

기업조직의 기술유형에 따른 직무특성과 직무태도와의 관계에 대한 연구

An Empirical Study on the Relationship between Job Characteristics and Job attitudes across Technological Classification in Business Organization

이선규* 이용희** 최동국*** 이상록****

목 차

- | | |
|-------------|--------------------|
| I. 서론 | 2. 변수의 조작적 정의 및 측정 |
| II. 이론적 배경 | 3. 분석결과 |
| III. 실증연구 | IV. 요약 및 결론 |
| 1. 자료수집과 표본 | |
-

Key Words : Job characteristic, Job attitude, Technological classification

Abstract

Job is a basic factor which ties individual employee and organization, and it affects employee satisfaction and organizational effectiveness. It is usually found that the relationship between individual and organizational interests does not coincide each other in short-term. When job is being performed, it is important to have a job which satisfies individual interest and maximizes organizational goals in order to have an organizational effectiveness. The purposes of the study were designed to investigate the variations of the job characteristics and job attitude across technological classification, to examine the relationship of job attitude to the job characteristics employed by both socio-technological and job design approaches to organizational change, to find the job characteristics which characterized technological classification, and to test the moderating effects of demographic characteristics in Korea organizations.

* 금오공과대학교 산업경영학과 교수, sklee@kumoh.ac.kr, (054)478-7841

** 금오공과대학교 대학원 산업경영학과 박사과정, cway@kumoh.ac.kr, (054)478-7856

*** LG.Philips Displays 학습지원그룹장, cdk@lpd.co.kr, (054)460-3180

**** 한국산업단지공단 구미혁신클러스터추진단 기술지원팀장, srlee@e-cluster.net, (054)467-0751

I. 서론

오늘날 산업사회를 이끌어 가는데 조직은 중추적인 역할을 담당하고 있다. 인간에게 필요한 제반 활동은 그것이 보다 효율적으로 수행되기 위해서 조직이라는 틀을 필요로 하지 않을 수 없다. 또 우리는 대개 조직의 일원이 되기도 하고 조직 활동의 수혜자가 되는 등 조직과 직접, 간접으로 관련을 맺고 있다. 이처럼 현대사회에서 조직은 인간이 행동하고 생활하는데 있어 강력한 사회적 수단이 되고 있다.

따라서 조직을 효과적으로 설계하고 관리하는 것은 곧, 우리의 삶의 질을 높이고 효과적인 지식정보산업사회를 만드는데 있어서 중요한 관건이 될 것이다. 지식정보사회에 있어서 하나의 기업이라는 조직단위가 새롭게 형성되어지는 환경 속에서 생존하고, 발전하기 위해서는 환경과의 상호작용이 무엇보다 중요하다. 특히 조직이 발전하기 위해서는 환경에 적응해야 한다는 것이 불가피하고, 폐쇄시스템이 아닌 개방시스템을 전제로 하고 있는 한국기업의 현실을 볼 때, 조직설계는 “조직-환경 상호작용” 측면에서 기업으로 하여금 비효율을 방지하고, 성과, 종업원 유지, 이직, 생산성 등의 조직유효성을 증대시키는데 매우 중요하다.

이와 맥을 같이 하여, 근래에 들어서는 조직이 갖는 기술체계가 조직설계와 관리체계에 주는 영향에 대한 관심이 증대되고 있다. 이것은 기술혁신이 산업부문에서 생산성을 향상시켜왔고, 앞으로도 계속 생산성을 증가시킬 수 있는 주된 원천이기 때문이다. 또한, 기술은 직무구조를 결정짓는 중요한 요인이며, 종업원의 태도와 행위에 영향을 미친다. 예컨대, 조립라인(assembly line)은 기술이 종업원의 태도나 행위에 직접적으로 영향을 줌과 동시에 작업의 본질에 주는 영향력은 인간이 기계를 정복한 것 이상의 상징적인 의미가 있다.

일반적으로 전통적 조직론이나 인간관계

론에서는 기술이 무시되었다. Taylor의 과학적 관리론은 업무수행의 기법을 고려하였지만 조직전체의 기술체계보다는 주로 작업수준에 관심을 둔 것이다. 기술이 조직설계 연구에 본질적으로 등장하기 시작한 것은 조직구조 규명에 시스템적 관심이 적용되기 시작한 이후부터인데, 이때부터 기술은 조직설계 및 조직구조 형성에 영향을 미치는 주요 독립변수의 하나로 인식되어 최근까지 이와 관련된 연구가 진행되었다고는 하지만 실증적 연구는 미미한 실정이다.

