

사회서비스 종사자의 임파워먼트가 서비스지향성에 미치는 영향: 직업존중감의 매개효과를 중심으로

Effects of Empowerment of Social Service Workers on Service Orientation: Focusing on the Mediating Effect of Job-esteem Attitude

나윤정*, 황혜원**

충청북도 지역사회서비스지원단*, 청주대학교 사회복지학과**

Yunjoung Na(yjna@cri.re.kr)*, Hyewon Hwang(hwang@cju.ac.kr)**

요약

본 연구는 사회서비스 종사자의 임파워먼트가 서비스지향성에 미치는 영향에 대한 직업존중감의 매개효과를 검증하고자 충청북도 지역자율형 사회서비스투자사업 제공인력 대상으로 설문조사하여 329부의 자료를 분석하였다. 주요 연구결과는, 임파워먼트 하위요인 중에서 업무수행 관계와 개인적 업무지향이 직업존중감에 유의미한 영향을 미치며, 업무환경 통제 임파워먼트가 서비스지향성 하위요인 모두(신뢰지향, 성실지향, 유형지향)에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 개인적 업무지향 임파워먼트는 서비스지향성 하위요인 중 성실지향과 유형지향에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 사회서비스 종사자의 임파워먼트는 직업존중감을 매개로 서비스지향성에 긍정적 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 매개변수인 직업존중감은 서비스지향성의 하위변인인 성실지향과 유형지향에 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 이에 사회서비스 종사자의 서비스지향성 제고를 위해 명확한 업무이해를 위한 매뉴얼 개발과 종사자 스스로 능력을 개발할 수 있도록 지속적이고 실질적인 보수교육이 필요하며, 서비스 전달자로서 다양한 이용자를 대상으로 서비스지향적 태도를 가질 수 있도록 제도적, 정책적 보완이 필요함을 제안하였다.

■ 중심어 : | 사회서비스 종사자 | 임파워먼트 | 직업존중감 | 서비스지향성 |

Abstract

In order to verify the effect of job-esteem attitude on the empowerment of social service workers on service orientation, this study conducted a questionnaire survey on manpower providing local autonomous social service investment projects in Chungcheongbuk-do through analyzing 329 copies of data. The main research results show that, work performance relationship and personal work orientation have a significant effect on job esteem among the sub-factors of empowerment, it was found that the work environment control had a significant effect on all of the service-oriented sub-factors (trust-oriented, sincerity-oriented, and type-oriented). In addition, personal work-oriented empowerment was found to have a significant effect on sincerity-oriented and type-oriented among the service-oriented sub-factors, and it was confirmed that the empowerment of social service workers had a positive effect on service orientation through employee appreciation as a medium. It was confirmed that job-esteem, which is a mediator, affects sincerity and type orientation, which are sub-variables of service orientation. In order to improve the service orientation of social service workers, it is necessary to develop a manual for a clear understanding of their work and to provide continuous and practical maintenance education so workers can develop their own abilities.

■ keyword : | Social Service Workers | Empowerment | Job-esteem Attitude | Service Orientation |

접수일자 : 2022년 08월 02일

수정일자 : 2022년 08월 16일

심사완료일 : 2022년 08월 29일

교신저자 : 황혜원, e-mail : hwang@cju.ac.kr

I. 서론

2000년대 이후 한국복지지형에 큰 변화를 가져온 것은 사회서비스의 도입과 확대로, 사회서비스는 저출생·고령화와 가족해체, 양극화 등 신사회적 위험(new social risks)에 따른 사회문제 대응을 위한 대안적 복지제도로 등장하였다[1]. 사회서비스는 2013년 사회보장기본법 개정으로 확대되어 국가지방자치단체와 민간 부문의 도움이 필요한 국민에게 복지·보건·의료·교육·용·주거·문화·환경 등 다양한 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶이 향상되도록 지원하는 제도이다[2]. 사회서비스 전자·바우처사업 등 사회서비스 제공기관에서 서비스 제공을 담당하는 사람들을 ‘활동보조인’, ‘돌보미’, ‘요양보호사’, ‘사회복지사’, ‘간호사’, ‘치료사’ 등의 용어로 사용하고 있으나 일반적으로 ‘사회서비스 제공인력’으로 부르고 있다[3]. 사회서비스 분야에서 제공인력은 기존의 빈곤에 대응하기 위한 물질적 서비스가 아닌[4] 고객과의 직접적·대면적 상호작용 속에서 서비스를 제공하는 공급자로서 해야 할 역할을 담당하는 특징을 가진다. 이에 따라 사회서비스를 제공하는 인력의 근로 현상은 이전에 비해 상당히 다양해졌으며, 영역 간 이질성이 커졌음에도 인력이 처한 근로환경이 서비스 영역별로 어떠한 특성을 보이는지에 대해서 알려진 바가 거의 없다[5].

그중 지역자율형 사회서비스투자사업은 2006년도 사회서비스 일자리 창출 전략의 하나로 출발한 사회서비스 정책으로[6], 지역의 사업기획·운영의 자율성과 책임성을 부여해 중앙정부 주도의 복지지원체계에서 발생할 수 있는 사각지대 대응을 위해 지자체별 특성과 지역주민의 다양한 욕구를 충족할 수 있도록 마련된 체계이다. 2013년도에 지역사회서비스투자사업과 산모·신생아건강관리지원사업¹ 및 가사간병방문지원사업을 통합해 내역사업화 한 형태로 진행되고 있으며, 2019년 현재 사회서비스 중 제공기관의 43% 이상을 차지하고 있는 사업이다[7]. 지역자율형 사회서비스투자사업

은 사업 규모나 대상, 서비스 내용이 지자체의 특성과 수요에 따라 다양한 형태로 운영되고 있어 체계적 운영 제도 외에 지식과 기술, 가치 인식, 태도 등으로 구성된 종사자의 역량과 이에 기반을 둔 직무만족과 같은 심리적 요소에 대한 관리의 중요성이 더욱 부각되고 있다[8]. 또한 사회서비스 종사자의 직업에 대한 만족과 양질의 서비스 제공에 한계를 느낀다는 평가[7][8]가 있어 왔으나, 이용자의 선택권 보장을 통한 수요 반영, 경쟁을 통한 공급 확대라는 시장의 원리로 움직이는 특징의 사회서비스사업에 전통적 사회복지 영역에서 국가자격증으로 관리되는 종사자를 연구한 결과를 그대로 적용하기에 무리가 있다[8].

최근 사회복지 분야에 국가, 공공부문 역할은 줄어 들고 민간부문 비중이 높아져 이용자 욕구에 대해 서비스 종사자의 민감성이 중요하게 강조되면서 서비스지향성과 관련하여 서비스 품질 구성 요인에 관한 연구들이 진행되고 있다[9]. 서비스 지향의식은 기관직원들이 업무수행에 있어 기본적으로 이용자들의 존엄성과 삶의 질 향상을 위해 서비스를 실행할 수 있도록 의견을 나누고, 신념 제고와 지속적인 비전 강조 및 조직 전반의 분위기 조장을 의미한다[10][11]. 종사자들의 이용자에 대한 서비스지향성은 종사자가 지니는 의식이 실제 성과에 영향을 주는데, 직장 내 서비스지향성의 중요성을 강조한 오강수(2018)[12] 연구에서 서비스지향성이 제공 수준에 결정적인 영향을 준다고 하였다. 즉, 종사자의 서비스지향성이 높을수록 이용자에게 도움을 주고, 업무수행에 있어 동료 간 협조적 분위기를 형성하는 데 긍정적 영향을 미칠 수 있다는 것이다. 또한 강재정 외(2007)[13]는 종사자의 신뢰수준에 따라 조직의 서비스지향성이 종사자 서비스지향성에 다른 영향을 미칠 수 있다는 시사점을 제공하였다. 제공인력 자신에게 주어진 역할을 잘 수행해 이용자에게 양질의 서비스를 제공하는 것이 조직 내 구성원으로서 가지는 중요한 의미를 갖게 되며, 종사자의 능력과 역량 강화를 위해 조직적 차원에서 양질의 환경을 마련해주는 것은[11] 서비스지향성 향상을 위한 기관의 중요한 책무일 것이다. 이렇듯 서비스 제공에 있어 품질과 생산성 제고뿐만 아니라 다양한 복지 욕구 해소를 위한 서비스 제공과 사업성과 향상, 서비스 이용자와 적절한 자원 연계 등을 위

1 2022년부터 산모·신생아 건강관리지원사업은 지방이양사업으로 전환되고, 신규 사업인 ‘청년마음건강지원사업’이 지역자율형 사회서비스 투자사업의 내역사업으로 포함됨

해 서비스지향성을 강조할 것이 요구되고 있다[14].

그중에서 주목할 만한 것은 임파워먼트가 서비스지향성에 유의미한 영향을 미친 것으로 보고되었고 [15-18], 직업존중감이 서비스지향성에 유의한 영향을 주는 것으로 보고 되었다[19][17]. 이에 대인 서비스를 제공하는 사회서비스 영역에서도 서비스지향성을 높이기 위한 노력이 필요하나 서비스지향성에 영향을 미치는 요인을 살핀 연구는 매우 미흡한 것으로 나타났다. 또한 사회서비스 종사자 중에서 지역자율형 사회서비스투자사업 종사자를 대상으로 임파워먼트, 서비스지향성, 직업존중감의 관계를 통합적으로 규명한 연구는 전무한 실정이다. 이와 더불어 임파워먼트와 서비스지향성의 관계에서 직업존중감이 어떻게 영향을 미치는지 알아보는 연구는 찾아보기 어려운 상황이다. 이에 사회서비스 종사자들 스스로 자기 직업에 대해 어떤 생각을 하고 있는지 살펴볼 필요가 있다. 따라서 사회서비스 이용자의 수요가 지속적으로 증가하면서 서비스의 질적인 측면이 더욱 요구되고 있는 상황을 고려해 사회서비스 종사자를 대상으로 자세히 연구해 보는 것은 현실적 상황을 고려한 의미 있는 시도라 할 수 있다.

