

사회자본이 조직효과성에 미치는 영향

: 조직몰입의 매개효과를 중심으로*

송 승 숙**

이 동 수***

국문요약

본 연구는 사회자본과 조직효과성과의 관계, 사회자본과 조직효과성과의 관계에서 조직몰입의 매개효과를 검증하여 사회복지조직의 조직효과성 제고를 위한 대안을 제시하는 것을 목적으로 실시되었다. 조사대상은 2013년 현재 대구광역시 소재 28개 종합사회복지관 종사자들이며 설문조사를 통한 양적연구로 진행되었다. 연구결과 사회복지사의 사회자본은 직무만족과 조직시민행동에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 구성원 간의 사회자본 형성여부가 사회복지조직의 효과성에 결정요인이 될 수 있음을 확인하였다. 또한 사회복지사의 조직몰입은 사회자본과 조직효과성 간 매개효과를 가지는 것으로 나타나 사회복지조직에서 인적서비스의 핵심 인력인 사회복지사의 조직몰입의 중요성이 확인되었다. 결과를 바탕으로 사회복지조직에서 사회자본의 활용과 조직몰입을 강화하여 조직효과성 제고를 위한 대안을 제시하였다.

주제어: 사회자본, 조직효과성, 조직몰입

I. 서론

자본에 대한 논의는 전통적으로 천연, 물리, 인적 자원을 중심으로 이루어졌으나 최근 사회적, 인간적 관계에 의해 형성되는 사회자본(social capital)을 새로운 자원으로 인식해야 한다는 논의가 활발하다. 사회자본은 개인 또는 조직 간 상호작용에서 발생하는 사회적 개념으로 파악되며 협력과 신뢰를 조성하여 조직의 안정과 문제해결에 도움을 준다는 인식이 확산되면서 정치학·경제학·사회학·행정학 등에서 여러 사회문제를 해결하기 위한 수단으로 사회자본의 개념을 활용하고 있다. 사회자본에 대한 다양한 접근으로 다소 차이는 있으나 공통된 개념은 개인, 집단 간 관계에서 바람직한 행위를 촉진한다는 것이다.

Cohen & Prusak(2001:339)은 내부적으로 확립된 신뢰 관계에 의해 지식이 공유되고 공동의

* 본 논문은 2013년도 송승숙의 박사학위논문을 요약·보완하였음

** 제1저자

*** 교신저자

목표가 존재하며 협력이 이루어진다면 높은 성과를 달성할 수 있다고 주장한다. 문유석·허용훈·김형식(2009:101)은 사회자본이 사회적 관계에 기초하여 직무만족에 중요한 영향요인으로 기능한다고 밝히고 있고, 박희봉·강제상·김상묵(2003:3)은 조직 내 사회자본이 형성될수록 그에 상응하여 조직의 역동성이 증가한다고 본다. 선행 연구자들은 조직의 사회자본정도에 따라 조직성과에 차이가 있음을 확인하여(박성용, 2009:151; 염중호, 2011) 사회자본의 유용성에 주목한다.

한편, 지방자치가 실시되면서 중앙정부의 역할이 지방정부로 대거 이양되었고 지방분권은 복지분권이라 할 정도로 복지 관련 업무가 지방정부로 이양되었다. 세계적으로 신자유주의 사조의 확산은 생산적 복지를 강조하게 되고 우리나라도 예외가 아니어서 휴먼서비스 조직도 성과지향적인 조직운영이 요구되고 있다¹⁾. 사회자본이 조직성과의 영향요인으로 관심을 받는 측면에서 사회복지조직의 효과성제고와 증가되는 복지수요에 대응할 수 있는 기제가 될 수 있을 것이다.

사회복지조직에서 사회자본에 관심을 가져야 하는 이유는 조직의 특성에서도 찾을 수 있다. 인적서비스는 제공자와 이용자와의 상호작용, 구성원 간의 연계망을 통한 공동생산의 결과물이 서비스의 효과가 된다. 서비스 전달과정에서 인적자원에 의존하는 특성이 있으며 법, 규정에 기준하여 원칙만으로는 해결하기 어려운 복합적인 문제들에 직면한다. 김정란(2003:8)은 인간이 형성하는 다양한 사회적 관계는 자본적 가치를 갖는다고 보았다. 사회복지조직은 인적자원의 역할이 중요한 만큼 구성원들의 신뢰, 규범, 호혜적 관계에 의해 시너지 효과를 낼 수 있는 사회자본이 중요하게 된다.

홍현미라(2005)는 사회자본의 형성은 지역사회에서 개인이나 가족, 조직간 협력을 도모할 수 있는 선행조건으로 보았으며 지은구(2006:19)는 지역사회 복지실천을 위한 역량강화의 차원에서 사회자본 활용을 강조하였다. 사회자본이 가진 유용성을 동원한다면 구성원들의 조직몰입이 가능하며 효과적인 인력관리와 조직효과성을 제고할 수 있을 것이다. 본 연구는 사회복지기관의 사회자본, 즉 구성원간의 신뢰, 호혜성, 네트워크가 조직효과성에 어떠한 영향을 주는지 실증적 연구를 통하여 살펴 볼 것이다. 또한 사회자본과 조직효과성의 관계에서 조직몰입의 매개효과를 검증하여 사회복지조직의 조직효과성을 제고하기 위한 실질적인 방안을 모색하는 것이 연구의 목적이다.

II. 이론적 논의

1. 사회자본

사회자본은 여러 학문분야에서 설득력 있게 활용하는 개념임에도 다학문적 접근으로 통일된 개념이 성립되지 못하다가 1980년대 이후 Bourdieu(1986:86-88)에 의해서 체계화되었고 Coleman(1988:95-120)

1) 법제처. www.moleg.go.kr

- 사회복지사업법 제43조의 2(시설의 평가): ① 보건복지부장관과 시·도지사는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 시설을 정기적으로 평가하고, 그 결과를 시설의 감독·지원 등에 반영하거나 시설 거주자를 다른 시설로 보내는 등의 조치를 할 수 있다.
- 사회복지사업법 시행규칙 제27조(시설의 평가): 보건복지부장관 및 시·도지사는 법 제43조의 2에 따라 3년마다 1회 이상 시설에 대한 평가를 실시하여야 한다.

과 Putnam(1993:35-42)에 의하여 논의가 활성화 되었다. 사회자본에 대한 기본적인 속성을 정립한 Bourdieu(1986:86-88)는 공식, 비공식적이면서 지속적인 연결망을 통하여 얻는 실제적이고 잠재된 자원의 합계가 사회자본이라고 보았다. 사회자본이 주는 효과에 주목하여 접근한 Coleman(1988:95-120)은 사회자본이 개인이나 집단의 목적 행위를 유도하는 생산적 기능을 가진다는 견해로 사회자본은 주어진 환경에서 특정행위를 촉진하는 기능성을 가진 것으로 이해한다. 거시적 차원에서 사회자본의 개념을 발전시킨 Putnam(1993:35-42)은 지역의 사회적 생산성에 영향을 주는 수평적 관계에서 생성되는 것이 사회자본이며 정치적 경제적 효율성을 제고한다고 본다. 그는 사회자본의 개념을 지역사회참여, 정치참여, 봉사, 비공식적인 교류, 신뢰를 통해 측정이 가능하다는 입장을 가진다.

사회자본에 대한 국내 연구를 살펴보면 유석춘·장미혜(2002:90)는 과거 전통사회가 가진 공동체적 기능이 감소하는 오늘날 사회자본은 개인들에게 소속감과 정체성, 결속력을 제공한다고 본다. 이선미(2004:188)는 개인에 귀속되기보다는 사회적 관계의 산물로 간주하며 안태숙(2010:6)은 사회자본이 다른 유형의 자본처럼 그것이 없을 때는 달성할 수 없는 목표를 성취하도록 한다는 점에서 관계성으로 파악한다. 이처럼 사회자본은 다의적 의미로 해석되지만 공통된 견해는 행위자들 간에 발생하는 사회적 관계를 기반으로 개인자본이 아니라 상호관계를 통해서 생성된다는 것이다. 개인에게 소유되기 보다는 개인, 집단 간의 관계 속에 존재하면서 공공재의 속성을 가진다고 본다. 또한 사회자본이 시너지효과를 가진다는 점에 동의하는데 사회자본은 관계가 형성되고 상호작용이 원활할수록 더욱 활성화된다는 점이다. 가령 서로 신뢰한다고 해서 두 관계자들 사이에 가진 신뢰가 감소되는 것이 아니라 신뢰할수록 더욱 강한 신뢰를 형성하게 되는 것이다. 이를 Putnam(1993:36)은 사회자본은 사용하면 할수록 총량이 증가되는 독특한 특성을 가진다고 표현하였다.

