Journal of The Korea Convergence Society
Vol. 13. No. 4, pp. 441-450, 2022
e-ISSN 2713-6353
DOI : https://doi.org/10.15207/JKCS.2022.13.04.441

장애인복지관 종사자가 인지한 조직문화가 직무만족도에 미치는 영향 : 고객지향성의 매개효과를 중심으로

신은경[1], 손의성[2*]
[1]단국대학교 사회복지학과 교수, [2]배재대학교 기독교사회복지학과 교수

The Effect of Organizational Culture Perceived by Workers at Rehabilitation Center for the Disabled on Job Satisfaction : Focusing on the Mediating Effect of Customer Orientation

Eun-Kyoung Shin[1], Eui-Seong Sohn[2*]
[1]Professor, Dept. of Social Welfare, Dankook University
[2]Professor, Dept. of Christian Social Welfare, Pai Chai University

요 약 본 연구는 장애인복지관의 조직문화가 고객지향성을 매개로 종사자의 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 전국 장애인복지관의 사회복지사 864명을 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하여 수집되었다. 그 결과, 장애인복지관 종사자의 조직문화, 고객지향성 및 직무만족 간의 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 조직문화가 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 두 변수간의 관계를 고객지향성이 유의미하게 매개하는 것으로 나타났다. 연구결과를 토대로 장애인복지관에 종사하는 사회복지사의 고객지향성을 고양하기 위한 조직문화 조성에 필요한 교육과 경험 공유의 확대를 제안한다.

주제어 : 장애인복지관 종사자, 조직문화, 고객지향성, 직무만족, 매개효과

Abstract This study is to find out the mediating effect of customer orientation between the organizational culture and job satisfaction of workers at rehabilitation centers for the disabled. The participants were 864 social workers at rehabilitation centers for the disabled nationwide, and data were collected through self-reported questionnaire. The results are as follows; There was a significant correlation between the organizational culture, customer orientation, and job satisfaction. Organizational culture was found to have a significant effect on job satisfaction, and customer orientation was found to significantly mediate between the two. Based on the research results, it is proposed to expand the sharing of education and experiences necessary to create an organizational culture to enhance the customer orientation of social workers.

Key Words : Workers at Rehabilitation Centers for the Disabled, Organizational Culture, Customer Orientation, Job Satisfaction, Mediating Effect

*This work was supported by the Ministry of Education of the Republic of Korea and the National Research Foundation of Korea (NRF-2018S1A5A2A03036200).

*Corresponding Author : Eui-Seong Sohn(ses63@pcu.ac.kr)

Received February 3, 2022 Revised March 29, 2022
Accepted April 20, 2022 Published April 28, 2022

1. 서론

1.1 연구의 필요성

장애인의 사회참여와 복지증진을 확대하려는 목적으로 지역사회 장애인복지관이 존재해왔다. 또한 장애인복지관 종사자들은 클라이언트의 만족을 그 전문직의 최우선 가치로 여긴다. 물론 종사자는 근무하는 기관 안에서 자기 직무에 만족하는 것이 본인의 삶의 질과 관련이 있을 것이다. 그런데 장애인복지관 종사자의 직무만족은 단지 종사자의 삶의 질에만 영향을 주는 것이 아니라, 장애인에게 제공되는 서비스의 질에도 영향을 미친다[6-10].

한국의 장애인복지관은 2021년 9월 현재 전국에 249개 기관이 운영되고 있다[1]. 장애인복지기관들의 구심체인 한국장애인복지관협회는 1990년에 설립되어 장애인의 인권과 사회참여를 독려해왔다. 그리고 지난 30여년 동안, 장애인 당사자와 관련 종사자, 그리고 장애인 단체 및 협회는 장애 관련 국가의 정책과 서비스의 변화를 촉진시켜왔다.

1981년에 제정된 한국의 「심신장애자 복지법」은 1989년에 「장애인복지법」으로 개정되었다. 그리고 장애인 인권의 측면에서는 2006년 9월 채택된 「UN 장애인권리협약」을 2007년 1월 우리나라 국회에서 비준하였다. 또한 국내법으로는 2008년 4월부터 「장애인 차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」이 제정되고 시행되었다. 이러한 과정에서 장애 개념은 더 이상 개별적이고 의료적인 개념으로 이해되기에는 역부족이었다. 즉 장애는 사회적으로 구성된다는 전제 하에, 통합적 접근을 그 대안으로 해야 한다는 장애 개념에 관한 패러다임 전환이 일어나게 된 것이다. 이러한 변화는 장애인의 개인가치와 인권을 존중해야 한다는 이념이 장애인 정책과 서비스에 반영되는 결과를 낳게 되었다.

서비스 제공기관인 장애인복지관의 중요성도이러한 변화와 함께 대두되었는데, 그 서비스 제공기관의 환경이 그리 녹록치 않았다. 종합사회복지관과는 달리, 장애인복지관은 장애인 당사자의 욕구가 생애주기별로, 그리고 장애 유형별로 매우 다양하였다. 또한, 각기 다른 전공자들과 함께 팀 협력을 이루어서 서비스의 계획과 개입, 및 평가가 이루어져야 하기에 그 종사자들에게 요구되는 업무 부담이 상대적으로 더 높다. 게다가 장애인의 인권과 개인가치 존중이라는 목표 달성을 위한 질 높은 서비스 제공이 끊임없이 요구되었다. 결국 이러한 서비스 제공기관의 환경은 전문적 기술과 지식에 대한 부담은 늘어나는 반면, 종사자에 대한 적절한 지원은 부족한 상황이 되어버렸다. 현장의 상황은 이러했지만, 장애인복지 현장[2]은 다양한 장애인 지역사회 재활시설 중에서도 매우 중요하고 전문적인 역할을 담당해 오고 있었다[3]. 업무의 부담과 지지체계의 결여, 그러면서도 기관의 중요성이 대두되는 현상은 결국 인력의 소진으로 이어지고 있다[4]는 연구도 있다.

