

사물인터넷 환경에서 청소년수련시설 종사자의 사회적 지지가 서비스 질에 미치는 영향: 임파워먼트의 매개효과 중심으로

윤기혁¹, 이진열^{2*}

¹동명대학교 사회복지학과 교수, ²부산대학교 사회복지학 박사

The Effect of Social Support on Service Quality of Youth Training Facility Employees in Internet of Thing Environment: The Mediating Effect of Empowerment

Ki-Hyok Youn¹, Jin-Yoel Lee^{2*}

¹Professor, Department of Social Welfare, Tongmyong University

²Ph.D, Department of Social Welfare, Pusan National University

요약 본 연구는 청소년수련시설 종사자의 사회적 지지가 서비스 질에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과를 검증하고자 하였다. 본 연구결과를 통해 청소년수련시설 종사자의 서비스 질 향상에 필요한 기초자료를 제공하는 것을 목적으로 하였다. 본 연구 결과 첫째, 사회적 지지와 임파워먼트는 서비스 질에 정적인 영향을 제공하는 것으로 나타났고, 둘째, 임파워먼트의 부분매개효과를 확인할 수 있다. 본 연구결과에 기초하여 제안하면 다음과 같다. 첫째, 종사자의 사회적 지지를 위해 청소년수련시설의 중간관리자와 시설장은 인터넷, 스마트 폰 등 사물인터넷 환경을 활용해야 한다. 둘째, 임파워먼트 향상을 위해 업무와 관련된 정보지원, 보상과 관련된 물질지원, 업무 처리와 관련된 평가지원 등의 지원이 이루어져야 한다. 셋째, 종사자의 임파워먼트 향상을 위해 사물인터넷 환경을 활용한 증강현실(AR), 가상현실(VR), 플립러닝 프로그램 개발이 필요하다.

주제어 : 청소년수련시설, 사회적지지, 서비스 질, 임파워먼트, 사물인터넷

Abstract This study was intended to verify the parameter effects of empowerment in the effect of social support of the employees of youth training facilities on the quality of service. The purpose of this study was to provide basic data for improving the service quality of youth training facility workers. As a result of this study, first, social support and empowerment had a positive effect on service quality. Second, the partial mediating effect of empowerment can be confirmed. Based on the results of this study, the following suggestions were made. First, for the social support of the employees, the middle managers and facility managers of youth training facilities should use the Internet environment such as the Internet and smart phones. Second, in order to improve empowerment, support for information related to work, material support related to compensation, and evaluation support related to business processing should be provided. Third, to improve the empowerment of workers, it is necessary to augmented reality(AR), virtual reality(VR), and flip learning program using the Internet of Things environment.

Key Words : Youth Training Facility, Social Support, Service Quality, Empowerment, Internet of Things

본 논문은 2019년 한국사물인터넷학회 종합학술대회에서 발표한 논문을 수정보완하였음.

*교신저자 : 이진열(jlyl-1999@hanmail.net)

접수일 2020년 1월 10일 수정일 2020년 2월 19일 심사완료일 2020년 2월 24일

1. 서론

최근 아동, 청소년, 노인, 장애인 등 인간을 대상으로 다양한 전문서비스를 제공하고 있는 휴먼서비스조직에서 서비스 질에 대한 관심이 높아지고 있다[1-5]. 특히 서비스 질은 사회복지서비스인 휴먼서비스를 전달함에 있어서 정책이나 조직 및 서비스 관리영역에서도 두드러지게 나타나고 있다[6-8]. Parasuraman(1985)는 “서비스 이용자의 질에 대한 인지수준의 차이와 특정한 조직에 의해 제공되는 서비스에 대한 당위적이고 규범적인 기대수준”을 서비스 질로 정의한다[9]. 이러한 서비스 질은 서비스에 대한 고객의 기대와 지각 사이의 불일치 정도와 그 방향으로[10], 조직의 성과와 밀접한 연관성을 가지면서, 조직의 경쟁력 확보를 위한 주요 결정 요인이고[11], 생존을 위한 중요한 자료이다[12].