사회복지조직의 특성은 서비스 제공자들 간의 업무연계를 통해서 서비스가 이루어진다는 점에서 부족한 인력과 자원으로 양질의 서비스를 제공하기 위한 노력들이 전제되어야 한다. 이 과정에서 구성원 간 사회자본의 기본속성인 신뢰와 호혜성이 바탕이 될 경우 협력이 용이하여 서비스의 질도 향상시킬 수 있다. 즉 선행연구자들이 주목하는 관계성측면의 중요성과 시너지효과가 필수적인 분야가 사회복지분야라 할 수 있어 어떠한 조직보다 사회자본의 유용성과 활용에 관심을 가져야 할 것이다. 본 연구에서는 유·무형의 서비스를 제공하는 사회복지조직의 특성을 고려하여 사회자본의 개념을 ‘행위자들을 협력으로 유도하여 기관의 목적을 좀 더 효과적으로 달성하도록 만드는 신뢰, 호혜성, 네트워크’로 정의하고 연구를 진행한다.

2. 조직효과성

조직의 성격과 목적, 영역에 따라 공통된 정의는 내리기 어려우나 일반적으로 조직이 설정한 목표를 성공적으로 이행할 수 있는 것을 조직효과성으로 본다²⁾. 조직효과성 논의의 중요한 쟁점

2) 조직효과성에 대한 선행연구자들의 정의는 다양하다. 강정대(1995)는 조직효과성을 조직의 객관적 목적을 효율적으로 달성하는 정도로 정의하였으며 김병섭·박광국·조경호(2000)는 조직효과성을 협의의 정의로는 조직의 목표달성도로 보았고 광의의 정의로는 조직의 평가기준전체를 조직의 효과성으로 정의하고 있다. 민진

중 하나는 효과를 평가하는 기준에 관한 문제이다. 효과성은 관점에 따라 기준이 다를 수 있는데 경제적 측면에서는 효율성을 달성하는 것이고 사회적 측면에서는 사회구성원의 삶의 질이라고 할 수 있다. 장기적 측면에서는 외부 환경에 대한 조직적응력이 조직효과성의 기준이 될 수 있고 단기적 측면에서는 생산성증대가 효과성이 될 수 있어 결과를 평가하는 기준이 무엇이나에 따라 성과가 다르기 때문에 공통적인 기준을 설정하기가 요원하다. 또한 과정적인 측면이 강하여 효율성, 수월성 등이 논의되면서 양적인 면과 동시에 질적인 면도 포함하기 때문에 목표달성 측면에서는 직무성과, 산출, 효율성 등이 제시되지만(장임숙, 2001; 조정아, 2004; 김정희, 2007; 박영국, 2008; 김선희, 2013) 인적자원 측면에서는 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 등이 제시된다(김동춘·송미선, 2005; 이경철, 2010)

사회복지조직은 목표가 가치 지향적이고 대상자의 주관적 만족이 조직효과성에 중요한 요소이기 때문에 산술적 평가가 불가능한 측면이 있다. 따라서 조직의 특성상 주관적 지표인 구성원의 직무만족과 조직시민행동, 이용자들의 삶의 질 개선 등이 조직효과성으로 제시된다. 이민정(1999:25)은 자원 확보 능력으로, 장임숙(2001:205-223)은 조직몰입, 가외적 노력, 리더에 대한 만족, 효율성으로 조직효과성을 측정하였으며, 김동춘·송미선(2005:291-310)은 직무만족, 조직적응성, 직무성과, 조직헌신을 김정희(2007:28)는 조직헌신성, 직무만족, 직무성과를 효과성 측정지표로 활용하였다. 사회복지조직의 효과성 관련 연구들은 개인의 심리적 만족과 주관적 인식을 고려하여 효과성을 파악하였는데 이는 대인서비스 과정에서 종사자들의 태도, 직무관련 만족, 시민성 등은 이용자들의 서비스 질과 직접적인 연관성을 가지기 때문이다.

선행연구를 기반으로 본 연구에서는 사회복지조직의 특성을 고려하여 주관적 지표인 조직구성원들의 직무만족과 조직시민행동을 조직효과성의 하위변수로 설정하고자 한다. 사회복지사의 직무만족은 서비스의 질은 물론 이용자와의 대면관계에 직접적인 영향을 준다. 나아가 서비스과정에서 업무연계와 경험에 의한 전문적 교류, 협력, 지식과 자원의 공유는 직무만족이 전제되어야 가능하다. 이는 조직효과성으로 연결되기 때문에 조직차원에서 관심을 가져야 하는 요소다. 조직시민행동은 조직구성원으로서 직무에 대한 솔선수범하는 행위, 봉사와 공동체 의식, 건전한 사고를 의미한다. 동료들에 대한 배려, 과업수행에 있어 헌신적인 자세를 기대할 수 있으며 성숙한 시민의식으로 조직의 대응성, 역량을 강화하는 요인이 될 수 있다. 외부의존성이 강한 사회복지조직에서 구성원의 조직시민행동은 조직효과성과 직접적인 관계가 있기 때문에 하위변수로 설정하고 어떠한 영향을 주는지 살펴보고자 하였다.

3. 조직몰입

조직몰입은 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신념, 조직을 위해 최선을 다하려는 의지와 조직에 대한 소속감이라 할 수 있다(김호정, 1999; 김종현, 2011). Meyer & Allen(1991:1-18)은 조직몰입을 조직에 대해 가지는 태도와 관련된 심리적 특성으로 규정하고 조직 구성원의 조직목표

(2003)은 여러 상이한 시각들이 있지만 조직효과성의 개념은 조직목표의 달성이라는 일반적 관념에서 출발하는데 대부분 동의한다고 보았다.

수렴, 조직에 대한 애정, 조직을 위해 자신의 모든 노력을 기울이고자 하는 의욕으로 정의한다. 그는 조직몰입의 구성요인을 정서적 몰입, 규범적 몰입, 지속적 몰입으로 구분하였다. 정서적 몰입은 조직에 대한 심리적 애착으로 조직의 목표와 자신의 목표를 일치하는 요인이다. 규범적 몰입은 조직 구성원이 조직에 대해 느끼는 도덕적 의무감으로 조직에 최선을 다하고 의무를 성의껏 수행해야 한다는 내재적 가치관이며 조직의 목적과 이익에 위배되는 행위는 삼가 하도록 압력을 가하는 내재적 규범체계를 의미한다. 지속적 몰입은 조직을 떠나면서 발생할 비용에 대한 개인적인 인식에 기초하여 조직에 계속 잔류하려는 경향이라고 보았다.

국내연구에서 조직몰입의 개념은 다양하게 정의되는데 김호정(1999:22)은 조직몰입을 조직에 대한 애착으로 그 가치를 수용하고 내면화하여 개인적 노력을 아끼지 않는 자발성으로 규정하였고 김종현(2011:77)은 개인이 조직에 대하여 가지는 애착으로 기대이상의 노력, 조직에 대한 충성심, 조직에 대한 존재감, 지속적인 활동, 조직임무에 대한 적합성 등으로 조직을 위하여 더 노력하며 조직의 가치와 목표를 기꺼이 수용하게 되는 심리적 상태로 정의하여 조직의 성과창출에도 영향을 줄 수 있음을 시사한다. 과거와 같이 조직구성원을 수단적 관점에서 접근하는 인적관리는 구성원의 몰입을 유도할 수 없고 이는 조직성과도 기대하기 어렵다. 구성원을 하나의 인격체로 존중하고 조직과 일체감을 가지도록 동기부여 하여 몰입을 이끌어 낸다면 조직몰입의 유용성이 작용하여 조직효과성 제고에 영향을 줄 수 있을 것이다.

사회복지조직의 경우 구성원의 일에 대한 애착, 몰입에 따라서 이용자와의 친밀간 형성과 서비스 질에 차이가 있을 수 있고 직무만족에도 영향을 줄 수 있으므로 사회복지사의 조직몰입은 조직성과와 직접 관련성을 가질 것이다. 또한 조직에 몰입 할 경우 사회적 만족감도 생성될 수 있으므로 사회적 관계에서 생성되는 사회자본과 조직효과성간 매개효과를 가지는지 살펴볼 것이다. 본 연구에서는 조직몰입을 조직의 가치를 내재화할 수 있는 ‘조직에 대한 일체감형성’으로 정의하고 연구를 진행한다.

4. 사회자본, 조직효과성, 조직몰입의 관계

사회자본은 신뢰, 상호관계, 협력과 관계 되는 일련의 가치와 태도를 구성하는데 사회자본이 축적된 사회는 구성원의 신뢰와 상호관계가 활발해져 구성원의 개인적 행복감을 증가시키는 동시에 사회적으로는 거리비용을 줄여 경제발전을 촉진시키고, 정부의 효과성을 증진시킨다고 본다.(박희봉, 2002:5). 사회자본이 구성원 간 협력을 유도하여 조직의 목표를 달성하게 한다는 점에서 사회자본 축적여부와 조직성과와의 관계에 대한 관심이 증가되고 있는데 최근 비영리 휴먼 서비스 조직에도 성과주의 관리의 도입으로 사회자본과 조직효과성에 대한 관심이 증가되고 있다. 조직운영에 필요한 재원을 국가세수에 의존하는 조직의 특성상 제한된 자원에 대한 대응성 확보와 조직의 효율적인 운영을 위해 조직성과의 선행요인들에 관심을 가지게 되고 이는 사회자본에 대한 관심으로 연결된다. 사회자본의 요소로 주목받는 신뢰, 규범, 네트워크, 호혜성 등이 부족한 인력과 자원에 대한 대안이 될 수 있다고 보는 것이다.