전문적인 지역사회 재활서비스를 제공하는 종사자들의 역할은 매우 중요하다.[5] 특히, 노인과 장애인 대상 사회복지기관에서 높은 직무만족이 서비스의 질과 관련이 있다는 선행연구는 다수 존재한다[6-9].

직무만족은 직무성과 및 조직효과성의 핵심 요인이고[11], 조직 구성원들이 자신의 직무에 만족하면 조직효과성을 달성한 것으로 간주되기도 한다[12]. 직무만족은 직무 그 자체가 주는 내재적 가치에 대한 내적 만족과 보상, 작업환경, 승진과 같은 직무 외적으로 부여된 가치에 대한 외적 만족으로 구분된다[13]. 일반적으로 조직문화에 따라 조직 내 인적자원의 관리방식은 변화하고 이것이 조직풍토를 변화시켜 조직 구성들의 직무만족에 영향을 미치게 된다[14].

조직문화는 조직 구성원들이 공유하는 심층적인 기본전제와 신념, 기본가치와 가정으로 정의된다[15]. Kimberly & Quinn[16]은 조직문화를 인간관계를 중시하는 집단문화, 변화와 모험과 같은 기업가 정신을 핵심가치로 하는 개발문화, 내부통합을 통한 조직효율성을 강조하는 위계문화, 생산성과 경쟁력을 강조하는 합리문화라는 4가지 유형으로 구분하였다. 사회복지 분야에서는 사회복지기관의 조직문화유형이 사회복지사의 소진에 미치는 영향을 살펴보는 연구[17]가 진행된 바 있다. 그러나 비영리기관인 사회복지 분야에서는 조직문화 유형과 직무만족에 관한 연구로까지는 이어지지는 않았다. 따라서 대인 업무에 관한 휴먼 서비스 분야로 확장하여 문헌을 고찰했을 때에는 관련 변수에 관한 관계를 고찰하는 연구를 확인할 수 있었다. 호텔 관광이나 항공업계와 같은 영리를 추구하는 휴먼 서비스 영역에서는 보다 적극적으로 조직문화와 고객지향성, 그리고 직무만족에 관계를 검증하는 연구가 진행되었다. Moon[18]의 연구에 의하면 호텔기업에서는 조직문화요인 중 집단문화와 개발문화가 직무만족에 정적(+)인 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 호텔기업의 조직문화요인 중 집단문화와 개발문화와 위계

문화가 고객지향성에 정적(+)인 영향을 주는 것으로 나타났다. Han & Lee[19]의 연구에서는 대형항공사 객실승무원들이 느끼는 항공사에서 조직문화의 4가지 하위차원이 모두 직무만족에 유의한 영향을 미쳤다.

고객지향성은 마케팅 개념의 하나로 종사자가 고객의 구매의사 결정에 도움이 되도록 하는 것[20]으로 설명된다. 즉 기업과 서비스 제공자가 고객의 욕구를 충족시키는 데 있어 고객의 이해에 가장 부합하는 방향으로 접근하는 대고객 자세를 말한다[21]. 고객지향성 개념은 민간과 기업경영에서 논의되던 개념이지만, 최근에는 "고객지향적 행정"[22]이라는 용어를 사용할 정도로 공공의 영역에서도 지향하고 있는 개념이다. 따라서 최근에는 조직문화와 고객지향성, 고객지향성과 직무만족에 관한 연구들이 민간 뿐만 아니라 공공의 영역에서도 진행되고 있다. 물론 이 역시 민간기업 중심의 연구가 더 활발한 편이지만, 최근에는 사회복지사를 중심으로 한 연구들도 진행되었다.

조직의 문화가 고객지향성에 영향을 미쳐 조직 구성원과 고객과의 관계에 간접적으로 영향을 주기도 한다는 연구가 존재한다[23]. 또한 경찰의 조직문화와 고객지향성에 관한 연구[24]에서는 경찰의 조직문화 중 집단문화, 합리문화, 개발문화가 고객지향성에 영향을 준다고 보고하였다. 제주특별자치도 공무원을 대상으로 한 연구에서도 경찰조직문화와 고객지향성에 관한 연구결과와 마찬가지로, 집단문화, 합리문화, 개발문화가 고객지향성에 영향을 주는 것으로 나타났다. 그런데 공공체육시설관리조직을 대상으로 한 연구[25]에서는 오히려 위계지향문화가 고객지향성에 영향을 준다고 밝혔다. 사회복지에서 고객지향성에 관한 연구에서는 사회복지전담공무원의 조직의 풍토가 고객 지향성에 영향을 미친다고 보고하고 있다[26]. 즉 조직문화가 고객지향성에 영향을 준다는 대전제는 동일하지만, 조직문화 안에 어떤 유형이 고객지향성에 영향을 주는가는 그 서비스 제공기관의 특성에 따라 다르게 나타나고 있었다.

고객지향성은 서비스를 이용하는 고객의 욕구를 최대한 만족시키는 것에 중점을 둔다. 따라서 사회복지기관에서는 서비스 제공 주체인 사회복지사를 둘러싼 조직과 인적자원이 고객지향성의 수준을 결정하게 된다[27]. 즉 사회복지기관에서의 고객지향성은 종사자 개인의 노력이나 성품의 문제가 아니라 서비스 제공 현장의 물리적 환경과 조직풍토에 영향을 받는다는 것이다.

