

# 노인요양시설에서의 지식경영이 조직성과에 미치는 영향

## The Effects of Knowledge Management on Organizational Performance in Nursing Homes

이혜진, 모선희

공주대학교 사회복지학과

Hey-Jin Lee(79home@daum.net), Seon-Hee Mo(shmo@kongju.ac.kr)

### 요약

본 연구의 목적은 노인요양시설에 기업의 경영방식 중 하나인 지식경영을 접목해 지식경영의 요인인 인적 자산과 구조적 자산이 조직성과에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 충청남북도 소재의 노인요양시설 종사자 229명을 연구대상으로 하였으며, 수집된 자료는 SPSS 21.0 프로그램을 이용하여 빈도분석, 기술분석, 신뢰도 검증, 상관관계, 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과, 구조적 자산의 하위요소인 공유문화와 프로세스의 영향력이 높았고 나이, 직위, 운영주체가 조직성과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 인적 자산의 영향력은 유의미하지 않았다. 즉, 프로세스 수준이 높고, 공유문화가 발달되고, 나이와 직위가 높을수록, 개인보다 의료와 종교 법인이 운영할수록 조직성과가 높음을 알 수 있다. 본 연구결과는 노인요양시설의 조직성과를 높이기 위해서는 공유문화를 높이기 위한 조직 간의 적극적 지식공유에 대한 협조가 필요하고, 기관은 프로세스 수준을 높이기 위해 다양한 프로그램을 개발, 구성원들이 자유롭게 대화할 수 있는 환경을 조성할 필요가 있음을 보여주고 있다.

■ 중심어 : | 지식경영 | 구조적 자산 | 인적 자산 | 조직성과 | 노인요양시설 |

### Abstract

The purpose of this was to analyze the effects of the knowledge management(human capital and structural assets) on organizational performance in nursing homes. The survey was conducted 299 workers in nursing homes in Chungcheongnam and Chungcheongbuk provinces. The collected data were analyzed by frequency analysis, descriptive statistics, reliability, correlation, and regression analysis using SPSS 21.0 program. The results showed that structural assets(shared culture and process) were most significantly influential factors on organizational performance and the effects of age, position, operating entities were significant. But the impact of human capital was not significant. From the above results, the cooperation between organizations is needed to actively share knowledge in order to increase the shared culture. In addition, the institutions should try to develop a variety of programs and to provide an environment where the members talk freely in order to increase the process level.

■ keyword : | Knowledge Management | Human Capital | Structural Assets | Organizational Performance | Nursing Homes |

## 1. 서론

고령화 사회의 급속한 진전에 따라 노인의료비의 증가, 노인빈곤 및 안정된 노후대책의 미흡, 사회적 소외 등 노인문제로 인하여 노인 가족 부양부담 문제가 급속도로 증가하고 있다. 우리나라에서는 2008년 7월부터 이러한 문제를 국가 및 사회가 공동으로 해결하기 위하여 노인장기요양보험제도를 도입하였다. 이로 인해 기존의 노인복지서비스 이용자 및 공급자, 공급인력, 서비스 전달체계 등에 많은 변화를 가져왔는데, 그 중에서도 서비스 제공 형태가 국고 지원금에 기반을 두어 공공부조대상자에게 잔여적으로 이루어지던 수혜적 성격에서 사회보험에 기반한 권리적 성격의 보편적 서비스로 바뀐 것이 대표적 변화라 할 수 있다[1].

그동안 노인요양시설은 빈곤 및 저소득 노인을 대상으로 국가의 재정지원에 의해 비교적 안정적으로 운영해 왔으나 현재에는 서비스 제공 실적에 기반을 두어 재원을 확보해야 하는 수가체제로 전환되었다. 노인장기요양보험제도의 도입 이후, 서비스 공급기관의 급격한 양적 증가가 이루어져 이에 따른 이용자 확보 경쟁이 발생하고 있다. 이 같이 시설의 급격한 증가로 장기요양 고객인 국민들에게는 시설 및 서비스 선택의 기회가 확대되는 장점이 있지만, 반대로 서비스 제공자인 장기요양기관에게는 경쟁에서 도태될 경우 심각한 경영난을 겪을 수 있게 됨을 의미한다.

또한 노인요양시설은 수급권자로서 권리의식을 갖춘 이용자들의 점점 다양해지는 요구에 대처하기 위해 서비스 질 향상에 대한 부담 또한 커지고 있는 추세이다. 이는 장기요양기관들이 저소득층 중심의 '노인보호'와 '법률이 정한 최소한의 서비스'를 제공하던 것에서, 사회복지서비스의 고객인 이용노인과 그 가족의 만족을 추구하고 성과 높은 조직, 효과적인 조직, 효율적인 조직을 만들고, 이를 통해 치열한 경쟁에서 선택받는 서비스 기관으로 거듭나야 함을 의미한다.

즉 전반적으로 소비자의 선택권이 강화된 보다 친시장적인 환경에서 수가를 통한 재정확보의 노력과 이의 효율적인 관리를 통해 경영성과를 창출해야하는 상황에 직면하고 있다. 사회복지시설의 효율적인 경영을 위

해 사회복지조직은 좀 더 전략적이고, 혁신적이고, 환경 적응적일 필요가 있다[37]. 조직성과를 향상시키고, 특히 서비스의 질을 향상시키는 방향으로 조직을 관리, 운영하려면 지금까지의 수동적이고 관료적인 기관운영에서 벗어나 새로운 경영기법, 합리적인 조직운영으로 클라이언트에게 최적의 서비스를 제공하고 만족을 추구하려는 기법의 도입이 매우 절실하다[1].

노인요양시설에서의 경영은 일반 기업처럼 임의로 생산량이나 서비스의 양을 늘리기 위한 독자적인 활동에는 여러 가지 제약이 있다. 공공의 이익을 도모하고 인간의 존엄성을 다루는 조직인 만큼 시설의 서비스에 대한 부가가치를 높이기 위한 전략적 경영을 수행해야 할 필요성이 있다. 그런 의미에서 물질적인 생산요소보다 정신적인 생산요소인 지식이 가장 중요시되는 고객 중심의 경영방식인 지식경영을 고려해 볼 만하다.

