

고객만족과 직무만족이 조직성과에 미치는 영향분석:

사회복지조직을 중심으로*

박광덕 **

영리조직에서 고객만족과 직무만족이 조직성과에 미치는 영향을 분석한 연구는 적지 않은 선행연구를 찾을 수 있지만, 지역사회복지조직에서 고객만족과 직무만족이 조직성과에 미치는 영향을 분석한 연구는 쉽게 찾아보기 어렵다. 더욱이 조직성과를 서비스의 질로 개념정의하고 분석한 연구는 거의 찾아 보기 어렵지만, 서비스 질을 조직성과로 보는 관점은 사회복지조직의 성격에도 잘 부합하는 것으로 생각된다. 본연구는 가설 1 “사회복지조직의 고객만족은 조직성과에 정의 영향을 미칠 것이다”와 가설 2 “사회복지조직의 직무만족은 조직성과에 정의 영향을 미칠 것이다”의 가설검증을 하였으며, 최종적으로 위계적 회귀분석을 통하여 두 독립변인의 상대적인 영향력을 비교하였다. 분석의 결과, 직무만족이 고객만족 보다 상대적으로 조직성과에 강한 영향을 갖는 것이 확인되었으며, 이는 통계적으로도 유의미한 것으로 나타났다. 또한 직무만족이 투입됨에 따라서 통제변수들의 영향력도 크게 영향을 받을 수 있었다. 연구결과 기본적으로 도심내 지역사회복지조직이 농어촌지역의 사회복지조직보다 조직성과가 큰 것으로 나타났으며, 사회복지법인이 종교법인에 비하여 조직성과가 큰 것으로 나타났지만, 직무만족을 투입하게 되면, 조직위치에 따른 조직성과의 차이만이 유의미한 것으로 확인되었다.

주제어 : 고객만족, 직무만족, 조직성과, 서비스 질, 사회복지조직

* 이 논문은 2016학년도 세명대학교 교내학술연구비 지원에 의해 수행된 연구임

** 세명대학교 사회복지학과 교수

I. 서 론

사회복지조직은 그 조직의 원료(raw material)가 인간으로서 클라이언트에 대해 도덕적 판단(moral work)을 하고, 여성인력이 지배적인 조직으로 조직기술은 사회적 이념과 실천이념을 반영한다고 설명된다. 여기서 원료란 말을 사용한 것에 대하여 Hasenfeld는 사회복지조직에 의하여 서비스를 제공받는 사람들은 단순히 그들의 인간성에 관계없이 무생물적 대상으로서 다루어서도 또는 사회복지조직의 직원들은 열정이 없어서도 안된다는 것을 의미한다고 말하면서, 이와 같이 조직속에서 사람을 대상으로 업무를 하는 것에 대한 일종의 은유법으로 사용한 것이라고 설명한다. 이와 같이, 사회복지조직을 운영하고 관리하는 사회복지행정의 주요한 특징은 사회복지사와 클라이언트간의 관계(the centrality of client-worker relations), 제도적 환경(institutional environment)의 중요성, 그리고 비결정적인 서비스 기술(indeterminate service technology)의 사용 등을 들 수 있다(Hasenfeld, 2010:11-28).

그런데, 2000년대 이후에 우리나라의 사회복지조직의 제도적 환경은 급격하게 변화하여 왔다. 그동안 민간 사회복지조직들은 정부보조금에 근거하여 재정운동을 하여 왔으나, 2006년의 바우처방식의 도입과 2008년부터의 노인장기요양보험제도의 도입 등은 지역사회복지조직들로 하여금 조직운영 방식에 큰 변혁을 초래하였다. 정부보조금 취득에 효과적이었던 전략에서 이용자 확보에 유리한 전략으로 탈바꿈하지 않으면 안되게 된 것이다. 특히, 2007년의 사회복지사업법의 개정, 사회서비스의 중점 추진, 그리고 2012년 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 대한 법률 제정 등 사회서비스의 확대를 추진하는 과정에서 사회복지서비스의 공급주체인 사회복지조직은 조직유지와 생존을 위해 시장화를 모색하지 않을 수 없는 상황이 조성되고 있다. 시장점유를 위해 별도의 조직을 운영하거나, 별도의 영리추구 분야만을 담당하는 전담인력 및 바우처 사업 관련 인력을 채용하여 더 많은 고객을 확보

하기 위한 마케팅 전략들을 도입하는 등 시장성이 급격하게 도입되고 있는 것이다(김영중,2014:117; 권순애,김교정, 2012:227)

일반적으로 사회복지조직은 외부환경에 크게 의존한다. 서비스의 소비자이자 수혜자인 클라이언트의 욕구충족 뿐만이 아니라 조직간 연계성과 개방적 조직체제의 구축이라는 측면을 중시하지 않을 수 없다. 여기에 사회복지조직이 사용하는 기술은 비결정적(indeterminacy)이고, 전문직에 의존하기 때문에, 전문대인원조관계(client-worker relations)의 형성을 통하여 고객은 지속적으로 전문직과 사회복지조직과의 관련성을 유지하며 상호대인적 관계가 개입의 핵심이 되고, 고객의 순응이 필수적인 등 사회복지서비스 전달체계의 특성들이 규정되게 된다. 이와 같은 전문가 중심의 조직에서는 소위 제도적 환경(institutional environments)이 중시되며, 조직의 효과성 내지는 조직성과(organizational performance)는 객관화된 기술특성이 아닌 전문가들의 개인역량에 크게 의존하게 된다. 따라서, 직원들의 직무만족(job satisfaction: 이하 JS)이 조직성과(organizational performance: 이하 OP)에 크게 좌우되는 것이다. 이상과 같이 사회복지조직은 고객인 클라이언트의 욕구충족과 만족(client satisfaction: 이하 CS)이 중요하고, 아울러 조직구성원인 직원들의 직무만족도(JS)가 조직성과와 생존에 매우 중요한 것이다.

모든 조직의 목표는 지속가능한 성장과 경쟁의 우위일 것이다. 그리고 이를 파악하기 위한 대표적인 간접적 지표로는 근로자 개인의 직무만족과 업무성과, 그리고 조직차원의 조직성과일 것이다. 물론 상당히 많은 연구가 영리조직에서 이루어졌지만, 비영리조직에서의 직무만족과 조직성과에 대한 연구도 상당히 많이 존재한다. 그러나, 두변인사이의 관계에 대한 일방적인 정의는 존재하지 않는다. 우선 직무만족과 조직성과의 관계는 우리들의 생각과는 다르게 “공허한 관계” 내지는 기대와 다르게 낮은 것으로 보고된 연구들을 들 수 있다. 물론, 이후의 다양한 연구들이 척도에 변화를 더하여 양자의 상관계수가 .25 그리고 .33까지 상승한다고 주장하였지만 말이다(이건혁,2013:377; Iaffaldano, M.T. et al.,1985). 다음으로 조직성과는 구성원의 직무만족에 비례하여 증가한다는 주장이다. 일반적으로 많은 선행연구들이 조

조직성과는 조직구성원들의 개인적 차원의 변수들로부터 영향을 받는다고 본다. 그리고 이를 측정하는 변수들로는 직무만족, 조직몰입, 리더십 등을 사용하고 있다. 그런데, 단일변인들간의 관계를 보는 경우에는 다른 변수들의 조직성과에 대한 영향을 통제하지 못함으로써 왜곡된 결과를 낼 수 있다고 생각된다. 따라서, 조직몰입, 직무만족, 리더십, 커뮤니케이션 등의 복합 독립변수와 조직성과간의 영향관계를 보는 것이 일면 타당한 것처럼 생각되기도 하지만, 실질적으로 경험적 연구에서는 다중공선성이 존재할 가능성이 상당하기 때문에 직무만족과 조직성과를 보는 경우에 고객만족을 독립변수로 하고, 통제변수들을 추가 삽입하여 두변인간의 상대적인 관계를 분석하는 것이 보다 분명한 직무만족의 조직성과에 미치는 영향을 볼 수 있는 방법일 수 있다는 생각이다.

