



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](#)

석사학위 논문

장애인복지관 종사자의 사회적
자본이 서비스 질에 미치는 영향

제주대학교 보건복지대학원

사회복지학과

문종혁

2021년 8월

장애인복지관 종사자의 사회적 자본이 서비스 질에 미치는 영향

지도교수 고 관 우

문 종 혁

이 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함

2021년 8월

문종혁의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 _____ (인)

위 원 _____ (인)

위 원 _____ (인)

제주대학교 보건복지대학원

2021년 8월

The Effect of Social Capital of Welfare
Center Workers for the Disabled on
Service Quality

Moon, Jong-Hyug
(Supervised by professor Ko, Kwan-Woo)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of
Master of Social Welfare

2021. 8.

This thesis has been examined and approved.

Department of Social Welfare
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC HEALTH AND WELFARE
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

< 목 차 >

국문초록

I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구문제	4
II. 이론적 배경	5
1. 장애인복지관과 종사자	5
1) 장애인복지 및 장애인복지관	5
2) 장애인복지관 직무특성과 종사자	8
2. 사회적 자본	11
1) 사회적 자본의 개념	11
2) 사회적 자본의 구성요소	14
3. 장애인복지관의 서비스 질	18
1) 서비스 질의 개념	18
2) 서비스 질의 구성요소	19
4. 선행연구 고찰	21
III. 연구방법	24
1. 연구설계 및 연구모형	24
2. 연구방법	25
1) 연구대상 및 자료수집 방법	25

2) 측정도구	26
3. 분석방법	29
IV. 연구결과 및 분석	30
1. 조사대상자의 일반적 특성	30
2. 주요 변수의 기술통계	32
3. 주요 변수의 집단 간 분석	34
1) 일반적 특성에 따른 사회적 자본의 집단 간 차이분석	34
2) 일반적 특성에 따른 서비스 질의 집단 간 차이분석	42
4. 주요 변수 간 상관관계 분석	52
5. 사회적 자본이 서비스 질에 미치는 영향	55
V. 결론 및 논의	63
1. 결론	63
2. 논의	66
3. 연구의 한계점	69
참고문헌	70
Abstract	76
부록(설문지)	78

< 표 목 차 >

<표 1> 장애인시설 유형별 분류	7
<표 2> 전국 장애인복지관 기관유형 현황	8
<표 3> 전국 장애인복지관 종사자 현황	10
<표 4> 사회적 자본에 대한 학자들의 견해	13
<표 5> 사회적 자본의 구성요소	14
<표 6> 서비스 질에 관한 정의	18
<표 7> 서브컬 차원의 정의	20
<표 8> 연구대상 및 자료수집 방법	26
<표 9> 사회적 자본의 하위변인 및 신뢰도	27
<표 10> 서비스 질의 하위변인 및 신뢰도	28
<표 11> 개인적 특성에 따른 설문 문항	28
<표 12> 근무 환경적 특성에 따른 설문 문항	29
<표 13> 조사 대상자의 일반적 특성(개인적 특성)	30
<표 14> 조사 대상자의 일반적 특성(근무 환경적 특성)	32
<표 15> 주요변수의 기술통계	33
<표 16> 일반적 특성에 따른 사회적 자본의 집단 간 차이 분석	35
<표 17> 일반적 특성에 따른 사회적 자본 하위요인(신뢰성) 차이 분석	36
<표 18> 일반적 특성에 따른 사회적 자본 하위요인(공유된 규범과 가치) 차이 분석	38
<표 19> 일반적 특성에 따른 사회적 자본 하위요인(사회참여) 차이 분석	40
<표 20> 일반적 특성에 따른 사회적 자본 하위요인(네트워크) 차이 분석	41
<표 21> 일반적 특성에 따른 서비스 질의 집단 간 차이 분석	43
<표 22> 일반적 특성에 따른 서비스 질의 하위요인(신뢰성) 집단 간 차이 분석	45
<표 23> 일반적 특성에 따른 서비스 질의 하위요인(대응성) 집단 간 차이 분석	46
<표 24> 일반적 특성에 따른 서비스 질의 하위요인(보증성) 집단 간 차이 분석	48

<표 25> 일반적 특성에 따른 서비스 질의 하위요인(공감성) 집단 간 차이 분석	50
<표 26> 일반적 특성에 따른 서비스 질의 하위요인(유형성) 집단 간 차이 분석	51
<표 27> 주요변수 간 상관관계 분석	54
<표 28> 사회적 자본이 서비스 질 전체에 미치는 영향	56
<표 29> 사회적 자본이 서비스 질 신뢰성에 미치는 영향	57
<표 30> 사회적 자본이 서비스 질 유형성에 미치는 영향	58
<표 31> 사회적 자본이 서비스 질 대응성에 미치는 영향	59
<표 32> 사회적 자본이 서비스 질 보증성에 미치는 영향	61
<표 33> 사회적 자본이 서비스 질 공감성에 미치는 영향	62

<그림 목 차>

[그림 1] 연구모형 25

국문초록

장애인복지관 종사자의 사회적 자본이 서비스 질에 미치는 영향

문 종 혁

제주대학교 보건복지대학원 사회복지학과
지도교수 고 관 우

본 연구는 장애인복지관 종사자의 사회적 자본과 서비스 질에 대한 인식을 살펴보고, 사회적 자본이 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는 살펴보는 데 그 목적이 있다. 이를 위해 제주지역 5개 장애인복지관 종사자를 대상으로 자기 기입식 설문조사를 진행하였다. 조사기간은 2021년 4월 19일부터 4월 30일까지 연구자가 직접 기관을 방문하여 연구에 대한 설명과 동의를 구하고 설문지를 배부 및 회수하였다. 총 200부를 배부하여 182부가 회수되었고 분석에 사용하였다.

자료 분석은 SPSS 21.0을 이용하여 통계처리 하였으며 Cronbach's α 값을 구하여 신뢰도 분석과 빈도, 기술적 통계 분석을 하였고 주요 변수 간의 집단 간 차이를 알아보기 위해 독립 표본 T검정(t-test)과 일원배치분산분석(ANOVA)을 이용하여 분석하였다. 변수 간의 상관관계를 알아보기 위해 Pearson의 상관관계 분석을 실시하였고 사회적 자본이 서비스 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

연구결과 사회적 자본과 서비스 질은 전체적으로 보통 수준(3점) 이상을 보였고, 사회적 자본은 사회복지사 자격증이 없고 직위가 높을수록 유의미한 차이를 보였다. 또한, 여성이 남성보다, 학력과 연령이 높을수록, 장애인복지관 종사기간이 길수록 서비스 질을 지각하는 정도가 높게 나타났다.

다중회귀분석을 통한 검증 결과, 서비스 질 전체의 평균은 타 사회복지 영역보다 높은 수준으로 나타났으나 독립변수인 사회적 자본을 투입한 결과, 사회적 자

본 하위요인 중 공유된 규범과 가치만이 서비스 질 하위요인인 대응성에 유의미한 결과를 미치는 것을 나타냈다. 종사자의 공유된 규범과 가치는 이용자에게 신속한 서비스를 제공함으로써 이용자의 만족도를 높이고 서비스 질 향상에 기여하였고 이러한 결과는 기관 내의 사업방향과 규범이 종사자에게 영향을 미쳐 이용자의 서비스에 즉각적으로 반응을 함으로써 서비스 질 개선에 영향을 미친 것으로 보인다.

연구결과를 종합해 보면 사회복지 현장에서는 직접적인 업무와 관련되지 않은 네트워크나 연대 활동이 미흡한 실정이며 장애인복지관 종사자의 사회적 자본 형성을 위해서 신뢰 및 소속감을 제고 시킬 수 있는 교육정책이 필요하다. 또한, 지역 내 장애인복지관의 상호 교류 및 공식·비공식적 네트워크의 활성화로 통합적인 서비스 질을 높일 수 있는 방안이 필요하다.

주제어: 장애인복지관, 장애인복지관 종사자, 사회적 자본, 서비스 질

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

최근 장애인복지정책 환경의 변화는 탈시설과 정상화 이념과 함께 지역사회 자립생활과 지역사회 상호의존을 강조하고 있다. 또한, 지역사회서비스의 실질적 확대와 서비스 진입체계 정비를 통한 이용자와 제공자의 협동적 관계 만들기, 지역사회에서 자발적 도움이 일어나도록 촉진하기 등 커뮤니티케어 정책을 추진하고 있다(이송희, 2019).

그 배경에는 1970년대 미국을 중심으로 시작된 자립생활(Independent Living=IL)운동과 ‘개인의 삶의 질’을 중요시하는 2006년 「UN장애인권리협약」이 중요한 계기가 되어 장애인이 시설이 아닌 지역사회에서 장애인 스스로 자기 삶을 주도적으로 관리하고 살아갈 수 있도록 하는 인식의 변화에서 비롯됐다(김동기, 2005; 조은아, 2018 재인용).

이러한 인식의 변화는 정책 및 법규에도 영향을 미치게 되어, 1989년 심신장애인복지법을 장애인복지법으로 전면 개정하였고 2007년 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」을 제정하게 되며, 2011년 「장애인활동지원에 관한 법률」 제정 등을 이끌어 냈다(조은아, 2018). 이는 분절적인 공급자 중심의 장애인복지 서비스 지원체계를 지양하고 지역사회 중심의 장애인복지서비스를 민·관이 협력하여 제공하는데 장애인복지관이 구심점의 역할을 하고자 하는 것이다(이송희, 2019).

「장애인복지법 시행규칙」 제32조에 의하면 장애인복지관은 장애인 지역사회 재활시설의 하나로 장애인에 대한 각종 상담 및 사회심리·교육·직업·의료재활 등 장애인의 지역사회 생활에 필요한 종합적인 재활서비스를 제공하고 장애인에 대한 사회적 인식개선사업을 수행하는 시설이다. 장애인복지관은 장애인에게 상담, 사례관리, 기능강화, 가족지원, 역량강화 및 권익옹호, 직업지원, 문화여

가, 네트워크 등 제반 서비스를 통한 다면적 접근으로 장애인에게 보람 있는 삶을 영위할 수 있도록 지원하는 장애인복지사업의 통합적 기능을 도모하고자 설립되었다.

과거 장애인복지관은 장애인에게 재활의 개념 보다 보호의 목적을 가지고 있었다. 그러나 점차적으로 과거의 한계에서 벗어나 사회복지사, 직업재활사, 물리치료사, 작업치료사, 언어치료사, 특수교사, 간호사, 임상심리사, 의사 등 다양한 분야의 전문가들이 함께 서비스를 제공하는 다 기능적 역할을 수행하는 조직으로 발전해 왔다(김정환, 2015). 즉, 사회·심리재활, 교육재활, 의료재활, 직업재활 서비스 등을 서로 고립된 채로 장애인에게 제공하는 것이 아니라, 장애인복지관에 근무하는 사회복지사는 다른 전문직 종사자와 협력체계를 구축하여 장애인에게 서비스를 제공한다(이영광, 2017).

장애인을 위한 제도적 장치가 마련되고 있으며, 장애인에 대한 부정적 편견이 교육이나 대중 매체를 통해서 점차 긍정적으로 변하고 있는 상황에 있다. 이러한 변화는 과거에는 격리의 대상이었던 장애인에 대한 인식이 점차 장애인도 이웃이라는 생각으로 변화시키고 있으며 이제는 장애인복지관이 지역 내에서 장애인과 비장애인이 함께 이용할 수 있는 사회 통합시설로 탈바꿈하고 있다(강태성, 2006).

장애인복지관의 변화하는 환경 속에서 장애인들에게 질 높은 서비스를 제공하기 위해서는 종사자의 역할과 역량이 더욱 중요해지고 있다. 여러 선행연구들을 살펴보면, 사회적 자본의 요소 인 네트워크를 이용하여 사회적 지지 체계 구축을 통한 개입은 발달장애인 어머니의 삶의 질을 향상시킨다는 연구결과가 있었고(황미경·임정숙, 2015), 사회적 자본의 활용과 형성을 높게 인식할수록 사회복지종사자의 서비스 질이 높아지는 것을 지각하는 것으로 나타났다(장미정, 2016).

요양보호사를 대상으로 한 사회적 자본의 연구에서는 하위요인 인 신뢰, 규범, 소통, 참여의 전체 구성요소가 균형을 이루어 지각 될 때, 사회적 자본이 높아지며 이는 서비스 질이 높이는 것을 나타냈다(김정희, 2021). 사회적 자본 수준이 높을수록 상호 구성원 간의 신뢰, 규범준수, 비전 공유와 협동을 통한 참여의식, 소통에 의한 결속력 있는 동료 관계가 잘 형성되어 서비스 질을 높이게 됨으로써 요양서비스를 제공하는 기관의 자산 역시 증대하게 된다고 보았다(박영미,

2009). Coleman(1988)에 의하면 “사회적 자본은 주어진 구조에 속하는 개인이나 집단으로 하여금 특정한 행위를 하도록 유도하고 촉진한다. 사회적 자본은 다른 형태의 자본과 마찬가지로 생산적이다. 사회적 자본은 그것이 없으면 이룩하기 어려운 목적을 성취할 수 있도록 해준다.”고 설명한다(Coleman, 1990: 유석춘·장미혜, 2002 재인용).

이러한, 연구 결과를 볼 때 사회복지사에게 사회적 자본이 새로운 자원으로 서비스 질에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다.

한편, 장애인 복지관의 특성을 살펴보면, 장애인복지관은 타 사회복지조직에 비해서 서로 다른 배경지식을 가진 구성원과 함께 장애인복지관의 환경변화에 따른 조직의 변화를 이끌어내는데 있어서 합의를 도출하는데 상당한 어려움을 겪고 있다. 이는 변화에 대한 적응성을 떨어뜨리고, 장애인복지관이 환경변화의 주도적 역할을 수행하기 보다는, 변화되는 환경에 적응하는데도 급급해 하는 현상으로 나타나고 있다(하소연, 2012). 따라서, 일정수준 이상의 전문지식과 기술이 필요한 영역이며 교육을 통해 장애인에 대한 인구사회학적 특성 및 사회·심리적 배경을 파악하는 전문가로서의 시각을 형성할 수 있도록 해야 한다(조은아, 2018).

서비스 질은 객관적 또는 획일적으로 평가하는 것이 아니라 서비스 이용자에 의해 판단되는 주관적인 평가이다(임혁, 2007). 서비스 질의 개념은 학자들에 따라 조금씩 다르게 정의되고 있으나 공통적인 부분을 살펴보면, 서비스 질이란 서비스 이용자의 입장에서 서비스를 이용하면서 지각하는 정도에 의존한다. 장애인복지관 이용자의 서비스 욕구는 4차 산업 혁명시대를 맞이하여 빠른 정보습득으로 인해 지속적으로 다변화되고 있으며 자기주도성이 강화되는 이용자 중심주의로 나아가고 있다. 장애인복지관 종사자가 기존의 시스템을 답습하고 주어진 업무에만 충실하다면 이러한 이용자의 욕구를 충분히 만족시킬 수 없다. 이는 종사자 개인의 역량 수준의 문제만이 아니라 소속 기관의 관심과 지원이 중요하다고 하겠다. 개인적 차원과 기관차원의 노력도 필요하겠지만, 무엇보다도 장애인복지관 종사자들의 공식·비공식적 네트워크 형성 및 호혜성 확보를 통한 사회적 자본의 형성이 필요하다.

현재 장애인복지환경은 지역사회자원을 활용하여 장애인이 자립할 수 있도록

커뮤니티케어 정책을 실시하고 있다. 이는, 서로 다른 배경지식을 가진 다양한 분야의 장애인복지관 종사자의 사회적 자본을 통해 급변하는 복지환경 변화에 능동적으로 대처할 수 있게 한다. 또한, 지역 장애인복지에 구심점 역할을 하며 다양한 서비스를 공유함으로써 이를 활용하여 사회복지서비스의 질 향상에 도움이 된다고 하겠다. 본 연구는 장애인복지관 종사자의 사회적 자본에 대해 파악하고 이것이 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는 지 알아봄으로써 장애인복지관 서비스 질을 향상시키는데 기초자료로 활용하고자 실시하였다.

2. 연구문제

본 연구의 목적은 제주도내 장애인복지관에서 서비스를 제공하고 있는 종사자의 사회적 자본을 파악하여 이용자인 장애인에 대한 서비스의 질에 미치는 영향에 대해 알아보려고 한다. 특히 제주지역에서 장애인복지관 종사자의 사회적 자본이 서비스 질에 미치는 영향에 대한 연구는 거의 이루어지지 않고 있어 본 연구에서는 장애인복지관 서비스 질 향상을 위하여 제주 소재 5개 장애인복지관에서 일하고 있는 종사자를 대상으로 사회적 자본의 인식정도를 알아보고 이것이 장애인복지관 서비스 질 향상에 영향을 미치는지 파악하여 실천적 제안을 모색하고자 한다.

본 연구 목적 달성을 위한 연구 문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 장애인복지관 종사자의 사회적 자본, 서비스 질의 수준은 어떠한가?

연구문제 2. 장애인복지관 종사자의 사회적 자본은 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는가?

Ⅱ. 이론적 배경

1. 장애인복지관과 종사자

1) 장애인복지 및 장애인복지관

(1) 장애인복지

장애인 인권헌장에 의하면 장애인은 인간의 존엄과 가치를 가지며 행복을 추구할 권리를 가진다. 장애인은 건전한 사회 구성원으로 책임 있는 삶을 살아가며 자신의 능력을 계발하여 자립하도록 노력하여야 한다. 국가와 사회는 헌법과 국제연합의 장애인권리선언의 정신에 따라 장애인의 인권을 보호하고 완전한 사회 참여와 평등을 이루어 더불어 살아가는 사회를 만들기 위한 여건과 환경을 조성하여야 한다(보건복지부, 2021).

한편, 「장애인복지법」 제1조(목적)에 따르면 장애인복지는 장애인의 인간다운 삶과 권리보장을 위한 국가와 지방자치단체 등의 책임을 명백히 하고, 장애발생 예방과 장애인의 의료·교육·직업재활·생활환경개선 등에 관한 사업을 정하여 장애인복지대책을 종합적으로 추진하며, 장애인의 자립생활·보호 및 수당지급 등에 관하여 필요한 사항을 정하여 장애인의 생활안정에 기여하는 등 장애인의 복지와 사회활동 참여증진을 통하여 사회통합에 이바지하는 것으로 명시하고 있다.

과거 장애인복지는 장애인을 지역사회에서 격리, 분리하여 보호하는 시설중심에서 출발하여, 점차적으로 장애인의 능력 개발, 배움의 기회 제공 등 장애인의 역량강화에 초점을 맞추어 훈련 및 교육 중심의 접근 단계로 발전하였다. 그리고, 장애인의 사회참여와 자립생활 등에 초점을 두어 지역사회에서의 통합된 생활을 추구하는 사회통합의 단계로 발전하였다(박관영, 2017).

(2) 장애인복지관

장애인복지관은 「장애인복지법」 제58조에 의거 장애인을 전문적으로 상담·치료·훈련하거나 장애인의 일상생활, 여가활동 및 사회참여활동 등을 지원하기 위해 설립되었다. 이는 지역사회재활시설로써 장애인에 대한 각종 상담 및 사회심리·교육·직업·의료재활 등 장애인의 지역사회생활에 필요한 종합적인 재활 서비스를 제공하고 장애에 대한 사회적 인식 개선사업을 수행한다(보건복지부, 2021).

장애인복지관은 「장애인복지법」 제58조(장애인복지시설)와 제59조(장애인복지시설 설치)에 의거하여 설치된 기관이다. 「장애인복지법」 제58조에 따르면 장애인복지관은 이용시설 중 지역사회 재활시설에 포함되어 있다. 장애인복지관을 포함한 장애인시설 유형별 분류는 <표 1>과 같다. 유형별 분류에 따라서 장애인복지관이 지역사회재활시설에 분류가 되어 있으나, 거주시설, 보호시설, 지원센터 등 다양한 시설들은 장애인복지관을 중심으로 하위시설로 운영되고 있다. 즉, 장애인복지관은 장애인을 위한 종합적인 서비스를 제공하고 있는 기관이다.

