

장애인복지관 종사자의 조직문화 인식이 직무성과에 미치는 영향: 지적자본의 매개효과 검증

Effect of Organizational Culture Perception on Job Performance of Welfare Centers Workers for the Disabled: Testing of Mediation Effect of Intellectual Capital

오재원

경기대학교 사회복지학과

Jae-Won Oh(oh000791@hanmail.net)

요약

본 연구는 조직문화인식이 지적자본과 직무성과에 영향을 미치는지 탐구하고, 지적자본이 조직문화와 직무성과 간 매개효과가 있는지를 실증분석 하였다. 주요 분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 개발문화가 직무성과에 부(-)의 관계가 있었다. 둘째, 개발문화, 집단문화가 지적자본에 정(+)의 관계가 있었다. 셋째, 지적자본이 조직문화와 직무성과 간 매개관계에 있어서 개발문화와 직무성과 관계는 부분매개 효과가, 집단문화와 직무성과 관계에 있어서는 완전매개효과가 나타났다. 이러한 분석결과를 바탕으로 조직문화 인식 속에서 장애인복지관 종사자는 직무성과를 제고하기 위해 지적자본을 활용한 다양한 방안들이 검토되어야 할 것이다.

■ 중심어 : 장애인복지관 종사자 | 조직문화 | 지적자본 | 직무성과 |

Abstract

The purpose of this study is to investigate whether organizational culture perception affect the intellectual capital and job performance. And the empirical analysis on the mediation effect of intellectual capital between organizational culture and job performance is done. Result of the analysis is as follows. First of all, development culture has a negative relationship with job performance. Secondly, group culture has a positive relationship with intellectual capital. Thirdly, as for the mediation relationship of intellectual capital between organizational culture and job performance, there is a partial mediation effect in the relationship between development culture and job performance, and a complete mediation effect between group culture and job performance. Those analysis results suggests that welfare centers workers for the disabled in organizational culture perception should be taken considerations on various measures utilizing intellectual capital to improve job performance.

■ keyword : |Welfare Centers Workers for the Disabled | Organizational Culture | Intellectual Capital | Job Performance |

I. 서론

장애인복지관은 사회적으로 배제되어 온 장애인들의 사회통합(social inclusion)을 목적으로 다양한 복지프로그램을 진행하는 대표적인 장애인복지시설로 장애인에 대한 사회적 관심과 노력의 담론 속에서 장애인의 재활과 자립은 물론 사회적 장벽을 낮추려는 환경에 대한 개입에 노력을 기울이고 있다. 이러한 상황에서 장애인복지관 종사자는 최일선에서 복지서비스를 실천하는 사람으로 이들의 역량과 철학이 서비스 행위는 물론 복지관이 추구하는 목적 실현에 직·간접적인 영향을 미치는 등 장애인복지 서비스를 책임지고 있는 핵심인력이다.

이들의 직무는 장애인의 다양한 문제와 상황, 장애인의 특성, 기관과의 여건과 시책, 실천가의 교육 및 지식, 그리고 가치관 등의 요소들이 상호작용 하는 과정에서 이루어져 왔다. 그러나 장애의 유형과 욕구에 따라 제공되는 서비스의 내용이 다르고, 다양한 상황과 여건을 고려해야 하며, 변화의 초점을 환경적, 사회적, 개인적 변화 중 어디에 두는가에 따라 목표와 접근방법, 기대효과 등이 달라질 수 있으므로 이들의 업무활동 및 직무에 대한 인식도 다양하고 복잡한 양상을 띠고 있는 실정이다.

복잡한 직무환경 속에서 장애인의 복지욕구에 적절한 서비스를 제공하고, 공공자금의 집행에 대한 책무성을 수행하는 장애인복지관 종사자는 서비스 제공의 가장 중요한 실천결과로서 직무성과 관리에 초점을 두어야 한다. 동시에 직무성과를 높이기 위해 보다 깊은 관심을 기울이고 그에 따른 방안들을 모색하여야 한다. 최근에는 직무성과를 향상시키고자 종사자들의 직무환경을 변화시켜 외부환경에 적응하고 내부적으로 통합해 가는 과정에서 조직문화 형성을 중요한 요인으로 제시하는 연구들이 보고되고 있다[1-3].

조직문화라 하면 사람이 각각 다른 개성을 갖고 있듯이 조직은 다른 조직과 구분되는 자신만의 고유한 정체성과 특성, 능력과 자질을 갖고 있다고 인식하는 것이다. 조직문화는 다양한 상황에서 조직을 통합·유지시키며 조직의 생존과 성장, 발전에 기본이 되기도 한다. 장

아인복지관 종사자의 조직문화에 대한 인식은 장애인복지관의 유효성 발휘에 중요한 역할을 하며, 클라이언트에게 제공되는 사회복지 서비스의 측면에서도 중요한 요인이 될 수 있다.

이와 함께 직무성과 향상을 위해 지식의 활용과 관리에 관심을 기울일 필요가 있다. 지식기반 사회에서는 조직의 유형자산 보다는 그 자산을 이용하는 데 필요한 조직의 핵심역량과 연관된 무형자산을 관리하고 활용하는 것이 중요한 자본이라 할 수 있다[4]. 이러한 자본을 흔히 '지적자본'이라 하는데, 주로 영리조직을 대상으로 연구가 이뤄지고 있다. 최근에는 사회복지시설의 종사자를 대상으로도 적은 수지만 연구가 이뤄지고 있다[5][6]. 이는 사회복지분야에서도 조직의 성공적인 운영을 위해 지적자본에 관심을 기울인 결과로 보여진다. 장애인복지관에서도 기관이 보유한 자원들과 더불어 적절한 행위체제가 서로 상호작용을 한다면 복지관은 물론 종사자들의 잠재력은 더욱 커질 수 있을 것이다.

