

민간경비업의 조직특성과 조직윤리가 조직시민행동에 미치는 영향*

강민완**

〈요약〉

우리나라에서 민간경비는 1976년 경비업법 제정 이후 빠른 속도로 성장하고 있다. 그러나 이와 같은 급격한 양적 증가는 질적 성장을 동반하지 못하였는데, 특히 민간경비원에 의한 비윤리적 사건들이 고객의 신뢰를 바탕으로 한 민간경비업의 영역확대와 지속적 발전을 저해하고 있다. 이 연구는 민간경비업의 조직윤리에 따른 조직특성이 조직시민행동에 미치는 인과경로를 확인하여 민간경비원의 윤리성을 함양하고 결과적으로 민간경비업의 질적인 성장을 가능케 하는 이론적 토대가 되고자 하였다. 이 연구에서는 목적적 표집방법을 통해 선정된 서울·경기지역의 민간경비원을 대상으로 각 변인들 간의 인과경로를 확인하였는데, 그 결과는 다음과 같다. 첫째, 민간경비원의 조직윤리의식 정도와 조직시민행동 수준의 경우 이타성을 제외한 모든 요인이 중위점을 넘겨 비교적 높은 편에 속하였다. 둘째, 조직특성은 부분적으로 조직윤리와 조직시민행동에 정(+)적 영향을 미치고 있었다. 셋째, 조직윤리는 부분적으로 조직시민행동에 정(+)적 영향을 미치고 있었다. 넷째, 조직특성과 조직시민행동 간의 관계에서 조직윤리는 부분적으로 매개효과를 가지고 있었다. 이와 같은 연구결과를 바탕으로 이 연구에서는 조직적 차원에서 윤리프로그램 개발하고 적절히 관리할 것과 경영층의 윤리의식을 제고할 것 등의 시사점을 제시하였다.

주제어 : 조직시민행동, 조직특성, 조직윤리, 민간경비원, 윤리의식

* 본 연구는 2012학년도 경기대학교 학술연구비(일반연구과제) 지원에 의하여 수행되었음.

** 경기대학교 경호보안학과 교수

목 차

- | |
|--|
| I. 서 론
II. 연구방법
III. 연구결과
IV. 결론 및 제언 |
|--|

I. 서 론

우리나라에서는 빠르게 변화하고 성장하는 사회의 부작용으로 인해 범죄는 다양화·지능화·흉포화되고 있으며 개인 또는 단체 간의 분쟁증가로 사회의 안정이 위협받고 있다. 정부는 이러한 범죄와 분쟁을 예방하고 해결하기 위해 치안서비스를 제공하지만 인력과 예산의 한계로 인해 늘어나는 수요에 만족스러운 서비스를 제공하지 있지 못하다. 결과적으로 시민의 소득증가와 권리의식의 향상으로 치안서비스의 공백을 개인비용을 지불해서라도 채우고자하는 수요에 의해 한국에서도 민간영역에서 치안서비스를 제공하기 시작하였다(최중운 등, 2012: 226).

치안서비스 민영화의 가장 대표적인 분야가 민간경비라고 할 수 있는데, 우리나라에서 민간경비는 경비업법이 제정된 1976년부터 실질적 체계를 갖추게 되었으며 1986년 아시안게임, 1988 서울올림픽, 2002년 월드컵 등 각종 국가단위의 큰 행사를 치르면서 급격한 속도로 성장하게 되었다(김남중, 2012: 5). 경찰청 자료에 따르면 2012년 기준 우리나라의 경비원 수는 150,030명으로 경찰관 전체 숫자인 102,386보다 50%가량 많은 것으로 나타났다.¹⁾

그러나 이와 같은 급격한 양적 증가는 질적 성장을 동반하지 못하였다는 평가를 받고 있다. 민간경비 이용자들에 의해 가장 많이 지적되고 있는 질적인 문제는 민간

1) 사이버경찰청(www.police.go.kr), 경찰통계, 2013. 7.15 검색.

경비원의 전문성부족 및 비윤리적 행동, 비체계적 교육 및 관리시스템 등인데, 이중 민간경비원의 비윤리적 행동이 최근 여러 연구에서 심각한 문제로 지적되고 있다(곽윤기 등, 2009; 이경미, 2009; 김향겸, 2011). 이는 고객을 보호하는 민간경비업의 특성상 민간경비원의 윤리적 신념과 기준이 명확하지 않다면 서비스의 질 저하뿐만 아니라 보호대상인 고객의 안전도 장담할 수 없기 때문이다.

이러한 문제점을 해결하기 위해 민간경비원의 윤리적 사고와 행동을 형성하여야 하는데, 이를 위해서는 조직적 차원에서 윤리적 행동방향을 규정하여 바람직한 조직 윤리 환경을 조성하는 것이 보다 효과적이라고 한다(Reilly & Kyi, 1990: 23). 즉, 조직 윤리 환경 조성은 제기되는 민간경비원의 비윤리적 문제를 해결할 뿐만 아니라 조직에 대한 긍정적 태도를 유발할 수 있게 된다. 이렇게 조성된 조직윤리 환경은 구성원으로 하여금 자발적이고 긍정적 행동을 유도하고 장기적으로 조직성과를 가져오게 된다고 하였는데(박슬기, 2003), 이러한 자발적이고 긍정적인 행동에는 대표적으로 조직시민행동(organizational citizenship behavior)을 볼 수 있다.

