 검증에서는 현 센터 경력(F=2.906, p=.037)에 있어서만 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났고 사후검증 결과 3년 이상 5년 미만(1.95) 종사자가 1년 미만(2.50), 1년 이상 3년 미만(2.51), 5년 이상(2.38)에 비해 낮은 결과를 보였다. 하지만 성별, 연령, 직위, 센터 이용아동 수에 대해서는 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 IV-14> 직무만족도의 승진에 대한 차이 검증

변인	항목	평균	표준편차	t / F	유의확률	다중비교
성별	남성	2.30	.841	-.565	.573	
	여성	2.39	.761			
연령	35세 미만	2.49	.682	1.042	.355	
	35세 이상 50세 미만	2.42	.754			
	50세 이상	2.25	.848			
직위	시설장	2.32	.822	-.730	.467	
	생활복지사	2.42	.736			
현 센터 경력	1년 미만 <sup>b</sup>	2.50	.582	2.906	.037*	a<b
	1년 이상 3년 미만 <sup>b</sup>	2.51	.841			
	3년 이상 5년 미만 <sup>a</sup>	1.95	.737			
	5년 이상 <sup>b</sup>	2.38	.788			
센터 이용 아동 수	19인 이하	2.56	.657	.375	.688	
	20인~29인	2.33	.783			
	30인 이상	2.40	.806			

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

직무만족도의 동료 요인에 대한 일반적 특성에 따른 차이 검증에 대해서는 <표 IV-15>와 같이 성별, 연령, 직위, 현 센터 경력, 센터 이용아동 수 모두에서 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 IV-15> 직무만족도의 동료에 대한 차이 검증

변인	항목	평균	표준편차	t / F	유의확률	다중비교
성별	남성	4.15	.791	1.157	.249	
	여성	3.98	.693			
연령	35세 미만	3.88	.832	1.072	.345	
	35세 이상 50세 미만	4.00	.696			
	50세 초과	4.12	.660			
직위	시설장	4.13	.581	1.864	.065	
	생활복지사	3.90	.811			
현 센터 경력	1년 미만	3.93	.558	1.756	.126	
	1년 이상 3년 미만	3.93	.832			
	3년 이상 5년 미만	4.09	.892			
	5년 이상	4.08	.618			
센터 이용 아동 수	19인 이하	3.63	.643	.208	.812	
	20인~29인	3.97	.750			
	30인 이상	4.24	.596			

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

응답자의 일반적 특성에 따른 직무만족도 세부요인 중 기관에 대한 차이 검증의 결과는 <표 IV-16>과 같다. 직위( $t=2.132$ ,  $p=.035$ )에서만 시설장(3.67)이 생활복지사(3.42)에 비해 높은 결과를 보였지만, 나머지 성별, 연령, 현 센터 경력, 센터 이용아동 수에서는 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 IV-16> 직무만족도의 기관에 대한 차이 검증

변인	항목	평균	표준편차	t / F	유의확률	다중비교
성별	남성	3.68	.660	1.225	.223	
	여성	3.50	.726			
연령	35세 미만	3.49	.807	.669	.514	
	35세 이상 50세 미만	3.49	.717			
	50세 초과	3.64	.648			
직위	시설장 <sup>b</sup>	3.67	.590	2.132	.035*	a<b
	생활복지사 <sup>a</sup>	3.42	.796			
현 센터 경력	1년 미만	3.29	.654	2.391	.072	
	1년 이상 3년 미만	3.43	.863			
	3년 이상 5년 미만	3.58	.765			
	5년 이상	3.72	.558			
센터 이용 아동 수	19인 이하	3.13	.559	1.273	.283	
	20인~29인	3.55	.725			
	30인 이상	3.65	.697			

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

<표 IV-17>은 응답자의 일반적 특성에 따른 직무만족도의 이직의도에 대한 차이 검증 결과이다. 연령(F=7.284, p=.001)의 경우 35세 미만(3.11)과 35세 이상 50세 미만(2.75)의 연령층이 50세 이상(2.32) 연령층에 비해 높은 사후검증 결과를 보였고, 직위(t=-2.371, p=.019)에서는 생활복지사(2.88)가 시설장(2.50)에 비해 높게 나타났다. 성별, 현 센터 경력, 센터 이용아동 수에서는 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 이는 나이가 어리고 직위가 낮을수록 이직에 대한 욕구가 높게 나타남을 보여준다.

<표 IV-17> 직무만족도의 이직의도에 대한 차이 검증

변인	항목	평균	표준편차	t / F	유의확률	다중비교
성별	남성	2.83	1.067	.861	.391	
	여성	2.66	.921			
연령	35세 미만 <sup>b</sup>	3.11	.873	7.284	.001**	a<b
	35세 이상 50세 미만 <sup>b</sup>	2.75	.900			
	50세 이상 <sup>a</sup>	2.32	.945			
직위	시설장 <sup>a</sup>	2.50	.892	-2.371	.019*	a<b
	생활복지사 <sup>b</sup>	2.88	.978			
현 센터 경력	1년 미만	2.79	.829	1.151	.331	
	1년 이상 3년 미만	2.71	.877			
	3년 이상 5년 미만	2.94	1.20			
	5년 이상	2.52	.886			
센터 이용 아동 수	19인 이하	2.52	.617	1.751	.178	
	20인~29인	2.74	.984			
	30인 이상	2.67	.982			

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

### 3) 서비스 질의 차이

응답자의 일반적 특성에 따른 총체적 서비스 질 전체에 대한 차이 검증의 결과는 <표 IV-18>과 같다. 연령(F=5.551, p=.005)과 직위(t=2.640, p=.009), 현 센터 경력(F=2.817, p=.042)에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후검증 결과 연령에서는 50세 이상(4.18)이 35세 미만(3.91)과 35세 이상 50세 미만(3.86)에 비해 높았고, 직위에서는 시설장(4.10)이 생활복지사(3.87)에 비해 높은 결과를 보였으며, 현 센터 경력에서는 5년 이상(4.11) 종사자가 1년 이상 3년 미만 종사자에 비해 높게 나타났다. 이는 연령이 높고 근무경력이 오래되었으며 직위가 높을수록 지역아동센터의 서비스 질이 높아진다는 것을 보여준다.

<표 IV-18> 총체적 서비스 질에 대한 차이 검증

변인	항목	평균	표준편차	t / F	유의확률	다중비교
성별	남성	4.13	.486	1.896	.060	
	여성	3.94	.513			
연령	35세 미만 <sup>a</sup>	3.91	.501	5.551	.005**	a<b
	35세 이상 50세 미만 <sup>a</sup>	3.86	.502			
	50세 이상 <sup>b</sup>	4.18	.480			
직위	시설장 <sup>b</sup>	4.10	.435	2.640	.009**	a<b
	생활복지사 <sup>a</sup>	3.87	.556			
현 센터 경력	1년 미만 <sup>ab</sup>	3.90	.364	2.817	.042*	a<b
	1년 이상 3년 미만 <sup>a</sup>	3.82	.587			
	3년 이상 5년 미만 <sup>ab</sup>	4.04	.553			
	5년 이상 <sup>b</sup>	4.11	.471			
센터 이용 아동 수	19인 이하	3.80	.412	.771	.465	
	20인~29인	4.02	.537			
	30인 이상	3.95	.480			

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

응답자의 일반적 특성에 따른 서비스 질의 신뢰성에 대한 차이 검증에서는 <표 IV-19>와 같이 성별, 연령, 직위, 현 센터 경력, 센터 이용아동 수 모두에서 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 IV-19> 서비스 질의 신뢰성에 대한 차이 검증

변인	항목	평균	표준편차	t / F	유의확률	다중비교
성별	남성	3.90	.540	.963	.337	
	여성	3.79	.558			
연령	35세 미만	3.80	.538	2.696	.071	
	35세 이상 50세 미만	3.71	.587			
	50세 이상	3.96	.497			
직위	시설장	3.88	.491	1.326	.187	
	생활복지사	3.75	.604			
현 센터 경력	1년 미만	3.76	.559	.360	.782	
	1년 이상 3년 미만	3.76	.531			
	3년 이상 5년 미만	3.86	.676			
	5년 이상	3.86	.527			
센터 이용 아동 수	19인 이하	3.75	.337	2.071	.130	
	20인~29인	3.83	.607			
	30인 이상	3.79	.488			

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

응답자의 일반적 특성에 따른 서비스 질의 대응성에 대한 차이는 연령 ( $F=6.685$ ,  $p=.002$ )에서 50세 이상(4.13)이 35세 미만(3.70)과 35세 이상 50세 미만 (3.76) 연령층에 비해 높은 결과를 보였고, 직위( $t=2.556$ ,  $p=.012$ )에서 시설장(4.01)이 생활복지사(3.75)에 비해 높게 나타났으며, 현 센터 경력( $F=3.128$ ,  $p=.028$ )에서 5년 이상(3.98) 종사자가 1년 이상 5년 미만(3.67) 종사자에 비해 높은 사후검증 결과를 보였다. 성별과 센터 이용아동 수에서는 차이가 없는 것으로 나타났다. 이로써 연령이 높고 근무경력이 오래되었으며 직위가 높을수록 서비스 질의 대응성의 수준이 높아진다는 것을 알 수 있다.

<표 IV-20> 서비스 질의 대응성에 대한 차이 검증

변인	항목	평균	표준편차	t / F	유의확률	다중비교
성별	남성	3.99	.533	1.200	.232	
	여성	3.84	.624			
연령	35세 미만 <sup>a</sup>	3.70	.586	6.685	.002**	a<b
	35세 이상 50세 미만 <sup>a</sup>	3.76	.598			
	50세 이상 <sup>b</sup>	4.13	.557			
직위	시설장 <sup>b</sup>	4.01	.508	2.556	.012*	a<b
	생활복지사 <sup>a</sup>	3.75	.665			
현 센터 경력	1년 미만 <sup>ab</sup>	3.77	.429	3.128	.028*	a<b
	1년 이상 3년 미만 <sup>a</sup>	3.67	.752			
	3년 이상 5년 미만 <sup>ab</sup>	3.87	.612			
	5년 이상 <sup>b</sup>	3.98	.517			
센터 이용 아동 수	19인 이하	3.53	.531	.136	.873	
	20인~29인	3.92	.615			
	30인 이상	3.87	.588			

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

<표 IV-21>은 서비스 질의 보증성에 대한 응답자의 일반적 특성에 따른 차이의 검증결과를 보여준다. 연령(F=4.803, p=.010)과 직위(t=2.914, p=.004), 현 센터 경력(F=2.852, p=.040)에서 유의미한 차이를 보였다. 사후검증 결과 연령에서는 50세 이상(4.22)이 35세 미만(3.90)과 35세 이상 50세 미만(3.90)에 비해 높게 나타났고, 직위에서는 시설장(4.15)이 생활복지사(3.87)에 비해 높게 나타났으며, 현 센터 경력에서는 5년 이상(4.16) 근무한 종사자가 1년 이상 3년 미만(3.83) 근무한 종사자에 비해 높게 나타났다. 성별과 센터 이용아동 수에서는 차이가 없는 결과를 보였다. 즉 서비스 질의 보증성은 연령이 높고 근무경력이 오래 되었으며 직위가 높을수록 높아지게 된다.

