

노인요양시설의 서비스지향성이 친사회적 행동에 미치는 영향

Effects of Service Orientation on Pro-social behavior in the Care Facility for the Elderly

곽의수*, 김관용*, 김제선**

서울시립대학교 일반대학원 사회복지학과*, 한국사회복지사협회**

Eui-Soo Kwak(eui0304@hanmail.net)*, Gwan-Yong Kim(epi321@lycos.co.kr)*,
Je-Sun Kim(ijon4@hanmail.net)**

요약

본 연구는 노인요양시설의 서비스지향성이 친사회적 행동에 미치는 영향을 파악하기 위해 서울특별시 노인요양시설 종사자 80개 시설 400명을 대상으로 우편조사 및 방문을 통하여 조사를 하였다. 설문응답은 61개 시설 302명이었으며, 최종 설문분석에는 297명의 종사자가 분석에 사용되었다.

주요한 연구내용으로는 첫째, 노인요양시설 종사자의 친사회적행동의 수준은 3.84로, 서비스지향성의 전반적인 수준은 3.69으로 5점 만점에 비교적 높게 나타났다. 둘째, 회귀분석에 의하면, 리더십수행(B=.004, P=.938), 서비스태도(B=.031, P=.476), 인적자원관리(B=.147, P=.003), 서비스시스템(B=.175, P=.001)은 친사회적행동에 의미 있게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 서비스지향성의 하위요소 중 인적자원관리와 서비스시스템이 친사회적 행동에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이를 토대로 본 연구에서는 노인요양시설에서 인적자원관리를 위해 종사자 능력을 향상시키기 위한 프로그램과 서비스시스템의 효율적 구축을 위한 방안을 제시하였다.

■ 중심어 : | 노인요양시설 | 서비스지향성 | 친사회적 행동 |

Abstract

In this study, to know the influence of pro-social behavior by service orientation of care facility for the elderly, made a research from 80 care facility for the elderly of about 400 professor employees with visiting them and by the mail. survey was from 302 senior citizens by 61 facilities, and the final analysis was helped by 297 professor employees.

First, as analysis from the standard of prime variable, it showed 3.84 of relatively high marked from the who have had aware of the level of pro-social behavior. overall, standard of service orientation shown 3.69 out of 5 which is also relatively high. Looking at the sub- dimensions of service-oriented leadership performance has shown 4.13 points out of 5 , 3.78 points out of 5 on buildup the systems, management of human resource orientation shown 3.5 points out of 5 and attitude of services shown 3.36 points out of 5. In general, the service has showed up higher points on the overall.

Second, by the analysis from the regression analysis, fulfillment of leadership (B=.004, P=.938), attitude of service (B=.031, P=.476), management of human resource (B=.147, P=.003), system build up (B=.175, P=.001) were made meaningfully influenced on pro-social behavior. Especially, the sub- dimensions of human resource management and the system buildup had a importantly major role for influencing on pro-social behavior. Based on this, in this study, care facility for the elderly professionals the ability to manage human resources programs and services to improve the efficiency of the system was proposed for building plans.

■ keyword : | Elderly Care Facilities | Service Orientation | Pro-social Behavior |

1. 서론

우리나라는 출산율의 저하와 평균수명의 연장으로 인한 고령화가 세계 어느 나라보다 가장 빠른 속도로 진행되고 있다. 우리나라 총 인구 대비 65세 이상 인구는 1970년 3.1%, 1980년 3.8%, 1990년 5.1%, 2000년 7.2%, 2012년 11.8%, 2013년 12.2%로 계속해서 증가하고 있다[25].

고령화 사회로 진전됨에 따라 발생가능한 사회적 위험은 노인인구의 증가, 특히 후기 고령노인이 크게 증가하면서 장기요양보호를 필요로 하는 노인이 늘어나 노인수발부담의 일반화현상이 발생한다는 것이다[21]. 반면, 노인에 대한 가족부양의 기능은 약화되고 노인의료비는 급격하게 증가하는 등 사회적 노인부양체계 확립에 대한 요구가 높아지고 있다[15].

이러한 사회변화에 따른 새로운 복지수요를 충족하기 위해 정부는 2008년 7월 1일부터 노인장기요양보험 제도를 도입하였다. 그리고 동 제도를 정착시키기 위하여 노인요양시설에 대한 인프라를 확충하였다. 그 결과 2006년 815개소였던 것이 동 제도 시행 이후인 2008년에는 1,332(66,715)개소로, 2012년에는 4,327(131,761명)개소로 급격하게 늘어났다[8][27]. 이제는 우리 사회에서 노인요양시설은 중요한 역할을 담당하고 있다.

그러나 최근 노인요양시설의 수동적 경영전략 자세에 대한 문제제기들이 높아지고 있다. 한국소비자원편집부[26]의 노인요양시설 이용 경험자, 의향자 및 요양시설 운영자를 대상으로 조사한 ‘노인요양시설의 문제점 및 개선방안’에 따르면, 노인요양시설 서비스이용자(입소자)는 중풍·치매 등 만성질환 등을 지닌 노인 환자가 주를 이루고 있는데, 입소자 및 가족은 대체로 질 높은 요양 서비스를 요구하는 동시에 체계적인 요양시설 수요 예측 및 서비스 질 관리가 필요함을 강조하였다. 김현창[5]은 노인요양시설의 재정형편이 필요한 종사자의 수를 보충하지 못할 경우 기존 종사자의 업무과중이 서비스이용자들에게 제공되는 서비스의 질적 저하 우려가 있다고 예측하였다. 임우석[19]은 노인장기요양시설의 서비스 질 향상을 위한 평가지표에 서비스 질을 평가하는 문항이 적고 정성적 평가문항이 없어서

결국은 노인요양시설들의 수용성의 저하로 이어질 수 있다고 하였다. 최사룡·김안자[22]는 장기요양을 필요로 하는 노인들의 서비스의 욕구가 다양한 현실을 감안할 때 노인요양시설을 대규모보다는 소규모로 다양하고 체계적으로 확충되어야 하며, 질적인 서비스를 위해 프로그램 담당자의 부재 시 담당자들을 채우지 못하는 현상이 발생되기 때문에 열악한 종사자들의 처우문제, 재정적인 지원과 입소 자격기준 완화의 필요성을 역설하였다.

