

# 지역아동센터 종사자의 업무 역량이 아동서비스의 질에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과

## Effects of Working Competency of Local Child Centers on the Quality of Service for Children: The Mediation Effect of Self-Efficacy

박운주

호서대학교 더:함교양대학 창의교양학부

Woon-ju Park(visionnet21@empal.com)

### 요약

본 연구는 지역아동센터의 돌봄 서비스가 공공성을 강화하고 좋은 품질의 아동서비스를 제공하는 기관으로 자리매김하는 것이 중요하다는 인식에서 시작되었다. 특히 종사자의 업무역량은 중요한 요인이며, 아동서비스의 질은 지역아동센터의 중요한 평가지표로 작용하고 있다. 본 연구의 목적은 지역아동센터 종사자의 업무역량이 아동서비스의 질에 미치는 영향을 확인하고 자기효능감이 업무역량에 매개하여 아동서비스의 질에 미치는 영향을 검증하데 있다. 자료의 분석방법은 위계적 회귀분석을 실시하였으며, 자기효능감의 매개효과를 알아보기 위해 Barron & Kenny 방법을 사용하여 분석하였다. 또한 자기효능감의 매개효과 유의성을 검증하기 위하여 sobel test를 실시하였다. 본 연구의 결과 첫째, 지역아동센터 종사자의 업무역량 수준에 따라 아동서비스의 질이 달라질 수 있는 것으로 나타났다. 둘째, 지역아동센터 종사자의 업무역량이 아동서비스의 질에 미치는 영향에서 자기효능감의 매개효과가 부분매개하는 것으로 나타났다. 연구결과는 종사자의 업무역량 강화를 통해 아동서비스의 질을 개선할 수 있으며, 종사자의 자기효능감을 높임으로서 아동서비스의 질이 향상됨을 알 수 있다. 지역아동센터 종사자의 업무역량과 자기효능감을 강화하여 좋은 품질의 서비스를 제공하려는 노력이 필요하며, 이를 통해 지역아동센터가 돌봄 서비스의 중추적인 역할을 할 수 있을 것을 기대된다.

■ 중심어 : | 지역아동센터 | 업무역량 | 지역아동센터종사자 | 자기효능감 |

### Abstract

This study was originated from the idea that it would be important for caring service of community children center to be positioned as the institution to strengthen the public nature and provide quality care services to children. In particular, competencies of the employees in community children centers play an important role and the quality of children care services is the crucial evaluation parameter for those institutions. The objectives of this study are to investigate the effects of the competency levels of the employees in community children centers on the service quality to children and to verify the mediated effect of self-efficacy on their service quality to children. With respect to the data analysis methods, hierarchical regression analysis was performed. Barron & Kenny's method was used to understand the mediated effect of self-efficacy. Also, Sobel test was performed to investigate the significance of mediated effect of self-efficacy. The study results are, first, the service quality to children might be differed by the level of competencies of the employees in community children centers; and second, partial mediated effect of self-efficacy was found between their competencies and service quality to children. These results implicate that service quality to children can be improved by strengthening competencies of the employees in community children centers and enhancing their self-efficacy. It is necessary to try to improve the service quality by enhancing competencies and self-efficacy of the employees in community children centers, which will lead those institutions to play a crucial role in the caring services.

■ keyword : | Community Children Center | Competency | Employees in Community Children Center | Self-efficacy |

접수일자 : 2020년 09월 18일

수정일자 : 2020년 10월 22일

심사완료일 : 2020년 10월 22일

교신저자 : 박운주, e-mail : visionnet21@empal.com

## I. 서론

지역아동센터는 다양한 서비스를 제공하고 양적인 성장을 했지만 아동서비스의 질에 대한 충분한 성장이 이루지 못하고 있다. 교사의 전문성 부족이나 운영주체의 영세성으로 인해 시설이 열악하고 활동공간이나 학습공간이 부족하고, 학습 지도 교사의 부족 등으로 인해 지역아동센터의 질적 성장을 방해하고 있다. 또한 지역아동센터 종사자들이 지역아동센터의 역할이나 위상에 대한 인식이 부족하며, 공공성을 담보한 지역 기반의 아동 돌봄에 대한 인식도 부족하다[1]. 지역아동센터는 단순 돌봄 기능에서부터 다양한 교육서비스를 제공하고 있으며, 아동들의 복합적인 문제를 해결하는 서비스까지 제공하는 것을 목적으로 하고 있다. 또한 돌봄 서비스를 받기 어려운 아동들의 정상적인 발달에 필요한 다양한 서비스를 제공하고 있기에 보다 나은 서비스를 제공하기 위한 적극적인 서비스의 질 관리가 필요하다.

본 연구는 지역아동센터가 돌봄 서비스의 공공성을 강화하고 보다 좋은 품질의 아동 서비스를 제공하는 기관으로 자리매김 하는 것이 중요하다는 인식에서 시작되었다. 공공성 강화를 위해서 무엇보다 선행되어야 할 가장 시급한 과제는 아동서비스의 질을 향상시키는 것이라고 보았다. 이는 아동의 건강한 발달과 성장을 위해서 매우 중요하다.

지역아동센터에 대한 연구는 2007년 이후부터 시작하여 10편 내외에 머물던 연구논문이 2016년 현재 301편으로 양적으로 급격하게 증가되었다. 관련 전공 분야도 사회복지, 교육학, 심리학, 건강 및 보건, 치의학, 청소년학과 아동학 등 다양한 영역에서 지역아동센터 관련 연구들이 수행되고 있다[2].

또한 지역아동센터의 아동 서비스의 질을 향상하기 위해서 종사자의 업무역량에 대한 중요성이 부각되고 있다. 이는 지역아동센터가 연령별, 수준별 학습 지도, 문화 활동, 특기적성 프로그램 등 아동 특성에 맞는 다양한 서비스를 제공하고 있기 때문에 종사자의 다양한 업무역량이 요구되고 있다. 지역아동센터 종사자의 업무역량은 아동서비스를 제공하기 위해 기본적으로 필요한 업무능력이라고 할 수 있다. 지역아동센터가 돌봄

서비스를 제공하는 기관으로서 공공성을 확보하고 전문성을 높이기 위해서 종사자의 업무역량을 강화하는 것은 매우 중요한 것이다. 또한 업무역량은 지역아동센터 종사자의 전문성과 관련되어 있어 아동서비스의 질에 영향을 줄 수 있는 중요한 변인으로 작용할 것으로 보여진다.

이와 같은 측면에서 지역아동센터 종사자의 업무역량에 관한 연구를 살펴보면, 변숙영 외[3]의 연구에서 지역아동센터 종사자의 업무역량 모델이 개발되었고, 이정표와 박윤희[4]가 지역아동센터 종사자의 업무역량을 규명하였다. 또한 박운주와 송선희[5]의 연구를 통해 종사자의 업무역량 평가를 위한 도구가 개발되었다. 지역아동센터 종사자의 업무역량 평가는 지역아동센터 종사자의 기본 업무 능력을 측정하는 중요한 분야임에도 아직까지 연구가 부족한 현실이며, 지속적인 연구가 이루어져야 할 필요가 있다. 이에 업무 역량이 아동서비스의 질에 어떠한 영향을 주는지에 대해 살펴보는 것은 의미가 있을 것으로 보여진다.