<표 IV-21> 서비스 질의 보증성 대한 차이 검증

변인	항목	평균	표준편차	t / F	유의확률	다중비교
성별	남성	4.16	.527	1.685	.094	
	여성	3.96	.571			
연령	35세 미만 <sup>a</sup>	3.90	.594	4.803	.010*	a<b
	35세 이상 50세 미만 <sup>a</sup>	3.90	.513			
	50세 이상 <sup>b</sup>	4.22	.575			
직위	시설장 <sup>b</sup>	4.15	.521	2.914	.004**	a<b
	생활복지사 <sup>a</sup>	3.87	.578			
현 센터 경력	1년 미만 <sup>ab</sup>	3.93	.352	2.852	.040*	a<b
	1년 이상 3년 미만 <sup>a</sup>	3.83	.624			
	3년 이상 5년 미만 <sup>ab</sup>	4.03	.579			
	5년 이상 <sup>b</sup>	4.16	.577			
센터 이용 아동 수	19인 이하	3.67	.557	.688	.505	
	20인~29인	4.07	.572			
	30인 이상	3.97	.526			

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



서비스 질의 공감성에 대한 인식의 정도를 차이 나게 하는 응답자의 일반적 특성에 대한 검증 결과는 <표 IV-22>와 같다. 검증결과 성별( $t=2.470$ ,  $p=.015$ ), 연령( $F=3.127$ ,  $p=.047$ ), 직위( $t=2.386$ ,  $p=.018$ )에서 유의미한 차이가 있었다. 성별은 남성(4.36)이 여성(4.05)에 비해 높았고, 연령에서는 35세 이상 50세 미만(3.99)이 35세 미만(4.10)과 50세 이상(4.29)에 비해 높게 나타났으며, 직위에서는 시설장(4.25)이 생활복지사(4.00)에 비해 높은 결과를 보였다. 현 센터 경력과 센터 이용 아동 수에서는 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 이로써 연령과 직위가 높고 남성인 종사자들이 서비스 질의 공감성이 높게 나타남을 알 수 있다.

<표 IV-22> 서비스 질의 공감성 대한 차이 검증

변인	항목	평균	표준편차	t / F	유의확률	다중비교
성별	남성 <sup>b</sup>	4.36	.642	2.470	.015*	a<b
	여성 <sup>a</sup>	4.05	.588			
연령	35세 미만	4.10 <sup>b</sup>	.600	3.127	.047*	a<b
	35세 이상 50세 미만	3.99 <sup>a</sup>	.616			
	50세 이상	4.29 <sup>b</sup>	.575			
직위	시설장 <sup>b</sup>	4.25	.568	2.386	.018*	a<b
	생활복지사 <sup>a</sup>	4.00	.630			
현 센터 경력	1년 미만	4.05	.478	1.634	.184	
	1년 이상 3년 미만	3.96	.691			
	3년 이상 5년 미만	4.19	.636			
	5년 이상	4.23	.586			
센터 이용 아동 수	19인 이하	4.08	.557	1.303	.275	
	20인~29인	4.15	.638			
	30인 이상	4.06	.573			

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

<표 IV-23>은 서비스 질의 유형성에 차이를 갖게 하는 응답자의 일반적 특성을 보여준다. 사후검증결과 연령(F=4.646, p=.011)에서는 50세 이상(4.29)의 연령층이 35세 미만(4.02)과 35세 이상 50세 미만(3.95)에 비해 높았고, 직위에서는 시설장(4.20)이 생활복지사(3.98)에 비해 높게 나타났으며, 현 센터 경력에서는 5년 이상(4.27) 근무한 종사자가 1년 이상 5년 미만(3.86) 근무한 종사자보다 높은 결과를 보였다. 성별과 센터 이용아동 수에 대해서는 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 연령이 높고 근무기간이 오래되었으며 직위가 높을수록 서비스 질의 유형성이 높게 나타난다는 것을 보여준다.

<표 IV-23> 서비스 질의 유형성 대한 차이 검증

변인	항목	평균	표준편차	t / F	유의확률	다중비교
성별	남성	4.27	.612	1.118	.062	
	여성	4.04	.691			
연령	35세 미만 <sup>a</sup>	4.02	.627	4.646	.011*	a<b
	35세 이상 50세 미만 <sup>a</sup>	3.95	.581			
	50세 이상 <sup>b</sup>	4.29	.553			
직위	시설장 <sup>b</sup>	4.20	.549	2.263	.025*	a<b
	생활복지사 <sup>a</sup>	3.98	.630			
현 센터 경력	1년 미만 <sup>ab</sup>	3.99	.486	3.925	.010*	a<b
	1년 이상 3년 미만 <sup>a</sup>	3.86	.631			
	3년 이상 5년 미만 <sup>ab</sup>	4.14	.640			
	5년 이상 <sup>b</sup>	4.27	.567			
센터 이용 아동 수	19인 이하	3.96	.562	.499	.608	
	20인~29인	4.12	.619			
	30인 이상	4.06	.581			

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

#### 4. 사회복지 서비스 질 지향성에 영향을 미치는 효과 검증

##### 1) 독립변수들 간의 상관관계 분석

본 연구에서는 가설 검증을 위한 회귀분석 실시하기에 앞서 독립변수들 간의 상관관계를 확인하기 위해 피어슨의 상관계수(Pearson's correlation coefficient)를 실시하였고, 그 결과는 <표 IV-24>와 같다. 일반적으로 상관계수 값이 0.9 이상인 경우 다중공선성으로 인해 회귀분석에 문제를 발생시킬 수 있는데(이학식 외, 2011), 본 연구에서의 상관성은 .662 이하의 결과를 보였다.

본 연구에서 제시한 독립변수는 직무환경과 직무만족도로 직무환경의 세부요인으로 도전, 역할갈등, 역할모호성, 업무량, 편안함을 설정했고, 직무만족도 세부요인으로는 직무자체, 보상, 승진, 동료, 기관, 이직의도를 설정했다.

직무환경의 도전요인은 직무만족도의 세부요인 중 직무자체( $r=.662, p<.01$ ), 기관( $r=.556, p<.01$ ), 동료( $r=.399, p<.01$ ), 보상( $r=.197, p<.05$ )의 순으로 정(+ )적인 상관관계를 가졌고, 이직의도( $r=-.432, p<.01$ )와 부(-)적인 상관관계를 보였다. 직무환경의 역할갈등 요인은 직무만족도의 직무자체( $r=.296, p<.01$ ), 기관( $r=.292, p<.01$ ), 보상( $r=.273, p<.01$ ), 승진( $r=.270, p<.01$ ) 순으로 정(+ )적인 상관관계를 나타냈고, 이직의도( $r=-.256, p<.01$ )에서 부(-)적인 상관관계를 보였다. 직무환경의 역할모호 요인은 직무만족도 세부요인 중 직무자체( $r=.419, p<.01$ )와 가장 높은 정(+ )적인 상관관계를 가졌고 다음으로 동료( $r=.307, p<.01$ ), 기관( $r=.292, p<.01$ ) 순으로 정(+ )적인 상관관계를 보였다. 직무환경의 업무량은 직무만족도의 세부요인에 대해 보상( $r=.273, p<.01$ ), 승진( $r=.227, p<.01$ ), 직무자체( $r=.190, p<.05$ ) 순으로 정(+ )적인 상관관계를 가졌으며, 이직의도( $r=-.378, p<.01$ )와는 부(-)적인 상관관계를 나타냈다. 마지막으로 직무환경의 편안함은 직무만족도 세부요인 중 직무자체( $r=.459, p<.01$ )와 가장 높은 정(+ )적인 상관관계를 가졌으며 다음으로 기관( $r=.409, p<.01$ ), 동료( $r=.380, p<.01$ ) 순으로 높은 정(+ )적인 상관관계를 나타냈고, 이직의도( $r=-.324, p<.01$ )와는 부(-)적인 상관관계를 가졌다.

이상의 상관관계를 종합해보면 직무환경은 응답자의 직무만족도에 영향을

미친다고 볼 수 있다. 이는 지역아동센터의 종사자의 직무환경을 개선함으로써 직무만족도를 높일 수 있고 그로 인해 결과적으로 지역아동센터의 서비스 질 향상을 기대해 볼 수 있을 것이다.

<표 IV-24> 독립변수들 간의 상관관계

구분	직무환경					직무만족도					
	도전	역할 갈등	역할 모호	업무 량	편안 함	직무 자체	보상	승진	동료	기관	이직 의도
직 무 환 경	도전	1									
	역할 갈등	.281**	1								
	역할 모호	.457**	.013	1							
	업무 량	.116	.549**	-.321**	1						
	편안 함	.411**	.228**	.201*	.229**	1					
직 무 만 족 도	직무 자체	.662**	.296**	.419**	.190*	.459**	1				
	보상	.197*	.273**	-.093	.273**	.144	.356**	1			
	승진	.135	.270**	-.073	.227**	.091	.136	.460**	1		
	동료	.399**	.117	.307**	.025	.380**	.554**	.156	.042	1	
	기관	.556**	.292**	.292**	.077	.409**	.596**	.308**	.255**	.588**	1
	이직 의도	-.432**	-.256**	-.092	-.378**	-.324**	-.463**	-.408**	-.267**	-.365**	-.346**

\*p<.05, \*\*p<.01

## 2) 서비스 질에 대한 영향

지역아동센터 종사자의 직무환경과 직무만족도가 서비스 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석(Regression Analysis)을 실시하였다. 회귀분석을 실시하기 위해서 명목척도로 측정된 변수에 대해서는 더미(dummy)변수로 처리하였고, 회귀분석은 총체적 서비스질에 대한 분석을 비롯하여 서비스 질의 세부요인인 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성, 유형성 별로 각각 실행하였다. 각각의 회귀분석에서 모델1은 직무환경의 세부요인만을 투입한 결과이며, 모델2는 직무만족도의 세부요인만을 투입한 결과이고, 모델3은 직무환경과 직무만족도의 세부요인을 함께 투입한 결과이다.

