

사회복지조직의 사회자본과 직무만족 및 조직몰입의 관계

강종수^{1*}

¹강원대학교 사회복지학과

Relationship between the Social Capital, Job Satisfaction and Organizational Commitment in Social Welfare Organization

Jong-Soo Kang^{1*}

¹Department of Social Welfare, Kangwon National University

요 약 사회자본에 관한 연구들은 개인, 조직, 지역사회 수준에서 다양하게 진행되고 있고, 특히 조직수준에서의 사회자본 연구들은 사회자본이 조직의 효과성을 증진시키는데 매우 유용한 개념이라고 연구되고 있다. 본 연구는 사회자본을 신뢰, 규범, 네트워크라는 세 차원으로 접근하여 사회복지조직의 구성원인 사회복지사들의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 분석하였다. 이를 위해 민간분야 사회복지사 345명의 구조화된 설문자료를 분석하였다. 연구 결과, 조사대상자들의 사회자본의 수준은 규범과 네트워크 및 신뢰 모두 평균 이상의 결과를 보여주고 있으며, 구조방정식(SEM)의 모형수정을 통해 사회자본의 구성요소인 신뢰와 규범은 직무만족과 조직몰입 모두에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 복지서비스 제공의 극대화와 효율적인 업무수행을 위해 조직내 사회자본의 형성과 축적이 매우 중요함을 알 수 있다.

Abstract Prior research has shown empirically that social capital is as a critical factor determining organizational effectiveness. The purpose of this study is to examine the relationship between the social capital, social workers' job satisfaction and organizational commitment in the social welfare organization. For the research, social capital was consisted of trust, norms and network. The results of this study were summarized as follows: Mean analyses showed that social workers perceived the level of social capital had a higher than medium. By using a structural equations modeling(SEM), trust and norms had a positive effect on the social workers' job satisfaction and organizational commitment. This study finally discusses theoretical implications for future study and practical implications for social capital strategies on the results.

Key Words : Social capital, Job satisfaction, Organizational commitment

1. 서론

최근 사회복지조직의 양적 팽창과 규모 확대에 따라 사회복지조직의 효율적 운영에 대한 관심이 제고되고 있다. 사회복지전문직은 사회복지사 본인이 매개자가 되어 서비스를 전달하고 문제를 해결하는 특징이 있어, 어떤 다른 전문직에 비해 인적 자원에 대한 의존도가 높은 편이다[1]. 이러한 이유로 조직의 문제해결과 성과향상을 위해 조직의 목표달성활동에 인적 및 물적 자본도 중요하지만 사회관계의 역할이 중요하다는 인식을 하게 되면

서 비공식관계를 포함한 조직의 사회관계에 주목하게 되었고, 이에 사회자본(social capital)이 조직연구에서 많은 관심을 받고 있다[2-4].

사회자본은 모든 사회과학 분야에 널리 적용될 수 있는 개념으로, 학계간 공동의 개념적 성격을 지니며[5], 따라서 경제학, 정치학, 사회학, 행정학 등 여러 사회과학 분야에서 주목받는 동시에 산업사회에서 나타난 다양한 사회문제를 해결할 수 있는 요소로서 연구되기 시작하였다. 사회자본은 사람과 사람 사이의 관계 속에서 내재된 사회적 신뢰, 네트워크, 규범을 의미하며[6-7], 구성원간

*Corresponding Author : Kang, Jong-Soo

Tel: +82-10-5550-6126 email: jskang@kangwon.ac.kr

접수일 12년 07월 02일

수정일 12년 08월 22일

게재확정일 12년 09월 06일

협조를 가능하게 하며, 조직이 필요로 하는 집단행위 (collective action)를 가능하도록 만들어준다. 또한 사람들 사이의 이견을 조정할 수 있는 기초를 제공하며[8-9], 조직에 대한 순응도를 증진시키고 불필요한 조정비용을 줄임으로써 조직성과에 기여한다[10].

이러한 영향으로 우리나라에서도 다양한 사회자본 연구가 진행되었다. 초기의 이론적 논의[8-9] [11]를 거치면서, 한편으로 사회자본 측정지표 개발에 관한 연구들이 진행되었다[12-14]. 이와 함께 지역사회 수준에서 사회자본이 발생하는 원인들[9,14]과 그것이 가져오는 효과들[9]이 경험적으로 연구되었다. 사회자본에 관한 연구들은 이후 다양한 영역에 적용되어, 가령 조직과 교육 분야 [9-10,16] 등으로 확대되어 왔고, 사회복지분야에서는 사회자본이 직무수행 및 지역사회 문제해결능력으로 범위를 확대하고 있다[17].

사회자본에 관한 연구들은 개인, 조직, 지역사회 수준에서 다양하게 이루어지고 있는데, 특히 조직수준에서의 사회자본 연구들은 사회자본이 조직의 효과성을 증진시키는데 매우 유용한 개념이라고 연구되고 있다. 때문에 조직내 구성원들의 사회자본이 어떻게 형성되고 있으며 어떤 효과를 가져 오는지를 밝히는 것은 매우 중요하다 할 것이다.

