한국사회복지학
Korean Journal of Social Welfare, Vol. 61, No. 1, 2009. 2, pp. 239-262.

고용지원센터 상담직원의 조직연계 활동에 영향을 미치는 요인에 관한 연구*

심 선 경
(한림대학교)

[요 약]

본 연구는 고용관련 조직간 연계 활성화에 필요한 정책적 실천적 지침을 마련하기 위한 것이다. 이를 위해 전국 38개 고용지원센터 상담직원의 조직연계 상황을 실증분석 하였고, 이러한 조직연계에 대한 조직요인, 관리자요인, 개인요인의 영향을 위계적 회귀분석 방법으로 분석하였다. 분석결과를 통해서 고용관련조직과 연계를 강화하고 특히 지역에 따라 차이를 보이는 민간조직들과의 연계 활성화를 위해서는 구조적 혁신과 더불어 담당자들의 전문능력 향상, 자기 업무에 대한 이해를 높이기 위한 조치들이 필요함을 알 수 있다.

주제어: 고용서비스, 조직간 연계, 고용네트웍

1. 서론

최근 고용문제가 심화되고 고용이 자활, 사회적 통합을 이루는 주요한 수단으로 인정되면서 수요자 중심의 통합적 고용서비스, 고용네트웍과 같은 고용서비스 개혁이 진행되고 있다(OECD, 2000; 한국국제노동재단, 2001; 유길상, 2006). 특히 취업취약층은 건강, 직업능력, 가정적 문제등 복합적인 요인을 가지고 있어 통합적인 서비스제공이 필요하며, 이를 위해 공공고용서비스기관을 중심으로 지역정부, 기업, 대학, 노조, 복지기관 등과 연계하도록 하는 것이다(OECD, 2000; Giguere, 2003). 이는 우리나라에서도 고용지원센터[1]를 중심으로 진행되고 있다.

* 본 연구는 박사학위 논문을 요약한 것이다.

이러한 조직연계는 서비스의 통합성, 접근성, 전문성을 확보함으로서 서비스의 효과와 효율성을 달성할 것이라는 기대로 다양한 사회복지영역에서 강조되고 있다(함철호, 2003). 조직연계와 고용서비스 효과에 관한 실증적 연구는 부재하나, Klonglan, Richard, Winkelpleck, and Paulson(1976), 함철호(2003), 조경식·이양수(2008) 등의 연구에서 조직간 교환활동, 연계 프로그램 등이 조직목표달성, 서비스 만족에 긍정적 영향을 미치고 있음이 검증되고 있다. 그래서 고용서비스의 효과를 높이기 위해서 조직연계 활성화를 위한 실천적 지침이 필요하며, 이를 위해 조직연계에 영향을 미치는 요인에 관한 연구가 선행되어야 할 것이다. 고용지원센터는 공공조직으로 공식성, 폐쇄성이 강하고, 자율성이 미약한 조직구조적 문화적 문제가(김근세·이경호·김철, 2005) 지적되고 있다. 더구나 고용서비스 개혁과 더불어 조직개혁의 필요성이 강조되고, 이제까지 고용서비스개혁의 필요성과 외국제도에 관한 연구가 주를 이룬 상황에서 영향요인에 관한 실증적 연구는 정책적, 실천적 함의를 제공할 것이다.

그리고 조직연계는 일선에서 고용서비스를 전달하는 상담직원 차원에서 분석되어야 한다. 왜냐하면 고용지원센터와 같이 서비스전달조직은 일선담당자들의 서비스 실행에 대한 결정권이 크고(Lipsky, 1980; Hansenfeld, 1983), 서비스가 구직자에게 전달되는 과정에서 연계가 원활하여야 실질적 효과를 높힐 수 있기 때문이다. 또한 서비스전달조직은 정치, 행정, 서비스 세 개의 자율적인 영역이 존재하기 때문에 성공적인 서비스 통합을 위해서는 각 영역의 정보에 따른 전달망 구축이 필요하며(Kouzes and Mico, 1979), 관리자와 일선 복지사들은 연계내용과 연계대상 조직이 차별적이기 개인차원에서 조직연계가 분석되어야 한다(이현주, 1997). 따라서 일선 상담직원이 구직자들에게 취업지원서비스 제공을 위해 어떤 조직들과 연계하며 이러한 연계의 영향요인에 대한 실증적 분석은 고용서비스 활성화에 관한 기초자료가 될 것이다.

다음으로 조직연계를 설명하는 자원의존이론과 제도이론에서는 자원의존도, 제도와 같은 환경요인은 조직연계의 동기를 제공하나 연계를 실제화하는 것은 조직의 의사결정자, 조직구조, 담당자 개인요인이 주요함을 시사하고 있다(이종범 역, 1988; 이창순, 2001). 조직연계를 분석한 선행연구들에서도 조직요인과 개인요인이 다루어졌지만, 담당자의 과업환경으로서 조직요인과 관리자요인, 활동주체로서 개인요인이 충분히 분석되지 못하였다. 조직요인은 크기, 소재지등의 일반적 특성이 주로 분석되었고, 조직구성원의 역할, 행동에 영향을 미치는 의사소통구조, 분권화정도, 조직혁신 등의 조직구조에 대한 검증(Paulson, 1974; 최재성·강영숙·최승아·최상미, 2003)은 제한적이었다. 한편 의사결정자인 관리자에 대한 분석은 경력, 학력, 인맥등이 주로 다루어졌으나 조직구성원 활동의 안내자로서 분석은 미흡하였다. 이와 관련한 연구로 사회복지관 관장의 지역자원에 대한 이해, 적극성 등의 태도가 조직연계에 영향을 미치고 있음을 밝힌 김준기(2006)의 연구가 있고, 조직차원의 공식적 연계체계가 조직연계의 촉진 및 장애요인이 된다는 연구들이(Bardach, 1998; 김재엽·박수경, 2000) 있다. 현재 고용지원센터에서 추진되고 있는 고용네트웍, 지역협력사업은 소장과 관리자가 중심이 된 공식적 연계활동으로 관리자의 연계가 일선담당자의 조직연계에도 영향을 미치는지 검증될 필요가 있겠다. 그리고 조직활동은 개인의 일상활동속에서 이루어지기 때문에 활동주체인 개인의 중요성이 강조되나

1) 고용지원센터는 우리나라의 대표적 공공고용서비스 조직으로 1998년 노동부의 지방관서에서 분리되어 설립된 전국의 노동부 지방청과 지청의 소속의 조직이다.

(이창순, 2001), 선행연구들에서는 인맥, 학력, 경력등의 일반적 특성이 다루어졌고, 실제업무와 관련한 개인의 전문능력, 주요담당업무, 하루담당사례수, 수퍼비전 등에 대한 분석은 미흡하였다.

이에 본 연구에서는 선행연구들에서 부분적으로 다루어져 왔던 조직요인, 개인요인과 더불어 관리자 요인을 종합적으로 분석함으로서 일선 담당자들의 조직연계의 영향요인에 대한 이해를 높이고자 한다. 이는 고용서비스 개혁의 성공을 위한 실천적 지침의 기초자료가 될 뿐 아니라, 사회복지기관에서도 서비스 연계의 활성화를 위한 조직구조, 관리자, 일선 사회복지사의 전문성과 지원의 중요성을 확인하는 계기가 될 것이다. 본 연구에서 다루어질 조직요인은 조직소재지, 크기 그리고 의사소통구조, 분권화, 혁신성, 내부협력정도의 조직구조이며, 관리자 요인은 조직연계에 대한 태도와 관리자의 직접 연계활동인 고용네트웍과 지역협력수, 그리고 개인요인은 직위, 주요업무, 담당사례수, 수퍼비전 그리고 경력, 전문성 등이다. 그리고 영향요인에 대한 분석은 얼마나 많은 조직과 연계하고 있는가의 연계조직수와 얼마나 자주 연계하여 친밀한 관계를 가지는가의 연계빈도에 따라 영향요인이 다른지를 분석할 것이고, 또한 상담직원이 연계하고 있는 연계대상 조직유형에 따라서도 영향요인의 차이를 비교 분석함으로써 요인에 대한 분석을 좀 더 구체화 하고자 한다.

2. 이론적 배경

1) 조직연계 개념 및 필요성

조직관계, 협력, 조정, 협동 등 다양한 용어로 사용되고 있는 조직연계는 조직의 집합적이고 자기이해의 목적을 달성하기 위해 이루어지는 사회행동체계로(Van de Ven, 1980), 독립적인 두 조직간에 상호이익을 위한 자원이나 정보의 교환 형태(Provan and Milward, 1995), 과업환경과 조직구성원간에 발생하는 접촉(Klonglan 외, 1976)으로 정의한다. 이러한 조직연계는 공식적 연계와 비공식적 연계로 구분되기도 한다. 공식적 연계는 계약과 같은 법적, 행정적 절차에 따른 것, 위원회, 협의회 등 공식구조를 통한 연계를 의미하고(Van de Ven, 1980; Boje and Whetten, 1981; 이시경, 1988), 비공식적 연계는 전화나 메일, 비공식적 대면접촉 등을 통한 연계를 의미한다. 그러나 공식적, 비공식적 연계는 배타적으로 구분되기 어려우며 조직연계활동을 측정하기 위해서는 두 가지 형태의 연계 활동을 모두 포함해야 할 것이다. 따라서 조직연계는 '조직이 자신의 과업수행을 위해 타조직과의 접촉을 통해 이루어지는 자원이나 정보 등의 교환'으로 정의하고, 공식적, 비공식적 연계형태를 포괄하는 것으로 볼 수 있다.