아동, 청소년, 장애인 등 휴먼서비스기관의 서비스 질에 미치는 요인에 관한 연구를 살펴보면 임파워먼트가 서비스 질에 미치는 영향[13], 청소년쉼터 종사자의 직무만족도가 서비스 질에 미치는 영향[14], 청소년수련시설 종사자의 감정노동이 서비스 질에 미치는 영향[15], 청소년수련시설 종사자의 사회적 지지, 감정노동, 자기효능감이 서비스 질에 미치는 영향[16] 등 청소년수련시설 종사자의 직무만족과 심리적 요인에 집중되어 있는 것을 볼 수 있다. 하지만, 기존 선행연구에서는 사회적 지지와 서비스 질과의 직접적인 영향을 밝히고 있는 연구는 찾아볼 수 없다. 사회적 지지는 개인 외부에서부터 얻을 수 있는 자원으로, 생활에 필요한 정보적, 정서적, 경제적 자원을 주변의 타인으로부터 얼마나 얻고 있는지 느끼는 정도이다[17-18]. 사회적 지지는 직무만족이나 조직몰입 등에 긍정적인 영향을 미치고, 우울, 소진과 이직의사, 불면증을 완화하는 완충 효과와 신뢰 및 건강을 증폭시키는 긍정적인 부분도 갖고 있다[19]. 즉, 사회적 지지는 일상생활 속에서 스트레스를 동반하는 사건들을 완화시켜 소진 등을 예방하여[20], 서비스 질에 긍정적인 영향을 미치는 직무만족과 융합되어 청소년수련시설 종사자의 서비스 질을 높이는 데 중요한 요인으로 작용하기 때문에 매우 중요하다[21]. 또한 임파워먼트는 개인의 능력과 잠재력을 강화하여 자기 자신이 원하는 무언가를 할 수 있는 능력과 에너지, 통제력으로[12], 사회관계를 통해 자신의 잠재력을 강화시켜 삶의 통제력을 얻고 절망, 역압의 상태에서부터 변화와 성장의 가능성을 고취시킨다[22]. 그리고 임파워먼트가 된 사람은 힘과 권한을 위임받아 자기 효능감 및 조직내에서 시너지의 효과를 올린다[23].

나아가 업무 수행에 있어 자신감과 힘을 가지고 할 수 있도록 도와주며, 종사자 스스로 업무에 몰입하여 만족과 사기를 높일 수 있게 해주는 중요한 요소로 작용한다[24]. 특히 임파워먼트는 관리자가 종사자에게 직무와 관련된 활동에 대하여 스스로 의사결정을 할 수 있는 자유 재량권을 제공하는 것으로 서비스 품질 향상을 위하여 필수적이다[25-26].

서비스 질은 공공분야와 복지 분야에서 중요한 논의의 대상이 되면서[27], 아동복지시설, 노인복지시설, 장애인복지시설, 지역사회복지관 등 복지기관의 서비스 질과 관련된 영향 요인에 관한 연구가 증가하고 있다. 최근에는 청소년수련시설을 중심으로 서비스 질에 대한 연구도 조금씩 이루어지고 있다[28-30]. 청소년수련시설에서 서비스 질에 대한 연구가 주목을 끌고 있는 것은 서비스 질이 청소년 애호도(Loyalty: 충성도)를 제고시킬 수 있고[18], 서비스 질과 고객 만족은 상호 밀접한 고객과 관련성을 가지고 있기 때문이다[28]. 특히 자아정체감이 형성되고 있는 청소년시기에 올바른 인성과 정서 함양 그리고 심신이 조화를 이룬 성장을 도모하기 위해서는 청소년수련서비스 질은 매우 중요한 과제가 아닐 수 없다.

그리고 윤기혁, 이진열(2019)의 연구에 따르면 청소년수련시설 종사자의 사회적 지지와 자기효능감 등이 서비스 질에 정적인 영향이 있는 것으로 나타났다. 특히 서비스 대상자에게 양질의 서비스 제공을 위해서는 서비스 제공자의 임파워먼트가 중요한 매개요인으로 나타났다[3][30]. 전술한 바와 같이 청소년수련시설 종사자의 서비스 질 향상에 영향을 미치는 요인으로 사회적 지지와 임파워먼트가 중요한 변수임을 알 수가 있다.

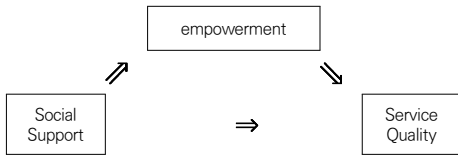
한편 우리는 인공지능, 빅데이터, 사물인터넷 등 ICT 정보기술이 중심인 4차 산업혁명 시대를 살아가고 있다. 급속한 정보기술의 발전은 우리 삶의 전반에 많은 영향을 끼치고 있다. 최근에 가장 많은 연구가 이루어지고 있는 분야가 사물인터넷과 4차 산업혁명에 대한 연구이다[31]. 그리고 휴먼서비스 분야인 노인, 장애인 등 보건복지 분야에 사물인터넷 관련 연구들이 조금씩 증가하고 있다. 이러한 맥락에서 휴먼서비스 기관인 청소년수련시설을 대상으로 서비스 질 향상과 임파워먼트 강화를 위해 사물인터넷의 활용 방안도 함께 접목해 보고자 한다.

