

공무원, 나의 업무를 생각해보다: 주관성연구를 활용하여

Public Social Workers, How about my Task ? ; Using the Subjective Study

권봉목*, 이도희**

공주대학교 사회복지학과*, 충남대학교 경상대학**

Bong-Mok Kwon(sudomul95@hanmail.net)*, Doh-Hee Lee(2dohee@hanmail.net)**

요약

본 연구는 우리 일상업무 중에서 공공기관을 통한 다양한 업무수행시 접하게 되는 ‘공무원’들의 그들 고유의 업무 및 업무여건에 대한 인식을 진단하고자 출발하였다. 분석을 위하여 질적연구방법인 Q방법을 활용하여 인식을 진단하고 유형화하였다. 분석결과 다음과 같다.

첫째, 분석결과 4개의 유형으로 도출되었고, 각 유형으로, <유형 I>은 보건, 행정 및 복지분야의 공무원들의 고른 분포를 나타내고 있어, 「전반형」으로 명명하였다. <유형II>는 행정직 공무원들의 분포가 높게 나타나고 있어, 「행정공무원형」으로 명명하였다. <유형III>은 복지담당공무원의 분포가 높게 나타나고 있어, 「복지공무원형」으로 명명하였다. <유형IV>는 응답자의 분포가 주로 보건직 공무원으로 구성되어 있어, 「보건공무원형」으로 명명하였다. 본 연구의 대상인 공무원은 ‘公務’ 즉, 국가 및 대민을 위한 고유의 업무를 담당해야 한다. 그러기 위해서는 공무원 스스로의 일에 대한 책무성을 강조하면서, 향후 연구에서는 실증연구로의 확장을 기대한다.

■ 중심어 : | 공무원 | 업무 | 주관성연구 | Q방법론 |

Abstract

This study started to diagnose the perception of ‘public official’ who are exposed to various tasks through public institutions in our daily work. In particular, among the public officials in various fields, public officials engaged in social welfare, health and welfare, and administration were diagnosed with the attitude of public officials to be equipped. For analysis, Q method, which is a qualitative research method, was used to diagnose and typify perceptions.

First, the analysis results were derived into four types. In each type, <Type I> shows the uniform distribution of public officials in health, administration and welfare fields and is named 「General Type」. <TypeII> is named as 「Administrative Public Official Type」 because the distribution of administrative civil servants is high. <Type III> has a high distribution of welfare officers and is named as 「Welfare Official Type」. <Type IV> is composed mainly of public health officials, and is named as 「Health Official Type」. The public officials who are subject to this study should be responsible for “public service”, that is, the unique work for the state and the public. In order to do this, we emphasize the accountability of the public officials themselves, and expect to expand into empirical research in future research.

■ keyword : | Public Official | Task | Subjective Study | Q-methodology |

I. 서론

사회복지전담공무원 제도는 공공 사회복지전달체계의 전문성 결여 문제를 극복하고 사회복지업무의 효율성을 기하고자 1987년 최초로 시행되었다[1]. 더불어 전담공무원들을 통한 다양한 공공 사회복지전달체계 개선 및 구축을 위한 노력이 활발하게 이루어져 왔다[2-4]. 이러한 노력 속에서 사회복지전달체계는 2006년 7월 1일 이후 '주민생활지원서비스전달체계'로 다시 개편되었고, 이는 공공사회복지전달체계가 포괄적이고 통합적인 복지서비스를 전달하기 위한 일반행정체제로 개편되는 혁신적 변화를 의미한다[1][5]. 이에 공공 사회복지전달체계의 변화 속에서 사회복지전담공무원들은 다양하게 변화된 역할을 수행하게 되었다[5][6].

'사회복지전담공무원'은 (구) 「사회복지사업법」 제14조1)에 의하여 시·도, 시·군·구 및 읍·면·동의 사회복지전담기구에 둘 수 있는 사회복지사의 자격을 가진 자로서, 기본적으로 이들의 직무는 사회복지사업에 관한 업무를 담당하도록 규정하였다[7]. 이들 전담공무원의 직무는 사회복지전문요원제도의 시행과 더불어 생활보호 업무를 분리하면서 시작되었다[5].

제도시행 초기에는 업무지침에 의해서 직무가 결정되었고, 1991년 이후 보건복지부 훈령 제39호 「사회복지전문요원 직무 및 관리운영에 관한 규정」에 근거하여 직무가 보다 명확해 지기 시작하였으며, 1995년에는 규정을 개정하여 「생활보호법」에 의한 업무뿐 아니라, 다양한 사회복지서비스 업무를 수행하도록 하였다. 2000년 「국민기초생활보장법」 시행 이후에는 「국민기초생활보장법」에 의한 기초생활보장 업무, 「아동

복지법」에 의한 아동복지 업무, 「노인복지법」에 의한 노인복지 업무, 「장애인복지법」에 의한 장애인복지 업무, 「모·부자복지법」에 의한 모·부자 복지 업무 등을 수행하도록 되어 있다. 즉, 사회복지전담공무원들의 직무는 「사회복지사업법」에 명시한 복지사업과 지자체에서 집행하는 다양한 복지서비스를 모두 담당하는 것이다[7].

