

민간경비업체 종사자의 사회자본이 직무만족에 미치는 영향 - 직무특성의 매개효과를 중심으로 -

오 태 곤*

〈요 약〉

오늘날 현대 조직에서는 제3의 자본으로서 사회자본의 중요성이 부각되고 있다. 사회자본은 조직구성원에 대한 효율적 인적 자원관리와 관련하여 “구성원에 대한 신뢰와 규범, 사회적 네트워크”등을 그 구성요소로 하는데, 현재 이와 관련된 많은 연구들이 활발하게 진행되고 있다. 하지만 아직까지 민간경비업체 종사자들의 사회자본에 대한 연구는 찾아보기 어려운 실정이다.

이에 이 연구에서는 사회자본에 대한 국내외 선행연구를 바탕으로 민간경비업체 종사자들을 대상으로 하여, 사회자본과 직무만족과의 관계에 대해서 직무특성의 매개역할을 중심으로 한 실증분석을 통해 민간경비업체 종사자들의 효율적 관리방안을 제시하고자 하였다.

이 연구의 결과, 첫째, 사회자본과 직무만족과의 관계에 대한 분석결과, 사회자본의 구성요소 중 신뢰와 네트워크는 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 사회자본과 직무만족과의 관계에서 직무특성에 대한 매개효과 분석결과, 직무특성 요인인 직무중요성과 기술다양성은 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 실증분석의 결과는 민간경비업체 종사자들의 직무스트레스를 감소시켜 주고 직무만족과 더불어 조직의 성과를 향상시키기 위해서는 조직 구성원 간의 신뢰와 네트워크 등을 통하여 사회자본에 기반을 둔 상호협력 등이 필요로 함을 의미한다. 따라서 민간경비업체 종사자들에 대한 사회자본의 활성화와 유지를 위한 관리전략이 모색되어야 할 것이다.

주제어 : 민간경비, 사회자본, 신뢰, 규범, 네트워크, 직무만족

* 조선대학교 외래교수

목 차
I. 서 론 II. 이론적 배경 III. 연구설계 IV. 분석결과 V. 결론 및 제언

I. 서 론

사회자본(social capital)은 개인의 성숙한 시민의식 향상, 건강, 복지 등의 향상, 지역사회 및 국가 수준에서의 공동체 의식 향상, 지역개발, 경제성장 등 다양한 사회적 발전과 직·간접적으로 관련성을 갖고 있다는 점에서 최근에 와서 많은 관심을 받고 있다. 조직과 관련하여 기존의 관점에서는 물질 자본과 인적 자본의 2가지 유형의 자본에 의하여 개인과 사회의 발전을 설명하려는 입장이 강하였으나 최근에는 제3의 자본으로서 인적 자본의 활용, 지식의 축적과 생산, 사회적 네트워크 등에 기초한 사회자본의 중요성이 부각되고 있는 것이다(김태준 외, 2010: 17).

일반적으로 사회자본이란 개인 및 조직들 간에 협력을 촉진하여 생산성을 높여주는 신뢰, 규범, 네트워크, 커뮤니케이션 등 사회적 관계 속에서 발생하는 일체의 무형 자산으로 정의된다. 사회자본은 사람과 사람간의 관계에 기초하여 장기간 형성되는 공공재적인 성격을 가질 뿐 아니라 거래비용을 절감하여 자원의 생산성을 높이고, 구성원 간 신뢰관계를 구축하여 사회나 조직의 안정화에도 기여한다(추욱, 2010: 1). 또한 사회자본은 집단을 구성하고 유지하며, 재생산할 수 있도록 해주는 지속적인 사회적 유대를 가진다. 이것은 또한 집단의 구성원들에게 집단 내 다른 사람들이 소유하고 있는 자원에 잠재적으로 접근할 수 있는 기회를 제공하게 된다. 따라서 집단의 개인은 사회적 자본의 연결을 통하여 개인의 능력을 증가시킬 수 있다. 이러

한 점에서 사회적 자본은 다른 형태의 자본과 마찬가지로 개인의 소유가 아니며, 사회적 유대에 의해 연결된 사람들의 집합적 소유라고 볼 수 있다(신소정, 2013: 10).

사회자본은 모든 사회과학분야에서 적용될 수 있는 개념이므로 학자에 따라 정의는 매우 다양하게 나타나고 있다. 일반적으로 사회자본은 “사회구성원 모두가 단합된 힘으로 공동목표를 효율적으로 추구할 수 있게 하는 공동체의 힘으로서 공동이익을 위한 상호 조정과 협력을 촉진하는 사회적 조직의 힘”이라고도 할 수 있다. 여기서 공동체 또는 사회적 조직의 힘이란 “상호 신뢰, 친사회적 규범, 협력적 네트워크” 등을 말할 수 있다(이승철, 2009: 26). 사회자본의 형성에 있어서는 구성원 간의 관계가 핵심적 요인인데, 상사나 동료 간 관계가 원만하고 신뢰정도가 높을 때 조직 내 부여된 역할을 보다 효과적으로 수행할 수 있다. 동시에 구성원 간 업무수행에 필요한 각종 정보교류도 원활해져 직무에 대한 만족감을 높일 수 있다. 아울러 구성원으로서 자부심과 긍지를 가지고 각종행사에 적극적으로 참여하게 되며 이는 다시 직무만족 증진과 스트레스 감소원인으로 작용 할 수 있다. 이러한 기능을 수행하는 조직 내 사회자본의 축적량은 구성원 간 감시나 통제비용을 줄이는 원천으로 작용한다. 반면 구성원 간 관계부족에 따른 긴장고조는 스트레스로 이어지고 직무만족 저하요인이 된다(하상균, 2012: 7).

특히 민간경비업체 종사자는 고객의 생명 및 신체에 대한 위해, 재산에 대한 침해 등을 경계하고 방지하는 업무의 성격상 항상 긴장 속에서 근무해야 하기 때문에 직무상 많은 스트레스를 가지고 있다. 또한, 조직의 구성원으로서 겪어야 하는 상사·동료 등과의 관계, 직업에 대한 편견, 저임금과 폐쇄된 승진기회 등으로 스트레스를 갖고 있다. 민간경비업체 종사자의 이러한 직무스트레스는 조직의 목표달성을 저해하고 더 나아가 이직에 따른 전문성의 부족 등으로 민간치안 서비스 질에 직접적인 영향을 주게 된다(박영진·안황권·왕석원, 2006: 179).

실제로 민간경비업체 종사자들을 대상으로 이루어진 선행연구에서는 지금까지 민간경비업체 종사자의 직무만족과 관련된 여러 변수들에 대한 연구, 즉 지역경찰의 상호 협력과 직무만족의 선행연구(주철현, 2008), 직무환경과 직무만족과의 선행연구(김상균, 2006; 박준석·최현식·김경태·김상균, 2007), 직무특성과 직무만족과의 선행연구(박영만, 2011), 직무스트레스와 직무만족과의 선행연구(박영진, 2005; 조영민, 2011.; 김인재·조성진, 2012; 하정훈, 2013), 대인관계스트레스와 직무만족과의 선행연구(김장호·하정훈, 2013), 관리자의 리더십과 직무만족과의 선행연구(김창호·이

영석·김평수, 2005; 이용주·장석인, 2012), 교육훈련과 직무만족의 선행연구(임명순·박진숙, 2007; 김기상, 2011), 직업윤리의식과 직무만족과의 선행연구(정훈, 2012), 의사소통과 직무만족과의 선행연구(주일엽·조광래, 2009)가 이루어져 왔다. 하지만 이러한 선행연구들에서도 보듯이 민간경비업체 종사자들의 사회자본과 직무만족과의 관계에 대한 연구는 찾아보기가 어렵다. 따라서 지금까지 선행연구에서 찾아보기가 어려운 사적 치안 분야에서의 사회자본에 대한 선행연구를 바탕으로 민간경비업체 종사자들을 대상으로 하여, 사회자본과 직무만족과의 관계와 이들의 관계 속에서 직무특성의 매개역할에 대한 실증분석을 통하여 민간경비업체 종사자들의 효율적 관리방안을 제시하고자 하는 것이 이 연구의 목적이다.

이러한 연구목적을 위하여 이 연구에서는 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

첫째, 민간경비업체 종사자의 사회자본은 직무만족에 어떠한 영향을 미치는가?

둘째, 민간경비업체 종사자의 직무중요성은 사회자본과 직무만족과의 관계에 있어서 매개효과가 있는가?

셋째, 민간경비업체 종사자의 기술다양성은 사회자본과 직무만족과의 관계에 있어서 매개효과가 있는가?

