



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](#)

석사학위논문

사회자본이 기업성장에 미치는 영향

- 제주지역을 중심으로 -

제주대학교 행정대학원

행정학과 지방자치전공

오 대 길

2012년 8월

社會資本이 企業成果에 미치는 影響

- 濟州地域을 中心으로 -

指導教授 梁 德 淳

吳 大 吉

이 論文을 行政學 碩士學位 論文으로 提出함

2012年 8月

吳大吉의 行政學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 _____ (印)

委 員 _____ (印)

委 員 _____ (印)

濟州大學校 行政大學院

2012年 8月

The Impact of Social Capital on the Corporate Performances

- a case study of Jeju region -

Dae-Gil Oh
(Supervised by professor Duk-Soon Yang)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of Master of Science

2012. 8.

This thesis has been examined and approved.

Department of Public Administration
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

<목 차>

I. 서론	1
제1절 연구의 배경 및 목적	1
제2절 연구의 방법 및 과정	2
II. 이론적 배경	4
제1절 사회자본(Social capital)에 대한 이해	4
1. 사회자본의 개요	4
2. 사회자본의 구성요소	8
제2절 기업성과에 대한 이해	18
1. 기업성과의 개념과 측정	18
2. 사회자본과 기업성과와의 관계	20
제3절 선행연구의 검토	23
1. 사회자본 관련 선행연구	23
2. 기업성과 관련 선행연구	26
III. 연구모형 및 가설설정	28
제1절 연구 모형	28
제2절 가설 설정	28
제3절 조사 개요	31
IV. 분석결과	33
제1절 표본의 일반적 특성	33
제2절 분석도구의 신뢰성 및 타당성	34
1. 신뢰성 분석	34
2. 타당성 분석	35

제3절 가설검증	38
1. 사회자본이 비재무적 성과에 미치는 영향	38
2. 사회자본이 재무적 성과에 미치는 영향	39
제4절 가설검증의 요약	41
V. 결 론	42
제1절 연구결과의 요약 및 시사점	42
1. 연구결과의 요약	42
2. 연구결과의 시사점	43
제2절 연구결과의 한계	43
<참고문헌>	45
설문지	51
Abstract	55

<표 목차>

<표 2-1> 연구자별 사회자본의 정의	7
<표 2-2> 자본개념의 유형	8
<표 2-3> 연구자별 사회자본의 차원	12
<표 2-4> 국내외 선행연구에서 제시한 사회자본 구성요소	17
<표 2-5> 국내 사회자본 연구동향	25
<표 3-1> 설문지의 구성	31
<표 4-1> 인구 통계적 특성	33
<표 4-2> 측정 항목의 신뢰성 분석결과	35
<표 4-3> 사회자본의 타당성 분석결과	37
<표 4-4> 기업성과의 타당성 분석결과	38
<표 4-5> 사회자본이 비재무적 성과에 미치는 영향	39
<표 4-6> 사회자본이 재무적 성과에 미치는 영향	40
<표 4-7> 가설검증 결과의 요약	41

<그림 목차>

<그림 1-1> 연구의 과정	3
<그림 2-1> 사회자본의 분석초점과 수준	10
<그림 3-1> 연구모형	28

I. 서 론

제1절 연구의 배경 및 목적

현대와 같이 경제의 세계화와 정보기술이 발달된 상황에서 기업들 간의 경쟁 강도의 강화와 경쟁 범위의 확대는 경영환경의 복잡성과 불확실성을 증대시켜 기업이 생존하기 위한 지속적인 경쟁우위를 갖는데 어려운 과제를 던져주고 있다. 이러한 급변하는 경영환경에 대응하기 위해서는 기존의 기계적이고 기술적인 대응보다는 창의적이고 유연한 문제해결 방식이 요구되고 있다. 이러한 측면에서 과거에는 기업의 경쟁력을 결정하는 경제자본과 인적자본이 전통적으로 중시되어 왔으나 차츰 구성원들의 사회적, 인간적 관계에 의해 형성된 사회자본이 매우 중시되고 있다(배상옥·윤한성, 2007). 왜냐하면 사회자본은 지식창출, 축적, 공유, 활용 등의 과정을 원활하게 하고 조직 내의 정보와 지식의 질과 양을 향상시켜 업무처리 과정 및 문제해결 과정의 효율성을 높여 조직이 지속적으로 경쟁우위를 달성할 수 있도록 하기 때문이다(이영찬, 2007). 이러한 측면에서 사회자본은 기업의 전략적 자원이며, 경쟁우위를 성취하고 긍정적인 행동을 유발시키는데 지렛대 역할을 하는 무형자산으로 인식되고 있다.

이처럼 최근 들어 사회자본에 대한 관심이 증대되면서 사회자본은 경영학뿐만 아니라 다양한 상황에서 사회적 관계의 중요성을 이해하는데 유용한 개념으로서 경제학, 행정학, 교육학 등 여러 사회과학 분야에서 많은 관심을 받아오고 있다. 이러한 연구들은 사회자본의 개념, 구성요소, 형성원인 및 결과, 분석수준 등에 대해 개념적 또는 실증적으로 접근하여 사회자본이라는 개념의 필요성과 유용성을 밝히는데 기여하고 있다.

그러나 사회자본과 관련된 기존 연구들은 국가, 사회, 조직 및 개인 수준에서 분석될 수 있는데, 다른 수준의 연구에 비하여 조직을 대상으로 하는 연구들이 상대적으로 부족한 실정이다. 대부분의 조직수준의 사회자본 연구들은 전략적 제휴나 합작투자 대상을 중심으로 다루고 있는 경향이 있다(배상옥·윤한성, 2007). 또한 기

존 연구들은 사회자본의 결과인 경제적 성과를 중심으로 분석하여 비경제적 성과를 동시에 고려하지 않고 있다. 이로 인해 행위자들의 관계에 어떤 영향을 미치는지에 대한 통합적인 시각을 제공하지 못하고 있다. 특히 조직수준에서의 사회자본 연구는 대부분 비경제적 성과를 결과 변수로 놓고 있어서 비경제적 성과와 경제적 성과에 어떠한 영향을 미치는지를 통합적으로 분석할 필요가 높은 것이다.

이러한 맥락에서 본 연구의 목적은 사회자본을 기업성과 영향요인으로 포함시켜 기업성과 간의 인과관계를 파악하고 이들 간의 연계 방안을 제시함으로써 기업의 경쟁력을 강화시키기 위한 시사점을 도출하는데 있다.

제2절 연구의 방법 및 과정

본 연구는 제주지역 사업체를 대상으로 구성원들의 사회자본과 기업성과를 분석하고, 이를 통해 기업성과를 높이기 위한 사회자본의 역할을 규명하는데 있다. 본 연구에서는 연구내용에 대한 체계적인 분석을 시도하고, 연구목적에 효과적으로 달성하기 위해 크게 이론적 연구와 실증적 연구로 나누어 접근하였다. 이론적 연구에서는 기존연구의 문헌을 중심으로 사회자본과 기업성과에 대한 이론적 논의를 통해 사회자본에 대한 전반적인 이해를 도모하였다. 그리고 이를 통해 기업성과에 영향을 미치는 사회자본 요소를 도출하여 본 연구의 분석 틀을 구성하였다.

실증적 연구는 이론적 연구를 통해 도출된 개념을 측정하고 설문조사를 통해 실증적으로 분석하였다. 본 연구에서 실시한 실증분석의 목표는 크게 두 가지로 구분할 수 있다. 하나는 기존의 선행연구에서 제시된 모형의 적합성을 검증하기 위한 것이고, 다른 하나는 기업에서 사회자본과 성과 간의 인과관계를 규명하는데 있다. 이론적 연구를 통해 도출된 연구모형을 바탕으로 변수를 설정하고, 인과관계 분석을 통해 사회자본과 기업성과 간의 관계를 실증적으로 분석하였다.

본 연구의 과정은 <그림 1-1>에 제시된 바와 같이 총 5장으로 구성되어 있다.

제1장은 서론으로 연구의 배경과 목적, 연구의 방법과 과정을 제시하였다.

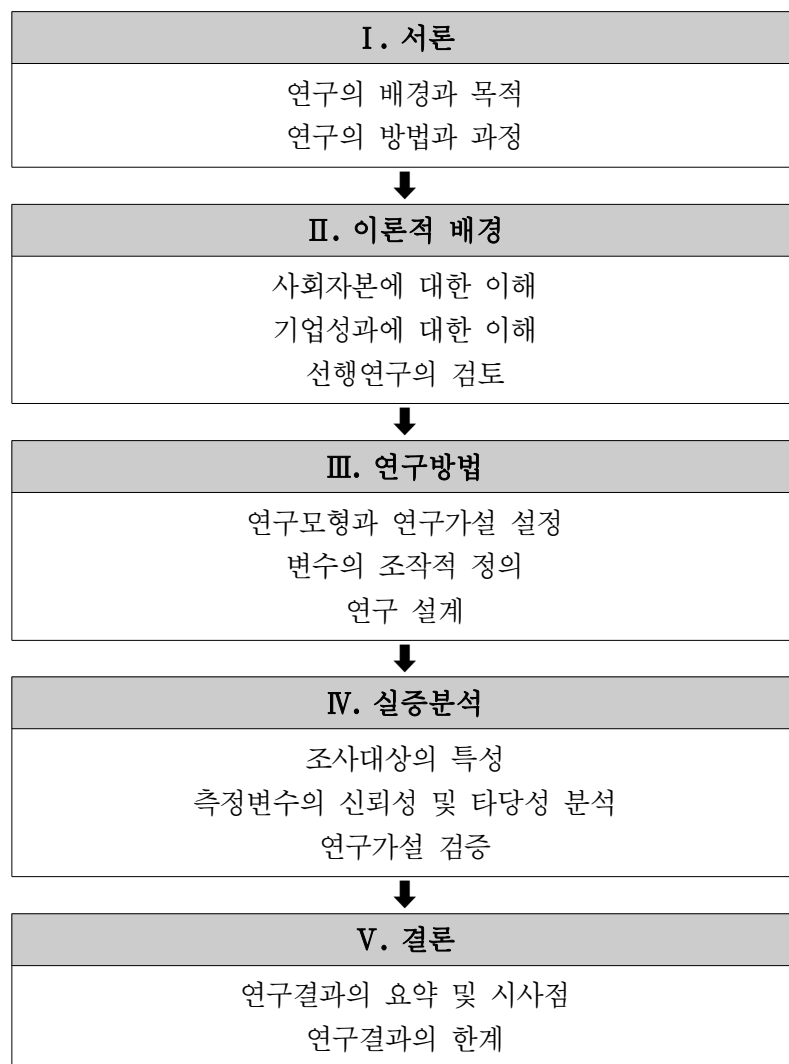
제2장은 이론적 배경 부분으로 사회자본과 경영성과와 관련된 개념과 선행연구를 살펴보았다.

제3장은 이론적 배경을 통해 살펴본 구성개념을 바탕으로 연구모형과 가설을 설정하였다.

제4장은 연구모형을 바탕으로 설정한 연구가설에 대해 통계적 방법을 통해 실증적으로 분석하고, 이에 대한 함의를 제시하였다.

제5장은 결론 부분으로 연구결과의 요약과 시사점, 연구결과의 한계를 제시하였다.

<그림 1-1> 연구의 과정



II. 이론적 배경

제1절 사회자본(Social capital)에 대한 이해

1. 사회자본의 개요

사회자본에 대한 연구가 본격적으로 시작된 시기는 20세기 중반으로 정치, 행정, 경제 등 사회과학 분야를 중심으로 활발히 이루어지고 있다. 그러나 사회자본이란 개념은 그 자체가 다의적 의미를 갖고 있어서 이를 단순화하여 개념적으로 정의하는데 어려운 용어이다. 사회자본의 개념은 보는 관점에 따라 학자들 간에 다소 상이하게 받아들여지고 있으나 사회자본이 사람들 사이의 관계에 기반을 둔 신뢰, 규범, 네트워크, 참여를 핵심요소로 다룬다는 점은 공통된 요소로 인식되어지고 있다. 이는 사회자본이 사람들 간에 발생하는 사회적 상호관계에 기초한다는 것을 의미한다.

사회자본이란 개념을 최초로 사용한 사람이 누구인지는 명확하게 밝혀지지 않았다. 프랑스 정치학자 Tocqueville이 1835년에 처음 사용했다는 주장도 있고, Judson Hanifan이 1916년 처음으로 사용했다는 주장도 있으며, 경제학자 Loury가 처음 사용했다는 주장도 있다(김동은, 2009). 하지만, 사회자본이란 개념은 Bourdieu(1986)에 의해 이론적으로 규정됨으로서 사회자본 개념에 대해 체계적인 분석이 이루어졌다는 사실에 이의를 제기할 사람은 그리 많지 않다.

Bourdieu(1986)는 사회 자본을 단체 구성원 상호간에 지속적인 네트워크를 유지함으로써 구성원 상호간의 제도화된 관계를 인정하게 된 결과, 각 구성원들이 집단적으로 소유하게 된 실제적 또는 잠재적 자원의 총합이라고 규정하였다. 그는 이러한 사회자본의 개념에 대해 처음에는 물질적 생산수단의 형태로 존재하는 고전적 자본의 개념을 통해 발전시켰다(박희봉, 2009). 이러한 자본의 개념은 기술이나 지식의 형태로 존재하는 인적자본으로 이어지는데, 이는 계급의 문화적 재생산을 통해 문화자본으로 확대된다. 이때까지 Bourdieu의 자본에 대한 분석수준은 개인이나

가족에 국한되었지만, 사회 자본은 개인이 아닌 사회적 관계에서 파생되는 자본으로 인식되기 때문에 집단에 의해 공유되며, 분석수준의 경우 개인뿐만 아니라 집단적 차원으로 확대된다(Porters, 1998). 다시 말해, Bourdieu는 사회자본을 상호인식과 상호인정의 관계, 즉 특정집단에 소속하여 확보하게 되는 인맥이라고 개념적 정의하여, 한 사람이 소유한 사회자본의 총량은 그 사람이 동원할 수 있는 네트워크의 크기와 그 네트워크 안에 존재하는 사람들이 소유한 경제적, 문화적, 상징적 자본의 양에 의해 결정된다고 보았다. 여기서 Bourdieu가 강조한 네트워크는 자연스럽게 주어지는 것이 아니라 이에 믿을만한 근거로서 집단 관계를 제도화하는 투자 전략을 통해 구축된다는 것이다(Porters, 1998).

이러한 Bourdieu의 사회자본 개념은 무엇보다 집단에 참여함으로써 얻을 수 있는 혜택과 그에 따른 자원을 얻기 위한 것으로 보고 있다. 즉, 의도적으로 사회자본을 구축하는데 초점을 맞추었다는 점에서 이에 대한 분석은 매우 도구적인 성격을 가지고 있다. 한편으로 Bourdieu의 사회 자본에 대한 시각은 네트워크라는 사회관계의 실체를 보여줌으로써 사회자본이 제도화된 사회 연결망의 산물임을 보여주고 있기도 하다(안태숙, 2011).