오늘날 기업 조직들은 세계화, 정보화 등으로 치열한 경쟁을 하고 있으며, 그리고 불확실한 환경변화로 말미암아 생존에 위협을 받고 있다.

따라서 본 연구의 목적은 한국적 상황에서 기술유형에 따른 직무특성과 직무태도와 의 관계를 분석하여, 개인의 만족과 조직의 유효성을 동시에 향상시킬 수 있도록 기술유형에 따른 적절한 조직설계와 적절한 기업의 직무설계 프로그램을 개발하는데 기여하고자 함에 있다.

II. 이론적 배경

기술은 제조업체뿐만 아니라 서비스 조직 등 모든 형태의 조직에 응용될 수 있는 개념이고, 그 기술을 매개로 하여 원료, 인간, 의사소통, 상징 등의 투입물을 원하는 산출물로 전환시켜, 조직의 목표를 달성케 하는 수단이라는 점에서 중요한 의미를 갖는다. 그러나 대부분의 학자들은 기술과 조직구조의 분석에만 초점을 맞추었기 때문에, 기술이 생산성 증대의 주된 원인이라는 점과 직무구조와 종업원의 직무태도에 영향을 미친다는 사실은 거의 간과하고 있다. 그리고 직무특성과 직무태도와 의 관계를 분석하였다 하더라도 대부분의 연구가 장치형 기술을 대상으로 행해졌기 때문에 중개형 기술이나 집약형 기술과 같은 분류에 따른

직무특성과 직무태도에 관한 연구는 거의 없는 실정이다(김용식, 1995).

Rousseau(1977)는 기술에 따라 직무특성이 상이할 것이라는 가정을 설정하여 19개 조직 201명을 대상으로 기술에 따른 직무특성의 차이를 분석하였다. 이 연구에서 기술은 Thompson(1967)의 분류방식을 적용하였으며, 장치형, 중개형 및 집약형 기술로 분류하여 직무특성과의 관계를 분석한 결과, 직무자체로부터의 피드백을 제외한 나머지 직무특성은 기술에 따라 유의한 차이가 있었다. 그리고 기술 간의 구분을 판별하는 직무특성의 차원을 구명하기 위한 판별분석에서 장치형 기술조직은 기술의 다양성, 과업의 중요성, 자율성 등의 차원에 의해 중개형 기술조직과 집약형 기술조직과 구별되며, 중개형 기술조직은 과업의 정체성과 동료나 상급자로부터의 피드백에 의해 집약형 기술조직과 변별된다는 결과를 얻었다. Rousseau의 연구결과에서 장치형 기술조직이 중개형 및 집약형 기술조직에 비해 직무특성의 평가는 낮았으나, 중개형 기술조직이 집약형 기술조직보다 직무특성의 평가가 높고, 특히 자율성이 높게 나타난 것은 기술이 장치기술에서 중개형, 집약형 기술로 진행됨에 따라 종업원의 자유재량권이 증대된다는 Thompson(1967), Mahoney & Frost(1974)의 연구결과와는 일치하지 않는다.

기술과 직무특성과의 관계와 마찬가지로 기술과 직무태도와의 관계를 분석한 연구도 거의 없는 실정이다. Rousseau(1978)는 기술에 따라 직무태도가 다를 것이라는 가정을 설정하여 기술과 직무태도와의 관계를 분석한 결과, 직무태도는 기술에 따라 유의한 차이가 있음을 밝히는 동시에, 기술이 직무특성과 직무태도에 개별적으로 영향을 미치는 것이 아니라 종업원의 직무태도는 지각된 직무특성에 의해 영향을 받는다는 것을 밝혀, 지각된 직무특성을 기술과 직무

태도와의 관계에 영향을 미치는 변수로 간주하고 있다. 그리고 정준상관관계분석을 통해 모든 직무특성이 동일한 크기로 직무태도에 영향을 미치는 것이 아니라 정도의 차이가 있다고 하면서, 특히 기술의 다양성은 종업원의 만족과 모티베이션에 결정적인 영향을 미친다고 하였다.

