

복지전담인력의 사회자본, 지적자본, 직무성과간 영향관계 분석

전기우*
윤광재**

〈目次〉	
I. 서론	IV. 분석결과
II. 이론적 고찰	V. 결론
III. 분석모형 및 조사설계	

〈요약〉

본 연구는 공공복지전담인력의 직무성과 제고를 위해 조직내 사회자본 및 지적자본을 살펴보았다. 사회자본의 경우 네트워크, 신뢰, 규범을 측정요인으로, 지적자본의 경우 구조자본, 고객자본을 측정요인으로 활용하였다. 특히, 지적자본을 매개변수로써 활용하여 좀 더 효과적인 직무성과 제고를 위한 조직관리 차원의 분석을 실시하였다. 분석결과, 복지전담인력이 인식하는 네트워크, 신뢰는 구조자본 및 고객자본에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다만, 규범은 고객자본에는 유의미한 영향관계로 파악되었으나, 구조자본에는 무의미한 영향관계로 분석되었다. 또한, 네트워크 및 신뢰는 직무성과에 유의미한 정(+)의 영향이 미치는 것으로 확인되었으며, 규범은 직무성과에 무의미한 관계로 조사되었다. 그리고 조직내 구조자본 및 고객자본은 직무성과에 유의미한 정(+)의 영향이 미치는 것으로 검토되었다. 끝으로 네트워크와 신뢰는 구조자본을 매개로, 네트워크와 신뢰, 그리고 규범은 고객자본을 매개로 하여 직무성과에 유의미한 정(+)의 효과를 가지는 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 복지전담인력의 직무성과를 제고하기 위해서는 조직내 형성되어 있는 사회자본, 지적자본에 대한 증진노력을 강구해야 할 것으로 판단되며, 특히 이들 요인에 대한 별도의 개별적 접근이 아닌 상호 연계적 접근에서의 관심과 지원노력이 고려되어야 할 필요가 있다.

【주제어: 공공복지전담인력, 사회자본, 지적자본, 직무성과】

* 제1저자, 영남대학교 행정학과 강사(8387woo@hanmail.net)

** 교신저자, 영남대학교 행정학과 교수(assas90@hanmail.net)

논문접수일(2011.3.21), 수정일(2011.5.20), 게재확정일(2011.5.24)

I. 서 론

최근 국민들의 복지욕구가 증대하고 이에 따른 사회복지비 지출이 증가됨에 따라 공공복지전담인력¹⁾에 대한 역할과 기능이 강조되고 있으며, 복지서비스 수혜자인 고객에게 최대한 효과적이고 양질의 서비스를 제공해야 하는 복지전담부문의 책무성이 부각되고 있다(김경희, 2002: 75).

복지전담인력은 사회복지서비스 영역의 최일선 담당자로서, 물질적·경제적 서비스를 제공할 뿐만 아니라 고객의 자아능력을 향상시킴으로써 사회적 환경에 적극 대처할 수 있는 전문적 서비스를 제공하고 있다. 따라서 고객의 자립 및 삶의 질 향상에 있어서 복지전담인력의 역할은 매우 중요하다고 할 수 있으며, 이들의 직무성과 제고노력은 고객에 대한 책무성 확보에 관건이 되고 있다(장신재 외, 2003: 64).

지금까지 복지전담인력의 직무성과를 제고하기 위한 방편으로써 공공복지전담부문은 전문성 확보, 서비스 범위의 확대, 전달체계의 개편, 프로그램 개선, 기능전환 및 운영실태 개선 등과 같은 고객 삶의 질 향상을 위한 다양한 방안을 모색하고 이를 실천현장에 적용하기 위해 끊임없는 변화노력을 경주하여 왔다.

그런데 공공복지전담부문의 직무성과를 제고하기 위한 변화노력에도 불구하고 최근까지 복지전담인력의 직무성과와 관련해 많은 문제점이 여전히 제기되고 있다. 즉, 복지전담직과 일반행정직간의 갈등, 복지전담공무원과 일반행정직렬 공무원간의 갈등, 개인의 능력을 초과하는 과도한 직무량, 역할갈등, 직무모호성, 전문가로서의 전문성 발휘에 대한 조직환경의 부적합 등이 지적되고 있다(박미선, 2007: 197-99; 최송식 외, 2008: 166; 정윤모 외, 2009: 256).

이처럼 복지전담인력의 직무성과를 제고하기 위한 노력에도 불구하고 복지전담인력의 직무성과와 관련된 다수의 문제점이 여전히 제기되고 있는 것은 여러 가지 원인이 있겠지만, 본 연구에서는 조직내 무형의 자본에 대한 깊은 성찰이 부족한데서 기인한 것 때문이라는 판단이다.

다시 말해 급변한 외부환경에 적응하는 과정에만 주력한 나머지 조직구성원간의 상호작용에 대한 관계적 특성들을 효과적으로 관리하지 못한 것이 원인이 될 수 있다는 것이며, 급변하는 환경에 대한 개입에 다소 소홀히 하였다는 것이다. 이는 고객을 둘러싼 환경을 변화시켜야 하는 대상이 아니라, 적응해야 하는 대상으로만 바라보는 경향이 있다는 것이다.

1) 현행 공공복지서비스를 제공하는 복지전담인력은 시·군·구 및 읍·면·동 단위의 행정기관에서 복지업무의 효율적 추진을 위하여 사회복지사 자격을 갖춘 공무원들이 담당하고 있다.

뿐만 아니라 복지전담인력이 전문가로서의 직무수행이 가능하도록 복지서비스와 관련된 혁신적 프로그램을 개발하고 새로운 정책이나 아이디어를 제안하고 조직차원의 지원체계를 구축하고 조직의 외부환경을 적극적으로 이해하지 못했다는 것이다.

이러한 무형의 자본과 관련한 두 가지 측면의 강조점은 조직내에서 공동의 목적달성을 위한 조직구성원간의 상호작용에 바탕을 둔 협력, 신뢰, 규범과 같은 조직내 사회자본에 대한 인식이 필요함이며, 전문가로서의 능력개발을 위한 조직차원의 역량, 고객과의 관계 등과 같은 지적자본에 대해 더 많은 관심을 가져야 할 필요가 있다는 것이다. 결국, 이것은 복지전담인력의 개인 및 이들을 둘러싼 조직적 차원에 대한 보다 심층적인 이해가 필요함이며, 조직내 무형의 자본이라 할 수 있는 사회자본, 지적자본에 대한 연구를 통해 직무성과를 제고할 수 있음을 의미한다.

이러한 맥락에서 본 연구는 공공복지전담부문의 조직내 축적된 사회자본, 지적자본이 과연 복지전담인력의 직무성과 제고에 얼마만큼의 영향이 미치는지를 실증적으로 분석하고자 한다. 그리고 조직내 사회자본, 지적자본을 연계적인 관점에서 복지전담인력의 직무성과를 극대화시킬 수 있다는 것을 전제로 그 효과를 밝혀보고자 한다.

II. 이론적 고찰

1. 사회자본

1) 사회자본의 개념

최근 사회자본에 관한 연구분야 및 관점은 사회학, 정치학, 경제학, 행정학 등 다양한 분야에서 연구자들로부터 많은 관심을 받고 있다. 연구자들의 관심과 연구목적에 따라 사회자본에 관한 연구는 이웃, 지역사회, 조직, 국가 및 국제사회 등 다양한 수준에서 연구된다. 이에 따라 사회자본에 대한 정의도 다음과 같이 다양하게 존재한다.

사회학자인 Bourdieu(1986: 243-50)는 네트워크(network)를 중심으로 지속적인 관계망 또는 상호인식과 인정이 제도화된 관계로 특정한 조직의 구성원이 됨으로써 얻어지는 잠재적 자원의 총합이라고 정의하였다. 그는 부모와 그 부모의 관계망이 갖는 차원의 자원이 자식에게 전승되어 가는 과정으로서 문화적 차원의 자본에 주목하는 반면, 보다 포괄적인 사회관계 속에서 각 개인이 가지고 있는 연계망과 조직소속이 해당 당사자에게 제공하는 다양한 사회적 기회자원을 총칭하는 개념으로 사회자본을 말하고 있다.

사회자본의 정의에 관해 Putnam(1993) 역시 관계를 맺고 있는 구성원들간의 상호협력을

통하여 사회의 효율성을 증진시켜주는 수평적 결합체로, 신뢰, 규범, 네트워크 등과 같은 집단적 조직체의 특성이라고 하였다. 이는 사회자본을 조직적 행동의 문제해결을 극복하기 위해 조직체들이 가지는 자원들로서 조직구성원의 상호이익을 위해 조정과 협력을 가능케 하는 것으로 정의함으로써 사회자본의 유용성을 설명하고 있다(Putnam, 1993: 35-6).

이런 측면에서 조직내 사회자본은 조직구성원 개인이 가지고 있는 인적자본이 아니라, 구성원들과의 관계속에 내재되어 있는 자본을 의미하고 있다. 사회자본은 다른 형태의 자본과 구분될 수 있는 가장 근본적인 차이는 혼자가 아닌 둘 이상의 사람이 관계를 맺고 있는 특성을 가지고 있다. 이러한 특성을 가지기 때문에 사회자본은 개인이 소유하고 있는 개인적 자원(personal resources)이 아니라, 조직구성원들간의 관계를 통해서 접근하고 얻을 수 있는 사회적 자원(social resources)이다(Lin, 2000: 786-7).

사회자본에 대한 국내연구의 경우 사회자본은 개인과 집단 및 조직차원의 구성원들이 상호간에 맺고 있는 구조적 관계와 그 구성원들이 조직내 다른 개인·집단의 구성원들과 갖는 다양한 구조적 관계 모두를 통해 동원할 수 있는 자원의 총합으로 보고 있다(박성환, 2007: 119). 그리고 인적자본과는 달리 구성원들간의 관계에서 발생하는 것으로서 개인, 집단, 조직, 국가 등의 목표를 달성하는데 영향을 미치는 무형재로 설명하고 있다(성도경 외, 2004: 422).

이와 같이 사회자본은 사회관계 속에 내재된 자본형태를 말하는 것으로써, 물적·인적자본과 같이 사회의 생산효과에 대한 비실체적 존재로 정의하기도 하며(홍현미라, 2005: 14), 신뢰와 호혜성, 네트워크 등을 기반으로 사회적 관계속에 내재해 있는 실제적이거나 잠재적인 자원의 총합으로서, 개인 또는 조직의 협력적 행위를 촉진하고 조직에 상존해 있는 문제나 갈등을 해결하는데 유용한 것으로 개념화 하고 있다(이상도, 2009: 22).