이에 본 연구에서는 지역자율형 사회서비스투자사업에 종사하는 제공인력의 임파워먼트와 서비스지향성, 직업존중감의 관계를 분석하고, 임파워먼트와 서비스지향성의 관계에서 직업존중감이 매개하는지에 대한 기초자료를 수집하고자 한다. 즉, 사회서비스 종사자의 서비스지향성에 영향을 미치는 임파워먼트 정도와 양상, 직업존중감의 요인들을 분석함으로써 업무 효율성 향상과 더 나은 서비스 품질 제고를 이끌어내고 이를 위한 프로그램 개발에 따른 기초자료 제공과 서비스지향성을 높이기 위한 대안 마련에 궁극적 목적이 있다. 이를 위한 구체적인 연구 문제는 첫째, 사회서비스 종사자의 임파워먼트가 직업존중감에 영향을 미치는가? 둘째, 사회서비스 종사자의 임파워먼트가 서비스지향성에 영향을 미치는가? 셋째, 사회서비스 종사자의 임파워먼트는 직업존중감을 매개로 서비스지향성에 영향을 미치는가?이다.

II. 이론적 배경

1. 서비스지향성의 개념 및 구성 요인

서비스지향성은 '탁월한 서비스를 창출하고 전달하는 서비스 제공 행동을 지원·보상하고자 하는 조직의 정책 관행과 절차 등이 조직 전반적으로 수용되고 있는 [20][14] 정도'로서, 김태환(2018)[9]은 종사자의 서비스지향성은 이용자에게 좋은 서비스 제공을 위한 능동적 활동이며, 이용자와 상호작용을 통해 전달되므로 서비스 태도와 밀접한 관계가 있어 종사자들이 주인의식을 가지고 조직 목표인 고객 만족을 위해 도움을 주고 협조하려는 일련[21]의 태도라고 정의하였다. 서비스 품질평가는 Parasuraman, Zeithaml, & Berry(1985) [22]가 개발한 SERVQUAL모델로 구체화하는데, 기대한 서비스와 지각된 서비스 차이를 측정하기 위한 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성 등 5개 분석 차원, 22개 항목으로 구성된 평가 방법이다[9]. 맹두열·심영미(2011)[23], 전준구(2006)[24] 등이 SERVQUAL모델을 활용해 서비스나 프로그램의 유형성과 신뢰성, 인적자원의 친절성과 관계성, 보증성, 접근성, 신속성 등 영역을 범주로 제시하였고, 장종원[21], 황의남[25], 서현숙[26], 박성연[27]등은 종사자의 서비스지향성 측정을 위해 SERVQUAL의 각 요인을 이용하여 신뢰성, 자발성, 성실성, 청결성, 유형성 등 5개 영역으로 구성했다. 이처럼 선행연구를 통해 서비스 품질 속성을 연계해 서비스지향성의 태도로 접근하고 있음을 확인했다.

그러나 서비스 제공으로 이용자 삶의 질을 향상하고 유지해야 하는 역할과 직무가 강조되는 지역자율형 사회서비스투자사업 종사자를 대상으로 서비스지향성을 검증한 사례가 없어 본 연구는 김태환(2018)[9]의 사회복지시설 종사자 대상 연구에서 제시된 성실지향, 신뢰지향, 유형지향을 종사자의 서비스지향성 지표로 반영하여 검증하고자 한다. 3가지 범주의 서비스지향성은 종사자의 관점에서 갖게 되는 서비스지향으로, 신뢰지향은 서비스 이용자에게 신뢰감을 주기 위한 노력 의식의 정도로 이용자의 요구에 신속하게 서비스를 제공하고, 요청에 즉시 관심을 보이고 문제를 해결하려 한다거나 처리시간을 정확히 알려주려고 하는 노력이다. 성실지향은 고객을 성실한 태도로 대하는 의식의 정도이

며, 고객인 이용자에게 공손하게 대하는 태도, 개인마다 개별적 관심을 기울이려는 노력과 기관을 편안하게 이용할 수 있도록 노력하는 정도, 이용자 관점에서 이용자의 이익을 고려하여 응대하려는 노력이다. 유형지향은 고객에게 긍정적 분위기를 제공하고자 하는 의식의 정도로, 업무공간과 직장의 환경을 청결히 하고 쾌적하게 유지하려는 노력과 복장이나 용모를 단정히 하려는 노력이 해당 된다.

2. 임파워먼트와 서비스지향성 간의 관계

임파워먼트(empowerment)는 1990년 이후 사회복지 전반에서 널리 사용되고 있는 개념으로, 인간이 그가 속한 환경 속에서 개인적, 대인관계적, 정치적 힘을 강화함으로써 자기 삶에 대한 권한을 획득하거나 극대화하는 적극적 참여 과정과 결과라고 정의하고 있다 [28]. 즉, 개인과 사회환경의 복합적인 상호작용 속에서 그들의 자원과 권한, 기회 등을 박탈당하거나 상실했을 때, 이를 회복하도록 돕는 노력이라 할 수 있다. 이러한 임파워먼트 과정은 사회복지사와 같은 원조전문가에 의해 주도되는 것이 아닌 클라이언트에 의해 주도되고 클라이언트 내부에 있는 힘이 발현되는 것을 의미한다 [29]. 이는 이정진(2020)[30]의 주장과도 맥을 같이하고 있다고 보는데 power는 타인에 의해 부여받기보다 스스로에게서 얻는 것으로 해석하고 있다.

사회복지사의 임파워먼트 척도를 개발한 Leslie, Holzhalb & Holland(1983)[31]의 선행연구 고찰을 통해 최혜인(2017)[32]은 임파워먼트 구성요소를 조직 구성원의 업무환경 통제권, 업무수행의 관계성, 개인적 업무지향으로 봤다. 업무환경통제성(control of work environment)은 사회복지사 자신이 할 수 있는 업무수행에 따른 재량에 대한 지각, 업무수행 관련 자원통제에 대한 지각, 업무에 관한 책임 지각 등을 포함한다. 업무수행관계성(work relationships)은 업무수행에 있어 사회복지사의 협력과 지지 동원, 업무와 관련한 직원들과의 관계에서 문제해결 용이성, 업무 관련 의견의 반영도 등을 포함한다. 개인 업무지향성(personal work orientation)은 자신의 업무성과에 대한 조직의 가치 평가, 자기효능감에 대한 지각 등을 포함하며, 구성원들의 성취동기가 높을수록 직무성과가 높다는 것,

업무 결과 피드백의 여부가 동기부여에 미치는 영향 [31][33]이 크다는 것을 보여주고 있다. 이와 같은 기존의 이론과 실증적 연구는 사회복지서비스 종사자들에게도 동일하게 적용되는 것으로 전제한다.

김창동(2019)[17]의 연구에서 서비스종사자의 임파워먼트 요인(업무의미성, 업무역량성, 자기결정성, 업무영향력 등)이 서비스지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고되었다. 효과적인 임파워먼트를 실현하기 위해 업무결정권을 주고, 서비스 전달 과정에서 필요한 역할과 마인드를 이해시켜야 함을 시사하고 있다. 또한 항공사 승무원의 심리적 임파워먼트의 의미성, 역량, 영향력은 심리적-태도적 서비스지향성에 유의한 영향을 미치는 것[15]으로 확인했고, 임파워먼트의 의미성과 자기결정성이 높을수록 서비스지향성의 서비스인적자원관리, 서비스리더십, 서비스접점관리 수준이 높아짐을 확인하였다[16]. 이어 관광행정기관의 임파워먼트 영향력, 역량, 의미성의 지각 수준이 높을수록 서비스지향성도 높아진다는 결과[18]를 확인했으며, 심지어 연(2009)[15]은 서비스지향적 태도와 마인드를 갖는 데 있어 심리적 임파워먼트가 영향을 미친다고 보고하였다.

3. 임파워먼트와 서비스지향성 간의 관계에서 직업존중감의 매개효과

3.1 직업존중감의 개념

직업존중감에 관한 연구는 심리학자들이 자아존중감의 개념을 활용하여 조직 내에서 행동을 설명하기 위해 사용한 조직 기반 자아존중감(organization based self-esteem)에서 파생되었다. 직업존중감 용어로 연구가 본격적으로 시작된 것은 Miller & Crossley(1999)[34]에 의해[35] 사용하기 시작했고, 종사원이 자신의 직업과 연관해 믿는 존중과 자존감의 수준, 또는 직업에 대한 주관적 가치평가와 기대정도[36]가 직업존중감이라고 정의하였다. 고동우·전병길(2002)[37]은 개인이 현재와 미래직업에 대해 가지고 있는 가치평가의 정도를 직업존중감으로 정의하였으며, 구조적으로 3가지 원천에 근거하여 형성된다고 보았다. 첫째, 직업존중감의 직무 원천은 업무구조와 보수, 조직의 환경 특성

등이며 직업존중감을 결정하는 핵심 요인으로 보았다. 둘째, 직업을 바라보는 조망자의 시각에 의해 영향을 받는다는 것으로 자신뿐 아니라 가족, 동료 등 다수가 해당 직업을 어떻게 평가하느냐에 따라 자긍심 같은 심리적 차원을 결정할 것이라고 주장하였다. 셋째, 직업의 구조가 과제 수행에 동기 유발할 수 있다면 해당 직무는 재미를 유발할 것이고 나아가 사회적 관계를 증진하는 데 도움을 줄 수도 있다고 보았다[38].