이와 같이 Rousseau의 연구는 기술과 직무특성을 함께 고려함으로써 종업원의 직무태도를 이해하는데 진일보하였으나, 직무특성과 직무태도와의 관계를 매개하는 변수이고, 종업원의 직무태도를 이해하는데 핵심적인 개념인 개인적 특성을 고려하지 않았다는 단점을 지니고 있다. 이러한 기존 선행연구의 검토를 토대로 하여 본 연구의 목적인 기술유형에 따른 직무특성과 직무태도 간의 관계가 조직상황에서 어떻게 전개되고 있는지를 파악하기 위해서 다음과 같은 연구모형을 설정하였다.

가설 1: 직무특성은 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 직무특성은 조직몰입에 정의 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 직무특성과 직무만족의 상관관계는 기술유형에 따라 다를 것이다.

가설 4: 직무특성과 조직몰입의 상관관계는 기술유형에 따라 다를 것이다.

Ⅲ. 실증연구

1. 자료수집과 표본

자료수집은 대상 기업을 직접 방문하여 설문지를 배포하여 회수하는 방법을 취하였으며, 전체 500매를 배포하여 408매를 회수하였다. 회수된 설문지 중 극단적인 경향을 보이거나 응답에 성의가 없는 32매를 제외하고 376매를 분석자료로 사용하였다.

<표 1> 설문지 회수율

단위: 매, %

구 분	배포수	회수	회수율	분석에 사용된 부수	사용비중
장치형 기술조직	150	120	80.0	115	30.6
중개형 기술조직	200	164	82.0	141	37.5
집약형 기술조직	150	124	82.6	120	31.9
합계	500	408	81.6	376	100

직무특성과 직무태도를 설명하는 요인으로서 기술을 조절변수로 고려하였기 때문에 우선 기술에 따라 대상기업을 선정하였다. 대상조직 선정 시 신뢰도를 높이기 위해서는 표본인 대상기업은 가능한 한 모집단의 특성을 대표할 수 있도록 많은 조직을 대상으로 하여야 하나, 본 조사에서는 설문지 배포와 회수, 통계적 처리, 비용상의 어려움으로 인해 구미에 있는 6개 조직을 임의로 선정하였다.

기술의 분류는 Thompson(1967)의 자유재량권에 따른 분류에 의존하여 장치형 기술

조직으로서 가전업체, 반도체 2개 조직을, 중개형 기술조직으로서 농협, 보험회사 2개 조직을, 집약형 기술조직으로서 종합병원 2개 조직을 대상기업으로 선정하였다.

조사대상은 무작위표본추출법에 의해 선정하였으며, 장치형 기술조직에서는 실제공정에 참여하고 있는 종업원을 위주로 선정하였고 중개형 기술조직에서는 고객 서비스 접점에 있는 과장이하의 종업원을, 집약형 기술조직에서 병원은 의사와 간호원, 의료기사를 대상으로 선정하였다. 표본의 구성은 <표 2>와 같다.

<표 2> 표본의 구성

구분		장치형기술조직	중개형기술조직	집약형기술조직	합계
성별	남	81	101	34	216
	여	34	40	86	160
연령	19세이하	1	-	-	1
	20-29세	80	49	69	198
	30-39세	32	64	39	135
	40-49세	2	26	11	39
	50-59세	-	2	1	3
결혼유무	미혼	79	39	58	176
	기혼	36	102	62	200
학력	중졸이하		3	5	8
	고졸	86	71	22	170
	전문대졸	5	28	82	115
	대졸	23	35	11	69
	대학원졸	1	4	-	5
근속년수	1년 미만	3	13	4	20
	1-3년미만	47	40	38	125
	3-5년 미만	32	14	48	94
	5-7년 미만	10	10	8	28
	7년 이상	23	64	22	109

2. 변수의 조작적 정의 및 측정

본 연구에서 사용되는 주요한 용어들은 매우 다양한 의미를 지니고 있고, 각 연구마다 상이하게 쓰이고 있기 때문에 본 연구의 목적에 비추어 그 특유의 의미를 정의하고자 한다. 따라서 본 연구에서 사용되는 의미를 명확히 하기 위해 용어들에 대한 조작적 정의와 측정도구는 다음과 같다.

1) 기술유형 변수 및 측정

기술은 원료 또는 정보 상의 투입물을 다양한 산출물로 전환시키는데 사용되는 기법이나 과정으로 정의된다. 본 연구에서는 조작적 정의로 Thompson(1967)의 자유재량권에 의한 기술의 분류에 따라 장치형 기술,

중개형 기술, 집약형 기술로 분류하여 측정하였다.

