Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society
Vol. 14, No. 2 pp. 665-673, 2013

http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.2.665

사회복지기관의 학습조직이 조직몰입 및 이직의사에 미치는 효과 ; Senge모형을 중심으로

강종수[1*]
[1]강원대학교 사회복지학과

Effect of Learning Organization on Organizational Commitment and Turnover Intention in Social Welfare Organization; Focused on Senge Model

Jong-Soo Kang[1*]
[1]**Department of Social Welfare, Kangwon National University**

요 약 본 연구는 사회복지기관의 학습조직 특성을 파악하고 학습조직이 조직몰입 및 이직의사에 미치는 영향을 분석하는데 그 목적을 두고 있다. 이를 위해 학습조직의 개념과 구성요소를 비교적 가장 명확히 제시하고 있는 Senge(1990)의 학습조직모형을 적용하여 학습조직을 공유된 비전, 개인적 숙련, 팀 학습 및 시스템 사고로 구성하였고, 민간분야 사회복지사 342명의 구조화된 설문조사를 실시하고 자료를 분석하였다. 연구결과 조사대상자들의 학습조직 수준은 평균값 이상의 결과를 보여주고 있으며, 상관분석 결과 학습조직은 조직몰입과는 정(+)의, 이직의사와는 부(-)의 관계를 갖는 것으로 나타났다. 학습조직이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 회귀분석 결과 공유된 비전, 개인적 숙련 및 팀 학습은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치고, 공유된 비전과 팀 학습은 또한 이직의사에 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 학습조직 구축을 위한 정책적 및 실천적 함의를 논의하였다.

Abstract The main objective of this study was to investigate the effect of learning organization on social worker's organizational commitment and turnover intention in the social welfare organization. For the research, learning organization was consisted of shared vision, personal mastery, team learning and system thinking on the P. Senge's learning organization model. The results of this study were summarized as follows: Mean analyses showed that social workers perceived the level of learning organization had a higher than medium. By using a hierarchical multiple regression, shared vision, personal mastery and team learning had a positive effect on the social workers' organizational commitment. Shared vision and team learning had a negative effect on the social workers' turnover intention. This study finally discusses theoretical implications for future study and practical implications for learning organization strategies on the results.

Key Words : Learning organization, Organizational commitment, Turnover intention

1. 서론

최근 사회복지조직을 둘러싼 환경은 급격한 시장화의 추세에 휩싸여 있다. 1999년에 시행된 시설평가부터 최근의 노인장기요양보험 및 바우처제도의 도입으로 사회복지기관 간의 경쟁은 물론 영리기업까지 가세해 생존을 위한 혁신적인 변화를 요구하고 있다. 이로 인해 창의적인 프로그램의 개발과 실천, 홍보와 마케팅, 성과관리, 높은 서비스의 질 등에 대한 요구가 거세져 '양 중심의 복지'에서 '질 중심의 복지'로 이행되고 있다[1]. 이러한 환경의 급변성과 불확실성은 사회복지조직들로 하여금 조직관리의 중요성과 함께 관리방식의 패러다임적 변화를

Corresponding Author : Kang, Jong-Soo (Kangwon National University)
Tel: +82-10-5550-6126 email: jskang@kangwon.ac.kr
Received October 22, 2012 Revised (1st November 22, 2012, 2nd December 24, 2012) Accepted February 6, 2013

요구하고 있다[2].

환경변화에 대한 조직적응행동은 조직의 물리적인 구조 변화에서 조직지식 변화와 구성원 역량 강화로 옮겨가고 있다. 즉, 조직이 보유한 경험과 노하우를 통한 조직 구성원들의 역량 강화가 필요하다는 데에는 공감대가 형성되었다[3-4]. 조직이 환경에 능동적으로 대처하는데 필요한 핵심역량을 조직 구성원들의 학습능력으로 보고, 조직 내에서 지식을 생산하고 확산시켜 나가는 행동을 학습조직이론이라고 할 수 있다[5-7].

학습은 구성원이 과업수행에 필요한 새로운 기술을 습득하고, 문제해결 능력을 향상시키며, 신제품 및 새로운 서비스의 개발과 새로운 전략의 수립과 실행 등 조직이 변화하는 환경에 적응할 수 있는 능력을 키우기 때문에[4], 사회복지조직에서도 중요하게 고려되어야 한다.

사회복지학계에서도 1990년대 이후 학습조직에 대한 필요성이 대두되어 가령 Cohen and Austin[8]은 아동복지정책 변화에 따른 사회복지조직의 수행 증진의 전략으로, Cherin and Meezan[9]은 사회복지서비스 평가의 책임성을 강화하기 위한 전략으로 학습조직을 제안하였다. Davis[10]는 사례연구를 통해 학습조직네트워크가 개인의 성장, 기관의 발전과 활력제공, 사회변화의 영향요인임을 밝혔으며, Liz[11]는 사회복지사들은 학습조직에 대해 긍정적인 태도를 갖고 있으며 특히 학습조직 기관을 선호하는 것으로 나타났다. 또한 국내에서는 사회복지조직에서 학습조직을 구축하기 위한 방안으로 그 영향요인을 분석한 권순애[12]의 연구, 학습조직화 관련요인을 탐색한 김영미와 박미진[13] 등의 연구, 학교사회복지사를 대상으로 집단슈퍼비전에 학습조직 요소를 반영하여 슈퍼비전의 효과와 그에 따른 만족감을 고찰한 김지연[14]의 연구가 진행되었다.