2) 사회자본의 측정지표

기존 연구에서는 사회자본 측정과 관련해 두 가지 쟁점이 논의되고 있다. 하나는 Putnam (2000)의 접근방식으로서 사회자본은 조직차원의 자원, 즉 공공선(public good)의 성격을 떠므로 조직수준에서 존재하고 생태학적인 변수와 같은 것으로 측정되어야 한다고 주장하고 있다. 이 견해는 공공재로서 사회자본의 속성을 강조하며 관계에 포함되지 않는 조직구성원에게도 사회자본의 이익이 돌아간다고 보았다(White, 2002: 255-69).

이러한 맥락에서 사회자본 연구의 대중화에 기여했다고 볼 수 있는 Lin(1999) 또한 사회자본은 한 구성원이 직·간접적 유대를 맺은 타인들의 특성의 다양성이나 크기에 의해 분석된다면서 사회자본의 척도로 연결망과 불밖인 자원을 강조하였는데, 연결망은 구조적 제약, 구조적 구멍, 연결망 다리, 즉시성, 강도, 상호작용, 호혜성 등을 사용하였다. 그리고 불밖인

자원은 자원의 범위, 최선의 자원, 자원의 다양성, 평균자원, 접촉자원, 중개자의 직업, 권한 등을 지표로 활용하였다.

국내의 경우에도 다양한 요인들을 활용한 측정지표가 제시되고 있다. 공공부문의 경우 조직내 사회자본과 행정몰입도와의 관계에서 중재기구와 의견수렴 및 반영장치, 제안과 아이디어 공유를 위한 정기모임, 의견표명 메카니즘, 토론과 협력, 조직구성원간 상호신뢰, 조직의 발전과 나의 발전에 대한 믿음, 정보공유 의무감, 상호간 의사존중, 출신지역 차별대우 배제, 자원봉사 적극참여 등을 측정지표로 언급하였다(김윤곤, 2007: 85).

조직내 사회자본 형성에 영향을 주는 요인 측정과 분석에 관한 연구에서는 조직내 필요한 자원으로 네트워크, 신뢰, 규범을 중시하면서, 네트워크의 경우 조직발전을 위한 협력, 조직에 관한 정보공유, 필요한 정보의 제공, 민주적 의사결정, 하의상당의 원활을 강조하였다. 신뢰의 경우, 부서동료의 신뢰, 조직의 리더신뢰, 타부서 동료의 신뢰, 조직상사의 신뢰, 가족신뢰, 친구신뢰, 이웃신뢰, 규범의 경우, 규범과 규칙의 확립, 규범과 규칙의 준수, 조직내 질서유지, 조직구성원의 시민의식 등을 측정지표로 제시하였다(박희봉, 2002a: 237).

일부 연구이지만 경찰조직의 사회자본과 직무만족에 관한 연구에서는 조직구성원간의 의사소통, 갈등해소를 위한 협력, 정보의 공유, 문제발생시 자체해결, 직원상호간 믿음, 조직구성원간의 결속력, 조직구성원에 대한 보호, 관리자 및 동료의 지지, 규범이나 규칙의 확립, 조직구성원들의 규범준수, 선후배 조직구성원간 질서확립, 조직구성원의 의식수준 등을 측정지표로 사용하였다(문유석 외, 2009: 117).

일반 민간조직의 경우에도 사회자본과 문제해결능력의 관계를 규명하고 있는 연구에서는 구성요인으로 개방성, 유대, 신뢰, 규범 등을 제시하고 있는데, 개방성의 경우, 조직의 회원가입 및 탈퇴의 자유로움, 타부서 및 조직과의 접촉, 유대의 경우, 조직구성원의 모임, 조직구성원의 가치, 조직구성원간의 상호연결, 조직에 대한 유대 등을 제시하였다. 또한 신뢰의 경우, 리더나 조직에 대한 신뢰, 리더나 조직결정에 대한 믿음, 리더나 조직구성원의 배려, 조직구성원의 개방성과 호의, 도덕적 믿음, 규법의 경우, 역할수행을 위한 규칙, 규칙과 규범의 강제성, 상호호혜성, 규칙위반에 대한 제재 등을 고려하였다(김정란, 2003: 79).

2. 지적자본

1) 지적자본의 개념

최근 조직에서는 사회자본의 유용성뿐만 아니라 지적자본(intellectual capital)의 가치에 대한 관심이 높아지면서 다양한 관점에서 지적자본에 대한 연구가 이루어지고 있다. Skandia의 지식자산을 최초로 측정하였던 Edvinsson 외(1997: 366-8)는 지적자본은 지식자본, 비물질

적 자산, 비재무적 자산, 보이지 않는 자산, 목표성취를 위한 수단, 시장가치에서 장부가치를 차감한 것과 같은 의미로 정의하였다. 또한, Stewart(1997: 68-74)는 부를 창출하는데 사용될 수 있는 지적인 물질(material)인 지식, 정보, 지적자산, 경험 등을 지적자본이라고 하였다.

지적자본은 연구자들에 따라서 재무적 유형자산으로 구성된 조직의 장부가치를 제외한 나머지 모든 것(Wiig, 1997: 1-14), 무형자산·명성·고객충성도·기술적 노하우(Teece, 1998: 55-79), 조직의 물질적·화폐적 자산에서 유발되지 않고 가치창조 프로세스에 공헌하는 모든 요소들, 즉 혁신, 독특한 조직구성, 인적자원에 의해서 생성되는 가치 등을 지닌 무형자본(Lev, 2001: 155-8) 등으로 정리하고 있다(강상묵 외, 2005: 3-4).²⁾

국내연구의 경우 정부조직에의 적용을 위한 개념 정의에서 지적자본은 기술, 지식, 정보와 같은 무형자산(김상묵 외, 2000: 2), 조직에 경쟁우위를 가져다주며, 부를 창출하는 지식, 경험, 역량 등을 포함하는 무형자본으로 총칭(변상우, 2005: 37), 전통적인 조직회계시스템에 반영되지 않는 숨겨진 가치의 창출동인들을 총칭하는 개념(김선재 외, 2004: 75)으로 정의하였다. 또한, 조직의 경쟁우위 창출과 가치증대의 원천으로서 조직이 소유하고 있는 지식, 경험, 기술, 고객관계 등 무형자산의 총체(이도현, 2008: 91)로 정의하고 있다.

2) 지적자본의 측정지표

지적자본과 관련된 기존의 연구들은 대부분이 조직내의 지적자본을 측정한 연구들로서, 지적자본 가치의 측정에 초점을 두며 조직내의 지적자본 평가를 통한 전략적인 활용의 측면을 중심으로 이루어지고 있다. 또한, 대부분의 연구들은 조직과 관련된 성과, 효과, 수익성 등과의 관계를 논하고 있다. 그러나 이러한 연구들 대부분은 체계적인 분류구조 없이 단지 여러 가지 지표들을 나열하는 형태를 취하고 있는 것이 특징이다.

우선 국외의 경우 지적자본과 조직의 성과를 통합적으로 측정하기 위해 구조자본으로 조직내 거래당 비용수준, 수입당 비용, 조직구성원 1인당 수입, 거래시간의 소요정도, 아이디어 생산에 대한 지원수준, 조직의 효율성, 고객자본으로 고객의 만족도, 문제해결을 위한 시간도, 서비스의 수준, 고객충성, 고객의 자사선택 빈도, 시장지향성, 고객이 남긴 정보의 공유 등을 지표로 활용하였다(Bontis, 1998: 63-76).

역시 지적자본의 측정을 위한 새로운 모델개발에 관한 실증적 연구에서 구조자본 측정으로 조직문화, 조직측면에서 구성원 파악, 조직통제시스템 유효성, 내부정보망 구성과 활용,

2) 직무성과를 제고하기 위해서 고려되는 지적자본은 자본과 노동 등의 전통적 의미의 자산 외의 것이 중요하며, 현대 조직의 운영에서는 전통적 자산뿐만 아니라 지적자본이 동시에 고려되어야 직무성과가 증진된다는 것이다. 변화하는 환경에 적합한 새로운 조직절차라든가, 조직구조, 조직구성원의 새로운 지식, 개선된 감시체계, 성과에 대한 유인보상체계 등을 총칭하는 개념으로 손에 잡히지 않는 자산이라고도 한다(Brynjolfsson 외, 2002: 137-99).

지식저장소 구성 및 활용, 조직구성원과 상호지원, 조직정보 이용 가능성, 지식공유, 고객자본의 측정으로 고객DB 구축과 활용, 고객서비스 능력, 고객욕구 파악능력, 고객만족, 고객불평, 고객유출, 고객관계 투자 등을 언급하고 있다(Chen 외, 2004: 203-6).

국내연구의 경우 지적자본과 성과와의 관계를 논의한 연구에서는 아이디어 개발장려, 능률성, 정보시스템, 혁신지원, 긴밀한 유대관계, 신속한 문제해결, 시장지향성, 고객접촉, 고객 이해, 고객 대응성, 지속적 우호관계, 환류, 환류정보 공유 등을 측정지표로 선정하였다(김상묵 외, 2002: 914).

또한 R&D 기관의 성과를 지적자본의 관점에서 측정한 연구에서는 조직수준의 새로운 기술개발 역량, 정책기획 역량, 조직운영 합리성, 인적자원관리 효과성, 정보 시스템, 노하우 기술, 조직문화, 고객만족도, 고객충성도, 네트워크 다양성, 네트워크 성장성, 네트워크 안정성 등에 관한 지표를 이용하였다(김덕훈 외, 2008: 42-4).

이 외에도 지적자본과 조직혁신과의 관계를 연구한 결과에서는 구조자본의 측정으로 조직차원의 비용절감 노력, 조직내 집단간 관계유지 장려, 아이디어나 정책개발 장려, 능률성, 정보시스템에 대한 접근용이, 조직문화 등을 제시하였다. 또한, 고객자본 측정으로 고객만족, 우호적 관계유지, 고객지향성, 고객에 대한 이해, 고객대응성, 정보와 자료에 대한 환류 등을 지표로 제시하였다(김경재, 2007: 109).

3. 직무성과

1) 직무성과의 개념

직무성과는 직무와 성과에 대한 개념의 조합을 통하여 정의할 수 있는데, 연구자에 따라 직무성과에 대한 해석이 매우 다양하게 나타나고 있는 실정이다. 일반적으로 조직구성원의 직무성과는 조직의 생산성과 직결된다고 볼 수 있으며(한덕웅, 1999), 조직의 효과성을 판단하는 기준으로서 조직의 목표달성을 영향을 주려고 하는 결과적 목표라 할 수 있다.

