

사회복지사의 개인-조직간 적합성(P-O Fit)이 서비스만족에 미치는 영향의 업무분야 간 차이검증

신 정숙*, 박 치면** 박희서***

The Difference Test among Job Types in the Impact of Social Welfare Worker's Person-Organization Fit on Service Satisfaction

Jung-sook Shin*, Chimyen Park**, Hwie-seo Park***

요 약

이 연구는 사회복지사의 개인-조직간 적합성에 대한 관점들을 정리해 보고 통합적 관점에서 개인-조직간 적합성이 직무태도를 통하여 클라이언트 서비스 만족에 미치는 인과경로를 실증적으로 검증해 보았으며, 이 과정에서 업무유형에 따라 차이가 있는지를 분석하였다. 이를 위해 이 연구에서는 사회복지사들을 대상으로 표본추출하여 설문 조사를 실시하였다. 분석결과, 이 연구에서는 사회복지사의 개인-조직 간 적합성 가운데 관계적합성과 직무적합성이 조직몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직몰입은 클라이언트 서비스 만족에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이 연구에서는 이러한 분석결과를 토대로 정책적 시사점을 도출하였다.

▶ Keywords : 개인-조직 적합성, 직무만족, 조직몰입, 서비스 만족도

Abstract

This study is to review the standpoints for person and organization fit and suggest integrated standpoint, and identify causal relationships between P-O fit and client service satisfaction and test differences of casual relationships between job types through moderating effects of job types in the relationships among variables, and suggest some implications based on the analytical results. For this study, sampling was conducted for social welfare workers. In this study, analytical results

제1저자 : 신정숙, 교신저자 : 박희서

투고일 : 2014. 3. 27, 심사일 : 2014. 4. 4, 게재확정일: 2014. 4. 7.

* 조선대학교 대학원 사회복지학과 강사(Dept. of Social Welfare, Graduate School, Chosun University)

** 조선대학교 대학원 사회복지학과 박사과정(Dept. of Social Welfare, Graduate School, Chosun University)

*** 조선대학교 행정복지학부 교수(Dept. of Public Administration & Social Welfare, Chosun University)

showed that P-O fit influences client's service satisfaction through job attitude. This study suggested some implications on the base of analytical results.

▶ Keywords : person-organizational fit, job satisfaction, organizational commitment, service satisfaction.

I. 서 론

사회복지조직은 일반 조직과는 달리 인간을 재원으로 한다는 점에서 구성원들의 조직 적합성 문제는 매우 중요하다고 할 수 있다. 따라서 사회복지조직이 필요로 하는 인성, 철학, 전문성 그리고 능력을 갖춘 인력을 어떻게 채용하고, 적재적소에 배치할 것이며, 사회복지조직이 필요로 하는 인재상이나 필요한 기술과 능력을 어떻게 개발시키고 발전시킬 것이냐 하는 문제는 매우 중요한 과제라 할 수 있다. 이것은 사회복지조직에서 구성원들의 조직적합성 정도가 조직의 성과에 중요한 영향을 미칠 것이라는 가정에 토대를 두고 있다. 이러한 가정이 타당할 것인가에 대해서는 지금까지 상당히 많은 연구에서 진행되어 왔다. 그럼에도 불구하고 그 내용적인 측면에 있어서 매우 한계가 있는 것으로 보인다. 학자들에 따라 조직적합성 개념을 다양한 의미로 접근하고 있어 연구에 따라 상당한 차이를 보이고 있어 보다 체계적인 연구가 필요하다. 또한 사회복지사의 개인-조직 간 적합성이 서비스 만족에 미치는 인과관계는 업무분야에 따라 차이가 있을 것으로 추론된다. 이것은 변수간 관계에서 업무분야가 조절변수로서의 역할을 할 수 있을 것이라는 의미이다.

따라서 이 연구에서는 사회복지사의 조직적합성에 대해 그동안 개념들을 정리하여 통합적인 개념을 정립한 다음, 이를 토대로 조직적합성이 클라이언트 만족도에 미치는 영향을 실증적으로 검증해 보고, 이들 변수 간 관계에서 사회복지업무 분야의 조절효과를 검증해 봄으로써 정책적 시사점을 도출해 보았다.

