

## SW산업 종사자들의 개인적 특성이 직무만족도에 미치는 영향 - 내재적 보상과 외재적 보상 조절효과 -

김 효 정\*

### *The Effect of Personal Characteristics of SW Industry Employees on Job Satisfaction*

#### *- Intrinsic Rewards and Extrinsic Rewards Regulating Effect -*

Kim Hyojung

#### 〈Abstract〉

This study analyzed the personal characteristics of the SW industry workers and investigated how these individual characteristics affect the satisfaction of job satisfaction. In addition, we examined how satisfaction with these jobs varies according to satisfaction with internal control and external compensation.

This study surveyed the employees of SW industry in Seoul and Daegu from September 15 to October 15, 2017. The results of this study are as follows.

First, personal characteristics have a significant effect on job satisfaction. Second, extroversion, openness, friendliness and integrity have a significant effect on job satisfaction. This is consistent with the previous study (Park and Song, 2005), which suggests that people with extroversion are more likely to feel positive emotions such as joy. In addition, it is believed that open empathy has a tendency to share with others in work, and positive emotions in work have a significant influence because they show high achievement in work. A friendly person places great importance on a comfortable and harmonious relationship with others, so he builds and maintains good relationships with the members of the organization by trusting others in the organization. Third, nervousness showed no significant effect on job satisfaction. This is consistent with the previous study (Yoo, 1987) in which the more nervousness is, the more unpleasant emotions work and the more negative emotions and negative experiences occur. Fourth, personal characteristics have positive effects on job satisfaction in the moderating effects of intrinsic compensation and external compensation. There is a difference in job satisfaction due to intrinsic compensation and external compensation.

Key Words : Extraversion, Neuroticism, Openness, Friendliness and Integrity, Job Satisfaction, Intrinsic Rewards, Extrinsic Rewards

\* 계명대학교 Tabula Rasa College 조교수(주저자)

## I. 서론

오늘날 SW(Software)산업은 정보기술의 발전과 함께 끊임없이 개발되고 있다. 이제는 SW산업은 스마트 그리드, U-City와 함께 첨단기술의 총체를 말한다. 이는 이미 SW산업은 컴퓨터관련 하드웨어 및 소프트웨어 뿐 아니라, 일상생활에서도 접목되어 필수적인 요소가 되었다. 소프트웨어 정책연구소(2017)의 조사에 의하면 SW시장은 패키지 SW와 IT 서비스 시장을 포함하여 설명되고 있으며, 이는 2017년 세계SW시장은 반도체 시장의 2.8배, 휴대폰 시장의 2.4배 규모로 성장하고 있다[1].

국내 SW산업 종사자수는 패키지 SW의 경우 2009년 약 31000명에서 2015년 약 41000명으로 조사되었으며, IT 서비스의 경우 2009년 약12만 1천명에서 2015년 12만 4천명으로 추정된다[1]. 이러한 양적인 증가에도 불구하고 SW산업 종사자들의 이직의도가 타 업종에 비해 높은 비율을 보이고 있다. SW산업은 빠른 속도로 성장하는데 비례해 인력수요는 지속적으로 증가하고 있는 반면 이러한 인력수요를 충족시킬 수 있는 충분한 인적 자원이 이뤄지지 않고 있기 때문이다. 다수의 SW 관련 기업들은 신규인력 충원부족은 물론 숙련된 연구 인력이나 기술 인력의 이직과 유출로 인해 인적 자원 관리의 확보 및 관리상의 어려움을 겪고 있는 실정이다[2].

이러한 SW산업의 전문 인력 부족은 국내뿐만 아니라 미국 또한 마찬가지이다. 서비스 업종이 인도나 여타 저임금 국가로 해외 아웃소싱 되거나 해외 노동자들이 미국에서 직장을 가지게 되는 실정이 반복 되고 있다. 이들 역시 철강 혹은 자동차 산업 근로자들과 마찬가지로 해외로부터의 경쟁에 의해 입지가 축소될 것이라는 것이다. 국내에서도 SW산업의 전문 인력의 공급이 부족하여 정부에서 전문 인력을 양성하기 위해 다양한 정책을 통하여 노력

중이다.

SW산업 종사자들의 근무환경은 매우 열악하다 우리나라 SW산업의 대표적인 기업인 네이버가 올해 4월에 노동조합이 설립될 정도로 근무환경은 매우 열악한 상황이다. 이미 SW산업 종사자들의 열악한 근무환경은 여러 차례 언론에 보도된 바 있다[3].

미국의 씨넷에서 SW산업 종사자들의 이직의도로 스트레스, 불규칙한 근무시간, 임금체불, 대인관계, 명령개통, 테크놀로지, 타사와의 경쟁력, 클라우드, 표준의 부재, 존중 등 10가지 이유를 보도했다[4].

이러한 SW산업의 양적인 팽창에도 불구하고 SW산업 종사자들의 이직의도가 타 업종에 비해 높은 것은 시급하게 해결되어야 할 문제점이 아닐 수 없다. 이에 본 연구에서는 SW산업 종사자들의 개인적 특성을 분석하여 이러한 개인적 특성이 직무에 임할 때 느끼는 직무에 대한 만족감에 어떠한 영향을 미치는 지 분석하였다. 또한 이러한 직무만족도가 조절변수인 내재적 보상과 외재적 보상의 만족도에 따라 어떻게 달라지는지 연구하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 개인적 특성에 관한 연구

최근 많은 성격심리학자들이 말하는 개인적 특성이란 일반적으로 신경증, 외향성, 개방성, 친화성, 성실성 등의 5가지 요인으로 대표된다. 개인적 특성은 시간과 상황에 걸쳐 지속적으로 개인을 다른 사람과 구별해 주는 특징적인 사고, 감정 및 행동 양식이다. 성격은 환경에 큰 영향을 받지 않고 장기적으로 개인의 행동양식을 일관되게 결정해 주는 심리적 특성으로 다양한 상황에서 개인의 행동에 영

향을 미친다[5].

Costa and McCrae(1992)는 다양한 특성검사 방법을 통해 사람들에게 정서적 불안정성, 외향성, 개방성, 친화성, 성실성이 있음을 밝힌바 있다.

신경성은 스트레스 유발인자를 경험하는 인지 및 행동 스타일의 개인차가 있음을 말한다. 이는 정서적 불안정, 기분의 가변성, 환경에 대한 감수성, 죄책감, 불안감, 피로감, 긴장이 정도 등의 의미를 내포하는 폭넓은 개인특성을 말한다[6].

