

지방자치법 전부개정에 따라 신설된 정책지원관 제도의 효과 제고를 위한 연구

: 조직몰입을 중심으로*

A Study on the Effectiveness of the Policy Support Officer System

: Focusing on Organizational Commitment**

홍 상 우***·김 동 욱****·이 대 응*****

Hong, Sangwoo·Kim, Dongwook·Lee, Daewoong

■ 목 차 ■

- I. 서론
- II. 제도 및 이론적 논의
- III. 연구설계
- IV. 분석 결과
- V. 결론

지방의회 의원직의 전문성 및 자율성, 독립성 확보를 위해 지방자치법 전부개정안이 통과되면서 신설된 정책지원관 제도는 의정자료 수집·조사·연구 등 다양한 직무를 수행하고 있다. 그러나 제도 운영과정에서 지방의회 의원과의 소통 문제, 지방의회 이탈로 인한 인력난 문제, 직무 범위 및 대우 등으로부터 발생하는 기대불일치 문제 등 다양한 문제가 나타나고 있다. 다양한 선행연구에서는 조직구성원의 조직몰입이 높을수록 조직구성원의 헌신을 이끌어내고 결과적으로 조직에 대한 애

* 본 논문은 교육부 및 한국연구재단의 BK21FOUR 「공감과 혁신을 위한 플랫폼 거버넌스 교육 연구단」에서 지원을 받아 수행된 연구임(관리번호 419990114294).

** 본 연구의 주제는 '제2회 서울특별시의회 청년학술논문 공모전'에 우수논문으로 선정된 연구의 주제를 주최측의 허가를 받아 수정·보완하였음

*** 제1저자, 성균관대학교 국정전문대학원 박사수료

**** 공동저자, 성균관대학교 국정전문대학원 박사수료

***** 교신저자, 국립 강릉원주대학교 자치행정학과 조교수

논문 접수일: 2023. 11. 10. 심사기간: 2023. 11. 10. ~ 2023. 12. 12. 게재확정일: 2023. 12. 12.

착을 형성하게 되며 조직성과를 상승하는 결과를 야기한다는 결과를 보여준다. 이에 본 연구에서는 정책지원관의 조직몰입을 제고하기 위해 조직몰입에 선행요인이 될 수 있는 직무만족, 기대불일치, 조직신뢰, 상사신뢰(의원신뢰)에 대해 다룬다.

분석결과, 직무만족, 조직신뢰는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치며 조직생활 및 대우에 대한 부정적 기대불일치는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다만, 상사신뢰(의원신뢰)는 조직몰입과의 영향 관계에 있어 유의하지 않은 결과를 보였다. 이를 통해 정책지원관의 직무만족을 제고하기 위한 방안으로 지방의회 소속 일반직 공무원들과의 신뢰 관계 형성, 가치공유 및 소통을 위한 대안을 모색할 필요가 있다. 또한, 조직신뢰를 높이기 위해 의회의 정책결정에 있어 절차적으로 공정하게 시행하고 있다는 점을 인식시키고 효율적인 정책지원관의 업무배분과 공정한 인사제도를 실시할 필요가 있다. 마지막으로 정책지원관의 조직생활 및 대우에 대한 부정적 기대불일치를 해소하기 위해 정책지원관의 전문성과 직급에 맞는 적절한 대우가 필요하며, 이와 관련하여 일반직 공무원뿐만 아니라 지방의원 등을 대상으로 하는 교육 방침을 마련해야 한다.

□ 주제어: 정책지원관, 조직몰입, 직무만족, 기대불일치, 조직신뢰, 의원신뢰

The policy support officer system was newly introduced to strengthen the expertise, autonomy, and independence of local councils. Policy support officers perform a variety of duties, including collecting legislative data, investigating, and researching. However, during the operation of the system, various problems such as communication problems with local council members, manpower shortage, and mismatched expectations arising from job scope and treatment are occurring. Several studies have shown that the higher organizational commitment of organizational members leads to improved organizational performance. Accordingly, this study examines the influence of job satisfaction, expectation discrepancy, organizational trust, and trust in superiors on organizational commitment in order to improve the organizational commitment of policy support officers.

As a result of the analysis, job satisfaction and trust in the organization were found to have a positive (+) effect on organizational commitment, and discrepancy in expectations about organizational life and treatment was found to have a negative (-) effect on organizational commitment. Accordingly, as a way to improve the job satisfaction of policy support officers, it was suggested to seek alternatives for forming trust relationships, sharing values, and communicating with public officials belonging to local councils. Additionally, in order to increase trust in the organization, there is a need to raise awareness that the council's policy decisions are being implemented procedurally and fairly. It was also revealed that there is a need to implement efficient distribution of work for policy support officers

and a fair personnel system. Lastly, in order to resolve the discrepancy in expectations of policy support officers, appropriate treatment is needed according to the expertise and rank of policy support officers, and in relation to this, it was suggested that training for not only public officials but also local council members is necessary.

- Keywords: Policy Support Officer, Organizational Commitment, Job Satisfaction, Expectancy Disconfirmation, Organizational Trust, Trust in Local Council Members

I. 서론

2021년, 지방의회의 전문성과 자율성, 독립성을 확보하고자 지방의회의 인사권을 지방자치단체로부터 독립적으로 갖도록 하고 지방의회 의원을 지원하기 위한 ‘정책지원 전문인력’을 새롭게 두는 내용을 골자로 하는 「지방자치법 전부개정안」이 통과되었다. 본 개정안의 도입 배경은 그간 지방자치단체장이 지방자치단체를 견제·감시하는 기능을 수행하는 지방의회의 공무원에 대해 임면권을 행사함으로써 적절한 견제가 어려워 왔다는 비판에서부터 논의되어 왔다. 특히, 지방자치단체에서 지방의회의 감시와 견제에 대해 대응하는 직무를 수행하던 공무원이 순환보직제도에 따라 지방의회로 자리를 옮기기도 하면서 소위 말해 ‘오늘의 동지가 내일의 적’이 되는 현상이 계속되어 왔다(홍상우·오현규, 2023). 이에 본 개정안은 지방의회 공무원에 대한 임면권을 지방의회의장이 행사하는 내용과 함께 그간 제기되어 왔던 지방의회 의원들의 전문성 문제를 보완하고자 정책지원 전문인력을 새롭게 신설하는 내용을 담고 있다. 이들을 두고 ‘정책지원관’이라 한다(법제처, 2023).

정책지원관은 2022년 1월부터 각 지방의회에서 절차에 따라 선발하여 운영 중이며, 현재 까지 의정 자료 수집·조사·연구 업무, 조례 제·개정(입안, 검토) 등 다양한 직무를 수행하고 있다. 그러나 법률상 실질적 상사로 간주하는 지방의회 의원과의 소통 문제, 불명확한 직무 범위에 관한 문제 등 제도 운용상의 다양한 문제가 발생하고 있다(홍상우·오현규, 2023). 이와 더불어 정책지원관의 선발에서도 책임자를 채용하지 못해 일반직 공무원을 파견하여 운영하는 상황에 이르렀다(부산일보, 2023.02.27.). 특히, 몇몇 지방의 기초 지방의회의 경우는 한 명도 채용하지 못한 곳도 있었으며 채용계획을 전혀 세우지 않고 있거나 지원자가 전혀 없는 경우도 더러 있었다(경남도민일보, 2023.02.01.). 어렵게 정책지원관을 선발한 경우에도 얼마 되지 않아 광역의회로 자리를 옮기면서 인력 유출의 문제도 발생하고 있다(경기일보, 2023.04.12.).

본 연구는 이러한 문제의식에서부터 필요성을 갖는다. 조직구성원의 조직몰입 정도가 높을 수록 조직에 대한 애착이 형성되고, 조직에 잔류하고자 하는 의지가 강하게 나타남과 동시에 조직의 성공을 위해 헌신하는 경향을 보인다(Blau, 1989; Shore & Martin, 1989; Allen & Meyer, 1990). 따라서 본 연구에서는 정책지원관의 조직몰입을 제고하기 위해 이들의 갖는 조직몰입에 미치는 영향 요인에 대한 실증연구를 수행하고자 한다. 이를 위해 본 연구는 조직몰입의 주 선행요인으로 활용되는 직무만족과 조직신뢰에 대해 살펴보고자 하며, 신설된 제도라는 점을 고려하여 ‘기대하였던 직무와 일치하는지’에 대한 감정인 ‘기대일치감(기대불일치)’에 대해 다룬다. 더불어, 정책지원관의 주요 직무상 실질적인 상사로 간주될 수 있는 ‘지

방의회 의원에 대한 신뢰'를 함께 살펴봄으로써 정책지원관의 조직몰입을 향상할 수 있는 적절한 함의를 제시하는 것이 본 연구의 목적이다.

II. 제도 및 이론적 논의

본 연구는 지방의회 정책지원 전문인력 '정책지원관'의 조직몰입을 제고하기 위해 조직몰입에 미치는 다양한 요인들과의 영향 관계를 살펴보고자 한다. 이를 위해 정책지원관 제도에 대해 살펴보고, 직무만족, 기대일치감, 조직신뢰, 상사신뢰¹⁾에 대한 개념을 논의한 다음 이를 토대로 가설을 설정한다.

1. 정책지원관

정책지원관²⁾이란 「지방자치법」 제41조에 따라 지방의회 의원의 의정활동을 지원하기 위해 직무를 수행하는 정책지원 전문인력을 말한다(법제처, 2023). 정책지원관은 관련법에 따라 일반임기제 공무원으로 임명하며, 광역의회는 6급 이하, 기초의회는 7급 이하로 임명한다(법제처, 2023)³⁾. 정책지원관 제도 운영에 관하여는 지방자치단체별 조례에 의거하여 운영 중에 있으며, 별도 조례를 제정하지 않은 경우, 「사무기구 설치 및 직원 정수 조례」 및 「사무기구 사무분장 규칙」 등에 따라 운영한다(한국지방행정연구원, 2023). 정책지원관은 2023년 4월 기준, 현재 1,046명이 각 지방의회에 배치되어 있으며, 일부 기초의회가 아직 채용이 완료되지 않은 상황이다(대한민국 국회, 2023). 정책지원관의 주요 직무로 조례 제·개정(입안, 검토 등), 예·결산 심의지원, 지방의회 의원이 요구하는 질의서 및 기타 보고서 작성, 의회 의정자료 수집, 조사 및 연구, 행정사무감사 및 조사지원, 공청회 및 세미나 등 개최자료 작성 및 지원 등이 있다(홍상우·오현규, 2023).⁴⁾ 배치부서는 지방의회별로 명칭이 상이하나 주로 상임

1) 본 연구에서 상사신뢰의 대상은 「지방자치법」 제41조에 따라 실질적으로 상사로 간주할 수 있는 지방의회의원으로 바라본다.