이에 따라 본 연구에서는 조직문화, 지적자본이 직무성과에 영향요인으로만 고려되어 오던 기존 연구에서 장애인복지관 종사자의 조직문화 인식이 지적자본을 매개로 하여 직무성과에 미치는 영향을 규명하고자 한다. 이는 기존의 연구들이 조직문화-직무성과, 지적자본-직무성과와 같이 변수 간 분절적 관점에서 연구가 이뤄졌다면, 본 연구에서는 조직문화-지적자본-직무성과와 같이 변수 간 상호 관계적 관점에서 접근하고자 한다. 구체적으로 장애인 복지관 종사자의 문화별 인식에 따라 직무성과에 영향을 미치는지 밝히는 것이 첫 번째 목적이다. 그리고 두 번째로는 조직문화의 영향을 받으며, 직무성과에 영향을 미치는 것으로 연구되어 온 지적자본이 이러한 관계를 매개하는지 검증하고자 하였다. 이를 통해 장애인복지관 종사자의 직무성과를 높이는 방안을 모색하는데 그 목적이 있다.

II. 이론적 논의

1. 조직문화

조직문화는 포괄적이며 거시적인 문화의 개념을 사

회체계의 한 구성단위인 조직수준에 적용시킨 것으로서 1980년대에 들어 조직 관리의 도구로 등장하여 일상적으로 통용되는 개념으로 보편화되었다. 조직문화는 학자나 연구의 초점에 따라 다양한 차원에서 정의되고 있는데, Hofstede[7]는 한 집단과 다른 집단을 구별 짓는 사고와 감정, 그리고 잠재적 행동의 유형으로 보았고, Jones[8]는 조직의 개성을 창출하고, 구성원의 행동을 규정하여 조직정당성의 기반이 되고 개개의 조직 구성원들을 사회전체로 통합시키는 조직의 근본 가정과 신념, 가치관으로 정의하였다. 연구자들에 따라 다른 관점에서 조직문화를 보더라도 조직문화는 기본적으로 공유된 가치와 공통의 인식, 공동의 전제를 기본적 요소로 하고 있다.

Quinn과 Kimberly는 조직문화를 집단문화, 개발문화, 합리문화, 위계문화로, Willkins & Ouchi는 시장문화, 관료제문화, 파벌문화로, Jones는 생산문화, 관료문화, 전문문화로, Deal & Kennedy는 남성문화, 과업여가병조문화, 투기문화, 과점문화 등으로 구분하고 있다 [2]. 그 중 Quinn과 Kimberly[9]의 경쟁적 가치접근에 의한 문화유형 분류는 조직문화를 연구하기 위한 분석틀로서 적극 이용되고 있다. Quinn과 Kimberly는 경쟁가치모형(Competing Values Model)을 제시하면서 정보처리의 개념을 이용하여 인간의 지식체계는 환경으로부터 입수한 단서, 자료 혹은 정보에 대한 지각을 두 가지 차원으로 분류하였다. 하나는 환경에 대한 융통성-통제정도에 따른 분류이고, 다른 하나는 환경에 대한 반응패턴에 따른 내부지향-외부지향으로 분류된다. 그들은 조직문화 유형을 개발문화, 집단문화, 위계문화, 합리문화 등으로 분류하였다.

개발문화는 융통성과 개별성, 위험 감수, 그리고 외부지향성을 강조하는 유형으로서 구성원 상호간의 협력을 통하여 동기를 유발하고 능력을 최대한 발휘하며, 외부환경에 적극적으로 대응해 나가는 특징이 있다. 집단문화는 융통성과 조직성원에 대한 관심 등을 중요하게 생각하는 유형으로서 구성원들의 동기를 유발하여 상호간의 신뢰감과 화목, 그리고 우의적 관계와 집단의식을 강조하는 반면, 환경변화에 대한 적응행동에 있어서는 비교적 소극적인 경향을 보인다. 위계문화는 내부

지향적이며, 안정성과 질서, 현상 유지, 통제 등이 강조되는 등 변화에 다소 저항적인 유형으로서 구성원들에게 공식조직과 절차에 의해 안전하고 확실한 업무처리를 강조하며, 조직의 장기적인 존속을 위한 운영의 지속성을 강조하면서 환경변화에 적극적으로 대처하기보다는 현상유지에 더 많은 노력을 기울인다. 합리문화는 안정성과 통제를 추구함과 동시에 목적지향적, 외부지향적인 유형으로서 체계적이고 능률적인 조직 관리를 강조하면서 환경 변화에 적극적으로 대처해 나가는 특징이 있다.

이상의 Quinn과 Kimberly[9]가 제시한 경쟁가치모형은 장애인분야의 복지 환경변화에 대한 이해와 반응패턴 그리고 장애인복지관 내부의 현실을 지각하는 차원에서 장애인복지관 종사자의 조직문화 인식을 측정하는데 유용하다할 수 있다. 박영준[2], 최계성 외[3]의 연구에서도 Quinn과 Kimberly의 경쟁가치모형이 사회복지시설의 조직문화 유형을 파악하는데 적합하며, 타당성과 신뢰성이 이미 검증되었다고 보고하고 있다. 따라서 본 연구에서도 경쟁가치모형을 사용하여 장애인복지관 종사자의 조직문화에 대한 인식이 직무성과에 어떠한 영향을 미치는가를 규명하고자 한다.

2. 지적자본

최근 산업전반에서는 지식, 지적자본과 같은 무형자산이 성공적인 조직운영을 위한 중요한 요소로 주목을 받고 있다. 지적자본은 학계보다는 실무적으로 필요성을 강하게 느꼈던 산업계에 의해 주도됨에 따라 기업적 관점에서의 지적자본에 대한 관심에서 출발하였다. Edvinsson이 1991년부터 Sveiby의 지식자본이론과 Kaplan과 Norton의 균형성과표(Balanced Score Card; BSC)관점을 접목시켜 기업의 진정한 가치 창출 동인으로서 간과되었던 비재무적(non-financial)인 정보들을 보다 체계적·포괄적으로 분류, 측정하기 위한 지적자본이론의 개발에 착수하게 되었다[10].

