

# 지역아동센터 종사자의 직무성과에 영향을 미치는 요인 연구

## Factors influencing Job Performance of Community Child Center Workers

신희정

중부대학교 사회복지학과

Hee-Jung Shin(swg0403@joongbu.ac.kr)

### 요약

본 연구는 지역아동센터 종사자들을 대상으로 그들의 직무성과와 관련 변인들 간의 관계를 분석함으로써 직무성과를 향상시키기 위한 접근방안을 모색하고자 한다. 이를 위하여 직무성과와 관련 변수들의 특성과 변인들 간의 관계를 탐색하고, 직무성과에 영향을 미치는 요인들을 분석하였다.

연구결과, 임파워먼트 요인, 네트워크 요인, 직무특성 요인에 따라 직무성과에 유의미한 차이가 있어 직무성과와 각 관련 요인들 간의 관련성을 확인할 수 있었다. 또한 위계적 회귀분석 결과, 각 단계마다 새로운 변수군을 투입하여 각 모델의 변화를 확인하였다. 그리하여 변수들의 영향력, 유의미성, 모델 전체의 설명력 변화를 통하여 임파워먼트 요인, 네트워크 요인, 직무특성 요인 등의 변수들이 직무성과에 영향을 미치고 있음을 검증할 수 있었다.

■ 중심어 : | 지역아동센터 | 직무성과 | 임파워먼트 | 네트워크 | 직무특성 |

### Abstract

The purpose of this study was to search for approaches towards the improved the job performance of the community child center workers, by analyzing relations between their job performance and its concerned variables. For that purpose, the investigator searched the characteristics of variables and relations among the variables and empirically analyzed the factors affecting the job performance.

As a result, there were significant differences in job performance according to the empowerment, network and job characteristics. The results of hierarchical regression analysis reveal that changes to each of the models were checked by introducing a new group of variables in each stage. Then the influences of the variables including the empowerment, network and job characteristics on job performance were tested through the influence and significance of the variables and the changing explanatory power of the entire models.

■ keyword : | Community Child Center | Job Performance | Empowerment | Network | Job Characteristics |

## I. 서론

지역아동센터는 아동복지법 제52조 8항에 의해 지역 사회 아동의 보호, 교육, 건전한 놀이와 오락의 제공, 보

호자와 지역사회와의 연계 등 아동의 건전육성을 위하여 종합적인 아동복지서비스를 제공하는 시설을 말한다. 지역아동센터는 2004년 정부지원과 함께 범제화되어 꾸준히 증가하여 2012년 12월 말 현재 4,036개소가 운

접수일자 : 2013년 09월 02일

수정일자 : 2013년 11월 06일

심사완료일 : 2013년 11월 11일

교신저자 : 신희정, e-mail : swg0403@joongbu.ac.kr

영 중으로 아동복지시설 중 가장 많다. 지역아동센터 이용 아동 수는 총 108,357명이고 경제상활별 이용 아동 수는 과거 수급권 및 차상위 가정의 비율이 높았던 것에 비해 2012년 현재는 기타 승인아동<sup>1)</sup> 수가 꾸준히 증가하여 전체 이용 아동 중 32.6%를 차지하고 있다. 또한 장애 아동, 다문화 및 새터민 가정 아동 등 특별관리 대상 아동도 2012년 현재 2,869명으로 확대되어 지역아동센터는 아동복지 서비스를 제공하는 대표기관으로 자리매김하고 있다[1].

지역아동센터는 지역사회 최전선에서 아동을 보호할 뿐 아니라 지역사회 내 인적·물적 자원의 연계를 통한 아동지원 체계를 구축하고 체계적인 사례관리를 할 수 있는 체계로서 그 중요성이 부각되고 있으며[2], 공공 및 민간 자원을 활용하여 지역사회의 욕구와 문제를 해결함으로써 사회적 책임성이 강조되고 있다[3]. 따라서 지역아동센터 서비스의 질적 향상이 요구되고 있고 실제 지역아동센터의 운영기준 마련, 시설평가, 종사자 역량강화 등 다양한 노력이 추진되고 있다.

일반적으로 사회복지서비스는 문제를 가진 개인 및 가족과 사회복지사의 인간적 상호작용이라는 점에서 유능한 인력을 확보해야 하며, 이들을 효과적으로 관리하는 것에 사업의 성패가 달려있다고 인식되어 왔으며 사회복지사의 활동에 대한 효과성에 대한 평가가 중요시되었다[4]. 즉, 사회복지사업을 수행하는 사회복지사의 직무성과는 사회복지조직의 생산성과 직결되어 조직의 책무성을 확보하는데 중요한 기준으로 주목받았다[5].

지역아동센터의 종사자들의 직무와 관련된 연구들은 지역아동센터 종사자들 직무인식에 대한 논의가 일부 있고[6], 또 일부는 지역아동센터의 조직성과와 관련된 요인으로서 직무만족도 및 직무스트레스 등을 논의하고 있다[8][9]. 하지만 이는 지역아동센터 종사자들의 소진이나 이직의도에 대한 요인으로 논의되는 것으로 지역아동센터 종사자들의 전문 활동에 의한 서비스 성과 논의는 본격적으로 이루어지지 못하고 있다. 물론

지역아동센터의 서비스 효과성 및 성과에 대한 연구도 진행되고 있다. 하지만 대체로 개별 프로그램을 통한 아동의 변화 혹은 서비스 만족도를 논의하고 있을 뿐이다[11-14].

물론 다른 사회복지 영역에서도 사회복지사의 직무 성과를 실증적으로 연구하는 일이 쉽지 않기 때문에 직무성과에 대한 논의가 활발하다고 보기는 힘들다. 그럼에도 사회복지전담공무원[15-17] 혹은 사회복지관의 사회복지사들[18-20][22][23]의 직무성과 및 영향 요인에 대한 논의는 일부 이루어지고 있다. 하지만 지역아동센터 종사자의 직무성과에 대한 논의는 거의 찾아볼 수 없다.