직무환경과 직무만족도 세부요인의 서비스 질에 대한 다중공선성을 검토한 결과 총체적 서비스 질에 대해서는 공차한계는 최저 .357에서 최고 .726 범위에 있고, VIF는 최저 1.378에서 최고 2.724 범위에 있는 것으로 나타났다. 일반적으로 공차한계가 .01 이하이고 VIF가 10 이상이면 다중공선성에 문제가 있다고 볼 수 있는데(박용권, 2010) 총체적 서비스 질을 종속변수로한 다중공선성을 검토한 결과 이 범위에 해당하지 않으므로 변수들 간 다중공선성의 문제는 없는 것으로 판단하였다.

### (1) 총체적 서비스 질에 대한 영향

<표 IV-25>는 총체적 서비스 질에 대한 회귀분석 결과이다. 먼저 모델 1을 살펴보면 직무환경의 5개 세부요인들이 투입된 결과  $R^2$ 은 .243으로 종속변수인 총체적 서비스 질을 24.3% 설명하고 있으며, 회귀모형은 유의미하였다( $F=8.408$ ,  $p<.001$ ). 직무환경의 세부요인 중 도전( $t=3.265$ ,  $p<.01$ )과 편안함( $t=.255$ ,  $p<.01$ )은 유의미한 정(+)적인 영향을 미쳤지만, 역할갈등( $t=-1.875$ ), 역할모호성( $t=.524$ ), 업무량( $t=-.964$ )에서는 통계적으로 유의한 수준에서 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

모델 2의 경우 직무만족도의 세부요인들을 독립변수로 투입한 결과로 종속변수인 총체적 서비스 질을 44.3% 설명하고 있으며, 회귀모형은 통계적으로 유의미했다( $F=17.257$ ,  $p<.001$ ). 분석 결과 직무자체( $t=2.000$ ,  $p<.05$ ), 동료( $t=.349$ ,

$p < .01$ ), 기관( $t = .285$ ,  $p < .01$ )이 유의미한 정(+ )적인 영향을 미쳤고, 이직의도( $t = .008$ ), 보상( $t = -.1667$ ), 승진( $t = -.106$ )의 경우 통계적으로 유의미하지 못한 결과를 보였다.

모델 3은 직무환경 요인에 직무만족도 요인들이 추가적으로 투입한 결과로  $R^2$  값이 .498로 이들 독립변수가 종속변수인 총체적 서비스 질을 49.8% 설명하고 있으며, 회귀모형( $F = 11.251$ ,  $p < .001$ )은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 직무환경의 역할갈등( $t = -2.651$ ,  $p < .01$ )은 부(-)적 영향을 미쳤고, 직무만족도의 직무자체( $t = 2.127$ ,  $p < .05$ ), 동료( $t = 3.650$ ,  $p < .001$ ), 기관( $t = 3.167$ )은 정(+ )적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 총체적 서비스 질을 향상시키기 위한 변수들 간의 상대적 영향력을 평가하면 동료( $\beta = .314$ )가 가장 큰 영향력을 보이는 변수로 나타났고, 다음으로 기관( $\beta = .299$ ), 직무자체( $\beta = .223$ ), 역할갈등( $\beta = -.217$ ) 순으로 나타났다. 이와 같은 결과를 통해 지역아동센터 종사자들의 총체적 서비스 질을 높이기 위해서는 유의미한 결과를 가져온 역할갈등, 직무자체, 동료, 기관에 대한 수준을 향상시키기 위한 방안 마련이 필요하다고 하겠다.

<표 IV-25> 총체적 서비스 질에 대한 영향 요인

구 분	모델1		모델2		모델3		
	$\beta$	$t$	$\beta$	$t$	$\beta$	$t$	
도전	.312	3.265**			.042	.442	
직 무 환 경	역할갈등	-.177	-1.875			-.217	-2.651**
	역할보호성	.050	.524			-.077	-.915
	업무량	-.098	-.964			-.074	-.812
	편안함	.255	.255**			.070	.925
직 무 만 족 도	직무자체			.182	2.000*	.223	2.127*
	보상			-.134	-1.667	-.120	-1.486
	승진			-.106	-.106	-.069	-.925
	동료			.349	.349**	.314	3.650***
	기관			.285	.285**	.299	3.167**
	이직의도			.008	.008	-.015	-.015
상수	2.669	8.012***	2.066	5.733***	2.434	5.501***	
$R^2$	.243		.443		.498		
Adjusted $R^2$	.214		.418		.453		
F	8.408***		17.257***		11.251***		
종속변수			서비스 질				

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

주) 더미 : 성별 - 남성(1)/여성(0), 직위-시설장(1)/생활복지사(0)

## (2) 서비스의 신뢰성에 대한 영향

<표 VI-26>은 서비스 질의 세부요인인 신뢰성에 대한 회귀분석 결과이다. 모델 1의 회귀모형은 통계적으로 유의미한 수준에서(F=5.629, p<.001) 17.7%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 세부요인 중 편안함(t=3.060, p<.01)만이 유의미한 수준에서 정(+)-적인 영향력을 미쳤으나 정(+)-적인 영향을 미치는 도전(t=1.456),

역할보호성( $t=1.495$ )과 부(-)적인 영향을 미치는 역할갈등( $t=-.767$ ), 업무량( $t=.001$ )의 영향은 통계적으로 유의미하지 못한 결과를 보였다.

모델 2는 31.8%의 분산설명력을 보였고 회귀모형도 통계적으로 유의미하였다( $F=10.120$ ,  $p<.001$ ). 직무자체( $t=2.002$ ,  $p<.05$ )와 동료( $t=3.097$ ,  $p<.01$ ), 기관( $t=2.014$ ,  $p<.05$ )에서 통계적으로 유의미한 수준에서 정(+)적인 영향을 보였지만, 보상( $t=-.984$ ), 승진( $t=.603$ ), 이직의도( $t=.350$ )에 대해서는 통계적으로 유의미하지 못한 것으로 나타났다.

모델 3의 회귀모형은 통계적으로 유의미하였으며( $F=5.873$ ,  $p<.001$ ) 34.1%의 분산설명력을 가졌다. 직무만족도의 세부요인 중에서 동료( $t=2.683$ ,  $p<.01$ ), 기관( $t=2.042$ ,  $p<.05$ )이 정(+)적인 영향을 미치는 결과를 보였다. 서비스 질의 신뢰성에 대한 영향력에서는 동료( $\beta=.264$ )가 기관( $\beta=.221$ )에 비해 높게 나타났다. 이러한 결과는 지역아동센터 서비스 질의 신뢰성을 높이기 위해서는 동료와 기관에 대한 만족도 수준을 높여야 한다는 것을 의미한다. 즉, 종사자로 하여금 함께 일하는 동료와 자신이 근무하는 기관에 대한 믿음이 확고해질 때 서비스 질의 신뢰성 또한 높아지게 된다.



<표 IV-26> 서비스 질의 신뢰성에 대한 영향 요인

구 분	모델1		모델2		모델3		
	$\beta$	$t$	$\beta$	$t$	$\beta$	$t$	
도전	.145	1.456			-.069	-.631	
직 무 환 경	역할갈등	-.076	-.767		-.115	-.1229	
	역할모호성	.148	1.495		.048	.500	
	업무량	-.100	-.001		.024	.235	
	편안함	.273	3.060**		.125	1.452	
직 무 만 족 도	직무자체			.202	2.002*	.198	1.656
	보상			-.088	-.984	-.069	-.747
	승진			-.051	-.603	-.035	-.410
	동료			.298	3.097**	.264	2.683**
	기관			.204	2.014*	.221	2.042*
	이직의도			.031	.350	.029	.307
	상수	2.269	6.039***	1.839	4.264***	1.853	3.380**
	$R^2$	.177		.318		.341	
	Adjusted $R^2$	.145		.287		.283	
	$F$	5.629***		10.120***		5.873***	
종속변수		서비스 질의 신뢰성					

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

주) 더미 : 성별 - 남성(1)/여성(0), 직위-시설장(1)/생활복지사(0)

### (3) 서비스 질의 대응성에 대한 영향

서비스 질의 대응성에 대한 회귀분석 결과는 <표 VI-27>과 같다. 모델 1은 19.6%의 분산설명을 가졌으며 도전( $t=3.522$ ,  $p<.01$ )과 편안함( $t=2.560$ ,  $p<.05$ )이 유의미한 수준에서 정(+ )적인 영향을 미쳤고, 역할갈등( $t=-.212$ ), 역할모호성( $t=-.856$ ), 업무량( $t=-1.685$ )은 부(-)적인 영향을 미쳤으나 통계적으로 유의미하지는 않았다.

모델 2는 34.5% 분산설명력 갖는 것으로 나타났다. 직무자체( $t=2.005$ ,  $p<.05$ ), 기관( $t=3.930$ ,  $p<.001$ )에서 통계적으로 유의미하게 정(+ )적인 영향을 미쳤고, 보상

( $t=-1.054$ ), 승진( $t=-1.065$ ), 동료( $t=1.198$ ), 이직의도( $-0.224$ )의 영향은 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

모델 3은 서비스 질의 대응성에 대해 38.6% 설명력을 보였다. 세부요인 중에서 역할모호성( $t=2.031$ ,  $p<.570$ ,  $\beta=-.189$ )만이 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 서비스 질의 대응성을 높이기 위해서는 종사자들의 역할 모호성에 대한 인식을 줄여나가야 한다는 것을 의미하는 것으로, 종사자 간 업무 분장을 명확히 하고 종사자로 하여금 업무에 대한 이해를 높여나가기 위한 노력이 요구된다.