II. 이론적 배경

1. 개인-조직 적합성

개인-조직적합성은 그동안 개인-환경 적합성이라는 개념

에서 출발하였다. 개인은 자신의 인성적 특성에 따라 더 적합한 환경이 있으므로 개인과 조직 간의 적합 문제는 중요하다는 것이다.

Kristof(1996)는 개인-조직 적합성에 대해 유사적합관점, 보완적합관점으로 구분하였다[1]. 유사적합은 개인의 특성이 그 조직상황 내에 있는 구성원들의 일반 특성과 유사할 때 개인-조직 간 적합성이 형성된다고 보는 관점이다. 예컨대, 개인이 동호회와 같은 어떤 비공식 집단에 가입하는 것은 그 비공식집단의 회원들이 자신과 유사한 가치관, 취미, 관심 등을 갖고 있기 때문이다. Schneider(1987)의 ASA(attraction-selection-attrition) 이론도 유사적합의 관점에서 조직의 핵심 멤버와 유사한 사람들을 선발하고 그렇지 못한 사람들은 스스로 이직하게 되는 자연 발생적인 관계를 설명하고 있다 [2]. 따라서 유사적합의 관점은 개인가치와 조직문화의 기본적인 특성간의 유사성을 비교하는 것이다. 이와 같이 유사적합의 관점에서는 조직의 문화와, 가치, 목표, 그리고 특성에 대응하는 개인의 인성이나 추구하는 가치, 그리고 태도를 측정한다. 이러한 특성 측면들에서 개인과 조직이 유사하면 유사적합이다.

보완적합성은 개인 특성과 환경 특성이 상호 부족한 부분을 보완해 줄때 적합한 것으로 보는 e관점이다. 이러한 보완적합에는 요구-공급적합과 능력-수요적합으로 구분된다. 요구-공급적합은 조직입장에서 종업원에게 금전적인 것을 지원하고 업무의 대인관계 성장 기회와 심리적 자원을 제공할 수 있을 때 가능하다. 즉, 구성원이 요구하는 것을 조직이 충족시켜 줄 수 있을 때 가능한 것이다. 이에 비해 능력-수요적합은 구성원의 능력이 조직이 필요로 하는 능력을 갖추어 제공해 줄 수 있을 때 가능한 것이다. Edwards(1991)[3]는 직무적합을 개인의 능력과 직무부합 또는 개인의 요구와 직무가 제공해줄 수 있는 것 간의 부합이라고 정의하였다. 여기서 개인과 직무간의 조화관계란 직무가 갖고 있는 요구특성과 직무수행자가 갖고 있는 개인적 특성 간의 부합 또는 적합 정도를 말한다. 결국 직무적합성이란 직무와 개인 간의 관계가 얼마나 유기적으로 적합되어 있느냐를 의미한다.

이 연구에서는 유사적합과 보완적합을 동시에 고려하여 통합적으로 연구하였다. 유사적합과 관련하여 가치적합성, 관계적합성 등을 선정하였는데, 가치적합성이란 개인이 추구하는 가치와 조직이 추구하는 가치가 일치하는 정도를 의미하며, 관계적합성이란 동료와 상사 등 조직구성원들과의 관계적인 측면에서의 적합한 정도를 의미한다. 그리고 보완적합과 관련하여 직무적합성을 선정하였는데, 이것은 개인이 조직의 요구에 어느 정도 부응할 수 있으며, 반대로 조직이 개인의 특성(변수(가치, 문제해결, 스타일 등)들에 대해 얼마나 적절한 환경을 제공할 수 있는지를 의미한다.

