

# 충청 지역 사회복지사의 자격증 취득경로에 따른 직업정체성과 서비스 질의 관계에서 조직건강의 조절효과 : 통합적 연구방법 적용

전 병 주\* / 김 현 수\*\*

평생교육의 활성화를 유도하기 위해서 평생교육원과 온라인 교육 등 학점은행제를 통하여 사회복지사 자격증이 발급됨으로써 학점은행제를 이용한 사회복지사 자격증의 발급이 증가하였다. 이에 본 연구에서는 충청 지역에 근무하는 사회복지사를 대상으로 자격증 취득경로에 따라 집단을 나누어 직업정체성이 서비스 질에 미치는 영향을 파악하고, 이 두 변인 간의 관계를 조직건강이 조절하는지를 검증하고자 하였다. 본 연구에서의 자료 분석을 위하여 PASW Statistics 18.0을 이용하였고, 연구방법은 양적 연구(1차)와 질적 연구(2차)를 순차적으로 수행하는 통합적 연구방법을 적용하였다. 본 연구에서 주요 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 조사대상자들의 직업정체성, 조직건강에서의 사회복지사 개인능력, 서비스 질 수준은 정규교육과정에서 자격증을 취득한 집단이 유의미하게 더 높은 것으로 나타났다. 둘째, 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과, 두 집단이 서로 다른 것으로 나타났다. 정규교육과정에서 자격증을 취득한 집단은 직업정체성이 가장 크게 영향을 미치는 요인으로 나타났으나, 학점은행제에서 자격증을 취득한 집단은 사회복지사의 개인능력이 가장 크게 영향을 미치는 요인으로 나타났고, 경제적 상태와 자조모임이 추가적으로 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 직업정체성과 서비스 질의 관계에서 조직건강의 조절효과를 검증한 결과, 두 집단 모두에서 조직건강에서의 관리자 리더십 및 사회복지사 개인능력이 유의미한 조절효과를 갖는 것으로 나타났다. 넷째, 양적 연구결과에 대한 보다 정확한 해석을 도모하기 위해서 심층 인터뷰를 진행하여 서비스 질에 대한 추가적인 맥락정보를 탐색한 결과, 사회복지기관에 대한 신뢰, 사회복지사의 능력 개발, 관계 형성 및 전문성 등의 3개 주제가 도출되었다. 이러한 연구결과를 토대로 자격증 취득경로에 따라 집단별로 사회복지사의 서비스 질을 제고하기 위한 실질적인 방안을 제시하였다. 나아가, 학점은행제를 통하여 자격증 취득이 증가하는 현실을 반영하여 자격증 취득경로에 따른 비교연구를 처음으로 시도함으로써 자격증 취득 과정에서 미흡한 부분에 대해 제도적 보완을 도모하는데 기초자료를 제공했다는 점에서 본 연구의 의의를 찾을 수 있다.

주제어 \_ 직업정체성, 조직건강, 서비스 질, 평생교육, 자격증 취득경로

\* 충북대학교 아동복지학과 강사(제1저자)

\*\* 순천향대학교 산학평생대학 교수(교신저자)

# Moderating Effects of Organizational Health on the Relationship Between Occupational Identity and Service Quality in Accordance with License Route of Social Worker in Chungcheong Province: Application of Mixed Research Methods

Jeon, Byeongjoo\* / Kim, Hyunsoo\*\*

---

The purpose of this study was to analyze the relationship among the occupational identity, organizational health and service quality in accordance with license route of social worker. For this, research targeting 265 social workers working in social welfare center in Chungcheong province was conducted. In this process, the study subjects were classified into regular education and academic credit bank group by reflecting the reality which the cases of acquiring social worker license through academic credit bank are rapidly growing. PASW Statistics 18.0 was used. Additional contextual information was reviewed through a second qualitative study, due to the difficulties in explaining the analysis findings. The study results are as follows. First, it was confirmed that the group which received education from regular curriculum had significant higher level of occupational identity, organization health and service quality. Second, as for the factor influencing service quality, both groups showed similar results, but major influential factors were different. Group that obtain certificates from regular curriculum was found to be the most influenced by job identity. The other Group that obtained certificates from credit banks showed that the most influential factors were social workers' individual abilities, while economic conditions and self-help groups additionally affect the quality of services. Third, as for the leadership and individual ability of organizational health, it had moderating effects in relationship between occupational identity and service quality. Fourth, mixed research methods were applied to make accurate interpretation of factor influencing service quality. Three main themes were derived : trust in social welfare institutions, ability development by social welfare practitioners, relationship formation and professionalism. Based on these findings, the study suggested an actual method to improve occupational identity and service quality in accordance with license route of social worker. And this study is significant as it provides fundamental data for institutional complement regarding insufficiency of license acquisition process of social worker.

**Keywords** \_ Occupational identity, organizational health, service quality, lifelong education, license route

\* Lecturer, Chungbuk National University(First Author)

\*\* Professor, Soonchunhyang University(Corresponding Author)

# I. 서론

## 1. 연구의 배경 및 목적

최근 확정된 2018년 예산을 살펴보면, 정부 예산 429조원 중 보건·복지·노동 등의 예산이 145조원으로 가장 많았으며, 그 다음으로 일반·지방행정 69조원, 교육 64조원, 국방 43조원으로 나타났다(기획재정부, 2017). 2018년도에는 보건·복지·노동 등의 예산이 정부 예산의 1/3을 처음으로 넘어섰으며, 2017년도 대비 증가율에서도 보건·복지·노동 분야가 13%로 나타나 12개 재정분야 중 증가율이 가장 높은 것으로 나타났다. 이와 같이 정부 예산 중 복지 관련 예산이 가장 큰 비중을 차지함으로써 복지와 성장이 선순환하고 진정한 복지국가를 지향할 수 있는 최소한의 여건이 형성되었다. 또한, 사회의 구조적 문제에 따른 양극화를 해소하고, 취약계층의 삶의 질을 제고하여 실질적 복지확대를 기대할 수 있게 되었다.

이와 같이 복지관련 분야에 막대한 공공자원이 투입되고 있으므로 복지분야의 책임성 담보가 전제되어야 할 것이다. 과거에도 국민에게 제공되는 복지서비스가 본래의 사업목적에 달성했는지 그리고 클라이언트의 만족도가 어떠한지에 대한 검증이 꾸준히 요구되었다(정무성·남석훈, 2008). 최근에는 사회복지기관도 성과측정에 대한 도전에 직면하면서 해당 기관에서 제공하는 서비스와 프로그램의 질적 담보가 더욱 강조되고 있다. 이를 위해서 복지서비스에 대한 공공의 철저하고 엄격한 규제가 수반되어야 할 뿐만 아니라 서비스 제공자들은 높은 학문적 지식체계를 바탕으로 전문적 기술을 이용하여 클라이언트에게 양질의 서비스를 제공해야 한다(정홍원, 2007). 더욱이 사회복지사는 전문 인력에 의해 서비스가 전달되기 때문에 그 인력의 전문적 능력에 의해 서비스의 질이 크게 좌우될 것이다. 한국에서는 사회복지사, 요양보호사, 청소년상담사 등에 의해 다양한 복지서비스가 제공되고 있지만, 사회복지기관에서는 사회복지사가 중추적 역할을 담당하고 있다고 해도 과언은 아닐 것이다.

실제로 2016년까지 발급된 사회복지사 자격증은 86만4천 건으로 나타나 2010년까지 발급된 41만2천 건보다 2배 이상 증가한 것으로 나타났다(한국사회복지사협회, 2017). 이렇게 사회복지사 자격증의 발급이 급증한 것은 사회 전반적으로 복지에 대한 관심이 크게 증가한 것도 있지만, 사회복지사의 자격요건을 학과 중심에서 이수 교과목 중심으로 조정하였으며, 평생교육의 활성화를 유도하기 위해서 평생교육원과 온라인 교육을 이용하여 사회복지사 자격증의 발급이 가능해져 자격증 취득의 기회가 보다 확대된 것도 그 이유가 될 수 있다. 2016년까지 발급된 사회복지사 자격증의 취득경로를 살펴보면, 전문대학과 대학교 등의 정규교육과정을 통하여 취득한 경우가 46만7천건(54%)으로 나타났으며, 오프라인(off-line)의 평생교육원과 온라인(on-line) 학습 등의 학점은행제를 통하여 취득한 경우가 39만7천건

(46%)으로 나타났다(한국사회복지사협회, 2017)<sup>1)</sup>.

이와 같이 사회복지사 자격증을 취득함에 있어 평생교육원과 온라인 학습 등의 학점은행제를 이용하여 자격증을 취득하는 것이 큰 비중을 차지하고 있음을 알 수 있다. 더욱이 오늘날 평생교육 영역에서 사회복지 분야의 학습이 광범위하게 진행되고 있으므로 그 학습자들에 대해 주목할 필요가 있다. 하지만, 사회복지사 자격증과 관련된 연구는 자격증에 대한 실태 분석 또는 자격증 제도의 개선 등을 중심으로 진행되었다(김미옥 외, 2014; 나용선, 2011). 학점은행제를 이용하여 자격증을 취득한 사회복지사에 대한 전반적인 실태뿐만 아니라 자격증 취득경로에 따른 전문적 기술과 서비스의 질적 수준 등에 대해 보고된 바가 없다. 한국사회복지사협회에서 매년 발표하는 사회복지사 통계연감에도 대학교, 평생교육원과 같이 자격증 취득경로에 따른 발급 건수만이 제공되고 있을 뿐이다.

한편, 지금까지 발표된 여러 선행연구에서 평생교육 학습자의 학습태도와 학업성취 측면에서 부정적 결과가 보고되기도 하였으므로(노일경·이성혜, 2016; 박영주·김병찬, 2016) 평생교육 본래의 취지를 달성할 수 있는 방안을 강구하는 한편 사회복지사로서의 역량을 강화하여 보다 나은 서비스 제공을 위한 연구가 시급하다고 할 수 있다. 실제로 노인장기요양보험에서 핵심적 역할을 담당하는 요양보호사와 관련하여, 교육기관의 무분별한 설립에 따른 교육의 질적 저하와 함께 요양보호사의 자질문제가 대두되면서 엄정한 교육 실시와 요양서비스 질을 개선해야 한다는 비판이 꾸준히 제기되고 있는 실정이므로(권승, 2011; 최재성·이상우, 2014) 사회복지 현장에도 시사하는 바가 크다고 할 것이다.

지금까지 사회복지사의 자격증 취득경로와 관련한 연구는 전무한 실정이며, 자격증 취득경로에 따라 사회복지사로서의 직업의식에 대한 소명과 서비스 질적 수준 등을 살펴보는 연구는 충분한 의미가 있을 것이다. 또한 사회복지기관이 환경 변화에 능동적으로 대응하면서 클라이언트에게 효과적으로 우수한 서비스를 제공하기 위해서는 건강한 조직이 전제되어야 하므로 본 연구에서는 조직건강(organizational health)에 대해 함께 분석하고자 한다. 이 과정에서 사회문제를 해결하거나, 바람직한 사회를 구현하기 위한 적절한 방안을 제시하기 위해서 경험적인 근거를 바탕으로 이루어지는 집합적인 노력이 요구되므로 실증적 분석을 이용하여 사회복지사들의 문제점에 대해 정확히 파악하고, 그에 따른 대책을 수립하는 것이 타당할 것이다. 그리고 선행연구에서 자격증 취득경로에 따른 연구가 매우 제한적으로 보고되었고, 1차(양적) 연구에서 나타난 현상에 대한 엄격한 해석을 시도하기 위해서 2차(질적) 연구를 수행하는

1) 한국사회복지사협회가 발표하는 '사회복지사 통계연감'에서는 사회복지사 자격증의 학력별 발급현황을 제시하면서 정규교육과정(전문대학, 대학교, 대학원), 학점은행제(평생교육원, 시간제 등록 등), 기타로 구분하고 있다. 정규교육과정은 전문대학 53%, 대학교 44%로 나타났으며, 학점은행제는 평생교육원 58%, 온라인 학습자 38%로 구성되었다. 따라서 본 연구에서는 한국사회복지사협회의 기준을 적용하여 정규교육과정(전문대학, 대학교 졸업)과 학점은행제(평생교육원, 온라인 학습)로 나누어 연구를 진행하였다.

통합적 연구방법을 적용함으로써 보다 정확한 연구결과를 도출할 수 있을 것이다.

따라서 본 연구에서는 최근 학점은행제에서 사회복지사 자격증을 취득하는 사례가 급증하는 현실을 반영하여 자격증 취득경로에 따라 집단별로 나누어 사회복지사의 직업정체성이 서비스 질에 미치는 영향을 파악하고, 이 두 변인간의 관계를 조직건강이 조절하는지를 검증하고자 하였다. 이를 통하여 집단별로 주요 요인에 대한 수준을 파악하고, 사회복지사의 서비스 질 제고를 위한 실질적인 방안을 제시하고자 하였다. 나아가 사회복지사 자격증 취득경로에 따른 비교연구를 처음으로 시도함으로써 자격증 취득과정에서 미흡한 부분에 대한 제도적 보완을 도모하는데 기초자료를 제공하고자 하였다.