이러한 맥락에서 본 연구의 목적은 사회복지조직 내에서 사회자본과 구성원인 사회복지사들의 직무만족과 조직몰입 간에 어떤 관계가 있는가를 실증적으로 밝힘으로써 바람직한 사회자본 관리방안을 제시하는 것이다. 만일 사회자본이 직무만족과 조직몰입 같은 조직효과성에 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 밝힌다면 조직내 사회자본의 형성 내지 축적에 관한 중요성이 인정될 것이다.

2. 이론적 배경

2.1 사회복지조직의 사회자본

사회자본이라는 개념은 사실 그다지 새로운 아이디어는 아니다[6]. 집단에 소속되거나 참여하는 것이 개인과 공동체에 긍정적인 효과를 가져 온다는 주장은 사회학에서 매우 익숙한 명제이다. 본격적으로 조명 받게 된 것은 신고전주의 경제학자들이 상정하는 합리성(rationality) 문제를 지적하기 위해 등장한 개념인 ‘합리적이지만 어리석은(rational fool) 인간’ 또는 ‘제한적 합리성(bounded rationality)을 가진 인간’들이 어떤 경우에 서로 협력하는 존재로 변화하는가를 밝히고자 하는 관심에서 출발하는 개념이다[11]. 즉 현실세계에서의 인간관계는 항상 합리

적인 선택에 의해 이루어지는 것이 아니라 때로는 신뢰와 호혜성 등의 원리에 의해 이루어진다는 것이다.

그러나 이러한 출발점에도 불구하고 여전히 사회자본에 관한 논의와 개념들은 그 스펙트럼이 매우 넓다. 대표적인 학자들의 정의를 살펴보면, Bourdieu[18]은 ‘지속적인 관계의 연결망을 통해 얻을 수 있는 실제적이고 잠재적인 자원의 총합’으로, Coleman[5]은 ‘사회구조에서 형성된 자본으로서 그 구조안의 개별적 행위 주체들이 어떤 행동을 하게끔 촉진시키는 것’으로, Putnam[19]은 ‘사회구성원들이 상호이익을 위해 조정과 협력을 가능하게 함으로써 경제적 효율을 높일 수 있는 것’으로 정의하였다. 이외에도 선행 연구자들의 개념과 구성요소들을 정리해 보면 다음 표 1과 같다[14,17].

[표 1] 사회자본 관련 연구의 주요 개념 및 구성요소

[Table 1] Definition and major components of social capital

연구자	주요 개념 및 구성요소
Bullen and Onyx (1997)	지역사회 참여, 사회에서의 적극적 활동력, 신뢰와 안전의 감지, 이웃관계, 가족 및 친구관계, 다양성의 포용력, 삶의 가치, 작업관계
Forrest and Kerns (2001)	권한 위임(empowerment), 참여, 결사체적 활동과 공동의 목적, 지지적인 네트워크와 상호부조, 집합적인 규범과 가치, 신뢰, 안전, 소속감
Narayan and Cassidy (2001)	집단의 특성, 규범화, 사람들과의 어울림, 일상생활에서의 사회활동, 이웃과의 관계, 자원봉사활동, 신뢰
Grootaert, Narayan, Jones, and Woolcock (World bank, 2004)	집단과 네트워크, 신뢰와 단결성, 집단적 활동과 협력, 정보와 의사전달, 사회적 응집성과 포용력, 권한과 정치활동
Dudwick, Kuehnast, Jones and Woolcock (2006)	Grootaert 외(2004)에 의해 진행된 World Bank의 사회자본 측정의 6영역: 집단과 네트워크, 신뢰와 단결성, 집단적 활동과 협력, 정보와 의사전달, 사회적 적응성과 포용력, 권한과 정치활동에 대한 질적 분석
미국의 Saguaro Seminar (2000)	신뢰, 친구관계의 다양성, 정치참여, 시민 리더십 및 유관기관 참여, 비공식적 사회유대, 기부 및 자원봉사, 신앙활동참여, 시민참여의 평등
캐나다의 PRI (2003)	사회자본의 요소를 사회적 네트워크의 구조적 속성과 기능적 속성의 두 가지 범주로 구분하여 개인적 차원(개인네트워크)과 집합적 차원(조직, 단체내 네트워크와 조직, 단체간 네트워크)으로 측정지표를 나타냄
영국의 ONS (2003)	사회적 참여, 사회적 네트워크 및 사회적 지원, 호혜 및 신뢰, 시민참여, 지역사회에 대한 견해

박희봉·김명환 (2001)	규범, 신뢰, 집단내 협력, 정보공유
소진광 (2003)	신뢰기반, 네트워크, 사회적 규범, 참여기회, 이타적 성향 및 포용력
정기환 외 (2006)	사회적 교환과 보상, 협동, 경쟁, 갈등
홍영란 (2007)	시민의식 및 사회참여, 신뢰 및 관용성, 네트워크 및 파트너십
한상미 (2007)	네트워크-교량형, 결속형, 연계형, 호혜성-비즉시성, 비등가성, 간접성, 신뢰-업무신뢰, 신뢰행동, 가치신뢰, 도덕신뢰

사회자본의 구성요소를 살펴보면, 선행의 연구들은 공통적으로 네트워크(network), 신뢰(trust), 규범(norm) 등을 대표적으로 들고 있다. 네트워크는 사회자본의 핵심 요소로서, 개인이나 집단 등 행위자들 간의 전반적인 연계형태를 의미하며 집단 내 관계와 유대를 돈독하게 하는 역할을 한다. 사회자본은 개인간, 개인과 집단간, 또는 집단 간의 상호작용을 전제로 하며, 상호작용은 사람들로 하여금 네트워크를 형성하고, 공동체를 유지하며, 사회구조를 구성하게 해 준다[5,8,19].

