

# 사회복지심부름센터 효과성 평가에 대한 다층분석 연구

## A Multi-layered Analysis Study on the Effectiveness Evaluation of the Social Welfare Errand Center

송윤용, 도유희  
전북과학대학교 복지계열

Woon-Yoon Song(swy2001@hanmail.net), You-Hee Do(manjoo722@hanmai.net)

### 요약

본 연구는 전라북도 사회복지심부름센터의 효과성을 평가하기 위해 이용자의 개인특성 및 종사자 직무환경 특성이 이용만족도에 미치는 영향을 파악함에 주목한 연구이다. 분석 자료는 전라북도 각 시·군 사회복지심부름센터 11개소의 이용자 및 종사자를 대상으로 수집한 서베이 자료이다. 구체적인 분석에서는 이용자들의 개인특성은 1수준 독립변수, 종사자의 직무환경 특성은 2수준 독립변수, 이용만족도를 종속변수로 설정한 다음 위계적 선형모형분석 모델을 적용하였다. 분석결과 장애인 가구, 직무가치감, 직무스트레스, 역할과다, 급여만족도가 이용자의 서비스 만족도에 유의미한 영향을 미침을 확인할 수 있었다. 이와 같은 분석결과는 종사자의 직무환경특성이 서비스 이용자들의 만족도에 주요한 영향을 보여주는 바로, 사회복지심부름센터 이용자들의 만족도를 높이기 위해서는 직무가치감, 직무스트레스, 역할과다, 급여만족도 등의 종사자의 직무환경 측면들의 개선이 적극 필요함을 시사하여 준다.

■ 중심어 : | 사회복지심부름센터 | 이용자 중심실천 | 효과성 평가 | 종사자 근무환경 특성 | 위계적 선형모형 |

### Abstract

In order to evaluate the effectiveness of the Jeollabuk-do social welfare errand center, this study focused on identifying the effects of users' personal characteristics and workers' job environment characteristics on user satisfaction. The data analyzed are survey data collected from users and workers at 11 social welfare errand centers in each city and county in Jeollabuk-do. In the detailed analysis, the first-level independent variable for the users' personal characteristics, the second-level independent variable for the worker's job environment characteristics, and the user satisfaction were set as the dependent variables, and then a hierarchical linear model analysis model was applied. As a result of the analysis, it was confirmed that households with disabilities, sense of job value, job stress, role overload, and salary satisfaction had a significant effect on the service satisfaction of users. The results of this analysis show that the characteristics of the job environment of the workers have a major effect on the satisfaction of service users. This suggests that there is a strong need for improvement in the fields.

■ keyword : | Social Welfare Errand Center | User-centered Practice | Effectiveness Evaluation | Characteristics of the Employee Working Environment | Hierarchical Linear Model |

\* 본 연구는 전라북도사회복지협의회 연구과제로 수행되었습니다.

접수일자 : 2021년 11월 05일  
수정일자 : 2021년 11월 22일

심사완료일 : 2021년 11월 22일  
교신저자 : 도유희, e-mail : manjoo722@hanmail.net

## I. 서론

최근 한국사회는 인구 고령화, 가족 기능의 변화, 사회적 불평등 증가 등으로 인한 급격한 복지환경의 변화에 직면하였다. 이로 인해 전 생애의 다차원적 문제에 주목하여 일상에 밀착된, 보편적인 사회서비스 이용 시스템을 마련할 필요성이 제기되었다. 곧, 출생부터 사망까지 누구나 누려야 할 기본권적 요소를 개인과 가족이 충족하기 어려울 때 개인적 필요를 지원하고 다양한 사회문제를 예방하는 사회서비스의 역할이 점차 절실해지고 있다[1].

이와 같은 시대적 요구가 있음에도 불구하고 현존하는 한국사회의 복지서비스 시스템은 단편적, 분절적 시스템 설계 및 공급자 중심의 서비스로 인해 다양한 사회문제 예방에 한계를 노출하고 있다.

이러한 이유로 거동(이동)이 불편하여 일상생활 자체가 어려운 재가 장애인과 심신 노약자들의 경우 일상생활에 매우 취약한 생활 구조를 갖게 된다. 즉, 일상생활에서 개인의 생활 형편에 맞는 실제적이고 소소한 맞춤형 복지서비스가 제공되지 못하기 때문에 발생하는 문제라고 볼 수 있다.

결국, 제도적 관성과 경직성 그리고 분절된 서비스체계는 복지 사각지대로 나타나게 되고 이를 대신할 서비스체계와 수행기구의 필요성이 급부상되고 있다. 이러한 시기에 특히 심신이 매우 취약한 클라이언트의 기초생활 욕구를 충족하기 위한 맞춤형 복지서비스를 제공하는 기관으로 전라북도 사회복지심부름센터가 주목받고 있다.

전라북도 사회복지심부름센터는 사회복지협회의 소속 기관으로 2011년 출범하여 이용자 중심실천을 수행해온 맞춤형 복지서비스 기관이다. 본 센터는 거동불편 노약자, 중증장애인, 기타 일상생활이 매우 취약한 가정의 사람들에게 각종 생활민원이나 긴급 상황을 해결 또는 보완해주는 활동을 수행한다. 때문에, 스스로 일상생활을 해결하지 못하는 사람들의 심부름이나 시장보기 등에서부터 행정 및 생활민원, 택배 등 이용자들이 서비스가 필요할 때 심부름센터에 전화로 요청하면 이용자들의 욕구에 맞추어 맞춤형 재가복지서비스를 제공하는 이용자 중심실천 사회복지서비스 기관이

다.

이와 같은 배경으로 본 연구에서는 2011년 출범 이후 이용자 중심실천 사회복지 서비스를 수행해온 전라북도 사회복지심부름센터의 효과성을 평가하고자 한다. 이러한 연구목적을 수행하기 위해 이용자 중심실천 사회복지 서비스의 효과성 평가에 관한 선행연구를 검토하고자 한다.

이용자 중심실천 사회복지서비스의 효과성 평가에 관한 연구 동향을 살펴보면 이용자의 선택권 인식과 이용자 만족도 연구[2][3], 서비스 결정 과정 참여와 이용자 만족도[4], 사회복지사와 이용자와의 협력을 강조한 연구들[3][5]이 이루어졌다. 이 연구결과들에 의하면 이용자 중심실천은 클라이언트들의 다양한 욕구를 충족하여 이용만족도를 높이는 것으로 보고되었다. 이러한 연구결과는 이용자 중심의 실천이 서비스 만족도에 매우 유의미한 변수임을 밝히고 이용자 중심실천의 효용 가치를 환기하였다는 것에 큰 의의가 있다.

그럼에도 불구하고 서비스 이용자들의 개인적 차원에서만 그 성과를 평가하고 있다는 제한성을 지닌다. 곧, 사회복지기관에서 서비스를 제공받는 이용자들의 만족도를 정확히 측정하기 위해서는 개인적 차원에서 의 만족도뿐만 아니라 기관 측면도 함께 고려되어야 할 것이다[6].

사회복지 서비스는 서비스를 제공하는 사람을 매개로 하여 수혜자와의 직접 대면에서 제공되는 것으로 사회복지 종사자들의 직무환경은 서비스 질적 향상을 결정짓는 중요한 요인이 되며 곧 서비스를 받는 대상자들의 만족도와도 직결된다고 할 수 있다[7].

이상과 같이 서비스 이용자들의 만족도를 평가하기 위해서는 서비스 이용자들의 개인특성뿐만 아니라 기관 측면의 종사자 특성의 영향이 종합적으로 포착되어야 한다. 다시 말하여 사회복지기관 서비스 이용자들의 개인특성뿐만 아니라 기관의 종사자 특성에 따라서 이용자 만족도가 어떻게 달라지는지 확인하고자 하는 연구의 필요성이 제기된다. 따라서 본 연구에서는 위계적 선행모형을 이용하여 전라북도 사회복지심부름센터 서비스 이용자들의 만족도에 미치는 개인 수준의 요인과 기관 수준의 요인을 분석하고자 한다. 이를 통하여 이용자 중심실천 사회복지서비스가 만족도에 미치는 개

인 측면과 기관 측면의 유의미한 영향요인을 규명하고자 한다. 아울러 이용자 중심실천 사회복지서비스의 발전을 위한 정책적·실천적 함의를 도출하고자 한다. 복합적이고 다양한 사회문제를 예방하는 사회복지서비스의 역할이 점차 절실해지고 있는[1] 시대적 흐름 하에 이용자 중심실천을 수년 동안 제공하고 있는 전라북도 사회복지심부름센터에 대한 효과성 평가는 이용자 중심 사회복지서비스 발전을 위해 상당한 의의가 있을 것으로 평가된다.