## II. 이론적 배경

### 1. 학점은행제와 자격증 취득

모든 국민은 평생에 걸쳐 학습하고, 능력과 적성에 따라 교육 받을 권리를 갖는다(교육기본법 제3조). 그리고 정부는 국민의 학습-일-삶이 조화로운 사회를 구현하기 위해서 적절한 평생교육정책을 수립·시행하여 평생교육을 활성화해야 한다(평생교육법 제5조). 이러한 평생교육의 활성화 정책에 따라 대학교 부설 평생교육원과 온라인 학습 등을 통한 학점은행제에서 학위취득은 물론 사회복지사 자격증을 발급 받는 사례가 크게 증가하였다<sup>2)</sup>. 이에 따라 사회복지 현장에서 학점은행제를 통하여 자격증을 취득한 사회복지사도 증가하고 있어 복지시설에 따라 9~37%까지 그들이 근무하는 것으로 나타났다(한국사회복지사협회, 2017). 그럼에도 불구하고 지금까지 사회복지사 자격증과 관련한 연구는 제한적으로 진행되었고, 자격증 취득경로에 따라 사회복지사로서의 전문직업적 정체성과 서비스 수준 등에 대해 보고된 바가 없다. 오히려 일부 연구에서 학점은행제 학습자들의 문제점이 지적되었다.

이에 대해 구체적으로 살펴보면, 박종성 외(2012) 연구에서 사회복지사 자격의 활용실태를 분석하였고, 이순민·임효연(2011) 연구에서 미국, 일본, 한국과의 사회복지 자격제도에 대한 비교가 시도되었다. 그리고 김미옥 외(2014) 연구에서 발달장애인 분야에 대한 전문가 양성의 필요성을 지적했으며, 나용선

2) 학점은행제는 「학점인정 등에 관한 법률」에 의거하여 학교에서 뿐만 아니라 학교 밖에서 이루어지는 다양한 형태의 학습 및 자격을 학점으로 인정받고, 학점이 누적되어 일정 기준을 충족하면 학위취득이 가능한 제도이다. 2008년에 8만3천명이 학습자등록을 하였으며, 그 중에서 3만5천명이 학위를 취득하였다. 그 후 학점은행제를 통한 학위취득자는 해마다 증가하여 2014년에는 8만1천명이 학위를 취득하였다. 그리고 2016년에는 11만6천명이 학습자등록을 하였고, 5만8천명이 학위를 취득하였다.

(2011) 연구에서 사회복지사 자격제도의 변천과 개선 방향에 대해 보고되었을 뿐이다. 더욱이 노일경·이성혜(2016) 연구에서는 원격 온라인 교육을 진행하는 성인 학습자가 일반 학령기인 대학생 학습자보다 학습시간이 절대적으로 부족하고, 학습자의 연령이 증가할수록 학습 빈도가 낮았음에도 불구하고 실제 학업성취 결과는 낮게 나타났다. 조일현·김윤미(2013) 연구에서는 성인 학습자들의 학습시간, 학습 접촉 횟수가 학습 성과를 유의미하게 예측하지 못하는 것으로 나타나 온라인 학습에서 집중적이고 실질적인 학습이 이루어지지 못한다고 하였다. 그리고 대학교 부설 평생교육원의 학습자를 대상으로 한 박영주·김병찬(2016) 연구에서는 일부 학습자가 배움의 즐거움 또는 공부에 대한 열망이 아닌 학위취득에만 목적이 있어 자기계발과 능력 향상을 이루지 못하며 사회적으로 부정적인 인식을 양산한다고 지적하였다.

한편, 사회복지사 자격증은 최근 5년 동안 해마다 7만건 이상 발급된 것으로 나타났으며, 2016년에도 7만5천건이 발급된 것으로 나타났다(한국사회복지사협회, 2017). 하지만, 사회복지사 1급 자격증은 2003년부터 국가시험으로 변경되면서 전체 사회복지사 중에서 1급 자격증 소지자의 비율은 지속적으로 감소하고 있다. 더욱이 학점은행제를 통하여 사회복지사의 자격증 발급(2급)이 급증하면서 2016년 기준으로 1급 자격증 소지자의 비율은 15%에 그치고 있으며, 2급 자격증 소지자의 비율은 83%에 이르고 있다. 박종성 외(2012) 연구에서 사회복지사 1급 자격증은 복지분야의 다른 자격증보다 취업가능성과 고용 안정성은 우수하다는 평가를 받았지만, 직무전문성은 정신보건사회복지사 등보다 낮은 평가를 받은 것으로 보고되었다. 더욱이 사회복지사 2·3급은 취업가능성, 고용 안정성 및 직무전문성에서 요양보호사, 건강가정사보다 더 낮은 평가를 받은 것으로 나타났다.

이와 같이 학점은행제를 통하여 사회복지사 자격증을 발급받는 사례가 증가하고 있으며, 이런 현상은 당분간 지속될 것으로 보인다. 하지만, 여러 선행연구에서 학점은행제 운영, 학습자의 태도와 학업성취 등에 대해서 부정적 의견도 제기되고 있으므로 사회복지사로서의 정체성과 전문성을 확립하고, 클라이언트에게 우수한 서비스를 제공하기 위한 연구가 조속히 진행되어야 할 것이다.

## 2. 사회복지사의 직업정체성, 조직건강 및 서비스 질

### 1) 직업정체성과 서비스 질

사회복지사에 대한 처우가 많이 개선되었지만, 사회복지사들은 다른 직종과 비교해 여전히 저임금화, 비정규직으로 고착화되면서 손쉽게 참여 가능한 직업이 되었다. 최근에는 사회복지사에 의한 학대 등의 사회적 문제가 발생하면서 서비스 질에 대한 문제가 지속적으로 제기되고 있다. 더욱이 사회복지시설은 복지제도를 근거로 하여 사회복지사가 유·무형의 서비스를 클라이언트에게 제공하는 실천공간이기 때문에 사회복지사의 역할이 중요하다(Glisson, 2001). 이러한 사회복지사는 복지에 대한 고도의 전

문적 지식과 기술을 이용하여 클라이언트의 욕구를 해결할 수 있는 전문서비스를 제공하는 역할을 담당한다(고관우·남진열, 2011). 사회복지사가 제공하는 서비스의 질은 이용자가 인지하는 물리적 환경과 공급자의 태도뿐만 아니라 공급자의 업무에 대한 숙련성, 클라이언트에 대한 정확한 사정과 밀접한 관련이 있다(조성희, 2010).

따라서 사회복지분야의 서비스는 어떠한 인력에 의해 서비스가 제공되는지에 따라 서비스의 질이 결정될 것이다. 실제로 사회복지시설 종사자의 역량과 서비스 질 사이에는 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났으며(신현석, 2005; 조성희, 2010), 서비스 제공자가 보유한 전문적 지식과 기술은 서비스 질을 향상시키는 요인으로 나타났다(임우현 외, 2009; 전병주·김현수, 2016). 최근에 서비스에 대한 평가는 더욱 엄격해졌으며, 서비스 이용자와 제공자 상호간의 신뢰를 증시하면서 윤리강령을 실천하려는 신념과 더불어 시설 종사자의 업무에 대한 주체 의식과 소명의식은 더욱 중요해졌다고 할 수 있다(Fox et al., 2015).

클라이언트에게 최적의 서비스를 제공하기 위해서는 서비스 제공자 즉, 조직과 조직 구성원이 서비스 품질에 대한 인식이 전제되어야 한다(Behdioğlu et al., 2017). 이에 따라 복지영역에서는 사회복지사가 인식하는 서비스 질과 클라이언트가 인식하는 서비스 질 간에는 높은 상관관계가 있는 것으로 보고됨에 따라 서비스의 질을 평가할 때 SERVQUAL(Service Quality)를 많이 사용하였다(Johnson, 1996). 최근에는 관리자에게 조직의 서비스 질에 대한 정보를 제공하는데 매우 유용하다는 평가를 받고 있으며(Demir et al., 2018) 보건·복지영역뿐만 아니라 공적부문에서도 서비스 품질을 효과적으로 평가할 수 있다는 장점 때문에 SERVQUAL를 자주 이용한다(Soares et al., 2017). 이러한 SERVQUAL은 클라이언트가 신뢰할 수 있는 서비스를 제공하는지(신뢰성; reliability), 클라이언트의 욕구에 적절히 대응하는지(대응성; responsiveness), 서비스가 클라이언트에게 확신과 안정감을 주는지(보증성; assurance), 클라이언트의 감정을 이해하며 개별적인 배려를 하는지(공감성; empathy), 외형적인 차원에서 우수한 서비스를 제공하는지(유형성; tangibles) 등 5개 영역으로 구성되어 있다.

SERVQUAL 모델에서 어느 영역이 중요한지는 연구에 따라 상이하지만, 각 영역의 통합작업을 통해 서비스 질을 측정하는데 문제가 발생하거나 그 모델의 효용이 낮아지는 것은 결코 아니다(Matthews, 2018). 이렇게 SERVQUAL은 지각된 서비스 질의 구성차원에 대해 체계적으로 측정하여 이론화한 것으로 대표적인 서비스 모형이라는 평가를 받는다(남연희 외, 2014; 이창호, 2015). 더욱이 복지서비스는 일반서비스와 달리 상대적으로 이용자의 취약성이 더 높으며, 복지서비스 제공자와 이용자의 정보 비대칭성이 존재하기 때문에 서비스의 성과와 함께 서비스를 제공함에 있어 과정상의 품질보장도 중요하므로(김영은·최영, 2011) SERVQUAL를 이용하는 것이 바람직할 것이다.

한편, 클라이언트에게 다양한 서비스를 제공하는 사회복지사는 조직의 과업을 달성하고, 제공되는 서

비스 질을 향상하기 위해서 내적으로 보유하고 있는 잠재력을 개발하고 업무를 위한 전문적 기술을 보유해야 한다(김정애·이혜경, 2014). 더욱이 학점은행제를 통하여 자격증을 취득한 사회복지사는 장기적이고 규칙적인 교육과 훈련을 통해 지식과 기능을 습득하지 못한 아쉬움이 있으며, 박영주·김병찬(2016) 등의 연구에서 학점은행제에서의 학업성취에 대해 비판이 제기되었으므로 사회복지사로서의 전문적 정체 의식과 태도에 대해 살펴볼 필요가 있다. 여기서 주목할 수 있는 요인이 직업정체성(occupational identity)이다. 이러한 직업정체성은 한 개인이 자신의 직무 영역에서 전문직으로 인식하는 자기주체성을 의미한다(이창호, 2015). 박종우(1994)는 직업정체성에 대해 서비스에 대한 신념(서비스의 중요성, 서비스의 사회공헌도 등), 자체규제에 대한 신념(위반에 대한 처벌, 윤리강령의 실천 등), 직업에 대한 소명의식(업무에 대한 열정과 자부심 등), 자율성에 대한 신념(업무에 대한 주체의식, 업무에 대한 자기결정권 등) 등 4개 하위영역으로 구성하였다. 특히, 사회복지 영역에서 직업정체성은 전문직으로서의 지식, 기술 및 자격을 보유하고 활용할 수 있으며, 전문직으로서의 가치와 윤리를 내면화하고 실천함으로써 확립되는 전문성의 사회화 과정이라고 할 수 있다(김순양, 2001).

이러한 직업정체성은 전문 인력으로서의 직업적 책임감을 담보하고 서비스 영역을 규정하고 실천하는데 중요한 역할을 담당하며(오인근, 2014), 조직의 규칙과 규율을 준수하고 높은 수준의 역량을 유지하는데 기여한다(Cooper et al., 2017). 또한, 사회복지사의 직업정체성은 직무만족을 강화하고 우수한 서비스를 제공할 수 있으며, 나아가 사회복지조직의 효과성 및 효율성에도 직·간접적으로 영향을 미치게 된다(남연희 외, 2014). 사회복지사의 직업정체성은 사회제도 및 구조에 더욱 민감하게 반응함으로써 자기개발 촉진과 역량 강화로 이어지며, 클라이언트의 욕구를 충족하고 보다 나은 삶을 영위할 수 있도록 서비스를 제공하는데 기여하게 된다(조현상, 2013). 실제로 사회복지 영역에서 직업정체성과 서비스 질의 관계를 분석한 이영선·최낙관(2010), 이창호(2015) 등의 연구에서 직업정체성은 서비스 질에 긍정적인 영향을 주는 요인으로 나타났다. 그리고 노인요양시설에서 근무하는 사회복지사들을 대상으로 한 임우현 외(2009) 연구에서는 직업정체성 중 업무에 대한 주체의식과 자기결정권 등을 의미하는 자율성 신념이 서비스 질에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그 다음으로 서비스의 중요성과 사회공헌도 등을 의미하는 서비스 신념이 서비스 질에 영향을 주는 것으로 나타났다.

## 2) 조직건강과 서비스 질

사회복지기관은 클라이언트의 욕구에 적절한 서비스를 제공하면서 환경 변화에 지속적으로 대응하기 위해서 조직건강이 양호해야 한다. 이것은 개인의 일반적인 건강상태를 의미하는 바와 같이 조직이 건강한 상태를 의미한다(Cox & Howarth, 1990). 최근에는 조직 구성원들의 신체적·정신적 건강뿐만 아니라 조직이 안녕한 상태인가를 건강에 포함시키고 있다(Quick et al., 2007). 또한, 조직 구성원과 조

직 자체의 건강과 안녕에 대한 관심뿐만 아니라 조직을 유기체로 인식하고 환경 변화에 따른 대응과 성장을 중시한다(김정은·유규창, 2011). 조직건강의 중요성에 대해서는 많은 연구자가 공감하고 있으며 경영학과 교육학에서 그 연구가 활발히 진행되었으나, 사회복지 분야에서는 충분한 연구가 진행되지 못하고 있다. 사회복지 영역은 클라이언트의 욕구를 계량화하는 것이 쉽지 않으며, 조직의 효과성을 측정하기에 한계가 있으므로 조직의 건강성 개념을 통하여 클라이언트의 욕구와 기관의 목표를 어느 정도 수행할 수 있는가를 간접적으로 진단할 수 있다(박경아, 2009).