조직시민행동은 개인의 내재된 가치와 판단을 통해 외부로 표현되는 대표적인 행동양식으로 가치와 사고가 중심으로 작용하기 때문에 개인적 윤리태도를 확인하기에 가장 적합한 요인으로 생각된다. 또한, 체계적인 위계질서유지를 기반으로 직무를 수행하여야 하는 민간경비조직의 경우 보통 상사의 일방적 지시로 업무를 수행하는 방식을 택하고 있으며 동시에 고객과의 직접적인 접촉이 빈번하게 이루어져 일반적인 회사와는 다른 조직특성이 형성될 수 있다. 따라서 이와 같은 민간경비조직의 특성은 기업윤리풍토와 조직시민행동에 영향을 주는 요인으로 작용하기 때문에 조직윤리 연구 시 함께 고려되어야 한다.

그러나 지금까지 민간경비업의 조직윤리에 관한 연구에서는 조직시민행동과 조직특성을 모두 고려한 실증적 연구가 전무하였다. 그러므로 이 연구에서는 민간경비업의 조직윤리에 따른 조직특성이 조직시민행동에 미치는 인과관계를 확인하여 민간경비원의 윤리성을 함양하고 결과적으로 민간경비업의 질적인 성장을 가능케 하는 이론적 토대가 되고자 하였다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 민간경비업과 조직윤리의 관계

우리나라에서 민간경비업은 1980년대부터 시장규모가 대폭 확대되기 시작하여, 최근 사회 전 영역에 있어 공경비가 담당하던 부분까지 민간경비로 이양되는 등 급격한 변화를 겪고 있다(정훈, 2012: 2). 현재 민간경비업은 전문직업으로서 고객의 안전을 담당하고 공경비와 더불어 사회전반의 치안을 담당하는 매우 중요한 역할을 수행하고 있다. 그러나 양적 성장을 지속해 온 민간경비업은 민간경비원의 비윤리적 행동으로 인해 발생하는 문제를 해결해야만 하는 과제에 직면하게 되었다.

2012년 7월 대전의 한 아파트 경비원이 동 아파트에 거주하는 외국인 여성을 강제 추행한 혐의로 입건되었으며, 2012년 8월 경기 안양 재개발지역 경비를 담당하고 있던 경비원이 해당 지역 빈 건물에서 동파이프와 알루미늄 창틀 등을 절도하여 판 혐의로 입건되었다. 이처럼 강력범죄를 저질러 수사기관에 검거된 민간경비원이 2007년 65명에서 2011년 109명으로 67.7% 증가한 것을 고려할 때²⁾ 고객의 신뢰를 바탕으로 한 민간경비업의 영역확대와 지속적 발전을 위해서는 민간경비원의 윤리의식 함양이 매우 시급한 과제임을 알 수 있다.

민간경비원의 윤리의식 함양과 관련하여 주목받는 윤리적 요소로는 크게 직업윤리와 조직윤리를 들 수 있다. 이 중 직업윤리의 경우 직업인에게 평균적으로 요구되는 정신적 자세나 행위규범으로 직업인이라면 누구나 지켜야 할 일반윤리의 기본원칙으로 볼 수 있다(전정태, 1989: 43). 반면, 조직윤리의 경우 사기업에서는 기업윤리라고도 부르며 일반적으로 기업주, 구성원, 소비자 등의 관계에서 조직의 의사결정에 따른 문제를 일정 윤리기준으로 판단하는 것을 의미하거나 기업경영이라는 특수한 상황에서 발생하는 문제에 대한 태도 및 사고의 판단기준으로 본다(Carroll, 1991: 42). 즉, 직업윤리는 구성원 개인에게 국한되는 윤리의식인 반면 조직윤리는 구성원을 포함하는 조직 또는 기업 차원에서의 윤리체계 및 의식을 말한다.

민간경비업 종사자를 대상으로 한 최근의 연구(김향겸, 2011)에서도 조직윤리가 직무만족과 조직몰입에 미치는 긍정적 영향을 확인하였는데, 이는 민간경비원은 속

2) 문화일보 (2012. 10.26). '고양이한테 생선' 경비원 범죄 67% 급증, <http://www.munhwa.com/news/view.html?no=2012102601071027170002>, 검색일 2013. 7. 19.

해진 조직에 의하여 포괄적인 영향을 받고 있다는 것을 의미한다. 그러므로 이 연구에서는 직업윤리보다는 조직윤리에 보다 중점을 두어 인과관계를 확인함으로써 조직적 차원에서의 윤리의식이 구성원에게 미치는 영향을 규명하고자 하였다.