## II. 선행연구의 동향과 쟁점

### 1. 전라북도 사회복지심부름센터

전라북도 사회복지심부름센터는 2010년 일자리 아이디어 공모전에서 최우수 정책 작품으로 선정되어 2011년 신규사업으로 채택됨과 동시에 사업의 전반적 위탁을 전라북도사회복지협의회에서 수행하고 있는 맞춤형 복지서비스이다.

사회복지심부름센터는 거동불편 노약자, 중증 장애인, 기타 일상생활이 매우 취약한 가정의 사람들에게 각종 생활민원이나 긴급 상황을 해결 또는 보완해주는 활동을 수행한다. 때문에, 스스로 일상생활을 해결하지 못하는 사람들의 심부름이나 시장보기 등에서부터 행정 및 생활민원, 택배 등까지 취약계층이 불편을 느끼는 전반적인 분야까지 지원되며 거동이 어려운 이웃들에게는 집안일의 동반자로서 역할도 수행한다. 이뿐 아니라 전등 갈기와 시설 정비 등 소소한 일거리부터 긴급사태 발생 시 신속한 대책 마련까지 전반적이고 세부적인 업무를 지원하는 맞춤형 재가복지, 이용자 중심실천 사회복지서비스의 특성이 있다.

사회복지심부름센터는 도움 요청 시 센터의 사회복지사가 가정을 직접 방문, 필요한 생활 욕구를 무료로 수행해 주면서 간단한 심부름뿐만 아니라 사례관리를 통한 역량 강화, 자원연계까지도 함께 진행하는 등 맞춤형 복지서비스를 제공하고 있으며 도움이 필요한 어려운 이웃들의 손과 발이 돼주고 있다[8]. 또한, 복지 사각지대 발굴과 나눔 문화 확산의 첨병 역할을 톡톡히 해내고 있다[9].

위와 같이 사회복지심부름센터는 출범 이후 스스로 일상생활이 곤란한 사람들을 위한 맞춤형 복지서비스로서 긍정적인 대안으로 주목받고 있다.

### 2. 이용자 중심실천 사회복지서비스 효과성 평가에 관한 선행연구 검토

전라북도 사회복지심부름센터는 전라북도 지역에서 만 수행하는 특화사업이며 이용자 중심실천 사회복지서비스이다. 그렇지만, 그 효과성을 평가하고자 하는 선행연구는 거의 이루어지지 않은 실정이다. 이러한 이유로 본 연구에서는 이용자 중심실천 사회복지서비스 효과성 평가에 관한 선행 연구의 동향과 쟁점을 살펴보고자 한다.

사회복지실천은 이용자와 대면하여 이루어지는 가치 지향적인 활동이므로[10], 이용자 만족도에 미치는 사회복지 가치의 영향력에 대해 살펴보는 것은 주목할 만하다. 사회복지실천은 클라이언트에 대한 개별화와 자기 결정권의 존중을 강조해 왔다. 이것은 인간에 대한 믿음과 존엄성을 기반으로 한다[11].

Rapp(1998)과 Austin(2002)에 의하면[12][13] 이용자 중심 실천 사회복지서비스는 기존 시혜적 차원으로 제공되던 제공자 중심 관점에 대한 반성에서 시작되었다. 다시 말하여 이용자를 가장 우선하여 고려할 수 있도록 그 필요성이 대두되었다[12][13]. 이용자 중심 실천 사회복지서비스는 이용자가 중심이 되어 서비스 전달 과정에 참여하고 서비스를 선택할 수 있도록 함으로써 복합적인 복지 욕구에 대응하기 위한 것으로, 최근 국내 사회복지 실천 현장 전반에서 중요성이 강조되고 있다[14][15].

이용자 중심실천 사회복지서비스 효과성 평가에 관한 선행연구의 동향과 쟁점을 살펴보면 이용자의 선택권 보장, 서비스 결정 과정 참여, 사회복지사와 협력적 관계 형성, 서비스 질과 이용자 만족도에 관한 연구들이 이루어졌다.

구체적인 연구결과를 살펴보면 먼저, 이용자의 선택권 보장수준과 선택권에 대한 중요도 인식은 이용자 만족도에 중요한 영향요인이 된다[16]. 곧 서비스 결정 과정에 적극적으로 참여하고[4], 이용자가 선택 권한을 존중받았을 때 서비스 내용이나 제공기관에 대한 만족도

가 높아지는 것으로 보고되고 있다[2].

또한, 실무자가 서비스 이용자의 입장을 존중하고 협력적 관계를 형성할 때 이용자의 만족도 수준이 향상되고 이용자가 적극적인 활동을 하는 것으로 보고되고 있다[4]. 더불어 이용자들의 욕구에 관심을 보이는 사회복지사의 태도에서 이용자들은 실무자의 인간적인 친절한 태도에 자신의 상황을 충분히 전달할 수 있을 뿐만 아니라 서비스 신청 과정에서 편안함을 느끼게 된다[3].

이러한 결과들은 이용자 중심실천 사회복지서비스의 효과를 높이기 위해 실무자의 실천이 이용자를 중심으로 이루어질 필요가 있음을 환기하였다는 성과를 도출하였다. 그럼에도 불구하고 기존 연구들은 이용자들의 개인특성을 중심으로 효과성을 살펴보았다는 한계를 노출하였다. 이용자 중심실천 사회복지서비스의 효과를 명백히 규명하기 위해서는 이용자들의 개인특성뿐만 아니라 서비스 제공기관 측면에서도 효과성을 살펴볼 필요성이 있다.

사회복지 실천은 직접적인 대면 서비스이며 업무의 특성상, 일을 통한 만족감, 성취감, 보람 등을 기반으로 하는 경향이 높기때문에 종사자들의 업무를 수행하는 자세에 따라 서비스 질이 달라질 수 있다[7]. 예컨대, 임우현 외(2009)의 연구에서는[17] 종사자의 직업적 정체성이 높을수록 서비스 질이 높은 것으로 보고하였다. 이용재 외(2019)의 연구에서는[18] 서비스 제공자들이 자신의 감정상태 자체를 변화시켜 업무에 임할수록 제공하는 서비스 질은 증가하는 것으로 밝히고 있다. 곧, 대인 스트레스와 같은 감정노동 수행의 태도가 서비스 질에 영향을 미칠 수 있다는 것이다.

한편 지속적으로 언급되고 있는 사회복지종사자들의 적은 임금수준과 인력부족으로 인한 과중한 보호업무, 불안정한 고용상태 등은 사회복지 종사자의 소진을 촉진하고 서비스 품질의 저해 요소로 지적되고 있다[7]. 이러한 연구들에 의하면 이용자 중심실천 사회복지서비스에서 사회복지사의 직무 가치감, 급여만족도, 대인 스트레스, 역할과다 등의 종사자 근무환경 특성이 서비스 이용만족도에 중요한 영향요인으로 작용하고 있음을 예측해 볼 수 있다.