또한 사회복지사의 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향에서 자기효능감이 매개하는 것으로 보고 하였다[6-8]. 선행연구 결과를 바탕으로 지역아동센터 종사자의 자기효능감의 매개효과를 살펴보는 것은 사회복지 종사자가 다른 직업적 동기나 업무 동기와 다르게 봉사와 헌신의 측면에서 직업을 선택하고 있으며 이러한 동기는 업무역량의 동기와는 다른 부분으로 평가될 수 있어 지역아동센터 종사자의 자기효능감의 매개효과를 살펴보는 것은 의미가 있을 것으로 보여진다.

## 1. 지역아동센터

지역아동센터는 아동보호를 위한 방과 후 돌봄 서비스를 제공하는 시설로서 아동복지법 제52조 제11항 28호에 의거하면 '지역사회 아동의 보호·교육·건강한 놀이와 오락의 제공 및 보호자와 지역사회의 연계 등의 아동의 건전한 육성을 위하여 종합적인 아동복지 서비스를 제공하는 기관으로 정의된다. 지역 사회의 보호를 필요로 하는 18세 이하 아동 및 청소년들에게 보호와 교육, 정서적 지원 등 종합적인 서비스를 제공하고 있다.

지역아동센터는 2004년 법제화 이후 양적 증대와 함께 아동복지기관의 대표적인 기관으로 자리 잡았으며, 아동복지법을 근거로 하여 아동보호와 교육, 정서적 지원, 문화서비스, 지역사회 연계와 같은 다양한 역할을 요구받고 있다. 하지만 이러한 역할을 수행하는 지역아동센터 종사자의 근무 환경은 매우 열악하고 동일 사회복지 분야에서 이직률이 높고 소진 정도가 높은 편으로 나타나고 있다[9-11]. 지역아동센터 종사자의 소진과 이직은 아동의 학업성취, 우울 및 불안, 학교적응 등에 영향을 주는 것으로 보고되고 있다[12][13].

2004년 203개였던 지역아동센터는 2017년 말 4,100여개로 급성장하였으며, 2004년 이용아동은 23,347명에서 2017년 108,578명으로 증가하였다. 지역아동센터 종사자는 2017년 말 기준 총 9,460명으로 시설장 4,136명(43.7%) 중 남자는 919명(9.7%), 여자는 3,217명(34.0%)으로 나타났으며, 생활복지사는 5,324명(56.3%) 중 남자 539명(5.7%), 여자는 4785명(50.6%)로 나타났다. 종사자 수는 2016년에 비해 71명 증가한 것으로 나타났다.

## 2. 업무역량

역량은 기업전략이나 조직의 관점에서 활용되고 있으며, 이후 다양한 학문분야에서 사용되고 있다. 역량에서 중요한 개념은 예측하고자 하는 직무수행의 준거에 따라 나타나는 한계역량(threshold competencies)과 차이역량(differentiating competencies)의 개념이다[14]. 한계역량이란 특정한 역할이나 직무를 수행하는 사람에게 필요로 요구되는 능력인 공통기초역량(threshold competency)을 의미하며, 차이역량이란 수행자를 우수한 수행자와 평범함 수행자로 구분하는 역량을 의미한다. 또한 역량은 개인역량, 조직역량, 관리역량으로 구분되고 서로 관련되어 있다[15]. 조직역량은 모든 구성원이 함께 공유해야 하는 역량이고, 관리역량은 개인이나 직무가 아니라 다른 기업에서도 활용되는 역량이며, 개인역량(업무역량)은 개인의 직무수행과 관련된 역량을 의미한다. 개인역량(업무역량)을 정의하면 조직 구성원이 목표달성과 생산성을 높이기 위해 주어진 임무를 수행하기 위해 필요한 기술 또는

능력이라고 정의할 수 있다. 선행연구에 따르면, 업무역량을 부여된 역할을 효과적으로 수행하는데 필요한 기술, 가치, 태도, 행동, 지식으로 정의될 수 있으며, 역할 수행과 관련된 형태로 담당 업무를 수행하기 위한 개인적 능력의 특성이라고 정의될 수 있다[16].

따라서 본 연구에서는 지역아동센터 종사자의 업무역량을 업무나 역할을 수행할 때 요구되는 지식과 기술, 태도, 가치의 총체라고 정의할 수 있을 것이다. 또한 본 연구에서는 측정 가능한 행동으로 교육과 훈련을 통해 변화 가능한 개념으로 정의하고자 한다.

박운주와 송선희[5]의 연구에 따르면 지역아동센터 종사자의 업무역량을 생활지도, 프로그램기획, 아동교육, 사무행정, 지역사회연계 등 5가지 책무 20개의 업무역량으로 구성되었다. 생활지도는 아동의 건강지도, 일상 생활지도, 안전지도, 위생지도와 같은 아동의 생활 환경과 관련된 내용을 담고 있다. 프로그램기획은 프로그램작성 기술, 프로그램개발 기획 및 실행·평가를 수행할 수 있는가에 대한 역량으로 구분하였다. 아동교육은 인권교육, 권리교육, 인성교육, 진로지도 교육과 관련된 업무역량으로 구분하였다. 사무행정은 후원금관리, 사무관리, 노무인사관리, 보조금관리, 비품관리 등과 같은 행정관리 분야의 업무역량으로 구분하였다. 마지막으로 지역사회연계 역량은 기관홍보, 지역사회자원 개발, 후원자 개발 등과 같은 업무역량으로 구분하였다.

## 3. 아동서비스의 질

서비스의 질에 대한 개념은 Parasuraman et al.[17]에 의해 유래되었는데 그들은 '특정 서비스의 우수성에 대한 전반적인 판단이나 태도'로 정의했으며, 지각된 품질의 개념과 연결하기도 하였다. 서비스의 질이란 조직의 성과와 매우 밀접한 관계가 있으며 조직 경쟁력을 높이는데 중요한 역할을 담당한다. Lewis & Booms[18]는 서비스의 질에 대해 제공되는 수준이 고객이 기대하고 있는 것과 얼마나 일치하는가의 척도라고 정의 했다. 고객의 기대를 얼마나 충족시키는가를 측정하여 고객의 기대에 얼마나 일치하는가 하는 정도를 의미한다고 하였다. Oliver[19]는 불일치된 기대와 소비자가 소비 경험에 대해 사전적으로 가지고 있던 감

정이 복합적으로 결합하여 발생한 종합적인 심리 상태라고 정의하였다.

사회복지서비스는 사회적 약자들이 가진 복합적인 문제를 해결하는데 필요한 전문적 기술과 지식을 보유하고 있는 전문가가 제공해야 한다. 사회복지서비스의 제공은 사회적 약자들이 사회 구성원으로 복귀할 수 있도록 돕는 것이라고 할 수 있다[20]. Mehr[21]는 '사회복지서비스는 개인의 삶의 문제를 다루어 가는데 도움을 주기 위한 것으로서 개인과 그들의 외부 환경에 영향을 미치는 변화전략을 활용하면서 클라이언트의 삶의 공간 안에서 문제 해결을 도모하는 하나의 통합된 실용적 접근'이라고 주장하고 있다[22].

