

연구논문

공공부문 조직문화 연구에 대한 비판적 고찰:
연구방법을 중심으로

조 성 한*
주 영 중**

- I. 문제제기
- II. 조직문화의 내용
- III. 공공부문 조직문화 연구 경향
- IV. 공공부문 조직문화 연구에 대한 비판적 소고
- V. 결 론: 조직문화 연구에 대한 몇 가지 제언

< 요약 >

조직문화는 조직을 이해하고 조직변화를 관리하는데 중요한 개념으로 인식되어왔다. 지금까지의 조직문화 연구에서의 방법론적 논쟁을 보면 조직현상, 즉 조직문화를 설명하고 그 방향성을 예측 하는데 있어 양적연구방법과 질적 연구방법의 결합의 필요성을 반증하고 있으며, 단일연구방법 만으로는 연구결과의 타당도와 신뢰도를 동시에 담보하기는 어렵다는 점을 도출할 수 있다. 이러한 맥락에서 본 연구는 우리나라의 조직문화의 연구는 어디수준까지 도달해 있는지 파악하고, 조직문화 연구의 대안으로서 연구방법의 다각화를 제시하였다. 한편 총 22편의 논문을 분석한 결과 현재 국내의 조직문화 연구는 설문조사 단일의 방법에 의존함으로써 설문조사 방법의 한계를 그대로 노정하고 있을 뿐 아니라 연구대상도 조직효과성변수와 간계를 통해 성과와의 상관관계를 파악하는 수준에 머물러 있었다. 이상의 연구들에서는 변수로서의 문화적 접근을 통한 상황적 변수관계의 기술에만 노력하였고, 인지론적 관점에서 보면 조직을 하나의 사고의 체계로 보면서, 조직구성원이 조직의 진단과 개입을 위해 협동적 행동을 성취하는 것에 대한 이해와 규칙을 설계하는 데 관심을 가지지 못하고 있었다.

[주제어: 조직문화, 연구방법, 방법론적 다각화(triangulation)]

* 중앙대학교 행정학과 교수(johanju@cau.ac.kr).

** 중앙대학교 대학원 행정학과 박사과정(yohan76@empal.com).

I. 문제제기

조직문화에 대한 연구는 상호 관련된 두 가지 측면이 있다. 하나는 조직문화를 조직이 고유로 가지고 있는 문화로 보는 관점이고, 다른 하나는 조직 속의 행동과 조직의 행동을 보고 생각하는 방식이다. 전자는 조직의 행동 뒤에 숨어 있는 보이지 않는 힘이다. 반면 후자의 입장에서는 조직에서 일어나는 것을 이해하기 위한 관점(perspective)으로서 이론의 집합체를 의미한다(Ott, 1989: 1). 이처럼 오토의 정의에서 보는 바와 같이 조직문화의 연구는 조직에 존재하는 문화를 이해하는 것이고, 그리고 조직을 이해하는 틀로서의 조직문화 관점을 말하는 것이다. 따라서 조직문화에 대한 연구의 관심은 조직에 새로운 관점의 등장을 의미하며, 이는 조직 활동에서 당연한 것으로 보는 기본적인 틀을 강조하는 것이며, 조직문화의 연구방법은 조직행동의 의미(meaning)를 연구하는 것이 된다.¹⁾

이렇듯 조직연구에서 중요한 위치를 차지하는 조직문화와 관련된 연구는 1940년대부터 1960년대에 걸쳐 비교정치학과 비교행정학에 대한 연구의 유행으로 각국의 정치, 경제, 사회 행정제도를 비교하여 이들 간의 차이의 원인을 찾자 한데서 출발하였다. 그 결과 기존의 조직문화변동에 초점을 맞춘 조직문화연구는 조직문화의 특성을 유형화하고 이를 기준변수들과 연결하여 실증적으로 검토하는 것이 연구의 주류를 형성하였다(Schultz, 1995: 5). 즉, 조직문화와 관련된 개념상의 모호함은 물론, 측정도구의 결여에 대한 비판에서부터 시작되었는데 Dension과 Hofstede의 지적과 같이 기존의 조직문화에 관한 논의들이 대부분 특정기업이나 조직의 일회적 사실에 주로 의존하는 사례연구로 인해 조직문화가 실제 기준변수에 어떠한 영향을 미치는지 분석한 경험적 연구가 상대적으로 부족한데서 기인한다.

1) 문화적 관점의 가정·이론·접근방법은 지금까지 지배적이었던 구조적 관점, 기계적 관점, 체제적 관점 등과 매우 다르다(Scott, 1992; Ott, 1989; Morgan, 1986). 예를 들어 조직문화적 관점은 양적방법·준실험·논리실증주의·조사설계 등이 조직 연구에 유용하다는 것을 믿지 않는다(Shafritz & Ott, 1992; 481). 이러한 측면은 최근 조직연구 이론에서 새로이 등장한 분야 중 하나인 권력이론(power theory)의 관점에서의 생각과 유사하다. 한편 Wuthnow & Witten도 1980년대 이후 조직문화에 대한 연구가 다시 활기를 띠게 된 이유를 1) 사회과학 연구경향에 대한 불만의 탈출구로서의 문화연구의 중요성을 인식한 결과이며, 2) 실증주의적 연구의 약점에 대한 반응으로서 해석학적 사회학의 영향, 그리고 3) 중요한 연구업적의 출현과 연구재단의 지원을 들고 있다.

이러한 비판의 관점에서 대두되었던 것이 Quinn & Cammeron이 제시한 “경쟁가치모형(Competing Values Model)”이다(Cameron & Quinn, 1999:131). 이 모델은 조직문화영역에서 새로운 연구관점과 조직문화를 설명하는데 설명변수와 기준변수 간의 관계에 대해서도 여러 가지 새로운 해석가능성을 제공해 주었으며, 질적 방법론에서 양적방법론의 제시는 모든 조직에서 공유될 수 있는 몇 가지 차원에 따라 상당히 보편적인 문화적 특성들을 추출할 수 있고, 또 이들 조직 간에 비교할 수 있다는 기본 가정이자 이점을 전제로 하고 있다. 또한 이모형은 그러한 가정을 실제 경험연구에서 적용시킬 수 있도록 신뢰성과 타당성이 입증된 다양한 문화측정 도구들과 척도들을 개발, 제공하고 있다. 이러한 영향을 받아 그 동안 지지부진했던 조직문화에 대한 연구는 최근 급속한 양적·질적 확대를 보이고 있다. 그러나 이러한 문화 유형론에 입각한 경험적 연구방법은 McKelvey(1982)의 지적처럼 조직문화연구의 “분석적 깊이와 풍요로움”을 희생시키고 있으며, 조직문화와 기준변수와의 관계를 측정할 수 있는 객관성과 타당성 있는 측정도구를 사용하기 힘들다는 측정상의 문제점과 현실을 단순화하여 조직생활의 복잡성을 반영하지 못하고 있다는 비판을 받고 있다.²⁾

결국 지금까지의 조직문화 연구에서의 논증을 보면 조직현상, 즉 문화를 설명하고 그 방향성을 예측하는데 있어 양적연구방법과 질적 연구방법의 결합의 필요성을 반증하는 것이며, 단일연구방법 만으로는 연구결과의 타당도와 신뢰도를 동시에 담보하기는 어렵다는 점을 도출할 수 있다. 이러한 맥락에서 본 연구에서는 공공부문을 대상으로 수행된 조직문화 연구에 대한 고찰을 시도해 보고자 하였다. 앞으로 조직문화의 개념을 정리하고, 조직문화의 접근방법을 정리한 다음 국내에서 연구된 문헌을 비판적 시각으로 검토해보았다. 이를 통해 조직문화 연구에 대해 내·외적으로 타당성 높은 엄격한 연구가 수행되어지기를 기대해 본다.

2) 다만 김호정(2002)은 한국조직문화연구에 경쟁가치모형의 도입이 과거의 조직문화 연구에 대한 비판들을 보완할 수 있는 대안이 될 수 있다고 하였다.

