

# 조직내 정보보안 종사자의 갈등수준과 직무만족 및 직무변경의도에 관한 연구

심미나  
성결대학교 컴퓨터공학부

## A Study on the Effects of Complication Level of Information Security Professional in the Public Entity on Job Satisfaction and Job Withdrawal Intention

Mina Shim

Dept. of Computer Engineering & Teaching, Sungkyul University

**요약** 이해관계 충돌 등으로 인한 조직내 갈등은 불가피하며 올바른 갈등관리는 조직의 효과성에 미치는 영향을 고려할 때 특히 중요하다. 본 연구는 공공기관 정보보안종사자가 직무수행시 겪는 갈등요인에 따른 갈등수준, 갈등요인과 갈등수준과의 관계, 나아가 직무만족과 직무변경의도와의 관계를 밝힘으로써 바람직하고 효율적인 갈등관리방안과 지속적 직무 역량확보를 도모하는데 목적이 있다. 21개 공공기관 정보보안직무종사자 202명을 대상으로 한 설문조사와 실증분석 결과, 사회인구학적 특성에 따라 갈등요인, 갈등수준, 직무만족, 직무변경의도에 차이가 존재하며, 갈등요인인 목표의 차이, 성과기준 및 보상체계, 개인 특성, 역할 불만족, 지각 차이에 대한 인식이 높을수록 갈등수준도 높아짐을 파악하였다. 또한, 종합갈등수준에 미치는 영향력은 개인특성이 가장 높고, 갈등수준의 불신은 직무만족에, 직무만족은 직무변경의도에 부(-)의 영향을 미친다. 이와 같은 연구결과는 정보보안조직의 효율적 운영, 직무체계개선에 중요한 기초자료가 됨은 물론 직무변경 방지, 사후관리에 유의미할 것이다. 특히 정보보안종사자의 직무이탈을 방지하고, 유관 정책수립이나 제도개선에 적용함으로써 미래의 정보보안 핵심인력 양성에 이바지 할 것을 기대한다.

**주제어** : 갈등, 갈등수준, 직무만족, 직무변경의도

**Abstract** The purpose of study is desirable and effective conflict management plan and professionally, to promote sustainable job skills beyond. Therefore, the public agency information security professionals to find the causes of conflict and the level of suffering, the relationship, says the help of a job withdrawal intention and job satisfaction relationship further. The results indicated that there are differences in the factors of job withdrawal intention, conflict levels, job satisfaction, according to socio-demographic characteristics. Awareness of conflict factor increases the higher level of conflict. Job satisfaction, negative impact on the job withdrawal intention. We expect to contribute to the field of information security training key personnel in the future as a result, leaving the job to conflict prevention and mitigation, and minimized by applying the improved policies and institutions.

**Key Words** : Conflict, Complication level, Job satisfaction, Job withdrawal intention

Received 3 June 2014, Revised 28 July 2014  
Accepted 20 September 2014  
Corresponding Author: Mina Shim(Sungkyul University)  
Email: mnshim@sungkyul.ac.kr

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ISSN: 1738-1916

## 1. 서론

정보보안(Information Security) 또는 정보보호(Information Protection)는 유사한 의미로 혼용되며, 정보를 여러 가지 위협으로부터 보호하는 것을 말한다. 우리나라는 2012년도 기준으로 UN의 전자정부 발전지수와 온라인 참여지수 1위, ITU의 ICT 발전지수 1위를 차지하는 등 주요 정보통신 지수에서 최고 수준을 나타내고 있다[1]. 하지만 정보화에 따른 역기능도 확대되고 있어 심각한 사회문제가 되고 있다. 정보보안 목표는 특정한 정보에 대한 합법적인 자격(인가자)을 갖춘 사용자에게는 해당 정보를 정확하고 시기적절하게 제공하고 그렇지 않은 사람(비인가자)에게는 부당한 접근과 악의적인 접근을 통제함으로써 해당 정보를 유출, 변조, 삭제, 훼손되지 않도록 하는 것이다[12]. 즉, 보안통제(Security Control)란 보안사고를 미연에 방지하거나 그 영향을 최소화하기 위한 기술적, 관리적, 물리적 활동을 의미한다[2].

조직내 일반업무와 보안업무는 창과 방패로 비유되는데 일반업무담당자에 대하여 보안업무담당자는 요구사항을 검토하고 통제하려는 강한 특성을 가진다. 즉, 조직내 보안관리 업무를 담당하고, 관리적, 물리적, 기술적 영역을 포괄적으로 관리 및 통제하며, 분야별 보안정책을 마련하여 조직 내부에서 이행하도록 통제관리하는 역할을 담당한다[3]. 또한, 위반행위에 대한 자발적 통제를 이끌어내고 감독하는 것이 정보보안의 근본적, 핵심적 해결책이 될 수 있다[4]. 한편, 정보보안 업무는 구성원들이 담당업무를 편리하고 효율적으로 수행하도록 제공하는 정보시스템과는 정 반대의 성격을 띠고 있으므로 불편과 번거로움을 제공한다고 인식하기 쉽다[5]. 또한, 끊임없는 감시업무로 내부직원과의 마찰이 심하고, 상시모니터링으로 평균 근무시간이 길며, 실시간 감시업무로 업무의 집중 등 강도가 높다[18]. 따라서 정보보안 직무에 대해서는 더욱 전문성이 요구되면서도 일방적 희생과 인내, 근무처우를 감수하도록 요구받는다. 이러한 이유로 정보보안직무는 기피대상으로 간주되는 등 직무에 대한 인지도는 아직까지 타 직무에 비해 낮은 실정이다. 실제 보안담당자의 이미지에 대한 조사에서 독단적이고 권위적(28%), 의사소통이 불편하고 부담(26%), 까칠하고 간간(22%)하다는 부정적인 답변이 76%로 상당부분을 차지한 반면 필요한 사람(12%), 전문적 지식소유(8%), 냉철

하고 객관적(4%)이라는 긍정적인 답변은 24%에 그쳤다[6].

결국, 정보보안 직무는 통제와 감시의 최우선 고려, 직무행위 유연성 저조, 보안정책 위반행위에 대한 처벌 등을 전제로 함으로 타 직무에 비해 보다 많은 갈등에 노출되는 특성이 있다. 이러한 갈등은 종사자의 직무만족도를 크게 저하시키고 결국 타 직무로 변경하고자 하는 의도를 강하게 만든다. 업무의 난이도나 과도한 책임성 등의 우려로 어려움을 겪을 뿐만 아니라 승진의 기회나 경력의 불리함으로 다른 직무로의 전환을 적극적으로 고려하게 된다. 따라서 정보보안 종사자가 직무수행 과정에서 겪는 갈등에 대한 실증적 연구가 더욱 절실하며, 갈등요인 및 갈등수준 분석을 통해 직무만족을 높이면서 직무변경의도를 줄일 수 있는 방안을 제시하는 것이 어느 때보다 중요하다.

본 연구는 공공기관 정보보안 종사자가 직무수행 과정에서 겪는 조직내 갈등요인 및 갈등수준을 측정함으로써 이러한 갈등이 직무만족 및 직무변경의도에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 분석하는데 목적이 있다. 또한, 정보보안 종사자의 조직내 갈등을 최소화하고 직무에 보다 만족할 수 있는 방향을 제시하고자 한다. 연구대상과 범위는 다음 세 가지로 한정한다. 첫째, 공공기관 정보보안 종사자의 사회인구학적 특성에 따라 갈등요인, 갈등수준, 직무만족, 직무변경의도에는 어떠한 차이를 보이는지 분석한다. 둘째, 공공기관 정보보안 종사자의 갈등수준에 영향을 끼칠 수 있는 갈등요인은 무엇이며, 상대적 영향력에는 어떠한 차이가 있는지 살펴봄으로써 갈등요인과 갈등수준과의 관계를 규명한다. 셋째, 공공기관 정보보안 종사자의 갈등수준이 직무만족 및 직무변경의도에 어떠한 영향을 미치는지 분석한다.

연구 구성은 다음과 같다. 2장에서는 연구와 직간접적으로 관련된 기존 문헌들을 살펴본다. 연구 초점이 갈등과 직무이기 때문에 이와 관련된 논문들을 중심으로 기존 연구들을 검토한다. 3장에서는 본 연구에서 검정할 가설들을 설정하고 연구에 활용할 분석모형을 제시한다. 4장에서는 표본선정과 자료수집에 대해 소개하고 5장에서는 기술통계와 회귀분석 결과를 제시한다. 마지막으로 6장에서는 결과요약과 시사점을 제시하고, 본 연구의 한계를 보완할 수 있는 향후 연구계획을 소개한다.

[Table 1] Comparison of Conflict Factors

Factors Researcher	Defference of the Target	Performance criteria and Compensation System	Communication Disorders	Personal Characteristics	Interdependence of Tasks	Role Dissatisfaction	Limited Resources	Differences in Perception
Walton Dutton(1969)	O	O	O		O	O		
Schmidt(1972)	O		O				O	
Harrison(1980)	O	O	O	O	O	O	O	
Gibson(1982)	O		O		O		O	O
Robey(1982)	O	O						
Robbines(1983)		O	O	O	O	O		O
Dubrin(1984)	O			O	O	O	O	
Luthans(1985)	O						O	O
YH Kim(1994)	O		O		O			O
MY Kim(1997)	O	O	O		O	O	O	O
KI Park(2001)	O	O	O	O		O	O	O
MS Park(2005)	O	O	O		O			O

[Table 2] Comparison of Conflict Level

Factors Researcher	Interference	Non-cooperation (Commnet Friction)	Hold of Information (Avoid)	Distrust	Difficult (Offensive)
Corwin(1969)		O			
Walton Dutton(1969)	O	O	O	O	O
Harrison(1980)	O		O		
Hicks & Gullet(1981)	O			O	

## 2. 이론적 배경 및 선행연구

### 2.1 이론적 배경

#### 2.1.1 갈등

##### 가. 갈등의 개념과 정의

‘취 갈(葛)자’와 ‘등나무 등(藤)자’의 합성어로 취과 등 나무는 한데 얽혀 있을 경우 서로 죽지 않으려고 경쟁적으로 넝쿨을 뻗어 성장하게 되며 이런 뜻에서 갈등은 경쟁 또는 투쟁을 의미하는 용어이다. 그동안의 많은 연구에도 불구하고 갈등에 대한 일치되는 정의를 내리지 못하고 있다. 이는 갈등의 대상이 인간이며, 인간의 행동 정의에는 다양한 선행조건이 포함되기 때문이다. 즉, 심리적 대립이나 대립적 행동 등을 가리키는 다양성으로 다차원적, 역동적이기 때문이다[7]. Coser(1956)는 대립되는 양면의 가치, 지위, 권력 및 희소자원에 대한 투쟁이라 하였고, Phondy(1967)는 심리적 대립감과 대립적 행동을 내포하는 과정으로 갈등행동의 선행적 상태, 개인 감정 상태, 개인 인식상태, 수동적 저항부터 노골적 적대감에 이르는 행위로 정의하였다[8][9]. Brown(1983)은 이해관계가 다른 당사자 간의 상반되는 행위라 하였다. 결국 조직내의 갈등이란 희소자원이나 업무의 불균형 배분 또는

목표, 가치, 인지 등의 차이로 인해서 개인, 집단 및 조직의 심리, 행동 또는 그 양면에 나타나는 대립적 상호작용이라 할 수 있다[10][11].