따라서, 본연구에서는 민간기업에서 논의되던 마케팅 개념과 기업성의 개념이 사회복지서비스의 분야에서도 도입되어야 한다는 인식이 확산되는 요즘을 배경으로 고객의 만족도를 향상시키고, 조직구성원들의 직무만족을 높여서 조직경쟁력을 강화함으로써 조직성과를 올리고 조직생존을 이어가야 할 시대적 필요성이라는 관점을 배경으로 한다. 즉, 마케팅 도입으로 사회복지분야에서는 보다 서비스 질을 향상시켜야 하게 되었으며, 서비스 질에 대한 조직적 차원의 질관리 지표를 통한 성과측정과 외부적 관점에서 고객의 만족도를 통합한 조직성과를 주요한 사회복지조직의 성과로서 조작적 정의하고자 한다. 또한, 일반적으로 직무만족과 조직성과의 정의 관계를 생각하는 경향이 강하다는 것을 배경으로, 과연 직무만족, 조직성과, 그리고 고객만족간에는 어떤 관계가 존재하는가?에 대한 탐색적 연구를 목표로 한다. 이것은 조직성과에 미치는 영향이 고객만족과 직무만족의 상대적 영향력을 비교한다는 점에서도 매우 의미있는 연구라고 생각된다. 이러한 연구를 위하여 연구자는 서울과 제천의 지역사회복지관을 대상으로 설문지를 활용한 실증적 연구를 하였다. 각각 중간관리자와 최고관리자를 포함한 사회복지조직의 관리자들을 대상으로 직무만족과 조직성과를 서비스의 질로서 측정하였으며, 해당 기관의 서비스 수혜자들 5-10명을 대상으로 고객만족과 조직

성과를 측정하여 두 개의 자료를 통합하여 분석의 자료로 삼았다. 분석에 있어서는 종속변인인 조직성과에 미치는 독립변인으로서 고객만족과 직무만족의 영향에 대한 상관관계분석과 다중 회귀분석을 실시하고, 고객만족과 직무만족의 독립변인들이 조직성과에 미치는 상대적인 영향력을 분석하고자 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 활용하였다.

분석의 결과, 직무만족과 고객만족은 두변인 모두 조직성과와 정의 상관 관계를 갖는 것이 확인되었으며, 종합사회복지관에 비하여 노인종합복지관이, 사회복지법인에 비하여 종교법인의 조직성과가 낮은 것이 통계적으로 유의미한 것으로 확인되었다. 또한, 위계적 회귀분석에서 통제변수와 종속변수의 관계에 고객만족을 투입하게 되면, 종합사회복지관과 노인종합복지관의 조직성과의 차이가 유의미하지 않게 변화하였으며, 도심지역에 비하여 농어촌지역의 조직성과가 작은 것이 유의미한 것을 확인할 수 있었다. 물론, 고객만족은 조직성과와 유의미한 정의 관계를 갖는 것을 알 수 있었다. 끝으로, 고객만족과 직무성과를 동시에 투입하였을 경우에는 시설위치에 따른 조직성과의 차이는 유의미하였지만, 운영기관에 따른 유의미성은 사라졌으며, 고객만족과 직무만족 모두 조직성과와 유의미한 정의 관계를 보였다. 특히, 고객만족과 직무만족의 상대적인 영향력을 비교하면, 표준화회귀계수가 고객만족은 .481과 직무만족은 .581로 직무만족이 조직성과에 보다 상대적으로 보다 강한 영향력을 갖는 것으로 최종 확인할 수 있었으며, 이것은 통계적으로도 유의미한 것으로 확인되었다. 이러한 분석결과는 많은 함의를 제공해 준다. 우선, 오늘날과 같이 사회복지분야에 시장성이 도입되고 평가가 중요시되는 시점에서는 조직외에 초점을 둔 고객만족도 중요하지만, 조직내의 관점에서 직무만족을 위하여 보다 적극적으로 노력할 필요성을 통계적 검증을 통하여 수치로서 말해준다고 할 것이다.

II. 이론적 배경

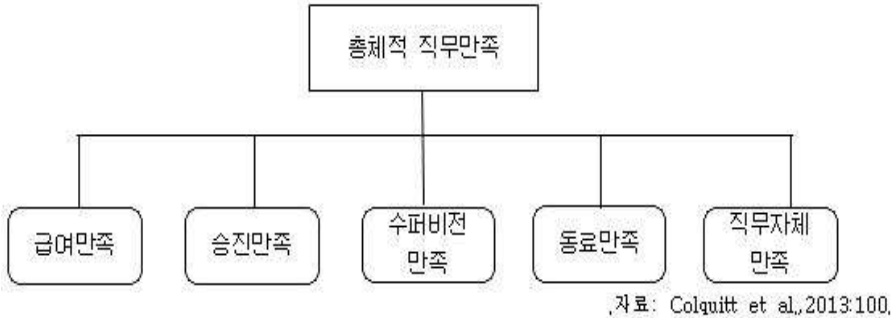
사회복지조직이 급변하는 조직환경에 적응하는 과정을 우리는 조직혁신(organizational innovation)으로 볼 수 있다. 왜냐하면, 조직의 혁신적 영향은 일차적으로 조직구성원의 조직헌신(organization commitment), 직무에 대한 만족(job satisfaction) 등과 같은 직무태도에 긍정적 영향을 주며, 이는 곧 조직활동의 성과를 높이는 요인으로 작용한다는 이론에 근거하기 때문이다. 우리나라의 지역사회복지관을 대상으로 전수조사한 신준섭과 안형기의 연구에 의하면, 조직혁신성이 조직성가에 직접적인 긍정적 영향력을 보였으며, 구성원의 조직헌신과 직무만족의 수준을 높여주며, 궁극적으로 직무만족은 조직성가를 높이는 것으로 보고한 바 있다(신준섭,안형기, 2013:149). 조직구성원의 직무태도가 조직성가에 미치는 영향력에 대한 연구는 Porter와 Mowday, Boulian(1974)의 연구, Wiener and Vardi(1980)연구에서는 조직구성원의 직무태도가 조직성과와 직결되는 핵심적인 요인임을 지적하였다. 이들의 연구는 결국, 사회복지조직의 핵심적 조직활동은 서비스 이용자와 구성원들의 대면적 접촉에 의한 서비스 공급과 이를 통한 이용자의 문제해결 등이다. 따라서, 사회복지조직 구성원들이 자신의 업무에 대한 만족도와 조직에 대한 헌신수준이 높다는 것은 전문적 원조인으로써 이용자에게 대한 서비스 공급과 문제해결 능력에 대해 긍정적으로 인식하고 있음을 의미한다. 이는 곧 사회복지조직의 조직성과의 핵심요인인 서비스 제공의 효과성과 효율성 향상으로 직결될 수 있는 것이다. 이와 같이 사회복지문헌에서 사회복지사의 직무태도가 조직성과를 높이는 요인이 됨을 보고한 연구들은 이러한 논의를 잘 지지하고 있다(Hasenfeld, 2010; Jaskyte & Dressler, 2005; Wright et al., 1993).

1. 직무만족과 사회복지조직

일반적으로 직무만족(job satisfaction)이란 사람의 직무나 직업경험의 평가와 칭찬으로 인한 감정적으로 기쁜 상태라고 할 수 있다. 달리 말하면, 조직의 구성원이 자신의 업무와 그 자신의 업무경험을 어떻게 느끼고 있는가를 나타내는 것이라고 할 것이다. 높은 직무만족의 직원은 자신들의 의무를 생각하고 업무활동에서 긍정적인 기분을 경험한다는 것이다. 반대로 낮은 직무만족의 직원은 자신들의 업무활동에서 부정적인 기분을 경험한다. 불행하게도 최근 직장에서의 실태조사는 만족하는 직원은 점점 더 적어지는 것을 보여주고 있다. 예를 들면, 최근의 한 조사에 의하면 단지 미국인들의 45%만이 자신들의 직업에서 만족하고 있는 데, 이것은 최근 20년 동안 61%에서 점차적으로 하향하였다는 것이다. 같은 조사에서 제기하고 있는 것을 보면, 자신들의 업무에서 재미있는 것을 발견한 직원들의 비율은 51%로 감소하였다고 하며, 그들의 직장 리더에 대한 만족도도 51%이며, 자신들의 동료에 대한 만족도도 57%로 나타나고 있다. 이러한 추세는 거꾸로 무엇이 직무만족의 수준을 올릴 수 있는가에 대한 정확하고도 심도 있는 이해를 필요로 하고 있는 현실을 말해 주고 있는 것이라고 할 수 있겠다(Colquitt et al.,2013:98).