이상 본 연구에서는 사물인터넷 환경에서 청소년수련시설 종사자들의 사회적 지지가 서비스 질에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과를 검증하고자 하였다. 이를 통해 청소년수련시설에 종사하고 있는 종사자의 서비스 질 향상을 위한 기초자료 제공을 목적으로 하였다.

2. 연구방법

2.1 연구모형

본 연구는 청소년수련시설 종사자의 사회적 지지가 서비스 질에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과를 검증하고자 하였다. 연구모형은 <그림 1>과 같이 도식화하였다.



[Fig. 1] Research Model

2.2 자료수집방법

본 연구를 위해 청소년수련시설 종사자 및 협회관계자, 연구자가 2회에 걸쳐 설문에 대한 내용타당도를 검토하여 최종적으로 설문지를 구성하였다. 설문기간은 2018년 11월 1일에서 11월 30일까지 한 달간 진행되었다. 자료수집은 자기기입식 설문조사를 실시하였고 연구자가 직접 방문하여 수거하였다. 본 연구를 위해 부산광역시 청소년수련시설 16개 기관에서 총 110부가 수집되었다. 또한 연구자의 적극적인 협조 요청으로 응답이 불충분한 설문지가 없어서 총 110부를 최종적으로 사용하였다.

2.3 측정도구

청소년수련시설 종사자의 서비스 질 측정을 위해 기존

선행연구[26-27]를 바탕으로 본 연구 목적에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 서비스 질은 총 5개의 하위요인(반응성, 보증성, 유형성, 신뢰성, 공감성)으로 구성되어져 있고 ‘나는 청소년과 약속한 서비스는 항상 제공 한다’, ‘청소년 각각에 대한 정확한 기록을 유지 한다’, ‘나는 청소년에게 신속한 서비스를 제공 한다’ 등 20문항으로 이루어져 있다. 또한 5점 리커트 척도로 구성하였다. 본 연구에서 사용된 서비스 질의 Cronbach’s α=.927로 나타났다.

청소년수련시설 종사자의 사회적 지지 측정을 위해 기존 선행연구[9]를 바탕으로 본 연구 목적에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 사회적 지지는 총 4개의 하위요인(정보적지지, 물질적지지, 정서적지지, 평가적지지)으로 구성되어져 있고 ‘나에게는 사랑과 보살핌을 주는 사람이 있다’, ‘필요한 돈이나 물건 등에 대해 마련해 줄 사람이 있다’, ‘나에게는 마음 놓고 의지할 수 있는 사람이 있다’ 등 12문항으로 이루어져 있다. 또한 5점 리커트 척도로 구성하였다. 본 연구에서 사용된 사회적 지지의 Cronbach’s α=.937로 나타났다.

청소년수련시설 종사자의 임파워먼트 측정을 위해 기존 선행연구[8,32]를 바탕으로 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 임파워먼트는 총 4개의 하위요인(역량, 자기결정력, 의미성, 영향)으로 구성되어져 있고 ‘내가 하고 있는 일은 나에게 매우 중요하다’, ‘나는 업무수행 능력에 대한 자신감을 갖고 있다’, ‘나는 나의 업무에 대한 중요한 결정권을 가지고 있다’ 등 12문항으로 구성되어져 있다. 또한 5점 리커트 척도로 구성하였다. 본 연구에서 사용된 임파워먼트의 Cronbach’s α=.917로 나타났다.

<Table 1> Sociodemographic Characteristics

(N=110)

Categorize		person(%)	Categorize		person(%)
Sex	male	32(29.1)	Marriage	married	27(24.5)
	female	78(70.9)		unmarried	81(73.6)
Age	20	52(47.3)	Position	etc	2(1.9)
	30	31(28.2)		super intendant	8(7.3)
	40	15(13.6)		senior management	8(7.3)
	50	10(9.1)		middle manager	30(27.3)
	60~	2(1.8)		Practitioners	64(58.1)
Religion	christianism	17(15.5)	Employment Types	Regular Workers	49(44.5)
	Buddhism	32(29.1)		contract worker	31(28.2)
	catholic	7(6.4)		Non-Fixed Term Labor etc	28(25.5)
	other	54(49.1)			2(1.8)
Academic Ability	high school graduate	2(1.8)			
	Junior Colleges graduate	4(3.6)			
	university graduate	91(82.7)			
	graduate school	13(11.9)			