그렇지만 지역아동센터가 아동복지의 중추적인 역할을 수행하기 위해서는 개별 프로그램 및 서비스에 대한 만족 뿐 아니라 사회복지서비스 책임에 핵심적인 역할을 하는 사회복지사 활동의 성과가 평가되어야 한다. 이로서 지역아동센터의 목표달성 및 서비스 질 향상을 위해 사회복지사들의 직무 성과를 향상시키기 위한 본질적인 논의가 이루어질 것이다.

이에 본 연구에서는 지역아동센터 종사자의 직무성과에 영향을 미치는 요인을 살펴보고자 한다. 이에 따른 연구문제는 1) 지역아동센터 종사자들의 직무성과 수준은 어떠한가, 2) 지역아동센터의 직무성과와 관련 요인들은 어떻게 관련 되었나 등이다.

## II. 문헌고찰

### 1. 지역아동센터와 직무성과

현재 우리나라 아동복지시설 중 가장 많은 수를 차지하는 지역아동센터는 취약계층 아동 보호기능 뿐 아니라 교육적 기능, 문화적 기능, 복지적 기능을 수행하고 있다. 이러한 지역아동센터는 지역사회 최전선에 위치하여 아동의 접근을 용이하게 하고, 아동의 권리보호 및 체계적 사례관리를 수행하고 있으며, 지역사회 내 인적·물적 자원을 연계함으로써 통합적인 아동지원 체계를 구축하려 하고 있다[1].

방과 후 아동 돌봄에 대한 욕구가 커져감에 따라 지

1) 국민기초생활수급권 차상위 인정범위 안에 포함되지 않는 아동 중 기타 보호와 지원이 필요하다고 판단되는 아동으로 전국 평균소득 가구 70%이하 가구 중 시·군·구청장이 승인한 아동을 말한다.

역아동센터는 양적으로 꾸준히 확대되었고, 전문적인 아동복지 종합센터로서 자리매김하기 위하여 질적 향상을 모색하고 있다. 지역아동센터 종사자 및 아동복지 교사의 전문성 향상을 위해 각종 교육 제공과 매뉴얼 및 운영관리 시스템에 대한 지원[1]이 확대되고 있으며, 지역아동센터의 평가체계 구축 및 이에 근거한 컨설팅을 실시함으로써 지역아동센터 운영·관리의 효과성 및 효율성을 도모하고자 하고 있다[1]. 특히 이러한 질적 향상에 대한 관심은 2009년 지역아동센터 평가에서 시작되었는데, 이를 통해 지역아동센터의 공공성, 책무성, 서비스의 질 향상 등을 점검할 수 있는 기회가 되었다[24].

한편 지역아동센터와 같이 클라이언트와의 직접적인 상호작용을 통해 서비스의 성과가 나타나는 휴먼서비스 조직은 조직의 목표를 달성하기 위하여 직무를 수행하게 되는 종사자들의 직무수행이 어떻게 이루어지고 있는지가 매우 중요하다, 즉, 사회복지사들은 지식, 기술, 업무에 대한 관심과 태도 등에 의해 자신이 수행해야 할 직무를 인식하고 이는 직무수행과 관련된 동기와 태도에 영향을 미쳐 직무성과를 가져오게 된다. 그리고 직무성과는 궁극적으로 서비스의 질을 결정하게 된다[21]. 이에 종합적인 아동복지서비스 기관으로서 지역아동센터에서의 사회복지사 직무성과를 주목할 필요가 있다.

직무성과란 직무수행 결과로써 조직구성원들이 조직의 목표 달성을 위해 하는 노력의 결과 또는 목표 달성 정도이며[18][25], 조직구성원의 활동을 통해 나타나는 역동적이고 다차원적인 개념이다[26]. 직무성과는 클라이언트에게 제공하는 서비스에 대한 책임과 결과로서 조직의 목표 달성을 위해 직무를 수행하는 인력과 연계하여 평가된다[27]. 또한 직무성과는 조직구성원이 행한 업무를 조직의 관점에서 판단하는 메커니즘으로 간주되기도 한다[28].

하지만 사회복지사의 직무성과를 양적으로 측정하는 것이 쉬운 일이 아니기 때문에 논의가 활발하진 않다. 사회복지사들의 직무성과와 관련 변인들을 살핌으로써 사회복지사의 직무성과를 개선할 수 있는 방안에 대한 논의가 일부 이루어지고 있다. 이 중 전문화된 공공복

지 체계 확립을 위한 사회복지전담공무원의 직무성과 논의가 상대적 부각되고 있다. 이들 논의는 지금까지 사회복지전담공무원들의 업무수행과 관련하여 주변적으로만 논의하던 것에서 그들의 업무수행을 보다 핵심적으로 평가함으로써 공공복지행정의 책임성과 효율성을 향상시키는데 기여하였다[15-17]. 이러한 논의는 민간부문까지 확장되어 사회복지관의 사회복지사들의 직무성과에도 적용되고 있다[17-20][22][23]. 하지만 종합 사회복지관 이외의 영역에서는 사회복지사의 직무성과와 관련된 논의를 거의 찾아보기 어렵고, 특히 지역아동센터의 사회복지사에 대한 직무성과에 관한 연구는 거의 찾아보기 힘들다.

다만 지역아동센터 사회복지사의 직무와 관련해서는 지역아동센터 종사자들이 그들의 직무에 대하여 어떻게 인식하는지[6], 지역아동센터 종사자들이 그들의 직무에 얼마나 만족하고 있는지, 혹은 힘들어하고 있는지를 통해서 종사자들의 소진과 이직현상을 설명하고 있다[8][9]. 물론 직무만족이나 직무스트레스는 조직의 성과에 밀접한 관련이 있지만 지금까지의 논의들은 그들의 열악한 업무조건 및 환경에 주목하고 있을 뿐 지역아동센터 종사자들의 전문적 활동에 의한 조직 및 서비스 성과를 논의한다고 보기 힘들다. 한편 지역아동센터의 서비스에 대한 책임성 및 효과성에 대한 연구가 일부 있지만 이 또한 대체로 지역아동센터에서 제공하는 개별 프로그램을 통한 아동의 변화 및 서비스 만족도를 검증함으로써 지역아동센터에서 제공하는 일부 서비스와 기능에 국한하여 논의하고 있는 한계를 가지고 있다[11-14].