Tornow & Wiley[23]는 사회복지서비스의 질을 결정하는 요인이 서비스의 품질에 대한 직원과 고객의 인식, 태도와 복지관의 인적자원 관리에 관한 직원의 인식, 서비스에 대한 소비자의 만족도, 고객의 만족도에 관한 직원의 인식 및 태도라고 제시했다. 사회복지서비스는 공급자 중심의 제공방식에서 수요자중심으로 변화되고 있으며 선별적 복지의 개념에서 제도적·보편적 개념의 맞춤형 복지서비스 제공으로 변화되고 있다[24]. 사회복지서비스 질에 대한 연구는 민간 서비스를 중심으로 이루어지고 있으며 공공서비스를 대상으로 하는 연구는 미흡하다. 특히 사회복지행정서비스나 사회복지 전담공무원이 행하는 서비스 질을 측정하는 연구는 부족하다[25].

우리나라의 사회복지서비스는 영국이나 미국의 대인 사회서비스나, 일반사회서비스와 유사한 개념으로 사용되고 있으며, 법적으로 사회복지사업으로 사용되고, 학술적으로는 사회복지서비스라고 통용되고 있다. 사회복지사업법 제2조 4항에 의하면 '사회복지서비스란 국가·지방자치단체 및 민간 부문의 도움을 필요로 하는 모든 국민에게 상담·재활·직업소개 및 지도, 사회복지시설의 이용 등을 제공하여 정상적인 사회생활이 가능하도록 제도적으로 지원하는 것을 말한다.'고 정의하고 있다[26].

앞서 살펴본 바와 같이 사회복지서비스의 하나인 지역아동센터는 아동의 삶의 문제를 다루고 도움을 주기 위한 중요한 서비스를 제공하는 기관이다. 지역아동센터의 공공성을 확보하고 종사자의 전문성 제고를 위하

여 아동서비스의 질에 대한 관리가 필요하다.

이윤근[27]의 연구에 의하면 지역아동센터 서비스 품질이 높을수록 아동의 행동변화의 범위가 커지고 이용자의 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 아동의 교육성과에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 지역아동센터대구광역시지원단[29]의 지역아동센터 종사자의 아동권리인식과 직무에 관한 연구에서 아동서비스의 질을 조사하였다. 이 조사에서 아동서비스의 질을 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성, 유형성으로 나누어 조사하였는데, 연구결과 신뢰성 영역과 공감성 영역이 아동서비스의 질에 미치는 영향의 유의미한 것으로 나타났다.

아동서비스의 질에 대한 선행연구 중 이준상, 박영준[30]의 연구에서는 서비스의 질에 대한 척도를 Parasuraman et al.[30]에 의해 제시되고, 여러 학자들이 활용한 SERVQUAL 척도를 중심으로 변환하여 사용했다. 그 결과 아동복지시설 종사자의 임파워먼트와 전문성이 아동 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 임동호[31]는 동일한 척도를 사용하여, 임파워먼트를 높이는 것이 서비스의 질을 향상시키는 중요한 요소임을 확인 하였다. 사회복지 시설 생활지도원의 직무특성에 관한 연구에서도 직무 특성과 아동서비스 질과의 상관성이 있는 것으로 나타났다[32].

위의 선행 연구에서 나타난 바와 같이 서비스 질과 관련된 다양한 영향 요인 중 직무특성, 종사자의 특성(임파워먼트), 업무가 영향을 준다는 것을 확인할 수 있다. 이러한 연구 결과를 볼 때, 지역아동센터 종사자의 업무역량이 아동서비스의 질에 영향관계가 있음을 예측할 수 있다.

본 연구에서는 SERVQUAL에서 제시한 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성, 유형성의 5가지의 하위 요인에 업무역량과 직무환경이 어떠한 영향을 주는지 살펴보고자 한다. 각각의 하위요인에 대해 살펴봄으로서 지역아동센터의 아동서비스의 질을 향상하기 위해 필요한 부분이 무엇인지 파악할 수 있을 것으로 보여진다.

#### 4. 자기효능감

자기효능감은 Bandura의 사회학습 이론에서 나온

개념으로 주어진 상황에 어떤 행동을 하기 위한 동기와 인적자원 및 행동 절차를 얼마나 잘 활용할 수 있는가에 대한 자신의 판단 또는 신념이라고 정의할 수 있다 [33]. 그는 개인이 어떤 과업이나 직무에 대한 지식과 기술을 가지고 있다고 해서 수행이나 성과가 직접적으로 나타나지 않고 지식, 기술 등의 능력을 행동으로 옮기기 위한 매개가 있어야 하며, 자기효능감이 그 역할을 대표적으로 한다고 설명하였다.

Sherer et al.[34]의 연구에 따르면 자기효능감은 삶의 여러 영역에서 다양한 경험을 통해 새로운 상황에서 일반적으로 얻게 되는 기대라고 정의할 수 있다. Schunk[35]는 모호하고 예측할 수 없는 긴장 상황 가운데서 상황을 얼마나 잘 대처할 수 있는가에 대한 판단을 자기효능감이라고 정의하였다. 또한 인간의 행동 결정 과정에서 개인의 인지를 중요하게 여기는 이론으로 정해진 업무 수준을 달성하기 위해 필요한 행동을 조직화하고 실행하는 능력이라고 할 수 있다. 자기효능감은 자기의 능력에 대한 신념을 넘어서 구체적이면서 실제적인 기술을 포함하고 있는 개념이다[36].

자기효능감의 매개효과에 대한 선행연구를 살펴보면 [37-41], 자기효능감의 매개효과는 다양한 분야에서 연구되었으며, 지역아동센터 직무환경, 아동발달, 소진, 예술프로그램 성과, 직무만족도 등에 매개하는 것으로 보고되고 있다. 본 연구에서 이러한 자기효능감의 매개효과를 살펴보는 것은 의미가 있을 것이다.

5. 연구문제

- 1.1 지역아동센터 종사자의 업무역량이 아동서비스의 질에 영향을 주는 정도가 어떠한가?
- 1.2 지역아동센터 종사자의 업무역량이 아동서비스의 질에 미치는 영향에서 자기효능감은 매개효과가 있는가?

II. 연구 방법

본 연구에서는 지역아동센터 종사자의 업무역량이 아동서비스의 질에 미치는 영향을 확인하고 자기효능

감이 업무역량에 매개하여 아동서비스의 질에 미치는 영향을 검증하고자 한다.

1. 연구대상

본 연구의 대상은 지역아동센터에 근무하는 시설장, 생활복지사 등을 대상으로 지역아동센터 운영에 실질적으로 참여하고 있는 종사자를 모집단으로 설정하였다.

