



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

교육학 석사 학위 논문

대기업 사무직 근로자의 직무성과와
사회적 네트워크, 무형식학습 및 직무몰입의
인과적 관계

A Causal Relationship among Job Performance,
Social Network, Informal Learning, and Job Involvement
of Office Workers in Large Corporations

2017년 08월

서울대학교 대학원

농산업교육과

배수현

국 문 초 록

대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크, 무형식학습 및 직무몰입의 인과적 관계

교육학 석사학위 논문
서울대학교 대학원, 2017년
배수현

이 연구의 목적은 우리나라 대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크, 무형식 학습 및 직무몰입의 관계를 구명하는 데 있었으며, 구체적인 연구 목표는 다음과 같다. 첫째, 대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식 학습 및 직무몰입의 인과적 모형을 설정하고, 이 모형이 변인 간 인과관계를 적합하게 예측하는지를 검증한다. 둘째, 대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식 학습 및 직무몰입 간의 영향관계를 구명한다. 셋째, 대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크 크기의 관계에서 무형식 학습과 직무몰입의 이중매개효과를 검증한다. 넷째, 대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크의 강도의 관계에서 무형식 학습과 직무몰입의 이중매개효과를 구명한다.

이 연구의 모집단은 우리나라 대기업 사무직 근로자 전체를 대상으로 하며, (주)한국콘텐츠미디어의 자료를 바탕으로 매출이 1조원이 넘는 회사에 다니는 종사자이다. 조사도구는 직무성과, 사회적 네트워크, 무형식 학습, 직무몰입, 일반

적 특성으로 구성된 설문지를 번안 및 수정하여 사용하였다.

자료수집은 2017년 03월 01일부터 2017년 04월 07일까지 실시되었으며, 총 400부를 배포하여 35개의 대기업에서 390개의 자료가 회수되었다. 이 중 불성실 응답, 중복 응답, 미응답 등의 자료를 제외한 후 365개의 자료가 최종 분석에 활용되었다. 자료분석은 Windows SPSS 18.0과 Amos 24.0 통계 프로그램을 이용하여 빈도, 백분율, 평균, 표준편차와 같은 기술통계와 구조방정식모형 분석을 실시하였다. 추리통계에 대한 통계적 유의성은 .05를 기준으로 판단하였다.

이 연구의 결과는 첫째, 대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식 학습 및 직무몰입에 관한 가설적 인과모형의 적합도는 적합한 것으로 나타나 변인 간의 인과관계를 타당하게 예측하였다. 둘째, 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기($\beta=0.13$), 무형식 학습($\beta=0.76$), 직무몰입($\beta=0.11$)은 직무성과에 직접적으로 정적인 영향을 미쳤지만, 사회적 네트워크 강도는 직무성과에 직접적으로 영향을 미치지 못했다. 셋째, 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기는 직무성과에 대해 무형식 학습을 매개로 0.044, 직무몰입을 매개로 0.034, 무형식 학습과 직무몰입을 이중매개로 0.028의 간접효과를 가졌다. 넷째, 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 강도는 직무성과에 대해 무형식 학습을 매개로 0.358, 직무몰입을 매개로 0.011, 무형식 학습과 직무몰입을 이중매개로 0.088의 간접효과를 가졌다.

이 연구의 결론은 다음과 같다. 첫째, 이 연구에서 설정한 직무성과와 관련 변인 간의 인과관계 모형은 대기업 사무직 근로자를 대상으로 한 실증자료를 분석하기에 적합하며, 독립변인과 종속변인 간의 인과관계를 타당하게 예측한다. 둘째, 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기, 무형식 학습, 직무몰입은 직무성과에 직접적으로 정적인 영향을 미치지만, 사회적 네트워크 강도는 직접적인 영향을 미치지 않는다. 셋째, 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기는 무형식 학습과 직무몰입을 이중매개로 하여 직무성과에 간접적인 영향을 미친다. 넷째, 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 강도는 무형식 학습과 직

무몰입을 이중매개로 하여 직무성과에 간접적인 영향을 미친다.

이 연구의 결론을 토대로 후속 연구와 현장에서의 기업교육을 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 연구 대상 설정에 있어서 대기업뿐만 아니라 중소기업에서의 직무성과와 사회적 네트워크의 크기와 강도에 대한 연구가 필요하다. 둘째, 사회적 네트워크의 크기와 강도가 서로 다른 형태를 하고 있을 때 직무성과가 어떻게 달라지는지에 대한 구체적인 연구가 필요하다. 셋째, 딱딱하고 정형화된 대기업 조직 문화에서 사회적 네트워크의 크기와 강도를 높일 수 있는 환경을 마련할 필요가 있다. 넷째, 사회적 네트워크의 크기와 강도를 높여 무형식 학습이 원활히 일어나도록 해야 한다.

주요어: 대기업 사무직 근로자, 직무성과, 사회적 네트워크 크기, 사회적 네트워크 강도, 무형식 학습, 직무몰입

학번: 2015-23114

목 차

국문초록

I. 서론	1
1. 연구의 필요성	1
2. 연구 목적	3
3. 연구 가설	4
4. 용어의 정의	5
II. 이론적 배경	7
1. 대기업 사무직 근로자의 직무성과	7
2. 사회적 네트워크, 무형식 학습 및 직무몰입	13
3. 사회적 네트워크, 무형식 학습, 직무몰입 및 직무성과의 관계	33
III. 연구 방법	39
1. 연구 모형	39
2. 연구 대상	40
3. 측정 도구	41
4. 자료 수집	47
5. 자료 분석	47

IV. 연구 결과 및 논의	53
1. 응답자의 일반적 특성	53
2. 관찰변인의 기술적 통계량 및 정규성 검증	54
3. 측정 모형 분석	57
4. 가설적 구조모형 분석	62
5. 연구 결과에 대한 논의	71
V. 요약, 결론 및 제언	76
1. 요약	76
2. 결론	78
3. 제언	79
참고문헌	81
부록	91
Abstract	

표 차례

<표 II-1> 사회적 네트워크의 개념	16
<표 II-2> 무형식학습 개념	23
<표 II-3> Marsick & Watkins(1987)의 무형식학습 구성	24
<표 II-4> 무형식학습 구성요소	25
<표 II-5> 직무몰입의 개념	30
<표 III-1> 설문지 구성	41
<표 III-2> 직무성과 측정도구의 신뢰도 계수	42
<표 III-3> 사회적 네트워크 측정도구의 신뢰도 계수	43
<표 III-4> 무형식학습 측정도구의 신뢰도 계수	43
<표 III-5> 직무몰입 측정도구의 신뢰도 계수	46
<표 III-6> 연구 가설별 분석방법	48
<표 III-7> 측정모형의 적합도	51
<표 IV-1> 응답자의 일반적 특성	53
<표 IV-2> 관찰변인의 기술적 통계량	54
<표 IV-3> 관찰변인의 정규성 분석	55
<표 IV-4> 관찰변인의 정규성 분석	56
<표 IV-5> 측정모형의 모형적합도	59
<표 IV-6> 측정모형의 요인부하량	60
<표 IV-7> 측정모형의 잠재변인 간 추정된 상관계수	61
<표 IV-8> 가설적 구조모형의 모형적합도	64
<표 IV-9> 가설적 구조모형의 경로계수	65
<표 IV-10> 최종 구조모형 내 직무성과와 사회적 네트워크 크기와의 관계에서 매개효과	68
<표 IV-11> 최종 구조모형 내 직무성과와 사회적 네트워크 강도와의 관계에서 매개효과	70

그림 차례

[그림 II-1] Hackman & Oldham(1976) 직무특성모델	9
[그림 II-2] 4가지 네트워크 유형	17
[그림 II-3] 무형식학습과 우연적학습의 발생 모형	22
[그림 III-1] 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식학습, 직무몰입 및 직무성과와의 관계	39

I. 서론

1. 연구의 필요성

지식정보화 시대에 우리는 다양한 정보들과 마주하고 있으며, 다양한 관계를 맺으며 살아가고 있다. 다양한 관계를 맺기 위해 우리는 사회적 네트워크를 형성하고 그것이 하나의 연결망으로 발전하게 되었다. Mitchell(1969)은 연결망 이론을 제시하며 관계적 인간관에 입각하여 인간 행위와 사회구조의 효과를 설명하려 하였다. 사회 연결망 분석의 특징은 ‘일정한 사람들 사이의 특정한 연계 전체의 특성으로 연계에 포함된 사람들의 사회적 행위를 설명하려는 시도’로 연결망을 통해 사람들의 공통된 행위를 분석하려 한다(김용학, 2007).

이는 조직 안에서의 사람들과의 관계 또한 중요하며 기업에서도 조직 구성원 간의 사회적 네트워크는 중요한 역할을 한다. Lin(2001)은 사회적 네트워크란 정보의 흐름을 촉진시키고, 의사 결정시 중요한 역할을 하는 사람들에게 영향력을 발휘하며, 개인의 사회적 신분을 보증하고, 조직 구성원으로서의 개인의 권리를 인정하고 강화한다고 보았다. 많은 정보가 쏟아지고 있는 현재 다양한 네트워크를 통해 먼저 정보를 얻는 사람이 더 유리한 고지에 오를 수 있다. 이는 기업 내에서도 마찬가지로 네트워크를 통해 개인의 직무 수행을 높일 수 있으며, 결국 기업의 성과까지도 영향을 미칠 수 있다(Burt, 1992; 전수진, 2005).

기업은 구성원 개인의 직무 능력을 향상시켜 조직의 성과까지 높이기 위해 많은 노력을 하고 있다(조영복 외, 2011). 이러한 측면에서 직무 성과는 기업에게 굉장히 중요한 요소로 성과를 내기 위하여 다양한 형태로 조직 구성원의 능력 향상을 돕고 있다. 그 중에서도 조직에서 원활한 의사소통에 대한 사회적 네트워크 형성이 중요시되고 있다(전수진 & 박경규, 2007). 사회적 네트워크는 직무성과와 정적인 관계를 나타내는 연구는 다양하게 이루어지고 있다(Morrison, 2002; 전수진 외 2007; 여수경, 2012; 김영주, 2008). 하지만 사회적 네트워크가 직무성과에 곧바로 영향을 주기 보다는 다양한 매개를 통해 직

무성과를 높인다고 한다.

다양한 매개변인 중에서도 사회적 네트워크가 증가함에 따라 무형식 학습 활동을 활발히 하여 기업 성과에 영향을 미친다는 연구가 있다. 현재 기업 내 학습에서 무형식 학습의 비율은 약 70%에 해당할 정도로 형식 학습에 비해 빠르게 확산되고 있다(Marsick & Watkins, 1990). 켐케(Zemke, 1985) 또한 “기업의 관리자에 대한 설문조사와 인터뷰에 근거하여, 관리자 학습의 약 50%는 직무경험을 통해, 30%는 상사와 동료들과의 관계로부터, 20%는 교육훈련으로부터 이루어지고 있음을 밝히면서, 직무경험과 조직 내 인간관계와 같은 무형식 학습의 비중”을 강조한 바 있다. 무형식 학습은 시간과 장소에 구애받지 않고 학습자의 주도성을 바탕으로 이루어지는 경험적 또는 실천적 학습으로(Watkins & Marsick, 1992), 업무에 필요한 지식을 습득할 가능성을 높인다고 한다(Enos, Karhrhahn & Bell, 2003). 이는 근로자의 직무성과와 관련성이 높을 수 있으며, 무형식 학습의 다양한 형태 중 직무와 직접적으로 관련 있는 측면에서 조직 관리차원에 의견을 제시할 수 있다(신은경, 2012). 김형철 외(2016)에서는 무형식학습이 학습훈련전이를 매개로 하여 경영성과에 유의미한 정적인 결과가 나왔다고 한다. 따라서 무형식학습을 조직 내에서 활성화 할 수 있는 방안 마련과 무형식학습을 촉진할 수 있는 교육적 환경과 도구 지원을 통해 조직구성원의 학습전이를 촉진시킬 수 있다고 하였다. 조직구성원의 동기를 부여하고 행동으로 이끄는 과정 가운데 조직차원에서 지원이 필요하다는 것을 알 수 있다.

대기업에서 또한 무형식학습의 비중이 나날이 늘어나면서 그에 따른 결과로써 조직의 성과에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 관심이 많아지고 있다. 조직의 성과를 측정하는 방법에는 크게 재무적 성과와 비재무적 성과로 나눌 수 있는데, 무형식 학습의 효과를 규명한 연구들은 대부분 직무만족이나 조직몰입과 같은 비재무적 성과를 측정한 것이 대부분이다(김진모, 1997; Bassi & Buren, 1999; 김지영, 장원섭, 2010; 현영섭, 2004; Watkins & Marsick, 1992; Malcolm, Hodkinson & Colley, 2003). 장원섭 외(2007)의 연구에서는 기업에서 비공식적으로 이루어졌던 것을 공식화하면서 기업성과와 연결시키려는 노

력을 하고 있다고 한다. 개인적 특성과 조직·사회 특성이 학습의 성과로 이어지는 과정에서 영향을 미친다는 결과도 나타났다(김진모, 1997). 배을규 외(2008)에서는 무형식 학습 수행 정도가 상사의 지원, 동료의 지원, 직무성과 방식 변화의 기회는 정적인 상관관계를 보였다고 한다.

선행연구를 통해 사회적 네트워크가 조직에서 중요한 역할을 하고 있으며, 이것이 직무성과까지 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 그리고 무형식 학습과 직무몰입 또한 관계가 있다고 볼 수 있다. 본 연구에서는 선행연구와 같이 사회적 네트워크가 직무성과에 미치는 영향을 바탕으로 대기업 종사자의 무형식학습 및 직무몰입의 관계를 규명할 것이다. 이를 통해 사회적 네트워크가 직무성과에 영향을 미치는 인과적 관계에서 무형식 학습과 직무몰입의 매개관계를 규명할 것이다. 이를 통해 대기업에서 조직 내의 사회적 네트워크를 형성할 수 있는 환경 조성을 통해 무형식 학습을 촉진하여 직무성과를 높일 수 있는 방법이 무엇인지 제시할 것이다.

2. 연구 목적

이 연구의 목적은 우리나라 대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식학습 및 직무몰입의 관계를 구명하는데 있다. 이와 같은 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 구체적인 연구 목표를 설정하였다.

첫째, 대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식 학습 및 직무몰입의 인과적 모형을 설정하고, 이 모형이 변인 간 인과관계를 적합하게 예측하는지를 검증한다.

둘째, 대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식 학습 및 직무몰입 간의 영향관계를 구명한다.

셋째, 대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크 크기의 관계에서 무형식 학습과 직무몰입의 이중매개효과를 검증한다.

넷째, 대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크 강도의 관계에서 무형식 학습과 직무몰입의 이중매개효과를 검증한다.

3. 연구 가설

연구목표를 달성하기 위해 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

연구가설 1. 대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식학습 및 직무몰입에 관한 가설적 인과모형의 적합도는 인과관계를 예측하기에 적합할 것이다.

연구가설 2. 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식학습 및 직무몰입은 직무성과에 직접적으로 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기는 직무성과에 직접적으로 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 강도는 직무성과에 직접적으로 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 대기업 사무직 근로자의 무형식학습은 직무성과에 직접적으로 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4. 대기업 사무직 근로자의 직무몰입은 직무성과에 직접적으로 영향을 미칠 것이다.

연구가설 3. 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기는 무형식 학습, 직무몰입을 매개로 직무성과에 간접적으로 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1. 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기는 무형식 학습을 매개로 직무성과에 간접적으로 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2. 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기는 직무몰입을 매개로 직무성과에 간접적으로 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3. 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기는 무형식 학습과 직무몰입을 이중매개로 하여 간접적으로 영향을 미칠 것이다.

연구가설 4. 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 강도는 무형식 학습, 직무몰입을 매개로 직무성과에 간접적으로 영향을 미칠 것이다.

가설 4-1. 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 강도는 무형식 학습을 매개로 직무성과에 간접적으로 영향을 미칠 것이다.

가설 4-2. 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 강도는 직무몰입을 매개로 직무성과에 간접적으로 영향을 미칠 것이다.

가설 4-3. 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 강도는 무형식 학습과 직무몰입을 이중매개로 하여 간접적으로 영향을 미칠 것이다.

4. 용어의 정의

가. 직무성과

직무성과(Job Performance)이란 근로자가 자신의 직무를 수행하는데 있어서 바람직한 행동을 나타내며 개인의 역할 내 행동과 직무 수행 외에 조직을 위한 개인의 역할 외 행동 모두를 포함한다. 이 연구에서는 직무 역할 내 행동인 과업 성과(Task Performance)을 측정하는 Williams와 Stella(1991) 측정도구와 직무 역할 외 행동인 맥락 성과(Contextual Performance)를 측정하는 Borman과 Motowidlo(1994)의 측정도구를 우리나라 근로자에게 맞도록 수정 및 보완한 장현진(2012)의 문항에 응답한 점수를 의미한다.

나. 사회적 네트워크 크기와 강도

사회적 네트워크(Social Network)란 조직 내에서 직무와 연관된 사람들과의 심리적, 정보적인 지원을 해주는 사람들과의 관계망을 말한다. 이 연구에서는 대기업 사무직 종사자 개인이 조직 내에서 도움을 주고받는 사람들과의 관계로 사회적 네트워크 크기는 개인이 직접적으로 사회적 연결을 가지고 있는 대상이 되는 사람들의 수를 의미한다(Scott, 2000). 사회적 네트워크 강도는 개인이 사회적 연결을 가지고 있는 대상이 되는 사람들과의 친밀도와 정보 교환 횟수를 말한다.

다. 무형식학습

무형식학습(Informal Learning)이란 일터에서 업무활동 가운데 비체계적으로 학습자 주도적으로 업무지식을 획득하고, 조직 적응과 맥락을 이해하며, 조직구성원간의 대인관계를 형성하고 자기계발 능력을 함양하는 것을 말한다. 이 연구에서는 대기업 사무직 근로자가 일터에서 자기주도적으로 업무지식 획득이나 조직 적응, 관계 형성, 자기계발 능력 함양 등을 학습하는 것을 말한다.

라. 직무몰입

직무몰입(Job involvement)이란 조직구성원 자신이 자신의 직무와의 심리적인 일체감과 애착을 느끼며, 직무에 적극적으로 참여하고 관여함으로써 책임감을 느끼는 것을 말한다. 이 연구에서는 대기업 사무직 근로자가 일을 통해 자아개념을 찾고 삶에서 일의 중요성을 느끼며 일이 개인의 자기존중감에 영향을 미치는 정도와 직무에 참여하는 정도를 말한다.

II. 이론적 배경

1. 대기업 사무직 근로자의 직무성과

가. 대기업 사무직 근로자의 직무성과 개념

대기업 사무직 근로자의 직무성과의 개념을 알아보기 위해 먼저 대기업 사무직 근로자의 정의를 살펴보면 다음과 같다. 대기업의 정의를 내리기 위해 국내 법을 살펴보면 「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」 제2조 2항에서는 “ ‘대기업’ 이란 중소기업이 아닌 기업” 으로 정의하고 있다. 반면에 중소기업은 「중소기업기본법 시행령」 제2조와 별표1에 따르면 상시노동자 수가 300명 미만이며(농림어업 등 일부 산업 제외) 자산총액이 5천억 미만의 조건 등을 지닌 기업으로 정의하였다. 이에 따르면 대기업은 중소기업의 정의에 따라 상대적으로 정의되는 것을 알 수 있으며, 이 연구 또한 이 정의에 기초하여 대기업을 정하였다.

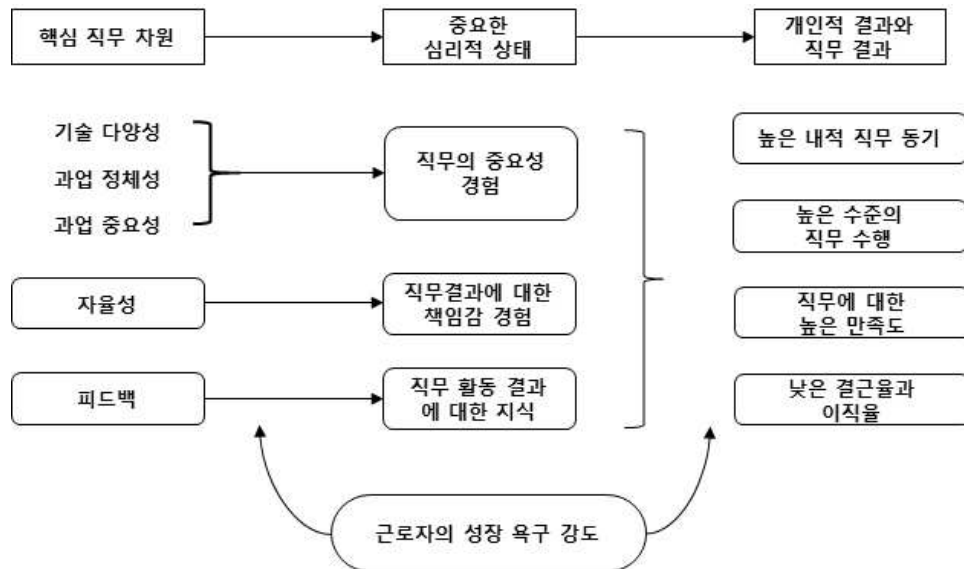
다음으로 사무직의 사전적 의미를 보면 ‘주로 책상에서 직무를 수행하는 직업’ 을 말한다. 그러나 최근에는 사무직을 ‘조직 내 규정·지침 또는 조직 내 의사결정권자의 지시와 권한위임에 기초하여 조직의 목표달성을 위해 조직 전체 또는 특정 부문을 대상으로 계획·실행·평가업무에 필요한 문서처리, 커뮤니케이션, 정보관리, 의사결정 활동을 사무실 내에서 지속적으로 수행하는 근로자’ 를 의미한다(이찬, 정철영, 나승일, 김진모, 강두천, 2008). 기업은 산업과 업종에 따라 다른 제품과 서비스를 제공하기 때문에 사무직 근로자의 영역 또한 여러 가지 형태를 띄고 있다. 김성진 외(2000) 연구에서는 사무분야를 인력관리, 재무, 마케팅, 생산, 회계 등으로 구분하였다. 이정표 외(1998) 연구에서는 한국 고용직업분류를 바탕으로 경영, 회계, 사무 관련직 중 9개로 마케팅, 인사노무, 구매 및 자재, 생산관리 및 품질관리, 운송 및 선적사무, 무역, 정부행정, 총무, 회계 그리고 경리로 구분하여 사무직 분야를 선정하였다. 이러한 연구들에서 정의한 사무직 분야를 바탕으로 이 연구에서는 기획·총무, 인사·교육, 재무·회

계, 구매·자재, 마케팅, 생산관리 및 품질관리, 서비스·고객관리와 관련된 분야에 종사하고 있는 사람들을 사무직 근로자로 정의하였다. 이 연구의 대상인 대기업 사무직 근로자는 위의 다양한 개념들을 기반으로 매출이 1조원이 넘고 상시 근로자 수가 300명이 넘는 기업으로 기획·총무, 인사·교육, 재무·회계, 구매·자재, 마케팅, 생산관리 및 품질관리, 서비스·고객관리와 관련된 분야에 종사하고 있는 사람들로 정의할 수 있다.

대기업 사무직 근로자의 직무성과는 대기업이라는 기업의 특성과 사무직 근로자라는 직무의 특성에 따라 달라질 수 있다. Hackman과 Oldham(1976)이 제시한 직무특성이론에 따르면 직무특성과 만족과 성과와 같은 직무태도의 관계는 개인별로 다르며 직위가 조직구성원에 어떤 영향을 끼치는지를 설명한다. 이 연구에서는 생산직인 블루칼라, 사무직인 화이트 칼라와 전문직군을 포함하여 62개의 다양한 직군을 조사하여 핵심직무차원(Core Job Dimensions)에 의해 중요한 심리적 상태(Critical Psychological States)가 결정되고 그에 따라 개인적 결과와 직무 결과(Personal and Work Outcomes)가 달라진다고 한다. 핵심직무차원(Core Job Dimensions)은 직무의 특성을 보여주는 요소로서 기술 다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백으로 자신의 직무에 대해 본인이 느끼는 것을 말한다. 중요한 심리적 상태(Critical Psychological States)는 직무의 중요성 경험(Experienced Meaningfulness of the work), 직무결과에 대한 책임감 경험(Experienced Responsibility for Outcomes of the Work), 직무 활동 결과에 대한 지식(Knowledge of the actual results of the Work Activities)을 통해 직무로부터 얻는 심리적 상태를 말한다. 개인적 결과와 직무 결과(Personal and Work Outcomes)는 동기부여나 직무수행과 만족도와 같은 개인과 조직의 성과를 말한다. 개인의 직무에 따라 조직이나 개인에게 미치는 결과는 다르며 이는 직무의 특성에 따라 크게 나뉜다고 한다.

이 이론을 바탕으로 보면 대기업 사무직 근로자가 생산직 근로자보다 협업이 많으며, 다른 사람들과의 의사소통이 중요하다는 특징이 직무몰입과 같은 심리적인 상태에 영향을 미쳐 결과적으로 성과나 만족과 같은 결과를 가져온다고 할

수 있다. 따라서 대기업 사무직 근로자라는 특징이 개인차에 의해 직무성과가 다르게 나타남을 알 수 있다.



[그림 II-1] Hackman & Oldham(1976) 직무특성모델

직무성과란 Job Performance의 개념을 한글로 번안한 것을 말한다. Job Performance의 개념은 Performance를 어떻게 바라보느냐에 따라 의미가 달라질 수 있다. 한국에서는 대부분 ‘직무성과’ 나 ‘직무성과’로 번안하여 연구에서 사용되고 있다. 성과란 사전적으로 ‘이루어진 효과, 혹은 결과로서 나타난 것’을 말한다. 일반적으로 성과와 관련된 용어로는 효과성, 효율성, 목적이나 목표 등이 있다(직무성과는 직무를 수행함으로써 얻어지는 결과 또는 효과를 말한다. 수행은 사전적으로 ‘생각하거나 계획한대로 일을 해냄’이란 뜻을 갖고 있다. 직무성과는 생각하거나 계획한대로 직무를 하는 과정을 말한다. 이렇듯 Job Performance의 개념의 의미에 따라 크게 두 가지의 단어로 번안되어 사용되고 있다(Borman & Motowidlo, 1993).

Performance에 대한 개념은 ‘수행’이나 ‘성과’ 측면으로 구분하였다(정

재삼, 2000; Brethower & Smalley, 1988; Stolovitch & Keeps, 1999). 이는 Job Performance의 개념이 수행이랑 성과 측면에서 서로 맥락적으로 연관되어 있기 때문이다. 이는 학문적 맥락에 따라 그 의미가 다르게 사용된다. 경영학, 산업·조직심리학에서는 성과라는 표현을 선호하는 반면 교육학, 심리학에서는 대상의 활동에 초점을 맞추어 연구가 진행되고 있다. 현재는 수행과 성과 모두를 포함하는 개념으로 같이 써야 한다는 주장이 나오기도 한다(Robinson & Robinson, 1996).