신뢰는 장기간 상호작용을 통해 형성된 대인관계로서, 지역사회의 공동체 구성원으로서 믿음과 정직을 바탕으로 내부의 연대감과 신용도를 확장시킬 수 있다[7]. 이러한 연대감과 신용도의 확장으로 인해 구성원 서로 간에 협동, 감시, 통제를 통한 비용절감을 기대할 수 있다. 신뢰는 비공식적 네트워크 안에서 ‘특별한 신뢰’로서 사적 신뢰를 가지게 하는데, 결속형 관계에서의 사적 신뢰는 지속적인 상호작용과 공동체적 일체감에 기반을 두기 때문에 단기적으로는 깨지지 않는 속성이 있다. 반면에 공식적인 네트워크 안에서의 서로 낯선 이들에게 매우 보편화된 ‘일반화된 신뢰’로 공적 신뢰를 갖게 한다. 이러한 공적 신뢰는 기관에 대한 신뢰하고 하여 기관에 초점이 맞춰져 있어 일반화된 신뢰와 비슷하다[20]. 그리고 신뢰는 제도에 근거한 신뢰라는 점에서 신뢰의 효율성을 인식하는데 상당한 시간이 필요하고 신뢰의 형성이 쉽지 않다는 특징이 있다[16].

호혜성은 주어야 하는 의무와 받아야 하는 의무 그리고 되돌려 주어야 할 의무가 상호 얽혀있다는 것으로, 개인들과 집단의 목적을 성취하는 것을 촉진시키는 사회자본의 구성요소이다. Mauss[21]은 호혜성은 받은 선물의 가치가 즉각적이든 아니면 시간적으로 후에 발생하게 되든 상대방에게 되돌려 주어야 하는 도덕적 의무를 수반하는 것으로, 단순히 경제적인 면뿐만 아니라 사회적이고 문화적으로 호혜성은 다시 재생산 된다고 보았다. 개인들은 호혜성을 내재화하고 사회적 의무에 기초하기 때문에

노력이라고 보았다[11].

2.2 사회자본과 직무만족 및 조직몰입의 관계

사회자본은 한 개인에 의해 만들어지거나 존재하는 것이 아니라 집단이나 개인 상호간의 신뢰와 협력을 통한 사회적 관계에서 이를 수 있다. 사회자본은 구성원간의 신뢰, 규범, 네트워크, 협력 등을 통한 인간관계 속에 내재되어 국가, 사회, 조직 등의 특정한 목표에 영향을 미치는 무형의 자산으로 정의된다[9]. 사회자본에 관한 관심이 증대되면서 공공참여, 자원봉사과 기부 등의 복지 자원개발 등의 다양한 영역에서 사회자본의 효과성을 검증하고 있다. 다만 사회복지조직을 대상으로 사회자본과 직무만족 및 조직몰입의 관계를 탐구한 연구는 찾아보기 어렵지만, 여타 조직에서는 부분적으로 진행되었다. 주로 조직성과에 대한 사회자본의 영향에 관한 연구들은 사회자본의 축적 정도에 따라 각종 성과가 어떻게 달라지는가에 대한 연구가 주로 진행되었다.

가령 Kramer[22]는 조직 내 신뢰가 자발적 복종이나 감시 및 거래비용을 감소시킨다는 점을 주장하였고, Woolcook[23]은 신뢰, 규범, 연계와 같은 사회자본이 조직 내 개인이나 집단의 정보획득과 이용을 용이하게 한다는 이유로 사회자본의 효과성을 주장하였다. 또한 Knack[10]은 사회자본이 조직순응도를 증진시키고 불필요한 조정비용을 줄임으로써 조직성과를 높일 수 있다고 주장하였다. 정부를 대상으로 한 Putnam[19]의 연구에서는 좋은 정부란 주민의 요구에 대응할 수 있고 이를 효과적으로 집행할 수 있는 정부로 전제하고, 이러한 지방정부 대응성과 효과성 보장에는 우선적으로 성숙한 시민사회의 규범과 네트워크가 발휘되는 사회자본이 선행조건이라고 주장하였다.