최근 사회복지조직의 서비스 제공 환경은 공급자 중심에서 수요자 중심으로 변화하고 있으며, 노인요양시설 역시 양적인 성장과 함께 서비스이용자들의 권리의식이 점차 높아지고 있다. 노인요양시설은 이용자 및 가족의 눈높이에 맞는 책임성 있는 기관운영을 강조 받고 있다[15]. 노인요양시설의 서비스 질에 대한 다양한 사회적 욕구는 서비스에 대한 방법과 태도 및 행동 등에 변화를 가져오게 하였을 뿐 아니라, 노인요양시설의 서비스지향성에 대한 가치 변화의 계기가 필요한 시점이 되었다 할 수 있다. 즉, 노인요양시설은 급속도로 변화되고 있는 복지환경에서 살아남기 위해 스스로 서비스 이용자의 다양한 욕구 만족과 이용자 중심적인 서비스의 질적 향상을 통해 적극적으로 이용자를 유치해야 할 현실에 직면해 있는 것이다.

이러한 변화는 그동안 영리기업의 경영철학처럼 여겨져 왔던 ‘이용자만족’, ‘서비스지향’, ‘이용자지향’ 등의 개념이 노인요양시설 운영에서도 도입될 필요성을 갖게 하였다. 노인요양시설에서 서비스의 질과 생산성을 높이고, 다양한 복지욕구를 해소시키기 위해 이용자 중심의 서비스를 제공하고, 운영성과를 향상시키며, 서비스 이용자와 자원의 적절한 연계 등을 위해 서비스지향성이 강조되고 있다[33].

서비스지향성에 관한 주제를 주로 호텔, 음식점, 골프장, 의료시설, 항공사 분야 등의 경영적 관점에서 연구되어져 왔다[2][3][6][10-13][18][20][24]. 이들의 연구들을 종합하면, 서비스기관에서 나타나는 서비스러더십, 종사자 서비스 훈련, 서비스 보상, 종사자 권한위임, 서비스태도가 종사자들의 직무를 만족시키고 조직몰입을 증대시킴으로서 종사자의 서비스 질을 높인다고 할 수

있다. 결국 서비스지향성이 높을수록 종사자가 친사회적 행동에 긍정적인 태도를 갖게 된다는 것이다[12].

노인요양시설을 포함한 사회복지시설 분야에서는 아직 서비스지향성에 대한 연구가 미흡한 편이다. 다만, 일부 연구자들에 의해 서비스지향성에 대한 중요성이 강조되고 있다. 강영숙·최지혜[1]는 “노인요양시설의 서비스지향성이 조직성과에 미치는 영향”에서 노인요양시설은 서비스지향성의 요구가 점점 증대되고 있는 현실에서 경쟁력을 확보하기 위한 방안으로 서비스이용자 가치의 극대화를 높이기 위해 이용자중심의 서비스로의 변화를 추구할 필요가 있음을 강조하였으며, 서비스지향성의 수준이 높을수록 조직성과에 영향이 미친다고 하였다. 이진성·김용수[17]은 노인요양시설 종사자의 이직의도를 줄이기 위해서는 서비스지향성을 높여야 할 필요성이 있음을 언급하였다. 이러한 일부 연구들에서 노인요양시설의 성공적 운영을 위해 서비스지향성이 중요하다는 지적이 있기는 하지만, 여전히 서비스지향성이 노인요양시설에서 높은 경우 요양서비스 이용자에게 제공하는 서비스의 질에 어떠한 영향을 미칠 수 있는지 등과 관련하여 연구가 되지 못하였다는 점이다.

따라서 본 연구에서는 기업경영에서 주로 다루어왔던 서비스지향성을 노인요양시설의 운영에 적용하여 서비스이용자 관점에서 노인요양시설 종사자의 서비스지향성이 친사회적 행동에 영향을 미치는지를 검증하여 노인요양시설이 조직의 목표달성을 위한 경영전략의 방향으로 모색하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 서비스지향성

서비스지향성(Service Orientation)의 개념은 주로 기업경영의 경영학 관점에서 많이 논의되어 온 용어이지만, 최근에는 이용자(고객)중심의 서비스 조직에서 폭넓게 연구되어지고 있다. 이들의 연구를 살펴보면, Parkington and Schneider[39]는 서비스지향성을 경영진의 정책, 경영목표에 내포된 철학 및 업무처리절차라

고 설명하면서, 이용자 중심적 서비스지향성(enthusiastic orientation)과 조직 중심적 서비스지향성(bureaucratic orientation)의 두 가지 갈등적 개념으로 구분하였다[14][34][41]. 이들은 은행구성원을 대상으로 한 연구에서 종업원들은 자신들을 고객지향적이라 생각하고 있는 반면, 관리자층은 조직중심으로 여기는 것으로 나타나, 두 계층 간의 괴리는 종업원들로 하여금 역할모호성을 가져와 조직에 대한 불만족, 이직의도 등으로 이어져 결국 고객들에 대한 낮은 서비스 제공으로 이어진다고 하였다[9].

반면에, 이용자 중심적 서비스지향성과 조직 중심적 서비스지향성의 갈등적 개념을 결합시킨 통합적 관점을 연구한 Dienhart, Gregorie and Downey[31]는 서비스지향성을 회사의 지원, 고객지향성(고객 초점), 압박상황에서의 서비스 3가지로 구성된다고 보았고, Lytle, Hom, and Mokwa[32] 또한 서비스지향성을 서비스 리더십, 서비스 태도, 인적자원관리, 시스템구축의 4가지 차원으로 분류하였다. 이 연구들의 결과 통합적 관점의 서비스지향성을 가진 종업원이 고객에게 서비스를 제공하는데 더 유용하며[36], 조직의 서비스지향성이 향상[32]되는 것으로 파악되었다[16].

이러한 통합적 개념을 연구한 이들의 서비스지향성을 비교해 보면, Dienhart, Gregorie and Downey[32]의 회사의 지원은 Lytle, Hom, and Mokwa[36]의 서비스 리더십, 인적자원관리와 유사하고, 고객지향성은 서비스 태도와 유사하며, 압박상황에서의 서비스는 시스템구축과 유사하다. 이 두 연구 중 Lytle et al[36]은 서비스지향성을 시장정보에 대한 전략적 반응으로서 뛰어난 서비스의 창출 및 전달을 구축하기 위한 서비스 기업의 조직적 활동의 집합이라고 정의하였다. 이러한 서비스지향성에 대한 태도를 측정하기 위하여 4가지 요소로서 측정도구를 개발하였다. 서비스 리더십, 서비스 태도, 인적자원관리, 시스템구축 4가지이다. 첫째, 서비스 리더십은 조직이 효과적이고 능동적으로 서비스지향성을 창출하고 지속하는데 없어서는 안 될 가장 중요한 요소인데, 관리자 리더십과 서비스 비전이라는 것이다. 둘째, 서비스 태도는 종사자와 이용자와의 상호작용을 말하며[45], 고객대우와 종사자 권한위임이 해당

한다. 셋째, 인적자원관리는 조직의 서비스지향적인 인력관리를 위해 우수한 종사자의 확보[44] 및 종사자의 서비스훈련과 보상[36]이 해당한다. 넷째, 서비스시스템은 종사자가 이용자에게 지속적으로 우수한 서비스를 제공하기 위해 다양한 서비스 절차가 얼마나 잘 설계되고 있는지를 의미한다.

