

## 사회복지기관 종사자의 학습지향성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구

최 용 호\*

### Study on the Effect of Learning Orientation of the Employees in Social Welfare Institutions on Job Satisfaction

Ho-Young Choi \*

#### 요 약

사회복지기관 종사자들은 업무의 특수성으로 인하여 그 어느 조직보다도 학습의 중요성이 강조되는 조직이다. 이는 최근 들어 급증하고 있는 사회복지서비스의 욕구 다양화 및 수요자 중심의 복지 서비스 증진이 요구되고 있기 때문이다. 이러한 문제의식에서 출발한 이 연구는 새로운 조직 관리 전략의 하나로써 거론되고 있는 학습지향성 이론들이 사회복지기관 종사자들에게 어떠한 영향을 미치는가를 연구해 보려는데 목적을 두었다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 이에 관련된 선행연구들을 토대로 가설적 모형을 설정하고 이들의 인과관계를 살펴보고자 하였다. 이를 위해 G광역시 소재 사회복지기관 종사자들을 대상으로 실증적 분석을 기하였다. 연구결과 학습지향성 요인인 학습몰입, 비전 공유, 개방성은 구성원의 직무만족에 유의한 영향을 미친다는 가설이 검증되었다. 이는 사회복지기관 종사자들에 대한 학습몰입의 수준, 비전공유의 수준, 개방성의 수준을 높여준다면 직무만족을 제고시켜줄 수 있다는 것을 시사하는 결과로 보인다.

#### Abstract

The employees in social welfare institutions have an importance of learning due to job specialty more than any one else. That is because there are a variety of increasing needs in social welfare services and customer-oriented welfare services. On the basis of that, this study shows how learning orientation theories as a new organization management strategy affects the employees in social welfare institutions. It shows cause and effect relation by establishing hypothesis model based on the preceding researches. It performed empirical analysis on the employees in social welfare institutions in G metropolitan city. As a result, the hypothesis was tested that learning flow, vision sharing, openness have significant effects on member's job satisfaction. It implies that job satisfaction can be improved, if the level of learning flow, vision sharing, openness of the employees in social welfare institutions are promoted.

▶ Keyword : 사회복지기관(Social Welfare Institution), 학습지향성(Learning Orientation), 직무만족(Job Satisfaction)

• 제1저자 : 최용호

• 투고일 : 2009. 12. 10, 심사일 : 2009. 12. 15, 게재확정일 : 2009. 12. 24.

\* 전남도립대학 사회복지과 교수

## I. 서론

논문은 21세기 복지국가의 경향에 입각하여 사회복지서비스 욕구 증대와 발전적인 방향으로의 변화를 위하여 사회복지기관 종사자들에 있어서 학습지향성이 갖는 함의에 대해 연구하였다. 이는 조직의 학습화는 변화에 대한 구성원들의 자발적 인식과 문제해결에 대한 창조적 사고를 하게 함으로써 구성원들의 내부적 역량을 강화시키고 변동대응능력을 확보함으로써 조직이 지속적으로 유지·발전할 수 있는 원동력이 되며, 학습화의 과정은 개인수준의 지식창출과 활용을 넘어서 조직적 차원의 학습으로 전환될 것이며 이러한 문화는 학습조직화라는 제도화를 가능하게 할 것이기 때문이다.

또한 지식과 정보의 공유는 자연스럽게 구성원들 간의 자유로운 의사소통을 가능하게 하고 수평적 문화를 형성함으로써 구성원들 간의 유대를 강화시킬 것이기 때문이다. 이를 통해 조직구성원들이 조직의 가치와 비전을 스스로 인식함으로써 조직발전에 공헌하고자 하는 노력을 하게 될 것이고, 이것은 구성원들의 소속감과 자부심을 증대시키고 결과적으로 조직의 목표를 보다 효과적으로 달성하게 할 것이다.

다시 말해 사회복지기관의 근본 목적인 수요자에 대한 최적의 복지서비스를 제공할 수 있게 될 것이기 때문이다.

이와 같은 조직 구성원의 학습과 관련하여 지금까지 학계에서는 조직에서의 학습과 관련한 논의에 기초하여, 구성원의 학습지향성과 조직학습, 나아가 학습조직에 대한 연구까지 활발하게 진행되어 왔다. 하지만 사회복지기관에 대해서는 조직의 학습에 대한 연구는 단편적인 연구만이 진행됨으로써 그 실질적인 방안을 찾아보기가 어려웠다.

