

# 근로가치관이 플랫폼 노동자의 직무 태도에 미치는 영향에 관한 연구

## The Effects of Work Values on Job Attitude of Platform Workers

류성열 (Sung Yul Ryou)

대진대학교 경영학과<sup>1)</sup>

박상철 (Sang Cheol Park)

대구대학교 경영학부<sup>2)</sup>

김경규 (Kyung Kyu Kim)

한국뉴욕주립대학교 경영학과<sup>3)</sup>

### 〈 국문초록 〉

플랫폼 기업의 알고리즘 경영이 강화되고, 법적으로 플랫폼 노동자의 '근로자성'이 인정받는 영역이 확대되고 있는 상황은, 플랫폼 기업이 내부 인력 자원으로서의 플랫폼 노동자의 직무 태도에 대한 이해를 확대시켜야 할 시기라는 것을 의미한다. 본 연구에서는 알고리즘 경영이 플랫폼 노동자의 직무 태도 전반에 대한 인식의 변화를 유도하고 있는 상황에서, 플랫폼 노동자의 근로가치관에 따른 직무 태도의 차이를 밝혀보고자 한다. 본 연구는 플랫폼 노동자의 근로 가치관에 따른 직무 태도 인식에 관한 차이를 알아보고자 하였다. 이를 위해 알고리즘 경영을 도입한 배달 플랫폼을 이용하는 라이더 177명에 대한 설문 조사 자료를 활용하여 다변량 분산분석을 실시하였다. 연구 결과, 근로가치관(직무 관심)을 중시하는 플랫폼 노동자일수록 보상공정성과 자율성이 높은 것으로 나타났다. 또한, 근로가치관(경제적 보상 관심)을 중시하는 플랫폼 노동자일수록 업무 과부하, 보상 공정성, 직무 소진, 이직 의도 등이 높은 것으로 나타났다.

주제어: 플랫폼 노동자, 근로가치관, 직무 태도, 알고리즘 통제, 이직 의도, 다변량 분산분석

1) 제1저자, syryoo@daejin.ac.kr

2) 교신저자, spark77@daegu.ac.kr

3) 공동저자, kyungkyu.kim@sunykorea.ac.kr

## 1. 서론

플랫폼 기업은 공급자와 수요자 사이의 거래와 상호작용을 지원하고, 양 쪽이 새로운 가치를 획득할 수 있도록 하여 수익을 창출한다(Bimpikis et al., 2024). 예컨대, 배달 플랫폼 기업은 수익을 극대화하기 위해, 공급자 측면에서 플랫폼 노동자의 일감 배정과 보상, 수요자 측면에서 배달 지연에 민감한 고객 불만 간의 균형을 맞추는 노력을 지속하고 있다(Zhou et al., 2024). 플랫폼 노동자는 플랫폼 기업을 통해 문제 해결 또는 서비스를 제공하여 수익을 얻는 자를 말한다(Eurofound, 2018). 배달 플랫폼 노동자의 노동기회는 소비자 주문(on-demand)에 기반하며 노동 특성 상 상품(서비스)의 제공 이후에 즉시 해고의 상태가 되는 것이기 때문에 주문형 노동자(on-demand worker)로 분류되기도 한다(Todolí-Signes, 2017).

플랫폼 기업이 새로운 가치를 창출하고 새로운 일자리를 확대시키고 있는 긍정적인 측면에 반해, 플랫폼 노동자의 직무 환경에 대한 부정적인 측면이 주목받기 시작한 것은 플랫폼 기업이 알고리즘 경영(algorithmic management)을 도입하기 시작한 시점과 거의 일치한다. 국내 플랫폼 기업이 알고리즘 경영을 도입하기 시작한 것은 2020년부터이며, 대표적인 플랫폼 기업인 ‘배달의 민족’, ‘쿠팡이츠’, ‘카카오택시’ 등이 알고리즘에 의한 ‘AI 배차’ 시스템을 도입하였다(장진희, 2023). 알고리즘 경영은 실시간으로 서비스 공급 및 수요 데이터 분석을 통한 동적 가격 결정(dynamic pricing)을 이용해 더 많은 플랫폼 노동자를 유입하고 그들에게 더 많은 수입을 보장하는 순기능을 제공할 수 있다(Chen, 2016). 그럼에도 불구하고, 플랫폼 노동자의 행태에 관한 연구들이 주목하고 있는 것은 알고리즘 경영을 통한 플랫폼 노동자의 통제와 감시의 위험성을 강조하고 있기 때문이다. 최근 연구에서는 플랫폼의 알고리즘이 플랫폼 노동자의 자율성 및 고용지속성 등을 낮추는 영향을 미친다는 결과를 보여주고 있

다(Duggan et al., 2023; Veen et al., 2020).

플랫폼 노동자는 플랫폼 기업의 지속가능성을 유지하는 데 있어 매우 중요한 자원이다. 대부분의 연구에서 플랫폼 노동자는 기존의 전통적인 내부 자원이 아닌 기업의 경계 외부에 존재하는 공급자로 인식하는 경향을 갖고 있지만, 이러한 플랫폼의 알고리즘 경영의 확대로 플랫폼 노동자는 플랫폼 기업의 조직 구조 내에서 내부 자원과 외부 자원 간의 경계를 모호하게 만드는 독특한 특성을 가지게 된다(McCartney & Alisa Lê, 2024). 예를 들어, 플랫폼 기업은 플랫폼 노동자에 대한 고객 평가와 알고리즘에 기반한 통제와 성과 평가를 기반으로 플랫폼 노동자의 책임 시스템을 활용한다. 이러한 알고리즘 관리는 전통적인 내부 인력이 경험하는 것과 비슷한 책임감을 조성하여 내부 자원의 특성을 보이게 한다(장진희, 2023). 최근 대법원(2024.7.25.)이 차량 호출 서비스 ‘타다’ 운전기사가 근로기준법상 노동자라고 판단하는 판결을 내리면서, 플랫폼 노동자가 “근로자성”을 인정받은 첫 판결이 나왔다. 대법원은 플랫폼 노동자의 근로자성 판단 기준으로 “온라인 플랫폼을 매개로 한 노무제공 관계의 경우 직접적으로 개별적 근로계약을 맺을 필요성이 적은 사업구조, 일의 배분과 수행 방식 결정에 온라인 플랫폼의 알고리즘이나 복수의 사업참여자가 관여하는 노무관리의 특성을 고려해야 한다.”고 판시했다(강석영, 2024). 이처럼 플랫폼 노동자의 ‘근로자성’을 인정하는 움직임은 이미 유럽의 주요 국가의 최고 법원에서 시작한 세계적인 흐름이다(권오성, 2021). 그러나, 플랫폼 노동자는 표면적으로 상사의 규제없이 업무 시간과 양을 자유롭게 정할 수 있고, 그로 인한 재정적 부담과 심리적 고통을 겪고 있다는 측면에서, 기업 외부 자원의 특징인 업무의 위태로운 본질을 비교적 잘 보여준다(Immonen, 2023). 플랫폼 노동자는 자신이 느끼는 책임감과 사회심리적 참여를 통해 내부 자원의 특성을 나타내지만, 이들이 탐색하는 불안정성, 자율성, 규제 및 거버넌스 구조는

외부 자원과 더욱 밀접하게 연계되어 플랫폼 기업의 조직 경계를 공유하는 하이브리드 범주로 전환되고 있다.

이처럼 플랫폼 기업의 알고리즘 경영이 강화되고, 법적으로 플랫폼 노동자의 ‘근로자성’이 인정받는 영역이 확대되고 있는 상황은, 플랫폼 기업이 내부 인력 자원으로서의 플랫폼 노동자의 직무 태도에 대한 이해를 넓혀야 할 시기라는 것을 의미한다. 최근 플랫폼 노동자의 알고리즘 경영에 대한 직무 태도 인식에 대한 이해가 증가하고 있지만(Möhlmann et al., 2021; 박상철, 2023), 플랫폼 노동자들이 갖고 있는 근로가치관과 그 영향에 관해 아직 알려지지 않고 있다. 근로가치관은 직무와 관련하여 개인이 선호하는 어떠한 구체적인 행동방식이나 결과적 상태에 대한 신념으로, 조직 내에서 조직 구성원의 직무 태도, 직무 만족, 이직 의도 등에 차이를 만들어낸다(이채은, 박재희, 2010). 따라서, 본 연구에서는 알고리즘 경영이 플랫폼 노동자의 직무 태도 전반에 대한 인식의 변화를 유도하고 있는 상황에서, 플랫폼 노동자의 근로가치관에 따른 직무 태도의 차이를 밝혀보고자 한다.

요약하면, 본 연구의 목적은 플랫폼 노동자의 근로가치관을 통해 알고리즘 경영으로의 변환 과정에서 그들이 인식하는 직무 태도의 차이를 탐구하는데 있다. 이를 위해 본 연구는 구체적으로 다음과 같은 과정을 통해서 수행한다. 첫째, 플랫폼 노동자의 근로가치관에 대한 이해를 높인다. 둘째, 플랫폼 노동자의 근로가치관과 그들의 직무 태도의 차이에 대한 관련성을 실증적으로 검증한다. 셋째, 플랫폼 노동자의 직무 태도에 대해 서로 다른 근로가치관간에 미치는 상호작용 효과를 검증한다.

## 2. 기존 문헌 연구

### 2.1. 플랫폼 노동자의 직무 태도

플랫폼 노동자는 각 이코노미(Gig economy) 직업에

종사하는 개인을 의미하며, 음식 배달 종사자(또는 배달 라이더)가 대표적인 사례로 언급된다. 플랫폼 노동자는 모호한 고용 상태, 플랫폼 알고리즘 경영으로 인한 직업적 위협, 개인 연금과 같은 전통적인 고용 혜택에 대한 접근 부족과 관련된 문제에 직면하고 있다(Au-Yeung et al., 2024). 제7차 한국표준직업분류에 의하면, 국내에서 배달노동자는 “사업체, 가구 또는 기타 장소에 문서, 소포, 물품 등을 배달하는 업무를 수행하는 자”로 정의된다(통계청, 2017). 이들 배달 플랫폼 노동자의 직무 특성은 다음과 같다(박효인 등, 2022). 첫째, 플랫폼 노동자는 알고리즘 경영에 의한 직무의 통제를 받는다. 둘째, 플랫폼 노동자는 휴게권이 존재하지 않아, 일과 삶의 균형에 위협을 받고 있다. 셋째, 플랫폼 노동자는 감정노동을 수행하고 있다. 본 연구는 플랫폼 노동자 중 배달 플랫폼 노동자를 대상으로 하고 있다.

