

관계요인의 매개효과를 통한 종합사회복지관 종사자의 직무태도에 관한 실증적 분석

김 경 숙*

An Analysis on Working Attitude of Workers in Integrated Social Welfare Facilities through Mediation Effects of Relationship Factors

Kyung Sook Kim *

요 약

본 연구는 종합사회복지관의 종사자를 대상으로 종합사회복지관 종사자의 서비스 질이 직무태도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 종합사회복지관 종사자의 서비스 질인 유형성, 신뢰성, 대응성, 확산성, 공감성이 관계요인인 관계친밀성과 클라이언트맞춤화를 매개로 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향을 규명함으로써 종사자의 직무태도를 해결하기 위한 함의를 제시한다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다. 종합사회복지관 종사자의 서비스 질인 신뢰성, 대응성, 확산성은 종사자의 직무태도에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 관계친밀성과 클라이언트맞춤화는 조직몰입과 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 종합사회복지관 종사자의 직무태도에 미치는 신뢰성, 대응성, 확산성은 매우 중요한 요인으로 나타났으며, 관계친밀성과 클라이언트맞춤화는 종사자의 직무태도를 향상 시키는데 중요한 관계요인으로 입증되었다. 본 연구는 종합사회복지관 종사자의 서비스 질과 직무태도와의 관계에 대한 정책적 시사점을 대안으로 제시하였다.

Abstract

This study positively analysed the effects of service qualities of workers in integrated social welfare facilities on their working attitudes, targeting those who work for the welfare facilities. It identified the effects of service qualities such as tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and sympathy on relationship factors such as relationship closeness through customization, organizational immersion and job satisfaction and presents suggestions to improve working attitudes of the workers. The results of the study are presented as follows: Reliability, responsiveness and assurance, service qualities of the workers, had effects on working attitudes. Relationship closeness through customization had an effect on organizational immersion and job satisfaction. Therefore, reliability, responsiveness and assurance that had effects on working attitudes of the workers were very significant factors and relationship closeness through customization were significant factors to improve working attitudes of the workers. This study presents political suggestions on the relations between service qualities of the workers in the welfare facilities and their working attitudes as alternatives.

• 제1저자 : 김경숙

• 투고일 : 2009. 12. 29, 심사일 : 2010. 01. 18, 게재확정일 : 2010. 02. 22.

* 조선대학교 행정복지학부 강사

▶ Keyword : 서비스 질(Service quality), 관계친밀성(relationship closeness), 조직몰입(organizational commitment), 직무만족(job satisfaction), 종합사회복지관(Integrated social welfare facilities)

I. 서론

급속한 사회적 환경의 변화로 인해 정보화 사회와 지식사회로 전환되면서 조직과 관련된 이해관계자들의 요구가 다양해지고 있다. 불확실한 환경변화 속에서 이해관계자들의 요구에 부합하지 못하는 조직은 사회 환경에서 도태될 것이다. 이것은 시장의 논리에 의한 기업뿐만 아니라, 공공부문에서도 예외될 수는 없다. 즉, 사회복지시설과 이를 이용하는 클라이언트는 상호보완적 관계에 있다. 따라서 사회복지서비스를 제공하는데 있어 클라이언트들을 직접 상대하는 사회복지시설 종사자의 태도와 인식은 중요하다. 사회복지시설 종사자들이 클라이언트를 상대로 어떠한 행위와 태도를 보여주는가에 따라 사회복지서비스 품질과 만족도가 달라지기 때문이다. 사회복지시설 종사자들의 태도나 행동에 중요한 영향을 미치는 것 중의 하나로 서비스 품질을 들 수 있다. 사회복지시설 종사자들의 서비스 질 향상은 클라이언트들에게 능동적이고 적극적인 태도를 형성하여 보다 나은 사회복지서비스를 제공할 수 있을 것이다.

사회복지시설은 사회복지사업법 제2조에 명시된 것처럼 다양한 시설들이 있다. 본 연구에서는 지역사회의 제반 사업으로 지역적 특성과 지역주민의 복지욕구에 대응하여 종합적인 사회복지서비스를 제공하는 종합사회복지관의 종사자를 연구 대상으로 한다. 종합사회복지관은 지역사회복지를 통해 특정한 일부분이 아닌 지역사회문제를 예방·치료하는 종합적인 복지서비스를 전달하는 기구로서 지역사회주민의 복지증진을 위한 중심적 역할을 수행한다[1]. 기존의 연구에서는 종합사회복지관의 사회복지사에 대한 연구가 중심이 되어 왔다[2,3]. 지금까지의 연구를 토대로 본 연구에서는 종합사회복지관의 종사자가 클라이언트와의 관계요인에 의해 직무태도에 미치는 영향요인을 고찰하고자 한다. 특히, 본 연구를 수행하기 위해 이론적 고찰과 선행연구를 검토하여 종합사회복지관시설 종사자의 서비스 질과 클라이언트와의 관계요인을 포괄적으로 제시할 수 있는 연구모형을 설정한다. 설정된 연구모형을 토대로 실증연구를 통해 종합사회복지관시설 종사자의 조직몰입과 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 밝혀냄으로써 종합사회복지관의 복지서비스를 향상시키는 정책적 시사점을 제공한다.