그러면, 어떤 직원들은 다른 직원과 달리 무엇 때문에 보다 만족하는가? 일반적으로 자신들의 직업이 그들에게 가치 있다고 느껴질 때, 직원들은 만족할 것이다. 가치(values)란 사람들이 의식적이거나 또는 무의식적으로 추구하거나 얻고자 하는 것들을 말한다. 일반적으로 평가되는 직장의 가치들을 열거하면, 급여, 승진, 수퍼비전, 동료, 직무자체, 이타주의, 지위, 그리고 환경 등을 들 수 있을 것이다. 우리는 이것들을 직무만족의 총체적인 내용으로 정리할 수 있을 것이다.

〈그림 1〉 직무만족의 하위요소



상기의 <그림 1>은 직무만족의 하위요소들에 대한 것이다(Colquitt et al., 2013:100-112). 각각에 대하여 간략히 설명하면 다음과 같다.

우선, 급여만족은 자신들의 급여가 필요한 물품에 지출할 정도로 적절하고 안정적이며, 가치있다고 볼 수 있는지 어떤지에 대한 직원들의 느낌을 말한다. 급여만족은 직원들이 원하는 것과 자신들의 받는 것과의 비교에 근거한다. 대체적으로 급여는 항시 많을수록 좋지만, 대부분의 직원들은 자신들의 바람직한 급여를 자신과 비교할 수 있는 다른 동료의 급여를 중시한다. 그래서, 백만장자가 아니어도 자신들의 급여에 상당히 만족할 수 있는 것이다.

다음으로, 직무만족의 두 번째 하위요소는 승진만족이다. 이것은 승진이 얼마나 자주 있고 공정하며, 그리고 능력에 근거하는지 여부에 대한 조직의 승진지침과 집행에 대한 직원들의 느낌을 말한다. 이것은 급여와 달리 일부의 직원들은 빈번한 승진을 원하지 않을 수 있는 데 왜냐하면, 승진이 보다 더 많은 책임과 업무시간을 초래하기 때문이다. 그러나 대부분의 직원들은 승진을 가치 있는 것으로 생각한다. 승진하게 되면 개인적 성장을 위한 더 많은 기회를 보장받고 더 많은 임금, 그리고 더 큰 특권을 누리게 되기 때문이다.

셋째는 수퍼비전 만족으로, 이것은 그들의 리더에 대한 직원들의 감정을

반영하는 것으로, 여기서 중요한 것은 그들의 리더가 게으르고 공격적이며, 그리고 너무 거리를 두는 사람이기 보다는 경쟁력이 있고 정중하고, 그리고 좋은 의사소통자인지에 있다. 사실 대부분의 직원들은 자신들의 수퍼바이저에 대하여 다음의 두가지 질문을 한다. 첫째는 수퍼바이저들이 내가 가치있다고 생각하는 것을 얻을 수 있게 도와 줄 것인가? 둘째는 수퍼바이저들은 일반적으로 바람직한 사람들인가? 등이 그것이다. 첫 번째 질문은 수퍼바이저들이 좋은 성과로서 보상을 주는가, 직원이 필요로 하는 자원을 얻을 수 있게 하는가, 그리고 불필요한 혼란에서 직원들을 보호해 주는가에 대한 것이다. 그리고 두 번째 질문은 수퍼바이저들이 직원의 철학과 유사한 가치와 신념 만큼 좋은 개성을 가졌는지에 대한 것일 것이다.

다음으로 넷째는 동료만족을 들 수 있다. 이것은 동료가 게으르고 수다스럽고 불쾌하고 지루한 사람이 아니라, 똑똑하고 책임있고 도움줄 수 있고 재미있는 그리고 흥미있는지 어떤지와 관련되는, 즉 자신들의 동료직원에 대한 직원들의 감정을 말한다. 직원들은 그들이 수퍼바이저에게 하는 것처럼 자신들의 동료들에게도 동일한 질문을 한다. 즉, 첫째는 그들이 나의 업무를 도울 수 있는가? 그리고 둘째는 나는 친구 주변에 있는 것을 즐기는가? 등이다. 여기서 첫 번째 질문은 매우 중요한 데, 왜냐하면 어느 측면에서는 우리들의 대부분은 우리가 직무에서 성과를 내는 경우에 동료들에게 의존하기 때문이다. 또한 두 번째의 질문은 우리들은 가족과 많은 시간을 보내는 것처럼 동료들과 많은 시간을 보낸다는 점에서 의미가 크다. 기쁘고 재미있는 동료들은 작업속도를 훨씬 빠르게 할 수 있으며, 반면에 무례하고 짜증나는 동료는 영원히 내 주변에 있을 것처럼 보여서, 성과와는 멀어지기 때문이다.

끝으로, 직무만족의 또 하나의 하위요소로는 업무 그 자체에 대한 만족을 들 수 있다. 이것은 이들 업무들이 지루하고 반복적이기 보다는 흥미롭고 존경받아야 하며, 핵심기술을 사용하는지 여부를 포함하여 그들의 실질적 업무에 대한 직원들의 감정을 반영한다. 그리고 앞의 4가지의 요소, 즉 업무, 급여, 승진으로부터 기인하는 성과, 그리고 업무를 둘러싸고 있는 사람

들인 슈퍼바이저와 동료들로부터 초래되는 성과를 묘사하는 것임에 비하여, 업무 그 자체에 대한 만족은 직원들이 실제로 한 것에 초점을 둔다는 측면에서 다른 차원이다. 현대, 아무리 최고의 보스 또는 가장 재미있는 동료라고 하여도 주당 40-50시간 동안 완전한 지루함을 보상할 수는 없는 것이다. 그러면, 직원들은 어떻게 업무 그 자체로부터 만족의 느낌을 느낄 수 있는 것인가? 한가지 방법은 업무에서 가장 도전적이고 흥미있는 부분을 강조하는 것일 것이다.

이상과 같은 직무만족의 개념구성을 전제로 해서, 지금부터는 지역사회복지조직 직원의 직무만족에 초점을 두어서 살펴보자 한다. 사회복지조직에서의 직무만족에 대한 연구는 1990년대 이후에 활발하게 이루어졌다고 볼 수 있는 데, 이는 사회전반적인 분위기와 관련성이 있다고 할 것이다. 교육수준의 향상과 함께 일이 생계유지 수단만이 아니라 삶의 질과 생의 보람 등의 관련성을 갖고 생각하게 됨에 따라서 근무조건이 열악한 3D 업종을 기피하는 현상 등과의 관련성을 생각할 수도 있겠다(민경호, 2004:333; 강현주, 조상미, 2010: 301). 사회복지조직에서 일하는 직원들은 자신들의 노력과 희생에 비하여, 현격히 낮은 보상체계와 근무조건에 소진을 경험하고, 이로 인한 이직율의 높은 조직풍토 등 사회복지조직에서 직무만족에 대한 연구의 필요성을 강조하지 않을 수 없다.

이러한 사회복지분야에서의 직무만족에 대한 연구를 유형별로 구분한 연구에 의하면, 직무만족에 대한 연구는 첫째, 개인들의 직무만족은 객관적인 조직환경과 직무특성들의 직접적인 산물로 파악하는 구조.상황적 접근방법이 있으며, 둘째로는 구조적, 상황적 접근방법이 동일조직과 작업환경에서 직무를 수행하는 구성원들간의 직무만족의 차이를 설명하지 못하는 한계를 극복하기 위한 것으로, 객관적 상황과 함께 개인의 가치체계도 고려한 보다 유연하고 현실적 접근방법을 들 수 있다. 이것은 동일한 직무와 동일한 개인적 조건하에서도 사회적 책임성이라는 가치인식의 정도에 따라서 달라질 수 있다는 것이다. 김새로미 외(2008)의 연구에서도 사회복지사들은 자신이 소속한 기관이 사회적으로 위임된 역할을 책임성있게 잘 수행하고 있다고

인식할 때, 직무만족도가 높아질 수 있다는 가설을 증명한 바 있다(김새로미 외,2008:67-91;강현주.조상미,2010:5-6.)