이러한 연구문제에 대해 사회자본과 관련한 변수들 간의 관계에 대한 실증분석을 통하여 민간경비업체 종사자들에 대한 사회자본의 활성화와 유지를 위한 관리전략을 제시하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 사회자본

1) 사회자본의 의미

20세기 말부터 이어져오는 지속적인 사회적 위기와 불평등의 심화 현상에 대한 대안으로서 최근 들어 사회자본의 중요성이 크게 확산되고 있는 추세이다. 사회자본은 정치학·경제학·사회학 등 여러 사회과학 분야에서 다루어지고 있으며 미시적·거시적 차원에서 경제성장과 사회발전의 핵심요소로서 부각되고 있다(이상돈, 2009: 10).

사회자본은 1980년대 사회과학 분야에서 대두되고 있는 개념 중의 하나로, 개념의 추상성이나 모호성으로 인한 논란의 여지가 많음에도 불구하고 역할이나 기대효과로 인해 다양한 분야에서 널리 사용되고 있다(한상미, 2007: 213). 사회자본은 학자별 학문적 관심과 이해 수준과 연구의 목적에 따라 매우 포괄적으로 논의되고 있으며, 이에 대한 이해는 쉽지 않을 뿐만 아니라 아직까지 사회자본에 대한 절대적인 정의를 내리기에는 어려우나, 최근 학자들 간에 사회자본의 개념적 속성들에 대한 합의가 이루어지는 경향이 있다. 사회자본의 개념적 공통요소로 사회적 상호관계 공공재 성격, 자발적으로 강화되거나 축적되는 실체, 다차원적인 개념들의 집합체 등과 같은 것들이 그것이다(김태룡, 2006: 28). 이렇듯이 사회자본의 정의에 대한 논의는 다양하게 이루어지고 있으나, 이 연구에서는 협의의 관점에서 대표적인 정의를 소개하면 다음과 같다.

먼저 사회자본연구의 선구자인 Putnam(1993: 36)은 사회자본에 대해서 사회자본이란 “사람들 간의 사회적 상호관계를 의미하며 사회자본은 사람들 간의 상호이익을 위해서 조정과 협동을 촉진하는 규범, 신뢰, 네트워크로 구성”된다고 하였다. 박희봉(2004: 318)은 사회자본은 “국가, 사회, 조직 등 특정한 사회구조의 목표에 긍정적인 영향을 미치는 구성원 간의 신뢰, 규범, 네트워크 등 인간관계 속에 존재하는 무형의 자산”이라고 정의하였다. 같은 맥락에서 사회자본은 인적자본 및 물질 자본과 동일하게 사회적 네트워크도 자본으로서의 가치를 갖는다고 본다. 즉 사회자본은 사회집단이나 개인은 물론 어느 조직에 있어서도 생산성을 향상시키기 때문에 사회자본은 개인 간의 연계를 통해 집단의 연계로 형성되며, 그 연결을 통해서 신뢰와 상호 협력적 규범, 긴밀한 네트워크 등 사회자본의 기능을 극대화하게 된다. 따라서 사회자본이란 “사회내의 사회적 상호관계 속에서 관련 주체간 협력적 활동을 촉진하는 사회내 관계연결과 결속 기제로서 신뢰, 규범, 네트워크 등 사회적 효용성을 증가시키는 일체의 무형자산”이라고 정의할 수 있다(추욱, 2010: 9).

이렇게 학자들마다 개념 정의의 다양함에도 불구하고, 몇 가지 공통점을 발견할 수 있다. 먼저, 사회구조의 일정한 측면으로 구성되어 있다는 점인데, 이 경우 사회자본은 네트워크 참여자 공동 소유의 자산으로 간주될 수 있다. 두 번째 공통점은 사회자본이 사회구조와 네트워크 내에서 개인의 행동을 촉진하는 역할을 수행한다는 점이다. 이로써 사회자본은 효과적 네트워크에 내재하는 바람직한 결과, 가치, 제재, 호혜성의 규범을 함축하게 된다(장진희, 2012: 41-42).

따라서 사회자본의 유용성은 결국 공동의 집단적 생존과 관련한 지속가능한 발전의 맥락에서 논의되어야 하며 사회자본의 다음과 같은 기능을 제시할 수 있다(추욱, 2010: 13-14).

첫째, 개인이 사조직 간에 반복적인 상호작용에 의하여 신뢰가 형성되면 경제적인 거래에 거래비용의 감소이익을 가져오게 된다. 둘째, 사회자본의 정보이익은 제공된 정보의 신뢰가치에 있으며, 정보의 적실성과 적시성으로 부터 발생하므로 구조적 결점을 연결함으로써 강한 영향력을 가질 수 있다. 셋째, 사회구조내 공동체 유지에 필수적인 것은 효과적인 규범과 사회적 제재력이다. 집합행동의 논리를 보면 사회적 규범이 강화되면 규칙을 따르지 않는 사람들에게 부정적인 제재를 가하는 효과를 갖는다. 넷째, 사회자본이 교육, 의료 등 공공재의 수준, 정부재정의 효율성과 정부규제의 질 등 정부성적을 증진하는 효과가 있으므로 공공서비스의 개선 및 사회 안정화에 기여한다. 다섯째, 신뢰 등 사회자본은 조직의 효율성을 제고한다. 여섯째, 사회자본은 민주주의의 안정적 운영에 필요한 시민적 덕성, 호혜성, 공적 책임의식 등 사회규범을 배양하는 역할을 하므로 민주주의를 발전시키는 데에도 기여한다.

2) 사회자본의 구성요소

사회자본은 기존의 경제적·물리적 또는 인간적 자본과는 구별된 특성을 가지면서 그러한 자본과 마찬가지로 자본적인 특성 또한 지니고 있어야 한다. 이러한 사회자본은 다음과 같은 특징을 지니고 있다.

첫째, 제반 사회활동에 다수의 시민의 참여가 요구되며, 선별적으로 교환이 가능한 형태로 구성 된다. 둘째, 전제조건으로 구성원 간의 신뢰를 바탕으로 합리적 규범을 필요로 하고 있으며, 셋째, 구성원 간의 합리적인 네트워크에 의한 협동이 요구된다. 필연적인 연관성을 가지는 것은 아니나, 넷째, 사회자본이 높을수록 민주주의의 발전과 경제의 성장이 지속적으로 가능한 공공재적인 성격을 지니며, 다섯 번째, 선순환 혹은 악순환하는 모순적인 성격을 지닌다. 또한 개인과 사회의 공식, 비공식적 활동과 가치관에 영향을 미치며, 사회의 변화에 따라 변화되고 축적될 수 있는 성질을 가진다(고경훈·안영훈·김진위, 2012: 13).

이러한 특징을 갖는 사회자본의 구성요소는 연구자들에 따라서 다양하게 제시되고 있는데, 일반적으로 개념적 구성요소인 구조적 차원, 인지적 차원, 그리고 관계적 차원의 요소들로 구성되기도 하고 개별구성요소들인 신뢰와 규범, 네트워크 등을 주

요 사회자본의 구성요소들로 제시되고 있다.

이 연구에서는 사회자본의 구성요소 중 그동안 많은 연구자들 사이에서 일반적으로 활용빈도가 높은 차원에서 논의 되어 온 신뢰, 참여, 네트워크의 요소들을 중심으로 살펴 보고자 한다.

먼저 사회자본의 구성요소와 관련하여 많은 선행연구자들이 공통적으로 제시하는 사회자본 요소는 신뢰, 규범, 네트워크를 들 수 있다(Putnam, 1993.; 박종철, 2011.; 백봉렬, 2011.; 염중호, 2011.; 곽서연, 2012.; 서정아, 2013.; 이병동, 2013.; 이진만, 2013).

다음으로 신뢰, 규범, 네트워크를 포함하여 또 다른 사회자본의 구성요소(참여, 호혜성, 협력 등)를 제시한 연구(소진광, 2003.; 서혜숙, 2006.; 최희숙, 2006.; 김용민, 2007.; 송경재, 2007.; 한상미, 2007.; 문유석·허용훈·김형식, 2009.; 박성용, 2009.; 이상돈, 2009.; 임우석, 2009.; 추욱, 2010.; 진관훈, 2011.; 원동재, 2012.; 이회경, 2012.; 장진희, 2012.; 하상균, 2012.; 송승숙, 2013.; 신소정, 2013)들이 있다.

이러한 선행 연구자들이 제시한 사회자본에 대한 구성요소들을 정리하면 <표 1>과 같다.