2. 측정도구

2.1 지역아동센터 종사자 업무역량

지역아동센터 종사자의 업무역량을 측정하기 위해 박운주 외[5]에 의해 개발된 지역아동센터 종사자의 업무역량 척도를 사용하였다. 지역아동센터 종사자 업무역량 척도개발은 문헌연구와 델파이 조사 연구를 통해 업무역량 요인을 추출하였고, 전문가 협의를 거쳐 예비 문항을 개발하였고, 내용타당도와 공인타당도를 검증하였다. 확인적요인분석 결과 모형적합도 지수는  $\chi^2(160) = 445.485$ ,  $p < .001$ , TLI=.895, CFI=.912, RMSEA=.090이었다. 모형적합도는 [표 1]과 같다.

표 1. 확인적요인분석의 모형 적합도

모형	$\chi^2$	df	TLI	CFI	RMSEA
연구모형	445.485	160	.895	.912	.090
수정지수 반영	373.117	158	.920	.934	.079

지역아동센터 종사자의 업무역량 척도의 신뢰도 계수는 Cronbach's  $\alpha = .940$ 이었다. 하위요인별 신뢰도는 생활지도 .928, 프로그램기획 .904, 아동교육 .887, 사무행정 .838, 지역사회연계 .809이었다. 하위 요인별 업무역량 척도의 신뢰도는 [표 2]와 같다.

표 2. 업무역량 척도 신뢰도

구분	하위요인	문항 번호	문항수	Cronbach's $\alpha$
종사자 업무역량	생활지도	1-4	4	.928
	프로그램기획	5-8	4	.904
	아동교육	9-12	4	.887

량	사무행정	13-17	5	.838
	지역사회연계	18-20	3	.809
	소계		20	.940

## 2.2 아동서비스의 질

서비스의 질을 측정하기 위해 Parasuraman et al.[42]가 개발하여 활용한 SERVQUAL 척도를 지역아동센터대구지원단[28]에서 지역아동센터 종사자에 맞게 설문 문항을 재구성한 척도를 사용하였다.

아동서비스의 질의 신뢰도 계수는 Cronbach's  $\alpha$  =.958이었다. 하위요인별 신뢰도는 신뢰성 .823, 대응성 .916, 보충성 .858, 공감성 .820, 유형성.853이었다. 하위요인별 아동서비스의 질 척도의 신뢰도는 [표 3]과 같다.

표 3. 아동서비스의 질 척도 신뢰도

구분	하위 요인	문항 번호	문항수	Cronbach's $\alpha$
아동 서비스의 질	신뢰성	1-4	4	.823
	대응성	5-8	4	.916
	보충성	9-12	4	.858
	공감성	13-16	4	.820
	유형성	17-20	4	.853
전체	-	20	.958	

## 2.3 자기효능감

사회복지사의 자기효능감을 측정하기 위해 Bandura의 이론에 근거하여 Sherer et al.[34]가 개발하고 김영[43]이 번안·수정한 척도를 사용하였다. 자기효능감 척도의 신뢰도 계수는 Cronbach's  $\alpha$  =.933이었다. 하위요인별 신뢰도는 유능성 .822, 자신감 .889, 추진력 .797이었다. 하위요인별 자기효능감의 척도의 신뢰도는 [표 4]와 같다.

표 4. 자기효능감 척도 신뢰도

구분	하위 변수	*역채점 문항		
		문항번호	문항수	Cronbach's $\alpha$
자기 효능감	유능성	1*, 4*, 6*, 9*, 11*, 15*, 16*, 19	8	.822
	자신감	2, 5, 7, 12, 13, 17	6	.889
	추진력	3, 8, 10, 14*, 18*	5	.797
	소계		19	.933

## 3. 자료수집

조사를 위한 설문 설계는 선행연구와 각종 문헌 검토를 바탕으로 설계하였으며, 지역아동센터 시설장, 생활복지사, 종사자들을 대상으로 설문을 실시하였다. 조사 대상의 표집은 목적 표집을 적용하였다. 설문조사는 연구자 및 조사원이 이메일, SNS, 문자메시지, 지역아동센터 연합회 회의 참석 등 통해 설문지를 배포하여 실시하였다. 설문조사기간은 2019년 1월 6일부터 2월 10일 까지 이루어졌다. 본 연구를 위하여 총 400명에게 설문을 작성을 요청 하였으며 회수된 설문지 318부 가운데 응답 내용이 부실하거나 오류가 있는 설문을 제외하고 총 312부의 설문자료를 최종 분석 자료로 활용하였다.

## 4. 자료분석

본 연구는 지역아동센터 종사자의 업무역량이 아동서비스의 질에 미치는 영향과 자기효능감의 매개효과를 알아보고자 하는 연구이다. 본 연구의 문제를 검증하기 하기 위해 다음과 같은 과정으로 분석을 실시하였다.

첫째, 측정도구의 신뢰도를 검증하기 위하여 Cronbach's  $\alpha$ 를 산출하였다. 둘째, 본 연구의 요인의 일반적 경향과 관련성을 알아보기 위해 기술통계량을 구하고 상관분석을 실시하였다. 셋째, 지역아동센터 종사자의 업무역량 하위요인이 아동서비스의 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 입력방식으로 위계적 회귀분석을 실시하였다. 선행연구에 따라 지역아동센터 종사자의 인구통계학적 배경 요인을 통제된 상태에서 분석을 실시하였다. 넷째, 지역아동센터 종사자의 업무역량과 아동서비스의 질 간의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 알아보기 위하여 Barron & Kenny 방법을 사용하여 분석을 실시하였다. 또한 자기효능감의 매개효과 유의성을 검증하기 위하여 sobel test를 실시하였다.

## III. 연구결과

### 1. 기술통계

지역아동센터 종사자 업무역량, 아동서비스의 질, 자기효능감의 기술통계량은 [표 5]와 같다.

표 5. 업무역량, 서비스의 질, 자기효능감의 기술통계량 (n=312)

연구요인		평균	표준편차	왜도	첨도
업무역량	생활지도	4.226	.669	-.355	-.886
	프로그램기획	4.058	.686	-.196	-.833
	아동교육	4.204	.679	-.697	-.248
	사무행정	4.060	.642	-.308	-.929
	지역사회연계	3.565	.701	.050	-.582
아동서비스의 질	전체	4.023	.543	-.240	-.661
	신뢰성	3.887	.607	-.124	-.642
	대응성	4.209	.627	-.573	-.395
	보증성	4.128	.598	-.204	-.957
	공감성	4.075	.568	-.260	-.812
	유형성	4.227	.612	-.397	-.726
자기효능감	전체	4.361	.616	-.589	-.615
	유능성	4.273	.609	-.432	-.919
	자신감	4.277	.640	-.444	-.747
	추진력	4.314	.586	-.460	-.676
	전체	4.291	.548	-.430	-.764

### 2. 업무역량, 아동서비스의 질, 자기효능감 간의 상관관계

지역아동센터 종사자의 업무역량, 아동서비스의 질, 자기효능감 간의 관계를 살펴보기 위하여 상관 분석을 실시한 결과 [표 6]과 같다. 업무역량은 자기효능감( $r=.596, p<.001$ ), 아동서비스의 질( $r=.661, p<.001$ ) 모두와 유의한 정적인 관련성을 보였다. 자기효능감은 아동서비스의 질( $r=.759, p<.001$ )와 유의한 정적인 관련성을 보였다.