이러한 조직건강은 조직이 사회 환경 변화에 잘 대처하고 발전하면서 조직의 목표를 효과적으로 달성할 수 있는 조직 능력을 의미한다(박경아, 2009). 이것은 급변하는 환경 변화에 능동적으로 대처할 수 있는 조직구조가 형성되고, 조직의 관리자는 변화의 시대에 요구되는 리더의 역할을 충실히 수행하는 것을 의미한다. 이와 함께 구성원들이 전문적인 지식과 기술을 보유하여 클라이언트의 다양한 욕구에 능동적으로 대처할 수 있어야 한다(윤경미·전병주, 2014). 따라서 본 연구에서의 조직건강은 조직특성, 관리자의 리더십뿐만 아니라 구성원의 개인능력을 포함하여 구성하는 것이 바람직할 것이다(윤종건, 2004).

실제로 조직 특성이 서비스 질에 직접적인 영향을 미친다는 것이 메타분석 결과에서도 나타났다(Hartnell et al., 2011). 서비스를 제공하는 조직이 갖는 특성은 서비스 질을 결정하는 요소들과 밀접한 관계가 있다고 지적했으며(양난주, 2016), 복지관의 적법하고 합리적인 운영은 서비스 질에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고되었다(김만준·김재일, 2013). 조직건강이 양호한 기관에서 근무하는 조직 구성원은 기관과 동료에 대해 애착을 갖고 자신과 일체감을 형성하며, 자신의 성장과 발전을 위한 동기 부여 속에서 기관의 목적 달성에 기여하게 된다(윤경미·전병주, 2014). 사회서비스 종사자를 대상으로 한 변두아·강영숙(2013) 연구에서는 조직에 대한 구성원의 지각이 서비스 질에 영향을 주는 것으로 나타났고, 올바른 상호작용을 실천할 수 있는 개방적인 환경이 서비스 품질에 가장 크게 영향을 미친다고 하였다. 지역아동센터 종사자를 대상으로 한 변성환·심경수(2016) 연구에서 조직의 특성과 동료관계가 서비스의 질적 수준을 향상시키는 요인으로 나타났으며, 사회복지전담공무원을 대상으로 한 김대삼(2013) 연구에서는 적극적이고 합리적인 조직문화가 서비스 질과 밀접한 관계가 있는 것으로 나타났다.

또한, 조직 관리자의 리더십은 조직 구성원의 태도와 행동에 있어 중요한 변화를 유도하여 조직목적을 달성하고 고객의 만족도를 제고하는데 결정적인 역할을 하게 된다(김대원, 2011). 더욱이 관리자의 리더십은 구성원 상호간의 관계 형성에 많은 영향을 주며, 조직에 대한 애착과 조직목표를 이행하기 위한 구성원의 자발적인 참여를 촉진하여 서비스 질을 높이는데 기여할 수 있다(박영준·박경진, 2014). 청소년 쉼터 종사자를 대상으로 한 이상주·전미숙(2014) 연구에서는 관리자의 역량과 동료에 대한 만족도가 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 노인복지시설에 종사하는 사회복지사를 대상으로 한 임진섭 외(2012) 연구에서는 관리자에 대한 신뢰와 조직으로부터 받는 지원에 대한 지각 정도가 서

비스 질에 영향을 주는 것으로 나타났다. 이와 함께 복지 영역에서 시설 종사자의 폭넓은 경험과 전문적 지식은 서비스의 질을 결정하는 주요 요인이라고 하였으며(김정애·이혜경, 2014), 서비스 질을 담보하기 위해서 서비스의 사회적 중요성을 인식하고 시설 종사자의 능력을 개발하는 것이 중요하다고 하였다(신태휴 외, 2016).

### III. 연구방법

#### 1. 연구문제 및 모형

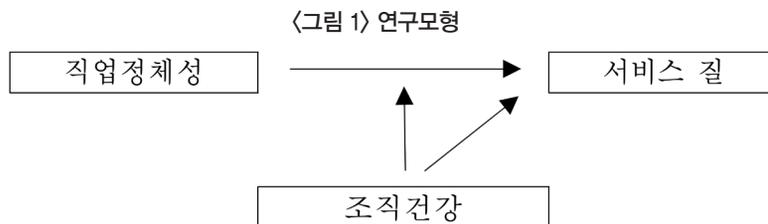
본 연구의 목적은 사회복지사의 자격증 취득경로에 따라 집단을 나누어 사회복지사의 직업정체성이 서비스 질에 미치는 영향을 파악하고, 이 두 변인간의 관계를 조직건강이 조절하는지를 검증하는 것이다. 이에 따라 본 연구에서 선정한 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 사회복지사의 자격증 취득경로에 따라 직업정체성, 조직건강 및 서비스 질의 수준은 어떠한가?

둘째, 사회복지사의 자격증 취득경로에 따라 직업정체성과 조직건강이 서비스 질에 미치는 영향은 어떠한가?

셋째, 사회복지사의 자격증 취득경로에 따라 직업정체성과 서비스 질의 관계에서 조직건강은 조절효과를 갖는가?

이러한 연구문제를 바탕으로 설계한 연구모형은 다음 <그림 1>과 같다.



#### 2. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 조사대상자는 충청(대전, 충남·북) 지역의 종합사회복지관, 노인복지관 등에서 근무하는 사

회복지사이다. 본 연구에서 조사대상자를 확보하기 위해서 임의표집과 눈덩이표집을 실시하였다. 이 과정에서 사회복지사 자격증 취득경로에 따라 집단을 구성하기 위해서 한국사회복지사협회의 기준을 적용하여 정규교육과정(전문대학, 대학교)과 학점은행제(평생교육원, 온라인 학습)로 나누어 집단을 구성하였다.

그리고 본 연구에서는 양적 연구(1차 연구)를 진행하기 위해서 해당 복지관의 관리자 및 사회복지사에게 동의를 얻은 후, 연구목적을 충분히 설명하였고 구조화된 설문지를 배포하여 조사하였다. 조사대상자들의 설문지에 대한 이해도를 점검하고 보다 정확한 조사를 위해서 예비조사를 진행하였으며, 이를 토대로 일부 문항을 수정하여 본조사를 실시하였다. 설문지는 2017년 5월~7월에 걸쳐 총 410부를 배포하였고, 그 중에서 293부가 회수(회수율: 71.5%) 되었으며, 최종적으로 응답이 불성실한 것을 제외한 265부를 본 연구에서 사용하였다. 다음으로, 질적 연구(2차 연구)는 사회복지사 9명을 대상으로 2017년 12월에 이루어졌다. 사회복지사에 대한 인터뷰는 각 회당 평균 50~60분이 소요되었으며, 1~2회의 심층 인터뷰로 진행되었다.

### 3. 조사도구

본 연구의 설문지는 직업정체성(독립변수), 조직건강(조절변수) 및 서비스 질(종속변수)의 수준을 측정하기 위한 문항과 인구사회학적 특성(성별, 연령, 근무기간, 경제상태, 건강상태, 자조모임 등)을 파악하기 위한 문항으로 구성되었다. 그리고 본 연구에서 사용된 척도는 사회서비스 종사자를 대상으로 진행된 선행연구에서 사용되었으며, 본 연구의 목적에 적합하도록 척도의 일부 문항을 수정·보완하였다.

우선, 본 연구에서 직업정체성 수준은 박종우(1994)가 개발한 척도를 토대로 오인근(2014) 연구에서 수정한 척도를 이용하여 측정하였다. 이 척도는 서비스에 대한 신념과 직업에 대한 소명의식 등 4개 영역으로 구성되었다. 직업정체성에 대한 하위영역의 응답범주는 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지의 5점 리커트 척도로 이루어졌으며, 이 척도로 측정된 점수의 합이 높을수록 조사대상자의 직업에 대한 정체성이 높음을 의미한다. 오인근(2014) 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .83 이었으며, 본 연구에서는 .82로 나타났다.

그리고 본 연구에서 조직건강에 대한 측정은 윤종건(2004)이 개발하고 윤경미·전병주(2014) 연구에서 사용한 조직건강 진단검사지를 사회복지기관에 맞게 수정하여 이용하였다. 본 연구에서는 조직특성, 관리자 리더십, 사회복지사의 개인능력 등 3개 하위영역으로 이루어져 있다. 조직건강에 대한 하위영역의 응답범주는 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지 5점 리커트 척도로 구성되었다. 이 척도에 의하여 측정된 점수 합이 높을수록 조사대상자들이 해당 영역의 내용을 긍정적으로 평가함을 의미하며,

전체적으로는 사회복지기관의 조직건강이 좋다는 것을 의미한다. 윤경미·전병주(2014) 연구에서 각 영역별 Cronbach's  $\alpha$ 값은 조직특성 .74, 관리자 리더십 .68, 개인능력 .78이었고, 본 연구에서의 요인별 Cronbach's  $\alpha$ 값은 조직특성 .78, 관리자 리더십 .77, 개인능력 .74로 나타났다.

마지막으로, 본 연구에서 서비스 질에 대한 측정은 SERVQUAL 모형에 근거하여 Parasuraman et al.(1988)이 개발한 척도를 신현석(2005)의 연구에서 수정한 척도를 사용하였다. 이 척도는 자기보고식 문항으로 신뢰성, 대응성 등의 5개 영역에서 총 20개 문항으로 이루어져 있다. 서비스 질에 대한 하위영역의 응답범주는 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지 5점 리커트 척도로 구성되었으며, 이 척도로 측정된 점수 합이 높을수록 조사대상자들이 인식하는 서비스 질이 높다는 것을 의미한다. 신현석(2005) 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .89 이었으며, 본 연구에서는 .82로 나타났다.

#### 4. 분석방법

본 연구에서는 양적 연구로 진행된 1차 연구에 이어 질적 연구로써 2차 연구를 수행하는 통합적 연구 방법(mixed research methods)을 적용하였다.

먼저, 양적 연구에서는 수집된 자료를 분석하기 위해서 PASW Statistics 18.0을 이용하였다. 본 연구의 모형에 포함된 주요 변수들의 정규성을 확인하였으며, 조사대상자들의 인구사회학적 특성, 직업정체성, 조직건강 및 서비스 질에 대한 전반적인 내용을 파악하기 위해 빈도분석과 기술통계를 실시하였다. 그리고 직업정체성, 조직건강이 서비스 질에 미치는 영향력을 살펴보기 위해서 위계적 회귀분석을 실시했으며, 마지막 단계에서 직업정체성과 조직건강 하위요인과의 상호작용 항을 투입하여 직업정체성과 서비스 질과의 관계에서 조직건강의 조절효과를 검증하였다. 이 과정에서 변수들 간의 다중공선성 문제를 해결하기 위하여 평균 중심화(mean centering) 기법을 이용하였다.

다음으로, 질적 연구방법으로써 현상학적 접근을 활용하여 2차 연구를 진행하였다. 통합적 연구방법의 여러 목적 중에서 그 동안의 선행연구가 미진했던 부분을 파악하는데 보다 적합한 연구방법이라고 할 수 있는 연구결과의 수렴적 탐색을 시도하였으며, 이를 통해 심층 인터뷰에서의 질문을 도출하는 정보의 순차적 활용을 염두에 두었다(김영천 외, 2011).

## IV. 연구결과

### 1. 1차 연구(양적연구)의 결과

#### 1) 조사대상자의 인구사회학적 특성

본 연구를 위한 조사대상자들의 인구사회학적 특성은 다음 <표 1>과 같다.

먼저, 조사대상자들의 사회복지사 자격증 취득경로를 살펴보면, 전문대학과 대학교 등의 정규교육과정을 통하여 145명(54.7%), 평생교육원과 온라인 학습 등의 학점은행제를 통하여 120명(45.3%)이 자격증을 취득한 것으로 나타났다. 성별은 남성 124명(46.8%), 여성 141명(53.2%)으로 나타났으며, 연령은 '30세 이상~40세 미만'이 102명(38.8%)으로 조사되어 가장 많은 것으로 나타났다. 교육수준은 '전문대학(2~3년 졸업)'이 115명(44.6%)으로 가장 많았으며, 그 다음으로 '대학교 졸업' 109명(42.2%)으로 나타났다. 정규교육과정에서 자격증을 취득한 집단은 '대학교 졸업'이라는 응답이 가장 많았으며, 학점은행제에서 자격증을 취득한 집단은 '전문대학 졸업'이라는 응답이 가장 많은 것으로 나타났다. 혼인상태는 '기혼'이 169명(65.0%)으로 조사되어 '미혼' 또는 '이혼'보다 더 많은 것으로 나타났다.

그리고 조사대상자들의 근무지역은 군 지역이 137명(52.1%)으로 조사되어 시 지역보다 더 많은 것으로 나타났다. 근무기간은 '5년 이상~10년 미만'이 94명(36.2%)으로 조사되어 가장 많은 것으로 나타났으며, 그 다음으로 '10년 이상~20년 미만'이 79명(30.4%)으로 나타났다. 학점은행제에서 자격증을 취득한 집단은 '5년 이상~10년 미만'이 가장 많은 것으로 나타났다. 조사대상자가 인식하는 주관적 경제상태는 '보통이다'라고 응답한 경우가 75명(29.0%)으로 가장 많았고, 그 다음으로 '대체로 좋지 않다'라고 응답한 경우가 66명(25.5%)으로 나타났다. 학점은행제에서 자격증을 취득한 집단은 경제상태에 대해 '대체로 좋지 않다'라고 응답한 경우가 가장 많은 것으로 나타났다.