Van de Ven and Ferry(1980)는 조직간 연계 내용을 자원교환과 정보교환으로 구분하였고, 선행연구들에서는 클라이언트 의뢰, 자금교환, 자료공유와 조언, 공동 사업 등(Levin and White, 1962; Milward and Provan, 1998; 백종만·홍경준, 2000)으로 측정되었다. 그리고 이러한 연계는 연계조직수와 연계빈도로 측정될 수 있는데, 이는 구성원이 얼마나 다양하고 많은 조직과 연계하고 있는가의

연계 활성화 정도를 의미한다(Van de Ven, 1980; 이시경, 1989; 이현주, 1998; 이혜원, 2002). 한편 일부 연구에서는 조직내 지위에 따라 연계내용에 차이가 있어 조직연계에 대한 분석이 조직의 단일한 차원보다는 조직구성원 개인차원에서 분석될 필요가 있음을 시사하고 있다. Woodare and Doreian(1994)은 관리자는 자금교환이 주를 이루고, 일선 복지사들은 클라이언트 의뢰와 서비스 정보 교환이 많고, Boys(1984)도 노인복지조직의 조직간 연구에서 관리자들은 이사회, 협의구조와 같은 공식적 연계가 많다면 사례관리자들은 비공식적 연계가 많다고 보고하고 있다. 이현주(1998) 역시 관리자와 서비스 전달자가 연계대상조직에 차이가 있음을 검증하였다.

고용지원센터 역시 소장이 참여하는 공식적 지역연계체계인 고용네트웍과 일선 상담직원의 조직연계 차이에 대한 실증적 검증은 부재하나, 고용네트웍은 지역고용정책과 서비스에 대한 이해와 협력강화로 지역고용서비스의 활성화를 위한 것으로, 지역정부, 상공회의소, 노총, 경총, 학교 대표 등으로 구성된다(노동부, 2005). 취업지원서비스를 담당하는 상담직원은 구인구직 및 지역고용에 관한 정보교환, 취업지원 관련한 업무협의, 여성, 고령자, 자활대상자 등에 의뢰, 채용박람회, 만남의 날 등 공동행사를 위한 연계, 교육훈련, 창업지원, 진로지도 등 서비스를 위해 지역조직들과 연계하고 있다.

그렇다면 조직연계가 실제로 고용서비스 효과증진에 기여할까. 이에 관한 실증적 연구는 부재하나, 독립된 조직체간의 상호작용, 협력체계를 의미하는 네트웍, 고용네트웍은 복잡해진 고용, 빈곤문제 해결이 국가의 독자적인 힘만으로는 어렵다는 문제제기에서(Jessop, 1998; Benigton and Geddes, 2001) 출발된 것이다. 그래서 고용네트웍은 지역정부, 기업, 노조, 대학, 훈련기관, 복지기관등과 연계함으로서 지역노동시장 상황에 맞는 고용서비스의 계획과 전문적 전달이 가능하도록 함으로써 그 효과를 높이고자 하는 것이다. 고용서비스 조직은 아니지만, Klonglan 외(1976)는 조직간 교환활동, 연계 프로그램 등이 조직목표달성에 긍정적 영향을 미치며, 함철호(2003)는 지역사회복지협의체 사업을 통한 기관간 연계가 서비스 횟수나 질의 향상 등 긍정적 반응을 보인다는 결과를 밝히고 있고, 조경식 외(2008)도 지역복지협의체의 자원봉사 연계가 외부자원확보, 목표달성, 서비스 만족에 긍정적 영향을 검증하였다. 또한 Beatric(1990)은 협력의 이점을 다음과 같이 정리하고 있다. 첫째, 클라이언트에게 서비스의 갭을 줄이고 더 광범위한 서비스의 제공을 가능하게 한다. 둘째, 조직차원에서는 독자적으로 서비스를 제공할 때보다 서비스의 개발과 이행에서 더 다양한 방법을 사용하게 하여 포괄적 지원을 가능하게 하며, 셋째, 다양한 자원의 동원을 용이하게 한다. 넷째, 조직간 협력은 오히려 더 많은 클라이언트 풀(pool)을 가지게 하고, 다섯째, 지역의 서비스 중복을 막고 서비스를 위한 새로운 인프라 구축을 위한 시간과 비용의 절감도 가져올 뿐 아니라 여섯째, 지역내 서비스의 문제를 함께 해결할 수 있는 기회를 제공하고 일곱째, 독자적으로는 달성할 수 없던 서비스를 지역내에서 모두가 지원한다는 심리적 생각은 서비스의 효과를 높일 수 있다고 보았다.

2) 조직연계에 영향을 미치는 요인에 관한 선행연구 검토

자원의존이론과 제도이론에서 조직은 자신의 목적달성과 생존에 필요한 자원의 필요성 그리고 규범, 상위조직의 명령, 사회화된 믿음과 같은 제도적 요구로 타조직 연계하게 됨을 설명한다(이종범

역, 1988; 이창순, 1994). 그러나 환경요인만으로 외부조직과의 상호작용이 실제로 이루어진다고 보기는 어려울 것이고 앞의 두 이론 역시 조직은 외부환경에 적응하는 존재로서 보다는 조직내부과정이 환경과의 상호작용을 선택하고 결정하게 하는 주요한 요인임을 강조하고 있다. 두 이론에서 언급되는 내부요인은 조직의 의사결정자인 관리자(이종범 역, 1988; 정우일・이왕재 공역, 1986), 제도이론에서는 작업규칙, 조직활동의 성문화 정도의 조직관행, 조직구조 그리고 조직구성원 개인들은 규정된 공식적 역할에만 국한되어 활동하지 않고 전인(全人)으로 참여하기 때문에 조직구성원 개인의 특성을 강조한다(이창순, 2001). 두 이론에서 제기하고 있는 요인들은 조직요인, 관리자요인, 그리고 개인 요인으로 구분할 수 있고, 이에 관련한 선행연구를 중심으로 살펴보겠다.

(1) 조직요인

조직요인은 일선 서비스담당자들의 조직활동에 영향을 미치는 과업환경이 된다. 선행연구에서 주로 분석된 것은 조직소재지와 크기 등 일반적 특성이고, 구성원의 조직활동에 구체적으로 영향을 미치는 조직구조에 관한 연구는 제한적이다.

소재지와 관련한 연구는 박미은(2002), 이혜원(2002), 이현주(2000)의 연구를 볼 수 있는데 일관된 결과를 보이지 않고 있다. Boje 외(1981), 노연희(2006) 연구에서는 직원수와 서비스종류가 많아 규모가 큰 조직일수록 그만큼 지역에서의 인지도가 높아 외부조직과의 연계에 용이할 뿐 아니라 조직이 크면 그만큼 업무가 복잡해지기 때문에 외부조직에 대한 의존성도 증가하여 조직연계가 활발할 것이라고 보고하고 있다.

조직구조와 조직연계간의 관련성을 연구한 것으로 Akin 외(1968) Paulson(1974), Klonglan 외(1976)의 연구를 볼 수 있다. 이중에서 Paulson(1974)은 138개의 건강복지조직을 대상으로 조직 구조적 특성을 시간적 선후를 두어 인과적 관계를 밝힘으로서 Aiken and Hage의 이론을 더 구체화하였다. 그의 논리는 조직내부의 노동분화가 많아져 복잡성이 증가하면, 새로운 사업을 진행하게 되고, 이는 자원의 필요성 증가를 가져오고 필요한 자원을 충족하기 위해 다른 조직과의 연계가 많아질 것이라는 것이다. 또한 복잡성의 증가는 역할담당자들의 기술과 정보가 더 필요하게 되고 각 역할담당자의 의견이 주요하게 되기 때문에 조직의 의사결정구조가 분권화되고, 공식적 통제방식은 더 이상 효과적이지 않게 되기 때문에 공식성이 감소하는 경향을 보인다고 보았다. 한편 복잡화되고 분권화됨으로서 구성원들이 더 전문화되고 의사소통이 증가하고 자율의 경험은 구성원들의 근로의욕을 증진하게 하여 새로운 프로그램 개발이나 조직혁신의 증가를 가져오고, 이는 또한 자원의 필요성을 증진하게 됨으로서 다른 조직들과의 연계 형성이 촉진 된다는 논리이다. 이러한 결과에 구조적 특성들의 시간적 선후가 명확치 않아 연구자가 의도한 데로의 정확한 인과적 영향을 밝히기에는 무리라는 비판이 있으나(이시경, 1988), 의사소통구조, 분권화, 조직혁신성과 같은 조직구조적 특성이 구성원들의 조직연계에 긍정적 영향을 미치는 요인이 됨을 알 수 있다.

이러한 조직구조의 영향을 종합적으로 다룬 우리나라의 연구는 많지 않은데, 대표적으로 최재성 외(2003)의 조직구조와 사회복지관의 상호협력에 관한 연구를 볼 수 있다. 최재성 외(2003)은 분권화, 조직혁신성, 의사소통의 원활함, 탈공식화의 정도와 같은 구조적 특성이 사회복지관간의 상호협력에

영향을 미치고 있음을 분석하였는데, 조직혁신성은 사회복지관간의 상호협력에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나 분권화는 Klonglan 외(1976)의 연구와는 달리 분권화가 되지 않을수록 즉 중앙집권화가 이루어질수록 사회복지관간의 상호협력이 더욱 활발해지는 것으로 나타났다. 분권화의 영향이 반대로 나온 결과에 대해 최재성 외(2003)은 우리나라 사회복지조직의 경우 조직상층부의 지원과 승인이 있을 경우 더욱 활발하고 그래서 조직리더의 역할이 주요함을 시사한다고 보았다. 한편 조직연계에 영향을 미치는 요인으로 내부업무간 협력정도가 분석될 수 있다. Boys(1984)는 노인서비스 조직간 연계에 관한 연구에서 개방체계에 입각한 분석틀(open- system framework)[2]을 제시하고 있는데, 이 분석틀에서 의사소통 이외에 조직내부의 협력정도가 조직간 연계활동에 영향이 미칠 수 있음을 제시하고 있다. 내부업무협력 정도는 조직내부에 의사소통과 정보교류, 업무협조의 원활함을 의미하고 이것은 조직활동의 활성화, 업무확대를 가져와 조직연계 활동에 영향을 미칠 것이다.