Coleman(1988)은 사회자본을 수평적 관계뿐만 아니라 수직적 관계까지 포함하는 개념으로 이해하고, 사회자본의 폭을 확장시켰다. 다시 말해 Coleman(1988)은 Bourdieu(1986)에 비해 사회자본을보다 다차원적으로 해석하고 있다. 그는 사회자본을 단일한 실체가 아니라 다양한 실체로써 사회구조의 일련의 측면을 구성하고, 구조 내 행위자의 특정한 행위를 촉진하는 것으로 보고 있다. 즉, 사회자본은 사회구조적 측면으로 구성되며, 주어진 구조에 속하는 개인이나 집단이 특정한 행위를 하도록 촉진해야 한다는 것이다. 이러한 사회구조 속에서 개인에게 유용한 자원을 만들 수 있는 사회적 관계에 대해 Coleman(1988)은 사회자본을 신뢰와 정보통로, 규범이라는 세 가지 형태를 지닌 것으로 파악했다.

신뢰는 의무가 반드시 수행된다는 사회적 환경에 대한 신뢰성(trustworthiness)의 정도와 실제로 의무가 지켜지는 정도를 의미하며, 사회구조는 이들 양자 차원에서 다르며 같은 구조에 있는 행위자라도 의무가 지켜지는 정도의 차이에 의해 서로 달라질 수 있다고 보았다. 사회자본의 중요한 형태 중 하나인 정보통로는 사회적 관계 속에 스며있는 정보에 대한 잠재적 접근성을 의미한다. 즉, 정보통로는 사회

자본을 구성하는 사회적 관계 속에서 동일한 관심을 가진 동료들과의 상호교류를 통해 특정한 행위에 도움을 주는 정보를 얻는다는 것이다. 마지막으로 규범은 사회 속에서 개인의 이기심을 막고 집단 전체의 목표를 위해 행동하는 것을 의미한다. 이러한 종류의 규범은 사회적 지원, 지위, 명예, 그리고 다른 보상에 의해 강화되며, 집합적 생활에 존재하는 공공재의 문제를 극복하는데 매우 중요한 역할을 한다. 이처럼 Coleman이 논의하고 있는 사회자본의 개념은 사회구조적 기능과 사회적 관계의 내재성과 더불어 특히, 지역사회 내의 규범 구조가 사회자본의 강력한 형태를 구성한다는 시각을 견지하고 있다(안태숙, 2011).

이외의 국내외 연구자들의 사회 자본에 대한 개념을 간략히 살펴보면, Sandeler & Laumann(1988)은 대인관계의 상화작용으로부터 이용할 수 있는 자원으로 정의하였다. Putnam(1993)은 사회자본을 일련의 공동체의 사회적 생산성에 영향을 주는 사람들 간의 관계에서 형성되어 개인과 집단의 발전을 가져오는 동력이라고 정의하였다. 즉 사회자본은 신뢰, 규범, 네트워크 등과 같은 사회조직의 특징과 관련되는 것으로 사회구성원의 상호이익을 위해 조정과 협력을 가능케 함으로써 경제적 효용을 높이는 것이라고 보았다. Fukuyama(1995)는 사회자본을 조직이 공동의 목적을 달성하기 위하여 조직구성원들이 서로 함께 일할 수 있는 능력이며, 조직구성원이 공유하는 비공식적 가치나 규범이라고 정의를 내리고, 이러한 사회자본이 구성원들 간의 협동을 가능케 하는 것이라고 주장하였다.

국내 연구자들을 중심으로 살펴보면, 박희봉·강제상·김상묵(2003)은 사회자본을 구성원들 간의 신뢰, 규범, 네트워크, 협력 등을 통한 인간관계 속에서 내재되어 국가, 사회, 조직 등의 특정 목표에 영향을 미치는 무형의 자산으로 정의하였다. 배범룡(2005)은 공공조직 구성원들의 사회적 관계에 존재하는 신뢰, 규범 및 연계와 같은 특성으로 호혜적이고 구조적이며 문화적인 자산으로 정의하였다. 김태룡(2006)은 사회자본을 공동체적 환경 속에서 상호간의 네트워크를 구축하면서, 제도에 영향을 주고받는 관계를 통해 건전한 시민사회를 구축하는 원동력으로 정의하였다. 이영찬(2007)은 특정 경제주체가 자신의 사회적 유대관계를 통해 접근, 확보할 수 있는 자신의 목적 달성에 도움을 주는 무형자산의 집합으로 보았다. 최기조(2008)는 사람(조직)과 사람(조직) 사이의 지속적인 관계에서 발생하는 무형자원으로서 다른 사람(또는 조직)에게 해를 끼치지 않는 자원으로 정의하였다.

국내외 대표적인 연구자들의 정의를 살펴보면, <표 2-1>과 같이 설명할 수 있다.

<표 2-1> 연구자별 사회자본의 정의

연구자	개념 정의
Bourdieu(1986)	지속적인 관계망 또는 상호인식과 인정이 제도화된 관계로 유대관계 연결망을 보유함으로써 획득하게 되는 잠재적, 실재적 자원의 총합
Sandeler & Laumann(1988)	대인관계의 상화작용으로부터 이용할 수 있는 자원
Putnam(1993)	상호이익을 위해 조정과 협력을 촉진시키는 네트워크, 규범, 신뢰와 같은 사회조직의 특성
Fukuyama(1995)	조직이 공통의 목적을 달성하기 위하여 조직구성원들이 서로 함께 일할 수 있는 능력과 조직구성원들이 공유하는 비공식적 가치와 규범
Coleman(1998)	단일한 실체가 아니라 보통 두 가지 이상의 요소를 포함하는 다양한 복합체로서 이들은 사회구조의 몇몇 측면을 구성하며, 구조 내 행위자의 특정한 행동을 촉진시키는 자본
박희봉·강재상·김상묵(2003)	구성원간의 신뢰, 규범, 네트워크, 협력 등을 통한 인간관계 속에 내재되어 국가, 사회, 조직 등의 특정 목표에 영향을 미치는 무형의 자산
배범룡(2005)	공공조직 구성원들의 사회적 관계에 존재하는 신뢰, 규범 및 연계와 같은 특성으로 호혜적이고 구조적이며 문화적인 자산
김태룡(2006)	공동체적인 환경 속에서 상호간에 네트워크를 구축하면서 제도에 영향을 주고받는 관계를 통해 건전한 시민사회를 구축하는 원동력
이영찬(2007)	특정 경제주체가 자신의 사회적 유대관계를 통해 접근, 확보할 수 있는 자신의 목적달성에 도움을 주는 무형자산의 집합
최기조(2008)	사람(또는 조직)과 사람(또는 조직) 사이의 지속적인 관계에서 발생하는 무형자원으로서 다른 사람(또는 조직)에게 해를 끼치지 않는 자원

자료 : 김선아(2011). 공공조직의 사회자본이 지식관리와 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 성균관대학교 국정관리대학원. 석사학위논문, 16 재인용.

2. 사회자본의 구성요소

(1) 사회자본의 특성

사회자본은 인적자본이나 물적자본, 경제적 자본과 같은 다른 자본 유형들과는 몇 가지 유형에서 구분된다(배상옥·윤한성, 2007). 첫째, 사회자본은 사회적이다. 즉, 물적자본과 인적자본은 개인의 속성을 나타내지만 사회자본은 사회적 관계를 나타낸다.

<표 2-2> 자본개념의 유형

구분	경제자본	인적자본	문화자본	사회자본
이론적 의의	화폐가 아닌 생산수단의 형태로 존재하는 자본	자본가에 의해서만 배타적으로 소유될 수 있는 자본에 대한 개념 수정	경제자본과 문화자본의 불일치	개인이 아닌 사회적 관계 속에서 파생되는 자본
자본의 소유자	개인(자본가)	개인(노동자)	가족 전체 또는 가족의 개별구성원	집단(사회집단)
자본 소유자 이익	타인의 노동력에 근거한 경제적 이익	노동시장에서의 협상력 증대, 높은 임금	다른 계급과의 구별 짓기와 계급의 문화적 재생산	정보의 취득, 사회적 연대와 결속의 창출
자본의 존재 형태	물질적 대상 (토지 및 기계와 같은 생산수단)	교육 및 직무훈련을 통해 개별 노동자에게 체계화된 기술과 지식	가족구성원들에 의해 공유되는 문화적 취향	개별 행위자가 아닌 사회적 관계 속에 존재하는 신뢰와 결속관계
연구의 핵심	자본가와 노동자 사이의 관계	교육과정과 임금 사이의 연관성	문화자본을 통한 세대 간 계급 재생산	개인 혹은 집단 사이의 관계 유형
분석 수준	구조(계급)	개인	가족	개인/집단

자료 : 유석춘·장미혜(2002). 사회자본과 한국사회. 사회발전연구. 8, 87-125 재인용.

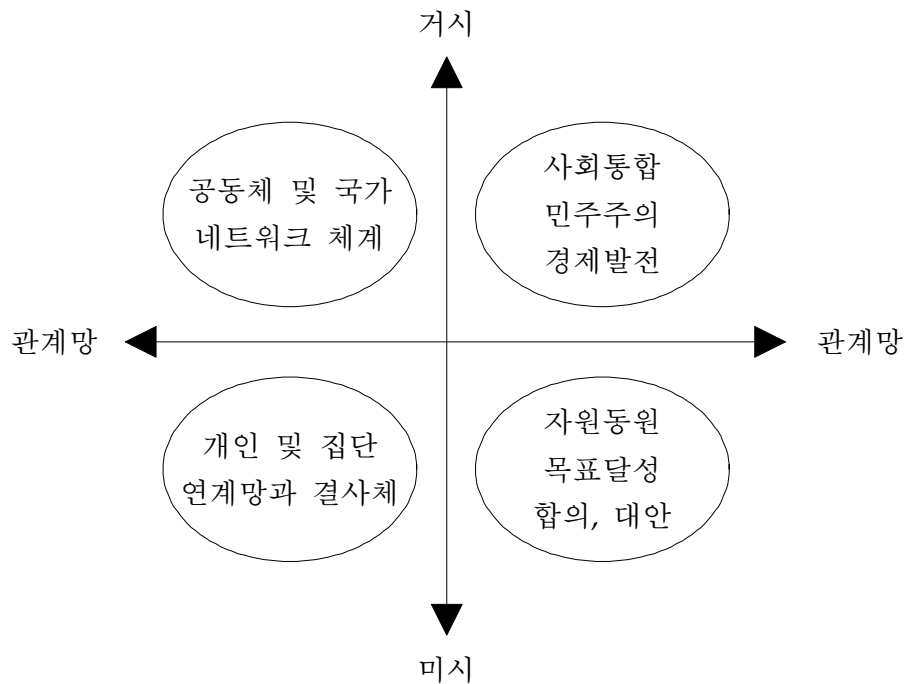
둘째, 다른 유형의 자본들은 관찰이 가능하지만 사회자본은 직접적으로 관찰하기 어렵다. 셋째, 사회자본은 도덕적 자본이다. 넷째, 사회자본은 어떤 목적이나 협력과 같은 행동을 촉진시킬 수 있으나 다른 목적이나 행위(예: 기회주의)에는 부적절할 수 있다는 것이다. 다섯째, 행위자들 간의 비대칭적 관계가 존재한다면 어떤 행위자는 사회자본의 혜택을 제공받지 못할 수 있다는 것이 사회자본의 주요한 특징이 될 수 있다. 즉, 만약 A가 B를 잘 알지만 B가 A를 전혀 알지 못할 경우 A는 B를 통해 협력적인 행동을 얻을 수 없을 것이다. 여섯째, 현재까지 행위자들간에 관계가 유지되고 있더라도 이 관계가 단절된다면 사회자본은 소멸될 수 있다.

(2) 사회자본의 접근방식

사회자본은 관계망과 기능 중 어디에 분석의 초점을 두느냐 아니면 거시와 미시 중 어떠한 수준에서 분석하느냐에 따라 네 가지의 서로 다른 연구구제와 범위가 도출될 수 있다(김동은, 2009). 이를 나타내면 <그림 2-1>과 같다.

첫째, 관계망에 분석의 초점을 두고 미시적 수준에서 분석하는 '미시적 관계망' 중심의 접근이다. 이는 사회자본이 개인이나 집단이 다른 개인이나 집단과 연계망과 결사체 속에서 자신들의 이해관계를 확장시키는 기제로 작동할 수 있음을 알 수 있다. 둘째, 기능에 초점을 두고 미시적 수준에서 분석하는 '미시적 기능' 중심의 접근이다. 이는 개인이나 집단 행위자가 연결망에 단순히 속한다는 의미에서 한 걸음 더 나아가 그 속에서 활발한 사회적 교환이나 상호작용을 통해서 개인이나 집단이 안고 있는 문제를 해결하는데, 이는 사회자본이 어떠한 역할을 하느냐가 주요한 쟁점이 될 수 있다. 셋째, 관계망에 초점을 두고 거시적으로 분석하는 '거시적 관계망' 중심적 접근인데, 이는 사회자본이 그야말로 한 사회나 국가 단위의 구성원이 얼마나 조밀한 네트워크를 공유하고 있으며, 이러한 네트워크가 가지는 의미가 무엇인가가 주된 논의가 될 것이다. 넷째, 기능에 초점을 두면서 이를 거시적 수준에서 분석하는 '거시적 기능' 중심의 접근이다. 이는 한 사회 혹은 국가 단위의 구성원들 사이에 공유된 결사체와 그 속에 포함된 구성원 간의 신뢰와 호혜성 등의 문화와 규범이 경제나 민주주의 발전에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 논의를 이루게 될 것이다.

<그림 2-1> 사회자본의 분석초점과 수준



자료 : 김동은(2009). 사회자본의 개념화에 대한 탐색적 접근: 정치 속의 및 시민적 자질과의 관련성을 중심으로. 언론과학연구. 9(4), 38-64.

한편, 분석의 수준은 연구자가 임의로 설정할 수 있다는 측면에서 변수이기 보다는 상수로서의 특성이 강한데 비해, 분석의 초점을 관계망과 기능 가운데 어디에 두느냐 하는 것은 사회자본 연구의 본질적인 목적과 결과를 달리한다고 볼 수 있다. 이렇게 볼 때, 사회 자본에 대한 접근 방식은 크게 인지적 차원, 구조적 차원, 관계적 차원으로 구분할 수 있다(Nahapiet & Ghoshal, 1998; 배상옥·윤한성, 2007).

첫째, 인지적 차원은 조직 내 공유된 언어, 공유된 이야기, 공유된 문화 등을 말하는데 행위자들에게 공통의 의미나 이해를 제공하는 자원을 의미한다.

둘째, 구조적 차원은 대표적으로 양자 간 관계의 특성을 나타내는 유대의 강도, 사회적 상호작용, 유사성, 중첩성, 대칭성 등과 전체 사회연결망의 특성을 나타내는 사회연결망 크기, 밀도, 중심성 등이 있다. 즉, 구성원들 간의 연결망 또는 네트워크 형태를 의미하고, 정보와 지식 등 다양한 자원들이 조직 내로 퍼져나갈 수 있도록 통로의 역할을 담당한다. 이는 사회적 상호작용을 포함하고 있으며, 사회연결망

에서 어떤 행위자는 다른 행위자들과의 접촉으로 형성된 위치를 통하여 정보획득, 유용한 자원에 대한 접근, 취업 등과 같은 여러 혜택들을 획득할 수 있게 된다.