조사 대상은 G광역시와 J도의 종합사회복지관에서 근무하는 종사자들이다. 연구대상을 종합사회복지관시설 종사자들로 한정된 이유는 종합사회복지관시설 종사자들의 업무적 특수성으로 인한 클라이언트 접촉이 많아지고 있기 때문이다.

문헌조사를 통하여 종합사회복지관 종사자의 서비스 질과 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향관계를 설정한 후 분석결과를 통하여 구체화된 변수들 간의 인과관계를 검토한다.

설문조사를 통하여 연구모형의 독립변수인 서비스 질 변수들이 관계친밀성과 클라이언트맞춤화에 미치는 영향관계를 검증하며, 궁극적으로 조직몰입과 직무만족에 영향을 미치는 인과관계를 분석한다. 이를 위해 SPSS 17.0 버전을 이용하여 타당도 분석과 신뢰도 분석을 실시한다. AMOS (Analysis of Moment Structure) 16.0 버전을 활용하여 연구모형검증과 가설검증을 실시한다.

II. 이론적 배경

2.1 종합사회복지관 종사자의 서비스 질

오늘날에는 전문적 복지서비스가 필요한 아동과 장애인 및 노인을 대상으로 한 사회복지시설 등이 가족을 대신하는 공공기능의 역할을 한다. 특히 사회복지시설은 복지욕구, 생활형태의 다양화에 따른 필요에 대응하여 사회복지시설이 유연하게 설치되고 있다. 이러한 맥락에서 재가복지서비스와의 연계 및 시설의 사회화를 기하는 시설역할이 새로이 요청되고 있다.

지역사회복지 이용시설의 종류는 종합사회복지관, 재가복지봉사센터 등이 있다. 종합사회복지관은 지역사회를 기반으로 일정한 시설과 전문 인력을 갖추고 지역주민의 참여와 협력을 통하여 지역사회문제를 예방하고 해결하기 위하여 종합적인 복지서비스를 제공하는 시설을 말한다[4]. 지역사회복지관 주민의 복지증진과 삶의 질 향상을 위하여 지역사회 차원에서 전개하는 사회복지를 말한다. 연구대상으로 삼고 있는 광주광역시의 종합사회복지관시설은 19개소가 있으며[5], 전라남도에는 16개소의[6] 종합사회복지관이 있다.

사회복지와 관련된 인력은 크게 공공복지 인력과 민간복지 인력으로 구분되며, 공공복지 인력에는 사회복지종사자로 통칭하고 있다.

서비스 질의 특성은 클라이언트들이 눈으로 보고 손으로 느낄 수 있는 유형의 체공과 상반되는 개념이다. 서비스 질에도 다양한 종류가 있고, 같은 서비스 질 사이에도 서로 다른 유형이 존재한다. 또한 사회·문화가 발달하고 서비스와 과학 기술이 발달함에 따라 새로운 종류의 서비스 질도 계속적으로 개발되고 있기 때문에 서비스 질에 대한 개념이 다양하게 정의되고 있다[7].

사회복지서비스 질을 고객중심에서 서브퀄(SERVQUAL) 요인을 이용한 사회복지서비스 질의 주요 결정요인으로 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성을 들고 있다[8]. 또한 의료 서비스 품질과 서비스 가치, 고객만족 및 충성도에 관한 구조 모형에서도 의료서비스 품질 구성요인으로 신뢰성, 반응성, 유형성, 확신성, 공감성을 들고 있다. 그 결과 서비스 가치에 직접적 효과를 미치는 요인은 유형성, 신뢰성, 반응성, 공감성으로 나타났다. 이 중에서 공감성이 가장 높은 효과를 미치는 요인으로 나타났다[9]. 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성으로 구분하였다[10].

본 연구에서는 지금까지 살펴 본 논의를 바탕으로 종합사회복지관 서비스 질을 정의하면 다음과 같다. 종합사회복지관 종사자가 클라이언트에게 제공한 서비스에 대해 클라이언트와의 관계에서 인지하는 기대품질과 경험품질에 대한 부합의 정도를 의미한다. 종합사회복지관 종사자 서비스 질의 구성요인을 유형성(tangibility), 신뢰성(reliability), 반응성(responsiveness), 확신성(assurance), 공감성(empathy) 등 5가지 범주로 정의한다.

