The Journal of the Convergence on Culture Technology (JCCT)
Vol. 9, No. 6, pp.657-665, November 30, 2023. pISSN 2384-0358, eISSN 2384-0366

http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2023.9.6.657
JCCT 2023-11-77

장애인활동지원사의 소명의식과 서비스 질의 관계에서 자기효능감의 매개효과

The Mediating Effect of Self-efficacy in the Relationship between Sense of Calling and Service Quality of Personal Assistants for People with Disabilities

이소윤*, 권영채**

So Yoon Lee*, Young Chae Kwon**

요 약 본 연구는 장애인활동지원사의 소명의식과 서비스 질의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 살펴보고자 하였다. 연구대상은 경상남도 K시 장애인활동지원기관 4개소에 소속되어 활동하고 있는 장애인활동지원사이고, 총 308부의 설문지가 최종 분석에 사용되었다. 자료수집은 2023년 3월 13일부터 4월 28일까지이며, 수집된 자료는 SPSS 24.0을 이용하여 분석하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 장애인활동지원사의 소명의식, 자기효능감, 서비스 질 간의 상관관계를 분석한 결과, 모든 하위변인에서 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 둘째, 소명의식과 서비스 질의 관계에서 자기효능감은 부분 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 그리고 소명의식의 하위요인인 친사회적 지향과 서비스 질의 관계에서 자기효능감은 부분 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 장애인 활동지원사의 서비스 질을 높이기 위해서는 소명의식과 자기효능감을 높일 필요가 있음을 시사하고, 이에 대한 제언을 하였다.

주요어 : 장애인활동지원사, 소명의식, 서비스 질, 자기효능감

Abstract Purpose : The purpose of this study is to examine the mediating effect of self-efficacy in the relationship between sense of calling and service quality of personal assistants for people with disabilities. The subjects of this study were personal assistants for people with disabilities belonging to four disability activity support organizations in K-city, Gyeongsangnam-do, and a total of 308 questionnaires were used for the final analysis. The dsta were collected from March 13, 2023 to to April 28, 2023. The collected data were analyzed by frequency analysis, Pearson's coefficents, Baron & Kenny multiple regression analysis using SPSS WIN 24.0. The results of this study are as follows. First, as a result of analyzing the correlation between sense of calling, self-efficacy, and service quality of personal assistants for people with disabilities, it was found that there was a positive correlation in all sub-variables. Second, in the relationship between sense of calling and service quality, self-efficacy was found to have a partial mediating effect. And self-efficacy was found to have a partial mediating effect in the relationship between prosocial orientation, which are sub-factors of sense of calling, and service quality. These results suggest that it is necessary to increase sense of calling and self-efficacy in order to improve the service quality of personal assistants for people with disabilities, and suggestions are made.

Key words : personal assistants for people with disabilities, sense of calling, service quality, self-efficacy

*정회원, 가야대학교 사회복지상담학과 외래교수 (제1저자)
**정회원, 가야대학교 간호학과 부교수 (교신 저자)
접수일: 2023년 10월 15일, 수정완료일: 2023년 10월 25일
게재확정일: 2023년 11월 5일

Received: October 15, 2023 / Revised: October 25, 2023
Accepted: November 5, 2023
***Corresponding Author: sblee@kornu.ac.kr
Dept. of Assistant Professor, Business Administration, Kaya University, Korea

Ⅰ. 서 론

1. 연구의 필요성

장애인활동지원제도는 2007년 「장애인복지법」 제53조(자립생활지원) '국가와 지방자치단체는 중증장애인의 자기결정에 의한 자립생활을 위하여 활동보조인의 파견 등 활동보조서비스 또는 장애인보조기구의 제공, 그 밖의 각종 편의 및 정보제공 등 필요한 시책을 강구하여야 한다'라는 조항이 신설되면서 국가책임에 대한 법적 근거를 가지게 되었으며, 장애인활동지원사는 처음에는 활동보조인이라는 명칭으로 사용되었다. 장애인복지법에 근거하여 2011년 「장애인활동 지원에 관한 법률」이 제정·시행되었는데, 동법 제2조(정의)에서는 '활동지원인력(활동지원사)이란 활동지원기관에 소속되어 수급자에 대한 활동지원급여를 수행하는 사람을 말한다(제7호)', '활동지원급여란 수급자에게 제공되는 제16조 제1항에 따른 활동보조, 방문목욕, 방문간호 등의 서비스를 말한다(제2호)'라고 규정하고 있다.