따라서 본 연구에서는 사회복지조직인 지역아동센터의 조직 및 서비스 성과를 실증적으로 검증하기 위하여 지역아동센터 종사자들의 직무성과를 살펴보고자 한다.

## 2. 직무성과와 관련된 요인

### 2.1 임파워먼트 요인

최근 사회복지조직의 서비스 성과와 관련된 핵심 개념으로서 임파워먼트에 대한 관심이 확대되고 있다. 임파워먼트는 자기에 대한 통제력을 중심으로 하는 자기

효능감 뿐 아니라 클라이언트 및 조직에서의 동기부여 및 관계변화 의미를 포함한다[29].

이렇게 임파워먼트는 조직의 성과 달성에 중요한 역할을 한다는 점에서 주목되고 있는데[29][30] 박경순과 박영란의 연구에서는 노인 일자리 사업 실무자의 직무 성과를 설명하는 주요 요인으로 자기효능감을 강조하였으며, 장신재와 김희수의 연구에서는 사회복지전담 공무원의 전문적 능력이 직무성장에 영향을 미치는 데 임파워먼트 요인이 매개효과를 가지고 있음을 분석하였다. 또한 직접적으로 직무성장에 대한 영향 요인을 검증하는 것은 아니지만 직무성과와 유사개념으로 직무만족을 활용한 논문들에서도 임파워먼트 요인이 중요한 설명 변인으로 설명되고 있다[31]. 따라서 지역아동센터 종사자들의 직무성과의 영향요인으로 임파워먼트에 주목할 필요가 있다.

## 2.2 네트워크 요인

지역아동센터를 이용하는 아동들은 빈곤 및 가족 기능의 저하 등 복합적인 욕구와 문제를 가진다. 최근 복합적인 욕구와 문제를 가진 대상자들에 대한 접근방법으로 사례관리 및 네트워크 활동이 강조되고 있다. 지역아동센터도 지역사회 내 자원 연계를 통한 아동지원 체계 구축을 강조함으로써 서비스 효과 및 효율성 증진을 도모하고자 한다. 즉 사회복지사의 네트워크 활동을 통해 서비스 성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 것이다.

하지만 다양한 사회복지 현장에서 네트워크 활동을 강조하는 만큼 사회복지사들의 네트워크 활동이 직무 성과에 영향을 미침을 보여주는 연구는 학교사회복지사의 직무성과에 네트워크 활동이 영향을 미치고 있음을 보여주는 연구 등 극히 제한적이다[32].

따라서 네트워크와 사회복지사의 직무와 관련된 성과 혹은 조직의 성과와 관련된 논의로 확대하여 살펴보면 사회복지사들의 직무와 관련된 성과들의 주요 요인으로 사회자본과 같은 네트워크 요인을 논의하기도 하고[33], 사회복지 전달체계의 연계활동을 통해 사회복지서비스의 효율성이 강화됨을 논의하기도 하였으며[34] 사례관리, 지역사회 기관 간 연계 활동 등이 서비

스 효과성에 영향을 미치고 있음을 논의하기도 하였다[35-37]. 따라서 사회복지사들의 네트워크 활동이 그들의 직무와 관련하여 서비스 및 조직성과에 중요한 역할을 하고 있음을 알 수 있으며 지역아동센터 종사자들의 직무성과의 영향 요인으로 네트워크 변인을 살펴 볼 필요가 있다.

## 2.3 직무특성 요인

직무 설계에서 직무특성을 고려해야 함을 강조하고 있는 논의들에서는 직무자체의 특성에 따라 종사자들의 직무 동기나 만족, 또는 성과 등이 달라질 수 있음을 보여주고 있다[38]. 즉, 직무의 다양성, 과업일체성, 자율성, 피드백의 직무특성이 종사자들의 직무에 직·간접적으로 작용하고 있다는 것이다.

직무특성이 직무와 관련된 결과 지표에 영향을 미친 연구로서 사회복지전담공무원의 직무성과에 대한 영향 요인으로 직무특성을 직접적으로 검증한 연구가 있는데, 이러한 검증을 바탕으로 사회복지전담공무원들의 직무특성을 확고하도록 하기 위한 지침개발 및 교육훈련을 제언하기도 하였다[16].

하지만 사회복지사의 직무특성이 그들의 직무성과에 직접적으로 영향을 미침을 검증하는 연구는 극히 제한적이다. 따라서 사회복지의 직무특성과 종사자들의 직무성과 혹은 조직성과 논의로 확장하여 살펴보면 복지관 사회복지사들의 조직몰입에 직무특성 요인이 주요하게 논의되고 있고[39], 사회복지사의 직무특성이 그들의 직무만족에 영향을 미침으로서 조직성과에 영향을 미침을 설명하기도 하였다[40][41] 따라서 지역아동센터 종사자들의 직무성과의 영향 요인으로 그들의 직무특성 변인을 주목하여 살펴 볼 필요가 있다.

지금까지 살펴본 바에 따라 지역아동센터 종사자들의 직무성과에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위하여 개인적 차원뿐 아니라 사회복지 조직적 특성에 따라 최근 강조되고 있는 역량요인, 네트워크 요인, 직무 자체의 특성 요인을 살펴볼 필요가 있다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 대전·충남 지역의 지역아동센터에 종사하고 있는 시설장 및 생활지도사 136명을 표집 하였다. 자료 수집은 2012년 5월부터 12월 까지 직접 지역아동센터를 방문하거나 지역아동센터 지역협회에 회원기관에 설문조사를 의뢰하여 설문지를 배포·수거하였다. 설문지는 총 150부를 수집하였고, 이 중 부실 응답 설문지 제외하고 총 137부의 자료를 최종적으로 사용하였다.