한편, 2006년 7월 1일 이후, 주민생활지원서비스전달체계 개편에 의해 새롭게 규정된 사회복지전담공무원의 직무는, 복지·보건·주거·고용·평생교육·생활체육·문화·여가의 8대 서비스를 주요 골자로 한다[8]. 이는 기존의 업무에 더해진 것으로서 기초단체지역에서의 초기상담이나 사례관리 등을 더욱 강화하도록 하고 있다. 특히, 사례관리는 전달체계개편과 함께 실시하도록 하고, 찾아가는 서비스와 자원연계를 반드시 포함시키며, 전문사례관리가 필요한 경우에는 사업팀과 사례회의를 개최하여 해결하도록 하고 있다[8][9].

이와 같이 포괄적·통합적 서비스를 제공할 수 있도록 조직개편을 추진함에 있어서, 주민생활지원부서의 업무담당 팀장은 우선적으로 사회복지전담공무원들을 배치하도록 하였으며 조직 명칭이나 사무분장은 시군구에서 자율적으로 결정하도록 하였다[6][8][9].

사회복지행정현장에서 전담공무원들이 수행하는 직무의 특성은 통합적·포괄적 복지서비스를 추진하는 generalist의 역할과 전문적 복지서비스를 제공하는 specialist의 역할을 모두 수행하도록 하고 있다[5][6]. 따라서, 직무에 따르는 전담공무원들의 다중적 역할에 대하여 Hepworth, Rooney & Larson(2002)이 제시한 사회복지사 및 전담공무원의 역할을 살펴보면 다음과 같다[10]. 우선, 미시적 차원으로는 개인, 가족에 대한 서비스를 실시함에 있어서 조력자, 교육자, 옹호자, 중재자, 가능케 하는 자(enabler)의 역할을 수행하고, 중시적 차원으로는 조직 내 공식적 역할을 통한 촉진자, 훈련자, 조정자 등의 역할을 수행하며, 거시적 차원으로는 지역사회복지서비스 실천을 위한 계획자, 행동가의 역할을 수행하고, 전문가적 차원에서는 연구자, 촉매자, 동료 간 지지자 등의 역할을 모두 수행하는 것이다. 그런데, 이러한 사회복지전담공무원들의 다중적 역할과

1) 「(구)사회복지사업법」 제14조(사회복지 전담공무원)

- ① 사회복지사업에 관한 업무를 담당하게 하기 위하여 시·도, 시·군·구 및 읍·면·동 또는 제15조에 따른 복지사업 전담기구에 사회복지 전담공무원(이하 "복지전담공무원"이라 한다)을 둘 수 있다.
- ② 복지전담공무원은 사회복지사 자격을 가진 사람으로 하며, 그 임용 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- ③ 복지전담공무원은 그 관할지역에서 사회복지자를 필요로 하는 사람 등에 대하여 항상 그 생활 실태 및 가정환경 등을 파악하고, 사회복지에 관하여 필요한 상담과 지도를 한다.
- ④ 관계 행정기관과 사회복지시설을 설치·운영하는 자는 복지전담공무원의 업무 수행에 협조하여야 한다.
- ⑤ 국가는 복지전담공무원의 보수 등에 드는 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다.

기능은 일선 복지행정현장에서의 직무변동과 보직, 사례에 따라 자주 변동될 소지가 있다는 점이 특징적이다 [5][10].

이와같은 다양한 업무와 역할을 담당하고 있는 사회복지공무원을 대상으로, ‘사회복지공무원의 직무’에 대한 이해를 위하여, ‘Q방법’이라 하는 질적연구방법을 활용하여 인식을 유형화하였다. 특히, 본 연구에서의 ‘Q방법’은 설문조사와 같은 계량적 접근이 아닌, 응답자의 심도있는 인터뷰에서 출발하는 질적연구방법이다. 이에 본 연구에서는 공무원과의 인터뷰를 바탕으로 그들의 업무에 대한 생각을 기술하게 하여, 모집단(Q-statements)을 확보하고, 확보된 모집단을 바탕으로 최종 Q표본(Q-samples)을 선정하였다. 선정된 Q표본은 응답자 P표본(P-samples)을 확보하여, Q분류(Q-sorting)를 수행하도록 하여 최종 유형화결과를 도출하였다.

