

사회복지사의 직무만족과 이직의도 영향 요인에 관한 연구

-이용시설과 생활시설 사회복지사 비교 연구-

배 의 식⁺

(부산디지털대학교)

류 지 선

(동아대학교)

박 해 궁

(경남대학교)

[요 약]

본 연구는 생활시설과 이용시설 사회복지사의 직무만족, 이직의도에 대한 영향 요인을 파악하여 시설유형에 따른 적절한 인사관리방안을 모색하기 위하여 진행되었다. 연구결과 생활시설과 이용시설의 직무만족 영향요인이 다르게 나타났으며, 생활시설 사회복지사의 직무만족 영향 요인은 자격등급, 직무내용, 근무환경, 승진 및 발전으로, 이용시설은 직무내용, 상사 및 감독, 임금, 근무환경, 승진 및 발전, 동료 요인으로 나타났다. 이직의도의 영향요인으로는 생활시설은 직무내용, 근무환경으로 나타났고, 이용시설은 근무환경으로 나타나 근무환경이 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 연구결과를 바탕으로 시설유형에 따른 효과적인 인사관리를 위한 실천적인 함의를 제시하였다.

주제어 : 직무만족, 이직의도, JDI(Job Descriptive Index), 이용시설, 생활시설

1. 서론

사회복지시설은 클라이언트에게 직접적인 서비스를 제공하고 복지를 증진시킴으로써 조직의 실제

+ 주저자

적 정당성을 확보하기 위해 노력하고 있으며(지은구, 2007:37), 이는 사회복지사들의 전문적 활동을 통하여 주로 이루어지고 있다. 사회복지사들이 할당된 직무를 명확히 인식하고 이에 적합한 지식과 기술을 사용하여 클라이언트에게 서비스를 제공하는 과정들을 통해 시설의 목적이 달성되는 것이다. 사회복지시설의 사업의 성패는 사회복지사의 질과 직무에 대한 인식 정도와 밀접한 관련을 가지며(윤혜미, 1991), 시설의 목적 달성을 위해서는 서비스 수혜자만이 아니라 서비스 제공자에 대한 관리가 중요하다(김교정, 2003).

그러나 전문성을 발휘하기에 부적합한 업무환경, 과다한 업무부담 그리고 타 전문직에 비해 낮은 처우 등으로 인한 근무환경에 대한 불만족은 서비스의 질 하락과 높은 이직률을 야기할 뿐 아니라, 전공분야 졸업생이 사회복지현장을 기피하는 문제로 이어지고 있다(고수정, 2006). 따라서 사회복지 시설에 근무하는 사회복지사의 만족도 향상과 지속 근무 유인 뿐 아니라 클라이언트에 대한 서비스 질 향상의 주요한 요인인 직무만족에 대한 연구가 필요하다. 이에 Butler(1990:112)는 클라이언트 성과에 대한 중요성, 이직의 경제적 영향 그리고 사회복지사를 실친 현장으로 유인하기 위한 필요성 때문에 직무만족은 사회사업을 위한 중요한 연구 영역이라고 제안하였다.

직무만족이란 직무여건, 직무과업, 동료관계 등의 측면에 대한 개인의 긍정적 또는 부정적인 느낌의 정도(Osborn et al., 1980)이며, 조직구성원이 직무 및 조직 내의 상황에 대하여 지각, 평가하여 나타내는 정서적 반응의 상태(옥원호·김석용, 2001)를 의미한다. 즉, 사회복지사가 사회복지시설 내에서 자신의 직무와 조직의 환경에 대하여 어떻게 인식하는 지에 따라 직무만족의 정도는 차이가 날 것이며 이는 사회복지사의 근무 태도에도 영향을 미치게 되는 것이다. 또한 직무만족은 사회복지사의 조직몰입에도 정(+)의 영향을 미치며(조동규 외, 2004), 클라이언트와의 직접적인 관계를 통하여 서비스를 제공하는 사회복지시설의 특성상 클라이언트에 대한 서비스 질의 향상에도 밀접한 관련을 갖는다(주상현 외, 2003). 그리고 직무 불만족은 사회복지사와 클라이언트 양쪽의 부정적인 관계로 인하여 사회복지사의 소진을 발생시키며(Jayarathne et al., 1986), 이는 이직으로 이어질 수 있다.

이러한 중요성 때문에 종합사회복지관, 정신보건, 아동복지, 학교사회사업 등의 실친 분야에 종사하는 사회복지사와 공공부문에 종사하는 사회복지전담공무원을 대상으로 한 직무만족과 직무만족 영향요인들에 대한 연구가 이루어져 왔다. 그러나 기존 연구들은 실친부문의 한 영역의 사회복지사나 공공부문의 사회복지전담공무원 등 특정 부문 사회복지사의 직무만족과 영향요인에 대한 연구 또는 공공부문과 민간부문 사회복지사 간의 직무만족을 비교한 연구들이 대부분이었으며, 민간 시설유형에 따른 직무만족 비교 연구는 미비하였다. 또한 직무만족에 사용된 척도가 연구자마다 상이하여 연구결과를 시설별로 동일하게 비교, 적용시키기에는 어려움이 있었다. 이에 강현주와 조상미(2010)는 1990년 이후의 사회복지 종사자의 직무만족에 관한 연구 경향을 분석한 연구에서 조직특성 및 시설유형에 따라 직무만족 요인이 다를 것이나 기존 연구에서는 시설유형별 직무만족 요인에 대한 비교연구가 미비하다고 지적하며, 향후 시설별 특성이 적용된 직무만족 연구가 필요하다고 제안하고 있다.

실친부문은 시설의 운영방식과 서비스 제공 방식 그리고 이용자의 특성에 따라 시설유형이 이용시설과 생활시설로 크게 나누어지며 종사하는 사회복지사의 직무와 그에 따른 인사관리 방법도 크게 차이가 나며 적절한 인사관리는 조직에 대한 몰입의 강화와 개인 역량을 형성하며, 조직의 성과를 높인

다(김동배·김강식, 2000). 따라서 사회복지사의 직무만족 향상과 이직 예방을 위해서는 시설유형별 특성을 고려한 효과적인 인사관리 방안이 마련되어야 할 것이다. 즉, 사회복지사의 성격 등 개인 특성도 직무만족에 영향을 미치지만 보다 객관적인 인사관리를 위해서는 시설유형별 조직요인을 고려한 인사관리 방안이 선행되어야 하는 것이다. 이를 위해서는 일반적인 적응성과 조직적 맥락에서 비교 가능한(Roznowski, 1989) 척도를 동일하게 적용하여 시설유형에 따른 직무만족과 이직의도에 대한 영향 요인을 실증적으로 파악하고 이를 바탕으로 시설의 특성과 일관성을 갖는 효과적인 인사관리 방안 마련이 필요하다.

이에 본 연구는 객관적인 조직 특성과 직무 특성을 반영하고 있으며, 조직적 맥락에서 비교 가능한 결과를 제공해 주는 JDI(Job Descriptive Index) 척도를 바탕으로 이용시설과 생활시설 사회복지사를 대상으로 동일한 직무만족 및 이직의도 척도를 조사하여 첫째, 이용시설과 생활시설 사회복지사의 직무만족 및 이직의도 수준의 차이를 고찰하고, 둘째, 각 시설 특성별로 직무만족과 이직의도에 미치는 영향요인을 파악하여 직무만족의 강화 요인을 규명하고 사회복지사의 직무만족을 제고하기 위한 효과적인 시설유형별 인사관리 방안을 제시하고자 한다.

2. 선행연구

1) 직무만족과 영향요인

직무만족은 일반적으로 근로자들이 자신들이 수행하는 직무(job)나 조직(organization)에 대해 가지는 감정 혹은 태도로 이해된다. 긍정적 태도를 가진 근로자는 조직의 발전에 공헌하지만, 자신의 직무에 무관심하거나 부정적 태도를 가진 근로자는 조직생활에 적응하지 못하거나 이직을 선택하기도 한다. 그런 이유로 많은 학자들이 근로자들의 직무만족에 관심을 가지고 조직몰입 혹은 이직의도 등과의 관계를 연구하고 있다. 이렇듯 직무만족이 중요한 이유는 그것이 근로생활의 질과 관련되며 조직의 효과성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 되고 있기 때문이다(주상현 외, 2003).