2. 조직특성과 조직시민행동의 관계

조직시민행동에 대하여 Organ(1988: 121)은 공식적인 보상과 관련된 것은 아니지만 구성원들의 행동이 누적되어 조직전체로 볼 때 조직의 효과적 기능을 높이는데 기여하는 구성원 개인들의 자유 재량적 행동이라 하였고, 운동길(2012: 25)은 개인이 조직 내에서 반드시 수행하여야 할 직무가 아님에도 결국 조직에 많은 이로움을 줄 수 있는 행동을 말하고 공식적 업무가 아니며 규정된 보상도 없으나 타구성원과 조직을 위해 자발적으로 수행하는 행동이라 하였다. 즉, 조직시민행동은 자유재량 하에 이루어지는 행위로 즉각적인 보상은 없으나 지속적으로 반복된다면 조직적 차원에서의 효과성 향상을 기대할 수 있어 장기간의 조직성과를 도출할 수 있게 하는 긍정적 태도로 볼 수 있다.

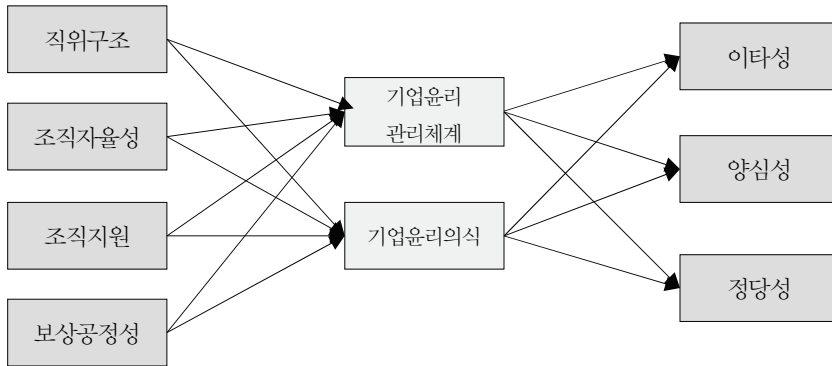
이처럼 조직시민행동은 조직과 관련하여 긍정적 효과를 주는 바람직한 요인으로 작용하기 때문에 지속적인 연구가 필요하다. 민간경비업이 아닌 일반 기업을 대상으로 한 연구에서 나상억·장동운(2009)은 조직윤리와 조직시민행동 간의 관계에 대하여 높은 상관관계가 있다고 말하며 조직윤리에 따라 구성원의 조직시민행동의 방향성이 달라진다는 연구결과를 보여 주었다. 그런데 민간경비원의 경우 개인의 책임범위가 매우 커서 구성원 스스로의 의지가 없다면 기대하는 윤리적 행동을 이끌어내기 어렵기 때문에 조직시민행동이 더욱 중요하다고 할 수 있다(강영순, 2000: 177).

조직적 차원에서의 윤리를 연구할 때는 조직특성을 필수적으로 고려하여야 한다. 이는 조직의 경우 목적달성을 위해 필요한 제반활동을 배분하며 그 활동을 위해 구성원을 배정하고, 물질적인 요소를 준비, 개인에게 전달하는 체계적 구조를 가지고 있기 때문에(Terry, 1960: 246), 각 조직마다 고유한 분위기 및 특성을 가지고 있으며 이는 조직 구성원들의 행동이나 동기부여는 물론 조직효과성에도 영향을 미치는 요인으로 작용하기 때문이다(이학중, 이종건, 2000: 120-121). 이 연구에서도 조직윤리와 조직시민행동 역시 조직특성의 영향을 직접적으로 받는다고 보아 조직특성을 연구모형에 포함하였다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형

이 연구에서는 앞서 선행연구 검토를 통하여 형성된 이론적 토대를 바탕으로 민간경비원의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인으로서 조직특성과 조직윤리를 포함하였고, 특히 조직윤리의 매개효과를 중심으로 영향 관계를 파악하기 위하여 다음과 같이 연구모형을 구성하였다.



〈그림 1〉 연구모형

2. 연구대상 및 자료수집

이 연구는 서울·경기지역 경비업체에 종사하는 일반경비원을 연구대상으로 하였다. 설문은 2013년 6월 10일~2013년 6월 31일까지 실시하였으며 자료의 수집은 목적적 표집방법(purposive sampling)을 통하여 230부를 배부 218부를 수거하였고 불성실·무응답 설문지를 제외한 203부를 최종적으로 분석에 사용하였다.

3. 변수의 조작적 정의 및 척도의 구성

이 연구에서 사용된 변수들의 조작적 정의와 척도는 다음과 같다. 먼저, 종속변수로 사용된 조직시민행동을 측정하기 위하여 선행연구를 검토한 결과 Bateman와

Organ(1983)의 16개 항목을 기본으로 김창한(2007)의 연구에서 사용된 항목들을 수정하여 사용하였다. 조직시민행동의 하위변수는 이타성, 양심성, 정당성으로 구성하였다.

독립변수인 조직 특성은 Campbell 등(1970)이 개발한 직위구조, 자율성, 지원, 보상의 4가지 구성요소를 반영하여 사용한 김쌍언(2009)의 설문지를 참고하였다. 이 중 특히 보상공정성은 조직에 대한 기여 정도가 동일하다는 조건 하에 유사한 직무를 수행 시 자신과 타 동료의 급여 등 보상수준이 비슷하다고 지각하는 정도로 Curry 등(1986)이 사용한 문항을 추가하였다.