조사대상자들의 주관적 건강상태는 '보통이다'라고 응답한 경우가 80명(31.3%)으로 가장 많았으며, '대체로 좋지 않다'라고 응답한 경우가 69명(27.0%)으로 나타났다. 학점은행제에서 자격증을 취득한 집단은 건강상태에 대해 '대체로 좋지 않다'라고 응답한 경우가 가장 많은 것으로 나타났다. 마지막으로 조사대상자들이 관련 분야 또는 유사한 직종에 근무하는 사람들과 자조모임을 하는지 조사한 결과, '없음'이라는 응답이 190명(73.9%)으로 조사되어 '있음'이라는 응답보다 더 많은 것으로 나타났으며, 학점은행제에서 자격증을 취득한 집단은 '없음'이라는 응답 비중이 더 많은 것으로 나타났다.

〈표 1〉 조사대상자의 인구사회학적 특성

| 구분   |                 | 정규(%)     | 학점은행(%)   | 합계(%)      |
|------|-----------------|-----------|-----------|------------|
| 유형   |                 | 145(54.7) | 120(45.3) | 265(100.0) |
| 성별   | 남성              | 69        | 55        | 124( 46.8) |
|      | 여성              | 76        | 65        | 141( 53.2) |
|      | 소계              | 145(54.7) | 120(45.3) | 265(100.0) |
| 연령   | 30세 미만          | 31        | 18        | 49( 18.6)  |
|      | 30세 이상 ~ 40세 미만 | 58        | 51        | 109( 41.4) |
|      | 40세 이상 ~ 50세 미만 | 47        | 45        | 92( 35.0)  |
|      | 50세 이상          | 8         | 5         | 13(4.9)    |
|      | 소계              | 144(54.8) | 119(45.2) | 263(100.0) |
| 교육수준 | 전문대학 졸업         | 40        | 75        | 115( 44.6) |
|      | 대학교 졸업          | 72        | 37        | 109( 42.2) |
|      | 대학원 이상          | 28        | 6         | 34( 13.2)  |
|      | 소계              | 140(54.3) | 118(45.7) | 258(100.0) |
| 혼인상태 | 기혼              | 99        | 70        | 169( 65.0) |
|      | 미혼              | 31        | 38        | 69( 26.5)  |
|      | 기타(이혼, 사별 등)    | 13        | 9         | 22(8.5)    |
|      | 소계              | 143(55.0) | 117(45.0) | 260(100.0) |
| 근무지역 | 시 지역            | 76        | 50        | 126( 47.9) |
|      | 군 지역            | 68        | 69        | 137( 52.1) |
|      | 소계              | 144(54.8) | 119(45.2) | 263(100.0) |
| 근무기간 | 5년 미만           | 16        | 27        | 43( 16.5)  |
|      | 5년 이상~10년 미만    | 38        | 56        | 94( 36.2)  |
|      | 10년 이상~20년 미만   | 47        | 32        | 79( 30.4)  |
|      | 20년 이상          | 44        |           | 44( 16.9)  |
|      | 소계              | 145(55.8) | 115(44.2) | 260(100.0) |
| 경제상태 | 매우 좋지 않다        | 23        | 27        | 50( 19.3)  |
|      | 대체로 좋지 않다       | 29        | 37        | 66( 25.5)  |
|      | 보통이다            | 44        | 31        | 75( 29.0)  |
|      | 대체로 좋다          | 30        | 12        | 42( 16.2)  |
|      | 매우 좋다           | 18        | 8         | 26( 10.0)  |
|      | 소계              | 144(55.6) | 115(44.4) | 259(100.0) |
| 건강상태 | 매우 좋지 않다        | 26        | 21        | 47( 18.4)  |
|      | 대체로 좋지 않다       | 34        | 35        | 69( 27.0)  |
|      | 보통이다            | 46        | 34        | 80( 31.3)  |
|      | 대체로 좋다          | 25        | 20        | 45( 17.6)  |
|      | 매우 좋다           | 8         | 7         | 15(5.9)    |
|      | 소계              | 139(54.3) | 117(45.7) | 256(100.0) |
| 차조모임 | 없음              | 98        | 92        | 190( 73.9) |
|      | 있음              | 46        | 21        | 67( 26.1)  |
|      | 소계              | 144(56.0) | 113(44.0) | 257(100.0) |

2) 주요 변수의 기술통계

본 연구에서 주요 변수의 수준을 살펴본 결과는 다음 <표 2>와 같다<sup>3)</sup>.

먼저, 조사대상자들의 직업정체성의 수준은 정규교육과정에서 자격증을 취득한 집단(M=3.07)이 보통수준 보다 높은 것으로 조사되어 학점은행제에서 자격증을 취득한 집단(M=2.85)보다 유의미하게 더 높은 것으로 나타났다(t=3.252, p<.001). 그리고 조직건강의 하위영역 중에서 사회복지사의 개인능력은 정규교육과정에서 자격증을 취득한 집단(M=3.09)이 보통수준보다 높은 것으로 조사되어 학점은행제에서 자격증을 취득한 집단(M=2.91)보다 유의미하게 높은 것으로 나타났다(t=2.215, p<.05). 조직특성과 관리자 리더십 영역은 두 집단 모두 보통수준보다 낮은 것으로 조사되었고, 두 집단 간에 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 마지막으로 조사대상자가 인식하는 서비스 질은 정규교육과정에서 자격증을 취득한 집단(M=3.18)이 보통수준보다 높은 것으로 조사되어 학점은행제에서 자격증을 취득한 집단(M=2.83)보다 유의미하게 더 높은 것으로 나타났다(t=2.601, p<.01).

<표 2> 주요 변수의 기술통계

| 구분       |               |               | M(SD)                    | t        |
|----------|---------------|---------------|--------------------------|----------|
| 직업정체성    |               | 정규교육<br>학점은행제 | 3.07(.601)<br>2.85(.531) | 3.252*** |
| 조직<br>건강 | 조직특성          | 정규교육<br>학점은행제 | 2.81(.776)<br>2.88(.703) | -.754    |
|          | 관리자<br>리더십    | 정규교육<br>학점은행제 | 2.74(.860)<br>2.82(.872) | -.862    |
|          | 사회복지사<br>개인능력 | 정규교육<br>학점은행제 | 3.09(.556)<br>2.91(.723) | 2.215*   |
| 서비스 질    |               | 정규교육<br>학점은행제 | 3.18(.905)<br>2.83(.841) | 2.601**  |

주) \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

3) 서비스 질에 영향을 미치는 요인 및 조직건강의 조절효과

본 연구에서는 사회복지사 자격증 취득경로에 따라 직업정체성이 서비스 질에 미치는 영향을 살펴보고자 했으며, 이 요인간의 관계에서 조직건강의 조절효과를 검증하고자 하였다. 본 연구에서의 주요 결과는 다음 <표 3>, <표 4>와 같다.

3) 본 연구에서 주요 변인에 대해 정규분포 조건(왜도<2, 첨도<7)을 검토한 결과, 왜도와 첨도가 ±1 이하로 나타나 본 연구에서의 주요 변인들은 정규분포를 형성하고 있는 것으로 나타났다(West et al., 1995).

본 연구의 모델 I에서는 조사대상자의 성별, 연령, 교육수준, 혼인상태, 근무지역, 근무기간, 경제상태, 건강상태, 자조모임의 참여 여부를 투입하였다. 그리고 모델 II에서는 조사대상자들의 직업정체성을 추가적으로 투입하였고, 모델 III에서는 조직건강에 대해 각각의 하위영역 별로 투입하였다. 마지막으로 모델 IV에서는 직업정체성과 조직건강 하위요인과의 상호작용 항을 투입하여 조절효과를 검증하였다. 이 과정에서 변수 간의 다중공선성 발생 여부를 확인하기 위해서 VIF 값을 분석한 결과, 모두 2.0 이하인 것으로 나타나 변수들 간의 다중공선성이 없는 것으로 나타났다.

먼저, 정규교육과정에서 자격증을 취득한 집단에 대해 분석한 <표 3>을 살펴보면, 모델 I에서는 조사대상자들의 건강상태가 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 조사되었고, 이 모델의 설명력은 13.5%로 나타났다( $F=3.203, p<.001$ ). 모델 II에서는 조사대상자의 건강상태, 직업정체성이 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이 모델의 설명력은 모델 I에서 13.5% 유의미하게 증가한 27.4%로 나타났다( $F=5.789, p<.001$ ). 그리고 모델 III에서는 조사대상자의 건강상태, 직업정체성, 조직건강에서의 관리자 리더십과 사회복지사의 개인능력이 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이 모델에서의 설명력은 모델 II에서 14.7% 유의미하게 증가한 41.9%로 나타났다( $F=8.036, p<.001$ ). 마지막으로 모델 IV에서는 조사대상자들의 건강상태, 직업정체성, 조직건강에서의 관리자 리더십과 사회복지사의 개인능력이 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 조직건강에서의 관리자 리더십 및 개인능력은 직업정체성과의 상호작용 항이 유의미한 것으로 나타나 직업정체성과 서비스 질의 관계에서 관리자 리더십 및 사회복지사의 개인능력은 조절효과를 갖는 것으로 나타났다. 이 모델에서의 설명력은 모델 III에서 4.9% 유의미하게 증가한 45.9%로 나타났다( $F=7.743, p<.001$ ).

<표 3> 서비스 질에 영향을 미치는 요인 및 조직건강의 조절효과(정규교육과정)

| 구분       | 모델 I |          | 모델 II |          | 모델 III |          | 모델 IV |          |       |
|----------|------|----------|-------|----------|--------|----------|-------|----------|-------|
|          | β    | t        | β     | t        | β      | t        | β     | t        | VIF   |
| 성별       | .042 | .478     | .097  | 1.194    | .097   | 1.331    | .071  | .992     | 1.216 |
| 연령       | .045 | .501     | .053  | .641     | .053   | .723     | .059  | .828     | 1.201 |
| 교육수준     | .020 | .214     | .032  | .373     | .056   | .731     | .106  | 1.351    | 1.436 |
| 혼인상태     | .029 | .334     | .049  | .617     | .031   | .430     | .033  | .454     | 1.219 |
| 근무지역     | .148 | 1.776    | .115  | 1.501    | .083   | 1.190    | .050  | .726     | 1.101 |
| 근무기간     | .012 | .133     | .082  | .992     | .073   | .970     | .061  | .837     | 1.243 |
| 경제상태     | .159 | 1.880    | .111  | 1.425    | .024   | .334     | .059  | .791     | 1.294 |
| 건강상태     | .336 | 3.826*** | .229  | 2.754**  | .211   | 2.829**  | .242  | 2.710**  | 1.418 |
| 자조모임     | .086 | .945     | .064  | .769     | .086   | 1.143    | .098  | 1.325    | 1.279 |
| 직업정체성(1) |      |          | .396  | 4.854*** | .295   | 3.910*** | .338  | 4.564*** | 1.291 |

|                    |            |          |          |          |          |          |      |         |       |
|--------------------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|------|---------|-------|
| 조직<br>건강           | 조직특성(2)    |          |          |          | .101     | 1,349    | .077 | 1,027   | 1,307 |
|                    | 관리자 리더십(3) |          |          |          | .191     | 2,315*   | .243 | 2,736** | 1,893 |
|                    | 복지사개인능력(4) |          |          |          | .253     | 3,316*** | .205 | 2,698** | 1,342 |
| 상호<br>작용           | (1)*(2)    |          |          |          |          |          | .093 | 1,257   | 1,281 |
|                    | (1)*(3)    |          |          |          |          |          | .150 | 1,841*  | 1,564 |
|                    | (1)*(4)    |          |          |          |          |          | .159 | 1,924*  | 1,618 |
| R <sup>2</sup>     |            | .196     | .331     | .478     | .527     |          |      |         |       |
| 수정된 R <sup>2</sup> |            | .135     | .274     | .419     | .459     |          |      |         |       |
| R <sup>2</sup> 변화량 |            |          | .135***  | .147***  | .049**   |          |      |         |       |
| F                  |            | 3.203*** | 5.789*** | 8.036*** | 7.743*** |          |      |         |       |

주) 더미처리: 성별(0-남성), 근무 지역(0-시), 혼인상태(0-혼인), 자조모임(0-없음).

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

다음으로, 학점은행제에서 자격증을 취득한 집단에 대해 분석한 <표 4>를 살펴보면, 모델 I 에서는 조사대상자의 경제상태, 건강상태, 자조모임이 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 조사되었고, 이 모델의 설명력은 34.3%로 났다(F=7.025, p<.001). 모델 II 에서는 조사대상자의 경제상태, 건강상태, 자조모임, 직업정체성이 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

<표 4> 서비스 질에 영향을 미치는 요인 및 조직건강의 조절효과(학점은행제)

| 구분       | 모델 I        |          | 모델 II |          | 모델 III |          | 모델 IV |          |       |
|----------|-------------|----------|-------|----------|--------|----------|-------|----------|-------|
|          | β           | t        | β     | t        | β      | t        | β     | t        | VIF   |
| 성별       | .146        | 1.692    | .087  | 1.073    | .082   | 1.089    | .056  | .747     | 1.262 |
| 연령       | .037        | .429     | .017  | .214     | .019   | .256     | .004  | .059     | 1.230 |
| 교육수준     | .005        | .054     | .021  | .259     | .001   | .008     | .032  | .435     | 1.250 |
| 혼인상태     | .014        | .167     | .001  | .007     | .014   | .195     | .017  | .230     | 1.230 |
| 근무지역     | .029        | .347     | .002  | .021     | .020   | .250     | .042  | .529     | 1.416 |
| 근무기간     | .012        | .144     | .019  | .243     | .009   | .120     | .004  | .060     | 1.154 |
| 경제상태     | .239        | 2.504**  | .207  | 2.316**  | .177   | 2.096*   | .224  | 2.617**  | 1.664 |
| 건강상태     | .278        | 2.985**  | .246  | 2.821**  | .158   | 1.881*   | .188  | 2.071*   | 1.862 |
| 자조모임     | .284        | 3.319*** | .192  | 2.131**  | .146   | 1.863*   | .163  | 2.121*   | 1.343 |
| 직업정체성(1) |             |          | .325  | 3.928*** | .220   | 2.736**  | .257  | 3.203**  | 1.455 |
| 조직<br>건강 | 조직특성(2)     |          |       |          | .016   | .219     | .010  | .135     | 1.227 |
|          | 관리자 리더십(3)  |          |       |          | .142   | 1.772*   | .202  | 2.292**  | 1.763 |
|          | 복지사 개인능력(4) |          |       |          | .280   | 3.288*** | .303  | 3.560*** | 1.642 |
| 상호<br>작용 | (1)*(2)     |          |       |          |        |          | .056  | .713     | 1.416 |
|          | (1)*(3)     |          |       |          |        |          | .163  | 1.921*   | 1.637 |
|          | (1)*(4)     |          |       |          |        |          | .174  | 2.010*   | 1.702 |

|                    |          |          |          |          |
|--------------------|----------|----------|----------|----------|
| R <sup>2</sup>     | .400     | .484     | .573     | .611     |
| 수정된 R <sup>2</sup> | .343     | .429     | .512     | .541     |
| R <sup>2</sup> 변화량 |          | .085***  | .089***  | .039*    |
| F                  | 7.025*** | 8.825*** | 9.385*** | 8.656*** |

주) 더미처리: 성별(0-남성), 근무 지역(0-시), 혼인상태(0-혼인), 자조모임(0-없음).