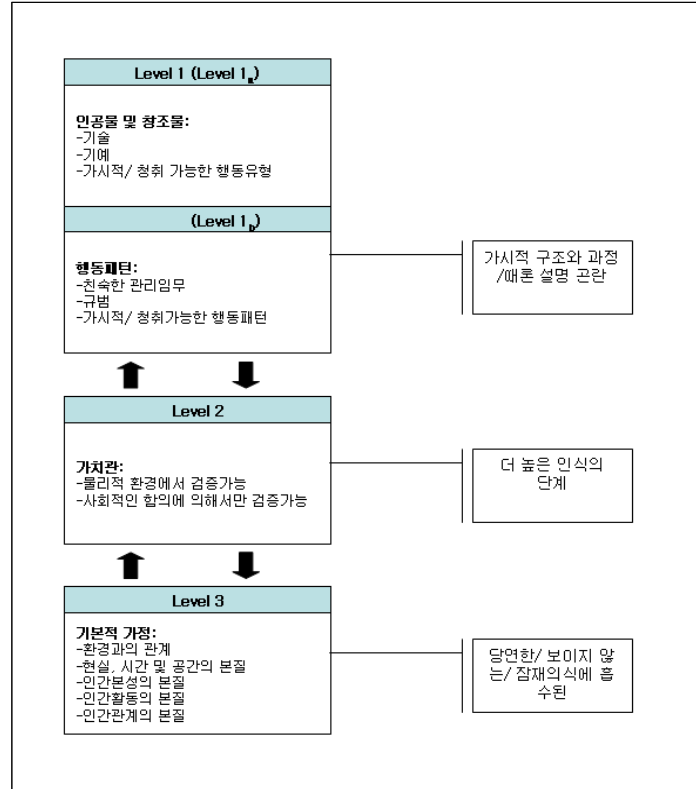
Ⅱ. 조직문화의 내용

1. 조직문화의 수준

현 우리나라의 조직문화연구를 검토하기 전에 먼저 조직문화의 내용 및 차원을 이해할 필요가 있다. 이는 다음과 같은 이유에서 인데, 조직문화를 바라보는 관점에서 조직 속의 개인의 선호는 구조적 관점이나 체제론적 관점에서 주장하는 공식규칙, 권위, 합리적 행동의 규범에 제약을 받지 않는다고 보는 반면 그 선호는 문화적 규범, 가치, 신념 또한 가정에 의하여 영향을 받기 때문이다. 따라서 조직의 행동을 이해하기 위해서는 조직문화의 개념적 수준이 무엇인지 알아야 한다. 이는 조직활동을 전체적 관점에서 보고, 생각하고, 분석하고, 이해하고, 설명하고, 예측하는데 보다 유용하기 때문이다.

조직문화에 대한 다양한 개념 중에서 행정학 분야에서 대표적인 개념으로 받아들여지고 있는 Schein(1985)의 정의에 의하면, 조직문화는 깊이에 따라서 기본 가정, 가치, 인공물로 구분되는데, 인공물 수준의 조직문화는 가시적이고 관찰이 용이한 반면 이 수준에서 조직문화를 해석하기 어려워진다고 하였다. 그리고 가치, 기본 가정 순으로 조직문화의 깊이가 깊어질수록 관찰이 어려운 반면 조직문화를 해석하기 쉬워진다고 주장하였다. Schein의 조직문화 정의는 조직문화 개념의 한 일면이기는 하지만 대체로 조직문화 연구방법에 대한 혼란을 말해준다. Schein(1985)의 조직문화의 정의에 따를 때, 기본 가정 수준의 조직문화를 조직문화의 본질적 측면이라고 볼 때는 조직 내부에 직접 들어가서 오랜 기간 관찰하여야만 조직문화를 진단 혹은 측정이 가능하다고 하고 있다. 반면 가치 혹은 인공물 수준에서처럼 관찰이 가능한 경우에는 인터뷰, 포커스그룹, 설문 등의 방법을 활용할 수 있다고 한다(Martin, 2000: 78-80).

<그림 1> Schein의 조직문화 수준과 그 상호작용



2. 조직문화에 대한 다양한 생각들과 방법들

Pinder & Bourgeois(1982), Meadows(1967: 82)에 의하면 조직이론은 질서의 은유이며 조직이론의 발전은 질서의 은유의 역사(a history of the metaphor of orderliness)라고 하고 있다. 이와 관련하여 Smircich(1983: 339)는 문화이론과 조직이론이 서로 접하여 조직연구 주제가 다섯 분야로 형성되어 있다고 한다. 즉 비교관리(comparative management), 조직문화, 조직인지(organizational cognition), 조직상징주의(organizational symbolism), 무의식적 과정과 조직화 등이다. 이들 주제에 관한 연구는 그 목적이 다르며, 그들의 연구는 문화와 조직에 대한 서로 다른 전제에 기초하고 있기 때문에 연구방법도 차이를 나타나게 된다.³⁾ 그러므로 우선

3) 방법론상의 문제는 주제와 개념과 측정들 간에 밀접한 관계를 가지고 있다. 이러한 관점은

적으로 조직문화에 대한 전제를 검토함으로써 조직문화의 중요성과 한계를 평가할 수 있을 것이다.

(1) 변수로서의 문화

① 비교관리론: 독립변수로서의 문화

이 분야는 국가간 관리와 조직구성원의 관행과 태도의 차이에 관심을 가진다. 여기서 문화는 신념의 개발과 강화에 영향을 미치는 배경요인이며, 설명변수이며, 하나의 큰 틀이다. 연구주제는 거시적 요소(예: 문화와 조직행태와의 관계), 또는 미시적 요소(예: 태도의 차이)에 초점을 맞춘다. 이러한 관점에서 다양한 주제에 대해 많은 연구가 있다. 연구 예로서 리더십의 신념의 차이, 조직에서 인지구조의 차이(Sekaran, 1981) 등이다. 이들 연구에서 문화는 조직구성원을 통해서 외부로부터 조직에 유입된 독립변수로서 취급되며, 조직문화는 개인의 태도나 행동에서 표출된다고 믿는다. 이 연구들은 국가 간, 지역 간, 공·사 조직에서의 차이점과 유사성을 찾으려고 하며, 문화가 조직효과성에 미치는 영향부분을 밝히고자 한다. 더군다나 이 관점은 우리나라의 공공분야 조직문화 연구의 주종을 차지하는 관점이다.

② 조직문화: 내적변수로서의 문화

여기에서는 문화와 생산과의 관계에 관심을 가진다. 조직은 제품생산의 도구이며, 조직은 독특한 인공적 문화를 창조한다고 본다. 그러므로 여기에서는 조직 내에서 발전되는 사회·문화적 질을 강조한다. 이러한 연구는 일반적으로 체제이론에 기초하고 있다. 조직생존에서 나타나는 변수들 중에서 상황적 관계(contingent relationship)의 패턴에 관심을 가진다. 이후 조직 내에서의 상징적 환경에 관심을 가지며, 또한 환경과의 관계에 관심을 가진다.⁴⁾ 상징적 또는 문화적 차원은 체제의 균형이나 조직의 효과성에 기여하는 것으로 이해되고 있다는 의미이다. 이러한 맥락에서 강한 문화가 성공적인가? 라는 논의가 제기된다(Deal &

Gibson Burrell & Gareth Morgan이 그의 책 「*Sociological Paradigms and Organizational Analysis*」(1979)에서 진지하게 논의하고 있다.

4) 환경은 관리자들이 상징적 수단을 통해 규정하는 행동의 계기를 만들어 주는 것으로 본다.

Kennedy, 1982; Peters & Waterman, 1982).

일반적으로 조직문화는 조직을 묶어주는 사회적 또는 규범적 매개물로 정의된다(Siehl & Martin, 1981; Yichy, 1982). 이것은 조직구성원이 공유하게 되는 가치 혹은 사회적 이상과 신념의 표현이다. 이러한 관점의 최초의 예는 적응적 매커니즘에 관심을 가지는 OD에서 발견되며, OD 개입은 문화가 보다 변화를 보다 쉽게 수용하게 하여 조직을 보다 만족스러운 양태로의 변화를 촉진시키도록 만드는 활동이다. 최근에는 조직의 규범적·상징적 과정에 초점을 맞춘다. 이는 조직에서 적응에 영향을 미치는 주관적 해석과정을 인정하는 것이며, 조직의 결과 변수에 관계되는 측면을 기술하고 예측하는 것으로서 조직문화의 다양한 차원을 규명하려는 것이다. 이러한 연구에서 연구자들은 문화적 인공물(artifacts) 또는 관리기술(art) 자체가 의사전달의 강력한 상징적 수단이라는 것을 주장한다. 이러한 연구주제는 몇 가지로 수렴된다. 즉 문화가 일체성의 증진, 보다 큰 문제에 대한 몰입, 체제 안정성 제고, 행동을 조정할 수 있는 도구로서 기능할 수 있다는 것이다. 또한 이러한 조직문화 개념 관점에서의 연구는 전략수립과 집행에 관심을 가지는 연구자와 현장의 관리자에게 매력적인 것이 되었다.

문화가 조직의 하나의 변수라는 견해에서 나온 연구 주제는 조직관리 목적에 일치하게 내적 문화를 만들고 조직문화를 변화시키는데 초점을 둔다. 이러한 관점의 연구는 먼저 조직문화의 측정이 제대로 이루어져야 함을 우선으로 한다. 결론적으로 조직문화는 학문적으로는 미시수준과 거시수준을 연결해주고 조직행태를 전략적 관리와 연결해주는 역할을 하며, 관리자에게는 조직문화 관점 이전에 비해 조직을 생생한 현실에 더 가까이 가게 해준다.

(2) 조직개념화의 인지 혹은 태도로서의 문화

조직을 문화로서 이해하려는 사고는 조직이 가지고 있는 무엇 또는 조직으로 존재하고 있는 무엇으로 이해하려 한다. 조직을 근본적 은유로서 본다는 것은 기계적 혹은 유기체적 유추와는 다르다. 문화가 성격 상 구체적이지 않기 때문에 물체와 비교하지 않고 다른 사회현상으로서 비교하는 것이다. 이러한 관점은 표현형식, 즉 인간의식의 표출로서 조직을 보려는 것이다. 즉 조직을 표현적 관념적 상징적 모습의 용어로 이해하고 분석하려는 것이다. 이러한 관점에서 나온 연

구주제는 주관적 경험으로서의 조직 현상을 탐색하고 조직화된 행위를 탐구하는 것이다. 이러한 관점에서 나온 연구 주제는 주관적 경험으로서의 조직 현상을 탐색하고 조직화된 행위를 탐구하는 것이다. 인류학적 개념이 문화의 인식론적 틀로서 기여한다. 또한 문화를 유추할 때 cognitive anthropology, symboloc anthropology, structural anthropology, psychodynamic anthropology 등의 도움을 받는다.

