

박사학위논문

4차산업시대 사회복지공무원의 전문성이  
직무만족에 미치는 영향

2017년

한 성 대 학 교 대 학 원

행 정 학 과

행 정 학 전 공

한 필 연

박사학위논문  
지도교수 정진택

# 4차산업시대 사회복지공무원의 전문성이 직무만족에 미치는 영향

The Effect of the Professionalism of Social Welfare Public Officials on  
Job Satisfaction in 4th Industrial Revolution Eras

2017년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

행 정 학 과

행 정 학 전 공

한 필 연

박사학위논문  
지도교수 정진택

# 4차산업시대 사회복지공무원의 전문성이 직무만족에 미치는 영향

The Effect of the Professionalism of Social Welfare Public Officials on  
Job Satisfaction in 4th Industrial Revolution Eras

2017년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

행 정 학 과

행 정 학 전 공

한 필 연

한필연의 행정학 박사학위논문을 인준함

2017년 12월 일

심사위원장 인

심사위원 인

심사위원 인

심사위원 인

심사위원 인

# 국 문 초 록

## 4차산업시대 사회복지공무원의 전문성이 직무만족에 미치는 영향

한 성 대 학 교      대 학 원  
행            정            학            과  
행            정            학            전            공  
한                            필                            연

사회복지서비스의 실질적인 실행을 담당하고 있는 사회복지기관의 경우 외부전문가를 통해 현재 보유하고 있는 사회복지서비스 역량을 파악하고 이를 보완하여 사회복지서비스 성과를 시키고자 하는 사회복지 상담서비스의 필요성이 날로 증가되고 있다.

본 연구에서는 사회복지서비스기관을 대상으로 사회복지 서비스 상담을 통해 사회복지공무원의 역량을 향상시켜 사회복지서비스 성과를 높이고자 할 때, 사회복지공무원의 전문적 역량이 사회복지공무원의 직무만족도에 미치는 영향을 경험적으로 살펴보았다.

구체적인 연구 목적은 다음과 같다.

첫째, 사회복지공무원의 전문적 역량이 사회복지공무원의 전문적 태도에 미치는 영향을 분석하고, 둘째, 상담서비스를 통해 향상된 사회복지공무원의 전문적 태도가 사회복지공무원 직무만족도에는 어떻게 영향을 미치는지 분석하여 사회복지 상담서비스 제공 과정에서 원활한 서비스 제공에 필요한 사회복지공무원의 전문적 역량과 전문적 태도를 정의하고 바람직한 사회복지공무원 전문성 제고 및 사회복지 상담서비스의 발전방향을 모색해 보고자 한다.

사회복지서비스 제공 과정에서 사회복지 상담서비스를 수행하였거나 현

재 수행중인 사회복지서비스 기관을 대상으로 사회복지공무원의 전문적 역량, 전문적 태도, 직무만족도에 대한 데이터를 수집하기 위해, 설문조사를 실시하였으며 연구모형 및 가설을 검증하기 위해서 통계적 분석방법을 실시하였다.

실증분석 결과 사회복지 상담서비스 수행 시 사회복지공무원 전문적 역량의 하위변수 중 사회복지공무원 능력이 전문적 태도 중 가치적 태도, 윤리적 태도, 자율적 태도에 통계적으로 유의미한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또 다른 사회복지공무원 전문성의 하위변수 중 하나인 사회복지공무원 지식은 전문적 태도 중 가치적 태도, 윤리적 태도에 통계적으로 유의미한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 향상된 전문적 태도 중 가치적 태도, 윤리적 태도, 자율적 태도 모두 직무만족도에 유의미한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인 되었으며, 특히 윤리적 태도가 사회복지공무원의 직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 확인 되었다.

이러한 연구 결과는 사회복지 상담서비스를 제공하고 있는 사회복지서비스기관 입장에서는 사회복지공무원의 전문성을 고려한 사회복지공무원 선정 절차 수립, 사회복지공무원 입장에서는 사회복지기관 내부의 사회복지서비스 역량향상을 위한 사회복지 상담서비스 수행과정 등에 시사점을 가지고 활용할 수 있을 것이다. 궁극적으로는 이를 활용하여 사회복지서비스기관의 성공적인 사회복지서비스 성과창출에 실질적인 도움이 되기를 기대한다.

**【주요어】** 사회복지서비스, 사회복지 상담서비스, 사회복지서비스 역량, 사회복지공무원 역량, 사회복지서비스 성과

# 목 차

I. 서 론 .....	1
1.1 연구의 배경 및 목적 .....	1
1.2 연구의 내용 및 범위 .....	3
II. 이론적 배경 및 선행연구 .....	5
2.1 4차산업시대에 관한 선행연구 .....	5
2.1.1 4차산업시대의 등장배경 .....	5
2.1.2 4차산업시대의 개념 .....	7
2.1.3 4차산업시대의 특성 .....	12
2.1.4 4차산업시대의 전문적 역량 .....	14
2.2 사회복지공무원 전문적 역량에 관한 선행연구 .....	19
2.2.1 사회복지상담서비스의 정의 .....	19
2.2.2 사회복지공무원의 정의 .....	21
2.2.3 사회복지공무원 전문적 역량에 관한 선행연구 .....	22
2.2.4 전문적 역량과 전문적 태도의 관계에 관한 선행연구 .....	26
2.3 사회복지서비스 전문적 태도에 관한 고찰 .....	30
2.3.1 사회복지서비스의 정의 .....	30
2.3.2 사회복지서비스의 전문적 태도에 관한 선행연구 .....	33
2.3.3 사회복지서비스의 전문적 태도와 직무만족도와의 관계에 관한 선행연구 .....	39
2.4 사회복지공무원 직무만족도에 관한 고찰 .....	43
2.4.1 사회복지공무원 직무만족도의 정의 .....	43

2.4.2	사회복지공무원 직무만족도 측정에 관한 선행연구 .....	44
2.5	선행연구와의 관련성과 차별성 .....	46
<b>III.</b>	<b>연구모형 및 가설 .....</b>	<b>48</b>
3.1	연구모형의 설계 .....	48
3.2	연구가설의 설정 .....	49
3.2.1	전문적 역량이 전문적 태도에 미치는 영향 .....	50
3.2.2	전문적 태도가 직무만족도에 미치는 영향 .....	50
3.2.3	전문적 역량이 직무만족도에 미치는 영향 .....	51
3.3	변수의 조작적 정의 .....	52
3.4	변수의 구성 및 측정 .....	53
3.5	표본의 설계 .....	55
3.6	자료의 분석 .....	56
<b>IV.</b>	<b>실증연구 결과 및 분석 .....</b>	<b>58</b>
4.1	표본의 일반적 특성 .....	58
4.1.1	인구통계학적 특성 .....	59
4.2	타당성 분석 .....	64
4.2.1	사회복지공무원 전문적 역량에 대한 타당성 검증 .....	64
4.2.2	사회복지서비스 전문적 태도에 대한 타당성 검증 .....	66
4.3	측정수단의 신뢰도 검증 .....	67
4.4	사회복지공무원 전문적 역량과 직무만족도 관련 분석결과 .....	69
4.4.1	사회복지공무원 전문적 역량 관련 분석 결과 .....	69
4.4.2	사회복지공무원 직무만족 관련 분석 결과 .....	77
4.5	상관관계 분석 .....	86
4.6	가설 검증 .....	88

4.6.1 사회복지공무원 전문적 역량과 전문적 태도 사이의 영향관계	88
4.6.2 사회복지서비스 전문적 태도와 직무만족도 사이의 영향관계	93
4.6.3 사회복지공무원 전문적 역량과 직무만족도 사이의 영향관계	94
4.6.4 가설검증 요약	96
<b>V. 결 론</b>	<b>99</b>
5.1 연구결과의 요약 및 시사점	99
5.2 연구의 한계점 및 향후 방향 제시	100
<b>참고문헌</b>	<b>102</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>121</b>

## 표 목 차

[표 1] 상담서비스의 유형 .....	20
[표 2] 사회복지공무원에게 필요한 역량 .....	24
[표 3] 사회복지공무원 전문적 역량 관련 선행 연구 .....	28
[표 4] 사회복지서비스 태도와 직무만족도 선행연구 .....	41
[표 5] 직무만족 요인에 관한 연구 .....	45
[표 6] 기존연구와의 차별성 .....	47
[표 7] 연구가설 요약 .....	51
[표 8] 변수의 조작적 정의 .....	53
[표 9] 설문지 구성 .....	53
[표 10] 조사의 설계 .....	56
[표 11] 사회복지공무원의 성별 빈도분석 .....	59
[표 12] 사회복지공무원의 연령 빈도분석 .....	60
[표 13] 사회복지공무원의 배우자 유무 빈도분석 .....	60
[표 14] 사회복지공무원의 종교 빈도분석 .....	61
[표 15] 사회복지공무원의 학력(학교) 빈도분석 .....	61
[표 16] 사회복지공무원의 자격증 등급 빈도분석 .....	62
[표 17] 사회복지공무원의 직급(직위) 빈도분석 .....	62
[표 18] 사회복지공무원의 경제적 지위(소득, 직업, 교육, 재산) 빈도분석 ·	63
[표 19] 사회복지공무원의 이념적 성향 빈도분석 .....	63
[표 20] 독립변수-사회복지공무원 역량의 탐색적 요인분석 .....	65
[표 21] 독립변수/종속변수-사회복지서비스 전문적 태도의 탐색적 요인분석 ·	66
[표 22] 측정수단의 기술통계 및 신뢰도 .....	68
[표 23] 성별과 전문성 역량에 관련 독립표본 t검증 .....	70
[표 24] 연령과 전문성 역량에 관한 분산분석 결과 .....	71
[표 25] 혼인과 전문성 역량에 관한 분산분석 결과 .....	72
[표 26] 종교와 전문성 역량에 관한 분산분석 결과 .....	73
[표 27] 학력과 전문성 역량에 관한 분산분석 결과 .....	73

[표 28]	자격증 등급과 전문성 역량에 관한 분산분석 결과	74
[표 29]	직장내 직위와 전문성 역량에 관한 분산분석 결과	75
[표 30]	경제적 지위와 전문성 역량에 관한 분산분석 결과	76
[표 31]	이념적 성향과 전문성 역량에 관한 분산분석 결과	77
[표 32]	성별과 사회복지공무원 직무만족에 관한 평균분석 결과	78
[표 33]	연령과 사회복지공무원 직무만족에 관한 연구결과	79
[표 34]	혼인과 사회복지공무원 직무만족에 관한 연구결과	80
[표 35]	종교와 사회복지공무원 직무만족에 관한 연구결과	81
[표 36]	학력과 사회복지공무원 직무만족에 관한 연구결과	82
[표 37]	자격증 등급과 사회복지공무원 직무만족에 관한 연구결과	83
[표 38]	직장내 직위와 사회복지공무원 직무만족에 관한 연구결과	84
[표 39]	경제적 지위와 사회복지공무원 직무만족에 관한 연구결과	85
[표 40]	이념적 성향과 사회복지공무원 직무만족에 관한 연구결과	86
[표 41]	상관계수 분석	87
[표 42]	사회복지공무원 전문적 역량과 가치적 태도와의 회귀분석 결과	88
[표 43]	사회복지공무원 전문적 역량과 윤리적 태도와의 회귀분석 결과	90
[표 44]	사회복지공무원 전문적 역량과 자율적 태도와의 회귀분석 결과	91
[표 45]	전문적 태도와 사회복지공무원 직무만족도와의 회귀분석 결과	93
[표 46]	사회복지공무원 전문적 역량과 직무만족도와의 회귀분석 결과	95
[표 47]	가설검증 요약	97

## 그림 목 차

[그림 1] 사회복지서비스 관련 선행연구 흐름 .....	33
[그림 2] 실증연구 모형 .....	49
[그림 3] 연구모형 및 가설검증 .....	98

# I. 서 론

## 1.1 연구의 배경 및 목적

국민경제를 뒷받침하는 산업의 뿌리로서 사회복지서비스 기관은 민간기관과의 상호보완적인 관계를 유지하면서 국민경제 발전에 중요한 역할을 수행하고 있다. 정부에서는 건전한 사회복지서비스기관 생태계 조성을 위해 사회복지서비스기관의 창업을 활성화시키고 사회복지서비스 이전 및 사회복지서비스를 통해 부가가치를 창출을 위해 사회복지서비스기관이 자유로운 경쟁과 아울러 지원하기위한 정책을 수행하고 있다.

최근 디지털화의 확산 및 글로벌화를 통해 사회복지서비스기관 간의 경쟁에서 생존하기 위해서는 그 어느 때보다 사회복지서비스 혁신을 통한 경쟁력 제고가 중요해지고 있다. 이를 위해 지속적으로 우리나라도 투자를 하고 있지만 사회복지서비스가 원활하게 추진되지 못하고 있는 상황에서 경제적 성과와 사회복지서비스 성과가 연결되지 못하고 있는 실정이다.

사회복지서비스의 실질적인 실행을 담당하고 있는 국내 사회복지서비스기관의 경우 전략 수립 과정 및 내부의 문제 해결에서 기관 대표자의 주관적 견해가 전문인력의 전문성 보다는 영향을 미치고 있는 것이 현실이다. 특히 일부 사회복지서비스기관은 사회복지서비스 성공 후 해당 전문인력이 부족하여 사회복지서비스를 통한 성장 과정에서 캐즘 및 죽음의 계곡에 빠지는 경우가 많다.

이러한 위기를 극복하고 사회복지서비스기관이 제공하는 사회복지서비스 성공을 통한 생존율을 높이기 위해서는 사회복지서비스기관의 애로사항을 발전 단계별로 분석하고 외부 전문가의 지원을 받아 중장기적인 발전 전략을 수립하여 제시해 보려는 시도가 필요하다. 사회복지서비스기관 스스로 사회복지 환경 변화에 경쟁력을 확보하고 대응하기 위해서는 당면한 문제점과 부족한 역량을 외부 전문가를 통해 진단받고 전략 및 해결방안을 수립할 수 있는 환경조성이 요구된다는 것이다. 즉, 사회복지서비스기관이 보유하고 있는 사

회복지서비스 역량을 파악하고, 중요하지만 현재 부족하다고 진단된 역량은 외부전문가의 도움을 통해 보완하여 사회복지서비스 성과 개선을 위한 사회복지서비스 상담의 필요성이 그 어느 때 보다 높다고 할 수 있다.

2012년도에 실시된 산업연구원의 조사에 의하면 국내 사회복지서비스기관의 48.0%가 성장기의 사회복지서비스를, 45.2%가 성장기의 프로세스와 사회복지서비스를 서비스 하고 있는 등 대부분의 사회복지서비스기관이 단기 사회복지서비스에 치중을 통해 상대적으로 사회복지서비스의 위험성이 적은 성장기 사회복지서비스를 제공 하고 있는 것으로 나타났다. 한편 국내 사회복지서비스기관의 사회복지서비스 중단 이유에 대해서는 응답자의 38.7%가 ‘윤리적 태도 부족’을 들었고 42.6%가 ‘자금 부족’을, 55.0%가 ‘부족한 시장수요’로 조사되었고 ‘사회복지서비스품질 높은 위험부담 또는 실패’가 61.7%로 가장 높게 나타났다. 마지막으로 국내 사회복지서비스기관들이 생각하는 사회복지서비스 추진 역량별 보유수준은 보통 수준으로 5점 만점에 평균 3점이 넘게 나타냈는데, 이를 자세히 살펴보면 전문인력인 사회복지서비스 관리인력 등의 경우에는 보유수준이 상대적으로 낮은 것으로 나타난 반면 최고관리층의 사회복지서비스 추진의지가 비교적 높은 점수인 4.15로 나타난 것을 보면 외부전문가를 통한 사회복지서비스 역량의 필요성을 시사하고 있다.

사회복지서비스는 『사회복지서비스의 이전 및 서비스촉진에 관한 법률』 제 2조에서 “사회복지서비스를 이용하여 사회복지서비스의 개발·생산 및 판매를 하거나 그 과정의 관련 사회복지서비스를 시키는 것”으로 정의되어 있으며, 가장 큰 목적은 프로세스 및 사회복지서비스개발에 적용 가능한 사회복지서비스가 개발되어 시장에 사회복지서비스로 출시되어 경제적 성과를 제고하는데 있다. 사회복지서비스는 대학, 연구소, 사회복지기관 등에서 개발되지만 실질적인 사회복지서비스의 서비스는 대부분이 사회복지서비스기관에서 추진되기 때문에 개발된 사회복지서비스의 경제적 성과를 제고하기 위해서는 사회복지서비스기관의 사회복지서비스 활동에 특히 주목할 필요가 있다. 또한 사회복지서비스기관의 사회복지서비스를 촉진하기 위해서는 사회복지서비스기관의 사회복지서비스 추진역량 등의 성과 요인을 찾아내고 이를 제고하여야 한다.

최근 사회복지서비스에 대한 성과측정 방법을 연구하여 사회복지서비스 성과를 측정하고, 사회복지서비스 성과 요인과의 인과관계에 대한 실증적인 연구의 필요성이 제기되고 있으나 사회복지서비스기관의 자원이나 역량측면을 중심으로 한 사회복지서비스 성과 요인 연구는 그다지 많지 않다(강만영, 2013). 이는 사회복지서비스 전문적 역량의 개념이 포괄적이면서 연구자에 따라 사회복지서비스 혁신능력에 포함되어 이해되기도 하고(Yam et al., 2004), 연구자의 관점과 목적에 따라 그 개념과 방법에 차이가 나타나고 있기 때문이다(박종복, 2008).

본 연구에서는 이러한 연구배경을 바탕으로 직접적인 관계가 사회복지서비스와 크다고 할 수 있는 사회복지기관이 속해 있는 사회복지서비스 업종을 중심으로 실증분석 및 문헌연구 실시하고 이를 통해 달성하고자 하는 구체적인 연구 목적은 다음과 같다.

첫째, 사회복지서비스기관에 대한 사회복지 상담서비스를 진행할 경우, 사회복지공무원의 전문적 태도에 가장 많은 영향을 미치는 사회복지공무원의 전문적 역량 요인이 무엇인지 분석하고자 한다.

둘째, 사회복지 상담서비스를 통해 향상된 전문적 태도가 사회복지공무원의 직무만족도에는 어떠한 영향을 미치는지에 대해서도 검증해 보고자 한다.

셋째, 이를 통해 사회복지서비스 과정에서 역량이 최적화 될 수 있는 사회복지공무원의 전문적 역량을 정의하고, 바람직한 사회복지공무원 전문적 역량 제고 및 사회복지 상담서비스 발전방향을 모색하여 사회복지서비스 관련 연구에 기여하고자 한다.

## 1.2 연구의 내용 및 범위

사회복지서비스 제공 과정에서 사회복지 상담서비스 수행 시 사회복지공무원의 전문적 역량이 사회복지공무원의 전문적 태도에 미치는 영향 및 사회복지공무원 직무만족도에 미치는 영향을 확인하고자 본 연구에서는 선행연구 및 실증분석을 진행하였다.

선행연구를 통해 연구목적 달성을 위하여 연구가설 및 연구모형을 설정하고, 사회복지서비스 과정에서 상담서비스를 수행하였거나 수행 중인 사회복지기관을 대상으로 일반사항, 사회복지공무원의 전문적 역량, 전문적 태도, 직무만족도에 대한 설문조사를 실시하여 통계적 분석을 위한 데이터를 수집하였다. 먼저 및 비율 분석 및 빈도분석을 통해 표본의 특성을 살펴보고, 사회복지서비스 분석을 위해 측정변수에 대한 척도 및 왜도와 평균 및 표준편차 등의 통계분석을 실시하였다. 그리고 변수의 신뢰성과 타당성 검증을 위하여 신뢰도 분석과 탐색적 요인분석을 실시하고, 연구가설 및 연구모형 검증을 위하여 변수들 간의 다중회귀분석 및 상관관계분석을 실시하였다.

본 논문의 구성은 전체 5장으로 다음과 같이 구성되었다.

서론부분은 제 1장으로 연구목적 및 배경 등을 기술하고 간략하게 논문의 전체적인 구성과 연구방법에 대하여 소개하였다.

제 2장에서는 기존 문헌을 검토하여 사회복지서비스기관의 정의 및 사회복지서비스의 개념, 주요 변수인 사회복지공무원 전문적 역량, 전문적 태도, 사회복지공무원 직무만족도 등 본 연구의 차별성이 나타나도록 이론적 배경이 되는 선행연구를 정리하여 제시하였다.

선행연구를 토대로 제 3장에서는 연구가설과 연구모형을 제시하고, 측정방법 및 변수의 조작적 정의를 포함한 연구방법을 기술하였다. 본 연구에서 제시하는 연구가설은 첫째, 사회복지공무원 전문적 역량과 전문적 태도와의 관계, 둘째, 사회복지공무원 전문적 태도와 직무만족도와의 관계, 셋째, 사회복지공무원 전문적 역량과 직무만족도와의 관계로 설정하였다.

통계적 분석을 통해 제 4장에서는 표본의 일반적 특성에 관련된 분석결과를 서술하고 연구가설을 검증하였다.

끝으로 연구결과를 요약하여 제 5장은 결론부분에 정리하였으며, 연구의 시사점과 한계점을 생각해 보고 향후 연구 방향을 제시하였다.

## II. 이론적 배경 및 선행연구

### 2.1 4차산업시대에 관한 선행연구

#### 2.1.1 4차산업시대의 등장배경

4차산업혁명의 담론을 다루는 대표적인 서적이 여럿 있다. 대표적으로 『클라우드 슈밥의 4차산업혁명, 2016, 새로운 현재』은 4차산업혁명의 주창자인 클라우드 슈밥의 ‘과학기술융합 주도론’을 다룬다. 『4차산업혁명, 이미 와있는 미래, 2017, 다산3.0』는 4차산업혁명의 원조인 독일의 ‘생산기술혁신 주도론’ 관점의 담론을 펼치고 있다. 한편, 『4차산업혁명 강력한 인간의 시대, 2017, 타일러 코웬(Tyler Cowen)』는 4차산업혁명을 ‘IT 혁신 기술 주도론’에 입각해 기술 가속화에 따른 사회의 변화상을 풀어내고 있다. 4차산업혁명의 실체에 대한 명확한 규명이 4차산업혁명 대응의 출발점이다. ‘4차산업혁명’이라는 거대담론에 대해 기존 담론들이 대부분 과학적 합리성이 부족하다는 지적하고, 올바른 개념을 정립하려는 데에 주안점을 두고 있다. 특히, 기존 담론, 즉 4차산업혁명의 주창자인 클라우드 슈밥의 ‘과학기술융합 주도론’, 4차산업혁명의 원조인 독일의 ‘생산기술혁신 주도론’, 4차산업혁명을 적극 추진하고 있는 일본의 ‘IT 혁신 기술 주도론’은 4차산업혁명의 본질에서 벗어나 있다는 점을 지적한다.

토머스 프리드먼(Thomas L. Friedman, 2017)은 그의 저서 『늦어서 고마워(Thank You for Being Late)』에서 오늘날 세계를 움직이는 가장 강력한 세 가지 힘, 즉 기술 발달, 세계화, 자연 환경이 폭발적인 속도로 변화를 거듭하고 있는 현재를 ‘가속의 시대’라 부르고 있다.

#### 1) 기술변화의 가속화

기술의 발달을 가능케 한 핵심적인 원동력은 ‘무어의 법칙’이 있다. ‘컴퓨터의 정보처리 능력과 속도가 2년마다 2배씩 늘어난다’는 이 이론은 인텔의

공동 창업자 고든 무어가 내놓은 것으로, 50년 동안 깨지지 않았다. 그 같은 기하급수적 발전이 폭발적으로 나타난 해가 바로 2007년이며, 마이크로 칩에 비실리콘 소재가 도입되었고 아이폰, 트위터, 킨들, 안드로이드, 깃허브, 하둡, 에어비앤비, IBM 왓슨(인공지능 컴퓨터의 시초)이 모두 2007년을 전후해 등장했고 특히, 전 세계를 하나로 이어주는 ‘클라우드 서비스’는 기술 발전 속도를 더욱 높이는 획기적인 플랫폼이었으나, 문제는 인간이 이러한 기술 발전의 속도를 따라잡을 수 없다는 데 있고 정부의 제도도, 사회적 합의도, 기술보다 몇 년 뒤쳐져 과거에 머물러 있다(Thomas L. Friedman, 2017).

## 2) 세계화 변화의 가속화

인간의 적응력을 뛰어넘는 변화는 지금 이 순간에도 더욱 가속화되고 있는 것이 현실이며 기술의 발전은 세계를 뒤바꾸는 두 번째 거대한 힘, 세계화의 변화를 가속화하며 많은 경제학자가 세계화를 ‘유형의 상품과 서비스의 교역, 금융거래’로 한정 측정하지만, 토머스 프리드먼은 세계화가 ‘개인이나 기관이 세계를 무대로 경쟁하고, 연결하고, 거래하고, 협력하는 능력’을 의미한다고 보고 있다(Thomas L. Friedman, 2017). 스마트폰과 클라우드는 수많은 것을 디지털화 할 수 있고, 이러한 디지털의 흐름은 전 세계 어디나 흐르며 친구 사이의 우정, 뉴스, 전자상거래, 금융, 교육, 정치 모든 걸 실어나르며 세계를 지나치게 가깝게 만들고 있을 뿐만 아니라, 시리아의 내전으로 유럽은 난민 문제를 겪고, 그리스의 경제위기로 전 세계금융이 휘청이며 것처럼 통제할 수 없는 사태로 인해 발생하는 문제를 피하려 영국의 유로존 탈퇴 같은 사태가 벌어지지만, 토머스 프리드먼은 디지털 흐름이 새로운 아이디어와 혁신, 상업적 에너지의 결정적 원천이 된다(Thomas L. Friedman, 2017). 세계에서 떨어져 나와 장벽을 세우는 건 결코 현명한 선택이 아니며, 변화 앞에서 물러서면 도태할 뿐이라 조언한다.

## 3) 자연환경 변화의 가속화

기술 변화와 세계화의 가속화는 세 번째 거대한 힘, 대자연의 변화를 가

속화한다. 우리는 모두 자연에 무언가 문제가 생겼다는 것을 느끼고 있으며 연일 계속되는 폭염과 한여름의 폭설 같은 이상기후, 산림 파괴로 인한 대기 이상, 바다의 산성화, 그리고 생물 다양성을 파괴하는 대규모 멸종 사태를 보며 지구 안정성이 한계에 다다랐다는 것을 알게 되었다(Thomas L. Friedman, 2017). 인류의 생존이 위협받고 있다는 것을 알면서도 우리는 충분한 규모와 속도로 이 문제를 다루지 않고 있어서 인간이 따라잡을 수 없는 기술의 발전과 안정을 유지하기 어려운 전 세계의 상호의존성 강화, 생존을 위협하는 환경 파괴의 가속화. 가속의 시대를 통렬히 체감하고 나면 미래는 희망을 말하기에 너무나 어두워 보인다(Thomas L. Friedman, 2017).

#### 4) 연결의 가속화

바라트 아난드(Anand, Bharat)는 그의 저서 『콘텐츠의 미래(The Content Trap)』에서 대개 비즈니스 전략에서는 다음의 두 가지가 가장 중요하게 손꼽힌다. “상대할 사람은 누구이고, 이길 방법은 무엇인가?” 이에 대한 올바른 답을 찾으려면 제대로 된 사회서비스를 만들고 소비자를 파악하고 이런 요소들이 시장에서 어떻게 변하고 있는지를 이해해야 한다. 나아가 가장 중요한 것은 이 모든 것들이 서로 연결되어 어떻게 성과를 창출하느냐다. 월마트의 성공은 스마트한 결정 때문이 아니라, 그들이 내린 결정들이 너무도 잘 연결되어 있었기 때문이다. 애플의 성공은 최고의 사회서비스 때문이 아니라, 사용자 간 연결성을 환상적으로 활용했기 때문에 가능했다. 기관의 현재 위치와 상황을 제대로 파악하기 위해서는 사회서비스와 소비자만이 아니라 그들의 관계 또는 연결 상황을 생각해야 한다. 이기는 방법을 알기 위해서는 다른 조직에게서 답을 기대하지 말고, 자신의 조직 내부에서 벌이는 활동들 사이의 관계에서 답을 찾아야 한다(Anand. Bharat, 2017).

### 2.1.2 4차산업시대의 개념

클라우스 슈밥(Schwab, Klaus)은 그의 저서 『4차산업혁명시대의 도래

(The Fourth Industrial Revolution)』에서 인류의 역사에는 모두 세 차례의 산업혁명이 있었다. 1784년 영국에서 시작된 증기기관과 기계화로 대표되는 1차 산업혁명, 1870년 전기를 이용한 대량 생산이 본격화된 2차산업혁명, 그리고 1967년 컴퓨터 정보화 및 자동화 생산 시스템이 주도한 3차산업혁명이 그것이다(Schwab. Klaus, 2016). 그리고 3차산업혁명이 도래한지 반세기가 지나 인류는 또 한 번의 산업혁명을 맞이하고 있다. 바로 4차산업혁명이다. 4차산업혁명에 대한 수많은 개념정의를 한데 모아 정리해보면, “로봇이나 인공지능을 통해 실재(實在)와 가상을 오가며 다양한 사물과 거대한 데이터를 지능적으로 제어할 수 있는 시스템의 혁신적인 변화”로 수렴된다. 위의 개념 정의를 다시 한 번 되짚어 보면, 가장 먼저 ‘인공지능(AI)과 지능형 로봇’이 눈에 들어온다. 이어 ‘실재와 가상이 오가는’이라는 문구는 가상현실(VR)과 증강현실(AR) 산업을 가리킨다. ‘사물과 거대한 데이터’는 사물인터넷(IoT)과 빅데이터, 클라우드 컴퓨팅을 의미한다. ‘지능적으로 제어할 수 있는 시스템’ 안에는 5G 기술과 자율주행차, 시스템반도체를 비롯한 수많은 스마트 디바이스들이 담겨있다. 4차산업혁명은 여기에 한정되지 않는다. 4차산업혁명은 플랫폼 역할을 하며 다양한 산업에 걸쳐 폭넓게 응용되고 있으며, 또 새로운 비즈니스 기회를 창출하면서 사회와 문화, 심지어 사람들의 일상생활에까지 깊이 관여하고 있다(Schwab. Klaus, 2016).

#### 1) 가상성과 물리성의 결합

임일은 그의 저서 『4차산업혁명 인사이트』에서 결국 핵심적인 것은 ‘가상의 정보’와 ‘물리적인 세상’은 다르다는 것이며 ICT는 가상의 정보를 다루는 기술이기 때문에 물리적인 세상을 다루는 기계나 운송 등에 관련된 기술과 많은 차이점이 존재한다(임일, 2016). 정보와 물리적 세상이 더 밀접하게 결합하면서 이러한 차이가 많이 줄어들었지만, 정보의 가상성(virtualness)과 세상의 물리성(physicalness)을 명확히 구분하는 것은 ICT를 잘 이해하는 데 매우 중요하며, 이때 가상의 세상에서 다루어지는 정보의 특성을 가상성(virtualness), 물리적 세상의 물건의 특성을 물리성(physicalness)이라고 구분해보면 ICT는 가상성을 갖는 정보를 처리하는 기술로 볼 수있다(임일, 2016).

가상성과 물리성의 특성과 이 둘의 차이점을 이해하는 것은 ICT를 이해하는 데 매우 중요할 것이며 가상성의 대표적인 특성은 처리(변형이나 이동)에 들어가는 비용이 0에 수렴하는 것, 복제하는 데 들어가는 추가 비용이 거의 0인 것, 저장에 들어가는 물리적공간이 0에 수렴하는 것 등이다(임일, 2016).

