

碩士學位論文

指導教授 薛 盛 璟

네일 아티스트의 직무만족도에 관한 연구

A Study on the Job Satisfaction of Nail Artist

2002年8月

漢城大學校 藝術大學院

패션藝術學科

扮裝藝術專攻

李 貞 姬

碩士學位論文

指導教授 薛盛璟

네일 아티스트의 직무만족도에 관한 연구

A Study on the Job Satisfaction of Nail Artist

위 論文을 藝術學 碩士學位 論文으로 提出함

2002年8月

漢城大學校 藝術大學院

패션藝術學科

扮裝藝術專攻

李貞姬

李貞姬의 藝術學 碩士學位 論文을 認定함

2002 年 8 月

審査 委員長_____印

審査 委員_____印

審査 委員_____印

국 문 초 록

사회 전체에 걸쳐 문화와 여가에 대한 관심이 높아지면서 미용 분야도 헤어, 피부미용, 메이크업은 물론, 아로마요법, 경락요법, 발 관리, 네일 케어 및 네일 아트 등으로 다양화, 세분화되고 있다.

우리나라의 미용계에서도 네일(nail) 분야는 괄목한 만한 발전을 거듭하고 있으며 일반인들의 관심이 높아지면서 대중화되고 있다. 흔히 매니큐어, 페디큐어라 칭하던 예전의 단순한 손 관리, 발 관리의 개념에서 한 단계 벗어나 '네일 케어(nail care)', '네일 아트(nail art)'라는 독자적인 위치를 구축하고 있다.

본 연구에서는 서울 시내 대형백화점과 압구정동, 논현동 일대의 네일 샵에 근무하는 네일 아티스트들을 대상으로 하여 그들의 직무만족도가 어느 정도인가를 알아보고 그들의 직무만족도 제고 방안을 제시하였다. 연구방법으로는 기존의 문헌 및 연구를 참고하여 직무만족의 개념 및 지표 그리고, 직무만족에 영향을 주는 요인들에 대해 알아보고, 네일 아티스트의 직무만족도에 대한 설문조사를 실시하여 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻을 수 있었다.

(1) 설문에 응한 서울 시내 네일 샵에 근무하는 네일 아티스트의 일반적 특성은 연령별로는 21~29세가 87.6%, 30~39세가 12.4%이고 결혼상태는 미혼이 95%, 기혼이 5%로 나타났다. 학력별로는 고졸이 49.6%, 전문대졸이 38.8%, 대졸이 11.6%의 순으로 나타났다. 직장 근무년수는 1~2년이 33.1%, 2~4년이 30.6%, 1년 미만이 23.1%, 4~6년이 13.2%로 나타났다. 1일 근무시간은 11시간이 50.4%, 10시간이 32.3%, 9시간이 9.9%, 8시간 이하가 4.1%, 12시간 이상이 3.3%로 나타났다. 급여는 61~90만원이 37.2%, 91~120만원이 31.4%, 121~150만원이 14.8%,

60만원 이하가 9.1%, 150만원 이상이 7.4%로 나타났다. 직위별로는 직원이 67%, 실장이 19.8%, 점장이 7.4%로 나타났고 네일업 선택동기로는 전문직으로의 가능성이 45.8%, 적성에 맞아서가 43.4%, 독자적 개업가능성은 10.8%로 나타났다. 네일 기술 습득방법으로는 네일 학원 수료가 69.4%, 학교 26.5%, 해외유학이 4.1%의 순으로 나타났다.

(2) 직무만족도의 평균값은 5점 만점에 3.38점으로 '보통'이라는 설문항목보다 약간 높은 것으로 나타났다. 일반적 특성과 직무만족도간의 관계를 살펴본 결과, 연령이 적은 집단이 높은 집단에 비해 직무만족도가 높은 것으로 나타났으며, 근무년수가 가장 긴 집단은 그렇지 않은 집단에 비해 직무만족도가 낮은 것으로 나타났다. 1일 근무시간은 짧을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났고, 학교보다는 학원에서 네일 기술을 습득한 집단이 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 네일업 선택동기별로는 '독자적 개업가능성 때문에', '전문직으로서의 가능성 때문에', '적성에 맞아서' 순으로 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

(3) 직무만족도를 구성하고 있는 6개의 만족도의 평균값을 조사한 결과 직업에 관한 만족도(3.91), 화목에 관한 만족도(4.04), 고객서비스에 관한 만족도(4.01)가 높은 것으로 나타났으며, 근무환경에 관한 만족도(2.94), 자기개발에 관한 만족도(2.56), 작업환경에 관한 만족도(3.11)는 비교적 낮은 것으로 나타났다.

(4) 일반적 특성 중 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 5개 항목(연령, 근무년수, 1일 근무시간, 네일 기술 습득방법, 네일업 선택동기)에 대하여 직무만족도를 구성하고 있는 각각의 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과, 연령이 낮고 근무년수가 적은 집단, 1일 근무시간이 적은 집단, 독자적 개업가

능성 때문에 네일업을 선택한 집단, 학원에서 네일 기술을 습득한 집단이 대체적으로 만족도가 높은 것으로 나타났다.

(5) 직무만족도를 구성하고 있는 6가지 만족도간의 상관관계를 분석한 결과 화목에 관한 만족도를 제외한 만족도간에는 정(+)의 상관관계가 성립하였으며, 특히 근무환경에 관한 만족도는 화목에 관한 만족도를 제외한 다른 만족도와 강한 정(+)의 상관관계가 있음을 알 수 있었다.

(6) 직무만족도를 구성하고 있는 6가지의 만족도 중, 직업에 관한 만족도는 직업 자체에 대한 자부심과 만족도를 나타내는 척도가 될 수 있다. 직무만족도를 구성하고 있는 다른 5가지의 만족도가 직업에 관한 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 한 결과 근무환경에 관한 만족도와 고객서비스에 관한 만족도가 높을수록 직업에 관한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

우리나라에서도 미용실이나 웨딩 샵 또는 피부관리실에서 단순히 손과 손톱등을 정리하는 시대는 지났다. 네일 아트도 여성들에게 하나의 패션 유행으로 대중화되어 선진 국가에서처럼 수준 높은 디자인, 세련된 색상, 다양한 손톱모양을 선택하여 개인의 개성을 살리는 시대로 발전하고 있다. 성장기를 맞이한 우리나라의 네일 산업이 올바르게 정착하고 네일 아티스트의 위상이 높아지기 위해서는 일반 소비자들의 인식이 네일 아트를 메이크업이나 패션처럼 미용의 한 분야로 자연스럽게 받아들이는 방향으로 전환되어야 한다. 또한 네일 아티스트들 스스로는 최신유행에 관한 정보습득과 세미나 참석 등을 통한 네일 기술 연구에 노력해야 하며, 네일 협회에서는 새로운 기술에 대한 전문적인 교육을 통해 네일 아티스트의 질적 향상을 위해 노력을 기울여야 할 것이다. 정부 차원에서도 선진국과 같이 국가공인 자격증제도를 도입하는 등 제도적인 지원을 해야 할 것이다.

목 차

국 문 초 록

I. 서 론	1
1. 연구의 배경 및 목적	1
2. 연구의 대상 및 방법	5
II. 이론적 고찰	7
1. 네일 아트의 역사와 현황	7
2. 직무만족	15
III. 네일 아티스트의 직무만족도 분석	34
1. 설문지의 구성 및 분석방법	34
2. 신뢰도 검증	38
3. 조사대상자의 일반적 특성	39
4. 일반적 특성별 직무만족도	42
5. 일반적 특성별 만족도	48
6. 만족도간의 상관관계	60
7. 직업에 관한 만족도와 그 외의 만족도간의 회귀분석	62
IV. 결 론	65
참 고 문 헌	69
ABSTRACT	72
부 록	75

표 목 차

<표 1> 설문지의 구성	36
<표 2> 조사된 일반적 특성의 그룹화	37
<표 3> 본 연구의 분석내용	38
<표 4> 조사결과의 신뢰도 검증(Cronbach의 α 계수)	39
<표 5> 조사대상자의 일반적 특성 - 1	40
<표 6> 조사대상자의 일반적 특성 - 2	41
<표 7> 조사대상자의 직무만족도	42
<표 8> 연령별 직무만족도 (t-test)	43
<표 9> 근무년수별 직무만족도 (분산분석)	43
<표 10> 근무년수별 직무만족도 (Scheffé의 사후검정)	44
<표 11> 1일 근무시간별 직무만족도 (분산분석)	44
<표 12> 1일 근무시간별 직무만족도 (Scheffé의 사후검정)	45
<표 13> 네일업 선택동기별 직무만족도 (분산분석)	45
<표 14> 네일업 선택동기별 직무만족도 (Scheffé의 사후검정)	46
<표 15> 네일 기술 습득방법별 직무만족도 (t-test)	46
<표 16> 일반적 특성과 직무만족도의 관계	47
<표 17> 직무만족도를 구성하고 있는 6가지 만족도	48
<표 18> 연령별 직업에 관한 만족도 (t-test)	49
<표 19> 연령별 자기개발에 관한 만족도 (t-test)	49
<표 20> 연령별 고객서비스에 관한 만족도 (t-test)	50

<표 21> 근무년수별 직업에 관한 만족도 (분산분석)	50
<표 22> 근무년수별 직업에 관한 만족도 (Scheffé의 사후검정)	51
<표 23> 근무년수별 근무환경에 관한 만족도 (분산분석)	51
<표 24> 근무년수별 근무환경에 관한 만족도 (Scheffé의 사후검정)	52
<표 25> 근무년수별 자기개발에 관한 만족도 (분산분석)	52
<표 26> 근무년수별 자기개발에 관한 만족도 (Scheffé의 사후검정)	53
<표 27> 1일 근무시간별 근무환경에 관한 만족도 (분산분석)	54
<표 28> 1일 근무시간별 근무환경에 관한 만족도 (Scheffé의 사후검정)	54
<표 29> 1일 근무시간별 자기개발에 관한 만족도 (분산분석)	54
<표 30> 1일 근무시간별 자기개발에 관한 만족도 (Scheffé의 사후검정)	55
<표 31> 1일 근무시간별 작업환경에 관한 만족도 (분산분석)	55
<표 32> 1일 근무시간별 작업환경에 관한 만족도 (Scheffé의 사후검정)	56
<표 33> 네일업 선택동기별 고객서비스에 관한 만족도 (분산분석)	57
<표 34> 네일업 선택동기별 고객서비스에 관한 만족도 (Scheffé의 사후검정)	57
<표 35> 네일 기술 습득방법별 직업에 관한 만족도 (t-test)	58
<표 36> 네일 기술 습득방법별 근무환경에 관한 만족도 (t-test)	58
<표 37> 네일 기술 습득방법별 작업환경에 관한 만족도 (t-test)	58
<표 38> 일반적 특성별 6가지 만족도	60
<표 39> 직무만족도를 구성하고 있는 6개의 만족도간 상관계수	61
<표 48> 5가지 만족도가 직업에 관한 만족도에 주는 영향 (다중회귀분석)	63

그림 목차

<그림 1> Herzberg의 2요인 이론	28
<그림 2> Lawler의 직무요인별 만족결정요인	33

I. 서 론

1. 연구의 배경 및 목적

인간의 미적 욕구는 인류와 함께 시작되었다고 해도 과언이 아닐 만큼 인류는 오래 전부터 아름다움을 유지하기 위해 여러 가지 방법을 개발해 왔다. 오늘날과 같이 고도로 문명이 발달한 사회는 사회적 가치관, 풍조, 과학기술의 발달 등의 영향을 받으면서 생활의 모든 면에서 실용성과 함께 미를 추구하고 있다. 이러한 생활의 모든 면에 대한 미적 욕구 이상으로 인간은 자신에 대한 미적 욕구가 우선적이라는 것은 당연한 일이다.

미용(美容)이란 용모를 아름답게 매만지는 일로, 복식(服飾) 이외의 여러 가지 방법으로 용모에 물리적 또는 화학적 기교를 행하는 것을 말한다. 다시 말하면 미용은 과학적인 토대 위에 얼굴, 머리카락, 피부, 손톱, 발톱 등에 화장품과 손질을 통해 상태를 개선시키는 것뿐만 아니라 아름답게 꾸미는 예술이다.³⁶⁾

산업사회의 발달과 대중매체의 발달은 미를 추구하고자 하는 인간의 본능을 더욱 자극시키고 있으며, 신체의 건강과 미적 추구는 우리 삶의 절대적 위치를 차지하게 되었다. 현대 산업이 발달함에 따라 사람들의 관심이 건강을 유지하고 증진시켜 아름답고 건강하게 사는 것에 집중되고 있다.

오늘날 미용은 헤어분야, 피부미용, 메이크업은 물론, 아로마요법, 경락요법, 발관리, 네일 케어 및 네일 아트 등으로 다양화, 세분화되고 있다.

우리나라의 미용계에서도 네일(nail)분야는 최근 들어 괄목한 만한 발전을 거

36) 류지원 외, 「미용학 원론」, 고문사, 2001, pp.3-4

깊하고 있으며 일반인에게도 관심과 보급이 가속화되고 있다. 흔히 매니큐어, 페디큐어라 칭하던 예전의 단순한 손 관리, 발 관리의 개념에서 한 단계 벗어나 '네일 케어(nail care)', '네일 아트(nail art)'라는 독자적인 위치를 구축하고 있다. 네일 케어란 손톱과 발톱을 건강하게 관리한다는 에스테틱(esthetic)적 요소가, 네일 아트는 네일 케어의 바탕 위에 예술적 감각의 디자인을 응용한 메이크업(make-up)적 요소가 강조된다. 흔히 지금은 토털 코디네이션의 마무리 단계에서 볼 터치, 입술화장과 일치하는 네일 아트를 넣고 있다.³⁷⁾

인체 예술의 한 분야로서 최근에 각광을 받기 시작한 네일 아트는 아름다움을 추구하는 인류의 본능적인 욕구에서 시작되었다. 실제로 기원전 3000년 경 고대 이집트에서는 헤나(henna)라는 관목에서 추출한 붉은 오렌지색 안료로 손톱을 물들였고, 고대 중국에서도 최초의 네일 에나멜인 벌꿀과 계란흰자위, 아라비아산 고무나무 추출물을 합성한 제품들을 생산해 내었다. 이처럼 손톱에 관한 인류의 관심은 수 천 년을 거슬러 올라가며, 신분의 표시로, 승리의 기원에 관계된 주술적 의미로, 장식적인 수단으로 명맥을 이어 내려왔다. 모든 분야가 그렇듯이 네일 관리도 근대에 들어서면서 특정 계층의 한계를 벗어나 대중화되기 시작했고, 1800년대부터 산업화되기 시작했으며 현대에 이르러서는 급변하는 사회분위기에 부응하여 폭넓은 대중화와 함께 각종 인조 네일과 네일 아트 등의 신기술이 개발되면서 매우 빠른 속도로 발전해 가고 있다.³⁸⁾

국내 처음으로 네일 아트가 등장한 것은 1990년에 국내 최초의 네일 살롱인 '그리피스 네일 살롱'이 이태원에 개업하면서부터이다. 88 서울 올림픽 때 화려한 손톱을 자랑하며 우승했던 육상선수 그리피스 조이너의 이름을 빌린 이곳은 네

37) 곽형심 외, 「미용학개론」, 정문각, 1999, p.355

38) 이숙연 외, 「Professional Nail Care and Design」, 청구문화사, 2001, p.8

일 아트에 관한 개념이 없던 국내 미용계에 일대 혁신을 가져왔다. 특히 네일 아트의 묘미를 보여준 그리피스 조이너는 국내 여성들에게 스포티한 매력과 더불어 새로운 패션 아이템을 선사한 것이다. 이후 미국, 일본 등 선진국에서 네일 산업이 유행하면서 국내에도 네일에 대한 관심이 급격히 늘어났다.³⁹⁾

이후 1996년에는 압구정동에 있는 백화점 내에 네일 코너가 입점하면서 일반인에게 알려지기 시작하였으며, 1996년 5월 여러 네일 샵이 압구정동에서 잇달아 개업하면서 드디어 미용인들이 네일을 미용의 한 부분으로 인정하기에 이르렀으며, 미용실이나 피부관리실 등의 내부에도 네일 코너가 자리 잡기 시작하였다. 1997년에는 여러 재료 납품 업체가 등장하여 네일 산업에 활력을 불어넣었고, 네일 학원 등에서 네일 아티스트를 배출하기 시작하였다. 2002년 현재는 백화점, 미용실, 사우나, 피부관리실, 커피샵, 화장품 전문점 등 여성이 모이는 곳 어디에서나 네일 서비스를 쉽게 접해 볼 수 있게 되었으며, 이에 따라 일부 부유층이나 연예인 등에 한정되어 있었던 네일 살롱의 고객이 개성을 중시하는 젊은 층으로 널리 퍼지게 되었다.⁴⁰⁾

여성의 사회진출과 생활의 여유 등으로 젊음과 아름다움에 대한 바람이 더욱 강해지고 있으며, 고부가가치 사업인 미용업 중에서도 네일 분야는 일반인들의 관심이 높아지면서 대중화되고 있다. 네일 아티스트들은 일반적인 미용업 종사자들과 마찬가지로 다른 서비스업에 비해 고객과의 접촉시간이 상당히 길기 때문에 네일 아티스트의 직무 만족여부는 고객들의 만족 수준과 업무의 효율성에 큰 영향을 미치게 된다. 어느 조직이나 그 구성원들의 직무만족에 대한 정확한 측정은 중요한 의미를 가진다. 직무의 만족 여부에 따라 구성원은 그 조직에 대하여

39) Nail Art, 제1권, 제1호, 2000. 8, p.49

40) 이숙연 외, 앞의 책, p.5

긍정적 태도를 지닐 수 있을 뿐 아니라 반대로 부정적 태도를 지닐 수도 있는데 이는 곧바로 조직의 성과에 영향을 미치게 되기 때문이다.