외향성은 개인이 가지는 사회성 혹은 외부지향성의 정도이다. 외향적 성격의 소유자는 외부 지향적이고, 사교적이며 민감한 자극에 대해 강한 욕구를 가지고 있다[7].

개방성은 새로운 생각과 경험에 대한 접근이나 수용하려는 성향으로 개방성이 높은 사람은 지적 자극을 좋아하고, 변화와 다양성을 추구하며 창의적이다. 또한 친화성은 타인에 대한 신뢰와 관심 및 관대한 정서를 의미한다. 성실성은 충동적인 행동을 억제하거나 감독하는 차원으로 목적을 이루는데 필요한 개인의 성실한 정도를 말한다[8].

Wang(2005)은 지각된 혜택과 성격특성을 외향성, 친화성, 성실성, 정서적 안정성의 5가지로 보았으며 이를 평가, 평가보상, 지식관리시스템 사용의지와 실제 공유에 관해 연구하였다. 그의 연구결과 친화성만이 실험실 및 현업의 환경에서 지식공유 의지에 유의한 정(+)의 관계임을 보여주었다[9].

김윤호(2003)는 인터넷 이용에 있어서 내향성을 가진 사람들이 외향성을 가진 사람보다 컴퓨터를 더 많이 사용한다고 하였고, 주간 발송한 전자우편 개수는 외향성의 사람들이 더 적극적이고 많이 보낸다고 하였다[10]. 신문식 외(2012)는 개인의 내·외향성은 다른 사람들과의 커뮤니케이션의 활발함에 영향을 준다고 하였다[11].

백유성(2017)의 연구에서는 개인적 특성을 구성

하는 유형은 외향성, 신경성, 개방성, 친화성, 성실성으로 분류된다. 외향성은 에너지가 밖으로 향하는 상태이며 타인이나 외부환경에 영향을 받고 활동적이며 명랑한 특성을 보인다. 친화성은 이타주의 성향과 밀접한 연관성이 있으며 인정, 호감, 순응, 협력적 특성을 말한다. 성실성은 사회 속에서 규범을 지키려는 정도를 의미하며 성실성이 높은 사람은 신뢰 할 수 있고 책임감이 강하며 목표 지향적이다. 신경증은 정서적 불안정성을 지칭하는 불안, 우울, 충동 등의 특성과 연관된다. 개방성은 새로운 것에 호기심을 갖고 매료되는 되는 정도를 말한다고 하였다[12].

이러한 개인적 특성은 조직생활에서 직무와 조직의 구성원에게 많은 영향력을 미치게 된다.

이인석(2003)성실성은 조직의 성과에서 정(+)의 영향을 미치며, 성실성이 높을수록 직무탈진이 낮아진다(김인구, 허창구, 2007)고 하였다[13, 14].

이원석(2011)의 연구에서는 개방성이 높은 사람은 직무에 대한 스트레스가 낮아져 직무만족이 높게 나타나는 성향을 보인다[15].

박진현(2014)의 연구에서는 친화성과 성실성은 고객과 밀접한 관계에 있는 업종에서는 업무에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다[16].

## 2.2 보상에 관한 연구

보상은 종업원이 노동의 대가로 조직으로부터 받게 되는 주관적·심리적인 만족도를 의미한다. 보상 만족은 불일치 이론과 공정성 이론에 의해 정의 할 수 있다.

Lawler(1971)의 불일치 모형(discrepancy model)에서 보상만족은 개인이 받아야 한다고 생각하는 보상에 대한 지각과 실제 받은 보상에 대한 지각과의 차이라고 정의했다. 직무만족도가 어떻게 결정되는

지 인지관점에 초점을 맞추었고, 임금의 형태나 임금의 총액, 그리고 복리후생의 정도를 결정하는 과정이나 절차 등을 포함시키지 않는 한계를 보여주었다[17].

Adams(1965)는 개인의 투입과 산출의 비율이 타인의 투입과 산출의 비율과 비교에 의해 공정성을 정의하고, 조직의 구성원이 불공정성을 인지하게 되면 이를 감소시키려고 노력을 하게 된다고 보았다[18].

Henman(1985)은 공정성이론을 통해 임금만족에 적용하면 임금만족은 개인의 임금에 대한 인식과 타인의 임금에 대한 비교를 통해 공정성을 경험하게 되는 심리적인 요인에 의해 이루어진다고 주장한다[19].

Herzberg(1959)의 2요인 이론은 위생요인은 회사의 정책이나 관리, 감독, 대인관계, 작업 조건 등으로서 직무 불만족요인이 될 수 있다고 제시하고 있다. 그의 이론은 사람들은 자신의 직무에 불만족을 느낄 때 이러한 외부적인 요소나 환경의 탓으로 돌리는 경향이 있다고 하였다. 동기요인은 성취감, 인정, 책임감, 일의 흥미 등으로서 직무 만족요인이다. 즉, 사람들은 자신의 직무에 만족할 때나 자기 일을 좋게 느끼는 이유를 이러한 내재적인 요소로 들었다[20].

Vroom(1964)의 기대이론(expectancy theory)에 의하면, 종업원들은 자신들의 노력이 좋은 성과로, 그 성과는 보너스, 봉급의 인상, 승진 등과 같은 조직적인 보상으로, 그 보상은 종업원들의 개인적인 목표를 만족시키는 것으로 이어질 것이라고 믿을 때, 더 많은 노력을 쏟고자 하는 동기가 부여될 것이라고 했다[21].

비성천(2014)의 연구에 의하면 인간은 미래에 대한 믿음과 기대를 가지는 합리적인 존재이다. 기대이론은 각 개인이 가치가 있고 합리적인 보상을 확

득할 때 더 많은 업무노력을 기울인다고 주장한다. 따라서 종업원들의 노력을 이끌어 내기 위해서는 보상의 가치가 매력적이어야 한다[22].

## 2.3 직무만족도에 관한 연구

직무만족(Job satisfaction)에서 직무란 여러 직위 가운데 중요한 일이나 특징적인 일을 같이 하는 한 무리의 직위를 말한다. 그리고 만족이란 인식론적 입장에서의 감정적 반응이라고 볼 수 있다. 여기서 감정적 반응이란 내적 반응으로 사람이 정신적 과정과 내용에 관한 이론적 식별과정을 통해서만 유추된다[23].

Locke(1976)의 정의에 의하면 개인이 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻어지는 유쾌하거나 긍정적인 감정 상태라고 정의 하였다. 또한 그의 연구에서 직무만족 요인을 직무자체(work), 임금(pay), 승진(promotion), 인정감(recognition), 복리후생(benefits), 작업환경(workng condition), 감독 방법(supervision), 동료(co-worker), 회사경영방침(company and management) 등 9가지 요인으로 구분하였다[24].