복지부문에서 복지전담인력의 직무성과를 직접적으로 다룬 대표적인 연구로 Millar(1990: 65-85)의 연구를 들 수 있다. Millar(1990)는 직무성과에 대해 복지전담인력들이 조직의 목표나 과업을 달성하기 위하여 보여준 노력의 결과라고 정의하고 있으며, 조직의 역할수행에 있어서 실무자의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 개념이라고 하였다. 또한, 직무성과는 복지전담부문의 목적과 목표에 관한 조직차원의 효과성 혹은 효율성 차원들을 포함하는 개념으로 정의하고 있다(Packed, 1989: 59).

복지부문의 인적관리에 대한 문헌연구에서는 직무성과에 대해 조직구성원이 과업을 성취하는 정도 혹은 부여받은 과업에 대한 조직구성원의 성취도로 개념화 하고 있다(Cascio,

1993: 276). 그리고 사회복지 실천현장에서 직무성과는 자신의 직무에 대한 목표달성 정도와 고객에 대한 서비스의 질, 다른 조직구성원들과의 관계를 말하며, 구체적인 직무를 충실히 이행하는 것으로 조직내의 원만한 관계형성과도 관련된다고 하였다(Patti, 1987: 377).

국내의 경우에도 복지전담인력에 대한 직무성과 개념은 학자들마다 다양한 이론을 통해 정의를 내리고 있다. 성규탁(1988)은 직무성과에 대해 자신이 맡은 직무를 얼마나 성공적으로 수행하였는가에 대한 것이라 했으며, 조휘일(1991)은 개인, 집단, 복지조직의 효과성을 판단하는 기준으로서 관리자가 영향을 주려고 하는 결과적 목표로 직무수행 또는 업무실적으로 평가될 수 있다는 것이다.

2) 직무성과의 측정지표

직무성과에 대한 개념뿐만 아니라 직무성과를 측정하는 방법 또한 매우 다양하게 제시되고 있다. 복지전담인력에 대한 직무성과를 측정하는데 있어 기준은 업무수행에 대한 활동결과를 말하는데, 업무수행을 결과에 의해서 평가하는 데에 많은 어려움이 있다는 것을 인식하여 사실상 고객문제 해결과 관련된 전문지식의 활용, 적절한 태도, 수행능력 등에 기초하고 있다.

Millar(1990)는 복지기관에 종사하는 복지전담인력의 직무성과를 측정하기 위해 15가지 차원의 측정지표를 제시하였다. 복지대상자와의 관계, 동료관계, 관련기관의 실무자와의 관계, 고객에 관한 이해와 문제해결 방식, 행동유형 대안제시, 서비스 종결, 표적 집단과 사회문제에 대한 이해, 정책 및 서비스개발에의 참여, 기관정책에 대한 이해, 사례의뢰 및 사후관리, 복지전담인력 윤리강령 준수, 전문성 개발, 전문모임 참여, 시간관리, 수퍼비전 참여태도에 관한 것 등이 그것이다.

또한 Kadushin(1992)은 복지전담인력의 직무성과를 측정하기 위해 포함되어야 할 주요 내용영역을 일곱가지 차원으로 구분하여 제시하고 있다. 고객체계와의 전문적 관계형성 및 유지능력, 사회사업과정으로서의 지식과 기술, 기관행정에 대한 이해, 수퍼바이저와의 관계 및 수퍼비전 활용, 직원 및 지역사회와의 관계, 업무수행요구 및 업무량 관리, 전문가들이 갖추어야 할 속성 및 태도 등을 강조하였다.

직무성과 지표에 대한 국내연구의 경우 사회복지전담공무원의 직무성과에 미치는 요인에 관한 연구에서는 고객선정·조사업무수행, 급여지급 수행업무, 자활업무 수행, 관리·행정 업무수행, 복지서비스 제공 업무수행 등을 측정지표로 구성하였다(윤정혜, 2002: 40). 또한, 복지관 관장의 변혁적 리더십과 조직효과성간의 관계를 실증적으로 분석한 연구에서 직무성과의 측정지표로 문제해결의 숙련성, 솔선수범과 혁신, 위기관리, 업무의 조직화, 행정활동 수행, 관리자와의 관계, 동료직원과의 인간관계 등을 제시하고 있다(남기예, 2009: 72).

그밖에도 복지관 복지사의 책무성에 영향을 미치는 변인연구에서 직무성과 변인을 활용하여 측정하였는데, 측정지표로 고객과의 관계형성 및 유지능력, 지식과 기술, 기관행정, 수퍼바이저와의 관계, 수퍼비전 활용, 업무수행 요구, 업무량 관리, 지역사회와의 관계, 전문가들이 갖추어야 할 속성 및 태도 등을 이용하고 있다(김경희, 2001: 51).

4. 사회자본, 지적자본, 직무성과간의 관계

1) 사회자본과 지적자본

사회자본과 지적자본에 대한 관계는 실제 경험적 연구를 통해서 규명되고 있는데, 김상묵 외(2001: 171)는 공무원을 대상으로 실증분석을 실시한 결과, 사회자본은 조직의 지적자본에 대하여 긍정적인 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 특히, 사회자본의 구성요소 중 네트워크는 지적자본의 3개(인적자본, 구조자본, 고객자본)영역 모두에 대하여 가장 영향력의 정도가 큰 것으로 나타났고, 신뢰는 구조자본과 고객자본에 대하여, 규범은 구조자본에 대하여 긍정적인 기여를 하는 것으로 분석되고 있다.

그리고 조직내 관리자의 사회신뢰와 사회적 네트워크가 지적자본 창출에 부분적으로 영향을 미치는 것으로도 나타나고 있다. 특히, 관리자의 사회신뢰에 있어서 공적신뢰의 믿음이 높을수록 지적자본 창출의 전문성에, 의존가능성이 낮을수록 혁신성에, 예측가능성이 높을수록 창의성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 관리자의 네트워크 역시 연결성이 높을수록 지적자본 창출의 창의성, 혁신성, 전문성에 높은 영향을 미치는 것으로 파악되고 있다(강효민 외, 2007: 349).

사회적 자본이 새로운 지적자본 창출에 미치는 영향연구에서도 각 요인간 경로를 실증적으로 분석한 결과 역시 조직구성원의 신뢰, 네트워크, 비전공유에서 모두 유의한 정(+)의 영향력을 미치는 것으로 확인되고 있다(박순미, 2001: 82-91).³⁾

2) 사회자본과 직무성과

사회자본의 대표적인 연구자라 할 수 있는 박희봉(2002b: 10-26)은 사회자본의 영향 및 파급효과에 관해 언급하면서 사회자본은 조직의 발전 및 생산성 제고에 유의미한 영향을 미치는 것으로 주장하고 있다. 특히, 조직차원에서의 사회자본의 형성은 조직의 역동성을 증가시키고 조직구성원들의 활동을 원활하게 함으로써 문제해결능력이 증진된다고 주장하고 있다.

3) 그 밖에 Nahapiet 외(1998: 250) 또한 네트워크, 신뢰, 규범과 같은 사회자본의 국면들은 조직내의 지적자본 형성을 위한 지식창출과 정보공유에 직접적인 영향을 미치게 된다고 언급하고 있다.

사회자본은 문제해결능력 뿐만 아니라, 조직구성원의 직무수행능력과 같은 직무성과에도 유의미한 영향을 미치는 것으로 파악되고 있는데, 조직내 공식적으로 축적된 네트워크가 가장 영향력이 높은 것으로 나타났고, 다음으로 신뢰, 규범 순의 크기로 나타나고 있다(김정란, 2003: 104-10).

또한 사회자본은 복지실천에 있어서도 복지문제해결을 위한 방안으로 유용하게 작용하고 있다. 복지분야의 경우 실증적인 연구를 통해 검증이 되고 있는데, 지역사회 수준에서의 복지문제해결을 위한 협동적 관계망구축은 지역사회 복지문제해결능력에 대한 지속가능한 구조화를 도모할 수 있다는데 큰 의의를 두고 있다. 사회자본의 협력을 통한 속성에 초점을 둘으로써 네트워크를 가능하게 하고, 이러한 관계형성이 결국 복지전담인력들의 문제해결능력과 같은 직무성과에 긍정적인 영향을 미친다는 것이다(Sridharan 외, 2004: 231-51).

복지전담인력이 인식하는 사회자본이 문제해결능력과 네트워크 효과성에 미치는 영향은 사회자본의 유형에 따라서도 달라질 수 있는데, 신뢰있는 교류형의 경우에는 문제해결능력과 네트워크 효과성이 모두 높은 것으로 나타나고 있다. 이러한 결과는 신뢰있는 교류형의 복지전담인력이 오랜 기간 현장경험을 통하여 신뢰를 형성하는 방법을 습득하여 이를 현장에 적용시킨 노력이 있었기 때문이라는 것이다(이상도, 2009: 110).

3) 지적자본과 직무성과

최근 특정조직의 성과를 정확하게 평가하기 위해서는 좀 더 다양한 관점에서 조직의 과거, 현재, 미래의 성과를 종합적으로 조망할 수 있어야 한다는 점을 강조하고 있다. 이중에서도 지적자본은 지식기반 조직의 성과관리에 유용한 요인으로 간주되고 있다(이찬구, 2008: 88).

조직차원의 이러한 배경은 실제 경험적 연구에서도 나타나고 있다. 지적자본의 구성요소라 할 수 있는 구조자본의 경우, 조직구성원의 직무성과 제고를 위해서는 조직구조가 보다 유기적인 시스템일 때 성과가 높게 나타난다는 것이다. 이는 조직이 수평적으로 분화되어 있고, 공식화 정도가 낮고, 집중화의 수준이 낮은 경우 조직은 외부 환경변화에 대한 유연성과 적응성을 촉진하게 된다는 것이다(Damanpour 외, 1994: 392-9). 특히, 조직의 구조자본과 고객자본은 조직성과 및 직무성과 제고에 유의미한 것으로 나타나고 있다(Bontis 외, 2002: 230-47).

국내연구에 있어서도 조직내 지식공유 및 정보공유 역시 조직구성원의 문제해결능력 향상에 긍정적인 영향을 미친다는 것이다. 이러한 맥락은 조직구성원의 문제해결능력을 극대화하기 위해서 업무프로세스와 정보공유의 연계, 객관적인 평가체계와 공정한 보상체계의 구축, 정보관리시스템의 다기능화 등을 강화하여 지적자본 공유를 촉진해야함을 주장하고

있다(최준호 외, 2007: 18-9).

한편 지적자본이 효율적인 조직관리 및 성과지향, 그리고 조직구성원의 동기부여에 어떠한 영향관계가 있는지를 보다 종합적인 형태로 전개한 연구결과에서도 구조자본의 경우 촉 적정도가 높을수록 조직구성원의 직무성과가 증진되는 것으로 파악되었다. 또한, 지적자본의 구성요소인 고객자본은 조직구성원의 성과지향적 업무수행에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 주장하였다. 그리고 구조자본은 조직구성원의 동기부여에 역시 유의한 것으로 해석하고 있다(김상묵 외, 2001: 174; 2002: 906-7).

