

# 사회복지사의 전문성이 서비스 질에 미치는 영향 연구 : 사회자본의 매개효과를 중심으로

## Effect of Professionalism of Social Workers on Service Quality : Focusing on the Mediating Effect of Social Capital

정원희, 최종일  
건국대학교 사회복지학과

Won-Hee Jung(wonhee411@hanmail.net), Jong-Il Choi(m32174@hanmail.net)

### 요약

본 연구는 사회복지사의 전문성과 서비스 질의 관계에서 사회자본의 매개효과를 실증분석 하였다. 편의 표집방법으로 충청북도 지역 사회복지사를 대상으로 수집한 자료(276개 사례)를 활용하여 기술통계 및 위계적 회귀분석을 실시하였다. 기술통계 결과는 5점 리커트 척도에서 사회복지사 전문성 3.36, 사회자본의 하위유형 중 네트워크는 3.43, 신뢰는 3.67 및 서비스 질 4.00점의 평균값을 보였다. 사회복지사의 전문성과 서비스 질의 관계에서 사회자본의 하위유형인 네트워크와 신뢰는 각각 부분매개효과를 지니고 있는 것으로 검증되었다. 즉, 사회복지사의 전문성이 높으면 네트워크와 신뢰가 확대되고, 확대된 네트워크와 신뢰는 서비스 질을 향상시키는 유의한 영향력이 확인되었다. 분석결과를 토대로 서비스 질을 높이기 위한 방안으로서의 사회자본의 활성화를 위한 이론적 및 실천적 함의를 제시하였다.

■ 중심어 : | 사회복지사 | 사회자본 | 서비스 질 | 매개효과 |

### Abstract

This study investigated the mediating effect of social capital between social workers' professionalism and service quality. By utilizing a convenience sampling method, a survey data form 276 social workers in Chungbuk province was analyzed. Results of descriptive statistics found that professionalism of social workers is 3.36, subtype of social capital among network being 3.43, credibility is shown for 3.67, and quality of service is confirmed for 4.00points in 5-point Likert scales. Both subtypes of social capital - network and credibility - showed mediating effects in the relations between professionalism and service quality. That is, a causal path of professionalism, social capital and service quality was confirmed by the data. Based on these results theoretical and practical implications for enhancing the level of social support and service quality of social services.

■ keyword : | Social Workers Professionalism | Social Capital | Quality of Service | Mediation Effect |

## I. 서론

사회복지조직의 주 활동은 서비스 대상자와 사회복지사 간의 상호작용에 의한 서비스 전달을 통해 이루어

진다. 이 때문에 서비스 제공에 대한 사회복지사의 경험, 지식, 기술, 자원 등은 서비스의 질과 효과성을 결정하는 매우 중요한 요인이 된다[1]. 즉 사회복지사의 전문성이 서비스 질을 결정하는 핵심요인이며 이는 선행

접수일자 : 2018년 05월 28일

수정일자 : 2018년 07월 02일

심사완료일 : 2018년 07월 04일

교신저자 : 최종일, e-mail : m32174@hanmail.net

연구에서도 일관되게 보고되고 있다[2-4]. 따라서 사회복지 서비스 질을 제고하기 위해 유능하고 전문성을 지닌 인력의 확보와 효과적 유지에 사회복지조직활동의 성패가 달려있다고 할 수 있다[5].

최근 사회복지실천 현장을 둘러싼 환경은 지속적으로 변화하고 있다. 이는 서비스 수혜자의 욕구변화를 가속화하고 있다. 더욱 다양해지는 대상자의 욕구를 해결하기 위해 다수의 서비스 공급 관련 행위자(사회복지사, 대상자, 지역사회주민, 사회복지기관)들과 함께 문제를 해결해 가는 노력이 더욱 중요해지고 있다. 이는 서비스공급 관련 인력들과의 신뢰적 관계의 중요성을 더욱 부각시킨다. 동시에 이들과의 협력과 결속을 통한 사회자본(social capital)의 확대와 활용을 강하게 시사한다. 사회자본은 지속적인 네트워크를 가짐으로서 개인이나 집단이 획득하게 되는 사회적 자산을 의미한다[6]. 사회자본의 긍정적 효과는 사회자본이 조직성과, 조직혁신 및 서비스 질에 긍정적 영향을 미친다는 연구들이 잘 보여주고 있다[7-10]. 구체적으로는 사회자본 수준이 높은 조직의 구성원들은 상호신뢰가 높고 규범을 잘 준수하며, 관계망이 잘 형성되는 경향이 있어 조직의 성과에 긍정적인 영향을 주는 것을 보고하였다[8]. 또 요양보호사와 지역아동센터 종사자의 사회자본의 네트워크 연계망이 서비스의 질적 만족도를 높이는 것으로 확인되었다[3][11].

사회자본에 대한 이론적 논의[12][13]는 사회복지사의 전문성과 서비스 질과의 관계에서 사회자본의 매개효과를 추론하기에 무리가 없다. 왜냐하면 사회복지사의 전문성과 충분한 수준의 사회자본이 결합될 때 서비스 질은 높아질 수 있기 때문이다. 사회복지서비스가 다양한 서비스 공급자간의 협업을 통해 이루어지기 특성[14]을 감안할 때 이 논리는 좀 더 명확해진다. 따라서 사회복지 전문성-사회자본-서비스 질의 관계를 실증적으로 분석할 필요성이 있다.

본 연구는 사회복지사의 전문성이 서비스 질에 어떤 영향을 미치며, 또 사회자본이 전문성과 서비스 질에 매개하는 역할을 수행하는지에 대한 분석을 목적으로 하였다. 구체적으로 충청북도지역에 거주하는 사회복지시설에 종사하는 사회복지사를 대상으로 한 본 연구

의 질문은 다음과 같다.

첫째, 사회복지사의 전문성, 사회자본, 서비스 질의 수준은 어떠한가?

둘째, 사회복지사의 전문성 요소가 사회복지서비스 질에 미치는 영향관계는 어떠한가?

셋째, 사회자본(네트워크, 신뢰)은 사회복지사의 전문성과 서비스 질의 관계를 매개하는가?

상기한 연구 질문에 대한 탐구를 통해 사회복지서비스의 질을 제고하기 위한 노력에서 전문성과 사회자본 활용에 대한 실천적 함의를 제공하고자 하였다.

## II. 문헌고찰

### 1. 사회복지 전문성

사회복지사전에서는 전문성이란 “특정한 전문직 집단의 회원으로서 자격을 갖춘 개인이 대상자에게 서비스를 제공하기 위해 실천현장에서 전문적 지식과 기술을 가지고 수행하며, 전문직의 가치와 윤리강령을 따르는 정도를 의미 한다”라고 제시하고 있다[15]. 국내외 전문직과 관련한 대부분의 연구에서는 지식, 기술, 가치, 윤리 차원에서 강조하고 있으며, 구체적 내용을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 지식과 기술은 지적능력으로 볼 수 있으며, 사회복지사는 필요로 하는 대상자를 만나고 욕구를 파악하고 문제를 해결하기 위해서 무엇보다도 지식과 기술이 기본 전제가 되어 있어야 한다. Fortune[17]은 지식과 기술에 대해 ‘전문적 발달을 위한 지식과 기술’, ‘조직측면의 지식과 기술’, ‘서비스전달체계 측면의 지식과 기술’, ‘기본적 대인관계 기술’, ‘개입을 위한 기술’로 구분하기도 하였다.