2.4 자료분석방법

본 연구를 위해 수집된 자료는 spss 18.0을 활용하여 분석하였다. 첫째, 조사대상자의 인구사회학적 특성은 빈도분석을 사용하였다. 둘째, 주요변수의 평균은 기술통계를 사용하였다. 셋째, 주요변수의 상관관계는 상관관계 분석을 실시하였다. 넷째, 청소년수련시설 종사자의 사회적 지지가 서비스 질에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과 검증을 위해 Baron과 Kenny(1986)가 제시한 4단계 회귀분석을 실시하였다[26].

3. 연구 결과

3.1 인구사회학적 특성

인구사회학적 특성은 <표 1>과 같이 정리하였다. 성별에서는 여자 78명(70.9%), 연령은 20대 52명(47.3%), 종교에서는 기타가 54명(49.1%), 혼인상태에서는 미혼이 81명(73.6%), 직위에서는 실무자가 64명(58.1%), 고용형태에서는 정규직이 49명(44.5%)으로 가장 높게 나타났다.

3.2 주요변수의 기술통계

주요변수의 기술통계 값은 <표 2>와 같다. 사회적 지지의 최소값은 1.30, 최대값은 2.70으로 나타났다. 임파워먼트의 최소값은 1.75, 최대값은 5.00으로 나타났다.

서비스 질의 최소값은 2.42, 최대값은 5.00으로 나타났다. 평균값은 기준으로는 서비스 질이 3.90으로 가장 높게 나타났고, 임파워먼트 3.54, 사회적 지지 2.12순으로 나타났다.

<Table 2> Descriptive Statistics of Main Variables

Division	minimum value	ceiling value	mean	standard deviation
Social Support	2.42	5.00	3.90	.248
empowerment	1.75	5.00	3.54	.575
Service Quality	1.30	2.71	2.12	.579

3.3 주요변수의 상관관계

주요변수들 간의 상관관계는 <표 3>과 같이 사회적 지지는 임파워먼트와 서비스 질에 정(+)적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 임파워먼트는 서비스 질과 정(+)적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

<Table 3> Correlation of Main Variables

Division	Social Support	empowerment	Service Quality
Social Support	1		
empowerment	.213***	1	
Service Quality	.314***	.229***	1

<Table 4> Parameter Effect of Empowerment

Division		1Stage (Social Support→ Service Quality)		2Stage (Social Support→ empowerment)		3Stage (empowerment→ Service Quality)		4Stage (Social Support, empowerment→ Service Quality)	
		B	β	B	β	B	β	B	β
control variable	Sex(female=0)	-.008	-.014	-.089	-.070	.061	.112	.001	.027
	Age(twenty=0)	-.068	-.136	-.208	-.180	-.044	-.089	-.046	-.092
	Religion(etc=0)	.156	.314***	-.106	-.091	.164	.331***	.167	.337***
	Academic Ability (college-graduated =0)	-.018	-.028	-.042	-.027	.016	.025	-.014	-.022
	Marriage (unmarried =0)	-.055	-.098	.186	.142	-.038	-.067	-.074	-.132
	Position (Practitioners=0)	.010	.020	-.165	-.141	.061	.121	.028	.055
independent variable	Social Support	.159	.368***	.311	.308**			.127	.293*
parameter	empowerment					.130	.303***	.105	.244**
model suitability	R2	.249		.134		.252		.300	
	Adj R2	.189		.066		.192		.237	
	F	4.179***		1.960***		4.246***		4.769***	
Sobel Test				2.041**					

3.4 임파워먼트의 매개효과

청소년수련시설 종사자의 사회적 지지와 서비스 질 관계에서 임파워먼트 매개효과 검증에 위해 Baron & Kenny가 제시한 위계적 회귀분석을 실시하였다. 본 방법을 활용한 이유는 외생변수를 통제하고 난 후 매개변수의 영향력을 파악하는데 효과적이기 때문이다[33]. 우선, Baron & Kenny가 제시한 대로 1단계에서는 인구사회학적 특성을 통제한 상태에서 독립변수인 사회적 지지가 종속변수인 서비스 질에 통계적으로 유의미하게 영향을 미치는지를 살펴보았다. 2단계에서는 독립변수인 사회적 지지가 매개변수인 임파워먼트에 통계적으로 영향을 미치는지를 살펴보았다. 3단계에서는 매개변수인 임파워먼트가 종속변수인 서비스 질에 영향을 미치는지를 살펴보았다.