김왕배·이경용(2002:1)은 사회자본의 하위변수인 신뢰는 직무에 대한 조직구성원들의 몰입,

헌신을 제고하여 생산성 증대의 효과를 가져 오는 자원으로 주목하였고 박희서·김구(2002:57)의 공공기관을 대상으로 진행된 연구에서는 구성원들이 업무에 필요한 전문지식을 공유하고 교류하는 채널이 마련된다면 업무성과를 향상할 수 있다는 인식을 하는 것으로 나타났다. 이는 사회자본이 가진 네트워크의 기능과 규범적 인식들이 조직의 효과에 긍정적인 영향을 준다는 것을 의미한다. 부연하면 사회자본에 대한 인식은 불필요한 조정비용을 줄이고 자원을 생산적 활동에 활용하여 조직성과를 높일 수 있다는 관점을 가진다.

사회복지와 관련하여 사회자본과 조직효과성의 연구는 사회자본으로 인해 조직이 더 효과적일 수 있는가에 관심을 가져야 할 것이다. 서혜숙(2006:94)은 사회자본과 서비스수혜자의 만족에 관한 연구에서 사회자본의 변수 가운데 신뢰와 협력이 서비스 만족도에 유의미한 영향을 준다고 밝히고 있어 조직효과성과의 관련성을 확인한다. 사회복지조직은 인적서비스로 서비스의 효과성은 계량적으로 측정되기 어렵고 주관적인 측면이 강한데 서비스의 최일선에 있는 종사자들의 직무만족, 조직에 대한 시민정신이 양질의 서비스제공의 원천이 될 것이다. 사회복지사가 본인의 직무에 정서적으로 만족하기 위해서는 먼저 직무수행과정에서 스트레스 요인이 없어야 한다. 동료 간 직무에 대한 정보를 교환할 수 있고 이것이 직무에 도움이 된다는 신뢰감. 또한 새로운 지식에 대한 상사의 업무지원과 상호작용은 사회복지사의 전문성을 신장하여 직무에 만족을 주는 요인이다. 이는 이용자들에 대한 침밀감 형성과 전문 서비스를 위한 노력이 동반될 것이며 서비스에 대한 만족으로 연결되어 조직효과성을 증진 할 것이다. 인적서비스를 직접 실행하는 사회복지사의 주관적 감정이 조직의 성과를 내는 핵심으로 볼 수 있을 것이다.

조직에서 술선수범하는 행동 또한 처음에는 사소해보이고 조직에 미치는 영향이 미미할 수 있지만 장기적으로는 동료 및 조직구성원들을 동화시킬 수 있다. 사회복지서비스는 욕구가 중첩된 이용자들을 원조하기 위해 종사자 간 이타심을 가지고 협력하고 전문성을 연계하여 서비스가 이루어지기 때문에 사회복지사의 술선적인 자세는 조직효과성의 기반이 된다. 즉 통합서비스가 실시될 필요가 있다거나 사례관리에 필요한 자원을 동원하고 배분하는 등의 과정에서 동료와 조직에 대한 봉사, 헌신하는 자세는 서비스의 효과를 배가시킬 수 있다. 사회복지직무의 특성 상 이러한 일련의 직무수행이 연속성을 유지하여 더욱 효과적인 조직이 되기 위해서는 구성원들 간의 전문성에 대한 신뢰, 일시적인 대가성에 연연하지 않는 호혜성, 상호작용을 원활하게 하는 네트워크 등이 밑거름이 될 수 있을 것이다. 구성원들 사이에 형성되는 사회자본이 종사자들의 직무만족과 시민행동을 확장하여 조직효과성을 증진한다고 예측할 수 있다. 이러한 논리를 바탕으로 본 연구에서는 조직효과성의 하위요인으로 직무만족과 조직시민행동을 설정하고 다음의 가설을 검증하기로 한다.

가설 1. 사회복지사의 사회자본은 조직효과성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다

가설 1-1. 사회복지사의 사회자본은 직무만족에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다

가설 1-2. 사회복지사의 사회자본은 조직시민행동에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다

조직몰입은 조직연구에 있어 조직구성원의 작업태도와 조직에서의 행동을 설명하는 대표적인 소재였다. 연구자들은 조직몰입이 강한 구성원들이 그렇지 않은 구성원보다 조직에 기여하려는 동기나 욕망이 더 크다고 예측하고 연구를 진행하였으며 안정적이고 지속적인 태도일 뿐만 아니

라 조직에 잔류하려는 성향을 잘 나타낸다고 본다. 사회자본과 조직몰입과의 관계를 살펴보면 호혜성이 발달한 조직은 서로 밀접한 관계를 유지하면서 상호작용을 통하여 조직에 대한 공헌과 몰입을 지원한다고 본다. 호혜성을 규범적이라고 하는 이유는 이를 내재화하여 따르고 그것이 조직몰입으로 이어질 가능성 때문이다. 사회자본과 조직몰입에 관한 연구에서 신뢰형성은 조직몰입에 유의미한 영향을 준다고 보았으며(김호정, 1999; 김왕배·이경용, 2002) 신뢰, 호혜적 규범, 조직 내 협력과 정보공유가 조직몰입에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다(김병규, 2004:72-75). 선행연구를 바탕으로 사회복지사의 사회자본은 조직몰입을 증진할 수 있을 것으로 유추할 수 있다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

가설 2. 사회복지사의 사회자본은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

조직몰입의 매개역할에 대한 연구도 진행되었는데 조직몰입은 구성원의 주관적 감정에 긍정적으로 작용하여 조직의 생산성에 영향을 주기도 하고 선행변수와 결과변수간의 관계를 매개한다고 본다. 최익봉(2005:169)은 신뢰와 조직효과성의 하위요인인 조직시민행동과의 관계를 매개하는 것으로 확인하였고, 상사몰입과 직무만족 간 관계를 매개한다는 연구가 이루어졌다(김보경, 2005:49). 오늘날 과거와 같이 노동력으로 조직의 성과를 기대한다는 것은 설득력을 잃었다. 현대사회는 지식정보사회로 구성원들의 지적 몰입에 의한 혁신적이고 적극적인 태도에 의해 조직의 효과가 좌우될 수 있다. 구성원의 조직에 대한 태도, 주관적 인식이 조직성과에 중요한 관건이 될 수 있어 조직몰입은 조직성과의 선행요인이 될 수 있다. 또한 사회자본의 하위요소인 신뢰, 호혜성, 네트워크 형성과 인적서비스의 핵심을 이루는 사회복지사의 직무만족, 조직시민행동과의 관계를 매개할 수 있을 것이다. 조직성과의 선행요인과 매개요인으로서의 조직몰입의 중요성을 기반으로 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

가설 3. 사회복지사의 조직몰입은 조직효과성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1. 사회복지사의 조직몰입은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2. 사회복지사의 조직몰입은 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 조직몰입은 사회자본과 직무만족 간 정(+)의 매개효과를 가질 것이다.

가설 5. 조직몰입은 사회자본과 조직시민행동 간 정(+)의 매개효과를 가질 것이다.

Ⅲ. 연구 설계

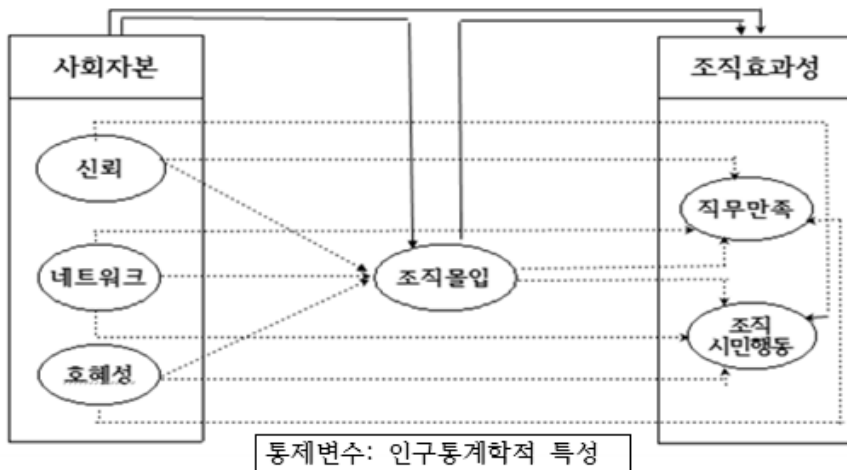
1. 연구모형 및 가설

본 연구는 사회복지기관의 사회자본이 조직효과성에 어떠한 영향을 주는지, 이 과정에서 조직몰입은 매개효과를 가지는지 실증적 연구를 통하여 살펴보고 사회복지조직의 효과성 제고를

위한 방안을 모색하는 것에 연구의 목적을 두고 있다.

