



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

博 士 學 位 論 文

老人就業 擔當者의 職務特性이
職務滿足과 組織沒入에 미치는 影響에
관한 研究

2011年



漢城大學校 大學院

行 政 學 科

行 政 學 專 攻

李 康 仁

博 士 學 位 論 文

指導教授 黃振洙

老人就業 擔當者の 職務特性이
職務滿足과 組織沒入에 미치는 影響에
관한 研究

A Study on the Effects of Elderly Employment Practitioners' Job
Characteristics on Job Satisfaction and Organizational
Commitment

2010年 12月 日

漢城大學校 大學院

行 政 學 科

行 政 學 專 攻

李 康 仁

博士學位論文

指導教授 黃振洙

老人就業 擔當者の 職務特性이
職務滿足과 組織沒入에 미치는 影響에
관한 研究

A Study on the Effects of Elderly Employment Practitioners' Job
Characteristics on Job Satisfaction and Organizational
Commitment

위 論文을 行政學 博士學位論文으로 提出함

2010年 12月 日

漢城大學校 大學院

行 政 學 科

行 政 學 專 攻

李 康 仁

李康仁의 行政學 博士學位論文을 認准함

2010年 12月 日

審査 委員長_____ (印)

審査 委員_____ (印)

審査 委員_____ (印)

審査 委員_____ (印)

審査 委員_____ (印)

< 목 차 >

제1장 서론	1
제1절 연구의 목적	1
제2절 연구의 범위 및 방법	3
1. 연구의 범위	3
2. 연구의 방법	4
제2장 이론적 배경	6
제1절 직무특성에 대한 이론적 고찰	6
1. 직무특성의 개념적 정의	6
2. 직무특성의 구성요소	9
제2절 직무만족에 대한 이론적 고찰	14
1. 직무만족의 개념적 정의	14
2. 직무만족의 구성요소	18
제3절 조직몰입에 대한 이론적 고찰	21
1. 조직몰입에 대한 개념적 정의	21
2. 조직몰입의 구성요소	24
제4절 선행연구	29
1. 직무특성과 직무만족에 관한 선행연구	29
2. 직무특성과 조직몰입에 관한 선행연구	31
3. 직무만족과 조직몰입에 관한 선행연구	34
4. 직무특성과 직무만족 및 조직몰입의 관계	35
제3장 현황분석 및 연구 설계	37

제1절 노인취업 담당자의 특성	37
1. 노인취업의 필요성	37
2. 노인취업 지원기관	38
3. 노인취업 담당자의 업무	39
제2절 연구모형	42
제3절 연구가설	43
제4절 측정도구 및 변수의 조작적 정의	46
1. 측정도구	46
2. 변수의 조작적 정의	47
제5절 표본설계 및 분석방법	51
1. 표본설계	51
2. 분석방법	52
제4장 분석 결과	54
제1절 표본 및 자료의 특성	54
1. 표본의 인구통계학적 특성	54
2. 자료의 특성	58
제2절 측정항목의 신뢰도 분석	64
제3절 노인취업 담당자의 직무특성, 직무만족, 조직몰입의 분석결과	66
1. 인구통계학적 변수에 따른 차이분석 결과	66
2. 직무특성, 직무만족, 조직몰입의 상관관계 분석결과	80
3. 직무특성, 직무만족, 조직몰입의 회귀분석 결과	84
제4절 연구가설 검증결과	91
1. 노인취업 담당자의 인구통계학적 특성과 직무만족	91
2. 노인취업 담당자의 인구통계학적 특성과 조직몰입	93
3. 노인취업 담당자의 직무특성과 직무만족	94

4. 노인취업 담당자의 직무특성과 조직몰입	95
5. 노인취업 담당자의 직무만족과 조직몰입	96
제 5 장 결 론	97
제1절 연구결과의 요약	97
1. 노인취업 담당자의 인구통계학적 특성과 직무만족, 조직몰입 관계 ..	97
2. 노인취업 담당자의 직무특성과 직무만족, 조직몰입 관계	98
제2절 정책적 제언	99
 <참고문헌>	103
<설문지>	115
<ABSTRACT>	120



HANSUNG
UNIVERSITY

< 표목차 >

[표 2-1] 연구자에 따른 직무특성 구성요소	11
[표 2-2] 조직몰입의 구성요소	28
[표 3-1] 노인취업 지원 기관 현황	39
[표 3-2] 설문지 구성	46
[표 3-3] 표본선정 및 자료수집	52
[표 4-1] 성별의 빈도분석 결과	55
[표 4-2] 연령의 빈도분석 결과	55
[표 4-3] 최종학력의 빈도분석 결과	56
[표 4-4] 결혼여부의 빈도분석 결과	56
[표 4-5] 근무경력의 빈도분석 결과	57
[표 4-6] 노인복지 교육 이수여부의 빈도분석 결과	57
[표 4-7] 노인취업 교육 이수여부의 빈도분석 결과	58
[표 4-8] 직무특성 설문문항 응답 값의 기술통계분석	60
[표 4-9] 직무만족, 조직몰입 설문문항 응답 값의 기술통계분석	63
[표 4-10] 신뢰도 검증 결과	65
[표 4-11] 성별과 직무만족 분석결과	67
[표 4-12] 연령과 직무만족 분석결과	68
[표 4-13] 최종학력과 직무만족 분석결과	69
[표 4-14] 결혼여부와 직무만족 분석결과	70
[표 4-15] 근무경력과 직무만족 분석결과	71
[표 4-16] 노인취업 교육 이수 여부와 조직몰입 분석결과	72
[표 4-17] 성별과 조직몰입 분석결과	73
[표 4-18] 연령과 조직몰입 분석결과	75
[표 4-19] 최종학력과 조직몰입 분석결과	76

[표 4-20] 결혼여부와 조직몰입 분석결과.....	77
[표 4-21] 근무경력과 조직몰입 분석결과.....	78
[표 4-22] 노인복지교육 이수 여부와 조직몰입 분석결과.....	79
[표 4-23] 직무특성, 직무만족, 조직몰입 간의 상관관계 분석결과.....	80
[표 4-24] 하위변수 간의 상관관계 분석결과.....	83
[표 4-25] 직무특성과 직무만족의 회귀분석 결과.....	84
[표 4-26] 직무특성과 조직몰입의 회귀분석 결과.....	87
[표 4-27] 직무만족과 조직몰입의 회귀분석 결과.....	89
[표 4-28] 가설1 검증결과.....	92
[표 4-29] 가설2 검증결과.....	93
[표 4-30] 가설3 검증결과.....	94
[표 4-31] 가설4 검증결과.....	95
[표 4-32] 가설5 검증결과.....	96



HANSUNG
UNIVERSITY

< 그림목차 >

<그림 2-1> 직무특성모형.....	8
<그림 3-1> 연구모형.....	43
<그림 4-1> 직무특성과 직무만족 분석결과 요약.....	86
<그림 4-2> 직무특성과 조직몰입 분석결과 요약.....	88
<그림 4-3> 직무만족과 조직몰입 분석결과 요약.....	90



제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 목적

우리나라는 이미 고령화 사회로 진입했다. 고령화 사회가 도래하면서 생성되는 사회 문제는 노인의 빈곤문제를 비롯한 노인의 질병 문제와 소외와 역할 상실의 문제이다. 그 중에서도 가장 중요한 정책의제는 노인의 소득 보장을 전제로 한 취업 문제이다. 특히 일할 수 있는 의욕과 능력을 가진 노인에게 일터를 제공해 자력으로 생활할 수 있는 수입의 보장과 함께 삶의 보람과 자부심을 갖게 하는 것이다(김대빈·이금룡, 2005: 56).

자본주의 사회에서의 노인층은 경쟁의 원리, 사유재산의 소유 원리, 이익추구의 원리가 적용되는 무한경쟁 사회에서 실패할 가능성이 높다. 다시 말하면, 희소자원(scarce resources)에 대한 도전 과정에서 실패할 확률이 높다. 현대사회가 ‘노동의 제공에 따른 금전적 급부’라는 원칙을 가지고 있어 노동의 제공이 효율적이지 못한 노인층은 빈곤할 가능성이 높다.

선진 외국은 사회보장제도를 발전시켜서 연금과 복지급여로 노후 생활을 보장하는 것은 물론, 퇴직연령을 65세, 70세로 연장하고 노인에게 적합한 직종과 프로그램을 개발해 가급적 취업의 기회를 제공하는 정책을 실시하고 있다. 우리나라는 사회보장제도도 미흡한 상태이고 전통적 미덕인 경로효친사상과 부모동거 부양의식도 퇴색해 가고 있으며, 강제퇴직하는 정년 연령도 55세 전후로 선진국에 비해 10년 이상 빠르다.

신체 장애인이 헌법상의 기회 균등의 원칙을 제기하면서 장애인 편의시설과 일할 수 있는 작업 공정을 개발해 장애인 취업의 확대를 요구하듯 노인에게도 적합한 직종을 개발하고 직업재훈련을 실시해 노인 고용 촉진과 재정 지원을 강화해야 한다.

노인 취업과 인력 활용에 관한 연구는 노인 복지적 측면에서 국가 발전의 중요한 과제로 상정해야 한다. 고령화 사회의 사회적 환경은 노인의 직업 안정 도모는 물론 더 나은 경제사회를 위한 제도와 정책을 개발해야 한다. 따라서 노인은 경제 참여와 함께 노인의 삶의 질 향상, 사회의 기생

적 존재가 아닌 당당한 구성원으로서 그 지위를 확보해야 할 것이다.

현재 우리나라는 노인을 둘러싸고 있는 환경적 요소가 열악하고 이를 해결하거나 극복하기 위한 정책적·행정적 대안은 기대수준에 크게 못 미치고 있는 실정이다. 또 노인을 위한 소득 보장 체계는 정부정책도 미약하고 민간기관의 역할도 미비한 상태이며, 개인이 노력해도 도저히 성취할 수 없는 단계에 머물러 있다고 볼 수 있다. 이러한 국가의 환경적 차원에서 노인 취업 촉진이 노인의 ‘생존’과 더 나아가 노인들의 삶의 질을 높이기 위해서도 노인의 재취업이 모색되어야 할 것이다.

또한 노인취업사업은 그동안 비생산 인구층으로 인식되어 온 노인층을 사회적 생산 층으로 전환시킴으로써 노인의료비 절감 등 사회적 부양 감소 및 국가재정 지출 감소에 긍정적 효과를 지닌다. 이 사업의 법적 근거는 ‘노인복지법’(제23조, 제23조의 2항)과 ‘저 출산·고령사회기본법’(제11조)에 두고 있으며 국가의 주요 정책인 ‘새로마지 플랜2010’을 비롯하여, ‘국가재정운용계획(2006-2010)’ 및 ‘함께 가는 희망한국 비전 2030’에 반영되어 추진 중에 있다(한국노인인력개발원, 2008). 이렇듯 노인취업사업은 우리사회 노인 복지 분야의 주요 정책과제로 이 사업의 성공적인 정착과 발전을 위한 다각적 방안이 모색되어야 한다.

노인취업관련 선행연구에서는 주로 노인 일자리사업의 현황, 평가, 정책 방향제시, 일자리 사업 참여노인의 실태 내지 삶의 질과 관련된 참여노인의 만족도, 또는 일자리사업에 참여하는 노인의 인식 및 효과성 등을 다루어 왔다. 최근에는 노인 일자리사업을 정리하는 ‘노인 일자리사업백서’가 한국노인인력개발원(2008)에 의해 발간되는 등 사회적 관심이 증대되어 왔다. 그러나 노인취업담당자에 대한 관련연구는 매우 제한적이었는데 선행연구에서는 노인일자리 사업 참여자의 자아존중감, 자기효능감 영향 요인에 대한 연구나 직무하위요인과 직무만족간의 관계에 초점을 두고 있어서, 노인취업담당자들이 인식하는 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 구체적으로 규명하지는 못하였다.

노인취업사업에 있어서 사업수행 및 관리주체로서의 담당자의 역할은 매우 중요한데, 이들의 업무환경을 잘 이해하고 업무수행을 잘 할 수 있도록

록 사회적 차원의 지원이 요구되며 이의 학문적 연구 역시 필요하다(원영희·김옥, 2008: 29). 그러나 전국의 시·군·구 기초자치단체에 산발적으로 분포되어 있는 노인취업 담당자들을 대상으로 한 연구는 전무한 실정이다. 최근 노인들의 일자리사업의 양적 성장과 더불어 이의 내실화를 위한 여러 방안이 모색되는 상황에서 노인취업 담당자의 직무특성과 이를 토대로 한 직무만족요인과 조직몰입요인에 대해서 연구하는 것은 중요하다 하겠다. 이는 노인들 일자리 사업의 주체인 실무자들이 속한 조직과 프로그램에 대해 이해하는 주요 기준이 되고 또한 노인일자리를 제공하는 서비스의 질과 밀접한 관련이 되기 때문이다.

위와 같은 연구 필요성에 따라 수행된 본 연구는 1) 국내 노인취업담당업무의 현황을 살펴보고, 2) 노인취업 담당자의 성별, 연령, 학력, 결혼연부, 경력, 전문교육 이수 여부 등의 인구통계학적 특성은 노인취업 담당직무에 대한 만족도와 몰입에는 어떠한 영향을 미치는지 파악하고, 3) 다른 직무와 차이를 보일 것으로 예상되는 노인취업 담당자의 직무특성에 대한 인식이 직무만족과 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지 탐색하고자 한다.

이를 통해 본 연구는 현대의 복잡하고 다원화되고 있는 노인문제를 해결하기 위한 핵심요소로 평가되고 있는 노인취업 사업의 효율을 극대화하기 위한 정책적 제언을 제시하는 것을 목적으로 한다. 즉, 노인취업 알선에 임하는 노인취업 담당자들의 복리와 조직 환경에 관한 논제를 제시함으로써 아직 연구가 미진한 노인취업사업담당자들의 근무여건 및 사회적 위상 제고와 효과적인 직무수행 여건 마련을 위한 개선방향을 모색하고자 한다. 또한 궁극적으로 장기적인 우리나라의 노인복지 및 노인취업의 발전 방향을 제시해보고자 한다.

제 2 절 연구의 범위 및 방법

1. 연구의 범위

본 연구는 우리나라 노인취업 담당자들의 직무특성이 직무만족, 조직몰입과 어떤 관련성을 가지고 어느 정도의 영향력을 미치는지 예측하고 그 과정에서 취업 담당자의 직무와 어떤 상관성을 가지고 있는지 분석하는 것이 연구의 주된 과제로 설정하였다. 이와 같은 연구목적을 달성하기 위해서 연구범위를 크게 5개의 장으로 구성하였는데 이를 제시하면 다음과 같다.

제1장은 서론으로서, 논문의 목차에 따라 연구의 목적, 범위 및 방법을 기술하였다.

제2장은 직무특성·직무만족의 개념정의·구성요소 및 이론적 논의, 조직몰입의 개념정의·구성요소 및 이론적 논의와 직무만족·조직몰입에 대한 선행연구를 고찰한다. 이를 위해 간행물 및 국내외 학술지 및 학위논문, 국가기관 내 자료를 통한 이론을 조사하여 본 연구에 필요한 이론과 시사점을 도출한다.

제3장은 연구 설계로서 연구 분석을 위한 연구 모형을 설정하였고, 실증적 검증을 하기 위하여 연구문제와 연구가설을 설정 제시하였으며, 변수의 조작적 정의 및 표본선정 및 분석방법을 설명한다.

제4장에서는 연구 분석결과에서 얻은 실증적 검증을 통한 결과 및 해석을 통해서 조사대상자의 인구사회학적 특성, 주요변수들의 특성, 변수들 간의 상관관계분석, 연구가설의 검증, 자료수집분석, 분석결과의 요약 등을 정리하여 기술한다.

제5장은 본 연구의 결론으로서 연구결과를 요약·정리하여 본 연구가 지닌 시사점을 도출하여 향후 연구방향 및 제언을 제시한다.

2. 연구의 방법

본 연구는 다음과 같은 절차를 통하여 연구를 진행하였다.

첫째, 노인취업 담당자의 직무만족 및 조직몰입에 대한 기존연구들에 대한 문헌조사를 통하여 이론적 고찰을 하였다.

둘째, 연구주제와 관련된 선행연구 및 실증적 분석결과들에 대한 고찰

및 검토를 통해 이론적 접근을 하였으며, 이를 기초로 연구 과제를 설정 후 실증적 연구를 실시하여 이론적 검증과 실증적 검증의 토대를 마련하였다.

셋째, 위의 문헌연구를 바탕으로 연구모형과 가설을 설정하고, 노인 일자리 또는 취업지원기관에 종사하는 담당자를 대상으로 설문조사 결과를 토대로 자료를 통계적 방법에 따라 분석하고 가설을 검증하였다. 분석결과를 종합하여 직무만족과 조직몰입간의 상관관계 분석을 하고, 변수간의 상호관계를 분석 및 연구가설을 검증하고 직무만족에 미치는 영향, 조직몰입에 미치는 영향에 대한 회귀분석을 하였다. 자료의 분석은 SPSS 15.0 Windows를 이용하였다.

넷째, 연구결과의 요약을 통하여 노인취업 담당자의 인구통계학적 변수에 따른 직무만족과 조직몰입의 차이와 그들의 직무특성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 탐색하고자 한다.

다섯째, 본 연구의 결과를 토대로 아직 연구가 미진한 노인취업 담당자들의 직무관련 개선사항 및 발전방향에 대한 시사점을 제시하고자 한다.



제2장 이론적 배경

제1절 직무특성에 대한 이론적 고찰

1. 직무특성의 개념적 정의

조직의 목표 달성과 조직 구성원의 성과 향상을 위한 동기 부여의 일환으로 직무의 내용, 기능 및 관계를 체계화 하는 직무 설계 활동은 매우 중요한 일이다. 조직 혹은 그 조직의 구성원의 직무자체 특성을 통해서 직무 만족의 원인을 분석할 수 있다는 것은 선행연구들에서 검증되어 왔다. 따라서 조직에서 직무를 설계할 때 조직 구성원의 능력과 자질을 고려하고 직무 만족과 이의, 의미를 부여하는 직무 특성을 반영할 수 있어야 한다.

직무 설계는 개인과 조직을 연결시켜 주는 다양한 직무의 결합수단이다. 즉, 조직·기술·인간적 욕구를 충족시키는데 필요한 직무의 내용, 방법, 관계를 구체화하는 것이라 할 수 있다. 그 가운데 직무 충실 기법은 경제적 보상보다는 심리적 만족에 따라 직무 성과가 달라진다는 전제 하에 개인의 동기를 유발하고 자아실현의 기회를 부여할 수 있도록 직무 내용과 조직 환경을 재설계하는 것이다(박연호, 2003). 그러나 직무충실 기법은 여전히 직무 수행 과업 자체의 성격에 따라서 직무 충실의 적용성이 크게 제약되고 구성원 자신의 동기 유발 여부에 따라 관심과 참여 행위가 제한되는 문제를 갖고 있다. 직무충실 기법이 안고 있는 이러한 문제점들을 보완하기 위하여 여러 학자들이 어떤 직무 특성이 조직 구성원의 동기 유발이나 직무 만족에 관련을 갖게 되는지에 관심을 쏟으며 연구한 결과로 나온 이론이 직무특성 이론이다.

직무특성(job characteristics)이란 직무를 수행함으로써 개인에게 직무에 대한 의미감, 책임감, 결과에 대한 인지 등을 느끼게 하는 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백을 의미하는 것으로 ‘핵심직무차원(core job dimension)’이라고도 한다(Hackman & Oldham, 1980).

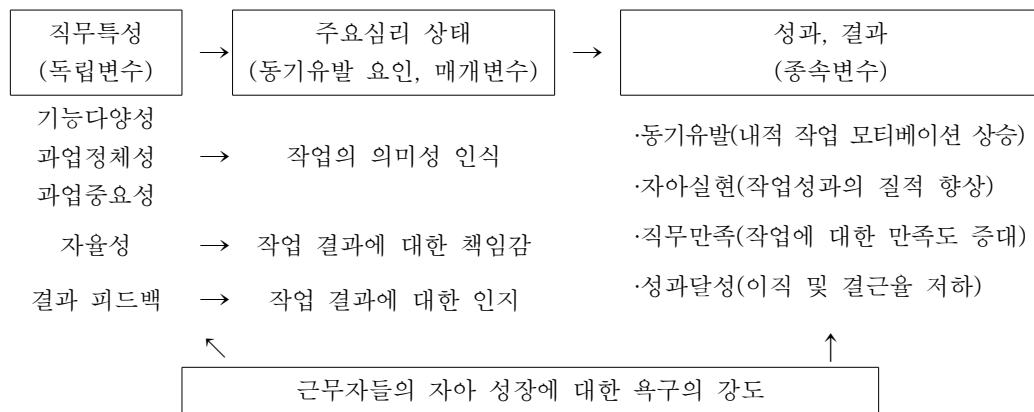
직무특성 연구의 시초라 할 수 있는 Turner와 Lawrence(1965)의 연구는 그 이전까지 명확하지 않았던 직무특성에 대한 종업원의 지각을 특성화하였고, Hackman과 Lawler(1971)의 연구는 직무특성모델의 이론적 토대를 이루었다. Turner와 Lawrence(1965)는 11개 회사의 47 가지의 다른 직무에서 현장관찰과 면접을 통해 검증해본 결과 다양성, 자율성, 책임감, 요구된 지식과 기술, 선택적 상호작용, 요구된 상호작용의 여섯 가지의 속성차원이 서로 밀접하게 관련되어 있음을 밝혀냈다.

이러한 초기 선행연구를 바탕으로 Hackman과 Lawler(1971)는 “예일 직무목록”이라는 직무특성측정도구를 개발하여 종업원의 행동반응에 미치는 직무특성의 영향을 측정하였다. Hackman과 Lawler(1971)는 다양성, 자율성, 과업정체성, 환류성의 4가지 요소의 핵심직무특성과 타인과의 관계, 우호관계의 기회 등의 2가지 대인직무특성으로 구성된 6가지 요소로 직무특성을 구성하였다. 이는 후에 직무설계전략이론을 확립한 Hackman과 Oldham이 개발한 직무진단조사(JDS: Job Diagnostic Survey)의 모체가 되었다.

Hackman과 Oldham(1976)은 위의 두 논문을 기초로 직무특성이론의 확장 and 수정을 통해 다양성, 정체성, 자율성, 중요성, 환류성이라는 5가지 차원의 직무특성 요소를 제안하고 핵심적 직무차원(core job dimension)으로 정의하였다.

Hackman과 Oldham의 직무특성 모형은 다음의 <그림 2-1>로 나타낼 수 있다. 이 모형은 어떠한 직무 특성들이 어떤 심리적 상태에 기여하는지와 근무자들의 자아 성장에 대한 욕구가 업무 태도의 중요한 긍정적 변화를 가져옴을 보여 준다. <그림 2-1>에 나타나 있는 핵심 직무특성(core job characteristics)들을 설명하면 다음과 같다(김호섭 외, 2007: 164).

<그림 2-1> 직무특성모형



자료: Fred Luthans(1995: 177) 재인용

직무특성은 어떠한 직무특성을 부여하는 것이 조직구성원의 높은 직무 동기 및 만족과 수행성과를 높이는 데 효과적인가를 고려하여, 직무의 객관적 특성에 초점을 두는 관리모델로서, 모든 직무에 적용될 수 있다 (Hackman & Oldham, 1975, 1980). 이는 개인측면에서 조직에 시간과 노력의 투자를 통하여 개인적 욕구의 충족 및 만족감을 기대하는 것이고, 조직측면에서는 이러한 개인을 통하여 조직의 존속 및 성과향상이라는 조직 목표를 실현한다는 의미를 갖는다. 이러한 직무특성의 대표적인 모델이 헉크만과 올드햄(Hackman & Oldham, 1975, 1980)의 직무특성 모델이다.

Hackman과 Oldham의 직무특성모델은 직무의 특성과 작업에 대한 개인의 반응간의 관련성을 설명하는 이론으로서, 개인에게 혜택이 되는 인력측면과 과업측면의성과를 만드는 다섯 가지의 핵심적 직무 특성요소로 구성되어 있다(강대선·류기형, 2009). 직무특성 이론에 의하면, 직무의 중요 특성은 직무로부터 중요한 심리적 상태를 얻게 되고 그로 인해 개인적 만족과 조직의 성과가 결정된다고 한다. 직무특성 이론은 개인에게 어떻게 직무를 부여하는가에 따라 조직의 성과가 달라질 수 있으며, 따라서 동기 부여와 성과를 증대시킬 수 있도록 직무를 재설계하는데 중요한 이론적 기초가 되었다(임성옥, 2006: 8-9).

Herzberg(1959)는 동기·위생이론(Motivation-Hygiene theory)을 통해 직

무가 조직이나 조직원에게 미치는 영향을 설명하였다. 현재의 직무를 진단하고 이에 따른 변화를 시도하려는 사고를 새로 도입한 이론이라 할 수 있다. 직무특성 이론은 어떤 직무가 사람들에게 일할 마음을 갖게 하며, 또 어떤 사람들이 그 일에 적합한가, 그리고 이에 따른 작업자의 작업행위나 직무만족, 조직성과의 향상 등과 같은 향상된 결과를 어떻게 측정할 것인가 하는데 해답을 제공하고자 하는 것이다. 직무설계에 대한 직무 특성적 접근에서 Herzberg의 직무 충실에 대한 접근 방법이 갖는 한계를 극복하기 위하여 학자들은 직무특성과 직무의 범위, 근무자들과 동기부여 간의 관계에 중심을 두었다. 즉 업무성과는 직무의 핵심특성인 주요 심리 상태(직무에 대한 보람, 의지, 결과에 대한 지식)의 긍정적 변화에 의하여 증가할 수 있다고 보았다.

2. 직무특성의 구성요소

앞에서 살펴본 바와 같이 Tuner와 Lawrence의 연구를 시작으로 직무특성은 다양한 구성요소로써 연구의 대상이 되어왔다.

가장 대표적인 직무특성에 관한 연구로 많이 인용되고 있는 Hackman과 Oldham(1976)의 연구에서 제시된 위에서 살펴본 직무특성모형에서와 같이 직무특성을 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 환류성의 5가지 차원의 구성요소로 구분하였고 이는 현재까지 직무특성 연구에 있어서 폭넓게 사용되고 있다.

Hackman과 Oldham(1976)이 직무특성모형에서 제시한 바에 따르면 5개의 핵심직무특성(기능다양성, 직무정체성, 직무중요성, 자율성, 피드백)이 종업원의 주요한 심리상태에 긍정적인 영향을 미치고 이는 종업원의 만족과 성과에 긍정적인 영향을 미친다는 것이다(이창원·최창현, 2005: 189-190). 즉, 핵심직무특성이란 개인에게 직무에 대한 의미감, 책임감, 결과에 대한 인지감 등을 느끼게 하는 요소로써, Hackman과 Oldham(1975, 1976, 1980)은 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 결과피드백을

그 요소로서 제시하였으며, 의미감, 책임감, 결과에 대한 인지감의 증가를 통해 개인은 직무에 대한 내재적 충실화를 경험하게 되고 이는 직무만족과 성과에 긍정적인 영향을 미친다는 것이 직무특성모형의 이론적 틀이다. 또한 Hackman과 Oldham은 이러한 핵심직무특성과 주요 심리상태, 그리고 개인의 만족 및 성과간의 관계는 개인특성요인과 상황요인에 의해 조절될 것이라고 예측하였는데 대표적인 조절변수로 개인의 성과욕구강도로 제안하였다.

Pierce와 Dunham(1976)은 Hackman과 Oldham의 5가지 직무특성 요인을 기반으로 기능다양성과 자율성을 동일한 차원으로 간주하고 4가지 차원으로 직무특성을 구성하였다.

Rousseau(1990)는 직무특성의 구성요소를 다양성, 정체성, 중요성, 자율성, 상사로부터의 피드백, 직무로부터의 피드백, 대인관계, 학습의 기회 등 8가지 하위 요소로 구분하였다.

Fried와 Ferris(1986)의 연구에서도 직무특성의 차원 중 직무정체성 및 피드백은 적합한 차원이고 나머지 세 가지 차원은 하나의 요소로 볼 수 있다고 규명하였다. 즉 조직 및 환경적 요인 등이 직무의 각 특성을 지각하는데 영향을 미칠 수 있기 때문에 직무의 5가지 차원 중 자율성을 제외하고 공공복지 영역의 특성을 반영할 수 있도록 직무의 권력성 차원을 추가하였다.

