

사회복지기관의 조직문화가 사회자본에 미치는 영향

Effects of Organizational Culture on Social Capital in Social Welfare Organizations

강종수, 박은미
강원대학교 사회복지학과

Jong-Soo Kang(jskang@kangwon.ac.kr), Eun-Mi Park(inchan07@naver.com)

요약

조직문화와 사회자본은 조직효과성을 결정하는 핵심적 요인으로 이해되고 있다. 본 연구는 사회복지기관의 조직문화가 사회자본에 미치는 영향을 분석하기 위하여 실시한 것으로, 사회복지기관 종사자 260명을 대상으로 구조화된 설문조사를 실시한 후에 자료를 분석하였다. 본 연구에서 사회자본은 신뢰, 규범, 네트워크의 세 차원으로 구성하였으며, 조직문화는 Kimberly and Quinn의 경쟁가치모형(competing value model)을 바탕으로 측정하였다. 연구결과 사회복지기관의 조직문화 및 사회자본은 모두 중간값 이상의 수준을 보여주고 있으며, 조직문화 유형 중에서 집단문화, 개발문화, 위계문화가 사회자본에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 집단문화는 사회자본의 구성요소인 신뢰, 규범, 네트워크 모두에 유의미한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과, 사회자본이 형성되고 활성화되기 위해서는 성과중심의 합리문화보다는 인간관계를 중시하는 집단문화적인 조직문화를 촉진시켜야 할 것이다.

■ 중심어 : | 조직문화 | 사회자본 |

Abstract

Prior research has shown empirically that organizational culture and social capital are as a critical factor determining organizational effectiveness. The purpose of this study is to examine the effects of social welfare's organizational culture on the social capital. For the research, social capital was consisted of trust, norms and network, and organizational culture was measured by Kimberly & Quinn's competing value model. The results of this study were summarized as follows: Mean analyses showed that social workers perceived the level of organizational culture and social capital had a higher than medium. Especially, group culture had a strong positive effects on the social capital. This study finally discussed theoretical implications for future study and practical implications for social capital strategies on the results.

■ keyword : | Organizational Culture | Social Capital |

I. 서론

사회복지기관은 구성원이 대상자들에게 직접적인 서비스제공자로서 혹은 매개자로서 사회복지서비스를 계획하고 전달함으로써 문제를 해결하는 특징을 가지고

있어 다른 전문직에 비해 인적 자원에 대한 의존도가 높다. 이러한 사회복지기관의 특수성으로 인하여 사회복지기관의 조직관리가 중요하게 인식되고 있는데, 조직의 효율적인 관리를 위해 중요시되는 요인 중의 하나가 조직문화이다. 조직문화에 대한 관심은 조직문화가

경쟁력의 한 원천 또는 조직성과의 향상을 가져오는 한 요인이라는 기본 인식[1]과 조직의 효과성은 조직문화의 유형에 따라 달라진다는 이른바 조직문화유형론에 대한 공감대가 형성되고 있기 때문이다[2].

또한 조직의 성과향상을 위한 요인으로 조직문화와 더불어 최근 주목받고 있는 것이 사회자본이다. 사회자본은 사회구조 안에 속해 있는 개인들의 특정 행동을 촉진시키고 특정 성과를 낼 수 있게 해주는 조직의 무형자산으로[3], 아무리 능력이 뛰어난 개인들로 구성된 조직이라 해도 일부 구성원들이 고립되거나 구성원 간에 원활한 업무협조 관계를 갖지 못한다면 조직마다 산출물이 차이가 날 것이며 이로 인해 조직성과도 낮아질 수밖에 없다[4].

조직문화에 대한 기존 연구는 조직 내 실존하는 문화적 특성을 밝혀 조직효과성, 조직몰입 등과의 인과관계를 규명하려는 연구가 주를 이루고[5-8], 또한 사회자본에 대한 연구도 주로 조직몰입, 직무성과, 직무만족 등과 같은 조직의 효과에 미치는 영향에 대한 연구가 대부분이다[9-13]. 이러한 선행연구 결과, 조직문화와 사회자본은 모두 구성원간의 상호작용 속에서 형성되었으며 조직성과에 영향을 미친다는 공통점을 가지고 있다. 그러나 이처럼 조직문화나 사회자본이 조직성과에 영향을 미치는 선행요인으로 각기 주목받고 있음에도 불구하고 이 두 변수의 연과성에 대해 사회복지기관을 대상으로 한 연구는 찾아보기 어려운 실정이다.

그러므로 사회복지기관의 구성원들은 상호간의 작용 속에서 어떤 조직문화를 형성하고 있으며 서로 다른 조직문화 유형에 따라 사회자본은 어떻게 달라지는가에 대해 실증적 검증이 필요하다. 즉 어떤 유형의 조직문화가 구성원의 사회자본을 형성하고 축적하는지를 규명함으로써 조직효과성 제고에 관한 중요한 이론적 및 실천적 함의를 제공할 수 있을 것이다. 따라서 본 연구에서는 사회복지기관의 조직문화 유형을 살펴보고 조직문화가 사회자본에 어떠한 영향을 미치는 가를 규명하는데 그 목적이 있다.