<표 IV-27> 서비스 질의 대응성에 대한 영향 요인

구 분	모델1		모델2		모델3	
	$\beta$	$t$	$\beta$	$t$	$\beta$	$t$
도전	.347	3.522**			.056	.532
직 무 환 경	역할갈등	-.021	-.212		-.077	-.851
	역할모호성	-.084	-.856		-.189	-2.031*
	업무량	-.176	-1.685		-.167	-1.670
	편안함	.226	2.560*		.068	.814
직 무 만 족 도	직무자체		.198	2.005*	.268	2.313
	보상		-.092	-1.054	-.106	-1.183
	승진		-.088	-1.065	-.065	-.785
	동료		.113	1.198	.094	.994
	기관		.391	3.930***	.380	3.635
	이직의도		-.019	-.224	-.052	-.563
상수	2.487	6.119***	1.955	4.223***	2.575	4.445***
$R^2$	.196		.345		.386	
Adjusted $R^2$	.165		.314		.332	
$F$	6.391***		11.391***		7.132***	
종속변수	서비스 질의 대응성					

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

주) 더미 : 성별 - 남성(1)/여성(0), 직위-시설장(1)/생활복지사(0)

#### (4) 서비스 질의 보증성에 대한 영향

<표 VI-28>은 서비스 질의 보증성에 대한 회귀분석 결과이다. 모델 1의 회귀 모형은 통계적으로 유의미했고( $F=6.812$ ,  $p<.001$ ) 분산설명력은 20.6%로 나타났다. 서비스 질의 보증성에 대해 유의미한 수준에서 도전( $t=3.458$ ,  $p<.01$ )이 정(+ )적인 영향을 미치고 역할갈등( $t=-2.375$ ,  $p<.05$ )은 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할모호성( $t=.495$ ), 업무량( $t=-.743$ ), 편안함( $t=1.640$ )의 영향은 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

모델 2에서는 통계적으로 유의미한 회귀모형( $F=10.605$ ,  $p<.001$ )가지며 서비스 질의 보증성에 대해 32.9%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 세부요인에 대해서는 동료( $t=3.288$ ,  $p<.01$ )와 기관( $t=2.456$ ,  $p<.05$ )이 유의미한 수준에서 정(+ )적인 영향을 미쳤고, 직무자체( $t=1.317$ ), 보상( $t=-1.616$ ), 승진( $t=-1.133$ ), 이직의도( $t=-.034$ )의 영향은 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

모델 3은 40.0%의 분산설명력을 보였고 회귀모형( $F=7.564$ ,  $p<.001$ )은 통계적으로 유의미하게 나타났다. 세부요인 별로는 직무환경의 역할갈등이( $t=-2.926$ ,  $p<.01$ ) 부(-)적 영향을 미치고, 직무만족도의 동료( $t=3.080$ ,  $p<.01$ )와 기관( $t=2.548$ ,  $p<.05$ ) 정(+ )적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 영향력의 크기는 동료( $\beta=.290$ ), 기관( $\beta=.263$ ), 역할갈등( $-.261$ ) 순으로 높았다. 이를 봤을 때 서비스 질의 보증성을 높이기 위해서는 동료와 기관, 역할갈등에 대한 인식 수준을 향상시키기 위한 방안이 필요함을 알 수 있다. 즉 동료와 기관에 대한 만족을 바탕으로 조직 내에서 타 동료와의 업무에 대한 갈등을 줄여나갈 때 지역아동센터의 서비스 질에 대한 보증성을 강화시킬 수 있을 것이다.

<표 IV-28> 서비스 질의 보증성에 대한 영향 요인

구 분	모델1		모델2		모델3		
	$\beta$	t	$\beta$	t	$\beta$	t	
도전	.338	3.458**			.114	1.101	
직 무 환 경	역할갈등	-.230	-2.375*			-.261	-2.926**
	역할보호성	.048	.495			-.058	-.634
	업무량	-.077	-.743			-.053	-.532
	편안함	.144	1.640			-.016	-.194
직 무 만 족 도	직무자체			.132	1.317	.156	1.367
	보상			-.143	-1.616	-.120	-1.354
	승진			-.095	-1.133	-.053	-.647
	동료			.314	3.288**	.290	3.080**
	기관			.248	2.456*	.263	2.548*
	이직의도			-.003	-.034	-.023	-.250
	상수	2.836	7.526***	2.296	5.251***	2.641	4.941***
	$R^2$	.206		.329		.400	
	Adjusted $R^2$	.176		.298		.347	
	F	6.812***		10.605***		7.564***	
종속변수		서비스 질의 보증성					

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

주) 더미 : 성별 - 남성(1)/여성(0), 직위-시설장(1)/생활복지사(0)

### (5) 서비스 질의 공감성에 대한 영향

<표 VI-29>는 서비스 질 지향성의 공감성에 대한 회귀분석 결과이다.

모델 1(F=7.989, p<.001)의 분산설명력은 23.4%로 나타났다. 통계적으로 유의미한 수준에서 도전(t=3.268, p<.01)과 편안함(t=3.185, p<.01)은 정(+)적인 영향을 미치고 역할갈등(t=-2.515, p<.05)은 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할보호성(-.371),과 업무량(-1.078)에서도 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다지만 통계적으로 유의미하지는 않았다.

모델 2(F=14.183, p<.001)는 39.6%의 분산설명력을 보였다. 세부요인에서는

동료( $t=5.024$ ,  $p<.01$ )만이 통계적으로 유의미한 수준에서 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미쳤고, 나머지 요인들의 영향은 통계적으로 유의미한 수준을 벗어났다.

모델 3은 통계적으로 유의미한 회귀모형( $F=10.412$ ,  $p<.001$ )을 가지며 47.8%의 분산설명력을 갖는 것으로 나타났다. 직무환경의 역할갈등( $t=-3.050$ ,  $p<.01$ )과 직무만족도의 동료( $t=4.810$ ,  $p<.001$ )에서 각각 유의미한 수준에서 정(+)<sup>1</sup>적인 영향과 부(-)<sup>1</sup>적인 영향을 미쳤고 영향력의 정도는 동료( $\beta=.421$ )가 역할갈등( $\beta=-.254$ )보다 높은 결과를 보였다. 이상의 결과는 지역아동센터 서비스 질의 공감성을 높이기 위해서는 동료와 역할갈등에 대한 인식 수준을 향상시키기 위한 방안이 요구됨을 보여준다. 즉, 동료들과의 소통을 바탕으로 동료애를 키워가고 업무에 대한 대립을 줄여나갈 때 자연스럽게 지역아동센터를 이용하는 아동에 대한 이해와 공감의 수준이 높아질 수 있는 것이다.

<표 IV-29> 서비스 질의 공감성에 대한 영향 요인

구 분	모델1		모델2		모델3		
	$\beta$	$t$	$\beta$	$t$	$\beta$	$t$	
도전	.314	3.268**			.102	1.049	
직 무 환 경	역할갈등	-.239	-2.515*			-.254	-3.050**
	역할모호성	-.036	-.371			-.154	-1.796
	업무량	-.110	-1.078			-.091	-.988
	편안함	.275	3.185**			.101	1.316
직무자체			.100	1.057	.145	1.361	
직 무 만 족 도	보상			-.088	-1.049	-.079	-.953
	승진			-.128	-1.617	-.086	-1.138
	동료			.456	5.024**	.421	4.810***
	기관			.170	1.783	.174	1.810
	이직의도			-.002	-.019	-.014	-.167
상수	2.966	7.418***	2.088	4.662***	2.580	4.796***	
$R^2$	.234		.396		.478		
Adjusted $R^2$	.204		.368		.432		
$F$	7.989***		14.183***		10.412***		
종속변수	서비스 질의 공감성						

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

주) 더미 : 성별 - 남성(1)/여성(0), 직위-시설장(1)/생활복지사(0)

### (6) 서비스 질의 유형성에 대한 영향

서비스 질의 유형성에 대한 회귀분석 결과는 <표 VI-30>과 같다.

모델 1(F=6.150, p<.001)의 분산설명력은 19.0%로 나타났다. 세부요인 중 통계적으로 유의미한 범위에서 도전(t=2.098, p<.05)과 편안함(t=2.169, p<.05)이 정(+)적인 영향을 미치고 역할갈등(t=-2.098, p<.05)이 부(-)적 영향을 미치는 것으로

나타났다. 그 외 역할보호성( $t=1.537$ )과 업무량( $t=-.516$ )의 영향은 통계적으로 유의미하지 않은 결과를 보였다.

모델 2( $F=11.625$ ,  $p<.001$ ) 서비스 질의 유형성에 대해 34.9%의 분산설명력을 보였다. 통계적으로 유의미한 수준에서 동료( $t=5.024$ ,  $p<.001$ )와 기관( $t=1.783$ ,  $p<.01$ )이 정(+ )적인 영향을 미치고, 보상( $t=-1.049$ ,  $p<.149$ )은 부(-)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무자체( $t=1.057$ ), 승진( $t=-1.617$ ), 이직의도( $t=-.019$ )의 영향은 통계적으로 유의미하지 않았다.

모델3은 서비스 질의 유형성을 40.3% 설명하고, 회귀모형은 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다( $F=7.656$ ,  $p<.001$ ). 직무환경에서는 역할갈등( $t=-2.635$ ,  $p<.05$ )이 유의미한 수준에서 부(-)적 영향을 미치고, 직무만족도에서는 동료( $t=3.168$ ,  $p<.01$ )와 기관( $t=2.553$ ,  $p<.05$ )가 정(+ )적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 영향력의 크기는 동료( $\beta=.297$ ), 기관( $\beta=.263$ ), 역할갈등( $\beta=-.235$ ) 순으로 높게 나타났다. 이러한 결과는 지역아동센터 서비스 질의 유형성을 높이기 위해서는 동료와 기관, 역할갈등에 대한 인식 수준을 개선시켜야 함을 보여주는 것이다. 결국 동료와의 관계가 원만하고 기관에 대한 자긍심이 높을수록 자신의 용모를 단정히 함은 물론 시설의 환경까지 개선하려는 능동적인 노력을 자극시킬 수가 있을 것이다.

<표 IV-30> 서비스 질의 유형성에 대한 영향 요인

구 분	모델1		모델2		모델3	
	$\beta$	<i>t</i>	$\beta$	<i>t</i>	$\beta$	<i>t</i>
도전	.115	2.098*			-.025	-.240
직 무 환 경	역할갈등	.085	-2.098*		-.235	-2.635*
	역할모호성	.085	1.537		.030	.324
	업무량	.086	-.516		-.025	-.252
	편안함	.073	2.169*		.025	.309
직무자체			.164	1.057	.200	1.757
직 무 만 족 도	보상		-.174	-1.049*	-.149	-1.689
	승진		-.097	-1.617	-.059	-.721
	동료		.338	5.024***	.297	3.168**
	기관		.225	1.783*	.263	2.553*
이직의도			.030	-.019	-.003	-.035
상수	2.786	6.888***	2.150	4.662***	2.521	4.450***
$R^2$	.190		.349		.403	
Adjusted $R^2$	.159		.319		.350	
<i>F</i>	6.150***		11.625***		7.656***	
종속변수	서비스 질의 유형성					

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

주) 더미 : 성별 - 남성(1)/여성(0), 직위-시설장(1)/생활복지사(0)



## V. 결론 및 제언

### 1. 연구결과 요약

본 연구는 지역사회 1차적인 아동복지 시설(정익중 외, 2010)인 지역아동센터의 아동복지 서비스의 질을 향상시키기 위한 기초 연구로서, 지역아동센터 종사자들의 직무환경과 직무만족도 수준을 파악하여 문제를 개선시킴으로써 지역아동센터의 아동복지 서비스 수준을 높여 지역사회 아동문제를 해결하는데 기여하고자 시도되었다. 이를 위해 관련 문헌과 선행연구를 바탕으로 연구의 틀을 마련하였고, 제주특별자치도에서 운영되고 있는 지역아동센터 종사자들을 대상으로 전수조사를 실시하여 분석하였다. 분석도구는 PASW Statistics 18을 사용하여 신뢰도분석, 빈도분석, 기술통계분석, t-검정, F-검정(ANOVA, 일원배치분산분석), 상관분석, 회귀분석을 실시하였다.