직무만족에 관한 연구는 많은 이론들과 그 이론을 배경으로 하여 '직무만족과 직무관련 행동간의 관계성 연구'와 '직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구' 등이 활발하게 진행되어 왔다. 그 중에서도 미용업 종사자의 직무만족도에 대한 연구는 조판래⁴¹⁾, 김양순⁴²⁾, 정은영⁴³⁾, 김남연⁴⁴⁾, 김남희⁴⁵⁾ 등에 의해 연구되었고, 이 밖에도 김세욱⁴⁶⁾, 조성일⁴⁷⁾, 성소영⁴⁸⁾, 김한식⁴⁹⁾ 등에 의해 미용업 종사자의 직무와 태도에 관련된 연구가 선행된 바 있다.

본 연구에서는 직무만족에 대한 이론적 고찰을 통하여 네일 아티스트들의 직무만족의 정도와 그 직무만족도에 영향을 미치는 요인들을 조사하고 분석하여 네일 아티스트들의 질과 업무의 효율성을 향상시켜 네일 산업이 독자적인 미용

41) 조판래, 「미용업 종사원(미용사)의 직무만족에 관한 연구」, 아주대학교 경영대학원, 석사학위논문, 1990

42) 김양순, 「메이크업 종사자들의 직무만족도에 관한 연구」, 경산대학교 보건대학원, 석사학위논문, 2001

43) 정은영, 「피부관리사의 직무만족에 관한 조사연구」, 경산대학교 보건대학원, 석사학위논문, 1999

44) 김남연, 「미용사와 피부 관리사의 직업 만족도 비교 연구」, 중앙대학교 사회개발대학원, 석사학위논문, 2000

45) 김남희, 「리더십유형이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 미용업 종사원을 대상으로」, 조선대학교 경영대학원, 석사학위논문, 2001

46) 김세욱, 「미용사와 피부 관리사의 직무 스트레스 비교연구」, 동덕여자대학교 산업대학원, 석사학위논문, 2001

47) 조성일, 「서비스업 종사자 계층별 직업성 스트레스에 관한 실증적 연구 : 미용업종사자를 중심으로」, 경희대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2001

48) 성소영, 「미용업무 종사자의 작업환경에 따른 건강상태에 관한 연구」, 경산대학교 보건대학원, 석사학위논문, 2001

49) 김한식, 「미용업의 개선점과 전문대학 미용관련과 학생들의 역할에 관한 연구」, 한국미용학회지, 제1권 제1호, pp.161-182, 1995

산업으로 정착하는 데에 기초가 되는 자료를 제공함으로써 네일 아티스트들의 삶의 질(Quality of Life)을 향상시키는 데에 그 목적을 두었다.

2. 연구의 대상 및 방법

본 연구에서는 서울 시내 대형백화점과 압구정동, 논현동 일대의 네일 샵에 근무하는 네일 아티스트들을 대상으로 하여 그들의 직무만족도가 어느 정도인가를 알아보고 그들의 직무만족도 제고 방안을 제시하였다. 연구방법으로는 기존의 문헌 및 연구를 참고하여 직무만족의 개념 및 지표 그리고, 직무만족에 영향을 주는 요인들에 대해 알아보고, 네일 아티스트의 직무만족도에 대한 실증분석을 하기 위하여 설문조사를 실시하였다.

설문에서는 연령, 결혼여부, 학력, 근무년수, 1일 근무시간, 월급여, 직원수, 직위, 근무처, 네일업 선택동기, 네일 기술 습득방법 등 11개의 일반적 변수들과 직업에 관한 만족도, 근무환경에 관한 만족도, 자기개발에 관한 만족도, 작업환경에 관한 만족도, 화목에 관한 만족도, 고객서비스에 관한 만족도 등과 관련한 하위 척도를 직무만족도를 측정하는 지표로써 사용하였다.

설문조사는 2002년 2월19일부터 2월 27일까지 9일간 시행하였다. 총 145부의 설문지를 배부한 후 125부의 설문지를 회수하였다. 이 중 설문조사에 부적절한 4개의 설문지를 제외한 후 121부의 설문지를 대상으로 연구를 진행하였다.

본 논문의 제1장에서는 연구의 배경 및 목적을 설명하고 연구의 대상 및 연구방법을 밝혔다. 제2장에서는 네일아트와 네일시장의 현황을 파악하고, 직

무만족에 관한 선행 연구를 통해 직무만족의 개념, 중요성, 영향요인, 직무만족과 조직유효성, 직무만족의 이론에 대하여 고찰하였다. 제3장에서는 네일 아티스트들의 직무만족도에 관한 분석으로 네일 아티스트의 직무만족도 수준과 그들의 직무만족도에 영향을 미치는 변수들에 어떤 것들이 있으며, 어떤 변수가 직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는지 살펴보았다. 제4장은 결론으로, 분석을 통해 얻어진 결과를 요약, 정리하고 제언을 하였다.

Ⅱ. 이론적 고찰

1. 네일 아트의 역사와 현황

1-1. 네일 아트의 역사

손톱에 광택과 색을 입혀 건강하고 아름답게 표현할 목적으로 사용되는 매니큐어는 기원전 3000년 경 최초의 네일 케어가 이집트와 중국에서 행하여졌던 것으로 기록되어 있다.⁵⁰⁾

매니큐어(Manicure)는 손톱과 손을 아름답게 하는 기술로 손(Manus)과 관리(Cure)라는 말에서 유래되었으며, 페디큐어(Pedicure) 역시 발톱과 발을 아름답게 하는 기술로 발(Pedis)과 관리(Cure)에서 유래되었다.⁵¹⁾

옛날에는 손톱을 자신의 몸을 보호하는 무기로 사용하거나 나무에 오를 때 또는 음식물을 채취하는 데에 사용하였다. 손톱관리기술은 5000년에 걸쳐 변화해왔다.⁵²⁾ 최초의 네일 케어는 B.C. 3000년 이집트에서 시작되었는데, 높은 지위의 남녀들이 손톱을 관목에서 나오는 헤나(henna)라는 붉은 오렌지색으로 염색하였다. 왕과 왕비는 짙은 색으로 물들이고 신분이 낮은 사람들은 옅은 색으로 물들이는 것이 허용되었다. B.C. 3000년 중국에서는 벌꿀과 계란 흰자위, 아라비아에서 나는 고무나무에서 손톱에 바르는 것을 만들어 냈다. B.C. 600년경 중국의 귀족들은 금색과 은색의 페인트를 칠했고, 15세기에 들어와서 중국의 명나라에서는

50) 김광숙 외, 「네일케어 & 아트」, 고문사, 2000, p.2

51) 김동이 외, 「Nail Art」, 청구문화사, 1999, p.6

52) 김광숙 외, 앞의 책, p.2

흑색과 적색을 칠하였다.53)

그 옛날부터 매니큐어는 부귀와 권세, 사치와 쾌락의 상징으로 사용되었으며 군 지휘관들은 전쟁터에 나가기 전에 특이한 머리모양과 함께, 입술색과 같은 색으로 손톱을 칠하는 데 많은 시간을 소비하였다.54)

17세기 인도의 여성들은 네일 매트릭스(nail matrix)에 문신바늘로 색소를 주입하여 상류층임을 과시했다고 한다.55) 역사에서의 가장 긴 손톱은 17세기 중국의 상류층으로 거슬러 올라간다. 여자와 남자들도 부를 상징하기 위해 5인치 정도의 긴 손톱을 기르는 것을 좋아했다. 정교한 보석으로 치장된 금이나 대나무 부목으로 깨지고 손상되는 것을 막기 위해 커브 되어있는 손톱을 보호했다.

17세기 프랑스의 베르사이유 궁전에서는 노크하는 행동을 세련되지 못한 것이라 여겨, 문을 노크하는 대신 부드럽고 조심스럽게 긁을 수 있도록 오직 한 손톱만 길게 기르는 습성이 있었다.56)

1800년대 이후로 네일 케어가 일반인에게 점차 대중화되기 시작하였다. 네일 끝을 뾰족하게 한 아몬드형 네일 모양이 유행하였고 향이 있는 빨간 기름을 바른 후 부드러운 가죽을 이용하여 색깔이나 광을 내기도 하였다. 1830년에는 발 전문의사인 시트(Sits)가 치과에서 사용되던 기구와 도구에서 착안한 오렌지 우드 스틱을 네일 관리에 사용했다. 1885년에는 네일 에나멜의 필름형성제인 니트로셀룰로오스(nitrocellulose)가 개발되었다. 1892년에는 시트의 조카에 의해 네일 케어가 여성들의 새로운 직업으로 미국에 도입되었다.

1900년에는 금속가위와 금속파일을 이용하여 네일 케어를 행하기 시작했고 크

53) 임영택 역, 「네일 기술의 예술세계와 과학적 접근」, 한국밀라디, 1999, p.3

54) 김광숙 외, 앞의 책, p.2

55) 김광옥 외, 「네일케어와 아트」, 학문사, 2001, p.10

56) 송미영, 「Nail Art」, 현문사, 2000, p.14

림이나 가루로 광을 내거나 낙타 털을 이용한 붓으로 네일에 일시적인 광을 내기도 했다. 1910년에는 매니큐어 제조회사 플라워리(Flowery)가 뉴욕 시에 세워져 금속파일과 사포로 된 파일이 제작되었다. 1917년에는 보그(Vogue)잡지에 닥터 코로니(Dr. Korony)가 도구와 기구를 사용하지 않고 행하는 네일 홈 케어 제품이 나왔고 케이크(cake), 페이스트(paste) 또는 가루를 사용하여 네일에 광을 냈던 종전과는 달리 방수가 되면서 오랫동안 광택이 유지되는 네일 에나멜의 필요성이 절실히 요구되었다.

1925년에는 네일 에나멜 산업이 본격화되면서 네일 에나멜을 상점에서 구입할 수 있게 되었으나 색상은 투명한 자연색으로 다양하지 않았고 손톱의 중앙에만 바르거나 손톱의 루놀라(lunula)와 양쪽 가장자리는 에나멜을 바르지 않았다. 1927년에는 프렌치 매니큐어 (French manicure)에 사용되는 흰색 에나멜과 큐티클 크림(cuticle cream), 큐티클 리무버(cuticle remover)가 제조되었다. 1930년에는 제나(Gena) 연구팀에 의해 네일 에나멜 리무버(nail enamel remover), 워머 로션(warmer lotion), 큐티클 오일(cuticle oil)이 최초로 등장하였으며 다양한 빨간색이 출시되었다.⁵⁷⁾ 또한 전기기구를 이용한 광택 등 오늘날과 같은 네일 락카 제품이 등장하였다.⁵⁸⁾ 1932년에는 다양한 색상의 네일 에나멜이 제조되었고 레브론(Revlon)사에서 최초로 립스틱과 잘 어울리는 색상의 네일 에나멜을 출시했다. 1935년에는 인조 네일이 개발되었고, 1940년에는 여배우 리카 헤이워드에 의해 빨간색으로 네일을 짝 채워 바르는 것이 유행하였고, 그 당시에는 남성들도 습식 매니큐어를 이발소에서 시술하였다. 1948년에는 미국의 노린 제호(Noreen Reho)에 의해 매니큐어 작업에 기구를 사용하기 시작하였다.

57) 김광옥 외, 앞의 책, p.11

58) 김영미 외, 「Nail Technology」, 고문사, 1999, p.4

1950년에는 짙은 색상보다 자연 네일에 가까운 자연적인 색상이 유행하였고, 헬렌 굴리(Helen Gouley)가 미용학교에서 네일 케어를 가르치기 시작하였으며, 1957년에는 네일 팁(tip) 사용이 현저히 늘어났다. 당시 호일(foil)을 사용하여 시술한 패티네일(patti nail)이라고 불렸던 아크릴릭 네일(acrylic nail)이 최초로 행해졌으며 페디큐어도 등장했다. 1960년에는 실크(silk)와 린넨(linen)을 이용하여 약한 네일을 보강하기 시작했다.⁵⁹⁾ 1967년에는 손과 발을 더욱 아름답게 가꾸기 위한 트리트먼트(treatment)가 시작되었다.⁶⁰⁾

1970년에는 본격적으로 네일 팁과 아크릴릭 네일이 행해져 많은 여성들이 롱(long) 네일로 아름다움을 표현했다. 미국 서부에서 시작된 아크릴릭 네일은 중부로 전해져 많은 학생들이 수강했다. 현재 사용되고 있는 아크릴릭 제품은 치과에서 사용하던 아크릴릭에서 유래된 것이다. 1973년에는 미국의 네일 제조회사 IBD(International Beauty Department)가 처음으로 네일 접착제와 접착식 인조 네일을 개발했다. 1974~75년, 미국의 식약청(FDA)에 의해 인체에 해를 끼친다고 판명된 메틸 메타크릴레이트(methyl methacrylate) 같은 아크릴릭 화학제품의 사용이 금지되었다. 또한, 올리 인터내셔널(Orly International)회사가 에나멜, 리퀴드 파이버 랩(liquid fiber wrap), 릿취필러(ridge filler), 프라이머(primer), 베이스 코트(base coat) 등을 제조했다. 1976년에는 스퀘어(square) 모양의 네일이 유행했고 네일 팁과 아크릴릭 네일은 물론 파이버 랩(fiber wrap)이 등장하였으며 비로소 네일 아트가 미국에 정착하게 되었다. 1981년에는 에시(Essie), 오피아이(OPI), 스타(Star) 등의 제조회사에서 네일 전문제품이 출시되었으며 네일 액세서리도 등장하였다. 1982년에는 미국의 매니큐어리스트(manicurist)인 태미 테일

59) 김광옥 외, 앞의 책, p.11

60) 이영순 외, 「네일관리학」, 고문사, 2000, p.12

러(Tammy Taylor)가 파우더(powder), 프라이머, 리퀴드 등의 아크릴릭 네일 제품을 개발했다. 1983년 당시 미국 전역에는 약 13,435개의 네일샵과 80,000여 명의 네일 테크니션이 종사하고 있었다. 1989년에는 네일 산업이 급성장하여 1992년에 NIA(The Nails Industry Association)가 창립되어 네일 산업이 더욱 본격화되면서 정착하게 되었다. 1994년에는 라이트 큐어드 젤 시스템(light cured gel system)이 등장했으며 뉴욕 주에서 네일 테크니션 면허제도를 도입하게 되었다.⁶¹⁾

1-2. 네일 시장의 현황

현대는 급속한 산업화와 더불어 소득수준이 향상되고 여성들은 사회적 지위가 높아지고 미적 추구에 대한 욕구가 강해지면서 미에 대한 관심이 고조되고 있다. 사회전체에 걸쳐 문화와 여가에 대한 관심이 증가되면서 미용 산업 분야도 전문화, 세분화되어 네일 케어, 네일 아트가 새로운 분야로 부상하고 있다.⁶²⁾

미국에서 네일을 공부하고 돌아온 사람들이 국내에 속속 네일 전문 살롱을 개설하기 시작하여 1997년 초만 하더라도 서너 곳에 불과했으나 도시 중심가의 백화점과 서울 강남권을 중심으로 네일 살롱이 늘어나고 있으며 미용실에서도 네일을 겸업하는 곳이 많이 늘어나고 있다. 네일 전문학원 또한 급증하고 있다.

한편, 미용관련학과의 많은 대학들이 미용과목 안에 네일 케어와 아트를 개설하여 가르치고 있다. 국내의 네일 산업은 아직 초기 단계에 있고 일부 부유층이나 연예인 등의 전유물처럼 보이지만 최근에는 개성을 중요하게 생각하는 젊은 층 사이에 널리 퍼지고 있는 추세이다.⁶³⁾

61) 김광옥 외, 앞의 책, p.12

62) 김광숙 외, 「네일케어 & 아트」, 고문사, 2000, p.152

하지만, 국내 네일 시장의 초고속 성장에 따른 문제점도 적지 않다. 첫째, 전문화된 교육기관 부족으로 숙련된 기술자가 부족하여 다양한 소비자의 성향을 만족시키지 못하고 있다. 둘째, 제품 유통의 다변화로 좋은 제품을 합리적인 가격에 손쉽게 접할 수 있어야 한다. 셋째 급속한 성장에도 불구하고 여전히 홍보가 부족하고 대중들의 인식부족 등이 문제시되고 있다. 이외에도 국민의 미용보건의 한 분야인 만큼 위생대책이 마련되어 철저한 관리가 있어야겠다.