2) 「지방자치법 시행령」 제36조에 의거하여 정책지원 전문인력을 '정책지원관'이라 한다(홍상우·오현규, 2023).

3) 「지방자치단체의 행정기구와 정원기준 등에 관한 규정」 제15조제6항, 「지방공무원 임용령」 제3조의2제1호.

4) 주요 지방의회 정책지원관 모집공고문의 내용을 발췌하였다(2022.12).

위원회, 의사팀, 의정팀, 의정지원팀, 전문위원실, 의회사무국, 정책지원팀, 정책지원관실 등에 배치되어 근무한다(대한민국 국회, 2023).

정책지원관의 선행연구는 주로 제도 도입 이전에 도입의 필요성에 관한 논의로부터 출발한다. 박순중·박노수(2014)는 지방의회의 업무량 과다문제로 지방의회 의원 보좌관제도를 도입하여 정책보좌인력의 필요성을 강조하였다. 이후 박순중(2021)은 지방의회 정책지원 전문인력 도입과 관련하여 인력 규모, 명칭, 배치, 직무 범위, 지방의회에 근무하고 있는 기존의 지방의회 의원 보좌인력과의 업무조정 문제, 임용자격, 교육 및 평가 등에 관한 쟁점을 중심으로 설계 방안을 제시하였다. 여기서 기존의 의원 보좌인력은 입법정책담당관과 예산정책담당관실 등에 배치되어 직무를 수행하는 입법조사관을 대표적인 예로 들 수 있는데, 이는 직무상 정책지원 인력과는 구별된다(류춘호, 2022). 또한 후속 연구에서 박순중(2022)은 「지방자치법 전부개정안」 통과 이후, 시행 전에 의원정수에 따른 인사 처리, 직급의 형평성, 직무 범위 등 발생가능한 다양한 영역에서의 문제점에 대해 논의하였다. 구체적으로 동 개정안 내용의 '의원정수 2인당 1인의 정책지원 전문인력'이라는 부분에 있어 업무과중문제 등을 지적하였으며, 이에 따른 인력 증원의 필요성을 주장하였다. 정책지원관 제도 시행 이후 제도 및 운영의 관점에서 수행된 선행연구를 살펴보면, 전지수(2023)는 정책지원관, 전문위원, 국회의원 보좌관의 공통점 및 차이점에 대한 논의를 통해 정책지원관의 직무 범위의 문제점 및 시사점을 제시하였다. 김영자(2023)는 김제시의회를 중심으로 인력 규모, 관리감독체계, 배치 및 복무현황, 심층면접 등의 방법으로 정책지원관 제도 도입의 효과성에 대해 분석하였다. 다만, 해당 선행연구들의 경우, 정책지원 전문인력의 필요성, 제도·운영상의 문제점, 효과성 등 주로 제도적 관점에서 바라보았다는 한계점이 있다.

인사 및 조직 관리적 측면에서 수행된 연구를 살펴보면, 홍상우·오현규(2023)의 연구에서는 정책지원관의 절차적 조직공정성 인식이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 결과와 상사와의 신뢰를 기반으로 하는 상호작용 공정성 인식과 조직몰입의 관계에 있어, 직무만족의 조절효과를 확인하였다. 이를 통해, 직무상 상사의 역할이 될 수 있는 지방의회 의원, 전문위원, 상위직급의 일반직 공무원과의 합리적 관계를 형성할 필요성을 강조했다(홍상우·오현규, 2023). 다만, 본 연구는 조직몰입의 선행요인이 될 수 있는 직무만족, 기대일치감, 조직신뢰 등 다양한 변수를 고려하지 못하였다는 점에서 한계가 있다. 더불어 정책지원관의 인사관리적 측면에서 수행된 연구가 홍상우·오현규(2023)의 연구를 제외하고는 전무한 실정이다. 따라서, 본 연구는 정책지원관의 조직몰입을 제고하기 위한 인사 관리적 측면에서의 방안을 모색하여 연구의 범위를 보다 확장하고자 한다.

2. 조직몰입

조직몰입(Organizational commitment)은 자신이 속한 조직구성원이 조직을 선호하며 조직 안에서의 미래를 구상하는 것으로 정의할 수 있다(Jaworski & Kohli, 1993). 조직에 대한 충성심·애착심 등의 정서적 반응으로서 조직구성원이 갖는 애착정도, 동일시, 충성정도 등을 통해 조직몰입을 평가한다(Tett & Meyer, 1993). 여기서 동일시(Identification)란 조직구성원이 자신이 맡은 직무수행에 전념하는 것을 의미하며, 충성정도(Loyalty)는 조직에 조직구성원 자신의 정성과 노력을 투입하고자 애착을 가지는 정서적 상태를 말한다(Buchanan, 1974; 옥원호 & 김석용, 2001; 박기관, 2008; 손배원, 2009). 이처럼 조직몰입은 조직구성원의 조직을 위한 헌신의사를 보여주는 대표적인 지표이며, 조직의 성공에 대한 조직구성원의 관심표현의 지속적인 모든 과정을 의미한다(손배원, 2009).

Allen & Meyer(1990)는 조직몰입을 정서적 몰입(Affective commitment)과 지속적 몰입(Continuance commitment), 규범적 몰입(Normative commitment)으로 구분하였는데, 각각 조직에 대한 심리적인 정도, 잔류의지, 책임 및 의무감을 말한다(Allen & Meyer, 1990; Elisabeth et al., 2021). 조직몰입이 중요하게 여겨지는 대표적인 이유를 살펴보면, 조직몰입이 높게 나타나는 조직의 경우 조직구성원은 창의적인 행동을 보이며 조직의 생산성이 높아지는 긍정적인 결과를 보였다(Katz & Kahn, 1978). 특히, 앞서 언급한 정서적 몰입이 강하게 나타나는 조직의 구성원은 조직을 이탈하지 않고 잔류하고자 하는 의지가 강하게 나타났다(Blau, 1989; Shore & Martin, 1989; Allen & Meyer, 1990). 이와 같은 논의를 바탕으로 본 연구에서는 새롭게 신설된 정책지원관 제도의 안정적인 정착을 위해 정책지원관의 지방의회에 대한 애착과 충성심, 동일시 등을 의미하는 조직몰입에 대해 살펴보려고 한다.

1) 직무만족과 조직몰입

직무만족(Job Satisfaction)은 개인이 자신의 직무관련 활동을 행함에 있어 도출되는 유쾌한 감정적 상태이자 직무수행에 대한 감정적 지향점을 의미한다(Locke, 1976). 자신이 처한 근로환경에서 조직목표를 달성하기 위해 나타내는 직업적 관심으로(Bentley & Remple, 1980), 조직의 비교표준에 따라 성취하길 원하는 정도와 실제 성취한 정도가 얼마나 부합했는가에 대한 인식을 말한다(Rice et al., 1989). 이와 비슷한 맥락으로 Porter(1961)는 개인이 직무를 수행함에 있어 자신이 받아야 하는 보상과 실제로 받은 보상에 대한 감정적인 반응으로 직무만족을 정의했다.

직무만족은 내재적 만족과 외재적 만족으로 구분할 수 있다. 내재적 만족이란 개인이 직무

를 수행함에 있어 느끼는 감정과 태도를 의미하는 심리적 상태이며, 외재적 만족이란 직무수행 결과로부터 얻어지는 보상이나 승진과 같은 가치에 대한 만족을 의미한다(Porter et al., 1974; Buitendach & De Witte, 2005). 이러한 직무만족이 저하되는 경우, 직장 내 결근율이 높아지게 되며 조직을 이탈하는 현상을 보이게 된다(Water & Roach, 1973; Mobley et al., 1978; Alavi, 2004). 특히, 개인이 처한 환경이 이직용이성이 높을 경우, 직무만족이 낮아진다면 실제 이직행위로 이어진다(Price, 1977). 이는 나아가 직무성과에도 영향을 미치게 된다(Organ, 1994). 반면에, 직무만족이 높게 나타나는 경우 개인이 보다 효과적으로 직무를 수행하는 경향을 보였으며, 근속기간이 길어지는 것으로 나타났다(Alavi, 2004). 또한, 결근율을 감소시키고 이직의사를 낮추게 되어 조직성과에 긍정적인 영향을 미치게 된다(Chiu & Kosinski, 1999; Shaw et al., 2000; Lambert, Hogan & Barton, 2001; 김수곤, 1982; 안관영, 1992; 조우현, 1994; 우석봉, 1995; 송계충·정범구, 2003; 남중헌 외, 2008).

이에 본 연구는 위와 같은 변수의 중요성을 고려하여 조직몰입에 미치는 영향 요인으로써 활용하고자 한다. 직무만족은 개인이 같은 근로환경에 처해 있더라도 여러 특성에 따라 다르게 나타날 수 있으며(McCormick & Tiffin, 1974), 직무환경, 직무조건, 직무에 대한 차이 및 직장 내 대인관계 등에 의해 결정된다(Mathieu et al., 1993).

직무만족과 조직몰입에 관한 다양한 선행연구를 살펴보면, 대체로 직무만족은 조직몰입에 정(+의 영향 관계를 보였다(Buchanan, 1974). 다만, 직무만족과 조직몰입 관계에 있어 직무만족만이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다기보다는 조직몰입 역시 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 선행요인이 될 수 있다(홍상우·오현규, 2023). 실제로 Vandenberg & Lance(1992)는 조직몰입이 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였으며, Bateman & Strasser(1984)의 연구에서도 같은 결과를 보였다. 반면에 직무만족을 두고 조직몰입을 예측하기 위한 주요 도구로서 직접적인 영향 관계를 갖는다는 점을 강조한 다양한 선행연구도 존재한다(Steers, 1977; Mathieu, 1991; Wanberg et al., 2003). Dirani & Kuchinke(2011)는 은행원의 직무만족이 조직몰입의 선행요인임을 강조했다. 따라서 직무만족과 조직몰입 중 어떠한 변수를 선행요인으로 결정하여 연구를 수행할 것인가는 연구자의 선택으로 판단할 수 있다(손주영, 2011; 홍상우·오현규, 2023). 본 연구는 조직몰입에 대한 다양한 선행요인들을 살펴보기 위함이 목적이므로 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향 관계에 대해 살펴보려고 한다.