3.2 직업존중감의 매개효과

종사자의 임파워먼트는 개인의 가치·자율·영향과 같은 내적 동기와 자원을 기반으로 업무를 수행함으로써 자신감과 힘을 갖는 것[39]이며, 주요 요인은 직무의 중요성과 의미, 결정력, 자신감 등으로 개인의 신뢰와 역량, 그리고 자아존중감, 자기효능감, 근무경력과 근무환경, 직무만족 등에 영향을 미치는 것이다[40]. 또한 임파워먼트는 스스로 힘을 얻고, 발전시키고, 자기 스스로 할 수 있게 하는 것으로 주체적 행동을 통해 성취되는 능동적 의미[41]로 해석될 수 있다는 점에서 자아존중감과 깊은 관련이 있는 것으로 볼 수 있으며, 사회복지사의 임파워먼트 향상을 위한 방안으로 자아존중감 향상 프로그램 적용이 효과적임을 연구를 통해 밝혀졌다[30]. 직업존중감에 관한 연구는 심리학자들이 자아존중감의 개념을 활용하여 조직 내에서 행동을 설명하기 위해 사용한 조직 기반 자아존중감에서 파생된[35] 것으로 임파워먼트와 자아존중감의 관계를 살핀 선행연구를 고찰하였다. 그 결과, 광영결과 광미정(2016)[42], 국영희와 김극명(2009)[43], 도기봉, 오주 및 신정인(2011)[44], 박남희(2012)[45] 등의 연구에서 임파워먼트 향상은 새로운 시각에서 자신을 수용하여 스스로 자신들의 자원을 객관적이며 긍정적으로 바라봄으로써 자아존중감 향상에도 긍정적 영향을 미친다고 하였다[46]. 정수정 외(2021)[47]는 유아교사의 자아존중감 증진을 위해서 임파워먼트를 높이기 위해 노력하는 것이 필수적이라고 주장하며, 연구를 통해 유아교사의 임파워먼트 수준이 높을수록 자아존중감이 높음을 밝혔다. 유아교사 자신 스스로 가치 있는 존재로 인식하고 자신을 사랑하는 마음인 자아존중감이 높은 상태일 때, 영유아들에게 충분한 사랑으로 돌봄과 교육 서비스를

제공할 수 있을 것이라 하였다. 이는 사회서비스의 돌봄과 비돌봄 종사자에게도 모두 적용될 수 있는 주장이라 생각한다. 이처럼 살펴본 선행연구로 임파워먼트는 직업존중감과 유사 개념인 자아존중감과 긴밀한 상관관계가 있다고 볼 수 있으며, 임파워먼트와 직업존중감 간에 밀접한 영향 관계가 있음을 확인하였다. 또한 서비스종사자의 직업존중감은 보다 개선된 서비스를 제공하는 데 영향을 주고 있는 것으로 밝혀졌다[17]. 서비스지향성이 강한 사업 특성을 고려할 때, 종사자들에게 직업존중감을 고취함으로써 이용자에게 보다 더한 서비스지향적 종사자가 되도록 양성해야 함을 확인하였다[17].

최근 사회서비스 종사자들의 근무환경은 양질의 일자리가 되지 못하는 열악한 실정이다[5][7][48]. 이러한 근무환경은 직무 불만족으로 이어지면서 사회서비스 사업 운영에 커다란 짐으로 작용하게 될 것이다. 박성연(2000)[27]은 서비스 시스템이 고객지향적이고 서비스지향적이지 않고서는 종업원의 서비스지향성이 개선될 수 없으며, 서비스 교육 강화와 성과에 대한 보상 또한 공정하게 되어야 종업원의 서비스지향성이 크게 향상될 수 있다고 주장하였다. 호텔레스토랑 종사자들의 직업존중감이 고객지향성에 유의한 영향 관계가 있는 것을 확인한 평평(2014)[19]의 연구에서도 종사자들이 자신이 직업에 대한 긍정적 가치, 사회적 평판, 상대적 효의 등을 통해 직업존중감을 평가하게 되는데 존중감이 강할수록 고객을 위한 서비스 제공에 마음이 강해진다는 것을 밝혔다. 종사자들이 지각하는 임파워먼트가 고객지향성에 미치는 영향관계에서 직업존중감의 매개 역할을 검증한 임지은(2015)[36]의 연구 결과, 직업존중감이 호텔 접객직 종사원들의 임파워먼트에 대한 인지도와 고객지향성 간에 완전 매개효과가 있음을 확인하였다. 또한 심리적 임파워먼트와 고객지향성 사이에 직업존중감의 역할을 분석한 결과[19], 심리적 임파워먼트가 직업존중감을 매개로 고객지향성에 미치는 효과가 통계적으로 유의한 것으로 나타나 직업존중감이 중요한 매개역할을 하고 있음을 확인할 수 있었다.

선행연구 결과를 통해 직업존중감이 임파워먼트와 서비스지향성에 각각 영향을 미치는 주요 요인으로 작용함을 확인하고, 두 가지 변수를 동시에 고려했을 때

상승효과를 발휘해 서비스지향성에 더 큰 영향을 미친다는 결과에 기반을 두어 사회서비스종사자에게도 적용하고자 직업존중감의 매개효과를 검증하였다.

III. 연구 방법

1. 연구모형 및 연구가설

본 연구는 지역자율형 사회서비스투자사업 종사자의 임파워먼트가 서비스지향성 간의 관계에서 직업존중감의 매개효과가 있는지 살펴보는 데 목적을 두고 [그림 1]과 같은 연구모형을 제시하였다. 연구모형에서 독립변수의 하위변인으로 종사자의 업무환경 통제권, 업무수행의 관계성, 개인적 업무지향으로 구분하였다. 종속변수는 종사자의 서비스지향성으로 하위변인은 신뢰지향, 성실지향, 유형지향으로 구분하였으며, 매개변수는 사회서비스 종사자의 직업존중감이다.

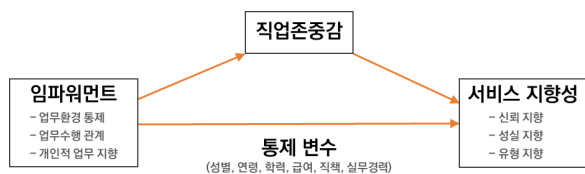


그림 1. 연구모형

연구모형을 토대로 다음과 같은 연구가설을 제시하였다.

연구가설 1. 사회서비스 종사자의 인구사회학적 특성에 따라 직업존중감과 서비스지향성에 차이가 있을 것이다.

연구가설 2. 임파워먼트(업무환경 통제, 업무수행 관계, 개인적 업무지향)는 직업존중감에 영향을 미칠 것이다.

연구가설 3. 임파워먼트(업무환경 통제, 업무수행 관계, 개인적 업무지향)는 서비스지향성(신뢰지향, 성실지향, 유형지향)에 영향을 미칠 것이다.

3-1. 임파워먼트(업무환경 통제, 업무수행 관계, 개인적 업무지향)는 서비스지향성의 신뢰지향에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.

3-2. 임파워먼트(업무환경 통제, 업무수행 관계, 개인

적 업무지향)는 서비스지향성의 성실지향에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.

3-3. 임파워먼트(업무환경 통제, 업무수행 관계, 개인적 업무지향)는 서비스지향성의 유형지향에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.

연구가설 4. 서비스종사자의 직업존중감은 임파워먼트(업무환경 통제, 업무수행 관계, 개인적 업무지향)와 서비스지향성(신뢰지향, 성실지향, 유형지향)간의 관계를 매개할 것이다.

2. 연구 대상 및 절차

본 연구를 위해 2021년 10월 27일부터 11월 5일까지 충청북도 지역자율형 사회서비스투자사업 제공인력 1,435명을 대상으로 모바일 설문 URL을 보내 제공인력 동의를 받고 직접 응답할 수 있도록 조사를 시행하였다. 제공인력은 2021년 1월부터 9월까지 전자바우처 시스템에 등록된 인력으로 지역사회서비스투자사업 865명(60.3%), 가사간병방문지원사업 119명(8.3%), 산모·신생아건강관리지원사업 451명(31.4%) 전수 조사하였으며, 결번과 통신사시스템 장애로 발송되지 않은 번호를 제외하고 2차 발송 1,368명(지투 825명/ 가사 113명/ 산모 430명)에 대해 전자우편과 모바일 조사를 시행한 결과, 최종 응답자는 379명(지투 199명/ 가사 38명, 산모 92명)이었다. 중복응답 또는 응답에 불성실하거나 결측 자료를 제외한 329부를 최종 분석 자료로 활용하였다.

3. 측정도구

3.1 종속변수: 서비스지향성

본 연구는 선행연구에 기초하여 서비스지향성이란 '서비스종사자들이 주인의식을 가지고 이용자 만족을 위해 도움을 주고 협조하려는 태도'라고 정의하고자 한다. 사회서비스 종사자를 대상으로 서비스지향성과 이를 측정하는 연구는 찾아보기 어려워 사회복지시설 종사자를 대상으로 한 선행연구들을 살펴본 결과, 김태환(2018)[9]의 연구에서 종사자의 서비스지향성을 측정하는 척도를 반영했다. 제시된 서비스지향성은 SERVQUAL의 신뢰지향, 성실지향, 유형지향 3가지 범주를 종사자

관점에서 갖게 되는 서비스지향으로 구성된 척도이다. 신뢰지향은 '나는 이용자의 요구에 신속하게 서비스를 제공하려고 한다' 등 이용자에게 신뢰감을 주기 위한 노력 의식 정도, 성실지향은 '나는 모든 이용자에게 변함없이 공손하게 대하려고 한다' 등 이용자를 성실한 태도로 대하는 의식의 정도, 유형지향은 '나는 직장의 환경을 청결히 하고 쾌적하게 유지하기 위해 노력한다' 등 이용자에게 긍정적 분위기를 제공하고자 하는 의식의 정도이다[9]. 척도는 총 10개 문항, 5점 Likert척도로 구성되었고, 김태환(2018)[9]의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's α 는 .869였으며, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .94였다.

3.2 독립변수: 임파워먼트

본 연구에서 임파워먼트란 '관계 구조적 측면에서 조직 내 일정한 권한 배분과 동기부여 측면에서 조직구성원 자신에 대한 믿음의 형성'이라고 정의하고자 한다. 사회서비스 종사자의 임파워먼트 측정을 위해 Leslie, Holzhalb, Holland(1998)[31]가 개발한 사회복지사의 임파워먼트 척도(Workers Empowerment Scale)를 강철희·윤민화(2000)[49], 최혜인(2017)[32]이 변안한 척도를 사용하였고 '나는 나의 업무 상황에 대한 책임을 진다' 등 업무환경 통제 6개 문항, '나의 혁신적인 생각들은 상사에게 잘 받아들여진다' 등 업무수행 관계 6개 문항, '조직 내에서 나는 내 생각이 종종 무시되기 때문에 내 생각을 잘 말하지 않는다' 등 개인적 업무지향 6개 문항, 총 18개 문항이며, Likert식 5점 척도로 구성되어 있다. 이 척도를 사용한 강철희·윤민화(2000)[49]의 연구에서 전체 신뢰도는 .89이었고, 하위요인 업무환경 통제 .83, 업무수행 관계 .82, 개인적 업무지향의 신뢰도는 .83이었다. 본 연구에서의 Cronbach's α 는 업무환경 통제 .75, 업무수행 관계 .85, 개인적 업무지향 .84였으며, 전체 신뢰도는 .91이었다.

