

사회복지 서비스 전달체계 개편이 사회복지전담공무원의 역할 스트레스와 직무만족에 미치는 영향

문영주

이 연구는 전문성, 통합성, 포괄성을 강화하는 방향으로의 사회복지전달체계 개편이 사회복지전담공무원의 역할 스트레스와 직무만족에 어떤 영향을 미치는지 알아보기 위해 수행되었다. 연구목적 달성을 위해 부산광역시 15개 구청 사회복지부서와 주민센터에 근무 중인 사회복지전담공무원을 대상으로 우편 설문조사를 실시하였다. 분석결과 전달체계의 하위 요소 중 전문성과 통합성은 직무 자체가 주는 내재적 만족에 직접적인 영향을 미침과 동시에 역할 갈등을 매개로 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 포괄성의 경우 역할 스트레스와 무관하게 내재적·외재적 만족 모두에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상과 같은 연구 결과는 사회복지전달체계의 효율적 운영도 물론 중요하지만, 사회복지전담공무원의 직무수행 관련 불확실성을 경감시키고, 직무만족도를 높여 궁극적으로 행정 서비스의 질을 제고하기 위한 조직 및 인적자원관리 전략이 중요함을 시사한다.

주제어: 사회복지 서비스 전달체계, 사회복지 전담 공무원, 역할 스트레스, 직무만족

1. 서론

최근 정부는 공공 부문의 성과와 효율성, 대국민 행정서비스의 질을 제고하기 위해서 조직 및 인사관리방식에서 성과에 따른 차별적 보상, 개방형 임용제, 다면평가제 등과 같은 민간부문의 관리기법을 적극적으로 도입하여 활용하고 있다(정윤길·이준호, 2005). 이러한 공직 사회의 전반적 변화와 더불어 정부는 지방자치단체가 지역 특성과 주민들의 욕구에 대응하여 정책을 기획·실행할 수 있도록 전국 모든 시·군·구 전달체계를 주민생활지원서비스 전달체계로 개편하였다. 시·군·구에는 주민생활지원 전담부서(대도시의 경우 국)를 설치하고, 통합조사팀, 총괄기획팀, 서비스연계팀 등 신생 팀을 구성하여 전문성을 지원하고, 읍·면·동에는 주민생활지원담당을 설치하고, 사회복지직 및 행정직을 배치 조정한 후, 사례관리 기능을 강화하기 위한 일환으로 상담실을 별도로 마련하였다. 이처럼 주민생활지원서비스 전달체계로의 개편은 조직구조, 인력의 배치, 업무분담, 그리고 업무 간 연계에 이르기까지 서비스행정의 총체적인 변화를 포괄하고 있다. 뿐만 아니라 정부는 주민들에게 보건의료·복지·고용·보육·교육·생활체육·문화·여가 등 8대 영역에 대한 통합 서비스를 효율적으로 제공하고자 다양한 노력을 기울이고 있다. 그러나 시행현장, 추진인력 등을 충분히 고려하지 않고 많은 정책과 사업을 지자체에 쏟아 낸 나머지 최일선의 읍·면·동 사회복지전담공무원에게 업무가 편중되는 이른바 ‘갈때기 현상’과 같은 문제가 나타나고 있다. 결국 복지행정의 양적인 확대 및 주민생활지원서비스 전달체계의 개편에도 불구하고 업무의 비효율성으로 인하여 국민의 복지 체감도는 여전히 낮은 수준에 머물 수밖에 없는 것이다.

그동안 정부는 사회복지 서비스 전달체계를 개편하기 위해 보건복지사무소 시범사업, 사회복지사무소 시범사업 등 두 차례에 걸쳐 시범사업을 시행한 바 있다. 뿐만 아니라 시·군·구와 읍·면·동 간의 복지 기능 재조정을 통해 업무혁신을 추구하는 주민생활지원서비스 전달체

계를 전국적으로 확대 실시하였다. 2009년 1월부터는 사회복지 서비스 제공의 효율화와 수요자 중심의 통합적 서비스 제공이라는 목표 하에 희망복지 전달체계 시범사업을 시행중에 있다. 그리고 2009년 6월 보건복지부는 공무원의 횡령과 수혜자의 중복·부정수급을 방지하고 복지예산을 보다 효율적으로 집행할 수 있는 사회복지 전달체계 개편 방안을 발표했다(보건복지부, 2009). 이 같은 사회복지 행정환경의 급격한 변화는 공무원들에게 공직에 대한 새로운 인식 전환을 불러일으킬 것이라는 긍정적인 면도 있지만, 업무지침의 잦은 변경으로 변화에 대한 적응 스트레스와 직무수행 관련 불확실성을 높여 상당한 스트레스를 유발할 가능성이 높다.

스트레스는 오랫동안 공공 및 민간조직의 실무자와 연구자들의 끊임없는 관심의 대상이 되어 왔는데, 그 이유는 스트레스가 미치는 각종 부정적 영향 때문이다. 그동안 수행된 국내외의 많은 실증적 연구들은 스트레스가 조직구성원들의 정신적·신체적 질환을 야기하거나 악화시킨다는 경험적 증거들을 발견하였다. 실제로 사회복지전담공무원들의 정보 교류 공간인 전국사회복지행정연구회 소식지에는 과도한 업무 스트레스로 인한 과로사 소식이 심심찮게 들려온다. 뿐만 아니라 스트레스는 조직 구성원들의 직무만족, 사기, 능률, 업무수행 등과 같은 직무성이나 조직효과성과 밀접한 관련이 있는 요인들에게도 부정적 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(고종욱, 2006; 박희서·오세운·노시평, 2001; 정운길·이준호, 2005).

그럼에도 불구하고 그동안 사회복지학계의 연구들은 사회복지 대상자들이 겪는 스트레스에 주로 초점을 둘 뿐, 서비스 제공자가 겪는 스트레스, 특히 직접적 서비스보다 간접적 서비스를 제공하는 사회복지전담공무원의 스트레스에 대해서는 연구가 많이 이루어지지 않고 있다. 주로 대민 업무에 종사하는 일선 공무원들의 경우 사회복지 대상자로부터 예기치 못한 요구에 접하는 경우가 많으며,

이러한 상황에 직면할 때 어떻게 대응해야 할 것인가와 관련하여 심각한 스트레스를 경험할 수 있다. 만약 이러한 스트레스에 대해 적절한 대응책을 강구하지 못하면 행정업무 처리 시 많은 부작용을 야기할 가능성이 크다. 즉, 정부의 입장에서는 동일한 예산을 들여 사회복지행정서비스를 집행한다 할지라도 사회복지전담공무원들이 어떠한 방식으로 사회복지 대상자에게 서비스를 전달하느냐에 따라 국민이 인식하는 행정 서비스의 품질이 달라질 수 있으며, 이는 국민의 정부에 대한 지지도, 더 나아가서는 전체 정치체제의 안정으로 연결될 수 있다. 따라서 사회복지 서비스 전달체계 개편이 최일선에서 행정 관리 기능과 직접 전달 기능을 동시에 수행하며 사회복지 대상자와 끊임없이 상호작용하는 사회복지전담공무원의 역할 스트레스와 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 연구하는 것은 실무적으로 의미가 있을 것이다.