##### 나. 갈등의 유형과 요인

조직내 갈등관리를 위해서는 갈등유형 파악과 분석이 선행되어야 한다. 국내외 연구자들이 제시하는 갈등 유형은 개인내 갈등(Individual Conflict), 개인간 갈등(Interpersonal Conflict), 집단간 갈등(Intergroup Conflict), 조직간 갈등으로 대표된다. 개인내 갈등은 개인이 사고, 태도, 가치관 및 행동 사이의 불일치를 인식하면서 발생 즉, 심리적 불균형 상태를 지각함으로써 겪는 증상이다. 개인간 갈등은 조직의 목표수행 과정에서 개인과 개인, 개인과 집단 상호간의 관계에서 발생하는 갈등으로 각 개인의 서로 다른 목표차이나 조직 구성원들의 개성, 인성에 의해 발생한다. 즉, 상호작용하는 개인들 간의 비양립성, 불일치, 차이 등에서 나타나는 현상이다. 집단간 갈등은 조직내 가장 많이 발생하는 갈등으로 조정과 통합을 어렵게 하는 반면 집단의 응집력을 높이는 데 기여하며, 조직규모가 크고 다양화 될수록 발생 가능성이 커진다. 조직간 갈등은 이해관계가 상반되거나 이

넘이 다른 두 집단간의 갈등이다. 과도한 경쟁이나 대립에 의해 발생하며 집단간의 갈등과 구별하기 어려울 정도로 유사하다.

개인이나 집단의 갈등 유발요인은 다양한 원인에 의해 발생가능한데 특히 개인간 성격 차이와 같은 주관적, 심리적 요인도 있고, 집단에 대한 과업의존성 등 갈등 자체가 복잡한 메커니즘에 의해 발생하기도 하며, 조직이 처한 상황적 특성에 따르는 등 상이할 수 있다[12].

#### 다. 갈등수준과 조직 유효성

갈등수준이란 갈등 상황과 관련된 행위주체간 갈등의 심각성 정도를 의미하며, 이는 명백하거나 잠재적인 갈등의 지표이다[13]. 집단간 갈등은 그 정도에 따라 조직에 도움이 되기도 하고 해가 되기도 한다. 갈등에는 조직의 목표 달성 및 업적 향상에 도움이 되는 순기능적 갈등(건설적 형태)과 조직의 목표 달성에 방해가 되는 역기능적 갈등(파괴적 형태)이 있다. Gibson(1988)은 순기능적 갈등의 결과로 환경변화에 조직이 신속히 적응, 창의성 증대, 변혁 촉진, 적극적 문제해결 행동, 적극적 목표달성 행동이 나타난다고 하였다[14]. Szilagyi & Wallace (1983)는 역기능적 갈등의 결과로 집단의 과업 지향성, 조직의 강조, 독재성을 띤 리더십, 집단간 적의적, 부정적 태도 증대, 부정적 태도의 지배, 집단간 커뮤니케이션 감소, 타 집단 활동의 감시 증가가 나타난다고 하였다[15]. 조직에 갈등이 거의 없거나 너무 높은 것은 바람직한 현상이 아니며, 조직의 유효성을 향상시킬 수 있는 집단의 바람직한 행동유발을 위해서는 적당한 정도의 갈등 조성과 유지가 필요하다고 할 수 있다[1]. 그러나 갈등수준의 물리적 측정은 사실상 어려우며 정확한 측정지표 설정도 어렵다.

#### 2.1.2 직무만족

##### 가. 직무만족의 개념과 중요성

직무만족에 대한 명확한 개념정의는 어려우나 직무만족 측정을 위해 선행되어야 한다. 국내외 연구에서는 직무만족에 대해 Smith(1995)는 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하게 되는 모든 호악감의 총화나 이러한 호악감의 균형 상태에서 기인되는 하나의 태도라고 정의하였고, Locke(1976)는 종사자 자신의 직무에 대한 평가 결과에서 발생하는 유쾌하고 감정적인 정서 상태라고 하

였다[17][18]. 또한 최진호(1996)는 한 개인이 자신의 직무에 대해 가지고 있는 일련의 태도로서 직무 또는 직무수행 결과로 얻어지는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라고 정의하였다[19]. 이와 같이 연구자들은 다양한 견해를 나타내지만 직무에 대한 호감과 정서적 상태에 대한 의견이 주요하다.

##### 나. 직무만족 결정요인

직무는 하나의 실체가 아닌 과업, 역할, 책임, 상호작용, 유인, 보상 등의 복잡한 상호관계로 이해해야 하며, 많은 직무 구성요인에 대한 만족도로써 나타나는 것이 보통이다[20]. 직무만족에 대한 영향요인은 다차원으로 설명되고 있는데, Herzberg(1959)는 환경요인(불만족요인)과 동기요인(만족요인)으로 분류하고, 개인의 불만족을 방지해주는 효과를 갖는 환경요인으로는 회사의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 지위 등을, 직무내용과 관련이 있는 환경요인으로는 성취감, 인정, 책임감, 성장 및 발전, 자아실현 등을 꼽았다[21]. Locke(1973)는 직무만족 결정요인을 직무자체, 임금, 승진, 인정, 부가급부, 작업조건, 감독, 동료, 회사경영방침으로 분류하였으며, Gerald(1986)는 직무만족의 결정요인으로 직무자체, 성취감, 책임감, 인정, 승진, 임금, 직업 안정성, 직무 환경, 감독, 동료, 조직, 의사소통으로 분류하였다[22][23]. 직무자체나 성취감, 안정, 성장 등이 공통적으로 꼽히고 있다.

#### 2.1.3 직무변경의도

직무변경의도를 정의하기 전에 연구자들이 주로 연구해왔던 경력변경의도에 대해 알아본다. 경력변경의도(career withdrawal intention)란 현재 자신이 수행하고 있는 경력분야를 떠나서 다른 경력분야의 직무를 적극적으로 찾고자 하는 의도이다[24]. 이기은(2000)[86]은 경력변경의도를 ‘자신의 경력분야를 떠나고자 하는 경향’으로 정의하고, 이직의도를 ‘소속되어 있는 조직을 떠나려는 것’으로 정의하여 서로 대응되는 개념으로 구분하였고, 정현주, 김영국(2011)도 경력변경의도가 자신의 직업적 경력을 스스로 중단하고자 함을 의미하는 것으로 본인 측면에서 지난 수년간의 준비와 투자, 직업간 이전 불가능한 기술 및 기능 등이 자신으로부터 일시에 사라지게 되며, 기업 측면에서는 전문성 결여와 남아있는 조직원

에도 부정적으로 영향을 미치게 되기 때문에 더욱 심각하다고 하였다[25].

## 2.2 선행연구와 시사점

### 2.2.1 갈등에 관한 선행연구

갈등에 관한 연구는 주로 사회복지조직이나 의료보건조직, 공공도서관 등의 일부 전문직종사자를 대상으로 시행되고(윤영(1997); 권동일(2001); 박경일(2001); 김수현(2002); 백혜련(2004); 김재숙(2005); 박미선(2005); 송재필(2006); 장기열(2006); 조용현(2011); 정선락(2011)), 일부 조직체나 IT기업을 대상으로 하는 연구도 있었다(윤영(1991); 김민구(2002)). 그 내용에 있어서도 다소 협의적, 제한적 관점의 연구가 대부분으로 갈등관리 자체, 갈등요인이 갈등수준에 미치는 영향에 관한 연구였다(권동일(2001); 백혜련(2004); 김재숙(2005); 박미선(2005); 송재필(2006)). 기존 연구는 집단 특성이나 표집 대상이 각각 다르며, 여러 분야에 걸쳐 갈등연구가 이루어졌음에도 사회복지조직이나 의료보건조직에 주로 집중되어 있다. 따라서 정보보안조직을 대상으로 한 갈등 연구사례가 없다는 점에서 본 연구의 정보보안종사자의 갈등수준 측정과 실증적 영향요인 분석은 매우 유의미함을 알 수 있다.

### 2.2.2 직무만족에 관한 선행연구

2000년대 이후 갈등수준과 직무만족 자체 연구나 갈등수준이 직무만족에 미치는 영향 그리고 직무만족도의 결정요인 연구가 계속되었음을 살펴볼 수 있다. 김민구(2002)는 갈등요인이 갈등수준과 직무만족에 미치는 영향 연구를 통해 전체 갈등수준에서 직무만족에 높은 음(-)의 영향을 미침을 분석하였다[26]. 김수현(2002)은 지역사회복지관 종사자의 갈등수준은 직무만족과 유의미하게 음(-)의 상관관계를 가진다고 하였다[27]. 정선락(2011)과 조용현(2011)은 각각 치과위생사와 보육교사간의 갈등수준과 직무만족도에 관하여 연구하였다[28]. 특히 김병석(2012)은 정보보호업무담당자의 직무만족도 결정요인에 관하여, 이장호(2012)는 IT보안업무종사자의 직무스트레스와 직무태도 관계를 직무만족과 조직몰입을 중심으로 연구하였다[30][31]. 이와 같이 기존의 연구에서 갈등수준과 직무만족의 관계에 한정된 연구는 수행되어왔으나 갈등요인, 갈등수준, 직무만족, 직무변경의도

의 복합적 연구는 거의 없었다는 점에서 본 연구의 의미는 더욱 크다.

### 2.2.3 직무변경의도에 관한 선행연구

경력변경의도에 관한 연구는 대부분 경력몰입이나 직무만족이 경력변경의도에 미치는 영향과 그 요인 연구를 중심으로 지속되어 왔다. 이기은(2000), 변정임(2001), 이병관, 박찬규(2004), 강종수(2008), 김영화, 전희원(2009)는 각각의 연구에서 비서직, 연구전문직, 아나운서직, 스포츠지도직, 사회복지사, 호텔종사원 등의 직무종사자를 대상으로 하는 연구를 수행하였다. 특히 이유진(2010)과 박경환(2011)은 IT인력을 대상으로 하였으며, 유혜원, 김태성(2010)과 김동욱, 성욱준(2011)은 각각 민간부문과 공공부문을 대상으로 달리하면서 공통적으로 정보보호인력을 대상으로 직무전환 의도와 사유에 관한 연구를 수행하였는데, 조직환경의 악화와 직무역할에 대한 압박을 심화요인으로 분석하였다. 직무변경의도에 관한 연구 또한 직무만족 연구와 마찬가지로 제한적 연구가 주로 수행되었으며 복합적 연구는 거의 없었던 것으로 나타난다.

### 2.2.4 시사점과 연구 의의

선행연구 검토결과는 다음의 시사점을 갖는다. 첫째, 기존의 갈등 연구는 사회복지조직이나 의료보건조직 등 일부 전문직 종사자를 대상으로 꾸준히 진행되었으나 정보보안조직을 대상으로 한 연구는 전무하다. 둘째, 갈등 연구 중 상당수가 다소 협의적이고 제한적 관점의 연구인데, 대부분은 갈등관리 자체, 갈등요인이 갈등수준에 미치는 영향, 갈등수준이 직무만족에 미치는 영향, 직무만족이 경력변경의도나 이직의도에 미치는 영향에 관한 것이다. 셋째, 직무만족 연구는 정보보안분야를 포함한 대부분의 직무에서 폭넓게 연구되어 왔으며, 이직의도 또한 종업원의 이직과 관련하여 그 동안 많은 관심을 받아왔다. 그러나 경력변경의도 즉, 직무변경의도 연구는 상대적으로 미비하다. 직무변경의도는 다양한 대상으로 연구되어 왔으나 정보보안 종사자를 대상으로 한 연구는 극히 일부만 확인되었다.

상기 시사점을 통해 알 수 있듯이 본 연구는 크게 세 가지 측면에서 기존연구와의 차별성과 의의가 있다. 첫째, 정보보안 종사자를 대상으로 한 갈등관점에서의 연구라는 점과 둘째, 갈등요인, 갈등수준, 직무만족, 직무변

경의도의 광의적이고 전반적인 관점에서 연구가 이루어진다는 점 셋째, 그동안 다루어지지 않았던 정보보호전문인력을 대상으로 하면서도 특히 공공기관을 대상으로 한다는 점이다.