기업 경영방식의 하나인 지식경영은 1980년대 중반 이후부터 국제사회에 등장했으며, 1997년 경제협력기구(OECD)가 산업사회를 대체하는 새로운 패러다임으로 미래사회를 '지식기반경제(knowledge based economy)'<sup>1)</sup>라고 공식적으로 선언한 이래, 이제 지식은 가장 중요한 경영자원의 하나라는 인식이 높아지면서 다양한 조직에서 지식경영을 도입하고 있다[2]. 즉 지식경영은 조직의 성과향상 및 가치창조를 위해 새로운 지식을 창출하고 이를 조직 구성원들이 서로 공유하고 활용함으로써 조직의 성과를 생성해 내는 과정으로 오늘날 기업의 생존을 좌우하는 전략으로 등장하였다. 국내에서 지식경영에 대한 연구는 주로 경영학 관점에서 경영혁신과 조직성과 측면에서 많이 연구되었으며, 이들 모두 지식경영이 경영혁신이나 성과에 유의미한 영향을 미친다고 밝히고 있다[2]. 한편, 사회복지 조직에서도 차츰 지식경영 도입에 대한 연구가 이뤄지고 있다[3]. 미국의 1000대 기업 중 80% 이상이 지식경영 도입하고 있으며, 국내의 대기업은 물론 병원, 학교 등에서도 지식경영을 도입 활용하여 긍정적인 성과를 이루었고, 정부를 포함한 공공부문에서도 급변하는 행정환경 하에서 지속적인 정부경쟁력 창출을 위해 지식관리의 중요

1) 지식기반경제란 지식과 정보의 창출, 확산, 활용이 모든 경제활동에 있어 핵심이 될 뿐만 아니라 국부창출 및 기업과 개인의 경쟁력의 원천이 되는 경제를 말한다.

성이 대두되어 부처 내에 지식관리시스템을 구축·운영하고 있다[2]. 이와 같이 이미 지식경영은 다양한 영역에서 활용되고 있으며 그 성과가 인정되고 있다.

노인요양시설에 입소하는 노인은 생물학적인 기능의 쇠퇴로 인한 적응기능의 감퇴로 조금만 부주의해도 여러 가지 기능의 이상과 장애를 일으키기 쉽다는 특성을 가지고 있다[4]. 노인요양시설은 노인성질환과 신체적 또는 정신적으로 현저한 결함을 가진 노인들이 생활하고 있기 때문에 노인들의 정신적 신체적 환경적 특성에 적합한 시설계획과 안전사고 예방을 위한 안전관리체계가 잘 갖추어져야 한다. 본 연구에서는 이런 취약한 노인을 대상으로 하는 복지 서비스를 좀 더 체계적으로 관리할 수 있는 방법으로 지식경영시스템의 도입이 조직성과에 유효할 것으로 보고 장기요양시설의 경영에 있어 지금까지 사회복지 시설에 많이 적용되어지지 않았던 지식경영의 요인을 점검해 요양시설 조직성과에 미치는 영향을 밝혀보고자 한다. 이를 통해 노인요양시설의 조직성과를 높일 수 있는 요인을 확인하여 시설의 경쟁력을 확보하고 서비스의 질을 향상시키는데 기여할 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 노인요양시설에서의 지식경영

노인복지법에 의하면 노인요양시설은 치매, 중풍 등 노인성 질환 등으로 심신에 상당한 장애가 발생하며 타인의 도움을 필요로 하는 노인을 입소시켜 급식, 요양 기타 일상생활에 필요한 편의를 제공하는 시설이다. 노인요양시설은 법률에서 규정하고 있는 시설 및 설비, 인력 기준에 따라 필요한 공간을 확보하고 서비스 제공 인력을 배치해야 한다. 노인요양시설 종사자의 자질과 적절한 배치는 노인요양시설의 입소자들에게 제공되는 서비스 수준을 좌우하는 기본적인 척도라고 할 수 있다.

노인장기요양보험제도 시행 후 요양서비스 제공주체가 영리민간기관을 포괄하는 것으로 시장화 되면서 서비스 제공기관 간 경쟁이 촉발되었고 양질의 서비스를 제공하지 못하면 경쟁에서 도태될 수밖에 없는 상황이

진개되고 있다[5]. 이 같은 제도적, 환경적 변화로 지역 사회 주민들의 욕구변화와 시장변화에 민감하게 대처해야하며, 조직 내적인 혁신과 변화의 노력도 필요하다. 주로정부의 재정보조에만 의존하던 방식에서 조세와 사회보험의 혼합 형태로 운영되는 장기요양보험제도로 변화되면서 공적 자원을 사용하는 기관으로서의 사회적 책임성을 요구받고 있다[6]. 또한 삶의 질에 대한 국민적 관심과 요구가 크게 상승하면서 장기요양서비스 고객들은 서비스의 양 중심에서 질 중심으로, 서비스 결과 중심에서 과정 중심으로 그 관심이 확대되고 있다. 그 어떤 변화보다도 서비스 질을 중요시 하고 이를 요구하는 국민의 의식 변화가 장기요양서비스 시장이 당면한 가장 큰 변화라고 판단된다[7]. 권순애는 사회복지 시장화에 따른 비영리 사회복지조직의 시장지향성과 조직성과관계 연구에서 시장지향성이 조직성과에 긍정적 영향을 주는 것으로 보고하고 사회복지조직이 정보의 영향력과 유용성에 대해서 충분히 학습하여 효과적인 시장대응 조직행동을 구현해내는 것을 요구하기도 하였다[37]. 결국 사회복지조직이 가지는 조직목표와 실천도구, 사회적 책임성과 공공성을 함께 만족시켜 질 높은 서비스를 제공하는 효과적인 장기요양기관으로 발전하기 위한 새로운 조직성과 관리 기법과 실천전략이 필요한 시점이다.

노인요양시설의 효율성이 서비스의 질을 희생하고 성과를 높이는 데 목적이 있다고 인식하기 쉽지만, 엄밀한 의미에서 노인요양시설을 포함한 사회복지기관에서의 효율성 추구는 산출물의 양 뿐만 아니라, 사회복지의 목표에 부합하는 서비스의 질까지 포괄하는 측면에서 이해되어야 한다[1].

지식경영은 조직이 지니는 지적 자산뿐만 아니라 구성원 개개인의 지식이나 노하우를 체계적으로 발굴하여 조직 내부의 보편적인 지식으로 공유하고, 이의 활용을 통해 조직 혁신을 촉진하고 성과를 제고하며 조직 전체의 경쟁력을 향상 시키는 경영이론이라고 할 수 있다. 지식경영은 연구자들이 강조하고 있는 측면에 따라 크게 지식의 창조 및 활용, 프로세스를 통한 지식의 관리, 지적 자본의 활용, 정보기술의 관리의 네 가지로 분류할 수 있다.

노인요양시설이 내포하고 있는 지식의 유형으로는 운영 매뉴얼, 변화하는 클라이언트를 위한 서비스 프로그램 개발, 교육·연구 등에서 얻은 전문적인 지식, 조직체가 환경을 인식하고 정보를 획득·처리·의사결정을 하는 지적기반으로서의 지식, 다양한 업무지식(인사, 재무 등의 관리프로그램, 사회복지 조직 특성에 관한 지식) 등이 포함된다[8].