기존의 플랫폼 노동자에 관한 연구는 플랫폼 노동자의 현황 분석, 플랫폼 노동자의 근로자성 보호 방안 등에 관한 연구들이 이루어져 왔으며(민순홍, 2023), 경영학적 관점에서 배달 플랫폼 노동자의 직무 태도를 분석한 연구는 여전히 부족한 실정이다. 직무 태도(job attitude)는 일과 조직에 대해 갖게 되는 감정, 신념, 애착 등과 같이 긍정적인 정서적 평가를 의미한다(Judge & Kammeyer-Mueller, 2012). 개인 차원의 직무 태도가 조직 성과에 미치는 영향의 중요성을 고려할 때 플랫폼 노동자의 직무 태도 효과 검증에 대한 연구는 현 시점에서 시의적절하다고 판단된다.

이와 관련하여, Ropponen et al.(2019)은 플랫폼 노동자의 직무 몰입이 낮을수록, 육체적 건강이나 웰빙에 부정적인 영향을 미친다는 것을 실증하였으며, 플랫폼 노동자가 지각하는 직무 태도 중 직무 만족과 조직 몰입은 행복에 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 밝힌 바 있다. Cram et al.(2022)은 알고리즘 통제의 두 가지 방식(gatekeeping, guiding)이 긍정적 테크노스트레스(technostress)와 부정적 테

크노스트레스를 유발하는 것을 실증하였다. Wiener et al.(2023)은 알고리즘 통제의 두 가지 방식(gatekeeping, guiding)에 대한 플랫폼 노동자의 인식과 직무 환경의 세 가지 요소인 자율성(autonomy), 공정성(fairness), 보안성(privacy)에 대한 행동 반응 간의 관계를 분석하였다.

한편, 배달 플랫폼 노동자의 직무 태도를 다루고 있는 국내 주요 연구들은 <표 1>과 같다. 박수민(2021)은 배달 플랫폼 노동자의 그림자 노동, 자율성 제약, 시간 압박 등과 같은 직무 태도 요소를 제시하고 있다. 김영국 등

(2022)은 배달 플랫폼 노동자가 직무에서 인식하는 일의 하위 범주로서 안전 사고 위험성, 플랫폼과 플랫폼 노동자의 갈등, 업무 만족도, 스트레스 요인, 업무에 대한 사회적 인식 등을 도출하였다. 김은지, 김용덕(2022)은 배달 플랫폼 노동자가 직무 만족에 영향을 미치는 요인으로 근무시간, 소득(월평균, 시간당 월평균), 휴게시설 유무 등이 유의한 영향을 미치는 것으로 조사하였다. 성은혜, 배소영(2022)은 직무 요구-자원 모델을 활용하여, 배달 플랫폼 노동자가 느끼는 시간 압박과 직업적 고립이

<표 1> 플랫폼 노동자의 직무 태도 관련 연구

연구자	연구 유형	샘플	연구 발견점
박수민 (2021)	사례연구	플랫폼 노동 단체 구성원	•플랫폼 기업들은 노동 시간을 압축적으로 사용하면서 노동자들의 자율성을 제약하고, 플랫폼 노동자의 그림자 노동 증가를 시킴
김영국 등 (2022)	질적 연구	전업 배달 종사자 10명	•휴식보다 근무 환경에 집중하는 편 •대부분 소득을 위해 일하고, 현재 일에 만족하는 편 •일의 지속성에 대해서는 부정적인 편
김은지, 김용덕(2022)	양적 연구	전업 배달 종사자 100명	•배달종사자의 만족도에 영향을 미치는 주요 요인으로, 근무시간, 월 평균 소득, 시간당 월평균 소득, 노동조합 가입 선호도, 휴게시설 유무, 안전모 착용 선호도를 제시
성은혜, 배소영(2022)	양적 연구	전업 배달 종사자 220명	•직무 요구-자원모델을 활용하여 플랫폼 노동자의 직무 태도 분석 •직무요구(시간 압박)이 일-여가 갈등을 높이고, 심리적 웰빙을 낮추며, 직무요구(직업적 고립)이 심리적 웰빙을 높임 •직무자원으로서 '온라인을 통한 감정적지지'와 '고객의 가치공동창출 행동'이 직무요구의 부정적 영향을 완화
박상철 등 (2023)	질적 연구	전업 배달 종사자 16명	•플랫폼노동이 조직화되는 프로세스 모델을 제시 •플랫폼 알고리즘 관리(매칭목적의 알고리즘과 관리목적의 알고리즘)가 플랫폼노동 특유성(일감수행, 일감에 대한 보상, 소속감)을 결정 •플랫폼 알고리즘과 플랫폼노동 특유성이 플랫폼노동 수행(임금노동의 최대화, 그림자노동의 최소화)에 영향
장진희 (2023)	양적 연구	배달, 운송직군 종사자 600명	•알고리즘이 노동자의 가격 분포나 기회 분포를 결정하면 수입이 감소하며, 과업 배분 과정이 투명한 경우 수입 증가
박수경 등 (2023)	양적 연구	배달, 운송직군 종사자 587명	•직무 압박이 우울에 직접적인 영향 •일과 삶의 균형이 이들 관계에 대한 부분 매개 효과
Park and Ryoo (2023)	양적 연구	전업 배달 종사자 216명	•알고리즘 통제가 업무 불확실성과 반복성을 매개로 하여 직업 배태 및 이직 의도에 영향을 미침
박상철 (2023)	양적 연구	전업 배달 종사자 169명	•플랫폼 노동 수행 강도가 직무 소진에 영향 •그림자 노동 수행 강도가 직무 소진 및 이직 의도에 영향 •직무 소진이 이직 의도에 영향
Ryoo and Park (2024)	양적 연구	전업 배달 종사자 182명	•직무 요구-자원모델을 활용하여 플랫폼 노동자의 직무 태도 분석 •직무 요구(업무 과부하, 신체적 노동)이 직무 소진에 영향 •직무 자원(서비스 기술 지원, 훈련)이 직무 배태에 영향 •직업 배태에 직무 소진은 부정적, 직무 배태는 긍정적 영향

라는 직무 요구가 일-여가 갈등과 심리적 웰빙에 영향을 미친다는 것을 밝혀내었다. 이들은 이외에도 직무자원으로 '온라인을 통한 감정적 지지'와 '고객의 가치공동창출행동'이 직무 요구의 부정적 영향을 완화한다고 실증하였다. 박상철 등(2023)은 플랫폼 알고리즘 관리(매칭 목적의 알고리즘과 관리 목적의 알고리즘)가 배달 플랫폼 노동자의 업무 수행, 업무에 대한 보상, 소속감 등을 결정한다는 연구 결과를 제안하고 있다. 장진희(2023)는 배달 플랫폼 노동자의 배달 가격 결정권, 배달 수락율, 알고리즘 투명성, 노동자 통제성 등이 그들의 수입에 미치는 영향을 분석하였는데, 알고리즘 투명성이 배달 플랫폼 노동자의 수입을 증가시킴을 밝혀내었다. 박수경 등(2023)은 업무 과부하와 유사한 개념으로 배달 플랫폼 노동자의 직무 압박(job pressure)을 제시하고, 이것이 일과 삶의 균형 및 우울에 미치는 영향에 관한 실증을 하였다. Park and Ryoo(2023)은 배달 플랫폼 노동자에 대한 알고리즘 통제가 업무 불확실성과 반복성을 매개로 하여 직업 배태 및 이직 의도에 영향을 미친다는 것을 실증하였다. 박상철(2023)은 배달 플랫폼 노동자의 플랫폼 노동 수행 강도가 직무 소진에 영향을 미치며, 그림자 노동 수행 강도가 직무 소진 및 이직 의도에 영향을 미친다는 것을 실증하였다. Ryoo and Park(2024)은 배달 플랫폼 노동자의 직무 요구로서 업무 과부하와 신체적 노동을 제시하고, 직무 소진에 미치는 영향을 실증하였다. 또한, 직무 자원으로 서비스 기술 지원과 훈련을 제시하고, 직무 배태에 미치는 영향을 검증하였다.

현재까지 배달 플랫폼 노동자의 연구에서 직무 태도와 관련된 내용을 살펴본 이유는, 플랫폼 기업이 고객을 위한 서비스 품질 향상과 고객 만족도를 높이기 위해서는 플랫폼 노동자들의 직무 태도에 대한 적극적인 관리가 요구되기 때문이다(차재빈 등, 2022). 이러한 노력은 플랫폼 기업의 이미지 개선에도 도움을 주어, 향후 플랫폼 노동자의 지속적인 유입과 고객 확보에도 큰 도움이 될

것이다(김영국 등, 2022). 또한, 플랫폼 노동자의 지속성 유지를 위해서는 플랫폼 노동자의 직무 태도에 대한 이해를 바탕으로 그들의 이직 의도를 경감시키는 것이 장기적으로 플랫폼 기업의 경쟁우위 확보에 중요한 역할을 수행할 수 있다(권오성, 2021).

## 2.2. 근로가치관

근로가치관은 개인이 일과 직업에 대해 가지는 신념과 태도로, 직무에 대한 가치 체계를 의미한다(Wollack et al., 1971). 근로가치관은 개인의 행위에 있어 근원적인 기준을 제공하기 때문에 개인의 직무 태도에 영향을 미치는 주요 요인이다(최학수, 2006). 박영배(1996)는 근로가치관을 내재적 가치, 향상 노력 가치, 사회적 지위 가치, 보수 가치 등의 4개의 차원으로 구분하였으며, 근로가치관이 직무 만족에 직접적인 영향을 미친다는 것을 실증하였다. 박영배(1997)는 전자산업 종사자를 대상으로 한 연구에서 내재적 가치, 향상 노력 가치, 사회적 지위를 중시하고, 보수 가치를 덜 중시하는 근로자의 직무 만족도가 높다는 연구 결과를 제시하고 있다. 이용규, 정석환(2005)은 공무원의 근로가치관을 내적근로가치관과 외적근로가치관이 직무 만족과 조직 몰입에 미치는 영향을 검증하였다. 최학수(2006)는 카지노 종사자의 근로가치관을 내적 근로가치관과 외적 근로가치관으로 구분하고 이들이 직무 만족 및 조직 몰입에 미치는 영향에 대한 실증 연구를 수행한 바 있다.