장애인활동지원사를 흔히 장애인의 '손발'이라고 표현한다. 장애인활동지원사는 대면접촉을 통해 이용장애인의 특성과 욕구에 맞는 활동지원급여를 제공하는 인력으로 장애인이 원하고 필요한 것이 무엇인지 이해하고 파악해서 그 욕구에 맞게 휴먼서비스를 제공하기 때문에 제공인력의 역량과 효과적인 역할수행은 이용자의 만족에 영향을 미칠 뿐 아니라 서비스의 질 향상과 안정적 제공을 결정짓는 매우 중요한 요소라고 할 수 있다.

여기서 서비스 질(service quality)이란 서비스에 대한 고객의 기대와 지각 사이의 불일치 정도와 그 방향[1] 혹은 이용자가 기대한 서비스와 지각한 서비스의 비교·평가된 결과로 서비스의 수준이 이용자의 기대에 얼마나 부응하는가 하는 척도[2]로 정의될 수 있다. 특히 서비스 질은 서비스 제공자와 수요자의 상호작용에서 이루어지고 있어 어떠한 특정한 개념으로 단정하기 어려우나 수요자에 의해 평가되므로 제공자가 최선을 다하여 서비스를 제공하여야 하며, 수요자가 만족하지 못하면 서비스 질의 수준도 낮다[3]. 질 높은 서비스를 제공받은 이용자는 그 조직을 지속적으로 이용할 것이고, 이용자의 만족은 조직의 신뢰성 강화와 서비스 수요를 증가시키고 새로운 이용자 발굴로 이어져 그 조직의 정체성을 확립할 수 있다고 하겠다[4]. 이에 장애인활동지원사의 서비스 질을 향상시키기 위한 심도 있는 방안의 도출을 위한 필요성이 제기된다.

그럼에도 불구하고 장애인활동지원사의 서비스 질에 관한 연구는 그렇게 활발하게 수행되지 않았다. 지금까지 수행된 장애인활동지원사의 서비스 질에 관한 선행연구들을 살펴보면, 장애인활동지원사의 인권감수성과 서비스 질의 관계에서 자기성취감과 클라이언트 지지의 매개효과 검증[5], 장애인활동지원사의 인권의식이 서비스 질에 미치는 영향[6], 장애인활동지원사의 직업정체성이 서비스 질에 미치는 영향[7] 정도가 있다. 하지만 장애인활동지원사의 소명의식과 서비스 질의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 살펴본 경우는 찾아보기 드물다. 따라서 본 연구에서는 이러한 변수들 간의 관계에 대해 살펴보고자 한다.

먼저, 장애인활동지원사의 서비스 질에 소명의식은 매우 중요한 영향요인일 것으로 판단된다. 소명의식은 기독교적 관점에서 성직자들이 그들의 삶을 살기 위하여 신의 부름을 받았으며, 성직자 이외의 개인 또한, 그 일을 하는 것은 신으로부터 부름에 응하는 것에서 유래하였다. 즉, 소명의식은 기독교적 신학을 통해 촉진되었으며, 신과 사회에 봉사하는 최선의 방법에 대한 신의 직업적 방향으로써 소명의식을 정의하였다[8][9]. 마르틴 루터는 소명은 생산적인 어떤 일에도 적용될 수 있으며, 자신의 일을 열심히 수행함으로써 신을 기쁘게 하고 인류의 복지 향상에 기여하는 것은 소명이 될 수 있다고 주장했다[10]. Dik과 Duffy는 소명의식이란 개인이 초월적인 부름을 경험하고 직무를 수행하는 과정 속에서 삶의 의미와 목적을 발견하며 타인 지향적인 삶의 가치를 추구하는 것과 동시에, 자신이 하는 일에 대해서 가지고 있는 인식이며 일에 대한 역할을 알고, 의미 파악과 목표의 추구뿐만 아니라 공공의 선에도 긍정적인 영향력이 나타내는 태도의 의미를 갖고 있다[11]고 하였다.

장애인활동지원사의 소명의식과 서비스 질의 관계에 관한 선행연구를 검토한 결과, 장애인활동지원사의 직업소명의식이 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다는 Park[12]의 연구가 있다. 그 외 선행연구로는 요양보호사의 소명의식이 서비스의 질에 영향을 미친다는 Han 등[13]의 연구가 있다. 이러한 선행

연구 결과들로 미루어볼 때 장애인활동지원사의 소명의식과 서비스 질에 대한 인과관계가의 추가 연구가 필요하다고 볼 수 있다.