직원들의 이직률이 높은 경향이 있는 노인요양시설의 경우 지식관리를 효과적으로 한다면 후임자나 동료에게 노하우가 전수되지 않아 사람이 바뀌면 처음부터 다시 배우는 시행착오를 줄이고, 전임자의 노하우를 단시간 내에 배워 업무를 효율적으로 처리하여 더 좋은 서비스로 입소자와 보호자에게 만족감을 향상시킬 수 있을 것이다.

따라서 지식경영은 업무효율의 향상과 원가 절감, 새로운 기회 제공, 고객중심의 경영 및 변화에 대한 적응력 촉진, 경영의 효율 및 구성원들의 사기 진작, 지적자본 관리능력의 향상 등과 같은 성과를 가져다 줄 수 있을 것이다[9].

지식경영은 조직의 구성원들이 새로운 지식을 끊임없이 창출하거나 기존 지식을 축적하며 공유하는 과정으로 볼 수 있는데, 이는 지식을 조직의 자원으로 관리하는 단순한 프로세스가 아니라 조직의 핵심 경쟁역량을 제고하기 위한 여러 조직관리 구성요소, 즉 핵심요인이 복합적으로 연계된 전략적 관리체계로 이해하는 것이 바람직하다[12]. 따라서 지식경영은 지식경영 핵심요인들이 상호 긴밀하게 연관되어야 조직 내에 성공적으로 정착할 수 있다. 실제 기업들에서는 조직의 특성과 역량에 따라 핵심요인이 달라질 수 있다. 특히 조직의 외적·내적 상황과 지식경영 전략에 따라 구현되는 지식경영 핵심요인과 수준이 달라질 수 있다[10].

Davenport는 지식경영을 실시하고자 하는 기업들을 대상으로 한 연구에서 기업들의 지식경영 핵심요인이 지식과 프로세스, 정보기술이라고 밝히고 있다. Earl는 2개 기업의 사례연구를 통하여 지식경영성공을 위한 4개의 필수적요소로 지식시스템, 네트워크, 지식근로자, 학습조직 등 네 가지를 도출시켰다. Probs는 최고경영자의 의지와 조직의 구조, 조직문화를 강조하였으며,

Radding은 고객, 주주와의 관계, 기업환경, 프로세스, 서비스, 인적자산을 제시했다[33]. 한편, Edvinsson과 Malone은 지적 자본을 지식자본, 비재무적 자산, 비물질적 자산, 무형자산과 동일하게 정의하고, 크게 인적 자산과 구조적 자산으로 구분하였다[15].

본 연구에서는 Edvinsson과 Malone이 분류한 지식경영 핵심요인인 인적 자산과 구조적 자산으로 나누어 살펴보고자 한다. 인적 자산이란 조직구성원이 보유하고 있는 지식과 개인적인 능력, 경험, 스킬, 노하우 등의 결합체이고, 구성원들이 공유하고 있는 조직의 경영철학과 가치관 등의 문화적인 요소도 인적 자산에 포함된다[10]. 인적 자산을 조직 구성원들에 의해 구현되는 집단적 전문기술, 창조적으로 문제를 해결하는 능력, 리더십, 기업 및 경영기술과 공유의지 등을 총망라 하는 개념으로 정의하며 창조적 문제해결 능력과 집단적 전문기술이 지식공유에 영향을 미친다고 주장하였다[11].

인적 자산의 하위요소로 자기개발, 업무능력, 대인관계를 포함하고자 한다. 자기 개발은 조직구성원이 지닌 가치를 증대시키기 위한 투자와 업무의 효율성을 제고시키기 위한 자기관리의 노력에 대한 정도이다[12]. 업무능력이란 구성원 각자가 보유하고 있는 지식, 경험, 노하우 등을 잘 이용하여 개인과 조직의 성과를 효율적으로 달성할 수 있는 능력을 말한다[13]. 대인관계는 조직내부 구성원간의 커뮤니케이션 능력으로서 상호간의 신뢰감을 평가하고 구성원 개개인이 조직을 효율적으로 이끌어 갈 수 있는 능력을 말한다[12]. 사회복지조직에서 인간상호 작용은 성공적 서비스의 핵심이며 좋은 대인관계는 사회적 지지로 작용하며, 사회적 지지는 직무에서 느끼는 스트레스를 감소시키는 효과가 있다. 인간봉사조직에서 지지와 배려 요인의 중요성은 여러 문헌에서도 강조되고 있다[14].

한편, 구조적 자산은 인적 자산이 발현될 수 있도록 지원해주는 간접자본으로서 정보기술시스템, 회사이미지, 경영프로세스나 조직구조, 특히, 등록상표 저작권 등이다. 즉, 구조적 자산이란 인적 자산의 가치가 극대화될수록 지원하는 모든 인프라스트럭처(infrastructure)를 의미한다[15].

구조적 자산의 하위요소로 공유문화, 프로세스를 포

함하고자 한다. 첫째, 조직의 공유문화는 개인과 조직에 내재되어 있는 지식과 정보를 협력과 개방, 신뢰를 통해 자율적으로 지원하고 공유할 수 있는 문화로 조직의 공유문화는 업무의 가치를 확인하고 전달할 수 있는 환경을 창조하도록 하여 직업의 만족을 유지할 수 있도록 이끌어내는 조직의 문화이다. 따라서 서로의 인격과 가치를 존중하고 능률을 향상시킬 수 있는 공유문화를 조성하는 것이 중요하다[16].

둘째, 프로세스는 조직의 지식공유와 전파를 위한 직무의 과정으로서, 구성원 간에 형성하고 있는 관계의 다양성 정도, 문서·정보·지식의 전달과 수집의 용이성 등의 내용을 포함한다. 조직에서의 보다 나은 업무과정의 유연성과 업무절차를 개선하기 위해서는 표준화된 업무 매뉴얼을 시설의 특성에 맞게 제작하는 것도 중요하다[2]. 조직 내에서 습득된 지식은 프로세스와 맞물려 관리될 때 그 효과를 발휘할 수 있으며, 지식을 체계적으로 관리하기 위해서는 프로세스가 필요하다[1].

## 2. 조직성과의 개념과 구성요소

조직성과를 측정함에 있어서 가장 전형적인 관점은 세 가지로 첫째 개인적 수준에서 직무만족과 조직몰입을, 둘째 실무집단 수준에서 사과의 질, 집단 간 갈등의 감소정도, 팀 성과를, 셋째 조직수준에서 개선된 서비스의 질, 고객성과의 질, 생산성 향상, 조직의 미션과 목표의 관련성 등을 통해 조직성과를 파악한다[17]. 본 연구에서는 지식경영을 통한 조직성과를 살펴봄에 있어서 사람을 대상으로 서비스가 이루어지는 노인요양시설에서 조직구성원의 직무의 질이 중요하다고 판단되어 개인적 수준의 관점으로 다른 연구들에서 자주 다루어지는 직무만족, 조직몰입을 조직성과의 변수로 정하고자 한다.