선행연구의 검토를 통해 플랫폼 노동자의 근로가치관이 이들의 직무 태도, 직무 행동 그리고 업무 성과 간의 유의한 관계가 존재할 것을 예상할 수 있다(박영배, 1997). 예를 들어, 근로가치관과 직무의 적합성이 높으면, 직무 몰입이 증가하고 직무 만족도가 높아질 수 있다. 또한, 긍정적인 직무 가치관을 보유한 사람일수록 그렇지 않은 사람에 비해 상대적으로 높은 성과를 보일 가능성이

크다. 반면에, 근로가치관과 직무 환경이 불일치할 경우, 직무 스트레스가 증가하고 이직 의도가 높아질 수 있다. 따라서, 플랫폼 노동자의 근로가치관에 대한 이해는 플랫폼 노동자의 직무 태도에 대한 이해를 더욱 확장하는 데 의미 있는 변수가 될 수 있다. 하지만 플랫폼 노동자의 근로가치관의 중요성에도 불구하고, 국내에서는 이에 대한 집중적인 연구가 이루어지지 않고 있는 실정이다.

### 3. 연구가설

근로가치관은 업무 환경의 운영 측면에 있어 근로자 개인이 부여하는 중요성의 관점을 의미한다. 이는 직업 특성, 업무 결과, 직업적 요구, 일의 목적, 직업 선택 의사 결정 등과 관련이 있기 때문에 일과 관련한 보상, 자율성, 발전 기회, 직무 환경 등과 같은 다양한 특성의 차이를 유발할 수 있다고 한다(Pryce, 2014). 근로가치관은 다양한 직무 특성에 대한 태도에 있어 개인의 선호도를 평가할 수 있는 다층적 개념으로 고려된다(Lyons et al., 2010). 근로가치관을 다루고 있는 국내 연구들은 근로가치관을 내재적 가치, 향상 노력 가치, 사회적 지위 가치, 보수 가치 등의 4개의 차원으로 구분하고 있다(박영배, 1996, 1997; 최학수, 2006). 이외에도 근로가치관은 특정한 집단에 따라 서로 다르게 구성될 수 있는 특징을 가지고 있으며, 개인이 속한 국가, 조직, 직업에 따라 그 근로가치관은 변하거나 그 하위 구성 요소가 달라질 수 있다(Roe & Ester, 1999).

본 연구는 플랫폼 노동자의 특성을 고려하여, 플랫폼 노동자의 근로가치관을 근로가치관(직무 관심)과 근로가치관(경제적 보상 관심)의 2개 차원으로 구성하였다. 우선 본 연구는 플랫폼 노동자가 경제적으로 종속된 전통적인 노동자와 자영업(self-employment)의 융합적 근로 형태를 갖고 있기 때문에(문예진, 오성은, 2020), 직위 또

는 승진에 대한 관심에 해당하는 근로가치관(향상 노력 가치)을 형성하지 않은 것으로 판단하여 배제하였다. 또한, 배달 플랫폼 노동자의 노동 계기에 관한 선행연구의 결과(민순홍, 2023)를 기반으로, 본 연구는 배달 플랫폼 노동자들이 가장 높게 고려한 사항이 높은 기대 소득과 유연한 근로 시간임을 확인하였다. 반면에, 미래 직업 계획 측면에서 사회적 인정이나 비전 있는 일자리로의 이동을 원하는 비율이 거의 존재하지 않은 점을 파악하였다. 이에 따라 본 연구는 배달 플랫폼 노동자가 해당 일자리가 갖는 사회적 의의에 대한 근로가치관(사회적 지위 가치)을 형성하지 않은 것으로 판단하여 본 연구의 범위에서 배제하였다. 종합하여, 본 연구는 박영배(1996)가 Wollack et al.(1971)의 근로가치척도(Survey of Work Values, SWV)를 기반으로 도출한 근로가치관의 4개 차원(내재적 가치, 향상 노력 가치, 사회적 지위 가치, 보수 가치) 중 2개 차원(내재적 가치, 보수 가치)을 플랫폼 노동자의 근로가치관으로 선택하였다.

또한, 본 연구는 플랫폼 노동자의 전통적인 노동자의 직무 특성에 초점을 맞추어, 배달 플랫폼 노동자의 직무 태도를 선정하였다. 이를 위해, 본 연구는 이직 의도에 관한 체계적인 이론적 모형을 제시한 Joseph et al., (2007)의 연구를 이론적 바탕으로, 배달 플랫폼 노동자에 관한 연구에서 활용된 업무 과부하(Ryoo & Park, 2024), 보상 공정성(Quy Nguyen-Phuoc et al., 2023), 알고리즘 통제(Park & Ryoo, 2023; 박상철, 2023), 자율성(Woon et al., 2022), 직무 소진(박상철, 2023; Ryoo & Park, 2024), 이직 의도(Park & Ryoo, 2023; 박상철, 2023)를 배달 플랫폼 노동자의 직무 태도로 채택하였다.

한편, 기존의 근로가치관 관련 연구의 주요 연구 흐름 중 하나는 근로가치관에 따른 근로자의 직무 태도의 차이를 분석하는 것이다(Sagie et al., 1996; 최학수, 장병수, 2002). 이러한 연구 흐름 속에서 근로가치관에 따른 직무 태도, 직무 만족, 이직 의도 등의 차이를 확인하는 연구

들이 수행되어 왔다. 이는 근로가치관이 개인의 업무 특성에 대한 선호도를 결정하는 기본적인 요구 기준이 되기 때문에, 근로자의 근로가치관에 따라 직무 태도가 영향을 받을 것이라는 이론적 토대에 근거한다(Lyons et al., 2010). 따라서, 근로가치관에 따라 근로자의 직무 태도에 차이가 있을 것이라는 기존 선행 연구를 바탕으로 (이규만, 박경규, 2006), 본 연구에서 설정한 배달 플랫폼 노동자의 근로가치관(직무 관심)과 근로가치관(경제적 보상 관심)에 따라 그들의 직무 태도(업무 과부하, 보상 공정성, 알고리즘 통제, 자율성, 직무 소진, 이직 의도)에 차이가 있을 것이라는 관련 가설들을 설정하였다.

또한, 근로가치관은 다면적 속성을 가지고 있는 개인의 심리적 특성이며(Sagie et al., 1996), 개인이 갖고있는 서로 다른 유형의 근로가치관에 따라 역동적인 호환성과 대립성의 관계를 갖는 구조를 형성한다(Ros et al., 1999). 즉, 근로자는 다양한 세부 근로가치관을 가지고 있으며, 각 개인이 형성하고 있는 근로가치관들의 역동적 상호작용에 따라 그들의 근로가치관이 직무 태도에 미치는 영향은 달라질 수 있다는 것을 의미한다. 선행연구의 주장을 바탕으로, 본 연구는 배달 플랫폼 노동자의 직무 태도(업무 과부하, 보상 공정성, 알고리즘 통제, 자율성, 직무 소진, 이직 의도)는 근로가치관(직무 관심)과 근로가치관(경제적 보상 관심)의 상호작용에 의해 영향을 받을 것이라는 가설들을 설정하였다.

상기내용을 토대로, 본 연구는 플랫폼 노동자와 근로가치관에 관한 선행연구의 검토를 바탕으로 플랫폼 노동자의 근로가치관과 알고리즘 경영의 영향을 받는 플랫폼 노동자의 직무 태도에 대한 일련의 가설들을 다음과 같이 설정하였다.

- H1-1: 근로가치관(직무 관심)에 따라 플랫폼 노동자의 업무 과부하는 유의한 차이가 있다.
- H1-2: 근로가치관(경제적 보상 관심)에 따라 플랫폼 노동자의 업무 과부하는 유의한 차이가 있다.

- H1-3: 플랫폼 노동자의 업무 과부하에 대해 근로가치관(직무 관심)과 근로가치관(경제적 보상 관심)간에는 유의한 상호작용 효과를 보일 것이다.
- H2-1: 근로가치관(직무 관심)에 따라 플랫폼 노동자의 보상 공정성은 유의한 차이가 있다.
- H2-2: 근로가치관(경제적 보상 관심)에 따라 플랫폼 노동자의 보상 공정성은 유의한 차이가 있다.
- H2-3: 플랫폼 노동자의 보상 공정성에 대해 근로가치관(직무 관심)과 근로가치관(경제적 보상 관심)간에는 유의한 상호작용 효과를 보일 것이다.
- H3-1: 근로가치관(직무 관심)에 따라 플랫폼 노동자의 알고리즘 통제에 대한 인식은 유의한 차이가 있다.
- H3-2: 근로가치관(경제적 보상 관심)에 따라 플랫폼 노동자의 알고리즘 통제에 대한 인식은 유의한 차이가 있다.
- H3-3: 플랫폼 노동자의 알고리즘 통제에 대한 인식에 대해 근로가치관(직무 관심)과 근로가치관(경제적 보상 관심)간에는 유의한 상호작용 효과를 보일 것이다.
- H4-1: 근로가치관(직무 관심)에 따라 플랫폼 노동자의 자율성은 유의한 차이가 있다.
- H4-2: 근로가치관(경제적 보상 관심)에 따라 플랫폼 노동자의 자율성은 유의한 차이가 있다.
- H4-3: 플랫폼 노동자의 자율성에 대해 근로가치관(직무 관심)과 근로가치관(경제적 보상 관심)간에는 유의한 상호작용 효과를 보일 것이다.
- H5-1: 근로가치관(직무 관심)에 따라 플랫폼 노동자의 직무 소진은 유의한 차이가 있다.
- H5-2: 근로가치관(경제적 보상 관심)에 따라 플랫폼 노동자의 직무 소진은 유의한 차이가 있다.
- H5-3: 플랫폼 노동자의 직무 소진에 대해 근로가치관(직무 관심)과 근로가치관(경제적 보상 관심)간에는 유의한 상호작용 효과를 보일 것이다.
- H6-1: 근로가치관(직무 관심)에 따라 플랫폼 노동자의 이직 의도는 유의한 차이가 있다.
- H6-2: 근로가치관(경제적 보상 관심)에 따라 플랫폼 노동자의 이직 의도는 유의한 차이가 있다.
- H6-3: 플랫폼 노동자의 이직 의도에 대해 근로가치관(직무 관심)과 근로가치관(경제적 보상 관심)간에는 유의한 상호작용 효과를 보일 것이다.