그러나 사회복지조직에서 학습조직이 어느 수준이며 구성원들의 직무태도에 어떤 영향을 미치는지에 대한 실증적인 연구는 거의 진행되지 못하였다. 즉 학습조직의 활성화를 위해서는 조직 내 문화와 학습의 실태를 파악하여 조직특성에 맞는 학습조직을 구축해야 하며 또한 학습조직이 구성원들의 조직몰입과 이직의사 등에 어떤 긍정적인 영향을 미치는지를 규명할 필요가 있다. 본 연구는 이러한 기존의 사회복지조직의 학습조직 연구 및 도입의 필요성을 입증하기 위해 Senge[5-6]의 학습조직 모형을 바탕으로 조직구성원들의 조직몰입 및 이직의사에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 구체적으로 본 연구의 연구문제를 설정하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지기관의 학습조직 수준은 어느 정도인가?

둘째, 인구사회적 특성에 따라 학습조직, 조직몰입 및 이직의사에는 어떤 차이가 있는가?

셋째, 사회복지기관의 학습조직은 조직몰입 및 이직의사에 어떤 영향을 미치는가?

2. 이론적 배경

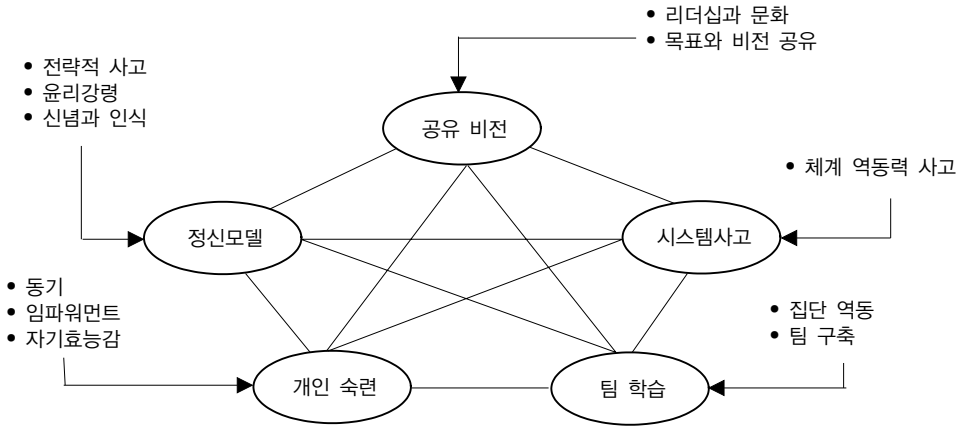
2.1 학습조직의 개념과 특성

개인이 학습하듯 조직 역시 학습한다. 학습의 일상화와 습관화로 지속적으로 변화하고 적응할 수 있는 능력을 가지고 있는 조직을 학습조직이라 한다. 즉, 학습조직은 구성원들이 낡은 사고방식을 버리고, 서로 열린 마음을 갖고 학습하며, 조직이 실제로 어떻게 움직이는지를 이해하고, 모든 구성원이 동의할 수 있는 계획이나 비전을 만들고, 그러한 비전을 달성하기 위해 함께 일한다. 조직과 인력을 강화시켜 클라이언트 집단에 효과적인 서비스를 제공하는 방안으로 제시되고 있다[1],[5-6]. 학습조직은 현재 휴먼서비스조직에서 구성원간의 협력적 상호작용을 강조하고 슈퍼바이저의 교육적 기능을 강조하는 대안적 슈퍼비전 모델로도 설명되고 있다[14-15].

학습조직에 대해서는 여러 학자들에 의해 다양한 정의와 접근법이 사용되고 있는데, Senge[5-6]는 학습조직을 “조직구성원들이 진실로 원하는 성과를 달성할 수 있도록 지속적으로 능력을 확대시키고, 새롭고 포괄적인 사고력을 함양하며, 집단적 열망을 지속적으로 배우는 조직”이라 하였고, Garvin[16]은 학습조직의 전략적 측면을 강조하여 “지식을 창출하고 획득하며, 확산하는데 능숙한 조직으로, 새로운 지식과 통찰력을 반영하기 위해 조직의 행동을 변화시키는 능력을 갖춘 조직”이라 하였으며, Watkins and Marsick[17-18]은 “지속적 향상을 위해 지속적으로 학습하며 스스로 변형할 수 있는 역량 있는 조직”이라 정의하였다.

학습조직의 구성요소에 관해 Senge[5-6]는 공유된 비전, 개인적 숙련, 정신 모델, 팀 학습, 시스템 사고 등의 다섯 가지를 제시하였다. 학습조직을 만들려는 조직의 구성원들은 이 다섯 가지 원리를 이해하고 이를 일상 업무 속에서 체질화해야 한다고 하였다. 구성요소를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 공유된 비전(Shared Vision)은 학습조직의 방향과 목표로서, 방향과 목표의 중요성에 대해 구성원이 공감대를 형성하는 것을 의미하며 학습의 방향성을 제시하여 지속적인 학습활동을 전개할 수 있는 에너지를 제공한다.



[Fig. 1] Senge's Learning Organization Model

둘째, 개인적 숙련(Personal Mastery)은 개인이 추구하는 지식, 기술, 태도를 형성하기 위하여 개인적 역량을 지속적으로 넓혀가고 심화시켜 나가는 평생 학습행위를 의미하며, 전문가로서의 자기효능감이 높을 때 완성된다[15].