① 인지적 관점

Etnoscience로 불리는 이 관점에서는 조직문화는 공유된 인지의 체계 또는 지식과 신념의 체계이다. 즉 문화는 “물질적 현상, 사물, 사건, 행동 및 감정을 지각하고 조직화하는 독특한 체제”로 보는 것이다(Rossi & O'Higgins, 1980: 63). 조직문화는 한정된 수의 규칙과 무의식적 논리를 수단으로 인간 정신에 의하여 만들어진다. Harris & Cronen(1979)의 연구는 rules-theory가 조직을 분석하고 평가하는데 어떻게 원용될 수 있는지를 보여주는 좋은 예이다.⁵⁾ 그들은 조직을 ‘알고 행동하기 위한 독특한 지식구조’라고 유추하며, 조직문화를 ‘조직의 자화상(self-image) 뿐만 아니라 이미지에 비추어 신념과 행동을 조직하는’ 구성적 규제적 규칙을 포함하는 “master contract”로 묘사할 것을 제안한다. Master contract는 현재의 대인 상호작용에서 발전되며 앞으로의 상호작용의 흐름(context)을 제공하는 것으로 가정한다. 그들의 방법론은 Master contract 또는 self-image와 그 구성에 대한 합의 정도를 연구하고, 구성원이 타인의 조직이미지 구성을 지각하는 정도를 평가하고, 구성원이 추상적 이미지와 구성적 규칙을 협동적 행동을 위한 가이드로서 기능할 수 있는 규제적 규칙으로 조직화할 수 있는 정도를 측정하는 것이다.

현재 인지적 관점을 조직분석에 적용하는 연구가 증가하고 있다. 이들은 문화라는 용어를 사용하기도 하고, 하지 않기도 한다. 이러한 관점은 조직을 주관적 의미 또는 공유된 준거틀로 보게된다. 이 연구는 조직 구성원을 집합체로 인식하는 방법을 보여주고, 또한 행동의 공유된 기반이 있는지 또는 갈등의 근거가 있는지를 밝히는 진단법을 제시해 준다. 한편 Argyris & Schon(1978)은 조직을 “cognitive enterprise”로 보고, 그들은 서로 다른 조직에서 개입전략을 사용하여 전

5) 그는 대학의 과를 분석하였다. 구성원이 조직실제와 이상상태를 지각하는 것과 구성원이 이상상태라고 말하는 것 사이에는 차이가 존재하고 있음을 밝히고 있다.

제, 신념, 규범이 사람들을 행위의 제약구조에 묶어 두는 방법을 나타내 주는 지도를 만들었다. Schall(1981)은 규범적 의사전달 규칙을 판별하는 종합적 전략을 발전시키고 있다. Schall은 행동을 가이드하는 ‘당연시 되는 규칙’을 밝힘으로써 직원선발, 직원교육, 전략적 운영, 조직변화에 도움을 줄 수 있다고 제안한다. 인지적 관점은 사회적 행위의 인식론적 기초에 관심을 가지고 행동의 유형을 설명하는 문법을 찾음으로써 통합된다. 즉 사고와 행동을 연결시키는 것이다. 사회적으로 지속되는 인지적 조직으로서 조직개념은 사고에 중점을 두는 것이다. 조직구성원을 생각하고 행동하는 것으로 보는 것이다, 조직을 지식의 체제로 보는 것은 조직화 된 행동을 이해하는 새로운 장을 여는 것이다. 이들 연구의 현실적 관심은 이해와 진단과 조직 작동 방법을 변화시키는 방법을 찾는 것이다.

② 상징적 관점

이 관점이 조직분석에 적용될 때, 조직은 상징적 대화의 유형으로 이해된다. 따라서 조직을 이해하기 위해서는 해석하고, 일고, 판독하는 것이 필요하다. 조직을 해석하기 위해서는 어떻게 경험이 어떤 상황에 있는 사람들에게 의미 있게 되는가에 초점을 맞춘다. 이것은 형상-배경관계에 의해서 이루어진다. 연구자는 여러 종류의 상징체제와 그와 관련된 의미로서의 다면적이고 복잡한 상을 함께 조립하기 위해 여러 종류의 증거를 사용할 것이다. 또한 상징적 대화 속에서 패턴을 나타내주고 어떤 상황 속에서 가치, 신념, 행동들의 연결고리를 분별하는 반복적 기준을 수집한다. 다양한 상징적 방법으로 표현된 근거야 말로 조직의 상징적 분석으로서의 문화의 핵심이다. 이 관점에서의 조직분석은 개인이 그들의 경험을 어떻게 해석하고 이해하며 이러한 해석과 이해가 어떻게 행동과 연결시키는지에 초점을 둔다. 연구자는 사람들 집단이 조직화된 행동을 가능하게 하는 경험의 해석과 경험의 의미를 공유하게 되는 기본적 과정을 탐구한다. 연구과제는 상징적 행위를 통해서 조직화를 만들고 유지하는데 대한 자료를 집적하는 것이다. 상징적 조직이론가들은 조직리더와 매우 같다. 이론가나 실무가 모두 어떻게 조직화된 의미를 만들고 유지하며, 협동적 행동이 가능하도록 상황에 대한 공통적 해석을 이끌어 내느냐에 현실적 관심을 가지기 때문이다.

③ 구조·심리적 관점

이 관점은 문화를 무의식의 심리적 과정의 표출로 본다. 이것은 Levi-Strauss의 구조주의 인류학의 기초를 이루고 있다. 이 관점에서의 조직 형태와 관행은 무의식과정의 투사이며, 조직은 알지 못하는 과정과 의식적 표출과의 상호작용으로 분석된다. Strauss의 구조주의는 조직이론에서 발전이 미미하나, 이 관점의 가정은 인간의 정신은 내재적 제약을 지니고 있으며 이 제약이 정신과 육체의 내용을 구성한다는 것이다. 이 제약과 구조를 모르기 때문에 그것을 “unconscious infrastructure”라고 부른다. 문화는 이 무의식적 내부구조의 작동이며, 문화는 무의식의 형태로 드러난다. 즉 문화연구의 목적은 인간정신의 감춰진 보편적 차원을 밝히는 것이다. 연구의 주제는 자기자신의 의미를 제약하는 제약의 묶음을 알 수 있는 전체로 전환하는 관계의 질서를 발견하는 것이다. 이런 관점에서의 조직분석은 범위가 제약되기 때문에 비판을 받는다. 여기서의 조직연구는 단지 조직구성원이나 조직분석가에 공유한 의식적 모델의 요소인 표면적 수준의 제약을 다룬다. 이 관점에서 조직의 ‘공식구조’는 어떤 맥락에서 행동을 설명하기 위해서 사용된 자연적으로 만들어진 이론이다. 행동은 이러한 공식적 조직구조에 따라 설명되고 합리화 되고 정당화된다. 그러나 공식구조는 하나의 신화이다. 구조주의관점에서의 조직분석은 사회질서의 객관적 기초를 밝히기 위하여 경험과 외양의 표피 아래로 침투하는 것이 필요하다.

3. 조직문화의 특성과 삼각화 방법(triangulation method)의 필요성

1) 조직문화의 특성

저명한 조직문화 연구자 중 하나인 Smircich(1983)는 조직문화에 대한 접근을 크게 두 가지로 구분하고 있다. 하나는 조직문화를 조직이 가지고 있는 변수로 취급하는 접근 방식이고, 다른 하나는 조직문화가 조직의 생성과 지속성을 가능하게 하는 것으로 파악함으로써, 조직이 곧 조직문화라는, 즉 조직문화를 조직의 근원적 은유(root metaphor)로 삼는 접근방식이다. 당연히 전자는 조직문화에 대한 관리론적 입장을 취하고 후자는 조직문화의 실체를 이해하고자 하는데 초점을 맞추게 된다. 다시 말해서, 전자는 조직문화를 관리의 대상으로 받아들이는 반면,

후자는 조직문화가 조직의 생성과 유지, 변화과정에서 수행하는 역할을 이해하고자 하는 입장을 취한다.