질적연구(qualitative research)는 인간 또는 사회문제 등을 탐구하는 연구방법으로써, 질적연구만의 독특한 연구전통을 기반으로 이해해야 한다[11]. 따라서, 이러한 이해와 연구수행을 위하여 연구자는 복잡적이면서도 포괄적인 식견을 갖추어야 하고, 이를 위한 관련 언어분석 및 기술능력을 갖추어야 한다. 또한, 일련의 갖추어진 능력을 바탕으로 자연스럽게 연구가 수행되어야 한다[11][12]. 이는 무엇보다 질적연구는 현실세계에서 발생하는 사회현상, 인물 및 사건, 사물 등을 ‘있는 그대로 바라보면서’ 그 현상에 대한 판단과 이해를 재구성할 수 있는 해석적 패러다임으로써 방법(method) 이상의 방법론(methodology)이다[12][13]. 또한, 본 연구에서 활용한 ‘Q방법’은 질적연구방법으로 통계적 검증을 수행하지 않는다. 즉, 본 연구에서의 분석결과는 계량적으로 도출되지만, 통계적인 유의성검증을 강조

하지 않는다. 이는 Q방법론에 의한 도출결과가 통계적 검증이 목적이 아니며, 양적연구와의 차별화된 결과이기도 하다.

본 연구는 공무원을 대상으로 업무에 대한 인식의 진단을 위하여 주관성 연구를 실시하였다. 따라서 본 연구에 대한 보다 객관적인 검증을 위해서는 발견된 가설에 대한 가설검증의 실증적 연구로의 확장을 기대한다.

II. 연구방법

1. 주관성 연구, Q방법론

주관성연구(subjective study)라고도 하는 ‘Q방법론’은 1935년 Stephenson에 의해 Nature에 발표되면서, 이후 방법론적 가능성이 발표된 이후 인간의 심리적·내면적 특성을 측정하는데 유용하게 사용되는 연구방법으로 알려져 왔다[14][17].

Stephenson은 Q방법론의 방법론적 접근에 대하여, 보이지 않는 이벤트의 탐구에 있어 환원주의(reductionism), 논리실증주의나 가설연역적 접근방법은 처음부터 받아들여질 수 없는 것임을 강조하였다. 왜냐하면, 그것은 이벤트를 연구자의 가설을 검증하기 위해, 범주적, 판별적, 상호배타적 구조 속에서 다루기 때문이다[18][19]. 이러한 Stephenson의 주장은 ‘양자이론(quantum theory)’ 특히, 불확정성의 원리가 주는 교훈에서 출발하였다. 즉, 우리가 경험할 수 없는 이벤트를 연구할 때, 복잡한 현상을 상호배타적인 혹은 폐쇄된 용어로 환원시켜서는 안된다는 것이다[15][21]. 이는 가능한 범위 내에서의 변화를 발견해야 하는 것이다. 따라서 경험적 측정도구의 역할은 새로운 가설을 탐구

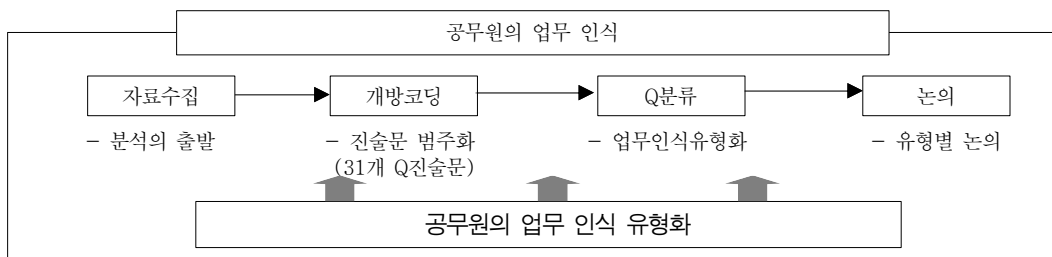


그림 1. 연구모형

하고 발견하는 것이며, 다면적인 가능성의 한정된 범위 안에서 어떻게 경험이 변화하는 가를 찾아내는 것이다. 바로 Q방법론은 이러한 인간의 주관성을 행동과학 속에서 해결하려는 시도이며, 방법론적 지평을 열어준 것이다[20][21].

2. 연구모형

본 연구는 사회복지공무원을 대상으로 공무원의 업무에 있어서 무엇이 중요한지를 진단하고자 수행하였다. 이를 위해 [표 1]의 Q표본을 추출하였고, 추출된 Q표본은 [그림 1]과 같은 수행과정을 바탕으로 유형화결과를 도출하였다.

3.Q분석과정

1) Q모집단과 Q표본 선정

확보된 Q모집단은 코딩(coding)과정을 거치면서 대표성 있는 Q표본(Q-sample) 총 31개의 진술문을 선정한 결과, [표 1]과 같다.

2) P표본

선정된 Q표본 31개의 사회복지공무원이 갖추어야 할 업무에 대한 인식에 대한 응답주체인 P표본을 [표 2]와 같이 구성하였다.