4단계에서는 1단계에서 살펴본 사회적 지지가 서비스 질에 미치는 영향과 3단계에서 살펴본 매개변수와 동시에 투입된 상태에서 사회적 지지가 서비스 질에 미치는 영향을 비교, 후자가 감소하였는지를 검증하였다. 그리고 Baron & Kenny에 의하면 매개변수가 투입된 상태에서 독립변수의 영향력이 감소하면 부분매개 효과가 있으며, 매개변수 투입한 상태에서 독립변수의 영향력이 통계적으로 유의미하지 않다면 매개변수는 완전매개 효과가 있다. 또한 매개변수를 투입한 상태에서 독립변수의 영향력과 투입되지 않은 상태에서 독립변수의 영향력 모두 통계적으로 유의미하고 그 크기의 차이가 없으며 종속변수 영향력이 통계적으로 유의미하면 매개효과가 존재하지 않는다[34]. 임파워먼트의 매개효과는 <표 4>와 같다.

1단계에서는 사회적 지지가 서비스 질에 미치는 영향 관계를 파악하였다. 그 결과 R2의 값이 .249로 나타나 24.9%의 설명력이 있는 것으로 나타났다. F값은 4.179로 $p < .001$ 의 범위에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 사회적 지지는 서비스 질에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .368, p < .001$).

2단계에서는 사회적 지지가 임파워먼트에 미치는 영향 관계를 파악하였다. 그 결과 R2의 값이 .134로 나타나 13.4%의 설명력이 있는 것으로 나타났다. F값은 1.960으로 $p < .001$ 의 범위에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 사회적 지지는 임파워먼트에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .308, p < .01$).

3단계에서는 임파워먼트가 서비스 질에 미치는 영향 관계를 파악하였다. 그 결과 R2의 값이 .252로 나타나

25.2%의 설명력이 있는 것으로 나타났다. F값은 4.246으로 $p < .001$ 의 범위에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 임파워먼트는 서비스 질에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .303, p < .001$).

4단계에서는 매개효과 검증을 위해서 사회적 지지와 임파워먼트를 같이 투입하여 서비스 질과의 영향 관계를 파악하였다. 그 결과 R2의 값이 .300로 나타나 30.0%의 설명력이 있는 것으로 나타났다. F값은 44.769로 $p < .001$ 의 범위에서 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 사회적 지지와 임파워먼트는 서비스 질에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .293, p < .05, \beta = .244, p < .01$).

한편, 1단계의 사회적 지지의 영향력($\beta = .368$)이 4단계에서($\beta = .293$)로 감소하였고, 설명력 역시 1단계에 비해 4단계에서 5.1% 증가한 것으로 나타났다. 따라서 본 결과를 통해 Baron & Kenny(1986)의 4단계의 전제를 충족시키는 것을 확인하였고, 또한 임파워먼트의 부분매개효과를 확인할 수 있다. 그리고 Sobel test에서 Z값이 2.041($p < .01$)로 나타나 임파워먼트의 매개효과가 통계적으로 유의미한 결과라는 것을 확인하였다.

4. 결론

본 연구에서는 청소년수련시설 종사자의 사회적 지지가 서비스 질에 미치는 영향에서 임파워먼트의 매개효과를 검증을 통해 청소년수련시설 종사자의 서비스 질을 높이기 위한 기초자료 제공을 목적으로 하였다. 본 연구 결과를 기초하여 논의와 제언은 다음과 같다.

첫째, 청소년수련시설 종사자의 사회적 지지가 높을수록 서비스 질은 높아지는 것으로 나타났다. 사회적 지지는 정보적 지지, 물질적 지지, 정서적 지지와 평가적 지지로 구성되어 있다. 즉, 청소년수련시설 종사자에게 정서적 지원과 함께 정보, 물질, 평가적 지지가 긍정적으로 영향을 미치게 되면 서비스 질을 높아질 수 있다. 따라서 청소년수련시설 종사자에게 주변 사람은 물론, 청소년수련시설의 중간관리자와 시설장은 긍정적인 지지를 위해 노력이 수반되어야 할 것이다. 특히, 사회적 지지를 높이기 위해 인터넷, 스마트폰 등 사물인터넷 환경을 활용하는 것도 좋은 방법이 될 수 있다. 사물인터넷 환경에서는 시간과 장소에 구애받지 않고, 많은 정보를 공유하여 최적의 서비스를 제공할 수 있는 특징이 있다. 이와 같은

특징을 잘 활용한다면 청소년수련시설 종사자에게 즉각적으로 사회적 지지(특히 정보적 지지와 정서적지지)에 대한 피드백을 제공할 수 있으며 나아가 서비스 질 향상에 도움이 될 것이기 때문이다. 이에 사물인터넷을 활용한 휴먼서비스조직의 사회적 지지 시스템 구축도 고려해볼직 할 것이다.