네일 시장은 크게 국내생산업체와 전문업체로 나눌 수 있는데 국내업체에서 주로 생산하는 제품은 매니큐어 제품류로 소폭의 꾸준한 성장을 보이고 있다. 1998년도 국내 총생산액은 약 120억에 육박하고, 주로 수입에 의존하는 전문업체를 포함하여 전체 시장 규모는 대략 300억 정도로 추정하고 있다. 국내 매니큐어 시장을 이끌고 있는 것은 국내 장업체와 수입 업체들이며, 국내 업체들은 다양한 컬러와 합리적 가격, 고기능성으로 전체시장을 주도하고 있다.⁶⁴⁾

네일 시장을 말할 때 미국 뉴욕의 네일 시장을 빼놓을 수 없다. 네일 아트에 관심을 가지고 네일을 하나의 산업으로 체계적으로 발전시킨 것은 미국이다. 네일 산업이 처음 미국에 등장한 것은 약 50년 전이며 산업으로 정착화 되고 붐이 일어난 것은 20년 전이다.⁶⁵⁾ 뉴욕 교포 여성들의 주업종으로 각광을 받고 있는 네일업은 20여년의 세월 속에 3천여 샵과 1만여 한인 종사자들을 가진 동포사회 최대의 업계로 자리잡고 있다. 뉴욕의 네일 시장은 한인들의 손으로 창출한 것이라고 해도 과언이 아니며 특히 1994년 주정부의 네일업 종사자의 라이선스화를 통해서 전문직으로 인정받아 업계의 존재가 대외적으로 확고하게 굳혀졌다고 할

63) 김광옥 외, 앞의 책, p.14

64) 김광숙 외, 앞의 책, p.153

65) Nail Art, 제1권, 제1호, 2000. 8, p.51

수 있다.⁶⁶⁾

네일 산업의 발전을 거듭한 미국에서는 네일 아트에 대한 일반인들의 인식이 대중적이기 때문에 우리나라 여성들이 미용실 가는 것처럼 이용한다. 매니큐어, 페디큐어 그리고 인조손톱 시장의 매출액은 연간 30억불 이상이며 매년 25%의 고성장을 해 오고 있다. 인종이 다양한 미국은 네일 살롱도 인종별로 구분되어 운영된다. 백인을 주 대상으로 하는 네일 살롱과 흑인을 주 대상으로 하는 네일 살롱이 기본을 이룬다. 백인은 주로 기본적인 네일 관리와 발관리를 받고 흑인들은 화려한 디자인의 인조손톱을 붙이는 것을 좋아한다.⁶⁷⁾

미국에서 네일 아티스트로 일을 하려면 주정부가 인정하는 라이선스를 받아야 한다. 주마다 네일 아티스트 라이선스 자격증의 획득에는 차이가 있다. 뉴욕주의 경우에는 1994년에 네일 라이선스를 제정하여 네일 아티스트들을 양성하고 있고 뉴저지주는 헤어법 안에 네일에 대한 부분이 들어 있어 헤어 라이선스를 취득해야 한다. 라이선스를 취득하기 위해서는 뉴욕주는 240시간 교육을 받아야 시험을 볼 수 있는 자격이 주어지고 캘리포니아주는 360시간 교육을 이수해야 라이선스 자격증에 응시할 수 있게 된다.⁶⁸⁾ 모든 지원자는 17세 이상으로 도덕적, 신체적 결함이 없고 전염성 병균을 가지고 있지 않아야 하며, 최근에는 한국어로도 응시가 가능하다.⁶⁹⁾

일본에서는 1980년대에 네일 관리가 처음으로 도입되었다. 섬이라는 지역조건으로 인해 주로 아크릴릭 네일이 행해졌으며 1990년 후반부터는 미국처럼 네일 산업이 크게 성행하고 있다. 미국과 유럽에서 유행하고 있는 네일 관리가 일본에

66) 김광숙 외, 앞의 책, pp.152-153

67) Nail Art, 제1권, 제1호, 2000.8, p.52

68) 위의 책, p.52

69) 김광숙 외, 앞의 책, pp.152-153

정착하기까지는 문화적 여건 등 다소 어려움이 있었으나 경제성장과 더불어 사회의 각계각층에 진출하는 여성들이 증가하면서 네일 관리를 하는 것이 하나의 에티켓으로 자리잡게 되었다. 일본 네일 협회에서는 네일 케어 및 아트와 관련된 각종 대회와 세미나를 개최하여 네일 아티스트들의 위상과 기술 향상에 많은 노력을 기울이고 있다.⁷⁰⁾

70) 김광옥 외, 앞의 책, p.14

2. 직무 만족

2-1. 직무 만족의 개념

조직 구성원이 그 조직에서 수행하고 있는 직무에 대해 만족하느냐의 여부는 그 조직의 성과와 관련하여 중요한 의미를 지닌다. 과학적 관리를 중심으로 한 경영관리의 고전이론에서는 종업원을 하나의 기계로 보았을 뿐이며 종업원의 직무만족에 대해서는 별다른 관심을 두지 않았다. 그러나 호손실험⁷¹⁾의 결과로 등장한 인간관계론에서는 종업원의 생산성은 오직 그들의 기술이나 능력에만 달려 있는 것이 아니라, 작업에 대한 감정이나 태도가 종업원의 능률이나 성과에 영향을 준다는 것이다.⁷²⁾

직무의 만족 여부에 따라 구성원은 그 조직에 대하여 긍정적 태도를 지닐 수 있을 뿐 아니라 반대로 부정적 태도를 지닐 수도 있는데 이는 곧바로 조직의 성과에 영향을 미치게 되기 때문이다.

직무만족에 관한 연구는 1940년대부터 산업 심리학자들에 의하여 근로자의 감정과 심리가 생산성 향상에 직접적으로 영향을 미친다는 사실이 발견되면서 직무만족과 생산성에 관한 연구에 집중하게 되었다. 초기의 연구들은 직무만족이 생산성에 영향을 미친다는 전제 하에 성과와 개인적 변수를 중심으로 직무만족을 연구하였고, 1976년 로크(E.A. Locke)의 개관 및 비판이 발표될 때까지 3,000건 이상의 연구가 발표되었다.⁷³⁾

로크는 직무만족이란 직무에 대한 개인의 일반적인 태도를 말하는 것으로서

71) 신철우, 「경영학원론」, 삼영사, 1997, pp.114-120

72) 신철우, 「조직행동론」, 문영사, 1998, p.231

73) 이상빈 역, 「산업심리학」, 유평출판사, 1983, p.372

어떤 개인이 평상시의 직무나 직무경험의 평가에서 오는 유쾌하고 긍정적인 정서상태라고 하였으며,⁷⁴⁾ 비티(R.W. Beatty)는 로크의 정의를 인용하여 직무만족은 종업원의 직무가치를 달성하고 촉진시키는 것으로서 개인별로 직무평가에서 얻는 명쾌한 감정적 상태라고 정의하고 있는데,⁷⁵⁾ 이는 직무만족이 행동과 활동의 개념이 아니라 감정적 개념으로 이해되어야 함을 강조하고 있는 것이다.

스미스(H.C. Smith)의 정의를 보면, 직무만족은 '개별적 직무를 통해서 경험되는 모든 감정(호감, 악감)의 총화 내지 균형상태에서 좌우되는 태도'⁷⁶⁾라고 말하고 있다. 이는 직무만족이 직무에 대한 감정과 태도의 관련성을 나타내고 있음을 의미한다.

라이츠(H.J. Reitz)에 의하면 '직무만족이란 행동, 정보, 정서의 3개 요소로 구성되어 있으며 강도가 다양하고 근원은 수많은 직능에 의해 이루어진다'고 하였고, 또 다른 이론으로는 직무만족이란 개인의 직무나, 직무에 대한 개인의 느낌이나 감정의 반응으로서 정의했다.⁷⁷⁾

또한 티핀(J. Tiffin)과 맥코믹(E.J. McCormick)은 직무를 통해 얻거나 또는 경험하는 욕구만족 차원의 함수를 직무만족이라고 정의하고 있다. 즉, 자아충족의 감정과 성취감이 만족의 수준과 정도를 결정하고 있다고 전제한다면, 이는 조직구성원이 직무를 통해서 취하는 특정태도이면서 동시에 직무에 대한 감정적 반응으로 해석할 수 있다.⁷⁸⁾

한편, 국내에서 연구 중인 학자들의 직무만족의 개념을 살펴보면 다음과 같다.

74) 신철우, 앞의 책, p.232

75) 유기현, 「조직행동론」, 무역경영사, 1998, p.178

76) 위의 책, p.178

77) 박운성, 「현대조직행동」, 박영사, 1998, p.174

78) 유기현, 앞의 책, pp.177-178

유기현은 '개인의 태도와 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 종업원이 직무와 관련시켜서 갖게 되는 감정적인 상태'라고 하였고,⁷⁹⁾ 신유근은 직무만족이란 '직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인의 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태'라고 정의하였다. 이는 한 종업원이 자신의 일에서 바라고 있는 것을 일이 실제로 제공해 준다고 믿는 정도를 반영하는 것이다. 반면에 정서적 반응이 부정적이면 직무불만족 상태가 된다.⁸⁰⁾

현대의 많은 학자들은 근로자가 조직 내에서 그들의 경험을 통해 개개인의 중요한 개인적 욕구를 만족시킬 수 있는 불가침의 권리가 있다고 주장하고 종업원의 만족을 인간관계론과 조직행동론 연구의 중심과제로 인정하고 있다.

이상 직무만족에 대한 개념을 종합해 볼 때 직무만족은 어떤 직무상황에 대한 정서적 반응이며 직무에 대한 개인의 일반적인 태도를 말하는 것이다. 직무만족은 직무를 통해서 경험하거나 얻게 되는 욕구충족의 정도에 대한 함수라고 말할 수 있으며 행동이나 활동이 아닌 상태로서 이해되어지고 태도, 가치, 욕구, 신념 등과 밀접한 관계가 있으며 어떤 개인이 평상시의 직무나 직무경험의 평가에서 오는 유쾌하고 긍정적인 정서상태라고 정의할 수 있다. 그러므로 직무만족은 개인의 내면적 감정상태이므로 극히 주관적이며 직무만족 요인에 대한 만족도, 즉 업무, 보수, 승진, 감독, 동료에 대한 만족도 등을 포함시킨 복합적 의미체계인 것이다.

2-2. 직무 만족의 중요성

직무만족은 일종의 태도이기 때문에 다른 태도와 마찬가지로 다양한 원천으로

79) 위의 책, p.178

80) 신유근, 「조직행위론」, 다산출판사, 1988, p.197-198

부터 형성될 수 있으며 감정, 정서, 행동요인 등의 3요소로 구성되며, 강도와 일관성의 정도가 변화될 수 있을 뿐만 아니라 개인에 대하여 적응도구 기능이나 자아방어적 기능 등 여러 기능을 수행하게 된다. 오랫동안 조직구성원들의 직무만족 정도는 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 되어오고 있다.

데이비스(R.C. Davis)는 조직에서 직무만족을 중요시하고 관심을 가져야 한다고 주장하면서 종업원의 직무만족이 높을수록 조직은 아래와 같은 효과를 얻을 수 있다고 하였다.⁸¹⁾

- ① 종업원은 조직목표의 달성을 위하여 자발적으로 협조한다.
- ② 종업원은 조직과 상사에 대해서 좀더 순종하고 충성하게 된다.
- ③ 조직이 어려움에 직면할 때 종업원은 조직과 함께 어려움을 극복하려고 노력한다.
- ④ 종업원은 자신의 직무에 대해서 한층 더 흥미를 갖게 된다.
- ⑤ 종업원은 조직 내의 규칙이나 규율을 엄수하고 질서를 유지한다.
- ⑥ 종업원은 자발적으로 직무수행을 위해서 열심히 노력한다.
- ⑦ 종업원은 조직의 구성원임을 자랑스럽게 생각하게 된다.

이러한 데이비스의 주장은 종업원의 입장보다는 조직의 입장에서 직무만족의 중요성을 설명하고 있다. 한편, 다음과 같이 직무만족의 중요성을 조직 외부의 입장과 조직의 입장으로 나누어 설명할 수 있다.⁸²⁾

먼저, 조직이 종업원의 직무만족에 대해 책임이 있다는 것을 조직 외부의 입장에서 고찰하여 보면 다음과 같다.

첫째, 가치판단적인 면에서 볼 때 중요하다. 근로자들은 깨어 있는 시간의 대

81) 신철우, 앞의 책, pp.233-234

82) 박운성, 앞의 책, pp.175-176

부분을 직장에서 보낸다. 따라서 최소한의 인도주의적 입장에서 보더라도 삶의 부분이 보다 유쾌하고 충족된 것이기를 누구나 바랄 것이다. 직장은 생계를 위한 소득을 얻는 장소일 뿐만 아니라 생활의 만족을 구하는 곳이기 때문에 직장이 이러한 요구에 부응하지 못하면 삶의 기쁨을 맛볼 수 없게 될 것이다.

둘째, 직무만족은 정신건강적인 측면에서 중요하다. 직장생활에 불만을 느끼는 사람은 가정생활이나 여가활동, 심지어는 삶 자체에까지 불만을 느낄 것이다.

셋째, 직무만족은 신체적인 건강에도 영향을 미친다. 스트레스, 권태와 같은 직무불만이 동맥경화증과 관련이 있다는 연구결과, 자기의 직무가 유용하다고 느끼는 사람의 수명은 그렇지 않은 사람보다 수명이 길다는 연구결과가 보고된 바 있다.

또한 조직의 입장에서 직무만족은 다음과 같은 이유에서 중요하다.

첫째, 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 종업원은 외부사회에 대하여 자기가 속해 있는 조직을 호의적으로 이야기하게 된다. 이는 좋은 의미에서 공중관계기능을 표현하는 것이라 할 수 있다. 이렇게 되면 신입사원의 충원이 원활하게 되고, 일반대중이 그 조직에 대해 호감을 가지게 되며, 조직활동의 합법성과 목적이 고양된다.

둘째, 자신의 직무를 좋아하는 종업원은 조직 외부에서만 아니라 조직내부에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다.

셋째, 조직의 입장에 볼 때 직무만족이 높게 되면 이직률과 결근률이 감소되고 경우에 따라서는 생산성증가의 효과도 얻을 수 있다. 또한 즐거운 분위기에서 일한다는 것은 경영자나 근로자 모두에게 바람직한 일인 것이다.

2-3. 직무만족의 영향요인

직무만족의 구성요인을 규명하기 위해서 많은 연구가 시도되어 왔고 앞으로도 많은 연구가 진행될 것이다. 직무만족에 영향을 미치는 요인은 성격, 가치관, 근무환경, 사회적 영향 요인 등으로 나타낼 수 있다.⁸³⁾

사람의 성격이 직무만족에 영향을 미친다는 것은 여러 학자들에 의해 지지되고 있다. 외향적 성격의 소유자는 비교적 직무만족도가 높은 것으로 조사된 연구결과도 있다. 성격이 직무만족에 영향을 미친다는 것은 주어진 직무상황에도 불구하고 기질적 요인이 상황에 대한 긍정적, 부정적 평가에 영향을 미친다는 의미가 된다. 또 유전적 요인이 성격 형성에 영향을 미치듯이 유전적 요인이 직무만족에도 영향을 미친다는 연구결과가 있다. 미국 미네소타 대학의 아비교수(Richard Arvey)팀은 직무만족도가 부모로부터 유전된다는 사실을 연구조사를 통해 밝혀냈다. 그러나, 일반적으로 유전적 요인은 직무만족의 차이를 30% 밖에 설명하지 않는다고 한다. 나머지 70%는 비유전적 요인에 좌우되는 것으로서 관리자들이 노력해야 하는 몫으로 남아 있다.

근로자의 가치관은 일의 결과에 대한 확신을 의미하는 것으로서, 가치관은 직무수행에 영향을 미치게 된다. 일에 대한 가치관, 즉 노동가치관은 내재적 노동가치관과 외부적 노동가치관으로 구분된다. 전자는 일 자체의 속성과 관련된 것이고, 후자는 일의 결과와 관련된 것을 말한다. 강한 내재적 노동가치관을 지닌 근로자는 흥미가 있고 개인적으로 의미를 두는 일에 강한 만족을 보이는 경향이 있으며, 비록 근무시간이 길고 보수가 낮다고 해도 그 일을 기꺼이 수행한다고 한다. 반면, 강한 외부적 노동가치관을 지닌 근로자는 비록

83) 김성국, 「조직과 인간행동」, 명경사, 1999, pp.137-139

단순, 반복적이고 단조로운 일이라고 하여도 보수가 높다면 기꺼이 수행하는 경향을 보인다고 한다.

근무환경에는 직무자체, 직무수행과정에서 상대하는 사람, 작업환경, 근무조건 등이 있으며 사회적 영향요인은 상급자의 감독스타일, 관리자의 리더십, 참여적 의사결정, 동료작업자와의 관계, 작업집단의 규모 등 사회심리학적 요인과 승진기회, 기업의 복지정책과 절차, 조직구조 등 조직전체요인으로 구성되어 있다.

직무만족은 여러 가지의 영향요인들에 대해 형성되기 때문에 이 영향요인을 무엇으로 할 것인가에 따라 다른 결과가 나올 수도 있으므로 매우 중요한 문제라고 할 수 있다.

직무만족요인은 개인적 특성에 따라 차이가 있겠지만 직무만족 수준을 측정하기 위해서 일반적으로 논의되고 있는 상황적 요인은 다음과 같다.

길머(B.H. Gilmer)는 직무만족의 영향요인으로 안정, 승진, 임금, 직무의 본질적 측면, 감독, 직무의 사회적 측면, 의사소통, 작업환경, 복리후생의 9개로 분류하였다.⁸⁴⁾

포터(L.W. Porter)는 직무만족 요인을 내향적 보상 즉 성취감, 인정감, 도전감, 자아실현감과 외향적 보상인 급여, 승진으로 설명하고 있다.⁸⁵⁾

코어넬(Cornell) 대학연구소는 직무, 봉급, 승진, 감독, 동료 등을 선정하였다.⁸⁶⁾

허즈버그(F. Herzberg)는 직무만족상태는 직무불만족과는 전혀 다른 원인에서 나타난다고 주장하고 있다. 즉 만족요인은 작업과 관련된 차원으로서 인정과 자

84) 박운성, 앞의 책, p.177

85) 박운성, 앞의 책, p.179

86) 박운성, 앞의 책, p.177

을, 책임 및 작업 그 자체 등의 내용이 이에 포함되고 있다. 이와 같은 만족인자는 오직 직무만족에만 영향을 미칠 뿐 직무불만족에는 아무런 영향을 미치지 않는다고 한다. 반면에 직무불만족은 임금, 작업조건 및 감독자나 동료의 인간관계론적 행동 등과 같은 불만요인에 의해서 유발된다고 보았다.⁸⁷⁾

포어네트(G.P. Fournet) 등은 직무만족의 영향요인을 개인의 특성과 직무의 특성으로 대별하고 있다. 그리고 개인의 특성으로서 연령, 교육과 지능, 성, 직업수준 등을 들고 있으며 직무의 특성으로서는 조직과 관리, 직속상사의 감독, 사회적 환경, 커뮤니케이션, 안정성, 단조성, 임금 등을 들고 있다.⁸⁸⁾

로크(E.A. Locke)는 과거 조사자들이 연구한 대표적인 직무차원을 직무자체, 임금, 승진, 인정, 복리후생, 작업환경, 감독, 동료, 회사경영방침의 9개로 정리하였다.⁸⁹⁾

2-4. 직무만족과 조직유효성

직무만족과 조직유효성 지표간에는 다음과 같은 관계가 있다. 이는 직무만족의 결과라 할 수 있는 것으로서 직무만족을 독립변수로 하고 조직유효성 지표를 종속변수로 하여 직무만족이 각각의 지표에 미치는 효과를 나타낸 것이다.