이러한 구조적 측면은 학자들마다 다양하게 접근하고 있는데, Gronovetter(1985)는 사회자본의 구조적 차원을 상호관계의 속성, 네트워크 형태, 관계 패턴 등으로 제시하였다. 장용성·김재구(2006)는 네트워크 연결 형태와 구성으로, 김경재·정범구(2010)는 네트워크 중심화 정도와 관계강도, 한진우·유철우·최영찬(2009)는 네트워크 연결강도, 네트워크 범위, 네트워크 밀도, 네트워크 중심성 등으로 제시하였다.

셋째, 관계적 차원은 개인이 타인과의 상호작용 과정을 통해 구축된 결과물을 말한다. 이는 신뢰, 진실성, 교호성, 의무 등과 같이 행위자들간의 관계에 배어 있는 자산들과 관련이 있다. 특히, 신뢰는 다양한 학문과 이론에서 관계를 형성하고 유지하는데 가장 대표적이고 중요한 요인으로 인식되고 있다. 이러한 관계적 차원도 또한 학자들마다 다양하게 접근하고 있다. Nahapiet & Ghoshal(1998)은 신뢰, 규범, 의무로, 박희봉(2003)은 신뢰를 제시하였으며, 최종렬(2004)는 호혜성의 규범과 신뢰, 배병룡(2005)은 신뢰를 제시하였다. 이러한 관계적 차원 중 신뢰는 핵심요소로 (Inkpen & Tsang(2005), 행위자들간의 성공적인 관계에 필수적인 요소이며, 협력을 유발시키고, 거래관계에서 불확실성을 감소시키고, 거래로 인하여 발생하는 비용을 감소시킨다. 또한 제한된 합리성으로 인한 불완전한 제약의 한계를 극복할 수 있게 하고, 서로에 대한 개방성과 정보공유를 촉진시킴으로써 문제해결의 효과성을 높이는 역할을 한다. 이렇듯 신뢰는 개인이 사회활동을 수행하는데 있어서 타인과의 불필요한 마찰이나 갈등, 협상이 없이도 일을 해나갈 수 있고 타인과 같이 살아가는 것이 가능하도록 하는 것이다.

<표 2-3> 연구자별 사회자본의 차원

연구자	구조적 차원	관계적 차원	인지적 차원
Coleman(1990)	네트워크	신뢰	사회적 규범
Putnam(1993)	네트워크	신뢰	사회적 규범
Burt(1992)	네트워크		
Nahapiet & Ghoshal(1998)	네트워크 특성	신뢰, 규범, 의무	공통 코드와 언어, 공유된 이야기
박희봉·강제상·김상목(2003)	네트워크	신뢰	규범
이영찬(2007)	네트워크 연결성	신뢰/협력	공유된 가치 및 행동, 호혜적 규범
최종렬(2004)	사회적 연결망	호혜성의 규범/신뢰	
배병룡(2005)	연계	신뢰	
이영찬(2007)	네트워크 연결성	신뢰/협력	공유된 가치 및 행동, 호혜적 규범
김경재·정범구(2010)	네트워크 특성	신뢰	규범
이향수(2008)	네트워크 특성	신뢰	비전 및 목표의 공유
한진우·유철우·최영찬(2009)	네트워크 특성	신뢰	합의/공유점

자료 : 김선아(2011). 공공조직의 사회자본이 지식관리와 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 성균관대학교 국정관리대학원 석사학위논문, 34 재인용.

(3) 사회자본의 효과

사회자본과 연관된 핵심적인 담론은 사회자본이 사회조직이나 개인에게 긍정적인 결과를 가져온다는데 있다. 실제로 많은 실증연구들이 사회자본의 축적과 다양한 개인적 혜택(건강, 승진, 학업성취 등) 혹은 공동체적 혜택(지역경제 발전)과의 인과 관계를 규명하기 위한 시도를 하고 있다. 즉, 사회자본을 구성하는 협력적 사회관계, 네트워크, 규범, 신뢰와 같은 특성은 사회적 공공재로서 기능을 가지고 있고, 이러한 공공재로서의 사회자본은 개인과 지역사회의 다양한 목표를 달성할 수 있는 자원을 제공한다는 것이다(Coleman, 1988).

Portes(1998)는 1980년대 이후 사회자본 연구가 긍정적 효과를 강조하는 데에 지나치게 편향되어 있다는 점을 지적하고, 사회자본이 조직구성원들과 공동체에 긍정적 효과뿐만 아니라 부정적 효과도 가져올 수 있다는 점을 주장하고 있다. 그가 제시하고 있는 사회자본의 부정적인 측면은 네 가지로 요약할 수 있다.

첫째, 조직이나 공동체의 밀접한 내부적 사회관계는 외부로부터의 정보차단 효과를 가져 올 수 있고, 외부인을 배척하는 결과를 가져올 수 있다.

둘째, 외부인에 대한 배타성이 비슷한 규범과 가치를 공유하는 공동체 내부인에 대한 과도한 호의로 나타날 수 있다.

셋째, 사회적 통제(social control)기능이 강조되는 사회 자본은 각 구성원이 공동체의 규범과 가치에 순응하는 것을 요구하고 이는 개인의 자유를 제한할 수 있다.

넷째, 하위 공동체의 결속력은 주류 사회의 멸시와 차별을 가져올 수 있다. 사회자본이 긍정적 측면과 부정적 측면의 양면성을 동시에 지니고 있다는 Portes(1998)의 주장은 논리적으로 판단해 볼 때, 놀라운 발견이 아닐 수도 있다. 하지만, 거시적이고 집합적인 분석단위로서 사회자본을 바라보는 기존의 연구들은 공동체 내부의 다양한 집단이 존재하며, 그에 따라 사회자본의 기능이 소규모 집단별로 다른 효과를 가져 올 수 있다는 점을 간과하기 쉽다.

(4) 신뢰, 규범, 네트워크

앞에서 살펴본 바와 같이 사회자본이라는 개념은 실제로 단순한 하나의 요소보다 서로 연관된 일련의 요소들의 집합으로 볼 수 있다. 사회자본의 구성요소에 대한 분석은 학자들마다 다양하게 접근하여 통합된 개념이 부재하기 때문에 학자들은 자신이 이해한 그대로 그 요소를 선택한다(김선아, 2011). 이것은 사회자본에 대한 개념적 다양성과 그로 인한 한계를 보여줌과 동시에 여러 분석 단위를 통해 접근이 가능한 개념이라는 것을 의미하는데, 일반적으로는 신뢰, 규범, 네트워크를 사회자본의 핵심요소로 간주한다.

1) 신뢰

신뢰(trust)는 그 결과가 타인의 협력적 행동에 의존하는 어떤 활동에 대한 자원의 투하라고 정의되고, 신뢰성은 신뢰하는 사람에게 급부를 증가시키는 행태라고 정의된다(안태숙, 2011). 이러한 신뢰는 사회자본의 중심 개념으로 Putnam(1993)은 신뢰는 사회자본의 가장 중요한 요소라고 인식하여 협력에 유효한 역할을 한다고 보았다. Glatwiler et, al.(1999)는 행위자간 관계의 밀도가 높은 사회적 네트워크에서 반복 행위의 가능성이 높을수록 신뢰를 촉진하고 개인간 이타주의가 신뢰를 지지한다고 보았다. 이러한 결과는 사회자본을 형성하기 위해 공동 집단에 소속되는 것이 중요함을 의미한다.

신뢰는 관계를 분석단위로 하는 개념으로, 신뢰 자체는 인간의 심리적 태도이지만, 신뢰가 사람들 간 관계의 개념으로 해석되면서 신뢰의 대상은 인간뿐만 아니라 사회적 체제까지 대상이 확대되어 조직신뢰, 제도신뢰, 정부신뢰 등으로 확장되어 왔다(유석춘·장미혜, 2002). 이와 관련해 Pagden(1988)은 집단 내에는 구성원들이 갖는 조직에 대한 신뢰인 공적신뢰와 구성원들 상호간의 신뢰인 사적신뢰가 공존한다고 보았다. 여기서 사적신뢰는 대인관계 신뢰를 말하고 공적신뢰는 사회내의 제도나 규준에 대한 신뢰로서 확신을 의미한다.

이처럼 신뢰는 사회자본의 한 구성요소로 간주되며, 사람들 간의 관계에 관한 것이고, 그 관계 속에서 존재하며, 신뢰가 있음으로 해서 관련 행위자들은 서로 협동,

감시, 통제비용을 절감할 수 있다(안우환, 2003). 또한 사회자본의 전형적인 예로서 사회적 안정과 결속, 협력을 증진시키는 기능을 한다(박찬웅, 1999). 따라서 대부분의 연구에서 사회자본의 구성변수로 신뢰를 사용하는데, 최근에는 단순한 신뢰측정에 의존하지 않고 누구를, 어떤 기관을, 어떤 부분으로 신뢰하는가? 등 신뢰의 대상을 다양화함으로써 그 집단과 공동체의 성격을 밝히려는 연구가 증가하고 있다(박희봉, 2009).

2) 규범

규범은 사회 시스템 내의 합의 정도를 의미하고, 내면화 혹은 의무적 제재를 지탱하게 된다. 이러한 규범은 공공재의 문제를 해결하는 데 중요한 역할을 수행하기 때문에 교육을 포함한 사회화, 상호작용, 처벌과 같은 요소에 의해 유지되고 강화되는 특성을 갖게 된다.

Putnam(1993)은 규범에서 가장 중요한 요소는 호혜성이라고 하면서 포괄적인 호혜성의 규범은 항금률과 같은 것으로 사회자본의 생산적 요소라고 파악했다. Coleman(1988)은 규범은 공동의 목표를 향해 협력 행동을 유도하기도 하고, 일탈행동을 제약하는 역할을 하기 때문에 개인적 이기심을 막고, 집단 전체의 목표를 향해 행동하게 하는 것으로 파악했다. 이처럼 Coleman의 규범은 상호부조의 규범인데, 사회적 지원이나 지위, 명예, 다른 보상 등에 의해 강화되는 특성을 보이며, 궁극적으로 공공재의 문제를 극복하는데 중요한 역할을 하게 되는 것을 규범이라고 보았다.

한편, 규범을 개인적 차원에서 보면 사회규범은 내면화된 행위문법이며, 관계적 구조에서의 사회규범은 관계망 규약을 의미하게 된다. 사회, 문화 차원에서는 호혜성과 제재의 규범을 이른다. 제재는 일정한 행동양식에서 벗어나거나 이를 위반한 경우에 가해지는 사회적 압력으로서, 집단의 행동규범을 강화하는 역할을 하며, 처벌과 보상을 통해 사회규범을 따르도록 행동을 규제하는 기능을 한다(안태숙, 2011).

3) 네트워크

사회자본에서 네트워크는 구조화되지 않은 상호작용, 연계, 교류 또는 구조화된 조직이나 네트워크에의 참여의 의미를 포함하는 포괄적인 의미로 사용되고 있다(한상미, 2007). 이처럼 네트워크는 어느 한 단위가 다른 단위에 계층적으로 종속되지 않은 다수 행위자가 참여하는 상호의존적 구조를 이루기 때문에, 네트워크는 다양한 조직을 대표하는 다중 참여자로 이루어진 비공식적 평면적 조직으로서 상호의존적인 목적의 달성을 시도할 수 있다(Khator & Brunson, 2001).

또한 네트워크는 행위자들의 구체적인 관계를 보여준다는 점에서 신뢰구조가 이루어지는 미시적 기반을 밝혀주기도 하는데, 신뢰구조가 사회자본 형성에 관여하는 방식도 신뢰의 사회적 네트워크를 통해 가능하기 때문이다. 개인들 간의 지속적이고 반복적인 관계는 유형화할 수 있고, 이는 특정 네트워크를 구성하게 되는데, 사회자본이 주는 이익은 바로 이 네트워크를 통해 비롯되며 동시에 그 속에 내재화되어 있다고 할 수 있다(한상미, 2007).

이상에서 사회자본의 구성요소인 신뢰, 규범, 네트워크에 대해 살펴보았다. 사회자본을 구성하는 이 세 요소는 서로 관련되고 영향을 미치고 있다. 이들 사회자본 구성요소의 상호관계는 다음과 같이 설명될 수 있는데(김용학, 2003; 안태숙, 2011), 신뢰의 축적은 네트워크의 결속을 강화하고, 불신 대상자는 네트워크에서 배제하거나 제재를 가함으로써 네트워크 내의 위협요인을 제거한다. 네트워크는 신뢰가 축적되는 중요한 장으로써, 네트워크 안에서의 누적적인 상호작용의 경험을 통해서 신뢰가 형성되고 안정화된다. 사회규범이나 규약은 반복적인 상호작용의 네트워크 안에서 빠르게 생성되며, 사회규범은 일탈행위를 억제함으로써 네트워크의 결속을 다져서 생산성을 증가시키고, 공공재화를 비교적 쉽게 만들 수 있도록 한다. 신뢰가 사회규범에 미치는 단기적인 인과적 영향은 없지만, 장기적으로 신뢰는 공동체 구성원들이 전체의 이익에 헌신하도록 하는 규범을 내면화하여, 사회규범은 제재를 통하여 혹은 개인에게 내면화된 규범을 통하여 신뢰와 협동을 유도한다. 아울러 신뢰와 같은 사회자본의 구성요소는 구성원들 간의 관계 속에 존재하며, 교환을 통해 창출된다. 이러한 사회적 관계는 네트워크로 표현된 신뢰에 기반을 둔 호혜성의 규범에 의해 형성되고, 이러한 호혜성의 규범은 협력행동에 참가할 수 있는 근거를

제공하게 된다(Putnam, 1993; Fukuyama, 1995). 그렇지만, 신뢰, 규범, 네트워크는 논리적으로 상호 관련되어 있는 것으로 이해되지만 그 인과적 관계를 실증적으로 구별하기는 어렵다.

<표 2-4> 국내외 선행연구에서 제시한 사회자본 구성요소

분석 수준	국외 연구자	구성 요소	분석 수준	국내 연구자	구성 요소
개인 및 근린지역	Bourdieu (1986)	신뢰기반 친근감 상호 인지적 관계	개인 및 근린지역	친현숙 (2004)	친밀도 참여 공동체 의식 신뢰감
개인 및 근린지역	Leyden (2003)	신뢰 정치적 참여 사회적 교류 이웃을 아는 수준	개인 및 조직	배병룡 (2005)	신뢰 규범 네트워크
개인	Owen & Videras (2006)	신뢰 규범 자발적 단체행동	지역사회	박희봉·김명환 (2000)	규범 신뢰 네트워크
개인, 집단 및 지역사회	Coleman (1988)	관계구조, 신뢰, 의무와 기대, 정보소통, 규범	지역사회	소진광 (2003)	신뢰, 네트워크, 사회적 규범, 참여기회, 이타주의 및 포용력
지역사회	Putnam (2000)	신뢰 규범 네트워크	지역사회	최영출 (2004)	신뢰, 네트워크, 집단적 협력, 사회적 포용력, 제도적 규범
집단 및 지역사회	Stone (2001)	신뢰, 규범: 사회관계의 질 네트워크: 사회관계의 형태	지역사회	송경재 (2006)	신뢰 호혜성과 규범 네트워크
지역사회	Rohe (2004)	사회적 신뢰 제도적 규범 네트워크 집단적 협력 사회적 포용력	지역사회	황영호·박종관 (2004)	사회적 신뢰 규범 네트워크
집단 및 지역사회	Grootaert et.al. (2004)	집단과 네트워크 신뢰, 규범	국가	한 준 (2006)	일반화된 신뢰, 규범준수 및 호혜성의 믿음, 사회적 참여, 사회적 네트워크

자료 : 안태숙(2011). 사회자본이 로컬 거버넌스에 미치는 영향: 경기지역 지역사회복지협의체를 중심으로. 강남대학교 사회복지전문대학원. 박사학위논문, 재인용.