이상에서 살펴보았듯이 조직크기나 소재지이외에 선행연구에서 영향요인으로 검증된 의사소통구조, 분권화, 조직혁신성, 그리고 내부협력은 상담직원의 조직연계 활동에 구체적 영향을 미치는 요인으로 분석될 필요가 있다.

(2) 관리자 요인

조직방향의 결정자이자 구성원의 조직활동에 영향을 미치는 자로서 관리자 요인에 대한 분석은 제한적이었다. 노연희(2006)는 비영리 사회복지조직의 재정자원 동원의 효과성 연구에서 조직구조와 같이 객관적 기반을 활용 가능하도록 하는 관리와 지원능력이 자원동원에 더 영향을 미치고 있음을 보고하고 있다. 김준기(2007)는 사회복지 네트웍의 구성과 효과성에 관한 연구에서 최고관리자인 사회복지관 관장의 네트웍에 대한 인식과 태도를 측정하여 분석한 결과 네트웍에 대한 인식과 태도가 긍정적일수록 연계빈도를 의미하는 네트웍의 강도가 유의미하게 높게 나타났다.

관리자의 공식적 연계는 조직성원들이 지역조직들과의 연계가 용이하도록 지원하는 구조의 역할을 한다. 그래서 최근 사회복지조직간 서비스 연계 강화를 위한 연구들에서 주요하게 제안되는 것은 외부조직과의 연계를 담당하고 지역조직과의 공식적 연계를 가능하게 지원하는 공식적 연계체계의 필요성이다. 관리자에 의한 공식적 연계체계는 Bardach(1998)가 말하는 조직의 잠재적 기관간 협력능력(ICC : potential interagency collaborative capacity)을 발전시키는 조치라고도 할 수 있다. 그는 조직연계의 활성화를 위해서는 조직간 협력능력의 증진이 필요하다고 강조하고, 이를 위해서 조직연계에 대한 공식적 협정과 더불어 협력업무를 지원하는 공식적 연계체계가 필요하다고 보았다. 이러한 공식

2) Boys(1984)는 정신장애 노인의 지역사회보호 서비스 제공을 위한 지역조직간 연구에서 Broskowski(1980), Turner & TenHoor(1978) 등이 제시한 개방체계적 분석틀을 제시하고 있다. 개방체계적 분석틀은 조직간 상호작용을 촉진하거나 장애가 되는 요인을 환경적 측면, 조직내부 측면, 조직간 상호관계 측면에서 정리하고 있다. 환경적 측면의 요인은 자원의 이용가능성, 지역내 이용가능한 자원정도, 변화율, 환경적 복잡함의 정도, 예견 정도, 지역내 지배적 가치와 철학, 조직간 요인은 조직간에 이전에 상호작용의 경험, 조직영역, 조직의 크기구조기술, 철학과 가치, 공식적 관계여부 그리고 조직내부 요인은 리더쉽 스타일, 핵심기술, 조직내부의 협력정도, 정보능력, 자원의 양, 자원의 통제능력등으로 정리하고 있다.

적 연계체계의 대표적인 것으로는 지역조직들과 형성하는 위원회 또는 협의회 등을 볼 수 있고, 협의회, 위원회 등은 타조직으로부터 필요한 정보와 자원을 안정적으로 공급받는 것을 가능하게 한다(Boyds, 1990). 박경숙(1996), 김인숙・우국희(2000), 김재엽 외(2001) 연구에서도 지역내에 공식화된 협조체계의 부재는 조직간 관계에 장애요인으로 지적되고 있다.

이상에서 살펴본 관리자의 조직연계 태도, 직접적 연계활동이 일선 담당자들의 조직연계에 대한 분석은 기존의 조직요인과는 다른 일선담당자들의 과업환경으로 분석될 필요가 있다.

(3) 개인요인

선행연구들에서 개인요인은 직무관련요인과 전문성 관련 요인이다. 이중에서 직무관련요인으로 직위와 주요업무는 조직활동의 기반이 되나 이를 주요하게 다룬 연구는 많지 않다. Tushman and Scanlan(1981)은 경계간 연계자에 관한 연구에서 직위와 주요업무, 담당하는 주요 프로젝트는 과업영역(task area)를 결정하는 요인이라고 보았고 이에 따라서 필요한 정보와 자원이 달라질 수 있기 때문에 외부와의 연계에도 영향을 미치게 된다고 보았다. 또한 이 연구에 의하면 직위가 높으면 경력과 업무능력이 뛰어날 수 있고, 정보와 의사소통의 중심에 있게 되어 연계에 용이함을 밝히고 있다. 이외에 하루담당사례수가 너무 많은 것은 외부조직간 연계에 장애요인이 된다는 연구들이 있다(Biegel, Tracy , and Corvo, 1995; 김인숙 외, 2000). 그리고 조직연계의 영향요인으로 분석되어진 것은 아니지만 수퍼비전이 구성원들의 조직만족과 동기에 긍정적 영향을 미친다는 연구가(강흥구, 2006) 있다. 이러한 결과들을 볼 때 수퍼비전은 직무만족을 가져오고 이것은 업무에서 동기부여를 높혀 조직연계도 활발해질 것이라고 예측해 볼 수 있다. 다음으로 개인의 전문성은 선행연구들에서 주로 경력, 학력 등으로 분석되어지고 있다. 경계간 연계자의 재임기간이 높을수록 기업간 접촉에 긍정적이라는 연구(Luo, 2001), Tushman 외(1981)도 기관에서의 경력이 많은 사람이 조직내에서 정보와 의사소통의 중심이 되어 경력이 조직간, 부서간 연계를 용이하게 하는 요인이 된다고 보았다. 학력과 관련해서는 일관된 결과가 보여지지 않고 있다(김준기, 2007; 박미은, 2002; 이혜원, 2002). 그러나 경력, 학력만으로 담당자 개인의 업무 관련 전문능력을 분석하는 것은 한계가 있다. 윤민석(2003)은 노인복지관 사회복지사의 자원동원에 담당자의 전문성의 영향을 분석하였고, 장신재(2006)는 사회복지전담공무원의 전문적 능력, 임파워먼트, 직무성과 영향구조에 관한 연구에서 전담공무원의 전문능력이 직무성과에 직접 영향을 미치고 있음을 검증하였다. 두 연구에서는 모두 Furtune(1994)이 제시한 사회사업가들의 실천에 필요한 전문능력으로 측정도구를 사용하고 있는데, 이 척도는 직원들의 업무와 관련한 전문, 행정, 정책적 특면의 지식과 기술과 관련된 것이다.

이상에서 살펴보았듯이 직무관련요인은 조직활동의 주체인 구성원의 능력강화를 위한 필요한 조건이며, 경력이외에 전문성요인은 업무 관련한 실질적 전문능력으로 개인요인으로 분석될 필요가 있다.

3. 연구방법

1) 연구문제

연구문제 1. 고용지원센터 상담직원의 조직연계 특성은 어떠한가.

연구문제 2. 고용지원센터 상담직원의 연계조직수와 연계빈도에 영향을 미치는 요인은 무엇인가.

연구문제 3. 상담직원의 연계대상조직유형별 연계조직수와 연계빈도에 조직요인, 관리자 요인, 개인요인의 영향은 다를 것이다.

2) 주요 변수 및 측정방법

(1) 종속변수

① 연계조직수는 상담직원이 지난 3개월 동안 취업지원서비스와 관련하여 정보교환, 업무협의, 공동사업, 서비스 연계, 대상자 의뢰를 위해 협의회, 회의., 문서, 전화, 대면접촉 등의 방식으로 연계한 총 조직수로 측정하였다.

연계조직수 측정은 구체적으로 공공조직(타고용지원센터, 공단, 지자체, 동사무소 등), 교육기관(초등학교, 중, 고등학교, 대학교 등), 민간조직(복지관, 자활기관, 민간취업관련기관, 훈련기관, 기업 등), 경제관련조직(상공화의소, 경총, 노동자 단체 등)이다.

② 연계빈도는 상담직원이 지난 3개월 동안 연계한 조직과 전화, 대면접촉, 간담회, 회의등의 방식으로 얼마나 자주 접촉하였는가를 의미하며, 연계빈도는 ① 3개월 동안 1-2번, ② 한달에 한두번, ③ 매주 한두번, ④ 매일, ⑤ 하루에도 여러번으로 5점 척도로 측정하였다.

(2) 독립변수

① 조직요인

의사소통 원활함 척도는 Klonglan 외(1976)의 연구에서 사용한 개념과 최재성 외(2003)의 연구에서 사용한 척도를 참고하여 고용지원센터의 상황에 맞게 수정 보완하였다. 분권화 척도는 Akin 외(1968)의 연구에서 제시된 내용과 최재성 외(2003)의 연구에서 사용한 문항을 참고하여 고용지원센터 상황에 맞게 수정 보완하였다. 조직혁신성 척도는 변화하는 사회환경에의 적응능력과 조직의 유연성을 의미하며 최재성 외(2003)의 연구에서 사용한 척도를 사용하였다. 내부협력정도는 조직내부에서 업무간 협력정도를 5개 문항 5점 척도로 측정하였다.