셋째, 팀 학습(Team Learning)은 개인수준에서 학습을 증진시키는 동시에 개인학습의 합보다 더 큰 학습효과 달성을 목적으로 한다. 즉 팀을 통한 노력은 단순한 개인들의 합 보다 나은 시너지(synergy) 효과를 가져온다.

넷째, 시스템 사고(System Thinking)은 생태체계적이고 역동적 관점에서 모든 것들이 서로 연결되고 의존되어 있는 하나의 전체라고 보며 전체에 포함된 부분들 사이에 순환적 인과관계 내지 역동적 인과관계를 이해하게 함으로써 문제를 해결하는 것을 말한다.

그리고 정신 모형(Mental Model)은 현실인식과 행동양식에 영향을 미치는 기본 가정, 일반화된 인식기반, 그리고 인지적 심층구조를 말한다. 정신모형을 통해 개인과 조직의 사고체계와 상호이해의 폭을 넓히고 새로운 사고의 전환을 기할 수 있다.

Senge[5-6]의 이론은 학습조직 구축을 위한 다섯 가지 기반을 유기적으로 통합하여 각 기능이 상승효과를 발휘할 수 있도록 하였다는 데에 큰 의의가 있다.

2.2 학습조직과 조직몰입 및 이직의사의 관계

본 연구에서 사회복지기관 종사자의 조직몰입과 이직의사를 살펴보는 이유는 다음과 같다. 조직몰입은 조직의 목표와 가치관을 받아들이고 조직을 위해 노력을 아끼지 않으며, 조직의 구성원으로 남으려는 욕구를 종합한 개념으로[19], 자신의 소속된 조직에 대한 호의적인 태도로서 결국 자신과 조직을 동일시하면서 조직문제에 적극적으로 관여하고자 하는 태도이다. 또한 이직의사는 자기 직업을 어떻게 생각하고 어느 정도 만족하고 있느냐와 밀접한 관련이 있는 것으로, 높은 이직률은 조직 동요의 사기 저하 및 담당업무의 재조정으로 인한 업무 차질 등의 역기능적인 면이 많다[20]. 이러한 이유로 실제 이직률은 높은 사회복지조직에서는 이직의사와 조직몰입은 조직효과성 측정의 가장 대표적인 변수로 사용되고 있다.

우선 학습조직의 구체적인 성과에 대해 살펴보면, 경영학과 행정학 등의 분야에서는 환경, 조직, 업무 그리고 인간의 네 차원으로 고찰되고 있다. 환경차원에서 학습조직은 경쟁사보다 빨리 시장에 진입하고 철수함으로써 성장성과 수직성을 높일 수 있다고 하며, 조직차원에서는 학습곡선 효과에 따라 간소한 조직으로도 높은 부가가치를 유지할 수 있으며, 이에 따라 조직내부의 거래시간, 거래비용, 관리비용을 줄일 수 있다. 업무차원에서는 업무와 학습의 병행을 통한 지속적인 개선을 추구함으로써 생산성과 품질을 향상시킬 수 있다. 마지막으로 인간차원에서는 구성원의 능력개발을 통해 노동시장에서의 가치가 증대되며 지속적인 지식획득이 주는 근로생활의 즐거움으로 직무만족과 조직몰입 같은 직무태도가 높아진다는 것이다[21].

이러한 네 가지 차원 중에서 업무 및 인간차원에 초점을 맞추어 고찰해 보면, 학습조직을 통해 구성원들이 주체적이고 능동적인 활동을 하게 되어 이러한 과정을 통해 직무 자체에 대한 의미를 생각하고 흥미를 갖게 되며 또한 직무를 통한 자기성장을 도모할 수 있게 된다. 또한 학습조직 구성원들이 자율적인 업무처리에 의한 성취감을 증대시키고, 임파워먼트를 통해 자율성을 부여함으로

써 조직원 스스로 의사결정과 의지에 의해 주인의식으로 성취감을 느끼며, 개인의 자산 가치를 상승시켜 자신의 위치와 관계없이 자신 있게 업무를 수행하고 환경변화에 대한 대처 능력이 상승하고, 일에 재미를 느끼며 다른 사람들과의 상호작용을 통해 조직몰입이 높아지게 된다.

이러한 이유로 Dirani[22]는 학습조직은 개인, 집단 및 조직차원의 직무만족에 긍정적인 영향을 미치고, 특히 또 다른 논문에서 Dirani[23]는 학습조직문화가 직무만족과 조직몰입에 영향을 미친다고 하였다. Dobson and Tosh[24]는 학습조직의 활성화 정도에 따라 조직몰입과 이직의사 등에 차이가 난다고 하였고, 국내에서 간호사를 대상으로 한 Jeong, et al[25]은 학습조직 수준이 높을수록 조직몰입 역시 높아지는 것으로 나타났다. Marguardt[26]는 학습조직 프로파일을 토대로 연구하여 학습조직화가 구성원들의 조직몰입 뿐만 아니라 직장생활 만족도와 상당히 밀접한 관계가 있음을 규명하였다.

3. 연구방법

3.1 연구대상

본 연구는 2010년 11월~12월에 실시된 사회복지사 법정보수교육 참가자를 대상으로 자기응답식의 구조화된 설문지를 이용한 현장 배포조사를 실시하여 자료를 수집하였다. 총 372부가 현장 회수되었으나 결측값이 많거나 중심화경향을 보이는 불성실 설문지 30부를 제외한 342부를 분석에 사용하였다.