제2절 기업성과에 대한 이해

1. 기업성과의 개념과 측정

(1) 기업성과의 개념

성과란 자원의 투입에 대비한 산출이나 결과의 양과 질을 의미한다. 여기서 산출은 제공된 제품이나 서비스의 양과 질을, 결과는 궁극적인 효과를 말한다. 즉, 성과는 산출이나 결과와 관련되어 있으며, 양자에 대한 인식과 강조하는 정도는 조직의 특성에 따라 다르다. 이처럼 성과는 투입, 과정, 산출, 결과 등이 평가된 수준이라고 개념적으로 파악해 볼 수 있다(강성일, 2007). 이러한 점에서 볼 때 기업성과는 기업이 소유하고 있는 자원과 자본을 적절하게 운영하고 효율적으로 관리함으로써 얻을 수 있는 종합적이고 다차원적인 개념이다. 즉, 기업이 인적, 물적자원을 효과적이고 효율적으로 관리함으로써 얻어진 결과인 것이다.

한편, 기업성과는 기업을 구성하는 각 사업부문, 기능, 업무, 집단 및 개인이 기업의 목표를 실현하기 위하여 달성한 결과, 즉 책임 단위의 성과를 모두 합한 것으로도 볼 수 있다(차민규, 2011). 기업은 일정기간 동안 조직이 달성해야 할 다양한 목표를 가지고 있으며, 조직의 목표 달성 여부는 성과로서 표현될 수 있다. 일반적으로 성과란 생산성, 품질, 적시성, 대응성, 효과성 등을 포함한 개념으로 이해되는데 이러한 점에서 성과의 측정은 중요하다.

(2) 기업성과 측정

현대 기업의 경영에서 성과의 지표를 설정하고 이를 측정해야 할 필요성은 크게 내적, 외적 관점의 두 가지 측면에서 제기될 수 있다. 먼저, 내적 관점에서 성과는 경영자들이 기업을 효율적으로 관리하고 통제하는데 요구되는 경영관련 정보의 획득에 대한 필요성이 있기 때문이다. 즉, 경영자는 성과를 측정하고 평가함으로써 기업의 목표달성과 관련하여 효율적이고 효과적으로 경영자원을 통제하거나 종사

원들에게 어떻게 업무를 수행하였는가를 알려주고 임무수행의 동기를 부여한다. 전통적 성과측정은 매출액, ROI, EVA, 수익성, 생산성, 총매출액 등과 같은 재무적 또는 객관적 지표이다(강성일, 2007). 하지만 전통적 성과측정은 과거 지향적이고 역사적 지표이기 때문에 미래성과를 예측할 수 있는 능력이 부족하고, 단기적인 조직목표에 부합되지 않는 행위에 대해서도 보상이 이루어지며, 기업의 핵심 변화요인을 포착하지 못하거나 너무 늦게 포착하여 행동지침을 부여하지 못한다(오윤석·정순여, 2004). 이에 따라 기업 내의 핵심적인 비즈니스 프로세스를 관리하고 개선하고자 하는 경영자에게 적절한 성과정보를 제공해주지 못하며 단기적 성과를 지나치게 강조한 나머지 장기적 개선을 희생시킨다는 점에서 한계를 갖는다.

둘째, 외부적으로 성과는 환경변화와 관련된 요인이다. 즉, 최근 기업을 둘러싼 환경은 기술에 기반을 둔 제조업 중심에서 정보와 지식에 기반을 둔 서비스업 중심으로 경제구조가 전환되고 있다. 또한 기업 경쟁력의 원천이 유형자산에서 무형자산으로 이동됨에 따라 과거 기업 성공의 결정요인이었던 생산성이나 기술과 같은 기업의 내부적인 요인보다는 빠르게 변화하고 있는 고객의 욕구를 어떻게 만족시키며, 경영환경의 변화에 얼마만큼 민첩하게 대응할 수 있느냐에 성공의 여부가 달려 있다. 이러한 환경변화로 인해 과거에 재무적, 객관적 성과측정 지표보다는 고객만족도, 고객유지율, 고객의 인지도 점유율, 자사의 위상, 전문성에 대한 고객의 인지도, 시장점유율, 고객유지율, 제품 및 서비스에 대해 인지된 가치와 같은 비재무적, 주관적 성과측정 지표가 점차 중요해지고 있다(Morrison, 1998).

일반적으로 기업을 포함한 조직의 성과는 그 대상이 무엇인지에 따라 측정기준이 달라진다. 앞에서 살펴본 바와 같이 이는 무엇을 목표로 하느냐에 따라 성과 측정기준이 상이하기 때문이다. 다만, 기업이 의도하는 효과성의 기준에 의거하여 단일 지표보다는 조직 전반적인 평가에 필요한 다양한 지표활용이 바람직하다는 점에 대해서만 최소한의 합의가 있을 뿐이다.

이로 인해 연구자별 지표 이용에 있어 다양성을 보이고 있는데, Ammons(1996)는 업무량, 능률성, 효과성, 생산성 등의 변수를, Brewer & Selden(2000)은 경제성, 능률성, 효과성을, Kim(2005)은 능률성, 효과성, 공정성 등을, Stavron, Charalambous, & Spiliotis(2007)는 서비스 질, 생산성, 수익성을 조직성과 측정변수로 활용하고 있다. 국내의 경우, 오윤석·정순여(2004)는 패밀리 레스토랑의 성과지표 측정과 관련

해 고객관점, 학습 및 성장관점, 업무프로세스 관점, 재무관점에서 성과지표를 측정하고, 이를 AHP 기법을 통해 실증 분석한 결과에 대해 재무적 지표보다는 비재무적 지표를 패밀리 레스토랑의 성과지표로 신중히 고려해야 한다고 주장했다.

이러한 기존 연구를 보면, 기업성과는 크게 재무적 성과와 비재무적 성과로 구분할 수 있고, 기업성과 측정은 재무적, 비재무적 성과를 조합함으로써 전반적인 기업의 최적화를 이룰 수 있다는 점을 확인할 수 있다.

2. 사회자본과 기업성과와의 관계

사회자본은 구성원간의 신뢰, 규범, 네트워크, 협력 등을 통한 인간관계 속에 내재되어 국가, 사회, 조직 등의 특정한 목표에 영향을 미치는 무형의 자산으로 정의된다(박희봉 2002). 사회자본은 구성원 간의 협조를 가능케 하고, 조직이 필요로 하는 목표달성에 도움을 준다. 이러한 점에서 사회 자본은 물적자본이나 인적자본과 마찬가지로 활용이 가능한 일종의 자산으로 표현되고, 이로 인해 사회자본 축적수준에 따라 각종 성과가 어떻게 달라지는지에 대한 연구는 조직수준에서 사회자본 연구의 중요한 주제가 되고 있다.

이와 관련해 국외의 연구를 보면, 기업보다는 사회자본과 조직성과의 관계를 대상으로 한 연구가 많다. Boix & Posner(1998)는 사회자본이 구성원의 이기심을 줄이고, 조직 지향적 성향을 증가시켜, 조직목표 달성이나 성과의 질적 수준 향상에 도움이 된다고 한다. Knack(2002)은 사회자본이 조직 순응도 증진과 불필요한 조정비용을 줄일 수 있고, 이러한 자원을 생산적인 활동에 사용케 하여 조직성과를 높일 수 있다고 주장하였다. 또한 사회자본의 근간이 되는 신뢰에 대해서도 Fukuyama(1995)는 이를 효율적인 조직운영의 가장 핵심적인 요소로 보았고, Humphrey & Schmitz(1998)는 독일, 일본, 이태리 연구를 통해 조직간 신뢰가 경쟁적 이점 확보에 필수적 요소라고 주장한다. 이들 모두 조직성과에 대한 사회자본의 긍정적 역할을 강조하고 있다.

사회자본의 이러한 영향력은 많은 실증연구를 통해서도 확인될 수 있다. 이는 주로 Putnam(1993)의 연구를 경험적으로 입증하기 위해 시도되었다. Putnam(1993)은 좋은 정부란 주민의 요구에 대응할 수 있고, 이를 효과적으로 집행할 수 있는 정부

로 전제하고, 이러한 지방정부 대응성과 효과성 보장에는 우선적으로 성숙한 시민 사회의 규범과 네트워크가 발현되는 사회자본이 선행조건이라고 주장한다. Cusack(1999)은 Putnam(1993)의 주장을 확인하기 위해 독일의 기존의 실증조사 자료(1995년)를 토대로 30개 중소도시를 대상으로 분석하였다. 이를 통해 조직 내 사회자본이 풍부한 도시일수록 지방정부의 주된 성과요소인 시민만족이 보다 높다는 것을 발견하였다. Rice(2001)는 미국 Iowa의 114개 지방정부를 대상으로 사회자본의 영향력을 분석하였다. 그 결과, 대인신뢰, 정치적 공평성, 시민참여, 네트워크를 기초로 설정된 사회자본 변수와 지방정부의 대응성, 효과성을 토대로 구성된 지방정부 성과 변수 간에는 높은 상관관계를 지니고 있었다. 지방정부 성과에 대한 사회자본의 영향력도 매우 높다는 것을 확인하였다. Coffe & Geys(2005)는 벨기에 605개 지방정부 조직성과에 대한 인적자원관리와 사회자본의 영향을 분석한 대한 통계자료(2000년)를 통하여 사회자본이 지방정부 성과에 미치는 영향을 고찰하였다.

사회자본은 투표참여, 범죄율, 사회단체 활동으로, 성과는 지방정부 재정수지로 하였다. 이를 통해 사회자본이 지방정부 재정수지 개선에 긍정적 영향을 미친다는 것을 발견했다. 이러한 연구에 이어 Tavits(2006)는 보다 종합적인 연구를 시도하였다. 미국과 독일의 방대한 시계열 자료를 활용하여 조직성과에 대한 사회자본의 영향을 분석하였다. 사회자본은 신뢰, 참여, 협력(독일은 협력 제외)을 통해 측정하고, 성과는 정책 활동과 행정 능률성으로 측정하였다. 미국은 22년간(1977년-1998년)의 연도별 조사 자료를 활용하고, 독일은 1980년에서 1996년까지의 기간 중 10개 연도 자료를 활용하였다. 그 결과, 2개 국가 모두 사회자본이 정책 활동에 긍정적 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 변수별 영향력에 있어서는 미국의 경우, 신뢰, 참여, 협력 순으로 나타났고, 독일은 참여, 신뢰 순으로 나타나 양국 간 차이를 보였다. 하지만 행정 능률성에 대해서는 양국 모두 전혀 영향력을 미치지 못했다. 이러한 결과에 대해 Tavits(2006)은 단체장 권력과의 관련성 문제로 해석하고 있다. 사회자본 대신 통제변수로 활용된 단체장 영향력이 매우 높게 나타났기 때문이다. 단체장 권력이 강하여 조직구조와 규율이 안정되면 이것만으로도 행정 능률성 향상이 충분할 수 있기 때문에 사회자본이 불필요 할 수도 있다는 것이다(Tavits, 2006: 223). 이러한 점에서 행정 능률성은 사회자본과는 무관하게 설계될 필요가 있음을 제안하고 있다.

국내의 경우, 윤지환·박영기·김정만(2003)은 사회자본이 축적된 조직이면 원활한 네트워크를 통한 정보제공과 상호 규범을 준수하게 되는데, 구성원이 조직에 대한 만족도가 높아지게 되고, 조직에 대한 만족도가 높은 구성원은 직무에 적극적인 활동을 전개함으로써 성과를 높이고 조직에 대해 호의적이며 외부에 자기 조직을 홍보하고 조직 내 원만한 인간관계를 형성함으로써 근무 상황이 좋아 생산성에 긍정적인 영향을 준다고 주장했다. 이희창·박희봉·정지용(2007)은 지방정부를 대상으로 조직성과의 핵심요인으로 분류되어 서구에서 중점적인 관심사가 되고 있는 인적자원 관리와 사회자본이 조직성과에 어떤 영향을 미치는지를 분석하였다. 인적자원관리와 사회자본은 모두 조직성과에 긍정적인 영향을 미치며, 조직성과에 미치는 상대적 영향력은 인적자원관리가 사회자본보다 크고, 인적자원관리와 사회자본의 통합은 조직성과 향상에 시너지를 가져올 수 있다. 하지만 이러한 시너지 효과는 인적자원관리 주도로 나타나며, 부문별 조직성과에 미치는 영향력이 인적자원관리와 사회자본 사이에 큰 차이를 보이고 있었다. 김상진(2007)은 호텔을 대상으로 사회자본과 성과의 관계를 살펴보고, 사회자본인 신뢰와 참여는 직무만족에, 네트워크, 참여, 규범은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 조직의 사회적 문제점을 해결하고 성과를 달성하기 위한 전략적 방안을 제시하였다. 배상욱·윤한성(2007)은 유대강도, 공유된 목표, 신뢰와 같은 사회자본이 경제적 성과와 비경제적 성과인 관계지속 의도에 미치는 영향을 부산지역 프랜차이즈 가맹점을 대상으로 실증하고, 유대강도는 관계지속 의도에 직접적인 영향을 미치지 못하지만 신뢰와 경제적 성과를 매개로 간접적으로 긍정적 영향을 미치는 것으로, 공유된 가치는 관계지속 의도에 직접적인 영향은 물론 신뢰를 매개로 하여 간접적으로 긍정적인 영향을 미치고 있음을 밝혀냈다.

박희봉·강제상·김상묵(2003)은 서초구 공무원을 대상으로 독립변수인 사회자본과 조직성과 간의 관계에 대해 회귀분석을 통해 검증하였다. 분석한 결과에 따르면, 조직 관리는 인적자본, 고객자본, 구조자본, 조직내 신뢰, 네트워크 규범이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이영찬(2007)은 국내 기업의 지식경영 담당자를 대상으로 사회자본, 시민활동 참여와 지식경영 활동, 조직성과 간의 관계를 분석한 결과, 지식경영 활동에는 공통된 가치 및 행동, 호혜적 규범, 신뢰, 협력, 시민참여 활동 등이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 조직성과에는 지식경영 활동이

통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 최종민(2009)은 코스닥 상장기업을 대상으로 사회자본, 정보기술 하부구조와 지식경영, 그리고 기업성과 간의 관계를 실증하고, 부서간의 지식경영 과정에는 사회자본과 정보기술 하부구조가 통계적으로 유의미하고, 기업성과에는 지식경영 과정이 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있음을 밝혀냈다.