II. 이론적 배경

1. 조직문화

조직문화는 거시적인 문화개념을 조직수준에 적용시킨 것으로, 조직의 구성원들이 공유하고 있는 가치관과 신념, 이념, 규범, 행동양식을 포함하는 종합적인 개념으로 조직의 구성원들과 조직 전체의 행동에 영향을 미치는 기본요소를 말한다[7]. 사회적 학습과정을 통해서 조직문화는 구성원의 행위에 영향을 미치게 된다. 즉 구성원들은 조직에서 어떻게 타인에게 반응을 하며, 어떤 행위가 보상을 받게 되고 어떤 행위가 벌을 받게 되는가를 배워 나가게 되는 것이다. 조직문화와 합치되는 행위를 할 때 사회적 보상을 받게 된다는 것을 경험하게 된다[5][14].

조직문화에 관해 Sathe[15]는 공동체의 구성원들이 보편적으로 공유하는 일련의 중요한 과정으로, Martin[16]은 문화가 조직문화의 형태로 한 조직 내에 존재하고 있고 조직구성원들 사이에서 거의 일치하고 있는 것으로 유형별로 명확하게 특성화되어 있다고 주장하였다. Barney[17]는 조직문화가 조직의 성과에 기여하는 가치 있는 자원일 뿐만 아니라 희소하며 다른 조직이 모방하기 어렵기 때문에 조직의 지속적인 경쟁우위의 원천으로 간주하였다. 이처럼 조직문화에 관해 학자들 사이에 다소 차이는 있지만 외부환경에 적응할 수 있도록 하는 공유된 가치이며 조직을 대표하는 상징 및 행동체계라고 개념화하고 있다.

조직문화 유형에 관한 일반적인 분류는 경쟁가치모형(competing value model)을 중심으로 Kimberly and Quinn[18]의 분류법이다. 경쟁가치모형은 조직을 관리하는 측면에서 크게 유연성을 갖고 있는가 아니면 통제성을 강조하는가에 따라(통제성-유연성), 그리고 조직을 보는 관점의 측면에서 미시적이고 내부지향적인가 아니면 거시적이고 외부지향적인가(내부지향-외부지향)를 기준으로 집단문화, 개발문화, 위계문화, 합리문화 네 가지로 분류하는 방식이다[2][5][7][8]. 조직문화를 유형화 하는 것은 이들 유형에 대한 가치판단을 위해서라기보다는 조직문화와 조직의 공통적 특성이나 현상 및 문제를 연결시켜 고찰하려는 편의성 때문이다[2][6].

경쟁가치모형의 네 가지 유형을 구체적으로 살펴

면, 집단문화(group culture)는 인간의 친화적 욕구에 기초한 것으로, 구성원의 발전과 신뢰, 팀워크를 통한 참여와 충성, 사기 등의 가치를 중시하며, 인간적이고 가족적인 인간관계의 유지에 비중을 둔다. 개발문화(development culture)는 인간의 변화가능성에 대한 욕구에 기초한 것으로, 인간관계에 관심을 기울여 신뢰, 인화단결 및 팀워크, 참여, 인적자원개발 등의 가치를 중시하며 인간적이고 가족적인 분위기를 창출한다. 위계문화(hierarchical culture)는 인간의 안정성에 대한 욕구에 기초한 것으로, 안정성, 내부통합 및 조정 효율성 등의 가치를 강조하며, 분명한 위계질서와 명령계통, 공식적인 절차와 규칙을 강조한다. 합리문화(rational culture)는 인간의 성과달성 욕구에 기초한 것으로, 생산성, 합리성, 경쟁력 등의 가치, 효율적인 과업수행과 합리적 목표달성을 중시한다[2][19].

이러한 조직문화 유형은 어느 한 조직에 특정한 한 유형의 조직문화가 지배적으로 형성되어 있는 것이 아니라 네 가지 조직문화가 공통적으로 존재하지만 이 중에서 어느 유형이 가장 지배적으로 형성되어 있느냐를 판별하는 것으로, 사회복지조직에 관한 선행연구들에서는 민간사회복지기관의 경우에는 공통적으로 집단문화 유형으로 인식하는 경향이 가장 높고 다음으로 개발문화 유형이 다음으로 높게 형성되어 있는 것으로 나타났다[6][20-22].

2. 사회자본

사회자본의 개념은 1980년대 Bourdieu와 Coleman에 의해 사회학 분야에서 이론이 체계화 되었으며, 이후 1990년대에 Putnam과 Fukuyama 등에 의해 확장되면서 사회학 이외의 다양한 분야까지 널리 사용하게 되었다. Bourdieu[23]는 사회자본이란 지속적 네트워크의 소유정도와 연관된 실제적 혹은 잠재적 자원의 결합체라 하였다. 즉, 사회자본은 보다 포괄적인 사회관계 속에서 각 개인이 가지고 있는 지속적 네트워크와 집단 소속이 각 개인에게 주는 다양한 사회적 기회 자원을 총칭한다는 것이다[24]. Coleman[3]은 도구, 기계, 생산설비 등 물적자본이나 개인 안에 체화된 기술이나 지식 등 인적자본이 개인의 속성 내지 능력인데 비해 사회자

본은 개인들 간의 관계 속에 내재한다고 하였다. Putnam[25]은 관계를 맺고 있는 구성원들 간의 상호협력력을 통하여 사회의 효율성을 증진시켜주는 수평적 결합체로, 신뢰, 규범, 네트워크 등과 같은 집단적 조직체의 특성이라고 하였다. 이는 사회자본을 조직적 행동의 문제해결을 극복하기 위해 조직체들이 가지는 자원들로서 조직구성원의 상호이익을 위해 조정과 협력을 가능케 하는 것으로 정의함으로써 사회자본의 유용성을 설명하고 있다[26].