국내의 연구에서도 김호정[24]은 조직신뢰, 상사신뢰, 동료신뢰가 조직몰입에 영향을 미치는데 그 중에서 조직신뢰가 가장 영향이 크다고 하였으며, 박희봉[9]의 연구에서는 사회자본의 세 구성요소인 신뢰, 규범, 네트워크가 민주적 과정과 고객만족 및 성과분석, 업무정보 분석, 개인 동기부여 등 업무환경에 영향을 미친다고 한다. 특히 박희봉·강재상·김상목[8]의 연구에서는 신뢰, 규범, 네트워크가 조직관리에 긍정적인 영향을 미치되 다만 그 영향관계는 다소 다르게 나타났다. 즉 규범만 성과지향성에 영향을 미치고 신뢰와 네트워크는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한 신뢰, 규범, 네트워크 모두 동기부여에는 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 결과들을 종합해 보면, 사회복지조직에서의 조직사회자본 역시 신뢰와 규범 그리고 네트워크라는 구성요소를 통해 일정한 조직효과성을 갖는 것으로 생각해

볼 수 있고, 그렇다면 조직효과성 측정의 대표변수인 직무만족과 조직몰입을 중심으로 그 영향관계를 규명할 필요가 있다 할 것이다.

3. 연구방법

3.1 연구대상

본 연구의 조사대상은 부산과 경남, 강원도의 3개 시도에서 2010년 11월과 12월 사이에 실시된 사회복지사 법정 보수교육 참가자를 대상으로 구조화된 설문지를 이용한 현장 배포조사를 실시하여 자료를 수집하였다. 보수교육 참가자라는 표집의 특성상 다양한 유형의 사회복지시설들이 혼재되어 있으며, 대상자 역시 다양한 직급과 연령층이 참여하였다. 설문지 372부가 회수되었으나 결측값이 많거나 중심화경향을 보이는 30부를 제외한 342부를 본 연구에서 분석하였다.

3.2 자료수집 및 분석방법

자료 분석방법으로 자료의 분포적 특성은 IBM SPSS 19.0 for Windows를 이용하여 빈도, 평균, 표준편차 등의 기술통계분석을 실시하였고, 측정도구의 타당도 및 신뢰도 검증은 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였다. 주요 변인간의 상관분석을 실시하여 다중공선성 여부를 일차적으로 진단한 후에, IBM AMOS 19.0을 이용하여 회귀분석과 경로분석을 동시에 보면서 전반적인 변수간의 관계를 파악할 수 있는 구조방정식을 통해 연구모형을 검증하였다. 계수의 추정방법은 최대우도법(MLE: Maximum Likelihood Estimation)을 사용하였다. 연구모형의 적합도는 χ^2 (Chi-square) 통계량과 RMSEA(Root-Mean Square Error of Approximation), NFI(Normed Fit Index), RFI(Relative Fit Index), TLI(Turker-Lewis Index), CFI(Comparative fit Index) 등의 지수를 종합적으로 고려하여 판단하였다.

3.3 측정도구

본 연구에서 사용한 변수의 조작적 정의와 측정도구는 다음과 같다.

우선 사회복지조직의 사회자본은 Putnam[19]의 정의에 따라 신뢰, 네트워크, 규범 등의 세 가지 요소로 초점을 두고 측정하였다. 신뢰는 사회복지조직 내 구성원들간의 상호작용을 통해서 형성되는 것으로, 상대방의 행위에 대한 긍정적인 기대의 확신과 상대의 행동을 예측하지 못함으로써 나타나는 불확실성을 감수하고 상대방에게

믿음을 주는 사회적 심리상태로 정의한다. 측정도구는 한상미[13]가 사회복지사들의 사회자본 측정을 위해 개발한 도구를 바탕으로 일부 수정한 5문항을 사용하였다. 규범은 사회복지조직에 공유된 해석, 의미체계 등의 의미하는 것으로, 사회복지조직 내에서 규칙과 질서 확립 여부 등을 측정하였다. 측정도구는 박희봉-김명환[9] 및 배병룡[16]의 도구를 수정하여 사용하였다. 네트워크는 사회복지조직 구성원간의 전반적인 연계 형태로서 구성원들의 의사소통, 공식적인 채널, 구성원들간의 협력관계로서, 구성원 상호간에 어떻게 관계를 형성하는지를 측정하였다. 측정도구는 한상미[13]의 척도를 일부 수정하여 사용하였다.

모든 문항은 Likert식 5점 척도로 측정하였으며(1='전혀 그렇지 않다' ~5='매우 그렇다'), 평균의 합으로 복합지표(composite index)화하여 점수가 높을수록 사회자본의 많음을 의미한다. 측정도구의 신뢰도는 전체 Cronbach's $\alpha = .95$ 이었으며, 신뢰는 $\alpha = .92$, 규범은 $\alpha = .91$, 네트워크는 $\alpha = .89$ 로 나타났다.