#### 2. 조사도구

각 변수들은 타당성과 신뢰도를 확인하기 위하여 요인 분석과 신뢰성 분석을 실시하였다. 요인분석에서는 고유 값이 1.0 이상인 요인들을 선택하고, 요인부하량이 0.5 이상인 경우를 일반적으로 유효한 변수로 판단하였으며[42], 신뢰도 분석에서는 최소한의 조건으로 Cronbarch's  $\alpha$ 계수가 0.6 이상임을 확인하였다.

##### 2.1 직무성과

본 연구에서는 직무수행성과를 측정하기 위한 도구로서 Kadushin이 제시한 7가지 업무영역<sup>2)</sup>으로 구성된 척도[5]를 아동관련 사회복지사에 적합하게 수정하여 활용한 백민희(2008)의 척도를 수정·활용하였다[32]. 이 척도는 총 29개 문항으로 각 문항은 5점 척도로서 점수가 높을수록 직무수행성과가 높은 것으로 측정한다.

##### 2.2 임파워먼트

본 연구에서는 임파워먼트를 세 영역으로 나누어 구성한 Leslie, Holzhalb & Holland(1998)의 척도[43]를 장진재(2003)가 수정·보완한 설문지[44]를 지역아동센터에 맞도록 수정하여 사용하였다. 척도는 자기 임파워먼트 8문항, 조직구성원 임파워먼트 8문항, 클라이언트 관계변화 임파워먼트 10문항으로 총 26문항으로 구성

되었다. 각 문항은 5점 척도로 점수가 높을수록 임파워먼트 정도가 높은 것으로 측정한다.

##### 2.3 네트워크 활동에 대한 태도

본 연구에서는 네트워크 활동에 대한 태도를 측정하기 위해 정영림(2007)이 교육복지 네트워크에 관한 연구에서 활용한 척도[45]를 지역아동센터 종사자에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 척도는 네트워크 활동에 대한 정체성, 중요성, 지식 및 기술, 실무위원회 참여, 네트워크 활동 경험 및 교육훈련 등에 대한 태도로 구성되었으며 각 문항은 5점 척도로 점수가 높을수록 네트워크 활동에 대해 긍정적인 것으로 측정하였다.

##### 2.4 직무특성

본 연구에서는 직무요인과 관련하여 Hackman & Oldham(1975)이 개발한 척도[38]를 윤민희(1999)가 번역하여 사용한 설문문항을 사용하였다[46]. 직무요인으로는 기술 다양성, 과업 정체성, 과업 중요성 요인이 각각 3문항씩 구성되어 총 9문항으로 구성되어 있으며 각 문항은 5점 척도로서 점수가 높을수록 직무특성에 대한 인식이 높다는 것으로 측정하였다.

### 3. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS/PC WIN 12.0을 사용하였다. 우선, 대상자의 일반적 특성 및 변인들의 특성을 파악하기 위하여 기술 분석을 실시하였으며 관련 변인들의 수준에 따른 직무성과의 차이를 알아보기 위하여 t-검증을 실시하였다. 또한 연구대상자들의 직무성과에 영향을 미치는 요인이 무엇인지를 알아보기 위하여 위계적 회귀분석(Hierarchical Regression)을 실시하였다.

## IV. 분석결과

### 1. 지역아동센터 종사자들의 특성

#### 1.1 일반적 특성

지역아동센터에서 근무하는 종사자들의 일반적인 특성에 대한 기술 분석은 아래 [표 1]와 같다. 조사대상자

2) 대상자 체계와의 전문적 관계형성 및 유지능력, 사회사업 지식과 기술, 기관행정에 대한 이해, 슈퍼바이저와의 관계 및 슈퍼비전 활용, 직원 및 지역사회관계, 업무수행 요구 및 업무량관리, 전문가로서의 속성 및 태도 등으로 구성되었다.

들의 성별분포는 여성이 86.9%를 차지하였고, 학력수준은 전문대졸자가 43.1%를 차지했으며 자격증 보유수는 1개를 보유하고 있는 대상자가 46.5%를 차지하였고, 종교적 분포는 기독교인이 대다수를 차지하고 있다.

표 1. 일반적 특성

구 분		N / %	
성별	남성	17	13.1
	여성	113	86.9
학력	전문대졸	56	43.1
	대졸	47	36.2
	대학원 이상	22	16.9
	기타	5	3.9
종교	기독교	115	88.5
	불교	2	1.5
	기타	13	10.0
자격증수	1개	59	46.5
	2개	38	30.5
	3개	19	16.0
	4개 이상	7	7.0

1.2 직무성과

지역아동센터의 종사자들의 직무성과 특성은 [표 2]와 같다. 대체로 평균이 중간 값보다 커서 직무성과에 대하여 긍정적으로 인식하고 있었으며 그 중 “직원 및 지역사회와의 관계”와 관련된 직무성과는 중간값 이상의 분포가 88% 이상으로 나타났으며 평균도 3.8점으로 가장

표 2. 직무성과에 대한 기술 분석

구 분			
대상자 체계와의 전문적 관계형성 및 유지능력	중간값 미만	17.8%	
	중간값 이상	82.2%	
	Mean/ S.D	3.69 / 0.51	
사회사업 지식과 기술	중간값 미만	25.9%	
	중간값 이상	74.1%	
	Mean/ S.D	3.41 / 0.54	
기관행정에 대한 이해	중간값 미만	32.6%	
	중간값 이상	67.34%	
	Mean/ S.D	3.49 / 0.59	
슈퍼바이저와의 관계 및 슈퍼비전 활용	중간값 미만	29.6%	
	중간값 이상	70.4%	
	Mean/ S.D	3.55 / 0.63	
직원 및 지역사회와의 관계	중간값 미만	11.9%	
	중간값 이상	88.1%	
	Mean/ S.D	3.80 / 0.58	
업무수행 요구 및 업무량 관리	중간값 미만	41.5%	
	중간값 이상	58.5%	
	Mean/ S.D	3.39 / 0.64	
전문가로서의 속성 및 태도	중간값 미만	3.75%	
	중간값 이상	0.63%	
	Mean/ S.D	3.75 / 0.63	

높게 나타났다. 반면 상대적으로 가장 낮은 점수를 보인 영역은 평균 3.39점으로 “업무수행 요구 및 업무량 관리” 영역이었고, 이 영역에서는 중간값 미만 응답률이 40%이상 차지하고 있다.

