Journal of Korean Institute of Intelligent Systems, Vol. 23, No. 3, June 2013, pp. 232-237
http://dx.doi.org/10.5391/JKIIS.2013.23.3.232

요양서비스 질 결정요인에 대한 관리자의 의식구조 퍼지분석

Fuzzy Analysis of Consciousness Structure of Administrator for Determinative of Care Service Quality

장윤정

Yun-Jeong Jang

경남대학교 사회복지학과

Division of Social Welfare, Kyungnam University

요 약

본 연구는 장기요양시설(입소시설)에서 근무하는 시설장 또는 관리자가 인식하고 있는 요양서비스 질 결정모형을 사회시스템의 구조화에 이용되고 있는 FSM을 이용하여 구조화하는데 목적이 있으며 주요 연구결과는 다음과 같다. 최상층의 서비스 질은 중간층의 직무몰입, 조직몰입, 경력, 요양기술, 노인에 대한 지식, 연수 및 교육과 연결되어 있는 것으로 나타났다. 둘째, 중간층(직무몰입, 조직몰입, 경력, 요양기술, 노인에 대한 지식, 연수 및 교육)은 하위층의 고용형태, 직무만족, 리더쉽, 이용자 관계, 직장 내 인간관계와 연결되어 있거나, 중간층에 위치한 요인 간에 연결되어 있는 구조로 나타났으며 구체적 결과는 다음과 같다. 직무몰입에는 직무만족과 이용자 관계, 조직몰입에는 리더쉽과 직장 내 인간관계, 경력에는 고용형태와 직무만족이 연결되어 있는 것으로 나타났다. 한편, 요양기술에는 직무만족, 경력, 노인에 대한 지식, 연수 및 교육, 노인에 대한 지식에는 직무몰입, 경력, 연수 및 교육, 연수 및 교육에는 직무몰입이 연결되어 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 다음과 같은 사실을 확인할 수 있었다. 첫째, 요양보호사의 업무전문성을 나타내는 요양기술 및 노인에 대한 지식은 경력을 바탕으로 해서 서비스 질에 연결되는 구조를 보였다. 둘째, 중간층의 직무몰입은 최상위층의 서비스 질에 연결되어 있으면서 같은 중간층에 위치한 요양기술, 노인에 대한 지식, 연수 및 교육 등 다양한 요인에 영향을 미치는 것으로 나타나 서비스 질을 결정하는 데 중요한 요인임을 알 수 있었다. 마지막으로 리더십과 관련하여 의미있는 결과를 확인할 수 있었다. 즉, 시설장의 리더십이 조직몰입에 연결되고 조직몰입이 서비스 질에 연결되는 구조를 통해 서비스 질 향상을 위해 시설장이 수행할 역할을 확인할 수 있었다.

키워드 : 요양서비스질, 의식구조, 퍼지구조모델링

Abstract

The aim of this study is to structuralize a model of the factors determining the quality of nursing care perceived by the director or manager of a long-term care facilities (hospitalization of patients) using FSM(Fuzzy Structural Modeling), employed in structuralizing social systems. The results were as follows: first, quality in the top tier was shown to be connected with job commitment, commitment to the organization, work experience, care skills, knowledge about the elderly, training and education, which are factors in the middle tier; and second, the structure of the middle tier (job commitment, commitment to the organization, work experience, care skills, knowledge about the elderly, training and education) either showed a connection with the lower tier, which includes employment type, job satisfaction, leadership, relationship with users and workplace relationships, or showed a connection among the factors within. These results confirmed the following: first, care skills and knowledge about the elderly, which demonstrate the job expertise of caregivers, showed a connection with service quality based on work experience; second, job commitment in the middle tier was observed to affect various factors in the same tier such as care skills, knowledge about the elderly, training and education amongst others, and it was determined that it is an important determining factor in service quality. Lastly, a meaningful result was shown in relation to leadership. The leadership skills of the director of the facilities had a connection with the care caregivers' commitment to the organization, which had a connection with service quality. This structure showed the kind of role the director must play in order to improve service quality.