이와 더불어 본 연구에서는 기존연구에 근거하여 다음의 개념과 정의를 토대로 연구를 진행하였다. 갈등이란, 조직내 개인의 내적관계, 개인과 개인간의 관계, 개인과 조직과의 관계에서 일어나는 보편적인 현상으로 목표달성 과정에서 행동 주체간의 대립적, 적대적 상호작용으로 발생하는 심리적인 현상으로 정의한다. 그리고 공공기관 정보보안종사자의 조직내 갈등요인을 목표의 차이, 성과기준 및 보상체계, 의사소통 장애, 개인 특성, 과업의 상호의존성, 역할 불만족, 제한된 자원, 지각의 차이의 총 8가지로 선정하고 조직내 갈등요인을 분석한다. 또한, 정보보안종사자의 조직내 갈등수준을 측정하기 위해 대부분의 갈등수준을 포함하고 있는 Walton, Dutton & Cafferty(1969)의 갈등수준 지표를 중심으로 간섭(방해), 비협조(의견마찰), 정보제공의 보류(기피), 불신, 곤란(불쾌)의 5가지로 선정하고, 조직내 갈등수준 지각정도와 갈등요인과의 상관관계를 분석한다[16]. 직무만족을 정보보안 종사자가 자신의 직무에 대해서 좋아하는 정도, 개인의 욕구가 충족된 정서적 만족의 상태로 정의하며, 연구자들의 제시내용을 종합하여 공공기관 정보보안종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 직무자체, 안정성, 성취감, 인정감 등을 선정한다. 이직과 무관하게 공공기관 정보보안 종사자가 현재의 정보보안 직무에서 탈피하여 다른 직무로 옮겨가려는 의미로서 경력변경의도를 '직무변경의도'로 정의하고 연구를 수행한다.

### 3. 연구방법론

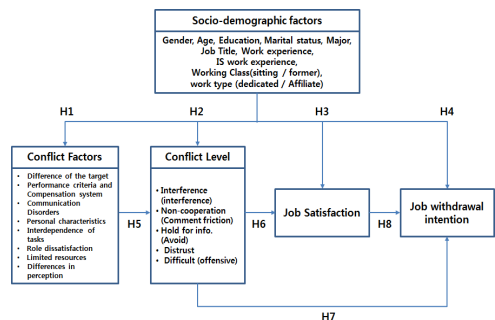
#### 3.1 가설설정

선행연구의 이론적 고찰을 토대로 유의미한 8개 갈등요인으로 '목표의 차이', '성과기준 및 보상체계', '의사소통 장애', '개인 특성', '과업의 상호의존성', '역할 불만족', '제한된 자원', '지각의 차이'를 선정하고, 5개의 갈등수준요인으로 '간섭(방해)', '비협조(의견마찰)', '정보제공의 보류(기피)', '불신', '곤란(불쾌)'을 선정하였다. 선정요인과 일반적인 관계를 고려하여 다음과 같은 가설을 수립한다.

- 가설1. 사회인구학적 특성과 갈등요인, 갈등수준, 직무만족, 직무변경의도에는 차이가 있을 것이다.
  - H1. 사회인구학적 특성에 따라서 갈등요인에 차이가 있을 것이다.
  - H2. 사회인구학적 특성에 따라서 갈등수준에 차이가 있을 것이다.
  - H3. 사회인구학적 특성에 따라서 직무만족에 차이가 있을 것이다.
  - H4. 사회인구학적 특성에 따라서 직무변경의도에 차이가 있을 것이다.
- 가설2. 갈등요인에 따라서 갈등수준에 미치는 영향력에 차이가 있을 것이다.
  - H5. 갈등요인(8개요인)에 따라서 갈등수준(5개요인)에 미치는 영향력에 차이가 있을 것이다.
- 가설3. 갈등수준에 따라서 직무만족에 미치는 영향력에 차이가 있을 것이다.
  - H6. 갈등수준(5개요인)에 따라서 직무만족에 미치는 영향력에 차이가 있을 것이다.
- 가설4. 갈등수준에 따라서 직무변경의도에 미치는 영향력에 차이가 있을 것이다.
  - H7. 갈등수준(5개요인)에 따라서 직무변경의도에 미치는 영향력에 차이가 있을 것이다.
- 가설5. 직무만족에 따라서 직무변경의도에 미치는 영향력에 차이가 있을 것이다.
  - H8. 직무만족에 따라서 직무변경의도에 미치는 영향력에 차이가 있을 것이다.

### 3.2 연구모형

#### 3.2.1 연구모형



[Fig. 1] Research Model

[Fig.1]의 연구모형은 다음의 연구목적에 의해 설정된 것이다. 첫째, 공공기관 정보보안종사자의 사회인구학적 특성에 따라 갈등요인, 갈등수준, 직무만족, 직무변경의도에 어떤 차이를 보이는지 살펴본다. 둘째, 이러한 갈등수준에 영향을 끼칠 수 있는 갈등요인은 무엇이고, 상대적으로 영향력은 어떤 차이가 있는지 살펴봄으로써 갈등요인과 갈등수준의 관계를 규명한다. 셋째, 갈등수준이 직무만족 및 직무변경의도에 어떤 영향을 미치고, 직무만족은 직무변경의도에 어떤 영향을 미치는지 살펴본다.

### 3.2.2 변수의 조작적 정의

- **사회인구학적 특성:** 조사대상인 공공기관 정보보안 종사자의 사회인구학적 특성을 파악하고자 성별, 연령, 최종학력, 결혼여부, 전공, 직위, 입사이후 총 근무경력, 정보보안분야 근무경력, 정보보안분야 근무경력 구분(현직/전직), 정보보안분야 근무경력 형태(전담/타 업무 겸직)의 10개로 구성하였으며, 더불어 정보보안 직무선택 동기 및 직무변경 동기 등에 대해서도 파악하고자 직무선택 동기, 사기진작 방안, 전직 정보보안 종사자의 직무변경배경 및 동기를 추가하여 총 14개로 구성하였다.
- **갈등요인:** Harrison(1980) 등 국내외 여러 연구자들이 제시한 갈등요인을 바탕으로 권동일(2001), 박미선(2005), 김재숙(2005)의 조사도구를 이 연구의 목적에 부합되도록 재구성하여 목표의 차이, 성과기준 및 보상체계, 의사소통 장애, 개인 특성, 작업의 상호의존성, 역할 불만족, 제한된 자원, 지각의 차이의 8개로 구성하였다[32][13][33][34].
- **갈등수준:** Walton, Dutton & Cafferty(1969)가 제시한 갈등수준을 바탕으로 권동일(2001), 박미선(2005), 김재숙(2005)의 조사도구를 이 연구의 목적에 부합되도록 재구성하여 간섭(방해), 비협조(의견마찰), 정보제공의 보류(기피), 불신, 곤란(불쾌)의 5개로 구성하였다[16][13][33][34].
- **직무만족:** 정보보안 종사자가 자신의 직무에 대해서 좋아하는 정도, 개인의 욕구가 충족된 정서적 만족의 상태를 의미하는 것으로 정의하며, Smith&Kendall, Hulin(1969)에 의해 개발된 JDI를 바탕으로 김수현(2002), 김민구(2002)의 조사도구를 이 연구목적에 부합되도록 재구성하였다

[35][27][26].

- **직무변경의도:** 직무변경의도는 이직과 무관하게 정보보안 종사자가 현재의 정보보안 직무에서 탈피하여 다른 직무로 옮겨가려는 욕구의 정도로서 Blau(1985)의 연구를 바탕으로 최진혁(2012), 이유진(2010), 변정임(2001), 정현주, 김영국(2011)의 조사도구를 이 연구의 목적에 부합되도록 재구성하였다[36][37][38][39][25].

[Table 3] Variables

Variables		Code
Socio-demographic Factors	Gender	GEN
	Age	AGE
	Education	EDU
	Marital Status	MST
	Major	MJR
	Job Title	JBT
	Work Experience	WKE
	IS Work Experience	IWE
	IS Work Classification	IWC
	IS Work Type	IWT
Conflict Factors	Difference of the Target	DOT
	Performance Criteria and Compensation System	PCS
	Communication Disorders	COD
	Personal Characteristics	PEC
	Interdependence of Tasks	IOT
	Role Dissatisfaction	ROD
	Limited Resources	LDR
Conflict Level	Differences in Perception	DIP
	Interference	INF
	Non-cooperation(Comment Friction)	NOC
	Hold for Information(Avoid)	HFI
	Distrust	DST
Etc.	Difficult(Offensive)	DFC
	Job Satisfaction	JBS
	Job Withdrawal Intention	JWI
	Motivation of Job Selection	MOJ
	Promotion Plan	PRP
	Former official of Job Withdrawal Background	JWB
	Former official of Job Withdrawal Motivation	JWM

### 3.3 설문지법을 통한 실증분석

#### 3.3.1 연구대상 및 자료수집

본 연구는 다음의 방법으로 자료를 수집하고 통계적으로 활용 가능한 자료를 대상으로 최종 분석하였다. 연구대상 공공기관은 11개의 전력그룹사와 10개의 공사 또는 공단이다.

- 모집단: 국내 공공기관 정보보안 종사자
- 표집조사대상: 21개 공공기관의 현재 정보보안 직무담당자 또는 과거종사자
- 조사기간: 2013.5.7~2013.5.16(10일)
- 조사방법: 설문지기입(기관방문, 전자우편)
- 표본: 202부(총 220부 중 회수된 205부(약93%회수율)에서 유효한 202부 선별)

### 3.3.2 설문지 구성 및 분석방법

#### 가. 설문지 구성

[Table 4]와 같이 설문지는 연구모형에 따라 총 7개 범주, 총 58개 문항으로 구성하되 기존 연구에서 타당성과 신뢰성이 입증된 개념에 대한 측정항목을 사용하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지 Likert 5점 척도로 구성하여 측정하였다. Likert 척도는 태도나 가치를 수치화하는데 널리 쓰이는 척도로서 '매우 그렇지 않다, 그렇지 않다, 보통이다, 그렇다, 매우 그렇다'의 5개의 보기로 구성된다.

[Table 4] Questionnaire items

Variables	items
Socio-demographic Factors	10
Conflict Factors	26
Conflict Level	8
Job Satisfaction	6
Job Withdrawal Intention	4
Motivation of Job Selection and Promotion Plan	2
Former official of Job Withdrawal Background and Motivation	2

#### 나. 분석방법

가설에 대한 실증적 분석을 위하여 설문자료에 대한 부호화(coding) 과정을 SPSS(Statistical Package for Social System) 21.0 통계패키지와 엑셀(Excel) 2007을 이용하여 수행하였다. 분석과정은 다음과 같다.

1. 사회인구학적 특성 변수에 대한 현황과 부가질문에 대해 빈도분석(Frequency Analysis) 실시
2. 갈등요인, 갈등수준, 직무만족, 직무변경의도와 관련된 변수들의 타당성(validity)과 신뢰성(reliability)을 파악하기 위한 요인분석(factor Analysis)과 신뢰도분석(Cronbach- $\alpha$  테스트) 실시
3. 사회인구학적 특성 변수와 갈등요인, 갈등수준, 직무만족, 직무변경의도 등 다양한 변수간의 차이를

규명하기 위하여 독립표본T-검정, 일원배치분산분석(F-test) 등을 실시

4. 변수간의 상관관계 및 인과관계(causal relationship)를 규명하기 위해 상관관계분석(correlation analysis)과 다중회귀분석(multiple regression analysis) 등을 실시

## 4. 표본선정 및 자료수집

분석 표본은 총 202개이며 분석대상의 일반적 현황은 [Table 5]와 같다. 표에서 보듯이 조사대상은 '남성'이 다다수를 차지하며 연령은 '만30~49세', 최종학력은 '4년제 대학 졸업이상', 전공은 '전자/통신/컴퓨터', 입사이후 총 근무경력은 '7년 이상', 정보보안분야 근무경력은 '1~6년' 사이가 대체적으로 많은 비중을 차지하고 있다.