Smircich(1983)는 전자를 다시, 조직을 기계장치와 동일시하여 조직문화를 그러한 기계장치를 구성하는 많은 구성요소들의 하나로 보고, 조직들이 보여주는 다양한 조직문화 요소들을 비교, 연구하고자 하는 입장과, 조직문화를 조직이 환경에 적응해 가는 과정에서 그 조직이 가지고 있는 다양한 요소들을 하나로 묶어줄 필요성에서 조직에 의해서 만들어지는 내생적 변수로 취급하는 입장으로 나누고 있다. 그는 앞의 것을 문화비교적 관리, 그리고 뒤의 것을 조직문화로 명명하고 있다. 물론 이 두 입장은 기반하고 있는 조직에 대한 은유도 다르고(기계장치와 유기체), 발생위치도 다르며(조직 밖과 안), 관심을 가지고 있는 연구주제도 다르지만 두 입장 모두 객관적인 실체로 보면서, 조직문화를 중요한 조직변수로 간주한다는 점에서 공통적이다. 이러한 내용은 Kalliath & Smith(2004)의 연구에서 중점적으로 나타나는데, 이들은 20여개의 조직을 표본으로 조직구조와 관리적 행동이 환경조건에 따른 변화, 곧 시장과 기술의 변화율에 따라 환경의 안정성 측면에서 불확실성이 조직구조에 미치는 영향을 분석하고, 비교적 안정된 환경, 즉 불확실성이 낮으면 기계적 조직구조가, 불확실성이 높으면 유기적 조직구조가 적합하다고 주장하였다. 따라서 이들의 입장은 공히 조직문화를 관리의 대상이나 통제도구로 받아들이는 경향을 보인다. 이들은 조직문화를 조직의 가공물이나 창조물로 생각하며, 이들의 창출이나 도입, 조작을 통하여 기존의 조직문화를 강화시키거나 변경할 수 있는 통제수단으로 본다.

한편 조직문화를 조직변수들 중의 하나로 보는 접근방식과 달리, 조직문화를 근원적 은유로 받아들임으로써, 조직이 곧 조직문화라는 입장을 취하는 접근방식이 있다⁶⁾. 이 접근방식은 조직이란 객관적인 실체라기 보다는 사람들의 의미체계 속에서 사회적으로 재구성되는 것(social constructed reality)이며, 이러한 사회적인 재구성 과정은 조직문화에 의해서 가능하다는 입장을 취한다. 즉 이들의 입장은 조직이란 구성원들의 생각과 분리되어 존재하는 객관적이고 독립적인 실체가

6) 조직을 지식체계로 보는 입장, 조직을 상징적 대화패턴으로 파악하는 입장, 그리고 조직의 형태와 운영실체를 조직원의 무의식을 반영하는 것으로 보는 입장의 세 가지를 말한다. 이들 셋 사이에는 문화에 대한 이해나, 묻는 질문, 연구하는 목적 등에서 독특한 차이를 보이지만, 이에 대한 자세한 설명은 본 연구의 영역 밖이므로 Smircichi(1983)를 참조할 것.

아니라 구성원들 사이에 이루어지는 상징적인 관계들과 의미들의 패턴으로서 존재한다고 본다. 이 접근방식을 취하는 학자들의 견해에 따르면, 투입된 정보에 내재된 합의과정을 통해서 조직화 과정이 가능해지며(Weick, 1979), 바로 이러한 조직화 과정이 곧 조직이라는 구성물로 나타나게 된다는 것이다. 즉 관리자란 조직 내·외에서 발생하는 조직행동에 대해서 합리적으로 보이는 의미를 찾아 부여하는 상징적인 역할을 수행하는 존재이기 때문에, 조직에서의 의미생성과정은 그에 걸맞은 관심을 받아야 한다고 주장한다(Turner, 1986; Pettigrew, 1979). 따라서 이들의 입장에서 보면 연구자의 관심은 조직이 무엇을 성취해 내었고, 어떻게 해야 더 효율적으로 그것을 달성할 수 있을까에 있는 것이 아니라 조직이 어떻게 만들어졌으며, 조직되었다는 것은 무엇을 의미하는 것이냐를 파악하는 데 있다.

결론적으로, 조직문화를 조직의 변수로 보아 “조직은 조직문화를 가진다”고 하는 접근방식과 인간사이의 지속적인 합의과정을 가능하게 하는 의미체계가 조직화를 가능하게 한다고 보아 “조직이 바로 조직문화이다”라는 접근방식의 차이는 결국 조직의 실체에 대해 두 접근방식이 보이는 인식론적 차이에서 비롯되는 것이다. 이러한 인식론적 차이는 필연적으로 지식에 접근하는 방법론의 차이를 초래한다. 조직을 인식자의 지각과는 독립된 객관적인 실체로 파악하는 인식론적 접근방식은 조직과 관련된 지식에 접근하는 연구방법으로 1차 자료를 이용한 양적 방법을 많이 사용하여 얻고자 하는 지식에 대해 논리실증주의적인 접근을 시도한다. 반면에 조직을 인식자의 주관적인 지각들이 합의를 도출해내는 과정에서 이루어내는 사회적 구성물로 보는 인식론적 접근은 연구방법으로 관찰을 통한 상징물의 의미에 대한 파악, 내부인과의 대화를 통한 심층인터뷰 혹은 포커스그룹 또는 참여자 관찰방법과 같은 질적 방법을 주로 사용한다(Ogbonna & Harris, 2002).

2) 방법론적 다각화(triangulation method)의 필요성

방법론적 다각화는 연구하려고 하는 현상을 좀 더 정확하게 묘사하기 위해서 한 연구 내에서 동일한 사건이나 대상에 대해 다양한 방법들을 조합하는 것이다. 다각화의 주목적은 연구자의 개인적인 편견 차를 피하게 하여 단일연구자, 단일이론, 단일 연구방법에 내재해 있는 결점을 극복함으로써 결과의 타당도를 증가

시킴에 위함이다. 주지하는 바와 같이 조직문화 연구자들은 자신의 학문적 배경이나 선호에 따라 질적 연구방법이나 양적 연구방법 가운데 하나를 선택하는 것이 일반적이었다. 연구방법 선택에 있어서의 이러한 이분법(dichotomy)적 구분은 두 가지 방법론의 연결이나 결합이 가능하며, 더 나아가 이것이 바람직하다는 사실을 희석시키는 결과를 초래하였다.

사실 다각화(triangulation)로 불리는 사실 양적 연구방법과 질적 연구방법의 결합이 전혀 새로운 시도는 아니다. 질적 방법과 양적 방법, 특히 질적 데이터와 양적 데이터의 결합 논의의 기원은 19세기 중반으로 거슬러 올라간다. 1855년대 중반 사회학자 Le Play는 사회현상을 연구함에 있어 이 두 가지 형태의 연구방법을 동시에 채택하고 결합하기 위한 노력을 전개하였다(Erzberger & Prein, 1997). 이러한 전통을 따라 동일한 연구 설계 내에서 양적방법과 질적방법을 정교하게 연결한 현대적인 의미의 최초 시도는 Barton & Lazarsfeld(1955)의 연구이다(Martin, 2002). 이들은 연구단계를 구분하고 각 단계에서 양적인 방법과 질적인 방법이 상이한 역할을 하도록 연구를 설계하였다.⁷⁾ 이후 사회과학의 다각화 개념은 Campbell & Fiske(1959)의 복합 조작주의(multiple operationism)를 거치면서 더욱 정교화 되었고, Webb et al. (1966), Denzin(1978, 1989), Jick(1979), Fielding & Fielding(1986) 등의 연구를 통해 단일 연구방법이 지니는 한계와 문제점을 극복할 수 있는 대안적 방법으로 자리 잡게 되었다.

이를 좀 더 구체적으로 살펴보면 먼저 Patton(1992)은 기술적 차원의 논의로서 질적 방법과 양적방법은 상호배타적인 관계가 아니라 대안적인 관계에 있으며, 두 방법의 상대적 장점을 살리는 실제적인 양립가능성을 강조하였다. 또한 Denzin(1978)은 다원적 방법론은 연구자가 관심이 있는 현상을 좀 더 풍부하고 포괄적이며 정확하게 묘사하기 위하여 하나의 연구설계에 여러 가지 다른 자료 수집방법을 포함하는 것으로서 질적 연구방법과 양적연구방법을 함께 사용하여

7) Barton & Lazarsfeld(1955)의 접근방법은 질적인 방법들이 연구 분야를 탐색하고 실제의 놀라운 측면들을 발견하는 데는 적합하지만, 질적인 표본들이 체계적으로 선택되지 못하고 또한 데이터 역시 정교하게 측정되지 못하기 때문에 질적인 방법들이 이론의 검증에는 적합하지 않다는 가정에 기초하였다. 이들은 이러한 문제들은 정교한 표본추출 기법과 측정 이론을 적용하는 양적인 연구방법에 의해서만 극복될 수 있다고 보았다. 그 결과 이들은 질적인 방법들은 연구의 예비단계에만 적용될 수 있으며, 거꾸로 예비단계에는 양적인 기법들이 적용될 수 없다고 보았다.

연구의 수렴타당도를 높이는 것이라 하였다. 이러한 Denzin의 주장과 맥락을 같이하면서 Glesne & Peshkin(1992) 등은 질적 연구와 양적연구는 사회현상에 대해서로 다른 것들을 알게 해준다는 점을 강조하며 서로 다른 두 차원의 논의를 중단하고 두 방법 모두의 장점을 취할 것을 역설하였다(Carey, 1993; Glesne & Peshkin, 1992; Howe, 1988; Firestone, 1987).