고객지향성과 직무만족의 관계는 마케팅 관련 연구에서 고객지향성과 직무만족의 관계를 검증한 논문이 있다[28]. 서비스 산업에서 서비스 제공자의 고객지향성 성향이 부정적 감정을 덜 지각하고 직무만족도를 향상시키는 방안으로 가치공동창출이라는 과정을 제안하면서 검증된 경로인 것이다. 의료기관이나 사회복지기관에서 이 변수들을 적용한 연구는, 서비스 성과 혹은 종사자의 행복감이라는 종속변수에 영향을 미치는 매개변수로 설정하여 검증한 선행연구들[27,29]이 존재한다. 그 밖에 휴먼 서비스 분야인 호텔경영과 항공사의 조직문화가 직무만족을 매개하여 고객지향성에 영향을 미치는 연구[18,30]도 있었다. 사회복지기관은 기본가치와 이념이 마케팅과 영리를 추구하는 것과는 거리감이 있다. 그리고 사업 성과가 중요하다기 보다는 사회복지사의 직무만족이 양질의 서비스를 제공하는 서비스의 질과 연동되는 것이다. 따라서 본 연구의 종속변수는 서비스 성과보다는 서비스 제공자의 직무만족도로 설정하고 검증하는 것이 사회복지 현장의 특수성을 반영하는 것으로 볼 수 있다. 또한 본 연구에서는 조직문화와 직무만족의 관계에서 고객지향성을 매개변수로 설정하여 검증하고자 한다. 마케팅 개념의 하나인 고객지향성이 비영리기관에서도 조직문화에 영향을 받으며 직무만족에 영향을 준다는 검증이 지금까지 매우 제한적이었다. 그리고 선행연구의 연구대상이었던 공무원 조직이나 공공기관의 조직문화가 장애인복지관과 같은 비영리기관의 조직문화와 같다고 할 수 없다. 같은 의미로 선행연구가 진행된 호텔이나 항공업과 같은 영리기관의 고객만족도가 장애인복지관에서 중요하게 생각하는 클라이언트만족도와 같을 수는 없는 것이다. 따라서 선행연구에서 제한적으로 검증된 조직문화와 직무만족의 관계, 조직문화와 고객지향성의 관계를 검증한 결과를 본 연구에서 검증된 결과와 비교하여 보는 것은 의미가 있을 것이다.

1.2 연구목적

본 연구는 장애인복지관의 조직문화가 고객지향성을 매개로 종사자의 직무만족에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 이를 위한 주요 연구 문제는 다음과 같다.

첫째, 장애인복지관의 조직문화는 종사자의 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

둘째, 장애인복지관의 조직문화와 종사자의 직무만족 간의 고객지향성은 매개효과를 가질 것이다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 장애인복지관에 종사하는 사회복지사의 조직문화와 직무만족 간의 관계에서 고객지향성의 매개효과를 검증하기 위한 연구이다.

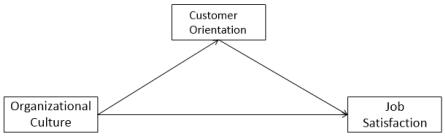

Fig. 1. Research Model

2.2 연구대상 및 자료수집

본 연구는 2020년 4월 8일부터 4월 29일까지 한국장애인복지관협회의 협조를 얻어, 전국 장애인복지관 사회복지사를 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하여 자료를 수집하였다. 전국의 각 권역별로 장애인 복지관의 규모를 고려하여 할당표집하였으며, 전국 45개소에 900명의 사회복지사에게 조사를 진행하였다. 한국장애인복지관의 협조로, 각 기관마다 조사 설문지를 취합하여 송부해주는 자(주로 사회복지사)가 있었으므로 비교적 높은 회수율(96%)을 보였다. 다만 설문지회수 마감일까지 제출하지 않은 응답자가 36명이었다. 총 864부의 설문지가 회수되어 최종분석에 활용되었다.

2.3 측정도구

2.3.1 조직문화

본 연구의 독립변수인 조직문화는 인적자본기업패널(HCCP) 근로자용 설문내용 중 조직문화 내용을 총 12개 문항으로 재구성한 기업문화 설문지[31]를 활용하였다. 본 문항은 조직문화의 내용을 Quinn et al.이 주장하는 경쟁가치 모형[32-35]으로 설명하고 있다. 이 모형에 기반하여 12개 문항은 '우리 회사는 변화와 새로운 시도를 장려한다'와 같은 혁신지향문화 3문항, '우리 회사는 가족과 같은 조직 분위기가 형성되어 있다'에 해당하는 관계지향문화 3문항, '우리 회사의 의사전달이나 정보흐름은 하향식이다'와 같은 위계지향문화 3문항, 마지막으로 '우리회사는 경쟁적 분위기와 성과달성을 강조한다'에 해당하는 시장지향문화 3문항으로 구성된다. 5점 리커트 척도로 구성되며 점수가 높을수록 매우 그렇다로 해석되고, 신뢰도는 .682였다.

2.3.2 고객지향성

고객지향성의 다차원적인 이해는 마케팅과 사회심리학 분야에서 고객지향성을 구성하는 요인으로 고객 지향적 행동에 대한 동기유발, 고객지향적 행동을 수행하는 데 필요한 기술소유, 고객지향적 행동에 대한 권한행사 느낌, 이렇게 3가지 차원으로 구분하여 이해하였다[36]. 본 연구의 매개변수인 고객지향성을 측정하기 위하여, 사회복지시설 종사자들의 고객지향성을 측정하기 위해 사용되어 온 척도[37-40]들을 검토하여, 이들 문항 중 공통 문항 7개를 선정하여 사용한 척도[41]를 활용하였다. "내 자신을 돌보는 것처럼 클라이언트를 돌보려고 노력한다.", "클라이언트의 의견을 적극적으로 귀담아 들으려고 노력한다.", "클라이언트가 원하는 것을 요구하기 전에 대체로 나는 고객들이 무엇을 원하는지를 안다." 등으로 구성되어 있으며, 5점 리커트 척도로 측정되었고, 점수가 높을수록 고객 지향성이 높은 것으로 해석되고, 신뢰도는 .785이다.