Porter와 Steers(1973)는 실제로 얻은 보상이 노력에 비해 정당하다고 인지되는 수준을 충족시키는 것을 직무만족으로 보았으며, 이것이 충족되지 못할 때 불만은 커진다고 주장하였다[25].

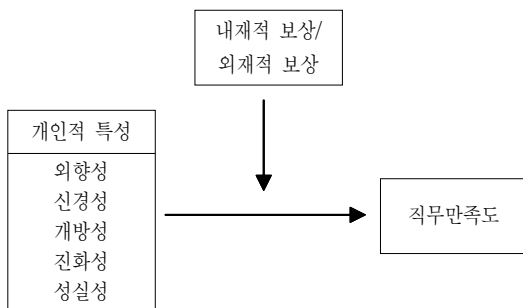
Beaty와 Schnier(1981) 역시 직무만족은 종업원으로 하여금 직무가치를 달성하게 하고 직무활동을 촉진시키는 활동이라고 정의했으며, 종업원은 개인별 직무평가를 통해 유쾌한 감정을 얻게 된다고 하였다[26].

Iverson(1992)은 직무만족이 조직몰입을 매개체로써 이직에 간접적 영향을 미친다고 제시하였다[27].

### III. 연구모형 및 가설

#### 3.1 연구모형

본 연구에서는 개인적 특성에 관한 연구, 내재적 보상 과 외재적 보상에 관한 연구, 직무만족도에 관한 연구에 근거하여 SW산업 종사자들의 직무만족도에 대해 본 연구의 연구모형을 <그림 1>과 같이 설계하였다.



<그림 1> 연구모형

본 연구에서는 먼저, SW산업 종사자들의 개인적 특성에 따라 직무만족도에 대해 느끼는 정도를 살펴본다. 또한, SW산업 종사자들이 느끼는 내재적보상 과 외재적 보상의 만족도에 따라 직무만족도가 서로 다르게 영향을 줄 것이라는 관계가 개념적 연구모형에 나타나 있다.

이와 관련해 본 연구는 기존 이론을 바탕으로 각 영향관계에 대한 이론적 배경과 가설을 제시하고자 한다.

#### 3.2 연구가설

개인적 특성의 대표적인 특성이 외향성, 신경성, 개방성, 친화성, 성실성은 여러 연구에서 지속적으로

로 연구되어 오고 있다. Costa and McCrae[1980] 연구에서는 외향성과 신경성을 개인의 행복감과 연결시켜 외향성과 신경성이 균형을 이루게 될 때 주관적인 행복감을 느끼게 된다고 제시하고 있다[6].

이러한 연구결과들은 개인의 성격과 심리간의 변인 사이에 서로 상관이 있음을 시사해주고 있다. 본 연구에서는 이러한 개인적 특성과 직무만족도에 대해 다음과 같은 가설을 설정한다.

*가설 1 : 개인적 특성은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.*

*가설 1.1 : 외향성은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.*

*가설 1.2 : 신경성은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.*

*가설 1.3 : 개방성은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.*

*가설 1.4 : 친화성은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.*

*가설 1.5 : 성실성은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.*

보상은 종업원이 노동의 대가로 조직으로부터 받게 되는 주관적·심리적인 만족도를 의미한다. Vroom(1964)은 조직 구성원들의 형태와 성과에 따라 보상과 처벌을 명확히 할 필요가 있으며, 공정한 보상의 중요성을 강조했다[21].

Locke(1976)은 개인에게 주어지는 보상의 수준에 따라 직무에 대한 만족 수준이 달라진다고 그의 연구에서 밝힌바 있다[24].

직무만족도는 종업원이 조직에서 부여받은 직무에 대한 긍정적인 감정의 상태를 말하는 것으로 조직이 개인에게 제공하는 보상에 대한 만족이 직무만족도에 영향을 미친다[28].

내재적 보상은 동기요인에 해당하는 것으로 직무 수행에 필요한 도전감, 인정, 책임감, 발전 등으로 연계 되는 성취감이나 자아실현을 말한다. 이에 반하여 외재적 보상은 조직과 상사로부터 얻어지는 보상으로 임금, 복리후생, 근로환경 등을 가리킨다.

내재적 보상과 직무만족도간의 상관관계를 규명한 세부요인별 연구로는 직무중요성과 관련하여 염영희 외(2009), 김대원 외(2003), 이승길(2003)의 연구가 있다[29, 30, 31].

이러한 선행 연구결과들을 바탕으로 본 연구에서는 내재적 보상을 개인적 특성과 직무만족도에 대한 조절효과로 작용할 수 있기에 다음과 같은 가설을 설정한다.

*가설 2 : 내재적보상이 개인적 특성과 직무만족도 사이의 영향관계에 있어서 유의한 조절효과를 나타낼 것이다.*

Herzberg(1959)의 2요인 이론(two factor theory)에 따르면 직무수행 노력의 결정요인이 되는 외재적 보상 기제는 승진, 임금을 비롯하여 작업환경을 둘러싼 주변 환경임을 알 수 있으며, Brockner(1998)는 외재적 보상 효과가 종업원들의 태도 변수 중 직무노력에 가장 직접적인 영향력을 행사한다고 지적하였다[20, 32].

외재적보상과 직무만족도간의 상관관계를 규명한 연구로는 현홍길(2006), 이성규(2005), 박재홍(2010), 신승균(2009) 등의 연구가 있다[33, 34, 35, 36].

이러한 선행 연구결과들을 바탕으로 본 연구에서는 외재적 보상을 개인적 특성과 직무만족도에 대한 조절효과로 작용할 수 있기에 다음과 같은 가설을 설정한다.

*가설 3 : 외재적보상이 개인적 특성과 직무만족도*

*사이의 영향관계에 있어서 유의한 조절효과를 나타낼 것이다.*

### 3.3 측정척도

본 연구의 설문에 사용된 개별 문항들의 내용 타당성 확보를 위해 본 연구에서는 기존 연구들(Eysenck et al., 1985; Mehrabian and Russell, 1974; Ryu and Jang, 2007; Van Dam, 2005; Joseph, 2007)에서 그 타당성 및 유의성이 충분히 검증된 측정 항목들을 선별하여 본 연구에 적합하도록 부분적인 수정을 가하였다[8, 37, 38, 39, 40].