연구결과에 대한 요약은 아래와 같다.

첫째 대상자들의 일반적 특성을 보면 성별에서 남성이 30명(21.9%), 여성이 107명(78.1%)으로 여성이 남성에 비해 많았다. 연령에서는 종사자들의 평균연령은 45.0세로 나타났고 20대가 16명(11.7%), 30대 25명(18.2%), 40대 47명(34.3%), 50대 39명(28.5%), 60대 이상 10명(7.3%)으로 조사되었고 그중 40대와 50대가 전체의 62.8%를 차지하였다. 학력에서는 고졸 이하가 1명도 없는 것으로 나타 최근의 사회복지시설 종사자가 대졸이상 학력으로 가는 추세가 반영되었다고 할 수 있겠다. 조사 대상자들의 직위는 시설장이 66명(48.2%), 생활복지사가 71명(51.8%)으로 비슷한 수준을 보였다. 현 지역아동센터의 근무경력은 평균 3년 7개월로 나타났다. 2년 미만 종사자가 52명(38.2%)으로 가장 많았고, 2년 이상 4년 미만 20명(14.7%), 4년 이상 6년 미만 16명(16%), 6년 이상 8년 미만 15명(11.0%), 8년 이상 10년 미만 17명(12.5%), 10년 이상 16명(11.8%)로 나타나 신규 종사자가 많아 이직이 높음을 알 수 있다. 센터의 이용아동 수는 평균 28.8명이었고 20인 이상

29인 이하 시설이 86명(62.8%)로 가장 높게 나타났으며 19인 이하 시설이 12명(8.8%), 30인 이상 시설 39명(28.5%)로 나타났다.

둘째, 지역아동센터 종사자들의 직무환경에 대한 인식은 5점 척도 기준으로 3.19로 나타났다. 세부요인별로는 역할보호성(3.97)으로 가장 높았고 도전(3.52), 편안함(3.37), 역할갈등(2.80), 업무량(2.31) 순이었다. 조사 대상자의 일반적 특성에 따른 차이 검증에서는 도전과 역할보호성이 연령·직위·현 센터 경력이 높을수록 직무환경 인식수준도 높게 나타났다.

셋째, 지역아동센터 종사자들의 직무만족도에 대한 인식은 5점 척도를 기준으로 3.17점으로 나타났다. 6개 세부요인에서는 동료(4.01), 직무자체(3.67), 기관(3.54), 보상(2.71), 이직의도(2.70), 승진(2.37) 순으로 높은 결과를 보였다. 일반적 특성에 따른 차이를 검증한 결과 직무자체에서는 시설장이 생활복지사에 비해 높게 나타났고, 보상에 대한 만족도는 여성이 남성에 비해 높았으며, 승진에 대해서는 3년 이상 5년 미만 종사자가 1년 미만, 1년 이상 3년 미만, 5년 이상 종사자에 비해 높은 만족도 수준을 보였다.

넷째, 지역아동센터 종사자들의 서비스 질에 대한 인식수준은 5점 척도를 기준으로 3.98의 인식 수준을 보였다. 세부요인별로는 공감성(4.12), 유형성(4.09), 보증성(4.01), 대응성(3.87), 신뢰성(3.81) 순으로 높게 나타났다. 일반적 특성에 따른 차이 검증에서는 총체적 서비스 질과 대응성, 보증성에서는 연령, 직위, 현 센터 경력에서 유의미한 차이를 보이며 연령과 직위, 현 센터 경력이 높을수록 서비스 질 수준도 높게 나타났다. 공감성에 대해서는 연령과 직위가 높을수록 공감성이 높아지며 남성이 여성에 비해 높아지는 결과를 보였다.

다섯째, 지역아동센터 서비스 질에 영향을 미치는 변수들을 살펴보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 총체적 서비스 질에 대한 회귀분석 결과 동료( $\beta=.314$ ), 기관( $\beta=.299$ ), 직무자체( $\beta=.223$ ), 역할갈등( $\beta=-.217$ )의 순으로 영향력이 크다는 유의미한 결과가 나왔다. 서비스 질의 신뢰성의 영향에 대한 회귀분석에서는 동료( $\beta=.264$ )와 기관( $\beta=.221$ )에 대한 인식이 유의미한 수준에서 서비스 질에 정(+ )적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스 질의 대응성에 영향을 미치는 변수는 역할보호성( $\beta=-.189$ )만 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스 질의 보증성은 동료( $\beta=.290$ ), 기관( $\beta=.263$ ), 역할갈등( $-.261$ )으로부터 유의미한

영향을 받는 것으로 나타났다. 서비스 질의 공감성에 대해서는 동료( $\beta=.421$ )가 역할갈등( $\beta=-.254$ ) 요인이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 서비스 질의 유형성은 동료( $\beta=.297$ ), 기관( $\beta=.263$ ), 역할갈등( $\beta=-.235$ ) 요인으로부터 유의미한 영향을 받는 것으로 나타났다.

이를 종합하면 원만한 동료관계 속에서 역할에 대한 갈등을 줄여나갈 때 총체적 서비스 질을 비롯하여 보증성, 공감성, 유형성을 개선시킬 수 있으며, 명확한 업무분장과 슈퍼비전 등을 통해 업무이해도를 높임으로써 서비스 질의 대응성을 높일 수 있다. 또한 직무자체에 대한 종사자들의 만족도 수준을 높임으로써 서비스 질을 향상시킬 수 있고, 동료애를 키워갈수록 총체적 서비스 질을 비롯한 신뢰성, 보증성, 공감성, 유형성을 높일 수 있으며, 기관에 대한 만족과 자긍심은 총체적 서비스 질과 신뢰성, 보증성, 유형성 영향을 미쳐 지역아동센터 서비스의 질적 수준을 향상시키는 영향요인이 된다.

## 2. 제언

본 연구는 지역아동센터의 서비스 질에 관한 연구로서 지역아동센터 종사자의 직무환경과 직무만족도가 서비스 질에 미치는 영향을 분석해보았다. 연구결과를 바탕으로 지역아동센터 종사자의 직무환경과 직무만족도 측면에서 지역아동센터의 서비스 질을 향상시킬 수 있는 실천적 방안을 제시하고자 한다.

첫째, 지역아동센터 종사자 측면에서의 제언이다.

지역아동센터에서의 아동복지 서비스 질은 서비스 제공을 담당하는 종사자에 의해 담보된다. 특히나 자녀 양육기능이 약한 가정의 아동들을 주 서비스 대상으로 하여 아동돌봄 기능을 수행하는 지역아동센터 특성상 지역아동센터 종사자의 자질과 능력은 센터의 서비스 수준과 직결될 수 있다. 따라서 올바른 지역아동센터의 기능과 역할 수행을 통해 지역사회 아동들에게 바람직한 아동돌봄 서비스를 제공하기 위해서는 아동돌봄을 위한 전문지식을 습득하고 역량을 개발해 나가는 개인적 차원의 노력이 요구된다. 아동의 건강한 성장과 발달을 지원하는

사례관리를 비롯하여 지역사회 자원연계, 일상생활지원, 특별활동, 가족지원 등 센터 내에서 이루어지는 업무들에 대한 개인적 차원의 계발과 발전을 위한 노력이 이루어질 때 보다 전문적인 서비스 제공을 위한 기반이 구축될 수 있을 것이다. 또한 직무에 대한 부담과 스트레스가 종사자의 소진을 야기 시킬 수 있고 이는 곧 서비스 질에 영향을 미칠 수가 있다. 업무 과정에서의 스트레스를 해소할 수 있는 자신만의 방법을 개발하고 적용시켜나감으로써 업무스트레스를 관리해 나간다면 종사자 스스로가 즐거운 마음가짐으로 건강한 근무환경을 만들어 갈 수 있을 것이고 결과론적으로 건강한 아동복지 서비스로 이어지게 될 것이다.

둘째, 지역아동센터 측면에서의 제언이다.

지역아동센터 종사자는 시설장·생활복지사의 이원적 구조로 구성되어 있고 대부분의 지역아동센터가 종사자 2~3인으로 이루어져 있다. 이 속에서 동료 사이의 관계가 우호적이고 상호 협조적인 분위기가 조성될 경우 직무만족도가 높아지겠지만 반대로 적은 수의 종사자들 사이에서 발생하는 직원 간 갈등은 더 큰 부작용을 야기 시킬 수 있다. 따라서 소규모 시설인 지역아동센터의 특성이라 할 수 있는 유연하고 탄력적인 운영의 장점을 활용한다면 이는 곧 지역아동센터의 서비스 질에 긍정적 영향으로 작용할 수 있을 것이다. 이를 위해 합리적 의사소통 체계를 마련하여 종사자들의 의사결정권을 존중하고, 종사자 상호간 서로의 업무 수행을 격려하고 사회적 지지를 제공하여 미래지향적 슈퍼비전을 제시할 수 있는 조직풍토를 만들어가야 하겠다. 그리고 소규모 시설의 한계를 극복하기 위해 거점지역아동센터를 중심으로 권역 내 지역아동센터들과의 지속적인 소통과 교류를 위한 네트워크를 구축하여 센터 상호간의 발전을 도모할 수 있어야 하겠다.

셋째, 지역아동센터 지원기관 측면에서의 제언이다.

본 연구에서 역할보호성과 역할갈등은 지역아동센터 서비스 질에 영향을 미치는 중요한 요인으로 나타났다. 따라서 지역아동센터의 운영지원 업무를 담당하는 지역아동센터지원단에서는 지역아동센터 종사자들의 직무분석을 통해 직무를 명확히 하고 이에 따른 직무메뉴얼을 개발·보급하여 업무의 중복, 불필요한 업무수행 등 인력의 낭비를 줄여나감으로써 지역아동센터의 효율성을 강화시켜 나갈 수 있을 것이다. 그리고 지역아동센터 특성상 직원들 대상의 복리후생 사업을 진행하는데 어려움이 따를 수 있기 때문에 지원단이 중심이 되어 우수직원에게 대한

포상과 인센티브 부여, 맞춤형 교육프로그램의 운영 등도 필요하다고 사료된다. 이로 인해 지역아동센터 종사자로 하여금 사명감과 자긍심을 고취시켜 장기근속을 유도한다면 본 연구의 결과처럼 서비스 질을 향상시킬 수 있을 것이다.

넷째, 제도·정책적 측면에서의 제언이다.