III. 분석모형 및 조사설계

1. 분석모형 및 가설설정

1) 분석모형

본 연구에서는 공공복지전담부문의 복지전담인력에 대한 직무성과를 제고하기 위한 방안 모색이 주안점으로 사회자본, 지적자본에 관한 이론적 논의를 토대로 이들간의 영향관계를 규명하고자 한다. 이를 위해 사회자본의 경우 네트워크, 신뢰, 규범을 측정요인으로 선정하였고, 지적자본의 경우 구조자본, 고객자본을 측정요인으로 선정하였다.

연구의 분석모형에서 보는 바와 같이 네트워크, 신뢰, 규범을 독립변수로 설정하였으며, 구조자본, 고객자본을 매개변수로, 직무성과를 종속변수로 설정하였다. 특히, 사회자본과 지적자본의 요인간 인과관계에서 박순미(2001), 강효민 외(2007) 등이 언급한 바와 같이 사회자본을 지적자본의 원인변수로 활용하였으며, 직무성과를 극대화하기 위해서는 사회자본 형성을 통한 지적자본 창출이 무엇보다 필요하다는 점을 고려하여 지적자본의 구성요인을 매개변수로 선정하였다.

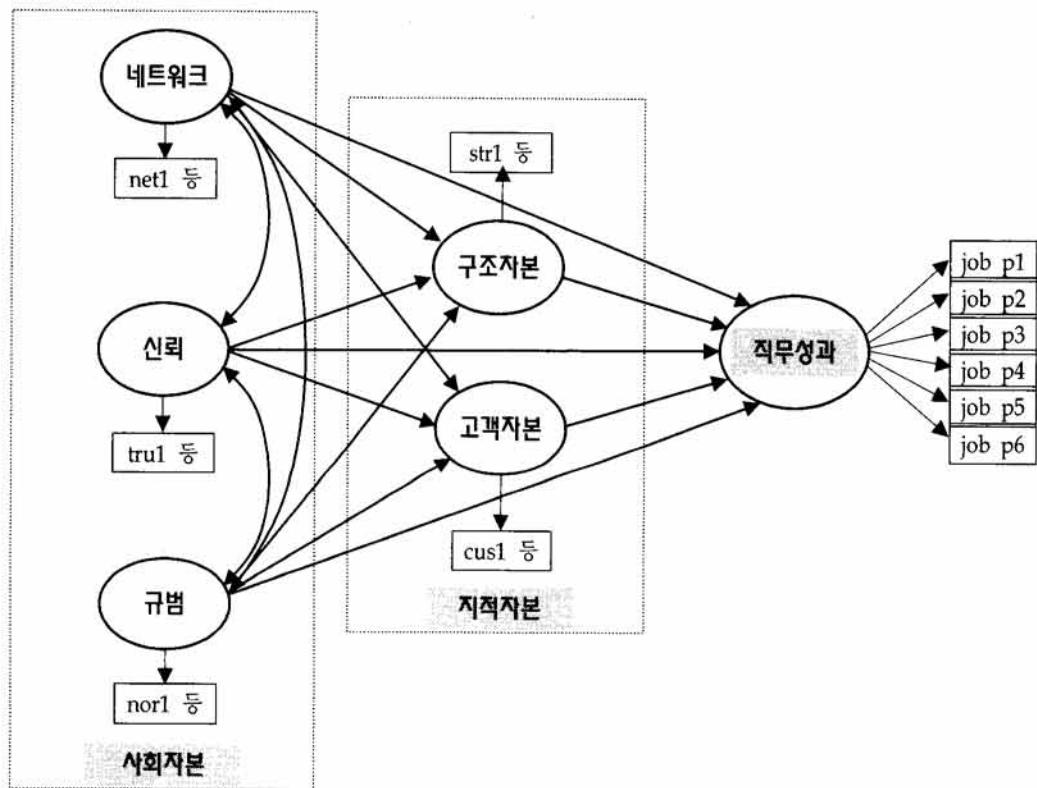
기존 사회자본, 지적자본, 성과와의 관계를 다룬 대부분의 연구들은 사회자본과 성과, 지적자본과 성과 등의 관계를 검증한 연구가 주로 진행되어 왔다. 그러나 대부분의 연구는 이들 요인간의 관계를 개별적인 관점에서 분석하고 있는 것이 특징이라 할 수 있다. 실질적으로 직무성과를 극대화하기 위해서는 사회자본, 지적자본을 동시에 고려한 관점에서 이해할 필요가 있다는 것이 본 연구의 분석모형이라 할 수 있다.

따라서 본 연구에서는 공공복지전담부문의 복지전담인력에 대한 직무성과 극대화 차원에서 사회자본, 지적자본의 연계적 연구시각에 대한 인과모형을 분석하고자 하며, 사회자본과 지적자본을 개별적인 조직관리 영역으로 구분하지 않고, 종합적인 관점에서 연구를 진행하

고자 한다. 이를 위해 사회자본과 지적자본간의 관계, 사회자본과 직무성과간의 관계, 지적자본과 직무성과간의 관계를 분절적인 관점이 아닌 하나의 인과구조 관계로 파악, 복지전담인력의 직무성과 극대화 모형을 설정하였다. 특히, 지적자본의 경우 사회자본의 형성을 통하여 더욱 증진될 수 있고, 지적자본이 높은 조직일수록 직무성과 제고에 더욱 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 논리에 근거하여 지적자본의 매개관계를 설정하였다.

이러한 내용들을 중심으로 본 연구의 분석모형을 그림으로 나타내면 다음 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 연구의 분석모형



2) 가설설정

앞서 살펴본 이론적 논의와 기존의 경험적 연구에 대한 검토를 토대로 도출된 분석모형에 따라, 본 연구는 실증적으로 검증하고자 하는 연구가설을 설정하였다. 본 연구는 공공복지전담부문 복지전담인력의 조직내 사회자본, 지적자본, 직무성과간 영향관계 및 매개관계를 분석하고자 한다.

(1) 사회자본과 지적자본간 영향관계

사회자본과 지적자본간에는 영향관계를 형성하고 있다. 네트워크, 신뢰, 규범의 형성 및 증진노력은 조직내 지적자본에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 논의를 토대로 사회자본과 지적자본간의 영향관계를 검증하기 위하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

- 가설 1. 복지전담공무원의 네트워크는 지적자본(구조자본: 1-1, 고객자본: 1-2)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 복지전담공무원의 신뢰는 지적자본(구조자본: 2-1, 고객자본: 2-2)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 복지전담공무원의 규범은 지적자본(구조자본: 3-1, 고객자본: 3-2)에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

(2) 사회자본과 직무성과간 영향관계

사회자본과 직무성과간에는 상호 영향관계를 형성하고 있다는 논의를 토대로 연구가설을 설정하였다. 네트워크, 신뢰, 규범의 전개노력은 복지전담인력의 직무성과 제고에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 판단 하에 사회자본과 직무성과간의 영향관계를 검증하고자 한다.

- 가설 4. 복지전담공무원의 네트워크는 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5. 복지전담공무원의 신뢰는 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 6. 복지전담공무원의 규범은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

(3) 지적자본과 직무성과간 영향관계

지적자본과 직무성과간에는 상호 긍정적인 영향관계를 형성하고 있다. 지적자본이라 할 수 있는 구조자본, 고객자본의 증진노력은 직무성과 제고에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 논의를 토대로 지적자본과 직무성과간의 영향관계를 검증하기 위하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

- 가설 7. 복지전담공무원의 구조자본은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 8. 복지전담공무원의 고객자본은 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

(4) 사회자본, 지적자본, 직무성과간 매개관계

사회자본과 지적자본, 사회자본과 직무성과, 지적자본과 직무성과간에는 상호 영향관계를 지지하고 있다. 네트워크, 신뢰, 규범은 구조자본, 고객자본 형성에 긍정적인 영향을 주는 것과 동시에 복지전담인력의 직무성과 제고에 유의미성이 있을 것으로 추정된다. 또한, 조직내의 높은 지적자본 수준은 복지전담인력의 직무성과에 역시 긍정적인 영향관계를 형성할 수 있다는 판단이다. 이러한 논리는 지적자본의 매개관계 가능성을 언급하고 있다. 이상

과 같은 논의를 토대로 사회자본, 지적자본, 직무성과간의 매개관계를 검증하기 위하여 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설 9. 복지전담공무원의 네트워크는 지적자본(구조자본: 9-1, 고객자본: 9-2)을 매개하여 직무성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 10. 복지전담공무원의 신뢰는 지적자본(구조자본: 10-1, 고객자본: 10-2)을 매개하여 직무성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 11. 복지전담공무원의 규범은 지적자본(구조자본: 11-1, 고객자본: 11-2)을 매개하여 직무성과에 영향을 미칠 것이다.

2. 조사설계

1) 변수의 조작적 정의

(1) 사회자본

네트워크는 조직구성원들의 의사소통, 공식적인 채널, 조직구성원들 상호간 어떻게 접근하는가 등의 관계구조를 말한다. 네트워크가 잘 형성된 조직일수록 상호 협력 및 정보소통이 원활하며, 민주적 의사결정이 가능하다. 조직내 상존해 있는 갈등해결을 위한 노력, 구성원간의 긴밀한 협력을 통한 상호협력에 의해 직무수행을 강조하는 것이다. 또한, 조직내 정보공유를 통한 직무수행상의 효과성을 도모하고자 하는 것이며, 조직내 민주적인 의사결정을 통하여 역할갈등 등을 해소할 수 있다는 것이다.

신뢰는 사회적 상황으로부터 괴리된 개인의 내부적 심리상태로 보기보다는 조직구성원간 관계속에서 발생하는 조직적 속성이라 할 수 있다. 신뢰의 대상은 조직신뢰, 동료신뢰, 제도신뢰 등 다양하다. 각자 업무에 대해 상호 신뢰하고, 업무파트너로서 상호 수평적 신뢰를 형성함으로써 갈등문제를 해소할 수 있다. 또한, 조직의 의사결정과 제도를 신뢰함으로써 자신에게 부여된 역할이나 직무에 대한 믿음을 가짐으로 인해 직무모호성, 역할갈등의 문제를 극복할 수 있다는 판단이다.

규범은 조직구성원 개인 또는 조직간에 공유된 표현, 해석, 의미체계 등을 의미하는 것으로 조직내 규범이나 규칙, 절차, 질서의 확립여부, 그리고 공통된 공유의식 등을 말한다. 규범은 조직을 효과적으로 결속시키는 기대가 되기 때문에 조직구성원들 사이의 정보 교환과정에 중요한 영향을 미친다. 조직내 규범과 규칙을 준수하고 복지고객에 대한 책임의식을 고취시킴으로써 자신의 역할이나 직무를 값진 가치로 인식하고 수용하는 태도를 기대할 수 있다.