지적자본(Intellectual Capital : IC)은 '지적자산'(intellectual asset), '무형자산'(intangible asset), '지식자산'(knowledge asset), '지식자본'(knowledge capital) 등으로 사용되고 있는데, 여러 학자들에 의해

다양하게 정의되고 있다. Brooking[11]은 “조직이 움직이는데 필요한 모든 무형자산을 총칭한 개념”이라고 광범위하게 정의하였으며, Edvinsson과 Malone[12]은 “소유하고 있는 사람의 경험과 전문적 스킬, 조직의 기술, 고객 관계”라 하였다. 문운지·김효근[4]은 “조직의 인적자원이 되는 개인, 구조, 고객과 공급자, 사회를 포함하는 관계 등을 통해 조직의 가치를 창출해 내는 경쟁우위의 원천이 되는 무형자산의 총합”이라고 정의하고 있다. 이상의 지적자본에 관한 정의를 종합해 보면, 지적자본은 “조직 경쟁우위의 가장 중요한 원천으로 미래 조직의 가치 증진에 기여할 수 있는 보이지 않는 무형자산의 총합”이라고 할 수 있다.

지적자본의 하위 요소는 대체적으로 인적자본, 구조자본, 고객자본으로 분류하여 측정하고 있다[6][10][13][14]. 이 세 가지 요소가 조직에서 내·외부와 관계측면에서 볼 때, 인적자본과 구조자본은 내부와의 관계에 핵심을 이루고 있다면, 고객자본은 외부와의 관계에 핵심을 이루고 있다.

지적자본을 세 가지 요소로 분류한 Bontis[14]에 따르면, 인적자본은 지식, 역량, 경험, 노하우 등 개인 내부에 내재되어 있는 자산으로 지적자본의 독립된 수준으로 강조하는 동시에 가장 핵심적이고 중요한 요소라고 주장하고 있다. 구조자본(structural capital)은 인적자본을 뒷받침하고 지지해 주는 간접 자본의 역할을 하며, 조직에서의 물질적 가치보다 더 높은 어떤 것을 포함한다. 고객자본(customer capital)은 조직이 고객과의 관계에서 현행 가치와 이들 관계의 잠재적 미래 가치 모두를 말한다. 고객자본은 조직 외부의 무형의 것에 기인한 조직이 갖고 있는 가능성을 대표한다.

그동안 지적자본은 주로 영리조직에서 혁신을 창출하는 중요한 원천으로 노하우, 인적자원 역량, 고객만족과 같은 비 재무적 자산으로 인식되어 왔다. 사회복지분야에서도 소비자 또는 고객으로서의 클라이언트가 갖는 욕구에 대한 서비스 제공자의 민감성이 점점 더 강조되고 이들의 책임성과 사업성공에 대한 관심이 날로 증가하고 있음을 고려할 때[3], 장애인복지관의 종사자에게 지적자본이 갖는 중요성은 적지 않을 것으로 판단된다. 따라서 본 연구에서는 직무성공에 영향을 미치

는 것으로 연구되어 온 지적자본이 조직문화와 직무성과 간의 관계를 매개하는지에 초점을 맞추고자 하였다.

3. 직무성과

직무성과란 조직구성원의 직무가 어느 정도 달성되었는지를 판단하는 의미로, 조직의 역할수행에 있어서 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 개념이다[15]. 직무성과는 주로 생산성의 의미와 동일하게 사용되나, 생산성이 물리적 산출이라는 더욱 구체적이고 협의적인데 반해, 직무성과는 조직 구성원의 성취라는 더욱 포괄적인 의미로 사용된다. 이러한 직무성과는 일반적으로 인간의 능력과 동기부여의 상승작용에 의해 발휘되는 것으로 알려져 있다[16].

직무성과는 직무수행 또는 업무실적으로 표현될 수 있는데 개인, 집단, 조직의 효과성을 판단하는 기준으로서 관리자에게 영향을 주려고 하는 결과적 목표라고 할 수 있다[17]. Page와 Thomas[18]는 개인이나 집단의 활동, 성취도 혹은 달성도로 정의하였다. Patti[19]는 직무성과를 성과 및 서비스의 질이라고 정의하였다. 이처럼 직무성과는 상황에 따라 연구자들 간의 견해가 일치하지 않아 공통된 정의를 내리기가 쉽지 않다. 이는 직무성과와 관련된 상황변수에 따라 직무성과의 정의와 측정이 달라질 수 있음을 의미한다 하겠다.

직무성과는 사회사업적 개입의 결과로서 변화에 대한 측정을 통해 성과를 판단하는 것이 중요하고 바람직하다고 하겠으나, 측정방법과 자원의 한계로 인해 과정적 측면을 분석하여 성과를 대리 측정하는 경우가 아직도 적지 않게 활용되고 있다[20]. 즉, 직무성과는 주로 이차적 기준에 두고 평가가 이뤄지는데, 만일 사회복지사가 클라이언트의 문제해결과 관련된 지식을 가지고 있고 전문적으로 승인될 수 있는 행동을 보여주고 있으며, 또 전문가로서의 적절한 태도를 취하고 전문적으로 요청되는 절차를 잘 따르고 있다면, 클라이언트는 도움을 받게 될 것이라는 가정에 기초하고 있는 것이다.

직무성과의 측정지표와 관련해서 Millar[15]는 행동연계척도를 기초로 사회복지사의 직무성과를 측정하기 위해 열 다섯 가지 차원을 제시하였다. 클라이언트와의 관계, 동료관계, 관련기관의 실무자와의 관계, 클라이언

트에 관한 이해와 문제해결 방식, 행동유형 대안 제시, 서비스 종결, 표적집단과 사회문제에 대한 이해, 정책 및 서비스개발에의 참여기관정책에 대한 이해, 사례의뢰 및 사후관리, 사회복지사 윤리강령 준수, 전문성 개발, 전문모임 참여, 시간관리, 그리고 수퍼비전 참여태도에 관한 것 등이다. Kadushin[21]은 사회복지사의 직무성과를 평가하기 위해 7가지 차원으로 설명하고 있다. 클라이언트와의 전문적 관계 형성 및 유지능력, 사회사업과정으로서의 지식과 기술, 기관행정에 대한 이해, 수퍼바이저와의 관계 및 수퍼비전 활용, 직원 및 지역사회와의 관계, 업무수행 요구 및 업무량 관리, 그리고 전문가들이 갖추어야 할 속성 및 태도 등이다. Millar의 직무성과 요소 그리고 Kadushin의 직무성과 내용은 중복되는 부분을 볼 수 있는데, 본 연구에서는 좀 더 포괄적인 개념을 담고 있는 Kadushin의 7가지 차원의 직무성과 지표를 사용하였다.