이와 같이 다양한 개념정의에도 불구하고 사회자본이 개인과 집단, 사회 내 인간의 상호관계로부터 발생하여 자본화되는 무형자산이라는 점과 이 무형자산이 인간의 정치·경제·사회 등 제 분야의 활동결과에 가시적인 영향을 미친다는 것을 공통적으로 인정하고 있다[27]. 또한 사회자본은 개인보다는 사람들의 관계 속에 존재하며 관계 속에서 나타나고 집단에 의해서 공유되며 집단의 집합적인 효과에 관심을 갖는다는 점에서 합의되고 있는 추세이다[12].

사회자본의 구성내용에 관해 연구자별로 다소 차이가 있지만 지금까지의 연구는 주로 규범(norms), 신뢰(trust), 호혜성(reciprocity), 네트워크 등에 초점을 맞추어 왔다[9][10][12][26][28][29]. 본 연구에서는 규범 속에 호혜적 성격을 지니고 있다고 판단하여 호혜성과 규범을 별개로 구분하지 않고 사회자본의 구성요소를 신뢰, 규범, 네트워크 세 가지에 초점을 맞춰 진행하였다. 사회자본의 구조적차원의 핵심 개념인 네트워크가 형성되지 않으면 사회자본은 발생하지 않는다. 즉, 사회자본이 주는 이익은 네트워크에서부터 비롯되며, 그 속에 내재되어 있다고 보아야 한다[30]. 신뢰란 서로 존중하는 방식으로 행동하고 기대한 대로 대응할 것이라는 확신을 바탕으로 기꺼이 위험을 감수할 수 있는 사회적 관계이다. 자신의 기대에 맞도록 행동할 것이라는 주관적 심리상태를 말하는 신뢰는 개인들 간의 상호작용 속에서 발견되고 구성되는 인지의 차원뿐만 아니라 거래비용을 삭감하고, 조직이나 집단의 효율성을 높인다는 점에서 자본으로 인식되고 있다[27-29]. 조직 구성원들의 행동 양식에 대한 기준이 되는 규범은 사회적 관계형성의 기반이 되는 공유의식을 유발시켜 배타적이지

않고 개방적이며 규범 준수를 통한 상호 신뢰를 형성하는 사회자본으로서 중요한 역할을 한다[29][30].

3. 조직문화와 사회자본의 관계

조직문화는 조직의 분위기를 형성해서 조직구성원들의 행동을 통제하는 기능을 수행한다[31]. 그리고 새로운 구성원의 사회화를 촉진하면서[32], 공유된 의미와 느낌 등을 통해 구성원 상호간의 커뮤니케이션을 원활히 하고[15], 조직 내의 교환이나 거래에 관한 규범을 형성하여 교환비용을 감소시키고 일체감 형성을 통해 한결같은 방향으로 노력을 집중시킴으로써 조직의 성과에 기여하는 순기능을 갖는다[22].

사회복지조직에서의 조직문화는 선행연구 결과 주로 집단문화와 개발문화 유형이 높고, 상대적으로 합리문화와 위계문화가 낮은 것으로 나타나고 있다[6][20-22]. 이러한 특징은 사회복지조직의 조직문화는 구성원 간의 친밀감, 유대감, 인간적인 배려 등을 우선시하고 유연성을 강조하는 문화유형이 강한 반면 공식적인 상하관계를 중요시 하고 환경변화에 비교적 둔감한 위계적 문화유형은 약한 것으로 판단할 수 있을 것이다.

사회복지기관에서의 조직문화에 관해 임성옥의 연구[6]에서는 사회복지관의 경우 우호협동적인 조직문화와 민주자율적인 조직문화가 사회복지사의 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 최승아의 연구[33]에서는 집단문화를 가장 높게 인식하고 있는 경우가 다른 문화유형에 비해 현저히 많았으며, 임진섭의 연구[21]에서는 전체 사회복지시설에서 가장 높은 수준의 조직문화 유형은 집단문화로 나타났으며 그 다음이 개발문화 순으로 나타났다. 이용형태에 따른 구분으로는 생활시설과 이용시설에서 모두 집단문화 수준이 가장 높으며 개발문화, 합리문화, 위계문화의 순으로 조직문화 성향이 강한 것으로 나타났다.

사회복지조직의 사회자본과 관련한 연구는 조직몰입, 직무성과, 직무만족, 직무수행, 문제해결능력에 미치는 영향에 대한 연구가 있다[9-12]. 이들 연구를 통해 사회자본은 조직구성원들의 행동에 영향을 미치고 그 결과로 조직의 성과를 증대시키는 역할을 수행함으로써 조직구성원의 직무만족, 조직몰입에 영향을 미치는 것으로

나타났다. 즉 조직문화와 사회자본은 모두 구성원간의 상호작용 속에서 형성되었으며 조직성과에 영향을 미친다는 공통점을 가진다.