다음으로 구성원인 사회복지사의 직무태도는 직무만족과 조직몰입을 측정하였다. 직무만족은 사회복지사 자신이 직무나 직무경험에 대한 평가에서 느끼는 유쾌한 또는 긍정적인 감정상태를 의미하며, 측정도구는 Herzberg의 2요인이론에 입각하여 내재적 만족과 외재적 만족으로 구분한 MSQ(Minnesota Satisfaction Questionnaire)척도 중에서 내재적 만족에 해당하는 3문항을 추출하여 사용하였다. 측정도구의 신뢰도는 $\alpha = .85$ 이었다. 조직몰입은 사회복지사의 조직 목표와 가치관에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직을 위해 열심히 노력하려는 의사, 조직구성원으로 남고자 하는 강한 욕구'를 의미하며, 측정도구는 Allen and Meyer[25]의 조직몰입척도 중에서 정서적(affective)·규범적(normative) 몰입의 각 3문항씩 추출한 6문항을 사용하였다. 모든 문항은 역점수 없이 Likert식 5점 척도로 측정하였고, 신뢰도는 $\alpha = .93$ 이었다.

측정도구의 신뢰도 및 타당도 검증을 위해 조직구조화 변인의 대상으로 요인분석을 실시한 결과 표 1에서 보는 바와 같이, 선행연구[5,8,19]에서 예상된 기본 구성개념에 대해 일관적으로 나타났다. 요인분석은 주성분분석법과 베리맥스법을 채택하였고, 고유치(eigenvalue)는 1, 요인적재량은 .40 이상의 기준을 사용하였다. 그 결과 조직구조화 변인은 요인적재량이 최소 .64이상으로 나타났으며, KMO 표본적합도와 Bartlett 구형검정 역시 통계적으로 유의하게 나타났다.

[표 2] 사회자본 요인분석 및 신뢰도

[Table 2] Factor analysis and reliability

변수	요인1- 규범	요인2- 네트워크	요인3- 신뢰
SC_1	.83	.25	.24
SC_2	.86	.23	.24
SC_3	.83	.31	.24
SC_4	.49	.64	.39
SC_5	.36	.64	.46
SC_6	.31	.79	.27
SC_7	.25	.71	.45
SC_8	.21	.32	.78
SC_9	.17	.41	.81
SC_10	.18	.29	.83
SC_11	.26	.30	.80
SC_12	.42	.06	.74
KMO측도	.93		
Bartlett 구형성 검정	3599.21(df=66, p<.000)		
회전 제공합	25.10	19.56	35.73
문항수	3	4	5
Cronbach's α	.91	.89	.92

동일한 방법으로 직무만족과 조직몰입 변수에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과, 표 2와 같이 역시 적합하게 나타났다.

[표 3] 직무만족과 조직몰입 요인분석 및 신뢰도

[Table 3] Factor analysis and reliability

변수	요인1 (직무만족)	요인2 (조직몰입)
JS1	.84	.21
JS2	.86	.18
JS3	.82	.29
OC1	.19	.74
OC2	.18	.85
OC3	.18	.88
OC4	.26	.86
OC5	.24	.89
OC6	.21	.82
KMO 측도	.90	
Bartlett 구형성 검정	2392.82(df=36, p<.000)	
회전 제공합	27.25	49.66
문항수	3	6
Cronbach's α	.85	.93

4. 연구결과

4.1 연구대상

조사대상자의 인구사회적 특성을 살펴보면 [표 4]에서 보는 바와 같이, 성별로는 남성 102명(29.8%)에 비해 여성이 240명(70.2%)로 많으며, 연령은 20대가 108명(31.6%), 30대는 117명(34.2%), 40대는 71명(20.8%), 50대 및 그 이상은 45명(13.2%)로 나타났다. 학력별로는 대졸이 194명(56.7%), 자격등급별로는 1급은 136명(39.8%), 2급 혹은 3급이 204명(59.7%)로 나타났다. 재직기간별로는 2년 미만이 124명(36.3%)이고, 2년 이상 5년 미만은 114명(33.3%), 5년 이상 10년 미만은 114명(33.3%), 11년 이상은 37명(10.8%)로 나타났다. 연봉총액별로는 2,000만 원 이상 2,500만 원 미만이 가장 많은 115명(33.6%)이고, 다음이 3,000만 원 이상이 93명(27.2%), 2,500만 원 이상 3,000만원 미만이 54명(15.8%) 순으로 나타났다.

[표 4] 조사대상자의 인구사회적 특성

[Table 4] Demographic characteristics of respondents

(n=342)

변수	구분	빈도(명)	백분율(%)	결측값
성별	남성	102	29.8	-
	여성	240	70.2	
연령	20대	108	31.6	1 (.3)
	30대	117	34.2	
	40대	71	20.8	
	50대이상	45	13.2	
학력	전문대졸이하	84	24.6	2 (.6)
	대졸	194	56.7	
	대학원 재학이상	62	18.1	
자격 등급	1급	136	39.8	2 (.6)
	2,3급	204	59.7	
재직 기간	2년 미만	124	36.3	-
	2년 이상~5년 미만	114	33.3	
	5년 이상~10년 미만	67	19.6	
	11년 이상	37	10.8	
연봉 총액	1,500만원 미만	32	9.4	-
	1,500~2,000만원 미만	48	14.0	
	2,000~2,500만원 미만	115	33.6	
	2,500~3,000만원 미만	54	15.8	
	3,000만원 이상	93	27.2	

4.2 주요변수의 기술통계치

사회복지조직에서의 사회자본의 수준 및 사회복지사

들의 직무만족과 조직몰입의 정도를 알아보고자 이들 이들 변인의 기술통계치를 산출하였다. 그 결과 표 5에서 보는 바와 같이 사회자본은 5점 리커트척도의 중간값 보다 높은 3.53으로 나타났으며, 하위구성요인별로는 규범이 3.52, 네트워크는 3.58, 신뢰는 3.51로 나타났다. 사회복지사의 직무만족은 비교적 높은 3.93, 조직몰입은 3.59로 나타났다.