물리성의 특성은 그 반대이며 변형이나 이동에 물리적인 에너지가 들어가고, 복제하는 데 원본을 만드는 것과 거의 비슷한 비용이 들어가고 양을 두 배로 늘리면 정확히 두 배의 공간이 필요하며 가상성과 물리성은 서로 상호작용하므로 물리적인 세상이 코딩이 되어 가상의 세상으로 옮겨지기도 하고, 가상의 세상에서 분석된 결과가 물리적인 세상에 영향을 주기도 하며 물리적인 물체가 가상의 정보와 결합하면 어느 정도는 가상성의 성질을 갖게 되며 정보와의 결합이 강해질수록 가상성도 커지므로 현재 ICT로 인한 급격한 변화는 어찌 보면 가상성과 물리성이 점점 더 강력하게 결합되기 때문이라고 할 수 있어서 대표적인 IoT(Internet of things)는 사물(things)이라는 물리성을 갖는 물체가 인터넷으로 연결(가상성)되는 것이고, 인공지능은 물리성이 지배하는 현실의 다양한 문제에 대한 답을 정보로 변형해서가상의 세계에서 답을 구하는 것이라고 할 수 있다(임일, 2016).

## 2) 플랫폼 혁명

마셜 밴 앨스타인(Marshall W. Van Alstyne)은 그의 저서 『플랫폼 레볼루션(Platform Revolution)』에서 물론 4차산업혁명은 중요 하지만 4차산업혁명이 추구하는 것은 결국 인공 지능(AI), 사물 인터넷(IoT), 클라우드 컴퓨팅, 빅데이터, 모바일, 3D 프린팅, 로봇공학, 생명공학, 나노기술 등 각각의 신기술만이 아니므로 이런 기술이 결합되어 모든 사회서비스·서비스를 네트워크로 연결함으로써 사물을 지능화해 초연결(hyperconnectivity)과 초지능(superintelligence)을 이뤄내고, 이를 기반으로 기존 산업혁명에 비해 더 넓은 범위(scope)에, 더 빠른 속도(velocity)로, 더 크게 영향(impact)을 끼치게 된다는 것이 4차산업혁명이다(Marshall W. Van Alstyne, 2017). 그런데 그 초연결을 누가 담당하는가? 그 초지능을 누가 활용하는가? 결국은 플랫폼이

다.

플랫폼은 그냥 장마당- 아프리카에서 유럽에 이르기까지 숲한 마을과 도시에서 볼 수 있는 전통적인 노천시장-을 생각하면 되며 장마당이 잘 운영되게 하려면 어떻게 해야 하는가? 일단 사람들이 모여야 한다. 네트워크를 생성해야하는 것이며 또한 이렇게 모여든 사람들 사이에 거래가 활발해야 하고 이것이 네트워크 효과이므로 거래 자체는 서로가 만족스러운 거래-긍정적 네트워크 효과-가 되게 해야 함을 알 수 있고, 부당 거래나 부정 거래-부정적 네트워크 효과-같은게 많으면 사용자들이 이탈하기 때문이며 여기에 최신 정보경제학은 한 가지를 더 주문하여, 이른바 양면 네트워크라는 것이므로 말은 복잡하지만 내용은 간단하게 장마당에는 사회서비스/상품을 판매하는 생산자/판매자와 소비자가 적당한 비율로 모여야 하고, 생산자/판매자만 많고 소비자가 부족하면 생산자/판매자가 불만을 갖고 떠날 것이고, 생산자/판매자는 적고 소비자 만 많으면 소비자가 불만을 갖고 떠날 것이기 때문에 생산자/판매자와 소비자라는 양면이적절한 비율로 균형 있게 늘어나야 양면 네트워크 효과가 생겨난다(Marshall W. Van Alstyne, 2017).

### 3) 사이버물리시스템 혁명

김은 외(2017)는 그의 저서 『4차산업혁명과 제조업의 귀환』에서 4차 산업혁명을 미국 등 북미권에선 ‘디지털 트랜스포메이션’이라는 용어로 쓴다. 디지털 기관으로의 변신, 즉 기관의 생산과 운영체계를 디지털화하고 클라우드, 빅데이터, AI 등 생산 패러다임을 바꾸겠다는 것이다. 신흥 경제 대국 중국도 ‘중국제조 2025’ 전략을 발표하고 첨단 기술 관련 분야를 선점해 제조업선진국으로 도약하겠다는 목표를 제시했고 일본은 2015년 발표한 ‘로봇 신전략’에 이어 인공지능, 로봇, 빅데이터 등을 이용한 기술 혁신을 여러 분야에 도입해 경기를 살리겠다는 계획인 ‘소사이어티 5.0’을 최근 발표했다. 특히 독일은 전통적으로 강점을 가진 제조업을 기반으로 사물인터넷, 스마트공장 시스템 등을 도입해 완전자동화와 생산체계의 혁신을 주도하는 ‘인더스트리4.0’을 통해 4차산업혁명 시대에 능동적으로 대응하고 있다. 인더스트리 4.0의 기본 아이디어와 철학은 기존의 중앙 집중화된 제조과정을

분권화(decentralization)시키는 것이다.

개별 부품들이 마치 살아 있는 유기체처럼 움직이도록 사이버물리시스템을 내재화(embedded)시켜 부품과 부품, 부품과 기계 설비들이 상호작용함으로써 스스로 완성품이 되도록 한다. 1차적인 목표는 스마트 팩토리를 실현하는 것이지만 장기적으로는 공장과 공장, 공장과 물류, 물류와 소비자 간의 연결망도 사이버물리시스템으로 전환시킴으로써 사이버물리시스템을 기반으로 하는 사회를 구축할 수 있을 것이다. 이렇게 되기까지는 상당히 많은 시간이 필요하리라 생각되지만 기술 발전 속도를 고려할 때 상상하는 것보다 훨씬 더 이른 시일 내 실현될 수도 있다(김은 외, 2017).

#### 4) 인공지능 혁명

김희철은 그의 저서 『4차산업혁명의 실체』에서 4차산업혁명은 전방위적이며 광범위한 변화를 가져온다고 보고 있다. 4차산업혁명은 대단한 사건으로, 4차산업혁명은 긴 여정으로 명암이 교차한다. 생산성의 딜레마가 관건이다. 4차산업혁명의 기존 모든 담론은 실제에서 비켜났다. 독일의 인더스트리 4.0은 제조업 혁신의 한 대목일 뿐이다. 일본의 4차산업혁명은 IT 기술 진보의 다른 이름에 불과하다. 4차산업혁명에 대한 기존 담론은 실체와 거리가 멀다. 4차산업혁명의 실체는 IT 기술의 가속적 진보가 한계에 다다르고 있다는 것이다. 3차산업혁명은 IT 활용의 가속화가 뒷받침했다. IT 활용의 가속화는 무어의 법칙이 견인했다. 무어의 법칙이 막을 내리고 있다.

소프트웨어 기술 진보는 여전히 더딘 상황이다. 생산성 향상도 둔화된 상태이다. 생산성의 역설이 발생하고 있다. IT의 생산성 기여에 대해 회의론과 낙관론이 있다. IT는 생산성 향상에 더는 힘을 못 쓰고 있다. 4차산업혁명의 실체는 ‘인공지능이 주도하는 스마트화’이다. 인공지능은 소프트웨어 기술 진보의 유력한 엔진이다. 인공지능은 4차산업혁명 수준의 생산성 향상의 유력한 옵션이다. 결국 4차산업혁명은 ‘인공지능 혁명’이다. 인공지능의 기술 발전은 3단계로 구분할 수 있다. 인공지능은 부침이 심한 기술이다 인공지능은 합의된 정의가 없다 딥러닝은 과대평가 상태다 인공지능의 기술 진보는 점진적으로 진행한다. 4차산업혁명의 3대 화두는 스마트화, 플랫폼화, 소

프트웨어이다 IT 혁명은 계속된다. 4차산업혁명의 성패(成敗)는 ‘스마트화’가 가른다. 스마트화의 범위는 매우 넓다 경제적 부가가치의 절반은 생산성 향상에서 나온다. 4차산업혁명 기조 정립이 대응 전략 수립의 출발점이다. 지능정보기술은 4차산업혁명 기조로 부적합하다. 생산성과 혁신성의 두 트랙 전략이 필요하다. 경쟁우위의 방편은 ‘플랫폼화’이다. 플랫폼의 영토는 점점 커지고 있다. 디지털 경제는 효율적으로 계량화해야 한다. 플랫폼 네트워크는 초연결 협업문화가 관건이다 상생의 생태계가 디지털 플랫폼 육성의 선결과제다. 경쟁수단은 ‘소프트웨어’ 산업이다 스마트화는 소프트웨어 산업으로 환원한다. 4차산업혁명 골든타임의 최우선 과제는 SW 산업육성이다. SW 산업에 대한 제대로 된 인식을 갖춰야 한다. 장기적이며 정교한 SW 산업육성 전략을 마련해야 한다. 인프라 혁신은 필수다 인공지능은 인프라 차원에서 접근해야 한다. IT 정책 인프라도 선진화해야 한다. 기술과의 경주에서 이기는 교육체계를 갖춰야 한다. 실효성 있는 SW 인력양성도 필수다(김희철, 2017).

### 2.1.3 4차산업시대의 특성

필립 코틀러(Philip Kotler)는 그의 저서 『마켓 4.0 4차산업혁명이 뒤바꾼 시장을 선점하라(Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital)』. 마켓4.0의 특성-초연결성: 마케팅 역사상 가장 놀라운 게임체인저이제 세계에서 인구가 가장 많은 국가는 중국과 인도를 제친 다음 아닌 페이스북이다. 자그마치 16억 5천만 명의 국민을 전 세계에 두고 있는 나라. 이제 사람들이 몰리는 곳은 물리적 공간에만 있지 않으며, 수요는 분산되어 있고, 이질적인 시장이 공존하는 세상에 우리는 살고 있다(Philip Kotler, 2017). 지금까지 대기관은 자신들의 돌레에 높은 진입 장벽을 쳐 놓았지만, 연결성은 그 벽에 심각한 균열을 가했다. 유통업계의 역사를 다시 쓰는 아마존, 전통 미디어 업계를 긴장시키는 넷플릭스, 음악의 유통 방식 자체를 바꿔놓은 스포티파이와 애플뮤직... 게다가 우버와 에어비앤비의 등장은 기관들이 과거에는 예측하지도 못했던 산업에서 경쟁사가 출현하는 비극을 맞게 했다

(Philip Kotler, 2017).

기관의 경쟁력이 더는 규모나 출신국가, 과거의 강점에 의해 결정되지 않으며, 보다 작고, 보다 젊고, 지역에 기반을 둔 기관이 글로벌 무대에 우뚝 서게 될 것이다.

### 1) 수평적 사회

대중(大衆)에서 소중(小衆)으로, 천재형 애플에서 현장형 샤오미로 거대 중국조차 ‘소중(小衆)’을 강조하는 시대다. 천편일률적인 사회서비스보다는 소비자 각각의 개성을 반영할 수 있는 취향 기반의 사회서비스 선호 트렌드를 지칭하는 표현이다. 혁신 또한 수평적이다. 시장은 아이디어를 공급하고, 기관은 그 아이디어를 상품으로 만든다. 과거 혁신의 대표적 상징이던 애플은 천재에 의한 톱다운 혁신이었지만, 이제 진정한 혁신은 현장에서 만들어진 다(Philip Kotler, 2017). 고객참여를 기획개발과 서비스 등 경영 전반으로 넓힌 샤오미가 대표적이다. 이제 힘은 특별한 개인이 아닌, 다양한 사회 집단들에 있으며 권력 이동: 하위문화가 주류 문화로 과거에 권위와 힘은 연장자·남성·시티즌의 몫이었다. 그들의 소득 수준과 구매력이 높았기 때문이고 하지만 이제는 젊은이·여성·네티즌의 중요성과 영향력이 점점 높아지고 있으며 그들을 특징짓는 하위문화 역시 주류문화에 영향을 미치기 시작했다. 커뮤니티, 친구, 가족으로 이뤄진 광범위한 네트워크가 이 힘의 원천이다(Philip Kotler, 2017).

### 2) 커뮤니케이션 증가

완벽이 아니라 친절을 위해 이제 대화 능력이야말로 기관의 필수 능력이 됐다. 마케터가 고객보다 똑똑할지는 모르지만, 어차피 사람들이 귀를 기울이는 건 그들의 광고가 아니라 친구의 평가와 추천이므로 점점 더 평평해지고 투명해지는 세상에서 가장 중요한 자산은 ‘진정성’이며 기관은 메시지의 노출 빈도와 양을 늘릴 게 아니라, 몇 군데의 중요한 접점에서 고객과 ‘의미 있게’ 연결되는 방법을, 즉 진정한 친구가 되는 방법을 고민해야 한다(Philip Kotler, 2017). STP에서 고객 커뮤니티 인증으로 전통적으로 마케팅은 항상

STP, 이른바 세분화(S), 타기팅(T), 포지셔닝(P)에서 시작했으나 이제 첫걸음인 시장세분화(Segmentation)부터 성립이 안 되며 우리가 알던 시장이 사라졌기 때문. 세분화와 타기팅은 사냥꾼과 먹잇감처럼 고객 사이의 일방적이고 수직적인 관계를 보여줄 뿐이다(Philip Kotler, 2017). 디지털 시대의 고객은 커뮤니티들로 이뤄진 수평적인 망 속에서 연결돼 있다. 이들에게 접촉하려면 ‘허락’과 인 증은 필수다.-4P 판매에서 4C 상품화마케팅의 가장 기본 요소로 꼽히던 4P·사회서비스(product), 가격(price), 유통(place), 판촉(promotion)-조차 이제는 부족하다(Philip Kotler, 2017). 오늘날 연결된 세상에서 4P는 더 많은 고객이 참여할 수 있도록 진화하고 있다. 구체적으로, 공동 창조(co-creation), 통화(currency), 공동체 활성화(communal activation), 대화(conversation)라는 4C로 재정의 돼야 기관의 생존확률을 높일 수 있으며 고객의 이동 경로가 바뀐다: 4A에서 5A로 고객이 구매에 이르기까지 거치는 단계를 묘사하는데 일찍이 널리 사용돼 온 틀이 바로 4A-인지(aware), 태도(attitude), 행동(act), 반복행동(act again)이므로 즉, 과거에는 고객이 어떤 브랜드에 대해 알고(인지), 브랜드를 좋아하거나 싫어하고(태도), 브랜드 구매여부를 결정하고(행동), 브랜드를 재구매할 가치가 있는지를 판단(반복행동)하였으나 이제는 각 단계에서 기관의 통제력과 영향력이 현저히 줄어드는 추세 이므로 고객 경로 또한 수정돼야 마땅하며 필립 코틀러는 5A라는 새로운 고객 경로로써 인지(aware), 호감(appeal), 질문(ask), 행동(act), 옹호(advocate)를 설명한다(Philip Kotler, 2017).

#### 2.1.4 4차산업시대의 전문적 역량

리처드 서스킨드(Richard Susskind, 2016)는 그의 저서 『4차산업혁명 시대 전문직의 미래(The Future of the Professions )』에서 현재 전문직과 전문가들이 만들어내는 ‘실용적 전문성’은 두 가지 면에서 큰 맹점이 있다고 보고 있다.

첫째, 의사, 변호사, 회계사 등 전문가에게서 일대일로 받는 전문 서비스

의 비용이 여전히 지나치게 비싸므로 일반인들이 최고의 전문가, 최고의 전문 서비스에 접근하기 힘들다는 것이며, 둘째, 인간의 수작업 기술에 의존해, 한 번에 한 명의 고객을 대상으로 일회적으로 공급되는 현재의 전문 서비스 공급 방식, 즉 ‘맞춤형 서비스’는 기술 기반 온라인 시대에는 분명 비효율적인 면이 있고 전문가들의 일은 ‘한 덩어리’의 작업에서 작은 단위의 ‘부속작업’들로 해체되어, 기계와 준전문가 및 비전문가들에게 위임되므로 즉, 온라인 시스템을 기반으로 일하는 준전문가나 비전문가 그룹이 공동으로 다수의 공급자에게 외주하는 멀티소싱하는 방향으로 대체될 것이며, 작업들 중 일부는 기계가 대체할 것이다(Richard Susskind, 2016).

다시 말해, 전문성을 만들어내는 원천이 비단 ‘인간 전문가’가 아니라, 해당 분야의 지식과 경험을 어느 정도 소유한 준전문가 및 비전문가 그룹, 혹은 기계나 온라인 플랫폼이 새로운 ‘전문성의 원천’으로 떠오르는 것이며 현재 온라인 백과사전 전산화되어 일반인도 쉽게 사용할 수 있는 위키피디아나 세무신고 시스템에서 그 가능성을 보았던 일들이 현재건축, 의료, 법조계 등 다양한 분야로 확대되고 있는 추세이므로 장기적으로 보면, 전문가의 작업은 상당 부분 기계 혹은 시스템의 작업으로 대체된다(Richard Susskind, 2016).

현재 시각으로는 기계에 맞게 규칙화하거나 체계화할 수 없어 보이는 복잡 미묘한 작업들이 더 작은 부속작업들로 분해되어 시스템화 되기 때문이며, 기계는 인간이 작업하거나 사고하는 방식을 모방하지 않고, 완전히 다른 방식으로 인간보다 높은 효율을 나타내고, 일례로 IBM의 왓슨이나 알파고 같은 인공지능 시스템은 인간의 사고체계가 아니라, 강력한 정보 처리능력을 바탕으로 한 무차별 대입법, 검색 알고리즘 등을 활용하며, 앞으로 나타날 강력한 기술 시스템도 인간의 사고나 작업 방식과는 완전히 다른 식으로 기능하며 인간의 기술을 능가할 것이므로 따라서 기계와 인간의 경쟁은 무의미해지며, 인간은 기계와 새롭게 협업하고 업무를 분배하는 방법을 모색해야 한다(Richard Susskind, 2016).

#### 1) 전문적 역량

세계적인 경영 구루들은 하나같이 “기술의 시대를 살아남기 위해서는 기

술이 일으키는 변화의 흐름을 꿰뚫어보고, 새로운 기회를 만들어내는 고도화된 기술 중심의 지능을 가져야 한다”고 말한다. 그것이 바로 이 책에서 저자가 말하는 ‘기술지능’이다. 기술지능은 아래와 같은 다섯 가지 요소로 구성된다. · 감지의 영역Identification:미래 기술이 가져올 기회를 포착해내는 능력 · 해석의 영역Interpretation:미래 기술의 잠재성을 이해하는 능력 · 내재화 영역Internalization:탁월한 기술의 힘을 자신의 역량으로 습득하는 능력 · 융합의 영역Intergration:다양한 기술적 아이디어를 결합하는 능력 · 증폭의 영역Inflection:기술을 이용해 자신의 역량을 향상시키고, 시장과 사회에 미치는 영향력을 높이는 능력저자는 앞으로는 기술과 관련 없는 비즈니스는 없을 것이라고 단호하게 말한다. 그렇다고 이를 모든 이가기술을 잘 다뤄야 한다는 뜻으로 오해해서는 안 된다. 오히려 위에서 언급한 5가지 기술지능을 통합적으로 사용할 수 있는 자라야 기술 주도 시대를 성공적으로 살아갈 수 있다.

정두희(2017)는 그의 저서 『기술지능』에서 스타벅스, GE, 테슬라, 우버, 구글, 페이스북, 사치앤드사치…지금, 세계 최고의 기관들은 기술 자원으로 회사를 증무장하고 있다. 과거에는 일부 IT 기관의 전유물로만 여겨졌던 기술이 이제는 산업의 경계를 뛰어넘어 시장과 사회를 재편할 조짐을 보이고 있다.

넷플릭스, 아마존, 에어비앤비, 테슬라, 페이스북 등 전례 없는 속도로 시장 지배력을 확장하는 곳은 대부분 기술 중심의 기관으로, 경영자가 기술 지식으로 무장한 인물인 경우가 많다. 대표적인 사례가 바로 일론머스크이다. 저자에 따르면 일론 머스크는 대표적인기술지능 인재로 현재 세상의 모든 앞서나가는 기술을 이끌어나가며 인류가 가야 할 길을 안내하고 있을 뿐만 아니라, 미래 비즈니스까지 독점해 나가고 있다. 하지만 일론 머스크의 사례는 한 특별한 개인만의 이례적인 경우가 아니라, 하나의 큰 경향으로 해석해야한다.

이런 경향은 더욱더 심해질 것이며 앞으로는 기술지능이 뛰어난 소수만이 모든 기회를 차지할 것이다. 이는 곧 기술지능을 갖추지 못한 다수는 도태될 위험에 처한다는 뜻이다. 그래서일까? 페이스북이나 구글처럼 기술을 주

무기로 한 기관들뿐 아니라 ‘커피’와 ‘문화’를 파는 곳인 스타벅스, 가전사회 서비스와 금융, 디지털을 판매하는 GE, 심지어는 창의력을 요구하는 광고업계인 사치앤드사치에서도 기술 인재를 영입하고 있다. 이렇게 기술이 모든 것을 바꾸며 세상을 빠르게 바꾸는 시기에는 어떻게 해야 살아남을 수 있을까? 창의력마저 기술의 도움을 받는 시대에 말이다.

## 2) 전문적 태도

최연구(2017)는 그의 저서 『4차산업혁명시대 문화경제의 힘』에서 다보스포럼에서 발표된 보고서 ‘직업의 미래(The Future of Jobs)’에 의하면, 자동화에 기초한 직무 대체는 대략 2020년 전후에 시작될 것으로 예측되며 자동화 대체에도 불구하고 정보 및 커뮤니케이션 산업, 미디어, 엔터테인먼트 및 정보산업, 전문서비스 산업분야와 같이 창의적이고 사람과 상호작용이 요구되는 산업 분야의 일자리는 당분간 안정적으로 유지될 것이며 또한 이 보고서는 2020년까지 4차산업혁명으로 인해 약 710만 개 일자리가 사라지고 로봇을 비롯한 신규기술이 만들어낼 일자리는 200만 개 정도가 될 것으로 내다봤다(최연구, 2017). 사라지는 일자리는 주로 사무직 및 관리직종에 집중되고 컴퓨터, 수학, 건축, 엔지니어링 분야 일자리는 상대적으로 늘어날 것이라 보고 있으며 이런 예측에 비추어볼 때 문화콘텐츠나 문화산업의 미래는 청신호인 것으로 보이므로 알파고와 이세돌의 대국 직후 한국고용정보원은 우리나라 주요 직업 400여 개 가운데 인공지능과 로봇기술(Robotics) 등을 활용한 자동화에 따른 직무 대체 확률을 분석해 발표했다(최연구, 2017).

자동화에 따라 직무의 상당 부분이 인공지능과 로봇으로 대체될 위험이 큰 직업은 콘크리트공, 정육원 및 도축원, 고무 및 플라스틱 사회서비스조립원, 청원경찰, 조세행정사무원 등의 순 이었고 이들 직업은 단순 반복적이고 정교함이 떨어지는 동작을 하거나 사람들과 소통하는 일이 상대적으로 적은 특징을 보이며, 반면 화가 및 조각가, 사진작가 및 사진사, 작가 및 관련 전문가, 지휘자, 작곡가 및 연주자, 애니메이터 등의 직업들은 자동화 대체 확률이 낮은 것으로 나타났다(최연구, 2017). 대부분 문화예술 분야이고 창의

성과 감성, 사회적 협력 등을 필요로 하는 직업들이며 이처럼 미래에는 단순 반복 노동, 조립 및 제조 등의 산업 영역이나 연산, 금융 등의 경제 영역은 점차 기계나 인공지능이 맡게 되고, 감성과 상상력을 가진 사람들은 주로 문화예술이나 콘텐츠산업 등의 영역에서 일할 가능성이 높다(최연구, 2017).

타일러 코웬(Tyler Cowen)은 그의 저서 『4차산업혁명 강력한 인간의 시대(AVERAGE IS OVER)』에서 기계 지능이 평균적인 인간을 대체하게 될 4차산업혁명의 전망을 여실히 드러낸다. 코웬은 역사상 어느 때보다도 부유층과 빈곤층이 많아지고 그사이에 구멍이 뚫려 중간층이 사라질 것으로 예상했으며 에릭 브린올프슨과 앤드루 매카피가 《제2의 기계 시대》에서 전망했듯이, 제1의 기계 시대에 증기기관과 그 후속 기술들이 인간의 근력을 대폭 강화했던 것처럼, 제2의 기계시대에는 컴퓨터를 비롯한 디지털 기술이 인간의 정신적 능력을 대폭 강화할 것이기 때문이다(Tyler Cowen, 2017). 코웬은 제2의 기계 시대를 열 4차산업혁명에 적응한 고소득자는 그 어느 때보다 좋은 성과를 내는 반면, 신기술을 익히고 활용하기 위해 노력하지 않은 저소득자는 더욱 깊은 수렁에 빠질 것이라고 전망한다(Tyler Cowen, 2017).

장수진(2017)은 그의 저서 『제4차산업혁명과 축구 빅데이터』에서 축구에게 데이터는 새로운 생명의 원천이며, 빅데이터는 생명력이므로 데이터를 통하여 현상을 알게 되고, 빅데이터를 통하여 무엇이 문제인지를 알게 되며, 빅데이터를 통하여 해법을 찾는다(장수진, 2017). 축구 선수뿐 아니라, 사람은 누구에게나 자신의 인생을 조율하는 철학적 안내장치가 있다. 철학적 안내장치란, 사람의 인생이 끝날 때까지 자신의 삶을 안내하는 생활태도, 삶의 방식, 지식과 인지적 판단 등의 사람 인성에 대한 철학적 근본원칙을 말하며, 자신의 삶의 태도에 따라서 자신도 모르게 완성된 의사결정 시스템을 말하며, 쉽게 말하자면, 평소의 생각과 판단의 기준을 의미하므로 자신의 삶을 결정하는 방식이 철학적 안내 장치이며, 컴퓨터의 운영체제(O/S)와 동일하다(장수진, 2017).

축구 마인드셋에서 진정한 감독은 외형적 강함과 외형적 부드러움이 공존

해야 하며, 새로운 리더십은 내성적 강함과 내성적 부드러움이 조화를 이룰 때 완성되며 미래의 리더십은 과거의 경험과 새로운 도구와 데이터를 누가 효율적이며, 완성도 높은 결과를 만들어 낼 수 있느냐에 따라서 결정될 것이다(장수진, 2017). 축구 빅데이터 전술에서 전 세계 모든 국가와 모든 분야에 제 4차산업혁명의 시대가 도래하였으며 그 혁명의 중심에는 데이터 기반의 ‘지능화’ 기술이 자리하고 있고 과거부터 오늘까지 전통적 가치를 지녀온 모든 산업과 전문분야를 제4차산업혁명은 한 순간에 송두리째 바꿀 수 있는 파괴력으로 시대를 변화시키고 있다(장수진, 2017). 과연 앞으로의 스포츠 산업, 특히 축구 산업은 어떻게 변할 것인가?

## 2.2 사회복지공무원 전문적 역량에 관한 선행연구

### 2.2.1 사회복지상담서비스의 정의

선진국에서 100년이 넘는 역사를 가지고 있는 사회복지 상담서비스업은 유망 직업으로 반세기 전부터 성장해 오고 있다. 우리나라에서도 많은 사회복지서비스기관과 단체가 기존의 영역을 전환하거나 확대하는 등의 방식으로 상담서비스업에 참여하고 있다.

사회복지상담서비스라 함은 상담서비스와 같은 말로 일반적으로 인식될 만큼 보편화되어 있다. 상담서비스에 대한 개념을 주요기관 및 학자들은 조금씩 다르게 정의하고 있으나 크게 그 의미는 대동소이하다. 미국의 사회복지상담서비스협회에서는 “사회복지 상담서비스는 특별히 훈련 받고 경험을 쌓은 사람들이 사회복지기관 운영상의 여러 가지 문제점들을 규명하고 해결할 수 있도록 실질적인 해결방안을 제시하고, 그러한 해결방안들이 적기에 실시될 수 있도록 도와주기 위한 전문적인 서비스를 제공하는 것이다.”라고 정의하였다. 국내에서는 한국표준산업분류(KSIC 9, 2008)에서 사회복지 상담서비스업을 별도로 명시하고 있는데 “사회복지 상담서비스업(71531)이란 다른 사업체에게 사업사회복지 문제에 관하여 자문 및 지원하는 산업 활동을 말한다.”라고

업종에 대한 정의를 내리고 있다.

이와 같이 사회복지상담서비스의 정의를 보면 공통적으로 고객지향성, 전문성, 사회공헌성의 개념을 내포하고 있다. 이는 사회복지상담서비스 개념의 3요소로 다음에서 살펴볼 사회복지공무원의 업무내용과 자격 등을 설명하는데 기초적인 개념으로 제공된다.

국내외 선행연구에 따르면 사회복지상담서비스의 유형을 사회복지상담서비스 수행 형태와 범위에 따라 구분할 수 있다. 사회복지상담서비스 수행 형태별로는 수행기간에 따라 단기종결형 상담서비스와 장기지속형 상담서비스로 구분할 수 있으며, 사회복지상담서비스 수행 범위별로는 사회복지상담서비스 수행 내용에 따라 종합 상담서비스와 부문별 상담서비스로 구분할 수 있다.

상담서비스의 유형을 [표 1]과 같이 범위별 및 형태별로 유형을 구분할 수 있다.

[표 1] 상담서비스의 유형

구 분		내 용
형태별 (수행기간)	단기종결형 상담서비스	특정한 프로젝트 수행을 위하여 일시적이고 단발적인 계약에 의해 수행하는 상담서비스 (1년 이내 기간을 정하여 수행)
	장기지속형 상담서비스	일상적인 사회복지기관의 사회복지 전반에 걸쳐 필요한 자문을 구하고 당면한 문제 해결을 수행하는 상담서비스 (고문계약 또는 자문 형태로 장기간 수행)
범위별 (수행내용)	종합 상담서비스	사회복지기관의 사회복지 전반에 걸쳐 총괄적 관리활동에 대해 종합적으로 수행하는 상담서비스
	부문별 상담서비스	사회복지기관이 필요로 하는 특정한 부문에 대하여 수행하는 상담서비스 (사회복지기관의 경우 주로 여기에 해당되며 정부 및 지원기관에서도 이 형태로 사회복지기관을 지원)

출처 : 기존 선행연구를 토대로 연구자가 재정리

본 연구의 사회복지서비스 상담은 사회복지 상담서비스와 같은 맥락으로 사회복지서비스 이전 및 도입을 통하거나 자체적으로 개발하여 확보한 사회

복지서비스를 활용하여 사회서비스를 출시하고 이를 통해 수익을 창출하는 사회복지서비스 전 과정에서 독립적인 전문가들이 사회복지서비스와 관련하여 진단, 지도, 훈련, 자문 등의 전문적인 서비스를 제공하는 것”으로 정의하고자 한다. 최근 사회복지 상담서비스의 주된 분야는 사회복지서비스 이전, 사회복지서비스 타당성평가, 사회복지서비스 가치평가, 사회복지서비스마케팅, 사회서비스 전략 수립, 사회서비스 파트너 발굴 및 판로 등이 있다.

### 2.2.2 사회복지공무원의 정의

사회복지공무원이란 일반적으로 사회복지 상담서비스를 수행하는 당사자로서 보유하고 있는 전문지식을 활용하여 외부의 견해를 필요로 하는 사회복지기관이나 단체에게 문제해결을 위한 조언을 제공해주는 사람을 말한다(조영대, 2005).