「장애인복지법 시행규칙」 제41조 별표 4의 규정에 의한 장애인지역사회재활시설은 장애인이 가정에서 생활하면서 일시적으로 서비스를 이용하기 위해 활용하는 것을 목적으로 하는 것으로 장애인복지관, 주간보호시설, 체육시설, 수련시설, 생활아동지원센터, 수화통역센터, 점자도서관, 점자도서 및 녹음서 출판시설, 재활치료센터 등이 해당된다. 또한 장애인복지관은 기관에 방문하는 장애인뿐만 아니라 재가장애인의 특수한 문제해결을 위한 서비스제공, 장애인에게 전문적인 상담, 치료, 훈련 등을 제공하고, 여가활동 및 사회참여활동 등에 필요한 편의를 제공하는 시설을 의미한다. 장애인복지관은 장애인 개인에 맞는 서비스를 제공하기 위해 상담·사례관리, 기능강화지원, 장애인가족지원, 역량강화 및 권익옹호지원, 직업지원, 지역사회네트워크, 평생교육지원, 사회서비스 지원, 운영지원 및 기획홍보 등 장애인을 대상으로 다양한 복지서비스를 제공하고 있다.

장애인복지관은 1982년 서울장애인종합복지관이 설립된 이래 매년 그 수가 증가하여 2021년 현재 전국 246개의 장애인복지관이 운영 중에 있다(한국장애인복지관협회, 2021).

<표 1> 장애인시설 유형별 분류

대분류	중분류	시설종류	관련 법령
생활시설	생활시설	장애유형별 거주시설 중증장애인 거주시설 장애영유아 거주시설 장애인 단기거주시설 장애인 공동생활가정	「장애인 복지법」 제58조
이용시설	지역사회 재활시설	장애인복지관 장애인 주간보호시설 장애인 체육시설, 장애인 수련시설, 장애인 생활이동지원센터 수화통역센터, 점자도서관, 점서 및 녹음서 출판시설	
	장애인 의료재활시설		
	직업재활시설	장애인보호작업장, 장애인근로사업장, 장애인 직업적응훈련시설	
	장애인 생산품 판매시설		

출처: 국가법령정보센터(2021)

2019년 기준 <표 2>와 같이 장애인복지관 현황을 보면 전국에 총 240개소가 있는 것으로 집계되고 있다. 기관 유형별로 살펴보면 종합장애인복지관이 200개소(83.3%), 지체 및 뇌병변 장애인복지관이 7개소(2.9%), 지적 및 발달장애인복지관이 9개소(3.8%), 시각장애인복지관이 15개소(6.2%), 청각 및 언어장애인 복지관이 6개소(2.5%), 기타 복지관이 3개소(1.3%)가 있는 것으로 나타났다.

지역별로 장애인복지관 수를 살펴보면 서울이 50개소로 가장 많은 것으로 나타났다으며, 다음으로 경기도가 37개소, 경북과 전남이 17개소 순으로 나타났다.

<표 2> 전국 장애인복지관 기관유형 현황

지역	복지관 수	종합	지체/ 뇌병변	지적/ 발달	시각	청각/ 언어	기타
서울	50	30	5	6	5	3	1
부산	16	13	1	1	1	0	
대구	6	3	1	0	1	1	
인천	10	9	0	0	1	0	
광주	7	5	0	1	1	0	
대전·세종	9	7	0	0	1	1	
울산	4	3	0	0	1	0	
강원	7	7	0	0	0	0	
경기	37	36	0	0	1	0	
충북	12	12	0	0	0	0	
충남	15	14	0	0	1	0	
전북	13	13	0	0	0	0	
전남	17	16	0	1	0	0	
경북	17	15	0	0	1	0	1
경남	15	14	0	0	0	0	1
제주	5	3	0	0	1	1	
전국	240 (100%)	200 (83.3%)	7 (2.9%)	9 (3.8%)	15 (6.2%)	6 (2.5%)	3 (1.3%)

출처: 한국장애인복지관협회. (2019). 「장애인복지편람」.

2) 장애인복지관 직무특성과 종사자

매년 보건복지부(2021)는 ‘장애인복지사업 안내’를 통해 장애인복지관 운영의 최소한의 기준과 기본적인 사항을 지침으로 제시하고, 실질적으로 서비스를 담당하는 종사자는 관련 분야의 전문적인 지식과 기술을 가지고 있어야 한다고 명시하고 있다.

보건복지부의 2021년 장애인복지시설 사업 안내에 제시된 장애인복지관의 주

요기능은 상담사례관리, 기능강화지원, 장애인가족지원, 역량강화 및 권익옹호지원, 직업지원, 지역사회 네트워크, 평생교육 지원, 사회서비스 지원, 운영지원 및 기획·홍보 등으로 구분되어 있다.

장애인복지관은 사회복지사를 중심으로 다양한 분야의 전문가들이 종사하고 있으며, 장애인을 대상으로 하는 전문서비스를 제공하는 전문가로 장애인이 가지고 있는 복잡하고 다양한 문제를 다루는 업무 특성을 갖고 있다. 이는 종사자의 자발적이고 적극적인 개입을 통해서만이 장애인복지관의 목적인 장애인복지 증진을 위한 조직의 목표달성이 이루어진다는 것이다(하소연, 2012).

장애인복지관에서 근무하는 종사자의 특성은 인력구성의 측면에서 찾을 수 있다. 장애인복지관의 경우 타 기관(종합사회복지관, 노인복지관)과는 다르게 사회복지사를 포함하여 물리치료사, 작업치료사 등 다양한 전문가 집단으로 구성되어 있다. 장애인이 지역사회에서 생활할 수 있도록 종합적인 서비스를 제공하는 장애인복지관은 타 복지관에 비해 종사자의 수가 많고 다양하게 구성되어 있다(정용충, 2017).

따라서, 각 분야의 전문가들의 협력관계가 중요하며 한 분야의 전문가 혼자 접근하는 것이 아닌 통합적인 접근을 통해 서비스를 제공한다. 또한, 장애인복지관의 이용자는 신체적·정신적으로 장애를 가지고 일상 및 지역사회에서 제약을 받는 사람으로 대부분 등록된 장애인이며, 장애인의 가족까지 포함하고 있다. 그뿐만 아니라 장애인의 사회통합 및 인식개선을 위하여 지역주민까지 대상으로 하고 있다. 즉, 이용자 집단이 다양하기에 앞에서 제시한 장애인복지관 사업에서 나타나듯이 다양한 프로그램을 실시하고 있다(이영광, 2017).

결론적으로, 장애인복지관 종사자는 장애인과 그 가족, 지역사회 및 지역주민까지 포괄적으로 서비스를 제공해야 하는 장애인복지관의 특수성으로 인해 각 전문 분야별로 다양하게 분포되어 있으며 서로 상호 협력으로 이용자에게 통합적인 서비스를 제공하고 있음을 알 수 있다. 또한, 이러한 특성은 타 기관(종합사회복지관, 노인복지관) 종사자와의 차이점이자 장애인복지관 종사자만이 가지고 있는 특수한 성격이다. 따라서, 장애인복지관 종사자의 업무 특성상 개인적 자본이라 일컫는 것들이 중요하다고 볼 수 있다.

<표 3> 전국 장애인복지관 종사자 현황

지역	복지관 수	종사자 합계	전국대 비비율	정규직 인력	계약직 인력	평균 종사자 수	최대종 사자수	최소종 사자수
서울	50	2,019	24.8	1,784	235	40	93	26
부산	16	490	6.0	389	101	31	90	20
대구	10	339	4.2	304	35	34	50	24
인천	6	240	3.0	203	37	40	47	26
광주	7	225	2.8	202	23	32	59	21
대전· 세종	9	333	4.1	287	46	37	57	22
울산	4	138	1.7	106	32	35	56	24
강원	7	219	2.7	186	33	31	47	22
경기	37	1,544	19.0	1,354	190	42	103	8
충북	12	316	3.9	284	32	26	45	16
충남	15	435	5.4	389	46	29	43	20
전북	13	326	4.0	301	25	25	43	17
전남	17	408	5.0	372	36	24	37	13
경북	17	487	6.0	404	83	29	42	15
경남	15	379	4.7	328	51	25	34	18
제주	5	227	2.8	173	54	45	64	30
전국	240	8,125	100.0	7,066	1,059	33	103	8

출처: 한국장애인복지관협회. (2019). 장애인복지편람

전국 장애인복지관의 종사자 현황을 보면 <표 3>과 같다. 총 직원 수의 평균은 33명으로 나타났으며 전체 종사자수 8,125명 중 정규직 인력이 87%, 계약직 인력이 13%로 정규직 인력 비율이 매우 높다(한국장애인복지관협회, 2019). 지역별로는 제주가 전국평균보다 많은 45명으로 기관 당 종사자수가 가장 많았고, 그 다음으로 경기 42명, 서울과 인천이 40명, 대전·세종이 37명 순으로 종사자수가 높게 나타났다.

또한, 전국 장애인복지관 종사자의 자격증 소지 현황을 보면, 전국 종사자 8,125명 대비 7,487명(92.1%)이 각 분야별 자격증 소지하고 있는 것으로 나타났다

다. 전국 장애인복지관 영역별 종사자 현황을 보면, 사회복지사가 4,934명(60.7%), 언어재활사가 304명(3.7%), 물리치료사가 286명(3.5%), 작업치료사가 229명(2.8%), 치료사(물리/작업제외)가 248명(3.1%), 안마사가 15명(0.2%), 위험물 안전관리자가 50명(0.6%), 장애인재활상담사(직업재활사)가 372명(4.6%), 수어통역사가 2명, 점역교정사가 17명(0.2%), 요양보호사가 6명(0.1%), 사서가 10명(0.1%), 특수교사가 131명(1.6%), 초·중·고 교사가 7명(0.1%), 유치원교사가 3명, 보육교사가 11명(0.1%), 직업능력개발훈련교사가 5명(0.1%), 특수체육교사가 73명(0.9%), 간호(조무)사가 22명(0.3%), 조리사가 219명(2.7%), 영양사가 159명(2%), 평생교육사가 5명(0.1%), 방화관리자가 122명(1.5%), 운전기사가 257명(3.2%)으로 나타나서 각 영역별로 다양하게 분포하고 있음을 알 수 있다(한국장애인복지관협회, 2019).

2. 사회적 자본

1) 사회적 자본의 개념

사회적 자본이란 경제적 자본이나 인적자본, 문화적 자본과 구분되는 개념으로서 개인이 아닌 사회적 관계 속에서 파생되는 자본의 형태이다. 사회적 자본과 여타 자본들의 가장 큰 차이점은 첫 번째로, 사회적 자본이 행위자들이 개별적으로 보유하고 있는 자본이 아니라 행위자들 사이의 관계 속에 내재하고 있는 자본이라는 점이다. 두 번째로, 여타 자본의 형태들은 자본의 소유자에게만 배타적으로 이익이 돌아가지만 사회적 자본은 이익이 공유되는 특성을 보인다. 미시적인 차원에서의 이익의 공유는 관계망을 형성한 집단 내 또는 집단 간에만 이루어지므로 사회적 관계망을 형성하지 못한 집단의 경우 이익에서 배제되는 불평등 현상이 발생할 가능성이 있다. 반면, 공공재로서의 사회적 자본의 특성은 특정 집단이 아니라 지역사회 전체적으로 사회적 자본이 이익을 발생시킬 수 있도록 한다(Light, 2004).

사회적 자본의 개념은 Bourdieu(1986)가 1980년대에 사회적 자본이라는 개념으로 소개하였고, 그의 개념을 사회과학적 용어로 부각시킨 학자는 Coleman(1988)과 Putnam(1995)으로, 이들에 의해 개념이 정립되었고 그 이론은 자리를 잡아가게 되었다. 최근까지 이루어진 연구들은 대상과 관점에 따라 다소 차이가 있긴 하지만 대부분 이 세 학자의 사회적 자본 정의를 활용하고 있다(장윤정, 2011; 정현주, 2013). Bourdieu(1986)는 사회적 자본을 “지속적인 네트워크 혹은 상호면식이나 인정이 제도화된 관계 즉 특정한 집단의 구성원이 됨으로서 획득되는 실제적인 혹은 잠재적인 자원의 총합”이라고 보았다. 그 후 Coleman(1988)과 Putnam(1995)에 의해 사회적 자본의 개념이 발전되었다. Coleman(1988)은 “사회적 자본이란 사회구성원(행위자)이 가용할 수 있는 특수한 자원”이라고 언급하였으며 사회적 자본의 특징에 대해 사회구조에서 생기는 자본이며, 그 구조 안에 있는 행위자나 조직의 특정한 행동을 유발한다고 하여 신뢰와 사회적 네트워크를 강조하였다. Putnam(1995)은 사회적 자본의 핵심 개념을 신뢰, 규범, 네트워크 등과 같은 사회조직의 특성으로 보았으며 사회적 자본이 사회구성원의 상호이익을 위해 조정과 협력을 가능케 함으로써 경제적 효율을 높일 수 있다고 보았다.

한편, Fukuyama(1995)는 사회적 자본을 사회 전체 또는 사회의 일부분에서 신뢰가 충만하게 되면서 생겨나게 되는 능력으로 정의하였다. 신뢰는 가족이나 국가 등 기본적인 사회적 집단과 이러한 집단들 사이에서 형성될 수 있다고 보았다. Grootaert et al.(2003)은 사회적 자본을 집단, 네트워크, 규범, 신뢰로 구성되어 있는 것으로 보고, 이를 구조적 개념과 인지적 개념의 두 가지로 구분하였다. 구조적 개념은 집단과 네트워크의 형태 뿐 만 아니라 집단 및 네트워크에 속한 구성원들이 이에 기여하는 특성 및 정도를 의미한다. 인지적 개념은 다른 사람들이나 개인이 속한 제도들에 대한 신뢰에 대한 주관적 인식 뿐 아니라 문제를 해결하기 위해 협력하는 규범과 호혜성을 포함한다. Uphoff(2000)는 사회적 자본은 여러 유형의 사회·심리·인지적·제도적 자산 및 이와 관련된 자산의 축적체로서 상호간의 이익이 되는 협력적이고 생산적인 행동의 총량을 증진시킨다고 하였다. 즉, 사회적 자본은 일종의 개인이 가지고 있는 사회구조적 또는 인지적 측면에서의 자산이나 특성이고 이는 긍정적 행동을 취하게 되어 사회적 기여를 하게 된다는 것이다(Uphoff, 2000: 김경휘 2016 재인용).

<표 4> 사회적 자본에 대한 학자들의 견해

연구자	사회적 자본에 대한 정의
Bourdieu (1986)	사회적 자본은 지속적인 네트워크를 유지하고 구성원 상호 간의 제도화된 관계를 인정하게 되었을 때, 구성원들이 집단적으로 소유하게 된 실제적 또는 잠재적 자원의 합이다.
Coleman (1988)	사회적 자본은 다양한 실체로써 사회구조의 일련의 측면을 구성하며, 구조 내 행위자의 특정한 행위를 촉진하는 것이다.
Putnam (1993)	사회적 자본은 신뢰, 규범, 네트워크 등과 같은 사회조직의 특징과 관련되는 것으로 사회구성원의 상호 이익을 위해 조정과 협력을 가능케 함으로써 경제적, 정치적 효율을 높이는 것이다.
Fukuyama (1995)	사회적 자본은 집단 내 구성원간의 협력을 가능하게 하는 일련의 비공식적 가치나 규범으로 집단 또는 조직의 공동목표를 위해 구성원이 함께 일할 수 있는 능력이다.
Inglehart (1997)	사회적 자본은 광범위한 자발적 결사체의 네트워크가 출현할 수 있는 신뢰와 관용의 문화이다.
OECD (2001)	사회적 자본은 관계에 내재되어 있는 것으로 장래 이익이 될 것에 투자하는 자원으로 생각되는 것이다.

출처: 장미정(2016) 재인용

사회적 자본은 개인들이 개별적으로 보유하고 있는 자본이 아니라 개인 간의 관계 속에 내재하고 있는 자본이라는 점에서 경제적 자본이나 인적자본, 문화적 자본 등 다른 형태의 자본과 구분된다(Lin, 2001).

사회적 자본이 개인 간의 관계 속에 내재하고 있다는 인식은 여타 자본과 사회적 자본을 구분하는 가장 큰 특성이다. 경제적 자본이나 인적자본, 문화적 자본은 자본을 소유한 개인에게만 배타적으로 이익이 돌아가는 반면 사회적 자본은 관계 속에 내재되어 있기 때문에 이익이 공유되는 특성을 보인다. 또한, 사회적 자본은 소유자가 지속적으로 특별한 노력을 기울이지 않아도 지속적으로 그것을 보유할 수 있는 다른 형태의 자본과는 달리 지속적으로 자본의 총량을 유지하려는 노력이 필요하다. 이러한 측면에서 사회적 자본은 개인들과 사회적 집단들 사이에서 일어나는 상호작용으로 묘사될 수 있으며, 개인과 집단들은 상호

간의 연결을 통해 필요한 자원을 획득할 수 있고, 사회적 자본의 유지와 확대를 위해 노력할 필요가 있다(유석춘, 장미혜, 2002).

2) 사회적 자본의 구성요소

사회적 자본에 대한 연구가 급증하면서 이에 대한 개념이나 인과적 설명도 그만큼 다양해졌다. 그러나 가장 널리 받아들여지는 개념정의는 Putnam(1993)의 정의로서 주로 네트워크, 규범, 신뢰 등을 포함한다. Putnam은 신뢰와 시민적 연대와 참여를 가장 중요시하여 조직 활동이 신뢰를 증진시킨다고 설명한다. 자발적 조직에 가입하면 동원과 사회화 및 민주적 학습과정을 거치므로 가입 활동을 통해서 신뢰가 증진되고 회원 간의 협동적 태도를 배운다. 따라서 회원의 밀도는 궁극적으로 여러 사회적 결과와 정부의 효율성에 영향을 미친다(김승현, 2006).

본 연구에서는 지은구·손제희·김민주(2015)의 “사회복지사가 인지하는 사회적 자본 지표개발과 타당도 연구”의 내용을 토대로 장애인복지관 종사자의 사회적 자본 구성요소를 살펴보고자 하며 사회적 자본이란 신뢰, 공유된 규범과 가치, 네트워크, 사회참여, 안전 등이 중요한 구성요인임을 알 수 있다.

이를 토대로 본 연구에서는 사회적 자본의 구성요소를 신뢰, 공유된 규범과 가치, 사회참여, 네트워크 4가지로 정리하고자 한다.

<표 5> 사회적 자본의 구성요소

연구자	사회적 자본의 구성요소
Coleman (1988; 1990)	신뢰와 의무, 정보채널, 규범이나 제재(sanction)
Putnam (1993; 1995)	신뢰, 규범, 네트워크, 협동, 장기적 관계
Knack & Keefe(1997)	신뢰, 시민규범, 제휴(association)

Forrest & Kearns(2001)	역량강화(empowerment), 참여, 조직활동과 공동의 목적, 상호호혜와 네트워크, 집합적 규범과 가치, 신뢰, 안전 그리고 소속
영국의 ONS (2003)	사회적 참여, 사회적 네트워크 및 사회적 지원, 호혜 및 신뢰, 시민참여, 지역사회에 대한 견해
OECD (2001)	공유된 규범, 가치 그리고 네트워크
World Bank (2007)	제도, 관계 그리고 규범
소진광 (2004)	신뢰, 참여, 연계망, 제도 및 규범, 이타주의
윤동호 (2019)	참여, 신뢰, 네트워크
김혜연 (2020)	신뢰, 네트워크, 참여

출처: 지은구(2015)의 내용을 수정·보완하여 재구성하였음.

(1) 신뢰

신뢰는 타인이 행위를 할 때 나의 이해와 관심을 고려할 것이라는 기대로서 사회적 안정과 사회적 결속, 협력을 증진시키는 기능을 한다(Lin, 2001). 신뢰관계는 혈연, 지연, 학연 및 자신이 속한 사회적 공동체 또는 조직구성원으로서 지속적으로 접촉하는 일부 사람들 간에 형성된다. 특정인들이 사적 이익을 추구하기 위해 파당을 형성하고 있다면 신뢰는 오히려 해로운 요소가 되기도 한다(이재열, 1998). 신뢰는 상호 교환적인 신용을 의미한다고 볼 수 있다. 달리 말하면 신뢰는 사회의 다른 사람들이 나와 근본적인 가치를 공유하는지에 대한 믿음이다. 일반적인 사회에 대한 신뢰, 또는 정치제도나 법제도 등에 대한 신뢰는 사회구성원 개개인 뿐 아니라 집단들의 상호작용에도 영향을 미치게 된다. 이러한 형태의 상호 교환적인 신뢰와 의무는 주로 친구나 이웃 간에 일어나기 쉽지만, 사회적으로는 구성원들 사이에 높은 수준의 신뢰가 없이는 지속되기 어렵다. 또한 신뢰와 의무는 상호 교환적인 특성을 가진다는 점에서 호혜성(reciprocity)이라는 용어로 표현될 수 있다. 호혜성은 상대방이 시간이 지나더라도 비용과 혜택을 동

일하게 분배할 것이라고 기대하여 초기의 비용이 공평하지 않더라도 기꺼이 부담하는 것을 의미한다(최예나·김이수, 2015).