Job performance와 관련된 선행연구를 보면 여수경(2012)는 중소기업 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크의 관계에서 지식공유와 네트워크 접근성의 영향관계를 규명하였다. 이 관계에서 Job performance를 직무성가로 정의하고 과업 성과와 맥락 성과를 하위요소로 측정하여 관계를 규명하였다. 장현진(2012)은 우리나라 기업의 사내자격 소지 근로자를 대상으로 한 연구에서 인적자원개발 효과변인으로 직무성과를 측정하였다. 직무성과를 맥락 수행과 과업 수행을 같이 봄으로써 사내 자격 취득 동기가 직무성과에 영향을 미친다고 한다. 따라서 기업의 근로자의 측면에서 본 연구와 같이 본 연구에서는 사무직 근로자가 업무 현장에서 수행하여 이루어낸 결과에 초점을 두었기 때문에 ‘직무 성과’로 정의하였다.

나. 직무성과 구성요소

직무 수행이라는 측면에서 크게 업무 내 수행과 업무 외 수행으로 구분할 수 있다(Borman & Motowidlo, 1993; Motowidlo & Van Scotter, 1994). 업무 내 수행은 업무의 양과 질과 같은 일반적인 성과를 말한다. 직무성과에 대한 초기의 연구들은 대부분 직접적인 직무활동을 뜻하는 과업수행에 한정되었는데, 과업수행이란 조직의 목표달성과 직접적으로 관련된 행동이며, 조직 내에서 이루어지는 핵심적인 변환 및 유지활동에 직접적으로 기여하는 행동으로 정의하였다(이지윤, 2014). 이러한 측면에서 업무 내 성과는 과업 수행(task performance)이라 볼 수 있다. Borman과 Motowidlo(1993)는 성과라는 용어

를 사용하여 “과업 성과란 조직의 핵심 기능 자체를 처리하기 위하여 직접적으로 해당 업무를 실행함으로써 조직 효과성에 기여하는 활동을 하거나, 핵심 기능에 필요한 재료나 서비스를 간접적으로 제공하여 조직 효과성에 기여하는 활동을 수행하는 것이다 “라고 정의하였다. 다른 연구에서 Miller(1990)는 ” 조직 구성원들이 조직 목표나 과업을 달성하기 위해 보여준 노력의 결과로 정의하고 실무자의 행동을 나타내는 개념으로 설정하였다 “. Motowidlo & Scotter(1994)는 과업수행에 다음과 같이 2가지 범주가 포함된다고 하였다. 첫째, 조직이 생산하는 재화나 서비스로 원자재로 직접적으로 변화시키는 활동들로 구성되며, 예를들면 소매점에서 상품을 판매하는 활동, 병원에서 수술하는 활동 등이 있다. 둘째, 원자재의 지속적인 공급, 완성품의 배분, 중요한 계획의 제공, 조정·감독·스텝기능 등의 기술적 핵심활동을 지원하고 유지하는 활동이 포함되며, 과업수행은 조직의 기술적 과정을 실행하거나 기술적 요구를 지원하고 유지하는 방식을 통해 조직의 기술적 핵심영역과 직접적 관련성을 지니고 있다.

다음으로는 업무 외 성과인 맥락 수행이 있다. 구성원의 직무성과에 공식적으로 요구되지는 않지만 조직의 역할기대를 넘어 자발적으로 수행하는 조직에 도움이 되는 행동을 말하는 맥락 수행(contextual performance)이라 한다. 맥락수행은 과업수행과 같이 역할 내 행동뿐만 아니라 다양한 행동을 포함하며 조직이 원활하게 돌아갈 수 있도록 조직 사회적 또는 심리적 지원을 해주는 행동들이 맥락수행에 포함된다고 한다(Borman & Motowidlo, 1993; 여수경, 2012 재인용). Van Scotter & Motowidlo(1996)는 맥락성과의 구성요소로서 대인적 지원(Interpersonal Facilitation)과 직무헌신(Job Dedication)의 2가지로 구분하여 제시하였다. 대인적 지원은 동료들에게 자발적으로 도움을 제공하거나, 동료들의 사기를 진작시키고, 협동을 촉진하는 등의 동료의 업무수행을 지원하고 도와주는 것을 말한다. 직무헌신은 조직시민행동(organizational citizenship behavior, OCB)과도 유사한 개념으로서 조직규칙을 준수하고 열심히 일하며 문제를 해결하기 위해 솔선수범하는 자기 수양적 행위를 뜻한다.

다. 직무성과 측정

직무성과 측정은 크게 ‘수행’ 이나 ‘성과’ 에 대한 측정으로 구분할 수 있다. 먼저, Welbourne, Johnson, & Erez (1998)는 기업체 근로자들을 대상으로 자기가 인식하는 직무성과측정 도구를 개발하였는데, 기존의 성과측정 도구와는 다르게 개인의 역할(role)에 기반 하여 직무, 경력, 혁신, 팀, 조직 측면에서의 성과를 측정하는 도구를 개발하였다. 이는 Role-Based Performance Scale(RBPS)로서 5영역에 총 20문항으로 이루어졌다. 각 영역은 Job(4문항), Career(4문항), Innovator(4문항), Team(4문항), Organization(4문항)으로 구분된다. 이 도구는 전통적인 직무관련 성과측정과는 다르게 역할이론(role theory)과 정체성 이론(identity theory)에 기반 하여 도구를 개발하였다. Lubberts, et al(2005)의 연구에서는 도구(Welbourne et al, 1998) 가운데 직무와 관련된 것들에 대하여 잘 수행하는지에 대하여 측정하는 직무역할성과적도의 4문항과 경력성공을 위해 필요한 능력을 얼마나 잘 획득하는지에 대하여 측정하는 경력역할성과적도의 4문항을 활용하였다. 측정은 ‘매우 개선이 요구됨’ (needs much improvement, 1점)에서부터 ‘매우 잘함’ (excellent, 5점)에 응답하도록 하여 합으로 계산하였다. Holly 외(1976)은 직무성과를 측정할 수 있는 기준으로 의존성, 업무의 질, 의사소통능력, 호의적 직무태도, 작업의 정확도, 대인관계, 학습의욕, 작업시간 등 8개의 영역으로 구분하여 측정하였다.

성과를 측정하는 도구로는 Sparrowe, Linden, Wayne, & Kraimer(2001)이 기업 종사자의 사회 네트워크와 개인 및 조직의 성과의 관계를 분석하였다. 기업체 근로자를 대상으로 개인성과를 측정함으로써 개인의 성과는 크게 과업 내에서의 성과와 과업 외에서의 성과로 구분하였다. 모두 1-5점 Likert Scale로 이루어졌으며, 점수의 합(영역별 합)을 통해 활용할 수 있도록 하였다. 업무 내 성과는 일반적으로 활용되는 업무의 질, 업무의 양, 주도성, 타 구성원과의 협력, 납기준수, 전반적인 성과 등으로 측정하였다. Porter & Lawler(1976)은 일반적으로 직무성과를 측정하는 도구를 5가지 영역으로 제시하여 개발하였다. 5가지 영역으로는 업무의 질, 업무의 양, 업무에 대한 지각, 의존성, 전체적인 성과

이다. 1-5점의 Likert 척도로 점수의 합을 통해 직무성과를 측정하였다.

Holly et al. (1976)은 직무성과를 측정하기 위해 의존성, 업무의 질, 의사소통능력, 호의적 직무태도, 작업의 정확도, 대인관계, 학습의욕, 작업시간 등 8개 요인으로 구분하였다. Inkson(1980)은 업무의 질, 업무의 노력, 협동을 직무성과 측정기준으로 활용하였다. 본 연구에서는 다양한 측정도구를 살펴본 결과 Borman&Motowidlo(1994)의 측정도구를 우리나라에 맞게 수정 및 보완한 장현진(2012)의 도구가 직무성과 변인의 의미와 부합하였다.

2. 사회적 네트워크, 무형식 학습 및 직무몰입

가. 사회적 네트워크

1) 사회적 네트워크 개념

사회적 네트워크란 사회적 자본의 핵심을 구성하는 요소로서 사람과의 관계를 통해 이루어진다고 한다(Cohen & Prusak, 2001). 사회적 네트워크 이론은 1930년대 초반에 등장하였으며, 심리학, 인류학 그리고 수학 세 개의 학문에서부터 시작되었다(Hatala, 2006). 사회적 네트워크 이론으로의 특징으로는 크게 세 가지가 있다. 먼저 사회적 네트워크 이론은 연결망의 위치와 형태에 따라 인간의 행동이 달라진다고 한다. 사회적 네트워크에 자리 잡고 있는 그들의 위치가 인간의 사회적 네트워크는 사람들간의 상호작용을 통해 재생산되어 형성되며, 그렇게 생성된 네트워크는 다시 사람들의 행동에 영향을 미친다(Granovetter, 1985). 두 번째로는 사회적 네트워크 이론은 사회 구조의 관계나 사회적 연결의 패턴을 분석 대상으로 한다(Wasserman & Faust, 2004). 개인이나 집단의 관계 또는 사회적 연결의 패턴은 사회적 네트워크를 구성하고 있는 구성원들의 행동을 설명하는데 활용된다. Granovetter(1973)은 구성원들간의 관계의 강도는 시간, 감정적 친밀도, 그리고 상호간의 서비스에 의해 정해진다고 한다. 마지막으로 사회적 네트워크 이론은 사회적 구조와 개인의 행동의

관계를 미시적, 거시적으로 연결하는 이론적 개념과 도구를 제공한다(Kilduff & Tsai, 2003). 미시적으로는 개인의 행동과 거시적으로는 그 개인이 속한 사회 구조 및 산업구조가 관계성에 의해 연결되어 있음을 알려준다(최두영 & 류태모, 2007).

이러한 사회적 네트워크 이론을 바탕으로 사회적 네트워크와 관련한 다양한 학자들의 정의는 다음과 같다. Walker 와 MacBride(1985)에 의하면 네트워크는 개인이 사회적 정체감을 유지하고 정서적 지원, 물질적 보조, 서비스, 정보 및 새로운 접촉 기회 등을 제공받는 일련의 개인적 관계의 집합체라 정의하였다(문성애, 2008). 인간은 조직인이나 개인으로서 사회생활과 조직생활을 하면서 타인과 인간관계를 맺고 산다. 특히, Allred 외(1996)는 기업들은 급변하는 비즈니스 환경에서 빠르게 적응하는데 요구되는 핵심 정보를 얻기 위해서 조직 내·외의 사람들과 협력할 수 있는 네트워크 체제를 갖추어야 한다고 하였다(Allred et al, 1996). Raider 와 Burt(1996)는 네트워크를 사회적 자본(social capital)으로 보고 사회적 자본을 많이 가진 사람일수록 다양한 사람과의 관계를 통해 정보와 자원을 획득할 수 있기 때문에 노동시장에서 우위를 점하게 되며 조직도 구성원들의 사회적 자본을 통해 이익을 얻을 수 있다고 하였다(Raider & Burt, 1996). 물질자본이 생산을 용이하게 하였고 인적자본이 기술과 능력의 변화를 초래했듯이, 사회자본도 사람들 간의 연결된 관계를 통해 개인과 조직에게 이득이 될 수 있는 행동을 용이하게 해 줄때 가치를 창조한다(Coleman, 1990). 네트워크 연구자들은 사회적 자본의 개념과 관련된 이론을 형성하고 검증하는 데 앞장섰다. 그들은 관계(relationship 혹은 ties)를 분석의 기본 단위로 간주하였고, 네트워크는 사람들 또는 사회적 행동을 연결해주는 연결의 형태로 정의하였다(Rhodes, 1996). 네트워크 분석의 목적은 사회적 단위 내에서 발생하는 상호작용의 패턴과 내용을 이해하기 위한 것이다. 따라서 사회적 네트워크 분석은 네트워크를 여러 명의 개인들을 연결시키는 일련의 관계로써 정의한다. 이러한 관계는 공식적이거나 비공식적, 빈번하거나 그렇지 않거나 하는 등의 다양한 종류일 것이다(문성애, 2008).

Jones, Hesterly와 Borgatti(1997)는 네트워크는 교환 혹은 관계에 있어서 상호작용하는 패턴과 개인 간의 자원의 흐름이라 하였다. Brass 외(2004)는 Jones의 개념보다 좀 더 넓은 의미에서 네트워크를 노드(node)들 사이의 관계를 나타내는 일련의 연결이라고 정의하였다. 여기서 노드는 행위자를 의미하는데, 행위자는 개인, 작업 단위, 조직에 따라 개인 네트워크, 집단 네트워크, 조직 네트워크로 구분된다.

Seibert, Kraimer와 Liden(2001)은 네트워크를 개인 간의 관계로 보고 집단을 구성하는 사람들 혹은 사회적 행위자들을 연결하는 연결의 패턴으로 정의하였다. 즉, 사회적 네트워크는 개인이 보유하고 있는 전체 네트워크나 관계를 갖고 있는 모든 사람들을 포함하는 것이 아니라, 개인이 자신에게 도움이 된다고 인정하는 관계들로 구성되는 것이다. 이러한 관계는 자아(ego)가 인정하는 사람들의 집단이기 때문에 자아 네트워크(ego network)라고 하였다. Ibarra(1993)는 사회적 네트워크를 직무와 관련된, 경력 및 사회적 지원을 얻기 위해 의존하는 직무관련 접촉이라고 정의하였으며, Walker(1985)는 사회적 네트워크를 개인이 사회적 정체감을 유지하고 정서적 지원, 물질적 보조, 서비스, 정보 및 새로운 접촉 기회 등을 제공받는 일련의 개인적 관계의 집합체라고 정의하였다. 이러한 정의들을 종합적으로 고려하였을 때, 사회적 네트워크는 사회 구성원들 간의 상호작용에 기초한 정보, 지식, 가치를 주고받는 인간관계의 집합이라 할 수 있다(김재훈, 2005; Walker, 1985).

〈표 II-1〉사회적 네트워크의 개념

저자(연도)	사회적 네트워크 개념
Brass(2004)	노드(node)들 사이에 관계 혹은 관계의 부족을 나타내는 일련의 연결
Ibarra(1992)	관리자가 직무와 관련된 경력, 사회적 지원을 얻기 위해 의존하는 직무관련 접촉
Jones(1997)	교환 혹은 관계에 있어서 상호작용의 패턴, 개인 간 자원의 흐름
Seibert(2001)	자아에 의해 정의된 집단의 사람들 혹은 사회적 행위자들을 연결하는 연결의 패턴
Walker(1985)	개인이 사회적 정체감을 유지하고 정서적 지원 물질적 보조, 서비스, 정보 및 새로운 접촉 기회 등을 제공받는 일련의 개인적 관계의 집합체
전수진(2005)	조직구성원이 과업수행이나 심리적 만족을 얻기 위해 조직 내·외의 개인 혹은 집단과 맺고 있는 관계망

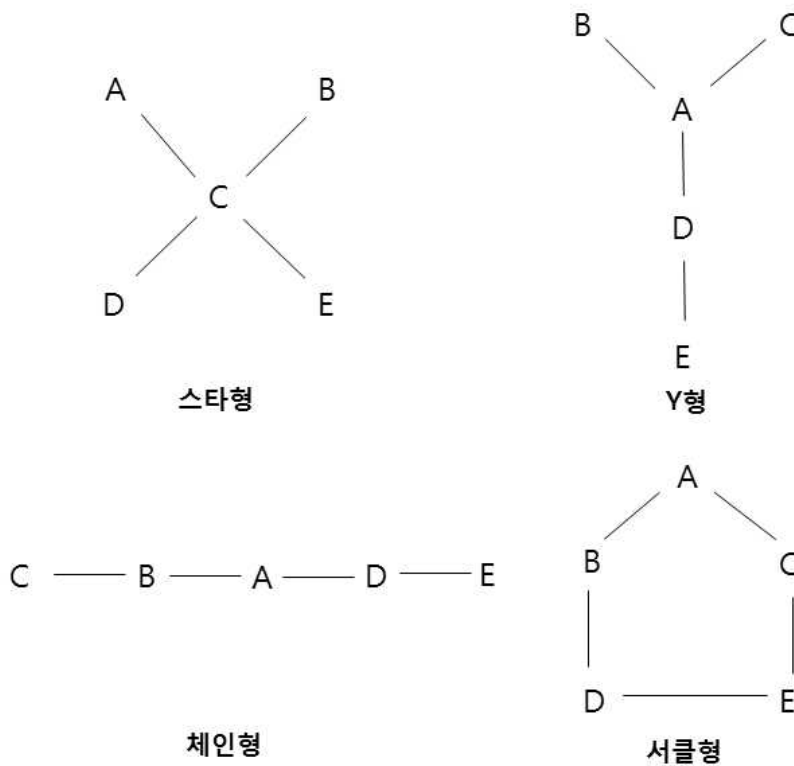
자료: 문성애(2008). 재직자의 사회적 네트워크 활동이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향. 석사학위논문. 숙명여자대학교. 재구성.

2) 사회적 네트워크 유형

사회적 네트워크는 관계의 내용에 따라 혹은 분석 초점에 따라 여러 가지로 분류될 수 있다. 네트워크를 어떻게 형성하고 네트워크를 통해 무엇을 얻느냐에 따라 사회적 네트워크가 구분되는 것이다. 먼저 도구적 네트워크와 표현적 네트워크로 구분한다. 도구적 네트워크는 직무수행 관점에서 발생하는 관계를 의미하며, 표현적 네트워크는 심리적 안정과 사회적 지원을 위해 형성된 관계망을 말한다(Ibarra & Andrew, 1993). 손동원(2002)에 따르면 네트워크를 형성하는 대상에 따라서 전체 네트워크(Organization network), 양자 네트워크(dyadic network), 자아중심 네트워크(egocentric network)로 구분하기도 한다. 전체 네트워크는 한 조직 전체의 전반적인 네트워크를 말하며, 측정이 매우 어렵다는 특징을 갖고 있다. 양자 네트워크는 둘 간의 네트워크를 말한다. 예를 들면 중소기업과 대기업간의 거래관계가 있다. 자아중심 네트워크는 개인에 의해 정의된 관계의 집합들을 대상으로 개인의 사회적 네트워크를 분석하는 방법이다. 이 방법은 개인의 사회적 네트워크가 승진, 태도와 같은 개인 수준 변인에

어떠한 영향을 미치는지 규명하는데 유용하게 사용된다(Morrison, 2002).

사회적 네트워크 구성원 간의 관계모양에 따른 네트워크 유형은 스타형, Y형, 체인형, 서클형 4가지로 구분된다(손동원, 2005). Bavelas & Leavitt(1940)은 문제를 해결하는 상황을 제시하여 5명이 어떻게 정보를 교환하며 문제를 해결하는지를 통해 사회적 네트워크 유형을 구분하여 제시하였다. 먼저 스타형과 Y형은 체인형과 서클형보다 문제해결을 하는 시간이 상대적으로 적게 걸렸다. 그리고 스타형과 Y형은 체인형과 서클형보다 적은 수의 메시지를 교환하였다. 서클형의 네트워크 형태를 보였던 사람들은 성과향상에 있어서 효율적이었지만 문제 해결을 위한 시스템적인 측면에서는 취약한 부분을 보였다고 한다.



[그림 II-2] 4가지 네트워크 유형
 자료: 손동원(2002). 사회 네트워크 분석. p.7

3) 사회적 네트워크 측정

사회적 네트워크를 측정하는 방법은 사회적 네트워크가 갖고 있는 특징에 기반한다. 사회적 네트워크의 특징으로는 크기, 강도, 지위, 밀도, 동질성 등이 있다(이형우, 2011; 유지은, 2006; Ibarra, 1993). 사회적 네트워크는 개인이 조직 내·외부에서 형성한 네트워크로, 사회적 네트워크의 측정은 네트워크의 크기, 범위, 밀도에 따라 달리 측정하게 된다(여수경, 2012).

가) 크기

사회적 네트워크의 크기(size)는 “조직 내 행위자가 얼마나 많은 사람들을 알고 있는지를 측정하는 것으로 네트워크의 성격 및 특성에 따라 개인의 네트워크 내에서 직접적인 연결을 맺고 있는 사람들의 수로 측정 된다” (Morrison, 2002).

김영주 외(2009)에서는 개인 특성이 조직 내 사회적 네트워크 크기에 미치는 영향과 사회적 네트워크 크기와 강도가 직무성과에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하였다. 이 연구에서 사회적 네트워크의 크기를 측정하기 위해 4개 문항을 자체적으로 개발하여 사용하였다. 그 문항으로는 “직장 내에서 나에게 심리적인 지원을 해주는 사람이 많이 있는 편이다” 와 “직장 내에서 나의 업무수행과 관련하여 편하게 물어볼 수 있는 사람이 많다” 등이 있다. 각 문항에 대해 5점 척도를 사용하였고, 4개 문항에 대한 내적 일치도(Cronbach' s α)는 .80으로 나타났다.

나) 강도

네트워크 강도(strength)는 함께 시간을 보낸 정도와 감정적 친밀도로 설명할 수 있다(Granovetter, 1973). 연결강도에 대해서는 강한 연결과 약한 연결로 나누어진다. 연결 강도가 강하다고 반드시 효과가 크다고는 할 수 없다. 강한 연결은 강한 친밀감과 오랜 시간 동안의 관계를 통해 높은 신뢰를 가져 올 수 있

지만 정보가 중첩될 수 있다는 단점이 있다. 반면에, 약한 연결은 다양하고 새로운 정보의 획득을 용이하게 한다(심우정, 2004; 유지은, 2006; Ibarra, 1993). 따라서 강한 연결과 약한 연결 사이의 적절한 균형이 필요하다. 김영주 외(2009)에서는 네트워크 강도를 측정하기 위해 심리적 혹은 정보적인 지원을 해주는 사람의 이니셜을 작성하고 친밀도를 5점 리커트 척도로 측정하였다. 각 친밀도에 응답한 값의 평균을 통해 네트워크 강도를 측정하였다.

다) 지위

지위(status)는 네트워크의 위계에서 차지하고 있는 위치를 의미하는 것으로 개인 네트워크에 연결된 사람들의 공식적 지위가 얼마나 높느냐를 의미한다(심우정, 2004; Ibarra, 1993). 네트워크에서의 지위는 중심성과 연관되어, 정보의 이득을 가져온다. 높은 지위를 통해 가치 있는 자원에 대한 접근성이 높아지며, 다양한 사람들과의 관계 맺음이 가능해진다(심우정, 2004; 유지은, 2006).

라) 밀도

밀도(density)는 한 네트워크에서 행위자들 사이의 연결된 정도를 말한다. 즉, 네트워크 내에 있는 전체 구성원이 서로 간에 얼마나 많은 관계를 맺고 있는가를 의미하는 개념이다(손동원, 2002). 즉, 한 네트워크에 참여한 사람들 간 관계의 응집정도가 네트워크 밀도이고, 한 네트워크에 속한 행위자들이 서로 관계가 많을 때, 밀도가 높다고 한다. 밀도가 높은 네트워크에 속한다는 자체는 서로 끈끈한 유대관계를 가진 집단에 속하게 되는 것이므로, 그 동료들로부터 협력과 지원을 받을 가능성이 높다고 볼 수 있다.

마) 동질성

동질성(homophily)이란 같은 속성을 가진 사람들끼리 모이는 것을 말하며 이를 유유상종이라고도 한다(김용학, 2007). 기업 내에서도 같은 부서나 직무를

가진 사람들끼리 모이게 되면 의사소통도 원활하고, 서로의 결속을 높임으로써 결국 사회적 네트워크를 증폭시킬 수 있다(Ibarra, 1993). Ibarra(1997) 연구에서는 성별에 따른 정보와 경력 지원 네트워크의 차이를 분석하고자 하였다.

나. 무형식 학습

1) 무형식학습 개념

무형식학습은 일터(Workplace)에서 또는 일터와 관련된 장소에서 수행하는 학습으로 일터학습의 중요한 구성개념 중 하나이다. 여기서 일터학습(workplace learning)은 Marsick와 Watkins(1987)가 일터에서 이루어지는 모든 학습활동으로 파악하며 최초로 개념화하였으며, 이후 일터학습은 조직구성원을 대상으로 하는 역량개발의 주요한 방법이며, 개인, 팀 및 조직의 성과 향상과 함께 개인개발 및 경력목표 달성을 위한 학습 과정으로 발전하게 되었다(Jacobs & Park, 2009). Colley, Hodkinson & Malcom(2003)은 형식 학습, 무형식 학습, 비형식 학습(nonformal learning)으로 분류하였다. Clarke(2004)는 일터학습을 계획적 학습과 비계획적 학습, 형식 학습과 무형식 학습, 비형식 학습과 우연적 학습, 직무 내(on-the-job) 학습과 직무 외(off-the-job) 학습의 4가지 차원으로 구분하였다. Evans & Rainbird(2002)은 일터학습을 일 기반의 학습(도제제도), 비형식 일 기반 학습, 형식 학습, 무형식 학습으로 4가지로 나누었다. 이를 바탕으로 일터 학습은 크게 형식학습과 무형식학습으로 구분해 볼 수 있으며, 기업 내에서 비구조적으로 일어나는 학습이 무형식학습이라는 것을 알 수 있다.

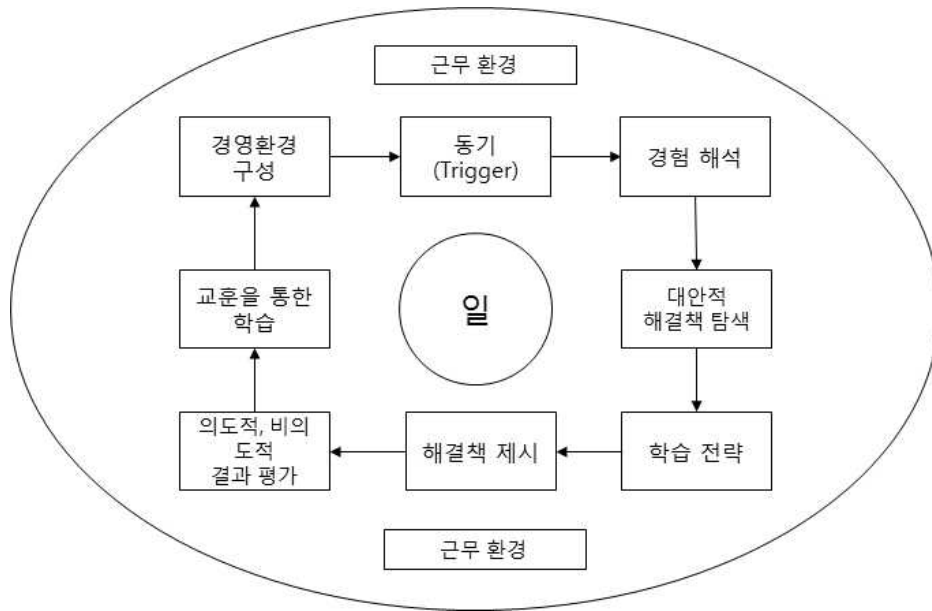
무형식학습이란 용어는 Knowles(1950)가 형식교육과 대비되는 의미로서의 개념으로 등장하였다. 하지만 현재 무형식학습이라고 정의내리고 있는 개념은 Dewey의 경험학습이론으로부터 나온 것이라 할 수 있다. Dewey의 경험학습이론은 경험의 역할이 학습방법에서 주요한 역할을 한다는 이론이다. 이 학습은 구체적인 경험을 통하여 성찰적인 관찰을 하게 되어, 추상적 개념화를 거쳐 적

극적인 활동을 하도록 이끈다(Kolb, 1984).