그럼에도 불구하고 이용자 중심실천 사회복지서비스에 관한 연구들에서는 이용자들의 개인특성을 중심으

로 그 효과성이 평가되고 있다. 특히, 이용자들의 개인 특성과 기관 특성인 근무환경 특성을 종합적으로 포착하여 살펴본 연구는 거의 없는 실정이다. 본 연구에서는 이용자 개인특성과 종사자의 근무환경 특성변수를 종합적으로 고려하여 이용자 중심실천 사회복지서비스의 일환인 전라북도 사회복지심부름센터의 효과성을 평가하고자 한다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구의 조사 대상은 전라북도 사회복지심부름센터의 서비스 이용자와 심부름센터 종사자로 한다. 서비스 이용자는 지역별로 고르게 임의 할당 표집을 활용하여 총 515명의 연구대상자를 선정하였다. 자료수집 기간은 2021년 5월 10일 ~ 6월 10일까지 한 달 동안이다. 심부름센터 종사자는 11개소에서 32명이 응답하여 이를 분석에 활용하였다. 설문지는 이용자와 종사자용으로 각각 문항을 개발하여 대면 설문으로 자료를 수집하였다. 지역별 연구대상자의 분포는 전주시 완산, 덕진, 정읍, 익산, 남원, 무주, 순창은 각각 50명, 임실 53명, 김제 44명, 진안 36명, 장수는 32명이다.

#### 2. 변수의 정의 및 측정

본 연구는 사회복지심부름센터 이용자의 만족도에 영향을 미치는 요인을 개인요인(Level 1)과 기관요인(Level 2)으로 체계 수준별 요인으로 구분하여 연구모형을 구성하였다. 따라서 종속변수는 이용만족도이고, 독립변수는 수준별 개인 요인과 기관요인이 된다. 분석 모형의 구성은 이용자 만족도와 종사자 근무환경 특성과 관련된 선행연구에서 주요하게 활용된 변수들을 본 연구의 목적에 맞게 구성한 것이다. 독립변수의 개인요인에는 성별[19], 연령[16], 학력[19][20], 건강상태[19][20], 혼인상태[21], 경제적 형편[20], 장애여부[22], 가구형태[19], 이용기간[20], 이용횟수[23] 등이고, 기관요인으로는 직무가치감[24], 역할 과다[25], 대인 스트레스[18], 급여만족도[26] 등이 포함되었다.

심부름센터의 제공자들과 같은 돌봄서비스 노동자들

은 서비스를 전달하는 과정에서 이용자와 그의 가족들에 의한 무시, 열악한 근무환경과 보수체계 등으로 제도 운영에 있어서 다양한 문제점이 도출되고 있다[27]. 특히, 사회복지 분야에서 상대적으로 높은 노동강도를 가지고 있는 사회서비스 종사자들이 주어진 업무를 충실하게 수행하였음에도 불구하고 합당한 성과나 보상의 부재, 저임금과 불안정한 고용형태, 근로기준법에 따른 각종 수당지급 제한으로 인해 직무만족을 떨어뜨린다고 보고되고 있다[28].

이러한 현상은 최근 사회서비스 분야에서 서비스의 품질관리가 강조되고 있다는 점을 감안할 때 사회복지심부름센터 종사자의 근무환경 특성은 이용자 만족도 제고 측면에서 매우 중요한 의미를 가진다고 할 수 있다. 특히, 사회복지심부름센터는 이용자의 요청과 동시에 서비스가 발생하고 이에 따라 다양한 상황에서 이용자의 욕구에 민감하게 대응하는 이용자 중심의 서비스라는 측면에서 종사자의 근무환경 특성과 이용자 만족도의 인과관계를 연구하는 것은 서비스의 발전을 위해 중요하다.

이에 본 연구에서는 사회복지심부름센터 종사자의 직무가치감, 역할 과다, 급여만족도, 대인 스트레스 등의 근무환경 특성 변수를 측정하여 이용만족도에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 이를 토대로 종사자 근무환경 특성의 중요성을 인식하고, 종사자의 근무환경 개선 및 이용자 만족도를 높일 수 있는 사회복지실천의 정책 및 실천적 함의를 도출하고자 한다. 특히, 본 연구에서는 다층모형을 활용하여 1수준 요인과 2수준 요인을 통합적으로 고려하여 종사자의 근무환경 특성이 이용만족도에 미치는 영향을 보다 섬세하게 살펴보고자 한다.

본 연구에서 기초모형은 기관특성 간 분산성분의 통계적 유의성을 바탕으로 다층분석의 적절성을 판단할 수 있다. 연구모형은 개인 수준 변수들의 이용만족도에 대한 효과가 모든 기관 수준들에서 일정하다고 가정하고, 절편에 대해서 무선히 효과를 두는 것이다. 이 경우 기관 수준의 변수가 이용만족도에 미치는 효과는 개인 수준의 변수들의 효과를 통제된 상태에서 얻어지는 효과가 된다.

본 연구의 변수의 측정 및 정의는 다음과 같다.

## 2.1 독립변수

### 2.1.1 개인특성

본 연구에서 개인특성 변수는 성별, 연령, 학력, 혼인상태, 서비스 이용 기간, 건강상태, 경제적 형편의 변수를 선정하여 분석에 투입하였다.

성별은 남=1, 여=0으로 더미변수화하였다. 연령은 만 나이를 측정하여 연속변수로 투입하였다. 학력은 중졸 이상=0, 초졸이하=1로 더미변수화하였다. 혼인상태는 기타=0, 미혼=1로 더미변수화하였다. 서비스 이용기간은 실제 서비스 이용기간을 측정하여 연속변수로 사용하였다. 건강상태는 주관적 건강상태를 묻는 1문항, 5점 척도로 활용하여 점수가 높을수록 건강한 것으로 측정하였다. 경제적 형편은 주관적 경제상태를 묻는 1문항, 5점 척도로 측정하였으며 점수가 높을수록 경제적 형편이 좋은 것으로 측정하였다.

### 2.1.2 기관 특성: 종사자 근무환경 특성

본 연구에서 기관 특성변수는 직무가치감, 역할 과다, 대인 스트레스, 급여만족도의 종사자 근무환경 특성변수를 투입하였다. 직무가치감은 김영분(2021)이 사용한[29] 직업소명 척도의 하위문항 중 직무가치감 척도, 5문항 5점 척도이며 점수가 높을수록 직무가치감이 높다. 본 연구에서의 직무가치감의 신뢰도는 .894이다.

역할과다 척도는 이해정(2020)의 논문[30] 역할스트레스 척도 중 하위문항 역할과다 척도, 5문항 5점 척도이며 본 연구에서의 신뢰도는 .897이다.

대인 스트레스 척도는 Cooper와 Marshall(1986)이 개발하고, 이연숙(2017)이 사용한[31] 대인관계 스트레스 척도 중 하위요인 대상자와의 관계 스트레스 척도, 5문항 7점 척도이며 본 연구에서의 신뢰도는 .702이다.

급여만족도는 종사자의 급여에 대한 만족 정도를 묻는 1문항, 5점 척도로 측정하였다.

## 2.2 종속변수

본 연구의 종속변수는 심부름센터 서비스 이용자의 이용만족도이다. 이용만족도는 “사회복지심부름센터 서비스 이용에 대한 전반적인 만족 정도는 어떠하십니까?”의 서비스에 대한 전반적 만족도를 묻는 1문항, 5

점 척도로 구성하였다.

### 3. 분석 방법: 위계적 선형모형(HLM)

본 연구는 심부름센터 종사자의 근무환경 특성이 서비스 이용자의 이용만족도 효과에 미치는 영향력을 분석하기 위해 개인 수준과 심부름센터 기관 수준으로 차원을 달리하여 분석모형을 설정하였다.

위계적 선형 모형분석은 개인이나 집단을 하나의 연구모형 속에 투입하여 분석한 기존 연구의 한계점인 생태학적 오류, 집합오류, 이분산성 문제를 해결할 수 있고, 서로 다른 수준의 변수들 사이의 영향력을 파악할 수 있다는 장점이 있다[32]. 특히 위계적 선형분석은 미시적 차원과 거시적 차원을 체계적으로 구분하고 통합된 방법으로 모형에 포함시켜 상호관계를 파악할 수 있다는 강점이 있다[33].

왜냐하면, 센터 내 서비스 이용자 개인이 완전한 독립적인 형태로 존재하는 것이 아니라 공동체성을 공유하고 있으므로 이러한 관계를 분석해 낼 수 있기 때문이다. 특히 본 논문에서는 심부름센터 이용자의 서비스 만족도에 미치는 효과성이 개인 또는 기관 등 어느 한 가지 차원의 요인에 의해 발생 되는 것이 아니라 개인 특성과 서비스 제공기관의 특성이 상호결합과정을 거쳐 동시에 영향을 미치는 것이므로, 일반적인 회귀분석(regression analysis)보다는 위계적 선형분석방법이 적합하다고 하겠다[34].