직무만족 및 조직몰입을 연구한 Glisson과 Durick(1988)은 직무특성의 구성내용으로 직무의 다양성, 직무의 정체성, 기술의 다양성, 역할갈등, 역할모호성을 제시하고 있다. 이와 같은 구성내용을 포괄적으로 검토한 김성한(1997)은 크게 직무특성(직무다양성, 직무중요성, 직무자율성, 피드백)과 역할관련 요인(역할 모호성, 역할갈등, 역할과중)으로 분류하여 직무특성을 분류하였다.

조명래(1993)는 직무특성의 하위변인으로 직무다양성, 자율성 정도, 피드백 정도 등 세 가지 변인으로 제시하였고, 배선식(2003)은 직무특성 변수로 기능다양성, 자율성, 피드백 등 3가지를 변수로 선정하였다.

Hackman과 Oldham(1975, 1976, 1980)이 직무특성모형을 제시한 이후

이에 대한 실증연구와 관련된 유사연구는 30여 년 동안 200여 개에 달하고 있으며, 이러한 연구결과는 직무설계와 직무배치 등의 실제 경영관리에 유용하게 이용되고 있다.

이러한 직무특성 구성요소의 연구 경향을 표로 요약하면 아래와 같다.

[표 2-1] 연구자에 따른 직무특성 구성요소

연구자	직무특성 구성요소
Tuner & Lawrence(1965)	①다양성 ②자율성 ③요구되는 상호작용 ④임의의 상호작용 ⑤요구되는 지식과 기술 ⑥책임
Hackman & Oldham(1976)	①기능다양성 ②과업정체성 ③과업중요성 ④자율성, ⑤환류성
Dunham(1976)	①과업정체성 ②과업중요성 ③기능다양성 ④환류성
Rousseau(1990)	①다양성 ②정체성 ③중요성 ④자율성 ⑤상사로부터의 피드백 ⑥직무로부터의 피드백 ⑦대인관계 ⑧학습의 기회
Fried & Ferris(1986)	①과업정체성 ②환류성 ③직무의 권력성
Glisson & Durick(1988)	①직무의 다양성 ②직무의 정체성 ③기술의 다양성 ④역할갈등 ⑤역할모호성
김성한(1997)	①직무특성(직무다양성, 직무중요성, 직무자율성, 피드백) ②역할관련 요인(역할 모호성, 역할갈등, 역할과중)
조명래(1993)	①직무다양성 ②자율성 정도 ③피드백
배선식(2003)	①기능다양성 ②자율성 ③피드백

<표 2-1>에서 제시된 직무특성 구성요소들을 연구자별로 살펴보면 Hackman과 Oldham의 5가지 요소들이 다른 연구자들이 제시한 구성요소들을 포괄하고 있는 것으로 나타났다. 그리고 Hackman과 Oldham의 직무특성 구성요소가 직무특성 연구에서 가장 많이 인용되고 있다.

이러한 점들을 감안하여 본 연구는 Hackman과 Oldham의 핵심 직무특성(core job characteristics)인 기능다양성, 과업 정체성, 과업 중요성, 자율성, 환류성의 5가지 구성요소를 통하여 직무특성을 탐사하기로 하였다.

① 기능 다양성(skill variety)

특정 직무를 수행하는 데 필요한 기능과 능력의 정도를 말한다. 즉 직무를 수행하는데 있어서 여러 가지 기능이나 재능을 사용하는 다양한 활동들이 요구되는 정도를 의미한다. 이것은 작업자로 하여금 그의 기능과 능력을 얼마만큼 다양하게 발휘할 수 있도록 하는가에 초점을 맞춘 것이다(김호섭외, 2007: 165). 또 다른 뜻은 과업을 수행함에 있어 요구되는 여러 가지 기능이나 재능의 정도와 관련된 것이다. 즉 과업자체가 직무 담당자에게 자신의 기능이나 능력을 다양하게 사용하거나 발전시킬 수 있게 설계되어 있다면 담당자는 과업을 의미 있는 것으로 느끼게 되고, 또 높은 수준의 기능을 사용하는 과업일수록 보다 많은 의미를 경험하게 된다는 것이다(강대선·류기형, 2009: 210). 기능다양성이 높은 직무일수록 직무의 폭(job scope)이 넓어지며, 성장욕구가 높은 사람일수록 다양성이 높은 직무를 선호한다.

② 과업 정체성(task identity)

한 개인의 맡은 직무는 큰일의 한 부분이기보다는 하나의 전체 단위일 필요가 있다. 직무 자체가 이처럼 얼마나 완전한 것인가를 인식하는 정도를 가리켜 과업정체성이라 한다. 다시 말해 직무가 전체단위의 완성을 요구하는 정도를 의미하는 것으로 직무가 시작부터 끝까지 전체 작업 중에서 차지하고 있는 범위의 정도를 의미한다. 이 정도가 높을수록 직무의 의미가 커진다(김호섭 외, 2007: 165).

보통 노인취업담당자들은 과업의 어느 한 부분만을 책임지는 것보다는 완전하게 과업 전체를 수행할 때 직무를 보다 의미 있는 것으로 지각하게 된다(강대선·류기형, 2009: 211).

③ 과업 중요성(task significance)

과업 중요성이란 직무자체가 다른 사람의 작업이나 생활에 실질적인 영

향을 미치는 정도라고 할 수 있다. 내부적 중요성과 외부적 중요성의 두 가지로 구분되는데 내부적 중요성은 일이 조직에 얼마나 중요한 것인지 근무자가 스스로 인식하는 것을 말하며, 외부적 중요성은 근무자들이 친척, 친구, 이웃들에게 자신이 무엇을 하고 어디에서 일하는가에 대하여 몇몇이 말할 수 있고 이를 자랑스럽게 생각할 수 있느냐 하는 사회적 인정과 관련이 있다(김호섭 외, 2007: 165).

과업에 대한 의미의 경험은 보통 자신의 과업수행결과가 다른 사람들의 육체적 혹은 심리적 안녕에 중요한 영향을 미친다는 사실을 알고 있을 때 증가한다. 이는 자신의 과업결과가 다른 사람들의 행복이나 건강 그리고 안전에 영향을 미친다는 사실을 알고 있을 때 그렇지 않을 경우보다 과업에 대해 더욱 더 관심을 갖게 되기 때문이다(강대선·류기형, 2009: 211).

일반적으로 사람들은 자신의 일이 다른 사람들의 육체적 또는 심리적 상황에 실질적인 영향을 미치는 일이라는 것을 느낄 때 그 일이 의미 있는 일이라고 생각한다. 따라서 개인의 일이 조직 내 또는 사회에 기여하는 정도가 클수록 의미감을 느낀다. 노인 취업 담당자의 경우도 자신의 과업수행으로 인하여 노인들의 안녕을 증진한다는 사실을 인지할 때 과업중요성이 증대한다고 볼 수 있다.

④ 자율성(autonomy)

직무의 자유 재량권에 관한 것이다. 근무자들이 더 많은 자유를 얼마나 보유하고 있는가와 관련이 있다. 이것은 근무자들이 일에 대한 계획을 짜고 결정을 내리고 목표 성취를 위한 수단을 결정하는 데 얼마만큼의 자율성을 가지는가 하는 문제이다(김호섭 외, 2007: 165).

직무수행자의 자율성이 높게 직무가 설계되어 있다면 담당자의 직무성과가 자신의 노력이나 창의성 그리고 의사결정에 더욱 의존하고 있다고 인식할 것이기 때문이다. 따라서 자율성이 증가하면 작업자는 일의 결과에 대해서 더 많은 개인적 책임감을 느끼게 되고, 작업결과에 대한 개인적 책임을 기꺼이 수용하게 될 것이다(강대선·류기형, 2009: 211). 일반적으로

자율성이 많이 부여된 직무일수록 책임감을 크게 느낀다.

노인취업 담당자의 경우도 직무를 계획, 수행하는데 자율성을 존중하고 재량권을 주게 되면 과업에 대한 중요성 인식이 증대할 것이고 고도의 과업수행결과가 발생할 것으로 추정된다.

⑤ 환류성

이는 자기가 수행한 일의 효과성 여부에 대하여 작업자가 얼마나 명확히 그에 관한 정보를 습득할 수 있느냐 하는 것이다. 일의 진행 사항과 업적에 관한 것은 물론, 직무 자체와 감독자, 혹은 정보 체계에서 비롯된 객관적인 정보에 관하여 재고하는 것까지 포함한다(김호섭 외, 2007: 166).

노인취업담당자가 직무인 노인취업업무로부터 받게 되는 직접적이고 확실한 정보의 양을 의미한다. 여기서 말하는 피드백은 노인취업담당자나 동료 및 노인취업 업무자체의 결과에서 나오는 것이다. 이러한 직무특성이 노인취업담당자에게 의미경험, 만족감, 조직충성, 헌신 등의 내재적 동기부여를 창출 시킬 수 있는가에 초점을 두는 것으로서, 노인취업알선 경험으로 획득되는 노인취업담당자의 의미감과 책임성, 활동결과에 대한 지식을 제공하고자 하는 조직의 직무진단이라고 재 정의할 수 있다. 또한 피드백은 개인이 인지하는 상황의 불확실성을 제거해 주는 역할을 한다. 그러므로 피드백이 주어지지 않는 경우에는 피드백을 추구하려는 행동을 보이게 된다.

제2절 직무만족에 대한 이론적 고찰

1. 직무만족의 개념적 정의

직무만족은 개인이 자신에게 부여된 직무와 관계된 조직 내의 의사소통, 업무의 자율성과 책임, 업무를 습득할 시간적 여유 등을 말한다. 자신의 상황에 대한 개인적인 인식은 그들이 실제 구조와 신념, 그리고 결과적으

로 직무요구와 행동에 대한 반응에 깊은 관심을 갖기 때문이다(전용득, 1998: 9).

직무만족에 대한 연구는 20세기 초부터 산업심리학자들을 중심으로 전개되어 왔으나, 다양한 개념적 정의로 인하여 이론적으로 만족할만한 정의가 일반화되어 있지 않고, 학자들 간의 정의도 다양하다. 그러나 이러한 개념정의가 다양함에도 불구하고 직무만족에 대한 연구가 지속되어 온 이유로는 이 개념이 조직구성원의 동기유발과 사기를 진작하며, 그러한 결과로 조직의 목표달성을 이루도록 하는데 매우 중요한 변수로 인정되어 대단히 세밀하게 다루어져 왔기 때문이다(최희철, 2009).

직무만족도에 대한 개념을 올바르게 이해하기 위해서는 우선 직무와 만족에 대한 개념 정립이 필요하다. 직무의 개념을 정의하여 보면, 직무란 중요한 과업의 동일한 직위를 집합한 것으로써 종업원의 직책에 따라 부여되고 계속적으로 수행하게 되는 업무를 일반적으로 지칭한다. 조직구성원이 그 조직에서 담당하고 있는 직무에 대해 만족하냐의 여부는 그 조직의 성과와 관련하여 중요한 의미를 지닌다. 이의 만족 여부에 따라 구성원은 그 조직에 대하여 긍정적일 수도 있고 부정적일 수도 있으며, 이는 곧바로 조직의 성과에 영향을 미치게 되기 때문이다. 만족이란 한 개인이 수행하는 일의 체계 내에서 느끼는 일종의 감정적·정서적 반응으로 개인의 가치관에 따라 차이를 나타내기 때문에 개인적 요인이 상당 부분 작용한다(윤연희, 2008: 32). 직무에 만족하는 사람은 조직구성원의 조직에 대한 충성도나 일에 대한 집중도, 육체적 정신적 건강, 나아가 삶의 질을 높이는 데 기여하는 반면, 조직에 불만족인 사람은 이직을 하거나 직무에 대한 성실도가 떨어지고, 나아가 노동조합을 결성하려 한다거나 조직 내의 분위기를 부정적으로 몰고 가는 결과를 초래할 가능성이 높다(박종일, 2008).

Szilargyi과 Wallace(1983)은 그들의 연구에서 개인이 직무자체, 급여, 감독 등 직무와 관련된 요소들에 대해서 갖는 일련의 태도라고 정의하면서 직무만족도 일반적인 태도와 마찬가지로 인지, 감정, 행동경향으로 구성되어 있다고 보았다.

Locke(1976)은 직무만족이란 개인이 자신의 직무 또는 직무를 통해서

얻은 경험을 평가한 결과로부터 얻게 되는 즐겁고 긍정적인 정서 상태 (pleasurable or positive emotional state)라고 정의하였다.

Porter와 Lawler(1968)는 직무만족을 실제로 얻은 보상이 정당하다고 인정되는 보상의 수준을 초과한 정도라고 정의하고 실제의 보상이 정당하다고 인지되는 수준에 미달하면 할수록 주어진 상황에 대한 불만은 더 커진다고 주장하였다.

McCormick과 Tiffin(1974)은 직무를 통하여 얻거나 또는 경험하는 욕구 만족(Need Satisfaction)차원의 함수를 직무만족이라고 정의하였다. 또한 Smith(1955)는 직무만족을 각 개인이 자기 직무와 관련되어 경험하는 모든 호악감의 총화 또는 이러한 호악감의 균형 상태에서 기인되는 하나의 태도라고 말했다.

한편 국내 학자의 직무만족에 대한 정의를 살펴보면, 신유근(1989)은 직무만족을 직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인의 직무나 직무경험 평가시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라고 정의했다. 유민봉(1999)은 직무 자체 내지는 직무를 구성하는 여러 요소에 대하여 얼마나 흐뭇하게, 흡족하게, 또는 우호적으로 느끼고 있는지의 마음 상태를 의미한다고 주장하였다. 박우순(2003)은 그의 연구에서 직무만족을 개인이 업무에서 나타나는 전체적인 인상이나 평가인 동시에 업무에 대한 개인의 구체적인 느낌이라고 주장하였다.

허선영(2006)은 직무만족을 "조직의 구성원이 자신의 맡은 직무에 대해 만족하는 정도로 상당부분 개개인의 심리적·정신적 가치관에 바탕을 두고 있는 것이라 할 수 있다. 결국 개개인이 직무만족의 정도는 다양한 결정요인에 의해 영향을 받게 되며 개개인이 지니고 있는 가치관을 발휘하고 실현시키는 정도에 따라 결정되는 것"이라 정의하였다.

위의 연구자들의 견해를 고찰하면 직무만족은 근로자가 자신의 직무로부터 진심으로 만족을 느끼게 되는 심리적, 생리적 그리고 환경적 상황의 결합이다. 이는 한 조직 구성원이 자신의 일에서 바라고 있는 것을 일이 실제로 제공해 준다고 믿는 정도를 반영하는 것으로 직무만족에 대한 특징은 다음과 같다. 첫째, 직무만족은 감정적 반응이다. 따라서 이는 내성,

즉 자기관찰을 통해서만 이해될 수 있다. 다른 태도들과 마찬가지로 직무만족도 실제 관찰할 수 있는 것은 아니고 조직구성원의 행위나 언어적 표현을 통해 유추할 수 있다. 둘째, 직무만족은 원하는 것과 실제의 격차로서 이해하는 것이 좋다. 많은 학자들이 직무만족을 한 개인이 직무에서 원하는 것과 실제 얻는 것과의 비교를 나타내는 개념으로 파악하고 있다. 따라서 직무만족은 다분히 주관적인 개념이다(이황, 2003).

직무만족은 협의의 개념으로는 직무상의 욕구충족을 의미하며, 광의의 개념으로는 직무와 관련된 경험에 대해 느끼는 감정으로 직무에 만족하는 정도를 나타내는 태도를 의미하는 것으로 볼 수 있다. 또한 직무만족은 그들의 직무에 대하여 전반적인 느낌을 가지고 있을 뿐만 아니라 그들의 상사, 동료, 승진기회, 급여 등과 같은 직무에 대한 세부적인 차원에 대해서도 어떤 느낌을 가지고 있다 대부분의 조직구성원에게는 직장에서의 직무만족이 그 자신의 생활전반에 큰 영향을 미친다는 것을 인정하지 않을 수 없다. 또한 직무만족은 조직구성원의 동기와 관련하여 직무수행 성과에 영향을 미칠 뿐만 아니라 개인의 행복과 조직의 유효성, 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 된다(최희철, 2009).

정휴준(2009)은 지방자치단체 문화담당공무원을 대상으로 한 그의 연구에서 자신이 수행하는 직무의 내용, 역할에 따른 욕구 충족 결과를 평가하여 얻는 기쁨, 정서 등의 총체적인 감정 상태라고 직무만족을 정의했다.

본 연구는 정휴준의 이러한 직무만족의 개념을 인용하였으며, 그의 연구에서 사용한 직무만족의 구성요소를 적용하였다.

직무만족의 중요성은 조직원과 조직의 측면에서 각각 살펴볼 수 있다. 먼저 조직원의 입장에서 살펴보면, 첫째, 가치판단 면에서 중요하다. 사람들은 일상생활의 대부분을 직장에서 보낸다. 직장은 생계를 위한 소득만을 얻기 위한 곳이 아니라 동시에 생활의 만족을 누리는 곳이다. 이런 점에서 일 자체나 직장생활을 통하여 만족할 기회가 없다면 삶의 기쁨을 맛볼 수 없을 것이다. 둘째, 정신건강 면에서 중요하다. 직무만족은 전반적인 심리적 조정과 생산적인 삶의 중요한 구성요소이기 때문이다. 직무만족에 실패

한 사람은 좌절의 상태에 도달함으로써 그것이 전이효과(spill-over effect)를 가져와 타 부분의 생활도 전체적으로 만족스럽지 못하게 되며 가정생활이나 여가활동, 나아가 삶의 자체에 대한 불만으로 정신건강에 커다란 부작용을 가져오는 경우를 흔히 볼 수 있다. 셋째, 신체적 건강에도 영향을 미친다. 직무 불만족에 의해서 발생하는 정서상태의 부적응적 변화는 생리적, 심리적 스트레스를 쌓이게 하여 고혈압, 동맥경화, 소화불량 및 각종 정신질환을 유발한다(신유근, 1991: 371-372).

다음으로 조직의 입장에서 직무만족이 중요시되는 이유를 살펴보면 첫째, 직무만족이 직무성과에 직접적인 영향을 준다는 것이다. 둘째, 직무에 만족하는 사람은 외부사회에 대하여 자기가 속해있는 조직을 호의적으로 이야기하게 되므로 대외적으로 조직을 홍보하게 되고 이런 기능은 일반대중이 그 조직에 호감을 갖게 되어 조직원의 충원이나 조직의 활동에 대한 합법성의 획득과 조직유효성을 높일 수 있다. 셋째, 자신의 직무를 좋아하는 사람은 조직 밖에서 뿐만 아니라 조직 내에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다.

넷째, 조직의 입장에서 볼 때, 조직 만족이 높게 되면 이직율과 결근율이 감소되고 이에 따른 생산성 향상의 효과도 얻을 수 있다.

이상의 개념을 종합하여 볼 때 만족은 직무환경에 대한 정서적 반응이고, 직무만족이란 개인에 따라 각기 다르게 나타날 수 있는 주관적 개념이라고 할 수 있다. 이는 또한 개인의 정신 및 신체건강은 물론, 조직성과에도 유의미한 관련성을 갖는다고 볼 수 있다.

2. 직무만족의 구성요소

지금까지의 다양한 직무만족에 대한 연구는 주로 개인적 요인, 환경적 요인, 사회적 요인의 세 가지로 구분되어 진행되는 경향이 있었다. 선행 연구자들이 제시하고 있는 직무만족의 하위 변수들은 직무자체만족, 근무환경만족, 인정감, 승진, 보수, 복리후생, 동료관계, 상사 등이 사용되었다.

본 연구에서는 정휴준의 문화담당공무원을 대상으로 한 직무만족의 개

인적 만족으로써 직무자체만족과 환경적 만족으로써 근무환경만족, 사회적 만족으로써 인정감을 직무만족의 대표 하위변수로써 설정하였다.

① 직무자체만족

Locke(1976)는 직무자체와 관련된 량(업무 부하), 완수할 수 있는 기회, 작업조건에 대한 통제 등으로 열거하였다. 이러한 직무자체와 관련된 가장 중요한 사항으로 직무에 대한 기술적합도와 교육 적합도를 들 수 있겠는데, 이것은 노동자가 수행하는 직무의 수준과 직무수준에 필요한 인적자본(예를 들면, 교육, 기술, 기능 등)사이의 연계가 적합한지를 의미한다. 승진, 직무내용, 임금, 작업내용, 작업자체 등의 요인과 관련되는 변수로 직무자체에 느끼는 만족감을 뜻한다.

② 근무환경만족

근무환경만족이란 조직구성원이 직무를 수행함에 있어서의 환경에 대한 만족도를 의미한다. 즉 조직원에 대한 복지수준, 상사 혹은 부하 직원 간의 인간관계, 직무수행에서의 안전성 등의 직무수행 과정을 둘러싼 모든 환경을 의미한다. 여기에는 실질적인 물적 안정성 뿐 아니라 직무수행에서의 인간관계를 포함한다. 경영관리측면에서 인간관계는 종업원의 근로의욕을 향상시킬 중요한 목적을 갖고 있다는 전제 하에서, 종업원의 높은 사기와 협동정신을 갖고 있는 경우에는 기업전체의 근로의욕은 향상되고, 동시에 집단의 협력체계가 확립되어 노사협력을 통해 집단의 목표를 달성하게 되어 개별 근로자의 수입도 증대된다 하였다. 원래 인간관계의 용어를 광의로 해석하면 대인관계이고, 협의로는 인간에 관련된 제 문제를 의미하고 있다. 물론 인간관계는 경영조직의 구성원인 인간의 감정(sentiment)과 태도(attitude), 가치관(values) 및 집단행동(group behavior)에 관점을 둔 인간 관리의 이론으로서, 특히 motivation(동기부여)의 이론적 성격과 특성을 중심으로 하고 있다(유기현, 1989).

인간관계는 상사와 동료나 부하와의 업무협조 정도 등을 말하며 행정제도는 조직 목표 달성에 필요한 조건과 활동을 규제하는 행정관리 체계, 자체계획에 의한 인사제도, 근무평정의 공정성 등을 말한다. 동료관계는 직무만족의 주요 요인으로 이미 밝혀진 바이다. 과학적 관리에서 환경요인과 인간관계요인이 중요하다는 것을 Mayo의 실험에서 밝힌 바 있다(김용석, 1998).

③ 인정감

인정감이란 직무수행 과정에서의 책임감, 인정, 지지, 지원 등과 관련된 요인으로 외부 사람들의 인정 또는 평가에서 오는 만족감을 의미한다(정휴준, 2009). 즉 이러한 인정감은 금전적인 것이 될 수도 있으며, 그렇지 않을 경우도 있다.

금전은 보편적인 보상으로서 독특한 지위를 갖는다. 금전은 생리적 욕구를 만족시켜주는 재화와 비용으로 교환할 수 있으며, 이것을 가지고 안전의 욕구를 충족시켜 준다. 또한 금전은 성취의 상징이 될 수도 있는데 특히 미국문화에 있어서 보상으로서의 금전은 성취, 성공, 성장 및 개인적 가치를 인정하는 가장 강력한 상징 중의 하나이다. 이러한 면에서 금전은 높은 수준의 욕구를 충족시켜주는 요인으로 작용하기도 한다. 직무수준이 높으면 높을수록 자신이 받아야 한다고 느끼는 임금액은 그 만큼 더 높아진다.

Porter와 Lawler(1975)는 같은 임금을 받는 하위계층의 관리자보다 상위계층의 관리자가 더 불만족하다고 보고하고 있다. 따라서 직무수준이 높으면 높을수록 그리고 높은 직위일수록 임금에 대한 불만은 높다고 할 수 있다(이윤영, 2003: 34, 45). 봉급은 직무수행에서 오는 보상과 보상체계에 대해서 만족하는 정도로 타 직종과 비교 등을 말하며 성장 가능성은 조직에서의 상위이동에 대한 기회정도 및 기술성과 전문성에 있어서의 향상정도를 말한다. 또한 소득은 여러 선행연구들에서 직무만족을 결정하는 가장 강력한 결정요인으로 조사되었다(최희철, 2009).

승진은 전문적으로 성장하는 것을 말한다. 개인 능력이 실제 성과를 거두리라 기대하고 2차 결과로 승진이나 보상 등의 결과가 반드시 오리라 기대 할수록 개인적 동기는 강하게 작용한다는 것이다(유민봉, 1997).

제3절 조직몰입에 대한 이론적 고찰

1. 조직몰입에 대한 개념적 정의

조직몰입이란 심리학과 사회학 분야에서 개인과 조직행위를 분석하기 위한 개념으로 쓰였다. 그러다가 1960년대 조직 형태론에서 조직몰입이라는 개념을 사용한 뒤부터 여러 분야에서 다양한 연구가 이루어지게 되었으며, 특히 관리자들과 조직 분석가들이 고용자들의 이직률 감소와 성과 제고방안에 대하여 관심을 보임에 따라 1970년대 이후 많은 연구가 이루어 졌다. 그러나 다양한 연구결과에도 불구하고 조직몰입에 관해서는 아직 까지도 누구나 인정할만한 보편적 정의가 없는 실정이다.

사회과학의 많은 개념들이 그러하듯이 조직몰입이라는 개념도 그것을 연구하는 학자들의 전공분야가 서로 다를 뿐 아니라 같은 분야에서도 연구목적과 방법에 따라 서로 다른 개념을 내리기 때문이다.

조직몰입에 주로 사용되어온 개념은 세 가지로 구분할 수 있다. 첫 번째가 조직몰입을 태도적이나 정서적인 관점으로 보는 접근법이다. Poter, Steers, Mowday와 Boulian(1974)에 의해 제시된 이것은 조직몰입을 '한 특정 조직에 관여하고 동일시하는 정도'로 정의하였다. Mowday, Poter와 Steers(1982) 그리고, Meyer와 Allen(1987)은 태도적 몰입 관점을 조직원들이 조직과의 관계에 대해 생각하는 과정에 초점을 맞추었다. 즉, 개인이 자신의 가치나 목표가 조직의 가치나 목표와 일치하는 정도를 강조하는 심리적 상태로 보고 있다. 그들이 믿고 있는 몰입의 특성에는 세 가지 요소가 있는데, 먼저 조직의 목표와 가치에 동일시하거나, 기꺼이 조직의 이익을 위해 일하는 것, 그리고 조직에 남고자 하는 의도가 그것이다. 이 세 가지 측면을 모두 가진 상태를 조직몰입이라고 정의하였다.

두 번째 접근법은 조직몰입을 행위적으로 보는 관점이다. 행동적 몰입 관점은 한 개인이 특정 조직에 고착되는 과정이나 얼마만큼 적극적으로 대처하는지에 초점을 맞추고 있다. 행동적 접근에서 일단 표출된 행동이 반복될 수 있는 조건이나 그러한 태도 변화에 미치는 효과를 강조하고 있다(김원형 1995). 개인이 조직에 속해 있는 이유는 부수적 보수(side-bets) 때문이라는 것이다. 조직에서 얻을 것이 없는 사람은 특정 조직을 떠나기 마련이다.

세 번째 방법은 가장 덜 쓰이는 규범적인 접근법이다. Wiener(1982)에 의해 제시되었는데 조직에 대한 책임감이나 의무감에 근거한 몰입을 지적하고 있다. 이런 몰입은 "조직의 목표와 관심을 만족시키는 방향으로 행동하게 하는 내재화된 규범적 압박의 총체"로 설명할 수 있으면, 내재화된 규범은 사회적 규범적인 신념(다른 사람들이 내가 어떻게 행동하길 기대하는지에 대한 믿음)과 개인적인 규범적 신념(자신의 도덕적 기준)으로부터 나온다고 파악하였다.

Mowday(1982)는 태도주의적 관점에서 조직몰입을 조직에 대하여 적극적이고 긍정적인 애착성향으로 정의하고 개념적으로는 첫째, 조직의 목표와 가치관에 대한 강한 신뢰와 수용, 둘째, 조직을 위해 열심히 노력하려는 의사, 셋째, 조직구성원으로 남고자 하는 강한 욕구라고 정의하였다. Anderson과 Williams(1991)는 조직몰입을 한 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도, 즉 한 개인이 자기가 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰두하느냐 하는 정도를 가리킨다고 정의할 수 있다. Fink(1992)는 몰입을 획득하는데 있어서 개인, 집단, 조직의 수준에서 상호 다른 요인이 작용하는 것이라고 주장하였다. Gupta과 Taylor(1993)는 조직몰입을 구성하는 특성들로 노력에 대한 외재적 보상을 기대하는 계산적인 측면과 가치관이나 목표의 일치와 같은 도덕적 측면, 조직을 위해서 보다 많은 노력을 투입하고 다른 조직으로 옮기는 확률이 적은 행동적 측면으로 구분하였다.