독립변수는 사회자본으로 하위변수는 신뢰, 네트워크, 호혜성으로 설정하였다. 구성원간의 신뢰, 일반화된 호혜성, 네트워크 형성은 전문적 지식에 대한 공유 및 상호 우호적 관계를 형성하여 조직 효과성을 제고 할 수 있을 것이다. 종속변수인 조직효과성의 하위변수로는 직무만족, 조직시민행동으로 설정하였다. 직무만족의 정도는 능률적인 업무처리와 관련이 있으며 조직의 효과성을 검증하는 지표가 된다. 조직시민행동은 조직 내에서의 구성원 간 이타적인 행위와 참여적 자세로 볼 수 있으며 사회복지기관이 처한 외부의존성에 대한 대응성을 갖추는 주요 요인이 될 수 있을 것이다. 사회자본과 조직효과성 간 매개변수는 조직몰입으로 설정하였다. 조직의 목표가 가치지향적인 사회복지조직에서 조직몰입에 대한 관심은 인력관리, 양질의 서비스 제공, 조직효과성 제고를 위해 필요하다. 독립변수와 종속변수, 매개변수를 중심으로 한 연구모형은 다음과 같다.

〈그림 1〉 연구 모형



2. 연구대상 및 측정도구

본 연구의 조사대상은 대구광역시 소재 28개 종합사회복지관의 조직구성원이다. 설문지는 2013년 3월 15일에서 2013년 3월 25일까지 방문 및 우편을 통하여 자기기입식(Self-report)방식으로 실시되었으며 총 291부가 회수되었고 회수된 설문지 중 불성실 응답을 제외한 281부를 분석, 연구 자료로 활용하였다. 측정은 Likert 5단계 척도를 사용하였으며 “전혀 그렇지 않다(1점)”, “그렇지 않다(2점)”, “보통이다(3점)”, “그렇다(4점)”, “매우 그렇다(5점)”를 제시하고 해당문항의 내용에 따라 응답자가 표시하도록 하였다. 구체적인 설문문항과 출처는 다음과 같다.

〈표 1〉 변수의 구성

변수		하위변수	문항	출처
독립 변수	사회자 본	신뢰(개인신뢰, 기관신뢰, 업무신뢰)	6	도재욱(2005), 한상미(2007), 김동현(2010)
		네트워크(협력, 정보공유, 상호작용)	7	한상미(2007), 이은미(2009), 염중호(2011) 등
		호혜성(비 즉시성, 간접성, 등가성, 이해관계의 방향성)	5	한상미(2007)
종속 변수	조직 효과성	직무만족(자율성, 보상, 만족)	8	박영국(2008), 김지연(2009), 이경철(2010) 등
		조직시민행동(이타적 행동, 양심적 행동, 자기 개발행동, 대인관계행동)	8	박영국(2008), 이경철(2010)
매개변수		조직몰입(지속적 몰입, 정서적 몰입, 규범적 몰입)	6	남석훈(2008), 이경철; 김영춘(2010)
인구통계학적 특성		연령, 성별, 나이, 결혼여부, 종교, 자녀유무, 직책, 근속기간, 총경력	9	
계			49	

IV. 연구결과

1. 표본의 일반적 특성

조사대상자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 성별에서는 남성이 111명(39.5%), 여성이 170명(60.5%)으로 여성이 다수를 차지하였고 연령은 30대가 144명(51.2%)으로 가장 많고, 20대가 86명(30.6%), 40대가 46명(16.4%), 50대 이상이 5명(1.8%)의 순으로 나타나 조사대상자의 평균 연령이 비교적 젊은 세대라는 것을 알 수 있다. 조사대상자의 학력은 대학교 졸업 195명(69.4%), 대학원수료 및 졸업이 49명(16.4%), 전문대학 졸업 이하의 학력이 35명(12.5%), 기타 2명(7%)으로 나타나 사회복지조직 종사자들이 고학력자인 것으로 조사되었으며 현 직장의 근속기간은 5년 미만인 203명(72.2%), 5년 이상-10년 미만인 51명(18.1%), 10년 이상1명(0.4%)으로 나타난다. 10년 이상종사자는 27명(9.6%)인 것으로 분석되어 5년 미만 단기 근속자가 72.2%를 차지하였다. 사회복지사 자격증은 전체 응답자중 1급 소지자가 205명(73.0%), 2급소지자가 62명(22.1%), 3급이 1명(0.4%)으로 나타났고 자격증이 없는 응답자는 13명(4.6%)으로 자격증 보유자가 268명(95.5%)으로 나타나 조사대상자들의 직업적 전문성은 높은 것으로 조사되었다.

〈표 2〉 표본의 일반적 특성

특성	구분	빈도	%	특성	구분	빈도	%
성별	남성	111	39.5	현재기관 근속기간	5년 미만	203	72.2
	여성	170	60.5		5년 이상-10년 미만	51	18.1
연령	20대	86	30.6		10년 이상	27	9.6
	30대	144	51.2	자격증	1급	205	73.0
	40대	46	16.4		2급	62	22.1
	50대 이상	5	1.8		3급	1	0.4
학력	전문대학 졸업이하	35	12.5		없음	13	4.6
	대학교 졸업	195	69.4	직책	일반사원	190	67.6
	대학원 수료, 졸업	49	17.4		팀장	67	23.8
	기타	2	0.7		부서장	18	6.4
결혼여부	미혼	155	52.2		관장	2	0.7
	기혼	126	44.8	무응답	4	1.4	
자녀유무	있음	111	39.5	사회복지 분야 총 근무경력	5년 미만	124	44.1
	없음	170	60.5		5년 이상-10년 미만	85	30.2
					10년 이상	72	25.6

2. 타당도 및 신뢰도

본 연구에서 사용된 측정도구의 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 사회자본, 조직효과성, 조직몰입으로 구분하였다. 주성분 분석을 사용하여 요인모형을 추정하고 다중공선성문제를 차단하기 위해 직각회전 방식 중 배리맥스 방법을 이용하여 요인을 회전하였다. 고유치가 1이상인 요인을 추출하는 Kaiser의 기준을 적용하였으며 요인적재치가 0.5 이상인 것을 기준으로 추출하였다. 연구의 측정변수에 대한 요인분석 결과 독립변수에서는 신뢰에서 1문항, 네트워크에서 3문항, 호혜성에서 2문항이 요인적재치가 낮아 분석에서 제외되었다. 종속변수로 설정된 직무만족과 조직시민행동은 각 8문항을 설문조사 하였으나 직무만족에서 요인적재치가 낮은 1문항이 제외되었다. 매개변수로 설정된 조직몰입은 6문항이 요인값을 충족하였다. 요인값의 기준은 .5이상을 통계분석에 활용하였다. 요인값을 충족하는 변수에 대한 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 값이 모든 변수가 .7이상으로 높은 신뢰수준을 나타내는 것으로 확인되었다.

〈표 3〉 요인분석 및 신뢰도 검증

변수(측정문항)		요인적재치	Cronbach's α	
신뢰 (5)	5. 업무처리에서 구성원 입장고려	.759	.842	.814
	1. 조직구성원들의 언행일치	.756		
	3. 직원들에 대한 공정한 대우	.741		
	4. 조직의 규정 확립	.709		
	2. 조직구성원의 성실함	.523		
네트워크 (4)	4. 업무관련 부서 간 접촉이 용이	.790	.791	
	7. 어려울 때 도움을 요청할 동료가 있음	.671		
	3. 부서 간 정보공유가 원활	.644		
	2. 업무상 상사와 협력	.637		
호혜성 (3)	2. 도움에 대한 보답을 받음	.811	.700	
	3. 도움에 대한 보답은 다른 사람에게도 제공 함	.770		
	4. 업무상 도움을 주었을 때 다른 사람들 에게 도움을 받음	.548		
직무만족 (7)	4. 상사는 불만, 건의를 성의 있게 받아줌	.681	.774	
	2. 직무수행의 자율성 허용	.636		
	5. 상사의 업무지침이 업무처리에 도움이 됨	.615		
	6. 노력한 만큼 승진의 기회 있음	.588		
	3. 직무에 대한 보람, 성취	.586		
	1. 적절한 보상	.570		
	7. 자기관리를 위한 시간과비용을 투자	.565		
조직시민 행동 (8)	3. 업무시간 외 근무를 자발적으로 함	.740	.855	
	4. 기관의 규정을 준수함	.694		
	2. 결근한 동료의 일을 대신함	.663		
	8. 동료에게 피해주는 일을 삼가함	.661		
	6. 직장동료는 업무적으로 도움이 됨	.658		
	7. 동료, 상사와 친밀성 유지	.649		
	1. 동료의 과중한 업무를 도와줌	.627		
	5. 동료들과의 업무가 즐거움	.611		
조직몰입 (6)	3. 직장이 삶에 도움이 됨	.827	.840	
	2. 평생직장이라는 인식	.825		
	1. 정서적 유대감, 소속감 느낌	.767		
	4. 조직이 어려울 때 조직을 떠나는 것은 옳지 않다	.747		
	6. 조직의 발전위한 노력	.695		
	5. 개인적 이득이 되는 행동자제	.568		