## 4. 연구방법

### 4.1. 측정도구의 개발

본 연구에 사용된 주요 연구변수는 선행 연구에서 사용된 측정 문항들을 수정하여 사용하였으며, 모든 문항은 리커트 7점 척도로 측정하였다. 우선, 근로가치관 중 직무 관심과 경제적 보상 관심에 대한 측정도구는 최학수(2006)의 연구에서 사용된 문항을 사용하였다. 그리고 직무 태도에 관한 측정도구는 플랫폼 노동자라는 맥락에 맞게 수정하여 활용하였으며, 세부적으로 업무 과부하와 보상 공정성은 Ahuja et al. (2007)의 연구에서 사용된 문항을 사용하였다. 알고리즘 통제와 자율성은 Möhlmann et al. (2021)의 연구에서 사용된 문항을 사용하였다. 직무 소진은 최홍열 등(2018)의 연구에서 사용된 문항을, 이직 의도는 Armstrong et al. (2015)의 연구에서 사용된 문항을 수정하여 사용하였다. 각 연구변수에 대한 조작적 정의와 관련 문헌은 <표 2>와 같으며, 세부 설문 문항은 <부록>에 수록하였다.

### 4.2. 자료수집 및 표본의 특성

본 연구는 연구자료 수집을 위해 국내 주요 배달 주문중개 업체(배달의 민족, 쿠팡이츠 등)와 지역형 배달대행업체(부릉 등)에서 플랫폼노동을 수행하는 배달 플랫폼 노동자들을 대상으로 설문조사를 수행하였다. 설문조사는 2022년 1월과 2월의 약 두 달 동안 플랫폼 라이더 협회를 통해 서면 조사 방식으로 수행되었다. 연구맥락에 부합하지 못하거나 불성실한 응답이 반영된 설문자료를 제외하고, 최종적으로 실증분석에 활용된 유효데이터 수는 177개이다.

유효 표본의 인구통계학적 특성은 <표 3>과 같다. 응답자의 성별은 남성이 156명(88.1%), 여성이 21명(11.9%)로 조사되었으며, 응답자의 52.0%인 92명이 기혼 상태인 것으로 조사되었다. 연령대는 30대가 75명(42.4%), 40대가 60명(33.9%)로 조사되어 다수를 차지하고 있으며, 이는 전체 표본의 76.3%에 해당하는 것으로 나타났다. 또한, 전체 응답자 중 대학 졸업이 116명(65.5%)으로 조사되었다. 한편, 현재 배달 플랫폼 노동을 포함하여 소득이 발생하는 직업의 개수는 1개인 경우가 132명(74.6%)로 다

<표 2> 변수의 조작적 정의 및 관련문헌

연구변수	조작적 정의	관련 문헌
근로가치관 (직무 관심)	플랫폼 노동자가 어떤 일 또는 직무의 표준에 도달하려고 하거나 그 목표를 달성하려고 하는 노력 또는 의도	Wollack et al. (1971) 최학수 (2006)
근로가치관 (경제적 보상 관심)	플랫폼 노동자가 자신의 일 또는 직무의 금전적 보상에 대한 태도	Wollack et al. (1971) 최학수 (2006)
업무 과부하	플랫폼 노동자가 주어진 시간 동안 직무를 수행할 때 요구되는 일이 과다하다고 인지하는 수준	Ahuja et al. (2007)
보상 공정성	플랫폼 노동자가 그들의 직무 수행의 결과로서 공정하고 상호호혜적으로 가치 있는 혜택을 받고 있다고 느끼는 정도	Ahuja et al. (2007)
알고리즘 통제	알고리즘을 사용하여 플랫폼 노동자의 행동을 모니터링하고 플랫폼 조직의 목표와 일치하는지 확인하는 정도	Möhlmann et al. (2021)
자율성	플랫폼 노동자가 자신의 업무를 수행하는데 있어서 업무절차, 목표설정 그리고 업무의 우선순위를 스스로 결정하는 정도	Möhlmann et al. (2021)
직무 소진	플랫폼 노동자가 조직의 직무 요구로 인해 개인의 한도 이상의 업무를 했을 때 느끼는 에너지의 고갈 정도	최홍열 등 (2018)
이직 의도	플랫폼 노동자가 직무불만족으로 인해 자신이 수용 가능한 대안으로 직장을 그만 두려는 정도	Armstrong et al. (2015)



<표 3> 표본의 인구통계학적 특성

구분	빈도	비율(%)	
성별	남자	156	88.1
	여자	21	11.9
	합계	177	100
혼인 상태	미혼	81	45.8
	기혼	92	52.0
	독신	4	2.2
	합계	177	100
응답자의 연령 분포	20~29세	30	16.9
	30~39세	75	42.4
	40~49세	60	33.9
	50세 이상	12	6.8
	합계	177	100
학력	대학원 재학 이상	6	3.4
	대학 졸업	116	65.5
	대학 재학 이상	6	3.4
	고교 졸업	46	26.0
	중학교 졸업	3	1.7
	합계	177	100
현재 배달 플랫폼 노동을 포함하여 소득이 발생하는 직업의 개수	1개	132	74.6
	2개	32	18.1
	3개	10	5.6
	4개	3	1.7
	합계	177	100

수가 전업 배달 플랫폼 노동자인 것으로 파악되었으며, 2개인 경우는 32명(18.1%)이며, 3개 이상인 경우는 13명(7.3%)로 조사되었다.

## 5. 분석 및 결과

### 5.1. 측정도구의 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구에 사용된 측정도구의 구성 타당도와 신뢰도 검증에 위해 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis, CFA)을 실시하였다. 집중타당성과 판별 타당성 검증을 위해 복합신뢰도와 평균분산추출지수를 산출하였으며,

<표 4>에 제시한 바와 같다. 모든 잠재 변수의 복합신뢰도는 권고 수준 0.7을 초과하고, 평균분산추출지수는 권고 수준 0.5를 초과하고 있어 집중 타당성이 확보되었다(Hair et al., 2017).

다음으로, <표 5>에서 보는 바와 같이, 각 변수에 대한 평균분산추출지수의 제공근 값이 그 변수와 다른 변수간의 상관관계 값을 모두 상회함을 확인하여(Fornell & Larcker, 1981), 본 연구에서 사용된 측정도구는 판별타당성을 확보하고 있음이 확인되었다. 또한, <표 6>의 HTMT 분석 결과, 모든 상관관계 값이 권고 수준인 0.85 미만으로 나타났다(Hair et al., 2017). 이를 통해 측정도구의 판별 타당성이 확보되었고, 모든 잠재 변수들간의 다중공선성의 문제가 없음을 확인하였다.

〈표 4〉 집중 타당성 분석 결과

변수	항목	요인적재량	Cronbach's alpha	복합신뢰도 (CR)	평균분산추출 (AVE)
근로가치관 (직무 관심)	F1_2	0.745	0.708	0.851	0.744
	F1_3	0.966			
근로가치관 (경제적 보상 관심)	F3_1	0.862	0.738	0.850	0.654
	F3_2	0.783			
	F3_3	0.780			
업무 과부하	A2_1	0.774	0.704	0.835	0.629
	A2_2	0.837			
	A2_3	0.766			
보상 공정성	B1_1	0.841	0.839	0.891	0.672
	B1_2	0.822			
	B1_3	0.874			
	B1_4	0.735			
알고리즘 통제	C1_1	0.849	0.765	0.865	0.681
	C1_2	0.854			
	C1_3	0.770			
자율성	D1_1	0.754	0.720	0.841	0.638
	D1_2	0.831			
	D1_3	0.809			
직무 소진	A4_1	0.786	0.771	0.852	0.591
	A4_2	0.790			
	A4_3	0.774			
	A4_4	0.723			
이직 의도	C3_5	0.895	0.702	0.870	0.770
	C3_6	0.860			

〈표 5〉 판별타당성 분석 결과

변수	Mean(SD)	1	2	3	4	5	6	7	8
1 근로가치관 (직무 관심)	4.189(1.208)	0.863							
2 근로가치관 (경제적 보상 관심)	4.847(0.976)	0.153	0.809						
3 업무 과부하	5.053(0.945)	0.306	0.294	0.793					
4 보상 공정성	4.357(1.116)	0.313	0.363	0.144	0.82				
5 알고리즘 통제	4.945(1.021)	0.066	0.265	0.361	0.015	0.825			
6 자율성	4.411(1.031)	0.386	0.179	-0.072	0.392	-0.021	0.799		
7 직무 소진	5.042(0.974)	0.161	0.24	0.588	-0.074	0.479	-0.089	0.768	
8 이직 의도	4.958(1.111)	0.028	0.211	0.304	-0.016	0.557	-0.161	0.381	0.877

주: 대각선 값은 평균분산추출의 제곱근 값을 나타내며, 비 대각선의 값들은 변수들 간의 상관계수를 나타냄

〈표 6〉 Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) 분석 결과

변수	1	2	3	4	5	6	7	8
1 근로가치관 (직무 관심)								
2 근로가치관 (경제적 보상 관심)	0.214							
3 업무 과부하	0.374	0.396						
4 보상 공정성	0.418	0.441	0.202					
5 알고리즘 통제	0.134	0.349	0.488	0.087				
6 자율성	0.638	0.233	0.172	0.511	0.117			
7 직무 소진	0.155	0.299	0.78	0.115	0.608	0.125		
8 이직 의도	0.138	0.292	0.419	0.115	0.757	0.24	0.519	

### 5.2. 근로가치관 별 집단 구분

우선, 본 연구에서는 근로가치관의 두 차원 별 설문 항목에 대한 응답 점수의 평균값을 기준으로, 평균값 이상인 집단을 각 차원 별 근로 가치를 중시하는 집단(High)과 평균값 미만인 집단을 각 차원 별 근로 가치를 경시하는 집단(Low)으로 구분하였다. 또한, <표 7>과 같이 독립 표본 t-검정을 실시하여, 근로가치관(직무 관심) 중시 집단(M=5.174, SD=0.797)과 경시 집단(M=3.258, SD=0.663) 간 차이가 통계적으로 유의한 것을 확인하였다( $t=17.333$ ,  $p<0.001$ ). 또한, 근로가치관(경제적 보상 관심) 중시 집단(M=5.533, SD=0.617)과 경시 집단(M=4.017, SD=0.618) 간 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다( $t=16.248$ ,  $p<0.001$ ).