이처럼 지역아동센터의 종사자들은 아동 및 그들의 생활환경인 지역사회와의 관계와 관련된 활동에 대한 성과는 긍정적으로 평가하는 조사대상자가 많지만, 아동 및 그 가족의 문제와 욕구를 해결하기 위한 간접적인 활동, 즉 업무수행 요구 및 업무량 관리, 기관행정 등의 성과에 대해서는 낮게 평가하는 사람들이 상대적으로 많음을 알 수 있다.

1.3 주요 변수들의 특성

지역아동센터 종사자들의 직무성과와 관련 있는 주요 변수들의 특성은 [표 3]과 같다.

표 3. 주요 변수에 대한 기술 분석

구 분			
임파워먼트 (자기)	중간값 미만	10.4%	
	중간값 이상	89.6%	
	Mean/ S.D	3.67 / 0.49	
임파워먼트 (조직)	중간값 미만	5.2%	
	중간값 이상	94.8%	
	Mean/ S.D	4.06 / 0.59	
임파워먼트 (클라이언트)	중간값 미만	5.9%	
	중간값 이상	94.1%	
	Mean/ S.D	3.91 / 0.52	
네트워크	중간값 미만	37.8%	
	중간값 이상	62.2%	
	Mean/ S.D	3.13 / 0.59	
직무특성	중간값 미만	20.0%	
	중간값 이상	80.0%	
	Mean/ S.D	3.35 / 0.39	

우선 임파워먼트 정도를 살펴보면, 중간값 이상의 분포가 약 90% 이상으로 임파워먼트에 대한 인식이 상당히 긍정적임을 알 수 있다. 구체적으로 살펴보면 조직구성원 관련 임파워먼트가 상대적으로 가장 높았고 (4.06), 자기 임파워먼트 정도가 상대적으로 가장 낮게 (3.67) 나타나고 있다. 직무특성에 대한 인식도 중간 값 이상의 분포가 80% 이상이고, 평균 3.3점 이상으로 대체로 긍정적인 인식을 가지고 있음을 알 수 있다.

반면, 네트워크에 대한 태도는 중간값 이하의 분포가

38%정도이며 평균 3.13점으로 중간 값보다 약간 높은 정도이다. 이는 최근 네트워크에 대한 중요성이 강조되고 있는 것에 비해서는 상대적으로 낮은 점수를 보이고 있음을 알 수 있다.

2. 관련 변인에 따른 직무성과의 차이분석

다양한 변인에 따른 직무성과에 차이가 있는지에 대한 분석을 위하여 각 변인들은 중간점수를 기준으로 높고, 낮은 집단으로 구분하고, 평균차이 검증을 실시하였다. 분석결과는 [표 4]와 같다.

표 4. 관련 변수들에 따른 직무성과 차이

내용		N	Mean	S.D	t
성별	남	17	93.58	13.11	-1.970
	여	112	100.31	13.11	
자격증 수	저	67	98.83	13.08	-1.508
	고	63	100.01	13.41	
근무경력*	저	75	95.82	12.88	-2.39
	고	57	102.19	17.61	
직원수	저	72	100.34	12.19	.874
	고	55	98.29	14.30	
임파워먼트 (자기)***	저	63	93.33	13.13	-3.94
	고	69	103.36	15.79	
임파워먼트 (조직)***	저	56	93.05	13.98	-3.71
	고	76	102.64	15.16	
임파워먼트 (클라이언트)***	저	69	92.00	16.03	-5.73
	고	63	105.77	10.80	
네트워크 ***	저	60	91.35	16.61	-5.44
	고	72	104.59	11.21	
직무특성*	저	72	96.09	13.90	-2.05
	고	60	101.55	16.60	

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

일반적 특성(성별, 자격증 수, 근무경력, 직원수 등)에 따른 직무성과의 차이에서는 근무경력 만이 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 반면 직무성과와 관련된 주요 변수로서 임파워먼트 변수, 네트워크 변수, 직무특성 변수 등에 따른 직무성과 차이는 모든 영역에서 통계적으로 유의미한 차이가 확인되었다. 즉 각각의 변수들이 직무성과와 서로 연관되어 있음을 알 수 있다.

3. 위계적 회귀분석

지역아동센터 종사자들의 직무성과에 영향을 주는 요인을 살피기 위하여 개인적 특성, 역량강화 변수, 네트워크 변수, 직무특성 변수 등 4가지 군으로 독립변수

를 설정하고, 직무성과를 종속변수로 하는 회귀모형에 순차적으로 포함시키는 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 위계적 다중회귀분석은 각 단계마다 새로운 변수 군을 투입하여 각 모델의 변화를 살펴보고, 변수들의 영향력, 유의미성, 모델 전체의 설명력의 변화를 통하여 직무성과에 대한 영향을 제시하였다.

표 5. 위계적 회귀분석 결과

	M1	M2	M3	M4	VIF
연령	.019	-.022	-.043	-.035	1.121
담당 아동수	-.056	-.070	-.066	-.040	1.092
경력	.329***	.182*	.121	.128*	1.241
임파워먼트 (자기)		.314**	.275**	.274**	2.755
임파워먼트 (조직)		-.030	.024	.050	2.742
임파워먼트 (클라이언트)		.454***	.288***	.253**	2.103
네트워크			.387***	.332***	1.375
직무특성				.207***	1.130
R2	0.109	0.530	0.645	0.683	
F	4.155**	18.583***	24.436***	26.123***	

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

1단계 모형은 지역아동센터 종사자들의 일반적인 특성에 대한 영향력이고, 2단계 모형은 1단계 모형에 역량강화 변수를 투입하였다. 3단계는 2단계 모형에 네트워크 변수를 투입하였으며 4단계는 3단계에 직무특성 변수를 투입하였다. 이로써 단계가 상승할 때마다 전(前) 단계 변수들의 영향력을 통제한 후 새롭게 투입된 변수들의 상대적 영향력을 확인할 수 있었다. 위계적 다중회귀분석의 결과는 [표 5]와 같다.