물론 그동안 우리나라의 사회복지전달체계에 관한 연구는 많이 이루어졌다(강창현, 2006; 김찬우, 2005; 서재호, 2008; 이상용, 2003; 이용복, 2006; 이주호·이형민·송광호·이재은, 2007; 조석주, 2005). 그러나 이러한 연구들은 어떻게 하면 효율적인 사회복지 서비스를 전달할 수 있는 행정체계를 설계할 것인가 혹은 일선 기초자치단체와 읍·면·동의 기능전환에 대한 평가 연구들로서 최근 주민생활지원서비스를 강화하기 위한 사회복지 서비스 전달체계의 전반적인 변화를 평가하고 있지 못하고 있다. 따라서 이 연구는 전문성, 통합성, 포괄성을 강화하는 방향으로의 사회복지전달체계 개편이 사회복지전담공무원의 역할스트레스와 직무만족에 미치는 영향을 살펴봄으로써 향후 인적자원관리 전략을 세우는 데 근거 자료를 마련하는 데 그 목적이 있다. 이상의 연구목적 달성을 위해 이 연구에서 설정한 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 사회복지전담공무원이 지각하는 서비스 전달체계의 전문성, 통합성, 포괄성 수준은 어떠한가?

둘째, 전문성, 통합성, 포괄성을 강화하는 방향으로의 서비스 전달체

계 개편은 사회복지전담공무원의 직무만족에 영향을 미치는가?

셋째, 전문성, 통합성, 포괄성을 강화하는 방향으로의 서비스 전달체계 개편은 역할스트레스를 통하여 사회복지전담공무원의 직무만족에 영향을 미치는가?

2. 선행연구 고찰

1) 사회복지 서비스 전달체계 구축의 원칙

사회복지 서비스 전달체계 구축 시 주요하게 고려해야 할 원칙은 사회복지 대상자의 욕구를 충족하는데 자원이 효율적으로 제공되는가이다. 즉, 욕구 측면에서는 욕구의 정확한 파악, 욕구의 충족, 욕구의 사각지대 해소 등이, 자원 측면에서는 비용 절감, 서비스 중복 제거, 효율성 등이 중요하게 다루어져야 하는 것이다. 길버트, 스펙트, 그리고 테렐(Gilbert, Specht & Terrel, 1993)은 서비스 조직간 비연계성 및 조정의 부재로 인한 단편성, 서비스 조직간 의사소통의 부재로 인한 비연속성, 소비자의 서비스 접근 장애를 형성하는 지리적, 제도적, 심리적 비접근성, 소비자의 욕구에 민감하게 반응하지 못함으로 인한 비책임성 등을 서비스 전달체계의 전형적인 문제로 제시하였다.

그동안 사회복지 서비스 전달체계 구축 원칙에 대해 연구한 학자들의 견해를 살펴보면, 용어상의 차이는 있으나 최근 전달체계 개편에서 비중을 두는 전문성, 통합성, 포괄성을 공통적으로 강조하고 있음을 알 수 있다(성규탁, 2000; 신복기, 2003; 최성재·남기민, 2007; 황미경, 2007).

이에 이 연구에서는 이러한 선행연구에서 제시한 원칙에 기초하여 현 주민생활지원서비스 전달체계의 개편전략을 전문성, 통합성, 포괄성에 초점을 두고 살펴보고자 한다.

첫째, 전문성은 인력 및 업무의 재배치와 조직개편, 전문 서비스의 강화 등으로 나타나며 특히 인적 구성 요소와 관련된다. 즉 사회복지

서비스 전달을 전담하는 사회복지전담공무원은 보건복지와 관련된 법령 및 업무 지식을 가지고 있으면서, 수급자들의 실태를 파악할 수 있는 전문 지식과 이들의 자활능력을 증진시키기 위한 역량을 갖추고 있어야 한다.

한편, 전문성의 원칙은 전달체계를 운영하는 과정에서 사회복지 대상자의 문제해결을 위해 전문적인 서비스를 제공하도록 해야 하며, 전문적인 사회복지 인력을 적절하게 확보하여 유지할 수 있고 업무수행에서 이들의 전문성이 충분히 발휘될 수 있도록 배치하는 것을 의미한다(성규탁, 2000). 이는 국민의 복지욕구가 다양화, 복잡화됨에 따라 복지욕구의 파악이나 진단, 그리고 욕구충족에 필요한 서비스의 종류, 범위의 결정 등의 업무를 위하여 복지서비스 핵심적 업무는 전문가가 담당하고 비숙련 업무 및 일반 행정업무는 일반 직원이 담당하도록 한 것과 관련된다. 2007년도 주민생활지원서비스 전달체계의 혁신방안에는 시·군·구 주민생활지원부서에서 총괄기획담당, 서비스연계담당, 통합조사담당은 사회복지직공무원을 우선 배치하고, 통합조사 담당 등 부족한 인력은 행정직 공무원으로 충원하도록 조치하고 있다. 즉 사회복지직 인력은 서비스 대상자에 대한 상담·접수, 현장방문, 사후관리 등 현장성·대면성 업무를 집중적으로 수행하고, 행정직 인력은 주민생활지원담당의 서무·행정기능, 각종 증명서·서류 발급, 유관기관 협조, 통계업무 등 내부적인 업무를 수행하도록 하는 일련의 변화들은 사회복지전달체계 내 전문성을 강조하고 있음을 의미한다.

둘째, 통합성은 다양한 서비스가 동시에 투입되어야 할 정도로 사회 문제가 복잡하게 얽혀 있기 때문에 필요한 원칙이다. 통합성 원칙의 실현을 위해서는 다양한 서비스를 통합하여 관리할 수 있는 책임 기관의 선정 또는 책임 전문가의 선정이나 사회복지 계획 및 자원의 배분 그리고 업무 수행 시에 관계 기관 및 관계자들 간의 협조·조정이 원활하게 이루어질 수 있는 전달체계가 구축되어야 한다. 이는 서비스의 단편성과 비연속성의 문제를 해결하기 위해 공급자 중심의 서비스 전달에서 수요자 중심의 서비스 전달로의 전환을 의미하는 것이기도 하다.

2007년 주민생활지원서비스 개편 체계에서는 주민생활지원 8대 서비스(보건, 복지, 고용, 주거, 평생교육, 청소년, 문화, 생활체육)의 담당부서를 최대한 통합적으로 운영하고 서비스를 연계하여 제공하도록 하고 있다. 또한 사업을 운영하는 팀에서는 담당자들의 개인적인 접근방식보다는 다른 사업 운영팀 및 민관협의체와 협력관계를 형성하여 운영하도록 하고 있다. 통합성이 확보된 전달체계 하에서는 한 명의 사회복지 대상자가 다양한 복지 서비스를 제공받기 위하여 여러 기관을 여러 차례 방문하는 것 대신 단일 창구를 통하여 종합적으로 서비스를 제공받을 수 있게 된다. 사회복지 대상자에 대한 One-stop 서비스 제공, 사례관리 기능 강화, 인테이크의 단일화 등은 서비스의 통합성을 강조하고 있음을 의미한다.

셋째, 포괄성은 사회복지 대상자의 욕구에 부응하기 위하여 다각도의 서비스 제공이 필요함을 의미한다. 사회복지 대상자의 욕구는 복잡·다양할 뿐 아니라 한 가지 문제는 다른 여러 가지 문제와 연관되어 있는 것이 일반적이기 때문에 이러한 문제를 해결하기 위해서는 다양하고 포괄적인 서비스를 필요로 한다. 예를 들어 소득보장 문제의 경우도 경제적 원조뿐 아니라 직업알선, 행동개선, 질병치료 등 다양한 문제와 얽혀 있으므로 동시에 또는 우선순위에 따라 문제를 해결하기 위한 다각도의 서비스가 필요하다. 점차 지역 주민의 욕구가 다양해짐에 따라 한 명의 사회복지전담공무원이 다수의 문제를 다루거나, 혹은 여러 명의 사회복지전담공무원이 한 개인의 문제를 다룰 수도 있으며, 민간 사회복지전문가와 협력하여 팀을 이루어 문제를 해결할 수도 있다. 사회복지전담공무원들이 공공부조 서비스 이외 지역사회의 다양한 자원과 서비스를 사회복지 대상자에게 연결하는 것 등은 포괄적인 서비스 제공 노력의 일환으로 볼 수 있다.