먼저 유형성은 종합사회복지관이 보유하고 있는 물리적 설비, 시설, 장비, 복장, 접촉요원 등과 같은 유형적 단서를 의미한다. 두 번째로 신뢰성은 클라이언트와 약속된 서비스를 수행할 수 있는 종합사회복지관 서비스 능력이며, 서비스 제공자가 서비스 제공과정 등에서 직접적으로 한 약속이다. 세 번째로 대응성은 고객의 욕구에 대한 신속한 대응 정도를 의미한다. 즉각적인 서비스 제공과 고객을 자발적으로 돕고자 하는 태도와 행위를 말하며, 고객의 요구, 불만, 질문, 문제 등을 처리하는 배려와 신속성을 강조한다. 네 번째로 확신성은 안전성, 신빙성, 능력을 포함하며, 클라이언트에게 확신감을 불러일으키는 복지 서비스의 제반 안정과 신용, 직원이 갖추어야 할 예절을 의미한다. 마지막으로 공감성은 의사소통, 예의, 이해가능성을 의미하며, 클라이언트의 감정을 이해하고 배려하는 것이다.

2.2 관계요인

관계요인은 고객충성도를 유발하고 소비자와 기업 모두에게 긍정적인 결과를 제공하는 것으로 마케팅 분야에서 폭넓게 연구되어져 왔다. 연구결과 많은 연구자들은 관계가 조직의 성공을 달성하는데 기여한다는 결과를 제시하였다[11,12,13]. 종합사회복지관에서 관계요인을 중요시함으로써 클라이언트와의 커뮤니케이션과 효과적인 시설의 계획수립 등의 다양한 편익을 창출할 수 있다.

최근에는 문제가 발생하면 긍정적인 관계는 클라이언트로 하여금 긍정적인 감정을 유발하고 이를 통해 클라이언트를 유지하고 불만족한 클라이언트를 회복시킬 수 있는 기회를 제공해준다. 관계요인은 클라이언트와 지속적인 관계를 유지함으로써 그들의 반응을 이해할 수 있도록 하기 때문에 중요하다.

Magnini(2004)는 과거관계경험, 관계진실성 등과 같은 관계요인은 조직과 고객만족과의 관계에서 조절역할을 한다는 것을 검증하였다[14]. 그리고 Hoffman와 Kelley(2000)은 관계 깊이, 관계 근접성 그리고 고객맞춤화와 같은 요인이 조직과 고객만족과의 관계에서 조절역할을 할 것이라고 제시하였다[15]. Hess와 Klein.(2003)는 과거관계경험과 관계지속성 유무를 관계요인으로 구성하여 결과변수와 관계를 검증하면서 관계요인들의 중요성을 제시하였다[16]. 그리고 Tax (1998)는 과거관계경험을 검증하였다[17].

Priluck(2003)은 관계적 교환을 관계요인으로 구성하고 실증적으로 검증하였다[18].

따라서 본 연구에서는 다양한 관계요인 중 종합사회복지관 시설 종사자와 클라이언트의 관계를 관계친밀성과 클라이언트맞춤화를 중심으로 연구하고자 한다. 종합사회복지관에서 관계친밀성은 종사자와 클라이언트간의 지속적인 관계를 유지할 수 있는 중요한 요인이다. 특히 종합사회복지관의 특성상 지역사회문제를 해결하기 위해서는 종사자와 클라이언트간의 친밀성은 곧 클라이언트의 만족과 직결되기 때문이다. 또한 종합사회복지관에서 클라이언트맞춤화는 클라이언트만족의 중요한 요인으로 볼 수 있다. 종합사회복지관의 종사자가 클라이언트에게 적절한 서비스를 제공함으로써 클라이언트의 만족정도는 다를 수 있기 때문이다. 종합사회복지관 종사자의 서비스 질과 조직몰입과 직무만족과에 미치는 영향력에서 이러한 관계요인들이 어떠한 영향을 미치는가를 검증하고자 한다.

2.3 직무태도

클라이언트들이 사회복지서비스에 만족하기 위해서 종사자들의 조직몰입과 직무만족을 통해 보다 더 적극적으로 자발적인 사회복지시설의 서비스가 이루어져야 한다. 따라서 본 연구에서는 종합사회복지관 종사자의 조직몰입과 직무만족을 살펴본다. 종합사회복지관 종사자의 기능적 역할은 조직의 질적 성과에 있어 매우 중요하다. 종합사회복지관 종사자의 능동적이고, 자발적인 태도와 역할은 클라이언트에 대한 질적 서비스를 제공하는 데 필수적이며, 조직의 건설적인 변화의 핵심적인 요소라 할 수 있다. 종합사회복지관 종사자의 조직몰입과 직무만족을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 조직몰입은 조직구성원이 소속조직 그리고 소속조직의 목표와 일체화하고 그 조직의 구성원으로 남기를 원하는 태도수준을 설명하며, 사람과 조직의 일체화에 초점을 맞춘 개념이다[19]. 조직몰입의 영향요인은 매우 다양하게 논의되고 있다. 먼저 Mathieu와 Zajac(1990)은 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로 개성 특성변수, 역할상태변수, 직무특성변수, 집단·지도자 관계변수, 조직특성변수 등을 제시하고 있고[20] Balfour(1996)는 공공부문을 대상으로 한 조직몰입에 관한 연구에서 영향요인을 교환몰입의 선행변수, 동일시 몰입의 선행변수, 존속욕구 선행변수, 역할행동의 선행변수, 이직의사의 선행변수로 세분화하여 제시하고 있다[21].