매개변수인 조직윤리는 정효선(2007)이 사용한 설문지를 수정·보완하여 하위변수로 기업윤리의식 및 기업윤리 관리체계를 측정하였다. 모든 설문지 문항은 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점은 '매우 그렇다'에 이르는 리커트 5점 척도 유형으로 구성하였다.

〈표 3-1〉 주요 변수의 조작적 정의

측정 변수		조작적 정의
조직 시민 행동	이타성	다른 구성원들이 처한 어려움을 아무 대가 없이 자발적으로 도와주는 행동.
	양심성	조직에서 요구하는 최소수준 이상의 역할을 조직구성원이 자발적으로 수행하는 행동.
	정당성	조직 내 발생하는 사소한 문제나 고충을 인내 또는 불평하지 않고 이해하는 행동.
조직 특성	직위구조	직위에 따른 업무 및 권한의 분배정도
	조직자율성	업무 절차 및 진행방법에 관한 구성원의 자율성 정도
	조직지원	조직의 분위기 및 긍정적 지원 정도
	보상공정성	업무 및 목표 달성에 따른 보상의 공정성
조직 윤리	기업윤리의식	조직구성원의 판단으로 회사경영층의 윤리적 가치관과 윤리경영에 대한 인식, 회사윤리관 등에 대한 전반적 인식정도
	기업윤리 관리체계	기업윤리강령, 윤리교육실시, 윤리감사, 윤리프로그램 운영, 통제 등에 대한 전반적 인식정도

3. 분석방법

수집된 설문자료는 SPSS 18.0과 AMOS 18.0을 이용하여 분석하였다. 이 연구에서는 인구통계학적 변수를 정리하기 위해 빈도분석(frequency analysis)을 사용하였고, 각 변수들의 신뢰도를 측정하기 위하여 신뢰도 분석(reliability test)을 통한 Cronbach's α 값을 산출하였다. 그리고 각 변수들의 타당성(validity)을 검증하기 위하여 요인분석(factor analysis)을 하였고 인과경로를 확인하기 위하여 구조방정식의 경로분석(path analysis)을 실시하였다.

IV. 연구 결과

1. 표본의 일반적 특성

본 연구에 참여한 표본의 일반적 특성을 살펴보면 다음 <표 4-1>과 같다. 전체 응답자 203명 중 남자는 173명(85.2%)으로 여자 30명(14.8%)에 비하여 많았으며, 결혼여부는 미혼이 기혼에 비하여 많았다. 학력은 대졸이 가장 많았고 전문대졸, 고졸, 대학원이상 졸업 순이었으며, 근무년수의 경우 1년 이상~5년 미만이 가장 많았다. 그리고 연령은 최소 20세부터 최대 72세까지 있었지만 평균연령이 31세로 비교적 젊은 편이었다. 고용형태를 보면 정규직이 비정규직에 비하여 많았으며 직무특성으로는 현장직이 사무직에 비하여 높은 비율을 차지하였다. 이는 민간경비원의 경우 대체로 사무업무보다는 현장에서 시설경비나 신변보호 등의 직무를 수행한다는 사실을 반영하는 결과로 볼 수 있다.

<표 4-1> 조사대상자의 일반적 특성

구 분		빈도(N)	백분율(%)
전 체		203	100.0
성별	남자	173	85.2
	여자	30	14.8
결혼여부	미혼	143	70.4
	기혼	60	29.6

구 분		빈도(N)	백분율(%)
전 체		203	100.0
학력	고졸	28	14.1
	전문대졸	71	35.7
	대졸	80	40.2
	대학원(석사이상)졸	20	10.1
연령	25세 이하	41	20.2
	26세 이상~30세 이하	95	46.8
	31세 이상~40세 이하	49	24.1
	41세 이상	18	8.9
근무년수	1년이하	39	19.2
	1년이상~5년미만	135	66.5
	5년이상~10년미만	25	12.3
	10년 이상	4	2.0
고용형태	비정규직	41	20.2
	정규직	162	79.8
직무특성	사무직	85	41.9
	현장직	118	58.1

2. 주요 변수의 기술통계 및 신뢰도와 타당성 검증

1) 주요 변수의 기술통계 및 신뢰도 검증

모형적합도를 확인하기 전에 주요변수들의 수준을 알아보기 위하여 평균을 살펴본 결과 조직특성의 경우 조직지원, 조직자율성, 보상공정성, 직위구조 순으로 높은 평균점을 보였고, 조직윤리의 경우 기업윤리 관리체계, 기업윤리의식 순이었으며, 조직시민행동의 경우 정당성, 양심성, 이타성 순이었다. 대부분의 요인들이 중위점인 3점을 넘겨 대체로 높은 값을 보였으나 이타성의 경우 2.98점으로 중위점보다 낮아 본 연구의 조사대상자인 민간경비원의 경우 자발적으로 타 구성원을 돕는 행위인 이타성이 다른 조직시민행동에 비하여 다소 부족한 것으로 나타났다.