2) 역할 스트레스의 구성요인

역할 스트레스는 조직 내에서 두 가지 중요한 의미를 함축하고 있다. 첫째, 같은 상황이나 환경에 처해 있는 사람들이 모두 역할 스트레스를 동일하게 지각하는 것은 아니라는 점이다. 즉 동일한 상황이나 환경에 처해 있더라도 조직구성원들의 성격이나 욕구, 관심, 지적 수준 등에 따라 스트레스 수준, 대처 방식이 다를 수 있다(옥원호·김석용, 2001).

역할 스트레스의 구성요인으로 기존 연구에서 가장 많이 다루고 있는 것은 역할 갈등과 역할 모호성이다. 먼저 역할 갈등이란 한 사람의 구성원에 대하여 두 가지 이상의 상반되는 역할기대가 존재할 경우 나타나는 현상으로서 어느 하나의 역할을 성공적으로 수행하고자 할 경우 여타의 다른 역할을 제대로 수행하지 못하게 되는 상태를 말한다(Babin & Boles, 1996). 역할 갈등의 개념은 분석 차원에 따라 다양한 시각이 있을 수 있는데, 리조, 하우스, 그리고 리츠맨(Rizzo, House & Lirtzman, 1970)은 역할 갈등을 다음과 같이 네 가지 차원으로 분류하고 있다. 첫째, 개인-역할 갈등으로, 이것은 역할에 대한 기대가 역할 담당자의 가치관과 일치하지 않을 때 발생하는 갈등이다. 둘째, 전달자 간 갈등으로, 이것은 역할 전달자로부터의 기대가 하나 또는 그 이상의 다른 역할 전달자들로부터의 기대와 모순되는 경우에 발생하는 갈등이다. 셋째, 전달자 내부 갈등으로, 이것은 한 역할 집단에 속하는 어떤 단일의 역할 전달자로부터의 역할 담당자에 대한 기대들이 양립하지 않을 때 발생하는 갈등이다. 넷째, 역할 과중으로, 이것은 역할 담당자에게 기대되는 역할들을 수행하기 위해 필요한 시간이나 자원들이 기대보다 초과하는 경우에 발생하는 갈등이다. 예를 들어 민원 업무를 수행하는 과정에서 법규를 준수해야 할 필요성과 시민의 요구사항을 충족시켜야 할 필요성이 서로 부딪힐 때, 즉, 법규를 지키자면 시민의 요구를 들어줄 수 없고, 시민의 요구를 들어 주자면 법규를 위반하게 될 경우 합법성과 대응성 사이에서 갈등을 겪을 수 있다. 뿐만 아

나라 사회복지전담공무원이 실정에 맞지 않는 법령이나 지시를 그대로 집행한다면 시민이나 고객들로부터 저항을 받게 될 것이다. 그렇다고 규정을 준수하지 않는다면 내부 혹은 외부 감사 기관에 의해 문책을 당할 수도 있고, 사회복지 대상자들이 보기에는 공무원의 복지부동으로 비쳐질 소지 또한 있다. 제한된 자원으로 특정 시민에게 집중적으로 봉사하면 다른 시민들로부터 특혜 시비가 일고, 그렇다고 다수의 전체에게 골고루 자원을 배분하면 어떤 시민도 필요한 서비스를 받지 못하는 갈등을 겪게 된다. 이외에 상관의 지시가 서로 다를 때, 형평성과 능률성 등 서로 대립되는 가치를 수행해야 할 때, 한정된 자원으로 여러 가지 일을 수행해야 할 때 역할 갈등을 겪게 된다.

한편 역할 모호성이란 역할기대가 분명하지 않고 역할수행의 결과를 예측하지 못하는 경우를 말한다. 일반적으로 역할 모호성은 타인이 기대하는 바와 본인이 바라는 바가 다를 때, 타인이 기대를 한다고 할지라도 실제 그것을 어떻게 해야 할지 모를 때, 그리고 어느 개인이 직무에 대하여 바라는 바와 타인이 그것에 대하여 생각하는 바가 다를 때 발생할 수 있다. 이러한 역할 모호성은 역할과정이론에 따라 다양한 차원으로 나타날 수 있다. 첫째, 역할기대 자체의 불확실성 차원으로, 공식적인 직무 기술서의 내용이 분명하지 않는 경우, 둘째, 역할인지의 불확실성 차원으로, 직무내용이 복잡할수록 특히 상위계층의 직무일수록, 과업 자체가 다양하고 복잡한 경우, 셋째, 개인적 특성 차원으로, 도전적인 구성원은 역할에 의문이 있거나 분명치 않은 점이 있으면 이에 대한 해명을 요구하며 명백히 함으로써 이를 제거하기도 한다(문영주, 2007b).

사회복지전담공무원의 경우 결재단계에서의 불분명한 책임한계, 부서간 불명확한 업무한계 등으로 인해 역할 모호성을 경험할 소지가 있다.