(2) 공유된 규범과 가치

규범은 사전적 의미로 인간의 사회생활에 있어서 판단, 행위, 평가 등의 기준이 되는 행동양식을 의미하며, 가치는 좋고, 바람직함에 대한 인식을 의미한다. 내면화 혹은 외부 제재를 통해 지탱되는 규범과 가치는 공공재의 문제를 해결하는데 중요한 역할을 수행한다. 사회구성원들에게 공유된 규범과 가치는 사회적 목적을 실현하기 위한 사회적 합의가 성사되도록 기능하며, 공동의 가치에 기반한 사회적 합의는 사회를 발전하도록 하는 자원으로서의 역할을 수행할 수 있다(지은구·손제희·김민주, 2015).

(3) 사회참여

사회참여는 개인의 사회적 활동의 하나로서 어떤 단체나 조직체에 단순한 가입이나 참석보다도 더욱 적극적이고 능동적으로 개입하는 활동을 의미한다. 어떤 일에 대한 참여는 공동의 관심사에 주목하게 하고 공동체를 통하여 더욱 활발하고 밀접한 네트워크를 만들어 사회적 자본을 강화하는 역할을 한다.(박희봉, 2009; 손제희·지은구, 2016 재인용)

사회적 자본 이론가들은 일반적으로 지역사회 활동에 대한 주민들의 참여가 사회적 자본의 지표인 동시에 사회적 자본의 형성에 중요한 수단이라고 주장한다. Forrest와 Kerarns(2001)는 조직이나 지역사회로의 참여가 매우 중요한 사회적 자본 구성요인임을 주장하였으며, Onyx와 Bullen(2000) 역시 지역사회로의 참여를 사회적 자본을 구성하는 요인 중 하나로 제시하였다. 영국의 ONS(2003)도 사회적 자본 구성요소로 사회적 참여와 시민참여를 제시하였다. 이처럼 사회참여가 사회적 자본을 구성하는 중요한 요인임을 알 수 있다(지은구, 2015).

(4) 네트워크

네트워크는 유대를 바탕으로 연결된 개인 및 집단의 연결망을 말한다(Alder & Kwon, 2002). 사람들은 네트워크를 통하여 필요한 자원에 접근하거나 자원을 확보할 수 있다. 개인은 일반적으로 자원의 접근에 제한이 있으므로 사회유대와 결속을 통하여 다른 자원에 접근해야 하며, 네트워크로서의 사회적 자본을 일정한 목적을 위한 수단으로 활용할 수 있다. 이러한 점에서 Bourdieu(1986)는 개인이 가진 사회적 자본의 양(volume)은 개인이 효과적으로 동원할 수 있는 네트워크의 크기에 의해 결정된다고 하였다. 네트워크는 지식과 정보의 교환이 이루어지고 의사소통이 활발하게 이루어지도록 하며, 구성원들의 참여를 이끌어 내는 역할을 하고 사람들로 하여금 상호이익을 위해 서로 협력할 수 있게 해주어 사회적 응집력의 기반이 될 수 있다는 점에서 그 유용성이 있다.

Putnam(2000)에 따르면 사람들의 생활은 서로 협력할 수 있는 네트워크를 활용함으로써 나아진다고 하였으며(소진광, 2004 재인용), 사회적 자본의 구조적 차원으로써 가장 기본적인 사회적 자본의 원천이라 할 수 있다(표갑수, 김현진, 2009). 사회적 자본의 구조적 차원의 핵심 개념인 네트워크가 형성되지 않으면 사회적 자본은 발생하지 않는다. 즉, 사회적 자본이 주는 이익은 네트워크에서부터 비롯되며, 그 속에 내재되어 있다고 보아야 한다.

앞서 살펴본 바와 같이 사회적 자본의 개념과 구성요소는 학자들마다 차이가 있다. 본 연구에서는 Putnam의 사회적 자본에 대한 정의에 따라 사회적 자본을 연결망(네트워크), 규범, 신뢰와 같은 사회적 조직의 특성으로서 협력적 활동을 촉진하여 사회의 효율성을 향상시킬 수 있는 것으로 개념화 한다(Putnam, 2000).

이에 본 연구에서는 사회적 자본의 효과를 측정하고 분석하는 선행연구의 통합적 정의를 종합하여 사회적 자본의 하위요인으로 신뢰, 공유된 규범과 가치, 사회참여, 네트워크로 설정하였다.

3. 장애인복지관의 서비스 질

1) 서비스 질의 개념

서비스란 본질적으로 무형성을 지니고 있으며, 어느 한쪽에 의해 다른 쪽에게 제공되지만 어느 쪽의 소유로도 귀결되지 않는 행위나 성과를 말하며(Kotler, P.,&Bloom,P.M. 1984; 신복기 외, 2019 재인용), 질이란 “고객의 심리적인 사전 기대욕구를 충족시키기 위해 서비스 제공자가 제공하는 유형의 제품과 무형의 서비스의 총합”이라고 정의할 수 있다(박경일, 2000).

Parasuraman(1985)은 서비스 질이란 “특정한 조직에 의해 제공되는 서비스에 대한 당위적이고 규범적인 기대수준과 서비스 이용자의 질에 대한 인지수준의 차이”로 정의한다. 따라서 서비스 질이란 “이용자 만족을 추구하기 위해 기관에서 제공하는 사회복지서비스의 전체적인 우수성”이라고 볼 수 있다(신복기 외, 2019).

<표 6> 서비스 질에 관한 정의

연구자	서비스질에 관한 정의
Lewis & Booms (1983)	‘제공된 서비스가 얼마나 고객의 기대와 일치하는가’ 이다.
Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988)	서비스의 우수성과 관련한 전반적인 판단이나 태도이다.
Gronroos (1990)	고객이 실제 제공받은 서비스의 성과에 대한 지각과 고객이 서비스에 대해 기대하는 것을 비교한 결과에 대한 고객의 태도나 판단이다.
Chase & B owen (1991)	클라이언트의 관점에서 조작적으로 정의되어 측정 가능한 형태로 설정된 개념이다.
Champy (1995)	서비스의 질은 최고의 소비자를 창조할 수 있고, 그것은 휴먼서비스 기관에 꼭 필요한 행동의 한 형태이다.

Kettner (1999)	총체적인 품질관리(Total Quality Management)의 기본개념으로 비영리조직, 특히 사회복지시설 조직의 생존을 결정할 수 있는 중요한 지표이다.
Park et al (2006)	서비스 질은 상대적으로 고객이 갖게 되는 조직과 그 서비스의 좋고 나쁨에 대한 전반적인 인상이다.
최소연·고연정 (2010)	서비스는 서비스 제공자와 이용자 사이의 상호작용의 결과로 서비스에 대한 인지적 반응이다.
이재성 (2014)	서비스의 우월함과 관련된 전반적인 판단 또는 태도로서 사회복지서비스 이용자와 사회복지조직 간의 상호작용에 의해 사회복지사에게 지각된 가치이다.
신복기 외 (2019)	서비스는 무형성이 강하며 생산과 소비가 동시에 일어나며 고객의 심리적인 사전 기대욕구를 충족시키기 위해 서비스 제공자가 제공하는 유형의 제품과 무형의 서비스의 총합이다.

출처: 김만준(2011) 내용을 수정·보완하여 재구성하였음.

2) 서비스 질의 구성요소

Parasuraman, Zeithaml and Berry(1991)는 이용자가 서비스를 경험하게 되는 내용을 중심으로 서비스에 대한 접근성, 의사전달, 예의, 능력, 신뢰, 믿음, 반응성, 안전, 유형성, 고객에 대한 이해 등 10개 차원 34개 문항을 사용하였고 이후 자신의 후속연구에서 경험적인 분석을 통하여 보다 정교하게 가다듬어 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성의 다섯 가지 서비스 조직을 선정하여 서비스에 대한 반응들을 계량적으로 분석하고 각 차원의 신뢰도에 따라 재구성하였다. 다섯가지 차원을 나타내는 22개의 항목 척도를 서브퀄(SERVQUAL)이라 명명하였고 후속 연구에서 다섯 가지 차원의 우수성이 재 입증됨에 따라 여러 연구자들이 연구 측정 자료로 사용하였다(신현석, 2006).

PZB의 SERVQUAL은 서비스의 실제적인 제공을 기준으로 하여, 그 이전 단계에서 서비스에 대한 고객의 기대만을 측정하고, 그 이후 단계에서 제공된 서비스에 대한 고객의 지각된 성과(서비스 경험)만을 측정하여, 양자의 차이(지각된

성과-기대)를 계산함으로써 그 정도를 파악해 보는 서비스 질의 측정도구이다(신복기 외, 2019). 즉, 고객에게 제공되는 서비스 질이 높아질수록 고객만족도가 높아지며, 고객을 만족시키고자 하는 기업은 서비스 접점의 직원을 통해 제공되는 서비스 질을 우선적으로 고려해야 한다. 내부 서비스질의 근간이 된 PZB(1988)의 “SERVQUAL”은 신뢰성, 유형성, 대응성, 보증성, 공감성의 5개 차원으로 구성되었다. 이러한 다섯 가지의 서비스 구성요소는 다음과 같다.

첫째, 신뢰성은 서비스 제공자가 고객과 상호 정한 약속한 바에 따라 정확하게 서비스를 제공하여 고객에게 확신과 신뢰감을 줄 수 있는 서비스 구성요인이다. 정확하고 성실한 약속이행은 고객이 제공받는 서비스에 대해 믿을만하다고 평가할 수 있게 된다.

둘째, 유형성은 시설, 장비 및 외모 등을 말한다. 공간이 깨끗하며 질서정연하고 전문가답게 옷을 입고, 기관 내부를 멋있게 배치하며 위생적이어야 한다.

셋째, 대응성은 직원들의 대응태도와 관련된 것으로서 고객의 요구에 대해 신속한 서비스를 제공하는 것이다. 긍정적이고 자신감 있는 태도를 보여야 하고 고객의 요청에 즉시 대응해서 만족시킬 준비를 해야 한다.

넷째, 보증성은 직원의 지식수준과 정중함, 신뢰와 확신을 심어줄 수 있는 능력을 말한다. 긍정적 의사소통 기법을 사용하여 서비스를 정확히 설명함으로써 서비스를 자신 있게 제공할 수 있어야 한다.

다섯째, 공감성은 고객에게 제공되는 관심도 및 공감성을 말한다. 고객의 의사를 진지하게 경청하고 고객의 입장에 서서 그들의 욕구를 정확히 반영한 서비스를 제공하기 위해 노력해야 한다.

서브퀄(SERVQUAL)의 다섯 가지 차원의 정의는 <표 7>와 같다.

<표 7> 서브퀄 차원의 정의

SERVQUAL 5가지 차원	정의
신뢰성	믿을 수 있으면서 약속한 서비스를 수행할 수 있는 능력 -약속한 바와 같은 서비스 제공 -고객 서비스 문제 처리의 의존 가능성

	<ul style="list-style-type: none"> -원래의 서비스를 올바르게 수행 -정해진 시간에 서비스를 제공 -과실 없는 기록 유지
유형성	<ul style="list-style-type: none"> 물리적인 시설, 장비, 직원들의 외양 -양질의 물리적 환경, 시설 -가시적으로 호감을 주는 시설 -단정하고 깔끔한 인상을 주는 직원 -가시적으로 호감을 주는 서비스 관련 자료
대응성	<ul style="list-style-type: none"> 고객을 돕고자 하며 신속한 서비스를 제공하고자 하는 자발성 -서비스 수행 시간에 대한 정보제공 -고객에 대한 신속한 서비스 -고객에게 도움을 주고자 하는 자발성 -고객의 요구사항에 대한 내용 준비성
보증성	<ul style="list-style-type: none"> 직원들의 지식과 예의성, 신뢰와 확신을 고무시킬 수 있는 능력 -고객에게 계속 확신감을 심어주는 직원 -고객으로 하여금 서비스에 안정감을 느끼게 함 -지속적으로 정중한 직원 -고객의 질문에 답변할 수 있는 지식을 소유한 직원
공감성	<ul style="list-style-type: none"> 조직이 고객에게 제공하는 배려와 개인적인 관심 -고객에 대한 개인적인 관심 표명 -고객을 배려하는 직원 -고객의 최상의 이익을 진심으로 고려 -고객의 감정을 이해하는 직원 -이용하기 편리한 시간

출처 : Parasuraman, Zeithaml and Berry(1991); 김동욱(2017) 재인용

4. 선행연구 고찰

사회복지 및 타 영역에서의 사회적 자본에 관한 연구들은 여러 분야에서 연구되어 왔다. 사회복지기관의 조직문화가 사회적 자본에 미치는 영향(강종수·박은미, 2013)에서는 조직문화를 인간 중심적이면서 외부 변화에 적극적이고 도전적 태도로 인식할수록 사회적 자본이 증가한다고 보았다. 사회복지사의 사회적 자본

이 복지의식에 미치는 영향을 살펴본 김민주(2017)에서는 사회적 자본은 복지의식을 증가시키며 사회복지사의 사회적 자본 형성을 위해서는 그들이 속한 사회복지기관이 기초토대를 제공해주는 역할이 중요하며 기관에서 사회복지사들의 사회적 자본을 보다 증진시키기 위해 상호신뢰에 바탕을 둔 조직구성원 사이의 협력관계를 구축할 수 있는 사업 전개가 필요하다고 하였다.

사회복지사들의 사회적 자본 연구(한상미, 2007)에서는 네트워크 연대가 잘 된 사회복지사가 복지에 대한 실천 활동 모색 및 거시적 실천 활동을 잘하며 사회복지사의 개인적 복지의식이 높아도 사회적 자본이 조직적으로 연결 및 연대가 되어 있지 않으면 복지 실천이 어렵다고 보았다.

복지의식과 사회적 자본이 사회복지사의 사회행동에 미치는 영향(문성희, 2009)의 연구에서는 사회복지사 간 호혜성이 높아야 지역사회 네트워크 형성 및 활성화에 토대가 된다고 보았다.

지역사회 장애인복지시설 조직문화와 사회적 자본이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향(고관우·남진열, 2014)에 관한 연구에서는 외부 지향적 조직 문화특성을 강화해주는 사회적 자본이 장애인복지시설 종사자의 이직 의도를 감소하는 효과가 있다고 보았다.

사회적 자본이 기부지속성에 미치는 영향에 관한 연구(서영숙·진관훈, 2016)에서는 개인 신뢰 및 공적신뢰, 사회참여가 높을수록 기부지속성이 높다고 보았다.

사회적 자본이 지역사회복지 거버넌스에 미치는 영향에 관한 연구(진관훈, 2012)에서는 복지 거버넌스 구축을 위해 사회적 자본형성이 선행 되어야 하며 이는 지역사회 신뢰, 네트워크, 호혜성을 증진시켜야 된다고 보았다.

군 초급 간부의 사회적 자본과 군 생활 만족의 관계에서 공동체 의식의 매개효과(김옥란·김유덕, 2020)에서는 사회적 자본과 공동체 의식은 사회적 관계에서의 조직이나 집단 즉, 공동체 속에서 지각되는 특성으로서 군생활 만족에 중요한 요인이라고 보았다. 노인의 사회적 자본과 자기효능감이 우울에 미치는 영향(김숙자, 2019)의 연구에서는 노인의 사회적 자본의 증진을 통해 지역사회 관계성이 증진된다고 보았다.

사회적 자본이 지역주민 삶의 만족에 미치는 영향 분석(김창일, 2017)에서는 지역 모임 참여 네트워크 다양화와 사회적 자본 관련 교육을 통해 지역에 대한

신뢰감과 소속감의 고취가 필요하다고 보았다. 지역아동센터 사회복지사의 사회적 자본과 전문 직업 정체성이 서비스 질에 미치는 영향(장미정, 2016)에서는 지역아동센터의 사회연계망 확충을 위한 인적 자원의 연계와 질적 활용을 위한 프로그램 개발이 필요하다고 보았다. 요양보호사의 감정노동과 사회적 자본 및 서비스 질의 관계 (김경휘, 2016)에서는 감정노동의 문제로 인해 부정적으로 미칠 수 있는 서비스 질의 수준에 대해 신뢰, 규범, 네트워크, 참여 등의 사회적 자본이 동반 되었을 때 그 영향이 완화된다고 하였다.

위의 선행 연구를 종합해 보면 사회적 자본의 형성은 장애인복지관 종사자의 외부지향적 관계성 증진을 통해 개인적 역량 강화 뿐 만 아니라 네트워크를 활용한 복지수준을 높이는 중요한 요소라고 볼 수 있다.

한편, 서비스 질에 관한 선행연구를 살펴보면, 민간 위탁형 종합사회복지관의 서비스 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구(김만준, 2011)에서는 복지관 책임자의 복지관련 가치관과 복지정책욕구가 서비스 질에 직접적인 영향을 미친다고 보았다. 지역사회복지관의 서비스 질 구성차원에 관한 제공자와 이용자 간의 인식 유형 비교연구 : Q방법론의 적용(권진아, 2009)에서는 사회복지조직에서는 이용자와의 공감성을 높이는 것이 무엇보다 중요하며 프로그램 제공자들에게 이러한 태도와 자세를 기를 수 있도록 하는 교육이 중요함을 강조하였다.

장애인 생활시설 생활재활교사의 직무환경이 시설장애인의 서비스 질에 미치는 영향연구(강명숙, 2008)에서는 서비스 질의 하위요인 중 공감성이 가장 중요하게 나타났다. 제주지역 요양보호사의 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질에 미치는 영향(박용현, 2020)에서는 동료관계와 소속기관에 대한 인식이 좋을수록 서비스 질에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 노인복지시설 종사자 근무환경이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구(권기배, 2009)에서는 장기근무자의 부족으로 인한 서비스 질 저하가 초래 된다고 보았다.

위의 선행 연구를 종합해 보면 장애인복지관 종사자의 사회복지 가치관과 이용자를 대하는 직무관련 태도 및 사회적 자본이 서비스 질 향상에 중요한 요소라고 볼 수 있다. 이러한 선행 연구 결과를 바탕으로 본 연구에서는 장애인복지관 종사자의 사회적 자본이 서비스 질에 미치는 영향에 관하여 살펴보려고 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구설계 및 연구모형

본 연구는 제주지역 장애인복지관에 근무하는 종사자의 사회적 자본과 서비스 질에 대한 인식수준을 살펴보고 사회적 자본이 서비스 질에 미치는 영향에 대해 실증적으로 검증하고자 한다. 연구목적 달성을 위하여 논의된 이론적 배경과 선행연구 및 변수들 간의 인과관계를 바탕으로 두 가지 연구문제를 바탕으로 다음과 같이 연구가설을 구성하였다.

연구문제 1. 장애인복지관 종사자의 사회적 자본, 서비스 질의 수준은 어떠한가?

연구문제 2. 장애인복지관 종사자의 사회적 자본은 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는가?