3.2 자료수집 및 분석방법

자료 분석방법으로 자료의 분포적 특성은 빈도, 평균, 표준편차 등의 기술통계분석을 실시하였고, 측정도구의 타당도 및 신뢰도 검증은 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였다. 인구사회학적 특성에 따른 학습조직, 조직몰입 및 이직의사 간의 차이는 t-검증과 ANOVA를 실시하고, 주요 변인간의 상관분석을 실시하여 다중공선성 여부를 일차적으로 진단한 후에, 학습조직이 조직몰입과 이직의사에 미치는 영향은 통제변수와 독립변수로 나눈 모형별로 다중회귀분석을 실시하였다.

3.3 측정도구

사회복지조직의 학습조직은 Senge[5-6]의 정의에 따라 조직구성원들이 진실로 원하는 성과를 달성할 수 있도록 지속적으로 능력을 확대시키고, 새롭고 포괄적인 사고력을 함양하며, 집단적 열망을 지속적으로 배우는 조직이라 하고, 구성요소 역시 Senge[5-6]의 이론에 따라 개인적 숙련, 공유된 비전, 팀 학습, 시스템 사고로 접근하였다. 측정도구는 Senge[5-6] 이론을 바탕으로 국내에서 개발된 박귀애·정재삼[27]의 도구를 사회복지조직에 맞게 일부 수정하여 사용하였다. 모든 문항은 Likert식 5점 척도로 측정하였으며(1='전혀 그렇지 않다'~5='매우 그렇다'), 평균의 합으로 복합지표(composite index)화하여 점수가 높을수록 학습조직 수준이 높음을 의미한다. 측정도구의 신뢰도는 전체 Cronbach's α =.91이었으며, 구성요인으로 공유된 비전은 α =.85, 개인적 숙련은 α =.80, 팀 학습은 α =.87, 시스템 사고는 α =.83으로 나타났다.

다음으로 구성원인 사회복지사의 직무태도는 조직몰입과 이직의사를 측정하였다. 우선 조직몰입은 사회복지사의 조직 목표와 가치관에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직을 위해 열심히 노력하려는 의사, 조직구성원으로 남고자 하는 강한 욕구를 의미하며, 측정도구는 Allen and Meyer[19]의 조직몰입척도 중에서 정서적(affective)·규범적(normative) 몰입의 각 3문항씩 추출한 6문항을 사용하였다. 이직의사는 현재 자신이 소속되어 근무하는 조직으로부터 다른 조직으로 옮기려고 희망하는 심리 상태를 의미하며, 측정도구는 Becker[20]의 4문항을 사용하였다. 모든 문항은 역점수 없이 Likert식 5점 척도로 측정하였고, 신뢰도는 조직몰입은 α =.94, 이직의사는 α =.87로 나타났다.

[Table 1] Factor analysis and reliability

변수	요인1 (SV)	요인2 (PM)	요인3 (TL)	요인4 (ST)
LO_1	.85	.17	.27	.11
LO_2	.87	.10	.26	.10
LO_3	.45	.68	.13	.28
LO_4	.08	.87	.14	.16
LO_5	.09	.84	.25	.19
LO_6	.30	.72	.13	.21
LO_7	.17	.25	.77	.23
LO_8	.19	.19	.83	.21
LO_9	.20	.10	.69	.30
LO_10	.14	.26	.23	.75
LO_11	.16	.18	.21	.81
LO_12	.08	.14	.32	.77
KMO측도	.88			
Bartlett 구형성 검정	2295.08 (df=66, p=.000)			
회전 제곱합	2.10	1.95	2.33	2.76
문항수	2	4	3	3
Cronbach's α	.85	.80	.87	.83
	.91			

측정도구의 신뢰도 및 타당도 검증을 위해 사회복지조

직의 학습조직 변인을 대상으로 요인분석을 실시한 결과, 다음의 Table 1서 보는 바와 같이 예상된 기본 구성개념에 대해 일관적으로 나타났다. 요인분석은 주성분분석법과 베리맥스법을 채택하였고, 분석 결과 학습조직 변인은 요인적재량이 최소 .68이상으로 나타났으며, KMO 표본적합도는 .88, Bartlett 구형검정은 2295.08(p<.000)로 역시 통계적으로 유의하게 나타났다.

동일한 방법으로 조직몰입 및 이직의사 변수에 대한 요인분석 및 신뢰도 분석 결과, 다음의 Table 2와 같이 역시 통계적으로 적합하게 나타났다.

[Table 2] Factor analysis and reliability

변수	요인1 (조직몰입)	요인2 (이직의사)
OC_1	.78	-.13
OC_2	.79	-.36
OC_3	.86	-.33
OC_4	.83	-.33
OC_5	.87	-.28
OC_6	.82	-.25
TI_1	-.18	.87
TI_2	-.23	.82
TI_3	-.35	.81
TI_4	-.30	.68
KMO 측도	.91	
Bartlett 구형성 검정	2753.74 (df=45, p=.000)	
회전 제곱합	4.42	3.09
문항수	6	4
Cronbach's α	.94	.87

4. 연구방법

4.1 연구대상

조사대상자의 인구사회적 특성을 살펴보면 Table 3에서 보는 바와 같이, 성별로는 여성이 240명(70.2%)로 남성 102명(29.8%)에 비해 다수를 차지하고 있으며, 연령은 30대 117명(34.2%), 20대 108명(31.6%), 40대 71명(20.8%), 50대 및 그 이상 순으로 나타났다. 혼인 여부에서는 기혼이 183명(53.5%)으로 절반 이상이며, 자격등급별로는 1급 136명(39.8%) 보다 2·3급이 204명(59.7%)로 더 많았다. 재직기간은 2년 미만이 124명(36.3%)로 가장 많았으며, 학력별로는 대졸 194명(56.7%), 전문대 졸·이하 84명(24.6), 대학원 재학·이상 62명(18.1%) 순으로 나타났다.