개인적 특성에 관한 연구는 개인의 행동 특성이 직무만족 및 행동 특성에 영향을 미치고 있다는 기존의 연구들을 바탕으로 외향성은 말이 많은 정도, 새로운 사람을 만나기를 좋아하는 정도, 친구를 사귀는데 적극적인 정도, 생기발랄한 정도 등의 4문항, 신경성은 감정 기복이 큰 정도, 불안감의 정도, 상처를 잘 받는 정도, 외로움을 느끼는 정도 등의 4문항으로 구성하였다.

개방성은 상식이 많은 정도, 상상력이 풍부한 정도, 이해가 빠른 정도, 훌륭한 아이디어를 내는 정도 등의 4문항으로 구성하였으며, 친화성은 타인에게 관심이 많은 정도, 타인의 기분을 잘 이해하는 정도, 타인의 감정을 내 것처럼 느끼는 정도, 타인을 편안하게 해주는 정도 등에 대해 4문항으로 구성하였다. 성실성은 항상 무엇이든 할 준비가 되어 있는 정도, 세밀한 부분에도 주의를 기울이는 정도, 질서정연한 것을 좋아하는 정도, 말을 하지 않는 정도 등에 대해 4문항으로 20문항 모두 다차원적 구성개념으로 측정하였다[8, 16].

내재적보상은 업무의 자율성과 재량권, 하는 일에 대한 즐거움, 능력개발 등 3개 문항에 대해 다차원적 구성개념으로 측정하였다[39].

외재적보상은 직업의 안정성, 보상, 진급이 잘되는 정도, 성과급지급에 대한 만족도 등의 4개 문항으로 다차원적 구성개념으로 측정하였다[39].

직무만족도에 대한 문항은 직업상의 의사소통의 원활한 정도, 자기개발에 도움이 되는 정도, 업무가 적절한 정도, 직업에 대한 자부심 정도 등의 4개 문항으로 다차원적 구성개념으로 측정하였다[40].

본 연구에 사용된 측정항목 및 관련문헌은 <표 1>

<표 1> 연구변수의 측정항목

요인	측정항목	연구자
외향성 (EX1~EX4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 말을 많이 하는 편이다.</li> <li>• 새로운 사람을 만나기를 좋아한다.</li> <li>• 새로운 친구를 사귀는 데에 적극적이다.</li> <li>• 생기발랄한 편이다.</li> </ul>	[8], [16]
신경성 (NE1~NE4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 감정의 기복이 큰 편이다.</li> <li>• 쉽게 불안해진다.</li> <li>• 타인에게 상처를 잘 받는 편이다.</li> <li>• 자주 외롭다고 느낀다.</li> </ul>	
개방성 (OP1~OP4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상식이나 어휘를 많이 아는 편이다.</li> <li>• 상상력이 풍부하다.</li> <li>• 이해가 빠른 편이다.</li> <li>• 훌륭한 아이디어를 낼 때가 많다.</li> </ul>	
친화성 (AG1~AG4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다른 사람에게 관심이 많다.</li> <li>• 다른 사람의 기분을 잘 이해하는 편이다.</li> <li>• 다른 사람의 감정을 내 것처럼 느낀다.</li> <li>• 사람들을 편안하게 해준다.</li> </ul>	
성실성 (CO1~CO4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 항상 무엇이든 할 준비가 되어 있다.</li> <li>• 세밀한 부분에도 주의를 기울인다.</li> <li>• 질서정연한 것을 좋아한다.</li> <li>• 말을 많이 하지 않는 편이다.</li> </ul>	
내재적 보상 (IR1~IR3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내 방식대로 업무를 완수할 자율성과 재량권이 있다.</li> <li>• 내가 하는 일은 재미있다.</li> <li>• 업무를 통해 나의 능력을 개발하고 발전할 수 있다.</li> </ul>	[39]
외재적 보상 (ER1~ER4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 나의 직업이 안정적이라 생각한다.</li> <li>• 내가 받는 보상에 만족한다.</li> <li>• 내 직업이 진급이 잘 된다고 생각한다.</li> <li>• 직무성과에 대한 성과급 지급에 만족한다.</li> </ul>	[40]
직무 만족도 (SA1~SA4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직업상의 의사소통이 원활하다고 생각한다.</li> <li>• 직무는 나의 자기 개발에 도움이 된다.</li> <li>• 나에게 업무가 적절하다 생각한다.</li> <li>• 나의 직업에 자부심을 가진다.</li> </ul>	

1> 연구변수의 측정항목과 같다.

## IV. 연구분석

### 4.1. 연구방법 및 표본의 특성

본 연구는 2017년 9월 15일부터 10월 15일 까지 서울 및 대구에 종사하는 SW산업 종사자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지는 총 244부 회수를 하였으며, 이중 불성실하게 응답한 것으로 판단되는 28부를 제외한 216부를 실증연구에 사용하였다. 성별은 남성이 86.5%, 여성이 13.4%로 나타났으며, 학력은 고등학교졸업자가 8.3%, 대학졸업자가 53.7%, 대학원졸업자 11.6%를 차지하였다. 근무경력 은 1년 이하 10.2%, 1-3년 미만 25.0%, 3-5년 미만 21.3%, 5년 이상이 43.5%로 나타났다. 급여는 200만원 - 300만원이 37%로 가장 많았다.

본 연구의 자료처리는 SPSS 22.0과 AMOS 22.0 프로그램을 이용하였다. 본 연구에 사용된 연구표본의 특성은 다음의 <표 2>와 같다.

### 4.2. 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검증

Hair et al.(1998)에 의하면 측정모형은 수렴타당성(convergent validity)과 판별 타당성(discriminant validity)에 의해 평가할 수 있다는 Hair et al.(1998)의 견해에 따라 수렴타당성은 크론바흐 알파(Cronbach's alpha), 개념신뢰도(construct reliability) 및 평균 분산 추출값(AVE; Average Variance Extracted)에 의해 평가하고 판별타당성은 구성개념의 상관관계를 평균분산 추출값(AVE)와 비교하여 평가하였다[41].