3.3 매개변수: 직업존중감

본 연구에서 직업존중감은 '자신의 직업에 나름대로 부여한 가치평가와 기대 정도'라고 정의하고자 한다. 매개변수인 직업존중감 측정을 위해 선행연구들

[37][50][35]을 바탕으로 사회서비스 제공인력에 적합하지 않은 문항을 수정·보완한 척도로 '내 직업을 통하여 즐거운 경험을 하고 있다' 등 직무의 긍정적 가치 4개 문항, '내 직업은 사회적으로 중요한 가치가 있다' 등 사회적 평판 4개 문항, '내 직업은 다른 곳보다 평균 이상의 보수를 받고 있다' 등 상대적 효익 4개 문항, 총 12개 문항으로 측정했다. 응답은 5점 Likert척도로 구성했으며, 점수가 높을수록 직업존중감이 높은 것으로 해석한다. 본 연구에서 직업존중감 Cronbach's α 는 .91이었다. 각 척도들의 구체적인 문항내용은 [표 1]과 같다.

3.4 통제변수: 인구사회학적 요인

통제변수는 선행연구를 통해 종사자의 서비스지향성에 영향을 미치는 인구 사회학적 특성[55-57] 중 성별, 연령, 학력, 월평균급여, 직책, 실무경력을 선정해 투입하였다. 민재기 외(2009)[55] 연구에서 인구통계학적 특성에 따라 서비스지향성은 차이가 있었다. 서비스지향성 하위요인 중 서비스리더십은 남자, 고객센터는 대졸 이상, 그리고 서비스시스템은 151~200만 원 집단에서 높게 평가되었다[55]. 박슬기 외(2016)[56] 연구에서는 인구통계학적 변수 중 근무경력과 연령이 문화지원과 서비스지향성 두 요인 간 정(+)의 유의미한 조절변수로서 역할을 하는 것으로 제시되었다. 또한 이은용 외(2007)[57] 연구에서 직책에 따라 고객지향성에 높은 상관관계를 보이는 것으로 나타났다.

4. 분석 방법

분석 방법은 연구 참여자의 인구사회학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하고, 인구사회학적 특성에 따라 주요 변수의 차이가 있는지를 살펴보기 위해 t-test, ANOVA를 실시하였다. 또한 상관관계 분석을 통해 변수 간의 관계를 살펴보았으며, 사회서비스 종사자의 임파워먼트 수준이 서비스지향성에 미치는 영향에서 직업존중감의 매개효과를 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 마지막으로 직업존중감의 매개효과를 분석하고 그 유의성을 파악하기 위해 Sobel test를 하였으며, 이러한 본 연구의 자료 분석은 SPSS 27.0 프로그램을 이용하였다.

표 1. 변인의 측정지표 및 측정항목

구분	문항 번호	측정항목
종사자의 임파워먼트	1	나는 나의 업무 및 업무량을 결정하는 데 자신 있다고 느낀다.
	2	나는 나의 업무 상황에 대한 책임을 진다.
	3	나는 내 일을 수행하는 데 필요한 것들을 획득하는 방법을 알고 있다.
	4	나는 나의 업무의 상당 부분 통제권(재량권)이 있다고 생각한다.
	5	나는 간혹 나의 업무 상황에서 무엇을 해야만 하는지를 잘 모를 때가 있다.
	6*	나는 내 업무와 관련하여 의사결정권을 가지고 있지 못하다.
	7	나의 혁신적인 생각들은 상사에게 잘 받아들여진다.
	8	나는 슈퍼바이저(상사)에게 업무와 관련하여 도움을 요청할 수 있다.
	9	나는 슈퍼바이저(상사)에게 내가 원하는 것을 말할 수 있다.
	10*	조직 내에서 내가 도움이 필요할 때 다른 사람의 도움을 얻기 힘들다.
	11	문제가 생겼을 때 나는 보통 나의 슈퍼바이저에게 어떻게 문제 상황을 설명(해명)해야 할지 알고 있다.
	12	내가 슈퍼바이저에게 도움을 요청하면 보통은 도움을 받는다.
	13*	일에서 무언가가 잘못되어 가고 있을 때, 내가 할 수 있는 것은 거의 없다.
	14*	조직 내에서 나는 내 생각이 종종 무시되기 때문에 내 생각을 잘 말하지 않는다.
	15*	나는 일을 더 잘할 수 있었는데도 불구하고 어느 누구도 그 사실을 눈치 채지 못했을 것이다.
	16*	조직 내에서는 무슨 일이든 공정하게(올게)되지 않으므로 열심히 노력하려고 하지 않는다.
	17*	내가 어떠한 노력을 하더라도 나의 업무에 관한 문제들은 개선되지 않는다.
	18*	나는 나의 업무 활동 노력이 좋든지 나쁘든지 간에 남의 주목을 받지 못한다고 생각한다.
서비스지향성	1	나는 이용자가 요청한 사항에 대해 처리 시간을 정확히 알려주고 한다.
	2	나는 이용자의 요구에 신속하게 서비스를 제공하려고 한다.
	3	나는 이용자의 요청에 즉시 관심을 보이고 문제를 해결하려 한다.
	4	나는 모든 이용자에게 변함없이 공손하게 대하려고 한다.
	5	나는 이용자 개개인마다 개별적인 관심을 기울이려 노력한다.
	6	나는 이용자가 우리 기관을 이용하면서 편안한 느낌을 가질 수 있도록 노력한다.
	7	나는 이용자의 입장에서 이용자의 이익을 진심으로 고려하여 응대하려고 한다.
	8	나는 업무공간의 정리정돈을 통해 깨끗한 환경이 되도록 노력한다.
	9	나는 직장의 환경을 청결히 하고 쾌적하게 유지하기 위해 노력한다.
	10	나는 직장에서 복장과 용모에 늘 신경을 쓰며 단정히 하려고 한다.
직업존중감	1	내 직업을 통하여 즐거운 경험을 하고 있다.
	2	직장 생활을 통하여 내 자신이 성장하고 있다고 느낀다.
	3	내 직업을 통하여 내가 가치 있는 존재라고 느낀다.
	4	나는 내 직업을 자랑스럽게 생각한다.
	5	내 직업은 사회적으로 중요한 가치가 있다.
	6	나는 사회적으로 존중받는 직업을 가지고 있다.
	7	내 직업을 통해 가치 있는 업무를 수행하고 있다.
	8	내 직업 때문에 나는 사회적으로 인정받고 있다.
	9	내 직업은 고용안정이 되는 안정적인 직업이다.
	10	내 직업은 다른 곳보다 평균 이상의 보수를 받고 있다.
	11	취업 준비 중인 주위 사람들에게 내 직업을 추천한다.
12	직업을 통해 사회적 지위가 향상되었다.	

*주: 응답척도는 리커트 5점 척도임

IV. 연구 결과

1. 조사 대상의 인구사회학적 특성 및 주요 변수의 특성

본 연구에 참여한 사회서비스 종사자들의 인구사회학적 특성은 [표 2]와 같다. 전체 연구 참여자 329명 중 남성 31명(9.1%), 여성 298명(90.6%)으로 여성의 비율

이 높은 것으로 나타났다. 응답자의 연령은 50대가 110명(33.4%)으로 가장 많았으며, 최종학력은 고졸이 115명(35.0%)으로 가장 높게 나타났다. 월평균 급여는 100~200만 원 미만 158명(48.1%), 100만 원 미만 103명(31.3%) 등의 순으로 나타났다. 제공서비스는 가사간병방문지원사업 38명(11.6%), 산모·신생아건강관리지원사업 92명(28.0%), 지역사회서비스투자사업 199명(60.5%), 직책은 제공인력이 280명으로 85.1%

를 차지하여 가장 높은 비율을 보였다. 실무경력은 5년~10년 미만이라고 응답한 종사자 수가 94명(28.6%)으로 가장 많았고, 고용 형태는 계약직(상근+시간제)이 226명(68.7%), 주로 담당하고 있는 서비스는 아동·청소년이 112명(34.0%)으로 가장 많이 나타났다. 소속기관 유형은 영리가 186명(56.5%), 주요 근무지역은 시 단위 268명(81.5%)으로 군 단위 61명(18.5%)보다 많았다.

표 2. 연구 참여자의 인구사회학적 특성 (N=329)

구분	n	%	
성별	남성	31	9.4
	여성	298	90.6
연령	20대	33	10.0
	30대	48	14.6
	40대	70	21.3
	50대	110	33.4
	60대 이상	68	20.7
최종학력	고졸	115	35.0
	전문대졸	36	10.9
	4년제 대졸	104	31.6
월평균 급여	대학원졸 이상	74	22.5
	50만원 미만	41	12.5
	50~100만원 미만	62	18.8
	100~150만원 미만	89	27.1
	150~200만원 미만	69	21.0
	200~250만원 미만	40	12.2
제공 서비스	250~300만원 미만	13	4.0
	300만 원 이상	15	4.6
	가사간병방문지원사업	38	11.6
	산모·신생아건강관리지원사업	92	28.0
직책	지역사회서비스투자사업	199	60.5
	제공기관의 장	29	8.8
실무경력	관리책임자	20	6.1
	1년 미만	55	16.7
	1년~3년 미만	58	17.6
	3년~5년 미만	64	19.5
	5년~10년 미만	94	28.6
고용형태	10년 이상	58	17.6
	정규직	85	25.8
	계약직(상근)	67	20.4
	계약직(시간제)	159	48.3
주 담당 서비스	기타	18	5.5
	영유아	108	32.8
	아동·청소년	112	34.0
	노인	38	11.6
	장애인	36	10.9
	청년	1	0.3
	중장년	6	1.8
기타	임산부	22	6.7
	기타	6	1.8

소속기관 유형	영리	186	56.5
	비영리	143	43.5
주요 근무지역	시 단위	268	81.5
	군 단위	61	18.5

2. 인구사회학적 특성에 따른 주요 변인들의 차이

본 연구 참여자의 인구사회학적 특성에 따라 임파워먼트, 직업존중감, 서비스지향성의 차이를 살펴본 결과는 [표 3]과 같다. 임파워먼트는 연령($F=3.41, p<.05$), 최종학력($F=4.38, p<.01$), 제공서비스($F=3.42, p<.05$), 직책($F=10.24, p<.001$)에 따라 평균 차이가 나타났다. 집단 간 유의한 차이를 확인하기 위해 사후검정(Scheffe)을 실시한 결과, 연령에 따라서는 40~50대($M=4.03$) 집단이 20~30대($M=3.95$)와 60대 이상($M=3.85$) 집단보다 임파워먼트 수준이 높게 나타났고, 최종학력은 대학원졸 이상($M=4.12$)이 4년제 대졸 이하 집단에 비해 높았으며, 직책별로는 제공기관의 장($M=4.33$)이 관리책임자($M=4.11$), 제공인력($M=3.93$)보다 임파워먼트 수준이 높게 나타나 집단 간 유의미한 차이가 있었다. 또한 지역사회서비스투자사업($M=4.03$) 종사자가 가사간병방문지원사업($M=3.94$)과 산모·신생아건강관리지원사업($M=3.87$) 종사자보다 임파워먼트 수준이 높았으나 사후검정(Scheffe) 결과에서는 집단이 구분되지 않았다.