둘째, 윤리적 책임으로서의 가치이다. 가치는 신념이나 선택으로 사회복지실천에서 지식과 기술과 함께 사회복지 전문직의 토대를 이루는 중요한 요소이다. 사회복지실천의 기본 가치는 윤리적인 의사결정이 필요한 과정속에서 매우 유용한 근거로 작용한다. 이러한 가치는 사회복지사의 전문적 정체성을 규정할 때, 혹은 사회복지실천의 준거의 틀을 세우는 데 매우 중요하게 작

용한다. Austin(1981)은 사회복지사의 전문성을 설명하는 중요한 요인으로써 사회복지사의 지식과 기술을 제시하였으며, 국내에서도 전문적 지식과 기술을 사회복지사가 얼마나 보유하고 있으며, 얼마나 활용하는지가 전문적 능력이라고 하였다[17][18]. 따라서 본 연구에서는 Barker[15]의 사회복지 사전에서 정의된 개념을 기초로 전문성을 개념화하였다. 즉 사회복지사는 대상자의 문제와 욕구를 해결하기 위해 전문 지식과 기술의 특별한 수행능력을 보여야 하기 때문에 사회복지사가 활용하는 지식과 기술로 한정하여 전문성 구성요인을 설정하였다.

## 2. 사회복지 서비스 질과 사회자본

서비스 질 관련 대표적 연구자인 Parasuraman, Zeithaml, Berry[19]는 서비스질이란 “서비스에 대한 고객의 기대와 각각 사이의 불일치 정도와 그 방향”이라고 정의하였다. 그리고 고객의 기대에 영향을 주는 변수로 서비스 받는 유형과는 관계없이 서비스 질을 평가하는 하위 구성요인이 근본적으로 비슷하다는 것을 발견하였다. 서비스 질의 구성요인을 신뢰성(Reliability), 대응성(Responsiveness), 유형성(Tangible), 보증성(Assurance), 공감성(Empathy)으로 재구성하고 이를 측정하는 SERVQUAL 척도를 개발하였다. 구체적인 내용은 첫째, 신뢰성은 믿을 수 있으면서도 약속한 서비스를 수행할 수 있는 능력이다. 둘째, 유형성은 물리적인 시설, 장비, 직원들의 외양능력을 말한다. 셋째, 대응성은 고객을 응대하고, 신속한 서비스를 제공하고자 하는 자발성이며, 넷째, 보증성은 직원들의 지식, 예의성, 신뢰와 확신을 확장시킬 수 있는 능력을 말한다. 다섯째, 공감성은 고객에게 제공하는 직원들의 배려와 개인적 관심을 뜻한다. 이를 바탕으로 본 연구에서는 사회복지시설에 종사중인 사회복지사가 제공하는 서비스 질을 공급자 중심의 기술적인 면에 기반을 두어 신뢰성, 대응성, 유형성, 보증성, 공감성의 다섯 가지 하위요인으로 나누어 자기 인식과 성과에 대한 전체적인 평가로 정의하여 살펴보고자 한다.

사회자본은 Bourdieu[6]에 의해 체계화되었고 Coleman[12]에 의해 논의가 활성화 되었다. 먼저,

Bourdieu[6]는 공식·비공식적이면서 지속적 연결망을 통해 얻는 실제적이고도 잠재된 자원의 합계를 사회자본으로 보았다. Coleman[12]은 사회자본이 개인 혹은 집단의 목적 행위를 유도하는 생산적인 기능을 가진다는 견해로 사회자본은 주어진 환경에서 특정행위를 촉진하는 기능성을 가진 것으로 이해한다. 사회자본의 개념을 거시적 차원으로 확대한 Putnam[3]은 지역사회의 사회적 생산성에 영향을 주는 수평적인 관계에서 생성되는 것을 사회자본으로 보았다. 그는 사회자본은 지역 사회 참여, 봉사, 비공식적 교류, 정치참여, 신뢰를 통해 측정 가능하다고 보았다. 이처럼 사회자본과 관련하여 다양한 개념이 있지만 공통된 견해는 사회적 관계를 기반으로 개인의 자산이 아닌 상호관계를 통해 형성된다는 것이다. 즉, 사회자본은 개인에게 소유되기 보다는 개인, 집단 간의 관계 속에서 존재하며, 상호작용이 활발해질수록 더욱 활성화 된다.

사회자본과 관련하여 국내외에서 다양한 연구를 통하여 구성요소에 대해서도 관심을 가졌다. Putnam[13], 김은희[20] 등은 사회자본의 구성요소를 신뢰, 네트워크, 규범으로 정의하였으며, 한상미[21], 송승숙[22] 등은 사회자본의 구성요소를 네트워크, 신뢰, 호혜성으로 정의하였다. 먼저, 네트워크를 살펴보면 네트워크는 사회자본의 가장 기본적인 요소로서 연결망의 특성과 함께 형태에 초점을 두고 있다[21][23]. 지역사회 내에서 네트워크라는 것이 존재하지 않는다면, 사회자본은 발생하지 않으며, 사회자본이 주는 긍정적 측면은 네트워크로부터 비롯된다고 주장하였다[24]. 둘째, 관계적 차원에서의 신뢰이다. 관계적 차원은 구성원들 간의 관계 특성이 이익이나 가치창출에 기여할 수 있는가에 초점을 두는 것으로, 핵심개념은 신뢰이다[23]. 신뢰는 사회적 안정과 결속, 협력을 확장하는 기능이 존재한다고 하였다[25]. 셋째, 인지적 차원에서의 호혜성이다. 경제학자의 주장에 의하면 집단 내의 적대감과 다툼을 감소시키고 연대감을 조성하기 위해 호혜성 같은 통합수단이 사용된다고 설명하였다. 그러나 우리나라의 학교 교육과정이나 실천현장에서는 네트워크를 통해 얻는 효과나 그 기능에 대해서만 강조할 뿐, 네트워크를 참여하는 참여자(사회복지사)의 자세에 대해 중요하게 생각

하지 않는 경향이 있다. 이에 사회복지사들에게 호혜성은 익숙하지 않고, 보편화되지 않는 개념으로 보기도 한다[21].

위의 선행연구들을 정리하면 사회복지사는 네트워크가 작동하는 과정에서 신뢰가 형성되기도 하고, 신뢰는 네트워크가 움직이는 하나의 원리가 된다[21][26]. 이에 본 연구는 네트워크는 사회복지사를 담는 그릇이며 신뢰는 네트워크를 움직이는 기재로 그 중요성이 크기 때문에 사회복지사의 구성요소를 신뢰, 네트워크의 2개 하위 개념으로 설정하였다.