따라서 이 연구에서는 이러한 문제인식에 근거하여 선행되어진 학습지향성에 관한 연구들을 고찰하여, 보다 실질적인 연구결과를 도출하기 위하여 실증분석을 통하여 이 연구의 목표에 도달하고자 노력하였다.

## II. 이론적 배경

### 2.1. 학습지향성

학습지향성(Learning Orientation)은 일반적으로 “학습은 강화 받은 행동의 결과로 일어나는 행동잠재력-과거의 행동과 이 행동의 효과성, 이를 통한 미래행동과의 관계나 지식, 통찰력 등의 개발-의 영속적인 변화”로 정의하고 있다.[1] 이러한 학습은 환경(변화)을 지각하고 이에 대해 반응·행동하는 상호작용과정에서 발생하는 것으로 새로운 행위능력을 더하거나 기존의 것의 재조합(Rearrange)을 의미하기도 한

다.[2] 다시 말해 학습은 외부환경과의 부단한 상호작용을 하는 개방성과 그 상호작용의 정보를 저장해 두는 기억능력이 있어야만 가능하다.[3]

이상과 같은 학습에 대한 개념을 기초로 하여 이 연구에서 사용 되어진 학습지향성 변수는 학습지향성의 이론을 널리 구축한 Sinkula에 의해 제시된 학습지향성의 개념으로 “조직의 상용이론(Theory-in-Use), 정신모형(Mental Model), 지배논리(Dominant Logic) 등과 같은 고유의 조직성향(Propensity)에 학습가치(Learning Value)를 부여하는 조직의 가치체계”를 활용하였으며,[4] 하부 요인으로는 환경 변화에 대한 조직적응에 있어 학습에 대한 신앙 및 수용성을 의미하는 학습몰입(Commitment to Learning), 조직이 추구하는 방향이 무엇이며, 그것이 왜 중요한 것인지에 대하여 모든 조직구성원들이 공감하는 것을 의미하는 비전공유(Shared Vision), 조직구성원의 사고 및 행동방식을 통제하는 정신모형에 대한 문제제기 및 이에 대한 수용성을 의미하는 개방성(Open-Mindedness)의 3가지 개념이다.[5]

### 2.2. 직무만족

일반적으로 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 결과적으로 직무요구와 행동에 대한 반응에 깊은 관심을 갖기 때문이다.[6]

더욱이 직무만족은 구성원의 성과에 영향을 미치고, 조직 내에서 구성원 간의 대인관계 형성을 원활하게 함으로써 구성원의 소진율을 감소시켜 효율성을 향상시킬 수 있기 때문에 매우 중요하며,[7] 조직구성원이 그 조직에서 담당하고 있는 직무에 대해 만족하느냐의 여부는 그 조직의 유효성과 관련하여 중요한 의미를 지니고, 이러한 직무만족요인은 조직 관리를 평가하는 중요한 기준이 되고 있다.[8] 조직구성원이 그 조직에서 담당하고 있는 직무에 대해 만족하느냐의 여부는 그 조직의 유효성과 관련하여 중요한 의미를 지닌다. 이의 만족 여부에 따라 구성원은 그 조직에 대하여 긍정적인 수도 있고 부정적인 수도 있으며, 이는 곧 바로 조직의 유효성에 영향을 미치게 되기 때문이다.[9]

직무만족의 개념에 대한 학자들의 정의를 살펴보면, Smith는 직무만족을 “각 개인이 자기 직무와 관련하여 경험하는 좋고 나쁜 감정의 총화 또는 이러한 감정의 균형 상태에 기인하는 하나의 태도”라고 정의하였고,[10] Gilmer는 직무만족 또는 불만족은 “자기직무에 대하여 관련요인 및 일반적인 생활에 대하여 가지고 있는 여러 가지 태도의 결과”라고 정의

하였다.[11] 그리고 Locke는 직무만족을 “자신의 직무 또는 직무경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌함이나 혹은 좋은 정서 상태”라고 정의하였다.[12] 또한 신유근은 직무만족이란 “직무나 직무경험상 경험의 평가로부터 얻는 즐겁고 긍정적인 감정상태”라고 정의하였다. 그리고 직무만족에 대한 여러 학자들의 견해 속에는 직무만족이 두 가지 속성을 가지고 있는 있음을 알 수 있다. 그 중 하나는 정서적·감정적 반응으로 개인이 자기 성찰을 통해서만 이해되고 이를 직접 관찰할 수는 없다. 다른 하나는 기대상황을 비교해서 나타나는 인지적 태도인데 이는 실제 자기가 원하고 기대하는 것과 실제와의 격차로써 개인의 주관적 성향이 강하다.[13] 이중범은 직무만족에 대해 “종업원이 직무 상태에 대해 가지는 정서적 반응의 상태는 직무가 자신의 기대욕구를 충족시켜 주는 수준에 의해 결정되는 유쾌함의 정도”라고 하였다.[14]