4. 지적자본, 조직문화, 직무성과 간의 관계

사회복지조직의 구성원을 대상으로 조직의 주관적 요소의 하나인 조직문화에 대한 인식과 직무성과와의 관련성을 검증하는 연구는 많지는 않지만 일부 보고되고 있다[2][22]. 또한 영리조직에서의 관심을 가져온 지적자본이 최근에 비영리조직의 구성원을 대상으로 한 직무성과 관련 연구도 일부 보고되고 있다[5][6]. 반면 조직문화와 지적자본 그리고 직무성과 간의 상호관계 연구는 아직까지 찾아볼 수 없었다. 따라서 조직문화-직무성과, 지적자본-직무성과, 그리고 조직문화-지적자본-직무성과 간의 상호관계에 대한 선행연구와 함께 논리적 추론을 통해 관계성을 제시하고자 한다.

첫째, 종사자가 인식하는 조직문화는 직무성과에 영향을 미치는 주요 요인으로 알려져 있다[2][22]. 한 예로 노인복지시설의 사회복지사를 대상으로 한 주리에[22]의 연구를 보면, 개발문화, 집합문화에 대한 인식 높을수록 직무성과에 긍정적 영향을 미쳤으며, 합리문화와 위계문화의 경우 직무성과와 유의한 관련이 없다는 연구결과가 나타났다. 반면, 세무공무원을 대상으로 한 홍순복[23]의 직무성과에 대한 연구는 위계문화, 집합문화, 합리문화가 직무성과에 긍정적 영향을 미치는

것으로 나타났고, 개발문화는 유의한 관련이 없는 것으로 나타났다. 이처럼 조직문화와 직무성과와의 관계에 있어 종사자들의 각 문화적 특성에 대한 인식, 공유하고 있는 가치체계에 근거하여 직무성과에 미치는 영향은 다르게 나타나는 것으로 볼 수 있다.

둘째, 지적자본은 조직구성원의 직무성과에 유용한 요인으로 간주되고 있다[6][24]. 병원조직의 구성원을 대상으로 한 김은아[10]의 연구에 따르면, 인적자본은 개별구성원이 수준 높은 지식을 보유할수록 개인의 역량이 집약되어 직무성과 증대에 기여하며, 구조자본과 고객자본 구축에 영향을 준다고 하였다. 복지전담인력을 대상으로 한 전기우·윤광재[6]의 연구결과를 보면, 구조자본과 고객자본의 축적정도가 높을수록 직무성과가 증진되는 것으로 파악되었다. 즉, 복지전담인력 자신이 새로운 정책이나 아이디어를 많이 양산할 수 있는 유기적 시스템 구축과 구체적인 고객관련 지식의 활용·공유는 구성원의 직무성과 지향적 업무수행에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 문헌에 기초해 볼 때, 전체적으로 지적자본은 직무성과에 영향을 미치는 주요 요인임을 알 수 있다.

셋째, 장애인복지관 종사자가 인식하는 조직문화가 직무성과에 미치는 영향력을 매개하는 변수로서 지적자본에 관심을 갖고자 한다. 조직문화는 조직의 구조, 관리과정, 직원 업무활동 등 조직 전반에 반영되기 때문에 조직 구성원이 외부환경에 적응함과 동시에 내적으로 통합해 가는 과정에서 새롭게 나타나게 되는 가치에 중요한 영향을 미칠 수 있음을 지적하고 있다[25].

선행연구 결과 이러한 조직문화와 지적자본과의 관계는 절대적으로 부족하다. 본 연구는 두 변수 간의 논리적 추론과 영리기업을 대상으로 한 문운지[4]의 연구에 기반하고 있는데, 문운지는 참여적·협력적 조직문화 수준이 인적자본에 영향을 미치는 요소임을 입증하였다. 이러한 결과는 외부지향적이며 창의성, 혁신성, 구성원 상호간의 협력을 통하여 최대한의 능력 발휘 등을 강조하는 개발문화와 융통성과 조직성원에 대한 관심 등을 중요하게 생각하는 집단문화는 지적자본에 정적인 영향을 미칠 것으로 예측된다. 이상과 같이 조직문화 각각의 특성에 대한 인식은 지적자본의 선행변수로

서 추론할 수 있으며, 지적자본은 종사자의 조직문화 인식과 직무성과 간 매개변수로 가정될 수 있을 것이다.

III. 연구방법

1. 연구모형 및 연구가설

조직문화, 지적자본 그리고 직무성과와의 관계를 다룬 연구들은 조직문화와 직무성과, 지적자본과 직무성과 등의 관계를 검증한 연구로 진행되어 왔다. 그러나 장애인복지관 종사자의 직무성과 방안을 모색하기 위해서 조직문화와 지적자본을 동시에 고려한 관점에서 이해할 필요가 있다는 것이 본 연구자의 생각이다. 따라서 본 연구에서는 직무성과 방안으로서 조직문화, 지적자본의 연계적 시각에 대한 모형으로 분석하고자 한다. 연구모형은 [그림 1]과 같다.