Key words : Care Service Quality, Consciousness Structure, FSM

접수일자: 2013년 4월 23일
심사(수정)일자: 2013년 4월 30일
게재확정일자 : 2013년 6월 5일

† Corresponding author

This is an Open-Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서 론

요양서비스 질에 대한 논의는 장기요양보험 준비과정에서부터 대두되었다. 정부는 서비스 공급주체의 민영화를 통하여 기관 간 경쟁을 유도하고 이용자의 선택권을 강화하는 방법으로 서비스 질을 향상시키겠다는 입장을 밝혔다. 또한 서

비스 이용방식에 있어서도 행정적 조치에 의해 제공되던 노인돌봄서비스는 장기요양보험제도의 도입으로 이용자가 서비스 제공기관을 선택할 수 있는 방식을 취함으로써 이용자의 권리성이 강화되었으며 이로 인해 양질의 서비스를 요구하는 목소리가 높아지게 되었다. 이와 같이 장기요양서비스 질을 중요시 하는 인식이 확대되는 것과 더불어 관련 연구는 다양한 관점에서 이루어졌다. 장기요양서비스 질과 관련된 선행연구를 살펴보면 다음과 같은 경향을 보인다. 먼저, 요양보호사의 자기평가 방식에 의해 서비스 질 수준을 평가하고, 서비스 질을 결정하는 요인이 무엇인지 실증적으로 검증한 연구가 주류를 이루고 있다. 서비스 질을 종속변인으로 설정하고 직무만족, 조직몰입, 요양기술, 리더십, 직무몰입, 급여, 고용형태, 이용자와의 관계, 직장 내 인간관계, 노인에 대한 태도 및 지식, 연수 및 교육 경험, 경력 등을 독립변인으로 설정하여 관련성을 검증하였다[1-6]. 그 외, 제도적 관점에서 노인장기요양서비스 평가체계 구축방안을 제시한 연구, 서비스 질을 평가할 수 있는 구체적 지표를 개발한 연구 등이 보고되고 있다[7-10]. 그러나 실제 현장에서 서비스 질에 영향을 미치는 요인을 어떻게 이해하고 있는지 등에 관한 내부적 시각을 반영하여 수행된 연구는 거의 발견되지 않는다. 또한 사회복지영역에서 퍼지적 접근을 시도한 논문은 요양보호사의 서비스평가 및 사회복지사의 이직의도에 관한 연구[11-12]가 수행되었을 뿐 서비스 질에 대한 시설장 및 관리자의 의식구조를 분석한 연구는 없다. 이러한 점을 고려하여 본 연구는 시설장 또는 관리자들이 서비스 질에 관련된 다양한 요인에 대해 어떠한 평가를 하는지 파악하고자 한다. 선행연구에서 실증적 검증을 통해 서비스 질에 영향을 미치는 요인으로 확인된 변인에 대해 시설장 또는 관리자는 그 관련성의 정도를 어떻게 평가하는지 살펴보고 이를 구조화해서 요양서비스 질을 결정하는 모형을 제시하고자 한다.

본 연구에서는 이상에서와 같은 모형을 제시하기 위한 방법으로 사회시스템의 구조화에 이용되고 있는 퍼지이론[13]을 이용하여 구조화하는 방법인 퍼지구조모델링(Fuzzy Structural Modeling : FSM)법[14-19]을 사용하고자 한다. 그 이유는 요양서비스 질을 결정하는 요인 간에 어느 요인과 어느 요인이 영향을 주고받는 지에 대한 구조화를 함에 있어서 평가자의 평가치를 단순히 0과 1이 아닌 인간이 실제 가지고 있는 심리치라 할 수 있는 0과 1사이의 실수값으로 표현하여 처리하는 것이 더욱 적합하기 때문이다.

2. 요양시설 관리자의 의식구조 퍼지분석 방법

본 연구는 장기요양시설(입소시설)에서 근무하는 시설장 또는 관리자를 대상으로 하였으며 이들의 전문성을 확보하기 위하여 근무경력 5년 이상인 자로 제한하였다. 자료수집은 다음과 같은 방법으로 이루어졌다. 먼저, 조사대상자에게 본 연구의 목적을 전달하고 서비스 질, 직무만족, 조직몰입 등 각 변인에 대한 개념을 충분히 설명하였다. 다음으로 각 변인들 간의 관련성 유무를 0 또는 1로 표시하게 하였다. 각 변인들 간에 관련성이 없으면 0, 관련성이 있으면 1로 표기하였다. 마지막으로 관련성이 있다고 판단하여 1로 표기한 변인들 간에 관계의 정도를 0에서 1 사이의 수치로 나타내도록 했다. 점수가 높을수록 관련성이 높다는 것을 의미한다.