② 관리자요인

관리자의 조직연계태도는 고용지원센터 최고관리자인 소장의 태도를 측정하였고, 연계태도 척도는

김준기(2006)가 복지관 관장이 가지는 외부조직과의 업무수행에 대한 태도와 생각에 관하여 사용한 척도를 수정 보완하여 사용하였다.

관리자의 공식적 연계체계는 소장이 참여하는 고용네트웍수와 기획총괄과가 추진하는 지역협력사업 건수로 측정하였다.

③ 개인요인

전문성은 Fortune(1994)가 제시하고 장신재(2006), 윤민석(2003)에서 사용한 것을 본 조사에 맞게 문항내용을 수정 보완하였다.

〈표 1〉 주요변수 및 측정방법

구분	주요 변수	세부 변수명	측정방법
종속변수	연계범위	연계 조직수	3개월 동안 연계한 총조직수
	연계빈도	연계 빈도	연계한 개별조직과의 연계빈도(5점)
독립변수	조직요인	소재지	대도시(1), 중소도시(0)
		크기(직원수)	총 직원수
		총회의수	월 총회의수
		의사소통 원활함	9개 문항 5점 척도(α=.89)
		의사결정 분권화	4개 문항 5점 척도(α=.85)
		조직혁신성 정도	3개 문항 5점 척도(α=.78)
		내부협력 정도	5개 문항 5점 척도(α=.84)
	관리자요인	소장연계태도	11문항 5점 척도(α=.882)
		소장참여모임 수	2007년 총 참여모임수
		지역협력사업 건수	2007년 총 협력사업 건수
	개인요인	직위	상담직(1), 팀장(0)
		주요담당업무	취업지원(1) 직업지도(1) 복합업무(1) 실업급여 및 기타(0)
		하루 담당사례수	총 하루 담당 사례수
		수퍼비젼	있음(1), 없음(0)
		현기관 경력	만 몇 개월
		전문성	14문항 5점척도(α= .9)

3) 연구대상

고용지원센터는 지방노동청 소속의 조직으로 전국에 48개의 종합 고용지원센터가 있다. 이중에서 직원수가 10인 내외로 업무 분화가 적은 센터를 제외한 38개 센터를 전국에서 고르게 선정하였다. 조직요인, 관리자요인에 대한 조사는 각 센터의 소장 1인과 지역협력사업을 담당하는 관리자 1인 총 2인에 대한 설문을 통해 이루어졌다. 개인요인과 연계조직에 대한 조사는 상담직원을 통해 하였고, 상담직원은 선정된 38개 센터의 취업지원과 상담직원을 대상으로 선정하였다. 센터의 취업지원과 상담직원의 수에 따라 5 - 20명을 무작위로 선정, 총 315개가 수거되었고 조직연계에 응답하지 않은 24개 사례를 제외한 291개의 응답내용을 최종분석에 사용하였다.

4) 자료수집 방법 및 자료 분석방법

자료수집은 설문지를 통하여 이루어졌는데, 소장(소장 참여모임과 조직연계 태도에 대한 내용), 관리자(조직요인과 지역협력사업에 대한 내용), 상담직원(직무관련, 전문능력, 연계조직에 대한 내용) 등 3개의 자기기입식 설문으로 이루어졌다. 설문 조사는 2007년 12월 1일부터 31일까지 이루어졌으며, 설문지 배포는 직접 방문 배포, 수거하는 방식으로 수거율을 높였다. 수거 후 응답내용이 미비한 설문지에 대해서는 2008년 1월 한달 동안 전화와 메일을 통해 확인조사를 실시하였다.

상담직원의 조직연계에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 위계적 회귀분석(Hiearchical Regression)을 수행하였고, SPSS 12.0 통계 패키지를 활용하였다.[3)]

4. 분석결과

1) 연구대상의 특성

(1) 고용지원센터의 특성

본 연구분석에서 사용된 고용지원센터가 위치한 소재지를 보면, 38개 센터들은 대도시와 중소도시에 각각 50%(19개)씩 위치해 있었다. 고용지원센터의 크기를 총 직원수는 평균 약 59명이었고, 80명 이하의 중소규모의 센터는 30개(78.9%)이고 80명이상의 대형센터는 8개(11.1%)이다. 고용지원센터의

3) 본 연구의 자료는 상담직원에 의해 측정된 개인자료와 상담직원이 속한 조직의 조직자료로 구성된 위계적 구조의 자료로 다층분석방법을 사용하고자 하였으나, 다층모형의 분석의 기초모형 분석결과 무선효과가 통계적으로 유의미한 값을 나타내지 않았다. 이 경우 회귀분석과 같은 결과를 가지기 때문에 회귀분석을 사용하였다.

구조적 특성을 나타내는 총 회의수, 의사소통 원활함 정도, 분권화, 조직혁신, 내부협력 정도에 대한 분석결과는 〈표 2〉와 같다. 각 조직구조의 총점이 달라 비교가 어려워 조직구조에 대한 점수를 총점 100점으로 환산하여 비교해 보았는데 의사소통 원활함 정도와 의사결정 분권화 정도는 조직혁신이나 내부협력정도에 비해 상대적으로 낮았다. 이는 고용지원센터의 조직운영이 집권적이고 표준화된 관리구조가 반영된 조직(김근세, 2005)이라는 조직특성을 단적으로 보여주는 것이었다. 한편 조직혁신 점수가 상대적으로 높은 것은 현재 지역노동시장 상황에 맞는 고용서비스 전달을 위해 센터의 자율성, 지역 분권화를 강화하고자 하는 정책이 반영된 것이라고 보여진다.

〈표 2〉 고용지원센터 구조적 특성

N= 38, 단위= 총점

조직구조 특성	N	평균	표준평균[2)]	표준편차	최소값	최대값
총회의수	36	10.81		9.4	1	50
의사소통	291[1)]	27.98	62.18	5.47	13	44
분권화	38	15.68	62.72	2.76	8	20
조직혁신	38	11.95	79.67	1.8	8	15
내부협력	38	18.63	74.52	2.41	14	23

* 총점: 의사소통 45점, 분권화 25점, 조직혁신 15점, 내부협력 25점
1) 의사소통의 측정단위는 상담직원 개인(N=291)이고 나머지는 센터(n=38)임.
2) 총점 100점으로 환산한 평균임.

(2) 관리자의 특성

소장의 연계태도는 소장이 가지는 고용 네트웍이나 지역자원에 대한 이해정도, 태도 등을 측정한 것으로 점수는 총점 60점에 평균 44.46점이다. 이 점수만으로 볼 때 고용서비스와 고용 네트웍에 대한 필요성 이해와 태도는 중간 이상이라고 할 수 있다. 다음으로 관리자의 공식적 연계체계는 관리자의 외부조직과의 직접 활동을 나타내는 것으로 최고관리자인 소장이 참여하는 외부모임 수와 지역협력사업 수로 분석하였다. 소장이 지난 2007년 1년 동안 참여한 외부모임의 수는 응답 소장 35명은 평균 6.2개에 최소 1개에서 18개의 모임에 참여하고 있었다. 외부 모임은 지역고용협의회, 여성, 고령자, 장애인 등 관련한 네트웍, 산학협력 모임등이다. 다음으로 고용지원센터에서 지난 2007년 1년동안 고용 네트웍 사업의 일환으로 실시한 지역협력사업의 총수는 826건에 평균 22.33건 최소 1건에서 최대 98건까지 시행한 센터도 있었다.

(3) 상담직원의 특성

상담직원의 개인적 특성은 성별, 학력 등 일반적 특성과 직위, 주요담당업무, 하루담당사례수, 수퍼비젼 등 직무관련 특성 그리고 경력, 전문성에 대한 분석을 통해 알아보았다. 상담직원의 일반적 특성은 〈표 3〉과 같다. 상담직원의 70%이상이 여성이고, 연령은 30대가 82.1%로 월등히 많았다. 상담직원들의 학력은 대졸자가 203명으로 69.8%, 석사학위 소지가가 81명으로 27.8%이며 박사의 학력을 가진

사람도 5명(1.7%)로 학력수준이 높은 편이었다.

〈표 3〉 상담직원의 일반적 특성

N=291

특성	범주	빈도	%
성별	여자	214	73.5
	남자	76	26.1
	무응답	1	0.3
	계	291	100.0
연령	20대	12	4.1
	30대	239	82.1
	40대	33	11.3
	50대	2	0.7
	무응답	5	1.7
	계	291	100.0
학력	고졸	1	0.3
	대학	203	69.8
	석사	81	27.8
	박사	5	1.7
	무응답	1	0.3
	계	291	100.0

다음으로 상담직원의 직무관련 특성 중 직위와 주요업무는 〈표 4〉와 같다. 응답자들의 직위는 일반 상담직원이 270명으로 응답자의 92.8%를 차지하였고, 그 외 취업지원 상담업무의 총괄책임자인 팀장이 20명(6.9%)이다. 그리고 응답 상담직원들의 현재 주요업무는 취업지원업무를 담당이 147명(50.5%), 직업지도 및 집단상담이 120명(41.2%), 취업지도업무와 직업지도의 중복업무를 담당하고 있다고 응답한 경우는 6명이고 실업급여 및 기타 행정업무자는 17명이다.