한편, 각 단계의 VIF값을 통해 다중공선성 문제를 확인하였으며, M4의 공선성 통계량을 제시하였다[47].3)

조사대상자의 일반적 특성을 중심으로 직무성과를 설명한 1단계 모형은 통계적으로 유의하였고(F=4.155, p<.01), 전체 다문화 역량의 10.9%를 설명하였다. 변수 중에서는 경력 변수( $\beta=0.329$ , p<.001)가 통계적으로 유

3) Kutner, Nachtsheim, Neter에 따르면 VIF값이 10이상이면 다중공선성의 문제가 있는 것으로 봐야한다고 하고 있다[44].

의미한 영향력을 갖는 것으로 관찰되었다.

1단계 모형에 임파워먼트 변수를 포함시킨 2단계 모형 또한 통계적으로 유의미하였고( $F=18.583$ ,  $p<.001$ ), 전체 직무성과의 53.0%를 설명하였다. 즉, 1단계 변수들의 영향력을 통제한 후에 새롭게 투입된 임파워먼트 변수를 통하여 직무성과 변량 중 약 42.1%를 추가적으로 설명함이 확인되었다. 2단계의 모형에서 새롭게 투입된 변수들 중 통계적으로 유의미한 영향력을 갖는 변수는 자기 임파워먼트( $\beta=0.314$ ,  $p<.01$ )와 클라이언트 임파워먼트( $\beta=0.454$ ,  $p<.001$ )로 확인되었다.

2단계 모형에 네트워크 변수들을 투입하여 직무성공을 설명하는 3단계 모형도 통계적으로 유의미하였고( $F=24.436$ ,  $p<.001$ ), 전체 직무성과의 변량 중 약 64.5%를 설명하였다. 따라서 앞 단계 변수들의 영향력을 통제한 후에 새롭게 투입된 네트워크 변수를 통하여 11.5%를 추가적으로 설명함을 확인할 수 있었다. 3단계에 새롭게 투입된 네트워크 변수( $\beta=0.332$ ,  $p<.001$ )도 다른 변수들의 영향력을 통제한 후에 직무성공을 설명함에 있어 독자적인 영향력을 갖고 있음을 알 수 있다.

마지막으로 3단계 모형에 직무특성 변수를 투입한 4단계 모형도 통계적으로 유의미하며( $F=26.123$ ,  $p<.001$ ), 직무성과의 약 68.3%를 설명한다는 것을 확인하였다. 즉 앞 단계 변수들의 영향력을 통제한 후에 새롭게 투입된 직무특성 요인들을 통하여 3.8%를 유의미하게 추가 설명하는 것이다. 또한 4단계 모형에 새롭게 투입된 직무특성( $\beta=0.207$ ,  $p<.001$ ) 변수는 다른 변수들의 영향력을 통제한 후에도 직무성공을 설명함에 있어서 독자적인 영향력을 갖고 있음을 알 수 있다.

결과적으로는 지역아동센터 종사자의 직무성공을 설명함에 있어서 유의미한 영향력을 갖는 변수는 직무특성 변수 이외에도 경력 변수( $\beta=0.128$ ,  $p<.05$ ), 자기 임파워먼트( $\beta=0.274$ ,  $p<.01$ ) 및 클라이언트 임파워먼트 변수( $\beta=0.253$ ,  $p<.01$ ), 네트워크 변수( $\beta=0.332$ ,  $p<.001$ ) 등이 4단계 모형에서도 유의미한 영향력을 갖는 것으로 관찰되었다.

## V. 결론

### 1. 연구결과 요약

본 연구에서는 지역아동센터 종사자들을 대상으로 그들의 직무성과 특성을 살피고, 이와 관련 변인들과의 관계를 탐색하고, 직무성공에 영향을 미치는 요인들을 실증적으로 분석하였다.

연구 결과, 지역아동센터의 종사자들은 그들의 직무성공에 대하여 대체로 긍정적으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 특히 “직위 및 지역사회 연계”에 대한 인식이 높게 나타나고 있는데, 이와 관련하여 일부에서는 지역아동센터의 수가 많아 경쟁구도가 나타나고 중앙 및 지자체와의 관계 등에도 원활한 관계가 이루어지지 못하여 지역아동센터의 종사자들이 외부 관계의 어려움을 경험하고 있음을 지적하기도 하지만[24], 최근 지역아동센터에 지역사회 연계가 강조되고 있어 종사자들은 이와 관련된 긍정적인 성과에 주목하고 있음을 알 수 있다. 반면 지역아동센터 종사자들의 직무성과 중 “업무수행 요구 및 업무량 관리” 등은 상대적으로 낮게 평가되고 있었는데, 이는 대체로 적은 인원으로 전반적인 업무를 수행해야 하는 지역아동센터의 상황을 반영하는 결과로 볼 수 있다.

또한 관련 변인에 따른 직무성과 차이를 보면, 임파워먼트, 네트워크, 직무특성 등의 변수 등에 따른 지역아동센터 종사자들의 직무성공에 유의미한 차이가 있음을 확인하였고, 이들의 직무성공에 대한 영향요인을 검증하기 위한 4단계의 위계적 다중회귀 모형 분석 결과를 보면 각 단계별로 새로운 변수가 투입됨에 따라 직무성공의 설명력이 유의미하게 추가됨을 확인할 수 있었다. 결과적으로 각 단계에서 추가된 변수들은 각기 다른 변수들의 영향력을 통제한 후에도 직무성공에 대한 독자적인 영향력을 가졌다. 즉, 지역아동센터 종사자들의 임파워먼트, 네트워크, 직무특성 등의 요인들이 직무성공에 조건이 된다는 것이다.