조직문화와 사회자본의 구성요소인 신뢰와의 관계에 대해 김영춘·정민숙[20]은 사회복지조직의 조직문화에서 집단문화, 개발문화가 사회복지사의 신뢰에 정(+)적인 영향을 미치는 것을 검증하였는데, 이는 사회자본의 구성요소인 신뢰 형성에 집단문화와 개발문화가 의미가 있다는 것을 의미한다. 이외에 서인덕[5]은 병원조직을 대상으로 한 연구에서 조직문화가 구성원의 조직 동일시 및 대인간의 신뢰와 같은 사회자본의 수준을 높여 주고 이를 통해 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동 등의 조직유효성을 높아지는 관계를 밝혔다.

따라서 조직문화와 사회자본은 조직구성원의 상호작용 속에서 형성되고 구성원들 간에 공유하고 있는 심리적 현상이라는 공통요소를 가지고 있어 두 변수 간의 연관성이 있는 이유가 된다. 이러한 논의를 종합해 보면 조직구성원의 상호간의 신뢰와 규범, 협력적 네트워크로 인해 발생하는 사회자본은 구성원들이 공유하는 가치관 및 행동양식을 규정하는 조직문화의 유형에 따라 달라질 수 있을 것이라고 할 수 있다.

III. 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 사회복지기관에서의 조직문화가 구성원의 사회자본에 미치는 영향을 살펴보기 위해 수행되었다. 따라서 연구모형은 이론적 논의와 선행연구를 바탕으로 조직문화를 Kimberly and Quinn[18]의 집단문화, 개발문화, 합리문화, 위계문화의 네 가지 유형으로 분류하고, 사회자본의 구성요소를 신뢰와 규범, 네트워크로 구성하여 조직문화가 사회복지조직의 사회자본 형성에 영향을 미치는 인과적 모형을 설계하였다. 다만 본 연구의 분석단위는 개인이므로 사회자본에 영향을 미칠 수 있는 성별, 연령, 혼인여부, 학력, 자격등급, 재직기간의 개인특성변수는 통제변수로 설정하였다.

본 연구를 설계한 연구모형을 소개하면 다음의 [그림

1]과 같다.

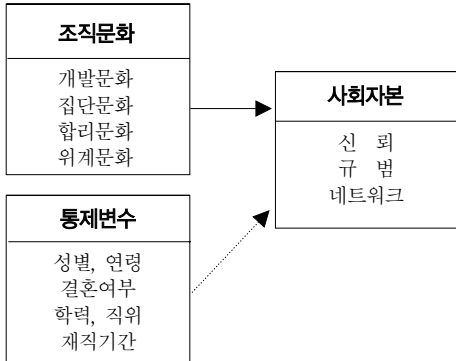


그림 1. 연구모형

2. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구의 조사대상은 강원도에 소재한 민간사회복지기관의 종사자로서 자기기입식으로 구성된 구조화된 설문지를 배포하였고, 표본은 접근 용이성과 간편성을 고려하여 편의표집법을 사용하였다. 조사는 2012년 7월 2일부터 7월 31일까지 연구자가 직접 방문하여 시설 관계자와 면담을 통해 연구의 취지를 설명한 후에 동의하는 기관을 대상으로 설문지를 배포하였으며 직접회수 또는 우편으로 회수하였다. 총 300부를 배포하여 263부의 설문지가 회수되었으며(회수율 87.6%), 이중 부분 응답 및 불성실한 응답 3부를 제외한 260부를 실제분석에 사용하였다.

3. 변수의 조작적 정의 및 측정도구

본 연구에서 사용한 변수의 조작적 정의와 측정도구는 다음과 같다.

우선 조직문화는 외부환경에 적응할 수 있도록 하는 공유된 가치이며 조직을 대표하는 상징 및 행동체계를 의미하며, Kimberly and Quinn[18]의 집단문화, 개발문화, 합리문화, 위계문화의 네 가지 유형으로 분류하였다. 조직문화의 측정도구는 서인덕[5]이 경쟁가치모형에 근거하여 개발한 문항을 토대로 조직문화 유형별로 사회복지기관에 적합한 3문항씩 추출한 강중수[2]의 12 문항을 사용하였다.

사회자본의 하위요인인 신뢰는 구성원들 간의 상호

작용을 통해서 형성되는 것으로, 상대방에게 믿음을 주는 사회적 심리상태를 의미하고, 측정도구는 Nahapiet and Ghoshal[34]의 척도를 변안하여 문영주[29]가 사용한 척도와 김동현[35]이 개발한 척도를 바탕으로 본 연구의 목적에 맞도록 수정·보완한 5문항으로 구성하였다. 규범은 사회복지기관 종사자가 소속된 조직 내에 구성원들 간에 지켜야 할 암묵적 행위의 규칙으로서 구성원들의 행위를 강제하고 제재하는 것을 의미하고, 측정도구는 역시 Nahapiet and Ghoshal[34]의 척도를 변안하여 문영주[29]가 사용한 척도와 양정호[24]가 사용한 척도를 수정한 3문항으로 구성하였다. 네트워크는 내부 조직구성원들과 외부 사람들로 부터 어떠한 형태의 실용적, 도구적 또는 감정적 지지나 도움을 받는가를 측정하는 것으로 한 것으로[9], 측정도구는 한상미[12]가 사회복지사를 대상으로 개발한 척도와 양정호[24]가 사용한 척도를 연구목적에 맞도록 수정한 6문항으로 구성하였다. 이들 척도는 모두 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)에서부터 ‘매우 그렇다’(5점)까지의 Likert 척도로 측정하였고, 총합척도화 하여 평균점수가 높을수록 조직문화 및 사회자본의 수준이 높음을 의미한다.