### 3. 사회복지 전문성, 서비스 질 및 사회복지사의 관계

먼저, 사회복지사의 전문성과 서비스 질 간의 관계에 대한 연구를 살펴보면 사회복지사의 자신감과 자존감은 사회복지사 역할을 수행하는데 필요한 동기와 태도에 영향을 주어 사회복지사가 제공하는 사회복지 서비스의 질에도 긍정적 영향을 미치는 것으로 확인되었다[27]. 또 전문성은 업무수행에 있어 사회복지사의 자신감과 자존감에 긍정적 영향을 미치고, 이는 개인적·조직적 측면에서 긍정적 역할을 하는 것을 보고하였다[28][29]. 특히 조직적 측면에서 조직이 제공하는 서비스의 질을 높일 수 있는 요인이 된다는 것이다. 이와 더불어 아동복지시설종사자, 요양보호사, 공무원 대상의 연구에서는 자신의 업무에 대한 전문직업적 태도를 강하게 가질수록 자신들이 제공하는 서비스 질을 상대적으로 높게 평가하는 것으로 나타나기도 하였다[30-32]. 이는 타 분야와는 달리 사회복지서비스는 사회복지사와 대상자의 직접적인 만남으로 사회복지실천의 장을 형성하고, 사회복지사 자신이 지니고 있는 지식, 기술 자원, 경험 등을 기반으로 문제를 가진 개인 혹은 가족과의 인간관계적인 과정 속에서 전문적인 상호작용을 통해 서비스가 전달되기 때문인 것으로 이해할 수 있다.

사회복지사의 전문성과 사회복지사의 관계에 관한 연구에서는 전문성에 대한 선행연구가 한정되어 있어 전문성의 확장된 개념을 활용한 연구들을 살펴보았다. 사회복지사들은 업무수행과정에서 다양한 문제 상황에 직면하며, 대상자가 가지고 있는 욕구 및 문제해결을

위해 다양한 실천 기술을 활용한다. 따라서 사회복지사의 문제해결능력과 문제해결과정에서의 사회행동의 확대는 곧 사회복지전문성의 향상을 의미할 수 있다. 이에 근거하여 선행연구[33][34]에서는 사회복지사의 문제해결능력과 사회행동이 네트워크 효과성을 높이는 것을 보고하였다. 한편 교사를 대상으로 한 경험적 연구에서는 교사평가시스템이 전문성을 높이고, 이는 곧 사회복지사와 의미 있는 관계를 보이기도 하였다[35]. 이 같은 연구결과들을 볼 때 사회복지사의 전문성이 높아질수록 사회복지사의 수준이 높아질 것으로 예상할 수 있다.

마지막으로 사회복지사와 서비스 질 간의 선행연구를 보면, 교육학 분야에서는 주로 교육성과에 사회복지사가 어떻게 영향을 미치는가를 중심으로 연구되었다. 사회복지조직에서는 서비스 질에 대한 직접적인 영향보다는 직무성과, 조직혁신 등의 조직성과나 수혜자의 만족을 통한 서비스 질 또는 서비스 효과성에 대한 연구가 수행되기도 하였다. 구체적으로 사회복지사의 하위변수인 신뢰는 직무에 대한 조직원들의 몰입, 헌신을 제고하여 생산성을 증대하여 조직성과를 높이는 것으로 나타났다[7-10][36][37]. 사회복지전담공무원 대상의 연구에서는 사회복지사가 이들의 직무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되기도 하였다[37]. 또한 사회복지사와 서비스 수혜자의 만족도를 분석한 연구에서는 신뢰와 협력의 사회복지사의 변수가 서비스 만족도에 유의미한 긍정적인 영향을 갖는 것을 보고하였다[38]. 또 지역아동센터에 종사하는 사회복지사를 대상의 연구에서도 네트워크와 같은 사회복지사가 서비스 질에 긍정적인 영향력을 미치는 것으로 나타났으며[3], 더 나아가 네트워크를 활용한 연계망 형성을 통해 사회복지서비스의 질적 만족을 높일 수 있음이 경험적으로 입증되었다[11]. 이러한 선행연구들은 사회복지사의 전문성이 신뢰와 네트워크의 구성요소를 둔 사회복지사와 결합되었을 때 서비스의 질에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 실증적 연구가 필요함을 제시하고 있다.

## III. 연구방법론

### 1. 연구 분석틀

본 연구는 사회복지사의 전문성이 사회자본(네트워크, 신뢰)과 서비스 질에 미치는 영향을 규명하고, 이들 간 관계에서 사회자본이 매개역할을 하는지 검증하는 것이 목적이다. 이러한 목적을 달성하기 위해 아래와 같은 연구모형을 설정하였다.

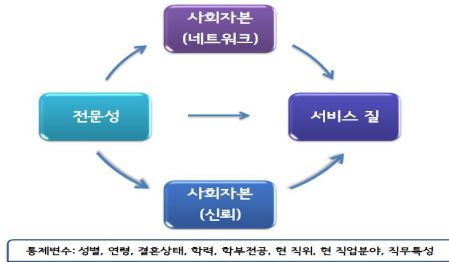


그림 1. 연구모형

## 2. 자료수집과정

본 연구의 목적을 수행하기 위해 충청북도 소재 사회복지시설에 종사중인 사회복지사 대상의 설문조사를 2017년 10월 22일부터 11월 05일까지 약 2주간 실시하였다. 표집 방법은 편의표집 방식을 활용하였다. 구체적인 연구대상은 충북지역 내 사회복지 이용시설(종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관) 18곳과 생활시설(노인요양원, 쉼터, 장애인공동생활가정 등) 35곳의 53개 기관에 종사하는 485명의 사회복지사들로 구성되었다. 시설장에게 사전 연락 후, 온라인 설문지를 전달하고, 어플리케이션 ‘카카오톡’으로 설문지 링크를 전달해 조직 구성원이 공유하여 PC, 랩탑, 스마트폰 등을 활용한 개별적 응답을 통해 제출된 자료를 회수하는 방식을 택하였다.

회수된 설문지는 총 278부로 57%의 응답율을 보였으며, 성실히 응답하지 않거나 주요 결측값이 있는 2부는 분석 자료에서 제외하여 276부가 최종적으로 분석에 포함되었다.

## 3. 측정 도구

### 3.1 종속 변인: 서비스 질

본 연구에서는 사회복지 서비스 질을 종속변인으로 하였다. 서비스 질에 관한 대표적인 측정도구인

Parasuraman, Zeithaml과 Berry[19]가 개발한 “SERVQUAL” 척도를 활용하였다. 측정도구는 총 20 문항으로 구성되어 있으며, 5점 리커트 척도로 점수가 높을수록 서비스 질 정도가 높음을 의미한다. 측정도구를 사용한 선행연구에서 보고된 신뢰도는 장미정[3]의 연구에서의 Cronbach’s  $\alpha$ 값은 .941로 나타났다. 본 연구에서의 서비스 질에 대한 Cronbach’s  $\alpha$ 값은 .964로 확인되었다.

