

영구임대주택 주거복지사의 전문직 정체성과 직무만족도의 관계

A Study on the Correlation Between Professional Identity and Job Satisfaction of Housing Welfare Professionals in Permanent Public Rental Housing

채혜원¹⁾ · 지은영^{2)*}

경남대학교 가정교육과 교수¹⁾ · 한국교원대학교 가정교육과 교수^{2)*}

Chae, Hyewon¹⁾ · Jee, Eunyoung^{2)*}

Department of Home Economics Education, Kyungnam University¹⁾

Department of Home Economics Education, Korea National University of Education²⁾

Abstract

This study aims to explore the levels of professional identity and job satisfaction among housing welfare professionals working in permanent public rental housing, as well as to analyze the correlation between these two variables. A survey was conducted with 71 professionals across 71 complexes. The results indicate that housing welfare professionals exhibit a high level of professional identity, particularly in their belief in public service and sense of mission in their field. The average job satisfaction score was 3.44, with significant differences observed based on age and length of service. Furthermore, professional identity and job satisfaction were found to be positively correlated, especially regarding belief in public service and sense of mission. These findings offer insights into ways to enhance professionalism and job satisfaction among housing welfare professionals, along with policy implications for improving housing welfare services.

Keywords: Housing welfare professional, Professional identity, Job satisfaction, Permanent public rental housing

I. 서론

1. 연구배경 및 목적

2019년 「취약계층·고령자 주거지원 방안」에 근거하여 전국의 영구임대주택 단지에는 주거복지사가 배치되어 입주주민을 대상으로 다양한 주거서비스를 제공하고 있다. 주거복지사는 자력으로 주거문제를 해결하기 어려운 가구를 대상으로 상담, 자원연계, 주거환경 개선 등 복지적 지원을 수행함으로써 주거복지 향상에 기여한다는 점에서 긍정적이다. 그러나 주거복지사 제도의 정착 과정에서 여전히 주거복지사에 대한 사회적 인식 부족, 역할 모호성, 과중한 업무 부담 등의 문제점이 지속적으로 제기되고 있다(권오정 외, 2020; 지은영, 2023; 채혜원, 지은영, 2024).

이러한 상황에서 주거복지사가 주거복지정책의 전달자이자 주거복지업무 전문수행자로서 자신의 직무를 어떻게 인식하고 있는지, 즉 전문직 정체성과 직무만족도 수준을 파악하는 것은 중요하다. 전문직 정체성은 개인이 스스로 특정 직업의 전문가로 인식하는 주관적 평가로, 업무몰입과 직무성과, 직무만족도에 직접적인 영향을 미치기 때문이다. 따라서 주거복지사의 전문직 정체성과 직무만족도의 관계를 분석하는 것은 주거복지사 개인의 직업에 대한 만족을 넘어, 주거서비스의 질과 입주주민의 삶의 질 향상으로 이어질 수 있다는 점에서 의의가 있다.

* Corresponding author: Jee, Eunyoung
Tel: +82-43-230-3757, Fax: +82-43-231-4087
E-mail: jey@knue.ac.kr

본 연구의 목적은 영구임대주택 단지에서 근무하는 주거복지사를 대상으로 전문직 정체성과 직무만족도의 수준을 파악하고, 두 요인 간의 상관관계를 분석하는 것이다. 연구 결과는 향후 주거복지사의 전문성 강화와 직무만족도 제고를 위한 교육 및 정책적 지원방안을 마련하는 데 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.

2. 연구문제

연구문제는 다음과 같다.

첫째, 영구임대주택 주거복지사의 전문직 정체성 인식 정도는 어떠한가?

둘째, 영구임대주택 주거복지사의 직무만족도는 어떠한가?

셋째, 영구임대주택 주거복지사의 전문직 정체성과 직무만족도의 상관관계는 어떠한가?

II. 이론적 배경

1. 전문직 정체성과 직무만족도

전문직 정체성은 전문직에 종사하는 사람이 스스로 전문직업인으로 인식하는 주관적인 평가로(박종우, 1994; 최서운, 2020), 자신의 일을 이해하여 소속감과 독특성을 인식하고 다른 전문직과 구별되는 특정 영역의 전문적인 가치와 신념을 말한다(최윤경, 2003). Hall(1968)은 자기 일에 대한 전문적인 태도이자, 자신을 전문직업인으로 정의하기 위한 특성, 신념, 가치관, 동기 및 경험을 포함하는 집합체로 정의하고 있다.

Hall(1968)은 전문직 모델에서 전문직 속성의 구성요소로서 전문조직의 활용, 공공서비스에 대한 신념, 직업에 대한 소명의식, 자체규제에 대한 신념을 규정하고, 이에 대한 직무종사자의 인식이 높을수록 전문직 정체성이 확립된다고 하였다. 전문직 정체성은 전문성을 기반으로 높은 성과를 내고 소진을 적게 경험하며, 개인의 직업적 성공과 조직의 성과 향상에 주요한 성공요인이 되는 것으로 나타났다(이선희 외, 2010; 최서운, 2020). 그리고 전문직 정체성은 서비스의 질도 향상시키는 요인이 된다(이준상, 박영준, 2005).

직무만족(job satisfaction)의 사전적 정의는 어떠한 직업이 개인의 자아를 얼마만큼 충족시켜 주는가를 나타내는 정도이며(한국교육학회, 1995), 업무 수행 과정에서 느끼

는 보람, 성취감, 직무에 대한 긍정적 혹은 부정적 감성이나 태도를 포함한다(백종진, 2017; 최혜인, 2017). 직무만족은 직무자체, 직무환경, 개인적 특성으로 구분하여 정의되기도 하는데 첫째, 직무자체에 대한 것으로 각 개인이 직무와 관련하여 느끼는 긍정적 태도, 둘째, 직무환경의 물리적이고 사회적인 상황에 대한 개인의 감정적 반응, 셋째, 개인적 특성으로 직무에 대한 욕구 충족의 정도를 나타낸다(최혜인, 2017 ‘재인용’).