무형식학습에 대한 정의는 대부분 일터에서 발생하는 모든 경험과 조직 구성원들과의 상호작용 및 각자의 비판적 성찰 등을 통해 발생하는 것으로 정의되고 있다. 하지만, 학자들마다 강조하는 부분을 다르게 두어 서로 다른 관점으로 무형식학습을 정의하고 있다. 학자들마다 강조하는 부분은 무형식학습이 이루어지는 장소, 학습설계 측면의 비의도성, 학습자의 개인의 성찰과 학습의 주도성, 타인과의 상호작용의 유무, 혹은 무형식학습 발생자체 등이 있다(이민영, 2013).

무형식 학습에서 고려되어야하는 핵심 요소는 상황과 맥락이다. 일터에서 근로자들은 주어진 상황 속에서 경험을 통해 학습한다. 또한 상사, 동료, 그 외에 마주치는 사람들과의 사회적 관계맺음을 통해 학습이 가능하다. 특정 맥락 내에서 얻어지는 학습의 결과는 직무 또는 현장에 바로 적용 가능하다는 장점을 가지고 있다. 또 다른 핵심 요소는 성찰인데, 학습자는 일상생활, 일터, 일 자체를 통한 경험을 의식적으로 성찰하고 탐구하여 의미를 형성하고, 이 과정에서 무형식 학습이 일어난다(배을규, 김대영, 2008). Marsick & Watkins(2001)의 무형식 학습 및 우연적 학습 모형은 맥락과 성찰에 대한 논의가 포함된 대표적인 모형으로 다음 [그림 II-3]과 같다.

모형을 살펴보면, 맥락(Context)인 근무환경 안에서 일하고 살아가면서 학습이 일어난다. 바깥의 원은 경험이 발생하는 학습의 개인적, 사회적, 경영적, 문화적 맥락을 의미한다. 이는 사람들이 상황을 해석하고, 행동을 취하고, 학습이 발생하는데 영향을 미친다. 학습의 시작은 내재적인, 또는 외재적인 계기(triggers)에 의해서 일어나는데, 이는 의도나 의식적인 인식 없이 일어난다. 이러한 의미형성 과정은 실천 속에서 꾸준히 변화하고 반복된다.



[그림 II-3] 무형식학습과 우연적학습의 발생 모형

출처: Marsick & Watkins(2001). Informal and Incidental Learning. p29, Figure 3.1.

이민영(2013)의 연구를 토대로 무형식학습에 대한 학자들의 정의는 다음과 같다. Krerner(2006)은 장소에 초점을 두어 교육장이 아닌 곳에서 일어나는 모든 학습 활동을 무형식학습이라 보았다. Rothwell 외(1999)는 학습설계의 의도를 보고 의도가 되어있지 않은 학습이라면 무형식학습이라 하였다. Marsick & Volpe(1999)는 업무와 개인의 생활의 연결성을 보고 통합되어 있는 형태이며, 조직 내·외부에서 일어나며, 다른 사람에 의해 일어나는 학습을 말한다고 한다. Ellinger(2005)는 개인이 주도하여 업무활동 내에서 일어나는 학습외의 활동을 말한다. Bruce 외(1998)은 개인뿐만 아니라 조직 내의 대인관계를 통해서 일어나는 학습을 무형식학습이라고 보았다.

〈표 II-2〉 무형식학습 개념

저자(연도)	무형식학습 개념
Kremer (2006)	교실과 같은 학습장소가 아닌 곳에서 일어나는 모든 학습 활동
Rothwell et al. (1999)	계획되어있지 않은 학습
Marsick & Volpe (1999)	업무와 일상생활이 통합된 형태에서 일어나며, 내·외부의 충격에 의해 발생되며 다른 사람에 의해 학습되는 것
Ellinger (2005)	개인이 학습을 통제하고 업무활동을 할 때 자연스럽게 학습하는 기회
Doornbos et al. (2008)	조직 구성원간의 상호작용을 통한 학습
Bruce, Aring, and Brand (1998)	맥락요인이 중요한 역할을 하며, 문화 동화뿐만 아니라 개인 내적으로나 대인관계에서 일어나는 학습 활동
위영은(2010)	학습자의 주도적이고 자율적인 참여에 의한 학습
이성엽(2009)	학습자가 직접적으로 체험하거나 관찰 같은 간접적인 경험을 통하거나 동료들과의 대화 또는 자기 성찰에 의해 일어나는 학습

학자들의 개념을 바탕으로 무형식학습을 정의하면 정해진 학습장소가 아닌 곳에서 특별한 학습계획 없이 학습자 자기주도적으로 개인성찰과 대인관계에서 배우는 것을 말한다. 대기업 근로자들은 중소기업 근로자에 비해 상대적으로 좋은 환경 속에서 학습이 이루어진다. 하지만 좋은 여건 속에서도 불구하고 대기업의 형식학습의 10%만이 직무성으로 이어지고 있다고 한다(Kupritz, 2002). 대기업에서 또한 형식학습을 줄임으로써 무형식학습에 대한 관심이 더욱더 높아지고 있다. 따라서 조직의 환경과 관심이 안정적인 대기업을 대상으로 무형식학습을 측정할 필요가 있다.

2) 무형식학습 구성요소

다양한 무형식학습 개념을 바탕으로 여러 연구자들이 무형식학습의 구성요소를 다음과 같이 제시하였다. Choi(2009)의 연구에서 무형식학습의 구성요소를

크게 타인과의 학습, 자기성찰, 외부탐색으로 범주화하였다. 구체적으로는 타인과의 학습에는 타인과의 대화 관찰, 협력 등, 자기성찰에는 과거 경험, 시행착오 등 그리고 외부탐색에는 인터넷 검색, 업무관련 서적 및 저널 등이 있다고 한다. 문세연(2010)은 무형식학습은 학습자 주도적으로 업무를 수행하는 동안 일어나고 다른 조직구성원과의 상호작용을 통해 일어나는 것으로 형식학습과는 다른 방법으로 이루어진다고 하였다.

Marsick과 Watkins(1987)는 Mezirow(1991)의 전환학습에서 학습의 종류를 나누는 것로부터 유추하여 무형식학습을 통해 배우는 내용을 <표 II-3>과 같이 일에 대한 학습, 조직에 대한 학습, 자기 자신에 대한 학습으로 구분하였다. 이 학습법은 도구적, 의사소통적, 해방적 학습으로부터 시작되었다. 도구 학습은 직무와 직접적인 연관이 있으며 생산성에 대한 내용을 학습하고 의사소통학습은 조직에 대한 학습으로서 팀 관계나 조직 몰입 등과 같은 내용과 관련이 있고, 자기성찰 학습은 학습자 본인에 대한 학습으로 자신감, 개인 역량 등 개인의 심리적인 요인과 관련이 깊다.

<표 II-3> Marsick & Watkins(1987)의 무형식학습 구성

구분	내용
도구 학습 (일에 대한 학습)	<ul style="list-style-type: none"> • 생산성
의사소통 학습 (조직에 대한 학습)	<ul style="list-style-type: none"> • 몰입, 직무 만족 • 팀 관계(네트워킹, 코칭, 멘토링, 역할 모델, 권력 및 정치, 직위) • 철학, 사명, 목적; 역할; 규범; 해석, 협상, 수정하는 방법
자기성찰 학습 (자기 자신에 대한 학습)	<ul style="list-style-type: none"> • 자신감 증진 혹은 감소 • 역량 증진 혹은 감소 • 조직에 대한 동일시 • 권위 혹은 권력에 대한 처신 • 불공정한 처우, 거절, 모호함, 실패, 경쟁 등에 대한 대처 방법 • 개인적 아픔에 대한 대처 • 가치, 신념 체계 혹은 자아개념에 대한 도전 • 개인적 가치와 조직 가치의 불일치에 대한 처리 • 직무, 조직, 개인의 경력과 역할에 관한 지향점의 변화

출처: Marsick, V. J. & Watkins, K. E.(1987). Approaches to studying learning in the workplace. in Marsick, V. J.(ed.). Learning in the workplace. London: Croom Helm. 171-198, 인동운(2006) 재구성.

Lohman(2005)은 “타인과 대화, 타인과의 협동, 타인관찰, 타인과 자료 및 자원 공유, 인터넷 검색, 관련 잡지 및 저널 조사, 시행착오, 자기성찰의 방법으로 무형식 학습이 구성되어 있다” 고 하며, Berg & Chyung(2008)는 “과거 행동 성찰, 시행착오, 타인관찰, 인터넷 검색, 잡지 및 저널 구독, 타인과의 대화, 전자우편을 통한 타인과의 상호작용, 훈련프로그램 참석을 통해 무형식 학습이 구성된다” 고 하였다. Woerkom(2003)은 업무 전반에서 발생하는 학습을 반성적인 개인 성찰을 통한 학습으로 보았으며 동료 간의 비판적 의견공유, 피드백 요청, 지식공유, 실험, 시행착오, 경력인식, 반성 등 7가지로 무형식학습의 방법을 제시하였다. Marsick와 Watkins(1990)는 자기주도학습, 시행착오, 업무수행, 멘토링, 코칭, 네트워킹이 무형식학습이라고 하였다. Kremer(2005)는 전문서적, 잡지, 신문탐독, 이메일, 업무관련 서적 및 매뉴얼 인터넷 검색 경험을 통한 학습 동료와 대화, 멘토링과 부서회의 등을 통해 무형식 학습이 일어난다고 하였다. 멘토링, 코칭, 동료와의 공식적, 비공식적 대화, 피드백 받기 등 다양한 형태로 근무시간 외의 일상생활을 통해서도 무형식 학습이 일어난다고 한다(이성엽, 2009).

〈표 II-4〉 무형식학습 구성요소

연구자(연도)	무형식학습 구성요소
Lohman(2005)	타인과 대화, 타인과의 협동, 타인관찰, 타인과 자료 및 자원 공유, 인터넷 검색, 관련 잡지 및 저널 조사, 시행착오, 자기성찰
Choi(2009)	타인과의 학습, 자기성찰, 외부탐색
Berg & Chyung(2008)	과거 행동 성찰, 시행착오, 타인관찰, 인터넷 검색, 잡지 및 저널 구독, 타인과의 대화, 전자우편을 통한 타인과의 상호작용, 훈련프로그램 참석
Marsick & Watkins(1990)	자기주도학습, 시행착오 업무수행, 멘토, 코칭, 네트워킹
Kremer(2005)	전문서적 잡지 신문탐독 이메일 업무관련 서적 및 매뉴얼 인터넷 검색 경험을 통한 학습 동료와 대화 멘토링 부서회의 등
신은경(2012)	의도/비의도적 대화, 관찰, 업무수행, 정보검색
이성엽(2009)	멘토링, 코칭, 동료와의 공식적 또는 비공식적 대화, 팀 활동, 고객과의 접촉, 실제적인 일의 경험, 숙련된 선배를 관찰하기 및 모방하기, 현장방문, 피드백 받기, 동아리활동 및 인터넷을 통한 온라인 활동 등

출처: 신은경(2012). 기업 내 무형식학습의 구성요소, 결과, 학습전이동기 간의 구조적 관계. HRD 연구. 14(3). p. 29를 토대로 연구자 재구성.

3) 무형식학습 측정

학습을 측정하는 방법으로는 크게 2가지로 ‘과정’으로 측정하는 방법과 ‘성과’로 측정하는 방법으로 구분할 수 있다(Clarke, 2005; Vermunt, & Kirschner, 2003; 이민영, 2012; 황영훈, 2012). 학습과정은 학습 활동을 하는데 있어서 행동들의 수행수준을 측정하여 학습과정을 통해 이해하는 과정에 대해 초점을 맞추고, 학습 성과는 학습에 대한 성취로 그 결과물을 측정하는 것을 말한다. Argyris(2003)은 개인과 조직이 학습하는데 있어서 학습의 수행 수준을 측정하는 활동과 학습의 목적에 집중하여 결과물을 측정하는 성과로 구분하기도 하였다.

무형식학습 활동을 측정하는 연구들은 다음과 같다. Choi(2009)의 도구는 무형식학습 활동을 타인과의 학습(learning with others) 4문항, 자기 성찰(self-experimentation) 4문항, 외부 탐색(external scanning) 4문항으로 구성하였으며, 5점 리커트 척도로 구성하였다. 하지만 요인분석에서 9번 문항이 외부 탐색보다는 자기 성찰에 더 가까운 것으로 나타나 타인과의 학습 4문항, 자기성찰 5문항, 외부 탐색 3문항으로 수정되었다. 이때, 요인 적재 값의 전체는 59.97이었고, 타인과의 학습은 22.03, 자기 성찰은 21.61, 외부 탐색은 16.33이었다. 또한 이때, 이 도구의 예비 조사에서의 신뢰도계수(α)는 무형식학습 활동 전체는 0.902이었고, 타인과의 학습은 0.866, 자기 성찰은 0.829, 외부 탐색은 0.842로 신뢰성이 높은 것으로 나타났다. Skule(2004)은 조직적 맥락에서 기업이 무형식 학습 활동을 얼마나 잘 지원해주는지에 대한 환경을 측정함으로써 무형식학습 활동의 수준을 측정하고자 하였다. 그는 다양한 직군의 근로자를 대상으로 전화 인터뷰를 통해 무형식학습 활동에 중요한 영향을 미치는 7개의 학습 환경을 도출하였고, 이는 변화에 대한 개방성, 수요에 대한 개방성, 업무에 대한 책무성, 외부 전문가와의 접촉, 수준 높은 피드백, 경영진의 학습에 대한 지원, 그리고 보상이었다. 이와 같은 측정방법은 종래의 무형식학습 활동의 측정 및 구성요인은 개인, 또는 집단의 학습 행동 빈도, 참여수준 등을 측정하였다면, 이는 외적인 환경을 측정하여 무형식학습 활동 수준을 측정하였다는 데

차이점을 갖는다.

무형식학습의 성과를 측정하는 연구들은 다음과 같다. Clarke(2005)는 무형식학습에 대한 성취수준을 측정하는 방법을 개발하였다. 무형식학습의 결과를 문항으로 측정하였는데, 문항은 ‘문제해결능력을 습득한 정도’, ‘효과적으로 변화를 관리한 정도’, ‘자기주도학습에 대한 능력을 습득한 정도’, 그리고 ‘효과적으로 정보에 접근하는 기술을 획득한 정도’를 7점 Likert 척도를 사용하였다. Skule(2004)은 조직적 맥락에서 기업이 무형식학습 활동을 얼마나 잘 지원해주는지에 대한 환경을 측정함으로써 무형식학습 활동의 수준을 측정하고자 하였다. 그는 다양한 직군의 근로자를 대상으로 전화 인터뷰를 통해 무형식학습 활동에 중요한 영향을 미치는 7개의 학습 환경을 도출하였고, 이는 변화에 대한 개방성, 수요에 대한 개방성, 업무에 대한 책무성, 외부 전문가와의 접촉, 수준 높은 피드백, 경영진의 학습에 대한 지원, 그리고 보상이었다. 이와 같은 측정방법은 종래의 무형식학습 활동의 측정 및 구성요인은 개인, 또는 집단의 학습 행동 빈도, 참여수준 등을 측정하였다면, 이는 외적인 환경을 측정하여 무형식학습 활동 수준을 측정하였다는 데 차이점을 갖고 있다. 신은경(2012)의 연구에서는 학습과 성과를 함께 측정하여, 기업의 업무현장에서 발생하는 무형식 학습의 구성요소와 이를 통해 발생하는 결과와 학습전이동기가 어떤 구조적 관계를 갖는지를 모형으로 제시하고 실증적으로 검증하였다. 학습기회탐색, 타인과의 학습, 외부자원 활용, 성찰은 무형식학습의 결과인 서술적 지식, 절차적 지식, 사회적 관계 및 외부지원에 직접적으로 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 무형식 학습의 구성요인을 통한 학습의 정도를 측정하여 그 결과를 기업에서는 어떻게 하면 무형식학습의 발생을 유도할 수 있는지를 교육과정에 편성하거나, 학습기회탐색, 타인과의 학습, 외부자원 활용, 성찰 등과 같은 전략을 세우도록 도와줄 수 있다고 하였다.

무형식학습을 측정할 때, 대부분 무형식학습의 전체를 하나의 변인을 측정하기도 하지만 무형식학습을 구성하고 있는 구성요소별로 측정하는 연구도 있다. 신은경(2012)에서는 무형식학습의 구성요소를 학습기회 탐색, 타인과의 학습,

외부자원 활용, 성찰로 보고 각각의 구성요소를 손미(1999), 김은정(2005), Lohman(2005), Choi(2009), 이성엽(2008)의 연구에서 가져와서 도구를 구성하였다. 이상의 조사도구의 신뢰도와 타당도를 검정하여 학습기회 탐색은 .760, 타인과의 학습은 .867, 외부자원활용 .599 그리고 성찰은 .691로 안정적인 신뢰도 수준을 보였다.

다. 직무몰입

1) 직무몰입 개념

직무몰입이란 개인이 조직 내에서 자신의 직무 또는 수행 하는 일에 몰두하고, 애착이나 열의를 가지고 열중하는 정도를 말한다. 직무몰입이란 개념은 개인이 자신이 수행하는 직무에 몰입하고 결국엔 개인의 성과측면까지 영향을 준다는 점에서 기업에서 주요 관심사가 되어왔다. 조직 구성원 각각이 내는 성과가 조직의 성과로 바로 연결되는 만큼 조직구성원을 관리하는데 있어서 직무몰입의 개념은 중요하다(이하지, 2011).

직무몰입은 다양한 학자들에 의해 정의되고 있는데, 그 중 대표적인 학자들은 Allport(1947), Dubin(1956), Saleh와 Hosek(1976), Rabinowitz와 Hall(1977), Kanugo(1982)가 있다. Allport(1947)는 직무몰입이란 자아몰입이라는 지위를 추구하며, 일을 하려는 동기를 각자의 직무에서 찾으려고 몰입하는 것이라고 설명하고 있다. Dubin(1956)는 직무가 생활의 중심이 되는 요소로, 즉 직무가 중요한 욕구만족의 원천이 되는 정도로 보았다. 생활과 직무가 밀접한 연관이 있다고 보고, 개인 생활에서 직무활동의 비중이 높으면 직무몰입이 높다고 주장한다. 비슷한 관점에서 Saleh와 Hosek(1976)은 개인의 인생에서 직무의 중요도와 직무성과와 자기개념의 일치도, 그리고 직무에 적극적으로 참여하려는 정도가 직무몰입에 대한 개념이라고 한다. Lodal(1964)과 Siegal(1969)은 직무몰입의 개념을 두 가지 차원으로 구분하여 개인이 일에 대해 중요시하는 정도, 심리적으로 일체감을 느끼는 것과 직무 성과가 개인의 자

존감에 미치는 정도로 구분하였다. Blau 와 Boal(1987)은 ‘직무에 대해 개인이 심리적으로 동일시하는 정도’ 로 정의하였고, 박한규(2011)의 연구에서는 직무 몰입을 ‘개인이 자신의 직무에 대해 심리적으로 동일시하고 열중하는 정도’ 로 정의하였다. 임효창(2009)은 직무몰입을 자신이 수행하고 있는 일에 얼마나 열의를 가지고 몰두하고 있는 가에 대한 정도를 의미한다고 정의하고, 자신의 직무가 인생의 중요한 부분이며 따라서 자신의 본질에 대한 중심이 될 것이라고 인식하는 개인의 심리적 일체감이라고 하였다. Osborn(1980)은 ‘자신의 직무에 몰두하거나 사로잡히는 정도’ 로 정의하였다.

Rabinowitz와 Hall(1977)의 연구에서는 직무몰입을 크게 세 가지 차원으로 구분하여 보았다. 첫 번째는 개인의 특성에 의해 직무몰입을 바라보는 측면이다. 자아 안에서 일에 대한 가치를 주입함으로써 직무몰입의 결과가 나타난다는 것이다. 이는 사회 속에서 개인이 성장하면서 얻게 되는 신념, 가치관, 태도 등과 상관없이 한 시점에 개인이 나타내는 태도를 말한다고 한다. 두 번째는 직무 환경으로 직무몰입을 바라보는 측면이다. 개인이 사회 속에서 학습하면서 형성된 기준에 의해 성과를 지각하는 것이 직무몰입의 정도를 말한다고 한다. 직무요소가 개인의 직무몰입에 영향을 미친다는 것이다. 이는 조직에서 직무를 설계하거나 환경을 조성하는 것이 직무몰입의 정도에 영향을 미칠 수 있다는 것이다 (Argyris, 1960). 마지막으로 세 번째는 개인특성과 직무 환경적인 요인의 조합이나 상호작용이 직무몰입을 결정한다는 것이다. 개인 차이로 직무몰입의 정도가 구분될 수 있다고 첫 번째에서 말했지만 결국 직무 환경이나 조직의 지원 등 또한 직무몰입이 되는데 도움이 된다는 것이다. 따라서 개인의 특성뿐만 아니라 직무 요소인 조직 문화나 규범 또한 직무몰입을 결정하는데 큰 역할을 한다.

Lodal과 Kejner(1965)의 연구에서는 ‘조직구성원이 자신의 직무와의 심리적인 일체감을 얼마나 느끼는가’ 또는 ‘자신의 자아 이미지 속에서 직무의 중요성이 차지하는 정도로서 개인의 자기존중감에 영향을 미치는 정도’ 로 정의하였다. 직무몰입에 대하여 또 다른 학자인 Kanugo(1982)는 직무몰입이란 “현재의 직무에 관한 구체적인 신념” 으로 정의하고 있다.

〈표 II-5〉 직무몰입의 개념

저자(연도)	직무몰입의 정의
Allport(1947)	자아몰입이라는 지위를 추구하면서 일의 동기를 각자의 직무에서 찾으려고 함
Dubin(1956)	직무가 생활의 중심이 됨, 즉 직무가 중요한 욕구만족의 원천이 되는 정도로 봄
Lodahl & Kejner(1965)	조직구성원 개인과 직무와의 심리적인 일체감의 정도
Saleh & Hosek(1976)	개인의 인생에서 직무의 중요성 정도, 직무성과와 자기개념과의 일치도 정도, 직무에 적극적으로 참여, 관여하려는 정도 등
Blau&Boal (1987)	직무에 대해 개인이 심리적으로 동일시하는 정도
Osborn(1980)	자신의 직무에 몰두하거나 사로잡히는 정도
Lawler & Hall	개인이 자신의 작업 상황이 그의 삶의 중요한 부분이며, 자신 및 자신의 정체성에 대한 핵심이 될 것이라고 인식하는 정도
박한규(2011)	개인이 자신의 직무에 대해 심리적으로 동일시하고 열중하는 정도
임효창(2009)	직무몰입을 자신이 수행하고 있는 일에 얼마나 열의를 가지고 몰두하고 있는가에 대한 정도

출처: 이하지. (2011). 대기업 HRD 담당자의 역할수행과 개인-조직 가치적합성 및 직무몰입의 관계. 서울대학교 석사학위논문. 재구성.

2) 직무몰입 관련변인

직무몰입에 대한 개념이 학자마다 다르게 정의된 것처럼 직무몰입과 관련된 연구 또한 다양한 개념을 바탕으로 진행되어 왔다(이하지, 2011; 주대진, 2010; 광재덕, 2010; Brown, 1996). 여러 가지 선행연구에 의해 증명된 직무몰입의 선행변수로는 개인특성(성별, 연령, 학력, 근무연수 등), 조직특성(성취 동기, 의사결정참여, 상사 및 동료와의 관계, 리더십, 보상 등), 직무특성(직무자율성, 기능다양성, 과업중요성, 피드백) 등으로 구분이 된다고 한다.

Rabinowitz와 Hall(1977)은 개인특성변인, 직무특성변인 그리고 작업결과변인이 직무몰입에 영향을 미친다고 하였다. 개인특성변인으로는 연령, 교육수준,

결혼상태, 성별, 직무몰입의 통제장소, 근속기간 등으로 정리하였고, 직무특성변인으로는 리더의 행동, 의사결정에의 참여, 직무수준, 직무성과를 위한 수단에 대한 통제, 자율성과 도전성 등이 이에 해당된다고 하였다.

Brown(1996)은 메타분석을 통해 직무몰입에 영향을 미치는 변인을 단순히 개인의 특성만이 아닌 조직적인 특성도 같이 보았다. 먼저 선행변인으로 개인특성변인으로 윤리, 통제위치, 자기존중감, 성장욕구를 보았고, 직무 특성변인으로는 자율성, 기술다양성, 과업정체성, 피드백, 계층적 수준, 과업중요성, 잠재적 동기 등, 관리특성으로는 의사소통, 배려, 참여 그리고 역할인식변인에서는 역할인식, 역할 모호성을 보았다. 박한규(2011)에서는 중소기업 S-OJT 훈련가들을 대상으로 조직지원에 따라 S-OJT 실시수준이 직무몰입에 미치는 영향을 보았다. 조직지원이 낮은 집단인 경우 S-OJT 실시수준과 직무몰입 사이에 유의한 결과가 나오지 않았지만, 조직지원이 높은 집단인 경우 S-OJT 실시 수준이 직무몰입에 정적인 영향을 끼친다고 하였다.

학습자는 교육훈련을 통해 습득한 지식과 기술을 자신의 업무에 사용하려는 동기를 가지고 있기 때문에 교육훈련 후 업무로 돌아갔을 때, 학습한 내용을 더욱 전이하려고 하며 따라서 직무몰입과 학습전이는 깊은 관계가 있음을 알 수 있다. Elangovan과 Karakowsky(1999)는 직무몰입을 학습자가 자신의 업무와 가지는 관련성의 정도로 정의하고 이는 학습전이에 영향을 미칠 것이라고 보고 직무몰입이 높을수록 학습전이에 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 주장하였다. 이우정(2011)의 연구에서는 기업 이러닝에서 학습자 개인 특성인 이러닝 효능감과 조직의 환경적 특성인 지속학습문화가 직무몰입과 관계가 있으며, 직무몰입이 이러닝 효능감, 지속학습문화와 학습전이 사이에서 매개 효과를 가진다는 결과가 나타났다고 한다. 특히 이러닝 효능감과 지속학습문화의 학습전이 사이에서 직무몰입의 매개효과가 매우 큰 결과가 나온 것을 바탕으로 높은 이러닝 효능감과 긍정적인 업무환경 일수록 직무몰입도가 높아 결국엔 좋은 성과가 나타날 것이라고 하였다.

전동원과 이찬(2010)은 개인이 가지는 경력지향과 조직 풍토와 직무만족, 조

직몰입의 관계를 구명하고 교육훈련의 시사점을 찾아보고자 연구하였다. 조직 풍토는 조직문화와 관련하며 조직차원의 문화는 직무몰입에 영향을 미칠 것으로 가설을 세우고 국내의 17개 기업을 대상으로 설문을 통하여 조사를 하였다. 연구 결과 조직 문화는 조직몰입에 긍정적인 영향을 준다는 결과를 제시하였고 따라서 효과적으로 인재를 육성하고 관리하기 위해서는 조직의 환경적 특성에 관심을 기울일 필요가 있다고 하였다.