Allen과 Meyer(1996)는 조직몰입을 조직구성원들이 조직을 떠나지 않도록

록 만드는 조직과 구성원 사이의 심리적 유대라고 정의하였다. 또한 이러한 심리적 유대인 조직몰입은 지속적 몰입, 규범적 몰입, 정서적 몰입으로 구분하였다.

비록 위와 같이 조직몰입의 개념에 대하여 합의된 정의는 없지만 대부분의 연구자들은 Blau(1986: 577-584)조직몰입이 조직의 성과, 이직 및 결근율 감소에 긍정적인 영향을 준다는 사실에 대해 동의하는 것으로 보인다. 조직몰입 수준이 높은 개인은 성과 제고를 통해 보수, 수당, 승진 등의 외적 보상을 받는 한편, 직무만족 동료와의 원만한 관계 등의 내적 보상도 받을 수 있으며, 조직도 조직 구성원의 업무성과 향상과 이직, 결근, 지각 등의 퇴장행태(withdrawal behavior)감소를 통해 생산성을 높일 수 있게 된다. 또한 궁극적으로는 사회전체의 생산성을 향상시킴으로써 조직몰입은 개인, 조직, 사회 모두에게 긍정적인 영향을 미치게 되는 것이다.

조직몰입(Organizational Commitment)은 종사원의 조직에 대한 심리적인 애착 또는 태도를 반영하는 지표로서 이직률, 결근율과 같은 종사원의 조직 내 행위와 유의한 관계를 가지기 때문에 인적자원관리의 유용한 수단으로 활용되어 왔다.

조직몰입은 크게 감정몰입(Affective Commitment)과 근속몰입(Continuance Commitment)차원으로 구별된다(Meyer와 Allen, 1984; Allen과 Meyer, 1990). 감정몰입과 근속몰입차원은 종사원이 조직에 몰입되어지는 동기에 따라 구별되어지는 것이며 결과적으로 종사원들은 한 조직에서 계속 근무하면서 조직을 위해 자발적인 노력을 기울이게 되므로 이직율과 결근율이 낮고 생산성은 높아지게 된다.

이를 토대로 조직몰입은 종사원들이 조직에 대해 가지는 태도와 관련된 심리적인 특성으로 ‘조직구성원이 조직의 목표를 받아들이고, 조직에 대한 애정을 갖고서 조직을 위해 자신의 모든 노력을 기울이고자 하는 의욕을 갖는 상태로 정의할 수 있으며 몰입되는 동기에 따라 다차원으로 파악하는 것이 타당하다고 지적되고 있다(Allen & Meyer, 1990).

2. 조직몰입의 구성요소

조직몰입(organization commitment)은 조직구성원들의 태도 및 행위를 연구하는 학자들에게 지속적인 탐구의 대상이 되어온 주제이다. 이러한 관심은 조직몰입이 조직구성원의 조직 간의 연결고리(linkages)로 작용함으로써 전체 조직의 생산성 및 효과성에 미치는 지대한 영향(Mowday, Porter & Steers, 1982)을 반영하는 것이다.

조직몰입에 대한 본격적인 연구의 시작은 1970년대 중반이후 조직심리학자들의 연구로 거슬러 올라가는데, 이들은 근로자 이직(employee turnover) 현상을 설명하기 위하여 조직몰입을 명시적으로 개념화 하였다. 즉 조직몰입은 조직구성원들의 결근, 이직 등 부정적인 행동을 감소시키며, 조직에 이익이 되는 행동을 유도하여 조직의 효과성을 향상시키는 것으로 알려져 왔다.

기존 연구에 나타난 조직몰입의 개념은 대체로 태도적 몰입(attitudinal commitment to organization)과 행위적 몰입(behavioral commitment to organization)으로 양분되는데, 태도적 몰입이란 구성원과 조직 사이에 형성되는 심리적 관계의 성격과 특성에 초점을 두는 것으로 구성된 이 조직에 대해 갖고 있는 적극적이고 긍정적인 성향을 의미한다. 행위의 몰입은 조직의 구성원으로 남아서 주어진 역할을 수행하며, 자발적인 행위를 하게 하는 잠재적인 힘으로서 개인을 구속하는 영향력을 말한다(Mowday, Porter와 Steers, 1982). 태도적 몰입은 조직에 대한 다분히 무조건적인 충성심(loyalty)을 반영한다는 점에서 표현적·정서적인 방식의 몰입인데 비하여 행위적 몰입은 소속지위 변경의 선택과 연관된 합목적적이고 인지적(cognitive)인 평가를 반영한다는 점에서 도구적·정서 중립적인 방식의 몰입이다(Mottaz, 1988).

이러한 이원적 분류는 최근 Allen과 Meyer(1990)에 의하여 3가지 차원으로 확대되었는데, 정서적 몰입(affective commitment), 유지적 몰입(continuance commitment), 규범적 몰입(normative commitment)이 그것이다. 정서적 몰입은 조직구성원이 조직에 대한 만족감, 소속감, 자부심과 감지, 일체감, 충성심, 호의 등과 같은 감정을 통하여 조직에 대해 개인적

으로 느끼는 심리적 애착의 정도를 말하는 자발적 몰입을 의미하며, 유지적 몰입은 다른 곳에 일자리를 얻을 대안이 없거나 이직으로 인해 상당한 희생이 있을 수 있는 경우 구성원이 조직에 대해 가질 수밖에 없는 애착을 말한다. 다른 말로 하면 기득권이 많은 경우 즉, 연금이나 퇴직금에서 더 유리하다던가, 승진할 수 있다던가, 연공에서 이점이 있는 등 떠나기에는 너무나 많은 “대가(cost)”를 지불해야 한다고 생각하는 경우의 몰입이다. 유지적 몰입을 가진 구성원들은 일반적으로 조직에 대해 애착을 “느끼는” 것이 아니고, 조직을 떠날 때에 치르게 되는 큰 희생을 생각하게 된다. 끝으로 규범적 몰입은 구성원이 조직에 남아 있어야 한다는 의무감의 느낌을 말한다. 조직 구성원들이 “의무(duty)”에 관련된 이유를 말하거나 조직에 대해 “신세(owe)”나 혜택을 입었다고 생각할 때 규범적 몰입이 된다. Allen과 Meyer(1990)에 의하면, “강한 정서적 몰입을 가진 구성원은 그들이 ‘원하기’ 때문에, 강한 유지적 몰입을 가진 구성원은 ‘필요’하기 때문에, 강한 규범적 몰입을 가진 구성원은 ‘의무’ 때문에 조직에 남는다고 했다. 이와 같은 3가지 차원의 다중적 조직몰입은 연구가 더욱 세분화되어 그 관계를 구체적으로 규정지을 필요가 있을 때 유용할 수 있다. 그러나 연구의 특성이 조직에 대한 하나의 통일적 개념으로서의 몰입정도를 나타낼 때는 특별히 구별하지 않고 통일된 개념으로 추상하는 것이 일반적이다.

조직몰입에 관한 연구는 조직몰입을 독립변수로 보는 연구와 종속변수로 보는 연구로 크게 나누어 볼 수 있는데, 조직몰입을 독립변수로 보는 연구는 조직몰입 수준이 직무성과, 이직, 결근, 근무태만 등에 어떠한 영향을 주는지에 대하여 연구하며, 조직몰입을 종속변수로 보는 연구는 조직몰입에 영향을 주는 요인을 규명하는데 초점을 두고 있다.

조직몰입은 연구하는 학자들마다 각각의 요인들을 제시하고 있다. 조직몰입에 영향을 미치는 요인의 분류도 학자들에 따라 다르게 나타나고 있다.

Steers(1977)는 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로 개인적 특성(성취욕구, 연령, 교육), 직무 및 역할 특성(자율성, 다양성, 환류성, 정체성, 직장 내 인간관계 발전기회), 조직특성 등을 제시하고 있으며, Mathieu와

Zajac(1990)도 개인특성, 직무 및 역할특성, 집단 및 리더특성, 조직 특성 등을 제시하고 있다. Luthans et al.(1987)은 인구 구조적 변수(연령, 교육, 재직기간, 현 직위근무기간, 현재의 성과와 근무시간, 지위, 통제권한), 조직관계(리더십행태, 감독에 대한 만족정도), 개인과 조직의 적합성을 조직몰입에의 영향요인으로 보았다.

Decotiis와 Summers(1987)는 개인적 특성과 상황적 특성으로 구분한 뒤 다시 개인적 특성은 구성원 고유의 개인특성(연령, 성별, 인종, 교육, 직업)과 조직으로 인한 개인특성(재직기간, 직무근무기간, 조직수준, 승진경험)으로, 상황적 특성은 조직구조(공식화, 집권화, 역할갈등, 역할 모호), 조직절차(의사결정, 리더십, 의사전달, 보상, 승진, 환류), 조직문화(자율, 신뢰, 응집, 지원, 인지, 압력, 공정성, 채신) 등을 제시하고 있다.

Mathieu와 Zajac(1990)은 개인특성(연령, 근속, 성별, 교육), 역할상태, 직무특성, 집단 및 리더관계(응집성, 리더십 스타일), 조직특성(조직규모, 집권화)등으로 구분하고 있다. Mathieu(1991)는 직무특성(교육), 역할갈등(역할 모호, 역할갈등, 역할과중), 개인특성(성취동기, 근무기간), 총체적 영향력(성과기준, 응집력), 만족으로 구분하였다. 또한 Ahmad와 Bakar(2003)은 개인적 특성(성별, 인종), 조직보상(연봉), 구성원에 대한 교육훈련, 학습동기 부여를 영향요인으로 제시하였다.

조직몰입에 대한 대표적인 선행 연구자들의 구성요소를 살펴보면 다음과 같다.

Etzioni(1961)은 조직몰입의 구성요소로써 도덕적 몰입, 산술적 몰입, 소외적 몰입의 3 가지 구성요소로 조직몰입을 나타내었다. 여기서 도덕적 몰입은 조직의 목표와 가치관의 내면화에 기초한 긍정적인 성향을 나타내면, 산술적 몰입은 혜택과 보상의 합리적 교환관계에 기초한 낮은 성향을, 소외적 몰입은 착취적인 관계에서 볼 수 있는 부정적 성향을 의미한다.

Kanter(1968)는 조직몰입의 지속적 몰입, 응집적 몰입, 통제적 몰입으로 구성하였다. 여기서 지속적 몰입이란 조직에 투여한 노력과 희생으로 인해 조직을 떠나는 것이 비용이 많이 들거나 불가능한 상황에서 조직의 성공을 위한 노력정도를 의미하며, 응집적 몰입이란 말 그대로 집단의 응집력

을 강화하기 위한 의식이나 사회적 유대관계의 단념 등으로 인해 조직에 대해 가지는 사회적 관계에 대한 애착을 의미한다. 끝으로 통제적 몰입이란 조직가치관의 관점에서 과거의 규범 또는 자아개념을 바람직한 방향으로 행동하려는 조직 규범에 대한 애착을 의미한다.

Staw와 Salancik(1977)는 조직몰입을 태도적 몰입과 행위적 몰입 2가지 구성요소로 구분하였다. 여기서 태도적 몰입이란 다양한 요인들에 의한 조직과의 강한 동일시 또는 조직에의 심취 정도를 의미한다. 다음으로 행위적 몰입이란 조직에 투자된 매몰비용에 의해 조직에 구속된 상태를 말한다.

Allen과 Meyer(1990)는 정서적 몰입, 규범적 몰입, 지속적 몰입의 세 가지 구성요소로 조직몰입을 구성하였다. 첫째, 정서적 몰입이란 조직에 대한 조직원의 감정적 애착, 조직과의 동일시 정도로써 심리적 측면에 있어서의 몰입도를 의미한다. 둘째, 지속적 몰입은 조직원이 조직을 떠남으로 인해 발생하는 비용으로 인한 몰입도를 의미하고, 셋째, 규범적 몰입이란 조직원이 반드시 그 조직에 남아야 한다는 의무감으로써의 몰입도를 의미한다. 이러한 Allen과 Meyer의 조직몰입 구성은 많은 선행연구를 통해 그 타당성이 검증되었으며, 다수의 연구에서 사용되었다. 따라서 본 연구에서의 조직몰입 역시 이러한 규범적 몰입, 정서적 몰입, 지속적 몰입의 Allen과 Meyer의 구성요소를 사용하였다.

[표 2-2] 조직몰입의 구성요소

연구자	구성요소	개념정의
Etzioni(1961)	도덕적 몰입	조직의 목표와 가치관의 내면화에 기초한 긍정적 성향
	산술적 몰입	혜택과 보상의 합리적 교환관계에 기초한 낮은 성향
	소외적 몰입	착취적인 관계에서 볼 수 있는 부정적 성향
Kanter(1968)	지속적 몰입	조직에 투여한 노력과 희생으로 인해 조직을 떠나는 것이 비용이 많이 들거나 불가능한 상황에서 조직의 성공을 위한 노력
	응집적 몰입	집단의 응집력을 강화하기 위한 의식이나 사회적 유대관계의 단념 등으로 인해 조직에 대해 가지는 사회적 관계에 대한 애착
	통제적 몰입	조직가치관의 관점에서 과거의 규범 또는 자아개념을 바람직한 방향으로 행동하려는 조직 규범에 대한 애착
Staw & Salancik(1977)	태도적 몰입	다양한 요인들에 의한 조직과의 강한 동일시 또는 조직에의 심취
	행위적 몰입	조직에 투자된 매몰비용에 의해 조직에 구속된 상태
Allen & Meyer(1990)	정서적 몰입	조직에 대한 조직원의 감정적 애착, 조직과의 동일시
	지속적 몰입	조직원이 조직을 떠남으로 인해 발생하는 비용으로 인한 몰입
	규범적 몰입	조직에 남으려는 의무감

(1) 정서적 몰입

정서적 몰입은 고용인들의 조직에 대한 관여와 동일시, 정서적 애착이며 (Allen & Meyer, 1996), 구성원들은 조직의 목표를 추구하고자 몰입하게 된다고 보았다. 조직 구성원의 조직에 대한 감정적 충성의도, 애착 및 조직멤버십을 유지하려는 욕구나 관여된 상태로 정의 할 수 있다(김원형 1995).

이와 같은 정서적 몰입은 개인과 조직 간의 적극적이며 감정적 결속을

나타낸다. 조직에 대한 강력한 정서적 몰입을 가진 종업원들은 그들이 원하기 때문에 조직에 남게 된다고 할 수 있다.

(2) 지속적 몰입

지속적 몰입은 다른 곳에 일자리를 얻을 대안이 없거나 이직으로 인해 상당한 희생이 있을 수 있는 경우 한 구성원이 조직에 대해 가질 수밖에 없는 애착을 말한다. 이는 연금이나 퇴직금에서 더 유리하다던가, 승진에 유리한 경우, 기득권이 많은 경우에 조직을 떠나기에 너무나 많은 비용이 발생한다고 생각하는 경우의 몰입이다. 지속적 몰입을 가진 종업원들은 일반적으로 조직에 대해 애착을 느끼는 것이 아니고 조직을 떠날 때에 치르게 되는 비용을 생각하게 된다.

(3) 규범적 몰입

규범적 몰입은 조직을 자아의 핵심요소로 여기어 마땅히 조직에 머물러 있어야 한다는 의무감에 기초한 몰입의 차원이다. 자신을 평가하는데 조직을 반드시 언급해야 하는, 즉 조직에 근무하는 것에 대해 강한 자부심을 느끼거나 조직의 명예를 자신보다 소중히 여기는 사람들을 말할 수 있다. 즉 구성원이 조직에 남아 있어야 한다는 의무감의 느낌이라 말할 수 있다. 종업원들도 의무에 관련된 이유를 말하거나 조직에 대해 신세나 혜택을 입었다고 생각할 때 규범적 몰입에 도달하게 된다.

제4절 선행연구

1. 직무특성과 직무만족에 관한 선행연구

직무만족은 개인이 직무에서 얻어지거나 경험한 욕구만족(need satisfaction)에 대한 정도(McCormock & Tiffin, 1974), 조직 및 직무에 대한 참여자들의 만

족정도(Dewer & Werbel, 1979), 종사원이 그의 직무에 대하여 가지는 느낌 혹은 정서적 반응(Smith 등, 1979), 자기 자신의 직무를 자신이 평가하거나 직무 그 자체를 통해서 얻어지는 유쾌함이나 혹은 긍정적인 감정상태(Locke, 1976), 종업원이 직무가치를 달성하고 촉진하는 것으로서 그의 직무에 대한 평가에서 얻어지는 명쾌한 감정의 상태라고 정의하는 등 직무만족에 대한 정의는 학자들마다 다양한 견해를 피력하고 있어 학자들 간의 견해차가 있다고 하였다(김옥경, 2002).

각 연구자들이 제시하고 있는 직무만족의 하위변수들은 직무자체만족, 근무환경만족, 인정감, 승진, 보수, 복리후생, 동료관계, 상사 등이며 이에 따라 본 연구에서는 정휴준(2009)의 연구와 같이 개인적 만족으로써 직무 자체만족과 환경적 만족으로써 근무환경만족, 사회적 만족으로써 인정감을 직무만족의 대표 하위변수로서 설정하고 이에 대해 연구한 각 선행연구자들의 연구결과를 살펴보았다.

직무특성에 관한 연구의 흐름을 보면 직무설계를 위한 직무특성이 이론을 처음 연구한 Turner와 Lawrence(1965)는 직무특성을 측정하기 위해서 과거의 문헌조사와 연역적인 개념의 틀에 기초를 두고 6개의 필요과업특성(RTA: requisite task attributes)지표를 개발하였다. 이는 다양성, 자율성, 요구된 상호작용, 임의의 상호작용, 책임, 요구된 지식과 기술 등의 종합적 측정도구를 이용하여 직무특성의 종사원의 직무만족 및 출근율 사이의 관계를 확인하는데 사용하였다.

김재일 등(1996)은 서비스 기업의 종사원들의 직무특성과 만족과의 관계 연구에서 전반적으로 업무자체에는 만족을 하고 있으나, 임금이나 직무만족 등의 항목에서는 상관관계가 높지 않다는 것을 밝혔다. 사회적 교환이론에 근거한 Eisenberger 등(1986)의 연구에서도 직무특성상 조직지원을 많이 받고 있다고 지각하는 구성원은 정서적 몰입은 더 높아지며, 작업관련행동측면에서도 조직에 보답해야겠다는 의무감을 더 많이 느낀다는 것을 밝힌 바 있다.

강홍구(2006)는 사회복지사를 대상으로 한 직무특성과 직무만족의 관계를 연구한 결과, 직무특성의 하위변수들 중에서 자율성과 환류성 만이 직

만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

김미소(2009)의 부산광역시 공무원을 대상으로 한 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 대해 연구결과, 직무특성 중 환류성, 자율성, 경험성은 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 갈등성은 공무원의 직무만족에 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 부서별 직무특성의 강도가 상이하였으며, 이러한 직무특성의 차원은 공무원의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

박미숙(2009)은 교육행정직 공무원의 직무특성, 목표지향성, 학습조직준비도 및 직무만족도의 인과적 관계를 살펴본 결과, 각 변인들 간에 높은 상관을 나타내는 것으로 나타났다. 특히 직무특성의 세 하위요인 중 일로부터 오는 피드백과 타인들과의 상호작용 요인이 목표지향성과 학습조직준비도를 매개로 하여 직무만족도에 미치는 영향력은 모든 경로에서 높게 나타났다.

정휴준(2009)의 지방자치단체 문화담당 공무원을 대상으로 한 직무특성, 직무만족, 조직몰입의 관계를 살펴 본 결과, 직무특성의 하위변수 중 과업정체성을 제외한 기능다양성과 과업 중요성, 자율성, 환류성이 종속변수인 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여기서 자율성과 환류성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 기능다양성과 과업중요성은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 대한 해석으로 기회의 제공과 더불어 조직차원의 지원이나 상사, 동료들의 지원이 없을 경우에는 능력 발휘의 기회는 오히려 과중한 업무 부담으로 인식될 수 있다고 하였다.

2. 직무특성과 조직몰입에 관한 선행연구

위에서 살펴본 바와 같이 조직몰입의 개념 속에는 가치판단의 개념을 포함하고 있으므로 조직몰입에 영향을 미치는 요인은 문화적 배경에 따라 약간씩 다를 가능성이 크다. 실제로 선행연구들에 의하면 조직구성원들의 조직몰입 정도에 영향을 미치는 요인으로서는 많은 변수들이 제시되고 있으

며, 그 결과 또한 다양한 것으로 나타났다.

Steers(1977)는 조직몰입과 관계가 있는 변수로 개인특성(연령, 교육수준, 근속, 성취욕구강도, 친애욕구), 직무특성(자율성, 다양성, 과업정체성, 피드백), 작업경험(소속집단의 조직에 대한 태도, 조직의 신뢰성, 기대실현)으로 나누었고, Steven et al.(1978)은 개인변수, 역할관련변수, 조직변수로 나누고 있으며, Porter, Mowday 와 Steers(1982)의 연구에서는 조직몰입과 관계가 있는 변수를 개인특성변수(연령, 성별, 학력, 결혼여부, 부양가족 수, 근속년수, 성취동기), 직무관련변수(직무특성요인, 업무과부하, 역할갈등, 역할모호성), 조직관련변수(공식화, 집권화, 상사와의 관계, 고용기회), 작업경험변수(작업태도, 조직의 개인존중도, 기대의 실현)로 나누어 설명하였다.

한편 사회복지 조직구성원들을 대상으로 한 Glisson과 Durick(1988)의 연구에서는 조직몰입을 예측하기 위해 직무특성, 조직특성, 개인특성으로 분류하였는데, 직무특성과 조직특성이 조직몰입의 중요한 변수라고 보고하고 있다. 직무특성 요인은 조직몰입에 유의한 영향력이 있다는 것이 지배적인데 조직몰입에 대한 최선의 결정요인이라는 주장도 있다(임성옥, 2006: 재인용).

이 중에서 기술다양성, 자율성, 피드백이 조직몰입과 긍정적 관계에 있으며, 역할갈등과 역할모호성은 조직몰입과 부적인 관계를 보이고 있다(조경호, 1997: 재인용).

일반적으로 역할갈등과 역할모호성은 조직구성원들이 직무와 관련된 긴장을 겪을 가능성을 증대시키고, 이 긴장은 직무만족 감소와 이직 가능성의 상승을 초래하기 때문이다. 역할갈등 외에 업무과중 또한 조직몰입에 강한 부정적 영향력이 있으며, 이처럼 역할갈등, 역할모호성, 역할재량은 유의한 관련이 있다는 것으로 보아 그 영향력의 크기는 달라도 방향은 대체로 일치하고 있다.

한편 조경호(1993)는 역할불분명성과 조직몰입은 약한 긍정적 관계가 있으며, 그의 후속연구(1997)로 역할모호성에 대한 국가직, 지방직 공무원들에 대한 몰입도 차이를 검증한 결과, 국가적 공무원들에게 역할모호성은

조직몰입을 상당히 저해하였지만 지방직 공무원들에게는 중요하지 않았다는 결과를 제시하였다.

그 외 복지관 유형별(종합사회복지관과 노인복지관, 장애인복지관)로 조직몰입정도와 이에 영향을 미치는 직무특성에 따르면, 조직몰입 설명요인으로 직무특성 중 자율성이 중요하게 나타났으며, 복지관 유형별로 차이를 보이는 것으로 나타났다. 즉 종합사회복지관은 직무특성 중 자율성이, 노인복지관은 피드백이, 장애인복지관은 과업중요성이 유의한 변수로 나타났는데, 이러한 선행결과들을 비추어 볼 때 직무특성과 조직몰입의 관계는 직종별, 조직유형별 특성에 따라 상이한 것임을 알 수 있다. 즉 조직유형에 따른 상이한 직무특성과 조직몰입간의 관계에 대한 기존연구들을 살펴볼 때 공공복지행정조직과 민간사회복지조직에 근무하는 종사자들의 직무특성과 이에 따른 직무몰입은 대단히 상이할 수밖에 없을 것이며, 직무특성 하위요인별로 그 관계의 강도에 있어서도 서로 다른 결과가 나타날 것으로 예상된다.

김용성(2005)은 직무특성과 직무불안이 조직몰입과 노조몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무특성 변수 중 자율성, 과업중요성, 피드백, 정체성이 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 기능다양성은 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 또한 인구통계학적 변수로는 직종만이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상임(2006)의 직무특성, 개인특성 및 리더십유형의 상호작용이 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구결과, 직무특성, 개인특성, 리더십유형은 모두 조직몰입에 대해 각각 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 각 변수들은 상호작용관계에 있고 각 변수간의 상호작용관계는 조직몰입에 영향을 주면서도 효과에 있어는 차이가 있는 것으로 밝혀졌다. 특히 부하들의 조직몰입은 개인특성보다 직무불확실성의 영향이 더 큰 것으로 나타났다.

김우진(2010)의 호텔기업 종사원의 직무특성, 고용관계특성이 후원인식에 의하여 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향에 대한 연구에서, 호텔

기업 종사원의 과업중요성, 과업정체성, 피드백, 직무자율성과 그들의 후원 인식 간의 관계가 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며, 기술다양성과 후원인식 간에는 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

3. 직무만족과 조직몰입에 관한 선행연구

종사자의 인구통계학적 특성과 직무만족 또는 조직몰입간의 관계에 대해서는 오래 전부터 많은 연구가 이루어져 왔다. 먼저 직무만족의 관계와 관련하여 여러 선행연구들의 결과가 일치하지 않지만 대체적으로 개인의 성별, 연령, 학력, 근속년수, 직위, 거주 지역 및 생활수준별로 차이가 있는 것으로 밝혀지고 있다(박영배, 1997).

그러나 그 관계내지 영향의 방향에 대해서는 연구결과가 일치하지 않는 경향을 보이고 있어 이들 인구통계학적 특성이 직무만족에 어떻게 관련되는지를 단정적으로 결론짓기는 매우 어렵다.

한편 인구통계학적 특성과 조직몰입의 관계 또한 여러 선행연구들의 결과에 차이가 있지만, 직무만족과 마찬가지로 개인의 성, 연령, 학력, 근속년수 및 직위 등과 직접적인 관계가 있는 것으로 나타나고 있다. 즉 대부분의 연구에서 여성보다는 남성이, 나이가 많을수록, 학력이 높을수록, 근속년수가 많을수록 그리고 직위가 높을수록 조직몰입의 정도가 높게 나타났다(박영배, 1993; 조동춘; 1995).

직무만족과 조직몰입은 같은 태도변수로서 이들 사이에는 상당히 직접적인 관계가 있음을 예측할 수 있다. Porter 등(1974)은 일찍이 직무만족과 직무몰입은 모두 개인과 조직을 연결해주는 매체이기는 하지만 전자는 후자의 한 구성요소일 뿐이며, 특히 직무만족은 특정의 작업환경과 밀접한 관계가 있고 비교적 불 안정적이고 쉽게 변하는 성질을 지니고 있기 때문에 전체 조직과 관련되면서 상대적으로 안정적이고 오래 지속되는 조직몰입의 선행요인으로 보아야 된다고 강조했다.

또한 Steers(1977)는 개인은 작업환경 중에서 작업을 완성함으로써 자신

의 욕구와 기대를 충족시킨 연후에 비로소 조직에 대한 애착심과 몰입감을 갖게 된다고 주장하는데, Williams와 Hazer(1986)도 이에 적극적으로 동의하고 있다.

Weissenberg와 Gruenfeld(1968), Buchanan II(1974) 및 Aranya 등(1986)은 실제로 직무만족을 독립변수로 하여 조직몰입과의 관계를 분석하고 이들 두 변수 간에는 유의적으로 높은 정(+)의 상관관계가 있음을 발견하였다. 또한 Marsh와 Mannari(1977), Farrell과 Rusbult(1981), Rusbult(1983), Ruabult와 Farrell(1983) 및 Williams와 Harzer(1986) 등은 직무만족을 매개변수로 하여 독립변수-직무만족-조직몰입 사이의 인과관계를 분석한 연구에서 직무만족과 조직몰입 간에 높은 인과관계가 존재한다는 결과를 얻기도 하였다.

직무만족과 조직몰입의 관계에 대한 연구는 이상의 몇몇 연구자들의 견해와 연구결과를 통해 이들 두 변수간의 관계를 추론하면 전자와 후자간의 관계는 상당히 직접적일 것이라는 점을 예측할 수 있다. 즉 직무만족은 조직몰입에 영향을 미치는 중요한 선행요인으로 볼 수 있다는 것이다.