둘째, 청소년수련시설 종사자의 사회적 지지가 높으면 임파워먼트도 높아지는 것으로 나타났다. 임파워먼트는 종사자 스스로 어떠한 문제를 해결할 수 있는 능력으로서 업무를 수행함에 있어 매우 중요한 요소라 할 수 있다. 즉, 종사자 스스로 업무와 관련된 일을 적극적, 능동적으로 잘 처리할 수 있는 능력을 향상시키기 위해서는 사회적 지지가 매우 중요하다. 따라서 청소년수련시설 종사자의 임파워먼트 향상을 위해서 정서적 지원은 물론, 업무와 관련된 정보지원, 보상과 관련된 물질지원, 업무처리와 관련된 평가지원 등이 균형 있게 지원되어야 할 것으로 사료된다. 또한 정기적인 슈퍼비전을 통해서 청소년수련시설 종사자의 사회적 지지 강화를 위해 노력해야 한다. 슈퍼비전은 사회적 지지와 유사한 기능을 가지고 있기 때문에 임파워먼트를 높이는데 유용하게 활용될 수 있다.

셋째, 임파워먼트가 높으면 높을수록 서비스 질은 높아지는 것으로 나타났다. 즉, 청소년수련시설 종사자의 사회적 지지가 서비스 질에 미치는 영향에서 임파워먼트가 부분매개 한다는 것이다. 이는 청소년수련시설 종사자의 서비스 질 향상을 위해서 임파워먼트가 중요한 요소임을 보여주는 것이다. 청소년수련시설의 서비스 질은 청소년에게 직접적으로 영향을 끼칠 수 있는 요소로서 매우 중요하다고 할 수 있다. 다시 말해 청소년수련시설 종사자가 임파워먼트가 잘 되어 있지 않으면 서비스 질이 낮아지게 되어 청소년에게 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 따라서 청소년수련시설 종사자의 임파워먼트를 향상시키기 위해 다양한 프로그램이 개발되어야 할 것이다. 특히, 청소년수련시설 협회 차원에서 정기적으로 종사자를 위한 직무교육, 슈퍼비전, 외부 위탁 교육 등의 프로그램 개발과 시행이 중요하다. 또한 청소년수련시설 종사자의 업무환경 등을 고려하였을 때 사물인터넷 환경을 활용한 증강, 가상현실 교육, 플립러닝 프로그램을 활용하면 좋을 것이다. 증강현실(AR)·가상현실(VR)은 학습자에게 실제인 맥락과 상황 속에서 활동을 통해 실제감 실감을 향상시킬 수 있다[34]. 플립러닝(Flipped Learning)은 사전 학습을 통해 지식을 습득한 후 다양한 상호작용 중심의 참여와 활동을 기반으로 문제해결력 등의 실제적

역량을 향상시킬 수 있고[34], 시간을 효율적으로 활용할 수 있는 효과적인 교육 방법이 될 것이다. 그리고 청소년수련시설이 자체적으로 임파워먼트를 증진시킬 수 있도록 중간관리자 및 시설장의 관심과 적극적인 노력이 필요할 것으로 사료된다.

본 연구는 청소년수련시설 종사자의 서비스 질 향상을 위해 중요한 기초 자료를 제공하였다는 점에서 의미를 가진다고 할 수 있다. 하지만, 부산광역시에 소재하고 있는 청소년수련시설만을 대상으로 하였기 때문에 전국적으로 일반화에는 한계가 있다.