3) 직무몰입 측정

직무몰입은 다음의 연구에서 다양한 도구를 통해 측정되고 있다. Lodahl & Kejner(1965)는 보편적인 직업 상황에서 다양하게 쓸 수 있도록 도구를 개발함에 따라 이 도구가 자주 쓰이고 있으며 7점 척도 문항들로 구성된 MJWI(Measurement of Job and Work Involvement)와 Kanungo(1981; 1982)의 7점 척도 문항들로 구성된 JIQ(Job Involvement Questionnaire)를 활용한다.

Salah와 Hosek(1976)의 도구는 세 가지 하위요인들로 묶여있으며, 요인 적재값에 따라서 문항도 새롭게 정제하였다. 여기서 제시된 세 가지 영역은 ‘직무를 통일시키는 정도’, ‘직무에 활동적으로 참여하는 정도’, 그리고 ‘직무성과가 자신의 자아가치에 있어 중요한 정도’로 구성되며 이는 인지적, 행동적 그리고 정서적 측면과 일치한다고 한다. Kanungo(1982)는 JIQ(Job involvement questionnaire) 과 WIQ(Work involvement questionnaire)을 하위요소로 Job and Work Involvement Scale을 개발하였다. 이는 총 16문항으로 1~6점 Likert 척도로 측정하여 직업 및 직무의 몰입의 수준을 나타내었다. 하지만 직무맥락과 일반적인 일의 맥락을 구분하고 있지 않아 정확한 직무몰입을 측정하기엔 어려움이 따른다고 하였다.

심정(2011)의 연구에서는 직무와 개인과의 연관성을 보고 Kanungo(1982)가 개발하고 안상철(2010)이 구성한 직무몰입 척도로 측정하였다. 직무몰입은

총 10문항이며, 각각의 문항에 자신의 평소 행동과 일치하는 정도를 ‘전혀 그렇지 않다’ 를 1로, ‘매우 그렇다’ 를 5로 하는 Likert식 5점 척도 상에서 응답하도록 하였다. 내적 일치도 계수(Cronbach's)는 .85로 나타났다. 장현진(2012) 연구에서는 Lodahl과 Kejner(1964)의 직무몰입 측정도구를 사용한 기존의 선행연구 5가지의 원자료를 활용하여 통계적인 정교화 방법을 거쳐 직무몰입을 측정하는 1요인 9문항의 새로운 측정도구를 개발하였다. 이는 1-5점 또는 1-4점 리커트 척도로 활용될 수 있는데, 전체 합을 사용하며 내적 일치도는 모두 .80이상이었다. 고만석(2014)의 연구에서는 조직몰입을 조직구성원이 조직 자체와 조직이 갖는 가치 및 조직목표에 대하여 갖는 태도로 조직구성원들을 그들의 조직에 연결시켜주는 심리적 상태로 정의하였고, Mowday,Porter,&Steers(1982)가 개발한 OCQ(Organizational Commitment Questionnaires)의 15개 항목을 사용하였다. Cronbach' s a는 .906으로 나타났다.

3. 사회적 네트워크, 무형식 학습, 직무몰입 및 직무성과의 관계

이 연구에서 사회적 네트워크, 무형식 학습, 직무몰입 및 직무성과와 관련된 이론과 선행연구를 살펴보았다. 이 연구의 목적은 각 변인들의 인과적 관계와 매개를 보는 것이다. 따라서 이를 증명하기 위해 앞에서 살펴본 각각의 변인들 간의 관계를 살펴 볼 필요가 있다. 즉, 사회적 네트워크와 직무성과의 관계, 사회적 네트워크와 직무성과의 관계에서 무형식 학습의 매개, 사회적 네트워크와 직무성과의 관계에서 직무 몰입의 매개 그리고 사회적 네트워크와 직무성과의 관계에서 무형식 학습과 직무몰입의 이중 매개를 살펴 볼 것이다. 각 관계들을 살펴 본 선행연구를 확인하고, 변인들 간의 직접적인 관계가 있는 것은 각 관계 정도를 표시하고, 직접적인 연관성을 파악하기 힘든 경우 상호 관련성이 있음을 추론할 수 있는 연구를 제시하여 그 관계를 추론할 것이다.

가. 사회적 네트워크와 직무성과의 관계

조직 내에 직무를 수행하는데 있어서 사회적 네트워크는 중요한 역할을 하고 있다(전수진, 2005; Papa, 1990). 이 연구에서는 사회적 네트워크와 직무성과의 관계에서 2개의 서로 다른 변인이 매개하는 형태로 인과적 모형을 만들었다. 매개 관계를 알아보기 전에 사회적 네트워크와 직무성과는 어떠한 관계를 갖고 있는지 다른 선행 연구를 통해 알아보려 한다.

먼저 조영복과 김경원(2011) 연구에서는 국내 기업 근로자들의 사회적 네트워크 특성(크기, 범위, 강도, 지위)이 직무성과에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과 사회적 네트워크의 특성 중 크기와 강도만이 직무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 연구에서는 근로자들이 사회적으로 넓은 관계를 맺는 것과 자주 소통하는 것이 직무성과에 중요한 영향을 미치며 네트워크 크기와 강도를 제외한 다른 요인들은 직무성과와 직접적으로 연관이 없는 것으로 나타났다.

Cross 와 Cummings(2004)는 석유화학회사의 엔지니어와 컨설팅회사의 컨설턴트를 대상으로 수행한 연구에서 정보 네트워크와 친교네트워크 내 개인의 중심성이 직무성과와 정적인 관계가 있음을 밝혔다. 여기서 정보네트워크 내 개인의 중심성은 현재 조직의 이슈들에 관한 전문가 집단에 접근할 수 있는 능력을 뜻하며, 친교 네트워크 내 중심성은 전문가들을 활용하여 새로운 기회를 창출할 수 있는 능력을 나타내 줌으로써 개인의 성과와 연결이 될 수 있음을 설명하고 있다. Mehra 외(2001) 연구에서는 업무 네트워크에서 중심에 있을수록 상급자 평가가 긍정적으로 나타난다고 하였다. 근로자가 업무 중심에 있으면 업무의 의사소통이 원활하고 정보 교환이 빠르게 이루어지므로 그에 따른 상급자의 평가도 높게 나오는 것이라고 한다. 이 연구에 따르면 네트워크가 원활할수록 그에 따른 직무성과의 평가도 높아질 수 있다고 해석하였다.

Morrison(2002)는 사회적 네트워크는 개인이 필요로 하는 정보의 종류나 사용 용도에 따라 달라진다고 한다. 신입사원의 경우는 개인이 직무를 숙달하고 역할을 명확히 하는데 필요한 정보를 얻기 위해서는 작고 밀도 있는 네트워크가 필요하다. 직무를 빨리 습득하려면 다양한 사람들을 만나기보다는 그 직무와 직

접적으로 관련된 사람과 깊이 있는 네트워크 형성이 중요하기 때문이다. 하지만 작고 강한 네트워크는 신입사원의 직무성과에서는 필요하지만 직무가 숙달되고 난 이후에는 다양한 종류의 네트워크 유형을 통해 직무성과를 이루어가는 것이 필요하다고 한다. 개인의 상황에 따른 적절한 네트워크 형성이 직무성과에 영향을 미치는 것이다. Sparrowe, Liden, & Kraimer(2001)는 조직의 사회적 네트워크 중 조언네트워크 내 개인의 중심성이 높을수록 개인의 직무성과에 정적인 영향을 미치며, 업무에 방해를 주는 네트워크의 밀도가 높을수록 조직의 성과에는 부적인 영향을 미친다는 결과를 제시하였다. 따라서 조직구성원들의 사회적 네트워크 특성과 직무성과의 관계는 정적인 관계를 나타낸다.

사회적 네트워크와 직무성과의 관계에 대한 선행 연구들을 종합하면 사회적 네트워크는 대부분 직무성과에 대해 유의한 영향이 있음을 나타내고 있다. 하지만 사회적 네트워크를 구성하고 있는 크기, 범위, 강도, 밀도, 중심성 등 하위요인마다 직무성과에 미치는 영향은 다르게 나타났다. 그 중에서도 사회적 네트워크의 크기나 강도는 대부분의 선행연구에서 직무성과와 유의한 영향관계가 있음을 알 수 있었다. 이를 토대로 사회적 네트워크 크기와 강도 그리고 직무성과의 인과관계를 구명하려 한다.

나. 사회적 네트워크와 직무성과의 관계에서 무형식 학습의 매개

사회적 네트워크와 직무성과의 관계는 다양한 연구를 통해 밀접하다는 것을 알 수 있었다. 하지만 사회적 네트워크가 직접적으로 직무성과에 영향을 주기도 할 뿐만 아니라 조절이나 매개의 변인을 통하여 직무성과를 높이기도 한다(이형우, 2011; 김영주, 2009; Sparrowe et al, 2001). 따라서 사회적 네트워크와 직무성과의 관계에서 매개변인 중 무형식 학습이 어떻게 매개하는지 다양한 선행 연구를 보려한다. 무형식 학습이란 일터에서 조직 구성원들과의 관계나 비관적 성찰 등에 의해 일어나는 학습을 말한다. 직무성과란 조직구성원의 역할 행동과 역할 외 행동을 모두 포함하는 개념으로 개인이 인식하는 조직에서의 행동을 나타낸다. 무형식학습이 직무성과에 직접적인 영향을 밝히는 연구는 오랫동안

안 진행되어 왔다. 대부분의 연구는 성과의 측면에서 무형식 학습이 어떻게 직무성과에 영향을 미쳤는지에 대해 증명하였고, 그 관계는 직접적인 영향을 미치지 않는 연구가 대부분이었다.

최우재 외(2010)는 무형식학습은 근로자들의 불확실성 관리와 창의적 문제해결과 같은 적응적 수행성과에 긍정적인 효과를 보이는 것으로 나타났다. 조운형 외(2012) 연구에서는 형식 학습만으로는 일상에서 행해지는 절차적 지식 및 기술을 향상시키는데 한계가 있으므로, 타인과의 협력이나 관찰을 통해 학습을 촉진시킬 수 있다고 한다. 이는 무형식학습이 업무 향상과 조직성과를 촉진하는데 기여할 수 있다는 것을 의미한다. 이는 무형식 학습이 곧 직무 수행에도 영향을 미칠 수 있다는 것을 추론할 수 있다.

또 다른 연구에서는 무형식학습 활동이 전문성, 업무 수행을 위한 방법론적 역량, 사회적 역량을 증가시킨다고 주장하였고, 노용진(2009)은 직무성과 과정에서 경험을 통한 학습과 선·후배 및 동료들과의 상호작용을 통해 발생하는 학습이 형식 학습이나 조직화된 작업장 학습보다 생산직 근로자의 숙련에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 밝혔다.

유지은(2006)은 국내 10개 기업을 대상으로 사회적 네트워크와 조직학습과의 관계를 규명하였다. 이 연구에서 사회적 네트워크 안에 업무와 성별이 같고, 연결 강도가 커질수록 지식 확산이 커지므로 이로 인해 학습능력이 높아진다고 한다. 네트워크를 통해 학습능력이 증가하고 이는 조직학습을 촉진하여 실제 업무에서 학습한 내용을 적용할 수 있을 것이라고 본다. 이는 직무성과에도 긍정적인 영향을 미치게 된다. 이 연구를 통해서 무형식 학습 또한 네트워크를 통해 학습의 능력이 향상시켜 직무성과에도 긍정적인 영향을 끼칠 수 있을 것이라 유추할 수 있다.

다. 사회적 네트워크와 직무성과의 관계에서 직무몰입의 매개

이 연구에서는 사회적 네트워크와 직무성과의 관계에서 무형식 학습 외에 직무몰입이 매개할 수 있다는 가설을 구명하려 한다. 사회적 네트워크와 직무성과

의 관계에서 직무몰입이 매개하는 형태를 직접적으로 규명하는 연구는 찾아보기 어렵지만 관련된 연구를 통해 유추하고자 한다.

사회적 네트워크가 조직몰입에 미치는 관계를 통해 직무몰입에 대한 관계를 유추하고자 한다. 이성엽(2008)의 연구에서 무형식학습의 다양한 요인들을 구분하였고 그 중에 상사와의 대화가 직무몰입과 조직몰입에 영향을 미쳤다고 한다. 상사와의 네트워크 형성과 직무몰입간의 상관관계가 정적이라는 것을 알 수 있다. Hartman과 Johnson(1989)은 같은 조직에서 다른 사람들과 자주 의사소통하는 개인들은 조직몰입에 긍정적인 결과를 이끈다. Garcia(2007)는 신뢰를 기반으로 조직 구성원간의 커뮤니케이션이 활발히 일어난다면 조직에 대한 몰입도가 높아진다고 한다. 김현성과 박세영(2011) 연구에서는 사회적 네트워크와 조직 몰입 및 직무만족의 관계를 규명하였다. 이 연구에서는 사회적 네트워크의 강도와 조직몰입이 정적인 상관관계가 나타났다. 따라서 네트워크의 강도를 높일 수 있는 조직 문화나 환경 조성을 통해 조직몰입을 이끌 필요가 있다고 하며, 이는 직무성과와도 연결될 수 있다.

라. 사회적 네트워크와 직무성과의 관계에서 무형식 학습과 직무몰입의 매개

이 연구에서는 사회적 네트워크와 직무성과의 관계에서 무형식 학습과 직무몰입이 매개하는 형태의 인과적 모형을 규명하려 한다. 사회적 네트워크와 직무성과는 다양한 연구에서 관계에 대해 증명하였지만, 사회적 네트워크가 직무성과에 직접적인 영향인지 간접적인 영향인지에 대한 연구가 필요하다. 따라서 무형식 학습과 직무몰입이라는 변인을 통해 사회적 네트워크와 직무성과의 인과적 관계를 이 연구에서 검증하기 전 이전의 연구들을 통해 관계를 유추하고자 한다.

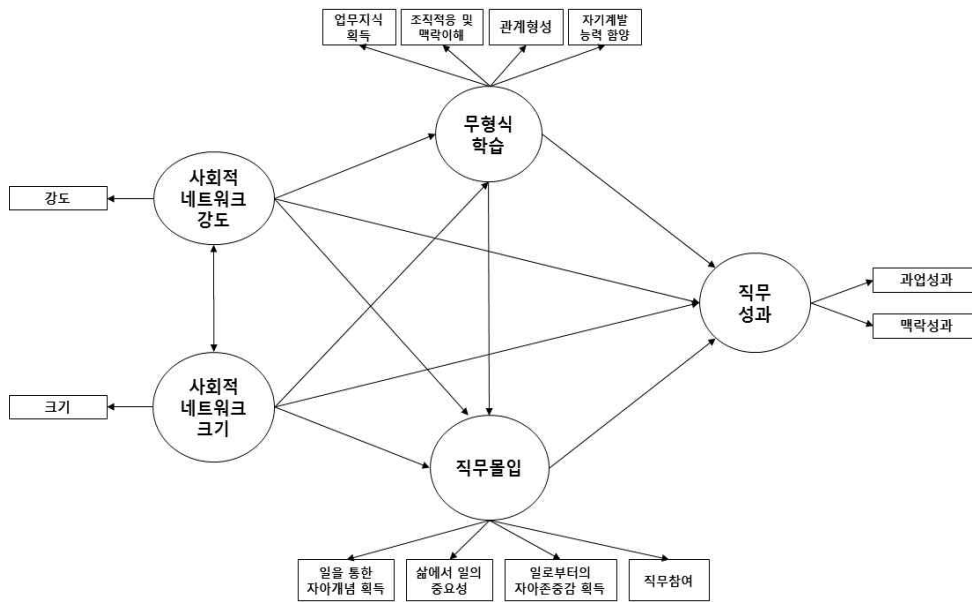
사회적 네트워크가 직무성과에 미치는 영향에 있어서 무형식 학습은 학습 능력을 높여서 학습전이가 일어나도록 하게한다. Ellinger(2005)는 동료와의 네트워크 접근성에 대한 연구를 통하여 학습과 업무수준과의 관계를 규명하였다. 네

트위크 접근성이 높아지면 구성원간의 의사소통이 활발하고, 정보 공유가 자주 일어나며 이는 학습과 업무수준을 높이는 결과를 가져온다. 사회적 네트워크가 높아질수록 학습이 원활하게 이루어지며 결과적으로는 업무에 좋은 성과를 가져온다는 것이다. 홍승일(2008)의 연구에서 또한 MBA 과정 수료한 직장인 1,191명을 대상으로 사회적 네트워크가 학습전이에 미치는 영향을 실시하였다. 연구 결과로 상사와 동료 간의 네트워크를 통해 구성원 개인이 지원을 받고 있음을 느끼고, 업무에 대한 자신감을 높임으로써 학습전이 정도가 높아진다고 한다. 이는 사회적 네트워크가 학습전이에 영향을 미쳐 직무에 몰입을 높여 결국에는 성과로 이어진다는 것을 유추할 수 있다.

III. 연구 방법

1. 연구 모형

선행연구 결과를 바탕으로 대기업 사무직 근로자가 인식한 직무성과와 사회적 네트워크 및 무형식 학습과 직무몰입의 관계를 다음과 같은 연구모형으로 설정하였다. 직무성과에 사회적 네트워크가 정적인 영향을 미치고, 무형식 학습 또한 정적인 영향을 미칠 것이고 직무몰입도 정적인 영향을 미칠 것으로 예상된다. 그리고 무형식 학습에 사회적 네트워크가 정적인 영향을 미치고, 직무몰입에도 사회적 네트워크가 정적인 영향을 미치며, 무형식 학습이 직무몰입에 정적인 영향을 미칠 것이라 예상된다. 마지막으로 직무성과와 사회적 네트워크의 관계에서 무형식 학습과 직무몰입이 매개효과가 있는지 확인할 것이다. 위와 같은 가설을 검증하고자 다음 [그림 III-1]과 같이 연구모형을 설정하였다.



[그림 III-1] 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식학습, 직무몰입 및 직무성과와의 관계

2. 연구 대상

본 연구의 대상은 대기업 사무직 근로자로 다음과 같은 선정 기준을 바탕으로 연구대상을 선정하였다. 첫째, 국내 대기업의 기준을 다음과 같은 기준으로 선정하였다. 대부분 연구에서 대기업의 기준은 중소기업법에 근거하여 상시 종사자 수 및 자본금 규모를 기준으로 중소기업과 대기를 구분하는 방법(중소기업청, 2014)과 1,000대 기업으로 제한하는 방법(대한상공회의소, 2014)이나 상시 근로자 수와 자본금 규모를 기준으로 하는 방법이 있다. 본 연구에서는 매출액을 기준으로 1,000대 기업을 제시한 (주)한국콘텐츠미디어의 자료를 바탕으로 매출이 1조원이 넘는 회사에 다니는 종사자를 목표 모집단으로 선정하였다. 매출이 1조원이 넘는 기업으로는 삼성전자, LG전자, SK하이닉스, 현대자동차, 기아자동차, 롯데, 대한항공 등이 이에 해당한다.

둘째, 연구의 가설을 검증하기 위해 필요한 표본의 크기를 선정하였다. 본 연구의 모집단은 국내 사무직 근로자 이므로, 모집단 전체의 수를 파악하는데 한계가 있다. 따라서 비확률표집(non-probability sampling) 중에서도 유의표집(purposive sampling)을 사용할 예정이다. 표본의 크기의 기준으로는 Joreskog와 Sorbom(1989)은 관측변인의 수에 따라 규칙을 부여하였다. 관측변인의 수가 12개 이하일 경우에는 적어도 200개의 표본이 있으면 된다고 하였고, 12개 이상일 경우에는 적어도 $1.5q(q+1)$ 이 되어야 한다고 하였다. 또한, 연구결과의 일반화를 위해 일반적으로 모집단의 수에 상관없이 표본 집단의 절대 수에 기인하며, 사회과학에서는 300명 이상이면 신뢰할 만한 표본 집단이라고 보고 있다(류근관, 2005). 이를 종합하면 정확성과 효율성 측면에서 통계분석에 적절한 표본크기를 설정하기 위해 세부집단 간 차이(성별, 회사업종, 직무 유형)를 고려하여 한 분야로 편중되지 않도록 대상기업을 선정하였다. 따라서 대기업 35곳을 대상으로 각 15부 내외로 설문지를 배포하였다.

3. 측정 도구

본 연구에서는 대기업 사무직 근로자의 직무성과, 사회적 네트워크, 무형식 학습 그리고 직무몰입의 변인을 측정하고자 한다. 이 연구에서 사용할 측정 도구는 다음 <표 III-1>과 같다.

<표 III-1> 설문지 구성

구분		문항 수	문항 번호	출처
직무 성과	과업성과	5	I-1~5	William & Stella(1994), Borman & Morowidlo(1983) , 장현진(2012)
	맥락성과	9	I-6~14	
사회적 네트워크	크기	1	II-1	Morrison(2002), 김영주(2008)
	강도	5	II-2,3,III-1,3,5	
무형식 학습	업무지식 획득	4	IV-1~4	문세연(2010)
	조직적응 및 맥락이해	5	IV-5~9	
	관계형성	6	IV-10~15	
	자기개발 능력 함양	4	IV-16~19	
직무 몰입	일을 통한 자아개념 획득	3	V-7,9,14	Lodahl &Kejner(1965)
	삶에서 일의 중요성	4	V-1,10,11,13	
	일로부터의 자아존중감 획득	4	V-2,3,6,8	
	직무 참여	3	V-4,5,12	
인구통계학적 특성	성별, 나이, 학력, 직급, 직무, 근무년수	6	VI-1~6	
합 계			59	

가. 직무성과

직무성과(Job Performance)는 조직구성원이 직무를 수행하는데 있어서 개인의 역할 내 행동과 직무 수행 외에 조직을 위한 개인의 역할 외 행동을 말한다. 그러므로 개인이 직무상에서 행하는 성과와 직접적으로 연관된 역할 내 행동만을 측정하는 척도로 구성되어 있는 Williams와 Anderson(1991)의 도구는 본 연구의 직무성과의 의미와는 다르다. 따라서 William & Stella(1994)와 Borman & Morowidlo(1983)의 측정도구를 수정·보완하여 역할 행동인 과업수행과 역할 외 행동을 의미하는 맥락수행을 모두 측정하는 장현진(2012)도구를 사용하였다. 측정도구의 신뢰도는 내적 일치도 계수가 .821~.876로 나타났다.

〈표 Ⅲ-2〉 직무성과 측정도구의 신뢰도 계수

구분	문항	내적일치도 계수	
		예비조사(n=63)	본조사(n=365)
과업성과	I-1~5	.753	.833
맥락성과	I-6~14	.855	.873

나. 사회적 네트워크

사회적 네트워크는 근로자가 조직 내에서 심리적이거나 정보적인 지원을 해주는 사람과 맺고 있는 관계망으로 정의하며 본 연구에서는 대기업 사무직 근로자가 현재 수행하고 있는 업무와 관련하여 조직 내에서 정보를 주고받거나 도움을 받는 사람과의 관계로 정의하였다.

측정도구로는 Morrison(2002)의 측정도구를 바탕으로 김영주(2008)가 일부 문항을 개발한 도구를 사용하였다. 이 도구의 하위요인으로는 크기와 강도가 있다. 사회적 네트워크 크기는 조직 내에서 심리적 혹은 정보적인 지원을 해주는 사람의 이름을 이니셜을 작성한 사람의 수의 평균과 4개의 문항으로 측정한다. 강도는 친밀도와 정보교환횟수 그리고 3개의 문항으로 측정한다. 측정도구의 신

회도는 내적 일치도 계수가 .760~.800으로 나타났다. 본 연구에서는 사회적 네트워크의 크기는 1~10점으로 측정하였으며, 본 연구에 사용하기 위하여 자연로그(ln)를 사용하여 환산한 점수를 사용하였다.

〈표 Ⅲ-3〉 사회적 네트워크 측정도구의 신뢰도 계수

구분	문항	내적일치도 계수	
		예비조사(n=63)	본조사(n=365)
크기	Ⅱ-1	-	-
강도	Ⅱ-2,3,Ⅲ-1,2,3	.705	.753

다. 무형식학습

무형식학습은 일터와 관련된 장소에서 수행하며 학습자가 주도적으로 학습을 이끌며, 타인과의 학습, 자기성찰, 외부 탐색 등을 통해 이루어진다. 따라서 업무지식 획득, 조직적응 및 맥락이해, 관계형성 및 자기개발 능력 함양으로 무형식학습의 하위요소를 구분한 문세연(2010)의 도구를 사용하였다. 측정도구의 신뢰도(α)는 업무지식획득 .674, 조직적응 및 맥락이해 .755, 관계형성 .796, 자기개발능력함양 .715로 양호하게 나타났다.

〈표 Ⅲ-4〉 무형식학습 측정도구의 신뢰도 계수

구분	문항	내적일치도 계수	
		예비조사(n=63)	본조사(n=365)
업무지식 획득	Ⅳ-1~4	.786	.753
조직적응 및 맥락이해	Ⅳ-5~9	.822	.805
관계형성	Ⅳ-10~15	.826	.824
자기개발 능력 함양	Ⅳ-16~19	.795	.774

라. 직무몰입

직무몰입은 Lodahl & Kejner(1965)이 개발한 조사도구를 활용하였다. 이 측정도구는 총 20문항으로 구성되어 있고 5점 Likert 척도로 측정하게 되어있다. 하위요인으로는 개인의 능력과 일치하는 행동, 삶의 중심으로서의 일, 자존감 형성 행동, 직무참여가 있다. 신뢰도는 Lodahl & Kejner(1965)의 연구에서 간호사와 엔지니어를 대상으로 한 결과 0.870~0.880으로 적절한 수준이었다. 그 외에도 Ramsey et al.(2001)연구에서 보험 판매원을 대상으로 신뢰도를 분석한 결과 0.69~0.79로 나타났다.

Lodahl & Kejner(1965)의 직무몰입 조사도구를 활용하기에 앞서 내용을 수정 및 번안하는 과정에서 Vallerand(1989)의 역번역법(back-translation technique)을 사용하여 조사도구를 번안하는 과정에서 생길 수 있는 문화적 편견을 줄이고자 하였다. 역번역법은 영어와 한국어를 동시에 구사할 수 있으면서 해당 주제 영역에 전문성을 가진 4명(A, B, C, D)의 번역가를 필요로 한다. 역번역법의 과정은 첫째, 2명의 번역가(A, B)가 영어로 된 원문을 한국어로 번역한다. 이때 2명의 번역가를 선정하는 이유는 한 사람이 번역함으로써 생길 수 있는 편견을 피하고 두 번역문의 일관성을 추구하기 위함이다. 둘째, 2명의 번역가가 번역을 마친 후 각자의 번역본을 교환한 뒤, 둘 사이의 차이가 발견된 것에 대해서 토론을 통해 번역에 대한 합의를 해야 한다. 셋째, 2명의 번역가(A, B)가 합의된 번역본을 가지고 또 다른 번역가(C, D)에게 다시 영어로 번역하게 한다. 넷째, 영어로 된 번역본에 대해 2명의 번역가(C, D)가 서로 교환하여 둘 간의 차이가 발견된 것에 대해 토론을 통해 번역에 대한 합의를 해야 한다. 이때 자문단이 3명에서 5명이 필요한데, 이는 번역에서 나타나는 편견을 최소화하기 위함이다. 마지막으로 번역가들과 자문단들은 영어로 번역된 조사도구가 조사도구 원문과 얼마나 일치하는지 평가해야 하며, 완벽히 일치할 경우 문항을 그대로 두어야 하며, 일치하지 않을 경우 토론을 통해 최종 번안 조사도구를 완성하게 된다.