2.3.3 직무만족

본 연구의 직무만족 척도는 2014년 8월부터 10월까지 실시된 산재보험 패널 2차 조사[43]에 사용된 직무만족 9개 문항을 활용하였다. 산재패널조사는 산재근로자의 일반적 특성, 경제활동, 건강 및 삶의 질 등을 시간 추이에 따른 정보를 파악하기 위해 실시하는 것으로, 경제활동 종사자에 관한 직무만족 문항에 객관성과 신뢰성이 담보된다고 판단하였다. 문항은 임금 또는 소득, 취업의 안정성, 하고 있는 일의 내용, 근로환경, 근로시간, 개인의 발전 가능성, 의사소통 및 인간관계, 인사고과의 공정성, 복리후생에 관한 만족도를 묻는 것으로 5점 리커트 척도로 측정되었으며, 점수가 높을수록 만족하는 것으로 해석된다. 신뢰도는 .874 였다.

2.4 분석방법

본 연구의 자료분석은 SPSS 25.0과 SPSS Macro를 이용하여 분석하였다. 먼저, 대상자의 일반적 특성에 대한 빈도분석과 주요 변수들에 대한 기술통계 및 상관분석을 실시하였으며, 조직문화와 고객지향성이 직무만족에 미치는 경로분석을 위해 회귀분석을 실시하였다. 그리고 조직문화가 고객지향성을 경유하여 직무만족에 미치는 매개효과를 검증하기 위해 PROCESS Macro Model 4(Ver. 3.5)[44]를 사용하였다. 매개효과의 유의성 검증은

Bootstrapping 방법을 사용하여 95% 신뢰구간(Confidence Intervals)을 통해 분석하였다.

2.5 연구의 윤리적 고려

본 연구는 연구 수행과정에서 발생할 수 있는 연구의 윤리 문제를 최소화하기 위하여, 조사 대상자인 사회복지사에게 연구 내용에 관하여 충분히 설명하고 동의를 구하였다. 동의서에는 연구참여자의 자발적 참여와 철회, 자료수집 방법에 대한 동의, 진행과정에서 수집된 정보의 기밀유지, 연구 참여시 보상 등의 내용이 명시되어 있다. 또한 본 연구를 위한 조사에 앞서 사전에 생명윤리위원회(IRB file No. DKU 2019-01-001)승인을 얻었고, 승인 절차와 기준을 준수하며 자료수집이 진행되었다.

3. 연구결과

3.1 연구대상자의 일반적인 특성

연구대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 성별에서는 남성 63.0%, 여성 37.0%로 남성 비율이 훨씬 높았으며, 연령은 20대가 33.2%, 30대가 42.8%, 40대 이상이 24.0%로 30대 이하가 2/3 정도를 차지하였다. 학력은 대졸 이하가 73.9%, 대학원졸 이상이 26.2%로 학력 수준은 높게 나타났다. 결혼상태는 미혼이 51.3%, 기혼이 48.5%, 기타 .1%로 미혼과 기혼이 절반 정도를 차지하였다. 총 근무기간은 3년 미만이 23.7%, 3년~6년 미만이 22.5%, 6년~10년 미만이 19.7%, 10년~15년 미만이 20.1%, 15년 이상이 14.0%로 10년 미만이 2/3 정도를 차지하였다.

Table 1. General Characteristics of Participants

Variables	Category	N	%
Gender	Men	542	63.0
	Women	319	37.0
Age	20s	282	33.2
	30s	364	42.8
	Over 40s	204	24.0
Final level of education	University/College	635	73.9
	Graduate school	146	26.2
Marital status	Not married	441	51.4
	Married	417	48.6
Total work period	Less than 3 years	198	23.7
	Less than 3 to 6 years	188	22.5
	Less than 6 to 10 years	164	19.7
	Less than 10 to 15 years	168	20.1
	Over 15 years	117	14.0
Total		864	100

3.2 연구대상자의 조직문화, 고객지향성, 직무만족의 수준 및 상관관계

Table 2와 같이 조직문화, 고객지향성, 직무만족은 5점 만점에 조직문화가 3.344점(±.392), 고객지향성은 3.830점(±.442), 그리고 직무만족은 3.468점(±.385)으로 나타났다. 그리고 상관관계 분석에서는 직무만족은 조직문화(r=.338, p<.01), 고객지향성(r=.262, p<.01)과 정적 상관관계가 있었으며, 고객지향성은 조직문화(r=.261, p<.01)과 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

Table 2. Descriptive Statistics and Correlation of Study Variables

	Mean	SD	Organizational Culture	Customer Orientation
Organizational Culture	3.344	.392	1	
Customer Orientation	3.830	.442	.261**	1
Job Satisfaction	3.468	.385	.338**	.262**

** p<0.01

3.3 연구대상자의 조직문화와 직무만족과의 관계에서 고객지향성의 매개효과

조직문화가 직무만족에 영향을 미치는 데 있어서 고객지향성의 매개효과 검증을 위해 부분매개모형에 대해 SPSS 25.0의 PROCESS Macro V.3.5[44] 모델4를 이용하여 분석한 실시한 결과 Table 3과 같다. 각 경로에 대한 유의성을 검증한 결과, 조직문화는 고객지향성(B=.171, t=7.940, p<.001)과 직무만족(B=.316, t=8.864, p<.001)에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 고객지향성은 직무만족(B=.310, t=5.718, p<.001)에 정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Table 3. Causality between Organizational Culture, Customer Orientation, and Job Satisfaction