박영주(2008)는 경찰공무원의 직무만족에 따라 정서적·지속적 조직몰입 정도가 강화된다는 결과를 확인하였으며, 조직몰입을 제고하기 위해 직무만족을 높여야 한다는 인사전략의 필요성을 강조하였다. 신승균(2009)의 연구에서도 경찰공무원의 직무만족이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미쳤으며, 박상섭 외(2009)의 연구에서도 응급구조사의 직무만족 정도에 따라

조직몰입이 강화되는 것으로 나타났다. 정혜경·김미숙(2021)의 연구에서도 직무만족이 조직몰입과 정(+)의 영향 관계가 있음을 확인했다. 이를 통해 공직과 민간 영역 모두 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친다는 사실을 확인할 수 있다. 이에 정책지원관의 직무만족이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정한다.

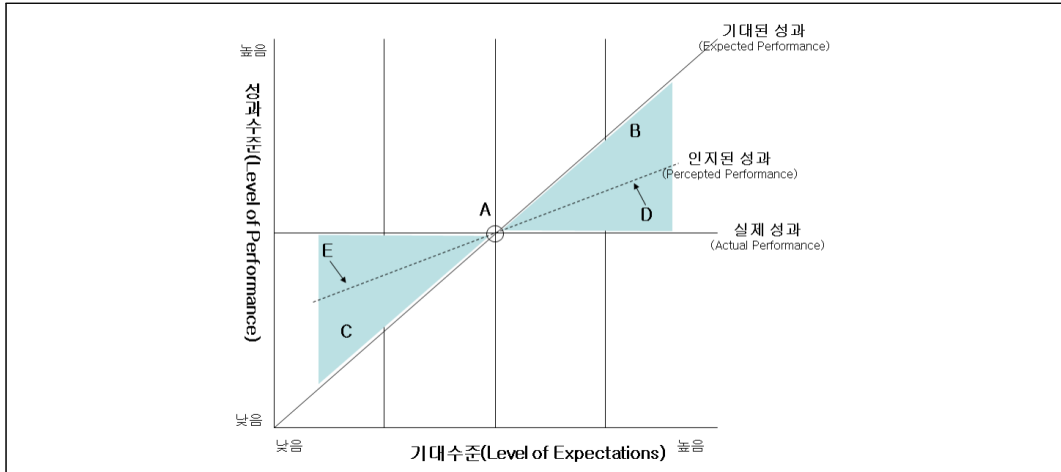
가설 H-1 : 정책지원관의 직무만족이 높을수록 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 기대불일치와 조직몰입

기대이론(expectancy theory)에 따르면, 개인이 자신의 행동에 따라 예상되는 결과 및 보상에 대해 기대한 수준을 주관적인 관점에서 평가하여 추후 행동을 결정하게 된다(Vroom, 1964). 이러한 기대의 개념을 응용하여 행태연구 분야에서 기대불일치이론이 파생되었다. 기대불일치이론(Expectancy Disconfirmation Theory, EDT)이란 기대 수준을 고려하여 만족의 결정 과정을 설명하는 개념으로 한 개인이 가지는 기대보다 인지된 성과가 낮으면 불만족을 느끼게 된다는 개념으로 설명할 수 있다(Oliver, 1980; Oliver & DeSarbo, 1988). 이러한 기대불일치는 현재 개인이 인식하는 상태이며 미래의 다른 인식에 영향을 줄 수 있다(Oliver, 1980). 또한, 이전에 지닌 기대불일치가 그 시점의 특정 행위에 영향을 줄 수 있는데, 추후 그 행위에 대한 감정을 지속해서 가져갈 수 있다는 점에서 다양한 선행연구에서 주요 변수로 활용되고 있다(현승현, 2009).

기대불일치론은 기대된 성과(Expected Performance), 인지된 성과(Percepted Perfomance), 실제 성과(Actual Performance) 세 가지 유형으로 구분할 수 있다(Szajna & Scamell, 1993). Szajna & Scamell(1993)은 기대불일치이론을 다음의 <그림 1>과 같이 도식화하였는데, 실제 성과가 같은 경우 기대된 성과와 인지된 성과의 기울기는 우상향하며, 인지된 성과가 기대된 성과보다 낮다고 가정한 오른쪽 영역과 인지된 성과가 기대된 성과보다 높다고 가정한 왼쪽 영역을 구분하여 설명하였다. 해석하면, 인지된 성과가 기대한 성과보다 크게 나타나는 왼쪽 영역의 경우 만족하는 경향을 보였으며, 인지된 성과가 기대한 성과보다 작게 나타나는 경우 불만족하게 됨을 의미한다.

〈그림 1〉 기대불일치이론의 도식화



출처: Szajna & Scamell(1993: 496), 현승현(2009)의 연구에서 재인용

이러한 기대불일치를 활용한 행정학 분야의 다양한 선행연구를 살펴보면, 기대불일치와 성과를 포함한 서비스 품질에 대한 연구(이지은·이승중·이혜림, 2020; 송건섭, 2018), 행정서비스 질에 관한 연구(제갈돈, 2013; 박정호, 2014), 주민의 지역만족에 관한 연구(강혜진, 2018)에서 주로 활용되어져 왔다. 인사 분야에서는 전대성·김장희(2019)의 연구에서 지방직 공무원의 자율적 시간활용에 따른 공직 전반에 대한 기대불일치의 영향 정도를 분석한 연구가 있다. 정재윤 외(2022)의 연구에서는 사회적 기업지원을 대상으로 개인과 조직의 가치에 관한 불일치를 다뤘다. 해당 연구들은 공통으로 기대불일치에 대한 변수의 중요성을 강조하였으며, 인사·조직의 연구 범위를 확장하였으나 조직구성원의 기대불일치와 조직몰입의 관계에 대한 연구는 다소 미흡한 상황이다. 따라서 본 연구에서는 조직구성원이 지각하는 기대불일치와 조직몰입의 영향 관계를 살펴보고자 하며, 구체적으로 신규 임용되어 직무를 수행하는 정책지원관이 지방의회에서의 조직 생활에 대해 기대했던 수준 대비 실제 지각한 수준을 중점으로 바라보고자 한다.

기대불일치는 긍정적 기대불일치와 부정적 기대불일치로 구분할 수 있다(Oilver, 1980; 김종욱·신승균·김병근, 2004; 김현진, 2018). 본 연구에서는 조직에 대한 부정적 기대불일치를 중심으로 조직몰입과의 영향 관계를 살펴본다. 다시 말해, 본 연구에서 활용하는 부정적 기대불일치는 조직에서 구성원에게 제공하는 지원이나 개인이 지각하는 조직지원수준 간의 불일치를 말한다(정다영, 2013; 백지현·조민호, 2020). 여기서 말하는 조직지원은 조직이 구성원 개인에게 지원하는 임금, 승진, 복리후생에 관한 수단적 지원과 이들의 복지, 직무 등에 대해 관

심을 가지는 정서적 지원으로 구분할 수 있다(McMillan, 1997). 강유태 외(2013)의 연구에서는 조직구성원의 직무 및 조직지원이 적절히 제공되지 못할 경우 부정적 기대불일치가 나타났다. 강도가 높은 직무대비 열악한 조직관련 지원인식이 부정적 기대불일치를 높게 하는 결과를 보였다. 이를 통해 정책지원관이 직무를 수행함에 있어 이들의 직무와 복지 등에 대한 정서적 기대감과 수단적 기대감이 기대했던 수준보다 실제 낮은 수준으로 인지한다면 부정적 기대불일치가 높아지고 이는 곧 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다고 추론할 수 있다.

가설 H-2 : 정책지원관의 직무에 대한 기대불일치는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3) 조직 및 상사신뢰와 조직몰입

신뢰란 사람과 사람 사이의 관계를 단순화할 수 있는 개념이자 모든 대인관계에서의 핵심이다(Mishra & Morrissey, 1990; Luhmann, 1995). 신뢰의 분위기는 개개인이 서로의 의견을 자유롭게 공유하고 개인이 속한 공동의 목표를 위해 적극적으로 매진하는 것으로 정의할 수 있다(Mishra & Morrissey, 1990). Cummings & Bromiley(1996)은 신뢰를 대인 간 관계에 있어 상대의 행동이 긍정적일 것이라 기대하는 정도로 정의했다. 이처럼 신뢰에 대한 다양한 정의가 가능하다. 이러한 개념들을 종합하면, 신뢰란 상대의 의도 및 행동에 대해 긍정적으로 기대하고 나의 피해를 감수하고자 하는 의지로 말할 수 있다(Mayer, Davis & Schoorman, 1995; Bromiley and Cummings, 1995; Hosmer & Lemeshow, 1995).

이러한 신뢰에 대해 McCauley & Kuhnert(1992)는 신뢰의 대상에 따라 조직에 대한 신뢰 및 상사에 대한 신뢰로서 수직적 신뢰, 동료와 동료 간의 수평적 신뢰, 시스템에 대한 제도적 신뢰로 분류했다. 주재진(2009)은 경찰공무원의 신뢰가 조직몰입에 미치는 영향 관계에 대하여 조직 내 신뢰수준에 따라 조직에 대한 신뢰로서 조직신뢰, 상사에 대한 신뢰로서 상사신뢰, 동료에 대한 신뢰로서 동료신뢰 세 가지 차원에서 측정하였다. 김동희·주성빈(2021)은 경북 소방공무원의 신뢰수준을 조직신뢰와 상사신뢰 등으로 구분하여 변수로 활용하였다. 이중 조직신뢰란 이러한 신뢰의 대상을 조직에 빚댄 것으로 조직구성원의 신뢰와 구성원에 대한 지지의 감정을 의미한다. Cook & Wall(1980)은 개인 및 부서 간의 신뢰가 장기적인 조직의 안정성과 조직구성원의 복지를 위해 핵심적인 요소임을 강조했다. 이러한 조직에 대한 신뢰가 높아질수록 거래비용이 감소하고, 이타적인 행동을 제고하며, 급격히 변화하는 상황에도 조직적 적응력이 증진되는 효과를 갖게 된다(강철희 외, 2012).