장애인활동지원사의 서비스 질을 결정하는 또 다른 중요한 요인은 자기효능감을 들 수 있다. Bandura[14]는 자기효능감을 자신에게 맡겨진 과업을 완수해 나가는 데 있어 자기의 능력에 대한 개인적 믿음으로 정의하고 있고, 자신에게 주어진 과업을 성공적으로 달성하기 위해 자기 자신에 대해 가지는 자신감이며 행동에 대한 중요한 예측인자이므로 행동을 변화시키고 지속시키기 위한 중재 방법으로 자기효능감 증진이 요구되며, 자기효능감은 인간의 행동 결정에 중요한 요인으로 인식하고 있다고 하였다[15][16]. 어렵고 힘든 일을 맡았을 때 주저 없이 자신을 소속시키고 헌신하는 경향이 있는 사람이 자기효능감이 높은 사람의 특징이다[6]. 지금까지 장애인활동지원사의 자기효능감과 서비스 질의 관계에 관해 수행된 선행연구로는 장애인활동지원사의 자기효능감이 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다고 보고한 Rye[6]의 연구가 유일하다. 그 외 선행연구들은 대상이 사회복지사[17], 지역아동센터 종사자[18] 요양보호사[19] 등 다수 있었다. 이들의 연구에서는 모두 자기효능감이 높을수록 서비스 질이 높아지는 것으로 나타났다.

한편, 장애인활동지원사의 소명의식은 자기효능감에 영향을 미칠 것으로 판단된다. 장애인활동지원사를 대상으로 소명의식과 자기효능감의 관계를 밝힌 연구는 찾기 어려워 그 대상을 확대하여 선행연구를 검토해 본 결과, 종합병원 간호사의 소명의식이 자기효능감에 영향을 미친다는 Kim 등[20]의 연구와 호텔 종사원의 소명의식이 자기효능감에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다는 Nam[21]의 연구가 있었다. 이상의 선행연구 결과들로 미루어볼 때 장애인활동지원사의 소명의식은 서비스 질에 영향을 미치고, 두 변인들 간의 관계에서 자기효능감이 매개효과로 영향을 미치는지 확인해 볼 필요가 있다.

이에 본 연구는 장애인활동지원사의 소명의식이 서비스 질에 미치는 영향을 파악하고, 소명의식과 서비스 질의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 살펴보고자 한다. 본 연구의 연구문제는 첫째, 장애인활동지원사의 소명의식, 자기효능감, 서비스 질의 수준은 어떠한가, 둘째, 장애인활동지원사의 소명의식, 자기효능감, 서비스 질 간의 관계는 어떠한가, 셋째, 장애인활동지원사의 소명의식과 서비스 질의 관계에서 자기효능감이 매개변인의 역할을 할 것이다

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구의 대상은 경상남도 K시 장애인활동지원기관 4개소에 소속되어 활동하고 있는 장애인활동지원사이다. 총 340부의 설문지를 배포한 결과, 이 중 불성실한 응답 자료 6부를 제외한 308부가 최종 분석에 사용되었다. 설문조사는 2023년 3월 13일부터 4월 28일까지 실시하였다. 연구대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

표 1. 연구대상자의 일반적 특성

Table 1. General Characteristics of Subjects (N=308)

Variable	Categories	Frequency	%
Gender	Female	275	89.3
	Male	33	8.9
Age	〈 30	6	1.9
	30～39 years	13	4.2
	40～49 years	48	15.6
	50～59years	142	46.1
	≥60	99	32.1
Level of education	High	154	50.0
	college	75	24.4
	University	69	22.4
	Graduate	10	3.2

2. 연구도구

1) 소명의식

본 연구에서는 장애인활동지원사의 소명의식을 측정하기 위해 Dik 등[22]이 개발한 소명척도(Calling & Vocational Questionnaire: CVQ)를 Sim 등[23]이 우리나라의 상황에 맞게 번역한 소명척도 한국판(CVQ-K)을 Oh[24]가 소명의식의 하위요인 중 종교적인 개념이 포함된 초월적 부름을 제외하고, 목적과 의미, 친사회적 지향의 2가지 차원으로 구성한 8문항을 활용하였다. 이 척도는 목적/의미(4개), 친사회적 지향(4개)의 2개 하위영역, 총 8개의 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'까지 Likert식 5점 척도로 구성되

었으며, 점수가 높을수록 목적/의미, 친사회적 지향의 소명의식이 높음을 의미한다. 본 연구에서 소명의식의 전체 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .96로 나타났고, 하위변인인 목적/의미 .96, 친사회적 지향 .96이었다.