<표 1> 사회자본의 구성요소

연구자	사회자본의 구성요소						
	신뢰	규범	네트워크	참여	호혜성	협력	기타
Putnam(1993)	○	○	○				
소진광(2003)	○	○	○	○			이타적 성향
서혜숙(2006)	○		○	○		○	
최희숙(2006)	○		○		○		
김용민(2007)	○	○	○	○			
신경재(2007)	○	○			○		시민참여
한상미(2007)	○		○		○		
문유석 외(2009)	○	○	○		○		
박성용(2009)	○		○				
이상돈 (2009)	○		○		○		
임우석(2009)	○	○	○	○	○		
추욱(2010)	○	○	○				커뮤니케이션 조직문화
박종철(2011)	○	○	○				
백봉렬(2011)	○	○	○				
염중호(2011)	○	○	○				

연구자	사회자본의 구성요소						
	신뢰	규범	네트워크	참여	호혜성	협력	기타
진관훈(2011)	○	○	○				사회구조
곽서연(2012)	○	○	○				
원동재(2012)	○		○	○			
이회경(2012)	○	○	○			○	정보공유, 의사소통
장진희(2012)	○			○	○	○	
하상군(2012)	○		○	○			
서정아(2013)	○	○	○				
송승숙(2013)	○		○		○		
신소경(2013)	○	○	○	○			
이병동(2013)	○	○	○				
이진만(2013)	○	○	○				
이 연구에서의 구성요소	○	○	○				

사회자본의 구성요소는 <표 1>에서 보듯이 신뢰, 규범, 네트워크 등을 핵심요소로 하고 있음을 알 수 있다. 따라서 이 연구에서도 가장 많은 선행 연구자들이 제시하고 있는 신뢰, 규범, 네트워크에 대한 구성요소를 중심으로 이들 요소들에 대한 특징을 살펴보고자 한다.

(1) 신뢰

신뢰란 서로 간의 관계가 무조건적이고 정서적 측면에서 동일화 된 깊은 믿음의 관계가 형성된 상태를 의미한다(박성용, 2009: 100). 따라서 신뢰는 관계 속에 존재하며 신뢰가 있을 때 관련 행위자들은 통제, 감시비용을 절감할 수 있기도 하며, 사회적 안정과 결속, 협력을 증진시키기도 한다. 일반적으로 신뢰는 사회적 자본의 구성요소로 간주되기도 하지만 사회적 자본의 결과로 이해되기도 한다. 하지만 대부분의 연구에서는 신뢰를 사회적 자본의 결과보다는 구성요소에 포함하고 있다. 이는 신뢰가 없다면 규범이나 네트워크가 형성될 수 없기 때문이다. 즉, 신뢰를 바탕으로 규범이나 네트워크가 형성되고 그것을 바탕으로 신뢰가 더욱 깊어질 수도 있으나 신뢰가 없다면 규범이나 네트워크가 형성될 수 없다(백봉렬, 2011: 46-47). 이러한 신뢰의 영향은 긍정적으로 기능하기도 하지만, 경우에 따라서는 부정적으로 기능하기도 한다. 신뢰가 지식 및 정보의 교환과 공유, 의사소통의 원활화, 각종 활동에의 참여를 위한

토대로서의 역할을 하기도 한다. 그렇지만, 만약 신뢰가 없다면 조직구성원 간의 관계에 있어서 정보가 원활하게 전달되지 못하며, 기회주의적인 행동으로부터 비용이 발생한다(박성용, 2009: 42-43). 이러한 측면에서 신뢰는 사회자본의 요소 중에서 핵심적인 요소 중의 하나라고 할 수 있다.

(2) 규범

규범(norms)은 “개인이나 조직의 질서 유지와 문제해결을 위해 미리 규정해놓은 구성원들의 태도와 행동”으로 정의할 수 있다(곽서연, 2012: 23). 또한 개인이나 조직의 구성원들이 공유하는 행동양식이나 문제해결을 위한 준거의 틀이라고 정의될 수 있으며, 구성원들 간의 약속이나 계약으로도 해석될 수 있고, 이를 준수하지 아니할 경우 일정한 제재가 따른다. 규범은 구성원들로 하여금 특정한 방식으로 행동하도록 함으로써 조직의 안전성을 확보하고, 예측성을 증대시킨다. 개인적 차원에서 볼 때 규범은 개인들 간의 마찰을 방지하고 일정한 영역의 자유를 행사하는 것을 가능하게 한다. 따라서 조직 내의 규범이 잘 준수되고 있다는 것은 곧 이러한 욕구가 충족되고 있다는 점을 의미하고(문유석·허용훈·김형식, 2009: 114). 따라서 효과적인 규범은 강력한 형태의 사회적 자본을 만든다. 중요한 사회적 자본의 요소로서 규범은 개인의 이기심을 방어하고 집단의 이익을 위해 적용된다. 이러한 종류의 규범은 사회적 지지, 명예, 기타 다른 형태의 보상을 통해 더욱 강화될 수 있으며, 자기만의 이해관계에 몰입하는 행동을 자제할 수 있도록 만든다. 나아가 상호지지와 보살핌 그리고 헌신을 통해 만들어진 규범은 공공선에 기여할 수 있는 개인으로 성장시키는 특징을 갖는다. 물론 다른 구성요소와 마찬가지로 규범 역시 행위를 촉진시키는 역할 뿐만 아니라 통제하고 제약하는 기능을 갖기도 하는데, 대체로 일탈행위를 예방하고 효율성을 추구하는 것으로 이해될 수 있다. 그러므로 내적인 차원이든 외적인 차원이든 규범은 집합적 생활에서 나타나는 각종 어려움을 극복하는데 매우 중요한 역할을 하게 된다(박태정, 2007: 24).

사회적 자본인 규범은 행위를 통제하기 위해 사회적으로 규정된 권리를 통제하는 감독자 역할이 아니라 모든 구성원들이 스스로 규범을 준수하려고 할 때 사회체제에서 합의의 수준을 나타낸다. 이러한 규범이 효과적으로 작용하는 것은 강력한 사회적 자본의 형태를 구성하기 때문이다. 규범은 공동체의 구성원들 간에 신뢰를 형성시키고 그에 따른 사회적 교환과 협동심을 높이게 되어 조직의 발전에도 긍정적인

영향을 미친다(신소정, 2013: 4).

(3) 네트워크

일반적으로 네트워크는 조직 내에서의 연계망이나 구성원 간의 협력을 의미하는데, 사회자본의 구조적인 측면의 핵심적인 내용은 네트워크이며, 이는 사회자본의 가장 기본적인 원천이라고 할 수 있다. 네트워크가 존재하지 않으면 사회자본은 발생하지 않는다. 상호작용은 사람들로 하여금 네트워크를 형성하고 공동체를 유지하고 사회구조를 구성하게 해준다(한상미, 2007: 217).

사회자본의 구조적 측면의 핵심인 네트워크는 사람들 간의 상호작용을 통해서 형성되며, 공동체를 유지하고 사회구조를 구성하게 되는데 이를 위해서는 네트워크를 발생시키고, 유지하기 위한 끊임없는 노력과 투자가 필요하다는 점을 강조하고 있다. 즉, 사회자본을 획득하기 위해서는 관계를 만들고 유지하는데 필요한 상당한 투자가 요구된다는 것이다(원동재, 2012: 46).

네트워크는 다음과 같은 일반적인 특징을 가지고 있다. 첫째, 네트워크는 다양한 이해관계자 집단이 독립성을 유지하면서 상호신뢰를 바탕으로 공통의 목적을 달성하기 위해 연계체계를 구축·유지하는 과정이다. 둘째, 네트워크는 상호의존성과 호혜성이 강조되며 행위자간 관계의 맥락이 중요시 되고 있다. 셋째, 네트워크는 공동의 목표를 달성하기 위하여 긴밀한 상호의존 관계를 지니고 있으나 개별조직은 자신의 고유한 목표와 이해관계를 가지고 있기 때문에 수평적 관계가 강조된다(이동원, 2009: 117-119). 따라서 네트워크는 신뢰와 더불어 가장 중요한 핵심적인 사회자본의 구성요소라고 할 수 있다.

2. 직무특성

조직의 목표 달성과 조직 구성원의 성과 향상을 위한 동기 부여의 일환으로 직무의 내용, 기능, 관계를 체계화 하는 직무 설계 활동은 매우 중요한 일이다. 따라서 조직에서 직무를 설계할 때 조직 구성원의 능력과 자질을 고려하고 직무만족과 의미를 부여하는 직무특성을 반영할 수 있어야 한다. 핵심직무특성을 개인에게 직무에 대한 경험적 의미감, 책임감, 결과에 대한 인지감 등을 느끼게 하는 요소로 제시하였으며, 이와 같은 중요 심리 상태의 증가를 통해 개인은 동기를 부여 받고 직무에 대한 내재적 충실화를 경험하게 됨으로써 직무만족과 직무수행 성과에 긍정적인 영

향을 미친다는 것이 Hackman과 Oldham(1976)이 직무특성모형의 이론적 틀이다(박미숙, 2009: 7-8). 따라서 직무특성이론은 Hackman과 Oldham의 이론을 기반으로 발전한 것인데 이들은 직무특성의 5가지 요인을 제시하였다.