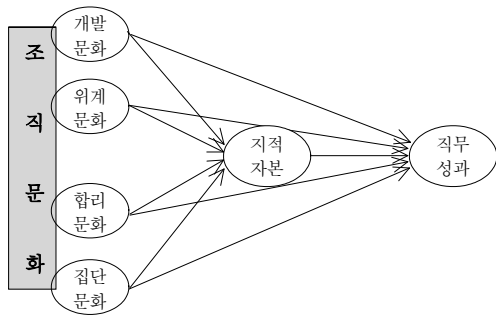


그림 1. 연구모형

2. 조사대상 및 자료수집 방법

본 연구의 조사대상자는 특별시·광역시·기타도시를 중심으로 60여개의 장애인복지관을 임의표집하고, 시설에 근무자를 조사대상의 표본으로 삼았다.

자료수집은 2012년 5월 1일부터 2012년 5월 25일까지 우편, e-mail을 이용하였다. 총 300부의 설문지를 배포하였고, 이중 239부를 분석에 사용하였다.

3. 측정도구

조직문화 측정도구는 Quinn과 Kimberly[9]의 경쟁가치모형을 바탕으로 박영준[2]이 사용한 내용을 수정하

여 사용하였다. 이 척도는 총 20문항으로 집단문화(5문항), 개발문화(5문항), 위계문화(5문항), 합리문화(5문항)로 구성돼 있으며, 각 문항은 리커트 5점 척도로서 점수가 높을수록 조직문화를 긍정적으로 지각하는 것을 의미한다. 본 연구에서의 전체 조직문화 측정도구의 신뢰도는 .815이었다. 구체적으로 집단문화 .845, 개발문화 .812, 위계문화 .702, 합리문화 .645이다.

지적자본 측정도구는 Bontis[14]가 개발한 지적자본 척도를 바탕으로 김은아[10]와 전기우·윤광재[6]가 사용한 내용을 수정하여 사용하였다. 이 척도는 총 18문항으로 인적자본(6문항), 구조자본(6문항), 고객자본(6문항)으로 구성돼 있으며, 각 문항은 리커트 5점 척도로서 점수가 높을수록 지적자본 수준이 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서의 지적자본 측정도구의 신뢰도는 .918이다.

직무성과 측정도구는 Kadushin[21]이 제시한 7가지 차원의 지표를 바탕으로 김경희[17]가 변안·사용하고, 박영국[26]이 수정한 척도를 사용하였다. 이 척도는 총 16문항으로 클라이언트 관리(5문항), 전문성(6문항), 업무관리(5문항)로 구성돼 있으며, 각 문항은 리커트 5점 척도로서 점수가 높을수록 직무성과가 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서의 직무성과의 신뢰도는 .909이다.

4. 자료분석 방법

본 연구에서는 지적자본을 매개변수로 하여 조직문화가 직무성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 구조방정식 모형을 설계하였다. 연구모형은 AMOS 18.0을 이용하여 분석하였으며, 모형의 추정방법은 완전최대우도법(Full Information Maximum Likelihood; FIML)을 사용하였다. 또한 조사대상자의 일반적인 특성과 기술통계 및 정규성 확인, 신뢰도검증, 상관관계검증을 위해 PASW Statistics 18.0으로 분석하였다.

IV. 분석결과

1. 조사참여자의 일반적 특성

설문조사 참여자의 일반적 사항에 관련된 내용은 과

같다. 조사참여자의 성별은 남자가 38%, 여자가 62%였으며, 연령은 20대가 44.8%, 30대가 43.5%, 40대가 10.5%, 50대가 0.8%로 전체 응답자의 평균연령은 31.6세로 나타났다. 이들의 최종학력은 전문대졸이 13.4%, 대졸이 69%, 대학원 이상이 16.3%로 나타났다. 사회복지 근무경력력은 평균 5년 1개월로 나타났으며, 5년 미만자가 54.4%, 5년~13년 미만이 39.3%, 13년 이상이 6.3%로 나타났다. 조사 참여자의 직급은 일반직원 67.4%, 선임직원 9.6%, 팀장 23%로 나타났으며, 조사자가 근무하는 시설의 소재지는 특별시 18%, 광역시 19.2%, 기타도시 62.8%로 나타났다.

2. 주요변수의 특성

본 연구의 모형을 검증하기 위한 기초분석으로 측정변수의 평균, 표준편차, 정규성 검증으로 왜도와 첨도 검증을 실시하였다. 검증결과 [표 1]에서 보는 바와 같이 본 연구에서 사용된 변수들의 왜도와 첨도는 구조방정식 모형을 적용하는데 필요한 정상분포 조건인 왜도가 2보다 크거나 첨도가 7보다 큰 경우가 아니면 추정에 큰 영향을 주지 않는다는 기준[3]에 비취 볼 때 추정에 문제가 없음을 알 수 있다.

표 1. 측정변수의 특성(n=239)

구분	측정변수	평균	표준편차	왜도	첨도
조직문화	개발문화	3.1513	.5639	-.227	-.068
	집단문화	3.3291	.5925	-.288	.873
	합리문화	3.2538	.4401	.111	.459
	위계문화	3.2357	.4771	.189	.302
지적자본	인적자본	3.4142	.6315	-.017	.100
	구조자본	3.2845	.6183	-.280	.847
	고객자본	3.5377	.5325	.253	.329
직무성과	ct관리	3.6469	.4992	.234	.557
	전문성	3.4937	.4904	.184	.060
	업무관리	3.5498	.5271	.340	.099

3. 측정변수 간 상관관계 분석

각 측정변수 간의 관계양상을 파악하고 다중공선성 문제를 확인하기 위하여 단순상관관계 분석을 실시하였다[표 2].