4. 측정도구의 신뢰도 분석

조사를 통해 수집된 설문지의 각 항목에 대한 안정성, 일관성 및 예측가능성을 알아보기 위해 본 연구에서는 크론바하 알파(Cronbach's α) 계수를 통한 신뢰도를 검증하였다. 사회자본 전체의 신뢰도는 $\alpha=.899$ 로 나타났으며, 조직문화 전체 신뢰도는 $\alpha=.871$ 로 나타났다. 요인 및 유형별 신뢰도 분석 결과는 다음의 [표 1]과 같다.

표 1. 측정도구의 신뢰도

요인		문항 수	Cronbach's α	
사회자본	신뢰	5	.857	.899
	규범	3	.788	
	네트워크	6	.808	
조직문화	개발문화	3	.856	.871
	집단문화	3	.898	
	합리문화	3	.666	
	위계문화	3	.822	

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자들의 일반적 특성을 살펴보면 [표 2]와 같이, 성별로는 여성이 186명(71.5%), 남성은 71명(27.3%)이며, 연령대별로는 40대 96명(36.9%), 30대 91명(35.0%), 20대가 31명(11.9%), 50대 이상이 25명(9.6%) 순으로 나타났다. 혼인여부별로는 기혼이 195명(75.0%)으로 미혼보다 많았으며, 학력별로는 대졸이 120명(46.2%)으로 가장 많았고, 전문대 졸업이 82명(31.5%)으로 나타났다. 직위별로는 일반직원이 153명(58.8%)로 과반수 이상으로 나타났으며, 팀장·과장급이 48명(18.5%), 부장·국장급이상이 35명(13.5%) 순으로 나타났다. 현기관의 재직기간별로는 5년 이상 10년 미만이 67명(25.8%), 3년 이상 5년 미만이 65명(25.0%), 1년 이상 3년 미만이 60명(23.1%)으로 나타났으며 10년 이상 장기근속자는 9명(3.5%)으로 나타났다.

표 2. 조사대상자의 일반적 특성 (n=260)

변수	구분	빈도 (명)	백분율 (%)	결측값
성별	남성	71	27.3	3(1.2)
	여성	186	71.5	
연령	20대	31	11.9	17(6.5)
	30대	91	35.0	
	40대	96	36.9	
	50대 이상	25	9.6	
결혼 여부	미혼	58	22.3	7(2.7)
	기혼	195	75.0	
학력	고졸	36	13.8	5(1.9)
	전문대졸	82	31.5	
	대졸	120	46.2	
	대학원졸	17	6.5	
직위	부장·국장급 이상	35	13.5	5(1.9)
	팀장·과장급	48	18.5	
	대리급	11	4.2	
	일반직원	153	58.8	
	기타	8	3.1	
재직 기간	1년 미만	48	18.5	11(4.2)
	1년 이상-3년 미만	60	23.1	
	3년 이상-5년 미만	65	25.0	
	5년 이상-10년 미만	67	25.8	
	10년 이상	9	3.5	

2. 주요변수의 기술통계치

사회복지기관의 조직문화 유형과 사회자본의 정도를

알아보고자 이들 변인의 기술통계치를 산출하였다. 그 결과 [표 3]에서 보는 바와 같이 사회자본 수준은 대체로 5점 리커트척도의 중간값 보다 높은 3.68로 나타났다. 하위구성요인별로는 신뢰와 규범이 3.83, 3.81로 높았고, 네트워크가 3.49수준으로 상대적으로 다소 낮게 나타났다. 조직문화의 유형 중에서 집단문화가 3.75로 가장 높았고, 다음으로 개발문화 3.41, 위계문화 3.24, 합리문화 3.21 순으로 나타났다.

표 3. 주요 변수의 기술통계치

변 수	평균	표준 편차	최소값	최대값	왜도	첨도
개발문화	3.41	.72	1	5	-.56	.82
집단문화	3.75	.75	1	5	-.70	1.35
합리문화	3.21	.68	1.33	5	-.06	.04
위계문화	3.24	.75	1	5	-.04	.01
사회자본	3.68	.52	1.93	5	-.48	.71
SC1_신뢰	3.83	.58	1	5	-1.00	2.30
SC2_규범	3.81	.61	1.67	5	-.29	.18
SC3_네트워크	3.49	.63	1.33	5	-.20	.37

3. 상관관계 분석

조직문화유형과 사회자본 간의 상관관계를 살펴보면, [표 4]에서 보는 바와 같이 개발문화는 사회자본 간에는 $r=.501^{***}$, 집단문화는 $.672^{***}$, 합리문화는 $.844^{***}$, 위계문화는 $.289^{***}$ 로 유의한 수준에서 정(+)의 관계를 보이고 있다. 각 변인과 하위요인들 간의 관계에서도 유사한 결과를 보이고 있다. 이러한 결과는 모든 조직문화 유형은 사회자본과 상관관계를 가지고 있으며, 따라서 조직문화가 사회자본 형성에 영향을 미칠 수 있음을 알 수 있다.

