

지역경찰관의 조직시민행동과 임파워먼트, 고객지향성의 관계에 대한 탐색적 연구

박창욱*, 양문승**

An Exploratory Study on the Relationship of Organizational Citizenship Behavior of Police Officer, Empowerment and Customer Orientation

Park, Chang Wook*, Yang Moon Seung**

요약

본 논문에서는 경찰조직에서 경찰공무원들의 조직시민행동과 임파워먼트, 고객지향성에 대하여 검토한다. 그리고 우리나라 지역경찰관들의 행동을 유도해 내는데 이용되는 인적자원관리방법을 모색하고자 한다. 이를 위해서 실증적인 방법을 위한 기초연구의 기반을 제시하고자 하는데 연구의 목적을 두었다. 이에 본 연구에서는 경찰공무원에 대한 조직시민행동, 임파워먼트의 영향요인을 도출하여 구성원들의 고객지향성을 유도해 낼 수 있는 보다 효율적인 인적자원관리방안을 모색하는데 초점을 두고서 논의하였다.

Abstract

This paper examine Citizenship Behavior of Police officer, Empowerment and Customer Orientation in the police organization. and look for the method of the human resource management to draw behavior of local police. For that, this paper show the base of the basic study for empirical method. this study draws citizenship behavior toward police officer, influence factor of empowerment. and looks for the effective method of the human resource management to draw customer orientation of members

▶ Keyword : 조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior), 임파워먼트(Empowerment), 고객지향성(Customer Orientation), 지역경찰관(Local Police Officer)

• 제1저자 : 박창욱 교신저자 : 양문승
• 접수일 : 2008. 6. 5, 심사일 : 2008. 8. 11, 심사완료일 : 2008. 9. 25.
* 원광대학교 경찰행정학과 박사과정 ** 원광대학교 경찰행정학과 교수
※ 이 논문은 2008년도 원광대학교의 교비지원에 의해 수행되었음.

I. 서론

오늘날 시민은 정부기관을 방문할 때, 특히 경찰관서를 방문할 때 자신이 고객으로 대접받기를 원한다. 그러나 대부분의 기관은 시민의 이러한 기대에 부응하지 못하는 것이 현실이다. 그러나 21세기에 들어서면서 정부의 역할에 대한 시민의 평가는 냉소적이며, 심지어 정부의 존재의의를 의심하는 경우도 있다. 시민은 경찰을 비롯한 정부기관이 과연 어떤 서비스를 제공하고 있으며, 그러한 서비스가 과연 얼마나 가치가 있는 것인지에 대해 의문을 가진다. 또한 정부의 서비스가 얼마나 효과적으로 이루어지는지, 그리고 어떻게 평가되고 있는지를 궁금해 하며 보다 효과적인 방법이 없는가 하는 질문을 던진다. 이제는 시민이 고객이고 왕이다. 시민의 요구가 정부의 서비스에 반영될 때 비로소 시민의 정부에 대한 불신과 의문이 해소될 것이다.[1].

최근에 지역경찰활동의 강조로 인하여 민원인들에 대한 경찰서비스의 질적 향상과 업무수행방식의 개선 요구에 의해 경찰서비스제공의 새로운 기법의 필요성이 논의되고 있는 것이 현실이다. 이러한 시점에서 새로운 인적자원관리방안으로 대두되고 있는 조직시민행동과 임파워먼트에 대한 연구는 최근에 이르러서야 새로운 관심을 가지고 연구가 진행되어지고 있다. 이에 본 연구에서는 우리나라 지역경찰관들의 업무수행에 있어서 경찰서비스의 고객이라 할 수 있는 민원인들의 응대에 대한 가치관·태도변화를 유도하기 위하여 적용될 수 있는 방안들에 대하여 실증적인 방법을 통한 기초연구의 기반을 제시하고자 한다.