이러한 개념들을 갖는 직무만족의 특징을 살펴보면 첫째, 만족은 직무에 대한 감정적 반응으로 이는 자기 관찰을 통해서만 이해될 수 있다는 것이다. 다른 태도들과 마찬가지로 직무만족도 실제 관찰할 수 있는 것이 아니라 조직구성원들의 행위나 언어적 표현을 통해 유추할 수밖에 없는 것이다. 둘째, 직무만족은 원하는 것과의 실제적인 격차라고 할 수 있다. 따라서 직무만족은 다분히 주관적인 개념이라고 할 수 있다.[15]

### 2.3. 사회복지기관 종사자의 학습지향성과 직무만족

학습은 급변하는 환경변화에 대한 조직적응력을 향상시키는데 있어 필수적인 요소이기 때문에 이에 대한 이해의 증진 및 관리가 현실적으로 매우 필요하다. 개인의 경우 학습이란 비교적 영속적인 행동변화를 전제로 하고 있기 때문에 개인의 행동변화와 능력향상을 가져올 뿐만 아니라 조직전체의 변화와 능력 및 조직성과의 변화에 많은 영향을 미칠 수 있다.[16] 선행연구의 결과들은 학습지향적인 문화가 지배하는 조직은 조직구성원들의 심리적인 만족수준을 높여주어 조직구성원의 개인과 조직 간의 관계를 강화시켜 준다고 한다.

따라서 이러한 연구결과들이 시사하는 것은 일반적으로 조직에서 조직구성원의 학습활동을 조직전체의 학습으로 발전시키면 조직의 성과를 제고할 수 있다는 것을 의미한다 하겠다. 이러한 학습의 가치를 바탕으로 하여 사회복지기관 종사자들에 대한 학습지향성의 필요성은 조직구성원들의 자신감 증대와 담당직무에 대한 구체적 직무능력을 증진시켜 주고 창조적 접근에 대한 개방성과 문제에 대한 해결책을 추구하게 하며 조직구성원들에게 타인의 관점과 필요에 대한 민감성을 가질 수 있도록 하며, 조직의 정책에 대한 더 깊은 이해를 갖게 하고 자신의 경력개발 계획 시 더 큰 자신감을 갖도록 한

다는 것이다. 또한 직무만족은 그것이 업무와 업무 외적인 질과 관련되어 있기 때문에, 경제적이나 물질적 만족뿐만 아니라, 직원의 정서적 반응과 삶의 질을 높일 수 있다.

## III. 연구의 설계

### 3.1. 연구모형 및 가설

이 연구에서는 사회복지기관 종사자들에 대한 인적자원 관리방안으로서 학습지향성과 조직만족의 영향요인들에 대하여 분석하고자 한다. 이 연구에서 사회통계학적 변수는 성별, 연령, 학력, 재직기간으로 설정하였다. 학습지향성의 요인들인 학습몰입, 비전공유, 개방성을 독립변수로 설정하였으며, 종속변수는 사회복지기관 종사자들의 직무만족으로 설정하여 이들 변수간의 상호관련성 수준관계를 분석하고자 한다. 이러한 변수들 간의 구조적 관계를 파악하고자 (그림 3-1)과 같은 연구모형을 설정하였다.

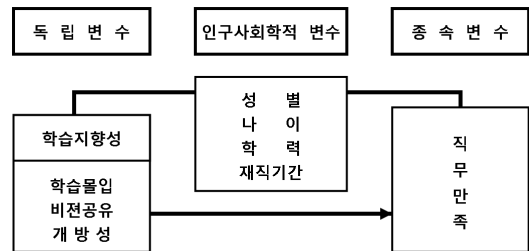


그림 1. 연구모형  
Fig. 1. Study Model

연구가설은 다음과 같다.

- 가설 1. 학습몰입의 수준이 높을수록 구성원의 직무만족 수준은 높아질 것이다.
- 가설 2. 비전공유의 수준이 높을수록 구성원의 직무만족 수준은 높아질 것이다.
- 가설 3. 개방성의 수준이 높을수록 구성원의 직무만족 수준은 높아질 것이다.