REFERENCES

- [1] C.H.Kim, S.Y.Mun and H.S.Park, "A Structural Analysis on the Affecting Factors of Quality of Service: Focusing on Quality of Childcare Service," *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, Vol.27, No.3, pp.145-164, 2013.
- [2] S.H.Byun and S.K.Sim, "The Study on Factors Influencing on the Quality of Service of Community Child Care Center Workers: Focusing on Office Environment and Job Satisfaction," *Korean Journal of Care Management*, Vol.21, pp.51-75, 2016.
- [3] H.S.Shin, "A Study on the Empowerment and Service Quality of the Living Rehabilitation Teachers in Living Facility for the Disabled.," *Journal of Social Welfare Development*. Vol.11, No.4, pp.279-300, 2005.
- [4] H.I.Choi and S.K.Lee, "Mediation Path Between Youth Shelter's Work Environment and Quality of Service," *Social Welfare Review*, Vol.16, 2011, pp.42-65, 2011.
- [5] J.S.Cheong, "A Study on the Factors Affecting on the Client Satisfaction to the Quality of Client Welfare Services and Social Support in a Care Facilities of the Aged," *Korean Journal of 21Century Social Welfare*, Vol.3, pp.5-23, 2012.
- [6] J.A.Kwon, "A Study on Cognitive Type between Users and Provider in Dimension of Quality in Service of Community Welfare Center: Application of Q methodology," Master Thesis of Dongguk University Graduate school. 2009.
- [7] M.J.Kim and J.I.Kim, "Factors Affecting the Service Quality of Social Welfare Service Facilities: Focused on the Contracted-Out Social Welfare Centers," *Korean Public Administration Quarterly*, Vol.25, No.1, pp.193-211, 2013.
- [8] J.Y.Lee and K.H.Youn. "The Effect of Social Support and Self-efficiency on Empowerment of Self-support a Participant," *The Journal of Humanities and Social science*, Vol.9, No.2, pp.841-852. 2018.
- [9] B.K.Shin, K.I.Park, M.H.Lee, K.H.Youn and J.A.Kwon, "

- Social Welfare Administration*,” Gyeonggi-do: Community Publishing Company, 2019.
- [10] W.H.Cheong and J.I.Choi, “Effect of Professionalism of Social Workers on Service Quality : Focusing on the Mediating Effect of Social Capital,” *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.18, No.7, pp.350-361, 2018.
- [11] I.H.Youn, “A Study on the Effects of Social Workers' Job Behavior on the Quality of Social Welfare Service: Focused on the Moderating Effect and Mediating Effect of Perceived Organizational Support,” Ph.D. Dissertation, Gwangju University, Gwangju, 2011.
- [12] B.J.Seo and J.Y.Lee, “Mediating Effects of Job Satisfaction in the Influence of Empowerment on Service Quality in Social Welfare Facility Workers,” *Social Science Research*, Vol.33, No.3, pp.23-46, 2017.
- [13] P.H.Sun, “The Effect of Empowerment of the Counselor in Youth Counselling & Support Center on Service Quality: Focus on the Mediating Effect of Job Characteristics,” *Journal of Future Oriented Youth Society*, Vol.9, No.2, pp.41-60, 2012.
- [14] S.J.Lee, and, M.S.Jun, “The Effect of youth shelter's workers and job satisfaction on the quality of service,” *Korean Academy of Practical Human Welfare*, Vol.13, pp.27-45, 2014.
- [15] K.H.Youn, J.I.Lee, and J.K.Jang, “Mediating Effect of Self-efficacy in the Impact of Emotional Labour of Employees at Youth Training Facilities on Service Quality,” *Korean Journal of Care Management*, vol.30, pp.225-252, 2019.
- [16] K.H.Youn and J.Y.Lee, “A Study on the Determinants of Service Quality of Worker in the Youth Training Facility,” *Journal of The Korea Internet of Things Society*, Vol.5, No.1, pp.1-6, 2019.
- [17] Bovier, P. A., Chamot, E., and Perneger, T. V, “ Perceived Stress, Internal Resources, and Social Support as Determinants of Mental Health among Young Adults,” *Quality of Life Research*, Vol.3, No.1, pp.161-170, 2004.
- [18] J.MBae, “A Comparative Study on the Relationship among Posttraumatic Stress, Psychological Wellbeing and Depression: Focusing on the Moderating Effects of Social Support for Policemen and Firefighters,” *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, Vol.27, No.3, pp.277-306, 2013.
- [19] J.M.Bae, “Theoretical Review about the Effects of Social Support,” *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, Vol.29, No.4, pp.49-70, 2005.
- [20] S.Y.Park and A.M.Cho, “The Effects of Job demand, Job control, Social Support on Youth Workers Burnout .” *Forum For Youth Culture*, No.32, pp.39-63, 2017.
- [21] K.H.Youn and J.Y.Lee, “A Study on the Determinants of Service Quality of Worker in the Youth Training Facility,” *Journal of The Korea Internet of Things Society*, Vol.5, No.1, pp.1-6, 2019.
- [22] M.O.Kim, H.S.Kim, and M.Y.Lee, “A Study on Empowerment Process of the Disabled: Focused on Experience of 'Pre-Adulthood’,” *Korean journal of social welfare*, Vol.57, No.1, pp.31-60, 2005.
- [23] Y.M.Kim, “The Study on the Job Satisfaction of Social Workers in the Community Welfare Centers: Focusing on the Mediating Effect of Empowerment,” *Health and Social Welfare Review*, Vol.31, No.2, pp.270-303, 2011.
- [24] J.I.Lee and B.J.Seo, “The Effect of Caregivers' Impowerment on Job Satisfaction: The Mediating Effect of Burnout,” *The Journal of Humanities and Social science* 21, vol.9, No.4, pp.225-252, 2018.
- [25] Hartline, M. D., & Ferrell, O. C, “The Management of Customer-Contact Service Employees: An Empirical Investigation”, *Journal of Marketing*, Vol. 60, October, pp.52-70, 1996.
- [26] Y.H.Choi, “Social Welfare Workers' Empowerment and Job Satisfaction,” *Journal of the Korea society of computer and information*, Vol.18, No.2, pp.385-388, 2010.
- [27] K.I.Park, “The Case Study on the Outcome and Implementation of TQM Work in Community Welfare Center: Impact on Service Quality Management and Customer Satisfaction,” *Social Welfare Policy*, Vol.34, pp.305-329, 2008.
- [28] C.T.Oh, “The Relationships among Service Quality Dimensions of Youth Center and Overall Service Quality as well as it's Service Quality Dimensions and Juvenile Loyalty,” *Korean journal of youth studies*, Vol.17, No.2, pp.35-58, 2010.
- [29] Y.H.Kim, and S.K.Lee, “The effects of service quality on satisfaction and behavioral intention in a youth center,” *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol.31, No.2, pp.59-71, 2017.
- [30] Babakus, yavas, karatepe & Avci, “The Effect of Management Commitment to Service Quality on Employees' Affective and Performance Outcomes,” *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.31, No.3, pp.272-286, 2003.
- [31] K.H.Lee, “A Scheme on Anomaly Prevention for Systems in IoT Environment,” *Journal of The Korea Internet of Things Society*, Vol.5, No.2, pp.95-101, 2019.
- [32] J.Y.Lee and B.J.Seo, “Moderating Effects of Job Satisfaction in the Influence of Emotional Labor on Service Quality in Social Welfare Facility Workers,” *The Journal of Humanities and Social science*, Vol.8, No.4, pp.535-556, 2017.
- [33] Baron, R. M., & Kenny, D. A, “The Moderator mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations,” *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, pp.1173-118, 1986.