표 2. 측정변수 간 상관관계 분석(n=239)

	조직문화				지적자본			직무성과		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. 개발	1									
2. 집단	.710**	1								
3. 합리	.337**	.204**	1							
4. 위계	.151*	.020	.508**	1						
5. 인적	.569**	.537**	.237**	-.036	1					
6. 구조	.768**	.748**	.205**	.054	.683**	1				
7. 고객	.601**	.610**	.278**	.177**	.530**	.662**	1			
8. ct관리	.394**	.388**	.181*	.080	.376**	.409**	.491**	1		
9. 전문성	.441**	.496**	.255**	.103	.494**	.595**	.572**	.641**	1	
10. 업무관리	.351**	.388**	.231**	.224**	.428**	.435**	.475**	.589**	.655**	1

** p<.01

각 변수들의 유의수준은 $p<.01$ 수준에서 유의한 상관이 있는 것으로 나타났다. 일부 변수들의 상관관계 값이 $r=.7$ 이상을 보이고 있어 다중공선성(Tolerance, VIF)값 즉, 개발문화(.456, 2.194), 집단문화(.488, 2.049), 합리문화(.673, 1.487), 위계문화(.732, 1.367), 인적자본(.523, 1.913), 구조자본(.409, 2.445), 고객자본(.551, 1.816) 등의 통계량 확인을 통해 문제가 없음을 확인하였다.

4. 측정도구의 확인적 요인분석

조직문화 측정항목의 타당성을 확인하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 다중상관자승값(SMS)은 0.4이상의 값을 보이면 잠재변수는 해당 측정변수들의 변량을 잘 설명하는 것으로 해석할 수 있는데[27], SMC값이 0.4 이상의 권장수준을 충족시키지 못하는 개발문화 7번 문항, 합리문화 19번, 20번 문항, 위계문화 5번 문항을 제거한 후 모형적합도 지수 $X^2=148.460(df=98, p=.000)$, TLI=.950, CFI=.959, RMSEA=.047를 산출하였으며, 지적자본은 인적자본 1번, 2번 문항, 구조자본 9번 문항을 제거한 후 모형적합도 지수 $X^2=161.244(df=74, p=.000)$, TLI=.939, CFI=.950, RMSEA=.070를 산출하였고, 직무성과는 분석 시 제거된 문항 없이 모형적합도 지수 $X^2=21.717(df=14, p=.000)$, TLI=.976, CFI=.984, RMSEA=.048를 산출하였다.

5. 모형검증

일반적으로 구조방정식모형의 적합도는 χ^2 , TLI, CFI, RMSEA 등이 모형의 적합도를 평가하는데 바람직한 지수로 추천되어지나, χ^2 값은 사례수에 민감하기 때문에 TLI, CFI, RMSEA로 모형적합도를 평가한다 [28]. TLI, CFI는 .9이상이면 좋은 적합도, RMSEA의 경우 .08 미만이면 적합도가 괜찮은 것으로 해석되고 있다. 본 연구의 검증모형은 $\chi^2=484.154(df=284, p=.000)$, TLI=.909, CFI=.921, RMSEA=.054 값을 보이고 있어 모형 적합도가 수용할 만한 수준인 것으로 나타났다.

6. 구조모형의 분석결과

변수 간 영향관계 결과는 다음과 같다[표 3]. 첫째, 장애인복지관 종사자가 인식하는 조직문화와 지적자본 간 영향관계를 실증적으로 검증한 결과, 개발문화는 지적자본(경로계수=.545)에 .001에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 집단문화는 지적자본(경로계수=.392)에 .01에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 합리문화, 위계문화는 지적자본에 유의미한 영향이 나타나지 않았다. 둘째, 장애인복지관 종사자가 인식하는 조직문화와 직무성과 간 영향관계를 검증한 결과, 개발문화가 직무성과(경로계수=-.324, C.R.=-1.514)에 .05에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 집단문화, 합리문화, 위계문화는 직무성과에 유의미한 영향이 나타나지 않았다. 셋째, 장애인복지관 종사자의 지적자본과 직무성과 간 영향관계를 검증한 결과, 지적자본은 직무성과(경로계수=.934, C.R.=4.415)에 .001에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표 3. 모형검증 결과

	비표준화 계수	S.E.	C.R.	표준화계수
직무성과← 개발문화	-.214	.142	-1.514*	-.324
직무성과← 집단문화	.007	.131	.055	.009
직무성과← 합리문화	.087	.086	1.009	.110
직무성과← 위계문화	.038	.084	.455	.047
지적자본← 개발문화	.451	.112	4.019***	.545
지적자본← 집단문화	.383	.125	3.073**	.392

지적자본← 합리문화	-.024	.077	-.317	-.025
지적자본← 위계문화	.011	.076	.145	.011
직무성과← 지적자본	.745	.169	4.415***	.934

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

지적자본이 조직문화와 직무성과 간 관계를 매개하고 있는지 확인하기 위하여 매개효과 검증을 실시하였다. [표 4]에서 볼 수 있듯이 지적자본을 매개로 한 개발문화의 간접효과 추정계수는 .509(p=.000), 집단문화의 간접효과 추정계수는 .366(p=.006)로 나타났다. Sobel 검증 결과 개발문화→지적자본→직무성과의 Z값은 3.652(P=.000), 집단문화→지적자본→직무성과의 Z값은 2.728(P=.006)으로 나타나 유의미한 매개효과를 가지는 것으로 확인되었다

표 4. 매개효과 검증 결과

구분		직접효과	간접효과		총 효과
			effect	p	
개발 문화	직무성과 지적자본→직무성과	-.324	.509	.000	.185
집단 문화	직무성과 지적자본→직무성과	-	.366	.006	.366
합리 문화	직무성과 지적자본→직무성과	-	-	-	-
위계 문화	직무성과 지적자본→직무성과	-	-	-	-

직접효과와 간접효과의 크기를 비교해 보면, 개발문화, 집단문화 모두 직접효과 보다는 간접효과 크기가 더 크게 나타났다. 특히, 집단문화는 직접효과가 .009로 나타났으나 통계적으로 유의하지 않았기 때문에 직무성과에 대한 집단문화는 지적자본을 매개로 하는 간접효과만이 유효하며, 총효과 크기를 파악할 때 통계적으로 유의한 간접효과만을 고려하는 것이 타당할 것이다. 이상의 분석결과를 토대로, 분석모형에서 제시된 잠재요인간의 경로계수를 그림으로 제시하면 다음과 같다 [그림 2].