4. 조직문화가 사회자본에 미치는 영향

조직문화가 사회자본에 미치는 영향을 살펴보기 위해 인구사회적 특성 변인과 조직문화의 네 가지 유형을 단계적으로 투입하는 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 인구사회적 특성변인만 투입한 인구사회모형과 여기에 조직문화를 추가로 투입한 조직문화모형으로 나누어 모형설명력의 증감을 분석하였다.

분석 결과 [표 5]에서 보는 바와 같이, 인구사회모형에서는 모든 변인에서 사회자본에 미치는 영향이 유의

표 4. 주요 변수의 상관관계

변수	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
① 개발문화	-							
② 집단문화	.623***	-						
③ 합리문화	.520***	.412***	-					
④ 위계문화	.321***	.238***	.489***	-				
⑤ 사회자본	.501***	.672***	.344***	.289***	-			
⑥ SC1신뢰	.403***	.610***	.271***	.205***	.884***	-		
⑦ SC2규범	.398***	.504***	.283***	.264***	.769***	.658***	-	
⑧ SC3네트워크	.480***	.594***	.329***	.271***	.888***	.625***	.505***	-

***p<.001

미하지 않은 것으로 나타났으며, 전체적인 모형설명력도 3%로 매우 낮은 수준이다. 인구사회적 특성변인에 조직문화 변인을 추가로 투입한 조직문화모형에서는 집단문화(β .56***), 개발문화(β .18*), 위계문화(β .13*)에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

모형간의 회귀식의 영향력을 분석해 보면, 조직문화 모형의 전체 설명력은 인구사회모형에 비해 현저하게 증가하여 49%의 설명력을 보이고 있으며, $P<.001$ 수준에서 통계적으로 유의하였다. 즉 조직구성원의 개인적 특성보다는 조직문화가 사회자본 형성에 유의한 영향요인으로 나타났다.

다음으로 사회복지조직의 조직문화가 사회자본의 세 가지 하위요인인 신뢰, 규범, 네트워크에는 어떤 영향을 미치는지 살펴보았다. 먼저 신뢰에는 집단문화(β

=.59***)가 유의미한 영향을 미치고, 규범에는 집단문화(β .40***)와 위계문화(β .13*)가 영향을 미치고, 네트워크에는 개발문화(β .21*)와 집단문화(β .44***)가 영향을 미치는 것으로 나타났다. 요인별 모형설명력으로는 신뢰와 네트워크가 41%, 규범이 31%의 설명력을 보이고 있으며, 모든 모형에서 다중공선성은 문제되지 않는 수준으로 확인되었다.

이는 조직의 문화유형이 집단문화, 개발문화, 위계문화일수록 사회자본의 수준이 높은 것을 알 수 있다. 특히 집단문화는 사회자본의 세 가지 유형인 신뢰와 규범, 네트워크에도 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 볼 때 조직의 문화유형이 집단문화일수록 조직 구성원간의 신뢰와 규범 네트워크 수준이 모두 높아진다는 것을 알 수 있다.

표 5. 조직문화가 사회자본에 미치는 영향

독립변수	사회자본						SC1_신뢰		SC2_규범		SC3_네트워크		
	인구사회모형			조직문화모형			β	t	β	t	β	t	
	β	t	VIF	β	t	VIF							
인구사회 특성	(상수)		10.98***			4.96***		4.61***		3.82***		3.66***	
	성별	-.04	-.63	1.07	.19	.34	1.10	.06	1.07	.05	.86	-.02	-.39
	연령	-.00	-.01	1.34	-.07	-1.23	1.38	-.07	-1.09	.06	.86	-.11	-1.83
	교육수준	.05	.69	1.22	.02	.27	1.24	-.01	-.11	-.03	-.39	.05	.78
	결혼여부	-.10	-1.29	1.23	-.01	-.23	1.27	-.02	-.25	-.06	-.86	-.00	-.01
	직위	-.11	-1.45	1.29	.00	.05	1.31	.02	.38	.07	1.08	-.04	-.62
조직문화	개발문화				.18	2.50*	2.03	.07	.96	.15	1.85	.21	2.77**
	집단문화				.56	8.62***	1.68	.59	8.57***	.40	5.37***	.44	6.29***
	합리문화				-.05	-.72	1.66	-.05	-.80	-.03	-.38	-.02	-.30
	위계문화				.13	2.32*	1.33	.12	1.97*	.13	1.99*	.10	1.63
R2 (Adj. R2)	.03(.00)			.49(.46)			.41(.38)		.31(.28)		.41(.38)		
Δ R2	-			.46			-		-		-		
Durbin-Watson	1.40			1.49			1.64		1.66		1.61		
F	1.15			19.74***			14.71***		9.62***		14.42***		

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

V. 결론 및 논의

본 연구는 사회복지기관의 구성원들은 상호간의 작용 속에서 어떤 조직문화를 형성하고 있으며 조직문화 유형에 따라 사회자본은 어떻게 달라지는지 알아보기 위해 강원도에 있는 사회복지기관의 종사자 260명을 대상으로 설문조사를 실시한 후에 자료를 분석하였다. 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지기관의 구성원들이 상대적으로 높게 인지하는 조직문화는 집단문화 유형이었다. 집단문화는 5점 Likert척도에 평균 3.75점으로 가장 높았으며, 개발문화가 3.41이고, 합리문화와 위계문화는 비슷한 수준을 보였다. 이는 사회복지기관의 조직문화에 대한 선행연구와 대체로 일치하는 것으로[6][20-22], 이러한 결과는 자신이 속한 사회복지기관의 조직문화를 구성원 상호간의 협력이나 신뢰감, 집단의식에 바탕을 둔 인간중심적 유형으로 인식하는 비중이 높다는 것을 다시 확인할 수 있다.