미국 사회복지공무원협회는 사회복지공무원을 “고객인 사회복지기관의 방침이나 조직, 절차, 방법 등에 관한 문제를 조사하여 적절한 해결책을 권고해주거나 그것을 개선하고 실시하는 데 있어 원조 등을 제공하는 자”라고 정의하고 있으며, 한국 사회복지공무원협회는 “사회복지 정보의 제공, 문제해결, 변화계획의 수립과 관리, 전문 인력의 제공, 활동제안서의 개발, 관리자와 스태프의 훈련, 사회서비스 관련 접촉과 연결, 시스템 개선, 카운슬링의 제공, 전문적인 의견의 제공” 등을 사회복지공무원의 주요 역할로 제시하였다.

국제노동기구에서는 “사회복지 관리를 실천하고 수행하는데 있어서 나타나는 문제들을 분석해서 밝혀냄과 동시에 사회복지서비스 성공사례를 한 사회복지기관에서 다른 사회복지기관으로 옮겨 전파시켜줌으로써 사회복지서비스를 도와주는 자”를 사회복지공무원으로 정의하고 있다.

사회복지상담서비스산업 백서(2008)에서는 구체적으로 사회복지공무원의 자격요건을 제시하고 있는데 첫째, 의사소통 능력으로 고객이 무엇을 궁극적으로 원하는 것을 파악하고 명확하게 고객의 대안을 설명하고 제시할 수 있는 능력, 둘째, 문제해결 능력으로 학문적 지식 및 경험을 바탕으로 사회복지기관의 문제점과 해결 방법을 분석하고 도출할 수 있는 능력, 셋째, 사회서비스 개발할 수 있는 능력으로 새로운 기법 등을 만들어 내는 능력, 넷째, 컴퓨터

터 소프트웨어 활용 능력으로 각종 문서작성에 필요한 기획능력과 문장 구사력, 다섯째, 표현 능력으로 현상에 대하여 논리구조와 숫자로 증명 및 표현함으로써 고객을 정확하고 쉽게 이해시킬 수 있는 능력을 가지고 있어야 하며, 사회복지기관 상담서비스는 이를 위한 평가 및 교육제도를 갖추어야 한다고 지적한다.

1994년에 Woodward and Williams은 사회복지공무원의 역할을 4가지 유형으로 제시하였는데, 첫째, 전문가(Expert)로서 전문분야의 정보나 조언을 제공하고, 둘째, 관리자(Manager)로서 프로젝트 전반에 대한 관리 감독을 담당하고, 셋째 연구원(Researcher)으로 정보를 수집하고 분석 및 해석을 수행하며, 끝으로 교육자(Educator)로서 전문지식을 습득하여 스스로 문제를 해결하도록 도와준다고 정의하였다.

최영석(2012)은 사회복지공무원은 전문적 경험과 지식이 필요한 전문 서비스로 꾸준한 관련 경험과 연구를 바탕으로 최적의 해결책을 찾고 문제의 원인을 진단하는 자로써 상담서비스를 받고 있는 사회복지기관의 이익을 보호하고 증진할 수 있는 전문가라고 정의하였다. 이에 사회복지공무원의 역할을 현상의 분석, 문제 모색 및 진단, 전문적 해결책 제시, 운영수단 및 시스템의 제공, 조직의 관리 및 계획, 조직원의 개발 및 훈련, 전문자료와 정보의 제공, 신규제도의 적용 및 도입을 제시하였다.

사회복지공무원은 사회복지서비스 상담 자체가 다양한 기능이 조합적으로 이루어지는 전문상담서비스 분야이기 때문에 한 명의 사회복지공무원이 일괄적으로 모든 상담서비스를 제공하기 어렵다. 하지만 사회복지서비스 분야의 많은 경험이 있는 사회복지공무원이라면 사회복지기관 수준에서의 사회복지 상담서비스는 독자적인 수행이 가능할 수도 있다. 현재 사회복지공무원의 자격과 관련하여 다양한 기능이 요구되는 만큼 공인된 자격증은 별도로 없으며, 전문 자격을 갖춘 사회복지사 등이 많이 이 분야에 참여하고 있다.

### 2.2.3 사회복지공무원 전문적 역량에 관한 선행연구

다양한 분야에서 역량(Competency)이라는 용어가 사용되어 왔다. 임상

심리학 분야에서는 일상생활에서 다양한 활동을 수행하는 능력, 타인 또는 자신을 돌볼 수 있는 능력을 정하는데 사용되었고, 법 분야에서는 의식의 법적 기준과 정신적 능력을 정하는데 사용되었다. 그 이후 직업상담에서 역량이란 용어가 특정 직업과 관련된 광범위한 영역의 지식, 사회복지서비스, 능력 등을 정의 하는데 사용되어 왔다. 현재 사용하고 있는 역량이라는 개념의 근원을 살펴보면 1920년대 과학적 관리의 창시자로 불리는 Frederick Taylor가 업무를 세부적인 구성요소로 나눌 것을 제안하면서 역량이란 용어를 사용하였다(박동건, 2001).

사회복지공무원 역량은 사회복지 상담서비스의 핵심적인 성공요인으로 제시하거나 성공적인 상담서비스 과업의 수행 또는 상담서비스 과업의 성공적인 수행에 따른 사회복지 성과의 영향을 분석하는 연구를 중심으로 이루어져 왔다(박춘래 외, 2011).

학자들마다 사회복지공무원 역량에 대해 다양한 주장을 하고 있는데 선행 연구를 능력과 태도 및 지식을 중심으로 하여 살펴보면 다음과 같다.

Rynning(1992)은 사회복지공무원에게 필요한 역량으로 전략수립을 위한 문제해결 능력, 상담서비스 프로젝트 관리능력, 일정의 운영 및 계획 능력을 제시하였으며, 사회복지공무원은 독창적인 생각 및 새로운 지식을 가져야 한다고 역설했다.

Parry(1996)는 사회복지공무원 역량을 “개인이 수행하는 업무의 주요한 부분들에 영향을 주고, 업무 성과와 관련성이 높고, 조직에서 널리 받아들여지는 성과 기준에 대비하여 측정될 수 있으며, 교육훈련과 개발을 통하여 개선될 수 있는 지식과 사회복지서비스, 태도의 집합체”로 정의하였다.

박명구(2004)는 사회복지공무원 핵심 역량에 관한 연구에서 지식 분야, 사회복지서비스 분야, 태도 분야로 구분하여 사회복지공무원 역량을 제시하였다.

김광용 외(2008)는 기존 연구들이 사회복지공무원 역량에 관하여 능력에 치우쳐 있는데 반해 사회복지공무원의 역량특성으로 능력, 자세, 지식 세 가지의 균형 잡힌 특성을 제시하였다. 내용을 살펴보면, 능력(ability)은 사회복지공무원의 모든 행동과 관련된 능력을 의미하는데, 문제를 분석하고 발견하여

진단하는 능력, 도출된 문제에 관련하여 해결책 제시능력, 정보 수집단계에서 종료시 까지 의사소통을 원활하게 할 수 있는 능력 등을 포함한다. 태도(attitude)는 윤리관, 책임감 등 사회복지공무원이 해당 상담서비스 프로젝트에 임하는 자세와 기본적인 특질을 뜻한다. 지식(knowledge)은 상담서비스에 필요한 사회복지 일반과 전문분야에 대한 지식 및 조직관리, 등을 포함한다.

2010년도에 이지은은 20개의 사회복지공무원 역량군을 선행연구를 통하여 도출하고 직무역량, 공통역량, 관리역량으로 범주화하는 등 이를 18가지 핵심 역량을 재정의 하였다. 직무역량은 공통역량과 관리역량으로 구성되며 공통역량은 성취지향성 및 고객지향성과 전문가 품위유지 및 자신감과, 자기통제력과 상담서비스윤리 등 5가지 기능을 들 수 있고, 관리역량은 팀워크 능력 및 추진력과 관계구축 능력 및 임파워먼트와 코칭 능력, 리더십과 유연성 등 5가지 기능을 들 수 있다.

기존 선행 연구에서 사회복지공무원 역량에 관련하여 능력, 자세, 지식으로 정리하여 제시한 특성들은 [표 2]와 같다.

[표 2] 사회복지공무원에게 필요한 역량

연구자	능력(ability)	자세(attitude)	지식(knowledge)
Rynning(1992)	문제분석, 일정계획, 실행전략 수립, 관계관리, 문제해결		창조적인 생각, 신지식
Allen and Davis (1993)	관계관리, 지식전달, 일정계획, 문제파악, 자료분석, 비용산,		전문지식
Woodward and Williams (1994)	관계관리, 지식전달, 일정계획, 문제파악, 자료분석, 비용산출,		전문지식
Jang and Lee (1998)	종합적인 능력, 관계관리,	윤리, 동기, 정직, 목적의식, 충성, 자신감	전문지식
Barker(2002)	관계관리, 요구사항분석, 위기관리, 의사소통, 품질관리 일정 계획,		전문지식 도구 및 방법론
Appelbaum and	종합적인 능력	결과공유, 투명성,	

연구자	능력(abily)	자세(attude)	지식(knowledge)
Steed(2005)		동기	
Ko et al. (2005)	지식전달, 관계관,	동기, 몰입	
Visscher (2006)	문제진단, 대안제시, 실행/평가, 문제파악,		
김광용 외 (2008)	문제진단, 대안제시, 일정관리, 관계관리, 정보수집	상담서비스 윤리, 책임감	사회복지 지식, 전문지식, 상담서비스경험

출처 : 연구자 재정리

이상과 같이 연구자마다 사회복지공무원 역량의 구성 요소에 대해서는 다양한 의견을 제시하고 있으나 사회복지공무원의 역량을 본 연구에서는 2008년도에 발표된 김광용 외의 개념을 수용하되, 전문화된 분야인 사회복지서비스임을 감안하여 능력과 지식의 두 범주로만 나누고 태도를 제외하여 연구변수로 사용하고자 한다.

#### 1) 능력(ability)

사회복지공무원의 능력(abily)은 사회복지 상담서비스를 수행하는 과정에서 영향력을 가질 수 있도록 해 주는 스킬과 경쟁력 특성들로 정의될 수 있으며, 사회복지 상담서비스 수행에 있어서 사회복지공무원의 문제 진단 및 정보수집 능력과 대안제시 능력이 곧 만족스러운 사회복지 성과로 이어질 수 있는 중요한 요소이다.

#### 2) 지식(knowledge)

사회복지공무원은 신뢰성과 전문성을 확보해야 하는데, 이를 뒷받침 해 줄 수 있는 중요한 역량 중의 하나가 바로 지식이다. 지식은 상담서비스와 관련된 전문지식 및 분석에 필요한 지식과 일반적인 지식으로 크게 구분할 수 있다.

## 2.2.4 전문적 역량과 전문적 태도의 관계에 관한 선행연구

직접적으로 사회복지공무원 전문적 역량과 사회복지서비스 전문적 태도와 의 관계에 대해서는 연구한 내용은 미흡한 실정이다, 따라서 본 연구는 사회복지공무원의 전문적 역량이 사회복지 상담서비스를 통해 사회복지공무원 직무만족도로 이어지는지에 관련된 연구이다. 사회복지서비스 전문적 태도 또한 사회복지공무원 전문적 역량의 내부요인이라 할 수 있으므로 사회복지공무원 전문적 역량과 사회복지서비스 전문적 태도와 연관된 사회복지공무원 직무만족도에 관하여 선행연구를 실시하였다. 사회복지 상담서비스를 받고 있는 사회복지서비스기관의 입장에서는 성공적인 상담서비스의 수행에 의한 사회복지서비스기관 내부의 관리방식 개선이나 업무효율성의 증가 등의 내부요인을 직접적인 사회복지 상담서비스 성과로 규정할 수 있기 때문이다.

Rynning(1992)은 사회복지공무원 전문적 역량을 고객과의 성공적인 상담 서비스에 여러 가지 요인 중에 필요한 하나로 제시하면서 사회복지공무원의 전문적 역량과 상담서비스 성과는 통계적으로 유의미한 긍정적인 관계가 있음을 실증하고 프로젝트 관리 능력 및 전략수립 능력과 운영 능력 및 일정 계획을 제시하였다.

장영(1996)은 그의 연구에서 사회복지공무원의 상담서비스 성과와 관리자적 능력 사이에 부분적으로 긍정적인 관계가 있음을 입증하였으며, 상대적으로 사회복지 상담서비스 성공을 위해서 클라이언트 측 특성을 강조하였다.

박명구(2004)는 사회복지 상담서비스를 경험한 사회복지서비스기관을 대상으로 한 연구에서 사회복지공무원의 핵심역량으로 제시한 지식, 사회복지서비스 태도 모두가 상담서비스 성과에 긍정적인 관계가 있음을 확인하였다.

곽홍주(2008)는 사회복지 상담서비스와 관련하여 성공적인 상담서비스 수행을 위하여 상담서비스의 핵심 주체인 사회복지공무원에게 필요한 역량을 관리적 능력과 해당 분야 전문성으로 제시하고 사회복지 상담서비스 전문가들을 대상으로 연구한 결과 상담서비스 성과와 사회복지공무원 역량이 긍정적인 관계가 있음을 확인하였다.

2009년도에 윤성환은 지식 관련 역량 및 스킬 관련 역량과 태도 관련 역량을 사회복지공무원 역량으로 제시하고 한국사회복지공무원협회 회원을 대상으로 분석한 결과, 사회복지공무원의 역량 중 태도와 능력이 상담 서비스 성과와 긍정적인 관계가 있는 것을 확인하였다.

황서진(2010)은 사회복지 상담서비스를 수행한 경험이 있는 사회복지기관을 대상으로 한 그의 실증연구에서 직무역량 및 관리역량과 공통역량을 사회복지공무원의 역량으로 제시하고 이들 3가지의 역량이 사회복지 업무효율 성과와 관리 성과에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있다는 것으로 조사되었다.

장동인(2011)은 상담서비스 수행을 받은 사회복지서비스기관을 대상으로 사회복지공무원에게 필요한 역량을 자세와 능력으로 구분하여 제시하고 성과와의 관계를 상담서비스 품질을 매개로 분석한 결과 사회복지공무원의 역량 중 성과와 능력이 긍정적인 관계가 있는 것을 보여주었다.

최영석(2012)은 상담서비스 신뢰와 관계에 대한 연구에서 능력 및 성실과 배려를 사회복지공무원에게 필요한 역량으로 구분하여 제시하였으며, 연구 결과 성실과 능력이 상담서비스 신뢰와 유의미한 관계가 있음을 입증하였다.

신동주(2012)는 상담서비스 재구매 의도와 관련하여 상담서비스 수행 경험이 있는 사회복지서비스기관을 대상으로 한 그의 연구에서 사회복지공무원의 역량을 능력, 지식, 태도로 제시하여 연구한 결과 사회복지공무원 역량 중 태도와 능력이 지식을 제외하고 긍정적인 영향을 상담서비스 성과에 미치는 것으로 조사되었다.

김후진(2014)은 사회복지공무원의 역량과 사회복지 성과와의 관계에 관한 연구에서 사회복지공무원의 역량 중 지식과 태도가 사회복지 성과에 유의한 긍정적인 관계가 있음을 입증하였다.

유현수(2017)는 최근 3년 이내 상담서비스를 수행 받은 사회복지서비스기관을 대상으로 한 사회복지공무원의 역량과 상담서비스 성과와의 영향관계 연구에서 지식 및 능력과 태도를 사회복지공무원의 역량으로 구분하여 제시하였으며, 분석 결과 사회복지공무원의 능력과 태도가 상담서비스 성과에 긍정적인

영향을 미치는 것을 확인하였다.

많은 선행연구에서 이와 같이 살펴본 바와 같이 사회복지 상담서비스 업무의 성공적인 수행과 상담서비스에 의한 상담을 받고 있는 사회복지서비스기관의 성과를 위하여 핵심적인 요인으로 사회복지공무원의 전문적 역량이 작용한다는 것을 알 수 있다.

다음 [표 3]은 이상의 사회복지공무원 전문적 역량과 관련된 선행연구를 정리한 표이다 .

[표 3] 사회복지공무원 전문적 역량 관련 선행 연구

연구자	연구주제	연구대상	독립변수	종속변수	연구결과
장영 (1996)	사회복지 상담서비스 유형별 성과에 관한 상황적 분석	사회복지기관	사회복지공무 원의 특성	상담서비 스 성과	관리자적 능력과 상담서비스 성과와는 부분적으로 양의 관계
박명구 (2004)	사회복지공무원의 핵심역량에 관한 연구-사회복지공 무원을 중심으로	사회복지공무 원 및 상담서비스 경험자	사회복지공무 원의 핵심역량 지식, 태도, 스킬	상담서비 스 성과	사회복지공무원 의 지식, 태도, 스킬이 성과와 양의 관계
윤성환 (2009)	사회복지공무원과 프로젝트 매니저의 역량이 비즈니스 상담서비스 성과에 미치는 영향에 관한 연구	한국사회복지 사회복지서비 스사회복지공 무원협회 회원	사회복지공무 원과 프로젝트 매니저의 역량 - 능력, 자 세, 지식	상담서비 스 성과	상담서비스 능력과 태도가 상담서비스 성과와 양의 관계
곽홍주 (2008)	사회복지 상담서비스와 성과 요인에 관한 연구	사회복지 상담서비스사	사회복지공무 원 역량 - 전 문 성 , 관리적 역 량	상담서비 스 성과	사회복지공무원 개인 역량으로서의 상담서비스 성과와는 양의 관계
황서진 (2010)	사회복지공무원 역량이 사회복지 상담서비스 성과에 미치는 영향에 관한 연구	상담서비스 수행경험이 있는 사회복지기관	사회복지공무 원 역량 - 공통역량, 직무역량, 관리역량	상담서비 스 성과	사회복지공무원의 직무역량은 사회복지 관리성과와, 업무효율성과와는 양의 관계

연구자	연구주제	연구대상	독립변수	종속변수	연구결과
장동인 (2011)	사회복지공무원의 역량이 상담서비스 품질과 성과에 미치는 영향에 관한 연구	상담서비스 수행경험 사회복지기관	사회복지공무 원 역량 - 능력, 자세	상담서비 스 품질	사회복지공무원의 역량 중 능력은 서비스품질과 긍정의 관계
최영석 (2012)	사회복지공무원 역량이 고객만족 및 재계약의도에 미치는 영향	상담서비스 수행경험 사회복지기관	사회복지공무 원 역량 - 능력, 성 실, 배려	서비스 신뢰	사회복지공무원 역량 중 능력, 성실은 서비스신뢰와 양의 관계
신동주 (2012)	사회복지공무원의 역량이 상담서비스 성과 와 재구매의도 미치는 영향에 관한 연구	상담서비스 수행경험 사회복지기관	사회복지공무 원 역량 - 능력, 지 식, 태도	품질, 상담서비 스 성과 및 재구매 의도	사회복지공무원 역량 중 지식을 제외하고 태도와 능력이 긍정의 관계
배용섭 (2013)	사회복지 상담서비스 성과에 영향을 미치는 사회복지공무원 역량에 관한 연구	사회복지 상담서비스 수행경험 사회복지기관	사회복지공무 원 역량 - 공통역량, 직무역량, 관리역량	상담서비 스 성과	사회복지공무원 역량 중 관리역량 제외하고 상담서비스 성과와 양의 관계
김후진 (2014)	사회복지 상담서비스와 사회복지 사회복지공무원의 역량이 사회복지 성과에 미치는 영향	사회복지기관 중 상담서비스 경험 사회복지기관	사회복지공무 원 역량 - 지식, 태 도	상담서비 스 성과	사회복지공무원 역량과 상담서비스는 상담서비스 성과와 양의 관계
유현수 (2017)	사회복지공무원의 역량이 상담서비스 재구매 의도와 성과에 미치는 영향에 관한 연구	상담서비스를 수행 받은 사회복지기관	사회복지공무 원 역량 - 지식, 능 력, 태도	상담서비 스 성과	사회복지공무원 역량 중 능력, 성실은 상담서비스 성과와 양의 관계

출처: 연구자 재정리

## 2.3 사회복지서비스 전문적 태도에 관한 고찰

### 2.3.1 사회복지서비스의 정의

사회복지서비스의 개념은 크게 협의(狹義)의 사회복지서비스와 광의(廣義)의 사회복지서비스로 구분할 수 있다. 광의의 사회복지서비스는 “사회복지서비스 계획의 수립과 아이디어의 창안을 통하여 사회복지서비스 및 사회복지서비스를 개발하고, 개발된 사회복지서비스를 사용하여 신규 프로세스, 신규 사회서비스 또는 기존 프로세스와 사회서비스를 개량함으로써 사회서비스의 수명주기를 연장하거나 새로운 수명주기를 창출하는 것과 관련된 일련의 모든 활동”이라고 정의하였다(이영덕, 2005).

협의의 사회복지서비스 개념은 “사회복지서비스를 이용하여 사회서비스의 개발·생산 및 판매를 하거나 그 과정의 관련 사회서비스를 시키는 것”으로 정의된다(사회복지서비스의 이전 및 서비스촉진에 관한 법률 제2조). 즉 사회복지서비스를 활용한 사회서비스개발, 마케팅 활동 및 판매에 중점을 두고 있음을 알 수 있다.

상용화, 실용화, 사회공헌화 등의 개념이 사회복지서비스와 유사한 의미로 사용되고 있는데 적용분야의 특성이나 연구자에 따라 세부적인 의미가 다소 다를 수 있겠지만 대체적으로 ‘사회복지서비스 성과 혹은 사회복지서비스의 적용을 통한 과정과 가치창출의 활동’의 의미로 해석되며, 이러한 사회복지서비스는 경제발전과 사회경쟁력 확보를 위한 핵심적 메카니즘으로 널리 인식되고 있다.

학문의 분야나 목적에 따라 사회복지서비스의 정의는 다양하지만, 본 연구에서는 사회복지기관이 자체개발 및 외부조달을 통해 확보한 사회복지서비스를 통하여 부가가치를 창출하는 과정을 핵심으로 다루고 있다.

사회복지서비스 품질 활동으로 창출된 사회복지서비스 자산을 활용하여 가치를 창출하는 사회복지서비스의 프레임워크는 사회복지서비스 자산 관리와 가치창출로 이루어지는데, 사회복지서비스 기획과 프로젝트 관리로 구성되어 사회복지서비스 자산을 창출하는 사회복지서비스 개발의 프레임워크와는 구분된

다. 사회복지서비스 자산 관리의 주요 내용은 사회복지서비스 가치 평가, 지적 자산 포트폴리오 계획, 사회복지서비스 전략, 예산 및 자원배분을 포함하고, 가치창출의 주요 이슈는 내부 활용, 창업, 사회복지서비스 판매 및 전략적 제휴 등이 해당된다(손수현 외, 2007).

사회복지서비스의 대표적인 이론은 Jolly(1997)의 5단계 4전이 이론을 들 수 있는데, 이에 따르면 사회복지서비스는 확보한 사회복지서비스의 가치를 증대시키는 일련의 단계 활동(착상, 보육, 시연, 촉진, 지속)을 수행하는 것을 의미하며, 특히 세부단계(subprocess)를 연결하는 전이(bridge)활동의 성공 여부가 곧 사회복지서비스 각 단계의 실질적 진행과 성공을 나타낸다고 보고 그 중요성을 강조하고 있다(박종복, 2011).

착상(imaging)단계는 사회서비스 기회와 사회복지서비스 성과를 접목시키는 단계로, 주요 이해관계자 그룹은 협력자와 동료이다. 대부분의 사회서비스가 시장의 관심을 얻지 못하여 서비스가 착수되지 못하고 있다.

보육(incubation)단계는 새로운 아이디어와 사회서비스 가능성을 시장수요와 사회복지서비스 측면에서 구체화 시키는 단계로 사회복지기관이 주된 역할을 수행하고 있으며 이해관계자(자금제공자, 개발협력자, 잠재 사회복지서비스사용자)를 설득하지 못해 실패하는 경우가 많다.

시연(demonstrating)단계는 신규 사회복지서비스를 시장에서 판매가 가능하도록 프로세스 또는 사회서비스로 구현하는 단계로, 해당 사회서비스의 개념이 사회복지서비스 가능성 입증과 함께 이 단계에서 시장의 수요에 부합해야하기 때문에 시간지연이 발생한다. 주요 이해관계자는 잠재고객 및 보완사회서비스 제공자와 사업협력자 등이다.

촉진(promoting)단계는 프로세스 프로세스의 시장수용성(acceptance) 또는 신규 사회복지서비스를 이용한 사회서비스를 높이는 단계로, 사회·경제적인 인프라 조성과 고객에 대한 구체적인 설득 과정이 포함된다. 주요 이해관계자로 는 고객 및 오피니언 리더와 시장 구성원 및 최종 사용자 등이다.

신규 사회복지서비스를 이용한 사회서비스 또는 프로세스의 지속(sustaining) 단계는 부가가치의 상당부분을 해당 시장에서 장기간 존속하며 전유하는 단계로 많은 신생 사회복지기관이 실패하는 단계이기도 하다. 이 단

계에서는 경쟁사회서비스 출현 및 비용절감과 사회서비스개선 등에 주의해야 한다. 주요 이해관계자로는 사회서비스 협력자 등이다.

Jolly가 1997년도에 발표한 5단계 기준을 재구성하여 산업연구원에서는 [표 4]와 같이 응용연구단계 및 신규사회서비스제작단계와 출시 사회서비스 및 제작단계 등 3단계로 구성하였다.

그 밖에 국내연구자들이 제시한 사회복지서비스에 대한 개념과 정의를 정리해보면 다음과 같다.

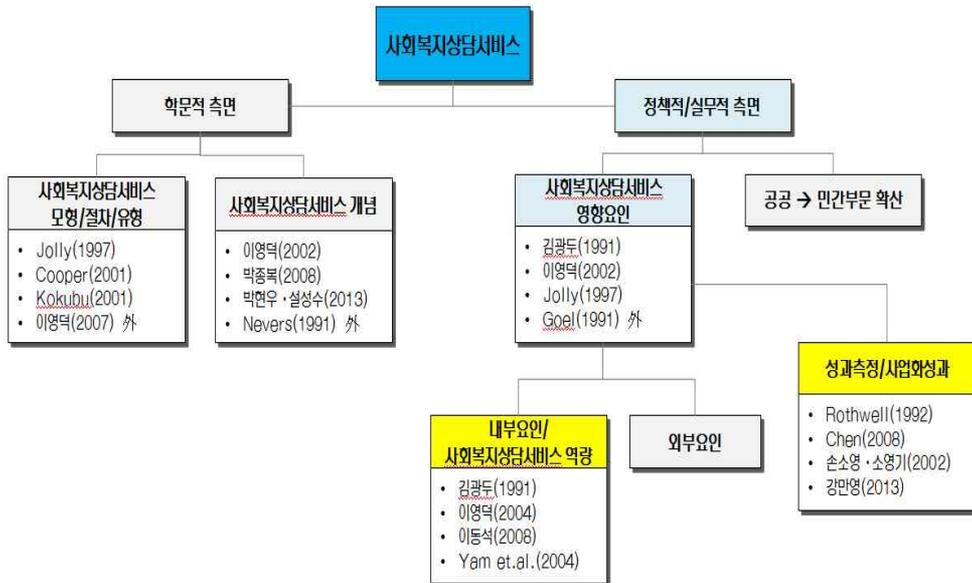
이영덕(2005)은 광의의 개념으로 “사회복지서비스 계획의 수립과 아이디어의 창안을 통하여 사회복지서비스 및 사회복지서비스를 개발하고, 개발된 사회복지서비스를 사용하여 신규 프로세스, 신규 사회서비스 또는 기본프로세스와 사회서비스를 개량함으로써 시장에서 사회서비스의 수명주기를 연장하거나 새로운 수명주기를 창출하는 것과 관련된 일련의 활동”으로 정의 하였고, 협의의 개념으로 “사회복지서비스나 사회서비스가 시장에 도입되어 하나의 사업 조직 또는 사회복지기관의 전략적 사업단위로 자리 잡아 본격적인 사업에 연결되는 활동”으로 정의하였다.

2006년도에 김경환은 사회복지서비스의 유형을 5가지로 분류하였는데, Spin-off 또는 연구자가 창업 등 자체 서비스를 추진하는 유형, 연구소 및 대학이 보유한 사회복지서비스를 이전하여 서비스 하는 유형, 최근 들어 민간기관에서 선호하는 유형인 전략적 제휴를 통한 사회복지서비스 및 사업 아이템을 이전하는 유형, 사회복지기관과 연구소가 공동 개발하여 서비스 하는 유형, 마지막으로 가장 일반적인 유형인 사회복지기관 자체의 사회서비스개발 및 신사업을 추진하는 유형으로 분류하고 있다.

박종복(2008)은 사회복지서비스의 일반적인 개념으로 “개발된 사회복지서비스의 이전, 거래, 확산과 적용을 통하여 부가가치를 창출하는 제반 활동과 과정”으로 정의하였다.

사회복지서비스와 관련한 선행연구의 흐름은 크게 정책적·실무적 측면과 학문적 측면으로 나뉘볼 수 있다. 먼저 학문적 측면의 연구는 주로 사회복지서비스 모형, 사회복지서비스 절차, 사회복지서비스 유형에 관한 연구와 사회복지서비스 개념에 관한 연구가 있었다. 대부분의 사회복지서비스의 개념에 관

한 선행연구들은 협의의 사회복지서비스를 중심으로 이루어지고 있는 것으로 조사되었다. 실무적·정책적 측면에서 최근 연구의 흐름을 살펴보면 과거 공공 부문으로 부터 민간부문의 사회복지서비스 이전 및 확산에 관한 연구가 많았으며 사회복지서비스 성공과 관련된 성과측정과 영향요인에 관련된 연구가 활발히 진행되고 있었으며 [그림 1]은 이러한 사회복지서비스 관련 연구의 흐름을 정리한 것이다.



[그림 1] 사회복지서비스 관련 선행연구 흐름

### 2.3.2 사회복지서비스 전문적 태도에 관한 선행연구

우리나라 사회복지기관의 53.5%는 3년 이후의 미래 수익원을 확보하지 못한 실정이라고 한다(산업연구원, 2008). 이러한 사회복지서비스기관의 사회복지서비스연구소에서 사회복지서비스를 수행할 경우 절반 이상(50.9%)은 신규 사회복지서비스 개발에 실패하고 있다(이승호, 2009). 지속성장을 방해하는 요인으로 우리나라 사회복지기관의 사회복지서비스 태도 부족을 들고 있다.

사회복지서비스 분야는 사회복지서비스에서부터 생성된 사회서비스나 지식을 생산, 판매활동을 하는 과정으로 사회복지서비스에 필요한 능력과 영향을 미치는 요인에 대한 연구가 다양하게 진행되고 있다. 사회복지서비스 전문적 태도는 사회복지서비스를 소화, 개량하여 사회복지기관의 생산 활동 및 판매 활동에 직접 응용하는 과정으로 사회복지서비스를 활용한 생산 활동, 마케팅 활동 등 제반활동을 수행하는 능력을 말한다(송건호, 2010).

사회복지서비스 전문적 태도와 관련한 연구에서 Nevens et al.(1990)은 사회복지서비스 능력을 신규 사회복지서비스 습득, 비용감소, 품질 등을 통한 경쟁우위 능력으로 제시 하였고, 사회복지서비스 능력 제고를 위해서는 최고관리 층의 의지와 사회복지서비스의 목표설정을 통한 사회복지서비스기관의 목표달성이 중요하다고 주장하였다.