이에 대해서 구체적으로 살펴보면, 첫째, 기술다양성(skill variety)은 개인이 직무를 수행함에 있어서 담당 직무가 다양한지식과 기술을 통한 활동을 필요로 하는 정도이다. 따라서 기술다양성이 높은 직무일수록 직무수행의 폭이 넓어지고, 성취욕구를 높여서 조직의 성과인 직무만족의 예측변수로 이야기 할 수 있다. 둘째, 직무정체성(task identity)은 개인이 맡은 직무가 독립적으로 완결되는 완전함의 정도를 스스로 확인할 수 있는 것을 말한다. 따라서 직무의 완성이 높을수록 그 직무에 대한 의미성과 완성감이 향상된다고 할 수 있다. 셋째, 직무중요성(task significance)은 개인이 수행하는 직무가 조직 내에서 즉각적으로 영향을 미치든 혹은 조직 이외의 생활에 영향을 미치든 직무자체가 타인의 작업이나 생활에 실질적인 영향을 미치는 정도를 말한다. 넷째, 자율성(autonomy)은 직무수행의 결과에 따라서 개인적인 책임을 수반하는 정도를 의미하는 것이다. 따라서 자율성이 많이 부여된 직무일수록 책임감도 증가한다고 볼 수 있다. 다섯째, 피드백(feedback)은 직무를 수행하는 도중에 직무가 요구하고 있는 활동의 수행결과 그 효과성 여부에 대해서 직접적이고 명확한 정보를 얻을 수 있는 경로나 방법을 말한다. 즉 피드백은 직무행위 자체로부터 그 결과에 대한 지식을 얻어내는 것을 의미한다(박영만, 2011: 258; 박미숙, 2009: 10-11).

지금까지의 Hackman과 Oldham(1976)이 제시한 직무특성의 5가지 요인의 개념에서 보듯이 직무특성요인 중 직무중요성과 기술다양성이 민간경비업체 종사자들의 사회자본의 개념적 특성과 직무만족과의 관계를 매개하는 요인으로 판단되어 이들 요인들을 이 연구에서의 직무특성의 요인으로 선정하고자 한다.

3. 직무만족

직무만족의 정의에 대해서는 학자들의 관점에 따라 조금씩 차이를 보이고 있는데 이러한 차이는 주로 직무만족의 측정과 관련된 것이라고 할 수 있다. 직무만족에 대한 많은 정의는 여러 욕구들의 실재를 가정하고 있고, 대개 직무만족이 '개인의 욕구'와 '직무와 그 환경'사이의 적합성에 기인하는 것으로 보았다. 기존의 연구에서 직무만족이란 다차원적인 개념으로서 개인의 직무와 직무상황에 대한 태도와 느낌

의 적극적 혹은 소극적 양상으로서 주로 근로자의 생산성과 관계에 대한 관심에서 연구되었다. 그러나 대부분의 조직 구성원들은 일상생활의 상당시간을 직무로 보내고 있는 만큼 직무가 생활에서 차지하는 비율이 높고 중요하며 조직 구성원이 어떠한 직무형태 요인으로든지 자기직무에 충분한 만족을 가졌다면 자기가 근무하는 직장에 보람을 갖고 근무하게 되며, 그 결과 바람직한 조직의 효과성을 기대할 수 있을 것이다. 따라서 직무만족이 중요한 이유는 그것이 삶의 질과 관련되어 있기 때문이며, 개인에게 경제적·물질적 성장을 위한 주요 도구로서만 아니라 조직의 효과성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 되기 때문이다.

개인이 직무에 어느 정도 만족하느냐는 그의 생활 전반에 걸친 만족감에 지대한 영향을 준다. 그러므로 직무만족은 개인적 차원에서는 성취감과 보람을 가질 수 있도록 하며 조직의 차원에서는 개개인의 직무만족으로부터 기인한 조직의 효율성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 된다(이세한, 2013: 14-18). 이러한 직무만족은 조직구성원의 측면에서 인간의 가치판단에 중요하기 때문에 조직관리의 핵심적 평가 요인으로 인식되어 오고 있다(이희선, 2009: 59). 특히 고객의 생명과 재산을 지키는 민간 경비업체의 종사자는 자신의 직무자체에 대한 책임감과 사명식이 중요하다. 따라서 그들이 자신의 직무에 만족하지 못한다면, 고객을 위한 충분한 서비스를 제공하기 어렵다(정대용·이원행·김춘광, 2009: 321). 이러한 측면에서 민간경비업체 종사자들에 대한 직무만족의 의의와 중요성이 있다고 하겠다.

4. 선행연구의 고찰

사회자본은 사람들 간의 사회적 관계에 기초하여 조직문제의 해결에 순기능적 역할을 하는 것으로 인식되고 있으며, 이에 따라 사회자본의 축적 수준이 조직성과와 관련된 각종 변수들에 어떠한 영향을 주는지에 대한 연구가 활발히 시도되고 있다(문유석·허용훈·김형식, 2009: 106). 특히 선행연구들 중 조직의 사회자본과 직무만족과의 관계에 대한 연구에서는 사회자본이 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 이 연구에서는 그동안 연구되어진 사회자본과 직무만족과의 관계에 대한 선행연구를 고찰하고자 한다.

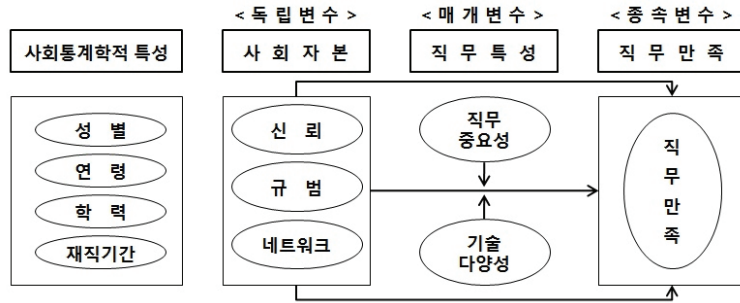
먼저 문유석·허용훈·김형식(2009)은 경찰 조직 내 사회자본으로 신뢰, 규범, 네트워크와 직무만족 간의 영향관계를 연구하여 사회자본 중 신뢰와 네트워크가 직무만

족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 추욱(2010)의 지방정부 조직의 사회자본과 조직효과성의 관계에 관한 연구에서는 사회자본의 구성요소인 신뢰, 규범, 네트워크, 커뮤니케이션, 조직문화가 직무만족 및 조직몰입, 개인역량, 조직역량의 조직효과성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 박종철(2011)의 호텔종사원의 사회자본과 자기효능감 및 직무만족, 조직몰입과의 관계에 대한 연구에서 사회자본의 구성요소 중 신뢰, 네트워크 요인에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 규범과는 유의적인 영향이 미치지 않은 것으로 나타났다. 염종호(2011)의 연구결과는 산림청 소속 구성원의 사회자본 구성요소인 신뢰, 규범, 네트워크가 조직성과인 성과목표달성, 직무몰입, 조직몰입, 직무만족 등에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하상군(2012)의 경찰 사회자본이 직무만족과 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 사회자본의 구성요소인 신뢰, 참여, 네트워크가 직무만족에 유의미한 영향을 미치고, 직무스트레스를 감소시켜 주는 효과가 있음이 나타났다. 송승숙(2013)의 사회자본과 조직효과성에 대한 관계에서 사회자본은 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 하위변수인 신뢰와 네트워크만 직무만족에 유의미한 영향을 미치고 호혜성은 유의미한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 이병동(2013)의 경찰 조직문화와 리더십이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구에서 경찰조직의 사회자본은 조직유효성 중 직무만족과 조직몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Ⅲ. 연구설계

1. 연구모형 및 가설의 설정

이 연구에서는 최근에 새로운 제3의 자본으로서 인적 자본의 활용이 중요시 되는 사회자본과 관련하여 민간경비업체 종사자들의 사회자본과 직무특성, 그리고 직무만족에 대한 이론과 선행연구를 기반으로 하여 연구모형을 정립하였다. 연구모형의 독립변수에 대해서는 민간경비업체 종사자들의 사회자본의 신뢰, 규범, 네트워크의 요인들을 설정하고, 종속변수로 직무만족을 설정하였으며, 직무특성인 직무중요성과 기술다양성을 매개변수로 설정하여 [그림 1]과 같은 연구모형을 정립하였다.