Lodahl & Kejner(1965)의 직무몰입 도구는 1900년대부터 지금까지도 다양

한 형태로 계속해서 사용되는 도구이다. 40개의 문항으로 개발되어 상관관계가 작거나 문항이 직무몰입에 대해 충분한 설명을 하지 못하는 경우를 제외하여 20개 문항으로 완성되었다. Lodahl & Kejner(1965)은 간호사와 엔지니어를 대상으로 측정도구를 검증했으며, 이 연구에서는 역번역법 기법을 적용하여 국내의 실정에 맞게 수정 및 보완하여 사용하였다.

역번역 결과 영어로 된 원문을 한글로 번역하는 1차 역번역 과정에서 두 명의 번역가(A, B)의 견해 차이를 보인 문항은 20문항 중 총 4문항이었으며, 차이가 나타난 문항에 대해서는 두 명의 번역가(A, B)와 연구자가 모여 문항에 대한 논의를 진행하였다. 직무몰입의 하위 요인 중 삶의 중심으로서의 일에서 ‘I will stay overtime to finish a job, even if I’ m not paid for it’ 문항에 대해 번역가 A는 영어 그대로 ‘나는 돈을 받지 않더라도 일을 끝내기 위해 야근을 할 것이다.’ 라고 직역하였고, 번역가 B는 돈을 받지 않는 것보다 직장의 현실에 맞게 야근수당이라고 번역하였다. 번역가 A는 이 문항의 의미를 그대로 살리자는 주장이었고, 번역가 B는 실제로 대기업 사무직 근로자가 초과해서 근무를 할 때 받는 야근수당의 의미를 넣는 것이 필요하다고 주장하였다. 따라서 이 문항에 대해서 대기업의 현실을 반영하여 ‘나는 돈을 받지 않더라도 일을 끝내기 위해 야근을 할 것이다.’ 라고 확정하였다.

자존감 형성 행동 변인에서 ‘You can measure a person pretty well by how good a job he does.’ 라는 문항에 대해 번역가 A와 B의 의견 차이를 보였다. 번역가 A는 직무성가로 다른 사람을 평가하는 경향이 있다고 해석하였고, 번역가 B는 문항 그대로 나는 사람을 평가할 때 그 사람의 일로 평가한다고 하였다. 이 부분에서는 사람을 평가할 때 어떤 가치관을 갖고 평가하는지에 대한 내용으로 번역가 B의 의견이 더 자연스럽다는 의견으로 일치하였다.

삶의 중심으로서의 일에서 ‘I live, eat, and breathe my job.’ 라는 문항에 대해 번역가 A와 B 둘 다 의역이 필요하다는 부분에 동의하였지만 의역하는데 있어서 의견차이가 있었다. 번역가 A는 직무를 삶의 일부로 본다는 의미로 의역하였고 번역가 B는 이 문장의 의미를 그대로 살려서 나의 직무와 삶이 함께한

다는 의미로 번역하였다. 하지만 이 문항의 의미는 삶의 일부로서 직무를 바라본다는 의미가 더 적절하다는 의견으로 일치되어 번역가 A의 의견으로 확정하였다.

개인의 능력과 일치하는 수행 변인에서 ‘Sometimes I’ d like to kick myself for the mistakes I make in my work. ‘문항에 대해 번역가 A는 일에서 저지른 실수를 계속해서 곱씹어본다는 의미로 해석하였고, 번역가 B는 일에서 저지른 실수에 대해 후회한다고 해석하였다. 이 문항은 번역가 A와 B의 의견 모두 타당한 의견이었지만 실수했던 일을 되짚어 보며 후회한다는 의미가 내포되어 있다는 표현이 타당하다고 합의하여 ‘ 나는 가끔 나의 일에서 한 실수를 후회한다. ‘고 확정하였다. 총 20개의 문항을 번역하였고 예비조사 60명을 통해 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석 그리고 전문가 검토를 통하여 6문항을 삭제하고 최종 14문항으로 본 조사를 실시하였다.

〈표 Ⅲ-5〉 직무몰입 측정도구의 신뢰도 계수

구분	문항	내적일치도 계수	
		예비조사(n=63)	본조사(n=365)
일을 통한 자아개념 획득	V-7,9,14	.562	.650
삶에서 일의 중요성	V-1,10,11,13	.664	.656
일로부터의 자아존중감 획득	V-2,3,6,8	.678	.663
직무참여	V-4,5,12	.611	.661

4. 자료 수집

자료 수집은 우편조사 및 온라인 설문 시스템(KSDC)을 활용하여 2017년 03월 1일부터 04월 7일까지 실시되었다. 자료의 수집은 유의표집을 통해 선정된 기업의 협력자 1인을 섭외하고 지속적으로 연락을 취하여 진행하였다. 유의표집을 통해 선정된 35개의 기업에 협력자를 섭외한 후 설문에 대한 사전 정보를 메일 및 전화 연락을 통해 전달하였다. 이 단계가 이루어진 후 해당 설문지를 기념품과 함께 소포를 통해 전달하였다. 회수 만료일 전에 설문조사에 대한 회수를 메일과 전화 연락을 통해 상기시켜주었으며, 전화 연락을 지속적으로 함으로써 회수가 잘 될 수 있도록 하였다. 이를 통해 총 35개의 기업에서 총 390개의 자료가 회수되었고, 이 중에서 불성실 응답, 중복 응답, 미응답 등의 자료를 제외하여 총 365개의 자료가 최종 분석에 사용되었다.

5. 자료 분석

이 연구에서는 수집된 자료 분석을 위해 SPSS 18.0 for Windows와 AMOS 24.0 통계 프로그램을 이용하여 기술통계 분석(평균, 표준편차, 빈도, 백분율)과 구조방정식모형분석을 실시하였다. 또한 모든 결과는 5%의 유의수준을 기준으로 처리하였다. 이 연구에서 사용된 통계방법을 연구 가설별로 제시하면 다음 <표 III-6>과 같다.

〈표 Ⅲ-6〉 연구 가설별 분석방법

구분	연구가설	통계방법
	자료의 일반적 특성	빈도, 백분율, 평균, 표준편차
가설 1	대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크, 무형식 학습 및 직무몰입에 관한 가설적 인과모형의 적합도는 인과관계를 예측하기에 적합할 것이다.	구조방정식 모형 분석
가설 2	대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크, 무형식 학습 및 직무몰입은 서로 간에 영향관계가 있을 것이다.	
가설 2-1	대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크는 무형식 학습에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.	
가설 2-2	대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크는 직무몰입에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.	
가설 2-3	대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크는 직무성과에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.	
가설 2-4	대기업 사무직 근로자의 무형식 학습은 직무몰입에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.	
가설 2-5	대기업 사무직 근로자의 무형식 학습은 직무성과에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.	
가설 2-6	대기업 사무직 근로자의 직무몰입은 직무성과에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.	
가설 3	대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크는 무형식 학습을 매개로 직무성과에 간접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.	
가설 4	대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크는 직무몰입을 매개로 직무성과에 간접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.	

대상자의 일반적 특성 및 관찰변인의 수준을 구명하기 위해서는 빈도, 백분율, 평균, 표준편차 등의 기술적 통계 방법을 사용하였으며, 변인간의 관계를 분석하기 위해서는 구조 방정식모형 분석을 실시하였다. 구조방정식 모형은 이론적 모형을 검증하고 개발하고자 할 때, 매우 적합한 방법으로 알려져 있다(Anderson & Gerbing, 1988). 특히 구조방정식 모형 분석에서는 전반적인 적합도가 제시되며, 변수들 사이의 직접효과뿐만 아니라 간접효과, 총 효과를 분해하여 제시하므로 복잡한 변수간의 관계를 통합적으로 제시하기 때문에, 이 연구의 목적에 적합할 것으로 판단하였다. 따라서 이 연구에서 설정한 가설적 구조방정식 모형 검증을 위해서 다음과 같은 절차를 따랐다.

가. 구조방정식 모형 분석 입력자료

이상치란 반응의 극단적인 값(extreme value)을 말하며, 어떤 경우이든 분석을 수행하기 이전에 이상치는 분석에서 제외시켜야만 결과를 신뢰하고 일반화할 수 있다(양병화, 2006). 이상치를 제거하는 방법으로는 이상치를 포함한 사례를 제외하거나, 이상치를 포함한 변수를 제외하거나, 점수분포가 정상성을 이루도록 자료를 적절히 변환시켜 주는 방법이 있다. 본 연구에서는 이상치를 독립변수와 종속변수의 산포도(scatterplot)를 통해 제거하는 그래픽적 방법과 평균에서의 표준화잔차(standardized residuals) 값 $|3|$ 이상을 기준으로 이상치를 제거하는 방법을 사용하였다. 이러한 과정을 통해 유효응답 자료 중 총 21개의 케이스가 제거되었다.

결측치는 입력 자료의 행렬을 계산하는 데 영향을 줄뿐만 아니라 추정에도 영향을 주기때문에, 이를 반드시 처리한 다음 분석해야한다(배병렬, 2011). 본 자료의 결측치는 기대-최대화(Expectation-Maximization:EM)방식에 의해 처리하였다. EM은 결측자료의 분포의 모양을 가정하고, 그 분포 하에서 결측치에 대한 우도값을 추정하는 접근법으로 실제자료에 가장 근접하게 추정되는 결측치 대체법 중 하나이다(Little & Rubin, 1987; 박경숙, 1998). EM방식 처리 결과 77개의 결측치가 대체되었다.

구조방정식 모형에서 사용되는 측정치들은 다변량 정규성(multivariate normality)을 가정하고 있다. 다변량 정규성은 모든 단변량 분포가 정규분포를 따르고, 2개의 변수들이 동시에 이루는 결합분포가 이변량 정규성을 만족해야 하며, 모든 이변량 산포도가 선형성과 등분산성을 만족해야 함을 뜻한다. 그러나 현실적으로 모든 결합 빈도 분포를 살펴보는 것이 어렵기 때문에, 각 변수의 단변량 분포를 살펴봄으로써 확인하는 경우가 많다. 따라서 이 연구에서 각 측정 변수의 정규성을 살펴볼 수 있는 왜도(skew)와 첨도(kurtosis)를 살펴봄으로써 단변량 정규성을 확인하였고, 단변량 정규성 기준은 Curran, West, & Finch(1996)가 제시한 왜도지표 $|3.0|$ 이내, 첨도지표 $|8.0-20.0|$ 이내로 설정하였다.

나. 측정모형과 구조모형 분석

본 연구는 Anderson과 Gerbing(1988)이 제안한 2단계 접근법(two-step approach)을 활용하였다. 2단계 접근법은 측정모형과 구조모형을 동시에 검토하는 1단계 접근법과 달리, 일단 먼저 측정모형을 검토하여 개념측정의 적절성을 먼저 검토한 후, 구조회귀모형을 검토하여 변인 간의 인과관계를 확인하는 방법이다. 1단계 접근법을 사용할 경우, 측정의 오류가 있는 경우 이것이 인과관계의 오류와 구분되지 않아 해석적 혼동이 발생할 가능성이 높아진다는 단점을 가지고 있다. 따라서 측정의 적합도를 먼저 검토하고, 후에 측정모형이 포함된 구조모형의 적합도를 평가하는 2단계 접근법을 활용하였다.

1) 측정모형 분석

측정모형에 대한 확인적 요인분석(Confirmative factor analysis: CFA)을 통해 연구모형의 잠재변인과 관찰변인에 대한 단일차원성을 평가하였다. 확인적 요인분석(CFA) 모형은 주로 측정도구의 구인타당도에 대한 경험적 증거를 얻기 위해 사용되는 측정모형 중의 하나이다. 확인적 요인분석 결과를 바탕으로 측정모형의 적합도와 모수를 확인하여 측정모형의 안정성을 판단하며, 요인적재량 및 잠재변인 간 추정된 상관을 통해 관찰변인들의 수렴타당도 및 변별타당도를 확인하였다. 또한 관찰변인들의 다중상관자승(R^2)을 확인함으로써 관찰 변인들의 신뢰도를 분석하였다.

2) 구조모형 분석

구조모형 분석은 잠재변인 사이의 영향 관계에 대해 설정한 가설적 모형을 검증하기 위해 실시하였다. 우선, 가설적 구조회귀모형의 적합도 및 경로계수 분석을 통해 이론적으로 구성된 모형이 경험적 자료에 얼마나 잘 부합하는지와 변수 간 인과관계를 확인하였다. 구조회귀모형의 적합도를 확인하기 위해서 적합지수를 기준으로 하였으나, 모델 적합도의 유일한 지수로 받아들여지고 있는 것은 없으므로(Tanaka, 1987), 여러 가지의 적합지수를 이용하여 모델의 적합도를 판단하였다. 모형 특성에 따라 적합도에 대해 일관된 기준을 적용하기는 어려우나, 일반적인 모형의 적합도는 <표 III-7>과 같다.

<표 III-7> 측정모형의 적합도

구분		적합도 판단 기준
절대적합지수	GFI(Goodness of Fit Index)	≥ .90
	AGFI(Adjusted Goodness of Fit Index)	≥ .90
	SRMR(Standardized Root Mean Square Residual)	≤ .05 : 양호 ≥ .10 : 대체로 양호
증분적합지수	NFI(Normed Fit Index)	≥ .90
	CFI(Comparative Fit Index)	≥ .90
	IFI(Incremental Fit Index)	≥ .90
	TLI(Tucker & Lewis Index)	≥ .90
간명적합지수	PNFI(Parsimony NFI)	≥ .60
	PCFI(Parsimony CFI)	≥ .50, .60
	PRATIO(Parsimony Ratio)	≥ .50, .60
기타지수	RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)	≤ .05 : 매우 좋음 ≤ .08 : 좋은 편임 ≤ .10 : 적합

이어서 경로계수를 확인하여 모형 내 변수 간의 인과관계를 확인하였으며, 모형 내 내생잠재변인에 대해 다중상관자승(R²)을 산출하여 변인들이 모형을 통해 얼마나 잘 설명되고 있는지 함께 살펴보았다. 다중상관자승 값은 0부터 1까지의 범위를 가지며, 1에 가까울수록 타 변인들에 의해 설명되는 부분이 많다고 판단한다. 이와 함께 효과의 분해를 통해 최종 구조방정모형의 변인 간 영향관계를 분석하였다. 이는 구조방정식 모형에 포함된 잠재변인의 직접효과와 간접효과의 크기를 파악하는 것으로, 이때 직접효과란 한 변인이 다른 변수에 대해 직접적인 영향을 미치는 것을 말하며, 간접효과란 두 변인들 간의 효과가 다른 변인에 의해 매개되는 것을 말한다. 직접효과와 간접효과의 합을 한 변인이 다른 변인에 미치는 총 효과라고 하며, 총 효과를 간접효과와 직접효과로 분해하는 것을 효과분해라고 한다. 효과 분해를 통해 변인 사이의 영향관계를 파악하였으며, 매개효과의 유의성검증을 위해서는 부트스트래핑(Bootstrapping)방법을 활용하였다.

IV. 연구결과 및 논의

1. 응답자의 일반적 특성

이 연구의 설문에 응답한 응답자의 일반적 특성은 <표 IV-1>와 같다. 성별의 경우 남성이 76.7%, 여성이 23.3%로 남성이 더 많은 것으로 나타났고, 연령은 20대가 28.2%, 30대 29%, 40대가 30.4%로 비슷한 비중을 나타내고 있었다. 직급의 경우 사원의 경우 33.2%, 대리 16.2%, 과장 18.4%, 차장 17.5%, 부장 이상은 14.8%로 나타났다. 현 조직에서의 근속년수는 3년 미만이 36.4%로 가장 많은 비중을 차지하고 있었고, 3~5년 미만 12.9%, 6~10년 미만 19.5%, 11~15년 미만 11.2%, 16년 이상 20%로 나타났다.

<표 IV-1> 응답자의 일반적 특성

	구분	빈도	백분율(%)
성별	남성	280	76.7
	여성	85	23.3
	계	365	100
연령	20대	103	28.2
	30대	106	29
	40대	111	30.4
	50대 이상	45	12.3
	계	365	100
직급	사원	121	33.2
	대리	59	16.2
	과장	67	18.4
	차장	64	17.5
	부장이상	54	14.8
	계	365	100
현 조직 근속년수	3년 미만	133	36.4
	3~5년	47	12.9
	6~10년	71	19.5
	11~15년	41	11.2
	16년 이상	73	20.0
	계	365	100
합계		365	100

2. 관찰변인의 기술적 통계량 및 정규성 검증

가. 관찰변인의 기술적 통계량

관찰변인의 기술적 통계량을 산출한 결과는 <표 IV-2>과 같다. 직무성과의 평균으로 과업성과 3.92, 맥락성과 3.88로 나타났고, 사회적 네트워크의 크기 평균은 2.10, 강도는 3.83으로 나타났다. 무형식 학습에서 업무지식 획득의 평균은 3.91, 조직적응 및 맥락이해 3.70, 관계형성 3.85, 자기개발 능력함양 3.78로 나타났고, 직무몰입의 환산평균은 개인의 능력과 일치하는 수행은 3.55, 삶의 중심으로서의 일은 3.39, 자존감 형성 행동은 3.69, 직무 참여는 3.85로 나타났다.

<표 IV-2> 관찰변인의 기술적 통계량

변인		평균	표준편차	최소값	최대값	환산평균
직무 성과	과업성과	3.92	0.505	2.20	5.00	3.92
	맥락성과	3.88	0.504	2.11	5.00	3.88
사회적 네트워크	크기	2.10	0.741	0.00	2.30	1.18
	강도	3.83	0.570	1.20	5.00	3.84
무형식 학습	업무지식 획득	3.91	0.471	2.50	5.00	3.91
	조직적응 및 맥락이해	3.70	0.538	2.00	5.00	3.70
	관계형성	3.85	0.511	1.50	5.00	3.78
	자기개발 능력함양	3.78	0.590	2.00	5.00	3.69
직무 몰입	일을 통한 자아개념 획득	3.69	0.661	1.67	5.00	3.55
	삶에서 일의 중요성	3.55	0.627	1.33	5.00	3.39
	일로부터의 자아존중감 획득	3.39	0.649	1.00	5.00	3.69
	직무참여	3.69	0.708	1.83	5.00	3.85

나. 관찰변인의 정규성 분석

관찰변인의 정규성을 확인하기 위하여 일변량 정규성과 다변량 정규성을 분석한 결과는 <표 IV-3>와 같다. 일변량 정규성은 변인의 분포에 초점을 두며, 왜도(skewness)와 첨도(kurtosis)를 통해 판단한다. 왜도와 첨도에 따른 기각률은 검증 통계량과 같으며 절대 값이 1.96 이상일 경우 유의수준 5%에서, 절대 값이 2.58 이상일 경우 유의수준 1%에서 유의함을 의미한다. 그러나 왜도와 첨도의 유의성은 민감하므로 검증통계량보다는 왜도나 첨도의 값 자체로 판단하게 된다(김대업, 2008). 이 연구에서 관찰변인 12개의 왜도 절대 값이 최소 0.001, 최대 0.859, 첨도 절대 값이 최소 0.026, 최대 1.530으로 나타나, 일반적으로 제시되는 왜도 3.0, 첨도 8.0이라는 기준보다 낮아 일변량 정규성을 확보한 것으로 가정할 수 있다.

<표 IV-3> 관찰변인의 정규성 분석

변인	최소값	최대값	왜도		첨도		
			왜도	결정률 (C.R.)	지수	결정률 (C.R.)	
직무 성과	과업성과	2.20	5.00	.048	-.226	.328	-.163
	맥락성과	2.11	5.00	-.254	-.576	1.105	.425
사회적 네트워크	크기	0.00	2.30	-.170	.128	-.967	.255
	강도	1.20	5.00	-.727	-1.133	1.530	.248
무형식 학습	업무지식 획득	2.50	5.00	.001	-.264	.813	.339
	조직적응 및 맥락이해	2.00	5.00	-.157	-.423	.303	-.067
	관계형성	1.50	5.00	-.327	-.615	.754	-.030
	자기개발 능력 함양	2.00	5.00	-.186	-.647	-.126	.066
직무 몰입	일을 통한 자아개념 획득	1.67	5.00	-.186	-.363	-.026	-.439
	삶에서 일의 중요성	1.33	5.00	-.144	-.349	.242	-.359
	일로부터의 자아존중감 획득	1.00	5.00	-.292	-.545	.477	-.217
	직무참여	1.83	5.00	-.327	-.611	.901	-.183

다. 변인 간 상관관계

구조방정식 모형분석의 기초행렬이 되는 관찰변인간의 상관관계 행렬은 다음의 <표 IV-4>와 같다.

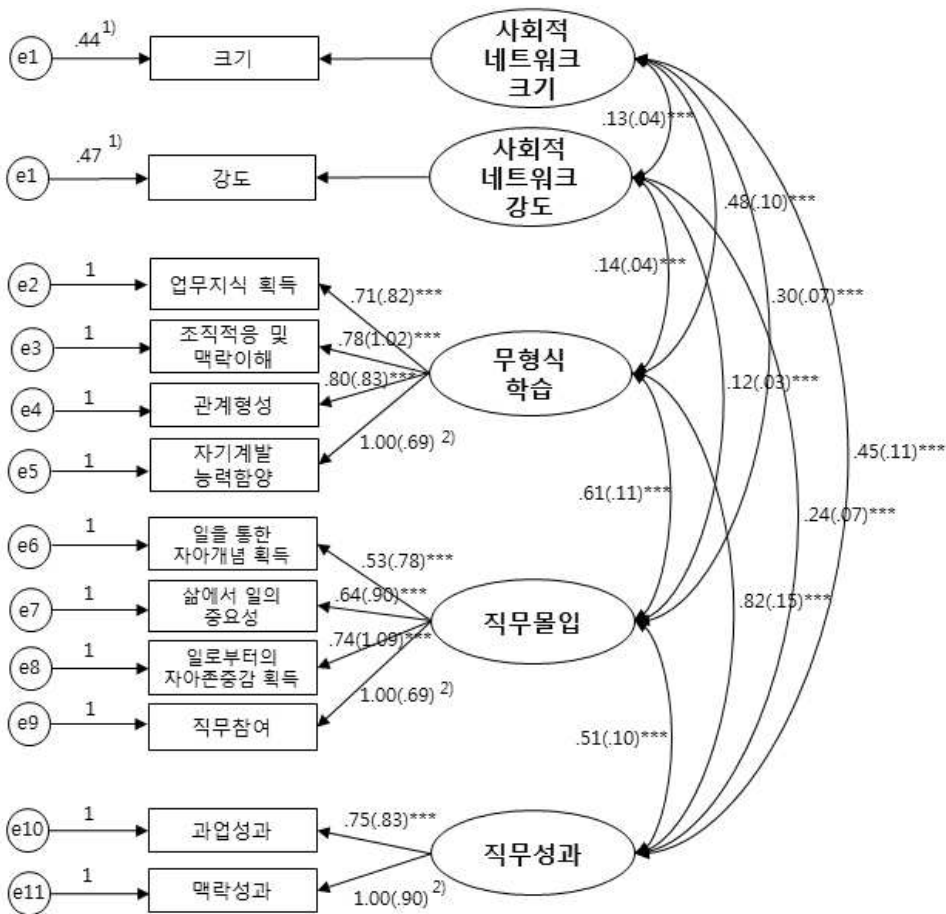
<표 IV-4> 관찰변인의 정규성 분석

변인		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
직무 성과	1. 과업성과	1											
	2. 맥락성과	.675**	1										
사회적 네트워크	3. 크기	.144**	.199**	1									
	4. 강도	.304**	.367**	.104*	1								
무형식 학습	5. 업무지식 획득	.560**	.547**	.150**	.308**	1							
	6. 조직적응 및 맥락이해	.460**	.559**	-.003	.292**	.511**	1						
	7. 관계형성	.470**	.609**	.168**	.379**	.592**	.626**	1					
	8. 자기개발 능력 함양	.386**	.473**	.035	.295**	.493**	.572**	.527**	1				
직무 몰입	9. 일을 통한 자아개념 획득	.130*	.216**	.082	.137**	.195**	.237**	.235**	.264**	1			
	10. 삶에서 일의 중요성	.185**	.343**	.078	.102	.195**	.393**	.342**	.316**	.293**	1		
	11. 일로부터의 자아존중감 획득	.235**	.320**	.060	.220**	.218**	.359**	.270**	.350**	.412**	.511**	1	
	12. 직무참여	.270**	.348**	.060	.219**	.272**	.367**	.318**	.370**	.358**	.358**	.456**	1

3. 측정모형 분석

가. 측정모형의 확인적 요인분석

확인적 요인분석(CFA) 모형은 주로 측정도구의 구인타당도에 대한 경험적 증거를 얻기 위해 설정되는 측정모형 중 하나이다. 확인적 요인분석 결과를 해석하기에 앞서 확인적 요인분석 모형의 적합도 지수 평가를 위해 모형이 자료에 통계적으로 부합되는지 판단하여야 한다. 이 연구의 잠재변인인 직무성과, 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식학습, 직무몰입에 대한 측정 모형의 확인적 요인분석 결과는 다음 [그림IV-1]과 같다.



주1) 사회적 네트워크의 크기와 강도는 단일 요인으로 구성되어 있기 때문에 분석 시 관찰변인의 오차분산을 직접 지정했음. 관찰변인의 오차분산으로 '오차분산=(1-신뢰도)X관찰변인의 분산'을 계산하여 입력하였음.

주2) 지표변인으로 통계적 검정 불가

주3) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

[그림 IV-1] 측정모형의 확인적 요인분석 결과

확인적 요인분석(CFA) 모형은 측정도구의 구인타당도에 대한 경험적 증거를 얻기 위해 설정되는 측정모형 중의 하나로, 측정모형이 표본자료에 얼마나 잘 부합하고 있는지 확인하기 위해서는 확인적 요인분석 모형의 적합도 지수를 확인한다.

본 연구에서 선정한 적합도 지수는 구조방정식 모형 분석 결과를 보고할 때 제시할 수 있는 최소한의 적합도지수로 제시된 절대적합지수, 증분적합지수, 간

명적합지수와 기타지수까지 총 11개로, 적합도지수별 측정결과는 다음 <표 IV-5>과 같다.

적합도지수를 통해 확인한 결과, 절대적합지수 값 GFI가 .951, AGFI가 .917, SRMR이 .015로 모두 적합도 판단기준을 충족하였으며, 증분적합지수는 NFI가 .930, CFI가 .957, IFI가 .958, TLI가 .939로 모두 적합도 판단기준에 적합하였다. 또한 간명적합지수는 PNFI가 .648, PCFI가 .667 그리고 PRATIO가 .697로 모두 적합도 판단기준을 충족하였다. 기타지수인 RMSEA도 .062로 좋은 편으로 나타남으로써 구조모형으로 적합하다고 판단하였다.