Adler & Shenbar(1990)는 사회서비스제조 능력 및 시장만족 능력과 불확실성 대응능력 및 미래수요 충족 능력 등 4가지 사회복지서비스 능력을 제시 하고, 그 중요성을 강조하였다.

Lester(1998)는 사회복지서비스에 영향을 주는 변수로 운영 특성 및 조직, 신사회서비스 개념 도출 및 신사회서비스 개발 팀의 구성과 프로젝트관리 및 최고 관리층의 관심으로 분류하고 각각의 특성변수를 생성하였다.

Yam et al.(2004)은 사회복지기관이 보유하고 있는 사회복지서비스 혁신 능력을 전략계획 능력, 사회복지서비스 능력, 자원배분 능력, 학습 능력, 조직 능력, 생산 능력, 윤리적 태도의 7가지로 구분하여 제시하였다.

김광두 외(1991)는 사회복지서비스를 결정하는 요인으로 사회복지서비스기관 특성 요인, 사회복지서비스품질 요인, 경제적 요인으로 구분하고, 사회복지서비스기관 특성 요인으로 사회복지서비스기관 대표의 특성, 사회복지서비스기관의 크기, 사회복지서비스기관의 경험, 사회복지서비스기관의 자금능력, 사회복지서비스기관의 사회복지서비스능력, 사회복지서비스기관의 관리 능력을 제시하였고, 사회복지서비스 품질적 요인으로는 사회복지서비스 선택능력, 사회복지서비스 정보능력, 사회복지서비스의 사회서비스 제고 능력, 생산관리능력, 사회복지서비스의 소화 및 흡수와 개선능력을 제시하였으며, 경제적 요인으로는 윤리적 태도 및 상품의 특성과 시장조사능력 및 시장조건과 자금능력

및 유통경로와 조직 등을 제시하였다.

손소영과 소영기(2002)는 국책 사회복지서비스 품질사업에 관한 연구에서 사회복지서비스 성공요인으로 사회복지 관리 능력, 사회복지서비스 능력, 사회복지서비스 활용 능력, 사회복지서비스이전기관, 시장 및 제도적 요인을 제시하였다.

허순영(2005)은 혁신형 사회복지서비스기관을 대상으로 사회복지서비스 관련 평가지표로 사회복지서비스 관리, 사회복지서비스 자율적 태도, 사회복지서비스 가치적 태도, 시장성과, 사회복지서비스 성과예측 등을 제시하였다.

김태현(2006)은 선행연구자들이 제시한 사회복지서비스 영향요인들을 요약하여 제시하였는데, 연구자의 경험, 시장지향적인 사회복지서비스품질, 사회복지서비스품질 수준, 기존사회복지서비스와 연계성, 보다 구체적으로 사회복지서비스의 성숙도 등을 요약하여 분석을 실시하였다.

이동석(2008)은 사회복지기관의 사회복지서비스능력과 사회복지 성과간의 영향 연구에서 사회복지서비스능력으로 가치적 태도 및 자율적 태도와 윤리적 태도 등을 제시하였다.

박순철(2009)은 신규사회복지서비스투자와 관련하여 사회복지서비스역량과 사회복지서비스품질과 간의 영향에 관한 연구에서 사회복지서비스역량 중 사회복지서비스관리능력, 사회복지서비스품질, 시장성, 사회복지서비스 가능성 등이 사회복지서비스품질과에 영향을 주는 요인으로 분석하였다.

박해완(2010)은 사회복지서비스 능력과 특허를 포함하는 산업재산권 간의 관계와 관련하여 사회복지기관 지향성 및 시장정보지향성에 따라 사회복지서비스 또는 사회복지 성과에 미치는 연구에서 사회복지서비스능력으로 가치적 태도, 자율적 태도, 윤리적 태도의 중요성을 주장하였다.

장우혁(2014)은 사회복지기관 지향성과 시장지향성이 사회복지 성과에 미치는 영향에서 사회복지서비스 능력이 사회복지 성과에 매개효과와 긍정적인 영향을 주는 것을 확인하였고, 사회복지서비스 능력을 사회복지서비스 자율적 태도, 윤리적 태도로 제시하였다.

사회복지서비스는 사회복지서비스에서부터 생성된 사회복지서비스나 지식을 생산, 판매활동을 하는 과정으로 필요한 능력 및 사회복지서비스에 영향을 미

치는 요인에 대한 연구는 다양하게 진행되고 있다. 본 연구에서는 많은 선행 연구에서와 같이 사회복지서비스 능력을 협의의 사회복지서비스로 보고 “신규 사회복지서비스를 이용하여 서비스를 기획하고 추진하여 사회복지서비스나 서비스의 개발, 생산, 판매하는 일련의 과정을 수행해 나가는 전반적인 조직능력”으로 규정하고, 가치적 태도, 윤리적 태도, 자율적 태도로 구분하여 살펴보고자 한다.

### 1) 가치적 태도

사회복지서비스기관 환경 변화 중 사회복지서비스를 사회복지서비스 시장에 신속하고 효율적으로 출시하고 상용화하는 능력은 가장 주요한 변화로서 사회복지서비스의 대체속도가 점차 빨라지면서 가치의 수명주기도 상당히 단축되고 있다. 가치적 태도는 가치설계에서부터 시장도입을 위한 가치 준비를 포함한 활동으로 신규 사회복지서비스의 구축, 테스트 및 사회복지서비스의 타당성 검토, 가치 및 사회복지서비스 시스템의 보완, 시험 마케팅 및 입증, 사회복지서비스 개시 및 시장출하의 연속적인 과정을 의미하고 있다(이영덕, 2005).

가치적 사회복지서비스는 사회복지서비스기관의 사회복지서비스 중대와의 직접 관련이 되는 것으로 가치자체에 내재되어 있는 사회복지서비스의 수준이 높아서 가치의 성능이나 효율이 뛰어나면 가치의 시장수요가 많고 시장가치가 높아서 고가로 사회복지서비스가 가능하게 된다(김익중, 1992).

이영덕(2005)은 가치적 태도는 가치개발을 의미하며, 시장진출부터 가치의 설계까지의 모든 제반활동으로 준비를 포함하며 사회복지서비스 시스템 설계 및 최초가치의 완성과 가치타당성 및 테스트 검토와 사회복지서비스 시스템 및 가치의 보완과 시장 마케팅 입증과 시장진출 및 사회복지서비스 시작의 연속적인 과정으로 정리하였다.

이동석(2008)은 가치적 태도는 가치의 성공적인 시장진입을 위하여 사회복지서비스를 프로세스와 사회복지서비스에 통합시키는 상용화과정이며, 이를 고객·경쟁자 등 시장의 사회복지서비스 정보 획득 및 시장의 욕구에 충족할 수 있는 가치정보의 활용 및 전파 하는 방향으로 실행되어야 된다고 제시하였다.

박해완(2010)은 가치적 태도를 사회복지서비스 품질 또는 도입, 채택된 사

회복지서비스를 기반으로 사회서비스 설비를 운영 및 배치하여 고객 니즈에 부합하는 가치로 전환하는 능력이라고 주장하였다.

본 연구에서 가치적 태도를 “새로운 가치의 성공적인 진입을 위하여 사회복지서비스를 가치와 프로세스에 통합시켜 실현하고자 하는 태도”로 정의하고자 한다.

## 2) 윤리적 태도

사회복지서비스를 성공적으로 수행하기 위한 요인으로 윤리적 태도는 대부분의 문헌에서 핵심요인으로 중요시되고 있다(이성화 외, 2012). 윤리적 태도와 사회복지서비스 성과와의 관계에 관한 선행연구 결과를 살펴보면 다음과 같다.

전사적인 기능을 장기적인 관점에서 Kotler(1977)는 목표시장의 욕구를 통합 조정하여 규명하고 충족하기 위한 실행과 기획의 프로세스를 윤리적 태도를 정의하였으며, 효과적인 윤리적 태도는 가치 5차원으로 구성되며 통합윤리 조직 및 고객철학과 운영상의 효율성 및 적절한 윤리적 정보와 전략적 지향성 등을 포함하고 있다.

Song & Parry(1997)는 사회복지공무원의 윤리적 태도 및 자원이 신규가치 개발프로젝트에 잘 부합할수록 더 많은 숙련을 신규 가치 개발과정 단계에서 유발한다고 하였다.

한편 Yam et al은 2004년도에 발표된 연구에서 경쟁 환경 및 고객의 욕구에 대한 이해와 비용·편익분석 및 혁신의 수용성 등을 기반으로 사회서비스를 알리는 사회복지서비스기관의 자세로 윤리적 태도를 정의하였다.

Wind(2005)는 성장의 원동력으로 윤리적 태도를 강조하였는데, 윤리적 태도와 사회복지서비스와의 레버리지, 고객과의 관계성 개선 및 유지, 혁신추구를 위한 사회서비스 통찰력 및 사회서비스 지향성을 강조했고, 사회복지서비스 기반 사회복지서비스기관의 윤리적 태도가 가장 큰 영향을 주는 혁신적인 성과물로 파악된다고 제시하였다.

이동석(2008)은 윤리적 태도란 고객의 니즈를 충족하기 위하여 서비스의 유통 및 가치와 판매 계획 및 실행하는 자세라고 하였다.

김서균(2008)은 고객니즈에 부합하는 가치를 급변하는 경쟁 환경에서 판매하는 기능이라고 윤리적 태도를 정의하였으며 사회서비스 세분화에 대한 보유 지식 및 사원의 윤리적 태도와 신속한 신규가치 사회서비스 능력 등 3가지 항목을 실증적으로 검증하였다.

박해완(2010)은 고객의 욕구를 충족시키기 위한 사회보복지 서비스 및 가치를 판매 및 유통 할 수 있는 계획을 설계하고 실행하는 자세라고 윤리적 태도를 정의하였다.

본 연구에서의 윤리적 태도를 Yam et al.(2004)의 윤리적 태도 개념과 Kotler(1977)의 마케팅 정의와 기초로 “고객의 욕구를 충족하기 위하여 가치나 사회복지서비스의 유통 및 사회서비스를 기획하고 실행하는 자세”로 정의하고자 한다.

### 3) 자율적 태도

사회복지서비스기관이 개발, 도입, 채택된 사회복지서비스를 이용하여 본격적으로 양산하기 위해서는 경쟁사가 모방할 수 없을 정도의 사회서비스나 프로세스에서의 뛰어난 사회서비스 능력을 보유하고 이를 강화하도록 노력해야 한다(송건호, 2010). 이러한 사회서비스 능력은 사회서비스의 품질 및 원가절감 등을 가능하게 하며 결국 사회복지서비스 성과와 사회복지서비스기관의 가치를 가져온다(강만영, 2013). 자율적 태도는 신규 사회복지서비스의 사회서비스 능력을 가늠하는 기본적인 요소로 고객의 요구를 충족시키는데 중요한 토대라고 할 수 있으며, 과거 양적인 개념을 벗어나 질적인 개념을 포함한 포괄적인 개념이라 할 수 있다.

원천 설계범위 내에서 기존의 사회복지서비스를 채택하여 개선하고 변화하는 상황에 대응하여 사회서비스 설비를 운영하고 보수하는 사회복지서비스 자세라고 West Phal(1985) 등은 자율적 태도를 정의하였다.

Hamel & Prahalad(1990)은 사회복지서비스 기관의 자율적 태도를 타 사회복지서비스기관이 모방할 수 없을 정도의 가치 또는 사회복지서비스에서의 우월한 능력을 개발 및 유지한다면, 자율적 태도의 강화를 통해 사회복지서비스 목표인 유연성 및 품질을 통한 목표달성을 이룰 수 있다고 언급하고 있다.

김익중(1992)은 가치를 제공 하는데 필요한 사회서비스 및 도구와 사회서비스 프로세스 등에 내재되어 있는 사회복지서비스를 자율적 태도로 말하며, 이는 직접적으로 가치의 최종소비자에게 보여줄 수는 없는 것이지만 가치를 뒷받침 해주는 중요한 것이라고 하였다.

Yam et al.(2004)은 사회복지서비스 결과물이 사회서비스 욕구 및 디자인과 사회서비스 요건을 만족하는 가치로 전환하는 자세로 자율적 태도를 인식하였다.

이동석(2008)은 신규 사회복지서비스의 서비스 능력을 가늠하는 기본적인 요인으로 개발, 도입, 채택된 사회복지서비스를 바탕으로 사회서비스를 운영, 배치하여 사회서비스의 욕구에 부합하는 가치로 전환하는 능력으로 자율적 태도를 규정하였다.

김서균(2008)은 요구에 부합된 가치를 사회서비스하는 자세라 자율적 태도를 정의하고 사회복지서비스 R&D 과정에 반영하여 사회복지서비스 시스템의 지속적인 개선 및 품질통제와 새로운 프로세스를 통한 저가의 사회복지서비스 비용등의 항목으로 측정되어진다고 제시하였다.

이동석의 연구를 기반으로 하여 박해완(2010)은 신규 사회복지서비스를 이용하여 사회서비스를 개발 및 사회서비스의 모든 과정이라고 자율적 태도를 정의하였다.

본 연구에서는 자율적 태도를 김서균(2008)과 Yam et al.(2004)의 개념을 참조하여 “개발, 도입, 채택된 사회복지서비스를 바탕으로 배치·운영하여 사회서비스의 요구에 부합하는 가치로 전환하는 자세”로 정의하고자 한다.

### 2.3.3 사회복지서비스 전문적 태도와 직무만족도와의 관계에 관한 선행연구

일반적인 개발된 사회복지서비스의 서비스에 대한 영향요인에 관한 연구에서 김광두 외(1991)는 사회복지서비스를 결정하는 요인으로 사회복지서비스 품질 요인, 사회적 요인, 사회복지서비스기관 특성요인 등 세 가지로 구분하였다. 사회복지서비스 품질 요인으로는 사회복지서비스 정보능력, 사회복지서비스 선택능력, 사회복지서비스의 흡수-소화-개선 능력, 사회복지서비스의 사

회서비스 제고 능력 등이며 사회적 요인으로는 사회서비스 조건 및 사회서비스 조사능력과 사회서비스의 특성 및 유통경로와 조직 및 윤리적 태도 등이다. 사회복지서비스기관 특성요인으로는 사회복지서비스기관 대표의 특성, 사회복지서비스기관의 크기, 사회복지서비스기관의 경험, 사회복지서비스기관의 재원조달 능력, 사회복지서비스기관의 사회복지서비스능력, 사회복지서비스기관의 관리능력 등을 제시하였다.

신규 사회복지서비스기관을 대상으로 윤석철(2003)은 사회복지서비스경쟁력이 사회복지서비스기관 성과에 미치는 영향을 연구한 결과, 사회복지서비스 경쟁력 요인인 사회복지서비스 혁신능력과 사회복지서비스 능력이 성과요인인 성장성에 유의한 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다.

이창주(2007)는 실증적으로 사회복지서비스기관의 사회복지서비스 도입 중 사회복지서비스 품질실적과 연구원의 수 및 사회복지서비스기관 규모와 관리자의 경력이 사회복지서비스 이전서비스의 성공에 영향을 주는지에 대하여 분석하였으며, 사회복지서비스품질 실적만이 사회복지서비스성공에 유의한 영향을 주는 것으로 확인되었다.

김서균(2008)은 사회복지서비스기관을 대상으로 실증적으로 혁신성과 사회복지서비스 역량 및 사회복지서비스 역량 간의 관계를 검증하고자 시도하였다. 분석결과를 보면, 혁신성과 사회복지서비스 역량과 사이에 긍정적인 관계가 관찰되었으며, 동시에 사회복지서비스 역량과 혁신성과 사이에서도 양의 관계가 조사되었다.

이동석(2008)은 국내 사회복지서비스기관을 대상으로 사회복지서비스혁신 능력과 사회복지서비스 능력이 사회복지서비스 성과에 미치는 영향을 실증적으로 연구하였다. 분석결과를 요약하면 사회복지서비스 혁신역량 가운데 사회복지서비스 축적능력이 가치경쟁력과 신규 사회복지서비스·신규가치 개발에 모두 긍정적인 영향을 미치며, 사회복지서비스 혁신체제는 가치경쟁력에 만 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 전반적으로 사회복지서비스 역량은 사회복지 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

박순철(2009)은 사회복지서비스 역량 평가지표를 이용하여 사회복지서비스 역량과 사회복지서비스 성과 간의 관계를 실증적으로 분석하였다. 사회복지서비

스 역량을 사회복지서비스관리능력, 사회복지서비스품질, 사회서비스 가능성으로 선정하고, 연구결과 사회복지서비스 역량이 높을수록 사회복지서비스 성공률이 높은 것으로 분석하였다.

이성화, 조근태(2012)는 사회복지서비스능력이 사회복지서비스 투자와 사회복지 성과 간의 관계에서 협의의 사회복지서비스능력인 자율적 태도와 윤리적 태도가 사회복지 성과에 매개효과가 있는 것으로 나타났고 이를 통해 사회복지서비스 능력도 사회복지 성과에 매개 작용을 하고 있는 것을 조사되었다.

장우혁(2014)은 사회복지서비스기관 지향성과 시장지향성이 사회복지 성과에 미치는 영향 연구에서 사회복지서비스능력이 사회복지 성과에 매개효과와 긍정적인 영향을 주는 것을 확인하였고, 여기에서 사회복지서비스능력으로는 자율적 태도, 윤리적 태도로 제시하고 있다.

충북소재 사회복지기관 가운데 충북테크노파크에의 지원을 받은 사회복지서비스기관을 대상으로 박성찬(2017)은 사회복지서비스 능력과 서비스 성과와의 영향을 분석한 결과, 사회복지서비스 능력 중 윤리적 태도, 가치적 태도, 사회복지서비스품질 능력이 서비스 성과에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 조사되었다.

[표 4]는 이상과 같이 서비스 성과와 사회복지서비스 역량과의 관계에 관한 선행연구를 정리한 표이다.

[표 4] 사회복지서비스 태도와 직무만족도 선행연구

연구자	원인변수	결과변수	연구결과
윤석철 (2003)	사회복지서비스혁신능력/사회복지서비스능력/사회복지서비스우수정도/사회복지서비스집약도	성장성	모두 유의한 결과 도출
이창주 (2007)	· 사회복지서비스도입역량 - 연구원의 수 - 사회복지서비스개발실적 - 사회복지서비스경력	사회복지서비스이전 서비스 성공	지식재산보유의 수와 사회복지서비스개발실적의 두 가지 요인이 서비스 성공과 유의한 관계임

연구자	원인변수	결과변수	연구결과
김서균 (2008)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· R&amp;D 역량</li> <li>· 사회복지서비스능력(매개변수)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 제조능력</li> <li>- 윤리적 태도</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사회복지서비스혁신성과               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 혁신성과</li> <li>- 사회서비스경쟁력</li> <li>- 영업매출성장률</li> </ul> </li> </ul>	R&D 역량과 혁신성과 간에 사회복지서비스가 매개역할을 함
이동석 (2008)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사회복지서비스혁신능력, 기술서비스능력               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자율적 태도</li> <li>- 가치적 태도</li> <li>- 윤리적 태도</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사회복지 성과               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회서비스경쟁력</li> <li>- 신규사회서비스 개발 및 신규 사회복지서비스</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 윤리적 태도와 자율적 태도는 사회서비스경쟁력과 유의한 관계</li> <li>- 가치적 태도는 사회복지서비스 개발과 신규 사회복지서비스 간에 유의한 관계</li> </ul>
박순철 (2009)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사회복지서비스역량               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시장성</li> <li>- 사회복지서비스품질</li> <li>- 서비스가능성</li> <li>- 사회복지서비스관리능력</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사회복지서비스품질과               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회적성과</li> <li>- 사회복지서비스 품질성과</li> <li>- 사회복지서비스 성패</li> </ul> </li> </ul>	사회복지서비스품질과 사회복지서비스역량과는 유의한 관계임
박해완 (2010)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사회복지서비스능력(매개)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가치적 태도</li> <li>- 자율적 태도</li> <li>- 윤리적 태도</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사회복지기관의 사회복지 성과               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회서비스경쟁력</li> <li>- 신규 사회복지서비스 및 신사회서비스 개발</li> <li>- 자부심, 만족도</li> </ul> </li> </ul>	사회복지서비스능력이 사회복지 성과 매개역할을 함
이성화 조근래 (2012)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 광의사회복지서비스능력               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회복지서비스전략기획능력</li> <li>- 사회복지서비스프로세스능력</li> </ul> </li> <li>· 협의사회복지서비스능력</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사회복지 성과</li> </ul>	사회복지서비스품질과에 유의하며, 사회복지서비스능력 중 사회복지서비스전략기획능력과 사회복지서비스프로세스능력이 매개 작용을 함

연구자	원인변수	결과변수	연구결과
	-윤리적 태도		
장우혁 (2014)	· 사회복지기관가치향성 · 사회복지서비스역량(매개) - 사회서비스자율적 태도 - 윤리적 태도	· 사회복지 성과	사회복지서비스능력이 사회복지 성과에 긍정적인 영향과 매개효과
민선홍 (2014)	· 산업재산권(독립) · 사회복지서비스능력(매개) -가치적 태도 -자율적 태도 -윤리적 태도	· 사회복지 성과 - 조직성과(사회서비스경쟁력, 고객만족도)	사회복지서비스 능력 중 가치적 태도와 윤리적 태도가 매개변수로 작용
박성찬 (2017)	· 사회복지공무원 역량 · 사회복지서비스 능력 -윤리적 태도 -가치적 태도 -사회복지서비스개발능력	서비스 성과	사회복지서비스능력 중 사회서비스화, 사회복지 서비스개발능력이 유의한 영향을 미침

출처: 기존 선행연구를 연구자가 재정리

## 2.4 사회복지공무원 직무만족도에 관한 고찰

### 2.4.1 사회복지공무원 직무만족도의 정의

사회복지서비스는 가치 및 프로세스 개발에 적용 가능하도록 개발 완료된 사회복지서비스가 사회서비스로 출시되어 사회복지서비스 혁신의 사회적 성과를 제고하는데 가장 큰 목적이 있다. 외국에서는 미국을 중심으로 1970년대부터 사회복지서비스 직무만족도와 관련된 많은 분석이 이루어지고 있으며, 1990년대 후반부터 국내에서도 현황분석의 형태로 보고되고 있으나 연구가 상대적으로 미흡한 실정이다. 또한 사회복지서비스 가치 평가 모형의 개발을

위하여 정부자금을 지원 받은 사회복지서비스기관을 대상으로 사회복지서비스품질의 서비스 성과를 측정하는데 집중되어 있다.

Kumar & Jain(2002)은 신규 사회복지서비스 개발과 사회복지서비스의 서비스가 사회복지서비스기관이 생존하기 위한 필수요소로 규정하고 사회복지서비스기관, 재무제도, 사회복지서비스제도, 정책입안자의 네 가지 관점으로 신규 사회복지서비스에 관한 연구를 수행하여 사회복지서비스를 최적화시키고, 장비나 시설을 이용하여 사회복지서비스를 개선하는 등 사회의 요구사항을 만족시켜서 사회복지서비스의 가치를 올리는 것을 사회복지서비스의 직무만족으로 정의 하였다.

사회복지서비스의 범위에 따라 사회복지서비스의 성공기준은 달라진다. Jolly(1997)의 사회복지서비스 모형에 따르면, 사회복지서비스 각 단계의 실질적 진행과 성공은 전이 활동의 각 단계별 성공 여부에 달려 있다는 것을 보여 주고 있다.

#### 2.4.2 사회복지공무원 직무만족도 측정에 관한 선행연구

사회복지서비스 관련하여 앞서 살펴본 선행연구의 연구결과는 사회복지서비스기관의 사회복지서비스 직무만족도에 사회복지서비스의 성공을 위하여 요구되는 제반 역량과 자원이 긍정적인 영향을 가져오는 것을 나타내고 있다. 전통적으로 사회복지서비스 직무만족도의 측정은 성장성 등 재무적 평가를 통해 이루어지고 있으며 비재무적인 요소를 감안하지 못하고 있다(강만영, 2013). 특히 재무적 측정은 사회복지서비스 경쟁력 요인에 따른 직무만족도 측정이 어려운데 그 이유는 사회복지서비스의 성공을 위한 변수와 함께 사회복지서비스기관 전체적인 관점에서 사회복지서비스기관이 성장하기 위한 모든 요인을 포함하기 때문이다.

사회복지서비스 과정은 사회복지서비스기관의 사회복지서비스 직무만족도를 제고하는데 그 목적이 있으며 사회복지서비스 직무만족도에 대한 측정은 사회복지서비스 품질기획 단계부터 성과에 대한 분석을 필요로 하게 된다(손수현 외, 2007). 최근 사회복지서비스에 대한 직무만족도를 측정·평가하여 인

과관계에 대한 다각적인 연구의 필요성이 제기되고 있으나 사회복지서비스기관의 사회복지 자원이나 역량측면에서 사회복지서비스 성과에 대한 연구는 그다지 많지 않다(강만영, 2013). 이는 사회복지서비스 능력의 개념이 포괄적이면서 연구자의 관점과 목적에 따라 그 개념과 방법에 차이가 나타나고 있기 때문이다(박종복, 2008). 따라서 아직까지 선행연구에서 사회복지서비스 지표와 품질은 측정방법이 객관적으로 인정되고 통일된 형태로 정립되어 있지 못하고 연구자의 관점이나 연구목적에 따라 다르게 사용되고 있다.

사회복지서비스업의 경우 서비스 분야에 따라 사회복지서비스 획득 방법 및 사회복지서비스품질 방법과 조직유형 및 사회복지서비스 등이 매우 상이하고 이에 따른 직무만족도 측정에 대한 기준이 상이하기 때문에 당분간 쉽지 않은 문제라고 할 수 있다. 그러나 주관적 지표와 객관적 지표 간에 상당한 상관관계가 있다면 어느 것을 사용하더라도 의미 있는 측정이 될 것이다(강만영, 2013).

아래 [표 5]는 일반적인 직무만족도 측정요인에 관한 연구를 정리한 것이다.

[표 5] 직무만족도 측정 요인에 관한 실증연구

세부측정항목	측정치표
사용자 요구사항 반영도	▪ 정보시스템이 실제 사용자들의 요구사항을 반영한 정도
업무환경 및 여건 개선도	▪ 정보시스템을 통해서 업무환경 및 여건이 개선된 정도
직무만족수준 향상도	▪ 정보시스템으로 인하여 직무에 대한 만족수준이 향상된 정도
개선 업무프로세스 수용의지	▪ 정보시스템으로 인하여 개선된 업무프로세스를 실제로 받아들여 사용하려는 정도

출처 : 연구자가 재정리

본 연구에서는 이상의 선행연구를 토대로 사회복지서비스 직무만족도 중 사용자 요구사항 반영도, 업무환경 및 여건 개선도, 직무만족 수준 향상도, 개선업무 수용의지를 적용하여 사회복지서비스 직무만족도를 분석하고자 한다.

## 2.5 선행연구와의 관련성과 차별성

최근 들어 사회복지서비스 직무만족도에 영향을 주는 사회복지서비스기관의 내부특성을 규명하는 다양한 분야의 연구가 진행되고 있지만, 외부자원 활용과 사회복지서비스혁신, 지식흡수 능력과 사회복지서비스혁신, 사회복지서비스기관 규모와 혁신, 사회복지서비스혁신, 사회집중도와 사회복지서비스혁신, R&D집중도와 사회복지서비스혁신 등 특정 기능 및 활동만을 대상으로 실증 분석한 것에 집중되어 있다(이장우, 2006). 사회복지서비스 직무만족도에 사회복지서비스기관이 보유하고 있는 다양한 사회복지서비스기관의 내부자원(사회복지서비스, 조직, 자금, 인력 등) 중에서 어떤 사회복지서비스 전문적 역량이 가장 강한 영향을 미치는지에 대한 연구는 다소 미흡한 실정이다. 때문에 사회복지서비스 강국을 표방하는 우리나라 입장에서 사회복지서비스기관의 사회복지서비스 성공과 사회복지서비스 전문적 역량 제고를 위해 사회복지서비스기관 내부의 사회복지서비스 전문적 역량이 사회복지서비스 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구가 반드시 필요한 실정이다. 또한 사회복지서비스기관 입장에서는 위 연구를 통해 밝혀진 사회복지서비스기관 내부의 사회복지서비스 전문적 역량 제고를 위해 외부전문가로부터 상담서비스 수행할 경우 연구 결과를 통해 사회복지공무원이 보유해야 할 역량이 무엇인지에 대한 조사도 필요하다.

김서균(2009)에서는 본 연구와 달리 신규 사회복지서비스기관 중 정부로부터 직간접적으로 수혜를 받은 사회복지서비스기관에 국한해서 유사한 연구가 있었으나, 사회복지 상담서비스에서 사회복지공무원의 전문적 역량과의 관계에 대한 연구와는 차별성이 있다. 또한 사회복지서비스 직무만족도와 사회복지상담서비스간의 관계에 관한 연구는 이봉건(2014), 박성찬(2017)이 있으며, 사회복지서비스 전문적 역량이 사회복지서비스 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구는 사회복지서비스 직무만족도와 사회복지서비스능력을 매개로 연구한 민선홍(2014)과 사회복지서비스 성과와 사회복지서비스 능력 간의 관계를 실증적으로 연구한 박성찬(2017)이 있는 수준이다.

따라서 국내·외 문헌연구를 통해 본 연구에서는 사회복지서비스기관 내부의

사회복지서비스 전문적 역량을 시켜 사회복지서비스 직무만족도로 연결될 수 있는 사회복지공무원의 전문적 역량요소가 무엇인지 분석하고 이를 통해 사회복지서비스기관의 사회복지서비스 과정에서 사회복지공무원의 직무만족도에 가장 많은 영향을 미치는 사회복지서비스 전문적 역량요소를 도출하여 사회복지서비스기관의 성공적인 사회복지서비스 발전방향과 성과제고 관련 연구에 도움이 되고자 한다. [표 6]에서 보듯이 은 본 연구는 연구주제 및 연구대상과 연구관점 측면에서 기존 논문들과 의 차별성 및 의미가 있을 것으로 기대된다.