### 2. 제언

우선, 지역아동센터가 지역사회를 중심으로 종합적인 아동복지 실현할 수 있는 위상을 확보하기 위하여 방과후 돌봄보다 종합적인 아동복지정책의 서비스 전달체계로서 그 기능과 역할이 구체화되어야 할 것이다. 더불어 본 연구결과를 토대로 보다 실천적인 사회복지



적 함의를 제시해 본다면 다음과 같다. 우선, 지역아동센터 종사자들의 직무성공에 영향을 미치는 요인 중 인구사회학적 요인으로 '경력' 변수가 유의미하였다. 즉 종사자들이 지역아동센터에 계속 근무하도록 하여 경력이 축적될 수 있는 것이 중요한 것이다. 하지만 지역아동센터의 열악한 근무환경은 계속해서 종사자들의 이직 요인으로 지적되고 있다[9]. 따라서 우수한 종사자들이 지역아동센터에서 전문적 근무 경력을 쌓을 수 있도록 근무여건 및 고용조건 등이 개선되어야 한다.

또한 지역아동센터에서는 조직의 목표달성을 위해 종사자들의 역량강화를 강조하고 있다[48]. 임파워먼트 개념은 자신의 업무수행이나 능력에 대한 효능감 뿐 아니라 클라이언트 및 조직에서의 동기부여 및 관계변화에 대한 역량을 포함하고 있는데[29] 본 연구결과에서도 자기 자신에 대한 역량과 클라이언트와의 관계에 관련된 역량이 직무성공에 대한 영향요인으로 확인되었다. 따라서 지역아동센터 종사자들의 전문적 역량강화를 위한 교육 및 보수교육 등의 지원이 요구된다. 구체적으로는 아동 및 가족 서비스에 대한 전문적 지식 및 기술뿐 아니라 심리사회적 자기개발 프로그램 등이 필요하며 클라이언트 및 클라이언트 가족과의 관계 증진을 위한 관계중심 프로그램 개발 및 훈련 등이 요구된다.

클라이언트 및 가족, 지역사회 환경 간 연계증진과 관련하여 네트워크 활용능력도 중요한데, 최근 지역아동센터는 종합적인 아동복지서비스 제공을 위한 사례관리 체계로 그 중요성이 대두되고 있다. 이에 따라 매뉴얼도 개발되고, 관련 교육도 제공되고 있다. 이처럼 지역아동센터 종사자들이 사례관리 관련 지식·기술을 습득하도록 지원하는 것도 중요하지만 지역아동센터 및 아동복지 관련 실무자의 협력적 활동을 위한 구조가 마련되어야 할 것이다.

또한 지역아동센터 종사자들의 직무성공에 대한 영향요인으로서 직무특성 요인이 확인되었으므로 지역아동센터에서 종사자들이 직무를 수행함에 있어서 사회복지사로서의 정체성을 가지고 사회적 요구에 부응할 수 있도록 하는 지역아동센터의 직무가 개발되어야 하며, 이를 지원할 수 있는 슈퍼비전이나 학습지원체계가 마련될 필요가 있다.

## 참 고 문 헌

- [1] 보건복지부·지역아동센터중앙지원단, *전국 지역아동센터 실태조사 보고서*, 2013.
- [2] 공계순, 서인혜, "지역아동센터에서의 사례관리실천 방안에 관한 연구", *한국가족복지학*, 제14권, 제4호, pp.155-178, 2009.
- [3] Y. Hasenfeld, "The Nature of Human Service Organizations," In Y. Hasenfeld(Ed.), *Humans Services as Complex Organizations*, Newbury Park, Ca: Sage, 1992.
- [4] 김경희, "사회복지관 사회복지사의 직무성과 결정변인에 관한 연구 - 서울지역 사회복지관을 중심으로", *사회복지실천 창간호*, pp.73-116, 2002.
- [5] A. Kadushin, *Supervision in Social Work*(3rd. edn.). New York: Columbia University Press, 1992
- [6] 변숙영, "지역아동센터 종사자의 직무인식도에 관한 연구", *청소년복지연구*, 제12권, 제4호, 2010.
- [8] 성미영, 서영숙, "지역아동센터 생활복지사의 직무만족도와 조직헌신도 연구", *방과후아동지도연구*, 제5권, 제1호, pp.49-65, 2008.
- [9] 공계순, "지역아동센터 생활복지사의 직무환경과 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구", *한국가족복지학*, 제15권, 제4호, pp.23-48, 2010.
- [11] 박현숙, "ADHD 성향 아동을 위한 강점 프로그램 효과성 연구", *사회과학연구*, 제29권, 제2호, pp.247-270, 2013.
- [12] 최순옥, 조상윤, "지역아동센터 이용 아동의 자존감 및 스트레스 대처기술 향상을 위한 프로그램 개발과 효과분석", *한국가족복지학*, 제16권, 제4호, pp.97-117, 2011.
- [13] 김선숙, 유민상, "지역아동센터의 사례관리가 아동방임 감소에 미치는 효과", *학교사회복지*, 제24권, pp.191-195, 2013.
- [14] 이경림, 정익중, "지역아동센터 야간보호 프로그램의 운영성과와 이용아동의 심리사회적 적응",