상담직원 직무관련 특성인 하루담당 사례수, 수퍼비전 여부에 대한 분석결과는 상담직원이 하루에 담당하는 사례(N=267)는 최소 1명에서 최대 100명, 평균 25.49명 표준편차 21.08로 편차가 심하였고, 중위수는 20으로 응답 상담직원의 50%정도는 매일 20명정도의 사례를 담당하는 것으로 나타났다. 그리고 상담직원은(N=267) 32.3%(94명)만이 슈퍼비전을 받고 있다고 응답하였으며, 66.7%(194명)는 슈퍼비전을 받지 않고 있는 것으로 나타났다.

〈표 4〉 상담직원의 직위 및 주요담당업무

N=291

특성	범주	빈도	%
직위	팀장	20	6.9
	상담직	270	92.8
	무응답	1	0.3
	계	291	100.0
주요담당 업무	취업지원	147	50.5
	직업지도	120	41.2
	중복업무	6	2.1
	실업급여 등 기타	17	5.8
	무응답	1	0.3
	계	291	100.0

2) 상담직원의 조직연계

상담직원의 연계대상 조직수를 보면 〈표 5〉와 같다. 응답 상담직원 291명의 94.8%인 276명은 지난 3개월 동안 1개 이상의 조직들과 연계하여 대부분의 상담직원들이 고용서비스를 위해 타조직과 연계하고 있었다. 연계대상 조직유형별로 구분해 보면, 1개 이상의 공공조직과 연계하고 있는 상담직원은 75.9%인 221명이었고, 1개 이상의 민간조직과 연계하고 있는 상담직원은 78.35%인 228명 이었으며, 1개 이상의 교육기관과 연계하고 있는 55%인 169명, 1개 이상의 경제관련조직과 연계하고 있는 상담직원은 15.8%인 46명의 상담직원만이 연계하고 있는 것으로 나타났다. 이를 볼 때 상담직원들은 다른 조직유형에 비해 공공조직, 민간조직들과의 연계가 상대적으로 많으며 반면에 대학교, 중·고등학교 등의 교육기관, 상공회의소, 노조등의 경제관련 조직과 연계하고 있는 경우는 상대적으로 적었다.

〈표 5〉 상담직원의 연계대상조직수

N=291, 단위=명, 개

연계대상조직	N	1개이상 연계한 상담원수(%)	최빈값	중위값	평균 (표준편차)	최소	최대
전체 연계조직[1)]	291	276(94.8)	6	11	27.86(61.53)	0	550
공공조직	236	221(75.9)	2	4	7.92(13.05)	0	99
교육기관	175	160(54.9)	1	5	10.25(15.73)	0	140
민간조직	243	228(78.35)	2	5	18.79(63.54)	0	523
경제관련조직	61	46(15.8)	1	1	1.57(1.77)	0	8

1) 한 명의 상담직원이 여러개의 조직과 연계한 것이기 때문에 각 조직유형별 N의 합이 전체연계조직 N이 아님.

다음으로 상담직원의 연계빈도 점수를 보면 〈표 6〉과 같다.[4)]

〈표 6〉 상담직원의 조직연계빈도

연계빈도	N	평균(표준편차)	최소	최대
전체조직연계[1)]	268	9.11(7.42)	1	37
공공조직	208	4.27(3.21)	1	16
교육기관	157	3.03(2.40)	1	16
민간조직	224	4.49(3.77)	1	22
경제관련조직	45	1.60(.72)	1	4

1) 한명의 상담직원이 여러 개의 조직과 연계빈도를 측정한 것이기 때문에 각 조직유형별 N의 합이 전체조직 연계 대한 N이 아님.

상담직원의 총 연계빈도 점수는 최소 1에서 최대 37점까지 있으며, 평균 9.11점에 표준편차는 7.42이다. 조직유형별 연계빈도 점수를 보면 공공조직과의 연계빈도 점수는 최소 1점에서 최대 16점이며 평균 4.27에 표준편차는 3.21이고, 교육기관과의 연계빈도점수는 최소 1점에서 최대 16점이며 평균 3.03에 표준편차 2.40이다. 그리고 민간조직과의 연계빈도 점수는 최소 1점에서 최대 22점이며 평균 4.49에 표준편차 3.77이고, 경제관련 조직과의 연계빈도 점수는 최소 1점에서 최대 4점이며 평균 1.60으로 나타났다. 이상으로 볼 때 상담직원의 연계빈도는 민간조직, 공공조직과의 점수가 교육기관과 경제관련 조직에 비해 다소 높게 나타났다.

3) 상담직원의 조직연계에 대한 영향요인 분석

회귀분석을 수행하기 위해 분석에 투입될 종속변수와 각 독립변수들이 정규분포하고 있음을 확인하였고, 독립변수들간에 다중공선성 진단을 위해 VIF 점수를 검토한 결과 VIF값이 모두 4 이하로 다중공선성의 문제는 없다고 보아 모든 변수를 사용하였다. 그리고 이 분석에는 조직연계 설문에 응답한 총 291개 사례 중에서 총 연계조직수의 편차가 지나치게 큰 사례를 제외한 279개 사례만 사용하였다.

(1) 연계대상 조직수에 대한 영향요인

연계대상 조직수에 대한 영향요인 분석결과는 〈표 7〉과 같다. 조직요인만을 투입한 모형 1의 설명력은 9% 정도였고, 관리자 요인까지 투입한 모형 2의 모델 설명력은 11%정도로 조직요인을 통제한 상태에서 관리자 요인의 설명력은 2% 정도만이 증가하여 관리자 요인에 의한 설명력은 그리 크지 않았다. 그러나 개인요인을 투입한 모형 3은 모델 설명력이 21%로 조직요인, 관리자 요인을 통제한 상태에서도 개인요인에 의한 영향이 큼을 보여주었다.

구체적 요인을 보면, 조직요인 중에서 의사소통의 원활함, 의사결정의 분권화, 조직혁신이었고 관리자요인에서는 소장참여모임, 그리고 개인요인 중에서는 직위와 주업무인 직업지도 업무가 연계조직수에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과로 조직구조가 연계조직수에 유의미한 영향을 미치고 있

4) 연계빈도 분석은 연계빈도에 응답한 268명의 사례로만 분석하였다.

음을 확인할 수 있다. 즉 의사소통이 원활하고, 조직에서 프로그램 개발과 지역환경 조사에 입각한 서비스개발 등의 조직혁신 점수가 높은 고용지원센터의 상담직원 조직연계가 활발함을 보여주었다. 이것은 Paulson(1974)이 조직이 분화되고 의사소통이 증가하면 구성원들의 근로의욕도 증진되고 또한 조직혁신성은 새로운 사업진행과 이를 가능하게 할 자원의 필요성 증가로 인해 외부조직과의 관계형성이 촉진된다는 연구결과에 동의되는 것이다. 또한 조직혁신이 공동사업 수와 정적인 관계를 나타낸다는 Klonglan 외(1976)의 연구결과에도 일치하는 것이었다. 그러나 의사결정의 분권화는 부적인 영향을 미치는 것으로 나타나 최재성 외(2003)의 연구와 같은 결과를 보였다. 이는 의사결정의 분권화는 구성원들에게 자율성과 권한을 부여하게 됨으로서 협력에 더 주도적이고 적극적이게 된다는 기존 연구(Paulson, 1974; Klonglan 외, 1976; 전영상, 2005)와는 반대의 결과로, 최재성 외(2003)의 분석처럼 고용지원센터 역시 공식성과 위계가 강한 조직으로서 관리자의 영향이 더 미칠 수 있기 때문이라고 해석된다. 이러한 해석은 소장참여모임 수가 연계조직수에 유의미한 영향을 나타낸 본 연구의 결과가 뒷받침해 주고 있다. 소장참여모임수가 연계조직수에 정적인 영향을 미친다는 결과는 김인숙 외(2000), 우정자(2005)등의 연구에서 지적된 지역협의체나 위원회는 연계와 협력을 촉진하는 기회를 제공하고 연계 활성화를 위한 조직능력 강화조치로 본 것에 부합하는 결과이다.

〈표 7〉 연계대상 조직수에 대한 영향요인 분석

구분		모형 1		모형 2		모형 3	
		b(β)	t	b(β)	t	b(β)	t
조직 요인	소재지	-4.00(-.10)	-1.06	-4.77(-.12)	-1.23	-4.34(-.11)	-1.15
	총직원수	-.10(-.17)	-1.90	-.08(-.15)	-1.59	-4.34(-.15)	-1.66
	총회의수	.24(.12)	1.92	.27(.14)	1.75	.26(.13)	1.76
	의사소통	.73(.21)	3.40**	.78(.22)	3.59***	.49(.14)	2.18*
	분권화	-.97(-.13)	-1.81	-.96(-.12)	-1.80	-1.26(-.16)	-2.42*
	조직혁신	1.01(.08)	1.12	2.03(.17)	2.05*	2.88(.24)	2.96**
	내부협력	-.01(-.00)	-.02	-.50(-.06)	-.79	-.53(-.06)	-.86
관리자	소장연계태도			-.33(-.10)	-1.42	-.24(-.07)	-1.09
	소장참여모임			1.14(.19)	2.51*	1.00(.17)	2.28*
	지역협력사업			-.03(-.03)	-.36	-.04(-.04)	-.51
개인 요인	직위					-12.92(-.173)	-2.97**
	취업지원[1]					6.97(.18)	1.66
	직업지도[2]					13.82(.35)	3.16**
	하루담당사례수					-.05(-.05)	-.84
	수퍼비전유무					4.04(.10)	1.67
	경력					-.00(-.00)	-.10
	전문성					.20(.06)	1.07
N		279		279		279	
R^2변화량		.09**		.02		.10***	
R^2(adj.R^2)		.09(.06)		.11(.08)		.21(.16)	
F		3.62**		3.26**		4.05***	

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

1), 2) 기준집단은 실업급여 및 기타 업무임

그리고 개인요인 중에서는 직위와 직업지도업무와 같이 직무의 기반이 되는 요인만이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 상담직원보다 팀장이 더 많은 조직과 연계하고 있고, 주업무가 직업지도인 경우가 실업급여등 기타 업무자들보다 조직연계 활동이 더 활발하다고 할 수 있다. 이는 Tushmna 외(1981) 연구에서 직위와 담당하는 프로젝트가 다름은 정보와 자원의 차이를 가져와 조직연계에 영향을 미치고 특히 조직에서의 직위가 높음은 경력과 업무능력에서 우의를 가질 수 있기 때문에 연계 활동에 중심적일 수 있음에 동의되는 결과라 할 수 있다. 직위와 주요업무는 업무내용의 차이를 가지기 때문에 조직연계도 다를 것이라는 것은 당연한 결과로 보일 수 있으나, 그렇기 때문에 각 업무활동을 어떻게 규정하고 이해하는가는 조직연계 활성화에 주요한 의미를 가질 것이고 그래서 조직차원에서 업무활동의 규정과 이에 대한 직원교육이 필요함을 확인할 수 있다.