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

이 모델의 설명력은 모델 I에서 8.5% 유의미하게 증가한 42.9%로 나타났다(F=8.825, p<.001). 그리고 모델Ⅲ에서는 조사대상자들의 경제상태, 건강상태, 자조모임, 직업정체성, 조직건강에서의 관리자 리더십과 사회복지사의 개인능력이 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이 모델에서의 설명력은 모델Ⅱ에서 8.9% 유의미하게 증가한 51.2%로 나타났다(F=9.385, p<.001). 마지막으로 모델Ⅳ에서는 조사대상자의 경제상태, 건강상태, 자조모임, 직업정체성, 조직건강에서의 관리자 리더십 및 사회복지사의 개인능력이 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 조사되었고, 조직건강에서의 관리자 리더십 및 사회복지사의 개인능력은 직업정체성과의 상호작용 항이 유의미한 것으로 나타나 직업정체성과 서비스 질의 관계에서 관리자 리더십 및 사회복지사의 개인능력은 조절효과를 갖는 것으로 나타났다. 이 모델의 설명력은 모델Ⅲ에서 3.9% 유의미하게 증가한 54.1%로 나타났다(F=8.656, p<.001).

## 2. 2차 연구(질적연구)의 결과

본 연구에서 2차 연구를 위한 대상자의 특성은 다음 <표 5>와 같다.

조사대상자들의 자격증 취득경로에 따라 정규교육과정 4명, 학점은행제 5명으로 구성하였다. 사회복지사의 연령, 근무기간, 자조모임 참여 등의 다양한 특성을 고려하여 인터뷰 대상자를 선정하였다. 그리고 연구자는 2차 연구를 진행하면서 연구윤리를 철저히 준수하였다. 연구자는 연구 참여자들의 자발적인 참여를 확인하였으며, 연구의 목적 및 취지, 연구에서의 탈퇴 등을 충분히 설명한 후 인터뷰를 진행하였다.

<표 5> 인터뷰 참여자 특성

| 구분 | 자격증 취득경로 | 성별 | 연령  | 근무기간 | 자조모임 |
|----|----------|----|-----|------|------|
| 1  | 정규교육과정   | 남  | 27세 | 1년   | 있음   |
| 2  |          | 남  | 32세 | 6년   | 없음   |
| 3  |          | 여  | 25세 | 4년   | 없음   |
| 4  |          | 여  | 38세 | 12년  | 있음   |

|   |       |   |     |     |    |
|---|-------|---|-----|-----|----|
| 5 |       | 남 | 28세 | 4년  | 있음 |
| 6 |       | 남 | 35세 | 5년  | 없음 |
| 7 | 학점은행제 | 여 | 26세 | 2년  | 없음 |
| 8 |       | 여 | 30세 | 8년  | 있음 |
| 9 |       | 여 | 37세 | 10년 | 없음 |

기본적으로 질적 연구방법은 설명적 이론을 검증하는 것이 아니라 특정 상황에 대한 그 의미를 발견하는 것이므로 본 연구에서는 참여자의 인터뷰 내용에 대해 범주화 작업과 의미추출 방식을 활용하여 중요한 주제를 찾은 후 명확하게 나타난 의미를 재해석하였다(김미영·윤혜미, 2015). 이런 과정을 통하여 조직특성, 사회복지사 개인능력, 자조모임 및 서비스 질의 관계를 중심으로 추가적인 맥락정보를 탐색한 결과, 다음 <표 6>에서 제시한 바와 같이 크게 3개의 주제가 도출되었다. 구체적으로는 사회복지기관에 대한 신뢰, 사회복지사의 능력 개발, 관계 형성 및 전문성으로 나타났다. 사회복지사들은 동일한 주제군에 대해서 자격증 취득경로에 따라 집단별로 일부 상이한 하위범주가 추출되었으며, 그 의미에 대하여 사회복지사의 시각에서 재명명하여 제시하였다.

첫째, 조직특성과 서비스 질의 관계에 대해서는 사회복지기관에 대한 신뢰가 도출되었다. 사회복지사들은 근무하고 있는 사회복지기관에 대한 발전가능성 또는 역할 수행에 대해 높게 평가하지 않는 것으로 나타났다. 오늘날 사회 환경은 빠르게 변화하며, 클라이언트의 욕구는 다양해지고 있음에도 불구하고, 사회복지기관 차원에서 적절한 대응을 하지 못한다고 지적하였다. 이러한 부정적인 모습은 다른 사회복지기관에 대한 평가에서도 나타나 사회복지기관이 한층 변화된 모습을 보여주는데 한계가 있을 것이라고 평가하였다. 더욱이 사회복지기관의 운영에 대해 불신하고 있으며, 사회복지기관에 대한 투명성을 높이는 것이 요구된다고 하였다. 결국, 사회복지사들은 현재의 사회복지기관이 갖고 있는 조직특성으로 우수한 서비스를 제공하기에는 다소 한계가 있을 것이라는 부정적인 판단을 하였으며, 다른 한편으로 사회복지기관에서 핵심적인 역할은 기관보다 서비스를 직접 제공하는 사회복지사가 담당한다는 생각을 갖고 있었다.

둘째, 사회복지사의 개인능력과 서비스 질의 관계에 대해서는 사회복지사의 능력 개발이 도출되었다. 최근에는 사회복지기관에서 클라이언트의 만족(평가)이 중요하므로 적절한 서비스를 제공할 수 있는 사회복지사의 능력이 전제되어야 한다고 생각하였다. 정규교육과정에서 자격증을 취득한 집단은 모든 사회복지사들이 자신의 담당업무를 수행할 수 있는 기본적인 능력을 소유하고 있으며, 상호간의 능력 차이는 크게 없는 것으로 평가하였다. 하지만, 사회복지사 개인 차원에서 열심히 노력한다고 해서 서비스 질의 향상과 직결되는 것은 아니라고 생각하였다. 반면에, 학점은행제에서 자격증을 취득한 집단은 사회복지사로서의 능력에 대해 스스로 낮게 평가하고 있지만, 클라이언트의 서비스 욕구가 강하기 때문

에 보다 많은 노력과 준비가 필요하다는 생각을 갖고 있었다. 더욱이, 업무분장과 승진 기회에서 눈에 보이지 않는 차별 또는 불합리한 대우를 받는다고 인식하고 있어서 사회복지기관에서 생존하기 위해서라도 자신들의 능력 개발이 필요하다고 판단하였다. 다만, 자신의 현재 직업(사회복지사)과 다른 직업에 종사하는 친구들과 비교하는 경향이 있으며, 자신의 미래와 능력 개발에 대해 급여와 연계하여 고민하는 모습도 나타났다.

셋째, 자조모임과 서비스 질의 관계에 대해서는 관계 형성 및 전문성이 도출되었다. 정규교육과정에서 자격증을 취득한 집단은 바쁜 업무 때문에 대학교 선·후배 또는 다른 사회복지사와의 교류가 많지 않았으며, 이런 상황에 대해서 크게 개의치 않는 모습을 보여주었다. 더욱이 다른 사회복지사와 교류하거나 자조모임에 참여하는 것이 자신에게 실질적인 도움이 된다고 생각하지 않는 것으로 나타났으며, 자신들이 사회복지사로서의 전문성을 확보하고 있는 것으로 인식하였다. 하지만, 학점은행제를 통하여 자격증을 취득한 집단은 정규교육과정에서 자격증을 취득한 사회복지사가 규정에 따른 학습과정을 충실히 이수하고, 선·후배와의 잦은 교류와 모임을 통해서 유의한 정보를 교환하며 상호간에 돈독한 관계를 형성하는 것으로 생각하고 있었다. 이에 따라 학점은행제를 통하여 자격증을 취득한 사회복지사들은 다른 사회복지사와의 교류 또는 자조모임 참여가 관계 형성에 긍정적으로 기여하는 것으로 나타났으며, 사회복지사로서 근무하는데 자신의 부족함을 보완하고 전문성을 강화하는데 많은 도움이 된다고 평가하였다.

〈표 6〉 주제군에 따른 하위범주

| 주제군         | 정규교육과정 하위범주   | 학점은행제 하위범주  | 비고                |
|-------------|---|---|-------------------|
| 기관에 대한 신뢰   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관이 (환경)변화에 못 따라 가. 지금 모습에서 달라질 수 있을까...</li> <li>- 사회복지사는 기관보다 서비스 제공자 역할이 더 중요해...</li> <li>- 기관 운영에 대해 내가 모르는게 의외로 많더라구.</li> </ul> |   | 조직특성과 서비스 질       |
| 사회복지사 능력 개발 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지금은 고객(클라이언트)의 만족(평가)이 중요하잖아.</li> <li>- 능력은 다(모두) 있지... 그렇다고 혼자 열심히 한다고 효과가 있는 것도 아냐...</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사실 내가 부족하기도 하고, 클라이언트가 원하는게(욕구) 많더라구. 때로는 기관에서 차별도 있지만, 내 노력이 더 필요해.</li> <li>- 다른 일보다 (급여)적을 줄 알았지만, 좀 더 받으면 좋겠는데...</li> </ul>   | 사회복지사 개인능력과 서비스 질 |
| 관계 형성 및 전문성 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 다(모두) 바쁘게 지내서 만날 시간이 없어. 만나도 별거 없구...</li> <li>- 이제는 사회복지사(직업)에 대해 알고 있지.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대학에서 제대로 배운 친구(동료)들은 서로 잘 만나니깐. 그런게 제일 부럽지...</li> <li>- 때로는 내가 여기서 뭘 해야 하는지 잘 모르겠어. 그래도 가끔씩 다른 선생님(사회복지사) 만나면 배우는게 있어.</li> </ul> | 자조모임과 서비스 질       |

## V. 결론

### 1. 주요 결과에 대한 논의

본 연구에서는 충청 지역의 종합사회복지관, 노인복지관 등에서 근무하는 사회복지사를 대상으로 자격증 취득경로에 따라 집단을 나누어 사회복지사의 직업정체성이 서비스 질에 미치는 영향을 파악하고자 했으며, 이 요인 간의 관계에서 조직건강의 조절효과를 검증하고자 하였다. 본 연구에서의 주요 결과에 대해 선행연구와 심층인터뷰 내용을 토대로 한 논의는 다음과 같다.

#### 1) 주요 요인별 수준

본 연구에서 집단별로 주요 요인별 수준을 살펴본 결과, 조사대상자들이 인식하는 직업정체성과 서비스 질의 수준은 정규교육과정에서 자격증을 취득한 집단이 유의미하게 더 높은 것으로 나타났다. 그리고 사회복지사들이 인식하는 사회복지기관의 조직건강은 두 집단 모두에서 대체로 양호하지 못한 것으로 나타났다. 조직건강의 하위영역 중 조직특성과 관리자 리더십 영역은 두 집단 간에 유의미한 차이가 나타나지 않았으나, 사회복지사의 개인능력은 정규교육과정에서 자격증을 취득한 집단이 유의미하게 더 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과에 대해 2개 부분으로 나누어 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 본 연구결과에서는 학점은행제를 통하여 자격증을 취득한 사회복지사의 직업정체성과 서비스 질에 주목해야 할 것이다. 먼저, 학점은행제를 통하여 자격증을 취득한 집단의 직업정체성은 보통수준보다 다소 낮은 것으로 나타났다( $M=2.85$ ). 하지만, 본 연구와 동일한 척도(5점 척도)를 이용하여 장애인복지관에서 근무하는 사회복지사를 대상으로 한 정무성 외(2009) 연구, 다문화가족지원센터에서 근무하는 사회복지사를 대상으로 한 서홍란·이지영(2014) 연구, 노인요양시설에서 근무하는 사회복지사를 대상으로 한 임우현 외(2009) 연구에서 조사된 직업정체성 수준은 3.29~3.77로 나타나 많은 선행연구에서 사회복지사의 직업정체성이 양호한 것으로 보고되었다. 그리고 학점은행제를 통하여 사회복지사 자격증을 취득한 집단이 인식하는 서비스 질의 수준은 보통수준보다 다소 낮은 것으로 나타났다( $M=2.83$ ). 본 연구와 동일한 척도를 이용하여 종합사회복지관과 노인복지관 등에서 근무하는 사회복지사를 대상으로 한 이은희(2014) 연구, 노인요양시설 종사자를 대상으로 한 조성희(2010) 연구, 지역아동센터에 근무하는 사회복지사를 대상으로 한 변성환·심경수(2016) 연구에서 조사된 서비스 질의 수준은 3.20~3.98로 나타나 많은 선행연구에서 조사대상자들이 인식하는 서비스 질은 양호한 것으로 나타났다. 결국, 여러

선행연구뿐만 아니라 본 연구의 정규교육과정에서 자격증을 취득한 사회복지사의 직업정체성과 서비스 질 수준은 전반적으로 양호한 것으로 나타났으므로 학점은행제에서 자격증을 취득한 사회복지사의 직업 정체성 확립과 서비스 질 개선이 시급함을 시사한다.