### 3.2. 조사방법

#### 3.2.1. 변인의 구성

학습지향성의 세부 구성개념차원에 대한 조작적 정의는 학습몰입의 경우 환경변화에 대한 조직적응에 있어 학습의 필요성을 인식하고 조직 또는 개인이 학습에 대한 의지나 믿음을

가지고 개인의 학습하고자 하는 능력을 깊이 평가하고 촉진하려는 것으로 정의하였다. 비전공유에 대해서는 조직이 추구해야 할 학습의 방향이 무엇인지에 대한 인식 및 중요성을 인지하고 조직의 비전이나 목표에 대해서 조직구성원들이 공유하고 공감하는 정도로 정의하였다. 개방성은 조직에 오랜 기간 동안 정착되어 있는 조직문화 곧 조직의 관례나 관행에 대하여 문제를 제기하면서 창조적이며 독창적인 사고를 통해 변화하고자 하는 의지와 변화를 받아들이려는 태도로 정의하였다. 측정도구는 Sinkula, Baker & Noordewier 연구에서 활용된 항목들을 연구목적에 적합하도록 수정·보완하여 사용하였다.[17]

표 1. 설문지 구성  
Table 1. Questionnaire Formation

변 수	측 정(설문) 항 목	설문번호
학 습 물 입	· 학습에 대한 필요성의 인식,	I - 1
	· 학습문화 존재에 대한 인식	I - 2
	· 학습의 정도	I - 3
	· 학습문화에 대한 선호도	I - 4
	· 학습에 대한 신념	I - 5
	· 학습에 대한 의지	I - 6
비 전 공 유	· 비전에 대한 인식	II - 1
	· 비전공유의 정도	II - 2
	· 비전공유의 중요성에 대한 인식	II - 3
	· 비전에 대한 공감의 정도	II - 4
	· 비전에 대한 호응의 정도	II - 5
개 방 성	· 개방성 정도	III - 1
	· 구성원간의 의사소통의 정도	III - 2
	· 새로운 정책이나 업무를 받아들이는 태도	III - 3
	· 환경변화를 수용하는 태도	III - 4
	· 자율적 분위기의 필요성에 대한 태도	III - 5
직 무 만 족	· 업무에 대한 만족도	IV - 1
	· 업무수행에 따른 성취감	IV - 2
	· 비전과 목표에 대한 태도	IV - 3
	· 업무수행과정에서 구성원과 느끼는 친밀도	IV - 4
	· 주어진 업무완수에 대한 의지	IV - 5
	· 업무적성에 대한 태도	IV - 6
	· 업무수행에 대한 보상	IV - 7
일반적 특성	· 성별, 연령, 학력, 재직기간	

직무만족은 조직구성원이 자신에게 주어진 직무에 대해 느끼는 심리적 태도로서 직무수행과정 및 결과에 대하여 느끼는 심리적 정서적 상태라고 할 수 있다.

직무만족에 대한 설문문항은 ① 업무에 대한 만족도, ② 업무수행에 따른 성취감, ③ 비전과 목표에 대한 태도, ④ 업

무수행과정에서 구성원과 느끼는 친밀도, ⑤ 주어진 업무완수에 대한 의지, ⑥ 업무적성에 대한 태도 ⑦ 업무수행에 대한 보상을 묻는 질문으로 구성하였으며, 각 항목들은 5점 척도로 측정하였다. 본 연구에 이용된 설문지는 학습지향성요인, 직무만족, 피설문자들의 사회통계학적 특성 등에 관하여 총 23개 문항, 5점 척도의 질문을 기본으로 하여 전기한 <표 1>과 같이 구성하였다.

### 3.2.2. 표본의 추출 및 분석방법

이 연구에서는 사회복지기관에서 학습지향성요인의 영향에 의한 직무만족과의 관계에 관한 인과관계를 규명하고자 하였다. 이를 위하여 사회복지기관에 재직 중인 종사자들을 연구대상자의 범위로 선정하여 설문조사를 실시하였다.

연구의 대상으로서 설문조사 모집단으로는 연구자의 연구편의성을 고려하여 연구자가 거주하고 있는 G광역시 소재 사회복지기관으로 한정하였다. 자료 수집은 구조화된 설문지를 가지고 자기 기입식 설문조사를 실시하였으며, 설문조사 시기는 2009년 9월 6일부터 10월 13일까지 시행되었다. 배포된 총 570부의 설문지 중 323부의 설문지가 회수되었고, 이중 불성실한 응답과 응답항목 누락 등으로 활용이 부적합한 98부를 제외한 225부를 최종적 유효 표본으로 확정하여 이 연구에 활용하였다. 이러한 유효 표본에 대해 'SPSSwin Ver. 12.0 통계패키지'를 사용하여 연구모형 및 가설검증을 실시하였다.