Path			B	SE	β	t		LLCI	LUCI
Customer Orientation	←	Organizational Culture	.171	.022	.261	7.940	***	.129	.214
Job Satisfaction	←	Organizational Culture	.316	.036	.289	8.864	***	.246	.386
Job Satisfaction	←	Customer Orientation	.310	.054	.186	5.718	***	.204	.416

***p<0.001

조직문화가 고객지향성을 매개로 하여 직무만족에 영향을 미치는 경로의 부분매개모형에 대한 효과분석과

간접효과에 대한 bootstrapping을 실시한 결과를 Table 4, 5에 제시하였다. 본 연구의 부분매개모형의 총효과는 .369(se=.035)이며, 직접효과는 .369(se=.035)로 나타났다. 그리고 조직문화가 고객지향성을 경유하여 직무만족에 영향을 미치는 경로에 대한 고객지향성의 간접효과는 .053(se=.014)이며, 95% 신뢰구간(CI)에서 0을 포함하고 있지 않아 정적으로 유의한 간접효과를 나타내는 것으로 나타났다(LLCI=.028, LUCI=.083).

Table 4. Outcome of Tota, Direct, Indirect Effect

	B	SE	*t*	*p*	LLCI	LUCI
Total effect	.369	.035	10.536 ***	.000	.300	.438
Direct effect	.316	.036	8.864 ***	.000	.246	.386
Indirect effect	.053	.014			.028	.083

**p<0.01

Table 5. Bootstrapping Outcome of Indirect Effect

Path	Indirect Effect	BootSE	LLCI	LUCI
Job Satisfaction ←Customer Orientation ←Organizational Culture	.053	.014	.005	.016

4. 논의 및 결론

장애인복지관 종사자는 다른 사회복지현장과 마찬가지로 소진을 경험할 수 있는 휴먼서비스기관으로 소진을 경험하기 쉬우며, 이로 인해 직무만족에 영향을 미칠 수 있다[44]. 따라서 장애인복지관 종사자의 직무만족을 높이기 위해서는 고객으로서의 장애인 지향성에 대한 고려와 고객으로 장애인복지서비스에 몰입할 수 있는 조직문화를 조성하는 것이 필요하다. 따라서 본 연구는 장애인복지관의 조직문화와 종사자의 직무만족 간에 고객지향성의 매개효과를 검증함으로써 장애인복지관 종사자의 직무만족 향상 방안을 제시하고자 하였다. 나타난 주요 결과를 중심으로 논의하면 다음과 같다.

본 연구 대상자는 전국 장애인복지관에 종사하는 사회복지사로 45개소의 864명을 대상으로 하였다. 연구대상자의 조직문화, 고객지향성, 직무만족 수준은 5점 기준, 각각 3.34점, 3.83점, 3.47점으로 나타났다. 이는 장애인복지관 종사자 대상으로 한 다른 연구에서 조직문화가 3.24점[45]과 3.46점[46]으로 중간 수준 정도로 나타났으며, 고객지향성은 장애인복지관 종사자를 대상으로 한 다른 연구의 3.55점[47]에 비해서 높게 나타났으며, 사회복지사를 대상으로 한 연구의 3.99점[49]에 비해 조금 낮게 나타났다. 장애인복지관 종사자를 대상으로 한 다른 연구의 직무만족이 3.78점[44]에 비해서는 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과에서 상대적으로 조직문화와 직무만족이 낮은 편이며, 고객지향성이 높은 편으로 나타나 장애인복지관 종사자의 조직문화 수준을 향상시킬 필요가 있는 것으로 보여진다.

상관관계 분석에서 직무만족과 조직문화 및 고객지향성은 모두 유의미한 정적 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 그리고 회귀분석 결과에서 조직문화는 고객지향성과 직무만족에, 고객지향성은 직무만족에 정적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 연구모형의 가설을 뒷받침하는 것을 확인할 수 있다. 이는 조직문화와 고객지향성 및 직무만족 간의 인과관계를 뒷받침할 뿐 아니라, 조직문화가 고객지향성을 매개로 하여 직무만족에 영향을 미치는 인과관계를 보여주었다. 이러한 결과에 대해 장애인복지관 종사자들을 대상으로 한 연구가 희박하여 동일한 결과를 보여주는 연구를 찾기가 쉽지 않지만 휴먼서비스 관련 선행연구에서 조직문화가 고객지향성과[18,24-26] 직무만족[14,18,19]에 정적 영향을 미치며, 고객지향성이 직무만족[28]에 정적 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구의 결과를 지지하고 있다.

조직문화와 직무만족의 관계에서 고객지향성의 매개효과에 대한 통계적 검증에서도 유의미한 매개효과를 갖는 것으로 나타나 장애인복지관 종사자의 직무만족 수준을 높이기 위해서는 조직문화와 고객지향성 수준을 고양할 수 있는 방안이 필요함을 보여준다. 이는 병원 간호사를 대상으로 한 연구[50]에서 고객지향성이 직무만족을 매개하는 것으로 뒷받침함을 알 수 있다. 이는 장애인복지관이 지향하는 조직목표인 클라이언트 중심의 직무를 수행하기 위해서는 우선적으로 조직 구성원들이 공감할 수 있는 합리적이고 포용적이며 혁신적인 조직문화를 조성한다. 이를 통해 경쟁적 가치를 지난 조직의 면모를 갖춤으로써 조직 구성원들이 조직목표로서 고객지향성에 몰입할 수 있는 여건을 조성하게 된다. 그 결과 조직 구성원들이 고객지향적인 동기유발에 필요한 노력과 경험을 확대하게 됨으로써 궁극적으로 직무만족을 얻게 된다는 것이다. 특히 장애인복지관과 같이 클라이언트와의 상호작용을 중요시하는 사회복지현장의 경우 종사자와 클라이언트와의 관계로 인해 보람과 만족을 누릴 수 있는 여지가 많다. 따라서 고객과의 상호작

용을 장려함으로써 고객지향성을 고양하는 조직문화를 통해 직무만족을 높일 수 있는 방안을 고려할 필요가 있는 것으로 보여진다.