직무만족의 결정요인에 대해 Herzberg(1966)는 이요인 이론에서 동기요인과 위생요인으로 구성된다고 하였다. 동기요인(motivations factor)은 직무 자체, 성취, 책임감, 성장 기회 등의 내적요인으로 우수한 업무 수행을 하도록 동기를 부여하며, 위생요인(hygiene factor)은 직무 환경, 급여, 대인관계, 근무조건 등 직무의 외적 환경으로 불만을 예방하는 요소가 된다. 이들 요인은 각각 독립적으로 작용한다고 하였다. 또한 백종진(2017)은 직무 자체, 동료와의 관계, 상사와의 관계, 보수, 승진을 제시하고 이들 요인으로 요양보호사의 직무만족을 측정하였다.

직무만족도는 전문직 정체성과 연관이 있는 것으로 보고된다(유성현, 2018; 이동준, 2013). 전문직 정체성이 높을수록 개인의 직무만족도와 조직 충성도가 증가하며(이선희 외, 2010), 임우현 외(2009)는 사회복지사의 전문직 정체성이 서비스 질 향상과 직무만족도에 긍정적 영향을 미친다고 보고하였다. 이러한 연구결과는 전문성을 높게 인식하는 직무종사자는 적극적으로 업무를 수행함으로써 업무성과를 이루는 경향이 높기 때문에 직무만족도 높아지는 것으로 볼 수 있다.

2. 주거복지사의 전문직 정체성과 직무만족도

주거복지사는 자력으로 주거문제를 해결하기 어려운 가구의 주거안정을 위해 복지적 차원에서 주거서비스를 지원하는 전문인력이다. 주거분야에 관한 전문지식을 갖추고 현장에서 적용할 수 있는 실무 경험을 통해 주거서비스 전달체계의 코디네이터 역할을 수행한다(주거복지사 자격검정사업단, 2025).

주거복지사의 전문직 관련 연구를 살펴보면 주거복지전문인력으로서 주거복지사의 직무와 역량, 이론·지식과 직무수행기술을 다룬 연구가 있는데, 주거복지사에 관한 초기 연구로서 비전형적인 속성이 강한 전문직이라는 상황에서 수행목표에서 요구되는 역량을 규정하기 위해 주거복지사의 직무와 역량에 대해 다뤄졌다(권오정 외, 2020; 지은

영, 채혜원, 2024; 채혜원, 지은영, 2023).

주거복지사의 전문직 정체성 연구에서 지은영, 채혜원(2024)은 Hall의 모형을 찾아가는 마이홈센터의 주거복지사에게 적용하여 전문직 정체성의 구성요소를 행동준거로서의 전문조직의 활용, 공공서비스에 대한 신념, 자체규제에 대한 신념, 자기분야에 대한 소명의식, 자율성에 대한 신념으로 구분하여 주거복지사가 스스로 전문직업인으로 여기는 주관적인 평가를 측정하였다.

주거복지사의 직무만족에 대한 연구는 아직 없으나, 변상인(2022)은 공공기관 주거복지 담당 직원의 전반적인 직무만족과 직무만족의 하위요인으로 직무, 감독, 승진, 동료 를 선정하여 직무만족을 측정하였다. 그 결과, 전반적인 직무만족은 3.09로 보통수준보다 조금 높았으며 하위요인에서 동료측면이 3.71로 가장 높은 것으로 나타났다. 또한 신뢰와 네트워크가 직무만족에 정(+)의 영향을, 역량모호성이 직무만족에 부(-)의 영향을 미치며, 사회자본의 하위요인 중 규범이 역할갈등과의 상호작용을 통해 직무만족에 미치는 부(-)의 영향을 강화한다고 하였다.

주거복지사의 업무환경 만족도 연구가 진행되었는데, 지은영(2022)은 근무환경, 업무부담, 입주자 관련 업무, 사무조직, 근로조건, 업무 가치에 대한 만족도 조사를 통해 주거복지사는 업무를 의미 있고 가치 있는 일로 인식하고 있으나 물리적 근무환경, 인력배치나 보상체계 등의 근무환경은 낮은 만족도를 지적했다.

주거복지사의 직무만족을 다룬 연구가 전무하기 때문에 본 연구에서는 주거복지사 직무만족을 전문직 직업인으로서 주거서비스 업무와 활동을 수행하면서 느끼는 긍정적인 정서상태라고 보았다. 즉 주거복지사가 현장에서 업무 활동 과정에서 느끼는 직무 자체, 직무환경, 자신의 능력과 담당업무 및 보상에 대한 긍정적 인식 수준을 직무만족으로 볼 수 있다. 따라서 Herzberg(1966)와 백종진(2017)의 연구를 참조하여 주거복지사로서의 직무, 동료 및 상사, 인사·승진, 보수에 대한 측정된 점수를 주거복지사 자신의 직무만족 수준으로 정의하였다.

III. 연구방법

1. 조사대상 및 조사방법

본 연구는 영구임대주택 주거복지사 전문직 정체성과 직무만족도를 파악하기 위해 영구임대주택 주거복지사를

대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사방법과 시기는 주택관리공단의 협조를 받아 2024년 6~7월에 전국 111개 영구임대주택단지의 주거복지팀장을 비롯해 담당자를 대상으로 이메일로 설문조사를 진행하였으며, 총 71개 단지에서 71명의 설문지가 회수되었다.

2. 측정도구 및 자료분석 방법

본 연구에서는 주거복지사의 전문직 정체성과 직무만족도 파악하고자 하였다.