측정도구의 왜도와 첨도를 통해 자료의 정규성 여부를 살펴본 결과 일반적인 기준인 왜도는 절대값 3미만, 첨도는 10미만에 해당하여[26], 구조방정식모형의 적용이 적합한 자료임을 보여주고 있다.

[표 5] 주요 변수의 기술통계치

[Table 5] Descriptive statistics of the major variable

변 수	평균	표준 편차	최소값	최대값	왜도	첨도
사회자본	3.53	.76	1.50	5.00	.23	-.51
규범	3.52	.86	1.00	5.00	.14	-.38
네트워크	3.58	.83	1.50	5.00	.22	-.53
신뢰	3.51	.86	1.00	5.00	.22	-.47
직무만족	3.93	.77	1.00	5.00	-.38	.15
조직몰입	3.59	.90	1.00	5.00	-.39	.16

4.3 변수간의 상관관계 분석

본 연구에서 설정된 변수 간의 상관관계는 다음의 표 6에서 보는 바와 같이, 전체적으로 유의한 수준에서 양(+)의 상관관계를 보이고 있다. 특히 사회자본과 직무만족은 $r=.43$, 사회자본과 조직몰입은 $r=.56$ 으로 나타나 사

회복지조직 내에서 사회자본의 축적이 많을수록 종사자인 사회복지사들의 직무만족과 조직몰입은 높아짐을 알 수 있다. 사회자본 구성요소 간에도 높은 내적 상관관계가 있으며, 직무만족과 조직몰입 사이에도 높은 상관관계가 있다($r=.55$).

[표 6] 주요 변수의 상관관계

[Table 6] Pearson's correlation matrix

구분	①	②	③	④	⑤
① 사회자본	1				
② 규범	.81***	1			
③ 네트워크	.93***	.71***	1		
④ 신뢰	.92***	.58***	.79***	1	
⑤ 직무만족	.43***	.39***	.39***	.38***	1
⑥ 조직몰입	.56***	.47***	.49***	.54***	.55***

*** $p<.001$

4.4 구조모형 분석

사회복지조직의 사회자본과 종사자인 사회복지사의 직무만족 및 조직몰입 간의 구조모형의 분석한 결과는 다음 표 7과 같다.

구조모형은 2단계를 거쳐 분석하였는데, 우선 연구모형에서는 사회자본의 세 하위요인과 직무만족 및 조직몰입 간의 관계를 분석하고, 연구모형 분석 결과 통계적으로 유의하지 아니한 두 경로(네트워크->직무만족, 네트워크->조직몰입)를 제거하는 방법으로 수정모형을 제시하였다.

우선 연구모형을 대상으로 변인간 경로계수 및 통계적

[표 7] 구조모형의 경로계수

[Table 7] Structural Paths

경로		비표준화 경로계수	표준오차	표준화 경로계수	C.R(t)
연구 모형	규범 --> 직무만족	.24	.09	.29	2.63***
	네트워크 --> 직무만족	.01	.17	.01	.01
	신뢰 --> 직무만족	.30	.14	.25	2.13*
	규범 --> 조직몰입	.14	.07	.15	1.98*
	네트워크 --> 조직몰입	.07	.16	.08	.48
	신뢰 --> 조직몰입	.47	.16	.37	2.90***
	직무만족 --> 조직몰입	.40	.06	.37	6.01***
수정 모형	규범 --> 직무만족	.24	.06	.26	3.92***
	신뢰 --> 직무만족	.30	.08	.29	3.42***
	규범 --> 조직몰입	.10	.05	.12	1.99*
	신뢰 --> 조직몰입	.41	.08	.32	4.83***
	직무만족 --> 조직몰입	.41	.07	.37	6.05***

유의도를 살펴보면 사회자본의 세 하위요인 중 네트워크가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 제외하고는 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 규범은 직무만족($t=.29^{***}$)과 조직몰입($t=.15^*$)에 긍정적인 영향을 미치고, 신뢰는 역시 직무만족($t=.25^*$)과 조직몰입($t=.37^{***}$)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 직무만족은 조직몰입($t=.37^{***}$)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다음으로 연구모형에서 제시된 경로 중 통계적으로 유의하지 아니한 네트워크 경로를 제거한 수정모형을 분석한 결과를 살펴보면, 제시된 각 경로는 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 즉 규범은 직무만족($t=.26^{***}$)과 조직몰입($t=.12^*$)에, 그리고 신뢰는 역시 직무만족($t=.29^{***}$)과 조직몰입($t=.32^{***}$)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 직무만족은 조직몰입($t=.37^{***}$)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

연구모형과 수정모형의 모형적합도를 비교해 보면 다음 [표 8]에서 보는 바와 같이, 우선 연구모형의 경우 절대적합지수인 $\chi^2=462.67(df=179, p=.000)$, RMSEA=.06이고, 증분적합지수인 NFI=.93, TLI=.94, CFI=.95이며, 간명적합지수인 AIC=608.38로 나타났다. 반면에 수정모형은 절대적합지수와 증분적합지수 모두에서 비슷하거나 우수한 값을 보이고 있으며 특히 모형의 간명도를 나타내는 아카이계 정보량기준(AIC)이 현저히 낮게 나타나 더 적합한 모형이라고 할 수 있다.