[표 6] 기존연구와의 차별성

구 분	기존연구	현행 연구	차별성	
연구주제	사회복지서비스 역량과 서비스 성과에 관한 연구 (사회복지서비스 성과에 영향을 주는 사회복지기관 내부특성)	사회복지공무원 역량과 사회복지서비스 역량을 통한 서비스 성과에 관한 연구	있음	
연구대상	상담서비스를 경험한 사회복지기관(다양)	상담서비스를 경험한 사회복지서비스업 영위 사회복지기관	부분적 있음	
변 수	전문적 역량	-	능력, 지식	있음
	전문적 태도	사회복지서비스 능력, 자원배분 능력, 조직능력, 학습능력, 윤리적 태도, 사회복지서비스 능력	가치적 태도, 윤리적 태도, 자율적 태도	없음
	직무 만족도	비재무성과	비재무성과	없음
연구방법	설문조사 분산분석, 회귀분석, 구조방정식모형분석	설문조사 회귀분석	없음	

### III. 연구모형 및 가설

#### 3.1 연구모형의 설계

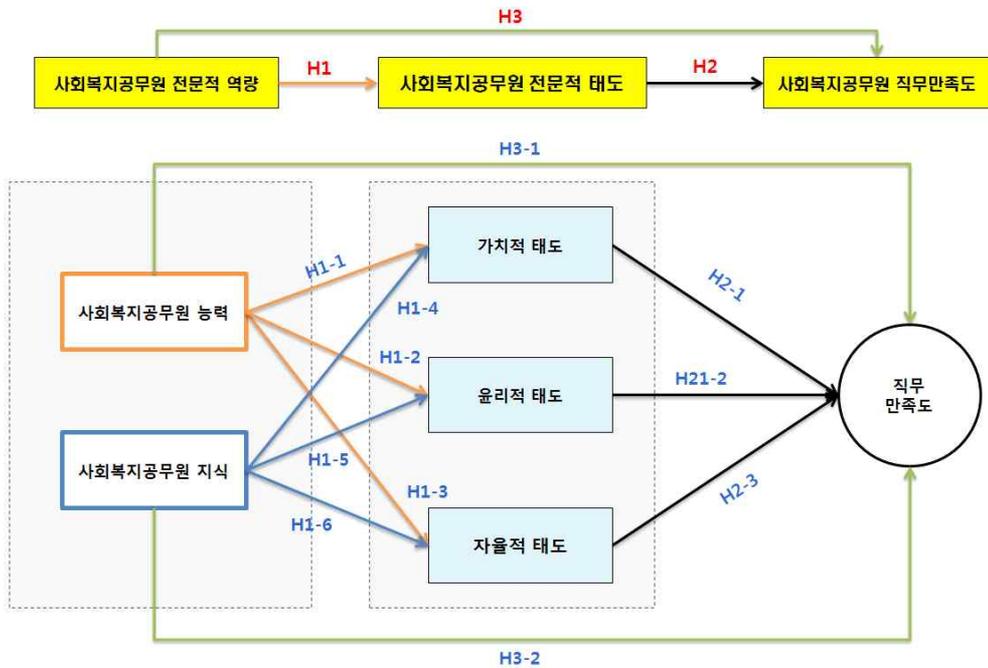
사회복지상담서비스 제공과정에서 선행연구들을 통해서 살펴 본 바와 같이 상담서비스를 받고 있는 사회복지공무원의 전문적 역량이 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 조사되었으며, 사회복지공무원 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치는 사회복지공무원 내부의 전문적 태도 요인도 고찰해 보았다. 사회복지공무원의 내부역량의 한 부분에 전문적 태도가 포함된다고 볼 때 결국 사회복지공무원의 전문적 역량이 사회복지서비스 전문적 태도에 긍정적인 영향을 미치게 되고, 이를 기반으로 사회복지공무원 직무만족도와 사회복지공무원 전문적 역량 사이에도 긍정적인 관계를 가지게 될 것이라는 가설의 성립이 가능하다.

따라서 국내외 문헌을 중심으로 본 연구에서는 사회복지서비스기관의 사회복지서비스 제공과정에서 사회복지 상담서비스를 수행할 경우, 사회복지공무원의 전문적 역량이 사회복지서비스 전문적 태도에 미치는 영향을 분석하고, 또한 사회복지서비스 전문적 태도가 사회복지공무원의 직무만족도에도 영향을 미치는지를 분석하고자 한다.

본 연구는 선행연구를 통하여 파악된 사회복지공무원 전문적 역량을 독립변수로, 사회복지서비스 전문적 태도를 독립변수이자 매개변수로, 사회복지공무원의 직무만족도를 종속변수로 선정하였다. 연구모형은 박순철(2009)과 김서균(2009)이 2004년도 Yam et al.의 연구모형을 벤치마킹하여 적용한 연구모형을 일부 원용하여 연구모형을 [그림 2]와 같이 구성하였다.

본 연구를 통해 사회복지공무원 전문적 역량 중 사회복지공무원 내부에 보유하고 있는 전문적 태도를 변화시켜 사회복지공무원의 직무만족도를 높일 수 있는 사회복지공무원의 전문적 역량요소가 무엇인지 분석하고자 한다. 이를 통해 사회복지 상담서비스를 수행하는 사회복지기관 측면에서는 어떠한

전문적 역량을 보유한 사회복지공무원을 선임할 것인지와 같은 의사결정의 근거와 사회복지공무원 입장에서는 직무만족도를 극대화시키기 위해서 사회복지공무원이 보유하고 있는 내부의 어떠한 전문적 태도 역량을 강화시켜 사회복지서비스를 제공할 것인지와 사회복지상담서비스 방법론 개발의 핵심 요소를 검증해 볼 수 있을 것으로 기대된다.



[그림 2] 실증연구 모형

### 3.2 연구가설의 설정

이상에서 논의된 논점을 검증하기 위해서 본 연구에서는 사회복지공무원 전문적 역량이 전문적 태도에 미치는 영향과 이를 통해 사회복지공무원이 보유한 내부의 사회복지서비스 전문적 태도가 사회복지공무원 직무만족도에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

### 3.2.1 사회복지공무원 전문적 역량이 전문적 태도에 미치는 영향

많은 연구들은 사회복지 상담서비스 과정에서 사회복지공무원의 전문적 역량이 상담서비스 성과에 중요한 요인임을 실증적으로 밝히고 있다.

본 연구에서는 사회복지공무원의 전문적 역량 또한 상담서비스 성과의 일 부분이라고 볼 때 사회복지공무원의 전문적 역량이 사회복지서비스 전문적 태도에도 중요한 요인으로 작용할 것이라는 가설을 설정하였다. 연구가설 H1과 세부가설은 다음과 같다.

H1. 사회복지공무원의 전문적 역량은 사회복지서비스 전문적 태도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

H1-1 사회복지공무원의 능력은 가치적 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-2 사회복지공무원의 지식은 가치적 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-3 사회복지공무원의 능력은 윤리적 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-4 사회복지공무원의 지식은 윤리적 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-5 사회복지공무원의 능력은 자율적 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-6 사회복지공무원의 지식은 자율적 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.2 사회복지공무원의 전문적 태도가 직무만족도에 미치는 영향

사회복지서비스 제공 과정에서 상담서비스를 통해 사회복지공무원 복지서비스 전문적 태도와 사회복지공무원의 직무만족도가 어떤 관계를 가지고 있는지 검증해 보고자 한다.

본 연구는 사회복지공무원의 복지서비스 전문적 태도가 사회복지공무원 직무만족도에 긍정적인 영향을 미쳐 사회복지서비스 성과도 높아질 것이라는 가설을 설정하였다. 연구가설 H2와 세부가설은 다음과 같다.

H2. 사회복지서비스 전문적 태도는 사회복지공무원의 직무만족도에 긍정의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 가치적 태도는 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2-2 윤리적 태도는 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2-3 자율적 태도는 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

### 3.2.3 사회복지공무원 전문적 역량이 직무만족도에 미치는 영향

사회복지 상담서비스와 관련하여 사회복지공무원 직무만족도와 사회복지공무원의 전문적 역량 사이에 어떤 관계가 있는지 검증해 보고자 한다.

앞서 살펴본 많은 선행연구에서 사회복지공무원의 전문적 역량이 사회복지공무원의 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 실증하였다. 이를 바탕으로 아래와 같이 연구가설 H3과 세부가설을 설정하였다.

H3. 사회복지공무원의 전문적 역량은 직무만족도에 긍정의 영향을 미칠 것이다.

H3-1 사회복지공무원의 능력은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H3-2 사회복지공무원의 지식은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

[표 7]은 현재까지 언급된 연구가설을 종합하여 제시한 것이다.

[표 7] 연구가설 요약

연번	연구가설
H1	사회복지공무원의 전문적 역량은 전문적 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H1-1	사회복지공무원의 능력은 가치적 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H1-2	사회복지공무원의 지식은 가치적 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

연번	연구가설
H1-3	사회복지공무원의 능력은 윤리적 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H1-4	사회복지공무원의 지식은 윤리적 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H1-5	사회복지공무원의 능력은 자율적 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H1-6	사회복지공무원의 지식은 자율적 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H2	전문적 태도는 사회복지공무원의 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H2-1	가치적 태도는 사회복지공무원의 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H2-2	윤리적 태도는 사회복지공무원의 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H2-3	자율적 태도는 사회복지공무원의 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H3	사회복지공무원의 전문적 역량은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H3-1	사회복지공무원의 능력은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H3-2	사회복지공무원의 지식은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

### 3.3 변수의 조작적 정의

본 절에서는 변수를 조작적으로 정의함은 요인을 구성하고 설명하며 일정한 측정단위로 계량화가 가능하고 오직 유일한 값을 취하며 다른 값을 가질 수 없도록 일단 그 값을 갖도록 조작하는 것을 의미한다. 독립변수는 연구에서 원인이 되는 변수로서 설명변수, 원인변수라고도 하고, 종속변수는 독립변수의 효과를 평가하기 위해 관찰되는 변수로서 결과변수 또는 반응변수라고도 한다(전기수, 2009).

본 연구에서는 선행연구를 근거로 측정 가능한 형태로 표현하기 위하여 독립변수를 사회복지공무원의 전문적 역량, 매개변수이자 또 다른 독립변수로 사회복지서비스 전문적 태도, 종속변수 사회복지공무원 직무만족도를 설정하고, [표 8]와 같이 정의하였다.

[표 8] 변수의 조작적 정의

변수	하위변수	변수의 조작적 정의
사회복지공무원 전문적 역량 (독립변수)	능력	상담서비스 분석능력 및 업무수행에 필요한 정보수집 과 의뢰사회복지기관의 문제 진단 및 대안 제시 능력
	지식	상담서비스에 필요한 전문분야의 지식 및 분석에 필요한 지식과 사회복지 전반에 걸친 지식
사회복지서비스 전문적 태도 (독립변수/매개변수)	가치적 태도	신사회서비스의 성공적인 시장진입을 위하여 사회복지서비스를 사회서비스와 프로세스에 통합시켜 상업화할 수 있는 능력
	윤리적 태도	고객의 욕구를 충족하기 위하여 서비스나 사회서비스의 판매·유통을 기획하고 실행할 수 있는 능력
	자율적 태도	개발 및 도입과 채택된 사회복지서비스를 바탕으로 생산 설비를 운영하고 배치하여 시장의 욕구에 부합하는 가치로 전환할 수 있는 능력
직무만족도 (종속변수)	직무만족도	영업이익률과 매출액 같은 재무적 요소와 가격경쟁력 및 지적재산권 우위와 품질확보 등의 비재무적 요소 측정

### 3.4 변수의 구성 및 측정

설정된 연구가설을 검증하기 위하여 본 연구에서는 선행연구를 통해 타당성이 검증된 변수측정 항목을 사용하였으며 [표 9]는 사회복지공무원 전문적 역량, 사회복지서비스 전문적 태도, 사회복지공무원 직무만족도, 사회복지기관의 일반사항 등과 같이 설문문항을 제시하고 있다.

[표 9] 설문지 구성

연구 변수	측정항목	참고문헌	정의	기호	척도
능력 (5)	-자원 및 연계할 수 있는 능력	윤성환(2009) 장동인(2011) 신동주(2012)	연계능력	A1	Likert 7점 등간 척도
	-프로그램 평가 능력		평가능력	A2	
	-의사소통 능력		의사소통	A3	

연구 변수	측정항목	참고문헌	정의	기호	척도
	- 사회적 욕구분석 능력		욕구분석	A4	
	- 사회복지 문제해결 능력		문제해결	A5	
지식 (5)	- 상담서비스 수행에 필요한 사회복지 제도적 지식		제도적 지식	K1	Likert 7점 등간 척도
	- 조직이론, 조직관리에 관한 경험적 지식		경험적 지식	K2	
	- 상담서비스 진단과 분석과정에 필요한 이론적 지식		이론적 지식	K3	
	- 상담서비스에서 내 전문분야에 필요한 전문지식		전문지식	K4	
	- 여러 상담서비스 수행으로부터 얻은 실천적 지식		실천적지식	K5	
가치적 태도 (5)	- 책임지는 자세	윤석철(2003) 이동석(2009) 민선홍(2013)	책임자세	D1	Likert 5점 등간 척도
	- 사회복지서비스에 대한 소명의식		소명의식	D2	
	- 사회공헌에 대한 신념		사회공헌	D3	
	- 사회복지서비스표준화방안의 체계적 관리		사회복지서비스표준화	D4	
	- 사회복지서비스 관련 외부기관과 협력		외부협력	D5	
윤리적 태도 (5)	- 법규정준수	Yam et al.(2004) 이동석(2009) Kotler(1977) 민선홍(2013) 김서균(2008)	- 법규정준수	M1	Likert 5점 등간 척도
	- 윤리의식		- 윤리의식	M2	
	- 사회서비스에 대한 파악		경쟁분석	M3	
	- 사회서비스 채널의 확보		채널확보	M4	
	- 고객지향 조직체계 구축		고객지향	M5	
자율적 태도 (5)	- 전문가적 판단	윤석철(2003) Yam et al.(2004) 이동석(2009) 민선홍(2013)	- 전문가적 판단	MP1	Likert 5점 등간 척도
	- 전문가적 확신		- 전문가적 확신	MP2	
	- 이론과 모델의 연계		모델연계	MP3	
	- 품질관리 활동수준		품질관리	MP4	
	- 사회서비스 조달의 원활		서비스조달	MP5	
직무	- 사용자 요구사항 반영도	윤석철(2003)	반영도	P1	Likert

연구 변수	측정항목	참고문헌	정의	기호	척도
만족도 (5)	- 업무환경 및 여건 개선도	김서균(2008) 이동석(2009) 민선홍(2013)	개선도	P2	7점 등간 척도
	- 직무만족수준 향상도		향상도	P3	
	- 개선 업무프로세스 수용의지		수용의지	P4	
	- 신규 사회복지서비스 출시빈도 증가		출시빈도	P5	
일반적 사항 (8)	- 사회복지서비스 형태		형태		명목 척도 / 비율 척도
	- 사회복지 상담서비스 유형		유형		
	- 사회복지기관유형		특성		
	- 매출규모		매출규모		
	- 종업원 수		종업원 수		
	- 사회복지기관 업력		업력		
	- 응답자 직위		직위		
	- 응답자 업무분야		업무분야		

### 3.5 표본의 설계

사회복지서비스 상담서비스를 수행한 사회복지서비스기관을 중심으로 본 연구는 사회복지공무원의 전문적 역량과 사회복지공무원의 복지서비스 전문적 태도, 사회복지공무원 직무만족도와외의 관계를 통계적으로 검증하고자 하는데 있다. 이에 사회복지서비스업을 영위하는 사회복지서비스기관을 위주로 설문지를 배포하여 사회복지서비스 제공과정에서 상담서비스 유형과 형태의 구분 없이 상담서비스를 수행한 적이 있거나 현재 수행 중인 사회복지서비스기관의 응답을 유도하였다.

조사는 2017년 11월 1일부터 2017년 11월 30일까지 실시하였다. 설문지를 배포하기 위하여 이메일과 휴대전화 단문메시지를 사회복지기관을 대상으로 배포하여 해당사항이 있는 사회복지기관의 설문지 500부를 회수하였다. 회수된 설문지 중 결측값이 많아 분석의 데이터로 활용할 수 없거나 무성의하게 작성 되었거나 불성실 응답 설문지를 제외하고 총 492부의 설문지를 활용하

여 분석하였다.

자기기입식 설문조사로 설문의 방법이 실시되었으며, 일반적 사항은 명목적으로 하고 통제변수를 제외한 설문 문항은 통계처리의 유용성을 위해서 리커트 5점의 등간척도로 구성되었다.

[표 10] 조사의 설계

구 분	내 용
조사대상	사회복지서비스 과정에서 상담서비스를 수행한 사회복지기관
조사방법	리커트 5점 등간척도로 정형화된 설문지의 자기기입식 설문조사
조사표본	회수된 설문지 중 불성실 응답자 및 결측값 제외492부(N=492)
조사기간	2017년 11월 1일 ~ 2017년 11월 30일

### 3.6 자료의 분석

데이터 코딩(data coding)과 데이터 클리닝(data cleaning)과정을 거쳐 본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 21.0 통계 패키지 프로그램을 사용하여 분석방법은 다음과 같이 진행하였다.

첫째, 수집한 표본에 대한 사회복지서비스 인구통계학적 변수에 관련된 통계분석을 하였다. 연구대상의 평균값과 표준편차 값을 통해 표본의 일반현황과 대푯값을 살펴보았다. 또한 빈도분석을 통해 연구표본의 사회복지서비스기관 형태, 업력, 종업원 수, 기관규모 등 세부적인 속성을 살펴보았다.

둘째, 타당성 및 신뢰성 검증을 실시하였다. 신뢰성 분석은 동일한 개념을 독립된 측정방법으로 측정한 경우 결과가 일관되게 나타나야 한다는 기준으로 것으로 Cronbach's  $\alpha$  값 0.7 이상을 기준으로 하여 측정하였다. 연구변수에 대한 탐색적 요인분석을 실시하였는데 요인분석은 여러 변수들 사이의 상

관관계를 기반으로 정보의 손실을 최소화함과 동시에 변수의 개수를 최소화시키는 요인을 추출하기 위해 아이겐 값(eigen value) 1 기준과 주성분 분석(principal component analysis)에 의한 직각회전 방식인 베리맥스 회전(varimax rotation) 기준을 이용하여 실시하였다

셋째, 상관분석(correlation analysis)을 실시하여 변수와 각 요인의 관련성 정도와 방향성을 확인하였다. 독립변수인 사회복지공무원 전문적 역량과 매개변수이자 독립변수인 사회복지서비스 전문적 태도, 각 변수 하부요인과 종속변수인 사회복지공무원 직무만족도와의 관계를 보기 위해 사회복지공무원 전문적 역량의 하위 구성요인인 능력과 지식, 사회복지서비스 전문적 태도의 하위 구성요인인 가치적 태도와 윤리적 태도 및 자율적 태도, 사회복지공무원 직무만족도 간에 상관분석을 실시하였다.

넷째, 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하여, 사회복지공무원 전문적 역량 및 사회복지서비스 전문적 태도와 사회복지공무원 직무만족도 간의 관련성 및 영향 관계를 검증하였다. 회귀분석은 사회복지공무원 전문적 역량과 사회복지서비스 전문적 태도에 대한 회귀분석, 사회복지서비스 전문적 태도와 사회복지공무원 직무만족도에 관한 회귀분석, 사회복지공무원 전문적 역량과 사회복지공무원 직무만족도에 관한 회귀분석을 실시하였다.

유의성 수준 조사를 위해 본 연구는 모두 유의수준 .01 및 유의수준 .05와 유의수준 .001을 만족하는 조건으로 검증하였다.

## IV. 실증연구 결과 및 분석

가설검증을 위해 본 연구는 구조화된 설문조사 항목에 대하여 통계패키지 SPSS 21.0을 사용하여 분석하였다. 분석내용은 크게 일반적 특성 및 신뢰성과 타당성 분석과 상관관계분석 및 회귀분석을 통한 가설검증 순으로 구성하였다.

### 4.1 표본의 일반적 특성

본 연구에서는 사회복지서비스기관에서 사회복지서비스 과정에서 직면하게 되는 사회복지서비스 품질 문제를 해결하기 위해 창업 후 1년 이상 업력을 가진 외부로부터 상담서비스 수행 경험이 있는 사회복지서비스기관을 대상으로 조사를 실시하였다. 조사대상자의 유효응답자만을 기준으로 일반적 특성은 빈도와 백분율로 제시하였다.

사회복지서비스기관 유형별로는 신규 사회복지기관이 30.1%, 시설 사회복지기관이 21.2%, 일반 사회복지기관이 48.7%으로 나타났으며, 규모별로는 50억원 이상에서 100억원 미만 사회복지기관이 27.4%, 50억원 미만 사회복지기관이 46.0%로 나타났다. 또 응답 사회복지기관의 규모를 종업원 수로 보았을 때는 100명 이상 사회복지기관이 13.3%, 50명 미만 사회복지기관이 67.6%, 50명 이상에서 100명 미만 사회복지기관이 19.5%로 나타났다. 회사 업력별로는 7년에서 10년 사이 사회복지기관은 26.5%, 10년 이상 사회복지기관은 29.2%, 40.2%가 7년 미만으로 나타났다.

상담서비스 수행 형태는 단기 지속형 상담서비스가 66.4%로 장기지속형 상담서비스 33.6%보다 높게 나타났으며, 상담서비스 유형은 부문별 상담서비스 36.3%보다 종합상담서비스가 63.7%로 높게 나타났다. 이상과 같이 표본의 특성을 정리하면 다음과 같다.

#### 4.1.1 인구통계학적 특성

본 연구에 참여하고 있는 사회복지공무원들의 다양한 인구통계학적 변인들 중 성별, 연령, 혼인, 학력, 종교, 자격증 등급, 직장내 직위, 사회경제적 지위, 이념적 성향 등 9 변수를 선정하여 조사를 진행하였으며, 이러한 인구통계학적 변인들에 따라서 본 연구에서 독립변수로서 설정한 사회복지공무원의 전문가요인과 종속변수인 직무만족도가 통계적으로 유의미한 차이점을 나타내고 있는가를 검증해보고자 하는 목적으로 연구를 진행하였다. 이를 위해 우선 전문가에 참여하는 사회복지공무원들의 인구통계학적 변인을 확인하였으며, 설문을 통해 확인된 조사대상자들의 인구통계학적 변인에 따른 빈도수와 분포율을 정리한 기술적인 통계 현황은 [표 11]과 같다.

조사에 참여한 사회복지공무원들의 인구통계학적 변인에 따른 분포를 살펴보면, 우선 설문에 응답한 전문가에 참여하는 사회복지공무원 총 492명 중, 남성 사회복지공무원의 숫자는 229명 46.5%이었으며, 여성 사회복지공무원의 숫자가 263명 53.5%로 여성의 비율이 남성보다 다수인 것을 확인할 수 있다.

[표 11] 사회복지공무원의 성별 빈도분석

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
유효 남성	229	46.5	46.5	46.5
여성	263	53.5	53.5	100.0
합계	492	100.0	100.0	

또한 조사대상자들의 연령대 분포는 40대 사회복지공무원이 161명 32.7%, 가장 많았고, 30대 사회복지공무원이 156명 21.7%, 50대 사회복지공무원이 137명 27.8%, 20대 사회복지공무원이 31명 6.3%, 60대 사회복지공무원이 6명 1.2%로 나타났다.

[표 12] 사회복지공무원의 연령 빈도분석

		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
유효	60대	6	1.2	1.2	1.2
	50대	137	27.8	27.9	29.1
	40대	161	32.7	32.8	61.9
	30대	156	21.7	31.8	93.7
	20대	31	6.3	6.3	100.0
	합계	491	99.8	100.	
결측 시스템 결측값		1	.2		
합계		492	100.		

현재 혼인상태를 묻는 질문에는 미혼이라고 응답한 사회복지공무원이 123명 25%였으며, 부부가 함께 동거중이라고 응답한 사회복지공무원이 355명 72.2%로 가장 많았고, 이혼했다고 응답한 사회복지공무원이 9명 1.8%이었으며, 사별했다고 응답한 사회복지 공무원이 4명 0.8% 그 외 기타로 응답한 사회복지공무원도 1명 0.2%의 비율로 나타났다.

[표 13] 사회복지공무원의 배우자 유무 빈도분석

		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
유효	미혼	123	25.0	25.0	25.0
	유배우	355	72.2	72.2	97.2
	이혼	9	1.8	1.8	99.0
	사별	4	.8	.8	99.8
	기타	1	.2	.2	100.0
	합계	492	100.0	100.0	

조사대상자들의 종교에 따른 분포는 불교가 86명 17.5%, 개신교가 134명 27.2%, 천주교가 68명 13.8%, 기타 종교가 3명 0.6%, 종교가 없다는 사회복지

지공무원이 201명 40.9% 였다.

[표 14] 사회복지공무원의 종교 빈도분석

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
유효 불교	86	17.5	17.5	17.5
개신교	134	27.2	27.2	44.7
천주교	68	13.8	13.8	58.5
기타	3	.6	.6	59.1
없음	201	40.9	40.9	100.
합계	492	100.0	100.0	

또한 학력에 있어서는 고등학교 졸업자라는 응답이 2명 0.4%, 대학(3년제 이하) 졸업자가 31명 6.3%, 대학(4년제 이상) 졸업 356명 72.4%, 가장 많았으며 대학원(특수, 야간)이상 졸업자가 76명 15.4%, 대학원(일반, 주간)이상의 학력이라고 응답한 사회복지공무원이 27명 5.5%인 것으로 나타났다.

[표 15] 사회복지공무원의 학력(학교) 빈도분석

	빈도	퍼센트	유효퍼센트	누적퍼센트
유효 고등학교 졸업	2	.4	.4	.4
대학(3년제 이하) 졸업	31	6.3	6.3	6.7
대학(4년제 이상) 졸업	356	72.4	72.4	79.1
대학원(특수, 야간)이상 졸업(학위수여)	76	15.4	15.4	94.5
대학원(일반, 주간)이상 졸업(학위수여)	27	5.5	5.5	100.0
합계	492	100	100	

사회복지공무원들이 현재 소유하고 있는 자격증 등급을 묻는 항목에는 '1급

을 가지고 있다'가 427명 86.8%로 가장 많았고, '2급을 가지고 있다' 65명 13.2%의 순으로 나타났다.

[표 16] 사회복지공무원의 자격증 등급 빈도분석

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
유효 1급	427	86.8	86.8	86.8
2급	65	13.2	13.2	100.0
합계	492	100.0	100.0	

사회복지공무원들의 직장내 직위는 자기 7급 응답이 173명 35.2%로 가장 많았고, 6급이 123명 25%, 8급이 89명 18.1%, 9급이 69명 14%, 5급 이상이 12명 2.4%로 나타났다.

[표 17] 사회복지공무원의 직급(직위) 빈도분석

	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
유효	9급	69	14.0	14.8
	8급	89	18.1	33.8
	7급	173	35.2	70.9
	6급	123	25.0	97.2
	5급이상	12	2.4	99.8
	기타	1	.2	100.0
	합계	467	94.9	100.0
결측 시스템 결측값	25	5.1		
합계	492	100.0		

조사 대상자들의 소득에 대해서는 중하위층 소득이라고 응답한 사회복지공무원이 300명 61%로 가장 많았으며, 중산층이 116명 23.6%로 두 번째로 많은 응답을 보였고, 하상수준이라고 응답한 사회복지공무원이 26명 5.3%로 나타났다.

[표 18] 사회복지공무원의 경제적 지위(소득, 직업, 교육, 재산) 빈도분석

		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
유효	상-상	1	2	.3	.2
	상-하	1	2	.3	.4
	중-상	114	23.2	25.3	25.6
	중-하	300	61.0	66.3	91.8
	하-상	26	5.3	5.7	97.6
	하-하	11	2.2	2.4	100.0
	합계	453	92.1	100.0	
결측 시스템 결측값	39	7.9			
합계	492	100.0			

끝으로 본인에 대한 이념적 성향을 묻는 질문에 대해서는 중도적이라는 응답이 208명 42.3%였고, 진보적 이라는 응답이 143명 29.1%, 보수적이라는 응답이 91명 18.5%, 매우 진보적이라는 응답이 7명 1.4%, 매우 보수적이라는 응답이 3명 0.6%로 나타났다.

[표 19] 사회복지공무원의 이념적 성향 빈도분석

		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
유효	매우진보적	7	1.4	1.5	1.5
	진보적	143	29.1	31.6	33.2
	중도적	208	42.3	46.0	79.2
	보수적	91	18.5	20.1	99.3
	매우 보수적	3	.6	.7	100.0
합계	452	91.9	100.0		
결측 시스템 결측값	40	8.1			
합계	492	100.0			

## 4.2 타당성 분석

제시된 가설을 검증하기 위해 본 연구는 다양한 통계적 기법을 활용하였다. 먼저 요인분석을 실시하여 설문문항 사이의 타당성 검증을 살펴보았다. 모든 측정변수는 요인분석 가운데 주성분 방법(principle component method)을 사용하여 구성요인을 추출하였으며, 직교회전방식(varimax)을 채택하여 요인 적재치의 단순화를 실시하였다. 각 변수의 요인간의 상관관계의 정도는 요인 적재치를 통해 나타낸다. 그러므로 적재치가 가장 높은 요인에 각 변수들이 속하게 된다. 또한 고유 값은 특정요인에 적재된 모든 변수의 적재량을 제공하여 합한 값으로 특정요인에 관련된 표준화된 분산을 의미한다. 일반적으로 사회과학에서 요인과 문항의 선택기준은 고유값이 1.0이상, 요인적재치가 .40이상이면 유의한 변수로 간주하며 .50이 넘으면 아주 중요한 변수로 본다(송지준, 2009). 본 연구에서는 고유값 1.0이상과 요인적재치는 .60이상을 기준으로 하여 최초 설문에 사용된 모든 변수를 포함하여 요인분석을 실시하였으며 분석과정에서 다른 요인에 적재되어 해당 요인을 설명하기에 불충분하거나 요인적재량이 낮아서 타당성을 저해하는 문항은 하나씩 제거하는 방식을 채택하였다.

### 4.2.1 사회복지공무원 전문적 역량에 대한 타당성 검증

탐색적 요인분석을 실행하여 독립변수인 사회복지공무원 전문적 역량에 대한 타당도 검증을 실시하였고 선행연구와 아이겐 값을 근거로 추출할 요인수를 2개로 지정하여 추출하였다. 추출된 요인에 대해서 사회복지공무원 지식, 사회복지공무원 능력으로 명명하였다. 사회복지공무원 능력의 A1은 요인추출 과정에서 문항 중 적재된 구조에 맞지 않게 적재되어 있어 이를 제거하였다. 따라서 사회복지공무원 능력에 관련된 문항 4개와 사회복지공무원 지식 관련된 문항 4개를 결합하여 9개 문항을 분석에 이용하였다.

KMO 값은 먼저 표본의 수와 측정변수의 수가 적정한지를 나타내는데 [표 20]에서 보는 바와 같이 KMO 수치가 .906으로 일반적인 기준인 .70을 다소

상회하고 있는 것으로 나타났다. Bartlett의 구형성 검증은 상관계수의 행렬이 단위행렬인가를 확인하는데 사용하는데 유의확률 값이  $p=.000$ 으로 KMO와 Bartlett의 구형성 검증결과도 유효한 것으로 나타나, 본 데이터는 요인분석을 하기에 적합한 것으로 확인되었다.

다음으로 회전제공한 적재값은 2개의 요인이 설명하는 총 분산을 나타내는데 67.789%의 누적 값은 일반적인 수준인 60%를 초과하고 있어 2개의 요인이 측정변수의 총 분산을 충분히 설명하고 있는 것으로 나타났다.

마지막으로 집중타당도 검증을 위해 각 요인별 요인적재값을 살펴본 결과, 일반적인 수준인 .60을 상회하고 있어 집중타당도가 확인되었고, 판별타당도 또한 교차요인 적재값이 .50을 하회하고 있어 독립성이 확보되었다 할 수 있다.