선행연구의 논의를 토대로 조직몰입의 영향요인을 개인적 변수, 직무관련 변수, 조직관련 변수로 구분할 수 있다. 먼저, 개인변수로는 연령, 학력, 근무기간, 직급 등이 많이 연구되고 있는데, 연령은 대체적으로 조직몰입과 정의 관계를 보이고 있다[22]. 근무기간, 직급은 정의 관계를 보이고 있으나, 학력은 부의 관계를 보이고 있다[23]. 두 번째로 직무관련 변수로는 직무특성요인, 업무과부하, 역할갈등, 역할모호성 등과의 관계가 주요 관심대상이라 할 수 있다. 직무특성과 관련해서 과업정체성, 과업중요성, 기능다양성, 과업자율성, 피드백의 정도가 높을수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났으며, 업무스트레스, 역할갈등, 역할모호성은 부의 관계를 보이고 있다[24]. 세 번째로 조직관련 변수로는 조직의 공식화, 집권화, 상사와의 관계, 고용기회, 보상의 공정성 등이 주로 연구되고 있는데, 조직규모가 크고 공식화와 집권화 수준이 높을수록 조직몰입이 감소한다고 볼 수 있으며[25], 고용기회는 조직몰입에 부의 관계를 보이고, 상사와 동료와의 관계는 정의 영향력을 보이는 것으로 나타났대[26].

둘째, 직무만족은 일반적으로 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 감성적 선호도 또는 정서적 반응상태를 의미한다. 직

무만족이라는 개념은 1930년대 이후 오늘날까지 조직운영과 관련해 중요한 연구대상이 되어왔다. 직무만족은 구성원의 성과에 영향을 미치고, 조직 내에서 구성원 간의 대인관계를 형성을 원활히 함으로써 구성원의 소진율을 감소시켜 효율성을 향상시킬 수 있기 때문이다.

McCormick(1974)는 직무를 통해서 얻거나 또는 경험하는 욕구만족 차원의 함수를 직무만족이라고 정의하고 있으며[27] Porter(1968)은 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과하는 정도라고 하였다[28]. Locke(1976)는 직무만족이 정서적 반응이므로 그 개념은 내적 과정에 의해서만 발견되거나 파악될 수 있는 것으로 직무만족을 구성원 자신이 직무에 대한 평가 결과에서 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라고 정의하였다[29]. 또한 Beatty(1981)는 연구에서 직무만족은 개인의 욕구충족과 밀접하게 연관되어 있고 욕구충족의 정도는 동기 부여의 정도를 의미함과 동시에 근무의욕에 영향을 주게 된다[30].

이와 관련해서 직무만족을 결정하는 요인에 대한 선행연구가 다양하게 이루어졌다. 또한 Herzberg(1959)은 직무만족의 영향요인으로 일반적 만족과 사기, 회사정책과 태도, 직무 그 자체에 대한 만족, 포부만족에 대한 태도, 직속감독자에 대한 태도, 직무조건에 대한 만족 등을 들고 있다[31].

Fournet(1966)은 직무만족의 영향요인으로 개인특성과 직무특성으로 범주화하여 설명하고 있는데, 첫째, 개인특성요인으로 연령, 교육과 지능, 작업수준 등을 들고 있으며, 둘째, 직무특성요인으로 조직관리, 상사의 감독, 사회적 환경, 커뮤니케이션, 안정성, 단조성, 임금 등을 들고 있다[32].

III. 연구모형 및 가설

본 연구는 문헌조사와 이론적 고찰을 바탕으로 종합사회복지관 종사자의 서비스 질이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향요인에 관한 선행 연구를 검토하였고, 선행연구 검토 결과를 바탕으로 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다. 기본적인 가설은 서비스 질인 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성이 관계친밀성과 클라이언트맞춤화에 영향을 미치는 것으로 가정한다. 관계요인인 관계친밀성과 클라이언트맞춤화는 조직몰입과 직무만족에 영향을 미칠 것이라고 가정한다.

가설을 검증하기 위해 연구모형을 개발하여 관계요인을 매개로 한 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성이 조직몰입과 직무만족에 어떠한 영향을 미치는가를 검증한다.

이들 변수 간의 인과관계를 바탕으로 연구모형은 <그림 1>과 같고, 연구가설은 <표 1>과 같다.