한편, 대인간의 신뢰는 조직에 속한 구성원의 행동과 태도에 중요한 영향을 미친다(Konovsky, & Pugh, 1994). 조직 내 대인관계는 동료와 동료간의 관계, 상사와 부하간의

관계 등 다양할 수 있으나 본 장에서는 상사와 부하간의 관계에서 발생하는 신뢰로 상사신뢰에 대해 논의하고자 한다. 상사신뢰란 조직 내 개인이 자신의 상사(Supervisor)에 대해 갖는 신뢰를 말한다. 조직 내 개인이 상사로부터 느끼는 감정으로 공정성, 충성심, 지지정도, 정직성 등의 정도를 말할 수 있다(왕신혜, 2019). 상사신뢰는 상사와 부하의 관계를 기반으로 나타나는데(이준호, 2017), 위계적인 관계로서 상사가 행사하거나 행사할 영향력에 집중하는 것과 이러한 관계에 대한 관심으로 정의할 수 있다(문혜강, 2014). Kimeyer & Lim(1983)은 상사와 부하의 신뢰가 높을 경우 상호 소통하는 정보량이 높고, 비교적 좋지 않은 정보의 공개가 수월해진다는 측면에서 신뢰의 중요성을 강조했다. 이 같은 변수의 중요성을 고려하여 본 연구에서는 조직몰입에 미치는 선행요인으로서 조직신뢰와 상사신뢰를 바라보고자 한다.

선행연구에서는 신뢰는 몰입에 긍정적인 영향 관계를 갖는 중요한 요인임을 강조하고 있다(Mishra & Morrissey, 1990). Blake & Mouton(1984)는 신뢰를 두고 감정적 몰입을 개발하는 열쇠로 지칭했다. 신뢰가 낮아질 경우, 몰입은 감소되고 계량불가능한 비용을 불러일으킬 수 있다(Diffe-Couch, 1984). 이처럼 신뢰와 몰입은 상당한 정적 영향 관계를 근거로 한다. 조직신뢰와 조직몰입에 관한 선행연구를 살펴보면, 김해룡(2004)의 연구에서는 조직신뢰가 조직몰입에 정(+)¹의 영향을 미친다는 사실을 확인하였으며, 이정연·유빙정(2015)의 연구에서도 기업종사자의 조직신뢰가 높을수록 조직몰입이 증가한다는 결과가 나타났다. 유영현(2009)의 연구에서는 해양경찰공무원의 조직신뢰가 조직몰입에 정(+)²의 영향을 미친다는 결과를 확인했다. 이는 민간뿐만 아니라 공직사회에서도 조직신뢰와 조직몰입간의 영향 관계에 있어 일정한 결과를 보인다는 것을 의미한다. 다양한 선행연구에서도 조직신뢰는 조직몰입 예측 변수의 기능을 갖는다고 강조했다(Cook and Wall, 1980; DeCotis and Summer, 1987). 따라서 지방의회 조직 내 정책지원관이 지방의회를 신뢰하는 정도에 따라 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설을 추론할 수 있다.

가설 H-3 : 정책지원관의 조직신뢰는 조직몰입에 정(+)³의 영향을 미칠 것이다.

상사신뢰와 조직몰입에 대한 선행연구를 살펴보면, 김경수·손재영(2009)은 한국전력 직원의 상사신뢰가 조직몰입에 정(+)⁴의 영향관계를 갖는다는 사실을 확인하였으며, 양동민 외(2009)의 연구에서도 기업 종사자의 상사에 대한 신뢰가 조직몰입에 직접적으로 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 확인했다. 중국 내 한국기업 여성 사무직 종사자들에게서도 상사에 대한 신뢰가 높을수록 조직몰입이 증가하는 결과를 보였다(윤영집 외, 2015). 김동희·주성빈(2021)의 연구에서도 경북소방공무원의 상사에 대한 신뢰가 조직몰입에 정(+)⁵의 영향을 미친다는 결과를 확인했다. 이러한 선행연구들은 상사에 대한 신뢰가 조직몰입에 정(+)⁶의 영향을

미친다는 일관적인 결과를 보여주고 있다. 홍상우·오현규(2023)의 연구에서도 정책지원관 개인과 상사와의 관계에서 유발되는 처우에 관한 공정성 인식이 조직몰입도와의 관계에서 직무 만족의 조절효과가 나타났다. 이를 통해 상사의 역할을 수행하는 지방의회 의원과 정책지원관의 공정하고 합리적인 관계형성이 필요하다는 점을 강조하였다(홍상우·오현규, 2023). 이와 같은 논의를 바탕으로 정책지원관의 상사신뢰는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미친다는 가설을 설정한다.

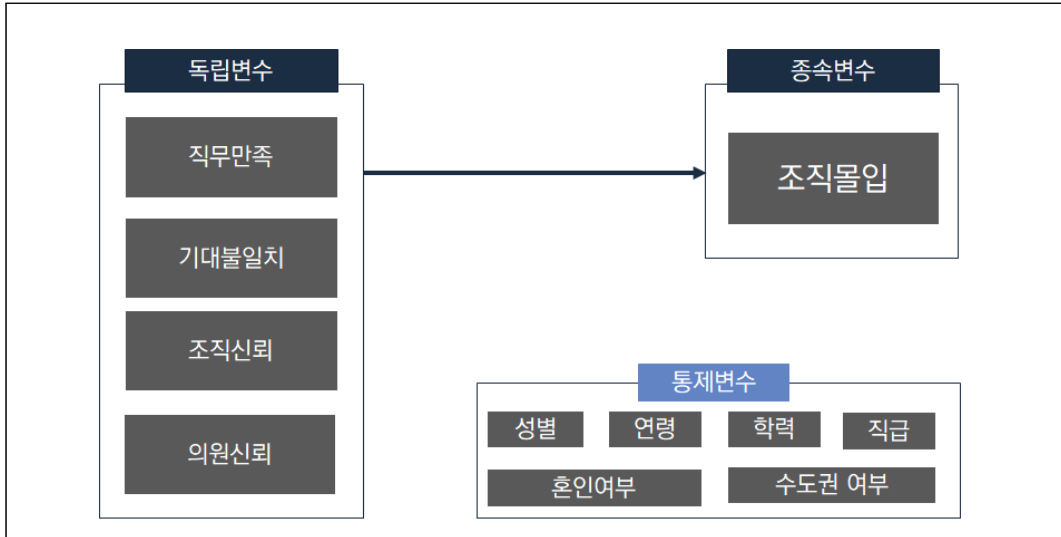
가설 H-4 : 정책지원관의 지방의회 의원에 대한 신뢰는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Ⅲ. 연구설계

1. 분석모형 및 방법

본 연구는 SPSS 25.0과 Stata 18.0 version을 활용하여 정책지원관의 직무만족, 기대불일치, 조직 및 의원신뢰가 조직몰입에 영향을 미치는지 실증적으로 분석하고자 다중회귀분석을 시도하였다. 이와 더불어 인구통계학적 변인 중 연령, 성별, 최종학력, 혼인여부, 직급, 거주지의 수도권 여부를 통제변수로 활용하였다.

〈그림 2〉 연구모형



2. 분석변수 및 자료

본 연구는 2023년 성균관대학교 국제정보정책전자정부연구소에서 지방자치법 전부개정안의 시행에 따라 신규 채용된 정책지원관을 대상으로 실시한 「정책지원관 근로환경 개선 등을 위한 인식조사」 자료를 활용하였다. 해당 조사는 2023년 1월부터 2023년 5월까지 시행되었으며, 조사방식으로는 공문의뢰 및 온라인 방식을 활용하였다. 본 연구에서는 총 603부를 배포하였으며 설문 응답자 중 무성의한 답변을 제외하고 최종 108명을 활용하였다. 본 연구에서 종속 변수로 활용한 조직몰입 변수는 Allen & Meyer(1990)과 옥원호·김석용 (2001)의 연구를 바탕으로 구성하였다. 독립변수 중 직무만족 변수는 공익상(2015)의 연구를 바탕으로 구성하였으며, 기대불일치 변수는 배지현(2020)의 연구를 바탕으로 구성하였다. 마지막으로 신뢰 항목은 양진명(2010)과 홍상우 외(2022)의 연구를 바탕으로 구성하였으며 Likert 5점 척도(①~⑤)를 활용하였다.

〈표 1〉 변수구성

변수구성			출처
조직 몰입	조직몰입1	나는 우리 의회가 일 할만 한 곳이라 생각한다.	Allen & Meyer(1990) 옥원호·김석용 (2001)
	조직몰입3	내가 재직하는 이유는 나의 의지와 더불어 의회에서 나를 필요로 하기 때문이다.	
직무 만족	직무만족1	나는 전반적으로 직무에 만족한다.	공익상(2015)
	직무만족2	나는 나의 현재 직업을 사회적으로 중요한 직업이라고 생각한다.	
	직무만족5	우리 의회는 동료들 간에 믿음과 가치에 대해 공유하고 있다.	
기대 불일치	기대불일치3	임용 전 기대보다 회사가 나에게 대우하는 정도는 좋지 않다고 생각한다.	백지현(2020)
	기대불일치4	전반적으로 나의 직장생활이 임용 전 기대에 미치지 못한다고 생각한다.	
조직 신뢰	조직신뢰1	나는 대체적으로 우리의회가 하는 일을 찬성하고 그대로 따르는 편이다.	양진명(2010), 홍상우·손성민· 권기현 (2022)
	조직신뢰2	나는 우리의회에 대한 믿음을 가지고 있다.	
	조직신뢰3	우리의회는 정책 집행 시 절차적·내용적으로 공정하게 시행하는 편이다.	
상사 신뢰	의원신뢰	나는 내가 소속된 지방의회의 광역 및 기초의원(선출직)을 신뢰한다.	

본 연구에서 활용한 자료의 인구통계학적 특성은 다음과 같다. 성별은 남성 51명(47.2%), 여성 57명(52.8%)으로 나타났다. 연령은 20대 11명(10.2%), 30대 58명(53.7%), 40대 34명(31.5%), 50대 5명(4.6%)의 결과를 보였다. 혼인 여부는 기혼 53명(49.1%), 미혼 55명(50.9%)이었으며, 학력은 고졸 이하가 2명(1.9%), 4년제 대졸 51명(47.2%), 대학원 석사 졸업 47명(43.5%), 대학원 박사 졸업 8명(7.4%)으로 나타났다. 직급은 6급 지방행정주사 21명(19.4%), 7급 지방행정주사보 79명(73.1%), 8급 지방행정서기 8명(7.4%)의 결과를 보였다.