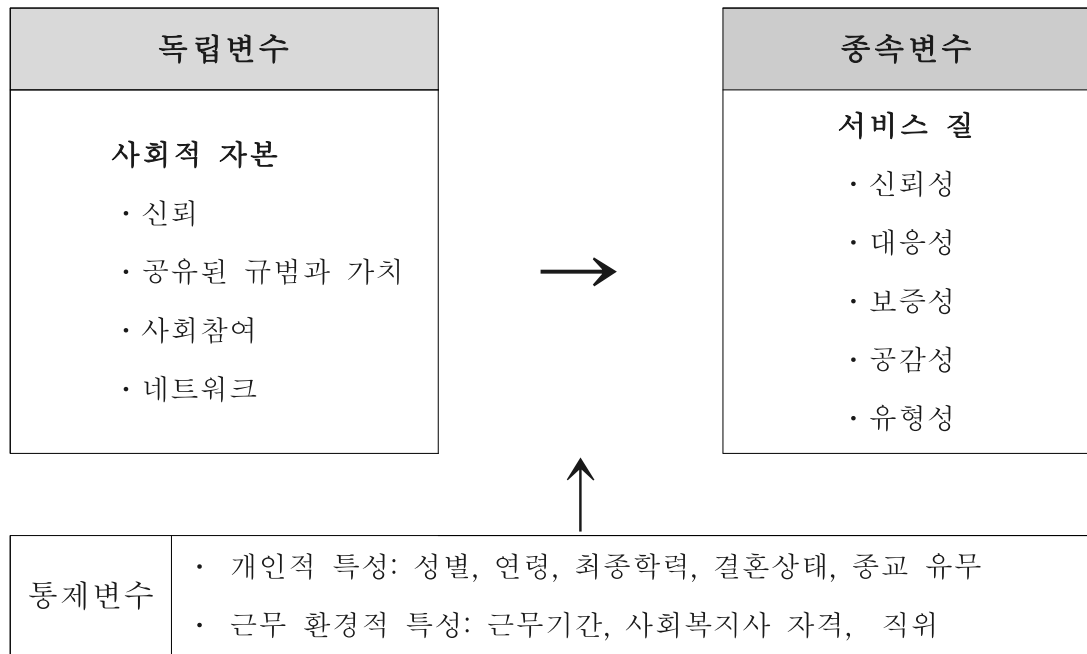
연구가설 2-1. 사회적 자본은 서비스 질의 하위요인 중 신뢰성에 정적(+) 영향을 미칠 것이다.

연구가설 2-2. 사회적 자본은 서비스 질의 하위요인 중 유형성에 정적(+) 영향을 미칠 것이다.

연구가설 2-3. 사회적 자본은 서비스 질의 하위요인 중 대응성에 정적(+) 영향을 미칠 것이다.

연구가설 2-4. 사회적 자본은 서비스 질의 하위요인 중 보증성에 정적(+) 영향을 미칠 것이다.

연구가설 2-5. 사회적 자본은 서비스 질의 하위요인 중 공감성에 정적(+) 영향을 미칠 것이다.



[그림 1] 연구모형

2. 연구방법

1) 연구 대상 및 자료수집 방법

본 연구에서는 제주지역 장애인복지관 종사자의 사회적 자본이 서비스 질에 미치는 영향과 관계를 검증하고자 한다.

연구의 목적을 수행하기 위하여 국내·외 전문서적, 연구논문, 정기 간행물, 학술보고서 등을 참고, 인용하여 독립변수인 장애인복지관 종사자의 사회적 자본, 종속변수인 서비스 질에 대해 체계적으로 정리하였으며, 이러한 이론적 배경을 토대로 가설을 설정하고 연구모형을 정립하여 실증 연구를 하였다. 본 연구와 관련된 선행연구들을 검토하면서 연구가설과 이에 따른 연구모형을 개발하였다. 이론을 전제로 선행된 연구 분석들에 기초하여 설문을 작성하였다. 설문은 자기 기

입식 방법으로 조사가 진행되었고 조사기간은 2021년 4월 19일부터 2021년 4월 30일까지 수행되었으며 설문지 배포 방식은 연구자가 직접 기관을 방문하여 연구에 대한 설명과 함께 설문지를 배부하고 일정기간 약속을 하고 재방문하여 회수하였다. 총 200부를 배부하여 182부를 회수되었고 이를 자료 분석에 사용하였다.

<표 8> 연구대상 및 자료수집 방법

구분	자료수집 방법
조사기간	2021. 4. 19 ~ 2021. 4.30
조사기관	장애인복지관 5개소
설문수	총 200부를 배부하여 182부 분석
조사방식	자기 기입방식(조사자가 방문 및 회수)

2) 측정 도구

(1) 사회적 자본

본 연구에서 사용된 측정도구는 지은구 등(2015)이 개발한 사회복지사가 인지하는 사회적 자본 척도를 이용한다. 지은구 등(2015)의 연구에서 사회적 자본 구성요소 중 신뢰 5문항, 공유된 규범과 가치 5문항, 사회참여 4문항, 네트워크 2문항으로 구성하였다. 5점 Likert 척도를 이용하였으며, 점수가 높을수록 사회적 자본이 높은 것을 뜻한다. 네트워크의 1문항은 신뢰도가 낮아서 항목에서 제외하였다.

본 척도는 “주민들은 지방자치단체를 신뢰한다”, “주민들은 자신들이 낸 세금이 적절히 잘 쓰여질 것이라고 믿는다” 등을 포함하여 총16개 문항으로 구성되어 있다. 응답범주는 “매우 그렇지 않다(1점)”에서 “매우 그렇다(5점)”까지 5점 Likert 척도를 사용하였고, 점수가 높을수록 장애인복지관 종사자의 사회적 자본

이 높은 것을 의미한다. 본 척도가 사회적 자본을 측정하기에 적절한 척도로 사용할 수 있는가를 알아보기 위한 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 값은 .858로 나타나 신뢰도가 확보되었음을 알 수 있다.

<표 9> 사회적 자본의 하위변인 및 신뢰도

구분	하위변인	문항번호	문항수	Cronbach's α	
				선행연구	본연구
사회적 자본	신뢰	1, 2, 3, 4, 5	5	.846	.753
	공유된	6, 7, 8, 9, 10	5	.836	.794
	규범과 가치				
	사회참여	11, 12, 13, 14	4	.737	.832
	네트워크	15, 16, 17	3	.748	.630
	전체		16		.858

* 15번 문항은 신뢰도 문제로 제외함.

(2) 서비스 질

서비스질에 대한 척도는 “SERVQUAL” 척도가 가장 많이 사용되고 있다. 장애인복지관에서 종사하는 사회복지종사자의 서비스질을 측정하기 위하여 “SERVQUAL” 척도를 바탕으로 설문지를 작성하였다. 본 척도는 “나는 클라이언트와 약속한 서비스는 항상 제공한다”, “나는 원래 계획했던 서비스를 원칙대로 수행한다” 등을 포함하여 총20개 문항으로 구성되어 있다. 하위변인은 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성, 유형성으로 구성하였으며, 본 연구에서 응답문항은 5문항씩 20문항으로 측정방식은 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’까지 Likert 5점 척도로 구성되었고 응답범주는 “전혀 그렇지 않다(1점)”에서 “매우 그렇다(5점)”까지 5점 리커트 척도를 사용하였다. 점수가 높을수록 장애인복지관 종사자가 제공하는 서비스 질이 높은 것을 의미한다.

본 척도가 서비스 질을 측정하기에 적절한 척도로 사용할 수 있는가를 알아보기 위한 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 값은 .953로 높은 신뢰도 값을 보였다.

<표 10> 서비스 질의 하위변인 및 신뢰도

구분	하위변인	문항번호	문항 수	Cronbach's α			
				선행연구	본연구		
서비스 질	제공측면	신뢰성	1, 2, 3, 4	4	.925	.876	
		대응성	5, 6, 7, 8	4	.797	.854	
	수요측면	보증성	9, 10, 11, 12	4	.821	.838	
		공감성	13, 14, 15, 16	4	.829	.873	.938
		유형성	17, 18, 19, 20	4	.770	.878	
	전체			20	.936	.953	

(3) 일반적 특성

장애인복지관 종사자의 일반적 특성을 알아보기 위해서 개인적 특성과 근무 환경적 특성으로 분류하여 구성하였다. 개인적 특성으로는 성별, 연령, 최종학력, 결혼상태, 종교유무 5문항이고, 근무 환경적 특성으로는 장애인복지관 종사기간, 사회복지사 자격증 급수, 직위 3문항으로 총 8문항으로 구성하였다.

<표 11> 개인적 특성에 따른 설문 문항

구분	변인	척도	문항수
개인적 특성	성별	남, 여	5문항
	연령	20~29세, 30~39세, 40~49세, 50세 이상	
	최종학력	전문대졸 이하, 대졸 이하, 대학원 재학 이상	
	결혼상태	미혼, 기혼 또는 동거, 이혼 또는 별거·사별·기타	
	종교 유무	있다, 없다	

<표 12> 근무 환경적 특성에 따른 설문 문항

구분	변인	척도	문항수
근무 환경적 특성	장애인복지관 종사기간	2년 미만, 3년~5년 미만, 6년~9년 미만, 10년~13년 미만, 14년 이상	3문항
	사회복지사 자격증 급수	1급, 2급 이하, 없음	
	직위	중간관리자 이상(팀장 이상) 일반직원(대리, 팀원)	

3. 분석 방법

수집된 자료는 부호화 과정과 오류검토 과정을 거쳐 SPSS 21.0 통계프로그램을 사용하여 다음과 같은 분석을 하였다.

첫째, 본 연구에서 사용된 척도의 신뢰도를 검증하기 위해 신뢰도 분석(Cronbach's α) 을 실시하였다.

둘째, 연구대상자들이 일반적 특성, 사회적 자본, 서비스 질 수준을 알아보기 위해 빈도, 백분율, 평균, 표준편차 등의 기술통계분석을 실시하였다.

셋째, 연구대상자들의 일반적 특성에 따른 사회적 자본, 서비스 질의 집단 간 차이를 알아보기 위해 독립표본 T검정(t-test)과 일원배치 분산분석(ANOVA)을 이용하여 분석하였다.

넷째, 회귀분석 시 주요 변수 사이에 다중공선성이 존재하는 확인하기 위해 Pearson의 상관관계 분석을 실시하였다.

다섯째, 사회적 자본이 서비스 질에 영향을 미치는지의 인과관계를 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과 및 분석

1. 조사 대상자의 일반적 특성

본 연구의 조사 대상자의 일반적 특성 중 개인적 특성은 <표 13>과 같다. 성별 분포는 남성 69명(38.8%), 여성 109명(61.2%)으로 여성이 많았다. 이는 다른 사회복지분야와 마찬가지로 장애인복지관에도 여성이 다수를 차지하고 있음을 알 수 있었다. 연령 분포를 살펴보면 40~49세가 65명(36.5%)으로 가장 높게 나타났다. 30~39세가 54명(30.3%), 50세 이상이 42명(23.6%), 20~29세가 17명(9.6%)으로 나타났다. 최종학력은 4년제 대졸 이하가 97명(55.1%)으로 가장 많았고, 다음으로 전문대 졸업 이하가 44명(25.0%), 대학원 재학 이상이 35명(19.9%)으로 나타났다. 결혼 상태는 기혼 또는 동거가 107명(61.2%)으로 가장 많았고 미혼이 59명(33.7%), 이혼 또는 별거·사별·기타가 9명(5.1%)으로 나타났다. 종교유무는 종교가 없다가 98명(56.0%), 종교가 있다가 77명(44.0%)으로 나타났다.

<표 13> 조사 대상자의 일반적 특성(개인적 특성)

변수	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남	69	38.8
	여	109	61.2
	계	178	100.0
연령	20~29세	17	9.6
	30~39세	54	30.3
	40~49세	65	36.5
	50세 이상	42	23.6
	합계	178	100.0

최종학력	전문대졸 이하	44	25.0
	대졸 이하	97	55.1
	대학원 재학 이상	35	19.9
	합계	176	100
결혼상태	미혼	59	33.7
	기혼 또는 동거	107	61.2
	이혼 또는 별거·사별·기타	9	5.1
	합계	175	100.0
종교유무	있다	77	44.0
	없다	98	56.0
	합계	175	100.0

본 연구의 조사 대상자의 일반적 특성 중 근무·환경적 특성은 <표 14>와 같다. 장애인복지종사기간은 14년 이상이 40명(22.7%)으로 가장 많았고 10년~13년 미만이 38명(21.6%), 2년 미만이 37명(21.0%), 3년~5년 미만이 32명(18.2%), 6년~9년 미만이 29명(16.5%)으로 나타났으며 10년 이상이 78명(44.3%)으로 나타나 장애인복지관에 경력 있는 종사자가 많이 근무하고 있음을 나타낸다.

사회복지사 자격증 급수는 2급 이하가 108명(61.7%)으로 가장 많았고 없음이 34명(19.4%), 1급이 33명(18.9%)으로 나타났다. 이는 장애인복지관의 특성상 치료업무나 특수교육, 직업재활 등 다양한 직군의 업무 종사자가 있음으로 인해 사회복지사 자격증 소지가 없는 비율이 다소 높게 나타났다.

마지막으로 직위에 관해서는 조사대상자 중 133명(77.3%)이 일반직원(대리, 팀원)이었으며 39명(22.7%)이 중간관리자 이상(사무국장, 부장, 과장, 팀장)으로 나타났다.

<표 14> 조사 대상자의 일반적 특성(근무 환경적 특성)

변수	구분	빈도(명)	비율(%)
장애인복지 종사기간	2년 미만	37	21.0
	3년~5년 미만	32	18.2
	6년~9년 미만	29	16.5
	10년~13년 미만	38	21.6
	14년 이상	40	22.7
	합계	176	100.0
사회복지사 자격증 급수	1급	33	18.9
	2급	108	61.7
	없음	34	19.4
	합계	175	100.0
직위	중간관리자 이상	39	22.7
	일반직원	133	77.3
	합계	172	100.0

2. 주요 변수의 기술통계

독립변수인 장애인복지관 종사자의 사회적 자본과 종속변수인 서비스 질에 대한 변수의 평균, 표준편차는 <표 15>과 같다. 5점 척도로 구성된 모든 변수의 측정값은 신뢰를 제외하고는 3점 이상을 보여 중간 수준보다 다소 높게 나타났다.

<표 15> 주요변수의 기술통계

(n=178)

구분	평균	표준편차	최소값	최대값	
서비스 질 전체	4.08	0.497	2.90	5.00	
종속변수	신뢰성	4.13	0.574	2.50	5.00
	대응성	3.96	0.613	2.00	5.00
	보증성	4.07	0.551	3.00	5.00
	공감성	4.09	0.583	2.75	5.00
	유형성	4.17	0.557	3.00	5.00
사회적 자본 전체	3.30	0.457	1.00	4.18	
독립변수	신뢰	2.97	.589	1.00	4.20
	공유된 규범과 가치	3.64	.610	1.00	5.00
	사회참여	3.27	.620	1.00	5.00
	네트워크	3.16	.772	1.00	5.00

첫째, 종속변수인 장애인복지관 종사자의 서비스 질에 대한 전체 평균은 4.08점으로 중간보다 높은 수준이었으며, 하위 요인으로 신뢰성 4.13점, 대응성 3.96점, 보증성 4.07점, 공감성 4.09점, 유형성 4.17점의 수준이 전반적으로 높게 나타났다. 둘째, 독립변수인 사회적 자본에 대한 전체 평균은 3.30점으로 중간 값보다 높게 나타났으며, 하위 요인으로 신뢰 2.97점, 공유된 규범과 가치 3.64점, 사회참여 3.27점, 네트워크 3.16점으로 나타났다. 신뢰가 중간 보다 다소 낮게 나타났다.

3. 주요 변수의 집단 간 분석

본 연구에 참여한 장애인복지관 종사자의 일반적 특성에 따른 사회적 자본, 서비스 질의 차이를 알아보기 위해 독립표본 T검정(t-test), 일원배치분산분석(ANOVA)을 각각 실시하였다.

1) 일반적 특성에 따른 사회적 자본의 집단 간 차이 분석

장애인복지관 종사자의 일반적 특성에 따른 사회적 자본에 대한 차이검증을 분석한 결과는 다음 <표 16>와 같다.

일반적 특성 중 결혼 상태는 변수조작을 통해 동거(기혼 또는 동거), 비동거(미혼, 이혼 또는 별거·사별·기타)로 재구성하였다. 장애인복지관 종사자의 성별에 따라서는 남성이 평균점수 3.31점, 여성이 3.29점으로 집단 간 사회적 자본에 대해 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다.

연령은 20세~29세가 3.36점, 50세 이상이 3.33점, 40세~49세 집단이 평균점수 3.32점, 30세~39세가 3.22점 순으로 나타났으며 연령에 따른 사회적 자본의 차이는 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 종사자의 최종학력에 따라서는 전문대졸 이하 집단의 평균점수가 3.40점, 대학원 재학 이상이 3.28점, 대졸 이하가 3.27점으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 결혼 상태에 따라서는 동거가 평균점수 3.29점, 비동거가 3.30점으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 한편, 종교 유무에 따라서는 종교가 있는 집단이 평균 3.34점, 종교가 없는 집단이 평균 3.28점으로 나타나 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

장애인복지 분야 종사 경력에 따른 사회적 자본의 수준은 6년~9년 미만이 3.40점, 3년~5년 미만이 3.38점, 경력 14년 이상인 집단의 평균점수가 3.34점, 2년 미만이 3.24점, 10년~13년 미만이 3.18점으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 사회복지사 자격증 급수에 따라서는 없음이 3.41점, 2급 이하가 3.29점, 1급이 3.25점으로 나타났으며 직위에 따라서는 중간관리자(팀장 이상)이 3.32점, 일반직원(팀원)이 3.29점으로 집단 간 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 16> 일반적 특성에 따른 사회적 자본의 집단 간 차이 분석

변수	범주	n	사회적 자본		
			M(SD)	t/F 값	p
성별 (n=178)	남	69	3.31(.391)	.302	.763
	여	109	3.29(.503)		
연령 (n=178)	20~29세	17	3.36(.367)	.719	.542
	30~39세	54	3.22(.549)		
	40~49세	65	3.32(.378)		
	50세 이상	42	3.33(.494)		
학력 (n=176)	전문대졸 이하	44	3.40(.383)	1.306	.274
	대졸 이하	97	3.27(.513)		
	대학원 재학 이상	35	3.28(.382)		
결혼 (n=175)	동거	107	3.29(.443)	-.126	.900
	비동거	75	3.30(.481)		
종교 (n=175)	유	77	3.34(.473)	.841	.402
	무	98	3.28(.452)		
종사기간 (n=176)	2년 미만	37	3.24(.549)	1.541	.192
	3년~5년 미만	32	3.38(.454)		
	6년~9년 미만	29	3.40(.407)		
	10년~13년 미만	38	3.18(.483)		
	14년 이상	40	3.34(.366)		
사회복지사 자격증 (n=175)	1급	33	3.25(.498)	1.232	.294
	2급 이하	108	3.29(.457)		
	없음	34	3.41(.434)		
직위 (n=172)	중간관리자 이상	39	3.32(.316)	.510	.611
	일반직원	133	3.29(.489)		

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

(1) 일반적 특성에 따른 사회적 자본 신뢰성 차이 분석

장애인복지관 종사자의 일반적 특성에 따른 사회적 자본의 하위요인 중 신뢰성에 대한 차이검증을 분석한 결과는 다음 <표 17>과 같다.

장애인복지관 종사자의 성별에 따라서는 남성이 평균점수 3.01점, 여성이 2.94점으로 나타났다. 연령은 20세~29세가 3.05점, 40세~49세 집단이 평균점수 2.99점, 50세 이상이 2.98점, 30세~39세가 2.91점으로 나타났다. 종사자의 최종학력에 따라서는 전문대졸 이하 집단의 평균점수가 3.09점, 대졸 이하가 2.95, 대학원 재학 이상이 2.89점으로 나타났다. 결혼 상태에 따라서는 비동거가 평균점수 2.99점, 동거가 2.95점으로 나타났다. 종교 유무에 따라서는 종교가 있는 집단이 평균 3.03점, 종교가 없는 집단이 평균 2.94점으로 나타났다. 장애인복지 분야 종사 경력에 따라서는 3년~5년 미만이 3.12점, 6년~9년 미만이 3.10점, 경력 14년 이상인 집단의 평균점수가 2.95점, 2년 미만이 2.92점, 10년~13년 미만이 2.85점으로 나타났다. 직위에 따라서는 일반직원(팀원)이 2.99점, 중간관리자 이상(팀장 이상)이 2.89점으로 나타났다. 사회복지사 자격증 급수에 따라서는 유의미한 차이가 나타났으며 없음이 3.23점, 2급 이하가 2.94점, 1급이 2.84점 순으로 나타나 자격증이 없는 종사자의 사회적 자본 중 하위요인에서 신뢰성이 상대적으로 가장 높은 것으로 나타났다($F=4.272, P<.05$).