다음 <표 4-2>는 측정도구들에 관한 정확성이나 정밀성을 검증하기 위하여 신뢰도 분석을 실시한 결과이다. 이 연구에서는 크론바하 알파계수(Cronbach's α)를 산

출하여 검사 문항간의 동질성을 확인할 수 있는 내적 합치도를 확인하였다. 일반적으로 사회과학분야에서는 알파계수의 값이 0.6이상이면 신뢰성이 있다고 보는데(김구, 2011: 344), 이 연구에 사용된 모든 변수들의 알파계수가 0.6이상으로 확인되어 검사 문항 간의 동질성을 인정할 수 있었다.

〈표 4-2〉 변수의 기술통계 및 신뢰도 검증 결과

구분		Mean	Std. Dev	Cronbach's Alpha' α
독립변수	직위구조	3.14	.7641	.695
	조직자율성	3.60	.6852	.790
	조직지원	3.63	.8662	.776
	보상공정성	3.56	.7733	.620
매개변수	기업윤리의식	3.21	.7118	.750
	기업윤리 관리체계	3.62	.8418	.727
종속변수	이타성	2.98	.8414	.728
	양심성	3.63	.6857	.704
	정당성	3.70	.7873	.713

2) 타당성 검증

이 연구에서는 구성개념의 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis: CFA)을 실시하여 선행연구의 척도를 본 연구에 적용하는 것이 합당한지 여부를 확인하였다. 본 연구에서 탐색적 요인분석이 아닌 확인적 요인분석을 사용한 것은 사용된 척도가 이미 선행연구에서 타당성을 확보한 척도이기 때문에 측정변수가 어떠한 요인에 적재될지 가설을 가지고 있는 상황에서 보다 적합하기 때문이다.

확인적 요인분석 권고수치 기준은 이창한, 이강훈(2011: 227)의 연구와 같이 RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)는 0.08이하를 기준으로 삼았고 NFI(Normed Fit Index)와 CFI(Comparative Fit Index)는 0.09이상을 기준으로 두었다. 그러나 카이제곱 통계량의 경우 표본의 크기에 너무 민감하게 반응하기 때문에 고려하지 않았다.

독립변수인 조직특성의 타당성 검증은 총 10문항을 사용하여 분석하였으며 분석 결과 $\chi^2=84.484(df=30)$, $p=0.015$, $GFI=0.924$, $AGFI=0.856$, $RMSEA=0.064$, $NFI=$

0.803으로 검증되었다. 그리고 매개변수인 조직윤리의 경우 총 8문항을 사용하여 분석하였으며 분석결과 $x^2=87.565(df=19)$, $p=0.020$, $GFI=0.981$, $AGFI=0.904$, $RMSEA=0.041$, $NFI=0.937$ 으로 검증되었다. 종속변수인 조직시민행동의 경우 총 3 문항을 사용하여 분석하였으며 분석결과 $x^2=35.825(df=24)$, $p=0.057$, $GFI=0.960$, $AGFI=0.926$, $RMSEA=0.049$, $NFI=0.924$ 으로 검증되었다. 또한, 전체 측정변수의 요인부하량은 모두 0.5 이상으로 좋은 값을 보였으며 t값 역시 4.0이상으로 유의수준인 1.965보다 커(우종필, 2012: 165) 집중타당성이 있는 것으로 볼 수 있었다. 다음은 각 변수들 간의 예측타당성을 살펴보기 위하여 상관관계 분석을 통해 확인한 결과이다. 각 변인들 간의 상관계수를 보면 0.7이상의 높은 상관관계는 나타나지 않아 판별타당성이 충족된다고 할 수 있다(김인재, 2013: 71).

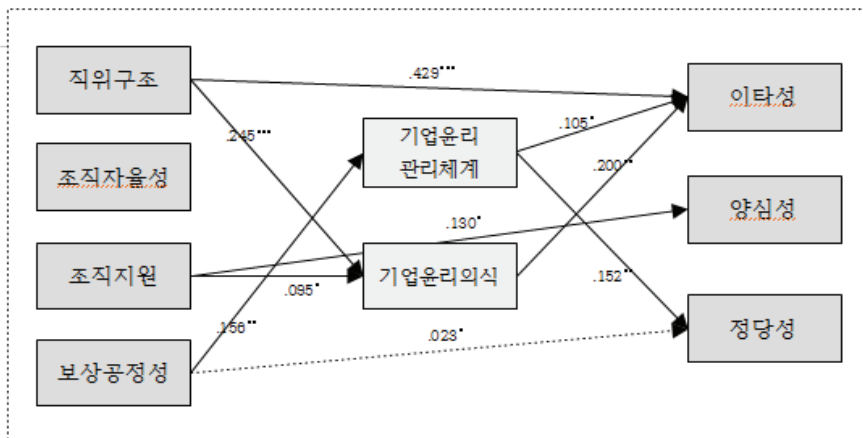
〈표 4-4〉 주요변수 상관관계분석

	직위 구조	조직 자율성	조직 지원	보상 공정성	기업 윤리관리 체계	기업 윤리의식	이타성	양심성	정당성
직위구조	1								
조직 자율성	.333**	1							
조직지원	.129	.303**	1						
보상 공정성	.022	.136	.152*	1					
기업 윤리관리 체계	.260**	.082	.148*	.110	1				
기업 윤리의식	.027	.035	.034	.143*	.077	1			
이타성	.435**	.111	.088	.034	.262**	.103	1		
양심성	.088	.097	.130	.033	.037	.027	.126	1	
정당성	.067	.009	.034	.062	.045	.163*	.118	.059	1