<표 1> 다각화의 결과

		연구방법 1	
		+	-
연구방법 2	+	수렴적 확증 (convergent confirmation)	발산 (divergence)
	+/-	일부 발산 하에서의 수렴적 확증	일부 발산 하에서의 수렴적 거절 (convergent disconfirmation)
	-	발산 (divergence)	수렴적 거절 (convergent disconfirmation)

(+) = 핵심 가설의 확증; (-) = 핵심 가설의 거절; (+/-) = 연구방법 2에서의 미미한 확증 또는 미미한 거절

자료: Brewer & Hunter(1989), p. 171

즉 다각화란 양적방법과 질적 방법의 결합을 통해 양적인 방법의 약점인 내적 타당도를 질적인 방법으로 보완하고, 동시에 질적인 방법의 약점인 외적타당도를 양적인 방법으로 보완하는 방법을 말한다.⁸⁾ 이러한 두 방법의 통합의 논리는 다음과 같은 방식으로 제시될 수 있다. 예컨대, 실제로 연구를 진행하는데 있어서 각 설명변수와 기준변수사이의 관계를 설정하면서 그 변수를 상황으로부터 분리시키지 않아야 하기 때문에 질적 연구로부터 시작하여야 할 것이다. 그리고 사회현상의 연구에 있어서 몇몇 사례의 질적 연구로부터 필요한 변수들의 결합체를 추출하고 난 후 이 변수들로부터 잠재적인 일반화를 구성할 수 있다. 이 잠재적 일반화를 보다 많은 표본의 양적 연구로 발전시킨다면 엄밀한 의미의 과학성을 확보한 법칙 성립이 가능할 것이다. 여기에서 최초의 질적 연구는 양적연구의 길잡이가 됨으로써 양적연구의 임의적인 연역적 법칙정립에 의한 문제점과

8) 양적 연구방법은 몇몇 장점들에도 불구하고 '변인들의 상황으로부터의 유리'라는 단점과 '보편주의의 오류'라는 문제점을 지니게 되며, 질적 연구방법은 '일반화의 제한'과 '인과관계의 복합성'이라는 한계를 가지고 있다.

보편성의 오류를 극복할 수 있게 해주며, 양적연구는 질적 연구의 제한된 일반화의 한계를 보완해 줄 수 있다. 이 경우 질적 연구는 몇몇의 선택된 변수를 보다 대규모의 양적 연구에 연결시키려는 논리적인 표준화된 계수(standardized coefficient)와 같은 것으로 이해될 수 있다. 또 이러한 결합은 두 방법이 융해되어 하나의 방법론적 체계를 이루는 화학적 결합을 의미하는 만큼 기존에 두 방법을 단순히 필요에 따라 취사선택하여 혼합적으로 사용하는 방법 간 물리적 결합과 비교하여 큰 유용성을 지니며 조직현상에 대한 보다 체계적이고 포괄적인 접근을 가능하게 한다.

Ⅲ. 공공부문 조직문화 연구 경향

1. 조직문화 연구에 대한 일반적 검토

1) 조직문화 연구의 외연적 검토

1980년 서구에서 조직문화에 대한 연구가 시작되었다면 국내에서는 그 시기를 1990년대로 보고 있다. 1990년대 들어서면서 조직문화에 대한 연구가 비교적 활발하게 이루어져 왔다. 행정학 분야의 등재·등재후보 학술지인 「한국행정학보」, 「한국사회와 행정연구」와 「행정논총」, 「한국행정연구」, 그리고 정책학 분야의 등재·등재후보 학술지인 「정책학보」, 「정책과학회보」에 현재까지 게재된 조직문화 관련논문은 총 22편에 이른다. 「한국행정학보」에는 총 9편, 「한국사회와 행정연구」에는 5편, 「한국행정연구」에는 1편, 그리고 「행정논총」에 2편, 「한국정책학보」에 1편, 마지막으로 「정책과학회보」에 4편이 게재되었다. 이들 연구들을 보면 상당수의 논문들이 같은 저자들에 의해서 발표된 것을 발견할 수 있고, 이들 논문들의 내용이 서로 많이 중복되어 있음을 확인할 수 있었다. 따라서 실질적인 조직문화 연구는 그 수가 좀 더 작아질 수 있다. 이들 연구 중 과반이 넘는 15편이 2002과 2004년 사이에 집중적으로 게재되었다.⁹⁾

9) 데이터는 KISS, RISS4u에서 ‘조직문화’라는 key word를 이용하여 검색하였다.

<표 2> 연도별 조직문화 연구

학술지	연구
한국행정학보	이창원·전주상, 2004; 김호정, 2004, 2003, 2002; 황창연, 2003; 최성욱, 2003, 2001; 박우순, 1995; 이종범, 1994.
한국사회와 행정연구	장지원·진종순, 2006; 채원호·조경호, 2004; 박희준·정덕훈, 2004; 오수길·최종권, 2003; 도운섭, 1999.
한국행정연구	정동재·박재완, 2002.
행정논총	주효진, 2004; 유훈, 1993.
한국정책학보	김호정, 2002.
정책과학학회보	이환범·이수창, 2006; 최상일, 2006; 박광국·주효진, 2004; 정일환, 2003.

2) 조직문화 연구의 내용적 검토

분석대상 논문은 일반 기고논문으로 제한하였다. 따라서 정책논단, 기획논문, 서평, 방법론 워크숍 논문 등과 같이 일반기고논문이 아닌 것들은 분석에서 제외하였다. 정책논단이라든지 서평, 방법론 워크숍 논문 등에서의 방법의 사용경향이 일반기고논문들과는 다를 것으로 판단하였기 때문이다. 이들 연구들을 내용적으로 살펴보면 조직문화와 조직 효과성 및 성과 사이의 관계를 규명하고자 하는 연구가 총 22편 중 14편으로 과반을 차지하고 있었으며, 조직문화의 내용에 대한 개념적 논문이 4편, 비교론적 관점의 논문이 4편으로 나타나, 이를 보면 국내의 조직문화 연구는 조직문화-조직효과성의 관계의 규명에 크게 편향되어 있음을 알 수 있다. 그리고 총 22편의 논문 중 조직문화의 내용에 대한 개념적 논문 4편을 제외한 나머지 18편이 실증적 연구였다. 그리고 18편의 논문 중 15편이 경쟁가치모형을 통해 분석을 시도하고 있다.¹⁰⁾ 이상의 분석에서 보이듯 경험적·실증적 연구가 높은 빈도를 보인다는 것은 연구 방법의 측면에서 시간의 흐름에 따라 개념적 논의에 국한된 연구보다는 그것을 경험적 현실과 연계하려는 노력의 결과라고 볼 수 있다. 하지만 이러한 양적 성장은 더 나은 도약을 위한 과제를 수반

10) 경쟁가치모형은 경쟁가치적으로 4개의 측정척도를 제시하고 있다. 이 내용으로는 집단문화, 개발문화, 합리문화, 위계문화 등이 있다. 집단문화는 신축성, 재량, 내적유지, 통합 등을 강조하는 가치이며, 개발문화는 신축성, 재량, 외부관계, 차별을 강조한다. 그리고 합리문화는 외부와의 관계, 차별, 안정성, 통제를 중시하는 가치이고, 위계문화는 내적유지, 통합, 안정성, 통제를 중시하는 가치이다.

하기 마련이다. Pondy와 Mitroff가 ‘조직이론이 개방체제모형에서 문화 모형으로 넘어가야 한다’고 주장하였을 때, 그 의도는 조직의 문화모형은 언어와 의미형성과 같은 인간행동을 설명하는 작용을 의미하는 것이다. 그래서 특히 문화적 틀이 유용한가를 얘기할 때 누구에게 유용하고 무슨 목적에 유용한지 생각해야 한다.

조직문화의 두 개념의 연결에서 나온 연구들을 함께 숙고함으로써 관심과 목적의 차이가 강조되어야 한다. 연구자는 예측, 일반화, 인과관계, 통제 등에 관심을 가지는 반면, 조직활동이 가능한 과정과 의미의 근본적인 문제에 관심을 가져야 한다. 이상의 연구들에서는 변수로서의 문화적 접근을 통한 상황적 변수관계의 기술에만 노력하였고, 인지론적 관점에서 보면 조직을 하나의 사고의 체계로 보면서, 조직구성원이 조직의 진단과 개입을 위해 협동적 행동을 성취하는 것에 대한 이해와 규칙을 설계하는 데 관심을 가지지 못하였다. 당연한 가정에 의문을 제기하고, 맥락과 의미의 문제를 제기하고, 표면 아래에 있는 가치를 찾아내고 설명해야 하지만, 대다수의 연구논문이 새로운 방법론을 찾는 것 보단 쉬운 연구방법을 복제하고 있고, 이 문제에 침묵하고 있다. 대개 조직 연구자들이 현대 협동사회에 내재된 가치의 문제나, 협동사회가 의미 있을 수 있는 여건을 탐색하는 노력에 인색하다.

예컨대, Denhart(1981)는 조직과 행정의 연구에서 현대생활을 지배하게 된 “조직의 윤리”에 대한 문제제기 보다는 능률성 향상에 치중하고 있다고 지적한다. 문화적 행태로서의 복잡한 조직을 볼 때에도 조직은 보편적 교육을 제공한다. 또한 그는 조직 연구자들의 중요한 역할은 조직을 하나의 가치로 찬양하는 것이 아니라, 조직이 기여하는 바에 문제의식을 발휘하는 것이라고 하였다. 연구자가 자신의 전제와 가치의 비판과 검토를 함께 하면서 맥락적·반성적인 연구에 가담하는 것이 쉬운 일은 아니다. 그러나 관리와 조직연구에서 문화적 분석틀이 요구하는 것은 바로 이 어려운 것을 하도록 요구하는 것이다.