2014년을 기준으로 지역아동센터 종사자들의 평균 급여는 1,229,308원(지역아동센터중앙지원단, 2015)으로 사회복지 분야 중에서도 매우 낮은 수준이다. 특히 이원직 직급제도 하에서 호봉제도 마저 없다보니 급여수준은 경력이 아무리 오래되어도 현 수준에 머물러 있게 되어 있다. 물론 제주특별자치도와 같이 지자체 차원에서 비분권 시설에 대한 보수체계 개편을 통해 지역아동센터 종사자들에게도 ‘사회복지법인시설 종사자 인건비 가이드라인’에 근거한 급여를 지급하기 위해 2015년부터 추가적인 예산을 지원하고 있는 특별한 경우도 있다. 그러나 제주지역 역시 경력에 따른 호봉산정이 되지 않으면서 시설장의 경우 사무국장 1호봉, 생활복지사의 경우 5급 1호봉 기준에 맞춰져 있다 보니 생활복지사들의 경우 보수체계 개편 전·후에 별다른 차이가 없게 되는 모순이 발생하고 있다. 본 연구에서는 근무경력과 나이가 많고 직급이 높을수록 서비스 질 수준이 높아진다는 결과를 보였다. 따라서 종사자들의 안정적 생활을 보장하여 장기근속을 유도하고 경력에 따른 보상체계를 통해 강화시켜 나갈 때 지역아동센터의 서비스 질 향상을 도모할 수 있을 것이다. 이를 위해 법·제도적으로 최소한 다른 사회복지 분야와 동등한 급여수준이 보장되어야 하겠고, 호봉제도를 도입을 통해 이원구조 종사자 구성에 따른 승진제도의 제한을 보완해야 하겠다.

### 3. 연구의 한계

이 상의 본 연구에 대한 긍정적 의미 속에서도 본 연구가 갖고 있는 한계점들이 있다.

첫째, 본 연구는 제주특별자치도 지역아동센터의 종사자들만을 대상으로 연구하였기 때문에 전국의 지역아동센터 종사자로 일반화하는데 한계가 있다. 따라서

후속 연구에서는 타 지역에 대한 연구 및 전체 지역아동센터 종사자를 아우르는 연구가 이루어져야 할 것이다.

둘째, 직무환경과 직무만족도를 상정하여 연구모형을 설정하였으나 그 이외의 다른 요인들에 대해서는 고려하지 못하였다는 한계점이 있다. 따라서 후속 연구에서는 종사자 임파워먼트, 자기효능감, 직무스트레스 등 지역아동센터 종사자의 서비스 질에 영향을 미칠 수 있는 다양한 변인들을 함께 다루는 심도 있는 연구가 요구된다.

셋째, 본 연구는 구조화된 설문지를 통해 이루어진 양적연구이다. 양적연구는 설문지의 틀 내에서 연구가 이뤄질 수밖에 없다는 한계를 지닌다. 또한 응답자 특성과 응답과정 등에서 다양한 오류가 발생할 수 있다. 따라서 후속 연구에서는 지역아동센터 종사자들을 대상으로 심층적인 면접과 관찰을 통한 연구가 병행하여 양적연구의 한계를 보완할 수 있기를 기대해본다.

## 참고문헌

### <국내문헌>

- 강명순 외 7인(2010). 『지역아동센터의 이해와 실제』. 서울: 학지사.
- 강민석(2016). “서울형 데이케어센터 요양보호사의 직무환경이 서비스 질에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과를 중심으로”. 가천대학교 대학원 박사학위 논문.
- 강세현 외 4인(2011). 『인간행동과 사회환경』. 경기도: 양서원.
- 강홍구(2006). “사회복지사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”. 『한국사회복지학회지』 58(2). pp. 355-375.
- 강희자·임혜숙(2014). “지역아동센터 직무환경이 종사자의 직무만족에 미치는 영향: 인천광역시를 중심으로”. 『21세기사회복지연구』 11(1). pp. 167-186.
- 공계순a(2010). “지역아동센터 생활복지사의 직무환경과 직무만족도가 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 『한국가족복지학』 15(4). pp. 23-48.
- 공계순b(2010). “지역아동센터 종사자의 소진관련 요인에 대한 연구”. 『한국가족복지학』 15(3). pp. 27-51.
- 구은미(2010). “지역아동센터 프로그램 질과 전문성에 관한 교사의 인식”. 『아동교육』 19(2). pp. 2-15
- 권경자·주민선·김정아(2014). “노인요양시설 종사자의 업무환경, 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향”. 『성인간호학회지』 26(5). pp. 512-521.
- 김경희(2010). “생태심리학적 측면에서 본 아동연구 방향”. 『대한가정학회지』 18(4). pp. 153-159.
- 김남숙(2011). “비영리조직으로서 지역아동센터의 성공적 운영 전략을 위한 고찰”. 『한국경영교육학회 추계학술발표대회논문집』 9. pp. 435-445.
- 김순양·윤기찬(2004). “여성복지서비스에 대한 수혜자 만족도 비교·분석 -서브켈(SERVQUAL) 기법의 적용”. 『한국정치학회보』 13(4). 113-136.

- 김연화(2014). “지역아동센터 종사자의 전문직업적 정체성과 업무환경이 소진에 미치는 영향에 관한 연구”. 인제대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 김용민(2015). “지역아동센터 종사자의 전문적 능력이 직무만족에 미치는 영향 - 조직몰입의 매개효과를 중심으로”. 『한국보건사회연구』 35(4). pp. 278-308.
- 김용희(2015). “지역아동센터 종사자의 전문성이 조직몰입에 미치는 영향 - 임파워먼트와 직무만족의 이중매개효과를 중심으로”. 성균관대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 김운정·최유석. (2014). “지역아동센터 종사자의 전문성 인식과 직무만족”. 『한국컨텐츠학회지』 14(2). pp. 257-269.
- 김윤진(2009). “노인장기요양보험에 대한 요양보호사의 인식과 직무만족도에 관한 연구”. 원광대학교 대학원 박사학위논문.
- 김정선 외 3인(2012). “요양병원평가가 요양병원 종사자의 근무환경, 직무만족과 서비스 질에 미치는 영향”. 『한국보건간호학회지』 26(1). pp. 137-146.
- 김종일(2006). 『지역사회복지론』. 서울: 청목출판사.
- 김치영·김선미(2014). “지역아동센터 발달과정과 발전방향 연구”. 『아동교육』 23(4). pp. 243-261.
- 김태형·임진섭(2014). “위계적 선형모형(HLM)을 통한 지각된 자활서비스 질의 영향요인에 관한 연구”. 『한국정책연구』 14(4). pp. 127-153.
- 김현곤(2011). “지역아동센터 사회복지사의 직무만족에 관한 연구”. 서울기독교대학교 대학원 석사학위논문.
- 김형수·김영걸(2009). 『CRM 고객관계관리 전략 원리와 응용』. 서울: 사이텍 미디어.
- 김희경(2013). “장기요양기관 직무환경이 사회복지사의 직무만족에 미치는 영향”. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 남선이·남승규·남미애(2006). “사회복지생활시설 종사자의 자기효능감과 요인별 직무만족이 전반적 직무만족에 미치는 영향”. 『한국사회복지학회지』 58(3). pp. 195-221.
- 노병일(2012). 『아동복지론』. 경기도: 공동체.



- 노유진·임채홍(2009). “서브퀄(SERVQUAL) 모형의 관점에서 학술연구지원사업의 만족도 영향요인 분석”. 『정책분석평가학회보』 19(3). pp. 161-185.
- 노혜정(2008). “지적장애인생활시설 생활재활교사의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향”. 대구대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 마틴셀그리만·주통(2008). 『심리학의 즐거움 2』. 유진상(역). 서울: 휘닉스드림.
- 문호성(2014). “사회복지사의 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향 - 지역아동 센터를 중심으로”. 『한국컨텐츠학회지』 14(4). pp. 180-188.
- 박명숙(1999). “생태체계이론(Ecosystem theory)에 대한 이해와 사회사업에의 적용에 관한 연구”. 『사회복지리뷰』 4(1). pp. 127-137.
- 박선태·서보준(2012). “요양보호사의 역할갈등 및 직무만족이 노인 서비스 질에 미치는 영향-대국광역시 노인 그룹 홈을 중심으로”. 『노인의료복지 연구』 4(1). pp. 1-24.
- 박영민(2010). “지역아동센터의 역사와 의의”. 서울: (사)전국지역아동센터협의회.
- 박용권(2010). 『SPSS 사회복지자료분석』. 서울: 도서출판 신정.
- 박해선·박옥임·강희순(2010). “지역아동센터 종사자의 직무환경 및 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향”. 『한국생활과학학회지』 19(5). 805-816.
- 변숙영(2010). “지역아동센터종사자의 직무인식도에 관한 연구”. 『한국청소년 복지연구』 12(4). pp. 23-41.
- 변숙영·장명희(2012). “지역아동센터 종사자 직무향상과정 개발 연구”. 서울: 보건복지부·지역아동센터중앙지원단.
- 송근석·남윤형·권혁찬(2007). “중소기업지원정책 품질에 대한 수혜자 만족도 분석: 서브퀄 요인을 중심으로”. 『중소기업연구』 29(2). pp. 271-293.
- 송기영·안원철(2015). “장애인활동보조인의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구”. 『국제문화기술진흥원』 1(3). pp. 31-45.
- 송지준(2014). “논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법”. 경기도: 21세기사.
- 서보준 외 3인(2015). 『아동복지론』. 경기도: 공동체.
- 신미선(2012). “환경심리행태를 고려한 청소년문화의집 공간환경 개선방안에 관한 연구”. 중앙대학교 건설대학원 석사학위논문.