[그림 1] 연구모형

[그림 1]의 연구모형에 의해 민간경비업체 종사자의 사회자본과 직무만족에 대한 관계를 실증분석을 하기 위한 기본적인 가설은 사회자본이 직무만족에 유의미한 영향을 미치고, 직무특성이 매개역할을 할 것이라고 가정한다. 따라서 연구모형에 의한 사회자본과 직무만족, 그리고 직무특성의 관계에 대한 연구가설은 다음과 같다.

<가설 1> 민간경비업체 종사자의 사회자본은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 민간경비업체 종사자의 신뢰요인은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 민간경비업체 종사자의 규범요인은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3. 민간경비업체 종사자의 네트워크 요인은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

<가설 2> 민간경비업체 종사자의 직무중요성은 사회자본과 직무만족과의 관계를 매개할 것이다.

<가설 3> 민간경비업체 종사자의 기술다양성은 사회자본과 직무만족과의 관계를 매개할 것이다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정

1) 사회자본

사회자본의 구성요소와 관련한 조작적 정의에 대해서 먼저 신뢰에 대해서는 여러 가지의 의미가 있지만 이 연구에서의 신뢰에 대한 개념의 접근은 일반적인 차원에서 논의되고 있는 측면을 반영하여 “다른 구성원이 본인의 기대에 반하는 행동을 하지 않을 것이라는 믿음”으로 정의하고, ① 동료 간의 인간관계에 대한 믿음의 정도, ② 동료 간의 신뢰 정도, ③ 상사와 부하 간의 신뢰 정도, ④ 구성원에 대한 조직의 공정한 대우 정도 등의 4개 문항을 측정하고자 한다.

규범이란 “조직구성원들이 담당직무를 처리할 때의 공통적인 행동방식이나 문제 해결방식”으로 정의하고, ① 조직의 규범과 질서가 잘 지켜지는 정도, ② 개인의 이익보다 조직의 이익을 우선시 함, ③ 감독자가 없어도 열심히 일을 함, ④ 특별한 보상이 없어도 열심히 일을 함 등의 4개 문항을 측정하고자 한다.

네트워크의 의미와 관련하여 이 연구에서는 네트워크의 다양한 측면보다는 네트워크의 기본적 특성을 고려하여 네트워크란 “구성원 상호 간에 서로 연결되어 있는 정도”로 정의하고, ① 구성원 간 의사소통의 활성화 정도, ② 구성원 간 업무 이외의 문제에 대한 적극적 협력정도, ③ 구성원 간의 긴밀한 협력정도, ④ 조직에 대한 충분한 정보공유 정도 등의 4개 문항을 측정하고자 한다. 지금까지의 사회자본에 대한 설문문항은 이진만(2013)의 연구에서 사용한 문항을 활용하였다. 각각의 설문문항들에 대해서 5점 척도로 측정하고, 1점은 ‘전혀 그렇지 않다’, 5점은 ‘매우 그렇다’로 하여 설문대상자들이 평가하도록 하는데 점수의 합계가 높을수록 민간경비업체 종사자들의 신뢰, 규범, 네트워크에 대한 수준은 높다고 할 수 있다.

2) 직무특성

직무특성과 관련한 조작적 정의에 대해서 먼저 직무중요성이란 “직무를 수행하는 직무자체가 다른 구성원 등의 환경에 미치는 영향 정도”로 정의하고 ① 직무처리 결과의 동요와 조직에의 영향, ② 담당 직무는 중요한 직무 중 하나임, ③ 담당 직무가 조직에서 아주 중요함 등의 3개 문항을 측정하고자 한다.

기술다양성이란 “담당 직무수행자에게 필요로 하는 지식과 기술, 그리고 능력의 다양성 정도”로 정의하고 ① 직무처리 시 복잡하고 어려운 기술을 필요로 함, ②

반복적인 직무처리, ③ 담당 직무가 성격이 다른 직무로 구성됨 등의 3개 문항을 측정하고자 한다. 직무특성과 관련한 직무중요성과 기술다양성의 설문문항은 Hackman & Oldham(1976)의 직무특성모형에 대해서 임영규(2011)의 연구에서 사용한 문항을 활용하였다. 각각의 설문문항들에 대해서 5점 척도로 측정하고, 1점은 '전혀 그렇지 않다', 5점은 '매우 그렇다'로 하여 설문대상자들이 평가하도록 하는데 점수의 합계가 높을수록 민간경비업체 종사자들의 직무중요성과 기술다양성의 수준은 높다고 할 수 있다.

3) 직무만족

직무만족이란 “조직구성원이 담당 직무에 대한 처리 과정과 결과를 통해서 느끼는 심리적인 만족”으로 정의하고 ① 담당직무에 대한 만족감, ② 담당직무 처리에 대한 기쁨과 보람, ③ 담당직무처리에 대한 정열 등의 3개 문항을 측정하고자 한다. 직무만족에 대한 설문문항은 박용석·류기현(2008)의 연구에서 사용한 문항을 활용하였다. 각각의 설문문항들에 대해서 5점 척도로 측정하고, 1점은 '전혀 그렇지 않다', 5점은 '매우 그렇다'로 하여 설문대상자들이 평가하도록 하는데 점수의 합계가 높을수록 민간경비업체 종사자들의 담당직무에 대한 만족감의 수준은 높다고 할 수 있다.

3. 자료수집과 분석방법

이 연구의 시간적·인적·공간적 범위가 되는 대상은 2013년 7월 현재 G지방경찰청에 등록되어 있는 경비업체 중 20인 이상이 재직하고 있는 경비업체 14곳의 종사자들을 분석대상의 단위로 선정하여 설문조사를 실시하였다. 자료수집은 배포된 설문지에 대하여 자기기입식 설문조사를 실시하였으며, 설문조사 시기는 2013년 7월 8일부터 7월 25일까지 시행되었다. 배포된 총 280부의 설문지 중 247부의 설문지가 회수되었는데, 회수된 설문지 중 불성실한 응답이 이루어진 21부를 제외하고 226부를 최종 분석대상으로 하여 이 연구에 활용하였다.

설문조사에 대한 실증분석은 통계패키지인 SPSSwin Ver 17.0을 이용하여 다음과 같은 방법으로 실시하였다. 민간경비업체 종사자들의 사회통계학적 특성에 대해서는 빈도분석, 각 변수들에 대한 내적 일관성 검증을 통해 설문문항에 대한 측정의 신뢰성을 얻기 위하여 Cronbach's α 를 이용하여 설문문항들에 대한 신뢰도를 검증하

고, 측정변수에 대한 평가를 개괄적으로 하기 위하여 각각의 연구변수에 대한 기술 통계량을 구하였다. 그리고 각 변수 간의 관계를 분석하기 위해 Pearson 상관계수를 산출한 상관관계분석, 사회자본과 직무만족 간의 영향관계에 대해서는 회귀분석과 직무특성의 매개효과에 대한 분석은 계층적 회귀분석에 의하여 검증하였다.

IV. 분석결과

1. 표본의 일반적 특성

설문조사 대상자들의 사회통계학적 특성에 대한 구체적인 내용을 살펴보면 <표 2>와 같다. 설문조사 대상자들의 성별 분포는 남자가 213명(94.2%), 여자가 13명(5.8%)을 차지하고 있는 것으로 나타나 남자가 여자보다 상대적으로 많음을 보여주고 있다. 연령에 있어서는 30대의 연령이 101명(44.7%), 20대의 연령이 81명(35.8%), 40대 이상의 연령이 44명(19.5%)의 순으로 차지하고 있는 것으로 나타났다. 학력은 초급대졸 이하가 125명(55.3%), 대졸이 98(43.4%), 대학원졸이 3명(1.3%)을 차지하고 있는 것으로 나타났다. 재직기간은 1년-2년 미만이 81명(35.8%)으로 가장 많으며, 2년-3년 미만이 47명(20.8%), 1년 미만이 45명(19.9%), 4년 이상이 31명(13.86%), 3년-4년 미만이 22명(9.7%)의 순으로 나타났다.