직무만족의 개념은 학자들에 따라 다양하게 정의된다. 첫째, 직무만족이란 직무나 작업조건에 대한 태도 또는 그러한 여러 태도들의 집합이며, 또한 직무의 다양한 차원(임금, 감독 등)에 대한 관련 태도들의 집합처럼 생각할 수 있다(Mathieu et al., 1993). 이와 유사하게, Locke(1976)는 “조직성원이 자신의 직무에 대하여 갖고 있는 긍정적인 정서적 상태”로 정의했으며, Smith(1972)는 “개인적인 직무를 통하여 경험하고 좋고 싫은 감정의 조화 혹은 좋고 싫은 감정의 균형 상태에서 기인된 일련의 태도”라고 정의하였다. 이와 달리, Cranny 외(1992)는 직무만족을 직무 수행 시 기대하는 결과치와 실제 나타난 결과치의 비교로 초래된 정서적인 반응으로 정의했다.

이상의 내용을 종합해 보면, 직무만족은 직무에 관한 기대치와 실제 경험치 간의 비교로 결정되는 주관적인 개념이라고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 직무만족을 “한 개인이 자신의 업무를 수행하

는 과정에서 그것과 관련된 다양한 차원의 경험을 통해 만들어진 정서적 상태 혹은 태도”로 정의한다.

직무만족에 영향을 주는 요인에 관해서는 여러 학자들에 의해 다양한 의견이 제시되고 있다. Locke(1973)는 직무자체, 임금, 승진, 인정, 부가급부, 작업조건, 감독, 동료, 회사경영방침 등 9가지 요인을 제시하였으며, Hulin과 Smith(1965)는 업무(work), 보수(pay), 승진(promotion), 감독(supervision), 동료(coworker)의 5가지가 직무만족에 영향을 미친다고 주장하였다. 이 외에도 Fournet 외(1966)는 직무만족의 영향요인을 개인적 특성과 직무의 특성으로 나누어 연령, 교육과 지능, 성, 직업수준 등을 개인적 특성으로, 조직의 관리, 상사의 감독, 사회적 환경, 커뮤니케이션, 안정성, 단조로움, 임금 등을 직무의 특성으로 분류하였다. 이 외에도 최재열(1991)은 직무의 특성에 따라 작업요인, 현금요인, 승진요인, 인정요인, 부가급부요인, 작업조건, 감독요인, 동료관계, 조직관리요인 등의 9개의 요인을 제시했으며, 제갈돈(2002)은 개별특성요인으로 연령, 성별, 보수, 부가혜택을, 독립변수로 전문성, 직무혼란, 조직지원을, 매개변수로 동료관계, 외적 보상, 조직만족 등을 제시하고 있다.

이처럼, 직무만족 요인에 대한 다양한 견해를 살펴보면 직무자체, 임금, 승진, 인정, 감독, 근무환경, 동료관계, 안정, 연령, 성, 학력 등 공통된 요인들을 발견할 수 있으며, 이는 조직요인(직무내용, 상사 및 감독, 임금, 근무환경, 승진 및 발전, 동료 등)과 개인요인(연령, 성, 학력 등)으로 구성될 수 있다.

본 연구에서는 선행연구에서 나타난 직무만족 요인들이 대체로 Smith 외(1969)가 개발한 JDI의 내용과 일치한다는 판단 하에 JDI에서 제시하고 있는 5가지 요인인 직무 자체, 동료, 수퍼바이저, 급여 그리고 승진기회와 더불어 근무환경의 중요성을 고려하여 남선이 외(2006)의 연구에서 활용된 근무환경 척도를 활용하여 총 6가지 측면에서 직무만족 영향요인을 측정하고자 한다.

2) 이직의도와 영향요인

이직의도(turnover intention)는 조직의 구성원이 현재의 피고용 관계를 스스로 단절하고자 하는 의사를 의미한다(김상욱·유홍준, 2002). Mobley(1982)에 따르면 이직은 조직과 이직자, 잔류자 모두에게 역기능과 순기능을 동시에 가지지만, 사회복지계는 주로 이직의 역기능적 측면을 강조하는 경향이 다(김근식·윤혜미, 1991; 김교정, 2003; 강제상 외, 2011). 이직은 조직 차원에서 이직관련 비용(모집, 훈련) 발생, 숙련 인력의 손실, 이직자의 조직 비방 가능성 등을 일으킬 수 있으며, 잔류자에게는 대인관계 및 의사소통 패턴의 파괴, 호의적 동료의 손실로 인한 만족·단결·몰입의 감소 등을 발생시키기 때문이다.

이직의도에 영향을 미치는 요인과 관련한 선행연구를 살펴보면 대체로 경제적 요인, 직무 관련 요인, 개인적 요인 등으로 구분될 수 있다. 첫째, 경제적 요인으로서 임금수준에 대한 만족은 대체로 이직과 부(-)의 관계를 가지며(김성한, 1997; 김복일, 2005; Sunday et al., 2010), 승진 기회는 직무만족과 정(+)의 관계를, 이직의도와는 부(-)의 관계를 가지는 것으로 나타났다(이주영·김영철, 2002; Price and Mueller, 1986). 둘째, 직무 관련 요인으로서 상사와 부하 직원 간의 상호작용이 원활할수록 이직의도는 낮게 나타나며(Cotton and Tuttle, 1986; Price and Muller, 1986), 동료들과의 관계가 좋

을수록 직무만족이 높아지고 이직이 낮아진다(김성한, 1997; 강제상 외 2011; Price and Muller, 1986; Iverson, 1996). 또한 업무의 자율성 및 역할 명료성이 높을수록 이직의도는 낮다(김복일, 2005; Sunday et al., 2010). 셋째, 개인 요인으로 성별, 연령, 근속년수, 교육수준, 결혼 여부 등이 이직의도에 영향을 미칠 수 있다(김성한, 1997; Price and Muller, 1986).

이직의도에 영향을 미치는 요인과 관련한 선행 연구들을 정리해보면, 임금, 승진기회, 상사와의 관계, 동료와의 관계, 업무의 자율성, 역할명료성, 개인적 특성 등이다. 이는 앞서 살펴본 직무만족 영향 요인과 상당 부분 동일한 것으로 파악된다.

3) 사회복지사의 직무만족과 이직의도에 관한 선행연구

사회복지조직에서 제공하는 서비스는 문제나 욕구를 지닌 클라이언트에 대응하는 일대일 대면의 휴먼서비스이다(Glissson, 2001:201). 따라서 사회복지조직에서 궁극적으로 제공하는 서비스의 질이나 생산성은 사회복지사의 직무 수행 정도에 많은 영향을 받는다. 직무 수행 결과가 직무 만족과 밀접하게 연관되어 있음을 생각할 때 직무만족에 대한 연구는 매우 중요한 의미를 갖는다(윤혜미, 1991).

사회복지사의 직무만족과 이직의도에 관한 외국의 연구들을 살펴보면 대체로 역할 갈등 및 역할 혼란, 직무 불안, 상사 및 감독, 전문적 지지와 자율성, 조직적 리더십, 수퍼비전 등에 관한 논의가 많다(Martin and Schinke, 1998; Kathy and David, 2008; Shauna et al., 2009; Sunday et al., 2010). 뿐만 아니라, 임금, 직무 환경(물리적 환경, 훈련, 관리 사례수)의 중요성, 승진 및 발전기회, 재직기간 등(Martin and Schinke, 1998)도 제시되었다.

우리나라의 연구경향을 살펴보면 먼저 1990년대에는 윤혜미(1991)가 사회복지전담공무원을 대상으로 직무만족과 이직의도를 연구하였다. 그에 따르면 물리적 환경, 도전, 보수(임금), 역할갈등 등의 요인이 직무만족과 관련이 있었으며, 도전, 업무량이 이직의도를 설명하는 요인으로 나타났다. 그러나 90년대 초반 사회복지 종사자의 위상확립을 위한 활동들이 강화되던 시기임을 감안할 때 윤혜미(1991)의 연구에서 나타난 도전 요인은 현재와는 거리가 있다고 판단된다. 김성한(1997)은 이직의도 결정요인 중 직무만족 및 조직헌신을 중심으로, 이에 영향을 미치는 지역사회지지와 역할갈등에 초점을 맞추어 인과관계를 규명하고자 하였으며, 이용시설 및 생활시설 종사자, 전담공무원을 비교분석함으로써 이직의도를 줄이기 위한 대안을 제시하였다. 이 연구는 대상을 확대하여 인과모형을 설명하고자 한 시도는 좋았으나, 지역사회지지와 역할 갈등 등으로 요인이 한정적이라는 한계가 있다.