〈표 2〉 인구통계학적 구성

구분	내용	빈도(명)	비율(%)
계		108	100
성별	남성	51	47.2
	여성	57	52.8
연령 ⁵⁾	20대	11	10.2
	30대	58	53.7

구분	내용	빈도(명)	비율(%)
	40대	34	31.5
	50대	5	4.6
혼인여부	기혼	53	49.1
	미혼	55	50.9
학력 ⁶⁾	고졸이하	2	1.9
	대학(4년제) 졸업	51	47.2
	대학원 석사 졸업	47	43.5
	대학원 박사 졸업	8	7.4
직급	6급 지방행정주사	21	19.4
	7급 지방행정주사보	79	73.1
	8급 지방행정서기	8	7.4
수도권 여부	비수도권	51	47.2
	수도권	57	52.8

IV. 분석 결과

1. 기술통계분석

본 연구에서 활용한 변수의 기술통계분석 결과는 다음과 같다. 본 연구에서 활용한 문항의 왜도(-1.247~.391)와 첨도(2.190~4.694)는 3미만 값과 10미만 값을 가지기에 해당 값이 정규분포를 크게 벗어나지 않는다고 판단하였다(Kline, 2003). 종속 변수인 조직몰입에 관한 설문 항목 중 '나는 우리 의회가 일 할만 한 곳이라고 생각한다.'(3.67)와 '내가 재직하는 이유는 나의 의지와 더불어 의회에서 나를 필요로 하기 때문이다.'(3.44)로 나타났다.

독립변수인 직무만족에 관한 설문 항목 중 '나는 나의 현재 직업을 사회적으로 중요한 직업이라고 생각한다.'(4.07) 문항이 가장 높은 평균을 가졌으며, 다음으로 '나는 전반적으로 직무에 만족한다.'(3.62), '우리 의회는 동료들 간에 믿음과 가치에 대해 공유하고 있다.'(3.31) 순으로 나타났다. 기대불일치에 관한 설문 항목은 '임용 전 기대보다 의회가 나에게 대우하는 정도는 좋지 않다고 생각한다.'(2.89), '전반적으로 나의 의회생활이 임용 전 기대에 미치지

5) 응답자 중 60대 이상은 연령대는 없는 것으로 나타났다.

6) 응답자 중 전문대졸업자는 없는 것으로 나타났다.

못한다고 생각한다.’(2.87)로 나타났다. 해당 항목은 5점 척도로 갈수록 부정적인 인식이 강하게 나타는 것으로 설문에 응답한 다수의 정책지원관은 업무에 대한 임용 전 인식과 임용 후 업무를 겪으며 경험하는 것에 대한 괴리가 적은 것으로 나타났다. 이는 해당 제도 시행이 초창기이기 때문에 기존 업무에서 축적된 지식이 없어 괴리가 적은 것으로 바라볼 수 있다. 신뢰 설문 항목 중 조직신뢰에 관한 항목은 ‘나는 대체적으로 우리의회가 하는 일을 찬성하고 그대로 따르는 편이다.’(3.74), ‘우리의회는 정책 집행 시 절차적·내용적으로 공정하게 시행하는 편이다.’(3.46), ‘나는 우리의회에 대한 믿음을 가지고 있다.’(3.37) 순으로 나타났다. 그리고 의원신뢰에 관한 항목은 ‘나는 내가 소속된 지방의회의 광역 및 기초의원(선출직)을 신뢰한다.’(3.29)로 나타났다.

〈표 3〉 기술통계 분석

변수(n=108)		Min	Max	M	S.D	왜도	첨도
조직 몰입	나는 우리 의회가 일 할 만 한 곳이라고 생각한다.	1	5	3.67	.967	-.790	3.269
	내가 재직하는 이유는 나의 의지와 더불어 의회에서 나를 필요로 하기 때문이다.	1	5	3.44	.920	-.532	3.280
직무 만족	나는 전반적으로 직무에 만족한다.	1	5	3.62	1.002	-.641	3.102
	나는 나의 현재 직업을 사회적으로 중요한 직업이라고 생각한다.	1	5	4.07	.974	-1.247	4.694
	우리 의회는 동료들 간에 믿음과 가치에 대해 공유하고 있다.	1	5	3.31	1.047	-.558	2.630
기대 불일치	임용 전 기대보다 의회가 나에게 대우하는 정도는 좋지 않다고 생각한다.	1	5	2.89	1.053	.319	2.460
	전반적으로 나의 직장생활이 임용 전 기대에 미치지 못한다고 생각한다.	1	5	2.87	1.086	.391	2.190
조직 신뢰	나는 대체적으로 우리의회가 하는 일을 찬성하고 그대로 따르는 편이다.	2	5	3.74	.661	-.839	3.952
	나는 우리의회에 대한 믿음을 가지고 있다.	1	5	3.37	.913	-.353	2.918
	우리의회는 정책 집행 시 절차적·내용적으로 공정하게 시행하는 편이다.	1	5	3.46	.932	-.554	2.955
의원 신뢰	나는 내가 소속된 지방의회의 광역 및 기초의원(선출직)을 신뢰한다.	1	5	3.29	.977	-.539	2.872

2. 요인분석 및 신뢰도 분석

본 연구는 앞서 논의한 이론에 따라 조직몰입, 직무만족, 기대불일치 그리고 조직 및 의원 신뢰를 묻는 설문 항목이 대표성이 있으며, 변수끼리 적합하게 묶이는지 확인하기 위해 신뢰도 분석과 요인분석을 실시하였다. 신뢰도 분석에서는 Cronbach α 가 0.7 이상인 설문문항을 기준하여 요인을 설정하였다. 탐색적 요인분석 결과에서는 고유값이 1.0 이상이며, 요인적재량은 0.5 이상의 값을 보였으며, KMO(Kaiser- Meyer-Olkin)값이 .870이며, Bartlett 구형성 검정 값은 $\chi^2=657.264(p<.000)$ 의 값을 보여 요인분석에 적합하다고 판단하였다.

〈표 4〉 탐색적 요인분석 및 신뢰도분석 결과

변수구성			요인 적재량	신뢰 계수
조직 몰입	조직몰입1	나는 우리 의회가 일 할 만 한 곳이라고 생각한다.	.822	.721
	조직몰입3	내가 재직하는 이유는 나의 의지와 더불어 의회에서 나를 필요로 하기 때문이다.	.686	
직무 만족	직무만족1	나는 전반적으로 직무에 만족한다.	.854	.717
	직무만족2	나는 나의 현재 직업을 사회적으로 중요한 직업이라고 생각한다.	.562	
	직무만족5	우리 의회는 동료들 간에 믿음과 가치에 대해 공유하고 있다.	.643	
기대 일치감	기대불일치3	임용 전 기대보다 의회가 나에게 대우하는 정도는 좋지 않다고 생각한다.	.811	.891
	기대불일치4	전반적으로 나의 직장생활이 임용 전 기대에 미치지 못한다고 생각한다.	.992	
조직 신뢰	조직신뢰1	나는 대체적으로 우리의회가 하는 일을 찬성하고 그대로 따르는 편이다.	.671	.803
	조직신뢰2	나는 우리의회에 대한 믿음을 가지고 있다.	.907	
	조직신뢰3	우리의회는 정책 집행 시 절차적·내용적으로 공정하게 시행하는 편이다.	.674	

주1: 통제변수를 제외하고 모두 리커트(Likert) 5점(① 전혀 그렇지 않다-⑤ 매우 그렇다) 척도 활용

주2: 공통성은 최저 .648~.925

3. 상관관계 분석

본 연구의 상관관계분석 결과는 다음과 같다. 종속변수로 활용한 조직몰입은 기대불일치와 부(-)의 유의한 상관성을 보였다. 직무만족은 조직 및 의원신뢰에 정(+)의 유의한 상관성을 보였으며, 기대불일치와 부(-)의 유의한 상관성을 보였다. 본 연구에서 활용한 인구사회학적 특성인 연령, 성별, 최종학력, 혼인 여부, 직급 그리고 거주지의 수도권 여부는 조직몰입에 상관성을 보이지 않았다.

〈표 5〉 Pearson 상관관계분석

구분	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
조직몰입	1										
직무만족	.806***	1									
기대 불일치	-.638***	-.620***	1								
조직신뢰	.666***	.652***	-.581***	1							
의원신뢰	.487***	.492***	-.436***	.473***	1						
연령	.016	-.017	.053	.004	.141	1					
성별	.110	.074	.013	.121	-.108	-.170	1				
최종학력	.063	.029	.113	-.035	-.072	.293**	.112	1			
혼인 여부	.175	.122	-.001	.150	.129	.430***	.073	.260**	1		
직급	.016	.065	-.066	.138	.052	-.029	.143	-.121	-.100	1	
수도권 여부	-.052	-.074	.079	-.176	.050	.140	-.071	.036	.001	-.206*	1

주1: 1=조직몰입; 2=직무만족; 3=기대불일치; 4=조직신뢰; 5=의원신뢰; 6=연령; 7=성별; 8=최종학력; 9=혼인 여부; 10=직급; 11=수도권 여부

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

4. 정책지원관의 조직몰입에 관한 영향 요인분석

본 연구에서는 정책지원관의 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 실증 분석하고자 다중회귀 분석을 실시하였다. 본 연구에서 활용한 변수의 VIF 값은 1.116~2.214 값을 가져, 10 이하로 나타나 다중공선성 문제가 없는 것을 확인하였다. 오차항의 자기상관성을 확인하고자 시행한 Durbin-Watson 결과에서는 통계량이 2.257로 2에 가깝기에 자기상관이 없는 것으로 나타났다. 정책지원관의 조직몰입에 영향을 미치는 독립변수 및 통제변수의 설명력을 의미하는 R²는 .717이며, 독립변수의 수와 표본크기에 통해 조정된 adj R²는 .687로 68.7%의 설명 값을 가졌다. 분산분석에서는 유의확률 $p < .000$ 에서 F값이 24.52로 조직몰입을 측정하는 모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 그리고 정책지원관의 조직몰입을 분석하면서 발생할 수 있는 측정오차 및 집계 과정에서의 오차로 인해 편의가 나타나 이상치의 영향 가능성 검증하고자 강건성 검사(robustness test)를 수행하였다. 강건성 검사에서는 다중회귀분석과 마찬가지로 유사한 결과를 보였다.