2. 종사자의 직무태도

직무태도란 직무와 관련된 태도로 직무만족, 조직몰입, 그리고 이직의도 등을 포함한다. 조직 내에서 직무태도가 중요한 이유는 직무환경이 개인에게 지각된 후 이 지각을 바탕으로 직무태도가 형성되는데 이러한 직무태도는 조직성과에 중요한 영향을 미치기 때문이다. Victor, B. & Cullen, J.(1988)(4)은 직무태도를 종사자의 직무에 대한 의식적인 반응을 암시해 주는 것으로 보았다. 그러므로 종사자의 직무 상황 및 대상에 대한 호의적, 비호의적인 반응에 관한 정보 획득은 직무설계나 정책, 의사결정 등의 기초를 제공하여 바람직하지 못한 부정적 태도를 제거함으로써 조직의 성과에 이바지 할 수 있다고 하였다.

직무만족이란 개인의 직무에 대한 느끼는 호의적 감정을 말한다. 개인이 자신의 직무에 대해 긍정적인 태도를 가지고 있으면 직무만족이 높은 수준이며, 반대로 직무에 대해 부정적인 태도를 가지게 직무만족이 낮은 수준이다. 직무만족은 조직구성원 개인의 삶의 질에 영향을 미칠 뿐만 아니라 서비스의 질이나 종사자의 역할수행에 있어서도 중요한 의미를 지닌다. 직무에 만족도가 높은 사람은 조직에 대한 충성도나 일에 대한 집중도, 육체적·정신적 건강, 나아가 개인의 삶의 질을 높이는데 기여하는 반면, 조직에 불만족인 사람은 이직을 하거나 직무에 대한 성실도가 떨어지고, 나아가 노동조합을 결성하려 한다거나 조직 내의 분위기를 부정적으로 몰고 가는 등의 부정적 결과를 초래할 가능성이 높다. 따라서 조직관리자는 각 종업원의 직무를 명시하여 그들로 하여금 성과와 만족을 동시에 달성할 수 있는 직무환경을 만들어 주어야 한다. Locke(1976)(5)는 직무만족 요인으로서 동료, 직장의 일, 보수와 직장의 안전, 동기조건, 그리고 직장에서 활용할 수 있는 설비 등을 제시하였다.

조직몰입이란 종사자가 속한 조직에 대한 일체감, 애착심을 나타내는 것으로 조직이 추구하는 목표와 가치에 대한 강

한 신뢰와 수용 등 조직구성원으로 잔존하려는 욕구이다. 조직몰입은 지금까지 많은 학자들에 의해 연구되어져 왔으며, 조직성과를 나타내는 중요한 지표중의 하나로(Becker 등, 1995)61] 경영학뿐 아니라 사회학, 종교학, 정치학, 심리학, 그리고 교육학 등에서 널리 사용되는 개념이다. 조직몰입을 Meyer & Allen(1991)(7)은 조직목표에 대한 강한 신뢰와 애착, 조직을 위하여 열심히 일하려는 의지, 조직구성원으로 남으려는 강한 욕망 등 세 가지 구성개념으로 정의하기로 하였으며 개인의 입장에서는 조직에 몰입함으로써 조직으로부터 외적 보상뿐만 아니라 심리적 만족감을 얻을 수 있다고 하였다.

3. 클라이언트의 서비스만족

사회복지서비스는 클라이언트들이 눈으로 보고 손으로 느낄 수 있는 유형의 제품이 아니며, 사회·문화가 발달하고 서비스와 과학기술이 발달함에 따라 새로운 서비스로 계속 발전·개발되고 있어 그 개념 역시 다양하게 정의되고 있다. 클라이언트 서비스만족은 사회복지사의 태도에 따라 달라지며, 고객만족도 또한 클라이언트 개인적 욕구에 따라 다소 차이가 있다. 클라이언트의 서비스만족은 사회복지사가 제공하는 사회복지서비스 내용과 정도를 통제할 수 있는 경우가 많으므로 서비스 제공에 대한 탁월한 판단이나 태도에 따라 달라질 수 있다. 특히, 사회복지현장은 사회복지의 패러다임 변화와 함께 사회복지서비스에 대한 관심이 높아지고, 클라이언트를 확보하기 위한 사회복지시설 운영의 전문성이 강조되기 시작하면서 클라이언트 서비스 만족의 중요성은 갈수록 확대되고 있다.