2. 직무만족과 조직성과

사회복지조직의 조직성과에 대하여 검토하는 경우, 참고가 되는 것은 Brewer and Seldon의 정의와 Martin and Kettner의 성과측정의 구성요소 등이다. 이들의 주장을 종합하면, 조직성과란 “조직 및 그 구성원이 서비스의 생산 및 제공에 있어 한정적인 자원의 투입을 통하여 최대의 효과를 이끌어 내기 위한 행정적.운영적 기능으로 나타나는 효과인 능률성(efficiency)과 목표달성도와 서비스의 질을 나타내는 효과성(effectiveness), 그리고 만족도를 포함하는 공정성(fairness)으로 구성되는 다 차원적 개념”이라고 정의할 수 있다(Brewer and Seldon,2000;왕태규,2007:66;박광덕,2014:1266-1267).

조직성과에 대한 연구의 한계는 우선적으로 공통의 개념정의 뿐만 아니라 조직성과의 구성요소에 대하여도 합의가 이루어져 있지 않다는 점을 들 수 있다. 다양한 이해관계자와 설립목적 및 복잡한 서비스 전달체계를 갖춘 사회복지서비스의 조직성과를 명확히 정의하기는 어렵지만, 대체로 조직성과를 효과성으로 파악하는 경향이 있다. 여기서 효과성이란 목표의 달성도를 의미하는 것으로 조직성과를 조직목표의 달성도로 인식하고 측정하는 것이다. 그러나 조직의 효과성도 인과관계 규명의 어려움 등으로 많은 한계를 갖고 있다.

사회복지조직의 조직성과에 대한 연구는 1990년부터 주목받기 시작하여 1998년 사회복지시설평가제도 도입으로 본격화되었다. 주로, 조직성과를 구성하는 요인을 찾는 연구와 조직성과를 측정하는 연구, 그리고 조직성과에 영향을 미치는 변인들간의 관계에 대한 연구 등이 대표적인 연구 분야 이었다(김윤배,2016:38). 최근에는 사회복지조직의 시장화 기제와 평가제도의 정

착으로 조직을 효율적으로 관리하기 위한 조직성고가 강조되고 있으며, 이러한 환경변화는 성과에 대해 많은 관심을 집중하고 있다. 과거의 체제모형에 따른 투입에 대응한 산출과의 비율을 의미하는 능률성 보다는 서비스 종결이후의 확장된 체제모형을 활용한 서비스의 질과 이후의 클라이언트의 실질적인 변화에 많은 관심을 갖기 시작하였으며, 비로소 성과평가, 총괄평가, 또는 영향평가를 중시하기에 이르렀다고 할 수 있다.

따라서, 지금까지 사회복지조직에서의 조직성고는 효과성과 능률성의 관점이 주를 이루어 왔다. 그러나, 최근의 확장된 체제모형을 활용하여 조직성고를 산출이후의 서비스 질과 고객에의 바람직한 영향 등을 조직성고로 파악하기에 이르렀다. 서비스의 질은 두가지로 측정가능한 데, 하나는 일종의 서비스 질 표준(a quality standard)을 충족하는 산출의 비율(number or proportion of output)로 측정할 수 있으며, 다른 하나는 고객만족도(Client Satisfaction)이다. 그리고 성과는 즉시성과(단기성과)와 중기성과, 그리고 장기성과로 구분되는 것으로, 결과적으로 프로그램의 목적이 성취되었는가와 관련된다. Brewer and

Seldon(2000)은 조직성고를 사회적으로 구조화된 현상으로서 개념정의하면서 조직성고는 주관적이며, 복합적이고, 그리고 공적분야에서는 보다 측정하기 어렵다는 것을 강조하면서, 조직성고에 대한 이론적 분류법에 근거한 체계적 지각적 측정을 제안하였다. 이들은 조직의 내적 성과와 외적 성과를 구별하여 관련되는 성과관련 가치를 능률성, 효과성, 그리고 공정성 등으로 구체화한다. Brewer and Seldon(2000)에 의하면, 성과분석은 전형적으로 세가지 수준에서 이루어진다고 주장한다. 즉, 첫째는 개인수준의 조직구성원이나 집단의 수준이고, 둘째는 프로그램의 수준이며, 셋째는 조직수준이 그것이다. 그런데, 이러한 주장은 Kaplan and Norton(1992)에서도 볼 수 있다 (Brewer and Seldon,2000:688-689).

다음의 <표 1>에서 볼 수 있듯이 조직성고의 행정적 가치에는 능률성, 효과성, 그리고 공정성을 들 수 있겠다. 우선, 능률성은 조직의 산출물인 재화나 서비스를 생산하는 투입에 소요된 비용과 산출된 재화 혹은 서비스에

대한 비율을 의미한다. 여기에는 조직내의 능률적 방법모색과 비용절감 노력을 의미하는 내적 능률성과 조직의 총체적 투입대비 산출과의 비율을 의미하는 외적 능률성으로 구분될 수 있다. 둘째로, 효과성은 조직목표의 달성의 정도라고 할 것인 데, 내적 효과성은 조직내에서 업무성과의 질을 높이는 것이고, 외적 효과성은 높은 목표달성도를 통해 산출물의 품질을 향상시키는 활동을 의미한다.

〈표 1〉 조직성과의 가치구성 2차원

행정적 가치

능률성	효과성	공정성
내부적 능률성	내부적 효과성	내부적 공정성
외부적 능률성	외부적 효과성	외부적 공정성

자료 : Brewer and Selden, 2000 : 689.

본연구와 관련하여 서비스의 질을 조직성으로 보는 관점은 여기에 근거할 수 있을 것이다. 그리고, 공정성은 조직구성원이 조직내에서 공정하게 취급받고 있음을 느낄 때, 자신들의 직무에 긍정적인 태도를 가지게 되며 결국은 이것이 다양한 형태의 조직성과를 증진시키는 데 중요한 역할을 한다는 것이다. 이러한 공정성은 외부 고객의 서비스 제공의 만족도를 높이는 것에 관련된 외부적 공정성인 형평성과 대응성과 그에 앞서서 조직구성원을 만족시킬 수 있는 조직내의 공정성으로 볼 수 있겠다(Brewer and Seldon,2000:689;박철환,2013:14;왕태규,2007:).

따라서, 본연구에서는 조직성과를 조직의 내부에 초점을 둔 조직구성원의 관점에서의 서비스 질에 대한 서비스 질 표준에의 적용정도와 조직의 외부

에 초점을 두는 고객만족도를 결합하여 조직성과로서 활용하고자 한다.

3. 고객만족과 조직성과

오늘날의 경영조직의 고객지향적 철학과 지속적인 품질 개선의 주요원리에 대한 집행은 고객만족을 분석하고 평가하는 것의 중요성을 정당화한다. 사실 고객만족은 모든 경영조직에 있어서 최상의 가능한 표준과 성과기준의 기초로서 오늘날 생각되고 있다. 폭 넓은 연구들이 몇가지의 대안적 접근방법을 규정하였지만, 이들은 매우 다른 관점에서 고객만족 평가문제를 조사한다. 이들 접근방법들은 단순한 양적 도구를 포함하며, 통계적 · 자료분석 기법, 고객행태분석 등을 포함하며, 다음의 몇가지 주요한 원리를 따르고 있다.

첫째, 문제의 자료는 고객의 판단에 근거하며 직접적으로 고객들로부터 수집된 것이다.

둘째, 이것은 다변량 평가문제이며, 이러한 평가문제는 고객의 전반적인 만족이 생산과 서비스 특성 차원을 나타내는 일련의 변수들에 의존한다는 것이다.

셋째, 보통 일종의 부수적인 공식(additive formula)이 사용되는 데, 왜냐하면 전체적인 만족을 측정하는 데 있어서 부분적 평가를 통합하기 위한 것이기 때문이다.

이상과 같은 특성을 가지는 고객만족의 측정은 모든 형태의 경영조직에 있어서는 가장 중요한 이슈중의 하나로서 이러한 이슈는 현대기업의 지속적인 개선을 위한 주된 원리와 고객지향적 철학에 의하여 정당화되고 있다. 사실, 측정은 다섯가지의 주요한 경영과학의 주된 기능 중의 하나로서, 이해하고, 분석하고, 그리고 개선하도록 해 준다. 소문처럼 전해 오는 말이 19세기에 Kevin경은 주장하였는 데, “... 만일에 여러분이 어떤 것을 측정할 수 없다면, 여러분은 그것을 이해할 수 없을 것이다 ...” 이러한 이유로 인하여

고객만족은 많은 측정가능한 모수들로 바뀌어져야만 하며, 측정되어져야만 한다. 최근 2-30년 동안 경영조직에서 고객만족의 중요성은 고객만족의 중요성은 점점 증가하여 왔다. 따라서, 고객만족 측정은 오늘날 가장 신뢰할 수 있는 환류로서 생각되며, 고객만족 측정이 효과적이고, 직접적이며 의미심장하며, 그리고 객관적인 방식으로 고객선호와 기대를 제공한다는 점을 고려하여야만 한다. 이러한 점에서, 고객만족은 어떠한 조직에서이든 최상의 가능한 표준과 성과의 기본적인 표준이라고 할 것이다.