<표 2> 표본의 일반적 특성

특 성	구 분	빈 도(명)	백 분 율(%)
성 별	남자	213	94.2
	여자	13	5.8
연 령	20대	81	35.8
	30대	101	44.7
	40대 이상	44	19.5
학 력	초급대졸 이하	125	55.3
	대 졸	98	43.4
	대학원졸	3	1.3
재직기간	1년 미만	45	19.9
	1년-2년 미만	81	35.8
	2년-3년 미만	47	20.8
	3년-4년 미만	22	9.7
	4년 이상	31	13.8

2. 신뢰도분석

설문문항에 대한 측정의 신뢰성을 얻기 위하여 *Cronbach's α* 를 이용하여 설문문항들에 대한 신뢰도 검증을 실시하였는데, 단위요인들의 alpha계수가 0.6 이상으로 나타나 신뢰할 만하다고 볼 수 있다. 신뢰도 검증의 결과는 <표 3>과 같다.

<표 3> 신뢰도 분석결과

변 수		최초 항목수	신뢰성 분석결과	Cronbach's Alpha
독립변수	사회자본	신뢰	4	.7338
		규범	4	.6621
		네트워크	4	.7054
매개변수	직무특성	직무중요성	3	.6997
		기술다양성	3	.7185
종속변수	직무만족		3	.7825

3. 상관관계분석

연구변수들 상호간의 변화의 방향과 어느 정도의 관련성을 보유하고 있는지를 알아보기 위한 변수 간의 상관관계분석 결과는 <표 4>와 같다. 먼저 기술다양성과 직무만족의 변수 간에는 유의성이 없는 것으로 나타났으나, 신뢰는 네트워크($r=.627$)와, 규범은 기술다양성($r=.239$)과, 네트워크는 직무중요성($r=.381$)과, 직무중요성은 직무만족($r=.365$)과 가장 높은 상관관계를 보여 주고 있다.

<표 4> 변수들 간의 상관관계행렬

	신뢰	규범	네트워크	직무중요성	기술다양성	직무만족
신뢰	1					
규범	.223**	1				
네트워크	.627**	.077	1			
직무중요성	.475	.153**	.381**	1		
기술다양성	.054	.239**	.201**	.086 [△]	1	
직무만족	.357**	.195**	.139**	.365**	.022	1

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

4. 기술통계량

이 연구를 수행하기 위하여 조작화된 변수에 대해서 인식정도의 수준을 평가하기 위해 주요 변수의 기술통계량을 위해 주요변수의 평균과 표준편차를 구하였다. 이에 대한 결과를 요약하면, 네트워크 변수의 평균 값이 가장 높게 나타났고, 다음으로 기술다양성, 직무중요성, 신뢰, 직무만족의 순으로 나타났으며, 규범변수에 대해서는 가장 낮게 나타났다. 기술통계량의 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 전체 기술통계량

변수	측정항목	평균 (Mean)	표준편차 (Std.)	전체 평균	비대칭도 (Sk.)
신뢰	· 동료 간의 인간관계에 대한 믿음의 정도	3.01	.77	3.16	-.10
	· 동료 간의 신뢰 정도	3.27	.85		-.43
	· 상사와 부하 간의 신뢰 정도	3.17	.83		-.21
	· 구성원에 대한 조직의 공정한 대우 정도	3.18	.81		-.34
규범	· 조직의 규범과 질서가 잘 지켜지는 정도	2.88	.84	2.89	-.08
	· 개인의 이익보다 조직의 이익을 우선시 함	2.76	.88		.06
	· 감독자가 없어도 열심히 일을 함	2.72	.91		.08
	· 특별한 보상이 없어도 열심히 일을 함	3.20	.80		-.31
네트워크	· 구성원 간 의사소통의 활성화 정도	3.97	.84	3.93	-.37
	· 구성원 간 업무 이외의 문제에 대한 적극적 협력 정도	3.95	.84		-.37
	· 구성원 간의 긴밀한 협력정도	3.93	.85		-.28
	· 조직에 대한 충분한 정보공유 정도	3.88	.81		-.26
직무중요성	· 직무처리 결과의 동요와 조직에의 영향	3.72	.70	3.74	-.15
	· 담당 직무는 중요한 직무 중 하나임	3.75	.71		-.28
	· 담당 직무가 조직에서 아주 중요함	3.76	.90		-.46
기술다양성	· 직무처리 시 복잡하고 어려운 기술을 필요로 함	3.84	.87	3.90	-.35
	· 반복적인 직무처리	3.95	.82		-.32
	· 담당 직무가 성격이 다른 직무로 구성됨	3.91	.82		-.28
직무만족	· 담당직무에 대한 만족감	3.11	.82	2.98	-.24
	· 담당직무 처리에 대한 기쁨과 보람	2.95	.85		-.07
	· 담당직무처리에 대한 정열	2.87	.87		-.04

5. 가설의 검증

1) 사회자본과 직무만족과의 관계

“민간경비업체 종사자의 사회자본은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”라는

<가설 1>을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 전체 회귀모델 적합도의 F값이 124.377로 유의수준 0.001로 유의미하게 나타났으며, 수정된 R² 값은 .428로 약 43%의 설명력을 나타냈다. <가설 1>에 대한 하위가설의 분석결과는 다음과 같다.

<가설 1-1>인 “민간경비업체 종사자의 신뢰요인은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”라는 가설을 검증한 결과 독립변수의 t값이 5.106이고 β 값이 .257로 유의수준 p<0.001에서 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 구성원 간에 서로에 대한 신뢰의 수준과 구성원에 대한 조직의 공정한 대우가 잘 이루어지면 구성원 개개인들의 직무만족 수준도 높다진다는 것을 의미한다. 따라서 민간경비업체 종사자의 신뢰요인은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다라는 <가설 1-1>은 채택되었다.

<가설 1-2>인 “민간경비업체 종사자의 규범요인은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”라는 가설을 검증한 결과 독립변수의 t값이 1.075이고 β 값이 .091로 유의수준 p<0.001에서 직무만족에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 민간경비업체 종사자의 규범요인은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다라는 <가설 1-2>는 채택되지 못하였다.

<가설 1-3>인 “민간경비업체 종사자의 네트워크 요인은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.”라는 가설을 검증한 결과 독립변수의 t값이 4.552이고 β 값이 .193으로 유의수준 p<0.001에서 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 구성원 간 의사소통의 활성화되고 구성원 간의 긴밀하고 적극적인 협력이 잘 이루어지다면 개개인들의 직무만족 수준도 높다진다는 것을 의미한다. 따라서 민간경비업체 종사자의 네트워크 요인은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다라는 <가설 1-3>은 채택되었다.

〈표 6〉 사회자본이 직무만족에 미치는 영향

독립변수	종속변수	비표준화 계수		표준화 계수	t값	유의도
		B	표준오차	β		
신뢰	직무만족	.171	.031	.257	5.106	.000***
규범		.068	.027	.091	1.075	.127
네트워크		.166	.040	.193	4.552	.000***
		F: 124.377		수정된 R ² : .428		

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

2) 직무특성의 매개효과

(1) 직무중요성의 매개효과

“민간경비업체 종사자의 직무중요성은 사회자본과 직무만족과의 관계를 매개할 것이다”라는 <가설 2>를 검증하기 위하여 사회자본을 독립변수로, 직무만족을 종속변수로 그리고 직무중요성을 매개변수로 하여 분석을 실시하였다. <표 7>의 분석결과에 의하면, 1단계에서 직무만족을 종속변수로, 사회자본을 독립변수로 회귀분석을 한 결과 회귀계수의 값이 $\beta = .205(t=5.012)$ 로 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 2단계에서는 직무만족을 종속변수로, 직무중요성을 독립변수로 회귀분석을 한 결과 회귀계수의 값이 $\beta = .272(t=6.752)$ 로 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 그리고 3단계에서는 직무만족을 종속변수로, 직무중요성과 사회자본을 독립변수로 회귀분석을 한 결과, 직무중요성의 회귀계수의 값은 $\beta = .140(t=2.952)$, 사회자본의 회귀계수의 값은 $\beta = .135(t=2.798)$ 로 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의하게 나타남으로써 사회자본과 직무만족과의 관계에서 직무중요성의 변수가 매개 역할을 하고 있음을 알 수 있다. 따라서 민간경비업체 종사자의 직무중요성은 사회자본과 직무만족과의 관계를 매개할 것이다라는 <가설 2>는 채택되었다.