III. 실증분석

1. 연구모형

이 연구의 기본적인 가설은 사회복지사들의 조직적합성의 요인이 직무태도인 직무만족, 조직몰입을 통해 클라이언트의 서비스 만족에 영향을 미치는 것으로 가정하였다. 이러한 본 연구의 연구모형을 그림으로 표현하면 다음 그림 1.과 같다.

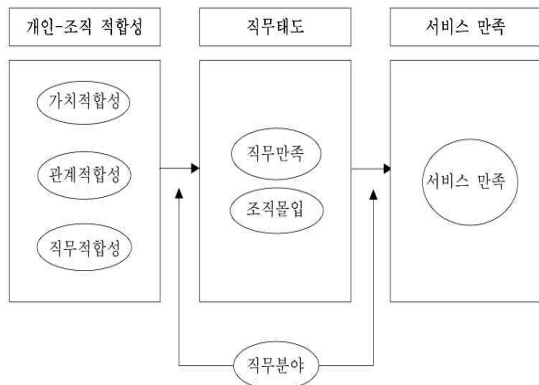


그림 1. 연구모형
fig. 1. Research Model.

2. 변수의 조작화와 측정

첫째, 가치적합성이다. 이것은 자신의 가치와 유사한 조직을 선호하여 선택한 후 개인의 욕구와 조직 환경과의 상호작용에 따라 형성된 개인의 선호와 환경 간의 일치정도를 말한다. 이 연구에서는 양형승 정영철(2002)[8]이 개발한 측정지표를 활용하여 각 항목들은 5점 척도로 측정하였다. 신뢰도 분석결과 Conbach's α 계수는 .871 이었다.

둘째, 직무적합성이다. 이것은 직무와 구성원 간의 상호조화 관계로써, 담당직무와 관련하여 구성된 개인의 능력 등에 대한 직무요구 수준과의 부합정도를 말한다. 직무적합성에 대한 설문항목의 구성은 Hackman & Oldham의 JDS(job diagnostic survey)와 권인석(1993)[9]의 연구에서 사용된 문항을 수정보완하여 각 항목들은 5점 척도로 측정하였다. 신뢰도 분석결과 Conbach's α 계수는 .857 이었다.

셋째, 관계적합성이다. 이것은 직장에서의 인관관계 적합성을 말한다. 여기에는 동료적합성과 상사적합성을 포함하는 개념이다. 즉, 동료나 상사 등 조직구성원들에 대해 가지게 되는 가치나 성격, 목표 등에 대한 유사성의 상호 선호성을 의미한다. 관계적합성을 측정하기 위한 설문문항의 구성은 Saks & Ashforth(1997)[10]가 개발한 동료적합성 및 상사적합성 측정지표를 수정하여 5점 척도로 측정하였다. 신뢰도 분석결과 Conbach's α 계수는 .819이었다.

넷째, 조직몰입이다. 이것은 구성원 개인이 속한 조직에 대해서 갖게 되는 조직에 대한 동일시, 일체감의 형태로 조직과 구성원 사이의 강한 심리적 유대로 정의한다. 조직몰입에 대한 설문항목은 Allen & Meyer(1990)[11]가 개발한 측정지표를 활용하여 각 항목들은 5점 척도로 측정하였다. 신뢰도 분석결과 Conbach's α 계수는 .865 이었다.

다섯째, 직무만족이다. 이것은 조직구성원이 직무에 대하여 느끼는 감정적 상태로써, 직무수행 과정과 결과에 대해서 느끼는 총체적 만족감의 정도라고 정의한다. 직무만족에 대한 설문항목은 Smith 등(1969)[12]이 개발한 측정지표를 활용하여 각 항목들은 5점 척도로 측정하였다. 신뢰도 분석결과 Conbach's α 계수는 .865 이었다.

여섯째, 업무분야이다. 사회복지업무 분야는 관점에 따라 노인, 장애인, 여성, 아동, 청소년 등 여러 가지로 나눌 수 있겠지만, 이 연구에서는 업무분야의 특성을 고려하여 청소년/아동, 노인/장애인 분야로 분류하였다.