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

4. 연구모형의 적합도

이 연구에서는 앞서 신뢰도와 타당도를 검증받은 변수들을 바탕으로 경로분석을 실시하였는데, <표 4-5>와 같이 연구모형의 적합도는 $\chi^2=20.606$, $p=0.545$, $GFI=(0.979)$, $NFI=(0.864)$, $IFI=(0.988)$, $TLI=(0.965)$, $CFI=(0.985)$, $RMSEA=(0.024)$ 로 경로모형의 적합도 중 NFI 수치가 수렴수치에는 미치지 못하나 모형을 기각할 수준은 아니었다.



〈그림 4-1〉 최종경로모형

전체 구조모형의 표준화 경로계수를 보면 조직특성 중 직위구조의 경우 기업윤리의식(계수=0.245, $t=-3.600$, $p<0.001$)과 이타성(계수=0.429, $t=-6.041$, $p<0.001$)에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직지원의 경우 기업윤리의식(계수=0.095, $t=-1.704$, $p<0.1$)과 양심성(계수=0.130, $t=-1.857$, $p<0.1$)에 유의한 영향을 미쳤다. 반면, 보상공정성은 기업윤리 관리체계(계수=0.156, $t=2.058$, $p<0.05$)에 유의한 영향력을 보였으며, 기업윤리의식은 이타성(계수=0.200, $t=2.630$, $p<0.05$)에, 기업윤리 관리체계는 이타성(계수=0.105, $t=-1.698$, $p<0.1$)과 정당성(계수=0.152, $t=-2.346$, $p<0.05$)에 유의한 수준의 영향력을 보였다.

〈표 4-5〉 전체구조모형의 표준화 경로계수

경로			Estimate	S.E	C.R.(t)
기업윤리의식	←	직위구조	.245	.063	3.600***
기업윤리의식	←	조직지원	.095	.056	1.704*
기업윤리 관리체계	←	보상공정성	.156	.076	2.058**
이타성	←	기업윤리의식	.200	.076	2.630**
이타성	←	기업윤리 관리체계	.105	.062	1.698*
정당성	←	기업윤리 관리체계	.152	.065	2.346**
이타성	←	직위구조	.429	.071	6.041***
양심성	←	조직지원	.130	.055	1.857*

*p<0.1, **p<0.05, ***p<0.001

이 연구에서 조직윤리의 매개효과를 확인하기 위하여 경로모형의 변수 간 직간접적 효과를 확인한 결과 <표 4-6>와 같이 조직윤리 중 기업윤리의식만이 직위구조와 이타성간의 관계에서 유의하게 매개효과를 갖는 것으로 확인되었다. 이러한 간접효과들의 통계적 유의성을 검증하기 위하여 부트스트래핑(bootstrapping)을 이용하여 통계적 검증을 한 결과 신뢰구간 .05에서 간접효과가 유의한 것으로 나타났다. 나머지 조직특성 하위요인의 경우 조직윤리가 매개효과를 가지지는 않았으나 조직특성 및 조직윤리의 각 하위요인이 부분적으로 유의한 수준에서 조직시민행동에 영향을 미치는 결과를 보여 이들이 조직시민행동의 선행요인임을 확인할 수 있었다.

즉, 조직특성 중 직위구조, 조직지원, 보상공정성은 조직윤리에 유의한 영향력을 미치는 선행요인으로 확인되었으며 조직특성 뿐만 아니라 조직윤리가 독립적으로도 조직시민행동에 유의한 수준에서 영향을 미쳤다. 특히, 직위구조와 이타성간의 관계에서 기업윤리의식이 매개효과를 가졌다. 반면, 기업윤리 관리체계는 조직특성과 조직시민행동 간의 관계에서 매개효과를 가지지는 않았으나 독립적으로 이타성과 정당성에 유의한 영향력을 미쳤다.

〈표 4-6〉 경로모형의 변수 간 직·간접효과

경로		직접효과	간접효과	총 효과
직위구조	기업윤리의식	.245	-	.245
보상공정성	기업윤리 관리체계	.143	-	.143
직위구조	이타성	.388	.041*	.429
조직지원	양심성	.130	-	.130
보상공정성	이타성	-	.015	.015
보상공정성	정당성	-	.023*	.023
기업윤리의식	이타성	.200	-	.200
기업윤리 관리체계	이타성	.105	-	.105
기업윤리 관리체계	정당성	.152	-	.152

*p<.05

IV. 논의 및 결론

우리사회의 발전으로 인해 치안서비스의 공백을 개인비용을 지불해서라도 채우고자하는 수요가 증가함에 따라 민간경비도 빠른 속도로 성장하게 되었다. 그러나 민간경비의 양적 성장은 질적 성장을 동반하지 못하였는데, 특히 민간경비원에 의한 비윤리적 사건들이 고객의 신뢰를 바탕으로 한 민간경비업의 영역확대와 지속적 발전을 저해하고 있다. 그러므로 이 연구는 민간경비업의 조직윤리에 따른 조직특성이 조직시민행동에 미치는 인과경로를 확인하여 민간경비원의 윤리성 함양을 위한 이론적 토대가 되고자 하였다. 이 연구의 결과와 그 의의는 다음과 같다.