2. 조직문화연구에 있어 혼합된 방법의 검토

복잡한 사회 속에서 사람들의 행태 및 제도 그리고 정책 연구방법에 대한 체계적 논의가 필요함에도 불구하고 양적 연구전통과 질적 연구전통을 분리하여

추종하는 연구자들은 이 두 가지 방법의 체계적 접근과 결합에 대해 정확하게 포착하고 있지 못하다. 많은 조직 연구자들이 조직문화 연구에서 연구방법의 다각화를 주장하고 있지만, 단순히 결과를 근거하는데 양적결과와 질적결과를 결합하는 데만 관심을 두고 있다. 그러나 엄밀한 의미에서 다각화란 하나의 설계에서 두 방법 간의 유기적 결합을 통해 연구결과의 내·외적 타당성을 높이는 것을 말한다(Denzin & Lincoln, 1994).

조직문화 연구 18편의 경험적 논문 중에 단지 2편의 논문만이 연구방법 간 결합을 시도하였으며, 이 가운데에서 양적연구의 경우 소수의 연구만이 1차 결과와 사례를 단순히 결합하는 수준에 머물고 있다. 비단 조직문화 연구 뿐 아니라 사회과학 전반에 걸쳐 수렴성, 상보성(相補性: complementarity)을 중심으로 분석해 보면, 1차 자료를 이용한 분석에 몇몇 인터뷰를 첨가한다든지, 인터뷰를 통한 분석에 설문조사를 이용한 대상자의 인식정도를 첨가하는 등 단순한 자료의 결합 수준에 머물고 있다(심준섭·주영종, 2005). 즉 혼합한 조사 자료를 분석한 부분이 해당 논문에서 방법론적인 중요성을 지니지 못하고 다만 일부분의 자료를 보충하는데 그치고 있다. 이에 대해 Brewer & Hunter(1989)는 연구자들이 복합설계(triangulation)적 접근을 사용할 경우, 개별적으로는 약점이 있지만 상호보완적으로 활용됨으로써 강점이 드러날 수 있는 다양한 연구방법의 결합을 통해 하나의 연구문제를 탐구할 수 있다고 주장한다. 그러나 이들은 “양적방법의 설계와 질적 방법의 설계, 각각의 기본 양식에서 몇 가지 요소를 차용하는 단순 혼합(composite)방법에 대해서는 바람직하지 않게 생각하였는데, 이는 각기 다른 설계방법이 새로운 방법론으로 혼성될 때, 자체적인 장점이 오히려 상실된다는 것이다. 또 이 같은 방법론적 절충주의(eclecticism)가 ‘방법간 혼합’에 필요한 충분한 자료를 제공해 주지 못한다고 믿기 때문에 연구방법의 다각화가 인과적 추론의 기회를 더 많이 제공한다고 하였다.

한편 이에 더해서 이들은 다중 방법적 접근을 측정(measurement)의 단계에서 제한적으로 사용하기 보다는, 연구과정의 모든 국면에 적용시켜야 한다고 주장한다. 여기에서 모든 국면이란 연구문제의 설정, 이론의 구축과 검토, 표집, 자료수집 및 분석, 연구결과 보고 등을 망라한다. 연구 설계(research design)가 연구문제에 대한 해답을 이끌어 내기 위한 계획과 전략이라면 가설을 세우는 것에서부터

조작적 정의, 자료의 분석까지 연구자가 행하는 실질적인 모든 것을 포함하여야 하고, 타당하고 정확한 해답을 객관적이고 합리적으로 찾아야 하는데, 여기에서 연구자는 연구방법 및 연구 절차에 관한 세부 사항을 제시하여야 한다. 그러나 위 논문들의 경우 연구보고서의 방법 부분에서 연구가 어떻게 수행되었는가에 관해 주요정보를 제시해야 함에도 불구하고 그렇지 못하고 있다. 조직문화 연구의 엄격성을 위해 인터뷰 등 질적 연구의 경우 환경 변인에 의해 응답이 달라질 수 있는 상황 등을 적절히 통제하고 그 응답을 계량화하는데 있어 왜곡이 생기지 않도록 해야 함에도 불구하고 대부분의 연구에서 질적 연구방법은 단순히 양적연구의 보조기제로서만 인식되고 있다.

이와 같은 주장을 반추해 보면 아직 우리나라의 조직문화 연구는 아직 연구 가능성이 풍부하다고 판단되어진다. 사실 상 양적·질적 연구방법을 사용하는 연구목적이 ‘왜’라는 질문에 답하는 과정이라는 가정을 한다면 실제로 잘 알려지지 않은 주제에 대한 탐색적 접근을 하고자 하는 경우, 민감하고 정서적인 접근을 하려는 경우, 실제로 어떤 삶을 살고 있는 사람들의 시각으로부터 ‘살아있는 경험’에 대한 이해와 의미를 도출하고자 하려는 경우 즉 조직문화를 연구하는데 있어 양적방법과 질적 방법의 유기적·총체적 다각화로부터 연구수행 및 결과 보고까지의 과정에서 양적·질적 연구방법이 방법론적으로 중요성을 가지고 연구에 적용된다면 연구의 엄격성과 관련해서 연구결과의 수렴타당도와 연구의 맥락적 기술의 가능성은 높아질 것이며, 이는 지식축적 과정에서도 중요한 시사점을 갖는다.

IV. 공공부문 조직문화 연구에 대한 비판적 소고

1. 연구자의 조직문화 개념에 대한 문제

1) 개념정의의 포괄성

우선 조직문화 연구에 있어 제기될 수 있는 문제는 조직문화의 다양성과 그에 따른 연구자의 문화에 대한 가정문제이다. 지금까지 고찰한대로, 조직문화 연

구영역에서는 아직도 연구자들 사이에 개념으로부터 시작하여, 다루는 범위, 다루는 방법, 사용하는 용어, 강조점, 내용과 주제 등이 매우 다양하고 포괄적이고 모호하여 이에 대한 이해가 쉽지 않다는데 있다. 이에 따라서 조직문화의 효과도 상당수의 논문에서 상충되는 결과를 나타내고 있어 조직문화 연구에 있어 조직문화 이론의 통합과정이 필요하다. 조직문화의 효과는 다양한 맥락에서 연구되어 왔다. Tui, Wang & Xin(2006)은 조직문화를 수행평가에 적용시켰고, 그 결과는 수행평가뿐만 아니라 의사결정에 있어 갈등해결 과정에 적용시킬 수 있을 것이라고 논의한 바 있고, 서비스 장면(Collie, Bradley & Sparks, 2002) 등에 조직문화 효과에 대한 연구들이 수행되어 왔다. 이 연구결과들은 비교적 조직문화의 효과에 대해 긍정적인 결론을 내리고 있긴 하지만, 조직문화의 유형과 설명변수, 기준변수에 대해서는 그 크기가 많이 다른 것도 사실이다.

예컨대, 현재까지 이루어진 조직문화에 관한 국내·외의 많은 연구결과들을 보면 조직문화는 조직구성원의 태도와 행동을 잘 설명해주는 개념이다. Deutschman (2005)와 Jaskyte & Dressler(2004)의 두 개의 연구에 따르면 조직문화는 과업수행, 조직시민행동을 비롯하여 조직몰입 등의 태도와 직무만족과 같은 행동, 그리고 이직의도나 이직과 같은 철회행동을 유의하게 설명할 수 있는 것으로 분석되었다. 이러한 조직문화 효과에 대한 블랙박스를 밝히기 위한 시도로 Ravasi & Schultz(2006)의 연구결과 상사의 합법의식, 조직몰입, 이직의도의 매개역할을 검증하였으며, 이밖에도 리더-구성원 관계의, 지각된 조직지원 인식, 집단 자부심, 존중감, 권력에 대한 합법성 등이 조직문화의 효과에 대한 매개변인으로 밝혀졌다. 또한 준거변인들에 대한 조직문화 개념의 설명력이 변별적으로 나타났는데, 조직문화의 개념에 따라 효과적으로 설명하는 준거변인이 다르게 나타났다. 조직문화를 둘러싼 많은 논쟁들은 종종 포괄적인 개념을 사용하기 때문에 발생되어진다고 주장된다(Ott, 1989: 49-51). 그래서 종종 발견되는 것을 ‘미리 결정’하고 나서 연구에 착수, 그 결과물을 조직문화라고 보고하는 경우도 종종 발견된다.¹¹⁾

11) 예컨대 Ott(1989: 51)에 의하면 혹자는 조직문화를 조작적으로 규범으로 정의하고, 규범을 측정하는 방법을 서술하고 나서 조직문화가 확인되었다고 공표하기도 하고, 또 다른 연구자는 지도신념과 일상신념으로 자의적으로 구분하고, 암묵적으로 지도신념을 목표 또는 전략과 동등하게 보고, 마치 그들이 조직문화를 변화시키기 위한 방책인 것처럼 목표와 전략의 변화책략들을 제안하면서 더 명백하게 일상신념을 의식이나 관리관행과 동등하게 취급하는 경우도 있다고 한다.