표 1. Q표본

1. 직무몰입여건(환경)
2. 업무의 순환
3. 전공과의 부합성
4. 업무진단 및 피드백
5. 조직문화
6. 직장에 대한 애착심
7. 조직의 비전과 전략
8. 업무에의 몰입도
9. 고객지향성
10. 문제해결능력
11. 개인의 발전가능성
12. 급여
13. 조직의 발전가능성
14. 국가에 대한 신뢰
15. 업무의 공정성
16. 업무에 대한 권한위임
17. 책임감

18. 교육/학습/훈련여건
19. 고객대응능력
20. 조직의 운영철학
21. 개인의 역할
22. 상하조직 간의 신뢰
23. 개인의 의사결정권한
24. 일에 대한 사명감
25. 미래지향적
26. 업무의 자율성
27. 타조직과의 연계시스템
28. 보너스/수당
29. 협업환경
30. 후생복지여건
31. 구성원간의 소통

3) Q분류

[그림 2]는 Q분류(Q-sort)를 위한 분포틀이다. 본 분포틀은 좌우대칭적이며, 정규분포와 유사하다. 이는 Q방법이 계량연구에서의 중심극한이론에 근거한 $n \geq 30$ 의 가정이 불필요함을 잘 나타내주고 있다[17].

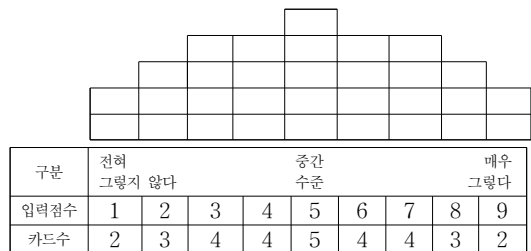


그림 2. Q-sort와 점수구성

한편, Q분류 과정은 ‘강제적 분류(forced distribution)’라는 특성을 갖고 있다. 즉, 응답자 P표본은 Q분류표에 반드시 해당 Q표본 수를 분류해 넣도록 요구받게 된다. 이러한 분류작업(sorting)은 R방법론에서 수행하는 설문조사보다 매우 주관적이고 복잡하지만, Q방법만의 특성이다[17][20].

또한, 조사과정 중에서 P표본 응답자의 인가사회학적 특성을 고려하고자 성별 및 연령, 직업 등을 조사하였다. 이는 Q분류에 따른 유형화 결과, 각 유형에 구성된 P표본의 특성을 파악하기 위해서 필요한 응답자의 특성이다. 특히, P표본의 특성은 향후 실증연구를 위한 가설발견 및 설계를 위한 자료로 활용할 수 있다[13].

4) 자료처리 및 분석

앞서 실시한 Q-sort의 결과를 본 연구에서는 QUANAL 프로그램을 이용하여 분석하였다. 31개의 항목(진술문)은 P-표본을 축으로 Q-factor analysis를 실시된다. 이렇게 실시된 분석결과에 대한 해석은 각 유형에서 인자가중치가 높은 응답자를 중심으로 정리하였다. 또한, 각 유형별로 인자가중치가 높은 P표본은 사후에 추가적인 진술문의 확보를 통하여, 연구의 신뢰성과 타당성을 확보하고자 하였다. 또한, 분석결과에 대한 논의는 통계적 유의성을 표현하지 않고, 결과 자체에 나타나는 계량적 수치의 중요도를 바탕으로 해석 및 논의하였다.

III. 분석결과 및 논의

1. 유형화 결과

[표 2]는 각 유형에 대한 설명력을 나타내고 있다. 즉, <유형 I>은 30.33%, <유형 II>는 7.79%, <유형 III>은 5.92% <유형 IV>는 5.42%로 <유형 V>는 4.17%로 전체 53.63%의 설명력을 나타냈다.

표 2. 유형별 변량 분포

구분	유형 I (전반형)	유형 II (행정 공무원형)	유형 III (복지 공무원형)	유형 V (보건 공무원형)
Eigenvalues	7.5970	3.8923	2.9161	2.3976
변량 %	.2532	.1297	.0972	.0799
누적변량 %	.2532	.3830	.4802	.5601

[표 3]은 유형별 응답자의 인자가중치와 개인적 특성을 나타내고 있다. 응답자 분포를 살펴보면, <유형 I>은 보건, 행정 및 복지분야 공무원들의 고른 분포를 나타내고 있어, 「전반형」으로 명명하였다. <유형 II>는 행정직 공무원들의 분포가 높게 나타나고 있어, 「행정 공무원형」으로 명명하였다. <유형 III>은 복지담당 공무원의 분포가 높게 나타나고 있어, 「복지공무원형」으로 명명하였다. <유형 IV>는 보건분야 담당공무원의 분포가 높게 나타나고 있어, 「보건공무원형」으로 명명하였다. [표 4]는 진술문에 대한 유형별 표준점수 분포를 나타내고 있다.

