



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

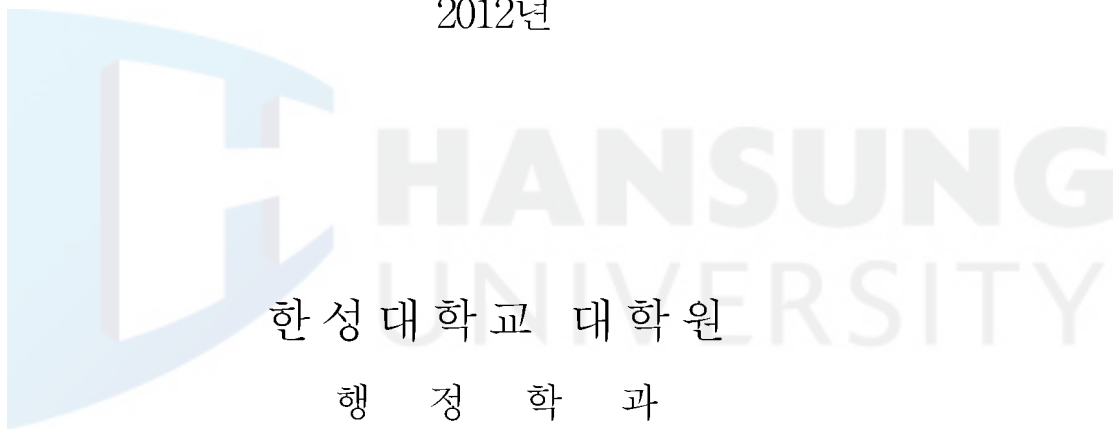
[Disclaimer](#)

박 사 학 위 논 문

사회복지전담공무원의 사회자본이
직무성과에 미치는 영향

-조직몰입의 조절효과를 중심으로-

2012년



한 성 대 학 교 대 학 원

행 정 학 과

행 정 학 전 공

이 종 모

박 사 학 위 논 문
지도교수 황진수

사회복지전담공무원의 사회자본이
직무성과에 미치는 영향
-조직몰입의 조절효과를 중심으로-

The Impact of Social Capital of public Social Workers
on Their Work Performance

- Focusing on the Buffering Effect of Organizational Commitment -

2011년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

행 정 학 과

행 정 학 전 공

이 중 모

박 사 학 위 논 문
지도교수 황진수

사회복지전담공무원의 사회자본이 직무성과에 미치는 영향

-조직몰입의 조절효과를 중심으로-

The Impact of Social Capital of public Social Workers
on Their Work Performance

- Focusing on the Buffering Effect of Organizational Commitment -

위 논문을 행정학 박사학위 논문으로 제출함

2011년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

행 정 학 과

행 정 학 전 공

이 중 모

이종모의 행정학 박사학위논문을 인준함

2011년 12월 일

심사위원장 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

국 문 요 약

사회복지전담공무원의 사회자본이 직무성과에 미치는 영향 -조직몰입의 조절효과를 중심으로-

한성대학교대학원

행 정 학 과

행정학 전공

이 중 모

본 연구는 사회복지전담공무원의 사회자본이 직무성과에 미치는 영향과 조직몰입이 사회자본과 직무성과의 관계에서 어떠한 조절효과가 있는지를 연구한 것이다. 이를 바탕으로 사회복지전담공무원의 직무수행 능력을 향상시키고, 사회복지대상자에게 최선의 공적 복지서비스를 제공하기 위한 사회복지행정 분야의 개선방안을 제시하는데 그 목적이 있다.

본 연구를 위해 2011년 6월 현재, 서울시 25개 구청 및 동사무소에 근무하고 있는 사회복지전담공무원 1,388명 중 650명을 선정하여 설문조사를 하고 567부를 최종 분석 하였다. 수집된 자료는 SPSS 18.0 사용하여 t-검증과 일원분산분석, 상관관계분석, 조직몰입의 조절효과를 분석하기 위해 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 실시하였다.

본 연구의 주요 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지전담공무원의 사회자본과 직무성과간의 영향관계에서 사회자본은 내적 직무환경인 역할갈등, 역할모호성, 역할직무과다 요인보다 외적 조직환경에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회자본이 클라이언트에 대한 공적부조, 사회보험, 사회복지서비스, 같은 업무를 수행함에 있어서 법규와 규정에 의해서 움직이는 중앙정부나 지방자치단체의 공적 행정체계보다는 읍.면.동의 최일

선에서 클라이언트에게 직접 서비스를 전달하는 집행체계에 더 긍정적인 영향을 주고 있다..

둘째, 사회복지전담공무원의 조직몰입과 직무성과 관계에서 정서적 몰입과 규범적 몰입은 직무환경과 조직환경 모두에게 유의미한 영향을 주었지만, 지속적 몰입은 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 사회복지전담공무원의 사회자본과 직무성과 관계에서 조직몰입의 조절효과는 정서적 몰입과 규범적몰입이 낮을수록 사회자본은 직무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 중앙정부나 지방자치단체로부터 위임받은 공적 사회복지업무를 수행하는 사회복지전담공무원 개개인의 사회자본은 직무성과에 영향을 주지 않을 것 이라는 기존 통념과는 달리 조직몰입이 낮을수록 사회복지전담공무원의 사회자본은 직무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

이와 같은 연구결과를 통하여 사회복지 실천과 관련하여 정책적 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지전담공무원의 사회자본 확충을 통한 직무성과 향상을 위해 법적제도의 정비와 예산지원이 필요하다.

둘째, 전문인력을 충원하여 클라이언트에 대한 서비스 제공의 효율성 강구와 과중한 업무개선을 위한 직무 재정립이 필요하다.

셋째, 직무특성에 맞는 체계적이고 효과적인 교육기회의 확대와 훈련방법 개발이 필요하다.

넷째, 유능한 전문인력의 확보방안으로 공공사회복지행정조직에 근무하는 사회복지전담공무원과 민간사회복지 행정조직에 근무하는 사회복지전문가 사이에 인사교류제도의 도입이 필요 하다.

이러한 제언들은 사회복지전담공무원의 사회자본 획득을 위한 정책적인 입법과 제도개선이 필요하고, 사회복지 실천현장에서 사회복지전담공무원 각자의 사회자본력은 클라이언트에 대해 보다나은 사회복지서비스를 제공할 수 있을 것이다.

주제어: 사회자본, 직무성과, 조직몰입, 사회복지전담공무원.

목 차

국문요약	i
제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 목적 및 필요성	1
제 2 절 연구의 범위 및 방법	4
제 2 장 이론적 배경	7
제 1 절 사회자본에 대한 이론적 고찰	7
1. 사회자본의 개념	7
2. 사회자본의 유형 및 기능	13
3. 사회자본의 구성요소 및 측정	19
4. 사회자본에 관한 선행연구	25
제 3 절 직무성과에 대한 이론적 고찰	27
1. 직무성과의 개념	27
2. 직무성과의 개념 및 영향요인	28
3. 직무성과의 구성요소 및 측정	30
4. 직무성과에 관한 선행연구	35
제 4 절 조직몰입에 대한 이론적 고찰	37
1. 조직몰입의 개념	37
2. 조직몰입의 기능	40
3. 조직몰입의 구성요소 및 측정	43
4. 조직몰입에 관한 선행연구	48
제 3 장 연구모형 및 조사 설계	53

제 1 절 연구모형	53
제 2 절 연구문제 및 가설	54
1. 연구문제	54
2. 연구가설	54
제 3 절 변수의 조작적 정의 및 측정도구	55
1. 변수의 조작적 정의	55
2. 측정도구 및 신뢰도 검증	62
제 4 절 자료수집 및 분석방법	63
1. 표본선정 및 자료수집	63
2. 자료의 분석방법	65
 제 4 장 연구결과	66
제 1 절 조사대상자의 인구통계학적 특성	66
제 2 절 각 변수들에 대한 분석	71
1. 변수들에 대한 기술 분석 결과	71
2. 변수들 간의 상관관계 분석 결과	72
제 3 절 가설검증 결과	74
 제 5 장 결 론	102
1. 연구결과 요약	102
2. 정책적 제언	104
 【참고문헌】	107
 【부 록】 설문지	118
 ABSTRACT	127

【 표 목 차 】

<표 2-1> 사회자본의 정의 및 접근방식의 비교	14
<표 2-2> 신뢰의 유형	22
<표 2-3> 직무성과의 측정 기준	31
<표 2-4> 조직몰입의 개념	39
<표 3-1> 측정변수의 문항구성	56
<표 3-2> 측정도구의 변수별 신뢰도 계수	62
<표 3-3> 표본선정 및 자료수집	64
<표 4-1> 사회복지전담공무원의 인구통계학적 특성	67
<표 4-2> 사회복지전담공무원의 인구통계학적 특성이 사회자본에 미치는 영향	68
<표 4-3> 사회복지전담공무원의 인구통계학적 특성이 직무성과에 미치는 영향	69
<표 4-4> 사회복지전담공무원의 인구통계학적 특성이 조직몰입에 미치는 영향	70
<표 4-5> 변수들에 대한 기술분석 결과	71
<표 4-6> 주요변수들 간의 상관관계 분석 결과	73
<표 4-7> 사회자본이 직무환경에 미치는 영향	75
<표 4-8> 사회자본이 조직환경에 미치는 영향	75
<표 4-9> 네트워크가 직무환경에 미치는 영향	76
<표 4-10> 네트워크가 조직환경에 미치는 영향	77
<표 4-11> 호혜성이 직무환경에 미치는 영향	77
<표 4-12> 호혜성이 조직환경에 미치는 영향	78
<표 4-13> 신뢰가 직무환경에 미치는 영향	79
<표 4-14> 신뢰가 조직환경에 미치는 영향	79
<표 4-15> 조직몰입이 직무환경에 미치는 영향	80
<표 4-16> 조직몰입이 조직환경에 미치는 영향	81
<표 4-17> 정서적 몰입이 직무환경에 미치는 영향	81

<표 4-18> 정서적 몰입이 조직환경에 미치는 영향	82
<표 4-19> 지속적 몰입이 직무환경에 미치는 영향	83
<표 4-20> 지속적 몰입이 조직환경에 미치는 영향	83
<표 4-21> 규범적 몰입이 직무환경에 미치는 영향	84
<표 4-22> 규범적 몰입이 조직환경에 미치는 영향	85
<표 4-23> 사회자본이 직무환경에 미치는 영향에 대한 조직몰입의 조절효과	86
<표 4-24> 사회자본이 조직환경에 미치는 영향에 대한 조직몰입의 조절효과	87
<표 4-25> 사회자본이 직무환경에 미치는 영향에 대한 정서적 몰입의 조절효과	88
<표 4-26> 사회자본이 조직환경에 미치는 영향에 대한 정서적 몰입의 조절효과	89
<표 4-27> 사회자본이 직무환경에 미치는 영향에 대한 지속적 몰입의 조절효과	90
<표 4-28> 사회자본이 조직환경에 미치는 영향에 대한 지속적 몰입의 조절효과	91
<표 4-29> 사회자본이 직무환경에 미치는 영향에 대한 규범적 몰입의 조절효과	92
<표 4-30> 사회자본이 조직환경에 미치는 영향에 대한 규범적 몰입의 조절효과	93
<표 4-31> 가설 1 검증결과	96
<표 4-32> 가설 2 검증결과	98
<표 4-33> 가설 3 검증결과	101

【 그림 목 차 】

[그림 2-1] 사회자본의 구성요소	24
[그림 3-1] 연구모형	53



제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 목적 및 필요성

1. 연구의 필요성 및 목적

1942년 영국은 「요람에서 무덤에 이르기까지」로 일컬어지는 베버리지보고서(Beveridge Report)를 발간하면서 복지국가로 진입했다. 당시 베버리지는 노령, 퇴직, 질병, 재화등과 같은 사회적 위험으로부터 소득단절을 해결할 수 있다면 모든 사람들이 궁핍으로부터 벗어나는 복지국가가 가능하다고 보았다. 이러한 전통적인 복지국가는 고임금의 제조업을 바탕으로 한 지속적인 경제성장, 아동들을 양육하고, 노인들을 부양하는 안정적인 가족제도, 케인즈 경제이론의 성공적 적용으로 인한 낮은 실업률과 국가경제의 안정으로 인해 가능했다.

그러나 1970년대 중반 이후 몇 차례의 경제위기와 최근의 인구구조와 노동시장의 변화는 베버리지가 예상했던 사회적 위험과는 차원이 다른 새로운 사회적 위험을 초래했다. 새로운 사회적 위험이란 후기산업사회로 전환되는 과정에서 등장한 사회적 경제적 변화와 사람들이 겪어야하는 위험을 말한다. 새로운 사회적 위험은 새로운 사회복지제도를 요구하고 있다. 여기서 말하는 사회적 위험은 저출산, 고령화로 인한 사회적 위험이다. 특히 우리나라는 세계에서 가장 낮은 출산율과 가장 빠른 고령화 속도를 지니고 있어 이 두 가지 현상이 결합되면서 앞으로 젊은 세대가 부담해야하는 미래의 복지비용도 급속도로 증가시키고 있다. 의학의 발전으로 인해 노인의 수가 많아지고 노인이 전체인구에서 차지하는 비율도 급속도로 늘어나고 있다. 말하자면 미래 한국을 이끌어갈 젊은 세대가 점점 줄어들면서 그들의 부담이 늘어나고 있다는 것은 우리사회가 안고 있는 새로운 위험이라고 볼 수 있다.

우리나라 사회복지의 현실은 “선 가정보호 후 사회보장” 정책 이라고 볼 수 있다. 말하자면 사회 소외계층이 있을 경우 최우선으로 가정에서 돌보고 가정 차원에서 돌볼 수 없는 경우에 정부에서 사회복지행정의 시혜로서 행하고 있다.

사회복지행정은 입안된 사회복지정책을 집행하는 하나의 장이며 이 정책을 집행하

고 평가하는 인적 구성요소가 사회복지전담 공무원 이다.

사회복지전담공무원은 사회복지사 자격증 소지자들 중 공무원 임용시험을 통해 지방 사회복지직 7. 8. 9급으로 시, 군, 구청장이 임용하고, 최일선인 읍, 면, 동에 배치되어 복지서비스를 담당하고 있다. 주요업무는 국민기초생활보장수급자의 조사, 선정, 급여 등의 공공부조와 노인, 장애인, 소년소녀가장, 편 부모 가정 등에 대한 각종 사회복지 서비스제공과 복지행정을 담당하고 있다. 그러나 우리나라는 행정기관의 업무 특성상 최저생활보장업무 외에도 보건, 위생, 환경 등의 업무를 겸임하는 사례가 보편화 되어 있다. 사회복지서비스전달의 전문 인력으로 간주되는 사회복지전담공무원이 사회복지사와 공무원이라는 이중적 역할을 동시에 수행해야 하는 가외적 행정 부담이 있다. 사회복지전담공무원은 행정체계가 갖는 획일적, 관료적, 업무 분위기가 있는가 하면 사회복지 수혜자를 심리적, 상담적 사례로 관찰하고 사회문제를 해결해야하는 사회복지 특유의 업무영역이 있다.

다시 말하면 사회복지전담공무원은 전문성을 바탕으로 대인적 접촉을 통해 클라이언트 개개인의 욕구와 특성에 맞는 교육, 기술훈련, 치료, 재활, 취업, 상담, 등의 복지서비스를 원만하게 수행 해야 한다. 또 사회복지전담공무원은 사회복지서비스전달체계에서 법규와 규정에 의해서 서비스의 전달을 계획, 지원, 관리, 감독하는 기능을 수행한다.

행정체계 속에서 사회복지전담공무원들이 맡고 있는 집행체계의 역할은 대상자에게 서비스를 직접 전달하는 특성 때문에 법규나 규정에 의해서 해결될 수 없는 복합적인 인간문제를 다루고 있으며, 가치 지향적이고, 자율적으로 전문인들의 합의를 바탕으로 고도의 신축성 있는 운영을 필요로 하고 있다(김기태외 5인, 2007: 279).

사회복지전담공무원들은 읍, 면, 동의 일선현장에서 클라이언트의 욕구를 직접 현장 방문하여 확인하고, 상담하고, 해결해 줌으로서 복지서비스의 질을 향상 시키고, 사례관리를 통해 효과성을 제고 할 수 있다. 대상자의 다양한 욕구를 효과적으로 해결하기 위해서는 공식적인 행정적, 재정적 서비스지원 외에 사회복지전담공무원 각자가 갖고 있는 비공식적인 사회자본의 역할이 절실히 필요하다.

혈연, 지연같은 천부적 자본은 태어날 때 부터 누구에게나 자연적으로 얻어지는 자본인데 반해서, 사회자본은 복잡한 사회 관계망 속에서 개인, 집단, 지역 간에 호

해와 신뢰를 바탕으로 한 사회적 네트워크를 통해 부단한 노력과 시간 속에서 얻어지는 무형의 자산이다. 사회복지사업의 실천현장은 사회복지전담공무원이 가진 다양한 자원과 지역사회 내의 네트워크 자원에 의존하는 경우가 더욱 많아지고 있다. 특히, 클라이언트의 사회적 기능회복을 목적으로 수행되는 사회복지사업은 사회복지전담공무원이 갖고 있는 사회적 네트워크를 통해 생존과 특수목적 성취에 필요한 경제적 지원, 격려, 충고, 정보 등의 다양한 자원을 동원할 수 있어야 한다.

이러한 의미에서 사회복지전담공무원의 다양한 사회적 관계는 그 자체가 하나의 자본으로서 가치를 가진다고 할 수 있다. 기존의 자본에 대한 개념은 주로 경제자본(economic capital) 또는 인적자본(human capital)의 개념으로 경제학에서 주로 사용되어져 왔다. 최근 사회학자들 사이에서 사회자본(social capital)의 개념이 연구되기 시작하여 인간의 사회적 관계로부터 발생하는 자원을 규명하고자 노력하고 있다(김정란, 2003: 1). 사회복지실천 현장에서 사회복지전담공무원이 가질 수 있는 사회자본의 형태는 사람마다 차이를 갖고 있기 때문에, 어떤 사람들은 사회자본 획득에 유리한 사람도 있고, 그렇지 못한 사람들도 있다.

이런 점에서 사회복지전담공무원이 가진 사회자본이 실제로 그들의 직무수행 능력을 얼마만큼 향상시킬 수 있는가에 대한 논의를 필요로 한다. 특히, 지역사회복지 현장의 경우 문제해결을 위한 자원은 조직 내부에서 외부로 확산되어가고, 국가의 정책적 지원과 사회자본이 많은 조직들과의 연대를 통해 실천되기 때문에 사회복지전담공무원 개개인이 갖고 있는 사회적 네트워크를 통한 사회자본 기능은 더욱 더 중요한 역할을 하고 있다.

사회자본 이론에서 말하는 사회문제해결 능력 향상이라는 것은 바로 지역사회에 이미 형성되어 있는 다양한 사회관계망을 클라이언트 중심으로 재편하거나 지역사회 문제해결을 위한 구조로 재구조화하는 것을 의미 하고 있다. 그리고 무엇보다 사회자본을 구축하는 과정에서 사용되는 신뢰형성과 상호 호혜성의 요소는 그 사회의 문화적 요소로서 협력실천이 가능해진다는 것이다(홍현미라, 2004: 3).

본 연구의 목적은 사회복지전담공무원이 개개인이 갖고 있는 사회적 관계망과 사회자본은 사회복지 조직과 현장에서 직무성과에 긍정적인가, 부정적인가, 그리고 조직몰입의 조절효과는 어떠한 영향을 미치는가에 대한 분석을 하고자 한다. 이를 통해 사회복지전담공무원의 효과적 직무수행능력을 향상시키고, 원활한 사회문제 해결

을 통해 복지대상자에게 최선의 공적복지서비스를 제공 할뿐만 아니라 사회복지전담공무원에 관한 실증적 조사를 통해 사회복지행정 개선의 기초자료를 제공 하고자 한다.

제 2 절 연구의 범위 및 방법

1. 연구 범위

본 연구는 사회복지전담공무원을 대상으로 사회자본이 직무성과에 어떠한 영향을 미치고 조직몰입은 어떤 조절효과를 주는지를 연구하기 위한 것이다. 사회복지전담공무원이란 공공 사회복지전달체계의 전문성 결여 문제를 극복하고 사회복지업무의 효율성을 기하고자 1987년 최초로 사회복지전담공무원제도를 도입하고, 2006년 7월 1일 주민생활지원 서비스 전달체계 개편에 의해 새롭게 규정된 복지·보건·주거·고용·평생교육·생활체육·문화·여가의 8대 서비스를 담당하고 있는 공무원을 말한다. 전국의 사회복지전담공무원은 10,706명이 근무하고 있는데 이들 중 서울특별시 25개 구청 및 동사무소에 근무하고 있는 사회복지전담공무원을 조사 대상으로 하였다.

본 연구의 목적을 효율적으로 달성하기 위해 다음과 같이 5개의 장으로 연구의 범위를 구성하였다.

제1장은 서론으로 연구의 필요성과 목적, 연구 범위 및 방법을 기술하고 본 논문의 전체적인 구성을 제시하였다.

제2장은 이론적 배경 및 선행 연구 고찰로 본 연구의 주제인 사회복지전담공무원의 사회자본과 직무성과, 조직몰입에 관련한 이론들을 살펴보았다. 이러한 이론을 바탕으로 사회복지전담공무원이 갖고 있는 사회자본이 직무성과에 어떠한 영향을 미치고 조직몰입은 어떤 조절효과를 주는지를 밝히고자 경험적 또는 실증적 선행연구들을 고찰하고, 본 연구의 모형을 설계하는데 기초가 되는 선행연구들을 정리·제시하였다.

제3장은 연구모형 및 조사 설계로 제2장에서 제시된 이론적 연구를 근거로 하여 연구 분석을 위한 연구 모형을 설정하고, 실증적 검증을 하기 위해서 연구 문제와

가설을 제시하였다.

본 연구의 주요 변인인 변수의 조작적 정의 및 측정도구와 측정도구의 타당성 및 신뢰도를 검증하여 제시하고 표본 선정과 자료 수집 및 자료의 분석 방법에 대해 설명하였다.

제4장은 연구 분석에서 얻은 실증적 검증을 통한 결과 및 해석을 통하여 변수들 간의 관련성을 파악하기 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 사회복지전담공무원이 갖고 있는 사회자본은 직무성과에 어떠한 영향을 미치며, 조직몰입은 사회자본과 직무성과 사이에 조절효과가 있는지 분석하기 전에 다중공선성(multicollinearity)의 문제가 있는지 확인 하였다. 또한 조절효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였으며, 연구 가설의 검증, 자료수집분석, 분석 결과의 요약 등을 다루었다.

제5장은 본 연구의 결론 부분으로 조사 결과의 종합적 요약과 해석 그리고 본 연구가 지닌 향후 연구방향과 복지정책 및 행정 분야에 있어서 개선안을 제시하였다.

2. 연구 방법

본 연구를 수행하기 위해서 다음과 같은 연구 방법으로 진행하였다.

첫째, 본 연구는 사회복지전담공무원의 사회자본이 직무성과에 미치는 영향 연구에서 조직몰입의 조절효과를 알아보는 것으로 설문지를 이용한 통계처리 방법을 사용하였다.

연구대상은 2011년 6월 현재 서울시 25개 구청에 속해있는 사회복지전담공무원으로 노원구 110명, 강서구 86명, 관악구 71명, 중랑구 68명, 강북구 54명, 은평구 64명, 성북구 54명, 동대문구 81명, 영등포구 59명, 강남구 67명, 양천구 50명, 금천구 44명, 마포구 61명, 강동구 44명, 구로구 48명, 동작구 45명, 성동구 51명, 송파구 60명, 서대문구 44명, 광진구 40명, 도봉구 38명, 용산구 43명, 중구 29명, 종로구 34명, 서초구 43명 등 1,388명을 대상으로 하였다.

예비조사는 2011년 8월 4일부터 8월 11일까지 2개 구청 및 동사무소에 근무하는 사회복지전담공무원 90명을 선정하여 설문조사를 하고 분석한 결과 전반적으로 고른 응답분포를 보여주었으나, 질문에 대한 표현이 부적절하여 답변에 혼란을 줄 수 있는 일부 문항과 문장을 수정 보완하였다.

본 자료조사는 25개 구청과 동사무소에 근무하는 1,388명 중 650명을 대상으로 2011년 9월 19일부터 10월 10일까지 약 3주간에 걸쳐 이루어졌다.

조사방법은 대상 기관의 관계자와 전화 통화 후 방문하여 연구취지를 설명하고 협조를 부탁한 후 설문지를 직접 교부하거나 구청과 동사무소 간의 문서 수발함을 통해 배부하였다. 회수방법은 직접회수를 하거나 조사대상 기관으로부터 우편으로 회수 받았다. 총 650부의 설문지 중 592부가 회수되었고, 회수된 설문지 중 응답이 누락되거나 불분명하게 응답된 사례 25부를 제외한 총 567부의 사례가 본 연구의 최종 분석에 사용되었다.

둘째, 사회복지전담공무원의 사회자본이 직무성과에 미치는 영향 연구와 조직몰입에 관련된 기존의 국내·외 관련 서적과 연구논문을 참고 하였다. 또한 최근의 선행 논문 분석을 통해 내용들을 명확히 이해하고자 문헌조사를 하였다.

셋째, 문헌연구를 바탕으로 사회복지전담공무원의 사회자본이 직무성과에 미치는 영향 연구에서 조직몰입의 조절효과를 밝히기 위해 선행연구 및 관련된 요인들을 분석하고 연구모형 및 가설을 제시 하였다.

넷째, 연구모형과 가설을 검증하기 위하여 구조화된 설문지 작성을 통해 설문을 실시하였다. 빈도분석과 기술적 통계분석 기법을 사용하여 표본의 특성을 파악하였다. 또한 일반통계학적 특성에 따른 사회자본, 직무성과, 조직몰입 수준의 차이를 알아보기 위해 t-검증과 일원분산분석(one-way ANOVA)을 하였다. 사회복지전담공무원의 사회자본이 직무성과에 미치는 영향 연구에서는 조직몰입이 어떠한 조절효과를 나타내는지 알아보기 위해 상관관계분석과 위계적 회귀분석을 실시하였다. 이후 연구모형에 대한 검증을 수행하고 검증 결과를 살펴봄으로써 연구 결과의 내용들을 요약하여 제시하였다.

다섯째, 분석결과에 따른 논의를 통하여 연구결과가 가지는 시사점에 대하여 알아보고, 사회복지전담공무원의 직무 및 복지행정 분야에 관한 개선안을 제시하였다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 사회자본에 대한 이론적 고찰

1. 사회자본의 개념

사회자본이란 용어는 Lyda Hanifan(1916)이 최초로 사용했다. 이어 Jane Jacobs(1961: 138)는 오래된 도시 구성원들 간의 내적이고 조밀한 네트워크가 사회의 공적 안전을 보장할 수도 있다는 점에 착안해 사회자본의 중요성을 강조했다. 이어 정치학, 행정학, 사회학 등에서 사회자본에 관한 연구는 더욱 심화되었다(World Bank, 2003; Fukuyama, 2001: 40-42; 박우순, 2004: 45). 그리고 1970년대에 들어와서 경제학자인 Loury는 경제학의 전통적인 관심 대상인 자본의 관점에서 사회자본을 연구하였다.

사회자본은 다양한 학문분야에서 매우 호소력 있게 널리 사용되는 개념임에도 불구하고 그 개념에 관한 정의가 이렇다 할 만큼 정착되지 못하고 있다가 1980년 이후 Pierre Bourdieu에 의해서 최근에 논의되는 사회자본이 최초로 체계화 되었다. 그 당시 불어로 출판되었던 이유로 영어권 국가에서는 그다지 주목을 받지 못했던 사회자본의 개념이 본격적으로 주목을 받기 시작한 것은 Pierre Bourdieu(1986: 249)와 James Coleman(1990)에 의해서 이다(한상미, 2007: 214).

Burt(2001)는 “그것을 통해서 재정적 혹은 인적자본을 이용할 기회를 제공해주는 친구, 동료, 혹은 보다 일반적인 관계들”이라고 보았다. 또한 Coleman은 사회자본이 출현하는데 밀접된 연결망을 강조한 반면, Burt는 연결망의 부재를 강조하였다. 이처럼 사회자본이라는 용어가 다의적 의미를 갖고 있어 이를 단편적으로 개념화하기는 어렵다. 이에 사회자본에 관한 연구는 학자들의 연구 목적과 관심에 따라 그 개념에 차이가 있으며, 사회자본에 대한 정의와 측정 지표도 학자들의 연구 분야와 분석수준에 따라 다양하게 존재하는 것이 현실이다.

그러나 사회자본이 행위자들 간에 발생하는 사회적 관계에 기초한다는 데에는 의견을 함께 하고 있다(안태숙, 2010: 6). 사회자본과 관련하여 많은 학자들이 다양한 논의와 함께 정의를 내렸으나 그 가운데서 가장 기본적인 속성을 정리한 Pierre Bourdieu 와 James Coleman 그리고 Robert Putnam이 제시한 정의를 토대로 하여, 사회자본의 개념을 정리하고자 한다.

1) 사회자본 개념

Pierre Bourdieu(1986)와 James Coleman(1988) 그리고 Robert Putnam(2000) 세 학자의 논의는 개인과 집단의 사회적, 정치적 행위를 설명하는 데 있어 기존의 협소한 경제적 모델로는 적절히 설명할 수 없었던 한계를 극복하는 새로운 접근도 적절한 통찰력을 제공한다는 점에서 그 가치를 인정받고 있다. 사회자본에 관한 논의는 민주주의, 경제성장, 교육, 복지, 지역 활성화 등의 사회의 다양한 문제를 해결할 수 있는 핵심변수로 여겨지고 있다.

Bourdieu(1986)는 교육학적 맥락에서 사회자본의 개념을 적용하였는데, 특히 사회자본에 대해 단순히 경제적 차원에서 해석하는 것을 경계하였다. 이에 그는 자본 그 자체는 행위자가 지배의 정당성을 획득하고 유지하기 위해 동원되는 모든 수단이며, 그 형태는 사회, 경제, 문화적 자본이 있다고 하였다. 또한 이 세 가지는 서로 다르지만, 상호 연관된 형태의 속성을 갖추고 있다고 강조하고 자본의 전환성을 특히 중요하게 여겼으며, 사회자본 역시 특정한 조건에서는 경제적 자본으로 전환될 수 있다고 설명하였다. 즉 Bourdieu는 사회자본을 “집단 구성원 간 상호 인식 혹은 인지가 어느 정도 제도화된 관계에 기반해있는 지속적인 연계망(network)의 소유와 관련된 실질적 혹은 잠재적 자원의 총체”로 보고 있었다. 그렇지만 그 연결망은 자연스럽게 주어지는 것이 아니라 이익이 믿을 만한 근원으로서 집단 관계를 제도화 하고자 하는 투자전략을 통해서 구축 되는 것이라고 보았다(안태숙, 2010: 08).

그러므로 ‘교환성’은 집단 간 재생산의 핵심이 되며, 관계망은 자연스럽게 ‘주어지는 것’이 아니라, 장·단기적 기간에 직접 사용될 수 있는 사회적 관계를 재생산하거나 확립하는 것에 목적을 두게 되며, 그것은 개인과 집단, 의식과

무의식적 차원 모두를 포함한 하나의 ‘투자전략의 산물’로 이해된다(Bourdieu, 1986: 249). 이는 사회자본 개념의 도구성을 강조하는 것으로 보이며, 사회자본을 통해 지역사회의 구성원들은 다른 자본-경제적, 문화적-자본 등으로도 연결될 수 있는 접근망을 얻게 된다고도 볼 수 있다(박태정, 2007: 14).

반면 Coleman은 Bourdieu와 비교할 때 보다 다차원적인 경제학적 접근과 사회학적 접근을 접목시켜 접근하고 있다. Coleman은 먼저 사회자본을 행위자의 어떤 행위를 촉진 시키는 관계성으로 파악하며 사회자본은 사회구조적인 맥락에서 기능적으로 정의한다(안태숙, 2010: 08).

Coleman(1988: 98)은 사회자본에 대해, “행위자가 가용할 수 있는 특별한 종류의 자원으로서, 개인 혹은 집합적 행위자의 특정 행위를 더욱 촉발시키는 기능을 하는 것”으로서 정의했다. 즉 사회자본이 자본인한, 생산적이어야 하며 그것 없이는 가능하지 않은 특정한 결과를 이룩하도록 해야 한다는 것이다. 그러므로 Coleman의 사회자본이란 한 개인에게는 없지만 그 개인이 참여하고 있는 사회적 관계를 통하여 다른 사람들이 가지고 있는 자원을 동원할 수 있는 능력을 의미한다(박찬웅, 2000: 82).