### 3.2 독립 변인: 사회복지사의 전문성

2013년 한국사회복지관협회에서는 복지환경에 따른 사회복지사의 역할에 대해 비판적으로 생각해보기 위하여 사회복지사 전문성 자가 측정을 위한 척도개발을 위한 보고서를 발간하였다. 이 측정도구의 활용은 사회복지사 처우개선과 관련된 정책개발을 위해 매년 발간되는 「사회복지사 통계연감」에서 2014년부터 매년 사회복지사 전문성 척도로 활용하고 있다. 본 연구에서는 사회복지사의 전문성 측정을 위해 개발된 본 측정도구 활용이 적합하다고 여겨짐에 따라 이를 활용하였으며, 전문성과 관련한 다양한 하위 영역 중 사회복지실천과 밀접한 관련이 있는 지식·기술을 중심으로 살펴보았다. 지식·기술 문항에 대해 사회복지사의 경험여부를 5점 리커트 척도를 활용하였으며, 응답 점수가 높을수록 전문성의 정도가 높음을 의미하며, 본 측정도구의 신뢰수준은 Cronbach’s  $\alpha$ 값은 .849로 확인되었다.

### 3.3 매개 변인: 사회자본

본 연구에서 활용된 매개변인은 사회자본이다. 사회자본 척도는 한상미[21]가 개발한 사회복지사의 사회자본 척도의 축약형을 수정 보완하여 사용하였다. 본 척도는 네트워크, 호혜성, 신뢰의 하위요인으로 구성되어 있는데, 선행연구[21]의 연구 결과 호혜성은 사회복지사에 익숙하지 않고, 보편화 되어 있지 않은 개념이라 지적하였다. 따라서 본 연구에서는 호혜성을 제외한 총 22개의 항목에 대해 하위 구성요인을 추출을 위해서 탐색적 요인분석을 실시하였으며, Bartlett의 단위행렬 점검 및 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 표본적합도 검증을 통해 이루어졌다. Bartlett의 단위행렬에 대한 점검은

변수 간 상호 독립적인지를 검증하는 것으로[39], 그 결과 카이스퀘어값이 유의하게 나타나( $\chi^2=3158.416$ ,  $df=231$ ,  $p=.000$ ) 수립된 자료가 요인분석에 적합함이 확인되었다. 또한 KMO값은 .906으로 나타나 표본적합도는 우수한 것으로 나타났다. 정규성을 확인하고자 기술통계를 실시하였으며, 모든 문항의 왜도와 첨도는  $\pm 2$ 를 넘는 극단적인 값을 갖는 항목은 없는 것으로 확인되었다.

표 1. 매개변인(사회자본)의 하위영역: 탐색적 요인분석

| 요인명                           | 문항     | 요인1    | 요인2    |
|-------------------------------|--------|--------|--------|
| 네트워크<br>(8문항, $\alpha=.861$ ) | 사회자본1  | .540   | .051   |
|                               | 사회자본2  | .591   | .116   |
|                               | 사회자본3  | .745   | -.051  |
|                               | 사회자본4  | .901   | -.122  |
|                               | 사회자본5  | .595   | .059   |
|                               | 사회자본6  | .791   | -.077  |
|                               | 사회자본7  | .414   | .191   |
|                               | 사회자본12 | .447   | .244   |
| 신뢰<br>(12문항, $\alpha=.904$ )  | 사회자본10 | .345   | .410   |
|                               | 사회자본11 | .165   | .496   |
|                               | 사회자본13 | .003   | .619   |
|                               | 사회자본14 | .171   | .472   |
|                               | 사회자본15 | .183   | .578   |
|                               | 사회자본16 | .211   | .543   |
|                               | 사회자본17 | .025   | .648   |
|                               | 사회자본18 | -.014  | .753   |
|                               | 사회자본19 | -.043  | .784   |
|                               | 사회자본20 | -.060  | .754   |
|                               | 사회자본21 | -.113  | .764   |
|                               | 사회자본22 | -.122  | .766   |
| 고유치(Eigen value)              |        | 8.932  | 2.078  |
| 변량비율(% of Variance)           |        | 40.599 | 9.446  |
| 누적변량비율(Cumulative %)          |        | 40.599 | 50.045 |

다음으로, 요인 수를 2로 지정하여 주축요인추출법과 직접오블리민을 사용하여 실행하였다. 분석결과, 모든 측정변수의 요인적재량이 .4 이상인 기준에 만족하지 않는 2개 항목을 제외하고(사회자본 8, 사회자본 9), [표 1]과 같이 20개 문항, 2개 하위요인의 구성으로 나타났다. 요인 1은 네트워크, 요인 2는 신뢰로 명명하였다.

원척도의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 가 .87로 나타났고, 본 연구에서는 네트워크의 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .861, 신뢰는 .904 수준으로 확인되었으며, 사회자본 전체의 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .920으로 나타났다.

### 3.4 통제변수: 인구사회학적 특성 및 근무관련 특성

본 연구에서 인구사회학적 특성은 통제변수로 사용하였다. 성별은 남성은 1, 여성은 0으로, 결혼여부는 기혼자는 1, 미혼자는 0으로 이분화 하였다. 연령은 연속변수로 측정하였고, 학력은 대학원 졸업 이하는 0, 대학원 졸업이상은 1로 구분하였다.

근무관련특성은 현재 응답자가 속해있는 조직에서의 근무 관련 특성을 살펴본 것이다. 학부에서 사회복지전공자는 1, 비전공자 및 기타는 0으로 이분화 하였다. 현 직위는 사회복지사는 1, 중간관리자(대리, 팀장, 과장)는 2, 최고관리자(부장, 사무국장, 원장, 관장)는 3으로 부호화하였으며, 다원분석시에는 사회복지사를 준거집단으로 하여 더미변수로 처리하였다. 소속기관은 현 기관의 설치 근거가 되는 법률 규정에 따라 구분되어 있는 것을 기준으로 이용시설(예. 복지관)과 그 외 사회복지시설(예. 노인요양원, 쉼터)로 이분화 하였다. 직무특성은 사례관리, 가족 및 재가 서비스제공, 지역조직화 등의 직접서비스 제공업무를 하고 있는 응답자는 1, 그 외에 기획행정, 총무 등의 간접서비스제공 업무 담당자는 0으로 부호화하였다.

## 4. 통계분석

본 연구에서는 연구목적의 달성을 위해 다음과 같은 분석을 수행하였다. 첫째, 기술통계를 통해 응답자의 특성과, 사회복지사의 전문성, 사회자본(네트워크, 신뢰)과 서비스 질의 수준을 파악하였다. 둘째, 주요 변수들의 관계를 알아보기 위하여 상관분석을 실시하였다. 상관계수를 통하여 주요 변수들 간의 관계의 정도와 방향을 살펴보았다. 셋째, 위계적 중다회귀분석을 통해 사회복지사의 전문성요소가 서비스 질에 미치는 영향에서의 사회자본의 매개 효과를 규명하였다. 매개효과를 규명하기 위한 연구모형은 Baron과 Kenny[40]의 모델에 근거하였다. 이후, 매개효과를 검증하기 위하여 Sobel-test를 실시하였으며, 이상의 모든 통계는 SPSS 21.0프로그램을 이용하여 수행하였다.