<표 IV-5> 측정모형의 모형적합도

구분		적합도 판단 기준	적합도 지수	적합 여부
절대적합 지수	GFI(Goodness of Fit Index)	≥ .90	.951	적합
	AGFI(Adjusted Goodness of Fit Index)	≥ .90	.917	적합
	SRMR(Standardized Root Mean Square Residual)	≤ .05 : 양호 ≥ .10 : 대체로 양호	.015	적합
증분적합 지수	NFI(Normed Fit Index)	≥ .90	.930	적합
	CFI(Comparative Fit Index)	≥ .90	.957	적합
	IFI(Incremental Fit Index)	≥ .90	.958	적합
	TLI(Tucker & Lewis Index)	≥ .90	.939	적합
간명적합 지수	PNFI(Parsimony NFI)	≥ .60	.648	적합
	PCFI(Parsimony CFI)	≥ .50, .60	.667	적합
	PRATIO(Parsimony Ratio)	≥ .50, .60	.697	적합
기타지수	RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)	≤ .05 : 매우 좋음 ≤ .08 : 좋은 편임 ≤ .10 : 적합	.062	적합

나. 측정모형의 타당도 및 신뢰도 분석

앞서 살펴본 요인분석 결과 연구모형의 적합도가 양호한 것으로 나타나 측정 모형의 신뢰성이 어느 정도 안정된 것으로 판단할 수 있으나(김대업, 2008; 정지은, 2013), 보다 엄격한 타당도와 신뢰도를 평가하기 위해 요인 부하량과 이에 대한 통계적 검정을 통한 수렴타당도와 잠재변인 간 상관을 통한 변별타당도를 판단하였다.

수렴타당도란 각 관찰변인이 해당 잠재변인을 잘 측정하고 있는가를 의미하는 것으로 요인부하량(factor loading)을 통해 판단할 수 있다. Bagozzi와 Yi(1991)에 따르면 확인적 요인분석에서 표준화계수가 .50이상 이면 관찰변인들이 강한 수렴 타당도를 갖는 것으로 판단한다.

<표 IV-6> 측정모형의 요인부하량

	변인	비표준화계수	표준화계수	S.E.	C.R.
직무 성과	과업성과	0.828	.747	0.056	14.660***
	맥락성과	1	.904	-	-
사회적 네트워크	크기	1	.470	-	-
	강도	1	.441	-	-
무형식 학습	업무지식 획득	0.822	.711	0.068	12.117***
	조직적응 및 맥락이해	1.023	.776	0.078	13.080***
	관계형성	1.005	.801	0.075	13.429***
	자기개발 능력 함양	1	.691	-	-
직무 몰입	일을 통한 자아개념 획득	0.781	.526	0.099	7.906***
	삶에서 일의 중요성	0.902	.641	0.099	9.124***
	일로부터의 자아존중감 획득	1.085	.744	0.111	9.819***
	직무참여	1	.629	-	-

본 연구의 경우는 모든 관찰변인의 요인적재량이 .441~.904로 나타났으며 통계적으로 유의한 결과로 위에 제시한 기준에 부합하는 것으로 판단된다. 또한 측정모형에서 모든 C.R. 값이 9.124~14.660로 2.58보다 크게 나타나, 모든 요인부하량이 유의수준 .001에서 유의미한 것으로 나타났다. 따라서 관찰변인을 추가 또는 삭제하지 않았다. 이와 함께 각 관찰변인이 해당 잠재변인을 타 잠재변인과 적절하게 구분하여 측정하고 있는가를 의미하는 변별타당도를 확인하였다. 변별타당도는 각 잠재변인 간 상관을 통해 알 수 있다. 확인적 요인분석결과를 통해 각 추정된 각 잠재변인 간 상관 분석 결과는 다음 <표 IV-7>과 같다.

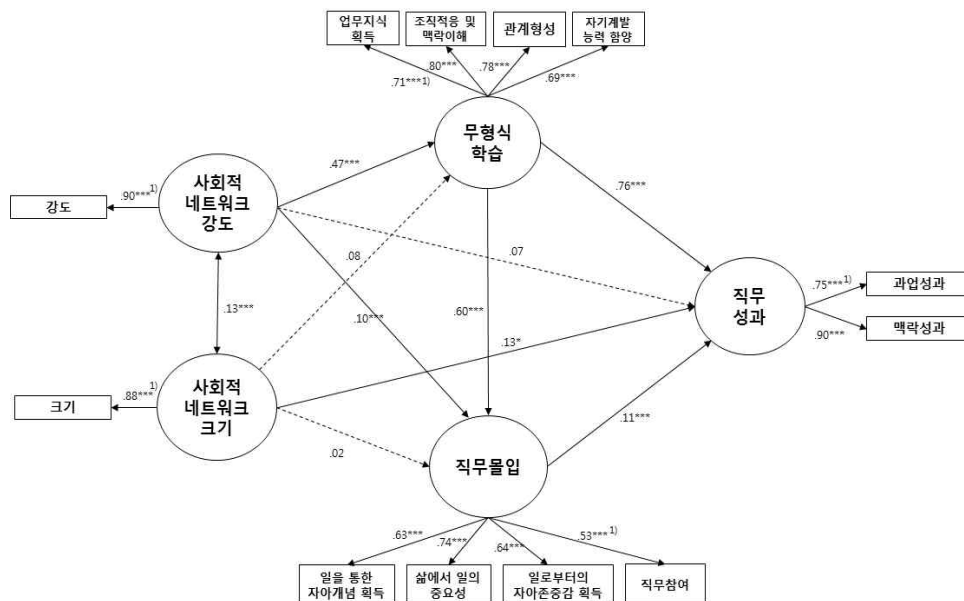
<표 IV-7> 측정모형의 잠재변인 간 추정된 상관계수

구분	추정된 상관계수
직무성과 ↔ 사회적 네트워크 크기	.243
직무성과 ↔ 사회적 네트워크 강도	.453
직무성과 ↔ 무형식 학습	.790
직무성과 ↔ 직무몰입	.510
사회적 네트워크 크기 ↔ 무형식 학습	.137
사회적 네트워크 강도 ↔ 직무몰입	.302
사회적 네트워크 크기 ↔ 사회적 네트워크 강도	.132
무형식 학습 ↔ 직무몰입	.608

상관계수가 .80~1.00인 경우 강한 상관관계로 판단되는데(Rea, Parker, 2005), 분석결과 잠재변인 간 추정된 상관 계수는 .132~.790으로 나타나 강한 상관관계를 보이는 변인은 없어서 변별타당도를 지니고 있다고 판단하였다. 그러나 직무성과와 무형식 학습의 경우 .790으로 상당히 높은 상관을 보였다.

4. 가설적 구조모형 분석

측정모형의 분석을 통해 관찰변인들이 잠재변인을 신뢰롭게 측정하고 있다는 것을 확인하여, 구조모형을 통해 각각의 잠재변인들 간의 인과관계를 분석하였다. 앞서 연구의 모형에서 설정된 가설적 구조모형을 바탕으로 Amos 23.0 통계프로그램을 활용하여 모수를 추정하였다. 모수를 추정하는 방법으로는 최대우도법(ML: Maximum Likelihood)을 활용하였다. 분석 결과는 다음 [그림 IV-2]와 같다.



주1) 지표변인으로 통계적 검정불가

주2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

[그림 IV-2] 구조모형 분석 결과

가. 가설적 모형의 적합도 분석

가설 1. 대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식학습 및 직무몰입에 관한 가설적 인과모형의 적합도는 인과관계를 예측하기에 적합할 것이다.

모형 해석에 앞서, 가설적 구조모형이 표본자료에 얼마나 잘 부합하고 있는지를 확인하기 위해 구조모형의 적합도 지수를 확인하였다. 총 11개의 적합도 지수를 확인하였으며, 그 결과는 <표 IV-8>과 같다.

적합도지수를 살펴본 결과, 절대적합지수 값 GFI가 .951, AGFI가 .917, SRMR이 .015로 모두 적합도 판단기준을 충족하였으며, 증분적합지수는 NFI가 .930, CFI가 .957, IFI가 .958, TLI가 .939로 모두 적합도 판단기준에 적합하였다. 또한 간명적합지수는 PNFI가 .648, PCFI가 .667 그리고 PRATIO가 .697로 모두 적합도 판단기준을 충족하였다. 기타지수인 RMSEA도 .062로 좋은 편으로 나타나 11개의 적합도 지수가 적합도 기준을 모두 충족시키는 것으로 나타나 가설적 구조모형은 연구의 자료를 적절하게 설명하고 있는 것으로 나타났다. 이에 따라 가설적 구조모형의 적합도는 변인 간 인과관계를 예측하기에 적합하지 않을 것이라는 영가설은 기각되었으며, 가설적 구조모형의 적합도는 변인간의 인과관계를 예측하기에 적합할 것이라는 가설 1이 채택되었다.

<표 IV-8> 가설적 구조모형의 모형적합도

구분	적합도 판단 기준	적합도 지수	적합 여부	
절대적합 지수	GFI(Goodness of Fit Index)	≥ .90	.951	적합
	AGFI(Adjusted Goodness of Fit Index)	≥ .90	.917	적합
	SRMR(Standardized Root Mean Square Residual)	≤ .05 : 양호 ≥ .10 : 대체로 양호	.015	적합
증분적합 지수	NFI(Normed Fit Index)	≥ .90	.930	적합
	CFI(Comparative Fit Index)	≥ .90	.957	적합
	IFI(Incremental Fit Index)	≥ .90	.958	적합
	TLI(Tucker & Lewis Index)	≥ .90	.939	적합
간명적합 지수	PNFI(Parsimony NFI)	≥ .60	.648	적합
	PCFI(Parsimony CFI)	≥ .50, .60	.667	적합
	PRATIO(Parsimony Ratio)	≥ .50, .60	.697	적합
기타지수	RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)	≤ .05 : 매우 좋음 ≤ .08 : 좋은 편임 ≤ .10 : 적합	.062	적합

나. 구조모형의 경로계수 분석

가설적 구조모형의 적합도가 적절한 것으로 확인되어 가설적 구조모형의 요인 계수 및 경로계수를 분석하였다. 결과는 다음 <표 IV-9>에 제시되었다. 경로계수 분석 결과, 모든 잠재 변인간의 경로계수가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

〈표 IV-9〉 가설적 구조모형의 경로계수

변인	비표준화 계수	표준화계수	S.E.	C.R.
사회적 네트워크 강도 → 무형식 학습	0.307	0.469	0.042	2.278
사회적 네트워크 강도 → 직무몰입	0.008	0.011	0.049	0.877
사회적 네트워크 강도 → 직무성과	0.050	0.068	0.040	1.238
사회적 네트워크 크기 → 무형식 학습	0.038	0.075	0.031	1.239
사회적 네트워크 크기 → 직무몰입	0.018	0.034	0.033	0.549
사회적 네트워크 크기 → 직무성과	0.074	0.128	0.027	2.716
무형식 학습 → 직무몰입	0.621	0.598	0.099	6.277
무형식 학습 → 직무성과	0.861	0.764	0.103	8.387
직무몰입 → 직무성과	0.011	0.010	0.072	0.158

다. 직무성과와 사회적 네트워크, 무형식 학습 및 직무몰입의 영향관계

1) 효과의 분해 및 통계적 유의성 검증

최종 구조모형을 바탕으로 본 연구의 가설 2,3,4를 확인하기 위하여 내생잠재변인과 외생잠재변인의 매개효과를 검증하였다. 매개효과 분석은 효과분해(effect decomposition)를 통해 직접효과, 간접효과, 총 효과를 산출하여 판단한다. 직접효과는 한 변인이 다른 변인에 대해 직접적인 영향을 미치는 것을 의미하고, 간접효과는 독립변수가 종속변수에 미치는 경로에 하나 이상의 매개변수에 의해 매개되는 것을 의미한다. 이러한 간접효과와 직접효과의 합을 총 효과라고 한다. 경로계수의 효과를 분해한 후, 이와 함께 분해된 효과크기를 설명하기 위해서는 통계적 유의성 검증이 필요하다. 따라서 직접효과, 간접효과 및 총 효과의 통계적 유의성을 검증하기 위하여 부트스트래핑(bootstrapping)을 실시하였다.

2) 직무성과에 대한 사회적 네트워크, 무형식 학습 및 직무성과의 영향 관계

가설 2-1. 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기는 직무성과에 직접적으로 영향을 미칠 것이다.

대기업 사무직 근로자가 인식한 사회적 네트워크 크기와 직무성과의 표준화 경로계수는 .128로서 유의수준 .05에서 통계적으로 유의미하게 나타났다. 이에 따라 귀무가설을 기각하고 가설 2-1을 채택하였다. 즉, 대기업 사무직 근로자가 인식한 사회적 네트워크 크기는 직무성과에 직접적으로 정적인 영향을 미친다.

가설 2-2. 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 강도는 직무성과에 직접적으로 영향을 미칠 것이다.

대기업 사무직 근로자가 인식한 사회적 네트워크 강도와 직무성과의 표준화 경로계수는 .07로서 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이에 따라 귀무가설을 기각하고 가설 2-2는 기각되었다. 즉, 대기업 사무직 근로자가 인식한 사회적 네트워크 강도가 높아진다고 해서 직접적으로 직무성과가 높아지는 것은 아님을 알 수 있다.

가설 2-3. 대기업 사무직 근로자의 무형식학습은 직무성과에 직접적으로 영향을 미칠 것이다.

대기업 사무직 근로자가 인식한 무형식학습과 직무성과의 표준화 경로계수는 .764로서 유의수준 .05에서는 유의하지 않았지만 .001에서 통계적으로 유의미

하게 나타났다. 이에 따라 귀무가설을 기각하고 가설 2-3을 채택하였다. 즉, 대기업 사무직 근로자가 인식한 무형식 학습은 직무성장에 직접적으로 정적인 영향을 미친다.

가설 2-4. 대기업 사무직 근로자의 직무몰입은 직무성장에 직접적으로 영향을 미칠 것이다.

대기업 사무직 근로자가 인식한 직무몰입과 직무성장의 표준화 경로계수는 .11로서 유의수준 .05에서는 유의하지 않았지만 .001에서 통계적으로 유의미하게 나타났다. 이에 따라 귀무가설을 기각하고 가설 2-4를 채택하였다. 즉, 대기업 사무직 근로자가 인식한 직무몰입은 직무성장에 직접적으로 정적인 영향을 미친다.

3) 직무성과와 사회적 네트워크 간의 관계에서 무형식 학습 및 직무몰입의 매개효과

매개효과 분석은 효과분해(effect decomposition)를 통해 직접효과, 간접효과, 총 효과를 산출하여 판단한다. 직접효과는 한 변인이 다른 변인에 대해 직접적인 영향을 끼치는 것을 의미하고, 간접효과는 독립변수가 종속변수에 미치는 영향이 하나 이상의 매개변수에 의해 매개되는 것을 의미한다. 그리고 직접효과와 간접효과의 합을 한 변인이 다른 변인에 미치는 것을 총 효과라 하며, 효과분해는 총 효과를 직접효과와 간접효과로 분해하는 것이다(배병렬, 2006).

매개효과에 대한 판단은 우선 독립변인이 종속변인에 대하여 간접효과가 유의할 경우 매개효과가 있는 것으로 판단한다. 이 때 직접효과는 유의하지 않고 간접효과만 유의하게 나올 경우 완전 매개를 의미한다. 직접효과와 간접효과가 동시에 유의하게 나타나면 부분매개를 의미한다. 따라서 직무성과와 관련 변인들 간의 직접효과, 간접효과, 총 효과의 통계적 유의성을 검증하기 위해 부트스트래

핑(bootstrapping)을 실시하였다. 부트스트래핑(bootstrapping)은 모수의 분포를 알지 못할 때 모수의 경험적 분포를 생성시키는 방법으로, 구조방정식 모형의 모든 모수추정치들의 표본분포를 추정하는 방법으로 근사적인 표준오차 및 신뢰구간, 유의확률을 구하는 유용한 방법이다. 대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크 크기와의 관계에 있어 매개효과를 가지는지를 검증한 결과는 <표 IV-10>과 같다.

<표 IV-10> 최종 구조모형 내 직무성과와 사회적 네트워크 크기와의 관계에서 매개효과

구분	경로 유형	직접효과	간접효과	총효과
독립 - 매개	사회적 네트워크 크기 → 무형식 학습	.075		
매개 - 종속	무형식 학습 → 직무성과	.598***		
독립 - 종속	사회적 네트워크 크기 → 직무성과	.128*	.044*	.172*
독립 - 매개	사회적 네트워크 크기 → 직무몰입	.034		
매개 - 종속	직무몰입 → 직무성과	.110***		
독립 - 종속	사회적 네트워크 크기 → 직무성과	.128***	.034***	.162*
독립 - 매개 - 종속	사회적 네트워크 크기 → 무형식 학습 → 직무몰입 → 직무성과	.128***	.028***	.156*

가설 3-1. 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기는 무형식 학습을 매개로 직무성과에 간접적으로 영향을 미칠 것이다.

대기업 사무직 근로자가 인식한 사회적 네트워크 크기와 직무성과 간의 관계에서 무형식 학습이 갖는 간접효과는 .044이고, 유의수준 .001에서 통계적으로 유의미하게 나타났다. 이에 따라 귀무가설을 기각하고 가설 3-1을 채택하였다. 즉, 대기업 사무직 근로자가 인식한 사회적 네트워크 크기는 무형식 학습을 단일 매개로 하여 직무성과에 간접적으로 정적인 영향을 미친다.

가설 3-2. 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기는 직무몰입을 매개로 직무성과에 간접적으로 영향을 미칠 것이다.

대기업 사무직 근로자가 인식한 사회적 네트워크 크기와 직무성과 간의 관계에서 사회적 네트워크 크기가 갖는 간접효과는 .034이고, 유의수준 .05에서 통계적으로 유의미하게 나타났다. 이에 따라 귀무가설을 기각하고 가설 3-2를 채택하였다. 즉, 대기업 사무직 근로자가 인식한 사회적 네트워크 크기는 직무몰입을 단일 매개로 하여 직무성과에 간접적으로 정적인 영향을 미친다.

가설 3-3. 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기는 무형식 학습과 직무몰입을 이중매개로 하여 간접적으로 영향을 미칠 것이다.

대기업 사무직 근로자가 인식한 사회적 네트워크 크기와 직무성과 간의 관계에서 무형식 학습과 직무몰입의 이중매개효과는 .028로, 유의수준 .001에서 통계적으로 유의미하게 나타났다. 이에 따라 귀무가설을 기각하고 가설 3-3을 채택하였다. 즉, 대기업 사무직 근로자가 인식한 사회적 네트워크 크기는 무형식 학습과 직무몰입을 이중매개로 하여 직무성과에 간접적으로 정적인 영향을 미친다.

대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크 강도와의 관계에 있어 매개효과를 가지는지를 검증한 결과는 <표 IV-11>과 같다.

〈표 IV-11〉 최종 구조모형 내 직무성과와 사회적 네트워크 강도와와의 관계에서 매개효과

구분	경로 유형	직접효과	간접효과	총효과
독립 - 매개	사회적 네트워크 강도 → 무형식 학습	.469***		
매개 - 종속	무형식 학습 → 직무성과	.764***		
독립 - 종속	사회적 네트워크 강도 → 직무성과	.068	.358***	.426***
독립 - 매개	사회적 네트워크 강도 → 직무몰입	.100***		
매개 - 종속	직무몰입 → 직무성과	.110***		
독립 - 종속	사회적 네트워크 강도 → 직무성과	.068	.011***	.079***
독립 - 매개 - 종속	사회적 네트워크 강도 → 무형식 학습 → 직무몰입 → 직무성과	.068	.088***	.156***

가설 4-1. 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 강도는 무형식 학습을 매개로 직무성과에 간접적으로 영향을 미칠 것이다.

대기업 사무직 근로자가 인식한 사회적 네트워크 강도와 직무성과 간의 관계에서 무형식 학습이 갖는 매개효과는 .358로, 유의수준 .001에서 통계적으로 유의미하게 나타났다. 이에 따라 귀무가설을 기각하고 가설 4-1을 채택하였다. 즉, 대기업 사무직 근로자가 인식한 사회적 네트워크 강도는 무형식 학습을 단일 매개로 하여 직무성과에 간접적으로 정적인 영향을 미친다.

가설 4-2. 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 강도는 직무몰입을 매개로 직무성과에 간접적으로 영향을 미칠 것이다.

대기업 사무직 근로자가 인식한 사회적 네트워크 강도와 직무성과 간의 관계에서 직무몰입이 갖는 매개효과의 비표준화 계수는 .011로, 유의수준 .001에서 통계적으로 유의미하게 나타났다. 이에 따라 귀무가설을 기각하고 가설 4-2를

채택하였다. 즉, 대기업 사무직 근로자가 인식한 사회적 네트워크 강도는 직무몰입을 단일 매개로 하여 직무성과에 간접적으로 정적인 영향을 미친다.

가설 4-3. 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 강도는 무형식 학습과 직무몰입을 이중매개로 하여 간접적으로 영향을 미칠 것이다.

대기업 사무직 근로자가 인식한 사회적 네트워크 강도와 직무성과 간의 관계에서 무형식 학습과 직무몰입이 갖는 이중매개효과는 .088로, 유의수준 .001에서 통계적으로 유의미하게 나타났다. 이에 따라 귀무가설을 기각하고 가설 4-3을 채택하였다. 즉, 대기업 사무직 근로자가 인식한 사회적 네트워크 강도는 무형식 학습과 직무몰입을 이중매개로 하여 직무성과에 간접적으로 정적인 영향을 미친다.

5. 연구 결과에 대한 논의

가. 연구모형에 대한 논의

본 연구는 대기업 사무직 근로자가 인식한 직무성과와 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식 학습, 직무몰입의 영향관계를 파악하는 데 그 목적이 있다. 전체모형은 사회적 네트워크의 크기와 강도가 무형식 학습, 직무몰입과 직무성과에 정적인 영향을 미치고, 무형식 학습이 직무몰입과 직무성과에 정적인 영향을 미치며, 직무몰입이 직무성과에 정적인 영향을 미치는 것으로 설정하였다. 또한 사회적 네트워크 크기와 강도와 직무성과의 관계에서 무형식 학습과 직무몰입과의 매개효과를 살펴보았다. 선행연구를 토대로 설정된 구조모형은 그 적합도가 모두 적합 혹은 양호한 것으로 나타나 변인 간의 인과관계를 타당하게 예측한 것으로 나타났다.

나. 연구 변인 간 관계에 대한 논의

1) 직무성과와 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식 학습 및 직무몰입의 인과적 관계

이 연구는 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식 학습, 직무몰입은 직무성과에 영향을 미치고, 사회적 네트워크 크기와 강도는 무형식 학습을 매개로 직무성과에 영향을 미치며, 사회적 네트워크 크기와 강도는 직무몰입을 매개로 직무성과에 영향을 미치며, 사회적 네트워크 크기와 강도는 무형식 학습과 직무몰입을 이중매개로 하여 직무성과에 영향을 미친다는 연구 목적을 규명하기 위해 수행되었다.

연구 결과, 사회적 네트워크 크기와 무형식 학습 및 직무몰입은 직무성과에 정적인 영향을 나타냈지만 강도는 직무성과에 유의한 결과가 나타나지 않았다. 이로써 사회적 네트워크 크기와 무형식 학습, 직무몰입은 직무성과에 직접적인 영향을 보이지만 강도는 직접적인 영향이 없다는 것을 규명하였다. 하지만 매개 관계에서는 사회적 네트워크 크기와 강도 모두 무형식 학습과 직무몰입을 매개 하여 직무성과에 영향을 미치는 것으로 드러났다. 그리고 무형식 학습과 직무몰입이 사회적 네트워크 크기와 강도 그리고 직무성과의 관계에서 이중매개의 효과를 나타내고 있음을 확인할 수 있었다.

즉, 직무성과와 관련 변인 간의 인과적 관계를 나타내는 것으로, 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식 학습, 직무몰입이 직무성과에 직·간접적인 관계를 맺고 있음을 알 수 있다. 따라서 이와 같은 연구 결과는 사회적 네트워크의 크기와 강도를 통해 조직의 무형식 학습이 증가하여 직무몰입 할 수 있도록 하여 결과적으로 직무성과에 긍정적인 영향을 끼친다는 관계를 알 수 있다.

2) 사회적 네트워크 크기와 강도의 직무성과에 대한 영향관계

본 연구에서는 사회적 네트워크 크기는 직무성과에 직접적으로 정적인 영향을 미치지 않지만 강도는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 사회적 네트워크의 크기가 클수록 직무성과가 높지만 사회적 네트워크의 강도가 높다고 직무성과에 직접적인 영향을 미친다고는 설명하기 어렵다고 해석할 수 있다.

대부분의 연구에서는 사회적 네트워크의 하위요인으로써 크기와 강도를 두어 직무성과를 측정하였다. 조영복과 김경원(2011)은 국내 기업근로자들의 사회적 네트워크 특성이 직무성과에 유의한 영향을 미쳤다고 하였다. 특히 이 연구에서는 사회적 네트워크 특성을 크기, 범위, 강도, 지위로 나누어 측정하였는데 그 중에서도 크기와 강도만 직무성과에 유의한 결과가 나타났다. 그 중에서도 크기와 강도만 직무성과에 유의한 결과가 나타났다. 이는 사회적 네트워크 크기가 직무성과에 직접적인 영향을 미친다는 본 연구와 맥을 같이 하지만 사회적 네트워크 강도는 조금 다른 결과가 나타남을 알 수 있다. 여수경(2012)에서 또한 사회적 네트워크 크기와 강도는 직무성과에 직접적인 영향관계가 나타남을 회귀 분석을 통해 증명하였다. 선행연구에서는 대부분 사회적 네트워크 크기와 강도가 직무성과에 직접적인 영향을 미치지만, 이 연구에서 사회적 네트워크 강도가 다르게 나온 점은 무형식 학습과 직무 몰입이라는 매개변인을 통해 설명이 가능하다.

3) 무형식 학습의 직무성과에 대한 영향관계

본 연구에서는 무형식 학습이 직무성과에 직접적으로 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 무형식 학습이 직무성과에 긍정적인 영향을 미친다는 이형우(2011) 연구와 맥락을 같이 한다.

다양한 무형식 학습이 대기업 사무직 근로자들의 직무를 향상시켜 결국 직무성과를 향상시킨다고 할 수 있다. 이는 다양한 연구들의 결과와 맥을 같이 한다. 유지은(2006)은 국내 10개 기업을 대상으로 사회적 네트워크와 조직학습과의 관계를 규명하였다. 이 연구에서 사회적 네트워크 안에 업무와 성별이 같고, 연

결강도가 커질수록 지식 확산이 커지므로 이로 인해 학습능력이 높아진다고 한다. 네트워크를 통해 학습능력이 증가하고 이는 조직학습을 촉진하여 실제 업무에서 학습한 내용을 적용할 수 있다고 한다. 본 연구에서 또한 무형식 학습이 직무성과에 유의한 영향을 미치며 대기업 사무직 근로자의 무형식 학습이 증가할수록 직무성과가 높아지는 결과를 알 수 있다.

4) 직무몰입의 직무성과에 대한 영향관계

본 연구에서는 직무몰입이 직무성과에 직접적으로 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 여러 선행연구 결과를 지지하였다(Hartman & Johnson, 1989; Garcia, 2007; 이성엽, 2008; 박세영, 2011). 즉, 직무몰입이 높을수록 직무성과도 높아진다는 것을 나타낸다.