첫째, 전문직 정체성 측정도구는 Hall(1968)이 제시한 이론에 근거하여 지은영, 채혜원(2024)이 개발한 도구를 사용하였다. 측정도구는 5개 범주, 30개 문항으로 구성되었으며, 전문직 정체성에 관한 문항을 행동준거로서 전문조직의 사용, 공공서비스에 대한 신념, 자기규제에 대한 신념, 자기분석에 대한 소명의식, 자율성에 대한 신념으로 5개 범주로 이루어졌다.

둘째, 직무만족도 측정도구는 Herzberg(1966)의 동기·위생이론과 백종진(2017)의 연구를 참고하여 주거복지사의 업무에 맞게 수정 및 보완하였으며, 직무, 동료 및 상사, 인사승진, 보수에 관하여 최종 4개 구성요소, 27개 문항으로 구성하였다. 전문직 정체성 측정도구와 직무만족도 측정도구에서 각 문항은 5점 척도로 평가되었다. 설문지의 신뢰도는 각각 Cronbach's $\alpha=0.93, 0.90$ 으로 매우 높게 나타났다. 자료분석은 회신된 설문지를 바탕으로 IBM SPSS 22.0(IBM Co., Armonk, NY)을 이용하여 평균, t검증, ANOVA 및 Scheffe의 사후검정, Pearson의 상관관계 분석을 하였다.

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

본 조사대상은 전국 영구임대주택 단지에서 근무하는 주거복지사 71명으로 남자 38명, 여자 33명이다. 연령은 40대(40.0%)와 50대(44.3%)가 대부분이며 평균 47세이다. 학력은 대졸이 61.4%(43명)로 가장 많고 고졸 28.5%(20명), 대학원졸 7.1%(5명) 순으로 나타났다. 현재 직책은 주거복지팀장이 68명이며, 주거복지 담당 대리급 3명이다.

주거복지전문인력 배치 연도는 공공임대주택 주거복지

전문인력 배치사업으로 ‘찾아가는 마이홈센터’가 개소된 2019년이 5명, 주택관리공단에서 전담하기 시작한 2020년과 2021년이 각각 1명씩, 2022년은 3명으로, 이는 단계적으로 배치된 15개소 중 10명이다. 그리고 나머지 61명(85.9%)은 2023년 전국의 111곳 영구임대주택에 주거복지전문인력을 확대 배치하기 시작한 이후에 배치되었다. 주거복지 관련 업무경력은 7개월에서 26년까지 차이가 크며 1년 이하가 29.6%, 2년 이하 32.4%이며 5년 이상은 11.5%로 나타났으며, 평균 경력은 4년 정도이다. 이들의 평균 월 소득은 312만 원이다.

2. 주거복지사의 전문직 정체성 인식 정도

본 연구에서는 주거복지사의 전문직 정체성 인식 정도를 다섯 개 하위 영역으로 구분하여 측정하였으며 그 결과는 <표 2>와 같다.

전문직 정체성 인식에 대한 전체 평균은 4.07로 조사대상 주거복지사는 스스로가 전문직업인으로서 긍정적으로 인식하는 것으로 나타났다. 전문직 정체성 구성요소 5개 중 ‘공공서비스에 대한 신념’(4.33)이 가장 높게 나타났으며, ‘행동준거로서 전문조직의 활용’(4.06)과 ‘자율성에 대한

신념’(4.06), ‘자기규제에 대한 신념’(4.01), ‘자기분야에 대한 소명의식’(3.92) 순으로 파악되었다. 전체 30개 문항 중 가장 높게 응답한 문항은 ‘주거복지사의 전문성이 강화되면 사회에 이익이 될 것이다’(4.75)이며, 전문직 정체성이 가장 낮은 문항은 ‘주거복지사 관련 협회는 일반 주거복지사들의 처우 및 업무 등에 관심을 둔다’(3.24)로 나타났다.

각 하위 영역별로 살펴보면 다음과 같다. ‘공공서비스에 대한 신념’(4.33) 영역은 본 연구에서 가장 높은 점수를 보인 영역으로 주거복지사들이 자신의 역할을 단순한 직무수행을 넘어 사회적 가치 실현과 공익에 기여하는 중요한 직업으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 특히 ‘주거복지사의 전문성이 강화되면 사회에 이익이 될 수 있다고 생각한다’는 항목이 평균 4.75로 가장 높아 전문성 함양이 사회 전체에 긍정적인 영향을 미친다는 확고한 인식이 있음을 보여준다. ‘주거복지사의 역할이 중요하다’는 것은 아무리 강조해도 지나침이 없다’(4.52) 항목도 높은 점수로 나타났다. 이는 주거복지사들이 자신의 역할이 사회적으로 중요한 공공성을 지닌 직업임을 강하게 인식하고 있음을 보여준다.

‘행동준거로서 전문조직의 활용’(4.06) 영역은 높은 수준으로 나타나 주거복지사들이 동료 전문가와의 상호작용

<표 1> 조사대상자의 일반적 특성

(N=71)

		빈도(%)
성별	남	38(53.5)
	여	33(46.5)
연령	30대	11(15.7)
	40대	28(40.0)
	50대	32(44.3)
학력	고졸	20(28.6)
	대졸	43(61.4)
	대학원졸	5(7.1)
	기타	2(2.9)
월소득	300미만	31(43.7)
	300~400미만	25(35.2)
	400이상	15(21.1)
배치 연도	2019년~2022년	10(14.1)
	2023년이후	61(85.9)
주거복지 관련 업무 경력	1년미만	21(30.4)
	2년미만	22(31.9)
	5년미만	12(17.4)
	5년이상	14(20.3)