일곱째, 클라이언트 서비스 만족이다. 이것은 해당 조직에서 고객들에게 제공하는 서비스에 대해서 이용자가 만족하는 수준이 높은 정도라고 정의한다. 클라이언트만족에 대한 설문항목의 구성은 Boxx, Randall Y. Odom, Mark G. Dunn.(1991)[13]이 사용한 측정지표를 활용하여 각 항목들은 5점 척도로 측정하였다. 신뢰도 분석결과 Conbach's α 계수는 .843 이었다.

3. 자료수집 및 분석

이 연구는 광주·전남지역의 노인요양원, 지역사회복지관, 청소년지원센터, 장애인주간보호센터, 그리고 지역아동센터에서 종사하고 있는 종사자들을 대상으로 하여 설문조사를 실시하여 총 309부를 분석에 활용하였다. 조사기간은 2012년 8월 15일부터 2012년 9월 30일까지 시행하였다. 설문조사의 통계적 분석은 통계패키지인 SPSSwin Ver 18.0을 이용하였으며, 변수들 간의 관계는 AMOS를 활용하여 분석모형 및 가설의 검증을 하였다.

IV. 실증분석

1. 측정도구의 검증

이 연구는 측정도구의 검증을 위해 신뢰도분석과 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석의 모형을 검증하기 위해 AMOS 18.0을 이용하여 구조방정식모형 분석을 실시하였다. 확인적 요인분석을 실시한 결과, 확인적 요인분석 모형의 적합도 지수로 먼저 카이제곱 값 324.0, 자유도 159, χ^2 에 대한 p 값 0.000으로 나타났다. 다른 적합지수를 기준으로 했을 경우, 기초적합지수(GFI), 조정적합지수(AGFI), 표준적합지수(NFI), 증대적합지수(IFI), 비교적합지수(CFI) 등이 모두 1에 가깝게 나타났다. 원소 간 평균차

이(RMR)는 0.05보다 작게 나타났으며, 근사오차승평균이 중근(RMSEA)은 0.08보다 작게 나타나 적합한 것으로 판단 되었다.

2. 연구모형 및 가설의 검증결과

2.1 연구모형의 검증

이 연구에서는 연구모형의 적합도 검증 결과 표 1. 과 같 이 나타나 연구모형의 적합도는 수용할 수 있는 수준이었다.

표 1. 분석모형의 적합성 지수
Table 1. Fit index of analysis model.

적합도 지수유형	적합지수	최적모델	연구 모형
절대적합 지수	χ^2	$p > 0.05$	$p < 0.01$
	GFI	0.90이상	0.912
	RMR	0.05이하	0.044
	RMSEA	0.05이하	0.075
증분적합 지수	NFI	0.90이상	0.924
	NNFI(TLI)	0.90이상	0.882
	CFI	0.90이상	0.911
간명적합 지수	AGFI	0.90이상	0.889
	Normed $\chi^2(\chi^2/df)$	3.00이하	2.712

2.2 연구가설의 검증

2.2.1 인과경로 분석결과

첫째, “조직적합성이 높을수록 직무만족은 증가할 것이다.” 라는 가설을 검증한 결과, 직무적합성(경로계수 .197, p 값은 .029)과 관계적합성(경로계수 .119, p 값은 .000)은 직무만 족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 가치적합성 (경로계수 .111, p 값은 .102)은 유의미한 영향을 미치지 않 는 것으로 나타났다.