2) 직무특성 변수 및 측정

직무란 원료를 산출물로 전환시키기 위해 기술을 요구하는 생산 과정과 기술적 과정에 종업원을 상호 연결시키는 사회체계, 즉 사회 기술적 시스템의 구성요소를 의미한다. 시스템의 기술과 사회구성원간의 상호작용이 종업원이 수행하는 직무의 성격을 결정짓는다. 본 연구에서는 기술의 다양성, 과업의 정체성, 과업의 중요성, 자율성, 피드백을 직무특성의 하위변수로 선정하였다. 그리고 직무특성변수 측정도구는 Hackman & Oldham(1976)이 개발한 직무진단 척도를 한국적 상황에 맞게 변형시켜 사용

하였다. 척도는 가장 낮은 정도를 나타낼 때는 1점, 가장 높은 정도를 나타낼 때는 7점으로 기록하도록 하였다. 기술의 다양성이란 과업수행 시, 직무가 종업원의 능력이나 기능을 발휘할 수 있도록 기회를 제공하는 정도를 의미하며, 과업의 정체성은 직무가 스스로 얼마나 완전한 것이냐 즉, 종업원이 직무를 처음부터 끝까지 수행할 수 있는 정도를 의미한다. 과업의 중요성은 직무내에 있거나, 아니면 조직외부에 있는 다른 사람들의 작업이나 생활에 영향을 미치는 정도를 의미하고, 자율성은 작업을 계획하고 수행하기 위한 절차와 방법을 결정하는데 있어, 종업원에게 부여된 자유, 독립성, 재량권의 정도를 의미한다. 마지막으로, 피드백은 결과에 대한 지식의 개념과 유사하며, 종업원이 수행한 과업의 결과에 대해 직무자체나 동료 혹은 상급자로부터 직접적이고 명확한 정보를 획득하는 정도를 의미한다.

3) 직무태도 변수 및 측정

직무태도는 특정한 직무 상태에 대해 개인이 반응하는 경향으로 정의되며, 본 연구에서는 직무만족, 조직몰입을 직무태도의 하위변수로 선정하였다. 그리고 직무만족 측정도구는 Brayfield & Rothe(1951)가 개발한 설문지를, 조직몰입 측정도구는 Mowday, Steers, & Porter(1979)가 개발한 설문지를 사용하였다. 직무특성의 평가와 동일한 척도로 되어 있으며, 직무만족은 개인이 직무자체에 대해 갖고 있는 다양한 태도의 결과로서 개인의 욕구가 어느 정도 충족되고 있는냐에 대한 구성원의 반응을 의미하며, 조직몰입은 조직원이 조직에 대한 소속감을 가지고 있고, 조직의 가치와 자신의 가치를 동일하다고 생각해서 조직을 위해 자신의 노력을 기꺼이 행하려고 하는 정도이다.

3. 분석결과

1) 가설 1의 검증

직무특성변수인 기술의 다양성, 과업의 정체성, 과업의 중요성, 자율성, 피드백이 직무만족에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 가설을 검증하기 위하여 회귀분석을 통하여 검증하였는데, 그 결과는 <표 3>과 같다.

<표 3>에서처럼 기술의 다양성, 과업의 정체성, 자율성 및 피드백이 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설 1은 상관방향도 일치하고, 유의수준도 0.01에서 유효한 것으로 검증되었다. 다만, 과업의 중요성이 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설은 상관방향도 일치하지 않았고, 유의수준도 0.05에서 유효하지 못한 것으로 검증되었다. 그 이유는 본 연구에서 조사된 기술유형 조직의 조직구성원들이 자기가 수행하는 직무가 다른 직무에 별다른 영향을 미치지 못한다는 것으로 인식하거나 상호배타적인 가치관의 속성을 내재하고 있기 때문으로 보인다. 이상과 같이 직무특성과 직무만족에 관한 가설에서는 직무특성변수 가운데 과업의 중요성을 제외한 기술의 다양성, 과업의 정체성, 자율성, 피드백은 직무만족에 대하여 정의 영향을 미친다는 것이 유효한 것으로 검증되어, 가설 1은 대체로 유효한 것으로 채택되었다.