사회복지조직의 조직성과는 그 개념의 다양성 뿐 아니라 측정 상의 한계 때문에 조직차원이나 서비스 차원, 클라이언트 중심의 논의 보다 조직 구성원의 차원에서 미시적으로 접근하는 경향이 강하다. 특히 조직성과를 구체적으로 측정하고 확인하는 연구들 대부분은 조직성과의 구성요소를 '직무만족', '조직몰입', '직무성과', '조직적용' 등으로 파악하고 있다[7].

그동안 사회복지 조직은 조직성과를 서비스 대상이 되는 고객의 변화나 삶의 질 향상, 복지의 달성 등을 통해 파악하기 보다는 조직 구성원 스스로가 긍정적인 업무태도로 만족을 느끼고 자신들의 역량을 충분히 발휘할 때, 고객도 함께 만족할 것이며 이를 통해 조직성과를 높일 수 있음을 간접적으로 추론해왔다[18][19]. 인적 자원 중심의 내부과정 즉, 조직구성원의 직무만족, 조직몰입이 사회복지조직의 조직성과와 조직효과성에 기여하고 있음이 다수의 연구를 통해 밝혀졌다[20-24].

본 연구에서는 조직구성원의 행동지표인 직무만족과 조직몰입을 조직성과의 지표로 사용하고자 한다. 직무만족은 조직의 운영이 원활한가를 평가하는 중요한 지표로 자기 자신의 직무를 자신이 평가하거나 직무 그 자체를 통해서 얻어지는 유희함이나 혹은 긍정적인 감정상태[25] 라고 정의된다. Bargal과 Guterman[26]는 직무만족은 조직체내 성원들에 의해 유지되는 태도의 특성으로 직무에 대해 성원들이 갖는 감정적 반응으로서, 이것은 개개인의 가치나 욕구와 관련되어 있다고 보고 있으며 조직 구성원들에 의해서 유지되는 태도의 특정 요소라고 하였다.

한편 조직몰입은 Mowday, Poter와 Steers[27]의 연구에서 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신뢰와 애착, 조직을 위해 열심히 노력하고자 하는 헌신과 희생의사, 조직구성원으로 남고자하는 욕구 등의 세 가지 측면을 지니는 개념으로 정의되었다. 또한 Allen과 Meyer[28]는 조직몰입을 정서적·거래적·규범적 몰입으로 구분하는데 여러 연구들에서 타당도와 신뢰도가 검증되었다[29][30].

조직몰입과 직무만족은 유사한 개념이지만 다음과 같은 차이점이 있다. 첫째, 직무만족은 직무나 직무의 어떤 측면에 대한 반응만을 의미하나, 조직몰입은 조직 전체에 대한 구성원의 감정을 반영한다는 점에서 보다 포괄적인 개념이다. 둘째, 직무만족의 수준은 직무환경의 변화에 따라 변할 수 있으나 조직몰입은 쉽게 변화하지 않는다. 셋째, 직무만족이 일시적인 차원으로 당면한 욕구충족의 반응으로 볼 수 있는데 비해 조직몰입은 장기적이고 발전적인 현상으로 구성원의 조직 내 근속연한과 관련되어 있다[31][32].

### 3. 선행연구 고찰

지식경영에 관한 선행연구를 살펴보면, 우성진[33]은 지식경영이 기업경영성과에 미치는 영향을 연구한 결과 지식공유문화는 구성원 만족도에 비교적 높은 영향력이 있는 것으로 밝혔으며, 지식공유를 위한 시스템 구축 및 팀, 부서간 아이디어나 정보, 지식 자원을 공유할 수 있도록 조직문화를 효율적으로 창출할 때 경영성과가 높아진다고 하였다. 황규일[13]의 연구에서는 건설 산업을 중심으로 지식경영 성공요인인 전략, 공유문화, 리더십은 조직유효성과 매우 긍정적인 상관관계를 갖고 있다고 밝혔다.

황운순[12], 김주리[34], 이경선[35]의 연구에서는 지식경영 핵심요인인 인적 자산과 구조적 자산은 병원조직 유효성과 유의한 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 조직이 성공하기 위해서는 인적 요인의 수준을 높일 수 있는 연구가 지속적으로 이루어져 교육 및 훈련기법, 프로그램이 개발되어야 하며, 조직구성원들은 자신이 조직의 자산이라는 인식 하에 부단한 업무능력과 대인관계의 향상에 힘써야 할 것이고 주장하였다.

박미경[16]의 충북지역 의료기관을 중심으로 한 연구에서도 인적 자산과 구조적 자산이 조직성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직이 지식경영을 성공적으로 수행하기 위해서는 조직의 최고 경영층과 관리자, 조직의 구성원들은 조직 내의 지식의 창출과 활용, 지식공유에 대한 관심을 가지고 부서간이 협력하도록 격려하고 지지하며 부서간의 정보나 지식, 자원 등이 누락되지 않고 저장, 공유 될 수 있도록 조직문화와 지식 저장체계를 효율적으로 창출해야 할 것이라고 밝혔다. 또한 지식의 창출 및 공유에 대한 적당한 보상도 구성원들이 자신의 역량을 개발하여 발전시키고 조직에 공헌할 수 있는 동기부여가 될 것이라고 주장하였다.

오재원[2]의 연구에서 사회복지관에서 지식경영 핵심요인은 조직유효성을 높일 수 있는 수단이 될 수 있다고 밝혔다. 직무만족을 위해서는 자기개발을 할 수 있는 인력관리방안과 지식을 공유하고 조직 내 핵심 지식을 찾고 또한 전파할 수 있도록 직무절차를 변화시키는 것이 구성원의 직무만족을 증진시키는 것으로 나타났다. 조직몰입에 있어서는 개인의 능력, 노하우, 경험

보다는 인적 자산을 향상시키기 위해 조직에 지식경영을 위한 구조적 자산에 역량을 집중하는 것이 조직몰입을 향상시켜 줄 수 있는 요인으로 나타났다.

이상의 선행연구에서 살펴본 바와 같이 지식경영의 핵심요인은 조직의 유효성, 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 이러한 연구들은 노인요양시설과는 다른 병원, 건설업체, 사회복지조직 등의 구성원을 대상으로 하고 있다. 따라서 본 연구에서는 조직이 성공하기 위해서는 인적 자산과 구조적 자산이 중요한 성공요인이라는 인식하에 노인요양시설에서의 지식경영이 조직성과에 미치는 영향을 분석해 보고자 한다.