본 연구의 제한점은 첫째, 장애인복지관 종사자에 대한 선행연구가 많지 않아 본 연구모형을 뒷받침할 수 있는 충분한 연구자료를 확보하지 못함으로 연구모형의 충분한 실증적 근거를 제공하지 못한 한계가 있다. 둘째, 고객지향성과 직무만족 두 요인의 인과관계에서 선행요인에 대한 상이한 연구에 대한 이론적 논의가 충분하지 않아 이에 대한 제한으로 후속연구를 통해 보다 명확한 규명이 필요한 것으로 본다.

결론적으로, 본 연구는 장애인복지관 종사자들의 직무만족 관련 인과관계를 알아보기 위해 조직문화가 직무만족에 미치는 영향 관계에서 고객지향성의 매개효과를 검증하기 위해 시도되었다. 그 결과, 조직문화가 고객지향성 및 직무만족에 정적 영향을 미치며, 고객지향성이 조직문화와 직무만족을 유의미하게 매개하는 것으로 확인되었다.

본 연구의 대상자가 일반 사회복지시설 및 기관이 아닌 장애인복지관이라는 특수성을 갖고 있는 복지기관 종사자들을 대상으로 한 연구로 진행되었다. 특히 고객으로서의 장애인과의 상호작용을 고려한 조직문화와 고객지향성이라는 영향요인 속에서 직무만족을 조명하기 위한 연구가 진행되었다는 점에서 의의가 있다.

본 연구 결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 장애인복지관 종사자의 직무만족을 향상시키기 위해 고객지향성, 즉 고객으로서 장애인과의 상호작용을 통해 보람과 만족을 충족할 수 있는 조직문화와 여건을 조성할 필요가 있다. 이를 위해서는 조직목표로서의 산출(output)도 중요하지만 고객인 장애인과의 상호작용 수준을 높일 수 있는 과정(process)에 대한 고려와 평가도 중요하게 다루어질 필요가 있다.

둘째, 장애인복지관에서 조직목표로서의 고객지향성은 아직 비중있게 다루어지지 못하고 있기 때문에 고객지향성에 대한 교육이나 경험의 공유 및 조직문화를 마련할 수 있는 방안 마련이 필요하다.

마지막으로 장애인복지관의 직무만족이 고객으로서 장애인과의 상호작용이 중요시되므로 장애인의 자기결정권에 대한 이해와 복지관 종사자와의 협력체계를 구축할 수 있는 가이드라인 개발이 필요하다.

REFERENCES

[1] http://www.hinet.or.kr/menu/?menu_str=3030

[2] W. Lee & E. K. Shin. (2021). The Effects of the Psychological Capital on the Job Performance of Social Workers in Welfare Center for the Disabled. *Journal of The Korea Convergence Society, 12(1)*, 259-266.
DOI : 10.15207/JKCS.2012.12.1.259

[3] B. R. Lee. 2020. The Effect of the Human Relations of Employees in Welfare Facilities for the Disabled on Turnover Intent: Focusing on the Mediating Effect of Job Satisfaction. *Journal of Digital Convergence, 18(12)*, 631-638.
DOI : 10.14400/JDC.2020.18.12.631

[4] S. J. Kim & J. H. Seol. (2012). The Effect of Work Environment factors of Community Rehabilitation Center on the Employee's Burnout. *Journal of Community Welfare, 43*, 61-88.
DOI : 10.15300/JCW.2012.12.43.61

[5] S. H. Kim. (2019). The Effects of Social Service Quality on Relationship Performance and the Mediating Effect of Service Value: The Moderating Effect of Provider's Job Satisfaction. *Korean Jouranl of Business Administration, 32(11)*, 1983-2004.
DOI : 10.18032/kaaba.2019.32.11.1983

[6] K. J. Kwon, M. S. Chu, & J. A. Kim. (2014). Impact of Work Environment and Job Satisfaction on Service Quality among Staff in Elderly Facility. *Korean Journal of Adult Nursing, 26(5)*, 512-521.
DOI : 10.7475/kjan.2014.26.5.512

[7] B. J. Seo & J. Y. Lee. (2017). Mediating Effects of Job Satisfaction in the Influence of Empowerment on Service Quality in Social Welfare Facility Workers. *Social Science Research Review, 33(3)*, 23-46.
DOI : 10.18859/ssrr.2017.08.33.3.23

[8] S. G. Lee. (2015). A Study on effect of the Psychological Empowerment and Job Satisfaction of Caregivers of Domiciliary CareCenters on the Quality of Long Term Care Service. *Korean Journal of Gerontological Social Welfare, 70*, 9-30.
DOI : 10.21194/kjgsw..70.201512.9

[9] Y. K. Lee & K. H. Suh. (2011). The Relationship between Job Stresses, Ego-Resilience, Job Satisfaction and Service Quality of Rehabilitation Teachers in ResidentialFacilities for Disabled People. *The Korean Journal of Stress Research, 19(2)*, 129-136.