### 3.3. 표본의 특성

이 연구의 실증분석에 사용될 변수의 225명에 대한 표본의 특성을 살펴보면 다음 <표 2>와 같다.

표 2. 표본의 일반적 특성  
Table 2. General Features of Samples

단위: 명(%)

특 성	구 분	빈도(명)	비율(%)
성 별	남 성	212	94.3
	여 성	13	5.7
	계	225	100.0
연 령	30세 미만	27	12.1
	30세 - 35세	82	36.4
	36세 - 40세	62	27.5
	41세 - 45세	46	20.2
	46세 이상	8	3.8
	계	225	100.0
학 력	고 졸 이하	7	2.8
	전문대졸	26	11.8
	대 졸	189	84.1
	대학원졸	3	1.3
계	225	100.0	
재직기간	3년 이하	17	7.5
	4년 - 10년	109	48.5
	11년 - 15년	86	38.1
	16 - 20년	11	5.1
	21년 이상	2	0.8
	계	225	100.0

### 3.4. 신뢰도와 타당도

이 연구에서 사용된 설문내용에 대한 신뢰도 검증의 결과는 <표 3>과 같다.

표 3. 신뢰도 분석의 결과  
Table 3. Results of Reliability Analysis

연 구 단 위		최 초 항 목 수	신뢰성 분석 결과	cronbach's alpha계수
학 습 지향성	학습몰입	6	4	.746
	비전공유	5	4	.736
	개방성	5	4	.677
직무만족		7	5	.753

일반적으로 바람직한 cronbach's alpha계수 수준으로는  $\alpha=0.6$  이상이면 측정문항의 신뢰도는 문제가 없는 것으로 본다.[18] 신뢰도 분석결과 각 항목들 중에서 각각 신뢰성을 저하시키는 6개의 항목이 제외되었다. 이 결과 남은 17개 항목들에 대하여 신뢰성을 측정하였는데 측정항목의 cronbach's alpha계수가 모두 0.6 이상으로 나타나 이 연구 변수들의 측정을 위해 구성된 항목들은 신뢰할 만 하다고 볼 수 있다. 다음으로 학습지향성에 대한 요인분석결과는 아래 <표 4>와 같다.

표 4. 학습지향성에 대한 요인분석결과  
Table 4. Results of Factor Analysis on Learning Orientation

요 인		요 인 값		
		1	2	3
학 습 몰입	· 학습에 대한 필요성의 인식	.787	-	-
	· 조직 내 학습문화 존재에 대한 인식	.745	-	-
	· 학습에 대한 의지	.665	-	-
	· 학습에 대한 신념	.653	-	-
비전 공유	· 비전에 대한 공감의 정도	-	.857	-
	· 비전공유의 정도	-	.785	-
	· 비전공유 의 중요성에 대한 인식	-	.732	-
	· 비전에 대한 인식	-	.667	-
개방성	· 새로운 정책이나 업무를 받아들이는 태도	-	-	.813
	· 개방성 정도	-	-	.758
	· 환경변화를 수용하는 태도	-	-	.701
	· 구성원간의 의사소통의 정도	-	-	.630
고 유 값		2.713	2.011	1.192
분산 비율		37.339	24.376	19.213
누적 비율		37.339	61.715	80.928

다음으로 직무만족 대한 요인분석에서는 아래 <표 5>에서 보는 바와 같이 고유값이 1이상인 두 가지 요인이 추출되었다. 요인분석 결과 요인 적재치가 0.5 이상으로 나타나 직무 만족의 측정도구들은 모두 타당성이 있는 것으로 나타났다.

표 5. 직무만족에 대한 요인분석결과  
Table 5. Results of Factor Analysis on Job Satisfaction

요 인		요 인 값
직 무 만 족	· 업무수행에 따른 성취감	.776
	· 업무수행과정에서 구성원과 느끼는 친밀도	.712
	· 업무에 대한 만족도	.667
	· 주어진 업무완수에 대한 의지	.591
	· 업무수행에 대한 보상	.563
고 유 값		3.105
분산 비율		31.782
누적 비율		31.782

## IV. 연구결과

### 4.1. 주요변인 간 상관관계 분석

주요 변수들 상호간의 변화의 방향과 어느 정도의 관련성을 보유하고 있는지를 알아보고자 하기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과는 <표 6>과 같다.