둘째, 사회복지기관의 조직건강에 대한 개선이 요구된다. 본 연구에서 정규교육과정에서 자격증을 취득한 사회복지사는 자신들의 개인능력 영역에서만 보통수준으로 나타났으며, 조직특성과 관리자 리더십 영역은 보통수준보다 낮은 것으로 나타났다. 더욱이, 학점은행제를 통하여 자격증을 취득한 사회복지사는 조직건강의 모든 하위영역에서 보통수준보다 낮은 것으로 나타나 사회복지기관의 조직건강에 대한 개선이 조속히 이루어져야 함을 알 수 있다. 실제로 서비스를 제공하는 조직에서 구성원들이 인식하는 조직건강 수준을 살펴보면, 간호사를 대상으로 한 이종혜·정면숙(2017) 연구에서 병원의 조직건강은 보통수준보다 높은 것으로 나타났으며, 유치원 교사를 대상으로 한 윤경미·전병주(2014) 연구에서 유아 교육기관의 조직건강은 조직특성, 원장의 리더십, 교사의 능력 등 모든 영역에서 보통수준보다 높은 것으로 나타났다. 다만, 사회복지기관의 관리자를 대상으로 한 리더십 수준은 리더십을 어떻게 정의하느냐에 따라 리더십 수준이 매우 상이한 것으로 나타나(임은의 외, 2015) 리더십 수준을 해석함에 있어서 주의를 요한다고 할 수 있다.

## 2) 서비스 질에 영향을 미치는 요인

본 연구에서 사회복지사 자격증 취득경로에 따라 집단별로 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과, 이하의 내용과 같이 일부 결과가 집단별로 상이한 것으로 나타나 각각의 요인에 따라 3개 부분으로 나누어 살펴보면 다음과 같다.

### (1) 인구사회학적 특성과 서비스 질

지금까지 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 분석한 선행연구 중에서 인구사회학적 특성과 관련된 결과를 살펴본 결과, 서비스 질에 영향을 미치는 인구사회학적 요인은 각 연구에 따라 다양한 결과가 보고되었고, 본 연구에서도 집단에 따라 다른 결과가 나타났다. 요양보호사를 대상으로 한 전병주·김현수(2016) 연구에서는 경제상태, 건강상태, 자조모임이 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 돌봄서비스 종사자를 대상으로 한 김영은·최영(2011) 연구에서 교육수준, 가구 경제수준은 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 조사대상자의 급여와 혼인상태는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 사회서비스 제공자를 대상으로 한 변두아·강영숙(2013) 연구에서는 기관에서의 지위, 담당업무가 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 근무기간과 경제적 상태는 서비스 질과 유의미한 관계가 나타나지 않았다. 본 연구의 건강상태와 관련하여 살펴보면, 요양보호사를 대상으로 한 전병주·김현수

(2016) 연구에서 건강상태는 서비스 질과 가장 밀접한 관계가 있는 것으로 나타나 건강관리의 중요성을 제언하였다. 조직 구성원의 건강은 직무만족뿐만 아니라 고객에게 조직 신뢰를 증대하는데 주요 요인으로 보고되었고(Zink, 2002), 기관에서의 작업환경과 건강상태는 종사자의 업무 수행능력과 직무만족도에 긍정적이고 중요한 관계가 있는 것으로 나타났다(Islam & Siengthai, 2009).

특히, 본 연구에서는 학점은행제를 통하여 자격증을 취득한 사회복지사 집단에서 자조모임 참여가 서비스 질에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 전병주·김현수(2016) 연구에서도 요양보호사를 직업적으로 수행하는 일반요양보호사와 달리 가족요양보호사의 경우에는 건강상태와 함께 자조 모임의 참여가 서비스 질에 크게 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구결과를 간접적으로 지지해 주었다. 본 연구에서 진행한 심층 인터뷰에서도 학점은행제를 통하여 자격증을 취득한 참여자들은 정규교육과정에서 자격증을 취득한 사회복지사들과 달리 대학교 선·후배와 교류할 기회가 없으므로 다른 사회복지사와의 만남과 자조모임 참여를 통하여 자신들의 부족함을 보완하고 전문성 강화를 도모하는 것으로 나타났다. 실제로 성인 학습자는 고용 안정성을 도모하거나 직업 창출을 위해 학점은행제에 등록하는 경우가 많으며, 성인 학습자가 교육과정에서 사회적 관계 형성에 관심을 갖는 이유도 고용문제, 동료와의 관계와 깊은 연관이 있는 것으로 나타났으므로(전광수 외, 2017) 사회복지기관에 취업을 했더라도 상호 교류와 자조모임을 통해서 고용 또는 사회복지사로서의 직업과 관련한 주요 정보를 취득하고 한층 발전할 수 있는 기회로 생각하고 있음을 확인할 수 있다.

그리고 학점은행제를 통하여 자격증을 취득한 집단에서 경제적 상태가 서비스 질에 영향을 미치는 요인으로 나타난 것도 그 집단이 자조 모임에 관심이 있는 이유와 동일한 맥락이라고 볼 수 있다. 학점은행제에 등록한 학습자들은 직업(사회)생활의 도움 여부가 학습 성과와 밀접한 관련이 있으며, 학습 참여 동기가 매우 복합적이다(김종숙·윤지수, 2014). 결국, 성인 학습자가 지닌 학습 동기, 사회경제적 배경뿐만 아니라 사회의 구조적 요인이 그들의 삶에 영향을 미친다는 것이다(Boeren et al., 2010). 본 연구에서 진행한 심층 인터뷰에서도 학점은행제를 통하여 자격증을 취득한 참여자들은 다른 직업보다 상대적으로 급여가 적다는 것을 사전에 알고 있었지만, 자신의 미래와 동기부여를 위해서 급여가 개선되었으면 하는 욕구를 갖고 있었다. 결국, 아직까지 사회복지사의 처우가 다른 직종에 비해 상대적으로 열악하며, 현실적으로 성인 학습자들은 다른 직종에서 근무했던 경력이나 친구들이 다른 직업에 종사하는 경우가 더 많아서 급여 등의 처우문제에 보다 민감할 수밖에 없을 것이다.

## (2) 직업정체성과 서비스 질

다음으로, 직업정체성과 서비스 질의 관계에 대해 살펴본 결과, 많은 연구에서 직업정체성이 서비스 질에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 노인요양시설에서 근무하는 요양보호사들을 대상으로 한

이영선·최낙관(2010), 이창호(2015), 전병주·김현수(2016) 등의 연구에서는 직업정체성이 직무만족과 서비스 질에 직접적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 그리고 노인요양시설에 근무하는 사회복지사들을 대상으로 한 임우현 외(2009) 연구에서는 다른 요인보다 직업정체성이 서비스 질과 가장 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났으며, 직업정체성의 하위요인 중에서 자율성 신념과 서비스 신념이 서비스 질에 크게 영향을 주는 것으로 나타났다. 이창호·임우현(2012) 연구에서도 다른 요인보다 직업정체성에서의 자율성 신념과 소명의식이 서비스 질에 가장 크게 영향을 주는 것으로 보고되어 본 연구에서 정규교육과정에서 자격증을 취득한 집단은 직업정체성이 서비스 질에 가장 크게 영향을 미치는 요인으로 나타난 연구결과와 동일한 맥락을 보여주었다. 더욱이, 한국인은 소속 직업군에 대해 사회적 지위가 낮다고 인식하는 경우에는 업무에 대한 감정이입의 정도가 낮고 그 직업과 잘 맞는다고 생각하지 않으므로써 직업정체성이 낮은 것으로 나타나(유홍준 외, 2017) 서비스 질을 개선하기 위해서는 직업정체성과 함께 사회복지사의 처우 향상과 사회적 인식이 개선되어야 할 것이다. 다만, 학점은행제를 통하여 자격증을 취득한 집단은 직업정체성이 서비스 질에 영향을 주고 있지만, 그 영향력은 상대적으로 작은 것으로 나타났다. 본 연구에서 진행한 심층 인터뷰에서도 학점은행제를 통하여 자격증을 취득한 참여자들은 때로는 자신이 무슨 일을 하고 있는지 답답함을 호소하고 있었다. 따라서 학점은행제를 통하여 자격증을 취득한 집단은 사회복지사가 제공하는 서비스의 중요성을 인식하고, 업무에 대한 전문성과 직업정체성을 확립해야 할 것이다.

### (3) 조직건강과 서비스 질

조직건강과 서비스 질의 관계에 대해 살펴본 결과, 조직건강에서의 관리자 리더십 및 사회복지사의 개인능력이 서비스 질에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났으나, 조직특성은 서비스 질에 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 여러 선행연구에서 조직건강이 양호한 경우에 서비스 질이 높아지는 것으로 보고되었으므로 본 연구에서 나타난 일부 결과를 지지해 주는 것으로 볼 수 있다. 선행연구에서는 복지시설에서 관리자의 역량과 리더십은 서비스 질과 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났으며(이상주·전미숙, 2014; 임진섭 외, 2012), 본 연구에서도 관리자의 리더십은 서비스 질에 직접적인 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 하지만, 사회복지사가 인식하는 관리자의 리더십 수준은 다른 요인과 비교해 가장 낮은 것으로 나타났음을 유념해야 할 것이다. 이러한 점을 사회복지기관의 관리자들은 인식하고, 각각의 상황에 대응할 수 있는 리더십을 향상할 수 있는 방안이 조속히 수립되어야 함을 시사한다. 그리고 시설 종사자의 폭넓은 경험과 전문 지식은 서비스의 질적 수준을 향상시키는 요인으로 나타나(김정애·이혜경, 2014; 신태휴 외, 2016) 본 연구결과를 지지해 주고 있음을 알 수 있다. 하지만, 학점은행제에서 자격증을 취득한 사회복지사들이 인식하는 개인능력은 다른 집단보다 유의미하게 낮은 것으로 나타나 그들의

개인능력을 제고할 수 있는 방안이 수립되어야 함을 시사한다. 본 연구에서 진행한 심층 인터뷰에서도 학점은행제를 통하여 자격증을 취득한 사회복지사들은 자신들의 능력 개발 필요성을 인식하고 있으므로 제도적 차원에서 그것을 지원할 수 있는 방안을 조속히 수립해야 할 것이다.

하지만, 본 연구결과에서는 사회복지사가 인식하는 조직특성은 서비스 질에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 선행연구와 상반된 결과가 나타났다. 서비스를 제공하는 조직이 갖는 특성은 서비스 질을 결정하는 주요 요인이라고 여러 선행연구에서 나타난 바 있으며(김대삼, 2013; 변성환·심경수, 2016; 양난주, 2016), 조직에 대한 구성원의 지각은 서비스 질에 영향을 주는 것으로 보고되었다(변두아·강영숙, 2013; 임진섭 외, 2012). 특히, 올바른 상호작용을 할 수 있는 개방적인 조직환경은 서비스 품질에 큰 영향력을 주는 것으로 나타나 조직에서의 의사결정 과정은 지위를 떠나 공정하게 진행되어야 하며, 조직의 상황과 사안에 따라 합리적으로 결정되고 수행되어야 함을 강조하였다(변두아·강영숙, 2013).

본 연구에서 진행한 심층 인터뷰에서 연구 참여자들은 자신이 근무하는 사회복지기관에 대한 긍정적인 인 평가 수준이 높지 않음을 보여 주었다. 현재 사회복지기관들이 갖고 있는 조직특성에 대해 다소 부정적인 판단을 하고 있으며, 기관 운영에 대한 투명성이 부족하다고 인식하고 있었다. 반면에, 서비스 질을 개선하기 위해서는 조직 차원의 개선보다는 사회복지사의 역할에 대해 주목하는 것으로 나타났다. 하지만, 서비스의 품질 향상을 위해서는 일자리의 질적 개선이 전제되어야 하므로 복지시설의 종사자뿐만 아니라 복지서비스를 공급하는 조직이 중요하다는 것은 부인할 수 없을 것이다(강현주, 2015; 양난주, 2016). 실제로 장애인복지관에 근무하는 사회복지사를 대상으로 한 고관우·남진열(2014) 연구에서 복지관의 조직특성은 사회복지사의 이직의도, 서비스 질과 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났으며, 윤경미·전병주(2014) 연구에서도 기관의 구성원이 인식하는 조직특성은 이직의도뿐만 아니라 조직의 생산성 향상 그리고 양질의 서비스를 제공하는데 결정적 요인으로 나타났다.