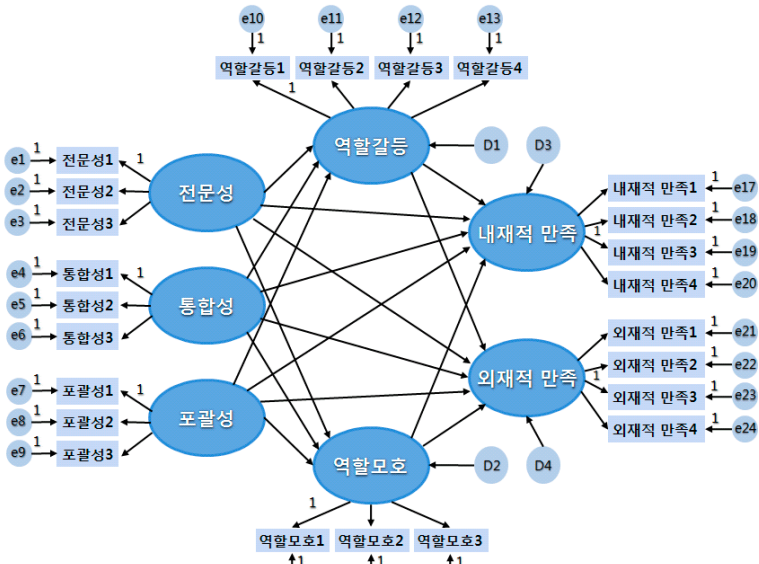
3) 역할 스트레스와 직무만족

조직구성원이 자신의 일을 좋아하는 정도를 가리키는 직무만족은 역할 스트레스를 비롯한 조직행동 관련 연구에서 많이 탐구되어 온 주제 중의 하나이다. 직무만족은 이직, 결근 등 조직효과성 관련변수들과 밀접한 관련을 맺고 있을 뿐 아니라, 조직구성원의 심리적 복지와 행복 증진이라는 측면에서도 여전히 그 이론적·실천적 중요성을 인정받고 있는 요인이다(고종욱, 2006; 옥원호·김석용, 2001). 그 동안 연구들에서 역할 스트레스는 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나는데(고종욱, 2006; 문영주, 2007a; 박희서 외, 2001), 역할이론에서는 높은 수준의 역할 갈등이나 역할 모호성에 직면한 사람은 그렇지 않은 사람에 비해 더 많은 불만족을 경험한다고 한다(Rizzo, et al., 1970). 물론 역할 스트레스와 직무만족의 관계는 스트레스의 개념을 어떻게 정의하느냐에 따라 그리고 스트레스를 개인이 어떻게 지각하고 해석하느냐에 따라 달라질 수 있다. 역할 스트레스를 기회나 도전이라는 맥락에서 긍정적으로 지각할 경우, 즉 스트레스의 순기능적 측면을 고려할 경우 역할 스트레스와 직무만족은 정적 관계를 가질 것이다. 반면, 당면문제, 위기나 어려움 등 부정적으로 지각할 경우, 즉, 스트레스의 역기능적 측면을 고려할 경우 역할 스트레스와 직무만족은 부적 관계를 가질 것이다. 한 예로 조경호(1993)는 불명확한 직무규정이 오히려 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 결론을 도출하고 있다. 공무원의 경우 민간 부문의 직원에 비해 목표나 역할의 다양성과 모호성을 겪게 되지만, 이는 오히려 직무 수행시 더 많은 재량권을 행사할 수 있는 도전적 기회라고 생각하고 더 능동적인 직무수행을 하게 된다는 것이다.

3. 연구 방법

1) 연구모형

이 연구에서는 전문성, 통합성, 포괄성을 강화하는 사회복지전달체계 개편과 사회복지전담공무원의 역할 스트레스, 직무만족 간 구조적 관계를 알아보기 위해 앞서 살펴본 선행연구를 토대로 <그림 1>과 같이 연구모형을 설정하였다.



<그림 1> 연구모형

2) 조사 대상자 및 자료수집

이 연구는 2009년 7월 기준, 부산광역시 15개 구청¹⁾ 사회복지부와 주민센터에 근무 중인 전체 사회복지전담공무원 696명²⁾을 대상으로 하였다. 연구절차는 우선 각 구청의 주민생활지원팀장 사회복지전담 공무원에게 전화로 연구의 취지를 설명하고 협조를 구한 후, 연구협조에 응한 10개 구에 우편을 통해 설문지를 전달하였다. 우편설문이 갖는 한계점을 보완하기 위하여 설문지를 받은 사회복지전담공무원이 구청의 해당 부서와 주민센터 사회복지전담공무원들에게 설문지를 재전달하고, 완성된 설문지는 구청에서 일괄 취합하여 연구자에게 우편으로 발송하는 형태를 취하였다. 설문지는 2009년 7월 13일에 배포하여 7월 31일까지 회수하였는데, 총 482부 중 292부가 회수되어 전체 회수율은 60.5%로 나타났다. 그리고 이 중 결측치가 많은 설문 4부를 제외하고, 분석에는 288부를 활용하였다.

3) 주요 변수의 측정

이 연구의 독립변수는 사회복지전달체계 개편에 대한 인식으로 이는 전문성, 통합성, 포괄성 세 측면에서 살펴보았다. 전문성은 교육·훈련 기회, 사회복지인력 확보, 복지서비스를 위하여 전문지식과 실천 기술 활용 정도를 뜻하며, 통합성은 복잡한 서비스의 동시 해결, 기관 간 업무협조, 서비스 연계 정도를 뜻한다. 마지막으로 포괄성은 선택 가능한 다양한 사회복지 프로그램, 욕구 우선순위에 따르는 문제해결, 사회복지 대상자의 복합적인 욕구 충족 등을 뜻한다. 사회복지 서비

1) 부산광역시의 경우 행정구역상 서구, 동구, 북구, 남구, 중구, 부산진구, 금정구, 해운대구, 강서구, 사하구, 동래구, 연제구, 사상구, 영도구, 수영구, 그리고 기장군으로 15개구 1개 군으로 이루어져 있으나, 군의 경우 타 지역구와 이질적인 것으로 판단되어 이 연구대상에서는 제외하였다.

2) 보건복지부 지역복지과에 문의한 결과 2009년 7월 현재, 전국에는 10,113명의 사회복지전담공무원이 활동 중이며, 이중 부산 지역에는 696명이 배치되어 있는 것으로 나타났다.

스 전달체계의 전문성, 통합성, 포괄성 측정은 황미경(2007)의 척도를 활용하였는데, 각 문항들은 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지의 5점 리커트 척도이다. 이 연구에서 전문성 3문항의 Cronbach's $\alpha=.72$, 통합성 3문항의 Cronbach's $\alpha=.76$, 포괄성 3문항의 Cronbach's $\alpha=.74$ 로 적정 수준의 신뢰도를 보고하였다.

매개변수인 역할 스트레스는 역할 갈등과 역할 모호성을 포함하는 개념이다. 이 연구에서 역할 갈등은 직무요구가 조직 구성원의 개인적 기준 및 가치, 직무 요건과 불일치하거나 또는 직무가 개인의 도덕, 가치관과 반대되는 행동을 요구할 때 발생하는 스트레스를 뜻한다. 그리고 역할 모호성은 역할수행자가 역할의 목표, 요구 및 기대를 불확실하게 지각하는 상태로 직무를 수행하는데 요구되는 사항이나 절차에 대해 정보가 결여된 정도를 뜻한다. 역할 스트레스의 측정은 문영주(2007b)의 척도를 활용하였는데, 각 문항들은 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지의 5점 리커트 척도로, 총점이 높을수록 역할 스트레스가 많음을 뜻한다. 이 연구에서 역할 갈등 4문항의 Cronbach's $\alpha=.77$, 역할 모호성 3문항의 Cronbach's $\alpha=.70$ 으로 비교적 신뢰할만한 것으로 나타났다.

종속변수인 직무만족은 개인이 직무에 대해 가지는 긍정적이고 우호적인 감정을 뜻한다. 이 연구에서 내재적 만족은 직무의 난이도, 도전감, 중요성, 다양성, 책임 등 직무 자체가 주는 만족감을 뜻하며, 외재적 만족은 보상, 작업환경, 승진 등 직무 외적으로 부여된 보상가치에 대한 만족을 뜻한다. 직무만족의 측정은 문영주(2007a)의 척도를 활용하였는데, 각 문항들은 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지의 5점 리커트 척도로, 총점이 높을수록 직무만족 정도가 높음을 뜻한다. 이 연구에서 내재적 만족 4문항의 Cronbach's $\alpha=.67$, 외재적 만족 4문항의 Cronbach's $\alpha=.75$ 로 비교적 신뢰할만한 것으로 나타났다.

4) 분석 방법

이 연구는 SPSS 15.0과 AMOS 7.0을 이용하여 자료를 분석하였다. 첫째, 주요 변수를 대상으로 Cronbach's α 계수를 통한 신뢰도 검증을 실시하였다. 둘째, 기술통계분석을 실시함으로써 자료의 이상치, 정규성을 검토하였다. 셋째, 구조방정식모형을 설정하여 측정모형분석과 구조모형분석을 실시하였다. 모형의 적합도는 휴와 벤틀러(Hu & Bentler, 1998)가 제안한 CFI, TLI, SRMR, RMSEA를 따랐다³⁾. 넷째, 모형다듬기를 통한 모형수정과정을 통해 변수들 간 효과 분해를 하였다. 다섯째, 소벨(Sobel, 1990)의 방식⁴⁾을 이용하여 매개효과를 검증한 후, 부분매개모형과 완전매개모형 두 경쟁모형간 χ^2 차이 검증을 실시하여 최종모형을 선택하였다. 마지막으로, 측정모형과 경로 구조의 동일성을 가정한 모형과 경로계수의 동일성 제약을 추가한 모형간 χ^2 차이 검증을 실시하여 모형의 안정성을 검토하였다.