<표 17> 일반적 특성에 따른 사회적 자본 신뢰성 차이 분석

변수	범주	n	신뢰성		
			M(SD)	t/F 값	p
성별 (n=178)	남	69	3.01(.563)	.747	.456
	여	109	2.94(.616)		
연령 (n=178)	20~29세	17	3.05(.508)	.274	.844
	30~39세	54	2.91(.698)		
	40~49세	65	2.99(.483)		
	50세 이상	42	2.98(.655)		

학력 (n=176)	전문대졸 이하	44	3.09(.508)	1.300	.275
	대졸 이하	97	2.95(.646)		
	대학원 재학 이상	35	2.89(.523)		
결혼 (n=175)	동거	107	2.95(.596)	-.436	.664
	비동거	75	2.99(.581)		
종교 (n=175)	유	77	3.03(.617)	1.004	.317
	무	98	2.94(.569)		
종사기간 (n=176)	2년 미만	37	2.92(.642)	1.374	.245
	3년~5년 미만	32	3.12(.558)		
	6년~9년 미만	29	3.10(.604)		
	10년~13년 미만	38	2.85(.607)		
	14년 이상	40	2.95(.534)		
사회복지사 자격증 (n=175)	1급	33	2.84(.614)	4.272*	.015
	2급 이하	108	2.94(.590)		
	없음	34	3.23(.509)		
직위 (n=172)	중간관리자 이상	39	2.89(.525)	-.898	.370
	일반직원	133	2.99(.608)		

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

(2) 일반적 특성에 따른 사회적 자본 공유된 규범과 가치 차이 분석

장애인복지관 종사자의 일반적 특성에 따른 사회적 자본의 하위요인 중 공유된 규범과 가치에 대한 차이검증을 분석한 결과는 <표 18>과 같다.

장애인복지관 종사자의 성별에 따라서는 여성이 평균점수 3.65점, 남성이 3.64점으로 나타났다. 연령은 50세 이상과 30세~39세가 3.65점, 20세~29세와 40세~49세 집단이 3.64점으로 나타났다. 종사자의 최종학력에 따라서는 전문대졸 이하 집단의 평균점수가 3.76점, 대졸 이하와 대학원 재학 이상이 3.61점으로 나타났다. 결혼 상태에 따라서는 동거가 평균점수 3.64점, 비동거가 3.63점으로 나타났고 종교

유무에 따라서는 종교가 있는 집단이 평균 3.66점, 종교가 없는 집단이 평균 3.64점으로 나타나 차이가 없는 것으로 나타났다. 장애인복지 분야 종사 기간에 따라서는 6년~9년 미만인 3.69점, 3년~5년 미만과 14년 이상이 3.68, 2년 미만인 3.63점, 10년~13년 미만인 3.58점으로 나타났다. 사회복지사 자격증 급수에 따라서는 없음이 3.75점, 2급 이하가 3.65점, 1급이 3.52점으로 나타났으며 직위에 따라서는 중간관리자 이상(팀장 이상)이 3.66점, 일반직원이 3.64점으로 나타났다.

<표 18> 일반적 특성에 따른 사회적 자본 공유된 규범과 가치 차이 분석

변수	범주	n	공유된 규범과 가치		
			M(SD)	t/F 값	p
성별 (n=178)	남	69	3.64(.527)	-.093	.926
	여	109	3.65(.665)		
연령 (n=178)	20~29세	17	3.64(.527)	.628	.598
	30~39세	54	3.65(.665)		
	40~49세	65	3.64(.527)		
	50세 이상	42	3.65(.665)		
학력 (n=176)	전문대졸 이하	44	3.76(.555)	1.001	.370
	대졸 이하	97	3.612(.664)		
	대학원 재학 이상	35	3.61(.505)		
결혼 (n=175)	동거	107	3.64(.573)	.118	.906
	비동거	75	3.63(.662)		
종교 (n=175)	유	77	3.66(.593)	.206	.837
	무	98	3.64(.628)		
종사기간 (n=176)	2년 미만	37	3.63(.703)	.188	.945
	3년~5년 미만	32	3.68(.669)		
	6년~9년 미만	29	3.69(.486)		
	10년~13년 미만	38	3.58(.631)		
	14년 이상	40	3.68(.547)		

사회복지사	1급	33	3.52(.674)		
자격증	2급 이하	108	3.65(.599)	1.218	.298
(n=175)	없음	34	3.75(.581)		
직위	중간관리자 이상	39	3.66(.498)		
(n=172)	일반직원	133	3.64(.631)	.112	.911

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

(3) 일반적 특성에 따른 사회적 자본 사회참여 차이 분석

장애인복지관 종사자의 일반적 특성에 따른 사회적 자본의 하위요인 중 사회 참여에 대한 차이검증을 분석한 결과는 <표 19>와 같다.

장애인복지관 종사자의 성별에 따라서는 남성이 평균점수 3.28점, 여성이 3.25점으로 나타났다. 연령은 20세~29세와 40세~49세 집단이 3.28점, 30세~39세와 50세 이상이 3.25점으로 나타났다. 종사자의 최종학력에 따라서는 전문대졸 이하 집단의 평균점수가 3.35점, 대학원 재학 이상이 3.25점 대졸 이하가 3.20점으로 나타났다. 결혼 상태에 따라서는 비동거가 평균점수 3.30점, 동거가 3.24점으로 나타났다. 한편, 종교 유무에 따라서는 종교가 있는 집단이 평균 3.29점, 종교가 없는 집단이 평균 3.24점으로 나타나 차이가 없는 것으로 나타났다. 장애인복지 분야 종사 기간에 따라서는 3년~5년 미만이 3.37점, 14년 이상이 3.36점, 6년~9년 미만이 3.31점, 2년 미만이 3.19점, 10년~13년 미만이 3.10점으로 나타났다. 사회복지사 자격증 급수에 따라서는 1급이 3.36점, 없음이 3.32점, 2급 이하가 3.22점으로 나타났으며 직위에 따라서는 중간관리자 이상(팀장 이상)이 3.27점, 일반직원이 3.25점으로 나타났다.

<표 19> 일반적 특성에 따른 사회적 자본 사회참여 차이 분석

변수	범주	n	사회참여		
			M(SD)	t/F 값	p
성별 (n=178)	남	69	3.28(.590)	.293	.770
	여	109	3.25(.646)		
연령 (n=178)	20~29세	17	3.28(.590)	.180	.910
	30~39세	54	3.25(.646)		
	40~49세	65	3.28(.590)		
	50세 이상	42	3.25(.646)		
학력 (n=176)	전문대졸 이하	44	3.35(.608)	.632	.533
	대졸 이하	97	3.2(.6693)		
	대학원 재학 이상	35	3.25(.525)		
결혼 (n=175)	동거	107	3.24(.629)	-.682	.496
	비동거	75	3.30(.609)		
종교 (n=175)	유	77	3.29(.673)	.505	.614
	무	98	3.24(.592)		
종사기간 (n=176)	2년 미만	37	3.19(.700)	1.263	.287
	3년~5년 미만	32	3.37(.651)		
	6년~9년 미만	29	3.31(.489)		
	10년~13년 미만	38	3.10(.566)		
	14년 이상	40	3.36(.669)		
사회복지사 자격증 (n=175)	1급	33	3.36(.716)	.852	.428
	2급 이하	108	3.22(.606)		
	없음	34	3.32(.608)		
직위 (n=172)	중간관리자 이상	39	3.27(.575)	.194	.846
	일반직원	133	3.25(.648)		

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

(4) 일반적 특성에 따른 사회적 자본 네트워크 차이 분석

장애인복지관 종사자의 일반적 특성에 따른 사회적 자본의 하위요인 중 네트워크에 대한 차이검증을 분석한 결과는 <표 20>와 같다.

장애인복지관 종사자의 성별에 따라서는 남성이 평균점수 3.17점, 여성이 3.16점으로 나타났다. 종사자의 최종학력에 따라서는 전문대졸 이하 집단의 평균점수가 3.28점, 대학원 재학 이상이 3.27점 대졸 이하가 3.09점으로 나타났다. 결혼 상태에 따라서는 동거가 평균점수 3.19점, 비동거가 3.11점으로 나타났다. 한편, 종교 유무에 따라서는 종교가 있는 집단이 평균 3.29점, 종교가 없는 집단이 평균 3.08점으로 나타났다. 장애인복지 분야 종사 기간에 따라서는 14년 이상이 3.36점, 6년~9년 미만이 3.38점, 3년~5년 미만이 3.13점, 2년 미만이 3.00점, 10년~13년 미만이 3.03점으로 나타났다. 사회복지사 자격증 급수에 따라서는 2급 이하가 3.20점, 없음이 3.13점, 1급이 3.12점으로 나타났다. 연령은 유의미한 결과를 보였는데 20세~29세와 40세~49세 집단이 3.17점, 30세~39세와 50세 이상이 3.16점으로 나타났다($F=5.566, P<.001$). 특히, 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Scheffe 분석을 실시한 결과, 50세 이상 및 40~49세 집단이 30~39세 집단보다 네트워크 수준이 높은 것으로 나타났다. 직위에 따라서는 유의미한 결과를 보였는데 중간관리자 이상(팀장 이상)이 3.47점, 일반직원이 3.08점으로 나타나 직위가 높을수록 네트워크 수준이 높음을 보였다($F=2.846, P<.01$).

<표 20> 일반적 특성에 따른 사회적 자본 네트워크 차이 분석

변수	범주	n	네트워크		
			M(SD)	t/F 값	p
성별 (n=178)	남	69	3.17(.747)	.099	.921
	여	109	3.16(.797)		
연령 (n=178)	20~29세	17	3.17(.747)	5.566**	.001
	30~39세	54	3.16(.797)		
	40~49세	65	3.17(.747)		
	50세 이상	42	3.16(.797)		

학력 (n=176)	전문대졸 이하	44	3.28(.629)	1.202	.303
	대졸 이하	97	3.09(.839)		
	대학원 재학 이상	35	3.27(.751)		
결혼 (n=175)	동거	107	3.19(.773)	.754	.452
	비동거	75	3.11(.773)		
종교 (n=175)	유	77	3.29(.793)	1.757	.081
	무	98	3.08(.759)		
종사기간 (n=176)	2년 미만	37	3.00(.833)	1.966	.102
	3년~5년 미만	32	3.13(.684)		
	6년~9년 미만	29	3.38(.622)		
	10년~13년 미만	38	3.03(.920)		
	14년 이상	40	3.36(.707)		
사회복지사 자격증 (n=175)	1급	33	3.12(.848)	.186	.830
	2급 이하	108	3.20(.783)		
	없음	34	3.13(.710)		
직위 (n=172)	중간관리자 이상	39	3.47(.697)	2.846**	.005
	일반직원	133	3.08(.769)		

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

2) 일반적 특성에 따른 서비스 질의 집단 간 차이 분석

장애인복지관 종사자의 일반적 특성에 따른 서비스 질에 대한 차이검증을 분석한 결과는 <표 21>과 같다.

장애인복지관 종사자의 성별에 따라서는 남성이 평균점수 3.99점, 여성이 4.14점으로 나타났다. 연령은 40세~49세 집단이 4.18점, 50세 이상이 4.11점, 30세~39세가 3.99점, 20세~29세가 3.88점으로 나타났다. 결혼 상태에 따라서는 미혼이 평균점수 4.00점, 기혼 또는 동거가 4.12점, 이혼 또는 별거, 사별, 기타가 4.25점으로 나타났다. 장애인복지 분야 종사 경력에 따른 서비스 질의 수준은 종사경력 14년

이상인 집단이 4.25점, 6년~9년 미만이 4.20점, 2년 미만이 4.01점, 3년~5년 미만이 4.00점, 10년~13년 미만이 3.98점으로 나타났으며 사회복지사 자격증 급수에 따라서는 1급이 4.14점, 없음이 4.09점, 2급 이하가 4.07점으로 나타났다. 최종학력에 따른 서비스 질은 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.(F=4.495, p<.05) 전문대졸 이하 집단의 평균점수가 3.90점, 대졸 이하가 4.13점, 대학원 재학 이상이 4.19점으로 나타났다. 특히, 집단 간 유의한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Dunnett의 T3 분석을 실시한 결과, 서비스 질에서 대학원 재학 이상이 전문대졸 이하 집단 보다 서비스 질을 지각하는 정도가 높은 것으로 나타났다. 직위에 따라서는 유의미한 결과를 보였는데 중간관리자 이상(팀장 이상)이 4.21점, 일반직원이 4.06점으로 나타나 직위가 높을수록 서비스 질을 지각하는 수준이 높음을 보였다(t=2.090, P<.05).

<표 21> 일반적 특성에 따른 서비스 질의 집단 간 차이 분석

변수	범주	n	서비스 질		
			M(SD)	t/F 값	p
성별 (n=178)	남	69	3.99(.503)	-1.937	.054
	여	109	4.14(.492)		
연령 (n=178)	20~29세	17	3.88(.456)	2.598	.054
	30~39세	54	3.99(.470)		
	40~49세	65	4.18(.534)		
학력 (n=176)	50세 이상	42	4.11(.471)	4.495*	.012
	전문대졸 이하	44	3.90(.557)		
	대졸 이하	97	4.13(.479)		
결혼 (n=175)	대학원 재학 이상	35	4.19(.401)	1.104	.271
	동거	107	4.12(.504)		
	비동거	75	4.03(.487)		

종교 (n=175)	유	77	4.14(.491)	1.220	.224
	무	98	4.05(.500)		
종사기간 (n=176)	2년 미만	37	4.01(.496)	2.367	.055
	3년~5년 미만	32	4.00(.504)		
	6년~9년 미만	29	4.20(.489)		
	10년~13년 미만	38	3.98(.523)		
	14년 이상	40	4.25(.426)		
사회복지사 자격증 (n=175)	1급	33	4.14(.449)	0.246	.782
	2급 이하	108	4.07(.508)		
	없음	34	4.09(.516)		
직위 (n=172)	중간관리자 이상	39	4.21(.345)	2.090*	.039
	일반직원	133	4.06(.526)		

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

(1) 일반적 특성에 따른 서비스 질 신뢰성 차이 분석

장애인복지관 종사자의 일반적 특성에 따른 서비스 질의 하위요인 중 신뢰성에 대한 차이검증을 분석한 결과는 <표 22>와 같다.

장애인복지관 종사자의 성별에 따라서는 유의미한 결과가 나왔는데 여성이 평균점수 4.21점, 남성이 3.99점으로 여성이 인지하는 서비스 질 하위요인 중 신뢰성을 높게 지각하였다($t=-2.457$, $p<.05$). 연령은 40~49세가 4.19, 50세 이상이 4.16, 30~39세가 4.08, 20~29세가 3.88점으로 나타났다. 종사자의 최종학력에 따라서는 대학원 재학 이상이 4.21점, 대졸 이하가 4.19점, 전문대졸 이하 집단의 평균점수가 3.91점으로 나타났다. 결혼 상태에 따라서는 동거가 평균점수 4.16점, 비동거가 4.10점으로 나타났으며 종교 유무에 따라서는 종교가 있는 집단이 평균 4.20점, 종교가 없는 집단이 평균 4.07점으로 나타났다. 사회복지사 자격증 급수에 따라서는 1급이 4.25점, 2급이하가 4.11점, 없음이 4.07점으로 나타났으며 직위에 따라서는 중간관리자 이상(팀장 이상)이 4.28점, 일반직원이 4.09점으로 나타났다. 장애인복지 분야 종사 기간에 따라서는 유의미한 결과가 나왔는데 14년 이

상이 4.28점, 6년~9년 미만 4.30점, 3년~5년 미만 4.09점, 2년 미만 4.06점, 10년~13년 미만 3.93점으로 나타났다(F=2.796, p<.05).

<표 22> 일반적 특성에 따른 서비스 질 신뢰성 차이 분석

변수	범주	n	서비스 질 (신뢰성)		
			M(SD)	t/F 값	p
성별 (n=178)	남	69	3.99(.586)	-2.457*	.015
	여	109	4.21(.562)		
연령 (n=178)	20~29세	17	3.88(.516)	1.499	.217
	30~39세	54	4.08(.498)		
	40~49세	65	4.19(.655)		
학력 (n=176)	50세 이상	42	4.16(.565)	4.188*	.017
	전문대졸 이하	44	3.91(.686)		
	대졸 이하	97	4.19(.528)		
결혼 (n=175)	대학원 재학 이상	35	4.21(.487)	.545	.587
	동거	107	4.16(.566)		
종교 (n=175)	비동거	75	4.10(.588)	1.419	.158
	유	77	4.20(.597)		
종사기간 (n=176)	무	98	4.07(.556)	2.796*	.028
	2년 미만	37	4.06(.563)		
	3년~5년 미만	32	4.09(.571)		
	6년~9년 미만	29	4.30(.544)		
	10년~13년 미만	38	3.93(.612)		
사회복지사 자격증 (n=175)	14년 이상	40	4.28(.519)	.952	.388
	1급	33	4.25(.476)		
	2급 이하	108	4.11(.599)		
직위 (n=172)	없음	34	4.07(.589)	1.859	.065
	중간관리자 이상	39	4.28(.456)		
	일반직원	133	4.09(.602)		

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

(2) 일반적 특성에 따른 서비스 질 대응성 차이 분석

장애인복지관 종사자의 일반적 특성에 따른 서비스 질의 하위요인 중 대응성에 대한 차이검증을 분석한 결과는 <표 23>와 같다.

장애인복지관 종사자의 성별에 따라서는 여성이 평균점수 3.99점, 남성이 3.89점으로 나타났다. 연령은 40~49세가 4.06, 50세 이상이 4.01점, 20~29세가 3.84점, 30~39세가 3.81점으로 나타났으며 종사자의 최종학력에 따라서는 대학원 재학 이상이 4.11점, 대졸 이하가 3.97점, 전문대졸 이하 집단의 평균점수가 3.80점으로 나타났다. 결혼 상태에 따라서는 동거가 평균점수 3.96점, 비동거가 3.95점으로 나타났으며 종교 유무에 따라서는 종교가 있는 집단이 평균 4.02점, 종교가 없는 집단이 평균 3.91점으로 나타났다. 장애인복지 분야 종사 기간에 따라서는 14년 이상이 4.11점, 6년~9년 미만이 4.09점, 2년 미만이 3.89점, 10년~13년 미만이 3.86점, 3년~5년 미만이 3.85점으로 나타났다. 사회복지사 자격증 급수에 따라서는 없음이 3.98점, 2급 이하가 3.97점, 1급이 3.88점, 직위에 따라서는 중간관리자 이상(팀장 이상)이 4.08점, 일반직원이 3.93점으로 나타났다.

<표 23> 일반적 특성에 따른 서비스 질 대응성 차이 분석

변수	범주	n	서비스 질(대응성)		
			M(SD)	t/F 값	p
성별 (n=178)	남	69	3.89(.579)	-1.064	.289
	여	109	3.99(.639)		
연령 (n=178)	20~29세	17	3.84(.586)	1.917	.129
	30~39세	54	3.81(.660)		
	40~49세	65	4.06(.596)		
	50세 이상	42	4.01(.580)		
학력 (n=176)	전문대졸 이하	44	3.80(.624)	2.519	.084
	대졸 이하	97	3.97(.631)		
	대학원 재학 이상	35	4.11(.523)		

결혼 (n=175)	동거	107	3.96(.636)	.05	.960
	비동거	75	3.95(.582)		
종교 (n=175)	유	77	4.02(.617)	1.124	.262
	무	98	3.91(.616)		
종사기간 (n=176)	2년 미만	37	3.89(.617)	1.526	.197
	3년~5년 미만	32	3.85(.653)		
	6년~9년 미만	29	4.09(.564)		
	10년~13년 미만	38	3.86(.687)		
	14년 이상	40	4.11(.522)		
사회복지사 자격증 (n=175)	1급	33	3.88(.732)	.331	.718
	2급 이하	108	3.97(.566)		
	없음	34	3.98(.663)		
직위 (n=172)	중간관리자 이상	39	4.08(.487)	1.542	.127
	일반직원	133	3.93(.625)		

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

(3) 일반적 특성에 따른 서비스 질 보증성 차이 분석

장애인복지관 종사자의 일반적 특성에 따른 서비스 질의 하위요인 중 보증성에 대한 차이검증을 분석한 결과는 <표 24>와 같다.