[표 8] 모형적합도
[Table 8] Model fit

구분	절대적합지수		증분적합지수			간명적합지수
	χ^2 (df, p)	RMSEA	NFI	TLI	CFI	AIC
연구모형	462.38 (179, .000)	.06	.93	.94	.95	608.38
수정모형	462.62 (181, .000)	.06	.93	.94	.96	604.62
최적기준	P>.05	.10이하	.90이상			-

5. 결론 및 논의

사회자본에 관한 연구들은 개인, 조직, 지역사회 수준에서 다양하게 진행되고 있고, 특히 조직수준에서의 사회자본 연구들은 사회자본이 조직의 효과성을 증진시키는 데 매우 유용한 개념이라고 연구되고 있다[5,7,19]. 이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구는 사회자본을 신뢰, 규

범, 네트워크라는 세 차원으로 접근하여 사회복지조직의 구성원인 사회복지사들의 직무만족과 조직몰입으로 구성된 조직몰입에 미치는 영향을 분석하였다. 연구결과를 요약하고 이를 바탕으로 정책적 및 실천적 함의를 도출해 보면 다음과 같다.

첫째, 기술통계분석을 통해 조사대상자들의 조직사회자본의 수준은 규범과 네트워크, 신뢰 모두 평균 이상의 결과를 보여주고 있다. 또한 상관분석을 통해 사회자본과 직무만족, 사회자본과 조직몰입 모두 유의한 수준에서 긍정적인 상관관계를 가짐으로써 사회자본의 수준이 높을수록 조직구성원인 사회복지사들의 직무만족과 조직몰입 역시 높아진다고 할 수 있다.

둘째, 구조모형의 모형수정을 통해 사회자본의 세 구성요소 중 신뢰와 규범은 모두 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 조직내 신뢰의 정도가 높을수록, 그리고 조직내 규범과 규칙이 수립되고 잘 지켜질수록 역시 구성원인 사회복지사들의 직무만족과 조직몰입이 높아진다고 할 수 있다. 이러한 결과는 클라이언트에게 직접적 대면을 통해 상담 등 복지서비스를 제공하는 사회복지사들은 높은 직업적 소명 및 전문가 의식을 가지고 적극적으로 클라이언트의 만족 극대화를 위해 노력하여야 하고, 이러한 질 높은 복지서비스 제공의 극대화와 효율적인 업무수행을 위해서는 조직 내 사회자본의 형성과 축적이 매우 중요한 역할을 한다고 할 수 있다. 구성원 상호간의 높은 신뢰가 형성되고, 서로간의 규범과 규칙이 잘 형성될수록 효율적인 서비스 제공뿐만 아니라 효율적인 기관운영에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 생각해 볼 수 있다. 따라서 사회자본의 유용성이 밝혀진 이상 앞으로는 조직 내에서 사회자본의 형성을 촉진하는 기제를 밝히고 이를 구축하기 위한 노력이 뒤따라야 할 것이다. 가령 신뢰를 높이기 위해 조직구성원간의 공식적·비공식적 의사소통 경로를 확보하고 상시적 프로젝트조직 운영 등을 통한 부서간의 이해를 돕기 위한 노력이 필요하다. 다만 네트워크의 경우 선행연구[8,9,24]에서 다소 일관된 결과를 보여주고 있지는 않지만, 본 연구에서는 직무만족과 조직몰입 모두에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

다만, 지금까지는 사회자본의 긍정적 영향만을 살펴봤으나 사회자본의 부정적 영향도 무시할 수는 없을 것이다. Portes[6]는 사회자본을 연구할 때 주의할 점으로, 첫째, 구성원들 간의 강한 네트워크가 외부인의 접근을 차단하는 배타적인 부분이 나타날 수 있으며 둘째, 강한 네트워크로 인하여 공공성을 해치는 집단이기적인 과도한 주장이 나타날 수 있고 셋째, 공동체에 얽매어다 보니 사적 자유의 제한을 받을 수 있으며 넷째, 개인의 능력이

나 수준, 의지 등과 상관없이 공동체의 질서에 따라야 하기에 규범의 하향화 현상이 나타난다고 하였다.