표 6. 변수간의 상관관계행렬  
Table 6. Correlation Matrix among Variables

구 분	1	2	3	4	5	6
학습몰입	1.00					
비전공유	.574**	1.00				
개방성	.384**	.672**	1.00			
직무만족	.390**	.489**	.365**	.607**	1.00	

주) \*\*:  $p(0.01)$ 의 수준에서 유의적이다.

다음으로 인구나사회학적 특성에 따른 차이 분석 결과는 다음과 같다.

표 7. 성별에 따른 학습지향성의 차이

Table 7. Difference of Learning Orientation according to Gender

구 분	남 자	여 자	t	p
	Mean (Std)	Mean (Std)		
학습 몰입	3.61 (.732)	3.47 (.653)	3.317	.218
비전 공유	3.35 (.547)	3.43 (.561)	.093	.760
개방성	3.07 (.655)	3.02 (.709)	1.351	.243

\*: p<0.05

표 8. 연령에 따른 학습지향성의 차이

Table 8. Difference of Learning Orientation according to Age

구 분	30세 미만	30세-35세	36세-40세	41세-45세	46세 이상	F	p
	Mean (Std.)	Mean (Std)	Mean (Std)	Mean (Std)	Mean (Std)		
학습 몰입	3.64 (.482)	3.65 (.578)	3.51 (.433)	3.42 (.575)	3.53 (.593)	1.371	.208
비전 공유	3.64 (.581)	3.71 (.613)	3.37 (.462)	3.76 (.639)	3.28 (.373)	5.339	.169
개방성	2.76 (.534)	3.27 (.521)	2.87 (.491)	2.74 (.564)	2.55 (.453)	1.301	.011*

\*: p<0.05

표 9. 학력에 따른 학습지향성의 차이

Table 9. Difference of Learning Orientation according to Level of Education

구 분	고졸 이하	전문대졸	대 학 졸	대학원 이상	F	p
	Mean (Std)	Mean (Std)	Mean (Std)	Mean (Std)		
학습 몰입	3.74 (.576)	3.63 (.502)	3.45 (.584)	3.52 (.673)	3.478	.175
비전 공유	2.63 (.433)	2.65 (.485)	2.73 (.412)	2.47 (3.42)	.736	.237
개방성	2.81 (.572)	2.95 (.537)	3.12 (.492)	3.07 (.517)	5.723	.000*

\*: p<0.05

표 10. 재직기간에 따른 학습지향성의 차이

Table 10. Difference of Learning Orientation according to Tenure of Office

구 분	3년 이하	4년-10년	11년-15년	16년-20년	21년 이상	F	p
	Mean (Std)	Mean (Std)	Mean (Std)	Mean (Std)	Mean (Std)		
학습몰입	3.87 (.390)	3.91 (.581)	3.78 (.351)	3.76 (.36)	3.54 (.414)	4.138	.008*
비전공유	3.53 (.578)	3.87 (.523)	3.59 (.465)	3.46 (.613)	3.37 (.504)	.136	.017*
개방성	3.46 (.523)	3.55 (.605)	3.17 (.603)	3.41 (.637)	3.58 (.632)	4.017	.341

\*: p<0.05

#### 4.2. 사회통계학적 특성과 직무만족

사회복지기관 종사자들의 성별에 따른 조직유효성의 차이를 분석한 결과, 유의수준 p<0.05에서 조직유효성 변수 중 직무만족에서는 성별 간에 차이가 없음을 알 수 있다.

표 11. 성별에 따른 직무만족의 차이

Table 11. Difference of Job Satisfaction according to Gender

구 분	남 자	여 자	t	p
	Mean(Std)	Mean(Std)		
직무만족	3.65(.575)	3.52(.556)	1.750	.239

\*: p<0.05

사회복지기관 종사자들의 연령에 따른 조직유효성의 차이를 분석한 결과, 유의수준 p<0.05에서 연령 간에 차이가 없음을 알 수 있다.

표 12. 연령에 따른 직무만족의 차이

Table 12. Difference of Job Satisfaction according to Age

구 분	30세 미만	30세-35세	36세-40세	41세-45세	46세 이상	F	p
	Mean (Std)	Mean (Std)	Mean (Std)	Mean (Std)	Mean (Std)		
직무 만족	3.63 (.612)	3.79 (.530)	3.44 (.617)	3.42 (.547)	3.56 (.475)	3.157	.213

\*: p<0.05

사회복지기관 종사자들의 학력별에 따른 조직유효성의 차이를 분석한 결과, 유의수준 p<0.05에서 유의한 차이가 있음을 알 수 있다. 직무만족에 대한 인식은 전문대졸이 '직무만족(M=3.62)에서 모두 높게 나타나고 있다.