UCI : G704-002182.2011.19.2.010

[10] C. H. Lee. (2015). A Study on the Impact of Occupational Identity on the Quality of Service of Long-Term Care Workers in Nursing Homes: The Mediation Effect of Job Satisfaction. *JHRMR, 22(3)*, 1-21.
DOI : 10.14396/JHRMR.2015.22.3.1

[11] Y. O. Kim. (2020). Influence of Job Characteristics on Job Satisfaction in Activity Assistants for People with Disabilities : the Moderation Effects of Psychological Empowerment. *The Korean Journal of the Society of Social Welfare Practice, 12(1)*, 160-192.

[12] W. Lee. (2020). A Study on the Relationship between Job Characteristics and Job Satisfaction of Careworkers in the Residential Facilities for the disabled: Focusing on Moderating effect of the Organizational Trust. *Journal of Disability and Welfare, 47*, 5-30.
DOI : 10.22779/KADW.2020.47.47.5

[13] S. K. Choi. (2015). A Study on Job Satisfaction of Workers at welfare Center for the Disabled, *Journal of Social Sciences, 22(4)*, 371-384.
UCI : G704-SER000014006.2015.22.4.009

[14] H. J. Kim. (2002). The Effects of Organizational Culture on Organizational Commitment and Job Satisfaction in the Public Sector. *The Korean Public Administration Review, 36(4)*, 87-105.
UCI : I410-ECN-0102-2009-350-004298494

[15] E. H. Schein. (1992). *Organizational Culture and Leadership: A Dynamic View*. SanFrancisco: Jossey-Bass.

[16 J. R. Kimberly & R. E. Quinn. (1984). *Managing Organizational Transitions*. CA: McGraw-Hill/Irwin.

[17] N. H. Kim & S. S. Cho. (2018). The Effect of Social Welfare Institutions' Organizational Culture Type on Social Workers' Burnout: Analysis of the Mediating Effect of Organizational Conflict. *Health and Social Welfare Review, 38(1)*, 335-364.
UCI : I410-ECN-0102-2018-300-003911048

[18] J. N. Moon. (2019). The Effects of Organizational Culture on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Customer Orientation in Hotel Company: Focus on Hotels in Busan. *Journal of Tourism Management Research, 23(4)*, 239-261.
DOI : 10.18604/tmro.2019.23.4.12

[19] K. H. Han & S. G. Lee. (2018). The Effects of Airlines' Organizational Culture on Job Satisfaction and Organizational Commitment of Flight Attendants. *International Journal of Tourism and Hospitality Research, 32(6)*, 47-61.
DOI : 10.21298/IJTHR.2018.06.32.6.47

[20] R. Saxe, B. A. Weitz. (1982). The SOCO Scale: A Measure of the Customer Orientation of Salespeolple. *Journal of Marketing Research, 22*, 343-351.
DOI : 10.1177/002224378201900307

[21] J. K. Hoffman & T. N. Ingram. (1991). Creating Customer-Oriented Employees : He Case In Home Health Care. *Journal of Heal Care Marketing, 11(2)*, 24-32. PMID: 10111399

[22] D. K. Sung. (2004). Evaluation of Customer-mindness of Public Service. *Korean Society and Public Administration, 14(4)*, 97-122.
UCI : G704-000388.2004.14.4.001

[23 W. S. Yun. (2018). Impact of Organization Culture in the Local Government to the Customer Orientation : Focused on Jeju Special Self-governing Province Officials. *The Korea Local Administration Review, 32(1)*. 247-266.
UCI : G704-002121.2009.11.4.003

[24] J. S. Park. (2009). A Study on the Influence of Organization Culture on Customer Orientation in Police. *The Korean Association of Police Science Review, 22*, 193-219.
UCI : G704-002121.2009.11.4.003

[25] S. I. Cho. (2010). Effect of Public Sport Facility Management Corporations' Cultural and Environment Factors on Service. A Doctoral Thesis from Konkuk University Graduate School.

[26] K. M. Nam & S. H. Lee. (2011). The Effects of Organizational Climate on Organizational Commitment and Client-Oriented Tendency of Social Workers in Public Sector. -Focused on Empowerment and Job Satisfaction as Mediators. *Journal of Korean Social Welfare Administration, 13(3)*, 123-152.
DOI : 10.22944/KSWA.2011.13.3.005

[27] O. N. Ju & S. Y. Moon. (2017). A Study on the Effects of Emotional Intelligence of Social Welfare Workers on Their Happiness : With Focus on the Mediating Effects of Customer Orientation and Job Satisfaction. *Korean Journal of Local Government & Administration Studies, 31(1)*. 167-195.
DOI : 10.18398/KJLGAS.2017.31.1.167

[28] W. L. Choi, J. H. Park, & D. I. Kim. (2020). The Effect of the Service Providers' Customer Orientation on Job Satisfaction: Focusing on Mediator of Their Co-creation. *Journal of Marketing Management Research, 25(2)*, 1-23.

DOI : 10.37202/KMMR.2020.25.2.1

[29] D. S. Kang. (2009). A Study on the Effects of Service Orientation to customer orientations, employees satisfaction and service values in Medical Service Organizations. *Korean Business Education Review, 56(1)*, 247-269.
UCI : G704-001274.2009..56.004

[30] D. R. Choi, E. Y. Yang, & M. H. Kwon. (2020). Effects of Cabin Crew's Organizational Culture on Job Satisfaction and Customer Orientation in Low Cost Carrier: the Case of Jin Air. *Journal of Hospitality and Tourism Studies, 22(3)*, 222-234.
DOI : 10.31667/JHTS.2020.9.84.222

[31] Korea Research Institute for Vocational Education & Training. (2014). *Human Capital Enterprise Panel 1-5 Survey: User' Instructions*.