본 연구는 이러한 함의에도 불구하고 다음과 같은 한계를 갖는다. 우선 자료수집이 조사대상자의 주관적 인식에 기초한 정량적 조사이며, 자료 수집이 일부 시도에 한정되고 횡단적 연구이므로 일반화의 한계가 있다. 또한 이중몰입의 다양한 결정요인이 아닌 조직구조화 변인만을 대상으로 살펴본 것이므로 후속연구에서는 보다 다양한 변인들의 효과가 검토되어야 할 것이다.

References

- [1] S. O. Leem, "A study on the structural relationships between the Leadership of middle manager, organizational culture and organizational commitment of social workers in the community welfare center", *Social Welfare Policy*, 32, pp. 169-187, 2008.
- [2] Y. M. Park, "An Empirical Study on the Relations Between Organizational Psychological Types and Social Capital", *Korean Public Administration Review*, 43(1), pp. 121-144, 2009.
- [3] Y. S. Moon, Y. H. Huh and H. S. Kim, "A Study of Police Officers' Perception on Social Capital and Job Satisfaction", *Journal of Public Safety and Criminal Justice*, 35, pp. 101-136, 2009.
- [4] K. Kim and K. M. Han, "The Impact of the Police Organization's Social Capital on the Police Officer's Job Performance", *Local Government Studies*, 15(4), pp. 127-151, 2011.
- [5] J. S. Coleman, "Social Capital in the Creation of Human Capital", *American Journal of Sociology* 94, pp. 95-120, 1988.
- [6] A. Portes, "Social Capital: It's Origins and Applications in Modern Sociology", *Annual Review Sociology*, 24, pp. 1-24, 1998.
- [7] F. Fukuyama, *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prospects*. New York: Free Press, 1995.
- [8] H. B. Park, J. S. Kang and S. M. Kim, "The Creation of Social Capital and Intellectual Capital, and their Effects on Organizational Performance Management", *Korea Public Administration Journal*, 12(1), pp. 3-35, 2003.
- [9] H. B. Park and M. H. Kim, "Social Capital and Governance Capacity in Local Community", *Korea Public Administration Journal*, 34(4), pp. 175-196, 2001.
- [10] S. Knack, "Social Capital and the Quality of Governance: Evidence from the States", *American Journal of Political Science*, 46(4): pp. 772-785, 2002.
- [11] S. C. Lew, "Good Government, Social Capital, and Trust: Korea, Japan, Denmark, and Sweden, East & West Studies conference, 14(1), pp. 63-75, 1998.
- [12] J. K. So, "Toward Developing Social Capital Indicators", 16(1), pp. 89-118, 2004.
- [13] S. M. Han, "Development of Social Capital Scale for Social Workers", *Korean Journal of Social Welfare Studies*, 33, pp. 237-272, 2007.
- [14] J. H. Choi, T. S. Ahn and E. H. Lee, "The Qualitative Study on the Development of Social Capital Scale in Community - Focused on Community Welfare Network", *Korean Journal of Social Welfare*, 62(4), pp. 297-324, 2010.
- [15] K. K. Hyon, "A Study on the Neighborhood Effect on Community Social Capital", *Local Government Studies*, 11(4), pp. 59-87, 2007.
- [16] B. R. Bae, "Influences of Interpersonal Trust in Organizations on Responsiveness to Residents by Public Officials: Through the Intervening Variables", *Korean Public Administration Review*, 39(3), pp. 67-86, 2005.
- [17] K. S. Pyo and J. H. Kim, "The Effects of Social Capital on Social Workers' job Performance and Problem Solving Ability", *Journal of community welfare*, 30, pp. 69-92, 2009.
- [18] P. Bourdieu, "The Forms of Capital", in John Richardson(ed.), *Handbook of Theory and Research for Sociology of Education*, pp. 241-258, 1986.
- [19] R. Putnam, *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press, 1993.
- [20] A. Giddens, *The Consequence of Modernity*, Stanford University Press, 1990.
- [21] M. Mauss, *The Gift: The Form and Reason for Exchange in Archaic Societies*, N.Y: W. W. Norton, 1990.
- [22] R. M. Kramer, "Trust and Distrust in Organizations: Emerging Perspectives, Enduring Questions", *Annual Review of Psychology*, 59, pp. 569-598, 1999.
- [23] M. Woolcock, "Social Capital and Economic Development: Toward a Theoretical Synthesis and Policy Framework", *Theory and Society*, 27, pp. 151-208, 1998.
- [24] H. J. Kim, "Trust and Organization Commitment",

International Review of Public Administration, 33(2), pp. 19-35, 1999.

- [25] N. J. Allen and J. P. Meyer, "The Measurement of Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization", Journal of Occupational Psychology, 63, pp. 1-18. 1990.
- [26] Kline, R. B. 2005. Principles and practice of structural equation modeling. NY: Guilford Press.
-

Jong-Soo Kang

[Regular member]



- Feb. 1998 : Daegu Univ., Industrial Welfare, M
- Aug. 2007 : Pusan National Univ., Social Welfare, PhD
- Mar. 1998 ~ Feb. 2008 : CPLA
- Feb. 2008 ~ current : Kangwon National University, Dept. of Social Welfare, Professor

<Research Interests>

Social Welfare Policy and Administration