[Table 3] Demographic characteristics of repondents

변수	구분	빈도 (명)	백분율 (%)	결측값
성별	남성	102	29.8	-
	여성	240	70.2	
연령	20대	108	31.6	1 (.3)
	30대	117	34.2	
	40대	71	20.8	
	50대・이상	45	13.2	
혼인 여부	미혼	159	46.5	
	기혼	183	53.5	
자격 등급	1급	136	39.8	2 (.6)
	2・3급	204	59.7	
재직 기간	2년 미만	124	36.3	-
	2년 이상~5년 미만	114	33.3	
	5년 이상~10년 미만	67	19.6	
	11년 이상	37	10.8	
학력	전문대졸・이하	84	24.6	2 (.6)
	대졸	194	56.7	
	대학원 재학・이상	62	18.1	

4.2 주요변수의 기술통계치

학습조직의 수준 및 사회복지사들의 조직몰입 및 이직의사의 정도를 알아보고자 기술통계분석을 실시하였다. 그 결과 Table 4에서 보는 바와 같이 학습조직은 5점 리커트척도의 중간값 보다 높은 3.68으로 나타났으며, 하위구성요인별로는 공유된 비전이 3.89로 가장 높게 나타났고, 개인적 숙련은 3.86, 팀 학습은 3.38, 시스템 사고는 3.74로 나타났다. 그리고 사회복지사의 조직몰입은 3.59, 이직의사는 2.75로 나타나 중간값 보다 높은 조직몰입의 정도와 낮은 이직의사 수준을 보여주고 있다.

측정도구의 왜도와 첨도를 통해 자료의 정규성 여부를 살펴본 결과 일반적인 기준인 왜도는 절대값 3미만, 첨도는 10미만에 해당하여 안정된 자료의 분포적 특성을 보여주고 있다.

[Table 4] Descriptive statistics of the major variable

변 수	평균	표준편차	최소값	최대값	왜도	첨도
학습조직	3.68	.62	2.08	5.00	-.08	-.38
비전공유	3.89	.86	1.00	5.00	-.52	-.21
개인적 숙련	3.86	.66	1.67	5.00	-.13	-.18
팀 학습	3.38	.85	1.25	5.00	-.29	-.13
시스템 사고	3.74	.68	2.00	5.00	-.25	-.11
조직몰입	3.59	.90	1.00	5.00	-.39	.16
이직의사	2.75	1.07	1.00	5.00	.06	-.70

4.3 변수간의 상관관계 분석

본 연구에서 설정된 변수 간의 상관관계는 다음의 Table 5에서 보는 바와 같이, 학습조직과 조직몰입 간에

는 높은 정(+)의 상관관계를(r=.67, p<.000) 그리고 이직의사와는 부(-)의 상관관계(r=-.37, p<.000)를 보여주고 있다. 따라서 학습조직 수준이 높을수록 종사자인 사회복지사들의 조직몰입은 높아지고 반대로 이직의사는 낮아짐을 알 수 있다. 학습조직 구성요소 간에도 높은 내적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

[Table 5] Pearson's correlation matrix

구분	①	②	③	④	⑤	⑥
① 학습조직	1					
② 공유된 비전	.71***	1				
③ 개인적 숙련	.74***	.43***	1			
④ 팀 학습	.90***	.56***	.51***	1		
⑤ 시스템 사고	.80***	.40***	.52***	.63***	1	
⑥ 조직몰입	.65***	.61***	.47***	.59***	.43***	
⑦ 이직의사	-.37***	-.36***	-.26***	-.34***	-.26***	-.61***

***p<.001

4.4 인구사회적 특성에 따른 학습조직, 조직몰입 및 이직의사의 차이

인구사회학적 특성에 따른 학습조직, 조직몰입 및 이직의사의 차이를 분석한 결과 Table 6에서 보는 바와 같이, 우선 학습조직에 있어서는 연령과 결혼여부 및 재직기간에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 연령이 높을수록, 기혼자인 경우 그리고 재직기간은 5년 이상 10년 미만인 경우 가장 높게 나타났다.

조직몰입의 경우 연령, 결혼여부, 교육수준, 자격등급 및 재직기간 등에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 연령이 많을수록, 기혼자인 경우, 교육수준은 전문대졸과 그 이하가, 자격등급은 1급 보다 오히려 2·3급이 그리고 재직기간은 5년 이상 10년 미만인 경우가 가장 높게 나타났다. 이직의사는 연령과 재직기간 단 두 변수에서만 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 연령이 낮을수록 그리고 재직기간이 가장 짧은 2년 미만인 경우가 가장 높게 나타났다.

4.5 학습조직이 조직몰입 및 이직의사에 미치는 영향

학습조직이 조직몰입 및 이직의사에 미치는 영향을 살펴보기 위해 인구사회적 특성 변인과 학습조직의 네 가지 하위구성요인을 단계적으로 투입하는 위계적 다중회귀분석((hierarchical multiple-regression)을 실시하였다. 인구사회적 특성변인만 투입한 인구사회모형과 여기에 학습조직을 추가로 투입한 학습조직모형으로 나누어 모형설명력의 증감을 분석하였다. 인구사회적 특성변인 중 성별과 자격등급, 결혼여부는 소수자를 기준변수로 하여 가변수(dummy variable) 처리하였다.