현재 다수의 국내·외 서비스 지향성 연구에 있어서 이 개념을 가장 많이 사용하고 있으며, 특히 최근에는 복지관[16][23]과 노인요양시설[1]의 연구에서도 사용하고 있다.

노인요양시설은 입소노인들에게는 제2의 가정으로서 질 좋은 서비스를 제공하기 위해 가치관, 비전, 정책 등의 조직분위기가 이용자 중심적이어야 하며, 서비스지향성을 추구해야 한다. 서비스지향성이 높은 조직일수록 타 경쟁조직에 비하여 자신들의 이용자들에게 탁월한 가치를 제공하며 수준 높은 서비스를 제공하게 된다[9][29].

공기열[2] 역시 조직의 서비스지향성을 고객의 마음을 최대한 만족시키기 위해 조직이 기울이는 노력의 집합체라고 하였다. 그는 고객을 직접 현장에서 대면하는 종사자들의 서비스 행동의 마음을 자발적으로 움직여서 고객의 만족을 이끌어내는 것으로 서비스지향성을 인식한 것이다[12].

따라서 본 연구에서는 일반 경영기업은 아니지만 사회서비스 시장에서 요양서비스 이용자와 그 가족 즉, 고객의 욕구에 반응하는 서비스를 제공해야 하는 경영환경이 요구되는 노인요양시설에 서비스지향성의 개념을 집합적으로 고찰할 필요가 있다. 이 때문에 조직의 서비스지향성의 연구들에서 가장 많이 사용되는 통합론적 관점인 Lytle, Hom and Mokwa[36]의 서비스지향성의 개념을 토대로 연구하고자 한다.

2. 친사회적행동

친사회적 행동(prosocial behavior)이란 다른 사람을 돕거나 도우려는 모든 행동을 의미한다. 즉, 다른 사람에게 이익을 주는 행위로서, 행위자 자신의 이익이나 사회적인 보상보다는 오히려 다른 사람에게 이익을 주고자 하는 행동을 말한다[28][42]. 친사회적행동은 종사

자 간의 협력을 통해 직접적인 도움이 되려는 행동이며, 조직 내에서 종사자가 수행하는 내적, 외적 역할과 관련하여 고객에 대한 직원의 바람직한 행동이다[30].

Wispe[43]는 친사회적 행동을 외적인 보상에 대한 기대 없이 다른 사람의 이익을 위해 수행되는 자발적 행동이며, 이타행동까지 포함된다고 정의하였다. 최근 종사자의 친사회적 행동에 대해 관심과 연구가 증가되고 있다. 이러한 이유는 서비스기업에서의 종사자에 대한 태도 및 행동이 고객의 서비스에 직접적으로 영향을 미치며, 그 결과 고객만족에 유의적 영향을 미치기 때문이다.

박서영[7]은 사회적 보상에 대한 기대 없이 다른 사람을 이롭게 하기 위해 의도된 자발적 행동이라 하였고, 보다 세분화하여 정서적 동기에 기반을 둔 위로와 돕기에 초점을 맞추었다.

Brief and Motowidlo[31]는 친사회적 행동의 하위차원의 분류에 따라 기능(순기능, 역기능), 방향(대상이 개인인가 조직인가), 역할(규정 내, 규정 외)에 따라 3가지로 구분하였으며, Posdakoff and MacKenzie[40]는 친사회적행동의 역할 범위에 따라 역할 내 행동(role-prescribed customer service)과 역할 외 행동(extra-role customer service)으로 구별할 수 있으며, 이는 종사자의 생산성을 해치지 않고 조직의 기능을 순기능을 촉진하는 조직의 행동이라고 할 수 있다.

Bettencourt and Brown[30]는 친사회적 행동을 역할 내 행동, 역할 외 행동, 종사자 협조의 3가지로 구분하였다. 역할 내 행동은 서비스 과정에서 조직이 종사자들에게 반드시 수행하도록 기대하는 공식적인 행동이라 하였으며, 예의바른 모습, 이용자에 대한 호칭, 이용자에 대한 인사, 조직의 정책과 정확한 지식 등이 포함된다. 역할 외 행동은 조직에서 종사자들이 공식적 역할규정이상의 서비스를 제공하는 고객접촉 시 수행하는 종사자의 자발적 행동이라고 정의하였고, 서비스를 제공하는 동안 특별한 관심과 추가적인 서비스 등을 통하여 이용자가 감동을 갖도록 하는 것을 말한다[6]. 종사자 협조는 서비스 이용자가 느끼는 가치를 높이기 위해 종사자간에 서로 도와주는 협조적 행동을 말한다[10]. 따라서 이러한 역할 내 행동, 역할 외 행동, 종사자

협조는 이용자, 이용 의향자, 가족들에게 서비스 질의 수준을 높이게 하고, 서비스시설 평가의 중요한 기준이 될 수 있기 때문에 노인요양시설의 입장에서 매우 중요하다 할 수 있다.

친사회적 행동에 영향을 미치는 요인에 대한 선행연구를 살펴보면, 친사회적 행동에 있어서 종사자의 태도와 행동이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구[6][35], 서비스지향성과 친사회적 행동간의 연구[12], 주로 서비스를 지향하고 있는 조직에서의 고객과 관련된 연구[11][24] 등이 있다.

구성요소는 학자마다 다르게 정의하고 있지만, 본 연구에서는 Bettencourt and Brown[29]의 연구를 토대로 역할 내 행동, 역할 외 행동, 종사자 협조의 3가지 요소로 나눈 친사회적 행동을 분석에 이용하고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 노인요양시설의 서비스지향성이 종사자의 친사회적 행동에 미치는 영향을 규명하는데 있다. 지금까지 검토한 선행연구들을 근거로 하여 노인요양시설에는 종사자들이 어떠한 서비스지향성의 틀 속에서 종사하고 있는지를 파악하고 그 서비스지향성이 친사회적 행동에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하기 위해 [그림 1]과 같이 연구모형을 설계하였다.

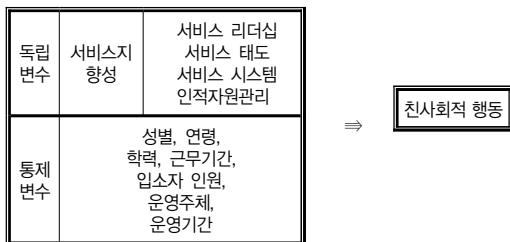


그림 1. 연구모형

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 목적을 수행하기 위해 서울지역 소재 노인

요양시설에서 근무하는 종사자 중 사회복지사, 요양보호사, 간호사를 대상으로 하였다. 이들 종사자는 노인요양시설의 핵심적 전문인력으로서 이들의 서비스지향이 곧 요양서비스의 질로 나타나며, 서울지역으로 제한한 이유는 그동안의 노인장기요양시설에 대한 시설평가에서 타 지역보다 상당한 평가를 받았고, 노인요양시설의 서비스지향성 및 친사회적행동을 비교적 잘 관찰할 수 있으리라 판단되었기 때문이다.