본 연구에서 기초모형은 독립변수를 모두 투입하지 않고 종속변수만을 투입하여 분석하는 모형으로 기본적으로 종속변수의 분산이 개인 수준과 공동체 수준으로 분리되는지를 확인하는 것이다. 구체적인 분석모형은 다음과 같다.

#### 식 1. 기초모형(Unconditional Model)

##### 1 수준(개인수준):

$$Y_{ij} = \beta_{0j} + \epsilon_{ij} \quad \epsilon_{ij} \sim N(0, \psi)$$

##### 2 수준(기관수준):

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \mu_{0j} \quad \mu_{0j} \sim N(0, \theta)$$

#### 통합:

$$Y_{ij} = \gamma_{00} + \mu_{0j} + \epsilon_{ij}$$

$$\epsilon_{ij} \sim N(0, \psi), \mu_{0j} \sim N(0, \theta)$$

$$ICC(p) = \frac{Var(\mu_j)}{Var(Y_{ij})} = \frac{\psi}{\psi + \theta}$$

기초모형에서 i는 개인을 의미하며 j는 기관특성을 의미한다. 개인을 분석단위로 한 Level-1 모형으로 개인의 이용만족도 평균인  $\beta_{0j}$ 와 개인 간 오차를 의미하는  $\epsilon_{ij}$ 로 구성되어 있다. 이때는 무선평과(random effect)로, 연구대상의 이용만족도가 개인별로 흩어진 정도를 보여준다. 기관특성을 분석단위로 하는 Level-2 모형이다.  $\gamma_{00}$ 은 연구대상의 이용만족도의 전체 평균을 의미하는 고정효과(fixed effect) 모수이다.  $\mu_{0j}$ 는 무선평과로 이용만족도가 기관 수준별로 얼마나 이질적인지를 보여준다.

기초모형에서는 기관특성 간 분산성분의 통계적 유의성을 바탕으로 다층분석의 적절성을 판단할 수 있다. 즉 공동체 간 분산성분이 통계적으로 유의할 경우 노인의 이용만족도가 기관 특성에 따라 다르게 나타나므로 이를 설명하는 공동체 차원의 독립변인을 투입한 분석이 가능하다. 아울러 기초모형을 통해 이용만족도의 분산에서 기관 수준의 분산이 차지하는 비중을 집단 내 상관계수(ICC: Intraclass Correlation Coefficient)를 통해 확인할 수 있다. 둘째, 기초모형을 통해 다층분석이 타당하다고 판단되면 독립변인을 투입한 연구모형에 대하여 추정값을 구할 수 있다[35]. 이에 본 연구의 문제를 검증하기 위하여 기관 수준 변인과 개인 변인을 함께 투입한 연구모형을 분석한다.

본 연구의 통합모형은 개인 수준 변수들의 이용만족도에 대한 효과가 모든 기관 수준들에서 일정하다고 가정하고, 절편에 대해서 무선평과를 두는 것이다. 그런데 이 모형의 확장된 형태로 2수준, 즉 기관 수준의 변수들을 모형에 함께 투입할 수 있다. 이 경우 기관 수준의 변수가 이용만족도에 미치는 효과는 개인 수준의 변수들의 효과를 통제된 상태에서 얻어지는 효과가 된다. 구체적인 분석 모형은 다음과 같다.

**식 2. 통합모형(One-Way Random-effects ANCOVA Model)**

**1수준(개인수준):**

$$Y_{ij} = \beta_{0j} + \beta_{1j}(\text{성별})_{ij} + \beta_{2j}(\text{연령})_{ij} + \beta_{3j}(\text{학력})_{ij} + \beta_{4j}(\text{혼인상태})_{ij} + \beta_{5j}(\text{이용기간})_{ij} + \beta_{6j}(\text{건강상태})_{ij} + \beta_{7j}(\text{경제적형편})_{ij} + \epsilon_{ij}$$

**2수준(기관수준):**

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{01}(\text{직무가치감})_j + \gamma_{02}(\text{역할과다})_j + \gamma_{03}(\text{대인스트레스})_j + \gamma_{04}(\text{급여만족도})_j + \mu_{0j}$$

$$\beta_{1j} \dots \beta_{7j} = \gamma_{10} \dots \gamma_{70}$$

**통합**

$$Y_{ij} = \gamma_{00} + \gamma_{10}(\text{성별})_{ij} + \gamma_{20}(\text{연령})_{ij} + \gamma_{30}(\text{학력})_{ij} + \gamma_{40}(\text{혼인상태})_{ij} + \gamma_{50}(\text{이용기간})_{ij} + \gamma_{60}(\text{건강상태})_{ij} + \gamma_{70}(\text{경제적형편})_{ij} + \gamma_{01}(\text{직무가치감})_j + \gamma_{02}(\text{역할과다})_j + \gamma_{03}(\text{대인스트레스})_j + \gamma_{04}(\text{급여만족도})_j + \mu_{0j} + \epsilon_{ij}$$

**IV. 연구결과**

**1. 연구대상자의 일반적 특성**

본 연구의 조사대상자의 일반적 특성은 다음 [표 1]과 같다. 본 연구의 표본으로 조사에 참여한 서비스 이용자는 총 515명이다. 지역별 분포를 살펴보면 11개소의 센터별 평균 9.0%의 응답분포를 나타냈다. 이를 통해 본 연구의 지역별 표본 선정이 고르게 분포되어 편향된 의견수렴이 방지되었음을 알 수 있다.

연구대상자의 인구학적 특성을 살펴보면 성별은 여성이 70.3%로 남성보다 현저히 높았으며, 연령은 71세 이상 73.9%로 가장 많은 분포를 나타냈다. 혼인상태의 분포는 이혼·별거·사별이 331명, 64.4%로 가장 많은 분포를 차지하였다.

다음으로 연구대상자의 건강 및 장애 관련 특성을 살펴보면 건강하지 않음이 335명 65.2%로 가장 높은 응답률을 보였으며, 장애가 있는 경우 43.3%로 과반수에 가까운 응답률을 보여 연구대상자의 건강상태는 비교적 좋지 않음을 알 수 있다.

본 연구에 참여한 서비스 이용자의 경제적 양상 분석 결과, 주관적으로 인식하는 경제적 형편은 자신이 가난

하다고 인식하는 경우 273명 53.8%로 나타나 본 연구에 참여한 서비스 이용자의 경제적 형편이 비교적 좋지 않음을 확인할 수 있다.

마지막으로 서비스 이용자들의 이용만족도를 살펴본 결과, 5점 만점 중 평균 4.5점으로 매우 높은 만족도를 나타내고 있는 것으로 확인되었다.

본 연구대상자의 일반적 특성을 종합적으로 살펴볼 때 여성, 고령층, 이혼·별거·사별이 높은 인구학적 특성을 가졌다. 또한, 이들의 건강상태는 좋지 않으며 월평균 소득이 낮고 독거 가구의 비율이 높은 특징을 가지고 있다. 이를 통해 본 연구에 참여한 이용자들은 열악한 처지에 있는 사회계층임을 확인할 수 있다. 곧, 사회복지심부름 센터는 열악한 환경에 있는 사회계층에게 심부름 서비스를 중점적으로 수행하고 있음을 시사하고 있다.