〈표 2〉 전문직 정체성에 대한 인식 정도

하위 영역	내용	M	SD
행동준거로서 전문조직의 활용 (M=4.06)	나는 정기적으로 주거복지와 관련된 정보나 소식을 읽는다	3.80	.71
	나는 정기적으로 주거복지사들의 지역 회의 및 모임에 참석한다	4.44	.67
	주거복지사 관련 협회는 일반 주거복지사들의 처우 및 업무 등에 관심을 둔다	3.24	.96
	나는 주거복지 전문직이 추구하는 목표를 지지한다	4.35	.68
	나는 전문적 도움이 필요할 때 동료 전문가들에게 도움을 구한다	4.47	.53
공공서비스에 대한 신념 (M=4.33)	주거복지사는 다른 전문직보다 사회에 많이 공헌하는 편이다	4.08	.79
	주거복지사의 중요한 업무는 주민들에게 공공서비스를 제공하는 것이다	4.08	.76
	주거복지사의 역할이 중요하다는 것은 아무리 강조해도 지나침이 없다	4.52	.65
	주거복지사의 전문성이 강화되면 사회에 이익이 될 수 있다고 생각한다	4.75	.44
	주거복지사에 대한 평가 기준은 ‘공공서비스를 주민에게 얼마나 잘 전달하는가’이어야 한다	4.08	.82
자기규제에 대한 신념 (M=4.01)	주거복지사가 내담자의 강점을 강화하고 긍정적인 힘을 준다고 믿는다	4.33	.63
	주거복지사의 규칙이나 윤리를 위반하는 사람은 동료 주거복지사에 의해 견제되어야 한다	3.89	.90
	주거복지사로서 규칙과 기준을 위반하는 사람은 그에 상응하는 처벌을 받아야 한다	3.96	.80
	나는 동료 주거복지사들의 전문성을 판단할 능력을 갖추고 있다	3.34	.79
	주거복지사들은 외부 사람들이 평가하는 것보다 서로를 더 잘 평가할 수 있다	3.72	.87
자기분야에 대한 소명의식 (M=3.92)	주거복지전문가 조직은 적극적으로 윤리 강령을 실천해야 한다	4.37	.64
	나는 주거복지사 윤리 강령의 실천 의무와 책임을 다하고 있다	4.37	.69
	나는 내가 소속된 기관의 설립 목적을 잘 알고 있으며 기관의 제반 규칙을 준수한다	4.46	.61
	나는 주거복지사의 일을 좋아해서 이 직종에 종사하게 되었다	4.01	.94
	나는 내가 하는 일에서 ‘소명의식’을 느낀다	4.36	.70
자율성에 대한 신념 (M=4.06)	내가 하는 일에 열정을 가지고 있다	4.30	.71
	내가 하는 일로부터 받는 보람은 보수보다 더 중요하다	3.67	1.06
	외부사람들은 내가 주거복지사로서 일을 하며 얻게 되는 내적 보상(보람, 성취감 등)에 대해 잘 알고 있다	3.31	1.06
	현재 주거복지사로서 하고 있는 일을 평생 하고 싶다	3.60	1.03
	전문 수행인력으로서의 자긍심이 있다	4.19	.80
전 체	나는 주거복지 관련 일에 대하여 스스로 결정하고 행동한다	4.03	.83
	업무와 관련된 일을 외부의 압력 없이 스스로 해결하거나 결정한다	3.82	.89
	일하는 대부분의 상황에서 내가 하는 판단이 최종 판단이라고 확신한다	3.55	1.39
	주거복지사들이 일을 할 때 자율성을 보장받는 것은 매우 중요하다	4.55	.58
	나는 주거복지 업무에 관련되는 한, 주체임을 자부한다	4.31	.75
전 체		4.07	.45

및 전문적 네트워크에 대해 긍정적 태도를 지니고 있음을 보여준다. 세부 항목별로 살펴보면, ‘전문적 도움이 필요할 때 동료 전문가들에게 도움을 구한다’ 항목이 평균 4.47로 가장 높았으며, ‘나는 정기적으로 주거복지사들의 지역 회의 및 모임에 참석한다’(4.44) 등의 항목에서도 높은 인식 수준을 보여 주거복지사들이 내부의 협력과 함께 지역사회의 정보 교류를 중요하게 인식하고 실천하고 있음을 알 수 있다. 반면, ‘주거복지사 관련 협회는 일반 주거복지사들의

처우 및 업무 등에 관심을 둔다’ 항목은 평균 3.24로 가장 낮게 나타났다.

‘자율성에 대한 신념’(4.06) 영역은 전문직 정체성의 핵심 요소로서 주거복지사들이 자율성을 높게 인식하고 있는 것으로 나타났다. ‘주거복지사들이 일을 할 때 자율성을 보장받는 것은 매우 중요하다’는 항목이 평균 4.55로 가장 높았으며, ‘나는 주거복지 업무에 관련되는 한, 주체임을 자부한다’(4.31) 역시 높은 점수로 나타났다. 그러나 ‘일하는

대부분의 상황에서 내가 하는 판단이 최종 판단이라고 확신한다'(3.55)는 항목은 비교적 낮은 수준으로 나타나, 실무에서의 자율성 한계에 대한 인식도 함께 존재함을 시사한다.

‘자기규제에 대한 신념’(4.01) 영역도 높은 수준으로 인식하고 있어 주거복지사들이 자신의 직무 수행에 있어 윤리적 책임과 제도적 규범을 내면화하고 실천하고자 하는 의지를 갖추고 있음을 보여준다. 항목 중 ‘소속된 기관의 설립 목적을 잘 알고 있으며 기관의 제반 규칙을 준수한다’(4.46)가 가장 높았고, ‘주거복지전문가 조직은 적극적으로 윤리 강령을 실천해야 한다’(4.37), ‘주거복지사 윤리 강령의 실천 의무와 책임을 다하고 있다’(4.37) 등 윤리적 규범과 관련된 항목들도 높게 나타났는데 이는 조직 내 규범과 직업윤리를 자신의 실천 기준으로 삼고 있는 태도가 형성되어 있음을 시사한다. 반면, ‘동료 주거복지사들의 전문성을 판단할 능력을 갖추고 있다’(3.34)는 항목은 상대적으로 낮게 나타났다.