이후, 특정 집단을 대상으로 직무만족과 관련개념들을 연결하여 보다 심층적인 연구가 진행되었다. 최인섭과 초의수(2001)는 사회복지전담공무원을 대상으로 직무만족에 영향을 미치는 요인과 직무성과에 영향을 미치는 요인을 각각 확인하고 직무만족이 직무성과에 영향을 미치는 요인들 간의 관계를 경로분석 하였다. 이들은 직무만족과 직무성과에 영향을 미치는 변수를 요인분석을 통해 우리나라 조직문화에 맞게 재구성했다는 장점이 있다. 남선이 외(2006)는 사회복지 생활시설 종사자의 자기효능감과 요인별 직무만족이 전반적 직무만족에 미치는 영향을 탐색하고, 사회적 인정, 직무 자체, 클라이

언트와의 관계, 급여, 상급자 관계, 근무 여건, 추진력, 자기효능감이 직무만족에 유의미한 영향을 미친다는 것을 보여주었다.

그리고 근무지 유형에 따른 집단 비교 연구도 확대되었다. 김교정(2003)은 조직요인과 개인특성요인으로 한정하여 생활시설과 이용시설에 근무하는 사회복지사의 이직의도에 영향을 주는 요인을 살펴 보았다. 그 결과, 이직의도에 영향을 미치는 요인으로는 근무지 유형과 근무만족, 조직화가 주요한 변수로 나타났다. 이와 달리, 고수정(2006)은 이용시설에서 근무하는 사회복지사와 사회복지전담공무원의 직무만족 결정요인을 비교하였다. 민간기관 사회복지사의 직무만족 결정요인은 사회적 인정 및 긍지, 역할보호성 및 갈등, 역할과다, 상사 및 동료와의 관계로 나타났으며, 사회복지전담공무원의 경우는 사회적 인정 및 긍지, 역할보호성 및 갈등, 역할과다, 상사 및 동료와의 관계, 승진이 결정요인으로 선정되었다. 최근에 연구된 박승탁(2011)에서는 장애인거주시설 종사자의 직무만족도와 이직의도의 결정요인을 파악하였는데, 직무만족에 영향을 미치는 요인으로는 인간관계요인, 직무내용요인, 경제적 요인이었고, 이직의도에 영향을 미치는 요인은 경제적 요인, 외부환경 요인, 직무내용 요인으로 직무만족과 이직의도에 공통으로 영향을 미치는 주요한 요인이 직무내용과 경제적 요인임을 밝힌바 있다. 또한 김명희와 양혜진(2007)은 업무태도와 직무스트레스 등 개인이 인지하는 요인을 중심으로 대전지역 생활시설과 이용시설 종사자에 대한 직무만족 영향요인을 조사하였다. 생활시설 종사자들은 연령, 업무태도, 직무스트레스가 영향을 미치는 요인이었고, 이용시설 종사자들은 업무태도와 성별이 영향요인으로 나타났으나 사회복지사를 포함하는 시설종사자 전체를 연구대상으로 사회복지사만의 직무만족 요인을 분석하기에는 미흡하였다.

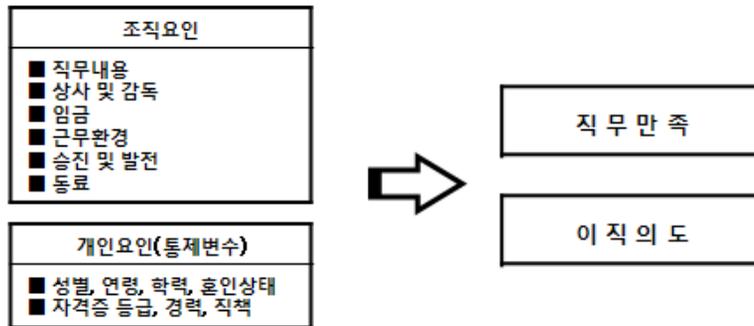
이처럼, 사회복지사의 직무만족과 이직의도에 관련된 연구들은 다양한 각도에서 접근되고 있으나 몇 가지 한계점 또한 지니고 있다. 먼저, 직무만족에 대한 근무지 유형별 비교 연구가 부족한 편이고, 지금까지의 유형별 비교 연구들은 대체로 이직의도에 초점이 맞추어져 있다(김성한, 1997; 김교정, 2003; 김명희·양혜진, 2007; 박승탁, 2011).

둘째, 직무만족 및 이직의도를 측정하는 다양한 척도가 있지만, 초기 연구인 김성한(1997)의 연구에서 인용된 Quinn과 Staines(1979)가 개발한 직무만족 척도를 활용한 연구가 많은 편이며 이들의 직무만족 척도는 업무량, 중요성, 만족도, 업무의 질, 자신이 원하는 업무인가 등에 대한 전반적인 만족요인을 측정하고 있다. 하지만 직무만족은 업무 수행과정에서 경험을 통해 만들어진 정서적 태도이며 직무에 대한 성취감과 자부심 등도 업무만족 요인으로 작용할 것이다. 본 연구에서 활용한 Hackman과 Lawler(1971)의 척도는 만족도, 자신이 원하는 업무 등에 대한 척도를 포함할 뿐만 아니라 근무에 대한 보람, 성취감, 자부심, 그리고 직업헌신 및 직무지속 의지 등의 요인을 포함하는 7문항으로 구성되어 상대적으로 높은 타당도를 확보할 수 있으며, 또한 다양한 직무만족 요인을 활용한 척도를 적용하여 연구의 다양성을 제고할 수 있다.

3. 연구방법

1) 연구의 분석틀

본 연구는 사회복지 이용시설과 생활시설의 종사자의 직무만족과 이직의도를 비교하고, 직무만족과 이직의도에 영향을 미치는 요인들을 파악하는 것에 있다. 이를 위해 <그림 1>과 같은 분석틀로 연구를 진행하였다.



<그림 1> 연구의 분석틀

2) 연구대상 및 표집

본 연구의 대상은 부산광역시에 소재하고 있는 478개소 사회복지시설에 근무하는 사회복지사였고, 생활시설과 이용시설의 종사자의 시설비율을 고려하여 유의표집하였다. 조사대상시설은 총 239개소이다. 설문지는 2012년 5월 1일부터 6월 15일까지 500부를 배포하였고, 487부를 회수하였다. 이 중 고정 응답을 보이고 있거나 불성실하게 응답한 87부를 제외한 400부를 최종분석하였다.

3) 변수의 정의 및 측정 도구

본 연구에 사용된 설문지는 선행연구를 토대로 8가지의 변수들로 구성되었다. 조직요인으로 직무내용 7문항, 상사 및 감독 7문항, 임금 4문항, 근무환경 9문항, 승진 및 발전 4문항, 동료 4문항, 직무만족 7문항, 이직의도 3문항, 인구통계학적 변수 등 총 52문항으로 구성되었다. 모든 응답은 응답 수준에 따라 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'의 리커트(Likert)식 5점 척도이며, 점수가 높을수록 변수의 수준이 높은 것을 의미한다(<표 1 참조>).

〈표 1〉 변수의 특성 및 신뢰도

구분	변수	문항수	신뢰도
독립변수	직무내용	7	.881
	상사 및 감독	7	.950
	임금	4	.910
	근무환경	9	.765
	승진 및 발전	4	.899
	동료 ⁶⁾	4	.907
	계	35	.934
종속변수	직무만족	7	.916
	이직의도	3	.709

(1) 종속변수

① 직무만족

직무만족의 척도는 Hackman과 Lawler(1971)에 의해 개발되고 김호정(2002)이 수정·보완한 척도와 고려대학교부설 행동과학연구소에서 출간한 심리척도 핸드북(고려대학교부설행동과학연구소, 2000)의 직무만족과 관련된 질문지 중에서 직무만족 7개 문항을 재구성하여 사용하였다. 직무만족의 신뢰도는 .92로 나타났다.

② 이직의도

이직의도는 Quinn과 Staines(1979)를 김성한(1997)이 사용한 척도를 남선이 외(2006)에서 수정하여 신뢰도와 타당도를 보완한 척도 중 3개 문항을 재구성하여 사용하였다. 이직의도의 신뢰도는 .71로 나타났다.