둘째, 사회복지기관의 사회자본 정도 역시 비교적 높은 3.68로 나타났으며, 사회자본의 하위요인별로는 신뢰가 3.83, 규범이 3.81로 높았으며, 네트워크는 3.49점으로 상대적으로 낮게 나타났다. 이러한 결과는 업무수행에 있어서 서로간의 신뢰와 규범은 상대적으로 높게 형성되어 있지만, 기관 내외적인 관계망 형성은 역시 상대적으로 낮다는 것을 의미하고, 사회복지의 실천이 사회환경과의 유기적인 연대 속에서 정보와 의뢰(information & referral)가 매우 중요함에도 불구하고 아직은 부족한 현실이라고 할 수 있다.

셋째, 집단문화가 사회자본에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났을 뿐만 아니라 조직문화의 다른 유형과 비교하여 가장 높게 사회자본에 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다. 또한 집단문화는 사회자본의 하위요인인 신뢰와 규범, 네트워크 모든 요인에도 가장 영향이 크게 나타났다. 집단문화는 조직 구성원들 간의 친밀감과 공동의식을 높이고 의사소통이 원활하도록 하는 문화로, 집단문화가 강한 조직에서는 조직 구성원들 간의 상호작용을 통해 협력적인 사회자본 형성이 보다 용이하다. 개발문화는 사회자본 전체에 유의미한 영향

을 미치는 것으로 나타났으며, 사회자본 하위요인 중에서 네트워크에만 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 위계문화도 사회자본 형성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 절차와 규칙에 따라 행동하는 엄격한 위계문화가 조직을 유지하고 지탱하는데 효율적인 것으로 생각되는 경향이 있는 우리나라 정서로 인해 상부상조하는 호혜적인 규범 형성에 영향을 미쳤음을 알 수 있다. 하지만 목적달성이 우선시 되는 합리문화는 휴먼서비스를 제공하고 있는 사회복지조직의 사회자본 형성에는 영향을 미치지 않았다. 하위요소 중에서는 규범에만 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 합리문화는 사회자본에 미치는 영향이 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

이러한 연구결과로 볼 때 조직의 성과달성과 과업수행을 추구하는 합리문화를 강조하는 분위기 보다는 조직문화를 인간 중심적이면서 외부변화에 적극적이고 도전적인 태도를 보이는 문화로 인식할수록 사회자본이 높음을 알 수 있다. 구성원 간의 활발한 의사소통으로 상호작용 할 수 있는 여건을 조성하고, 격동하는 외부환경 변화에 적응할 수 있도록 체계적인 교육을 제공하고, 소속감을 높일 수 있는 가족적인 분위기를 조성하는 것이 중요하다. 또한 사회복지기관의 관리자에게는 조직구성원간의 친밀감과 신뢰, 상호 협력을 통해 동기부여하고 참여적이고 사려 깊은 리더십을 필요로 한다. 더구나 명령이나 지시, 엄격한 규칙에 의한 위계문화적 업무수행은 자율적인 의사결정이나 전문성 발휘에는 전혀 도움이 되지 못하고 결과적으로 조직 내 사회자본 형성에도 아무런 영향을 미치지 못한다고 할 수 있다.

본 연구의 한계점으로는 조사대상이 강원도에 한정되어 일반화의 어려움이 있고, 설문문항의 민감성으로 인하여 개별로 회수해야 함에도 중간관리자급을 통하여 설문지를 회수함으로써 인해 정확성이 떨어질 수 있다는 점이다. 또한 조직에 대한 연구임에도 개인단위로 분석하였다는 점이다. 추후에는 사회복지조직의 형태별로 조직단위의 분석으로 후속연구가 활성화 되어야 할 것이다.