분석 결과는 다음과 같다. 먼저, 본 연구에서는 기존 연구와 마찬가지로 직무만족이 조직몰입에 가장 큰 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(Buchanan, 1974; Dirani & Kuchinke, 2011). 더욱이 해당 결과는 우리나라 일반 공무원을 대상으로 한 연구와도 같은 결과를 보였다(손주영, 2011; 홍상우·오현규, 2023). 이러한 결과를 통해 정책지원관도 기존 일반직 공무원과 마찬가지로 직무에 대한 만족감이 클수록 조직몰입도 높게 나타난다는 결과로 볼 수 있다. 다음으로 정책지원관이 인식하는 기대불일치가 조직몰입에 부(-)의 유의한 영향을 미쳤다. 이는 정책지원관이 조직생활에 대하여 임용 이전에 가진 기대와 현재 직장에서 느끼는 업무 간 괴리가 크다고 느낄수록 자신이 속한 조직에 온전히 몰입하지 못한다는 결과이다.

마지막으로 신뢰를 조직신뢰와 의원신뢰로 구분하여 분석한 결과, 조직신뢰만이 직무만족에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 해당 결과는 정책지원관들도 기존에 일반직 공무원으로 수행되어왔던 선행연구의 결과와 마찬가지로 조직신뢰가 저하될수록 조직에 대한 애착과 소속감이 감소되는 결과로 해석할 수 있다(Robinson, 1996: 575; 김해룡, 2004). 반면, 의원신뢰는 조직신뢰에 유의하지 않은 결과를 보였다. 이는 상사신뢰(의원신뢰)와 조직몰입의 정(+)의 영향 관계를 설명한 다양한 선행연구들과 배치되는 결과로서 정책지원관의 직무특성상 상사로 간주할 수 있는 지방의회 의원에 대한 신뢰가 조직몰입에 영향을 미치지 않는다는 결과로 해석할 수 있다(김경수·손재영, 2009; 윤영집 외, 2015; 김동희·주성빈, 2021).

〈표 6〉 정책지원관의 조직몰입 영향요인 결과

종속: 조직몰입	β (S.E)	β (Robust S.E)
(상수)	(.458)	(.490)
연령	-.011(.009)	-.011(.009)
성별	.055(.116)	.055(.115)
최종학력	.054(.118)	.054(.121)
혼인여부	.056(.125)	.056(.118)
직급	-.050(.097)	-.050(.106)
수도권 여부	.024(.114)	.024(.108)
직무만족	.535(.080)***	.535(.079)***
기대불일치	-.188(.074)*	-.188(.079)*
조직신뢰	.175(.079)*	.175(.069)*
의원신뢰	.065(.069)	.065(.077)
F(p)	24.52(.000)	25.84(.000)
R ²	.717	.717
adj. R ²	.687	

주1: β 는 표준화 계수, S.E는 표준오차

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

위 분석 결과를 토대로 한 가설검증 결과는 다음과 같다. 정책지원관의 직무만족은 조직몰입에 정(+)¹의 유의한 영향을 미치는 결과를 보였다(가설 H1 채택). 정책지원관의 직무에 대한 기대불일치는 조직몰입에 부(-)²의 유의한 영향을 미쳤다(가설 H2 채택). 다음으로 정책지원관의 조직신뢰는 조직몰입에 정(+)³의 영향을 미치는 것으로 나타났다(가설 H3 채택). 하지만, 의원신뢰는 조직몰입에 직접적인 유의한 영향관계를 보이지 않았다(가설 H4 기각).

〈표 7〉 가설검증

연구 가설	결과
〈가설 H-1〉 직무만족은 조직몰입에 정(+) ¹ 의 영향을 미칠 것이다.	채택
〈가설 H-2〉 기대불일치는 조직몰입에 부(-) ² 의 영향을 미칠 것이다.	채택
〈가설 H-3〉 조직신뢰는 조직몰입에 정(+) ³ 의 영향을 미칠 것이다.	채택
〈가설 H-4〉 지방의회 의원에 대한 신뢰는 조직몰입에 정(+) ⁴ 의 영향을 미칠 것이다.	기각

V. 결론

최근 실시된 지방자치법 전면 개정으로 지방의회 전문성 보완을 위한 정책지원관 제도가 신설되었다. 하지만 지방의원과의 소통에서의 문제점, 직무의 불명확성, 인력난 등 제도운영 상 다양한 문제가 발생하고 있어 정책지원관이 자신의 직무에 온전히 몰입하지 못하는 상황에 놓여 있다. 따라서 본 연구는 정책지원관의 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 규명하고자 실증분석을 시도하였다.

이에 따른 정책지원관의 조직몰입의 영향 관계에 관한 분석 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫 번째로 정책지원관도 기존 일반직 공무원이나 민간 기업 종사자와 같이 직무만족이 높을수록 조직몰입이 높아지는 결과를 보였다. 이 같은 결과는 Steers(1977), Buchanan(1974), Bateman & Strasser(1984), Mathieu(1991), Vandenberg & Lance(1992), Wanberg et al.(2003), 박영주(2008), 정혜경·김미숙(2021)의 연구와 부합하는 결과이다. 특히, 정책지원관의 직무만족도 향상은 지방의회에 대한 몰입도를 증가시킨다는 시사점을 제시하였던 홍상우·오현규(2023)의 결과와 부합한다. 따라서, 정책지원관의 조직몰입도 제고를 위해 이들의 직무만족도 향상을 위한 방안이 필요하다는 것을 의미한다. 구체적으로 인사교육 등 다양한 방법을 통해 현재 정책지원관 직무의 중요성과 사회적 인식, 사회적으로 중요한 직업이라는 점을 인식시키는 방안을 마련할 필요가 있으며, 합리적인 동기부여 방안을 모색해야 한다. 특히, 정책지원관이 속한 지방의회 소속 일반직 공무원들과의 신뢰, 가치에 대해 공유하기 위한 소통 창구를 마련할 필요가 있겠다.

두 번째로, 정책지원관의 조직 생활에 관한 부정적 기대불일치는 조직몰입에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 지방의회로부터 받는 대우 정도에 관하여 임용되기 전의 기대가 실제 직무수행과정에서 지각한 기대 수준에 미치지 못하였다는 점을 의미한다. 이는 결과적으로 조직몰입에 부정적인 영향을 미침으로써 조직을 이탈할 가능성과 조직성과를 저해하는 요소로 작용할 수 있다. 따라서 지방의회는 의회 차원에서 일반직 공무원을 대상으로 정책지원관의 전문성과 직급에 맞는 대우를 해야 하며, 이와 관련하여 일반직 공무원뿐만 아니라 지방의원 등을 대상으로 하는 교육 방침을 마련해야 한다. 특히, 일부 지방의회에서는 기존 일반직 공무원의 직무가 정책지원관에게 전가되는 현상이 나타나면서 직무 범위의 문제도 제기되었다. 이러한 현상은 결과적으로 정책지원관의 부정적 기대불일치를 상승시키는 선행요인으로 작용할 수 있으므로 정책지원관 외 지방의회 근무 인원이 정책지원관의 적절한 대우 및 직무 범위에 대하여 인지할 수 있도록 인사관리를 실시하여야 한다.

세 번째로 조직신뢰는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직신뢰

가 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다는 김해룡(2004), 유영현(2009), 이정언·유빙정(2014)의 연구와 부합하는 결과로서 조직에 대한 신뢰도 제고를 통해 조직몰입도를 제고할 수 있다는 점을 시사한다. 따라서 정책지원관이 지방의회의 정책결정에 대해 절차적·내용적으로 공정하게 시행하고 있다는 점을 인식할 수 있도록 정책지원관의 효율적인 업무 배분과 공정한 인사제도를 시행하여야 한다.

마지막으로 상사신뢰로서의 지방의회 의원에 대한 신뢰는 조직몰입과 영향 관계가 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이를 통해 지방의회 의원에 대한 신뢰의 정도가 반드시 조직몰입에 영향을 미치지 않으며, 상사신뢰가 조직몰입에 정의 영향을 미친다는 김경수·손재영(2009), 양동민 외(2009), 윤영집 외(2015), 김동희·주성빈(2021)의 연구 결과와 상반되는 결과를 얻어냈다. 따라서 정책지원관을 대상으로 하는 의원신뢰(상사신뢰)의 대한 연구에 대해 보다 심층적인 연구가 필요하다.

한편, 본 연구는 다음과 같은 의의가 있다. 첫째, 신설된 지방의회 정책지원 전문인력에 대한 인사·조직적 측면에서 연구를 수행하였다는 점에서 연구의 대상 및 범위를 확장하였다. 둘째, 정책지원관의 인사 및 조직과 관련된 선행연구에서는 조직공정성과 조직몰입에 영향 관계에 있어 직무만족의 조절 효과를 살펴보는 데 그쳤으나(홍상우·오현규, 2023), 본 연구에서는 조직몰입에 영향을 미칠 수 있는 직무만족, 기대불일치, 조직신뢰, 상사신뢰와 같은 선행요인을 중심으로 이론적 검토를 거쳐 실증분석을 실시하였다는 점에서 의의를 갖는다.

다만, 이러한 점에도 본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖는다. 첫째, 본 연구의 표본 확보 시점인 2023년 4월의 경우, 당시 현직 정책지원관의 수는 1,046명이었다. 이에 설문에 응답하여 분석에 활용한 표본의 수가 타 공무원의 인식조사에서 활용한 표본 수 대비 많지 않은 편이므로 후속 연구는 추가 설문조사 및 심층면접 등을 통해 표본을 더 확보하여 수행될 필요가 있다. 둘째, 본 연구는 다중회귀분석이라는 양적연구를 중심으로 수행하였다. 홍상우·오현규(2023)의 연구에서도 위계적 조절 회귀분석과 같은 양적연구방법만을 활용하여 정책지원관의 인사 관련 연구를 수행하였다. 따라서 후속 연구에서는 정책지원관의 조직몰입 등 주요 인사 관련 변수에 미치는 영향 관계를 살펴보는 과정에서 심층면접 등의 질적방법론을 활용할 필요가 있다. 또한, 연구의 대상을 정책지원관과 직무상 관계가 있는 실무담당자들로 확대하여 수행할 필요가 있겠다. 마지막으로 본 연구의 영향 관계를 토대로 조직몰입이 실제 정책지원관이 갖는 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고 보다 효율적인 인사관리방안을 제시할 수 있기를 기대한다.