2) 가설 2의 검증

직무특성변수인 기술의 다양성, 과업의 정체성, 과업의 중요성, 자율성, 피드백이 조직몰입에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설은 <표 3>에서처럼 기술의 다양성, 자율성, 피드백이 조직몰입에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설은 상관방향도 일치하고, 유의수준도 0.01에서 유효한 것으로 검증되었다. 하지만, 과업의 정체성과 과업의 중요성은 상관방향도 일치하지 않고, 유의수준

도 0.05에서 유효하지 못한 것으로 검증되었다. 그 이유는 직무만족의 경우와 마찬가지로 직무분석이 명확하게 규정되어 있지 않거나 수행하는 직무에 대한 중요성 지각이 부족하기 때문인 것으로 보인다. 이상과 같이 직무특성과 조직몰입에 관한 가설에서

는 직무특성변수 가운데 과업의 정체성, 과업의 중요성을 제외한 기술의 다양성, 자율성, 피드백은 직무만족에 대하여 정의 영향을 미친다는 것이 유효한 것으로 검증되어, 가설 2도 상당부분 유효한 것으로 입증되었다.

<표 3> 직무특성과 직무태도(직무만족, 조직몰입)의 회귀분석표

독립변수	직무만족		조직몰입	
	회귀계수	유의수준	회귀계수	유의수준
절편	1.5241	***	2.7061	***
기술의 다양성	0.2070	***	0.1633	***
과업의 정체성	0.0810	**	0.0155	
과업의 중요성	-0.0146		-0.0140	
자율성	0.1402	***	0.1161	***
피드백	0.2290	***	0.1518	***
R ²	0.4230		0.2633	
모델의 유의수준	***		***	

※ 주) P<0.01 ; ***, P<0.05 : **, P<0.10 : *

3) 가설 3의 검증

기술유형에 따라 직무특성과 직무만족의 피어슨의 표본상관계수를 산출하여 나타내

면 <표 4>와 같다. <표 4>의 표본상관계수를 보면 기술유형별로 기술의 다양성, 과업의 정체성, 과업의 중요성, 자율성, 피드백에서 차이가 있음을 알 수 있다.

<표 4> 기술유형별 직무특성과 직무만족의 표본상관계수

기술유형별	직무만족				
	기술의 다양성	과업의 정체성	과업의 중요성	자율성	피드백
장치형기술	0.61424	0.38776	0.33800	0.52040	0.49669
중개형기술	0.53041	0.47233	0.41628	0.60879	0.56004
집약형기술	0.27372	0.23665	0.23760	0.37250	0.29882

이를 다시 Fisher가 창안한 방법에 따라 표본상관계수(r)의 값을 변형시켜 정규분포를 따르는 새로운 변수인 Z_r 을 표준화한 표준정규분포 상에서 모상관계수(ρ)의 구간

추정을 위하여 기술유형에 따라 직무특성과 직무만족사이에 차이가 없을 것이라는 귀무가설을 검증한 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 기술유형별 직무특성과 직무만족의 모상관계수 추정

변수별	직무특성변수	ALPHA	Z-CAL	Z	RESULT
장치형 기술과 중개형 기술의 관계	기술의다양성	0.05	1.23097	1.95996	채택
	과업의정체성	0.05	-1.02334	1.95996	채택
	과업의중요성	0.05	-0.89970	1.95996	채택
	자율성	0.05	-1.25142	1.95996	채택
	피드백	0.05	-0.86659	1.95996	채택
중개형 기술과 집약형 기술의 관계	기술의다양성	0.05	3.05152	1.95996	기각
	과업의정체성	0.05	2.67734	1.95996	기각
	과업의중요성	0.05	1.97918	1.95996	기각
	자율성	0.05	3.10903	1.95996	기각
	피드백	0.05	3.19761	1.95996	기각
장치형 기술과 집약형 기술의 관계	기술의다양성	0.05	4.28249	1.95996	기각
	과업의정체성	0.05	1.65400	1.95996	채택
	과업의중요성	0.05	1.07947	1.95996	채택
	자율성	0.05	1.82761	1.95996	채택
	피드백	0.05	2.33102	1.95996	기각

<표 5>의 결과를 살펴보면, 기술의 다양성과 직무만족의 상관관계는 장치형 기술과 중개형 기술 사이에는 차이가 없고, 중개형 기술과 집약형 기술 사이와 장치형 기술과 집약형 기술 사이에는 차이가 있음이 검증되었다. 또한, 과업의 다양성과 직무만족의 상관관계는 중개형 기술과 집약형 기술 사이에는 차이가 있고, 장치형 기술과 중개형 기술 사이와 장치형 기술과 집약형 기술 사이에는 차이가 없음이 검증되었으며, 과업의 중요성과 직무만족의 상관관계는 중개형 기술과 집약형 기술 사이에는 차이가 있고, 장치형 기술과 중개형 기술 사이와 장치형

기술과 집약형 기술 사이에는 차이가 없음이 검증되었다.