조직내 사회자본을 측정하기 위해 박희봉(2002a), 김정란(2003), 김윤곤(2007), 문유석 외

(2009)의 ①상호협력, ②정보의 공유, ③민주적 의사결정, ④조직구성원 신뢰, ⑤조직신뢰, ⑥제도신뢰, ⑦규정확립, ⑧질서유지, ⑨책임의식, ⑩상호호혜성 등의 지표를 본 연구의 목적에 맞도록 수정하였다.

(2) 지적자본

구조자본은 인적자본을 지원하는 간접자본의 역할을 하며, 조직활동과 조직이 유기적으로 결합된 자산으로서 지적인 자원을 전달하고 저장하는 조직의 능력이다. 구조자본은 복지전 담인력이 최대한 자신의 역량을 잘 소화해내고 계속적으로 능력을 극대화시킬 수 있도록 조직구조를 바람직한 방향으로 구축하는 것이다. 구조자본은 복지전담인력이 자신의 능력을 최대한 발휘토록 하는 지원시스템의 구축, 조직구성원간의 유대관계 유지장려, 직무를 편안하게 수행할 수 있는 조직문화의 조성, 조직의 효율적 운영 등을 통해 직무성과를 제고할 수 있다.

고객자본은 외부와의 관계를 통해 형성된 자본으로, 고객과 조직과의 관계에 관한 자본이라 할 수 있다. 조직의 구성원들은 고객과 함께 일하면서 고객과의 관계를 만들어가고 조직이 소유할 수 있는 조직이미지를 형성하고 있다. 조직의 입장에서는 고객과 함께 자식을 창조하는 것이 중요하며, 고객의 문제를 얼마나 신속하게 해결해 줄 수 있는가의 문제이다. 복지전담인력의 역할이나 직무가 고객만족을 위한 업무수행에 초점이 맞추어야만 한다는 공통된 인식과 실천노력이 가능할 경우 직무성과를 극대화할 수 있을 것이라는 판단이다.

지적자본에 대한 측정은 김상묵 외(2002), Chen 외(2004), 김경재(2007), 김덕훈 외(2008)의 ①정책 및 아이디어개발 장려, ②정보시스템, ③긴밀한 유대관계, ④조직문화, ⑤기술훈련과 교육향상, ⑥업무혁신 지원, ⑦고객대응성, ⑧고객접촉, ⑨고객이해, ⑩환류(feedback), ⑪환류 정보 공유, ⑫신속한 문제해결 등을 본 연구의 목적에 맞도록 수정하였다.

(3) 직무성과

직무성과는 조직의 역할수행에 있어서 구성원의 행동을 나타내는 역동적이고 다면적인 개념이며, 조직구성원의 직무성과는 조직효과성과도 직결된다고 할 수 있다. 직무성과는 직무수행능력 또는 업무실적으로 표현될 수 있는데, 개인 및 조직의 효과성을 판단하는 기준으로서 조직운영에 영향을 주는 결과적 목표라고 할 수 있다.

직무성과에 대한 측정은 Millar(1990), Kadushin(1992), 김경희(2001), 윤정혜(2002)의 ①선정·조사 업무수행, ②관리·행정 업무수행, ③복지서비스 제공 업무수행, ④업무량 관리, ⑤행동유형 대안제시, ⑥표적 집단과 사회문제에 대한 이해 등을 본 연구의 목적에 맞도록 수정하였다.

〈표 1〉 측정항목의 설정

요인	측정항목	이론적 근거
사회 자본	조직내 갈등해결을 위한 노력	박희봉(2002a) 문유석 외(2009)
	부서의 동료와 긴밀한 협력	
	부서의 상사와 긴밀한 협력	
	타부서 직원과 긴밀한 협력	
	조직구성원간 업무에 필요한 정보의 공유	
	조직내 의사결정의 민주성	
	부서의 동료신뢰	
	부서의 상사신뢰	
	타부서의 동료신뢰	
	조직차원에서의 노력한 만큼 인정	
지적 자본	조직이 시행하는 정책과 제도에 대한 신뢰	박희봉(2002a) 김윤곤(2007)
	조직의 의사결정과 제도시행에 대한 투명성	
	조직내 규범과 규칙의 확립	
	부서내 규범과 규칙의 준수	
	조직의 질서확립	
	고객에 대한 책임의식	
	조직구성원들 사이에 지켜야 할 육체적인 관행	
	조직차원의 새로운 정책개발 및 아이디어개발에 대한 장려	
	관련자료에 대한 정보접근의 용이성	
	조직구성원간 긴밀한 유대관계 유지장려	
직무성과	편안한 조직분위기	김상묵 외(2002) Chen 외(2004) 김경재(2007) 김덕훈 외(2008)
	필요할 경우 기술습득과 교육에 대한 지원	
	조직차원의 업무혁신에 대한 지원	
	고객의 요구와 필요에 부응	
	고객이 무엇을 원하는지 알기위한 지속적인 접촉	
	주요 업무수요와 고객특성 이해	
	정보와 자료를 고객으로부터 받음	
	고객으로 얻은 정보와 자료를 부서내 유포	
	고객의 당면문제를 해결하는데 걸리는 시간단축	
	지역내 복지대상자 적극 발굴·지원	
고객 자본	복지대상자들이 지원받을 수 있는 제도에 대한 적극 안내	Millar(1990) Kadushin(1992)
	지역내 복지관을 활용한 복지대상자의 욕구에 필요한 서비스 연계·지원	
	맡겨진 업무책임량을 정해진 기간내에 정확하고 적절하게 처리	
	고객의 문제해결에 필요한 여러 대안적 행동유형을 폭넓게 제시	
	서비스 대상 및 지역사회 문제에 대한 이해 및 이에 대한 예방적, 전문적 접근노력	

2) 분석기법 및 표본선정

본 연구의 목적을 달성하기 위한 분석방법은 각 요인별 영향관계 및 매개관계를 분석하기 위하여 AMOS 프로그램을 이용한 분석기법을 활용하였다. 구체적으로 측정도구의 타당도 및 신뢰도, 그리고 적합도 검증을 실시하며, 각 요인별 영향관계 및 매개관계 규명을 위하여 구조방정식모형(structural equation model) 분석을 실시하였다.

그리고 공공복지전담부문의 복지전담인력에 대한 직무성과 제고방안을 모색하기 위해 대구·경북소재 시·군·구 및 읍·면·동에 근무하는 복지전담공무원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지는 사전조사를 거친 후 2010년 8월 16일부터 9월 7일까지 우편조사 및 대면접촉을 통하여 배포하였고, 무작위 표본추출을 하였다. 총 500부 중 333부(회수율 66.6%)를 회수하였으며, 이중 13부가 분석에 부적합하다고 판단되어 제외하였으며, 실제 320부를 최종 분석자료로 활용하였다.

IV. 분석 결과

1. 타당성 및 신뢰성 분석

1) 변수의 타당성 분석

본 연구에서는 개념들의 구성개념 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인추출방법은 주성분분석을 실시하였으며, 공유치는 0.5이상, 고유값(eigen)은 1이상의 요인만을 선정하였다. 또한, 변수들간의 다중공선성 문제를 방지하기 위하여 직각회전 중 베리맥스(varimax)회전 방식⁴⁾을 이용하였다.

그 결과 35개의 문항들은 고유값 1을 넘는 9개의 요인으로 분류되었다. 그런데 신뢰 3, 4번 문항, 구조자본 4, 6번 문항, 고객자본 6번 문항이 서로 상이한 개념을 측정하는 문항임에도 불구하고 하나의 요인으로 묶였고, 네트워크 6번 문항이 고객자본 1번 문항과 하나의 요인으로 묶여 제거하였으며, 신뢰 5번 문항, 규범 5번 문항이 각각 동일한 요인내용과 중복되어 제거하기로 하였다. 이들 총 9개의 문항을 제외하고 다시 요인분석을 실시하였다.

요인분석을 다시 실시한 결과 전체 26개의 문항들은 0.5이상의 높은 요인적재치를 보였으

4) 요인 회전방식에는 사각회전(oblique rotation)과 직각회전(orthogonal rotation)으로 구분할 수 있다. 사각회전은 요인간에 상관관계를 인정하는 방법으로 요인들간의 실질적인 관계를 나타내고자 하기 때문에 다소 설명력이 약하다. 한편 직각회전은 서로 직각을 이루도록 하여 요인을 추출하는 방법으로서 베리맥스가 가장 많이 사용된다(김렬 외, 2008: 148).

〈표 2〉 탐색적 요인분석 결과

구분	성분					
	요인1	요인2	요인3	요인4	요인5	요인6
직무성과3	.772	.054	.175	.124	.078	.101
직무성과5	.738	.102	.139	.135	.121	.097
직무성과4	.737	.226	.250	.034	.144	-.041
직무성과6	.718	.123	.139	.052	.164	.006
직무성과2	.700	.187	.194	.068	.115	.129
직무성과1	.660	.078	.144	.118	.151	.149
네트워크3	.186	.722	.059	.187	.051	-.064
네트워크2	.240	.677	.154	.207	-.055	.074
네트워크5	.133	.612	.138	.181	.131	.053
네트워크4	-.045	.586	.095	-.014	.275	-.034
네트워크1	.295	.559	.070	.320	.100	-.056
고객자본2	.250	.059	.715	.191	.137	.044
고객자본4	.183	.114	.705	.053	.169	.104
고객자본3	.181	.151	.680	.212	.146	.062
고객자본5	.314	.160	.638	.113	.045	-.092
규범3	.241	.153	.082	.780	-.039	-.008
규범2	.075	.111	.231	.734	.048	-.114
규범1	.034	.191	.089	.610	.282	.050
규범4	.066	.246	.118	.558	.119	.197
구조자본3	.123	.038	.111	.199	.764	-.040
구조자본2	.232	.033	.046	.193	.685	.110
구조자본1	.140	.276	.165	-.042	.628	-.072
구조자본5	.297	.186	.312	-.017	.554	.081
신뢰6	.115	.007	.099	-.061	-.083	.702
신뢰2	.019	.131	.016	-.003	.136	.684
신뢰1	.131	-.166	-.024	.119	-.021	.584
고유값	7.277	2.043	1.522	1.367	1.282	1.123
KMO			.902			
Bartlett 구형성 검정치			2626.531			
유의확률			.000			

며, 고유값이 1이 넘는 총 6개의 요인으로 묶여졌다. 고유치는 그 요인이 설명하는 분산의 양을 나타내는데 <표 2>에서는 직무성과(7.277)와 네트워크(2.043)이 다소 높은 고유값을 나타내고 있다. 그리고 6개의 요인에 있어 전체 분산(%)의 설명력은 56.208%를 보이고 있다.