## IV. 분석결과

### 1. 연구대상자 특성

[표 2]는 연구대상자의 일반적 특성을 나타낸 것이다. 전체 276명중 남성은 33.7%이고, 여성은 66.3%이며, 응답자의 평균연령은 36.96세(SD=9.43세)로 나타났다. 결혼상태는 배우자 유무를 통해 살펴봤으며, 배우자가 있는 경우는 전체의 60.7%를 차지하여 절반을 상회하는 수준이었다. 학력은 대학교 졸업이하는 75.6%인 것에 반해, 대학원졸업 이상은 24.4% 수준에 머물렀다. 대학교 재학 시의 사회복지학 전공여부에 대해서 살펴본 결과 80.3%가 사회복지학 전공자인 것으로 나타났다. 현재 응답자의 사회복지조직에서의 직위는 사회복지사는 53.0%로 절반 수준으로 확인되었으며, 중간관리자(27.4%), 최고관리자(19.6%)의 순으로 나타났다. 소속기관의 특성을 이용시설 근무 여부로 살펴봤으며, 이용시설 종사자는 전체의 64.5%로 확인되었다. 응답자의 직무특성으로는 사례관리, 가족 및 재가 서비스제공, 지역조직화 등의 업무를 수행하는 직접서비스제공은 전체의 52.9%로 절반 수준인 것으로 분석되었다.

표 2. 조사대상자의 일반적 특성 (n=276)

| 변수   | 범주                   | 빈도            | 백분율   |
|------|----------------------|---------------|-------|
| 성별   | 남자                   | 93            | 33.7% |
|      | 여자                   | 183           | 66.3% |
| 연령   | 평균(표준편차)             | 36.96세(9.43세) |       |
| 결혼상태 | 배우자 있음               | 167           | 60.7% |
|      | 배우자 없음               | 108           | 39.3% |
| 학력   | 대졸                   | 208           | 75.6% |
|      | 대학원졸 이상              | 67            | 24.4% |
| 학부전공 | 사회복지학 전공             | 220           | 80.3% |
|      | 비 사회복지학 전공           | 54            | 19.7% |
| 직위   | 사회복지사                | 143           | 53.0% |
|      | 중간관리자                | 74            | 27.4% |
|      | (대리/팀과장급)            |               |       |
|      | 최고관리자(부장/사무국장/원장/관장) | 53            | 19.6% |
| 소속기관 | 이용시설                 | 178           | 64.5% |
|      | 그 외 사회복지시설           | 98            | 35.5% |
| 직무특성 | 직접서비스제공              | 146           | 52.9% |
|      | 간접서비스제공              | 130           | 47.1% |

\* 결측치로 인해 빈도 합계는 분석사례수와 일치하지 않음.

### 2. 주요변인 기술통계

[표 3]는 사회복지사의 전문성, 사회자본, 서비스 질의 수준을 분석한 결과이다. 먼저 사회복지사의 전문성

은 평균 3.36점(SD=.54점)으로 중간정도의 수준으로 자기 평가하였다. 사회자본은 네트워크와 신뢰로 구분하여 살펴보았는데, 네트워크는 평균 3.43점(SD=.77점), 신뢰는 평균 3.67점(SD=.60점)으로 두 변수가 중간수준에 머물렀으며, 상대적으로 신뢰가 더 높은 수준으로 확인되었다. 이는 같은 측정도구를 활용한 한상미[21]와 문성희[41]의 사회자본 관련 연구에서도 네트워크보다 신뢰가 더 높은 수준으로 확인되었다. 다음으로 종속변인으로 활용된 서비스 질은 평균 4.00점(SD=.58점)으로 나타나 전문성과 사회자본 수준보다 높게 자기평가하고 있었다.

표 3. 사회복지사의 전문성, 사회자본, 서비스 질의 수준

| 구분    |      | M    | SD  | MIN  | MAX  |
|-------|------|------|-----|------|------|
| 전문성   | 지식기술 | 3.36 | .54 | 1.08 | 5.00 |
|       | 네트워크 | 3.43 | .77 | 1.13 | 5.00 |
| 사회자본  | 신뢰   | 3.67 | .60 | 1.83 | 5.00 |
|       | 계    | 3.57 | .60 | 1.70 | 4.95 |
| 서비스 질 |      | 4.00 | .58 | 1.30 | 5.00 |

[표 4]는 사회복지사의 전문성, 네트워크, 신뢰, 서비스 질 간의 상관관계를 밝히기 위해 Pearson상관분석을 수행한 결과이다. 그 결과 전문성과 서비스 질 간의 상관계수는 .442로 사회복지 전문성이 높을수록 서비스 질도 증가하는 정적인 관계를 보였다. 네트워크와 서비스 질 간의 상관계수는 .429로 네트워크가 높을수록 서비스 질이 높아지는 정적관계로 나타났다. 또 다른 사회자본 중 하나의 요인으로 살펴본 신뢰의 경우에도 서비스 질과의 상관계수가 .700으로 나타나, 신뢰가 높을수록 서비스 질이 높아지는 것으로 확인되었다.

표 4. 사회복지사의 전문성, 사회자본, 서비스 질 간의 상관관계

|       | 전문성     | 네트워크    | 신뢰      | 서비스질 |
|-------|---------|---------|---------|------|
| 전문성   | 1       |         |         |      |
| 네트워크  | .638*** | 1       |         |      |
| 신뢰    | .479*** | .617*** | 1       |      |
| 서비스 질 | .442*** | .429*** | .700*** | 1    |

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

### 3. 사회복지사의 매개효과 검증

사회복지사의 전문성이 서비스 질에 미치는 영향을 파악하고, 두 변인 간의 관계에서 사회복지사의 하위요인인 네트워크와 신뢰가 매개효과를 가지는지를 알아보기 위하여 Baron과 Kenny[40]가 제안한 절차에 따라 위계적회귀분석을 수행하였다. 결과를 검증하기에 앞서 다중공선성을 검토하였으며, VIF값을 확인한 결과, 모든 변수에서 2.3점 이하로 나타나 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인하였다.

[표 5]는 사회복지사의 인구학적 배경(성별, 연령, 결혼상태, 학력)과 근무관련특성(학부전공, 직위, 소속기관, 직무특성)을 통제변수로 사용하여 전문성과 서비스 질 간의 관계에서 네트워크의 매개효과를 검증한 결과이다.

Baron과 Kenny[40]의 매개효과 검증에서는 3가지 조건을 충족시켜야 의미 있는 해석이 가능하다. 이에 따른 절차에 따른 분석을 실시한 결과, 독립변인인 사회복지사의 전문성이 매개변인인 사회복지자 중 네트워크에 미치는 영향력이 통계적으로 유의한 것으로 나타나( $\beta=.549, p<.000$ ), 첫 번째 조건이 충족되었다. 두 번째 단계로 독립변인인 사회복지사의 전문성이 종속변인인 서비스 질에 미치는 영향력이 유의한 것으로 나타났다( $\beta=.414, p<.000$ ). 세 번째 단계에서는 독립변인인 사회복지사의 전문성과 매개변인인 네트워크를 동시에 투입하였다. 분석결과, 사회복지사의 전문성의  $\beta$ 값이 (.414  $\rightarrow$  .310) 줄어들었다. 또한 사회복지사의 전문성은 서비스 질의 관계에서 통계적으로 유의미한 것으로 확인되었다. 이러한 결과로부터 사회복지사의 전문성과 서비스 질과의 관계에서 네트워크는 부분 매개 효과가 있는 것으로 확인되었다.