(2) 독립변수

① 조직요인

독립변수에 사용된 조직요인 변수는 Smith 외(1969)에 의해 개발된 직무기술지표(JDI : Job Descriptive Index)의 척도를 사용하였다. JDI는 직무만족도 측정에 실용성과 효율성이 고려된 직무지표조사로서(방명숙, 1996; Vroom, 1964), 본 연구에서는 JDI에서 제시하고 있는 5가지 요인 즉, 직무 자체, 동료, 수퍼바이저, 급여 그리고 승진기회와 더불어 남선이 외(2006)의 연구에서 활용된 근무환경 척도를 활용하여 총 6가지 측면에서 직무만족 영향요인을 측정하였다.

JDI의 장점은 신뢰성 있고 타당한 사정, 일반적인 적응성(응용성), 연구, 조작(자료 변환) 그리고 조직적 맥락에 걸쳐 비교 가능한 결과를 제공해 준다는 데 있다(Roznowski, 1989). 그리고 10분 이내

6) 동료 척도는 5개의 문항으로 이루어졌으나, 탐색적 요인분석 결과 요인적재치의 기준에 미달한 1개의 문항을 삭제하였다.

에 설문지가 작성될 수 있는 실용성을 갖추었으며, 여러 다른 문화권에서도 성공적으로 활용되고 있다(Balzer et al., 1990). JDI는 대학 교수, 제조업 근무자, 공무원, 사회복지종사자 등의 직무만족 조사에 활용되었다(방명숙, 1996; 박영숙, 2002; 한인섭, 2002; 윤혜미·박병금, 2004; 김대호·박근상, 2007).

② 개인요인

사회복지종사자의 개인요인을 파악하기 위해 사용한 변수는 성별, 연령, 학력, 혼인상태, 자격증 등급, 경력, 직책 등으로 학력은 고졸, 전문대 졸업, 4년제 대학 졸업, 대학원재학, 대학원 수료이상의 서열변수로 측정하였고, 혼인상태는 혼인, 미혼, 이혼 및 별거, 사별로 측정하였다. 자격등급은 1급·2급, 경력은 개월, 직책은 사회복지사, 주임·대리, 중간관리자, 시설장, 시설의 유형은 노인복지시설, 장애인복지시설, 아동복지시설, 지역사회복지관, 지역자활센터, 학교 및 단체 등으로 측정하였다. 명목형태의 척도는 다중회귀분석의 통제변수로 투입하기 위해 더미화(dummy variable)과정을 거쳤고, 혼인상태의 경우는 이혼·별거와 사별의 비율이 낮아 분석에서 제외하였다.

4) 자료분석방법

자료의 분석을 위해 PASW 18.0 프로그램을 이용하였고, 연구대상자의 개인요인을 파악하기 위해 빈도분석을, 측정도구의 신뢰도 검증을 실시하였다. 신뢰도는 내적일관성을 살펴보기 위해 크론바 알파값을 산출하였다. 독립변수간의 다중공선성 진단을 위해 상관관계분석을 실시했고, 이용시설과 생활시설의 차이 검증을 위해 t-test를 활용하였다. 마지막으로 이용시설과 생활시설의 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

4. 연구결과

1) 응답자의 개인특성

응답자의 개인특성은 <표 2>와 같이 나타난다. 전체응답자 중 여성의 비율이 높았고(79.7%) 시설 유형별로는 생활시설과 이용시설 모두 여성의 비율이 75%이상으로 나타났다. 연령대는 20대가 51%로 가장 많았고, 생활시설(44%), 이용시설(60%) 모두 20대가 가장 많았다. 혼인상태는 미혼이 61.8%로 과반수 이상이었고, 시설유형별로도 생활시설 56.9%, 이용시설 68%로 결혼하지 않은 응답자의 비율이 높았다. 자격증은 1급이 61.8%로 많았고, 생활시설에서는 2급이 51.1%, 이용시설은 1급이 79.4%로 이용시설이 1급자격증 취득자가 많았다. 경력은 평균 72.3개월로 나타났고, 생활시설은 82.8개월로 이용시설에 비해 약 24개월(2년)정도 많았다. 직책은 일선 사회복지사가 61.3%로 가장 많았고, 생활시설(58.7%), 이용시설(64.6%) 모두 사회복지사의 비율이 가장 높았다. 시설유형은 생활시설에는 장

에인복지시설이 46.2%, 이용시설에는 지역사회복지관이 81.1%로 가장 많았다.

〈표 2〉 개인특성

구분		생활시설		이용시설		계	
		빈도	%	빈도	%	빈도	%
성별	남성	39	17.3	42	24.0	81	20.3
	여성	186	82.7	133	76.0	319	79.7
연령	20대	99	44.0	105	60.0	204	51.0
	30대	92	40.9	58	33.1	150	37.5
	40대	21	9.3	9	5.1	30	7.5
	50대	10	4.4	2	1.1	12	3.0
	60대 이상	2	.9	-	-	2	0.5
	무응답	1	.4	1	.6	2	0.5
평균연령(표준편차)		32.26(8.17)		29.79(5.26)		31.20(7.12)	
혼인상태	미혼	128	56.9	119	68.0	247	61.8
	기혼	93	41.3	53	30.3	146	36.5
	기타	4	1.7	3	1.7	7	1.7
자격증	1급	108	48.0	139	79.4	247	61.8
	2급	115	51.1	36	20.6	151	37.7
	무응답	2	.9	-	-	2	0.5
경력	1년미만	1	.4	8	4.6	9	2.3
	1~3미만	43	19.1	47	26.9	90	22.5
	3~5미만	43	19.1	57	32.6	100	25.0
	5~7미만	46	20.4	26	14.9	72	1.8
	7~9미만	33	14.7	17	9.7	50	12.5
	9년이상	58	25.8	19	10.9	77	19.3
	무응답	1	.4	1	.6	2	0.5
평균경력(개월, 표준편차)		82.75(61.33)		57.49(41.21)		72.37(55.34)	
직책	사회복지사	132	58.7	113	64.6	245	61.3
	주임,대리	18	8.0	30	17.1	48	12.0
	중간관리자	26	11.6	24	13.7	50	12.5
	시설장	8	3.6	5	2.9	13	3.3
	기타	38	16.9	3	1.7	41	10.3
	무응답	3	1.3	-	-	3	0.8
시설유형 ⁷⁾	노인복지시설	62	27.6	-	-	62	15.5
	장애인복지시설	104	46.2	-	-	104	26.0
	아동복지시설	59	26.2	-	-	59	14.8
	지역사회복지관	-	-	142	81.1	142	35.5
	지역자활센터	-	-	29	16.6	29	7.3
	학교 및 단체 등	-	-	4	2.3	4	1.0

7) 본 연구의 목적은 사회복지 생활시설과 이용시설의 차이를 규명하는 것이므로, 생활시설이나 이용시설로 분류하기 어려운 기타 항목은 분석에서 제외하였다.

2) 조직요인, 직무만족, 이직의도의 수준

사회복지사의 전반적인 조직요인, 직무만족, 이직의도의 수준은 <표 3>과 같다. 조직요인 중 동료요인(3.85)이 가장 높게 나타났고, 상사 및 감독요인(3.72), 직무내용(3.60), 승진 및 발전(3.11)의 순으로 나타났다. 임금수준과 근무환경은 조직요인 중 가장 낮은 점수 분포를 보이고 있는데, 이는 사회복지사들이 대체적으로 임금과 근무환경에 대해서는 크게 만족하고 있지 못하는 것으로 볼 수 있다. 주상현 외(2003)가 측정한 직무만족 수준은 3.80점(5점만점)이었으나, 본 연구에서는 이에 비해 상대적으로 낮은 직무만족(3.55)을 보이고 있었다.