표본 수집은 군집표집방법으로 추출하였으며, 객관성을 확보하기 위해 국민건강관리보험공단에 의하여 2013년 12월 31일 현재 등록된 서울지역 소재의 노인장기요양시설 530개소 중 본 연구의 측정변수가 유효하게 측정되기 어렵다고 판단되는 시설운영 1년 미만의 노인장기요양시설과 휴·폐업시설은 제외하고 시설규모를 감안하여 입소정원 100명 이상 25개소, 입소정원 50명 이상 25개소, 입소정원 10명 이상 50명 미만 30개소 등 총 80개 시설을 자치구(25개)별로 적정하게 무작위 추출하여 2014년 1월 7일부터 2014년 2월 5일까지 30일간 서울지역 노인요양시설 80개 시설의 종사자 5명씩 총 400명을 대상으로 우편 및 직접방문을 통하여 조사를 하였다.

설문 응답자는 노인요양시설별로 사회복지사 1명, 간호사 1명, 요양보호사 3명 등 각 5명으로 제한하였다. 총 400개의 설문지를 배포하여 302개를 회수하였으며, 74.3%의 회수율을 보였다. 회수된 설문지 중 응답내용이 부적절한 5부를 제외한 유효설문지 297부를 연구에 활용하였다.

3. 측정도구

3.1 서비스지향성(독립변수)

서비스지향성이란 “요양서비스를 제공하는 노인요양시설이 서비스 이용자 및 그 가족의 욕구에 효과적으로 반응하기 위한 조직적 운영활동의 집합”으로 정의하였다. 이를 위해 Lytle, Hom and Mokwa[34] 등이 제시한 4가지 서비스지향성 즉, 서비스리더십, 서비스태도, 인적자원관리, 서비스시스템에 대해 이종남[16], 김영식[3], 이관호[13], 윤수선[12]의 연구에서 활용한 지표 중 30개 지표를 선정하였으며, 본 연구에 맞게 문항을 수정한 후

표 1. 독립변수의 설문조항 및 신뢰도

변수(척도)	설문조항	신뢰도	
서비스지향성	서비스리더십	시설의 관리자는 서비스의 중요성에 대하여 지속적으로 강조	.800
		시설의 관리자는 이용자를 위한 최상의 서비스가 제공되는지 정기적으로 평가	
		시설의 관리자는 말로만 하는 서비스가 아니라 실질적인 서비스 제공을 위해 노력	
		시설의 관리자는 이용자나 종사자의 의견을 파악하기 위해 자주 서비스 현장을 방문	
		우리 시설은 자긍심이 매우 강함	
		시설은 종사자의 목표달성을 위해 필요한 자원이 잘 지원	
		시설에서는 개인보다 이용자의 욕구 충족을 위해 조직의 목표를 우선	
	서비스태도	시설 종사자는 최고의 서비스 제공자가 되기 위한 비전을 가짐	.585
		시설의 종사자들은 이용자의 불편을 줄이기 위해 최선을 다함	
		시설의 종사자들은 이용자의 요구에 앞서 먼저 다가가서 친절하게 인사	
		시설의 종사자들은 자체적으로 지속적인 이용자 만족을 조사하고 반영하기 위해 최선	
	인적자원관리	종사자들은 서비스 과정에서 이용자의 사소한 상황에 대해 관리자의 승인 없이도 일을 종종 해결	.770
종사자들은 최상의 서비스를 제공하기 위해 독자적으로 행동할 수 있는 재량권을 가짐			
종사자들은 자신의 업무에 대하여 스스로 규정을 정할 수 있음			
종사자들은 최상의 서비스를 제공할 수 있도록 자기개발을 위한 교육훈련을 받음			
시설은 서비스 제공시 요구되는 직원의 능력향상을 위해 필요한 기기나 자원·환경을 제공			
모든 종사자는 최상의 서비스를 제공할 수 있게 많은 시간과 노력을 투자			
모든 종사자는 이용자들의 태도를 확인하고 개선시킬 수 있는 연습을 함			
서비스시스템	상사는 직원들에게 업무량을 적절하게 배분	.782	
	종사자의 시설에 대한 애착심과 서비스 정신에 따라 보상과 승진이 선별적으로 이루어짐		
	개인의 노력에 따라 적절한 보상이 이루어짐		
	보상기준은 연공서열에 의해 엄격히 적용		
	서비스에 대한 문제발생시 신속히 처리하기 위해 문제해결 팀을 구성하여 해결		
	서비스 실패를 예방하기 위해 시나리오에 맞는 예방 노력		
	한번 지적된 서비스는 다시 반복하지 않도록 책임관리		
실패된 서비스를 교훈 삼아 바로 극복			
종사자들의 서비스 제공행위를 보완하기 위해 최신의 기술과 시스템 사용			
서비스를 제공하는 종사자들을 지원하기 위해 최고 수준의 서비스 시스템을 기술적으로 이용			
시설은 이용자들이 불만을 제기하기 전에 수집하고 처리할 수 있는 서비스 기준을 가지고 있음			
시설은 모든 종사자들에게 이용자에 대한 만족도 조사 결과를 공유			

Likert 5점 척도로 측정하였다. 서비스지향성의 하위 4요인을 측정하기 위한 조작적 정의는 다음과 같다.

(1) 서비스 리더십

서비스리더십은 관리자들이 이용자들의 삶을 향상시키기 위해 전반적으로 서비스를 수행할 수 있도록 종사자들을 돕는 것이다. 즉, 종사자들이 서비스에 대한 관심, 비전, 열정을 갖도록 지원하는 것이다. 이러한 노인요양시설의 서비스리더십을 측정하기 위해 관리자리더십, 서비스비전을 조사하였다. 서비스리더십의 신뢰도 Cronbach 알파값은 .800으로 나타났다.

(2) 서비스 태도

서비스태도는 종사자들이 이용자들에게 친절하게 대하는 태도를 말한다. 이용자가 규정과 절차에 맞지 않는 요구를 하는 경우 종사자의 재량권 범위내에서 이용자가 시설의 규정과 절차에 따를 수 있도록 유도하는

것을 말한다. 이러한 노인요양시설의 서비스태도를 측정하기 위해이용자대우, 권한위임에 대해 조사하였다. 서비스태도의 신뢰도 Cronbach 알파값은 .585¹⁾로 나타났다.