[Table 5] General status of the sample

Variables code and items		Frequency	Percent	Valid Percent
GEN	Male	183	90.6	90.6
	Female	19	9.4	9.4
AGE	less then 30	10	5.0	5.0
	30~39	86	42.6	42.6
	40~49	88	43.6	43.6
	Over 50	18	8.9	8.9
EDU	High School or less	2	1.0	1.0
	College Graduation	13	6.4	6.4
	University Graduation	124	61.4	61.4
	Masters degree or graduate PhD or graduate	60 3	29.7 1.5	29.7 1.5
MST	Married	160	79.2	79.2
	Single	42	20.8	20.8
MJR	Information Security	16	7.9	7.9
	Electronics/ Communication/ Computer	169	83.7	83.7
	Other Technology Such as office	9 8	4.5 4.0	4.5 4.0
JBT	Chief, deputy or less	84	41.6	41.6
	Director, Deputy	105	52.0	52.0
	Over Director	13	6.4	6.4
WKE	Less than 1Y	6	3.0	3.0
	1~3Y	14	6.9	6.9
	4~6Y	17	8.4	8.4
	7~9Y	39	19.3	19.3
	More than 10Y	126	62.4	62.4
IWE	Less than 1Y	34	16.8	16.8



Variables code and items		Frequency	Percent	Valid Percent
	1~3Y	82	40.6	40.6
	4~6Y	55	27.2	27.2
	7~9Y	14	6.9	6.9
	More than 10Y	17	8.4	8.4
IWC	Incumbent	134	66.3	66.3
	Former	68	33.7	33.7
IWT	Dedicated	90	44.6	44.6
	Other business Affiliate	112	55.4	55.4
Total		202	100.0	100.0

## 5. 실증분석 결과

### 5.1 기술통계 결과

가. 직무선택 동기 및 사기진작 방안 빈도분석 결과 ‘순환보직(55.4%)’이 과반수로 가장 많은 비중을 차지하며, 그 다음으로는 ‘직무관심도(24.3%)’, ‘기타(11.9%)’ 순으로 나타났으며, ‘적성에 맞음(6.9%)’, ‘승진 가능성(1.5%)’은 가장 낮은 비중을 차지하였다. 정보보안 종사자의 사기진작 방안 빈도분석 결과, ‘인력보강(32.2%)’을 가장 요구하고 있으며 그 다음으로는 ‘직무권한 강화(28.7%)’, ‘직무수당 신설(28.4%)’ 순으로 나타났으며, ‘직무순환 제외(7.8%)’, ‘기타(3.0)’는 가장 낮은 비중을 차지하였다.

#### 나. 직무변경 동기 빈도분석 결과

정보보안에서 타분야로의 직무변경 배경 분석 결과, ‘비자발적 의도(51.5%)’가 ‘자발적 의도(48.5%)’에 비해 다소 높은 비중을 차지하고 있으며, 직무변경의 직접적 동기 분석 결과, ‘순환보직(39.3%)’, ‘업무량 과다’, ‘과도한 책임’ ‘경력관리 불리’, ‘업무 난이도’, ‘기타’의 순으로 나타났다.

#### 다. 갈등요인, 갈등수준, 직무만족, 직무변경의도의 기술통계 결과

기술통계 종합 결과, 각 변수들은 최소 1에서 최대 5사이 에 분포하며, 전체 평균이 다소 상이하게 나타났다. 즉, 갈등요인의 평균은 2.949이며, 갈등수준의 평균은 2.492로 보통(3점)보다 다소 낮은 수준으로 나타난 반면, 직무만족의 평균은 3.166이며, 직무변경의도의 평균은 3.017로 보통(3점)보다 다소 높은 수준으로 나타났다.

갈등요인의 8개 세부요인별 평균 비교결과, ‘과업의 상호의존성(4.037)’이 가장 높게 나타났으며, ‘제한된 자원(3.250)’, ‘역할 불만족(2.957)’, ‘성과기준 및 보상체계(2.912)’, ‘지각의 차이(2.884)’, ‘목표의 차이(2.779)’, ‘의사소통 장애(2.520)’, ‘개인 특성(2.256)’의 순으로 상대적으로 평균에 차이가 존재하였다. 특히, ‘과업의 상호의존성’, ‘역할 불만족’, ‘제한된 자원’은 평균 이상으로 나타나 상대적으로 높은 갈등요인으로 작용하는 반면, ‘목표의 차이’, ‘성과기준 및 보상체계’, ‘의사소통 장애’, ‘개인 특성’, ‘지각의 차이’는 평균 이하로 나타나 상대적으로 낮은 갈등요인으로 작용하는 것으로 나타났다.

갈등수준의 5개 세부요인별 평균 비교결과, ‘비협조(의견마찰)(2.632)’이 가장 높게 나타났으며, ‘간섭(방해)(2.441)’, ‘정보제공의 오류(기피)(2.411)’, ‘곤란(불쾌)(2.403)’, ‘불신(2.381)’의 순으로 역시 상대적 평균 차이가 존재하였다. 특히, 업무상 비협조나 의견마찰로 인한 갈등수준이 높은 것으로 나타났으며, 갈등수준의 각 세부요인 사이에는 현저한 차이가 없어 공공기관 정보보안 종사자의 갈등수준은 5개 요인이 모두 잠재되어 있는 것으로 파악할 수 있다.

### 5.2 측정항목의 타당성과 신뢰성 분석

갈등요인, 갈등수준, 직무만족, 직무변경의도와 관련된 측정문항의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 요인분석과 크론바흐알파값을 통한 신뢰도분석을 실시하였다. 먼저 잠재적 변인측정을 위해 설정한 세부지표는 선행연구를 토대로 한 것이므로 내용 및 기준타당성을 어느 정도 확보했다고 할 수 있다. 각 문항간의 구성타당성과 신뢰도에 초점을 둔 요인분석 및 신뢰도분석 결과는 [Table 6]과 같다. 주성분 분석에 의한 직교회전 방식을 활용한 요인분석 결과, 각 요인별로 세부 측정항목이 단일 요인으로 묶임을 알 수 있다. 그리고 신뢰도 척도인 크론바흐 알파값이 0.6이상이면 신뢰도가 높다고 보며 전체 항목을 하나의 척도로 종합하여 분석하는 데 이용할 수 있음을 고려할 때, 본 연구에서는 0.683~0.933 사이의 높은 신뢰수준을 보임을 알 수 있다[40]. 따라서 측정하고자 하는 잠재변수별로 관련된 세부 측정문항간의 구성타당성과 내적일관성이 높은 것으로 판단되어 종합해볼 때, 대상요인을 구성하는 측정항목이 타당성 있고 내적일관성을 갖도록 구성하였다고 할 수 있다.

[Table 6] The result of factor analysis and Cronbach's alpha test

Variables		Cronbach's Alpha	items
Conflict Factors	Difference of the Target	0.829	3
	Performance Criteria and Compensation System	0.809	4
	Communication Disorders	0.791	3
	Personal Characteristics	0.813	4
	Interdependence of Tasks	0.767	4
	Role Dissatisfaction	0.863	4
	Limited Resources	0.683	2
	Differences in Perception	0.724	2
Conflict Level	Interference	0.841	8
	Non-cooperation(Comment Friction)	0.804	
	Hold for Information(Avoid)	0.880	
	Distrust	0.854	
	Difficult(Offensive)	0.802	
Job Satisfaction		0.834	6
Job Withdrawal Intention		0.889	4

5.3 사회인구학적 특성에 따른 평균비교 분석

분석에 이용된 표본들은 사회인구학적 특성에 따라 다르게 인식할 가능성이 존재한다. 따라서 사회인구학적 특성에 따른 차이를 주요 지표별 해당 변수간의 평균 차이를 비교분석함으로써 살펴보았으며, 독립표본T검정, 일원배치분산분석(F검정) 기법을 활용하였다. [Table 7]에서 [Table 19]는  $***p<0.01$ ,  $**p<0.05$ ,  $*p<0.1$ 에서 통계적으로 유의한, 특히 평균적으로 높은 부분만을 나타낸 것이다.

가. 성별에 따른 분석 결과

성별에 따른 평균비교분석 결과, 갈등요인의 세부요인 중 ‘목표의 차이’와 직무변경의도에서 성별에 따른 표본의 인식에 차이가 존재하였다. 갈등요인의 ‘목표의 차이’와 직무변경의도는 ‘여자’가 ‘남자’에 비해 평균적으로 높은 것으로 나타났다. 갈등수준과 직무만족은 통계적으로 유의미하지 않다.

나. 연령에 따른 분석 결과

연령에 따른 평균비교분석 결과, 갈등요인의 세부요인 중 ‘제한된 자원’, ‘지각의 차이’와 갈등수준의 세부요인 중 ‘비협조(의견마찰)’ 그리고 직무만족, 직무변경의도에서 연령에 따른 표본의 인식에 차이가 존재하였다. 갈등요

인의 ‘제한된 자원’은 ‘만 40~49세’에서, ‘지각의 차이’는 ‘만 30세 미만’에서, ‘비협조(의견마찰)’은 ‘만 30~39세’에서, 직무만족은 ‘만 50세 이상’에서, 직무변경의도는 ‘만 30~39세’에서 각각 평균적으로 가장 높다. 갈등수준의 ‘종합갈등수준’은 통계적으로 유의하지 않다.

다. 최종학력에 따른 분석 결과

최종학력에 따른 평균비교분석 결과, 갈등요인의 세부요인 중 ‘목표의 차이’, ‘성과기준 및 보상체계’, ‘의사소통 장애’, ‘과업의 상호의존성’, ‘지각의 차이’와 갈등수준의 세부요인 중 ‘종합갈등수준’, ‘간섭(방해)’, ‘비협조(의견마찰)’, ‘불신’, ‘곤란(불쾌)’에서 최종학력에 따른 표본의 인식에 차이가 존재하였다. 갈등요인의 ‘목표의 차이’, ‘성과기준 및 보상체계’, ‘의사소통 장애’는 ‘고졸 이하’에서, ‘과업의 상호의존성’, ‘지각의 차이’는 ‘박사과정 또는 졸업’에서, 갈등수준의 ‘종합갈등수준’, ‘간섭(방해)’, ‘비협조(의견마찰)’, ‘불신’, ‘곤란(불쾌)’는 ‘석사과정 또는 졸업’에서 평균적으로 가장 높다. 직무만족 및 직무변경의도는 통계적으로 유의하지 않다.

라. 결혼여부에 따른 분석 결과

결혼여부에 따른 평균비교분석 결과, 갈등수준의 세부요인 중 ‘불신’과 직무변경의도에서 결혼여부에 따른 표본의 인식에 차이가 존재하였다. 갈등수준의 ‘불신’과 직무변경의도는 ‘기혼’이 ‘미혼’에 비해 평균적으로 높다. 갈등요인과 갈등수준의 ‘종합갈등수준’, 직무만족은 통계적으로 유의미하지 않다.

마. 전공에 따른 분석 결과

모든 지표에 대해 통계적으로 유의미하지 않다.

바. 직위에 따른 분석 결과

직위에 따른 평균비교분석 결과, 갈등요인의 세부요인 중 ‘지각의 차이’와 직무만족, 직무변경의도에서 직위에 따른 표본의 인식에 차이가 존재하였다. 갈등요인의 ‘지각의 차이’는 ‘주임, 대리 이하’에서, 직무만족은 ‘부장(팀장) 이상’에서, 직무변경의도는 ‘주임, 대리 이하’에서 각각 평균적으로 가장 높다. 갈등수준은 통계적으로 유의미하지 않다.