표 3. P표본의 인자가중치와 인구사회학적 특성

유형	인자 가중치	경력	분야	만족	이름
유형 I (전반형)	2.90	13년7월	보건	보통	이0지
	2.59	13년	보건	보통	김명0
	1.58	3년2월	행정	만족	김0원
	1.31	25년4월	복지	만족	강0경
	.80	2년9월	행정	만족	한0준
	.75	17년3월	보건	보통	임0영
	.64	5년8월	복지	보통	박0진
	.52	5년7월	복지	만족	문0영
	.37	24년	복지	보통	박0금
	1.60	20년	행정	만족	곽0순
유형 II (행정 공무원형)	1.41	17년	행정	만족	홍0래
	1.33	9년8월	행정	만족	정0모
	1.21	3년9월	보건	만족	조0연
	1.14	15년	행정	보통	박광0
	1.13	15년9월	보건	만족	김0경
	.87	10년	행정	만족	김0희
	.61	7년	행정	보통	이0현
	.33	12년8월	복지	보통	박0찬
	3.78	10년	복지	보통	김0진
	1.48	10년	복지	만족	원0석
유형 III (복지 공무원형)	1.34	24년	보건	만족	함0우
	1.17	3년	복지	만족	안0진0
	1.07	12년7월	복지	만족	차0아
	.82	4년2월	보건	보통	박0주
	.49	5년10월	행정	보통	최0실
	2.41	11년	보건	보통	문0숙
	1.04	3년2월	보건	보통	김보0
	.99	22년5월	보건	만족	신0순
	.88	20년	복지	보통	김0호
	.82	1년1월	행정	보통	유0은

표 4. Q 진술문 분포

진술문	유형 I	유형 II	유형 III	유형 IV
1.직무불입어건(환경)	.6	.6	-.9	1.9
2.업무의 순환	1.0	-1.5	-1.3	-.3
3.전공과의 부합성	-1.9	-1.8	-2.2	-.9
4.업무진단 및 피드백	-.1	.7	-1.2	-.4
5.조직문화	1.3	.9	-.2	.3
6.직장에 대한 애착심	.7	-.1	-1.2	-1.9
7.조직의 비전과 전략	-1.1	1.3	-.2	-1.0
8.업무에의 몰입도	.4	1.0	-1.3	1.5
9.고객지향성	-7	-.1	-.8	-.8
10.문제해결능력	.2	1.3	-.0	1.7
11.개인의 발전가능성	-.5	-.5	.6	-.2
12.급여	.9	-.5	.8	.9
13.조직의 발전가능성	-1.5	.6	.2	-.7
14.국가에 대한 신뢰	-1.1	.1	-.7	-2.0
15.업무의 공정성	.8	1.6	.5	.2
16.업무에 대한 권한위임	-.9	.3	-.1	.1
17.책임감	1.5	1.6	.9	.6
18.교육/학습/훈련어건	-.1	-.9	.9	.8
19.고객대응능력	.2	-.3	-1.4	.5
20.조직의 운영철학	-.5	.3	-1.1	-1.0
21.개인의 역할	-.7	-.8	-.2	1.5
22.상하조직 간의 신뢰	.9	-.0	-.3	.3
23.개인의 의사결정관련	-.4	-.2	1.0	-1.3
24.일에 대한 사명감	1.9	1.7	.8	-.6
25.미래지향적	-1.7	-.9	.0	-.8
26.업무의 자율성	-.7	-1.1	.9	-1.1
27.타조직과의 연계시스템	-.9	-.8	1.5	.5
28.보너스/수당	.8	-1.6	.5	.4
29.협업환경	-.7	-.3	1.2	.2
30.후생복지어건	1.2	-1.6	1.9	.5
31.구성원간의 소통	.6	1.1	1.3	1.0

한편, [표 5]는 유형간 상관관계로 <유형 I> 「전반형」과 <유형IV> 「보건공무원형」의 상관관계가 .40으로 상대적으로 높게 나타났다.

표 5. 유형간 상관관계

구분	유형 I (전반형)	유형 II (행정 공무원형)	유형 III (복지 공무원형)	유형 IV (보건 공무원형)
유형 I	1	.28	.21	.40
유형 II		1	.01	.13
유형 III			1	.20
유형 V				1

2. 유형별 논의

1) <유형 I>, 전반형

<유형 I>에서는 ‘일에 대한 사명감’, ‘책임감’, ‘조직문화’, ‘후생복지여건’ 등의 진술문을 강조하고 있는 것으로 나타났다. 특히, <유형 I>은 각 분야별 공무원들의 응답결과를 보이고 있어 「전반형」으로 명명하였다.

표 6. <유형 I>, 전반형의 진술문분포

Q-표본	표준점수
• 일에 대한 사명감	1.86
• 책임감	1.49
• 조직문화	1.28
• 후생복지여건	1.23
• 업무의 순환	1.02
• 조직의 비전과 전략	-1.09
• 국가에 대한 신뢰	-1.14
• 조직의 발전가능성	-1.55
• 미래지향적	-1.71
• 전공과의 부합성	-1.89

2) <유형 II>, 행정공무원형

<유형 II>는 ‘일에 대한 사명감’, ‘책임감’, ‘업무공정성’, ‘조직의 비전과 전략’, ‘문제해결능력’ 등을 강조하고 있는 것으로 나타났다. 반면에, ‘전공과의 부합성’, ‘후생복지여건’, ‘보너스 및 수당’, ‘업무의 순환’ 등에 대하여는 부정적 의견을 나타내고 있다. 특히 <유형 II>의 응답자의 분포가 주로 행정공무원임을 제고하여, 「행정공무원형」으로 명명하였다.