표 13. 학력에 따른 직무만족의 차이  
Table 13. Difference of Job Satisfaction according to Level of Education

구 분	고졸 이하	전문대졸	대 학 졸	대학원 이상	F	p
	Mean (Std)	Mean (Std)	Mean (Std)	Mean (Std)		
직무만족	3.45 (.536)	3.62 (.457)	3.60 (.440)	3.23 (.584)	4.256	.000*

\*: p<0.05

사회복지기관 종사자들의 재직기간에 따른 조직유효성의 차이를 분석한 결과, 유의수준 p<0.05에서 재직기간 간에 차이가 없음을 알 수 있다.

표 14. 재직기간에 따른 직무만족의 차이  
Table 14. Difference of Job Satisfaction according to Tenure of Office

구 분	3년 이하	4년-10년	11년-15년	16년-20년	21년 이상	F	p
	Mean (Std)	Mean (Std)	Mean (Std)	Mean (Std)	Mean (Std.)		
직무만족	3.31 (.425)	3.69 (.552)	3.37 (.450)	3.52 (.435)	3.38 (.423)	4.257	.526

\*: p<0.05

#### 4.3. 학습지향성과 직무만족

학습지향성이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 즉 직무만족을 종속변수로 하고 학습지향성(학습몰입, 비전공유, 개방성)을 독립변수로 하는 회귀분석의 결과에서 직무만족의 관계에 대한 회귀모형은 종속변수인 직무만족에 대한 독립변수인 학습지향성의 설명력에 있어서는 수정된 R<sup>2</sup> 값이 .205로 나타났다. 또한 회귀식에 대한 통계적 유의성을 검증하는 F통계량 값은 7.755이고 이에 대한 유의도는 .000으로 나타났다. 각 독립변수들이 통계적으로 유의하며, 직무만족에 영향을 미치는 독립변수들 중 학습몰입의 β값이 .177, 비전공유가 .092, 개방성이 .115로 나타나 학습몰입이 가장 높게 나타났다. 이처럼 학습지향성이 직무만족에 어떠한 관계와 영향을 미치는가를 검증하기 위하여 설정한 가설을 분석한 결과는 <표 15>와 같으며, 이 연구의 가설은 모두 채택되었다.

표 15. 학습지향성이 직무만족에 미치는 영향  
Table 15. Effect of Learning Orientation on Job Satisfaction

종속 변인	독립변인	비표준화 계수	표준화 계수	t	유의 확률
		B	Beta		
상 수		2.012		10.462	.000
직 무 만 족	성 별	.008	.006	.138	.855
	나 이	.062	.051	.145	.551
	학 력	.031	.011	.297	.445
	재직기간	.081	.047	1.024	.312
	학습몰입	.090	.142	2.634	.000
	비전공유	.092	.137	2.381	.000
	개방성	.089	.140	2.526	.000
R2		.187			
수정된 R2		.162			
F		31.071			

## V. 결 어

사회복지기관 종사자들은 업무의 특수성으로 인하여 그 어느 조직보다도 학습에의 중요성이 강조되는 조직이다. 이는 최근 들어 급증하고 있는 사회복지서비스의 욕구 다양화 및 수요자 중심의 복지 서비스 증진이 요구되고 있기 때문이다. 이러한 문제의식에서 출발한 이 연구는 새로운 조직 관리 전략의 하나로써 거론되고 있는 학습지향성 이론들이 사회복지기관 종사자들에게 어떠한 영향을 미치는가를 연구해 보려는데 목적을 두었다. 이러한 연구목적을 달성하기 위하여 이에 관련된 선행연구들을 토대로 가설적 모형을 설정하고 이들의 인과관계를 살펴보고자 하였다. 이를 위해 G광역시 소재 사회복지기관 종사자들을 대상으로 실증적 분석을 기하였다.

설문지 요인으로는 성별, 연령, 학력 등을 사회통계학적 특성요인으로, 학습지향성을 독립변수로 설정하고, 직무만족을 종속변수로 설정하여 5점 척도로 된 설문지를 구성하였고, 자료 분석 방법에 있어서는 회수된 설문지는 통계처리를 하기 위하여 부호화(Cording)하고 통계프로그램인 SPSSwin Ver 12.0을 사용하여 신뢰도 및 타당도 검증, 요인분석, 상관관계분석, 평균과 표준편차 등을 구하고, 가설의 검증을 위해 분산분석과 회귀분석 등을 통해 분석결과를 도출하였다.