Coleman은 사회적 차원에서 사회자본이 형성되기 위한 4가지의 조건을 제시하였다. 첫째, 사회적 관계의 폐쇄성이다. 관계망에서 사람들이 활발한 자원 교류를 하기 위해서는 도움을 제공한 후 ‘나’ 역시 돌려받을 수 있다는 믿음, 즉 사회구조의 신뢰성이 있어야 한다. 이런 신뢰성은 개개인이 잘 연결되어 있을수록, 즉 구성원들끼리 서로 잘 알고 지낼수록 가능한 것이다. 따라서 사회구조의 폐쇄성은 한 사람에게 도움을 제공하면 비록 그 당사자로부터 직접 도움을 받지 못한다고 할지라도, 그 사람과 연결되어 있는 다른 사람으로부터 도움을 받을 가능성이 있다는 것을 사회구성원들이 기대할 수 있도록 한다.

둘째, 조건은 사회구조의 안정성이다. 만약 어떤 사회 내에 개인의 물리적, 사회적 이동이 극심하여 사람들 간의 지속적인 상호작용이 이뤄지기 힘들다면 사회자본이 형성되기 힘들다.

셋째, 다른 사람이나 집단의 이해를 개인의 이해보다 먼저 생각하는 공동체 이데올로기가 강한 사회에서는 사회자본이 쉽게 만들어 진다. 이와 반대로 개인주의적 이데올로기는 사회자본의 형성에 부정적으로 작용하게 된다.

마지막 조건으로서 기존의 사회 계층 내 유리한 위치에 있을수록 사회자본 역시 풍부하게 가질 수 있다는 점이다. 특히 린(Lin, 1999)은 현대사회에서 개인의 사회 계층적 지위가 높을수록 물리적, 인적 자본을 많이 가지게 되고 동원할 수 있는 사회자본의 양 역시 많아질 것이라고 논의한 바 있다.

한편 사회자본의 폐쇄성과 관련된 Coleman의 논의를 두고, Portes(1998)는 Coleman이 지나치게 관계의 폐쇄성을 강조한다고 지적한다. 또한 새로운 지식과 자원으로의 접근은 밀착된 유대(dense tie)보다 약한 유대(weak tie)를 통해서 더욱 잘 이뤄질 수 있다는 사실을 Coleman이 간과하고 있다고 비판하였다. 이와 관련하여 Granovetter(1973) 역시 유대의 기능성을 주장하였는데 Coleman과는 달리 약한 유대의 확장성이 오히려 더 높다고 본 것이다 (Granovetter, 1973: 1364). 하지만 이러한 비판에도 불구하고 일부 학자들은 Coleman의 접근을 비엘리트 집단의 관계망에 관한 사회자본의 분석 영역을 확대하였다는 점에서 그 의의를 찾고 있다(Stephen Baron, et al. 2000: 7-9).

사회자본을 연구하는 큰 흐름은 사회자본의 개념사용 목적이나 관점에 따라 큰 차이를 보이는 Bourdieu와 Coleman을 중심으로 두 학파가 중심토대가 되고 있다. 사회자본이라는 개념은 두 학자 모두 자본개념을 확장했다는 점에서 외형상 유사해 보이지만, Coleman은 자본의 강화를 위한 것이고 Bourdieu는 자본의 비판을 위한 것이었다. 또한 관심대상에 있어 Bourdieu는 통일된 관심 거리가 있는 동질적인 집단의 수준에서 사회자본을 논의한 반면에 Coleman의 이론적 논의는 사회자본 형성을 위한 동질성 대 이질성에 대한 합의에 대해서 관심을 갖지 않는다. Coleman이 사회자본의 효과, 기능까지 포함하여 정의한 반면에 Bourdieu는 개념정의에 있어 기능, 효과는 모두 제외시켰다.

따라서 Bourdieu는 집단 내 사회자본을 견고하게 강화시키기 위한 노력으로 이익집단의 활동을 예로 드는 반면에 Coleman은 그들의 경계 내에서 사회자본을 강조하기 위한 방법으로 계급과 기관과 같은 집단의 속성을 강조하지는 않는다(박찬웅, 2000: 89).

사회자본에 대한 이론적 논의는 Putnam(2000)을 통해 더욱 발전되었다. 그는 특히 기존의 접근이 교육적, 사회적 차원에 머무르는 점을 뛰어넘어, 정책적 측면으로 사회자본의 논의수준을 확장시켰다. 그는 사회자본을 “참여자들

로 하여금 공유된 목표를 달성하기 위하여 보다 효과적으로 함께 행동하도록 하게 만드는 사회생활의 특징”으로 정의하였다. 또한 사회자본의 구성요소를 네트워크(networks)와 규범(norms) 그리고 신뢰(trust)라고 제시했다. 그의 정의를 풀어보면, 사회자본은 네트워크, 규범, 신뢰와 같은 사회조직의 특징과 관련된 것으로 사회구성원의 상호이익을 위한 협력을 가능하도록 하여 경제적 효율을 높일 수 있는 것이다. 따라서 Putnam은 사회자본은 전통적 자본과 달리 사적재화가 아니라 공공재이며 축적될 수 있다고 주장한다(Putnam, 1993: 35-37).

Putnam의 연구는 지역주민들의 사회참여를 두고 사회자본의 측면에서 접근할 수 있는 이론적 논의를 제공할 수 있다고 보여지며, 특히 그가 제시한 사회자본의 세 가지 구성요소는 정책 분석의 도구로도 활용될 수 있는 특징이 있다. Putnam의 논의가 발전되면서 최근에는 사회자본의 영향에 대한 연구가 활발하다. 사회자본의 효과는 사회의 다양한 층위(layer)에서 확인된다. 시민참여와 협력 거버넌스 구축, 보다 나은 경제발전과 삶의 질 향상, 연대와 협력을 통한 사회적 효율성의 증진으로 그 영향에 대해서는 낙관적인 전망이 주류를 이룬다. 먼저, 다양한 집단의 시민참여는 정부의 정치·경제적인 성과와 상관성을 가지고 있다. 지금까지 서술한 사회자본에 대한 학자별 접근방법은 다소 개념적 차이가 있으나, 사람들 간의 ‘사회적 상호관계’에서 사회자본이 발생한다는 점과 사회적 구조 속에서 사회자본을 측정해야 함을 내세우는 점은 공통점이다(Lin, Cook and Burt, 2001). 이처럼 다양한 사회자본의 정의와 그 안에 여러 가지 차이점이 존재함에도 불구하고 다음과 같은 속성에 대해서는 대체로 합의되는 경향이 있다.

첫째, 사회자본은 행위자들이 개별적으로 보유하고 있는 자본이 아니라 행위자들 사이의 관계 속에 내재하고 있는 자본이다. 즉 둘 이상의 행위자가 맺고 있는 관계라는 분석단위의 특성이 사회자본을 다른 형태의 자본과 구분하는 가장 근본적인 차이점이다. 경제적 자본이 개인의 은행구좌에 있고, 인적자본이 개인의 머릿속에 있는 반면, 사회자본은 개인들의 관계구조에 있다. 사회자본을 소유하기 위해서 사람들은 다른 사람과 관계를 맺어야만 한다.

자기 이익의 실질적 원천이 바로 자기 자신이 아니라 다른 사람인 것이다

(Portes, 1998). 이런 특징으로 인해 사회자본은 공공재라고도 한다. 경제자본이나 인적자본은 개인이 소유하는 사유재의 특징을 갖는데 반해 사회자본은 사회관계의 부산물로 발생하며 그 혜택 또한 집단 안에 있는 모든 사람이 같이 받기 때문이다.

둘째, 사회자본은 보유하기 위해서 지속적인 노력이 필요한 자본이다. 누군가 특정 집단에 소속되었다고 해서 집단의 구성원으로 누릴 수 있는 혜택이 모두 저절로 얻어지는 것은 결코 아니기 때문이다. 집단 구성원 사이에서 서로의 관계를 끊임없이 확인·재확인함으로써 인정을 받는 일련의 지속적인 교환과정을 거쳐야만 사회자본은 유지되고 재생산될 수 있다(Bourdieu, 1986). 사회자본은 형성되기는 어려워도 파괴되기는 쉬우며, 손상된 사회자본을 원상회복하는 것은 많은 노력을 요한다. 그런 의미에서 한 개인이 특정한 시점에 보유하고 있는 사회자본은 다른 사람과의 관계를 만들고 유지하기 위해 오랜 기간 동안 의도적으로 혹은 비의도적으로 투자한 결과라고 이해해야 한다.

셋째, 사회자본을 매개로 한 사회적 교환관계는 다른 경제적 거래처럼 동등한 가치를 지닌 등가물의 교환이 아니다. 신뢰를 주고받았다고 해서 거래 당사자인 두 사람 사이에 존재하는 신뢰가 준 것만큼 줄어 들고 받은 것만큼 늘어나는 영합(zero-sum)관계로 나타나지 않는다. 오히려 사회자본은 거래 당사자 모두가 사용하면 할수록 더욱 축적되고 더욱 증가하며 사용하지 않으면 고갈되는 정합(positive-sum) 관계로 나타난다(Adler & Kwon, 2000). 이런 의미에서 사회자본은 사용하면 할수록 총량이 늘어나는 독특한 특성을 지닌, 자기강화적 자본이다. 이런 이유 때문에 사회적 생산과 파괴는 선순환 또는 악순환(virtuous or vicious circle)이 될 것으로 기대된다(Putnam, 1993; 구혜정, 2002: 33).

넷째, 사회자본의 교환은 동시성을 전제로 하지 않는다. 사회적 교환관계에 있어서는 서로가 주고받은 도움에 대해 언젠가는 보상을 받으리라는 믿음이 존재하고 있어야 한다. 이런 맥락에서 사회자본은 ‘일반적 호혜성(generalized reciprocity)’에 기반을 둔 자원인데 그 호혜성은 불확실성, 위험성 혹은 타인에 대한 신뢰로 인하여 어쩔 수 없이 취약하며 원천적으로 불안정한 성격을 띤다(한상미, 2007: 215).

2. 사회자본의 유형 및 기능

1) 사회자본의 유형

NESF(2003)의 보고서는 사회자본과 관련된 접근이 정부정책 분야에서 포괄적으로 해석되고 있다는 점을 강조한다. 이상의 논의과정에서 사회자본은 사회과학 전 영역에서 다각적인 분석이론으로 활용되고 있음을 확인할 수 있다. 요약하면, 사회자본은 첫째, 민주주의의 훈련장이다. 둘째, 자발적 참여를 촉진한다. 셋째, 공적이익의 협력을 가능케 하고, 넷째, 사회·정치적 참여의 확대 등을 보장할 수 있다는 것이다.

그러나 사회자본이 시민사회의 발전과 경제·사회적으로 효율성을 추구하는 이론적인 프레임으로 각광을 받고 있지만, 그 적용은 유형별로 그리고 나라 혹은 문화적 지역에 따라 다르게 나타날 수도 있어 다층적인 맥락의 고려가 필요하다. 이런 이유로 최근 연구는 사회자본을 개념적인 소극성에서 벗어나 보다 포괄적인 정의로 확장하는 경향을 보인다.

이들은 사회자본을 집단 내 또는 집단 간의 연계와 협력을 촉진하는 규범과 가치, 이해를 함께 공유하는 수평적인 네트워크의 공공재(public goods)로 정의한다(NESF, 2003: 29; 송경재, 2004: 7-8). 이는 지역·이웃·기업·가족·공동체나 자발적 결사체를 포괄하는 공동의 자원으로서 사회자본에 대해 유연한 광의의 해석을 하고 있다.

반면에 사회자본에 관한 논의는 긍정적인 평가만을 받고 있지는 않다. 일부에서는 사회자본 논의는 보수주의자들의 국가영역 축소, 시장기능의 강화라는 이데올로기에 복무할 가능성이 있다고 비판한다. 사회자본이 지나치게 사회중심적 접근(society-centered approach)이며, 국가와 시민사회의 이분법적인 사고를 가지고 접근하고 있다고 비판한다. 이들은 국가나 제도가 사회자본의 성장과 내용에 직접적 관련이 있고 사회자본 접근방식 역시 국가와 시민사회의 이분법적인 사고로 해석해서는 안 된다고 주장한다(Cohen, 1999: 240-241). 사회자본과 관련된 접근방식을 종합비교하면 다음 <표 2-1>로 정리된다.

<표 2-1> 사회자본의 정의 및 접근방식의 비교

학자	사회자본의 정의	접근방식
Baker , 1990: 619	행위자(actor)들이 특정 사회 구조들로부터 얻어낸 뒤, 자신의 관심에 따라 이용하는 자원 : 그것은 행위자들 간의 관계 변화에 의해 창조됨	외재적
Bourdieu , 1989: 243	사회자본은 사회적 연결을 통해 만들어 짐. 특정 조건하에서는 경제적 자본으로 전환될 수 있으며 계급의 형태로 제도화 될 수 있음	외재적
Coleman , 1990: 302	사회자본은 그 기능을 통해 정의됨. 하나의 단일체라기 보다 복잡·다양한 총체성을 가지며 대체로 사회 구조 속에서 특정한 모습을 구성하게 되며 구조 내 개인의 특정 행위를 촉진시킴. 생산성과 축적성이 있음	외재적
Portes , 1989: 6	사회 네트워크들 혹은 다른 사회적 구조들 안에 멤버십을 가짐으로써 이익을 지키는 행위자들의 능력	외재적
Fukuyama , 1995: 15	집단과 조직 내의 공통 목적을 추구하기 위해 결집된 사람의 힘	내재적
Inglehart , 1997: 188	자발적 결사체의 외재적 관계에서 나타나는 신뢰 및 관용의 문화	내재적
Putnam , 1995: 67	상호 이익을 위한 공동 조정과 공동 협력을 촉진하는 네트워크, 규범, 사회적 신뢰와 같은 사회 조직의 형태	내재적
Nahapiet & Ghoshal , 1998: 243	개인이나 사회 단위의 관계 네트워크 안에 깊이 내재해 있으면서 네트워크를 통해 사용가능하며, 네트워크를 통해 획득된 실제적·잠재적인 자원들의 총합	외재, 내재 병합

출처 : Adler and Kwon, 1999: 27-29; 박태정, 2007: 14

사회자본 논의는 시민사회와 국가제도의 선순환을 위한 문제해결 고리로서 학계에서 활발히 연구되고 있는 이론중의 하나이다. 사회자본은 다의적이고 다차원적인 개념이다. 때로는 개념의 통일성을 모색하기 보다는 사회자본을 구성하는 여러 가지 차원(dimension)에 따라 구분해 보는 것이 이해에 도움을 줄 수 있다. 이런 점에서 사회자본은 구조적, 인지적, 관계적 측면을 기준으로 하여 구조적 사회자본, 인지적 사회자본, 관계적 사회자본으로 나누어 이론을

살펴볼 수 있다. 물론 이러한 구분에 따라 사회자본 역시 상호밀접하게 관련되어 있기 때문에 이들 간의 분명한 경계를 짓기는 어렵다(Nahapiet & Ghoshal, 1998: 243-244; 송경재, 2004: 9). 본 논문에서는 사회자본의 유형을 구조적 사회자본, 인지적 사회자본, 관계적 사회자본으로 구분하여 논의하고자 한다.

(1) 구조적 사회자본

구조적 사회자본(structural social capital)은 사회체제와 네트워크 전체의 속성을 말한다. 이것은 사람들 또는 사회단위 사이의 연계의 비정의적 배열(impersonal configuration)을 의미한다. 따라서 구조적 측면의 가장 중요한 점은 행위자들 사이의 네트워크 유대(bonds), 네트워크의 배열(configuration), 네트워크 전용성(appropriability) 등에 의해 측정될 수 있다.(Nahapiet & Ghoshal, 1998:244).

여기서 네트워크 유대는 구성원들 사이의 연결을 의미한다. 네트워크 분석을 이용한 기존의 연구에서는 이러한 연결이 정보전달, 조직학습, 조직활동의 집행에 중요한 영향력을 행사한다는 사실을 보여주고 있다. 이것은 구성원들이 서로를 잘 아는 상황에서 보다 효과적으로 활동을 수행할 수 있다는 의미가 된다. 구성원들 간의 개인적 연결이 중요한 반면에 유대의 전반적인 구조 역시 무시할 수 없다. 공식적 및 비공식적 네트워크가 모두 개인 간 연계의 전반적인 구조에 영향을 미치지만, 구조적 틈새(structural holes), 집권화(연결이 소수의 구성원들에게 집중된 정도), 및 밀도(모든 구성원들 간에 잠재적 연결의 전체빈도와 비교하여 개인의 연결정도) 등이 중요하게 취급된다.

또한 네트워크 전용성은 네트워크 내에서 정보와 지원의 흐름에 커다란 영향을 미치는 요인이다(Nahapiet & Ghoshal, 1998). 이것은 상이한 형태의 관계가 네트워크 내에서 전용될 수 있는 용이성과 관련되어 있다. 네트워크는 속성에 따라 결속형 네트워크(bonding network)와 교량형 네트워크(bridging network) 그리고 연계성 네트워크(Connecting network) 3 가지 유형으로 구성된다. 결속형 네트워크가 배타적 정체성을 갖는 동질적 집단 즉, 학연, 혈연,

지연 등의 사회자본 형태라면, 교량형 네트워크는 광범위한 정체성과 호혜성을 갖는 포용적 사회자본 형태이다. 연계성 네트워크는 명백하고 공식적인 또는 제도화된 권위가 서로 다른 사회구성원들 간의 신뢰 있는 관계의 규범이나 네트워크이다. 한 개인은 결속형, 교량형 또는 연계형의 어느 속성을 가진 하나의 네트워크에만 참여하는 것이 아니라 서로 다른 속성을 띤 2개 이상의 네트워크에 동시에 참여를 한다(한상미, 2007 :21).

(2) 인지적 사회자본

인지적 사회자본(cognitive social capital)은 행위자들 사이에서 공유하고 있는 표현, 해석, 의미체계를 지칭한다. 이것은 사회자본의 세 가지 측면 가운데 가장 소홀히 취급되어 왔으나 이론의 확장과 개념의 명료화라는 점에서 관심을 기울일 필요가 있다. 조직이론의 상징적 및 문화적 관점에서 이러한 인지적 측면을 강조하고 있는데, 인지적 사회자본은 곧 사회자본의 연구에 문화적 요소를 도입하는 것이 된다.

집단정신(collective mind)과 집단정신모형은 사회자본의 이러한 인지적 측면에서, 관점의 유사성을 보이고 있다. 구성원들 사이에 상호이해는 공유된 언어와 공유된 이야기 사이의 교환을 통하여 성취될 수 있다. 공유된 언어와 이야기가 존재하는 곳에서는 구성원들이 문제를 보다 용이하게 논의할 수 있고, 아이디어를 전달할 수 있으며, 지식을 공유하고, 상호간에 보다 효과적인 지원을 할 수 있다. 공유된 언어는 구성원들에게 보다 효과적으로 의사소통할 수 있는 능력을 제공한다. 이러한 공유된 이해는 공적인 영역을 넓혀 주며, 상호이해를 통한 능률성이 제고되는 동시에 예상치 못한 형태를 감소시켜 줄 것이다(Bolino, Turnley, & Bloodgood, 2002; 서혜숙, 2006: 26-27).

구조적 사회자본은 네트워크와 같이 상대적으로 객관적이고 외적으로 관찰 가능한 반면에 인지적 사회자본은 공유된 가치, 신뢰, 태도, 신념, 규범 등 주관적이고 관찰이나 접촉이 불가능한 특징이 있다. 구조적 및 인지적 사회자본은 규범과 신념을 협동적이고 목적지향적인 행동으로 변화시키는 보완적 관계를 맺고 있다. 또한 구조적 차원과 인지적 차원은 서로 밀접한 관계를 맺고 있으

며, 두 차원 사이의 상호작용의 결과로서 사회자본은 우리 삶에 영향을 미치게 된다(Uphoff, 1999; 구혜정, 2003; 한상미, 2007: 216).

(3) 관계적 사회자본

관계적 사회자본(realtional social capital)은 구조적 측면과는 대조적으로 사람들이 상호작용을 통해서 발전시킨 서로간의 개인적 관계를 지칭한다. 이것은 행태적 배태성(behavioral embeddedness) 또는 행위자들 간의 유대(actor bonds)라고 일컬어지기도 한다(Lindenberg, 1996; Hakansson & Snehota, 1995). 넓은 의미에서 신뢰와 정직성, 규범과 제재, 의무와 기대, 정체성 등의 사회자본은 관계적 범주에 포함된다.

관계적 사회자본은 높은 수준의 신뢰, 공유된 규범과 지각된 의무, 그리고 상호간의 일체감 등의 특징을 지니고 있다. 이러한 점에서 강한 유대(strong ties)와 밀접한 관련을 갖고 있다. 즉 강한 유대는 신뢰, 상호성, 감정적 강도 등으로 개인들 사이의 연결을 규정하고 있다(Granovetter, 1973). 사회자본의 관계적 측면은 반드시 일치된 견해는 아니지만 본질적으로 개인 간의 감정적 연결로 보고 있다. 이러한 점에서 개인 간의 유인 또는 매력이 일반적으로 집단의 성과에 영향을 미친다고 한다. 강한 유대를 가진 구성원들은 일반적으로 상호간의 정체성을 동일시하거나 구성원으로 자신들을 인정한다. 기존의 연구에서는 집단 정체성의 수준이 집단 내의 의사소통과 협력 및 집단과 결과에 대한 관심의 정도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보여주고 있다.

2) 사회자본의 기능

사회자본을 모든 사회문제의 해결에 적용하려는 시도가 보편화되면서 그 순기능이 과장된 측면이 있다. 그러나 사회자본의 효용성은 사회자본이 순기능적으로 작용할 때 비로소 개인과 집단에 혜택을 가져다준다. 반면 역기능적 측면은 효용성을 높이기 위함이다. 사회자본의 순기능은 관련 사회학, 정치학, 경제학 등의 학문분야 이론과 개념의 발전에 긍정적 자극을 주는 이론적 측면

과 현실적인 문제해결에 여러 가지 도움을 줄 수 있는 실용적 측면으로 나누어 볼 수 있다.

사회자본이 갖는 이러한 측면은 다음과 같은 두 가지 원천에서 비롯되고 있는 것으로 이해되고 있다(Portes, 1998: 2-3). 첫째, 사회자본에 관한 연구와 사회성의 긍정적인 결과에 주의를 집중하고 있다는 점이다. 둘째, 사회자본은 자본을 보다 넓은 의미에서 논의할 수 있는 틀(frame work)을 제공하고 있다. 따라서 경제적인 측면에서 자본으로서의 권력과 영향력의 원천에 관심을 기울이고 있다.

다음으로 실용적인 측면에서 사회자본이 제공하는 순기능적인 효과를 보면 다음과 같다. 첫째, 사회자본은 행동의 능률성을 증가시켜 준다. 높은 수준의 신뢰를 가진 사회자본은 또한 고비용의 감독 필요성을 감소시켜 준다. 둘째, 사회자본은 적응성 능률성(adaptive efficiency)을 높이고 창의성과 학습을 촉진한다. 여기에서 적응적 능률성은 분배적 능률성에 대응한 개념이다. 특히 사회자본은 협력적 행태를 촉진함으로써 조직의 혁신과 발전을 가능하게 만든다(Putnam, 1993; Fukuyama, 1995). 이러한 점에서 사회자본은 제도적 역할, 혁신, 가치창출 등에 핵심적인 위치를 차지하고 있다(Hahapiet & Ghoshal, 1998: 245).

셋째, 사회자본은 행위자들에게 경제적 자원을 획득할 수 있게 해준다. 이것은 사회자본과 문화자본이 경제자본으로 전환될 수 있기 때문이다(Bourdieu, 1986). 사회자본은 경제자본에 비하여 형성과정이 불투명하고 불확실한 특징을 지니고 있다. 이러한 특징 때문에 때에 따라서는 상호자본의 거래가 정상적인 시장의 교환관계를 은폐할 수도 있다(Bourdieu, 1986).

사회자본의 역기능을 알아보면 기본적으로 사회자본의 고유한 성격이나 개념의 모호성 때문에 초래되는 것으로 보인다. 사회자본의 역기능은 독립적으로 작용하는 것이 아니라 거의 언제나 순기능과 더불어 작용한다.

사회자본의 부정적 결과들을 살펴보면 첫째, 집단의 구성원들에게 혜택을 가져오는 강한 유대가 외부인의 접근을 강하게 제한한다(Waldinger, 1995: 557). 둘째, 집단 또는 지역사회의 폐쇄성이 어떤 상황에서는 집단 내 구성원들의 성공마저도 방해할 수 있다. 이러한 점에서 보편주의 원리에 입각한 비

정의적(impersonal) 상호관계의 중요성이 강조되어야 할 것이다. 셋째, 지역사회와 집단에의 참여는 반드시 동조성(conformity)에 대한 요구를 창출한다. 동조성이 강조되는 이러한 상황에서 사회통제는 강력하지만, 개인의 사적 자유는 제한될 수밖에 없다.

넷째, 집단의 결속력(solidarity)이 주류 사회(mainstream society)에 대한 적대감이나 반대의 공통적인 경험에 의해 공고화되는 상황이 존재하기도 한다. 이러한 상황에서는 개인의 성공 이야기는 집단의 응집력을 침식하고, 결국 규범의 하향 평준화(downward leveling norms)에 이르게 된다. 이러한 규범의 하향 평준화는 특정 집단의 이동성(mobility)이 외부 차별에 의해 억제되는 과정에서 오랜 시간에 걸쳐 형성된다. 제한된 결속력과 신뢰가 어떤 집단에서는 사회경제적 향상과 기업가적 발전을 위한 원천으로 작용하는 반면에, 다른 집단에서는 전혀 반대의 방향으로 작용하고 사회성(sociability)은 양면성을 띠고 있다(Portes, 1998: 18).

3. 사회자본의 구성요소 및 측정

사회자본에 관한 연구에서 가장 논쟁적인 주제 가운데 하나는 ‘사회자본이 개인적 이익을 위한 것인가 아니면 집단적 목적에 공헌하는 것인가’이다. 즉 사회자본의 수단적 및 집합적 역할에 관한 논쟁이다. 이러한 논쟁은 대체로 두 가지 관점으로 나누어 볼 수 있다. 하나는 개인적 수준에서 사회자본의 유용성을 주장하는 관점이다.

반면에 사회자본을 신뢰와 협력과 같은 집합재(collective goods)의 관점에서 접근하는 사람들이 있다(Fukuyama, 1995). Putnam(1995, 2000)은 사회자본이 어떻게 개인들을 묶어주는 ‘사회적 접착제’(social glue)로 작용하는가에 관심을 두었다(Putnam, 2000: 19). 이러한 점에서 사회자본의 두 가지 측면을 이해하기 위하여 사회자본이 근거하고 있는 사회적 관계를 세 가지 형태로 구분해 볼 수 있다. 따라서 개인적 수준의 사회자본이 공공의 영역으로 이동하여 확대되고 집합적 성격을 가질 때 비로소 의의가 있는 것이다. 미시적인 수준에서 개인은 다른 사람들과의 네트워크로부터 중요한 정보를 습득할 수 있으

며, 호의를 교환할 수 있다. 사회자본은 개념에서 언급한 바와 같이 다양한 요소로 구성되어 있으며, 개인이나 집단과 사회적 네트워크를 형성하고 유지함으로써 신뢰와 협력을 통하여 획득할 수 있는 현실적 또는 잠재적 자원이다(Bourdieu, 1986: 248-249).

이러한 점에서 사회자본은 네트워크, 신뢰, 호혜성 등의 개념을 통하여 보다 잘 이해될 수 있다. 사회자본 이론가들에 의하면 이러한 구성요소를 개인과 집단 수준으로 구분할 수 있으며, 사회자본의 효용성을 높이기 위해서 Coleman과 Putnam은 개인수준의 참여, 네트워크, 신뢰, 호혜성이 사회적 수준으로 이동해야 한다는 점을 강조하고 있다. 즉 사회자본의 수준이 높아지면 자연적으로 개인 및 집단 간의 의사소통도 자유롭게 될 것이다.

가) 네트워크

사람들은 지역사회의 집단과 조직에 참여함으로써 일정한 사회적 관계(social relationships)를 형성하는데, 이것을 사회적 네트워크(social network)¹⁾라고 한다. 사람들은 이러한 네트워크를 통하여 필요한 자원에 접근하거나 자원을 확보할 수 있다. 즉 개인은 네트워크에 의하여 자신의 목적은 물론 자신이 속한 네트워크 또는 지역사회의 목적을 증진시킬 수 있다. 따라서 네트워크로서의 사회자본은 개인이 성취할 수 없는 일정한 목표를 달성할 수 있게 해 준다(Putnam, 2000).

사회자본의 원천이 되는 네트워크에는 비공식 네트워크와 공식 네트워크가 있다(Stone, 2001).²⁾ 개인 간의 상호작용적 네트워크로 볼 경우에는 신뢰와 호혜성 같은 개념이 사회자본의 핵심을 차지하게 된다. 특히 지역사회 내에서 단체 또는 집단 간의 네트워크 역시 사회자본의 원천이다(Burt, 2000). 개인은 일반적으로 자원에 있어서 제약을 받기 때문에 사회적 유대(social ties)와 결

1) 국내의 일부 사회학자들은 네트워크(network)를 연결망(連結網)이라고 한다(김용학, 2004). 여기에는 네트워크의 개념을 연결(connection)의 의미로만 이해하기에는 부족한 점이 있다고 생각하여 네트워크를 그대로 사용한다.

2) 일반적으로 사회과학자들이 네트워크와 사회적 네트워크(Social network)를 혼용하고 있기 때문에 혼란을 가져올 염려가 있다. 본 연구에서는 개인적 네트워크와 사회적 네트워크를 동시에 지칭할 때는 단순히 네트워크라는 용어를 사용한다.

속을 통하여 다른 자원에 접근해야 한다.

이러한 점에서 네트워크와 네트워크 구조는 접근할 수 있는 자원의 범위에 영향을 미치는 사회자본 의로서 중요한 자원을 나타낸다. 결속 또는 유대의 내용에 관한 지식과 네트워크를 통하여 가용한 구체적인 자원에 대한 지식이 없이는 사회자본이 개인에게 어느 정도 유용한가를 판단할 수 없다(Gloer, Parry, & Shiness, 2005: 453). 개인의 결속력의 강도는 계약, 유대, 연결, 집단 소속 등과 같이 한 행위자를 다른 행위자에 연결시켜주는 관계이며, 따라서 개인의 소유물로 환원시킬 수 없다(Glover, Passy, & Shiness, 2005: 453). 이러한 점에서 사회자본에 영향을 미치는 네트워크를 근접성(closure)과 약한 유대(weak ties)에 따라 구분하고 있다(Caskin, Brown, Venkatesh & Vidal, 2001: 20-21). 개인적 수준의 네트워크는 개인의 삶에 있어서 부정적인 효과를 줄여주기도 한다. 사회적 관계(social relationships)는 사회적 보험의 형태로 작용하며, 의사소통과 정보의 연결고리를 제공하는 동시에 사회적 행동을 촉진하는 규범과 제재를 창출한다(Coleman, 1988). 특히 개인적 네트워크라고 할 수 있는 응집적이고 지원적인 가족네트워크는 정신적 건강과 저항력을 길러주는 것으로 밝혀지고 있다. 어려움에 직면할때 가족의 지지(family support)는 완충역할을 한다(McMichael & Manderson, 2004: 89, 서혜숙, 2007: 42-43).

나) 신뢰

신뢰란 계약서나 차용증과 같은 명백한 증거가 없어도 자신이 타인에게 제공되는 자원을 언제인가는 되돌려 수혜할 것이라는 기대(Putnam, 1994; 2000)를 의미하며, 또한 배신의 위험에도 불구하고 타인이 자신의 기대나 이해에 맞도록 행동할 것이라는 주관적이고 긍정적인 기대에 근거하여 그 위험을 기꺼이 감수하겠다는 의지(Burt, 1998)를 말하는 것이다.

신뢰는 공적 신뢰와 사적 신뢰로 나눌 수 있는데 전자의 경우는 특히 공공기관을 향한 신뢰라 할 수 있고, 후자의 경우는 우리가 흔히 연줄이라 부르는 개인들 간의 유대를 의미한다. 사적 신뢰와 공적 신뢰 사이에는 긴밀한 역동

적 관계가 있으며, 사적 신뢰가 공적 신뢰의 필요조건이 되고 공적 신뢰의 정도는 사적 신뢰의 축적의 양상에 의해 결정된다. 우리나라의 경우 발전적인 측면에서 볼 때, 공적 신뢰의 정립과 그를 위한 현황과악이 무엇보다도 시급하다(한상미, 2007: 218). 이러한 신뢰의 유형을 이해함에 있어서 최종렬(2004: 111-112)은 Schutz(1967: 163-207)의 개념을 빌어 너-지향(Thou-orientation)과 그들-지향(They-orientation)으로 나누었다. 너-지향은 대면적 상황에서 과거에 직접적으로 경험된 우리-관계(We-relationship)에 대한 신뢰에서 나타난다. 그들-지향은 나의 동시대인에 대한 경험을 익명적인 과정으로 인식한다(이상도, 2008: 31).