4. 직무특성과 직무만족 및 조직몰입의 관계

Hackman과 Oldham(1975)의 직무특성모형에서 제시된 다섯 가지의 핵심적 직무특성과 직무만족의 관계에 대한 선행연구들은 대부분 이 두 변수간에 유의적인 정(+)의 관계가 있는 것으로 밝혀졌다. Sim과 Szilagy(1976)는 기술다양성은 직무자체에 대한 만족과, 그리고 피드백은 감독과 승진에 대한 만족과 특히 높은 상관관계를 보이며, 그 밖의 직무특성은 외적 보상요인보다는 내적 보상요인과의 관련성이 더 큰 것으로 밝혀졌다.

그리고 Loher 등(1985)과 Spector(1986)의 연구에서는 모든 핵심직무특성들이 직무만족과 높은 상관관계를 보이지만 그 중에서도 자율성이 특히 가장 큰 관계를 갖는 것으로 나타났다. 또한 Fried와 Ferris(1987)는 직무특성모형의 타당성을 입증하기 위한 광범위한 연구에서 직무만족을 높이기 위해서

는 기능다양성, 과업중요성, 자율성 및 피드백 등을 높이는 것이 무엇보다 중요하다. 한편 국내에서 이루어진 연구에서도 양용주(1986), 조계숙(1991), 홍경옥(1995) 등은 다섯 가지 핵심직무특성은 각기 직무만족과 높은 정(+)의 상관관계가 있음을 보였다. 그러나 이지우(1997)의 연구에서는 핵심직무특성들 중에서 기술다양성과 자율성은 직무만족과 직접적인 관계를 갖지 않고 직무몰입을 통해서만 관련되고 있음을 밝힘으로써 직무특성과 결과변수들 간의 관계를 매개할 가능성이 있는 새로운 변수를 찾는 노력이 필요하다.

Hackman과 Oldham(1975)이 제시한 다섯 가지의 핵심적 직무특성과 조직몰입의 관계를 실증적으로 밝혀낸 연구는 아직까지 많이 이루어지지 않았지만 몇몇 관련연구의 결과를 통해 이 두 변수간의 관계를 유추할 수 있다. Mowday 등(1982)은 관련 연구들을 검토한 후에 조직몰입의 선행요인으로 개인적 특성, 역할관련특성, 구조적 특성 및 작업경험 등을 들고 있는데, 이 중에서 직무범위, 직무도전성, 역할갈등, 역할모호성 등을 포함하는 역할관련 특성은 직무의 특성을 나타내는 선행요인으로서 직무특성과 조직몰입 간에 직접적인 관계가 있음을 강하게 시사하는 것이다.

한편 Steers(1977), Steers와 Spencer(1977), Steffens 등(1978)은 일찍이 직무의 도전성과 조직몰입 간에 높은 정(+)의 상관관계가 있음을 보였다. 또 Fried와 Ferris(1986)는 직무특성모형의 타당성을 입증하기 위한 광범위한 연구에 조직몰입 정도를 높이기 위해서는 무엇보다도 직무의 기술다양성 · 과업중요성 · 자율성 · 피드백을 높여야 한다고 주장하였으며, 이지우(1997)는 핵심직무특성들 가운데 기술다양성 · 과업중요성 · 자율성 등이 조직몰입과 직접적인 관계를 갖고 있음을 발견하였다.

이상의 선행연구결과들은 부분적인 차이를 보이기는 하지만 대체적으로 직무의 다양한 특성들이 조직만족과 조직몰입에 직접적으로 영향을 미치는 중요한 요인이 될 수 있다는 것을 뒷받침해 준다.

제3장 현황분석 및 연구 설계

제1절 노인취업 담당자의 특성

노인 취업에 관련한 정책 사업은 공공과 민간을 통해 이루어지고 있다. 먼저 공공부문에서 이루어지는 사업은 노동부 산하의 노령자인재은행, 고용안정센터, 인력은행, 그리고 온라인상 의 Work-net 등이 있으며, 보건복지부가 대한노인회에 위탁하여 실시하는 노인취업알선센터, 서울시가 위탁을 주어 운영하는 고령자취업알선센터, 그리고 시·군·구에서 운영하는 취업정보 센터 등이 있다.

1. 노인취업의 필요성

노인의 취업에 대한 욕구는 소득을 확보하려는 경제적 측면뿐만 아니라 사회적 참여 및 신체적인 욕구까지도 포함한다. 노인의 취업에 대한 의식을 살펴보고 취업을 희망하는 노인에게 취업의 기회를 제공해 주는 것은 노후의 자립경제 생활은 물론 개인적, 사회적으로도 밝은 생활을 약속할 수 있는 방안이라 할 수 있다.

노인인력운영센터(2004)에 따르면 노인취업의 필요성은 다음과 같다.

첫째, 노인의 경제적 자립욕구가 확대되고 있다. 산업발달과 핵가족화에 따라 가정에서 노인에 대한 부양의식은 점점 약화되고 있다. 따라서 소득원이 없는 노인의 노후 생활비 마련은 심각한 현실문제로 나타난다. 이에 반해 노인들의 경제적 자립에 대한 욕구는 점차 늘어나고 있다.

둘째, 노인에 대한 사회적 비용부담이 감소한다. 노인이 일자리를 갖거나 취업을 하게 되면 소득이 발생하게 되고 소득은 개인과 가정의 경제적 안정을 가져온다. 뿐만 아니라 의료비 등 노인에게 소요되는 사회복지비용을 스스로 부담하게 됨으로써 사회적 비용부담도 줄이게 하는 효과가 있

다.

셋째, 노인인력 활용의 필요성이 증가되었다. 생산인구 감소와 노인인력의 증가는 국가의 노동생산성을 떨어뜨리고 지속적인 경제성장에 장애요인이 된다. 따라서 노인인력을 유용한 분야에 활용함으로써 국가 경쟁력을 향상시킬 수 있다.

넷째, 사회적 연대의식을 고취한다. 노인의 일자리를 통한 사회 참여는 가족 내의 갈등 해소에 도움이 됨은 물론 노인의 소외감을 해소시킨다. 더 나아가서는 사회를 위한 봉사정신과 사회적 연대의식을 고취하여 능동적이고 적극적인 생활을 하게 한다.

다섯째, 노인의 건강한 노후생활을 유도하게 한다. 일자리의 참여를 통하여 노인은 우선 규칙적인 생활을 하게 된다. 규칙적인 생활은 노인의 정신적, 신체적 건강유지에 크게 도움이 되며 일자리의 참여는 노인에게 사회적으로 의존적인 존재가 아닌 자립적이고 당당한 사회 구성원으로서의 자긍심을 가지게 하여 건강한 노후 생활을 유지할 수 있게 한다.

따라서 노인들에게 재취업의 기회를 부여하여 노후의 생계대책과 빈곤을 방지하도록 하고, 노인들의 개인적 문제와 심리적 측면에서도 직업을 가짐으로써 사회나 가족으로부터 여러 가지 갈등을 해결 할 수 있다는 점에서 그 중요성을 알 수 있다. 결국 노인취업에 대한 노인들의 욕구는 계속적으로 증가하고 있으며 그로 인해 취업자 역시 증가하고 있다. 그러나 정부의 정책은 아직까지 노인의 수준에 맞는 일자리를 찾는데 급급한 수준이며 더 고령화가 진행되기 전에 해결해야 할 국가적 과제가 될 수 있다.

2. 노인취업 지원기관

노인 취업 문제를 담당하는 주체는 노동부, 보건복지부, 서울시와 같은 지방자치단체이다. 이에 대한 세부적인 내용을 살펴보면, 노동부의 경우 고용지원센터를 직접 운영하고, 고령자인재은행, 중견전문인력 고용지원센

터를 민간 전문기관에 위탁하고 있다. 다음으로 보건복지부에서는 한국노인인력개발원이라는 노인취업 전담 기관을 설치하여 노인 취업사업을 도모하고 있으며 대한노인회 취업지원센터를 운영하고 있고, 시니어클럽과 노인공동 작업장은 보건복지부에서 추진하다가 2005년부터 지방자치단체로 분산되었다. 끝으로 3대 주체 중 하나인 지방자치단체는 고령자취업알선센터나 노인종합복지관을 직접 혹은 위탁하여 운영하고 있는데 최근에 올수록 그 중요성이 크게 강조되고 있다.

[표 3-1] 노인취업 지원 기관 현황

주체	노동부	보건복지부	지방자치단체(서울시)
사업수행기관	고용지원센터(87개소) 고령자인재은행(49개소) 중견전문인력고용지원센터(1개소)	시니어클럽(38개소) 노인복지회관(128개소)	고령자취업알선센터(17개소)
사업영역	일자리 창출, 취업알선 취업교육	일자리 창출, 취업알선 취업교육 문화/생활 강좌	취업알선 취업교육

자료 : 김희창(2009), “고령화시대를 대비한 노인의 재취업 실태에 관한 연구”.

3. 노인취업 담당자의 업무

노인취업 담당업무는 일하기를 원하는 노인에게 맞춤형 일자리를 제공함으로써, 보충적 소득 보전이 가능하고 정기적인 사회활동을 통한 대인관계 개선뿐만 아니라 건강증진을 목적으로 하는 업무라고 할 수 있다(한국노인인력개발원, 2008). 이러한 노인취업 업무는 보건복지가족부와 지방자치단체가 주관하며, 지역사회 시니어클럽, 대한노인회, 노인복지회관, 종합

사회복지관, 노인복지센터, 지역문화원 등이 업무를 위탁받아 수행하고 있다. 그 대상은 65세 이상의 노인으로 한다. 이러한 노인취업 담당자의 업무는 다양하게 나타날 수 있으나 여기서는 업무를 단순화하여 노인취업 일자리 개발, 노인취업 알선, 노인취업 교육의 3 가지 요소로 나누어 설명하고자 한다.

(1) 노인취업 일자리 개발

노인취업 일자리 개발은 고령사회를 대비하여 노인의 능력과 적성에 맞는 일자리를 창출·제공하는 활동으로 노인의 삶의 질 향상과 더불어 사회적 부양부담 경감, 국가 경쟁력 강화 기틀을 마련하는 것을 목적으로 한다.

노동부는 1991년 제정된 고령자고용촉진법 제15조에 의하여 고령자 취업에 적합한 직종을 선정하고 1992년부터 2002년까지 4차례에 걸쳐 77개의 고령자 적합 직종을 선정·운영하였다. 노동부는 고령자우선 고용직종으로 명칭을 바꾸고 2004년 6월 9일 공공부문 70개와 민간부문 90개 직종을 ‘고령자우선고용직종’으로 선정 고시했다(노동부, 2004).

이와 함께 보건복지부 산하 노인인력운영센터에서는 사회적 일자리라는 개념으로 공공참여형(11개 직종), 사회참여형(9개 직종), 시장참여형(9개 직종) 등 모두 29개 직종으로 대별하여 세부적인 일자리를 분류하고 있다(노인인력운영센터, 2004).

현재 고령자를 위해 개발된 직종은 모두 160개 직종으로 공공부문은 기술·기능분야, 경영·사무분야, 교육·문화 분야, 의료·복지 분야, 서비스·판매 분야, 농림·어업분야, 단순노무분야 등에서 70개 직종이며, 민간부문은 기술·기능분야, 경영·사무분야, 교육·문화 분야, 의료·복지 분야, 서비스·판매 분야, 농림·어업분야, 단순노무분야 등 90개 직종으로 구분하고 있다. 그러나 통계에 의하면 현재 전문 인력으로 활용이 가능한 전문 인력의 수는 약 48만 명에 이르고 있다(한국보건사회연구원, 2000).

(2) 노인취업 알선

현재 고령자 고용 알선은 보건복지부에서 대한노인회에 위탁하여 운영하는 노인취업알선센터(248개소), 보건복지부에서 노인 자활기관으로 운영하는 지역사회 시니어클럽(59개소), 서울시에서 운영하는 고령자취업알선센터(19개소), 노동부에서 운영하는 고용안정센터(43개소)가 운영되고 있다. 여기에서는 취업을 희망하는 고령자들의 구직을 신청 받고 그들과의 상담을 통해 그들에게 가장 적절한 일자리와 연계시켜주는 노인취업 알선 업무를 담당하고 있다.

일반적으로 노인취업 알선 업무는 취업을 원하는 노인과 구인업체를 연결해 주는 활동으로써 구직상담 - 전산등록 - 구인, 구직자 연결 - 결과통보 - 사후관리의 단계로 이루어진다. 구직상담의 주된 내용은 구직자의 일반적 특성, 취업희망직장의 위치 등이며, 구인 상담의 주요 내용은 사업자 등록여부 확인 및 임금 등의 계약조건을 확인하는 것이다. 이러한 상담 후 그 결과는 전산에 등록되고 전산망에 등록된 구직자는 센터에서 취업알선장을 교부 받아 직접 구인처를 방문하게 하여 취업여부를 결정하고, 구직자는 취업 결과를 취업알선센터로 통보하게 된다. 마지막으로 취업자에 대해서는 전화 상담을 통하여 일정기간 사후 관리를 수행함으로써 구직 노인들의 직업생활 적응능력과 기타 사후 문제들을 해결하는 업무를 수행한다.

(3) 노인 직업교육

노인의 심신의 특성을 살리고, 또한 노인의 적합 직종과 관련하여 직업능력개발을 위하여 직업훈련을 실시하는 활동이다. 급속하게 변화하는 현대 사회 속에서 삶의 경쟁력을 갖기 위해서는 전 생애에 걸쳐 새로운 기술을 끊임없이 배워야 하는 평생학습이 강조되고 있다. 따라서 노인취업의 경쟁력을 강화하기 위하여 재취업을 위한 직무기술 뿐 아니라 성인이 평생학습자로 갖추어야 할 능력까지를 포괄하고 있다.

노인취업을 향상을 도모하기 위해서 노인의 능력에 적합한 직종을 창출해내는 것도 중요한 요소라 할 수 있으나, 이러한 선정된 적합 직종에서의 직업능력에 대한 지식이나 기능을 갖추기 위해서 지속적인 직업교육이 필요할 것이다.

김동배(2004)에 따르면 기업이 노인을 채용하지 않는 주된 이유를 고령자의 능력부족으로 꼽고 있다. 즉, 아무리 적합 직종이 개발된다고 하더라도 노인의 능력을 개발하기 위한 구체적이고 지속적인 직업교육이 지속될 필요가 있다.

제2절 연구모형

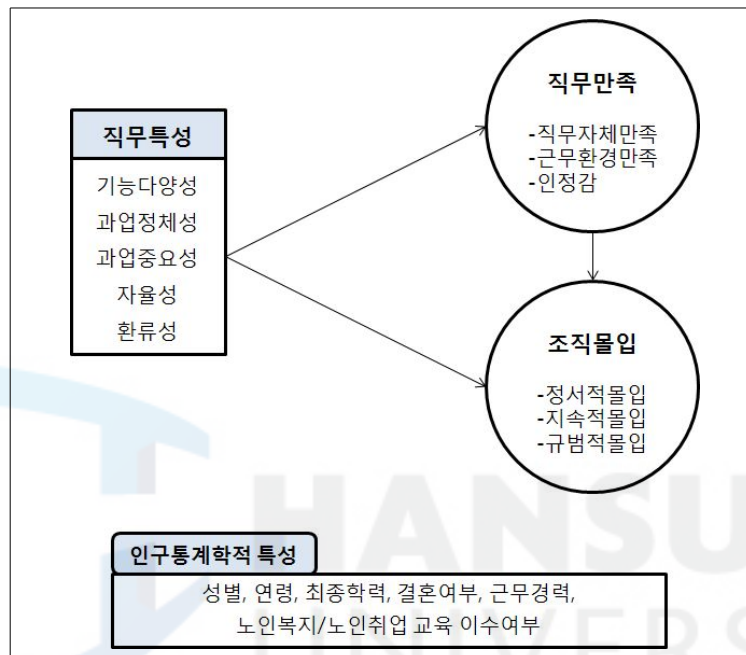
본 연구는 노인취업 담당자의 직무특성은 그들의 직무만족과 조직몰입도 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 하였다. 이를 통해 노인취업 담당자의 직무만족과 조직몰입도를 향상시킴으로써 궁극적으로 노인취업의 양적·질적 성장을 도모하기 위한 방안을 살펴보고자 하였다. 또한 추가적으로 본 연구의 인구통계학적 변수로 선정한 7가지 요소가 노인취업 담당자의 직무만족과 조직몰입에는 어떠한 영향을 미치는지 알아본다.

이를 세부적으로 살펴보면, 첫째, 본 연구의 인구통계학적 특성으로 선정된 성별, 연령, 최종학력, 결혼여부, 근무경력, 노인복지 교육 이수여부, 노인취업 교육 이수여부의 7가지 변수에 따른 직무만족과 조직몰입의 차이를 살펴본다.

둘째, 직무특성은 Heckman과 Oldham(1976)이 제시한 구성요소인 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 환류성을 5가지 하위변수로 구성하여 직무만족과 조직몰입도에 미치는 영향을 살펴보았다. 여기서 직무만족은 정휴준(2009)의 연구에서 신뢰성이 검정된 직무자체만족, 근무환경만족, 인정감의 3 가지요소를 하위변수로 구성하였으며, 조직몰입은 Allen과 Meyer (1984)가 유형화한 구성요소인 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입의 3가지 변수를 하위변수로 구성하였다.

끝으로 직무만족과 조직몰입의 관계에 대해 살펴보고자 하였다. 일반적으로 직무만족을 넘어서 조직과 자신을 동일시하고 헌신하고자 하는 정도를 의미하는 조직몰입은 직무만족에 따라 어떠한 영향을 받게 되는지 알아본다.

이러한 본 연구의 연구모형을 그림으로 나타내면 아래의 <그림 3-1>과 같다.



<그림 3-1> 연구모형

제3절 연구가설

본 연구는 위의 연구모형을 통해 노인취업 담당자의 직무특성과 직무만족, 조직몰입의 관계를 검증하기 위하여 다음과 같은 구체적인 연구가설을 설정하고 이를 검증하고자 한다.

가설1. 노인취업 담당자의 직무만족은 인구통계학적 특성에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있을 것이다.

- 1-1. 직무만족은 성별에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.
- 1-2. 직무만족은 연령에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.
- 1-3. 직무만족은 최종학력에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.
- 1-4. 직무만족은 결혼여부에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.
- 1-5. 직무만족은 경력에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.
- 1-6. 직무만족은 노인복지 교육 이수여부에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.
- 1-7. 직무만족은 노인취업 교육 이수여부에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.

가설2. 노인취업 담당자의 조직몰입은 인구통계학적 특성에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있을 것이다.

- 2-1. 조직몰입은 성별에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.
- 2-2. 조직몰입은 연령에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.
- 2-3. 조직몰입은 최종학력에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.
- 2-4. 조직몰입은 결혼여부에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.
- 2-5. 조직몰입은 경력에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.
- 2-6. 조직몰입은 노인복지 교육 이수여부에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.
- 2-7. 조직몰입은 노인취업 교육 이수여부에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.

가설3. 노인취업 담당자의 직무특성은 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.

- 3-1. 기능다양성은 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.
- 3-2. 과업정체성은 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.
- 3-3. 과업중요성은 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.

다.

3-4. 자율성은 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.

3-5. 환류성은 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설4. 노인취업 담당자의 직무특성은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.

4-1. 기능다양성은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.

4-2. 과업정체성은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.

4-3. 과업중요성은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.

4-4. 자율성은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.

4-5. 환류성은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.

가설5. 노인취업 담당자의 직무만족과 조직몰입은 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.

제4절 측정도구 및 변수의 조작적 정의

1. 측정도구

본 연구에서는 위에서 설정한 연구가설을 검증하기 위하여 다음과 같은 설문지를 구성하고 분석의 대상으로 설정하였다.

[표 3-2] 설문지 구성

구 분	측 정 변 수	설 문 항 목	문 항 수
I. 직무특성	기능다양성	1-3	3
	과업정체성	4-6	3
	과업중요성	7-9	3
	자율성	10-12	3
	환류성	13-15	3
II. 직무만족	직무자체만족	16-18	3
	근무환경만족	19-21	3
	인정감	22-24	3
III. 조직몰입	정서적 몰입	25-28	4
	지속적 몰입	29-31	3
	규범적 몰입	32-35	4
IV. 인구통계학적 특성	성별, 연령, 최종학력, 결혼여부, 근무경력, 노인복지 교육 이수여부, 노인취업 교육 이수여부	36-42	7

먼저 직무특성은 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 환류성의 하위변수로 각각 3문항으로 하여 총 15문항의 질문을 구성하였다. 다음으로 직무만족은 직무자체만족, 근무환경만족, 인정감의 세 가지 하위변수로 구성하고 각각 3문항씩 총 9문항으로 구성하였다. 조직몰입의 하위변수는 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입으로 설정하고 각각 4개, 3개, 4개 문항으로 총 11개 질문으로 구성하였다. 끝으로 조사대상자의 인구통계학적 특성으로 성별, 연령, 최종학력, 결혼여부, 근무경력, 노인복지 교육 이

수여부, 노인취업 교육 이수여부의 7가지 설문문항을 구성하였다. 이로써 본 연구에 사용된 총 설문문항은 42문항으로 구성되었다.

2. 변수의 조작적 정의

(1) 직무특성

직무특성이란 직무수행에 있어서 조직구성원 개인에게 주어지는 직무에 대한 의미감, 책임감, 결과에 대한 인지 등을 느끼게 하는 핵심적 직무특성을 의미한다(Hackman & Oldham, 1980).

직무특성에 대한 설문의 구성은 Heckman과 Oldham(1976)이 제시한 직무특성 모형을 기초로 실시한 이상진(2009) 연구를 토대로 하였다. 또한 본 연구는 여기서 사용된 직무특성에 대한 설문 문항을 본 연구의 의도에 맞게 재구성하여 설문 자료로 사용하였다. 또한 예비조사를 통해 설문 문항을 수정 및 정정하여 본 연구의 연구도구로서의 설문의 신뢰도를 향상시켰다.

각각의 문항은 5점 Likert 척도로써, “전혀 그렇지 않다”, “그렇지 않다”, “보통이다”, “그렇다”, “매우 그렇다”로 이루어져 있으며 각각 1점에서 5점까지의 점수를 부여하여 사용되었다. 각 구성요소에 대한 변수의 조작적 정의는 아래와 같이 정의할 수 있다.

1) 기능다양성

본 연구에서 사용된 기능다양성이란 노인취업 담당자가 직무를 수행함에 있어서 갖추어야 할 기술과 능력 및 과업활동의 다양성과 복잡성, 그리고 업무의 불확실성의 정도를 의미한다. 즉 기술이 얼마나 다양하게 요구되어지는지, 그리고 그 수준은 어느 정도로 필요한지를 나타내는 척도이다.

Hackman과 Oldham(1976)의 직무진단조사(JDS)에 근거하여 개발한 직

무특성조사목록(Job Characteristics Inventory)을 기초로 작성된 이상진(2009)의 설문을 참고하였다. 질문문항은 “내 업무는 다양한 업무로 이루어져 있다.”, “내 업무는 복잡하고 높은 수준의 기술을 필요로 한다.”, “내 업무는 단순하고 반복적이다.”의 3가지 문항으로 Likert 5점 척도를 사용하여 측정하였으며, 점수가 높을수록 노인취업 담당자의 직무가 다양하고 복잡한 것을 의미한다.

2) 과업중요성

본 연구에서 과업중요성이란 노인취업 담당자가 수행하는 담당 직무가 다른 사람에게 미치는 영향의 중요성을 지각하는 정도를 말한다. 본 연구는 다음과 같은 3문항의 설문구성을 통해 이를 구체화 하였다. “나의 업무는 다른 사람의 삶과 복지에 많은 영향을 미칠 정도로 중요하다.”, “내가 맡고 있는 업무는 조직에서 차지하는 비중이 크다.”, “나의 업무가 얼마나 잘 수행되는가에 따라 많은 사람들이 영향을 받는다.” 이다. 3문항 모두 Likert 5점 척도가 사용되었고, 점수가 높을수록 노인취업 담당자의 직무가 다른 사람에게 미치는 영향의 중요성이 큰 것을 의미한다.

3) 과업정체성

본 연구에서 과업 정체성이란 직무가 전체단위의 완성을 요구하는 정도를 의미하는 것으로 직무가 시작부터 끝까지 전체 작업 중에서 차지하는 범위의 정도를 의미한다. 즉 과업의 전체 단위를 나타내며, 계획으로부터 완성단계까지의 명확성과 확실성을 의미한다. 이는 설문지를 통해 “내 업무는 전체 업무 가운데 일부분에 불과하다”, “나는 업무에서 나의 책임을 알고 있다.”, “내 업무를 시작부터 끝까지 책임지고 있다.”의 3가지 문항을 통하여 측정하였다.

4) 자율성

자율성이란 노인취업 담당자가 직무를 완성하기까지의 과정에서 독자적 권한이 부여되는 정도를 말한다. 즉 실질적인 영향을 미치는 정도를 업무

담당자가 해당 직무를 수행함에 있어서 절차나 방법에서 재량권을 가지고 있어서, 계획하고 준비하고 작업절차를 결정하는 나름대로의 의사결정을 할 자유가 주어지는 정도를 말한다.

이는 본 연구의 설문지를 통해 “나는 업무처리에 관한 상당한 재량권을 지닌다.”, “나는 필요한 일을 스스로 찾아서 자유롭게 수행한다.”, “나는 업무수행 방법에서 독립성과 자유를 지닌다.”의 3문항을 통해 측정되었다. 3문항 모두 5점 Likert 척도가 사용되었으며, 높은 점수가 나타날수록 노인 취업 담당자의 직무가 자율성이 높게 나타나는 것을 의미한다.

5) 환류성

본 연구에서 환류성이란 직무담당자 자신이 수행한 결과에 대해 본인 스스로 직접적이고 분명하게 알 수 있고, 상사나 동료들에게도 작업결과에 대해서 정보를 제공받을 수 있는 정도를 말한다.

이는 3가지 설문문항을 통해 이루어졌다. “나는 업무 수행 후 내가 업무를 얼마나 잘 수행했는지의 여부를 알 수 있다.”, “나는 업무를 수행하면서 일이 제대로 진행되고 있는지 알 수 있다.”, “상급자나 동료가 지적해주지 않더라도 업무처리 그 자체를 통해 일이 잘 진행되고 있는지를 알 수 있다.” 이다.

(2) 직무만족

직무만족이란 개인이 조직 안에서 맡고 있는 직무를 수행하면서 느끼고 감지하는 개인의 만족 정도를 말한다. 이러한 만족은 직무자체에 대한 만족과 근무환경에 대한 만족, 상대방부터의 인정감으로 인한 만족으로 구분된다.

본 연구에서 사용된 직무만족에 대한 설문은 정휴준(2009)의 연구를 토대로 하였다. 이 척도는 문화담당공무원을 대상으로 한 그의 연구를 통해

서 높은 신뢰성이 검증되었다(Cronbach's $\alpha=.886$). 설문문항은 Likert 5점 척도로써, “1=전혀 그렇지 않다”, “2=그렇지 않다”, “3=보통이다”, “4=그렇다”, “5=매우 그렇다”로 이루어졌다.

하위변수인 직무자체 만족(“나는 현재의 직무에 만족한다”, “나는 현재의 직무에 대해 자부심과 만족감을 가지고 있다.”, “나의 능력과 기술이 현 직무수행에 적합하다.”), 근무환경 만족(“나와 동료들은 항상 신뢰하고 존중한다.”, “나는 직무와 관련된 사항을 동료와 자유롭게 상의한다.”, “나는 동료들과 마음이 잘 맞는다.”), 인정감(“내가 하는 일은 사회적으로 인정받는다.”, “나는 동료나 주위 사람으로부터 자주 칭찬을 받는다.”, “내 직무를 성공적으로 수행했을 때, 주변의 인정감을 느낄 수 있다.”)의 설문을 통해 측정되었으며 각각 3문항으로 총 9개 문항으로 구성하였다.

(3) 조직몰입

본 연구에서 종속변수로 선정한 조직몰입이란 조직구성원이 자신이 소속되어 있는 조직을 자신과 동일시하며, 그 조직에 헌신하고자 하는가를 하는 정도를 말한다. 이러한 조직몰입은 본 연구에서 Allen과 Meyer(1984)가 세 가지 요소로 유형화 한 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입으로 구성하였다.