2) 자기효능감

본 연구에서는 장애인활동지원사의 자기효능감을 측정하기 위해 Bandura[25]가 개발한 자기효능감 척도를 기반으로 Shin[26]이 노인의 자기효능감 연구에서 사용한 도구를 장애인활동지원사의 자기효능감 연구에 부합하도록 Kim[7]이 수정·보완한 척도를 사용하였다. 이 척도는 사회적 효능감(4개), 자기수용감(4개), 자기성취감(4개)의 3개 하위영역, 총 12개의 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점)'에서 '매우 그렇다(5점)'까지 Likert식 5점 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. 본 연구에서 자기효능감의 전체 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .96으로 나타났고, 하위변인인 사회적 효능감 97, 자기수용감 .96, 자기성취감 .96로 나타났다.

3) 서비스 질

본 연구에서는 장애인활동지원사의 서비스 질을 측정하기 위해 Parasuraman 등[27]이 개발한 SERVQUAL 모형을 서비스 특성에 맞게 재구성한 Shin[28]의 척도를 장애인활동지원서비스에 적합한 용어와 표현으로 수정한 Yoon[29]의 도구를 자신의 연구 목적에 맞게 수정·보완한 Kim[7]의 척도를 사용하였다. 이 척도는 서비스의 신뢰성(3개), 대응성(3개), 보증성취감은 4.30점, 사회적 효능감은 4.23점, 자기수용감은 3.90점으로 나타났다. 그리고 서비스 질의 평균은 4.35점으로 나타났다. 본 연구에서 서비스질의 전체 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .96으로 나타났다.

3. 자료분석

본 연구에서는 SPSS 24.0 통계 프로그램을 활용하여 자료를 분석하였다. 첫째, 소명의식, 자기효능감, 서비스 질의 평균값과 표준편차를 살펴보기 위해 기술통계분석을 실시하였다. 둘째, 소명의식, 자기효능감, 서비스 질의 상관을 살펴보기 위해 Pearson 상관관계분석을 하였다. 셋째, 소명의식과 서비스 질의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 알아보기 위해 Baron & Kenny[30]의 방법에 의해 회귀분석을 실시하였다. 또한 매개효과의 유의성 검증을 위해 Sobel-test를 실시하였다.

III. 연구결과

1. 주요 변인들의 기술통계

장애인활동지원사의 소명의식, 자기효능감, 서비스 질의 수준을 살펴보기 위해 평균과 표준편차를 산출하였다. <표 2>에 따르면, 소명의식 전체의 평균은 4.03점, 하위요인인 목적/의미는 4.04점, 친사회적 지향은 4.02점으로 나타났고, 자기효능감 전체의 평균은 4.14점, 하위요인인 자기성취감은 4.30점, 사회적 효능감은 4.23점, 자기수용감은 3.90점으로 나타났다. 그리고 서비스 질 의 평균은 4.35점으로 나타났다.

표 2. 소명의식, 자기효능감, 서비스질의 평균과 표준편차

Table 2. Degree of Sense of calling, Self-efficacy, quality of service (N=308)

Categories	Subfactor	M	SD
sense of calling	purpose/mean	4.04	.59
	prosocial orientation	4.02	.60
	total	4.03	.55
self-efficacy	social efficacy	4.23	.53
	self acceptance	3.90	.63
	sense of self fulfillment	4.30	.57
	total	4.14	.51
quality of service		4.35	.51

2. 주요 변인들 간의 상관관계

장애인활동지원사의 소명의식, 자기효능감, 서비스 질 간의 관계를 살펴보기 위해 Pearson의 적률상관계수를 산출하였다. <표 3>에 따르면, 소명의식 전체는 물론, 소명의식 하위요인인 목적/의미, 친사회적 지향, 자기효능감 전체, 자기효능감의 하위요인인 사회적 효능감, 자기수용감, 자기성취감 모두는 서비스 질과 유의한 상관이 있는 것으로 나타났다($p < .001$).

3. 소명의식과 서비스 질의 관계에서 자기효능감의 매개효과

표 3. 주요변인들간의 상관관계

Table 3. Correlation with major variables

Subfactor	1	2	3	4	5	6	7	8
1. purpose/mean	1							
2. prosocial orientation	.728**	1						
3. total sense of calling	.925**	.928**	1					
4. social efficacy	.371**	.451**	.444**	1				
5. self acceptance	.324**	.423**	.404**	.665**	1			
6. sense of self fulfillment	.390**	.445**	.451**	.697**	.574**	1		
7. total social efficacy	.413**	.503**	.494**	.892**	.867**	.862**	1	
8. quality of service	.470**	.549**	.550**	.659**	.471**	.708**	.695**	1

