

## 리더십이 조직몰입을 매개로 서비스질에 미치는 영향에 관한 연구: 노인요양시설을 중심으로

The Influency of Leadership and Care workers' Organizational Commitment on Service Quality in Nursing Facility for the Elderly

심 선 경\*

서울사이버대학교 사회복지학부 조교수\*

Shim Sun-Kyung\*

Seoul Cyber University, Department of Social Welfare, Assistant Professor\*

### 요약

본 연구는 노인요양시설의 서비스 질 향상을 목적으로 최고관리자의 리더십과 요양보호사의 조직몰입이 서비스질에 미치는 영향을 실증분석하였다. 분석결과 변혁적리더십과 조직몰입은 서비스 질에 긍정적 영향을 보였고, 특히 변혁적리더십은 조직몰입을 통해 서비스질에 영향을 미치는 매개효과도 검증되었다.

## I. 서론

최근 사회복지관련조직들은 공급주체의 다양화로 경쟁적 환경이 조성되면서 서비스 질 향상이 주요한 과제가 되고 있다. 특히 서비스 질 향상을 위하여 전문적 조직관리의 필요함이 인식되면서 리더십에 대한 관심이 높아지고 있다. 물질적 보상체계가 미약한 사회복지분야에서는 특히 구성원들에게 미래의 비전을 제시하고 자신감을 증대시켜 구성원의 태도에 영향을 미치는 변혁적 리더십이 조직성과에 긍정적이라고 보고되고 있다. 최근에는 구성원에 대한 섬김과 봉사를 주요 내용으로 서번트 리더십 또한 의미있게 다루어지고 있다. 노인요양시설과 같은 직접 서비스 전달조직은 서비스 전달자인 요양보호사에 의해 서비스 질을 좌우된다. 그래서 요양보호사들의 태도와 자세에 영향을 미치는 리더십이 서비스질에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

조직몰입 역시 조직성과에 유의미한 영향을 미치는 주요 변수로 연구되고 있다. 조직몰입은 구성원들이 조직에 대한 능동적이고 긍정적인 의지, 조직에 대한 애착, 조직을 위해 헌신하려는 의지 등을 의미한다. 조직몰입은 구성원의 생산성 향상에 긍정적 영향을[1] 미치는 주요 요인으로 꼽힌다.

한편 리더십은 조직목표 달성을 위해 구성원들에게 영향력을 행사하는 과정[2]이라고 할 때, 리더십은 구성원들의 조직몰입에 영향을 미치고 조직몰입을 통하여 서비스 질 향상에 영향을 미칠 것이다.

변혁적 리더십이 조직몰입에 영향을 미친다는 연구들도 다수 있으나, 일부 선행연구들에서는 리더십이 조직몰입, 조직신뢰를 통해서 조직성과를 높인다고 보고되고

있다.

본 연구는 공급주체의 다원화속에서 등장한 대표적인 사회복지관련 조직인 노인요양시설을 대상으로 한다. 노인요양시설은 노인 장기요양보험제도의 도입과 함께 빠르게 확대되었으나 이들 조직의 서비스 질과 책임성은 해결되어야 할 과제가 되고 있다. 이에 노인요양시설의 요양보호사들에게 리더십과 조직몰입의 의미와 효과를 파악함으로써 서비스 질 향상을 위한 함의를 찾고자 한다. 거래적리더십, 변혁적리더십, 서번트 리더십이 직접 서비스 전달자들에 대한 효과를 검증하고, 리더십이 구성원들의 조직몰입을 통해 서비스 질이 향상됨을 실증분석한다.

## II. 주요변수 및 연구방법

### 1. 주요변수

#### 1.1 서비스질

서비스 전달조직에서 서비스 질은 핵심적인 조직성과를 나타내는 것이다.

본 연구에서 서비스질서비스 질은 SERVQUAL 척도를 기본으로 하고 이윤정[3]이 노인복지관 사회복지사들을 대상으로 한 연구에서 사용하였던 것을 노인요양시설에 맞게 표현을 수정 보완하여 사용하였다. 총 22개 문항 신뢰도는  $\alpha=.936$ 이다.

#### 1.2 리더십

리더십은 리더와 구성원간의 상호작용 과정이다. 거래적 리더십이론은 리더와 구성원간에 교환관계에 기초한 것이다. 변혁적 리더십은 구성원들에게 미래의 비전을 제시하고 자신감을 증대시켜 구성원의 태도에 영향을 미치는 것을 강조한다. 서번트 리더십은 헌신하는 리더십으로 구성원에 초점을 둔 것으로 섬김과 봉사의 리더십이라고도 한다.