이와 같이 여러 선행연구에서 조직의 특성이 서비스 질에 직접적인 영향을 주는 것으로 나타났지만, 조직에 근무하는 구성원과 조직문화의 가치 적합성이 동질하지 못하거나(안성익 외, 2013), 조직에게 요구되는 사회적 역할을 그 조직이 제대로 이행하지 못하여 구성원들이 업무에 몰입하지 못할 경우에는 높은 수준의 서비스를 기대할 수 없다고 하였다(Kristof-Brown et al., 2005). 이러한 내용과 동일한 맥락으로 심층 인터뷰에 참여한 사회복지사들은 사회복지조직에 대한 신뢰가 높지 않은 것으로 나타났으며, 환경 변화에 대한 능동적 대처와 함께 조직의 투명성 제고가 요구된다고 지적함으로써 조직특성이 서비스 질에 긍정적으로 작용하지 못하는 것으로 나타났다.

### 3) 조직건강의 조절효과

본 연구에서 직업정체성과 서비스 질의 관계에서 조직건강의 조절효과를 검증하기 위해 집단별로 분

석한 결과, 두 집단 모두에서 조직건강에서의 관리자 리더십 및 사회복지사의 개인능력은 직업정체성과 서비스 질의 관계에서 조절효과를 갖는 것으로 나타났다. 위에서 살펴본 바와 같이 조직건강이 서비스 질에 긍정적 요인으로 작용한다는 것은 여러 선행연구에서 나타났으나, 서비스 질에 영향을 미치는 요인에 대한 조절변수로서 조직건강을 분석한 연구는 매우 제한적으로 보고되었다. 박재성·박영기(2013) 연구에서 조직의 인적자원과 서비스 지향성의 관계에서 관리자의 리더십에 따라 한층 높은 서비스를 지향할 수 있는 것으로 나타났고, 김대삼(2013) 연구에서 조직특성과 서비스 질의 관계에서 상사와 부하 간 교환관계의 질이 높은 경우에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 그리고 장홀·유규창(2015) 연구에서 조직건강은 구성원들이 과업을 수행하는데 좀 더 몰입하도록 기여함으로써 조직에서의 문제적 행태를 개선할 수 있는 것으로 나타났으며, 윤경미·전병주(2014) 연구에서 관리자의 리더십과 구성원의 능력을 통해 구성원의 이직의도를 완화하고 업무에 몰입할 수 있는 것으로 나타났다. 이와 같이 여러 선행연구에서 조직건강의 역할에 대해 긍정적으로 보고함으로써 서비스 질에 대한 조직건강의 조절효과를 기대할 수 있으므로 직업정체성이 다소 부족하더라도 관리자 리더십과 사회복지사의 개인능력을 강화함으로써 우수한 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

실제로 본 연구결과에서도 사회복지사들이 인식하는 관리자 리더십과 사회복지사의 개인능력이 양호한 경우에 직업정체성이 서비스 질에 미치는 긍정적인 영향력의 정도가 더욱 높아지며, 반대로 관리자 리더십과 사회복지사의 개인능력이 좋지 않다고 인식하는 경우에는 직업정체성이 서비스 질에 미치는 긍정적인 영향력의 정도가 약화되는 것으로 나타났다. 이것은 사회복지기관에서 관리자 리더십과 사회복지사의 개인능력은 직업정체성과 서비스 질의 긍정적인 관계를 더욱 강화시키게 된다는 것을 의미한다. 또한, 본 연구결과에서 직업정체성은 다른 요인들을 통제한 경우에도 서비스 질에 긍정적인 영향을 미치는 독립변수로 나타나 직업정체성이 크다고 인식할수록 서비스 질은 높아진다. 따라서 사회복지기관에서 근무하는 사회복지사의 직업정체성을 확립하면서 관리자 리더십과 사회복지사의 개인능력을 향상시켜 서비스 질을 더욱 높이는 효과를 기대할 수 있는 것이다.

이상에서 살펴본 바와 같이 학점은행제를 통하여 자격증을 취득한 집단은 직업정체성과 사회복지사의 개인능력에 대해 상대적으로 낮게 인식하는 것으로 나타났지만, 이러한 요인들이 서비스 질에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 함께 자조모임과 경제적 상태가 정규교육과정에서 자격증을 취득한 집단과 달리 서비스 질에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 두 집단 모두에서 조직건강 요인 중 관리자의 리더십이 가장 낮은 것으로 나타났지만, 직업정체성과 서비스 질의 관계에서 관리자 리더십이 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 무엇보다 다른 선행연구와 달리 조직특성이 서비스 질에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났으며, 사회복지사가 인식하는 조직에 대한 신뢰도가 높지 않은 것으로 나타나 이에 대한 개선이 조속히 이루어져야 함을 시사한다.

## 2. 정책적·실천적 제언

지금까지 제시한 연구결과와 함의에 기초하여 자격증 취득경로에 따라 사회복지사들의 서비스 질을 제고하기 위한 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 학점은행제를 통하여 사회복지사 자격증을 취득한 집단의 서비스 질을 제고하기 위해서 사회복지사로서의 전문적 능력을 더욱 함양해야 할 것이다. 이와 관련한 구체적인 방안으로, 학점은행제 교육기관과 협의하여 학습자의 역량에 따라 개별화된 학습전략을 제공하며, 학점은행 등록 전 학습자의 경력 등을 고려한 학습설계가 이루어져야 할 것이다. 이와 함께 학점은행제 교육기관은 교육기관 및 서비스에 대한 만족이 학습자의 적극적인 태도 형성과 학습 성과에 영향을 미치게 된다는 점을 인식하고, 교육기관에 대한 만족도가 향상될 수 있도록 교육기관을 운영해야 할 것이다. 이를 위해 학점은행제 교육기관의 교수, 튜터 및 학습자 간의 활발한 상호작용을 통해 정보 공유와 피드백을 강화하고, 학습자의 욕구를 파악하여 학습자의 자율성과 주도성을 기반으로 자기주도적인 학습을 진행해야 할 것이다.

다음으로, 학점은행제를 통하여 사회복지사 자격증을 취득한 집단의 서비스 질을 제고하기 위해서 사회복지사로서의 직업정체성을 한층 강화해야 할 것이다. 이를 위해 사회복지사 개인적 차원에서 휴먼서비스에 대한 기본적 가치는 물론 복지 관련한 서비스에 대한 전문적 지식과 기술을 습득하여 양질의 서비스를 제공하며 사회복지 전문직으로서의 자기주체성과 직업적 책임감을 담보해야 할 것이다. 이와 함께 사회복지사는 도덕적으로도 성숙한 가치관 및 태도를 형성하여 전문직으로서의 가치와 윤리를 내면화하고 업무에 대한 자제규제를 실천해야 할 것이다. 구체적으로는 자격증 취득과정에서 교육과정에 따라 이수 교과목을 탄력적으로 운영하거나 사회복지윤리와 철학, 윤리강령 강좌 등을 필수과목으로 지정하는 방안도 고려해 볼 수 있다. 그리고 사회 제도적 차원에서 사회복지사의 담당 업무와 경력 등을 고려한 실질적인 보수교육과 프로그램을 운영하여 사회복지사의 역량을 적극 개발해야 할 것이다. 이와 더불어, 복지 분야의 필수 요원인 사회복지사에 대한 사회적 인식을 개선함으로써 사회복지사에게 동기부여 요인으로 작용하여 전문직 사회복지사로서의 자부심과 긍지가 형성되어야 할 것이다.

또한, 학점은행제를 통하여 사회복지사 자격증을 취득한 집단의 서비스 질을 제고함에 있어 자조모임을 활성화하고, 경제적 상태를 개선할 수 있는 방안이 요구된다. 먼저, 본 연구에서 나타난 바와 같이 자조모임의 긍정적 역할을 고려하여 지역에서 사회복지사 교류를 강화하거나 보수교육을 통해서 자조모임의 활성화를 강구해야 할 것이다. 성인 학습자에게 사회적 관계 형성은 평생학습의 참여를 높이고 자신의 역량을 증진할 수 있는 기회이므로 학점은행제 교육기관의 학습과정에서도 학습자의 다양한 관계 형성을 위한 지원책을 마련해야 할 것이다. 그리고 경제적 상태를 개선하기 위해서 사회복지사들의 고용 안정을 도모하거나, 자격과 경력 등에 따라 차등화 된 급여 지급을 고려할 수 있다. 이 과정에서 학점

은행제에서 학위와 자격증을 취득하기 전의 경력을 급여에 반영하는 방안을 검토할 수 있으며, 이전 경력을 고려한 프로그램을 적극 운영함으로써 해당 분야의 전문가로서의 급여를 지급할 수 있어 급여 인상에 따른 경제적 안정과 더불어 복지현장에 다양한 이력을 지닌 인재의 진입을 기대할 수 있을 것이다.

둘째, 정규교육과정과 학점은행제를 통하여 자격증을 취득한 모든 사회복지사의 서비스 질을 제고하기 위해서 사회복지기관의 조직특성을 개선하고 사회복지기관 관리자의 리더십을 함양해야 할 것이다. 먼저, 사회복지기관은 급변하는 환경 변화에 능동적으로 대처할 수 있는 조직구조를 형성하면서 기관 운영에 대한 투명성과 합리성을 제고해야 할 것이다. 무엇보다 사회복지기관 스스로의 정화능력을 제고하여 적법하고 합리적인 운영을 지향하며, 조직과 구성원이 올바른 상호작용을 실천할 수 있는 조직문화가 형성됨으로써 우수한 서비스 제공을 기대할 수 있을 것이다. 그리고 사회복지기관의 관리자는 조직의 관리자로서 그치는 것이 아니라 상황을 진단하고 변화의 주체로서 자신의 역량을 강화하여 각각의 상황에 대응할 수 있는 리더십을 습득함으로써 조직의 책임자로서 변화된 모습을 견지해야 할 것이다. 이 과정에서 사회복지기관의 관리자들은 현 세태의 특성을 고려하여 조직 구성원에게 직접 권력을 행사하는 것을 지양하고, 조직 구성원들을 섬기고 봉사하는 리더십을 발휘함으로써 사회복지사들의 목적의식과 동기부여는 더욱 강화될 것이며 양질의 서비스 제공으로 이어질 수 있을 것이다.

### 3. 연구의 의의 및 한계점

본 연구는 학점은행제를 통하여 사회복지사 자격증을 취득하는 사례가 급증하고 있는 현실을 반영하여 자격증 취득경로에 따라 집단을 나누어 사회복지사의 직업정체성이 서비스 질에 미치는 영향을 파악하고, 이 요인간의 관계에서 조직건강의 조절효과를 검증하고자 하였다. 그리고 지금까지 자격증 취득 경로와 관련된 선행연구가 미흡했던 점을 고려하여 양적연구 결과에 대한 정확한 의미를 도출하기 위해서 추가적으로 질적연구를 수행하는 통합적 연구방법을 적용하였다.

이를 통해 본 연구에서는 조직건강에서의 관리자 리더십 및 사회복지사 개인능력을 통해서 직업정체성이 서비스 질에 미치는 영향력을 조절할 수 있는 것으로 나타났다. 특히, 학점은행제를 통하여 자격증을 취득한 집단에서는 사회복지사의 개인능력이 서비스 질에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타나 사회복지사로서의 역량을 강화하는 것이 제도적 차원에서 시급하다고 할 수 있다. 이와 함께 학점은행제를 통하여 사회복지사 자격증을 취득한 집단을 위해 자조모임을 활성화하고, 경제적 상태를 개선함으로써 보다 나은 서비스를 제공할 수 있는 것으로 나타났다. 하지만, 여러 선행연구에서 보고된 내용과 달리 본 연구에서는 사회복지기관의 조직특성이 서비스 질에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 조직에 대한 투명성과 합리성을 제고하여 조직과 구성원 상호간의 신뢰를 구축하고 건강한 조직문화를

형성하는 것이 필요함을 제안하였다.

이와 같이 본 연구에서는 사회복지사 자격증 취득경로에 따라 집단을 나누어 실증적 분석을 진행함으로써 집단별로 주요 요인에 대한 수준을 파악하고, 서비스 질의 향상을 위한 실질적인 방안을 제시하였다. 나아가 정부에서 평생교육의 활성화 정책을 추진하고 있으며, 학점은행제에서 자격증 취득이 증가하는 현실을 반영하여 자격증 취득경로에 따른 비교연구를 처음으로 시도함으로써 자격증 취득과정에서 미흡한 부분에 대해 제도적 보완을 도모하는데 필요한 기초자료를 제시했다는 점에서 본 연구의 의의를 찾을 수 있다.

다만, 본 연구는 조사 지역의 한정으로 연구결과를 일반화하기에 주의를 요하며, 앞으로 전국에 걸친 광범위한 조사가 진행되어야 할 것이다. 그리고 본 연구가 사회복지사 자격증 취득경로와 관련한 최초의 실증적 연구라는 점에서 반복적 연구가 진행되어야 할 것이다. 마지막으로, 본 연구는 한국사회복지사협회의 기준을 적용하여 사회복지사 자격증 취득경로에 따라 정규교육과정과 학점은행제로 크게 나누어 연구를 진행하였지만, 학점은행제에 대해 평생교육원, 온라인 학습으로 집단을 세분화하거나, 학점은행제 수강생의 과거 전공이나 이전 직업 등을 고려하여 연구를 진행한다면, 학점은행제를 통하여 자격증을 취득한 집단에 대한 보다 정확한 결과를 도출할 수 있을 것이다. 이러한 연구방법은 후속연구에서 실천해보고자 한다.