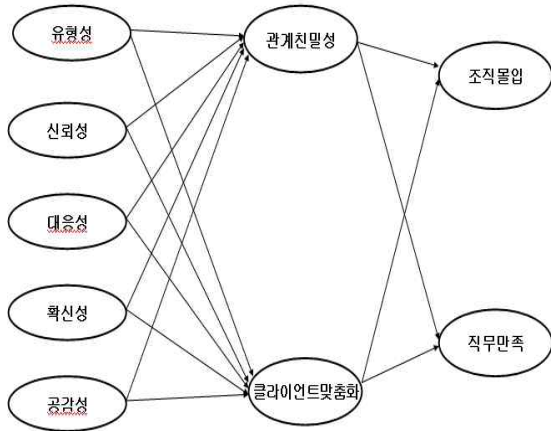


그림 1. 연구모형
Fig.1. Research Model

표 1. 연구가설
Table 1. Research Hypothesis

구분	내용
가설1	서비스 질인 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성은 관계친밀성에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
가설2	서비스 질인 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성은 클라이언트 만족화에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
가설3	관계요인인 관계친밀성, 클라이언트 만족화는 조직몰입에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.
가설4	관계요인인 관계친밀성, 클라이언트 만족화는 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미칠 것이다.

표 2. 응답자의 특성
Table 2. Demographics

변수	구분	빈도(명)	비율(%)	누적비율(%)
성별	남성	93	28.9	28.9
	여성	229	71.1	100
연령	29세 이하	149	46.3	46.3
	30세 -39세 이하	114	35.4	81.7
	40세 -49세 이하	55	17.1	98.8
	50세 이상	4	1.2	100
결혼	기혼	161	50.0	50.0
	미혼	159	49.4	99.4
학력	고졸이하	5	1.6	1.6
	전문대졸	56	17.4	18.9
	4년제 대졸	208	64.6	83.9
	대학원 이상	53	16.5	100
경력	1년 미만	72	22.4	22.4
	1년 이상-3년 미만	118	36.6	59.0
	3년 이상-6년 미만	82	25.5	84.5
	6년 이상-10년 미만	25	7.8	92.0
월수입	10년 이상	25	7.8	100
	100만원 미만	29	9.0	9.0
	100-150만원 미만	190	59.0	68.0
	150-200만원 미만	65	20.0	88.2
	200-250만원 미만	24	7.5	95.7
	250만원 이상	14	4.3	100

IV. 실증분석

4.1 표본 특성

본 연구는 가설의 모형 검증을 위한 자료로 설문지를 이용하였다. 구성개념의 내용타당성을 확립하기 위해 이론적 고찰과 선행연구를 참고하여 종합사회복지관 종사자 서비스 질과 직무태도에 관련된 문항을 구성하였다. 설문조사는 2009년 9월 17일부터 동년 9월 30일까지 G광역시와 J도에 소재한 종합사회복지관 종사자를 대상으로 실시하였다. 배포한 설문지 총 350부 중 회수된 설문지 322부를 통계분석에 이용하였다. 본 연구의 분석을 위한 설문응답자의 주요 특성을 살펴보면 <표 2>와 같다.

4.2 측정도구 검증

본 연구에서는 타당도를 측정하기 위하여 <표 3>과 같이 요인분석의 적재값을 나타냈다. 요인분석은 문항들을 데이터 축소(Data Reduction)하여 유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성, 관계친밀성, 클라이언트만족화, 조직몰입, 직무만족 등 9개의 요인을 확인하였다. 본 연구의 KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)는 0.906이고 유의확률은 .000으로 전체적으로 타당성이 있는 것으로 나타났으며, 35개의 요인에 대해 베리맥스 직교회전 (Varimax Rotation)에 의한 요인 적재값을 산출하여 행렬로 표시하였다. 본 연구에서는 동일한 개념을 측정하기 위하여 <표 3>과 같이 신뢰도를 분석하였다. 신뢰도분석의 모형을 검증하기 위해 SPSS17.0을 이용하였으며, 항목간의 평균적인

관계에 근거한 신뢰도 측정방법인 내적 일관성을 고려한 Cronbach α 계수에 의한 측정방법을 사용하였다. 신뢰도 분석 결과 유형성, 신뢰성, 대응성, 확산성, 공감성, 관계친밀성, 클라이언트맞춤화, 조직몰입, 직무만족 등 9개의 측정항목에 대한 Cronbach α 계수가 모두 .6이상으로 나타났다. 본 연구에서 요인들의 측정을 위해 구성하는 항목들은 신뢰할 만 하다고 볼 수 있다. 측정모형 적합도로 χ^2 값은 2487.102, df는 524, p 값은 .000으로 나타났다. 다른 적합지수로 기초적합지수(GFI), 표준적합지수(NFI), 중대적합지수(IFI), TLI 비교적합지수(CFI) 등이 모두 1에 가깝게 나타났고, RMR(원소간평균차이)의 값은 .045로 .05보다 작게 나타났으며, RMSEA(근차오차평균제곱근차이)값은 .068로 .08보다 작게 나타났다[33,34,35].