3. 기술통계 및 상관관계 분석

변수들에 대한 평균과 표준편차를 이용한 기술통계 분석결과 신뢰 3.70, 네트워크 3.81, 호혜성 3.81로 모두 높은 것으로 나타나 조사대상자들은 조직 내에서 강한 호혜성과 높은 네트워크 수준을 형성하는 것으로 나타난다. 조직효과성 요인에서는 직무만족 3.50보다는 조직시민행동이 3.89로 높은 것으로 나타나 조사대상자들은 직무만족보다는 조직에서의 시민의식이 높은 것으로 나타났다. 이는 휴먼서비스의 특성상 인간에 대한 이타심, 조직에 대한 봉사 등의 가치가 중요시 되는 것에 기인한다고 유추할 수 있다. 조사대상자들의 조직몰입 역시 3.58로 높은 것으로 분석되어 조직에 대한 일체감 동일시가 강한 것으로 나타났다.

요인분석과 신뢰도가 확보된 변수들 간의 관계성을 파악하기 위하여 상관분석을 실시하였다. 분석결과 직무만족과 조직몰입 변수간의 상관관계가 매우 높게 나타났다. 개인들은 조직몰입이라는 전환과정을 거쳐 직무만족에 이르는 상호 순환관계를 가지는 경향도 있어 변수 간에 상관관계가 높은 것으로 판단된다. 사회자본의 하위변수인 신뢰, 호혜성, 네트워크는 상호 상관관계가 높은 것으로 나타났으며 호혜성은 직무만족과 조직몰입과는 다른 변수에 비하여 상대적으로 낮은 상관관계를 보이고 있다. 반면 조직효과성의 하위변수인 조직시민행동은 직무만족은 물론 사회자본의 신뢰, 네트워크, 호혜성 변수들과 상관관계를 가진 것으로 나타났다. 독립변수와 종속변수 간, 독립변수와 매개변수 간 즉 신뢰, 네트워크, 호혜성과 조직시민행동, 직무만족, 조직몰입은 유의수준 .01에서 유의한 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

〈표 4〉 변수들의 평균 및 상관관계

	평균	SD	신뢰	호혜성	네트워크	조직시민행동	직무만족	조직몰입
신뢰	3.70	.56	1					
호혜성	3.81	.55	.566**	1				
네트워크	3.81	.48	.676**	.537**	1			
조직시민행동	3.89	.43	.628**	.628**	.686**	1		
직무만족	3.50	.50	.644**	.453**	.585**	.596**	1	
조직몰입	3.58	.56	.594**	.439**	.554**	.621**	.717**	1

** $p < .01$

4. 가설검증

1) 사회자본과 조직효과성(직무만족, 조직시민행동), 조직몰입과의 관계

〈표 5〉 가설1, 가설1-1, 가설1-2, 가설2를 검증하기 위한 회귀분석

독립변수	종속변수		가설1. 조직효과성		가설1-1. 직무만족		가설1-2. 조직시민행동		가설2. 조직몰입	
	구분	VIF	상태지수	Beta(β)	t	Beta(β)	t	Beta(β)	t	Beta(β)
성별	1.07	2.66	.003	.079	.010	.221	-.006	-.148	.000	.006
연령	1.22	5.66	.071	1.751	.061	1.252	.066	1.540	.151	2.982
직책	1.01	8.04	.017	.452	.052	1.171	-.028	-.725	-.001	-.019
근속기간	1.21	9.16	-.006	-.160	.010	.204	-.024	-.563	.021	.425
신뢰	2.11	26.44	.358***	6.706	.438	6.817***	.182	3.222**	.373	5.610***
호혜성	1.58	30.46	.201***	4.363	.069	1.250 <i>p</i> =.212	.309	6.317***	.091	1.582 <i>p</i> =.212
네트워크	1.99	31.85	.363***	7.010	.262	4.199***	.398	7.247***	.263	4.075***
<i>F</i>			67.012***		34.170***		55.323***		29.074***	
<i>R</i> ²			.632		.467		.587		.427	
(Adj) <i>R</i> ²			.623		.453		.576		.412	
Dubin Watson			1.948		1.927		1.917		2.122	

p*<.05, *p*<.01, ****p*<.001

가설검증에 앞서 설명변수들 간의 상관성 여부를 확인하기 위하여 다중공선성 진단을 실시하였다. 일반적으로 VIF 값이 10을 넘으면 다중공선성이 존재한다고 판단하며 상태지수가 100에 가까운 수가 나오면 다중공선성이 있다고 판단한다. 본 연구에서 활용된 변수들은 VIF 2.1 이하, 상태지수 31.85 이하로 나타나 설명변수 간 상관성은 존재하지 않는 것으로 나타난다. 오차항 간 상관관계 여부로 회귀계수에 대한 검증을 신뢰할 수 있는 Durbin Waston 척도는 0이면 강한 상관관계, 4이면 강한 음의 상관관계, 2에 가까우면 상관관계가 없다고 판단한다. 본 연구에서 Durbin Waston 척도는 1.91-2.12로 나타나 회귀관계에 대한 검증이 신뢰할 수 있는 것으로 나타난다.

통제변수로 설정된 인구통계학적 변수인 성별과 연령, 직책, 현 근속기간은 결과변수들과의 인과관계는 검증되지 않았다. 통제변수를 설정하므로써 독립변수에 대한 인과관계를 더욱 명료하게 검증하는 연구모형이 설정되었다

사회자본의 조직효과성에 대한 설명력 수정된 *R*²는 62.3%로 나타났으며 회귀모형의 적합도는 *F*=67.012, *p*=.000수준에서 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다. 사회자본의 하위변수가 조직효과성에 미치는 영향은 신뢰는 (Beta=.358, *p*<.001), 호혜성(Beta=.201, *p*<.001) 네트워크 (Beta=.363, *p*<.001)로 조직효과성에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 네트워크가 상대적 기여도가 우세한 것으로 나타난다. 구성원간의 신뢰와 호혜성, 네트워크를 통하여 조직효과성을 향상할 수 있는 것으로 해석할 수 있으며 가설1은 채택되었다.

사회자본의 직무만족에 대한 설명력 수정된 R^2 는 45.3%로 나타났으며 회귀모형의 적합도는 $F=34.170, p=.000$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다. 사회자본의 하위변수인 신뢰는 ($Beta=.438, p<.001$), 네트워크($Beta=.262, p<.001$)로 직무만족에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 신뢰가 상대적 기여도가 우세한 것으로 나타난다. 호혜성이 직무만족에 미치는 영향은 $Beta=.069, p>.05$ 로 나타나 유의미한 영향관계는 나타나지 않았다. 구성원간의 신뢰와 네트워크를 통하여 직무만족을 향상할 수 있는 것으로 해석할 수 있으며 가설1-1은 부분 채택되었다.

사회자본의 조직시민행동에 대한 설명력 수정된 R^2 는 57.6%로 나타났으며 회귀모형의 적합도는 $F=55.323, p=.000$ 수준에서 통계적으로 유의성이 확인되었다. 사회자본의 하위변수들이 조직 시민행동에 미치는 영향은 신뢰가 $Beta=.182, p<.001$ 로 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 호혜성이 $Beta=.309, p<.001$, 네트워크 $Beta=.398, p<.001$ 로 역시 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직시민행동에 미치는 영향은 네트워크가 가장 우세한 영향력을 가지는 것으로 나타난다. 가설1-2는 채택되었다.

사회자본의 조직몰입에 대한 설명력 수정된 R^2 는 41.2%로 나타났으며 회귀모형의 적합도는 $F=29.074, p=.000$ 수준에서 통계적으로 유의성이 확인되었다. 사회자본의 하위변수들이 조직몰입에 미치는 영향은 신뢰가 $Beta=.373, p<.001$ 로 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 네트워크 역시 $Beta=.263, p<.001$ 로 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 호혜성이 조직몰입에 미치는 영향은 $Beta=.091, p>.05$ 로 유의미한 영향관계는 나타나지 않았다. 호혜성과 조직몰입과는 인과관계가 나타나지 않았는데 보편적으로 호혜성은 보답하여야 하는 의무감과 상호 주고받아야 한다는 의무감들이 교차되는 것으로 이해되는데 조직몰입에는 유의미한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 가설2는 부분 채택되었다.