### 3. 지역아동센터 종사자의 업무역량이 아동서비스의 질에 미치는 영향

지역아동센터 종사자의 업무역량이 아동서비스에 미치는 영향에 대한 회귀분석을 실시한 결과는 [표 7]과 같다. 지역아동센터 종사자의 업무역량이 아동서비스의 질에 미치는 영향을 설명하고자 모형1에서는 통제요인

인 지역아동센터 종사자의 인구통계학적 배경요인을 투입하였다. 인구통계학적 배경요인(성별, 연령대, 최종학력, 근무경력, 급여)은 아동서비스의 질을 18.8% 설명하였다( $F=14.150, p<.001$ ). 모형2에서는 지역아동센터 종사자의 인구통계학적 배경요인을 통제된 상태에서 업무역량의 하위요인 5개를 투입하였다. 분석 결과 지역아동센터 종사자의 인구통계학적 배경요인과 업무역량은 아동서비스의 질을 49.4% 설명하였다( $F=29.427, p<.001$ ). 모형1과 비교하였을 때 독립변수로 업무역량을 추가로 투입하여 30.7%의 추가 설명력을 가졌다( $p<.001$ ). 업무역량 하위요인의 영향력을 구체적으로 살펴보면, 아동교육( $\beta=.228, t=3.789, p<.001$ )은 아동서비스의 질에 가장 큰 영향을 미쳤으며, 사무행정( $\beta=.220, t=3.958, p<.001$ ), 생활지도( $\beta=.138, t=2.317, p<.05$ ), 지역사회연계( $\beta=.132, t=2.173, p<.05$ )의 순으로 유의한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 생활지도, 아동교육, 사무행정, 지역사회연계가 높을수록 아동서비스의 질이 향상되었다. 한편 지역아동센터 종사자의 업무역량 중 프로그램 기획은 아동서비스의 질에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

### 4. 지역아동센터 종사자의 업무역량이 아동서비스의 질에 미치는 영향에서 자기효능감의 매개효과

본 연구에서 지역아동센터 종사자의 업무역량이 아동서비스의 질에 미치는 영향에서 자기효능감의 매개효과를 알아보기 위하여 Barron & Kenny 매개효과 분석방법을 사용하여 검증하였다. 분석 결과는 표8과 같으며 매개 모형은 [그림 1]과 같다.

첫 번째 단계로 독립요인과 종속요인의 관계를 살펴보면 아동서비스의 질에 대해 지역아동센터 종사자의 업무역량( $\beta=.661, t=15.514, p<.001$ )이 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다( $R^2=.437, F=240.684, p<.001$ ). 두 번째 단계로 독립요인과 매개요인의 관계를 살펴보면 지역아동센터 종사자의 자기효능감에 대하여 지역아동센터 종사자의 업무역량( $\beta=.596, t=13.059, p<.001$ )이 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다( $R^2=.355, F=170.531, p<.001$ ). 세 번째 단계로, 독립

표 6. 업무역량, 직무환경, 아동서비스의 질, 자기효능감 간의 상관관계 (n=312)

연구요인	업무역량						자기효능감				아동서비스의 질					
	생활지도	프로그램기획	아동교육	사무행정	지역사회연계	전체	유능감	자신감	추진력	전체	신뢰성	대응성	보증성	공감성	유형성	전체
아동 역 무 역 량	생활지도	1														
	프로그램 기획	.517***	1													
	아동교육	.621***	.512***	1												
	사무행정	.506***	.538***	.556***	1											
	지역사회 연계	.596***	.643***	.556***	.517***	1										
	전체	.806***	.802***	.808***	.770***	.829***	1									
자기 효 능 감	유능성	.360***	.361***	.429***	.405***	.387***	.483***	1								
	자신감	.479***	.503***	.546***	.531***	.490***	.634***	.765***	1							
	추진력	.411***	.416***	.507***	.424***	.425***	.543***	.795***	.839***	1						
	전체	.448***	.459***	.531***	.488***	.467***	.596***	.916***	.934***	.942***	1					
아동 서 비 스 의 질	신뢰성	.543***	.393***	.587***	.486***	.461***	.614***	.541***	.607***	.611***	.630***	1				
	대응성	.515***	.406***	.501***	.484***	.467***	.590***	.532***	.661***	.649***	.660***	.773***	1			
	보증성	.501***	.450***	.534***	.539***	.465***	.619***	.622***	.761***	.700***	.747***	.682***	.789***	1		
	공감성	.444***	.394***	.507***	.483***	.446***	.565***	.532***	.671***	.609***	.649***	.642***	.794***	.846***	1	
	유형성	.433***	.364***	.506***	.515***	.461***	.566***	.561***	.726***	.695***	.710***	.631***	.747***	.794***	.781***	1
	전체	.545***	.449***	.590***	.560***	.515***	.661***	.624***	.766***	.729***	.759***	.834***	.919***	.920***	.911***	.882***

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

표 7. 업무역량이 아동서비스 질에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과(n=312)

독립변수		모형1				모형2			
		B	S.E.	$\beta$	t	B	S.E.	$\beta$	t
인구 통계학적 특성	성별	-.468	.093	-.295	-5.044***	-.251	.077	-.158	-3.254**
	연령대	.140	.035	.225	3.978***	.046	.030	.074	1.545
	최종학력	.153	.041	.228	3.726***	.043	.034	.065	1.259
	근무경력	-.008	.040	-.012	-.192	-.022	.032	-.033	-.672
	급여	.304	.075	.216	4.067***	.169	.061	.120	2.757***
업 무 역 량	생활지도					.113	.049	.138	2.317*
	프로그램기획					.029	.047	.036	.613
	아동교육					.184	.049	.228	3.789***
	사무행정					.188	.047	.220	3.958***
	지역사회연계					.103	.048	.132	2.173*
F		14.150***				29.427***			
R <sup>2</sup>		.188				.494			
$\Delta R^2$		-				.307***			

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



표 8. 업무역량이 아동서비스의 질에 미치는 영향에서 자기효능감의 매개효과 분석

(n=312)

경로	B	S.E.	$\beta$	t	R2	F
업무역량 → 아동서비스 질	.667	.043	.661	15.514***	.437	240.684***
업무역량 → 자기효능감	.624	.048	.596	13.059***	.355	170.531***
업무역량 자기효능감 → 아동서비스 질	.326 .546	.043 .041	.323 .567	7.658*** 13.416***	.644	279.820***

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

변수인 지역아동센터 종사자의 업무역량을 통제된 상태에서 매개변수인 자기효능감이 종속변수인 아동서비스의 질에 미치는 영향을 분석한 결과 ( $R^2=.644$ ,  $F=279.820$ ,  $p<.001$ ) 모형이 유의한 것으로 나타났다.