4. 분석 결과

1) 연구대상자의 인구사회학적 특성 및 주요 변수의 기술통계

이 연구대상자의 인구사회학적 특성은 <표 1>과 같았다. 성별은 여성이 78.1%로 남성 21.9%에 비해 더 많은 것으로 나타났다. 사회복지사 자격급수에서는 1급 자격증 소유자가 전체의 92.7%로 압도적으로 많았다. 직급에서는 7급 34%, 8급이 32.6%, 9급이 33.3%로 고른 분포를 보였다. 학력에서는 97.6%가 4년제 대학 졸업이상으로 나타났다.

3) SRMR의 경우 .08이나 그 이하, CFI는 .9 이상이면 좋은 모형으로 감주되며, RMSEA의 경우 .05이하이면 좋은 적합도, .08이하이면 보통 적합도, .1이상이면 나쁜 적합도로 간주된다.

4) $Z_{ab} = \frac{ab}{\sqrt{b^2 SE_a^2 + a^2 SE_b^2}}$

<표 1> 연구대상자의 인구사회학적 특성(N=288)

구분		빈도(명)		%		구분	평균	표준편차
성별	남성	63	21.9	연령	34.35	6.31		
	여성	225	78.1					
사회복지사 자격급수	1급	267	92.7	현 부서 근무 개월 수	17.18	19.37		
	2급	21	7.3					
직급	7급	98	34	사회복지직 총 근무 개월 수	97.91	65.13		
	8급	94	32.6					
	9급	96	33.3					
학력	대학원	7	2.4					
	4년제 대학	262	91					
	2년제 대학	19	6.6					

연령은 최소 24세부터 최고 55세까지였으며 평균 34.35세로 나타났다. 근무경력에서는 현 부서 근무 경력은 평균 17.18개월, 사회복지직 총 근무경력은 평균 97.91개월로 나타났다.

한편 주요변수에 대한 평균, 표준편차, 왜도, 첨도는 <표 2>에 나타난 바와 같았다.

우선 전달체계에 대한 인식에서는 전문성, 통합성, 포괄성 모두 3점 아래로 나타났다. 이 중 포괄성에 대한 인식은 평균 2.98(표준편차 .56)로 상대적으로 높게 나타났는데, 이는 정부가 각종 민생안정 대책을 쏟아내면서 대상자 보호신청, 민원접수·발굴, 대상자 가정방문, 실태조사·선정, 대상자 보호계획수립, 관리·모니터링, 대상자 의뢰 등 행정서비스와 더불어 전문상담, 재정지원, 결연, 급식지원, 주거지원, 보건·의

<표 2> 주요변수에 대한 평균, 표준편차, 첨도, 왜도(N=288)

잠재변수		평균	표준 편차	왜도	첨도
전달체계에 대한 인식	전문성	2.60	.53	-.009	.294
	통합성	2.92	.58	-.394	.451
	포괄성	2.98	.56	-.177	-.024
역할 스트레스	역할 갈등	3.37	.58	-.230	.041
	역할 보호성	3.03	.64	.070	-.214
직무만족	내재적 만족	3.42	.54	-.099	-.054
	외재적 만족	2.91	.49	-.266	.340

료, 자립지원, 여가활동 서비스, 주민복지행사 등 다양한 직접 서비스가 제공되고 있기 때문에 여겨진다. 반면, 전문성에 대한 인식은 평균 2.60(표준편차 .53)으로 상대적으로 낮게 나타났는데 이는 행정직 인력에게 별도의 사회복지 관련 교육·훈련을 시행하지 않고 주민생활 부서로 배치하여 전문성이 떨어질 수 밖에 없다는 행정자치부(2008)의 지적과도 맥을 같이 한다. 역할 스트레스에서는 역할 갈등과 역할 모호성 모두 3점을 상회하였는데, 이 중 특히 역할 갈등수준이 평균 3.37(표준편차 .58)로 높은 것으로 나타났다. 이는 사회복지전담공무원의 경우 공무원 신분임과 동시에 사회복지사이므로 일반 공무원으로서 해야 하는 업무와 사회복지 업무를 중복으로 수행해야 하기 때문에 사회복지대상자와 직무, 직무환경과 조직환경 사이에서 서로 다른 요구와 압력을 받는 상황에 노출되어 있기 때문으로 여겨진다. 마지막으로, 직무 자체에 대한 만족도를 뜻하는 내재적 만족도는 평균 3.42(표준편차 .54)로 높게 지각하고 있는 반면, 직무환경과 관련한 외재적 만족도는 평균 2.91(표준편차 .49)로 낮게 보고 하였다. 이는 사회복지전담공무원들이 직수가 주는 성취감, 가치 등에 대해서는 만족감을 느끼고 있으나 직무환경, 직무조건에 대해서는 상대적으로 덜 만족하고 있음을 뜻한다.

한편 정규성 가정이 충족되지 않으면 χ^2 수치가 크게 추정되어 적합도 지수가 나쁘게 추정되는 한편, 표준오차는 작게 추정되어 추정된 계수가 통계적으로 유의하게 나타날 가능성이 증가하는 문제점이 있으므로 각 변수들이 정규분포를 따르는지 알아보기 위해 왜도와 첨도를 살펴보았다. 웨스트, 핀치, 그리고 큐란(West, Finch & Curran, 1995)이 제시한 정규 분포 기준(왜도 2, 첨도 > 7의 경우 비정규분포)을 적용할 때, 변수들은 일변량 정규성 가정을 충족시키는 것으로 나타났다. 그러나 다변량 정규성 가정이 위배되거나, 결측치가 존재할 경우 구조방정식모형 분석에서는 이를 고려하여 완전정보최대우도법(FIML)로 추정하게 되는데 이 연구에서도 이 같은 추정방식을 따랐다.

2) 연구모형의 분석 결과

가. 측정모형 분석

측정모형 분석 결과, 모형 적합도는 $\chi^2=385.225$ ($df=227$), $p = .000$ 으로 나타났다. 하지만 χ^2 통계량은 사례 수에 민감한 특성이 있기 때문에 그 외 다른 적합도 지수를 중심으로 모형 적합도를 살펴보았다. 그 결과 TLI=.902, CFI=.919, SRMR=.032, RMSEA=.049로 나타나 이 측정모형이 비교적 자료에 잘 부합함을 알 수 있었다. 한편 각 측정변수에서 잠재변수에 이르는 경로의 비표준화계수와 표준화계수는 <표 3>과 같이 유의수준 .001에서 모두 통계적으로 유의하여 구조모형 분석이