이상에서 살펴본 바와 같이 Coleman(1988)의 연구를 기초로하고 최종렬(2004)의 연구를 재구성 해보면 다음 <표 2-2>와 같다.

<표 2-2> 신뢰의 유형

지향		관계 유형	경험형태	배경적 기대	구성적 기대
너-지향		친근하고 사적인 관계에서의 신뢰	직접 경험	높음	중간
그들 지향	간접적으로 매개된 상태의 그들	알지 못하는 사람과의 관계에서의 신뢰	간접 경험	중간	높음
	직접적 경험이 없는 상태의 그들		비 경험	낮음	낮음
	사회적 실체들	제도에 대한 신뢰			

출처: 최종렬(2004)의 연구와 Coleman(1998)의 연구를 재구성(이상도, 2008: 31)

이러한 신뢰 유형의 구분을 사회복지전담공무원들의 신뢰에 적용해 볼 수 있다. 너-지향과 관련하여 사회복지전담공무원들은 자신들과 친근한 관계를 유지하고 있는 직장동료, 관리자, 슈퍼바이저, 그리고 클라이언트와 신뢰를 가지고 있다. 그들-지향과 관련해서는 간접적으로 매개되거나 직접적인 경험이 없는 타자들(개인 또는 조직들)과 네트워크를 통해 목표를 성취해야 하므로

신뢰관계를 형성할 수 있다

또한 그들-지향에서 사회적 실체 또는 제도와 관련하여 사회복지전담공무원들은 클라이언트를 옹호하고 사회적 약자를 보호하고 대변하기 위해 사회적 실체 또는 제도와 소통하기 위한 협상태이블에 있어야만 한다. 이때 협상태이블의 이해당사자들(stakeholders)이 전제해야 할 것은 사적 또는 조직적 이익보다는 클라이언트의 이익을 우선한다는 신뢰가 기반이 되어야 한다(이상도, 2008: 32).

다) 호혜성

호혜성(reciprocity)은 두 가지 개념이 대표적으로 사용되는데 첫째는 합리적이고 개인주의적 접근이며, 둘째는 비개인주의적이고 규범적인 접근이 사회과학 내에서 사용되고 있다. 전자는 주로 실용주의적 관점을 중시하는 사회적 교환이론이나 합리적 선택이론들에 의해 설명되었으며, 후자는 인류 사회학자들(Adloff, 2006) 그리고 Polanyi와 같은 경제학자들의 주장에 의해 지지되고 있다.

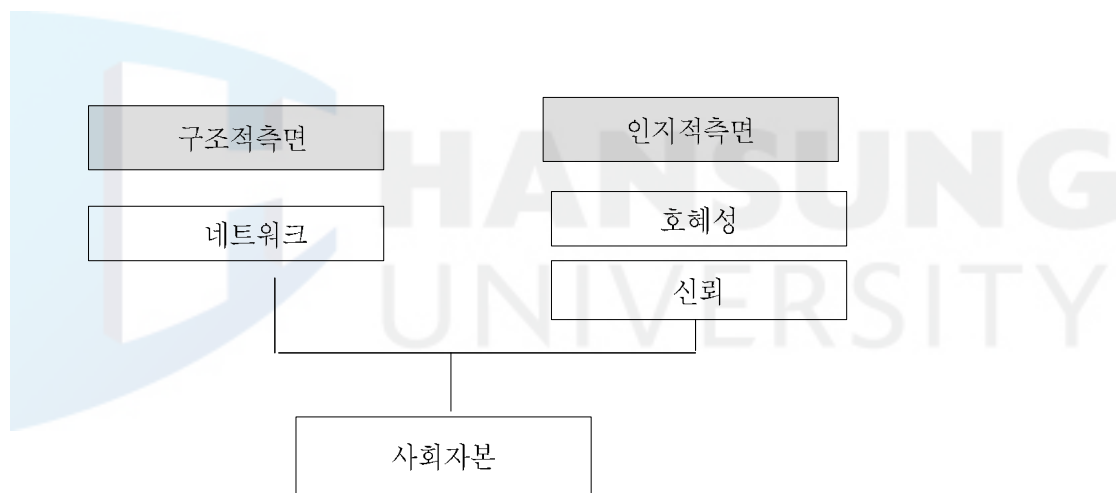
두 관점에 대해서 Adloff(2006)는 이분법적 구분에 반대하고 두 관점을 혼합해서 봐야 한다고 주장하고 있다. 실제적으로 완전히 합리적이거나 완전히 규범적일 수는 없기 때문이다. 호혜성을 바라보는 두 관점에 따라 제한된 호혜성(restricted reciprocity)과 일반화된 호혜성(generalized reciprocity)이 주장되고 있다. 한 집단에서 호혜성(일반화된 호혜성)이 우세하게 나타나는 가, 또는 교환(제한된 호혜성)이 우세하게 나타나는 가에 관심을 갖는 것은 매우 중요한 의미가 있다. 왜냐하면 Levi-Strauss 주장처럼 일반화된 호혜성이 제한된 호혜성보다 더 지배적인 집단에서 연대성의 수준이 높게 나타나기 때문이다(Glanville, 2001).

Polanyi(1977)는 호혜관계가 중요한 이유는 ‘공리주의적 자기 이익’이라는 요소로부터 서로 경의를 표하는 동료와의 접촉에서 발생하는 ‘훈훈한 경험과 만족감’이라는 요소로 관심을 이동 시키기 때문이라고 주장하였다. 부족경제의 상황에서는 ‘집단 내’의 통일이 보다 원천적으로 유지되어야 하는데, 이 때 집단

내의 적대감과 다툼을 감소시키고 그 대신에 연대감을 조성하기 위해서 호혜성과 같은 통합수단이 사용된다고 설명하였다. 호혜관계는 동료들과 객관적인 신분(공식적 요소)과 개인적 친교(비공식적 요소)라는 관계로 맺어져 있기 때문이다.

일반화된 호혜성은 긍정적 호혜성이라고도 하는데, 예상된 보답의 즉각성과 등가성에 있어, 그 의무가 긍정적으로 무한정이기 때문이다. 반면 부정적 호혜성은 상호적 교환이 발생하지 않아 호혜성의 규범이 없는 것과 마찬가지로 이다. 또한 자기 이해 관계를 최고로 고려하며, 교환된 자원이 자신에게 유리하도록 부등가적이며, 보상의 즉각성은 매우 짧다(한상미, 2007: 30).

본 논문에서는 사회자본의 구성요소로 사회자본의 구조적 측면인 ‘네트워크’와 인지적 측면인 ‘신뢰와 호혜성’으로 구분하여 살펴보고자 한다. 이것을 도식화 하면 [그림 2-1] 과 같다.



[그림 2-1] 사회자본의 구성요소

4. 사회자본에 관한 선행연구

사회자본에 관한 국외·국내의 최근 선행연구를 찾아보면 다음과 같다. Leana와 Van Buren(1999)은 조직사회자본 구축에 관한 구성요인과 모형을 개발하였다. 조직사회자본은 조직 내 사회관계의 특성에 영향을 주는 요인으로 구성원의 집단목표 집중화 수준과 공유 및 신뢰를 통해 나타나며, 성공적인 집단행동 촉진에 의해 가치를 창조한다. 조직 내에서 사회자본에 영향을 주는 주요인으로 고용관행을 논의하고 고용관행에 관련된 안정적 관계, 강력한 규범 역할을 통한 조직의 사회자본, 즉 협력성과 신뢰의 형성이 조직성과에 미치는 영향을 밝혔다.

Dess와 Shaw(2001)는 사회자본이 자발적 이직을 감소시킴으로써 조직의 성과에 기여함을 증명하였다. 조직의 사회자본 분야에서 가장 대표적인 연구로 Nahapiet과 Ghoshal(1998)의 연구를 들 수 있다.

Nahapiet과 Ghoshal(1998)은 사회자본이 새로운 지적 자본의 창출을 촉진하고, 견고한 사회자본을 가진 조직이 지적 자본의 창출과 공유에서 우위를 가지기 때문에 높은 수준의 사회자본 개발을 유도해야 한다고 주장했다.

Reagans와 Zuckerman(2001)은 사회자본의 밀도와 이질성이 조직성과에 긍정적인 효과를 보인다는 것을 밝혔다. 조직구성원들 사이에 의사소통이 많이 일어날수록 협동이 잘 일어나며, 이는 높은 생산성으로 이어지는 것으로 나타났다. 또한 조직 내 재직기간이 서로 다른 것으로 나타났는데, 이질적인 배경과 경험을 가진 구성원들이 서로 다른 정보와 경험을 제공함으로써 높은 생산성을 야기한다는 것을 설명하고 있다.

Rice(2001)는 미국 Iowa의 114개 지방 정부를 대상으로 사회자본의 영향력을 분석하였다. 그 결과 대인신뢰, 정치적 공평성, 시민참여, 네트워크를 기초로 설정된 사회자본 변수와 지방정부 대응성, 지방정부 효과성을 토대로 구성한 지방정부 성과 변수 간에는 높은 상관관계를 지니고 있었다. 지방정부 성과에 대한 사회자본의 영향력 역시 매우 높다는 것을 확인하였다.

Zaheer과 Bell(2005)은 사회적 관계망의 위치와 조직성과와의 상관관계에 대한 연구를 통해 사회관계망의 효과를 검증하였다. 우월한 관계망 구조를 가진

조직은 다른 조직에 비해 조직의 내부 능력을 더 개발할 수 있고, 결국 조직의 성과를 향상시킬 수 있게 된다.

Coffe와 Geys(2005)는 벨기에 605개 지방정부에 대한 통계자료(2002)를 통하여 사회자본이 지방정부 성과에 미치는 영향을 분석하였다. 사회자본은 투표참여·범죄율·사회단체 활동으로, 성과는 지방정부 재정수지로 하였다. 이를 통해 사회자본이 지방정부 재정수지 개선에 긍정적 영향을 미친다는 것을 발견했다. 이러한 연구에 이어 Tavits(2006)는 보다 종합적인 연구를 시도하였다. 미국과 독일의 방대한 시계열 자료를 활용하여 조직성과에 대한 사회자본의 영향을 분석하였다. 사회자본은 신뢰·참여·협력(독일은 협력 제외)을 통해 측정하고, 성과는 정책 활동과 행정 능률성으로 측정하였다.

박희봉·강제상·김상묵(2003)의 조직 내 사회자본과 지적 자본의 형성 및 조직성과 관리에 대한 효과에 관한 연구에서 사회자본의 요인분석 결과, 조직 내 신뢰·규범·네트워크·협력 등을 통한 인간관계 속에 내재되어 국가·사회·조직 등의 특정한 목표에 영향을 미치는 무형의 자산으로 정의하고 있다.

이숙중·김희경(2008)은 공무원과 시민단체 직원들이 인식하고 있는 사회자본의 정도가 거버넌스 형성에 어떠한 영향을 미치는 지를 분석 하였다. 정부와 시민단체의 기관 신뢰, 즉 공공기관 신뢰와 민간기관 신뢰가 모두 정부-시민단체의 거버넌스 형성에 영향을 미치는 것으로 확인하였고, 정부의 시민단체에 대한 신뢰와 시민단체의 정부에 대한 신뢰는 타 기관과 비교하여 낮게 나타났다.

경찰공무원을 대상으로 한 문유석 외(2009)의 연구에서는 경찰관의 사회자본과 직무만족을 분석 한 결과, 직무만족을 종속변수로 하는 회귀분석에서는 사회자본의 요소 중 신뢰와 네트워크가 직무만족에 통계적으로 유의미한 좋은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

제 3 절 직무성과에 대한 이론적 고찰

1. 직무성과의 개념

직무란 조직 내 구성원이 조직의 생산에 기여하는 방법을 의미하는 것으로 조직 구성원에 의해 수행되는 중요하거나 의미 있는 과업으로 정의된다(오종섭, 2007). 아울러 직무는 같은 조직 내에서 여러 사람에 의해 수행되나 충분히 동질성을 확보할 수 있는 일련의 활동으로 볼 수 있기 때문에 직무성과는 일반적으로 직무수행 또는 업무실적으로 표현될 수 있다.

Campbell(1990)은 성과란 조직의 바람직함이나, 적절함에 대해 평가하는 종사자의 행동으로 볼 수 있는데, 행위는 직무에 있어서 사람이 행하는 일이라고 정의 하였다(이세윤, 2009: 50). 일반적으로 성과란 조직이나 개인의 계획과 활동을 통해 얻은 결과 또는 활동, 작업 등을 성취 하는 데 있어서의 행위 혹은 태도를 의미한다. 직무관리에서 직무성과는 조직몰입, 직무만족과 더불어 가장 비중 있게 다뤄지는 조직 유효성의 지표로서 조직 관리자와 조직에 있어서 매우 중요하다(박경민, 2010: 38).

Millar(1990)는 직무성과란 조직구성원들이 조직의 목표나 과업을 달성하기 위하여 보여준 노력의 결과라고 정의하고 있으며 직무성과는 조직의 역할수행에 있어서 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 개념이라고 하였다. 직무성과와 유사한 개념으로는 생산성과 효과성이 있다.

생산성은 일반적으로 투입에서 산출물에 이르는 생산과정에 초점을 맞춘 것으로 경제적 관점에 입각한 개념이다. 이러한 점에서 활동의 결과뿐만 아니라 그 영향까지도 포괄하는 직무성과보다는 하위개념이라고 할 수 있다. 효과성은 기관의 활동으로 목적이 달성된 정도를 나타내는 것을 의미한다. 효율성은 투입과 산출 간의 관계를 나타내는 개념인데 결과로서 나타난 최종 산물을 나타 낸다는 점에서 성과와 유사하다.

그러나 성과는 목적을 성취하기 위한 태도나 노력, 활동의 결과와 영향에 초점을 맞추는 개념인데 반하여 효과성은 목적의 달성정도에 초점을 맞춘다는 점에서 다르다(유정희, 2005: 16).

Lawler(2005)는 성과를 조직의 바람직함이나 적절함에 대해 평가하는 귀임 주재원의 행위로 보았다. Milkovich 와 Boudreau(1991)은 성과를 실제적 성과와 지각된 성과로 구분하였는데 실제적 성과는 조직구성원의 객관적 성과를 의미한다. 지각된 성과는 조직 구성원의 성과를 주관적으로 인식한 성과이다.

따라서 실제적 성과와 지각된 성과 사이에는 차이가 있을 수 있다. 직무성과는 일반적으로 구성원이 과업을 성취 하는 정도(Milkovich & Boudreau, 1991: 43)라고 하였고, Casaio(1993: 276)는 할당받은 과업에 대한 구성원의 성취도로 정의하였다. Milkovich와 Boudreau(1991: 34)는 직무성과를 조직구성원의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 여부를 가리키는 개념으로 정의하였다.

직무성과는 조직의 직무와 관련된 모든 직무를 조직구성원이 구체적으로 성취 하는 것을 직무성과로 개념 지을 수 있는데, 조직 내에서 직무성과와 관련되지 않는 일반적 행동은 직무성과로 개념 지을 수 없다. 일반적으로 조직원이나 구성원들이 실현시키고자 하는 바람직한 상태 또는 조직구성원이 자신의 목표를 달성할 수 있는 정도이다(김세희, 2010: 18).

2. 직무성과의 개념 및 영향요인

1) 직무성과의 개념

직무성과는 조직을 보는 시각과 접근방법에 따라 다양하게 정의내릴 수 있다. 조직구성원들을 대상으로 하는 직무성과는 모든 조직에서 측정 또는 평가로 이루어지며, 측정 및 평가의 목적은 조직 구성원 입장에서는 보상과 기회를 주는 피드백을 제공하기 위한 것이며, 조직 차원에서는 조직목표 달성의 판단근거로 삼기 위한 것이다(Benhoff, 1977).

직무성과에 대한 이론은 크게 재무적 측면과 비재무적 측면으로 나누어진 다. 먼저 재무적 측면의 경우, Dyer와 Reeves(1995)는 인적자원관리와 기업성과 간의 관계를 연구한 선행연구를 통하여 4가지 범주의 성과지표를 제시하였다. 첫째, 인적자원의 성과는 인적자원관리제도가 조직구성원의 태도와 행동에

미치는 영향을 측정하였다. 둘째, 직무성과는 수익성의 선행지표가 되는 것이다. 셋째, 재무 또는 회계성과는 실제적인 재무성과 지표이다. 넷째, 시장 기준 성과는 주가와 같은 운영상의 성과지표이다.

이에 반해 비재무적 측면에서 Williams와 Andeson(1991)는 인적자원관리는 재무적 측면에서 평가해서는 측정 기준이 모호하고 변수가 많다고 언급하면서 개인의 업무달성도 인식수준, 업무수행의 충실성, 조직목표에 대한 기대충족을 조직성과의 기준으로 적합한 지표라고 주장한다. 최철수(2001)도 비재무적 측면의 직무성과는 조직구성원의 능력과 사기, 직무만족, 조직몰입 등을 이용하여 측정할 수 있으나 인적자원의 재무적 측면의 직무성과 평가는 계량적 분석이 어렵기 때문에 측정하는 것이 용이하지 않다고 하였다(박경민, 2010: 43-44).

2) 직무성과의 영향요인

1960년대까지의 실증적 연구를 조사하여 그 결과를 분석한 결과 Cambell (1977)은 조직구성원이 직무행위 및 직무성과를 결정하는 요소와 상호 관련되는 모형을 제시하였으나, 개인 외적 중요성만 강조하였을 뿐 구체적인 인과관계는 설명할 수 없었다.

또한 직무성과에 영향을 미치게 되는 직접적인 변수로서 직무만족이나 보상, 능력보다는 조직의 구조적 특성 혹은 조직풍토와 구성원의 노력과 자질, 역할지각, 직무특성, 개인욕구, 숙성 등이 보다 더 중요시 되어야 하고, 직무만족, 보상, 능력 등은 직무성취에 대해서 간접적인 대책을 통하여 영향을 미치게 됨을 유추할 수 있다. 이러한 개인행동의 성과는 집단 구성원의 상호작용에 중요한 요소가 되고 이는 또 다시 집단의 응집력이 중심으로 대두되는 것이다.

최근의 고헌신(高獻身)이 인적자원관리(Human Resource Management)로 발전되어 조직체 성과에 있어서도 개인행동의 동기와 집단을 구성하는 구성원간의 상호작용이 중요한 요소로 자리잡기에 이른 것이라고 할 수 있다. 개인 특성에 있어서 개인의 형태가 모두 다르기 때문에 일을 시작하게 되는 요인은

무엇이며 개인적인 차이가 조직내 구조적인 피드백을 거쳐 결국 성과에 이르게 된다는 말을 증명하는 연구가 직무성과를 측정하는 연구로 거듭나고 있다.

이 같은 직무성과는 연구자에 따라 매우 다양한 척도를 제시함으로써 성과를 측정하고 그 영향요인을 찾는다는 것은 전부를 망라하지 않는 한 단편적인 연구가 될 수밖에 없다. 즉, 성과측정을 위해 주로 사용되는 요소는 목표의 달성도, 내부의 응집 등 사회에 대한 영향과 타 조직과의 협조, 환경과의 적응도, 인적자원 등 매우 다양한 요소로 평가된다.

Porter & Lawler(1976)는 Vroom(1964)의 “ $P=f(M \times A)$ ” (P: 직무성과, M: 동기부여, A:능력)의 이론을 발전시켜 직무성과를 조직이 객관적으로 측정 가능한 활동적인 결과라고 정의하고 노력이 결과를 가져오지만 노력과 결과는 항상 동일 한 것은 아니다. 이 두변수간의 차이는 개인의 능력, 특성, 및 역할지각으로부터 발생하는 것으로 보아 “ $P=f(E \times A \times R)$ ” (P: 직무성과, E: 노력, A:능력, R:역할지각)의 공식을 제시 하였다(이세운, 2009: 51).

또한 종업원 등은 직무성과에 대해 외부적 보상(돈, 승진)과 내재적 보상(성취감)을 받게 되는데, 이때 이러한 보상들이 자기노력이나 타인의 보상과 비교해 보아 공정하다고 생각한다면 종업원들은 만족을 느끼게 된다. 이러한 보상의 공정성에 대한 지각은 종업원들에게 성과보상의 결속관계를 심어 주게 되어 장래에 노력과 성과를 유발하게 된다. 즉 실증적 연구를 바탕으로 실제 활용되고 있는 직무성과 변수는 측정도구와 관련하여 여러 측면에서 정립이 필요하다(김세희, 2010: 19).

3. 직무성과의 구성요소 및 측정

직무의 성과와 결과는 항상 직접적인 관계가 있는 것은 아니다. 환경적 요인에 많은 영향을 받을 수 있고, 지금도 새로운 영역을 형성하면서 상호의존적 구조로 변하고 있다.

따라서 환경과 조직의 상호작용을 연구의 대상으로 하는 미래 환경의 문제가 현대사회의 중요한 쟁점으로 부각되기 시작한 것은 근래의 일이며, 결국 성과와 결과는 이러한 환경과의 상호작용적 구조에서 결정되어지는 변수로 간

주되어지고 있다. 이와 같은 직무성과와 관련하여, 조직 내에서 조직구성원의 직무성과는 조직 관리에 있어서 성과의 유효성을 나타내는 지표로 사용되기도 하지만, 직무성과의 개념적 모호성으로 인해 주로 생산성, 목표달성과정, 응집성, 몰입도, 애착도 등의 요소로 그 성과를 대신 표현하기도 할 뿐더러, 생산성의 의미와 동일한 것으로 사용되기도 한다(박경민, 2010: 41).

실증적 연구들을 바탕으로 실제 활용되고 있는 측정도구는 두 가지로 분류된다. 그 하나는 직무만족과 직무애착 및 헌신의 측정도구를 사용하여 직무성과를 간접적으로 평가하는 것이고, 다른 하나는 업무의 질, 업무의 양, 노력협동, 업무처리 정확성, 업무개선실적, 의존도, 회사에서 받은 피드백과 같이 다양하지만 포괄적인 의미에서 업무의 질이라는 개념에 근거한 여러 연구자들의 기준을 살펴보면 <표 2-3>과 같다.

<표 2-3> 직무성과의 측정 기준

연구자	측정기준
Inkson(1980)	업무의 질, 업무의 노력, 협동
Holly et al.(1976)	의존성, 작업의 질, 의사소통능력, 호의적 직무태도, 작업의 정확도, 공중관계, 대인관계, 학습의욕, 작업시간
Porter & Lawler(1976)	업무의 질, 업무의 양, 업무에 대한 지각, 의존성, 전체적인 성과
Page & Thomas(1977)	개인이나 집단의 활동, 성취도 혹은 달성도
Liberman et al.(1977)	직무 수행의 전체량, 효율성, 의존성, 책임성, 협동성, 지구수행 능력

출처 : 이세윤(2009: 51)

사회복지조직에서 조직구성원들의 직무성과를 직접적으로 다룬 연구로는 Millar(1990)의 고찰을 대표적으로 들 수 있다. 그는 사회복지사의 직무성과를 측정하기 위하여 다음과 같은 항목들을 제시하였다. ① 복지대상자와의 관계 ② 동료관계 ③ 관련기관의 실무자와의 관계 ④ 복지대상자에 관한 이해와 문제해결방식 ⑤ 행동유형 대안제시 ⑥ 서비스 종결 ⑦ 표적 집단과 사회문

제에 대한 이해 ⑧ 정책 및 서비스 개발에의 참여 ⑨ 기관정책에 대한 이해 ⑩ 사례의뢰 및 사후관리 ⑪ 사회복지사 윤리강령 준수 ⑫ 전문성 개발 ⑬ 전문모임 참여 ⑭ 시간관리 ⑮ 슈퍼비전 참여태도에 관한 것이 그것이다.

Kadushin(1992)은 사회복지사의 직무성과를 평가하기 위해 포함되어야 할 주요내용 영역을 7개 차원으로 설명하고 다시 25가지 구체적인 업무수행 내용으로 설명하고 있는데, 그 7개 차원은 다음과 같다. ① 복지대상자 체계와의 전문적 관계 형성 및 유지능력 ② 사회사업 과정으로서의 지식과 기술 ③ 기관행정에 대한 이해 ④ 슈퍼바이저와의 관계 및 슈퍼비전 활용 ⑤ 직원 및 지역사회와의 관계 ⑥ 업무수행 요구 및 업무량 관리 ⑦ 전문가들이 갖추어야 할 속성 및 태도 등이다.

한편 Millar의 연구를 좀 더 발전시킨 Matheson(1995) 등은 “사회복지 종사자들의 직무행동 연계 척도 항목들”을 통하여 사회복지분야 종사자들의 직무성과 요소를 일반적 영역과 구체적 직무영역, 총 22개 차원으로 구분하였다. 우선 일반적 영역으로는 ① 대상인구 특성에 대한 이해 ② 대상인구 집단의 문제에 관한 조직 정책 및 서비스 이해와 적합성 ③ 공공시민들을 대상으로 하는 조직의 지원방식이나 시민의 권한에 대한 인식 고취 ④ 지역사회 자원에 대한 지식과 이용 ⑤ 전문 직업인으로서의 가치 및 윤리에 대한 인식과 몰입 ⑥ 전문 직업인으로서의 개인 발전에 대한 대응력 ⑦ 업무의 효율적 관리와 시간 관리 능력 ⑧ 상담과 슈퍼비전의 적절한 이용 ⑨ 동료직원의 발전을 위해 조직적인 활동과 기여 등을 중요한 변인으로 지적하였다.

구체적 직무영역으로는 ① 복지대상자들과 전문가로서 관계형성과 유지 ② 문제의 확인규명과 평가 ③ 일상적 처리를 위한 대안적 과정의 규명과 개입계획의 선택 ④ 개입계획의 실행 및 평가 ⑤ 외부상담 서비스의 제공 ⑥ 높은 질의 및 의사소통 구사능력 ⑦ 다양한 대상을 위한 서비스 제공에 적합한 지식의 보유 및 구사 ⑧ 인적자원에 대한 관리 ⑨ 프로그램 계획·실행·평가의 전문가적 수행 ⑩ 예산계획 수립 및 재정 관리 ⑪ 기관의 목표·계획의 주도적인 발전노력과 서비스의 통합적 집행 ⑫ 관련대상자들과의 효율적 협의와 중재 ⑬ 복지대상자에 대한 서비스 조정 ⑭ 업무수행의 다양하고 원만한 기능 구사 등이 포함되어 있다(유정희, 2005: 17-18).

본 연구에서는 직무성과 요인으로 직무환경과 조직환경으로 구분하여 살펴보고자 하였다. 황미경(2007)은 직무환경적 특성을 설명해 주고 있는 요인을 역할갈등·역할모호·역할직무과다의 세가지 차원으로 구분하고 있다. 이에 대하여 구체적으로 살펴보면 첫째, 역할갈등은 직무내의 각종 요구가 개인적인 기준, 또는 직무요건들과 불일치하거나 도덕, 가치관과 상반되는 경우에 발생하게 된다. 사회복지전담공무원들의 경우에도 복지대상자와 직무, 조직환경 사이에서 서로 다른 요구와 압력을 받기 쉬운 위치에서 일하게 되므로 역할갈등을 겪을 수 있다. 특히, 현행체제에서 각 지방자치단체의 사회복지조직들은 행정자치부 주관하에 기획, 인사, 통제, 조정, 예산 등을 집행하며, 지방자치단체별로 각기 지역단위 복지계획을 수립하여 방대한 복지 서비스를 종합적으로 처리하도록 하고 있다. 따라서, 사회복지전담공무원들은 일반적인 서비스 업무 수행 및 일반행정직 공무원과 같이 업무를 수행하는 과정에서 갈등을 경험하고 있다.

둘째, 역할모호성은 그 사람에게 유용한 정보와 그 사람의 역할에 적절한 성과에 필요한 정보 사이에서의 불일치에 대한 직접적인 기능이며, 주관적으로는 자기 자신의 실제적인 지식 상태와 자기 자신의 개인적인 필요와 가치에 적절한 만족을 제공하는 지식 상태 사이의 불일치라고 하였다.

사회복지전담공무원의 경우에는 원스탑 서비스를 지향하는 전달체계로의 개편과정에서 주위로부터 이전과 다른 역할기대에 따라 어려움을 겪을 수 있다. 이 같은 상황은 공공복지 서비스 전달 인력으로 기관과 지역사회에서 기대하는 역할에 대해, 전담공무원들이 사회복지사로서의 전문직업적 정체성과 공무원역할에 대한 자각이 부족한 경우에 더욱 심화 될 수 있다.

셋째, 역할과다는 수행해야 할 직무나 역할이 자신이 처리해야 할 수 있는 범위를 초과하여 부과되는 것을 의미한다. 이러한 역할과다는 양적인 과다와 질적인 과다로 구분 할 수 있는데, 양적 과다는 정해진 시간내에 자신이 처리할 수 있는 것 보다 많은 직무나 역할이 부과되는 것을 말하며, 질적 과다는 자신의 기술, 지식, 능력 및 자격에 비해 부과된 난이도가 지나치게 높은 것을 의미한다. 사회복지전담공무원의 경우 일반 행정업무보다 복지 대상 관리를 위한 조사 업무, 경제적·심리 사회적 문제해결, 지역사회자원 연결, 사후관리

등을 모두 담당해야 하므로, 양적, 질적으로 역할 및 직무 과다를 경험하고 있다(황미경, 2007:10-13).

반면 사회복지전담공무원들이 속해 있는 조직환경은 복지 대상자들에게 직접적인 도움을 주는 사회복지기관은 물론 중앙에서 지방일선에 이르는 모든 공사조직이다. 사회복지 전달체계의 과제를 달성하기 위하여 필요한 원칙들에 대하여 연구한 학자들의 견해를 살펴보면, 성규탁(2000)은 통합성, 포괄성, 접근가능성, 적합성, 적절성, 공평성, 지속성 등을 제시하였다. 최성재·남기민(2003)은 통합성, 포괄성, 전문성, 적절성, 책임성, 접근용이성, 지속성, 평등성의 원칙 등을 들고 있으며, 사회복지 전달체계의 특성과 원칙에 대한 내용은 거의 공통적으로 제시하고 있다.

본 연구에서는 사회복지 전달체계의 주요원칙과 주민생활지원서비스 전달체계의 주요 개편 전략에 따라 사회복지전담공무원의 조직환경 특성을 통합성·포괄성·전문성 등으로 구분하여 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 통합성의 원칙으로 주민에 대한 통합서비스 제공 체계 마련을 전달체계 개편의 핵심목표로 하고 있다. 통합성이란 복지 서비스 제공의 수혜를 받는 대상자의 복합적인 문제해결을 위해 동시에 투입되는 여러 가지 다른 종류의 서비스가 서로 유기적 관계를 맺으면서 수혜자의 욕구에 적합하게 제공되는 것을 의미한다.

둘째, 포괄성 원칙은 공공부조 서비스 중심이었던 기존의 행정기능을, 사회서비스 중심으로 이동을 촉진하고 있다. 포괄적 서비스는 복지대상자의 욕구에 부응하기 위하여 다양한 서비스의 제공이 필요하다는 것을 의미한다. 즉, 전담공무원들이 지역사회 복지대상자에게 복지급여 이상의 자원과 서비스를 연결해 주고, 필요할 경우에는 유관기관까지 연계하도록 업무를 촉진하는 최근의 변화는 사회복지 전달체계 내 포괄성 등을 강조하는 형태로 조직환경이 변화하고 있다.

셋째, 전문성 측면은 인력 및 업무의 재배치와 조직개편, 전문서비스의 강화 등으로 나타난다. 전담공무원의 역할이 국민기초생활보장업무 중심에서 주민생활지원서비스로 강화 되면서 서비스 연계업무, 통합조사업무, 생활보장업무, 자원봉사업무, 재활고용업무, 사례관리업무등으로 분화되어 전문적인서비스를

촉진하고 있다(황미경, 2007: 17-19).

4. 직무성과에 관한 선행연구

직무성과에 관련된 국외·국내의 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. 사회복지조직 구성원들의 직무성과와 관련된 외국사례에 대해 살펴보면, 우선 Vroom(1964)은 성과가 능력과 동기의 상호작용에 의해 결정된다고 보았으며, Porter & Lawler(1968)는 노력, 개인의 능력과 특성, 그리고 수행해야 할 역할 지각 등의 세 요소에 의해 결정된다고 주장 하였다.