이렇게 수집한 자료는 그림1과 같은 방법으로 분석하였다.

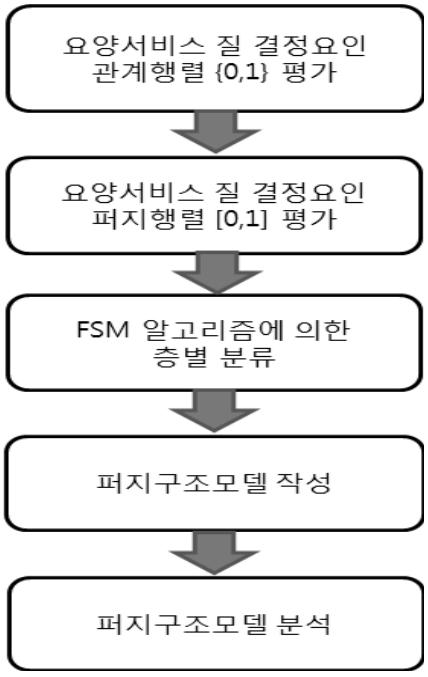


그림 1. 의식구조 퍼지분석 방법
Fig. 1. Method of Fuzzy Analysis of Consciousness Structure

3. 요양서비스 질 결정요인

본 연구에서 사용하는 요양서비스 질 결정요인은 표 1과 같이 12개의 요인을 사용하였다. 이들 중 주요 요인에 대한 설명은 아래와 같다.

표 1. 요양서비스 질 결정요인
Table 1. Determinative of Care Service Quality

기호	요양서비스 질 결정요인
D1	서비스 질
D2	직무몰입
D3	조직몰입
D4	고용형태
D5	경력
D6	요양기술
D7	직무만족
D8	리더십
D9	이용자와 관계
D10	노인에 대한 지식
D11	연수 및 교육
D12	직장내 인간관계

3.1 서비스 질

서비스 질은 Parasuraman & Berry(1985; 1988; 1990; 1991; 1994) 등에 의해 개발된 SERVQUAL 개념을 제시하였다. 이 개념은 서비스를 이용하면서 경험하게 되는 일련의 내용을 중심으로 정리된 것으로 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성의 5가지 하위영역으로 구성되어 있다[20].

3.2 조직몰입

조직몰입(Organizational commitment)은 자신이 근무하고 있는 조직에 대한 호의적인 태도로서 조직을 위해 헌신하고 노력을 기울이며 조직에 대한 자긍심을 가지는 등의 조직구성원의 태도를 나타내는 개념이다. 본 연구에서는Kenneth(1999)의 척도를 오인근・ 최재성이 번안한 것을 제시하였다[21].

3.3 직무몰입

직무몰입이란 특정 직무에 대한 심리적 애착으로 직무에 몰입하는 정도와 애착을 가지는 정도를 말한다. 본 연구에서는 Lodahl & Kejner(1965)의 직무몰입 척도를 배병률이 번안한 것을 제시하였다[22].

3.4 요양기술

요양기술은 요양서비스를 제공하는데 필요한 지식과 기술에 관한 것으로 본 연구에서는 보건복지부가 설정한 요양보호사 표준업무내용으로 구성된 척도를 제시하였다[23]. 요양보호 관련제도,요양보호사의 직업윤리와 자세, 요양보호 대상자 이해, 의학 및 간호학적 기초지식, 의사소통기술, 배설요양보호, 개인위생, 체위변경과 이동, 안전 및 감염, 임종요양보호, 가사 및 일상생활지원, 섭취요양보호, 서비스 이용지원, 요양업무기록 및 보고 등에 관한 내용으로 구성되어 있다.