<표 3> 측정모형의 분석결과

변수		비표준화계수	표준화계수
전문성	전문성 1	1.000	.514***
	전문성 2	1.167	.505***
	전문성 3	.904	.502***
통합성	통합성 1	1.000	.556***
	통합성 2	1.344	.836***
	통합성 3	1.260	.823***
포괄성	포괄성 1	1.000	.589***
	포괄성 2	1.146	.662***
	포괄성 3	1.518	.853***
역할 갈등	역할 갈등 1	1.000	.467***
	역할 갈등 2	1.618	.678***
	역할 갈등 3	1.402	.593***
	역할 갈등 4	1.493	.663***
역할 모호성	역할 모호성 1	1.000	.777***
	역할 모호성 2	.910	.739***
	역할 모호성 3	.665	.510***
내재적 만족	내재적 만족 1	1.000	.833***
	내재적 만족 2	.661	.590***
	내재적 만족 3	.430	.437***
	내재적 만족 4	.821	.688***
외재적 만족	외재적 만족 1	1.000	.539***
	외재적 만족 2	.733	.472***
	외재적 만족 3	.646	.424***
	외재적 만족 4	1.210	.633***

*** p < .001

가능함을 보여주었다. 한편, 잠재변수들 간 경로계수인 공분산(상관관계) 추정치를 살펴본 결과 전문성과 역할 모호성, 포괄성과 역할 갈등, 포괄성과 역할 모호성 간 관계를 제외한 모든 잠재변수간 경로들이 통계적으로 유의하였으며, 특히 전문성과 외재적 만족 간 상관관계가 .779로 가장 높게 나타났다($p < .001$). 한편, 잠재변수들 간 경로계수인 공분산(상관관계) 추정치를 살펴본 결과 전문성과 역할 모호성, 포괄성과 역할 갈등, 포괄성과 역할 모호성 간 관계를 제외한 모든 잠재변수간 경로들이 통계적으로 유의하였으며, 특히 전문성과 외재적 만족 간 상관관계가 .779로 가장 높게 나타났다($p < .001$).

나. 구조모형 분석

구조모형의 모형 적합도는 $\chi^2=523.752$ ($df=233$), $p = .000$, $TLI=.824$, $CFI=.852$, $SRMR=.059$, $RMSEA=.066$ 으로 나타나 구조모형이 자료에 잘 부합하지 않음을 알 수 있었다. 또한 16개 경로 중 포괄성→역할 모호성, 역할 모호성→외재적 만족, 포괄성→역할 갈등, 역할 모호성→내재적 만족 4개의 경로가 .05 수준에서 통계적으로 유의하지 않았다. 따라서 간명도가 높은 최적의 모형을 구성하기 위해 모형수정을 실시하였다.

모형 수정방법에는 사전에 0으로 고정된 모수를 자유스럽게 추정하는 모형만들기와 사전에 자유스럽게 추정된 모수를 0으로 제약하는 모형다듬기 방법이 있다. 이 연구의 경우에는 이중 자유스럽게 추정되는 모수를 0으로 제약함으로써, 관련 효과를 모형으로부터 제거하는 모형다듬기를 실시하였다(Kline, 1998). 이때 완전정보최대우도법(FIML)의 경우 모형 내 한 부분에서의 변화는 모형 내 다른 모수 추정에 영향을 미친다. 그러므로 여러 개의 모수를 동시에 수정할 것이 아니라, 하나의 모수를 수정하여 그 효과를 확인한 후 다시 다른 모수를 수정하는 것이 바람직하다(배병렬, 2009). 따라서 구조모형 분석 결과에서 통계적으로 유의하지 않은 4개의 경로들을 위계적으로 제약해 나가면서 χ^2

<표 4> 모형다듬기를 통한 모형 수정 절차

모형	제약을 가한 경로	$\chi^2(df)$	$\Delta\chi^2(\Delta df)$
모형1	연구모형	523.752(233)	
모형2	포괄성 → 역할 모호성	523.790(234)	.038(1)
모형3	역할 모호성 → 외재적 만족	523.872(235)	.082(1)
모형4	포괄성 → 역할 갈등	524.077(236)	.205(1)
모형5	역할 모호성 → 내재적 만족	528.471(237)	4.394(1)*

* p < .05

<표 5> 최종 모형의 표준화 경로계수

경로	표준화 경로계수	경로	표준화 경로계수
전문성 → 역할 갈등	-.416**	전문성 → 외재적 만족	1.022***
통합성 → 역할 갈등	-.240**	통합성 → 외재적 만족	.210*
전문성 → 역할 모호성	-.198*	포괄성 → 외재적 만족	.303***
통합성 → 역할 모호성	-.201**	역할 갈등 → 내재적 만족	-.312*
전문성 → 내재적 만족	.693***	역할 갈등 → 외재적 만족	-.268*
통합성 → 내재적 만족	.246**	역할 모호성 → 내재적 만족	-.155*
포괄성 → 내재적 만족	.166*		

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

통계량 차이가 통계적으로 유의하지 않은 간명한 모형을 찾고자 하였다. <표 4>과 같이 χ^2 통계량 차이를 비교해 본 결과, 모형1과 모형2, 모형2와 모형3, 모형3과 모형4간에는 χ^2 통계량 차이가 .05 수준에서 통계적으로 유의하지 않았으나, 모형4와 모형5간에는 χ^2 통계량 차이가 .05 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 모형4를 최종 모형으로 선정하였으며, 최종 모형은 표준화 경로계수는 <표 5>와 같았다.

다. 매개효과 검증

소벨 테스트(Sobel Test)를 통해 역할 갈등과 역할 모호성의 매개효과를 검증한 결과는 <표 6>과 같았다. 전문성과 내재적 만족, 그리고 통합성과 내재적 만족 간 관계에서 역할 갈등의 매개효과가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 통계적으로 유의하게 나타난 매개

<표 6> 역할 갈등과 역할 모호성의 매개효과 검증

경로	Z	p
전문성 → 역할 갈등 → 내재적 만족	2.016	.043*
전문성 → 역할 모호성 → 내재적 만족	1.582	.113
전문성 → 역할 갈등 → 외재적 만족	1.226	.219
통합성 → 역할 갈등 → 내재적 만족	1.966	.049*
통합성 → 역할 모호성 → 내재적 만족	1.676	.093
통합성 → 역할 갈등 → 외재적 만족	1.670	.094

* p < .05

<표 7> 완전매개모형과 부분매개모형비교

경로	모형	$\chi^2(df)$	$\Delta\chi^2\Delta(df)$	매개효과
전문성 → 역할 갈등 → 내재적 만족	완전매개모형	575.647(237)	57.57(1)*	부분매개
	부분매개모형	524.077(236)		
통합성 → 역할 갈등 → 내재적 만족	완전매개모형	532.330(237)	8.253(1)*	부분매개
	부분매개모형	524.077(236)		

* p < .05

효과가 부분적인 것인지 완전한 것인지 검증하기 위해 완전매개모형과 부분매개모형을 비교하였다. 서로 내재된 모형일 경우 χ^2 차이검증을 통해 모형을 비교하게 되는데, <표 7>와 같이 전문성 → 역할 갈등 → 내재적 만족 경로에서 완전매개모형과 부분매개모형의 χ^2 차이 값은 57.57, 자유도 차이 값은 1, 통합성 → 역할 갈등 → 내재적 만족 경로에서 완전매개모형과 부분매개모형의 χ^2 차이 값은 8.253, 자유도 차이 값은 1로 두 χ^2 차이 값 모두 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의하였다. 따라서 두 모형간 차이가 없다는 영가설이 기각되어 부분매개모형이 최종모형으로 선택되었으며, 앞서 도출한 모형4를 이 연구의 최종 구조 모형으로 확정지었다.