**표 1. 연구대상자의 일반적 특성**

구분		N	%
지역	전주시 완산	50	9.7
	전주시 덕진	50	9.7
	정읍시	50	9.7
	익산시	50	9.7
	김제시	44	8.5
	남원시	50	9.7
	무주군	50	9.7
	진안군	36	7.0
	순창군	50	9.7
	<b>임실군</b>	<b>53</b>	<b>10.3</b>
	장수군	32	6.2
합계	515	100.0	
성별	남자	153	29.7
	<b>여자</b>	<b>362</b>	<b>70.3</b>
	합계	515	100.0
연령	40세 이하	11	2.1
	41-50세 이하	9	1.8
	51-60세 이하	40	7.8
	61-70세 이하	74	14.4
	<b>71세 이상</b>	<b>380</b>	<b>73.9</b>
	합계	514	100.0
평균(SD): 75.8(13.1), 9, 106			
혼인 상태	기혼(유배우)	129	25.1
	미혼·비혼	54	10.5
	<b>이혼·별거·사별</b>	<b>331</b>	<b>64.4</b>
	합계	514	100.0
건강 상태	건강함	72	14.0
	보통	107	20.8
	<b>건강하지 않음</b>	<b>335</b>	<b>65.2</b>
	합계	514	100.0

	평균(SD): 2.26(1.05)		
장애 여부	예	223	43.3
	아니오	<b>292</b>	<b>56.7</b>
	합계	515	100.0
경제적 형편	부유	45	8.9
	보통	189	37.3
	가난	<b>273</b>	<b>53.8</b>
	합계	507	100.0
가구 유형	장애인 가구	89	17.4
	<b>독거 가구</b>	<b>309</b>	<b>60.4</b>
	한부모 가구	9	1.8
	조손 가구	3	.6
	노인부부 가구	84	16.4
	기타	18	3.5
	합계	512	100.0
이용 만족도	평균(SD): 4.53(.687), 최소: 1, 최대: 5		

본 연구의 2수준 변수인 기관 특성에 해당되는 종사자의 근무환경 특성을 살펴본 결과는 [표 2]와 같다. 본 연구에 참여한 전라북도 사회복지심부름센터 종사자의 직무 가치감 평균은 5점 만점 중 4.2점으로 매우 높은 것으로 나타났다. 서비스 종사자들이 역할 과다를 느끼는 정도는 5점 만점 중 2.5점으로 보통 수준으로 나타났다. 종사자들이 느끼는 감정 노동의 수준인 대인 스트레스는 7점 만점 중 2.88점으로 보통 보다 낮은 편으로 나타났다. 마지막으로 종사자들이 느끼는 급여에 대한 만족도는 5점 만점 중 2.25점으로 확인되어 급여에 대한 만족도는 비교적 낮은 편임을 알 수 있다.

표 2. 종사자의 근무환경 특성

구분	평균	표준편차	최소값	최대값
직무 가치감	4.1750	.56511	3.00	5.00
역할 과다	2.5063	.74138	1.00	4.00
대인 스트레스	2.8750	1.03207	1.00	4.60
급여 만족도	2.25	.928	1.00	5.00

## 2. 종사자 근무환경 특성의 영향: 위계적선형모형 분석

본 절에서는 주요 연구문제인 개인특성과 센터 종사자 근무환경 특성이 이용만족도에 미치는 영향을 구체적으로 분석, 규명하고자 한다. 곧, 어떠한 개인특성과 종사자 근무환경 특성들이 이용만족도에 영향을 미치는지 확인하여 이용만족도의 센터 간 차이의 맥락을 보다 구체적으로 확인하고자 하였다. 이를 위해 개인특성

과 기관특성인 종사자 근무환경 특성의 영향력을 확인하고자 위계적선형모형을 적용하여 분석하였다. 분석은 기초모형, 개인 특성 변수 투입 모형, 종사자 근무환경 변수 투입 모형, 통합모형으로 각각 분석하였다.

### 2.1 기초모형 분석

위계적 선형모형에서 기초모형(Unconditional Means Model)은 자료의 기초 정보를 확인하는 단계이다. 개인 수준과 센터 수준의 분산 값이 유의미한 차이가 있는지를 검증하게 된다. 따라서 기초모형에서는 독립변수를 투입하지 않고 상수(절편)항만을 포함하여 분석하게 된다[36]. 분석의 출발점으로, 심부름센터 이용자들의 서비스 만족도가 이용자들의 개인특성뿐 아니라 센터 수준에서도 차이가 나는지를 사전적으로 검증해 주는 역할을 한다. 만약 분석결과 기초모형이 유의미하게 나온다면, 이는 심부름 서비스 운영의 센터 종사자 근무환경 특성에 의해서도 서비스 이용자들의 만족도에 차이가 있음을 의미하게 된다. 분석을 위해 심부름센터 서비스 이용자들의 만족도에 대한 분산을 개인 수준과 센터 수준으로 분리하고, 분리된 분산 중 센터 수준의 분산이 통계적으로 유의미한지를 검증하였다. 이를 무선효과(random effect)라고 칭하는데, 이러한 무선효과가 통계적으로 유의미하다면 센터수준의 변수를 투입하는 것이 적절하다고 볼 수 있게 된다. 분석결과, [표 3]에서 보는 바와 같이 이용만족도가 센터 간 차이가 있는지를 나타내는 Uoj가 유의미하므로( $\chi^2=107.71, p<.000$ ), 본 연구의 분석상인 11개 센터에 따라 심부름 서비스 이용자들의 만족도에 차이가 있음을 확인할 수 있다. 그리고 개인 수준(level 1)의 분산은 .355, 센터수준(level 2)의 분산은 .109로서 이러한 값에서 도출된 ICC(intraclass correlation coefficient)값은 .235이다. 이것은 이용만족도에 센터 변수의 영향이 23.5%이고 개인변수의 영향이 76.5%임을 의미한다. ICC값<sup>1</sup>이 0.05 이상으로 심부름 센터간 차이가 있어 다층분석이 가능하다.

1)icc=집단간변량/(집단간변량+집단내변량)icc=.109/(.109+.355)=0.235



표 3. 기초모형

Model 1			
Random effect	Coef.	S.E.	t
상수	4.548	.103	43.97***
집단 간 변량	.109	.050	x2
집단 내 변량	.355	.023	107.71
개인 사례 수	488		
센터 사례 수	11		

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

## 2.2 개인특성 변수 투입모형

[표 4]는 개인특성 수준의 변수들만을 투입하여 관련 변수들의 영향을 분석한 결과이다. 개인특성 수준의 투입변수 중 연령, 건강상태, 경제적 형편, 이용기간, 이용횟수는 연속변수이므로 집단 평균중심화(group mean centering)하고 남성, 초졸이하, 미혼, 장애 있음, 장애인 가구, 독거 가구는 더미 변수이므로 비중심화(uncentering)하여 투입하였다. [Model 2]의 모델 적합도는 고정효과 모형( $t=35.29$ ,  $p < .001$ ), 무선효과 모형( $\chi^2=88.15$ ,  $p < .001$ )이 모두 유의한 모델 적합도를 보였다.

표 4. 개인특성 변수 투입모형

Model 2			
Fixed effect	Coef.	S.E.	t
상수	<b>4.522</b>	<b>.128</b>	<b>35.29***</b>
남성(여성)	.039	.070	.55
연령	-.001	.003	-.22
초졸이하(중졸이상)	.004	.075	.06
건강상태	.057	.032	1.80
미혼(기타)	.135	.109	1.24
경제적 형편	-.048	.036	-1.32
장애 있음(없음)	-.096	.069	-1.39
장애인가구(기타)	<b>.244</b>	<b>.111</b>	<b>2.21*</b>
독거가구(기타)	-.008	.075	-0.11
이용 기간	-.024	.014	-1.76
이용횟수	.002	.004	.39
Random effect	Coef.	S.E.	t
집단 간 변량	.095	.044	
집단 내 변량	.340	.022	
x2	88.15***		
개인 사례 수	475		
센터 사례 수	11		

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

분석결과에서는 장애인 가구( $t=2.21$ ,  $p < .05$ )에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 심부름센터 서비스 이용자들의 이용만족도에는 장

애인 가구의 개인 특성이 관련되었음을 의미한다. 이는 장애인 가구에서 심부름센터 서비스에서 효용이 높게 작용하고 있음을 시사하는 결과이다.

## 2.3 종사자 근무환경 특성변수 투입모형

[표 5]는 센터 수준의 종사자 근무환경 특성변수들만을 투입하여 관련 변수들의 영향을 분석한 것이다. 센터 수준의 투입변수 직무 가치감 평균, 역할 과다 평균, 대인 스트레스 평균, 급여만족도 평균 변수는 연속변수이므로 전체평균 중심화(grand mean centering)하여 투입하였다. [Model 3]의 모델 적합도는 고정효과 모형( $t=94.00$ ,  $p < .001$ ), 무선효과 모형( $\chi^2=11.58$ ,  $p < .001$ )이 모두 유의한 모델 적합도를 보였다.