한편, 사회적 규범과 조직성과의 관계에 대한 연구는 거의 없지만, 규범을 통해 조직 내에 행동해야 할 준거의 틀을 인지하고 공유함으로써 다른 구성원들을 이해하고 예측할 수 있다. 따라서 조직에서 사회적 규범을 준수하지 않으면 퇴출당할 수 있으므로 조직의 규범을 지키게 되고 상호 규정을 준수함으로써 조직성과를 높일 것으로 볼 수 있다. 네트워크는 혼자서 형성되는 것이 아니라 2인 이상의 개인들에 의해 연결되는 공공적인 성격을 갖는다. 결국, 네트워크가 잘 형성된 조직에서는 정보공유가 쉽고, 이탈이 어려워 이로 인한 손해가 크기 때문에 구성원이 편입되기를 갈망하게 된다. 또한 네트워크를 통한 업무 협력관계는 조직의 업무수행에 효율성을 높일 수가 있다.

제3절 선행연구의 검토

1. 사회자본 관련 선행연구

김왕배·이경용(2002)은 일반적인 사회차원의 신뢰와 조직차원의 신뢰가 어떻게 조직몰입에 영향을 주는 지를 분석하고, 사회적 신뢰보다는 조직차원의 신뢰가 몰입에 더 많은 영향을 주고 있으며, 그 중에서도 몰입에 영향을 주는 것은 일반적으로 동료에 대한 신뢰보다는 경영주에 대한 신뢰라고 주장했다. 박희봉(2002)은 조직 내 사회자본 형성에 영향을 주는 요인의 측정과 분석 연구에서, 조직구성원의 사회경제적 배경 중 직급과 자원봉사 및 사내단체 등이 조직업무환경 요인 중에서는 민주적 과정, 고객만족·성과분석, 업무정보 분석, 개인 동기부여 등이 사회 자본에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나기 때문에 조직 내 사회자본의 형성은 국가

및 지역사회 사회자본 형성과 같은 방법으로 측정된다고 주장했다.

한편, 이상민·이용수(2007)는 기업의 사적 네트워크 투자가 경영성과에 미치는 영향에 대한 연구결과에서 조직 연령이 중요한 조건으로 작용하기 때문에 오래된 기업들의 경우 계약을 보증받기 위해 별도로 지불을 할수록, 그리고 수익 중 비공식적인 지불을 이행할수록 영업이익률이 높은 것을 보고, 투자와 효과성은 기업들의 여러 가지 특성들과 사회적인 구조와 가치 등과 결부시킬 수 있어야 보다 정확하게 분석될 수 있으며, 사회자본 투자의 효과는 숙성을 거쳐야만 빛을 발한다고 주장했다. 김동은(2009)은 사회자본 개념의 다차원성에서 초래되고 있는 개념화와 측정지표에 대한 불일치와 혼돈이 사회자본의 분석대상과 수준을 간과한데 따른 것으로 파악하고, 정치적 숙의효과의 한 차원으로서 사회자본이 파악될 때 사회자본이 시민적 자질과 기능적으로 거의 동일하다. 따라서 신뢰와 호혜성 그리고 시민적 관여를 개념적 구성을 통해서 보다 효과적으로 측정될 수 있다고 주장했다. 김병록(2011)은 사회자본이 주민참여에 미치는 영향과 관련해 한·중 지방도시를 비교하고, 주민의 일반화된 신뢰수준을 측정한 주관적 가치의 차원에서는 한국 주민의 일반화된 신뢰수준이 낮은 반면에 중국 주민에서 높은 신뢰수준이 유의한 영향을 미치는 것을 밝혀냈다.

윤원수·강영순·양덕순(2008)은 공공조직인 제주특별자치도를 대상으로 공공조직 사회자본이 조직유효성에 미치는 영향에 대한 연구에서 신뢰, 규범, 네트워크 중 네트워크가 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치고, 조직몰입도와 조직시민행동에는 신뢰, 규범, 네트워크가 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이처럼 사회 자본은 조직, 공동체, 도시, 국가 등의 분석수준에 따라 다소의 특징적인 차이는 있지만 전반적으로 신뢰와 규범, 네트워크와 같은 요인을 구성요소로 하고 있고 조직, 공동체, 도시, 국가의 성과와 일정 정도 관련을 맺고 있음을 알 수 있다.

<표 2-5> 국내 사회자본 연구동향

연구자	주요 변수 및 측정	연구 대상 및 결과
문성애 (2009)	-사회적 네트워크(선후배 및 동료 간의 상호작용을 통한 학습, 멘토링, 학습조직 운영의 효과성 3개 문항) -조직몰입(6개 문항), 직무만족(3개 문항) -2007년 인적자본 기업패널 근로자 설문조사 내용 중 적절한 대상과 변인들을 추출	-연구대상: 한국직업능력개발원, 인적자본 기업패널 원 자료 활용 학습의 경우 직무만족과 조직몰입에 유의 *연구표본 선정과 측정문항의 타당성에 문제가 있음.
조영복 (2011)	-사회적 네트워크(크기, 범위, 강도, 지위) : 크기(친한 사람 명단표시), 범위(자아와 타인관계자수), 강도(친밀도 5점 척도 활용), 지위(가입된 각 사람의 지위) -조절(네트워크 기억, 인적경로, 정보신뢰, 인지신뢰) -결과(Oldham & Cummings, 1996), 협력행동, 직무성과, 협력행동(Liao 2001), 갈등, 조화, 위기대처	-연구대상: 부산지역소재 직장인 -결과: 크기, 강도, 지위가 협력행동에 영향, 크기와 강도만 직무성과에 영향 *측정도구가 불명확, 특히 독립변수의 측정근거 부족
정대용 (2010)	-사회적 네트워크(기업가가 사회적 관계를 통해 확보한 네트워크), 강화유대와 약화유대로 구분하여 접촉빈도를 측정 -매개: 정보(4개 문항), 자원 접근(3개 문항) -기업가적 성과(기업가의 주관적 지표) 12개 문항	-연구대상: 벤처기업협회 소속 회원사 경영자 -결과: 네트워크 유형이 정보접근과 유의, 약한 네트워크만 자원접근과 유의, 정보/자원접근 기업가적 성과에 유의 *측정도구의 불명확성과 근거부족
정명호 (2009)	-네트워크(업무조언 네트워크 중심성, 네트워크 배태성, 친교 네트워크 중심성, 친교 네트워크 배태성) -결과변수 : 직무만족, 조직몰입(Meyer&Allen과 MOSQ활용)	-분석방법: UCINET 활용 -집단 내의 경우 모두 직무만족과 유의, 조직몰입의 경우 전체 친교와 업무조언 배태성만 유의
정명호 (2007)	-독립변수: 인적자본(지식과 숙련정도, 지식은 조직구성원의 평균 교육정도, 숙련정도는 평균 근속연수), 사회적 자본(집단 내 관계강도, UCINET 활용, 집단 내 관계의 중심화 정도) -종속변수: 집단성과(업무의 질, 생산성, 주도성, 타팀과의 협조, 업무완료 등 7가지 측정	-전체 팀원의 명부를 제시 후 측정 -팀의 성과를 팀장이 아닌 차장이 경영자나 임원들이 평가 -인적자본은 유의하지 않았으며, 사회적 자본 관계의 강도만 유의 -인적자본보다 사회적자본이 팀 성과에 의미가 있음 -인적자본과 사회적자본의 상호작용은 유의수준 0.1에서 유의
박혜워 (2007)	-독립변수: 사회적 네트워크, 네트워크 다양성, 다른 집단 리더들과의 연계정도 -매개변수: 정보에 대한 접근, 자원에 대한 접근, 사회정치적 지원에 대한 접근 -결과변수: 팀 효과성	-측정: 팀 효과성 측정의 차상위 경영자 또는 임원 -결론: 네트워크 다양성은 정보와 자원을 부분매개 -시사점: 팀이 어떤 네트워크 구조냐에 따라 팀이 동원할 수 있는 자원 종류가 달라짐.

(이어서 계속)

연구자	주요 변수 및 측정	연구 대상 및 결과
김찬배 (2008)	-Conceptual paper -내부관계 강도, 외부관계 강도, 다양성을 고려한 8가지 유형의 네트워크 유형과 네트워크 효과가 경력성공에 미치는 영향연구	
서인덕 (2009)	-독립변수: 전체 중심 조직문화 -매개변수: 조직 동일시, 대인간신뢰, -조직유효성: 직무만족, 조직몰입, OCB	-표본: 대학병원을 포함한 11개 병원 대상 -결과: 사회적 자본이 조직문화와 조직효과성의 관계를 매개 -Level of issue를 고려하지 않은 모형 -사회적 자본의 인지적 측면에서 조직 동일시의 논리적 연결이 모호
허문구 (2011)	-독립변수: 사회적자본의 구조적 차원(사회적 상호작용), 사회적자본의 인지적 차원(공유코드), 사회적자본의 관계적 차원(신뢰) -매개변수: 지식창출 -결과변수: 혁신(과거 3년간 개발한 신제품이나 새로운 서비스가 매출에서 차지하는 비중)	-표본 : 지식기반 115개 기업 -결과 : 사회적 상호작용이 신뢰형성에 미치는 영향은 기각, 비전/코드공유는 신뢰형성에 기여, 사회적 자본이 부분적으로 혁신에 기여 -시사점: 사회적 자본에서 신뢰형성은 상호작용의 횟수나 기간이 아니라 상호작용의 질이 중요

2. 기업성과 관련 선행연구

신동엽(2002)은 협력 상대방에 대한 신뢰가 재무적 성과와 이에 대한 만족을 포함하는 경제적 성과에 긍정적으로 영향을 미친다는 것을 실증적으로 확인하였다. 정대용·양준환(2009)은 신생 사업 및 성장 사업의 네트워킹 활동, 네트워크 원천과의 강한 유대 및 약한 유대, 그리고 네트워크 활동 요소들이 기업성과에 각각 어떠한 영향을 미치는가를 살펴보고, 신생 사업보다는 성장 사업의 네트워킹 활동이 기업성과에 더 유의한 영향을 미치며, 네트워크 원천과의 약한 유대가 강한 유대에 비해 기업성과에 더 유의하고 네트워크 빈도는 네트워크 범위보다 기업성과에 더 유의하며, 네트워크 범위에 있어 네트워크 범위가 큰 것보다는 작은 것이 기업성과에

유의한 영향을 미치는 동시에 네트워크 신뢰 역시 기업성과에 유의한 영향을 주는 것을 실증적으로 확인했다. 한편, 조영대(2011)는 호텔기업을 대상으로 한 연구에서 호텔 종사원들의 높은 업무성과와 조직의 효율성 증대에 있어 신뢰의 영향을 살펴보고, 신뢰가 기업성과인 직무만족 및 직장몰입에 유의한 영향을 미치는 것을 확인했고, 김혁동(2010)은 학교조직을 대상으로 신뢰와 조직몰입의 관계를 살펴보고, 구성원간의 신뢰는 공정성보다 조직몰입에 더 큰 영향을 주므로 교사들의 학교조직 몰입을 높이기 위해서는 근무평정과 성과급 등에 있어서 공정성을 높여야 할 것이며, 아울러 구성원 간 신뢰를 높이기 위한 노력을 해야 함을 주장했다.

윤기열(2003)은 기업성과를 크게 재무적 성과와 비재무적 성과로 나누고 리조트 기업에 있어서 수익성, 성장성, 생산성, 유동성, 안정성, 활동성 등은 재무적 성과의 대표적 지표이며, 고객만족, 재방문의도, 종업원의 사기, 직무만족, 조직몰입, 기업 이미지, 정보시스템 등은 비재무적 성과의 대표적인 지표라고 주장했다. 김창민(2003)은 중저가 호텔을 대상으로 한 연구에서 중저가 호텔의 경쟁력 강화 방안과 관련해 재무적 성과에는 체인경영화가, 직원만족도 증진은 고객에 대해 질 높은 서비스와 다양한 서비스 제공을 가능하게 함으로써 비재무적 성과인 고객만족도를 높여주고, 이는 기업성과에 영향을 미치고 있다고 했다. 장석인(2008)은 다국적 기업의 윤리경영과 기업성과에 관한 연구에서 경제적 성과로 측정된 기업성과는 기업의 윤리경영과 유의하지 않았으나 사회적 성과에는 유의한 영향을 미친다는 것을 분석했다. 박재민·이중만(2011)은 제조업체를 대상으로 혁신활동과 기업성과의 관계를 분석한 결과, 기업의 혁신활동이 매출액과 유형별 혁신성과에 유의함을 고찰했다.

이처럼 다양한 업종에서 경제적, 비경제적 기업 또는 조직성과에 신뢰, 혁신활동, 경영윤리 등 다양한 요인들이 기업성과에 영향을 미치고 있음을 선행연구에서 살펴볼 수 있다.

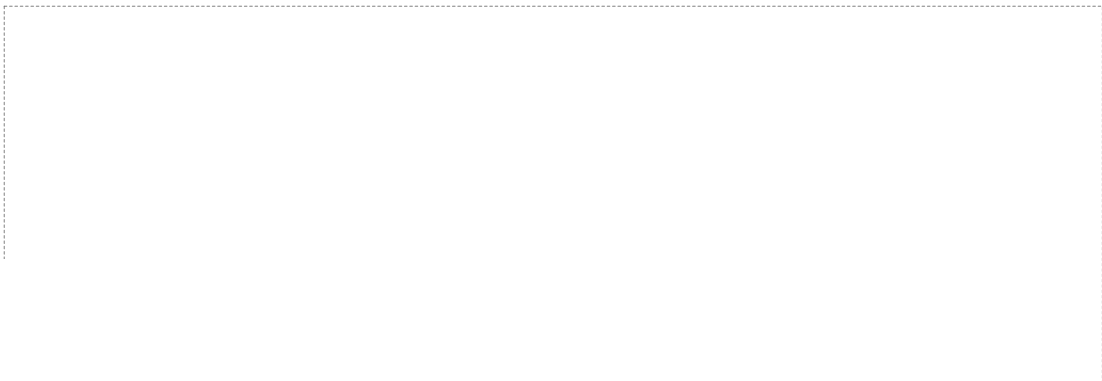
Ⅲ. 연구모형 및 가설설정

제1절 연구 모형

연구모형이란 실제 현상을 단순화하여 표현한 양식 또는 실증적으로 이루어진 이론적 구조를 말한다. 이를 위해 변수들 간의 기대되는 관계를 논리적으로 설정하는 것이 매우 중요하다.

이론적 고찰과 선행연구의 검토를 기반으로 본 연구의 모형을 설정하면 <그림 3-1>과 같다. 따라서 본 연구는 독립변수인 사회자본이 종속변수인 기업성과에 영향을 미치고, 사회자본과 기업성과에 대한 인식을 통해 인구 통계적 특성의 차이를 살펴보는 것이다.

<그림 3-1> 연구모형



제2절 가설 설정

(1) 연구가설

연구모형을 바탕으로 가설을 설정하면 다음과 같다.

가설 1. 사회 자본은 비재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 기업 내 신뢰정도가 높을수록 비재무적 성과가 향상될 것이다.

가설 1-2. 기업 내 규범이 잘 지켜질수록 비재무적 성과가 향상될 것이다.

가설 1-3. 기업 내 네트워크 구축정도가 높을수록 비재무적 성과도 높을 것이다.