$^{**}p<.01$

1) 소명의식 전체와 서비스 질의 관계에서 자기효능감의 매개효과

장애인활동지원사의 소명의식 전체와 서비스 질의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 검정하기 위해 Baron & Kenny[30]의 매개효과모델에 근거한 분석을 3단계로 진행하였다. 1단계에서는 독립변수인 소명의식 전체가 매개변수인 자기효능감에 유의한 영향을 미치는지를 살펴보고, 2단계에서는 독립변수인 소명의식 전체가 종속변수인 서비스 질에 유의한 영향을 미치는지를 살펴보았으며, 마지막 3단계에서는 독립변수인 소명의식 전체와 매개변수인 자기효능감을 동시에 투입했을 때 서비스 질에 유의한 영향을 미치는지를 검증하는 순으로 진행하였다. 이때 3단계에서 독립변수의 표준화 회귀계수가 2단계에서 보다 감소할 경우에만 매개효과가 있다고 판단하였다.

자기효능감의 매개효과를 검정한 결과, <그림 1>과 같이 1단계에서는 독립변수인 소명의식 전체가 매개변수인 자기효능감에 유의한 영향을 주었으며(β=.49, p<.001), 2단계에서 독립변수인 소명의식 전체는 종속변수인 서비스 질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=.55, p<.001). 마지막 3단계에서는 독립변수인 소명의식 전체와 매개변수인 자기효능감을 동시에 투입하였을 때, 소명의식 전체가 서비스 질에 유의한 영향을 주었으며(β=.27, p<.001), 매개변수인 자기효능감도 종속변수인 서비스 질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=.56, p<.001). 이때 3단계에서 독립변수의 베타계수가 .27로 2단계의 .55보다 감소하였다. 반면, 설명력은 30.1%에서 53.7%로 증가하였다. 이는 소명의식 한 요인만 투입했을 때보다 소명의식과 자기효능감이 함께 투입되었을 때 서비스 질을 더 잘 설명해 줄 수 있음을 의미한다. 따라서 자기효능감은 소명의식 전체와 서비스 질의 관계에서 부분 매개효과가 있는 것을 알 수 있다.

이러한 매개효과의 유의성을 검증하기 위하여 Sobel-test를 실시한 결과, 자기효능감의 매개효과는 유의한 것으로 나타났다(Z=7.49, p<.001). 이러한 결과를 토대로, 부분 매개 모형을 [그림 1]과 같이 제시하였다.

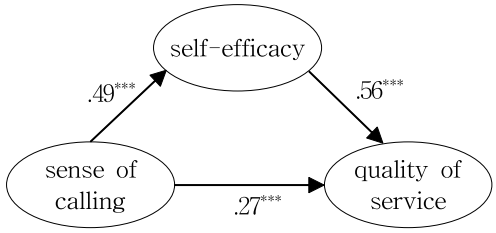

그림 1. 소명의식전체와 서비스질의 관계에서 자기효능감의 부분 매개모형

Figure 1 A partial mediation model of self-efficacy in the relationship between calling and service quality

2) 소명의식의 하위요인과 서비스 질의 관계에서 자기효능감의 매개효과

소명의식의 하위요인인 목적/의미, 친사회적 지향과 서비스 질의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 검정한 결과, <표 4>와 같이 1단계에서는 독립변수인 소명의식의 하위요인 중 친사회적 지향만 매개변수인 자기효능감에 유의한 영향을 주었으며(β=.43, p<.001), 목적/의미는 매개변수인 자기효능감에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(β=.11, p>.05). 2단계에서 독립변수 소명의식 하위요인인 친사회적 지향(β=.45, p<.001), 목적/의미(β=.16, p<.05) 모두 서비스 질에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 마지막 3단계에서는 독립변수 하위요인인 친사회적 지향(β=.20, p<.001)과 매개변수 자기효능감(β=.55, p<.001)은 서비스 질에 유의한 영향을 주었다. 반면, 독립변수 하위요인인 목적/의미는 서비스 질에

표 4. 소명의식 하위요인과 서비스 질의 관계에서 자기효능감의 매개효과

Table 4. The mediating effect of self-efficacy in the relationship between the sub-factors of calling and service quality

구 분	Level		Level2		Level3	
	self-efficacy		quality of service		quality of service	
	β	t	β	t	β	t
purpose/mean	.11	1.51	.16	2.31*	.10	1.75
prosocial orientation	.43	6.01***	.45	6.40***	.20	3.40***
self-efficacy					.55	12.28***
R^2	.26		.31		.54	
adjR^2	.25		.31		.54	
F	53.09***		69.58***		119.43***	