직업존중감은 제공서비스($F=3.20, p<.05$), 직책($F=5.63, p<.01$)과 고용 형태($F=4.58, p<.01$)에 따라 평균 차이가 나타났다. 집단 간 유의한 차이를 확인하기 위해 실시한 사후검정(Scheffe) 결과, 직책에서는 제공기관의 장($M=3.98$)이 관리책임자($M=3.71$), 제공인력($M=3.60$)보다 직업존중감이 높게 나타나 집단 간 유의미한 차이가 있었다. 고용 형태는 정규직($M=3.80$)이 계약제(상근)($M=3.68$), 계약제(시간제)($M=3.53$), 기타($M=3.75$)에 비해 직업존중감 평균이 높게 나타났으며, 지역사회서비스투자사업($M=3.71$) 종사자가 가사간병방문지원사업($M=3.57$) 종사자보다 평균이 높게 나타났으나 사후검정(Scheffe)에서는 집단 간 차이가 구분되지 않았다.

표 3. 인구사회학적 특성에 따른 임파워먼트, 직업존중감, 서비스지향성 차이 (N=329)

구분	n	임파워먼트				직업존중감				서비스지향성				
		M	SD	F/t	p	M	SD	F/t	p	M	SD	F/t	p	
성별	남성	31	4.08	.55	1.32	.188	3.74	.79	1.00	.319	4.41	.49	.55	.580
	여성	298	3.96	.48			3.63	.57			4.36	.46		
연령	20~30대	81	3.95 ^{ab}	.49	3.41	.034*	3.69	.58	.34	.715	4.36	.48	.62	.538
	40~50대	180	4.03 ^b	.51			3.63	.62			4.38	.46		
	60대 이상	68	3.85 ^a	.42			3.61	.53			4.31	.43		
최종 학력	고졸	115	3.90 ^{ab}	.46	4.38	.005*	3.56	.56	2.29	.079	4.26	.44	3.43	.017*
	전문대졸	36	3.82 ^a	.50			3.66	.66			4.36	.49		
	4년제 대졸	104	3.99 ^{ab}	.51			3.63	.61			4.41	.46		
	대학원졸 이상	74	4.12 ^b	.48			3.78	.56			4.46	.46		
월평균 급여	100만원 미만	103	3.94	.50	1.59	.192	3.58	.61	3.74	.011	4.39	.49	.45	.720
	100만 원대	158	3.96	.45			3.61	.58			4.33	.42		
	200만 원대	54	4.00	.58			3.74	.54			4.38	.51		
	300만 원 이상	14	4.23	.47			4.08	.50			4.42	.47		
제공 서비스	가사간병	38	3.94	.48	3.42	.034*	3.57	.59	3.20	.042*	4.19 ^a	.48	4.27	.02*
	산모신생아	92	3.87	.44			3.53	.55			4.33 ^{ab}	.43		
	지역사회서비스	199	4.03	.51			3.71	.60			4.41 ^b	.46		
소속 기관 유형	영리	186	4.02	.52	1.90	.058	3.65	.62	.36	.719	4.33	.44	-1.43	.154
	비영리	143	3.91	.45			3.63	.54			4.40	.48		
직책	제공기관의 장	29	4.33 ^b	.53	10.24	.000**	3.98 ^b	.63	5.63	.004*	4.44	.53	.44	.644
	관리책임자	20	4.11 ^{ab}	.46			3.71 ^{ab}	.65			4.38	.44		
	제공인력	280	3.93 ^a	.47			3.60 ^a	.57			4.35	.45		
실무 경력	1년 미만	55	4.06	.40	1.76	.137	3.64	.55	.62	.646	4.35	.45	3.16	.014*
	1년~3년 미만	58	3.87	.45			3.62	.55			4.24	.45		
	3년~5년 미만	64	4.05	.46			3.73	.58			4.44	.43		
	5년~10년 미만	94	3.98	.57			3.64	.62			4.45	.46		
	10년 이상	58	3.89	.49			3.57	.63			4.26	.48		
고용 형태	정규직	85	4.05	.53	2.03	.109	3.80	.58	4.58	.004*	4.43	.44	2.11	.098
	계약직(상근)	67	4.00	.46			3.68	.59			4.42	.47		
	계약직(시간제)	159	3.91	.49			3.53	.59			4.30	.46		
	기타	18	4.07	.40			3.75	.47			4.44	.42		

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

서비스지향성은 최종학력(F=3.43, p<.05), 제공서비스(F=4.27, p<.05), 실무경력(F=3.16, p<.05)에 따라서 평균 차이가 있는 것으로 나타났다. 집단 간 유의한 차이를 확인하기 위해 실시한 사후검정(Scheffe) 결과, 지역사회서비스투자사업 종사자(M=4.41)의 서비스지향성이 가사간병방문지원사업 종사자(M=4.19)의 서비스지향성보다 유의하게 높게 나타나 집단 간 유의미한 차이가 있었다. 학력에서는 대학원졸 이상(M=4.46)이 고졸(M=4.26), 전문대졸(M=4.36), 4년제 대졸(M=4.41)보다 서비스지향성이 높았으며, 실무경력에서는 5년~10년 미만(M=4.45)인 집단이 다른 집단보다 서비스지향성이 높았으나 사후검정(Scheffe)에서는 집단이 구분되지 않았다.

3. 사회서비스 종사자의 임파워먼트가 서비스지향성에 미치는 영향과 직업존중감의 매개효과

본 연구에서는 사회서비스 종사자의 임파워먼트가 서비스지향성에 미치는 영향을 직업존중감이 매개하는지를 살펴보았다. 이를 분석하기 전에 주요 변수 간의 상관관계를 살펴본 결과, 서비스지향성(신뢰, 성실, 유행지향)은 독립변수인 임파워먼트의 하위요인 업무환경 통제, 업무수행 관계, 개인적 업무지향과 매개변수인 직업존중감과 p<.001 수준에서 유의미한 정적상관관계를 나타냈다. 직업존중감과 업무환경 통제, 업무수행 관계, 개인적 업무지향 역시 p<.001 수준에서 유의미한 정적상관관계를 보였으며, 개인적 업무지향과 업무환경 통제, 업무수행 관계 간에도 정적상관관계가 있었다. 또한 주요 변인 간 높은 상관관계를 보이면 다중공선성의

문제가 발생할 수 있으므로 서비스지향성을 종속변수로 설정하여 나머지 변인들의 공차한계와 분산팽창요인(VIF)을 확인하였다. 공차한계가 최저한계치 0.1보다 컸고(.40~.70), 분산팽창요인은 10이하로 나타났으며(1.42~2.49), 상관계수의 절대값은 .25~.78로 0.8을 넘지 않아 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하였다.

직업존중감의 매개효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny(1986)[51]의 3단계 매개 회귀분석(Three-step mediated regression analysis)기법을 활용하여 분석한 결과는 [표 4]와 같다. Baron과 Kenny(1986)[51]의 3단계 분석 1단계는 독립변수가 매개변수에 유의미한 영향관계를 가져야 하며, 2단계에서는 독립변수가 종속변수에 유의미한 영향을, 3단계에서는 독립변수와 매개변수가 종속변수에 유의미한 영향관계가 있어야 한다. 이때 2단계에서 회귀분석 결과 도출된 독립변수의 회귀계수값은 3단계에서 도출된 독립변수의 회귀계수값보다 커야 한다[52]. 먼저 인구사회학적 특성과 임파워먼트가 매개변수인 직업존중감에 미치는 영향을 분석한 결과(1단계), 다중회귀식에서 $p < .001$ 수준에서 유의미한 설명력(29%)으로 나타났다. 인구사회학적 특성 중에서 월평균급여($\beta = .12, p < .05$)만 직업존중감에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 임파워먼트($\beta = .52, p < .001$)가 직업존중감에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 사회서비스 종사자의 월평균 급여가 높을수록 본인의 직업에 부여하는 가치나 평가, 기대인

직업존중감이 높아지는 것으로 나타났다. 다음으로 인구사회학적 변수와 임파워먼트가 종속변수인 서비스지향성에 미치는 영향을 분석한 결과(2단계), 설명력은 21%로 나타났다. 조사대상자의 인구사회학적 특성은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 임파워먼트($\beta = .46, p < .001$)는 서비스지향성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 인구학적 특성과 임파워먼트 및 직업존중감을 모두 포함하여 서비스지향성에 미치는 영향을 분석한 결과(3단계), 변수들의 설명력은 23%로 나타났다. 매개변수인 직업존중감은 $p < .001$ 수준에서 유의($\beta = .20$)하여 서비스지향성에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 인구사회학적 특성은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 사회서비스 종사자의 임파워먼트가 서비스지향성에 미치는 영향에서 직업존중감의 매개효과가 있음을 알 수 있다.