1) 직무만족과 이직률

일반적으로 직무만족이 높은 사람은 직장을 그만둘 가능성이 적다. 즉, 직무만족과 이직률은 반비례한다.⁹⁰⁾ 이직률에 가장 중대한 영향을 미치는 두 가지 변수

87) 유기현, 앞의 책, p.194

88) 위의 책, pp.178-179

89) 박운성, 앞의 책, p.176

90) 신철우, 앞의 책, pp.244-245

는 직무만족과 경제적 조건이다. 실업률과 이직률 사이에는 역의 상관관계가 성립한다. 경제 추세의 변동으로 말미암아 전반적인 직무만족과 이직률 사이에는 상관성이 낮아질 수 있다.

2) 직무만족과 결근률

직무만족과 결근률은 이직률만큼 명확하지는 않으나 대체로 비슷하다고 할 수 있다.⁹¹⁾ 어떤 날 직장에 일을 하러 나가려고 하지 않는 결정은 감정적으로 일을 그만두려는 결정이라고 할 수 있다. 따라서, 이직률과 직무만족간에 반비례 현상을 보이듯이 직무만족과 결근률과의 관계도 반비례한다고 할 수 있을 것이다.

3) 직무만족과 생산성

직무만족은 생산성에 직접적인 영향을 줄 것이라고 생각할 수 있다. 직무만족과 생산성과의 관계는 거의 반세기 동안 경영자들과 학자들의 주된 관심사였다. 초기의 일반적인 견해는 직무만족과 생산성은 밀접한 관련이 있다는 것이었으나 이러한 주장을 뒷받침할 만한 실제적인 증거가 별로 발견되지 못하고 있는 실정이다.

직무만족과 생산성의 관계가 높지 않다는 데 대한 연구는 그러한 원인의 규명과 함께 관계 자체의 타당성에 대한 의심마저 갖게 했다. 요컨대, 두 변수간에 미미하기는 하지만 지속적으로 정의 관계가 있음에 비추어 볼 때 어떤 관계가 있기는 있으나 그 관계의 선후에 문제가 있다는 것이다. 즉, 직무만족이 성과에 영향을 미치는 것이 아니라, 오히려 성과가 직무만족에 영향을 미친다는 것이다.

91) 신유근, 「조직론」, 다산출판사, 1981, p.373

이 점에 대해서는 포터(L.W. Porter)와 롤러(E.E. Lawler)가 제시한 모델에서 밝혀졌는데 이것은 당시에는 사고의 혁신을 의미했다.⁹²⁾

포터와 롤러의 이론에 따르면 만족은 보상으로부터 나온다. 보상은 다시 두 가지 형태로 나뉘는데 그 하나는 외재적 보상(extrinsic rewards)이라고 하는 것으로서 조직에 의해서 통제되는 임금이나 기타 강화요소들이고, 또 하나는 내재적 보상(intrinsic rewards)으로서 이는 일을 잘 마쳤거나 문제를 해결하거나 도전에 응해서 자신의 능력을 사용했을 때 가지는 만족을 가리킨다. 이 두 보상 중 내재적 보상이 외재적 보상보다 성과에 더 밀접한 가능성이 크다. 왜냐하면 외재적 보상은 성과와 관련되기보다는 전반적으로 주어지기 때문이다.

포터와 롤러는 그의 모델로부터 만족과 생산성간의 높은 관계를 위해 노력하는 경영자에게 두 가지 제안을 하고 있다. 즉, 조직이 양자간의 연결을 강하게 하기 위해서는 실적이 높은 사람이 그에 상응하는 높은 외재적 보상을 받게끔 조직의 보상체계를 수정하던가 성과에 대해 내재적 보상을 주게끔 과업구조를 개편하던가 해야 한다는 것이다.

직무만족은 기본적으로 보상액, 보상의 시기 그리고 종업원의 기대 등의 함수이며, 생산성은 보상상황조건(reward contingencies)의 함수이다. 따라서 경영자는 높은 성과에 대해서 보상을 제공함으로써 직무만족과 생산성간에 긍정적인 관계를 정립할 수 있으며, 낮은 성과자에게 균등하게 보상하는 불공정한 보상정책은 부정적인 관계를 산출하게 될 것이다. 요컨대, 직무만족과 생산성 사이에 어떤 필요한 관계도 존재하지 않으며 직무만족은 보상에 의하여 유발되고 있다.

이와 같이 직무만족과 생산성간의 관계를 명확히 설명하고 있지 못하는 이유

92) 위의 책, pp.373-375

는 다음과 같은 두 가지 방법론적인 측면에서 설명될 수 있을 것이다.

첫째는 생산성의 객관적인 척도에 문제가 있다는 것이다.

둘째는 직무만족의 종속변수라 할 수 있는 각 개인의 성과가 크게 변할 수 없는 제약이 있다는 것이다. 즉, 아무리 일을 능률적으로 빨리 하고 싶어도 전체 흐름에 맞추어야만 하는 상황이 있는 것이다.

4) 직무만족과 건강

직무만족은 종업원의 육체적, 정신적 건강에 관련된다. 직무만족은 전반적인 정신건강에 크게 기여하고 있으며, 좋은 정신건강을 위한 가장 중요한 직무속성은 도전할 만한 가치 있는 직무와 그들의 능력과 기량을 활용할 기회가 제공되는 직무이다. 어떤 연구결과에 따르면 고도로 만족하는 종업원은 보다 좋은 육체적, 정신적 건강을 유지하고 있고, 새로운 과업을 보다 신속히 학습하며, 직무상의 사고나 고충을 줄이는 경향을 보일 뿐만 아니라, 그들은 동료나 고객을 협력적으로 지원하는 것과 같은 시민적 행동(citizenship behavior)을 보인다는 것이다.⁹³⁾

5) 직무만족과 사기

직무만족과 사기(morale)는 종업원이 경험할 수 있는 긍정적인 감정상태라는 점에서는 공통점이 있으나 분명히 구분되어야 한다. 사기는 미래지향적인 반면 만족은 현재와 과거지향적이라는 점에서 차이가 있고, 사기는 공동목적이라는 감정과 집단목표와 개인목표와 일치할 수 있다는 신념에 기반을 두고 있는 준거집

93) 신철우, 앞의 책, pp.245-246

단을 갖고 있는데 비해 만족은 주로 개인의 직무상황에 따라 단독으로 이루어진 평가로서 이해될 수 있다.

사기와 직무만족의 관계를 요약하면 다음과 같다.⁹⁴⁾

첫째, 직무만족은 사기의 종속적인 개념이면서 동시에 사기결정에 중요한 역할을 하는 결정요소이다. 둘째, 사기가 집단적인 개념으로 쓰이는데 반해서 직무만족은 개인적인 요인의 분석에 역점을 두고 있다. 셋째, 직무만족은 개인적으로 활용되고 있으나 개인의 직무만족의 평균수준은 집단의 사기수준과 정(+)의 상관관계를 가지고 있다.

6) 직무만족과 친사회적 행동

직무만족은 종업원의 친사회적 행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 예상할 수 있다. 친사회적 행동(organizational citizenship behavior)이란 조직구성원에게 요구되는 의무사항은 아니지만 의무를 뛰어 넘어서 구성원이 조직을 위해 자발적으로 행하는 행동을 일컫는다.⁹⁵⁾ 근로자의 자발적인 친사회적 행동은 구체적으로 요구되지는 않아도 조직의 생존을 위해서, 또 조직유효성 제고를 위해서 필수적인 경우가 많다.

2-5. 직무만족의 이론

직무만족은 인간의 기본적인 욕구나 동기와 관련되는 것으로 직무만족에 대한 연구는 조직행위에 관한 대부분의 이론들을 포함하고 있으므로 매우 다양하다. 그 중에 직무만족 연구에 중요한 영향을 미친 이론에 대해 기존 학자들의 연구

94) 유기현, 앞의 책, pp.185-186

95) 김성국, 앞의 책, p.147

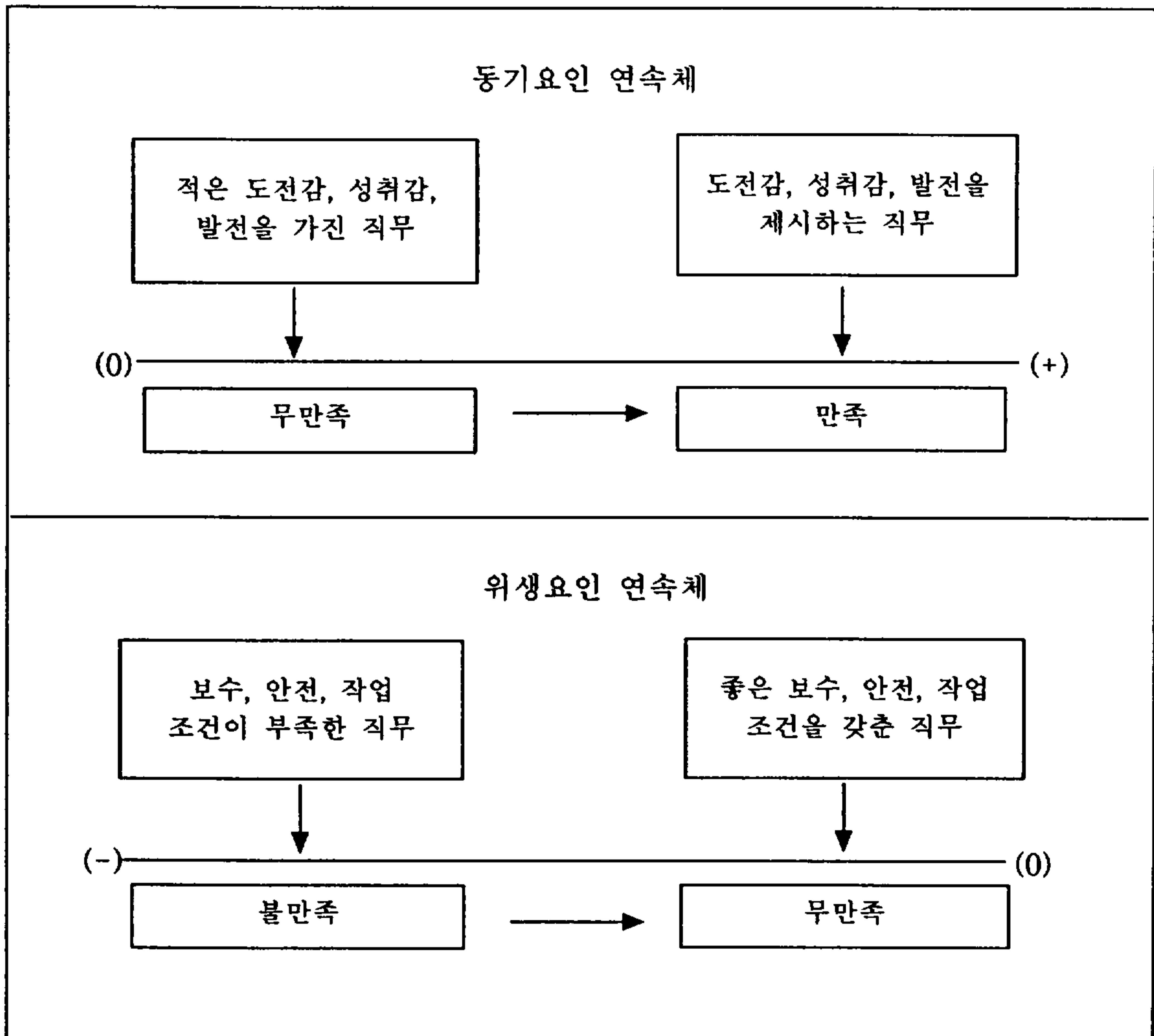
를 통해 알아보고자 한다.

1) 허즈버그의 직무만족 2요인 이론

허즈버그(F. Herzberg)는 직무만족과 직무불만족이 동일한 연속선상에 존재하는 개념이 아니고, 각각 다른 차원에 존재하는 개념이라고 주장하였다. 허즈버그는 근무자가 직무에 불만족을 느낄 때는 그들이 일하고 있는 직무의 환경이 문제가 되었으며, 직무에 대해 만족을 느낄 때는 직무의 내용이 문제가 된다는 것을 알아내고 만족감에 대한 요인을 동기요인 욕구(motivator needs)라 하였고 불만족감에 대한 요인을 위생요인 욕구(hygiene needs)라고 하였다. 허즈버그의 2요인 이론⁹⁶⁾에 의하면 동기요인 욕구는 직무의 자체속성과 직무가 얼마나 도전적인지 여부와 관련이 있다. 직무 측면 가운데 특히 흥미 있는 일, 업무에 있어서 자율성, 책임 등이 동기요인 욕구를 충족시키는 것으로 알려져 있다. 위생요인 욕구는 직무가 수행되는데 있어서 물리적이고 심리적인 맥락과 관련이 있다. 직무 측면 가운데 물리적 작업 환경, 상급자의 감독형태, 보수, 직무안정성이 위생요인을 충족시키는 것으로 알려져 있다.

이와 같이 직무의 만족과 불만족을 결정짓는 요인들이 서로 다르기 때문에 불만족을 유발하는 요인들이 제거되었다고 해서 만족을 증가시키거나 유발시킬 수 없고 단지 불만족 수준만 경감된다고 주장한다. 이 이론에 따르면, 직무만족을 증진시키기 위해서는 불만족을 초래하지 않을 수준에서 위생요인을 충족시키고 동시에 동기요인을 충족시켜야 한다.

96) 위의 책, pp.182-187



<그림 1> Herzberg의 2요인 이론

2) 직무만족의 불일치 모형

근로자들은 자신의 직무만족도를 결정하는데 있어서 자신의 직무와 이상적인 직무를 비교할 수 있다. 이상적인 직무란 근로자가 “당연히 이렇게 되어야 한다 (should be)”고 생각하는 직무의 모습일 수도 있고, 기대하는 모습의 직무일 수도 있고, 근로자가 직무로부터 바라는 바일 수도 있다.

직무만족의 불일치 모형(discrepancy model of job satisfaction)⁹⁷⁾은 근로자가 직무에 대해 기대가 높고 이 기대가 충족되지 못하면 그 사람은 직무에 대해 불만을 느낀다고 설명한다. 신입사원들의 입사 초기에 이직률이 높은 것은 사회에 첫 발을 내디디는 입장에서 직무에 대한 기대가 높기 때문으로 해석할 수 있다.

불일치 모형과 측면 모형을 결합하여 직무만족 측정에 활용할 수 있다. 예를 들면, 어떤 근로자는 자율성이라는 측면에 있어서 높은 수준을 기대하고 있었는데, 실제로 작업장에서 자율성에 심각한 제한이 가해지고 있다면 이 사람은 자율성 측면에 있어서 직무만족도가 낮다고 측정할 수 있다.

3) 직무만족의 형평 이론

근로자는 각자 특유의 전형적인 직무만족 수준을 지니고 있을 것이다. 직무만족의 형평 이론(steady state theory of job satisfaction)⁹⁸⁾에서는 이러한 각자 특유의 직무만족 수준을 형평수준(steady state equilibrium level)이라고 부르고, 근무환경이 변화함에 따라 일시적으로 만족도가 형평수준과 차이를 보일 수 있지만, 결국에는 자신의 전형적인 직무만족 수준으로 되돌아온다고 주장한다.

관리자가 직원들의 직무만족을 올리기 위해 어떤 조치를 취할 때 단기적 효과를 거두고자 하는 것인지, 아니면 장기적 효과를 거두고자 하는 것인지를 먼저 결정할 필요가 있다. 직무 자체를 변화시켜 직무만족을 상승시키고자 하는 시도는 단기적인 효과만을 거둘 뿐이고, 장기적으로 효과가 없을 것이다. 관리자는 보다 장기적인 직무만족 상승효과가 있는 측면들을 개발할 필요가 있다.

97) 김성국, 앞의 책, p.141

98) 위의 책, p.142

4) 욕구충족 이론 (need fulfillment theory of fulfillment theory)

욕구만족은 충족될 수 있는 개인의 욕구가 실제로 어느 정도나 충족되는가에 따라 달라진다. 샤퍼(R.H. Schaffer)와 매슬로우(A.H. Maslow) 등이 주장한 욕구충족 이론⁹⁹⁾에 의하면 만족수준은 개인이 직무를 통해서 성과들을 얼마나 받게 되는가에 따라 결정된다고 주장한다. 그러나 욕구충족 이론에도 그 나름대로 문제점이 있다. 직무를 통해서 받는 성과에 대해서 만족하는 수준은 자신이 받은 성과의 양에 의해서만 결정되는 것이 아니라, 자신이 받아야 된다고 생각하는 성과의 양, 혹은 받기를 희망하는 성과의 양 등의 요인에 의해서 영향을 받기도 한다. 따라서 자신이 직무를 통해서 얻은 성과에 대해서 어떤 정서적 반응을 보일 것인지는 자신이 바라는 수준, 받아야 한다고 보는 수준 등의 요인들에 의해서 크게 좌우되는 것이므로 이 가운데 어떤 요인에 의해서 직무만족이 결정되었는지가 불분명하다. 특히 욕구충족 이론은 자신이 직무를 수행함으로써 받아야 한다고 기대하고 있는 성과가 개인마다 다르다는 개인차 요인을 적절히 설명하지 못하고 있다.