(2) 연계빈도에 대한 영향요인

먼저 조직요인만을 투입한 모형 1의 모델 설명력은 6% 정도로 낮았고, 조직요인을 통제한 상태에서 관리자 요인을 투입한 모형 2의 설명력이 7%로 관리자 요인에 의한 설명력은 1%정도로 그리 크지 않았다 그러나 개인요인을 투입한 모형 3의 적합도는 F= 2.82***에 설명력이 16%로 나타나 이전 모형에 비해 설명력에서 9% 증가를 보였고 조직요인이나 관리자 요인을 통제한 상태에서도 개인요인의 영향이 큼을 알 수 있다.

다음으로 구체적 요인을 보면 연계조직수의 분석결과와는 달리 조직구조의 영향은 없고, 조직요인 중에서는 조직크기인 총직원수와 개인요인에서는 직위, 주요업무 그리고 전문성이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직연계빈도에 영향을 미치는 조직요인으로는 총 직원수만이 통계적으로 유의미한 영향을 나타내었는데, 총직원수가 적을수록 조직간 접촉빈도가 높게 나타났다. 개인요인 중에서는 직위와 직업지도업무 그리고 전문성이 통계적으로 유의미한 영향을 보였다. 이중에서 직위와 직업지도업무는 연계빈도만이 아닌 연계범위에서도 유의미한 영향요인으로 밝혀져 조직연계에 공통으로 영향을 미치는 유일한 요인이었다. 이것은 직위와 담당업무가 조직활동의 기반이 된다는 Tushmna 외(1981)의 연구를 확인하는 것이었고, 이같은 결과는 현장에서 업무를 어떻게 규정하고 구성원들이 자기업무에 대해 어떻게 이해하고 있는가가 업무활동에 주요함을 단적으로 보여주는 것이다. 그리고 개인요인 중에서 전문성은 조직연계범위에서는 영향이 나타나지 않았던 것으로 연계하는 조직과 얼마나 자주 접촉하는 가는 객관적 조건보다는 개인의 업무관련한 전문능력이 더 주요함을 말해준다. 이는 장신재(2006)가 업무와 관련한 전문능력은 직무성과에 긍정적 영향을 미친다는 결과와 유사한 것이고, 조직연계 활동에 대한 연구에서는 확인된 바 없는 새로운 사실이기도 하다. 이상의 결과를 보면 자주 연계하는가의 연계빈도에는 조직요인이나 관리자 요인보다는 개인요인, 개인요인 중에서도 전문능력이 주요함을 알 수 있다.

〈표 8〉 연계빈도에 대한 영향요인 분석

구분		모형1		모형2		모형3	
		b(β)	t	b(β)	t	b(β)	t
조직요인	소재지	-1.52(-.10)	-.97	-1.57(-.10)	-.97	-1.87(-.12)	-1.17
	총직원수	-.05(-.23)	-2.35*	-.05(-.23)	-2.25*	-.05(-.24)	-2.42*
	총회의수	.03(.04)	.62	.01(.01)	.08	.01(.01)	.12
	의사소통	.22(.16)	2.58*	.23(.17)	2.57*	.10(.07)	1.08
	분권화	.00	.00	.01(.00)	.06	-.11(-.04)	-.54
	조직혁신	.01(.00)	.01	.37(.08)	.90	.74(.16)	1.82
	내부협력	.02(.01)	.10	-.13(-.04)	-.51	-.15(-.05)	-.59
관리자	소장연계태도			-.06(-.05)	-.65	-.05(-.04)	-.54
	소장참여모임			.31(.14)	1.70	.33(.144)	1.84
	지역협력사업			.02(.05)	.48	.01(.03)	.33
개인요인	직위					-4.48(-.16)	-2.60**
	취업지원[1]					1.29(.09)	.76
	직업지도[2]					3.85(.26)	2.16*
	하루담당사례수					-.01(-.01)	-.19
	수퍼비젼유무					.82(.05)	.84
	경력					-.00(-.00)	-.06
	전문성					.18(.16)	2.47*
N		267		267		267	
R^2변화량		.06*		.01		.09***	
R^2(adj.R^2)		.06(.03)		.07(.03)		.16(.10)	
F		2.21*		1.92*		2.82***	

*p< 0.05, **p< 0.01, ***p< 0.001
1), 2) 기준집단은 실업급여 및 기타업무임.

(3) 연계대상조직별 연계조직수와 연계빈도에 대한 영향요인 비교

연계대상조직유형별 연계조직수와 연계빈도에 대한 영향요인의 분석결과는 〈표 9〉에서 보여지듯이 조직유형에 따라 영향요인에 차이가 있음을 보여주었다. 공공조직은 의사소통과 소장 참여모임수가 연계조직수와 연계빈도 모두에 영향을 미치고 있었고, 이외 직위가 연계조직수의 영향요인으로 나타났다. 이같은 결과는 공공조직은 모든 지역에 동일하게 존재하는 조직들로 모든 센터에서 공통으로 연계하고 있는 조직들이기 때문에 담당자 개인의 능력이나 여타의 과업환경의 영향은 크지 않고 오히려 조직 차원의 정보와 소장 참여모임과 같은 관리자의 직접적 활동정도가 상담직원들의 조직연계 활동에 영향을 미치는 것으로 보여진다. 이와 유사한 형태를 보이는 것은 경제관련 조직이다. 경제관련 조직도 개인요인이나 구체적 과업환경보다는 총 회의수와 소장 참여모임이 연계조직수와 연계빈도에 각각 영향을 미치는 것으로 나타났다. 경제관련 조직은 상공회의소, 한국노총, 경총 등으로 주로 센터의 소장이 공식적 연계하는 조직이기도 하며 그래서 총회의수와 같은 조직차원의 공식적 정보통로와 소장의 공식적 연계활동이 주요하게 영향을 미치게 되는 것으로 보인다. 이같이 공공조직과 경제관련

조직과의 연계에는 개인능력이나 업무환경보다는 조직차원의 공식적 정보 제공과 관리자의 직접적 활동이 영향을 미친다고 할 수 있다. 다음으로 교육기관은 대학교, 중·고등학교로 청소년을 위한 프로그램을 주로 담당하는 직업지도, 즉 주요업무에 의한 영향이 강하게 작용하는 것으로 보인다. 그리고 민간조직과의 연계는 다른 조직유형에 비해서 조직구조와 개인요인의 영향이 상대적으로 강하게 보여졌다. 민간조직은 서비스조직, 고용대상 관련 조직, 기업 등 다양한 조직을 포함하며 지역마다 차별적으로 분포된 조직이기 때문에 조직혁신, 분권화 등의 구조와 담당자 개인의 영향을 다른 조직유형에 비해 강하게 받는 것으로 보인다. 특히 민간조직과의 연계빈도에는 조직구조이외에 조직규모가 적을수록 그리고 담당자의 전문성이 주요하게 영향을 미치고 있어, 민간조직과의 연계를 친밀하게 하기 위해서는 조직구조, 전문성 등에 대한 고려가 필요할 것이다.

〈표 9〉 연계조직수와 연계빈도에 대한 영향요인 비교

구분		전체조직		공공조직		교육기관		민간조직		경제관련	
		조직수	빈도	조직수	빈도	조직수	빈도	조직수	빈도	조직수	빈도
조직요인	소재지										
	총직원수		-				-		-		
	총회의수				+					+	
	의사소통	+		+							
	분권화	-						-			
	조직혁신	+						+	+		
	내부협력										
관리자	소장연계태도										
	소장참여모임	+		+	+						+
	지역협력사업										
개인요인	직위	-	-	-					-		
	취업지원							+			
	직업지도	+				+	+	+			
	담당사례수										
	수퍼비젼										
	경력										
	전문성		+						+		

*(+)는 정적 영향,(-)는 부적 영향을 의미함.

이상의 결과를 통해 연계대상조직의 특성에 따라 영향요인에 차이가 있음을 확인 할 수 있다. 공공조직과 경제관련 조직과 같이 지역별 차이가 적고 관리자 차원에서 연계가 많은 조직유형의 경우에는 조직내 공식적 정보와 관리자의 활동의 영향이 주요하고, 민간조직과 같이 지역에 따라 차별적으로 활동하는 조직유형의 경우에는 조직구조, 개인요인의 영향이 큼을 알 수 있다.