매개변수인 자기효능감은 아동서비스의 질에 대하여 ( $\beta=.567$ ,  $t=13.416$ ,  $p<.001$ ) 유의한 영향력을 보였으며, 이와 동시에 독립변수인 지역아동센터 종사자의 업무역량( $\beta=.323$ ,  $t=7.658$ ,  $p<.001$ ) 유의한 영향력을 보이므로 지역아동센터 종사자의 업무역량과 아동서비스의 질 간 관계에서 자기효능감은 부분매개효과를 가지는 것으로 확인되었다. 매개효과의 유의성 검증을 위해 sobel test를 한 결과( $z=9.302$ ,  $p<.001$ ) 유의한 것으로 나타났다.

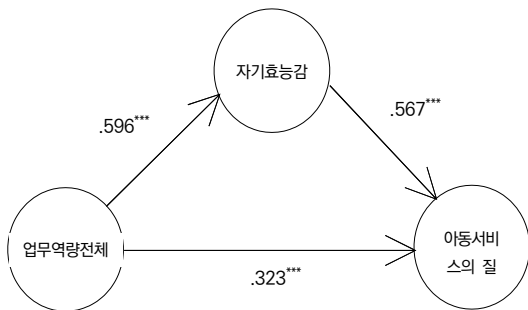


그림 1. 업무역량이 아동서비스의 질에 미치는 영향에서 자기효능감의 매개효과

### V. 논의 및 결론

본 연구는 지역아동센터 종사자의 업무역량이 아동서비스의 질에 영향을 주는지에 대해 살펴보고, 지역아동센터 종사자의 직무역량이 아동서비스의 질에 미치

는 영향에서 자기효능감의 매개효과에 대해 알아보는 것이었다. 본 연구의 결과와 논의점은 다음과 같다.

첫째, 지역아동센터 종사자의 업무역량이 아동서비스의 질에 미치는 영향을 살펴본 결과 49.4%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 이는 지역아동센터 종사자의 업무역량에 따라 아동서비스의 질에 영향을 주는 것으로 해석될 수 있다.

이와 같은 연구 결과는 정경[44]의 지역아동센터 종사자의 직무수행능력이 아동서비스 질에 미치는 영향에 대한 연구와 같은 결과를 보여주고 있다. 정경[44]의 연구는 지역아동센터 종사자의 직무능력을 사회복지사의 직무수행 능력 척도를 바탕으로 연구하였으나 본 연구는 지역아동센터 종사자의 업무역량을 특정하여 연구하여 지역아동센터 종사자들만의 업무역량에 대한 평가를 하였다는데 차이가 있다. 또한 업무역량이 서비스의 질에 영향을 미친다는 다양한 국내 선행연구 [22][27][45][46]와 Tornow & Wiley[23]의 연구에서도 업무역량이 서비스의 질에 영향을 미친다는 연구결과와 같다.

이에 지역아동센터 종사자의 업무역량 강화를 위한 다양한 프로그램이 개발되어야 할 것이며, 매년 보건복지부에서 실시하는 지역아동센터 통계 조사를 통해 지역아동센터 종사자의 업무역량을 평가하고, 이를 반영한 프로그램이 제공될 수 있어야 할 것이다.

본 연구에서는 지역아동센터 종사자의 업무역량 가운데 프로그램기획 업무역량이 아동서비스의 질에 직접적인 영향을 주지 않는 것으로 나타나고 있다. 이러한 결과는 지역아동센터 종사자가 인식하는 프로그램기획 업무가 아동에게 전달되는 직접적인 서비스의 영역이 아닌 것으로 인식된 결과로 보여진다. 즉, 아동과의 관계나 직접적인 서비스를 제공하는데 프로그램기

획 역량이 다소 거리감이 있기 때문에 이러한 결과가 나왔을 것으로 보여진다. 그러나 프로그램기획 역량의 경우 지역아동센터 종사자에게는 매우 중요한 업무역량으로 다양한 프로그램을 제공하기 위해 지속적으로 개발되어야 할 업무역량 중 하나이다.

연구 결과 종사자의 업무역량을 높이는 것은 아동서비스의 질에 영향을 주는 것으로서 다양한 교육과 정책적 지원을 통해 업무 역량을 높이는 것이 필요하다. 보건복지부에서 매년 실시되고 있는 지역아동센터 종사자 의무교육이 새로운 운영지침 변경에 대한 안내 등을 위한 교육으로 많은 시간을 할애하고 있어 업무역량 강화를 위한 교육이 부족하다. 업무 역량강화를 위해 보건복지부 차원에서의 교육과정과 각 지자체 차원에서의 다양한 교육이 이루어질 필요가 있다. 이러한 교육을 통해 지역아동센터 종사자의 생활지도, 아동교육 역량 강화를 바탕으로 지역아동센터가 돌봄 서비스 기관으로 자리매김하는 기회를 제공할 수 있을 것이다. 또한 프로그램기획과 지역사회연계와 같은 업무역량을 적극적으로 개발할 수 있도록 돕는 것이 필요할 것이다. 이는 다양하고 차별화된 프로그램 기획 업무역량을 갖추게 하고, 지역사회연계 업무역량을 개발하여 지역사회의 자원을 활용하여 아동서비스의 질을 향상할 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서 지역아동센터 종사자의 업무역량이 아동서비스의 질에 미치는 영향에서 자기효능감은 부분매개효과를 가지는 것으로 확인되었다. 지역아동센터 종사자의 업무역량의 하위요인별로 매개모형 분석 결과를 살펴보면, 생활지도 역량, 프로그램기획역량, 아동교육역량, 사무행정역량, 지역사회연계역량이 아동서비스의 질에 미치는 영향에서 자기효능감이 부분 매개하는 것으로 나타났다. 이는 지역아동센터 종사자의 업무역량이 아동서비스의 질에 미치는 영향에서 자기효능감이 매개하여 아동서비스의 질에 영향을 준다는 것을 의미한다. 지역아동센터 종사자가 자기효능감을 높일 수 있는 환경을 만들어 주는 것은 무엇보다 중요하다. 업무역량을 최대한 발휘할 수 있다는 믿음을 심어주는 것이 필요하며 스스로 생활복지사로서의 긍지와 자부심을 갖도록 돕는 것이 필요하다.

자기효능감은 업무를 수행함에 있어 필요한 행동 질

차나 동기 등을 얼마나 잘 발휘할 수 있는가에 대한 자신의 판단과 신념으로서 업무역량을 향상시키는데 중요한 요인으로 작용하고 있음을 확인할 수 있다. 즉, 자기효능감이 업무역량을 매개하여 아동서비스의 질에 영향을 주기 때문에 지역아동센터 종사자의 업무역량 강화에 있어 자기효능감을 개발하는 것은 중요하다고 볼 수 있다. 지역아동센터 종사자의 자기효능감 향상은 지역아동센터 아동서비스의 질에 영향을 줄 뿐 아니라 직무만족도, 소진, 이직의도 등에 영향을 미친다는 선행 연구와 같이 지역아동센터 운영에 매우 중요한 역할을 하게 된다. 이에 자기효능감 향상을 위해 교육프로그램을 개발할 필요가 있을 것이다. 자기효능감 향상 교육은 지역아동센터 종사자의 업무역량과 아동서비스의 질을 높이는데 영향을 미칠 것이다.