장애인복지관 종사자의 성별에 따라서는 여성이 평균점수 4.12점, 남성이 3.99점으로 나타났다. 연령은 유의미한 결과가 나왔는데, 40~49세가 4.22, 50세 이상이 4.08점, 30~39세가 3.97점, 20~29세가 3.76점으로 나타났다(F=4.204, p<.01). 특히, 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Scheffe 분석을 실시한 결과, 40~49세 집단이 20~29세 집단 보다 보증성이 높은 결과가 나타났다. 종사자의 최종학력에 따라서는 유의미한 결과가 나왔으며 대학원 재학 이상이 4.19점, 대졸 이하가 4.13점, 전문대졸 이하 집단의 평균점수가 3.87점으로 나타났다. 결혼 상태에 따라서는 동거가 평균 4.13점, 비동거가 3.98점으로 나타났다. 종교

유무에 따라서는 종교가 있는 집단이 평균 4.11점, 종교가 없는 집단이 평균 4.06점으로 나타났으며 장애인복지 분야 종사 기간에 따라서는 14년 이상이 4.24점, 6년~9년 미만 4.20점, 2년 미만 4.01점, 10년~13년 미만 3.99점, 3년~5년 미만이 3.95점으로 나타났다. 사회복지사 자격증 급수에 따라서는 없음이 4.15점, 1급이 4.07점, 2급 이하가 4.06점, 직위에 따라서는 중간관리자 이상(팀장 이상)이 4.17점, 일반직원이 4.05점으로 나타났다.

<표 24> 일반적 특성에 따른 서비스 질 보증성 차이 분석

변수	범주	n	서비스 질(보증성)		
			M(SD)	t/F 값	p
성별 (n=178)	남	69	3.99(.561)	-1.460	.146
	여	109	4.12(.548)		
연령 (n=178)	20~29세	17	3.76(.463)	4.204**	.007
	30~39세	54	3.97(.545)		
	40~49세	65	4.22(.559)		
	50세 이상	42	4.08(.531)		
학력 (n=176)	전문대졸 이하	44	3.87(.602)	4.330*	.015
	대졸 이하	97	4.13(.539)		
	대학원 재학 이상	35	4.19(.454)		
결혼 (n=175)	동거	107	4.13(.549)	1.817	.071
	비동거	75	3.98(.544)		
종교 (n=175)	유	77	4.11(.548)	.606	.545
	무	98	4.06(.557)		
종사기간 (n=176)	2년 미만	37	4.01(.576)	2.136	.078
	3년~5년 미만	32	3.95(.604)		
	6년~9년 미만	29	4.20(.460)		
	10년~13년 미만	38	3.99(.575)		
	14년 이상	40	4.24(.482)		

사회복지사	1급	33	4.07(.493)		
자격증 (n=175)	2급 이하	108	4.06(.568)	.400	.671
	없음	34	4.15(.561)		
직위 (n=172)	중간관리자 이상	39	4.17(.390)		
	일반직원	133	4.05(.593)	1.409	.162

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

(4) 일반적 특성에 따른 서비스 질 공감성 차이 분석

장애인복지관 종사자의 일반적 특성에 따른 서비스 질의 하위요인 중 공감성에 대한 차이검증을 분석한 결과는 <표 25>와 같다.

장애인복지관 종사자의 성별에 따라서는 여성이 평균점수 4.15점, 남성이 3.97점으로 나타났으며 연령은 40~49세가 4.18, 50세 이상이 4.06점, 30~39세가 4.01점, 20~29세가 3.99점으로 나타났다. 종사자의 최종학력에 따라서는 유의미한 결과가 나왔는데, 대학원 재학 이상이 4.22점, 대졸 이하가 4.14점, 전문대졸 이하 집단의 평균점수가 3.89점으로 나타났다.(F=4.224, p<.05) 집단 간의 유의한 차이를 확인하기 위하여 사후검정인 Scheffe 분석을 실시한 결과, 대졸 이하 및 대학원 재학 이상 집단이 전문대졸 이하 집단보다 공감성이 높게 나타났다. 결혼 상태에 따라서는 동거가 평균 4.11점, 비동거가 4.05점으로 나타났다. 종교 유무에 따라서는 종교가 있는 집단이 평균 4.11점, 종교가 없는 집단이 평균 4.08점으로 나타났으며 장애인복지 분야 종사 기간에 따라서는 14년 이상이 4.24점, 6년~9년 미만이 4.19점, 2년 미만이 4.04점, 10년~13년 미만이 4.02점, 3년~5년 미만이 3.98점으로 나타났다. 사회복지사 자격증 급수에 따라서는 1급이 4.29점, 2급 이하와 없음이 4.05점으로 나타났고 직위에 따라서는 중간관리자 이상(팀장 이상)이 4.21점, 일반직원이 4.06점으로 나타났다.

<표 25> 일반적 특성에 따른 서비스 질 공감성 차이 분석

변수	범주	n	서비스 질 (공감성)		
			M(SD)	t/F 값	p
성별 (n=178)	남	69	3.97(.549)	-1.960	.052
	여	109	4.15(.596)		
연령 (n=178)	20~29세	17	3.99(.504)	.996	.396
	30~39세	54	4.01(.567)		
	40~49세	65	4.18(.609)		
	50세 이상	42	4.06(.592)		
학력 (n=176)	전문대졸 이하	44	3.89(.584)	4.224*	.016
	대졸 이하	97	4.14(.593)		
	대학원 재학 이상	35	4.22(.440)		
결혼 (n=175)	동거	107	4.11(.598)	.696	.488
	비동거	75	4.05(.562)		
종교 (n=175)	유	77	4.11(.566)	.393	.695
	무	98	4.08(.586)		
종사기간 (n=176)	2년 미만	37	4.04(.594)	1.413	.232
	3년~5년 미만	32	3.98(.580)		
	6년~9년 미만	29	4.19(.611)		
	10년~13년 미만	38	4.02(.543)		
	14년 이상	40	4.24(.540)		
사회복지사 자격증 (n=175)	1급	33	4.29(.516)	2.334	.100
	2급 이하	108	4.05(.569)		
	없음	34	4.05(.627)		
직위 (n=172)	중간관리자 이상	39	4.21(.473)	1.375	.171
	일반직원	133	4.06(.597)		

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

(5) 일반적 특성에 따른 서비스 질 유형성 차이 분석

장애인복지관 종사자의 일반적 특성에 따른 서비스 질의 하위요인 중 유형성에 대한 차이검증을 분석한 결과는 <표 26>과 같다.

장애인복지관 종사자의 성별에 따라서는 여성이 평균점수 4.22점, 남성이 4.09점으로 나타났다. 연령은 유의미한 결과가 나왔는데, 40~49세가 4.27점, 50세 이상이 4.24점, 30~39세가 4.07, 20~29세가 3.91점으로 나타났다(F=2.747, p<.05). 종사자의 최종학력에 따라서는 대학원 재학 이상이 4.25점, 대졸 이하가 4.22점, 전문대졸 이하 집단의 평균점수가 4.03점으로 나타났으며 결혼 상태에 따라서는 동거가 평균 4.23점, 비동거가 4.08점으로 나타났다. 종교 유무에 따라서는 종교가 있는 집단이 평균 4.26점, 종교가 없는 집단이 평균 4.12점으로 나타났다. 장애인복지 분야 종사 기간에 따라서는 14년 이상이 4.36점, 6년~9년 미만이 4.23점, 10년~13년 미만이 4.13점, 3년~5년 미만이 4.10점, 2년 미만이 4.07점으로 나타났다. 사회복지사 자격증 급수에 따라서는 1급이 4.22점, 없음이 4.18점, 2급이하가 4.17점으로 나타났으며 직위에 따라서는 중간관리자 이상(팀장 이상)이 4.30점, 일반직원이 4.15점으로 나타났다.

<표 26> 일반적 특성에 따른 서비스 질 유형성 차이 분석

변수	범주	n	서비스 질(유형성)		
			M(SD)	t/F 값	p
성별 (n=178)	남	69	4.09(.575)	-1.443	.151
	여	109	4.22(.546)		
연령 (n=178)	20~29세	17	3.91(.572)	2.747*	.044
	30~39세	54	4.07(.544)		
	40~49세	65	4.27(.578)		
	50세 이상	42	4.24(.505)		
학력 (n=176)	전문대졸 이하	44	4.03(.669)	2.279	.105
	대졸 이하	97	4.22(.512)		
	대학원 재학 이상	35	4.25(.473)		

결혼 (n=175)	동거	107	4.23(.558)	1.804	.073
	비동거	75	4.08(.546)		
종교 (n=175)	유	77	4.26(.513)	1.736	.084
	무	98	4.12(.579)		
종사기간 (n=176)	2년 미만	37	4.07(.598)	1.703	.151
	3년~5년 미만	32	4.10(.511)		
	6년~9년 미만	29	4.23(.571)		
	10년~13년 미만	38	4.13(.566)		
	14년 이상	40	4.36(.493)		
사회복지사 자격증 (n=175)	1급	33	4.22(.503)	.105	.900
	2급 이하	108	4.17(.565)		
	없음	34	4.18(.578)		
직위 (n=172)	중간관리자 이상	39	4.30(.394)	1.868	.065
	일반직원	133	4.15(.582)		

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

4. 주요 변수 간 상관관계 분석

연구 모형에 있는 주요 변수들 간의 상관관계를 분석하면 <표 27>과 같다. 먼저 일반적 특성 중 성별은 서비스 질 하위요인 중 신뢰성($r=.182$, $p<.05$)에만 유의미한 상관관계가 나타났다. 연령은 서비스 질 하위요인 중 보증성($r=.180$, $p<.05$), 유형성($r=.186$, $p<.05$), 사회적 자본 하위요인 중 네트워크($r=.217$, $p<.01$)에서 정적인 상관관계가 나타났다. 일반적 특성 중 최종학력은 서비스 질 하위요인 중 신뢰성($r=.180$, $p<.05$), 대응성($r=.168$, $p<.05$), 보증성($r=.201$, $p<.01$), 공감성($r=.202$, $p<.01$)에서 정적인 상관관계를 보였다. 결혼 상태와 종교유무는 서비스 질 하위요인과 사회적 자본 하위요인 변수들과 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다. 장애인 복지 분야 종사기간은 서비스 질 하위요인 중 유형성($r=.157$,

p<.05)과 정적인 상관관계가 나타났다.

사회복지사 자격증 급수는 사회적 자본 하위요인 중 신뢰($r=.204, p<.01$)와 정적인 상관관계가 나타났다. 직위는 사회적 자본 하위요인 중 네트워크($r=-.214, p<.01$)와 부적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 서비스 질 하위요인과 사회적 자본 하위요인과의 관계를 살펴보면, 서비스 질 하위요인 신뢰성은 사회적 자본 하위요인 사회참여($r=.158, p<.05$), 네트워크($r=.164, p<.05$)와 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 서비스 질 하위요인 대응성은 사회적 자본 하위요인 전체와 정적인 상관관계가 나타났다. 신뢰($r=.197, p<.01$), 사회적 규범과 가치($r=.350, p<.01$), 사회참여($r=.294, p<.01$), 네트워크($r=.208, p<.01$)로 나타났으며 사회적 규범과 가치에 가장 높은 상관관계가 나타났다. 서비스 질 하위요인 보증성은 사회적 자본 하위요인인 사회적 규범과 가치($r=.194, p<.01$)와 정적인 상관관계가 나타났다. 서비스 질 하위요인 공감성은 사회적 자본 하위요인 사회적 규범과 가치($r=.164, p<.05$), 사회참여($r=.209, p<.01$)와 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 서비스 질 하위요인 유형성은 사회적 자본 하위요인 사회적 규범과 가치($r=.160, p<.05$), 사회참여($r=.205, p<.01$), 네트워크($r=.198, p<.01$)와 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

<표 27> 주요 변수 간 상관관계 분석

구분	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	⑯	⑰
①성별 ¹⁾	1																
②연령	.015	1															
③최종학력	.062	.099	1														
④결혼상태 ²⁾	.012	.510**	.085	1													
⑤종교유무 ³⁾	-.187*	-.309**	-.042	-.164*	1												
⑥종사기간	-.194**	.545**	.149*	.371**	-.170*	1											
⑦자격급수	-.068	-.147	-.249**	-.134	.045	-.279**	1										
⑧직위 ⁴⁾	.038	-.358**	-.277**	-.277**	.092	-.566**	.253**	1									
⑨신뢰성	.182*	.129	.180*	.132	-.107	.073	-.095	-.141	1								
⑩대응성	.080	.135	.168*	.104	-.085	.103	.053	-.103	.644**	1							
⑪보증성	.109	.180*	.201**	.126	-.046	.135	.049	-.086	.671**	.728**	1						
⑫공감성	.146	.063	.202**	.071	-.030	.111	-.126	-.105	.612**	.613**	.764**	1					
⑬유형성	.108	.186*	.141	.133	-.131	.157*	-.020	-.116	.672**	.647**	.787**	.717**	1				
⑭신뢰	-.056	.006	-.115	-.047	-.076	-.051	.204**	.069	-.039	.197**	.090	.038	.032	1			
⑮규범가치	.007	.022	-.090	-.041	-.016	-.001	.118	-.009	.129	.350**	.194**	.164*	.160*	.410**	1		
⑯사회참여	-.022	-.037	-.061	-.091	-.038	.021	-.019	-.015	.158*	.294**	.141	.209**	.205**	.335**	.524**	1	
⑰네트워크	-.007	.217**	-.012	.136	-.133	.121	.004	-.214**	.164*	.208**	.119	.083	.198**	.256**	.389**	.339**	1

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

1) 더미성별; 남=1, 여=0, 2) 더미결혼상태; 동거=1, 비동거=0 3)종교유무; 유=1, 무=0, 4)직위; 팀장 이상=1, 팀원=0

5. 사회적 자본이 서비스 질에 미치는 영향

본 절에서는 종사자의 사회적 자본이 서비스 질에 어떠한 영향을 미치는지 살펴 보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 일반적 특성 중 성별, 연령, 최종학력, 결혼상태, 종교유무, 종사기간, 사회복지사 자격, 직위와 사회적 자본의 하위요인 신뢰, 공유된 규범과 가치, 사회참여, 네트워크를 동시 투입하여 회귀분석을 진행하였으며 각 종속변수에 따른 모형별로 살펴보았다. 일반적 특성 중 성별, 결혼상태, 종교유무, 직위는 더미변수로 변환하였다.

1) 사회적 자본이 서비스 질 전체에 미치는 영향

장애인복지관 종사자의 사회적 자본이 서비스 질 전체에 미치는 영향에 대하여 살펴보았으며 그 결과는 <표 28> 같다.

먼저 회귀모형에 대한 독립변수들 간의 다중공선성을 알아보기 위해 공차한계(Tolerance)을 확인한 결과 0.463~0.872 사이로 모두 0.1 이상으로 나타나 다중공선성은 없는 것으로 나타났으며 Durbin-Watson값이 2에 가까워 잔차들 간에 상관관계가 없어서 회귀모형에 적합한 것으로 나타나고 있다. 종속변수에는 서비스 질 전체와 서비스 질 하위요인 별로 구분하여 분석하였다. 먼저 서비스 질 전체를 분석한 결과는 <표 28>와 같다. 설명력(R^2)은 11.1%로 분석되었으며 통계적으로 유의미하게 나타났다.($F=2.793$, $p=.002$)

일반적 특성 중 성별($\beta=-.152$, $p=.049$), 최종 학력($\beta=2.704$, $p=.008$)은 서비스 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 여성일수록, 학력이 높을수록 서비스 질은 향상됨을 의미한다.

<표 28> 사회적 자본이 서비스 질 전체에 미치는 영향

모형	B	SE	β	t	p
(상수)	2.636	.332		7.929***	.000
성별 ¹⁾	-.155	.078	-.152	-1.983*	.049
연령	.035	.050	.065	.694	.489
최종학력	.155	.057	.207	2.704**	.008
결혼상태 ²⁾	.021	.082	.020	.254	.800
종교유무 ³⁾	.014	.078	.014	.185	.853
종사기간	.035	.036	.103	.982	.327
사회복지사자격	.050	.063	.062	.782	.435
직위 ⁴⁾	-.002	.109	-.002	-.018	.986
신뢰	-.033	.069	-.039	-.479	.632
공유된 규범과 가치	.143	.074	.176	1.921	.056
사회참여	.122	.070	.155	1.742	.083
네트워크	.023	.053	.036	.426	.670

$R^2=.172$, adjusted $R^2=.111$, $F=2.793^{**}$ ($p=.002$), Durbin-Watson=2.123

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

1) 더미성별; 남=1, 여=0, 2) 더미결혼상태; 동거=1, 비동거=0 3)종교유무; 유=1, 무=0, 4)직위; 팀장 이상=1, 팀원=0

2) 사회적 자본이 신뢰성에 미치는 영향

<표 29>은 사회적 자본이 서비스 질 하위요인 중 신뢰성에 미치는 영향에 대하여 분석하였다. 먼저 회귀모형에 대한 독립변수들 간의 다중공선성을 알아보기 위해 공차한계(Tolerance)을 확인한 결과 0.463~0.876 사이로 모두 0.1 이상으로 나타나 다중공선성은 없는 것으로 나타났으며 Durbin-Watson값이 2에 가까워

관차 들 간에 상관관계가 없어서 회귀모형에 적합한 것으로 나타나고 있다.

신뢰성은 약속한 서비스를 정확하게 제공하여 고객에게 확신과 신뢰감을 줄 수 있는 능력으로 회귀모형의 적합도는 통계적으로 유의미하게 나타났다.($R^2=.130$, $F=2.008$, $p=.027$)

일반적 특성과 사회적 자본 하위요인은 서비스 질 하위요인인 신뢰성에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<표 29> 사회적 자본이 서비스 질 신뢰성에 미치는 영향

모형	B	SE	β	t	p
(상수)	3.197	.396		8.071***	.000
성별 ¹⁾	-.173	.093	-.146	-1.861	.065
연령	.046	.059	.074	.781	.436
최종학력	.134	.068	.155	1.968	.051
결혼상태 ²⁾	.009	.097	.007	.090	.928
종교유무 ³⁾	.044	.092	.038	.481	.631
종사기간	-.010	.042	-.027	-.246	.806
사회복지사자격	-.011	.075	-.012	-.144	.885
직위 ⁴⁾	.097	.130	.069	.741	.459
신뢰	-.110	.082	-.112	-1.339	.183
공유된 규범과 가치	.115	.089	.122	1.298	.196
사회참여	.100	.084	.109	1.198	.233
네트워크	.063	.063	.084	.988	.325

$R^2=.130$, adjusted $R^2=.065$, $F=2.008^*(p=.027)$, Durbin-Watson=2.297

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

1) 더미성별: 남=1, 여=0, 2) 더미결혼상태: 동거=1, 비동거=0 3)종교유무: 유=1, 무=0, 4)직위: 팀장 이상=1, 팀원=0

3) 사회적 자본이 유형성에 미치는 영향

<표 30>은 사회적 자본이 서비스 질 하위요인 중 유형성에 미치는 영향에 대하여 분석하였다. 먼저 회귀모형에 대한 독립변수들 간의 다중공선성을 알아보기 위해 공차한계(Tolerance)을 확인한 결과 0.463~0.876 사이로 모두 0.1 이상으로 나타나 다중공선성은 없는 것으로 나타났으며 Durbin-Watson값이 2에 가까워 잔차들 간에 상관관계가 없어서 회귀모형에 적합한 것으로 나타나고 있다.