이어서 임파워먼트가 서비스지향성 하위요인에 미치는 영향에서 직업존중감의 매개효과에 대해 살펴본 결과는 [표 5]와 같다. 인구사회학적 특성과 임파워먼트의 하위요인인 업무환경 통제, 업무수행 관계, 개인적 업무지향이 매개변수인 직업존중감에 미치는 영향을 분석한 결과(1단계), 다중회귀식에서 $p < .001$ 수준에서 유의미한 설명력(30%)을 나타내었다. 인구사회학적 특성 중에서는 월평균 급여($\beta = .12, p < .05$)가 직업존중감에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 임파워먼트 하위요인 중에서는 업무수행 관계($\beta = .27, p < .001$)와 개인적 업

표 4. 임파워먼트가 서비스지향성에 미치는 영향과 직업존중감의 매개효과

모형	1 단계			2 단계			3 단계			
	임파워먼트→직업존중감			임파워먼트→서비스지향성			임파워먼트, 직업존중감→서비스지향성			
	B	β	t	B	β	t	B	β	t	
인구 사회 학적 특성	성별	.01	.00	.09	-.01	-.01	-.12	-0.01	-0.01	-0.14
	연령	.00	-.02	-.28	.00	-.04	-.69	0.00	-0.04	-0.65
	학력	.01	.02	.29	.04	.10	1.81	0.04	0.10	1.79
	월평균 급여	.05	.12	2.40*	-.02	-.06	-1.03	-0.02	-0.08	-1.49
	직책	.00	.00	-.07	.05	.06	1.14	0.05	0.06	1.18
	실무경력	.00	.03	.60	.00	.06	1.18	0.00	0.06	1.09
임파워먼트	.63	.52	10.75***	.43	.46	8.86***	0.33	0.35	5.96***	
직업존중감							0.16	0.20	3.43***	
F		20.40***			13.10***			13.32***		
R ²		.31			.22			.25		
adj. R ²		.29			.21			.23		

주 : 성별은 0=남성, 1=여성으로 더미변수 처리하여 분석
* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

표 5. 임파워먼트가 서비스지향성 하위요인에 미치는 영향과 직업존중감의 매개효과

모형	1 단계		신뢰 지향				성실 지향				유형 지향				
			2 단계		3 단계		2 단계		3 단계		2 단계		3 단계		
	임파워먼트 → 직업존중감		임파워먼트 → 신뢰지향		임파워먼트, 직업존중감 → 신뢰지향		임파워먼트 → 성실지향		임파워먼트, 직업존중감 → 성실지향		임파워먼트 → 유형지향		임파워먼트, 직업존중감 → 유형지향		
	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	β	t	
인구사회 학적 특성	성별	.01	.12	-.02	-.43	-.02	-.44	-.04	-.74	-.04	-.78	.04	.79	.04	.78
	연령	-.01	-.12	-.08	-1.30	-.08	-1.29	-.06	-1.09	-.06	-1.09	.02	.32	.02	.35
	학력	.02	.38	.08	1.39	.08	1.35	.13	2.34*	.13	2.31*	.05	.93	.05	.86
	월평균급여	.12	2.31*	-.08	-1.39	-.09	-1.61	-.02	-.29	-.04	-.76	-.07	-1.16	-.09	-1.70
	직책	.01	.12	.04	.64	.04	.66	.07	1.25	.07	1.30	.07	1.29	.08	1.34
임파워먼트	실무경력	.04	.81	.07	1.29	.07	1.21	.05	.86	.04	.71	.02	.37	.01	.19
	업무환경 통제	.07	1.14	.22	3.34**	.21	3.23**	.21	3.26**	.20	3.08**	.26	3.88***	.24	3.71***
	업무수행 관계	.27	3.77***	.15	1.90	.12	1.49	.09	1.13	.03	.38	-.05	-.59	-.11	-1.44
	개인적 업무지향	.25	3.48**	.14	1.86	.12	1.49	.19	2.41*	.13	1.72	.23	2.93**	.17	2.16*
직업존중감						.11 1.81				.21 3.64***				.25 4.10***	
F	16.36***		9.50***		8.94***		9.65***		10.34***		7.25***		8.52***		
R^2	.32		.21		.22		.21		.25		.17		.21		
$adj. R^2$.30		.19		.20		.19		.22		.15		.19		

주 : 성별은 0=남성, 1=여성으로 더미변수 처리하여 분석
* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

무지향($\beta=.25, p<.01$)이 직업존중감에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 사회서비스 종사자의 월평균 급여가 높을수록 본인 직업에 부여하는 가치나 평가, 기대인 직업존중감이 높아지며, 이는 종사자가 업무수행 시 경험하는 상사, 동료 등의 관계가 협력적이고 긍정적일수록, 본인의 업무성과에 대한 효능감이 높고 조직 내에서 긍정적 가치평가를 받을 시에도 유의미하게 직업존중감이 높아지는 것으로 나타났다. 다만, 업무에 대한 자율성과 업무상황에 대한 책임 정도 등을 의미하는 업무환경 통제는 직업존중감에 유의미한 영향을 미치지 않았다.

다음으로 인구사회학적 변수와 임파워먼트의 하위요인인 업무환경 통제, 업무수행 관계, 개인적 업무지향이 종속변수인 서비스지향성에 미치는 영향을 분석한 결과(2단계), 설명력은 신뢰지향 19%, 성실지향 19%, 유형지향 15%로 나타났다. 조사대상자의 인구사회학적 특성은 학력($\beta=.13, p<.05$)이 서비스지향성 중 성실지향에만 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그 외에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 임파워먼트 하위요인 중 업무수행 관계를 제외한 업무

환경 통제와 개인적 업무지향은 서비스지향성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 하위요인별로 살펴보면 임파워먼트 하위요인의 업무환경 통제는 서비스지향성 하위요인 모두(신뢰지향($\beta=.22, p<.01$), 성실지향($\beta=.21, p<.01$), 유형지향($\beta=.26, p<.001$))에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 임파워먼트 하위요인 중 개인적 업무지향은 서비스지향성 하위요인 중 성실지향($\beta=.19, p<.05$)과 유형지향($\beta=.23, p<.01$)에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 종사자가 본인의 업무상황을 명확하게 이해하고, 업무에 재량권을 가지면서 조직 내에서 본인의 노력이 인정받을 때, 이용자에게 질 높은 서비스를 주기 위한 신뢰감, 성실한 태도, 자기관리 등 의식이나 노력이 높아지는 것으로 나타났다.

마지막으로 인구사회학적 특성과 임파워먼트 및 직업존중감을 모두 포함하여 서비스지향성에 미치는 영향을 분석한 결과(3단계), 변수들의 설명력은 신뢰지향 20%, 성실지향 22%, 유형지향 19%로 나타났다. 매개변수인 직업존중감은 $p<.001$ 수준에서 유의하여 서비스지향성 중 성실지향($\beta=.21$)과 유형지향($\beta=.25$)에 영

향을 미치는 것으로 확인하였으며, 인구사회학적 특성은 학력($\beta=.13, p<.05$)이 서비스지향성 중 성실지향에만 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편, 독립변수인 임파워먼트의 하위요인 중 업무수행 관계는 서비스지향성에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 개인적 업무지향($\beta=.17, p<.05$)만 서비스지향성의 하위변인인 유형지향에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 업무수행 관계 임파워먼트가 서비스지향성에 유의미한 영향을 미치지 못한 결과는 종사자 특성상 나타나지 않는 것으로 유추해 볼 수 있다. 지지적 슈퍼비전 기능이 잘 수행될수록 관계 임파워먼트가 증가함을 밝힌 김명성(2012)[58] 연구에 따라 재가방문형의 돌봄서비스를 제공하는 종사자의 특성상 제때 필요한 슈퍼비전을 받을 수 없기 때문에 유추해 볼 수 있다.

매개변수를 투입하기 전보다 투입 후에 영향력의 크기가 감소한 것으로 나타나($\beta=.25 \rightarrow .17$), 사회서비스 종사자의 개인적 업무지향은 직업존중감을 매개로 간접적으로 서비스지향성 중 유형지향을 높이는 부분매개효과를 갖는 것으로 확인되었다. 즉, 사회서비스 종사자의 개인적 업무지향 임파워먼트는 서비스지향성에 직접적인 영향을 미치고, 직업존중감을 통해 간접적으로도 영향을 미치는 것으로 볼 수 있으며, 이와 같은 결과를 모형으로 제시하면 [그림 2]와 같다.

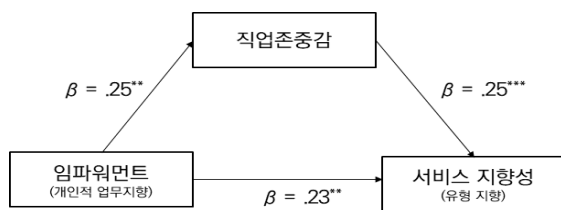


그림 2. 직업존중감의 매개효과

더욱 명확한 매개효과의 검증을 위해 Sobel Test를 실시한 결과는 [표 6]과 같으며, 본 연구의 매개효과 검증은 Sobel test 계산기인 Free Statistics Calculators를 활용하였다. 임파워먼트에서 직업존중감으로 가는 경로를 a, 직업존중감에서 서비스지향성으로 가는 경로는 b라고 할 때, 사회서비스 종사자의 임파워먼트 하위요인 중 개인적 업무지향과 서비스지향

성의 유형지향 사이에서 직업존중감의 매개효과는 $Z=2.666(p<.05)$ 로 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다.

표 6. 직업존중감의 매개효과 검증

변수경로	a(SEa)	b(SEb)	Z(p)
임파워먼트→ 직업존중감 → 서비스지향성	.628 (.058)	.155 (.045)	3.282 (.001 ^{**})
임파워먼트(개인적 업무지향) → 직업존중감 → 서비스지향성(유형지향)	.252 (.072)	.218 (.053)	2.666 (.008 ^{**})

V. 논의 및 결론

본 연구는 사회서비스 종사자의 임파워먼트가 직업존중감과 서비스지향성에 미치는 영향 관계를 실증적으로 연구하였다. 또한 직업존중감이 임파워먼트와 서비스지향성 간에 매개역할을 하는지에 대해 검증하였으며 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 조사대상자의 일반적 특성에 따른 임파워먼트의 차이를 살펴본 결과, 연령, 최종학력, 제공서비스, 직책에 따라 유의미한 차이가 나타났다. 직책은 제공기관의 장이 관리책임자, 제공인력보다 임파워먼트 수준이 높게 나타나 선행연구 강철화·윤민화(2000)[49]의 선임 사회복지사가 일반 사회복지사보다 높은 수준의 임파워먼트를 갖고 있고, 업무환경 통제와 업무수행 관계에서 선임 사회복지사가 더 높은 수준의 임파워먼트를 갖는다는 결과와 일치하였다.