5) 성과차이 이론(discrepancy theory)

종업원은 자신이 기대한 수준이나 받아야 한다고 본 성과수준에 비해서 실제로 얻은 성과의 수준이 낮다면 불만족이 일어날 것이다. 성과차이 이론¹⁰⁰⁾에서는 실제로 얻은 성과를 기준으로 해서 개인이 받고 싶어하거나 받아야 한다고 기대했던 성과와의 차이에 의해서 만족수준이 결정된다고 주장한다.

욕구충족 이론에서는 받은 성과의 양만을 문제삼고, 실제로 자신이 직무를 통

99) 박운성, 앞의 책, pp.182-183

100) 위의 책, pp.183-184

해서 얻은 성과와 바라는 성과의 차이를 문제삼지 않았다. 성과차이 이론에서는 차이의 방향과 크기에 따라서 만족이나 불만족의 크기가 결정된다.

6) 유인가 이론(valence theory)

과거의 만족스러운 경험뿐 아니라, 가치 있는 성과를 얻을 수 있으리라는 미래에 대한 예측도 직무만족 여부에 영향을 미칠 수 있다. 브룸(V.H. Vroom)은 유인가 이론¹⁰¹⁾에서 직무만족에 대한 지각이 직무와 관련된 과거의 만족 경험에 의해서 결정되는 것이 아니라, 미래에 있게 될 사건에 대한 예견에 의해서 결정된다고 주장한다. 즉, 직무만족이란 장차 직무를 통해서 얻게 될 성과들이 얼마나 큰 가치를 지닌 것인가에 의해서 결정된다.

직무를 통해서 장차 얻게 될 성과들이 지니고 있는 가치를 유인가라고 부르고, 이 유인가는 +1의 값을 지니며, 가장 큰 부정적 유인가는 -1의 값을 지닌다. 따라서 모든 성과들은 +1로부터 0을 거쳐 -1에 이르는 값 중에서 어떤 값을 지닌다. 직무를 통해서 얻을 수 있는 성과들에는 여러 가지가 있을 수 있기 때문에 직무에 대한 만족수준이란 작업자가 얻을 수 있는 성과들의 유인가들을 모두 더함으로써 측정할 수 있다. 직무를 통해서 얻을 수 있으리라고 보는 모든 성과들 각각이 지니고 있는 유인가와 각각의 성과를 얻을 가능성의 지각에 의해 직무만족이 결정된다.

7) 직무단면형 만족 모형(model of facet satisfaction)

롤러(E.E. Lawler)는 전체적 직무만족과 직무단면 혹은 요인별 만족을 구분하

101) 위의 책, pp.186-187

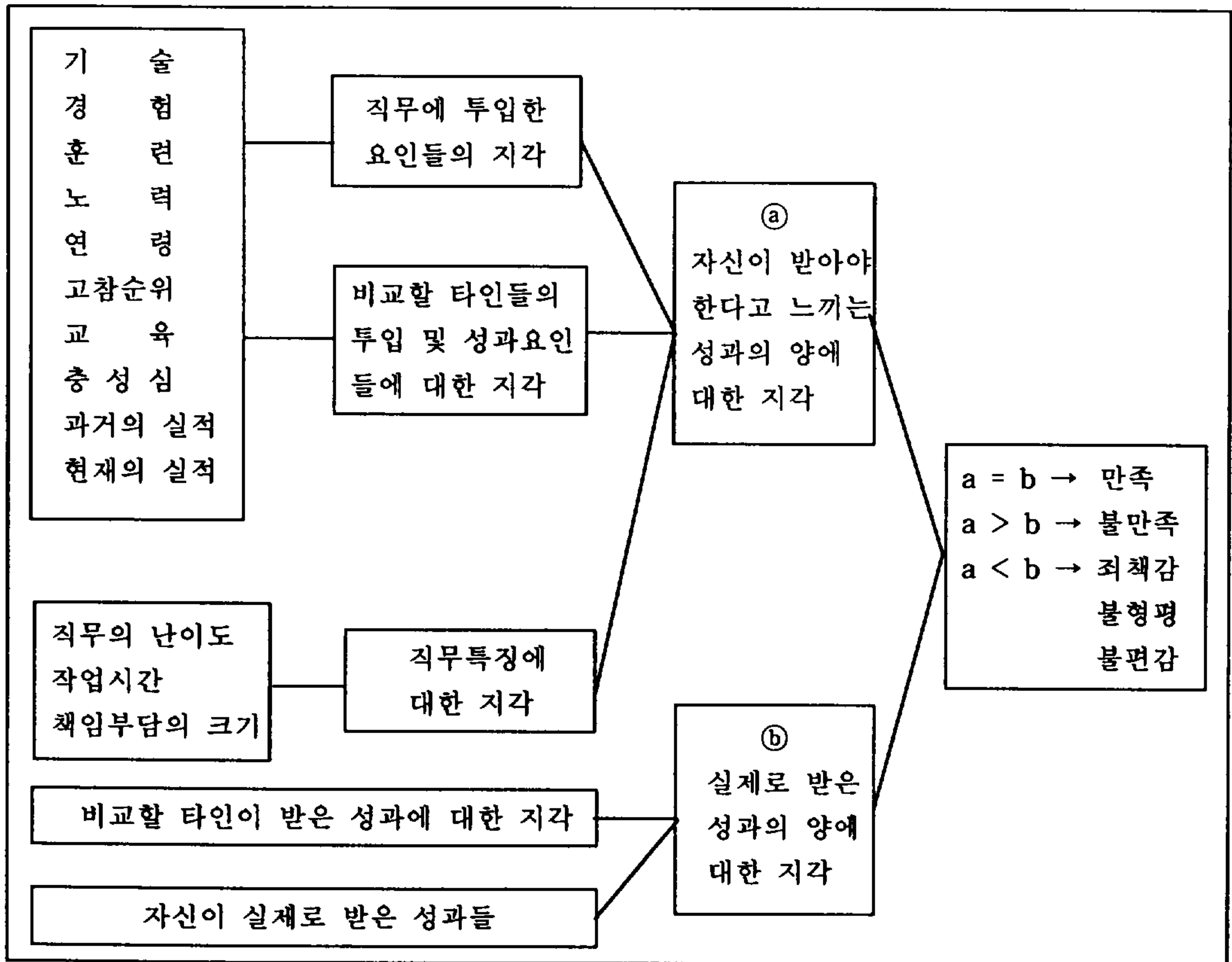
는 것이 직무만족을 이해하는 데 길잡이가 된다고 주장한다. 예를 들어서 봉급, 감독, 직무 자체 등의 단면 혹은 요인에 대한 만족을 직무에 대한 전체적 만족과 구별하자는 주장이다.

롤러는 각각의 직무 단면 혹은 요인들에 대한 만족을 결정짓는 심리적 과정들은 동일하다고 보고 직무요인 각각에 대한 만족을 결정짓는 과정을 하나의 모형으로 제시하였는데, 이것이 직무단면형 만족 모형¹⁰²⁾이다. 이 모형은 차이 이론과 형평 이론의 핵심점을 종합해서 구성한 것으로, 롤러는 이 모형을 <그림 2>와 같이 나타내고 있다.

이 그림에서 먼저 주목해야 할 점은 자신이 실제로 받은 성과의 양에 대한 지각을 자신이 받아야 한다고 생각하는 성과의 양과 비교한다는 주장이다. 이는 성과차이 이론의 기본 주장을 받아들인 것으로서, 성과차이 이론에서 살펴본 바와 같이 여러 가지의 비교 가능한 기준들 중에서 롤러는 자신이 받아야 한다고 생각하는 보상수준을 만족결정의 기준으로 보는 것이다. 그리고 비교할 타인의 투입 및 성과요인들에 대한 지각, 비교할 타인이 받는 성과들에 대한 지각, 그리고 실제로 받은 성과의 양에 대한 지각 등을 중요한 개념으로 설정한 것이라든지 최종적인 결과로서 만족, 불만족, 죄책감이 초래된다고 설명하는 것 등은 형평 이론의 주장을 받아들인 것이다.

이 그림에서 직무를 구성하는 각 요인 혹은 단면에 대한 만족수준이 결정되는 과정을 제시한 모형을 살펴보았는데, 그렇다면 직무에 대해서 최종적으로 느끼게 되는 전체적인 직무만족은 어떻게 결정되는가? 롤러는 전체적인 직무만족이란 직무의 모든 단면 또는 요인들에 대한 만족수준을 종합한 것이라고 주장한다.

102) 한덕웅, 「조직행동의 동기이론」, 법문사, 1983, pp.92-94



<그림 2> Lawler의 직무요인별 만족결정요인

전체적인 직무만족이란 직무를 통해서 자신이 받아야 한다고 생각했던 성과와 자신이 실제로 받은 성과간의 차이를 총화한 값에 의해서 결정된다. 이 때 직무의 요인들이 전체적 직무만족을 결정짓는 데 있어서 같은 비중을 차지하는 것이 아니므로 서로 다른 가중치를 지니는 것으로 생각할 수 있다. 따라서 전체적 직무만족은 다음과 같은 공식으로 산출될 수 있다.

$$\text{전체적인 직무만족} = \sum (\text{직무단면에 대한 만족} * \text{그 단면의 중요도})$$

Ⅲ. 네일 아티스트의 직무만족도 분석

1. 설문지의 구성 및 분석방법

설문지는 일반적 사항에 대한 문항과 직무만족도를 측정하는 문항으로 총 40 문항으로 구성되어 있다. 일반적 특성에 대한 문항은 연령, 결혼여부, 학력, 근무년수, 1일 근무시간, 월급여, 직원수, 직위, 근무처, 네일업 선택동기, 네일 기술 습득방법의 11개 문항으로 구성되어 있으며 직무만족에 관한 29개의 설문 문항은 여러 학자들의 직무만족 영향요인을 기본으로 하여 직업에 관한 만족도(1~4번), 근무환경에 관한 만족도(5~11번), 자기개발에 관한 만족도(12~15번), 작업환경에 관한 만족도(16~20번), 화목에 관한 만족도(21~24번), 고객서비스에 관한 만족도(25~29번)로 구성하였다. 각 문항에 대해서는 '매우 그렇다' 5점, '약간 그렇다' 4점, '그저 그렇다' 3점, '약간 그렇지 않다' 2점, '매우 그렇지 않다' 1점으로 하여 리커트(Likert)의 5점 척도법을 적용하였다.

6개의 만족도(직업에 관한 만족도, 근무환경에 관한 만족도, 자기개발에 관한 만족도, 작업환경에 관한 만족도, 화목에 관한 만족도, 고객서비스에 관한 만족도)는 각 문항 점수의 평균값을 사용하였으며, 직무만족도는 29개 전체문항의 평균값을 사용하였다.

설문지의 구성 내용을 <표 1>에 정리하였고, 분석의 유효성을 위하여 일반적 특성에 관한 설문응답 내용을 <표 2>와 같이 그룹화한 후 다음과 같은 분석을 하였다.

- 1) 본 연구에서는 크론바하(Cronbach)의 α 계수를 이용하여 신뢰도를 검증하

였다.¹⁰³⁾

2) 일반적 특성에 따라 직무만족도에 차이가 있는지 알아보기 위하여 t-test¹⁰⁴⁾와 분산분석을 하였다.¹⁰⁵⁾ 분산분석을 한 후에는 쉐페(Scheffé)의 방법으로 사후검정을 한 후 동질적 그룹을 분류하여 표시하였다.¹⁰⁶⁾

3) 11개 항목의 일반적 특성 중 직무만족도에 영향을 주는 일반적 특성을 선별한 후, 그 일반적 특성이 직무만족도를 구성하고 있는 6개의 만족도에 미치는 영향에 대해 알아보기 위하여 t-test와 분산분석을 하였다. 분산분석을 한 후에는 Scheffé의 방법으로 사후검정을 한 후 동질적 그룹을 분류하여 표시하였다.

4) 직무만족도를 구성하고 있는 6개의 만족도간의 상관관계를 분석하였다.

5) 직무만족도를 구성하고 있는 6가지 만족도 중 직업에 관한 만족도를 종속변수로 하고 다른 5가지 만족도를 독립변수로 하여 다중회귀분석을 하였다.¹⁰⁷⁾

본 연구의 분석방법을 <표 3>에 정리하였다.

103) 성내경, 「기본 SAS 소프트웨어」, 자유아카데미, 2000, pp.174-175

104) 김우철 외, 「현대 통계학」, 영지문화사, 1998, pp.192-196

105) 위의 책, pp.247-271

106) 이영준, 「분산분석의 이해」, 도서출판 석정, 2000, pp.146-149

107) 김우철 외, 위의 책, pp.317-339

<표 2> 조사된 일반적 특성의 그룹화

일반적 특성	그룹화 내용
① 연령	㉠ 29세 이하 ㉡ 30세 이상
② 결혼 여부	㉠ 미혼 ㉡ 기혼
③ 학력	㉠ 고졸 이하 ㉡ 전문대졸 ㉢ 대졸
④ 근무년수	㉠ 1년미만 ㉡ 1~2년 ㉢ 2~4년 ㉣ 4~6년
⑤ 1일 근무시간	㉠ 9시간 이하 ㉡ 10시간 ㉢ 11시간 이상
⑥ 월급여	㉠ 60만원 이하 ㉡ 61~90만원 ㉢ 91~120만원 ㉣ 121만원 이상
⑦ 직위	㉠ 점장, 실장 ㉡ 직원, 보조원, 기타
⑧ 본인 외의 직원수	㉠ 0 명 ㉡ 1~4 명 ㉢ 5명 이상
⑨ 근무처 위치	㉠ 도시중심가, 대형상가지역 ㉡ 변두리지역, 시내주택가, 기타
⑩ 네일업 선택동기	㉠ 적성에 맞아서 ㉡ 독자적 개업가능성 때문에 ㉢ 전문직으로서의 가능성 때문에
⑪ 네일 기술 습득방법	㉠ 학원 ㉡ 학교, 해외유학

<표 3> 본 연구의 분석내용

독립변수	종속변수	분석방법
일반적 특성 (11항목)	직무만족도	t-test 분산분석 (Scheffé의 사후검정법)
일반적 특성 (6항목 : 연령, 근무년수, 1일 근무시간, 네일업 선택동기, 네일 기술 습득방법)	직업에 관한 만족도 근무환경에 관한 만족도 자기개발에 관한 만족도 작업환경에 관한 만족도 화목에 관한 만족도 고객서비스에 관한 만족도	
6개의 만족도간 상관관계 분석		상관계수
근무환경에 관한 만족도 자기개발에 관한 만족도 작업환경에 관한 만족도 화목에 관한 만족도 고객서비스에 관한 만족도	직업에 관한 만족도	다중회귀분석

2. 신뢰도 검증

신뢰도란 동일한 대상, 특성 또는 구성을 비교가능하고 독자적인 측정으로 나타난 결과들이 어느 정도 유사한가를 나타내는 것으로 의존가능성, 안전성, 일관성, 예측가능성, 정확성 등의 동의어로 사용된다. 즉, 신뢰성이란 동일한 개념에 대하여 측정을 되풀이했을 때 동일한 측정값을 얻을 가능성을 말한다. 본 연구에 사용된 측정도구인 신뢰성은 Cronbach의 α 계수를 이용하여 분석하였으며 일반

적으로 0.7 이상이면 비교적 신뢰성이 높다고 한다.⁷³⁾

본 연구에서 측정한 만족도의 Cronbach의 α 계수를 <표 4>에 표시하였다. 모두 0.7 이상의 값을 넘기 때문에 문항간 신뢰도가 있다고 판단할 수 있다.

<표 4> 조사결과의 신뢰도 검증(Cronbach의 α 계수)

만족도	Cronbach의 α 계수
직업에 관한 만족도	0.76
근무환경에 관한 만족도	0.85
자기개발에 관한 만족도	0.71
작업환경에 관한 만족도	0.84
화목에 관한 만족도	0.73
고객서비스에 관한 만족도	0.78
직무만족도	0.91

3. 조사대상자의 일반적 특성

<표 5> 및 <표 6>에서 보는 바와 같이 조사대상자의 일반적 특성은 다음과 같다. 먼저 연령별로는 21~29세가 87.6%, 30~39세가 12.4%이고 결혼상태는 미혼이 95%, 기혼이 5%로 나타났다. 학력별로는 고졸이 49.6%, 전문대졸이 38.8%, 대졸이 11.6%의 순으로 나타났다. 직장 근무년수는 1~2년이 33.1%, 2~4년이 30.6%, 1년 미만인 23.1%, 4~6년이 13.2%로 나타났다. 1일 근무시간은 11시간이 50.4%,

73) 김충련, 「SAS라는 통계상자」, Data Plus, 1993, p.240

10시간이 32.3%, 9시간이 9.9%, 8시간 이하가 4.1%, 12시간 이상이 3.3%로 나타났고 급여는 61~90만원이 37.2%, 91~120만원이 31.4%, 121~150만원이 14.8%, 60만원 이하가 9.1%, 150만원 이상이 7.4%로 나타났다. 직위별로는 직원이 67%, 실장이 19.8%, 점장이 7.4%로 나타났고 네일업 선택동기로는 전문직으로의 가능성이 45.8%, 적성에 맞아서가 43.4%, 독자적 개업가능성은 10.8%로 나타났다. 네일 기술 습득방법으로는 네일 학원 수료가 69.4%, 학교 26.5%, 해외유학이 4.1%의 순으로 나타났다.