분석결과에서는 직무가치감 평균( $t=5.02$ ,  $p < .001$ ), 역할 과다 평균( $t=2.51$ ,  $p < .05$ ), 대인 스트레스 평균( $t=4.01$ ,  $p < .001$ ), 급여만족도 평균( $t=2.29$ ,  $p < .05$ )은 이용만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이는 심부름센터 서비스 이용자들의 만족도에는 종사자 직무환경 특성변수들이 관련되어 있음을 시사한다.

구체적인 변수들의 영향을 살펴보면 심부름센터 종사자 근무환경 특성변수 중에서는 직무가치감 평균, 역할 과다 평균, 대인 스트레스 평균, 급여만족도 평균의 정적영향(+)이 확인되었다. 이는 심부름센터 종사자의 직무가치감이 높을수록, 급여만족도 수준이 높을수록 심부름센터 이용자의 만족도가 높아짐을 의미한다.

주목할 점은 역할 과다가 높을수록, 대인 스트레스가 높을수록 이용만족도 또한 높아진다는 점이다. 이는 심부름센터에 근무하는 종사자들이 과중한 직무와 대인 스트레스에도 불구하고 성숙한 직무의식을 기반으로 직무의 보람과 가치 중심의 직업의식에 기인하고 있음을 설명해준다고 볼 수 있다. 업무를 통해서 얻어지는 만족감이 다소 어려운 일을 맡고 스트레스를 받고 있지만, 오히려 이를 극복할 수 있는 매개체가 된다는 것을 의미한다.

표 5. 종사자 근무환경 특성 변수 투입모형

Model 3				
Fixed effect		Coef.	S.E.	t
_cons		4.541	.048	94.00***
센터 특성	직무 가치감 평균	.813	.162	5.02***
	역할 과다 평균	.299	.119	2.51*
	대인 스트레스 평균	.296	.073	4.01***
	급여 만족도 평균	.280	.122	2.29*
Random effect		Coef.	S.E.	
집단 간 변량		.017	.011	
집단 내 변량		.355	.023	
x <sup>2</sup>		11.58***		
개인 사례 수		488		
센터 사례 수		11		

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

2.4 통합모형

[표 6]은 개인특성 변수와 종사자 근무환경 특성변수 모두를 투입하여 통합 분석한 결과로 센터 수준의 영향이 개인특성 변수들을 통제한 상황에서도 영향을 미치고 있는지를 확인하였다.

표 6. 통합 모형

Model 4					
Fixed effect		Coef.	S.E.	t	
상수		4.518	.095	47.69***	
1	개인 특성	남성(여성)	.038	.070	0.54
		연령	-.001	.003	-0.21
		초졸이하(중졸이상)	-.002	.075	-0.3
		건강상태	.059	.032	1.84
		미혼(기타)	.150	.108	1.38
		경제적 형편	-.048	.036	-1.34
		장애 있음(없음)	-.085	.069	-1.24
		장애인 가구(기타)	.220	.109	2.02*
		독거 가구(기타)	-.008	.074	-0.11
		이용 기간	-.024	.014	-1.80
이용횟수	.002	.004	0.37		
2	센터 특성	직무 가치감 평균	.800	.156	5.12***
		역할 과다 평균	.279	.114	2.44*
		대인 스트레스 평균	.250	.072	3.46**
		급여 만족도 평균	.248	.118	2.10*
Random effect		Coef.	S.E.		
집단 간 변량		.015	.010		
집단 내 변량		.340	.022		
x <sup>2</sup>		9.66***			
개인 사례 수		475			
센터 사례 수		11			

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

이를 분석하기 위하여 1수준 개인특성 변수는 집단평균 중심화(group meaning centering)를 적용하여 이용자 간 차이를 더욱 명확히 살펴보고자 하였으며, 2수준 종사자 직무환경 특성변수에는 전체평균 중심화(grand mean centering)를 적용하였다.

[Model 4]의 모델 적합도는 고정효과 모형(t=47.69, p<.001), 무선효과 모형(x<sup>2</sup>=9.66, p<.001)이 모두 유의한 모델 적합도를 보였다. 이는 본 연구모형에서 설정한 변수들이 심부름센터 서비스 이용자들의 만족도에 센터 간 차이를 상당 수준 설명해주는 것으로 해석할 수 있다.

[표 6]의 통합분석 결과에서 개인특성 변수 중 장애인 가구(t=2.02, p<.05), 종사자 직무 환경 특성 변수 중에서 직무가치감 평균(t=5.12, p<.001), 역할 과다 평균(t=2.44, p<.05), 대인 스트레스 평균(t=3.46, p<.01), 급여 만족도 평균(t=2.10, p<.05)은 심부름센터 서비스 이용자의 만족도에 정적 영향(+)을 미치는 것으로 나타났다. 곧 장애인 가구일수록 종사자의 직무 가치감, 역할 과다, 대인 스트레스, 급여 만족도의 평균이 높을수록 서비스 이용자의 만족도는 높아지는 것을 의미한다.

V. 결론

우리 사회의 저출산·고령화 등 인구구조의 변화, 환경문제 등 신사회적 위험(new social risks)은 각 개인의 일상생활에까지 영향을 미치고 있다. 현시기 대내외 여건의 변화를 감안할 때, 뚜렷한 이변이 없다면 기존 사회보험이나 공공부조와 같은 전통적 복지제도의 사각지대를 메워주는 사회서비스에 대한 수요는 더욱 증가될 것이다[37].

이러한 기존 공공서비스와 민간복지 서비스의 사각지대를 보완할 수 있는 수요자 중심의 맞춤형 사회서비스의 필요성은 코로나19 시대를 맞이하면서 그 필요성이 더욱더 중요해지고 있다. 특히 중앙정부가 선도사업을 추진하고 있는 커뮤니티케어의 지역단위 추진방법의 모델을 찾아가고 있는 즈음에 본 연구는 이용자 중심의 맞춤형 서비스를 10여년 간 수행해온 전라북도

사회복지심부름센터의 효과성을 평가하여 참고할만한 실증적 모델을 제시할 수 있게 되었다.

이러한 연구 배경으로 본 연구는 전라북도 사회복지심부름센터의 효과성을 개인특성과 종사자 근무환경 특성이 이용만족도에 미치는 영향을 중심으로 평가하고자 하였다. 이러한 연구목적 달성을 위하여 위계적 선형모형 분석을 사용하였으며 본 연구의 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 종사자의 근무환경 특성의 영향을 살펴본 결과, 기초모형은  $icc_{값} .235$ 점으로 이용만족도에 센터 변수의 23.5%의 유의미한 영향을 확인하였다. 이는 센터별 이용자의 만족도는 유의미한 차이가 있음을 의미한다. 다시 말하여 이용자의 만족도는 센터의 서비스 종사자의 근무환경 특성에 따라 차이가 있을 수 있다는 것이 확인되었다.

이러한 결과는 종사자의 근무환경 특성이 이용만족도에 긍정적 영향을 미친다는 선행연구를 지지하는 결과이다[26][38]. 또한, 본 연구는 개인 요인(1수준)과 센터 요인(2수준)을 통합적으로 고려하여 종사자의 근무환경 특성이 이용만족도에 미치는 영향을 보다 면밀하게 살펴보았다는 점에서 선행연구와 차별적인 발견이라 할 수 있다. 더불어, 사회복지심부름센터가 이용자의 요청과 동시에 서비스가 발생하고 이에 따라 다양한 상황에서 이용자의 욕구에 민감하게 대응하는 이용자 중심의 서비스라는 측면에서 본 연구의 발견은 더욱 의미가 있다. 예컨대, 사회복지심부름센터는 노인장기요양 및 활동보조 서비스와 같은 돌봄 서비스 분야보다 훨씬 더 이용자가 처한 상황에 맞추어 시장보기, 전등갈기, 병원 동행, 약 처방 대행, 정서 지원 등 서비스의 폭이 넓고 다양하기 때문에 종사자의 근무환경 특성과 이용만족도의 관계를 살펴보는 것은 상당한 의미가 있다. 이러한 결과는 위드 코로나 시대를 맞이하여 다양한 사회서비스의 개발이 필요한 시점에서 기존 돌봄서비스 보다 훨씬 더 이용자 중심의 맞춤형 서비스로 설계된 사회복지심부름센터 종사자의 근무환경 특성과 이용만족도의 긍정적인 인과관계의 검증은 상당히 시의적절한 발견이라 할 수 있다.