둘째, 사회서비스 종사자의 임파워먼트가 직업존중감과 서비스지향성에 유의미한 영향을 미치는지를 살펴본 결과, 임파워먼트 하위요인 중에서 업무수행 관계($\beta=.27, p<.001$)와 개인적 업무지향($\beta=.25, p<.01$)이 직업존중감에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 선행 연구(김창동, 2019)[17] 결과와 일치하는 것으로 종사자는 업무수행 시 경험하는 상사, 동료와의 관계가 협력적이고 긍정적일수록, 그리고 본인의 업무 성과에 대한 효능감이 높고 조직 내에서 긍정적 가치 평가를 받을 때 직업존중감이 유의미하게 높아지는 것으로 나타났다. 반면, 업무에 대한 자율성과 업무 상황

에 대한 책임 정도 등을 의미하는 업무환경 통제는 직업존중감에 유의미한 영향을 미치지 않았다. 또한 사회서비스 종사자의 임파워먼트 하위요인 중에서 업무환경 통제가 서비스지향성 하위요인 모두에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 신뢰지향($\beta=.22, p<.01$), 성실지향($\beta=.21, p<.01$), 유형지향($\beta=.26, p<.001$)으로 종사자가 본인의 업무 상황을 명확하게 이해하고, 업무에 대한 재량권을 가질 때 이용자에게 질 높은 서비스를 주기 위한 신뢰감, 성실한 태도, 자기관리 등의 의식이나 노력이 높아지는 것으로 나타났다. 개인적 업무지향 임파워먼트는 서비스지향성 하위요인 중 성실지향($\beta=.19, p<.05$)과 유형지향($\beta=.23, p<.01$)에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직 내에서 종사자 본인의 의사가 존중되고 공정한 대우와 업무활동 노력이 타인의 주목을 받는다고 생각될 때 이용자에게 질 높은 서비스를 제공하기 위해 성실한 태도, 자기관리 등의 의식과 노력이 높아지는 것으로 나타났다. 다만 업무수행 관계는 서비스지향성에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 사회서비스 종사자의 임파워먼트는 직업존중감을 매개로 서비스지향성에 긍정적 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 매개변수인 직업존중감은 서비스지향성의 하위변인인 성실지향($\beta=.21, p<.001$), 유형지향($\beta=.25, p<.001$)에 영향을 미치는 것으로 확인했다. 즉, 사회서비스 종사자의 업무환경 통제와 개인적 업무지향 임파워먼트는 서비스지향성에 직접적인 영향을 미치고, 직업존중감을 통해 서비스지향성의 향상을 가져올 수 있다는 가능성이 확인되었다. 이러한 결과는 임파워먼트와 직업존중감이 종사자의 서비스지향성을 예측하는 중요 변인임을 확인하고, 업무환경 통제, 개인적 업무지향 임파워먼트와 직업존중감에 따라 종사자의 서비스지향성이 증가한다고 할 수 있다. 또한 직업존중감이 서비스지향성에 직접적인 영향을 미친다는 선행연구[17][36][50][53][54]의 결과들은 직업존중감이 서비스지향성 수준을 높일 수 있다는 본 연구의 결과를 지지한다. 매개효과 검증을 위한 Sobel test 분석 결과에서도 직업존중감은 임파워먼트와 서비스지향성의 관계에서 부분매개효과를 갖는 것이 확인되어 사회서비스 종사자의 임파워먼트는 직업존중감을 매개로 서

비스지향성에 긍정적 영향을 미치고 있음이 밝혀졌다.

이상의 분석 결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 첫째, 명확한 업무이해와 제공서비스에 대한 재량권이 주어질 때, 서비스지향성의 수준이 높아져 서비스 이용 만족에 긍정적 영향을 미칠 수 있다는 것을 확인했다. 이는 직책에 따라 임파워먼트와 직업존중감에 차이가 나타나므로 업무매뉴얼 개발, 정확한 업무지침, 상사와의 관계 형성과 업무지도나 슈퍼비전 활용, 자신의 업무량 관리와 지속적이고 실질적인 보수교육을 통해 서비스지향성과 직업존중감 제고를 위한 기술을 잘 익히고 활용할 수 있도록 조직 차원의 관리 노력이 필요하다.

둘째, 종사자들 스스로 직업에 대한 긍정적인 사회적 인식을 형성하게 하고 자신들의 직업이 사회적으로 공헌할 것이라는 신뢰를 형성하는 것이 필요할 것으로 판단된다. 따라서 사회서비스에 대한 자부심과 긍정적 이미지를 형성할 수 있도록 사회서비스 인식 제고를 위한 정부와 지자체의 지원이 필요하다. 또한 사회서비스가 미래직업으로 가능성을 높이려면 취업을 준비하는 청년에게 직업군을 알릴 필요성이 있다. 이에 관련 분야 학과나 취창업 관련 기관에서 교육이 뒷받침되어야 할 것이다.

셋째, 사회서비스 종사자의 일자리 만족을 높이고 자부심을 가질 수 있도록 경제적 위치나 적절한 보상이 이뤄질 수 있도록 제도적, 정책적 보완이 필요하다. 이는 이용자와 직접 대면하는 종사자들의 능력이 서비스 품질을 결정하는 중요성과 가능성이 크기 때문이다. 또한 직업존중감이 조직 관리에 중요한 요인임을 인지하고, 향상시킬 수 있는 방안 조성 및 발전시킬 수 있는 제도적 장치 마련이 필요하다. 그러기 위해 사회서비스 종사자 급여 기준선(예를 들어, 사회복지시설 종사자 급여 가이드라인과 같이 사회서비스 영역별 급여 기준 제시)이 필요하며, 서비스 가격 현실화를 위해 정부와 지자체 노력이 필요하다. 지역자율형 사회서비스투자사업은 지방자치단체의 책임성과 자율성이 주어지는 사업으로서 지자체가 지역 현안에 맞게 재량권을 발휘하여 보상체계를 마련하는 것도 방안이라 할 수 있겠다.

본 연구는 사회서비스 종사자의 임파워먼트와 서비스지향성 간의 관계에서 직업존중감의 매개효과를 검

증하여 서비스 제공인력의 서비스지향성을 높일 수 있는 환경 마련과 실천적 대안을 제시했다는 데 의의가 있다. 더불어 충북지역의 사회서비스 제공자를 대상으로 임파워먼트와 서비스지향성간의 관계와 직업존중감의 매개효과를 새롭게 검증했다는 것에도 의의가 있다. 그럼에도 본 연구가 충북지역 사회서비스 종사자를 대상으로 한정되어 조사되었고, 사회서비스 중 지역자율형 사회서비스투자사업 종사자라는 대상과 표집의 한계가 있다. 따라서 본 연구 결과의 일반화에 주의가 필요하다. 또한 종사자 중 제공기관장과 관리책임자를 구분하여 구체적으로 살펴볼지 못한 점과 다양한 직종이 혼재되었다는 점은 본 연구의 한계점으로 남는다. 나아가 돌봄과 비돌봄서비스, 각 사업별, 직종별 종사자의 차이에 관한 후속 연구가 필요하다. 코로나 팬데믹 상황에서 서비스 이용자를 직접 대면하는 돌봄과 비돌봄 종사자를 대상으로 대면 조사는 감염될 시, 문제될 수 있으므로 전자우편과 모바일 조사를 실시하였다. 짧은 조사기간과 서비스 제공인력의 특이성(시각장애인, 50~60대 요양보호사와 산모건강관리사 등)으로 응답률이 낮은 점도 한계점으로 추후 조사에서는 조사원을 통한 전화 조사로 응답률을 높일 수 있도록 보완하고, 제공서비스 유형별 종사자 FGI(초점집단인터뷰)를 통해 보다 심도 있는 연구로 보완되기를 기대한다. 덧붙여, 본 연구 주제와 변수들에 대해 구조방정식으로 선행 연구된 자료가 축적되지 않아 이론적 뒷받침이 부족하여 방법론으로 적용하지 않은 점과 본 연구에서 검증한 임파워먼트와 직업존중감, 서비스지향성의 관계는 사회서비스 종사자 대상으로 분석한 선행연구가 부족한 점을 보완하기 위해 유사 연구에서 개념과 논리를 차용하여 다양한 후속연구와 반복검증으로 보완되기를 기대한다. 추후 이러한 한계점을 보완하는 후속 연구와 더불어 사회서비스 품질과 밀접하게 관계하고 있는 종사자의 처우개선을 위한 지속적 연구가 수행된다면 사회서비스의 발전에 더욱 의미 있는 연구가 될 것으로 보인다.

참 고 문 헌

- [1] 권지성, 안수란, 하태정, “상당 분야 사회서비스 종사자 고용에 대한 맥락-패턴분석-지역사회서비스투자사업에 참여하는 상담서비스 기관들을 중심으로-,” 한국사회복지학, 제72권, 제2호, pp.151-179, 2020.
- [2] 보건복지부, *지역사회서비스투자사업 안내*, 2022.
- [3] 김윤수, *사회서비스개론*, 피앤씨미디어, 2021.
- [4] 함철호, “바우처서비스 제공인력의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향-스트레스-대처-적응 모델의 적용-,” 한국지역사회복지학, 제64권, pp.81-114, 2018.
- [5] 김은정, 김유리, “서비스 유형 및 지역특성을 고려한 사회서비스 제공인력 근로환경 분석,” 한국정책학회보, 제26권, 제2호, pp.51-78, 2017.
- [6] 박세경, “지역자율형 사회서비스 투자사업의 현황과 과제,” 보건복지포럼(2015.7), pp.49-59, 2015.
- [7] 김유휘, “사회서비스 제공 인력의 근로 조건 및 교육 실태,” 보건복지포럼(2020.10), pp.51-64, 2020.
- [8] 정명재, “사회서비스 종사자의 전문성인식이 직무만족에 미치는 영향-지역자율형 사회서비스 투자사업을 중심으로-,” 한국인사조직학회, 제1호, pp.1-37, 2019.
- [9] 김태환, “사회복지시설 종사자의 업무환경 감정반응이 서비스지향성에 미치는 영향-업무공간 서비스스케이프의 매개효과 검증-,” 한국공간디자인학회논문집, 제13권, 제3호, pp.132-144, 2018.
- [10] 이종남, *장애인복지관의 서비스지향성이 조직효과성에 미치는 영향*, 가톨릭대학교, 박사학위논문, 2005.
- [11] 송영우, *장애인생활시설 종사자들의 직무만족이 서비스지향성에 미치는 연구-인천광역시 서구를 중심으로-*, 인하대학교, 석사학위논문, 2007.
- [12] 오강수, “베트남 뷰티서비스 종사자의 직업만족과 서비스지향성에 관한 연구,” 한국디자인문화학회지, 제24권, 제2호, pp.389-402, 2018.
- [13] 강재정, 오정훈, 오상훈, “호텔조직의 서비스지향성과 집단효능감이 직원의 서비스지향성에 미치는 영향: 조직신뢰의 조절효과,” 관광레저연구, 제19권, 제4호, pp.105-125, 2007.
- [14] 최상미, 최재성, “사회복지조직의 서비스지향성이 조직성과에 미치는 영향-서울시 사회복지관을 중심으로-,” 사회과학논집, 제37권, 제1호, p.99-124, 2006.
- [15] 심지연, *항공사 객실승무원이 지각한 심리적 임파워먼트가 서비스지향성에 미치는 영향-심리적 주인의식의 매개효과를 중심으로-*, 세종대학교, 석사학위논문, 2009.
- [16] 김의영, 이종환, “시큐리티 요원의 심리적 임파워먼트가 서비스지향성 및 조직성과에 미치는 영향,” 한국경호경비학회, 제28호, pp.7-31, 2011.
- [17] 김창동, *서비스종사자의 임파워먼트가 서비스지향성에*