표 3. 타당성과 신뢰도분석결과 및 적합도
Table 3. Confirmatory analysis of Reliability and Validity and Fitness

요인	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6	요인7	요인8	요인9
1. 유형성	v1	.711							
	v2	.779							
	v3	.722							
	v4	.624							
2. 신뢰성	v1		.610						
	v2		.710						
	v31		.638						
3. 대응성	v1			.759					
	v2			.705					
	v3			.694					
	v4			.649					
4. 확산성	v1				.617				
	v2				.609				
	v3				.601				
	v4				.673				
5. 공감성	v14					.618			
	v2					.684			
	v3					.684			
6. 관계친밀성	v1					.736			
	v2					.738			
	v3					.654			
	v4					.625			
7. 맞춤화	v1						.649		
	v2						.772		
	v3						.779		
8. 조직몰입	v1							.748	
	v2							.829	
	v3							.639	
	v4							.771	
	v5							.734	
9. 직무만족	v1								.664
	v2								.834

	v3									
	v4									
	v5									
요인값	3.11	2.03	2.51	3.24	2.43	2.13	2.10	3.90	3.21	.830
분산비율	8.95	5.87	6.08	9.27	7.88	6.10	6.01	11.1	9.16	.637
누적비율	8.95	14.82	20.9	30.17	38.05	44.15	50.16	61.26	70.42	
신뢰도 Cronbach Alpha	.887	.801	.825	.860	.864	.796	.737	.889	.887	
적합도 지수	RMR: .045, GFI: .901, NFI: .904, RFI: .902, IFI: .907, CFI: .906, RMSEA: .068									

4.3 연구모형 검증

본 연구는 연구모형과 가설을 검증하기 위해 AMOS 16.0을 이용하여 구조방정식모형 분석을 실시하였다[36]. 본 연구의 연구모형에 제시되었던 독립변수, 즉 유형성, 신뢰성, 대응성, 확산성, 공감성은 매개변수인 관계요인에 영향을 미치고, 종속변수인 조직몰입과 직무만족에 영향을 미치는 것으로 본다.

<표 4>는 연구모형 적합도 지수를 요약한 것으로서 카이 제곱 값은 3386.853, 자유도(df)는 537, χ^2 에 대한 p값은 0.000으로 나타났다. 다른 적합지수로 절대적합지수GFI, 중분적합지수 NFI, IFI, TLI, CFI와 간명적합지수AGFI 등이 모두 1에 가까우며, RMR(원소간평균차이)값이 .043으로 .05보다 작게 나타났으며, RMSEA(근차평균제곱근차이) 값은 .062로 .08보다 작게 나타났다[37,38]. 전체적으로 본 연구의 연구모형은 적합한 것으로 판단된다.

표 4. 연구모형의 적합도 지수
Table 4. Fitness index of Model

구분	절대적합지수				
	χ^2 (p)	df	GFI	RMSEA	RMR
적합지수	3386.853 (.000)	537	.902	.062	.043
구분	중대적합지수			간명적합지수	
	NFI	IFI	CFI	AGIF	
적합지수	.907	.910	.909	.865	

4.4 가설 검증

본 연구는 연구모형과 가설을 검증하기 위해 AMOS 16.0을 이용하여 구조방정식모형 분석을 실시하였다[39,40].

종합사회복지관 종사자의 서비스질인 유형성, 신뢰성, 대응성, 확산성, 공감성이 관계요인을 매개로 조직몰입과 직무만족에 어떠한 영향을 미치는가를 검증한 결과 <표 5>와 같다.

첫째, 종합사회복지관 종사자의 서비스질인 신뢰성(t값 2.012, p값 .045)과 대응성(t값 1.980, p값 .048)이 관계친밀성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 클라이언트와 약속한 서비스나, 클라이언트 욕구에 따른 대응 및 도움을 제공하는 것이 중요함을 알 수 있다.

둘째, 종합사회복지관 종사자의 서비스질인 신뢰성(t값 2.237, p값 .025)과 대응성(t값 2.341, p값 .019), 확신성(t값 1.988, p값 .047)이 클라이언트만족화에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 클라이언트에게 확신을 심어주고, 정중하게 대하며, 서비스 제공에 있어 신속하게 제공하는 것은 중요하다.

셋째, 관계친밀성이 조직몰입(t값 3.557, p값 .000)과 직무만족(t값 3.312, p값 .000)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 클라이언트에게 인간적인 친근감, 좋은 인식, 복지서비스에 대한 충분한 정보제공 등은 종사자의 조직몰입과 직무만족에 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

넷째, 클라이언트만족화가 조직몰입(t값 4.041, p값 .000)과 직무만족(t값 4.106, p값 .000)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 클라이언트의 취향에 맞는 서비스 제공과 이익이 되는 서비스를 자율적으로 제공하는 것 등은 종사자의 조직몰입과 직무만족에 중요하게 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