이를 통하여 이 연구에서는 학습지향성 요인인 학습몰입, 비전공유, 개방성은 구성원의 직무만족에 유의한 영향을 미친다는 가설이 검증되었다. 이러한 검증결과 의미는 사회복지

지기관 종사자들에 대한 학습몰입의 수준, 비전공유의 수준, 개방성의 수준을 높여준다면 직무만족을 제고시켜줄 수 있다는 것을 시사하는 결과로 보여진다. 다만 이 연구에서 그 연구대상을 연구자의 편의를 위해 G광역시로 한정된 설문조사 대상의 범위에 대한 한계와 직무만족이 사회복지서비스의 수요자에 대해 미치는 영향에 대한 연구가 이루어지지 않았음이 그 한계로, 이는 이 연구의 결과로 얻어진 학습지향성과 조직만족에 대한 연구를 시작으로 하여 향후 사회복지기관과 사회복지기관 종사자들의 특성에 대한 논의와 더불어 이 연구에서 제시되었던 요인보다도 한층 더 많은 요인들의 연구 분석이 진행되기를 기대한다.

### 참고문헌

- [1] 배종태. “개발도상국의 기술내재화 과정: 기술선택요인 및 학습성과분석” 한국과학기술원 박사학위논문, 24쪽, 1987년.
- [2] 박광량. “조직학습, 학습조직, 그리고 학습인.” 학습조직의 이론과 실제, 삼성경제연구소, 77쪽, 1996년.
- [3] 배용태. “조직학습이 조직변화와 조직성공에 미치는 영향-지방행정기관을 중심으로” 조선대학교 대학원 박사학위논문, 9쪽, 2002년.
- [4] J. M. Sinkula, W. Baker & T. G. Noordewier, Sinkula, B. & Noordewier., “A Framework for Market-Based Organizational Learning: Linking Values, Knowledge and Behavior,” Journal of the Academy of Marketing Science, 25, pp.305-318. 1997.
- [5] 이관표. “호텔기업의 경영형태와 환경불확실성에 따른 학습지향성 및 조직성공에 관한 연구” 세종대학교 대학원 박사학위논문, 36-38쪽, 2004년.
- [6] 전용득. “공공조직 구성원의 직무만족에 관한 연구.” 동아대학교 대학원, 박사학위논문. 9쪽, 1998년.
- [7] 이동수. “사회복지시설 종사자의 공정성 인식이 조직몰입과 직무만족에 미친 영향” 2008 한국정부학회 춘계공동 학술대회논문집, 190쪽, 2008년.
- [8] 신유근. “조직행위론,” 다산출판사, .371-372쪽. 1991년.
- [9] 오정숙. “한국 치과위생사의 직무만족 요인에 관한 실증적 연구.” 조선대학교 대학원 박사학위논문, 8쪽, 2001년.
- [10] H. C. Smith, “Psychology of Industrial Behavior,” N. Y.: McGraw-Hill, pp. 114-115. 1955.
- [11] B. H. Gilmer, “Industrial Psychology, Tokyo:,” McGraw-Hill Kogakusha, pp. 225, 1969.
- [12] E. A. Locke, “The Nature and Causes of Job Satisfaction, ed. In Dunnette,” Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago: Rand McNally, pp. 130. 1976.
- [13] 신유근, “조직행위론,” 다산출판사, 1994년.
- [14] 이종범, “근로자의 직무만족에 관한 연구,” 세종대학교 대학원 박사학위논문, 7쪽, 1995년.
- [15] 박기관, “자치단체장의 리더십과 공무원의 직무만족 및 행정성공에 관한 연구” 건국대학교 대학원 박사학위논문, 27쪽, 1999년.
- [16] 이수도. “조직문화가 조직학습 유형에 미치는 영향”, 「경영교육논총」, 제29집, 5-6쪽, 2003년.
- [17] J. M. Sinkula, W. Baker & T. G. Noordewier, “A Framework for Market-Based Organizational Learning: Linking Values, Knowledge and Behavior,” Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 25, pp. 305-318. 1997.
- [18] J. C Nunnally & I. H. Bernstein, “Psychometric Theory, 3rd ed, New York: McGraw-Hill, pp. 251-255. 1994.

### 저자소개



최용호

2005: 조선대학교 행정학 박사

2005 - 현재: 전남도립대학 사회복지  
과 교수

관심분야: 사회복지마케팅, 복지정책