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

유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(β=.10, p>.05). 친사회적 지향의 베타계수는 .20으로 2단계의 .45보다 감소하였고, 설명력은 30.9%에서 53.6%로 증가하였다. 따라서 친사회적 지향과 서비스 질의 관계에서 자기효능감은 부분 매개효과가 있는 것을 알 수 있다. 반면, 독립변수 하위요인인 목적/의미와 서비스 질의 관계에서 자기효능감은 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

이러한 매개효과의 유의성을 검증하기 위하여 Sobel-test를 실시한 결과, 목적/의미의 매개효과는 유의하지 않은 것으로 나타났고(Z=1.49, p>.05), 친사회적 지향의 매개효과는 유의한 것으로 나타났다(Z=5.40, p<.001). 이러한 결과를 토대로, 부분 매개모형을 [그림 2]와 같이 제시하였다.

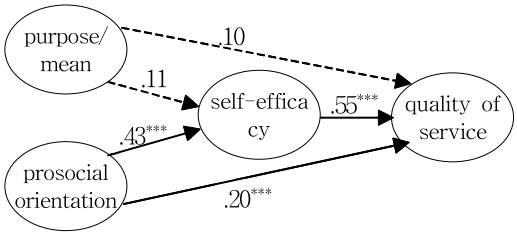

그림2. 소명의식 하위요인과 서비스 질의 관계에서 자기효능감의 부분 매개모형

Figure 2 A Partial Mediating Model of Self-Efficacy in the Relationship between the Sub-Factors of Calling and Service Quality

Ⅳ. 논의 및 결론

본 연구에서는 장애인활동지원사의 소명의식과 서비스 질의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 살펴보았다.

첫째, 장애인활동지원사의 소명의식 전체의 평균은 4.03점, 자기효능감 평균은 4.14점. 그리고 서비스 질의 평균은 4.35점으로 나타났다.

둘째, 장애인활동지원사의 소명의식 전체는 물론, 소명의식 하위요인인 목적/의미, 친사회적 지향, 자기효능감 전체, 자기효능감의 하위요인인 사회적 효능감, 자기수용감, 자기성취감 모두는 서비스 질과 유의한 상관이 있는 것으로 나타났다.

셋째, 소명의식 전체와 서비스 질의 관계에서 자기효능감은 부분 매개효과가 있음을 확인하였다. 그리고 소명의식의 하위요인인 친사회적 지향과 서비스 질의 관계에서 자기효능감은 부분 매개효과가 있음을 확인하였다. 반면, 소명의식의 하위요인인 목적/의미와 서비스 질의 관계에서 자기효능감은 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 이는 소명의식과 소명의식 하위요인인 친사회적 지향이 높을수록 서비스 질은 높아지고, 자기효능감이 높을수록 서비스 질이 높아짐을 시사한다. 이러한 연구결과는 장애인활동지원사의 직업소명의식이 서비스 질을 향상시킨 영향을 미치는 것으로 나타났다는 Kim[7]의 연구와 같은 결과이고, 요양보호사의 소명의식이 서비스의 질 향상에 영향을 미친다는 Han 등[13]의 연구와도 유사한 맥락이다. 또한 장애인활동지원사의 자기효능감이 서비스 질에 영향을 미치는 것으로 나타났다고 보고한 Rye[6]의 연구와도 같은 결과이고, 사회복지사[17], 지역아동센터 종사자[18] 요양보호사[19] 등의 연구에서 자기효능감이 높을수록 서비스 질이 높아지는 것으로 나타났다는 선행연구들과도 유사한 맥락이다.

이러한 점들로 미루어 볼 때, 소명의식과 친사회적 지향은 장애인활동지원사들의 서비스 질을 높
으이는 데 직접적인 영향을 미치기도 하지만, 자기효능감을 매개로 간접적인 영향력을 미치기도 한다는 의미이기 때문에 소명의식과 친사회적 지향을 높여주고 동시에 자기효능감을 적절하게 높여준다면 장애인활동지원사들의 서비스 질은 더 높아진다는 것을 의미한다.

본 연구의 시사점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서는 장애인활동지원사의 소명의식과 친사회적 지향이 높을수록 서비스 질이 높은 것으로 나타났다. 이는 장애인활동지원사들의 서비스 질을 높일 수 있도록 소명의식과 친사회적 지향을 높이는 프로그램과 교육이 필요함을 시사한다. 소명의식은 개인이 좋아서 하고 있는 것, 해야만 하는 것, 실제하고 있는 것에 대해 친사회적 의도를 실천하려는 행동과정[31]이고, 친사회적 지향은 특정 삶의 역할이 공동의 선에 기여하는 것을 의미한다[11]. 이러한 소명의식과 친사회적 지향은 서비스 질에 유의한 영향을 미치는 만큼 이를 높일 수 있는 교육 프로그램을 개발·보급하여 장애인활동지원사 보수교육이나 장애인활동지원기관 자체교육을 통해 함양시킬 필요가 있다.