II. 이론적 논의

2.1. 주민과의 관계에서 지역경찰의 역할

오늘날 경찰의 역할이 주민관계에 있어서 중요시되고 있기 때문에 지역경찰활동의 중요성과 필요성이 더욱 더 대두되고 있는 것이기도 하다. 이에 근거하여 지역경찰이 담당해야 할 역할을 설명하면 다음과 같다. 먼저 지역경찰은 주민들의 요구에 의해 수동적으로 반응하는 전통적 경찰활동 대신 능동적이고도 진취적인 근무자세가 요구되며,[2] 지역경찰활동은 경찰관들이 지역주민과 일체가 되어야 한다는 신념에 근거하는 것이다.[3] 따라서 공권력에 의존하여 군림하려는 자세를 버리고 지역사회의 일원이 되어 문제해결자 혹은 사회봉사자

로서의 본분을 다하는 데에 가치를 두어야 한다. 기본적으로 지역 경찰활동은 경찰이 국민들의 일상생활을 일일이 파악하여 애로사항을 해결해 주고, 개별화된 서비스를 제공하는데 핵심이 있다.[4]

2.2. 조직시민행동

조직시민행동(OCB: Organizational Citizen -ship Behavior)에 대한 학자들의 개념은 다양하게 정의되고 있는데 정리를 종합하여 보면 조직시민행동이란 조직에 의해 공식적으로 규정되어 있지는 않지만 조직구성원 스스로가 행하는 자발적인 행동으로서 조직의 효율성 증진에 기여하는 행위로 정의할 수 있다.[5] 즉 조직 유효성에 공헌하는 개인 행위를 의미하는 조직시민행동은 다음과 같이 요약될 수 있다.[6]

첫째, 조직시민행동은 조직구성원들이 조직 내 구성원들을 돕는 행위이지만 그들이 조직의 구성원을 돕는 것은 그들의 의무는 아니다.

둘째, 조직 내에서 구성원을 돕는 행동은 규정된 직무의 일부가 아니고 공식적으로 신뢰감을 얻는 것도 아니지만 조직 효율성을 증진시키는데 도움이 된다.

셋째, 타인을 돕는 행동이 공식 시스템에 의해 직접적인 보상을 기대하지는 않는다.

넷째, 조직시민행동은 조직과 구성원간의 경제적인 교환관계를 넘어서는 조직과 개인간의 관계를 반영한다.

다섯째, 조직시민행동은 예의, 양심행동, 정당성 행동 등을 포함하므로 구성원의 개인적 성향과도 관계가 있다.

이러한 조직시민행동의 특징을 한마디로 요약하면, 조직시민행동은 구성원 개개인의 직무성과의 대체물로서, 조직의 효율성을 제고시키는 효과적인 구성원의 자발적인 행동이라고 할 수 있다.[7]

2.3. 임파워먼트

임파워먼트(Empowerment)란 개인의 강점이나 재능, 자연적인 지원체계 그리고 적극적인 행동들을 사회정책이나 사회변화와 연결시키는 개념이다. 임파워먼트의 조직 내에서의 역할은 많은 연구자들에게 관심의 대상이 되어 왔다. 오늘날의 조직은 경쟁력 강화를 위해 이전의 통제중심의 전통적인 계층적 구조에서 보다 참여적인 수평적 구조로의 전환에 직면해 있다. 이러한 상황에서 임파워먼트는 조직을 탄력적으로 운영하는데 필요한 수단일 뿐만 아니라, 조직의 유효성을 향상시키는 역할을 하기도 한다.[8]

이러한 일반적 개념의 논의에 비추어 볼 때 임파워먼트는 구성원의 자율적 행위를 통한 혁신이 기업의 발전에 있어서

커다란 이슈로 논의되고 있으며, 이러한 자율과 창의적 혁신의 방법으로서 최근에 제시되고 있는 개념이라고 할 수 있다. [9] 이러한 개념을 갖는 임파워먼트는 다음과 같은 특징을 가지고 있다. [10]

첫째, 임파워먼트는 구성원들로 하여금 자신의 일이 조직의 성패를 좌우한다는 강한 사명의식을 갖도록 한다. 즉 구성원 개인마다 자신이 담당하고 있는 일이 매우 중요하다는 의식을 갖도록 한다.

둘째, 임파워먼트는 우수한 인력을 양성하거나 확보하는 것에 초점을 두며 특히 업무를 수행하는 개인의 기량을 향상시키는 데 초점을 둔다.

셋째, 임파워먼트는 자신이 담당하고 있는 일에 대해 스스로 의사결정권을 갖게 하여 통제감을 높임으로써 무기력감과 스트레스를 해소하고 더 나아가 강한 업무의욕을 갖게끔 하여 구성원에게 커다란 성취감을 준다.