둘째, 조직적합성이 높을수록 조직몰입은 증가할 것이다.” 라는 가설을 검증한 결과, 직무적합성(경로계수 .193, p 값은 .000)과 관계적합성(경로계수 .123, p 값은 .000)은 조 직몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 가치적 합성(경로계수 .103, p 값은 .112)은 유의미한 영향을 미치 지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 직무태도가 클라이언트의 서비스만족에 미치는 영향 에 대해 검증한 결과, 직무만족(경로계수 .097, p 값은 .888)은 서비스만족에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 반면에, 조직몰입(경로계수 .130, p 값은 .000)은 서 비스만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 2. 인과관계 검증 결과
Table 1. The analytical results of causal relation

가설	경로계수		t값	p값	채택 여부
	비표준화 계 수	표준화 계 수			
가치 → 직무만족	.181	.111	1.633	.102	기각
직무 → 직무만족	.212	.197	2.186	.029	채택
관계 → 직무만족	.519	.119	4.417	.000	채택
가치 → 조직몰입	.163	.103	1.591	.112	기각
직무 → 조직몰입	.386	.193	4.155	.000	채택
관계 → 조직몰입	.359	.123	3.49	.000	채택
직무만족 → 서비스만족	.014	.097	0.141	.888	기각
조직몰입 → 서비스만족	.561	.130	4.317	.000	채택

2.2.2 업무분야간 차이검증 : 조절효과 분석

사회복지사의 개인-조직 간 적합성이 직무태도(직무만족, 조직몰입)와 서비스 만족에 미치는 영향에 있어서 업무분야의 조절효과 분석결과에서는 직무적합과 직무만족 사이의 관계 에서만 업무분야의 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 즉, <표 3>에서 보는 바와 같이, 청소년/아동분야의 경우에는 경 로계수가 .232, 유의확률 $p = .013$ 으로 나타나 직무적합이 직무만족에 미치는 영향은 유의미하게 나타났으며, 장애/노인 분야의 경우에도 경로계수 .135, p 값 .039로 나타나, 청소년 /아동 분야와 장애/노인분야 모두 직무적합이 직무만족에 미 치는 영향은 유의미하게 나타났다. 두 집단 간 차이여부를 검 증한 결과, $\Delta \chi^2/df = 2.540$, 조절효과 p 값이 .41로 나타 나 두 집단 간의 차이는 유의미하게 나타났다.

표 3. 업무분야의 조절효과 분석결과
Table 1. The analytical results of moderating effects

가설	업무분 야	경로계 수	p값	$\Delta \chi^2/d f$	조절 효과 p값	가설 검증
가치적합 → 직무만족	청/아동	.166	.066	.025	.872	기각
	장/노인	.153	.065			
직무적합 → 직무만족	청/아동	.232	.013	2.540	.041	채택
	장/노인	.181	.029			
관계적합 → 직무만족	청/아동	.189	.020	.019	.798	기각
	장/노인	.135	.039			
가치적합 → 조직몰입	청/아동	.116	.051	.024	.879	기각
	장/노인	.103	.059			
직무적합 → 조직몰입	청/아동	.132	.029	2.140	.051	기각
	장/노인	.178	.025			

관계적합 → 조직몰입	청/아동	.188	.019	.099	.898	가각
	장/노인	.123	.042			
직무만족 → 서비스만족	청/아동	.105	.072	.029	.692	가각
	장/노인	.139	.067			
조직몰입 → 서비스만족	청/아동	.185	.052	.024	.792	가각
	장/노인	.141	.077			

3. 분석결과와 논의

3.1 가설검증의 결과

첫째, 이 연구에서는 사회복지사의 조직적합성은 직무만족에 미치는 영향을 검증한 결과, 직무적합성과 관계적합성은 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 가치적합성은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 다음으로 조직몰입과의 관계에서 직무적합성과 관계적합성은 조직몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 가치적합성은 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회복지사 개인의 업무에 대한 직무적합, 즉 직무와 적성과의 적합성이나 개인이 보유하고 있는 기술이나 지식과 직무와의 일치성 등의 수준이 높은 경우 직무만족을 유발할 수 있으며, 직무가 요구하는 성격과 그 직무를 수행하는 개인이 지니고 있는 성격과의 적합 여부나 직무를 통한 목표 반영 수준이 높은 경우 조직몰입을 유발할 수 있음을 보여 준다.