둘째, 소명의식과 서비스 질의 관계에서 자기효능감의 부분매개효과가 있음이 밝혀졌다. 이는 장애인활동지원사들의 서비스 질을 높이기 위해서는 소명의식도 유의미한 영향을 미치지만, 자기효능감이 중요한 역할을 한다는 것을 시사한다. 따라서 장애인활동지원사들의 자기효능감을 향상시킬 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다. 자기효능감은 행동에 대한 중요한 예측인자이므로 행동을 변화시키고 지속시키기 위한 중재 방법으로 자기효능감 증진이 요구되며[16] 어렵고 힘든 일을 맡았을 때 주저 없이 자신을 소속시키고 헌신하는 경향이 있는 사람이 자기효능감이 높은 사람의 특징[6]이기에 장애인활동지원사들에게 자기효능감 향상 프로그램을 개발하고 운영하여 지속적으로 서비스 질을 유지 내지는 향상시킬 필요가 있다. 장애인활동지원사들의 서비스 질이 곧 활동지원서비스 이용 장애인들의 삶의 질과 밀접한 관련이 있기 때문이다.

본 연구는 장애인활동지원사의 소명의식과 서비스 질의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 분석함으로써 소명의식이 서비스 질에 유의한 영향을 미치는 요인임을 확인하고, 자기효능감이 서비스 질에 중요한 영향요인임을 확인하였다는 점에서 의의가 있다. 또한 장애인활동지원사의 서비스 질의 향상을 위한 기초자료를 제공하였다는 점도 본 연구의 의의라 할 수 있다.

본 연구의 제한점과 추후 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 소명의식과 서비스 질 간의 매개변인으로 자기효능감을 설정하였는데, 이는 서비스 질의 영향요인을 모두 설명하는 데 한계가 있다. 장애인활동지원사의 서비스 질에 영향을 미치는 다른 변인들이 있을 것이다. 따라서 추후 연구에서는 다른 관련 변인들을 포함시켜 함께 검증해 볼 필요가 있을 것이다.

둘째, 본 연구는 경상남도 K시의 장애인활동지원사들만 대상으로 연구를 하였기 때문에 우리나라 전체의 장애인활동지원사들에 대해 연구결과를 일반화하는 데 한계가 있을 수 있다. 따라서 추후 연구에서는 표집 범위를 확대하여 연구가 진행된다면 더 의의가 있을 것이다.

References

[1] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry(1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.

[2] C. Grönroos(1984). A service quality model and its marketing implications, European Journal of Marketing, 18(4), 36-44.

[3] E. H. Han(2018). The Effect of Home-based Care Worker's Organizational Support Perceptions on the Service Quality and the Turnover Intentions, the Mediating Effect and the Moderating Effect of the Occupational Identity. Ph.D Dissertation at Daegu Hanny University, Gyeongbuk.

[4] D. B. Son(2020). The Effect of Job Satisfaction of Nursing Care Workers in Elderly Care Facilities on Service Quality: Focused on the mediating effect of self-efficacy and turnover intention. Ph.D Dissertation at Daegu Hanny University, Gyeongbuk.

[5] J. G. Ryu, S. S. Jeong(2021). Verification of the

mediating effectiveness of self-achievement and client support in the relationship between human rights sensitivity and service quality of disability service providers. Journal of Social Welfare Management, 8(1), 133-154.

[6] J. G. Ryu(2021). The Effect of Human Rights Consciousness on Quality of Service of a Personal Assistant's for Disabled Persons: Focusing on the mediating Effects of Self efficacy and Social Support. Ph.D Dissertation at Seoul Han-Young University, Seoul.

[7] J. H. Kim(2021). The Effects of Job Identity of Personal Assistants for the Disabled on Service Quality: Mediating Effect of Self-efficacy and Job Satisfaction. Ph.D Dissertation at Onseok University, Gyeong-gi.

[8] M. Weber(1963). The Sociology of Religion. Boston: Beacon.

[9] W. H. Seo(2022). The Curvilinear Effects of sense of Calling on Job-burnout: The Moderating Effects of an Ethical Leadership and Abusive Supervision. Ph.D Dissertation at Chungbuk National University, Cheongju.