‘자기분야에 대한 소명의식’(3.92) 영역도 보통 이상의 수준으로 인식하고 있어 주거복지사들이 자신의 업무에 대해 내적인 동기와 사명감을 가지고 있으며, 일에 대한 열정과 자긍심이 비교적 잘 형성되어 있음을 알 수 있다. 항목별로 보면, ‘하는 일에서 소명의식을 느낀다’(4.36), ‘하는 일에 열정을 가지고 있다’(4.30), ‘전문 수행인력으로서의 자긍심이 있다’(4.19) 등에서는 높은 수준의 소명의식이 드러나 주거복지사들이 단순한 생계 수단을 넘어 사회적 가치 실현과 개인적 성장의 기회로서 직업을 인식하고 있음을 보여준다. 반면 ‘외부 사람들은 주거복지사로서 일을 하며 얻게 되는 내적 보상(보람, 성취감 등)에 대해 잘 알고 있다’(3.31) 항목이 가장 낮게 나타난 것은 주거복지사의 역

할과 가치에 대한 사회적 인식이 부족하다는 현실을 반영하고 있다. 이는 주거복지사의 실제적 기여와 전문성에 비해 사회적 인정이나 공감대가 충분히 형성되어 있지 않음을 의미하며, 전문직 정체성 강화에 있어 외부 인식 개선이 과제로 보인다.

3. 일반적 특성에 따른 전문직 정체성 차이

주거복지사의 일반적 특성에 따라 전문직 정체성의 하위 영역에서 유의미한 차이가 있는지 t검정과 일원분산분석 및 Scheffé 사후검증을 실시하였다. 분석한 결과, 연령, 소득, 경력, 배치연도에 따라 일부 하위 영역에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다.

연령에 따른 전문직 정체성 인식 차이에 대한 결과는 <표 3>과 같다. ‘자기규제에 대한 신념’ 영역에서 50대 주거복지사가 30대 이하 집단보다 유의미하게 높은 수준을 보이는 것으로 나타났다($F=3.80, p<.05$). 또한 ‘자기 분야에 대한 소명의식’ 역시 50대가 30대 이하에 비해 유의하게 높게 인식하고 있었다($F=3.85, p<.05$). 한편, ‘자율성에 대한 신념’은 30대 이하와 40대, 50대 간에 각각 유의미한 차이가 나타나($F=7.00, p<.05$), 30대보다는 40대와 50대 주거복지사가 더 높게 인식하는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 연령이 높을수록 주거복지사로서의 자기 통제력, 자율성, 그리고 직업에 대한 소명의식이 보다 확고해지는 경향이 있음을 보여준다.

소득 수준에 따른 차이는 하위 영역 중 ‘자율성에 대한 신념’에서만 유의미한 차이가 나타났으며($F=3.80, p<.05$), 결과는 <표 4>와 같다. 월소득이 300만 원 미만인 집단보다 300~400만 원 미만의 집단이 ‘자율성에 대한 신념’을

<표 3> 연령에 따른 전문직 정체성 차이

구분		M	SD	F	사후검증
자기규제에 대한 신념	30대 이하	3.64	.54	3.80*	A
	40대	3.99	.53		A B
	50대	4.15	.52		B
자기분야에 대한 소명의식	30대 이하	3.60	.56	3.85*	A
	40대	3.80	.57		A B
	50대	4.12	.63		B
자율성에 대한 신념	30대 이하	3.47	.72	7.00*	A
	40대	4.03	.62		B
	50대	4.29	.57		B

* $p<.05$

더 높게 인식하는 것으로 나타났다. 이는 일정 수준 이상의 소득을 받는 주거복지사 집단에서 자율성 인식이 뚜렷하게 높아 경제적 안정이 직무 수행의 자율성과 독립성에 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

경력에 따른 차이는 하위 영역 중 ‘공공서비스에 대한 신념’에서만 유의미한 차이가 나타났으며(F=3.43, p<.05), 결과는 <표 5>와 같다. 주거복지사 경력이 2년 미만 집단보다 2~5년 미만, 5년 이상인 집단이 ‘공공서비스에 대한 신념’을 더 높게 인식하는 것으로 나타났다. 이는 실무 경험이 쌓일수록 주거복지사 직무의 공공적 가치에 대한 인식이 강화됨을 보여준다.

배치연도에 따른 차이는 하위 영역 중 ‘공공서비스에 대한 신념’(t=2.51, p<.05), ‘자기분야에 대한 소명의식’(t=2.04, p<.05), 그리고 ‘자율성에 대한 신념’(t=2.36, p<.05) 영역에서 유의미한 차이가 나타났으며, 결과는 <표 6>과 같다. 2019년부터 2022년 사이에 배치된 주거복지사 집단이 2023년 이후 배치된 집단보다 전문직 정체성의 하

위 영역인 ‘공공서비스에 대한 신념’, ‘자기분야에 대한 소명의식’, ‘자율성에 대한 신념’에서 그 인식 정도가 높게 나타났다. 이는 근무기간이 길수록 주거복지사라는 전문직에 대한 자율성, 공공성, 소명의식이 강화될 가능성을 시사한다.

4. 주거복지사의 직무만족도

본 연구에서는 직무만족도를 직무 자체에 대한 만족, 동료 및 상사와의 관계, 인사·승진제도에 대한 평가, 보수 수준에 대한 만족 등 네 가지 하위 요소로 구분하여 분석하였다. 그 결과, 주거복지사의 직무만족도에 대한 전체 평균은 3.61로 나타났으며, 세부 결과는 <표 7>과 같다. 하위 요인 중 ‘동료·상사’(4.13)에 대한 만족도가 가장 높았으며 ‘직무’(3.92), ‘인사·승진’(3.01), ‘보수’(2.72) 순으로 나타났다.