본 연구는 지역아동센터 종사자의 업무역량이 아동서비스의 질에 주는 영향과 자기효능감의 매개효과에 대해 알아보고자 하는 것이었다. 연구결과 제언점은 다음과 같다.

첫째, 지역아동센터 종사자의 업무역량을 강화하기 위한 환경이 마련되어야 할 것이다. 매년 실시하는 의무교육을 통해서 아동교육 방법, 생활지도 방법 등 아동교육과 사무행정과 관련된 프로그램들을 적극적으로 개발할 해야 할 것이다. 지역아동센터의 공공성 강화와 효과적인 지역아동센터 운영은 종사자의 업무역량 수준을 높이는데서 부터 시작될 수 있다. 업무역량을 향상하기 위한 다양한 교육 프로그램 개발을 통해 지역아동센터 종사자의 전문성이 확대되어질 것으로 보여지며 이에 대한 다양한 연구는 지역아동센터 종사자의 업무역량에 대한 표준을 마련할 것으로 기대된다.

둘째, 지역아동센터 종사자의 자기효능감을 높일 수 있는 환경을 구축하는 것이 필요하다. 정신적, 물질적인 적절한 보상을 통해 종사자 스스로가 능력을 발휘할 수 있다는 믿음을 심어주는 것이 필요하다. 대부분의 지역아동센터 종사자들의 사회적 인식이 낮다고 스스로 평가하고 있기 때문에 종사자들이 스스로 직업에 대한 긍지와 자부심을 갖도록 처우개선과 복지후생, 인식의 제고 등이 필요할 것이다. 또한 지역아동센터 종사자와의 관계, 이용아동과 보호자와의 관계에서 신뢰관계를 형성하고 상호 존중하는 관계 형성이 필요하다.

특히 종사자와의 협력적인 관계 형성이 필요하며 적극적인 격려와 지지가 필요하다.

또한 지역아동센터 종사자들이 참여할 수 있는 자기효능감 증진 프로그램들이 필요하다. 이를 위해 수퍼비전, 정기적인 자조모임 활동, 각종 세미나 및 워크샵 등의 교육과 훈련 프로그램의 기회를 마련하고, 유관기관과 지역사회 네트워크를 통한 제도적인 지원이 활발하게 이루어져야 할 필요가 있다. 무엇보다 중요한 것은 성취감과 자신감을 높여주는 프로그램이 기본적으로 선행되어야 한다. 자기 개발을 위한 기회를 가지고 다양한 교육제도의 도입과 제도적인 장치 마련, 정책적 지원 등이 이루어져야 하며, 다양한 프로그램 개발과 확대를 통해 지역아동센터 종사자들의 자기효능감 향상과 전문성 향상을 이룰 수 있게 도와야한다. 이는 지역아동센터의 아동서비스의 질을 높이는데 중요한 역할을 할 것이다.

본 연구의 제한점과 후속연구의 방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 연구대상자 선정에 있어 지역아동센터 종사자를 대상으로 자기 보고식 설문조사를 사용하였기 때문에 서비스를 제공받는 아동이나 보호자의 입장에서 아동서비스의 질에 대한 평가가 반영되지 못하였다. 향후 이러한 한계를 극복하기 위해서 지역아동센터 종사자, 아동, 보호자, 관계자 등이 참여하는 업무역량, 직무환경 및 아동서비스의 질에 대한 연구 조사가 이루어져야 할 것이다.

둘째, 지역아동센터 종사자의 업무역량에 대한 표준화 작업이 필요하다. 이는 사회복지분야에서 전문직업인으로 인정받기 위한 중요한 절차이다. 업무역량 표준화를 바탕으로 지역아동센터 종사자들이 자신이 가지고 있는 능력을 발휘할 수 있도록 기회를 제공할 수 있을 것이다. 이는 지역아동센터 종사자들의 업무역량을 향상시키는 중요한 요인이 될 것이며 지역아동센터의 아동서비스의 질을 향상하는 결과를 가져올 것이다. 또한 선행연구에서도 확인할 수 있듯이 지역아동센터 업무역량에 대한 연구가 아직은 부족한 상황이기 때문에 이에 대한 다양한 연구가 지속적으로 이루어져야 할 필요성이 있다.

셋째, 본 연구에서는 지역아동센터 종사자 중 시설장

과 생활복지사를 통합하여 분석하였는데 후속 연구에서는 시설장과 생활복지사를 나누어 살펴보는 것도 의미가 있을 것으로 보여지며, 뿐만 아니라 아동복지시설을 대상으로 하는 다양한 연구가 이루어져야할 것이다.

## 참고 문헌

- [1] 류무순, *지역아동센터 아동의 자아존중감에 관한 연구: 청주시 지역의 아동중심으로*, 꽃동네대학교 사회복지대학원, 석사학위논문, 2013.
- [2] 이종원, 모상현, 정윤미, 유성렬, 김진석, 이미영, *지역아동센터 아동패널조사 2016*, 보건복지부, 지역아동센터중앙지원단, 한국청소년정책연구원, 2016.
- [3] 변숙영, 장명희, 서지연, "DACUM 법에 의한 지역아동복지사 직무분석에 관한 연구," 직업교육연구, 제26권, 제3호, pp.187-207, 2007.
- [4] 이정표, 박윤희, "지역아동센터 종사자의 역량모델 및 교육훈련로드맵 개발," 기업교육과 인재연구, 제19권, 제3, pp.211-241, 2017.
- [5] 박운주, 송선희, "지역아동센터 종사자 업무역량 척도 개발 및 타당화," 한국콘텐츠학회논문지, 제19권, 제4호, pp.256-266, 2019.
- [6] 김현숙, *전통시장의 서비스품질이 시장방문객의 자기효능감, 고객만족, 고객행동의도에 미치는 영향: 광주·전남 전통시장 중심으로*, 동신대학교대학원, 박사학위논문, 2015.
- [7] 김희진, *사회복지사의 셀프리더십이 임파워먼트, 자기효능감 및 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구*, 세한대학교대학원, 박사학위논문, 2019.
- [8] 전미영, *장애인거주시설 사회복지사의 긍정적 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향: 조직몰입과 자기효능감의 매개효과*, 한세대학교대학원, 박사학위논문, 2017.
- [9] 최수진, 유명만, "수업설계자의 관계론적 역량모델 개발," 교육공학연구, 제26권, 제2호, pp.83-123, 2010.
- [10] 공계순, "지역아동센터 종사자의 소진관련 요인에 관한 연구," 한국가족학회, 제15권, 제3호, pp.27-51, 2010.
- [11] 이재영, 김진숙, "아동복지시설에 종사하는 교사의 소진이 이직의도에 미치는 영향: 전라남도지역 아동센