표 7. <유형 II>, 행정공무원형의 진술문분포

Q-표본	표준점수
• 일에 대한 사명감	1.67
• 책임감	1.60
• 업무공정성	1.58
• 조직의 비전과 전략	1.32
• 문제해결능력	1.30
• 구성원간의 소통	1.10
• 업무의 자율성	-1.09
• 업무의 순환	-1.48
• 보너스 및 수당	-1.55
• 후생복지여건	-1.63
• 전공과의 부합성	-1.79

3) <유형 III>, 복지공무원형

<유형 III>은 ‘후생복지여건’, ‘타조직과의 연계시스템’, ‘구성원간의 소통’, ‘협업환경’ 등을 강조하였다.

표 8. <유형 III>, 복지공무원형 진술문분포

Q-표본	표준점수
• 후생복지여건	1.92
• 타조직과의 연계시스템	1.48
• 구성원간의 소통	1.33
• 협업환경	1.20
• 업무진단 및 피드백	-1.19
• 직장에 대한 애착심	-1.21
• 업무의 순환	-1.29
• 업무에의 몰입도	-1.31
• 고객대응능력	-1.42
• 전공과의 부합성	-2.23

반면에, ‘전공과의 부합성’, ‘고객대응능력’, ‘업무에의 몰입도’, ‘업무의 순환’ 등에 대하여는 부정적 의견을 나타냈다. 특히 <유형 III>의 응답자 분포는 주로 사회복지담당 공무원임을 제고하여, 「복지공무원형」으로 명명하였다.

4) <유형 IV>, 보건공무원형

<유형 IV>는 ‘직무몰입여건(환경)’, ‘문제해결능력’, ‘개인의 역할’, ‘업무에의 몰입도’ 등을 강조하였다. 반면에, ‘국가에 대한 신뢰’, ‘직장에 대한 애착심’, ‘개인의 의사결정권한’ 등에 대하여는 부정적 의견을 나타냈다. 특히, <유형 IV>는 보건의담당 공무원이 주로 구성되어 있어, 「보건공무원형」으로 명명하였다.

표 9. <유형 IV>, 보건공무원형 진술문분포

Q-표본	표준점수
• 직무몰입여건(환경)	1.86
• 문제해결능력	1.69
• 개인의 역할	1.52
• 업무에의 몰입도	1.50
• 구성원간의 소통	1.04
• 조직의 비전과 전략	-1.04
• 업무의 자율성	-1.10
• 개인의 의사결정권한	-1.28
• 직장에 대한 애착심	-1.92
• 국가에 대한 신뢰	-2.00

3. 가설발견 및 논의

1) 가설발견

[표 10]은 앞서 분석한 결과의 4개 유형의 응답자의 소속분야의 교차분석을 실시한 결과를 나타내고 있다. 분석결과에서 알 수 있듯이, 각 유형별 응답자 분포가 해당공무원의 분야별로 차별화된 분포를 나타냈다. 즉, <유형 I>만이 고른 분포를 나타내고 있으며, <유형 II>는 행정분야, <유형III>은 복지분야, <유형 IV>는 보건분야로 구분되어졌음을 알 수 있다.

표 10. 유형별 응답자 분포(명,%)

구분	유형 I (전반형)	유형 II (행정 공무원형)	유형 III (복지 공무원형)	유형 IV (보건 공무원형)
보건	3(33.3)	2(22.2)	2(28.6)	3(60.0)
행정	2(22.2)	6(66.7)	1(14.3)	1(20.0)
복지	4(44.4)	1(11.1)	4(57.1)	1(20.0)
계	9(100)	9(100)	7(100)	5(100)

$\chi^2=8.93(p=.17)$ 2배수 $\chi^2=17.87$ (p=.007)

따라서, 위의 결과를 바탕으로 다음과 같은 가설을 발견할 수 있다.

<가설> 공무원의 담당업무인식에는
개인의 업무특성별 차이가 있다

즉, 공무원의 담당고유 업무에 따라서, 담당업무 인식에 차이가 있다는 가설을 설계할 수 있다.

2) 고유업무에 대한 논의

일반적으로 개개인의 말은 고유업무는 개인의 성격과 생활에 영향을 미치게 됨을 본 연구결과에서도 볼 수 있다. 따라서, 어느 업무이든 그 고유의 업무에 대한 책임감과 의무감은 단순히 개인적 차원의 역량과 성장을 넘어 조직의 발전에 기여할 것임을 제고한다면 [22][23], 고유의 업무가 과연 무엇인가에 대한 이해의 필요성을 강조하지 않을 수 없다.

본 연구는 공무원으로 한 업무환경에 대한 인식을 진단하고자 하였다. 특히, 최근 ‘감정노동’이라는 신조어의 등장하면서 감정노동과 감정노동자를 다음과 같이 정의하고 있다[24].