사. 입사이후 총 근무경력에 따른 분석 결과

입사이후 총 근무경력에 따른 평균비교분석 결과, 갈등요인의 세부요인중 ‘역할 불만족’과 갈등수준의 세부요인중 ‘불신’, 그리고 직무만족, 직무변경의도에서 입사이후 총 근무경력에 따른 표본의 인식에 차이가 존재하였다. 갈등요인의 ‘역할 불만족’은 ‘4~6년’에서, 갈등수준의 ‘불신’은 ‘4~6년’에서, 직무만족은 ‘10년 이상’에서, 직무변경의도는 ‘7~9년’에 해당되는 표본에서 각각 평균적으로 가장 높다. 갈등수준의 ‘종합갈등수준’은 통계적으로 유의미하지 않다.

아. 정보보안분야 근무경력에 따른 분석 결과

정보보안분야 근무경력에 따른 평균비교분석 결과, 갈등요인의 세부요인중 ‘과업의 상호의존성’과 갈등수준의 세부요인중 ‘간섭(방해)’에서 정보보안분야 근무경력에 따른 표본의 인식에 차이가 존재하였다.

갈등요인의 세부요인중 ‘과업의 상호의존성’은 ‘4~6년’에서, 갈등수준의 ‘간섭(방해)’는 ‘7~9년’에 해당되는 표본에서 평균적으로 가장 높은 것으로 나타났다. 갈등수준의 ‘종합갈등수준’과 직무만족, 직무변경의도는 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

[Table 7] Analysis by Gender

Variables		items	Avg	SD	MD	p
Conflict Factors	DOT	Female	3.246	1.059	-0.515	0.039**
		Total				
Job Withdrawal Intention		Female	3.487	0.801	-0.518	0.027**

[Table 8] Analysis by Age

Variables and items		Avg	SD	F	p	
Conflict Factors	LDR	40~49	3.324	0.897	2.183	0.091*
		Total	3.250	0.924		
	DOT	less than 30	3.150	1.203	3.610	0.014**
Total		2.884	0.870			
Conflict Level	NOC	30~39	2.702	0.913	2.445	0.065*
		Total	2.632	0.945		
Job Satisfaction		Over 50	3.583	0.598	4.490	0.005***
		Total	3.166	0.692		
Job Withdrawal Intention		30~39	3.116	0.954	3.873	0.010**
		Total	3.017	0.973		

[Table 9] Analysis by Education

Variables		Items	Avg	SD	F	p	
Conflict Factors	DOT	High School or less	4.000	1.414	3.592	0.007***	
		Total	2.779	1.037			
	PCS	High School or less	3.750	0.354	3.852	0.005***	
		Total	2.912	0.810			
	COD	High School or less	3.833	0.236	2.860	0.025**	
		Total	2.520	0.876			
	IOT	PhD or graduate	4.417	0.804	2.584	0.038**	
		Total	4.037	0.539			
	DIP	PhD or graduate	3.167	0.764	2.096	0.083*	
		Total	2.884	0.870			
	Conflict Level	Total of Conflict Level	Masters degree or graduate	2.790	0.949	3.028	0.019**
			Total	2.492	0.888		
INF		Masters degree or graduate	2.750	1.216	2.917	0.022**	
		Total	2.441	1.041			
NOC		Masters degree or graduate	2.911	1.001	2.419	0.050*	
		Total	2.632	0.945			
DST		Masters degree or graduate	2.717	1.075	3.058	0.018**	
		Total	2.381	1.021			
DFC		Masters degree or graduate	2.717	1.035	2.582	0.038**	
		Total	2.403	0.955			

[Table 10] Analysis by Marital Status

Variables		items	Avg	SD	MD	p
Conflict Level	DST	Married	2.463	1.051	0.391	0.027**
		Total				
Job Withdrawal Intention		Married	3.077	0.975	0.285	0.091*

[Table 11] Analysis by Job Title

Variables		Items	Avg	SD	F	p
Conflict Factors	DIP	Chief, deputy or less	3.042	0.822	3.637	0.028**
		Total	2.884	0.870		
Job Satisfaction		Over Director	3.667	0.638	6.912	0.001***
		Total	3.166	0.692		
Job Withdrawal Intention		Chief, deputy or less	3.149	0.951	4.587	0.011**
		Total	3.017	0.973		

[Table 12] Analysis by Work Experience

Variables	Items	Avg	SD	F	p	
Conflict Factors	ROD	4~6Y	3.588	0.690	3.767	0.006***
		Total	2.957	0.904		
Conflict Level	DST	4~6Y	2.706	0.985	2.167	0.074*
		Total	2.381	1.021		
Job Satisfaction	More than 10Y	3.258	0.669	2.720	0.031**	
	Total	3.166	0.692			
Job Withdrawal Intention	7~9Y	3.417	0.846	4.845	0.001***	
	Total	3.017	0.973			

[Table 13] Analysis by IS Work Experience

Variables	Items	Avg	SD	F	p	
Conflict Factors	IOT	4~6Y	4.191	0.486	2.301	0.060*
		Total	4.037	0.539		
Conflict Level	INF	7~9Y	3.071	0.829	2.893	0.023**
		Total	2.441	1.041		

[Table 14] Analysis by IS Work Classification

Variables	items	Avg	SD	MD	p	
Conflict Factors	DOT	Former	2.980	1.054	-0.304	0.049**
	PCS	Former	2.382	0.678	0.190	0.098*
Job Withdrawal Intention	Former	3.353	0.890	0.506	0.000***	

[Table 15] Analysis by IS Work Type

Variables	items	Avg	SD	MD	p
Job Satisfaction	Dedicated	3.394	0.639	0.412	0.000***

[Table 16] Analysis by Motivation of Job Selection

Variables	Items	Avg	SD	F	p	
Conflict Factors	COD	Etc.	2.958	0.864	5.549	0.000***
		Total	2.520	0.876		
	PEC	Etc.	2.542	0.641	3.758	0.006***
		Total	2.256	0.773		
	ROD	Etc.	3.438	0.767	60.224	0.000***
		Total	2.957	0.904		
DIP	Etc.	3.229	0.707	5.122	0.001***	
	Total	2.884	0.870			
Conflict Level	NOC	Etc.	2.917	0.750	2.162	0.075*
		Total	2.632	0.945		
	DFC	Etc.	2.750	0.780	2.156	0.075*
		Total	2.403	0.955		
Job Satisfaction	Promotion possibilities	4.000	0.167	9.460	0.000***	
	Total	3.166	0.692			
Job Withdrawal Intention	Job rotation	3.219	0.912	5.454	0.000***	
	Total	3.017	0.973			

[Table 17] Analysis by Promotion Plan

Variables	Items	Avg	SD	F	p	
Conflict Factors	ROD	Etc.	3.750	0.612	2.303	0.060*
		Total	2.957	0.904		
Conflict Level	DST	Enhanced job rights	2.705	1.193	2.282	0.062*
		Total	2.381	1.021		

[Table 18] Analysis by Job Withdrawal Background

Variables	items	Avg	SD	MD	p	
Conflict Factors	PCS	Voluntary intention	3.182	0.806	0.325	0.079*
	IOT	Voluntary intention	4.121	0.476	0.250	0.036**
Job Withdrawal Intention	Voluntary intention	3.970	0.602	1.198	0.000***	

[Table 19] Analysis by Job Withdrawal Motivation

Variables	Items	Average	Standard Deviation	F-value	P-value	
Conflict Factors	PCS	Etc.	3.500	.	2.735	0.027**
		Total	3.015	0.762		
	LDR	Excessive responsibility	3.958	0.620	2.063	0.082*
		Total	3.346	0.911		
	DIP	Excessive responsibility	3.542	0.689	3.479	0.008***
		Total	2.971	0.762		
Job Withdrawal Intention	Etc.	4.500	.	6.604	0.000***	
	Total	3.353	0.890			

자. 정보보안분야 근무경력구분에 따른 분석 결과

정보보안분야 근무경력구분에 따른 평균비교분석 결과, 갈등요인의 세부요인중 ‘목표의 차이’, ‘개인 특성’과 직무변경의도에서 정보보안분야 근무경력 구분에 따른 표본의 인식에 차이가 존재하였다. 갈등요인의 세부요인 중 ‘목표의 차이’, ‘개인 특성’, 직무변경의도는 ‘현직’에 비해 ‘전직’이 평균적으로 높은 것으로 나타났다. 갈등수준 및 직무만족은 통계적으로 유의미하지 않다.

차. 정보보안분야 근무경력형태에 따른 분석 결과

정보보안분야 근무경력형태에 따른 평균비교분석 결과, 직무만족에서 정보보안분야 근무경력 형태에 따른 표본의 인식에 차이가 존재하였다. 직무만족은 ‘전담’이 ‘타 업무 겸직’에 비해 평균적으로 높은 것으로 나타났다. 갈등요인 및 갈등수준, 직무변경의도는 통계적으로 유의미하지 않다.

카. 정보보안 직무선택 동기에 따른 분석 결과

직무선택 동기 및 사기진작 방안에 따른 평균비교분석 결과, 갈등요인의 세부요인중 '의사소통 장애', '개인 특성', '역할 불만족', '지각의 차이'와 갈등수준의 세부요인중 '비협조(의견마찰)', '곤란(불쾌)', 그리고 직무만족, 직무변경의도에서 정보보안 직무선택 동기에 따른 표본의 인식에 차이가 존재하였다. 갈등요인의 '의사소통 장애', '개인 특성', '역할 불만족', '지각의 차이'는 '기타'에서 평균적으로 가장 높은 것으로 나타났다. 갈등수준의 '비협조(의견마찰)', '곤란(불쾌)'는 '기타'에서, 직무만족은 '승진 가능성'에서, 직무변경의도는 '순환보직'에 해당되는 표본에서 각각 평균적으로 가장 높은 것으로 나타났다. '기타'는 강제인사발령, 동료의 추천, 상사의 권유, 전문성, 정보화업무의 파생 업무로 의무사항, 조직 및 팀내 업무배분 상황 등을 의미한다. 갈등수준의 '종합갈등수준'은 통계적으로 유의미하지 않다.