### 5.3. 다변량 분산분석(MANOVA) 결과

본 연구의 가설검증을 위해 플랫폼 노동자의 직무 태

도(업무 과부하, 보상 공정성, 알고리즘 통제, 자율성, 직무 소진, 이직 의도)에 대한 근로가치관(직무 관심)과 근로가치관(경제적 보상 관심) 각각의 주효과(Main effect)와 두 근로가치관 간 상호작용 효과(Interaction effect)를 검증하기 위해 다변량 분산분석(Multivariate Analysis of Variance, MANOVA)을 실시하였다.

<표 8>은 다변량 분산분석 결과 보여주며, 근로가치관(직무 관심)에 따라 보상 공정성과 자율성이 유의한 차이를 보이고( $p<0.05$ ), 근로가치관(경제적 보상 관심)에 따라 업무 과부하, 보상 공정성, 직무 소진, 이직 의도가 유의한 차이를 보였다( $p<0.05$ ). 그리고 자율성에 대해서는 근로가치관(직무 관심)과 근로가치관(경제적 보상 관심) 간에 유의한 상호작용 효과를 보였다( $p<0.05$ ).

#### 5.3.1. 근로가치관(직무 관심)의 주효과

근로가치관(직무 관심)이 직무 태도에 미치는 영향에 대한 분석결과, 주효과는 보상 공정성과 자율성에 대해

〈표 7〉 독립 표본 t-검정 분석 결과

변수	집단	N	평균(표준편차)	t-값	유의 확률
근로가치관 (직무 관심)	1 (경시 집단, Low)	91	3.258(0.797)	-17.333	0.000
	2 (중시 집단, High)	86	5.174(0.663)		
근로가치관 (경제적 보상 관심)	1 (경시 집단, Low)	80	4.017(0.618)	-16.248	0.000
	2 (중시 집단, High)	97	5.533(0.617)		

〈표 8〉 근로가치관(직무 관심)과 근로가치관(경제적 보상 관심)에 따른 플랫폼노동자 인식 요인(다변량 분산분석)

요인	종속변수	제공합	자유도	평균 제곱	F	P
근로가치관 (직무 관심)	업무 과부하	2,531	1	2,531	3.143	0.078
	보상 공정성	11,893	1	11,893	10.776*	0.001
	알고리즘 통제	0.014	1	0.014	0.014	0.907
	자율성	15,333	1	15,333	16.314*	0.000
	직무 소진	0.121	1	0.121	0.131	0.718
	이직 의도	0.002	1	0.002	0.001	0.971
근로가치관 (경제적 보상 관심)	업무 과부하	14,340	1	14,340	17.812*	0.000
	보상 공정성	15,190	1	15,190	13.764*	0.000
	알고리즘 통제	6.789	1	6.789	6.647	0.011
	자율성	1,353	1	1,353	1.439	0.232
	직무 소진	5,520	1	5,520	5.948*	0.016
	이직 의도	5,899	1	5,899	4.825*	0.029
근로가치관 (직무 관심) X 근로가치관 (경제적 보상 관심)	업무 과부하	0.817	1	0.817	1.014	0.315
	보상 공정성	0.757	1	0.757	0.686	0.409
	알고리즘 통제	0.038	1	0.038	0.037	0.847
	자율성	5.904	1	5.904	6.281*	0.013
	직무 소진	0.801	1	0.801	0.863	0.354
	이직 의도	0.016	1	0.016	0.013	0.909
오차	업무 과부하	139,282	173	0.805		
	보상 공정성	190,929	173	1.104		
	알고리즘 통제	176,702	173	1.021		
	자율성	162,605	173	0.940		
	직무 소진	160,539	173	0.928		
	이직 의도	211,495	173	1.223		

\* $p < .05$

〈표 9〉 근로가치관(직무 관심)에 따른 보상 공정성, 자율성의 추정 평균 비교

종속변수	근로가치관 (직무 관심)	표본 수	평균	표준편차
보상 공정성	1 (경시 집단, Low)	91	4.076	0.111
	2 (중시 집단, High)	86	4.597	0.114
자율성	1 (경시 집단, Low)	91	4.116	0.102
	2 (중시 집단, High)	86	4.707	0.105

유의한 것으로 나타났다. <표 9>와 같이, 보상 공정성의 경우 근로가치관(직무 관심) 중시 집단의 평균(m=4.597)이 경시 집단의 평균(m=4.076)보다 유의한 수준에서 더 높은 것으로 나타났다. 또한, 자율성도 근로가치관(직무

관심) 중시 집단의 평균(m=4.707)이 경시 집단의 평균(m=4.116)보다 유의한 수준에서 더 높은 것으로 나타났다. 따라서, 연구가설 H2-1과 H4-1은 채택되었다.

그러나, 업무 과부하, 알고리즘 통제, 직무 소진, 이직

의도의 경우 근로가치관(직무 관심) 중시 집단과 경시 집단 간의 평균 차이가 유의하지 않은 것으로 나타나, 연구 가설 H1-1, H3-1, H5-1, H6-1은 기각되었다. 한편, 통계적으로 유의하지 않지만, 근로가치관(직무 관심) 중시 집단에서 업무 과부하, 직무 소진, 이직 의도의 평균이 높게 나타났으며, 근로가치관(직무 관심) 경시 집단에서 알고리즘 통제의 평균이 높게 나타났다.

### 5.3.2. 근로가치관(경제적 보상 관심)의 주효과

근로가치관(경제적 보상 관심)이 직무 태도에 미치는 영향에 대한 분석결과, 주효과는 업무 과부하, 보상 공정성, 직무 소진, 이직 의도에 대해 유의한 것으로 나타났다. <표 10>과 같이, 업무 과부하의 경우 근로가치관(경제적 보상 관심) 중시 집단의 평균(m=5.315)이 경시 집단의 평균(m=4.743)보다 유의한 수준에서 더 높은 것으로 나타났다. 보상 공정성의 경우 근로가치관(경제적 보상 관심) 중시 집단의 평균(m=4.631)이 경시 집단의 평균(m=4.042)보다 유의한 수준에서 더 높은 것으로 나타났다. 직무 소진의 경우 근로가치관(경제적 보상 관심) 중시 집단의 평균(m=5.204)이 경시 집단의 평균(m=4.849)보다 유의한 수준에서 더 높은 것으로 나타났다. 또한, 이직 의도의 경우도 근로가치관(경제적 보상 관심) 중시 집단의 평균(m=5.124)이 경시 집단의 평균(m=4.757)보

다 유의한 수준에서 더 높은 것으로 나타났다. 따라서, 연구가설 H1-2, H2-2, H5-2, H6-2는 채택되었다.

그러나, 알고리즘 통제와 자율성의 경우 근로가치관(경제적 보상 관심) 중시 집단과 경시 집단 간의 평균 차이가 유의하지 않은 것으로 나타나, 연구가설 H3-2와 H4-2는 기각되었다. 한편, 통계적으로 유의하지 않지만, 근로가치관(경제적 보상 관심) 중시 집단에서 알고리즘 통제와 자율성의 평균이 높게 나타났다.

### 5.3.3. 근로가치관(직무 관심)과 근로가치관(경제적 보상 관심)의 상호작용 효과

근로가치관(직무 관심)과 근로가치관(경제적 보상 관심)의 상호작용 효과에 대한 분석 결과, 자율성의 경우 상호작용 효과가 유의한 것으로 나타났다. <표 11>과 <그림 1>과 같이, 자율성의 경우 근로가치관(직무 관심) 중시 집단의 경우 근로가치관(경제적 보상 관심) 중시 집단의 평균(m=4.979)이 경시 집단의 평균(m=4.436)보다 더 높은 것으로 나타났다. 반면, 근로가치관(직무 관심) 경시 집단의 경우에는 근로가치관(경제적 보상 관심) 중시 집단의 평균(m=4.020)이 경시 집단의 평균(m=4.211)보다 더 낮은 것으로 나타났다. 따라서, 상호작용에 관한 연구가설 중 H4-3만 채택되었다.

종합하면, 노동자의 직무 태도에 대한 근로가치관(직

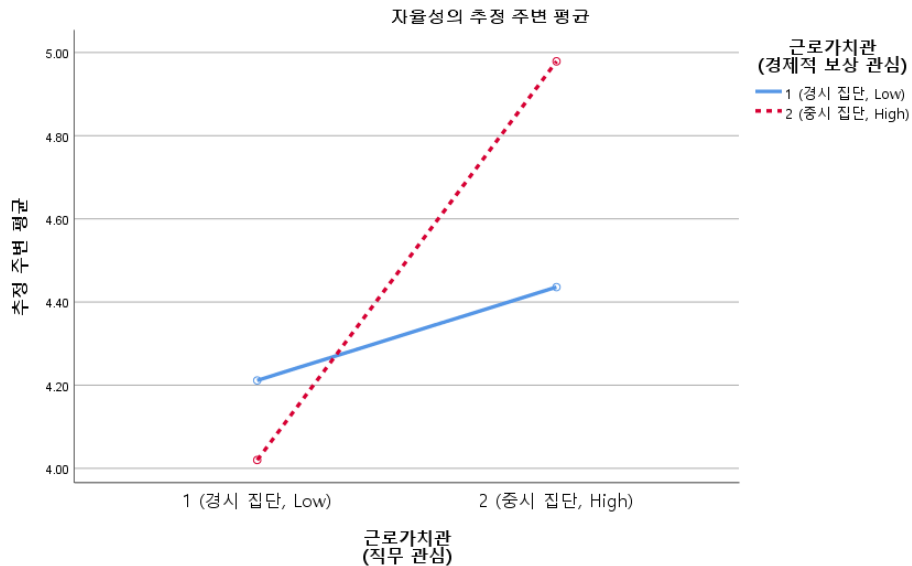
<표 10> 근로가치관(경제적 보상 관심)에 따른 업무 과부하, 보상 공정성, 직무 소진, 이직 의도의 추정 평균 비교

종속변수	근로가치관 (경제적 보상 관심)	표본 수	평균	표준편차
업무 과부하	1 (경시 집단, Low)	80	4.743	0.100
	2 (중시 집단, High)	97	5.315	0.091
보상 공정성	1 (경시 집단, Low)	80	4.042	0.117
	2 (중시 집단, High)	97	4.631	0.107
직무 소진	1 (경시 집단, Low)	80	4.849	0.108
	2 (중시 집단, High)	97	5.204	0.098
이직 의도	1 (경시 집단, Low)	80	4.757	0.124
	2 (중시 집단, High)	97	5.124	0.112