직무만족도가 가장 높게 나타난 ‘동료·상사와의 관계’

<표 4> 소득에 따른 전문직 정체성 차이

구분		M	SD	F	사후검증
자율성에 대한 신념	300만원 미만	3.83	.66	3.801*	A
	300~400만원 미만	4.29	.62		B
	400만원 이상	4.16	.62		A B

* p<.05

<표 5> 경력에 따른 전문직 정체성 차이

구분		M	SD	F	사후검증
공공서비스에 대한 신념	2년 미만	4.20	.44	3.438*	A
	2~5년 미만	4.56	.43		B
	5년 이상	4.49	.63		B

* p<.05

<표 6> 배치연도에 따른 전문직 정체성 차이

구분		M	SD	t
공공서비스에 대한 신념	2019~2022년	4.70	.47	2.51*
	2023년 이후	4.27	.48	
자기분야에 대한 소명의식	2019~2022년	4.29	.66	2.04*
	2023년 이후	3.86	.60	
자율성에 대한 신념	2019~2022년	4.53	.53	2.36*
	2023년 이후	3.99	.65	

* p<.05

에 대한 만족도 문항을 살펴보면, 동료 간 신뢰와 존중(4.39), 협조(4.22) 등의 항목은 모두 높게 평가되었으며, 상사의 자율성 인정(4.13), 공정한 평가(3.96)도 비교적 높은 수준을 보였다. 이는 조직 내 대인관계가 안정적으로 형성되어 있고, 협력적인 업무 분위기 속에서 직무를 수행하고 있음을 의미한다. 이러한 인간관계의 안정성은 직무 스트레스 완화와 조직 몰입도 제고에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 판단된다.

‘직무 자체’에 대한 만족도는 평균 3.92로 비교적 높은 수준으로 나타났다. 특히, ‘직무를 통해 성취감을 느낀다’(4.25), ‘주거복지 직무에 자부심을 느낀다’(4.16) 등의 항목에서 높은 점수가 나타나, 주거복지사들이 자신이 수행하는 직무에 대해 내재적인 만족감을 느끼고 있음을 알 수 있다. 그러나 ‘현재 업무량에 만족한다’는 항목은 평균 3.29로 상대적으로 낮았는데, 이는 업무 부담에 대한 우려가 상존함을 시사한다.

‘인사 및 승진’에 대한 만족도는 평균 3.01로 보통 정도의 수준을 보였다. 특히 ‘승진이 공정하게 이루어지고 있다고 생각한다’(2.97), ‘근무 평가가 공정하게 이루어진다’(2.97) 등의 항목은 조직의 평가 및 승진 시스템에 대한 불신을 반영하는 결과로 해석된다.

‘보수’에 대한 만족도는 평균 2.72로 가장 낮게 나타난 하위 요소이다. 특히 ‘타 기관의 동일 직급과 비교해 월급이 적정하다’(2.61), ‘직무에 비추어 보수가 적정하다’(2.69) 등의 항목은 하위 요소 평균보다 낮게 나타났는데 주거복지사들은 자신이 수행하는 업무에 비해 보상이 충분하지 않다고 느끼고 있음을 보여준다.

5. 일반적 특성에 따른 직무만족도 차이

주거복지사의 일반적 특성에 따라 직무만족도에 차이가 있는지 분석한 결과, 성별, 학력, 보수, 경력은 유의미한 차이를 보이지 않았으며, 통계적으로 유의미한 차이가 확인된 연령, 배치연도에 대한 분석 결과는 다음과 같다.

연령대에 따라 주거복지사의 직무만족도에서 유의미한 차이가 나타났으며($F=4.75, p<.05$), 그 결과는 <표 8>과 같다. 사후검증 결과에 따르면, 50대(4.11)가 30대 이하(3.50) 보다 높은 직무만족도를 보였으며, 이는 연령이 증가할수록 직무만족도가 높아지는 경향을 시사한다.

주거복지사 배치연도에 따라 직무만족도에 유의미한 차이가 나타났으며($t=2.10, p<.05$), 그 결과는 <표 9>와 같다. 2019~2022년 배치된 집단(4.27)이 2023년 이후 배치

<표 7> 주거복지사의 직무만족도

하위 요소	내용	M	SD
직무 (M=3.92)	나는 직무를 통하여 성취감(기쁨, 보람)을 느낀다	4.25	.63
	나는 주거복지 직무에 자부심을 느낀다	4.16	.72
	현재 업무량에 만족한다	3.29	.94
	내가 하고 있는 주거복지 직무는 적성에 맞는 편이다	3.87	.75
	현재 직무는 나의 경력과 발전에 도움이 된다	3.94	.91
	나는 앞으로 주거복지 직무로 계속 일하고 싶다	3.99	.87
동료·상사 (M=4.13)	동료들 간에 서로 신뢰하며 존중한다	4.39	.62
	동료들 간에 업무에 대한 협조가 잘 이루어진다	4.22	.75
	상사는 건의 사항이나 고충을 잘 들어준다	3.97	.82
	상사는 직무수행에 자율성을 인정해준다	4.13	.80
	상사는 나를 공정하게 평가한다	3.96	.85
인사·승진 (M=3.01)	나는 승진이 공정하게 이루어지고 있다고 생각한다	2.97	1.01
	나는 승진에 반영되는 근무평가가 공정하게 이루어진다고 생각한다	2.97	1.01
	나의 직무성도가 승진에 큰 영향을 준다	3.09	1.07
보수 (M=2.72)	보수는 직무에 비추어 적정한 편이다	2.69	.97
	타 시설(기관)의 같은 직급에 근무하는 사람과 비교하여 월급이 적정하다	2.61	.88
	본 기관의 후생복지가 적정하다고 생각한다	2.81	.96
전 체		3.61	.57

된 집단(3.86)보다 직무만족도가 유의하게 높았다. 이러한 결과는 근무기간이 길수록 직무에 대한 적응이 이루어지고, 조직 및 지역사회와의 관계망 형성이 안정되어 직무수행에 대한 긍정적 인식이 강화되었음을 시사한다.