둘째, 개인특성 변수 중에서 장애인 가구가 서비스 이용만족도에 유의미한 영향임이 확인되었다. 이는 장

애인 가구가 다른 가구에 비해 서비스 만족도가 높다는 것을 의미한다. 장애인 가구의 경우 복합적인 서비스 욕구가 많으므로 서비스 이용자의 상황에 맞게 제공되는 심부름센터의 서비스에 대해서 더 큰 효용을 느끼는 것으로 보인다.

셋째, 센터 종사자들의 직무가치감 평균은 이용만족도에 유의미한 변수로 확인되었다. 이러한 결과는 종사자의 직업적 정체성이 직무만족을 매개로 하여 이용자 만족도에 유의미한 영향임을 밝힌 연구결과와 유사하다[7][24]. 이는 종사자들의 직무 가치감이 높아질수록 서비스 이용자의 만족도가 높다는 것을 의미하는 것이다. 직무가치감이란 자신이 하는 일이 가치 있고 조직 내에서 필요로 하는 일이라는 인지적 평가 및 그에 따른 정서 반응을 포함하는 개념으로 일 가치감이 높을수록 개인은 자신과 자신이 하는 일을 가치 있게 느끼게 한다[39]. 추후, 이용만족도를 향상시키기 위해서는 직무에 대한 가치감을 느낄 수 있도록 사명감, 직업의식 등을 포함한 교육 프로그램과 스스로 자긍심을 가질 수 있도록 근무조건 및 근무환경을 개선시키기 위한 정책 개발이 필요할 것으로 보인다. 또한, 업무수행 자신감을 향상시키기 위해 이용자 대응에 대한 기술을 반복적으로 수행할 수 있는 체계적인 업무 매뉴얼 등의 개발이 필요하다. 더불어 심부름센터의 업무의 전문성과 이용자들에 대한 유용한 효과성들을 홍보하여 사회적 인식을 개선하여 종사자들의 직무가치감을 증진할 필요성이 있다.

넷째, 역할과다 평균이 높을수록, 대인스트레스 평균이 높을수록 서비스 이용자의 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 자신의 감정상태 자체를 변화시켜 업무에 임할수록 제공하는 서비스 질이 증가하는 것으로 밝힌 연구결과와 일치한다[18]. 이는 서비스 종사자들이 이용자들의 욕구에 민감하게 대응하여 나타난 결과로 보이며 이용자들의 상황에 맞추어 서비스를 제공하기 때문인 것으로 해석할 수 있다. 사회복지심부름센터의 업무는 관계적 노동이자 감정노동 특성을 지닌다. 심부름센터 종사자들은 이용자들의 부정적인 대응에도 감정노동을 지속해야 하며, 직무 특성상 감정 상태를 쉽게 표현하기 어렵기 때문에[40], 스트레스에 노출 및 축적된 상태에서 마지막으로 소진을 경험하게 된

다. 따라서 심부름센터 종사자들이 소진하지 않도록 예방하는 것은 매우 중요하다고 할 수 있다. 따라서, 근로자 건강센터와 연계하여 감정노동을 이해하고, 정신적 스트레스 해소를 위한 치유 프로그램 등을 활용하는 방안을 생각해 볼 수 있다. 또한, 서비스 이용자들의 만족도를 높이기 위해서는 서비스 종사자들의 감정노동에 대한 대응 매뉴얼 제공 및 과도한 업무 부담에 대한 정책적 대응이 필요하다.

다섯째, 서비스 종사자들의 급여만족도 평균이 높을수록 서비스 이용자들의 만족도가 높은 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 서비스 품질에 급여 수준의 유의미한 영향력을 강조한 연구와 일치한다[41]. 이러한 결과는 서비스 이용자들의 만족도를 높이기 위해서는 종사자들의 급여수준이 향상되어야 함을 의미한다.

사회복지심부름센터 종사자들은 이용자들의 상황에 맞게 서비스를 제공하기 위해서 욕구사정 및 면담 기법, 고도의 감정 노동 수행 등 사회복지실천 기술을 필요로 하는 전문적 서비스를 제공한다. 그럼에도 불구하고 직무수행에 상응하는 보상체계가 제공되고 있지 않다. 그러므로 직무수행에 적절한 보상체계가 제공되어야 할 것이다. 사회복지 종사자는 기관에서 보수, 업무, 인간관계의 상호관계가 더 적극적일 때 직무만족도가 높고, 직무만족도가 높을수록 이직을 감소와 조직의 전문적 업무의 질적 제고를 유도하고, 사회복지서비스 질이 높아지는 것으로 보고되고 있다[26].

따라서, 사회복지심부름센터 종사의 보상과 관련하여 심부름센터 종사자의 급여체계개선이 필요하다. 현재 심부름센터 종사자의 전문적인 노동에 대해 합리적으로 보상함으로써 심부름센터 종사자의 근무환경의 질을 높이고 이를 통해 심부름센터 이용자의 이용만족도를 높일 수 있을 것이다.

이상과 같이 본 연구결과에서는 직무 수행자들의 직무가치감, 역할과다, 대인스트레스, 급여만족도 등의 근무환경 특성들의 이용만족도에 대한 중요한 영향을 새롭게 확인하였다. 이는 이용자 중심 실천을 수행하는 전라북도 사회복지심부름센터의 효과적 운영에는 이용자들의 개인특성에 대한 고려뿐 아니라 종사자 근무환경 특성에 대한 개입이 중요함을 강력하게 환기하여 준다.

본 연구는 그동안 개인특성에만 집중된 선행연구들의 접근에서 탈피하여 기관 특성인 종사자 근무환경 특성에 주목하였다. 이를 통해 이용자 중심실천인 사회복지심부름센터의 효과성을 위계적 선행모형 분석을 활용하여 새롭게 분석하였다는 점에서 일련의 학술적 및 정책적 의의를 지닌 것으로 판단된다.

현재 코로나 19, 인구고령화 등의 사회문제가 지속적으로 발생하고 있고, 서비스 이용자들의 욕구는 복합적으로 변화하고 있다. 따라서 이에 대응할 수요자 중심의 맞춤형 서비스의 마련이 적극적으로 필요한 시기이다. 이러한 시대적 흐름 하에 생활 구조적 복지사각지대에 처한 취약한 위기대상자들에게 맞춤형 복지 서비스를 수행하고 있는 사회복지심부름센터 사업에 대한 실증적 연구는 다양한 욕구에 처하게 된 클라이언트들을 위한 사회서비스 정책과 실천모델 개발에 상당히 기여할 것으로 기대된다.

이러한 시사점에도 불구하고 본 연구는 분석대상이 전라북도 지역에 소재한 사회복지심부름센터로 한정되어 연구결과를 일반화하기에는 제한적인 한계를 지닌다. 추후 연구들에서는 전국적인 표집을 통해 이용자 중심실천 사회복지서비스의 효과와 관련되는 종사자 근무환경 특성들의 일반적인 영향을 파악할 수 있는 분석접근이 요청된다.

**참 고 문 헌**

[1] 강혜규, 김희성, 안수란, “사회서비스 정책 전망과 과제,” 보건복지포럼, 제1권, pp.7-18, 2019.

[2] 송재숙, 정종화, “중증장애인의 활동보조서비스 제공 기관별 만족도 비교 연구,” 재활복지, 제13권, 제1호, pp.187-213, 2009.

[3] 강혜규, 김보영, 엄태영, 김은지, 정세정, *사회복지서비스의 이용자중심 제도운영에 관한 연구*, 서울: 한국보건사회연구원, 2010.