<표 7> 직무중요성의 매개효과

구 분		종속변수		
독립변수	매개변수	직무만족		
		단 계	β	t
사회자본	직무중요성	1단계	.205	5.012
		2단계	.272	6.752
		3단계(매개)	.140	2.952
		3단계(독립)	.135	2.798

** p<.01

(2) 기술다양성의 매개효과

“민간경비업체 종사자의 기술다양성은 사회자본과 직무만족과의 관계를 매개할 것이다”라는 <가설 3>을 검증하기 위하여 사회자본을 독립변수로, 직무만족을 종속변수로 그리고 기술다양성을 매개변수로 하여 분석을 실시하였다. <표 8>의 분석결과에 의하면, 1단계에서 직무만족을 종속변수로, 사회자본을 독립변수로 회귀분석을

한 결과 회귀계수의 값이 $\beta = .175(t=3.016)$ 로 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 2단계에서는 직무만족을 종속변수로, 기술다양성을 독립변수로 회귀분석을 한 결과 회귀계수의 값이 $\beta = .281(t=4.803)$ 로 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 그리고 3단계에서는 직무만족을 종속변수로, 기술다양성과 사회자본을 독립변수로 회귀분석을 한 결과, 기술다양성의 회귀계수의 값은 $\beta = .133(t=2.619)$, 사회자본의 회귀계수의 값은 $\beta = .107(t=2.215)$ 로 유의수준 0.01에서 통계적으로 유의하게 나타남으로써 사회자본과 직무만족과의 관계에서 기술다양성의 변수가 매개 역할을 하고 있음을 알 수 있다. 따라서 민간경비업체 종사자의 기술다양성은 사회자본과 직무만족과의 관계를 매개할 것이다라는 <가설 3>은 채택되었다.

〈표 8〉 기술다양성의 매개효과

구 분		종속변수		
독립변수	매개변수	직무만족		
		단 계	β	t
사회자본	기술다양성	1단계	.175	3.016
		2단계	.281	4.803
		3단계(매개)	.133	2.619
		3단계(독립)	.107	2.215

*** $p < .01$

V. 결론 및 제언

오늘날 현대 조직에서는 제3의 자본으로서 조직구성원에 대한 효율적 인적 자원 관리와 관련하여 구성원에 대한 신뢰와 규범, 그리고 사회적 네트워크를 그 구성요소로 하고 있는 사회자본의 중요성이 부각되고 있다. 이에 사회자본에 대한 국내외의 선행연구를 바탕으로 민간경비업체 종사자들을 대상으로 하여, 사회자본과 직무만족과의 관계와 이들 변수들의 관계에 대해서 직무특성의 매개역할에 대한 실증분석을 통하여 민간경비업체 종사자들에 대한 효율적인 관리방안을 제시하고자 하였다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해서 변수들 간의 구조적 관계에 대해서는 민간경비업체 종사자들의 사회통계학적 특성과 민간경비업체 종사자들의 사회자본 요소인 신뢰와 규범 그리고 네트워크가 직무만족에 어떠한 영향을 주는지를 살펴보고,

직무특성요인 직무중요성과 기술다양성이 민간경비업체 종사자들의 사회자본 요인과 직무만족과의 관계에 있어서 매개역할을 하는지를 검증하였다.

실증분석 결과, 사회자본과 직무만족과의 관계에 대한 분석결과, 사회자본의 구성요소 중 규범을 제외하고 신뢰와 네트워크는 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 사회자본과 직무만족과의 관계에서 직무특성에 대한 매개효과의 분석결과, 직무특성 요인인 직무중요성과 기술다양성은 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 토대로 하여 이 연구에서는 다음과 같은 이론적·정책적 시사점을 제시할 수 있다. 첫째, 지금까지 사회자본과 관련한 선행연구들이 다양한 영역에서 연구되어 왔지만 민간경비업체 종사자들의 사회자본, 특히 사회자본과 직무만족에 대한 연구는 찾아보기가 매우 어렵다. 따라서 이 연구는 사적 치안 영역에서의 사회자본에 대한 연구의 필요성을 가지고서, 선행연구를 바탕으로 민간경비업체 종사자들을 대상으로 하여, 사회자본과 직무만족, 그리고 직무특성의 매개효과의 관계에 대한 연구를 시도하였다는 데 의의가 있다..

둘째, 이 연구에서는 사회자본과 직무만족과의 영향성에 대한 관계를 분석한 결과, 사회자본의 구성요소 중 규범은 직무만족에 영향을 미치지 않았지만 전체적으로 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회자본과 직무만족과의 관계에 대한 선행연구인 추욱(2010), 박종철(2011), 염종호(2011), 하상균(2012), 송승숙(2013), 이병동(2013)의 연구결과 등과 일치하는 것으로 사회자본은 직무만족에 유의미한 영향을 미치고 있음이 확인되었다. 따라서 조직에서 민간경비업체 업무종사자에 대한 사회자본의 수준이 높으면 직무만족의 수준이 높아질 수 있기 때문에 사회자본과 직무만족은 인과관계가 있다는 것을 규명함으로써 사회자본에 대한 선행연구들의 결과들을 뒷받침하였다.

셋째, 실증분석의 결과에서 보듯이 사회자본은 전체적으로 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 사회자본의 수준이 높으면 민간경비업체 종사자들의 직무만족에 영향을 미치는 것을 의미하는 결과로 보여 진다. 민간경비업체 종사자들은 근무환경 상 항상 각종 위험에 노출되어 있음은 물론이고 담당 직무의 특성 상 각종 스트레스와 이직의 충동에 직면에 있는 게 현실이기에 이들이 담당 직무에 대해서 만족하고 담당 업무를 잘 수행하도록 하기 위한 행동의 변화를 유도시켜 주어야 한다. 따라서 민간경비업체 종사자들의 직무스트레스를 감소시켜 주고 직무만족과 더불어 조직의 몰입은 물론이고 조직의 성과를 향상시키기 위해서는 조

직 구성원 간의 신뢰와 네트워크의 강화를 통하여 사회자본에 기반 한 상호협력 등이 필요함을 알 수 있다. 따라서 이를 위해서는 민간경비업체 종사자들에 대해서 구성원 간 의사소통의 활성화 수준을 높여주고, 구성원 간의 인간관계에 대한 믿음과 나아가 직무수행 시에 필요한 구성원 간에 긴밀한 협력의 중요성에 대한 교육도 사회자본의 활성화와 유지를 위한 관리전략으로 제시될 수 있다.

지금까지의 연구결과에 의한 이론적·정책적 시사점의 도출에도 불구하고 이 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있다. 먼저, 연구자가 G광역시 소재의 민간경비업체의 종사자들만을 연구의 대상으로 삼아 공간적 범위를 한정시킴으로 인하여 이 연구의 결과를 일반화하는 데는 한계가 있다는 점이다. 따라서 이러한 한계를 보완하기 위해서는 공간적 범위를 확대하여 전국적으로 광범위하게 조사대상자를 선정하여 연구를 할 필요가 있다. 그리고 이 연구에서는 사회자본의 구성요소 중 신뢰, 규범, 네트워크의 구성요소만을 대상으로 하여 직무만족과의 관계를 살펴보았다. 하지만 선행연구들에서는 이 연구에서의 사회자본의 구성요소 외에 참여, 호혜성, 협력 등의 구성요소들에 대한 폭 넓은 연구가 진행되어 왔다. 따라서 향후 연구에서는 사회자본의 모든 구성요소들을 포함하여 포괄적인 연구가 진행되기를 기대한다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 고경훈·안영훈·김건위 (2012). 지방자치단체의 사회적 자본 측정 및 증진방안, 한국지방행정연구원 연구보고서.
- 곽서연 (2012). 축제 조직의 사회적 자본이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향 연구, 경기대학교 박사학위논문.
- 곽서연 (2012). 축제 조직의 사회적 자본이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향 연구, 경기대학교 박사학위논문.
- 김기상 (2011). 민간경비원의 교육훈련만족이 직무만족에 미치는 효과, 경기대학교 박사학위논문.
- 김상균 (2006). 민간경비원의 직무환경과 직무만족도의 관계, 용인대학교 석사학위논문.
- 김용민 (2008). 지역사회의 복지거버넌스 구축전략에 관한 연구: 사회적 자본 형성을 중심으로, 한국거버넌스·한국정부학회 2007 하계 공동학술대회 발표논문.
- 김인재·조성진 (2012). 민간경비원의 직무스트레스와 직무만족도의 관계, 한국경호경비학회지, 34, 115-137.
- 김장호·하정훈 (2013). 민간경비원의 대인관계스트레스와 직무만족, 이직의도의 관계에 관한 연구, 한국경호경비학회지, 34, 115-137.
- 김창호·이영석·김평수 (2005). 민간경비 관리자의 리더십 유형이 경비원의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향, 한국경호경비학회지, 10, 53-77.
- 김태룡 (2006). 시민단체가 사회자본의 형성에 미치는 영향에 관한 연구, 한국행정학보, 40(3): 28.
- 김태준 외 (2010). 사회적 자본 효과 분석 및 체계적 지원방안, 경제·인문사회연구회 협동연구총서.
- 문유석·허용훈·김형식 (2009). 경찰 사회자본과 직무만족: 경찰관의 인식분석을 중심으로, 한국공안행정학회보, 35, 99-136.
- 박미숙 (2009). 교육행정직의 직무특성, 목표지향성, 학습조직준비도 및 직무만족도의 인과적 관계, 인하대학교 박사학위논문.
- 박성용 (2009). 지방행정조직에 있어 사회자본이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구-강원도 기초자치단체 공무원을 중심으로-, 상지대학교 박사학위논문.
- 박영만 (2011). 민간경비업 종사자의 직무특성이 직무만족과 경영성과에 미치는 영향, 한국