## III. 연구방법

### 1. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 충청남·북도 소재의 노인요양시설 510 개소 중 30인 이상 정원인 입소시설 129개소를 대상으로 우편 및 직접 방문하여 500부의 설문지를 배포하였으며 총 229부가 회수되어 최종분석에 사용하였다. 수집 기간은 2015년 7월부터 8월까지이며, 본 연구대상으로는 요양보호사를 제외한 시설장, 부(국)장, 과장, 팀장, 사회복지사, 간호(조무)사, 물리치료사, 총무과 직원을 포함하였다. 조사대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 대부분이 여성(79.5%)이고, 전문대학졸업 이상의 학력을 가진 자(84.2%)이며, 40대(31.6%)가 많았다. 조사대상자의 직위는 실무자가(64.2%) 가장 많았고, 현직장 경력으로는 1년 이상~3년 미만(32.3%)이 가장 많았다.

### 2. 측정도구

중속변수인 조직성과는 직무만족과 조직몰입으로 구성하였다. 직무만족을 측정하기 위하여 Hackman과 Oldham, Cammann이 개발한 것을 번역 사용한 황운순[12], 박미경[16]의 연구에서 7문항을, 조직몰입은 Mowday[36] 등에 의해 개발된 것을 번역 사용한 황운순[12], 박미경[16]의 연구에서 수정 보완하여 9문항을 이용하였다. 각 문항의 응답은 “전혀 그렇지 않다”(1점), “매우 그렇다”(5점)의 5점 리커트척도로, 점수가 높

을수록 직무만족과 조직몰입도가 높음을 의미한다.

지식경영은 인적 자산과 구조적 자산으로 구성되어 있으며, 인적 자산을 측정하기 위한 척도는 Edvinsson과 Malone이 제시한 인적요인을 토대로 하여 우성진[33], 박미경[16]이 사용한 변수를, 구조적 자산은 Edvinsson[15], 권희영[36], 황운순[12], 박미경[16]의 연구에서 사용한 변수를 수정 보완하여 사용하였다. 인적 자산은 하위요인으로 자기개발 7문항, 업무능력 7문항, 대인관계 7문항의 총 21문항으로 구성하였다. 구조적 자산은 하위요인으로 공유문화 10문항과 프로세스 7문항의 총 17문항으로 구성하였다. 각 문항의 응답은 “전혀 그렇지 않다”(1점), “매우 그렇다”(5점)의 5점 리커트척도로, 점수가 높을수록 인적 자산과 구조적 자산이 높음을 의미한다.

또한 일반적 특성으로는 성별, 나이, 최종학력, 직위, 현 직장경력, 기관 특성으로는 운영주체, 운영기간, 입소자수, 소재 지역을 조사하였다.

### 3. 자료분석

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 21.0을 이용하여 분석하였다. 측정도구의 신뢰도를 확인하기 위해 Cronbach's  $\alpha$ 계수를 산출하고, 척도의 타당성을 검증하기 위해 요인분석(주성분 분석 추출방법과 직접 오블리된 회전방법)을 실시하였다.<sup>2)</sup> 조사대상자의 일반적 특성과 기관의 특성, 지식경영과 조직성과에 대한 기술통계치를 구하였다. 또한 관련 변수간의 상관관계를 알아보기 위해 Pearson의 상관관계분석을 실시하였다. 마지막으로 일반적 특성, 기관특성, 지식경영 등 독립변인이 종속변인인 조직성과에 미치는 영향력을 확인하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 조직성과 수준

조직성과 척도의 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$  값)를 살펴보

면, 직무만족(7문항)은 .856, 조직몰입(9문항)은 .849이며 전체 조직성과는 .909로 나타났다. 조직성과의 수준을 분석한 결과, 조직성과 전체 평균은 3.60점이며, 하위요인인 조직몰입은 3.65점, 직무만족은 3.54점이었다 [표 1].

표 1. 조직성과 수준

하위요인	M(SD)	Cronbach's $\alpha$
직무만족	3.54( .61)	.856
조직몰입	3.65( .55)	.849
전 체	3.60( .54)	.909

하위요인별로 문항 평균을 살펴보면 직무만족에서는 “나는 현 직무를 즐겁게 수행하고 있다”(3.79점)가 가장 높고 “내가 받고 있는 급여와 부가적 혜택은 만족스럽다”(3.11점)가 가장 낮았다. 조직몰입에서는 가장 높은 평균을 보인 문항은 “나는 우리시설의 장래에 대해 진심으로 걱정하고 잘되기를 바란다”(4.19점)이며 “나는 직무의 형태가 비슷하다면 다른 직장에서 일해도 무방하다”(2.77점)는 가장 낮았다.

### 2. 지식경영 수준

지식경영 척도의 신뢰도는 인적 자산은 .881이고 하위요인인 자기개발(5문항)은 .730, 업무능력(7문항)은 .856, 대인관계(5문항)는 .697이며, 구조적 자산은 .896이고 하위요인인 공유문화(10문항)은 .849, 프로세스(6문항)는 .789로 나타났다. 인적 자산의 수준을 분석한 결과, 인적자산 전체 평균은 3.47점이며, 하위 요인에서는 대인관계가 3.67점으로 가장 높고 다음으로 업무능력 3.61점, 자기개발 3.14점 순으로 나타났다[표 2].

하위요인별로 문항 평균을 살펴보면 자기개발에서는 “업무에 관련된 교육프로그램에 참여한다”(3.54점)가 가장 높고 “외국어 공부 또는 학력을 위한 공부를 하고 있다”(2.52점)가 가장 낮았다. 업무능력에서는 가장 높은 평균을 보인 문항은 “자신의 업무를 정확하게 설명할 수 있다”(4.20점)이며 “아이디어를 자주 제출하는 편이다”(3.15점)으로 가장 낮았고, 대인관계에서는 “의사 결정시 동료, 상사, 부하직원의 의견을 구하는 편이

2) 요인분석 결과, 요인부하량이 .300 보다 작은 자기개발 6, 7번, 대인관계 6, 7번, 프로세스 4번 문항을 제외하고 최종적으로 분석하였다.

다”(4.03점)으로 가장 높고 “유모감각이 풍부하다”(3.13점)가 가장 낮았다.

한편 구조적자산 전체 평균은 3.63점이며 하위요인인 공유문화는 3.76점, 프로세스 3.48점으로 나타났다.

하위요인별 문항 평균을 살펴보면 공유문화에서는 “나는 팀 동료들이 협력하여 일하기를 원한다면 기꺼이 받아들일 것이다.”(4.19점)가 가장 높고 “동료들과 사적인 모임을 가질 기회가 많다.”(3.14점)는 가장 낮았고, 프로세스에서 가장 높은 평균을 보인 문항은 “구성원들 간의 의사소통은 원활한 편이다.”(3.81점)이며, “나의 지식을 다른 사람과 공유하는 것은 나의 승진이나 보상에 큰 영향을 미친다고 생각한다.”(3.14점)가 가장 낮았다.