<표 3> 조직요인, 직무만족, 이직의도의 수준

변수	구분	N	평균	표준편차
조직요인	직무내용	400	3.60	.55
	상사 및 감독	400	3.72	.69
	임금	400	2.88	.80
	근무환경	400	3.01	.54
	승진 및 발전	400	3.11	.75
	동료	400	3.85	.57
	계		3.36	.64
	직무만족	400	3.55	.60
	이직의도	400	2.88	.80

3) 시설유형에 따른 조직요인, 직무만족, 이직의도의 차이

시설유형에 따른 조직요인과 직무만족, 이직의도의 차이를 검증한 결과는 <표 4>와 같다. 조직요인 중에서는 상사 및 감독($t=-3.335, p<.01$), 승진 및 발전($t=-4.766, p<.001$), 동료관계($t=-2.201, p<.05$)에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있다. 각 변수별로 살펴보면 첫째, 상사 및 감독요인에서 이용시설 사회복지사가 생활시설에 근무하는 사회복지사에 비해 근소하게 높은 것으로 나타났다. 둘째, 승진 및 발전요인도 이용시설의 사회복지사가 근소하게 높은 점수를 보였다. 마지막으로 동료요인에서도 이용시설이 생활시설에 비해 높은 점수를 보이고 있다. 유의미한 결과를 보이지 않은 임금과 근무환경에서도 이용시설 종사자들이 더 만족하는 결과를 보인다. 이는 대체적으로 이용시설 종사자들이 그들이 일하는 기관의 조직요인에 더 만족하는 것으로 이해해 볼 수 있다.

〈표 4〉 생활시설 및 이용시설의 조직요인, 직무만족, 이직의도의 차이 검증

변수	변수	생활시설(N=225)		이용시설(N=175)		t
		평균	표준편차	평균	표준편차	
조직 요인	직무내용	3.61	0.56	3.61	0.52	-.089
	상사 및 감독	3.63	0.75	3.85	0.56	-3.335**
	임금	2.82	0.82	2.97	0.78	-1.917
	근무환경	2.99	0.58	3.04	0.48	-.947
	승진 및 발전	2.97	0.81	3.30	0.60	-4.766***
	동료	3.79	0.63	3.91	0.46	-2.201*
직무만족		3.58	0.62	3.52	0.58	1.003
이직의도		2.85	0.86	2.91	0.74	-.698

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

4) 주요 변인들의 상관관계분석

〈표 5〉는 회귀분석에 사용된 변인들간의 관련성과 독립변수들간의 다중공선성 진단을 위해 상관관계검증을 실시하였다. 조직특성 변수들간에는 유의미한 상관관계가 확인되었고, 특히, 직무내용과 직무만족은 .70 이상의 높은 상관관계가 있는 것이 확인되었다. 이는 직무내용에 만족할수록 직무만족이 높을 수 있고, 직무에 만족할수록 직무내용에 만족할 가능성이 높아짐을 짐작케 한다. 그 이외의 변수들간의 관계는 보통 수준(.60) 이하의 상관관계를 보이고 있다.

다음으로 다중공선성의 진단을 위해 독립변수들 간의 관계를 살펴보면, 다중공선성을 일으킬 수 있는 0.6~0.7 이상의 상관관계를 가지는 변수는 없는 것으로 나타났다.

〈표 5〉 주요 변인들의 상관관계 분석

연번	구분	변수	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
①	독립변수	직무내용	1						
②		상사감독	.55***	1					
③		임금	.31***	.31***	1				
④		근무환경	.34***	.49***	.45***	1			
⑤		승진발전	.45***	.54***	.38***	.45***	1		
⑥		동료	.46***	.48***	.16**	.28***	.38***	1	
⑦	종속변수	직무만족	.71***	.52***	.38***	.45***	.49***	.50***	1
⑧		이직의도	-.29***	-.24***	-.25***	-.41***	-.21***	-.19***	-.41***

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

5) 직무만족에 영향을 미치는 요인

(1) 직무만족 영향 요인 분석

전체 응답자의 직무만족 영향 요인은 <표 6>과 같다. 조직요인을 투입한 모형1의 회귀식은 통계적으로 유의미하였고, 57.4%의 높은 설명력을 보였다. 직무내용이 직무만족에 가장 큰 영향요인으로 판별되었고($\beta=.523, p<.001$), 상사 및 감독요인을 제외한 모든 변수가 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

개인요인을 통제변수로 투입한 모형2에서는 개인요인에서 자격등급이 유의미하였다($\beta=-.110, p<.01$). 조직요인에서는 모형1과 같이 직무내용이 가장 영향력 있는 변수로 판별되었고($\beta=.503, p<.001$), 승진 및 발전, 동료, 근무환경, 임금의 순으로 영향력이 높게 나타났다.

요약하면, 사회복지사의 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 직무내용으로, 사회복지사들은 직무내용에 대해 만족할수록 직무에 만족한다는 사실을 알 수 있다. 그 이외에도 승진 및 발전, 동료, 근무환경, 임금 등과 같은 조직요인들도 직무만족을 설명하는 요인임을 확인할 수 있다.

<표 6> 직무만족 영향 요인

변수		직무만족	
		모형 1	모형 2
개인요인	성별(남성=0)		.032
	연령		.065
	최종학력		-.048
	혼인상태(기혼=0)		-.018
	자격(2급=0)		-.110**
	경력(개월)		.050
	직책(복지사=0)		
	주임, 대리		-.060
	중간관리자		-.042
	시설장		-.008
조직요인	직무내용	.523***	.503***
	상사 및 감독	.028	.078
	임금	.089*	.093*
	근무환경	.137**	.102*
	승진 및 발전	.097*	.157***
	동료	.119**	.105**
F		92.328***	41.273***
adj R2		.574	.598

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

(2) 시설유형에 따른 영향 요인 분석

시설유형별 직무만족 영향요인은 <표 7>과 같다. 생활시설의 모형1은 통계적으로 유의미 하였으며, 61.4%의 높은 설명력을 보였다. 조직요인 중 직무내용($\beta=.597, p<.001$)이 직무만족을 가장 잘 설명하고 있는 변수로 판별되었고, 근무환경($\beta=.152, p<.01$)도 유의미했다. 모형 2의 회귀식도 유의미했고, 설명력은 64.9%로 나타나 모형 1에 비해 높은 설명력을 보이고 있는 것으로 나타났다. 유의미한 변수는 자격등급($\beta=-.159, p<.01$)이었고, 이는 2급 자격증을 가지고 있는 생활시설 이용자들이 직무에 더 만족하는 것으로 해석이 가능하다. 조직요인에서는 직무내용($\beta=.569, p<.001$)이 직무만족을 가장 잘 설명하는 변수로 판별되었고, 승진 및 발전요인과 근무환경도 유의미했다.

이용시설 종사자에 대한 분석 결과, 모형1은 통계적으로 유의미하였고 설명력은 57.4%로 나타났다. 회귀계수의 상대적인 영향력을 살펴보면, 직무내용($\beta=.349, p<.001$)이 가장 높은 영향력을 보이며, 다른 조직요인에서는 승진 및 발전, 동료, 임금, 근무환경의 순으로 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 모형 2의 회귀식 또한 유의미하였고 설명력은 56%로 모형 1에 비해 설명력이 감소하였다. 회귀계수의 상대적 크기를 중심으로 살펴보면, 조직요인에서 직무내용($\beta=.361, p<.001$)이 가장 영향력 있는 변수로 밝혀졌고, 승진 및 발전, 임금, 동료, 상사 및 감독, 근무환경 순으로 영향력이 있는 것으로 나타났다.

<표 7> 시설유형에 따른 영향 요인 분석

변수	생활시설		이용시설		
	모형 1	모형 2	모형 1	모형 2	
개인 요인	성별(남성=0)		.027	.030	
	연령		.094	-.004	
	최종학력		-.035	-.007	
	혼인상태(기혼=0)		-.055	.050	
	자격(2급=0)		-.159**	-.023	
	경력(개월)		.026	.040	
	직책(복지사=0)				
		주임,대리	-.020	-.042	
	중간관리자	-.053	.037		
	시설장	.036	-.045		
조직 요인	직무내용	.597***	.569***	.349***	.361***
	상사 및 감독	.009	.059	.128	.143*
	임금	.043	.035	.143*	.148*
	근무환경	.152**	.114*	.120*	.121*
	승진 및 발전	.103	.172**	.163*	.169*
	동료	.077	.069	.156**	.144*
F	59.120***	27.998***	49.892***	15.705***	
adj R2	.614	.649	.574	.560	

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

6) 이직의도에 영향을 미치는 요인

(1) 이직의도 영향 요인 분석

전체 응답자의 이직의도 영향 요인은 <표 8>과 같다. 조직요인을 투입한 모형1의 회귀식은 통계적으로 유의미하였고 17.8%의 설명력을 보인다. 이는 앞서 살핀 직무만족에 비해 낮은 설명력이다. 유의미한 변수들 중 근무환경이 이직의도를 가장 잘 설명하는 변수로 분석되었고($\beta = -.344, p < .001$), 직무내용도 영향력 있는 요인으로 확인되었다.