첫째, 각 주요변수들의 수준을 확인한 결과 대부분의 요인들의 평균이 중위점을 넘겨 높은 값을 보였다. 그러나 이타성의 경우 중위점보다 낮아 자발적으로 타 구성원을 돕는 행위의 경우 다른 조직시민행동에 비하여 다소 약하였다. 이는 민간경비원의 경우 자기 담당구역에서 발생하는 어떠한 사태에 대하여도 자신만이 책임을 지고 해결하며, 자기 담당구역이 아닌 타 지역 상황은 결코 책임을 질 수 없다는 자기담당구역 책임의 원칙(김두현, 2011: 49)이 영향을 미쳐 타 민간경비원의 업무에 대하여 일정부분 무관심한 태도를 보이는 것으로 추정할 수 있다.

둘째, 조직특성 중 직위구조는 기업윤리의식과 이타성에 유의한 영향을 미치는

것으로 나타났으며, 조직지원의 경우 기업윤리의식과 양심성에 유의한 영향을 미쳤다. 반면, 보상공정성은 기업윤리 관리체계에 유의한 영향력을 보였다. 이는 직위구조가 명확할수록 그리고 조직적 차원에서 긍정적 지원이 클수록 민간경비원은 맡은 직위에서 높은 기업윤리의식을 가지고 타 구성원을 자발적으로 돕게 된다는 의미이다. 또한, 조직의 보상이 공정할수록 조직구성원은 윤리관리체계가 잘 확립되어 있다고 느낀다는 것으로 해석할 수 있다. 일반회사원을 대상으로 한 고옥(2003)과 정석희(2013)의 연구에서도 윤리적 의사결정 및 행동에 있어 조직특성 및 조직문화는 중요한 영향력을 미치는 요인으로 확인되어 본 연구와 맥락을 같이한다.

셋째, 기업윤리의식은 이타성, 기업윤리 관리체계는 이타성과 정당성에 유의한 수준에서 영향력을 보였다. 이는 조직적 차원에서 윤리관리체계를 견고히 한다면 구성원들의 자발적 선행을 이끌어 낼 수 있고, 또 조직 내 문제 발생 시 불평하지 않고 직무를 수행할 수 있게 한다는 것을 의미한다. 일반 사기업을 대상으로 한 박승택(2007)의 연구에서도 윤리의식은 구성원의 조직시민행동에 유의한 영향력을 미쳐 본 연구는 윤리의식의 중요성을 재확인하는 것으로 볼 수 있다.

넷째, 조직윤리 중 기업윤리의식만이 직위구조와 이타성간의 관계에서 유의하게 매개효과를 갖는 것으로 확인되었다. 반면 다른 경로 확인결과 조직윤리가 매개효과는 가지지 않으나 조직특성 및 조직윤리의 각 하위요인이 유의한 수준에서 조직시민행동에 영향을 미치는 결과를 보였다. 이는 일반 사기업을 대상으로 한 최수형 등(2006)의 연구결과를 지지하는 결과로써 조직특성은 독립적으로도 조직시민행동에 유의한 정(+)적 영향을 미친다는 것을 의미한다.

이러한 연구결과는 민간경비원의 조직시민행동 및 윤리의식 함양과 관련하여 다음과 같은 시사점을 제공한다.

첫째, 조직이 가지는 고유한 특성 및 분위기는 일정한 수준에서 기업윤리의식과 기업윤리 관리체계에 유의한 영향을 미친다는 연구결과는 조직적 차원에서의 윤리의식제고를 위해서 개별적 윤리교육이나 관리체계 형성뿐만 아니라 직위구조, 조직지원, 보상공정성과 같은 조직특성이 긍정적 영향을 줄 수 있으므로 조직적 차원에서 이와 같은 조직분위기를 형성하는 것이 대안이 될 수 있다.

둘째, 조직윤리 요인인 기업윤리의식과 기업윤리 관리체계는 독립적으로도 조직시민행동에 유의한 영향력을 미치는 선행요인이므로 민간경비원의 조직시민행동 발달을 위해서 조직적 차원에서의 윤리프로그램 개발 및 관리, 경영층에서의 윤리의식

제고 등을 추진한다면 효과적인 결과를 가져올 수 있을 것이다. 특히, 민간경비조직의 경우 회사 내 사무업무보다는 현장에서의 직무가 대부분을 차지하기 때문에 조직적 차원에서 지속적이고 체계적으로 윤리적 제도가 확립되어야 통제력이 약해지는 회사 밖 현장에서도 민간경비원의 윤리의식이 행동으로 나타날 수 있다.