3.5 직무만족 및 직장 내 인관관계

직무만족은 조직에 속해있는 직업인이 자신의 직무와 관련하여 느끼는 개인적인 정서 상태 또는 태도의 총체적인 만족의 정도를 나타내는 개념이다. 직무만족은 직무의 전문성, 직무의 내용 및 과정과 같은 직무자체에 대한 직무인식 이외에 개인적 요인과 직무 환경적 요인이 포함되는 포괄적인 개념이다. 직장 내 인간관계는 동료 및 상사와의 관계를 의미한다. 본 연구에서는 직무만족 및 직장 내 인간관계를 설명하는데 이성윤[24]이 사용한 척도를 활용하여 설명하였다.

3.6 노인에 대한 지식

노인에 대한 지식은 노인과 관련된 사실을 확실하게 인식하고 판단하는 것으로 주로 노화에 대한 이해와 밀접하게 관련 있다. 노화에 대한 신체적, 심리적, 가족 및 사회적인 사실과 편견을 진술한 문항을 통하여 판단할 수 있다 [23]. 본 연구에서는 Palmore(1977)가 개발하였고 1998년 수정・보완된 True-False 형식의 Fact on Aging Quiz Part 1(FAQ 1)을 제시하였다.

3.7 리더십

리더십이란 일반적으로 사회적 영향력의 한 형태로 상황이나 집단 구성원들의 인식과 기대를 구조화 또는 재구조화하기 위하여 구성원들 간에 교류하는 과정을 의미하는 것으로 거래적 리더십과 변혁적 리더십으로 구분할 있다. 거래적 리더십은 성과와 연관된 보상 또는 예외에 의한 관리와 같은 행동을 통해 부하들의 기본적인 복종을 이끌어내는데 효과적이며, 변혁적 리더십은 조직과 개개인에게 미래의 비전을 모형화하여 이해와 설득을 통해 그들의 자발적 행동을 불러일으켜 부하 개개인의 강한 몰입과 임파워먼트를 통한 동기부여를 고취시킬 수 있다고 한다[26].본 연구에서는 Bass(1985)가 개발(Multifactor Leadership Questionnaire:MLQ)하여 유철종[27]이 번안한 것을 제시하였다.

4. 요양서비스시설 관리자의 의식구조 분석

요양서비스 시설의 시설장 및 관리자를 대상으로 요양서비스 질 결정요인에 대한 구조화 모델을 제시함에 있어 사용한 표 1의 12개에 대한 요인을 그림 1의 의식구조 퍼지분석 방법에 의하여 해나가면 다음과 같다.

표 2는 요양서비스 시설의 시설장 및 관리자를 대상으로 요양서비스 질 결정요인에 대한 구조모델을 구하기 위해 사용하는 방법인 FSM을 적용하기 전에 결정요인의 기본구조를 알아보기 위하여 ISM을 적용하기 위해 구한 결정요인 12개에 대한 관계를 {0, 1}의 값으로 표현한 관계행렬이다. 전문가 5명을 대상으로 하여 한 요인이 다른 요인에 영향을 주는 정도를 합의하여 평가한 값이다.

표 2. ISM의 관계행렬
Table 2. Relation Matrix of ISM

요인	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12
D1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D2	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0
D3	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1
D4	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1
D5	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0
D6	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0
D7	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
D8	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1
D9	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
D10	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
D11	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
D12	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0

표 3은 FSM을 적용하기 위해 구한 요양서비스 시설의 시설장 및 관리자를 대상으로 요양서비스 질 결정요인 12개에 대한 원 데이터로 나타낸 퍼지행렬이다. 전문가 5명을 대상으로 구한 데이터에서 최상위 값과 최하위 값을 제외한 3명의 데이터를 평균한 것으로서 결정요인 간에 영향을 주는 정도를 평가한 값이다.