Pervin(1968)은 직무에 대한 반응에 관련된 연구에서 이러한 직무성과에 관한 영향요인을 보다 총체적으로 설명하고 있는데, 직무의 반응에 대한 연구에서 직무성과를 수행자의 개인특성과 직무특성 그리고 직무환경(조직요인)간의 상호작용 함수라고 주장하였다. 즉 직무는 사회복지사와 클라이언트를 연결시켜주는 기능을 하는 것이고, 조직은 사회복지사가 속해 있는 곳으로서 전문가 체계 역할을 하는 것이며, 이 모든 중심에 사회복지사 개인이 실존하고 있는 것 이라고 하였다.

Carter(1987)는 클라이언트 성과평가에 초점을 맞추어 성과평가 개념, 성과평가를 위한 풍토조성에 관한 연구를 하였다.

국내 선행연구를 살펴보면 신원정(1991)의 연구에서는 사회복지의 조직 풍토로 감독자의 배려, 자율성, 보상체계, 지위구조 등이 사회복지의 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 연구 결과를 보고하고 있다.

이인재(1993)는 사회복지 전문요원을 대상으로 직무내적인 요인 중 성취감, 책임감과 직무외적인 요인 중에서 상급자 관계가 직무성과에 유의미한 영향을 준다고 하였다. 이 처럼 선행연구들에서 사회복지 기관 종사자의 직무성과에 영향을 미치는 요소에 개인의 능력도 중요하지만 조직 내 책임성, 상사와의 관계, 역할갈등, 급여수준, 자기개발 능력 등을 토대로 한 직무환경도 중요한 요소임을 알 수 있다.

이호진(1994)은 사회복지전문요원의 직무성과에 영향을 주는 요인(능력요인, 동기부여요인)과 클라이언트의 서비스 만족도(질, 양)에 영향을 주는 요인들을

고찰하고 이를 실증적으로 분석했다. 연구결과 사회복지전문요원의 능력요인과 동기부여요인 모두 클라이언트의 서비스 만족도와 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 전문요원의 직무성파에 미치는 영향력은 능력요인보다 동기부여요인이 더 큰 것으로 나타났다.

김경희(2001)의 연구를 보면 사회복지사의 직무성파는 기관이 사회복지사에 대한 능력부여, 취업 전 자원봉사경험, 현재까지의 사회복지계 실무경력, 사회사업의 전문적 지식과 기술 보유·발휘정도, 그리고 슈퍼비전 상태 등이 직무성파에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 특히 기관이 사회복지사에 대한 능력부여(권한부여)가 직무성파에 가장 큰 영향력을 갖는 변인으로 밝혀졌는데, 이는 기관이 사회복지사들의 업무환경에 대한 배려, 사회복지사 자신의 자기 효능감에 대한 확신, 그리고 자신의 업무성파가 조직에 의해 존중되고 있다는 것을 사회복지사들로 하여금 잘 인식할 수 있도록 할 때에 그들의 직무성파가 높아질 수 있다는 사실을 입증하였다.

박인순(2002)은 사회복지기관의 조직문화가 사회복지사의 직무성파에 미치는 영향연구에서 조직문화를 적극적 문화, 소극적 문화, 저항적 문화, 동원적 문화로 유형을 분류하여 조직문화와 직무성파와의 관계를 분석하였다. 새로운 아이디어나 창의적 업무 수행정도, 융통성과 신속성 정도, 새로운 업무에 대한 도전성, 부서간 동료간 협조성 정도가 높은 적극적 문화의 성격이 강할 때 구성원들의 직무성파가 높게 나타난다.

황정아(2003)는 참여적 의사결정이 사회복지사의 직무성파에 미치는 영향연구에서 사회복지사의 참여적 의사결정은 그들의 직무성파에 유의미한 영향을 미치며, 사회복지서비스조직의 핵심적인 실체라고 볼 수 있는 사회복지사의 역량제고와 관련이 있는 직무성파를 개선하기 위해 사회복지관 종사자인 사회복지사의 직무와 동료직원, 조직목적과 관련한 의사결정과정의 참여를 확대해야 한다고 주장하였다.

문영주(2005)의 경우 사회복지사의 직무성파에 가장 영향을 미치는 변수는 조직몰입으로 나타나, 조직의 목표라고 할 수 있는 성과 증대와 구성원의 효율적인 관리의 유효한 수단으로서 조직몰입에 대한 관심이 증대되어야 함을 보여주었다. 조직의 몰입은 조직에 대한 정서적인 애착, 조직에

남아 일을 하려는 태도, 조직의 가치와 규범을 내면화하려는 태도 등을 의미하는 것임을 볼 때, 사회복지사의 조직몰입 정도를 높여 더 많은 성과를 자아내도록 하는 것이 조직을 관리함에 있어 매우 중요한 부분임을 보여주고 있다.

이상의 직무성과에 대한 선행연구들을 살펴보면, 조직구성원들의 직무성과는 관리자의 리더십, 실무자의 전문적 능력과 직무 내외적 요인, 동기부여요인, 조직 풍토, 자유로운 의사소통, 참여적 의사결정과정, 조직분위기, 조직구조, 권한부여, 조직몰입 등 조직의 다양한 특성과 관련이 있음을 알 수 있다. 또한, 연구결과에 다소 차이가 있지만 직무성과에 영향을 미치는 요인에서 개인의 능력정도, 성별, 연령, 직위별, 실무경력도 직무성과에 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다.

제 4 절 조직몰입 대한 이론적 고찰

1. 조직몰입의 개념

몰입(commitment)이라는 것은 개인의 태도와 행동의지의 결합으로 개인이 가지는 특정한 대상에 대한 가치관의 일치를 통하여 심리적인 애착 또는 소속의 욕구를 유발시켜 그 대상에 대한 정체성(identity)을 소유하고, 공헌하는 것을 의미한다(O'Reilly & Chatman, 1986). 조직몰입을 조직적 차원에서 몰입(organizational commitment)이라고 한다면 조직구성원 개인차원의 목표달성과 조직차원의 목표달성을 일치시키기 위한 조직구성원과 조직간의 연결 역할을 하는 것으로 볼 수 있다.

조직몰입은 1960년대 이후 사회학, 산업심리학 행동과학 등의 여러 영역에서 폭넓게 연구되어 왔다. 특히 1980년대나 1990년대 기업들이 인력에 대한 구조조정을 시행하면서 구성원들이 고용불안에서 오는 다양한 문제가 발생하였고 그 해결책을 위한 노력의 일환으로 조직몰입에 대한 관심이 증가하게 되었다. 조직몰입이란 조직에 대해 갖고 있는 개인적 태도로서 자신이 소속하고 있는 조직을 개인이 얼마나 동일시하며 그 조직에 얼마나 헌신하고자 하는 정

도, 즉 조직구성원이 조직에 대해 가지는 애착의 정도라고 할 수 있다 (Gursky, 1966).

Kanter(1968: 499-517)는 조직몰입을 조직 구성원이 조직에 그들의 에너지와 충성심을 주고자 하는 의지와 자기표현으로 인식되는 자아체계의 애착감으로 정의하고, 조직에 계속 남아서 헌신하겠다는 근속몰입, 조직에 있어서의 사회적 관계에 대한 애착인 응집몰입, 바람직한 방향으로 행위를 형성하는 조직규범에 대한 애착인 통제몰입 등 세 가지의 하위개념으로 구성하고 있다고 하였다.

Mowday, Poter & Steers(1973: 512-526)는 “조직의 목표와 가치에 대한 강한 신념과 수용, 조직행동에 대해서 상당한 노력을 하고자 하는 의지, 그리고 조직멤버십을 유지하고자 하는 희망”으로 정의하고 있으며, 조직몰입을 조직에 대한 보다 능동적인 관점에서 조직목적과 가치관을 수용하는 강한 신념으로서의 동일시, 조직을 위하여 상당한 노력을 하려는 의지로서의 애착, 조직에 계속 남아있으려는 욕구를 근속의 세 가지 하부 개념으로 파악하고 있다.

Buchanan(1974: 533-546)은 조직몰입의 개념으로서 조직의 목표와 가치에 대한 열성적인 지지와 감정적인 애착 즉 조직의 목표와 가치에 관련된 역할의 애착 즉 업무 역할에의 심리적 열중 또는 전념하는 몰입, 조직 그 자체를 위한 애착으로서의 충성심을 제시하고 있다. Ferris(1981)는 “특정 조직에 연결된 개인의 정체성, 몰입의 상대적 강도 또는 조직을 위하여 노력하고 조직에 머무르려는 의지”로 정의하였다.

또한 Bateman & Strasser(1984: 95-112)는 조직몰입을 조직과 관련된 구성원의 태도와 심리적 특성으로 규정될 수 있는 것으로, 첫째, 조직에 대한 충성심, 둘째, 조직을 위하여 노력을 다하려는 마음, 셋째, 조직에 대한 구성원의 자기 동일시, 넷째, 조직에 남아있으려는 강한 욕구, 혹은 집착성 등 4가지 개념으로 정리하였다.

Allen과 Meyer(1990)는 조직몰입을, 첫째, 조직에 소속되고 조직과 동일화되려는 조직 구성원의 감정적 애착심을 의미하는 정서적(affective) 차원, 둘째, 만약 조직을 떠날 경우 조직구성원이 지불해야 하는 비용에 기초를 둔 지속적(continuance) 차원, 셋째, 조직구성원이 조직에 머물려는 의무감을 뜻하는 규

범적(normative) 차원 등 세 가지 차원을 설명한다(이재익, 2009: 28).

Shore & Wayne(1993)은 조직몰입을 조직구성원들이 현재 소속되어 있는 조직으로부터 이탈하지 않고 계속해서 잔류하고자 하는 의도로 정의한다. 위에서 검토한 학자들의 다양한 논의를 종합하면 다음의 <표 2-4>와 같이 요약할 수 있다.

<표 2-4> 조직몰입의 개념

연구자	개념정의
Kanter(1968)	조직구성원이 조직에 그들의 에너지와 충성심을 주하고자 하는 의지와 자기표현으로 인식되는 자아체계의 애착감으로 정의.
Mowday, Poter & Steers(1973)	조직의 목표와 가치에 대한 강한 신념과 수용, 조직행동에 대하여 노력하고자 하는 의지와 조직 멤버십을 유지하고자 하는 희망으로 정의
Buchanan(1974)	조직의 목표와 가치에 대한 열성적인 지지와 감성적인 내착으로 규정.
Ferris(1981)	특정 조직에 연결된 개인의 정체성, 몰입의 상대적 강도 또는 조직을 위하여 노력하고 머무르려는 의지로 정의.
Bateman & Strasser(1984)	조직과 관련된 구성원의 태도와 심리적 특성으로 규정.
Allen & Meyer(1990)	조직에 소속되고 조직과 동일화되려는 조직 구성원의 감정적 애착심을 의미하는 정서적(affective) 차원, 조직을 떠날 경우 조직구성원이 지불해야 하는 비용에 기초를 둔 지속적(continuance) 차원, 조직구성원이 조직에 머물려는 의무감을 뜻하는 규범적(normative) 차원으로 정의.
Shore & Wayne(1993)	조직구성원들이 현재 소속되어 있는 조직으로부터 이탈하지 않고 계속해서 잔류하고자 하는 의도로 정의.

2. 조직몰입의 기능

조직몰입은 조직에 대한 충성심과 일체감을 의미하는데(Steinhaus & Perry, 1996; 278-289), 이는 긍정적·부정적 효과를 초래하는 양면성을 지닌다. 조직몰입은 긍정적인 면도 있지만 지나칠 경우 부정적인 면도 있다.

1) 조직몰입의 순기능

긍정적 측면에서의 몰입은 팀원들로 하여금 팀 목표달성에 최우선 가치를 두고 주어진 임무에 최선을 다하게 함과 동시에 사명감을 갖고 일관적으로 업무를 수행하게 한다. 아울러 몰입은 팀원들이 팀 규범에 순응하고 개인의 가치를 양보하여 전체적인 가치를 우선시 함으로써 팀 분위기를 조화롭게 한다.

그러므로 몰입은 팀원들의 응집력을 강화함으로써 생산성 향상에 도움을 준다. 조직몰입도가 높은 개인은 특정 조직체에 구성원으로 남아있으려는 욕구가 강하고, 조직체를 위해 높은 성취를 할 용의가 있으며, 조직체의 목표와 가치를 수용할 확고한 신념을 갖고 있다(Porter, Mowday & Steers, 1968: 603).

조직몰입이 높은 종업원들은 조직의 목표나 가치를 쉽게 수용하고 조직의 활동에 적극적으로 참여하게 되며 종업원의 직무노력도 증대된다. 또한 조직에의 몰입정도가 클수록 결과적으로 결근율과 이직률이 낮아진다(신유근, 1993: 213).

이러한 결과는 조직의 인사관리와 관련하여 조직몰입이 매우 중요한 역할을 수행하고 있음을 나타내는데 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 조직몰입은 구성원의 사기에 많은 영향을 미친다. 사기를 조직구성원의 근무의욕으로 간주할 때 근무의욕에 영향을 미치는 요인은 많겠지만 개인의 심리적 측면에서 중요한 것은 개인의 성격, 태도, 동기부여 등이라 할 수 있다. 조직몰입은 개인이 조직에 대하여 갖는 태도로서 개인이 조직의 목표를 수용하고, 조직에 대하여 애정을 갖게 되고 조직을 위해 노력하려는 적극적인 의욕을 갖게 될 때, 조직의 목표달성을 위해 기여하려는 높은 근무의욕을 가질 수 있다. 사기는 조직이 조직구성원에게 기울이는 동기부여의 결과로서도 발생하는데

이것은 결국 조직의 동기부여는 구성원의 조직에 대한 태도에 영향을 미치고 이에 따라 구성원의 사기가 결정된다고 할 수 있는 것이다. 따라서 조직몰입은 사기를 결정하는 전체적 요인은 아니지만 사기를 구성하는 중요한 요인의 하나임은 명백한 것이다.

둘째, 조직몰입은 직무능력을 통해 근무성과의 향상에 기여한다. 개인의 노력은 동기부여의 결과로서 나타나는 사기에 결정된다고 할 수 있는데 Poter와 Lawler(1968)는 ‘결과나 보상의 매력과 노력의 보상가능성에 대한 개인의 인지가 개인의 노력을 좌우한다’고 한다. 이때 조직의 보상에 대한 개인의 만족감이 클수록 조직몰입은 커진다고 할 수 있고, 또한 조직몰입이 클수록 개인의 성취감, 즉 노력에 따른 결과의 성취정도도 높아진다고 할 수 있다.

셋째, 조직몰입은 개인적 욕구를 조직목표에 연결시켜줌으로서 조직목표와 개인목표의 조화를 가능케 해주며 결과적으로 개인의 자아실현에 도움을 준다. 조직 내에서 효과적인 행위가 이루어지기 위해서는 인간과 조직이 합리적으로 결합되어야만 하는데 만일 인간의 욕구와 조직의 욕구가 상충 될 때에는 종종 갈등이 일어나게 된다. 따라서 조직 관리자는 인간관계에 있어서의 문제점을 이해하고 조직과 개인의 공동의 목표를 향하여 생산적이고 창조적인 협력으로 이끄는 합리적 통합을 실현하도록 노력해야 한다. 이것은 조직을 사회적 체제로 보는 입장에서 주장되는 것으로 오늘날의 조직 관리는 과거 기계적 능률만을 추구하면서 조직구성원을 수단시하는 인간관에서 벗어나 사회적 능률을 추구하기 위해 구성원을 하나의 복잡한 인간체제로 보고 구성원의 욕구를 인정하면서 조직목표를 추구하는 민주적 조직 관리를 추구하고 있다.

Salancik(1997: 54)에 의하면 조직구성원을 수단적 근거에서 고찰할 경우 조직몰입은 어려워진다고 주장 한다. 많은 심리학자들은 인간최고의 욕구가 성취욕구나 자아실현의 욕구라고 주장하고 있는데 그것은 달성할 수 있는 능력뿐만 아니라 생활에 있어 실천적으로 어떤 것을 성취하고자 하는 욕구를 포함한다. 직무나 과업은 이 욕구를 만족시키는 주요한 원천이다. 따라서 조직구성원이 자신의 직무를 통해 자신의 개인 목표를 추구할 수 있게 된다면 이것은 궁극적으로 조직생활 내에서의 개인의 자아실현을 가능케 하는 것이라 할 수 있다.

넷째, 조직몰입은 조직자체의 건강 및 안녕에 대한 구성원의 관심을 증대시키며, 조직에 대한 외부의 감시 및 통제를 약화시킴으로서 다루기 힘든 관료제의 민주적 통제를 위한 계기가 될 수 있다(Buchanan, 1974: 533). 그리고 조직몰입은 관료들의 충성심을 증가시키며 결과적으로 조직몰입은 관료제가 성공적인 사회적 조건이 된다.

다섯째, 조직몰입은 직장생활에서의 긍지를 높여준다. 조직구성원이 작업을 함에 있어 긍지를 갖도록 하는 것은 인사관리에서 매우 중요한 기능 이다.

2) 조직몰입의 역기능

이처럼 긍정적 효과를 지닌 응집력은 팀으로 하여금 배타성에 치우치게 할 가능성이 있다. 팀은 다양한 배경을 지닌 인사가 모여 상승효과를 창출하는 것이 그 특징인데, 배타성은 외부인사 영입에 장애요인이 될 수 있다. 다양한 배경의 인사를 외부로부터 영입하는 것은 팀의 창의성과 생산성을 향상하는데 촉진제가 될 수 있는데, 팀원들의 응집된 편견은 장기적으로 부정적 영향을 일으킬 수 있다. 아울러 팀에 대한 충성심이 조직 전체에 대한 충성심과 반드시 일치한다고 보기는 어렵다. 팀원들의 이기적인 가치관은 임금인상이나 예산편성 과정에서 고위층과 마찰을 가져올 수 있다. 팀에 대한 몰입은 조직혁신에 역기능으로 작용하여 정책집행의 효과성에 부정적이 되기 쉽다(김형렬, 2006: 42).

이러한 역기능적인 면에 대한 요약은 다음과 같다. 첫째, 조직몰입은 종업원들을 한 조직에만 붙잡아 둠으로써 경력발전을 저해할 수도 있다. 조직은 인사이동을 통해 새로운 관리기술과 산출을 위한 새로운 아이디어를 조직 내에 확산시킬 수도 있고, 때로는 조직 간의 인사이동을 통해 구성원의 능력을 강화시킬 수도 있다. 그러나 인사이동은 자칫 조직구성원으로 하여금 조직에 대한 일체감을 상실하게 하고, 조직 내에서의 영향력을 감소시키게 된다. 결과적으로 구성원의 조직몰입을 약화시키게 된다.

둘째, 조직몰입이 지나치게 큰 경우 조직구성원은 조직의 핵심적(pivotal) 가치와 규범뿐만 아니라 주관적 가치와 규범까지 모두 수용하는 조직의 동조현

상이 발생하게 되어 조직을 비판할 의사가 없어지고, 따라서 부정적인 의미에서의 집단사고현상을 유발하여 관료들의 창의성을 상실하게 할 수도 있다.

셋째, 조직몰입이 크면 이직률이 하락하므로 결과적으로 승진기회가 그만큼 줄어들며, 이직이 없으면 새로운 사람의 유입이 적고 따라서 새로운 아이디어가 도입되지 못할 수가 있다.

넷째, 공무원의 경우 지나친 조직몰입은 행정조직의 응집성을 강화시켜 관료집단을 자칫 국민들 위에서 군림하는 특권계층으로 변질시키고 관료들의 권위주의와 관료제의 경직화를 초래해 국민에 대한 민주적 봉사를 저해할 위험성이 존재한다. 또한 관료제의 경직화는 관료들의 동조과잉현상으로 관료조직의 발전을 저해할 수 있다(김윤곤, 2006: 21-23).

3. 조직몰입의 구성요소 및 측정

조직몰입의 구성요인 역시 조직몰입에 대한 정의와 마찬가지로 학자들에 따라 다양하다. 이와 같이 조직몰입의 구성요인에 대한 개념정의가 일치하지 않는 것은 조직몰입이 다차원적이라는 것에는 일치하고 있으나, 조직몰입에 태도적 현상인지, 행위적 현상인지에 대해서는 완벽한 정의를 내리지 못하고 있기 때문이다. 이러한 개념적 차이에는 태도적 몰입을 연구하기 위해 몰입연구가들이 사용한 정서적 몰입, 규범적 몰입, 지속적 몰입, 가치적 몰입, 동일시 몰입, 개선적 몰입 등으로 용어가 확산된 데에서 명확히 찾아볼 수 있다(Jaros, Jermier, Koehler & Sincich, 1993).

조직몰입에 대한 다양한 논의들을 종합하여 조직몰입의 구성요소를 3가지 차원으로 유형화한 사람이 Allen과 Meyer(1990)이다. Allen과 Meyer는 조직몰입의 형태를 정서적 몰입(affective commitment), 지속적 몰입(continuance commitment), 규범적 몰입(normative commitment)으로 분류될 수 있다고 하였다(윤상돈 외, 2006: 74).

본 연구에서는 Allen과 Meyer(1990)의 몰입의 세 가지 구성 모형(Three-Component Model of Commitment)과 Jaros(1993)와 Meyer(1993)등의 이론 모형을 근거로 하여 지속적 몰입, 정서적 몰입, 규범적 몰입 등으로 나누어 고찰하

여 보기로 한다.

① 정서적 몰입

정서적 몰입(affective commitment)은 최근에 가장 많이 논의되고 있는 조직몰입의 한 측면이며, 정의적 몰입 또는 정서적 몰입이라고 번역되기도 하지만 본 연구에서는 정서적 몰입으로 설명하려고 한다.

Salancik(1977: 422)은 정서적 몰입이란 개인이 조직에서 자신의 행위에 구속되어 가고, 구속된 상태에서 행위를 통해서 자신의 행동과 신념에 구속되는 상황이라고 표현하였다. 그러한 현상은 조직을 선택한 동기가 명확하고, 조직에 참여하기 이전에 관련된 정보수집의 가능성이 클수록, 불가역성이 높을수록, 또한 행위의 자의성이 강할수록 정서적 몰입이 커지며 이와 같은 조직에 대한 친밀성을 정서적 몰입이라고 하였다.

Meyer(1993) 등은 정서적 몰입이란 스스로 자신의 직무에 집중할 때 즐거운 경험을 하게 되는 것으로 표현하기도 하며 그렇기 때문에 정서적 몰입이 되어 있는 조직 구성원은 조직의 목적달성에 기쁜 마음으로 참여하는 모습을 띄게 된다.

Buchanan(1974: 422)은 조직원이 순수하게 조직자체나 목적과 가치에 대한 정서적 애착과 연정으로 정의하고 있으며, Kanter(1968)는 정서적 몰입을 조직에 대한 개인의 정서적·감성적 애착이라고 정의하고 있다. 즉 정서적 몰입은 조직원이 조직에 대한 감정을 표현하는 감성적인 느낌, 긍정적인 공감대, 높은 참여의식을 반영하는 정신적인 상태를 의미한다. 따라서 정서적 조직몰입이란 조직 구성원 자신이 변경 조직에 집중적으로 근무한 후 스스로 몰입의 태도나 성향을 보일 때 나타나는 것이며, 이러한 현상은 지속적 몰입보다는 조직 구성원의 심리적 태도를 강조하는 내용이다.

정서적 몰입은 조직 구성원이 조직에 대한 강한 근무 의욕과 헌신하겠다는 심리적인 상태를 의미하며, 충성심·소속감·기쁨·감격 등 인간의 느낌, 즉 정적인 측면에서 형성되는 몰입에 초점을 두는 것으로 응집몰입과 유사한 개념이다(김홍수, 2008: 15). 만약 정서적 몰입이 감정에 바탕을 둔 몰입이라고

한다면, 지속적 몰입이란 인간의 이성적인 판단을 바탕으로 형성된 몰입의 한 측면이라고 할 것이다. 따라서 정서적 몰입은 인간의 이성적인 판단을 바탕으로 형성되는 지속적 몰입과는 구분되는 개념이다(Meyer & Allen, 1991).

요약하면, 정서적 몰입(affective commitment)이란 종업원의 충성심, 호의, 따뜻함, 소속감, 다정함, 행복감, 유쾌함 등과 같은 감정을 통하여 조직에 대해 개인적으로 느끼는 심리적 애착의 정도를 말하며, 조직에 대하여 열정과 충성심을 스스로 행사하려는 의지(Kanter, 1968)로서 조직에 대한 정체성 감정이다. 이러한 몰입은 개인특성과 조직 및 직무관련 특성, 그리고 직무경험으로부터 나타나며 욕구충족 및 자신들의 기대에 부합하는 경험을 쌓아온 종업원들은 그렇지 않은 종업원들보다 조직에 대하여 더 강한 심리적 애착을 가지려는 경향을 보인다(오운균, 2007: 46).

② 지속적 몰입

지속적 몰입(continuance commitment)은 종업원이 조직을 떠나는 비용이 크기 때문에 조직구성원으로 남아있다고 느끼는 개인적 경험의 정도를 말한다. 이러한 몰입은 종업원이 조직을 떠나면 잃게 될지도 모르는 축적된 투자나 여러 가지 이해관계 요소들(side-bets)을 인지하게 될 때, 그리고 조직에 남는 것과 비교할 만한 대안이 불확실할 때 형성 된다(오운균, 2007: 46).

Becker는 타산적 몰입이란 조직 구성원이 조직생활을 중단하면 부수적 보수(side-bets)축적을 할 수 없게 됨으로서 오는 손실을 피하기 위하여 영속적으로 조직 활동을 하게 된다고 보고 있다. 이러한 타산적 몰입은 조직에 근무하는 이유가 조직에 머물러 있는 것이 조직을 떠나 다른 직장으로 옮기는 것보다 수익개념에서 더 많은 이득이 있기 때문이라는 내용을 바탕으로 한다. 사람들은 일단 한 조직에 속하게 되면 조직 내에서 업무관계를 수행하며 서서히 인맥도 형성하고, 조직에서의 업무처리 방법(Know-how)도 축적하게 된다. 오래 근무하게 되면, 조직에서 얻을 수 있는 혜택도 있는데 그 직장을 떠나게 되면 자신이 그동안 투자했던 모든 것을 다시 쌓아야 하고, 또 그 조직에서 얻을 수 있는 여러 가지 이점과 혜택도 포기해야 한다(김홍수, 2008: 14).

③규범적 몰입

규범적 몰입(normative commitment)은 종업원의 조직의 목표, 가치 및 사명의 내면화를 통해 조직에 대해 개인적으로 느끼는 심리적 애착의 정도를 말한다. 즉 조직원이 조직에 지속적으로 머무르고 있는 이유가 조직이 자신에게 부여된 어떤 의무감에 의해서 형성된다고 보는 견해이다. 또한 한 개인이 재직기간에 따른 지위 상승이나 조직이 그에게 주는 기본적인 만족보다는 그 조직에 계속 재직하는 것이 도덕적으로 옳다고 믿기 때문에 나타나는 현상이며, 조직을 아끼고 보호하기 위한 조직에 대한 사명감, 임무, 또는 조직의 목표를 받아들이고 그것을 성취하기 위해 스스로 해야만 한다고 생각하는 의무감을 바탕으로 한 몰입상태를 말한다.

인간은 쾌락을 추구하기도 하지만 규범적이며 가치적인 것을 추구하는 측면도 가지고 있다. 따라서 인간의 행태는 쾌락적 측면과 도덕적 측면의 두 요소에 영향을 받아 형성된다고 볼 수 있다(Etzioni, 1988). 특히 인간이 어떤 목적달성을 위한 수단을 택할 때 그들은 그들이 처한 상황을 바탕으로 하는 이성적 판단보다는 가치관과 감성에 의존하는 경우가 많다. 이는 인간의 정신적 판단마저 사회규범과 개인의 가치관에 영향을 받아 재구성됨을 의미한다.

신제도주의 연구에서도 인간 행태의 결정요소로 규범, 가치, 의식, 신념체계, 문화 등의 중요성을 강조하고 있으며, ‘제도를 연구하는 것이 곧 규범에 의해 형성되는 인간의 행태를 연구하는 것이고, 조직 내의 규범이 그 구성원의 행태를 결정짓는 가장 핵심적인 변수’라는 주장(Holm, 1995: 398-422)도 있다.

또한 조직원의 직무형태에 영향을 미치는 요소는 그들에게 주어진 직무의 특성이나, 직무를 담당하는 구성원의 개인적 특성 또는 그 조직을 이끌어 가는 리더십 및 조직의 특성 등이 다양하다. 하지만 최근 들어 규범적 측면의 조직몰입에 대한 연구³⁾가 강화되면서 이 측면에 대한 연구 경향은 조직원이 조직의 목표를 자신의 것으로 받아들이고, 조직을 위해 자신의 업무를 다 하겠다는 마음의 다짐을 의미하는 독립개념으로 확고해졌다. 이는 실증적인 연

3) Wiener(1982)는 규범적 몰입은 가치에 기초를 둔 선행변수와 독특한 관련이 있을 것이라고 하는 가설을 세웠으며, Kidron(1978)은 도구적 몰입과 규범적 몰입은 서로 다른 선행변수들을 가지고 있음을 밝혀냈다.

구를 통해 확인되었다(Penley & Gould, 1998; Allen & Meyer, 1990; Randall et al., 1990; Meyer, 1993).

규범적 몰입에 관한 그 동안의 연구들을 살펴보면, Wiener(1982)는 조직몰입을 ‘조직의 목표를 달성하기 위한 행동을 유발하도록 하는 내면화된 규범적 힘의 총체’라고 정의함으로써, 조직몰입을 규범적 입장에서 파악하고 있다. 이 경우 조직 구성원은 외제적인 보상요인이 없더라도 자신의 행동이 도덕적으로 옳다고 믿으면 조직에 몰입한다는 것이며, 그에 따라 조직에 몰입한 개인은 조직이 추구하는 목표를 실현하기 위해 상당한 시간과 노력을 기울이게 되며, 조직을 위해 희생할 가능성이 크다고 주장한다. 또한 Kidron(1978)은 근속몰입과 달리 규범적 몰입은 프로테스탄트 직업윤리와 같은 관련이 있다고 강조하면서, 직무성과와 관련이 있을 것이라는 예상을 하였다. 즉 규범적 몰입은 조직이 허용하는 방법 내에서 활동하도록 내재화 된 압력을 나타내는 것이기 때문에, 직무성과와 관련이 있을 것이라고 예측하였던 것이다(김홍수, 2008: 16).

Weiner와 Vardi(1980)는 조직몰입을 조직에 대한 충성심, 조직을 위한 희생, 조직을 비난하지 않는 것 등 규범적인 측면을 강조한 분석을 하였는데, 조직몰입의 핵심요소로서 제시한 충성심과 의무, 그리고 동일시는 Allen과 Meyer(1990)의 정서적 몰입에 대부분 수용되고 있다(오운균, 2007: 46).

이와 같이 조직몰입이 사회복지전담공무원들에게 중요한 의미를 갖는 이유는, 앞서 설명한 바와 같이 조직에 감정적으로 애착을 갖고 조직에 일체감을 갖도록 하기 때문에, 조직몰입도가 강한 경우 조직원들은 조직의 목표, 가치관을 받아들이거나 조직을 위하여 노력을 아끼지 않는 자세를 가지게 되기 때문이다(Mowday et al., 1979). 그리고 조직몰입은 직무환경의 변화에 따라 변동의 여지가 있는 직무만족도보다는 미래지향적인 태도를 포함하는 특징이 있으므로, 최근 직무관련 연구 등에서 중요하게 다루어지고 있는 개념이다.

4. 조직몰입에 관한 선행연구

조직몰입에 관한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. 외국에서 조직몰입에

대한 연구는 Becker(1960)가 제시한 부차적 내기이론을 시작으로 하여 지금까지 약 300여 편에 달하고 있듯이 과거 30~40년간 조직몰입에 관한 연구가 활발히 이어져 왔다. 여기에서는 많은 외국학자들 중 조직몰입에 관한 다변량 연구의 대표적인 학자인 Steers, Decotiis와 Summers의 연구와 더불어, 최근 국내 논문들의 조직몰입 연구경향을 살펴보고자 한다.

국외에서 연구된 조직몰입과 관련한 선행연구를 살펴보면 조직몰입의 결정요인에 대한 연구 사례로 먼저 Steers(1977)는 조직몰입의 선행변수와 결과변수와의 관계를 모형화 하고 심리학적 연구 방법을 동원하여 병원종사자, 과학자, 기술자 등을 대상으로 이를 검증하였다.

Steers는 병원종사자, 과학자, 기술자 등을 대상으로 결정한 결과, 조직몰입의 선행변수로 ① 개인특성(연령, 교육수준, 성취욕구 등) ② 직무특성(직무정체성, 선택성 상호작용, 피드백, 자율성 등), ③ 직무경험(집단태도, 조직 신뢰성, 개인의 중요성 인식) 등을 채택하였다. 또한 조직몰입의 결과변수로 근속욕구, 근속의사, 참가, 종업원 신분유지 및 직무성과 등을 연구하였다(R. M. Steers, 1977).