유형성은 시설에 대한 외양과 직원들의 이미지를 의미하는 것으로 회귀모형의 적합도는 통계적으로 유의미하게 나타났다.($R^2=.135$, $F=2.102$, $p=.019$)

일반적 특성과 사회적 자본 하위요인은 서비스 질 하위요인 유형성에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<표 30> 사회적 자본이 서비스 질 유형성에 미치는 영향

모형	B	SE	β	t	p
(상수)	2.865	.378		7.573***	.000
성별 ¹⁾	-.136	.089	-.120	-1.529	.128
연령	.036	.057	.061	.641	.522
최종학력	.110	.065	.132	1.687	.094
결혼상태 ²⁾	.074	.093	.065	.791	.430
종교유무 ³⁾	.066	.088	.059	.743	.458
종사기간	.045	.041	.120	1.113	.267
사회복지사자격	.070	.072	.079	.969	.334
직위 ⁴⁾	-.032	.124	-.024	-.261	.794
신뢰	-.073	.078	-.078	-.935	.351
공유된 규범과 가치	.069	.085	.076	.813	.417

사회참여	.152	.080	.173	1.899	.059
네트워크	.059	.061	.083	.971	.333

$R^2=.135$, adjusted $R^2 =.071$, $F=2.102^*(p=.019)$, Durbin-Watson=1.990

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

1) 더미성별; 남=1, 여=0, 2) 더미결혼상태; 동거=1, 비동거=0 3)종교유무; 유=1, 무=0, 4)직위; 팀장 이상=1, 팀원=0

4) 사회적 자본이 대응성에 미치는 영향

<표 31>은 사회적 자본이 서비스 질 하위요인 중 대응성에 미치는 영향에 대하여 분석하였다. 먼저 회귀모형에 대한 독립변수들 간의 다중공선성을 알아보기 위해 공차한계(Tolerance)을 확인한 결과 0.463~0.876 사이로 모두 0.1 이상으로 나타나 다중공선성은 없는 것으로 나타났으며 Durbin-Watson값이 2에 가까워 잔차 들 간에 상관관계가 없어서 회귀모형에 적합한 것으로 나타나고 있다.

대응성은 고객의 요구에 대해 신속한 서비스를 제공할 수 있는 능력으로 적합도는 통계적으로 유의미하게 나타났다.($R^2=.219$, $F=3.763$, $p=.000$)

일반적 특성 중 최종학력($\beta=.207$, $p=.006$)이 유의미하게 나타났으며, 사회적 자본 하위요인 중 공유된 규범과 가치($\beta=.272$, $p=.003$)에서 유의미한 결과가 나타났다.

<표 31> 사회적 자본이 서비스 질 대응성에 미치는 영향

모형	B	SE	β	t	p
(상수)	1.562	.402		3.887***	.000
성별 ¹⁾	-.104	.094	-.082	-1.102	.272
연령	.056	.060	.084	.928	.355
최종학력	.193	.069	.207	2.784**	.006
결혼상태 ²⁾	-.061	.099	-.048	-.612	.541

종교유무 ³⁾	.021	.094	.017	.220	.826
종사기간	.036	.043	.084	.825	.410
사회복지사자격	.105	.077	.106	1.373	.172
직위 ⁴⁾	.014	.132	.009	.105	.916
신뢰	.044	.083	.042	.530	.597
공유된 규범과 가치	.275	.090	.272	3.055**	.003
사회참여	.138	.085	.140	1.626	.106
네트워크	.010	.064	.012	.150	.881
R ² =.219, adjusted R ² =.161, F=3.763***(p=.000), Durbin-Watson=1.953					

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

1) 더미성별: 남=1, 여=0, 2) 더미결혼상태: 동거=1, 비동거=0 3)종교유무; 유=1, 무=0, 4)직위; 팀장 이상=1, 팀원=0

5) 사회적 자본이 보증성에 미치는 영향

<표 32>은 사회적 자본이 서비스 질 하위요인 중 보증성에 미치는 영향에 대하여 분석하였다. 먼저 회귀모형에 대한 독립변수들 간의 다중공선성을 알아보기 위해 공차한계(Tolerance)을 확인한 결과 0.463~0.876 사이로 모두 0.1 이상으로 나타나 다중공선성은 없는 것으로 나타났으며 Durbin-Watson값이 2에 가까워 잔차 들 간에 상관관계가 없어서 회귀모형에 적합한 것으로 나타나고 있다.

보증성은 신뢰와 확신을 심어줄 수 있는 능력으로 적합도는 통계적으로 유의미하게 나타났다.(R²=.148, F=2.327, p=.009)

일반적 특성 중 최종학력(β =.221, p=.005)은 서비스 질 하위요인 보증성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 학력이 높을수록 서비스 하위요인 보증성은 향상됨을 의미한다. 사회적 자본의 하위요인은 서비스 질 하위요인인 보증성에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<표 32> 사회적 자본이 서비스 질 보증성에 미치는 영향

모형	B	SE	β	t	p
(상수)	2.452	.373		6.570***	.000
성별 ¹⁾	-.154	.088	-.137	-1.763	.080
연령	.059	.056	.099	1.053	.294
최종학력	.182	.064	.221	2.840**	.005
결혼상태 ²⁾	.075	.092	.066	.812	.418
종교유무 ³⁾	-.036	.087	-.032	-.409	.683
종사기간	.050	.040	.133	1.246	.215
사회복지사자격	.122	.071	.138	1.716	.088
직위 ⁴⁾	-.072	.123	-.054	-.583	.561
신뢰	.011	.077	.012	.140	.889
공유된 규범과 가치	.152	.084	.170	1.823	.070
사회참여	.060	.079	.069	.767	.444
네트워크	-.007	.060	-.010	-.114	.910

R²=.148, adjusted R²=.084, F=2.327** (p=.009), Durbin-Watson=2.063

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

1) 더미성별; 남=1, 여=0, 2) 더미결혼상태; 동거=1, 비동거=0 3)종교유무; 유=1, 무=0, 4)직위; 팀장 이상=1, 팀원=0

6) 사회적 자본이 공감성에 미치는 영향

<표 33>은 사회적 자본이 서비스 질 하위요인 중 공감성에 미치는 영향에 대하여 분석하였다. 먼저 회귀모형에 대한 독립변수들 간의 다중공선성을 알아보기 위해 공차한계(Tolerance)을 확인한 결과 0.463~0.876 사이로 모두 0.1 이상으로 나타나 다중공선성은 없는 것으로 나타났으며 Durbin-Watson값이 2에 가까워 잔차 들 간에 상관관계가 없어서 회귀모형에 적합한 것으로 나타나고 있다.

공감성은 고객에게 제공되는 관심도 및 공감성으로 적합도는 통계적으로 유의미하게 나타났다.($R^2=.134$, $F=2.083$, $p=.021$) 일반적 특성 중 성별($\beta=-2.233$, $p=.027$), 최종학력($\beta=2.281$, $p=.024$)은 통계적으로 유의미하게 나타났으며 여성일수록, 학력이 높을수록 서비스 하위요인 공감성은 향상됨을 의미한다. 사회적 자본이 서비스 질 하위요인인 공감성에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<표 33> 사회적 자본이 서비스 질 공감성에 미치는 영향

모형	B	SE	β	t	p
(상수)	3.102	.394		7.877***	.000
성별 ¹⁾	-.206	.092	-.175	-2.233*	.027
연령	-.025	.059	-.040	-.417	.677
최종학력	.155	.068	.179	2.281*	.024
결혼상태 ²⁾	.008	.097	.006	.078	.938
종교유무 ³⁾	-.023	.092	-.020	-.253	.801
종사기간	.055	.042	.140	1.301	.195
사회복지사자격	-.038	.075	-.041	-.512	.610
직위 ⁴⁾	-.016	.130	-.012	-.124	.901
신뢰	-.037	.081	-.038	-.453	.651
공유된 규범과 가치	.104	.088	.110	1.177	.241
사회참여	.161	.083	.176	1.936	.055
네트워크	-.011	.063	-.015	-.172	.864

$R^2=.134$, adjusted $R^2=.070$, $F=2.083^*(p=.021)$, Durbin-Watson=2.017

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

1) 더미성별; 남=1, 여=0, 2) 더미결혼상태; 동거=1, 비동거=0 3)종교유무; 유=1, 무=0, 4)직위; 팀장 이상=1, 팀원=0

V. 결론 및 논의

1. 결론

본 연구는 장애인복지관 종사자의 사회적자본이 서비스 질에 어떻게 영향을 미치는지를 분석하여 장애인복지관에서 제공되는 서비스의 질 향상 방안을 모색하는데 목적이 있다. 이를 위해 제주도내 5개 장애인복지관에서 근무하는 종사자 182명의 응답 자료를 분석하였다.

먼저 본 연구의 조사대상인 장애인복지관 종사자의 일반적 특성의 개인관련 특성과 근무·환경적 특성, 주요 변수인 서비스 질, 사회적 자본 등에 따른 차이를 검증한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 일반적 특성의 개인 관련 특성을 요약하면, 조사대상자는 여성이 남성이 69명, 여성이 109명으로 여성이 많았으며 연령은 40~49세가 가장 많았고 다음으로 30~39세가 많이 나타났다. 이는 남성 보다 여성이 장애인복지관 종사를 선호하고 있으며, 연령대도 비교적 높은 것으로 나타났다. 최종학력은 대졸 이하가 가장 많았으며 대학원 재학 이상을 합하면 132명으로 학력 수준이 높은 것으로 나타났다. 이는 남성보다 여성이 장애인복지관 종사를 선호하고, 학력 수준이 높다는 것을 알 수 있고 선행연구 장미정(2016), 조은아(2018)의 연구와 유사하였다. 결혼 상태는 기혼 또는 동거가 가장 많았으며 종교가 없는 경우가 다소 높게 나타났다.

둘째, 조사대상자의 일반적 특성의 근무·환경적 특성을 요약하면, 장애인복지관 종사기간은 14년 이상이 40명으로 가장 많았고 10년~13년 미만이 38명 순으로 나타나서 경력 있는 종사자가 많이 근무하고 있음을 알 수 있다. 사회복지사 자격 급수는 2급이 가장 많았고, 없음이 그 다음으로 나타났다. 이는 장애인복지관의 특성상 치료, 특수교육, 직업재활 등 다양한 직군의 업무 종사자가 있음에 기인한다. 직위는 일반직원이 중간관리자 대비 전체에서 차지하는 비중이 77.3%로

나타났다.

셋째, 일반적 특성에 따른 주요 변수 간 차이 검증 결과는 다음과 같다.

일반적 특성에 따른 사회적 자본 하위요인 신뢰성 차이 검증에서는 사회복지사 자격증 급수($F=4.272, p<.05$)에서 유의미한 차이를 보였으며 자격증이 없는 종사자의 신뢰성이 가장 높게 나타났다. 일반적 특성에 따른 사회적 자본 하위요인 중 네트워크 차이분석에서는 직위($t=2.846, p<.01$)에서 유의미한 차이를 보였으며 중간관리자 이상의 직급이 일반직원보다 수준이 높은 것으로 나타났다.

일반적 특성에 따른 전체 서비스 질 집단 간 차이 검증에서는 학력($F=4.495, p<.01$), 직위($F=2.090, p<.05$)에서 유의미한 결과를 보였으며 학력과 직위가 높을수록 서비스 질을 지각하는 정도가 높은 것으로 나타났다.

일반적 특성에 따른 서비스 질 하위요인 중 신뢰성 차이 검증에서는 성별($F=-2.457, p<.05$), 학력($F=4.188, p<.05$), 종사기간($F=2.796, p<.05$)에서 유의미한 차이를 보였으며 여성이 남성보다, 학력이 높을수록, 종사기간이 길수록 신뢰성이 높게 나타났다. 일반적 특성에 따른 서비스 질 하위요인 중 보증성 차이분석에서는 연령($F=4.204, p<.01$), 학력($F=4.330, p<.05$)에서 유의미한 차이를 보였으며 연령과 학력이 높을수록 보증성이 높은 것으로 나타났다.

일반적 특성에 따른 서비스 질 하위요인 중 공감성 차이분석에서는 학력($F=4.224, p<.05$)에서 유의미한 차이를 보였으며 학력이 높을수록 공감성이 높은 것으로 나타났다. 일반적 특성에 따른 서비스 질 하위요인 중 유형성 차이분석에서는 연령($F=2.747, p<.05$)에서 유의미한 차이를 보였으며 연령이 높을수록 유형성이 높은 것으로 나타났다.

넷째, 사회적 자본이 서비스 질에 미치는 영향을 다중회귀분석을 통하여 연구가설을 검증하였다.

사회적 자본이 서비스 질 하위요인 신뢰성에 미치는 영향을 분석한 결과, 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며 연구가설 2-1(사회적 자본은 서비스 질의 하위요인 중 신뢰성에 정적(+) 영향을 미칠 것이다)은 기각되었다.

사회적 자본이 서비스 질 하위요인 중 유형성에 미치는 영향에 대해 분석한 결과, 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며 연구가설 2-2(사회적 자본은 서비스 질의 하위요인 중 유형성에 정적(+) 영향을 미칠 것이다)는 기각되었다.

사회적 자본이 서비스 질 하위요인 중 대응성에 미치는 영향에 대해 분석 결과, 사회적 자본 하위요인 중 공유된 규범과 가치($\beta=.272, p=.003$)에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 연구가설 2-3(사회적 자본은 서비스 질의 하위요인 중 대응성에 정적(+) 영향을 미칠 것이다)은 채택되었다.

사회적 자본이 서비스 질 하위요인인 보증성에 미치는 영향에 대해 분석 결과, 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며 연구가설 2-4(사회적 자본은 서비스 질의 하위요인 중 보증성에 정적(+) 영향을 미칠 것이다)는 기각되었다.

사회적 자본이 서비스 질 하위요인인 공감성에 미치는 영향에 대해 분석 결과, 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며 연구가설 2-5(사회적 자본은 서비스 질의 하위요인 중 공감성에 정적(+) 영향을 미칠 것이다)는 기각되었다.

<표 34> 사회적 자본이 서비스 질 하위요인에 대한 검증 결과

구분	채택 여부
연구가설 2-1. 사회적 자본은 서비스 질의 하위요인 중 신뢰성에 정적 (+)영향을 미칠 것이다.	기각
연구가설 2-2. 사회적 자본은 서비스 질의 하위요인 중 유형성에 정적 (+)영향을 미칠 것이다.	기각
연구가설 2-3. 사회적 자본은 서비스 질의 하위요인 중 대응성에 정적 (+)영향을 미칠 것이다.	일부 채택
연구가설 2-4. 사회적 자본은 서비스 질의 하위요인 중 보증성에 정적 (+)영향을 미칠 것이다.	기각
연구가설 2-5. 사회적 자본은 서비스 질의 하위요인 중 공감성에 정적 (+)영향을 미칠 것이다.	기각

2. 논의

본 연구는 장애인복지관 종사자의 사회적 자본 및 서비스 질에 대한 수준을 알아보고 사회적 자본이 서비스 질에 영향을 미치는지 확인하여 장애인복지관의 서비스 질을 향상시키는데 목적이 있었다. 연구 결과 토대로 실질적 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 일반적 특성에 따른 사회적 자본에 대한 수준 차이를 분석한 결과, 장애인복지관 종사자 중 사회복지사 자격증이 없을 경우 사회적 자본 하위요인 중 신뢰성이 높고, 연령이 많고 직위가 높은 경우가 사회적 자본 하위요인인 네트워크의 수준이 높게 나타났다. 연구결과를 보면 장애인 복지관 특성 중 사회복지사의 다른 분야의 종사자의 사회적 자본에 대한 인식이 좀 더 높았으며 연령과 직위가 높은 경우가 공식·비공식적 유대관계의 형성이 상대적으로 높아서 네트워크의 수준이 높은 것으로 나타났다. 이는 연령이 높고, 근무경력은 길고, 직위가 높은 집단이 사회적 자본 하위요인 중 네트워크의 수준이 높고(표갑수·김현진, 2009), 직위가 높고(박은미·강종수, 2013), 연령이 많으며, 근무기간이 긴 집단이(장미정, 2016) 사회적 자본의 수준이 높다는 연구결과와 일치한다. 사회적 자본 하위요인은 대부분 평균 이상의 값으로 나타났으나 신뢰성은 평균 값 보다 다소 낮게 나온 결과를 나타냈다. 이는 장애인복지관 종사자 간의 상호작용이 약해서 사회적인 가치공유에 대한 믿음이 낮은 것으로 보인다.

둘째, 일반적 특성이 서비스 질 전체에 대한 수준 차이를 분석한 결과, 학력과 직위가 높은 집단이 전체 서비스 질을 지각하는 정도가 높게 나타났다. 이는 학력이 높고(장미정, 2016; 강명숙, 2008) 서비스 질이 높아진다는 연구결과와 일치한다. 또한, 복지관 이용자를 대상으로 한 연구(김태은, 2007)에서는 학력과 연령이 높은 경우 서비스 질을 지각하는 수준이 높은 것으로 나타났다.

하위요인별로 살펴보면, 여성이 남성보다, 장애인 복지 종사기간이 오랜 경우 서비스 질 하위요인 중 신뢰성이 높게 나타났고, 연령이 높은 집단이 서비스 질 하위요인 중 보증성이 높게 나타났다. 또한, 학력이 높은 집단이 서비스 질 하위요인 중 공감성이 높았으며 연령이 많은 집단이 서비스 질 하위요인 중 유형성

이 높게 나타났다.

셋째, 사회적 자본이 서비스 질 하위요인 신뢰성, 유형성, 보증성, 공감성에는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 하지만, 사회적 자본 하위요인 중 공유된 규범과 가치는 서비스 질 하위요인 중 대응성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사의 서비스 질에 관한 김정희(2021)의 연구에서 요양보호사의 사회적 자본이 서비스 질에 영향을 미치고 사회적 자본 하위요인 중 신뢰, 규범, 소통, 참여 모두가 서비스 질에 유의미한 영향을 미친다는 결과와는 규범을 제외하고는 다른 결과를 보였다.

본 연구의 결과를 볼 때, 종사자의 공유된 규범과 가치는 이용자에게 신속한 서비스를 제공함으로써 이용자의 만족도를 높이고 서비스 질 향상에 기여하는 것으로 보인다. 이는 기관 내의 사업방향과 규범이 종사자에게 영향을 미쳐 이용자의 서비스에 즉각적인 반응을 함으로써 서비스 질 개선에 영향을 미치는 것으로 보여 진다.

한편, 선행연구를 살펴보면 노인복지시설 종사자를 대상으로 한 서비스 질 연구(권기배, 2009)에서는 신뢰성 3.78, 대응성 3.91, 보증성 3.58, 공감성 3.75, 유형성 3.55로 나타났으며, 요양보호사를 대상으로 한 서비스 질 연구(김경휘, 2016)에서는 신뢰성 3.81, 대응성 3.71, 보증성 3.71, 공감성 3.62, 유형성 3.71로 나타났고, 장애인생활시설 생활재활교사를 대상으로 한 서비스 질 연구(남시권, 2010)에서는 신뢰성 3.56, 대응성 3.49, 보증성 3.52, 공감성 3.61, 유형성 3.45로 나타났다.

타 기관과 비교했을 때 장애인복지관 종사자가 서비스의 질을 지각하는 수준이 전체 평균 4.08점으로 다소 높게 나타났으나 독립변수인 사회적 자본을 투입한 결과, 사회적 자본 하위요인 중 공유된 규범과 가치 외의 하위변인들은 종속변수인 서비스 질에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

결론적으로, 사회복지 현장에서는 직접적인 업무와 관련되지 않는 네트워크나 연대활동이 미흡하다. 조직의 주어진 업무와 활동에만 안주하기 보다는 조직 내·외의 연대와 공동체 의식을 형성하고 강화해야 하며 사회복지 종사자들의 사회적 자본 축적을 위해 구성원 간의 활발한 의사소통으로 상호작용할 수 있는 여건 마련이 필요하다. 장애인복지관 종사자의 사회적 자본 형성을 위해서는 그들이

속해 있는 사회복지기관의 역할이 중요하다. 특히, 사회적 자본 하위요인 중 신뢰, 사회참여, 네트워크 등의 역량을 강화시킬 수 있는 교육정책으로 사회적 자본에 대한 인식을 재정립할 필요성이 있다. 또한, 지역의 복지가 경쟁 관계가 아닌 협력 관계라는 인식의 토대에서 종사자 간 공식·비공식적인 네트워크의 활성화로 조직 간의 자원, 정보 등을 공유함으로써 사회적 자본을 축적하고, 이를 통해 통합적인 서비스의 질을 높일 수 있는 방안을 강구할 필요성이 있다.

3. 연구의 한계점

본 연구는 장애인복지관 종사자의 사회적 자본에 대해 실증적인 검증을 통하여 서비스 질에 미치는 영향을 파악하였다. 제주지역에서 장애인복지관 종사자들을 대상으로 이와 관련한 연구가 전무하였고 향후 후속되어야 할 연구들을 위한 기본적인 연구 방향을 제시했다는 점에서 이 연구에 의의가 있다. 그럼에도 불구하고 본 연구에서는 다음과 같은 몇 가지 측면에서 연구의 한계를 갖고 있다.