[4] F. Casas, J. M. Cornejo, M. Colton, and E. Scholte, Perceptions of stigmatization and satisfaction with services received, among users of social welfare services for the child and the family in 3 European regions. *Social Indicators Research*, Vol.51, No.3, pp.287-308,

- 2000.
- [5] 이상정, 강현아, 노충래, 우석진, 전종실, 정익중, *양육 시설, 그룹홈, 가정위탁 아동 보호 만족도 비교에 관한 종단적 연구*, 한국사회복지학회 학술대회 자료집, pp.237-266, 2017.
- [6] M. P. Lawton, and L. Nahemow, "Ecology and the aging process," Eisdorfer, Carl (Ed): Lawton, M. Powell (Ed), *The psychology of adult development and aging*. pp.619-674, 1973.
- [7] 강현주, *사회서비스 종사자의 직무만족과 서비스 이용자의 만족도에 관한 연구*, 조선대학교 석사학위논문, 2012.
- [8] <http://www.jjilbo.com/news/articleView.html>
- [9] <http://www.jjilbo.com/news/articleView.html>
- [10] 김혜림, *사례관리자의 네트워크 활동이 이용자 중심 실천에 미치는 영향*, 숭실대학교 석사학위 논문, 2019.
- [11] 노혜련, 박화옥, 유서구, "강점관점 사례관리 실천과정을 통한 실무자의 변화," 사례관리연구, 제2권, 제1호, pp.67-85, 2011.
- [12] C. A. Rapp, *The Strengths Model: Case Management with People Suffering From Severe and Persistent Mental Illness*, New York, Oxford University Press, 1998.
- [13] D. M. Austin, *Human Services Management*. NY: Columbia University Press, 2002.
- [14] 정세희, 정진경, "이용자 중심 서비스 경험에 관한 현상학적 연구," 한국사회복지학, Vol.65, No.1, pp.325-346, 2013.
- [15] 김미옥, 김고운, "장애인거주시설 종사자의 전문성이 이용자 중심실천에 미치는 영향: 시설사회화의 매개효과를 중심으로," 한국장애인복지학, 제21권, pp.213-232, 2013.
- [16] 강현주, "사회서비스 이용자 만족도의 영향요인에 관한 연구," 사회과학연구, 제27권, 제1호, pp.67-90, 2016.
- [17] 임우현, 정성일, 채현탁, "노인요양시설 사회복지사의 직업적 정체성이 직무만족 및 서비스 질에 미치는 영향: 요양업무를 수행하는 사회복지사를 중심으로," 노인복지연구, 제46권, pp.263-285, 2009.
- [18] 이용재, 김장환, 박종희, "사회복지전담공무원의 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향," 한국콘텐츠학회 논문지, 제19권, 제6호, pp.541-552, 2019.
- [19] 조한라, 여영훈, "사회서비스 이용자 정보이용성이 서비스 품질 및 만족에 미치는 영향: 재가노인복지서비스를 대상으로," 인문사회기술융합학회, 제7권, 제11호, pp.717-725, 2017.
- [20] 김석권, 안홍선, "노인복지시설 이용자의 서비스 만족도 분석: 은평구·강서구 노인복지시설을 중심으로," 한국산학기술학회 논문지, 제12권, 제7호, pp.3046-3052, 2011.
- [21] 김금열, "장기요양대상노인의 비공식적, 공식적 자원 연계 유형에 따른 서비스 만족도 연구," 한국노년학, 제30권, 제4호, pp.1027-1044, 2010.
- [22] 윤정혜, 이용갑, 최동국, 장소현, "지역사회서비스투자사업 이용자 만족도 영향요인 연구," 보건과 사회과학, 제38권, pp.201-223, 2015.
- [23] 박경근, "노인장기요양보험제도 재가급여 이용자의 서비스 만족도 연구," 한국사회복지실천학회지, 제7권, 제1호, pp.154-186, 2016.
- [24] 김두리, 김광환, 이수연, 한선희, 이기란, "치매 노인을 돌보는 요양보호사의 서비스 질에 미치는 영향요인: 치매에 대한 지식, 일 가치감과 업무수행 자신감을 중심으로," 지역사회간호학회지, 제32권, 제3호, pp.233-242, 2021.
- [25] 정지나, "노인요양시설 요양보호사의 서비스 질에 미치는 융합적 요인의 분석," 한국융합학회논문지, 제11권, 제4호, pp.323-332, 2020.
- [26] 송기영, 안원철, "장애인활동보조인의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구," 문화기술의 융합, 제1권, 제3호, pp.31-45, 2015.
- [27] 박봉길, 신준옥, 최승민, "활동보조인의 자기효능감과 직업의식이 근무환경과 직무만족에 미치는 영향," 재활복지, 제17권, 제4호, pp.197-219, 2013.
- [28] 이채식, 이성규, "장애인활동보조인의 소진과 직무만족에 관계연구," 재활복지, 제14권, 제2호, pp.223-248, 2010.
- [29] 김영분, *요양보호사의 직업소명이 직무소진과 이직 의도에 미치는 영향*, 칼빈대학교, 박사학위논문, 2021.
- [30] 이해정, *요양보호사의 역할스트레스가 조직효과성과 이직의도에 미치는 영향의 분석*, 신라대학교, 박사학위논문, 2020.
- [31] 이연숙, *재가방문 요양보호사의 대인관계 스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 소진의 매개효과와 돌봄*

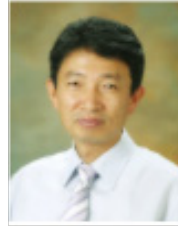
태도의 조절효과를 중심으로, 동국대학교, 박사학위논문, 2017.

- [32] 이유정, *서구 복지국가의 빈곤 원인에 관한 다층분석*, 중앙대학교 사회복지학과, 석사학위논문, 2006.
- [33] 유민봉, 류은영, 심형인, 김영호, “위계선형모형을 이용한 조직의 구조적 특성이 공무원의 직무 만족에 미치는 영향 분석,” *한국행정연구*, 제18권, 제4호, pp.31-58, 2009.
- [34] 임찬우, *근로빈곤의 영향요인에 관한 연구: 개인 및 지역 특성에 대한 위계적일반화선형모형(HGLM) 분석을 중심으로*, 연세대학교, 박사학위논문, 2014.
- [35] 최봄이, *노인의 삶의 만족도에 대한 다층분석*, 연세대학교, 석사학위논문, 2017.
- [36] 문경주, 김수영, 장수지, “다층분석에 의한 지역공동체 의식에 미치는 영향요인 분석,” *지역사회연구*, 제23권, 제1호, pp.115-142, 2015.
- [37] <https://www.bokjitimes.com/news/articleView.html>
- [38] 신정숙, 김상균, 전권철, “지역아동센터 종사자의 직무만족이 이용자서비스에 미치는 영향,” *인문사회* 21, 제11권, 제5호, pp.919-934, 2020.
- [39] 김민희, 방현령, “노인요양시설 요양보호사의 일가치감이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향: 돌봄 감정의 매개효과,” *노인복지연구*, 제73권, 제3호, pp.83-112, 2019.
- [40] 박수경, “사회복지사의 감정노동, 소진, 직무만족의 관계: 표면행위와 내면행위를 중심으로,” *한국지역사회복지학*, 제69권, 제2호, pp.73-102, 2019.
- [41] 정성기, *다문화가족지원센터 종사자의 직무만족이 서비스 품질에 미치는 영향*, 명지대학교, 박사학위논문, 2011.

저 자 소 개

송 윤 용(Woon-Yoon Song)

정회원



- 2006년 2월 : 고려대학교 사회복지학과(석사)
- 2017년 2월 : 동방문화대학원 대학교 교육학과(박사)
- 2012년 3월 ~ 현재 : 전북과학대학교 복지계열 교수

<관심분야> : 장애인복지, 복지 사각지대, 이용자 중심실천

도 유 희(You-Hee Do)

정회원



- 2013년 2월 : 전북대학교 사회복지학과 (석사)
- 2020년 8월 : 전북대학교 사회복지학과 (박사)
- 2013년 3월 ~ 현재 : 전북과학대학교 복지계열 겸임교수

<관심분야> : 사회복지정책, 빈곤 문제, 이용자 중심실천