

장애인생활시설의 조직문화가 서비스의 질에 미치는 영향

The Impacts on the Service Quality of Organizational Culture in Living Facilities for the Disabled

신 현 석
경남정보대학 부교수

Shin hyun-suk
Kyungnam College University of Information & Technology, Subdivision of Social Welfare

요약

본 연구는 장애인복지 서비스의 가장 핵심적인 영역이라고 할 수 있는 장애인생활시설의 조직문화가 서비스의 질에 미치는 영향을 분석하여 수요자 중심의 조직문화를 구축하기 위한 방안을 제시하고자 한다.

I. 서론

장애인생활시설은 장애인이라는 고객을 대상으로 다양한 서비스를 제공하며, 서비스는 시설의 고유한 조직문화를 기반으로 제공된다. 즉 장애인생활시설의 서비스는 조직의 수많은 개별적인 속성에 의하여 결정되며, 이는 조직문화와 밀접한 관련이 있다.

기존의 조직문화에 대한 연구는 대부분 영리와 관련된 것으로 비영리조직인 사회복지영역에서는 의료서비스 기관과 사회복지관 등에서 연구가 이루어지고 있으나 사회복지생활시설의 조직문화에 관한 연구는 미진한 실정이다[1].

이러한 상황에서 장애인복지 서비스의 가장 핵심적인 영역이라고 할 수 있는 장애인생활시설의 조직문화와 서비스의 질에 관한 연구는 양자의 관계정립을 구체적으로 파악할 수 있는 중요한 의의를 가진다고 할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 장애인생활시설의 조직문화가 서비스의 질에 미치는 영향을 분석하여 장애인생활시설의 효율적 조직운영과 서비스 질 향상을 도모할 수 있는 방안을 제시하고자 한다.

II. 조직문화와 서비스 질의 일반적 고찰

1. 조직문화의 유형

조직문화는 조직의 구성원들이 공유하고 있는 가치 및 신념체계이며, 조직구조와 상호작용하는 구성원의 행동과 전체조직의 행동에 기본 전제로 작용하는 총체이다[2]. 조직문화는 장애인생활시설에서 따로 정의되고 있는 개념은 아니지만, 최근 사회복지조직의 조직문화에 대한 많은 연구들이 사회복지시설의 조직문화를 분석하고 있으며, 사회복지시설에 대한 조직문화적 접근은 사회복지영역의 고유한 조직문화를 이해하는데 많은 도움이 되고 있다.

이러한 조직문화는 조직의 특성에 따라 다양한 모습으로 존재할 수 있으며, 선행 연구자들에 의하여 다양하게 구분되고 있다. Kimberly와 Quinn은 조직문화를 구성원

들 사이에서 지배적으로 나타나는 인식론적 구조 속에서 만들어지고 지속된다는 Guterman과 Bargal의 연구를 발전시키면서 조직문화를 분류하였다[3]. 이는 첫째, 환경변화에 대해 장기적인 반응을 보이면서 인간 중심적인 집단문화, 둘째, 인간 중심적인 업무방식을 지향하면서 변화에 대해 적극적인 반응을 보이는 개발문화, 셋째, 과업 중심적이면서 변화에 장기적인 반응을 보이는 위계문화, 과업 중심적이면서 변화에 적극적인 반응을 보이는 합리문화 등으로 구분된다.

장애인생활시설도 내부 및 외부 지향성, 융통성 및 통제 정도에 따라 조직문화의 특성이 결정되며, 이는 제공되는 서비스의 질에 영향을 미칠 수 있는 중요한 부분이다.

2. 서비스 질

서비스의 질은 많은 선행연구자들에 의하여 단일 차원들보다는 가능한 광범위한 차원 속에서 고려되는 것이 더욱 유용한 것으로 평가되고 있다. Parasuraman, Zeithaml 그리고 Berry는 소비자가 제공받는 서비스의 유형에 관계없이 서비스의 질을 평가하는 구성요인은 근본적으로 비슷하다는 것을 발견하고, 서비스 영역에 보편적으로 적용할 수 있는 '서비스 질의 구성요인'을 신뢰성(reliability), 대응성(responsiveness), 보증성(assurance), 감정이입(empathy), 유형성(tangible)의 다섯 가지로 나누어 제시하고 있으며[4], 이는 많은 연구자들에 의하여 주요 연구의 분석틀로 평가받고 있다. 즉 장애인생활시설에서는 첫째, 장애인에게 신뢰성 있는 서비스를 제공하고, 둘째, 장애인의 욕구에 따라 적절하고 신속하게 대응하는 서비스를 제공하며, 셋째, 확신감을 주는 서비스를 제공하고, 넷째, 장애인의 민감한 감정을 이해하는 서비스를 제공하며, 다섯째, 서비스의 제공과 관련된 물리적인 측면에서도 많은 관심을 가지는 서비스를 제공함으로써, 궁극적으로 장애인들이 쾌적하고 유익한 생활을 영위함과 동시에 그들의 잠재된 능력에 대한 성장과 발달이 이루어지게 된다[5].

Ⅲ. 조직문화와 서비스 질 분석

본 연구는 장애인생활시설의 조직문화가 서비스의 질에 미치는 영향을 분석하기 위하여 2011년 3월 7일부터 3월 18일까지 부산울산경남지역의 장애인생활시설에서 근무하고 있는 생활재활교사를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

자료의 분석은 미회수 및 미작성된 설문지를 제외한 총 494부가 분석에 이용되었으며, 사회과학전문 통계프로그램인 SPSS for Windows Ver.19.0 프로그램을 이용하여 설문문항을 변수화하여 요인분석(Factor analysis)을 통해 하위요인을 나누고, 잘못 코딩된 변수가 있는지 검증한 후 변수를 통계처리하였다.