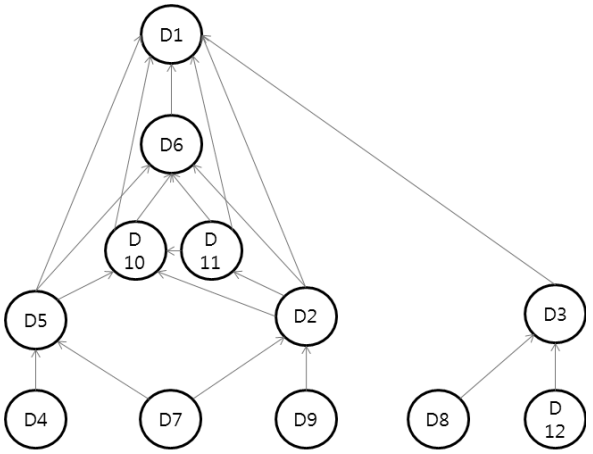
표 3. FSM의 퍼지행렬
Table 3. Fuzzy Matrix of FSM

요인	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12
D1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
D2	0.70	0.00	0.00	0.00	0.57	0.70	0.67	0.00	0.40	0.77	0.73	0.00
D3	0.70	0.47	0.00	0.00	0.67	0.37	0.53	0.67	0.20	0.00	0.60	0.63
D4	0.43	0.50	0.37	0.00	0.70	0.47	0.40	0.00	0.27	0.00	0.33	0.00
D5	0.70	0.35	0.00	0.40	0.00	0.73	0.00	0.00	0.47	0.70	0.67	0.00
D6	0.70	0.57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.47	0.00	0.43	0.53	0.63	0.00
D7	0.60	0.77	0.00	0.00	0.70	0.60	0.00	0.00	0.00	0.00	0.63	0.33
D8	0.40	0.40	0.70	0.00	0.00	0.00	0.57	0.00	0.00	0.00	0.50	0.63
D9	0.60	0.70	0.00	0.00	0.00	0.43	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
D10	0.70	0.00	0.00	0.00	0.00	0.73	0.00	0.00	0.53	0.00	0.00	0.00
D11	0.70	0.60	0.00	0.00	0.00	0.73	0.00	0.00	0.00	0.73	0.00	0.00
D12	0.50	0.00	0.70	0.00	0.60	0.00	0.57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

표 4는 표 3의 퍼지행렬을 FSM의 알고리즘에 의하여 의식구조모델을 구하기 위해 조건을 만족하도록 만든 수정행렬을 이용하여 구한 요양서비스 질 결정요인의 관계로서 12개의 요인을 구조화하는데 있어서 최상층, 중간층, 최하층으로 나타내었다. 표 3과 표 4에서 그림 1과 같은 요양서비스 시설 관리자의 의식에 대한 층별 퍼지구조모델을 얻었다.

표 4. 요양서비스 질 결정요인의 관계
Table 4. Relation of Determinative of Care Service Quality

구 분	요양서비스 질 결정요인
최상층	D1
중간층	D2, D3, D5, D6, D10, D11
최하층	D4, D7, D8, D9, D12



(p=0.7, λ=-0.3)

그림 2. 퍼지구조모델
Fig. 2. Fuzzy Structural Model

그림 2의 퍼지구조모델을 통해서 알 수 있는 것은 다음과 같다.

첫째 최상층의 서비스 질은 중간층의 직무몰입, 조직몰입, 경력, 요양기술, 노인에 대한 지식, 연수 및 교육과 연결되어 있는 것으로 나타났다.

둘째, 중간층(직무몰입, 조직몰입, 경력, 요양기술, 노인에 대한 지식, 연수 및 교육)은 하위층의 고용형태, 직무만족, 리더쉽, 이용자 관계, 직장 내 인간관계와 연결되어 있거나 중간층에 위치한 요인 간에 연결되어 있는 구조로 나타났으며 구체적 결과는 다음과 같다. 직무몰입에는 직무만족과 이용자 관계, 조직몰입에는 리더쉽과 직장 내 인간관계, 경력에는 고용형태와 직무만족이 연결되어 있는 것으로 나타났다. 한편, 요양기술에는 직무만족, 경력, 노인에 대한 지식, 연수 및 교육, 노인에 대한 지식에는 직무몰입, 경력, 연수 및 교육, 연수 및 교육에는 직무몰입이 연결되어 있는 것으로 나타났다.

5. 결 론

본 연구는 장기요양시설(입소시설)에서 근무하는 시설장 또는 관리자가 인식하고 있는 요양서비스 질 결정모형을 구조화하였다. 앞에서 제시한 연구결과를 통해 다음과 같은 시사점을 확인할 수 있다.