둘째, 개인과 상사 및 동료 등 관계적합성이 높은 경우에 조직몰입이 높게 나타났다. 이것은 사회복지사가 조직구성원들과 추구하는 가치나 성격차원에서의 적합성이 높은 경우, 조직몰입이 증가할 수 있음을 보여준다. 따라서 사회복지사들의 조직몰입을 높이기 위해서는 조직구성원들 간에 추구하는 가치, 인간적인 신뢰와 격려, 공정성, 협조 등이 중요함을 의미한다.

셋째, 직무태도가 클라이언트의 서비스만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 직무만족은 서비스만족에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 반면, 조직몰입은 서비스만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 사회복지사의 조직몰입이 이루어진다면 그에 따른 사회복지사들 종사자들의 적극적이고 자발적인 직무태도와 역할은 클라이언트 만족으로 이어지며 사회복지조직의 효율성을 증가시킬 수 있다는 것을 보여준다.

넷째, 사회복지사의 개인-조직 간 적합성이 직무태도(직무만족, 조직몰입)와 서비스만족에 미치는 영향에 있어서 직무분야의 조절효과 분석결과, 직무적합성만이 유의미한 영향을

미치는 것으로 나타나, 청소년/아동분야의 경우에는 장애/노인분야에 비해 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향이 상대적으로 높음을 알 수 있다. 이것은 청소년/아동분야의 경우에는 직무적합성이 사회복지사들의 직무만족도 제고와 관련하여 중요한 요인임을 의미하는 것이다. 직무적합성 외에 다른 개인-조직 간 적합성은 분야에 따라 차이가 없는 것으로 나타나 사회복지사의 개인-조직 간 적합성이 직무태도와 서비스만족에 미치는 영향은 분야별로 차이가 없음을 알 수 있다.

V. 결론

이 연구는 사회복지사와 조직 간 적합성을 통합적인 차원에서 개념을 정리하여 개인-조직간 적합성이 직무태도 변수인 직무만족과 조직몰입을 통하여 클라이언트들의 서비스만족도에 미치는 영향을 분석해 보고, 이들 인과관계가 분야별로 차이가 있는지를 검증함으로써 정책적 시사점을 제시하는데 목적을 두었다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 이 연구에서는 문헌연구를 통하여 개인-조직 간 적합성의 개념을 정리해 보고 통합적인 관점에서 개념을 규명해 보았으며, 이를 토대로 개인-조직 간 적합성 개념을 가치적합성, 관계적합성, 그리고 직무적합성 등으로 나누어 정리하였다. 이러한 통합적 차원의 개인-조직간 적합성이 사회복지사들의 직무태도인 직무만족과 조직몰입에 어떠한 영향을 미치고, 다시 사회복지사들의 직무태도가 클라이언트의 서비스 만족도에 어떠한 영향을 미치는지에 관해 실증적으로 분석해 보고, 이들 인과관계가 청소년/아동분야와 장애/노인분야 간에 차이가 있는지를 분석해 보았다. 이러한 이 연구의 분석결과를 토대로 시사점을 제시해 보면 다음과 같다.

첫째, 개인-조직 간 적합성 개념에 대해 유사적합 관점과 보완적합 관점을 통합하여 가치적합성, 관계적합성, 직무적합성 등으로 나누었는데, 이 중에서 직무적합성, 관계적합성은 직무만족과 조직몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 가치적합성은 직무만족과 조직몰입에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 사회복지사들의 직무태도에 영향을 미치는 변수로는 관계적합성과 직무적합성이 중요하다는 것을 의미하는 것이다. 따라서 사회복지사들에 대한 인력관리에 있어서는 적성, 가치관, 지식과 기술의 구비여부, 사회복지사들에 대한 욕구 충족, 개인의 목표와 조직목표의 일치 등이 매우 중요함을 의미하는 것이다. 또한 사회복지사들 관리자들은 사회복지사들의 불만에 대한 적절한 관리, 직무에 대한 슈퍼비전, 사회복지사들에 대한 긍정적인 평가, 자율성 부여, 존경심 유발 등에 대해 관심을 기울

여야 할 것이다.