연구결과 3개의 선행변수 중 특히, Steers가 연구한 작업 경험 변수에는 집단태도, 조직의 개인존중도, 기대실험 및 개인이 느끼는 조직에 대한 자신의 중요성 등이 있는데, 연구결과 직무경험 변수가 조직몰입에 가장 많은 영향을 미친다는 것을 입증하였다. 그는 이러한 직무경험 변수가 조직 구성원을 사회화시키는 주요한 힘이며, 개인이 조직에 심리적으로 애착심을 갖게하는 것으로 보았다.

DeCotiis와 Summers(1997)는 미국의 레스토랑 관리직원들을 조사대상으로 한 연구에서 조직몰입의 구체적 결정요인으로서 개인의 인구 통계학적 특성과 조직과 관련된 상황적 특성을 제시하였다(T. A. Decotii & T. P. Summers, 1987). 인구통계학적 특성으로는 연령, 성별, 교육수준, 직위근속변수(position tenure), 재직기간, 근무시간, 조직의 수준(organizational lever) 등의 요인이 연구되었고, 상황적 특성요인 중 조직구조(perceived structure)에는 공식성(formalization), 집권화(centralization), 역할갈등(role conflict), 역할모호성(role ambiguity) 등의 요인이 연구되었고, 조직과정에는 의사결정, 리더십, 의사소통, 보

상, 승진, 피드백 등이 연구되었으며, 그리고 조직환경에는 자율성, 신뢰성, 응집성, 지지, 안정감, 스트레스, 공정성, 쇄신 등이 연구되었다. 이 모형에는 조직의 효과성, 사기, 직무만족을 상관계 변수로 설정하였다.

이 모형에 따른 실증적 분석결과 조직구조, 조직과정, 조직환경 및 직무만족이 조직몰입에 긍정적인 영향을 주는 요인으로 나타났으며, 직무만족과 조직몰입은 자발적인 이직에 비슷한 영향을 주는 것으로 나타났다. 그리고 조직몰입은 감독자의 직무평과와는 관련이 없으나 개인의 동기 및 객관적인 직무성과와는 긍정적인 관계가 있는 것으로 나타났다.

Sheldon(1971)은 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로 동료들과의 사회적 관계, 재직기간, 나이, 지위 등 개인적 특성을 지적하였다. 또한 Luthans와 그의 동료들(1987)은 개인적인 변수로 나이, 교육수준, 재직기간, 직위, 상사와의 관계를, 조직적 변수로는 리더의 행태, 감독의 만족이 조직몰입에 영향을 미친다고 지적하고 있다.

Kanter(1968)는 조직 구성원에 부과된 서로 다른 행태적 요구 조건에 따라 조직몰입의 서로 다른 측면을 추출할 수 있다고 하면서 조직몰입을 다음의 세 가지로 구분하여 그에 영향을 미치는 요인을 고찰하였다.

체제의 생존에 대한 구성원의 공헌을 나타내는 계속적 몰입에 영향을 미치는 요인으로서는 개인적 특성과 구성원의 희생, 집단응집력의 정도를 나타내는 응집적 몰입에 영향을 미치는 요인으로서는 과거 세대에 대한 거부와 소속감을 높이는 참여를, 마지막으로 조직규범에 집착을 느끼는 규범적 몰입에 영향을 미치는 요인으로서는 과거 규범의 포기, 조직적 관점에서의 자아개념 재형성을 들고 있다.

특히 Mash 와 Mannari(1977)의 연구는 동서양의 조직문화의 차이에 따른 조직몰입의 요인을 발견하기 위하여 일본의 기업과 서양의 기업을 비교한 연구가 있는데, Mash와 Mannari는 일본에서 기업의 평생고용에 관한 몰입과 서구 기업의 조직몰입을 비교 연구한 논문에서 조직몰입의 선행변수를 다음과 같이 나타냈다.

첫째, 조직내의 지위, 절차에 따른 지식, 승진기회, 근무성과 둘째, 성장 지역의 대소, 출신지, 출퇴근 거리 셋째, 직무만족, 직무의 자율성, 개인적 가치,

넷째, 조직 구성원의 응집성, 주거조건, 부계주의, 참여, 신분보장 등, 비공식적인 요소, 다섯째, 성별, 나이, 가족수 등의 변수를 인구 통계학적 요인으로 사용한다. 그러한 연구결과 직무만족, 종업원의 응집성, 직무의 자율성, 조직내의 지위만이 평생고용에 대한 조직몰입에 영향을 미치고 부계주의를 비롯한 다른 변수는 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

Stevens, Beter 와 Trice(1978)는 조직몰입의 선행변수로 역할관련 요인을 강조하였는데, 조직몰입을 심리적, 구조적 요소를 포괄하는 다양한 요인의 결과로서 파악하여야 한다고 하였다. 역할 이론을 교환이론에 접합하여 조직과 개인사이의 단순한 교환관계로 파악하는 한계를 극복하려고 하였다. Mowday, Porter 와 Steers(1979)는 교환이론을 기초로 하여 조직몰입의 선행변수로 개인적 특성, 역할 관련 특성, 구조적 특성, 작업 경험 등을 들고 이러한 선행변수들이 각각 조직 구성원의 자격과 관련이 있어 조직몰입에 영향을 미친다고 주장하였다.

연구결과를 조직몰입의 역기능으로 조직몰입도가 높은 조직구성원은 역동성이 부족하여 조직발전에 저해요인이 될 수 있다고 하였다. 또한 그러한 구성원들끼리의 강한 응집력 때문에 사고의 동질화 현상으로 신사고의 도입을 저해하고 있다고 하였다. 이러한 요인들에 의해 조직적 특성을 조직몰입의 선행변수로 주장한 경우도 있는데, Glisson 과 Durick(1988)은 선행변수로 직무특성, 조직특성 및 개인특성의 세 가지 요인을 연구하였으며, 그 결과 직무특성은 직무만족을 조직특성은 조직몰입을 잘 설명해 주고 있으며 개인적 특성 중에는 교육수준이 조직몰입을 잘 설명해주는 것으로 나타났다. 그가 사용한 조직특성의 하위변수로는 작업집단의 존속기간, 규모, 예산, 조직의 존속기간 및 리더십 등이라고 지적하고 있다.

국내에서 조직몰입과 관련한 연구들을 살펴보면 다음과 같다. 허만용(2000)은 공사(공단, 공기업)직원들을 대상으로 조직몰입의 결정요인을 검증하고, 이들 집단 간의 몰입차이를 관리스타일(유연성·적응성, 규칙·규제, 계층제·역할전문화, 작업환경변화) 조직경험(몰입기대, 기대일관성, 개인중요성, 직무의 미, 사회적 평가), 관리스타일과 조직문화(성취문화, 역할문화, 권력문화, 지원문화)의 상호작용과 조직경험과 조직문화의 상호작용을 규명하였다. 허만용은

조직몰입과 이직의도와의 상관관계는 통계적으로 유의하면서 상관관계가 강한 경향이 있다고 분석하였다.

분석결과 하위집단 간 차이의 방향에 대한 가설은 모두 기각되었으나, 혼합 집단(단일모집단)과의 차이를 바탕으로한 조직몰입과 이직의도의 관계 연구는 조직유형간과 계층적 수준간에 구분할 필요성이 있음을 제시하였다. 대안으로 조직몰입의 측정효과도 확인해서 계속적으로 구분해 연구할 필요성이 있다고 분석하였다.

권용수(2002)는 중앙부처 행정직 공무원 346명을 대상으로 공무원 직무스트레스의 유발요인 및 결과변수에 관한 연구에서 역할갈등 및 모호성, 업무량, 상관·동료·하급자와의 관계 등이 직무스트레스에 영향을 미치며, 직무스트레스는 조직몰입, 직무몰입 등 조직행태에 영향을 미침을 보여주었다.

최임규(2005)는 조직몰입에 영향을 미치는 요인들을 다음과 같이 5가지로 나누어 선정하였는데 인구 통계학적 특성요인들은 여타의 변수에도 독립적으로 작용하여 간접적으로 조직몰입에 영향을 미치는 통제변수로 설정하였으며, 조직몰입에 직접적으로 영향을 미치는 개인 심리적 특성군에 성취욕구, 직무의미성, 직무책임성, 효능감을 의미있는 변수로 보았다. 상황적 특성군은 조직 관련 특성과 직무관련 특성 및 인사관리 특성으로 구분, 선정하였다. 아울러 조직변수로서 제도·신분특성을 설정하여 본직근무와 파견근무, 근무기관의 위상(대통령 직속, 총리·부처 직속) 그리고 파견의 자의성과 타의성을 설정하였다.

이영희(2005)는 교사의 조직몰입에 관한 연구동향을 조직몰입의 개념 및 연구내용의 측면에서 종합적으로 검토·분석하였는데, 교사의 조직몰입을 결정짓는 변수는 개인변수, 직무 및 역할변수, 학교특성 변수의 중층적 구조를 이루고 있으며, 특히 직무 및 역할 변수의 설명력이 높게 나타났다.

박순기(2005)는 조직몰입에 대한 연구모형으로 독립변수인 결정요인을 조직 지원(상사의 업무처리지원, 직원에 대한 복지관심, 업무처리 적임자라 판단, 직장협의회 활동), 역할관계(상사의 업무보고 불명확, 직무상 책임과 권한 모호, 직원들 간의 상호신뢰, 담당업무에 대한 여유), 외적보상(보수에 대한 만족 여부, 업무성과에 대한 보상, 업무처리에 대한 칭찬, 조직에서 승진기회)로 구

분하고, 매개변수는 조직몰입(조직에 대한 애착, 조직에 대한 소속감, 조직을 위한 헌신, 조직문제는 곧 내 문제, 학창시절부터 공무원이 꿈), 그리고 종속변수는 직무만족으로 연구하였다.

심효정(2006)은 서울 총 33개의 공공도서관에 근무하는 사서 335명을 대상으로 이들의 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 규명하였다. 연구결과 개인적 요인, 직무환경요인, 조직풍토 네 요인 중에서 직무환경요인이 조직몰입도에 가장 많은 영향을 주는 요인임을 밝혔다. 위의 학자들 외에 여러 선행연구모형 분석 결과, 기존 연구들은 조직몰입에 영향을 끼치는 선행변수들과 조직몰입의 영향을 받는 결과변수의 상관관계를 밝혀놓았거나 아니면 다중회귀분석을 통한 결과분석에 따라 관련변수들의 인과관계를 밝혀놓은 것들이라 할 수 있다. 또한 기존 모형들이 제시하는 변수와 변수들 사이의 관계를 나타내는 과정이 약간씩 다른데, 이것은 학자에 따라 조직몰입을 연구하려는 목적과 연구하는 범위가 서로 다르기 때문에 생긴 차이라 할 수 있다.

위의 선행연구들은 조직몰입에 있어 직무환경 변인의 영향력을 제시하였다. 연구결과로서, 공무원의 긍정적인 조직행태를 유도하고 행정의 생산성을 증진시키기 위해서는 무엇보다도 직무환경에 대한 관리체계의 확립이 필요함을 시사한다. 또한, 위의 선행연구들은 공직사회에 있어서 개인의 역량에 맞는 업무의 배정과 함께 역할과 책임의 명확화, 그리고 조직 내에서의 원활한 인간관계를 이룰 수 있는 조직관리 및 인적자원관리체계가 확립되어야 할 필요성을 강조하고 있다.

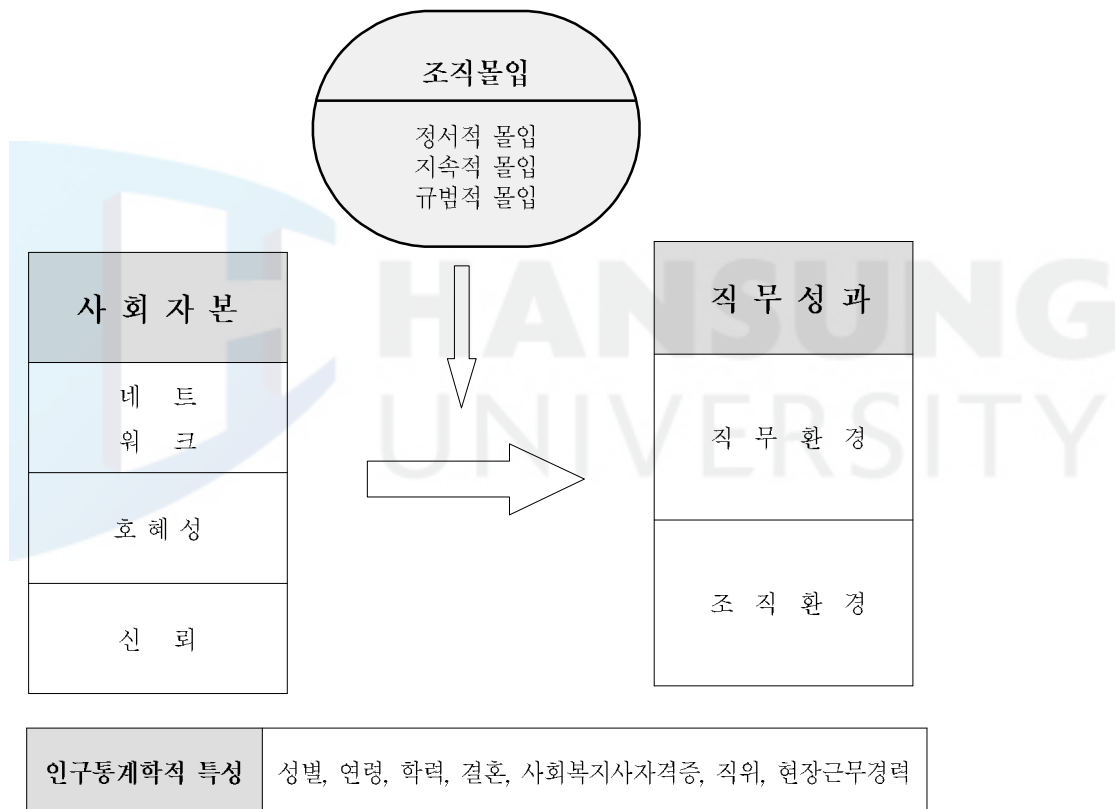
제 3 장 연구모형 및 조사 설계

제 1 절 연구모형

1. 연구모형

본 절에서는 사회복지전담공무원의 사회자본이 직무성과에 미치는 영향과 조직몰입의 요인들은 어떤 조절효과를 주는지 알아보고, 변수들과의 관계를 검증하고자 한다.

본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구모형은 [그림 3-1] 과 같다.



[그림 3-1] 연구모형

세부적인 연구를 위해 독립변수를 사회자본으로 정하였고, 종속변수는 직무성파로 설정하였다. 그리고 조직몰입을 조절변수로 하여 사회복지전담 공무원의 사회자본이 직무성파에 미치는 영향에 있어서 조절효과를 탐색하였다.

제 2절 연구문제 및 가설

1. 연구문제

본 연구에서는 서울특별시 25개 구청 및 동사무소에 근무하고 있는 사회복지전담공무원 1,388명(2011년 6월 기준)중 567명을 대상으로, 사회복지전담공무원의 사회자본이 직무성파에 미치는 영향과 조절변수인 조직몰입과의 관계를 파악하고자 한다. 연구문제는 첫째, 사회복지전담공무원은 직무성파를 높이기 위해 사회자본을 활용하는 것이 합리적 이다. 둘째, 사회복지전담공무원의 조직몰입은 직무성파에 긍정적 영향을 미칠 것이다. 셋째, 사회복지전담공무원의 직무수행에 사회자본과 조직몰입의 상호보완 작용은 직무성파 향상에 긍정적으로 작용 할 것이다.

2. 연구가설

가설 1. 사회복지전담공무원의 사회자본은 직무성파에 영향을 미칠 것이다.

- 1-1 사회자본은 직무성파에 영향을 미칠 것이다.
- 1-2 네트워크는 직무성파에 영향을 미칠 것이다.
- 1-3 호혜성은 직무성파에 영향을 미칠 것이다.
- 1-4 신뢰는 직무성파에 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 사회복지전담공무원의 조직몰입은 직무성파에 영향을 미칠 것이다.

- 2-1 조직몰입은 직무성과에 영향을 미칠 것이다.
- 2-2 정서적 몰입은 직무성과에 영향을 미칠 것이다.
- 2-3 지속적 몰입은 직무성과에 영향을 미칠 것이다.
- 2-4 규범적 몰입은 직무성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 사회복지전담공무원의 조직몰입은 사회자본과 직무성과 관계에서 조절효과로서 영향을 미칠 것이다.

- 3-1. 조직몰입은 사회자본과 직무성과의 관계에서 조절효과로서 영향을 미칠 것이다.
- 3-2. 정서적 몰입은 사회자본과 직무성과의 관계에서 조절효과로서 영향을 미칠 것이다.
- 3-3. 지속적 몰입은 사회자본과 직무성과의 관계에서 조절효과로서 영향을 미칠 것이다.
- 3-4. 규범적 몰입은 사회자본과 직무성과의 관계에서 조절효과로 영향을 미칠 것이다.

제 3 절 변수의 조작적 정의 및 측정도구

1. 변수의 조작적 정의

본 연구문제를 해결하기 위하여 변수로 사용된 측정도구는 다음과 같다. 독립변수인 사회복지전담공무원의 사회자본을 측정하기 위해 네트워크, 호혜성, 신뢰에 대해 알아보는 32문항으로 구성 하였다. 종속변수인 직무성과는 직무환경 중 역할갈등, 역할모호성, 역할직무과다의 11문항과 조직환경 중 전문성, 접근용이성, 통합성, 책임성, 적절성, 포괄성, 서비스대상자특성 및 지역사회참여, 합리적 기능분담을 알아보기 위한 20문항으로 이루어져 있다.

조절효과를 알아보는 조절변수인 조직몰입은 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입 과정의 3개 항목 24문항으로 구성되어 있다.

또한 본 연구에서 인구 통계학적 특성은 성별, 연령, 학력, 결혼, 사회복지사자격증, 직위, 현장근무경력의 7문항으로 사회복지전담공무원의 사회자본과 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지 조사 하였다. 각 변인별 구체적인 측정항목을 살펴보면 <표 3-1> 같다.

<표 3-1> 측정변수의 문항구성

측 정 변 수				문 항 수		
독립 변수	사회 자본	네트워크	교량형	2	14	32
			결속형	7		
			연계형	5		
		호혜성	비즉시성	2	4	
			간접성	2		
		신뢰	신뢰행동	8	14	
신뢰수준	6					
종속 변수	직무 성과	직무환경	역할 갈등	4	11	31
			역할 모호성	3		
			역할 직무과다	4		
		조직환경	전문성	3	20	
			접근용이성	2		
			통합성	3		
			책임성	3		
			적절성	2		
			포괄성	2		
			서비스대상자특성 및 지역사회참여	3		
			합리적기능분담	2		
조절 변수	조직 몰입	정서적 몰입		8	24	
		지속적 몰입		9		
		규범적 몰입		7		
인구 통계 학적 요인		성별, 연령, 학력, 결혼, 사회복지사자격, 직위, 사회복지현장근무경력			7	
총 문 항 수				94		

1) 독립변수 : 사회자본

본 연구에서 사회복지전담공무원의 사회자본을 측정하기 위해 한상미(2007)가 개발한 ‘사회복지사의 사회자본’ 측정도구를 재구성하여 사용하였다.

한상미(2007)는 사회자본 측정도구 개발을 위해 서울, 인천, 경기지역 500명의 사회복지사를 대상으로 조사하여 사회자본의 측정차원을 구성 하였는데, 구조적 차원의 네트워크는 교량형·결속형·연계형 네트워크로 구성하였다. 인지적 차원의 구성요소로 호혜성은 호혜의 비즉시성·비등가성·간접성으로 정하고, 신뢰는 업무신뢰, 신뢰행동, 가치신뢰, 도덕신뢰로 정한 35개 문항의 사회자본 측정도구 개발을 하였다. 척도의 신뢰도 검증결과, 각 영역 모두 내적 일치도를 설명해주는 Cronbach's $\alpha = .56$ 에서 $.87$ 로 높은 편이었으며 전체 문항의 Cronbach's $\alpha = .87$ 로 확인 되었다.

본 연구에서는 사회복지전담공무원들을 대상으로 예비조사를 실시한 결과, 응답빈도가 낮거나 신뢰도를 떨어뜨리는 문항 3개를 제외하고 최종적으로 32개 문항을 확정 하였다. 사회자본에 관한 척도의 신뢰도 검증결과, 각 영역 모두 내적 일치도를 설명해주는 Cronbach's $\alpha = .62$ 에서 $.88$ 이고, 전체 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .91$ 로 한상미의 조사보다 신뢰도가 높게 나타나 별도의 요인분석이 필요 없었다.

측정은 Likert 5단계 척도를 사용하였으며, 응답자가 해당 문항의 내용과 일치하는 정도에 따라 “전혀 그렇지 않다(1점)”에서 “매우 그렇다(5점)”사이에서 표시하도록 하였다. 이 척도는 3가지 하위요인인 네트워크, 호혜성, 신뢰로 구성되어 있다.

(1) 네트워크

네트워크 중 교량형 네트워크는 현재 진행하고 있는 업무와 비슷한 직책을 중심으로 이루어진 네트워크를 의미하며, 결속형 네트워크는 학교나 취미, 그리고 이전에 다녔던 기관의 동료들과 같은 친밀함이나 동류의식을 중심으로 이루어진 네트워크를 의미한다. 연계형 네트워크는 교량형 또는 결속형 네트워크에서 출발하여 진행

과정 중이나 네트워크 활동이 종결될 때 그 성격의 전환이 원활하게 이루어지는 네트워크를 의미한다. 설문문항은 한상미(2007)가 개발한 ‘사회복지사의 사회자본’ 측정도구로 14문항으로 구성되었다. ‘전혀 그렇지 않다’ (1점)부터 ‘매우 그렇다’(5점)의 5점 Likert 척도를 사용하여 응답하도록 하였으며 점수가 높을수록 네트워크가 좋음을 의미한다. 본 연구에서 네트워크의 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha = .85$ 로 나타났으며, 문항 4, 9번은 역산 하였다.

(2) 호혜성

호혜성은 보상이 미래의 불특정한 시기에 돌아오고, 어쩌면 미지의 타인으로부터 주어질수도 있다는 가정 위에 성립하는 개념으로 원천적으로 불안정하다. 이러한 일반화된 호혜성은 장기적으로 지속되면서 두터운 상호신뢰가 공유된 공동체적 집단에서 나타나는 규범으로 집합적 자산으로서의 사회자본을 형성하는 핵심이 된다. 또한 호혜성은 당사자가 아닌, 같은 집단에 속한 제3자에게 돌려주는 것으로, 시간 측면은 장기적으로 그리고 관계 측면에서는 간접적으로 보상이 되돌아오는 상황을 말한다. 즉 당사자들만의 교환관계가 아닌 집단 전체로 교환이 일반화되는 규범이 작동하는 모습을 일컫는다(장충권, 2005). 호혜성은 한상미(2007)가 개발한 ‘사회복지사의 사회자본’ 측정도구로 7문항 중 본 연구에 적합하도록 4문항으로 재구성하였으며 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)부터 ‘매우 그렇다’(5점)의 5점 Likert 척도를 사용하여 응답하도록 하였으며 점수가 높을수록 호혜성이 높음을 의미한다. 본 연구에서 호혜성의 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha = .62$ 로 나타났다.

(3) 신뢰

신뢰란 계약서나 차용증과 같은 명백한 증거가 없어도 자신이 타인에게 제공되는 자원을 언제인가는 되돌려 수혜할 것이라는 기대(Putnam, 1994; 2000)를 의미하며, 또한 배신의 위험에도 불구하고 타인이 자신의 기대나 이해에 맞도록 행동할 것이라는 주관적이고 긍정적인 기대에 근거하여 그 위험을 기꺼이 감수하겠다는 의지(Burt, 1998)를 말하는 것이다. 신뢰는 한상미(2007)가

개발한 ‘사회복지사의 사회자본’ 측정도구로 14문항으로 구성 되었다. ‘전혀 그렇지 않다’(1점)부터 ‘매우 그렇다’(5점)의 5점 Likert 척도를 사용하여 응답하도록 하였으며 점수가 높을수록 신뢰가 높음을 의미한다. 본 연구에서 신뢰의 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha = .88$ 로 나타났다.

2) 종속변수 : 직무성과(직무환경, 조직환경)

본 연구에서 사회복지전담공무원의 직무성과는 수행업무 특성상 직무환경과 조직환경으로 구성되어 있다. 직무환경은 시, 군, 구의 행정체계에 의해 부여된 사회복지전담공무원의 내적업무인 주민생활지원과 업무(총괄기획, 서비스연계, 통합조사, 자원봉사), 사회복지과 업무(생활보장, 자활고용, 주거복지, 장애인복지, 평생교육), 가정복지과 업무(노인복지, 가정복지, 여성정책, 청소년복지), 문화체육과 업무(문화기획, 문화시설, 관광, 여가지원, 생활체육)의 내적업무환경을 말한다(행정자치부 주민서비스혁신추진단, 사회복지전담공무원의 업무운영메뉴얼, 2007: 30).

조직환경은 읍, 면, 동의 일선 집행체계에 의한 국민기초생활보장업무, 차상위계층 업무, 자활사업, 의료급여, 노인복지, 모부자복지, 장애인복지, 아동복지, 보육, 청소년, 업무등과같이 대상자와 직접 대면을 통해 수행하는 외적업무환경을 말한다(행정자치부 주민서비스혁신추진단, 사회복지전담공무원의 업무운영메뉴얼, 2007: 31-32).

(1) 직무환경

직무환경은 내적근무요인으로 총 11문항으로 구성되어 있고, 역할갈등, 역할모호성, 직무과다의 3개 하위변인으로 구성되어 있다.

역할갈등은 직무요구가 조직 구성원의 개인적 기준 및 가치 등에 따라 직무요건과 불일치하거나 또는 직무가 개인의 도덕, 가치관과 반대되는 행동을 요구할 때 발생하는 것으로 보고, Rizzo et al.(1970)이 개발한 4문항을 사용 하였다.

역할모호성은 역할수행자가 역할의 목표, 요구 및 기대를 불확실하게 지각하는 상태로 직무를 수행함에 있어 요구되는 사항이나 절차에 대해 정보가 결여된 정도를 뜻하는데, 이는 Rizzo et al.(1970)이 개발한 설문 3문항을 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다.

직무·역할과다는 수행해야 할 일이 너무 많거나 힘든 것을 지각하는 정도로 관리하고 있는 복지대상자의 수, 업무량, 기한 내 수행하기 어려운 정도, 소요 시간 등에 대한 지각을 측정하는 것으로 4문항으로 구성하였다.

본 연구에서는 3개 변인의 설문에 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)부터 ‘매우 그렇다’(5점)의 5점 Likert 척도를 사용하여 응답하도록 하였다. 채점방식은 단순 누가식으로 총합을 사용하며 총합의 점수가 높을수록 사회복지 전달공무원의 역할갈등, 역할모호성, 역할·직무과다 정도가 높은 것으로 측정하였다.

원 척도에서 역할갈등의 Cronbach's $\alpha = .85$, 역할모호성의 Cronbach's $\alpha = .82$, 직무·역할과다의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .68$ 이었다(황미경, 2007: 60).

본 연구에서 역할갈등의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .78$, 역할모호성의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .73$, 직무·역할과다의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .73$ 로 나타났다, 직무환경 전체 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .80$ 이었다.

(2) 조직환경

조직환경 설문은 한국개발연구원(1988)에서 실증 조사시 활용한 문항들을 읍, 면, 동의 일선 집행체계에 의한 지방자치단체 중심의 공공 사회복지전달체계의 특성에 맞게 보완하여 사용하였다.

조직환경의 문항 중 ①전문성에 관하여는 교육·훈련기회, 사회복지인력 확보, 복지서비스를 위한 전문지식과 실천기술 활용 등 3개 문항으로 구성되어 있다. ②접근용이성에 관하여는 주민편의적인 복지시설의 위치, 기관의 이용절차 등 2개 문항으로 구성되어 있다. ③통합성에 관하여는 복잡한 서비스의 동시 해결, 기관 간 업무협조, 서비스 연계 등 3개 문항으로 구성되어 있다. ④책임성에 관하여는 주민욕구에 맞는 복지 서비스제공, 복지대상자의 사후관리, 복지정보의 적절한 제공 등 3개 문항으로 구성되어 있다. ⑤적절성에 관하여

는 지자체의 복지시책, 복지시책 운영예산 등 2개 문항으로 구성되어 있다. ⑥ 포괄성에 관하여는 선택 가능한 다양한 복지 프로그램, 욕구 우선순위에 따르는 문제해결 등 2개 문항으로 구성되어 있다. ⑦서비스 대상자 특성과 지역사회 참여에 관하여는 지역의 복지대상자 특성을 고려한 서비스 실시, 주민의견 수렴, 편의시설 및 상담공간의 조성 등 3개 문항으로 구성하였다.

⑧합리적 기능분담에 관하여는 중앙과 지방정부간 업무분담, 기초자치단체내 복지부서간 업무분담 등 2문항으로 구성되어 있다(황미경, 2007: 61).

조직환경은 20문항으로 구성되어 있으며 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)부터 ‘매우 그렇다’(5점)의 5점 척도를 사용하여 응답하도록 하였으며 점수가 높을수록 조직환경에 대해 만족하고 있음을 의미한다. 황미경(2007)의 연구에서 조직환경의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .89$ 로 나타났고, 본 연구에서의 척도의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .89$ 로 나타났다.

3) 조절변수: 조직몰입

조직몰입의 측정은 Allene & Meyer(1993)가 개발한 조직몰입 척도 24문항을 강철희·김교성(2003)이 사회복지조직에 적합하게 재구성한 척도를 활용하였다.

조직몰입은 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입의 3가지로 구분하는데, 정서적 몰입은 “개인이 조직에 대한 만족감, 소속감, 자부심, 충성심 등과 같은 감정을 통하여 느끼는 심리적 애착의 정도를, 지속적 몰입은 조직을 떠남으로써 잃게 될지도 모르는 축적된 투자나 부수적 투자 때문에 조직구성원으로서 남아있다고 느끼는 개인적 경험의 정도를, 규범적 몰입은 조직의 목표, 가치 및 사명의 내면화를 통해 조직에 대해 개인적으로 느끼는 심리적 상태 등으로 구성되어 있다.

조직몰입의 구성 문항은 정서적 몰입 8문항, 지속적 몰입 9문항, 규범적 몰입 7문항으로 총 24문항으로 구성되어 있으며 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)부터 ‘매우 그렇다’(5점)의 5점 리커트형 척도를 사용하여 응답하도록 하였으며 점수가 높을수록 사회복지전담공무원의 조직몰입 정도가 높음을 의미한다.

강철희·김교성(2003)연구에서는 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입을 단일 차원으로 보고, 신뢰도 검증을 하였으며 그때의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .81$ 이었고, 황미경(2007)의 연구에서, 정서적 몰입의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .84$, 지속적 몰입의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .65$, 규범적 몰입의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .83$ 로 나타났다(황미경, 2007: 64).

본 연구에서 조직몰입의 전체신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .83$ 이고, 3개 하위변인의 신뢰도는 정서적 몰입 Cronbach's $\alpha = .86$, 지속적 몰입 Cronbach's $\alpha = .69$, 규범적 몰입 Cronbach's $\alpha = .84$ 로 나타났다.

2. 측정도구 및 신뢰도 검증

본 연구에서 사용된 측정도구의 내적 일관성은 신뢰도 계수 Cronbach's α 계수를 측정하기 위해 산출하였다. 신뢰성 분석은 측정도구와 신뢰성을 확인하기 위한 분석방법으로 측정도구는 설문지의 문항들이다. 가장 널리 사용되는 신뢰도 계수는 Cronbach's α 로 신뢰도 계수 알파(α)는 검사의 내적 일관성을 나타내는 값으로서, 한 검사 내에서의 변수들 간의 평균상관관계에 근거해 검사 문항들이 동질적인 요소로 구성되어 있는지를 알아보고자 하는 것이다.

Cronbach's α 는 0과 1사이의 값으로서 1에 가까울수록 문항들에 대한 응답이 서로 유사해서 신뢰성이 높음을 나타낸다. 신뢰도 값이 어느 정도여야 괜찮은 것인지에 대한 일률적인 기준은 없으나 신뢰도가 0.6이상이면 측정도구로서의 신뢰도를 인정하고 있다(송지준, 2008: 90-91).