타. 정보보안종사자의 사기진작 방안에 따른 분석 결과  
정보보안종사자의 사기진작 방안에 따른 평균비교분석 결과, 갈등요인의 세부요인중 '역할 불만족'과 갈등수준의 세부요인중 '불신'에서 정보보안 종사자 사기진작 방안에 따른 표본의 인식에 차이가 존재하였다. 갈등요인의 '역할 불만족'은 '기타'에서, 갈등수준의 '불신'은 '직무권한 강화'에 해당되는 표본에서 평균적으로 가장 높은 것으로 나타났다. '기타'는 경영자의 관심, 경영층의 신뢰와 지원, 부서독립, 교육, 예산확보, 승진기회, 전담업무, 직원들의 적극적 참여도, 주변환경 조성 등을 의미한다. 갈등수준의 '종합갈등수준', 직무만족 및 직무변경의도는 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

파. 타 분야로의 직무변경 배경에 따른 분석 결과  
전직 정보보안종사자의 직무변경 배경에 따른 평균비교분석 결과, 갈등요인의 세부요인중 '성과기준 및 보상체계', '과업의 상호의존성'과 직무변경의도에서 타 분야의 직무변경 배경에 따른 표본의 인식에 차이가 존재하였다. 갈등요인의 '성과기준 및 보상체계', '과업의 상호의존성', 직무변경의도는 '자발적 의도'에 해당되는 표본이 '비자발적 의도'에 해당되는 표본에 비해 평균적으로 높은 것으로 나타났다. 갈등수준 및 직무만족은 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

하. 타 분야로의 직무변경 동기에 따른 분석 결과

전직 정보보안종사자의 직무변경 동기에 따른 평균비교분석 결과, 갈등요인의 세부요인중 '성과기준 및 보상체계', '제한된 자원', '지각의 차이'와 직무변경의도에서 타 분야의 직무변경 동기에 따른 표본의 인식에 차이가 존재하였다. 갈등요인의 '성과기준 및 보상체계'는 '기타'에서, '제한된 자원'은 '과도한 책임'에서, '지각의 차이'는 '업무 난이도'에서, 직무변경의도는 '기타'에 해당되는 표본에서 평균적으로 가장 높은 것으로 나타났다. 갈등수준 및 직무만족은 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

## 5.4 상관관계분석 및 다중회귀분석

### 5.4.1 상관관계분석 결과

상관관계 분석은 연구모형을 위한 인과관계를 구체적으로 파악하기 이전에 개괄적인 변화정도를 파악하기 위한 것으로 주요 분석결과는 다음과 같다.<sup>1)</sup>

첫째, 갈등요인과 관련된 세부요인은 갈등수준과 정(+)의 관계를 가지는 것으로 나타났다. 즉, 갈등요인에 대하여 높게 인식할수록 갈등수준이 높아지는 것으로 해석 가능하다. 단, 갈등요인의 '과업의 상호의존성'과 갈등수준의 '불신'과의 상관관계는 통계적으로 유의미하지 않다. 갈등요인과 '종합갈등수준'과의 상관관계를 살펴보면 '개인 특성'이 상관계수 0.684로 가장 강한 상관관계를 가지고 있으며, 그 다음 '의사소통 장애', '역할 불만족', '지각의 차이', '목표의 차이', '성과기준 및 보상체계', '제한된 자원', '과업의 상호의존성' 순을 보인다.

둘째, 갈등요인과 갈등수준에 관련된 변수는 직무만족과 부(-)의 관계를 가지는 것으로 나타났다. 즉, 갈등요인과 갈등수준에 대한 인식이 높을수록 직무만족이 낮아지는 것으로 해석할 수 있다. 단, 갈등요인 중 '과업의 상호의존성'과 직무만족간의 상관관계는 통계적으로 유의미하지 않았다.

셋째, 갈등요인과 갈등수준은 직무변경의도와 정(+)의 관계를 가지는 것으로 나타났다. 즉, 갈등요인과 갈등수

1) \*\*\* $p < 0.01$ , \*\* $p < 0.05$ , \* $p < 0.1$ 에서 통계적으로 유의미하였으며, 대체로 높은 상관계수를 보였으나, 갈등요인의 '과업의 상호의존성'과 갈등수준의 '불신'과의 상관관계, 갈등요인 중 '과업의 상호의존성'과 직무만족, 직무변경의도간의 상관관계는 통계적으로 유의미하지 않았음

[Table 20] Result of analysis between the conflict factors and conflict level

1. ANOVA

	Total				Interference				Non-cooperation(Comment Friction)			
	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	DW	F	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	DW	F	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	DW	F
	0.607	0.590	1.965	37.198	0.398	0.373	1.981	15.934	0.593	0.576	2.007	35.169

2. Coefficients (a)

	Total				Interference				Non-cooperation(Comment Friction)			
	non-standardized coefficients	standardized coefficients	P-value	VIF	non-standardized coefficients	standardized coefficients	P-value	VIF	non-standardized coefficients	standardized coefficients	P-value	VIF
	B	$\beta$			B	$\beta$			B	$\beta$		
Constant	-0.275	-	0.406	-	-0.327	-	0.496	-	-0.167	-	0.642	-
DOT	0.133	0.155	0.011**	1.795	0.135	0.134	0.074*	1.795	0.138	0.151	0.015**	1.795
PEC	0.387	0.337	0.000***	2.181	0.223	0.166	0.046**	2.181	0.499	0.408	0.000***	2.181
ROD	0.145	0.148	0.021**	1.986	0.199	0.173	0.029**	1.986	0.140	0.134	0.040**	1.986
DIP	0.196	0.192	0.002***	1.814	0.293	0.245	0.001***	1.814	0.154	0.142	0.023**	1.814

1. ANOVA

	Hold for Information(Avoid)				Distrust				Difficult(Offensive)			
	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	DW	F	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	DW	F	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	DW	F
	0.464	0.441	1.781	20.845	0.393	0.368	2.049	15.612	0.501	0.480	1.976	24.188

2. Coefficients (a)

	Hold for Information(Avoid)				Distrust				Difficult(Offensive)			
	non-standardized coefficients	standardized coefficients	P-value	VIF	non-standardized coefficients	standardized coefficients	P-value	VIF	non-standardized coefficients	standardized coefficients	P-value	VIF
	B	$\beta$			B	$\beta$			B	$\beta$		
Constant	-0.450	-	0.347	-	-0.053	-	0.911	-	-0.436	-	0.277	-
DOT	0.170	0.160	0.024**	1.795	-	-	-	-	0.116	0.126	0.066*	1.795
PCS	-	-	-	-	0.163	0.129	0.083*	1.735	-	-	-	-
PEC	-	-	-	-	0.300	0.227	0.007***	2.181	0.318	0.257	0.001***	2.181
ROD	-	-	-	-	0.201	0.178	0.026**	1.986	0.141	0.133	0.064*	1.986
DIP	0.221	0.175	0.015**	1.814	-	-	-	-	0.249	0.226	0.001***	1.814

a Dependent Variable: Conflict Level

[Table 21] Result of analysis between the conflict Factors and job satisfaction

1. ANOVA

	job satisfaction			
	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	DW	F
	0.116	0.093	1.696	5.130

2. Coefficients (a)

	job satisfaction			
	non-standardized coefficients	standardized coefficients	P-value	VIF
	B	$\beta$		
Constant	3.703	-	0.000	-
DST	-0.215	-0.317	0.007***	2.949

a Dependent Variable: Job Satisfaction

준에 대한 인식이 높을수록 직무변경의도가 높음을 잘 보여준다. 단, 갈등요인의 ‘과업의 상호의존성’과 직무변경의도간의 상관관계는 통계적으로 유의미하지 않았다.

앞서 기술통계 결과에서는 ‘과업의 상호의존성’이 상당히 높게 나타났으나 구성원간 상호이해와 협조가 이루어짐으로써 직무만족이나 직무변경의도간의 상관관계는 통계적으로 유의미하지 않게 나타난 것으로 보인다.

넷째, 직무만족과 직무변경의도는 부(-)의 관계를 가지는 것으로 나타났다. 즉, 직무만족이 높을수록 대체로 직무변경의도는 낮아지는 것으로 해석할 수 있다.

5.4.2 다중회귀분석 결과

상관관계분석 결과에 더해 보다 구체적인 인과관계를 규명하고자 다양한 다중회귀분석 결과를 중심으로 갈등요인이 갈등수준에 미치는 영향, 갈등수준이 직무만족과 직무변경의도에 미치는 영향, 직무만족이 직무변경의도에 미치는 영향을 검토하였다. 즉, 다중회귀분석은 관계

과악을 목적으로 수립한 가설검증을 위한 것으로 본 연구의 핵심이라 할 수 있다. [Table 20]에서 [Table 21]은 전체결과 중  $***p<0.01$ ,  $**p<0.05$ ,  $*p<0.1$ 에서 통계적으로 유의미한 부분을 중심으로 나타낸 것이다.

#### 가. 갈등요인과 종합갈등수준에 대한 분석 결과

갈등요인과 종합갈등수준의 관계에 대한 다중회귀분석 결과, R제곱<sup>2)</sup>이 0.607로 나타나 독립변수에 의해서 종속변수가 설명되어지는 정도가 60.7% 정도로 상당히 높음을 알 수 있다. 이를 토대로 종속변수에 미치는 독립변수의 영향력을 살펴보면, ‘목표의 차이’, ‘개인 특성’, ‘역할 불만족’, ‘지각의 차이’는 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 비표준화 계수값<sup>3)</sup>에 따라 각각의 독립변수가 한 단위 증가할 때 종속변수인 ‘종합갈등수준’이 높아지는 정(+의) 관계 즉, 측정문항의 의미를 고려할 때 ‘목표의 차이’, ‘개인 특성’, ‘역할 불만족’, ‘지각의 차이’에 대해서 높게 인식할수록 ‘종합갈등수준’도 높아지는 것으로 해석 가능하다. 한편, 표준화계수<sup>4)</sup>에 따라 ‘개인 특성’, ‘지각의 차이’, ‘목표의 차이’, ‘역할 불만족’ 순으로 상대적인 영향력이 높으며, 이들에 대한 해결책을 마련함으로써 ‘종합갈등수준’이 완화될 수 있음을 예측할 수 있다.

#### 나. 갈등요인과 간섭(방해)에 대한 분석 결과

갈등요인과 간섭(방해)의 관계에 대한 다중회귀분석 결과, R제곱이 0.398로 나타나 독립변수에 의해서 종속변수가 설명되어지는 정도가 39.8% 정도임을 알 수 있다. 이를 토대로 종속변수에 미치는 독립변수의 영향력을 살펴보면, ‘목표의 차이’, ‘개인 특성’, ‘역할 불만족’, ‘지각의 차이’는 통계적으로 유의미하다. 또한 비표준화 계수값에 따라 각각의 독립변수가 한 단위 증가할 때 종속변수인 ‘간섭(방해)’이 높아지는 정(+의) 관계를 갖는다. 즉 ‘목표의 차이’, ‘개인 특성’, ‘역할 불만족’, ‘지각의 차이’에 대해서 높게 인식할수록 ‘간섭(방해)’도 높아지는 것으로 해석 가능하다. 한편, 표준화계수에 따라 ‘지각의 차이’,

‘역할 불만족’, ‘개인 특성’, ‘목표의 차이’순으로 상대적인 영향력이 높으며, 이들 갈등요인에 대한 해결책을 마련함으로써 ‘간섭(방해)’이 완화될 수 있음을 예측할 수 있다.

#### 다. 갈등요인과 비협조(의견마찰)에 대한 분석 결과

갈등요인과 비협조(의견마찰)의 관계에 대한 다중회귀분석 결과, R제곱이 0.593으로 나타나 독립변수에 의해서 종속변수가 설명되어지는 정도가 59.3% 정도로 상당히 높음을 알 수 있다. 이를 토대로 종속변수에 미치는 독립변수의 영향력을 살펴보면, ‘목표의 차이’, ‘개인 특성’, ‘역할 불만족’, ‘지각의 차이’는 통계적으로 유의하다. 또한 비표준화 계수값에 따라 각각의 독립변수가 한 단위 증가할 때 종속변수인 ‘비협조(의견마찰)’이 높아지는 정(+의) 관계를 갖는다. 즉 측정문항의 의미를 고려할 때 ‘목표의 차이’, ‘개인 특성’, ‘역할 불만족’, ‘지각의 차이’에 대해서 높게 인식할수록 ‘비협조(의견마찰)’도 높아지는 것으로 해석 가능하다. 한편, 표준화계수에 따라 ‘개인 특성’, ‘목표의 차이’, ‘지각의 차이’, ‘역할 불만족’ 순으로 상대적인 영향력이 높으며, 이들 갈등요인에 대한 해결책을 마련함으로써 ‘비협조(의견마찰)’이 완화될 수 있음을 예측할 수 있다.