표 5. 사회복지사의 전문성과 서비스 질의 관계에서 네트워크의 매개효과 검증

| 단계  | 독립/매개변인 | 종속변인 | $\beta$ | t         | $R^2$ | F         |
|-----|---------|------|---------|-----------|-------|-----------|
| 1단계 | 전문성     | 네트워크 | .549    | 10.271*** | .452  | 20.541*** |
| 2단계 | 전문성     | 서비스질 | .414    | 6.478***  | .216  | 6.878***  |
|     | 전문성     | 신뢰   | .310    | 4.101***  |       |           |
| 3단계 | 네트워크    | 서비스질 | .191    | 2.544*    | .236  | 6.978***  |

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

[표 6]는 사회복지사의 인구학적 배경(성별, 연령, 결혼상태, 학력)과 근무관련특성(학부전공, 직위, 소속기관, 직무특성)을 통제변수로 사용하여 전문성과 서비스 질의 관계에서 신뢰의 매개효과를 검증한 결과이다.

분석결과, 독립변인인 사회복지사의 전문성이 매개변인인 신뢰에 미치는 영향력이 통계적으로 유의하게 나타나( $\beta=.439, p<.000$ ) 매개모형의 첫 번째 단계 조건이 충족되었다. 두 번째 단계로 독립변인인 사회복지사의 전문성이 종속변인인 서비스 질에 미치는 영향에서 사회복지전문성은 서비스 질과의 관계에서 통계적으로 유의한 것으로 검증되었다( $\beta=.414, p<.000$ ). 세 번째 단계에서는 독립변인인 사회복지사의 전문성과 매개변인인 신뢰를 동시에 투입하였다. 분석결과, 사회복지사의 전문성의  $\beta$ 값이 (.414  $\rightarrow$  .140) 줄어들었다. 또한 사회복지사의 전문성은 서비스 질 간의 관계에서 통계적으로 유의미한 것으로 확인되었다. 이러한 결과로부터 사회복지사의 전문성과 서비스 질과의 관계에서 신뢰는 부분 매개 효과가 있는 것으로 확인되었다.

표 6. 사회복지사의 전문성과 서비스 질의 관계에서 신뢰의 매개효과 검증

| 단계  | 독립/매개변인 | 종속변인 | $\beta$ | t         | $R^2$ | F         |
|-----|---------|------|---------|-----------|-------|-----------|
| 1단계 | 전문성     | 신뢰   | .439    | 6.977***  | .241  | 7.891***  |
| 2단계 | 전문성     | 서비스질 | .414    | 6.478***  | .216  | 6.878***  |
| 3단계 | 전문성     | 서비스질 | .140    | 2.529*    | .513  | 23.785*** |
|     | 신뢰      | 서비스질 | .625    | 12.302*** |       |           |

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

앞의 결과에서 확인된 바와 같이, 본 연구에서 사회복지사의 전문성이 서비스 질에 영향을 미치는데 있어 사회복지자 즉, 네트워크와 신뢰의 부분매개 효과가 통계적으로 유의미한 영향력이 있는지 검증을 위해 Sobel-test를 실시하였다. 분석결과 Z값은 1.96보다 크거나 -1.96보다 작으면 매개 효과는 통계적으로 유의한 것으로 해석이 가능한데, 사회복지사의 전문성과 서비스 질 간의 관계에서 네트워크의 부분 매개효과는 Z값이 4.856( $p<.000$ )으로 나타나 그 관계는 입증되었다. 다



음으로 사회복지사의 전문성과 서비스 질 간의 관계에서 신뢰의 부분 매개효과에서는 Z값이 6.307로 Z 값이 1.96보다 큰 것으로 확인되어 그 관계가 검증되었다.

이를 통해 사회자본은 사회복지사의 전문성과 서비스 질 사이를 부분매개역할을 하고 있으며, 사회복지사의 전문성이 높으면 네트워크와 신뢰가 확대되고, 또 확대된 네트워크와 신뢰 등은 사회자본은 서비스 질을 향상시키는 경로가 있음을 알 수 있다.

## V. 논의 및 결론

사회복지사의 전문성과 서비스 질의 관계에 대한 분석과 함께 사회자본, 즉, 네트워크와 신뢰의 매개효과에 대한 주요 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 주요변인에 대한 기술통계를 분석한 결과, 기존 선행연구에서 사회복지사의 전문성이 3점대의 중간 수준으로 도출된 바와 같이[42][43], 본 연구에서도 지식과 기술을 중심으로 살펴본 사회복지사의 전문성의 수준은 평균 3.36점으로 나타났다. 사회자본의 경우, 네트워크는 평균 3.43점, 신뢰는 3.67점으로 나타나 상대적으로 신뢰가 더 높은 수준인 것으로 분석되었다. 수도권지역 사회복지사[21], 부산지역[41] 사회복지사를 대상으로 한 사회자본 크기와 유사하였다. 이는 사회복지사들은 네트워크를 형성함에 있어 신뢰를 기반으로 하며, 직접 관계에 있지 않는 사회복지사들과도 서로 믿고 도움을 주고 받으며 네트워크가 확장되는 것을 의미한다. 반면 사회복지사가 평가하는 서비스 질의 수준은 평균 4.00점으로 스스로 인식하는 전문성 수준보다 높게 평가하고 있었다. 둘째, 인구사회학적 특성과 근무 관련 특성을 통제한 후, 사회복지사의 전문성이 사회복지서비스 질에 미치는 영향을 살펴본 결과, 두 관계는 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 즉, 사회복지사의 전문성 수준의 향상은 사회복지 서비스 질 향상에 기여하는 것으로 확인되었다. 이는 사회복지서비스를 포함한 휴먼서비스를 제공하는 전문가 집단을 대상으로 한 선행연구에서 직업의 정체성 또는 전문성정도에 따라 서비스 질이 향상된다는 연구[2][32]와 일맥상통

하는 결과이다. 셋째, 인구사회학적 및 직무특성을 통제 한 후 주요변인들 간의 매개효과를 검증한 결과 사회복지사 전문성에서 서비스질에 직접적 영향력이 발견되었고 네트워크, 신뢰의 사회자본 하위요인에 간접적 영향력을 갖는 것을 보여주었다. 네트워크 매개변인의 경우 사회복지사의 전문성의  $\beta$ 값이(.414  $\rightarrow$  .310,  $p < .001$ ) 줄어들었으며, 매개변인 신뢰는 사회복지사의 전문성의  $\beta$ 값이(.414  $\rightarrow$  .140,  $p < .05$ ) 줄어들어 사회자본은 전문성과 서비스질 관계에서 부분매개 역할을 수행함을 의미한다. 이는 기존 사회자본 연구된 결과[3][28]와 일치하는 결과이다. 특히, 매개변인 중 신뢰의 유의수준( $p < .05$ )이 네트워크의 유의수준( $p < .001$ )보다 크게 나타나 간접적 영향력이 더 큰 것으로 나타났다. 이는 신뢰와 협력이 높을수록 복지서비스가 높은 연구결과[38]와 유사하며 사회복지사들은 신뢰를 기반으로 네트워크를 형성하며, 신뢰와 협력의 사회자본이 사회적 접촉제로 작용한다는 이론을 실증하는 결과로 이해할 수 있다[13].