6. 전문직 정체성과 직무만족도의 상관관계

주거복지사의 전문직 정체성과 직무만족도 간의 상관관계를 파악하기 위하여 Pearson의 적률상관분석을 실시하였다. 분석한 결과, 전문직 정체성을 구성하는 다섯 요인과

직무만족도의 네 하위 요인 간에 대체로 통계적으로 유의미한 정(+)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다<표 10>.

전문직 정체성의 하위요인 중 ‘자기분야에 대한 소명의식’은 직무만족도 모든 영역과 가장 높은 상관을 보였으며, 특히 ‘직무’(r=.72, p<.01) 만족도와 매우 강한 정적 상관관계를 나타냈다. 이는 주거복지사가 자신의 분야를 단순한 직업이 아닌 사명으로 인식할수록, ‘직무’ 자체에 대한 만족감이 높아짐을 알 수 있다. 이 외에도 보수(r=.50, p<.01), 동료·상사(r=.46, p<.01), 인사·승진(r=.37, p<.01)과

<표 8> 연령에 따른 직무만족도 차이

구분		M	SD	F	사후검증
직무	30대 이하	3.50	.47	4.75*	A
	40대	3.85	.47		A B
	50대	4.11	.64		B

* p<.05

<표 9> 배치연도에 따른 직무만족도 차이

구분		M	SD	t
직무	2019~2022년	4.27	.742	2.105*
	2023년 이후	3.86	.539	

* p<.05

<표 10> 전문직 정체성과 직무만족도의 상관관계

구분	전문직 정체성					직무만족도			
	행동준거로서 전문조직의 활용	공공서비스에 대한 신념	자기규제에 대한 신념	자기분야에 대한 소명의식	자율성에 대한 신념	직무	동료·상사	인사·승진	보수
행동준거로서 전문조직의 활용	1								
공공서비스에 대한 신념	.45**	1							
자기규제에 대한 신념	.52**	.55**	1						
자기분야에 대한 소명의식	.66**	.48**	.48**	1					
자율성에 대한 신념	.53**	.40**	.453**	.60**	1				
직무	.52**	.55**	.47**	.72**	.50**	1			
동료·상사	.37**	.19	.18	.46**	.45**	.48**	1		
인사·승진	.19	.02	.09	.37**	.22	.30*	.48**	1	
보수	.29*	.10	.34**	.50**	.35**	.35**	.34**	.52**	1

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

도 통계적으로 유의한 정적 상관관계를 보였다.

‘행동준거로서 전문조직의 활용’은 ‘직무’($r=.52, p<.01$) 만족도와 정적 상관관계를 보여 직무 수행 시 외부 전문조직이나 지침을 준거로 삼는 태도가 ‘직무’ 자체에 대한 만족도를 높이는 것을 알 수 있다. 이 외에 동료·상사($r=.37, p<.01$), 보수($r=.29, p<.05$)에 대한 만족도와 통계적으로 유의한 정적 상관관계를 보였다.

공공서비스에 대한 신념은 ‘직무’($r=.55, p<.01$) 자체에 대한 만족도와 정적 상관관계를 나타냈으며, ‘자기규제에 대한 신념’은 ‘보수’($r=.34, p<.01$), ‘직무’($r=.47, p<.01$)와의 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. ‘자율성에 대한 신념’ 역시 ‘직무’($r=.50, p<.01$) 자체에 대한 만족도와 정적 상관관계를 나타냈다. 이외에 ‘동료·상사’($r=.45, p<.01$), ‘보수’($r=.35, p<.01$)도 유의미한 정적 상관을 보였다.

정리하면, ‘직무’ 자체에 대한 만족도는 모든 전문직 정체성과 정적 상관관계가 있으며 특히 소명의식과 가장 높은 상관관계를 나타냈다. 그러나 ‘인사·승진’ 만족도는 소명의식($r=.37, p<.01$)을 제외한 나머지 전문직 정체성 하위 요소와 유의미한 상관관계를 보이지 않았다. 이는 현재의 인사 및 승진 제도가 주거복지사의 전문직 정체성이나 가치 인식과 충분히 연계되지 못하고 있음을 보여준다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 영구임대주택 단지에 주거복지서비스를 담당하는 주거복지사가 전문직 정체성과 직무만족도의 수준을 파악하고 두 요인의 관계를 분석한 연구이다. 연구 결과에 따른 결론과 제언은 다음과 같다.

첫째, 주거복지사의 전문직 정체성을 공공성, 전문조직 활용, 자기규제, 자율성, 소명의식의 다섯 가지 하위 영역으로 구분하여 분석하였다. 분석 결과, 주거복지사들은 전반적으로 높은 수준의 전문직 정체성을 지니고 있으며, 특히 공공서비스에 대한 신념과 자기분야에 대한 소명의식이 가장 두드러지게 나타났다. 이는 주거복지사들이 자신의 업무를 공익적 사명으로 인식하고 있다는 점을 시사한다. 또한 자율성과 자기규제에 대한 신념도 높게 나타나, 주거복지사들이 스스로를 직무의 주체로 인식하고 윤리적 책임감을 갖고 일하고 있음을 보여준다. 반면, 전문조직의 활용에 대한 인식은 상대적으로 낮게 나타나, 외부 지원에 대한 인식이 미흡함을 시사하였다. 주거복지사의 연령, 근속기

간, 경력, 소득 수준 등은 전문직 정체성의 인식 수준에 유의미한 영향을 미쳤으며, 특히 연령이 높거나 경력이 많은 집단일수록 공공성, 자율성, 소명의식에 대한 인식이 더 강한 것으로 나타났다. 이는 실무 경험이 축적될수록 전문직으로서의 정체성이 강화됨을 의미하며, 연차별 전문성 교육과 경력 개발의 필요성을 뒷받침한다.