2) 문화유형론에 대한 과신

조직문화 유형을 경쟁가치모형에 따라 분석한 논문이 많음은 앞의 검토에서 살펴보았다. 판단하건대 경쟁가치모형을 통한 조직문화를 유형화하여 구분하는 것은 연구의 내적 일관성을 높이고, 조직의 제 문제를 연계시켜 연구하려고 할 때, 조직의 문화유형에 비교되는 몇 가지 유형으로 고찰하는 편이 편리했기 때문이었을 것이다. 그러나 사실 문화적 맥락을 완전하게 이해하기 위해서는 다양한 차원에서 접근이 필요할 것이다. 요컨대, 연구자가 조직문화를 연구함에 있어서 해당 조직의 “문화적 맥락을 보다 완전하게 이해”해야 한다는 목적 하에 연구방법이 수단으로서 선택·통합되어야 할 필요가 있다(Xie, 2006). 또한 Erzberger & Prein(1997)에 따르면, 양적 연구는 사회적 행위자들에 의해 사회적 구조(social structure)가 재생산되고 해석되어야만 사회적 구조로서 존재할 수 있다는 사실을 도외시한 반면에, 질적 연구는 개별적인 해석을 넘어서 객관적인 사회적 현실의 존재를 부정하고, 화법(narratives)과 현실(reality)간의 구분을 하지 못한다는 비판을 받는다. 따라서 두 접근방법들의 결합이 없이는 문제현상에 대한 정확한 이해가 불가능하다.

2. 방법론상의 한계

1) 기능적 접근법의 한계

경쟁가치 모델을 통한 조직문화 연구는 80년대 주류적인 연구경향인 조직문화에 대한 특성론적 접근 방법에서 탈피하여 새로운 연구관점을 제공하고, 또 조직문화와 조직효과성 간의 관계에 대해서도 여러 가지 새로운 해석가능성을 제공해 주는 의의에도 불구하고 기본적으로 경험적 연구방법으로 인해 조직 간의 폭넓은 비교연구는 가능하게 해주었으나 분석적 깊이와 풍요로움을 어느 정도 희생하였다는 비판을 받고 있다. 또한 경쟁가치모델에서 제시하고 있는 4가지 차원에 대한 것은 이념형(ideal type)이다. 실제 있는 현상을 이론적으로 추상화함으로써 개념을 조작화하고 있다. 경쟁가치모델을 만들어낸 학자들은 이들 4가지 차원에 대한 적용기준을 마련하고 뚜렷한 검증절차를 거쳐 개념을 구체화 시킬 수 있을 것이라는 생각을 가지고 있었던 듯하다.¹²⁾ 하지만 이러한 이념형의 추상화

된 개념이 경험적으로 얼마나 정밀한가에 대해서는 의문의 여지가 남는다.

한편 우리나라에서 이루어지고 있는 조직문화에 대한 대부분의 접근방법은 기능론적인 입장이다. 기능론은 문화를 소유의 대상 또는 조직의 결과에 영향을 주는 변수, 즉 “도구적 의미”의 특성을 갖는 것으로 파악하고 따라서 조직문화를 조직의 능률이나 조직행동의 개선을 위한 방안으로 파악하려는 성향을 나타낸다. 이 입장은 조직문화를 조직이 소유하는 특징으로 파악함으로써 이 변수와 다른 조직 변수들과의 인과법칙을 찾아내고 이에 따른 처방을 하려고 시도한다. 즉 문화가 조직의 목표를 달성하기 위한 수단으로서 변수군의 일부를 의미하고 또한 관리가능한 것으로 파악하고 있다. 이러한 기능론의 문제점은 이론적으로 보수적이며, 각 개념의 정의가 자의적이라는데 있다.

2) 변수 측정의 문제점

경쟁가치모형에서 조직문화와 조직효과성 간의 관계를 밝히려는데 있어 주로 사용하는 방법은 ‘리커트 5점 척도’를 통한 설문조사가 주로 이용되는데 조사방법을 용이하게 하기 위해 독립변수인 조직문화와 종속변수인 조직효과성의 측정치를 동일한 대상자들로부터 구하는 경우가 대부분이다. 이는 응답 상에 있어서 일관성의 편향(bias)이 개입되었을 가능성이 농후하다. 또한 종속변수인 성과측정이나 조직효과성의 변수 측정이 어렵다는 것이다. 조직효과성의 개념이 원래 포괄성을 띠고 있어 개념의 본래적인 뜻을 살리기가 어렵다. 조직효과성의 개념으로 주로 쓰이는 조직몰입, 직무만족 등 너무나 다양하기 때문에 한정된 설문에 그 내용을 담아내기도 어렵다. 또한 그 내용을 담아내기 어렵다 보니 조직효과성 측정지표 중에서 일부 측정하기 편리한 지표가 여러 연구에서 반복적으로 사용되고 있다는 점이다. 그리고 측정도구가 주로 경영학 분야에서 개발된 것을 사용하고 있어 독특한 조직문화를 보이고 행정조직에서 얼마나 타당성을 가지냐는 것이다. 대다수의 논문이 측정도구에 대한 타당도 검증 없이 연구들이 수행되고 있는 것도 공공분야 조직문화 연구에 있어서 한계로 지적된다.

-
- 12) 조작적정의를 관찰대상을 관찰하거나 확인할 수 있는 절차 또는 실험적 도구의 주체화를 통해서 그 의미를 분명하게 하는 장점이 있다. 그러므로 조작적으로 정의될 수 없는 개념은 과학적으로 받아들여질 수 없는 개념이라는 것이다. 그러나 조작주의는 과학의 경험적 성격을 한편으로 해석하게하는 단점이 있다(강신택, 1998: 55).

3. 경험적 연구방법의 부족

조직문화 연구는 조직현상을 발생시키는 주요 변수인 인간, 구조 및 환경에 대한 연구를 진행하여, 이론을 개발하고 검증함으로써 지식체계를 확장하는데 초점을 맞추고 있다. 이에 따른 Quinn의 모형은 4가지 문화 유형 간의 균형은 조직 유효성을 위해 필요한 것으로 가정이 되어 진다. 경쟁가치모형은 보편적인 표준적 처방에까지는 이르지 못하고 있다. 다만 유효성 모형으로서 뿌리와 조직기능과의 주요한 관계 만을 보여주고 있다. 더 경험적인 증거가 개발되어 그 모형에 의해 함축된 표준적 진술의 성격에 대한 더 분명한 진술이 가능하여야 할 것이다. 보편적 가정이 모두 수용되어질 때, 그 결과는 표준이론이 될 것이다.

문화 연구는 조직들에 있어서 문화의 독특한 국면과 개별적 의미에 관한 초기의 관계 혹은 관심으로부터 더 상당한 그리고 응용된 접근법에까지 이른다. 불행히도 문화에 대한 더 많은 응용된 접근법이 거의 경험적으로 증명되지 못하고 있다. 단지 매우 적은 양의 연구가 행해지고 있는 실정이다. 그래서 조직문화의 경쟁가치모형을 사용하는 연구는 보편적인 가정들에 토대를 둔 상당한 연구들을 통하여 조직문화를 살펴보아온 제한된 수의 연구에 부산물 정도에 불과한 것이다(Denison & Spreitzer, 1991).

V. 결 론: 조직문화 연구에 대한 몇 가지 제언

본 연구에서는 조직문화에 대한 다양한 개념의 정의와 연구접근법들을 알아보고 이에 따라서 국내 조직문화 연구를 고찰해 보았다. 본 연구자가 감히 판단해 보건대 조직문화가 갖는 가장 큰 특징은 ‘다양성’이라는 용어로 집약될 수 있다. 이러한 다양성에도 불구하고 그 동안 그 동안 행정학계에서는 이에 대한 연구가 협소하고 미흡했던 것이 사실이다. 사람이 개성을 가지고 있는 것과 같이 조직도 문화를 가지고 있다. 따라서 한 국가의 정부부처 단위에서도 부처에 따라 상이한 조직문화를 보유하고 있다고 가정할 수 있다. 바로 이점에서도 행정학 분야에서 조직문화에 대한 연구활성의 필요성은 제기될 수 있다. 지금까지 조직문화 연구에 대한 비판적인 검토와 함께 국내 연구의 내실화를 위하여, 적어도

조직문화에 대한 연구를 시작하고자 하는 연구자들에게 연구 수행 전에 한번쯤 진지하게 숙고해보아야 할 주의목록이 되어야 한다.

우선 무엇보다도 현재 이루어지고 있는 조직문화에 대한 고찰이나 설문지 일변도의 연구에서 벗어나야 한다. 본 연구에서 현재 이루어지고 있는 연구들 중 한 가지 한계로 지적했지만, 조직문화는 설문지만으로 측정하기에는 훨씬 복잡하고 상징성이 풍부한 개념이다. Morgan(1997)이 우려한 대로, 복잡한 현실을 너무 단순한 잣대로 분석하고 설명하려는 시도가 오히려 문제를 더욱 심각하게 만들 수 있는 것이다. 시간이나 기타 여러 가지 제약 때문에 설문지 방법을 주로 써야 할 때라도, 최대한의 노력을 기울여 해당 조직에 관한 문서 자료 수집이나, 관계자에 대한 심층인터뷰를 실시함으로써, 설문지가 본질적으로 가지고 있는, 외부인의 언어로 작성된 추상적인 카테고리로 조직문화를 측정함으로써 발생하는 결함을 줄이려는 적극적인 노력을 보여야 한다.