<표 5> 조사대상자의 일반적 특성 - 1

구분		N	백분율(%)
연령	21~29세	106	87.6
	30~39세	15	12.4
결혼여부	미혼	115	95
	기혼	6	5
학력	고졸	60	49.6
	전문대졸	47	38.8
	대졸	14	11.6
근무년수	1년미만	28	23.1
	1~2년	40	33.1
	2~4년	37	30.6
	4~6년	16	13.2
1일 근무시간	8시간 이하	5	4.1
	9시간	12	9.9
	10시간	39	32.3
	11시간	61	50.4
	12시간 이상	4	3.3

<표 6> 조사대상자의 일반적 특성 - 2

	구분	N	백분율(%)
월급여	60만원 이하	11	9.1
	61~90만원	45	37.2
	91~120만원	38	31.4
	121~150만원	18	14.8
	150만원 이상	9	7.4
직위	점장	9	7.4
	실장	24	19.8
	직원	81	67.0
	보조원	3	2.5
	기타	4	3.3
본인 외의 직원수	0명	17	14.0
	1~2명	22	18.1
	3~4명	25	20.7
	5~6명	51	42.2
	7명 이상	6	5.0
근무처 위치	도시중심가	69	57.0
	대형상가지역	9	7.5
	변두리지역	30	24.8
	시내주택가	13	10.7
네일업 선택동기	적성	52	43.4
	개업가능성	13	10.8
	전문직으로서의 가능성	55	45.8
네일 기술 습득방법	네일 학원 수료	84	69.4
	학교	32	26.5
	해외유학	5	4.1

4. 일반적 특성별 직무만족도

직무만족도에 관한 설문내용 29개의 점수에 대한 평균값과 표준편차는 <표 7>과 같다. 조사대상자 중 가장 높은 직무만족도를 보인 사람은 4.66의 점수를 나타냈으며, 가장 낮은 직무만족도를 보인 사람은 2.24의 점수를 나타냈다. 전체 조사대상자의 직무만족도 평균값은 3.38이었다.

<표 7> 조사대상자의 직무만족도

N	최소값	최대값	평균값	표준편차
121	2.24	4.66	3.38	0.49

직무만족도가 일반적 특성에 따라 어떤 차이를 보이는지 t-test와 분산분석을 통하여 분석하였다. 11가지의 일반적 특성 중 직무만족도에 영향을 주는 특성으로는 연령, 근무년수, 1일 근무시간, 네일업 선택동기, 네일 기술 습득방법 등 5가지였다.

4-1. 연령별 직무만족도

조사대상자를 연령별로 29세 이하와 30세 이상의 두 집단으로 분류하고 두 집단간 직무만족도에 유의한 차이가 있는지 알아보려고 t-test를 하였다.

<표 8> 연령별 직무만족도 (t-test)

구분	N	평균	표준오차	t	자유도
21~29세	106	3.44	0.05	3.51***	119
31~39세	15	2.98	0.08		

*** p<0.001

<표 8>에서 보면 t-test 결과 두 집단간의 직무만족도는 유의수준 p<0.001 에서 유의한 차이를 나타냈다. 29세 이하는 30세 이상에 비해 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

4-2. 근무년수별 직무만족도

조사대상자를 근무년수별로 1년 미만, 1~2년, 2~4년, 4년 이상으로 4개의 집단으로 분류하고, 네 집단간의 직무만족도에 차이가 있는지 알아보고자 분산분석을 하였다.

<표 9> 근무년수별 직무만족도 (분산분석)

구분	자유도	계급합	평균계급합	F
요인	3	3.43	1.14	5.04**
오차	117	26.55	0.23	

** p<0.01

<표 9>에서 보면 네 집단간의 직무만족도는 유의수준 p<0.01에서 유의한 차

이를 나타냈다. Scheffé의 방법으로 사후검정을 한 결과 <표 10>에서와 같이 근무년수가 1년인 집단, 1~2년인 집단, 2~4년인 집단간에는 직무만족도에 별다른 차이가 없었던 반면, 근무년수가 4년 이상인 집단은 다른 집단에 비해 직무만족도가 낮은 것으로 나타났다.

<표 10> 근무년수별 직무만족도 (Scheffé의 사후검정)

근무년수	직무만족도	그룹화
1년미만	3.51	
1~2년	3.48	
2~4년	3.36	
4~6년	2.98	

4-3. 1일 근무시간별 직무만족도

조사대상자의 1일 근무시간을 9시간 이하, 10시간, 11시간 이상으로 세 집단으로 분류하고 집단간 직무만족도에 차이가 있는지 알아보려고 분산분석을 하였다.

<표 11> 1일 근무시간별 직무만족도 (분산분석)

구분	자유도	계곱합	평균계곱합	F
요인	2	10.59	5.30	32.24***
오차	118	19.39	0.16	

*** $p < 0.001$

<표 11>에서 보면 세 집단의 직무만족도는 유의수준 $p < 0.001$ 에서 유의한 차이를 나타냈다. Scheffé의 방법으로 사후검정을 한 결과 <표 12>에서와 같이 1일 근무시간이 짧을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 12> 1일 근무시간별 직무만족도 (Scheffé의 사후검정)

1일 근무시간	직무만족도	그룹화
9시간 이하	4.05	■
10시간	3.45	■
11시간 이상	3.17	■

4-4. 네일업 선택동기별 직무만족도

조사대상자를 네일업을 선택한 동기별로 '적성에 맞아서', '전문직으로서의 가능성 때문에', '독자적 개업가능성 때문에'의 세 집단으로 분류하고, 집단간의 직무만족도에 차이가 있는지 알아보려고 분산분석을 하였다.

<표 13> 네일업 선택동기별 직무만족도 (분산분석)

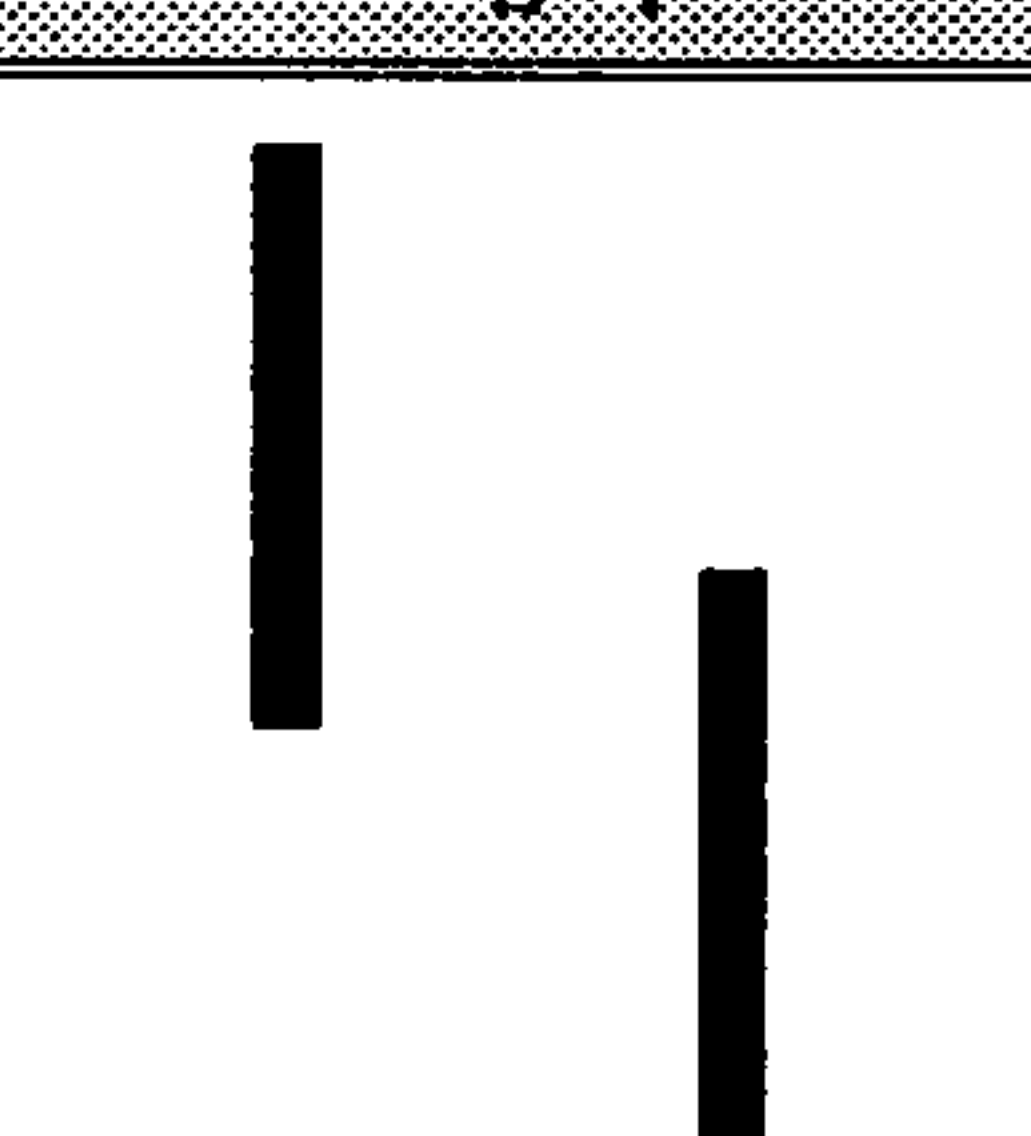
구분	자유도	제곱합	평균제곱합	F
요인	2	2.80	1.40	6.40**
오차	117	25.55	0.22	

** $p < 0.01$

<표 13>에서 보면 세 집단간의 직무만족도는 유의수준 $p < 0.01$ 에서 유의한 차

이를 나타냈다. Scheffé의 방법으로 사후검정을 한 결과 <표 14>에서와 같이 독자적 개업가능성 때문에 네일업을 선택한 조사대상자가 적성에 맞기 때문에 네일업을 선택한 조사대상자에 비해 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 14> 네일업 선택동기별 직무만족도 (Scheffé의 사후검정)

네일업 선택동기	직무만족도	그룹화
독자적 개업가능성 때문에	3.57	
전문직으로서의 가능성 때문에	3.49	
적성에 맞아서	3.20	

4-5. 네일 기술 습득방법별 직무만족도

조사대상자를 네일 기술 습득방법별로 네일 전문학원을 통해 네일 기술을 습득한 경우와 유학을 포함하여 학교를 통해 네일 기술을 습득한 경우로 분류하고 두 집단의 직무만족도에 차이가 있는지 알아보려고 t-test 하였다.

<표 15> 네일 기술 습득방법별 직무만족도 (t-test)

구분	N	평균	표준오차	t	자유도
학원	84	3.49	0.06	3.71***	119
유학 및 학교	37	3.14	0.79		

*** p<0.001

<표 15>에서 보면 t-test 결과 두 집단간의 직무만족도는 유의수준 p<0.001

에서 유의한 차이를 나타냈다. 학원을 통해 네일 기술을 습득한 집단이 학교를 통해 네일 기술을 습득한 집단보다 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

이상의 결과를 종합해 보면, <표 16>에서 보는 바와 같이 연령이 낮고, 근무년수가 짧고, 1일 근무시간이 짧고, 개업가능성 때문에 네일업을 선택했고, 네일 전문학원에서 공부한 조사대상자의 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 16> 일반적 특성과 직무만족도의 관계

일반적 특성	직무만족도
연령	21~29세가 30~39세보다 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.
근무년수	근무년수가 1년미만, 1~2년, 2~4년인 집단이 4년 이상인 집단보다 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.
1일 근무시간	1일 근무시간이 짧을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.
네일업 선택동기	개업가능성 때문에 네일업을 선택한 조사대상자가 가장 높은 직무만족도를 보였으며, 적성에 맞아서 네일업을 선택한 조사대상자가 직무만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다.
네일 기술 습득방법	학원에서 네일 기술을 습득한 조사대상자가 학교에서 네일 기술을 습득한 조사대상자에 비해 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

5. 일반적 특성별 만족도

본 연구에서는 직무만족도를 직업에 관한 만족도, 근무환경에 관한 만족도, 자기개발에 관한 만족도, 작업환경에 관한 만족도, 화목에 관한 만족도, 고객서비스에 관한 만족도의 6가지 세부적인 만족도로 구성하였다.

각각 만족도의 평균값을 살펴본 결과 <표 17>와 같이 직업에 관한 만족도(3.91), 화목에 관한 만족도(4.04), 고객서비스에 관한 만족도(4.01)는 비교적 큰 것으로 나타났고, 근무환경에 관한 만족도(2.94), 작업환경에 관한 만족도(3.11), 자기개발에 관한 만족도(2.56)는 비교적 작은 것으로 나타났다.

<표 17> 직무만족도를 구성하고 있는 6가지 만족도

만족도	최소값	최대값	평균	표준편차
직업에 관한 만족도	2.80	5.00	3.91	0.54
근무환경에 관한 만족도	1.71	4.57	2.94	0.72
자기개발에 관한 만족도	1.75	4.50	2.56	0.67
작업환경에 관한 만족도	1.60	4.80	3.11	0.78
화목에 관한 만족도	2.50	5.00	4.04	0.69
고객서비스에 관한 만족도	2.60	5.00	4.01	0.56

앞에서 살펴본 바와 같이 일반적 특성 중 연령, 근무년수, 1일 근무시간, 네일업 선택동기, 네일 기술 습득방법 등 5가지 일반적 특성은 직무만족도에 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 이 5개의 일반적 특성들이 직무만족도를 구성하고 있는 각각의 만족도에는 어떤 영향을 미치는지 알아보기 위하여 t-test와 분산분석을 하였다.

5-1. 연령별 만족도

연령별로 각각의 만족도에 차이가 있는지 알아보려고 t-test 하였다. 그 결과 <표 18>, <표 19>, <표 20>에서와 같이 21~29세의 조사대상자가 30~39세의 조사대상자에 비해 직업에 관한 만족도, 자기개발에 관한 만족도, 고객서비스에 관한 만족도가 더 높은 것으로 나타났다.

<표 18> 연령별 직업에 관한 만족도 (t-test)

구분	N	평균	표준오차	t	자유도
21~29세	106	3.94	0.05	2.20*	119
30~39세	15	3.63	0.10		

* $p < 0.05$

<표 19> 연령별 자기개발에 관한 만족도 (t-test)

구분	N	평균	표준오차	t	자유도
21~29세	106	2.64	0.06	5.99***	119
30~39세	15	1.98	0.09		

*** $p < 0.001$

<표 20> 연령별 고객서비스에 관한 만족도 (t-test)

구분	N	평균	표준오차	t	자유도
21~29세	106	4.09	0.05	4.20***	119
30~39세	15	3.48	0.12		

*** p<0.001

연령이 낮을수록 직업에 대한 자부심을 가지고 있으며, 시술 후 성취감을 느끼는 등 고객과의 친밀한 관계를 유지하고 있고 재교육이나 자기개발에 많은 관심을 가지고 있는 것으로 나타났다.

5-2. 근무년수별 만족도

근무년수별로 각각의 만족도에 차이가 있는지 알아보고자 분산분석을 한 결과 직업에 관한 만족도, 근무환경에 관한 만족도, 자기개발에 관한 만족도에서 유의한 차이를 나타냈다.

근무년수별로 직업에 관한 만족도에 차이가 있는지 알아보고자 분산분석을 한 결과 <표 21>에서와 같이 유의수준 p<0.001에서 유의한 차이를 나타냈다. Scheffé의 방법으로 사후검정 한 결과 <표 22>에서와 같이 근무년수가 짧을수록 직업에 관한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 21> 근무년수별 직업에 관한 만족도 (분산분석)

구분	자유도	제곱합	평균제곱합	F
요인	3	7.54	2.51	10.69***
오차	117	27.50	0.24	

*** p<0.001

<표 22> 근무년수별 직업에 관한 만족도 (Scheffé의 사후검정)

근무년수	직업에 관한 만족도	그룹화
1년미만	4.23	
1~2년	4.03	
2~4년	3.71	
4~6년	3.50	

근무년수별로 근무환경에 관한 만족도간에 차이가 있는지 알아보고자 분산분석을 한 결과 <표 23>에서와 같이 유의수준 $p < 0.001$ 에서 유의한 차이를 나타냈다. Scheffé의 방법으로 사후검정 한 결과 <표 24>에서와 같이 근무년수가 1년 미만, 1~2년, 2~4년인 집단이 4년 이상인 집단에 비해서 근무환경에 관한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 23> 근무년수별 근무환경에 관한 만족도 (분산분석)

구분	자유도	제곱합	평균제곱합	F
요인	3	8.30	2.77	5.95***
오차	117	54.41	0.47	

*** $p < 0.001$

<표 24> 근무년수별 근무환경에 관한 만족도 (Scheffé의 사후검정)

근무년수	근무환경에 관한 만족도	그룹화
1년미만	3.18	
1~2년	3.14	
2~4년	2.78	
4~6년	2.43	

근무년수별로 자기개발에 관한 만족도에 차이가 있는지 알아보려고 분산분석을 한 결과 <표 25>에서와 같이 유의수준 $p < 0.001$ 에서 유의한 차이를 보였다. Scheffé의 사후검정을 한 결과 <표 26>에서와 같이 근무년수가 1년 미만, 1~2년, 2~4년인 집단이 4년 이상인 집단에 비해 자기개발에 관한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 25> 근무년수별 자기개발에 관한 만족도 (분산분석)

구분	자유도	제곱합	평균제곱합	F
요인	3	9.09	3.03	7.98***
오차	117	44.44	0.38	

*** $p < 0.001$

<표 26> 근무년수별 자기개발에 관한 만족도 (Scheffé의 사후검정)

근무년수	근무환경에 관한 만족도	Grouping
1~2년	2.73	
2~4년	2.68	
1년미만	2.57	
4~6년	1.88	

이와 같이 근무년수가 짧은 집단에서 직업에 관한 만족도, 근무환경에 관한 만족도, 자기개발에 관한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 근무기간이 짧을수록 자신의 직업에 대한 자부심을 가지고 있으며, 자기개발에 많은 관심을 보이고 적은 보수와 많은 업무량에도 불구하고 근무환경에 대해 만족하는 것으로 나타났다.