이상과 같은 고객만족에 대하여 포괄적인 개념정의는 Oliver(1997)에 의하여 이루어졌는데, “.. 만족은 고객의 충족반응이다. 그리고 하나의 판단으로 산물이나 서비스 특징, 또는 산물 또는 서비스 그 자체가 과충족이나 부족충전 등의 수준을 포함하는 소빛 관련된 충실의 상당한 수준을 제공하거나 받는 것을 의미한다...”는 것이다. Yi(1991)에 의하면, 고객만족은 다음의 두가지 기본적인 원칙, 즉 성과로서의 것 또는 하나의 과정으로서의 것을 의미하는 것으로 개념규정하였다.

첫 번째의 접근방법은 만족을 하나의 최종 상황이나 또는 소비경험으로부터 기인하는 일종의 종결상태로 규정한다.

두 번째의 접근방법은 만족에 기여하는 인식적, 평가적 그리고 심리학적 과정을 강조한다.

소수의 연구자들이 고객만족은 하나의 인식이라는 사실을 강조하였으며, 이러한 특정한 정보는 이용가능하게 준비되어 있지 않지만 대신에 부수적인 노력이 정보를 수집하고, 측정하고, 분석하며, 그리고 설명한다. 게다가 고객인식은 “서비스 갭(service gap)” 이론에서 하나의 주요한 역할을 하는 데, 이들 역할은 기대와 경험간의 차이를 연구하려고 시도하는 것이다. 불만족하는 고객으로 귀결되는 전체적인 갭은 다음의 하나 또는 그 이상의 초기 갭들에 의하여 야기된다는 것이다. 이러한 서비스 갭에는 첫째, 프로모션 갭(promotional gap), 둘째, 이해 갭(understanding gap), 셋째, 절차적 갭(procedural gap), 그리고 넷째는 행태적 갭(behavioral gap), 그리고 다섯째, 인지적 갭(perception gap) 등이 그것이다. 이러한 서비스 갭 이론은 고객과

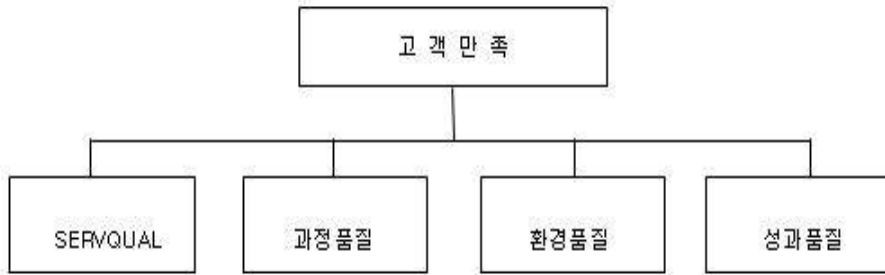
Servqual 모델의 핵심 개념들 간에 다른 서비스 질적 인식을 설명할 수 있게 한다(Hillier and Price, 2010:4-5).

앞에서 언급한 것처럼 사회복지분야에서도 더 이상 정부보조금에만 기대는 것이 아니라 보다 경쟁력있는 조직으로 경쟁구도속에서 조직생존을 위하여 기업성의 도입과 마케팅의 강화등이 강조되고 있다. 현재 제공되고 있는 사회복지서비스는 고객들이 만족할 수 있는 사회복지서비스 품질에 부합하는지, 그리고 고객이 바라는 사회복지서비스는 어떠한 것인가에 대한 분석이 필요하며 이를 토대로 사회복지서비스 품질의 관리방향에 대한 관심이 더더욱 요구되어 지고 있다. 그리고 이러한 서비스 품질을 특정하기 위해 다양한 형태의 노력이 이루어져 왔다. 국내에서도 PZB(Parasuranman, Zeithaml & Berry: 이하 PZB)의 SERVQUAL 모형을 기초로 한 연구가 활발하게 진행되어 왔으나, 사회복지분야에서는 서비스의 품질 측정에 대한 실증연구가 미흡한 실정이다.

고객만족의 개념은 마케팅 개념의 핵심적 요소로서 마케팅 연구자와 실무자에게 중요한 관심사가 되고 있다. 이러한 고객만족은 소비경험으로부터 얻어진 고객의 심리적 결과물로 파악하는 관점, 지각적 평가과정으로 파악하는 관점으로 대별되어 정의되기도 한다. 또한, Olive(1980)는 고객만족이란 “고객이 소비경험으로부터 야기된 기대만큼 결과가 나타나지 않을 때, 발생하는 감정이 내재된 종합적인 심리상태 또는 고객이 자신이 치른 대가만큼 기대된 보상이 이루어지지 않았다고 인지된 상태”라고 정의한다. 또한 Engel and Blackwell(1982)은 고객만족을 “선택된 대안과 그 대안에 대한 사전적 기대의 일치여부에 대한 평가”로써 정의한다. 이와 같이 고객만족의 개념은 결과중심의 심리적 측면과 과정중심의 인지적 측면으로 구분되고 있다. 이론적 관점에서 고객만족의 개념은 결과중심의 기대-불일치이론(Olive,1981), 공정성이론으로 설명이 되고 있으나, 이들은 고객의 만족이 상품성qua에 대한 기대와 비교하여 결정되는 것으로 보지만, 연구자는 고객만족은 여기에 추가하여 과정중심의 인지적 측면과 공정성 이론 등도 모두 고려되어야 할 것으로 생각한다(조경식,2009:121-122).

이상의 논의를 배경으로 연구자는 고객만족을 다음의 <그림 2>와 같이, 좁은 의미의 고객만족인 SERVQUAL, 과정품질, 환경품질, 그리고 성과품질 등으로 구성하고자 하였다.

〈그림 2〉 고객만족의 하위차원



4. 조직성과의 영향요인 검토

조직성과의 개념구성과 조직성과에 영향을 미치는 주요 요인에 대한 연구를 종합하여 보면, 다음의 <표 2>에서 보듯이 조직성과에 대한 개념구성을 정리할 수 있으며, <표 3>과 같이 조직성과에 미치는 영향요인을 정리할 수 있겠다(왕태규, 2007:63-90). 조직성과는 한 가지 차원으로 평가되기 어렵지만, 조직이 목적인 바를 달성하였는가를 의미하며 구성원들의 욕구와 관련된 심리적인 차원들의 상황 변수들이 얼마나 효율적으로 조정되었는지도 고려될 필요가 있으며, 조직내부의 요소뿐만 아니라 외부의 환경적 요인들도 고려하여 조직성과를 논의할 필요가 있음을 알 수 있다. 특별히, 사회복지조직은 전문성을 중시하는 사회복지사와 성과를 특정화할 수 없다는 비확정성이 존재하는 측면을 고려하면, 사회복지조직의 조직성과를 한가지 차원에서 단순히 정의하기는 거의 불가능하다.

〈표 2〉 조직성과 개념의 구성요소

연구자(연도)	구 성 요 소
Brewer & Seldon(2000)	효율성, 효과성, 공정성
왕태규(2007)	효율성, 효과성, 공정성
Martin & Kettner(2010)	능률성, 서비스질, 효과성
문영세(2012)	효율성, 효과성, 고객만족도
박희서(2013)	효율성, 효과성, 공정성
박광덕(2014)	능률성, 서비스질, 효과성

자료 : 왕태규(2007)에서 추가하여 재구성.

따라서, 조직성과의 구성요소를 종합적으로 검토하고, 조직성과에 영향을 미치는 요인들을 분석하는 것은 조직성과의 복합적 차원을 분석하는 데에 필수적인 과정이라 할 것이다. 본연구에서는 Brewer and Seldon(2000)의 연구를 근간으로 왕태규(2007), Martin and Kettner(2010), 문영세(2012), 박희서(2013), 그리고 박광덕(2014) 등의 연구를 참고로 하여 이번 연구에서는 조직성과를 서비스의 질의 표준달성여부와 총체적인 고객만족으로 측정하고자 한다(박광덕,2017; 김문준,2018).