분석 결과, 다음의 Table 7에서 보는 바와 같이 우선 조직몰입에 미치는 영향에 관해 인구사회모형에서는 6가지 항목 중 연령과 학력만이 영향을 미치는 것으로 나타

[Table 6] The comparison of mean in learning organization, organizational commitment and turnover intention according to general characteristics

변수	범주	학습조직		조직몰입		이직의사	
		평균(SD)	t/F	평균(SD)	t/F	평균(SD)	t/F
성별	남성	3.71 (.67)	.65	3.69(.85)	1.42	2.79(1.07)	.46
	여성	3.66 (.59)		3.54(.92)		2.73(1.07)	
연령	20대	3.55 (.56)	9.94***	3.31(.86)	10.19***	3.10(1.02)	12.02***
	30대	3.60 (.61)		3.55(.83)		2.86(1.03)	
	40대	3.73 (.66)		3.70(.93)		2.45(1.10)	
	50대·이상	4.09(.51)		4.14(.84)		2.13(1.11)	
결혼여부	미혼	3.58(.57)	-2.78***	3.39(.88)	-3.81***	3.04(1.04)	4.83***
	기혼	3.76(.64)		3.76(.88)		2.50(1.03)	
교육수준	전문대졸·이하	3.22(.67)	1.97	3.85(.86)	5.94***	2.57(1.18)	2.18
	대졸	3.63(.61)		3.45(.89)		2.86(1.02)	
	대학원 재학·졸업	3.69(.62)		3.61(.93)		2.71(1.04)	
자격등급	1급	3.63(.60)	-1.47	3.44(.90)	-2.66*	2.87(.99)	1.73
	2・3급	3.73(.60)		3.70(.87)		2.66(1.11)	
재직기간	2년 미만	3.67(.60)	6.75***	3.57(.93)	4.84**	2.90(1.07)	2.69**
	2년 이상~5년 미만	3.56(.65)		3.42(.91)		2.76(1.05)	
	5년 이상~10년 미만	4.09(.54)		4.06(.76)		2.33(1.13)	
	11년 이상	3.77(.59)		3.79(.83)		2.58(1.05)	

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

[Table 7] Regression results for organizational commitment and turnover intention

독립변수		조직몰입						이직의사					
		인구사회모형			학습조직모형			인구사회모형			학습조직모형		
		β	t	VIF	β	t	VIF	β	t	VIF	β	t	VIF
인구사회특성	(상수)		8.42***			6.28***			7.61***			9.71***	
	성별(여)	-.01	-.32	1.05	-.01	-.29	1.06	-.07	-1.31	1.01	-.07	-1.42	1.06
	연령	.23	3.29***	1.79	.04	.73	1.99	-.23	-3.31**	1.79	-.15	-2.29*	1.98
	혼인여부(기혼)	.04	.66	1.55	.10	2.02	1.59	-.13	-2.11*	1.54	-.15	-2.50*	1.59
	재직기간	.05	.98	1.30	-.01	-.18	1.32	-.01	-.01	1.31	.03	.67	1.32
	자격등급(2·3급)	.04	.79	1.21	.05	1.21	1.22	.00	.01	1.21	-.00	-.01	1.22
	학력	-.12	-2.16*	1.11	-.06	-1.52	1.13	.09	1.61	1.11	-.06	1.14	1.12
학습조직	비전 공유				.38	7.71***	1.63				-.20	-3.22***	1.62
	개인 숙련				.11	2.16*	1.76				-.01	-.15	1.76
	팀 학습				.28	5.01***	2.13				-.17	-2.45**	2.13
	시스템 사고				.01	.19	1.85				-.03	-.54	1.85
R^2 (Adj. R^2)		.11(.09)			.51(.50)			.11(.10)			.23(.20)		
△ R^2					.40						.12		
Durbin-Watson		1.84			1.92			1.97			2.01		
F		6.59***			33.01***			7.06***			9.52***		

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

주: 성별 0=남, 혼인여부 0=미혼, 자격등급 0=2·3급

났으며 모형설명력도 11%로 낮은 수준이다. 인구사회적 특성변인에 학습조직 변인을 추가로 투입한 학습조직모형에서는 4가지 구성요소 중 시스템 사고를 제외한 공유된 비전(β=.38, P<.001), 개인적 숙련(β=.11, P<.05), 팀 학습(β=.28, P<.001)이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모형간의 회귀식의 영향력을 분석해 보면 인구사회모형에 비해 현저하게 증가한 51%의 설명력을 보이고 있으며, P<.001수준에서 통계적으로 유의하였다. 즉 조직구성원의 개인적 특성보다는 학습조직이 조직몰입에 더 유의한 영향요인이라고 해석할 수 있다.

다음으로 이직의사에 미치는 영향을 살펴보면, 인구사회모형에서는 연령과 혼인여부(기혼) 만이 유의한 수준에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 학습조직모형에서는 연령과 혼인여부(기혼) 이외에 학습조직의 4가지 구성요소 중 공유된 비전(β=-.20, P<.001)과 팀 학습(β=-.17, P<.001)이 유의미한 수준에서 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모형설명력은 인구사회모형(R^2=.11)에 비해 학습조직모형(R^2=.23)이 높게 나타났다.