정서적 몰입에 대해 본 연구는 설문을 통해 직장에 대한 소속감, 일을 통한 보람, 직장과의 문제의 동일화, 직장과의 동일화의 정도를 묻는 4가지 문항을 통해 측정하였다. 다음으로 지속적 몰입은 업무에 대한 자신감, 직장직무 지속성, 업무핵심 기술 보유 여부를 묻는 3가지 문항을 통해 이루어졌으며, 끝으로 규범적 몰입은 조직존속의 의무, 직장이탈의 비윤리성, 직장에서의 순응, 평생직장의 정도를 묻는 4가지 문항으로 측정하고자 하였다. 설문문항은 정서적 몰입을 묻는 4개 문항, 지속적 몰입을 묻는 3개 문항, 규범적 몰입을 묻는 4개 문항으로 총 11개 문항으로 구성되었다.

각각의 문항은 5점 Likert 척도로, “전혀 그렇지 않다”, “그렇지 않다”, “보통이다”, “그렇다”, “매우 그렇다”로 이루어져 있으며 각각 1점에서 5점

까지의 점수를 부여하여 사용되었다.

(4) 인구통계학적 특성

본 연구에서는 인구사회학적 특성으로 성별, 연령, 최종학력, 결혼여부, 근무경력, 노인복지 교육이수 여부, 노인취업 교육이수 여부로 총 7가지 변수로 구성하여 직무만족과 조직몰입에 어떠한 차이를 미치는지 확인하고자 하였다.

제5절 표본설계 및 분석방법

1. 표본설계

본 연구는 노인취업 담당자의 직무특성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대해 살펴보고자 하였다. 또한 이러한 노인취업 담당자의 인구통계학적 특성과 전문교육 이수 여부에 따른 직무만족과 조직몰입의 차이를 살펴보고자 하였다. 이를 위하여 본 연구에서는 경기도, 경상남도, 경상북도, 광주, 전라남도, 전라북도, 충청남도, 충청북도, 제주도, 대구, 부산, 서울, 인천 등의 전국 시·군·구 단위 등 광역 및 기초 자치단체에 종사하는 노인취업 업무를 담당하고 있는 노인취업 담당자를 대상으로 실시하였다.

2010년 7월 12일부터 8월 13일까지 33일 동안 서울시내의 노인복지 관련 기관을 방문하여 현지설문을 실시함과 동시에 전국 노인취업 담당자를 대상으로 E-mail을 통한 온라인 설문을 병행하여 실시하였다. 총 300부의 설문지를 배포하였고, 이 중에서 무응답과 불성실한 답변이 발견된 설문지 51부를 제외한 249부의 설문을 본 연구의 실증분석의 대상으로 하였다.

위와 같은 표본선정과 자료수집에 대한 내용을 요약하면 아래와 같이

나타낼 수 있다.

[표 3-3] 표본선정 및 자료수집

구 분	내 용
조사대상	• 경기도, 경상남도, 경상북도, 광주, 전라남도, 전라북도, 충청남도, 충청북도, 제주도, 대구, 부산, 서울, 인천 등 전국 시·군·구 단위 등 광역 및 기초자치단체의 노인취업 담당자
조사방법	• 현지 설문조사와 E-mail을 통한 온라인 설문조사를 병행
조사기간	• 2010년 7월 12일 ~ 8월 13일(33일간)
표본 크기 및 회수율	• 총 300부의 설문지를 배부하여 무응답 혹은 불성실한 응답이 발견된 설문지 51부를 제외한 249부의 설문답안을 본 연구의 분석대상으로 함(회수율: 83%).

2. 분석방법

본 연구는 수집된 자료에 대한 분석방법으로 통계적 방법을 적용하였다. 통계처리는 데이터 코딩과정을 거쳐, SPSS 15.0 Windows 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석을 실시하였다.

세부적으로 첫째, 연구 조사대상자의 일반적인 특성에 따른 분포를 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 본 연구에 사용된 척도의 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's α 신뢰계수 검정을 실시하였다. 셋째, 응답자의 인구통계학적 특성에 따른 노인취업 담당자의 직무만족과 조직몰입의 차이를 확인하기 위하여 평균차이 검증방법인 일원변량분석(General Linear Model : One way ANOVA)을 실시하였다. 넷째, 직무특성, 직무만족, 조직몰입의 각각의 변수들의 상관관계를 살펴보기 위하여 상관관계분석(Correlation Analysis)을 사용하였다. 다섯째, 직무특성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향과 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 대해 알아보기 위하여 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 통하여 각각의

하위 변수들이 종속변수에 미치는 영향력을 파악하고 통계적으로 유의미한지 검증하였다. 여섯째, 본 연구의 실증분석은 모두 유의수준 $p < .05$ 에서 검증하였다.



제4장 분석 결과

제1절 표본 및 자료의 특성

본 연구는 경기도, 경상남도, 경상북도, 광주, 전라남도, 전라북도, 충청남도, 충청북도, 제주도, 대구, 부산, 서울, 인천 등의 전국 시·군·구 단위 등 광역 및 기초 자치단체 내의 노인취업 업무를 담당하고 있는 노인취업 담당자를 대상으로 실시하였다. 2010년 7월 12일부터 8월 13일까지 33일 동안 기관 방문 현지설문과 E-mail을 통한 온라인 설문을 병행하여 실시하였다. 총 300부의 설문지를 배포하여 이중 무응답과 불성실한 답변의 설문지 51부를 제외한 249부의 설문을 본 연구의 실증분석의 대상으로 하였다.

이러한 본 연구대상의 인구통계학적 특성인 성별, 연령, 최종학력, 결혼여부, 근무경력, 노인복지 교육 이수여부, 노인취업 교육 이수여부의 일곱 가지 요소의 분포를 살펴보기 위해 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 또한 설문을 통해 얻어진 자료의 일반적 특성을 살펴기 위해 자료에 대한 빈도분석을 실시하였다.

1. 표본의 인구통계학적 특성

본 연구의 연구대상인 249명의 노인취업 담당자의 성별, 연령, 최종학력, 결혼여부, 근무경력, 노인취업 교육이수 여부, 노인복지 교육이수 여부의 인구통계학적 변수의 분포를 살펴보기 위해 빈도분석을 실시하였다.

(1) 성별

성별에 대한 빈도분석 결과, 총 249명의 조사대상자 중에서 남성이 136명으로 전체대비 54.6%로 여성에 비해 다소 높은 분포를 보이는 것으로

나타났으며, 여성은 113명으로 전체대비 45.4%의 빈도를 보이는 것으로 나타났다. 이를 표로 나타내면 다음과 같다.

[표 4-1] 성별의 빈도분석 결과

구 분	빈 도(명)	퍼센트(%)	누적 퍼센트(%)
남 성	136	54.6	54.6
여 성	113	45.4	100.0
총 계	249	100.0	

(2) 연령

조사대상자 249명의 연령 분포를 살펴본 결과, 40대가 64명으로 전체대비 25.7%로 가장 높은 분포를 나타냈으며 다음으로 50대가 60명으로 24.1%, 30대가 51명으로 20.5%로 높은 분포를 보이는 것으로 나타났다. 20대의 경우 가장 적은 29명으로 나타났으며 이는 전체의 11.6%에 해당하는 수치이다. 다음으로 60대 이상, 30대의 순으로 낮은 빈도를 보이는 것으로 나타났다. 이를 표로 나타내면 다음과 같다.

[표 4-2] 연령의 빈도분석 결과

구 분	빈 도(명)	퍼센트(%)	누적 퍼센트(%)
20대	29	11.6	11.6
30대	51	20.5	32.1
40대	64	25.7	57.8
50대	60	24.1	81.9
60세 이상	45	18.1	100.0
총 계	249	100.0	

(3) 최종학력

최종학력의 경우 대졸 이상이 85명으로 전체 249명 대비 34.1%로 가장 높은 분포를 보이는 것으로 나타났으며, 다음으로 고졸이 65명으로 26.1%, 전문대졸이 56명으로 22.5%의 분포를 보이는 것으로 나타났다. 반대로 중졸이하의 최종학력은 5명으로 전체대비 2%로 가장 낮은 분포를 보였으며, 다음으로 대학원졸 이상의 학력이 38명으로 낮은 분포를 보이는 것으로 나타났다. 이를 표로 나타내면 아래의 [표 4-3]과 같다.

[표 4-3] 최종학력의 빈도분석 결과

구 분	빈 도(명)	퍼센트(%)	누적 퍼센트(%)
중졸이하	5	2.0	2.0
고졸(중퇴포함)	65	26.1	28.1
전문대졸	56	22.5	50.6
대졸	85	34.1	84.7
대학원졸이상	38	15.3	100.0
Total	249	100.0	

(4) 결혼여부

혼인여부의 경우는 기혼이 195명으로 전체 249명의 조사 대상자 중 78.3%로 54명의 빈도를 보인 여성에 보다 4배가량의 높은 분포를 보이는 것으로 나타났다. 이는 위에서 살펴본 연령분포에서 확인한 것과 같이 노인취업 담당자의 전반적인 연령이 높음에서 오는 차이라고 할 수 있다.

이를 표로 요약하여 나타내면 아래의 표 [표 4-4]와 나타낼 수 있다.

[표 4-4] 결혼여부의 빈도분석 결과

구 분	빈 도(명)	퍼센트(%)	누적 퍼센트(%)
미혼	54	21.7	21.7
기혼	195	78.3	100.0
Total	249	100.0	

(5) 근무경력

근무경력의 경우 5년 이상의 근무경력의 가지고 있는 조사대상자가 107명으로 전체 249명 중 43%로 가장 많은 빈도를 보였으며, 다음으로 1년 이상~4년 미만이 52명으로 20.9%, 3년 이상~5년 미만이 48명으로 19.3%로 높은 빈도를 보이는 것으로 나타났다. 반대로 1년 미만의 경력을 가진 조사대상자는 42명으로 전체 대비 16.9%로 가장 낮은 분포를 보이는 것으로 나타났다. 이를 표로 요약하면 아래의 [표 4-5]와 같다.

[표 4-5] 근무경력의 빈도분석 결과

구 분	빈 도(명)	퍼센트(%)	누적 퍼센트(%)
1년 미만	42	16.9	16.9
1년이상~4년미만	52	20.9	37.8
3년이상~5년미만	48	19.3	57.0
5년이상	107	43.0	100.0
Total	249	100.0	

(6) 노인복지 교육 이수여부

노인복지 교육 이수여부의 빈도분석 결과, 본 연구의 조사대상자 249명 중 73.5%로 약 3/4가 노인복지 교육을 이수한 것으로 나타났으며, 26.5%가 교육을 이수하지 않은 것으로 나타났다.

[표 4-6] 노인복지 교육 이수여부의 빈도분석 결과

구 분	빈 도(명)	퍼센트(%)	누적 퍼센트(%)
교육이수	183	73.5	73.5
교육미이수	66	26.5	100.0
Total	249	100.0	

(7) 노인취업 교육 이수여부

취업교육의 경우 전체 249명 중 228명(91.6%)이 취업교육을 이수한 것으로 나타났으며, 21명(8.4%)이 교육을 이수하지 않은 것으로 나타났다. 결과를 요약하면 아래의 표와 같다.

[표 4-7] 노인취업 교육 이수여부의 빈도분석 결과

구 분	빈 도(명)	퍼센트(%)	누적 퍼센트(%)
교육이수	228	91.6	91.6
교육미이수	21	8.4	100.0
Total	249	100.0	

2. 자료의 특성

(1) 직무특성

본 연구에서 사용된 직무특성에 대한 각각의 설문문항을 살펴보면, 1) 기능 다양성에 대한 문항은 “업무의 다양성, 업무의 복잡성, 높은 기술성”을, 2) 과업정체성은 “업무에 대한 책임정도, 업무에서 자신이 차지하는 비중, 업무의 연속성”을, 3) 과업중요성은 “업무가 타인에게 미치는 영향 정도, 업무가 조직에서 차지하는 비중, 업무 성공여부가 타인에게 미치는 영향 정도”를, 4) 자율성은 “업무과정에서의 재량정도, 업무수행의 독립성, 업무수행의 자율성”을, 5) “업무수행 후 확인정도, 업무수행 중 확인정도, 업무자체를 통한 피드백 정도”를 묻는 설문문항을 통해 다음과 같은 직무특성에 대해 살펴보았다.

직무특성의 15개 설문문항의 응답 값의 기술통계 분석결과, 업무를 처음부터 끝까지 책임지고 있는 가를 묻는 과업정체성의 3번 문항이 평균값

4.39로 가장 높은 응답 값을 보이는 것으로 나타났으며, 다음으로 자신의 업무가 다른 사람의 삶과 복지에 미치는 영향을 묻는 과업중요성¹이 평균 값 4.33, 업무에 대한 책임 정도를 묻는 과업정체성²가 평균 값 4.08로 높은 응답 값을 보이는 것으로 나타났다. 다시 말해 노인 취업담당자는 전반적으로 노인취업 직무수행에 있어서 높은 책임감을 느끼고, 자신들의 직무수행을 통해 다른 사람의 삶과 복지에 큰 영향을 미친다고 인식하고 있다. 또한 다섯 가지 직무특성의 구성요소 중 과업중요성에 대한 답변이 가장 높은 응답 값을 보이는 것으로 나타났다. 이는 노인 취업 담당자들이 자신들의 업무에 대한 중요성을 높게 인식하고 있다는 것을 의미한다.

반대로 업무의 복잡성과 기술성의 정도를 묻는 기능다양성² 문항의 경우 평균 값 3.46으로 가장 낮은 응답 값을 보이는 것으로 나타났으며, 업무의 단순성과 반복성을 묻는 기능다양성³과 재량권과 독립성의 정도를 묻는 자율성^{1, 3} 문항이 3.49로 낮은 응답 값을 보이는 것으로 나타났다. 즉, 노인취업담당자의 직무는 높은 기술성이나 복잡성이 요구되지 않으며, 반복성을 보이는 것으로 나타났다. 또한 업무수행에서 재량권이 적은 것으로 나타났으며 이는 노인복지 정책의 특성상 상급 기관의 지시와 방침에 따른 집행이 중시됨에 따라 나타나는 현상이라고 볼 수 있다.

이를 표로 요약하면 아래와 같다.

[표 4-8] 직무특성 설문문항 응답 값의 기술 통계분석

설문문항	N	최소값	최대값	평균	표준편차
기능1	249	1	5	3.80	0.94
기능2	249	2	5	3.46	0.85
기능3	249	1	5	3.49	1.05
정 체1	249	1	5	3.67	0.99
정 체2	249	1	5	4.08	0.78
정 체3	249	1	5	4.39	0.72
중 요1	249	1	5	4.33	0.71
중 요2	249	1	5	3.94	0.93
중 요3	249	1	5	4.16	0.71
자 율1	249	1	5	3.49	0.94
자 율2	249	2	5	3.73	0.83
자 율3	249	1	5	3.49	0.88
환 류1	249	1	5	4.02	0.59
환 류2	249	1	5	4.05	0.58
환 류3	249	1	5	3.98	0.70

(2) 직무만족과 조직몰입

본 연구에서 직무만족과 조직몰입 정도를 측정하기 위해 사용된 설문 문항은 아래와 같다.

① 직무만족

- 직무자체 만족

- 나는 현재의 직무에 만족한다.
- 나는 현재의 직무에 대해 자부심과 만족감을 가지고 있다.
- 나의 능력과 기술이 현 직무수행에 적합하다.

- 근무환경만족
 - 나와 동료들은 항상 신뢰하고 존중한다.
 - 나는 직무와 관련된 사항을 동료와 자유롭게 상의한다.
 - 나는 동료들과 마음이 잘 맞는다.
- 인정감
 - 내가 하는 일은 사회적으로 인정받는다.
 - 나는 동료나 주위 사람들로부터 자주 칭찬을 받는다.
 - 내 직무를 성공적으로 수행했을 때, 주변의 인정감을 느낄 수 있다.

② 조직몰입

- 정서적 몰입
 - 나는 직장에 대한 강한 소속감을 느낀다.
 - 내 직장에서 일하는 것에 커다란 보람을 느낀다.
 - 나는 직장의 문제가 나의 문제인 것으로 느낀다.
 - 나는 직장의 한 가족의 일원임을 느낀다.
- 지속적 몰입
 - 나는 직장의 업무수행에 필요한 기술이 있다.
 - 나는 직장의 업무 수행능력에 대단한 자신감이 있다.
 - 지금의 직장을 떠날 것을 결정하는 것은 거의 불가능하다고 생각한다.
- 규범적 몰입
 - 나는 보상과 관계없이 조직에 남아 있어야 할 의무가 있다고 생각한다.
 - 직장을 자주 옮기는 것은 비윤리적이라고 생각한다.
 - 나는 직장의 경영방침을 잘 따르는 것이 당연하다고 생각한다.
 - 나는 평생 한 직장에 근무하는 것을 바람직하게 생각한다.

직무만족과 조직몰입에 대한 설문문항 응답 값에 대한 기술 통계분석

결과, 직장의 경영방침 준수 정도를 묻는 규범적 몰입3이 평균값 3.98로 가장 높은 응답 값을 보였으며, 다음으로 직무수행을 통한 보람을 느끼는 정도를 묻는 정서적 몰입2가 3.96, 동료들에 대한 신뢰와 존중 정도를 묻는 환경적 만족1이 3.92로 높은 응답 값을 보이는 것으로 나타났다. 즉, 노인취업 담당자의 경우 조직의 경영방침에 순응하며, 노인취업 지원활동을 큰 보람을 느끼는 것으로 나타났다. 또한 동료들에 대한 신뢰와 존중이 높은 것으로 나타났다. 반대로 현재 직장의 이직 불가능성을 묻는 지속적 몰입3과 보상과 관계없는 조직에서의 의무정도를 묻는 규범적 몰입1은 전반적으로 가장 낮은 응답 값을 보인 것으로 나타났다. 다시 말해 노인취업 담당자들은 직무에 대한 보상 혹은 다른 환경적 요소가 제대로 주어지지 않을 경우 이직을 생각하는 것으로 나타났다. 이를 표로 나타내면 아래의 [표 4-9]와 같다.



[표 4-9] 직무만족, 조직몰입 설문문항 응답 값의 기술 통계분석

설문문항	N	최소값	최대값	평균	표준편차
정서적몰입1	249	1	5	3.91	0.92
정서적몰입2	249	1	5	3.96	0.91
정서적몰입3	249	1	5	3.76	0.88
정서적몰입4	249	1	5	3.76	0.97
지속적몰입1	249	2	5	3.88	0.72
지속적몰입2	249	2	5	3.83	0.79
지속적몰입3	249	1	5	3.16	1.13
규범적몰입1	249	1	5	3.15	0.97
규범적몰입2	249	1	5	3.24	1.05
규범적몰입3	249	1	5	3.98	0.76
규범적몰입4	249	1	5	3.27	0.99
직무자체만족1	249	2	5	3.47	0.91
직무자체만족2	249	1	5	3.59	0.91
직무자체만족3	249	1	5	3.61	0.84
환경적만족1	249	1	5	3.92	0.87
환경적만족2	249	1	5	3.80	0.90
환경적만족3	249	1	5	3.82	0.93
인정감1	249	1	5	3.80	0.89
인정감2	249	1	5	3.77	0.84
인정감3	249	1	5	3.77	0.90

제2절 측정항목의 신뢰도 분석

여기에서는 직접적인 자료 분석에 이전의 측정 항목의 적절성을 평가하였다. 즉 여러 항목으로 구성된 측정변수들의 관계에 대하여 신뢰도 분석을 실시하였다.

신뢰도(reliability)이란 두 명 이상의 관찰자가 각기 동일한 개념에 대해 측정을 반복하였을 때 시간 혹은 대상에 관계없이 동일한 결과를 얻을 수 있는가를 의미한다. 즉, 신뢰도가 높을수록 같은 연구를 반복하여도 같은 결과가 나타날 수 있음을 의미한다. 본 연구에서는 신뢰도를 검증하기 위해 일반적으로 사용되는 Cronbach's Alpha 계수를 통해 분석하였다. 이 방법은 동일한 개념을 측정하기 위해 설정된 다수 설문문항을 이용하는 경우 각 항목별 평균적 상관관계를 통해 신뢰성을 확인하고 검증하는 분석방법이다. 신뢰도 계수 알파(α)는 문항의 내적 일관성을 나타내는 수치로 0과 1사이에 존재하며, 1에 가까울수록 문항들의 신뢰성이 높다는 것을 의미한다. 알파 계수가 낮으면 표본으로 추출된 문항들이 측정하려는 목적을 제대로 반영하지 못하였다고 볼 수 있다. 알파계수에 의한 신뢰성 계수가 어느 정도여야 하는가에 대한 통일된 기준은 없으나, 사회과학 연구에 있어서 대체적으로 0.6 혹은 0.7 이상의 신뢰도 계수의 경우 신뢰성이 있다고 볼 수 있다.

본 연구에서 사용된 측정항목의 신뢰도 분석결과는 다음과 같다.

신뢰도 검증 결과, 직무특성의 다섯 가지 하위변수에서 기능다양성은 .695, 과업중요성은 .778, 자율성은 .788, 환류성은 .834의 신뢰계수를 보이는 것으로 나타났다. 그러나 과업정체성의 첫 번째 문항은 과업정체성에 대한 신뢰도를 크게 손상시키는 것으로 나타났기에 제거하고 나머지 2문항을 통해 신뢰도 검정을 실시하여 .630의 신뢰계수를 확인하였다.

[표 4-10] 신뢰도 검증 결과

변수명	하위변수	설문번호	설문항목	Cronbach's α	
직무특성	기능다양성	1-3	3	.695	.844
	과업정체성	4-6	2	.630	
	과업중요성	7-9	3	.778	
	자율성	10-12	3	.788	
	환류성	13-15	3	.834	
직무만족	직무자체만족	16-18	3	.856	.871
	환경적만족	19-21	3	.871	
	인정감	22-24	3	.694	
조직몰입	정서적몰입	25-28	4	.841	.879
	지속적몰입	29-31	3	.675	
	규범적몰입	32-35	4	.745	

직무만족의 세 가지 구성요소는 각각 .856, .871, .694의 신뢰계수를 보이는 것으로 나타났으며, 조직몰입은 각각 .841, .675, .745로 나타났다.

위의 표와 같은 각 구성요소에 대한 신뢰도 검사결과, 모든 요소에서 신뢰계수 알파 값이 0.6을 넘는 것으로 나타났기 때문에 본 연구의 조사도구는 사회과학 연구를 위한 신뢰성을 갖춘 것으로 나타났다.

제3절 노인취업 담당자의 직무특성, 직무만족, 조직몰입의 분석 결과

본 연구는 노인취업 담당자를 대상으로, 그들의 직무특성이 직무만족과 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는가에 대해 살펴보고자 하였다. 여기서는 이를 위해 앞에서 설정한 가설을 통계적 분석방법을 통해 검증하였다.

먼저 조사대상의 인구통계학적 특성들에 따라 직무만족과 조직몰입에는 어떠한 차이가 존재하는지 살펴보기 위해 평균 차이분석을 실시하였다. 다음으로 직무특성과 직무만족, 조직몰입의 하위변수 상호간에 미치는 영향을 확인하기 위해 상관관계 분석을 실시하고 여기서 상관관계가 발견된 변수들에 대하여 다중회귀분석을 실시함으로써 가설을 검증하고자 하였다. 또한 확인된 결과를 바탕으로 현재의 문제를 진단하고 이를 해결하기 위한 정책적 개선방향에 대해 제언하고자 한다.

1. 인구통계학적 변수에 따른 차이분석 결과

본 연구의 인구통계학적 특성으로 선정한 성별, 연령, 최종학력, 결혼여부, 직위, 근무경력에 따라 종속변수인 직무만족과 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보기 위해 차이분석을 실시하였다.

(1) 인구통계학적 변수와 직무만족의 분석결과

1) 성별에 따른 직무만족의 t-검정 결과

성별에 따라 직무만족의 하위변수인 직무자체만족, 근무환경만족, 인정감은 어떠한 차이를 보이는지 살펴보기 위해 t-검정을 실시하였다. 이는 가설 1-1을 검증하기 위한 분석이다. 분석결과를 요약하면 아래의 [표 4-11]과 같다.

[표 4-11] 성별과 직무만족 분석결과

구 분	성 별	N	평 균	표준편차	t 값	유의확률
직무자체만족	남 성	136	10.75	2.375024	.615	.539
	여 성	113	10.56637	2.306343		
근무환경만족	남 성	136	11.77206	2.173807	1.605	.110
	여 성	113	11.28319	2.633808		
인정감	남 성	136	11.25735	1.958822	-.636	.526
	여 성	113	11.42478	2.194983		

분석결과, 직무만족의 하위변수인 직무자체만족($p=.539$), 근무환경만족($p=.110$), 인정감($p=.526$) 모두 본 연구에서 설정한 유의수준 $p<.05$ 에서 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

2) 연령에 따른 직무만족의 분산분석 결과

본 연구에서 설정한 가설 1-2를 검증하기 위해 연령에 따른 직무만족의 차이분석을 실시하였다. 분석결과는 아래와 같다.

분석결과, 직무만족의 세 가지 하위변수 중 직무자체만족($F=3.260$, $p=.013$), 근무환경만족($F=2.733$, $p=.030$)은 연령에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

직무자체만족의 경우 40대에서 가장 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다(평균값 11.41). 다음으로 30대, 20대의 순으로 높은 평균값을 보이는 것으로 나타났다. 50대의 경우는 가장 낮은 직무 자체만족도를 보이는 것으로 나타났다. 이는 정년이 다가옴에 따라 느끼는 불안감에 의한 것일 수 있다.

[표 4-12] 연령과 직무만족 분석결과

구 분	연 령	N	평 균	표준편차	F 값	유의확률
직무자체만족	20대	29	10.72414	2.697837	3.260	.013
	30대	51	10.78431	2.100607		
	40대	64	11.40625	2.201866		
	50대	60	9.966667	2.193725		
	60세 이상	45	10.37778	2.507161		
	Total	249	10.66667	2.341193		
근무환경만족	20대	29	11.96552	2.556263	2.733	.030
	30대	51	12.35294	1.659199		
	40대	64	11.46875	2.654548		
	50대	60	11	2.393494		
	60세 이상	45	11.22222	2.457723		
	Total	249	11.5502	2.40096		
인정감	20대	29	11.24138	1.95768	1.570	.183
	30대	51	11.31373	2.083173		
	40대	64	11.85938	2.084464		
	50대	60	11.03333	2.247158		
	60세 이상	45	11.06667	1.763261		
	Total	249	11.33333	2.066762		

근무환경만족 변수의 경우 30대에서 가장 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났으며, 다음으로 20대, 40대의 순으로 높은 만족도를 보였다. 반대로 50대에서 직무자체만족과 마찬가지로 가장 낮은 만족도를 보였다. 따라서 정부는 이를 해결하기 위한 적절한 조치가 필요할 것으로 사료된다. 이는 정책적 제언에서 다시 한 번 살펴보려고 한다.

3) 최종학력에 따른 직무만족의 분산분석 결과

본 연구의 인구통계학적 특성 중 하나인 최종학력에 따라 직무만족의 하위변수는 어떠한 차이를 보이는지 살펴보기 위해 분산분석을 실시하였다. 이는 본 연구에서 설정한 가설 1-3을 검증하기 위한 것이다. 이를 표로 나타내면 아래와 같다.

[표 4-13] 최종학력과 직무만족 분석결과

구 분	최종학력	N	평 균	표준편차	F 값	유의확률
직무자체만족	중졸이하	5	10	1.870829	2.826	.026
	고졸(중퇴포함)	65	10.26154	2.360329		
	전문대졸	56	10.66071	2.546133		
	대졸	85	10.52941	2.021246		
	대학원졸이상	38	11.76316	2.487093		
	Total	249	10.66667	2.341193		
근무환경만족	중졸이하	5	10.2	2.04939	4.826	.001
	고졸(중퇴포함)	65	11.27692	2.427111		
	전문대졸	56	11.42857	2.380658		
	대졸	85	11.25882	2.273831		
	대학원졸이상	38	13.02632	2.235909		
	Total	249	11.5502	2.40096		
인정감	중졸이하	5	9.8	3.63318	4.122	.003
	고졸(중퇴포함)	65	10.95385	1.939964		
	전문대졸	56	11.10714	1.903858		
	대졸	85	11.38824	2.00056		
	대학원졸이상	38	12.39474	2.099414		
	Total	249	11.33333	2.066762		

분석결과, 직무만족의 하위변수인 직무자체만족($F=2.826$, $p=.026$), 근무환경만족($F=4.826$, $p=.001$), 인정감($F=4.122$, $p=.003$)은 본 연구에서 설정한 유의수준 $p<.05$ 에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

직무자체만족은 대학원졸 이상이 평균값 11.76으로 가장 높은 것으로 나타났으며, 다음으로 전문대졸 10.66, 대졸 10.26의 순으로 나타났다. 반대로 중졸은 가장 낮은 직무자체만족을 느끼는 것으로 나타났다. 이는 전체적으로 최종학력이 높을수록 직무자체만족도가 높다는 것을 의미하고 있다.