연계빈도에 대한 영향요인도 조직유형에 따라 다소 상이하게 나타났다. 공공조직은 의사소통이 원활한 조직구조와 소장 참여모임인 공식적 연계체계가 영향을 미쳤고, 경제관련 조직 역시 소장 참여모임수의 영향을 받는 것으로 나타나 공공조직과 유사하였다. 교육기관은 주요업무에 의한 영향이 크

게 보였다. 그리고 민간조직과의 연계빈도에는 다른 조직유형에서 나타나지 않았던 조직구조와 개인의 전문성 등이 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 조직요인 중에서는 총 직원수와 조직혁신이 유의미한 영향을 미쳤고, 개인요인 중에서 직위이외에 전문성이 연계빈도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 조직크기가 적은 조직이 민간조직과의 접촉이 더 많았고, 지역실정에 맞는 서비스전달을 하는 센터의 상담직원들이 민간조직과 더 많이 접촉하고 있다고 할 수 있다. 또한 상담직원의 전문성은 민간조직과의 연계빈도에서만 영향을 보였는데, 민간조직은 다양한 서비스나 고용대상과 관련된 조직이자 지역마다 상이하게 분포되어 있는 조직으로 담당자 개인의 전문능력에 따라 더 많은 조직과 연계가 가능하게 됨을 확인할 수 있다.

5. 결론

본 연구 결과와 의의를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 조사에 응답한 고용지원센터 상담직원 291명이 지난 3개월 동안 업무를 위해 연계한 조직수를 보면, 0 ~550개로 큰 편차를 보였고 평균적으로는 27.8개를 나타냈다. 연계대상 조직유형별로는 공공조직, 민간조직과의 연계가 70%이상으로 상대적으로 활발하였고, 경제관련조직과의 연계는 15%로 상대적으로 적었다. 이상의 기술적 분석결과를 통해 상담직원들이 공공조직이외의 민간, 교육기관 등의 다른 조직유형과도 연계하고 있고, 특히 가장 많은 연계를 보인 민간조직은 통합적 고용서비스나 지역노동시장에 맞는 서비스 전달을 위해 연계가 강조되는 조직유형이고, 이러한 조직과의 연계가 활발하다는 것은 서비스를 위한 민관 협력이 이루어지고 있음을 단적으로 보여주는 것이다. 또한 상공회의소, 경총, 노총등의 경제관련조직은 소장이 참여하는 고용네트웍의 주요 구성조직으로 관리자의 연계조직과 상담직원의 연계조직에 차이가 있음을 제한적이나마 보여주는 결과였다.

둘째, 상담직원의 연계조직수와 연계빈도 모두에서 조직요인, 관리자 요인을 투입했을 때보다 개인요인을 투입한 경우 설명력이 크게 높아져 담당자 개인의 영향이 큼을 보여주었다. 이는 고용서비스만이 아니라 직접서비스기관에서 일선 담당자 역할의 주요함을 단적으로 보여주는 것이고, 이론에서도 지적되었던 구성원들은 조직활동에 전인(全人)으로 참여하기 때문에 조직규정에 의해서만이 아니고 개인적 요인들이 작용할 수 있다는 점을 확인하는 결과이다. 구체적 개인요인 중에서도 구성원의 활동내용과 범위를 정하는 직위와 주요업무가 연계조직수와 연계빈도 모두에 영향을 미치고 있고, 특히 업무관련 전문성 요인은 연계빈도에 유의미한 영향을 보였다. 연계의 친밀함을 보여주는 연계빈도는 조직의 객관적 기반보다는 개인의 업무관련한 전문성에 의한 영향이 크다는 분석결과는 선행연구들에서 구별되지 않았던 것으로 조직연계를 강화하기 위해서는 담당자 개인의 전문능력이 주요함을 확인할 수 있다. 또한 일선서비스 담당자들이 자신의 업무에 대해 어떤 오리엔테이션을 가지며, 조직에서 그 업무를 어떻게 규정하고, 어떤 업무수행 방침을 가지는가가 조직연계활동에 차이를 가져옴을 보여준다. 그래서 구성원들이 업무내용과 수행방식에 대한 이해를 높이기 위해서는 조직내 교육이나 수퍼비전 등이 질 높게 이루어져야 할 것이다. 특히 취업지원 업무자들이 하루 담당 고객수가 더 많

고, 센터의 교육내용도 주로 직업지도, 상담과 관련된 것인 점을 고려할 때 최근 주요 고용서비스 대상이 되고 있는 취약층 대상의 취업지원 업무의 환경 개선, 관련 교육 등이 더 강조되어야 할 것이다.

셋째, 조직요인중에 의사소통, 분권화, 조직혁신과 같은 조직구조적 요인과 소장 참여모임수인 관리자 요인이 상담직원의 조직연계에 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 이러한 결과는 구성원 과업환경의 중요성을 확인하는 것이다. 특히 소장참여모임은 지역 고용네트웍의 참여정도로 현재 추진되고 있는 고용서비스 개혁이 어느 정도 실효성을 발휘하고 있음을 간접적으로 확인해 주는 것이다. 또한 최고관리자인 소장의 적극적 활동이 상담직원의 활동에 긍정적 영향을 미친다면 고용지원센터 소장의 역할에 대한 고민이 제고되어야 할 것이다. 고용지원센터 소장은 공무원 신분이라는 특성으로 순환업무로 경력이 단절되고 경험이 축적되지 못하는 문제를 가지는데, 고용서비스 발전을 위해 공공서비스 조직의 최고관리자의 전문성은 무엇이어야 하는가에 대한 모색이 필요할 것이다.

네째, 연계대상조직에 따라서도 영향요인에 차이를 보였는데, 공공조직, 경제관련조직은 개인요인의 영향보다는 의사소통과 소장 참여모임수와 같은 조직요인과 관리자의 활동이 유의미한 영향을 보였다. 지자체, 공단, 상공회의소, 경총, 노총 등의 공공, 경제관련조직들은 모든 지역에 동일하게 존재하는 조직들이고, 최근 고용서비스의 분권화로 지역 고용서비스의 책임주체로 강조되는 조직들이며 동시에 센터의 소장이 참여하는 고용네트웍의 핵심 조직들이기도 하다. 그래서 담당자 개인의 능력이나 여타의 과업환경의 영향은 크지 않고 오히려 조직차원의 정보와 소장 참여모임 등의 관리자의 직접적 활동, 조직차원의 공식적 연계, 그리고 이에 대한 원활한 정보제공 정도로 담당자들의 조직연계 활동에 긍정적 영향을 미칠 수 있다. 반면에 민간조직과의 연계에는 다른 조직유형에서 나타나지 않았던 조직혁신과 같은 조직구조와 연계빈도의 경우에는 담당자의 전문성이 영향을 미치는 것으로 나타났고, 공공조직이나 경제관련조직에서 유의미하였던 소장 참여모임의 영향은 없었다. 이러한 결과를 통해 현재 고용지원센터에서 추진하고 있는 고용네트웍 등의 소장 참여활동이 상담직원들의 고용서비스 전달에서 필요한 민간조직과의 연계에는 유의미한 영향을 미치지 못한 것으로 보여진다. 민간조직은 사회복지기관, 의료, 가족지원서비스, 전문적 취업지원서비스를 위해 연계가 강화되어야 할 조직들이자 취약층 고용서비스를 위해 필요한 연계조직이기도 하다. 그래서 고용서비스 전달과정에서 관련조직들과의 연계를 활성화하기 위해서는 서비스 전달자에 초점을 둔 공식적 연계체계 추진과 조직혁신, 업무 환경 개선 등 과업환경의 개혁과 담당자의 전문능력 향상을 위한 적극적 조치가 필요할 것이다. 이는 Kouzes 외(1979)가 서비스전달조직에서 성공적인 서비스 통합을 위해서 행정, 정책을 담당하는 관리자 차원과 서비스 전달의 주체인 일선 담당자는 각 영역의 필요에 따른 차별적인 전달망구축이 필요하다는 것과 일치된 결과이다. 동시에 사회복지조직에서 통합적 서비스나 사례관리 등을 위해서 관리자와는 다른 일선 사회복지사 차원의 관계망 형성을 위한 지원이 필요할 것이다.

이상으로 직접 서비스 전달조직에서 일선 담당자들의 서비스연계 활성화를 위해서는 조직구조적 개혁, 일선담당자들에 대한 업무환경 개선, 교육, 수퍼비전의 확대, 전문성 향상을 위한 지원노력이 필요함을 제안할 수 있다. 또한 서비스 전달조직에서 조직내 동료간, 부서간에 의견교환이 원활할 수 있도록 하는 조직문화의 형성도 필요할 것이다. 그리고 담당자들은 자기업무와 활동방식에 대한 이해를 높힐 수 있어야 하며 형식적인 것이 아닌 질 높은 교육과 지원이 필요하다고 본다. 변화하는 사회, 제

도 환경에 대한 이해, 서비스의 목적과 이를 수행하기 위한 기술등에 대한 조직내 교육지원은 강화되어야 할 것이다. 그리고 본 연구는 고용지원센터를 대상으로 함으로서 사회복지에서 공공고용서비스 조직과 고용서비스에 대한 이해를 넓혔다는 의의가 있을 것이다. 그리고 상담직원은 Lipsky(1980)가 언급한 공공서비스조직에서 가두관료로 정부의 정책과 서비스로 시민과 연결하는 주요한 역할자라고 보여지고, 그동안 사회복지영역에서 많이 알려지지 않았던 공공고용서비스의 일선 담당자로서 상담직원 역할의 중요성을 인식하는 계기가 되었다고 본다.

연구의 의의와 함께 본 연구는 다음과 같은 한계를 가진다. 본 연구는 제도적으로 제안되어 시행되는 고용네트웍이나 조직연계가 고용효과를 높힐 것이라는 것을 전제로 진행하여 이에 대한 검증이 미흡하다. 또한 고용지원센터라는 동일한 조직을 대상으로 하였기 때문에 민간조직으로 일반화하는데 무리가 있을 것이다. 이러한 한계는 후속연구를 통해 확인될 수 있을 것이다.