5-3. 1일 근무시간별 만족도

1일 근무시간별로 각각의 만족도에 차이가 있는지 알아보하고자 분산분석을 한 결과 근무환경에 관한 만족도, 자기개발에 관한 만족도, 작업환경에 관한 만족도에서 유의한 차이를 나타냈다.




1일 근무시간별로 근무환경에 관한 만족도에 차이가 있는지 알아보하고자 분산분석을 한 결과 <표 27>에서와 같이 유의수준 $p < 0.001$ 에서 유의한 차이를 나타냈다. Scheffé의 사후검정을 한 결과 <표 28>에서와 같이 근무시간이 짧을수록 근무환경에 관한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 27> 1일 근무시간별 근무환경에 관한 만족도 (분산분석)

구분	자유도	제곱합	평균제곱합	F
요인	2	32.08	16.04	61.76***
오차	118	30.64	0.26	

*** p<0.001

<표 28> 1일 근무시간별 근무환경에 관한 만족도 (Scheffé의 사후검정)

1일 근무시간	근무환경에 관한 만족도	그룹화
9시간 이하	3.93	
10시간	3.23	
11시간 이상	2.51	

1일 근무시간별로 자기개발에 관한 만족도에 차이가 있는지 알아보고자 분산 분석을 한 결과 <표 29>에서 보는 바와 같이 유의수준 p<0.001에서 유의한 차이를 나타냈다. Scheffé의 방법으로 사후검정을 한 결과 <표 30>에서와 같이 1일 근무시간이 짧을수록 자기개발에 관한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 29> 1일 근무시간별 자기개발에 관한 만족도 (분산분석)

구분	자유도	제곱합	평균제곱합	F
요인	2	13.16	6.58	19.24***
오차	118	40.37	0.34	

*** p<0.001

<표 30> 1일 근무시간별 자기개발에 관한 만족도 (Scheffé의 사후검정)

1일 근무시간	자기개발에 관한 만족도	그룹화
9시간 이하	3.09	
10시간	2.83	
11시간 이상	2.27	

1일 근무시간별로 작업환경에 관한 만족도간에 차이가 있는지 알아보려고 분산분석을 한 결과 <표 31>에서와 같이 유의수준 $p < 0.001$ 에서 유의한 차이를 나타냈다. Scheffé의 방법으로 사후검정한 결과 <표 32>에서와 같이 1일 근무시간이 짧을수록 작업환경에 관한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 31> 1일 근무시간별 작업환경에 관한 만족도 (분산분석)

구분	자유도	제곱합	평균제곱합	F
요인	2	23.01	11.50	27.66***
오차	118	49.08	0.42	

*** $p < 0.001$

<표 32> 1일 근무시간별 작업환경에 관한 만족도 (Scheffé의 사후검정)

1일 근무시간	작업환경에 관한 만족도	그룹화
9시간 이하	4.01	
10시간	3.29	
11시간 이상	2.76	

1일 근무시간이 짧은 집단일수록 근무환경에 대한 만족도, 자기개발에 관한 만족도, 작업환경에 관한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 근무시간이 짧을수록 업무량과 근무시간에 관한 문항 및 건강, 휴식공간 등 작업환경에 관한 문항에 대해 긍정적인 응답을 하였으며, 근무시간이 짧을수록 여가시간을 더 가질 수 있으므로 자기개발 기회에 관한 문항에 대해서도 긍정적인 것으로 나타났다. 조사대상자 중 대다수가 1일 근무시간이 10시간 이상이었으며, 하루에 11시간 이상 근무하는 경우도 과반수가 넘는 것으로 조사되었는데, 이는 미용업에서 나타나는 보편적인 현상이다.

5-4. 네일업 선택동기별 만족도

네일업 선택동기별로 각각의 만족도에 차이가 있는지 알아보고자 분산분석을 한 결과 고객서비스에 관한 만족도에서 유의한 차이가 있었다.

네일업 선택동기별로 고객서비스에 관한 만족도에 차이가 있는지 알아보고자 분산분석을 한 결과 <표 33>에서와 같이 유의수준 $p < 0.01$ 에서 유의한 차이를 나타냈다. Scheffé의 방법으로 사후검정 한 결과 <표 34>에서와 같이 개업가

능성 때문에 네일업을 선택한 집단이 적성에 맞아서 네일업을 선택한 집단에 비해 고객서비스에 관한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 33> 네일업 선택동기별 고객서비스에 관한 만족도 (분산분석)

구분	자유도	제곱합	평균제곱합	F
요인	2	4.02	2.01	7.20**
오차	117	32.66	0.28	

** p<0.01

<표 34> 네일업 선택동기별 고객서비스에 관한 만족도 (Scheffé의 사후검정)

네일업 선택동기	고객서비스에 관한 만족도	그룹화
독자적 개업가능성 때문에	4.42	
전문직으로서의 가능성 때문에	4.07	
적성에 맞아서	3.83	

네일업 선택동기별로는 독자적 개업가능성 때문에 네일업을 선택한 집단이 고객에게 시술을 하면서 가장 성취감과 보람을 느끼고 고객에게 인정을 받고 있다고 느끼며 고객에게 친밀감을 느끼기 때문에 고객서비스에 관한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다.

5-5. 네일 기술 습득방법별 만족도

네일 기술 습득방법별로 각각의 만족도간에 차이가 있는지 알아보하고자 t-test

를 한 결과 <표 35>, <표 36>, <표 37>에서와 같이 직업에 관한 만족도, 근무 환경에 관한 만족도, 작업환경에 관한 만족도에서 유의한 차이를 나타냈다.

<표 35> 네일 기술 습득방법별 직업에 관한 만족도 (t-test)

네일 기술 습득방법	N	평균	표준오차	t	자유도
학원	84	4.02	0.06	3.61***	119
학교 및 유학	37	3.65	0.09		

*** p<0.001

<표 36> 네일 기술 습득방법별 근무환경에 관한 만족도 (t-test)

네일 기술 습득방법	N	평균	표준오차	t	자유도
학원	84	3.12	0.07	4.25***	119
학교 및 유학	37	2.55	0.12		

*** p<0.001

<표 37> 네일 기술 습득방법별 작업환경에 관한 만족도 (t-test)

네일 기술 습득방법	N	평균	표준오차	t	자유도
학원	84	3.31	0.09	5.66***	103
학교 및 유학	37	2.64	0.08		

*** p<0.001

조사대상자의 네일 기술 습득방법은 대부분 학원을 통하여 이루어지는 것으

로 나타났으며, 학원에서 네일 기술을 습득한 집단은 직업에 관한 만족도, 근무환경에 관한 만족도, 작업환경에 관한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

현재 대부분의 전문대학에서는 네일 과목이 개설되는 미용관련 학과가 늘어나고 있다. 학교에서의 교육은 네일 전문학원에 비해 전문적인 교육이 이루어지고 있지 못하며 교육시간 또한 충분하지 못한 실정이다. 이런 경우는 학생이 네일 교육만을 받고자 입학한 경우가 아니라, 입학 이후에 네일 과목을 선택하게 되는 경우가 대부분이다. 반면, 학원에서는 학교보다 더 충분한 시간에 걸쳐 전문적인 교육을 받을 수 있는데다가 학원을 통해 네일 기술을 습득한 집단은 학원을 선택할 때부터 스스로가 네일업을 자신의 직업으로 생각하고 능동적인 선택을 하고 있기 때문에 학원을 통해 네일 기술을 습득한 집단은 학교를 통해 네일 기술을 습득한 집단에 비해 직업에 관한 만족도 및 근무환경, 작업환경에 관한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

일반적 특성과 직무만족도를 구성하고 있는 6가지 만족도간의 관계를 <표 38>에 요약하여 표시하였다.

<표 38> 일반적 특성별 6가지 만족도

독립변수	종속변수	결과
연령	직업에 관한 만족도 자기개발에 관한 만족도 고객서비스에 관한 만족도	연령이 낮은 층(21~29세)이 연령이 높은 층(30~39세)에 비해 만족도가 높다.
근무년수	직업에 관한 만족도	근무년수가 짧을수록 만족도가 높다.
	근무환경에 관한 만족도 자기개발에 관한 만족도	근무년수가 4년 이상인 집단이 다른 집단보다 만족도가 낮다.
1일 근무시간	근무환경에 관한 만족도 자기개발에 관한 만족도 작업환경에 관한 만족도	1일 근무시간이 짧을수록 만족도가 높다.
네일업 선택동기	고객서비스에 관한 만족도	다음의 순서로 만족도가 높다. 1. '독자적인 개업가능성 때문에' 2. '전문직으로서의 가능성 때문에' 3. "적성에 맞아서"
네일 기술 습득방법	직업에 관한 만족도 근무환경에 관한 만족도 작업환경에 관한 만족도	학원에서 기술을 습득한 집단이 학교에서 기술을 습득한 집단보다 만족도가 높다.

6. 만족도간의 상관관계

6가지 만족도간의 상관관계를 알아보하고자 각 만족도간의 상관계수를 구하였다. <표 39>에서 보는 바와 같이 6가지 만족도 중 화목만족도를 제외한 5가지 만족도는 서로 강한 정(+)의 상관관계가 성립함을 알 수 있다.

<표 39> 직무만족도를 구성하고 있는 6개의 만족도간 상관계수

만족도	직업 만족도	근무환경 만족도	자기개발 만족도	작업환경 만족도	화목 만족도	고객서비스 만족도
직업 만족도						
근무환경 만족도	0.60***					
자기개발 만족도	0.34***	0.61***				
작업환경 만족도	0.47***	0.70***	0.46***			
화목 만족도	0.06	0.15	0.18*	0.36***		
고객서비스 만족도	0.42***	0.39***	0.26**	0.49***	0.23*	

(* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001)

앞의 <표 17>에서 본 바와 같이 직무만족도를 구성하고 있는 6가지 만족도 중 직업에 관한 만족도, 화목에 관한 만족도, 고객서비스에 관한 만족도의 평균값은 비교적 높게 나타났으나, 이 중 화목에 관한 만족도는 다른 만족도와 의 상관관계가 낮은 것으로 나타났다. 화목에 관한 만족도 이외의 다른 만족도간에는 강한 정(+)의 상관관계가 성립함을 알 수 있으며, 특히 근무환경에 관한 만족도는 화목에 관한 만족도를 제외한 다른 만족도와 강한 정(+)의 상관관계가 성립함을 알 수 있다.

직무만족에 영향을 미치게 되는 요인으로는 성격, 가치관, 근무환경, 사회적 영향 등이 있다. 화목에 관한 만족도는 근무환경이나 사회적 요인에 의해

영향을 받기보다는 개인의 성격이나 가치관에 의해서 많은 영향을 받기 때문에, 다른 만족도와 의 상관관계가 낮은 것으로 나타났다.

7. 직업에 관한 만족도와 그 외의 만족도간의 회귀분석

직업에 관한 만족도를 묻는 항목은 ‘자부심을 느끼니까?’, ‘다시 직업을 택한다면 네일업을 택할 것입니까?’, ‘가치 있는 전문직이라고 생각합니까?’, ‘네일업을 추천하겠습니까?’와 같이 직업에 대해 느끼는 자부심과 네일업 자체에 대한 가치부여 여부를 묻는 포괄적 내용으로 구성되어 있다. 조사대상자가 네일 아티스트로서 자부심을 느끼고 자신의 직업에 대해 전문직으로서의 가치를 부여한다면, 어떤 부분에서 만족하기 때문인지 알아보기 위하여 직업에 관한 만족도를 종속변수로 하고 근무환경에 관한 만족도, 자기개발에 관한 만족도, 작업환경에 관한 만족도, 화목에 관한 만족도, 고객서비스에 관한 만족도를 독립변수로 하여 다중회귀분석을 하였다. <표 40>에서 보는 바와 같이 근무환경에 관한 만족도는 직업에 관한 만족도에 유의수준 $p < 0.001$ 에서 영향을 미치는 것으로 나타났고, 고객서비스에 관한 만족도는 직업에 관한 만족도에 유의수준 $p < 0.01$ 에서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 자기개발에 관한 만족도, 작업환경에 관한 만족도, 화목에 관한 만족도는 직업에 관한 만족도에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

<표 40> 5가지 만족도가 직업에 관한 만족도에 주는 영향 (다중회귀분석)

종속변수	모수 추정치	표준 오차	t
상수	2.12	0.34	6.26***
근무환경에 관한 만족도	0.39	0.09	4.59***
자기개발에 관한 만족도	-0.04	0.07	-0.52
작업환경에 관한 만족도	0.03	0.08	0.33
화목에 관한 만족도	-0.06	0.06	-0.98
고객서비스에 관한 만족도	0.22	0.08	2.80**

(** p<0.01, *** p<0.001)

이는 업무량이나 처우, 복리후생제도 및 직업의 안정성 등의 근무환경적인 요인과 고객에게 시술후 느끼는 성취감이나 고객에게 가치 있는 일을 하고 있다는 자부심 등 고객서비스와 관련된 요인들이 직업 전반에 대한 만족으로 이어지고 있다는 것이다. 미용업 종사자의 직무만족도에 대한 선행연구⁷⁴⁾를 비롯하여 직무만족에 관한 대부분의 연구에서 볼 수 있듯이, 연령이나 근무년수가 높아질수록 직무만족도가 높아지는 것이 일반적이다. 그러나, 본 연구에서는 연령이나 근무년수가 적은 집단이 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 본 연구에서 선행연구와 상반된 결과가 나타난 원인은 포터와 롤러의 이론으로 설명할 수 있다. 포터와 롤러에 따르면 임금이나 기타 강화요소에서 오는 외

74) 정은영, 앞의 논문

재적 보상보다는 성취감 등의 내재적 보상이 이루어졌을 때 직무만족으로 이어질 가능성이 높다고 하였다. 이는 연령, 근무년수가 적은 집단이 급여, 승진 등의 외재적 보상이 충분하지 못하다는 점에서는 직무에 대해 만족하지 못할 요소를 많이 가지고 있으나, 미래에 대한 비전이나 자기개발에 대한 욕구 및 능동적으로 네일업을 선택한 후 느끼는 강한 자부심과 성취감 등 충분한 내재적 보상을 받고 있다고 생각할 수 있다.

IV. 결 론

본 연구에서는 서울 시내 대형백화점과 압구정동, 논현동 일대 네일 샵에서 근무하는 네일 아티스트를 대상으로 하여 직무만족의 정도와 그 직무만족도에 영향을 미치는 요인들을 조사하고 분석하였다. 조사대상자는 21~29세가 80% 이상 이었고 학력도 다른 미용업에 비해 상대적으로 높아지고 있었으나 아직도 고졸 이하가 49.6%로 나타났다. 연구분석결과 다음과 같은 결론을 얻을 수 있었다.

(1) 조사대상자의 직무만족도는 5점 만점에 평균 3.38점을 기록하여 ‘보통’이라는 설문항목보다 약간 높은 것으로 나타났다. 일반적 특성과 직무만족도간의 관계를 살펴본 결과, 연령이 적은 집단이 높은 집단에 비해 직무만족도가 높은 것으로 나타났으며, 근무년수가 가장 긴 집단은 그렇지 않은 집단에 비해 직무만족도가 낮은 것으로 나타났다. 1일 근무시간이 짧을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났고, 학교보다는 학원에서 네일 기술을 습득한 집단이 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 네일업 선택동기별로는 ‘독자적 개업가능성 때문에’, ‘전문직으로서의 가능성 때문에’, ‘적성에 맞아서’ 순으로 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

(2) 직무만족도를 구성하고 있는 6개의 만족도의 평균값을 조사한 결과 직업에 관한 만족도(3.91), 화목에 관한 만족도(4.04), 고객서비스에 관한 만족도(4.01)가 높은 것으로 나타났으며, 근무환경에 관한 만족도(2.94), 자기개발에 관한 만족도(2.56), 작업환경에 관한 만족도(3.11)는 비교적 낮은 것으로 나타났다.

(3) 일반적 특성 중 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 5개 항목(연령, 근무년수, 1일 근무시간, 네일 기술 습득방법, 네일업 선택동기)에 대하여 직무만족도를 구성하고 있는 각각의 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과 다음과 같은 결과를 얻을 수 있었다.

연령이 낮고 근무기간이 짧을수록 직업에 대한 자부심을 가지고 있으며, 시술 후 성취감을 느끼는 등 고객과의 친밀한 관계를 유지하고 있고 재교육이나 자기개발에 많은 관심을 가지고 있는 것으로 나타났다.

1일 근무시간별로는 근무시간이 짧을수록 근무환경에 관한 만족도, 자기개발에 관한 만족도, 작업환경에 관한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 조사대상자 중 대다수가 1일 근무시간이 10시간 이상이었으며, 하루에 11시간 이상 근무하는 경우도 과반수가 넘는 것으로 나타났다.

네일업 선택동기별로는 '전문직으로서의 가능성', '적성', '독자적 개업가능성' 순으로 많은 응답을 하였는데, 이 중 독자적인 개업가능성 때문에 네일업을 선택한 경우는 가장 능동적으로 네일업을 선택했을 것이며 미래에 대한 비전 역시 어느 집단보다도 확고할 것이다. 따라서, 고객에게 시술을 하면서 가장 성취감과 보람을 느끼고 고객에게 인정을 받고 있다고 느끼며 친밀감을 유지하기 때문에 고객서비스에 관한 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다.