- 치안행정논집, 8(2), 255-276.
- 박영진 (2005). 민간경비원의 직무스트레스가 직무만족 및 이직의사에 미치는 영향, 경기대학교 박사학위논문.
- 박영진·안황권·왕석원 (2006). 민간경비원의 직무스트레스가 이직의사에 미치는 영향, 경호경비연구, 12, 177-200.
- 박용석·류기현 (2008). 해외기업에 인수한 한국인 종업원들의 직무만족에 관한 연구, 경영학연구, 37(3), 537-560.
- 박종철 (2011). 호텔종사원의 사회적 자본이 자기효능감 및 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향, 관광산업연구, 5(2), 182-206.
- 박준석·최현식·김경태·김상균 (2007). 민간경비원의 직무환경과 직무만족도의 관계, 한국경호경비학회지, 13, 193-206.
- 박태정 (2007). 사회적 자본의 관점에서 본 자활사업의 발전방안, 경북대학교 박사학위논문.
- 박희봉 (2004). 사회자본이 교육성과에 미치는 영향분석 시론적 연구, 지방정부연구, 8(4), 317-333.
- 백봉렬 (2011). 청소년의 자아존중감, 사회성, 학교적응유연성이 사회적 자본에 미치는 영향에 대한 연구, 한영신학대학교 박사학위논문.
- 서정아 (2013). 사회자본과 사회지출이 청소년의 주관적 복지감에 미치는 영향-OECD 16개국을 중심으로-, 서울대학교 박사학위논문.
- 서혜숙 (2006). 사회자본과 지역사회 복지서비스 수혜자의 만족에 관한 연구, 동아대학교 박사학위논문.
- 소진광 (2004). 사회적 자본의 측정지표에 관한 연구, 한국지역개발학회지, 16(1), 89-118.
- 송경재 (2007). 한국의 사회적 자본과 시민참여, 국가전략, 3(4).
- 송승숙 (2013). 사회자본이 조직몰입과 조직효과성에 미치는 영향, 계명대학교 박사학위논문.
- 신소정 (2013). 보육교직원의 사회적 자본이 문제해결능력과 이직의도에 미치는 영향 연구, 영남대학교 박사학위논문.
- 염종호 (2011). 공공조직의 사회자본과 조직효과성에 관한 연구, 한양대학교 박사학위논문.
- 원동재 (2012). 지역사회특성이 사회자본에 미치는 영향-강원도 횡성군을 중심으로-, 상지대학교 박사학위논문.
- 이동원 (2009). 사회적 자본확충을 위한 정책과제, CEO Information, 722.
- 이병동 (2013). 경찰조직문화와 리더십이 조직유효성에 영향을 미치는 영향에 관한 연구-사회적 자본의 매개효과를 중심으로-, 고려대학교 박사학위논문.
- 이상돈 (2009). 사회복지사의 사회자본이 문제해결능력과 네트워크 효과성에 미치는 영향-대전광역시 소재 지역사회복지관을 중심으로-, 대전대학교 박사학위논문.

- 이세한 (2013). 직무환경요인이 사회복지전담공무원의 직무만족과 직무성과에 미치는 영향-조직지원 인식의 매개 및 조절효과를 중심으로-, 청주대학교 박사학위논문.
- 이승철 (2009). 지역축제의 사회적 자본 형성에 관한 연구-강원도 동해안지역 동제를 중심으로-, 강원대학교 박사학위논문.
- 이용주·장석인 (2012). 민간경비원의 변혁적 리더십이 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향-팔로워십의 매개효과를 중심으로-, 한국사이버테러정보전학회보, 12(2), 23-32.
- 이진만 (2013). 조직 내 사회자본 영향요인에 관한 연구-공·사조직 비교를 중심으로, 건국대학교 박사학위논문.
- 이회경 (2012). 사회자본과 지역축제의 참여에 관한 연구, 공공행정연구, 13(1), 213-242.
- 이희선 (2009). 사경찰(Private Police)의 피로도가 이직의도와 직무만족에 미치는 영향, 한국경호경비학회지, 21, 53-74.
- 임명순·박진숙 (2007). 경비원 교육훈련이 직무만족에 미치는 영향 분석, 한국민간경비학회보, 9, 183-208.
- 임영규 (2011). 경찰공무원의 직무특성이 직무성과에 미치는 영향-정보기술(IT) 활용도의 매개와 조절효과를 중심으로-, 인하대학교 박사학위논문.
- 임우석 (2009). 사회적 자본과 노인 생활만족도의 관계에 관한 연구-서울특별시를 중심으로-, 서울시립대학교 박사학위논문.
- 장진희 (2012). 사회자본이 부패에 미치는 영향에 대한 국제비교, 서울시립대학교 박사학위논문.
- 정대용·이원행·김춘광 (2009). 민간경비업체에서 상사-부하 교환관계의 질, 직무만족 그리고 이직의도의 관계에 관한 연구, 한국경호경비학회지, 20, 313-338.
- 정훈 (2012). 민간경비원의 직업윤리의식과 조직신뢰, 직무만족 및 조직몰입과의 관계, 목포대학교 박사학위논문.
- 조영민 (2011). 민간경비원의 여가활동참여가 직무스트레스와 직무만족 및 생활만족에 미치는 영향, 목포대학교 박사학위논문.
- 주일엽·조광래 (2009). 민간경비원의 의사소통이 직무만족에 미치는 영향, 한국민간경비학회보, 14, 243-271.
- 주철현 (2008). 지역경찰과 민간경비의 상호 협력이 민간경비원의 직무만족에 미치는 영향, 경기대학교 박사학위논문.
- 진관훈 (2011). 사회적 자본이 복지거버넌스 형성에 미치는 영향에 관한 연구, 공주대학교 박사학위논문.
- 최희숙 (2008). 부모·친척의 사회자본이 학업성취에 미치는 영향. 서울지역 일반계 고등학교 1학년 학생을 중심으로, 연세대학교 박사학위논문.
- 추욱 (2010). 지방정부 조직의 사회자본과 조직효과성의 관계에 관한 연구-충청남도를 중심

으로, 배제대학교 박사학위논문.

하상군 (2012). 경찰 사회자본이 직무만족과 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구, 한국행정학회 하계학술대회발표논문, 1-30.

하정훈 (2013). 민간경비원의 대인관계스트레스와 직무만족, 이직의도의 인과관계, 경기대학교 박사학위논문.

한상미 (2007). 지역사회복지관 사회복지사들의 사회자본 유형 연구, 사회복지정책, 31: 211-237.

2. 국외문헌

Hackman J. R. and G. R. Oldham(1976). Motivation through the design of work: Test of a theory, *Organizational Behavior and Human Performance*, 16: 250-279.

Putnam, Robert D(1993). The Prosperous Community: Social Capital and Public Life. *The American Prospect*, 13: 35-42.

【Abstract】

**Effect on the Job Satisfaction Influenced by
Social Capital of Private Security Industry
Employees
– Focusing on the Role of Mediation for Job
Characteristics –**

Oh, Tae-Kon

Today, the importance of social capital is emphasized in modern industry as the third capital. Social capital involves "trust and norms for members" and "social network" related to effective human resource management, which is being investigated actively by many researchers. However, It is difficult to see the report on the social capital of private security industry employees.

So, this report suggests effective management practices of employees through the empirical analysis on the relationship between social capital and job satisfaction with a focus on the role of mediation for job characteristics.

For the most, this research through analysis on relationship between social capital and job satisfaction shows that of the components of social capital, trust and networks influence effect on job satisfaction significantly. Secondly, as result of analysis on role of mediation for job satisfaction, importance of job involved in job characteristics has an effect of mediation. This result of empirical analysis menas that the pressure of private security industry employees is reduced and cooperation which is based on social capital is need through members' trust and social network. Therefore, the strategy of management about private security industry employees should be considered for both activation of social capital and maintenance.

**Key words : Private security, Social capital, Trust, Norms, Network,
Job satisfaction**