둘째, 이와 관련하여 가능하면 조직문화 연구에 방법론적 다각화(triangulation method)의 방법을 활용할 일이다. 조직문화 연구에서 조직이 지니는 상징성의 측면은 정성적 방법에 의해서 훨씬 풍부한 파악이 가능하게 될 것이다. 즉 연구의 맥락, 연구질문, 이론적 가정을 기반으로 연구방법이 설계되어야 한다. 어떠한 유형의 자료를 획득할 것인가, 자료를 어떻게 조작화하고 해석해야 할 것인가, 자료가 어떤 의미를 지니는가 하는 질문들은 연구의 틀에 의해서 결정되는 것이다. 조직문화 연구의 특성 상 정량적 방법과 정성적 방법을 하나의 연구설계에 사용하여, 연구수행과정에서 서로의 장점을 활용한다면, 훨씬 내·외적 타당성이 높은 연구결과를 얻을 수 있을 것이다.

셋째, 조직문화를 종속변수로 취하는 연구가 수행되기를 기대한다. 지금까지 국내에서 이루어진 조직문화 연구 대부분은 조직문화를 조직성과의 설명변수로 취급한 연구들인데, 조직문화를 결과변수로 취급함으로써, 조직문화의 생성, 유지, 변화 과정에 대한 원인변수나 상황에 대한 연구를 촉발하게 될 것이다.

마지막으로, 본 연구에서 조직문화 연구방법의 대안으로 제시한 연구방법의 다각화에 대해서 한 자기 첨언을 하자면, 연구방법의 다각화를 통해 단순히 방법들을 결합함으로써 모든 방법론적 문제들이 해결되는 것은 아니라는 점을 분명히 할 필요가 있다. 다른 분석적 접근방법들과 마찬가지로 다각화를 적용하는 경

우 장점과 단점이 존재하게 마련이다. 방법론적 다각화의 문제점으로 분석의 단위와 이론적 패러다임 간의 비양립성(incompatibility), 다각화의 과정이 오히려 오류와 오차의 원인이 될 수 있다는 지적이 있다(Begley, 1996). 이에 대해 Jick (1979)은 다각화를 연구방법으로 사용하면서 세 가지 중요한 한계를 지적하고 있다. 첫째, 다각화를 적용한 연구의 복제(replication)가 지나칠 정도로 어렵다는 점이다. 둘째, 다각화는 잘못된 연구 질문에 대해서는 쓸모가 없다는 점이다. 만일 연구가 이론적 또는 개념적으로 명확한 초점을 맞추지 못하는 경우, 어떠한 연구 방법도 만족할만한 연구결과를 가져올 수는 없다. 셋째, 연구방법의 다각화가 모든 연구목적에 부합하는 전략은 아니라는 점이다. 다각화에 앞서 연구비용, 시간 등과 같은 다양한 제약 조건들이 검토될 필요가 있다. 이러한 한계들에도 불구하고, 방법론적 다각화는 중요한 강점을 지니고 있으며 생산적인 연구를 가능하게 한다.

참고문헌

- 김상기. (1998). 조직문화에 관한 고찰. 『사회과학연구』. 5(2). 439-461.
- 도운섭. (2004). 조직문화와 조직효과성과의 관계에 대한 연구경향분석. 『행정논총』. 43(3). 75-95.
- 이종범. (1994). 행정학 연구와 조직문화: J. Martin의 조직문화에 대한 세가지 관점. 『한국행정학보』. 28(2). 707-717.
- 황창연. (2003). 행정조직문화와 성과관리의 관계. 『한국정책학회보』. 12(2). 283-320.
- Bolman, L. G. & T. E. Deal (1987). *Modern Approach to Understanding and Managing Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Brewer, J. & A. Hunter. (1989). *Multimethod Research: A Synthesis of Styles*. Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc.
- Brown, A. (1995). *Organizational Culture*. London: Pitman Publishing.
- Burrell, G. & G. Morgan. (1979). *Sociological Paradigms and Organizational Analysis*. London: Heinemann.

- Denhart, R. B. (1981). *In The Shadow of Organization*. Lawrence, KS: Reges Press.
- Deutschman, M. T. (2005). An Ethnographic Study of Nursing Home Culture to Define Organizational Realities of Culture Change. *Journal of Health and Human Services Administration*. 28(1). 246-281.
- Erzberger, C., & Prein, G. (1997). Triangulation: validity and empirically-based hypothesis construction. *Quality & Quantity*, 31, 141-154.
- Evan, W. M. (1993). *Organization Theory: Research and Design*. New York: Macmillan Publishing Company.
- Faull, K., Kalliath, T. & Smith, D. (2004). Organizational Culture: The Dynamics of Culture on Organizational Change Within a Rehabilitation Center. *Organization Development Journal*. 22(1). 40-55.
- Gibson, J. L., J. M. Ivancevich & J. H. Dollely, Jr. (1994). *Organizations: Behavior, Structure, Process*. Boston, Mass:Irwin.
- Giddebs, A. (1976). *New Rules of Sociological Method*. New York: Basic Books
- Gold, K. A. (1982). Managing for Success: A Comparison of the Private and Public Sectors. *Public Administration Review*. November-December: 568-575.
- Jaskyte, K. & Dressler, W. W. (2004). Studying Culture as an Integral Aggregate Variable: Organizational Culture and Innovation in a Group of Nonprofit Organizations. *Field Methods*. 16(3). 265-284.
- Martin, J. (1992). *Cultures In Organizations*. New York: Oxford University Press.
- Martin, J. (2000). *Organizational culture: Mapping the Terrain*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Martin, J. & D. Meyerson. (1988). Organizational Culture and Denial, Channeling and Acknowledgement of Ambiguity and Change. In L. R. Pondy, R. J. Boland and H. Thomas (eds.). *Managing Ambiguity and Change*. New York: John Wiley.
- Morgan, G. (1986). *Image of Organization*. London: Sage Publications.
- Ogbonna, E. & Harris, L. C. (2002). Organizational culture: ten year, two phase study of change in the UK food retailing sector. *Journal of management studies*. 673-706.
- Ott, J. S. (1989). *The Organizational Culture Perspective*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Pettigrew, A. M. (1979). On Studying Organizational Cultures. *Administrative Science*

- Quarterly. 24. 570-581.
- Pondy, L. O., G. Morgan & T. Dandridge (eds). (1983). *Organizational Symbolism*. London: JAI Press.
- Rashid, M. Z. Sambasivan, M. & Rahman, A. A. (2004). The influence of organizational culture on attitudes toward organizational change. *Leadership and Organization Development Journal*. 25(2). 161-179.
- Ravasi, D. & Schultz, M. (2006). Responding to Organizational Identity Threats: Exploring the Role of Organizational Culture. *Academy of management Journal*. 49(3). 433-458.
- Riad, S. (2005). The power of 'Organizational Culture' as a Discursive Formation in Merger Integration. *Organization Studies*. 26(10). 1529-1554.
- Rossi, I. & E. O'Higgins. (1980). The Development of Theories of Culture. in Ino Rossi (eds.). *People in Culture*. 31-38. New York: Praeger.
- Sackmann, S. A. (1992). Culture and Subcultures: An Analysis of Organizational Knowledge. *Administrative Science Quarterly*. 37. 140-161.
- Sathe, V. (1985). *Culture and Related Corporate Realities: Text, Case, and Readings on Organizational Entry, Establishment, and Change*. Homewood, IL: Irwin.
- Schein, E. H. (1996). Culture: The Missing Concept in Organizational Studies. *Administrative Science Quarterly*. 41(1). 229-240.
- Schein, E. H. (1985). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Schein, E. H. (1984). Coming to a New Awareness of Organizational Culture. *Sloan Management Review*. 25. 3-16.
- Schultz, M. (1994). *On Studying Organizational Cultures*. New York: Walter de Gruyter.
- Scott, W. R. (1998). *Organizations: Rational, Natural, and Open System*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Tsui, A. S. Wang, H. & Xin, K. R. (2006). Organizational Culture in China: An Analysis of Culture Dimensions and Culture Types. *Management and Organization Review*. 2(3). 345-376.
- Turner, C. H. (1992). *Creating Corporate Culture*. New York: Addison-Wesley Company.
- Turner, S. p. (1977). Complex Organizations as Savage Tribes. *Journal for the Theory of*

Social Behavior. 7(2). 99-125.

Wuthnow, R. & Marsha, W, (1988). New Direction in the Study of Culture. Annual Review of Sociology. 14. 49-67.

Xie, D. (2006). Exploring Organizational Learning Culture, Job Satisfaction, Motivation to Learn, Organizational Commitment, and Internal Service Quality in a Sport Organization. Annual North American Society for Sport Management Conference. 21. 159-175.