이러한 결과를 통해 학습조직 구성요인 중 공유된 비전과 개인적 숙련 그리고 팀 학습은 조직몰입은 높이는데 긍정적인 영향을 미치고, 또한 공유된 비전과 팀 학습은 반대로 이직의사를 떨어뜨리는 영향을 미친다는 사실을 알 수 있다.

5. 결론 및 논의

외부환경 변화에 능동적으로 대처하고 핵심역량을 키우며 조직의 경쟁력을 갖출 수 있는 능력은 조직의 전 구성원이 학습할 수 있는 능력을 지니고 있느냐에 따라 결정된다[5-7]. 이러한 필요성에 따라 본 연구는 사회복지조직에서의 학습조직이 구성원인 사회복지사들의 조직몰입 및 이직의사에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 연구결과를 요약하고 이를 바탕으로 정책적 및 실천적 함의를 도출해 보면 다음과 같다.

첫째, 기술통계분석을 통해 조사대상자들의 학습조직 수준은 중간값 보다 높은 정도로 나타났고, 구성요인별로는 공유된 비전이 가장 높고 개인적 숙련, 시스템 사고, 그리고 팀 학습이 가장 낮게 나타났다.

둘째, 변수간 상관분석에서는 학습조직의 내적 상관은 높게 나타났고, 학습조직 수준이 높을수록 조직몰입은 높게 그리고 이직의사는 낮게 나타났다.

셋째, 인구사회적 특성에 따른 차이분석에서 학습조직은 연령이 높을수록, 기혼자인 경우 그리고 재직기간이 5년 이상 10년 미만일수록 높게 나타났다. 즉 신입 보다는 장기근속자일수록 학습조직의 특성을 더 높게 갖고 있는 것이다. 조직몰입은 연령이 많을수록 기혼자인 경우, 학력별로는 전문대 졸업과 이하가 그리고 자격등급에서는 2·3급이 더 높게 나타났다. 이직의사는 조직몰입과 유사한 방향으로 연령이 많을수록, 그리고 재직기간이 짧을수록 높게 나타났다.

다섯째, 학습조직이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 회귀분석에서 구성요소 중 공유된 비전이 가장 높게 그리고 팀 학습 및 개인적 숙련이 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 이직의사에 미치는 영향에서는 역시 공유된 비전과 팀 학습이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 학습조직 수준이 높아질수록 구성원들의 사회복지조직에 대한 조직몰입은 높아지고 이직의사는 떨어지는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 학습조직 수준이 높을수록 조직몰입은 높아지고[23-25], 이직의사는 떨어진다[24]는 선행연구와 대체로 일치한다.

이러한 결과를 통해 사회복지조직에서 학습조직이 구성원의 조직몰입 및 이직의사에 미치는 긍정적인 영향이 입증되었으므로 학습조직을 구축하기 위한 구체적인 전략 수립이 요청된다. Senge[5-6]의 제안을 바탕으로 구성요소별 전략을 살펴보면 다음과 같다.

우선 공유된 비전은 조직이 추구하는 방향과 중요성에 대해 구성원들이 공감대를 갖도록 하는 것이다. 사람들은 자신에게 의미 있는 일을 성취를 잘 할 때 가장 잘 학습되므로 무엇보다 비전의 공유가 필수적이다. Senge[5-6]는 비전 공유의 전략으로 구성원 개개인의 가치, 관심, 열망 등이 통합된 개인적인 비전을 창출할 수 있도록 적극적으로 고무시켜 줘야 하며, 창출된 개인적 비전을 토대로 조직 전체가 추구하는 방향을 참고하여 비전을 공유해야 한다.

다음으로 팀 학습에 관한 전략으로는 팀 학습은 낭비된 에너지를 피하고 구성원들이 원하는 결과를 창조하기 위해 팀을 단결시키는 과정이므로 공유된 비전과 자아완성 위에 이루어진다. 팀 학습의 핵심은 대화와 토론을 통해 정착되므로 두 활동간의 관계가 서로 상보적(complementary) 관계가 되도록 해야 할 것이다.

개인적 숙련에 관해서는 개인적 숙련에 높은 열망을 갖는 개인은 앎에 대한 뜨거운 열정으로 지속적인 학습활동을 전개하게 된다. 조직단위의 학습 역시 개인의 학습에 의해 이루어지므로, 사회복지조직에서는 구성원들의 개인적 비전을 끊임없이 강조하여 개인적 비전과 현실 상태에서 발생하는 창조적 긴장(creative tention)을 유발하도록 해야 하고, 계속해서 실천전문가로서의 자기계발을 주문해야 한다.

본 연구는 이러한 함의에도 불구하고 다음과 같은 한계를 갖는다. 우선 자료수집이 조사대상자의 주관적 인식에 기초한 정량적 조사이며, 자료 수집이 일부 시도에 한정되고 횡단적 연구이므로 일반화의 한계가 있다. 또한 학습조직이 종사자의 직무태도 중 조직몰입과 이직의사에 미치는 긍정적인 영향을 분석한 것이므로 후속연구를 통해 보다 구체적인 학습조직 구축을 위한 결정요인을 논의하여야 할 것이다.

References

[1] J. S. Kang, Social Welfare Administration, Seoul: Hakjisa, 2011.

[2] K. M. Nam and Y. J. Jo, "Situational Characteristics and Performance of Social Welfare Organization; Focused on the Scouts Organization", Journal of Korean Social Welfare Administration, 7, pp. 143-182, 2002.