무 관심)과 근로가치관(경제적 보상 관심) 각각의 주효과 증 결과는 <표 12>와 같다. 와 두 근로가치관 간 상호작용 효과에 관한 연구가설 검

<표 11> 근로가치관(직무 관심)과 근로가치관(경제적 보상 관심)에 따른 자율성의 추정 평균 비교

종속변수	근로가치관 (직무 관심)	근로가치관 (경제적 보상 관심)	표본 수	평균	표준편차
자율성	1 (경시 집단, Low)	1 (경시 집단, Low)	41	4.211	0.872
		2 (중시 집단, High)	50	4.020	1.138
	2 (중시 집단, High)	1 (경시 집단, Low)	39	4.436	0.937
		2 (중시 집단, High)	47	4.979	0.878



<그림 1> 자율성에 대한 근로가치관(직무 관심)과 근로가치관(경제적 보상 관심)의 상호작용 효과

<표 12> 연구가설 검증 결과

연구가설	종속 변수	요인		
		근로가치관 (직무 관심)	근로가치관 (경제적 보상 관심)	근로가치관(직무 관심) X 근로가치관(경제적 보상 관심)
H1	업무 과부하	X	⊙ (H1-2)	X
H2	보상 공정성	⊙ (H2-1)	⊙ (H2-2)	X
H3	알고리즘 통제	X	X	X
H4	자율성	⊙ (H4-1)	X	⊙ (H4-3)
H5	직무 소진	X	⊙ (H5-2)	X
H6	이직 의도	X	⊙ (H6-2)	X

⊙: 채택, X: 기각

## 6. 결론

### 6.1. 연구 결과 토의

본 연구는 플랫폼 노동자의 근로 가치관에 따른 직무 태도 인식에 관한 차이를 알아보고자 하였다. 이를 위해 알고리즘을 도입한 배달 플랫폼을 이용하고 있는 라이더 177명에 대한 설문 조사 자료를 활용하여 다변량 분산분석을 실시하였다. 본 연구에서 나타난 플랫폼 노동자의 근로 가치관에 따른 직무 태도 인식 차이에 관한 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 근로가치관(직무 관심)을 중시하는 플랫폼 노동자일수록 보상공정성과 자율성이 높은 것으로 나타났다. 즉, 본인에게 주어진 직무의 표준에 도달하거나 그 목표를 달성하고자 하는 플랫폼 노동자의 경우, 플랫폼 노동 과정에서 더 높은 자율성을 느끼고, 그에 따른 보상이 공정하다고 느끼는 정도가 높은 것으로 해석할 수 있다.

둘째, 근로가치관(경제적 보상 관심)을 중시하는 플랫폼 노동자일수록 업무 과부하, 보상 공정성, 직무 소진, 이직 의도 등이 높은 것으로 나타났다. 즉, 본인의 직무에 대한 경제적 보상의 욕구가 높은 플랫폼 노동자의 경우, 과도한 업무량을 감당하고 있는 것으로 해석할 수 있다. 또한, 이러한 업무 과부하 이외에, 직무 소진 및 이직 의도 역시 높은 것으로 나타났다. 플랫폼 기업의 보상 공정성에 대한 긍정적 인식 하에, 본인의 경제적 보상을 극대화하기 위한 과정에서 업무 과부하를 감당하면서 직무 소진을 경험하고 있는 것으로 해석된다. 뿐만 아니라, 근로가치관(경제적 보상 관심)을 중시하는 플랫폼 노동자는 결국 높은 이직 의도를 가지고 있는 것으로 해석된다.

마지막으로, 근로가치관(직무 관심)은 낮으면서 근로 가치관(경제적 보상 관심)은 높은 플랫폼 노동자는 기계적으로 돈을 목적으로 하는 플랫폼 노동자에 해당하는 것으로 보이며, 이러한 플랫폼 노동자는 자율성에 대한

인식이 상대적으로 낮은 것( $m=4.020$ )으로 나타났다. 반면에, 근로가치관(직무 관심)이 높으면서 근로가치관(경제적 보상 관심)도 높은 플랫폼 노동자는 본인의 방식으로 업무를 수행하는 플랫폼 노동자에 해당하는 것으로 보이며, 이러한 플랫폼 노동자는 자율성에 대한 인식이 매우 높은 것( $m=4.979$ )으로 나타났다.

### 6.2. 연구 시사점

본 연구는 플랫폼 노동자의 근로가치관에 대한 연구로서 다음과 같은 학문적 시사점을 제공한다. 첫째, 플랫폼 노동자에 관한 기업 관점의 연구는 아직 부족한 상황에서, 본 연구는 플랫폼 노동자의 근로가치관과 직무 태도에 관한 실증 분석을 시도하였다. 이는 플랫폼 노동의 확산과 플랫폼 노동자의 높은 ‘근로자성’으로 인해 근로자로서의 플랫폼 노동자에 대한 직무 관리가 필요한 시점에서(문예진, 오성은, 2020), 향후 플랫폼 노동자의 직무 태도를 이해하는 데 기여할 것이다.

둘째, 본 연구는 플랫폼 노동자의 근로가치관에 따라 직무 태도가 영향을 받을 것이라는 것을 실증하였다. 플랫폼 노동자가 중시하는 근로가치관에 따라 알고리즘 경영이 강화되고 있는 플랫폼 노동자의 직무 태도가 다르다는 점을 발견하였다. 이러한 연구 결과는 향후 알고리즘 경영이 확산되고 있는 기존 산업의 변화 과정에서도 적용 가능한 이론적 배경을 제공할 것으로 기대된다. 특히, 전통적인 산업 노동관계 영역에서 강조되어 왔던 근로가치관이 플랫폼 노동의 고용관계에서도 유의미한 현상을 보이고 있다는 점은 기업의 조직관리 측면에 의미 있는 이론적 토대를 제공할 것으로 기대된다.

마지막으로, 플랫폼 노동자를 기업이 관리해야 하는 내부의 인적자원으로 전환해야 하는 시점이 도래할 때, 플랫폼 노동자의 이직을 관리하는 것은 플랫폼 기업의 입장에서 매우 중요한 전략이 될 것이다(Joseph et al.,

2007). 본 연구는 근로가치관(경제적 보상 관심)이 높은 플랫폼 노동자는 전통적인 이직 경로에서 인과관계를 보이는 업무 과부하, 직무 소진, 이직 의도가 매우 높게 나타난다는 것을 보여주고 있다. 따라서, 본 연구 결과는 플랫폼 노동자의 이직 경로에 대한 연구 분야에 기여할 것으로 기대된다.

한편, 본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 플랫폼 노동자의 근로가치관은 직무 태도와 그로 인한 직무 소진 및 이직 의도에 상당한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 따라서 플랫폼 기업은 플랫폼 노동자의 근로가치관을 함양할 수 있는 교육 프로그램을 개발하여 직무 관리에 활용하는 방안을 모색해야 한다. 이에 앞서, 플랫폼 노동자의 선발 과정에서 사전적으로 지원자의 근로가치관을 평가할 수 있는 기업 내부용 평가 척도를 도입하는 것이 도움이 될 것으로 판단된다.

둘째, 플랫폼 노동자의 주된 직업 선택 동기가 높은 소득이라는 점을 고려할 때(김영아, 이승호, 2019), 근로가치관(경제적 보상 관심)이 높은 플랫폼 노동자는 경제적 보상을 극대화하기 위해 업무 과부하에서 직무 소진과 이직 의도로 이어지는 이직 경로를 따르고 있는 것으로 보인다. 이러한 현상은 플랫폼 노동자의 건강과 행복을 훼손할 뿐만 아니라, 플랫폼 기업에서도 장기적 측면에서 생산성 손실을 유발하게 될 것으로 보인다. 따라서, 플랫폼 기업은 플랫폼 노동자의 일과 삶의 균형에 관한 전사적인 교육 프로그램과 관리 프로그램을 마련하기 위한 거시적 노력을 마련해야 할 것이다.

셋째, 근로가치관(직무 관심, 경제적 보상 관심)이 높은 플랫폼 노동자는 자율성이 매우 높게 나타났다. 이는 알고리즘 경영으로 인한 통제 속에서도 그들의 직무 수행 과정에서 일정 수준의 자율성을 확보하고 있다는 것으로 해석된다. 자율성이 직무 만족의 선행 요인이라는 기존 연구 결과를 감안할 때, 알고리즘을 통한 플랫폼 노동자에 대한 통제는 업무수행에 대한 일정 권한이나 재

량권이 함께 제공되어야 할 것이다.

마지막으로, 본 연구의 결과는 AI의 윤리적 이슈 연구 분야에도 일정부분 기여할 수 있다. AI 알고리즘 관리는 구성원에게 업무지시, 업무평가, 사후통제 등의 역할을 수행하고 있다. AI 시스템을 포함한 알고리즘 경영 관련 연구에서는 알고리즘의 윤리적 측면을 크게 인식론적(epistemic) 특성과 규범적(normative) 특성으로 구분하여 설명하고 있다(Eurofound, 2022). 전자는 알고리즘에 의해 생성된 결과를 정당화하는 데 사용된 데이터의 품질과 정확성에 관한 것이고, 후자는 알고리즘에 의한 의사결정의 윤리적 영향에 관한 것이다. 본 연구의 시도와 결과는 알고리즘의 윤리적 측면에서 규범적 특성을 기반으로 설명 가능하다. 알고리즘의 규범적 윤리 이슈는 근로자들이 원치 않는 편견과 차별을 방지하고, 감시하고, 완화할 수 있는 공정성 프레임워크 안에서 해결할 수 있다(Jobin et al, 2019). 예컨대, 본 연구에서 살펴본 배달 플랫폼 노동자의 근로가치관과 직무 태도에 대한 분석은 불공정한 결과를 유발하거나 기존의 자율성과 프라이버시의 개념에 대한 변형을 유발하는 알고리즘의 규범적 윤리 이슈와 연관되어 있다고 볼 수 있다. 따라서, 본 연구 결과는 알고리즘 경영의 규범적 윤리 이슈를 해결하기 위한 공정성 프레임워크를 설계함에 있어, 플랫폼 노동자가 인식하는 알고리즘 통제의 조직 내 영향에 관한 기본적인 이해를 제공하는 데 가치가 있을 것으로 기대된다.