“감정노동이란 직업상 자신의 감정을 억누르고 정해진 감정표현을 연기하는 일을 말한다. 주로 고객을 직접 응대하면서 어떤 상황에서도 친절함을 드러내야 하는 서비스직 종사자들이 해당하는 노동 형태다. 자신의 감정을 관리해야 하는 일이 업무의 40% 이상이라면 감정노동에 해당하며, 이런 직종에 일하는 사람들을 감정노동자라 부른다. 서비스직뿐만 아니라 일반 직장에서도 인간관계나 권력관계로 인한 감정노동에 시달리는 경우도 있다.”

김태홍(2014)는 「감정노동의 진실」에서 남녀노소, 지위고하를 막론하고 우리는 누구나 감정노동의 굴레에서 자유롭지 않다. ‘갑’과 ‘을’의 관계가 법칙처럼 상존하면서 서로 얽혀 있기 때문이다. 고객은 왕이라는 오랜 상문화에서 갑을관계가 자연스럽게 형성된 것은 않았을까를 생각해본다[25]. 이도희(2012)는 ‘갑을관계, 나도 을이다’에서 우리사회의 갑을관계에 대한 문제를 어느 누구도 ‘을’이 될 수 있는 상황을 제고한다면[26], 일련의 감정노동자 문제와 같은 일은 나타나지 않을 것임을 강조하였다.

본 연구는 공무원을 대상으로 한 직무에 대한 인식을 살펴보았다. 특히, 공무원은 대민생활의 대표적인 감정노동자임을 부인할 수 없다. 이러한 공무원들이 그들 고유의 다양한 직무를 효율적으로 행할 수 있는 업무환경 여건의 제고 필요성을 강조하고자 한다.

IV. 결론

본 연구는 우리 일상 업무 중에서 공공기관을 통한 다양한 업무수행 시 접하게 되는 ‘공무원’들의 그들 고유의 업무에 대한 인식을 진단하고자 출발하였다. 특히 다양한 분야의 공무원들 중에서 사회복지 및 보건복지, 행정 등에 종사하는 공무원을 대상으로 공무원이 갖추어야 할 업무에 대한 자세에 대한 인식을 진단하였다. 분석을 위하여 질적연구방법인 Q방법을 활용하여 인식을 진단하고 유형화하였다. 분석결과 다음과 같다.

첫째, 분석결과 4개의 유형으로 도출되었고, 각 유형으로, <유형 I>은 보건, 행정 및 복지분야의 공무원들의 고른 분포를 나타내고 있어, 「전반형」으로 명명하였다. <유형 II>는 행정직 공무원들의 분포가 높게 나타나고 있어, 「행정공무원형」으로 명명하였다. <유형 III>은 복지담당공무원의 분포가 높게 나타나고 있어, 「복지공무원형」으로 명명하였다. <유형 IV>는 ‘직무몰입여건(환경)’, ‘문제해결능력’, ‘개인의 역할’, ‘업무에의 몰입도’ 등을 강조하고 있고 응답자의 분포가 주로 보건직 공무원으로 구성되어 있어, 「보건공무원형」으로 명명하였다.

둘째, 분석결과 도출된 4개 유형의 응답자의 소속 즉, 복지, 보건 및 행정공무원의 특성별 교차분석을 실시한 결과, 유의미한 차이를 나타내고 있어, “사회복지 담당 공무원의 담당업무 인식에는 차이가 있다”는 가설을 발견할 수 있었다.

직업에는 귀천이 없다는 옛 선현들의 말씀에서와 같이 공무원이든 비공무원이든, 또는 대기업이든 중소기업이든, 서비스업종이든 비서비스업종이든, 우리 일상에서 접하는 수많은 직업은 그 직업 고유의 업무와 업무에 따른 공헌이 있다. 그 공헌은 우리사회를 일구어 나가게 하는 원동력이기도 하다. 더욱이 본 연구의 대상인 공무원은 ‘公務’ 즉, 국가 및 대민을 위한 고유의 업무를 담당해야 한다. 그러기 위해서는 공무원 스스로의 일에 대한 책임감, 만족감이 갖추어져야 할 것이고, 이는 공무원 스스로 이전에 공무원을 접하는 대민으로써 우리 자신들의 노력이 더 앞서야 할 것으로 사료된다.

본 연구에서는 공무원을 대상으로 공무원 자신의 직무에 대한 인식을 질적연구방법을 활용하여 진단 및 유형화하였다. 따라서, 질적연구 고유의 일반화의 한계점을 제고하여, 향후 연구에서는 공무원들의 직무에 대한 이해와 직무개발 방안 모색을 위한 실증적 연구로의 확장을 기대한다.