[표 20] 독립변수-사회복지공무원 역량의 탐색적 요인분석

요인		측정문항	성분	
			1	2
사회복지 공무원 지식	제도적 지식	K3	.824	
	경험적 지식	K1	.794	
	이론적 지식	K4	.762	
	실천적 지식	K5	.723	
	조직관련 지식	K2	.682	
사회복지 공무원 능력	자원 및 연계 능력	A2		.834
	프로그램 평가 능력	A4		.774
	의사소통 능력	A3		.733
	사회욕구 분석 능력	A5		.705
Eigen-value			3.349	2.752
분산(%)			37.209	30.574
누적분산(%)			37.209	67.783

KMO=.906 Bartlett's  $\chi^2=522.664$   $p=.000$

#### 4.2.2 사회복지서비스 전문적 태도에 대한 타당성 검증

탐색적 요인분석을 실시하여 독립변수이자 매개변수인 사회복지서비스 전문적 태도에 대한 타당도 검증을 실시하였으며, 추출할 요인수를 선행연구를 근거로 3개로 지정하여 추출하였다. 추출된 요인에 대해서 가치적 태도, 윤리적 태도, 자율적 태도로 명명하였다. 총 15개 문항 중 요인추출 과정에서 각 요인별 요인적재값이 기준치에 가깝거나 기준치를 벗어난 4개 문항을 제거하였다. 제거된 문항은 가치적 태도에서 D1, 윤리적 태도에서 M1, 자율적 태도에서 MP1과 MP5가 제거되어 가치적 태도 4개 문항, 윤리적 태도 4개 문항, 자율적 태도 3개 문항으로 하여 총 11개 문항이 최종적으로 분석에 사용되었다.

[표 21] 독립변수/종속변수-사회복지서비스 전문적 태도의 탐색적 요인분석

요인		측정 문항	성분		
			1	2	3
가치적 태도	책임자세	D4	.831		
	소명의식	D3	.752		
	외부기관협력	D5	.740		
	사회공헌신념	D2	.705		
윤리적 태도	법규정 준수	M2		.743	
	윤리의식	M4		.738	
	경쟁사회서비스분석	M3		.697	
	고객지향조직체계	M5		.687	
자율적 태도	전문가적 판단	MP3			.773
	전문가적 확신	MP4			.768
	이론과 모델연계	MP2			.749
Eigen-value			2.714	2.432	2.108
분산(%)			24.670	22.107	19.161
누적분산(%)			24.670	46.777	65.938

KMO=.846 Bartlett's  $\chi^2=509.193$  p=.000

KMO 값은 먼저 측정변수의 수와 표본의 수가 적정한지를 나타내는데 .846으로 일반적인 수준인 [표 21]에서 보는 바와 같이 .70을 상회하고 있고, Bartlett의 구형성 검증은 상관계수의 행렬이 단위행렬인가를 확인하는데 유의 확률값이  $p=.000$ 으로 KMO와 Bartlett의 구형성 검증결과는 유효한 것으로 나타나, 본 데이터는 요인분석을 하기에 적합한 것으로 확인되었다.

다음으로 회전제공한 적재값의 %누적 값은 3개의 요인이 설명하는 총 분산을 나타내는데 65.938%로 일반적인 수준인 60%를 초과하고 있어 3개의 요인이 측정변수의 총분산을 충분히 설명하고 있는 것으로 나타났다.

마지막으로 집중타당도는 확보를 위해 베리맥스 회전방법을 사용한 회전된 성분행렬에서 각 요인별 요인적재값을 살펴본 결과, 일반적인 수준인 .60를 상회하고 있어 확보 되었으며, 교차요인적재값도 .50를 하회하고 있어 판별타당도 또한 확보되었다 할 수 있다. 한편, 일반적인 기준치인 .60을 모두 상회하고 있어 공통성은더 이상 제거해야 할 문항은 없는 것으로 판단된다.

### 4.3 측정수단의 신뢰도 검증

다음으로 신뢰성분석은 동일한 개념에 대해 측정을 반복하였을 때 동일한 측정값을 얻을 수 있는 가능성을 말하는데 Cronbach's alpha 값을 산출하여 각 변수의 신뢰성 검증을 위해 문항의 내적 일치도를 측정하는 신뢰성 분석을 하였다. [표 22]은 요인분석을 실시한 후에 각각의 요인들의 변수를 가지고 신뢰도 분석 결과를 보여주고 있으며 본 연구에서는 신뢰수준을 Cronbach's alpha 값 기준을 .70이상으로 설정하여 분석하였다.

[표 22] 측정수단의 기술통계 및 신뢰도

(N=113)

변수		척도	M	SD	왜도	첨도	Cronbach's $\alpha$	
사회복지공무원 전문적 역량	능력	자원 및 연계능력	A2	5.04	.849	.004	-.112	.849
		프로그램평가능력	A3	5.26	.821	-.018	-.727	
		의사소통능력	A4	5.02	.916	.319	-.407	
		육구분석능력	A5	5.07	.831	-.039	-.868	
	지식	제도적 지식	K1	5.42	.933	-.053	-.888	.870
		경험적 지식	K2	5.35	.864	-.058	-.755	
		이론적 지식	K3	5.35	.812	-.432	.184	
		전문지식	K4	5.35	.832	-.346	-.404	
		경험적지식	K5	5.33	.920	-.422	-.299	
사회복지서비스 태도	가치적 태도	책임자세	D2	5.25	.750	-.185	-.026	.825
		소명 의식	D3	5.02	.886	-.035	-.638	
		사회공헌신념	D4	5.17	.823	-.421	-1.121	
		외부기관협력	D5	5.23	.756	.219	-.206	
	윤리적 태도	법규규정준수	M2	5.24	.782	-.108	-.754	.804
		윤리의식	M3	5.22	.914	-.242	-.739	
		마케팅채널확보	M4	4.99	.881	-.142	-.606	
		고객지향조직체계	M5	5.19	.912	-.235	-.517	
	자율적 태도	전문가적판단	MP2	5.21	.784	-.056	-.154	.740
		전문가적확신	MP3	5.32	.848	-.218	-.451	
		이론적모델연계	MP4	5.12	.821	-.119	.199	
	직무만족도	사용자요구사항 반영도	P1	5.13	.701	-.189	.001	.796
업무환경 및 여건개선도		P2	4.92	.683	.272	-.227		
직무만족수준 향상도		P3	4.96	.812	.269	-.923		
개선업무프로세스 수용의지		P4	5.00	.876	.081	-.366		
		P5	5.19	.840	-.181	-.301		

Cronbach's alpha 검증을 통한 변수별 신뢰도 분석을 살펴보면, Cronbach's alpha 값이 사회복지공무원 능력 .849, 사회복지공무원 지식 .870, 가치적 태도 .825, 윤리적 태도 .804, 자율적 태도 .740, 사회복지서비스 성과 .796으로 모두 기준치인 .70 이상으로 나타나 신뢰도는 확보된 것으로 판단되며, Cronbach's alpha 값이 항목이 제거될 경우의 각 변수별 Cronbach's alpha 값을 모두 하회하고 있어 문항제거의 절차는 필요 없는 것으로 판단하였다.

왜도와 첨도를 이용하여 척도의 정규성을 검증하였으며, 모두 절대값 3 이하로 나타나서 왜도와 첨도의 정규성 또한 만족하였다.

#### 4.4 전문적 역량 및 직무만족도 분석결과

본 연구에서는 사회복지공무원의 전문적 역량이 사회복지공무원의 직무만족도에 어떠한 영향을 미치고 있는가를 파악하고 이들 변수들이 가지는 통계적인 관계를 검증하고자 하는 목적으로 실시되고 있다. 본 절에서는 우선 사회복지공무원들의 다양한 인구통계학적 변인들에 따라, 본 연구에서 독립변수로서 설정하고 있는 전문적 역량, 종속변수인 직무만족도가 통계적으로 유의미한 차이점을 나타내고 있는가를 검증하기 위한 목적으로 t-test 및 분산분석을 실시하고자 한다.

##### 4.4.1 전문적 역량 관련 평균분석 결과

본 연구의 조사대상자인 전문가에 참여하는 사회복지공무원들의 다양한 인구통계학적 특성 중 심도 있게 살펴보고 있는 성별, 연령, 혼인, 학력, 종교, 자격증 등급, 직장내 직위, 경제적 지위, 이념적 성향에 따라서 사회복지공무원들의 전문적 역량이 통계적으로 유의미한 차이를 나타낼 것이라고 가정된 가설을 통계적으로 검증하기 위해서 각각의 인구통계학적 변인들과 전문적 요인 간의 t-test 및 분산분석을 실시하였다.

성별과 전문적 역량의 독립표본 t검증에서는 성별과 전문적 역량은 통계적으로 유의미한 차이가 있는( $p < .05$ ) 것으로 나타났다.

[표 23] 성별과 전문적 역량 관련 독립표본 t검증

	Levene의 등분산 검정		평균의 동일성에 대한 t-검정						
	F	유의 확률	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
								하한	상한
전문성 등분산이 가정됨	2.150	.144	-2.536	272	.012	-1.113	.439	-1.976	-.249
등분산이 가정되지 않음			-2.543	270.245	.012	-1.113	.439	-1.974	-.251

조사 대상자들의 연령에 따라서 전문적 역량이 통계적으로 어떠한 차이를 보이는가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다. [표 24]에 따르면, 전문가에 참여하는 사회복지공무원들의 연령과 전문적 역량 간에는 ANOVA 분석 결과 유의확률이 .000, F값 12.246으로 통계적으로 유의미한 관련성이 있는 것으로 나타났다. 분석결과에 의하면 사회복지공무원의 연령에 따른 전문적 역량은 50대 평균 25.63, 40대 평균 27.21, 30대 평균 28.86, 20대 평균 29.50 순으로 나타났다. 전체적으로 전문적 역량은 사회복지공무원의 연령이 낮을수록 상대적으로 연령이 높은 사회복지공무원에 비해서 전문적 역량이 높게 나타나는 것을 확인할 수 있으며, 이를 토대로 사회복지공무원들의 전문적 역량 및 활동지수를 개선하기 위해 연령이 낮은 사회복지공무원들을 대상으로 전문적 역량을 증가시킬 수 있는 정책적 지원 또는 교육훈련 등의 활동이 필요하다고 할 수 있을 것이다.

[표 24] 연령과 전문적 역량에 관한 분산분석 결과  
기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
60대	1	18.00	.	.	.	.	18	18
50대	72	25.63	3.421	.403	24.82	26.43	18	33
40대	101	27.21	3.419	.340	26.53	27.88	16	36
30대	86	28.86	3.379	.364	28.14	29.58	18	38
20대	14	29.50	3.228	.863	27.64	31.36	22	33
합계	274	27.39	3.666	.221	26.96	27.83	16	38

분산분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	564.096	4	141.024		
집단-내	3105.334	269	11.544	12.216	.000
합계	3669.431	273			

조사 대상자들의 혼인상태에 따라서 전문적 역량이 통계적으로 어떠한 차이를 보이는가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다. [표 25]에 따르면, 사회복지공무원들의 현재 혼인상태와 전문적 역량 간에는 유의확률 .000 F값 5.387로 매우 높은 수준의 통계적인 관련성이 나타나고 있다. 분석결과 전문적 역량이 가장 높게 나타나고 있는 혼인상태는 미혼(평균 29.09), 이혼(평균 17.00), 유배우(평균 26.87)순으로 전문적 역량이 높게 나타났다. 위와 같은 결과는 미혼과 이혼 즉, 혼자 사는 사회복지공무원의 전문적 역량이 높게 나왔다는 사실을 알 수 있다.

[표 25] 혼인과 전문적 역량에 관한 분산분석 결과  
기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
미혼	67	29.09	3.078	.376	28.34	29.84	22	38
유배우	197	26.87	3.696	.263	26.35	27.39	16	36
이혼	7	27.00	1.915	.724	25.23	28.77	24	29
사별	2	24.00	8.485	6.000	-52.24	100.24	18	30
기타	1	26.00	.	.	.	.	26	26
합계	274	27.39	3.666	.221	26.96	27.83	16	38

분산분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	272.141	4	68.035	5.387	.000
집단-내	2297.290	269	12.629		
합계	3669.431	273			

조사 대상자들의 종교에 따라서 전문적 역량이 통계적으로 어떠한 차이를 보이는가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다. [표 26]에 따르면, 사회복지공무원들의 종교와 전문적 역량 간에는 유의확률 .043 F값 2.494로 통계적인 관련성이 나타나고 있다.

분석결과 종교는 없음(평균 28.17), 기타(평균 27.15), 개신교(평균 27.15), 불교(26.84), 천주교(26.29)순으로 높게 나타났다. 이는 종교가 있음과 없음이 거의 차이가 없다고 볼 수 있으며, 개인적 소신과 사명감으로 인한 전문적 역량의 표현이라고 볼 수 있다.

[표 26] 종교와 전문적 역량에 관한 분산분석 결과  
기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
불교	55	26.84	3.711	.500	25.83	27.84	16	32
개신교	71	27.15	3.512	.417	26.32	27.99	18	34
천주교	35	26.29	3.824	.646	24.97	27.60	18	33
기타	2	27.50	4.950	3.500	-16.97	71.97	24	31
없음	111	28.17	3.580	.340	27.50	28.84	18	38
합계	274	27.39	3.666	.221	26.96	27.83	16	38

분산분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	131.217	4	32.804	2.494	.043
집단-내	3538.214	269	13.153		
합계	3669.431	273			

조사 대상자들의 학력에 따라서 전문적 역량이 통계적으로 어떠한 차이를 보이는가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다. 학력과 전문적 역량 간의 관계에 대해 나타내고 있는 [표 27]에 따르면, 사회복지공무원의 학력과 전문적 역량은 유의확률 .191, F값 1.538로 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

[표 27] 학력과 전문적 역량에 관한 분산분석 결과  
기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
대학(3년제 이하) 졸업	15	28.27	3.283	.848	26.45	30.08	21	34

	N	평균	표준 편차	표준 오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소 값	최대 값
					하한값	상한값		
					대학(4년제 이상) 졸업	202		
대학원(특수, 야간)이상 졸업(학위수여)	42	25.50	3.452	.533	24.42	26.58	18	33
대학원(일반, 주간)이상 졸업(학위수여)	15	24.33	4.047	1.045	22.09	26.57	18	30
합계	274	27.39	3.666	.221	26.96	27.83	16	38

### 분산분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	82.066	4	20.517	1.538	.191
집단-내	3587.365	269	13.336		
합계	3669.431	273			

조사 대상자들의 자격증 등급에 따라서 전문적 역량이 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다. [표 28]에서 알 수 있듯이, 사회복지공무원들의 자격증등급을 나타내는 자격증 등급과 전문적 역량 간에는 유의확률 .005, F값 8.140으로 통계적으로 유의미한 관련성이 나타나고 있다.

[표 28] 자격증 등급과 전문적 역량에 관한 분산분석 결과

### 기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
					1급	237		
2급	37	28.97	3.819	.628	27.70	30.25	20	38
합계	274	27.39	3.666	.221	26.96	27.83	16	38

### 분산분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	106.626	1	106.626	8.140	.005
집단-내	3562.804	272	13.099		
합계	3669.431	273			

조사 대상자들의 직장내 직위에 따라서 전문적 역량이 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다. 직위와 전문적 역량 간의 관계에 대해 나타내고 있는 [표 29]에 따르면, 사회 복지공무원의 학력과 전문적 역량은 유의확률 .000, F값 6.483으로 통계적인 관련성이 나타나고 있다. 분석결과 9급(평균 29.28), 8급(평균 28.50), 7급(평균 27.14), 6급(26.34)순으로 높게 나타났으며, 급수가 올라갈수록 전문적 역량이 높게 나타났음을 알 수 있다.

[표 29] 직장내 직위와 전문적 역량에 관한 분산분석 결과  
기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
9급	32	29.28	3.812	.674	27.91	30.66	21	38
8급	56	28.50	3.613	.483	27.53	29.47	18	36
7급	109	27.14	3.398	.325	26.49	27.78	16	34
6급	68	26.34	3.335	.404	25.53	27.15	18	36
5급이상	8	23.88	4.016	1.420	20.52	27.23	18	30
기타	1	33.00	.	.	.	.	33	33
합계	274	27.39	3.666	.221	26.96	27.83	16	38

### 분산분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	395.931	5	79.186	6.483	.000

	제공합	자유도	평균제공	F	유의확률
집단-내	3273.500	268	12.215		
합계	3669.431	273			

조사 대상자들의 경제적 지위에 따라서 전문적 역량이 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다. [표 30]에 따르면, 사회복지공무원의 경제적 지위와 전문적 역량 간의 관계에 대한 분산분석 결과 유의확률 .191, F값 1.538로 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

[표 30] 경제적 지위와 전문적 역량에 관한 분산분석 결과

#### 기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
상-하	1	27.00	.	.	.	.	27	27
중-상	59	26.76	3.914	.510	25.74	27.78	16	36
중-하	190	27.56	3.566	.259	27.05	28.07	18	38
하-상	18	26.78	4.110	.969	24.73	28.82	18	32
하-하	6	30.17	1.329	.543	28.77	31.56	28	32
합계	274	27.39	3.666	.221	26.96	27.83	16	38

#### 분산분석

	제공합	자유도	평균제공	F	유의확률
집단-간	82.066	4	20.517	1.538	.191
집단-내	358.365	269	13.336		
합계	3669.431	273			

조사 대상자들의 이념적 성향에 따라서 전문적 역량이 통계적으로 어떠한

차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표 31]에 따르면, 사회복지공무원의 경제적 지위와 전문적 역량 간의 관계에 대한 분산분석 결과 유의확률 .098, F값 1.980으로 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

[표 31] 이념적 성향과 전문적 역량에 관한 분산분석 결과  
기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
매우진보적	3	25.67	5.686	3.283	11.54	39.79	21	32
진보적	93	27.26	3.816	.396	26.47	28.04	18	38
중도적	123	27.62	3.453	.311	27.00	28.23	16	36
보수적	52	27.52	6.605	.500	26.52	28.52	20	33
매우보수적	3	22.00	4.583	2.646	10.62	33.38	18	27
합계	274	27.39	3.666	.221	26.96	27.83	16	38

분산분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	104.936	4	26.234	1.980	.098
집단-내	3564.495	269	13.251		
합계	3669.431	273			

4.4.2 사회복지공무원 직무만족도 관련 평균 분석 결과

본 연구의 조사대상자인 전문가에 참여하는 사회복지공무원들의 다양한 인구통계학적 특성 중 심도있게 살펴보고 있는 성별, 연령, 혼인, 학력, 종교, 자격증 등급, 직장내 직위, 경제적 지위, 이념적 성향에 따라서 사회복지공무원들의 직무만족도가 통계적으로 유의미한 차이를 나타낼 것이라고 가정한 가설을 통계적으로 검증하기 위해서 각각의 인구통계학적 변인들과 전문가요

인 간의 t-test 및 분산분석을 실시하였다.

성별과 직무만족의 독립표본 t검증에서는 성별과 직무만족도는 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

[표 32] 성별과 사회복지공무원 직무만족도에 관한 평균분석 결과  
집단통계량

귀하의 성별은	N	평균	표준편차	표준의 표준오차
직무만족도 남성	159	6.43	1.682	.133
여성	158	6.11	1.897	.151

독립표본 검정

	Levene의 등분산 검정		평균의 동일성에 대한 t-검정						
	F	유의 확률	t	자유도	유의확률 (양쪽)	평균차	차이의 표준오차	차이의 95% 신뢰구간	
								하한	상한
직무만족도 등분산이 가정됨	.395	.530	1.590	315	.113	.320	.201	-.076	.716
등분산이 가정되지 않음			1.589	310.058	.113	.320	.201	-.076	.716

조사 대상자들의 연령에 따라서 사회복지공무원 직무만족도가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다. [표 33]에 따르면, 사회복지공무원들의 연령과 사회복지공무원 직무만족도 간에는 ANOVA 분석 결과 유의확률이 .000, F값 6.352로 통계적으로 유의미한 관련성이 있는 것으로 나타났다.

분석결과에 의하면 사회복지공무원의 연령에 따른 사회복지공무원 직무만족도는 50대 평균 6.88, 40대 평균 6.33, 20대 평균 6.16, 30대 평균 5.71 순으로 나타났다. 전체적으로 사회복지공무원의 연령이 높을수록 상대적으로 연령이 낮은 사회복지공무원에 비해서 직무만족도가 높게 나타나는 것을 확인할 수 있다.

[표 33] 연령과 사회복지공무원 직무만족도에 관한 연구결과  
기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
60대	1	10.00	.	.	.	.	10	10
50대	81	6.88	1.706	.190	6.50	7.25	2	10
40대	111	6.33	1.734	.165	6.01	6.66	2	10
30대	105	5.71	1.747	.170	5.38	6.05	2	8
20대	19	6.16	1.864	.428	5.26	7.06	2	10
합계	317	6.27	1.797	.101	6.07	6.47	2	10

분산분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	76.821	4	19.205	6.352	.000
집단-내	943.387	312	3.024		
합계	1020.208	316			

조사 대상자들의 혼인상태에 따라서 사회복지공무원 직무만족도가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다. [표 34]에 따르면, 사회복지공무원들의 현재 혼인상태와 직무만족도 간에는 유의확률 .022 F값 2.899로 통계적인 관련성이 나타나고 있다. 분석결과 사회복지공무원 직무만족도가 가장 높게 나타나고 있는 혼인상태는 사별(평균 7.50), 유배우(평균 6.45), 이혼(평균 6.00)순으로 직무만족요인이 높게 나타났다.

[표 34] 혼인과 사회복지공무원 직무만족도에 관한 연구결과  
기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
미혼	83	5.75	1.924	.211	5.33	6.17	2	10
유배우	224	6.45	1.727	.115	6.22	6.68	2	10
이혼	7	6.00	.577	.218	5.47	6.53	5	7
사별	2	7.50	3.536	2.500	-24.27	39.27	5	10
기타	1	8.00	.	.	.	.	8	8
합계	317	6.27	1.797	.101	6.07	6.47	2	10

분산분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	36.562	4	9.140	2.899	.022
집단-내	983.647	312	3.153		
합계	1020.208	316			

조사 대상자들의 종교에 따라서 사회복지공무원 직무만족도가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다. [표 35]에 따르면, 사회복지공무원들의 종교와 사회복지공무원 직무만족도 간에는 유의확률 .012 F값 3.289로 통계적인 관련성이 나타나고 있다. 분석결과 개신교(평균 6.76), 천주교(6.52), 불교(6.18)순으로 높게 나타났으나 전체적인 평균수치가 비슷하여 큰 의미를 가질 수 없다고 볼 수 있다.

[표 35] 종교와 사회복지공무원 직무만족도에 관한 연구결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
불교	62	6.18	1.713	.218	5.74	6.61	3	10
개신교	84	6.76	1.684	.184	6.40	7.13	3	10
천주교	42	6.52	1.928	.298	5.92	7.12	2	10
기타	2	6.50	.707	.500	.15	12.85	6	7
없음	127	5.90	1.808	.160	5.58	6.22	2	10
합계	317	6.27	1.797	.101	6.07	6.47	2	10

분산분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	41.276	4	10.319	3.289	.012
집단-내	978.932	312	3.138		
합계	1020.208	316			

조사 대상자들의 학력에 따라서 사회복지공무원 직무만족도가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다. 학력과 사회복지공무원 직무만족도 간의 관계에 대해 나타내고 있는 [표 36]에 따르면, 사회복지공무원의 학력과 사회복지공무원 직무만족도는 유의확률 .062, F값 2.473으로 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

[표 36] 학력과 사회복지공무원 직무만족도에 관한 연구결과

기술통계

	N	평균	표준 편차	표준 오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소 값	최대 값
					하한값	상한값		
대학(3년제 이하) 졸업	18	7.00	1.372	.323	6.32	7.68	3	8
대학(4년제 이상) 졸업	228	6.11	1.826	.121	5.88	6.35	2	10
대학원(특수, 야간)이상 졸업(학위수여)	52	6.67	1.581	.219	6.23	7.11	3	10
대학원(일반, 주간)이상 졸업(학위수여)	19	6.32	2.110	.484	5.30	7.33	2	10
합계	317	6.27	1.797	.101	6.07	6.47	2	10

분산분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	23.626	3	7.875	2.473	.062
집단-내	996.583	313	3.184		
합계	1020.208	316			

조사 대상자들의 자격증 등급에 따라서 사회복지공무원 직무만족도가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다. [표 37]에서 알 수 있듯이, 사회복지공무원들의 자격증등급을 나타내는 자격증 등급과 사회복지공무원 직무만족도 간에는 유의확률 .005, F 값 8.140으로 통계적으로 유의미한 관련성이 나타나고 있다.

[표 37] 자격증 등급과 사회복지공무원 직무만족도에 관한 연구결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
1급	273	6.26	1.813	0.110	60.4	6.47	2	10
2급	44	6.34	1.711	.258	5.82	6.86	2	9
합계	317	6.27	1.797	.101	6.07	6.47	2	10

분산분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	106.626	1	106.626	8.140	.005
집단-내	3562.804	272	13.099		
합계	3669.431	273			

⑦ 직장내 직위

조사 대상자들의 직장내 직위에 따라서 사회복지공무원 직무만족도가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다. 직위와 사회복지공무원 직무만족도 간의 관계에 대해 나타내고 있는 [표 38]에 따르면, 사회복지공무원의 학력과 전문성요인은 유의확률 .000, F값 5.324로 통계적인 관련성이 나타나고 있다. 분석결과 5급이상(평균 8.5), 6급(평균 6.79), 8급(평균 6.09), 7급(6.00)순으로 높게 나타났으며, 급수가 올라갈수록 사회복지공무원 직무만족도가 높게 나타났음을 알 수 있다.

[표 38] 직장내 직위와 사회복지공무원 직무만족도에 관한 연구결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
9급	45	5.91	1.881	.280	5.35	6.48	2	10
8급	66	6.09	1.854	.228	5.64	6.55	2	10
7급	120	6.00	1.720	.157	5.69	6.31	2	10
6급	77	6.79	1.609	.183	6.43	7.16	3	10
5급이상	8	8.50	1.309	.463	7.41	9.59	6	10
기타	1	8.00	.	.	.	.	8	8
합계	317	6.27	1.797	.101	6.07	6.47	2	10

분산분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	80.434	5	16.087	5.324	.000
집단-내	939.774	311	3.022		
합계	1020.208	316			

조사 대상자들의 경제적 지위에 따라서 사회복지공무원 직무만족도가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다. [표 39]에 따르면, 사회복지공무원의 경제적 지위와 사회복지공무원 직무만족도간의 관계에 대한 분산분석 결과 유의확률 .028, F값 2.760으로 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다.

[표 39] 경제적 지위와 사회복지공무원 직무만족도에 관한 연구결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
상-하	1	7.00	.	.	.	.	8	7
중-상	74	6.70	1.686	.196	6.31	7.09	2	10
중-하	213	6.14	1.817	.124	5.90	6.39	2	10
하-상	21	6.52	1.327	.290	5.92	7.13	3	8
하-하	8	4.88	2.475	.875	2.81	6.94	2	8
합계	317	6.27	1.797	.101	6.07	6.47	2	10

분산분석

	제공합	자유도	평균제공	F	유의확률
집단-간	34.861	4	8.715	2.760	.028
집단-내	985.347	312	3.158		
합계	1020.208	316			

조사 대상자들의 이념적 성향에 따라서 사회복지공무원 직무만족도가 통계적으로 어떠한 차이를 보이는 가를 알아보기 위해 분산분석을 실시한 결과는 아래와 같다.

[표 40]에 따르면, 사회복지공무원의 경제적 지위와 사회복지공무원 직무만족도 간의 관계에 대한 분산분석 결과 유의확률 .228, F값 1.418로 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

[표 40] 이념적 성향과 사회복지공무원 직무만족도에 관한 연구결과

기술통계

	N	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간		최소값	최대값
					하한값	상한값		
매우진보적	4	5.25	2.500	1.250	1.27	9.23	2	8
진보적	107	6.52	1.598	.154	6.22	6.83	2	10
중도적	140	6.11	1.808	.153	5.81	6.42	2	10
보수적	63	6.19	1.991	.251	5.69	6.69	2	10
매우보수적	3	7.33	2.817	4.453	1.08	13.58	5	10
합계	317	6.27	1.797	.101	6.07	6.47	2	10

분산분석

	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	18.214	4	4.554	1.418	.228
집단-내	1001.994	312	3.212		
합계	1020.208	316			

4.5 상관관계 분석

상관관계 분석은 두 개 이상의 변수에 있어서 하나의 변수와 다른 변수가 어느 정도의 선형적 관계를 갖고 있는지를 분석하는 방법으로 측정변수들 간의 관계의 강도를 말한다. 상관계수  $\pm 0.2$ 미만은 일반적으로 상관관계가 거의 없는 것으로  $\pm 0.9$ 이상은 매우 높은 상관관계를,  $\pm 0.7 \sim \pm 0.9$ 미만은 높은 상관관계를,  $\pm 0.4 \sim \pm 0.7$ 미만은 다소 높은 상관관계를,  $\pm 0.2 \sim \pm 0.4$ 미만은 낮은 상관관계로 볼 수 있다. 여기서 상관계수는 인과관계를 설명하는 것이 아니라 두 변수간의 연관된 정도를 나타낼 뿐이다.

본 연구에서는 연구가설 검증을 위하여 보편적으로 사용하는 피어슨상관분석을 사용하여 상관관계 분석을 실시하였다. [표 41]는 사회복지공무원 전문적 역량을 독립변수, 사회복지공무원 전문적 태도를 매개변수, 사회복지공무원 직무만족도를 종속변수로 설정된 변수 사이의 상관관계 분석결과를 나타낸다.

[표 41] 상관관계 분석

(N=113)

구분		지식	능력	가치적 태도	윤리적 태도	자발적 태도	직무 만족도
지식	Pearson상관계수	1	.680**	.520**	.580**	.582**	.672**
	유의확률(양쪽)		.000	.000	.000	.000	.000
능력	Pearson상관계수	.680**	1	.553**	.549**	.481**	.621**
	유의확률(양쪽)	.000		.000	.000	.000	.000
가치적 태도	Pearson상관계수	.520**	.553**	1	.606**	.444**	.601**
	유의확률(양쪽)	.000	.000		.000	.000	.000
윤리적 태도	Pearson상관계수	.580**	.549**	.606**	1	.550**	.696**
	유의확률(양쪽)	.000	.000	.000		.000	.000
자율적 태도	Pearson상관계수	.582**	.481**	.444**	.550**	1	.569**
	유의확률(양쪽)	.000	.000	.000	.000		.000
직무 만족도	Pearson상관계수	.672**	.621**	.601**	.696**	.569**	1
	유의확률(양쪽)	.000	.000	.000	.000	.000	

\*\* .상관계수는 .01 수준(양쪽)에서 유의합니다.

사회복지공무원 직무만족도 측면에서 보면 상관계수 .696\*\*로 윤리적 태도가 가장 높은 양의 상관관계를 보이고 있으며, 그 다음으로 지식이 .672\*\*, 능력이 .621\*\*, 가치적 태도가 .601\*\*, 자율적 태도가 .569\*\*로 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 모든 상관관계가 유의수준 .01이하에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며 이를 근거로 회귀분석을 사용

하여 인과관계를 분석하기에 적합한 것으로 확인되었다.

## 4.6 가설 검증

이상의 상관관계분석 결과를 기반으로 본 연구에서는 회귀분석을 사용하여 가설검증을 실시하였다.

### 4.6.1 사회복지공무원 전문적 역량과 전문적 태도 사이의 영향관계

#### 1) 전문적 역량(능력, 지식)과 가치적 태도 사이의 영향관계

다중회귀분석을 실시하여 사회복지기관의 사회복지서비스 제공 과정에서 상담서비스를 수행할 경우 사회복지공무원의 전문적 역량이 사회복지공무원이 보유하고 있는 전문적 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 H1 검증을 실시하였다.

[표 42]은 사회복지공무원 전문적 역량의 하위 변수들인 능력과 지식이 사회복지공무원의 가치적 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 H1의 세부가설 H1-1, H1-2를 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과를 나타내고 있다.