본 연구에서 사용된 측정도구의 항목들은 문항내적일관성 신뢰도는 0.62부터 0.91의 신뢰도 계수를 보였으므로 측정도구로서의 신뢰성을 충분히 확보한 것으로 확인되어진다. 본 연구에서 사용된 측정변수들의 신뢰도는 다음 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 측정도구의 변수별 신뢰도 계수

변수		문항 수	신뢰도
사회자본 (32문항)	사회자본		.91
	네트워크	14	.85
	호혜성	4	.62
	신뢰	14	.88
직무성과 (31문항)	직무성과		.80
	직무환경	11	.80
	조직환경	20	.89
조직몰입 (24문항)	조직몰입		.83
	정서적 몰입	8	.86
	지속적 몰입	9	.69
	규범적 몰입	7	.84

제 4 절 자료수집 및 분석방법

1. 표본선정 및 자료수집

본 연구는 사회복지전담공무원을 대상으로 사회자본이 직무성과에 어떠한 영향을 미치고 조직몰입은 어떤 조절효과를 주는지를 연구하기 위한 것이다. 연구대상은 서울시 25개 구청 및 동사무소에 2011년 6월 현재 근무하고 있는 사회복지전담공무원 1,388명을 대상으로 하였다.

예비조사는 2011년 8월4일 부터 8월 11일까지 2개 구청 및 동사무소에 근무하는 사회복지전담공무원 90명을 선정하여 설문조사를 하고 분석한 결과 전반적으로 고른 응답분포를 보여 주었으나, 질문에 대한 표현이 부적절하여 답변에 혼란을 줄 수 있는 문항과 문장을 일부 수정 보완하였다.

본 자료조사는 25개 구청과 동사무소에 근무하는 사회복지전담공무원 1,388명을 동·서·남·북 4개권역으로 나누어 650명에게 2011년 9월 19일부터 10월 10일까지 약 3주 간에 걸쳐 조사 하였다.

조사 방법은 대상 기관의 관계자와 전화 통화 후 방문하여 연구취지를 설명하고 협조를 부탁한 뒤 설문지를 직접 교부하거나 구청과 동사무소간의 문서수발함을 통해 배부 하였다. 회수방법은 직접 회수 하거나 조사대상 기관으로부터 우편으로 전달 받았다. 총 650부의 설문지중 592부가 회수되었고, 회수된 설문지 중 응답이 누락되거나 불분명하게 응답된 25부를 제외한 총 567부의 사례를 본 연구의 최종 분석에 사용 하였다. 표본선정 및 자료수집은 <표 3-3> 과 같다.

<표 3-3> 표본선정 및 자료수집

구 분	내 용
표본의 범위	· 서울시 산하 25개 구청 및 동사무소에 근무 중인 사회복지담당 공무원
표본의 선정	· 25개 구청 및 동사무소에 근무 중인 사회복지전담공무원 1,388명
표본추출방법	· 지역표본추출
조사기간 및 표본의 크기	· 예비설문조사기간 : 2011년 8월4일부터 11일까지(7 일간 실시) · 본 설문 조사기간 : 2011년 9월 19일부터 10월10일까지 (3주간 실시)
설문지 배포	· 설문지 배부 전에 설문에 따른 자세한 내용과 표기방법을 설명한 후 답변하여 줄 것을 부탁하고 배포하여 3주간에 걸쳐 회수하였음.

2. 자료의 분석방법

수집된 자료는 부호화 과정(coding)과 오류검토 작업을 한 후, SPSS 18.0 Package를 이용하여 통계분석을 하였다.

첫째, 연구모형의 각 변수를 측정하는 척도들의 신뢰도를 검정하기 위해 Cronbach Alpha 값을 구하였다.

둘째, 조사대상자의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다.

셋째, 조사대상자의 인구통계학적 특성에 따른 직무환경, 조직환경의 차이를 알아보기 위해 t-검증과 일원분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다.

넷째, 조사대상자의 사회자본, 조직몰입, 직무성과에 대한 특성을 파악하기 위해 빈도, 백분율, 평균 등을 알아보는 기술적 분석(technical analysis)을 실시하였다.

다섯째, 조사대상자의 사회자본, 직무성과, 조직몰입간의 상관관계를 살펴봄으로써 분석의 타당성을 검증하기 위해 상관관계 분석(correlation analysis)을 실시하였다.

여섯째, 인구통계학적 특성이 직무성과에 어떤 영향을 미치는지를 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

일곱째, 사회자본이 직무성과에 어떤 영향을 미치는지를 파악하기 위해 단순회귀분석을 실시하였다.

여덟째, 사회복지전담공무원의 사회자본이 직무성과에 미치는 영향을 파악하고, 사회자본과 직무성과 관계에 있어서 조직몰입의 조절효과를 분석하기 위해 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 실시하였다. 조직몰입의 조절효과를 분석하기 전에 다중공선성(multicollinearity)여부를 살펴보았다.

제 4 장 연 구 결 과

제 1 절 조사대상자의 인구통계학적 특성

1. 인구통계학적 특성 분석

1) 사회복지전담공무원의 인구통계학적 특성

조사대상자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 사회복지전담공무원의 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 사회복지사 자격, 직위, 사회복지현장 근무경력에 대해 살펴보았으며 이에 대한 결과는 <표 4-1>와 같다.

조사대상자 567명의 분석결과 성별은 여자가 416명(73.4%)으로 남성 151명(26.6%)보다 많은 것으로 나타났다. 연령대의 경우 30대가 291명(51.3%)로 가장 많았고, 40대 188명(33.2%), 20대 57명(10.1%), 50대 이상 31명(5.4%)의 순으로 조사 되었다. 학력에서는 대졸자가 496명(87.5%)로 가장 많았으며 다음으로 대학원졸업 이상이 41명(7.2%) 전문대졸업자가 27명(4.8%)의 순으로 나타났다. 결혼 상태는 기혼자가 389명(68.6%), 미혼자가 178명(31.4%)로 조사 되었다.

사회복지사자격의 경우 1급이 467명(82.4%)로 가장 많았으며 다음으로 2급자가 84명(14.8%), 3급자가 16명(2.8%)로 나타났다. 직위는 담당(직원)이 488명(86.1%), 중간관리자(계장, 팀장) 77명(13.6%), 과장 2명(0.3%)의 순이었다. 사회복지현장 근무경력은 10년 이상이 254명(44.8%), 5년 미만자가 142명(25.0%), 5년 이상 10년 미만자 130명(22.9%), 1년 미만자 41명(7.3%)의 순으로 조사 되었다.

<표 4-1> 사회복지전담공무원의 인구통계학적 특성

특성	구분	빈도(명)	백분율(%)
성별	남자	151	26.6
	여자	416	73.4
연령	20대	57	10.1
	30대	291	51.3
	40대	188	33.2
	50대 이상	31	5.4
학력	고졸이하	3	0.5
	전문대졸	27	4.8
	대졸	496	87.5
	대학원졸 이상	41	7.2
결혼상태	미혼	178	31.4
	기혼	389	68.6
사회복지사자격	1급	467	82.4
	2급	84	14.8
	3급	16	2.8
직위	과장	2	0.3
	중간관리자(계장, 팀장)	77	13.6
	담당 (직원)	488	86.1
사회복지현장근무 경력	1년 미만	41	7.3
	1~5년 미만	142	25.0
	5~10년 미만	130	22.9
	10년 이상	254	44.8
계		567*	100.0

2) 사회복지전담공무원의 인구통계학적 특성이 사회자본에 미치는 영향

사회복지전담공무원의 인구통계학적 특성이 사회자본에 어떤 영향을 미치는지를 분석한 결과 <표 4-2>와 같다. 분석결과를 살펴보면 직위($\beta = -.17, p < .001$), 연령($\beta = .14, p < .05$), 결혼상태($\beta = .12, p < .05$)가 사회자본에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 대한 설명력(R^2)은 6.4%이다. 즉 직위가 중간관리자 이상인 집단, 연령이 많을수록 그리고 미혼 집단이 사회자본에 영향을 많이 받는 것으로 해석할 수 있다.

<표 4-2> 인구통계학적 특성이 사회자본에 미치는 영향

변수	분석	사회자본	
		B	Beta
성별 ¹⁾		.04	.04
연령		.07	.14*
학력		.02	.02
결혼상태 ²⁾		.10	.12*
사회복지사자격		-.06	-.07
직위 ³⁾		-.19	-.17***
사회복지근무경력		-.02	-.06
상수		3.42	
F		5.48***	
R^2		.064	
Durbin-Watson		2.01	

1) 성별 ;남자=1, 여자=2

2) 결혼상태 ;미혼=1, 기혼=2

3) 직위;과장=1, 중간관리=2, 담당자=3

* $p < .05$, *** $p < .001$

3) 사회복지전담공무원의 인구통계학적 특성이 직무성과에 미치는 영향

사회복지전담공무원의 인구통계학적 특성이 직무성과에 어떤 영향을 미치는지를 분석한 결과는 <표 4-3>와 같다. 분석결과를 살펴보면, 연령($\beta=.24$, $p<.001$)에서만 직무성과에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 대한 설명력(R^2)은 10.7%이다. 즉 연령이 많을수록 직무성과가 좋은 것으로 해석할 수 있다.

<표 4-3> 사회복지전담공무원의 인구통계학적 특성이 직무성과에 미치는 영향

변수	분석	직무성과	
		B	Beta
성별 ¹⁾		-.04	-.05
연령		.11	.24***
학력		.01	.01
결혼상태 ²⁾		-.06	-.08
사회복지사자격		.07	.09
직위 ³⁾		-.08	-.08
사회복지근무경력		-.03	-.08
상수		2.73	
F		9.53***	
R^2		.107	
Durbin-Watson		1.96	

1) 성별 ;남자=1, 여자=2

2) 결혼상태;미혼=1, 기혼=2

3) 직위;과장=1, 중간관리=2, 담당자=3

** $p<.01$, *** $p<.001$

4) 사회복지전담공무원의 인구통계학적 특성이 조직몰입에 미치는 영향

사회복지전담공무원의 인구통계학적 특성이 조직몰입에 어떤 영향을 미치는지를 분석한 결과 <표 4-4>와 같다. 분석결과를 살펴보면 연령($\beta=.15$, $p<.05$), 성별($\beta=.09$, $p<.05$)가 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 대한 설명력(R^2)은 6.2%이다. 즉 연령이 많을수록 그리고 남성이 여성보다 조직몰입이 잘 되는 것으로 해석할 수 있다.

<표 4-4> 사회복지전담공무원의 인구통계학적 특성이 조직몰입에 미치는 영향

변수	분석	조직몰입	
		B	Beta
성별 ¹⁾		.07	.09*
연령		.08	.15*
학력		-.04	-.04
결혼상태 ²⁾		.00	.00
사회복지사자격		.03	.03
직위 ³⁾		-.09	-.08
사회복지근무경력		-.01	-.04
상수		3.08	
F		5.23***	
R^2		.062	
Durbin-Watson		2.00	

1) 성별 ;남자=1, 여자=2

2) 결혼상태;미혼=1, 기혼=2

3) 직위;과장=1, 중간관리=2, 담당자=3

* $p<.05$, *** $p<.001$

제 2 절 각 변수들에 대한 분석

1. 변수들에 대한 기술분석 결과

본 연구의 변수들에 대한 기술분석 결과를 살펴보면 <표 4-5>와 같다.

<표 4-5> 변수들에 대한 기술분석 결과

구분		평균	표준편차	최소값	최대값
사회자본		3.09	.38	1.67	4.81
	네트워크	3.08	.52	1.43	4.71
	호혜성	3.58	.47	1.50	5.00
	신뢰	3.54	.41	1.93	5.00
직무성과		2.95	.34	1.81	4.00
	직무환경	2.69	.57	1.00	4.71
	조직환경	3.15	.47	1.36	4.36
조직몰입		3.08	.38	1.92	4.10
	정서적 몰입	3.20	.56	1.00	5.00
	지속적 몰입	3.19	.46	1.78	4.56
	규범적 몰입	2.83	.57	1.00	4.71

독립변수인 사회자본에 대한 평균은 3.40점으로 5점 척도의 중간값인 3점보다 다소 높은 수준이었다. 각 하위 차원들 역시 네트워크 3.08점, 호혜성 3.58점, 신뢰감 3.40점으로 5점 척도의 중간값인 3점보다 높은 수준을 나타냈다. 분석결과를 살펴보면 사회자본 중 호혜성이 가장 높았으며 다음으로 신뢰감, 네트워크의 순으로 나타났다.

종속변수인 직무성과는 직무환경과 조직환경의 하위차원으로 구성되어 있다. 전체 직무성과 평균은 2.95점으로 중간값인 3점보다 다소 낮게 나타났다. 하위 차원인 직무환경에서도 2.69점으로 중간값인 3점보다 낮은 수준으로 나타난 반면 조직환경 평균은 3.15점으로 중간값이 3점보다 높게 나타났다. 대체로 직무환경에 대한 만족이 낮은 것으로 나타났다.

조절변수인 조직몰입은 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입의 3가지 하위차원으로 구성되어 있다. 전체 조직몰입은 평균이 3.08점으로 중간값인 3점보다 다소 높은 수준이었으며, 각 하위차원의 경우 정서적 몰입 3.20점, 지속적 몰입 3.19점으로 중간값 3점보다 약간 높은 수준으로 나타났다. 반면 규범적 몰입은 2.83점으로 중간값 3점보다 다소 낮은 수준으로 나타났다.

분석결과를 종합하여 보면 조직몰입 중 정서적 몰입이 가장 높았으며 다음으로 지속적 몰입, 규범적 몰입의 순으로 나타났다.

2. 주요변수들 간의 상관관계 분석 결과

사회복지전담공무원의 사회자본이 직무성과에 미치는 영향에서 조직몰입의 조절효과를 분석하기 전에 다중공선성(multicollinearity)의 문제가 있는지 확인하고 변수들 간의 상호관련성에 대해 알아보기 위해 상관관계분석을 실시하였다.

여기서 상관계수 r 은 -1과 1 사이의 값을 갖고 측정된 자료가 좌표 상에 양의 기울기를 갖는 직선에 가깝다면 x 가 증가할 때 y 도 증가하면 상관계수는 정(+)이고, 음의 기울기를 갖는 직선에 가깝다면 부(-)의 상관계수를 갖는다고 할 수 있지만 선형의 상관관계를 갖지 않는 경우 상관계수는 0에 가까워지게 된다.

그러나 상관관계가 인과관계를 의미하지는 않는다(성태제, 2008). 일반적으로 변수들 간의 단순 상관관계가 .8 이상일 때 다중공선성 문제를 의심해 볼 수 있는데(우수명, 2008), 본 연구에서 상관관계를 분석한 결과 상관계수가 .8 이하인 것으로 나타나 각 변수들 간의 다중공선성 문제는 발생하지 않은 것으로 판단할 수 있다.

본 연구에서 사용된 각 변인간의 상관관계를 살펴보면 다음의 <표 4-6>와 같다.

<표 4-6> 주요변수들 간의 상관관계 분석 결과

	네트워크	호혜성	신뢰감	정서적 몰입	지속적 몰입	규범적 몰입	직무 환경	조직 환경
네트워크	1							
호혜성	.41**	1						
신뢰감	.56**	.48**	1					
정서적 몰입	.32**	.25**	.42**	1				
지속적 몰입	-.07	.03	-.03	.10*	1			
규범적 몰입	-.25**	.17**	.19**	.45**	.23**	1		
직무환경	.03	-.03	-.01	.18**	-.07	.16**	1	
조직환경	.23**	.25**	.41**	.47**	.01	.27**	.18**	1

*p<.05, ** p< .01,

독립변수인 사회자본과 종속변수인 직무성과 사이의 상관관계를 분석한 결과 <표 4-6>에 나타난 바와 같이 사회자본은 사회복지전담공무원의 내적 근무요인인 직무환경(역할갈등, 역할보호성, 역할직무과다)과는 유의미한 상관관계가 없는 것으로 나왔다.

반면에 외적근무요인인 조직환경(P<.01)은 사회자본의 하위변인인 신뢰, 호혜성, 네트워크와 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 가설1과 부분적으로 부합되는 결과로서 사회자본은 사회복지전담공무원의 직무환경인 행정자치부의 기획, 인사, 통제, 조정, 예산등을 집행하

며 지방자치단체의 복지서비스를 행정적으로 처리하는 행정체계에는 영향을 미치지 않는다. 반면에 지방자치단체인 시,군,구와 읍, 면, 동 주민자치센터의 최일선에 배치되어 클라이언트와 직접 상대하면서, 서비스연계업무, 자원봉사업무, 자활고용업무, 사례관리업무등을 처리하고 사회문제를 해결하는데 사회자본은 긍정적으로 기여한다고 볼 수 있다.

조절변수인 조직몰입과 직무성과 사이의 상관관계를 분석한 결과 조직몰입의 하위변인인 정서적 몰입, 규범적 몰입($P<.01$)은 직무성과 중 직무환경과 조직환경 모두에서 통계적으로 유의미한 상관관계를 보였다.

반면 조직몰입의 하위변인인 지속적 몰입은 직무성과와 유의미한 관계가 없는 것으로 나타났다. 이는 세번째 가설과 부합되는 내용으로 조직몰입의 하위변인인 정서적 몰입과 규범적 몰입은 내재적 근무요인인 직무환경과 외적요인인 조직환경 모두에게 긍정적인 영향을 주었다.

그렇지만 조직몰입중 지속적 몰입은 직무성과에 영향을 주지 않는 것으로 나타나 종속변수인 직무성과에 대해 조절변수가 가져야할 기본적인 조절효과를 잘 나타내주는 것으로 볼 수 있다. 따라서 조직몰입이 종속변수인 직무성과에 조절변수로서의 기본적인 조건을 충족하고 있는 것으로 나타남으로서 본 연구의 세번째 가설 방향과 일치하는 것을 알 수 있다.

제 3 절 가설검증 결과

가설 1. 사회복지전담공무원의 사회자본은 직무성과에 영향을 미칠 것이다.

1-1-1. 사회자본은 직무성과 중 직무환경에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 사회자본을 독립변수로, 직무환경을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-7>와 같다. 분석결과를 살펴보면 사회자본은 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따

라서 가설 1-1은 기각되었다.

<표 4-7> 사회자본이 직무환경에 미치는 영향

변수 \ 분석	직무환경	
	B	Beta
사회자본	-.00	-.00
상수	2.70	
F	.01	
R ²	.000	
Durbin-Watson	1.85	

1-1-2. 사회자본은 직무성과 중 조직환경에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 사회자본을 독립변수로, 조직환경을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-8>와 같다. 분석결과를 살펴보면 사회자본 ($\beta=.36$, $p<.001$)은 조직환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 대한 설명력(R^2)은 12.7%이다. 즉, 사회자본이 많을수록 조직환경에 대해 만족하는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-2는 채택되었다.

<표 4-8> 사회자본이 조직환경에 미치는 영향

변수 \ 분석	조직환경	
	B	Beta
사회자본	.40	.36***
상수	1.80	
F	82.31***	
R ²	.127	
Durbin-Watson	1.83	

*** $p<.001$

1-2-1 . 네트워크는 직무성과 중 직무환경에 영향을 미칠 것이다.

먼저 사회복지전담공무원의 사회자본의 하위영역인 네트워크를 독립변수로, 직무환경을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-9>와 같다. 분석결과를 살펴보면 네트워크는 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-2-1 은 기각되었다.

<표 4-9> 네트워크가 직무환경에 미치는 영향

변수 \ 분석	직무환경	
	B	Beta
네트워크	.02	.03
상수	2.62	
F	.39	
R ²	.001	
Durbin-Watson	1.85	

1-2-2 . 네트워크는 직무성과 중 조직환경에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 사회자본의 하위 영역인 네트워크를 독립변수로, 조직환경을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-10>와 같다. 분석결과를 살펴보면 네트워크($\beta=.23$, $p<.001$)는 조직환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 대한 설명력(R^2)은 5.1%이다. 즉, 네트워크가 좋을수록 조직환경에 대한 만족이 높은 것으로 나타났다. 따라서 가설1-2-2은 채택되었다.

<표 4-10> 네트워크가 조직환경에 미치는 영향

변수 \ 분석	조직환경	
	B	Beta
네트워크	.18	.23***
상수	2.59	
F	30.33***	
R ²	.051	
Durbin-Watson	1.85	

***p<.001

1-3-1. 호혜성은 직무성과 중 직무환경에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 사회자본의 하위 영역인 호혜성을 독립변수로, 직무환경을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-11>와 같다. 분석 결과를 살펴보면 호혜성은 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-3-1은 기각되었다.

<표 4-11> 호혜성이 직무환경에 미치는 영향

변수 \ 분석	직무환경	
	B	Beta
호혜성	-.03	-.03
상수	2.78	
F	.51	
R ²	.00	
Durbin-Watson	1.86	

1-3-2. 호혜성은 직무성과 중 조직환경에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 사회자본의 하위 영역인 호혜성을 독립변수로, 조직환경을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-12>와 같다. 분석결과를 살펴보면 호혜성($\beta=.25$, $p<.001$)은 조직환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 대한 설명력(R^2)은 6.1%이다. 즉, 호혜성이 높을수록 조직환경에 대해 만족하는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-3-2는 채택되었다.

<표 4-12> 호혜성이 조직환경에 미치는 영향

변수 분석	조직환경	
	B	Beta
호혜성	.22	.25***
상수	2.34	
F	37.66***	
R^2	.061	
Durbin-Watson	1.87	

*** $p<.001$

1-4-1. 신뢰가 직무성과 중 직무환경에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 사회자본의 하위 영역인 신뢰를 독립변수로, 직무환경을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-13>와 같다. 분석결과를 살펴보면 신뢰는 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-4-1은 기각되었다.

<표 4-13> 신뢰가 직무환경에 미치는 영향

변수 \ 분석	직무환경	
	B	Beta
신뢰	-.01	-.01
상수	2.72	
F	.03	
R ²	.001	
Durbin-Watson	1.85	

1-4-2. 신뢰는 직무성과 중 조직환경에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 사회자본의 하위 영역인 신뢰를 독립변수로, 조직환경을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-14>와 같다. 분석결과를 살펴보면 신뢰($\beta=.41$, $p<.001$)는 조직환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 대한 설명력(R^2)은 17.0%이다. 즉, 신뢰가 높을수록 조직환경에 대해 만족하는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-4-2는 채택되었다.

<표 4-14> 신뢰가 조직환경에 미치는 영향

변수 \ 분석	조직환경	
	B	Beta
신뢰	.42	.41***
상수	1.67	
F	115.40***	
R ²	.170	
Durbin-Watson	1.83	

*** $p<.001$

가설2. 사회복지전담공무원의 조직몰입은 직무성과에 영향을 미칠 것이다.

2-1-1. 조직몰입은 직무성과중 직무환경에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 조직몰입을 독립변수로, 직무환경을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-15>와 같다. 분석결과를 살펴보면 조직몰입 ($\beta=.14$, $p<.01$)은 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 대한 설명력(R^2)은 2.0%이다. 즉, 조직몰입이 높을수록 직무환경에 대해 만족하는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2-1-1은 채택되었다.

<표 4-15> 조직몰입이 직무환경에 미치는 영향

변수 \ 분석	직무환경	
	B	Beta
조직몰입	.17	.14**
상수	2.15	
F	11.29**	
R^2	.020	
Durbin-Watson	1.85	

** $p<.01$

2-1-2. 조직몰입은 직무성과 중 조직환경에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 조직몰입을 독립변수로, 조직환경을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-16>와 같다. 분석결과를 살펴보면 조직몰입 ($\beta=.37$, $p<.001$)은 조직환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 대한 설명력(R^2)은 13.8%이다. 즉, 조직몰입이 높을수록 조직환경에 대해 만족하는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2-1-2는 채택되었다.

<표 4-16> 조직몰입이 조직환경에 미치는 영향

변수 \ 분석	조직환경	
	B	Beta
조직몰입	.41	.37***
상수	1.89	
F	90.48***	
R ²	.138	
Durbin-Watson	1.89	

***p<.001

2-2-1. 정서적 몰입은 직무성과 중 직무환경에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 조직몰입의 하위 영역인 정서적 몰입을 독립변수로, 직무환경을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-17>와 같다. 분석결과를 살펴보면 정서적 몰입($\beta=.18$, $p<.001$)은 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 대한 설명력(R^2)은 3.0%이다. 즉, 정서적 몰입이 높을수록 직무환경에 대해 만족하는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2-2-1는 채택되었다.

<표 4-17> 정서적 몰입이 직무환경에 미치는 영향

변수 \ 분석	직무환경	
	B	Beta
정서적 몰입	.16	.18***
상수	2.19	
F	19.45***	
R ²	.030	
Durbin-Watson	1.86	

***p<.001

2-2-2. 정서적 몰입은 직무성과 중 조직환경에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 조직몰입의 하위 영역인 정서적 몰입을 독립변수로, 조직환경을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-18>와 같다. 분석결과를 살펴보면 정서적 몰입($\beta=.47$, $p<.001$)은 조직환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 대한 설명력(R^2)은 23.0%이다. 즉, 정서적 몰입이 높을수록 조직환경에 대해 만족하는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2-2-2는 채택되었다.

<표 4-18> 정서적 몰입이 조직환경에 미치는 영향

변수 분석	조직환경	
	B	Beta
정서적 몰입	.36	.47***
상수	2.01	
F	63.57***	
R^2	.23	
Durbin-Watson	1.90	

*** $p<.001$

2-3-1. 지속적 몰입은 직무성과 중 직무환경에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 조직몰입의 하위 영역인 지속적 몰입을 독립변수로, 직무환경을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-19>와 같다. 분석결과를 살펴보면 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2-3-1은 기각되었다.

<표 4-19> 지속적 몰입이 직무환경에 미치는 영향

변수 \ 분석	직무환경	
	B	Beta
지속적 몰입	-.07	-.07
상수	2.90	
F	2.46	
R ²	.003	
Durbin-Watson	1.87	

2-3-2. 지속적 몰입은 직무성과 중 조직환경에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 조직몰입의 하위 영역인 지속적 몰입을 독립변수로, 조직환경을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-20>와 같다. 분석결과를 살펴보면 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2-3-2는 기각되었다.

<표 4-20> 지속적 몰입이 조직환경에 미치는 영향

변수 \ 분석	조직환경	
	B	Beta
지속적 몰입	.01	.01
상수	3.11	
F	.08	
R ²	.003	
Durbin-Watson	1.90	

2-4-1. 규범적 몰입은 직무성과 중 직무환경에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 조직몰입의 하위 영역인 규범적 몰입을 독립변수로, 직무환경을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-21>와 같다. 분석결과를 살펴보면 규범적 몰입($\beta=.16$, $p<.001$)는 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 대한 설명력(R^2)은 2.4%이다. 즉, 규범적 몰입이 높을수록 직무환경에 대해 만족하는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2-4-1은 채택되었다.

<표 4-21> 규범적 몰입이 직무환경에 미치는 영향

변수 분석	직무환경	
	B	Beta
규범적 몰입	.13	.16***
상수	2.32	
F	14.12***	
R^2	.024	
Durbin-Watson	1.87	

*** $p<.001$

2-4-2. 규범적 몰입은 직무성과 중 조직환경에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 조직몰입의 하위 영역인 규범적 몰입을 독립변수로, 조직환경을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-22>와 같다. 분석결과를 살펴보면 규범몰입($\beta=.27$, $p<.001$)는 조직환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 대한 설명력(R^2)은 7.4%이다. 즉, 규범적 몰입이 높을수록 조직환경에 대해 만족하는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2-4-2는 채택되었다.

<표 4-22> 규범적 몰입이 조직환경에 미치는 영향

변수 분석	조직환경	
	B	Beta
규범적 몰입	.20	.27***
상수	2.58	
F	45.11***	
R ²	.074	
Durbin-Watson	1.90	

***p<.001

조직몰입의 분석결과를 종합해 보면, 조직몰입의 하위 영역 중 정서적 몰입, 규범적 몰입이 직무환경과 조직환경에서 통계적으로 유의미한 영향을 나타냈으며 지속적 몰입은 직무환경과 조직환경에서 통계적으로 유의미한 영향이 나타나지 않았다. 전체 조직몰입은 직무환경과 조직환경 모두에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 3. 사회복지전담공무원의 조직몰입은 사회자본과 직무성과관계에서 조절효과로서 영향을 미칠 것이다.

본 연구는 사회복지전담공무원의 사회자본과 직무성과의 관계에 영향을 미치는 조직몰입의 조절효과를 검증하고자 하는데 중점을 두고 있다. 조직몰입은 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입으로 구분하여 분석하였다.

조직몰입의 조절효과를 분석하기 위해 위계적 회귀분석방법을 이용하였다. 1단계에서는 독립변수인 사회자본과, 조절변수인 조직몰입을 투입하고 2단계에서는 독립변수인 사회자본과 조절변수인 조직몰입의 각 항목을 곱한 상호작용 변수를 투입하여 분석을 실시하였다.

그러나 이때 독립변수와 상호작용항 간에 다중공선성의 문제가 발생할 수 있기 때문에 Aiken과 West(1991)가 제시한 중심화(Zero-Centering)의 방법을 이용하였다. 이는 독립변수에서 독립변수의 평균값을 빼고, 조절변수에서 조절

변수의 평균값을 빼어서 새로운 편차점수로 변화된 독립변수와 조절변수를 만들어 상호작용을 실시하는 것을 의미한다.

3-1-1. 조직몰입은 사회자본과 직무환경의 관계에서 조절효과로서 영향을 미칠 것이다.

조직몰입의 사회자본과 직무환경의 관계에서 조절효과에 대한 분석결과를 살펴보면 <표 4-23>와 같다. 상호작용항을 투입하기 전인 모델1의 경우, 모델의 전체 설명력은 1.9%로 나타났으며 조직몰입($\beta=.16$, $p<.001$)이 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 상호작용항을 투입한 결과를 보면 모델2의 전체 설명력(R^2)은 2.4%로 나타났으며 모델1보다 설명력(R^2)이 0.5% 증가하였고 조직몰입($\beta=.16$, $p<.001$)이 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 상호작용변수의 영향력을 살펴보면, 상호작용 변수인 사회자본*조직몰입은 통계적으로 유의미한 결과가 나타나지 않았다.

<표 4-23> 사회자본이 직무환경에 미치는 영향에 대한 조직몰입의 조절효과

변수 분석	모델1		모델2	
	B	Beta	B	Beta
사회자본	-.07	-.05	-.06	-.05
조직몰입	.19	.16***	.19	.16***
사회자본*조직몰입			-.13	-.05
상수	.315		3.06	
F	6.34**		4.64**	
R^2	.019		.024	
R^2 Change	-		.005	
Durbin-Watson	1.86		1.87	

** $p<.01$, *** $p<.001$

3-1-2. 조직몰입은 사회자본과 조직환경의 관계에서 조절효과로서 영향을 미칠 것이다.

조직몰입의 사회자본과 조직환경의 관계에서 조절효과에 대한 분석결과를 살펴보면 <표 4-24>와 같다. 상호작용항을 투입하기 전인 모델1의 경우 모델의 전체 설명력(R^2)은 20.2%로 나타났으며 사회자본($\beta=.26$, $p<.001$)과 조직몰입($\beta=.29$, $p<.001$)이 조직환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 상호작용항을 투입한 결과를 보면 모델2의 전체 설명력(R^2)은 20.5%로 나타났으며 사회자본($\beta=.27$, $p<.001$)과 조직몰입($\beta=.29$, $p<.001$)이 조직환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 상호작용변수의 영향력을 살펴보았을 때, 상호작용 변수인 사회자본*조직몰입은 통계적으로 유의미한 결과가 나타나지 않았다. 그러므로 가설 3-1-2는 기각 되었다.

<표 4-24> 사회자본이 조직환경에 미치는 영향에 대한 조직몰입의 조절효과

변수 분석	모델 1		모델 2	
	B	Beta	B	Beta
사회자본	.30	.26***	.30	.27***
조직몰입	.32	.29***	.32	.29***
사회자본*조직몰입			-.13	-.05
상수	2.70		2.79	
F	71.56***		43.38***	
R^2	.202		.205	
R^2 Change	-		.003	
Durbin-Watson	1.82		1.83	

*** $p<.001$

3-2-1. 정서적 몰입은 사회자본과 직무환경의 관계에서 조절효과로서 영향을 미칠 것이다.

정서적 몰입의 사회자본과 직무환경의 관계에서 조절효과에 대한 분석결과를 보면 <표 4-25>과 같다. 상호작용항을 투입하기 전인 모델1 의 경우 모델의 전체 설명력(R^2)은 4.0%로 나타났으며 정서적 몰입($\beta=.22$, $p<.001$)과 사회자본($\beta=-.09$, $p<.05$)은 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 상호작용항을 투입한 결과를 보면 모델2의 전체 설명력(R^2)은 4.1%로 나타났으며 모델1보다 설명력(R^2)이 0.1% 증가하였고, 정서적 몰입($\beta=.22$, $p<.001$)과 사회자본($\beta=-.09$, $p<.05$)이 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 상호작용변수의 영향력을 살펴보면, 상호작용 변수인 사회자본*정서적 몰입은 통계적으로 유의미한 결과가 나타나지 않았다. 그러므로 가설 3-2-1은 기각 되었다. 분석결과는 <표 4-25>와 같다.