- 신연희(2015). “출소준비 수형자의 가정실태와 가족재결합 관련요인: 생태체계 이론의 적용”. 『교정연구』 67. pp. 183-205.
- 아동복지법, 법률 제14085호(2016. 3. 22. 개정)
- 아동복지법시행령. 대통령령 제27299호(2016. 6. 30. 개정)
- 안정기(2011). “공공행정서비스의 고객지향성 제고를 위한 근무환경 개선에 관한 연구”. 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- 양정남·최선령(2006). 『사회복지실천론』. 경기: 양서원.
- 엄명용 외 3인(2004). 『사회복지실천의 이해』. 서울: 학지사.
- 오정수·정익중(2013). 『아동복지론』. 서울: 학지사.
- 유영직(2011). “광주광역시 지역아동센터 종사자의 직무만족도에 관한 연구”. 광주대학교 사회복지전문대학원 석사학위논문.
- 윤기찬(2004). “서프퍼브(SERVPERF)를 이용한 사회복지서비스의 질 측정 및 만족도 영향요인 분석”. 『행정논총』 42(4). pp. 133-162.
- 윤서현(2016). “지역아동센터 종사자들의 업무환경 및 직무만족도가 소진에 미치는 영향”. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 이경림 외 3인(2007). “지역아동센터 이용아동 만족도에 미치는 요인 - 서비스 만족도가 생활 만족도에 미치는 요인 중심으로”. 서울: (사)부스러기사랑나눔회.
- 이경운(2012). “지역사회복지협의체의 직무환경이 통합서비스 활성화에 미치는 영향 - 업무담당자의 신분을 중심으로”. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이경희(2012). “환경심리학적 관점에서의 노인복지시설 공간디자인 연구”. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이미경(2013). “지역아동센터 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인”. 목포대학교 대학원 석사학위논문.
- 이선영(2004). “생태체계관점에서 본 정신장애인 삶의 질 영향요인 연구”. 서울여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 이수진(1994). “사회복지사의 직무만족에 관한 연구: 서울지역을 중심으로”. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 이영면(2007). “직무만족의 측정도구에 대한 개요와 활용방안. 『인사·조직연구』 15(3). pp. 123-186.

- 이유재(2012). 『서비스마케팅』. 경기: 학현사.
- 이은희. (2014). “사회복지사의 자기효능감이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구”. 『한국비교정부학보』 18(3). pp. 261-286.
- 이준상·박영준(2005). “아동복지시설종사자의 임과워먼트, 전문성 그리고 서비스 질에 관한 인과모형”. 『사회복지개발연구』 11(4). pp. 321-346.
- 이학식·임재훈(2011). 『SPSS 18.0 매뉴얼』. 서울: 집현재
- 이형실(2011). “요양보호사의 직무만족이 주관적 서비스의 질에 미치는 영향 - 충남 천안시 지역 요양기관을 중심으로”. 공주대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이호연(2008). “1318해피존 사례를 통해 본 사회적 가정으로서의 청소년 전용 지역아동센터”. 『1318세대 정책제언자료집』.
- 이흥기·명성민·황치환(2010). “직무만족이 조직몰입 및 서비스 지향에 미치는 영향에 관한 연구”. 『한중경상연구』 9(2). pp. 163-181.
- 임승빈 (2007). 『환경심리와 인간행태』. 서울: 보문당.
- 임원선(2009). 『가족복지의 이론과 실제』. 제주: 제주산업정보대학교.
- 임정기·박현선·정익중(2015). “지역아동센터 운영자의 인식을 통해 본 지역아동 센터의 기능과 역할”. 『한국사회복지학회지』 67(2). pp. 285-310.
- 정무성·남석훈(2007). “사회복지시설의 인적관리가 서비스 질에 미치는 영향: 2007 장애인복지시설 평가결과를 바탕으로”. 『한국사회복지교육』 4(1). pp. 97-120.
- 정상기·정윤수(2011). “종사자 유형별 직무만족이 서비스품질에 미치는 영향 분석” 『한국행정학회 춘계학술발표논문집』. pp. 1-19.
- 정승호(2015). “장애인복지시설 종사자의 근무환경이 조직유효성에 미치는 영향”. 공주대학교 대학원 석사학위논문.
- 정익중 외 3인(2009). 『아동청소년 방과후 서비스의 현황과 과제』. 서울: 공동체.
- 정익중·이경림·이정은(2010). “지역아동센터 종사자 소진이 아동의 심리사회적 적응에 미치는 영향”. 『한국아동복지학』 31. pp. 205-234.
- 조영주·백종만(2013). “관계적 직무환경이 서비스 품질에 미치는 영향과 직무만족도 매개효과”. 『한국사회복지행정학』 15(4). pp. 115-141.

- 지역아동센터중앙지원단(2015). 『전국 지역아동센터 실태조사 보고서』. 서울: 지역아동센터중앙지원단.
- 지역아동센터제주지원단. (2015). 『제주특별자치도 지역아동센터 실태조사 보고서(2015년 10월말 기준)』. 제주: 지역아동센터제주지원단.
- 최규호·강영숙(2013). “지역아동센터 종사자의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향 - 변혁적 리더십의 조절효과를 중심으로”. 『한국자치행정 학보』 27(2). pp. 285-306.
- 최성희(2009). “지역아동센터 종사자의 직무특성요인 및 직무만족도를 통한 조직몰입의 관계”. 한영신학대학교 대학원 박사학위논문.
- 최홍일·이상균(2011). “청소년쉼터 근무환경이 서비스 질에 미치는 매개경로 효과분석”. 『사회복지리뷰』 16. pp. 42-65.
- 하부덕(2013). “지역아동센터 종사자의 일반적 특성에 따른 직무환경 및 직무스트레스에 관한 연구”. 순천대학교 사회문화예술대학원 석사학위논문.
- 홍기오(2011). “사회복지사의 직무만족이 서비스 질 인식에 미치는 영향에 관한 연구”. 광주대학교 사회복지전문대학원 석사학위논문.
- 황지현(2009). “구성주의 기반의 학습 이론이 교육용 게임 설계에 주는 시사점 고찰 - 활동이론, 분산인지, 생태심리학을 기반으로”. 『한국컴퓨터게임학회논문지』 18. pp. 145-149.

#### <외국문헌>

- American Marketing Association(1960). “Marketing definitions; a glossary of marketing terms”. Chicago: Americal marketing Association.
- Albanse, R. & Van Fleet D. D. (1983). “Organizational Behaviour”. Toledo: owlbooks.
- Alderfer, C. P.(1969). “An empirical test of new theory of human need”. *Organizational Behavior and Human Performance*. 4(2). pp. 142-285.

- Baron, R. A.(1994). “The physical environment of work settings: Effect on task performance, interpersonal relations, and job satisfaction”. *Research in Organizationak Behavior*, 16. pp. 1-46.
- Bentley, R. R. & Rempel, A. M.(1970). “Manual for the purdue teacher opiniaire” Purdue Research Foundation. *Purdue Research Foundation*.
- Brofenbrenner, U. (1979). “The ecology of human development”. Cambridge, Ma: Harvard University Press.
- Campbell, D. T.(1974). “Unjustified Variation and Selective Retention in Scientific Discovery”. *Studies in the Philosophy of Biology*. pp. 139-161. London: Macmillan.
- Canter, D. & Craik, K. (1981). “Environmental Psychology”. *Journal of Environmental Psychology*. 1. pp. 1-11.
- Cronin, J. J., Taylor, S. A. (1992). “Measuring service quality: a reexamination and extension”. *Journal of marketing*. 56. pp. 55-68.
- Haeckel, E.(1866). “Generelle morphologie der organismen. Allgemeine grundzüge der organischen formen-wissenschaft, mechanisch begründet durch die von Charles Darwin reformirte descendenztheorie”. Berlin: G. Reimer.
- Forehand, G. A., Gilmer, B. V. H.(1964). “Environmental variation in studies of organizational behaviour”. *Psychological Bulletin* 62(6). pp. 361-382.
- France, A. & Crow, I.(2001). *CTC-The Story so far: An Interim Evolution of communities That care*. York: Joseph Rowntree foundation.
- Germain, C.B. & Gitterman, A. (1980). *The life model of social work practice* New York: Columbia University Press.
- Germain, C. B.(1973). “An ecological perspective in casework practice”. *Social Casework*. 51(June). pp. 323-330.
- Gibson, J. J. “The ecological approach to visual perception”. Boston, MA: Houghton Mifflin. 1979.
- Grönroos, C.(1984). “A service quality model and its marketing implication”. *European J Marketing* 18(4). pp. 36-44.

- Hackam, J. R. & Oldham, G. R.(1975). “Development of the job diagnostic survey”. *Journal of Applied Psychology*. 60. pp. 159-170.
- Heimstra, N. W. & McFaring, L. H.(1978). *Environmental Psychology*. Monterey, California: Brooks-Cole.
- Herzberg, F.(1959). “The motivation to work”. New York: John Wiley.
- Jayarathne, S. & Chees. W. A.(1983). “Job Satisfaction and Burnout in Social Work: A National Survey, In Faber, B. A”. *Stress and burnout in the human Service Professions*, New york: Pergamon Press.
- Jones, B. D. & Grasso, P.(1985). “The Policy Performance of States and Localities: An Overview”. Dennis R. Judo, ed., *Public Policy across States and Communities*. Greenwich, Connecticut: Jai Press, Inc. 3-32
- Jurgensen, C. E.(1978), “Job preferences(What makes a job good or bad)”. *Journal of Applied Psychology*. 63(3). 267-276.
- Lewis, R. C. & Booms, B. H.(1983). “The marketing aspects of service Quality”. Berry, L. Shostack, G. & Upah, G. (eds). *Emerging perspectives on services marketing*. Marketing, American Association. Chicago. IL. pp. 99-107
- Likert, R.(1967). *The human organization: Its management and value*. New York: McGraw-Hill
- Locke, E. A.(1976). “The Nature and cause of Job Satisfaction”. M. D. Dunnette. (eds). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally College Publishing Company.
- Moos, R. H.(1993). “Work Environment Scale-From R Interpretive”. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. L(1985). “A conceptual model of service quality and its implication for future research”. *Journal of marketing*. 49(4). pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L.(1988). “A multiple item scale for measuring consuming perceptions of service quality”. *journal of retailing*, 64(spring) pp.12-40.

- Pecora, J. P., Whittaker, J. K., Maluccio, A. N. & Barth, R. P. "The child Welfare Challenge : Policy". *Practice and Research*. pp. 64-77.
- Pines, A. E.(1988). "Career burnout: Cause and curse". New York: The Free Press.
- Porter, L. W. & Lawler, E. E.(1965). "Properties of organization structure in relation to job attitudes and job behavior". *Psychological Bulletin*, 64. pp. 23-51.
- Porter, L. W. & Steers, R. M.(1973). "Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism". *Psychological Bulletin*. 80(173): pp. 151-176.
- Porter, L., Lawler, E., & Hackman, J.(1975). *Behavior in Organization*. New York: McGraw-Hill.
- Proshansky, H. M. (1976). "Environmental psychology and the real world". *American Psychologist*. 31(4). pp. 303-310.
- Russell. (1982). "The casual dimension scale: A measure of how individuals perceive causes". *Journal of Personality and Social Psychology*. 42. pp. 1137-1145.
- Smith, H. C.(1955). *Psychology of Industrial Behavior*. New York: Mcgraw-Hill.
- Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L.(1969), *The measurement of satisfaction in work and behavior*. Chicago: Rand McNally.
- Spector, P. E.(1985). "Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey". *American Journal of Community Psychology*. 13. pp. 693-713.
- Stamp, P. L., Piedmont, E. B., Slavitt, D. B., & Haase, A. M.(1978), "Measurement of work satisfaction among health professionals". *Medical Care*, 16(4). pp. 337-350.
- Steers, R. M.(1981). "Introduction to organization behavior". Glenview, Illinois: Scott, Foresman and company.