[표 42] 사회복지공무원 전문적 역량과 가치적 태도와의 회귀분석 결과

독립변수	B	SE	$\beta$	t	p	공차	VIF	검증
상수	2.1043	.409		5.144	.000			
능력(H1-1)	.248	.097	.269	2.558	.012**	.538	1.858	채택
지식(H1-2)	.340	.097	.370	3.514	.001*	.538	1.858	채택

R=.587, R<sup>2</sup> =.344, 수정된 R<sup>2</sup> =.333, F=28.901, P=.000, Durbin Watson=2.137

종속변수 : 가치적 태도

\*.p[0.05, \*\*.p[0.01

먼저 회귀분석을 실시하기 위하여 독립변수간의 다중공선성을 검토하기 위해 VIF(분산팽창요인) 지수를 조사하였으며, Durbin-Watson지수를 이용하여 종속변수의 자기상관을 검토하였다. [표 44]와 같이 독립변수 간 VIF지수가 10.0 미만의 범위에 들어가는 1.858로 나타나 다중공선성이 없는 것으로 확인 되었으며, 잔차항의 독립성(종속변수의 자기상관)도 Durbin-Watson지수가 2.137으로 확보된 것으로 조사되어 회귀분석을 실시하기에 적합한 것으로 나타났다.

모형의 적합도(F)는 분석결과에 따르면 16.008이고 유의확률(P)은 .000으로 회귀모형의 통계적 유의미성은 검증되고 있으며, 각 변수들의 관계를 자세히 살펴보면 본 연구에서 설정한 유의수준  $p < .05$ 에 비추어 사회복지공무원 능력의 유의확률(p)은 .012, 사회복지공무원 지식의 유의확률(p)은 .001로서 모두 가치적 태도와 통계적으로 유의미한 관련성이 나타났다.

표준화계수 베타의 절대값은 가치적 태도에 미치는 영향 정도를 나타내고 있는 바, 사회복지공무원 능력의 표준화 계수값( $\beta$ )이 .269로 상담서비스 수행 시 사회복지공무원의 능력이 증가하면 29.6%의 영향력으로 사회복지공무원의 가치적 태도도 함께 증가하는 양의 관계임을 알 수 있으며, 사회복지공무원 지식의 표준화 계수값( $\beta$ )도 .370으로 사회복지공무원의 지식이 증가하면 가치적 태도도 37.0%의 영향력으로 증가하는 양의 관계로 나타나 세부가설 H1-1, H1-2는 모두 채택되었다. 결국 사회복지 상담서비스 과정에서 사회복지공무원의 가치적 태도를 위해서는 사회복지공무원의 능력과 지식이 높아야 한다는 시사점을 보여주고 있다. 한편,  $R^2$  값이 .344으로 독립변수인 사회복지공무원의 능력과 지식이 종속변수인 가치적 태도를 34.4% 설명하고 있는 것으로 나타났다.

## 2) 전문적 역량(능력, 지식)과 윤리적 태도 사이의 영향관계

다음으로 사회복지공무원 전문적 역량의 하위 변수들인 사회복지공무원의 능력과 지식이 사회복지공무원의 윤리적 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 H1의 세부가설 H1-3, H1-3을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 [표 43]과 같이 나타났다.

먼저 회귀분석을 실시하기 위하여 VIF(분산팽창요인) 지수를 이용하여 독립변수간의 다중공선성을 검토하였으며, 종속변수의 자기상관은 Durbin-Watson지수를 이용하여 검토하였다. 독립변수 간 VIF지수는 1.858로 10.0 미만의 범위에 들어가므로 다중공선성이 없는 것으로 확인되었으며, Durbin-Watson지수는 2.077으로 나타나 잔차항의 독립성(종속변수의 자기상관)도 확보되어 회귀분석을 실시하기에 적합한 것으로 나타났다.

[표 43] 사회복지공무원 전문적 역량과 윤리적 태도와의 회귀분석 결과

독립변수	B	SE	$\beta$	t	p	공차	VIF	검증
상수	1.7104	.423		4.047	.000			
능력(H1-3)	.377	.100	.385	3.764	.000**	.538	1.858	채택
지식(H1-4)	.280	.100	.287	2.805	.006**	.538	1.858	채택

R=.617, R<sup>2</sup> =.381, 수정된 R<sup>2</sup> =.369, F=33.808, P=.000, Durbin Watson=2.077

종속변수 : 윤리적 태도

\*.p[0.05, \*\* .p[0.01

분석결과에 따르면 모형의 적합도(F)는 33.808, 유의확률(P)은 .000으로 회귀모형의 통계적 유의미성은 검증되고 있으며, 각 변수들의 관계를 자세히 살펴보면 사회복지공무원 능력의 유의확률(p)은 .000, 사회복지공무원 지식의 유의확률(p)은 .006으로 본 연구에서 설정한 유의수준  $p < .05$  에 비추어 윤리적 태도와 통계적으로 유의미한 관련성이 나타났다.

윤리적 태도에 미치는 영향 정도는 표준화계수 베타의 절대값으로 파악되는 바, 사회복지공무원 능력의 표준화 베타값( $\beta$ )이 .385로 상담서비스 수행시 사회복지공무원의 능력이 증가하면 사회복지공무원의 윤리적 태도도 38.5%의 영향력으로 함께 증가하는 양의 관계임을 알 수 있으며, 사회복지공무원 지식의 표준화 베타값( $\beta$ )도 .287으로 사회복지공무원의 지식이 증가하면 가치적 태도도 28.7%의 영향력으로 증가하는 양의 관계로 나타나 세부가설 H1-3,

H1-3은 모두 채택되었다. 결국 사회복지 상담서비스 과정에서 사회복지공무원의 윤리적 태도를 위해서는 사회복지공무원의 능력과 지식이 높아야 한다는 시사점을 보여주고 있다. 한편,  $R^2$  값이 .381로 독립변수인 사회복지공무원의 능력과 지식이 38.1% 만큼 종속변수인 윤리적 태도를 설명하고 있는 것으로 나타났다.

### 3) 전문적 역량(능력, 지식)과 자율적 태도 사이의 영향관계

마지막으로 다중회귀분석을 실시하여 사회복지공무원 전문적 역량의 하위 변수들인 사회복지공무원의 능력과 지식이 사회복지공무원의 자율적 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 H1의 세부가설 H1-5, H1-6을 검증을 실시한 결과가 [표 44]와 같이 나타났다.

[표 44] 사회복지공무원 전문적 역량과 자율적 태도와의 회귀분석 결과

독립변수	B	SE	$\beta$	t	p	공차	VIF	검증
상수	2.0791	.413		5.028	.000			
사회복지공무원 능력(H1-5)	.444	.098	.474	4.529	.000**	.538	1.858	채택
사회복지공무원 지식(H1-6)	.149	.098	.159	1.522	.131	.538	1.858	기각

$R=.594$ ,  $R^2=.352$ , 수정된  $R^2=.340$ ,  $F=29.911$ ,  $P=.000$ , Durbin Watson=2.079

종속변수 : 자율적 태도

\*.p[0.05, \*\*.p[0.01

먼저 회귀분석을 실시하기 위하여 독립변수간의 다중공선성을 검토하기 위해 VIF(분산팽창요인) 지수를 조사하였으며 Durbin-Watson지수를 이용하여 종속변수의 자기상관을 검토하였다. 독립변수 간 VIF지수는 10.0 미만의 범위에 들어가는 1.858로 나타나서 다중공선성이 없는 것으로 확인되었으며, 잔차항의 독립성(종속변수의 자기상관)을 위해 조사한 Durbin-Watson지수도 2.077으로 나타나 독립성이 확보되어 회귀분석을 실시하기에 적합한 것으로 나타났다.

모형의 적합도(F)는 분석결과에 따르면 29.911, 유의확률(P)은 .000으로 회귀모형의 통계적 유의미성은 검증되고 있으며, 각 변수들의 관계를 자세히 살펴보면 본 연구에서 설정한 유의수준  $p < .05$ 에 비추어 사회복지공무원 능력의 유의확률(p)은 .000으로 윤리적 태도와 통계적으로 유의미한 관련성이 나타난 반면, 사회복지공무원 지식의 유의확률(p)은 .131로 유의수준  $p < .05$ 에 비추어 자율적 태도와 통계적인 관련성이 검증되지 않아서 세부가설 H1-5는 채택되었으며, 세부가설 H1-6은 기각되었다.

자율적 태도에 미치는 영향 정도는 표준화계수 베타의 절대값으로 파악되는 바, 사회복지공무원 능력의 표준화 계수값( $\beta$ )이 .474로 상담서비스 수행 시 사회복지공무원의 능력이 증가하면 47.4%만큼 사회복지공무원의 윤리적 태도도 함께 증가하는 양의 관계임을 알 수 있었다. 결국 사회복지 상담서비스 과정에서 사회복지공무원의 윤리적 태도를 위해서는 사회복지공무원의 능력이 중요하다는 시사점을 보여주고 있다. 한편,  $R^2$  값이 .381로 독립변수인 사회복지공무원의 능력이 38.1% 만큼 종속변수인 윤리적 태도를 설명하고 있는 것으로 나타났다.

이상의 다중회귀분석을 통해 사회복지공무원 전문적 역량이 사회복지공무원 전문적 태도에 미치는 영향을 분석한 결과를 종합해 보면, 사회복지공무원의 각 부문별 전문적 역량 중 사회복지공무원 능력은 가치적 태도, 윤리적 태도, 자율적 태도에 모두 유의한 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 사회복지공무원 지식은 가치적 태도, 윤리적 태도에는 유의한 긍정적인 영향을 미치고 있으나, 자율적 태도에는 유의한 긍정적인 영향을 미치지 못하고 있는 것으로 확인되어 가설 H1-1, H1-2, H1-3, H1-4, H1-6은 채택되었으며, 가설 H1-5는 기각되었다.

따라서 사회복지기관의 사회복지서비스 제공 과정에서 상담서비스를 수행할 경우 사회복지공무원의 전문적 역량이 사회복지공무원이 보유하고 있는 전문적 태도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 H1은 부분채택 되었다.

#### 4.6.2 전문적 태도와 사회복지공무원 직무만족도 사이의 영향관계

다중회귀분석을 실시하여 사회복지기관의 사회복지서비스 제공과정에서 상담서비스를 수행할 경우 사회복지공무원의 전문적 역량을 통해 향상된 사회복지공무원 보유하고 있는 전문적 태도의 하위 변수들인 가치적 태도, 윤리적 태도, 자율적 태도가 사회복지공무원 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 H2와 세부가설 H2-1, H2-2, H2-3을 검증하기 위하여 [표 45]와 같이 검증하였다.

먼저 회귀분석을 실시하기 위하여 독립변수간의 다중공선성을 검토하기 위해 VIF(분산팽창요인) 지수를 조사하였으며, Durbin-Watson지수를 이용하여 종속변수의 자기상관은 검토하였다. 독립변수 간 VIF지수는 10.0 미만의 범위에 들어가는 1.624, 1.870, 1.476이므로 다중공선성이 없는 것으로 확인되었으며, 잔차항의 독립성(종속변수의 자기상관) 검증을 위한 Durbin-Watson지수도 2.193으로 나타나 독립성이 확보되어 회귀분석을 실시하기에 적합한 것으로 나타났다.

[표 45] 전문적 태도와 사회복지공무원 직무만족도와의 회귀분석 결과

독립변수	B	SE	$\beta$	t	p	공차	VIF	검증
상수	1.0334	.347		2.980	.004			
가치적 태도 (H2-1)	.218	.072	.243	3.040	.003**	.616	1.624	채택
윤리적 태도 (H2-2)	.356	.072	.423	4.932	.000**	.535	1.870	채택
자율적 태도 (H2-2)	.200	.067	.228	2.984	.004**	.678	1.476	채택

R=.755, R<sup>2</sup> =.570, 수정된 R<sup>2</sup> =.559, F=48.227, P=.000, Durbin Watson=2.193

종속변수 : 사회복지공무원 직무만족도

\*,p[0.05, \*\* .p[0.01

모형의 적합도(F)는 분석결과에 따르면 48.277, 유의확률(P)은 .000으로 회

귀모형의 통계적 유의미성은 검증되고 있으며, 각 변수들의 관계를 자세히 살펴보면 본 연구에서 설정한 유의수준  $p < .05$  에 비추어 가치적 태도의 유의확률( $p$ )은 .003, 윤리적 태도의 유의확률( $p$ )은 .000, 자율적 태도의 유의확률( $p$ )은 .004로 가치적 태도와 통계적으로 유의미한 관련성이 나타났다.

사회복지공무원 직무만족도에 미치는 영향 정도는 표준화계수 베타의 절대값으로 파악되는 바, 가치적 태도의 표준화 계수값( $\beta$ )이 .243으로 가치적 태도가 증가하게 되면 사회복지공무원 직무만족도도 24.3%의 영향력으로 함께 증가하는 양의 관계임을 알 수 있으며, 윤리적 태도의 표준화 계수값( $\beta$ )은 .423으로 윤리적 태도가 증가하게 되면 사회복지공무원 직무만족도도 42.3%의 영향력으로 증가하는 양의 관계임을 알 수 있으며, 자율적 태도의 표준화 계수값( $\beta$ )은 .228로 자율적 태도가 증가하게 되면 사회복지공무원 직무만족도도 22.8%의 영향력으로 증가하는 양의 관계로 나타나 가설 H2-1, H2-2, H2-3는 모두 채택되었다. 한편,  $R^2$  값이 .570으로 독립변수인 복지서비스 태도가 57.0% 만큼 종속변수인 사회복지공무원 직무만족도를 설명하고 있는 것으로 나타났다.

이상과 같이 사회복지기관의 사회복지서비스 제공과정에서 상담서비스를 수행할 경우 상담서비스를 통해 사회복지공무원이 보유하고 있는 전문적 태도가 사회복지공무원 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 H2는 채택 되었으며, 사회복지 상담서비스 제공과정에서 사회복지공무원의 직무만족도를 위해서는 무엇보다도 윤리적 태도를 갖고 있어야 한다는 시사점을 보여주고 있다.

#### 4.6.3 사회복지공무원 전문적 역량과 직무만족도 사이의 영향관계

다중회귀분석을 실시하여 사회복지기관의 사회복지서비스 제공과정에서 상담서비스를 수행할 경우 사회복지공무원의 전문적 역량의 하위 변수들인 사회복지공무원 능력과 지식이 사회복지공무원 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 H3과 세부가설 H3-1, H3-2를 검증한 결과가 [표 46]에 제시되어 있다.

[표 46] 사회복지공무원 전문적 역량과 직무만족도와의 회귀분석 결과

독립변수	B	SE	$\beta$	t	p	공차	VIF	검증
상수	1.711	.319		5.360	.000			
능력(H3-1)	.465	.076	.465	5.063	.000**	.538	1.858	채택
지식(H3-2)	.305	.075	.305	3.321	.001**	.538	1.858	채택

R=.708, R<sup>2</sup> =.501, 수정된 R<sup>2</sup> =.492, F=55.294, P=.000, Durbin Watson=2.301

종속변수 :

\*.p[0.05, \*\*p[0.01

먼저 회귀분석을 실시하기 위하여 독립변수간의 다중공선성을 검토하기 위해 VIF(분산팽창요인) 지수를 조사하였으며, Durbin- Watson지수를 이용하여 종속변수의 자기상관을 검토하였다. 독립변수 간 VIF지수는 10.0 미만의 범위에 들어가는 1.858으로 다중공선성이 없는 것으로 확인되었으며, Durbin - Watson 지수는 2.301로 나타나 확보되어 회귀분석을 실시하기에 적합한 것으로 나타났다.

모형의 적합도(F)는 분석결과에 따르면 55.294, 유의확률(P)은 .000으로 회귀모형의 통계적 유의미성은 검증되고 있으며, 각 변수들의 관계를 자세히 살펴보면 본 연구에서 설정한 유의수준 p.05 에 비추어 사회복지공무원 능력의 유의확률(p)은 .000, 사회복지공무원 지식의 유의확률(p)은 .001로 사회복지공무원 직무만족도와 통계적으로 유의미한 관련성이 나타났다.

사회복지공무원 직무만족도에 미치는 영향 정도는 표준화계수 베타의 절대값으로 파악되는 바, 사회복지공무원 능력의 표준화 계수값( $\beta$ )이 .465으로 사회복지공무원 능력이 높으면 사회복지공무원 직무만족도도 46.5%의 영향력으로 함께 증가하는 양의 관계임을 알 수 있으며, 사회복지공무원 지식의 표준화계수값( $\beta$ )은 .305로 사회복지공무원 지식이 높으면 사회복지공무원 직무만족도도 30.5%의 영향력으로 증가하는 양의 관계로 나타나 가설 H3-1, H3-2는 모두 채택되었다. 한편, R<sup>2</sup> 값이 .492로 독립변수인 사회복지공무원

전문적 역량이 49.2% 마큼 종속변수인 사회복지공무원 직무만족도를 설명하고 있는 것으로 나타났다.

이상과 같이 사회복지기관의 사회복지서비스 제공과정에서 상담서비스를 수행할 경우 사회복지공무원의 전문적 역량이 사회복지공무원 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 H3은 채택 되었으며, 사회복지 상담서비스 제공과정에서 사회복지공무원 직무만족도를 위해서는 무엇보다도 사회복지공무원 능력과 지식이 중요한 요소임을 시사하고 있다.

#### 4.6.4 가설검증 요약

앞에서 다중회귀 분석을 통해 가설 검증한 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지공무원의 전문적 역량은 사회복지공무원의 전문적 태도에 긍정의 영향을 미칠 것이라는 가설 H1은 부분 채택되었다.

둘째, 사회복지공무원의 전문적 태도는 사회복지공무원 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 H2는 채택되었다.

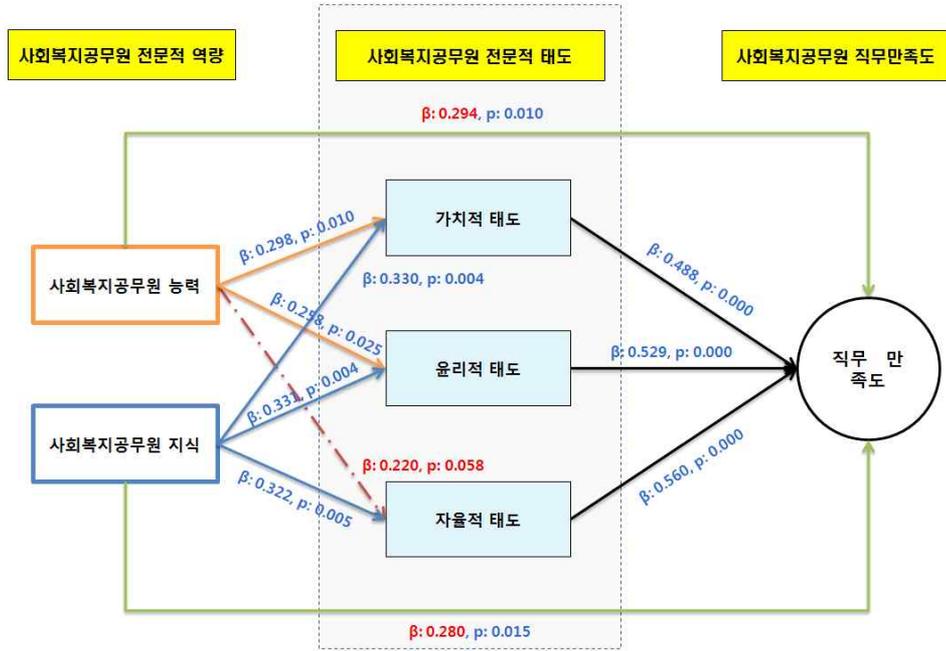
셋째, 사회복지공무원의 전문적 역량은 사회복지공무원 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 H3은 채택되었다.

이상의 결과를 [표 47]과 같이 정리하였다.

[표 47] 가설검증 요약

가설			$\beta$	t	p	검증 결과
가설 H1	전문적 역량	→ 전문적 태도				부분 채택
H1-1	능력	→ 가치적 태도	.269	2.558	.012	채택
H1-2	지식	→ 가치적 태도	.370	3.514	.001	채택
H1-3	능력	→ 윤리적 태도	.385	3.764	.000	채택
H1-4	지식	→ 윤리적 태도	.287	2.805	.006	채택
H1-5	능력	→ 자율적 태도	.474	4.529	.000	채택
H1-6	지식	→ 자율적 태도	.159	1.522	.131	기각
가설 H2	전문적 태도	→ 직무만족도				채택
H2-1	가치적태도	→ 직무만족도	.243	3.040	.003	채택
H2-2	윤리적태도	→ 직무만족도	.423	4.932	.000	채택
H2-3	자율적태도	→ 직무만족도	.228	2.984	.004	채택
가설 H3	전문적 역량	→ 직무만족도				채택
H3-1	능력	→ 직무만족도	.465	5.063	.000	채택
H3-2	지식	→ 직무만족도	.305	3.321	.001	채택

가설검증 결과를 3장에서 제시한 연구모형에 적용하면 [그림 3]과 같다.



(점선은 기각됨)

[그림 3] 연구모형 및 가설검증

## V. 결 론

### 5.1 연구결과의 요약 및 시사점

본 연구는 실증분석을 통해 사회복지기관의 사회복지서비스 제공 과정에서 상담서비스를 수행할 경우 사회복지공무원의 전문적 역량에 따라 사회복지서비스 전문적 태도에 어떠한 영향을 주는가를 살펴보고 더 나아가 사회복지공무원의 전문적 역량을 통해 사회복지서비스 전문적 태도에 유의미한 영향을 미쳤을 때 더 높은 사회복지공무원 직무만족도를 창출할 수 있는가에 대해 검증하는 것이다. 기존 선행연구를 바탕으로 이를 분석하기 위해 사회복지공무원 전문적 역량은 지식과 능력의 두 가지 하위변인으로 제시하였으며, 사회복지서비스 전문적 태도는 가치적 태도, 자율적 태도, 윤리적 태도의 세 가지 하위변인으로 구분하여 제시하였다. 또한 사회복지공무원 직무만족도는 선행연구를 통해 비교적 객관화 할 수 있고 측정이 용이한 요소들을 결합하여 한 가지 요인으로 제시하여 측정하였다.

연구결과를 요약하여 정리하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지공무원의 전문적 역량 중 능력은 사회복지공무원 내부의 전문적 태도의 하위변수 중 가치적 태도, 윤리적 태도, 자율적 태도 모두와 사회복지공무원 직무만족도에 통계적으로 유의미한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 사회복지공무원의 지식은 사회복지공무원 내부의 전문적 태도의 하위변수 중 가치적 태도와 윤리적 태도 종속변수인 사회복지공무원 직무만족도에 통계적으로 유의미한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 전문적 태도의 하위변수 중 자율적 태도에는 통계적으로 유의미한 관련성이 검증되지 않았다. 이는 사회복지공무원의 지식보다 능력이 종속변수에 더 많은 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

둘째, 상담서비스를 통해 향상된 사회복지공무원의 전문적 태도의 하위변수인 가치적 태도, 윤리적 태도, 자율적 태도 모두 사회복지공무원 직무만족도에 통계적으로 유의미한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회복지

서비스 전문적 태도 중 윤리적 태도를 향상시킬 때 사회복지공무원 직무만족도가 가장 높게 되는 것이 확인되었다.

연구결과에 따른 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지기관이 외부 전문가의 상담서비스를 통해 사회복지서비스를 추진할 경우, 사회복지공무원 내부 역량을 강화시켜 사회복지공무원 직무만족도를 높이고자 한다면 사회복지공무원의 전문적 역량을 우선적으로 고려하여 평가하여야 하며, 이러한 사회복지공무원의 능력을 평가할 수 있는 평가 절차와 방법을 마련하여야 할 것이다.

둘째, 사회복지기관이 사회복지서비스를 추진할 경우, 사회복지공무원의 직무만족도를 제고시키려고 한다면 사회복지공무원의 복지서비스 전문적 태도를 강화시켜야 할 수 있으며, 그 중에서 윤리적 태도를 향상시킬 수 있도록 사회복지공무원뿐만 아니라 내부인력 육성을 통한 윤리적 태도 제고 방안을 수립하여야 할 것이다.

셋째, 사회복지공무원 입장에서도 사회복지기관의 사회복지 상담서비스를 수행할 경우, 전문화된 능력과 지식을 함양하고, 사회복지공무원의 내부역량을 위한 상담서비스 방법론을 수립하여야 하며, 이때 윤리적 태도 제고를 위한 사회복지 상담서비스방법론을 개발하고 개량해 나가야 할 것이다.

## 5.2 연구의 한계점 및 향후 방향 제시

본 연구는 위에 제시한 다양한 시사점에도 불구하고 몇 가지 연구의 한계점을 가지고 있는바 다음과 같다.

첫째, 광범위한 모집단에 비해 표본이 사회복지서비스 과정에서 상담서비스를 수행하였거나 수행중인 1년 이상 업력을 가진 사회복지기관들을 대상으로 조사를 실시하여 비교적 적다는 점과 사회복지서비스기관별 특성에 차이를 두지 않았다는 점에서 분석결과를 전체 사회복지서비스기관으로 일반화 하는 데는 한계를 나타낼 수 있다. 향후 후속 연구에서는 업력별 및 업종별과 규모별

및 형태별로 다양한 사회복지기관의 특성을 고려하여 모집단을 설정하여 조사와 분석이 이루어져야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서 부문별 사회복지 상담서비스의 범위를 특정하지 않았다는 점에서 각 사회복지 상담서비스가 종속변수에 미치는 인과관계는 규명할 수 없는 한계가 있다. 향후 후속연구에서는 전문화된 각 부문별 사회복지 상담서비스에 따른 성과 분석이 필요 할 것이다.

셋째, 상담서비스를 진행한 사회복지기관의 사회복지서비스품질에 대하여 고려해야 할 사회복지기관이 처한 다양한 외부요인 등이 검토되지 않았다. 따라서 후속연구에서는 사회복지기관의 내부요인과 외부요인을 구분하여 성과를 측정할 수 있는 지표가 제시되어야 할 것이다.

# 참 고 문 헌

## 1. 국내문헌

- 강만영. (2013). 사회복지기관의 사회복지서비스경쟁력과 사회복지서비스마케팅이 서비스성과에 미치는 영향. 호서대학교 신규전문대학원 박사학위논문.
- 곽재혁. (2017). 『4차산업혁명, 어떤 기관에 투자할 것인가』. 길위의 책.
- 곽홍주. (2008). 사회복지 상담서비스와 부동산상담서비스 성과 요인에 관한 연구. 경기대학교 서비스사회복지 전문대학원 박사학위논문.
- 김경숙. (2015). 사회복지전담공무원의 직무성과 결정 모형-자기효능감과 내재적 직무동기 매개효과를 중심으로-박사학위논문
- 김경일. (2016). 치과의사의 전문직업성이 기관형 치과 및 치과전문의제도 인식에 미치는 영향 석사학위논문
- 김경환. (2006). 대학사회복지서비스이전조직과 사회복지기관의 제도적 환경 및 전략적 자원이 사회복지서비스이전을 통한 사회복지서비스에 미치는 영향. 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 김광두, 김원선, 박광열, 유석일. (1991). 『연구결과의 상업화 촉진방안에 관한 연구』. 서울: KIET.
- 김광용, 김명섭, 이채언, 이용희. (2008). 『비즈니스 상담서비스서비스의 이해와 활용』. 서울: 도서출판 청람.
- 김대수. (2017). 『4차산업혁명 시대의 컴퓨터 개론』. 생능출판사.
- 김대호. (2016). 『4차산업혁명』. 커뮤니케이션북스.
- 김동원, 조남신. (2016). 사회의료영역 사회복지사의 전문직 공동체의의학과 참여의식에 대해 조직 관리적 요인이 미치는 영향 병원경영학회지 제18권 제2호
- 김동한. (2017). 『4차산업혁명과 혁신적 경영전략』. 월드인재교육원
- 김문준, 장석인. (2017). 사회복지 진의 사회복지공무원 역량과 사회복지 성과

- 간의 관계에서 변혁적 리더십의 조절효과에 관한 연구. 『사회복지 상담서비스연구』, 제15권 제1호, pp.195-210.
- 김미옥, 정하나. (2013). 사회복지사의 전문성과 이용자 옹호의 관계 한국사회복지학, 65(4), 115-136
- 김민구. (2017). 『4차산업혁명, 비즈니스 트렌드』. 정보문화사.
- 김민구. (2015). 고용센터 직업상담사의 업무환경이 심리적 안녕감에 미치는 영향 : 전문직 정체성의 매개효과. HRD 연구(구 인력개발연구), 17(3), 23-45.
- 김상배. (2017). 『4차산업혁명과 한국의 미래전략』. 사회평론아카데미.
- 김상욱. (2017). 『4차산업시대의 문화콘텐츠산업』. 크린비디자인.
- 김상철. (2017). 『2020 새로운 시장의 탄생』. 한스미디어.
- 김상하. (2017). 『일자리가 사라진 세계』. 바른북스.
- 김서균. (2008). 중소·신규사회복지기관의 R&D역량 및 사회복지서비스역량이 사회복지서비스혁신성과에 미치는 연구:공공R&D수혜 중소신규사회복지기관을 대상으로. 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 김석기. (2017). 『IT 트렌드 스페셜 리포트(2018)』. 한빛미디어.
- 김선화. (2001). 사회복지 실습 수퍼비전 개선방안에 관한 연구, 서울여자대학교 박사학위논문.
- 김성수. (2017). 『21세기 『청렴형 윤리경영론의 콘서트 제4차산업혁명의 김성희. (2017). 『현장경영이 답이다 4차산업혁명시대 비즈니스 지속 성장의 엔진』. 이모션미디어.
- 김소영. (2017). 『4차산업혁명이라는 유행』. 휴머니스트.
- 김순양. (2001). 읍·면·동 사회복지전담 공무원의 전문성 수준 분석 한국행정학보, 35(2), 155-176.
- 김양이, 신은정. (2013). 사회복지사와 간호사의 전문직 정체성 비교연구 임상사회사업연구 2013.vo | 103vno1, pp.23-49
- 김영순. (2011). 생활재활교사의 전문직업적 정체성이 조직효과성에 미치는 영향. 대구한의대학교 일반대학원 석사학위
- 김영중. (2008). 사회복지전문직의 원인론(etiology) 분석과 정체성에 관한 연

- 구 사회과학연구, 24(3), 83-102.
- 김왕용. (2017). 『제4차산업혁명시대의 경영컨설팅 P&P』. 북넷.
- 김용민. (2011). 사회복지관 조직풍토 인식이 사회복지사의 전문성에 미치는 영향. 사회복지연구, 42(4) pp. 329-363.
- 김용민. (2011). 사회복지사가 인지한 전문적 능력이 윤리적 책임에 미치는 영향. 보건사회연구, 31(4) pp. 125-153.
- 김용태. (2017). 『손정의가 선택한 4차산업혁명의 미래』. 연암사.
- 김 은, 김미정, 김범수, 김영훈, 이애리, 이태진, 정대영, 조호정, 최동석, 하희탁, 한순홍, 현용탁. (2017). 『4차산업혁명과 제조업의 귀환』. 클라우드 나인.
- 김운정, 최유석. (2014). 지역아동센터 종사자의 전문성 인식과 직무만족 한국 콘텐츠학회논문지, 14(2), 257-269.
- 김윤이. (2016). 『빅 픽처 2017 4차산업혁명과 고립주의의 역설』. 생각정원.
- 김윤해. (2017). 『4차산업혁명과 내 손안의 아이디어』. 문운당.
- 김 은. (2017). 『4차산업혁명과 제조업의 귀환』. 클라우드나인.
- 김익중. (1992). 자민족주의 성향과 제조국 이미지가 사회서비스평가에 미치는 영향 : 사회서비스사회복지서비스 경쟁력을 중심으로. 광운대학교 대학원 박사학위논문.
- 김정숙. (2010). 전문상담교사의 역할갈등과 소진의 관계에서 전문직 정체성의 역할 연구. 석사학위논문.
- 김정욱. (2016). 『다보스 리포트(2016) 인공지능발 4차산업혁명』. 매경출판.
- 김준호. (2017). 『4차산업혁명시대 기관의 생존 전략』. 새빛
- 김지연. (2017). 『4차산업혁명 시대에 살아남기』. 페이퍼로드
- 김태성. (1997). 사회복지학, 사회복지 전문직, 그리고 사회복지 교육제도. 사회복지연구, 9(1):3-36.
- 김태현. (2006). 공공사회복지서비스품질과 상용화에 있어 영향요인들 간의 동태구조분석. 『한국사회복지서비스학회 학술대회 발표논문집』,

Vol. 2005, No. 10, pp. 39-56.