표 2. 지식경영 수준

하위요인		M(SD)	Cronbach's α
인적 자산	자기개발	3.14( .66)	.730
	업무능력	3.61( .57)	.856
	대인관계	3.67( .46)	.697
	합 계	3.47( .46)	.873
구조적 자산	공유문화	3.76( .48)	.849
	프로세스	3.48( .56)	.789
	합 계	3.63( .49)	.896

### 3. 관련 변수간의 상관관계

주요 변수들 간의 상관관계를 분석한 결과는 [표 3]와 같다. 지식경영의 하위요인인 인적 자산과 구조적 자산 변수는 조직성과와 조직성과의 하위요인인 직무만족, 조직몰입과 유의미한 정적 상관관계를 보였다. 한편 일반적 특성 중에서는 성별, 연령, 직위, 현직경력(조직성과와만 유의미한 관계)이 조직성과, 직무만족, 조직몰입과 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 남자이고, 연령이 높을수록, 직위가 높을수록, 현직경력이 많을수록, 조직성과가 높으며, 지식경영의 핵심요인인 인적 자산(자기개발, 업무능력, 대인관계)과 구조적 자산(공유문화, 프로세스) 수준이 높을수록 조직성과가 높은 것으로 나타났다.

### 4. 조직성과에 영향을 미치는 요인

조직성과와 하위요인인 직무만족, 조직몰입에 대상자의 일반적 특성, 기관특성, 인적 자산, 구조적 자산이 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 조직성과, 직무만족, 조직몰입을 각각 종속 변수로 하고, 인적 자산 하위요소인 자기개발, 업무능력, 대인관계와 구조적 자산 하위요소인 공유문화, 프로

표 3. 상관관계

구분	조직 성과	직무 만족	조직 몰입	자기 개발	업무 능력	대인 관계	공유 문화	프로 세스	성별	연령	학력	직위	현직 경력	운영 주체	운영 기간	입소 지수	소재 지역
조직성과	1																
직무만족	.933***	1															
조직몰입	.918***	.709***	1														
자기개발	.298***	.273***	.278***	1													
업무능력	.409***	.375***	.381***	.583***	1												
대인관계	.316***	.283***	.302***	.379***	.466***	1											
공유문화	.561***	.507***	.520***	.530***	.610***	.592***	1										
프로세스	.625***	.591***	.562***	.525***	.571***	.437***	.738***	1									
성별	.146*	.133*	.146*	.086	.096	.010	.027	.123	1								
연령	.385***	.330***	.381***	.138*	.354***	.154*	.166*	.276***	.125	1							
학력	.049	.025	.089	.125	.168*	.042	.043	.130	.323***	-.045	1						
직위	-.328***	-.263***	-.361***	-.052	-.237***	-.112	-.118	-.215**	-.402***	-.347***	-.302**	1					
현직경력	.134*	.117	.128	.051	.280***	.035	.093	.103	-.101	.309***	-.074	-.176**	1				
운영주체	-.019	-.022	-.012	-.021	.080	.062	.072	.072	.010	.013	-.056	.045	.100	1			
운영기간	-.073*	-.068*	-.065*	-.115	-.154*	-.144*	-.164*	-.172**	-.040	.087	-.103	-.014	.342***	.008	1		
입소자수	.015	.021	.013	.131*	.013	.022	.038	-.016	.077	-.021	.053	.037	-.063	-.021	.025	1	
소재지역	-.012	-.023	-.008	.089	.055	.010	-.034	-.001	.042	.039	.056	-.030	.067	.035	.141*	-.158*	1

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

표 4. 조직성과, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향

변수		조직성과 전체		직무만족		조직몰입	
		B	β	B	β	B	β
일반 적 특 성	성별	.045	.035	.088	.066	.002	.002
	나이	.009	.184**	.008	.149*	.009	.192**
	학력	-.022	-.035	-.059	-.079	.014	.022
	직위	-.093	-.138*	-.057	-.073	-.129	-.190**
	현직경력	.004	.009	.008	.016	.000	-.001
기 관 특 성	운영주체1	-.165	-.145*	-.198	-.150	-.131	.115
	운영주체2	-.206	-.148*	-.268	-.166*	-.144	-.103
	운영기간	.001	.016	.001	.014	.001	.016
	입소자수	.001	.037	.001	.038	.001	.031
	소재지역	-.038	-.033	-.028	-.021	-.048	-.041
인 자 적 산	자기개발	-.080	-.098	-.092	-.097	-.069	-.084
	업무능력	-.006	-.007	.001	.001	-.044	-.015
	대인관계	-.044	-.038	-.066	-.049	-.022	-.019
구 조 적 자 산	공유문화	.315	.280**	.321	.246**	.310	.274**
	프로세스	.392	.413***	.470	.427***	.314	.330***
상수		1.515***		1.280**		1.750***	
R(Adj R2)		.514(.476)		.436(.392)		.458(.416)	
F-value		13.613***		9.936***		10.875***	

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001 성별: 남자=1, 여자=0;  
 운영주체1: 사회복지법인=1, 의료+종교법인=0 ;  
 운영주체2: 개인=1, 의료+종교법인=0  
 소재지역: 농어촌=1, 도심+도시외곽=0

세스와 일반적 특성인 성별, 나이, 학력, 직위, 현직경력  
 과 기관특성인 운영주체, 운영기간, 입소자 수, 소재지  
 역을 독립변수로 한 회귀분석결과는 [표 4]와 같다.

조직성과의 회귀모형은 유의하였고(F=13.613, p<.001),  
 조직성과에 유의미하게 영향을 주는 변수는 나이(β  
 =.184, p<.01), 직위(β=-.138, p<.05), 운영주체1(β  
 =-.145, p<.05), 운영주체2(β=-.148, p<.05), 구조적 자  
 산의 하위요인인 공유문화(β=.280, p<.01), 프로세스(β  
 =.413, p<.001)이며, 이들 변수의 설명력은 51.4%로 나  
 타났다. 즉, 나이가 많을수록, 직위가 높을수록, 개인 혹  
 은 사회복지법인보다는 의료나 종교법인이 운영하고  
 공유문화가 발달될수록, 프로세스 수준이 높을수록 조  
 직성과가 높은 것으로 나타났다.