2) 변수의 신뢰성 분석

본 연구에서는 사용된 변수들의 신뢰성을 평가하기 위해 Cronbach's alpha(α)값을 구하였다. 이 값을 구하는 것은 연구에 포함된 변수의 내적 일관성을 평가하는 것으로 보통 0.5 이상이면 신뢰성이 있다고 평가한다. 다음의 <표 3>에서 나타난 것과 같이 각 요인군들의 신뢰계수(α)를 통한 신뢰성 분석결과를 살펴보면, 대부분의 변수들에 있어 신뢰계수 값이 0.6 이상으로 나타나 변수를 구성하는 문항들의 신뢰도가 높다고 할 수 있다.

<표 3> 신뢰성 분석결과

구분 \ 요인	네트워크	신뢰	규범	구조자본	고객자본	직무성과
Cronbach's α	.69	.79	.70	.69	.67	.66
문항수	5	3	4	4	4	6

2. 구조방정식 모형분석

1) 측정변수의 추정치

분석에 포함되는 측정변수는 요인분석에서 하나의 요인으로 묶여진 변수들에 대해서 이루어졌다. 그러한 변수들로는 사회자본의 네트워크(1,2,3,4,5), 신뢰(1,2,6), 규범(1,2,3,4), 지적자본의 구조자본(1,2,3,5), 고객자본(2,3,4,5), 직무성과(1,2,3,4,5,6) 등이 이에 해당된다.

다음 <표 4>에서는 각 변수들에 대한 추정치, 표준오차, C.R.값(t -값)을 제시하였다. 미지수 부분에 1로 표시된 것은 그 관계가 고정되어 있다는 것을 의미하며, 특정변수의 고정은 가능한 모든 경우를 분석한 후 최종적으로 선택되어진 것이라 할 수 있다. 여기서 C.R.값이 유의미하게 나타날 경우 미지수로 설정된 측정변수는 잠재변수를 관찰 또는 측정하기 위한 설문문항으로서의 자격을 갖추었다고 할 수 있다.

〈표 4〉 잠재변수에 대한 측정변수의 경로계수

잠재변수	미지수	경로계수	표준오차	C.R.값
사회자본	네트워크	$\lambda x1$	1.000	
		$\lambda x2$.1021	.104
		$\lambda x3$.1049	.107
		$\lambda x4$.636	.101
		$\lambda x5$.777	.090
	신뢰	$\lambda x14$	1.000	
		$\lambda x15$.921	.297
		$\lambda x16$	1.322	.417
	규범	$\lambda x17$	1.000	
		$\lambda x18$.688	.083
		$\lambda x19$.729	.085
		$\lambda x20$.636	.087
지적자본	구조자본	$\lambda x6$	1.000	
		$\lambda x7$.952	.123
		$\lambda x8$.914	.117
		$\lambda x9$	1.106	.141
	고객자본	$\lambda x13$	1.000	
		$\lambda x12$	1.029	.116
		$\lambda x11$	1.044	.110
		$\lambda x10$	1.088	.113
	직무성과	$\lambda y1$	1.000	
		$\lambda y2$	1.012	.092
		$\lambda y3$	1.092	.097
		$\lambda y4$	1.234	.108
		$\lambda y5$	1.069	.098
		$\lambda y6$.943	.090

※ C.R.값은 1.960이상인 경우 유의함.

2) 분석모형 검증

다음은 본 연구의 분석모형을 검증하기 위해 사용되는 표준화된 χ^2 값, GFI, AGFI, RMR, RESEA, CFI 등과 같은 적합도 지수의 의미와 일반적으로 수용되는 범위를 나타내고 있다. 연구는 분석모형의 적합도를 평가하기 위해 구조방정식 모형분석을 실시하였다. 분석모형의 적합도를 평가한 결과, $\chi^2=369.577$, $p=0.001$, $GFI=0.920$, $AGFI=0.902$, $RMR=0.024$, $RESEA=0.031$, $CFI=0.964$ 등으로 나타나 비교적 권장기준을 잘 충족하고 있는 것으로 평가된다.⁵⁾

3. 구조모형의 분석결과

1) 요인간 영향관계 분석

공공복지전담부문 복지전담공무원의 사회자본, 지적자본, 직무성과간의 영향관계에 대한 가설검증 결과를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 사회자본(네트워크, 신뢰, 규범)과 지적자본(구조자본, 고객자본)간 영향관계를 실증적으로 검증한 결과, 네트워크는 구조자본(경로계수=.444, C.R.=3.838) 및 고객자본(경로계수=.325, C.R.=3.465)에 유의수준 .01에서 유의미한 영향이 미치는 것으로 파악되어 <가설 1-1>, <가설 1-2>는 채택되었다. 또한, 신뢰는 구조자본(경로계수=.337, C.R.=2.080) 및 고객자본(경로계수=.340, C.R.=2.354)에 유의수준 .05에서 유의미한 영향이 미치는 것으로 확인되어 <가설 2-1>, <가설 2-2>은 채택되었다. 규범은 구조자본(경로계수=.108, C.R.=1.219)에 유의미한 영향이 미치지 않는 것으로 나타나 <가설 3-1>은 기각되었으며, 고객자본에는 유의수준 .01에서 유의미한 영향(경로계수=.212, C.R.=2.737)이 미치는 것으로 검토되어 <가설 3-2>는 채택되었다. 이는 조직구조의 최적화 및 고객자본에 대한 가치의 중요성을 보다 잘 이해하기 위해서는 조직내 상호협력에 대한 증진노력과 구성원간 업무에 필요한 정보공유가 반드시 선행될 필요가 있으며 또한, 조직의 제도에 대한 신뢰 및 조직구성원 신뢰가 유지될 수 있도록 노력할 필요가 있음을 의미한다.

둘째, 공공복지전담부문의 사회자본(네트워크, 신뢰, 규범)과 직무성과간 영향관계를 검증한 결과, 네트워크와 직무성과(경로계수=.247, C.R.=2.337), 신뢰와 직무성과(경로계수=.331, C.R.=2.107)간의 관계는 유의수준 .05에서 유의미한 영향이 미치는 것으로 파악되었으나, 규범과 직무성과(경로계수=.044, C.R.=.601)는 유의미한 영향이 미치지 않는 것으로 조사되어⁶⁾ <가설 4>, <가설 5>는 채택되었으며 <가설 6>은 기각되었다. 이러한 결과는 복지전담 인력의 직무성과를 제고하기 위해서는 조직내 각종 신뢰형성에 대한 기반마련에 중점을 두어야 하며, 조직구성원간의 활발한 네트워크를 통한 협력이 뒷받침되어야 한다.

셋째, 복지전담공무원의 지적자본(구조자본, 고객자본)과 직무성과간 유의미한 영향관계를

- 5) 한편, χ^2/DF 는 자유도에 대한 χ^2 비율을 의미하는 것으로써 모형이 자료와 잘 적합한다면 그 값이 1은 될 것이며, 가급적 2~3 이하이면 모형과 자료가 잘 적합되었다고 볼 수 있다(배병렬, 2009: 249). 따라서 본 분석모형의 경우 DF=285로서 $\chi^2/DF=1.297$ 로 확인되어 적합한 모델로 평가된다.
- 6) 복지전담조직은 일반조직과는 달리 조직구성원들이 유사한 방식으로 행위를 하도록 만드는 조직내 규범과 규칙의 준수, 질서의 확립 등은 직무성과 제고에 오히려 부정적인 영향을 줄 수 있다. 이는 강종수(2006)가 언급한 규범을 엄격하게 적용하는 조직은 다양성과 사고의 유연성에 제한을 받게 되어 사고의 경직화를 가져옴으로써 구성원의 업무와 관련된 자유로운 행동에 제약을 줄 수 있다는 것이며, 규정이나 규칙에 대한 높은 복종을 강조하는 조직은 오히려 조직구성원의 직무성과를 감소시킨다는 의미와 맥을 같이하는 것이라 할 수 있다.

확인한 결과, 구조자본은 직무성과(경로계수=.211, C.R.=2.436)에 유의수준 .05에서, 고객자본은 직무성과(경로계수=.423, C.R.=3.924)에 유의수준 .01에서 유의미한 영향이 미치는 것으로 분석되어 <가설 7>, <가설 8>은 채택되었다. 이것은 조직의 역량을 결집해 인적자본 개발에 최선을 다할 수 있는 지원시스템을 구축할 필요가 있으며, 무엇보다도 고객이 무엇을 원하는지를 잘 이해하고 고객가치를 최우선 가치로 두는 노력이 요구됨을 시사한다.