넷째, 임파워먼트는 구성원들이 고객에 대한 서비스를 향상시키고 환경변화에 신속하게 대응할 수 있도록 한다. 조직이 급변하는 환경에 적응할 수 있으려면 상부의 조언이나 허락 없이도 상황에 능동적이고 적극적으로 대응할 수 있는 역량을 가진 사람들을 필요로 하는데 임파워먼트는 조직구성원들이 그러한 능력을 갖추도록 해준다.

2.4. 고객지향성

경찰서비스의 질을 평가하기 위하여 경찰청 나름대로의 기준을 가지고 있는데 대부분 부조리 척결 및 기강 확립, 친절한 대민봉사자세 확립 등을 주민에 대한 서비스의 구성요소로 보고 있다. 이를 평가하기 위한 측면에서 여러 형태의 측정요소를 제시하고 있으나 공통적인 요소로는 응대태도, 업무수행자세, 서비스 전달 소요시간, 민원서류의 처리속도, 시설물의 환경상태, 금품수수여부 등을 주민에 대한 민원서비스 측정요소로 보고 있다. 한편 한국갤럽연구소에서 경찰민원행정서비스에 대한 고객만족도를 측정한 설문자료에 따르면 측정요소로서 업무처리의 신속성, 신청수속절차의 간편성, 업무처리의 공정성, 접대태도의 친절도, 업무처리의 적극성, 근무태도의 성실성, 설비시설의 만족도, 청소상태 분위기 만족도 등을 들고 있다. [11] 따라서 지역경찰의 고객지향성이란 지역경찰관들이 그들의 고객이라 할 수 있는 민원인에 대한 업무처리 방식에 있어서의 서비스지향적인 가치관과 태도를 의미한다고 할 수 있다.

III. 조직시민행동과 임파워먼트의 공통점

조직시민행동과 임파워먼트가 지역경찰관들의 고객지향성에 영향을 미친다는 주장이 설득력을 지니기 위해서는 우선 조직시민행동과 임파워먼트가 공통점을 지니고 있음을 확인하여야 한다. 이들 간의 공통점은 등장배경, 주요내용, 영향요인 등의 측면에서 찾아질 수 있다.

3.1. 등장배경차원의 공통점

오늘날 조직구성원들의 동기부여 등을 통한 새로운 인적자원관리방안으로서 민간부분에서의 조직행동이론으로 부각하고 있는 것이 지금까지 논의하였던 조직시민행동과 임파워먼트 이론이라고 할 수 있다. 이러한 민간부분의 대두배경에 기초하여 경찰조직에 있어서도 경찰공무원의 조직시민행동과 임파워먼트에 대한 관심의 증가는 경찰조직과 경찰행정기능의 급속한 변화에 대한 적극적인 변동대응능력을 확보하기 위한 방안으로써 그 중요성이 강조되는 차원에서 등장배경으로 하고 있다는 공통점을 우선적으로 제시할 수 있다.

3.2. 주요 내용차원의 공통점

임파워먼트란 개인의 감성이나 재능, 자연적인 지원체계 그리고 적극적인 행동들을 사회정책이나 사회변화와 연결시키는 개념이다. 임파워먼트의 조직 내에서의 역할은 많은 연구자들에게 관심의 대상이 되어 왔다. 오늘날의 조직은 경쟁력 강화를 위해 이전의 통제중심의 전통적인 계층적 구조에서 보다 참여적인 수평적 구조로의 전환에 직면해 있다. 이러한 상황에서 임파워먼트는 조직을 탄력적으로 운영하는데 필요한 수단일 뿐만 아니라, 조직의 유효성을 향상시키는 역할을 하기도 한다. [12] 따라서 경찰공무원들은 상급자로부터 더 많은 권한의 부여뿐만 아니라 자신의 능력을 지속적으로 개발해야 할 필요성이 있으므로, 경찰공무원들의 조직시민행동과 임파워먼트에 관한 통합적인 연구가 그 어느 때보다 절실하다고 판단된다.