개인요인을 통제한 모형2에서는 자격등급이 유의미하였다($\beta = .117, p < .05$). 이는 1급 자격증을 취득한 사회복지사들이 이직하고자 하는 욕구가 더 있음을 의미한다. 조직요인에서도 모형1과 같이 근무환경의 영향력이 가장 크게 나타났고($\beta = -.319, p < .001$), 이는 근무환경에 대해 불만족할수록 이직의도가 높아짐을 의미한다. 그리고 직무내용 또한 영향력이 있는 것으로 확인되었다.

위의 결과를 요약하면 근무환경, 직무내용, 자격등급 등이 사회복지사의 이직의도에 부(-)적인 영향을 미치는 요인이라는 것이다.

<표 8> 이직의도 영향 요인

변수		이직의도	
		모형 1	모형 2
개인요인	성별(남성=0)		-.052
	연령		-.060
	최종학력		.014
	혼인상태(기혼=0)		.012
	자격(2급=0)		.117*
	경력(개월)		-.006
	직책(복지사=0)		
	주임 및 대리		.034
	중간 관리자		-.078
	시설장		-.066
조직요인	직무내용	-.167**	-.130*
	상사 및 감독	.037	-.006
	임금	-.051	-.068
	근무환경	-.344***	-.319***
	승진 및 발전	.020	-.025
	동료	-.026	-.013
F		15.617***	7.433***
adj R ²		.178	.192

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

(2) 시설유형에 따른 영향 요인 분석

이직의도와 관련한 회귀식은 <표 9>와 같다. 생활시설 모형 1의 회귀식은 통계적으로 유의미하였으며, 설명력은 21.7%로 나타났다. 조직요인 중 근무환경($\beta = -.400, p < .001$)이 이직의도에 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났고, 이는 근무환경이 열악하면 이직의도가 높아짐을 의미한다. 직무내용($\beta = -.220, p < .01$) 또한 이직의도에 부정적인 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이 또한 직무내용에 만족하지 않는 종사자들이 이직의도가 높아짐을 의미하고, 이는 선행연구와 일치하는 결과를 보인다(김상욱·유홍준, 2002). 모형 2의 회귀식도 유의미하였고, 설명력은 24.6%로 나타나 모형1에 비해 근소한 설명력의 증가를 보인다. 자격등급이 유의했는데, 대체적으로 사회복지사 1급의 소지자는 4년제 대학 출신의 학생으로, 생활시설의 업무의 단조로움으로 인해 빠른 소진이 온 것으로 해석해 볼 수 있다. 모형1에서 유의미하였던 직무내용은 일반적인 특성을 통제한 이후에는 유의미하지 않았고, 근무환경은 통제변수의 투입 후에도 이직의도에 음의 영향력을 미치는 변수임이 확인되었다($\beta = -.375, p < .001$).

이용시설의 모형1은 통계적으로 유의미하였고, 설명력은 10.4%로 나타났다. 조직요인 중에서 근무환경($\beta = -.240, p < .01$)만이 통계적으로 유의미하였다. 모형 2에서도 근무환경($\beta = -.236, p < .01$)이 유의미한 변수로 나타나, 이용시설과 생활시설 종사자의 이직의도에 영향을 미치는 주요한 변수임이 밝혀졌다.

<표 9> 시설유형에 따른 영향 요인

변수		생활시설		이용시설	
		모형 1	모형 2	모형 1	모형 2
개인 요인	성별(남성=0)		-.067		-.035
	연령		-.172		.138
	최종학력		-.046		.030
	혼인상태(기혼=0)		-.009		.043
	자격(2급=0)		.194*		.086
	경력(개월)		.051		-.047
	직책(복지사=0)				
	주임 및 대리		.011		.055
	중간관리자		-.074		-.166
시설장		-.099		-.068	
조직 요인	직무내용	-.220**	-.151	-.061	-.048
	상사 및 감독	.044	.003	-.018	-.052
	임금	-.044	-.069	-.062	-.062
	근무환경	-.400***	-.375***	-.240**	-.236**
	승진 및 발전	.066	.007	-.087	-.097
	동료	-.014	-.005	-.012	.015
F	11.138***	5.769***	4.333***	2.208**	
adj R ²	.217	.246	.104	.095	

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

5. 결론 및 제언

본 연구는 생활시설과 이용시설의 사회복지사의 직무만족과 이직의도의 차이를 검증하고 이에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 시도되었다. 이에 따른 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 사회복지사 집단 간 주요변수의 차이를 알아보기 위해 생활시설과 이용시설 사회복지사간의 조직요인(직무내용, 상사 및 감독, 임금, 근무환경, 승진, 동료), 직무만족, 이직의도의 차이를 t-test를 통해 검증한 결과, 상사 및 감독과 승진 및 발전, 동료관계에서 이용시설 사회복지사의 만족도가 더 높은 것으로 나타났다.

둘째, 직무만족에 영향을 미치는 개인요인 중 사회복지사의 자격등급이 유의미하였다. 그러나 생활시설 사회복지사의 직무만족에 대한 영향력은 있었으나, 이용시설에서는 별다른 차이가 발생하지 않았다. 이는 선행연구의 결과들을 지지하는 것이다(최인섭·초의수, 2001; 강홍구, 2006). 한편 김명희와 양혜진(2007)에서는 생활시설 종사자들은 연령, 업무태도, 직무스트레스가 영향을 미치는 요인이었고, 이용시설 종사자들은 업무태도와 성별이 영향을 미치는 요인으로 나타났으나 본 연구에서는 개인요인 중에서 생활시설 사회복지사의 자격만이 직무만족에만 영향을 미쳤고, 조직요인에서는 직무내용, 근무환경, 승진 및 발전이 생활시설과 이용시설 모두에서 유의미한 영향력을 보였다.

셋째, 직무만족에 영향을 미치는 조직요인을 분석한 결과, 생활시설 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로는 직무내용, 근무환경, 승진 및 발전이 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로, 이용시설에서는 직무내용, 상사 및 감독, 임금, 근무환경, 승진 및 발전, 동료의 변수가 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되어 생활시설과 이용시설 사회복지사의 직무만족에 영향을 미치는 요인들은 많은 선행연구들에서 언급하는 요인들과 일치하고 있었다(김상욱·유홍준, 2002, 김교정, 2003; Martin and Schinke, 1998, Shauna et al., 2009). 조직요인 중 가장 큰 영향요인은 직무내용으로 분석되었다. 직무내용, 근무환경, 승진 및 발전 요인은 생활시설, 이용시설 모두에서 영향력이 확인되었으나, 상사 및 감독, 임금, 동료는 이용시설에서만 영향력이 있었다.

또한 시설유형별로 유의미한 변수의 차이가 확인되었는데, 2개의 시설유형 모두에서 개인요인보다 조직요인이 더 큰 영향력을 행사하고 있음이 밝혀졌다. 이는 윤혜미(1991), McNeely(1983)의 연구결과와 일치하는 것으로, 직무만족에는 개인의 심리적인 상태도 중요하지만, 결국은 조직 내의 직무와 관련된 요인이 직무만족에 더 많은 영향을 미칠 수 있음을 의미한다.

그리고 생활시설에서 직무만족을 가장 잘 설명하였던 변수인 직무내용이 이용시설의 직무내용에 비해 회귀계수의 수치가 낮았는데, 이는 생활시설 사회복지사들의 업무의 단조로움과 반복성에서 찾아 볼 수 있을 것이며, 생활시설 종사자가 직무스트레스를 더욱 경험하고 있는(임진섭 외, 2012) 것도 하나의 원인으로 볼 수 있을 것이다.

넷째, 생활시설 이직의도에 영향을 미치는 조직요인은 근무환경($\beta = -.375, p < .001$)이 부(-)의 영향

력을 미쳤고, 이용시설에서도 근무환경이 이직의도에 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 선행연구에서는 직무내용(박승탁, 2011), 상사 및 감독, 임금(sunday et al., 2010) 등이 이직의도에 영향을 미치는 주요 요인이 밝혀졌으나, 본 연구에서는 근무환경만 유의미한 것으로 밝혀졌다.