직무만족의 회귀모형은 유의하였고(F=9.936, p<.001),  
 직무만족에 유의미하게 영향을 주는 변수는나이(β  
 =.149, p<.05), 운영주체2(β=-.166, p<.05), 구조적 자  
 산의 하위요인인 공유문화(β=.246, p<.01), 프로세스(β  
 =.427, p<.001)이며, 이들 변수의 설명력은 43.6%이다.  
 즉, 나이가 많을수록, 개인보다 의료와 종교법인이 운영  
 하고 공유문화가 발달될수록, 프로세스 수준이 높을수

록 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 조직몰입의 회귀  
 모형은 유의하였고(F=10.875, p<.001), 조직몰입에 유  
 의미하게 영향을 주는 변수는 나이(β=.192, p<.01), 직  
 위(β=-.190, p<.01), 구조적 자산의 하위요인인 공유문  
 화(β=.274, p<.01), 프로세스(β=.330, p<.001)이며, 이들  
 변수의 설명력은 45.8%이다. 즉, 나이가 많을수록, 직위  
 가 높을수록, 공유문화가 발달될수록, 프로세스 수준이  
 높을수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났다.

## V. 결론

노인장기요양보험 제도 시행이후, 선택권이 확대된  
 이용자들의 욕구가 점점 다양해지면서 노인요양시설은  
 이용노인과 그 가족의 만족을 추구하고 성과 높은 조  
 직, 효과적인 조직, 효율적인 조직을 만들고자 노력해야  
 만 선택받는 서비스 기관으로 자리 잡을 수 있게 되었  
 다. 이러한 사회적분위기 속에 많은 사람들이 노인장기  
 요양시설의 효율적 경영의 필요성을 인식하고 시설의  
 성과를 높이고자 다양한 연구들을 하여 왔다. 본 연구

는 실질적인 경쟁시장으로 들어온 노인요양시설에 기업의 경영방식의 하나인 지식경영을 적용하는 시도로 지식경영의 요소인 인적자산과 구조적자산이 노인요양시설의 조직성과에 미치는 영향을 알아보고자 하였다.

본 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

전체 조직성과 수준은 5점 만점에 3.60점으로 평균보다 높게 나타났으며, 조직성과의 하위요인 평균은 조직몰입(3.65점)이 직무만족(3.54점) 보다 높게 나타났다. 이러한 결과를 황운순[12]의 병원종사자를 대상으로 연구결과(직무만족 3.02, 조직몰입 3.24)와 오재원[2]의 복지관 종사자를 대상으로 한 결과(직무만족 3.44, 조직몰입 3.24)와 비교하면 조직성과 점수가 다소 높게 나타났다.

인적 자산 수준은 평균 5점 만점에 3.47로 나타났으며, 인적 자산의 하위요인 중 대인관계(3.67)가 가장 높고 다음으로 업무능력(3.61), 자기개발(3.14) 순으로 나타났다. 한편, 구조적 자산의 평균은 5점 만점에 3.63이며, 구조적 자산의 하위요인인 공유문화(3.76)수준이, 프로세스(3.48) 보다 높게 나타났다. 지식경영의 핵심요인인 인적 자산과 구조적 자산 수준이 전반적으로 평균을 웃도는 수준임을 알 수 있다.

조직성과와 조직성과의 하위요인인 직무만족, 조직몰입에 영향을 미치는 변인과 영향력을 알아보기 위한 회귀분석 결과, 구조적 자산의 하위요인인 공유문화와 프로세스의 영향력이 가장 높았고 나이, 직위, 운영주체가 유의미한 영향을 미치는 변수로 나타났다. 그러나 인적 자산 변수의 영향력은 유의미하지 않게 나타났다.

이러한 결과는 오재원[2]의 사회복지조직에서 지식경영이 조직유효성에 미치는 영향 연구에서 조직유효성에 인적 자산은 영향력이 없게 나타난 반면 구조적 자산은 영향력이 있게 나타난 결과와 같다. 또한 임신순[10]이 지식경영의 핵심요인이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증 연구에서 나타난 결과와도 일치한다. 한편 이경선[35]의 병원을 대상으로 한 연구에서는 지식경영의 핵심요인인 인적 자산과 구조적 자산은 직접적으로 또는 간접적으로 조직유효성에 유의하게 영향을 미치고, 특히 공유문화와 프로세스가 상대적으로 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구는 지식경영 핵심요인이 노인요양시설의 조

조직성과를 높일 수 있는 수단이 될 수 있다는 것을 실증적으로 확인하였는데 그 의의가 있다. 특히 노인요양시설에서 조직성과를 높이기 위해 가장 영향력을 미치는 요인으로 밝혀진 구조적 자산을 높이려는 노력이 필요할 것이다. 구조적 자산의 하위요인인 프로세스는 조직성과에 가장 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 프로세스 수준을 높이기 위해서는 조직 내에서 다양한 교육프로그램이 개발되어야 하며, 새로운 지식의 창출 및 공유에 대한 적당한 보상이 이루어지도록 하여 구성원들이 자신의 역량을 공유함으로 조직에 공헌할 수 있는 동기부여를 주도록 지원해야 할 것이다. 또한 공유문화를 높이기 위해서는 조직간의 적극적 지식공유에 대한 협조가 필요하다. 이를 이루기 위해서는 각 부서간에 지속적인 교류가 이루어질 수 있도록 자유롭게 대화할 수 있는 기회를 많이 만들어 조직구성원간에 지식공유가 활발하게 일어날 수 있도록 하여야 할 것이다. 또한, 직위가 높을수록 연령이 높을수록 조직성과의 수준이 높은 것으로 나타났는데, 이는 경험과 연륜에서 나오는 노하우와 지식이 조직성과에 긍정적 영향을 줄 수 있을 것으로 보여진다.

본 연구에서는 조사 대상을 충청 남·북도 41개의 노인요양시설 만으로 하였기 때문에 본 연구결과를 전국의 노인요양시설로 일반화시키는데 한계가 있다. 또한 본 연구에서 조직성과를 조직구성원의 심리적·주관적 요인만으로 평가하여 재무적 성과를 분석하지 못했는데 한계점이 있다. 따라서 향후 연구에서는 재무적 성과를 측정할 수 있는 변수들도 포함하여야 연구되어야 할 것이다. 마지막으로 추후에는 질적 연구도 병행하여 노인요양시설의 성과를 높이고 경쟁력을 확보하면서 서비스 질을 높일 수 있는 실천적 방안들이 모색되어야 할 것이다.

## 참고 문헌

- [1] 전희정, 노인요양시설의 효율성 평가와 영향요인에 관한연구, 연세대학교 사회복지대학원, 박사학위논문, 2013.