[1] 권지성, 안수란, 하태정, “상당 분야 사회서비스 종사자 고용에 대한 맥락-패턴분석-지역사회서비스투자

- 미치는 영향 연구, 동명대학교, 박사학위논문, 2019.
- [18] 정총화, *관광행정조직의 임파워먼트가 서비스지향성, 직무만족, 조직몰입 관계 연구*, 전주대학교, 박사학위논문, 2019.
- [19] 평평 Peng Peng, “호텔 레스토랑 종사자들의 심리적 임파워먼트가 직업존중감과 고객지향성에 미치는 영향,” *관광경영연구*, 제18권, 제4호, pp.499-516, 2014.
- [20] R. S. Lytle, P. W. Hom, and M. P. Mokwa, “A Managerial Measure of Organizational Service Orientation,” *Journal of Retailing*, Vol.74, No.4, pp.447-454, 1998.
- [21] 장종원, *서비스스케이프가 종업원의 감정반응과 서비스지향성에 미치는 영향: 자동차 전시장의 서비스스케이프를 중심으로*, 경성대학교, 박사학위논문, 2013.
- [22] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, “A conceptional model of service quality and its implications for future research,” *Journal of Marketing*, Vol.49, pp.41-50, 1985.
- [23] 맹두열, 심영미, “복지서비스 품질과 고객만족이 재이용의사에 미치는 영향,” *보건사회연구*, 제31권, 제2호, pp.180-205, 2011.
- [24] 전준구, “사회복지서비스의 품질, 고객만족, 후속행동과의 인과모형에 관한 연구,” *한국사회복지행정학*, 제8권, 제2호, pp.105-139, 2006.
- [25] 황의남, *서비스스케이프가 종사원의 서비스지향성과 생산성 향상에 미치는 영향*, 경기대학교, 박사학위논문, 2010.
- [26] 서현숙, *직원의 서비스지향성과 고객인지 서비스 품질의 관련성에 관한 연구*, 경기대학교, 박사학위논문, 2006.
- [27] 박성연, “종업원의 직무만족과 조직의 서비스지향성이 종업원의 서비스지향성에 미치는 영향에 관한 연구,” *한국마케팅학회*, 제2권, 제1호, pp.99-117, 2000.
- [28] 정순돌, 김고은, 김미영, 김은정, 김지혜, 박근혜, 박창경, 박현정, 박현주, 우재희, 이혜숙, 홍나미, *임상사회복지이론*, 학지사, 2011.
- [29] 오혜경, “사회사업실천에 있어서 세력화(empowerment)에 관한 연구: 급진주의 사회사업실천 중심,” *사회복지리뷰*, 제2권, 제1호, pp.42-68, 1997.
- [30] 이정건, “사회복지사의 임파워먼트와 관련된 변인에 관한 메타분석,” *한국산학기술학회논문지*, 제21권, 제12호, pp.401-410, 2020.
- [31] 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.
- [32] 최혜인, *의료사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인: 임파워먼트 매개효과*, 이화여자대학교, 석사학위논문, 2017.
- [33] 정유진, *사회복지사의 직무특성과 임파워먼트가 사회복지기관의 조직효과성에 미치는 영향*, 대구대학교, 석사학위논문, 2008.
- [34] D. Miler and J. Crossley, *Effect of Values-based Training on Job-esteem and Hospitality Values of Front-line Hotel Employees*, ProQuest Dissertations and Theses, 1999.
- [35] 조민경, *항공사 객실승무원의 직업존중감이 직무몰입과 고객지향성에 미치는 영향*, 경희대학교, 석사학위논문, 2020.
- [36] 임지은, “호텔종사원이 지각하는 임파워먼트가 고객지향성에 미치는 영향: 직업존중감의 매개효과를 중심으로,” *관광레저연구*, 제27권, 제6호, pp.41-57, 2015.
- [37] 고동우, 전병길, “직업 존중감의 개념과 척도: 관광전공 대학생을 중심으로,” *관광학연구*, 제26권, 제3호, pp.279-297, 2002.
- [38] 정우철, 이연숙, “항공사 승무원의 직업존중감이 직무만족, 이직서향에 미치는 영향: 대형항공사와 저비용항공사의 비교연구,” *관광레저연구*, 제22권, 제5호, pp.165-184, 2010.
- [39] G. M. Spreitzer, “Psychological Empowerment in the Workplace,” *Academy of Management Journal*, Vol.38, No.5, pp.1442-1465, 1995.
- [40] 손보영, 방요순, 이재현, “작업치료사의 근무환경이 직무만족도에 미치는 영향: 임파워먼트의 매개효과를 중심으로,” *대한작업치료학회지*, 제28권, 제3호, pp.15-26, 2020.
- [41] L. H. Staples, “Powerful ideas about empowerment,” *Administration in Social Work*, Vol.14, No.2, pp.29-42, 1990.
- [42] 곽영걸, 곽미정, “비행청소년 임파워먼트 프로그램 개발과 평가,” *한국치안행정논집*, 제13권, 제3호, pp.1-18, 2016.
- [43] 국영희, 김극명, “비행 청소년의 사회복지를 위한 단기 임파워먼트 프로그램 효과,” *한국자치행정학보*, 제

23권, 제1호, pp.397-410, 2009.

[44] 도기봉, 오주, 신정인, “학교폭력 피해 여고생의 자아 존중감과 역량강화를 위한 임파워먼트 프로그램의 효과,” 청소년학연구, 제18권, 제1호, pp.149-174, 2011.

[45] 박남희, “역량강화프로그램이 흡연청소년의 니코틴 의존도, 흡연유혹 및 자아존중감, 우울에 미치는 효과,” 아동간호학회, 제18권, 제1호, pp.1-8, 2012.

[46] 허정철, “임파워먼트 향상 프로그램이 보호관찰소 청소년의 진로준비 행동과 자아존중감에 미치는 영향,” 청소년학연구, 제27권, 제1호, pp.1-24, 2020.

[47] 정수정, 이강훈, “방과후 아동돌봄을 경험한 유아교사의 자아존중감 형성에 영향을 미치는 요인 분석: 원장의 코칭리더십, 동료교사의 사회적지지, 유아교사의 임파워먼트와 그릿을 중심으로,” 유아교육연구, 제41권, 제3호, pp.387-418, 2021.

[48] 전용호, 이민홍, “사회서비스의 시장화에 대한 지방 정부의 평가에 관한 연구: 지역사회서비스투자사업의 등록제를 중심으로,” 보건사회연구, 제38권, 제3호, pp.521-554, 2018.

[49] 강철희, 윤민화, “사회복지사의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인에 관한 연구-지역사회복지관 사회복지사를 중심으로-,” 한국사회복지학, 통권41호, pp.7-42, 2000.

[50] 조윤희, *항공사 객실 승무원의 직업존중감이 직무만족 및 서비스지향성에 미치는 영향*, 한국항공대학교, 석사학위논문, 2014.

[51] R. M. Baron and D. A. Kenny, “The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations,” *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, pp.1173-1182, 1986.

[52] 송지준, *논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석 방법*, 경기: 21세기사, 2015.

[53] 고동우, 서무일, 문상정, “직업존중감이 조직몰입과 서비스지향성에 미치는 영향-중국의 호텔종사원을 대상으로-,” *관광연구*, 제30권, 제4호, pp.93-115, 2015.

[54] 김창동, 박중환, “서비스종사자의 임파워먼트, 직업존중감, 서비스지향성간의 영향관계연구: 자아존중감의 조절효과를 중심으로,” *관광레저연구*, 제30권, 제10호, pp.409-423, 2018.

[55] 민재기, 한상철, “인구통계학적 특성에 따른 시큐리티업 종사자의 차이 분석: 서비스지향성과 서비스품질 및 경영성과를 중심으로,” *한국경호경비학회지*, 제20호, pp.141-177, 2009.

[56] 박슬기, 권봉헌, “호텔 직원의 복리후생에 대한 만족이 서비스지향성에 미치는 영향: 인구통계학적 변수의 조절 효과를 중심으로,” *호텔경영학연구*, 제25권, 제2호, pp.199-215, 2016.

[57] 이은용, 박수진, 이수범, “항공사 기내승무원의 인지된 서번트리더십, 교육훈련 관련 요인과 고객지향성 및 자긍심과의 관련성 분석,” *관광연구저널*, 제21권, 제1호, pp.83-99, 2007.

[58] 김명성, “수퍼비전 기능이 아동양육시설 종사자의 임파워먼트와 조직몰입에 미치는 영향,” *한국아동복지학*, 제37호, pp.1-33, 2012.

저 자 소 개

나 윤 정(Yunjoung Na)

정희원



- 2000년 2월 : 청주대학교 광고홍보학과(행정학사)
- 2007년 8월 : 청주대학교 사회복지학과(석사)
- 2016년 2월 : 청주대학교 사회복지학과(박사수료)
- 2012년 8월 ~ 현재 : 충청북도 지역사회서비스지원단 팀장

<관심분야> : 사회서비스, 아동청소년복지, 가족복지

황 혜 원(Hyewon Hwang)

정희원



- 1992년 2월 : 숙명여자대학교 아동복지학과(문학사)
- 1996년 5월 : 미시간 주립대학교 Family & Child Ecology 학과(석사)
- 2001년 12월 : 미시간 주립대학교 Family & Child Ecology 학과(박사)
- 2004년 3월 ~ 현재 : 청주대학교 사회복지학과전공 교수

<관심분야> : 아동청소년복지, 가족복지