이직의도의 분석결과에서 주목할 점은, 모형1에서 생활시설의 직무내용이 이직의도에 영향을 미친다는 것이다. 이는 선행연구의 결과와도 일치하는 결과이다(김복일, 2005; 박승탁, 2011; Sunday et al., 2010). 반면 이용시설에서는 직무내용은 유의미하지 않았다. 이는 생활시설의 사회복지사들이 직무내용에 대한 만족도가 낮을수록 이직의도가 높아짐을 의미한다. 생활시설 사회복지사들은 직무에 대한 흥미로움이 부족하거나, 사회적으로 가치로운 일이라 인식하지 못하는 경우에는 직무에 대한 만족도가 낮아졌다(유용식, 2011). 따라서 생활시설 사회복지사들의 직무를 만족시키기 위한 직무개발, 직무순환 등의 인사관리가 필요할 것으로 사료된다.

위와 같은 연구결과가 내포하고 있는 실천적 함의는 다음과 같다.

첫째, 이용시설이 생활시설에 비해 상사 및 감독, 승진 및 발전, 동료관계에서 더 높은 만족도를 보이고 있었다는 결과는 생활시설의 종사자들이 그들이 일하는 기관 내의 조직요인에 대한 만족도가 낮음을 시사한다.

둘째, 직무만족에 영향을 미치는 개인요인의 분석결과, 생활시설 사회복지사의 자격등급에 따른 인사관리의 개선이 필요함을 알 수 있었다. 사회복지사 1급 자격증 취득자는 2급 자격자에 비해 전문적인 과업을 더 많이 수행하며 상대적으로 학력이 더 높고, 2급일수록 연령이 높다(유용식, 2011). 하지만 생활시설은 주로 클라이언트에 대한 직접적인 케어서비스가 제공되는 곳으로 상대적으로 낮은 학력, 짧은 근무경력, 낮은 연령대로 밝혀진 1급 사회복지사가 생활시설의 직무내용에 만족하지 못하게 되고 이는 이직으로 연결될 수 있다. 또한 생활시설 사회복지사들의 상당수가 새로운 도전을 찾기 위해 이직하므로, 특히 생활시설에서 1급 사회복지사들의 이직을 예방하기 위해서는 그들이 소지하고 있는 지식과 기술을 이용할 수 있고, 비전을 제공해줄 수 있는 직무 디자인, 직무개발 등의 인사관리가 필요할 것이다.

셋째, 시설유형별로 직무만족 영향 요인들이 다르게 밝혀진 바, 각 시설의 특성에 맞는 인사관리 개선책이 필요할 것이다. 사회복지사는 휴먼서비스 기관으로 인적자원이 서비스의 질을 결정하는 특징이 있으므로 사회복지사의 직무만족에 주요한 영향을 미치는 요인을 중심으로 인사관리 방안을 마련하여야 할 것이다.

먼저 생활시설에서는 직무내용, 근무환경, 승진 및 발전 요인을 강조하는 인사관리 방안이 필요할 것이다. 사회복지사의 기술을 이용할 수 있고 발전 가능성을 제시하며 직무를 통한 전문직으로서의 보람을 느낄 수 있도록 사례관리 등의 전문 교육 기회의 제공과 적절한 업무분장이 이루어져야 할 것이며, 그리고 업무량, 업무 시간, 시간외 근무, 휴가제도, 보상제도 등의 근무환경과 관련된 명확하고 타 법규에 위반되지 않는 시설 내부 규정을 제정하고 시행하여 근무환경을 개선하여야 할 것이다. 또한 승진 및 성과에 대한 공정한 평가 절차와 승진 제도를 마련하여 사회복지사들에게 시설 내에서의 승진 및 발전에 대한 비전을 심어주어야 할 것이다.

그리고 이용시설에서는 생활시설에서의 직무내용, 근무환경, 승진 및 발전과 관련된 인사관리 방안

이외에 상사 및 감독, 임금, 동료에 관련된 인사관리도 강화하여야 할 것이다. 즉, 전문직으로서의 직무에 대한 자율성 보장과 상사의 적절한 조인과 지지, 수퍼비전 뿐 아니라 다른 시설 및 업무와 비교하여 적절한 급여 수준을 유지하는 급여체계의 정비 그리고 동료 간에 전문직으로서의 책임감과 직무협조 및 신뢰를 형성할 수 있는 인사관리 체계를 강화하여야 할 것이다.

넷째, 사회복지사의 이직으로 인한 손실을 예방하고 시설의 지속적인 발전을 위해서는 직무만족을 향상시키기 위한 인사관리 체계를 개선하는 것이 필요하다. 특히 생활시설과 이용시설 모두에게서 이직의도에 영향을 미치는 주요한 요인이 근무환경임을 감안할 때 근무환경에 대한 개선에 더욱더 관심으로 가져야 할 것이다. 근무환경과 관련된 인사관리에 있어서는 시설의 특성을 고려하여 업무량, 업무 시간, 휴가제도, 보상제도, 복지제도 및 부대시설 개선 등 복리후생의 개선이 필요할 것이다. 특히, 생활시설의 사회복지사는 시설 내에서 숙식 해결, 숙직, 3교대 등으로 인해 이용시설 사회복지사에 비해 육체적인 피로감이 더할 수 있다. 따라서 이들이 휴식할 수 있는 적절한 휴식공간 제공 및 업무강도 조절 등의 인사관리가 이용시설과는 별도로 필요할 것이다.

다섯째, 사회복지시설도 사회복지사의 직무만족과 시설의 성과를 높이기 위해서 인사관리를 개선하고 강화하여야 할 것이지만, 사회복지시설의 특성상 시설 자체의 노력만으로 어려운 실정이다. 따라서 개별 시설의 노력과 함께 시설협의회 또는 사회복지사협회, 학계 등 사회복지계 전체의 논의와 협력을 통하여 제도 개선과 법 개정 등이 병행될 때, 직무만족과 시설의 성과를 향상시키기 위한 인사관리의 개선이 보다 효과적으로 이루어질 수 있을 것이다.

끝으로 본 연구는 사회복지사의 직무만족과 이직의도에 미치는 시설유형별 영향요인을 파악하기 위하여 직무만족에 영향을 미치는 개인요인과 조직요인으로 연구모형을 구성하였으나, 사회복지사의 성격 및 심리적 요인은 포함하지 않았다는 한계가 있다. 또한 부산광역시에 소재하는 사회복지시설에 종사하는 사회복지사를 대상으로 하고 있어 연구 결과를 적용함에 있어 일부 제한적인 측면이 있을 수 있다. 이러한 한계점을 보완한 다양한 후속연구가 수행되어야 할 것이다.

참고문헌

- 강재상·김광구·고대유, 2011, “사회복지사의 이직의사에 관한 연구”, 『한국인사행정학회보』, 10(2):85-117.
- 강현주·조상미, 2010, “사회복지 종사자의 직무만족에 관한 연구경향 분석”, 『한국사회복지행정학』, 12(1):301-335.
- 강흥구, 2006, “사회복지사의 직무 특성과 1급과 2,3급의 직무 유형화에 관한 연구”, 『한국사회복지학』, 58(1):209-235.
- 고려대학교행동과학연구소, 2000, 『심리척도 핸드북』, 서울:학지사.
- 고수정, 2006, “공·사 부문 사회복지 전문인력의 직무만족 결정요인 비교분석”, 『한국행정논집』, 18(2):473-494.
- 김교정, 2003, “사회복지실무자의 이직의도에 대한 연구-부산 사회복지기관 실무자를 중심으로-”, 『사회복지연구』, 19(2):65-93.
- 김근식·윤혜미, 1991, “사회복지전문요원체의 발전방향에 관한 연구: 문제점과 개선방안”, 서울:한국보

건사회연구원.