3.3. 영향요인차원의 공통점

경찰공무원의 조직시민행동과 임파워먼트는 양자에 영향을 미치는 영향요인의 공통성이 존재한다.

이러한 측면을 고려하여 학자들의 선행연구를 기초로 하여 볼 때 조직시민행동과 임파워먼트에 영향을 미치는 요인들은 조직상황적 요인과 개인적 요인으로 분류할 수 있다. 대표적인 조직상황적 요인으로는 조직공정성, 상관의 리더십, 직무특성으로 그리고 개인적 요인으로는 개인특성으로 규정할 수 있다. 이러한 측면에서 조직시민행동과 임파워먼트에 대한 영향요인의 공통점이 있는 것이다.

IV. 분석모형의 정립과 가설의 설정

4.1. 분석모형의 정립

분석모형에 의하여 지역경찰관들의 조직시민행동과 임파워먼트의 영향요인들 간의 관련성 여부정도를 살펴보는데 초점을 두고자 한다.

독립변수로는 영향요인의 공통점을 기초로 하여 조직시민행동과 임파워먼트의 공통영향요인의 구성에 있어서 조직공정성은 분배적 공정성·절차적 공정성, 상관의 리더십은 변혁적 리더십·거래적 리더십, 직무특성은 자율성·과업상호의존성, 개인특성은 외향성, 작업가치관, 고차적 욕구로 구성한다. 지역경찰관들의 조직시민행동은 이타성, 예의성, 공명성, 양심성, 시민의식으로, 임파워먼트는 의미성, 영향력, 역량, 자기결정력으로 설정한다. 그리고 지역경찰관들의 조직시민행동과 임파워먼트는 그들의 고객지향성에도 영향을 미칠 것으로 가정하여 종속변수로는 고객지향성으로 구성한다.

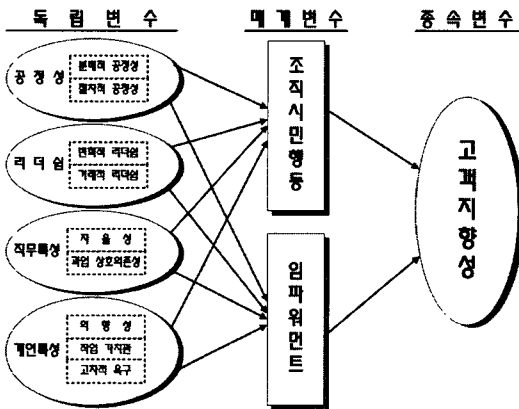


그림 1. 분석모형
Fig 1 Analysis Model

4.2. 가설의 설정

- 〈가설1〉 분배적·절차적 공정성은 지역경찰관의 조직시민행동에 영향을 미칠 것이다.
- 〈가설2〉 변혁적·거래적 리더십은 지역경찰관의 조직시민행동에 영향을 미칠 것이다.
- 〈가설3〉 자율성과 과업상호의존성은 지역경찰관의 조직시민행동에 영향을 미칠 것이다.

- 〈가설4〉 외향성, 작업가치관, 고차적 욕구는 지역경찰관의 조직시민행동에 영향을 미칠 것이다.
- 〈가설5〉 분배적·절차적 공정성은 지역경찰관의 임파워먼트에 영향을 미칠 것이다.
- 〈가설6〉 변혁적·거래적 리더십은 지역경찰관의 임파워먼트에 영향을 미칠 것이다.
- 〈가설7〉 자율성과 과업상호의존성은 지역경찰관의 임파워먼트에 영향을 미칠 것이다.
- 〈가설8〉 외향성, 작업가치관, 고차적 욕구는 지역경찰관의 임파워먼트에 영향을 미칠 것이다.
- 〈가설9〉 지역경찰관의 조직시민행동은 고객지향성에 영향을 미칠 것이다.
- 〈가설10〉 지역경찰관의 임파워먼트는 고객지향성에 영향을 미칠 것이다.

4.3. 실증분석 논의

지역경찰관들의 조직시민행동, 임파워먼트, 고객지향성에 대한 영향요인들의 수준을 진단·분석하기 위해서는 다음과 같은 연구방법을 필요로 한다.