자율성과 직무만족의 상관관계는 중개형 기술과 집약형 기술 사이에는 차이가 있고, 장치형 기술과 중개형 기술 사이와 장치형 기술과 집약형 기술 사이에는 차이가 없음이 검증되었으며, 피드백과 직무만족의 상관관계는 장치형 기술과 중개형 기술 사이에는 차이가 없고, 중개형 기술과 집약형 기술 사이와 장치형 기술과 집약형 기술 사이에는 차이가 있음이 검증되었다.

이상의 결과에서 보듯이 직무특성과 직무만족 사이에는 직무특성변수 가운데 기술

의 다양성을 제외하고는 중개형, 장치형, 집약형 기술 집단 순서로 표본상관계수가 높게 나타나 기술유형에 따라 뚜렷한 차이를 보였으나, 유의수준 0.05 수준에서 반정도 가 입증되었다.

4) 가설 4의 검증

기술유형에 따라 직무특성과 조직몰입의 피어슨 표본상관계수를 산출하여 나타내면 <표 6>과 같다. <표 6>의 표본상관계수를

보면 기술유형별로 기술의 다양성, 과업의 정체성, 과업의 중요성, 자율성, 피드백에서 차이가 나타났는데, 이를 다시 Fisher가 창안한 방법에 따라 표본상관계수(r)의 값을 변형시켜 정규분포를 따르는 새로운 변수인 Z_r 을 표준화한 표준정규분포 상에서 모상관계수(ρ)의 구간추정을 위하여 기술유형에 따라 직무특성과 조직몰입사이에 차이가 없을 것이라는 귀무가설을 검증한 결과는 <표 7>과 같다.

<표 6> 기술유형별 직무특성과 조직몰입의 표본상관계수

기술유형별	조직몰입				
	기술의 다양성	과업의 정체성	과업의 중요성	자율성	피드백
장치형기술	0.43633	0.25576	0.29072	0.49299	0.34998
중개형기술	0.45447	0.44273	0.48818	0.58470	0.47786
집약형기술	0.29543	-0.11382	-0.22906	0.03094	0.05717

기술의 다양성과 조직몰입의 상관관계는 장치형 기술과 중개형 기술, 중개형 기술과 집약형 기술, 장치형 기술과 집약형 기술 사이에서 모두가 차이가 없음이 검증되었으며, 과업의 정체성과 조직몰입의 상관관계는 장치형 기술과 중개형 기술, 중개형 기술과 집약형 기술, 장치형 기술과 집약형 기술 사이에서 모두가 차이가 있음이 검증되었다.

또한, 과업의 중요성과 조직몰입의 상관관계는 장치형 기술과 중개형 기술, 중개형 기술과 집약형 기술, 장치형 기술과 집약형 기술 사이에는 모두가 차이가 있음이 검증되었으며, 자율성과 조직몰입의 상관관계는 장치형 기술과 중개형 기술 사이에는 차이가 없고, 중개형 기술과 집약형 기술 사이

와 장치형 기술과 집약형 기술 사이에는 차이가 있음이 검증되었다.

마지막으로, 피드백과 조직몰입의 상관관계는 장치형 기술과 중개형 기술 사이에는 차이가 없고, 중개형 기술과 집약형 기술 사이와 장치형 기술과 집약형 기술 사이에는 차이가 있음이 검증되었다.

이상의 결과에서 보듯이 직무특성과 조직몰입 사이에는 직무특성변수 모두에서 중개형, 장치형, 집약형 기술집단 순서로 표본상관계수가 높게 나타나, 기술유형에 따라 뚜렷하게 차이가 있다고 할 수 있겠다. 그리고 유의수준 0.05에서 2/3가 입증되었다.

기술의 다양성과 조직몰입의 상관관계는 장치형 기술과 중개형 기술, 중개형 기술과 집약형 기술, 장치형 기술과 집약형 기술

사이에서 모두가 차이가 없음이 검증되었으며, 과업의 정체성과 조직몰입의 상관관계는 장치형 기술과 중개형 기술, 중개형 기술과 집약형 기술, 장치형 기술과 집약형 기술 사이에서 모두가 차이가 있음이 검증되었다.