(3) 인적자원관리

질적인 서비스제공을 위해 전문적인 서비스 훈련을 받은 종사자의 개별적인 노력과 시설자체의 노력을 포함한다. 이를 위해 우수한 서비스 제공을 위해 동기부여로서 보상체계를 확대하고 장려하는 것이다. 이러한 노인요양시설의 인적자원관리를 측정하기 위해 서비스보상, 서비스훈련에 대해 조사하였다. 인적자원관리의 신뢰도 Cronbach 알파값은 .770로 나타났다.

1) Cronbach 알파값은 0에서 1사이의 값을 가지며 1에 가까울수록 신뢰도가 높다고 해석된다. 신뢰기준은 일반적으로 0.7 이상을 신뢰할 만(reliable) 0.6-0.7을 허용할 만(acceptable)수준으로, 0.5이상을 최소한(minimum)의 값으로 본다[35][38].

표 2. 종속변수의 설문문항 및 신뢰도

변수 (척도)		설문문항	신뢰도
친사회적 행동	역할 내 행동	나는 이용자의 요구에 충실히 응답	.767
		나는 직무기술에 기술된 서비스 수준만큼 이용자에게 서비스를 제공	
		나는 이용자가 기대하는 서비스 행동을 적절하게 제공.	
		나는 이용자가 필요로 하는 것을 도움	
	역할 외 행동	나는 직무에서 정해놓은 기준 이상의 역할이더라도 이용자를 위해 자발적으로 수행	
		나는 이용자의 요구 및 기대수준 이상으로 이용자를 도움	
		나는 이용자를 돕기 위해 자주 규정을 벗어나곤 함	
		나는 이용자를 만족시키기 위한 방법이 있으면 기꺼이 이를 수행	
	종사자 협조	나는 업무량이 많은 동료들 돕기 위해 노력	
		나는 내 업무가 아니라도 신입종사자의 교육을 수행	
		나는 자발적으로 동료직원을 돕기 위해 내 시간을 할애.	
		나는 항상 내 주위의 동료들을 도울 준비가 되어 있음	

(4) 서비스 시스템

서비스이용자의 욕구를 파악하고 요구사항을 적극 수렴하는 활동과 이용자의 불만을 처리하는 업무적인 환경을 말한다. 이러한 노인요양시설의 서비스시스템을 측정하기 위해 서비스기술, 서비스실패예방, 서비스실패회복, 서비스표준에 대하여 조사하였다. 서비스 시스템의 신뢰도 Cronbach 알파값은 .782로 나타났다.

3.2 친사회적행동(종속변수)

본 연구의 종속변수인 친사회적 행동은 노인요양시설을 이용하는 서비스 대상자가 만족할 수 있도록 추구하는 종사자의 바람직한 행동으로서, 종사자 상호간 협력을 통해 직접적인 도움이 되려는 행동이며, 시설 내에서 종사자가 담당하고 있는 내적, 외적인 역할을 의미한다. 본 연구에서는 Bettencourt and Brown[30]이 사용한 역할 내 행동, 역할 외 행동, 종사자 협조의 3가지 요인을 토대로 이환의[18], 임치근[20], 윤수선[12]의 연구에서 사용한 설문지 내용 가운데 적합하다고 판단된 내용을 선별하여 이를 적용 가능한 문구로 수정·보완하여 ①전혀 그렇지 않다에서 ⑤매우 그렇다로 5점 Likert 척도로 구성된 설문지를 사용하였다. 본 연구에서 측정도구의 신뢰도는 .767이었다. 측정문항은 [표 2]와 같다.

3.3 통제변수

본 연구의 통제변수는 인구사회학적 특성과 조직적

특성으로 하였다. 첫째, 인구사회학적 특성은 성별, 나이, 현 근무지 종사기간, 직위, 학력, 현재의 업무와 관련된 곳에서의 근무기간이다. 시설의 일반적 특성은 운영기간, 운영주체, 종사자 수, 입소정원, 거주인원으로 하였다.

3.4 분석방법

본 연구에서 설정된 가설들을 검증하기 위하여 수집된 자료의 실증분석은 통계패키지 프로그램인 SPSS 19.0을 이용하여 분석하였다.

첫째, 조사 대상자의 특성을 알아보기 위해 기술통계, 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 서비스지향성이 친사회적 행동 영향에 미치는 요인을 분석하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

IV. 분석결과

1. 응답자의 인구사회학적 특성

응답자의 인구사회학적 특성을 살펴보면 [표 3]과 같이 나타났다. 성별분포는 여자가 88.2%(262명)로 남자 11.8(35명)에 비해 많았다. 연령분포는 50대가 42.8%(127명)로 가장 많았고, 40대가 33.0%(98명), 30대가 17.8%(53명), 20대가4.4%(13명), 60대가 2.0%(6명)의 순으로 나타났다. 현 근무지 종사기간은 2년 ~ 5년 이하가 59.6%(177명), 2년 이하 21.5%(64명)의 순으로

표 3. 응답자의 인구사회학적 특성

변수		N(%)	변수		N(%)
성별	남	35(11.8)	직위	사회복지사	79(26.6)
	여	262(88.2)		간호사	60(20.2)
연령	20대	13(4.4)	학력	요양보호사	158(53.2)
	30대	53(17.8)		중졸이하	11(3.7)
	40대	98(33.0)		고졸	114(38.4)
	50대	127(42.8)		전문대졸	77(25.9)
	60대	6(2.0)		대졸	75(25.3)
현근무지 종사기간	2년 이하	64(21.5)	타기관 종사기간	대학원이상	20(6.7)
	2년-5년 이하	177(59.6)		0년	56(18.9)
	5년-7년 이하	33(11.1)		1-2년	94(31.6)
	7년-10년 이하	11(3.7)		3-5년	94(31.6)
	10년 초과	12(4.0)		6-10년	40(13.5)
			11년이상	13(4.4)	

표 4. 응답기관의 노인요양시설의 일반적 특성

변수		N(%)	변수		N(%)
운영주체	사회복지법인	136(45.8)	운영기간	5년 이하	171(57.6)
	의료법인	10(3.4)		5년-10년 이하	85(28.6)
	사단법인	5(1.7)		10년-20년 이하	28(9.4)
	재단법인	14(4.7)		20년 이상	13(4.4)
	사설시설	123(41.4)		입소인원	12-30명
	기타	9(3.0)	31-60명		61(20.5)
종사자수	5-30명	125(42.1)	61-80명		56(18.9)
	31-50명	91(30.6)	81-100명		26(8.8)
	51-70명	35(11.8)	101-150명		32(10.8)
	71-100명	25(8.4)	151명 이상		27(9.1)
	101명 이상	21(7.1)			

나타났다.