- 김현영. (2014). 중소기업사회복지기관의 사회복지 상담서비스 품질과 사회복지기관역량 간의 관계분석을 통한 균형성과지표 방안. 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- 김후진. (2014). 사회복지 상담서비스서비스와 사회복지 사회복지공무원의 역량이 사회복지 성과에 미치는 영향. 창원대학교 대학원 박사학위논문.
- 김희철. (2017). 『4차산업혁명의 실체』. 북랩.
- 나상희. (2017). 사회복지전달체계 구성원칙과 사회복지공무원의 직무성과:전문직업적 정체성의 조절효과를 중심으로 박사학위논문
- 노기영. (2017). 『4차산업혁명과 실감미디어』. 한국학술정보.
- 노미화. (2017). 가족상담사 전문직 정체성 및 발달 연구 : 근거이론접근을 중심으로 박사학위논문
- 도향선, 조인주. (2014). 사회복지현장실습이 사회복지전공학생이 인식한 전문성 향상에 미치는 영향
- 문영미. (2009). 사회복지교육이 전문직정체성에 미치는 영향에 관한 연구. 극동사회복지저널, 5:103-117
- 문영주, 권자영. (2015). 정신보건수련사회복지사의 전문적 능력과 직무 동기가 직무수행에 미치는 영향 -전문직 정체성의 매개효과를 중심으로. 한국사회복지행정학, 17(3), 285-313.
- 민경홍. (2010). 장애인복지과 사회복지사의 전문직 정체성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구-대전충남 지역을 중심으로. 공주대학교대학원 석사학위.
- 민선홍. (2014). 사회복지기관의 지식재산권이 사회복지 성과에 미치는 영향에 대한 연구. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 박기영. (2017). 『제4차산업혁명과 과학기술 경쟁력』. 한올아카데미.
- 박동건. (2001). 역량과 역량모델링의 정체 및 활용. 『한국인사관리학회 춘계 학술대회 발표논문집』
- 박명구. (2004). 사회복지공무원의 핵심역량에 관한 연구-ERP사회복지공무원을 중심으로. 경희대학교 대학원 박사학위논문.

- 박명우. (2017). 『어떻게 일할 것인가? 4차산업혁명 시대에도 계속되는 일의  
향해』. 이엘북스.
- 박복재. (2017). 『제4차산업혁명 시대의 벤처창업 전략』. 전남대학교출판부.
- 박성찬. (2017). 사회복지공무원역량과 사회복지서비스능력이 서비스성과에  
미치는 영향에 관한 연구. 한성대학교 지식서비스&상담서비스대학원  
박사학위논문.
- 박순철. (2009). 신규사회복지서비스투자에 있어 사회복지서비스 역량이 사회  
복지서비스품질과에 미치는 영향에 관한 연구. 호서대학교 대학원 박  
사학위논문.
- 박영숙. (2016). 『인공지능 혁명 2030 제4차산업혁명과 정치혁명의 부상』.  
더블북.
- 박영숙. (2017). 『일자리 혁명 2030 제4차산업혁명이 변화시킬 업의 미래』.  
비즈니스북스.
- 박용오. (2003). 사회복지사의 직무만족이 전문직업적 정체성에 미치는 영향.  
연세대학교 대학원 석사학위.
- 박은경. (2006). 사회복지사의 전문직 태도에 영향을 미치는 요인에 관한연구.  
상지대학교 행정대학원 석사학위
- 박종복. (2008). 『한국 사회복지서비스의 실태와 발전과제 : 공공사회복지서  
비스를 중심으로』. 서울 : 산업연구원.
- 박종복. (2011). 『민간부문의 사회복지서비스 활성화 방안』. 서울 : 산업연  
구원. 연구보고서 2011-603
- 박종우. (1994). 사회사업가의 전문직업적 정체성 연구 .서울대학교 박사학위.
- 박찬홍. (2017). 『사람 중심으로 만들어 가야 할 4차산업혁명』. 책과나무.
- 박춘래, 황서진, 이충섭. (2011). 사회복지공무원 역량이 사회복지 상담서비스  
성과에 미치는 영향과 상담서비스 의뢰사회복지기관 조직특성의 조절  
효과 분석. 『재무와 회계정보저널』 제 11권 제4호, pp.91-116, 서  
울: 한국회계정보학회.
- 박한구. (2017). 『4차산업혁명, 새로운 제조업의 시대』. 호이테북스.
- 박해완. (2010). 산업재산권이 사회복지기관의 사회복지 성과에 미치는 영향

- 에 관한 실증연구 : 신규사회복지기관과 농·식품신규사회복지기관의 비교를 중심으로. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 박형근. (2017). 『4차산업혁명시대를 대비한 창의 인성 직업윤리』. 양서원.
- 박희서. (2017). 사회복지직공무원의 전문직업성에 대한 인식이 직무태도에 미치는 영향 한국컴퓨터정보학회논문지, 22(1), 115-121
- 배용섭. (2013). 사회복지 상담서비스 성과에 영향을 미치는 사회복지공무원의 역량에 관한 실증연구. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 사회복지기관청. (2008). 『사회복지기관 상담서비스 산업백서』. 서울: 사회복지기관청.
- 사회복지기관청. (2017). 조사통계시스템(<http://stat2.smba.go.kr/>).
- 산업연구원. (2012). 사회복지기관의 사회복지서비스 현황과 시사점. 『e-KIET산업경제정보』, 제532호(2012-08)
- 성주섭. (2017). 사회복지전담공무원의 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향-가족기능 및 사회적 지지의 조절효과를 중심으로-경성대학교 대학원 박사
- 손소영, 소영기. (2002). 사회복지서비스된 정보통신규 사회복지서비스 사회복지서비스의 효율적인 상용화 지원 방안 연구. 『대한산업공학회지』, Vol.28, No.2, pp.201-215.
- 손수현, 이성룡, 정세호. (2007). 연구기획평가 실무자를 위한 사회복지서비스』. 한국산업사회복지서비스진흥협회.
- 송건호. (2010). 산학협력을 통한 사회복지서비스가 중소신규사회복지기관의 사회복지 성과에 미치는 영향. 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- 송유미. (2008). 사회복지사의 전문성과 윤리적 책임행동 간의 관계를 통한 사회복지 실천적 함의. 한국지역사회복지학, 27:195-210.
- 송정은. (2006). 사회복지사의 직무만족 요인과 전문직업적 정체성에 관한 연구. 한남대학교 사회복지대학원 석사학위.
- 송지준. (2014). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법』. 서울: 21세기사.
- 순덕기. (2010). 사회복지현장실습이 사회복지 전문직 정체성에 미치는 영향

- 에 관한 연구 : 임파워먼트의 매개효과를 중심으로. 건국대학교 대학원 박사학위.
- 신동주. (2012). 사회복지공무원의 역량이 서비스 품질, 상담서비스성과의 재구매 의도에 미치는 영향에 관한 연구. 한성대학교 지식서비스&상담서비스대학원 박사학위논문.
- 신원식, 이은경. (2005). 현장 사회복지사들의 사회복지전문직에 대한 주관적 인식 유형 -Q 방법론의 활용-. 사회보장연구, 21(1):59-84.
- 신중석. (2014). 사회복지의 가치·조직·동료 적합성이 사회복지사의 감성노동에 미치는 영향 박사학위논문
- 신현자. (2003). 사회복지전담공무원의 전문직에 대한 태도가 사회복지서비스 질에 미치는 영향. 박사학위논문.
- 안병덕, 이근홍. (2015). 사회복지학전공 대학생의 전공관련 만족도가 사회복지전문직 정체성에 미치는 영향 한국사회복지교육 Korean Journal of Social Welfare Education 2015. 12. 31, Vol. 32, pp 167-184
- 양시영. (2014). 사회복지기관의 사회복지 상담서비스가 사회복지공무원의 역량을 매개로 사회복지 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 한성대학교 지식서비스&상담서비스대학원 박사학위논문.
- 양희철. (2014). 1인 창조사회복지기관의 상담서비스 성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 사회복지공무원의 역량과 사회복지 자의 특성을 중심으로. 한성대학교 지식서비스&상담서비스대학원 박사학위논문.
- 유진선. (2008). 부랑인복지시설 종사자의 역할갈등 및 역할모호성이 전문직업적 정체성에 미치는 영향. 송실대학교 사회복지대학원 석사학위.
- 유현수. (2017). 사회복지공무원의 역량이 상담서비스 성과 및 재구매 의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 최고사회복지 자의 심리적 특성에 따른 조절효과를 중심으로. 한성대학교 지식서비스&상담서비스대학원 박사학위논문.
- 윤경아, 심우찬, 김기수. (2015). 사회복지시설 종사자의 전문직 삶의 질에 관한 연구 -공감만족과 공감피로를 중심으로 한국케어머니먼트연구 제 15호 2015.6

- 윤석철. (2003). 신규사회복지기관의 사회복지서비스경쟁력이 시장지향성과 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 동의대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤성환. (2009). 사회복지공무원과 프로젝트 매니저의 역량이 비즈니스 상담 서비스 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 송실대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤종대. (2007). 사회복지전담공무원의 전문성 향상을 위한 사회복지실천지식과 기술강화 전략. 부산대학교 대학원. 박사학위.
- 이동석. (2008). 우리나라 사회복지기관의 사회복지서비스혁신능력과 사회복지서비스 능력이 사회복지 성과에 미치는 영향 연구. 송실대학교 대학원 박사학위논문.
- 이봉건. (2014). 사회복지기관의 사회복지서비스 영향요인이 사회복지서비스 비재무적 성과에 미치는 영향. 한성대학교 지식서비스&상담서비스대학원 박사학위논문.
- 이부영. (2013). 대학생의 자원봉사 참여 동기와 몰입경험이 복지의식 형성에 미치는 영향 석사학위논문
- 이선희, 전익기,곽정현. (2010). 인복지전문가의 개인적 특성과 직무만족이전문직업적 정체성에 미치는 영향, 「한국노년학」 30(2), 585-597.
- 이성화, 조근태. (2012). R&D투자가 사회복지 성과에 미치는 영향. 『사회복지서비스혁신연구』, 제20권 10호, pp.263-294.
- 이소민. (2007). 사회복지학 전공자들이 전문직 정체성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 송실대학교 석사학위논문
- 이승호. (2009). 신사업 발굴과 사회복지서비스아웃소싱. 『사회복지서비스와 사회복지』, 11월호, pp.26-28.
- 이영덕. (2005). 『신규 사회복지서비스 서비스의 이해』. 서울: 도서출판 두남.
- 이영순. (2016). 사회복지사의 인권감수성과 사례옹호, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 간의 경로분석, 경기대학교 대학원 박사
- 이은지. (2017). 사회복지전공 대학생의 현장실습이 전문직 정체성에 미치는 영향 : 대전 충남지역을 중심으로 공주대학교 대학원석사

- 이일현. (2014). 『EasyFlow 회귀분석』. 서울: 한나래 출판사.
- 이장우. (2006). 대-사회복지기관간 협력이 사회복지서비스혁신 성과에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구. 『사회복지기관연구』, 제28권 제3호, pp.243-268.
- 이재완, 황성준. (2016). 사회복지담당공무원의 소명의식이 전문성에 미치는 영향 한국사회복지행정학, 18(4), 169-196
- 이재완. (2014). 지역사회복지 교육의 정체성과 개선방안 연구, 「한국지역사회복지학」 48165-200
- 이주희. (1998). 조직풍토가 사회사업가의 전문직적 정체성에 미치는 영향에 관한 연구 : 서울지역 지역사회복지관을 중심으로. 숭실대학교 대학원 석사학위
- 이지영. (2012). 다문화가족지원센터 종사자의 전문직업적 정체성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 .서울여자대학교 사회복지 기독교 대학원 석사학위.
- 이지은, 서창석, 김승철. (2010). 『사회복지 상담서비스 역량모델에 관한 연구: 대사회복지기관. 사회복지기관 상담서비스 역량 비교를 중심으로』. Vol.30,No.2, pp.135-155, 서울: 직업교육연구원.
- 이창주. (2007). 사회복지기관의 사회복지서비스도입역량 및 사회복지서비스 이전방법이 사회복지서비스이전서비스 성공에 미치는 영향에 관한 실증연구. 호서대학교 대학원 박사학위논문.
- 이현주. (2012). 사회복지사는 어떻게 전문직 정체성을 찾아가는가?. 박사학위논문.
- 이현지, 유형준. (2016). 사회복지교육이공감실천에미치는영향 전문직정체
- 이현진. (2016). 사회복지교육이 공감실천에 미치는 영향 전문직 정체성의 매개효과 한국사회복지교육 Korean Journal of Social Welfare Education 2016. 12. 31, Vol. 36, pp 1-21
- 이홍직. (2007). 사회복지사의 전문직업성에 대한 인식 연구 사회과학연구, 23(3), 151-172
- 임동호, 김대석. (2014). 지역아동센터 사회복지사의 전문성 인식이 조직헌신

- 에 미치는 영향 한국콘텐츠학회논문지, 14(11), 196-204.
- 임 일. (2016). 『4차산업혁명 인사이트』. 더메이커.
- 임지혜. (2017). 사회복지전담공무원의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구- '삶의 양식'의 통제 효과를 중심으로-대학원 석사
- 장동인. (2011). 사회복지공무원의 역량이 상담서비스품질을 매개로 하여 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 장미정. (2016). 지역아동센터 사회복지사의 사회적 자본과 전문직업적 정체성이 서비스 질에 미치는 영향 -임파워먼트 매개효과를 중심으로- 박사학위논문.
- 장수진. (2017). 『4차산업혁명과 축구 빅데이터』. JPD 빅데이터 연구소.
- 장영. (1996). 사회복지 상담서비스 유형별 성과에 관한 상황적 분석. 한국과 학사회복지서비스원 박사학위논문.
- 장용삼, 곽홍주. (2009). Consulting Management가 상담서비스성과에 미치는 영향에 관한 연구 -사회복지 상담서비스와 부동산상담서비스를 중심으로. 『한국지적학회지』, 5권 1호, pp.31-42.
- 장우혁. (2014). 사회복지기관가치향성과 시장지향성이 사회복지 성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 사회복지서비스능력과 사회서비스창조성의 매개효과를 중심으로. 경남대학교 대학원 박사학위논문.
- 장유진. (2015). 상담의 전문직 정체성에 관한 질적 연구. 연구학습자중심교과교육연구, 15(2), 539-568.
- 정두희. (2017). 『기술지능』. 청림출판.
- 정수영. (2006). 사회복지현장실습이 사회복지전문직 정체성에 미치는 영향, 한림대학교 석사학위논문.
- 정지희. (2014). 상담자의 자기효능감, 전문직정체성, 성취목표, 수행수준의 관계건국대학교 대학원 박사학위 청구논문
- 조남신. (2012). 사회복지사의 전문직 정체성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 의료사회복지사와 학교사회복지사 비교, 박사학위논문.
- 조수영. (2017). 남녀 간호사의 성평등의식 전문직 자아개념, 직무만족도 와의 관계 경희대학교 공공대학원 석사

- 조연주. (2008). 정신보건사회복지사의 전문직업적 정체성에 영향을 미치는 요인 .한남대학교 일반대학원 석사학위.
- 조영대. (2005). 『비즈니스 상담서비스』. 서울: 남부도서.
- 조은희. (2015). 여성상담자의 전문직 정체성. 한국사회복지행정학, 17(3), 285-313.
- 주석진. (2016). 학교사회복지사의 전문직 정체성에 미치는 요인 : 개인특성 요인과 직무환경특성요인을 중심으로 학교사회복지 Journal of School Social Work 2016, Vol. 33, 127-155
- 차두원, 장윤종, 장석인, 황종성, 이민화, 이구형, 이광호, 오세홍, 이도형, 황보윤, 서정연, 김현철, 이대기, 명승은, 김진수, 김성옥, 백서현, 이현희, 김선일, 이상민, 이석근 (2017). 『4차산업혁명과 퓨처노믹스』. 한스미디어.
- 최구기. (2017). 전문직위제 공무원의 전문성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구고려대학교 행정대학원 석사
- 최미경. (2009). 의료사회복지사의 직무에 대한 의료 전문직 간의 인식 비교 연구-충청 지역 지방의료원을 중심으로 - 석사학위논문
- 최연구. (2017). 『4차산업혁명시대 문화경제의 힘』. 중앙경제평론사.
- 최영석. (2012). 사회복지공무원의 역량이 고객만족 및 재계약 의도에 미치는 영향 : 상담서비스신뢰를 매개효과로. 금호공과대학교 상담서비스대학원 박사학위논문.
- 추교선. (2013). 사회복지관의 자율성 정도가 조직성과에 미치는 영향 -직무소진과 리더십의 매개효과를 중심으로 - 박사학위논문
- 허순영. (2005). 사회복지서비스경쟁력 평가모형 연구. 한남대학교 박사학위논문.
- 홍순혜, 방진희, 엄경남, 조성심, 안정선. (2017). 교육복지현장
- 홍성만. (2007). 사회복지기관의 혁신활동이 사회복지 성과에 미치는 효과. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 홍성아. (2016). 사회복지사의 직업전환 경험에 대한 질적 연구 박사학위논문
- 황서진. (2010). 사회복지공무원역량이 사회복지 건설팅성과에 미치는 영향에

관한 연구. 동아대학교 대학원 박사학위논문.

황성준. (2016). 사회복지담당공무원의 직무특개인, 성, 소명의식 이 전문성에 미치는 영향. 사회복지담당공무원의 개인, 직무특성, 소명의식 이 전문성에 미치는 영향 박사학위논문

## 2. 국외문헌

Adler & Shenbar. (1990). Adapting your technological base: the organizational challenge, *Sloan Management Review*, Vol. 25, pp. 25-37.

Alexander, P. A.(2003). The development of expertise: The journey from acclimation to proficiency, *Educational Researcher*, 32(8). 10-14

Allen, j., and D. Davis. (1993). Assessing Some Determinant Effects of Ethical Consulting Behavior: *The Case of Personal and Professional Values' Journal of Business Ethics*, 12(6), pp. 449-458.

Alperin, D. E., (1998) Factors Related to Student Satisfaction with Child Welfare Field Placements: *Journal of Social Work Education*, Winter, Vol. 34.

Anderson, W. A., (1977) Bureaucracy and professionalism in the Social services: A Multi-Dimensional Approach to the Analysis of Conflict and Congruity, *Journal of Social Service Research*,5(2), 33-50.

Anand, Bharat. (2017). The Content Trap.

Appelbaum, S. H., and Steed, A. J. (2005). The Critical Success Factors in The Client-Consulting Relationship, *The Journal of Management Development*, 24(1/2), pp.68-93.

Bargal, D., (1981) Social Values in Social Work; A Development Model: *Journal of Sociology and Social Work*, 8.

Barker, C. (2002). Consultancy competence framework, ICMCI's Annual Meeting in 2002.

Biemans, Wim G. (1992). *Managing Innovation Within Networks*, Routledge,

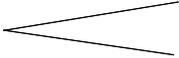
London.

- Evetts, J., (2003) The Concept of Professionalism: Professional Work, Professional Practice and Learning. Billett, Stephen, Harteis, Christian, Gruber, Hans (Eds.), International Handbook of Research in Professional and Practice-based Learning, Springer Netherlands, 29–56.
- Flexner, A., (1915) Is Social Work profession?, Proceedings of the National Conference of Charities and Corrections, 576–590.
- Greenwood, E., (1957) Attributes of a Profession. *Social Work*, 2(3), 45–55.
- Hall, R. H., (1968) Professionalization and Bureaucratization. *American Sociological Review*, 33(1): 90–104.
- Hall, R. H., (1968) Professionalization and Bureaucratization. *American Sociological Review*, 33(1): 90–104.
- Hamel, Gary, and Coimbatore K. Prahalad. (1990). The core competence of the corporation. *Harvard business review* 68.3 (1990): 79–91.
- Jang, Y, and J. Lee. (1998). Factors influencing the success of management consulting projects, *International Journal of Project Management*, Vol. 16, No. 2, pp. 67–72.
- Jolly, V.K. (1997). Commercializing New Technology, Harvard Business School Press, Boston, MA.
- Kadushin, A E., (1992) Supervision in Social Work, New York : Columbia University Press.
- Kadushin, A.(1985), Supervision in Social Work(2nd ed). New York: Columbia University Press.
- Knight, C., (2001) The Process of Field Instruction: BSW and MSW Students' Views of Effective Field Supervision. *Journal of social work education*, 37(2), 357–380.
- Ko, D, Kirsch, L. J. and King, W. R. (2005). Antecedents of Knowledge Transfer from Consultants to Clients in Enterprise System Implementations, *MIS Quarterly*, 29(1), pp.59–85.

- Kotler, P. (1977). From sales obsession to marketing effectiveness", *Harvard Business Review*, November–December, pp. 67–75. *Venture Performance, Journal of Business Research*, Vol.62, pp.93–103.
- Kumar, V., Jain, P. K. (2002). "Commercializing new technologies in india : a perspective on policy initiatives", *Technology in society*, Vol. 24, pp.285–298
- Lester, D. H. (1998). Crical Success Factors for New Product Development Research, *Research Technology Management*, Vol. 41,No.1, pp.36–43.
- Marshall W. Van Alstyne, (2017). Platform Revolution.
- McLachlin, Ron. D. (1999). Factors for consulting engagement success. *Management Decision: Vol.37 Issue 5/6*.
- Milan Kubr. (2002). Management consulting: A guide to the profession(fourth edion), International Labour Office geneva.
- Nevens et al. (1990). Commercializing technology: What the best companies do? *Harvard Business*, May/June, pp.154–163.
- Nunally, J. C & Bernstein I. H. (1994). psychometric theory (3rd ed) New York : McGraw–Hill.
- Parry, S. R. (1996). The Quest for Competencies, Training, July, pp.48–56.
- Pavalko, R. M., (1989) Sociological Perspectives on Occupations, F. E. Peacock Publishers, Inc.
- Philip Kotler. (2017). Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital.
- Richard Susskind. (2016). The Future of the Professions.
- Ryan, M. & Cleak, H. & McCormack, J., (2006) Student Performance in Field Education Placements: The Findings of a 6–year Australian Study of Admissions Data, *Journal of social work education*, 42(1), 67–84.
- Rynning, M. (1992). Successful consulting wh small and medium–sized vs large clients: meeting the needs of the client?, *International Business Journal*, 11(1), pp.47–60.
- Schwab, Klaus. (2016). The Fourth Industrial Revolution.

- Shulman, E. D., (1982) *Intervention in Human Services—a Guide to Skills and Knowledge—3rd Edition*. The C. V. Mosby Company.
- Snizek, E., (1972) Hall's Professionalism Scale: An Empirical Research, *American Sociological Review*, Vol.37, 109–115.
- Song, X. M. & M. E. Parry. (1997). Teamwork Barriers in Japanese High-Technology Firms: The Sociocultural Differences Between R&D and Marketing Managers, *Journal of Product Innovation Management*, Vol. 14, No. 5, pp.356–367.
- Thomas L. Friedman. (2017). Thank You for Being Late.
- Tyler Cowen. (2017). AVERAGE IS OVER.
- Visscher, K. (2006). Capturing The Competence of Management Consulting Work, *Journal of Workplace Learning*, 18(4), pp. 248–260.
- Vonk, E. M., & Zucrow, E., (1996). Female MSW Student's Satisfaction with Practicum Supervision—The Effect of Supervisor Gender, *Journal of Social Work Education*, Vol. 32.
- West phal, L. E., L. Kim, and C. J. Dahlman (1985). Reflections on the Republic of Korea's acquisition of technological capability, in N. Rosenberg and C. Frischtak(2 eds.), *International Technology Transfer; Concepts, Measures, and Comparison*, Praeger: New York, pp. 162–221.
- Wilensky, H.,(1964) Professionalisation of Everyone, *American Journal of sociology*, 70, 137–158.
- Wind, Y. (2005). Marketing as an engine of business growth: a cross-functional perspective, *Journal of Business Research*, Vol. 58, pp.863–873.
- Woodward, S. and Williams, A. P. O. (1994). *The Competitive Consultant, A Client-oriented Approach for Achieving Superior Performance*. The Macmillan Press Ltd, UK.
- Yam, R. C.M., C., Pun, K., F., and Tang, E. P, Y. (2004). An Aud of technological innovation capabilities in chinese firms : some Empirical Findings in Beijing, *Research Policy* Vol. 33, No. 8, pp. 1123–1140.



8. 귀하의 사회경제적 지위(소득, 직업, 교육, 재산 등을 고려)는 어디에 속한다고 생각하십니까?	상		<input type="checkbox"/> 상
			<input type="checkbox"/> 하
	중		<input type="checkbox"/> 상
			<input type="checkbox"/> 하
	하		<input type="checkbox"/> 상
			<input type="checkbox"/> 하
9. 귀하는 본인에 대한 이념적 성향을 주관적으로 평가하신다면 다음의 어디에 해당한다고 생각하십니까?			
<input type="checkbox"/> 매우 진보적 <input type="checkbox"/> 진보적 <input type="checkbox"/> 중도적 <input type="checkbox"/> 보수적 <input type="checkbox"/> 매우 보수적			

### F. 사회복지공무원 직무만족도

1. 현재 주로 하고 있는(맡고 있는) 일에 대한 귀하의 평소 생각은 어떠하십니까? 다음의 각 항목에 대해서 얼마나 동의하는지, 혹은 동의하지 않는지 그 정도를 표시하여 주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
(1) 나는 현재 하고(맡고) 있는 일에 만족하고 있다.	1	2	3	4	5
(2) 나는 현재 하고(맡고) 있는 일을 열정적으로 하고 있다.	1	2	3	4	5
(3) 나는 현재 하고(맡고) 있는 일을 즐겁게 하고 있다.	1	2	3	4	5
(4) 나는 현재 하고(맡고) 있는 일을 보람을 느끼면서 하고 있다.	1	2	3	4	5
(5) 별다른 일이 없는 한 현재 하고(맡고) 있는 일을 계속하고 싶다.	1	2	3	4	5

### C. 사회복지공무원 전문성

33. 다음은 귀하의 전문성 수준에 대한 질문입니다. 주관적으로 인식하는 귀하의 전문성 수준에 해당하는 정도를 표기하여 주십시오.

	문 항	매우 그렇다	그렇다	보통이 다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다
(1) 지식	가. 나는 사회복지제도에 관한 지식이 해박하다.	1	2	3	4	5
	나. 나는 사회복지실천을 통한 경험적 지식이 풍부하지 않다.	1	2	3	4	5
	다. 나는 사회복지에 관한 이론적 지식을 충분히 이해하고 있다.	1	2	3	4	5
(2) 기술	가. 나는 사회복지조직 및 프로그램에 관한 평가할 수 있는 능력을 갖고 있다.	1	2	3	4	5
	나. 나는 지역사회자원을 발굴하고 연계할 수 있는 능력을 갖고 있지 않다.	1	2	3	4	5
	다. 나는 직무수행을 위해 의사소통할 수 있는 능력을 갖고 있다.	1	2	3	4	5
	라. 나는 욕구사정 및 사회문제를 분석할 수 있는 능력을 갖고 있지 않다.	1	2	3	4	5
	마. 나는 대상자나 지역사회문제를 해결할 수 있는 능력을 갖고 있다.	1	2	3	4	5
	바. 나는 대상자 또는 지역사회를 옹호하고 보호할 수 있는 능력을 갖고 있지 않다.	1	2	3	4	5
	사. 나는 슈퍼비전을 제공할 수 있는 능력을 갖고 있다.	1	2	3	4	5
	아. 나는 직무에 필요한 문서작성, 기록, 보관 등의 문서관리 능력을 갖고 있지 않다.	1	2	3	4	5
	(3) 가치 및 태도	가. 나는 내 직무수행에 따른 결과에 대해 책임지려고 하는 자세	1	2	3	4

	를 갖고 업무에 임한다.					
	나. 나는 사회복지직에 종사하는 것에 대해 소명의식 없이 일한다.	1	2	3	4	5
	다. 나는 항상 내 업무가 사회에 공헌될 수 있다는 신념하에 노력하는 자세를 갖고 있다.	1	2	3	4	5
(4) 윤리의식	가. 나는 직무를 수행하는 과정에 관련 법규나 규정 등을 준수하고자 노력한다.	1	2	3	4	5
	나. 나는 사회복지사로서 가져야 할 윤리의식을 유지 및 제고하기 위해 노력하지 않는다.	1	2	3	4	5
(5) 직무재량권	가. 나는 직무를 수행함에 있어 어떠한 판단을 해야 하는 경우 전문가적 판단에 따라 스스로 판단한다.	1	2	3	4	5
	나. 나는 내가 수행한 직무에 대한 전문가로서의 확신을 갖지 있지 못하다.	1	2	3	4	5
	다. 나는 내 의지대로 실천한 사회복지사례를 이론적 모델과 연결시켜 설명할 수 있다.	1	2	3	4	5

## ABSTRACT

### The Effect of the Professionalism of Social Welfare Public Officials on Job Satisfaction in 4th Industrial Revolution Eras

Han, Pil-Yeoun

Major in Public Administration

Dept. of Public Administration

The Graduate School

Hansung University

The professionalism is one of the most significant areas of study to emerge in social welfare in the past several years. The professionalism, in broad terms, a method that allow a community of users to obtain a coherent means of access to an organized, financially related repository of information and knowledge.

The purpose of this research is to investigate the relationship between the professional characteristics of social welfare public official. The core of this research has involved the development and testing of a comprehensive model for professional success, based on a combination of the three factors: 1) knowledge-related factor, 2) ability-related factor, and 3) attitude-related

factor. The basic research questions are explored: 1) Is the professional characteristics of social welfare public official measured by the knowledge, ability, and attitude related factors significantly related to overall job satisfaction in the public welfare public official? 2) What is the correlation between professional characteristics and job satisfaction 3) Does some combination of knowledge, ability, and attitude related dimensions better predict overall success with the job satisfaction of social welfare public official than either dimension separately?

The current research utilized as its target population social welfare public officials who are current employees of social welfare department in Korea. The research validated the knowledge-related factors and ability-related factor and attitude-related factors studying the three dimensions within the context of the social welfare public employee population. Correlation was found between knowledge and ability characteristics, with three dimensions retained as components of a comprehensive model. It was determined that these three dimensions—knowledge-related factor, ability-related factor, and attitude-related factor are significant predictor. Thus in order to improve job satisfaction, government should make efforts to improve knowledge-related, ability-related, and attitude-related factors for the success of social welfare public official.