거래적 리더십은 Bass[4]가 제시한 내용을 토대로 수정 보완하여 사용하였다. 총 5개 문항으로 신뢰도는  $\alpha=.791$ 이다. 변혁적 리더십은 Bass[4]가 개발한 것을 수정 보완하여 사용하였다. 총 7개 문항으로 신뢰도는  $\alpha=.938$ 이다. 서번트 리더십은 Spears[5]가 제시한 것을 수정 보완하여 사용하였고, 총 6개 문항이고 신뢰도는  $\alpha=.961$ 이다.

### 1.3 조직몰입

조직몰입은 구성원이 조직에 가지는 포괄적이고 긍정적인 태도로 조직유효성의 지표로 조직관리에서 주요한 개념이다. 조직몰입에 대한 측정은 Meyer & Allen[1]이 개발한 것을 수정 보완하여 사용하였고, 총 17개 문항이며 신뢰도는  $\alpha=.874$ 이다.

## 2. 연구문제 및 연구방법

### 2.1 연구문제

본 연구는 노인요양시설의 서비스 질 향상을 위하여 최고관리자의 리더십과 조직몰입이 서비스 질에 영향을 미치는가를 실증 분석하고자 한다.

- 연구문제 1. 요양보호사들이 인식하는 리더십(거래적 리더십, 변혁적리더십, 서번트리더십)의 정도는 어떠한가  
 연구문제 2. 요양보호사들이 인식하는 조직몰입의 정도는 어떠한가  
 연구문제 3. 리더십과 조직몰입은 서비스질에 어떠한 영향을 미치는가  
 연구문제 4. 리더십은 조직몰입을 통하여 서비스질에 영향을 미치는가

### 2.2 연구대상 및 자료분석

본 연구는 전국의 노인요양시설 요양보호사를 대상으로 진행되었으며, 전국의 총 32개 기관에 각 10-20부씩 총 500부의 설문조사를 실시하였다. 조사기간은 2014년 9월 1일부터 10월 4일까지 우편조사로 실시되었고, 회수된 설문지는 총 24개 기관 318개이다. 조사된 설문은 SPSS for window Ver. 20.0을 사용하여 통계처리를 하였고, 기술통계분석과 위계분석을 하였다.

## III. 연구결과

서비스 질에 대한 분석결과는 표1에서와 같이 모형1, 모형2 모두 모형적합도 유의미하였다. 모형1에서는 변혁적 리더십이 서비스 질에 통계적으로 유의미한 영향을 보였고, 모형2에서는 조직몰입을 투입한 결과 서비스 질에 대한 리더십의 유의미한 영향은 없고 나이와 조직몰입만이 통계적으로 유의미한 영향을 나타냈다. 이를 통해 노인요양시설 요양보호사들에게 변혁적 리더십과 조직몰입은 서비스질 향상에 긍정적 영향을 미치며, 특히 변혁적리더십은 조직몰입을 통해 서비스질에 영향을 미치고 있음을 확인하였다.

표 1. 서비스질에 대한 영향분석

| 독립변수                               | 모형1          |        | 모형2          |          |
|------------------------------------|--------------|--------|--------------|----------|
|                                    | b( $\beta$ ) | t      | b( $\beta$ ) | t        |
| 상수                                 |              | 10.511 |              | 5.543    |
| 성별                                 | -.002        | -.036  | .035         | .702     |
| 나이                                 | .104         | 1.957  | .116         | 2.351*   |
| 경력                                 | .047         | .892   | -.021        | -.426    |
| 거래                                 | -.016        | -.213  | -.014        | -.198    |
| 변혁                                 | .342         | 2.442* | .061         | .449     |
| 서번트                                | .160         | 1.251  | .150         | 1.270    |
| 조직몰입                               |              |        | .455         | 6.846*** |
| R <sup>2</sup> /수정된 R <sup>2</sup> | .232         |        | .342         |          |
| F                                  | 15,226***    |        | 21.914***    |          |
| Durbin-watson                      |              |        | 1.849        |          |

\*\*\*p<0.001, \*\*p<0.01, \*p<0.05

## ■ 참고 문헌 ■

- [1] Allen, N. J and J. P. Meyer., "The Management and Antecedents of affective, Commitment and Normative Commitment to the Organization", Journal of Occupational Psychology, Vol.63. pp. 1-18,1990
- [2] 한봉주. "변혁적리더십, 진정성 리더십과 조직몰입간의 관계에 관한 연구: 심리적 자본과 LMX매개효과를 중심으로", 한국조직학회보, 제 10권, 제 1호, pp. 157-201, 2013.
- [3] 이윤정, 노인복지관 사회복지사들의 노인에 대한 태도, 지식, 경험이 서비스질에 미치는 영향, 강남대학교 사회복지학과 석사논문, 2012.
- [4] Bass, B. M., Leadership and Performance Beyond Expectation, New York: Free Press. 1985.
- [5] Spears, L., "Introduction: Servant-Leadership and the Greenleaf Legacy" in Spears, Reflection on Leadership: How Greenleaf's Theory of Servant Leadership Influenced Today's Top Management, NY:Wiley. 1995