직위는 요양보호사가 53.2%(158명), 사회복지사 26.6%(79명), 간호사가 20.2%(60명)였다. 학력의 경우는 고졸이 38.4%(114명)로 가장 높았으며, 대졸 25.3%(75명), 전문대졸 25.9%(77명), 대학원이상 6.7%(20명), 중졸 이하가 3.7%(12명)의 순으로 나타났다. 현 근무지 이외의 타 기관의 종사기간은 1~2년과 3~5년이 동일하게 각 31.6%(94명), 타 기관에서 무 종사기간이 18.9%(56명) 등의 순으로 나타났다.

2. 노인요양시설 일반적 특성

조사기관인 노인요양시설의 일반적 특성을 [표 4]와 같이 살펴보면, 근무기관의 운영주체는 사회복지법인이 45.8%(136명), 사설시설 41.4%(123명), 재단법인 4.7%(14명) 등의 순으로 나타났다. 노인요양시설의 종사자 수는 5~30명 42.1%(125명), 31~50명 30.6%(91명), 51~70명 11.8%(35명) 등의 순으로 나타났다. 운영기

간은 5년 이하 57.6%(171명), 5~10년 이하 28.6%(85명) 등의 순으로 나타났다. 입소인원은 12~30명 32.0%(95명), 31~60명 20.5%(61명) 등의 순으로 나타났다.

3. 주요변수에 대한 수준

주요변수의 수준을 알아보기 위해 [표 5]와 같이 평균, 표준편차를 살펴보았다. 친사회적 행동의 평균치는 3.84로 다소 높은 수준을 보여주었다. 서비스지향성 (3.69)의 하위차원별로는 리더십수행이 4.13으로 가장 높았고, 서비스시스템 3.78, 인적자원관리 3.50, 서비스 태도 3.36으로 다소 높은 수준으로 나타났다. 분석결과 종사자들은 노인요양시설 서비스지향성의 수준이 높다고 인식하고 있었다.

표 5. 주요변수의 기술통계량

구분	N	최소값	최대값	평균	표준편차
친사회적행동	297	2.58	4.67	3.84	.332
리더십수행	297	2.50	5.00	4.13	.409
서비스태도	297	2.33	4.83	3.36	.430
인적자원관리	297	1.88	4.75	3.50	.441
서비스시스템	297	1.50	5.00	3.78	.415
유효수 (목록별)	297				

표 6. 상관관계분석

구분	리더십수행	서비스태도	인적자원관리	서비스시스템구축	나이	운영기간	입소인원	Z중사기간
리더십수행	1							
서비스태도	.204**	1						
인적자원관리	.390**	.267**	1					
서비스시스템구축	.506**	.204**	.581**	1				
나이	.076	-.194**	-.034	-.029	1			
운영기간	-.038	.122*	.035	.079	.034	1		
입소인원	.109	.029	-.114*	-.107	-.003	.345**	1	
중사기간	.102	.101	.026	-.085	-.006	.513**	.229**	1

* p<0.05, ** p<0.01

4. 상관관계분석

본 연구에서 선정된 독립변수들 간의 상관관계를 분석하여 다중공선성에 대한 문제를 검토하였다. 그 결과

[표 6]과 같이 산출 되었다.

각 독립변수와 변수들 간의 관계를 살펴보면, 서비스 시스템과 인적자원관리가 r=.581이며, 이외의 변수들은 .7보다 낮아 다중공선성의 문제가 없는 것으로 보인다.

표 7. 친사회적 행동에 대한 서비스지향성과 서비스지향성 하위차원별 영향관계

독립변수	B	t	P	TOL	VIF	
(상수)	2.408	10.032	.000			
나이	.003	1.106	.270	.467	2.142	
성별(여, 기준:남)	.026	.488	.626	.907	1.103	
학력(중졸, 기준:대졸)	-.261	-2.323 *	.021	.593	1.687	
학력(고졸, 기준:대졸)	-.104	-1.509	.133	.235	4.248	
학력(전문졸, 기준:대졸)	-.053	-.978	.329	.470	2.129	
중사기간	.001	1.455	.147	.566	1.767	
직위(간호, 기준:사복)	.105	1.806	.072	.486	2.058	
직위(요양, 기준:사복)	.028	.409	.683	.234	4.273	
운영기간	.003	1.097	.274	.600	1.666	
운영주체(의법, 기준:사법)	-.027	-.286	.775	.914	1.094	
운영주체(재법, 기준:사법)	.064	.777	.438	.863	1.159	
운영주체(사설, 기준:사법)	.074	1.800	.073	.659	1.518	
운영주체(기타, 기준:사법)	-.121	-1.457	.146	.859	1.164	
시설규모(입소인원)	-.001	-4.421 * * *	.000	.698	1.433	
서비스 지향성	리더십수행	.004	.077	.938	.628	1.593
	서비스태도	.031	.714	.476	.774	1.292
	인적자원관리	.147	3.309 * *	.003	.591	1.691
	서비스시스템	.175	3.223 * *	.001	.526	1.900
Durbin-Watson		1.764				
F(p)		7.429(.000)				
R ²		.325				

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

참고 : 인구사회학적 특성의 직위의 간호사, 사복은 사회복지사, 요양은 요양보호사를 줄인 말이다. 시설의 일반적 특성의 운영주체인 의법은 의료법인, 사법은 사회복지법인, 재법은 재단법인, 사설은 사설시설을 줄인 말이다.

5. 노인요양시설의 서비스지향성이 친사회적 행동에 미치는 영향

본 연구의 목적은 노인요양시설의 서비스지향성이 친사회적 행동에 미치는 영향을 분석하기 위한 것으로서, 이를 위해 회귀분석(regression)을 실시하였다.

다음 [표 7]과 같이 통제변수들과 서비스지향성이 친사회적 행동에 미치는 요인에 대하여 살펴보았다. 다중공선성을 검증한 결과 VIF(Variance Inflation Factor)가 1.094 ~ 4.273, TOL(Tolerance Limit)이 0.234 ~ .914로 다중공선성은 없는 것으로 나타났다. F값은 7.429($P < .000$)으로 통계적으로 유의미한 모형으로 파악되었다. 설명력은 32.5%를 보여주었다. 분석결과 친사회적 행동에 영향을 미치는 요인으로 인적자원관리($B = .147, p < 0.01$)와 서비스시스템($B = .175, p < 0.01$)이 통계적으로 의미 있게 나타났다.

V. 결론 및 함의

본 연구의 목적은 노인요양시설의 서비스지향성과 친사회적행동의 수준을 파악하고 친사회적행동에 미치는 영향을 알아보기 위해 서비스지향성을 독립변수로 구축하여 인과관계에 대해 검증하고, 이에 대한 방안을 강구하고자 하였다.