둘째, 조직몰입은 클라이언트 서비스만족에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타나, 직무태도 변수 가운데서 조직몰입이 중요한 것으로 나타났다. 이러한 분석결과는 사회복지사들의 인력관리에 있어서 직장생활의 행복감을 느낄 수 있도록 하고, 조직에 대한 개개인의 존재에 대해 의미를 느낄 수 있도록 하여야 할 것이며, 조직의 문제가 개개인의 문제로 인식할 수 있도록 사회복지사 개개인과 조직의 목표를 통합시키며, 가족과 같은 소속감을 느낄 수 있도록 관리해야 함을 의미하는 것이다.

셋째, 사회복지사의 직무적합성이 직무만족에 미치는 영향은 분야 간에 차이가 있는 것으로 나타나, 특히 청소년/아동분야의 경우에는 보완적합의 관점에서의 직무적합성이 직무만족을 유발할 수 있는 중요한 요인임을 시사해 준다.

참고문헌

- [1] Kristof, A. L. "Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications," *Personnel psychology*, Vol. 49, pp. 1-49, 1996.
- [2] Schneider, B. "E=f(P,B):The Road to a Radical Approach to Person- Environment Fit," *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 31, NO. 3, pp.353-361, 1987.
- [3] Munchinsky, P. M. & Monahan, C. J. "What is person-environment congruence? Supplementary versus complementary models of fit,"*Journal of Vocational Behavior*, vol, 31, pp.268-277, 1987.
- [4] Edwards, J. R. "Person-job fit: A conceptual integration, literature on review, and methodological critique,"*International Review of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 6, pp. 283-357, 1991.
- [5] Victor, B. & Cullen, J. "The organizational bases of ethical work climates," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 33, No. 1, pp.101-105, 1988.
- [6] Locke, E. A. "The nature and causes of job satisfaction," In M. D.(eds) Dunnette, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally, pp. 1297-1349, 1976.
- [7] Becker, T. E., Randall, D. M., & Riegel, C. D."The multidimensional view of commitment and the theory of reasoned action : A comparative evaluation, *Journal of Management*, Vol. 21, No. 4, pp. 617-638, 1995.
- [8] Meyer, J. P. & Allen, N. J."A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment", *Human Resource Management Review*, Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall, Vol. 1, pp. 61-89, 1991.
- [9] Yang Hyukseung·Jung Youngcheul. "The impact of individual value and organizational value on individual attitude," 「Personnel·Organization Study」, Vol. 10, No. 2, pp.211-238. 2002
- [10] Guen Inseok. "A study on the openness and conflict of organization" dissertation of Jungang University. 1988
- [11] Saks, A. M. & Ashforth, B. E. "A Longitudinal investigation of tinter relationships between job information sources, applicant perceptions of fit, and work outcomes,"*Personnel Psychology*, Vol. 50. No. 2, pp. 395-426, 1997.
- [12] Allen, N. J. & Meyer, J. P. "Organizational commitment: A comparison of Westerners, Asians, and Studies,"*International Studies of Management and Organization*, Vol. 19, No. 2, pp. 74-84, 1990.
- [13] Smith, P. C., Kendall, M & Hulin, C. L. "The measurement of satisfaction in work and retirement,"Chicago: Rand McNally, 1969.
- [14] Boxx, Randall Y. Odom, Mark G. Dunn., "Organizational values and value congruency and their impact on satisfaction commitment, and cohesion," *Public Personnel Management*, 20, pp.195-206. 1991.

저 자 소 개



신 정 숙

2013년 2월: 조선대학교

사회복지학 박사

현재 : 조선대학교 행정복지학부 강사

관심분야 : 보육, 아동복지, 가족복지

장애인복지

Email : sjs2726@hanmail.net



박 치 면

2000년 0월 : 조선대학교 대학원

행정학과 박사과정 수료

현재 : 교육인적자원부

관심분야 : 교육행정, 사회복지행정,

E-mail : edu487@mest.go.kr



박 희 서

1993년 2월 : 서울대학교 행정학 박사

1989~현재 : 조선대학교

행정복지학부 교수

관심분야 : 사회복지행정, 마케팅,

E-mail : hsark@chosun.ac.kr