근무환경만족도의 경우 역시 대학원졸 이상의 최종학력에서 가장 높은 것으로 나타났으며, 다음으로 전문대졸, 고졸, 대졸의 순으로 높은 근무환경만족도를 보이는 것으로 나타났다. 반대로 중졸은 가장 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

인정감은 최종학력에 따라 유의확률 .003으로 통계적으로 유의미한 차이

가 있는 것으로 나타났으며, 세부적으로 대학원졸, 대졸, 전문대졸, 고졸, 중졸의 순으로 순차적인 인정감을 인식하는 것으로 나타났다. 이는 여전히 폐쇄적인 우리의 조직문화 안에서 학력은 실제로 인정을 받거나 인정을 받는다고 인식하는데 중요한 요소로 작용한다는 것을 의미한다.

4) 결혼여부에 따른 직무만족의 t-검정 결과

본 연구에서 설정한 가설 1-4 결혼여부에 따른 직무만족의 차이를 살펴보기 위해 t-검정을 실시하였다.

[표 4-14] 결혼여부와 직무만족 분석결과

구 분	결혼여부	N	평 균	표준편차	t 값	유의확률
직무자체만족	미혼	54	10.64815	2.340435	-.066	.948
	기혼	195	10.67179	2.347399		
근무환경만족	미혼	54	11.81481	2.584964	.865	.361
	기혼	195	11.47692	2.349211		
인정감	미혼	54	11.37037	2.20887	.469	.882
	기혼	195	11.32308	2.031512		

분석결과, 직무만족의 하위변수인 직무자체만족($p=.948$), 근무환경만족($p=.361$), 인정감($p=.882$) 모두 결혼여부에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

5) 근무경력에 따른 직무만족의 분산분석 결과

본 연구의 인구통계학적 특성 중 하나인 근무경력에 따라 직무만족의 하위변수는 어떠한 차이를 보이는지 살펴보기 위해 분산분석을 실시하였다. 이는 본 연구에서 설정한 가설 1-5를 검증하기 위한 것이다. 이를 표로 나타내면 아래와 같다.

[표 4-15] 근무경력과 직무만족 분석결과

구 분	근무경력	N	평 균	표준편차	F 값	유의확률
직무자체만족	1년 미만	42	10.47619	2.121183	1.165	.324
	1년이상 ~4년미만	52	11.17308	2.139463		
	3년이상 ~5년미만	48	10.375	2.37563		
	5년이상	107	10.62617	2.48969		
	Total	249	10.66667	2.341193		
근무환경만족	1년 미만	42	11.66667	1.869742	.473	.701
	1년이상 ~4년미만	52	11.84615	2.379526		
	3년이상 ~5년미만	48	11.5	2.576489		
	5년이상	107	11.38318	2.527751		
	Total	249	11.5502	2.40096		
인정감	1년 미만	42	10.45238	1.823992	4.943	.002
	1년이상 ~4년미만	52	11.59615	2.079401		
	3년이상 ~5년미만	48	10.9375	2.004317		
	5년이상	107	11.72897	2.067585		
	Total	249	11.33333	2.066762		

평균차이 분석결과, 직무만족의 하위변수 중 인정감은 근무경력에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 존재하는 것으로 나타났다($F=4.943$, $p=.002$). 5년차 이상의 근무경력의 노인취업 담당자가 가장 높은 인정감을 인식하는 것으로 나타났으며, 다음으로 1년 이상~4년 미만, 3년 이상~5년 미만의 순으로 높은 인정감을 인식하는 것으로 나타났다. 그러나 1년 미만의 경우 일반적으로 예상할 수 있듯이 낮은 인정감을 인식하는 것으로 나타났다.

그러나 직무자체만족($p=.324$)과 근무환경만족($p=.701$)은 본 연구에서 설정한 유의수준 $p<.05$ 에서 근무경력에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않는 것으로 나타났다.

6) 노인취업 교육 이수여부에 따른 직무만족의 t-검정 결과

직무만족의 하위변수로 구성된 직무자체만족, 근무환경만족, 인정감의 세 가지 변수가 노인취업 교육 이수여부에 따라 어떠한 차이가 존재하는지 살펴보고자 한다. 이를 위해 노인취업 교육 이수여부와 직무만족의 하위변수 간에 t-검정을 실시하였다.

[표 4-16] 노인취업 교육 이수 여부와 조직몰입 분석결과

구 분	성 별	N	평 균	표준편차	t 값	유의확률
직무자체만족	미이수	18	10.16667	2.357716	-.894	.372
	이수	228	10.67982	2.342508		
근무환경만족	미이수	18	10.72222	2.191039	-1.542	.124
	이수	228	11.62719	2.412624		
인정감	미이수	18	10.33333	2.029199	-2.182	.030
	이수	228	11.42982	2.054197		

분석결과, 직무만족의 하위변수 중에서 인정감은 노인취업 교육 이수 여부에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p=.030$). 노인취업 교육을 이수한 담당자의 경우 평균값이 11.43으로 미이수한 담당자의 평균값 10.33보다 높은 수치를 보이는 것으로 나타났다. 즉 전반적으로 노인취업 교육을 이수한 담당자가 미이수한 담당자에 비해 인정감에 대한 인식이 높은 것으로 나타났다.

인정감이란 사회 혹은 조직원들로부터 자신이 인정받는 정도의 만족감을 의미한다. 이는 노인취업 교육을 이수한 담당자들은 자신들의 직무의 중요성을 인식하고 자신들의 직무에 만족함으로써 보다 고차원의 직무수행이 가능하게 될 수 있다는 것을 암시한다. 위의 결과에서 살펴 볼 수 있듯이 노인취업 담당자 중에서 노인취업에 대한 교육도 없이 직무에 접근하는 담당자가 존재하고 있다. 현재의 시대적 상황에서 그 중요성이 강조되고 있는 노인취업을 일선에서 담당하는 담당자들이 해당 전문교육 없이

직무를 수행하는 것은 문제의 올바른 인식과 해결을 어렵게 할 수 있다. 따라서 정부는 이를 바로잡기 위해 노인취업을 담당하는 인력을 파악하고 교육하기 위한 다각도의 노력이 필요하다고 할 수 있다.

(2) 인구통계학적 변수와 조직몰입의 분석결과

1) 성별에 따른 조직몰입의 t-검정 결과

본 연구에서 설정한 가설 2-1을 검증하기 위해 성별에 따른 조직몰입의 t-검정을 실시하였다.

분석결과, 조직몰입의 하위변수 중 정서적 몰입만이 본 연구에서 설정한 유의수준 $p < .05$ 에서 성별에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 남성의 경우 여성에 비해 정서적 몰입이 높은 것으로 나타났다. 조직몰입을 스스로 원하기 때문에 몰입하게 되는 정서적 몰입은 일반적으로 업무 자체에 더 높은 가치를 부여하는 남성에서 보다 높은 몰입을 보이는 것으로 나타났다.

그러나 지속적몰입($p = .909$)과 규범적몰입($p = .067$)은 성별에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다. 이를 표로 요약하면 아래와 같다.

[표 4-17] 성별과 조직몰입 분석결과

구 분	성별	N	평 균	표준편차	t 값	유의확률
정서적몰입	남성	136	15.84559	2.869711	2.630	.009
	여성	113	14.84071	3.152568		
지속적몰입	남성	136	10.84559	2.079454	-.114	.909
	여성	113	10.87611	2.117667		
규범적몰입	남성	136	13.94118	2.712836	1.843	.067
	여성	113	13.27434	2.991798		

2) 연령에 따른 조직몰입의 분산분석 결과

본 연구의 가설로 설정한 연령에 따른 조직몰입의 차이를 검증하기 위해 분산분석을 실시하였다.

분석결과, 조직몰입의 하위변수 중 정서적몰입($F=4.497$, $p=.002$)과 지속적몰입($F=5.055$, $p=.001$)은 연령에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 세부적으로 정서적 몰입은 60세 이상의 연령대에서 가장 높은 평균값을 보이는 것으로 나타났다. 다음으로는 40대, 30대의 연령대 순으로 높은 몰입도를 보이는 것으로 나타났다. 반대로 20대와 50대는 정서적 몰입도가 낮은 것으로 나타났다.

지속적 몰입의 경우 30대의 몰입이 가장 높은 것으로 나타났으며, 다음으로 40대, 20대, 60대의 순으로 높은 지속적 몰입을 보이는 것으로 나타났다. 분석결과를 살펴보면 정서적 몰입과 지속적 몰입 모두에서 전반적으로 50대의 몰입이 현저히 낮은 것을 살펴볼 수 있었다. 이것은 직무만족에서 살펴본 것과 마찬가지로 50대의 연령대의 경우 정년에 가까워짐에 따라 미래에 대한 불안감과 스트레스로 인해 몰입이 이루어지기 어렵다고 생각할 수 있다. 이에 대한 논의는 정책적 제언에서 다시 살펴보하고자 한다.

그러나 규범적 몰입은 연령의 차이에 따라 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다($p=.065$).

[표 4-18] 연령과 조직몰입 분석결과

구 분	연 령	N	평 균	표준편차	F 값	유의확률
정서적몰입	20대	29	14.27586	2.839725	4.497	.002
	30대	51	15.41176	2.499412		
	40대	64	15.54688	2.965033		
	50대	60	14.68333	3.51506		
	60세 이상	45	16.8	2.6509		
	Total	249	15.38956	3.036879		
지속적몰입	20대	29	10.65517	2.525242	5.055	.001
	30대	51	11.56863	1.920988		
	40대	64	11.375	1.972027		
	50대	60	10.16667	2.026658		
	60세 이상	45	10.37778	1.86217		
	Total	249	10.85944	2.092691		
규범적몰입	20대	29	13.65517	2.955332	2.248	.065
	30대	51	13.58824	2.892587		
	40대	64	13.8125	2.665923		
	50대	60	12.85	2.962048		
	60세 이상	45	14.48889	2.710436		
	Total	249	13.63855	2.856423		

3) 최종학력에 따른 조직몰입의 분산분석 결과

본 연구의 인구통계학적 특성 중 하나인 최종학력에 따라 조직몰입의 하위변수인 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입은 어떠한 차이를 보이는지 살펴보기 위해 분산분석을 실시하였다. 이는 본 연구에서 설정한 가설 2-3을 검증하기 위한 것이다. 분석결과를 요약하면 아래의 표와 같다.

[표 4-19] 최종학력과 조직몰입 분석결과

구 분	최종학력	N	평 균	표준편차	F 값	유의확률
정서적 몰입	중졸이하	5	13.4	4.159327	2.876	.024
	고졸(중퇴포함)	65	16.04615	2.445856		
	전문대졸	56	15.76786	3.442996		
	대졸	85	14.65882	3.049406		
	대학원졸이상	38	15.60526	2.8431		
	Total	249	15.38956	3.036879		
지속적 몰입	중졸이하	5	9.4	2.607681	6.270	.001
	고졸(중퇴포함)	65	10.18462	1.869929		
	전문대졸	56	10.67857	2.036995		
	대졸	85	11.03529	2.002659		
	대학원졸이상	38	12.07895	2.135689		
	Total	249	10.85944	2.092691		
규범적 몰입	중졸이하	5	14	2.12132	2.469	.045
	고졸(중퇴포함)	65	13.70769	2.854399		
	전문대졸	56	13.75	2.842854		
	대졸	85	13.01176	2.80091		
	대학원졸이상	38	14.71053	2.856078		
	Total	249	13.63855	2.856423		

분석결과, 조직몰입의 하위변수인 정서적 몰입($F=2.876$, $p=.024$), 지속적 몰입($F=6.270$, $p=.001$), 규범적 몰입($F=2.469$, $p=.045$) 모두 최종학력에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 세부적으로 정서적 몰입의 경우, 고졸의 최종학력에서 가장 높은 것으로 나타났으며, 다음으로 전문대졸, 대학원졸 이상, 대졸, 중졸이하의 순으로 나타났다. 지속적 몰입의 경우는 대학원졸 이상의 최종학력에서 가장 높은 평균값을 보이는 것으로 나타났으며, 대졸, 전문대졸, 고졸, 중졸의 순으로 높은 몰입을 보이는 것으로 나타났다. 마지막으로 규범적 몰입은 대학원졸 이상에서 가장 높은 것으로 나타났으며, 다음으로 전문대졸, 고졸, 대졸, 중졸의 순으로 나타났다.

3가지 몰입에 있어서 전반적으로 학력이 높을수록 업무에 대한 몰입이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 기존의 연구결과를 지지하는 것으

로, 본 연구의 가설 2-3을 채택하였다.

4) 결혼여부에 따른 조직몰입의 t-검정 결과

노인취업 담당자의 결혼여부에 따라 조직몰입은 차이가 있을 것이라는 가설 2-4를 검증하기 위하여 결혼여부와 조직몰입의 하위변수인 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입에 대해 t-검정을 실시하였다. 분석결과를 요약하면 위의 [표 4-20]과 같다.

[표 4-20] 결혼여부와 조직몰입 분석결과

구 분	결혼여부	N	평 균	표준편차	t 값	유의확률
정서적몰입	미혼	54	14.2037	2.498147	-3.307	.001
	기혼	195	15.71795	3.095963		
지속적몰입	미혼	54	10.68519	2.255593	-.691	.490
	기혼	195	10.90769	2.04881		
규범적몰입	미혼	54	13.25926	3.016841	-1.103	.271
	기혼	195	13.74359	2.809391		

분석결과, 조직몰입의 변수에서 정서적 몰입만이 본 연구에서 설정한 유의수준 $p < .05$ 에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다 ($p = .001$) 기혼자의 경우 평균값 15.72로 미혼자의 평균값 14.20에 비해 높은 정서적 몰입을 보이는 것으로 나타났다.

그러나 지속적 몰입과 규범적 몰입에서는 결혼여부에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 발견되지 않았다.

5) 근무경력에 따른 조직몰입의 분산분석 결과

조직몰입의 하위변수로 설정한 정서적 몰입과 지속적 몰입, 규범적 몰입은 각각 노인취업 담당자의 근무경력에 따라 어떠한 차이가 있는지 살펴

보고자 하였다. 이는 본 연구의 설정한 가설 2-5의 경력에 따른 조직몰입의 하위변수의 차이를 확인하고자 하는 것으로 유의수준 $p < .05$ 에서 근무 경력에 따른 조직몰입의 분산분석을 실시하였다.

[표 4-21] 근무경력과 조직몰입 분석결과

구 분	근무경력	N	평 균	표준편차	F 값	유의확률
정서적몰입	1년 미만	42	14.90476	3.29678	1.644	.180
	1년이상 ~3년미만	52	14.98077	2.477272		
	3년이상 ~5년미만	48	15.1875	3.343181		
	5년이상	107	15.86916	3.006547		
	Total	249	15.38956	3.036879		
지속적몰입	1년 미만	42	10.14286	2.125013	3.099	.027
	1년이상 ~3년미만	52	11.07692	2.149748		
	3년이상 ~5년미만	48	10.54167	1.912538		
	5년이상	107	11.17757	2.068693		
	Total	249	10.85944	2.092691		
규범적몰입	1년 미만	42	13.38095	2.7493	.572	.634
	1년이상 ~3년미만	52	14.05769	2.739783		
	3년이상 ~5년미만	48	13.70833	2.858048		
	5년이상	107	13.50467	2.966396		
	Total	249	13.63855	2.856423		

분석결과, 조직몰입의 하위변수 중에서 정서적 몰입($p=.180$)과 규범적 몰입($p=.634$)은 경력에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다으며, 지속적 몰입은 통계적으로 유의미한 차이가 존재하는 것으로 나타났다($F=3.099$, $p=.027$). 세부적으로 5년 이상의 경력에서 가장 높은 지속적 몰입을 보이는 것으로 나타났으며, 다음으로 1년 이상~3년 미만, 3년 이상~5년 미만에서 높은 지속적 몰입을 보이는 것으로 나타났다.

6) 노인복지교육 이수여부에 따른 조직몰입의 t-검정 결과

본 연구의 가설을 검증하기 위하여 노인취업 담당자의 노인복지 교육 이수여부에 따른 조직몰입의 차이를 살펴보기 위해 t-검정을 실시하였다. 분석결과를 요약하면 아래의 표와 같다.

[표 4-22] 노인복지교육 이수 여부와 조직몰입 분석결과

구 분	성 별	N	평 균	표준편차	t 값	유의확률
정서적몰입	미이수	64	15.51563	3.04981	2.902	.690
	이수	183	15.3388	3.055345		
지속적몰입	미이수	64	10.17188	2.066779	.633	.003
	이수	183	11.08743	2.06302		
규범적몰입	미이수	64	13.51563	2.800182	.732	.737
	이수	183	13.65574	2.887365		

분석결과, 조직몰입의 하위변수 중 지속적 몰입은 노인복지교육 여부에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p=.003$). 노인복지교육을 이수한 노인취업 담당자는 평균값 11.09로 미이수 담당자의 평균값 10.17에 비해 높은 것으로 나타났다. 즉 노인복지교육을 이수한 담당자가 지속적 몰입도가 높은 것을 의미한다.

구성원이 조직을 떠남으로 인하여 발생하는 비용으로 인한 몰입을 의미하는 지속적 몰입은 노인취업 담당자들이 노인복지 교육을 참여함으로써 향상될 수 있음을 암시하고 있다. 노인취업 담당자는 노인복지 교육을 이수함으로써 복지 업무를 위한 능력을 향상시킴으로써 그 직무를 지속하고자 하는 조직몰입이 발생하게 되는 것이라 할 수 있다. 따라서 정부는 결과와 같이 노인복지 업무를 담당하는 자들에게 우선적으로 노인복지에 대한 교육을 실시하여 전문성과 흥미를 불러일으킴으로써 그들이 조직몰입에 들어설 수 있도록 하는 정책적 보조가 필요할 것이다.

그러나 정서적 몰입($p=.690$)과 규범적 몰입($p=.737$)은 노인복지교육 이수 여부에 따라 유의미한 차이가 발견되지 않는 것으로 나타났다.

2. 직무특성, 직무만족, 조직몰입의 상관관계 분석결과

본 연구에서는 노인취업 담당자의 직무특성과 직무만족, 조직몰입의 각 변수 간의 상관관계를 확인하기 위하여 각 변수를 대상으로 피어슨 상관관계 분석을 실시하였다.

(1) 직무특성, 직무만족, 조직몰입 간의 관계

회귀분석을 통해 본 연구에서 설정한 가설 3, 4, 5를 검증하기에 앞서 각각의 직무특성, 직무만족, 조직몰입의 변수 간에 상관관계에 대해 살펴 보고자 한다. 여기서 상관관계수 r 은 -1과 1 사이의 값을 갖고 측정된 자료가 좌표 상에 양의 기울기를 갖는 직선에 가깝다면 x 가 증가할 때 y 도 증가하면 상관관계수는 정(+)이고, 음의 기울기를 갖는 직선에 가깝다면 부(-)의 상관관계수를 갖는다고 할 수 있다. 또한 선형의 상관관계를 갖지 않는 경우 상관관계수는 0에 가까워지게 된다.

[표 4-23] 직무특성, 직무만족, 조직몰입 간의 상관관계 분석결과

구 분		직무특성	직무만족	조직몰입
직무특성	피어슨 상관관계계수	1	.612 **	.621 **
	유의확률 (양쪽)		.000	.000
	N	249	249	249
직무만족	피어슨 상관관계계수	.612 **	1	.765 **
	유의확률 (양쪽)	.000		.000
	N	249	249	249
조직몰입	피어슨 상관관계계수	.621 **	.765 **	1
	유의확률 (양쪽)	.000	.000	
	N	249	249	249

**, 상관관계수의 유의확률 $p=0.000$

일반적으로 상관관계수는 0.7이상이면 강한 상관관계라 할 수 있으며, 0.

5~0.6이면 보통 정도의 상관관계, 0.4 이하면 약한 상관관계라고 할 수 있다.

세 가지 변수 간의 상관관계 분석결과를 요약하면 위와 같이 나타낼 수 있다.

상관관계 분석결과, 직무특성, 직무만족, 조직몰입 세 가지 변수 모두 상관관계수의 유의확률 0.001에서 통계적으로 유의미한 관계를 맺고 있는 것으로 나타났다.

세부적으로 직무특성과 직무만족의 경우 피어슨 상관관계수 .612로 두 변수 간에는 61.2%만큼의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 직무특성과 조직몰입은 피어슨 상관관계수 0.621로 두 변수 간에는 62.1%만큼의 상관관계 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 두 경우 모두 양의 값을 보이는 정(+)의 관계에 있는 것으로 나타났다. 즉, 직무특성이 높을수록 직무만족과 조직몰입은 증가할 수 있음을 알 수 있다. 또한 모두 피어슨 상관관계수 값이 0.6 이상으로 보통 이상의 상관관계를 보이는 것으로 나타났다.

직무만족과 조직몰입의 경우는 피어슨 상관관계수 값 .765로 두 변수 간에 76.5%의 상관관계 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 직무만족이 높을수록 조직몰입이 증가하는 정(+)의 관계에 있음을 확인할 수 있다. 또한 피어슨 상관관계수 값이 0.7 이상으로 매우 강한 수준의 상관관계가 존재하는 것을 알 수 있다.

(2) 하위변수들 간의 관계

위에서 각각의 변수 간에 상관관계를 살펴보았다. 여기서는 각각의 변수의 하위변수 간에 어떠한 관계를 보이는지 알아보기 위해 하위변수들 간의 상관관계 분석을 실시하였다. 분석결과를 요약하면 아래의 [표 4-24]와 같다.

하위변수들 간의 상관관계 분석결과, 직무특성의 하위변수인 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 환류성의 다섯 가지 변수 모두 직무만족의 3가지 하위변수인 직무자체만족, 직무환경만족, 인정감 모두에 통

계적으로 유의미한 영향을 미치고 있었으며, 조직몰입의 하위변수에도 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 요약하면 아래의 표와 같다.

본 연구에서는 이러한 변수들 간의 상관관계를 확인하고 이를 토대로 회귀분석을 실시하여 본 연구의 가설들을 검증하고자 한다.



[표 4-24] 하위변수 간의 상관관계 분석결과

구 분		기능	정체	중요	자율	환류	특성	정서	지속	규범	몰입	직무	환경	인정	만족
기능	상관계수	1.000	0.329	0.527	0.220	0.212	0.686	0.217	0.382	0.209	0.300	0.297	0.215	0.361	0.350
	유의확률		0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.001	0.000	0.001	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000
	N	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249
정체	상관계수	0.329	1.000	0.425	0.305	0.440	0.687	0.323	0.281	0.290	0.350	0.258	0.281	0.333	0.352
	유의확률	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249
중요	상관계수	0.527	0.425	1.000	0.310	0.539	0.799	0.477	0.509	0.440	0.550	0.471	0.367	0.523	0.548
	유의확률	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249
자율	상관계수	0.220	0.305	0.310	1.000	0.316	0.640	0.452	0.341	0.393	0.469	0.338	0.368	0.383	0.441
	유의확률	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249
환류	상관계수	0.212	0.440	0.539	0.316	1.000	0.678	0.446	0.470	0.409	0.512	0.419	0.302	0.377	0.444
	유의확률	0.001	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249
특성	상관계수	0.686	0.687	0.799	0.640	0.678	1.000	0.544	0.567	0.495	0.621	0.509	0.439	0.569	0.612
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249
정서	상관계수	0.217	0.323	0.477	0.452	0.446	0.544	1.000	0.529	0.611	0.860	0.549	0.507	0.449	0.614
	유의확률	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249
지속	상관계수	0.382	0.281	0.509	0.341	0.470	0.567	0.529	1.000	0.652	0.812	0.707	0.484	0.574	0.716
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249
규범	상관계수	0.209	0.290	0.440	0.393	0.409	0.495	0.611	0.652	1.000	0.888	0.612	0.517	0.482	0.656
	유의확률	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249
몰입	상관계수	0.300	0.350	0.550	0.469	0.512	0.621	0.860	0.812	0.888	1.000	0.715	0.589	0.576	0.765
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249
직무	상관계수	0.297	0.258	0.471	0.338	0.419	0.509	0.549	0.707	0.612	0.715	1.000	0.488	0.562	0.836
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249
환경	상관계수	0.215	0.281	0.367	0.368	0.302	0.439	0.507	0.484	0.517	0.589	0.488	1.000	0.488	0.814
	유의확률	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249
인정	상관계수	0.361	0.333	0.523	0.383	0.377	0.569	0.449	0.574	0.482	0.576	0.562	0.488	1.000	0.814
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249
만족	상관계수	0.350	0.352	0.548	0.441	0.444	0.612	0.614	0.716	0.656	0.765	0.836	0.814	0.814	1.000
	유의확률	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249	249

**, 상관계수의 유의확률 p=.001

3. 직무특성, 직무만족, 조직몰입의 회귀분석 결과

앞서 살펴본 변수 간의 상관관계 분석을 바탕으로 직무특성, 직무만족, 조직몰입의 하위변수들 간의 관계를 확인하기 위해 다음과 같은 다중 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 노인 취업담당자의 직무특성의 하위변수로 선정한 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 환류성이 직무만족에 미치는 영향을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 둘째, 직무특성의 다섯 가지 하위변수가 조직몰입에는 어떠한 영향을 미치는지 회귀분석을 실시하였다. 셋째, 노인 취업담당자의 직무만족은 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는 확인하기 위해 상관관계분석을 토대로 회귀분석을 실시하였다.

(1) 직무특성과 직무만족의 회귀분석 결과

본 연구의 독립변수로 선정된 직무특성의 하위변수인 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 환류성의 다섯 가지 변수가 직무만족에는 어떠한 영향을 미치고 있는지 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

[표 4-25] 직무특성과 직무만족의 회귀분석 결과

Model	회귀계수	표준오차	t 값	유의확률	R	R -square	Adjusted R -square	F	Sig
(Constant)		2.506	2.006	0.046	.635	.403	.391	32.802	.001
기능다양성	0.073	0.149	1.232	0.219					
과업정체성	0.042	0.190	0.721	0.471					
과업중요성	0.329	0.196	4.770	0.001					
자율성	0.263	0.136	4.877	0.001					
환류성	0.150	0.215	2.394	0.017					

직무특성의 하위변수와 직무만족의 회귀분석 결과, 직무특성의 하위변수 중에서 기능다양성($p=.219$) 변수와 과업정체성($p=.471$)은 본 연구에서 설정

한 유의수준 $p < .05$ 를 초과하여 통계적인 유의미성이 발견되지 않는 것으로 나타났다. 직무특성의 나머지 변수인 과업중요성과 자율성, 환류성은 유의수준 $p < .05$ 수준에서 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

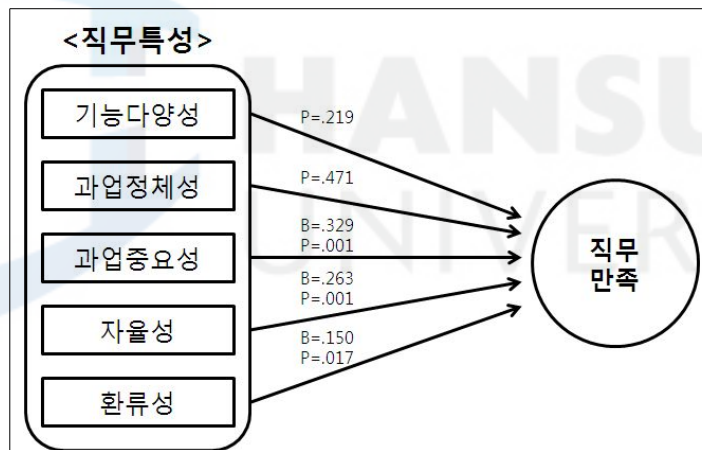
모델의 설명력을 의미하는 수정된 R 제곱의 값이 0.391로 나타났다. 즉 이 분석 모델의 설명력은 39.1% 정도인 것으로 나타났다.

세부적으로 과업중요성은 $t=4.770$, $p=0.001$ 로 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀계수는 .329로 종속변수에 32.9%만큼의 영향력을 가지고 있으며, 회귀계수 값은 양의 값을 보여 과업중요성은 종속변수에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 노인취업담당자의 과업중요성에 대한 인식이 높을수록 직무에 대한 만족도가 높아지는 것을 의미한다. 이러한 분석결과는 앞에서 살펴본 노인복지와 노인취업 전문교육과 연관하여 살펴볼 수 있다. 노인취업 담당자의 직무만족을 높이고 궁극적으로 노인취업 업무의 효율을 향상시키기 위해서는 그들이 노인취업 업무를 수행하기 이전에 노인복지, 노인취업 등의 전문교육을 실시하고 업무수행 중에도 정기적인 정규교육을 실시함으로써 담당자의 과업에 대한 중요성을 확실히 인식할 수 있도록 해야 할 것이다. 이 경우 본 연구의 결과에서 알 수 있는 바와 같이 직무만족을 높일 수 있고 이는 업무효율을 향상시킬 수 있을 것이다.