<표 4-25> 사회자본이 직무환경에 미치는 영향에 대한 정서적 몰입의 조절효과

변수 \ 분석	모델1		모델2	
	B	Beta	B	Beta
사회자본	-.12	-.09*	-.11	-.09*
정서적 몰입	.19	.22***	.19	.22***
사회자본*정서적몰입			-.05	-.03
상수	2.69		2.69	
F	11.85***		8.03***	
R^2	.040		.041	
R^2 Change	-		-	
Durbin-Watson	1.89		1.89	

* $p<.05$, *** $p<.001$

3-2-2. 정서적 몰입은 사회자본과 조직환경의 관계에서 조절효과로서 영향을 미칠 것이다.

정서적 몰입의 사회자본과 조직환경의 관계에서 조절효과에 대한 분석결과를 살펴보면 <표 4-26>과 같다.

상호작용항을 투입하기 전인 모델1의 경우 모델의 전체 설명력은 25.7%로 나타났으며 정서적 몰입($\beta=.39$, $p<.001$)과 사회자본($\beta=.20$, $p<.001$)이 조직환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 상호작용항을 투입한 결과를 보면 모델2의 전체 설명력(R^2)은 26.4%로 나타났으며 모델1보다 설명력(R^2)이 0.8% 증가하였고 정서적 몰입($\beta=.39$, $p<.001$)과 사회자본($\beta=.20$, $p<.001$)이 조직환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-26> 사회자본이 조직환경에 미치는 영향에 대한 정서적 몰입의 조절효과

변수 분석	모델1		모델2	
	B	Beta	B	Beta
사회자본	.22	.20***	.23	.20***
정서적 몰입	.30	.39***	.29	.39***
사회자본*정서적몰입			-.14	-.08*
상수	3.15		3.16	
F	97.58***		8.03***	
R^2	.257		.264	
R^2 Change	-		.008	
Durbin-Watson	1.84		1.86	

* $p<.05$, *** $p<.001$

마지막으로 상호작용변수의 영향력을 살펴보면, 상호작용 변수인 사회자본*정서적 몰입($\beta = -.08, p < .05$)은 통계적으로 유의미한 결과를 나타냈다. 즉 사회자본이 조직환경에 미치는 영향은 정서적 몰입이 높아질수록 작아지는 반면 정서적 몰입이 낮을수록 사회자본이 조직환경에 미치는 영향은 더 큰 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 설정한 가설 3-2-2는 지지되었다.

가설 3-3-1 지속적 몰입은 사회자본과 직무환경의 관계에서 조절효과로서 영향을 미칠 것이다.

지속적 몰입의 사회자본과 직무환경의 관계에서 조절효과에 대한 분석결과를 살펴보면 <표 4-27>과 같다.

<표 4-27> 사회자본이 직무환경에 미치는 영향에 대한 지속적 몰입의 조절효과

변수 분석	모델1		모델2	
	B	Beta	B	Beta
사회자본	-.01	-.01	-.00	-.00
지속적 몰입	-.07	-.07	-.07	-.07
사회자본*지속적 몰입			.04	.02
상수	2.69		2.69	
F	1.23		.87	
R ²	.004		.005	
R ² Change	-		.001	
Durbin-Watson	1.87		1.87	

상호작용항을 투입하기 전인 모델1의 경우, 사회자본과 지속적 몰입은 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 나타내지 않았다. 다음으로 상호작용항을

투입한 결과를 보면 모델2에서도 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 3-3-1은 기각되었다.

3-3-2. 지속적 몰입은 사회자본과 조직환경의 관계에서 조절효과로서 영향을 미칠 것이다.

지속적 몰입의 사회자본과 조직환경의 관계에서 조절효과에 대한 분석결과를 살펴보면 <표 4-28>과 같다. 상호작용항을 투입하기 전인 모델1의 경우, 모델의 전체 설명력(R^2)은 12.8%로 나타났으며 사회자본($\beta=.36$, $p<.001$)이 조직환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다음으로 상호작용을 투입한 결과를 보면 모델2의 전체 설명력(R^2)은 12.8%로 나타났으며 사회자본($\beta=.35$, $p<.001$)이 조직환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-28> 사회자본이 조직환경에 미치는 영향에 대한 지속적 몰입의 조절효과

변수 \ 분석	모델1		모델2	
	B	Beta	B	Beta
사회자본	.40	.36***	.39	.35***
지속적 몰입	.02	.02	.02	.02
사회자본*지속적 몰입			-.06	-.03
상수	3.15		3.15	
F	41.27***		27.47***	
R^2	.128		.128	
R^2 Change	-		-	
Durbin-Watson	1.82		1.82	

*** $p<.001$

마지막으로 상호작용 변수인 사회자본*지속적 몰입의 영향력을 살펴보면, 통계적으로 유의미한 결과가 나타나지 않았다. 따라서 본 연구에서 설정한 가설 3-3-2은 기각 되었다.

3-4-1. 규범적 몰입은 사회자본과 직무환경의 관계에서 조절효과로서 영향을 미칠 것이다.

규범적 몰입은 사회자본과 직무환경의 관계에서 조절효과에 대한 분석결과를 살펴보면 <표 4-29>와 같다. 상호작용항을 투입하기 전인 모델1의 경우, 모델의 전체 설명력은 2.6%로 나타났으며 규범적 몰입($\beta=.17$, $p<.001$)이 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-29> 사회자본이 직무환경에 미치는 영향에 대한 규범적 몰입의 조절효과

변수 분석	모델1		모델2	
	B	Beta	B	Beta
사회자본	-.06	-.05	-.05	-.04
규범적 몰입	.14	.17***	.14	.17***
사회자본*규범적 몰입			-.16	-.08*
상수	2.69		2.70	
F	7.62***		6.42***	
R ²	.026		.033	
R ² Change	-		.007	
Durbin-Watson	1.88		1.89	

*** $p<.001$

다음으로 상호작용항을 투입한 결과를 보면 모델2의 전체 설명력(R²)은 3.3%

로 나타났으며, 모델1보다 설명력(R^2)이 0.7% 증가하였고 규범몰입($\beta=.17$, $p<.001$)이 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

마지막으로 상호작용변수의 영향력을 살펴보면, 상호작용 변수인 사회자본*규범적몰입($\beta=-.08$, $p<.05$)이 통계적으로 유의미한 결과를 나타냈다. 즉 사회자본이 직무환경에 미치는 영향은 규범적 몰입이 높아질수록 작아지는 반면 규범적 몰입이 낮아질수록 사회자본이 직무환경에 미치는 영향은 더 큰 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 설정한 가설 3-4-1은 지지되었다.

3-4-2. 규범적 몰입은 사회자본과 조직환경의 관계에서 조절효과로서 영향을 미칠 것이다.

규범적 몰입은 사회자본과 조직환경의 관계에서 조절효과에 대한 분석결과를 살펴보면 <표 4-30>과 같다.

<표 4-30> 사회자본이 조직환경에 미치는 영향에 대한 규범적 몰입의 조절효과

변수 분석	모델1		모델2	
	B	Beta	B	Beta
사회자본	.34	.31***	.34	.31***
규범적 몰입	.14	.19***	.14	.19***
사회자본*규범적 몰입			-.03	-.02
상수	3.15		3.15	
F	54.68***		36.49***	
R^2	.162		.163	
R^2 Change	-		-	
Durbin-Watson	1.84		1.84	

*** $p<.001$

상호작용항을 투입하기 전인 모델1의 경우, 모델의 전체 설명력(R^2)은 16.2%로 나타났으며 사회자본($\beta=.31, p<.001$)과 규범적 몰입($\beta=.19, p<.001$)이 조직환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 상호작용항을 투입한 결과를 보면 모델2의 전체 설명력(R^2)은 16.3%로 나타났으며 사회자본($\beta=.31, p<.001$)과 규범적 몰입($\beta=.19, p<.001$)이 조직환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

마지막으로 상호작용변수의 영향력을 살펴보면, 상호작용 변수인 사회자본*규범적몰입은 통계적으로 유의미한 결과가 나타나지 않았다.

조직몰입의 조절효과를 종합해 보면, 조직몰입의 하위 영역중 지속적 몰입은 사회자본과 직무환경, 사회자본과 조직환경에 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 정서적 몰입은 사회자본과 조직환경의 관계에 있어서 부(-)의 조절효과가 있고, 사회자본과 직무환경의 관계에서는 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 또한 규범적 몰입은 사회자본과 직무환경의 관계에 있어서 부(-)의 조절효과가 있고, 사회자본과 조직환경의 관계에서는 조절효과가 없는 것으로 나타났다.

본 연구에서 설정한 연구 분석 및 가설에 대한 검증결과를 정리하면 다음과 같다.

조사대상자의 인구통계학적 특성에 따라 직무성가에 어떤 차이가 있는지 분석한 결과, 연령($\beta=.14, p<.05$), 직위($\beta=-.12, p<.05$), 사회복지사자격($\beta=.11, p<.05$)은 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 성별, 학력은 유의미한 차이를 보이지 않았다. 즉 연령이 많을수록, 직위가 중간관리 이상일수록, 그리고 사회복지사자격이 높을수록 직무환경에 만족하는 것으로 해석할 수 있으며, 이에 대한 설명력(R^2)은 9.0% 이다.

조직환경에 인구통계학적 특성이 어떤 영향을 미치는지를 분석한 결과 연령($\beta=.24, p<.001$), 사회복지사 근무경력($\beta=-.16, p<.01$)은 조직환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 연령이 많을수록, 사회복지 근무경력이 낮을수록 조직환경에 대해 만족하는 것으로 해석할 수 있으며, 이에 대한 설명력(R^2)은 6.0% 이다.

종합한 결과, 직무환경에서는 사회복지전담공무원의 인구통계학적 특성 중 연령,

직위, 사회복지사자격이 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직환경에서는 연령, 사회복지 근무경력이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 1. 사회복지전담공무원의 사회자본은 직무성과에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 사회자본을 독립변수로, 직무성과를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 사회자본은 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 기각되었다. 사회자본($\beta=.36$, $p<.001$)은 조직환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나, 사회자본이 많을수록 조직환경에 대해 만족하는 것으로 나타났다. 이에 대한 설명력(R^2)은 12.7%이다. 따라서 가설 1은 부분적으로 채택되었다.

1-1. 네트워크는 직무성과에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 사회자본의 하위영역인 네트워크를 독립변수로, 직무성과를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 네트워크는 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 기각되었다. 반면에 네트워크($\beta=.23$, $p<.001$)은 조직환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 네트워크가 좋을수록 조직환경에 대한 만족이 높은 것으로 나타나 가설 1-1은 부분 채택되었다. 이에 대한 설명력(R^2)은 5.1%이다.

1-2. 호혜성은 직무성과에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 사회자본의 하위 영역인 호혜성을 독립변수로, 직무성과를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 호혜성은 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 기각되었다. 조직환경에 호혜성($\beta=.25$, $p<.001$)은 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 호혜성이 높을수록 조직환경에 대해 만족하는 것으로 나타났다, 이에 대한 설명력(R^2)은 6.1%이다. 따라서 가설 1-2는 부분 채택되었다.

1-3. 신뢰는 직무성과에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 사회자본의 하위 영역인 신뢰를 독립변수로, 직무성과를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 신뢰는 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 기각되었다. 반면에 신뢰($\beta=.41$, $p<.001$)는 조직환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 신뢰가 높을수록 조직환경에 대해 만족하는 것으로 나타났으며, 이에 대한 설명력(R^2)은 17.0%이다. 따라서 가설 1-3은 부분 채택되었다. <가설 1>에 대한 검증결과는 살펴보면 <표 4-31>와 같다.

<표 4-31> 가설 1 검증결과

가설	가 설 내 용		검증결과	
가설 1	사회자본은 직무성과에 영향을 미칠 것이다	직무환경	-	기각
		조직환경	사회자본($\beta=.36$, $p<.001$)	채택
가설 1-1	네트워크는 직무성과에 영향을 미칠 것이다	직무환경	-	기각
		조직환경	네트워크($\beta=.23$, $p<.001$)	채택
가설 1-2	호혜성은 직무성과에 영향을 미칠 것이다	직무환경	-	기각
		조직환경	호혜성($\beta=.25$, $p<.001$)	채택
가설 1-3	신뢰는 직무성과에 영향을 미칠 것이다	직무환경	-	기각
		조직환경	신뢰($\beta=.41$, $p<.001$)	채택

가설 1의 분석결과를 종합해 보면, 사회복지전담공무원의 사회자본은 조직환경에 유의미한 영향을 주고, 사회자본의 하위 영역 중 네트워크, 호혜성, 신뢰는 조직환경에만 통계적으로 유의미한 영향을 미친다. 직무환경에는 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 1은 부분 채택되었다.

가설 2. 사회복지전담공무원의 조직몰입은 직무성과에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 조직몰입을 독립변수로, 직무성과를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 조직몰입은 직무환경($\beta=.14, p<.01$)과 조직환경($\beta=.37, p<.001$)에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 조직몰입이 높을수록 직무환경과 조직환경에 대해 만족하는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2는 채택되었다.

2-1. 정서적 몰입은 직무성과에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 조직몰입의 하위 영역인 정서적 몰입을 독립변수로, 직무환경을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 정서적 몰입은 직무환경($\beta=.18, p<.01$)과 조직환경($\beta=.47, p<.001$)에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 정서적 몰입이 높을수록 직무환경과 조직환경에 대해 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2-1는 채택되었다.

2-2. 지속적 몰입은 직무성과에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 조직몰입의 하위 영역인 지속적 몰입을 독립변수로, 직무환경과 조직환경을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2-2는 기각되었다.

2-3. 규범적 몰입은 직무성과에 영향을 미칠 것이다.

사회복지전담공무원의 조직몰입의 하위 영역인 규범적 몰입을 독립변수로, 직무성과를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과 규범적 몰입은 직무환경($\beta=.16$, $p<.001$)과 조직환경($\beta=.27$, $p<.001$)에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 규범적 몰입이 높을수록 직무환경과 조직환경에 대해 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2-3 은 채택되었다.

<가설2>에 대한 검증결과를 살펴보면 <표 4-32>와 같다.

<표 4-32> 가설 2 검증결과

가설	가 설 내 용		검증결과	
가설 2	조직몰입은 직무성과에 영향을 미칠 것이다	직무환경	조직몰입($\beta=.14$, $p<.01$)	채택
		조직환경	조직몰입($\beta=.37$, $p<.001$)	채택
가설 2-1	정서적 몰입은 직무성과에 영향을 미칠 것이다	직무환경	정서적 몰입($\beta=.18$, $p<.001$)	채택
		조직환경	정서적 몰입($\beta=.47$, $p<.001$)	채택
가설 2-2	지속적 몰입은 직무성과에 영향을 미칠 것이다	직무환경	-	기각
		조직환경	-	기각
가설 2-3	규범적 몰입은 직무성과에 영향을 미칠 것이다	직무환경	규범적 몰입($\beta=.16$, $p<.001$)	채택
		조직환경	규범적 몰입($\beta=.27$, $p<.001$)	채택

가설 2 에 대한 분석결과를 종합해 보면, 조직몰입은 직무성과에 유의미한 영향을 미치고, 조직몰입의 하위영역 중 정서적 몰입, 규범적 몰입이 직무환경과 조직환경에서 통계적으로 유의미한 영향을 나타냈다. 지속적 몰입은 직무환경과 조직환경에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 2는 부분 채택되었다.

가설 3. 사회복지전담공무원의 조직몰입은 사회자본과 직무성과관계에서 조절효과로서 영향을 미칠 것이다.

분석결과, 직무환경에는 조직몰입($\beta=.16, p<.001$)이, 조직환경에는 사회자본($\beta=.26, p<.001$)과 조직몰입($\beta=.29, p<.001$)이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상호작용항을 투입한 결과를 보면 직무환경에 조직몰입($\beta=.16, p<.001$)이 조직환경에 사회자본($\beta=.27, p<.001$)과 조직몰입($\beta=.29, p<.001$)이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

상호작용변수(독립변수인 사회자본과 조절변수인 조직몰입의 각 항목을 곱한 값)의 영향력을 살펴보면, 상호작용 변수인 사회자본*조직몰입은 직무환경과 조직환경에 통계적으로 유의미한 결과가 나타나지 않았다.

3-1. 정서적 몰입은 사회자본과 직무성과의 관계에서 조절효과로서 영향을 미칠 것이다.

분석결과 정서적 몰입($\beta=.22, p<.001$)과 사회자본($\beta=-.09, p<.05$)은 직무환경에, 정서적 몰입($\beta=.39, p<.001$)과 사회자본($\beta=.20, p<.001$)은 조직환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

상호작용변수의 영향력을 살펴보면, 상호작용 변수인 사회자본*정서적 몰입은 통계적으로 직무환경에서는 유의미한 결과가 나오지 않았고 조직환경에서는 사회자본*정서적 몰입($\beta=-.08, p<.05$)이 부(-)의 결과가 나타났다. 즉 사회자본이 조직환경에 미치는 영향은 정서적 몰입이 높아질수록 작아지는 반면 정서적 몰입이 낮을수록 사회자본이 조직환경에 미치는 영향은 더 큰 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 설정한 가설 3-1는 부분적으로 채택되었다.

3-2. 지속적 몰입은 사회자본과 직무성과의 관계에서 조절효과로서 영향을 미칠 것이다.

분석결과를 살펴보면, 사회자본과 지속적 몰입은 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 나타내지 않았고, 조직환경에서 사회자본($\beta=.36, p<.001$)이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다음으로 상호작용변수인 사회자본*지속적 몰입을 투입한 결과 직무환경과 조직환경에서 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 3-2는 기각되었다.

3-3. 규범적 몰입은 사회자본과 직무성과의 관계에서 조절효과로서 영향을 미칠 것이다.

분석결과 규범적 몰입($\beta=.17, p<.001$)이 직무환경에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 조직환경에서는 사회자본($\beta=.31, p<.001$)과 규범적 몰입($\beta=.19, p<.001$)이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다음으로 상호작용항을 투입한 결과 직무환경에는 규범적몰입($\beta=.17, p<.001$)이 조직환경에는 사회자본($\beta=.31, p<.001$)과 규범적 몰입($\beta=.19, p<.001$)이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 상호작용변수의 영향력을 살펴보면, 직무환경에서 상호작용 변수인 사회자본*규범적몰입($\beta=-.08, p<.05$)이 통계적으로 부(-) 결과를 나타냈고, 조직환경에서는 통계적으로 유의미한 결과가 나타나지 않았다.

즉 사회자본이 직무환경에 미치는 영향은 규범적 몰입이 높아질수록 작아지는 반면 규범적 몰입이 낮아질수록 사회자본이 직무환경에 미치는 영향은 더 큰 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 설정한 가설 3-3 은 부분적으로 채택되었다.

<가설 3>에 대한 검증결과를 살펴보면 <표 4-33>와 같다.

<표 4-33> 가설 3 검증결과

가설	가 설 내 용		검증결과	
가설3	조직몰입은 사회자본과 직무성과의 관계에서 조절효과로서 영향을 미칠 것이다	직무환경	-	기각
		조직환경	-	기각
가설 3-1	정서적 몰입은 사회자본과 직무성과의 관계에서 조절효과로 영향을 미칠 것이다	직무환경	-	기각
		조직환경	사회자본*정서적 몰입($\beta=-.08$, $p<.05$)	채택
가설 3-2	지속적 몰입은 사회자본과 직무성과의 관계에서 조절효과로 영향을 미칠 것이다	직무환경	-	기각
		조직환경	-	기각
가설 3-3	규범적 몰입은 사회자본과 직무성과의 관계에서 조절효과로 영향을 미칠 것이다	직무환경	사회자본*규범적 몰입($\beta=-.08$, $p<.05$)	채택
		조직환경	-	기각

가설 3 에 대한 분석결과를 종합해 보면, 사회복지전담공무원의 조직몰입은 사회자본과 직무성과관계에서, 정서적 몰입(사회자본*정서적 몰입($\beta=-.08$, $p<.05$))은 조직환경에, 규범적 몰입(사회자본*규범적몰입($\beta=-.08$, $p<.05$))은 직무환경에 부(-)의 조절효과가 있는 것으로 분석 되었다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약

본 연구는 사회복지전담공무원을 대상으로 사회자본이 직무성과에 미치는 영향과 조직몰입이 사회자본과 직무성과의 관계에서 어떠한 조절효과와 영향을 미치는지를 밝히고자 하였다.

본 연구의 연구대상은 2011년 6월 현재, 서울시 25개 구청 및 동사무소에 근무하고 있는 사회복지전담공무원 1,388명을 대상으로 하고 있다. 이들 중 650명을 선정하여 설문조사를 하고 592부를 회수하여 567부를 최종 분석 하였다.

본 연구의 주요 결과 및 결론을 요약하면 다음과 같다. 사회복지전담공무원의 인구통계학적 특성인 연령, 현장근무경력은 직무성과의 하위요인인 직무환경과 조직환경에 공통적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

반면에 직위는 직무환경에서만 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회복지전담공무원의 직위가 높을 경우 본인이 맡은 직무에 대한 역할갈등과 업무의 과다에서 오는 영향을 직위가 낮은 사람보다 덜 받고 있는 반면에 직위가 낮은 사회복지전담공무원은 다양한 업무와 클라이언트들과의 직접적인 만남에서 공식적으로 해결하기 어려운 부분들로 인해 조직에서 느끼는 역할갈등이나 역할모호성이 크다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 사회복지전담공무원들의 직무와 역할에 대한 지침서가 세부적으로 명시되어야하며, 교육과 훈련을 통해 지침서 범위내에서 자유재량껏 활용할 수 있도록 직무연수가 이루어져야 할 것이다.

첫째 가설에서 사회자본과 직무성과의 영향관계에서 사회자본은 직무성과 중 사회복지전담공무원의 내적 직무환경인 역할갈등, 역할모호성, 역할직무과다, 요인보다 외적 조직환경에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회자본이 클라이언트에 대한 공적부조, 사회보험, 사회복지서비스, 같은 업무를 수행함에 있어서 법규와 규정에 의해서 움직이는 중앙정부나 지방자치단체의 공적 행정체계보다는 읍.면.동의 최일선에서 클라이언트에게 직접 서비스를 전달하는 집행체계에 더 영향을 미친다. 그러므로 수혜자와 대면적 접촉을 통해 조직환경의 직무를 수행

하는 사회복지전담공무원에게 있어서 사회자본은 보다 효과적으로 활용되어 복지 대상자들에게 다양한 서비스의 제공과 욕구의 해결에 도움을 주는 것으로 이해 할 수 있다.

둘째 가설에서 사회복지전담공무원의 조직몰입과 직무성과 관계에서 정서적 몰입과 규범적 몰입은 직무환경과 조직환경 모두에게 유의미한 영향을 주었지만, 지속적 몰입은 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회복지전담공무원의 직무수행환경인 행정체계나 집행체계에서 사회복지전담공무원들의 조직에 대한 만족감, 소속감, 자부심, 충성심, 조직의 목표, 가치 및 사명의 내면화 같은 내재적 귀인요인이 영향이 크다는 것을 시사하는 것이다. 이는 직무연수나 직원상담들을 통하여 조직에서 개인이 느끼는 심리적인 귀인요인을 찾고 그 요인을 안정적이고 통제 가능하도록 하는 노력이 있을 때 조직몰입에 따르는 직무성과는 더 향상될 것이라 생각 된다.

셋째 가설에서 사회복지전담공무원의 사회자본과 직무성과 관계에서 조직몰입의 조절효과가 일부 있는것으로 연구결과가 나왔다. 정서적 몰입은 조직환경에, 규범적 몰입은 직무환경에 부(-)의 조절효과가 있는 것으로 나타나고, 지속적 몰입은 조절효과가 없는 것으로 나타났다.

조직환경에 대한 사회자본의 부(-)적영향은 조직에 대한 만족감, 소속감, 자부심, 충성심 같은 정서적 몰입이 높아질수록, 사회복지전담공무원의 사회자본은 외적근무여건인 조직환경에 미치는 영향은 작아지는 반면에, 정서적 몰입이 낮아질수록 사회자본이 조직환경에 미치는 영향은 더 커지는 것으로 나타났다.

또한 직무환경에 대한 사회자본의 부(-)적영향은 조직의 목표, 가치 및 사명의 내면화 같은 규범적 몰입이 높아질수록 사회자본이 내적 직무환경에 미치는 영향은 작아지는 반면에 규범적 몰입이 낮아질수록 사회자본은 내적 직무환경에 미치는 영향이 커진다.

이와같이 사회복지전담공무원 개개인의 사회자본은 중앙정부나 지방자치단체의 공적 업무를 처리하는 행정체계에서 영향력이 약하지만, 사회복지전담공무원의 주업무인 집행체계에서 클라이언트와 대면적 접촉을 통해 직무를 수행하는 사회복지전담공무원의 조직환경은 사회자본이 많을수록 직무성과도 높아진다는 의미이다.

이러한 점을 고려해 본다면, 사회복지전담공무원이 소속된 행정체계 특성상 정서

적 몰입 또는 규범적 몰입을 극대화하는 것이 직무성과 향상을 위해, 반드시 필요하다는 선행논문들과 기존 학설에 반(反)하는 것이다.

중앙정부나 지방자치단체로부터 위임받은 공적 사회복지업무를 수행하는 사회복지전담공무원 개개인의 사회자본은 직무성과에 영향을 주지 않을 것 이라는 기존 통념과는 달리 “사회복지전담공무원의 사회자본은 직무성과에 유의미한 영향을 주고 조직몰입은 사회자본과 직무성과 사이에 조절효과가 있을 것이다” 라는 본 연구의 논지를 지지해 주는 결과라고 볼 수 있다.

제 2 절 정책적 제언

사회복지전담공무원의 사회자본이 직무성과에 미치는 영향에서 조직몰입의 조절효과를 알아보았는데, 본 연구의 주요결과를 바탕으로 사회복지전담공무원의 사회자본, 직무환경, 조직환경, 조직몰입의 관계에 대해 정책적 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 사회자본확충을 통해 사회복지전담공무원의 직무성과 향상을 기할 수 있다. 사회복지전담공무원들은 자신이 공무원 신분이라는 이유로 유기적으로 사회적 관계를 맺고 자원을 동원하여 클라이언트의 욕구를 적극적으로 해결하고자 노력하는 부분을 경시 해왔다. 본 연구의 결과 사회복지전담공무원들이 사회적관계망을 통해 축적한 사회자본은 직무성과 향상에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인하였다.

사회자본 확충을 위해 사회복지전담공무원들은 각 자치단체별로 전담공무원들간에 정기적인 모임을 활성화하여 상호간 지지와 지역사회에 대한 정보교환, 사례관리를 통한 긍정적인 피드백 제공 등을 하고, 최고 관리자는 기관차원에서 네트워크 활동에 대한 적극적 지원을 하여야 한다.

그렇게 함으로서 사회복지전담공무원들은 학연, 혈연, 지연을 중심으로 한 결속형 네트워크와 업무모임 또는 동아리형태의 모임등을 중심으로 한 교량형 네트워크, 그리고 지역사회문제 해결을 위해 더 높은 사회적 지위와 권력을 가진 집단과 교류하는 연계형 네트워크 활동을 지속적으로 수행 함으로써 높은 수준의 사회자본을 획득 할 수 있다. 또한 이를 통해 보다 나은 복지서비스를 대상자에게 제공하고 사회

문제를 효과적으로 해결함으로써 사회복지전담공무원의 직무성과를 향상 시킬 수 있다.

둘째, 경력직 전문인력을 충원하여 클라이언트에 대한 서비스 제공의 효율성 강구와 과중한 업무개선을 위한 직무 재정립이 필요하다.

사회복지전담공무원제도를 도입한 의미가 사회복지전문인에 의해 이루어지는 효율적인 공공부조업무와 클라이언트에 대한 사회복지서비스라는 점에서 현재 업무의 성격과 내용을 구분하고 이에 맞는 인력의 자질과 능력을 개발하고 업무를 체계화할 필요가 있다.

읍,면, 동 사무소 사회복지전담공무원들은 다양한 욕구를 가진 대상자들에게 질 높은 사회복지서비스를 제공하기 위해서 전문적 실천 능력을 갖춘 슈퍼바이저로서의 역할을 요구하고 있다. 슈퍼바이저로서 역할을 수행 할수 있도록 리더쉽 및 인간관계, 의사소통, 기술훈련, 예산 및 기획능력과 다양한 사례별 대처능력을 배양시켜 전문가로서의 자질관리를 하여야 한다. 또한 사회복지전담공무원의 배치기준을 현재 국민기초생활수급자 가구수에 의한 배치 기준에서 노인, 장애인, 모,부자가정, 보육 등을 감안한 종합적인 복지서비스업무를 바탕으로 적절한 인력 배치와 업무역할 분담이 필요하다.

셋째, 직무특성에 맞는 체계적이고 효과적인 교육기회의 확대와 훈련방법의 필요하다. 사회복지전담공무원 스스로 사회복지전문가로서의 역할수행 및 정체성 확립을 위한 노력이 필요하고, 정부차원에서도 사회복지전담공무원의 전문능력을 배양하기 위해 보다 체계적이고 효과적인 직무교육과 훈련방법 등이 연구되어야 한다.

사회복지는 사회문제를 다루고 있기 때문에 그 시대의 사회적 상황과 급변하는 외부환경에 공공조직이 적절히 대처할 수 있는 융통성과 변화성이 요구 된다. 따라서 사회복지 교육기관과 한국사회복지사협회 등의 전문기관에서 실시하는 교육과정을 이수 하거나 각종 워크샵, 학회, 세미나등에 참여 할 수 있는 기회를 보장해 주고 이를 교육점수에 반영 하도록 하는 제도 마련과 소요예산을 사전에 편성하여 집행 하여야 한다.

넷째, 유능한 전문인력을 확보하기위한 방안으로 행정기관과 대학교육기관이 연계하여 행정기관을 실습기관으로 개방하는 것이 필요하다. 찾아가는복지, 맞춤형복지를 통해 소외계층의 사각지대를 없애고자 2014년까지 충원되는7,000명의 사회복지직

공무원은 사회복지학을 전공한 학생들의 주요 구직처가 될 수 있다. 장래에 근무하고자 하는 행정기관에서 사회복지실습을 통해 사회복지행정에 관한 실무를 직접 경험하고 배울 수 있는 중요한 기회임을 감안하여 실습장소로 개방하는 것이 바람직하다.

다섯째, 공적사회복지행정조직에 근무하는 사회복지전담공무원과 민간사회복지행정조직에 근무하는 사회복지전문가 사이에 인사교류제도의 도입이 필요 하다.

전담공무원은 전문직으로서의 역할을 감당할 수 있는 업무영역의 확대를 희망하고 사회복지전문가로 성장하고자하는 욕구가 크다. 그러므로 행정기관 산하 민간사회복지시설 및 복지분야 연구원에 전담공무원을 파견하여 일정기간 근무 하게하고, 민간사회복지 행정조직에 근무하는 사회복지전문가를 공공사회복지행정조직에 일정기간 근무하게 하여야 한다. 상호교환근무를 함으로서 공·사조직 상호간에 바람직한 경쟁체제를 유도하고, 유능한 사회복지전문가로 전담공무원을 양성함으로써 사회복지전담공무원 조직에 새로운 비전을 제시하고 업무성과를 획기적으로 개선시킬 수 있다.



【참고문헌】

1. 국내문헌

- 강유진(2010). 「가족소득이 학업성취에 미치는 영향에 대한 가족과 학교 사회적 자본의 조절효과」, 『한국지역사회생활과학학회지』, 제21권 3호, pp. 324-339.
- 구혜정(2002). 「사회자본을 형성하는 대안적 평생교육 탐색」, 고려대학교대학원 박사논문.
- 구혜정(2006). 『사회자본의 형성과 대안적 평생교육』, 서울: 한국학술정보(주).
- 김경희(2001). 「사회복지관 사회복지사의 책무성에 영향을 미치는 변인」, 서울여자대학교대학원 박사논문.
- 김보연, (2003). 「지방자치단체장의 리더십 유형이 공무원의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 광역자치단체장의 리더십을 중심으로」, 고려대학교 대학원 석사논문.
- 김상준(2004). 「브르뒤, 콜맨, 푸트남의 사회자본 개념 비판」, 『한국 사회학』, 제38권 6호, 한국사회학회.
- 김세희(2010). 「조직구성원의 성과주의 인사제도 인식이 직무성취에 미치는 영향: LMX 조절효과를 중심으로」, 단국대학교 경영대학원 석사논문.
- 김영선(2008). 「사회복지 전담공무원의 서비스 연계에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 숭실대학교 사회복지대학원 석사논문.
- 김용학(2004). 『사회 연결망 이론』, 서울: 박영사.
- 김윤곤(2007). 「지방공무원의 지역행정 몰입도에 미치는 영향요인에 관한 연구: 조직사회자본, 도시생활환경, 정주의식을 중심으로」, 국민대학교대학원 박사논문.
- 김종미(2004). 「중산층주부의 여성주의 정치학과 사회자본 창출에 관한 연구: 서울소재 M여성단체 D지의 사례를 중심으로」, 이화여자대학교대학원 박사논문.