첫째, 연구대상의 선정에 있어 제주도에 소재하는 장애인복지관을 대상으로 하여 연구의 일반성 및 대표성에 한계가 있기 때문에 향후 연구에서는 전국적으로 연구범위를 확대할 필요성이 제기된다.

둘째, 사회적 자본을 측정함에 있어 장애인복지관의 특성 상 다양한 분야의 종사자가 근무함으로써 인해 사회복지사를 대상으로 개발된 척도로 객관적 평가를 하기에는 한계점을 가지고 있다. 향후 장애인복지관 종사자를 대상으로 다면적 검증을 할 수 있는 척도의 개발이 필요할 것으로 사료된다.

이상과 같이 본 연구의 한계점을 감안하여 장애인복지관 종사자의 사회적 자본 확충과 이를 통한 서비스 질 향상을 위한 심층적인 연구가 지속되어 서비스 질을 제고시키는데 기여할 수 있도록 앞으로 이러한 연구는 지속적으로 필요할 것이다.

참고문헌

- 강명숙. 2008. “장애인생활시설 생활재활교사의 직무환경이 시설장애인의 서비스 질에 미치는 영향 연구”. 대구대학교 대학원 석사학위 논문
- 강중수·박은미. 2013. “사회복지기관의 조직문화가 사회적 자본에 미치는 영향”. 『한국콘텐츠학회논문지』 13(1): 247-256.
- 강태성. 2006. “장애인의 이용적 측면에서 본 장애인복지관의 실태 분석 및 개선 방향에 관한 연구”. 건국대학교 대학원 석사학위 논문.
- 고관우·남진열. 2014. “지역사회 장애인복지시설 조직문화와 사회적 자본이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향”. 『한국지역사회복지학회』 51: 223-249.
- 김경휘. 2016. “요양보호사의 감정노동과 사회적 자본 및 서비스 질의 관계”. 서울기독대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김동기. 2005. “시각장애인의 자립생활 영향요인에 관한 연구: 전국의 시각장애인 연합회원을 대상으로”. 연세대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김동욱. 2017. “노인요양시설 시설장의 서번트리더십이 요양보호 서비스 질에 미치는 영향”. 부산대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김만준. 2011. “민간 위탁형 종합사회복지관의 서비스 질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 단국대학교 대학원 박사학위 논문
- 김민주, 2017. “사회자본이 복지의식에 미치는 영향: 사회복지사를 중심으로”. 『한국사회과학연구』 36(1): 135-161.
- 김숙자. 2019. “노인의 사회적자본과 자기효능감이 우울에 미치는 영향”. 『예술인문사회융합 멀티미디어 논문지』 9(9): 617-624.
- 김승현. 2006. “사회적 자본의 구성요소와 상관관계에 관한 연구”. 『한국정치학회보』 42(2): 67-88.
- 김옥란·김유덕. 2020. “군 초급간부의 사회적 자본과 군 생활만족의 관계에서 공동체 의식의 매개효과”. 『청소년학 연구』 27(5): 559-581.
- 김정희. 2021. “요양보호사의 사회적 자본이 서비스 질에 미치는 영향 : 직무스트레스와 자아효능감의 매개효과”. 서울한영대학교 대학원 박사학위논문.

- 김정환. 2015. “장애인복지관 체육시설 종사자의 내부마케팅과 조직몰입, 조직신뢰, 직무만족, 고객지향성 간의 인과관계”. 전남대학교 대학원 박사학위논문
- 김창일. 2017. “사회적자본이 지역주민 삶의 만족에 미치는 영향분석: 경기도 거주 지역주민을 중심으로”. 『GRI 연구논총』 19(3): 89-115.
- 김혜연. 2020. “사회적 자본이 주관적 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구”. 『한국사회복지행정학』 22(3): 41-68.
- 권기배. 2009. “노인복지시설 종사자의 근무환경이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구”. 계명대학교 대학원 석사학위 논문
- 권진아. 2009. “지역사회복지관의 서비스 질 구성차원에 관한 제공자와 이용자간의 인식유형 비교연구: Q방법론의 적용”. 동국대학교 대학원 석사학위 논문.
- 남일재. 2009. “장애인 복지영역의 탈시설화와 자립생활”. 『한국시민윤리학회보』 22(2): 253-273.
- 문성희. 2009. “복지의식과 사회적 자본이 사회복지사의 사회행동에 미치는 영향”. 경성대학교 대학원 석사학위 논문
- 박경수·장혜경. 2013. “장애인거주시설 실천가의 인권 딜레마 사례연구”. 『한국장애인복지학』 22(1): 249-272.
- 박경일. 2000. “서비스의 질적 향상을 위한 관리기법으로서 복지QC 활동에 관한 사례연구”. 『한국사회복지학』 40: 97-130.
- 박관영. 2017. “장애인복지기관 간 네트워크 특성 및 조직성과에의 영향 요인분석: 원주지역을 중심으로”. 가톨릭관동대학교 대학원 박사학위 논문.
- 박영미. 2009. “조직성격유형과 사회자본과의 관계에 대한 경험적 연구”. 『한국행정학보』 43(1): 121-144.
- 박용현. 2020. “제주지역 요양보호사의 직무만족과 노인돌봄태도가 서비스 질에 미치는 영향”. 제주대학교 보건복지대학원 석사학위 논문.
- 박희봉. 2009. 『사회적 자본: 불신에서 신뢰로, 갈등에서 협력으로』. 조명문화사
- 서영숙·진관훈. 2016. “사회적 자본이 기부지속성에 미치는 영향에 관한 연구”. 『한국지역사회복지학회』 57: 111-138.

- 소진광. 2004. “사회적 자본의 측정지표에 관한 연구”. 『한국지역개발학회지』 16(1): 89-117.
- 손제희·지은구. 2016. “사회복지조직에 적합한 사회자본 척도 개발과 타당도 연구”. 『비판사회정책』 51: 175-219.
- 신복기·박경일·이명현·윤기혁·권진아. 2019. 『사회복지행정론』. 공동체.
- 신현석. 2006. “장애인시설 생활재활교사의 임파워먼트가 서비스의 질에 미치는 영향”. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 유석춘·장미혜. 2002. “사회적 자본과 한국사회”. 『사회발전연구』 8: 87-125.
- 윤동호. 2019. “사회복지서비스 전달체계와 사회적 자본이 만족에 미치는 영향 : 공급자와 수급자 중심으로”. 『한국지역개발학회 학술대회』 522-537.
- 이송희. 2019. “장애인복지 환경 변화에 따른 서울시 장애인복지관 기능개편 방안”. 『한국사회복지행정학회 학술대회 자료집』 121-139.
- 이영광. 2017. “장애인복지관의 성과관리 모형 개발” 계명대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이재열. 1998. “민주주의, 사회적 신뢰, 사회적 자본”. 『사상』 37: 65-93.
- 임혁. 2007. “정신보건사회복지서비스 질의 결정요인에 관한 연구” 부산대학교 대학원 박사학위 논문.
- 장미정. 2016. “지역아동센터 사회복지사의 사회적 자본과 전문 직업정체성이 서비스 질에 미치는 영향: 임파워먼트 매개효과를 중심으로” 서울기독교대학교 대학원 박사학위 논문.
- 장윤정. 2011. “공공·민간 사회복지사의 이직의도에 결정요인 비교연구”. 『한국 노인복지학회』 51: 361-382.
- 정용충. 2017. “장애인복지관 종사자의 윤리경영 인식이 서비스 질에 미치는 영향: 인권감수성의 매개효과를 중심으로” 서울한영대학교 대학원 박사학위 논문.
- 정현주. 2013. “CoP(Community of Practice) 참여 동기와 직무만족과의 관계에서 사회적 자본의 매개효과” 고려대학교 교육대학원 석사학위 논문
- 조은아. 2018. “장애인복지관 종사자의 인권감수성과 자기효능감이 서비스 질에 미치는 영향: 기관장의 리더십 유형의 조절효과를 중심으로”. 목원대학교

- 대학원 박사학위 논문.
- 지은구·손제희·김민주. 2015. “사회복지사가 인지하는 사회적 자본 지표 개발과 타당도 연구”. 『사회과학연구』 31(1): 161-192.
- 진관훈. 2012. “사회적 자본이 지역사회복지 거버넌스에 미치는 영향에 관한 연구”. 『사회복지정책』 39(4): 205-230.
- 최예나·김이수. 2015. “사회적 자본과 주민 행복 간 관계에 대한 연구”. 『한국지방자치학회보』 27(4): 53-78.
- 표갑수·김현진. 2009. “사회복지사의 사회적 자본이 직무수행 및 지역사회 문제해결능력에 미치는 영향”. 『한국지역사회복지학』 30: 69-92.
- 하소연. 2012. “장애인복지관 종사자가 인식하는 리더쉽 유형이 조직유효성에 미치는 영향” 경성대학교 대학원 박사학위 논문.
- 한상미. 2007. “사회복지사들의 사회적 자본 연구” 가톨릭대학교 대학원 박사학위 논문.
- 황미경·임정숙. 2015. “발달장애인 어머니의 삶의 질에 영향을 미치는 요인 : 돌봄경험, 가족기능, 사회적 자본을 중심으로” 『미래사회복지연구』 6(1): 83-113.
- 한국장애인복지관협회. 2019. 『장애인복지편람』 .
- 한국장애인복지관협회. 2021. 06. 24. <http://www.hinet.or.kr/bbs>
- 보건복지부. 2021. 『장애인복지사업 안내』 .
- 국가법령정보센터. 2021.
- Adler, P. S. Kwon, S. W. 2002. “Social Capital: Prospects for a New Concept”. *Academy of Management Review*. 27(1). 17-40.
- Bourdieu, P. 1986. The forms of capital. In J. G. Richardson ed., *Handbook of theory and research for the sociology of education*. 241-258. New York: Greenwood.
- Coleman, J. S. 1988. “Social Capital in the Creation of Human Capital”. 『*American Journal of Sociology Theory and Society*』 . 배영 역(2003). 사회적 자본. 도서출판그린
- Coleman, J. S. 1988. “Social Capital in the Creation of Human Capital”.

- American Journal of Sociology Supplementary. 94. S95-S120.
- _____. 1990. Foundations of Social Theory. Cambridge, MA: Harvard University
- Forrest, R. & Kerarns, A. 2001. "Social cohesion, social capital and the neighbourhood". Urban studies. 38(12), 2125-2143.
- Fukuyama, F. 1995. Trust: the Social virtues and the Creation of Prosperity. New York. Free Press.
- Grootaert, C., Narayan, D., Jones, V. N. & Wolcock, M., 2003. Integrated Questionnaire for the Measurement of Social Capital(SC-IQ). The World Bank. Social Capital Thematic Group.
- Knack, S., & Keefer, P. 1997. "Does social capital have an economic payoff? A cross-country investigation". The Quarterly Journal of Economics, 12(4), 1251-128.
- Lin, Nan a(2001). "신뢰의 사회적 맥락. 이온죽 편. 신뢰: 지구촌 시대의 사회적 자본. 집문당.
- Light, I. 2004. "Social Capital's Unique Accessibility". Journal of American Planning Association, 70(2), PP. 145-151
- OECD. 2001. The Well-being of Nations : The Role of Human and Social Capital, Paris: OECD.
- O' Conor, P. 1988. "Mapping Social Cohesion. Canadian Policy Research networks". CPRN Discussion Paper, No. F/01, Ottawa.
- Onyx, J. & Bulen, P. 2000. "Measuring social capital in five communities". The Journal of Applied Behavioral Science, 36(1), 23-42.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and it's Implications for Future Research." Journal of Marketing. 49.
- _____ 1988. "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality." Journal of Marketing. 52.
- _____ 1991. "Refinement and reassessment of the SEVQUAL scale". Journal of Retailing. 7(Winter). 420-449.

- Putnam, R. D. 1993. "The prosperous community - social capital and public life". American
- Putnam, R. D. 1995. "Bowling Alone: America's Declining Social Capital", 『Journal of Democracy』 12(1):. 6-78.
- _____. 1995. "Turning in, turning out: The strange disappearance of social capital in America." Political Science & Politics. 28. 64-684.
- _____. 2000. Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community. New York: Simon & Schuster.
- Uphoff, N. 2000. Understanding Social Capital: Learn from the Analysis and Experience of Participation. Social Capital: Multifaceted Perspective. Washington D. C.: World Bank
- World Bank. 2007. Social Capital for development. Available at: <http://www.worldbank.org/prem/poverty/scapital/>.

<Abstract>

**The Effect of Social Capital of Welfare Center
Workers for the Disabled on Service Quality**

Moon, Jong-hyug

Department of Social Welfare

Graduate School of Health and Welfare Jeju National University

Supervised by professor/dvisor Ko, Kwan Woo

The purpose of this study is to examine the perceptions of social capital and service quality of welfare center workers for the disabled and how social capital affects service quality. To this end, a self-filling questionnaire was conducted for employees of five welfare centers for the disabled in Jeju. The research period was from April 19 to April 30, 2021, when the researcher personally visited the institution to ask for explanation and consent for the study, and to distribute and collect questionnaires. A total of 200 copies were distributed, and 182 copies were recovered and used for analysis.

Data analysis was statistically processed using SPSS 21.0. Reliability analysis, frequency, and descriptive statistical analysis were performed by obtaining Cronbach's alpha value. In order to examine differences between groups among major variables, an independent sample t-test and one-way ANOVA were performed. (ANOVA) was used for analysis. Pearson's correlation analysis was performed to examine the correlation between variables, and multiple regression analysis was performed to examine the effect of social capital on service quality.

As a result of the study, social capital and service quality were generally above the average level (3 points), and social capital showed a significant

difference as there was no social worker qualification and higher positions. In addition, the higher the educational level and age of women, the longer the period of service at the welfare center for the disabled, the higher the perception of service quality than men.

As a result of verification through multiple regression analysis, the average of the overall service quality was higher than that of other social welfare domains, but as an independent variable, social capital was input. It was found to have a significant effect on responsiveness, which is a factor. The shared norms and values of the practitioners provide prompt services to users, thereby increasing user satisfaction and contributing to the improvement of service quality. It seems to have had an impact on service quality improvement.

According to the results of the study, there is insufficient network and solidarity activities that are not directly related to work in the social welfare field, and an educational policy that can enhance trust and a sense of belonging is necessary for the formation of social capital for workers in welfare centers for the disabled. In addition, there is a need for a plan to improve the quality of integrated services through mutual exchange of welfare centers for the disabled in the region and activation of formal and informal networks.

Key words: Welfare Center for the Disabled, Welfare Center for the Disabled Workers, Social Capital, Quality of Service

<부록>

장애인복지관 종사자의 사회적 자본이 서비스 질에 미치는 영향

안녕하십니까?

제주지역 사회복지현장에서 지역사회복지 증진을 위해 애쓰시는 귀하의 노력에 감사를 드립니다. 저는 제주대학교 보건복지대학원 사회복지학과 석사과정에 재학 중이며, 사회복지현장에서 근무하고 있습니다.

본 설문지는 제주지역 장애인복지관에 근무하는 종사자를 대상으로 사회적 자본이 서비스 질에 미치는 영향요인을 파악하고 개선방안을 모색하기 위해 작성되었습니다.

본 설문지는 정답이 따로 없으므로 한 문항도 빠짐없이 응답해 주시기 바랍니다. 귀하가 응답해주신 모든 내용은 본 연구의 목적으로만 사용되며, 통계법 제33조(비밀의 보호)에 따라 비밀이 엄격히 보장됨을 약속드립니다.

바쁘신 가운데 설문에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다.

2021년 4월

연구자 : 문종혁

지도교수 : 고관우 교수

소 속 : 제주대학교보건복지대학원
사회복지학과 석사과정

I. 다음은 사회적 자본에 관련된 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 정도에 따라 체크(✓)해 주십시오.

번호	질문내용	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	주민들은 지방자치단체를 신뢰한다.	①	②	③	④	⑤
2	주민들은 자신들이 낸 세금이 적절히 잘 쓰여질 것이라고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
3	우리 시가 결정한 여러 정책들이 투명하게 이루어진다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4	우리 지역사회에는 헌신적으로 일하는 존경할 만한 지도자가 있다.	①	②	③	④	⑤
5	우리 지역에서는 주민의 생명과 재산이 보호된다.	①	②	③	④	⑤
6	주민들은 어려운 이웃은 반드시 돕고 살아야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
7	주민들은 사회적 약자(장애인, 독거노인, 소년소녀가장 등)는 반드시 보호 받아야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
8	주민들은 사회적 불의는 반드시 시정되어야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
9	주민들은 타인의 위기상황을 목격하면 반드시 돕는다.	①	②	③	④	⑤
10	우리 지역사회는 기부에 참여하는 사람이 더 많아야 한다.	①	②	③	④	⑤

번호	질문내용	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
11	주민들은 자원봉사활동 등을 통해 지역사회에 참여하고 있다.	①	②	③	④	⑤
12	주민들은 지역사회 축제나 문화행사에 적극적으로 참여한다.	①	②	③	④	⑤
13	주민들은 반사회 및 지역공청회 등에 참여한다.	①	②	③	④	⑤
14	주민들은 지역사회 발전을 위해 의견을 제시하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
15	우리 지역에는 갑자기 집안에 문제가 발생할 경우(화재, 강도침입 등)도움을 요청할 곳(기관, 이웃 등)이 있다.	①	②	③	④	⑤
16	우리 지역에는 일주일 생활비 정도의 현금을 빌릴 곳(기관, 이웃 등)이 있다.	①	②	③	④	⑤
17	주민들은 친하게 지내는 이웃사촌이 있다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 서비스 질에 관련된 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 정도에 따라 체크(√)해 주십시오.

번호	질문내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1	나는 클라이언트와 약속한 대로 서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 계획했던 서비스를 원칙대로 제공한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 정해진 시간을 지켜 서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
4	클라이언트 각각에 대한 정확한 기록을 유지한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 클라이언트가 필요로 할 때면 언제든지 대응한다. (서비스 수행시간에 대한 정확한 정보를 제공한다.)	①	②	③	④	⑤
6	나는 클라이언트에게 신속한 서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 자발적으로 클라이언트에게 도움을 주려고 한다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 클라이언트의 욕구에 따라 준비하여 대응 한다.	①	②	③	④	⑤
9	나의 클라이언트에게 확신감을 심어주기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 클라이언트로 하여금 서비스에 안정감을 느끼도록 한다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 예의 바르고 따뜻하게 클라이언트를 대한다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 클라이언트의 질문에 답변할 수 있는 전문적인 지식을	①	②	③	④	⑤

	가지고 서비스를 제공한다.					
13	나는 클라이언트 각각에 대하여 개별적인 관심을 표현한다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 클라이언트를 배려하며 대한다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 클라이언트의 최상의 이익을 진심으로 고려한다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 클라이언트의 감정을 이해하기 위하여 노력한다.	①	②	③	④	⑤
17	나는 클라이언트에게 단정하고 깔끔한 이미지를 주기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤
18	나는 클라이언트에게 서비스를 제공할 때 유용한 정보 및 자료를 활용한다.	①	②	③	④	⑤
19	나는 서비스를 제공함에 있어서 보다 질 높은 환경에서 서비스가 제공될 수 있도록 노력한다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 클라이언트에게 서비스를 제공하는 환경을 쾌적하게 유지하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 귀하의 일반적인 사항을 묻는 질문입니다. 해당하는 번호에
 체크(√)해 주십시오.

1. 성 별	① 남자 ② 여자
2. 연 령	① 20~29세 ② 30~39세 ③ 40~49세 ④ 50~59세 ⑤ 60세 이상
3. 최종 학력	① 고졸이하 ② 전문대졸 이하 ③ 대졸 이하 ④ 대학원 재학 이상
4. 결혼상태	① 미혼 ② 기혼 또는 동거 ③ 이혼 또는 별거 ④ 사별 ⑤ 기타
5. 종교유무	① 있다 ② 없다
6. 장애인복지 종사 기간	① 2년 미만 ② 3년~5년 미만 ③ 6년~9년 미만 ④ 10년~13년 미만 ⑤ 14년 이상
7. 사회복지사 자격증급수	① 1급 ② 2급 ③ 3급 ④ 없음
8. 직 위	① 중간관리자 이상(사무국장,부장,과장,팀장) ② 일반직원(대리,팀원)

♣ 설문에 성실히 응답해 주셔서 감사합니다 ♣