셋째, 조직특성은 독립적으로도 조직시민행동에 유의한 영향력을 미쳤으나 기업 윤리의식의 매개효과를 통하여도 긍정적 영향력을 보여 조직시민행동을 장려하기 위해서는 조직 분위기 형성뿐만 아니라 기업윤리의식을 함께 고려해야 보다 긍정적인 성과를 볼 수 있다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 강영순(2000). 인사윤리와 조직시민행동간의 관계: 조직몰입의 매개역할을 중심으로, 기업윤리학회, 2: 171-191.
- 고육(2003). 윤리적 의사결정의 영향요인에 관한 연구: 조직특성 및 개인특성을 중심으로, 고려대학교 석사학위논문.
- 김구(2011) 양적연구와 질적 연구의 접근: 사회과학 연구조사방법론의 이해, 서울: 비앤엠북스
- 김남중(2012). 한국 민간경비 발전에 따른 경비업법 개선방향 연구, 한국민간경비학회보, 11(2): 3-25.
- 김두현(2011). 경호학개론, 서울: 엑스퍼드월드
- 김쌍연(2008). 상사특성, 조직특성, 개인특성과 구성원태도간의 관계에 대한 셀프리더십의 매개효과에 관한 연구, 울산대학교 박사학위논문.
- 김인재(2013). 민간경비업체의 관계적 특성, 서비스 품질과 소비행동의 구조적 관계, 한국경호경비학회지, 34: 57-88.
- 김창환(2007). 호텔 매니저의 서번트 리더십이 조직유효성과 조직시민행동에 미치는 영향, 안양대학교 박사학위논문.
- 김향겸(2011), 민간경비업 종사원의 조직윤리풍토가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향, 한국사회안전학회지, 7(1): 7-32.
- 나상억·장동운(2009). 조직의 윤리풍토가 조직시민행동과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구-집단주의 성향의 조절효과를 중심으로, 조직경영개발연구,2(1): 75-106.
- 박슬기(2003). 호텔 기업 직원의 윤리경영 지각이 직무성과에 미치는 영향, 세종대학교 석사학위논문.
- 박승택(2007). 윤리경영이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 조직몰입의 조절효과를 중심으로, 경기대학교 박사학위논문.
- 윤동길(2012). Herzberg의 동기-위생요인이 경찰관의 조직시민행동에 미치는 영향, 호남대학교 박사학위논문.
- 이창한·이강훈(2011). 보호관찰공무원 탈진척도의 타당성 연구, 보호관찰, 11(1): 211-234.
- 이학중, 이종진(2000). 조직구성원의 윤리풍토에 대한 지각과 조직효율성간의 관계에 관한 실증적 연구, 한국기업윤리학회, 2: 107-129.

- 진정태(1989) 산업사외의 직업윤리, 교육연구, 11: 41-52.
- 정석희(2013). 윤리적 의사결정이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구: 조직문화특성의 조절효과를 중심으로, 고려대학교 석사학위논문.
- 정효선(2007). 외식산업 종사원의 기업윤리 인식·실천 정도가 개인조직적합성, 직무만족도, 이직의도 및 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 박사학위논문.
- 정훈(2012). 민간경비원의 직업윤리의식과 조직신뢰, 직무만족 및 조직몰입과의 관계, 목포대학교 박사학위논문.
- 최수형·조덕영·홍태효(2006). 대학병원의 조직문화와 직무특성이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구, 인적자원관리연구, 13(4): 191-207.
- 최중윤·이주락·황세웅(2012). 민간조사제도의 도입과 업무범위 설정. 한국경찰연구,11(1): 225-244.

2. 외국문헌

- Carroll, A, B.(1991). The Pyramid of Corporate Social Responsibility : Toward the Moral Management of organizational Stake Holders, Business Horizons, 34(4), 39-48.
- Organ, D. W. (1988) Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome. Lexington. MA: Lexington Books.
- Reilly, B., & Kyj, M. J.(1990), Ethical business and the ethical person. Business Horizons, 23-27.

【Abstract】

**The Effects of the Organizational
Characteristics and Ethics of Private Security
Industry on the Organizational Citizenship
Behavior of the Employees**

Kang, Min-Wan

In Korea, the size of the private security industry has grown rapidly since the enactment of the Security Business Act in 1976. Unfortunately, the quantitative development has not been accompanied by the comparable qualities, and this shortcoming can be attributed to different unethical incidents caused by the private security officers. This study examined the causal relationship between the organizational characteristics according to the organizational ethics and the organizational citizenship behavior to provide suggestions to promote the ethics of the private security officers, and ultimately play the role of a theoretical foundation for the qualitative advancement of the industry.

Private security officers in Seoul and the Gyeonggi province in Korea were studied by using the purposive sampling method and the following results were obtained. First, except for the altruism factor, the levels of organizational ethics perceptions and organizational citizenship behavior of the subjects were relatively high. Moreover, organizational characteristics had a positive partial effect on organizational ethics and organizational citizenship behavior. Furthermore, organizational ethics partially affected organizational citizenship behavior in a positive way, and organizational ethics had a partial mediation effect between organizational characteristics and organizational citizenship behavior. With the results of the analyses, development and management of the ethics training and programs and promoting the ethics among the

executives were recommended as a future direction.

Key words : Organizational Citizenship Behavior, Organizational Characteristics, Organizational Ethics, Private Security Officer, Ethics