〈표 4〉 조직성과에의 영향요인 분석

연 구 자	영 향 요 인
김상목(2005)	직무만족, 조직몰입, 조직시민행동, 공공서비스동기
박천오 외 3인(2001)	직무만족, 조직몰입, 직무동기, 조직시민행동, 업무스트레스, 심리적 탈진
Brewer & Seldon(2000)	조직문화, 인적자본과 능력, NPR에 대한 지원, 리더십과 감독, Red Tape, 직무구조, 직무동기, 공공서비스동기, 개인성과
왕태규(2007)	직무만족, 조직시민행동, 공공서비스동기, 리더십
박광덕(2014)	리더십, 제도적 환경(규범적 동형화 : 전문성)

자료 : 왕태규(2007)을 수정한 것임.

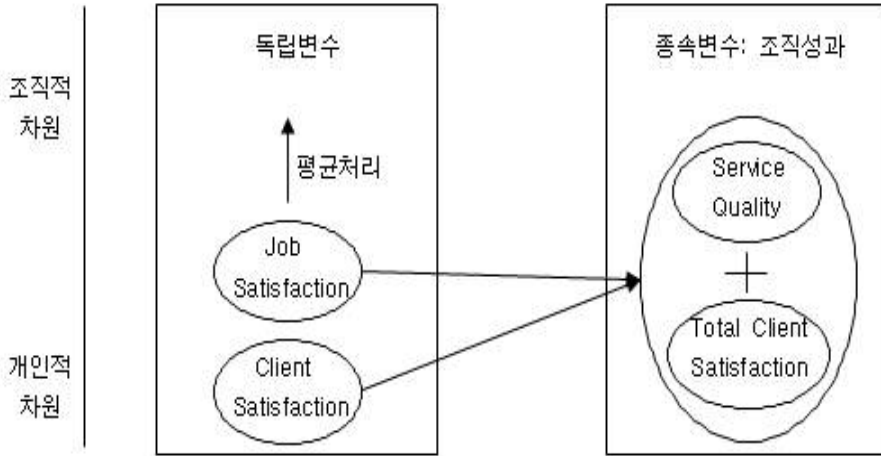
한편, 조직성과에 미치는 영향요인도 매우 다양한 것을 볼 수 있지만, 대체로 직무만족, 조직몰입, 리더십 등을 들고 있음을 알 수 있는 데, 연구자는 조직성과에서 서비스 질이 중요시됨에 근거하여 서비스 질은 서비스 표준의 실행여부와 더불어서 서비스의 수혜자에게 직접 확인하는 것 또한 사회복지서비스의 특성상 중요하다고 생각되어 고객만족을 영향요인에 포함시켜서 분석을 하고자 한다.

III. 연구모형과 척도구성

1. 연구모형 및 가설

본연구에서는 지역사회복지조직의 조직성과를 종속변인으로 두고, 거기에 영향을 미치는 조직구성원들의 직무만족과 조직외부 고객들의 고객만족도를 독립변인으로 하여 위계적 회귀분석을 하여 그 영향의 정도를 파악하고자 한다. 다음의 <그림 3>는 연구의 모형을 보여주는 것이다. 모형에서 볼 수 있듯이, 본연구의 분석의 수준은 조직수준이므로, 개인적 차원에서 파악한 직무만족과 고객만족을 조직단위에서 평균처리하였으며, 조직성과는 서비스 질을 파악하여 조직단위에서 분석에 임하였다.

〈그림 3〉 연구의 모형



가설1: 사회복지조직의 직무만족은 조직성과에 정의 영향을 미칠 것이다.

가설2: 사회복지조직의 고객만족은 조직성과에 정의 영향을 미칠 것이다.

2. 연구대상과 척도구성

본연구의 연구대상은 제천과 서울 지역에 소재하는 지역사회복지조직을 대상으로 편의적 표본조사를 수행하였다. 서울지역과 제천지역의 지역사회복지조직 100곳을 조사대상으로 하고, 각 조직별로 최고관리자를 포함한 관리자 3명과, 해당 기관의 고객 5-10명을 대상으로 설문조사하고, 각 조직별로 평균값을 대표값으로 분석에 활용하였다. 실제로 연구자가 추진한 연구대상은 120개조직에 340명의 이용자들을 대상으로 자료수집에 들어갔으나, 최종적으로 수거된 설문지는 71개의 조직이었으며, 분석에 활용된 자료는 68개의 조직자료이었다.

연구자는 독립변인으로서의 고객만족과 종속변인으로서의 서비스의 질을 측정하기 위하여 다음의 <표 4>와 같이 척도를 구성하였으며, 사용된 모든 척도는 높은 신뢰도를 확보할 수 있었다.

〈표 4〉 척도의 구성

원인	구분	문항수	측정문항	신뢰도
독립 변수	직무만족	업무자체	4문항	$\alpha = .906$
		임금만족	4문항	
		승진만족	4문항	
		상사관계	6문항	
		동료관계	5문항	
		기타	2문항	
	고객만족도	SERVQUAL	5문항	$\alpha = .877$
		과정품질	9문항	
		환경품질	7문항	
		성과품질	4문항	
종속 변수	조직성과(서비스질)	총체적서비스만족도	1문항	$\alpha = .783$
		이용자존중·참여	3문항	
		개별화된케어·치료	5문항	
		보호·안전	5문항	
		전문인력과평가	6문항	
통제 변수	시설유형	2문항		
	시설위치			
	운영주체			

IV. 연구결과

1. 표본의 특성

우선, 다음의 <표 5>에서 표본의 특성을 보면 다음과 같다. 71개의 조직유형을 보면, 종합사회복지관과 노인종합복지관이 각각 40.3%, 41.7%로 대부분을 차지하였으며, 조직의 위치는 도심지역이 63.4%, 농어촌지역을 포함하는 도시외곽이 36.6%를 차지하였다. 또한, 운영주체면에서 보면, 사회복지법인이 38%, 사단법인이 21.8%, 종교법인이 19.7%, 그리고 재단법인이 12.7%의 순이었다.

〈표 5〉 표본의 특성

특성	구분	빈도	백분율(%)
조직유형	종합사회복지관(기준법인)	29	40.3
	노인종합복지관	30	41.7
	장애인종합복지관	8	11.1
	기타	5	6.9
	합계	72	100.0
조직위치	도심지역(기준법인)	45	63.4
	도시외곽	5	7.0
	농어촌지역	21	29.6
	합계	71	100.0
운영주체	사회복지법인(기준법인)	27	38.0
	종교법인	14	19.7
	학교법인	2	2.8
	사단법인	19	26.8
	재단법인	9	12.7
	합계	71	100.0

그리고 다음의 <표 6>에서는 가설검증에 사용된 자료에 대한 기술적 통계를 보여주고 있다. 종속변인을 조직성으로 하고, 앞의 이론적 배경에서 설명한 바와 같이 서비스질과 총체적 서비스 만족도 항목을 합하여 평균값을 사용하였다. 구체적으로는 서비스 질을 평가하는 4개의 요인에 추가하여 총체적 서비스 만족도를 측정한 설문문항을 10점 만점으로 구성된 설문문항을 5점만점의 5점만족도로 변환하여 분석에 활용하였다. 한편, 독립변인으로서는 직무만족과 고객만족의 두가지를 활용하였으며, 고객만족에는 SERVQUAL을 합하여 평균하여 분석에 임하였다.

<표 6> 주요변인의 기술적 통계

	N	범위	최소값	최대값	평균	표준 편차	분산	왜도		첨도	
	통계량	통계량	통계량	통계량	통계량	통계량	통계량	통계량	표준 오차	통계량	표준 오차
조직성과 (종속)	68	1.17	2.96	4.67	3.9096	.41268	.170	-.134	.291	-.476	.574
SERVQUAL	68	1.47	3.53	5.00	4.1878	.37372	.140	.369	.291	-.611	.574
5점만족도	68	1.84	3.17	5.00	4.0700	.42217	.178	.114	.291	.194	.574
고객만족 (독립2)	68	1.39	3.16	4.56	4.0347	.33827	.114	-.355	.291	-.463	.574
최종 직무만족	68	2.35	2.33	4.68	3.4684	.52532	.276	-.130	.291	.035	.574

2. 분석의 결과

본연구에서는 가설검증을 위하여, 우선적으로 모든 통제변인과 독립변인을 투입하여 종속변인인 조직성과와의 중다회귀분석을 실시하였다. 분석의 결과는 다음의 <표 7>의 상관관계분석과 <표 8>의 중다회귀분석의 결과와 같다. 분석에서 볼 수 있듯이, 상관관계분석에서는 0.9 이상의 변인들이 발견되지 않았으므로, 다중공선성의 문제가 없을 것으로 예상되어 분석에 투

입하였다. 단지, 직무만족과 고객만족간에 상관관계가 유의미하지 않게 나타났다.