- Szilagyi, A. D & Wallace, M. J.(1987). “Organization behavior and performance”. Glenview, Illinois: Scott, Foresman and company.
- Tiffin, J. & McCormic, E. j.(1974). *Industrial Psychology, 6th ed.* Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Uhlenberg. (2009). “Children in an aging society”. *Journal of Gerontology: Social Sciences Sciences.* 64B(4). pp. 489–496.
- Vroom, V. H.(1964). “Work and Motivation”. New York: John Wiley & Sons.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Loftquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire.* Vol. 22. Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relations Center.
- Yagil, D. & Gal, I.(2002), “The role of organizational service climate in generating control and empowerment among workers and customers”. *Journal of Retailing and Customer Services.* 9. pp. 215–226.
- Zastrow, C. H.(1993). “Introduction to social work and social welfare: Empowering people”. Pacific Groove, California: Cole Publishing Co.
- Zastrow, C. H.(1999). “The Practice of Social Work 6th ed”. Pacific Groove, California: Cole Publishing Co.



<부록>

--	--	--	--

## 설 문 지

안녕하십니까?

어려운 여건 속에서도 아동복지 현장에서 수고 하시는 선생님들의 노고에 깊은 경의를 표합니다.

본 설문은 “지역아동센터 종사자들이 인식하는 서비스 지향성의 영향요인에 관한 연구”를 위한 것입니다.

귀하께서 답변하신 내용은 본 연구자의 학술연구에 소중한 자료로 활용될 것입니다.

귀하의 신원과 귀하가 응답하신 내용은 통계법(제13조)에 의하여 절대적으로 비밀이 보장되며, 학술연구 이외는 다른 목적으로 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

바쁘신 가운데 귀한 시간을 내어주셔서 진심으로 감사드리며, 귀하의 솔직한 응답을 부탁드립니다.

2016년 3월

제주대학교 행정대학원 사회복지전공

지도교수 : 심 경 수

석사과정 : 변 성 환

1. 직무환경 문항 : 본인이 생각하는 바와 일치하는 곳에 체크하여 주십시오.

문항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다	
도 전	1	내 고유한 능력을 발전시킬 수 있는 기회가 있다.	①	②	③	④	⑤
	2	일이 재미있다.	①	②	③	④	⑤
	3	내가 하는 일들을 결정할 자유가 있다.	①	②	③	④	⑤
	4	최선을 다해 일할 수 있는 기회가 주어진다.	①	②	③	④	⑤
	5	아동의 문제와 그 밖의 해결하기 어려운 문제가 많다.	①	②	③	④	⑤
	6	내가 한 일의 결과를 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
역 할 갈 임	7	업무수행에 필요한 자원이 충분하지 않다.	①	②	③	④	⑤
	8	내 판단과 상반된 일을 해야 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
	9	업무수행에 필요한 지침·해결책이 결여되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	10	기관의 정책이나 규칙에 맞지 않는 방식으로 일을 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
직 할 모 호 성	11	기관에서 나에게 기대하는 역할을 분명히 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
	12	담당업무 가운데 나의 책임 부분이 명확하다.	①	②	③	④	⑤
	13	이제까지 수행해온 업무에 대해 명확히 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
업 무 량	14	때때로 감당하기 어려운 과제들이 주어지는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
	15	내가 맡은 일은 아주 신속하게 처리해야 한다.	①	②	③	④	⑤
	16	나는 몹시 고되게 일한다.	①	②	③	④	⑤
	17	일을 마치기에는 시간이 너무 모자란다.	①	②	③	④	⑤
	18	내가 수행해야 할 일들이 아주 많다.	①	②	③	④	⑤
편 안 함	19	센터에서는 내게 지나치게 많은 양의 일을 하도록 요청하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
	20	물리적 환경이 쾌적하다.	①	②	③	④	⑤
	21	근무시간이 잘 짜여져 있다.	①	②	③	④	⑤

II. 직무만족도 문항 : 본인이 생각하는 바와 일치하는 곳에 체크하여 주십시오.

문항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다	
직 무 자 체	1	나는 현재 직무에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	2	나의 직무를 다른 사람들이 중요하게 여긴다.	①	②	③	④	⑤
	3	나의 직무는 장래성이 있으며, 나의 발전에도 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤
	4	나의 지식과 기술이 현 직무수행에 잘 이용되고 있다.	①	②	③	④	⑤
	5	나의 근무량과 근무시간은 나의 능력에 적당하다.	①	②	③	④	⑤
보 상	6	내가 받고 있는 급여에 대해 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	7	현재 보수는 내 노력에 비추어 공정하다.	①	②	③	④	⑤
	8	현재의 보수로 여유 있는 생활을 유지하고 있다.	①	②	③	④	⑤
	9	후생복지가 적정하게 주어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
승 진	10	승진의 기회가 많다.	①	②	③	④	⑤
	11	기관의 승진은 공정하게 이루어진다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	12	나의 직무성과가 승진에 큰 영향을 준다.	①	②	③	④	⑤
동 료	13	나는 동료들을 신뢰하고 존중한다.	①	②	③	④	⑤
	14	나의 동료들은 어려운 일이 발생하였을 때 서로 잘 도와준다.	①	②	③	④	⑤
	15	나는 동료와 마음이 잘 맞는다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	16	나는 직무와 관련된 사항을 동료와 자유롭게 상의한다.	①	②	③	④	⑤
	17	내가 일을 열심히 했을 때 동료들이 칭찬해 준다.	①	②	③	④	⑤
기 관	18	우리 기관은 지역 내에서 사회적으로 인정받고 있다.	①	②	③	④	⑤
	19	우리 기관은 다른 기관에 비해 직원 대우가 좋다.	①	②	③	④	⑤
	20	우리 기관의 정책결정 과정은 민주적으로 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
	21	나의 업무한계와 권한은 잘 구분되어 있다.	①	②	③	④	⑤
이 직 의 도	22	출근할 때 결근하고 싶다는 생각이 종종 든다.	①	②	③	④	⑤
	23	이직을 진지하게 고려해본 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
	24	다른 직장을 구하려고 노력한 적이 있었다.	①	②	③	④	⑤
	25	현재 수준의 수입이 보장된다면 다른 곳으로 옮길 생각이 있다.	①	②	③	④	⑤

III. 서비스 질 지향성 문항 : 본인이 생각하는 바와 일치하는 곳에 체크하여 주십시오.

문항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다	
신뢰성	1	클라이언트와 약속한 서비스는 항상 제공한다.	①	②	③	④	⑤
	2	서비스 계획대로 서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
	3	서비스 제공은 정해진 시간을 엄수한다.	①	②	③	④	⑤
	4	클라이언트 각각에 대한 정확한 기록을 유지한다.	①	②	③	④	⑤
대응성	5	클라이언트가 필요로 할 때면 언제든지 대응한다.	①	②	③	④	⑤
	6	센터를 이용하는 클라이언트들에게 신속한 서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
	7	자발적으로 클라이언트에게 원조를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
	8	클라이언트의 욕구에 따른 대응을 한다.	①	②	③	④	⑤
보증성	9	클라이언트에게 확신감을 심어주기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
	10	클라이언트로 하여금 서비스에 대한 안전감을 느끼도록 한다.	①	②	③	④	⑤
	11	나는 따뜻하게 클라이언트를 대한다.	①	②	③	④	⑤
	12	나는 클라이언트의 질문에 답변할 수 있는 전문적인 지식을 가지고 서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
공감성	13	클라이언트 각각에 대하여 개별적으로 관심을 표출한다.	①	②	③	④	⑤
	14	클라이언트를 배려하면 대한다.	①	②	③	④	⑤
	15	클라이언트의 최상의 이익을 진심으로 고려한다.	①	②	③	④	⑤
	16	클라이언트의 감정을 이해하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
유형성	17	클라이언트에게 단정하고 깔끔한 외형적 이미지를 주기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
	18	클라이언트에게 서비스를 제공할 때 유용한 정보 및 자료를 활용한다	①	②	③	④	⑤
	19	서비스를 제공함에 있어서 보다 질 높은 환경에서 서비스가 제공될 수 있도록 노력한다.	①	②	③	④	⑤
	20	클라이언트에게 서비스를 제공하는 환경의 청결에 대해 많은 관심을 가진다.	①	②	③	④	⑤

IV. 일반적 특성 : 본인이 해당하는 곳에 체크하여 주십시오.

1. 성별	①남성( )    ②여성( )
2. 연령	만( )세
3. 학력	①고졸이하( )    ②대학재학( )    ③대학졸업( ) ④대학원재학( )    ⑤대학원졸업( )
4. 직위	①시설장( )    ②생활복지사( )
5. 사회복지 총 경력	년    개월
6. 현 센터 경력	년    개월
7. 센터 이용아동 수	명

- 끝까지 응답해 주셔서 감사합니다. -

## <ABSTRACT>

### **The Study on Factors Influencing on the Quality of Service of Community Child Care Center Workers in jeju : Focusing on Office Environment and Job Satisfaction**

**Graduate School of Public Administration,  
Jeju National University  
Social Welfare**

**Byun, Seong-Hwan**

The purpose of this study is to discover significant factors influencing on the quality of service at a community child care center focusing on its workers' office environment and job satisfaction and to look forward to planning to improve the care service quality.

A complete survey was performed over the all of workers at community child care centers in Jeju Special Self-Governing Province. A total of 145 structured questionnaires were distributed and 141 answered after excluding 4 questionnaires inappropriately checked. 137 questionnaires were utilized for reliability analysis, frequency analysis, T-test, F-test(ANOVA), correlation analysis, and regression analysis.

As a result, when it comes to a quality of overall service, the factors regarding role conflicts, a task itself, colleagues, organizations have significant effects. The factors of colleagues and organizations influence on the reliability of service quality. Service responsiveness and role ambiguity are related each other significantly. The influencing factors on the guaranty of service quality

are role conflicts, colleagues, organizations, and turnover intentions. Both role conflicts and colleagues are influencing on the consensual of service quality. Lastly, the materiality of service quality is strongly influenced by role conflicts, colleagues, and organizations. It is prominently proved that the quality of service at community child care centers is significantly influenced by role conflicts, colleagues, and organization.

Above all, to improve the quality of community child care centers, it is critically important to consider the role conflicts, colleagues, organizations. Also, the development of service provided by community child care centers would be achieved in an appropriate manner when enhancing human environment by means of substantial relationships between a superintendent and social workers and promising their values and visions under the shared supervision as playing a primary institution in local communities.