- [2] 오재원, *사회복지조직에서 지식경영이 조직유효성에 미치는 영향*, 중앙대학교 사회개발대학원, 석사학위논문, 2007.
- [3] 최성숙, *사회복지조직의 지식경영 준비수준에 영향을 미치는 요인*, 한림대학교 사회복지대학원, 석사학위논문, 2002.
- [4] 차명자, *유료노인요양시설의 운영 개선방안에 관한 연구*, 명지대학교 사회복지대학원, 석사 학위 논문, 2004.
- [5] 엄기욱, “노인장기요양보험제도의 서비스 질 향상 방안,” 보건복지포럼, 제8호, pp.38-46, 2008.
- [6] 문영주, “사회복지서비스 생산성에 관한 통합 적 분석 : 자료포락분석(DEA)과 SERVQUAL기법을 중심으로,” 한국행정학보, 제38권, 제6호, pp.78-101, 2005.
- [7] 이은영, “말콤 볼드리지 모델을 적용한 조직관리 사례연구,” 노인요양서비스연구소, 제1회 열린세미나 자료집, pp.40-65, 2012.
- [8] 성미선, *사회복지조직에서의 지식경영의 핵심 요소와 조직효과성의 관계연구*, 카톨릭대학교 대학원, 석사학위논문, 2002.
- [9] 오해진, *기업문화를 바꿔야 지식경영이 산다*, 21세기북스, 1999.
- [10] 임신순, *지식경영의 핵심요인이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증연구*, 조선대학교대학원, 박사학위논문, 2004.
- [11] A. Brooking, *Intellectual Capital International Thompson Business Press*, 1996.
- [12] 황운순, *지식경영핵심요인과 조직유효성의 관계*, 대구대학교대학원, 박사학위논문, 2001.
- [13] 황규일, *지식경영성공요인이 지식공유를 통해 조직유효성에 미치는 영향에 관한연구*, 호서대학교대학원, 박사학위논문, 2006.
- [14] 김은희, *지식경영이 사회복지조직의 유효성에 미치는 영향*, 한영신학대학교대학원, 박사학위논문, 2007.
- [15] L. Edwinsson, *Intellectual Capital: Realizing Your Company's True by finding it's Hidden Brainpower*, Collins Books, 1997.
- [16] 박미경, *지식경영의 핵심요인이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구*, 충주대학교 경영행정의 국어대학원, 석사학위논문, 2009.
- [17] 박광덕, *사회복지 시설장의 제도적 환경 인식과 조직성과의 관계에서 리더십의 조절효과 분석: 노인장기요양기관을 중심으로*, 연세대학교 사회복지대학원, 박사학위논문, 2014.
- [18] 강경석, 강경수, “교사의 학교장 신뢰와 동료 교사 신뢰가 학교 조직효과성에 미치는 영향,” 교육문화연구, 제13권, 제1호, pp.35-64, 2007.
- [19] 이석미, “휴먼서비스조직의 조직효과성-공공행정, 교육, 의료, 사회복지조직을 중심으로,” 한국사회복지행정학, 제11권, 제3호, pp.33-67, 2009.
- [20] 강홍구, “조직문화가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 의료사회복지사의 인식을 중심으로,” 한국사회복지학, 제47호, pp.343-378, 2001.
- [21] 황성철, “사회복지기관 리더십 유형이 조직 효과성에 미치는 영향- 변혁적·거래적 리더십을 중심으로,” 한국사회복지행정학, 제8호, pp.135-157, 2002.
- [22] 임성욱, “사회복지사의 갈등지각수준 및 갈등 관리방법과 조직효과성의 관계에 관한 연구,” 정부학연구, 제11권, 제1호, pp.242-266, 2005.
- [23] 김선희, “노인복지시설 종사자들의 여가태도, 여가만족과 조직유효성이 인과모형에 관한 연구,” 한국스포츠리서치, 제18권, 제3호, pp.105-116, 2007.
- [24] 박영준, *생활시설의 조직문화가 사회복지사의 능력강화가 조직유효성에 미치는 영향*, 대구대학교대학원, 박사학위논문, 2003.
- [25] 김민정, *사회복지사의 학습조직 정도와 조직 유효성의 관계*, 중앙대학교대학원, 석사학위논문, 2006.
- [26] N. B. Guterman and D. Bergal, “Social workers perceptions of their power and service outcomes,” *Administration in Social Work*,

Vol.20, No.3, pp.3-20, 1996.

- [27] R. T. Mowday, R. M. Steers, and L. W. Porter, "The measurement of Organizational Commitment," *Journal of Vocational Behavior*, Vol.14, pp.224-247, 1979.
- [28] N. J. Allen and P. Mayer, "The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization," *Journal of Occupational Psychology*, Vol.63, 1990.
- [29] 김정주, *청소년 지도자의 조직몰입과 관련변인*, 서울대학교대학원, 박사학위논문, 1999.
- [30] 조성은, *사회복지 조직의 윤리경영이 조직몰입에 미치는 영향*, 가톨릭대학교 대학원, 석사학위논문, 2004.
- [31] 이명하, *병원조직의 지식경영 준비수준에 관한 실증적 연구*, 동아대학교대학원, 박사학위논문, 2000.
- [32] 구옥희, "임상간호사의 팔로워십과 직무만족, 조직몰입과의 관계," *대한간호학회지*, 제30권, 제5호, pp.1254-1264, 2000.
- [33] 우성진, *지식경영의 핵심요인이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구*, 창원대학교대학원, 석사학위논문, 1999.
- [34] 김주리, *지식경영의 인적 요인이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증연구*, 조선대학교 대학원, 석사학위논문, 2003.
- [35] 이경선, *병원의 지식경영 핵심요인과 조직유효성과의 관계*, 연세대학교보건대학원, 석사학위논문, 2006.
- [36] 권희영, *조직의 지식경영 준비도 측정도구 개발에 관한연구*, 이화여자대학교대학원, 석사학위논문, 1998.
- [37] 권순애, "사회서비스 시장화에 따른 비영리 사회복지조직의 시장지향성과 조직성과 관계 연구," *한국콘텐츠학회논문지*, 제12권, 제5호, pp.227-242, 2012.

저 자 소 개

이 혜 진(Hey-Jin Lee)

정회원



- 2016년 2월 : 공주대학교 대학원 사회복지학과 졸업(사회복지학 석사)
- 2012년 9월 ~ 현재 : 노인주거복지시설 운영
- 현재 : (사)공주원로원 부원장

<관심분야> : 노인복지, 사회복지정책, 경영

모 선 희(Seon-Hee Mo)

정회원



- 1990년 : 미국 아이오와주립대학교 사회학과(석사, 박사)
- 1990년 ~ 1993년 : 한국노인문제연구소 선임연구원
- 1993년 ~ 2000년 : 한서대학교 노인복지학과 교수

▪ 2000년 ~ 현재 : 공주대학교 사회복지학과 교수

<관심분야> : 노인, 여성, 가족