참고 문헌

- [1] 김영조, “조직문화와 조직성과의 변화에 대한 종단적 연구”, 인사조직연구, 제8권, 제2호, pp.111-134, 2000.
- [2] 강종수, *사회복지사의 다중몰입에 관한 연구: 조직특성과 조직효과성과의 관계를 중심으로*, 부산대학교 대학원 박사학위논문, 2007.
- [3] J. S. Coleman, “Social Capital in the Creation of Human Capital,” *American Journal of Sociology*, Vol.94, No.2, pp.95-120, 1998.
- [4] 정명호, 오홍석, “집단성과 결정에 있어서 인적자본과 사회적자본의 효과”, 인사조직연구, 제12권, 제3호, pp.91-122, 2007.
- [5] 서인덕, “조직문화와 조직유효성의 관련성에 있어서 사회적자본의 매개역할”, 인적자원관리연구, 제16권 특별호, pp.99-110, 2009.
- [6] 임성욱, “사회복지사가 지각한 중간관리자의 리더십 및 조직문화와 조직몰입의 구조적 관계: 지역사회복지관을 중심으로”, 사회복지정책, 제32권, pp.169-187, 2008.
- [7] 주리에, *노인복지시설의 조직문화와 조직유효성 관계에서 종사자 임파워먼트의 조절효과*, 광주대학교 대학원 박사학위논문, 2009.
- [8] 홍순복, “세무공무원의 조직문화가 조직만족과 직무성공에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제7호, pp.366-373, 2011.
- [9] 김은희, “사회복지조직의 사회자본과 직무만족”, 한국행정논집, 제23권, 제1호, pp.371-399, 2011.
- [10] 이상도, *사회복지사의 사회자본이 문제해결능력 과 네트워크 효과성에 미치는 영향: 대전광역시 소재 지역사회복지관을 중심으로*, 대전대학교 대학원 박사학위논문, 2009.
- [11] 표갑수, 김현진, “사회복지사의 사회자본이 직무수행 및 지역사회 문제해결에 미치는 영향”, 한국지역사회복지학, 제30집, pp.69-92, 2009.
- [12] 한상미, *사회복지사들의 사회자본 연구*, 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문, 2007.
- [13] 한유미, *사회복지사의 사회자본이 직무성공에 미치는 영향*, 숭실대학교 대학원 석사학위논문, 2009.
- [14] C. A. O'Reilly and D. R. Caldwell, “The impact at normative social influence and cohesiveness on task perception and attitudes: A social information processing approach,” *Journal of Occupational Psychology*, Vol.58, pp.193-206, 1985.
- [15] V. Sathe, “Implications of corporate culture: A manager's guide to action,” *Organizational Dynamics*, Vol.12, No.2, pp.5-23, 1983.
- [16] J. Martin, *Organizational Culture: Mapping the Terrain*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2002.
- [17] J. B. Barney, “Organizational culture: Can it be a source of sustained competitive advantage?,” *Academy of Management Review*, Vol.11, pp.656-665, 1986.
- [18] J. P. Kimberly and R. E. Quinn, “Paradox, Planning and Perseverance: Guidelines for Managerial Practice,” *Managing Organizational Transitions*, Illinois: Irwin, 1984.
- [19] 강종수, “지역사회복지관 조직문화가 사회복지사 다중몰입에 미치는 영향 연구”, 한국사회복지행정학, 제10권, 제2호, pp.31-56, 2008.
- [20] 김영춘, 정민숙, “조직문화, 임파워먼트와 신뢰와의 관계”, 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제2호, pp.292-300, 2012.
- [21] 임진섭, “사회복지시설의 전문성이 사회통합 지향성에 미치는 영향에 관한 연구-조직문화의 조직효과를 중심으로”, 한국사회복지학회, 창립50주년기념 세계학술대회, 2007.
- [22] 차윤석, “조직문화와 성과 간의 관계에 대한 고찰”, 한국산학기술학회논문지, 제13권, 제5호, pp.2054-2062, 2012.
- [23] P. Bourdieu, “The forms of capital” in John G Richardson(ed), *Handbook of Theory and*

Research for Sociology of Education. New York: Greenwood. 1986.

- [24] 양정호, “한국 초등학생의 사회적자본: KYPS 초등자료 분석”, 초등교육연구, 제20집 제1호, pp.335-353, 2006.
- [25] R. D. Putnam, “The Prosperous Community : Social Capital and Public Life,” American Prospect, Vol.13, pp.35-42, 1993.
- [26] 전기우, 윤광재, “복지전담인력의 사회적자본, 지적자본, 직무성과간 영향관계분석”, 행정논총, 제49권, 제2호, pp.205-234, 2011.
- [27] 박희봉, “공공조직 사회적자본의 영향요인과 효과”, 한국사회와 행정연구, 제15권, 제4호, pp.49-74, 2009.
- [28] 김구, “경찰조직의 사회적 자본이 직무성과에 미치는 영향”, 지방정부연구, 제15권, 제4호, pp.127-151, 2011.
- [29] 문영주, “사회복지조직의 사회적자본 척도 구성과 그 적용에 관한 연구”, 사회복지연구, 제42권, 제3호, pp.381-407, 2011.
- [30] 김정란, 교사의 사회적자본이 직무수행 및 문제해결능력에 미치는 영향, 경성대학교 대학원 박사학위논문, 2003.
- [31] B. Ashforth, “Climate formation: Issues and extensions,” Academy of Management Review, Vol.10, 837-847, 1985.
- [32] R. Pascale, “Fitting new employees into the company culture,” Fortune, Vol.109, No.11, pp.28-43, 1984.
- [33] 최승아, 조직문화와 사회복지사의 임파워먼트에 대한 연구: 서울시종합사회복지관을 중심으로, 연세대학교 대학원 석사학위논문, 2002.
- [34] J. Nahapiet and S. Ghoshal, “Social capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage,” Academy of Management Review, Vol.23, No.2, pp.242-266, 1998.
- [35] 김동현, 기업의 사회적자본과 인적자원개발, 한국직업능력개발원, 2006.

저 자 소 개

강 종 수(Jong-Soo Kang)

정회원



- 1998년 2월 : 대구대학교 대학원 산업복지학과(문학석사)
- 2007년 8월 : 부산대학교 대학원 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2008년 2월 ~ 현재 : 강원대학교 사회복지학과 교수

<관심분야> : 사회복지정책, 사회복지행정, 사회복지법

박 은 미(Eun-Mi Park)

정회원



- 2011년 3월 ~ 현재 : 강원대학교 사회복지학과 석사과정

<관심분야> : 사회복지정책, 사회복지행정