첫째, 중간층의 직무몰입은 최상위층의 서비스 질에 연결되어 있으면서 같은 중간층에 위치한 요양기술, 노인에 대한 지식, 연수 및 교육에 영향을 미치는 것으로 나타나 서비스 질을 결정하는 데 중요한 요인임을 알 수 있다. 직무몰입은 특정 직무에 대한 심리적 애착으로 직무에 몰입하는 정도와 애착을 가지는 정도를 의미하는 것으로 직무성과를 예측하는데 중요한 변인이라고 할 수 있다. 본 연구에서는 직무만족과 이용자 관계가 직무몰입에 영향을 주는 것으로 나타났다. 따라서 시설장 또는 관리자는 직무만족과 이용자 관계를 바탕으로 직무몰입이 서비스 질에 연결되는 것으로 인식하고 있다는 것을 알 수 있다.

둘째, 요양기술과 노인에 대한 지식은 요양보호사의 전문성 즉 업무 능력을 의미하는 것으로 경력에 영향을 받는 것으로 나타났다. 요양보호사는 자격 취득을 위해 기본적 교육과정을 거치지만 비교적 교육 기간이 짧고 교육 내용이 미비하여 서비스를 제공하는 과정에서 요양기술을 향상시키고 노인에 대한 지식이 확대된다고 할 수 있어 경력은 요양보호사의 업무전문성을 높이는데 중요한 요인이라고 할 수 있다. 따라서 경력이 요양기술 및 노인에 대한 지식에 연결되어 있는 구조는 이러한 사실을 지지하는 결과라고 할 수 있다. 그러나 현장에서는 요양보호사의 잦은 이직이 문제되고 있으며, 본 연구에 의하면 경력에는 하위층에 존재하는 고용형태가 연결되어 있다. 이러한 점을 고려하여 요양서비스의 질을 향상시키기 위해서 타 분야에 비해 비정규직 채용이 높은 고용형태의 문제를 개선해야 할 것이다.

마지막으로 리더쉽과 관련하여 의미있는 결과를 확인할 수 있었다. 시설장의 리더쉽이 조직몰입에 연결되어 있고 조직몰입이 서비스 질에 연결되어 있는 구조로 나타났다. 요양시설의 경우 중간관리자가 많지 않으며 직급체계가 다양하지 않은 특성을 고려할 때 리더쉽을 바탕으로 해서 자신이

근무하고 있는 조직을 위해 헌신하고 노력을 기울이며 조직에 대한 자긍심을 가지는 조직구성원의 태도 즉 조직몰입이 서비스 질과 연결되는 구조는 시설을 운영하는 시설장의 역할을 제시하는 결과라고 할 수 있다.

References

[1] S.H. Kim, H.E. .Nam, S.J. Park, "Effects of care workers' Job satisfaction on the quality of their stay-at-Home aged welfare service", *The Korea Contents Society*, Vol.12, no.4, pp282-291, 2012.

[2] K.H. Yun, "Factors associated with quality of care of nursing assistants in long-term care facilities," Yonnsei University, Master's Thesis, 2009.

[3] Y.J. Yi, K.H. Park, "Influencing factors on service quality of care helpers working for the elderly in long term care" *Koaean J Occp Health Nurs,* vol. 21, pp.145-153, 2012.

[4] Y.S. Lee, N.K. Choi, "A study on the influence of caregivers professionalism on service quality", *The Korean Association for Local Government & Administration Studies*, vol.24, pp.190-210, 2010.

[5] W.G. Jin, "The impact of formal caregivers' organizational commitment on service quality in nursing homes: mediating role of job satisfaction", Honam University, Ph.D.Thesis, 2012.

[6] O.H. Hwang, "A study on the relational structure between the leadership of the managers, job satisfaction, and the quality of services as perceived by the caregivers in elderly medical welfare facilities", Honam University, Ph.D.Thesis, 2012.

[7] M.J. Lee, " A study on measurement issues of the quality of long-term care services for older adults", *Korean Association of Social Welfare Policy*, Vol.38, pp.141-166, 2011.

[8] T.H. Lee, E.H. Cho, Y.K. Ko, Y. S. Hwang, B .N. Kim, H.S. Lee, "Development of the quality indicators in long term care service," *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.18, No.1, pp.106-11, 2012.