<표 8> 직급에 따른 집단 간 동일성 검증 결과

모형	$\chi^2(df)$	$\Delta\chi^2\Delta(df)$
모형A : 7급, 8급, 9급 각 직급간 측정모형과 요인구조 동일성	1274.004(790)	37.319(26)
모형B : 7급, 8급, 9급 각 직급간 요인적재량, 요인분산·공분산 동일성	1311.323(816)	

라. 모형의 안정성 검토

최종 선택된 모형이 표본 크기나 표본의 이질성 등 우연적 요소에 의한 것이 아님을 확인하기 위해 모형의 안정성을 평가하였다. 이때 모형 안정성을 평가하기 위해 새로운 자료를 수집할 수 있으나 시간과 비용의 제약이 따를 때, 이미 수집된 자료를 둘로 나누어, 하나는 추정표본(calibration sample)으로, 다른 하나는 검증표본(validation sample)으로 사용하는 표본분할법(split sample approach)을 실시하게 된다(배병렬, 2009). 이 연구의 경우 최종모형의 주요 경로에서 7급, 8급, 9급 등 세 직급 간 차이가 있는지 <표 8>과 같이 살펴보았다. 그 결과 7급, 8급, 9급간 측정모형과 요인구조가 동일한 것으로 나타났다. 이에 측정모형과 요인구조, 요인분산·공분산까지 모두 동일한지 살펴보기 위해 모형A와 비교한 결과 χ^2 차이 값은 37.319, 자유도 차이 값은 26으로 χ^2 차이 값은 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의하지 않았다. 따라서 모형B를 모형A와 비교할 때, 모형적합도 면에서 수용하지 못할 차이를 보인 것은 아니라고 해석할 수 있다. 이는 집단 간 동일성 가정이 확보된 것을 의미하며, 궁극적으로는 직급에 따른 동일성이 확보되어 모형 안정성이 확보된 것으로 볼 수 있다.

5. 논의 및 결론

이 연구는 전문성, 통합성, 포괄성을 강화하는 방향으로의 사회복지 전달체계 개편이 사회복지전담공무원의 역할스트레스와 직무만족에 미

치는 영향을 살펴보는 데 그 목적이 있다. 분석 결과, 전달체계의 하위 요소 중 전문성과 통합성은 직무 자체가 주는 내재적 만족에 직접적인 영향을 미침과 동시에 역할 갈등을 매개로 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 포괄성의 경우 역할 스트레스와 무관하게 내재적·외재적 만족 모두에 직접적인 영향만 미치는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 역할갈등, 역할모호성이 지방공무원의 스트레스의 수준을 높이고 직무만족에 부정적인 영향을 미친다는 고종욱(2006), 박기관(2008), 옥원호·김석용(2001) 등의 선행연구 결과와도 상당 부분 일치하는 것으로 나타났다. 그러나 선행연구들에서는 개인의 역할 스트레스 수준과 직무만족 간 관련성에 대해서는 잘 살피고 있으나, 원인 변수로 서비스의 전달체계에 대한 고려를 하고 있지는 못하다.

따라서 이 연구에서는 전달체계 개편과의 관련성 속에서 역할스트레스와 직무만족을 통합적으로 살펴보았다. 그 결과 전달체계의 하위 요소 중 전문성에 대한 인식이 가장 낮은 것으로 나타났다. 우리나라는 여전히 사회복지전담공무원 1인이 담당하는 사회복지 대상자의 수가 절대적으로 많기 때문에 사회복지 서비스가 대상자에게 골고루 전달되지 않는 문제를 안고 있다. 또한 직위별로 담당 업무, 자격요건 등에 대한 직무 분석이 이루어지지 않아 전문성이 필요한 분야와 그렇지 않은 분야 간에 보직 관리상 명확한 구분을 하지 않아 빚어진 문제라 볼 수 있다. 따라서 향후 정부의 사회복지 서비스 전달체계 개편 시, 사회복지 업무를 수행할 행정직 공무원에 대한 직무 훈련과 재교육을 강화하는 것도 중요하겠지만, 전문성을 지속적으로 확보해 나가는 것이 선행되어야 할 것이다. 사회복지전담공무원의 전문성 강화를 위해서는 그 동안의 집체식의 일방적 강의 위주의 교육 흐름에서 탈피하여 사회 서비스 시장에서 요구되는 새로운 지식과 기술, 특히 근로연계복지, 지역사회 차원의 사례관리, 교육복지, 서비스의 기획 및 평가 등에 대한 비전과 내용을 공유할 수 있는 교육체계를 마련해야 할 것이다. 그 외

에도 사회복지직을 중간관리자로 전면배치하여 사회복지전담공무원들에 대한 전문적이고도 지속적인 교육과 슈퍼비전을 받을 수 있는 정기적인 업무 연찬회를 도입해야 할 것이다.

둘째, 전문성과 통합성이 내재적 만족에 영향을 미치는데 역할 갈등의 부분매개효과가 확인되었다. 이는 전문성과 통합성 수준이 높아질수록 직무 자체가 주는 만족감이 증대되기도 하지만, 다른 한편 전문성과 통합성 수준이 높아지게 되면 역할 갈등이 낮아지게 되고, 이는 결과적으로 직무 자체가 주는 만족감을 증대시킴을 의미한다. 그리고 포괄성의 경우 역할 갈등 및 역할 모호성과 무관하게 내재적 만족과 외재적 만족에 직접적으로 영향을 주는 것으로 확인되었다. 사회복지전담공무원들은 다양한 욕구와 이해관계를 가진 지역사회 주민들의 실제 생활과 밀접한 관련이 있는 업무를 법규에 근거하여 해결해야 한다. 그러나 다양한 사례를 모두 포괄하는 법규나 업무 지침을 만드는 것은 불가능에 가깝다. 따라서 복잡한 문제를 가진 클라이언트를 만나게 되면 규정과 역할은 애매하게 되고, 직무 관련 정보가 불확실해져서 복잡한 일을 처리하는 공무원들은 역할 갈등을 더 많이 경험하게 될 것이다. 또한 사회복지전담공무원의 직무에 대한 명확한 지침이 개발되어 있지 않은 상태에서 근무기간이 짧은 사회복지전담공무원의 역할 스트레스는 더 높을 것이며, 이는 직무만족도를 낮추는 요인으로 작용할 것이다. 따라서 일선 사회복지전담공무원의 업무에 대한 체계적 분석과 업무분장의 재점검, 명확한 직무지침의 개발과 교육이 선행되어야 할 것이다. 그리고 각 부서의 기능설계와 함께 부서 간 업무분담이 중복이나 간섭이 없도록 하고 부서 내에서는 권한과 책임범위를 명확히 설정하여 사회복지전담공무원 간 업무 부담이 적절하게 할당 될 수 있도록 해야 할 것이다.

이상의 연구결과는 전달체계 개편이 구성원의 조직행태에 미치는 영향을 예측하여, 이를 고려한 치밀한 개편 전략을 마련한 필요가 있음을

보여 준다. 또한 행정 조직의 서비스 향상과 이를 통한 조직성과 및 효율성 제고를 위해 학계 및 실무계에서 사회복지전담공무원의 역할 갈등 상황에 대한 관심이 보다 증대되어야 할 필요성이 있음을 시사한다. 주민생활지원서비스 전달체계 개편 초기에 나타난 읍·면·동의 시행착오를 재차 반복하지 않기 위해서는 위로부터의 전달체계 개편 전략이 하부조직 및 실제 현장과 조화를 이룰 수 있도록 하는 데 중점을 두어야 할 것이다. 그리고 전문성, 통합성, 포괄성을 강화하는 방향으로의 사회복지전달체계 개편이 사회복지전담공무원의 직무만족에 영향을 미치는데 역할갈등이 매개효과를 가짐을 확인되었으므로, 향후 사회복지 서비스 전달체계 개편 시에는 하부조직인 주민센터와 핵심 인력인 사회복지전담공무원의 역할 스트레스 수준을 중점적으로 고려해야 할 것이다. 아무리 좋은 정책이라도 이를 전달하는 최일선의 담당자들이 충분한 역할을 수행할 수 있는 환경이 되지 않는다면 정책은 한낱 선전 구호에 불과하기 때문이다.