- 김홍수(2008). 「조직몰입의 결정요인에 관한 연구 : 공공조직과 민간조직의 비교분석」, 서울시립대학교대학원 박사논문.
- 박경민(2010). 「항공사 객실승무원의 팀 구성 적합성이 직무태도 및 직무성과에 미치는 영향」, 한국항공대학교 항공·경영대학원 석사논문.
- 박성용(2010). 「지방행정 조직에 있어 사회자본이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구: 강원도 기초자치단체 공무원을 중심으로」, 상지대학교대학원 박사논문.
- 박숙미(2002). 「신뢰구조의 동학과 사회자본의 형성-위협생산-회피구조의 발생론적 접근에 기반하여」, 이화여자대학교대학원 박사논문.
- 박우순(2004). 「사회자본의 몇 가지 논점에 대한 평가」, 『여성정책논집』. 제4권 pp. 35-54.
- 박인순(2002). 「사회복지기관의 조직문화가 사회복지사의 직무성과에 미치는 영향」, 충남대학교 행정대학원 석사논문.
- 박찬웅(2000). 「국내기업의 지식경영 구축을 위한 사례연구」, 서강대학교 경제대학원 석사논문.
- 박태정(2007). 「사회자본의 관점에서 본 자활사업의 발전방안」, 경북대학교대학원 박사논문.
- 배은영(2007). 「지역사회복지 네트워크 활성화 방안에 관한 연구-인천광역시 사회복지기관을 중심으로」, 인하대학교대학원 박사논문.
- 보건복지가족통계연보(2010). 2009년 보건복지가족통계연보.
- 서혜숙(2007). 「사회자본과 지역사회 복지서비스 수혜자의 만족에 관한 연구」, 동아대학교대학원 박사논문.
- 송경제(2004). 「사회자본과 네트워크」, 『사회이론』, 제25권, pp. 251-282.
- 송기숙(2003). 「사회복지전담공무원의 직무만족·조직몰입에 미치는 요인에 관한 연구」, 대전대학교대학원 박사논문.
- 신원정(1991). 「사회복지조직의 풍토가 사회사업가의 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구」, 서울대학교대학원 박사논문.
- 신유근(1993). 『한국의 경영: 그 현상과 전망』, 서울: 전영사.
- 심효정(2006). 「공공도서관 사서들의 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연

- 구」, 성균관대학교대학원 박사논문.
- 안태숙(2010). 「사회자본이 로컬거버넌스에 미치는 영향」, 강남대학교 사회복지전문대학원 박사논문.
- 오운균(2007). 「변혁적 리더십이 조직효과성에 미치는 영향에 대한 공공·민간조직의 비교분석」, 충북대학교대학원 박사논문.
- 유석춘·장미혜(2002). 「사회자본과 한국사회」, 『사회발전연구』, 제8권 pp. 87-125.
- 유재원(2002). 「사회자본과 자발적 결사체」, 『한국정책학회보』, 제9권 3호, pp. 23-43.
- 유정희(2005). 「사회복지공무원의 직무성과에 관한 연구 : 읍·면·동장의 평가를 중심으로」, 이화여자대학교 사회복지대학원 박사논문.
- 유태균·김자옥(2001). 「서울시 소재 종합사회복지관간의 네트워크 특성 및 네트워크 상에서의 중심자적 역할정도 결정요인에 관한 연구」, 『사회보장연구』, 제17권 2호, pp. 20-48.
- 유혜숙(2004). 「지역복지운동의 거버넌스 유형연구」, 가톨릭대학교대학원 박사논문.
- 유현숙(2011). 「사회복지직공무원의 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향 : 규범적 조직몰입의 매개효과를 중심으로」, 백석대학교 기독교전문대학원 박사논문.
- 윤민재(2004). 「신뢰와 사회자본에 대한 사회적 이해」, 『신뢰연구』, 제141권, pp. 3-35.
- 윤상돈·추현(2006). 「거래적 리더십과 변혁적 리더십 유형에 대한 종업원의 지각이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구」. 『경영사학』, 제21권 1호, pp. 69-100.
- 윤정혜(2002). 「사회복지전담공무원의 직무성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 서울여자대학교대학원 박사논문.
- 윤희미(2006). 「사회자본과 양성평등: 사회자본의 성별 특성과 양성평등에 미치는 영향」, 한국정책과학학회보, 제104권, pp. 91-117.
- 이미숙(2006). 「지역사회의 네트워크 활성화 요인에 관한 연구: 금천구 사례」, 서울시립대학교대학원 박사논문.

- 이상도(2009). 「사회복지사의 사회자본이 문제해결능력과 네트워크 효과성에 미치는 영향 : 대전광역시 소재 지역사회복지관을 중심으로」, 대전대학교대학원 박사논문.
- 이상호(2009). 『조직과 리더십』, 서울, 도서출판 북넷.
- 이성순(2009). 「공무원의 직무만족과 직무몰입이 직무성과에 미치는 영향 연구」, 대전대학교 법무행정대학원 석사논문.
- 이세윤(2009). 「항공사 승무원 서비스 교육, 경력 개발을 통한 직무 만족, 고객 지향성이 업무 성과에 끼치는 영향」, 경희대학교대학원 석사논문.
- 이숙종 · 김희경 · 최준규(2008). 「사회자본이 거버넌스 형성에 미치는 영향에 관한 연구 : 공무원과 시민단체 직원의 인식을 중심으로」, 『한국행정학보』. 제42권 제1호, pp. 149-170.
- 이영희(2005). 「교사의 조직몰입에 관한 연구동향」, 『교육행정학연구』. 제23권 제4호, pp. 29-48.
- 이인재(1993). 「사회복지실무자의 직무성과 결정요인」, 서울대학교대학원 박사논문.
- _____(2006). 「지역사회복지 전개과정에 대한 평가와 과제」, 『비판과 대안을 위한 사회복지학회 추계학술대회 자료집』, pp. 127-156.
- 이호진(1995). 『사회복지 전문요원의 직무성과에 관한 연구 : client의 만족도를 중심으로』, 영남대학교대학원 박사논문.
- 이재열(1998). 「민주주의, 사회적 신뢰, 사회자본」, 『사상』, 제37권, pp. 65-93.
- _____(2006). 「지역사회공동체와 사회자본」, 『한국사회학회 심포지움 논문집』, pp. 23-49.
- 이재익(2009). 「변혁적 리더십이 조직효과성에 미치는 영향: 심리적 자본과 태도의 매개역할을 중심으로」, 울산대학교대학원 박사논문.
- 이재혁(2006). 「신뢰와 시민사회」, 『한국사회학』, 제40권 5호, pp. 61-98.
- 이준영(2007). 「사회복지 네트워크의 이론과 과제」, 『한국사회복지행정학회 춘계 학술대회 자료집』, pp. 3-34.
- 이현주(2000). 『복지시설 및 기관들간 네트워크 구축의 의의와 추진방안』, 지역복지 네트워크 구축의 의의와 도입방안, 제2회 군산대 지역복지지원센터

- 지역복지 실무자 전문 workshop 자료집.
- 최낙조(2006). 「사회복지전담공무원의 지구성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구」, 서울시립대학교대학원 박사논문.
- 최영출(2004). 「지역의 사회자본 측정지표 설정」, 『한국행정학회 하계학술대회 자료집』, pp. 379-401.
- 최임규(2005). 「정부기관 파견공무원의 조직몰입에 관한 연구」, 성균관대학교대학원 박사논문.
- 최종렬(2004). 「신뢰와 호혜성의 통합의 관점에서 바라본 사회자본 - 사회자본 개념의 이념형적 구성」, 『한국사회학』, 제38권 6호, pp. 97-132.
- 하미승·권용수(2002). 「공무원 직무스트레스의 유발요인 및 결과변수에 관한 연구 : 중앙부처 공무원을 대상으로」, 『한국행정연구』, 제11권 제3호, pp. 214-245.
- 한상미(2007). 「사회복지사들의 사회자본 연구」, 카톨릭대학교대학원 박사논문.
- 허만용(2000). 「공·사조직간 조직몰입 결정요인 비교분석」, 영남대학교대학원 박사논문.
- 홍경준(2004). 「복지사회와 사회자본: 한국의 현황과 과제- 한국의 사회자본 어떻게 육성할 것인가-」, 『새공동체건설 통합컨퍼런스』, pp. 135-148.
- 홍선미(2004). 「지역사회와 사회복지실천-복지환경의 변화와 지역사회기반의 실천 과제」, 『한국사회복지학회 추계학술대회 자료집』, pp. 59-75.
- 홍성관(2008). 「리더십 유형이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 육군 연대 및 대대를 중심으로」, 전북대학교대학원 박사논문.
- 홍영란(2007). 『사회자본 지표 개발 및 측정에 관한 연구』, 서울 : 한국교육개발원.
- 홍현미라(2005). 「지역사회 변화전략으로써의 자원개발과정에 관한 연구-사회자본 (Social Capital) 관점 적용」, 이화여자대학교대학원 박사논문.
- 황미경(2007). 「사회복지전담공무원의 수퍼비전과 직무관련 변인의 구조적 관계 : 수퍼비전의 매개효과를 중심으로」, 중앙대학교대학원 박사논문.
- 황진수(2011). 『현대복지 행정』, 서울, 대영문화사.

2. 국외문헌

- Adler, Paul S., & Seok Woo, Kwon., (2000). Social Capital : the Good, the Bad, and the Ugly, 89-15. In Eric L. Lesser (ed.). *Knowledge and Social Capital : Foundation and Application*. Boston : Burtworth Heinemann.
- Allen, N. J & Meyer, J. P., (1990). "The Measurement and Antecedents of Affective, Commitment and Normative Commitment to the Organization", *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 63 No. 1, 18.
- Baker. W. E., (1990). "Market networks and corporate behavior", *American Journal of Sociology*, Vol. 96, pp. 589-625.
- Bateman, T. S. & Strasser, S., (1984). "A Longitudinal Analysis of the Antecedents of Organizational Commitment", *Academy of Management Journal*, Vol. 27 No. 1, pp. 95-112.
- Beaker, II. S., (1960). "Notes on the Concept of Commitment", *American Journal of Sociology*, Vol 66, pp. 32-42.
- Bourdieu, P., (1986). "The forms of capital", In J. G. Richadson ed., *Handbook of theory and research for the sociology of education*, pp. 241-258. New York : Greenwood.
- Buchanan, B., (1974). "Building Organizational Commitment", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 19 No. 4, pp. 533-546.
- Buchanan II, Brucc, (1974). "Building Organizational Commitment : The Socialization of Managers in Work Organizations", *Administrative Science Quarterly*. Vol. 19 No. 4, pp. 533-546.
- Burt, R. S. Hogarth R. M., & Michaud, C., (2000). "The social capital of French and American managers", *Organization Science*, Vol. 11, No. 2, pp. 123-147.

- _____ (1997). The Contingent Value of Social Capital. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 42, pp. 339-365.
- _____ (2000). The Network Structure of Social Capital, *Research in Organizational Behavior*, Vol. 22, pp. 345-423.
- Campbell, J. P., (1977). *On the nature of organizational effectiveness*, In P. S. Goodman.
- Cascio, W. F., (1991). *Costing human resources: The financial impact of behavior in organizations* (3rd ed.). Boston: Kent.
- Cohen, Don & Prusak, Laurence. (2001). *In Good Company : How Social Capital Makes Organization Work*. Boston : Harvard Business School Press.
- Coleman, James S., (1988). "Social capital in the creation of human capital", *American Journal of Sociology*, 94.
- _____ (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge : Harvard University Press.
- DeCotiis, Thomas A & Tomithy P. Summers, (1987). "A Path Analysis of a Model of the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment", *Human Relations*, Vol. 40 No. 7, pp. 445-470.
- Etzioni, Amitai, (1988). *"The Moral Dimension: Toward a new economics"*, New York: Free Press.
- Ferris, K. R., (1981). "Organizational Commitment and Performance in a Professional Accounting Firm", *Organizations and Society*, Vol. 6 No. 4. pp. 317-325.
- Fukuyama, Francis. (1995). *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. New York: The Free Press.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. & Donnelly J. H., (1985). *Organization : Behavior, Structure, Process*, 4th. ed, Tex : Business Publication Inc.
- Glanville, Jenifer L., (2001). *Ties and trust: Can we rely on voluntary associations*

- to produce social capital?. Doctoral Dissertation. University of North Carolina.
- Glisson, Charles & Mark Durick, (1988). "Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations", *Administrative Quarterly*, Vol. 33 No.1, pp. 61-81.
- Glover, T. D. Parry, D. C., & Shinew, K. J., (2005). Building Relationships, Accessing Resources: Mobilizing Social Capital in Community Garden Contexts. *Journal of Leisure Research*, Vol. 37 No. 4, pp. 450-474.
- Granovetter, M. S., (1973). "The Strength of ties", *American Journal of sociology*, Vol. 78 No. 6.
- Holm, P., (1995). "The Dynamics of Institutionalization: Transformation Process in Norwegian Fisheries", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 40 No. 3, pp. 398-422.
- Inglehart, R., (1997). *Modernization and post-modernization.*, Princeton University Press.
- Jacobs, J., (1961). *The Death and Life of Great American Cities*. London : Penguin Books.
- Kadushin, A., (1992). *Supervision in Social Worker*, New York : Columbia University Press.
- Kanter, R. M., (1968). "Commitment and Social Organization", *American Sociological Review*, Vol. 33 No. 4, pp. 499-517.
- Kidron A., (1978). "Work Values and Organizational Commitment", *Academy of Management Journal*, Vol. 21, pp. 239-247.
- Lawler, E., (1973). *Motivation in Work Organization*, Books Cole, Monterey, California.
- Leena, Carrie R. & Van Buren III, Harry J., (1999). Organizational Social Capital and Employment Practices. *Academy of Management Review*, Vol. 24 No. 3, pp. 538-555.

- Lin, N., (2001). *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*. New York: Cambridge University Press.
- _____, Cook, K. & Burt, R. S., (2001). *Social Capital : Theory and Research*, Aldine de Gruyter.
- Loury, G., (1977). "A dynamic theory of racial income differences", in P. A. Wallace and A. Le Mund. (eds), *Women, minorities, and employment discrimination*. Lexington, Mass : Lexington Books.
- Luthans, Fred, Donald Baack, & Lew Taylor, (1987). "Organizational Commitment : Analysis of Antecedents", *Human Relations*, Vol. 40 No. 4, pp. 219-235.
- Marsh, Robert M & Horoshi Mannari, (1977). "Organizational Commitment and Turnover : A Prediction Study", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 22 No. 1, 65.
- McGee, G. W. & Robert C. F., (1987). "Two for more Dimensions of Organizational Commitment : Reexamination of the Affective and Continuance Commitment Scales", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 72 No. 4, pp. 638-642.
- McMichael, C. & Manderson, L., (2004). Somali Women and Well-Being: Social Networks and Social Capital Among Immigrant Women in Australia, *Human Organization*, Vol. 63 No. 1, pp. 88-99.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. & Smith, C. A., (1993). "Commitment to Organizations and Occupations Extension and Test of a Three Component Conceptualization", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78 No. 4, pp. 538-551.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J., (1991). "A three Component conceptualization of Organizational Commitment", *Human Resource Management Review*, Vol. 1 No. 1, pp. 61-89.
- Millar, K, II,(1998). " The Development and Field-Test of Behaviorally Anchored Rating Scales for Evaluating Performance of Professional Social

- Workers", (Ph. D. Thesis, University of Texas at Arlington).
- Mowday, L. W. Porter & R. M. Steers, (1982). "Employee-Organizational Linkages: *The Psychology of Commitment, absenteeism, and turnover*", N. Y.: Academic Press.
- Mowday, R. T. R. M. Steers & Porter, L. W., (1979). "The Measurement of Organizational Commitment", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 14 No. 1, pp. 224-247.
- _____(1973). "The Measurement of Organizational Commitment", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 14, pp. 512-526.
- Nahapiet, Janine & Ghoshal, Sumantra, (1998). Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage. *Academy of Management Review*, Vol. 23 No. 2 , pp. 242-265.
- Pervin, L. A., (1968). "Performance and Satisfaction as a Function of Individual-Environment Fit", *Psychological Bulletin*. Vol. 69, pp. 56-68.
- Polanyi, Karl, (1977). 박현수 역(1998). 사람의 살림살이. 풀빛.
- Porter, L. W. & E. E. Lawler III., (1968). *Management Attitudes and Performance*, Richard D. Irwin, Inc..
- Porters, A., (1998). "Social Capital: Its Origins and Applications in Modern Sociology", *Annual Review of Sociology*. Vol. 22, pp. 1-24.
- Putnam, R., (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster Quarterly , 1 , 3.
- _____(1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton, New Jersey, Princeton University Press.
- _____(1993). "The Prosperous Community : Social Capital and public life", *The American Prospect*, 13.
- Randall, D. M. Fedor. D. B. & Longecker C. O., (1990), "The Behavioral Expression of Organizational Commitment", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 36, pp. 210-224.

- Salancik, G. R., (1977). "Commitment and the control of organizational behavior and belief", In B. M. Staw & G. R. Salancik (eds.), *New Directions in Organizational Behavior*, (pp.1-54), Chicago : St. Clair Press.
- Sheldon, Mary. E., (1971). "Investments and Involvement as Mechanisms Producing Commitment to the Organization", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 16 No. 1. pp. 143-150.
- Shore, Lynn Mafarance & Sandy J. Wayne, (1993). "Commitment and Employee Behavior : Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment With Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78 No. 5, pp. 211-261.
- Steers, R. M., (1977). "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 22 No. 1, pp. 46-56.
- Steinhaus, C. S. & James L. Perry, (1996). "Organizational Commitment", *Public Productivity and Management Review*, Vol. 19 No. 3, pp. 278-288.
- Stephen B., John, F. & Schuller, T., (2000). *Social, Capital, Critical Perspective*, Oxford Press.
- Stevens, J. M. Beyer. J. M. & Trice, II M., (1978). "Assessing Personal, Role and Organizational Predictors of Managerial Commitment", *Academy of Management Journal*, Vol. 21, pp. 380-396.
- Vroom, V. H., (1964). "Work and Motivation", New York: John Wiley and Sons Inc.
- Weiner, Yoas, (1982). "Commitment in Organization : A Normative View", *The Academy of management Review*, Vol. 7 No. 3, pp. 418-428.
- Woolcock, M., (1998). "Social capital and economic development: Toward a theoretical synthesis and policy framework", *Theory and society*, Vol. 27.

설 문 지

안녕하십니까?

본 설문지는 사회복지공무원의 사회자본이 직무성과에 미치는 영향 중에서 조직몰입이 어떤 역할을 하고 있는지 알아보기 위해 제작되었습니다.

이 설문지에 대한 개인적 정보는 철저히 보호될 것이며, 순수한 학문적 목적에만 사용할 것임을 약속드립니다.

본 설문지는 총 7페이지로 구성되어 있으며, 귀하의 생각을 한 문항도 빠짐없이 솔직하게 표시해 주시기 바랍니다.

귀하의 답변이 사회복지공무원의 직무 및 조직환경 발전에 크게 기여할 수 있을 것으로 사료 되오며, 소중한 시간을 할애하여 주셔서 감사 합니다.

한성대학교 일반대학원 행정학과 박사과정

지도교수 : 황 진 수 // 연구자 이 종 모

1. 성 별 ① 남자 ② 여자
2. 연 령 ① 20세 이상 ② 30세 이상 ③ 40세 이상 ④ 50세 이상
3. 학 력 ① 고등학교 졸업 ② 전문대학 졸업
 ③ 대학 졸업 ④ 대학원 졸업 이상
4. 결혼여부 ① 미혼 ② 기혼
5. 사회복지사 자격 ① 1급 ② 2급 ③ 3급
6. 직 위
 ① 과장 ② 중간관리자(계장, 팀장) ③ 담당 (직원)
7. 사회복지 현장 전체 근무 경력
 ① 1년 미만 ② 5년 미만 ③ 10년 미만 ④ 10년 이상

II. 사회복지전담공무원의 사회자본 측정을 위한 설문입니다.
해당하는 곳에 √ 표 해주십시오.

설 문 항 목	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1) 나는 지역사회복지협의체 / 사회복지협의회 / 사회복지사협회 / 시민단체 등의 지역사회 일에 적극적으로 참여한다.					
2) 나는 업무를 위한 네트워크 (모임)에 열의를 가지고 참여한다.					
3) 나는 사회복지학과 동창 또는 동기 모임에 빠지지 않고 참여하는 편이다.					
4) 나는 업무를 중심으로 관계를 맺고, 일을 종결하면 관계도 종결하는 경향이 있다.					
5) 사회복지 실천현장 내에서 함께 모임을 하거나 개인적으로 연락하며 지내는 사람이 있다.					

6) 현재 근무하고 있는 기관 외에 지역사회의 실천현장에서 함께 모임을 하거나 개인적으로 연락하며 지내는 사람이 있다.					
7) 사회복지 실천현장 내에서 개인적으로 경조사를 챙기는 동료가 있다.					
8) 현재 근무하고 있는 기관 외에 지역사회의 실천현장에서 개인적으로 경조사를 챙기는 동료가 있다.					
9) 나는 직접적인 업무 외에는 사회복지 현장의 동료들과 교류를 하지 않는 편이다.					
10) 내가 소속된 기관이나 내 개인의 이익보다는 지역사회 공동체의 이익을 주로 생각 하는 편이다.					
11) 나는 단기적이 아닌 장기적인 안목으로 지역사회를 바라보면서 관계를 맺는다.					
12) 나는 업무에만 초점을 맞추기보다 네트워크 과정 속에서 관계 형성에 초점을 맞춘다.					
13) 나는 네트워크를 할 때 진정성을 가지고 (진심으로) 사람을 대한다.					
14) 내가 먼저 사람들을 찾아가 관계를 만들어가는 편이다.					
15) 실천현장에서 도움을 받은 후, 나는 대체로 도움에 대한 보답을 하는 편 이다.					
16) 도움을 받으면, 도움 받은 만큼 보답해야 한다.					
17) 도움 받은 것에 대한 보답은 도움을 준 사람 외에 다른 사람에게도 보답할 수 있다.					
18) 내가 도움을 주면, 그 사람이 아니더라도 언제든지 다른 누군가로부터 도움을 받을 수 있다.					
19) 지역사회복지협의체 /사회복지협의회 /사회복지사협회 등은 지역사회 내에서 적절하게 그 역할과 기능을 수행하고 있다.					
20) 나는 교류하고 있는 동료들의 업무 능력을 대체로 인정한다.					

21) 어려움이 있을 때 언제든지 도움을 요청할 수 있는 사람이 사회복지 현장에 있다.					
22) 어려움이 있을 때 언제든지 도움을 요청할 수 있는 선배, 친구가 내 주변에 있다.					
23) 나는 지역의 동료들과 업무에 대하여 솔직하게 얘기한다.					
24) 나는 지역의 동료들과 개인적인 삶에 대하여 터놓고 얘기한다.					
25) 나는 지역사회가 앞으로 나아갈 방향에 대해 동료들과 자유롭게 얘기 한다.					
26) 내가 만나고 있는 사람들은 나와 비슷한 목표를 가지고 있다.					
27) 내게 도움을 요청하는 내용의 가치에 동의하면 나는 그 사람을 도와줄 수 있다.					
28) 나는 만나서 관계를 맺고 있는 사람들을 대체로 존경하는 편이다.					
29) 내 주변에는 사회적인 가치나 공공선을 중요시 여기는 사람들이 많다.					
30) 연대하고 있다고 생각하면 그 사람에게 도움을 준다.					
31) 사람들은 대체로 열정적이며 진심으로 네트워크에 참여한다.					
32) 사람들은 대체로 성실함과 책임감을 가지고 네트워크에 참여한다.					

III. 다음은 사회복지 공무원의 직무환경과 관련한 설문입니다.

해당하는 곳에 √ 표 해 주십시오.

설문항목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 업무수행 과정에서 상사와 의견충돌이 생기는 경우가 있다.					
2. 업무수행과 관련하여 상사 간에 상호 모순된 지시를 하여 혼란이 생기는 경우가 있다.					
3. 업무처리시 지침과 윤리적 상황 사이에서 갈등을 느끼는 경우가 있다.					
4. 개인적 판단과 상반되게 업무를 처리해야 하는 경우가 있다.					
5. 업무수행 과정에서 내가 수행해야 할 역할에 대해 잘 알지 못하는 경우가 있다.					
6. 업무수행 과정에서 복지대상자들이 무엇을 기대하고 있는지 예측하지 못하는 경우가 있다.					
7. 업무지침을 이해하기 어려운 경우가 있다.					
8. 담당해야 할 복지대상자 수가 많다.					
9. 퇴근 후나 주말에 남아서 일을 하거나, 집으로 가져가서 해야 하는 업무가 있다.					
10. 때때로 감당하기 어려운 업무들이 주어지는 경우가 있다.					
11. 경험과 능력이 부족하여 업무처리 과정에서 어려움을 느끼는 경우가 있다.					

IV. 다음은 사회복지 공무원의 조직환경에 관련된 설문입니다. 해당하는 곳에 √ 표시 해 주십시오.

설문항목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그 렇 다	매우 그렇 다
1. 복지행정의 전문성을 높이기 위한 교육훈련의 기회가 있다.					
2. 복지업무 수행을 위한 사회복지인력을 적절히 확보하고 있다.					
3. 복지서비스를 위하여 전문적인 사회복지 실천기술과 지식을 활용한다.					
4. 우리 부서는 주민이 이용하기에 편리한 위치에 있다.					
5. 우리부서의 이용절차는 주민이 편리하게 이용하도록 마련되어 있다.(예:원스톱 방문 서비스)					
6. 복잡한 서비스를 부서별로 동시에 해결하도록 노력한다.					
7. 타 사회복지시설 및 유관 기관과의 복지 관련 업무 협력이 잘 이루어진다.					
8. 타 부서 및 유관 기관과의 서비스 연계가 잘 이루어진다.					
9. 우리 기관은 주민의 욕구에 적합한 복지서비스를 제공하고 있다.					
10. 우리 기관은 복지대상자의 사후관리를 잘 하고 있다.					
11. 우리 부서는 주민이 원하는 복지 관련 정보를 적절히 제공하고 있다.					
12. 우리 부서의 복지시책은 적절하다.					
13. 우리 부서의 복지시책 운영 예산은 적절하다.					

14. 주민이 선택할 수 있는 다양한 복지프로그램이 있다.					
15. 복지대상자 욕구의 우선순위에 따라 문제를 해결하고 있다.					
16. 우리 지역 복지대상자의 특성을 고려하여 복지서비스가 이루어지고 있다.					
17. 지역단위 복지사업 기획시 주민의견 수렴이 잘 이루어지고 있다.					
18. 주민이 편안하게 이용할 수 있는 편의시설 상담공간이 조성되어 있다.					
19. 중앙정부와 지방정부간 업무 분담이 잘 되어 있다.					
20. 기초 자치단체 내 복지부서간 업무 분담이 잘 이루어지고 있다.					

V. 다음은 사회복지 공무원의 조직몰입에 관련된 설문입니다. 해당하는 곳에 √ 표 해주십시오.

설문항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 이 기관에서 남은 직장생활을 보내는 것을 매우 행복하게 생각한다.					
2. 나는 현재 근무하는 기관에 대해서 외부 사람들과 이야기 하는 것을 즐긴다.					
3. 나는 우리 기관의 문제가 진실로 나의 문제인 것처럼 느낀다.					
4. 나는 다른 기관으로 옮기더라도 현재의 기관처럼 쉽게 애착을 갖게 될 것이라 생각한다.					

5. 나는 이 기관에서 내 자신이 ‘한 가족의 일원’이라는 느낌을 갖는다.					
6. 나는 이 기관에 대해서 감정적으로 애착을 느낀다.					
7. 이 기관은 나에게 매우 큰 의미가 있다.					
8. 나는 이 기관에 강한 소속감을 느끼고 있다.					
9. 나는 다른 직장을 구해 놓지 않고 이 기관을 그만둔다 해도 두렵지 않다.					
10. 비록 내가 원한다 해도, 이 기관을 그만둔다고 하면, 내 인생에서 많은 것이 좌절될 것이다.					
11. 지금 이 기관을 그만둔다고 하면, 내 인생에서 너무 많은 것이 좌절될 것이다.					
12. 지금 이 기관을 그만 둔다면 손해 보는 것이 많을 것이다.					
13. 지금 이 기관에 근무하는 것은 내가 원해서 이기도 하지만, 필요성이 있기 때문이다.					
14. 이 기관을 그만두는 것을 생각하기에는 다른 직장을 구할 수 있는 대안이 너무 부족하다고 느낀다.					
15. 이 기관을 그만두었을 때 직면하게 되는 심각한 문제 중의 하나는 다른 직장을 구할 수 없다는 것이다.					

16. 이 기관에서 계속 일하는 중요한 이유 중의 하나는 다른 기관에서는 현재의 기관에서 누리고 있는 모든 혜택을 받을 수 없어서 상당한 희생이 따르기 때문이다.					
17. 나는 요즘 사람들이 너무 자주 직장을 옮긴다고 생각한다.					
18. 나는 사람들이 자신의 직장을 위해 충성을 해야 한다고 믿는다.					
19. 나는 사람들이 이 기관, 저 기관으로 자주 옮기는 것은 비 윤리적이라고 생각한다.					
20. 이 기관에서 계속 일하는 중요한 이유 중의 하나는 기관에 대한 충성심이 중요하다라는 믿음이며, 따라서 현재의 기관에 계속 남아 있어야 할 도덕적 책임을 느낀다.					
21. 나는 만약 다					
22. 른 곳에서 보다 좋은 직업을 구할 수 있더라도, 이 기관을 그만두는 것은 옳지 않다고 느낀다.					
23. 나는 한 기관에서 충성하며 남아 있는 것은 가치 있는 일이라고 믿는다.					
24. 나는 기관의 운영방침을 잘 따르려는 사람은 현명한 사람이라고 생각한다.					
25. 나는 평생 동안 한 기관에서 근무하는 것이 바람직 하다고 생각한다.					

- 감사합니다. -

ABSTRACT

The Impact of Social Capital of public Social Workers on Their Work Performance

- Focusing on the Buffering Effect of Organizational Commitment -

Lee, Jong-Mo

Major in Public Administration

Dept. of Public Administration

Graduate School, Hansung University

The study is to reveal the influence of the work performance by the social capital of public social workers and the buffering effect organizational commitment.

The goal of the study focuses on improving the work performance of the public social workers, suggesting the refinement in the area of social work administration to provide the ideal public social work support to the beneficiaries.

The study analyzed 567 out of 650 which selected from 1,388 social workers who worked in 25 Dong and Gu offices of Seoul. The data was analyzed by t-test, one-way ANOVA, correlation analysis, and hierarchical moderating regression analysis in order to study the buffering effect of family resilience, by using SPSS 18.0.

Following is the summarized results.

First, in the relationship between the social capital of the public social workers and the work performance shows the positive effect on the external organizational situation, not on internal work environments such as role conflict, role abstractness, or excessive work. The results suggest that the

sub-administrational units of UP, Myen, and Dong should have priority in its performance to the higher-administrational units of central or city government which carried out by law or rules.

Second, in its relationship, emotional and normative commitment has some meaningful effect on both performance and organization environment, while endurance commitment hasn't.

Third, in its relationship between the social capital of the public social workers and the work performance, the less emotional and normative commitment has some positive effect on work performance. The result shows that social capital of the public social workers has some positive effect in the case of less organizational commitment, which shows the counter-result that social capital has meaningless effect.

Based on the results, the ideal policy can be suggested as follows;

First, the refinement of lawful system and financial support should be provided to extend the social capital of the public social workers.

Second, professional workers should be enlarged to support the effectiveness of social service and refined the work roles to remove the overwork duties.

Third, through extending the chance of the effective work training, client-centered thinking and consideration are needed.

Fourth, the exchange system between the public-sector social workers and the private-sector social workers should be adopted.

The suggestion is needed to refine the related administrative laws and systems for obtaining the social capital of social workers and to provide the social capital of the public social workers with the better social work service for the clients.

Key word: social capital, work performance, organizational commitment, public social workers.