주요 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 주요변수에 대한 수준을 살펴본 결과, 설문 응답자가 인지하는 노인요양시설의 친사회적행동의 수준은 3.84로 비교적 높게 나타났다. 서비스지향성의 전반적인 수준은 5점 만점에 3.69로 비교적 높게 나타났다. 서비스지향성의 하위차원을 살펴보면 리더십 수행이 4.13, 서비스 시스템 구축 3.78, 인적자원관리 3.50 서비스태도 3.36 순으로 나타났다. 전반적인 서비스지향성은 대체적으로 높게 나타났으나, 종사자와 서비스 이용자와의 상호작용인 서비스태도는 다른 하위차원에 비해 낮은 것으로 나타났다.

둘째, 회귀분석에 의하면, 리더십수행($B = .004, P = .938$), 서비스태도($B = .031, P = .476$), 인적자원관리($B = .147, P = .003$), 서비스시스템($B = .175, P = .001$)은 친사

회적행동에 의미 있게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 서비스지향성의 하위차원인 인적자원관리(서비스 훈련, 서비스 보상)와 서비스시스템(서비스 실패예방, 서비스 실패회복, 서비스 기술, 서비스 표준)이 친사회적 행동에 중요한 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이러한 연구 분석결과는 호텔기업 종사원의 서비스지향성과 친사회적 행동[12], 항공사의 시장지향성과 친사회적 행동을 연구한 임치근[20]에서도 검증이 되었다.

본 연구의 결과는 노인요양시설 현장에 다음과 같은 실천적 함의를 제시 할 수 있다.

첫째, 노인요양시설에서의 서비스지향성과 친사회적 행동에 대한 인과관계를 처음으로 연구하여 우리나라의 노인요양시설 관리자 및 종사자의 서비스지향적인 실천적 방안을 위한 기초자료를 제공하였다는 것이다. 노인요양시설의 서비스지향성 연구들[1][17]을 살펴보면, 조직의 성과[1]와 종사자의 이직의도[17]와의 관계를 통한 조직 내의 업무성과에 비중을 두고 분석하였다. 하지만, 본 연구는 서비스지향적인 종사자의 역할을 파악함으로써 시대적 요구인 이용자중심의 서비스적 관점에서의 조직이 지향해야 할 친사회적 행동을 높이는 요인을 실증적으로 분석하였다는 점에서 중요한 의미를 가진다.

둘째, 노인요양시설의 서비스지향성이 친사회적 행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 친사회적 행동에 영향을 미치는 중요한 요인으로는 서비스지향성의 하위차원인 인적자원관리와 서비스시스템구축으로 나타났다. 따라서 노인요양시설에서 인적자원관리와 시스템구축을 위한 자원들을 지속적으로 관심을 가져야 할 필요가 있다. 인적자원관리는 조직의 서비스품질과 관련이 있으며, 종사자들이 양질의 서비스를 제공하기 위한 조직의 노력을 의미한다. 서비스시스템은 종사자가 이용자에게 지속적으로 우수한 서비스를 제공하기 위해 다양한 서비스 절차가 얼마나 잘 설계되고 있는지를 의미한다. 또한 노인요양시설 종사자의 친사회적 행동을 높이기 위해서는 효과적인 서비스지향적인 인적자원관리를 위해 종사자 능력향상을 위한 지속적인 서비스훈련과 개인의 노력에 따른 적절한 보상, 우수한 인력 채용에 시설 차원의 관심을 가져야 할 것

이다. 또한 서비스시스템구축을 강화시키기 위해 서비스에 대한 문제 발생 시 신속 대응할 수 있는 문제해결팀을 구성하고, 서비스 기술 및 서비스 기준을 최신화하도록 노력할 필요성이 있다.

비록 친사회적 행동에 영향을 미치지 못한 서비스지향성의 하위 변수 중 리더십수행과 서비스태도에 대해서도 관리자들의 리더십은 조직전체에 긍정적인 영향을 미치기 때문에 리더십 태도를 갖추기 위한 지속적인 교육이 필요하다. 또한 서비스태도는 서비스를 제공하는 종사자와 이용자 간의 상호작용작용을 의미하기 때문에 이용자의 서비스 만족을 주기 위해서 현장에 적용될 수 있는 각종 교육 대책을 강구할 필요성이 있다.

하지만 본 연구는 서울특별시에 소재한 노인요양시설만을 조사대상으로 한정하였기 때문에 연구의 결과를 전국적으로 일반화하는데 한계를 가질 수 있다. 향후 후속 연구에서는 노인요양시설 시설장의 서비스지향성과 종사자의 좀 더 다양한 현실적인 환경적 측면 등을 고려하면서 친사회적 행동과의 관계를 검증하는 추가적 연구의 필요성이 있을 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

- [1] 강영숙, 최은혜, “노인장기요양시설의 서비스지향성이 조직성과에 미치는 영향”, 한국자치행정학보, 제26권, 제3호, pp.189-208, 2012.
- [2] 공기열, “부산지역 호텔의 서비스지향성이 직무만족에 미치는 영향”, 영산대학교 영산논총, 제17권, pp.1-12 2007.
- [3] 김영식, 호텔기업의 서비스지향성이 기업성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구, 청주대학교 대학원박사학위논문, 2008.
- [4] 김한덕, 노인요양시설 이용자의 만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 세종대학교 대학원 박사학위 논문, 2012.
- [5] 김현창, 노인장기요양보험 시행에 따른 노인요양시설의 변화에 관한 연구, 경희대학교 대학원 석사논문, 2008.
- [6] 남중헌, 호텔기업의 서비스 지향성이 직무만족,