먼저 문헌조사를 통한 탐색적 연구를 수행한다. 조직시민행동, 임파워먼트 그리고 고객지향성에 대한 국내 및 국외의 관련 서적 및 연구논문과 보고서들을 통한 이론적·규범적 접근을 통해 분석모형을 설정하고 가설을 도출하고자 한다. 실증분석방법은 1차적으로 규범적이고 탐색적 연구에서 도출된 분석모형에 대한 적용가능성을 규명하고자 설문지의 작성 후, K광역시 5개 자치구역에 소재하는 순찰지구대들을 방문하여 경찰공무원들과의 면담 및 설문조사를 실시한다.

본 연구를 위한 적절한 수의 표본은 K광역시의 지역경찰관들을 대상으로 무작위추출방법과 할당추출방법을 병행하여 추출될 것이다. 할당추출은 현실적으로 무작위추출이 어려운 경우를 보완하기 위한 차원에서 활용할 것이다. 수집된 자료는 SPSS 통계키지를 활용하여 분석할 것이며, 분석기법으로는 신뢰도 및 타당도 분석, 기술통계량 분석, 상관분석, 분산분석, 분석모형의 검증에 있어서의 구조적 관계는 회귀분석기법 등이 사용되어야 할 것이다.

V. 결 론

본 연구는 우리나라의 경찰조직에 있어서 지역경찰관들의 조직시민행동과 임파워먼트의 향상을 통하여 지역경찰관들의 고객지향적인 가치관과 행태변화를 촉진시킬 수 있는 인적자

원관리방법을 모색하고자 하며, 나아가 이에 대한 실증적인 방법을 통하여 살펴보고자 함에 있어서 이론적인 기초를 제공하고자 하는 의도에 그 목적을 두었다.

따라서 그 동안 경찰공무원들에 대한 인적자원관리방식으로서의 연구가 부족하였던 조직시민행동과 임파워먼트를 통하여 새로운 관점에서 지역경찰관들의 고객지향적인 행태를 분석하기 위하여 양자의 이론을 결합하여 분석모형과 가설을 정립한 뒤 이를 검증하는 것은 매우 의미가 있을 것으로 생각된다.

이는 향후 경찰공무원에 대한 조직시민행동과 임파워먼트에 대한 연구를 통하여 고객중심의 경찰조직 관리전략에의 눈을 보다 실증적으로 전개시킬 수 있다는 측면에서 그 가치가 있을 것으로 기대한다.

참고문헌

[1] 이형근, 시민지향적 경찰활동에 관한 연구-미국의 경우를 중심으로-, 서울대학교 석사학위논문, pp.25-26, 2000.

[2] Allender, D. M., Community Policing Exploring the Philosophy. FBI Law Enforcement Bulletin, 73(3), 2004.

[3] 김충남, 경찰과 지역사회 관계개선에 관한 연구, 한국공안행정학회보, 16호, 2003.

[4] 박영미, 지역경찰활동의 모형에 관한 연구, 한국공안행정학회보, 18호, 2004.

[5] 김현태, 공무원의 조직시민행동에 관한 연구: 전라남도 공무원을 대상으로, 조선대학교 박사학위논문, p.14, 2002.

[6] 신승국·송필수, 조직시민행동 모형에 관한 연구, 「생산성논집」, 제12권 제1호, p.299, 1997.

[7] 김현태, 공무원의 조직시민행동에 관한 연구: 전라남도 공무원을 대상으로, 조선대학교 박사학위논문, p.14, 2002.

[8] 전재균, 호텔기업에 있어서 조직구성원의 임파워먼트가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 「호텔경영학연구」, 제10권 제3호, 2001.

[9] 박원우, 임파워먼트 실천 매뉴얼, 시그마컨설팅 그룹, 1998.

[10] 박원우, 「임파워먼트 실천 매뉴얼」, 시그마컨설팅 그룹, p.39, 1998.

[11] 김정훈, 경찰공무원 서비스 행동과 조직시민행동의 영향요인에 관한 연구, 아주대학교 석사학위논문, p.43, 1999.

[12] 전재균, 호텔기업에 있어서 조직구성원의 임파워먼트가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 「호텔경영학연구」, 제10권 제3호, 2001.

저자소개



박창욱

현재 : 원광대학교
경찰행정학과 박사과정



양문승

현재 : 원광대학교
경찰행정학과 교수