이에 본 연구에서 밝혀진 주요결과를 토대로 사회복지실천현장의 사회복지사 개인적 차원과 조직적 차원의 실천적 함의를 찾고자 한다. 먼저, 사회복지사 개인적 차원에서의 실천적 함의를 살펴보겠다. 첫째, 대상자에 대한 직접적인 서비스를 제공하고 있는 사회복지사의 전문성은 사회복지서비스 질에 직접적인 영향을 미치는 것을 연구를 통해 확인하였다. 이에 사회복지사들의 개인의 경력개발과 직업인으로서의 직무능력 강화를 위한 교육훈련의 개선이 필요하다. 특히, 사회자본은 지역갈등 정도를 낮게 하는 역할을 하고 있어[44], 오늘날의 주민주도형 복지실천이 강조되고 있는 복지환경에서 사회복지사는 지역의 인적 물적 자원의 개발능력과 주민 또는 지역사회 기관들과 협상하거나 갈등해결 등의 소통을 촉진하는 네트워크 능력을 갖추어야 한다. 둘째, 사회복지 전문성은 신뢰를 바탕으로 한 네트워크인 사회자본을 통해 더욱 확대됨을 알 수 있었다. 이에 사회복지사들의 보다 다양한 네트워크 활동의 노력이 필요하다. 근래는 기존의 스테디, 동아리활동보다 확장된 개념인 실천공동체로 단순한 만남이 아닌 구성원들끼리 관련 정보를 공유하면서 자연스럽게 관련 지식을

획득함으로써 기관을 넘어 지역, 분야를 넘어 다양하게 활동되는 특성을 가지고 있어 사회복지사의 네트워크 영역을 넓히는 중요한 장이 될 것이라고 본다. 셋째, 지역사회를 기반으로 하는 제도화된 네트워크인 지역복지협의체나 시설연합회, 직능별 지역 연합회 등의 활동뿐만 아니라 대상자의 다양한 문제해결을 위한 민과 관의 통합 접근, 기금 조성을 위한 민관의 공동 활동의 양적인 횡수가 증가하고 있다. 지역사회에서 사회복지사들이 네트워크를 형성하고 유지하기 위해서는 실천현장에서 업무를 통하여 상호신뢰와 사회복지의 공동 목표와 가치를 확인하는 과정을 통해 네트워크의 양적인 성장을 넘어 질적인 성장이 필요하다.

다음으로 조직적 차원에서의 실천적 함의이다.

첫째, 사회복지사들의 사회복지사의 확대를 위해서는 사회복지조직의 노력과 관심이 중요하다. 기관의 네트워크 활동에 대한 지원이 적극적일수록, 기관의 최고관리자가 지역사회에 대한 관심이 많을수록 사회복지사들의 사회복지사의 수준은 높아지며, 이러한 요인들은 사회복지사들의 사회복지사에 매우 중요한 요인임을 알 수 있다[41]. 사회복지사의 개인적인 사회복지사는 사회복지사의 직무능력 향상과 문제해결에 기여하는 것으로 나타나고 사회복지자본 축적과 활용도는 연령·경력·직위가 높을수록 높게 나타난다[24]. 사회복지자의 경우 오랜 시간 신뢰와 네트워크 활동을 통한 결실임으로 단시간에 결과가 나타나기 어렵다는 한계를 가지고 있다. 이에, 사회복지조직에서는 이를 감안하여 결과가 아닌 과정을 중시하고 사회복지자를 통한 다양한 서비스향상의 효과를 기다려 주어야 한다. 둘째, 사회복지사의 사회복지자본 확대를 위한 조직차원의 투자가 필요하다. 사회복지사들의 공식 또는 비공식 모임이나 네트워크 등의 참여는 사회복지자본에 가장 큰 영향을 미친다. 사람들과의 만남과 상호작용이 사회복지자본 형성에 중요한 영향요인으로 사회복지 조직은 사적인 관심을 사회복지라는 공통의 주제로 확대 적용하여 이를 적극적으로 지원하여야 한다. 사회복지사는 합리적으로 의사를 표출하고, 서로의 의견을 청취하고, 이해하며 조정하는 의견의 공론화 장(場)을 통해 성장한다. 이러한 사회복지사의 성장은 사회복지 서비스와 직접적인 연결이 되어 있으며 사회복지

조직은 전략적 인적자원관리를 위해 지원하여야 한다. 따라서 사회복지조직차원에서 전략적인 인적자원관리를 위해 네트워크 활동을 위한 적극적인 지원이 필요하며, 이는 조직차원에서 시간의 배려와 예산의 확보 등을 통하여 사회복지사가 다양한 네트워크에 접근하고 형성할 수 있도록 아낌없는 지원이 필요하다.

본 연구의 방법론적 제한점을 토대로 향후 사회복지사들의 사회복지자본에 대한 후속연구는 다음과 같이 제시할 수 있다. 먼저 본 연구는 충청북도지역 내 사회복지사를 대상으로 한 비확률표집으로 연구의 일반화예의 제약이 있다. 추후 전국 규모의 표본을 활용한 추후 연구가 필요하다. 둘째, 전문성에 대한 척도의 문제이다. 본 연구는 2013년 한국사회복지관협회에서 개발한 사회복지사 전문성 자가 측정을 참고하였다. 그러나 이는 전문성을 나타내는 객관적 척도 활용도가 많지 않은 관계로 보다 많은 연구를 통해 타당성을 확보해야 된다. 사회복지사의 전문성을 확인하기 위한 타당도가 높은 측정도구들이 개발·연구되어야 할 것이다. 셋째, 사회적 바람직성 오류의 가능성이다. 본 연구에서는 사회복지사 스스로 평가한 전문성과 사회복지자본의 수준은 3점대에 머물고 있는 것에 반해, 서비스 질에 대해서는 평균 4.00점으로 평가하였다. 사회복지사는 자신이 전달 체계가 되어 대상자에게 질 높은 서비스를 제공하는 것을 목표로 삼아 업무를 수행해 나가는데, 이러한 서비스에 대해서 전문성 보다 높게 평가함으로써 인정받을 수 있는 방향으로 대답을 했을 가능성이 존재한다. 추후 연구에서는 다양한 측정도구를 통해 다각적 측면에서 서비스 질에 대한 객관적 측정의 필요성이 존재한다. 이러한 한계점에도 불구하고 본 연구에서는 그동안 시도하지 않았던 사회복지사의 전문성과 서비스 질의 관계에서 사회복지자의 매개효과를 살펴본다는 것은 연구의 의의가 있다. 추후 본 연구를 보완한 다양한 측면에서의 연구를 기대해 본다.