【참고문헌】

- 강유태·이지혜·황조혜. (2013). 외식산업 시간제 근로자들의 퇴직의도에 영향을 주는 요소에 관한 연구. 「산업혁신연구」, 29(3): 155-178.
- 강철희·주명관·이상철. (2012). 사회복지사의 조직공정성인식, 조직신뢰, 조직냉소주의와 조직몰입의 통합적 관계에 관한 연구 -일 가치감 효과에 대한 결합 분석-. 「한국사회복지학」, 64(1): 31-52.
- 강혜진. (2018). 지방정부 서비스에 대한 기대불일치가 주민들의 지역만족에 미치는 영향에 관한 연구: 정부신뢰의 조절효과를 중심으로. 「한국행정학보」, 52(2): 67-99.
- 공익상. (2016). 「학원강사의 직무스트레스와 직무만족이 이직의도에 미치는 영향」. 국내석사학위논문, 연세대학교 대학원.
- 김경수·손재영. (2009). 조직내 대인간 상사신뢰가 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구. 「경영과 정보연구」, 28(2): 41-67.
- 김동희·주성빈. (2021). 조직 내 신뢰가 조직몰입에 미치는 영향. 「한국범죄심리연구」, 17(3): 23-36.
- 김수곤. (1982). 80년대 인력정책과 노사관계 방향. 「노동문제논집」, 7(1): 81-101.
- 김영자. (2023). 「지방의회 정책지원 전문인력 도입효과 분석」. 국내석사학위논문, 전북대학교 행정대학원.
- 김종욱·신승균·김병근. (2004). 정보시스템 사용자의 기대, 시스템의 지각된 성능, 기대불일치가 사용자 만족에 미치는 영향에 관한 실증적 연구. 「경영정보학 연구」, 14(1): 101-123.
- 김해룡. (2004). 직무특성과 조직신뢰가 직무불안과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구. 「조직과 인사관리연구」, 28(4): 1-23.
- 김현진. (2018). 「레스토랑 이용고객의 기대불일치가 불평행동과 전환의도에 미치는 영향에 관한 한중일 비교 연구 : 자기효능과 신경증적 경향의 조절효과를 중심으로」. 국내박사학위논문, 송실대학교 대학원.
- 남중헌·김해룡·양필서. (2008). 핵심자기평가가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 「인력개발연구」, 10(3): 23-45.
- 류춘호. (2022). 지방의회 전문성 강화와 임기제 공무원 인사 관리전략. 「한국지방정부학회 학술대회자료집」, 391-434.
- 문혜강. (2014). 「진성리더십이 구성원의 태도 및 행동에 미치는 영향」. 국내박사학위논문, 영남대학교 대학원.
- 박기관. (2008). 직무만족 및 조직몰입의 결정요인에 관한 연구. 「지방행정연구」, 22(2): 171-202.

- 박상섭·박재성·박대성. (2009). 병원 내 응급구조사의 직무만족도가 조직몰입에 미치는 영향. 「한국응급구조학회지」, 13(2): 99-108.
- 박순중. (2021). 지방의회의원 정책지원 전문인력 도입을 위한 쟁점과 차등적 제도 설계방안. 「韓國地方自治學會報」, 33(2): 119-145.
- 박순중. (2022). 지방의회 정책지원 전문인력 도입과 과제. 「월간 공공정책」, 19(8): 14-16.
- 박순중·박노수. (2014). 지방의회 의원 보좌관제도의 차등적 도입에 관한 연구. 「도시행정학보」, 27(3): 61-89.
- 박영주. (2008). 수사경찰의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구. 「시큐리티 연구」, 15: 147-171.
- 박정호. (2014). 지방정부의 정보제공이 신뢰와 서비스만족도에 미치는 영향: 서울특별시를 중심으로. 「지방정부연구」, 18(1): 291-313.
- 백지현·조민호. (2020). 조직지원인식의 부정적 기대불일치가 경력변화의도에 미치는 영향: 외식 프랜차이즈 계약직 종사원을 중심으로. 「외식경영연구」, 23(4): 79-104.
- 백지현. (2020). 「조직지원인식의 부정적 기대불일치가 조직침묵, 직무만족, 경력변화의도에 미치는 영향」. 국내석사학위논문, 한양대학교.
- 손배원. (2009). 직무만족이 조직문화에 대한 구성원의 인식과 조직몰입 간에 미치는 조절효과. 「한국경영학회 통합학술발표논문집」, 1-19.
- 손주영. (2011). 기업체 남녀 관리자의 직무만족 구성요소가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 「여성연구」, 81-116.
- 송건섭. (2018). 성과-서비스의 기대불일치와 결정요인: 의회-주민간의 효율성과 만족도. 「지방정부연구」, 22(1): 173-193.
- 송건섭·이곤수. (2005). 행정서비스 질 분석을 이용한 기초자치단체 성과평가. 「한국사회와 행정연구」, 16(1): 151-178.
- 송계승·정범구. (2003). 「조직행위론」. 서울: 경문사.
- 신승균. (2009). 경찰공무원의 직무만족 영향요인에 관한 연구. 「한국콘텐츠학회논문지」, 9(12): 314-321.
- 안관영. (1992). 「인적특성, 직무특성 및 조직특성에 따른 이직관리방안에 대한 연구」. 국내박사학위논문, 인하대학교 대학원.
- 양동민·이희정·심덕섭. (2009). 심리적 안전감과 상사신뢰가 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향: 조직후원인식의 매개효과. 「HRD연구」, 11(2): 179-202.
- 양진명. (2011). 「정부신뢰가 정책수용에 미치는 영향에 관한 연구」. 국내석사학위논문, 고려대학교 대학원.
- 옥원호·김석용. (2001). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구. 「한국행정학보」, 35(4): 355-373.
- 왕신휘. (2019). 「조직신뢰가 직무태도에 미치는 영향과 조직냉소주의의 매개효과 검증」. 국내석사

- 학위논문, 원광대학교 일반대학원.
- 우석봉. (1995). 호텔산업 종업원의 직무만족과 조직몰입이 이직에 미치는 영향에 관한 연구. 「관광학연구」, 19(1): 65-88..
- 유영현. (2009). 해양경찰공무원의 조직내 신뢰와 조직몰입과의 관계. 「한국콘텐츠학회논문지」, 9(12): 805-813.
- 윤영집·장은주·김성은. (2015). 상사 신뢰가 조직몰입에 미치는 영향 및 감성지능의 조절효과. 「비서사무경영연구」, 24(2): 79-99.
- 이정언·유병정. (2015). 조직신뢰가 몰입 및 조직시민행동에 미치는 영향. 「한국콘텐츠학회논문지」, 15(3): 370-377.
- 이준호. (2017). 「호텔종사원이 인지하는 조직신뢰가 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향」. 국내 석사학위논문, 한성대학교 경영대학원.
- 이지은·이승중·이혜림. (2020). 공공서비스 기대불일치가 정주의식에 미치는 영향: 시민참여의 매개효과를 중심으로. 「한국사회와 행정연구」, 31(1): 7-37.
- 전대성·김장희. (2019). 지방공무원의 시간사용이 공직전반에 대한 기대불일치에 미치는 영향에 대한 연구. 「한국사회와 행정연구」, 29(4): 283-305.
- 전지수. (2023). 정책지원관의 업무 범위와 정치적 중립성에 관한 입법적 과제. 「입법학연구」, 20(2): 89-115.
- 정다영. (2013). 「조직지원 기대충족이 조직시민행동 및 이직의도에 미치는 영향」. 국내석사학위논문, 성균관대학교.
- 정재윤·김성재·박경원. (2022). 사회적기업 직원들의 개인-조직 가치일치성과 불일치가 직무 관련 태도에 미치는 영향. 「사회적가치와 기업연구」, 15(3): 151-187.
- 정혜경·김미숙. (2021). 보건소공무원의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구. 「한국산학기술학회 논문지」, 22(12): 350-359.
- 제갈돈. (2013). 지방정부 공공서비스에 대한 시민들의 기대, 성과 및 만족도의 관계: 기대불일치이론을 중심으로. 「한국행정학보」, 47(1): 69-94.
- 조우현. (1994). 노동자의 이직성향과 직장만족도. 「노동경제론집」, 17: 27-48.
- 주재진. (2009). 경찰공무원의 신뢰가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 「한국경찰학회보」, 11(4): 401-430.
- 한국지방행정연구원. (2023). 지방의회 정책지원관의 쟁점과 개선방안. 「지방의정브리프」, 29.
- 현승현·임채홍·정의정·전진우. (2009). 기대불일치이론의 관점에서 평가 요인에 대한 실증분석: 산업기술분야 정부출연연구기관 종사자들의 인식을 중심으로. 「정책분석평가학회보」, 19(2): 55-85.
- 홍상우·권기현·손성민. (2022). 원자력 관련 기관 근로자의 이직의도에 미치는 영향 연구 - 탈원전 정책에 대한 정책수용과 정부신뢰, 직무만족을 중심으로 -. 「사회과학담론과 정책」, 15(2):

145-171.