가설 2. 사회 자본은 재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 기업 내 신뢰정도가 높을수록 재무적 성과가 향상될 것이다.

가설 2-2. 기업 내 규범이 잘 지켜질수록 재무적 성과가 향상될 것이다.

가설 2-3. 기업 내 네트워크 구축정도가 높을수록 재무적 성과도 높을 것이다.

(2) 변수의 조작적 정의와 측정

1) 사회자본

사회 자본은 개인 또는 조직 간의 관계에 존재한 것으로 개인이나 조직이 신뢰, 규범, 네트워크와 같은 사회적 관계를 통하여 동원할 수 있는 실질적이고 잠재적인 자원들의 총합으로 개념화한 것이다.

2) 신뢰

신뢰는 어떤 인물이나 대상에 대하여 믿고 의지할 수 있는 인식의 수준으로 개념화한 것이고, 김호정(1999)과 강여진·박천호(2003)등의 연구를 참조하여 업무지침의 공정성, 경영자에 대한 신뢰, 상사에 대한 신뢰, 동료에 대한 신뢰 등 4개 문항으로 구성하여 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 3=보통, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

3) 규범

규범은 한 집단이나 조직의 구성원들이 공유하는 행위의 기준이나 규칙으로 개념화하고 박희봉·김명환(2000)의 연구를 참조하여 질서, 직장내 규범·규칙의 준수정도, 시민의식 성숙도, 규범과 규칙의 확립 정도의 4개 문항으로 구성하였으며, 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 3=보통, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

4) 네트워크

한 명 이상의 여러 사람들이 모여서 어떠한 형태를 통해 관계를 맺고 있으면 그것이 네트워크이다. 즉 사회연결망을 구성한다는 개념으로 박희봉·김명환(2000)의 연구를 참조하여 정보공유, 상호협력, 갈등해소, 소모임 활동, 인사성의 4개 문항으로 구성하였으며, 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 3=보통, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

5) 기업성과

기업성과는 기업의 추구하는 목표로서 지속적인 경영활동의 결과로 표출되는 기업의 재무성과와 비재무적 성과를 획득하기 위한 것으로 개념화하였다. 비재무적 성과는 계량화하기 어려운 업무처리 과정 간소화, 시간 감소, 정확도, 사무관리 능률성, 고객욕구 파악, 고객 만족도, 고객요구 대응성, 업무성과의 질 등으로 측정하였으며, 재무적 성과는 계량화가 가능한 매출액 증가율, 생산성 증가율, 영업이익 증가율에 대한 인식으로 개념화하였다. 본 연구에서는 Nonaka & Takeuchi(1995)의 연구와 이호길(2003), 임귀철(2008) 등에서 사용된 측정도구를 연구의 목적에 적합하도록 수정·보완하여 전체 11개 문항을 사용하여 측정하였다.

6) 비재무적 성과

비재무적 성과는 업무처리 과정 간소화, 시간 감소, 정확도, 사무관리 능률성, 고객욕구 파악, 고객 만족도, 고객요구 대응성, 업무성과의 질 등 8개 문항으로 구성하여 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 3=보통, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

7) 재무적 성과

사업체가 고객과의 거래를 통해 얻는 경제적인 성과에 대한 인식으로 매출액 증가율, 생산성 증가율, 영업이익 증가율 등 3개 문항으로 구성하여 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 3=보통, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

제3절 조사 개요

1. 설문지의 구성

본 연구의 설문지는 크게 사회자본과 관련한 13개 문항, 기업성과와 관련한 11개 문항 그리고 인구 통계적 특성과 관련한 5개 문항의 세 부문으로 구분된 총 29개 문항으로 구성하였다. 이에 따른 설문지의 구성은 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 설문지의 구성

구분	문항 내용	문항 수	척도
사회자본			
신뢰	업무지침의 공정성, 경영자에 대한 신뢰, 상사에 대한 신뢰, 동료에 대한 신뢰	4	리커트식 5점 척도
규범	질서, 직장 내 규범·규칙 준수정도, 시민의식 성숙도, 규범과 규칙의 확립 정도	4	리커트식 5점 척도
네트워크	정보공유, 상호협력, 갈등해소, 소모임 활동, 인사성	5	리커트식 5점 척도
기업성과			
비재무적 성과	업무처리 과정 간소화, 시간감소, 정확도, 사무관리 능률성, 고객욕구 파악, 고객 만족도, 고객요구 대응성, 업무성과의 질	8	리커트식 5점 척도
재무적 성과	매출액 증가율, 생산성 증가율, 영업이익 증가율	3	리커트식 5점 척도
인구 통계적 특성	성별, 연령, 학력, 직급, 업종	5	명목 척도

2. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 자료 수집은 구조화된 설문지를 사용한 1대 1일 개인면접 방식을 통해 응답자가 직접 기입하는 방식으로 진행하였다. 설문조사의 정확성을 높이기 위해 응답자가 이해하기 어려운 부분에 대해서는 조사자가 이해를 돕기 위한 부가설명을 하는 방식으로 진행했다.

조사대상자로는 제주지역 사업체의 관리자급 이상을 대상으로 진행하였다. 관리자급 이상을 조사대상자로 한 이유는 사회자본의 형성이나 기업성과에 대한 이해와 정보에 대한 접근이 가능한 직급이기 때문이다.

설문 조사기간은 2012년 3월 10일부터 3월 24일까지 15일에 걸쳐 실시하였다. 총 200부의 설문을 배부하였으며, 155부가 회수되어 75%의 회수율을 보였고, 이 중 불성실하게 응답한 설문지 7부를 제외하여 최종적으로 148부를 분석에 이용하였다.

수집된 자료의 코딩은 엑셀 2007 프로그램을 이용하였고, 통계분석을 위한 패키지로는 SPSS 15.0 for Windows를 이용하였다. 분석방법으로는 기초분석을 위한 빈도분석을 실시하였고, 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 신뢰성 분석 및 요인분석을 실시하였다. 그리고 가설을 검증하기 위해서는 다중회귀분석과 일원변량 분산분석을 실시하였다.

IV. 분석결과

제1절 표본의 일반적 특성

표본의 인구 통계적 특성을 살펴본 결과는 <표 4-1>과 같다. 성별로는 남성 79.7%, 여성 20.3%로 남성의 비율이 높았고, 연령별로는 30대 41.9%, 40대 35.1%, 50대 이상 23.0%의 순으로 30대의 비율이 높은 특성을 보였다. 학력별로는 대졸 47.3%, 전문대졸 이하 33.8%, 대학원졸 18.9%의 순을 나타냈고, 직급별로는 관리자 74.3%, 이사 14.9%, 최고경영층 10.8%의 순을 보였다. 업종별로는 서비스업이 36.5%로 가장 높은 비율을 나타냈고, 이어 제조업 20.3%, 건설업 13.5%, 교육·전문·기술·서비스업 12.2%, 도소매업 10.8%, 운수·숙박·음식업 등이 포함된 기타 6.8%의 순을 보였다.

<표 4-1> 인구 통계적 특성

항목		빈도	%	항목		빈도	%
성 별	남성	118	79.7	직 급	관리자	110	74.3
	여성	30	20.3		이사	22	14.9
연 령	30대	62	41.9		최고경영층	16	10.8
	40대	52	35.1	업 종	서비스업	54	36.5
	50대 이상	34	23.0		건설업	20	13.5
학 력	전문대졸 이하	50	33.8		제조업	30	20.3
	대졸	70	47.3		도소매업	16	10.8
	대학원졸	28	18.9	교육·전문·기술·서비스업	18	12.2	
				기타(운수·숙박·음식업)	10	6.8	

제2절 분석도구의 신뢰성 및 타당성

1. 신뢰성 분석

가설을 검증하기 위해서는 측정 변수들의 신뢰성과 타당성을 검증하여 측정변수가 가설적인 이론 개념을 대표하고 있는지를 검증해야 한다.

신뢰성(reliability)이란 동일한 개념에 대해 측정을 여러 번 반복했을 때에도 동일한 결과가 나오는 정도를 의미한다. 신뢰성에는 측정의 안정성, 일관성, 예측가능성, 정확성 및 의존 가능성 등이 내포되어 있다(채서일, 2007).

본 연구에서는 신뢰도 계수(Cronbach's alpha)를 측정하여 다항목 척도변수의 신뢰성을 측정하였다. 일반적으로 신뢰도의 척도인 신뢰도 계수가 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 보며, 전체 변수(항목)를 하나의 척도로 종합하여 분석할 수 있다. Nunnally(1978)에 의하면, 탐색적인 연구 분야에서는 신뢰도 계수가 0.6 이상이면 충분하고, 기초연구 분야에서는 0.8, 그리고 중요한 결정이 요구되는 응용연구 분야에서는 0.9 이상이어야 한다고 주장하고 있다. 그리고 Van de Ven & Ferry(1980)는 조직단위의 분석수준에서 일반적으로 신뢰도 계수가 0.6 이상이면 측정도구의 신뢰도에는 별 문제가 없는 것으로 알려져 있다.

본 연구의 측정도구의 신뢰성을 분석한 결과는 <표 4-2>과 같이 전반적으로 신뢰도 계수가 0.7 이상을 보여 신뢰성에는 무리가 없는 것으로 판단되었다.

<표 4-2> 측정 항목의 신뢰성 분석 결과

요인	측정 항목	Cronbach's Alpha
규범	회사는 규범과 규칙이 잘 확립되어 있다. 직원들이 회사 내에서 질서를 잘 지킨다. 조직구성원은 직장의 규범과 규칙을 잘 지킨다. 우리 조직구성원들은 시민의식이 성숙되어 있다.	.815
네트워크	직원들은 상호간 긴밀히 협력한다. 직원들은 필요한 정보를 서로 공유한다. 직원들은 갈등해소를 위해 협력한다. 직원들은 만나면 항상 인사를 나눈다.	.782
신뢰	경영자는 모든 일에 신뢰감을 준다. 나의 상사는 모든 일에 신뢰감을 준다. 기업의 업무지침은 공정하게 운영된다.	.801
비재무적성과	고객의 욕구를 지속적으로 파악한다. 고객의 요구에 시의 적절하게 대응한다. 고객의 만족도를 향상시킨다. 업무(보고/결재)를 처리 소요되는 시간이 감소한다. 업무를 처리하는 일련의 과정이 간소하다.	.818
재무적성과	기업의 매출액 증가율이 높아진다. 기업의 생산성 증가율이 높아진다. 기업의 영업이익 증가율이 높아진다.	.902

2. 타당성 분석

본 연구에서 타당성 분석은 요인분석(exploratory factor analysis)을 통하여 요인 구조가 제대로 추출되었는지를 먼저 평가하고, 이 결과로 추출된 요인들을 확인적 요인분석을 통하여 개념적 타당성을 검증하였다. 이러한 과정을 통해 사회과학에서 제시하는 기준이 충족될 경우 해당 변수의 타당성은 확보되었다고 볼 수 있다.

타당성(validity)은 연구자가 파악하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확히 측정 또는 설명하였는가에 대한 지표로서 평가방법에 따라 특정한 측정도구의 대

표성에 관한 내용 타당성, 특정 변수간의 통계적 관계를 규명하는 기준에 의한 타당성, 측정 자체의 정확성에 관한 개념적 타당성으로 구분된다(채서일, 1998). 일반적으로 타당성 분석은 보통 요인분석을 의미하는 탐색적 요인분석을 통해 살펴본다. 요인분석은 항목간의 높은 상관관계나 패턴을 파악하고 그것을 기초로 삼아 정보의 손실을 최소화하면서 변수의 개수를 보다 적은 수로 축약하는 기법이다. 동일한 요인으로 묶인 변수들을 통해 상호관련성을 분석할 수 있고, 이들 간은 상호독립성을 유지하도록 한다.

요인분석은 주성분 분석법(principle component analysis : PCA)을 실시하였고, 회전방식으로는 요인행렬의 열의 분산 합계를 최대화함으로써 열을 단순화하는 방식으로 요인구조를 단순, 명확화하고 해석이 가장 용이한 직각요인회전(orthogonal factor rotation) 방식의 베리맥스(varimax) 방식을 사용하였다. 자료를 대표하는 요인들의 수를 결정하기 위해 특정요인이 설명해 주는 총 분산을 의미하는 고유값(eigen value)을 검토하였으며, 여기서 고유값이 1.0 이상인 요인만을 추출하였다. 요인분석 과정에서 요인적재량(factor loading)의 값이 0.4 이하는 낮다고 평가하여 분석에서 제외하였다.

먼저, 사회자본 13개 문항에 대한 요인분석 결과는 <표 4-3>과 같다. 요인분석 결과에서 총 13개 문항 중 '나의 동료들은 모든 일에 신뢰감을 준다.'와 '우리 조직은 동문회나 향우회 활동이 활발하다'의 2개 문항은 요인적재량 값이 0.4 이하를 보여 제외된 11개 문항이 규범, 네트워크, 신뢰로 명명한 3개 요인으로 추출되었다. 변수간의 부분 상관계수 값이 작음을 검증하기 위한 표본추출 적합성 검증 척도인 KMO를 통해 확인하였다. 지각된 용이성과 유용성 요인의 KMO는 .803로 나타나 요인분석이 의미가 있으며, 모형의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검정치는 유의확률 .000로 유의한 것으로 나타나 본 요인분석에 이용한 변수들에 공통요인이 존재하는 것으로 나타났다. 각 요인들의 고유값은 각각 4.766, 1.398, 1.155를 나타냈으며 총분산설명력은 66.54%를 보였다.

<표 4-3> 사회자본의 타당성 분석 결과

구분	사회자본		
	규범	네트워크	신뢰
회사는 규범과 규칙이 잘 확립되어 있다.	.861	.239	.061
직원들이 회사 내에서 질서를 잘 지킨다.	.792	.358	.036
조직구성원은 직장의 규범과 규칙을 잘 지킨다.	.785	.086	.311
우리 조직구성원들은 시민의식이 성숙되어 있다.	.530	.184	.306
직원들은 상호간에 긴밀히 협력한다.	.135	.885	.127
직원들은 필요한 정보를 서로 공유한다.	.149	.725	.358
직원들은 갈등해소를 위해 협력한다.	.252	.702	.130
직원들은 만나면 항상 인사를 나눈다.	.240	.552	.195
경영자는 모든 일에 신뢰감을 준다.	.163	.184	.818
나의 상사는 모든 일에 신뢰감을 준다.	.126	.174	.807
기업의 업무지침은 공정하게 운영된다.	.146	.231	.769
고유값	4.766	1.398	1.155
분산설명력	43.33	12.71	10.50
KMO=.803, Bartlett's $\chi^2=720.919$, $p=.000$, 총분산설명력=66.54%			

기업성과 11개 문항에 대한 요인분석 결과는 <표 4-4>와 같다. 요인분석 결과에서 총 11개 문항 중 비재무적 요인 3개 문항은 요인적재량 값이 0.4 이하를 보여 제외된 11개 항목이 비재무적 성과와 재무적 성과로 명명한 2개 요인으로 추출되었다. 변수간의 부분 상관계수 값이 작은지를 검증하기 위한 표본추출 적합성 검증 척도인 KMO를 통해 확인하였다. 지각된 용이성과 유용성 요인의 KMO는 .819로 나타나 요인분석이 의미가 있으며, 모형의 적합성을 나타내는 Bartlett의 구형성 검정치는 유의확률 .000로 유의한 것으로 나타나, 본 요인분석에 이용한 변수들 간에 공통요인이 존재하는 것으로 나타났다. 각 요인들의 고유값은 각각 4.334, 1.134를 나타냈으며 총분산설명력은 68.36%를 보였다.