또한, 과업의 중요성과 조직몰입의 상관관계는 장치형 기술과 중개형 기술, 중개형 기술과 집약형 기술, 장치형 기술과 집약형 기술 사이에는 모두가 차이가 있음이 검증되었고, 자율성과 조직몰입의 상관관계는 장치형 기술과 중개형 기술 사이에는 차이가 없고, 중개형 기술과 집약형 기술 사이

와 장치형 기술과 집약형 기술 사이에는 차이가 있음이 검증되었다.

마지막으로 피드백과 조직몰입의 상관관계는 장치형 기술과 중개형 기술 사이에는 차이가 없고, 중개형 기술과 집약형 기술 사이와 장치형 기술과 집약형 기술 사이에는 차이가 있음이 검증되었다.

이상의 결과에서 보듯이 직무특성과 조직몰입 사이에는 직무특성변수 모두에서 중개형, 장치형, 집약형 기술집단 순서로 표본상관계수가 높게 나타나, 기술유형에 따라 뚜렷하게 차이가 있다고 할 수 있겠다. 그리고 유의수준 0.05에서 2/3가 입증되었다.

<표 7> 기술유형별 직무특성과 조직몰입의 모상관계수 추정

변수별	직무특성변수	ALPHA	Z-CAL	Z	RESULT
장치형 기술과 중개형 기술의 관계	기술의다양성	0.05	-0.22289	1.95996	채택
	과업의정체성	0.05	-2.10820	1.95996	기각
	과업의중요성	0.05	-2.30774	1.95996	기각
	자율성	0.05	-1.27614	1.95996	채택
	피드백	0.05	-1.52447	1.95996	채택
중개형 기술과 집약형 기술의 관계	기술의다양성	0.05	1.83006	1.95996	채택
	과업의정체성	0.05	5.81020	1.95996	기각
	과업의중요성	0.05	7.55275	1.95996	기각
	자율성	0.05	6.28972	1.95996	기각
	피드백	0.05	4.60946	1.95996	기각
장치형 기술과 집약형 기술의 관계	기술의다양성	0.05	1.60717	1.95996	채택
	과업의정체성	0.05	3.70201	1.95996	기각
	과업의중요성	0.05	5.24501	1.95996	기각
	자율성	0.05	5.01359	1.95996	기각
	피드백	0.05	3.08499	1.95996	기각

IV. 요약 및 결론

본 연구의 목적은 기술유형에 따라 직무 특성과 직무태도와의 관계가 조직상황에서 어떻게 전개되고 있는지를 파악, 분석하여, 이를 토대로 환경에 적합한 조직설계의 방향을 제시함과 동시에 개인의 만족과 조직 유효성을 함께 제고시키는 직무 재설계의 가이드라인 프로그램을 개발하는데 있다.

본 연구의 직무특성 개념 및 변수와 직무 태도 개념 및 변수를 이론적 배경에서 각각 개념 및 변수를 설명하였으며, 연구 설계에서 각각 변수를 측정하였다. 본 연구에서 설정된 가설의 검증결과는 다음과 같다. 첫째, 직무특성이 직무만족에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설에서는 직무특성변수 가운데 과업의 중요성을 제외한 기술의 다양성, 과업의 정체성, 자율성, 피드백은 직무만족에 대하여 정의 영향을 미친다는 것이 유의한 것으로 검증되어, 가설 1은 대체로 유의한 것으로 입증되었다.

둘째, 직무특성이 조직몰입에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설에서는 직무특성변수 가운데 과업의 정체성, 과업의 중요성을 제외한 기술의 다양성, 자율성, 피드백은 직무만족에 대하여 정의 영향을 미친다는 것이 유의한 것으로 검증되어, 가설 2는 부분적으로 유의한 것으로 입증되었다.

셋째, 직무특성과 직무만족은 기술유형에 따라 다를 것이라는 가설에서는 직무특성변수 가운데 기술의 다양성을 제외하고는 중개형, 장치형, 집약형 기술 집단 순서로 표본상관계수가 높게 나타나 기술유형에 따라 뚜렷한 차이를 보였으나, 유의수준 0.05 수준에서 변수중 반 정도가 입증되었다.

마지막으로, 직무특성과 조직몰입은 기술 유형에 따라 다를 것이라는 가설에서는 직무특성변수 모두에서 중개형, 장치형, 집약형 기술 집단 순서로 표본상관계수가 높게 나타나, 기술유형에 따라 뚜렷하게 차이가 있다고 할 수 있겠다.