<표 3>에서 보는 바와 같이 본 연구모형 검정을 위해 측정변수의 신뢰성과 타당성을 평가하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 개방성 문항 중 훌륭한 아이디어를 낼 때가 많다는 질문의 OP4의 값

<표 2> 연구표본의 특성

변수명		빈도(%)
성별	남자	187(86.5)
	여자	29(13.4)
	합계	216(100)
학력	고졸	18(8.3)
	전문대학졸업	57(26.4)
	대학졸업	116(53.7)
	대학원졸업	25(11.6)
	합계	216(100)
경력	1년 이하	22(10.2)
	1-3년 미만	54(25.0)
	3-5년 미만	46(21.3)
	5년 이상	94(43.5)
	합계	216(100)
급여	200만원 미만	67(31.0)
	200만원 - 300만원	80(37.0)
	300만원 - 400만원	30(13.9)
	400만원 - 500만원	24(11.1)
	500만원 이상	15(7.0)
	합계	216(100)

만 0.498로 요인 값이 0.5 이하로 제거되었다. 크론 바흐 알파(Cronbach's  $\alpha$ ) 검증결과 모든 개념이 0.7 을 넘고 있다.

개념 신뢰도 통상적인 기준인 0.6 이상을 충족하였으며, 평균 분산 추출값은 Hair et al.(1998)가 제안한 임계치인 0.5 이상의 기준을 충족하는 수준으로 측정 지표들이 수렴타당성이 있는 것으로 나타났다[41].

또한, <표 4>에서 볼 수 있듯이 평균분산추출지수가 각 요인의 상관계수의 제곱(결정계수)보다 크기 때문에 관별타당성은 충족 된다고 할 수 있다 [42]. 다음의 <표 4>는 평균분산추출 값과 상관계수

를 나타낸 것이다.

<표 3> AVE를 이용한 수렴타당성분석

구분	변수	요인값	크론바흐 $\alpha$	개념 신뢰도	AVE
의향성	EX1	0.649	0.882	0.891	0.688
	EX2	0.676			
	EX3	0.725			
	EX4	0.711			
신경성	NE1	0.679	0.820	0.835	0.631
	NE2	0.646			
	NE3	0.540			
	NE4	0.549			
개방성	OP1	0.587	0.804	0.815	0.602
	OP2	0.604			
	OP3	0.550			
	OP4	-			
친화성	AG1	0.734	0.857	0.862	0.659
	AG2	0.745			
	AG3	0.771			
	AG4	0.701			
성실성	CO1	0.768	0.830	0.846	0.635
	CO2	0.695			
	CO3	0.752			
	CO4	0.805			
내배적 보상	IR1	0.621	0.798	0.803	0.598
	IR2	0.563			
	IR3	0.587			
외재적 보상	RE1	0.579	0.851	0.865	0.642
	RE2	0.513			
	RE3	0.526			
	RE4	0.540			
직무 만족도	SA1	0.723	0.849	0.864	0.638
	SA2	0.664			
	SA3	0.698			
	SA4	0.722			

#### 4.3. 가설검증 결과

본 연구는 구조모형을 기반으로 가설을 검증하였으며, 분석된 최종모형의 적합도 지수는 Chi-Square = 587.426, GFI = 0.916, AGFI = 0.892, NFI = 0.861, CFI = 0.848, RMSEA = 0.051이므로 전반적으로 만족스러운 수준임을 확인할 수 있다.



<표 4> 판별타당성 검증결과

개념	1	2	3	4	5	6	7	8
외향성	0.829							
신경성	-0.003	0.794						
개방성	0.441	-0.010	0.775					
친화성	0.457	-0.040	0.350	0.812				
성실성	0.302	-0.023	0.380	0.625	0.797			
내재적보 상	0.230	0.052	0.120	0.245	0.164	0.654		
외재적보 상	0.158	0.194	0.432	0.318	0.538	0.321	0.814	
직무만족 도	0.224	-0.186	0.261	0.537	0.453	0.358	0.561	0.798

주) 대각선 음영: AVE의 제곱근값

본 연구의 가설 검증결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 외향성, 개방성, 친화성, 성실성은 직무만족도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치는 것으로 연구 결과 나타나 가설 1, 가설 1.1, 가설 1.3, 가설 1.4, 가설 1.5는 채택되었다. 둘째, 신경성은 직무만족도에 정(+)<sup>1</sup>의 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 가설 1.2는 기각되었다(<표 5>참고).

#### 4.4. 조절효과검증

SW종사자들의 개인특성이 직무만족도에 미치는 영향에서 조절변수인 내재적 보상, 외재적 보상의 유의성을 Byrne(2004)가 제안한 다중집단 분석(multiple group analysis)과 집단의 동일성 검증(measurement invariance test)을 실시하였다[43]. 우선, 조절효과인 내재적 보상과 외재적 보상에 대한 직무만족도의 차이를 검증하기 위하여 두 집단으

로 분류하였다. 분류방법은 보상에 대한 만족도의 평균값에 따라 평균값 보다 만족도가 높은 집단과 낮은 집단으로 나누었다. 이러한 방법으로 내재적 보상과 외재적 보상에 대한 만족도가 높은 집단(n=108명)과 낮은 집단(n=98명)의 두 개 집단으로 분리하여 동일성 검증을 실시하였다. 분석결과 각 집단의 동일성은 확보하였다( $\Delta X^2=8.157$ ,  $df=8$ ,  $p>0.05$ ).

Anderson and Gerbing, (1988)의 연구에서 제안한 두 집단의 동일성 검증을 통해 두 집단의 동일성을 확보하고 제약모형과 자유 모형 간 카이스퀘어 변화량으로 집단 간의 차이를 측정하였다[44]. 내재적 보상과 외재적 보상에 대한 만족도가 높은 집단(n=108명)과 낮은 집단(n=98명)의 영향력의 차이를 검증한 결과 조절변수의 효과검정결과 가설2, 가설3은 채택되었다. 즉, 개인특성은 내재적보상과 외재적 보상에 따라 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

내재적보상이 개인적 특성과 직무만족도 사이에 내재적 보상에 대한 만족도를 높게 지각한 집단과 낮게 지각한 집단의 카이스퀘어 변화량이  $P<0.05$  수준에서 유의하게 나타났다(만족도가 높은 집단 =0.399, 만족도가 낮은 집단= 0.354,  $\Delta X^2=7.154$ ,  $df=1$ ). 본 연구에서 설정한 가설2는 채택되었음을 알 수 있다.

외재적보상이 개인적 특성과 직무만족도 사이에 외재적 보상에 대한 만족도를 높게 지각한 집단과 낮게 지각한 집단의 카이스퀘어 변화량이  $P<0.05$  수준에서 유의하게 나타났다(만족도가 높은 집단 =0.277 만족도가 낮은 집단= 0.243,  $\Delta X^2=4.094$ ,  $df=1$ ). 본 연구에서 설정한 가설3은 채택되었음을

알 수 있다.

내재적보상과 외재적보상의 조절효과 검증결과는 다음의 <표 6>과 같다.