#### 라. 갈등요인과 정보제공의 보류(기피)에 대한 분석 결과

갈등요인과 정보제공의 보류(기피)의 관계에 대한 다중회귀분석 결과, R제곱이 0.464로 나타나 독립변수에 의해서 종속변수가 설명되어지는 정도가 46.4% 정도임을 알 수 있다. 이를 토대로 종속변수에 미치는 독립변수의 영향력을 살펴보면, ‘목표의 차이’, ‘개인 특성’, ‘지각의 차이’는 통계적으로 유의하다. 또한 비표준화 계수값에 따라 각각의 독립변수가 한 단위 증가할 때 종속변수인 ‘정보제공의 보류(기피)’가 높아지는 정(+의) 관계를 갖는다. 즉 측정문항의 의미를 고려할 때 ‘목표의 차이’, ‘개인 특성’, ‘지각의 차이’에 대해서 높게 인식할수록 ‘정보제공의 보류(기피)’도 높아지는 것으로 해석 가능하다. 한편, 표준화계수에 따라 ‘개인의 특성’, ‘지각의 차이’, ‘목표의 차이’순으로 상대적인 영향력이 높으며, 이들 갈등요인에 대한 해결책을 마련함으로써 ‘정보제공의 보류(기피)’가 완화될 수 있음을 예측할 수 있다.

2) R제곱이란, 설명력 또는 결정계수로서 종속변수에 영향을 미치는 다양한 요인 가운데 분석에 포함된 독립변수에 의해서 종속변수가 설명되어지는 정도

3) 비표준화 계수값이란, 분석에 포함된 다른 변수가 통제되었을 때 해당 변수가 한 단위 증가할 때의 종속변수의 변화량

4) 표준화 계수란, 분석에 포함된 변수의 단위를 일관되게 만들어 줌으로써 해당 변수의 상대적 영향력을 간접적으로 보임

#### 마. 갈등요인과 불신에 대한 분석 결과

갈등요인과 불신의 관계에 대한 다중회귀분석 결과, R 제곱이 0.393로 나타나 독립변수에 의해서 종속변수가 설명되어지는 정도가 39.3% 정도임을 알 수 있다. 이를 토대로 종속변수에 미치는 독립변수의 영향력을 살펴보면, '성과기준 및 보상체계', '개인 특성', '역할 불만족'은 통계적으로 유의하다. 또한 비표준화 계수값에 따라 각각의 독립변수가 한 단위 증가할 때 종속변수인 '불신'이 높아지는 정(+)의 관계를 갖는다. 즉 측정문항의 의미를 고려할 때 '성과기준 및 보상체계', '개인 특성', '역할 불만족'에 대해서 높게 인식할수록 '불신'도 높아지는 것으로 해석이 가능하다. 한편, 표준화계수에 따라 '개인 특성', '역할 불만족', '성과기준 및 보상체계'순으로 상대적인 영향력이 높은 것으로 나타났으며, 이들 갈등요인에 대한 해결책을 마련함으로써 '불신'이 완화될 수 있음을 예측할 수 있다.

#### 바. 갈등요인과 곤란(불쾌)에 대한 분석 결과

갈등요인과 곤란(불쾌)의 관계에 대한 다중회귀분석 결과, R제곱이 0.501로 나타나 독립변수에 의해서 종속변수가 설명되어지는 정도가 50.1% 정도로 상당히 높음을 알 수 있다. 이를 토대로 종속변수에 미치는 독립변수의 영향력을 살펴보면, '목표의 차이', '개인 특성', '역할 불만족', '지각의 차이'는 통계적으로 유의하다. 또한 비표준화 계수값에 따라 각각의 독립변수가 한 단위 증가할 때 종속변수인 '곤란(불쾌)'이 높아지는 정(+)의 관계를 갖는다. 즉 측정문항의 의미를 고려할 때 '목표의 차이', '개인 특성', '역할 불만족', '지각의 차이'에 대해서 높게 인식할수록 '곤란(불쾌)'도 높아지는 것으로 해석이 가능하다. 한편, 표준화계수에 따라 '개인 특성', '지각의 차이', '역할 불만족', '목표의 차이'순으로 상대적인 영향력이 높으며, 이들 갈등요인에 대한 해결책을 마련함으로써 '곤란(불쾌)'이 완화될 수 있음을 예측할 수 있다.

#### 사. 갈등수준과 직무만족에 대한 분석 결과

갈등수준과 직무만족의 관계에 대한 다중회귀분석 결과, R제곱이 0.116로 나타나 독립변수에 의해서 종속변수가 설명되어지는 정도가 11.6% 정도임을 알 수 있다. 이를 토대로 종속변수에 미치는 독립변수의 영향력을 살펴보면, '불신'은 통계적으로 유의미하다. 또한 비표준화 계

수값에 따라 각각의 독립변수가 한 단위 증가할 때 종속변수인 '직무만족'은 낮아지는 부(-)의 관계를 갖는다. 즉 측정문항의 의미를 고려할 때 '불신'에 대해서 높게 인식할수록 '직무만족'은 낮아지는 것으로 해석이 가능하다. 따라서 '불신'의 수준을 낮춤으로써 '직무만족'이 높아질 수 있음을 예측할 수 있다.

### 4.5 다중회귀분석 결과에 따른 함수관계

본 연구는 갈등요인, 갈등수준, 직무만족, 직무변경의도간의 상호 인과관계를 잘 나타내며, 각각의 요인간에 어떠한 영향을 미치는지, 그 영향력의 크기는 어떠한지를 실증적으로 잘 규명하고 있다. 특히, 다중회귀분석의 결과를 종합하여 갈등요인, 갈등수준, 직무만족, 직무변경의도간의 함수관계를 통해 다음과 같은 모델링의 가능성을 제시할 수 있다. 다양한 갈등수준을 종속변수  $Y$  ( $Y_1$ =종합갈등수준,  $Y_2$ =간섭(방해),  $Y_3$ =비협조(의견마찰),  $Y_4$ =정보제공의 보류(기피),  $Y_5$ =불신,  $Y_6$ =곤란(불쾌))로 하고, 다양한 갈등요인을 독립변수  $X$  ( $X_1$ =목표의 차이,  $X_2$ =성과기준 및 보상체계,  $X_3$ =의사소통 장애,  $X_4$ =개인 특성,  $X_5$ =과업의 상호의존성,  $X_6$ =역할 불만족,  $X_7$ =제한된 자원,  $X_8$ =지각의 차이)로 가정할 때, [Table 22]와 같은 함수식을 제시할 수 있다. 물론 함수관계는 분석에 포함된 표본의 규모와 구성, 각 변수의 측정방식(척도)에 따라 다소 상이할 수 있다. 직무만족과 직무변경의도를 종속변수  $Y$  ( $Y_1$ =직무만족,  $Y_2$ =직무변경의도)로 하고, 다양한 갈등수준 또는 직무만족을 독립변수  $X$  ( $X_1$ =간섭(방해),  $X_2$ =비협조(의견마찰),  $X_3$ =정보제공의 보류(기피),  $X_4$ =불신,  $X_5$ =곤란(불쾌),  $X_6$ =직무만족)로 가정할 경우, [Table 23]과 같은 함수식을 제시할 수 있다. 이는 갈등수준과 직무만족, 갈등수준과 직무변경의도, 갈등수준 및 직무만족에 따른 직무변경의도 각각의 경우를 고려한 것이며, 함수관계는 분석에 포함된 표본의 규모와 구성, 각 변수의 측정방식(척도)에 따라 다소 상이할 수 있다.

## 6. 결론 및 한계

### 6.1 결과요약



[Table 22] Functional relationship between the Conflict Factors and the Conflict Level(Example)

$$\begin{aligned}
 Y_1 &= -0.275 + 0.133 * X_1 + 0.041 * X_2 + 0.089 * X_3 + 0.337 * X_4 \\
 &\quad + 0.012 * X_5 + 0.145 * X_6 + 0.043 * X_7 + 0.196 * X_8 \\
 Y_2 &= -0.327 + 0.135 * X_1 + 0.058 * X_2 + 0.056 * X_3 + 0.223 * X_4 \\
 &\quad + 0.050 * X_5 + 0.199 * X_6 + -0.017 * X_7 + 0.293 * X_8 \\
 Y_3 &= -0.167 + 0.138 * X_1 + -0.044 * X_2 + 0.109 * X_3 + 0.499 * X_4 \\
 &\quad + 0.025 * X_5 + 0.140 * X_6 + 0.056 * X_7 + 0.154 * X_8 \\
 Y_4 &= -0.450 + 0.170 * X_1 + 0.036 * X_2 + 0.099 * X_3 + 0.440 * X_4 \\
 &\quad + -0.035 * X_5 + 0.059 * X_6 + 0.087 * X_7 + 0.221 * X_8 \\
 Y_5 &= -0.053 + 0.111 * X_1 + 0.163 * X_2 + 0.077 * X_3 + 0.300 * X_4 \\
 &\quad + -0.057 * X_5 + 0.201 * X_6 + 0.042 * X_7 + 0.098 * X_8 \\
 Y_6 &= -0.436 + 0.116 * X_1 + 0.088 * X_2 + 0.075 * X_3 + 0.318 * X_4 \\
 &\quad + 0.029 * X_5 + 0.141 * X_6 + 0.032 * X_7 + 0.249 * X_8
 \end{aligned}$$

[Table 23] Functional relationship between the Conflict Level, Job Satisfaction and Withdrawal Intention(Example)

$$\begin{aligned}
 Y_1 &= 3.703 + 0.090 * X_1 + -0.025 * X_2 + 0.030 * X_3 \\
 &\quad + -0.215 * X_4 + -0.105 * X_5 \\
 Y_2 &= 1.969 + -0.182 * X_1 + 0.227 * X_2 + -0.050 * X_3 \\
 &\quad + 0.157 * X_4 + 0.266 * X_5 \\
 Y_2 &= 3.737 + -0.139 * X_1 + 0.215 * X_2 + -0.035 * X_3 \\
 &\quad + 0.054 * X_4 + 0.216 * X_5 + -0.477 * X_6
 \end{aligned}$$

본 연구는 공공기관 정보보안 종사자가 직무수행 과정에서 겪는 조직내 갈등요인을 파악하고 갈등수준을 살펴봄으로써 이러한 갈등이 직무만족과 직무변경의도에 어떠한 영향을 미치는지를 실증적으로 분석하고, 정보보안 종사자의 조직내 갈등을 최소화함과 동시에 보다 직무에 만족할 수 있는 방향을 제시하는 데에 목적을 두었다. 연구는 전력기관을 포함한 21개 공공기관 정보보안 직무 전현직 종사자 202명을 표본대상으로 조사하였으며, 연구결과로 갈등요인, 갈등수준, 직무만족, 직무변경의도간의 상호 인과관계를 밝히고, 각각의 요인간에 미치는 영향과 그 크기를 실증적으로 규명하였다.

주요 실증분석 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다. 첫째, 공공기관 정보보안 종사자의 다양한 사회인구학적

특성에 따라 갈등요인, 갈등수준, 직무만족, 직무변경의도에는 일부 차이가 존재한다. 둘째, 공공기관 정보보안 종사자의 갈등수준에 영향을 끼칠 수 있는 갈등요인은 ‘목표의 차이’, ‘성과기준 및 보상체계’, ‘개인 특성’, ‘역할 불만족’, ‘지각의 차이’이며, 각각 갈등수준과 정(+)의 관계로써 갈등요인에 대한 인식이 높을수록 갈등수준도 높아질 수 있다. 또한 갈등요인이 ‘종합갈등수준’에 미치는 영향력은 ‘개인 특성’, ‘지각의 차이’, ‘목표의 차이’, ‘역할 불만족’의 순으로 나타나게 되어 개인별 성장배경이나 지식배경, 기술이나 능력, 성격 등의 차이가 심할수록, 개인별 역할, 지위, 이해관계 등의 차이가 심할수록, 목표달성을 위해 추구하는 방향이나 기준의 차이가 심할수록, 개인의 지위나 역할에 대한 불만족이 심할수록 갈등수준이 높아진다고 할 수 있다. 셋째, 공공기관 정보보안 종사자의 갈등수준중 ‘불신’은 직무만족과 부(-)의 관계로써 갈등수준에 대한 인식이 높을수록 직무만족은 낮아질 수 있다. 또한 갈등수준중 ‘간섭(방해)’는 직무변경의도에 부(-)의 영향을 미치며, ‘비협조(의견마찰)’과 ‘곤란(불쾌)’는 직무변경의도에 정(+)의 영향을 미치게 되어 ‘간섭(방해)’에 대한 인식이 높을수록 직무변경의도는 낮아지고, ‘비협조(의견마찰)’과 ‘곤란(불쾌)’에 대한 인식이 높을수록 직무변경의도는 높아질 수 있다. 또한, 직무만족은 직무변경의도에 부(-)의 영향을 미치게 되어 직무만족이 높을수록 직무변경의도는 낮아진다고 할 수 있다.