## 참 고 문 헌

- [1] Hasenfeld, Yeheskel, and Alice Paton, Human

- service organizations, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1983.
- [2] 임우현, 정성일, 채현탁, "노인요양시설 사회복지사의 직업적 정체성이 직무만족 및 서비스 질에 미치는 영향-요양업무를 수행하는 사회복지사를 중심으로," 노인복지연구, 제46권, 단일호, pp.263-285, 2009.
- [3] 장미정, *지역아동센터 사회복지사의 사회적 자본과 전문직업적 정체성이 서비스 질에 미치는 영향 임파워먼트 매개효과를 중심으로*, 서울기독대학교, 박사학위논문, 2016.
- [4] 서보준, 이진열, "사회복지시설 종사자의 임파워먼트가 서비스 질에 미치는 영향에 대한 직무만족의 매개효과," 사회과학연구, 제33권, 제3호, pp.23-46, 2017.
- [5] 김형식, 이영철, 신준섭, *사회복지행정론*, 양서원, 2007.
- [6] P. Bourdieu, The forms of capital. *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, Westport: Greenwood Press, 1986.
- [7] 이기은, "경력계획의 영향요인과 결과에 관한 연구," 산업경제연구, 제21권, 제2호, pp.783-803, 2008.
- [8] 박영미, "조직성격유형과 사회자본과의 관계에 대한 경험적 연구," 한국행정학보, 제43권, 제1호, pp.121-144, 2009.
- [9] 신영숙, *주도성 및 상사의 지원과 직무몰입의 관계에서 경력계획 실천행동의 역할* 고려대학교, 박사학위논문, 2010.
- [10] 현영섭, "사회적 네트워크 관련 HRD 및 평생교육 연구동향: 개념연결망 분석을 활용하여," HRD 연구, 제13권, 제4호, pp.1-29, 2011.
- [11] 김경희, *요양보호사의 감정노동과 사회적자본 및 서비스 질의 관계* 서울기독대학교, 박사학위논문, 2017.
- [12] J. C. Coleman, "Social Capitalin theCreation of Human Capital," *American Journal of Sociology*, Vol.94, pp.95-120, 1988.
- [13] R. D. Putnam, "The Prosperous Community The American Prospect," Vol.4, No.13, pp.35-42, 1993.
- [14] 신준섭, "성폭력범죄 피해자 보호와 지원 정책현장의 상담심리직과 경찰직의 협력활동 활성화 방안," 국가정책연구, 제30권, 제3호, pp.235-256, 2016.
- [15] L. Barker Robert, *The Social Work Dictionary*, 1995.
- [16] M. J. Austin, *Supervisory management for the human services*, Prentice Hall, 1981.
- [17] A. E. Fortune, "Field education," *The Foundations of Social Work Knowledge*, pp.151-194, 1994.
- [18] 김경희, "학습조직으로서의 학교가 교사전문성에 미치는 효과," *The Journal*, 제28권, 제3호, pp.29-53, 2011.
- [19] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc," *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, p.12, 1988.
- [20] 김은희, "사회복지조직의 사회자본과 직무만족," *한국행정논집*, 제23권, 제1호, pp.371-400, 2011.
- [21] 한상미, *사회복지사들의 사회적 자본 연구*, 가톨릭대학교, 박사학위논문, 2007.
- [22] 송승숙, *사회자본이 조직몰입과 조직효과성에 미치는 영향* 계명대학교, 박사학위논문, 2013.
- [23] 고관우, 남진열, "지역사회 장애인복지시설 조직문화와 사회적 자본이 사회복지사의 이직의도에 미치는 영향," *한국지역사회복지학*, 제51권, pp.223-249, 2014.
- [24] 표갑수, 김현진, "사회복지사의 사회자본이 직무수행 및 지역사회 문제해결능력에 미치는 영향," *한국지역사회복지학*, 제30권, pp.69-92, 2009.
- [25] 소진광, "사회적 자본의 측정지표에 관한 연구," *한국지역개발학회지*, 제16권, 제1호, pp.89-117, 2004.
- [26] 박숙미, *신뢰구조의 동학과 사회자본의 형성: 위험생산 회피구조의 발생론적 접근에 기반하여*, 이화여자대학교, 박사학위논문, 2002.
- [27] 박종우, *사회사업가의 전문직업적 정체성연구*,

서울대학교, 박사학위논문, 1994.

[28] 이광숙, *보건간호사의 전문적 태도와 소진과의 관계 연구*, 경희대학교, 석사학위논문, 2000.

[29] 김예경, *사회복지사의 전문성 인식과 직무만족도의 관계연구*, 이화여자대학교, 석사학위논문, 2000.

[30] 신현자, "사회복지전담공무원의 전문직에 대한 태도가 사회복지서비스 질에 미치는 영향," *사회복지개발연구*, 제10권, 제1호, pp.37-62, 2004.

[31] 이준상, 박영준, "아동복지시설종사자의 임파워먼트, 전문성 그리고 서비스 질에 관한 인과모형," *사회복지개발연구*, 제11권, 제4호, pp.321-346, 2005.

[32] 이영선, 최낙관, "요양보호사의 전문성이 서비스 질에 미치는 영향," *한국자치행정학보*, 제24권, 제2호, pp.190-210, 2010.

[33] 이상도, *사회복지사의 사회자본이 문제해결능력 과 네트워크 효과성에 미치는 영향*대진대학교, 박사학위논문, 2009.

[34] 이태영, "사회복지사들의 사회행동에 대한 태도 및 행위 조사연구," *한국사회복지학*, 제49권, 2002.

[35] 이승호, 김근진, 김민아, "교사 평가와 교사 전문적 자본의 관계 분석: 인적자본과 사회적자본을 중심으로," *한국교육연구*, 제33권, 제3호, pp.139-163, 2016.

[36] 김왕배, 이경용, "사회자본으로서의 신뢰와 조직몰입," *한국사회학*, 제36권, 제3호, pp.1-23, 2002.

[37] 이종모, *사회복지전담공무원의 사회자본이 직무성과에 미치는 영향 조직몰입의 조절효과를 중심으로*, 한성대학교, 박사학위논문, 2012.

[38] 서혜숙, *사회자본과 지역사회 서비스 수혜자의 만족에 관한 연구* 동아대학교, 박사학위논문, 2006.

[39] 정우석, 손일권, *과학적 조사방법*, 서울: 두양사, 2009.

[40] 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, No.6,

p.1173, 1986.

[41] 문성희, *복지의식과 사회자본이 사회복지사의 사회행동에 미치는 영향*경성대학교, 석사학위논문, 2009.

[42] 어대훈, *사회복지사의 전문성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*지역사회복지관 사회복지사를 중심으로, 서울시립대학교, 석사학위논문, 2004.

[43] 신경희, *사회복지사의 전문적 능력과 태도가 이직의도에 미치는 영향* 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로, 세종대학교, 박사학위논문, 2017.

[44] 박종관 "지역갈등해소를 위한 사회자본 형성방안," *한국콘텐츠학회논문지*, Vol.13, No.11, pp.167-175, 2013.

#### 저자 소개

정 원 희 (Won-Hee Jung)

정회원

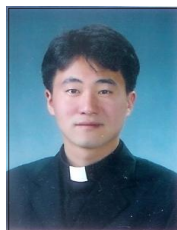


▪ 2016년 ~ 현재 : 건국대학교 일반대학원 사회복지학과 박사수료

<관심분야> : 실천공동체, 사회적 네트워크, 지식공유

최 중 일 (Jong-II Choi)

정회원



▪ 2015년 9월 ~ 현재 : 충주카리타스 노인요양원 원장  
 ▪ 2016년 ~ 현재 : 건국대학교 일반대학원 사회복지학과 박사수료

<관심분야> : 노인복지, 돌봄서비스, 비영리마케팅