[32] G. H. Lee. (2018). An Empirical Study on the Relationship of Human Resources, Creative Output, Financial Performance and Technological Innovation According to Organizational Culture Type. A Doctoral Thesis from Sungkyunkwan University.

[33] R. E. Quinn & J. R. Kimberly. (1984). Paradox, Planning, and Perseverance: Guidelines for Managerial Practice. In J. R. Kimberly & R. E. Quinn (Eds.), *New Futures: The Managing Corporate Transitions* (295-313). Homewood, IL: Dow Jones-Irwin.

[34] R. E. Quinn & M. R. McGrath. (1985). The Transformation of Organizational Cultures: A Competing Values Perspective. In P. J. Frost, L. F. Moore, M. R. Louis, C. C. Lundberg, & J. Martin (Eds.), *Organizational Culture* (315-334). Sage Publications, Inc.

[35] R. E. Quinn, J. A. Kahn, & M. J. Mandl. (1994). Perspectives on Organizational Change: Exploring Movement at the Interface. In J. Greenberg (Ed.), *Organizational Behavior: The State of the Science* (109-133). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

[36] C. Thurau & T. Hennig-Thurau. (2001). Customer Orientation of Service Employees: A Conceptual Framework. *American Marketing Association. Conference P roceedings. 12*, 22-23.
DOI : 10.1300/J366v02n01_03

[37] Y. H. Woo & M. Y. Hong. (2005). A Study on the Service Orientation Measurement of Civil Affair Administration on the Basis of SERV*OR Scale. *Korean Public Administration Review, 9(3)*, 251-274.
UCI : G704-000298.2005.39.3.006

[38] E. Babakus, U. Yavas, & N. J. Ashill. (2009). The Role of Customer Orientation as a Moderator of the Job Demand-Burnout-Performance Relationship: A Surface-Level Trait Perspective, *J ournal of Retailing, 85(4)*, 480-492.
DOI : 10.1016/J.JRETAI.2009.07.001

[39] D. T. Donavan, T. J. Brown, & J. C. Mowen. (2004). Internal Benefits of Service-Worker Customer Orientation: Job Satisfaction, Commitment, and Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Marketing, 68(1)*, 128-146.
DOI : 10.1509/JMKG.68.1.128.24034

[40] S. Whelan, G. Davies, M. Walsh, & R. Bourke., (2010). Public Sector Corporate Branding and Customer Orientation. *Journal of Business Research, 63*, 1164-1171.
DOI : 10.1016/J.JBUSRES.2009.10.013

[41] W. I. Jang. (2011). A Study on the Influence of Servant Leadership on Job Satisfaction and Customer Orientation in Social Welfare Organizations: Focusing on the Mediating Effect of Leader Trust. A Doctoral Thesis from Seoul Hanyoung University.

[42] Labor Welfare Policy Research Center of Korea Workers' Compensation & Welfare Service. (2015). *User Guide for the 2nd Industrial Accident Insurance Panel Survey*.

[43] J. Igartua & A. Hayes. (2021). Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: Concepts, Computations, and Some Common Confusions. *The Spanish Journal of Psychology, 24*, E49.
DOI : 10.1017/SJP.2021.46

[44] B. R. Lee. (2021). The Relationship between the Job Satisfaction and the Burnout of Workers in Rehabilitation Facilities for the Disabled: Focusing on the Mediating Effect of the Organizational Commitment. *Journal of Digital Convergence, 19(6)*, 387-392.
DOI : 10.14400/JDC.2021.19.6.387

[45] J. W. Oh. (2012). Effect of Organizational Culture Perception on Job Performance of Welfare Centers Workers for the Disabled: Testing of Mediation Effect of Intellectual Capital. *The Journal of the Korea Contents Association, 12(10)*, 205-215.
DOI : 10.5392/JKCA.2012.12.10.205

[46] Y. K. Choi & D. I. Chun. (2014). Factors Influencing Turnover Intention of Community Rehabilitation Center Workers. *Journal of Rehabilitation Research, 18(2)*, 101-125.

UCI : G704-001776.2014.18.2.012

[47] I. S. Kim. (2015). The Relationship between Emotional Labor and Consumer Orientation of Worker in Sport Facilities for the People with Disabilities : Moderating Effect of Social Support. *The Korean Journal of Sport, 13(4)*, 415-427.
UCI : G704-SER000001967.2015.13.4.047

[48] S. W. Jong. (2017). The Influence of Idealism, Person-Organization fit on Social Workers' Customer Orientation and Moderating Effect of Perceived Ethical Management. *Korean Journal of Social Welfare Research, 52*, 35-63.
DOI : 10.17997/SWRY.52.1.2

[49] S. K. Park. (2021). Effect of a Service Orientation by Nurses' Job Satisfaction in General Hospital: The Mediating Effect of Customer Orientation and Organizational Commitment. *The Journal of Humanities and Social science, 12(4),* 173-187.
DOI : 10.22143/HSS21.12.4.13

신 은 경(Eun-Kyoung Shin) [정회원]

· 2007년 2월 : 연세대학교 사회복지대학원(사회복지학 박사)
· 2008년 3월 ~ 현재 : 단국대학교 사회복지학과 교수
· 관심분야 : 장애인복지, 사회복지실천, 사례관리
· E-Mail : fiat87@dankook.ac.kr

손 의 성(Eui-Seong Sohn) [정회원]

· 2007년 2월 : 연세대학교 사회복지대학원(사회복지학 박사)
· 2008년 3월 ~ 현재 : 배재대학교 기독교사회복지학과 교수
· 관심분야 : 노인복지, 사회복지조사, 기독교사회복지
· E-Mail : ses63@pcu.ac.kr