## ■ 참고문헌 ■

- 강현주(2015), “사회서비스 일자리 질 개선방안 연구”, 『한국사회복지행정학』, 17(2): 31-58.
- 고관우·남진열(2014), “지역사회 장애인복지시설 조직문화와 사회적 자본이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향”, 『한국지역사회복지학』, 51: 223-249.
- 권승(2011), “복지국가 사회서비스 질 관리 정책의 동향에 관한 연구”, 『21세기 정치학회보』, 21(3): 231-258.
- 기획재정부(2017), 『2018년 예산』, 세종: 기획재정부.
- 김대삼(2013), “사회복지요원의 조직문화 특성이 사회복지서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구: 상사-부하간 교환관계의 조절효과”, 『한국군사회복지학』, 6(1): 35 -65.
- 김대원(2011), “변혁적 리더십과 간호사의 조직시민행동이 간호서비스 질에 미치는 영향 분석”, 『보건사회연구』, 31(2): 206-236.
- 김만준·김재일(2013), “사회복지서비스 시설의 서비스 질에 영향을 미치는 요인”, 『한국행정논집』, 25(1): 193-211.

- 김미영·윤희미(2015), “저소득 조손가족 조모와 손자녀의 가족관계 경험에 대한 질적연구”, 『한국아동복지학』, 50: 145-177.
- 김미옥·서동명·변소현(2014), “발달장애인 분야 전문 사회복지사 양성에 관한 탐색적 연구”, 『한국장애인복지학』, 26: 215-234.
- 김순양(2001), “읍·면·동 사회복지전담공무원의 전문성 수준 분석”, 『한국행정학보』, 35(2): 155-176.
- 김영은·최영(2011), “돌봄 사회서비스 종사자의 감정노동 수행정도가 서비스 질 자기평가에 미치는 영향”, 『사회복지정책』, 38(4): 217-237.
- 김영천·김경식·이현철(2011), “교육연구에서의 통합적 연구방법”, 『초등교육연구』, 24(1): 305-328.
- 김정애·이혜경(2014), “요양보호사의 직무스트레스가 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구”, 『한국정책연구』, 14(4): 1-33.
- 김정은·유규창(2011), “건강한 조직의 의미와 조직건강의 통합관점”, 『대한경영학회지』, 24(5): 2641-2673.
- 김종숙·윤지수(2014), “평생교육 프로그램 참여자의 학습만족도가 학습 성과 및 학업지속 의향에 미치는 영향에 관한 연구”, 『Andragogy Today: International Journal of Adult & Continuing Education』, 17(4): 179-204.
- 나용선(2011), “사회복지사 자격제도의 변화와 사회복지교육의 과제에 대한 고찰”, 『한국인간복지실천연구』, 7: 7-21.
- 남연희·김종철·김영삼·김강수(2014), “요양보호사의 직업정체성이 요양보호서비스 질에 미치는 영향”, 『시민사회와 NGO』, 12(2): 229-259.
- 노일경·이성혜(2016), “재직 학습자의 원격고등교육과정에서의 학습활동 특성 및 학업성취 영향 변인 분석”, 『평행학습사회』, 12(4): 53-78.
- 박경아(2009), “사회복지관 조직에 건강성 개념 도입의 필요성”, 『한국인간복지실천연구』, 2: 89-104.
- 박영주·김병찬(2016), “학점은행제 참여 과정에 대한 질적 사례연구”, 『Andragogy Today: International Journal of Adult & Continuing Education』, 19(3): 179-206.
- 박영준·박경진(2014), “장애인복지시설 종사자의 서번트 리더십이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구”, 『재활복지』, 18(3): 114-145.
- 박재성·박영기(2013), “호텔 인적자원관리와 서비스 지향성과의 관계: 서번트 리더십의 조절효과를 중심으로”, 『관광연구』, 28(5): 71-90.
- 박종성·최윤정·김민혜(2012), “사회복지 분야 자격의 활용실태 분석과 신규자격 발굴 및 적합성 평가”, 『인권복지연구』, 11: 1-30.

- 박종우(1994), 『사회사업가의 전문직업적 정체성 연구』, 서울대학교 박사학위논문.
- 변두아·강영숙(2013), “지역사회서비스 투자사업 종사자가 인식하는 조직공정성이 서비스 품질에 미치는 영향”, 『한국사회복지행정학』, 15(4): 345-368.
- 변성환·심경수(2016), “지역아동센터 종사자의 서비스 질 영향요인에 관한 연구”, 『한국케어매니지먼트 연구』, 21: 51-75.
- 서홍란·이지영(2014), “문화적 역량이 다문화가족지원센터 사회복지사의 전문직업적 정체성에 미치는 영향”, 『사회과학연구』, 30(1): 153-178.
- 신태휴·최영준·임동호(2016), “요양보호사의 전문성 인식이 서비스 질에 미치는 영향”, 『한국콘텐츠학회 논문지』, 16(9): 297-307.
- 신현석(2005), “장애인생활시설 생활재활교사의 임파워먼트와 서비스 질에 관한 연구”, 『사회복지개발 연구』, 11(4): 279-300.
- 안성익·류성민·김성훈(2013), “개인가치와 조직문화의 적합성이 고객서비스 품질에 미치는 영향에 관한 연구”, 『경영교육연구』, 28(3): 153-190.
- 양난주(2016), “사회서비스 일자리 질에 영향을 미치는 공급조직 특성 분석”, 『한국사회복지행정학』, 18(4): 259-285.
- 오인근(2014), “근로조건과 조직풍토가 요양보호사의 직업정체성에 미치는 영향 연구”, 『노인복지연구』, 63: 93-114.
- 유홍준·정태인·김월화(2017), “한국인의 직업정체성과 직업위세”, 『한국사회』, 18(1): 77-103.
- 윤경미·전병주(2014), “직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 및 조직건강의 조절효과”, 『한국콘텐츠학회논문지』, 14(11): 260-271.
- 윤종건(2004), “학교조직 건강진단검사 제작연구”, 『교육행정연구』, 22(2): 469-483.
- 이상주·전미숙(2014), “청소년 쉼터 종사자의 직무만족도가 서비스 질에 미치는 영향”, 『한국인간복지실천연구』, 13: 27-45.
- 이순민·임효연(2011), “전문성 향상의 관점에서 본 미국, 일본, 한국의 사회복지 자격제도 비교”, 『사회복지연구』, 42(4): 103-136.
- 이영선·최낙관(2010), “요양보호사의 전문성이 서비스 질에 미치는 영향”, 『한국자치행정학보』, 24: 190-210.
- 이은희(2014), “사회복지사의 자기효능감이 서비스 질에 미치는 영향 연구”, 『한국비교정부학보』, 18(3): 261-286.
- 이종혜·정면숙(2017), “병원 조직건강에 대한 간호사의 인식이 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향”, 『인

- 문사회 21], 8(2): 499-516.
- 이창호·임우현(2012), “노인요양시설 사례관리자의 직업적 정체성이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구”, 『한국지역사회복지학』, 42: 27-50.
- 이창호(2015), “노인요양시설에서 요양보호사의 직업적 정체성이 서비스 질에 미치는 영향에 대한 실증적 연구”, 『인적자원관리연구』, 22(3): 1-21.
- 임우현·정성일·채현탁(2009), “노인요양시설 사회복지사의 직업적 정체성이 직무만족 및 서비스 질에 미치는 영향”, 『노인복지연구』, 46: 263-286.
- 임은의·김경숙·김혜원(2015), “한국 사회복지조직의 리더십 연구경향 분석”, 『사회과학연구』, 26(4): 479-513.
- 임진섭·이혁준·임정훈(2012), “노인복지시설 종사자의 상사 신뢰와 조직지원 인식이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구”, 『한국정책연구』, 12(4): 525-543.
- 장홀·유규창(2015), “윤리경영이 조직몰입에 미치는 영향”, 『윤리경영연구』, 15(2): 1-27.
- 전광수·김은경·박상옥·한혜정(2017), “평생학습 참여에 영향을 미치는 역량 증진 기대에 대한 분석”, 『기업경영리뷰』, 8(1): 66-85.
- 전병주·김현수(2016), “가족요양보호사의 역할스트레스가 서비스 질에 미치는 영향 및 직업정체성의 완충효과”, 『인문사회과학연구』, 17(3): 1-42.
- 정무성·남석훈(2008), “사회복지시설의 인적자원관리가 서비스 질에 미치는 영향”, 『한국사회복지교육』, 4(1): 97-120.
- 정홍원(2007), “사회복지인력의 전문성 제고 방안”, 『월간복지동향』, 102: 16-24.
- 조성희(2010), “역량강화가 서비스 질 자기평가에 미치는 영향”, 『노인복지연구』, 50: 353-376.
- 조일현·김윤미(2013), “이러닝에서 학습자의 시간관리 전략이 학업성취도에 미치는 영향”, 『교육정보미디어연구』, 19(1): 83-107.
- 조현상(2013), “전문직으로서 사회복지사의 윤리적 판단기준에 관하여”, 『인문사회과학연구』, 14(1): 359-380.
- 최재성·이상우(2014), “노인요양시설의 서비스 질 관리”, 『서울도시연구』, 15(3): 127-145.
- 한국사회복지사협회(2017), 『사회복지사 통계연감』. 서울: 한국사회복지사협회.
- 현영섭·김경희(2008), “평생교육기관의 교육서비스 질과 학습자 만족에 영향을 미치는 마케팅 요인 분석”, 『평생교육학연구』, 14(2): 31-59.
- Behdioğlu, S., Acar, E., & Burhan, H. A. (2017), “Evaluating service quality by fuzzy SERVQUA”, *Total Quality Management & Business Excellence*, 3: 1-19.

- Boeren, E., Nicaise, I., & Baert, H. (2010), "Theoretical models of participation in adult education: The need for an integrated model", *International Journal of Lifelong Education*, 29(1): 45-61.
- Cooper, J., Giousmpasoglou, C., & Marinakou, E. (2017), "Occupational identity and culture", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(5): 1362-1379.
- Cox, T., & Howarth, L. (1990), "Organizational health, culture and helping", *Work Stress*, 4(2): 107-119.
- Demir, P., Gul, M., & Guneri, A. F. (2018), "Evaluating occupational health and safety service quality by SERVQUAL", *Total Quality Management & Business Excellence*, 1-18.
- Fox, J., Gong, T., & Attoh, P. (2015), "The impact of principal as authentic leader on the teacher trust in the K-12 educational context", *Journal of Leadership Studies*, 8(4): 6-18.
- Glisson, C. (2001), *Organizational Structure and Performance*. Social Welfare Management. London: Sage Publications.
- Hartnell, C. A., Ou, A. U., & Kinicki, A. (2011), "Organizational Culture and Organizational Effectiveness: A Meta-analytic Investigation of the competing Values Framework's Theoretical Suppositions", *Journal of Applied Psychology*, 96(4): 677-694.
- Islam, M. Z., & Siengthai, S. (2009), Quality of work life and organizational performance: Empirical evidence from Dhaka Export Processing Zone. In ILO Conference on Regulating for Decent Work (pp. 1-19), Geneva.
- Johnson, J. W. (1996), "Linking Employee Perception of Service Climate to Customer Satisfaction", *Personnel Psychology*, 49: 831-851.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988), "SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, 64(1): 12-37.
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005), "Consequence of Individuals' Fit at Work: A Meta-analysis of Person-Job, Person-organization, person-group, and person-supervisor fit", *Personnel Psychology*, 58: 281-342.
- Matthews, B. L. (2018), "Hospice Informal Caregivers' Perception of a Good Death Experience: A SERVQUAL Analysis", *Services Marketing Quarterly*, 39(1): 64-77.
- Soares, M. C., Novaski, O., & Anholon, R. (2017), "SERVQUAL model applied to higher education public administrative services", *Brazilian Journal of Operations & Production*

*Management*, 14(3): 338–349.

Quick, J. C., Macik-Frey, M., & Cooper, C. L.(2007), “Guest editors’ introduction managerial dimensions of organizational health: The healthy leader at work”, *Journal of Management Studies*, 44(2): 189–205.

West, S. G., Finch, J. F., & Curran, P. J.(1995), *Structural equation models with non-normal variables: Problems and remedies*. In R. Hoyle(Ed.), *Structural equation modeling: Concepts, issues and applications*(pp. 56–75), Newbury Park, CA: Sage.

Zink, K.(2002), *Human factors, management, and society*. The IEA–Chilean Symposium: Developing Ergonomics in a Development World, Santiago, Chile.

---

원 고 접 수 일 | 2018년 1월 8일

1차심사완료일 | 2018년 1월 30일

최종심사완료일 | 2018년 2월 12일

최종원고채택일 | 2018년 2월 19일

**전병주** okbj@cbnu.ac.kr

2014년 충북대학교에서 사회복지정책 전공으로 문학박사를 취득하였으며, 현재 충북대학교와 순천향대학교 등에 출강하고 있다. 주요 관심분야는 노인 주거복지, 보건의료, 사회 안전이다. 주요 논문으로는 “여성 노인의 거주형태에 따른 우울과 삶의 만족도에 대한 단기종단연구”(2017), “노인의 가족유형에 따른 건강상태와 성공적 노화의 관계 및 사회적 관계망의 조절효과”(2017), “어린이집 아동학대 사건 판례에서의 양벌규정 적용과 시사점”(2017) 등 다수가 있다.

**김현수** hskim5724@sch.ac.kr

1999년 서울대학교에서 “인적자원개발 담당자의 직무능력과 역할수행에 관한 연구”로 교육학박사학위를 받았다. 한국직업능력개발원 선임연구원을 거쳐 현재 순천향대학교 산학평생대학 부교수로 재직 중이다. NCS학습모듈(세분류: 평생교육프로그램 기획·개발·평가)(한국직업능력개발원, 2016) 개발에 참여하였으며, “퇴직·고경력 과학기술자의 퇴직준비 실태와 진로전환 지원방안 연구”(2014), “고등학교 교과서에 나타난 직업 관련 내용 분석”(2015), “산학연 협력체계 개선방안 마련을 위한 이해당사자 요구분석”(2015) 등의 다수 논문을 발표하였다. 주요 관심분야는 평생교육, 산학협력, 인적자원개발이다.