이상과 같은 함의에도 불구하고 이 연구는 몇 가지 한계를 지니고 있다. 먼저 이 연구의 경우 부산이라는 제한된 지역의 사회복지전담공무원을 대상으로 하였기 때문에, 중앙부처 공무원 혹은 타 지자체 공무원에까지 일반화하기 어렵다. 특히 자기보고식 설문조사가 갖는 연구의 한계를 고려할 때, 연구에 협조하지 않은 자치구와의 비교분석 또한 이루어져야 할 것이다. 따라서 향후 연구에서는 중앙정부와 지자체, 그리고 각 지자체별 비교연구를 통해 보다 일반화할 수 있는 모형이 도출할 수 있기를 기대한다. 둘째, 통합성, 포괄성, 전문성의 원칙을 강조하기 시작한 것은 2007년 주민생활지원서비스 전달체계 개편부터이며 최근 희망복지 전달체계에서 그러한 원칙이 더욱 강조되고 있음을 살펴볼 때, 전달체계 개편에 따른 조직 구성원들의 직무태도 인식 변화를 명확히 측정하기 위해서는 횡단연구에서 나아가 종단연구가 이루어져야 할 것이다. 마지막으로 이 연구의 경우 사회복지전담공무원의 역할 스트레

스와 직무만족을 전달체계 개선에 국한하여 살펴보았는데, 오늘날 공공 부문에서의 경쟁과 효율 중시, 결과 지향적이고 고객지행적인 조직풍토 등과의 관련성 속에서 클라이언트의 인식 수준을 함께 살펴본다면 더 의미 있으리라 여겨진다.

■ 참고문헌 ■

- 강창현. 2006. “지역주거복지 전달체계의 통합, 조정, 네트워크”. 『한국행정논집』 18(2): 561-584.
- 고종욱. 2006. “직무스트레스와 산출간 관계에서의 조직몰입의 조절역할: 지방자치단체 공무원을 중심으로”. 『한국행정학보』 40(2): 147-166.
- 김찬우. 2005. “고령화 사회의 노인복지 서비스 전달체계의 변화방향: 보건복지의 민영화와 서비스통합을 중심으로”. 『사회복지리뷰』 10: 31-52.
- 문영주. 2007a. “사회복지사의 조직몰입에 관한 연구: 조직공정성, 직무만족을 중심으로”. 『한국사회복지행정학』 9(1): 53-81.
- _____. 2007b. “사회복지전담공무원의 역할 스트레스, 전문직업적 정체성, 직무수행에 있어 멘토 유무에 따른 잠재평균분석”. 『사회복지연구』 35: 93- 115.
- 박기관. 2008. “직무만족 및 조직몰입의 결정요인에 관한 연구: 지방공무원의 직무스트레스를 중심으로”. 『지방행정연구』 22(2): 171-202.
- 박희서·오세윤·노시평. 2001. “일선 공무원의 역할 스트레스가 이직충동에 미친 영향에 대한 경로분석모형 검증: 남녀 간 차이를 중심으로”. 『한국행정학보』 35(3): 197-220.
- 배병렬. 2009. 『구조방정식모델링 원리와 실제』. 청람.
- 보건복지부. 2009. 『사회복지 전달체계 개선 종합대책』. 보건복지부.
- 서재호. 2008. “기초자치단체의 사회복지 서비스 전달체계 개편에 대한 평가: 사회복지전달체계의 구성 원칙을 중심으로”. 『한국거버넌스학회보』 15(1):139-164.

- 성규탁. 2000. 『사회복지행정론』. 법문사.
- 신복기. 2003. 『사회복지행정론』. 양서원.
- 옥원호·김석용. 2001. “지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구”. 『한국행정학보』 35(4): 355-373.
- 이상용. 2003. “사회복지 서비스전달체계의 변용에 관한 연구: 사회복지사업법 제·개정을 중심으로”. 『연세사회복지연구』 9: 59-97.
- 이용복. 2006. “우리나라 아동복지서비스 전달체계의 현황 및 방향성 모색”. 『한국가족복지학』 11(1): 53-68.
- 이주호·이형민·송광호·이재은. 2007. “읍·면·동의 기능전환 이후 행정서비스 성과분석: 제천시 읍·면·동사무소를 중심으로”. 『한국거버넌스학회보』 14(1): 109-140.
- 정윤길·이준호. 2005. “역할 스트레스와 역할내·외 성과간 관계 및 조직기반 자긍심의 조절효과”. 『한국지방자치학회보』 17(2): 167-186.
- 조경호. 1993. “한국공무원의 조직몰입도 결정요인에 관한 연구 : 선형구조 모형의 적용”. 『한국행정학보』 27(4): 1203- 1226.
- 조석주. 2005. “읍·면·동의 기능전환정책의 평가와 발전방안: 사무·인력 이관의 성과를 중심으로”. 『지방행정연구』 19(3): 93-126.
- 최성재·남기민. 2007. 『사회복지행정론(개정판)』. 나남출판.
- 황미경. 2007. “지역 주민생활지원서비스 인력의 직무관련 변인들의 구조적 관계: 지지적 수퍼비전의 매개적 역할을 중심으로”. 『한국지역사회복지학』 22: 1-30.
- 행정자치부. 2008. 『희망 대한민국 : 행정자치부 정책백서』. 행정자치부
- Babin, B. J., & J. S. Boles. 1996. “The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction”. *Journal of Retailing*. 72(1): 57-75.
- Gilbert, N., Specht, H. & P. Terrell. 1993. Dimensions of social welfare policy (3rd ed.). *Englewood Cliffs*. NJ: Prentice Hall.

- Hu, L., & P. M. Bentler. 1998. "Fit indices in Covariance Structure Modeling: Sensitivity to Underparameterized Model Misspecification". *Psychological methods*. 3(4): 424-453.
- Kline, R. B. 1998. *Principles Practices of Structural Equation Modeling*. New York: The Guilford Press.
- Rizzo, J. R., House. R. J. & S. I. Lirtzman. 1970. "Role conflict and ambiguity in complex organizations". *Administrative Science Quarterly*. 15: 150-163.
- Sobel, M. E. 1990. "Effect analysis and causation in linear structural equation models". *Psychometrika*. 55(3): 495-515.
- West, S. G., Finch J. F. & P. J. Curran. 1995. "Structural Equation Models with Nonnormal Variables: Problems and Remedies". 56-75 in R. Hoyle(ed.). *Structural Equation Modeling: Concepts, Issues and Applications*. Newbury Park. CA: Sage.

문영주는 서울대학교 사회복지학과에서 사회복지학 박사학위를 받고, 서울시립대학교, 전북대학교, 인천대학교에 시간강사로 출강하고 있다. 최근 연구로 "지역 사회복지관 사회복지사의 경력관리에 영향을 미치는 요인에 관한 연구"(2009), "지역사회복지관 사회복지사의 직무 특성이 지식 공유 활동에 미치는 영향에 관한 연구"(2009) 등이 있다.

[2009. 12. 31. 접수; 2010. 5. 14. 수정; 2010. 6. 5. 채택]