다음으로 자율성은 $t=4.877$, $p=0.001$ 로 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀계수는 양의 값을 보이는 것으로 나타났다으며, 이는 직무특성과 직무만족은 정(+)의 관계에 있음을 의미한다. 즉 노인취업 담당자의 자율성에 대한 인식이 높을수록 통계적으로 직무만족도는 향상된다. 회귀계수는 0.263으로 자율성은 직무만족에 26.3%만큼의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과에서 노인취업 업무에 대해 생각해볼 필요가 있다. 노인취업 담당자의 주된 업무는 노인들에게 취업교육을 실시하고, 직업을 알선하는 역할이라 할 것이다. 그러나 노인들 하나 하나는 처한 환경과 건강상태 등 각양각색이기 때문에 어느 하나의 표준 운영절차에 따라 업무를 수행하는 것은 본 결과에서와 같이 직무만족을

떨어뜨리고 궁극적으로 업무효율을 저해할 우려가 있다. 따라서 그들에게는 충분한 재량을 부여함으로써 자율성을 높여줄 필요가 있다.

끝으로 환류성은 $t=2.394$, $p=0.017$ 로 본 연구에서 설정한 유의수준 $p<.05$ 에서 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀계수는 0.150 으로 직무만족에 15%의 영향력을 미치는 것으로 나타났으며, 회귀계수는 양의 값으로 직무만족에 정(+)의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 즉 환류성에 대한 인식이 높을수록 직무에 대한 만족도는 높아지는 것을 의미한다. 어떤 업무를 수행하든지 자신의 직무수행에 대한 성과나 동료, 상사로부터의 피드백이 이루어지지 않는다면 자신의 업무에 대한 평가가 불가능해지고 더 효율적인 업무 대안을 창출을 통한 직무만족과 업무효율 향상에 도달할 수 없다. 특히 노인취업 업무의 경우 노인취업률이라는 수치화가 가능한 자신의 업무진행 상황을 확실히 인식할 수 있는 노인취업 담당 업무는 지속적인 업무 피드백이 가능하고 반드시 필요하다 할 수 있다. 따라서 정부는 환류성을 활성화하기 위한 다각도의 노력이 필요하다. 이는 정책적 제언의 장에서 다시 살펴보려고 한다.



<그림 4-1> 직무특성과 직무만족 분석결과 요약

(2) 직무특성과 조직몰입의 회귀분석 결과

직무특성의 다섯 가지 하위변수와 조직몰입의 미치는 영향을 살펴보기

위해 다중회귀분석을 실시하였다. 이는 본 연구의 가설로 설정한 <가설 4>를 검증하기 위한 분석이다.

분석결과를 요약하면 아래의 [표 4-26]과 같다.

[표 4-26] 직무특성과 조직몰입의 회귀분석 결과

Model	회귀계수	표준오차	t 값	유의확률	R	R -square	Adjusted R -square	F	Sig
(Constant)		2.966	1.103	.271	.665	.442	.430	38.481	.001
기능다양성	.013	.176	.223	.824					
과업정체성	.018	.225	.321	.749					
과업중요성	.318	.232	4.779	.001					
자율성	.286	.161	5.488	.001					
환류성	.239	.254	3.955	.001					

직무특성과 조직몰입에 대한 다중회귀분석 결과, 직무특성의 다섯 가지 하위변수 중에서 기능다양성과 과업정체성은 각각 유의확률 $p=.824$, $p=.749$ 로 조직몰입과 통계적 유의미성이 발견되지 않았다. 그러나 직무특성의 변수에서 과업중요성과 자율성, 환류성은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 모델의 수정된 R제곱 값은 .430으로 43%만큼의 설명력을 지니는 것으로 나타났다.

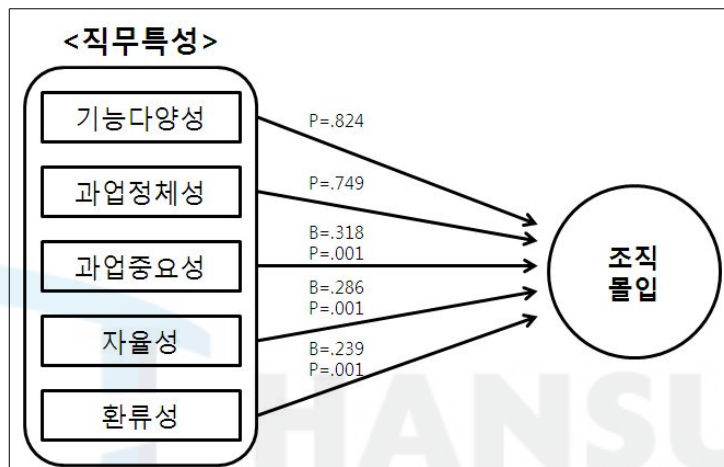
각각의 변수를 살펴보면, 먼저 과업중요성은 본 연구에서 설정한 유의수준 $p<.05$ 에서 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($t=4.779$, $p=.001$). 회귀계수 값은 0.318로 조직몰입에 31.8%의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 또한 회귀계수 값은 양의 값으로 과업중요성은 조직몰입에 정(+)의 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

자율성은 $t=5.488$, $p=.001$ 로 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀계수 값은 0.286으로 종속변수에 28.6%의 영향력을 미치는 것을 의미한다. 또한 자율성이 높을수록 조직몰입이 높아지는 정(+)의 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

끝으로 환류성 역시 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것

으로 나타났으며($t=3.955$, $p=.001$), 회귀계수는 0.239로 나타났으며 이는 종속변수에 23.9%의 영향력을 미치는 것을 의미한다. 이는 다른 결과들과 마찬가지로 정(+)의 관계로써, 환류성이 높을수록 조직몰입도가 높다는 것을 의미한다.

여기서 살펴본 직무특성과 조직몰입의 연구결과는 앞서 살펴본 직무만족과의 결과와 유사하게 나타나고 있는 것으로 나타났다. 이는 직무특성의 하위변수 중 과업중요성과 자율성, 환류성은 노인취업 담당자의 직무만족과 조직몰입에 이르게 하는데 영향을 미치는 핵심 변수임을 의미한다.



<그림 4-2> 직무특성과 조직몰입 분석결과 요약

(3) 직무만족과 조직몰입의 회귀분석 결과

끝으로 직무만족에 대한 인식은 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 살펴보기 위한 통계적 분석을 실시하고자 한다. 직무만족과 조직몰입은 행정학 연구에 있어 가장 널리 연구된 변수로써 그 의미의 유사성이 존재하지만 몇 가지 큰 차이점을 보인다. 가장 큰 차이점은 첫째, 직무만족이 개인의 직무나 직무의 어떤 측면에 대한 태도만을 의미하는데 반해 조직몰입은 조직 전체에 대한 개인의 태도라는 면에서 좀 더 포괄적인 개념이다. 둘째, 직무만족은 직무환경이 변화함에 따라 비교적 쉽게 변하지만 조직몰입은 비교적 오래 지속된다는 차이점이 있다(Steers, 1984: 464).

따라서 본 연구에서는 직무만족이 고차원의 조직몰입에 들어서는 데 어떠한 영향을 미치는지 규명하고자 두 변수 간에 회귀분석을 실시하였다. 이는 본 연구에서 설정한 <가설 5>를 검증하기 위한 것이다.

직무만족과 조직몰입의 회귀분석 결과는 아래의 [표 4-27]과 같다.

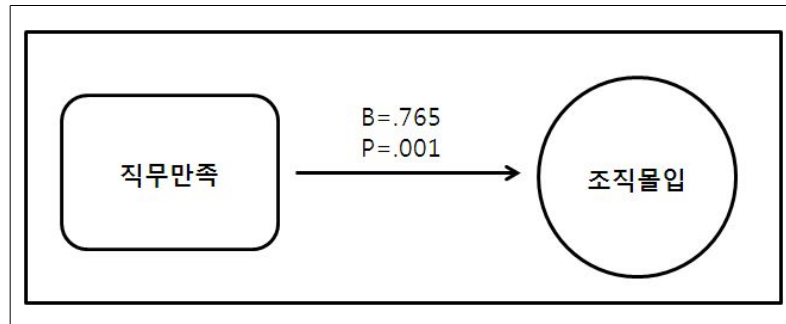
[표 4-27] 직무만족과 조직몰입의 회귀분석 결과

Model	회귀계수	표준오차	t 값	유의확률	R	R -square	Adjusted R -square	F	Sig
(Constant)		1.707	4.967	0.001	.765	.585	.583	347.822	.001
직무만족	0.765	0.050	18.650	0.001					

직무만족과 조직몰입에 대한 회귀분석 결과, 직무만족은 회귀분석에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($p=0.001$, $t=18.650$). 모델의 설명력을 나타내는 수정된 R 제곱의 값은 0.583으로 본 모델은 58.3% 정도의 설명력을 가지는 것으로 분석되었다.

회귀계수 값은 0.765로 나타났으며, 이는 직무만족이 조직몰입에 76.5%만큼의 높은 영향력을 미치는 것을 의미한다. 그 값은 양의 값을 보이는 것으로 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 직무만족이 높아질수록 조직몰입이 향상됨을 의미한다.

이러한 결과는 기존의 선행연구에서 나타난 직무만족과 조직몰입의 관계를 지지하는 결과라고 할 수 있으며, 개인의 직무에 대한 만족을 의미하는 직무만족도가 높을수록 조직전체에 대한 포괄적이고 지속적인 만족을 의미하는 조직몰입이 높아진다는 결과를 나타낸다.



<그림 4-3> 직무만족과 조직몰입 분석결과 요약



제4절 연구가설 검증결과

본 연구는 현대 노인문제 해결에 중추적 역할의 노인취업 업무를 수행하는 담당자의 직무특성과 전문교육 이수가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 대해 살펴보고자 하였다. 이를 위해 연구모형과 함께 다섯 가지 가설을 설정하고, 측정도구를 통해 얻어진 자료로 통계적 분석을 실시하여 가설을 검증하였다. 여기서는 앞에서 얻어진 결과를 토대로 가설을 검증하고 요약해 보고자 한다.

1. 노인취업 담당자의 인구통계학적 특성과 직무만족

본 연구의 조사 대상자인 노인취업 담당자의 직무만족은 하위변수인 직무자체만족, 직무환경만족, 인정감의 세 가지 변수에서 인구통계학적 특성에 따라 어떠한 차이를 보이는지 검증하기 위해 ‘**가설 1 노인취업 담당자의 직무만족은 인구통계학적 특성에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있을 것이다.**’를 설정하였다. 또한 인구통계학적 특성의 세부 변수로는 성별, 연령, 최종학력, 결혼여부, 근무경력, 노인복지 교육 이수여부, 노인취업 교육 이수여부의 7가지로 구분하여 가설 1-1, 1-2, 1-3, 1-4, 1-5, 1-6, 1-7로 세분화하여 가설을 설정하였다.

노인취업 담당자의 직무만족과 인구통계학적으로 차이를 알아보기 위해 t-검정과 분산분석을 실시한 결과, 노인취업 담당자의 직무만족과 인구통계학적 특성은 부분적으로 통계적으로 유의미한 차이가 존재하는 것으로 나타났다.

[표 4-28] 가설1 검증결과

가 설	가 설	검증결과
가설1	노인취업 담당자의 직무만족은 인구통계학적 특성에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있을 것이다.	부분채택
가설1-1	직무만족은 성별에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.	기각
가설1-2	직무만족은 연령에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.	직무자체: $p=.013$ 근무환경: $p=.030$
가설1-3	직무만족은 최종학력에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.	직무자체: $p=.026$ 근무환경: $p=.001$ 인정감: $p=.003$
가설1-4	직무만족은 결혼여부에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.	기각
가설1-5	직무만족은 경력에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.	인정감: $p=.002$
가설1-6	직무만족은 노인복지 교육이수 여부에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.	기각
가설1-7	직무만족은 노인취업 교육이수 여부에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.	인정감: $p=.030$

인구통계학적 변수에 따른 세부적인 차이를 살펴보면, 성별의 경우 직무만족의 세 가지 하위변수에 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않는 것으로 나타났기에 기각하였다. 다음으로 연령은 직무자체만족($p=.013$), 근무환경만족($p=.030$)에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 최종학력은 직무만족의 하위변수인 직무자체만족($p=.026$), 근무환경만족($p=.001$), 인정감($p=.003$) 모두에 통계적으로 유의미한 차이가 발견되었다. 결혼여부의 경우 통계적 유의미성이 발견되지 않아 기각하였으며, 근무경력에 인정감($p=.002$) 변수에서 통계적으로 유의미한 차이가 발견되었다. 끝으로 가설 1-7에서 직무만족의 하위변수 중 인정감만이 노인취업 교육이수여부에 따라 유의미한 차이가 존재하는 것으로 나타났다($p=.030$). 따라서 가설1은 부분 채택되었다.

2. 노인취업 담당자의 인구통계학적 특성과 조직몰입

노인취업 담당자의 조직몰입은 하위변수인 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입의 세 가지 변수에서 인구통계학적 특성에 따라 어떠한 차이를 보이는지 검증하기 위해 ‘가설 2 노인취업 담당자의 조직몰입은 인구통계학적 특성에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있을 것이다.’를 설정하였다. 또한 인구통계학적 특성의 세부 변수로는 성별, 연령, 최종학력, 결혼여부, 근무경력, 노인복지 교육 이수여부, 노인취업 교육 이수여부의 7가지로 구분하여 가설 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-6, 2-7로 세분화하여 가설을 설정하였다.

[표 4-29] 가설2 검증결과

가 설	가 설	검증결과
가설2	노인취업 담당자의 조직몰입은 인구통계학적 특성에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있을 것이다.	부분채택
가설2-1	조직몰입은 성별에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.	정서적: $p=.009$
가설2-2	조직몰입은 연령에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.	정서적: $p=.002$ 지속적: $p=.001$
가설2-3	조직몰입은 최종학력에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.	정서적: $p=.024$ 지속적: $p=.001$ 규범적: $p=.045$
가설2-4	조직몰입은 결혼여부에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.	정서적: $p=.001$
가설2-5	조직몰입은 경력에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.	지속적: $p=.027$
가설2-6	조직몰입은 노인복지 교육이수 여부에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.	지속적: $p=.003$
가설2-7	조직몰입은 노인취업 교육이수 여부에 따라 유의미한 차이가 있을 것이다.	기각

노인취업 담당자의 조직몰입과 인구통계학적 특성의 관계를 살펴보기 위해 t-test와 분산분석을 실시하였다. 분석결과, 노인취업 담당자의 조직몰입과 인구통계학적 특성의 차이에 대한 가설2는 부분채택 되었다.

세부적으로 성별은 조직몰입의 세 가지 하위변수 중 정서적 몰입($p=.009$)에서 유의미한 차이가 존재하는 것으로 나타났으며, 연령은 정서

적 몰입($p=.002$), 지속적 몰입($p=.001$)에서, 최종학력은 정서적 몰입($p=.024$), 지속적 몰입($p=.001$), 규범적 몰입($p=.045$) 모두에서 유의미한 차이가 발견되었다. 또한 결혼여부는 정서적 몰입($p=.001$)에서, 근무경력은 지속적 몰입($p=.027$)에서 통계적으로 유의미한 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 끝으로 조직몰입은 노인취업 교육이수 여부에 따라 유의미한 차이가 존재하는 것으로 나타났다($p=.003$).

3. 노인취업 담당자의 직무특성과 직무만족

노인취업 담당자의 직무특성이 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 직무특성은 본 연구에서 설정한 다섯 가지 하위변수인 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 환류성으로 각각 구분하여 직무만족에 미치는 영향에 대해 살펴보았다.

[표 4-30] 가설3 검증결과

가 설	가 설	검증결과
가설3	노인취업 담당자의 직무특성은 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설3-1	기능다양성은 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.	기각 ($p=.219$)
가설3-2	과업정체성은 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.	기각 ($p=.471$)
가설3-3	과업중요성은 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택 ($p=.001$)
가설3-4	자율성은 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택 ($p=.001$)
가설3-5	환류성은 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택 ($p=.017$)

분석결과, 기능다양성과 과업정체성은 노인취업 담당자의 직무만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나, 과업중요성, 자율성, 환류성은 직무만족에 통계적 유의미성이 존재하는 것으로 나타났다

다.

4. 노인취업 담당자의 직무특성과 조직몰입

노인취업 담당자의 직무특성의 다섯 가지 하위 변수인 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 환류성은 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지 검증하기 위해 ‘가설 4. 노인취업 담당자의 직무특성은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.’를 설정하였다. 또한 세부변수로 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 환류성을 구성하고, 가설 4-1, 4-2, 4-3, 4-4, 4-5로 세분화하여 가설을 검증하였다.

[표 4-31] 가설4 검증결과

가 설	가 설	검증결과
가설4	노인취업 담당자의 직무특성은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.	부분채택
가설4-1	기능다양성은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.	기각 (p=.824)
가설4-2	과업정체성은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.	기각 (p=.749)
가설4-3	과업중요성은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택 (p=.001)
가설4-4	자율성은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택 (p=.001)
가설4-5	환류성은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택 (p=.001)

검증결과, 노인취업 담당자의 직무특성과 조직몰입의 관계를 검증하는 가설 4는 부분적으로 채택되었다. 세부적으로 살펴보면 직무특성 요소 중 기능다양성(p=.824)과 과업정체성(p=.749)은 통계적으로 유의미한 관계가 나타나지 않았기 때문에 가설 4-1과 4-2는 기각되었다. 그러나 과업중요성(p=.001)과 자율성(p=.001), 환류성(p=.001)은 노인취업 담당자의 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났기에 가설 4-3, 4-4, 4-5는 채택되었다.

5. 노인취업 담당자의 직무만족과 조직몰입

끝으로 노인취업 담당자의 직무만족은 한 단계 높은 직무만족이라 할 수 있는 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보기 위해 가설5를 설정하고 회귀분석을 통해 이를 검증하였다.

[표 4-32] 가설5 검증결과

가 설	가 설	검증결과
가설 5	노인취업 담당자의 직무만족은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택 ($p=.001$)

검증결과, 노인취업 담당자의 직무만족은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났기에($p=.001$), 본 연구에서 설정한 가설5의 '노인취업 담당자의 직무만족은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다'는 채택되었다.



제 5 장 결 론

제1절 연구결과의 요약

본 연구는 노인문제의 근원적 해결을 위한 노력으로써, 노인취업 문제를 취급하는 담당자의 직무에 대한 만족도와 이를 통한 노인취업 성과 향상에 도달하기 위한 방안을 살펴보고자 하였다. 이를 확인하기 위해 본 연구에서는 크게 5가지 가설을 설정하였다. ‘가설1. 노인취업 담당자의 직무만족은 인구통계학적 특성에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있을 것이다.’, ‘가설2. 노인취업 담당자의 조직몰입은 인구통계학적 특성에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있을 것이다.’, ‘가설3. 노인취업 담당자의 직무특성은 직무만족에 유의미한 영향을 미칠 것이다.’, ‘가설4. 노인취업 담당자의 직무특성은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.’, ‘가설5. 노인취업 담당자의 직무만족은 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 미칠 것이다.’

이러한 다섯 가지 연구가설을 통계기법을 사용하여 검증함으로써 살펴본 주요 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 노인취업 담당자의 인구통계학적 특성과 직무만족, 조직몰입 관계

노인취업 담당자의 인구통계학적 특성과 직무만족, 조직몰입의 연구결과는 아래와 같다.

첫째, 50대 연령대의 노인취업 담당자는 다른 연령대에 비해 직무자체에 대한 만족감, 근무환경에 대한 만족감에서 급격히 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 노인취업 담당자가 정년의 연령에 가까워짐에 따라 느끼는 불안감과 걱정에서 오는 것이라 할 수 있다.

둘째, 전체적으로 최종학력이 높을수록 직무에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 즉 대학원 졸업 이상, 대졸의 최종학력의 노인취업 담당자가 직무에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

셋째, 근무경력이 높을수록 전체적으로 직무만족으로써의 인정감이 높게 나타나는 것으로 나타났다. 이러한 인정감은 경력이 높아짐에 따라 이루어지는 전문성의 상승으로 인한 것이라고 할 수 있다. 즉 이러한 결과는 노인취업 담당자의 전문교육의 필요성에 대해 암시한다고 할 수 있다.

넷째, 직무만족과 마찬가지로 노인취업 담당자의 연령대에서 50대가 모든 조직몰입의 하위변수에서 가장 낮은 조직몰입도를 보이는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무만족에서 같은 이유로 인한 것으로써 다음의 정책적 제언에서 논의하고자 한다.

다섯째, 노인취업 담당자 중에서 기혼자의 경우 미혼자보다 정서적 몰입이 더 높게 나타나는 것으로 나타났다.

여섯째, 조직몰입의 하위변수 중 지속적 몰입은 노인복지 교육 이수여부에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($p=.003$). 노인복지교육을 이수한 노인취업 담당자는 미이수 담당자 보다 조직몰입도가 높은 것으로 나타났다. 일곱째, 노인취업 교육을 이수한 담당자의 경우가 미이수한 담당자보다 높은 인정감을 보이는 것으로 나타났다. 즉 전반적으로 노인취업 교육을 이수한 담당자가 미이수한 담당자에 비해 직무만족에 대한 인식이 높은 것으로 나타났다.

2. 노인취업 담당자의 직무특성과 직무만족, 조직몰입 관계

본 연구의 가설3, 4, 5를 검증한 직무특성과 직무만족, 조직몰입의 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 직무특성의 다섯 가지 하위변수 중에서 과업중요성과 자율성, 환류성이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 즉 노인취업 담당자의 직무에 대한 중요성과 자율성, 환류성이 높을수록 그들의 직무만족이

높아질 수 있다는 것을 의미한다.

둘째, 노인취업 담당자의 직무특성 요인 중에서 과업중요성, 자율성, 환류성이 높을수록 조직몰입이 높아지는 것으로 나타났다. 이것은 앞의 직무만족에서와 같은 결과라 할 수 있다. 즉, 노인취업 담당자의 직무특성 중 과업중요성에 대한 인식과 자율성, 환류성이 매우 중요한 요소로 작용함을 알 수 있다. 따라서 정부는 이들의 직무만족과 조직몰입도를 높이고 궁극적으로 노인취업의 성과를 향상시키기 위한 정책적 보조가 필요함을 시사한다. 이는 다음의 정책적 제언에서 살펴보고자 한다.

셋째, 직무만족과 조직몰입은 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무만족과 조직몰입의 유의미한 관계를 주장한 Farkas과 Tetrick(1989)와 Mathieu와 Zajca(1990)의 연구결과를 지지하는 결과라고 할 수 있다.

제2절 정책적 제언

본 연구는 노인취업 담당자의 전문교육 이수와 직무에 대한 전문교육에 따른 직무만족과 조직몰입 향상방안에 대해 살펴보았다. 이를 위해 전국의 광역자치단체 및 시군구 기초 자치단체 내의 노인취업 담당자 249명을 대상으로 설문지를 통한 실증분석을 실시하였다. 앞에서 살펴본 본 연구의 분석결과를 바탕으로 노인취업 담당자의 업무효율을 극대화시키고 궁극적으로 노인취업 업무효과를 향상시키기 위한 정책적 제언을 제시하고자 한다.

첫째, 노인취업 담당자를 위한 노인복지 및 노인 취업교육 이수를 의무화하는 정책적 노력이 필요하다. 노인취업 업무는 기존의 업무와는 다른 방식의 다방면으로의 전문지식을 필요로 한다. 특히 본 연구의 결과와 같이 전문교육 이수 여부는 노인취업 담당자의 직무만족과 조직몰입에 유의

미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 정부는 노인취업 담당자로 하여금 반드시 전문교육을 이수하도록 하는 조치가 필요하다.

또한 이러한 교육은 어느 한 부문의 취업 교육에 그치는 것이 아니라 노인복지와 같은 노인을 위한 전반적인 전문지식을 습득할 수 있게 해야 할 것이다. 그리고 교육은 일시적인 것에 그치는 것이 아니라 환경변화에 따라 정기적인 교육이 이루어질 수 있도록 하는 교육 시스템마련이 시급하다.

둘째, 노인취업 담당자의 정년 연령의 재조정이 필요하다. 본 연구의 결과에서처럼 50대 연령대의 담당자들은 정년에 대한 불안감과 소외감으로 직무만족과 조직몰입이 낮은 경향을 나타냈다. 현대의 급속한 고령화 현상 속에서 정년연령을 조정하지 않는 것은 시대변화에 올바르게 적응하지 못하는 것이라 할 수 있다.

또한 노인취업 담당 업무의 경우, 높은 연령대에서 노인을 보다 올바르게 이해하여 조치를 취해 줄 수 있다. 따라서 본 연구에 뒤따르는 지속적인 후속연구 등을 통하여 노인취업 담당자의 정년연령을 조정하는 조치가 필요함을 시사한다.

셋째, 노인취업 담당자의 직무만족과 조직몰입을 향상시키기 위해서 과업의 중요성을 주기적으로 확인시켜주어야 한다. 본 연구의 결과에서와 같이 과업중요성은 직무만족과 조직몰입에 긍정적 영향을 미치는 변수였다.

이러한 과업 중요성에 대한 인식은 전문교육 이수와 연결된다. 즉 주기적인 교육을 통해 담당자로 하여금 과업에 대한 중요성을 인식할 수 있도록 하는 노력이 필요하다.

넷째, 노인취업 담당자에게 재량의 폭을 넓혀 줄 필요가 있다. 본 연구의 결과는 노인취업 업무의 자율성은 직무만족과 조직몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 노인취업 담당 업무는 노인 개개인에 따른 맞춤형 전략이 중요시됨에 따라 매뉴얼에 의한 규칙적인 업무수행보다는 담당자가 재량을 가지고 업무를 처리해 나가는 것이 가장 효율적인 업무를 수행하기 위한 방안이다.

따라서 정부는 노인취업 담당자들의 재량을 증가시키고 이를 명백히 하

기 위한 대안 마련을 위해 노력해야 할 것이다.

다섯째, 본 연구의 결과에서 환류성에 대한 인식이 높을수록 직무에 대한 만족도는 높아지는 것으로 나타났다. 어떤 업무를 수행함에 있어서 직무수행에 대한 성과나 동료, 상사로부터의 피드백이 이루어지지 않는다면 자신의 업무에 대한 평가 및 정정이 불가능해지고 더 효율적인 업무 대안을 창출을 통한 직무만족과 업무효율 향상에 도달할 수 없다. 예를 들어 수치화 될 수 있는 노인취업률 등에 대한 피드백 활동을 통하여 지속적인 업무 피드백이 가능할 수 있도록 해야 한다.

끝으로, 노인문제의 근원적 해결을 위한 노인취업 지원활동이 이루어지기 위해서는 노인취업 담당자에 대한 국가차원의 관리 및 지원 시스템이 하루빨리 마련되어야 할 것이다. 해당 지역 노인취업률과 같은 평가항목을 개발하여 실적에 따라 적절한 금전적, 정신적 인센티브를 제공함으로써 담당자의 직무만족과 조직몰입을 이끌고 궁극적으로 노인취업률을 향상시키기 위한 다각도적인 노력이 필요하다.

본 논문의 연구를 위해 전국적으로 여러 지역들에 걸쳐 분포되어 있고 일련의 사회조사에서 사용한 표본을 사용하였다. 그러나 각각의 지역 내에서 표집한 표본은 확률표집이라고 하기에는 다소 어려운 점이 있다. 지역에 따라 대상조직들의 사정에 따라 의도적인 표본이 이루어졌으므로 본 조사에서 얻은 결과를 일반화하는 데는 주의가 필요하다고 하겠다.

수집된 자료를 분석하는데 있어서 주로 변수들 간의 상관관계를 검토하였으며 상관계수의 유의도를 참조하여 한 변수가 다른 변수에 미치는 영향을 추리하였다. 그러나 본 논문은 다음의 몇 가지 점에서 한계점을 갖는다.

첫째, 직무특성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향력의 강도(intensity) 내지 충격(impact)을 좀 더 분석적으로 심층적인 탐색을 하지 못하였다.

둘째, 지역에 따라 좀 더 세부적이고 분석적인 작업이 이루어지지 못하였다.