표 5. 가설검증 결과
Table 5. Summary of Findings in Hypothesis

가 설	경로계수		C.R.(t)	p	채택 여부
	비표준화	표준화			
1.유형성→관계친밀성 신뢰성→관계친밀성 대응성→관계친밀성 확신성→관계친밀성 공감성→관계친밀성	1.538	3.707	1.594	.111	기각
	4.539	9.513	2.012	.045	채택
	6.365	1.892	1.980	.048	채택
	2.615	5.256	1.779	.075	기각
	.652	1.436	.698	.485	기각
2.유형성→클라이언트만족화 신뢰성→클라이언트만족화 대응성→클라이언트만족화 확신성→클라이언트만족화 공감성→클라이언트만족화	2.341	3.367	1.783	.075	기각
	6.887	8.613	2.237	.025	채택
	9.670	1.782	2.341	.019	채택
	3.971	4.762	1.988	.047	채택
	.934	1.228	.673	.501	기각
3.관계친밀성→조직몰입 관계친밀성→직무만족	5.616	6.446	3.557	.000	채택
	9.776	4.385	3.312	.000	채택
4.만족화→조직몰입 만족화→직무만족	8.959	6.197	4.041	.000	채택
	6.420	4.825	4.106	.000	채택

V. 결론

본 연구는 종합사회복지관 종사자의 서비스 질이 관계요인 을 매개로 직무태도에 미치는 영향요인에 대한 실증분석을 하였다.

본 연구의 가설을 검증한 결과를 다음과 같다.

관계친밀성에는 신뢰성과 대응성이 영향을 미치고, 클라이언트만족화에는 신뢰성과 대응성 및 확신성이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 조직몰입과 직무만족에는 관계친밀성과 클라이언트만족화가 모두 영향을 미치는 것으로 나타났다.

연구결과를 토대로 다음과 같이 몇 가지 시사점을 제시한다.

첫째, 종합사회복지관 종사자의 서비스 질인 신뢰성과 대응성이 관계친밀성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 클라이언트와 약속한 서비스나 클라이언트 욕구에 따른 대응 및 도움을 제공 것은 클라이언트에게 인간적인 친근감이나 좋은 인식 및 복지서비스에 대한 충분한 정보제공 할 수 있다는 것을 알 수 있다. 따라서 종사자의 신뢰성과 대응성을 확보할 수 있는 클라이언트 기록카드 작성과 종사자 교육이 활성화될 필요성이 있다.

둘째, 종합사회복지관 종사자의 서비스 질인 신뢰성과 대응성 및 확신성이 클라이언트만족화에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 클라이언트에게 확신을 심어주고, 정중하게 대하며, 서비스 제공에 있어 신속하게 제공하는 것은 클라이언트의 취향에 맞는 서비스 제공과 이익이 되는 서비스를 자율적으로 제공하는 것 등에 영향을 미쳤다. 결국 종사자의 대응성과 확신성 등을 높일 수 있는 의사소통의 활성화가 필요하다.

셋째, 종합사회복지관 종사자의 직무태도인 조직몰입과 직무만족에 관계친밀성과 클라이언트 만족화가 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 클라이언트에게 인간적인 친근감, 좋은 인식과 클라이언트의 취향에 맞는 서비스 제공하는 것은 시설에 강한 애정과 소속감, 관심 등을 높인다는 것을 알 수 있다. 종사자는 클라이언트와의 긍정적인 관계를 유지하기 위해서는 정기적으로 클라이언트와 모임과 집단 레크레이션 등을 시행해야 할 필요가 있다.

본 연구는 종합사회복지관 종사자의 서비스 질이 관계요인 을 매개로 직무태도에 미치는 영향요인에 대한 실증분석을 하였다. 그러나 복지 분야에서 서비스 질을 일반화 시키는 데는 다소 무리가 있다고 본다. 따라서 앞으로 다양한 복지 분야에서 서비스 질에 대한 연구가 이루어져 통합적인 서비스 질이 향상되기를 기대한다.