### 6.3. 연구 한계점 및 향후 연구

본 연구는 앞서 언급한 시사점을 제공하지만, 몇 가지 측면에서 한계점을 갖고 있어, 이를 제시하고 향후 연구 방향을 제시하고자 한다. 첫째, 본 연구는 플랫폼 노동의 대표적인 유형인 웹 기반형(web-based)과 지역 기반형(location-based) 플랫폼 노동 중 지역 기반형 배달(location-based deliveries)



플랫폼 노동자만을 연구 대상으로 하고 있다. 이는 웹 기반형(web-based) 플랫폼노동자의 직무 태도를 이해하는데 있어 한계를 가지고 있다. 따라서 다양한 유형의 플랫폼 노동자를 대상으로 하는 근로가치관 연구를 통해 플랫폼 노동자 전반에 관한 폭넓은 연구를 진행해야 할 것이다. 이러한 과정을 통해, 플랫폼 노동자 전반에 관한 이론의 일반화를 모색할 수 있을 것으로 생각된다.

둘째, 본 연구는 근로가치관에 따른 플랫폼 노동자의 직무 태도 차이에 관한 분석 과정에서 기존의 플랫폼 노동자 관련 연구에서 주로 다루어져 왔던 요인을 중심으로 분석을 수행하였다. 하지만, 플랫폼 노동자의 근로가치관에 따라 플랫폼 노동의 고유한 직무 특성과 이들이 영향을 미치는 메커니즘(박상철 등, 2023)이 어떠한 차이를 유발하는 지에 관한 더욱 정교한 분석이 필요할 것으로 생각된다.

셋째, 본 연구에 사용된 데이터를 젊은 층(35세 미만)과 중장년층(35세 이상)으로 구분하여 직무 태도에 차이가 있는지에 대한  $t$ -검정을 추가로 시행해 보았다. 분석 결과, 본 연구에서 분석한 직무 태도에 있어 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다. 그러나, 연령대에 따라 발달 플랫폼 노동자의 근로 목적이 다를 수 있다는 점을 고려하여, 근로 목적에 따른 보다 세부적인 연구가 필요할 것으로 생각된다.

마지막으로, 플랫폼 노동자는 알고리즘 경영의 통제 하에서 여러 차원에 있어서 가치 판단을 경험하게 된다. 이 과정에서 플랫폼 노동자가 갖고 있는 근로가치관은 다양한 개인과 조직 차원의 변인들에 영향을 미칠 수 있을 것이다. 더 나아가 이러한 근로가치관은 조직이 추구하는 가치와 부합 여부가 중요한 요인이 될 수 있을 것이다. 개인-환경 부합도(person-environment fit, PEF)는 조직 구성원과 조직의 다양한 차원의 환경적인 요소들과의 일치도로 정의되며, 이 수준이 높을수록 조직에 대해 보다 긍정적인 태도를 취하게 된다(Verquer et al., 2003).

따라서, 향후 연구에서는 플랫폼 노동자의 근로가치관과 플랫폼 기업간의 개인-환경 부합도에 대한 실증시도를 통해 알고리즘 경영의 효과를 검증하는 것도 의미가 있을 것으로 판단된다.

## 〈참고문헌〉

### [국내 문헌]

1. 강석영 (2024). 『타다 기사는 노동자』 확정 판결 플랫폼 노동자 ‘노동자성’ 기준 제시한 대법원. **매일노동뉴스**.
2. 권오성 (2021). 플랫폼 노동자의 ‘근로자성’ 인정하는 노력 필요. **나라경제**, 372, 18-19.
3. 김영국, 이수연, 우은주 (2022). 플랫폼 노동자의 고용안정성과 삶의 질 (quality of life: QoL)에 대한 탐색적 연구. **관광레저연구**, 34(7), 225-242.
4. 김영아, 이승호 (2019). **배달앱 확산이 고용에 미치는 영향**. 한국노동연구원.
5. 김은지, 김용덕 (2022). 배달종사자 만족도에 미치는 영향요인에 관한 연구. **기업과혁신연구**, 45(1), 109-125.
6. 문예진, 오성은 (2020). 플랫폼 노동자의 근로자성과 플랫폼 기업의 책임에 대한 논의. **2019년 한국노동패널 학술대회**.
7. 민순홍 (2023). **플랫폼 노동 선택의 결정 요인과 플랫폼 종사자의 직업 이동 경로 분석**. 산업연구원.
8. 박상철 (2023). 플랫폼 노동자의 플랫폼노동과 그림자노동: 직무소진 및 이직의도와의 관계 검증. **정보시스템연구**, 32(2), 25-43.
9. 박상철, 고준, 류성열, 윤혜정 (2023). 플랫폼노동 조직화 모델 제안: 플랫폼노동과 그림자노동 관점의 통합. **경영학연구**, 52(1), 1-21.
10. 박수경, 서경주, 박영도, 설소희 (2023). 지역기반 플랫폼노동자의 직무압박이 우울에 미치는 영향: 일과 삶의 균형의 매개효과. **한국사회복지교육**, 63, 99-123.
11. 박수민 (2021). 플랫폼 배달 경제를 뒷받침하는 즉시성의 문화와 그림자 노동. **경제와사회**, 130, 208-236.
12. 박영배 (1996). 기업종업원의 근로가치관과 리더십 스타일이 직무만족에 미치는 영향. **경영학연구**, 25(4), 133-160.
13. 박영배 (1997). 기업종업원들의 근로가치관이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. **대한경영학회지**, 15, 31-53.
14. 박효인, 고혜빈, 김효선 (2022). 배달노동자의 행복에 직무환경과 직무태도가 미치는 영향. **휴먼웨어연구**, 5(2), 29-55.
15. 성은혜, 배소영 (2022). 직무요구-자원 모델을 활용한 플랫폼 노동자의 일-여가갈등과 심리적웰빙에 관한 연구: 주문형 음식 배달원을 중심으로. **관광레저연구**, 34(3), 327-348.
16. 이규만, 박경규 (2006). 한·중 근로자의 가치관과 직무태도에 관한 비교 연구. **대한경영학회지**, 19(4), 1281-1306.
17. 이용규, 정석환 (2005). 공무원의 근로가치관이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대한 실증적 분석. **행정논총**, 43(1), 71-98.
18. 이재은, 박재희 (2010). 호텔직원의 근로가치관이 직무몰입에 미치는 영향. **한국콘텐츠학회논문지**, 10(3), 355-363.
19. 장진희 (2023). 알고리즘과 플랫폼노동자 수입에 관한 연구: 알고리즘의 투명성과 강제성을 중심으로. **노동정책연구**, 23(4), 1-31.
20. 차재빈, 정현조, 조미나 (2022). 음식배달 O2O 플랫폼 노동자의 서비스태도와 서비스품질이 고객감정반응과 고객행동의도에 미치는 영향. **호텔리조트연구**, 21(5), 257-273.
21. 최학수 (2006). 우리나라 카지노 종사원의 근로가치관이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. **관광연구**, 21(3), 147-166.
22. 최학수, 장병수 (2002). 여행사 종사원의 근로가치관이 조직몰입에 미치는 영향: 부산지역 여행사를 중심으로. **관광레저연구**, 13(2), 129-146.
23. 최홍열, 박은경, 최병길 (2018). 카지노 종사원의 직무소진과 고객지향성, 근접감시 간의 관계에 관한 연구. **관광학연구**, 42(7), 211-231.
24. 통계청 (2017). **한국표준직업분류**. 통계청.

### [국외 문헌]

25. Ahuja, M. K., Chudoba, K. M., Kacmar, C. J., McKnight, D. H., & George, J. F. (2007). IT road warriors: Balancing work-family conflict, job autonomy, and work overload to mitigate turnover intentions. **MIS Quarterly**, 31(1), 1-17.
26. Armstrong, D. J., Brooks, N. G., & Riemenschneider, C. K. (2015). Exhaustion from information system career experience: Implications for turn-away intention. **MIS Quarterly**, 39(3), 713-727.
27. Au-Yeung, T. C., Chan, C. K. C., Ming, C. K. K., & Tsui, W. Y. A. (2024). The gig economy, platform work, and social policy: Food delivery workers' occupational welfare dilemma in hong kong. **Journal of Social Policy**. Published online, 1-19.
28. Bimpikis, K., Papanastasiou, Y., & Zhang, W. (2024). Information provision in two-sided platforms: Optimizing for supply. **Management Science**, 70(7), 4533-4547.

29. Chen, M. K. (2016). Dynamic pricing in a labor market: Surge pricing and flexible work on the uber platform, Paper presented at *the Proceedings of the 2016 ACM Conference on Economics and Computation*, Maastricht, The Netherlands.
30. Cram, W. A., Wiener, M., Tarafdar, M., & Benlian, A. (2022). Examining the impact of algorithmic control on uber drivers' technostress. *Journal of Management Information Systems*, *39*(2), 426–453.
31. Duggan, J., Carbery, R., McDonnell, A., & Sherman, U. (2023). Algorithmic HRM control in the gig economy: The app-worker perspective. *Human Resource Management*, *62*(6), 883–899.
32. Eurofound (2018). *Employment and working conditions of selected types of platform work*. Publications Office of the European Union, Luxembourg.
33. Eurofound (2022). *Ethics in the digital workplace*. Publications Office of the European Union, Luxembourg.
34. Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, *18*(1), 39–50.
35. Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications Inc.
36. Immonen, J. (2023). HRM models of online labor platforms: Strategies of market and corporate logics. *Frontiers in Sociology*, *7*, 980301.
37. Jobin, A., Ienca, M., & Vayena, E. (2019). The global landscape of AI ethics guidelines. *Nature Machine Intelligence*, *1*(9), 389–399.
38. Joseph, D., Kok-Yee, N., Koh, C., & Soon, A. (2007). Turnover of information technology professionals: A narrative review, meta-analytic structural equation modeling, and model development. *MIS Quarterly*, *31*(3), 547–577.
39. Judge, T. A., & Kammeyer-Mueller, J. D. (2012). Job attitudes. *Annual Review of Psychology*, *63*(1), 341–367.
40. Lyons, S. T., Higgins, C. A., & Duxbury, L. E. (2010). Work values: Development of a new three-dimensional structure based on confirmatory smallest space analysis. *Journal of Organizational Behaviour*, *31*(7), 969–1002.
41. McCartney, J., & Alisa Lê, J. (2024). Different systems, similar experiences: Felt accountability in labor platforms and traditional organizations. *The International Journal of Human Resource Management*, Published Online, 1–29.
42. Möhlmann, M., Zalmanson, L., Henfridsson, O., & Gregory, R. W. (2021). Algorithmic management of work on online labor platforms: When matching meets control. *MIS Quarterly*, *45*(4), 1999–2022.
43. Park, S. C., & Ryoo, S. Y. (2023). How does algorithm control affect platform workers' responses? Algorithm as a digital taylorism. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, *18*(1), 273–288.
44. Pryce, J. (2014) Work values: a formidable domain within the context of people's lives. *Etropic: Electronic Journal of Studies in the Tropics*, *13*(2), 20–35.
45. Quy Nguyen-Phuoc, D., Ngoc Thi Nguyen, L., Ngoc Su, D., Nguyen, M. H., & OviedoTrespalacios, O. (2023). Deadly meals: The influence of personal and job factors on burnout and risky riding behaviours of food delivery motorcyclists. *Safety Science*, *159*, 106007.
46. Roe, R. A., & Ester, P. (1999). Values and work: Empirical findings and theoretical perspective. *Applied Psychology: An International Review*, *48*(1), 1–21.
47. Ropponen, A., Hakanen, J. J., Hasu, M., & Seppänen, L. (2019). *Digital work and the platform economy: Understanding tasks, skills and capabilities in the new era*. Routledge.
48. Ros, M., Schwartz, S. H., & Surkiss, S. (1999). Basic individual values, work values, and the meaning of work. *Applied Psychology: An International Review*, *48*(1), 49–71.
49. Ryoo, S. Y., & Park, S. C. (2024). An empirical study on job embracing by mobile platform workers. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, *34*(2), 447–469.
50. Sagie, A., Elizur, D., & Koslowsky, M. (1996). Work values: A theoretical overview and a model of their effects. *Journal of Organizational Behavior*, *17*(Special Issue), 503–514.
51. Todolí-Signes, A. (2017). The end of the subordinate