<표 4-4> 기업성과의 타당성 분석 결과

구분	기업성과	
	비재무적 성과	재무적 성과
고객의 욕구를 지속적으로 파악하고 있다.	.837	.188
고객의 요구에 시의 적절하게 대응하고 있다.	.826	.227
고객의 만족도를 향상시키고 있다.	.752	.327
업무(보고나 결재시)를 처리하는데 소요되는 시간이 감소되었다.	.677	.270
업무를 처리하는 일련의 과정이 간소화되었다.	.506	.171
매출액 증가율이 높아졌다.	.242	.879
생산성 증가율이 높아졌다.	.325	.877
영업이익 증가율이 높아졌다.	.272	.855
고유값(아이겐값)	4.334	1.134
분산설명력	54.18	14.18
KMO=.819, Bartlett's $\chi^2=66.989$, $p=.000$, 총분산설명력=68.36%		

제3절 가설검증

1. 사회자본이 비재무적 성과에 미치는 영향

사회자본이 비재무적 성과에 미치는 영향을 검증하기 위해 사회자본 요인인 신뢰, 규범, 네트워크를 독립변수로 놓고 비재무적 성과를 종속변수로 설정한 후, 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-5>와 같다.

다중회귀분석 결과에서 회귀모형은 F값 41.785($p<0.01$)로 유의한 것으로 분석되었다. 회귀모형의 설명력을 나타내는 R제곱값은 .465(수정된 R제곱값=.454)를 보여 회귀모형의 설명력은 45.4%인 것으로 나타났다.

독립변수인 사회자본의 3가지 요인인 신뢰, 규범, 네트워크가 비재무적 성과에 미

치는 영향을 살펴보면, 3가지 요인이 모두 유의수준 0.05수준에서 유의한 것으로 나타났다. 회귀계수를 살펴보면 신뢰는 .301, 규범은 .236, 네트워크는 .320으로 사회자본 요인 중 네트워크가 비재무적 성과에 미치는 영향이 상대적으로 큰 것으로 나타났고, 이어 신뢰, 규범의 순인 것으로 확인되었다. 이는 사회자본 요인인 네트워크, 신뢰, 규범이 높아지면 비재무적 성과도 증가한다고 해석할 수 있다.

이러한 결과를 바탕으로 사회자본이 비재무적 성과에 미치는 영향과 관련한 <가설 1>은 채택되었다.

<표 4-5> 사회자본이 비재무적 성과에 미치는 영향

모형		비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
사회 자본	(상수)	.525	.280		1.874	.063***
	신뢰	.301	.068	.321	4.435	.000***
	규범	.236	.078	.226	3.028	.003***
	네트워크	.320	.085	.290	3.779	.000***
R제곱=.465, 수정된 R제곱=.454, F값=41.785, 유의확률=.000***						

주 : * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

2. 사회자본이 재무적 성과에 미치는 영향

사회자본이 재무적 성과에 미치는 영향을 검증하기 위해 사회자본 요인인 신뢰, 규범, 네트워크를 독립변수로 놓고 재무적 성과를 종속변수로 설정한 후, 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-6>과 같다.

다중회귀분석 결과에서 회귀모형은 F값 10.903(p<0.01)로 유의한 것으로 분석되었다. 회귀모형의 설명력을 나타내는 R제곱값은 .185(수정된 R제곱값=.168)를 보여 회귀모형의 설명력은 18.5%인 것으로 나타났다.

독립변수인 사회자본의 3가지 요인인 신뢰, 규범, 네트워크가 비재무적 성과에 미치는 영향을 살펴보면, 네트워크를 제외한 신뢰와 규범만이 유의수준 0.05 수준에서 유의한 것으로 나타났다. 회귀계수를 살펴보면 신뢰는 .212, 규범은 .239로 상대적으로 규범요인이 신뢰보다 재무적 성과에 미치는 영향이 큰 것으로 나타났다. 이는 사회자본 요인인 신뢰, 규범이 높아지면 재무적 성과도 증가한다고 해석할 수 있다.

이러한 결과를 바탕으로 사회자본이 재무적 성과에 미치는 영향과 관련한 <가설 2>는 부분적으로 채택되었다.

<표 4-6> 사회자본이 재무적 성과에 미치는 영향

모형		비표준화계수		표준화계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
사회 자본	(상수)	1.250	.398		3.143	.002***
	신뢰	.212	.096	.197	2.203	.029**
	규범	.239	.111	.199	2.162	.032**
	네트워크	.168	.120	.133	1.398	.164
R제곱=.185, 수정된 R제곱=.168, F값=10.903, 유의확률=.000***						

주 : * p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

제4절 가설검증의 요약

본 연구는 기업차원에서 사회자본이 경제적, 비경제적인 기업성과에 미치는 영향을 살펴보기 위한 것이다. 이를 위해 가설을 설정하여 검증한 결과를 요약하면 <표 4-7>과 같다.

<표 4-7> 가설검증 결과의 요약

가설	채택여부
가설 1-1. 기업 내 신뢰정도가 높을수록 비재무적 성과가 향상될 것이다.	채택
가설 1-2. 기업 내 규범이 잘 지켜질수록 비재무적 성과가 향상될 것이다.	채택
가설 1-3. 기업 내 네트워크는 비재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-1. 기업 내 신뢰정도가 높을수록 재무적 성과가 향상될 것이다.	채택
가설 2-2. 기업 내 규범이 잘 지켜질수록 재무적 성과가 향상될 것이다.	채택
가설 2-3. 기업 내 네트워크는 재무적 성과에 유의한 영향을 미칠 것이다.	기각

V. 결 론

제1절 연구결과의 요약 및 시사점

1. 연구결과의 요약

본 연구는 제주지역 사업체를 중심으로 인적, 물적자본과 같은 전통적 자본에 이어 환경의 불확실성과 변동성이 커지고 있는 상황에서 그 중요성이 부각되고 있는 사회자본과 기업성과와의 관계를 실증적으로 분석하고 시사점을 살펴보는 것을 목적으로 하고 있다.

이를 위해 이론적 배경인 문헌연구를 통해 도출된 신뢰, 규범, 네트워크의 세 가지 요인으로 구성된 사회자본과 경제 및 비경제적 성과로 측정된 기업성과 변수를 중심으로 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 사회자본 구성요소 중 신뢰는 경제적, 비경제적 성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 신뢰가 사회자본을 구성하는 가장 중심적인 요소라는 점에서 이와 같은 분석결과는 기존 연구의 결과와 차이를 보이지 않는 점이라 할 수 있다.

둘째, 사회자본 구성요소 중 규범은 경제적, 비경제적 성과에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 지역 차원에서 규범은 대도시에 비해 상대적으로 기업을 운영하는데 더 큰 영향을 미칠 수 있다는 점에서 기존 연구의 결과를 지지하는 결과로 볼 수 있다.

셋째, 사회자본 구성요소 중 네트워크는 비경제적 성과에는 유의한 영향을 미쳤지만, 경제적 성과에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 점에서 네트워크는 동료나 상사관계에 긍정적인 영향을 미치고 조직몰입과 같은 비경제적 성과에 영향을 미칠 수 있지만, 네트워크는 직접적으로 미치기보다는 간접적으로 조직과 관련된다는 점에서 경제적 성과에 직접적으로 영향을 미친다고는 볼 수 없다.

2. 연구결과의 시사점

본 연구는 제주지역 사업체를 중심으로 사회자본과 기업성과와의 관계와 관련하여 다음과 같은 시사점을 제공한다.

첫째, 사업주가 성과를 높이기 위해서는 사회자본을 축적할 필요가 있다. 특히 비재무적 성과를 높이기 위해서는 신뢰나 규범보다도 네트워크 구축에 보다 노력을 기울일 필요가 있다. 지역사회의 특성상 사업체와 관련해 네트워크이 구조적 형태는 좋은 사업기회나 가치가 있는 자원에 쉽고 빠르게 접근할 수 있기 때문에 기업의 성과에 영향을 미칠 수 있다. 이와 같은 맥락에서 양자 간의 유대강도도 성과에 영향을 미칠 수 있다는 선행연구의 결과와도 차이를 보이지 않고 있다. 특히, 지역 사회에서 사업체에 대한 신뢰 수준 간에 차이가 없는 반면, 네트워크는 개인이나 사업체의 역량에 따라 달라질 수 있는 변수란 점에서 신뢰보다는 네트워크가 기업의 비경제적 성과에 더 큰 영향을 미친다고 해석할 수 있을 것이다.

둘째, 재무적 성과와 관련하여 신뢰의 중요성을 인식할 필요가 있다. 신뢰는 사회자본 이론에서 가장 핵심요소로 작용한다. 즉, 신뢰는 거래비용의 감소, 유연성의 증가, 공동 의사결정에서 개방성 촉진 등을 유발시켜 경제적 성과를 향상시킬 수 있다는 선행연구의 결과와도 일치한다.

셋째, 신뢰와 경제적 성과와의 관계, 네트워크와 비경제적 성과와의 관계가 중요하게 나타남으로서 기업에서의 성과관리 전략은 차별적으로 이루어져야 할 필요가 있다.

넷째, 조직의 개인수준에서 사회자본의 축적과 관련해서는 네트워크의 구축에 보다 더 노력해야 할 것으로 나타났다. 즉, 기업에서 구성원의 네트워크를 넓히기 위해 각종 동호회 등 사내활동을 활발히 지원하는 것이 필요하다고 여겨진다.

제2절 연구결과의 한계

본 연구는 제주지역 사업체를 대상으로 조직수준의 사회자본이 경제적 성과와 비경제적 성과에 미치는 영향에 대해 연구결과와 시사점을 제공하고 있지만, 다음과 같은 한계점과 향후 과제를 가지고 있다.

첫째, 본 연구에서는 조직성과에 사회자본이 중요한 역할을 한다고 가정하고 있지만, 어떻게 사회자본이 형성되는지에 대해 충분히 설명을 하지 못하고 있다. 따라서 조직의 입장에서 사회자본의 형성과 축적에 필요한 구체적인 것이 무엇인지를 제시하기 위해서는 사회자본 형성요인들을 함께 고려하는 연구들이 필요하다.

둘째, 본 연구에서는 사회자본 이론을 기초로 하여 여러 요인들을 채택하고 분석에 이용하고 있다. 조직의 성과에 사회자본이 중요하게 영향을 미치고 있다고는 하지만, 최근 다수의 기존연구를 보면 기업의 물적, 인적, 지적자원과 같은 다른 자원들도 중요한 성과변수라는 것이 확인되고 있다. 따라서 향후 연구에서는 이들 자원을 고려한 통합적인 연구를 시도할 필요가 있다.

셋째, 본 연구는 기존 연구에서 잘 다루지 않은 지역 사업체에서 사회자본의 역할과 효과에 대해 검증하고 있지만 과연 다른 분석수준에서 어떠한 차이가 있는지에 대해서는 비교 분석하지 못하고 있다. 따라서 향후 연구에서는 지역자원의 비교 연구를 통해 지속적으로 진행할 필요가 있다.

넷째, 본 연구에서는 사회자본 구성 차원과 기업성과 차원에서 매우 제한적으로 사용하였다. 따라서 각 차원들에 포함되어 있는 다양한 구성요소들이 서로 의미하는 바가 다르고, 이에 따른 성과가 달라질 수 있다는 것을 고려하면, 향후 연구에서는 본 연구에서 사용하지 않은 조직몰입, 직무만족과 같은 다양한 변수들에 대한 연구를 진행할 필요가 있다.

다섯째, 본 연구에서는 제주지역에 소재한 사업체만을 대상으로 하였기 때문에 실증적인 연구결과를 일반화하는데 한계를 가질 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 다양한 지역을 포함시켜 표본의 대표성을 충분히 확보할 필요가 있다.

<참고문헌>

<국내문헌>

- 김선아(2011). 공공조직의 사회자본이 지식관리와 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 성균관대학교 국정관리대학원 석사학위논문.
- 강성일(2007). 관광중소기업 소유경영자의 기업가정신과 성과의 관계에 관한 연구. 제주대학교 대학원 박사학위논문.
- 김경재·정범구(2010). 조직구성원의 사회적 자본. 인적자원개발연구. 13(2), 67-89.
- 김동은(2009). 사회자본의 개념화에 대한 탐색적 접근: 정치 속의 및 시민적 자질과의 관련성을 중심으로. 언론과학연구. 9(4), 38-64.
- 김병록(2011). 사회자본이 주민참여에 미치는 영향: 한·중 지방도시의 비교. 지역사회연구. 19(1), 1-19.
- 김상진(2007). 호텔의 사회자본과 성과에 관한 연구. 2007년도 한국관광학회 제 61차 학술연구논문 발표대회, 193-205.
- 김왕배·이경용(2002). 사회 자본으로서의 신뢰와 조직몰입. 한국사회학. 36(3), 1-23.
- 김용학(2003). 한국사회의 학연: 사회적 자본의 창출에서 인적자본의 역할. 2003년도 한국사회학회 국제학술회의, 53-68.
- 김찬배·이윤철(2008). 사회적자본이 경력성공에 미치는 영향에 관한 개념적 연구. 인적자원관리연구. 15(4), 103-126.
- 김창민(2003). 호텔의 고객관계마케팅과 경영성과 연구. 경기대학교 서비스경영전문대학원 석사학위논문.
- 김태룡(2006). 시민단체가 사회자본의 형성에 미치는 영향에 관한 연구. 한국행정학보. 40(3), 27-51.
- 김혁동(2010). 학교조직의 공정성과 구성원간의 신뢰가 조직몰입에 미치는 영향. 한국교육논총. 9(2), 155-178.
- 문성애·이영민(2009). 기업 재직자의 사회적 네트워크 활동이 조직몰입과 직무만

- 죽에 미치는 영향. 인적자원관리연구. 16(2), 55-67.
- 박재민·이중만(2011). 기업의 혁신활동이 기업성장에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지. 11(3), 339-350.
- 박찬웅(1999). 경쟁의 사회적 구조: 기업 내 신뢰의 사회적 연결망과 개인의 조직 내 성과. 한국 사회학. 33(겨울호), 701-964.
- 박혜원·문형구(2007). 집단의 사회적자본이 집단 효과성에 미치는 영향에 관한 연구. 인사·조직연구. 15(4), 131-170.
- 박희봉(2002). 조직 내 사회적자본 형성요인에 관한 연구. 지방정부연구. 6(1), 221-237.
- 박희봉(2009). 『사회자본』. 서울: 조명문화사.
- 박희봉·강제상·김상묵(2003). 성공적인 지식행정을 위한 경기도청 조직의 지적자본 측정. 경기개발연구원.
- 배병룡(2005). 공공조직 사회적자본의 영향요인과 효과. 한국사회와 행정연구. 15(4), 49-74.
- 배상욱·윤한성(2007). 사회적자본이 경제적 성과와 비경제적 성과에 미치는 영향: 사회적자본 차원들의 인과관계를 고려한 접근. 유통연구. 15(1), 73-94.
- 서인덕·도재욱·정경식(2008). 조직문화와 조직유효성의 관련성에 있어서 사회적자본의 매개역할. 인적자원관리연구. 16(특별호), 93-110.
- 안우환(2005). 가정의 사회적 자본이 아동의 학업성취에 미치는 효과분석. 한국교육개발원.
- 안태숙(2011). 사회적자본이 로컬거버넌스에 미치는 영향: 경기지역 지역사회복지협의체를 중심으로. 강남대학교 사회복지전문대학원 박사학위논문.
- 오운석·정순여(2004). 외식산업의 성과측정항목의 가중치 개발: 국내 패밀리 레스토랑을 중심으로. 외식경영연구. 7(2), 125-145.
- 유석춘·장미혜(2002). 사회적자본과 한국사회. 사회발전연구. 8, 87-125.
- 윤기열(2003). 호텔 내 협력부서의 업무지원활동이 종사원 만족과 경영성과에 미치는 영향연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤원수·강영순·양덕순(2008). 공공조직 사회적자본이 조직유효성에 미치는 영향분석: 제주특별자치도를 중심으로. 한국비교정부학보. 12(1), 95-120.