본 연구의 결과를 요약하면 기술유형조직에 따라 직무특성과 직무만족, 조직몰입이 다르게 나타나는 것을 보여주고 있다. 이러한 연구내용은 기업을 관리하는 경영자들은 기업이 처한 기술 환경에 맞는 직무특성, 조직구조특성 등을 고려하여 조직설계를 해야 함을 보여준다. 이렇게 함으로써 조직의 비효율적 요소나 낭비를 제거할 수 있을 것이며, 생산성 향상과 조직의 성과를 제고하고, 직무설계 프로그램을 개발하는데 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

본 논문의 연구결과가 직무설계를 담당하는 조직관리자에게 주는 시사점은 다음과 같다. 첫째, 보상체계, 작업환경 등의 직무 외적인 요소도 중요하지만 직무자체의 변화 전략이 종업원-직무관계의 적합성 제고에 더욱 중요하다는 것이다. 둘째, 종업원의 인구통계학적인 특성과 같은 개인적 특성도 직무설계 시 고려해야 한다는 것이다. 셋째, 각 기술은 직무특성의 상이한 차원에 의해 구별되니 만큼 기술에 따라 변화전략을 달리해야 한다. 결국 조직관리자는 한 조직 내에서도 몇 개의 기술로 분류되는 만큼 기술에 따라 직무에 내재적인 요소, 외재적인 요소 그리고 개인적 특성을 동시에 고려하여 조직유효성과 구성원의 만족과 모티베이션을 향상시키는 방향으로 직무 설계를 해야 할 것이다.

이를 위해 조직관리자가 조직에서 활용할 수 있는 구체적인 기법을 제시하고자 한다. 첫째, 과업의 합성을 통해 전문화, 단순화된 과업을 보다 큰 작업단위로 만듦으로써 기술의 다양성과 과업의 정체성을 높일 수 있다. 둘째, 자연적인 작업단위의 형성을 통해 종업원에게 식별 가능한 작업단위에 대해 지속적인 책임을 부여함으로써 직무에 대한 주인의식을 갖게 해야 한다. 이로 인해 과업의 정체성과 과업의 중요성을 높일 수 있다. 셋째, 개별종업원으로 하여금 고객과 직접 관계를 확립시킴으로써 자기 일에 새로운 시야를 갖게 함으로써 기술의 다

양성, 자율성, 피드백을 높일 수 있다. 넷째, 직무의 수직적인 확대를 통해 종업원에게 직무수행에 대한 보다 큰 범위와 책임감을 제공함으로써 자율성을 높일 수 있다. 다섯째, 피드백 경로의 개방으로 종업원들이 자기들의 과업성과 여부를 직접 판단하여 과업을 수행하도록 한다. 그밖에 경력개발, 보상체계, 감독체계 및 훈련체계 등을 변화시키는 방법도 종업원-직무관계의 적합성을 향상시킬 수 있다.

이러한 관리적 시사점에도 불구하고, 본 논문은 연구의 시간과 비용의 제약으로 기술유형별 직무특성과 직무태도와의 관계분석을 횡단적 측면으로 연구하였기 때문에 한계점이 있으며, 앞으로는 변수 간 동인적 관계를 분석하기 위한 프로세스 접근방법인 종단적 분석을 함으로써 더욱 좋은 연구가 될 것으로 기대된다.

참 고 문 헌

1. 기술이 조직구조와 조직성파에 미치는 영향에 관한 연구, 연세대학교 석사학위논문, 1995.
2. Brayfield, A.H. & Rothe, H.F., An Index of Job Satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 35, 1951, pp.307-311.
3. Hackman, J.R. and Oldham, G.R., Motivation through the design of work: test of a theory, *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 1976, pp.250-279.
4. Mahoney, M.A. & Frost, P.J., The role of Technology in Models of Organizational Effectiveness, *Organizational Behavior and Human Performance*, 11, 1974, pp.125-126
5. Mowday, R.T., Steers, R., & Porter, L., "The measurement of organizational commitment", *Journal of Vocational Behavior*, 14, 1979, pp.224-247.
6. Rousseau, D.M., Technological differences in job characteristics, employee satisfaction, and motivation: A synthesis of job design research and sociotechnical systems theory, *Organizational Behavior and Human Performance*, 19(1), 1977, pp.18-42
7. Thompson, J.D., *Organizations in Action*, New York: Mc Graw-Hill, 1967, pp.15-18