- 한국지역사회복지학, 제34권, pp.183-206, 2010.
- [15] 최인섭, 초의수, "사회복지전담공무원의 직무만족과 직무성과에 미치는 요인에 대한 연구", 사회복지정책, 제13권, pp.282-311, 2002.
- [16] 장신재, 이희연, "사회복지전담공무원의 직무성과에 영향을 미치는 요인 : 내외통제성의 조절효과를 중심으로", 한국사회복지행정학, 제10권, pp.63-93, 2003.
- [17] 전선영, 윤정혜, 안정선, "사회복지전담공무원의 사회복지교육성과와 직무성과와의 관계", 한국사회복지학, 제63권, 제1호, pp.291-316, 2011.
- [18] 이인재, *사회복지 실무자의 직무성과 결정요인*, 서울대학교 박사학위논문, 1993.
- [19] 김경희, "사회복지관 사회복지사의 직무성과 결정변인에 관한 연구: 서울지역 사회복지관을 중심으로", 사회복지실천 창간호, pp.73-115, 2002.
- [20] 한동우, "리더십과 조직문화의 적합유형과 직무성과 간의 관계: 사회복지관을 중심으로", 비판과 대안을 위한 사회복지학회 학술대회 자료집, pp.106-132, 2002.
- [21] 조미형, 최재성, "정보기술 활용이 사회복지사의 직무성과에 미치는 조절변수로서의 영향 연구: 서울시 사회복지관을 중심으로", 한국사회복지조사연구, 제12권, pp.105-132, 2005.
- [22] 이성운, "사회복지사의 직무성과에 관한 연구 : 노인복지시설을 중심으로", 대한케어복지학, 제2권, 제1호, pp.108-135, 2006.
- [23] 원일, "사회복지사의 업무갈등과 관계갈등, 직무성과간의 관계에 대한 연구", 한국사회복지교육, 제19권, pp.72-87, 2012.
- [24] 한현지, 김희숙, 구민정, "지역아동센터 종사자가 경험한 지역아동센터 평가과정에서의 어려움과 개선방향", 방과후아동지도연구, 제9권, 제2호, pp.1-24, 2012.
- [25] R. P. Tett and J. P. Meyer, "Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analysis based on meta analytic finding," *Personal Psychology*, Vol.46, No.2, pp.259-293, 1993
- [26] I. Millar, "Performance appraisal of professional social workers," *Administration in Social Work*, Vol.14, No.1, pp.65-85, 1990.
- [27] 윤정혜, *사회복지전담공무원의 직무성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*, 서울여자대학교 박사학위논문, 2002.
- [28] A. Charles, Rapp and J. Poetner, *Social Administration - A Client-Centered Approach*, N.Y.: Longman, 1992.
- [29] 장신재, 김희수, "사회복지전담공무원의 전문적 능력, 임파워먼트, 직무성과 영향구조", 한국사회복지행정학, 제8권, 제3호, pp.31-57, 2006.
- [30] 박경순, 박영란, "노인일자리사업 실무자의 직무성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구", 한국노년학, 제30권, 제4호, pp.1059-1075, 2010.
- [31] 김용민, "종합사회복지관 종사자의 직무만족에 관한 연구 : 임파워먼트 매개효과를 중심으로", 보건사회연구, 제31권, 제2호, pp.270-303, 2011.
- [32] 백민희, *교육복지투자우선지역 지원사업 지역사회교육전문가의 직무수행성과에 영향을 미치는 요인*, 가톨릭대학교 석사학위논문, 2008.
- [33] 이형하, 조원탁, "한국 자활사업의 자활효과 영향요인에 관한 연구: 경제적, 사회적, 정서적 자활효과를 중심으로", 사회복지정책, 제20권, 2004.
- [34] 정무성, "전달체계의 연계를 통한 사회복지서비스 효율성 강화전략: 호주 Centrelink 사례를 중심으로", 한국비영리연구, 제2권, pp.99-123, 2003.
- [35] 정순돌, 고미영, "재가노인을 위한 사례관리 서비스의 효과성 연구: 팀접근모델을 중심으로", 한국사회복지학, 제54권, pp.273-294, 2003.
- [36] 이민홍, 최재성, "사회복지조직간의 상호협력이 조직효과성에 미치는 영향", 정책분석평가학회보, 제13권, 제1호, pp.25-46, 2003.
- [37] 함철호, "지역사회복지실천에 있어서 기관 간 연계의 효과성 평가", 한국사회복지학, 제55권, pp.309-339, 2003.
- [38] J. R. Hackman, G. R. Oldham, R. Janson, and

K. Purdy, "New Strategy for Job Enrichment," California Management Review, Vol.17, No.4, pp.57-71, 1975.

- [39] 오인근, 최재성, "사회복지사의 직무특성과 조직 몰입에 대한 분석 : 서울시 소재 종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 간의 비교연구", 한국 사회복지행정학, 제6권, 제2호, pp.91-116, 2004.
- [40] 전재표, 조영경, 박영주, "비영리조직의 직무특성이 직무만족도에 미치는 영향 : 사회복지조직을 중심으로", 전산회계연구, 제9권, 제2호, pp.105-120, 2011.
- [41] 강홍구, "사회복지사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구", 한국사회복지학, 제58권, 제2호, pp.355-375, 2006.
- [42] 김길현, 하규수, "노년기 부부관계 요인이 결혼 만족도 및 이혼의도에 미치는 영향", 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제5호, pp.256-271, 2012.
- [43] D. R. Leslie, C. M. Holzhalb, and T. P. Holland, "Measuring Staff Empowerment: Development of a Worker Empowerment Scale," Research on Social Work Practice, Vol.8, No.2, pp.212-222, 1998.
- [44] 장신재, 사회복지전담공무원의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 연세대학교 대학원 박사학위논문. 2003.
- [45] 정영립, 교육복지투자우선지역 지원사업의 네트워크 활동에 관한 연구 : 지역사회교육전문가의 활동을 중심으로, 서울여자대학교 대학원, 석사학위논문, 2007.
- [46] 윤민화, 사회복지 임파워먼트에 대한 연구 : 지역사회복지관의 사회복지사 중심으로, 석사학위논문, 이화여자대학교, 1999.
- [47] Kutner, Nachtsheim and Neter, *Applied Linear Regression Models 4th edition*, McGraw-Hill Irwin. 2004.
- [48] 보건복지부, 지역아동센터중앙지원단, 2013년 지역아동센터 운영매뉴얼, 2013.

저 자 소 개

신 희 정(Hee-Jung Shin)

정회원



- 1998년 2월 : 이화여대 사회복지학과(문학석사)
- 2010년 2월 : 한남대 사회복지학과(문학박사)
- 2011년 3월 ~ 현재 : 중부대학교 사회복지학과 교수

<관심분야> : 여성 및 가족복지, 지역사회복지