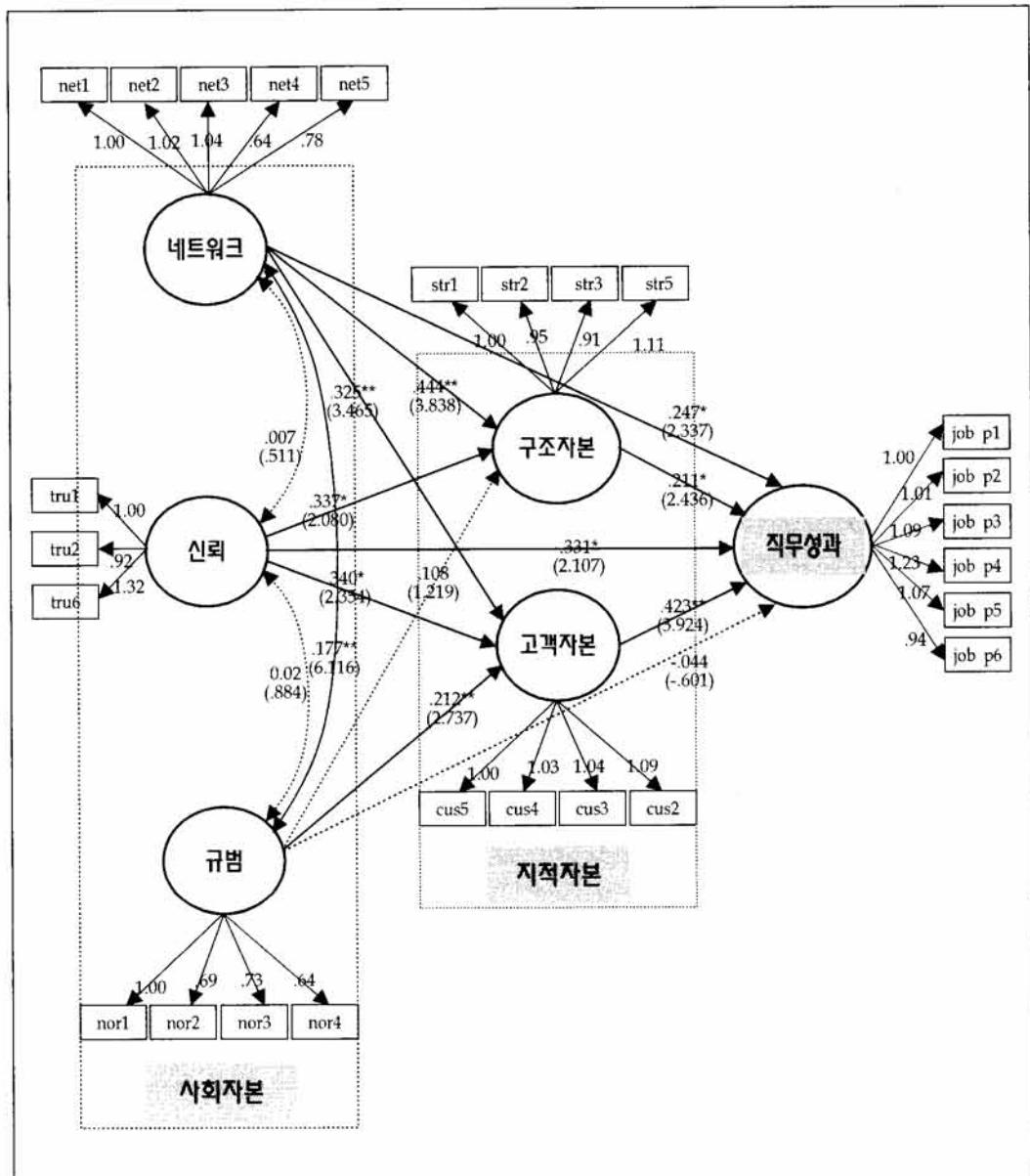
<표 5> 영향관계 분석결과

영향경로	경로계수	표준오차	C.R.	유의확률	가설지지여부
네트워크→구조자본	.444	.116	3.838	.000**	지지
네트워크→고객자본	.325	.094	3.465	.000**	지지
신뢰 →구조자본	.337	.162	2.080	.038*	지지
신뢰 →고객자본	.340	.144	2.354	.019*	지지
규범 →구조자본	.108	.088	1.219	.223	기각
규범 →고객자본	.212	.078	2.737	.006**	지지
네트워크→직무성과	.247	.106	2.337	.019*	지지
신뢰 →직무성과	.331	.157	2.107	.035*	지지
규범 →직무성과	-.044	.073	-.601	.548	기각
구조자본→직무성과	.211	.087	2.436	.015*	지지
고객자본→직무성과	.423	.108	3.924	.000**	지지

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

이상 공공복지전담부문의 복지전담공무원이 인식하는 사회자본, 지적자본, 직무성과간 영향관계에 대한 분석결과를 토대로, 분석모형에서 제시된 잠재요인간의 경로계수를 그림으로 제시하면 다음 <그림 2>와 같다.

〈그림 2〉 구조모형 분석결과



※ ()은 C.R.값, * p<.05, ** p<.01

2) 요인간 매개관계 분석

한편 사회자본이 지적자본을 매개하여 직무성과에 영향을 미칠 것이라는 매개관계에 대한 검증결과를 도출하였다. 전반적인 효과의 속성을 파악하기 위해서는 각 요인들이 직무성과에 직·간접적으로 미치는 효과를 총효과, 직접효과, 간접효과로 구분하여 검토하였다. <표

6>에 의하면 규범과 구조자본이 매개되었을 때를 제외한 관계에서 매개효과가 있음을 알 수 있다. 특히, 규범은 직무성과에 직접적인 영향을 미치지는 않으나 고객자본을 매개하여 간접적으로 직무성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 <가설 9-1>, <가설 9-2>, <가설 10-1>, <가설 10-2>, <가설 11-2> 등은 채택되었으며, <가설 11-1>은 기각되었다.

따라서 복지전담인력의 직무성과 극대화전략으로 사회자본, 지적자본의 개별적 접근이 아닌 상호 연계적 접근에서 기능함으로써 효과가 커질 수 있음을 확인하였다. 이는 사회자본과 지적자본의 연계구축을 통하여 직무성과를 극대화할 필요가 있음을 시사하는 결과라 할 수 있다.

〈표 6〉 지적자본을 매개한 직무성과에 대한 효과

구분	직무성과			
	직접효과	간접효과	총효과	
사회자본	네트워크	.247	.094 .137	.341 .384
	신뢰	.331	.071 .144	.402 .475
	규범	-	- .090	- .090
구조자본	.211	-	.211	
고객자본	.423	-	.423	

V. 결 론

본 연구는 공공복지전담부문의 복지전담인력이 인식하는 조직내 사회자본, 지적자본, 직무성과간의 과정론적인 관점에서 요인간 영향관계 및 사회자본, 지적자본, 직무성과간의 구조관계 속에서 지적자본의 매개관계를 실증적으로 분석하였다. 이에 대한 연구결과를 토대로 직무성과를 제고하고 극대화할 수 있는 방안을 다음과 같이 모색하였다.

첫째, 복지전담인력의 직무성과를 제고하기 위해 가장 우선적으로 고려되어야 하는 것은 사회자본의 구성요인 중 조직내 신뢰라 할 수 있다. 검증결과에서도 나타난 바와 같이 사회자본의 구성요인 중 신뢰가 직무성과에 가장 큰 영향요인으로 나타났으며, 지적자본이라 할 수 있는 고객자본 및 구조자본과도 큰 영향력이 있는 것으로 확인되었다.

조직내 신뢰를 구축하기 위해서는 우선적으로 조직에 대한 공적 신뢰구축이 선행되어야

할 필요가 있다. 하향식 조직관리 시스템에 의한 조직신뢰 구축이 이루어질 필요가 있다는 것이다. 조직내의 승진 및 보상절차, 그리고 각종 의사결정과 제도시행에 대한 투명성 등과 같은 조직차원의 공적 신뢰를 높임으로써 조직구성원간 사적 신뢰 구축을 유도할 필요가 있다. 공적 신뢰에 대한 담보 외에 조직구성원간의 상호 호혜적 관계유지에 따른 사적 신뢰에 대한 관계구축 또한 선행될 필요가 있다. 공공복지전담부문은 일반행정조직에 편입되어 복지업무를 함께 수행하고 있는 이유로 조직구성원간 상호호혜적 관계유지는 주민통합복지 사업의 목적이라 할 수 있는 복지서비스에 대한 통합적 제공에 직접적인 영향을 미치기 때문에 통합복지서비스가 효과적으로 수행되기 위해서는 사적 신뢰에 대한 유지노력이 강구되어야 한다.

둘째, 조직내 네트워크를 활성화 할 필요가 있다. 네트워크는 지적자본의 구성요인 중 구조자본에 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 고객자본 및 직무성과에도 유의미한 영향이 미치는 것으로 분석되었다. 이는 공공복지부문의 경우 주민통합복지사업의 출범으로 인해 복지전담공무원의 복지업무가 일반행정직렬 공무원과 분담하여 수행하도록 되어 있는 경우가 많기 때문에 일반행정직과 복지전담직이 상호 협업하여 업무를 수행할 때 조직내 지적자본 창출 및 직무성과가 다소 제고될 수 있다.

이러한 의미에서 조직간 및 조직구성원간의 긴밀한 네트워크는 복지전담공무원 자신의 개별적인 노력뿐만 아니라, 조직내 관리자의 역할이 무엇보다 중요하다는 판단이다. 관리자의 의사결정이나 행동은 조직구성원들 사이의 관계를 결정지을 수 있는 중요한 부분이기 때문에 관리자를 통한 네트워크 구축을 활성화 할 필요가 있다.

셋째, 조직내 사회자본의 구성요인 중 규범공유에 대한 관심을 가질 필요가 있다. 물론 공공복지부문의 조직내 규범은 직무성과에 무의미한 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 그러나 규범은 지적자본이라 할 수 있는 고객자본에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 사회자본의 구성요인이라 할 수 있는 네트워크와는 유의미한 상호관계가 있는 것으로 검증되었다.

규범공유에 있어 고려되어야 할 방안은 조직구성원간의 상호 공통된 복지의식이 고취되어야 한다. 복지전담공무원과 일반행정직렬 공무원간 공공복지의 실현 및 복지고객에 대한 서비스의 질 향상이라는 공통의 목적을 달성할 수 있도록 함으로써, 자신의 역할이나 직무를 값진 가치로 인식하고 조직내 상존해 있는 규범을 공유하고 수용하는 태도를 기대할 수 있다. 특히, 복지전담인력 자신들은 조직의 규범과 규칙이 자신을 통제하기 위한 수단으로 인식하는 경우가 많은데, 조직내 규범과 규칙이 자신들을 통제하기 위한 것이 아니라, 구성원간의 상호협력과 조직의 목표인 복지서비스의 실현을 위한 것이라는 점을 인식할 필요가 있다.

넷째, 복지전담인력의 직무성과를 제고하기 위해서는 지적자본의 구성요인 중 고객자본 창출에 대한 대안이 고려되어야 한다. 고객자본은 사회자본이 직무성과에 유의미한 영향을 미치는데 있어 매개요인으로서 기능할 수 있으며, 직무성과 제고에 가장 큰 효과가 있는 것으로 파악되었다.

무엇보다 고객의 욕구를 충실히 반영할 수 있는 보다 구체적인 고객관련 지식을 가지고 있어야 할 필요가 있다. 고객취향, 고객욕구 관련 정보 등 기초자료의 구축 및 데이터베이스 활용을 활성화 할 필요가 있다. 고객이 진정으로 무엇을 원하는지 지속적으로 고객과 접촉할 필요가 있으며, 고객의 특성을 정확히 이해하고, 이를 토대로 업무에 반영할 필요가 있다. 고객과의 관계에 있어 지속적인 피드백을 통해 공공복지부문의 약점을 최소화시키고 강점을 극대화시키는 관리전략을 수립할 필요가 있다.

다섯째, 복지전담인력의 직무성과를 제고하기 위해서는 지적자본의 구성요인 중 조직내 구조자본에 대한 방안마련이 필요하다. 구조자본은 사회자본이 직무성과에 유의미한 영향을 미치는데 있어 구조자본이 매개할 수 있다는 결과에 따라 구조자본에 대한 조직차원의 지원방안이 강구되어야 한다.