[10]Korean Psychological Association(2014). Psychology Glossary.

[11]B. J. Dik, R. D. Duffy(2009). Calling and vocation at work: Definitions and prospects for research and practice. The Counseling Psychologist, 37, 424-450.

[12]E. H. Park(2020). The Effects of professional Consciousness on Calling, Communication Competence, Job Satisfaction of Caregivers. Korea convergence, 11(3), 263-269. DOI : 10.15207/JKCS.2020.11.3.263

[13]E. H. Han, H. G. Lee, S. N. Lee(2021). The Effect of Home-based Care Worker's Organizational Support Perceptions on the Occupational Identity, the Service Quality and the Turnover Intentions. The journal of jeahan oriental medical academy, 19(1), 1-16. UCI I410-ECN-0102-2023-500-000532939

[14]A. Bandura(1997). Self-Efficacy in Changing Societies. Cambridge; New York: Cambridge University Press.

[15]S. M. Jex, T. W. Britt(2008). Organizational Psychology: A Scientist-practitioner Approach (Second Edition). John Wiley & Sons.

[16]M. Sherer, J. E. Maddux, B. Mercandante, S. Prentice-dunn, B. Jacobs, R. W. Rogers(1982). The self-efficacy scale : construction and validation. Psychological Reports, 51(2), 663 - 671.

[17]M. W. Tae(2022). The Effect of Job Performance Ability of Social Workers on Service Quality: The Mediating Effect of Self-Efficacy. Journal of Parent Education, 19(3), 151-174. DOI : 10.5392/JKCA.2021.21.04. 220

[18]W. J. Park(2021). The Effect of Work Competencies of Local Children's Center Workers on the Quality of Children's Services. The Journal of the Korean Contents Association, 21(1), 590-602. DOI: http://doi.org/10.5392/JKCA.2021.21.01. 590

[19]E. J. Ko, H. K. Kim(2021). The Effect of Health Literacy and Self-efficacy on the Quality of Care Service for Home Visitor Care Workers. The Journal of Korean Academic Society of Home Care Nursing, 28(3), 276-284. DOI : 10.22705/jkashcn.2021.28.3.276

[20]H. W. Kim, S. J. Han(2019). Mediating Effects of Self-efficacy between Calling and Nursing Professionalism for Nurses in General Hospitals. The journal of korean administration academic society, 25(3), 220-228. https://doi.org/10.11111/jkana.2019.25.3.220

[21]Y. S. Nam(2021). A Study on the Mediate Role of Self-Efficacy and Intrinsic Motivation in the Effect of Sense of Calling in Hotel Employees on Job Satisfaction: Focusing on Hotel employees in Daejeon Area. Tourism Research, 46(1), 203-229. DOI: https://doi.org/10.32780/ktidoi. 202146.1.203

[22]B. J. Dik, B. M. Eldridge, M. F. Steger(2008). Development of the Calling and Vocation Questionnaire(CVQ). Paper presented to the 117th Annual Convention of the American Psychological Association, Boston, MA.

[23]Y. L. Sim, S. K. Yoo(2012). Development and Validation of the Korean Version of the Calling and Vocation Questionnaire (CVQ-K). Korean Journal of Counseling and Psychotherapy, 24(4), 847-872. UCI : G704-000523.2012.24.4.010

[24]K. E. Oh(2021). The Effects of the Sense of Calling of Social Worker on Organizational Citizenship Behavior: Focusing on the Mediating Effect of Organizational Trust. Ph.D Dissertation at Silla University, Pusan.

[25]A. Bandura(1997). Self-Efficacy in Changing Societies. Cambridge; New York: Cambridge University Press.

[26]G. Y. Shin(2016). Influence of the elderly feeling

of self-efficacy on preparation after retirement : focused on the mediating effect of social capital. Ph.D. Dissertation at Catholic Kwandong University, Gangneung.
[27]A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry(1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
[28]H S. Shin(2006). The impacts on the service quality a living facility for the disabled of the empowerment of living rehabilitation teachers. Ph.D Dissertation at Daegu University, Daegu.
[29]S. S. Yoon(2013). The Effect of the Job Satisfaction by Personal Assistant for the severely Disabled person on the Quality of serviceL: Focused on the mediating effects of self-efficacy. Unpublishid Master's thesis, HanSae University, Gunpo.
[30]R. M. Baron, D. A. Kenny(1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations, Journal of Personality and Social Psychology, 51(6), 1173-11822.
[31]A. R. Elangovan, C. C. Pinder, M. McLean(2010). Callings and organizational behavior. Journal of Vocational Behavior, 76(3), 428-440.