2) 조직몰입과 조직효과성(직무만족, 조직시민행동)의 관계

〈표 6〉 가설3, 가설3-1, 3-2를 검증하기 위한 회귀분석

독립변수		종속변수		가설3. 조직효과성		가설3-1. 직무만족		가설3-2. 조직시민행동	
		VIF	상태지수	Beta(β)	t	Beta(β)	t	Beta(β)	t
성별	1.03	2.25	-.061	-1.520	-.042	-.981	-.069	-1.452	
연령	1.22	5.12	-.060	-1.377	-.061	-1.323	-.045	-.862	
직책	1.02	6.78	.000	-.008	.039	.926	-.046	-.979	
근속기간	1.20	9.15	-.031	-.720	-.011	-.235	-.048	-.928	
조직몰입	1.03	21.95	.752	18.795***	.720	16.926***	.617	12.953***	
<i>F</i>				74.708***		59.800***		36.604***	
<i>R</i> ²				.576		.521		.400	
(Adj) <i>R</i> ²				.568		.512		.389	
Dubin Watson				2.082		2.109		1.951	

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

가설검증에 앞서 설명변수들 간의 상관성 여부를 확인하기 위하여 다중공선성 진단을 실시하였다. 본 연구에서 활용된 변수들은 VIF 1.2이하, 상태지수 21.95 이하로 나타나 설명변수 간 상관성은 존재하지 않는 것으로 나타난다. 오차항 간 상관관계 여부로 회귀계수에 대한 검증을 신뢰할 수 있는 Durbin Waston 척도 또한 1.95-2.08로 나타나 회귀관계에 대한 검증이 신뢰할 수 있는 것으로 나타난다.

통제변수로 설정된 인구통계학적 변수인 성별과 연령, 직책, 현 근무기간은 결과변수들과의 인과관계는 검증되지 않았다. 통제변수를 설정하므로써 독립변수에 대한 인과관계를 더욱 명료하게 검증하는 연구모형이 설정되었다

조직몰입의 조직효과성에 대한 설명력 수정된 R^2 는 56.8%로 나타났으며 회귀모형의 적합도는 $F=74.708$, $p=.000$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다. 조직몰입의 조직효과성에 미치는 영향 $Beta=.752$, $p<.001$ 로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설3은 채택되었다.

조직몰입의 직무만족에 대한 설명력 수정된 R^2 는 51.2%로 나타났으며 회귀모형의 적합도는 $F=59.800$, $p=.000$ 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다. 조직몰입의 직무만족에 미치는 영향 $Beta=.720$, $p<.001$ 로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설3-1은 채택되었다.

조직몰입의 조직시민행동에 대한 설명력 수정된 R^2 는 38.9%로 나타났으며 회귀모형의 적합도는 $F=36.604$ 로 나타나 $p=.000$ 수준에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 조직몰입의 조직시민행동에 미치는 영향 $Beta=.617$, $p<.001$ 로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타난다. 가설3-2는 채택되었다.

3) 사회자본과 조직효과성간 조직몰입의 매개회귀분석

Baron & Kenny(1986)에 의하면 매개효과는 회귀분석을 실시하여 매개회귀의 조건을 충족하면 매개효과가 있는 것으로 판단한다. 이 조건은 3차에 의한 회귀분석을 실시하여 매개여부를 확인하는 기법이다. 1차에서는 독립변수와 매개변수의 회귀확인을 실시하고 2차에서는 독립변수와 종속변수와의 회귀확인을 실시한다. 3차에서 독립변수와 매개변수의 종속변수에 대한 동시회귀를 확인한다. 이 3차에 의한 회귀분석 결과가 다음의 조건을 충족하면 매개효과를 입증하는 것이 된다.

잠정적 매개변수는 독립변수와 종속변수의 관계를 매개하기 위하여 1차 회귀식에서 독립변수가 매개변수에 통계적으로 유의미한 영향을 주어야 하며 2차 회귀식에서 독립변수가 종속변수에 통계적으로 유의미한 영향을 주어야 한다. 3차 회귀식에서는 종속변수에 대한 독립변수와 매개변수를 동시에 투입하여 통계적으로 유의미한 영향을 주어야 한다. 산출된 3차 회귀계수의 값은 2차 회귀계수의 값보다 작아야 매개역할을 한다고 판단한다.

① 신뢰, 네트워크, 호혜성과 직무만족 간 조직몰입의 매개회귀분석

분석의 1차 과정에서 신뢰($\beta=0.594$, $p<.000$), 네트워크($\beta=0.554$, $p<.000$), 호혜성($\beta=0.439$, $p<.000$)은 모두 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2차 과정에서

신뢰($\beta=0.664, p<.000$), 네트워크($\beta=0.585, p<.000$), 호혜성($\beta=0.453, p<.000$) 모두 통계적 유의성이 확인되었다. 3차 과정에서 독립변수와 매개변수를 동시에 투입하고 종속변수에 영향을 미치는지를 검증한 (β_3)를 비교하였을 때 신뢰($\beta=0.337$), 네트워크($\beta=0.270$)는 호혜성($\beta=0.171$) 모두($\beta_2>\beta_3$)를 충족하는 것으로 나타났다. 즉 신뢰($\beta_2(\beta=0.664)>\beta_3(\beta=0.337)$), 네트워크($\beta_2(\beta=0.585)>\beta_3(\beta=0.270)$), 호혜성($\beta_2(\beta=0.453)>\beta_3(\beta=0.171)$)로 나타나 조직몰입은 신뢰와 네트워크, 호혜성과 직무만족간 관계에서 매개역할을 하는 것으로 확인되었었다. 가설6은 채택되었다.

② 신뢰, 네트워크, 호혜성과 조직시민행동 간 조직몰입의 매개회귀분석

분석의 1차 과정에서 신뢰($\beta=0.594, p<.000$), 네트워크($\beta=0.554, p<.000$), 호혜성($\beta=0.439, p<.000$)은 모두 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2차 과정에서 신뢰($\beta=0.628, p<.000$), 네트워크($\beta=0.686, p<.000$), 호혜성($\beta=0.628, p<.000$)는 모두 조직시민행동에 대한 통계적 유의성이 확인되었다. 3차 과정에서 독립변수와 매개변수를 동시에 투입하고 종속변수에 영향을 미치는지를 검증하였을 때 신뢰($\beta=0.400$), 네트워크($\beta=0.494$), 호혜성($\beta=0.440$) 모두 ($\beta_2>\beta_3$)를 충족하는 것으로 나타났다. 즉 신뢰($\beta_2(\beta=0.628)>\beta_3(\beta=0.400)$), 네트워크($\beta_2(\beta=0.686)>\beta_3(\beta=0.494)$), 호혜성($\beta_2(\beta=0.628)>\beta_3(\beta=0.440)$)로 나타나 조직몰입은 신뢰와 네트워크, 호혜성이 조직시민행동에 영향을 주는 과정에서 매개역할을 하는 것으로 확인되었다. 가설7은 채택되었다.

〈표 8〉 매개효과를 검증하기 위한 회귀분석

매개변수	독립변수	매개 회귀분석	가설4	가설5	매개조건
			종속변수:직무만족	종속변수:조직시민행동	
			β	β	
조직몰입	신뢰	1차 β_1	0.594***	0.594***	$\beta_2>\beta_3$
		2차 β_2	0.644***	0.628***	
		3차[매개] β_4	0.517***	0.384***	
		3차[독립] β_3	0.337***	0.400***	
	네트워크	1차 β_1	0.554***	0.554***	$\beta_2>\beta_3$
		2차 β_2	0.585***	0.686***	
		3차[매개] β_4	0.567***	0.348***	
		3차[독립] β_3	0.270***	0.494***	
	호혜성	1차 β_1	0.439***	0.439***	$\beta_2>\beta_3$
		2차 β_2	0.453***	0.628***	
		3차[매개] β_4	0.642***	0.428***	
		3차[독립] β_3	0.171***	0.440***	

V. 결론 및 논의

본 연구는 최근 사회구성원들 간의 사회적, 인간적 관계에 의해 형성된 사회자본을 새로운 자원으로 인식해야 한다는 논의를 바탕으로 사회자본이 조직효과성에 미치는 영향과 조직몰입이 사회자본과 조직효과성과의 관계에서 매개효과를 가지는지를 밝히고자 하였다. 실증적인 연구는 2013년 현재 대구광역시 소재 28개 종합사회복지관 종사자를 대상으로 설문조사를 통한 양적 연구를 실시하였다. 연구결과는 다음과 같다.