- 홍상우·오현규. (2023). 지방의회 정책지원관의 조직공정성과 조직몰입에 관한 연구. 「문화와융합」, 45(8): 407-426.
- Alavi, J. (2004). A cross-cultural perspective of self-leadership. *Journal of Managerial Psychology*, 21(4): 338-359.
- Allen, N. J., & J. P. Meyer. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, Normative Commitment. *Journal of Occupational Psychology*, 63: 1-18.
- Bateman, T. S., & Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of management journal*, 27(1): 95-112.
- Bentley, R. R., & Rempel, A. M. (1980). *Manual for the Purdue Teacher Opinionnaire*. Purdue Research Foundation.
- Blake, R. B., & Mouton, J. S. (1984). *Solving Costly Organizational Conflicts*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Blau, G. (1989). Testing the generalizability of a career commitment measure and its impact on employee turnover. *Journal of Vocational behavior*, 35(1): 88-103.
- Bromiley, P., & Cummings, L. L. (1995). Transactions Costs in Organizations with Trust. In R. Bies, B. Sheppard and R. Lewicki(Eds.), *Research on Negotiations in Organizations: Volume 5*, JAI, Greenwich, CT, 219-247.
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment : The Socializational of Managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19: 533-546.
- Buitendach, J. H., De Witte, H. (2005). Job insecurity, extrinsic and intrinsic job satisfaction and affective organisational commitment of maintenance workers in a parastatal. *South African Journal of Business Management*, 36(2): 27-37.
- Chiu, R. K., Kosinski, F. A. Jr. (1999). The role of affective dispositional in job satisfaction and work strain: comparing collectivist and individualist societies. *International Journal of Psychology*, 34(1): 19-28.
- Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment. *Journal of Occupational Psychology*, 53(1): 3952.
- Cummings, L. L., & Bromiley, P. (1996). The Organizational Trust Inventory (OTI): Development and validation. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations*. Frontiers of theory and research, Thousand Oaks, CA: Sage.
- DeCotiis, T.A. and Summers, T.P. (1987) A Path Analysis of a Model of the Antecedents

- and Consequences of Organizational Commitment. *Human Relations*, 40: 445-470.
- Diffie-Couch, P. (1984). Building a feeling of trust in the company. *Supervisory Management*, 31-36.
- Dirani, K. M., & Kuchinke, K. P. (2011). Job satisfaction and organizational commitment: validating the Arabic satisfaction and commitment questionnaire (ASCQ), testing the correlations, and investigating the effects of demographic variables in the Lebanese banking sector. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(05): 1180-1202.
- Elisabeth, D. R., Yulianti, R., Suyono, J., Chauhan, R., & Thakar, I. (2021). Affective commitment, continuance commitment, normative commitment, and turnover intention in shoes industry, *Annals of the Romanian society for Cell Biology* 1937-1945.
- Hosmer, D. W., & Lemeshow, S. (1995). Confidence interval estimates of an index of quality performance based on logistic regression models. *Statistics in medicine*, 14(19): 2161-2172.
- Jaworski, B. J., & Kohli, A. K. (1993). Market orientation: antecedents and consequences. *Journal of marketing*, 57(3): 53-70.
- Katz, D., Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations(2nd ed.)*, New York: Wiley.
- Kimeyer, S. L. & Lin, T. (1987). Social Support: Its relationship to observed communication with peers and superiors. *Academy of Management Journal*, 30: 138-151.
- Kline, M. D. (2003). *Sharing the corporate crown jewels*. MIT Sloan management review.
- Konovsky, M. A. & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 73: 656-669.
- Lambert, E. G., Hogan N. L., & Barton, S. M. (2001). Satisfied correctional staff: a review of the literature on the antecedents and consequences of correctional staff job satisfaction. *Criminal Justice ad Behavior*, 29: 115-143.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. in, Marvin D. Dunnette, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Rand Mc Nally College Publishing Company.
- Luhmann, N. (1995). *Social systems*. Stanford University Press.

- Mathieu, J.E., Hofman, D. A., & Far, J.L. (1993). Job perception job satisfaction relations: An empirical comparison of three competing theories. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 56(3): 370-387.
- Mathieu, J. E., & Farr, J. L. (1991). Further evidence for the discriminant validity of measures of organizational commitment, job involvement, and job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 76(1): 127.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*, 20(3): 709-734.
- McCauley, D. P., & Kuhnert, K. W. (1992). A theoretical review and empirical investigation of employee trust in management. *Public Administration Quarterly*, 265-284.
- McCormick, E. J., and Tifn, J. (1974). *Industrial Psychology. 3th(ed)*. Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hal.
- McMillan, R. C. (1997). *Customer satisfaction and organizational support for service providers*. University of Florida.
- Mishra, J. & Morrissey, M. (1990). Trust in employee/employer relationships: A survey of West Michigan managers. *Public Personnel Management*, 19: 443-485.
- Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied psychology*, 63(4): 408-414.
- Oliver, Richard L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4): 460-469.
- Oliver, Richard L. & Wayne S. DeSarbo. (1988). Response Determinants in Satisfaction Judgments. *The Journal of Consumer Research*, 14(4): 495-507.
- Organ, D. W. (1994). Personality and organizational citizenship behavior. *Journal of management*, 20(2): 465-478.
- Porter, L. W. (1961) A study of perceived need satisfaction in bottom and middle management jobs. *Journal of Applied Psychology*, 45: 1-10.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of applied psychology* 59(5): 603.
- Price, J. L. (1977). *The Study of Turnover*. Ames. IA: Iowa State Press.
- Rice, R. W., McFarlin, D. B., & Bennett, D. E. (1989). Standards of comparison and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 74(4): 591-598.
- Robinson, S.L (1996). Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological

- contract. *Administrative science quarterly*, 574-599.
- Shaw, J. D., Duffy, M. K., Abdulla, M. H. A., & Singh, R. (2000). The moderating role of positive affectivity: Empirical evidence from bank employees in the United Arab Emirates. *Journal of Management*, 26(1): 139-154.
- Shore, L. M., Martin, H. J. (1989). Job satisfaction and organizational commitment in relation to work performance and turnover intentions. *Human relations*, 42(7): 625-638.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative science quarterly*, 22(1): 46-56.
- Szajna, B., & Scamell, R. W. (1993). The effects of information system user expectations on their performance and perceptions. *MIS quarterly*, 17(4): 493-516.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel psychology*, 46(2): 259-293.
- Vandenberg, R. J., & Lance, C. E. (1992). Examining the causal order of job satisfaction and organizational commitment. *Journal of management*, 18(1): 153-167.
- Vroom V. H. (1964) *Work and motivation*. Wiley, New York
- Wanberg, C. R., Welsh, E. T., & Hezlett, S. A. (2003). Mentoring research: A review and dynamic process model. *Research in personnel and human resources management*, 39-124.
- Waters, L. K., Roach, D. (1973). Job attitudes as predictors of termination and absenteeism: Consistency over time and across organizational units. *Journal of Applied Psychology*, 57(3): 341-342.
- 국회 의안정보시스템. <https://likms.assembly.go.kr>. (검색일: 2023.09.10.)
- 법제처 홈페이지. www.law.go.kr. (검색일: 2023.10.01.)
- 대한민국 국회 홈페이지, www.assembly.go.kr. (검색일: 2023. 8. 10.)
- 대한민국 국회의원실 제출요구자료(2023). 17개 광역의회 및 산하 기초의회 정책지원관 현원 및 정원 수.
- 강순규. (2022.07.13.). 천안시의회 '정책지원관' 역할 논란, 대한경제, https://m.dnews.co.kr/m_home/view.jsp?idxno=202207121807077040692.
- 강승희. (2022.07.17.). 지방의회 정책지원관 업무 범위·역할 논란. 광주매일신문, <http://www.kjdaily.com/1658055452579588000>.

- 김현우. (2023.02.27.). "경남지역 군 단위 기초의회 정책지원은 누가 하나요?". 부산일보, <http://start.busan.com/view/busan/view.php?code=2023022713261643641>.
- 윤경식. (2023.03.01.). 정책지원관 제도 두고 고심 깊어지는 기초의회, 충청투데이, <https://www.cctoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=2173941>.
- 이미자. (2023.02.01.). 지방의원 전문성 높일 '정책지원관' 시군 희비 엇갈려, 경남도민일보, <https://www.idomin.com/news/articleView.html?idxno=816527>.
- 이정민. (2023.04.12.). 인력 유출 좌불안석... "특례시의회 조직, 확대 강화돼야", 경기일보, <https://www.kyeonggi.com/article/20230412580182>.
- 정희진. (2022.09.14.). 인천지역 군·구의회 정책지원관제도, 도입 초기 '시행착오', 인천일보, <https://www.incheonilbo.com/news/articleView.html?idxno=1161159>.
- 하송이. (2022.12.28.). 단순보조 머물라... 지방의회 정책지원관 '기대 반 우려 반', 국제신문, <http://www.kookje.co.kr/news2011/asp/newsbody.asp?code=0100&key=20221228.22005009004>.

홍 상 우: 2018년 연세대학교에서 행정학 석사학위를 취득하고, 성균관대학교 국정전문대학원 박사과정을 수료하였다. 국회 비서관을 거쳐 현재, 성균관대학교 국제정보정책전자정부연구소 연구원으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 조직 및 인사, 사회자본 등으로 최근 주요 논문으로는 "원자력 관련 기관 근로자의 이직의도에 미치는 영향 연구: 탈원전 정책에 대한 정책수용과 정부신뢰, 직무만족을 중심으로(2022)", "청년의 정치효능감이 사회신뢰 와 정부신뢰에 미치는 영향 연구: 사회공정성의 매개효과를 중심으로(2023)", "조직공정성과 이직의도 간 영향관계에 관한 실증연구: MZ세대 공무원을 중심으로(2023)" 등이 있다(e-mail: hsw1495@skku.edu).

김 동 욱: 2021년 대구대학교 일반대학원에서 행정학 석사학위를 취득하고, 현재 성균관대학교 국정전문대학원 박사과정을 수료하였다. 주요 연구 분야는 정부신뢰, 정책평가, 청년정책, 공정성 이론 등이다. 최근 논문으로는 "정책 기대감과 정책 효능감이 정부 신뢰에 미치는 영향에 관한 연구"(2021), "지방정부 신뢰에 영향을 미치는 요인에 관한 연구"(2021), "잠재성장모형을 활용한 다문화가정 청소년의 차별인식이 사회적 위축에 미치는 영향 연구: 이중문화수용태도의 매개효과를 중심으로"(2023) 등이 있다(e-mail: donguk2510@g.skku.edu).

이 대 응: 2019년 성균관대학교에서 행정학 박사학위를 취득하고, 현재 국립 강릉원주대학교 자치행정학과 조교수로 재직 중이다. 주요 연구분야는 정책이론, 재난관리정책이다. 최근 주요 논문들은 Social Science Quarterly(2022), International Journal of Disaster Risk Reduction(2021, 2020, 2019), Applied Spatial Analysis and Policy (2019), Local Government Studies(2019), International Review of Administrative Sciences(2017), 한국행정학보(2023, 2019) 등에 게재하였다(e-mail: leedw1011@gwnu.ac.kr).