<표 5> 가설검증결과

가설	경로	경로계수	t값	채택여부
가설 1	개인특성 -> 직무만족도	0.257	3.694**	채택
가설1.1	외향성 -> 직무만족도	0.186	2.240**	채택
가설1.2	신경성 -> 직무만족도	-0.044	-0.617	기각
가설 1.3	개방성 -> 직무만족도	0.349	4.442***	채택
가설 1.4	친화성 -> 직무만족도	0.198	2.538**	채택
가설 1.5	성실성 -> 직무만족도	0.416	5.213***	채택

\*\*\*p<0.01, \*\*p<0.05, \*p<0.1

<표 6> 조절변수에 대한 경로분석결과

가설	경로	경로계수		경로계수 차이 t값	채택 여부
		만족도 높은 집단 (n=108)	만족도 낮은 집단 (n=98)		
가설 2	내재적 보상 -> 직무만족도	0.399	0.354	1.97**	채택
가설 3	외재적 보상 -> 직무만족도	0.277	0.243	1.78*	채택

\*\*\*p<0.01, \*\*p<0.05, \*p<0.1

## V. 결 론

본 연구는 SW산업 종사자들의 개인특성이 직무만족도에 미치는 영향에 대해 본 연구에서는 먼저, 과거나 현재에 SW산업 종사자들의 개인적 특성이 업무를 할때 느끼는 직업 만족도를 살펴보았다. 마지막으로 SW산업 종사자들이 느끼는 내재적 보상과 외재적 보상이 만족도의 정도에 따라 직무 만족도에 서로 다르게 영향을 줄 수 있는지에 대해 분석해 보았다.

첫째, 개인특성은 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1( $\beta=0.257, t=3.694$ )로 채택되었다.

둘째, 외향성은 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1.1( $\beta=0.186, t=2.240$ )로 채택되었다. 이는 외향성을 가진 사람이 기쁨과 같은 긍정적 정서를 더 많이 느끼는 것으로 예상된다는 기존의 연구들(Park and Song, 2005)의 연구들에서 이미 검증된 바 있다[45]. 외향적인 성격은 생기발

랄한 편이며, 새로운 사람을 만나는 일에도 적극적이며, 이러한 성향은 조직에서 업무를 수행함에 있어서도 기쁨과 같은 긍정적인 정서에 더욱 많이 나타나는 것으로 생각된다.

셋째, 신경성은 직무만족도에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나 가설 1.2( $\beta=-0.044$ ,  $t=-0.617$ ), 가설 5( $\beta=-0.027$ ,  $t=-0.381$ )는 기각되었다. 이는 신경성이 높을수록 불유쾌한 정서가 작용함에 따라 부정적인 정서, 부정적인 경험을 보인다는 기존의 연구(Yoo, 1987)의 연구와 일치하는 결과를 보여준다[46]. 신경성인 성향은 부정적 정서에 강하게 작용함으로써 직무와 관련된 일에서도 감정적으로 부정적인 결과를 나타내고 있다.

넷째, 개방성은 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1.3( $\beta=0.349$ ,  $t=4.442$ )는 채택되었다. 개방적인 사람은 일에 있어서 다른 사람과 공유 하려는 성향이 높고 일에 대한 성취도가 높게 나타나므로 업무에서 느끼는 긍정적인 감정이 유의한 영향을 미치는 것으로 생각된다.

다섯째, 친화성은 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1.4( $\beta=0.198$ ,  $t=2.538$ )는 채택되었다. 친화적인 사람은 타인과 편안하고 조화로운 관계를 중시하므로 조직 내에서도 주변사람들을 신뢰하여 조직구성원들과 원만한 관계를 잘 형성하고 유지해 간다(Park and Song, 2005)는 기존연구에서 이미 검증된 바와 일치한다[45].

여섯째, 성실성은 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1.5( $\beta=0.416$ ,  $t=5.213$ )는 채택되었다. 성실성은 사회적 규범, 원칙들을 기꺼이 지키려는 정도를 나타내는 것으로 안정적이고 계획적이며 믿음직스러운 특성과 미래 지향적, 목표지향적인 특성을 보인다. 그러므로 노력에 집중하고 열심히 일하며 책임감이 강한 특성이 있다.

일곱째, 개인특성은 내재적 보상과 외재적 보상에

대한 조절효과에서 직무만족도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 연구 결과 나타났다. 내재적 보상과 외재적 보상에 따른 직무 만족도의 차이가 있는 것으로 나타나 가설2( $t=-1.97$ ), 가설3 ( $t=1.78$ )모두 채택되었다. 이는 내재적 보상이 직무만족도에 영향을 미친다는 기존의 연구 염영희 외(2009), 김대원 외(2003) 등의 연구들에서 이미 검증된 바 있다[29, 30]. 또한 김경수 외 (2014)의 연구에서는 가치 있고 자부심을 높여 줄 수 있는 직무를 수행하는 내재적 보상이 종업원은 자신의 직무에 시간과 노력을 더 투입하게 되며 이는 직무만족도에 영향을 주는 것으로 연구결과 밝힌바 있다[47]. 한주희 외(2009)의 연구에서 내재적 및 외재적 직무 동기는 모두 직무수행에 영향을 미치는 것으로 나타났다[48]. 김남환, 황찬규(2018)는 기업에서 학습이나 개인의 리더십 개발 등을 통해 직무만족을 느낄 수 있다고 하였으며, 이들의 연구에서는 내재적인 보상을 만족시킴으로써 조직 내에 통합적인 사고가 강화될 수 있다고 밝혔다[49]. 본 연구에서 밝혀낸 내재적 보상과 외재적 보상은 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 확인할 수 있었다. 외재적 보상은 조직 내에서 혹은 사회적인 신분을 나타내는 척도가 되기도 한다. 그러므로 외재적 보상에 대한 만족도는 자기 가치를 평가하는 척도가 되므로 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 요인으로 작용한다.

본 연구는 실증분석 결과를 토대로 두 가지 측면의 이론적, 실무적 시사점을 찾을 수 있다. 우선 이론적인 관점에서 시사점을 살펴보면 그동안 SW산업 종사자들의 개인의 성격특성이 조직에서의 교육 및 조직행동 분야에서 꾸준히 연구해 왔고 인간의 행동을 예측하는 주요 변수로 인정받고 있다. 그러나 조직에서의 개인의 업무에 대한 직무만족도와 관련이 있으므로 개인적 성향을 고려하는 것은 의미가 있을 것으로 보인다. 또한, 개인의 성향에 대한 연구

가 정보시스템 수용에서 일부 진행되고 있지만 앞으로는 본 연구의 결과를 토대로 좀 더 많은 SW 산업 종사자들의 개인의 성향을 고려한 연구가 활발하게 진행될 수 있을 것으로 보인다.