참고문헌

강흥구. 2006. “사회복지사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”. 『한국사회복지학』 58(2): 355-375.

김근세 · 이경호 · 김철. 2005. “한국고용지원서비스의 거버넌스에 관한 연구: 서울지역고용안정센터 직원의 직무지향을 중심으로”. 『한국행정학보』 39(2): 181-206.

김준기. 2006. 『한국 사회복지 네트워크의 구성과 효과성』. 서울대학교출판부.

김인숙 · 우국희. 2000. “사회적 관계망 개입의 유형과 장애요인 연구; 지역사회복지관 재가복지센터를 중심으로“. 『한국사회복지학』 43: 7-41.

김재엽 · 박수경. 2001. “가정폭력 관련 기관들의 서비스 연계 실태와 관련 요인”. 『한국사회복지학』 47: 107-147.

노동부. 2005. 국가고용지원서비스 혁신보고서. www.molab.go.kr

노연희. 2006. “비영리 사회복지조직의 재정자원동원 효과성과 조직의 관리능력”. 『한국사회복지학』 58: 5-26.

박미은. 2002. “정신보건사회복지사들의 서비스 연계실태 및 연계관련요인”. 『한국사회복지학』 51: 63-91.

백종만 · 홍경준. 2000. 『전북지역 실업극복을 위한 민간네트웍 연구』. 나눔의 집.

우정자. 2006. “사회복지 조직간 협력관리 요인에 관한 탐색적 연구”. 『한국사회복지학』 58: 37-63.

유길상. 2006. “고용서비스 전달체계의 발전 추세와 시사점- 호주, 미국, 영국의 사례를 중심으로”. 『사회보장연구』 22(4): 1- 25.

윤민석. 2003. “노인복지관 사회복지사 자원동원 능력에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”. 서울대학교 사회복지학과 석사학위 논문(미간행).

이금진. 2003. “지역기반 정신장애인 직업재활수행기관간 연계강화에 관한 연구: 연계 경험 및 예측 요인 분석을 중심으로”. 『한국사회복지학』 54: 35-64.

이종범 역. 1988. 장외 영향력과 조직. Pfeffer, Jeffrey., and Gerald. Salancik. *The external contral of organizations*. 서울:정음사.

이시경. 1988. “조직간 교호작용의 결정요인에 관한 연구”. 서울대학교 행정학과 박사학위논문(미간행).

이창순. 1994. 『조직이론』. 서울: 박영사.

이현주. 1997. "사회복지조직 구성원의 조직간 관계: 장애인 복지 관련조직을 중심으로". 서울대학교 사회복지학과 박사학위 논문(미간행).

이혜원. 2002. "결식아동 조직간 서비스 연계망에 관한 연구". 『한국사회복지학』 49: 190-224.

장신재 · 김희수. 2006. "사회복지전담 공무원의 전문적 능력, 임파워먼트, 직무성과 영향 구조". 『한국사회복지행정학』 8권 제 3호: 31-56.

전영상. 2005. "협력적 거버넌스에 대한 공무원 태도의 결정요인 분석". 건국대학교 행정학과 박사학위 논문(미간행).

정우일 · 이왕재 공역. 1986. 조직론: 구조와 과정. Hall, Richard Hammond. *Organiations. 3rd ed.* 대영문화사.

조경식 · 이양수. "조직간 의사소통이 조직성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구". 『한국행정학보』 42(1): 229-252.

최재성 · 강영숙 · 최승아 · 최상미. 2003. "조직특성이 사회복지관들의 상호협력에 미치는 영향". 『한국사회복지행정학』 9: 87-112.

한국노동연구원. 2005. 『지역실정에 맞는 고용- 훈련 통합서비스 제공을 위한 제도개선방안 기초연구』. 노동부 학술연구용역 사업.

함철호. 2003. "지역사회복지실천에 있어서 기관간 연계의 효과성 평가". 『한국사회복지학』 55: 309-339.

한국국제노동재단 역. 2001. 『변화하는 노동시장에서의 공공고용서비스』. ILO. 1999. *The Public Employment Service in Changing Labour Market*. 한국국제노동재단.

홍경준. 2002. "전주지역 자활 관련 조직들의 네트웍 구조에 관한 연구". 『한국사회복지학』 49(5): 7-33.

Aldrich Howard. 1976. "Resource dependence and interorganizational relations: Local employment Service Offices and Social services sector Organizations." *Admininistration & Society* 7(4) February: 419-453

Bardach, E. 1998. *Getting Agencies to work Together. Washington*. D.C.: Brooking Institution.

Beatric, Dennis F. 1990. "Inter-Agency Coordiantion : A Practitioner's Guide to a Strategy for Effective Social Policy." *Administration in Social Work* 14(4): 45-59

Biegel, D., Tracy E, and Song, L. 1995. "Barriers to Social Network Interventions with Persons with Severe and Persistent Mental ILLness: A Survey of Mental Health Case Managers." *Community Mental Health Journal* 31(4): 335-349.

Boje, David M., and Davie A. Whetten. 1981. "Effects of Organizational Stretiges and contextual Constraints on Centrality and Attrbutions of Influence Interorganizational Networks." *Administrayive Science Quarterly* 26(3): 378-395.

Boys, Grace Anne. 1984. "Linking Services for the Chronically Mentally Ⅲ: A Study of Interorganizational Relations." Unpublished doctoral dissertation. *Case Western Reserve University.*

Boyd Brain. 1990. "Corporate Linkages and Organizational Environment : A Test of the Resource Dependence Model." *Strategic Management Journal* 11(6): 419-430.

Fortune, Anne. 1994. *The oundation of Social Work Knowledge*. NY: Columbia University Prss.

Geddes Mike and John Beninggton. 2001. "Local Partnerships and Social Exclusion in the European Union." pp.15-45. in *Local Partneships and Social Exclusion in the European Union, New*

forms of local social goverance., edited by Gedded Mick and John Beninggton: Routledge

Giguere Sylvain. 2003. *Managing Decentralisation and New forms of goverance, Managing Decentraisation, A new role for labour market policy. OECD.*

Hasenfeld, Y. 1983. *Human service Organizations*. New jerset: Prentice-Hall.

Jessop, B. 1998. "The rise of goverance and the risks of failure: the case of economic development". *International Social Science Journal*

Klonglan Gerald E., Richard D. Warren, Judy M. Winkelpleck, and Steven K. Paulson. 1976. "Interorganizational Measurement in the Social Service Sector: Differences by Hierarchical Level." *Adminstrative Science Quarterly* 21(4): 675-687.

Kouzes,M., and Paul, Mico. 1979. "Domain Theory: Introduction to Organizational Behavior in Human Service Organizationa." *The Journal of Applied Behavioral Science* : 449-469

Lipsky, M. 1980. Street- level Bureaucracy. N. Y.: Russell Sage Foundation.

Levine, Sol., and Paul E. White. 1961. "Exchange as a Conceptual Framwork for the Study of Interorganizational Relationships." *Adminstrative Science Quarterly* 5(4) : 583-601.

Milward, Brinton and Keith G. Provan. 1998. "Measuring network structure." *Public Administration* 76: 387-407.

OECD secretariat. 2000. "Labour market policies and the public employment service main charactistics and new challenges" in Labour Market and the Public employment Service. OECD

Paulson, K. 1974. "Casual analysys of interorganizational relations: An axiomatic theory revised." *Administrative science Quarterly* 19(3): 319-337.

Provan, Keith G., and Brinton Milward. 1995. "A Preliminary Theory of Interorganiational Network Effectiveness: A Comparative Study of Four Community Mental Health Systems." *Administrative Science Quarterly* 40(1).

Tushman, M., and Thomas, Scanlan. 1981. "Charateristics and External Orientations of Boundary Spanning Individuals." *The Academy of Management Journal* 24(1): 83-98.

Van de Ven, Andrew H., and Diane L. Ferry. 1980. *Measuring and Assessing Organizations*. New York:A Wiley-Interscience Publication

Research on Factors that Influence Interorganizational Relations of Job Center Consultants

Shim, Sun-Kyung
(post-Doctoral Research Fellow in Hallym University)

The purpose of this dissertation is to positively analyze the characteristics of job center consultants' interorganizational relations and factors that influence this linkage in order to better understand the employment service of South Korea. The material utilized for analysis was collected by surveying consultants and managers of 38 job centers and 364 middle managers while applying the method of hierarchical regression. The following is the summary of the research results. First, there is a difference in the influence factor between the number of consultant's organization linkage and frequency of contact. As seen from this result, if the number of organizations a consultant links is affected by the organization's objective working conditions such as the organization structure, position, and primary responsibilities, then the frequency of contact which indicates intimacy by frequent contact depends on the professional ability of the person in charge rather than objective conditions. Second, the analysis result of influence factors according to the type of organization also displayed different influence factors based on the type. Public organizations and economics related organizations are existent in all areas in the form of municipal offices, public corporation, the Chamber of Commerce and Industry, and labor organizations. Therefore, rather than the personal ability of the person in charge or the influence of other work environments, information of the organization and the actual activities of the head are more influential. On the other hand, private organizations embrace service organizations, employment target related organizations, corporations; they are differentially distributed, which is why they are more influential in organizational reform, decentralization, communication, and the professional ability of the person in charge is significantly influential.

Key words: employment service, employment net work

[논문 접수일 : 2008년 12월 10일 게재 확정일 : 2009년 1월 31일]