인구통계학적 특성에 따른 차이분석에서 성별에 따른 사회자본은 남성이 높은 사회자본을 형성하는 것으로 나타났으며 조직에 대한 몰입도 남성이 높게 나타났다. 구체적으로 살펴보면 신뢰는 남성은 평균 3.86, 여성은 평균 3.59로 나타났으며, 네트워크에서 남성은 평균 3.93, 여성은 평균 3.73으로 나타났다. 호혜성은 남성이 평균 3.88, 여성은 평균 3.76으로 나타나 조직 내 남성이 강한 사회자본을 형성하는 것으로 나타난다. 이는 사회복지기관 종사자의 비율이 여성이 남성보다 약 20%정도 높은 점을 감안할 때 여성들의 조직몰입과 사회자본 형성을 위한 다양한 지원을 모색한다면 인력활용에 유용할 것이며 조직효과성을 제고에 도움이 될 것이다. 조직몰입에 있어서도 남성이 평균 3.69, 여성이 평균 3.51로 $p<.01$ 수준에서 유의미한 차이를 보이고 있어 남성이 여성보다 조직몰입도가 높은 것으로 나타난다. 이는 우리사회구조가 남성위주의 가부장적인 부분이 잔재하여 조직에 대한 몰입이나 헌신, 직장에 근속하고자하는 자세 등이 여성보다 남성이 높은 것으로 유추할 수 있다.

연령에 따른 사회자본, 조직효과성, 조직몰입의 차이는 연령이 올라갈수록 조직에 대한 몰입과 강한 사회자본을 형성하는 것으로 나타났다. 현 직장 근속기간에 따른 차이는 5년 미만의 단기 근속자에 비해 5년 이상 - 10년 미만의 중기 근속자의 경우 사회자본과 조직효과성, 조직몰입의 모든 요인들에서 낮게 나타난다. 이러한 결과는 조직차원에서 사회복지구성원들에 대한 가치관 정립, 보수교육 등을 체계적으로 실시하여 조직에 대한 애착과 일체감을 유지하도록 접근하여야 할 것이다.

가설 검증에 대한 내용을 살펴보면 첫째, 사회자본의 하위변수인 신뢰와 호혜성, 네트워크는 조직효과성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 사회자본의 축적과 필요성이 확인되었다. 사회복지사가 느끼는 조직에서의 신뢰감, 네트워크 형성이 직무만족에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타나 조직에서 개인과 조직에 대한 신뢰가 확장되고 네트워크를 돈독히 하도록 지원하여 감정노동에 만성적으로 노출되는 사회복지사들의 직무만족을 향상시킨다면 조직의 효과성제고의 수단이 될 수 있을 것이다.

가변성이 많은 인간을 대상으로 서비스를 실시하는 사회복지사들은 새로운 인간관계기술에 대한 습득도 필요하고 업무에 대한 정보공유와 상사의 업무지원이 중요하다. 새로운 이론과 기술에 대한 지식을 습득하도록 주기적인 보수교육, 업무상 소진이 된다든지 할 경우에 워크숍을 통한 문제의 일반화과정 등은 사회복지사의 직무수행을 돕고 인적서비스 과정에서의 감정노동으로 인한 피로감을 감소시킬 수 있을 것이다. 부가적으로 직무에 대한 보람을 느끼도록 직무수행의 자율성을 허용하고 조직전체에 상사가 주기적인 수퍼비전으로 인적서비스에 대한 전문성

을 배양시키는 것도 동료 간 신뢰, 상사와 조직에 대한 신뢰감을 형성하여 사회자본을 증진하는 방안이 될 것이다.

특히 사회복지조직은 직무만족의 하위요소인 보상체계와 근무조건에 대한 기준이 있지만 조직의 특성상 질적인 업무와 관련하여 보상에 대한 주관적 느낌이 있을 수 있고 퇴근시간에 맞춰서 온 클라이언트를 외면하기가 쉽지 않을 것이다. 따라서 시간적인 측면과 업무적인 측면에서 개인적 인식이 다를수 있기 때문에 조직에서는 사회복지사들 개개인에 대한 보상을 공정하게 하고 업무분장에 대한 민감한 부분도 관심을 기울여야 할 것이다. 또한 조직에서 정한 절차가 상·하위직 모두에게 동일하게 적용되어야 하고 이 과정에서 상사가 조직구성원의 욕구에 대한 충분히 반응하고 상호작용이 이루어진다면 신뢰감과 호혜성 등 사회자본도 활성화 될 것이고 사회복지사들의 직무만족도를 높이는 방안이 될 것이다.

둘째, 사회자본은 조직시민행동에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 구성원들 간의 신뢰, 호혜성, 네트워크 형성이 조직생활에서의 성숙한 인간관계가 가능하도록 하며 동료에 대한 배려, 업무과정에서의 자발성을 유도한다는 것을 뜻한다. 또한 조직에 대한 동일감을 향상하도록 영향을 미친다는 것을 의미하므로 조직시민행동의 확산을 위해서는 구성원 간 사회자본형성이 전제조건이 된다는 것이 확인되었다.

셋째, 사회복지사의 신뢰와 네트워크는 조직몰입에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타나 구성원간의 인간적 관계에 의해 생성되는 사회자본이 조직몰입에 영향을 주는 것으로 나타났다. 신뢰는 사회복지 업무의 특성상 구성원간의 친밀한 관계형성에 핵심역할로 조직몰입을 가능하게 한다. 네트워크 역시 구조적 사회자본으로 전문지식에 대한 공유 등을 통해 조직몰입을 가능하게 한다는 보편적 결과가 도출되었다고 볼 수 있다. 다만 호혜성의 경우 공익보다는 사익을 우선시하게 되는 인간이 가진 일반적 속성 측면에서 본다면 사회자본이라고 하더라도 도움에 대한 가치가 부족하거나 시간적으로 즉시 보답을 받지 못하는 경우 조직몰입에 유의미한 영향을 미치지 않는 결과가 나타난 것으로 유추할 수 있다.

넷째, 조직몰입은 직무만족과 조직시민행동에 정(+)¹의 영향을 미치는 것이 확인되었는데 이는 조직몰입이 조직에 대한 애착과 동일시를 동반하여 조직효과성을 향상하므로 구성원들의 조직몰입을 위한 장치가 제도화 될 필요가 있음을 시사한다. 또한 조직몰입은 사회자본이 조직효과성의 하위변수인 직무만족과 조직시민행동에 정(+)¹의 영향을 미치는 과정에 매개역할을 하는 것으로 나타난다. 즉 구성원들의 신뢰와 네트워크, 호혜성간 직무만족과 조직시민행동간 관계에서 조직몰입이 매개효과로 작용하여 조직효과성을 제고하는 것으로 나타나 사회복지조직에서는 사회복지사들의 조직 동일시와 조직에 대한 일체감 형성을 강화할 수 있는 방안들을 강구하여야 할 것이다.

사회복지사들의 높은 과중한 업무와 취약한 근무조건이 사회적 이슈가 되고 있지만 인간을 대상으로 하는 서비스라 개선은 쉽지 않음에도 누군기는 꼭 해야 하는 서비스다. 정부의 수탁사업을 처리하면서 눈에 잘 보이지 않는 인적서비스에 성과관리가 강조되는 현실에서 잦은 이직으로 이어지고 이는 조직몰입을 저해하는 요소가 될 수밖에 없다. 사회복지사를 두고 전지전능해야 한다고 하는 것은 사회복지사의 일들이 자신의 일은 물론 잡다한 조직의 모든 일까지 처리해

야 한다는 것을 의미한다. 따라서 조직에서 선언적인 규정 확립이나, 명목상의 출퇴근시간이나 휴가 등 있어도 써먹지 못한다는 이야기가 되풀이되는 규정은 사회복지사의 조직몰입에 도움이 되지 않을 것이다. 사실 인적서비스의 특성으로 정형화하기 힘든 직무와 조직관리가 사회복지조직일 것이다. 사회복지사가 기대하는 근무조건, 보상, 인간적인 친밀감, 공평한 정보제공, 업무에 대한 공정한 배분 등을 제도화할 필요가 있다.