참고 문헌

- [1] 김장환, *사회복지전담공무원의 의사소통과 감정노동이 직무소진 사회복지서비스 질에 미치는 영향- 사회적 지원의 조절효과*, 호서대학교 대학원, 박사학위논문, 2018.
- [2] 윤정혜, 안정선, 전선영, “사회복지전담공무원의 서비스질에 관한 실증연구,” *한국지역사회복지학*, Vol.38, pp.79-11, 2011.
- [3] 박종주, *사회복지전담공무원의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향: 직무스트레스 대처방식의 조절효과를 중심으로* 인제대학교 대학원, 박사학위논문, 2015.
- [4] 성주섭, *사회복지전담공무원의 직무스트레스가 정신건강에 미치는 영향 가족기능 및 사회적 지지의 조절효과를 중심으로* 경성대학교 대학원, 박사학위논문, 2017.
- [5] 김이배, “사회복지전담공무원의 역할수행 방향 모색,” *사회복지정책*, Vol.43, No.4, pp.109-139, 2016.
- [6] 김이배, “사회복지전담공무원 인사행정 현황과 개선방안,” *한국사회복지행정학*, Vol.19, No.1, pp.63-99, 2017.
- [7] www.law.go.kr
- [8] 정승진, 박예선, “주민생활지원서비스 개편에 따른 사회복지전달체계의 변화 경험에 관한 질적 연구,” *한국사회복지질적연구*, Vol.3, No.2, pp.39-63, 2009.
- [9] 조기용, 김재두, “행정개편에 따른 주민생활지원 서비스 발전방안에 관한 연구,” *공공정책과 국정관리*, Vol.2, No.1, pp.21-45, 2008.

[10] Dean H. Hepworth, Ronald H. Rooney, and Jo Ann Larsen, *Direct social work practice : theory and skills*, 6th ed. Pacific Grove, CA : Brooks/Cole, 2002.

[11] 서근원, “질적연구 수행의 의미,” *교육학연구*, Vol.46, No.3, pp.133-161, 2008.

[12] J. W. Creswell, *Research Design: Qualitative and quantitative Approaches*, Thousand Oaks, CA: Sage, 1994.

[13] 이도희, 이동규, “질적연구방법론을 활용한 비영리회계 인식의 가설 발견적 접근,” *회계연구*, Vol.12, No.1, pp.281-308, 2007.

[14] W. Stephenson, “Scientific Creed. Philosophical Credo,” *The Psychological Record*, Vol.11, pp.9-17, 1961.

[15] W. Stephenson, “Consciousness Out-Subjectivity in,” *The Psychological Record*, Vol.18, p.500, 1968.

[16] K. P. Sanders, “William Stephenson: The Study of His Behavior,” *Mass Communication Review*, Vol.2, pp.9-16, 1974.

[17] 김흥규, “주관성 연구를 위한 Q방법론의 이해,” *간호학논문집*, Vol.6, No.1, pp.1-12, 1992.

[18] R. S. Brown, *Political subjectivity: Applications of Q methodology in political science*, Yale University Press. New Haven, Mass. 1980.

[19] R. S. Brown, *The History and Principles of Q Methodology in Psychology and the Social Sciences*, Kent State University. Ohio. 1997.

[20] 김흥규, “Q방법론의 과학정신탐구,” *언론학보*, Vol.13, pp.5-44, 1993,

[21] 김흥규, *Q방법론: 과학철학, 이론, 분석 그리고 적용*, 커뮤니케이션북스, 2008.

[22] 이현실, 정진섭, “ABCD 모델의 구성요소, 개인 성과 및 조직성과 사이의 관계,” *국제경영리뷰*, Vol.22, No.3, pp.29-59, 2018.

[23] 김희동, 김종윤, “소방공무원이 지각하는 위험유발요인이 공공서비스동기, 직업소명에 미치는 영향,” *한국화재소방학회논문지*, Vol.32, No.2, pp.102-109,

2018.

[24] <http://100.daum.net>

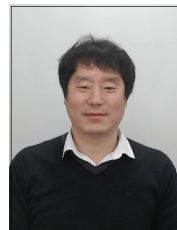
[25] 김태홍, *감정 노동의 진실*, 울림, 2014.

[26] 이도희, *갑을 관계, 나도 을이다*, 열린충남, 63호, 2013.

저 자 소개

권 봉 목 (Bong-Mog Kwon)

정회원



- 2019년 3월 ~ 현재 : 보건복지부 근무
- 2019년 2월 ~ 현재 : 공주대학교 사회복지학 박사수료

<관심분야> : 사회복지학, 행정학

이 도 희 (Doh-Hee Lee)

정회원



- 2019년 3월 ~ 현재 : 충남대학교 경영 학부 초빙교수
- 1994년 8월 : 충남대학교 경영학 석사
- 2005년 2월 : 공주대학교 사회복지학 석사

- 2005년 8월 : 충남대학교 경영학박사 관리회계전공
 - 2012년 8월 : 충남대학교 특허법무대학원 법학석사
 - 2019년 3월 : 공주대학교 사회복지학 박사과정 중
- <관심분야> : 경영학 관리회계, 법학, 사회복지학