[3] B. D. Shraw et al, "Threat-Rigidity Effects in Organizational Behavior", European Journal of Political Research, 3, pp. 147-171, 1981.

[4] A. K. Yeung, O. U. David, W. N. Stephen, and V. G. Mary, Organizational Learning Capability, New York: Oxford University Press, 1999.

[5] P. M. Senge, The Fifth Disciple: The Art and Practice of the Learning Organization, New York: Doubleday, 1990

[6] P. M. Senge, "The Leader's New Work: Building Learning Organization", Sloon Management Review, 32(1), pp. 7-23, 1990

[7] K. E. Watkins, The Learning Organization: An Intergrative Vision for HRD", Human Resource Development Quarterly, 5(4), pp. 353-360, 1994.
DOI: http://dx.doi.org/10.1002/hrdq.3920050406

[8] B. J. Cohen and M. J. Austin, "Organizational learning and change in the Public child welfare agency, Administration in Social Work, 18(1), pp. 1-19, 1994.
DOI: http://dx.doi.org/10.1300/J147v18n01_01

[9] D. Cherin and W. Meezan, "Evaluation as a means of Organizational Learning", Administration in Social Work, 22(1), pp. 1-21, 1998.
DOI: http://dx.doi.org/10.1300/J147v22n02_01

[10] K. P. David, " A Case study of a network ad a Learning Organization", Administration in Social Work, 22(2), pp. 57-73, 1998.
DOI: http://dx.doi.org/10.1300/J147v22n02_04

[11] B. Liz, "Creating Continous Conversation: Social Workers and Learning Organization", Social Work Education, 28(7), pp. 722-736, 2009.
DOI: http://dx.doi.org/10.1080/02615470802570828

[12] S. N. Kwon, "The Effect Factors of Organizational Learning on Social Welfare Organization: Focusing on the Organizational Culture, Organizational Structure, Transformational Leadership, Service Technology

Environment", Journal of Korean Social Welfare Administration, 14(1), pp. 87-112, 2012.

[13] Y. M. Kim and M. J. Park, "An Exploratory on Promotion of Learning Organizational Culture in Social Welfare Agencies", Journal of Korean Regional Studies, 16(4), PP. 31-53, 2008.

[14] J. Y. Kim, "A Study on the School Social Worker's Learning Organization Supervision Experiences: centered on appliciation of Senge's Learning Organization Factors", Journal of Korean Social Welfare Administration, 9(1), pp. 83-117, 2007.

[15] M. J. Austin and K. M. Hopkins, Supervision as Collaboration in the Human Services, CA: Sage.

[16] D. A. Garvin, "Building a Learning Organization", Harvard Business Review, July-August, pp. 78-91, 1993.

[17] K. E. Watkins and V. J. Marsick, Dimensions of the Learning Organization, Warwick, RI: Partners for the Learning Organization.

[18] K. E. Watkins and V. J. Marsick, "The Construct of the Learning Organization: Dimensions, Measurement, and Validation", Human Resource Development Quarterly, 15(1), pp. 31-55, 2004.
DOI: http://dx.doi.org/10.1002/hrdq.1086

[19] N. J. Allen and J. P. Meyer, "The Measurement of Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization", Journal of Occupational Psychology, 63, pp. 1-18. 1990.
DOI: http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x

[20] H. S. Becker, "Note on the Concept of Commitment", American Journal of Sociology, 66, pp. 32-40, 1980.
DOI: http://dx.doi.org/10.1086/222820

[21] J. H. Han, "A Study on the Factors influencing of Learning Organization and Organizational Effectiveness", Journal of Korea Contents, 6(7), pp. 42-49, 2006.

[22] K. M. Dirani, "A Model Linking the Learning Organization and Performance Jon Satisfaction", Paper presented at the Academy of Human Resource Development International Conference, feb 22-26, pp. 556-562, 2006.

[23] K. M. Dirani, "Measuring the Learning Organization Culture, Organizational Commitment and Job Satisfaction in the Lebanese Banking Sector", Human Resources Development International, 12(2), pp. 189-208, 2009.
DOI: http://dx.doi.org/10.1080/13678860902764118

[24] P. C. Dobson and M. Tosh, "Creating a Learning Organization: Training and Development in British Steel's Universal Beam Mill", Total Quality Management, 9(4), pp. 66-70, 1999.
DOI: http://dx.doi.org/10.1080/0954412988587

[25] S. H. Jeong, T. H. Lee, I. S. Kim, and M. J. Kim, "The Effect of nurse's use of the principles and Learning Organization on the Organizational Effectiveness", Journal of Advanced Nursing, 58(1), pp. 53-62, 2006.
DOI: http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2006.04206.x

[26] M. T. Marguardt, Building the Learning Organization, New York: MaGraw-Hill.

[27] G. A. Park and J. S. Jeong, "Developing a Assessment Tool for the Construction Level of the Learning Organization", Journal of Educational Technology, 25(4), pp. 241-262, 2009.

강 종 수(Jong-Soo Kang) **[정회원]**

- 1998년 2월 : 대구대학교 대학원 산업복지학과
- 2007년 8월 : 부산대학교 대학원 사회복지학과(사회복지학박사)
- 1998년 3월 ~ 2008년 2월 : 노무법인 정평 대표노무사
- 2008년 2월 ~ 현재 : 강원대학교 사회복지학과 교수

<관심분야>
사회복지정책, 사회복지행정, 사회법