둘째, 본 조사 대상 주거복지사의 직무만족도는 연령과 배치 시기에 따라 유의한 차이를 보였다. 특히 30대 이하 및 2023년 이후 배치된 주거복지사들은 상대적으로 낮은 직무만족도를 보였으며, 이는 실무 초기 단계에서의 적응 어려움이나 지원 부족 등의 문제가 있을 가능성이 있다. 반면, 근속 연수가 많거나 연령이 높은 주거복지사는 직무만족도가 높아, 직무 적응과 조직 내 관계 형성, 역할 안정성이 만족도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 사료된다. 따라서 근속 연수가 짧은 구성원을 대상으로 초기 교육 프로그램, 멘토링, 경력개발 지원 등 체계적인 조직 차원의 전략 마련이 필요할 것이다.

셋째, 전문직 정체성과 직무만족도는 통계적으로 유의한 정적 상관관계를 보였다. 특히 ‘자기분야에 대한 소명의식’과 ‘공공서비스에 대한 신념’은 직무만족도의 대부분 하위 영역과 높은 상관을 보여, 직무에 대한 내적 동기와 가치 인식이 직무만족도 형성의 핵심 요인임을 알 수 있다. 또한 ‘자기규제’와 ‘자율성’도 ‘동료 관계’ 및 ‘보상 인식’과 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타나 실무에서의 자율적 판단과 자기주도적 실천 능력이 직무만족도에 긍정적으로 작용함을 보여준다. 반면, ‘인사·승진’ 만족도는 ‘소명의식’을 제외한 대부분의 전문직 정체성과 유의미한 상관을 보이지 않았다. 이는 현재의 인사 및 보상 제도에 주거복지 실무자의 전문성을 반영한 평가 체계로의 전환이 필요함을 시사한다.

본 연구는 주거복지사의 전문직 정체성과 직무만족도의 수준, 전문직 정체성과 직무만족도의 상관관계를 분석한 것으로 연구결과는 주거복지사의 전문성 강화 및 직무만족 제고를 위해 교육프로그램 개발, 인사·보상 체계 개선이나 정책 수립의 기초자료로 활용될 수 있다. 또한 향후 연구에서는 주거복지사의 전문성 제고를 위한 성과지표 개발, 교육체계, 조직적 지원체계 등에 대한 연구가 이루어질 필요가 있다.

주제어: 주거복지사, 주거복지전문인력, 전문직 정체성, 직무만족, 직무만족도, 영구임대주택

REFERENCES

- 권오정, 김인성, 은난순, 이윤재, ...최병숙(2020). 공공임대주택 주거복지 전문인력 배치 시범사업 평가 연구. 세종: 국토교통부.
- 박종우(1994). 사회사업가의 전문직업적 정체성 연구. 서울대학교 박사학위논문.
- 백종진(2017). 노인요양시설 요양보호사가 인식하는 클라이언트 폭력성과 직무만족의 관계에서 역할 스트레스의 매개 효과. 건국대학교 박사학위논문.
- 변상인(2022). 공공기관 주거복지 담당직원의 직무스트레스 요인이 직무만족에 미치는 영향-사회자본의 조절 효과를 중심으로. 서울대학교 석사학위논문.
- 유성현(2018). 외과계 전담간호사의 전문직 정체성, 조직몰입 및 직무만족도의 관계. 부산대학교 석사학위논문.
- 이동준(2013). 평생교육사의 전문직업적 정체성과 직무만족의 관계 분석. 한국교원대학교 석사학위논문.
- 이선희, 전익기, 박정현(2010). 노인복지전문가의 개인적 특성과 직무만족이 전문직업적 정체성에 미치는 영향. *한국노년학*, 30(2), 585-597.
- 이준상, 박영준(2005). 아동복지시설종사자의 임파워먼트, 전문성 그리고 서비스 질에 관한 인과모형. *사회복지개발연구*, 11(4), 321-346.
- 임우현, 정성일, 채현탁(2009). 노인요양시설 사회복지사의 직업적 정체성이 직무만족 및 서비스 질에 미치는 영향 : 요양업무를 수행하는 사회복지사를 중심으로. *노인복지연구*, 46, 263-285.
- 주거복지사 자격검정사업단(2025). 주거복지사 소개, https://www.housingwp.or.kr/user/intro/ProfileUser1.do?_menu=601에서 인출.
- 지은영(2022). 영구임대주택 ‘찾아가는 마이홈센터’의 주거복지사의 업무환경 만족도. *한국생활과학회지*, 31(6), 839-848.
- 지은영(2023). 영구임대주택 ‘찾아가는 마이홈센터’의 지역사회자원 연계 실태와 활성화 방안. *생활과학연구논총*, 27(3), 157-166.
- 지은영, 채혜원(2024). 찾아가는 마이홈센터 주거복지사의 전문직 인식. *한국주거학회논문집*, 35(1), 37-46.
- 채혜원, 지은영(2023). 영구임대주택의 찾아가는 마이홈센터주거복지사 직무와 주거복지사 역량지표 개발. *한국주거학회논문집*, 34(1), 45-54.
- 채혜원, 지은영(2024). 영구임대주택 주거복지서비스의 지역사회자원 연계에 관한 연구. *한국생활과학회지*, 33(6), 1049-1059.
- 최서윤(2020). 한국 상담사 전문직 정체성 척도개발. 숙명여자대학교 박사학위논문.
- 최윤경(2003). 한국 상담자의 전문직 정체성과 전문업무에 관한 연구. 연세대학교 박사학위논문.
- 최혜인(2017). 의료사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인 : 임파워먼트 매개효과. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 한국교육학회(1995). *교육학용어사전*. 서울: 하우동설.
- Hall, R. H. (1968). Professionalization and Bureaucratization. *American Sociological Review*, 33(1), 92-104.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. Cleveland, OH: World Publishing Company.

Received 13 October 2025;

Accepted 03 November 2025