국내 SW산업 종사자수는 2015년 약 41000명으로 조사되었으며, IT 서비스의 경우 2015년 12만 4천명으로 추정된다[1]. 이는 정규직의 경우 산출된 수치이므로 더 많은 사람들이 SW산업에 종사하고 있다. 그러나 양적인 증가에도 불구하고 SW산업 종사자들의 이직의도는 타 업종에 비해 높은 비율을 보이고 있다. 다수의 SW 관련 기업들은 신규인력 충원 부족은 물론 숙련된 연구 인력이나 기술 인력의 이직과 유출로 인해 인적 자원 관리의 확보 및 관리상의 어려움을 겪고 있는 실정이다[2].

본 연구에서는 이러한 SW산업 종사자들의 이직의도를 줄일 수 있는 방안으로 내재적 보상으로 도전감, 인정, 책임감, 발전 등으로 얻게 되는 성취감이나 자아실현감과 외재적 보상으로 조직과 상사로부터 얻어지는 보상으로 임금, 복리후생, 근로환경 등을 향상시켜 준다면 직무만족도를 높이고 이직의도를 줄일 수 있을 것이라 생각된다.

본 연구의 실무적인 시사점을 살펴보면 다음과 같다. 조직에서의 개인의 역할과 이에 대한 직무의 만족도는 개인적인 성향과 직무에 대한 내재적 보상과 외재적인 보상이 중요한 영향을 미치는 것으로 본 연구의 결과 검증 되었다.

한편, 본 연구는 다음과 같은 한계를 지니고 있다. 첫째, 연구결과를 일반화하는데 무리가 따른다. 하루가 다르게 성장하고 있는 SW 산업은 다변화 되어 가고 있는 현시점에서 샘플수가 SW 산업군에 따라 세분화가 이루어지지 않은 점을 본연구의 한계라 할 수 있다. 둘째, 본 연구는 주로 정량적인 연구방법에 의존 하였으나, 후속연구에서는 관찰, 면접 등 질적인 연구방법으로 정량연구를 보완하는 것이 필

요하다. 또한, 성격특성과 공정성 등을 반영한 다양한 실증분석이 이뤄져야 한다[50]. 셋째, 본 연구에서는 직무에 대한 세분화 및 근무경력에 대한 세분화를 고려하지 못하였다. 향후 추가적인 영향요인은 좀 더 보완한 연구의 확장 및 응용이 필요할 것으로 보인다.

마지막으로 조직의 셀프리더십과 임파워먼트[51] 관계를 종합적으로 비교 연구하는 것도 필요할 것이라 생각한다.

## 참고문헌

- [1] 소프트웨어정책연구소, “소프트웨어산업 실태조사,” 2018. 4.
- [2] 이우경, 최수일, “IT업계 종사자들의 이직의도 결정요인,” 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제5호, 2011, pp.369-383.
- [3] 네이버블로그, “노조의 ‘노’자도 말 못 꺼내는 IT 종사자들,” 2018, 3, 11.  
<http://blog.naver.com/PostView.nhn?blogId=hyim63&logNo=221245692123>
- [4] 네이버블로그, “IT종사자, 업계를 떠나고 싶은 10가지 이유,” 2017. 5. 29.  
<http://blog.naver.com/PostView.nhn?blogId=customer1231&logNo=221016629299>
- [5] Davis-Blake, A. and Pfeffer, J., “Just a mirage: The search for dispositional effects in organizational research,” *Academy of Management Review*, Vol. 14, No. 3, 1989, pp. 385-400.
- [6] Costa, P. T. and McCrae, R. R., “NEO-PI-R Professional manual,” Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, 1992.
- [7] 문윤지, 강소라, 김우곤, “UCC웹사이트에서 사

- 용자의 인성이 감정적, 인지적 평가가 UCC 활용에 미치는 영향," *Asia Paific Journal of Information Systems*, 제20권, 제3호, 2010, pp. 167-190.
- [8] Eysenck, S. B. G., Eysenck, H. J., and Barrett, P.T., "A revised version of the psychotism scale," *Personality and Individual Differences*, Vol. 6, 1985, pp. 21-29.
- [9] Wang, S. and Noe, R. A., "Knowledge sharing: A review and directions for future research," *Human Resource Management Review*, Vol. 20, No. 2, 2010, pp.115-131.
- [10] 김윤호 정홍준, 김동원, "브라질 인적자원관리 딜레마: 국가문화와 노동제도의 상호작용," *조직과 인사관리연구*, 제37집, 2권, 2003, pp. 105-153.
- [11] 신문식, 한상설, 김효정, "인지된 위험, 사이트 품질, 소비자 개인성향에 지속적 사용의도에 미치는 영향 -소셜 커머스 사이트를 중심으로-," *한국경영교육학회*, 제27권, 제1호, 2012, pp. 1-23.
- [12] 백유성, "직무 의미감, Big 5 성격유형, 직무스트레스의 구조적 관계에 관한 탐색적 연구, 경영과 정보연구, 제36권, 제5호, 2017, pp. 85-98.
- [13] 이인석, "Big 5 모델의 성격요인 및 윤리적 가치관과 조직성과 간의 관계," *경영학 연구*, 제32권, 제6호, 2003, pp. 1593-1621.
- [14] 김인구, 허창구, "심리적 수용이 직무탈진에 미치는 효과: 심리적 수용의 직접효과 및 성격 5요인과의 상호작용효과," *한국심리학회지: 건강*, 제12권, 제3호, 2007, pp. 547-572.
- [15] 이원석, "호텔 베이커리 종사자의 성격유형(Big 5)이 기업의 주관적 성과에 미치는 영향," *경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문*, 2011.
- [16] 박진현, "개인특성이 고객-종업원 교환관계와 조직몰입에 미치는 영향," *동양대학교 대학원 박사학위 논문*, 2014.
- [17] Lawler, Edward E. III., "Pay and Organizational Effectiveness," *A Psychological View*, New York: McGraw-Hill, 1971.
- [18] Adams, J. S., "inequity in Social Exchange. In L. Berkowitz(Ed)," *Advances in experimental social psychology: New York : Academic Press*, Vol.2, 1965, pp.267-299.
- [19] Heuman, "Pay Satisfaction, research in Personal and HR management," *H.G.III. Vol 3*. 1985, pp.116-117.
- [20] Herzberg, F., B. Mausner, R.O. Peterson, and D.F.Capwell, "Job Attitudes; Reviess of Research and Opinion," *Pittsburgh: Psychological Service of Pittsburgh*, 1959.
- [21] Vroom, V.H., "Work and Motivation," *New York: John Willey & Sons*, 1964.
- [22] 비성천, "보상유형이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구," *한성대학교 대학원 석사학위논문*, 2014.
- [23] Engel, J. F., Blackwell, R. D., and Kallat, D. T., "Consumer Behavior(3rd)," *The Dryden Press*, 1978.
- [24] Locke, E. A., "The Nature and Causes of Job Satisfaction," *Rand-Mcnally, College Publish CO.*, 1976.
- [25] Porter, L. W. and Steers, M., "Organizational Work and Personal factors in Employee Turnover and Absenteeism," *Psychological Bulletin*, Vol.80, 1973.
- [26] Beaty, R. W. and Schnier, C. E., "Personnel Administrational : An Experiential Skill