〈표 7〉 주요변인의 상관관계분석 결과

	조직성과 (종속)	SERVQUAL	5점만족도	고객만족 (독립2)	최종직무 만족
조직성과 (종속)	1				
SERVQUAL	.400 * *	1			
5점만족도	.662 * *	.582 * *	1		
고객만족 (독립2)	.463 * *	.882 * *	.621 * *	1	
최종직무 만족	.704 * *	.002	.282 *	.050	1

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

연구자는 가설 1에서 “사회복지조직의 직무만족은 조직성과에 정의 영향을 미칠 것이다”라고 세웠는데, <표 8>의 분석의 결과에서 볼 수 있듯이 두변인, 독립변인인 사회복지조직의 직무만족과 사회복지조직의 조직성과간에는 정의 관계가 있는 것이 통계적으로 유의미한 것으로 확인되었다. 또한, 가설 2인 “사회복지조직의 고객만족은 조직성과에 정의 영향을 미칠 것이다”의 경우도 유의수준 .001에서 유의미한 것으로 확인되었다. 그리고 두 변인들간의 상대적인 영향력의 크기를 비교하여 보면, <표 8>에서 볼 수 있듯이 직무만족의 표준화된 회귀계수가 .585로 고객만족의 표준화된 회귀계수 .481보다 큰 것을 확인할 수 있다. 이것은 조사대상인 종합사회복지관과 노인종합복지관에서는 고객만족보다 직무만족이 상대적으로 조직성과에 더 큰 영향력을 가진다는 것을 보여주는 것이다.

〈표 8〉 직무만족과 고객만족이 조직성과에 미치는 영향분석

모형		비표준화 계수		표준화 계수
		B	표준오차	β
독립변수	노복	.076	.087	.092
	농어촌지역	-.221 *	.090	.246
	종교법인	-.154	.089	-.152
	고객만족 (독립2)	.586 * * *	.100	.481
	최종직무만족	.460 * * *	.061	.585
상수		.014	.475	
R^2		.719		
수정된 R^2		.697		
F(sig.)		31.802 * * *		

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

이하에서는 이상의 분석에서 나온 결과를 배경으로, 직무만족과 고객만족 중에서 어떤 것이 보다 조직성과에 영향을 미치는지를 확인하기 위하여 위계적 회귀분석을 하였다. 분석에서는 제1단계에서는 통제변인들만을 투입하여 종속변인과의 관계성을 분석하였으며, 다음으로 제2단계에서는 고객만족을 투입하였으며, 추가변인의 투입에 따른 R 스퀘어값의 변화량의 유의미성을 통하여 분석하였다. 그리고 제3단계에서는 고객만족이 투입된 상태에서 최종적으로 직무만족을 투입하여서 분석하였다. 분석의 결과는 다음의 <표 9>와 같다.

<표 9>에서 볼 수 있듯이, 통제변인들만 투입한 경우에는 조직유형에서 노인종합복지관이 기준변인인 종합사회복지관에 비하여 조직성과가 떨어지는 것이 유의미하게 분석되었으며, 조직의 운영주체에서 종교법인이 기준변인인 사회복지법인에 비하여 조직성과가 떨어지는 것이 통계적으로도 유의미한 것으로 확인되었다. 다음으로 제2단계로 독립변인인 고객만족을 투입

하였더니 앞에서 언급한 대로, 가설 1 “사회복지조직의 직무만족은 조직성과에 정의 영향을 미칠 것이다”라는 가설이 채택되었다. 그리고 통제변인은 조직유형은 유의미하지 않게 변화하였으며, 새롭게 조직위치가 유의미하게 변화하였다. 즉, 농어촌지역이 기준변인인 도심지역에 비하여 조직성과가 떨어지는 것이 통계적으로 유의미한 것으로 확인되었다. 위계적 회귀분석에서 중요한 것은 변수의 투입에 따른 R 스퀘어 값의 변화량이 유의미한지 어떤지를 보아야 하는 데, 유의미한 것으로 확인되었다.

끝으로, 제3단계로 연구주제인 직무만족과 고객만족이 조직성과에 미치는 영향을 분석하기 위하여 제2단계에서 투입된 고객만족에 제3단계에서 직무만족을 투입하였다. 결과는 <표 9>에서 볼 수 있듯이 두 독립변인 모두 유의미하여서 가설1과 가설2를 채택할 수 있으며, 이에 따라 통제변인의 상대적인 영향력이 축소됨을 볼 수 있어서 조직위치만이 유의하여 농어촌지역이 도심지역의 사회복지조직에 비하여 조직성과가 떨어지는 것을 볼 수 있다. 또한, 두 독립변인의 상대적인 영향력도 앞에서 가설검증에서 확인한 바와 같이 모두 유의미하지만, 제3단계에서 직무만족이 투입되자 고객만족의 회귀계수가 미세하지만 작아지는 것을 볼 수 있으며, 두 변인의 조직성과에 대한 영향력의 크기를 비교하여도 직무만족의 상대적 영향력이 고객만족 보다 큰 것이 통계적으로 유의미함을 알 수 있다. 이러한 모델이 최종적으로 채택될 수 있는지에 대한 것도 R스퀘어 값의 변화가 통계적으로 유의미하여서 최종적으로 채택됨을 알 수 있다.

〈표 9〉 직무만족과 고객만족이 조직성과에 미치는 영향분석
(위계적 회귀분석)

		모델1			모델2			모델3		
		B	β	t	B	β	t	B	β	t
독립변수	노복	-.256	-.309	-2.209 *	.003	.004	.026	.076	.092	.872
	농어촌 지역	-.142	-.158	-1.185	-.384	-.428	-3.197 **	-.221	-.246	-2.459 *
	종교법인	-.591	-.583	-5.004 ***	-.436	-.431	-3.939 ***	-.154	-.152	-1.737
	고객만족 (독립2)				.589	.483	4.296 ***	.586	.481	5.885 ***
	최종직무 만족							.460	.585	7.566 ***
	상수	4.182	58.754 ***			1.736	3.029			.014
R ²		.302				.460				.719
R ² _{adj}		.270				.426				.697
model F		9.246 ***				13.440 ***				31.802 ***
R ² change		.177				.158				.259
Fchange		9.246 ***				18.457 ***				57.251 ***

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

V. 맺음말

우선, 가설 검증의 결과를 정리하면, 가설1은 “사회복지조직의 직무만족은 조직성과에 정의 영향을 미칠 것이다”로서 회귀분석의 결과와 위계적 회귀분석의 결과에서도 직무만족은 조직성과에 유의미한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 가설 2 “사회복지조직의 고객만족은 조직성과에 정의 영향을 미칠 것이다” 또한 회귀분석과 위계적 회귀분석의 결과 조직성과에 유의미한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고, 통제변수들을 보면, 지역사회복지관의 위치가 도심부에 위치하는 경우에, 농어촌 지역에 비하여 조직성과가 보다 큰 것으로 나타났으며, 시설유형별이나 운영주체별로

조직성과에서 유의미한 차이를 발견할 수는 없었다. 그리고 연구자가 관심을 갖는 직무만족과 고객만족의 조직성과에 대한 상대적인 영향력의 비교는 분석결과에서 볼 수 있듯이 직무만족의 표준화 회귀계수가 고객만족보다 상대적으로 커서 보다 많은 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있었다.