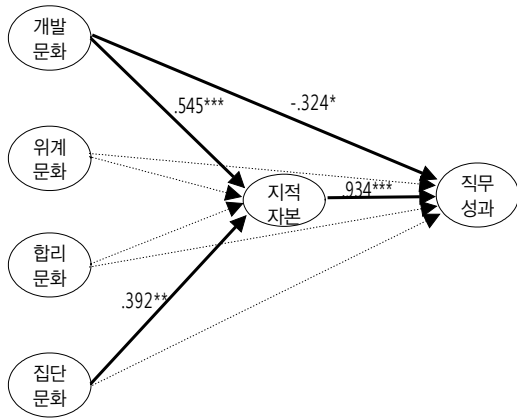


그림 2. 모형검증 결과

V. 결론

본 연구는 장애인복지관의 종사자가 인식하는 합리 문화, 개발문화, 집단문화, 위계문화 등의 조직문화가 직무성과에 영향을 미치는지, 지적자본이 이들의 관계를 매개하는지를 구조방정식모형을 통하여 분석하였다. 본 연구의 검증결과를 요약하여 제시하면 다음과 같다.

첫째, 연구 변수들 간의 상관관계를 분석한 결과 변수 간에 상관성이 있는 것으로 나타났다. 조직문화 중 개발문화, 집단문화가 지적자본과 직무성과에 지적자본이 직무성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 장애인복지관 종사자들의 지적자본을 축적하기 위해서는 집단문화, 개발문화적 요소들이 고려되어야 하며, 직무성과를 높이기 위한 필요한 변수임이 입증되었다.

둘째, 조직문화의 유형 중 개발문화와 집단문화에 대한 인식이 높을수록 지적자본에 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구의 일반 사업체를 대상으로 한 연구에서 참여적-협력적 조직문화 수준이 지적자본의 하위요인인 인적자본에 영향을 미치는 요소임을 입증[4]한 결과와 동일하다 하겠다. 따라서 조직내에 지적자본 수준을 높이기 위해서는 선행적으로 환경변화에 장·단기적인 반응을 보이면서 인간 중심적인 조직문화를 형성해 가는 것을 고려해 봐야 할 것이다.

셋째, 조직문화 유형 중 개발문화에 대한 인식이 높을수록 직무성과에 부(-)의 관계가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 생활시설을 연구대상으로 한 박영준[2]의 연구결과와 일치하였다. 따라서 직원들에게 직무성과를 끌어내기 위해서 외부지향적이며 혁신을 위한 지속적인 자극 등은 오히려 직무성과를 높인데 있어 역효과를 만들어 낼 수 있음을 고려해야 할 것이다.

넷째, 지적자본은 직무성과에 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구는 선행연구고찰에서 살펴본 것처럼 다양한 분야에서 진행되어 왔는데, 공공복지 전담인력을 대상으로 한 전기우·윤광재[6]의 연구결과를 계속 이어주고 있다. 그리고 조직문화 중 개발문화와 집단문화는 지적자본을 매개로 하여 직무성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개발문화는 직무성과에 직접적인 영향을 미치기도 하고 지적자본을 매개로 하여 간접영향을 미치기도 하는 부분매개 효과를 나타냈다. 집단문화는 지적자본을 매개했을 경우에만 직무성과에 영향을 미치는 완전매개효과를 나타냈다. 이러한 결과는 종사자의 개발문화와 집단문화 인식하에서 지적자본이 직무성과를 높이는 중요한 요인임을 알 수 있다.

이러한 연구결과를 기반으로 장애인복지관 종사자의 직무성과를 제고하기 위한 제언을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 개발지향적이며 관계중심의 조직문화 조성이 필요하다. 대체적으로 조직문화는 직무성과에 긍정적인 효과를 가져온다고 주장한다. 구성원들의 신뢰, 팀워크를 통한 참여, 충성, 사기 등의 가치를 중요시하는 집단문화 형성이 고려돼야 할 것이다. 이를 위해 의사소통을 활성화하는 집단분위기 마련이 우선적으로 이뤄져야 할 것이다. 의사소통 활성화는 조직내 자연스럽게 인간관계중심의 직장문화를 마련하는데 긍정적 요소로 작용할 수 있을 것이다. 또한 조직의 변화와 유연성을 강조하면서 조직이 당면하고 있는 외부환경의 적응력에 관심을 기울이는 개발문화 중심의 조직문화 형성도 고려돼야 할 것이다. 이를 위해 종사자들이 창의력과 과감성을 갖고 새로운 사업에 대한 도전을 격려·지지하는 분위기와 업무처리절차·규칙 등이 탄력적으로 운영될 수 있는 운영시스템 마련이 필요하다.

둘째, 조직내 지적자본 구축에 노력해야 할 것이다. 장애인들의 사회참여와 재활·자립을 위해 공공자금 집행이 사회적으로 인정된 장애인복지관도 책무성 향상을 위해서는 직무성과를 이끌어 내야 한다. 이에 산업계가 전체적으로 지식을 구축하고 활용하는 지식기반 사회에서 장애인복지관도 직장내 정책으로 지적자본 구축이 활성화 되어야 할 것이다. 즉, 종사자의 업무수행 능력을 높이기 위한 교육, 공정한 절차에 기반 한 보상 시스템, 혁신과정을 지원하고 업무와 관련한 정보와 자료를 조직 내에서 공유하는 시스템, 고객의 반응에 즉각적으로 대응할 수 있는 인식과 자세를 갖추기 위한 훈련 등이 마련되어야 할 것이다.

본 연구는 조직문화, 지적자본 그리고 직무성과의 관계성을 이론적으로 검토하고 경험적으로 검증하였다는 점에서 의의를 찾을 수 있겠다. 장애인복지관의 종사자가 인식하는 조직문화는 그 특성에 따라 다양하게 나타날 수 있으며, 어떤 유형이 좋고 어떤 유형이 나쁘다고 단정 짓기는 힘들다. 다만 사회적 환경의 변화에 맞춰 장애인복지관도 환경 변화에 적응하기 위해서는 조직 자체의 문화가 형성될 필요가 있으며, 이러한 조직문화가 장애인복지관 종사자의 직무성과를 끌어내는데 있어 영리조직에서 많이 연구되어 온 지적자본이 중요한 역할을 할 것으로 기대하고 장애인복지관에도 이에 대한 꾸준한 관심을 기울여야 할 것으로 본다.