참고문헌

- [1] 보건복지가족부. “사회복지관 및 재가복지봉사센터 운영관련 업무처리 요령안내” 2008년.
- [2] 임성욱. “사회복지사가 지각한 중간관리자의 리더십 및 조직문화와 조직몰입의 구조적 관계: 지역사회복지관을 중심으로” 사회복지정책 32: 169-187쪽, 2008년.
- [3] 전재일·송유미. “지역사회복지관 사회복지사의 직무스트레스 조절에 관한 연구” 사회복지개발연구, 10(3): 291-311쪽, 2004년.
- [4] 보건복지가족부. “사회복지관 및 재가복지봉사센터 운영관련 업무처리 요령안내” 2008년.
- [5] 광주광역시사회복지협의회. “광주광역시사회복지편람” 2007년.
- [6] 전라남도사회복지협의회. “전라남도사회복지편람” 2007년.
- [7] 이동수·조우홍. “노인요양시설 서비스품질이 클라이언트의 만족감과 신뢰에 미친 영향요인” 한국사회복지학 제29집. 105-128쪽, 2009년 6월.
- [8] 전라남도사회복지협의회. “전라남도사회복지편람” 2007년.
- [9] 손인순. “의료서비스 품질과 서비스 가치, 고객만족 및 충성도에 관한 구조모형” 경희대학교 대학원 박사학위논문. 2005년 2월.
- [10] Parasuraman, A, V. A. Zeithaml and LL Berry. “SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” Journal of Retailing. 64(1), pp. 12-40. 1988.
- [11] Hess Jr., R. K., S. Ganesan and N. M. Klein. “Service Failure and Recovery: The Impact of Relationship Factors on Customer Satisfaction,” Journal of the Academy Marketing Science, 31(2), pp. 125-145. 2003.
- [12] Hoffman, K. D. & S. W. Kelley. “Perceived Justice Needs and Recovery Evaluation: A Contingency Approach,” European Journal of Marketing, 34(3/4), pp. 418-432. 2000.
- [13] Magnini, V. P. “An Empirical Examination of the Moderators of the Service Recovery Paradox,” Doctoral Dissertation, Old Dominion University. p. 57. 2004.
- [14] Magnini, V. P. “An Empirical Examination of the Moderators of the Service Recovery Paradox,” Doctoral Dissertation, Old Dominion University. p. 57. 2004.
- [15] Hoffman, K. D. & S. W. Kelley. “Perceived Justice Needs and Recovery Evaluation: A Contingency Approach,” European Journal of Marketing, 34(3/4), pp. 418-432. 2000.
- [16] Hess Jr., R. K., S. Ganesan and N. M. Klein. “Service Failure and Recovery: The Impact of Relationship Factors on Customer Satisfaction,” Journal of the Academy Marketing Science, 31(2), pp. 125-145. 2003.
- [17] Tax, S. S., W. S. Brown & M. Chandrashekam. “Customer Evaluation of Service Complaint Experiences: Implications for Relationship Marketing,” Journal of Marketing, 62(April), pp. 60-76. 1998.
- [18] Priluck, R. “Relationship Marketing Can Mitigate Product and Service Failures,” Journal of Service Marketing, 17(1), pp. 45-46. 2003.
- [19] 오석홍. “행정학” 박영사. 637쪽, 2007년.
- [20] Mathieu, J. E., & Zajac, D. M., “A Review and Meta-Analysis of the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment,” Psychological Bulletin, 108, pp. 171-194. 1990.
- [21] Balfour D. L., & Wechsler B., “Organizational Commitment Antecedents and Outcomes in Public Organization,” Public Productivity & Management Review, 19, pp. 257-259. 1996.
- [22] Morris, J. H. & Steers, R. M., “Structural influence on organizational commitment,” Journal of Vocational Behavior, p. 17. 1980.
- [23] Morrow, P. C., & Wirth, R. E., “Work commitment among salaried professionals,” Journal of Vocational Behavior, p. 34. 1989.
- [24] Podsakoff, P. M., Williams, L. J. & Todor, W. D., “Effect of Organizational Formalization on Alienation Among Professional and Nonprofessional,” Academy of management Journal, 29(4). 1986.
- [25] James, L. R., & Jones, A. P., “Organizational Climate : A review of theory and research,” Psychological Bulletin, 81, pp. 1096-1112. 1974.
- [26] Ferris, K. M. & Aranya, N., “A Comparison of Two Commitment Scales,” Personnel Psychology, 3, pp. 87-98. 1983.

- [27] McCormick, E. J., & Tiffin, J., "Industrial Psychology," 6th ed., Prentice-Hall, pp. 298-299. 1974.
- [28] Porter, L. W., & Lawler, E. E., "Managerial Attitudes and Performance," Homewood, IL: Richard D. Irwin, p. 31. 1968.
- [29] Locke, E. A., "The Nature and Cause of Job Satisfaction, in M. D. Dunnette Handbook of Industrial and Organization," ed. Marvin D. Dunnette, (Chicago: Rand McNally): p. 1300. 1976.
- [30] Beatty, R. W. & Schnier, C. E., "Personal Administration : An Experimental Skill- Building Approach," 2nd ed., Addison -Wesley Publishing Co., pp. 392-393. 1981.
- [31] Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B., "The Motivation to Work," Wiley. 1959.
- [32] Fournet, G. P., Distefano, M. K., & Pryer. M. W., "Job Satisfaction : Issues and Problem," Personnel Psychology, Vol. 19, pp. 165-183. 1966.
- [33] 김계수, "구조방정식 모형분석," 한나래출판사, 346-436쪽, 2008년.
- [34] 박성현·조신섭·김성수, "SPSS17.0 이해와 활용," 한나래출판사. 129-258쪽, 2009년.
- [35] 이학식·임지훈. "구조방정식 모형분석과 AMOS6.0," 법문사. 257-368쪽, 2007년.
- [36] 김계수, "구조방정식 모형분석," 한나래출판사, 346-436쪽, 2008년.

저자 소개



김 경 숙

2009년 2월 : 조선대학교 사회복지학 박사

현 재: 조선대학교 강사

관심분야 : 복지행정, 복지정보시스템, 정보관리