- 윤지환·박영기·김정만(2003). 호텔 영업부서 직원의 직무만족과 매출 목표지향적 간의 관계. 관광학연구. 26(4), 187-202.
- 이상민·이용수(2007). 사회자본 투자의 경제사회학적 분석: 기업의 사회적 네트워크 투자가 경영성과에 미치는 영향을 중심으로. 한국사회학. 41(2), 67-89.
- 이영찬(2007). 기업의 사회적 자본 측정지표 개발. 금융지식연구. 5(1), 47-74.
- 이호길(2003). 호텔기업의 지식경영 도입이 경영성과와 지각에 미치는 영향. 대구 대학교 대학원 박사학위논문.
- 이희창·박희봉·전지용(2007). 지방정부 조직성과에 대한 인적자원관리와 사회자본의 영향분석. 한국정책과학학회보. 11(3), 127-151.
- 임귀철(2008). 지적자본과 사회자본이 호텔기업의 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구. 경운대학교 산업정보대학원 석사학위논문.
- 장석인(2008). 다국적 기업의 윤리경영과 기업성과에 관한 실증연구: 한국주재 독일기업을 중심으로. 한·독 사회과학논총. 18(1), 247-283.
- 정대용·김춘광(2010). 기업가의 사회적 네트워크, 정보자원접근, 그리고 기업가적 성과 간의 관계모형에 관한 연구. 대한경영학회지. 23(4), 2173-2190.
- 정대용·양준환(2009). 인적자원개발연구. 12(1), 1-153
- 정명호·오홍석(2007). 집단성과 결정에 있어서 인적자본과 사회적 자본의 효과. 인사·조직연구. 15(3), 91-122.
- 정명호·박혜원(2009). 조직 내 상이한 네트워크가 직무태도에 미치는 차별적 효과. 산업경제연구. 19(1), 37-64.
- 조영대(2011). 호텔종사원의 갈등지각 수준과 조직신뢰가 직무만족 및 직장몰입에 미치는 영향, 관광연구. 26(4), 605-618.
- 조영복·김경원(2011). 사회적 네트워크의 특성이 직무성과와 협력 행동에 미치는 영향. 인적자원관리연구. 18(1), 87-110.
- 차민규(2011). 기업 이미지에 의한 서비스 품질이 고객만족과 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구. 서경대학교 대학원 박사학위논문.
- 최기조(2008). 사회적 자본의 지역발전 기여도에 대한 실증연구. 한국행정연구. 17(3).
- 최종렬(2004). 신뢰와 호혜성의 통합의 관점에서 바라본 사회자본: 사회자본 개념

- 의 이념형성적 구성. 한국사회학. 38(6), 97-132.
- 한상미(2007). 사회복지사들의 사회자본 측정도구 개발. 사회복지연구. 33, 237-272.
- 한진우·유철우·최영찬(2009). 인터넷 지식공유에 영향을 미치는 요인 연구: 사회적 자본이론과 자기표현 욕구를 중심으로. 농촌지도와 개발. 16(1), 153-180.
- 허문구(2011). 사회적자본이 지식창출과 혁신에 미치는 영향. 인사·조직연구. 19(1), 41-78.

<국외문헌>

- Ammons, D. N.(1996). Human Resource Management and Knowledge Management: A Road Map Toward Improving Organizational Performance. *Journal of American Academy of Business*, 11(2): 124-130.
- Boix, C., Posner, D. N. (1998). Social Capital: Explaining Its Origins and Effects on Government Performance. *British Journal of Political Science*. 28(4): 686-693.
- Bourdieu, P.(1986), *The forms of capital*. In J.G. Richardson(ed.), *Handbook of theory and research for the sociology of education*, New York: Green Wood.
- Brewer, G. A., Selden, S.C.(2000). *Why Elephants Gallop: Assessing and Predicting Organizational*.
- Coffe, H., Geys, B.(2005). Institutional Performance and Social Capital: An Application to the Local Government Level. *Journal of Urban Affairs*. 27(5): 485-501.
- Coleman, J.(1988). Social capital in the creation of human capital. *American Journal of Sociology*. 94: 95-120.
- Cusack, T.(1999). Social Capital, Institutional Structure, and Democratic Performance: A Comparative Study of German Local Government.

- European Journal of Political Research*. 35: 1-34.
- Fukuyama, F.(1995). *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. New York: The Free Press.
- Gronovetter, M.(1985). Economic action and social structure. *American journal of sociology*.
- Humphrey, J., Schmitz, H. (1998). Trust and Inter-Firm Relations in Developing and Transition Economies. *Journal of Development Studies*. 34(4): 32-61.
- Inkpen, A. C., & Tsang, E. W. E.(2005). Social capital, network and knowledge transfer. *Academy of management review*. 30(1): 146-165.
- Khator, R. & Brunson, N. A.(2001). Creating Networks for Interorganizational Settings: A Two Year Follow-up Study on Determinants. In M. P. Mandell (Ed.), *Getting Results through Collaboration: Networks and Network Structures in Public Policy and Management*. Westport, CT: Quorum Books.
- Kim, S. M.(2005). Individual-Level Factors and Organizational Performance in Government Organizations. *Journal of Public Administration and Research and Theory*. 15(2): 245-261.
- Knack, S.(2002). Social Capital and the Quality of Government: Evidence from the States. *American Journal of political science*. 46(4): 772-785.
- Morrison, A. J.(1998). Small firm statistics: a hotel sector focus. *The Service Industries Journal*. 18(1): 132-142.
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S.(1998). Social capital, intellectual capital, & the organizational advantage. *Academy of management review*. 36(4): 73-85.
- Nonaka., I. & Takeuchi, H.(1995). *The knowledge-creating company*. Oxford University Press, New York.
- Pagden(1988). Performance in Federal Agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 10(4).
- Portes, A.(1998). *Social capital: Its origins and applications in modern sociology*.

- Putnam, R. D.(1993). *Making democracy work: civic traditions in modern Italy*.
Princeton. NJ: Princeton university.
- Putnam, R. D.(2000). *Bowling alone: the collapse and revival of american community*.
New York: Simon & Schuster.
- Rice, T. W.(2001). Social Capital and Government Performance in Iowa
Communities. *Journal of Urban Affairs*. 23(3-4): 375-389.
- Stavrou, E. T., Charalambous, C., Spiliotis, S.(2007). Human Resource
Management and Performance: A Neural Network Analysis. *European
Journal of Operational Research*. 18(1): 433-467.
- Tavits, M.(2006). Making Democracy Work More? Exploring the Linkage
between Social Capital and Government Performance. *Political Research
Quarterly*. 59(2): 211-225.

설문지

ID

사회자본이 기업성과에 미치는 영향

선생님 안녕하십니까?

귀하의 발전과 건승을 기원합니다. 여러 가지로 바쁘신 중에도 설문조사에 응하여 주심에 진심으로 감사드립니다.

본 설문조사는 제주지역 사업체를 중심으로 “사회자본이 기업성과에 미치는 영향”이란 제목으로 진행되는 연구와 관련한 것입니다.

바쁘시더라도 제주지역 사업체의 사회자본과 관련된 연구와 정책대안 개발에 도움을 주신다는 생각으로, 선생님께서는 제시된 문항에 대하여 선생님의 생각이나 사실을 있는 그대로 기술해 주시면 되겠습니다. 선생님께서 응답하신 귀중한 자료는 통계법에 의하여 비밀이 보장되며, 통계 자료 이외의 어떤 용도로도 사용되지 않고 본 연구를 위한 소중한 자료로만 활용될 것입니다.

본 설문지에 대한 의문사항이나 의견이 있으시면 언제든지 아래 연락처로 알려주시기 바랍니다. 감사합니다.

2012년 4월

제주대학교 행정대학원

행정학과 석사과정

지도교수 : 양 덕 순

연구자 : 오 대 길

문의전화 : 010-4692-2266

다음 문항은 신뢰와 관련한 문항입니다. 생각하시는 바를 해당항목에 V표 해 주십시오.

측정문항	전 혀 그렇지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
기업의 업무지침은 공정하게 운영된다.	①	②	③	④	⑤
경영자는 모든 일에 신뢰감을 준다.	①	②	③	④	⑤
나의 상사는 모든 일에 신뢰감을 준다.	①	②	③	④	⑤
나의 동료들은 모든 일에 신뢰감을 준다.	①	②	③	④	⑤

다음 문항은 규범과 관련한 문항입니다. 생각하시는 바를 해당항목에 V표 해 주십시오.

측정문항	전 혀 그렇지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
직원들이 회사 내에서 질서를 잘 지킨다.	①	②	③	④	⑤
나의 회사는 규범과 규칙이 잘 확립되어 있다.	①	②	③	④	⑤
우리 조직구성원은 직장의 규범과 규칙을 잘 지킨다.	①	②	③	④	⑤
우리 조직구성원들은 시민의식이 성숙되어 있다.	①	②	③	④	⑤

다음 문항은 네트워크와 관련한 문항입니다. 생각하시는 바를 해당항목에 V표 해 주십시오.

측정문항	전 혀 그렇지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
직원들은 필요한 정보를 서로 공유한다.	①	②	③	④	⑤
직원들은 상호간 긴밀히 협력한다.	①	②	③	④	⑤
직원들은 갈등해소를 위해 협력한다.	①	②	③	④	⑤
우리 조직은 동문회나 향우회 활동이 활발하다.	①	②	③	④	⑤
직원들은 만나면 항상 인사를 나눈다.	①	②	③	④	⑤

다음 문항은 귀하의 사내인맥과 관련한 문항입니다. 해당항목에 적절한 숫자를 적어 주십시오.

측정문항	
직장에서 절친한 동문은 몇 분이나 되는지요?	()명
직장에서 함께 근무하고 있는 가족이나 친척은 몇 분이나 되는지요?	()명
직장에서 같은 동네 출신의 직원은 몇 분이나 되는지요?	()명
직장에서 가입해 있는 비공식적 모임(예, 등산모임, 봉사단체 등)은 몇 개나 되는지요?	()개

다음 문항은 사내 교류와 협력과 관련한 문항입니다. 생각하시는 바를 해당항목에 V표 해 주십시오.

측정문항	친척	친구	상사	동료	부하
귀하는 주로 어떤 관계의 직원과 정보를 공유하고 계십니까?					
귀하는 주로 어떤 관계의 직원과 상호협력을 많이 하고 계십니까?					
귀하는 퇴근 후에 주로 어떤 관계의 직원과 많은 시간을 보내십니까?					

다음은 근무하는 기업의 비재무적 성과를 묻는 문항들입니다. 해당항목에 V표 해 주십시오.

측정문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
우리 기업은 업무를 처리하는 일련의 과정이 간소화되었다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
우리 기업은 업무(보고나 결재시)를 처리하는데 소요되는 시간이 감소되었다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
우리 기업은 업무를 처리하는데 정확도가 높아졌다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
우리 기업의 사무관리는 능률적으로 관리되고 있다.	①	②	③	④	⑤
우리 기업은 고객의 욕구를 지속적으로 파악하고 있다.	①	②	③	④	⑤
우리 기업은 고객의 만족도를 향상시키고 있다.	①	②	③	④	⑤
우리 기업의 고객의 요구에 시의 적절하게 대응하고 있다.	①	②	③	④	⑤
우리 기업은 업무성과의 질이 향상되어 목표를 달성하였다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

다음은 근무하는 기업의 재무적 성과를 묻는 문항들입니다. 해당항목에 V표 해 주십시오.

측정문항	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
기업의 매출액 증가율이 높아졌다.	①	②	③	④	⑤
기업의 생산성 증가율이 높아졌다.	①	②	③	④	⑤
기업의 영업이익 증가율이 높아졌다.	①	②	③	④	⑤

다음은 선생님에 대한 일반적인 항목에 대한 것입니다.

1. 귀하의 성별은 ?

- ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은 ?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상

3. 귀하의 학력은 ?

- ① 고졸이하 ② 전문대(재)졸 ③ 대(재)졸 ④ 대학원(재)졸

4. 귀하의 직급은 ?

- ① 중간관리자 ② 이사 ③ 최고경영층

5. 귀하가 속한 기업의 업종은? (_____업)

감사합니다.

Abstract

Recently social capital has become increasingly important as the company's strategic resources and intangible assets that achieve competitive advantage and lead to positive behavior. The Purpose of this study is to investigate the role of social capital to boost corporate performance, by analyzing the correlation between the social capital and the corporate performance of Jeju region.

For this purpose, a hypothesis was set, and a structured questionnaire was distributed to the management of Jeju local businesses. The survey method was used and finally 148 responses were collected for the analysis.

The results are as follows.

Firstly, a component of social capital, trust had a significant influence on economic and non-economic performance. As trust comprises the core element in terms of social capital, these empirical results do not show the differences when comparing with the previous results studied in the literature.

Secondly, the norms, a component of social capital, had also a meaningful relationship with the economic and non-economic performance. Admitting that norms at the local level can have a greater impact on running a business, compared to the big city, the research results can also be supportive of the existing study.

Thirdly, social network significantly affected the non-economic performance, but it did not show any positive influence on economic performance. In this regard, network relationships had a positive impact on colleagues and bosses and provided non-economic outcomes such as organizational engagement. The network, rather indirectly related to the organization, did not show the relationship with the economic performance.

The implications of this study are as follows:

Firstly, it is necessary for the employer to invest in the accumulation of social capital. Particularly, putting more energy on building the network relationships is needed to improve non-financial performance, rather than trust and norms.

Secondly, regarding the financial performance, trust is important. Trust serves as the core element in the theory of social capital. In other words, the fact that trust plays a role in improving economic performance by causing the reduction of transaction costs, increased flexibility, openness in decision-making is consistent with the results of previous studies.

Thirdly, the performance management strategy in business needs to be made differently, based on the fact that the relationship between trust and economic performance, network and non-economic performance were found very important.

Lastly, at the individual level of the organization concerning the accumulation of social capital, more effort is to be made for building the network. In other words, to expand network among members in the organization, it is necessary to support in-company activities including various club-house.