끝으로 본 연구는 사회복지시설 가운데 장애인복지관 종사자만을 대상으로 이루어졌으므로 다양한 복지시설을 포괄하지 못한다는 점 지적자본을 측정할 수 있는 지적자본 특성을 세부적으로 고려하지 못한 연구의 한계를 가지고 있다. 따라서 사회복지시설을 포괄할 수 있는 후속연구를 통해 복지시설의 직무성과 제고를 위한 수단으로서 지적자본 특성에 대한 실천모형이 개발되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

[1] 강중수, “사회복지조직의 조직구조와 효과성의 관계에 관한 연구”, 복지행정논총, 제16권, 제2호,

pp.287-311, 2006.
 [2] 박영준, “생활시설 사회복지사의 조직문화, 임파워먼트 그리고 조직유효성과의 인과모형에 관한 연구”, 한국사회복지행정학, 제8권, 제1호, pp.67-97, 2006.
 [3] 최재성, 최경아, 정소연, “장애인복지관의 조직문화유형과 지역사회중심사회통합지향성에 관한 연구”, 한국사회복지학, 제61권, 제1호, pp.5-32, 2009.
 [4] 문윤지, 김효근, “자원거점이론 시각에서 지적자본이 조직성과에 미치는 영향에 관한연구”, 대한경영학회지, 제20권, pp.1923-1952, 2007.
 [5] 김은희, *지식경영이 사회복지조직의 유효성에 미치는 영향*, 한영신학대학교 박사학위논문, 2007.
 [6] 전기우, 윤광재, “복지전담 인력의 사회자본, 지적자본, 직무성과 간 영향관계 분석”, 행정논집, 제49권, 제2호, pp.205-234, 2011.
 [7] G. Hofstede, *Culture's Consequence: International Difference in Work Related Values*, Beverly Hill: Sage, 1981.
 [8] Jone, "Transaction Costs, Property Right and Organizational Culture: An Exchange Perspective," *ASQ*, Vol.28, pp.457-467, 1983.
 [9] R. E. Quinn and J. R. Kimberly, "Paradox, Planning, and Perseverance: Guidelines for Managerial Practice," pp.295-313, 1984.
 [10] 김은아, *병원간호조직의 지적자본이 조직성과에 미치는 영향*, 전남대학교 박사학위논문, 2010.
 [11] A. Brooking, *Intellectual Capital*. (1st Ed.). New York, NY: International Thomson Business Press, 1996.
 [12] L. Edvinsson and M. S. Malone, *Intellectual capital: Realizing Your Company's True Value by Finding its Hidden Brainpower*, New York: Haper Business, 1997.
 [13] 박희봉, 강제상, 김상목, “조직 내 사회자본과 지적자본의 형성 및 조직성과 관리에 대한 효과, 한국행정연구, 제12권, 제1호, pp.3-35, 2003.

[14] N. Bontis, "Intellectual capital: an exploratory study that develop measures and models," Management Decision, Vol.36, No.2, pp.63-76, 1998.

[15] K. I. Millar, "Performance Appraisal of Professional Social Workers," Journal of Administration in Social Work, Vol.14, No.1, pp.65-85, 1990.

[16] 장신재, 김희수, "사회복지전담공무원의 전문적 능력, 임파워먼트, 직무성과의 영향구조", 한국사회복지행정학, 제8권, pp.31-57, 2006.

[17] 김경희, 사회복지관 사회복지사의 책무성에 영향을 미치는 변인, 서울여자대학교 박사학위논문, 2002.

[18] T. Page and J. B. Thomas, "International Dictionary of Education London," Nicholas Publishing Company, pp.261-263, 1997.

[19] R. J. Patti, "Social Welfare Administration : Managing Social Programs in a Developmental Context", Englewood Cliffs. NJ : Prentice-Hall, 1983.

[20] 조미형, 최재성, "정보기술 활용이 사회복지사의 직무성과에 미치는 조절변수로서의 영향 연구: 서울시 사회복지관을 중심으로", 한국사회복지조사연구, 제12권, pp.104-131, 2005.

[21] A. Kadushin, Supervision in Social Work, NY: Columbia University Press, 1992.

[22] 주리에, 노인복지시설의 조직문화와 조직유효성 관계에서 종사자의 임파워먼트 조절효과, 광주대학교 박사학위논문, 2009.

[23] 홍순복, "세무공무원의 조직문화와 조직유효성", 한국콘텐츠학회논문지, 제9권, 제2호, pp.318-325, 2009.

[24] 이찬구, "정부출연 연구기관 평가에서 지적자본 모형의 적용 필요성, 한국행정학보, 제39권, 제1호, pp.195-217, 2005.

[25] 정동섭, 이경준, "조직문화와 시장지향성 및 성과간의 관계", 한국인사·조직학회 발표논문집,

pp.3-32, 2004.

[26] 박영국, 사회복지조직 관리자의 리더십이 조직 시민행동과 조직유효성에 미치는 영향, 대구대학교 박사학위논문, 2008.

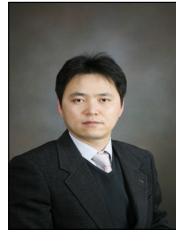
[27] 송지준, SPSS/AMOS 통계분석방법, 21세기사, 2010.

[28] 홍세희, 구조방정식 모형의 이론과 응용, 연세대학교 사회복지대학원, 2007.

저 자 소 개

오 재 원(Jae-Won Oh)

정회원



- 2007년 2월 : 중앙대학교 사회복지학과(석사)
- 현재 : 경기대학교 사회복지학과 박사수료
- 제천시장애인복지관 관장

<관심분야> : 복지행정, 장애인복지, 지역사회복지