이는 직무몰입이 높아질수록 직무에 대한 집중도가 높아지며 결국에는 성과까지 높아진다는 결론을 이끈다. Garcia(2007)은 조직 구성원과 커뮤니케이션을 통해 조직에 몰입도를 높여 결국에는 직무성과까지 높이는 결과가 나타났다. 이는 본 연구에서 직무몰입과 직무성과의 관계와 일치하는 결과로서 직무몰입이 직무성과에 정적으로 유의한 영향을 미친다는 것을 다시 증명하였다.

5) 직무성과와 사회적 네트워크 크기의 관계에서 무형식 학습과 직무몰입의 매개효과

이 연구에서는 직무성과와 사회적 네트워크 크기의 관계에서 무형식 학습과 직무몰입은 매개효과가 있을 것으로 가정하였다. 연구결과 무형식 학습과 직무몰입은 사회적 네트워크 크기의 관계에서 이중매개효과가 있는 것으로 나타났다.

이는 사회적 네트워크의 크기가 클수록 무형식 학습이 증가하고 직무몰입이 높아져 높은 직무성과로 이어지는 것을 알 수 있다. 대기업 사무직 근로자가 기

업에서 일하는데 있어서 다양한 많은 사람들을 알수록 그 사람들을 통해 무형식 학습이 증가하며 그로 인해 직무 몰입하여 직무성과가 높아지게 된다. 여기서 사회적 네트워크의 크기는 직무성과에 직접적으로 영향을 미치기도 하지만 무형식 학습과 직무몰입을 매개하여 직무성과와의 관계를 더 풍부하게 설명한다.

6) 직무성과와 사회적 네트워크 강도의 관계에서 무형식 학습과 직무 몰입의 매개효과

이 연구에서는 직무성과와 사회적 네트워크 강도의 관계에서 무형식 학습과 직무몰입은 매개효과가 있을 것으로 가정하였다. 연구결과 직무성과와 사회적 네트워크 강도의 관계에서 무형식 학습과 직무몰입이 이중매개 효과가 있는 것으로 나타났다.

이와 같은 연구 결과는 사회적 네트워크의 강도가 직무성과에 곧바로 영향을 끼치기 보다는 무형식 학습과 직무몰입을 통한다는 것을 알 수 있다. 단순히 사람과의 친밀도가 직무성과를 이끈다는 것보다는 조직 내에서 사람과 쌓은 친분으로 본인의 직무에 있어 도움을 받을 수 있고 이는 정형화된 교육보다는 무형식 학습으로 지식을 쌓고 이는 곧 직무몰입을 할 수 있도록 돕는다.

V. 요약, 결론 및 제언

1. 요약

이 연구의 목적은 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크의 크기와 강도, 무형식 학습 및 직무몰입이 직무성과에 영향을 끼치는 과정을 구명하는데 있다. 연구목적에 달성하기 위한 연구가설은 다음과 같았다. 첫째, 대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식 학습 및 직무몰입에 관한 가설적 인과모형의 적합도는 인과관계를 예측하기에 적합할 것이다. 둘째, 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식 학습 및 직무몰입은 직무성과에 직접적으로 영향을 미칠 것이다. 셋째, 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기는 사회적 네트워크 강도, 무형식 학습, 직무몰입을 매개로 직무성과에 간접적으로 영향을 미칠 것이다. 넷째, 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 강도는 사회적 네트워크 강도, 무형식 학습, 직무몰입을 매개로 직무성과에 간접적으로 영향을 미칠 것이다.

이 연구의 모집단은 우리나라 대기업에 근무하는 사무직 근로자 전체이다. 그러나 대기업 사무직 근로자의 수를 정확히 파악하기 어렵기 때문에 (주) 한국콘텐츠미디어가 제시한 매출액 1조원이 넘는 1,000대 기업을 설정하였다. 이 연구에서는 비확률표집 중에서도 유의표집을 활용하여 390개를 표집하였고, 그 중에서 365개가 최종적으로 통계에 활용되었다.

조사도구는 직무성과, 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식 학습 및 직무몰입과 일반적 특성으로 구성된 설문지를 사용하였다. 직무성과는 William & Stella(1994)와 Borman & Morowidlo(1983)의 측정도구를 수정·보완하여 역할 행동인 과업수행과 역할 외 행동을 의미하는 맥락수행을 모두 측정하는 장현진(2012) 도구를 사용하였다. 과업수행 5문항, 맥락성과 9문항으로 내적일치도 계수는 과업성과 .833, 맥락성과 .873으로 나타났다. 사회적 네트워크 도구는 Morrison(2002)의 측정도구를 바탕으로 김영주(2008)가 일부 문항을 개발

한 도구를 사용하였다. 도구는 크기와 강도를 구분되는데 이는 각각 독립변인으로써 사용이 가능하여 본 연구에서는 각각 하나의 독립변인으로 사용되었다(김영주, 2008). 사회적 네트워크 크기의 경우 1~10점 척도로 측정하였고 강도는 5점 척도를 사용하였다. 사회적 네트워크 크기는 로그함수로 값을 변환하여 통계의 값으로 투입하였다. 무형식 학습은 업무지식 획득, 조직적응 및 맥락이해, 관계형성 및 자기개발 능력 함양으로 무형식학습의 하위요소를 구분한 문세연(2010)의 도구를 사용하였다. 내적 일치도 계수는 업무지식 획득 .753, 조직적응 및 맥락이해 .805, 관계형성 .824, 자기개발 능력 함양 .774로 나타났다. 직무몰입의 도구의 경우 Lodahl & Kejner(1965)이 개발한 도구를 우리나라의 실정에 맞게 번안하여 사용하였다. 번역가 A와 B에게 영어를 한국어로 번안하였고 번역가 C와 D에게 역번역하는 형태로 문항을 검증받았다. 그리고 예비조사와 탐색적 요인분석 그리고 확인적 요인분석 그리고 전문가 검토를 통해 6문항을 삭제하고 본조사에 사용하였다.

자료 수집은 2017년 03월 1일부터 04월 7일까지 실시되었으며, 400부의 설문지가 배포되었으며 35개의 기업에서 총 390개의 자료가 회수되었고, 이 중에서 불성실 응답, 중복 응답, 미응답 등의 자료를 제외하여 총 365개의 자료가 최종 분석에 사용되었다. 자료 분석은 Windows SPSS 18.0과 Amos 23.0 프로그램을 이용하여 빈도와 백분율, 평균과 표준편차 등의 기술통계와 구조방정식을 실시하였고, 모든 분석에 있어서 통계적 유의수준은 5%로 설정하여 처리하였다.

이 연구의 결과를 요약하면 첫째, 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식 학습, 직무몰입 및 직무성과의 인과모형의 적합도가 모두 적합한 것으로 나타나 변인 간의 인과관계를 타당하게 예측하였다.

둘째, 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기와 무형식 학습, 직무몰입은 직무성과에 직접적으로 정적인 영향을 미쳤지만 사회적 네트워크 강도는 직무성과에 유의한 결과가 나타나지 않았다.

셋째, 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기와 직무성과의 관계에서

무형식 학습과 직무몰입 모두 유의미한 매개효과가 있었다. 사회적 네트워크 크기는 무형식 학습을 매개하였을 때, 0.044의 간접효과를 가졌고, 그 결과 0.187의 총 효과가 있었다. 그리고 사회적 네트워크 크기가 직무몰입을 매개하였을 때 0.034의 간접효과가 있었으며 그 결과 총 효과는 0.130이었다.

넷째, 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 강도와 직무성과의 관계에서 무형식 학습과 직무몰입 모두 유의미한 매개효과가 있었다. 사회적 네트워크 강도의 경우 무형식 학습을 매개로 하여 0.358의 간접효과가 있었고 그 결과 0.429의 총 효과가 있었다. 사회적 네트워크의 강도에서 직무몰입을 매개하는 경우 0.011의 간접효과가 있었고 총 효과는 0.429로 나타났다.

2. 결론

첫째, 이 연구에서 설정한 모형은 대기업 사무직 근로자를 대상으로 한 실증 자료를 분석하기에 적합하며, 독립변인과 종속변인 간의 인과 관계를 타당하게 예측한다. 따라서 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기와 강도, 무형식 학습, 직무몰입, 직무성과를 설명하기에 적합하고, 변인 간 인과관계에 대해 충분한 예측 타당도를 가진다는 것을 확인하였다.

둘째, 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기와 무형식 학습 및 직무몰입은 직무성과에 직접적으로 영향을 미치지만 사회적 네트워크 강도는 유의한 결과가 나타나지 않았다. 사회적 네트워크 강도를 제외하고 크기와 무형식 학습, 직무몰입 모두 직무성과에 직접적으로 정적인 영향을 미친다는 것을 규명하였다. 이는 사회적 네트워크의 크기가 클수록 직무성과가 높게 나타나며, 무형식 학습이 높아지면 직무성과가 상승하고 직무몰입 또한 높아지면 직무성과가 높아지는 결과가 나타남을 알 수 있다.

셋째, 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 크기는 무형식 학습, 직무몰입을 매개로 직무성과에 간접적으로 영향을 미친다. 즉, 사회적 네트워크 크기와 직무성과의 관계에서 무형식 학습과 직무몰입이 매개함을 알 수 있었다. 사회적

네트워크 크기가 클수록 무형식 학습이 증가하고 직무몰입이 증가하여 결국에 직무성과를 높이는 결과까지 이르게 됨을 알 수 있다. 이는 다양한 사람들과의 소통을 통해 직무에 대해 더 공부할 수 있게 되고 직무에 더 몰입할 수 있으며 그 결과로 직무성과가 높아진다는 것을 알 수 있다.

넷째, 대기업 사무직 근로자의 사회적 네트워크 강도는 무형식 학습, 직무몰입을 매개로 직무성과에 간접적으로 영향을 미친다. 사회적 네트워크 강도 또한 무형식 학습과 직무몰입을 매개하여 직무성과에 영향을 미쳤다. 사회적 네트워크를 맺고 있는 사람과의 관계가 좋을수록 무형식 학습이 증가하고 직무몰입 또한 증가하여 직무성과가 높아진다. 이는 사회적 네트워크가 많다고 직무성과가 증가하는 것뿐만 아니라 네트워크 안에서도 교환과 소통이 원활히 이루어져야 함을 나타내고 있다.

3. 제언

연구 결과를 바탕으로 후속 연구를 제안하면 다음과 같다. 첫째, 대기업뿐만 아니라 중소기업에서도 직무성과와 사회적 네트워크의 크기와 강도에 대한 연구가 필요하다. 중소기업에서 직무성과는 회사의 존폐여부와도 직접적으로 관련이 많기 때문에 중소기업 근로자의 직무성과를 높이기 위한 노력은 계속되어 왔다. 특히 중소기업의 경우 사회적 네트워크 크기와 강도에서 대기업 보다 확연한 차이를 보일 것이다. 중소기업 사무직 근로자들은 대기업보다 더 관계가 가깝고 직무에 있어서도 상호보완적인 역할이 이루어지기 때문에 대기업과는 다른 연구 결과가 나타날 수 있다. 따라서 추후연구에서는 중소기업을 대상으로 한 연구가 규명될 필요가 있다.

둘째, 사회적 네트워크의 크기와 강도가 서로 다를 방향일 경우에 대한 연구가 필요하다. 이 연구에서는 사회적 네트워크의 크기가 증가할 때와 강도가 높아질 때만을 측정하였다. 하지만 사회적 네트워크의 이론에 따르면 사회적 네트워크 크기가 증가하고 강도가 낮아질 때와 사회적 네트워크 크기가 작지만 강도

가 높을 때의 경우 결과는 달라질 수 있다. 이와 같이 사회적 네트워크의 형태는 다양하지만 본 연구에서는 단순히 사회적 네트워크의 크기와 강도가 높아질 때만을 측정하였으므로 사회적 네트워크의 다양한 형태를 반영한 연구결과가 추가적으로 이루어질 필요가 있다.

연구 결과를 바탕으로 기업 현장에서 제안되는 사항은 다음과 같다. 첫째, 딱딱하고 정형화된 대기업 조직 문화에서 사회적 네트워크의 크기와 강도를 높일 수 있는 환경 조성이 필요하다. 사회적 네트워크의 크기와 강도는 사회적 네트워크를 구성하고 있는 조직 환경에 의한 영향을 많이 받으므로 경직되고 무거운 분위기 일수록 사회적 네트워크의 크기와 강도를 높이긴 어렵다. 특히 우리나라 대기업의 경우 경직되고 무거운 분위기가 대부분이라 같은 부서 안에서나 밖에서나 친밀해지기 어렵다. 하지만 사회적 네트워크의 크기와 강도가 직무성과를 높인다는 본 연구의 결과처럼 직무성과를 높이기 위해서는 현재 경직된 조직의 분위기를 탈피하기 위한 노력이 필요하다. 따라서 신입사원 세대 문화 이해하거나 과장님 세대 문화 이해하기 같은 다른 세대 간의 문화를 알아가며 소통하는 법을 알려주는 교육이 필요하다.

둘째, 사회적 네트워크와 무형식 학습이 연결되어 직무성과에 영향을 미친다는 점이 중요하다. 무형식 학습은 현재까지도 다양한 형태로 이루어지고 있으며, 현장에서도 중요한 이슈이다. 사회적 네트워크 또한 현재 사회가 변함에 따라 중요한 이슈로 떠오르고 있다. 특히 기업에서 근로자를 통해 직무성과를 높이기 위해 다양한 방법으로 교육이 실시되고 있으므로 본 연구는 의미가 깊다. 사회적 네트워크의 크기와 강도를 높여 무형식 학습을 높일 수 있는 원동력을 이끌어 내어 결국 직무성과를 높일 수 있다. 사람과의 관계가 중요하다는 의미라고 볼 수 있다. 따라서 사람과의 관계가 좋아지기 위해서는 소통이 필요하며 상사와 부하, 동료 간의 소통을 이끄는 교육의 장이 필요하다.

참고문헌

- 강인주. (2015). 대기업 사무직 근로자의 이직의도와 경력학습, 고용가능성, 조직몰입 및 경력몰입의 관계. 서울대학교 박사학위 논문.
- 구혜정. (2002). 사회적 자본을 형성하는 대안적 평생교육 탐색. 고려대학교 박사학위 논문.
- 김병규. (2004). 기업조직의 사회적 자본 증진에 관한연구. 부산대학교 석사학위 논문.
- 김영주, 유태용(2009). 개인특성이 조직 내 사회적 네트워크 크기에 미치는 영향과 직무수행에 대한 사회적 네트워크 크기와 강도의 효과. **한국심리학회지:산업 및 조직**, 22(1), 27-51.
- 김왕배, 이경용. (2002). 사회자본으로서의 신뢰와 조직몰입. **한국사회학**, 36(3), 1-23.
- 김지영, 장원섭. (2010). 기업에서 학습지원이 개인의 학습참여와 조직학습에 미치는 영향 분석. **직업교육연구**, 29(3), 133-156.
- 김진모. (1997). 직무교육훈련의 유효성과 그 영향요인. 서울대학교 박사학위 논문.
- 김한별. (2009). 교사의 무형식 학습에서 사회적 자본의 의미. **Andragogy Today: International Journal of Adult & Continuing Education**, 12(3), 27-45.
- 김형철, 윤종록, 송충환. (2016). 일터학습이 교육훈련전이와 경영성과에 미치는

- 는 영향. **경영컨설팅연구**, 16(1), 1-15.
- 노용진, 채창균. (2009). 기업 내 교육훈련의 경영성과 효과. **노동정책연구**, 9(2), 67-93.
- 류영상. (2014. 09. 19). 내년 기업 교육의 화두는 `창조적 인재, 현장중심, 스마트러닝` 매일경제. p.3
- 문성애. (2008). **재직자의 사회적 네트워크 활동이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향**. 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 문세연. (2010). **중소기업 근로자의 무형식학습과 학습동기, 학습전략, 대인관계 및 직무특성의인과적 관계**. 서울대학교 박사학위논문.
- 박순미. (2001). **조직의 사회적 자본이 새로운 지적자본 창출에 미치는 영향에 관한 연구**. 전남대학교 박사학위논문.
- 박한규. (2011). **중소기업 S-OJT 훈련가의 체계적 현장직무교육훈련(S-OJT) 실시 수준과 조직몰입 및 직무몰입과의 관계에서 조직지원의 조절효과**. 서울대학교 석사학위논문.
- 박혜원, 문형구. (2007). 집단의 사회적 자본이 집단 효과성에 미치는 영향에 관한 연구. **인사 조직연구**, 15(4), 131-170.
- 박희봉. (2002). 기획논문: 사회적 자본과 행정; 사회적자본이론의 논점과 연구경향. **정부학연구**, 8(1), 5-45.
- 배성현. (2001). 직무특성요인과 직무몰입 및 조직몰입과의 관계. **영상저널**, 9(6), 101-127.
- 배을규. (2014). 방과 후 학교 강사의 무형식 학습 활동과 학습 전이의 관계에

- 대한 사회적 네트워크 접근성의 조절 효과. **성인 학습과 평생교육연구**, 17(3), 1-24.
- 배을규, 이형우, & 강명구. (2011). 중소기업 근로자의 무형식 학습활동과 학습 전이의 관계에서 사회적 네트워크 접근성의 조절효과. **산업교육연구**, 23, 1-25.
- 배을규, 김대영. (2008). 기업체 인적자원개발 담당자의 학습 방식, 학습 전이, 전이 풍토의 관계 연구. **HRD 연구**, 10(2), 23-46.
- 신은경. (2012). 기업내 무형식학습의 구성요소, 결과, 학습전이동기 간의 구조적 관계. **HRD 연구 (구 인력개발연구)**, 14(3), 25-59.
- 여수경. (2012). 중소기업 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크의 관계에서 지식공유의 매개효과와 네트워크 접근성의 조절효과. 서울대학교 석사학위논문.
- 이민영. (2013). 대기업 사무직 근로자의 무형식학습과 개인 및 팀 변인의 위계적 관계. 서울대학교 박사학위논문.
- 이성엽. (2008). 기업에서의 무형식학습에 대한 사례 연구: A 은행을 중심으로. 고려대학교 박사학위논문.
- 이성엽. (2009). 무형식 학습에 영향을 미치는 요인에 대한 연구. **한국교육학연구 (구 안암교육학연구)**, 15(1), 133-185.
- 이영현. (2006). 사회적 자본 연구동향. **The HRD Review**, 9(3), 94-101.
- 이지운. (2014). 중소기업 근로자가 인식한 직무성과와 학습조직화 및 개인역량의 관계. 서울대학교 석사학위논문.

- 이하지. (2011). 대기업 HRD 담당자의 역할수행과 개인-조직 가치적합성 및 직무몰입의 관계. 서울대학교 석사학위논문.
- 이현숙. (2011). 보건소장의 직무만족과 조직몰입이 직무성과에 미치는 영향. 원광대학교 박사학위논문.
- 이형우. (2011). 중소기업 근로자의 무형식학습 활동과 학습전이의 관계에서 사회적 네트워크 접근성의 조절효과. 인하대학교 석사학위논문.
- 위영은. (2010). 병원 행정조직 사회 연결망에서의 무형식학습 연구. 중앙대학교 박사학위논문.
- 위영은, & 이희수. (2010). 조직 내 비공식 네트워크 특성에 대한 사례 연구. **농업교육과 인적자원개발**, 42(1), 177-202.
- 위영은, & 이희수. (2011). 사회 연결망 분석을 활용한 소통적 학습 패러다임의 가능성 탐색-A 병원 행정조직을 중심으로. **HRD 연구 (구 인력개발 연구)**, 13(1), 27-51.
- 원혜숙. (2014). 중소기업 최고경영자의 기업가정신이 기업성과에 미치는 영향 : 사회적 자본의 매개효과를 중심으로. 가천대학교 박사학위논문.
- 장원섭, 김소영, 김민영, 김민호. (2007). 대졸 초기경력자의 직장 적응 실태에 관한 조사연구. **직업교육연구**, 26(3), 141-164.
- 장현진. (2012). 기업 사내자격 소지자의 자격 취득 동기와 인적자원개발 효과 변인의 인과적 관계. 서울대학교 박사학위 논문.
- 정명호, 오홍석, 김승용. (2006). 집단 구성원의 인적자본과 사회적 자본이 집단성과에 미치는 영향. **한국인사조직학회 발표논문집**, 253-275.

- 정민교. (2016). 평생학습 주민활동가의 무형식학습이 활동 지속 가능성에 미치는 영향과 사회적 자본의 매개효과. 중앙대학교 석사학위논문.
- 정홍인. (2008). 팀 내 무형식학습과 사회적 자본이 팀 효과성에 미치는 영향. 숙명여자대학교. 석사학위논문.
- 조영복, & 김경원. (2011). 사회적 네트워크의 특성이 직무성과와 협력행동에 미치는 영향에 관한 연구. *인적자원관리연구*, 18, 87-110.
- 조윤희, 최우재. (2010). 조직구성원들의 가치성향이 조직시민행동에 미치는 영향. *인적자원관리연구*, 17, 403-429.
- 조윤희, 최우재, 양복만. (2012). 학습조직이 인지된 병원성과에 미치는 영향과 일터학습의 매개효과. *HRD 연구 (구 인력개발연구)*, 14(3), 87-110.
- 조순옥. (2011). 공과대학 재학생들의 사회적 자본이 지식공유에 미치는 영향에 관한 분석. *직업교육연구*, 30(3), 147-173.
- 주대진, 김진모. (2010). 농촌지도공무원의 직무몰입과 직무특성, 조직풍토, 역할모호성 및 전문성의 인과적 관계. *농업교육과 인적자원개발*, 42(4), 27-51.
- 최두영, & 류태모. (2007). 연결망 (Network) 과 기업집단의 혁신에 관한 연구. *인적자원관리연구*, 14(3), 187-205.
- 하영자. (2005). 공무원의 동기변인과 자기조절학습 수행력을 이용한 온라인 직무교육의 만족도, 성취도 및 직무몰입 수준의 예측. 이화여자대학교 박사학위논문.
- 현영섭. (2004). Kolb 의 경험학습모형을 적용한 기업교육 학습전이 모형. 고려

대학교 박사학위논문.

- Albrecht, K., & Zemke, R. (1985). Service America!. Dow Jones-Irwin.
- Bassi, L. J., & Van Buren, M. E. (1999). Valuing investments in intellectual capital. *International Journal of Technology Management*, 18(5-8), 414-432.
- Beers, P. J., van Asselt, M. B., Vermunt, J. D., & Kirschner, P. A. (2003). Policy makers, information and learning. *Journal of Workplace Learning*, 15(2), 70-79.
- Berg, S. A., & Chyung, S. Y. (2008). Factors that influence informal learning in the workplace. *Journal of workplace learning*, 20(4), 229-244.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. M. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *Personnel Selection in Organizations*; San Francisco: Jossey-Bass, 71.
- Bourdieu, P. (2011). The forms of capital.(1986). Cultural theory: An anthology, 81-93.
- Brethower, D. M., & Wittkopp, C. J. (1988). Performance engineering: SPC and the total performance system. *Journal of Organizational Behavior Management*, 9(1), 83-104.
- Brown, S. P. (1996). A meta-analysis and review of organizational research on job involvement. *Psychological bulletin*, 120(2), 235.

- Bruce, L., Aring, M. K., & Brand, B. (1998). Informal learning: The new frontier of employee & organizational development. *Economic Development Review*, 15(4), 12–18.
- Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *American journal of sociology*, 94, S95–S120.
- Malcolm, J., Hodkinson, P., & Colley, H. (2003). Informality and formality in learning: a report for the Learning and Skills Research Centre, Learning and Skills Research Centre.
- Mehra, A., Kilduff, M. & Brass, D. J. (2001). The social networks of high and low self-monitors: Implications for workplace performance. *Administrative Science Quarterly*, 46, 121–146.
- Cross, R. & Cummings, J. N. (2004). Ties and network correlates of individual performance in knowledge-intensive work. *Academy of Management Journal*, 47, 928–937.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of applied psychology*, 75(1), 51.
- Ellinger, A. D. (2005). Contextual factors influencing informal learning in a workplace setting: The case of “reinventing itself company” . *Human Resource Development Quarterly*, 16(3), 389–415.
- Enos, M. D., Kehrhahn, M. T., & Bell, A. (2003). Informal learning and the transfer of learning: How managers develop proficiency.

Human Resource Development Quarterly, 14(4), 369–387.

Granovetter, M. S. (1985). Economic action and social structure: The problem of embeddedness. *American Journal of Sociology*, 91, 481–510.

Jacobs, R. L., & Park, Y. (2009). A proposed conceptual framework of workplace learning: Implications for theory development and research in human resource development. *Human Resource Development Review*, 8(2), 133–150.

Joreskog, K. G., & Sorbom, D. (1989). LISREL 7: A guide to the program and applications. Spss.

Keller, R. T. (1997). Job involvement and organizational commitment as longitudinal predictors of job performance: A study of scientists and engineers. *Journal of Applied Psychology*, 82(4), 539.

Kilduff, M., & Tsai, W. (2003). Social networks and organizations. London: Sage.

Kupritz, V. W. (2002). The relative impact of workplace design on training transfer. *Human resource development quarterly*, 13(4), 427–447.

Marsick, V. J., & Volpe, M. (1999). The nature and need for informal learning. *Advances in developing human resources*, 1(3), 1–9.

Marsick, V. J., & Watkins, K. E. (1990). Informal and incidental learning

in the workplace: International perspectives on adult and continuing education.

Marsick, V., & Watkins, K. (1987). Approaches to studying learning in the workplace. *Learning in the workplace*, 171–198.

Morrison, E. W.(2002), “Newcomers' relationships: The role of social network ties during socialization” , *Academy of Management Journal*, 4(6), 1149–1160.

Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied psychology*, 79(4), 475.

Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of management review*, 23(2), 242–266.

Nye, L.G.& Witt, L.A.(1993). Dimensionality and construct validity of the Perceptions of Politics Scale(POPS), *Educational and Psychological Measurement*, 53, 821–829.

Rhoads, L., Eisenberger, R & Armeli,S.(2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 825–836.

Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative science quarterly*, 574–599.

- Rothwell, W. J., & Kazanas, H. C. (1990). Informal learning in the workplace. *Performance+ Instruction*, 29(3), 33–36.
- Sparrowe, R. T., Liden, R. C., Wayne, S. J., & Kraimer, M. L. (2001). Social networks and the performance of individuals and groups. *Academy of management journal*, 44(2), 316–325.
- Stolovitch, H. D., Keeps, E. J., & Rodrigue, D. (1999). Skill sets, characteristics, and values for the human performance technologist. *Handbook of human performance technology*, 651–697.
- Walker, G., Kogut, B., & Shan, W. (1997). Social capital, structural holes and the formation of an industry network. *Organization science*, 8(2), 109–125.
- Wasserman, S., & Faust, K. (1994). *Social networks analysis: Methods and applications*. New York: Cambridge University Press.
- Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (1992). Towards a theory of informal and incidental learning in organizations. *International journal of lifelong education*, 11(4), 287–300.
- Welbourne, T. M., Johnson, D. E., & Erez, A. (1998). The role-based performance scale: Validity analysis of a theory-based measure. *Academy of management journal*, 41(5), 540–555.