셋째, 본 연구를 위한 이론적 틀은 주로 서양학자들이 개발한 것을 적용한 것으로 한국의 문화적 맥락에서 이러한 틀이 적용된 상황을 분석해서

비교문화적인 고찰을 하지를 못하였다.

향후 후속연구는 조사대상자들 주변의 한국의 문화적 및 환경적 요인들을 고려해서 보다 더 일반화할 수 있는 확률적 표집을 사용하여 독립변수(직무특성)가 종속변수(직무만족, 조직몰입)에 미치는 영향을 보다 더 분석적으로 계량화하여 과학적이고 학문적 진척이 이루어질 수 있기를 기대한다.



<참고문헌>

1. 국내문헌

- 강대선·류기형(2009), 「지역사회복지조직 자원봉사자의 직무특성, 활동만족도, 구전홍보의지와의 관계에 관한 연구」, 『사회복지연구』 제40권 제4호, pp. 207-229.
- 강종현(2003), 「호텔 식음료부서에서 조직지원, 조직몰입, 직무만족과 서비스품질의 인과관계 평가」, 『한국조리과학회지』, pp. 155-164.
- 강홍구(2006), 「사회복지사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구」, 『한국사회복지학』 제58권 제2호, pp. 355-375.
- 고수정(2002), 「사회복지 전문인력의 직무만족 및 조직몰입 영향요인에 관한 연구」, 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 고재성(2007), 「고령자 취업지원 관련 정책 및 기관 현황 분석」, 『한국고용정보원』 제15호.
- 권중돈(2004), 『노인복지론』, 서울: 학지사.
- 김두섭(2001), 『변화하는 노인의 삶과 노인복지』, 서울: 한수.
- 김대빈, 이금룡(2005), 『고령자 고용활성화 전략』, 경기도: 한국학술정보.
- 김대빈(2005), 「우리나라 고령자 고용 활성화 정책에 관한 연구」, 상명대학교 대학원 박사학위논문.
- 김성한(1997), 「사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구」, 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김수원·나영선·임언(2008), 『고령자 취업지원기관 활성화 방안 및 서비스 평가기준 마련』, 한국직업능력개발원.
- 김연선(2008), 「셀프리더십이 팀웍과 자기효능감, 직무만족, 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향」, 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 김용석(1998), 「직무특성과 고용관계특성이 파견근로자의 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향」, 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 김옥경(2002), 「호텔기업의 서비스지향성에 관한 연구」, 『관광정보연구』 통권

- 12호, pp. 39-64.
- 김재일·이유재·김주영(1996), 「서비스산업의 현황과 서비스 품질」, 『한국소비자학회 1997년도 총회 및 학술대회 논문집』, pp. 1-57.
- 김호섭·김관석·이창원·강제상·유홍립·박통희(2007), 『조직 행태의 이해』, 서울: 대영문화사.
- 남세진·조홍식(1994), 「도시농촌간 사회복지전문요원의 직무수행과 직무만족에 관한 연구」, 『한국사회복지학』, 제24호.
- 라진구(2009), 「고령자 재취업 및 직종선택의 결정요인과 정책에 관한 연구」, 서울시립대학교 대학원 박사학위논문.
- 민경호·조국행(2002), 「공정성이 조직몰입 및 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증 연구」, 『한국인사관리학회』 제26권제3호, pp. 79-100.
- 민병기(2002), 「청소년의 생활만족도 형성에 관한 연구: 사회적 지원과 자기효능감을 중심으로」, 인하대학교 박사학위논문.
- 박시내(2009), 「한국 고령근로자의 취업지속 결정요인에 관한 연구」, 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 박연호(2003), 『행정학신론』, 서울:박영사
- 박영배(1993), 「기업종업원의 근로가치관과 조직몰입에 관한 연구」, 『생산성 논문집』 제7권 1호, pp. 161-190.
- 박영배(1997), 「기업종업원들의 근로가치관이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구」, 『대한경영학회지』 제15호, pp. 31-54.
- 박우순. (2003), 『조직관리론』. 서울: 범문사.
- 박종일(2008), 「사회복지사의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향에서 영적안녕의 중재효과」, 서울기독교대학교 대학원 박사학위논문.
- 배기준(2008), 「직무만족의 변화분석」, 『노동 리뷰』 제4호, pp. 84-95.
- 배호준(2005), 「고령인력활용정책의 평가와 정책대안에 관한 연구」, 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 변재관·김종민(2000), 「고령자 취업알선센터의 현황과 과제」, 『노인복지정책 연구총서』, 통권 제17호.
- 부은희(2006), 「자기효능증진 프로그램이 신규간호사의 자기효능감과 조직사회

- 화 결과에 미치는 효과」, 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 신유근(1991), 『조직론』, 서울 : 다산출판사.
- 안치언(2007), 「테마파크 F&B 중간관리자의 이슈리더십이 임파워먼트와 직무몰입에 미치는 영향」, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 앨버트 반두라(1999), 『자기효능감과 인간행동』, 서울: 교육과학사.
- 옥원호·김석용(2001), 「지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구」, 『한국행정학보』 제35권제4호. pp. 355-373.
- 원영희·김욱(2006), 『노인일자리사업의 이해』, 서울: 한국학술정보.
- 원영희·김욱(2008), 「노인일자리사업 실무자의 직무만족에 관한 연구」, 『노인복지연구』, 통권42호, pp. 27-54.
- 유기현(1998), 『조직행동론』. 서울: 무역경영사.
- 유민봉(1997), 『인사 행정론』, 서울 : 문영사.
- 윤연희(2008), 「학교장의 변혁적 지도성과 직무만족도 및 조직효과성의 관계에 관한 메타 분석」, 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 이병희 외(2009), 『고용안전망과 활성화 전략 연구』, 한국노동연구원.
- 이상임(2006), 「직무특성, 개인특성 및 리더십유형의 상호작용이 조직몰입에 미치는 영향」, 상지대학교대학원 박사학위논문.
- 이상진(2009), 「조직구성원의 직무특성과 고용관계특성이 조직성장에 미치는 영향에 관한 연구」, 숭실대학교 대학원 박사학위논문.
- 이영균·최종묵(2004), 「변혁적 리더십과 조직몰입의 관계에 관한 연구」, 『한국정책과학학회보』, 제8권제2호, pp. 1-22.
- 이영현·김미숙·정윤경·김민수·신유형(2008), 『한국인의 직업의식 및 직업윤리 실태』, 한국직업능력개발원.
- 이윤영(2003), 「호텔종사원의 직무특성과 조직유효성의 관계 연구」, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이창원. 최창현(2005), 『새조직론』, 서울 : 대영문화사.
- 이황(2003), 「병원간호조직 유효성의 관련요인 - 자기효능감, 상사에 대한 신뢰 중심으로」, 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 임성옥(2006), 「사회복지사의 직무특성과 조직몰입에 관한 연구」, 『사회복지정

- 책』, 통권 제25호, pp. 5-26.
- 임준철·윤정구(1998), 「분배공정성과 절차공정성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 차별적 영향에 관한 연구: 문화적 맥락이 조직성원의 행위 성향에 미치는 영향을 중심으로」, 『경영학연구』, 제27권제1호, pp. 93-111.
- 장홍근(2000), 『공공직업안정기관의 취업알선·직업상담 실태와 효과분석』, 한국 노동연구원.
- 전용득(1998), 「공공조직 구성원의 직무만족에 관한 연구」, 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 정휴준(2009), 「지방자치단체 문화담당공무원의 직무특성과 조직몰입, 직무만족에 관한 연구」, 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 제갈돈(2002), 「지방공무원이 직무만족 결정요인」, 『한국행정학보』, 제36권 제4 호, pp. 263-280.
- 조경호(1993), 「한국 공무원의 조직몰입도 결정요인에 관한 연구: 선형구조모형의 적용」, 『한국행정학보』, 제27권 제4호, pp. 1203-1226.
- 조경호(1997), 「공직몰입을 위한 공무원 인력관리 방안」, 『한국행정학보』, 제31권 제1호, pp. 57-75.
- 조기전(2007), 「노인복지시설 종사자의 이직의도와 직무만족도 영향요인에 관한 연구」, 조선대학교 대학원 박사학위논문.
- 조동규·양재생·이만규(2004), 「조직구성원이 직무만족과 조직몰입에 관한 연구」, 『인적자원관리 연구』, 제10호, pp. 37-54.
- 조동춘(1995), 「한국 직장여성의 근로가치관과 태도에 관한 실증적 연구」, 인천대학교 대학원 박사학위논문.
- 조추용·김윤정·임희규·장경옥·정길홍(2009), 『노인복지론』, 서울: 창지사.
- 최상필(2006), 「직무특성과 임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증적 연구: 강원도 사회복지서비스전달자를 중심으로」, 관동대학교 대학원 박사학위논문
- 최인섭·초의수(2001), 「사회복지전담공무원의 직무만족과 직무성과에 미치는 요인에 관한 연구」, 『사회복지정책』, 통권 제13호, pp. 282-311.
- 최해전(2009), 「특수학교 교사의 조직몰입에 영향을 미치는 변인연구」, 단국대

학교 대학원 박사학위논문.

최희철(2009), 「취업정신장애인의 작업환경과 심리적 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향」, 숭실대학교 대학원 박사학위논문.

한국노인과학학술단체연합회(2007), 『고령사회와 밝은 미래』, 서울: 아카넷.

허만용(1999), 「조직몰입의 개념, 선행·결과변수」, 『한국행정학보』, 제11권 제2호, pp. 304-324.

허만용(1999), 「공사조직간 조직몰입 결정요인 비교분석」, 영남대학교 대학원 박사학위논문.

허선영(2006), 「교사가 지각한 학교장의 직무헌신도와 교사 직무만족도의 구조 분석」, 이화여자대학교 대학원 박사학위논문.

홍경옥(1995). 「한국기업 비서직의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향」, 서울 여자대학교 대학원 박사학위논문.



2. 국외문헌

- Ahmad, K. Z., & Raida, A. B. (2003), The Association between Training and Organizational Commitment among White-collar Workers in Malaysia, *International Journal of Training and Development*, 7(3), pp. 166-185.
- Allen, B., & Meyer, N. (1984), Testing the Side-bet Theory of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations, *Journal of Applied Psychology*, 69(3), pp 372-378.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990), The Measurement and Antecedent Exits of Affective, Continuance and Normative Commitment to Organization, *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), pp. 1-8.
- Aranya, N., Kushnir, T., & Valency, A. (1986), Organizational Commitment in a Male-Dominated Profession, *Human Relation*, 39(5), pp. 433-448.
- Bachanan, B. (1974), Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations, *Administrative Science Quarterly*, 19(4).
- Bandura, A. (1977), Self-efficiency: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change, *Psychological Review*, 84(2), pp. 191-215.
- Bandura, A. (1986), *Social Foundations of Thought and Action: A Social Theory*, N. J.: Prentice-Hall.
- Blau, G. J. (1986), Job Involvement and Organizational Commitment as Interactive Predictors of Tardiness and Absenteeism, *Journal of Management*, 12.
- Buchanan, II. B. (1974), Government Manager, Business Executive, and Organizational Commitment, *Public Administration Review*, 34, pp. 339-347.

- Bulter, B. B. (1990), Job Satisfaction: Management's Continuing Challenge, *Social Work*, 35(2).
- Decotiis, T. A., & Summers, T. P. (1987), A Path Analysis of a Model of the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment, *Human Relations*, 40(7), pp. 445-470.
- Dewer, R., & Werbel, J. (1979), Universalistic and Contingency Predictions of Employee Satisfaction and Conflict, *American Satisfaction Quarterly*, 24(1), pp. 427-433.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990), Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment and Innovation, *Journal of Applied Psychology*, 75(1), pp. 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986), Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, 71(3), pp. 500-507.
- Elissa, D. G. (2003), An Examination of Organizational and Professional Commitment Among Public, Not-for-Profit, and Proprietary Social Service Employee, *Administration in Social Work*, 27(3), pp. 5-23.
- Farrell, D., & Rusbult, C. E. (1981), Exchange Variable as Predictors of Job Satisfaction, Job Commitment, and Turnover: The Impact of Rewards, Costs, Alternatives and Investment, *Organizational Behavior and Performance*, 27(28), pp. 78-95.
- Glisson, C., & Durick, M. (1988), Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations, *Administrative Science Quarterly*, 33(1), pp. 61-91.
- Farkas & Tetrick. (1989), A Three-wave Longitudinal Analysis of the Causal Ordering of Satisfaction and Commitment on Turnover Decisions, *Journal of Applied Psychology*, 1989.

- Fried, Y., & Ferris, G. R. (1986), The Dimensionality of Job Characteristics: Some Neglected Issues, *Journal of Applied Psychology*, 1985.
- Glisson, C., & Durick, M. (1988), Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations, *Administrative Science Quarterly*, 1986.
- Hackman, J. R., & Lawler, E. E. (1971), Employee Reactions to Job Characteristics, *Journal of Applied Psychology*, 1969.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1974), *The Job Diagnostic Survey: An Instrument for the Diagnosis of Jobs and the Evaluation of Job Rdesign Projects* (Tech. Rep. No. 4). New Haven, CT: Yale University, Department of Administrative Sciences.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975), Development of the Job Diagnostic Survey, *Journal of Applied Psychology*, 60(2), pp. 159-170.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976), Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organization Behavior and Human Performance*. 16.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980), *Work Redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Khaleque, A., & Rahman, M. A. (1987), Perceived Importance of Job Facets and Overall Job Satisfaction of Industrial Workers., *Human Relations*. 10(7), pp. 401-416.
- Lawler, E. E., & Hall, D. T. (1970), Relationship of Job Characteristics to Job Involvement, Satisfaction, and Intrinsic Motivation, *Journal of Applied Psychology*, 54(6).
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984), *Stress, Appraisal and Coping*, New York: Springer Publishing Company.
- Locke, E. A. (1976), The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M. D. Dunnett(ed), *Handbook of Industrial and Organizational*

- Psychology*. Chicago : Rand McNally. pp. 1300-1307.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1992), *A Theory of Goal Setting and Task Performance*. Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall.
- Luthans, F., D. Baack, D., & Taylor, L. (1987), Organizational Commitment Analysis of Antecedents, *Human Relations*, 40.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. (1990), A Review and Meta Analysis of the Antecedents, Correlates, Consequences of Organizational Commitment, *Psychological Bulletin*, 108, pp. 171-194.
- Mathieu, J. E., & Farr, J. L. (1991), Further Evidence for Discriminant Validity of Measures of Organizational Commitment, Job Involvement and Job Satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, pp. 127-133.
- McCormick, E. J., & Tiffin, J. (1974), *Industrial Psychology*. 6th ed. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984), Testing the 'Side-bet Theory' of Organizational Commitment : Some Methodological Considerations, *Journal of Applied Psychology*, 1981.
- Mottaz, C. J. (1988), Determinants of Organizational Commitment, *Human Relations*, 41(6), pp. 467-482.
- Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job-satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), pp. 603-609.
- Mowday, R. T., & Steers, R. M. (1979), The Measurement of Organizational Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 14, pp. 224-247.
- Mowday, R. T., Poter, L. W., & Steers, R. M. (1982), *Employee Organization Linkages: the Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover*, New York : Academic Press.
- Muchinsky, P. M. (1977), Organizational Communication: Relationships to Organizational Climate and Job Satisfaction, *Academy of*

- Management Journal*, 20, pp. 592-607.
- Peters, L. H., & O'Connor, E. J. (1988), Measuring Work Obstacles: Procedures, Issues, and Implications, In F. D. Schoorman and Schneider, B(Eds.). *Facilitating Work Effectiveness*(pp. 105-123), Lexington, MA: Lexington Books.
- Pierce, J. L., & Dunham, R. B. (1976), *Task Design: A Literature Review*, Academy of Management Review.
- Porter, L. W., Lawler, E. E., & Hackman, J. R. (1975), *Behavior in Organization*. New York, McGraw-Hill.
- Porter, L. W., Seers, R. M., Mowday, R. T., & Boilian, P. V. (1974), Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians, *Journal of applied Psychology*, 59. pp. 603-609.
- Porter, L. W., & Steers, R. M. (1983), Employee Commitment to Organizations. In R. M. Steers & L. W. Porter eds., *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Rousseau, D. M. (1990), New Hire Perceptions of their own and their Employer's Obligations: A Study of Psychological Contracts, *Journal of Organizational Behavior*, 1986.
- Sims, Jr. H. P., & Szilagyi, A. D. (1976), Job Characteristics Relationships: Individual and Structural Moderators, *Organizational Behavior and Human Performance*, 17, pp. 211-230.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983), Organizational Citizenship Behavior: It's Nature and Antecedents, *Journal of Applied Psychology*, 68(4), pp. 653-663.
- Steers, R. M. (1977), Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment, *Administrative Science Quarterly*. 22, pp. 46-56.
- Steers, R. M., & Porter. L. W. (1979), *Motivation and Work Behavior*, 2nd (ed), McGraw-Hill.

- Steers, T. M., & R. T. Mowday. (1981), Employee Turnover and Post-decisions Accommodation Processes. In L. Cummings & B. Staw, (ed). *Research in Organizational Behavior*. Greenwich, Conn.: JAI Press, pp. 235-281.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1983), *Motivation and Work Behavior*. NewYork: McGraw-Hill Book.
- Stevens, J., Beyers, J., & Trice, H. (1978), Assessing Personal Role and Organizational Predictors of Managerial Commitment, *Academy of Management Journal*, 21.
- Sutcliffe, R. A. (1977), *People and Productivity*. New York, McGraw-Hill Book.
- Tiffin, J., & McCormick, E. J. (1965), *Industrial Psychology*, 5th(ed), Englewood Cliffs : Prentice-Hall Inc.
- Turner, A. N., & Lawrence, P. R. (1965), *Industrial and the Worker*. Cambridge, Mass : Harvard Graduates School of Business Administration.
- Tylor, E. B. (1993), *Primitive Culture: Researches into the Development of Mythology, Philosophy, Religion, Language, Art and Custom*, Vol. 1. London: John Murray Publishers.
- Vroom, V. H. (1995), *Work and Motivation*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Weiner, N. (1980), Determinants and Behavioral Consequences of Pay Satisfaction: A Comparison of Two Models. *Personnel Psychology*, 33(4), pp. 759-784.
- Weiss, A. (1984), Determinants of Quit Behavior. *Journal of Labor Economics*, 2(3), pp. 371-387.
- Wessenberg, P., & Gruenfeld, L. W. (1968), Relationship between Job Satisfaction and Job Involvement. *Journal of Applied Psychology*, 52, pp. 469-472.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: a normative view. *Academy of Management Review* . 7, pp. 418-428.

Williams, L. J., & Hazer, J. (1986), Antecedents and Consequences of Satisfaction and Commitment in Turnover Models : A Reanalysis Using Latent Variable Structural Equation Methods, *Journal of Applied Psychology*, 71, pp. 219-231.

3. 기타

<http://www.noinjob.or.kr> 서울특별시 고령자 취업알선센터.

<http://www.kordi.or.kr> 한국노인인력개발원.

<http://www.zsjc.or.jp> 일본 전국실버인재센터협회.

<http://www.mw.go.kr> 보건복지부.

<http://www.mw.go.kr> 노동부.

<http://www.jbwjob.or.kr> (재)전북여성문화센터.

<http://www.silverpower.or.kr/tc> 한국시니어클럽협회.



<부 록>

[설 문 지]

노인취업담당자의 직무특성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구

조사일시
2010년 월 일

조사지역

조사번호

안녕하십니까?

먼저 노인복지의 일선에서 열심히 일하시는 모습에 깊이 감사를 드립니다. 저는 한성대학교 대학원 행정학과에서 행정학을 전공하고 있으며, 박사학위논문을 준비하고 있습니다.

본 설문지는 노인취업담당자의 직무특성이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관하여 알아보고자 마련되었습니다.

선생님의 답변은 노인 일자리사업 담당기관인 지방자치단체를 비롯하여 대한노인회 노인취업지원센터 및 종합복지관에 근무하시는 분들에게 근무여건 및 복지서비스 개선에 중요한 자료가 될 것입니다.

응답해 주신 모든 내용은 익명으로 전산처리 되어 종합적인 통계 자료로서만 사용될 것이며 절대 비밀이 보장되오니, 평소에 느끼신 대로 부담 없이 질문에 응답해 주시기 바랍니다.

바쁘신 중에 시간을 내어서 도와주심에 깊이 감사드리오며 귀댁의 안녕과 행복을 빕니다.

2010년 7월 일

한성대학교 대학원 박사과정

지도교수 : 황 진 수

연 구 자 : 이 강 인

연 락 처 : 010-5224-3201

이 메 일 : ehwa3201@hanmail.net

1. 다음은 귀하의 직무특성과 관련된 질문입니다. 귀하가 생각하시기에 가장 적절한 번호에 “V”표를 해주시기 바랍니다.

설문 항목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
기능다양성					
1. 내 업무는 다양한 업무로 이루어져 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 내 업무는 복잡하고 높은 수준의 기술을 필요로 한다.	①	②	③	④	⑤
3. 내 업무는 단순하고 반복적이다.(*)	①	②	③	④	⑤
과업정체성					
4. 내 업무는 전체 업무 가운데 일부분에 불과하다.(*)	①	②	③	④	⑤
5. 나는 업무에서 나의 책임을 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 내 업무를 시작부터 끝까지 책임지고 있다.	①	②	③	④	⑤
과업중요성					
7. 나의 업무는 다른 사람의 삶과 복지에 많은 영향을 미칠 정도로 중요하다.	①	②	③	④	⑤
8. 내가 맡고 있는 업무는 조직에서 차지하는 비중이 크다.	①	②	③	④	⑤
9. 나의 업무가 얼마나 잘 수행되는가에 따라 많은 사람들이 영향을 받는다.	①	②	③	④	⑤
자율성					
10. 나는 업무처리에 관한 상당한 재량권을 지닌다.	①	②	③	④	⑤
11. 나는 필요한 일을 스스로 찾아서 자유롭게 수행한다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 업무수행 방법에서 독립성과 자유를 지닌다.	①	②	③	④	⑤
환류성					
13. 나는 업무 수행 후 내가 업무를 얼마나 잘 수행했는지의 여부를 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
14. 나는 업무를 수행하면서 일이 제대로 진행되고 있는지 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
15. 상급자나 동료의 지적해 주지 않더라도 업무처리 그 자체를 통해 일이 잘 진행되고 있는지를 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤

(*)은 역 채점 문항임.

II. 다음은 귀하의 직무만족과 관련된 질문입니다. 귀하가 생각하시기에 가장 적절한 번호에 “V”표를 해주시기 바랍니다.

설문 항목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
직무자체 만족					
16. 나는 현재의 직무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
17. 나는 현재의 직무에 대해 자부심과 만족감을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
18. 나의 능력과 기술이 현 직무수행에 적합하다.	①	②	③	④	⑤
근무환경 만족					
19. 나와 동료들은 항상 신뢰하고 존중한다.	①	②	③	④	⑤
20. 나는 직무와 관련된 사항을 동료와 자유롭게 상의한다.	①	②	③	④	⑤
21. 나는 동료들과 마음이 잘 맞는다.	①	②	③	④	⑤
인정감					
22. 내가 하는 일은 사회적으로 인정받는다.	①	②	③	④	⑤
23. 나는 동료나 주위사람들로부터 자주 칭찬을 받는다.	①	②	③	④	⑤
24. 내 직무를 성공적으로 수행했을 때, 주변의 인정감을 느낄 수 있다.	①	②	③	④	⑤

III. 다음은 귀하의 조직몰입과 관련된 질문입니다. 귀하가 생각하시기에 가장 적절한 번호에 “V”표를 해주시기 바랍니다.

설문 항목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
정서적 몰입					
25. 나는 나의 직장에 대한 강한 소속감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
26. 내 직장에서 일하는 것에 커다란 보람을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
27. 나는 직장의 문제가 나의 문제인 것으로 느낀다.	①	②	③	④	⑤
28. 나는 직장의 한 가족의 일원임을 느낀다.	①	②	③	④	⑤

설문 항목	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
지속적 몰입					
29. 나는 직장의 업무수행에 필요한 기술이 있다.	①	②	③	④	⑤
30. 나는 직장의 업무 수행능력에 대단한 자신감이 있다.	①	②	③	④	⑤
31. 지금의 직장을 떠날 것을 결정하는 것은 거의 불가능하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
규범적 몰입					
32. 나는 보상과 관계없이 조직에 남아 있어야 할 의무가 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
33. 직장을 자주 옮기는 것은 비윤리적이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
34. 나는 직장의 경영방침을 잘 따르는 것이 당연하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
35. 나는 평생 한 직장에 근무하는 것을 바람직하게 생각한다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음 문항은 개인적 특성에 관한 질문입니다. 각 질문에 “V”표로 체크하여 주시기 바랍니다.

36. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성 ② 여성

37. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 20~29세 ② 30~39세 ③ 40~49세
④ 50~59세 ⑤ 60세 이상

38. 귀하의 최종 학력은?

- ① 중졸 이하 ② 고졸(중퇴포함) ③ 전문대졸
④ 대졸 ⑤ 대학원 졸업 이상

39. 귀하는 결혼을 하셨습니까?

① 미혼

② 기혼

40. 현 기관에서의 근무경력은?

① 1년 미만

② 1년 이상 ~ 3년 미만

③ 3년 이상 ~ 5년 미만

④ 5년 이상

41. 귀하는 노인복지 교육을 이수 하셨습니까?

① 미이수

② 이수

42. 귀하는 노인일자리(취업) 교육을 이수 하셨습니까?

① 미이수

② 이수

- 설문에 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다. -

ABSTRACT

A Study on the Effects of Elderly Employment Practitioners' Job Characteristics on Job Satisfaction and Organizational Commitment

Lee, Kang-In

Major in Public Administration

Dept. of Public Administration

Graduate School, Hansung University

This study aimed to examine the effects of job characteristics on job satisfaction and organizational commitment among people in charge of elderly employment, who helped elders find a job, in order to improve working conditions and the social status for those people and find an improvement direction for effective organizational environment. In addition, an attempt was made to present a direction for improving welfare for the aged and elderly employment in Korea.

An empirical analysis was performed through a survey with 249 persons in charge of elderly employment within basic autonomous organizations at the level of city, county, and district all over the country. The research on demographic characteristics, job satisfaction, and organizational commitment among people in charge of elderly employment obtained the following results.

First, people in their fifties who were in charge of elderly employment showed remarkably lower satisfaction with job itself and working environment than those in other age groups.

Second, the higher education in general, the higher satisfaction with job.

Third, the higher career, the higher sense of recognition as job satisfaction in general.

Fourth, as with job satisfaction, people in their fifties who were in charge of elderly employment showed the lowest organizational commitment in all sub-variables of organizational commitment.

Fifth, married people in charge of elderly employment showed higher emotional commitment than unmarried ones.

Sixth, there were statistically significant differences in continuance commitment as a sub-variable of organizational commitment by completion of education about welfare for the aged.

Seventh, people completing education about elderly employment showed a higher sense of recognition than those who failed to complete the education. That is, people completing education about elderly employment in general showed higher recognition of job satisfaction than those who failed to complete the education.

On the basis of the results of the analysis discussed earlier, in order to maximize job efficiency for those in charge of elderly employment and improve effectiveness of tasks with elderly employment ultimately, first, it is necessary to make strategic efforts to make it compulsory for those in charge of elderly employment to complete education about welfare for the aged and elderly employment.

Second, it is necessary to readjust retirement age for those in charge of elderly employment. As the results showed, those in their fifties who were in charge of elderly employment tended to have lower organizational commitment due to anxiety about retirement and alienation.

Third, it is necessary to confirm importance of tasks for those in charge of elderly employment by periods in order to improve their job satisfaction and organizational commitment. As the results showed, tasks importance was a variable positively affecting job satisfaction and organizational commitment. Perception of this task importance is linked to completion of technical education. That is, efforts are necessary to enable those in charge to perceive importance of their tasks through periodic education.

Fourth, it is necessary to increase the width of discretion for people in charge of elderly employment. The results showed that autonomy in tasks for elderly employment positively affected job satisfaction and

organizational commitment.

Fifth, it is necessary to enable continuous tasks feedback, for example, through feedback activities for the elderly employment rate.

Finally, it is urgent to provide a management and support system at the national level in order to perform elderly employment support activities for providing a fundamental solution to problems of the aged. It is necessary to make multilateral efforts to improve job satisfaction and organizational commitment among those in charge of elderly employment and ultimately improve the elderly employment rate by developing evaluation items, such as the elderly employment rate in a given region, and providing good monetary and mental incentives based on performance.

Key words: Elderly employment, Elderly Employment Practitioners, Job Characteristics, Job Satisfaction, Organizational Commitment