- Building Approach(2nd),” Addison Wesley, 1981.
- [27] Iverson, R. D., “Employee Acceptance of Organizational change : The Role of Organizational Commitment,,” International Journal of Human Resource Management, Vol. 7, No.1., 1991.
- [28] 김은희, “지방공무원의 직무만족과정변수로서 심리적 임파워먼트의 역할,” 한국지방자치학회보, 제11권, 제4호, 2007, pp.107-135.
- [29] 염영희, 권성복, 이윤영, 권은경, 고종욱, “간호사의 직무만족결정요인: 노동보상을 중심으로,” 대한간호학회지, 제39권, 3호, 2009, pp.329-337.
- [30] 김대원, 박철민, “지방공무원의 직무스트레스와 조직몰입도 영향 변인의 경로분석,” 한국지방자치학회보, 제15권, 제4호, 2003, pp.1-25.
- [31] 이승길, “경찰공무원의 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구,” 한국경찰학회보, 6, 2003, pp.243-269.
- [32] Brockner, J., “The Effects of Work Layoffs on Survivors-Research, Theory, and Practice,” Research in Organizational Behavior, 10, 1998, pp. 213-255.
- [33] 현길홍, “해양경찰공무원의 직무만족에 관한 연구,” 제주대학교 대학원 석사학위논문, 2006.
- [34] 이성규, “경찰의 조직문화가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구,” 동국대학교 박사학위논문, 2005.
- [35] 박재홍, “해양경찰관의 조직몰입과 직무만족 결정요인에 관한 연구,” 한국해양대학교 대학원 박사학위논문, 2010.
- [36] 신승균, “한국경찰공무원의 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구,” 동아대학교 대학원 박사학위논문, 2009.
- [37] Mehrabian, A. and Russell, J.A., An approach to environmental psychology, Cambridge: MIT Press, 1974.
- [38] Ryu, K. and Jang, S., “The effect of environmental perceptions on behavioral intentions through emotions: the case of up-scale restaurants,” Journal of Hospitality and Tourism Research, Vol. 31, No.1, 2007, pp. 56-72.
- [39] Van Dam, K., “Employee Attitudes toward Job Changes : An Application and Extension of Rusbult and Farrell’s Investment Model,” Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol.78, No.2, 2005, pp.253-273.
- [40] Joseph, D., K. Ng, C. Koh, and S. Ang, “Turnover of IT Professionals : A Narrative Review, Meta-Analytic Structural Equation Modeling, and Model Development,” MIS Quarterly, Vol.31, No.3, 2007, pp. 1-31.
- [41] Hair, J. A., R. E. Anderson, R. L. Tatham and W. C. Black, Multivariate Data Analysis(5th edition), New Jersey, Upper Saddle River: Prentice Hall, 1998.
- [42] 김계수, 구조방정식 모형분석, 한나래 아카데미, 2010.
- [43] Byrne, B. M., “Testing for multigroup invariance using AMOS graphics: A road less traveled,” Structural Equation Modeling, Vol. 11, No.2, 2004, pp.272-300.
- [44] Anderson, J. C. and D. W. Gerbing, “Structural equation modeling in practice: a review and recommended two-step approach,” psychological Bulletin, Vol.103, No. 3, 1988, pp. 411-423

- [45] Park, S. A. and Song, K.J., "The Effect of Social anxiety on Psychological Adapta-tion," Korean Journal of Health Psychology, Vol. 11, No. 2, 2005, pp. 1-29.
- [46] Yoo, H. J., "The Influence of Personality on Subjective Well-Being of the Elder. With Reference to Extraversion and Neuroti-cism," Korean Journal of Clinical Psychology, Vol. 6, No. 1, 1987, pp. 1-8.
- [47] 김경수, 양동민, "상사와 부하의 교환관계: 유인과 기여의 두가지 모형에 대한 검증," 인적자원 관리연구, 제21권, 제5호, 2014, pp. 1-25.
- [48] 한주희, 고일수, "고성과 인적자원시스템과 직무 동기가 직무성파에 미치는 영향: 보험설계사를 대상으로," 인력관리연구, 제11권, 제3호, 2009, pp. 73-96.
- [49] 김남환, 황찬규, "중소 ICT 기업 학습조직 참여자의 셀프리더십이 학습지향성과 LMX를 통하여 직무만족에 미치는 영향", 디지털정보학회 논문지, 제14권, 제1호, 2018, pp. 103-120.
- [50] 남상민, 황찬규, 권두순, 홍순근, "U-민원 콜센터 상담원 조직 공정성이 조직몰입과 직무만족을 통해 직무성파에 미치는 영향," 디지털정보학회 논문지, 제11권, 제3호, 2015, pp. 125-143.
- [51] 이영신, 박재성, "IT중소기업의 리더십과 임파워먼트에서 MMR과 SEM 검증방법에 따른 팔로워십 조절효과분석," 디지털산업정보학회 논문지, 제8권, 제3호, 2012, pp. 199-212.

■ 저자소개 ■



김 효 정  
(Kim Hyojung)

2013년 3월~현재 계명대학교 Tabula Rasa College 조교수  
 2006년 2월 계명대학교 경영정보학과 (경영학박사)  
 2003년 2월 계명대학교 경영정보학과 (경영학석사)  
 1989년 2월 대구가톨릭대학교 경영학부 (경영학사)

관심분야 : M-Commerce, Electronic Learning, 소셜네트워크 서비스, 인터넷 중독  
 E-mail : kimhj2084@kmu.ac.kr

논문접수일:	2018년 05월 23일
수 정 일:	2018년 06월 11일
게재확정일:	2018년 06월 15일