- 터를 중심으로,” 아동교육, 제20권, 제4호, pp.79-95, 2011.
- [12] 정익중, 이정은, 이상균, “지역아동센터 야간보호교사의 소진과 이직이 아동의 학교적응 및 학업 성취에 미치는 영향,” 한국지역사회복지학, 제37권, pp.137-163, 2010.
- [13] 정익중, 이봉주, 윤준영, 정영모, 김은배, 양계민, 부처종합 방과 후 돌봄 증장기 정책 연구, 보건복지부, 교육부, 여성가족부, 지역아동센터중앙지원단, 이화여자대학교 산학협력단, 2014.
- [14] L. M. Spencer and S. M. Spencer, *Competence at Work Models for Superior Performance*, NY: Wiley & Sons, INC, 1993.
- [15] Sparrow, “Competency based pay. Too good be true,” *People Management*, Vol.12, No.5, pp.22-25, 1996.
- [16] 고유나, *정신보건사회복지 실무자의 사회적 지지와 직무스트레스가 직무역량에 미치는 영향*, 경북대학교 대학원, 박사학위논문, 2014.
- [17] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research,” *Journal of Marketing*, Vol.49, No.4, pp.41-50, 1985.
- [18] R. C Lewis, and B. H. Booms, “The marketing aspects of service quality. In Berry, L., Shostack, G. & Upah, G.(Eds). *Emerging Perspectives on Services Marketing*,” American Marketing Association. Chicago, IL, 99-107, 1983.
- [19] R. L. Oliver, “A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction decision,” *Journal of Marketing Research*, Vol.27, pp.460-469, 1980.
- [20] 배효숙, 박은주, 박병현, “사회복지전담공무원의 빈곤에 대한 태도와 서비스 질 인식에 관한 연구,” *한국사회복지행정학회*, Vol.9, No.1, pp.119-144, 2007.
- [21] Mehr, *Human Service: Concept and Interception Strategies*, Boston: Allyn and Bacon, 1983.
- [22] 김장환, *사회복지전담공무원의 의사소통과 감정노동이 직무소진, 사회복지서비스 질에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절효과*, 호서대학교 대학원, 박사학위논문, 2017.
- [23] W. Tornow and J. Wiley, *Service quality and management practices: A look at employee attitudes, customer satisfaction, and bottom-line consequences*, Service Quality and Management Practice, 1991.
- [24] 백정림, *사회복지사의 감정노동이 사회복지서비스 질에 미치는 영향*, 신라대학교, 박사학위논문, 2016.
- [25] 정무성, 남석훈, “사회복지조직에서의 조직 동일시가 조직시민행동에 미치는 영향: 직무만족과 조직몰입을 매개요인으로,” *한국비영리연구*, 제6권, 제3호, pp.39-61, 2007.
- [26] 남석훈, *사회복지조직에서 변혁적 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향*, 송실대학교 대학원, 박사학위논문, 2008
- [27] 이윤근, *지역아동센터의 서비스 질이 서비스 이용자의 만족도 및 교육성과에 미치는 영향*, 협성대학교 대학원, 박사학위논문, 2017.
- [28] 지역아동센터 대구광역시지원단, *지역아동센터 종사자의 아동권리인식과 직무에 관한연구*, 지역아동센터 대구광역시지원단, 2013.
- [29] 이준상, 박영준, “아동복지시설종사자의 임파워먼트, 전문성 그리고 서비스 질에 관한 인과모형,” *사회복지개발연구*, Vol.11, No.4, pp.321-346, 2005.
- [30] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service,” *Journal of Retailing*, Vol.64(Spring), pp.12-40, 1988.
- [31] 임동호, *아동복지생활시설 생활지도원의 임파워먼트가 서비스의 질에 미치는 영향에 관한 연구*, 원광대학교 대학원, 박사학위논문. 2009.
- [32] 최종구, *지역아동센터의 작업환경이 종사자의 이직 의도에 미치는 영향 연구: 직무만족의 매개효과를 중심으로*, 인하대학교대학원, 박사학위논문, 2017.
- [33] A. Bandura, “Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change,” *Psychology Review*, Vol.84, No.2, pp.191-215, 1977.
- [34] M. Sherer, J. E. Maddux, B. Meracadante, S. Prentice-Dunn, B. Jacobs, and R. W. Rogers, “The Self-Efficacy Scale: Construction And Validation,” *Psychological Reports*, Vol.51,

pp.663-671, 1982.

- [35] D. H. Schunk, "Self-efficacy perspective on achievement behavior," *Educational Pyscologist*, pp.252-267, 1984.
- [36] 박영신, 김의철, *자기효능감과 삶의 질: 교육·건강·운동·조직에서의 성취*, 교육과학사, 2001.
- [37] 오희경, *업무환경이 아동복지시설 종사자의 소진과 이직의도에 미치는 영향 연구: 자기효능감의 매개, 조절효과 중심으로*, 청주대학교대학원, 박사학위논문, 2012.
- [38] 류정아, *지역아동센터 문화활동에 참여한 빈곤 아동 청소년의 몰입과 우울 및 공격성에 관한 연구: 자기효능감과 사회적 지지의 매개효과를 중심으로*, 백석대학교기독교전문대학원, 박사학위논문, 2016.
- [39] 김소영, *문화예술교육 프로그램이 학습자의 창의·인성 발달에 미치는 영향 연구: 자기효능감의 매개효과를 중심으로*, 추계예술대학교대학원, 박사학위논문, 2015.
- [40] 김현숙, *전통시장의 서비스품질이 시장방문객의 자기효능감, 고객만족, 고객행동의도에 미치는 영향: 광주·전남 전통시장 중심으로*, 동신대학교대학원, 박사학위논문, 2015.
- [41] 김명수, *요양보호사의 직업정체성이 서비스 질에 미치는 영향-자기효능감과 직업 만족의 매개효과를 중심으로*, 한세대학교 대학원, 박사학위논문, 2018.
- [42] A. Pasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service," *Journal of Retailing*, Vol.64(Spring), pp.12-40, 1988.
- [43] 김아영, "목표설정 이론과 자기효능감," *산업 및 조직 심리학회 춘계학술발표대회 논문집*, pp.41-51, 1996.
- [44] 정경, *지역아동센터 종사자의 직무수행능력이 서비스 질에 미치는 영향*, 서울한영대학교 대학원, 박사학위논문, 2017.
- [45] 윤일현, *사회복지사의 직무행동 특성이 사회복지서비스 질에 미치는 영향요인에 관한연구: 조직지원인식의 매개 및 조절효과*, 광주대학교사회복지전문대학원, 박사학위논문, 2010.
- [46] 변성환, 심경수, "지역아동센터 종사자의 서비스 질 영향 요인에 관한 연구: 직무환경과 직무만족도를 중심으로," *한국케어매니지먼트연구*, Vol.21, No.21, pp.51-75, 2016.

저 자 소 개

박 운 주 (Woon-ju Park)

정회원



- 2014년 8월 : 중부대학교(사회복지학 석사)
- 2019년 8월 : 호서대학교(철학박사-교육학전공)
- 2020년 3월 : 호서대학교 외래강사

<관심분야> : 평생교육, 교육복지, 마을학교, 지역아동센터, 학습컨설팅