## 6.2 시사점

정보보안 직무 수행에 따른 조직 내 갈등은 이제 불가피한 현실이며 이러한 갈등관리는 중요하게 다루어야 할 조직의 관리요소이다. 갈등은 조직의 성과에 긍정적, 부정적 영향을 동시에 끼칠 뿐만 아니라 조직 구성원들의 상호작용에 깊은 관계가 있다. 그러므로 본 연구의 실증 분석 결과는 공공기관 정보보안종사자의 직무만족을 높이고 직무변경의도를 줄이기 위한 조직 내 갈등관리 방안 마련의 초석이 될 것이라고 확신한다. 앞서 살펴본 바와 같이, 공공기관 정보보안 종사자의 갈등수준에 영향을 끼칠 수 있는 갈등요인은 ‘목표의 차이’, ‘성과기준 및 보상체계’, ‘개인 특성’, ‘역할 불만족’, ‘지각의 차이’이며, ‘종합갈등수준’에 미치는 영향력은 ‘개인 특성’, ‘지각의 차이’, ‘목표의 차이’, ‘역할 불만족’의 순이었다. ‘목표의 차이’는 구성원으로 하여금 목표 설정을 통해 일체감을

조성하거나 목표에 대한 다각적 의견수렴으로 상호 공감대를 형성함으로써 인식전환을 꾀할 수 있다. '성과기준 및 보상체계'는 성과에 대한 공정하고 일관된 평가시스템을 제도적으로 갖추면서 평가시스템과 연계한 승진이나 보수 등의 보상기준을 명확히 함으로써 변화할 수 있다. '개인 특성'은 개인의 내면에 관한 것으로 해결하기 어려운 요소이나 개인의 역량이나 관심 등 조직관점의 면밀한 분석과 지속적 관심을 통해 개인 특성에 대해 진단하고 개선방안을 도출함으로써 조직시스템과의 연계 속에 변화를 이끌 수 있다. 또한 이를 고려한 직무할당이 무엇보다도 중요할 것이다. '역할 불만족'의 문제는 '개인 특성'의 방안과 더불어 조직내 직무체계를 보다 명확히 확립하고, 이를 근거로 한 직무관련 지침과 절차, 매뉴얼 등을 제정하고 명확한 기준아래 개인차 없이 직무수행이 가능하도록 재설계하는 것이 바람직하다. '지각의 차이'는 상하직급간(수직적) 또는 동료간(수평적)의 다각적 대화의 장을 마련하고 공감대를 형성함으로써 지각의 차이를 최소화하는 방안으로 해결할 수 있다. 결국 이와 같은 제반 노력으로 공공기관 정보보안 종사자의 갈등수준을 완화하고 최소화함으로써 정보보안 직무에 대한 만족도를 높이고 직무변경의도를 낮추는데 기여할 수 있을 것이다.

### 6.3 한계 및 향후계획

다양한 시사점에도 불구하고 본 연구는 몇 가지 한계를 가지고 있다. 첫째, 본 연구는 전력기관을 포함한 21개 공공기관을 대상으로 한정하였으므로 모든 공공기관으로 일반화 할 수 없었다. 둘째, 자기보고(self-reporting)에 의한 자료수집으로 인해 설문 응답자의 심리적 상태나 조직 상황에 따른 객관성 확보에 다소 한계가 있다. 더욱이 연구주체가 갈등관계로 동료간 혹은 조직내 문제가 표출될 수 있는 항목이 다수 포함되어 진솔한 답변이 어려울 수 있었다. 셋째, 갈등수준 측정을 위한 갈등요인이 한정되어 갈등수준과 갈등요인간의 관계과약이 제한적일 수 있다. 넷째, 표본의 한계로 직급별 응답자 중 부장(팀장) 이상이 13명(6.4%)으로 상위자에 대한 표본이 타 직위에 비해 상대적으로 불충분하고 직급에 따른 비교분석에 다소 한계가 있다. 또한 전직 68명(33.7%), 현직 134명(66.3%)으로 정보보안분야 근무경력 구분에 따른 비교분석에도 다소의 한계가 있었다. 따라서 향후 연

구에서는 결과가 보다 일반화될 수 있도록 대상을 민간, 공공 전반으로 확대할 것이며, 폭넓은 표본확보에 노력할 것이다. 또한, 자료의 객관성 확보를 위해 면접, 관찰, 사례연구 등 복수의 자료수집방법을 채택하고 보다 다양하게 확대 적용할 것이다. 본 연구는 이와 같은 한계에도 불구하고 공공기관 정보보안 종사자의 전반적인 현상을 실제적으로 분석하였다는 데에 의의가 있다.

## REFERENCES

- [1] KISA, National Information Security White Paper 2013, 2013.
- [2] Wack, J. & L. Carnahan, Computer Viruses and Related Treats, NIST SP 500-166, 1989.
- [3] Sangho Lee, Led Security, Wowbooks, 2011.
- [4] Joongho Ahn et al., Kimoon Sung, Jaehong Lee, Impacts of Punishment and Ethics Training on Information Security Compliance, Information Systems Review, 12(1), 23-42, 2010.
- [5] Sunghee Yu, The Study of Activated Information security services according to the type of action research in information security officer, Ph.D. dissertation, Korea Univ., 2012.
- [6] Sangho Lee, Led Security, Wowbooks, 2011.
- [7] HyeRyun Baek, Affecting the welfare of the disabled worker conflict level factors, Master's Degree dissertation, Kookmin Univ., 2004.
- [8] Coser, Lewis A., The Function of Social Conflict, Glencoe, Illinois : Free Press, 1956.
- [9] Pondy, L. R., Organizational Conflict, Administrative Science Quarterly, Vol. 12, 1967.
- [10] Brown. L. D., Managing Conflict at Organizational Interfaces, Reading, Mass : Addison-Wesley Publishing Co, 1983.
- [11] Younho Park, Later Human Relations Theory, Parkyoungsa, 1994.
- [12] Kyoungil Park, Factor analysis of the causes of conflict and conflict-level social worker community welfare, Community Welfare Society Conference, 2001.

- [13] Dongil Kwon, The Study of Conflict of the staff of nonprofit social service organizations, Master's Degree dissertation, Sungkyunkwan Univ., 2001.
- [14] Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. & Donnelly, J. H. Jr., *Organizations : Behavior, Structure, Processes*, 6th, Texas : Business Publication, 1988.
- [15] Szilagyi, A. D. & Wallace, M. J., *Organizational Behavior & Performance*, 3rd ed, Glenview III : Scott, Foresman & Company, 1983.
- [16] Walton, R. E., Dutton, J. M. & Cafferty, T. P., Organizational management of interdepartmental conflict, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 14, 1969.
- [17] Smith, H. C., *Psychology of Industrial Behavior*, New York : McGraw-Hill, 1955.
- [18] Locke, E. A, The nature and cause of job satisfaction, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1976.
- [19] Jinho choi, The Study of Job Satisfaction of Early Childhood Teachers, Master's Degree dissertation, Wonkyang Univ., 1996.
- [20] ByungJoo Yu, The Study of Job Satisfaction and Employee Turnover, Ph.D. dissertation, Korea Univ., 1982.
- [21] Herzberg, F., Mausner B. & Snyderman B., *The Motivation to Work*, 2nd ed, Wiley, 1959.
- [22] Locke, E. A., Satisfaction and Dissatisfiers : Among White Collar and Blue Collar Employees, *Journal of Applied Psychology*, 1973.
- [23] Gerald Barber, Correlates of Job Satisfaction Among Service Workers, *Administration in Social Work*, Vol. 10, 1986.
- [24] Bediean et al., A., Career commitment and expected utility of present job and predictors of turnover intentions and turnover behavior, *Journal of Vocational Behavior*, 1991.
- [25] Hyunju Jung, Youngkook Kim, The help of a career change of career commitment and relationship antecedents of hotel managers, *Journal of Tourism Sciences*, 2011.
- [26] Mingu Kim, Organizational commitment and job satisfaction on the impact of conflict and conflict-level Factors, Master's Degree dissertation, Hankuk Univ. of Foreign Studies, 2002.
- [27] Soohyun Kim, Study on job satisfaction and commitment among community-level welfare workers conflict affected, Master's Degree dissertation, Sungkyunkwan Univ., 2002.
- [28] Sungrak Jung, Organization of dental hygienists in conflict and job satisfaction levels, Master's Degree dissertation, Kyungpook Univ., 2011.
- [29] Yonghyun Joe, Levels of conflict and conflict resolution, and job satisfaction among child care teachers, Master's Degree dissertation, Myounggii Univ., 2011.
- [30] Byongsuk Kim, Determining job satisfaction factors analysis of information security services personnel, Master's Degree dissertation, Korea Univ., 2012.
- [31] Jangho Lee, IT security practitioners in occupational stress and job attitude relationship analysis, Master's Degree dissertation, Korea Univ., 2012.
- [32] Harrison, F., *A Conceptual Model of Organization Conflict*, *Business and Society*, Winter, 1980.
- [33] Misun Park, Study on the Management of Social bokjijik official duties conflict, Ph.D. dissertation, Dae-gu Univ., 2005.
- [34] Jaesook Kim, A study of the mental health professional personnel causes of conflict and the conflict level and Conflict Resolution, Master's Degree dissertation, Dongguk Univ., 2005.
- [35] Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L., *Measurement of satisfaction in work and retirement*, Chicago Rand Hill, 1969.
- [36] Blau, G., The measurement and prediction of career commitment, *Journal of Occupational Psychology*, 1985.
- [37] Jinhyuk Choi, Administrative organization of the athletic career plateau and job satisfaction of employees, career commitment, career change help analyze the structural relationship, Ph.D.

- dissertation, Kong-ju Univ., 2012.
- [38] Wujin Lee, Study on the Effects of self-efficacy, career commitment, and career changes affect the KSA IT staff, Ph.D. dissertation, Kyuemung Univ., 2010.
- [39] Junglim Byun, Impact of research on the antecedents of career change career commitment and career commitment, Master's Degree dissertation, Ewha Women's Univ., 2001.
- [40] Chungyoung Jung, Statistical analysis using SPSSWIN: SPSS 10.0, Muyokpub., 2002.

### 심 미 나(Shim, Mina)



- 1996년 2월 : 성신여자대학교 전산학과(이학사)
- 2006년 2월 : 고려대학교 정보보호대학원(공학석사)
- 2010년 2월 : 고려대학교 정보경영공학전문대학원(공학박사)
- 2010년 9월 ~ 2013년 3월 : 고려대학교 정보보호대학원 연구교수
- 2013년 4월 ~ 현재 : 성결대학교 컴퓨터공학부 조교수
- 관심분야 : 정보보호정책, 정보법학, 개인정보보호, 융합보안
- E-Mail : mnshim@sungkyul.ac.kr