- worker? The on-demand economy, the gig economy, and the need for protection for crowdworkers. *International Journal of Comparative Labour Law and Industrial Relations*, *33*(2), 241–268.
52. Veen, A., Barratt, T., & Goods, C. (2020). Platform-capital's 'app-etite' for control: A labour process analysis of food-delivery work in australia. *Work, Employment and Society*, *34*(3), 388–406.
53. Verquer, M. L., Beehr, T. A., & Wagner, S. H. (2003). A meta-analysis of relations between person-organization fit and work attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, *63*(3), 473–489.
54. Wiener, M., Cram, W. A., & Benlian, A. (2023). Algorithmic control and gig workers: A legitimacy perspective of uber drivers. *European Journal of Information Systems*, *32*(3), 485–507.
55. Wollack, S., Goodale, J. G., Wijting, J. P., & Smith, P. C. (1971). Development of the survey of work values. *Journal of Applied Psychology*, *55*(4), 331–338.
56. Woon, L. S., Sze, C. C., Ying, C. Y., & Yusof, A. (2022). Impact of JD-R model on psychological well-being of gig workers. *In Proceedings of the 3rd Annual Conference of Education and Social Sciences (ACCESS 2021)*, 12–20.
57. Zhou, W., Zhu, S., Cao, P., & Wu, J. (2024). Analysis of an on-demand food delivery platform: Participatory equilibrium and two-sided pricing strategy. *Journal of the Operational Research Society*, *75*(6), 1193–1204.

〈부록〉 설문 문항

측정 개념	변수	측정 문항	참고문헌
근로가치관 (직무 관심) (2개 항목)	F1_1 (제외)	직무와 관련되어 문제가 발생하면, 필요한 경우 이의 제기를 한다.	Wollack et al. (1971), 최학수 (2006)
	F1_2	직무개선에 대한 아이디어를 회사에 제안한다.	
	F1_3	직무수행에 있어 회사의 내외부 상황을 항상 고려한다.	
근로가치관 (경제적 보상 관심) (3개 항목)	F3_1	일하는 것의 가장 큰 의미는 많은 돈을 버는 것이다.	Wollack et al. (1971), 최학수 (2006)
	F3_2	좋은 직업은 돈을 얼마나 많이 버느냐를 의미한다.	
	F3_3	직업을 선택할 때, 임금 수준이 가장 중요한 척도이다.	
	F3_4 (제외)	사람들은 보수가 많은 직업을 선택한다.	
업무 과부하 (3개 항목)	A2_1	나는 항상 배달을 빨리 해야 한다.	Ahuja et al. (2007)
	A2_2	배달 한 건을 완료하는 데 있어 충분한 시간이 주어지지 않는다.	
	A2_3	내가 해야 하는 배달량이 너무 많다고 생각한다.	
보상 공정성 (4개 항목)	B1_1	나는 배달하는 데 들인 노력에 맞게 보상을 받고 있다.	Ahuja et al. (2007)
	B1_2	나는 내가 한 일에 적절하게 보상을 받고 있다.	
	B1_3	내가 받은 보상은 내가 기여한 바를 충분히 반영한다.	
	B1_4	내 성과를 고려할 때, 내가 받은 보상은 정당하다.	
알고리즘 통제 (3개 항목)	C1_1	나는 배달앱의 배차 알고리즘에 의해 지속적인 감시와 통제 하에 있다.	Möhlmann et al. (2021)
	C1_2	나는 배달앱의 배차 알고리즘에 의해 적극적으로 추천된 일을 받아들여야 한다는 압박을 느낀다.	
	C1_3	만약 배달앱의 지시를 따르지 않을 때, 내가 어떤 불이익(경고, 계정 정지, 배달료 차감 등)을 받을지도 모른다는 걱정이 든다.	
	C1_4 (제외)	내 배달 업무를 수행하는 데 내가 발휘할 수 있는 융통성이 적다.	
자율성 (3개 항목)	D1_1	내가 얼마나 많은 배달 요청을 받고, 언제 일할 지는 유연하게 결정할 수 있다.	Möhlmann et al. (2021)
	D1_2	나는 배달 일을 잠시 중단하거나, 배달앱을 나갔다 들어갈 수 있는 자유를 즐긴다.	
	D1_3	나는 배달 일과 인생의 다른 지향점과 균형을 이룬다.	
	D1_4 (제외)	내가 해야 할 일을 지시하는 윗사람이 없는 것이 좋다.	
직무 소진 (4개 항목)	A4_1	나는 배달 일로 인해 신체적으로 탈진된 느낌을 받는다.	최홍열 등 (2018)
	A4_2	나는 배달 일로 인해 정신적으로 탈진된 느낌을 받는다.	
	A4_3	나는 배달 일로 인해 기진맥진한 느낌을 받는다.	
	A4_4	나는 쉬고 싶다는 생각이 든다.	
이직 의도 (2개 항목)	C3_4 (제외)	나는 배달 일을 그만둘 때까지, 이 배달앱 플랫폼에서 계속 일할 것이다. (Reversed item)	Armstrong et al. (2015)
	C3_5	나는 앞으로 배달 일 보다는 다른 일을 하고 싶다.	
	C3_6	나는 배달 일에서 벗어나고 싶다는 생각을 자주 한다.	
	C3_7 (제외)	나는 조만간 배달 일이 아닌 직업 기회를 찾을 것 같다.	

\* 모든 변수는 7점 척도로 측정되었으며, 최종 분석에서 제외된 항목은 (제외)로 표시함.

## 저 자 소 개



### 류 성 열 (Sung Yul Ryou)

현재 대진대학교 경영학과 교수로 재직 중이다. 연세대학교 정보대학원에서 정보시스템 박사 학위를 취득하였고, University of Memphis에서 박사후연구원을 역임하였다. 주요 관심분야는 공급사슬에서의 지식경영시스템, IT의 조직 영향, 알고리즘 경영, 디지털 소외 등이다. 지금까지 JSIS, EJIS, Omega, JBR, CHB, ESWA, ISF, APJIS 등의 해외저널과 경영학연구, 경영정보학연구, 지식경영연구 등의 국내저널에 논문을 발표하였다.



### 박 상 철 (Sang Cheol Park)

현재 대구대학교 경영학부 부교수로 재직 중이다. 성균관대학교에서 MIS 전공으로 박사학위를 취득하였고, Georgia State University에서 박사후연구원, University of Tennessee (Knoxville)에서 방문학자를 역임하였다. JAIS, EJIS, ISJ, JGIM, CHB, JCIS 등의 해외저널과 지식경영연구, 경영학연구 등의 국내 저널에 약 100여편의 논문을 게재하였으며, AOM annual meeting, ICIS, ECIS 등의 학회에서 논문을 발표하였다. 주요 연구분야는 행동경제학 관점에서의 IT사용자 행태 탐구와 플랫폼 알고리즘과 디지털워크 간의 관계성 규명 등이다.



### 김 경 규 (Kyung Kyu Kim)

현재 한국뉴욕주립대학교 경영학과 교수로 재직 중이다. 미국 유타대학교에서 경영학 박사 학위를 취득하였고, 미국 펜실베이니아 주립대학교, 신시내티 대학교 및 남가주대학교 교수를 역임하였다. 주요 연구분야는 디지털전환, AI and Machine Learning 관리, 디지털 비즈니스 등이다. 지금까지 MIS Quarterly, Accounting Review, JMIS, JAIS, EJIS, Information and Management 등 주요 학술지에 논문을 발표하였다.

〈 Abstract 〉

# The Effects of Work Values on Job Attitude of Platform Workers

Sung Yul Ryoo<sup>\*</sup>, Sang Cheol Park<sup>\*\*</sup>, Kyung Kyu Kim<sup>\*\*\*</sup>

The enhancement of algorithmic management within platform companies and the expanding recognition of the ‘employee status’ of platform workers in various areas indicate a need for platform companies to broaden their comprehension of platform workers’ job attitudes as an internal human resource. This study aims to explore variations in platform workers’ job attitudes based on their work values in light of the evolving landscape of algorithmic management. Specifically, the research delves into discerning differences in platform workers’ perceptions of job attitudes in relation to their work values. A multivariate analysis of variance(MANOVA) was employed in examining survey data from 177 riders affiliated with a delivery platform that implemented algorithmic management. The findings revealed that platform workers who prioritize work value (job interest), exhibited higher levels of perceived fairness in compensation and autonomy. Moreover, those who placed greater importance on work value (economic compensation), demonstrated elevated levels of work overload, perceived fairness in compensation, job burnout, and intentions to seek alternative employment opportunities.

Key words: Platform workers, Work values, Job attitude, Algorithmic control, Turnover intention, MANOVA

---

\* Professor, Department of Business Administration, Daejin University

\*\* Associate Professor, Business School, Daegu University

\*\*\* Professor, Department of Business Management, SUNY Korea