복지전담공무원의 직무범위가 광범위해짐에 따라 복지전담공무원들이 수행하는 직무의 특성 또한 높은 질적 수준을 요구하고 있다. 따라서 복지전담인력 자신이 전문적인 지식을 바탕으로 고객에 대한 서비스 업무를 수행하는데 필요한 새로운 지식과 기술을 익히고 고객의 문제해결을 위한 새로운 정책이나 아이디어를 많이 양산할 수 있도록 장려할 수 있는 지식지원시스템 구축에 중점을 두어야 한다. 또한 전문성을 개발할 수 있는 기술훈련과 교육향상에 대한 지원이 강화되어야 한다. 일선 복지전담부문의 경우 전담인력의 부족으로 기술훈련과 교육참여가 현실적으로 어렵다는 것을 감안할 때 이들에 대한 기술훈련과 교육향상은 중요한 과제라 할 수 있다. 기술훈련과 교육향상은 복지전담공무원의 욕구를 바탕으로 한 주제선정이 요구되며, 업무분야별로 다양하고 세분화된 프로그램을 개발하고 이를 활용할 필요가 있다.

참고문헌

- 강상묵·함봉수. (2005). 호텔기업의 지적자본이 객실성과에 미치는 영향. 「Tourism Research」, 21: 1-20.
- 강종수. (2006). 사회복지조직의 조직구조와 효과성의 관계에 관한 연구. 「복지행정논총」, 16(2): 287-311.
- 강효민·한광령. (2007). 생활체육지도자의 사회신뢰와 사회적 연결망 특성 및 지적자본창출의 관계. 「한국스포츠사회학회지」, 20(2): 349-62.

- 김경재. (2007). 사회자본 및 지적자본과 조직혁신의 관계에 있어서 심리자본의 조절효과에 관한 연구. *충남대학교 대학원 박사학위 논문*.
- 김경희. (2001). 사회복지관 사회복지사의 책무성에 영향을 미치는 변인. *서울여자대학교 대학원 박사학위 논문*.
- _____. (2002). 사회복지관 사회복지사의 직무성과 결정변인에 관한 연구: 서울지역 사회복지관을 중심으로. 「사회복지실천」, 1: 73-115.
- 김덕훈·김중화·조준서. (2008). R&D기관의 지적자본 관리시스템 구축 사례연구. 「Entrue Journal of Information Technology」, 7(1): 33-49.
- 김렬·성도경·이환범·이수창. (2008). 「통계분석의 이해 및 활용」. 대구: 대명출판사.
- 김상묵·강제상·박희봉. (2000). 정부조직의 지적자본 측정에 관한 연구. *한국행정학회 Conference 자료*.
- _____. (2002). 정부조직의 지적자본과 성과와의 관계. 「한국행정논집」, 14(4): 893-915.
- 김상묵·박희봉·강제상. (2001). 지적자본 형성 및 효과. *한국행정학회 Conference 자료*: 163-83.
- 김선재·이병엽·김정숙·이석기. (2004). 지역별 특성에 따른 국민지적자본 측정지표 개발. 「한국지역개발학회지」, 19(1): 71-92.
- 김윤곤. (2007). 지방공무원의 지역행정몰입도에 미치는 영향요인에 관한 연구: 조직사회자본, 도시생활환경, 정주의식을 중심으로. *국민대학교 대학원 박사학위 논문*.
- 김정란. (2003). 교사의 사회자본이 직무수행 및 문제해결능력에 미치는 영향. *경성대학교 대학원 박사학위 논문*.
- 남기예. (2009). 노인복지관 관장의 변혁적 리더십과 조직효과성간의 관계: 임파워먼트 및 팔로어십의 매개효과를 중심으로. *청주대학교 대학원 박사학위 논문*.
- 문유석·허용훈·김형식. (2009). 경찰 사회자본과 직무만족: 경찰관의 인식분석을 중심으로. 「한국공안행정학회보」, 35: 101-36.
- 박미선. (2007). 사회복지직공무원과 일반행정직공무원의 갈등에 영향을 미치는 요인분석. 「한국지역사회복지학」, 22: 193-221.
- 박성환. (2007). 인간자본과 사회자본이 집단성과 결정에 미치는 영향. 「경영컨설팅연구」, 7(4): 109-30.
- 박순미. (2001). 조직의 사회적 자본이 새로운 지적 자본 창출에 미치는 영향. *전남대학교 대학원 박사학위 논문*.
- 박희봉. (2002a). 조직내 사회자본 형성요인에 관한 연구. 「지방정부연구」, 6(1): 221-37.
- _____. (2002b). 사회자본과 지방정부 경쟁력. 「정부행정」, 3: 1-28.
- 박희봉·강제상·김상묵. (2003). 조직내 사회자본과 지적자본의 형성 및 조직성과관리에 대한 효과. 「한국행정연구」, 12(1): 3-36.
- 배병렬. (2009). 「Amos 17.0 구조방정식 모델링: 원리와 실제」. 서울: 도서출판 청람.
- 변상우. (2005). 지식경영시스템 도입이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 「지식연구」, 3(2): 35-57.
- 성규탁. (1988). 「사회복지행정론」. 대구: 법문사.
- 성도경·박희봉·장철영. (2004). 사회자본과 거버넌스 증진을 위한 정부와 시민社会의 역할. 「대한정

- 치학회보」, 12(1): 149-437.
- 윤정혜. (2002). 사회복지전담공무원의 직무성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 서울여자대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이도현. (2008). 전시컨벤션센타의 지적자본, 지식경영활동, 조직효과성간의 영향관계. 동아대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이상도. (2009). 사회복지사의 사회자본이 문제해결능력과 네트워크 효과성에 미치는 영향: 대전광역시 소재 지역사회복지관을 중심으로. 대전대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이찬구. (2008). 과학기술계 연구기관 평가지표의 다양성과 균형성 분석: 지적자본 관점에서. 「학술연구총서」, 1: 83-117.
- 장신재·이희연. (2003). 사회복지전담공무원의 직무성과에 영향을 미치는 요인. 「한국사회복지행정학」, 10: 63-93.
- 정윤모·강영식. (2009). 사회복지전담공무원의 직무특성이 자기효능감에 미치는 영향. 「사회복지정책」, 36(1): 255-77.
- 조휘일. (1991). 사회복지분야의 자원봉사행동과 관련된 개인 및 조직특성에 관한 연구. 숭실대학교 대학원 박사학위 논문.
- 최송식·차정희. (2008). 사회복지전담공무원의 전문성 향상을 위한 공무원교육원 사회복지교과과정 개발 연구. 「한국사회복지교육」, 4(2): 165-203.
- 최준호·이홍재·차용진. (2007). 문제해결 향상을 위한 지식공유 활성화 방안: 지식공유 영향요인을 중심으로. 「현대사회와 행정」, 17(1): 1-27.
- 한덕웅. (1999). 「조직행동의동기이론」. 서울: 법문사.
- 홍현미라. (2005). 지역사회 변화전략으로써의 자원개발과정에 관한 연구: 사회자본(social capital) 관점 적용. 이화여자대학교 대학원 박사학위 논문.
- Bontis, N. (1998). Intellectual Capital: An Exploratory Study that Develops Measures and Models. *Management Decision*, 36(2): 63-76.
- Bontis, N. & Fitz-enz, J. (2002). Intellectual Capital ROI: A Causal Map of Human Capital Antecedents and Consequents. *Journal of Intellectual Capital*, 3(3): 223-47.
- Bourdieu, P. (1986). The Forms of Capital. In J. Richardson(ed.). *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education, Knowledge Policy*: 241-58.
- Brynjolfsson, E., Hitt, L. M., & Yang, S. (2002). Intangible Assets: Computers and Organizational Capital. *Brookings Papers on Economic Activity*, 1: 137-81.
- Cascio, W. F. & Thacker, J. W. (1993). *Managing Human Resources: First Canadian Edition*. Toronto: McGraw-Hill Ryerson.
- Chen, J., Zhu, Z., & Xie, H. Y. (2004). Measuring Intellectual Capital: A New Model and Empirical Study. *Journal of Intellectual capital*, 5(1): 195-212.
- Damanpour, F. & Evan, W. M. (1994). Organizational Innovation and Performance the Problem of

- Organizational Lag. *Administrative Science Quarterly*, 29: 392-409.
- Edvinsson, L. & Malone, M. S. (1997). Developing Intellectual Capital at Skandia. *Long Range Planning*, 30(3): 366-73.
- Kadushin, A. (1992). *Supervision in Social Work*, NY: Columbia University Press.
- Lev, B. (2001). *Intangibles-Management, Measurement, and Reporting*(<http://www.baruchlev.com>).
- Lin, N. (1999). Social Network and Status Attainment. *Annual Review of Sociology*, 25: 467-87.
- _____. (2000). Inequality in Social Capital. *Contemporary Sociology*, 29(6): 785-95.
- Millar, K. I. (1990). Performance Appraisal of Professional Social Workers. *Journal of Administration in Social Work*, 14(1): 65-85.
- Nahapiet, J. & Ghoshal, S. (1998). Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage. *Academy of Management Review*, 23(2): 242-66.
- Packed, T. (1989). Participation in Decision Making, Performance, and Job Satisfaction in a Social Work Bureaucracy. *Administration in Social Work*, 13(1): 59-73.
- Patti, R. J. (1987). Managing for Service Effectiveness in Social Welfare Organizations. *Social Work*, 32(5): 377.
- Putnam, R. D. (1993). The Prosperous Community: Social Capital and Public Life. *The American Prospect*. 13: 35-42.
- _____. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. NY: Simon & Schuster.
- Sridharan, S. & Gillespie, D. (2004). Sustaining Problem-Solving Capacity in Collaborative Networks. *Criminology and Public Policy*, 3(2): 221-51.
- Stewart, T. A. (1997). Your Company's Most Valuable Asset: Intellectual Capital. *Fortune*, 3: 68-74.
- Teece, D. J. (1998). Capturing Value From Knowledge Assets: The New Economy, Markets for Know-how, and Intangible Assets. *California Management Review*, 40(3): 55-79.
- White, L. (2002). Connection Matters: Exploring the Implications of Social Capital and Social Networks for Social Policy. *System Research and Behavior Science*, 19: 255-69.
- Wiig, K. M. (1997). Knowledge Management: Where Did It Come From and Where Will It Go?. *Expert Systems with Applications*, 13(1): 1-14.

ABSTRACT

Investigating the Relationships among Social Capital, Intellectual Capital, and the Job Performance of Welfare Professionals

Giwoo Jeon & Kwangjai Yun

This study looked into social and intellectual capital for improving the job performance of workers in the area of public welfare. Network, trust, and norms were used to measure social capital while structural capital and customer capital are used to measure intellectual capital. In particular, this study looked at intellectual capital as a mediating variable for improving job performance in managing organizations. Network and trust were found to have positive effects on structural and customer capital but no significant relationship was found between norm and structural capital, though norms were found to have had a positive effect on customer capital. In short, network and trust showed significant positive effects on job performance via structural capital but not from norms. From these results it is argued that the social capital and intellectual capital of organizations should be recognized and promoted to improve the job performance of welfare professionals.

【Key Words: public welfare professionals, social capital, intellectual capital, job performance】