조직몰입과 친사회적 행동에 미치는 영향, 대구대학교 대학원 박사학위논문, 2002

- [7] 박서영, 청소년의 정서 및 개인주의 - 집단주의 문화성향과 친사회적 행동 간의 관계, 이화여자대학교 대학원 박사학위논문, 2012.
- [8] 보건복지부, 2012년 노인복지시설현황, 2012.
- [9] 송경숙, “한식당 종사원의 서비스 교육이 서비스지향성과 조직유효성에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제5호, pp.433-448, 2011.
- [10] 송승현, 호텔 조리사의 친사회적 행동에 감정노동, 직무스트레스, 직무만족간의 연구, 순천대학교 대학원 박사학위논문, 2011.
- [11] 유요섭, 고객 역할 외 행동이 종사원의 직무태도와 친사회적 행동에 미치는 영향, 경기대학교 일반대학원 박사학위논문, 2012.
- [12] 윤수선, 호텔기업 종사원의 서비스지향성이 조직유효성과 친사회적 행동에 미치는 영향, 호남대학교 대학원 박사학위논문, 2012.
- [13] 이관호, 골프장의 서비스지향성과 조직유효성 및 경영성과간의 인과 관계, 단국대학교 대학원 박사학위논문, 2008.
- [14] 이상우, “호텔구성원의 팔로워십이 서비스지향성에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회논문지, 제13권, 제6호, pp.450-458, 2013.
- [15] 이선영, 노인요양시설조직문화유형이 요양보호사의 소진에 미치는 영향, 대구대학교 대학원박사학위논문, 2011.
- [16] 이종남, 장애인복지관의 서비스지향성이 조직효과성에 미치는 영향, 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문, 2006.
- [17] 이진성, 김용수, “노인요양시설 종사자의 서비스지향성이 이직의도에 미치는 영향”, 노인복지연구, 제58권, pp.189-208, 노인복지학회, 2012.
- [18] 이환의, 고객불량행동이 호텔종사원의 부정적 감정과 친사회적행동의도에 미치는 영향, 경기대학교 대학원 박사학위논문, 2008.
- [19] 임우석, “노인장기요양기관 평가제도의 개선방향 연구”, 국제신학, 제15권, pp.513-541, 2013.

- [20] 임치근, 항공사 시장지향성이 종업원의 친사회적 행동에 미치는 영향, 계명대학교 대학원 박사학위논문, 2008.
- [21] 차홍봉, "고령사회와 노인장기요양보험제도의 과제", 대한케어복지학, 제7권, pp.121-142, 2007.
- [22] 최사룡, 김안자, "노인요양시설 개선방안에 관한 연구", 21세기사회복지연구, 제7권, 제2호, 2010.
- [23] 최삼미, 최제성, "사회복지조직의 서비스지향성이 조직성과에 미치는 영향", 사회과학논집, 제37권, pp.99-124, 2006.
- [24] 최석순, 골프연습장 고객의 친사회적 행동이 서비스품질 지각과 구매의도에 미치는 영향, 명지대학교 대학원 박사학위논문, 2005.
- [25] 통계청, 장래인구추계, 2012.
- [26] 한국소비자원편집부, "노인요양시설의 문제점 및 개선방안, 조사보고서", 제2011권, 제12호, pp.1-68, 2011.
- [27] 홍석자, 노인요양시설 사회복지사 직무환경과 개인적 성향이 소진에 미치는 영향, 한영신학대학교 대학원 박사학위논문, 2011.
- [28] D. Bar-Tal, Prosocial behavior: Theory and Research NY: John Wiley and Son., 1976.
- [29] P. M. Berry, A. Parasuraman, and V. A. Zeithaml, "Improving service quality america: lessons learned," Academy of management executive, Vol.8, No2, pp.32-52, 1994.
- [30] L. A. Bettencourt and S. W. Brown, "Contact employees: relationships among workplace fairness, job satisfaction and prosocial service behaviors," Journal of retailing, Vol.73, No.1, pp.39-61, 1997.
- [31] A. P. Brief and S. J. Motowildo, "Prosocial organizational Behaviors," Academy of management review, Vol.11, No.4, pp.710-725, 1996.
- [32] J. R. Dienhart, M. B. Gregorie, and R. G. Downey, Service Orientation of restaurant employee, Paper Presentation at the 1991 annual conference of the Council of Hotel, Restaurant and Institution Educators, Huston, Tx., 1991.
- [33] Hasenfeld Yeheskel, "Social Services and Welfare to Work; Prospects for the Social Work Profession," Administration in Social Work, Vol.23, No.3, pp.185-199, 2001.
- [34] J. R. Hogan and C. M. Bunsch, "How to measure service orientation," Journal of applied psychology, Vol.69, No.1, pp.167-173, 1984.
- [35] D. George and P. Malley, *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*. 11.0 Update(4th Ed.). Boston: Allyn and Bacon, 2003.
- [36] R. S. Lytle, P. W. Hom, and M. P. Mokwa, SERV*OR : "A managerial measure of organizational service orientation," Journal of Retailing, Vol.74, No.4, pp.455-489, 1998.
- [37] S. B. MacKenzie, P. M. Podsakoff, and R. Fetter, "The impact of organizational citizenship behavior on evaluations of salesperson performance," Journal of marketing, Vol.57, pp.70-80, 1993.
- [38] J. C. Nunnally, *Psychometric theory(2nd Ed.)*. New York. McGraw Hill, 1978.
- [39] J. J. Parkington and B. Schneider, "Some correlates of experienced job stress: A boundary role study," Academy of management journal, Vol.22, No.2, pp.270-281, 1979.
- [40] P. M. Posdakoff and S. B. MacKenzie, "Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness," Journal of marketing research, Vol.31, pp.351-363, 1994.
- [41] B. Schneider, J. J. Parkington, and V. M. Buxton, "Employee and Customer perceptions of service in banks," Administrative science quarterly, Vol.25, No.2, pp.252-267, 1960.
- [42] E. Staub, "The use of role playing and induction in children's learning helping and

behavior, Child development, Vol.42, pp.805-816, 1971.

[43] L. G. Wispe, "Positive forms of social behavior: An overview," Journal of social issues, Vol.28, pp.1-19, 1972.

[44] A. Zeithaml and M. J. Bitner, *Service marketing*, the MacGraw hill Book Co, 1997.

[45] V. A. Zeithaml, L. L. Berry, and A. Parasuraman, "The behavioral consequences of service luality," Journal of marketing, Vol.60, No.2, pp.31-46, 1996.

김 제 선(Je-Sun Kim)

정회원



- 2006년 8월 : 서울시립대학교 일
반대학원 졸업(사회복지학석사)
- 2011년 8월 : 서울시립대학교 일
반대학원 졸업(사회복지학박사)
- 2014년 현재 : 한국사회복지사
협회 인적자원연구소 연구위원

▪ 2008년 9월 ~ 현재 : 서울시립대학교 강사

<관심분야> : 사회복지행정, 노인, 사회보장, 인권

저 자 소 개

곽 의 수(Eui-Soo Kwak)

정회원



- 2009년 8월 : 서울시립대학교 사
회복지학과(사회복지학석사)
- 2012년 8월 : 서울시립대학교 사
회복지학과(박사수료)
- 2014년 현재 : 사회복지법인동천
학원 법인총장

<관심분야> : 노인복지, 사회복지행정, 장애인복지

김 관 용(Gwan-Yong Kim)

정회원



- 2006년 8월 : 서울시립대학교 사
회복지학과(사회복지학석사)
- 2011년 2월 : 서울시립대학교 사
회복지학과(박사수료)
- 2014년 현재 : 한국장애인사역
연구원

▪ 2013년 9월 ~ 2014년 3월 현재 : 세경대학교 강사

<관심분야> : 장애인복지, 교회복지