- [34] Y.J.Song, J.H.Son, and H.U.Nam, "The Effect of Elderly's Stress on the Suicidal Ideation: Focused on the Mediator Effect of the Stress Copying Type," *Korean Journal of Social Welfare Research*, Vol.37, pp.71-91, 2013.
- [35] B.R.Hwang, J.Y.Lee, Y.J.Kim, and E.M.Choi, "The Mediating Effect of Hope on the Influence of the Quality of Self Support Service on Self Support Will," *Social Welfare Policy*, Vol.42, No.1, pp.265-292, 2015.
- [36] C.I.Lim, "Redirecting the Research and Practice of Educational Technology for Future Society and Education," *Journal of Educational Technolog*, Vol.35, No.2, pp.253-287, 2019.

윤 기 혁(Youn, Ki-Hyok)

[종신회원]



- 2002년 8월 : 부산대학교 행정학과 사회복지학전공(행정학석사)
- 2015년 8월 : 부산대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2018년 3월 ~ 현재 : 동명대학교 사회복지학과 조교수

<관심분야>

위험관리, 서비스 질, 학대, 노인복지, 청소년 복지, 판례 연구

이 진 열(Lee, Jin-Yoel)

[종신회원]



- 2007년 8월 : 동아대학교 사회복지학과 (사회복지학석사)
- 2016년 2월 : 부산대학교 사회복지학과 (사회복지학박사)
- 2017년 3월 ~ 2019년 8월 : 한국국제대학교 사회복지학과 조교수
- 2019년 9월 ~ 2020년 2월 : 동명대학교 복지경영학과 초빙교수

<관심분야>

사회복지경영(마케팅), 서비스 질, 자활사업, 생산적 복지