네일 기술 습득방법별로는 대부분이 학원에서 네일 기술을 습득한 것으로 나타났다. 학원에서 네일 기술을 습득한 집단은 스스로가 네일업을 자신의 직업으로 생각하고 능동적인 선택을 하였을 것이고 학교보다 충분한 시간의 교육을 받기 때문에 직업에 관한 만족도, 근무환경에 관한 만족도, 작업환경에 관한 만족도가 높은 것으로 나타났다.

(4) 직무만족도를 구성하고 있는 6가지 만족도간의 상관관계를 분석한 결과 화

목에 관한 만족도를 제외한 각각의 만족도간에는 정(+)의 상관관계가 성립하였으며, 특히 근무환경에 관한 만족도는 화목에 관한 만족도를 제외한 다른 만족도와 강한 정(+)의 상관관계가 있음을 알 수 있었다.

직무만족에 영향을 미치는 요인은 성격, 가치관, 근무환경, 사회적 영향 요인 등이 있다. 화목에 관한 만족도는 조사대상자의 환경은 물론, 조사대상자 자신의 성격으로부터 많은 영향을 받을 것이므로 다른 만족도와의 상관관계가 낮은 것으로 나타났다.

(5) 직무만족도를 구성하고 있는 6가지의 만족도 중, 직업에 관한 만족도는 직업 자체에 대한 자부심과 만족도를 나타내는 척도가 될 수 있다. 직무만족도를 구성하고 있는 다른 5가지의 만족도가 직업에 관한 만족도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 한 결과 근무환경에 관한 만족도와 고객서비스에 관한 만족도가 직업에 관한 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 업무량이나 처우, 복리후생제도 및 직업의 안정성 등의 근무환경적인 요인과 고객에게 시술후 느끼는 성취감이나 고객에게 가치 있는 일을 하고 있다는 자부심 등 고객서비스와 관련된 요인들이 직업 전반에 대한 만족으로 이어지고 있다는 것이다.

연구 결과, 조사대상자의 직무만족도는 평균값보다 약간 높게 나타났으며, 연령이 적고 근무년수가 짧은 집단일수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 이를 만족도별로 살펴보면 직업에 대한 만족도와 고객서비스에 관련된 만족도는 높은 것으로 나타났고, 자기개발에 관한 만족도와 작업환경에 관한 만족도는 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과로 미루어 보아 네일 아티스트들의 직무만족도와 관련된 다양한 형태의 노력이 필요할 것이다. 작업환경적인 측면에서 살펴보면, 네일 아티스트들에게 직접적, 간접적인 영향을 미치게 되는 네일 샵 안의 조

명의 밝기, 환기시설, 네일 시술시 특정부위가 고정되는 작업자세, 과도한 업무에 따른 수면부족, 아트 시술시 사용되는 화학약품에 대한 과다노출 등 열악한 작업 조건 및 작업환경이 개선되어야 하겠다. 위생적인 면에서는 네일 시술을 하는 동안 박테리아, 바이러스, 진균, 곰팡이, 손톱을 잃어버릴 수 있는 진균이나 에이즈 바이러스 등에 의해 감염될 수 있는 위험성이 크기 때문에 위생에 대한 적절한 예방책과 관리가 필요하다.

본 연구에서는 고객서비스에 관한 만족도가 직업 자체에 대한 자부심에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 고객에게 양질의 서비스를 제공한다는 점과 네일 아티스트의 직무만족 측면에서 볼 때 고객의 요구사항을 최대한 만족시킬 수 있는 서비스를 제공하는 것은 매우 중요하다. 고객과 친밀한 관계를 유지하기 위해서는 예약제를 실시하여 고객의 요구사항을 미리 검토하고 체계적으로 서비스를 준비하는 것이 필요하다.

우리나라에서도 미용실이나 웨딩 샵 또는 피부관리실에서 단순히 손과 손톱 등을 정리하는 시대는 지났다. 네일 아트도 여성들에게 하나의 패션 유행으로 대중화되어 선진 국가에서처럼 수준 높은 디자인, 세련된 색상, 다양한 손톱모양을 선택하여 개인의 개성을 살리는 시대로 발전하고 있다. 성장기를 맞이한 우리나라의 네일 산업이 올바르게 정착하고 네일 아티스트의 위상이 높아지기 위해서는 일반 소비자들의 인식이 네일 아트를 메이크업이나 패션처럼 미용의 한 분야로 자연스럽게 받아들이는 방향으로 전환되어야 한다. 또한 네일 아티스트들 스스로는 최신유행에 관한 정보습득과 세미나 참석 등을 통한 네일 기술 연구에 노력해야 하며, 네일 협회에서는 새로운 기술에 대한 전문적인 교육을 통해 네일 아티스트의 질적 향상을 위해 노력을 기울여야 할 것이다. 정부 차원에서도 선진국과 같이 국가공인 자격증제도를 도입하는 등 제도적인 지원을 해야 할 것이다.

참 고 문 헌

< 단 행 본 >

- Nail Art, 제1권, 제1호, 2000.8
- 곽형심 외, 「미용학개론」, 정문각, 1999
- 김광숙 외, 「네일케어 & 아트」, 고문사, 2000
- 김광옥 외, 「네일케어와 아트」, 학문사, 2001
- 김동이 외, 「Nail Art」, 청구문화사, 1999
- 김성국, 「조직과 인간행동」, 명경사, 1999
- 김영미 외, 「Nail Technology」, 고문사, 1999
- 김우철 외, 「현대 통계학」, 영지문화사, 1998
- 김충련, 「SAS라는 통계상자」, Data Plus, 1993
- 류지원 외, 「미용학 원론」, 고문사, 2001년
- 박운성, 「현대조직행동」, 박영사, 1998
- 성내경, 「기본 SAS 소프트웨어」, 자유아카데미, 2000
- 송미영, 「Nail Art」, 현문사, 2000
- 신유근, 「조직론」, 다산출판사, 1981
- 신유근, 「조직행위론」, 다산출판사, 1988
- 신철우, 「경영학원론」, 삼영사, 1997
- 신철우, 「조직행동론」, 문영사, 1998
- 유기현, 「조직행동론」, 무역경영사, 1998

- 이상빈 역, 「산업심리학」, 유평출판사, 1983
- 이숙연 외, 「Professional Nail Care and Design」, 청구문화사, 2001,
- 이영순 외, 「네일관리학」, 고문사, 2000
- 이영준, 「분산분석의 이해」, 도서출판 석정, 2000
- 임영택 역, 「네일 기술의 예술세계와 과학적 접근」, 한국밀라디, 1999
- 한덕웅, 「조직행동의 동기이론」, 법문사, 1983

< 논문 >

- 김남연, 「미용사와 피부 관리사의 직업 만족도 비교 연구」, 중앙대학교 사회개발대학원, 석사학위논문, 2000
- 김남희, 「리더십유형이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 미용업 종사원을 대상으로」, 조선대학교 경영대학원, 석사학위논문, 2001
- 김세욱, 「미용사와 피부 관리사의 직무 스트레스 비교연구」, 동덕여자대학교 산업대학원, 석사학위논문, 2001
- 김양순, 「메이크업 종사자들의 직무만족도에 관한 연구」, 경산대학교 보건대학원, 석사학위논문, 2001
- 김한식, 「미용업의 개선점과 전문대학 미용관련과 학생들의 역할에 관한 연구」, 한국미용학회지, 제1권 제1호, pp.161-182, 1995
- 성소영, 「미용업무 종사자의 작업환경에 따른 건강상태에 관한 연구」, 경산대학교 보건대학원, 석사학위논문, 2001

정은영, 『피부관리사의 직무만족에 관한 조사연구』, 경산대학교 보건대학원, 석사학위논문, 1999

조성일, 『서비스업 종사자 계층별 직업성 스트레스에 관한 실증적 연구 : 미용업 종사자를 중심으로』, 경희대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2001

조판래, 『미용업 종사원(미용사)의 직무만족에 관한 연구』, 아주대학교 경영대학원, 석사학위논문, 1990

ABSTRACT

A Study on the Job Satisfaction of Nail Artist

Lee, Jung Hee

Major in Make-up Art

Dept. of Fashion Art & Design

Graduate School of Hansung University

Now days demand for beauty and health activity is drastically increasing with implementation of a five-day workweek with overall improvement of cultural and leisure infrastructure in Korea. Today, beauty industry has diversified to various fields such as make-up, aroma therapy, foot care, and nail care and art.

Korean nail industry has improved in a short period of time. It became one of most popular beauty activity for the fashion seekers in Korea. It was rather simple that people used to think just manicure is all of hand and foot care but now days more sophisticated nail care and nail art took very important role in beauty industry.

My study was focused on job satisfaction of nail artists in Apgujung and Nonhyun area and I have tried to provide appropriate solution for improving their job satisfaction. To enhance my study, I have researched various articles and related documents on concept of job satisfaction, job satisfaction index and factors affect to job satisfaction rate. I also

conducted a survey to nail artists in above area and provided the analysis results as following.

My survey showed that the job satisfaction rate for the sample was slightly higher than that of industry average. The younger age group and lesser job experienced group showed higher job satisfaction rate. Generally, the survey group showed the high satisfaction rate on the job itself and customer services but satisfaction rate for working environment and self development program was relatively low.

According to the result, I sensed that the improvements on following working environment are needed such as intensity of illumination, ventilation, physical position, lack of sleep, and exposure to chemicals. For hygienic reason, appropriate preventive solutions and control plans for bacteria, virus, germs and mold are needed. They are potential source of AIDS and various infectious diseases. I have studied that the customer service satisfaction index affects overall job satisfaction. Adoption of reservation system will be a good solution for improving customer services. The simple hand and nail care service at wedding shop and beauty saloon is already an old fashioned trend. Korean nail art is most forward among nations in this field with polished design and color.

Korean nail industry is facing growth phase. We have to position this field as a major industry level similar to fashion and make-up industry. To accomplish the mission, continuous study on updated information and attending at seminars are necessary. Also, professional education program

for the nail artists must be provided by the association to improving skills and expertise of individual. The adoption of government qualification system is also necessary to improving the quality of Korean nail art industry.

설문지

(네일아티스트의 직무만족도에 관한 연구)

본 조사의 내용은 통계법 제8조에 의거, 비밀이 보장되며
통계목적 이외에는 사용하지 않습니다.

안녕하십니까?

저는 한성대학교 예술대학원에서 분장예술학 전공으로
석사학위 논문을 준비하고 있는 학생입니다.

본 설문지는 "네일아티스트의 직무만족도에 관한 연구" 조사를
위해 작성된 것입니다.

여러분이 현재 종사하고 있는 직업에 대한 만족도를 살펴보고 개선방
안을 연구하고자 하오니 여러분들의 의견을 빈칸 없이 기재하여 주시
면 감사하겠습니다. 설문조사의 내용은 순수한 연구 목적으로만 사용
할 것이며 무기명으로 실시하는 것이오니 바쁘신 중이라도 현장에서
느끼신 점을 솔직하고 정확하게 응답해 주시길 바랍니다.

바쁘신 가운데 본 설문에 참여하여 주셔서 대단히 감사합니다.

2002년 2월

한성대학교 예술대학원

패션예술학과 분장예술전공

연구자 이정희 드림

◆ 일반적 특성

일반적 사항에 대한 질문입니다. 해당하는 번호에 O표 해 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 연령은?

- ① 20세 이하 ② 21-29세 ③ 30-39세 ④ 40-49세 ⑤ 50세 이상

2. 귀하의 결혼 여부는?

- ① 기혼 ② 미혼 ③ 이혼, 별거, 사별

3. 귀하의 학력은?

- ① 중졸 ② 고졸 ③ 전문대졸 ④ 대졸이상

4. 귀하의 근무년수는?

- ① 1년미만 ② 1-2년 ③ 2-4년 ④ 4-6년 ⑤ 6년이상

5. 귀하의 1일 근무시간은?

- ① 8시간이하 ② 9시간 ③ 10시간 ④ 11시간 ⑤ 12시간이상

6. 귀하의 월급여는?

- ① 60만원이하 ② 61-90만원 ③ 91-120만원 ④ 121-150만원 ⑤ 150만원이상

7. 귀하가 근무하는 곳의 직원수는 본인외 몇 명인가?

- ① 0명 ② 1-2명 ③ 3-4명 ④ 5-6명 ⑤ 7명이상

8. 귀하의 직위는?

- ① 점장 ② 실장 ③ 직원 ④ 보조원 ⑤ 기타

9. 귀하의 근무처 위치는?

- ① 도시중심가 ② 대형상가지역 ③ 변두리지역 ④ 시내주택가 ⑤ 기타

10. 귀하가 네일업을 선택한 동기는?

- ① 적성에 맞아서 ② 독자적인 개업가능성 때문에
③ 수입이 많아서 ④ 가업으로 이어 받기 위해
⑤ 전문직으로의 가능성 때문 ⑥ 기타

11. 귀하의 네일 기술 습득 방법은?

- ① 네일 학원수료 ② 개인지도 ③ 학교에서 ④ 해외유학 ⑤ 기타

◆ 직무만족도

직업에 관한 만족도에 관한 질문입니다. 해당하는 항목에 O표 해 주시기 바랍니다.

직업에 관한 만족도	매우 그렇다	약간 그렇다	그저 그렇다	약간 그렇지 않다	매우 그렇지 않다
1. 귀하는 네일업에 종사하는 데 자부심을 느낍니까?	5	4	3	2	1
2. 귀하는 다시 직업을 택한다면 네일업을 택할 것입니까?	5	4	3	2	1
3. 네일업이 매우 훌륭하고 가치 있는 전문직이라고 인정합니까?	5	4	3	2	1
4. 귀하는 친지나 후배가 네일업을 택한다면 적극 추천하겠습니까?	5	4	3	2	1

근무환경 만족도에 관한 질문입니다. 해당하는 항목에 O표 해 주시기 바랍니다.

근무환경에 관한 만족도	매우 그렇다	약간 그렇다	그저 그렇다	약간 그렇지 않다	매우 그렇지 않다
5. 귀하는 현재 근무시간에 대해 만족하십니까?	5	4	3	2	1
6. 귀하는 업무량에 대해서는 만족하십니까?	5	4	3	2	1
7. 귀하는 현 수입이 노력과 비교시 적절하다고 생각하십니까?	5	4	3	2	1
8. 귀하는 현재 보수에 만족하십니까?	5	4	3	2	1
9. 귀하는 근무하는 직장의 복지후생제도에 대해 만족하십니까?	5	4	3	2	1
10. 귀하는 직무의 안전성이 좋다고 생각하십니까?	5	4	3	2	1
11. 귀하는 현 직장이 근무할 만한 곳이라고 생각하십니까?	5	4	3	2	1

자기개발 만족도에 관한 질문입니다. 해당하는 항목에 O표 해 주시기 바랍니다.

자기개발에 관한 만족도	매우 크롭다	약간 크롭다	그저 크롭다	약간 크롭지 않다	매우 크롭지 않다
12.귀하는 전문적 네일 미용교육이나 최신 네일 정보 습득에 대해 충분하다고 생각하십니까?	5	4	3	2	1
13.귀하는 자신의 능력과 기술을 개발할 수 있는 다양한 기회를 가진다고 생각하십니까?	5	4	3	2	1
14.귀하가 일하는 직장에서 재교육이나 연수의 기회를 충분히 제공하고 있다고 생각하십니까?	5	4	3	2	1
15.귀하는 현재 하는 일에서 능력을 인정 받고 있다고 생각하십니까?	5	4	3	2	1

작업환경 만족도에 관한 설문입니다. 해당하는 항목에 O표 해 주시기 바랍니다.

작업환경에 관한 만족도	매우 크롭다	약간 크롭다	그저 크롭다	약간 크롭지 않다	매우 크롭지 않다
16. 귀하가 일하는 직장의 작업환경(조명, 온도,환기,습도)에 대해 만족하십니까?	5	4	3	2	1
17.작업장의 네일도구 및 시설이나 기구는 작업하기에 적절하십니까?	5	4	3	2	1
18. 직장에서 제공하는 네일재료는 질적으로나 양적으로 만족스럽습니까?	5	4	3	2	1
19. 직장의 휴게 시설이나 휴식공간이 충분하다고 생각하십니까?	5	4	3	2	1
20.귀하는 당신이 하고 있는 일이 건강에 해롭다고 생각하십니까?	5	4	3	2	1

화목 만족도에 관한 질문입니다. 해당하는 번호에 O표 해 주시기 바랍니다.

화목에 관한 만족도	매우 그렇다	약간 그렇다	그저 그렇다	약간 그렇지 않다	매우 그렇지 않다
21. 직장내 동료 직원간에 친밀감과 협조성은 높다고 생각하십니까?	5	4	3	2	1
22. 직장에서 동료나 상사와의 협동과 팀웍이 잘 이루어집니까?	5	4	3	2	1
23. 직장상사와의 관계는 좋다고 생각하십니까?	5	4	3	2	1
24. 상사는 귀하의 업무에 있어서 자율성을 충분히 보장하고 있습니까?	5	4	3	2	1

고객서비스 만족도에 관한 질문입니다. 해당하는 항목에 O표 해 주시기 바랍니다.

고객서비스에 관한 만족도	매우 그렇다	약간 그렇다	그저 그렇다	약간 그렇지 않다	매우 그렇지 않다
25. 네일케어와 서비스에 대한 고객의 만족도가 높다고 생각하십니까?	5	4	3	2	1
26. 고객에게 네일케어 시술후 성취감을 많이 느끼십니까?	5	4	3	2	1
27. 귀하는 고객이 자신을 네일아티스트로서 능력을 인정해 준다고 생각하십니까?	5	4	3	2	1
28.귀하는 고객의 개별적 욕구를 충분히 만족시킨다고 생각하십니까?	5	4	3	2	1
29.귀하는 고객들과는 친밀한 관계를 유지하고 있습니까?	5	4	3	2	1

설문에 응해 주셔서 감사합니다.