[부록 1] 직무몰입 측정도구 1차 번안

	원문	해석
1	I' ll stay overtime to finish a job, even if I' m not paid for it.	나는 돈을 받지 않더라도 일을 끝내기 위해 야근을 할 것이다.
2	You can measure a person pretty well by how good a job he does.	나는 직무성과로 다른 사람을 평가하는 경향이 있다.
3	The major satisfaction in my life comes from my job.	나의 인생에서 중요한 만족은 나의 일에서부터 온다.
4	For me, mornings at work really fly by.	나는 아침에 일을 하면 시간이 빨리 지나간다.
5	I usually show up for work a little early, to get things ready.	나는 일을 준비하기 위해 조금 일찍 나선다.
6	The most important things that happen to me involve my work.	나에게 있어서 중요한 것은 일과 관련 있다.
7	Sometimes I lie awake at night thinking ahead to the next day' s work.	나는 가끔 밤에 내일 일에 대해 생각한다.
8	I' m really a perfectionist about my work.	나는 나에 일에 있어서 완벽주의자이다.
9	I feel depressed when I fail at something connected with my job.	나는 일이 잘 안됐을 때 우울한 것 같다.
10	I have other activities more important than my work.	나는 나의 일보다 아주 중요한 활동이 있다.
11	I live, eat, and breathe my job.	나에게 있어서 나의 직무는 삶의 일부이다.

12	I would probably keep working even if I didn' t need the money.	나는 돈이 필요 없더라도 일을 계속할 것이다.
13	Quite often I feel like staying home from work instead of coming in.	나는 회사에 나오기 보다는 집에서 쉬고 싶을 때가 많다.
14	To me, my work is only a small part of who I am.	나에게 일이란 나의 작은 한 부분이다.
15	I am very much involved personally in my work.	나는 개인적으로 나의 직무에 많이 관여한다.
16	I avoid taking on extra duties and responsibilities in my work.	나는 나의 일에 있어서 추가적인 책임이나 의무를 지는 것을 꺼린다.
17	I used to be more ambitious about my work than I am now.	과거의 나는 현재보다 훨씬 더 일에 열정적이었다.
18	Most things in life are more important than work.	나의 인생의 대부분은 일보다 더 중요하다.
19	I used to care more about my work, but now other things are more important to me.	나는 나의 직무에 많은 신경을 썼지만, 지금은 다른 것이 나에게 더 중요하다.
20	Sometimes I' d like to kick myself for the mistakes I make in my work.	나는 가끔 나의 일에서 한 실수를 후회한다.

[부록 2] 직무몰입 측정도구 2차 번안

	원문	해석
1	I' ll stay overtime to finish a job, even if I' m not paid for it.	나는 야근수당을 받지 않더라도 야근을 할 것이다.
2	You can measure a person pretty well by how good a job he does.	나는 사람을 평가할 때, 그 사람이 얼마나 일을 잘하는지를 통해 판단한다.
3	The major satisfaction in my life comes from my job.	나의 인생에서 중요한 만족은 나의 일에서부터 온다.
4	For me, mornings at work really fly by.	나는 아침에 일을 하면 시간이 빨리 지나가는 것처럼 느낀다.
5	I usually show up for work a little early, to get things ready.	나는 일을 준비하기 위해 조금 일찍 나선다.
6	The most important things that happen to me involve my work.	나에게 있어서 중요한 것은 일과 관련 있다.
7	Sometimes I lie awake at night thinking ahead to the next day' s work.	나는 가끔 밤에 내일 일에 대해 생각한다.
8	I' m really a perfectionist about my work.	나는 나에 일에 있어서 완벽주의자이다.
9	I feel depressed when I fail at something connected with my job.	나는 일이 잘 안됐을 때 우울한 것 같다.
10	I have other activities more important than my work.	나는 나의 일보다 아주 중요한 활동이 있다.

11	I live, eat, and breathe my job.	나에게 있어서 나의 직무는 삶의 일부이다.
12	I would probably keep working even if I didn' t need the money.	나는 돈이 필요 없더라도 일을 계속할 것이다.
13	Quite often I feel like staying home from work instead of coming in.	나는 회사에 나오기 보다는 집에서 쉬고 싶을 때가 많다.
14	To me, my work is only a small part of who I am.	나에게 일이란 나의 작은 한 부분이다.
15	I am very much involved personally in my work.	나는 개인적으로 나의 직무에 많이 관여한다.
16	I avoid taking on extra duties and responsibilities in my work.	나는 나의 일에 있어서 추가적인 책임이나 의무를 지는 것을 꺼린다.
17	I used to be more ambitious about my work than I am now.	과거의 나는 현재보다 훨씬 더 일에 열정적이었다.
18	Most things in life are more important than work.	나의 인생의 대부분은 일보다 더 중요하다.
19	I used to care more about my work, but now other things are more important to me.	나는 예전에는 나의 일에 많은 신경을 썼지만, 지금은 다른 것이 나에게 더 중요하다.
20	Sometimes I' d like to kick myself for the mistakes I make in my work.	나는 종종 일에서 저지른 실수를 떠올리며 후회한다.

**대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크, 무형식 학습 및
직무몰입의 인과적 관계**

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 와중에도 소중한 시간을 내어 주셔서 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

이 설문은 대기업 사무직 근로자의 직무성과, 사회적 네트워크, 무형식 학습 및 직무 몰입의 관계를 파악하고, 그에 영향을 미치는 환경과 요소를 확인하고자 제작되었습니다. 여러분이 응답해주신 내용은 향후 대기업 HRD 관련 연구에 있어 많은 도움이 될 것입니다.

질문지는 총 5면이며, **응답하시는 데 소요되는 시간은 약 10분**입니다. 조사결과는 **통계법 제 13조 2항에 의거하여 익명으로 처리**되기 때문에 여러분의 사적 정보는 노출되지 않으며, 오직 연구를 위한 자료로만 사용될 것임을 약속드립니다.

또한, 응답하지 않은 문항이 하나라도 있으면, 그 설문지는 분석할 수 없으니 **한 문항도 빠짐없이 응답해 주시기를 부탁드립니다.** 귀하가 성실하게 응답해주신 설문지는 연구를 위한 매우 귀중한 자료가 될 것입니다.

응답과 관련하여 문의사항이 있으시면, 아래 연락처로 연락해 주시기 바랍니다. 끝으로 늘 건강과 행복이 가득하시길 기원하며, 바쁘신데도 불구하고 귀한 시간을 내주신 선생님께 깊은 감사드립니다.

2017년 3월

서울대학교 대학원 농산업교육과

지도교수 최 수 정

【연구자 연락처】 배수현 e-mail: top3043@snu.ac.kr

석사과정 배 수 현

1. 다음은 귀하가 느끼는 자신의 '직무성과'에 대한 문항입니다. 아래의 각 문항들을 읽으신 다음 귀하의 생각과 가장 일치되는 번호에 체크해 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
1	내게 주어진 업무를 잘 완료해낸다.	①	②	③	④	⑤
2	직무명세서에 제시된 책임 업무를 다한다.	①	②	③	④	⑤
3	조직에서 기대하는 과업을 잘 수행한다.	①	②	③	④	⑤
4	업무수행시 요구되는 목표를 잘 달성한다.	①	②	③	④	⑤
5	인사고과에 영향을 주는 활동을 잘 수행한다.	①	②	③	④	⑤
6	업무수행시 문제해결을 위해 동료와 잘 협력한다.	①	②	③	④	⑤
7	필요한 업무를 스스로 찾아서 적극적으로 한다.	①	②	③	④	⑤
8	맡은 업무가 아니어도 회사에 도움이 되는 일이라면 한다.	①	②	③	④	⑤
9	동료의 업무가 과중할 때 돕고 함께 협력한다.	①	②	③	④	⑤
10	부서에 보탬이 될 수 있는 건설적인 제안을 한다.	①	②	③	④	⑤
11	다른 사람에게 미치는 영향을 생각하고 행동한다.	①	②	③	④	⑤
12	상사가 없더라도 맡은 업무를 평소대로 수행한다.	①	②	③	④	⑤
13	어려움에 처한 동료를 지원하고 격려하여준다.	①	②	③	④	⑤
14	업무수행시 문제해결을 위해 능동적으로 대처한다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 귀하의 직장 내 사회적 네트워크 파악을 위한 질문입니다. 직장 내에서 업무수행에 필요한 심리적 혹은 정보적인 지원을 해주는 사람, 즉 귀하의 수행에 도움이 되는 직장 내 조력자들(상사, 부하, 동료 모두 포함)을 아래 표에 모두 기입하여 주십시오. 본인만이 알아볼 수 있는 이니셜 혹은 가명으로 기입하시면 됩니다. 또한 각 사람과 심리적으로 얼마나 친밀하게 느끼는지 그리고 각 사람과 정보를 얼마나 자주 교환하는지에 대해 해당되는 곳에 표시(✓)해 주십시오.

번호	1. 성함	2. 이 사람과의 친밀도는? ①매우 친밀하지 않다. ②친밀하지 않다. ③보통이다. ④친밀하다. ⑤매우 친밀하다.	3. 이 사람과의 정보교환횟수는? ①한 달에 1회 혹은 그 미만 ②한 달에 2~3회 ③일주일에 1회 ④일주일에 2~3회 ⑤거의 매일
예시	SHB	⑤	③
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Ⅲ. 다음은 귀하의 직장 내 사회적 네트워크 파악을 위한 질문입니다. 아래의 각 문항을 잘 읽어보시고 평소 귀하의 생각이나 상황과 가장 일치하는 번호에 체크(✓)하여 주시기 바랍니다.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 직장 내에서 나에게 도움을 주는 사람들과 깊게 사귀는 편이다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 직장 내에서 나에게 심리적인 지원(예:조언이나 상담)을 해주는 사람이 많이 있는 편이다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 직장 내에서 나에게 도움을 주는 사람들과 가족처럼 친하게 지낸다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 직장 내에서 나에게 정보적인 지원을 해주는 사람이 거의 없다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 직장 내에서 나에게 도움을 주는 사람들과 감정적으로 친밀함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
6. 내가 직장 내에서 어려움이 처했을 때 나를 도와주는 사람이 별로 없다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 직장 내에서 업무수행과 관련하여 편하게 물어볼 수 있는 사람이 많다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 귀하의 '무형식 학습' 에 관한 설문문항입니다. 아래의 각 문항들을 읽으신 다음 귀하의 생각을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 체크하여 주시기 바랍니다.

	나는 다른 사람과의 대화와 질문, 정보검색, 업무활동에서의 시행착오, 개인적 반성 등을 통하여 ~	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	회사에서 기존에 활용해오던 업무방법에 관한 지식을 습득한다.	①	②	③	④	⑤
2	업무수행에 필요한 이론적(학문적) 지식과 방법을 습득한다.	①	②	③	④	⑤
3	새롭게 주어진 업무에 대한 지식과 방법을 습득한다.	①	②	③	④	⑤
4	변화된 업무의 내용과 이를 효과적으로 수행하기 위한 지식을 획득한다.	①	②	③	④	⑤
5	업무 처리 결과가 어떻게 나타날 것인지 파악한다.	①	②	③	④	⑤
6	주어진 업무가 회사의 목표나 비전과 어떻게 연계되어 있는지 이해한다.	①	②	③	④	⑤
7	회사에서 지향하는 가치에 대하여 이해한다.	①	②	③	④	⑤
8	회사가 중요하게 여기는 것과 내가 중요하게 여기는 것을 맞추는 방법을 습득한다.	①	②	③	④	⑤
9	회사에서 나에게 원하는 역할과 책임이 무엇인지 깨닫는다.	①	②	③	④	⑤
10	함께 일하는 다른 팀/부서의 업무 내용과 구조를 파악한다.	①	②	③	④	⑤
11	업무수행에 필요한 인적네트워크를 형성한다.	①	②	③	④	⑤
12	타 팀/부서와 협력을 증진하기 위한 방법을 습득한다.	①	②	③	④	⑤
13	동료, 상사, 고객 등 다른 사람과 협력적으로 일하는 방법을 습득한다.	①	②	③	④	⑤
14	업무수행에 필요한 다른 사람과의 의사소통 방법을 습득한다.	①	②	③	④	⑤
15	동료, 상사, 고객 등 다른 사람들에 대해 이해한다.	①	②	③	④	⑤
16	자기 개발을 해야 하겠다는 의지가 생긴다.	①	②	③	④	⑤
17	자신에 대해 비판적으로 사고하는 방법을 습득한다.	①	②	③	④	⑤
18	다른 사람과 구분되는 나만의 특성을 깨닫는다.	①	②	③	④	⑤
19	나의 목표나 비전을 설정해 나간다.	①	②	③	④	⑤

V. 다음은 귀하의 '직무몰입'에 관한 설문문항입니다. 아래의 각 문항들을 읽으신 다음 여러분의 생각을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 체크하여 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 야근수당을 받지 않더라도 야근을 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 사람을 평가할 때 그 사람이 얼마나 일을 잘하는지를 통해 판단한다.	①	②	③	④	⑤
3	나의 인생에서 중요한 만족은 나의 일에서부터 온다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 아침에 일을 하면 시간이 빨리 지나가는 것처럼 느낀다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 일을 준비하기 위해 조금 일찍 나선다.	①	②	③	④	⑤
6	나에게 있어서 중요한 것은 일과 관련 있다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 가끔 밤에 내일 일에 대해 생각한다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 나의 일에 있어서 완벽주의자이다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 일이 잘 안됐을 때 우울한 것 같다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 나의 일보다 아주 중요한 활동이 있다.	①	②	③	④	⑤
11	나에게 있어서 나의 직무는 삶의 일부이다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 돈이 필요 없더라도 일을 계속할 것이다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 회사에 나오기 보다는 집에서 쉬고 싶을 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
14	나에게 일이란 나의 작은 한 부분이다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 개인적으로 나의 직무에 많이 관여한다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 나의 일에 있어서 추가적인 책임이나 의무를 지는 것을 꺼린다.	①	②	③	④	⑤
17	과거의 나는 현재보다 훨씬 더 일에 열정적이었다.	①	②	③	④	⑤
18	나의 인생의 대부분은 일보다 더 중요하다.	①	②	③	④	⑤
19	나는 예전에는 나의 일에 많은 신경을 썼지만 지금은 다른 것이 나에게 더 중요하다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 종종 일에서 자지른 실수를 떠올리며 후회한다.	①	②	③	④	⑤

VI. 다음은 귀하의 일반적 사항에 관한 것입니다. 모든 정보는 연구의 목적으로만 사용됩니다.
모든 문항에 대해 해당되는 번호에 체크하여 주시거나 해당 정보를 정확하게 기입하여
주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령은?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대이상

3. 귀하의 최종 학력은?

- ① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대졸이상 ④ 석사이상 ⑤ 박사이상

5. 귀하의 직급은?

- ① 사원 ② 대리 ③ 과장 ④ 차장 ⑤ 부장이상

6. 귀하께서 현재 직장에서 근무한 경력은?

- ① 3년 미만 ② 3년 이상 5년 미만 ③ 6년 이상 10년 미만
④ 11년 이상 15년 미만 ⑤ 16년 이상

-설문에 참여해주셔서 대단히 감사합니다-

**대기업 사무직 근로자의 직무성과와 사회적 네트워크, 무형식 학습 및
직무몰입의 인과적 관계**

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 와중에도 소중한 시간을 내어 주셔서 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

이 설문은 대기업 사무직 근로자의 직무성과, 사회적 네트워크, 무형식 학습 및 직무 몰입의 관계를 파악하고, 그에 영향을 미치는 환경과 요소를 확인하고자 제작되었습니다. 여러분이 응답해주신 내용은 향후 대기업 HRD 관련 연구에 있어 많은 도움이 될 것입니다.

질문지는 총 5면이며, 응답하시는 데 소요되는 시간은 약 10분입니다. 조사결과는 통계법 제 13조 2항에 의거하여 익명으로 처리되기 때문에 여러분의 사적 정보는 노출되지 않으며, 오직 연구를 위한 자료로만 사용될 것임을 약속드립니다.

또한, 응답하지 않은 문항이 하나라도 있으면, 그 설문지는 분석할 수 없으니 한 문항도 빠짐없이 응답해 주시기를 부탁드립니다. 귀하가 성실하게 응답해주신 설문지는 연구를 위한 매우 귀중한 자료가 될 것입니다.

응답과 관련하여 문의사항이 있으시면, 아래 연락처로 연락해 주시기 바랍니다. 끝으로 늘 건강과 행복이 가득하시길 기원하며, 바쁘신데도 불구하고 귀한 시간을 내주신 선생님께 깊은 감사드립니다.

2017년 3월

서울대학교 대학원 농산업교육과

지도교수 최 수 정

【연구자 연락처】 배수현 e-mail: top3043@snu.ac.kr

석사과정 배 수 현

1. 다음은 귀하가 느끼는 자신의 '직무성과'에 대한 문항입니다. 아래의 각 문항들을 읽으신 다음 귀하의 생각과 가장 일치되는 번호에 체크해 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
1	내게 주어진 업무를 잘 완료해낸다.	①	②	③	④	⑤
2	직무명세서에 제시된 책임 업무를 다한다.	①	②	③	④	⑤
3	조직에서 기대하는 과업을 잘 수행한다.	①	②	③	④	⑤
4	업무수행시 요구되는 목표를 잘 달성한다.	①	②	③	④	⑤
5	인사고과에 영향을 주는 활동을 잘 수행한다.	①	②	③	④	⑤
6	업무수행시 문제해결을 위해 동료와 잘 협력한다.	①	②	③	④	⑤
7	필요한 업무를 스스로 찾아서 적극적으로 한다.	①	②	③	④	⑤
8	맡은 업무가 아니어도 회사에 도움이 되는 일이라면 한다.	①	②	③	④	⑤
9	동료의 업무가 과중할 때 돕고 함께 협력한다.	①	②	③	④	⑤
10	부서에 보탬이 될 수 있는 건설적인 제안을 한다.	①	②	③	④	⑤
11	다른 사람에게 미치는 영향을 생각하고 행동한다.	①	②	③	④	⑤
12	상사가 없더라도 맡은 업무를 평소대로 수행한다.	①	②	③	④	⑤
13	어려움에 처한 동료를 지원하고 격려하여준다.	①	②	③	④	⑤
14	업무수행시 문제해결을 위해 능동적으로 대처한다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 귀하의 직장 내 사회적 네트워크 파악을 위한 질문입니다. 직장 내에서 업무수행에 필요한 심리적 혹은 정보적인 지원을 해주는 사람, 즉 귀하의 수행에 도움이 되는 직장 내 조력자들(상사, 부하, 동료 모두 포함)을 아래 표에 모두 기입하여 주십시오. 본인만이 알아볼 수 있는 이니셜 혹은 가명으로 기입하시면 됩니다. 또한 각 사람과 심리적으로 얼마나 친밀하게 느끼는지 그리고 각 사람과 정보를 얼마나 자주 교환하는지에 대해 해당되는 곳에 표시(✓)해 주십시오.

번호	2. 성함	2. 이 사람과의 친밀도는? ①매우 친밀하지 않다. ②친밀하지 않다. ③보통이다. ④친밀하다. ⑤매우 친밀하다.	3. 이 사람과의 정보교환횟수는? ①한 달에 1회 혹은 그 미만 ②한 달에 2~3회 ③일주일에 1회 ④일주일에 2~3회 ⑤거의 매일
예시	SHB	⑤	③
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Ⅲ. 다음은 귀하의 직장 내 사회적 네트워크 파악을 위한 질문입니다. 아래의 각 문항을 잘 읽어보시고 평소 귀하의 생각이나 상황과 가장 일치하는 번호에 체크(✓)하여 주시기 바랍니다.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 직장 내에서 나에게 도움을 주는 사람들과 깊게 사귀는 편이다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 직장 내에서 나에게 도움을 주는 사람들과 가족처럼 친하게 지낸다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 직장 내에서 나에게 도움을 주는 사람들과 감정적으로 친밀함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 귀하의 '무형식 학습' 에 관한 설문문항입니다. 아래의 각 문항들을
읽으신 다음 귀하의 생각을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 체크하여 주시기 바랍니다.

	나는 다른 사람과의 대화와 질문, 정보검색, 업무활동에서의 시행착오, 개인적 반성 등을 통하여 ~	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	회사에서 기존에 활용해오던 업무방법에 관한 지식을 습득한다.	①	②	③	④	⑤
2	업무수행에 필요한 이론적(학문적) 지식과 방법을 습득한다.	①	②	③	④	⑤
3	새롭게 주어진 업무에 대한 지식과 방법을 습득한다.	①	②	③	④	⑤
4	변화된 업무의 내용과 이를 효과적으로 수행하기 위한 지식을 획득한다.	①	②	③	④	⑤
5	업무 처리 결과가 어떻게 나타날 것인지 파악한다.	①	②	③	④	⑤
6	주어진 업무가 회사의 목표나 비전과 어떻게 연계되어 있는지 이해한다.	①	②	③	④	⑤
7	회사에서 지향하는 가치에 대하여 이해한다.	①	②	③	④	⑤
8	회사가 중요하게 여기는 것과 내가 중요하게 여기는 것을 맞추는 방법을 습득한다.	①	②	③	④	⑤
9	회사에서 나에게 원하는 역할과 책임이 무엇인지 깨닫는다.	①	②	③	④	⑤
10	함께 일하는 다른 팀/부서의 업무 내용과 구조를 파악한다.	①	②	③	④	⑤
11	업무수행에 필요한 인적네트워크를 형성한다.	①	②	③	④	⑤
12	타 팀/부서와 협력을 증진하기 위한 방법을 습득한다.	①	②	③	④	⑤
13	동료, 상사, 고객 등 다른 사람과 협력적으로 일하는 방법을 습득한다.	①	②	③	④	⑤
14	업무수행에 필요한 다른 사람과의 의사소통 방법을 습득한다.	①	②	③	④	⑤
15	동료, 상사, 고객 등 다른 사람들에 대해 이해한다.	①	②	③	④	⑤
16	자기 개발을 해야 하겠다는 의지가 생긴다.	①	②	③	④	⑤
17	자신에 대해 비판적으로 사고하는 방법을 습득한다.	①	②	③	④	⑤
18	다른 사람과 구분되는 나만의 특성을 깨닫는다.	①	②	③	④	⑤
19	나의 목표나 비전을 설정해 나간다.	①	②	③	④	⑤

V. 다음은 귀하의 '직무몰입'에 관한 설문문항입니다. 아래의 각 문항들을 읽으신 다음 여러분의 생각을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 체크하여 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 야근수당을 받지 않더라도 야근을 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 사람을 평가할 때 그 사람이 얼마나 일을 잘하는지를 통해 판단한다.	①	②	③	④	⑤
3	나의 인생에서 중요한 만족은 나의 일에서부터 온다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 아침에 일을 하면 시간이 빨리 지나가는 것처럼 느낀다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 일을 준비하기 위해 조금 일찍 나선다.	①	②	③	④	⑤
6	나에게 있어서 중요한 것은 일과 관련 있다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 가끔 밤에 내일 일에 대해 생각한다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 나의 일에 있어서 완벽주의자이다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 일이 잘 안됐을 때 우울한 것 같다.	①	②	③	④	⑤
10	나에게 있어서 나의 직무는 삶의 일부이다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 돈이 필요 없더라도 일을 계속할 것이다.	①	②	③	④	⑤
12	나에게 일이란 나의 작은 한 부분이다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 개인적으로 나의 직무에 많이 관여한다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 종종 일에서 저지른 실수를 떠올리며 후회한다.	①	②	③	④	⑤

VI. 다음은 귀하의 일반적 사항에 관한 것입니다. 모든 정보는 연구의 목적으로만 사용됩니다.
모든 문항에 대해 해당되는 번호에 체크하여 주시기나 해당 정보를 정확하게 기입하여
주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령은?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대이상

3. 귀하의 최종 학력은?

- ① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대졸이상 ④ 석사이상 ⑤ 박사이상

5. 귀하의 직급은?

- ① 사원 ② 대리 ③ 과장 ④ 차장 ⑤ 부장이상

6. 귀하께서 현재 직장에서 근무한 경력은?

- ① 3년 미만 ② 3년 이상 5년 미만 ③ 6년 이상 10년 미만
④ 11년 이상 15년 미만 ⑤ 16년 이상

-설문에 참여해주셔서 대단히 감사합니다-

Abstract

A Causal Relationship among Job Performance, Social Network, Informal Learning, and Job Involvement of Office Workers in Large Corporations

by Suhyun Bae

Thesis for Master of Education

in the Graduate School of Seoul National University,

Republic of Korea, 2017

Major Advisor: Sujung Choi, Ph. D

The purpose of this study was to identify a causal relationship among Job Performance, Social Network, Informal Learning and Job Involvement of office workers in large corporation. There are specific hypotheses to prove this study. First, making a causal model of job performance, social network, informal learning and job involvement of office workers and proving a fit index of hypothetical structural equation model. Second, identifying causal relationship among job performance, social network size and strength, informal learning and job involvement. Third, proving a double mediating effect of informal learning and job

involvement between social network size and job performance. Fourth, proving a double mediating effect of informal learning and job involvement between social network strength and job performance.

The population for this study is all office workers in large corporations. The target population is the office workers in the companies which of annual sales is over 1 trillion and based on data of Korea Contents Media company. A survey questionnaires were conducted to measure variables of this study. Some of variables were measured by existing tools and others were measured by tool which were translated by the researcher.

The data was collected by mail and online from March 1st to April 7th , 2017. A total of 390 out of 400 questionnaires were returned, and 365 were used for analysis after data cleaning. This study uses SPSS 21.0 from Windows and Amos 24.0 version to analyze the descriptive statistics and Structural Equation Modeling. An alpha level of 0.05 was established priori for determining the significance.

The findings of this study were as follows. First, the fit index of structural equation model among job performance, social network size and strength, informal learning and job involvement was suitable. Second, social network size($\beta=0.13$), informal learning($\beta=0.76$), job involvement($\beta=0.11$) had a significantly positive direct effect on job performance. But, Social network strength didn' t have a significantly positive direct effect on job performance. Third, Social network size had a significantly indirect effect on job performance through informal learning($\beta=0.044$), job involvement($\beta=0.034$) and a double mediating effect of informal learning and job involvement($\beta=0.028$). Fourth, Social network strength had a significantly indirect effect on job performance

through informal learning($\beta=0.358$), job involvement($\beta=0.011$) and a double mediating effect of informal learning and job involvement($\beta=0.088$).

Based on the finding of the study, major conclusions of this study is as follows. First, the structural equation model among job performance, social network size and strength, informal learning and job involvement was suitable to empirical analysis on research variables. Second, Social network size, informal learning and job involvement had a significantly positive direct effect on job performance. However, Social network strength didn't have a significantly direct effect on job performance. Third, Social network size had a significantly indirect effect on job performance through both informal learning and job involvement. Fourth, Social network strength had a significantly indirect effect on job performance through both informal learning and job involvement.

Some recommendations for future research and practical uses are as follows. First, further research needs to investigate not only office workers in large corporations but also small corporations. Second, the specific research is needed to investigate the result of job performance when social network size and strength have opposite side. Third, the organizational culture which is formal and stiff should be improved to increase social network size and strength. Fourth, Informal learning should be activated by increasing social network size and strength.

Key words: Office workers in Large Corporation, Job performance,
Social network size, Social network strength, Informal
learning, Job involvement

Student number: 2015-23114