본 연구는 최근 사회자본에 관한 연구가 대부분 공공조직을 대상으로 진행되어 선행연구와의 차별성을 갖추기 위해 민간 휴먼서비스조직을 대상으로 연구가 진행되었다. 특히 사회자본이 구성원간의 관계에 내재하는 속성으로 인해 구성원의 주관적 감정과 직무관련 태도와의 관계를 검증하였으며 이를 바탕으로 휴먼서비스 조직의 효과성 제고를 위한 대안을 제시하였다는 점이 연구의 의의로 볼 수 있다. 그럼에도 본 연구가 대구광역시 소재 종합사회복지관 28곳을 대상으로 진행되어 전국적 규모의 전수조사에 비하여 연구결과를 전체 사회복지기관으로 일반화하거나 확대적용하지 못하는 한계점이 있다. 또한 사회자본의 하위요인으로 신뢰, 규범, 네트워크, 호혜성, 협력, 참여 등 다양하게 확대되는 상황에서 신뢰, 네트워크, 호혜성을 사회자본의 하위요소로 설정하여 사회자본의 하위요소에 대한 부분적 접근이라는 한계점이 있음을 밝혀둔다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 강정대 (1995). 『현대경영조직론』. 서울: 박영사.
- 강중수 (2006). 사회복지조직의 조직구조와 효과성에 관한 연구. 『복지행정논총』, 16(2): 287-311.
- 김동춘·송미선 (2005). 유치원 원장의 변혁적 지도성과 조직효과성과의 관계. 『열린유아교육연구』, 10(2): 291-310.
- 김동현 (2010). 『고용안전성과 조직공정성에 대한 지각이 이중몰입에 미치는 영향: 사회적 자본의 매개효과를 중심으로』. 박사학위논문, 인하대학교 대학원.
- 김병규 (2004). 『기업조직의 사회적 자본 증진에 관한 연구: 조직몰입과의 관계를 중심으로』. 석사학위논문, 부산대학교 대학원.
- 김병섭·박광국·조경호 (2000). 『조직의 이해와 관리』. 서울: 대영문화사.
- 김보경 (2005). 『구성원 몰입의 유형과 조직효과성의 관계』. 석사학위논문, 이화여자대학교 대학원.
- 김선희 (2013). 『지역사회복지관 사회복지사의 의사결정참여가 이직의도에 미치는 영향』. 석사학위논문, 경성대학교 대학원.
- 김영춘 (2010). 『사회복지조직의 조직효과성 영향요인 연구』. 박사학위논문, 원광대학교 대학원.
- 김왕배·이경용 (2002). 사회자본으로서의 신뢰와 조직몰입. 『한국사회학』, 36(3): 1-24.
- 김정란 (2003). 『교사의 사회자본이 직무수행 및 문제해결능력에 미치는 영향』. 박사학위논문, 경성대학교 대학원.
- 김정희 (2007). 『원장의 리더십과 유아교사의 임파워먼트, 조직효과성에 관한 연구: 개인 및 조직특

- 성 중재효과와 임파워먼트 매개효과를 중심으로」. 박사학위논문, 가톨릭대학교 대학원.
- 김중현 (2011). 자원봉사조직의 변위논문, 안동혁적 리더십과 조직유효성에 대한 연구: 신뢰의 매개효과를 중심으로. 『한국지방자치연구』, 13(2): 71-94
- 김호정 (1999). 신뢰와 조직몰입. 『한국행정학보』, 33(2): 19-35.
- 남석훈 (2008). 「사회복지조직에서 변혁적 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향」. 박사학위논문, 숭실대학교 대학원.
- 도재욱 (2005). 「병원의 조직문화, 사회적 자본 및 조직유효성에 관한 연구」. 박사학위논문, 영남대학교 대학원.
- 문유석·허용훈·김형식 (2009). 경찰 사회자본과 직무만족. 『한국공안행정학회보』, 18(2): 101-136.
- 민진 (2003). 조직효과성에 관한 개념 정의의 분석 및 재 개념화. 『한국행정학보』, 37(2): 83-104.
- 박성용 (2009). 「지방행정조직에 있어 사회자본이 조직성과에 미치는 영향」. 박사학위논문, 상지대학교 대학원
- 박영국 (2008). 「사회복지조직 관리자의 리더십이 조직시민행동과 조직유효성에 미치는 영향」. 박사학위논문, 대구대학교 대학원.
- 박희봉 (2002). 사회자본 이론의 논점과 연구경향. 『정부학연구』, 8(1): 5-44.
- 박희봉·강제상·김상묵 (2003). 조직 내 사회자본과 지적자본의 형성 및 조직성과 관리에 대한 효과. 『한국행정연구』, 12(1): 3-35.
- 박희서·김구 (2002). 행정기관에 있어서 지식관리의 활용성 제고요인에 관한 탐색적 연구. 『한국행정학보』, 36(2): 41-62.
- 법제처. www.moleg.go.kr
- 배병룡 (2005). 조직내 신뢰가 반응성에 미치는 영향. 『한국행정학보』, 39:67-86
- 서혜숙 (2006). 「사회자본과 지역사회 서비스 수혜자의 만족에 관한 연구」. 박사학위논문, 동아대학교 대학원.
- 안태숙 (2010). 「사회자본이 로컬 거버넌스에 미치는 영향」. 박사학위논문, 강남대학교 대학원.
- 염종호 (2011). 「공공조직의 사회자본과 조직효과성에 관한 연구」. 박사학위논문, 한양대학교 대학원.
- 유석춘·장미혜 (2002). 사회자본과 한국사회. 『연세대학교 사회발전연구소』, 8: 87-125
- 이경철 (2010). 「사회복지사의 직무태도 및 행동 관련 변수 간의 인과모형 연구」. 박사학위논문, 광주대학교 대학원.
- 이민정 (1999). 「가톨릭 여성복지조직의 조직간 관계와 조직효과성」. 석사학위논문, 가톨릭대학교 대학원.
- 이선미 (2004). 푸트남의 사회자본론 비판과 비교 사회론적 함의: 신뢰를 중심으로. 『사회와 이론』, 4: 185-223.
- 이은미 (2009). 「사회자본이 보육교사의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구」. 석사학위논문, 국민대학교 대학원.
- 장임숙 (2001). 변혁적·거래적 리더십이 조직효과성에 미치는 영향: 공·사 조직간 비교연구를 중심으로. 『지방과 행정연구』, 13(1): 205-223.

- 지은구 (2006). 지역사회와 역량강화방안에 관한 연구. 『한국지역사회복지학』, 19: 47-75.
- 최익봉 (2005). 신뢰 조직몰입 조직시민행동 간의 관련성에 관한 연구: 조직몰입의 매개적 역할. 『한국인사관리학회』, 29(4): 169-204.
- 한상미 (2007). 『사회복지사들의 사회자본 연구』. 박사학위논문, 가톨릭대학교 대학원.
- 홍현미라 (2005). 『지역사회변화전략으로써의 자원개발과정에 관한 연구: 사회자본 관점 적용』. 박사학위논문, 이화여자대학교 대학원.

2. 외국문헌

- Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6): 1173-1182.
- Bourdieu, P. (1986). *Handbook of Theory and Research for Sociology of Education*. Westport: Greenwood Press.
- Cohen, D. & Prusak, L. (2001). *In Good Company: How Social Capital Makes Organizations*. Boston: Harvard Business School Press.
- Coleman, J. S. (1988). Social Capital in The Creation of Human Capital, *American Journal of Sociology*, 94: 95-120.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1): 1-18.
- Putnam, R. D. (1993). The Prosperous Community: Social Capital and Public Life. *The American Prospect*, 13(spring): 35-42.

송승숙(宋勝淑): 계명대학교에서 행정학 박사를 취득하고 현재 계명대학교 행정학과 시간강사로 재직 중이다. 주요 관심 분야는 사회복지정책, 정부개혁, 정책 및 행정사례분석 등이다. 최근논문으로는 국제결혼한국남성의결혼적응유형에관한연구, 빈곤여성가장의 자활의지에 관한 질적연구 등이 있다.(sss1108222@kmu.ac.kr)

이동수(李東洙): Syracuse University에서 행정학석사(1991)와 University of Southern California에서 행정학박사(1995) 학위를 취득하였고, 현재 계명대학교 행정학과 교수로 재직하고 있다. 주요 관심분야는 정책이론, 정책분석평가, 리더십과 조직문화 등이고, 최근 저서 및 논문으로는 「정책연구」, “공무원의 리더십과 리더유효성에 대한 자타평가의 남녀차이 분석,” “경쟁가치모형을 이용한 한국 행정조직문화의 진단,” “조직문화유형 척도 OCAI의 측정속성적 건전성,” “경쟁가치모형을 적용한 중앙행정조직 관리자의 리더십 분석” 등이 있다.(tslee@kmu.ac.kr)

Abstract

The Effect of Social Capital on the Effectiveness of Organization: Focused on the medium effect of organizational immersion

Song, Seung Suk

Lee, Tong Soo

This research was carried out to present an alternative to raise the effectiveness of organization of social welfare organization by verifying the medium effect of organizational immersion in the relationship between the social capital and the effectiveness of organization.

Subjects were workers in 28 general social welfare centers in Daegu in 2013 and it was a quantitative research through questionnaire survey.

The research showed that the social capital of social workers has a positive effect on job satisfaction and organizational civil act, confirming that whether or not of forming social capital among workers could be a determining factor to the effectiveness of social welfare organization. The organizational immersion of social workers was found out to have a medium effect between the social capital and the effectiveness of organization, confirming the importance of organizational immersion of social workers who are the core manpower of personal social services in social welfare organization.

Based on the result, an alternative was presented to raise the effectiveness of organization by intensifying the use of social capital and organizational immersion in social welfare organization.

Key Words: social capital, effectiveness of organization, organizational immersion