한편, 직무만족과 고객만족을 독립변수로 하여 통제변수들을 삽입하여 조직성과에의 영향을 위계적 회귀분석을 통하여 분석하는 경우, 1단계 통제변수들로만 분석하는 경우에는 회귀계수가 음수로 나타나서, 준거집단인 종합사회복지관이 노인복지관에 비하여 조직성과에서 보다 큰 것으로 나타났고, 기관운영주체의 경우에도 사회복지법인이 종교법인에 비하여 상대적으로 조직성과가 큰 것을 알 수 있었다. 분석의 2단계에서 고객만족을 투입하게 되면, 복지관의 유형별 조직성과의 차이는 무의미해졌으며, 반면에 지역사회복지관의 위치에서 조직성과의 차이를 보였다. 구체적으로는 여기서도 회귀계수가 음수로 나타나서 준거집단인 도심지역에 비하여 농어촌지역의 조직성과가 상대적으로 작은 것으로 나타났고, 운영주체에 따른 조직성과에 미치는 영향도 유의미하였지만, 약간 영향력이 축소됨을 알 수 있었다.

끝으로, 위계적 회귀분석의 3단계에서 직무만족을 투입하게 되면, 고객만족과 직무만족이 모두 조직성과에 유의미한 정의 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 그러나, 고객만족의 회귀계수가 약간 줄어들고 표준화된 회귀계수의 크기도 직무만족이 상대적으로 커서 조직성과에 미치는 영향력이 직무만족이 고객만족에 비하여 상대적으로 강함을 확인할 수 있었다. 또한, 직무만족이 투입됨에 따라서 다른 통제변수들의 영향력도 크게 영향을 받음을 알 수 있었다. 특별히 운영주체와 복지관 유형에 따른 조직성과에의 영향은 나타나지 않았으며, 고객만족에서 유의미한 영향을 찾을 수 있었던 지역사회복지관의 위치에 따른 조직성과에의 영향도 여전히 유의미하기는 했지만, 그 영향력이 축소됨을 알 수 있었다.

연구자는 이상의 분석결과를 근거로 다음과 같은 함의를 도출할 수 있었다. 우선, 지역사회복지조직에서는 기본적으로 조직성과가 도심지역이 농어촌지역에 비하여 높은 것을 확인할 수 있으며, 사회복지법인이 운영하는 조

직의 조직성과가 종교법인이 운영하는 조직성과 보다 큰 것으로 확인되었는 데, 이것은 직원들의 이직율과 관련될 수도 있을 것이며, 상대적으로 예산규모가 큰 도심지역의 사회복지조직이 보다 성과를 내고 있는 것으로 생각된다. 그러나, 이러한 것들은 직무만족과 고객만족을 통제하게 되면, 단지 도심지역의 사회복지조직이 농어촌 지역의 사회복지조직에 비하여 성과있는 것으로 보아서, 고객만족도와 직무만족도가 그대로 조직성과에 반영되고 있음을 보여 준다고 생각된다.

둘째로, 고객만족과 직무만족에서 조직성과에 보다 영향력이 큰 것은 직무만족으로 나타난 점은 본연구의 대상이 된 종합사회복지관과 노인종합복지관은 비교적 설립연도가 오래된 조직들로서 고객들의 만족도는 대체로 유사함에 비하여 직원들의 전문성, 태도, 그리고 클라이언트 인권보호와 안전 등에서의 차이가 그대로 반영된 것이 아닌가라는 점이다.

끝으로, 최근에 사회복지전담공무원이 지자체에서 과장 승진자가 나오는 등 전반적으로 사회복지분야의 전문인력에 대한 평가와 전문성이 높아져 가고 있어서 앞으로, 본 연구에서 도출된 바와 같이 직무만족이 조직성과에 가장 큰 영향력을 미친다는 것은 매우 희망적인 결론 도출로 생각된다. 따라서, 연구자는 중앙정부와 지방자치단체가 앞으로 지역사회복지조직의 전문성과 근무여건개선 등에 주력할 필요가 있으며, 사회복지사들은 보다 자신의 전문성과 클라이언트에 대한 서비스 질 개선에 관심을 기울일 것을 제안하는 바이다.

참고문헌

- 강현주·조상미(2010). “사회복지종사자의 직무만족에 관한 연구경향 분석”, 「한국사회복지행정학」 12(1), pp.301-335.
- 김새로미·정상원·심임섭(2008). “사회복지사의 사회복지관 책임성 수행에 대한 인식이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 「한국사회복지행정학보」 10(1), pp.67-91.
- 김문준(2018). “사회적 기업의 성과와 사회적 기업의 지속가능성에 미치는 영향: 지자체 공무원을 중심으로”, 「사회적 경제와 정책연구」 8(3), 충북대학교 사회과학연구소. pp.59-90.
- 김영중(2014). 「사회복지행정」, 서울: 학지사.
- 김윤배(2016). 「사회복지조직의 조직수명주기별 조직특성과 리더십이 조직 성과에 미치는 영향」, 건국대학교 대학원. 박사학위논문.
- 권순해·김교정(2012). “사회서비스 시장화에 따른 비영리 사회복지조직의 시장지향성과 조직성과 관계연구”, 「한국콘텐츠학회 논문지」 12(5), pp.227-242.
- 민경호(2005). 「조직행동」, 무역경영사.
- 박광덕(2014). “사회복지조직의 리더십의 유형과 조직성과간의 관계분석: 노인장기요양기관을 중심으로”, 「한국행정학회 2014년 동계학술대회 발표논문집」 pp.1259-1292.
- 박광덕(2017.2). “노인장기요양기관의 서비스 질에 관한 국제비교”, 「사회적 경제와 정책연구」 7(1), 충북대 사회과학연구소. pp.155-186.
- 심정미(2017). 「사회복지조직의 내부마케팅이 조직성과에 미치는 영향과 조직몰입의 매개효과」, 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 이건혁(2013). “직무만족과 조직성과의 관계탐색: 조직커뮤니케이션과 조직문화의 조절효과”, 「한국콘텐츠학회 논문지」 13(4), pp.376-388.
- 조경식(2009). “지역복지서비스에 대한 고객들의 공정성 지각이 고객만족 및 재이용 의도에 미치는 영향”, 「한국공공관리학보」 23(1), pp.115-149.
- 왕태규(2007). “조직성과의 영향요인에 관한 연구: 서울시 종합사회복지관을

- 중심으로”, 「한국조직학회보」 4(1), pp.63-90.
- Brewer, Gene A., Sally Coleman Selden(2000). "Why Elephants Gallop: Assessing and Predicting Organizational Performance in Federal Agencies", *Journal of Public Administration Research and Theory*. 4, pp.685-711.
- Cameron, D.S(1986). "Effectiveness as Paradox: Consensus and Conflict in Conceptions of Organizational Effectiveness", *Management Science*. 32, pp.539-553.
- Colquitt, Jason A., Jeffery A. LePine, Michael J.Wesson(2013). *Organizational Behavior*, 4th Ed., New York, NY: McGraw-Hill Education.
- Hasenfeld, Yeheskel(2010). *Human Services as Complex Organizations* (2nd Ed.), CA, Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
- Iaffaldano, M.T. and P.M. Muchinsky(1985). "Job Satisfaction and Job Performance: A meta-analysis", *Psychological Bulletin*, 97(2), pp.251-273.
- Hillier, Frederick S. and Price, Camille C(2010). *International Series in Operations Research & Management Science. Department of Production Engineering & Management*, Greece.

Analysis on Customer Satisfaction and Job Satisfaction to Organizational Performances : focused on community welfare organizations *

Park, Kwang-Duck**

< Abstract >

literature review on analyzing the effects of customer satisfaction and job satisfaction to organizational performance can be easily found in business organizations but not in community welfare organizations. Futhermore, this study encompasses organizational performances as service quality included esteem for clients, individualized care and services, protection for client safety and human rights, and professionalism for services. And the view of service quality as organizational performance seems to fit well with the character of social welfare organization.

This study hypothesized that Hypothesis 1 "Customer satisfaction of social welfare organizations will have a positive impact on organizational performance" and hypothesis 2 "Job satisfaction of social welfare organizations will have a positive effect on organizational performance". Finally, the relative influence of two independent variables was compared through hierarchical regression analysis. As a result of the analysis, it was confirmed that job satisfaction has a stronger influence on organizational performance than customer satisfaction, which is statistically significant.

Key words: Customer Satisfaction, Job Satisfaction, Organizational Performance, Service Quality, Social Welfare Organization

투고일: 2019.07.15. | 심사완료일: 2019.08.23. | 게재 확정일: 2019.08.24.

* This paper was supported by the seymung University Research Grant of 2016

** Professor, Department of Social Work, Semyung University