- 김대호·박근상, 2007, “제조업에 종사하는 2교대근무 작업자의 직무만족도 평가”, 『대한인간공학회지』, 26(1):55-61.
- 김동배·김강식, 2000, “인사관리와 조직성과에 대한 비판적 고찰”, 『경영연구』, 7(2):12-29.
- 김명희·양혜진, 2007, “사회복지시설 종사자의 근무지 유형별 직무만족 및 직무스트레스에 관한 연구”, 『한국지역사회복지학』, 23(0):259-282.
- 김복일, 2005, “외식업체 종사원의 직무만족과 이직의도의 관계에 관한 연구”, 경기대학교 박사학위논문.
- 김상욱·유홍준, 2002, “직무만족과 이직의사의 행태학적 결정요인: 전국 패널자료를 사용한 GLM 및 GEE 추정”, 『한국사회학』, 36(1):51-81.
- 김성한, 1997, “사회복지사의 이직의도 인과모형-종사기관별 비교”, 『사회복지연구』, 10(0):353-381.
- 김호정, 2002, “행정조직문화가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향”, 『한국행정학보』, 36(4):87-106.
- 남선이·남승규·남미애, 2006, “사회복지생활시설 종사자의 자기효능감과 요인별 직무만족이 전반적 직무만족에 미치는 영향”, 『한국사회복지학』, 58(3):195-221.
- 박승탁, 2011, “장애인 거주시설 종사자의 직무만족요인이 직무만족도 및 이직의도에 미치는 영향”, 『신학과 목회』, 36(0):263-294.
- 박영숙, 2002, “대구·경북지역 초등학교 급식소 종사원의 직무만족도 조사”, 『동아시아식생활학회지』, 12(6):536-546.
- 방명숙, 1996, “Job Descriptive Index(JDI)를 활용한 직무만족도 연구: 서울소재 대학의 여자교수를 대상으로”, 『교육학연구』, 34(1):297-314.
- 옥원호·김석용, 2001, “지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 직무몰입에 관한 연구”, 『한국행정학보』, 35(4):255-273.
- 유용식, 2011, “사회복지근무자의 이직의도 관련요인”, 『한국콘텐츠학회논문지』, 11(5):338-346.
- 윤혜미, 1991, “사회복지전문요원의 직무만족, 이직의도, Burnout에 관한 연구”, 『한국사회복지학』, 18(0):83-116.
- 윤혜미·박병금, 2004, “아동학대예방센터 상담원의 소진관련 요인에 관한 연구”, 『한국사회복지학』, 56(3):279-301.
- 이주영·김영철, 2002, “직무스트레스와 이직의도의 인과관계 연구”, 『관광경영연구』, 6(1):217-241.
- 임진섭·이혁준·임정훈, 2012, “조직공정성과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 생활시설과 이용시설 종사자의 차이를 중심으로”, 『사회복지연구』, 43(1):89-115.
- 제갈돈, 2002, “지방공무원의 직무만족 결정요인”, 『한국행정학보』, 36(4):263-280.
- 조동규·양재생·이만규, 2004, “조직구성원의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구”, 『인적자원관리연구』, 10(0):37-54.
- 주상현·최낙관·김근식·왕문석, 2003, “사회복지시설종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인 연구”, 『한국 사회와 행정 연구』, 14(1):323-344.
- 지은구, 2007, 『사회복지조직연구』, 서울:청목출판사.
- 최인섭·초의수, 2001, “사회복지전담공무원의 직무만족과 직무성과에 미치는 요인에 대한 연구”, 『사회복지정책』, 13(0):282-311.
- 최재열, 1991, “직무만족 수준의 결정요인에 관한 실증적 연구”, 조선대학교 박사학위논문.
- 한인섭, 2002, “지방공무원과 지방공기업 종사자의 직무만족도 비교”, 『한국사회와 행정연구』, 12(4):27-41.
- Balzer, W. K., Smith, P. C., Kravitz, D. A., Lovell, S. E., Paul, K. B., Reilly, B. A., and Reilly, C. E.,

- 1990, *User's Manual for the Job Descriptive Index (JDI) and the Job in General(JIG) Scales*, Bowling Green State University.
- Butler, A. C., 1990, "A reevaluation of social work students' career interests", *Journal of Social Work Education*, 26(0):45-56.
- Cotton, J. L., and Tuttle, J. M., 1986, "Employee turnover : A meta-analysis and review with implications for research", *The Academy of Management Review*, 11(1):55-70.
- Cranny, S. J., Smith, P. C. and Stone, E. F., 1992, *Job Satisfaction*, New York: Lexinton Books.
- Fournet, G. P., Distefano, M. K., Pryer, M. W., 1966, "Job satisfaction: issues and problems", *Personnel Psychology*, 19(2):165 - 183.
- Glisson, C., 2001, *Organizational Structure and Performance, Social Welfare Management*, London : Sage Publications.
- Hackman, J. R., and Lawler, E. E., 1971, "Employee reactions to job characteristics", *Journal of Applied Psychology Monograph*, 55:259-286.
- Hulin, C. L., and Smith, P. C., 1965, "A linear model of job satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, 49(3):209-216.
- Iverson, R. D., 1996, "Employee acceptance of organizational change : The role of organizational commitment", *The International Journal of Human Resource Management*, 7(1):122-149.
- Jayarathne, S., Chess, W. A., and Kunkel, D. A., 1986, "Burnout : It's impact on child welfare workers and their spouses", *Social Work*, January-February, 53-59.
- Kathy, E., and David, J. W., 2008, "Organizational leadership and its impact on social workers' job satisfaction: A national study", *Administration in Social Work*, 32(3):26-43.
- Locke, E. A., 1973, "Satisfiers and dissatisfiers among white-collar and blue-collar employees", *Journal of Applied Psychology*, 58(1):67-76.
- Locke, E. A., 1976, "The nature and causes of job satisfaction", pp. 1319-1328, in *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* edited by Dunnette, M. D., Hough, L. M., Palo, A., CA: Consulting Psychologists Press.
- Martin, U., and Schinke, S. P., 1998, "Organizational and individual factors influencing job satisfaction and burnout of mental health workers", *Social Work in Health Care*, 28(2):51-62.
- Mathieu, J. E., Hofmann, D. A., and Farr, J. L., 1993, "Job perception-job satisfaction relations: An empirical comparison of three competing theories", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 56(3):370.
- McNeely, R. L., 1983, "Organizational patterns and work satisfaction in a comprehensive human service agency: An empirical test", *Human Relations*, 36(0):957-971.
- Mobley, W. H., 1982, *Employee Turnover: Causes, Consequences and Control*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Osborn, J. R., Hunt, G., and Lawrence, R., 1980, *Organization Theory An Integrated Approach*, N.J. : John Wiley and Sons.
- Price, J. L., and Mueller, C. W., 1986, *Absenteeism and Turnover of Hospital Employees*, Greenwich.:JAI Press
- Roznowski, M., 1989, "Examination of the measurement properties of the job descriptive index with

experimental items”, *Journal of Applied Psychology*, 74(5):805-814.

Shauna, P. A., Joan, P., Maya, G., and Karen, C., 2009, “Personal and organizational diversity factors’ impact on social workers’ job satisfaction: Results from a national internet-based survey”, *Administration in Social Work*, 33:151-166.

Smith, H. C., 1972, *Psychology of Industrial Behavior*, NewYork: McGraw-Hill.

Smith, P. C., Kendall, L. M., and Hulin, C. L., 1969, *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Chicago: Rand McNally.

Sunday, F., Kristen, W., Kim, H., Ann, L., and Michin, H., 2010, “Intention to leave a job: The role of individual factors, job tension and supervisory support”, *Administration in Social Work*, 34(4):313-328.

Vroom, V. H., 1964, *Work and Motivation*, New York : Wiley.

Quinn, R. P., and Staines, G. L., 1979, *The 1977 Quality of Employment Survey*, Ann Arbor: Institute for Social Research, University of Michigan.

A Study on the Factors about Job Satisfaction and Social Workers' Turnover

-Focused on the Differences Between Using Facility and Living Facility-

Bae, Eui Sik

(Busan Digital University)

Ryu, Ji Sun

(Dong-a University)

Park, Hae Geung

(Kyungnam University)

The purpose of this study is by classifying social welfare facility's workers into community facility and using facility to apprehend the standard of their organize causes, job satisfaction, intention of turnover and influence cause by these.

As a result, in organize causes, using facility's workers are more satisfied than community facility's workers. By influence causes of working satisfaction's result, there is a difference between using facility and community facility's working satisfaction influence causes, the working satisfaction deciding causes of community facility's social workers are level of qualification, contents of works and working environment, using facility's workers are contents of works, superior and director, wages, job environment, promotion and improvement and co-workers. Living facility's social workers's influence causes of intention of changing jobs are level of qualification, contents of works and working environment and using facility's workers are only working environment.

Finally, based on this study, we suggested various discussions and practical implications for effective staffing

Key words: Job Satisfaction, Intention of Turnover, JDI, Using Facility, Community Facility.

[논문 접수일 : 12. 10. 01, 심사일 : 12. 10. 16, 게재 확정일 : 12. 12. 11]