1. 조직문화와 서비스 질의 수준

장애인생활시설의 조직문화와 서비스의 질을 분석한 결과 조직문화에서는 개발문화와 집단문화가 3.26과 3.25로 높게 나타났으며, 위계문화와 합리문화는 3.04와 2.98로 상대적으로 낮게 나타났다. 이는 장애인생활시설의 경우 인간적인 협력관계를 바탕으로 서비스의 질 향상을 위한 프로그램 개발을 도모하는 최근의 조직문화를 반영한다고 볼 수 있다.

서비스의 질에서는 신뢰성과 대응성이 3.73과 3.61로 높게 나타났으며, 이어서 감정이입, 보증성, 유형성의 순으로 나타났다. 이는 장애인생활시설의 서비스가 장애인에게 신뢰성 있는 서비스를 제공하고, 장애인의 욕구에 따라 적절하고 신속하게 대응하는 데 초점을 맞춘다는 것을 보여준다.

표 1. 조직문화와 서비스의 질

구분	N	최소치	최대치	평균	표준편차	
조직문화	집단문화	494	1.00	5.00	3.2556	.72365
	개발문화	494	1.00	5.00	3.2687	.56726
	위계문화	494	1.00	5.00	3.0425	.70505
	합리문화	494	1.00	5.00	2.9855	.72672
	전 체	494	1.30	4.75	3.1381	.54118
서비스질	신뢰성	494	1.75	5.00	3.7358	.56750
	대응성	494	1.75	5.00	3.6164	.58364
	보증성	494	1.50	5.00	3.5076	.58011
	감정이입	494	1.75	5.00	3.5931	.58651
	유형성	494	1.75	5.00	3.4620	.58783
	전 체	494	1.85	5.00	3.5830	.47651

2. 조직문화가 서비스의 질에 미치는 영향

장애인생활시설의 조직문화가 서비스의 질에 미치는 영향을 전체적으로 회귀분석을 한 결과(stepwise방식) 표준화 계수가 유의미한 영향력을 나타내었으며, 조직문화요인으로는 집단문화, 개발문화, 합리문화의 순으로 영향력을 나타내었다. 전체적으로는 조직문화가 서비스의 질에 영향을 미치는 설명력이 $R^2 = .508$ 로 50.8%로 나타났다. 즉 조직문화 중 집단문화, 개발문화, 합리문화가 서비스의 질에 영향을 미치며, 위계문화는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 인간적인 협력관계를 바탕으로 하는 집단문화, 창의성 있는 아이디어 및 새로운 프로그램의 개발을 도모하는 개발문화, 체계적이고 능률적인 조직관리

를 강조하며 환경변화에 적극적으로 대처해 나가는 합리문화는 장애인생활시설의 서비스 질 향상에 영향을 미치는 중요한 조직문화라는 것을 나타내고 있다. 반면 위계질서 및 통제를 강조하는 위계문화는 장애인생활시설에서 제공되는 서비스의 질에 유의미한 영향을 미치지 않는다는 것을 보여준다.

표 2. 조직문화가 서비스의 질에 미치는 영향

구분	비표준화 계수		표준화계수	t	Sig.	
	Model	B	Std. Error			Beta
1	(constant)	2,328	.080		29,005	.000
	집단문화	.386	.024	.585	16,020	.000***
2	(constant)	1,585	.098		16,168	.000
	집단문화	.277	.024	.420	11,703	.000***
	개발문화	.336	.030	.399	11,123	.000***
3	(constant)	1,451	.098		14,828	.000
	집단문화	.212	.026	.322	8,291	.000***
	개발문화	.313	.029	.373	10,623	.000***
	합리문화	.140	.024	.214	5,758	.000***
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate		
1	.585(a)	.343	.341	.38669		
2	.689(b)	.475	.473	.34594		
3	.713(c)	.508	.505	.33515		

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

Ⅶ. 결론 및 논의

장애인생활시설은 장애인에게 가장 밀접한 위치에서 서비스를 제공하는 장애인복지 서비스의 최종전달기관으로서 고유한 조직문화 내에서 서비스가 이루어지고 있다.

본 연구 결과 장애인생활시설의 조직문화가 서비스의 질에 유의미한 영향을 미친다는 사실은 조직문화의 특성을 고려한 서비스 제공체계의 확립이 서비스의 질 향상에 중요한 부분임을 보여주고 있다.

따라서 장애인생활시설의 조직문화유형과 세부적 특성을 파악하고, 이를 바탕으로 바람직한 조직문화가 형성될 수 있도록 조직문화 교육, 가치관 확립, 프로그램 개발, 구성원의 역량강화 등을 도모함으로써 보다 양질의 서비스를 제공하는 조직문화체계를 구축할 수 있다고 본다.

■ 참고 문헌 ■

- [1] 박영준, "생활시설의 조직문화와 사회복지사의 능력강화가 조직 유효성에 미치는 영향", 대구대학교대학원 박사학위논문, p.3, 2003.
- [2] 고언교, "정신보건기관의 조직문화가 사회복지사의 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구", 계명대학교대학원 석사학위논문, p.10, 2009.
- [3] Kimberly, J. P., & Quinn, R. J., (1995). Managing Organization transition. Irwin
- [4] Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality, *Journal of Marketing*, Vol.52: 35-48.
- [5] 신현석, "장애인생활시설 생활재활교사의 임파워먼트가 서비스의 질에 미치는 영향", 대구대학교대학원 박사학위논문. p.34, 2005.