[9] H.S. Cho, "Development of Nursing Home Quality Management Index", *Journal of nursing query*, vol.15, pp.174-189, 2006.

[10] E. H. Choe,, "A study on strategic proposal for improving of service quality management system of long-term care(LTC)", *Journal of Korean Gerontological Society*, vol.30, no.2, pp.401-419, 2010.

[11] Y.J. Jang, "A fuzzy approach to social worker's turnover intention", *International Journal of Fuzzy Logic and Intelligent Systems,* Vol.10, No.3, pp.165-169, 2010.

[12] Y.J. Jang, "A fuzzy approach to evaluation of home-helper's service", *International Journal of Fuzzy Logic and Intelligent Systems*, Vol.21, No.1, pp.62-57, 2011.

[13] Zadeh, L.A.,"Fuzzy sets", *Information an Contro*l, Vol.8, pp.338-353. 1965.

[14] E. Tazaki and M. Amagasa, "Structural modeling in a class of system using fuzzy sets theory", *Fuzzy Sets and System*, Vol.2, No.1, 1979.

[15] C.J. Park, "A fuzzy model for the competitiveness evaluation and performance measurement of business," *Management Accounting Association of Korea*, vol.4, no.2, pp .61-83, 2004.

[16] C.H. Kim, S. G. Hwang, "An evaluation model of corporate culture using fuzzy system," *International Journal of Fuzzy Logic and Intelligent Systems*, vol. 20, no.2, pp267-272, 2010.

[17] Y. J. Lee, S.G. Hwang, "A consciousness structure analysis for the success factors of company projects using FSM ",*International Journal of Fuzzy Logic and Intelligent Systems*, Vol.19, No.5, pp.720-724, 2009.

[18] J.D. Gi, S.G. Hwang, "Fuzzy analysis for consciousness structure of core competency of manufacturing workers ", *International Journal of Fuzzy Logic and Intelligent Systems*, Vol.21, No.3, pp.378-382, 2011.

[19] S.G. Hwang, Y.M Park, K.P.Park, " Fuzzy structure analysis for factors of project performance", *International Journal of Fuzzy Logic and Intelligent Systems*, Vol.22, No.1, pp.114-118, 2012.

[20] S.Y. Moon, K.D. Sung, "Performance evaluation of healthy family welfare service using SERVQUAL: A comparative analysis of public and private healthy family support centers", *Korean Journal of Public Administration*, Vol.38, no. 6,, pp.201-224, 2004.

[21] I.K. Ou, J.S. Choe, "The effect of job characteristics on the organizational commitment among social workers - A comparative study of community social welfare centers, senior centers and community rehabilitation centers in Seoul", *Journal of Korean social welfare administration*, vol. 6, no.2, pp.91-116, 2004.

[22] B.L. Bae, "An empirical study on determinants of job involvement", *Korean Public Administration Review,* vol. 26, pp.23-48, 2012.

[23] http://www.keducare,or.kr.2010.[Accessed:March 20,2013]

[24] S.Y. Lee, "A study on the relationship between job satisfaction and intent to leave among social workers in old people's welfare facilities", Dankook University, Ph.D.Thesis, 2002.

[25] W. Kim, "A study on the knowledge of and attitudes toward the elderly of college students

in korea and the united states“, *Journal of Korean Gerontological Society*, vol.31, no3, pp.505-526, 2011.
[26] H. Moon, “The relationship between the leadership of child care center director and the empowerment of child care teachers", *Korean Association of Human Ecology*, vol. 19, pp.795-803, 2010.
[27] C. J. You, “A study on the effect of leadship style on empowerment”, Catholic University of Daegu, Ph.D.Thesis, 2001.

저 자 소 개

장윤정 (Yun-Jeong Jang)
2000년 대구대학교 문학사
2004년 일본 오사카부립대학교 대학원 사회복지학 석사
2008년 일본 오사카부립대학교 대학원 사회복지학 박사
2013년 현재 : 경남대학교 사회복지학과 조교수

관심분야 : 노인복지 및 퍼지이론
Phone : +82-55-249-2277
Fax : + 82-0505-999-2138
E-mail : jangyj@kyungnam.ac.kr