

ICT융합벤처기업 임직원들의 직무특성과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향 - 사회적지원의 조절효과를 중심으로 -

이형곤*, 양해솔**

호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 박사과정*, 호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 교수**

Effects of Job Characteristics and Job Stress on Job Satisfaction in ICT Convergence Venture Companies - Considering the Moderating effect of Social Support -

Hyung-Kon Lee*, Hae-Sool Yang**

Dept. of Information Management, Graduate School of Venture, Hoseo University*

Dept. of Information Management, Graduate School of Venture, Hoseo University, Professor**

요 약 본 연구의 목적은 ICT(Information and Communications Technology, 정보통신기술)를 기반으로 다양한 융복합 기술, 제품 및 서비스 사업을 영위하고 있는 ICT융합벤처기업의 임직원들을 대상으로 직무특성 및 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향관계와 이에 대한 사회적 지원의 조절변수 역할을 탐구하는 데 있었다. 본 연구의 자료는 구조화된 질문지를 이용하여 수집하였고, 수도권 소재 15개 ICT융합벤처기업의 임직원 301명이 최종 표본으로 확정되었다. 단계적 회귀분석방법을 사용하여 자료를 분석한 결과, ICT융합벤처기업 임직원의 직무특성 3요인은 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미치고, 직무스트레스 2요인은 직무만족에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무특성과 직무만족간의 영향관계에 있어 사회적 지원은 모두 유의한 조절효과를 나타내지 않은 반면, 직무스트레스와 직무만족간의 영향관계에 대해서는 유의한 조절효과를 나타내었다. 단, 역할모호성에 대한 동료의 지원은 유의하지 않게 나타났다. 이상의 연구결과를 요약하고 ICT융합벤처기업에 대한 시사점을 논의한 후, 향후 연구방향을 제시하였다.

주제어 : 직무 특성, 직무 스트레스, 직무 만족, 사회적 지원, ICT융합벤처기업

Abstract The purpose of study was to test the effects of job characteristics and job stress on job satisfaction in the ICT Convergence Venture Companies and the moderating role of social support between job characteristics and job satisfaction. For this study, the data were collected from 15 ICT Convergence Ventures in metropolitan area by using structured questionnaires. The sample of 301 employees was selected and analyzed by hierarchical regression technique. The results showed that job characteristics had a positive effect on job satisfaction and job stress had a negative effect. And also found out social support had the moderate roles between job stress and job satisfaction except coworker support with regard to role ambiguity, whereas it did not serve as a moderate role between job characteristics and job satisfaction. The research results are summarized, the implications for ICT convergence Ventures were discussed, and the directions for future research were suggested.

Key Words : Job Characteristics, Job Stress, Job Satisfaction, Social Support, ICT Convergence Venture companies

Received 2 August 2016, Revised 1 September 2016
Accepted 20 September 2016, Published 28 September 2016
Corresponding Author: Hae-Sool Yang
(Graduate School of Venture, Hoseo University)
Email: hsyang@hoseo.edu

ISSN: 1738-1916

© 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.

1. 서론

초연결사회, 4차 산업혁명 등 근래에 부상하고 있는 시대변화의 키워드들은 정보통신기술(ICT)과 이로 인한 융합현상의 가속화가 모든 사회, 산업, 기업의 변화를 주도하고 있음을 의미한다. 2016 세계경제포럼의 회장을 맡았던 클라우스 슈밥은 4차 산업혁명을 디지털과 바이오, 물리학 분야가 융합되는 기술혁명이라고 정의하였으며, 이로 인해 이전의 디지털 혁명보다도 훨씬 빠른 속도와 방대한 규모로 인간사회의 시스템 전반에 변화를 초래할 것이라고 하였다[1].

ICT융합으로 인한 변화의 가속화는 기업조직의 구성원들에게도 많은 영향을 미치고 있을 것으로 추정된다. 황기연(2016)은 4차 산업혁명의 영향으로 자동화 확산 및 그로 인한 인간의 노동력 대체현상이 커져가면서 불안과 관련된 사회적 징후가 빈번하게 일어나고 있다고 하였다[2].

이와 관련된 기존 연구로 최순영(2005) 등은 이미 4차 산업혁명 이전 19세기 말, 20세기 초에도 기계화·자동화로 인해 근로자들이 업무수행과 관련한 신체적·심리적 스트레스가 늘어나는 것으로 보고하였으며, 앞서 클라우스 슈밥이 4차 산업혁명으로 인해 자본과 재능 및 지식에 있어 우위에 있지 못한 하위 서비스 종사자들의 일자리가 도태될 것이라고 한 것에 미루어 볼 때 앞으로 사회변화가 진행될수록 직무특성과 직무스트레스의 변화에 따른 직무에 대한 적응력과 만족도가 달라질 것임을 추론해 볼 수 있다[1,3].

본 연구는 정보통신기술을 기반으로 다양한 융합 기술, 제품 및 서비스 사업을 수행하고 있는 ICT융합벤처기업을 대상으로 하였으며, 이는 빠른 기술변화로 인해 조직 변화의 진폭을 가장 크게 직면하고 있는 기업의 유형이 ICT융합벤처기업일 것이라는 가정으로부터 비롯된 것이다. 특히, 직무만족에 대한 직무특성 요인과 직무스트레스 요인의 영향과 관련해서는 기존의 일반적인 기업 및 조직의 유형에 대해 다양한 연구 사례들은 찾아볼 수 있으나, ICT융합벤처기업 조직구성원들을 대상으로 한 실증연구는 거의 찾아볼 수가 없었다.

또한, 관련된 선행연구들을 살펴본 결과 다른 산업에서는 직무스트레스를 완화하고 직무만족을 높이기 위한 요인으로서 상사의 지원, 동료의 지원과 같은 사회적, 조

직적 지원 등의 변수가 증시되고 있음을 확인할 수 있었다[4,5]. 이에 ICT융합벤처기업이라는 변화에 민감한 직무특성과 직무스트레스 상황에 놓인 조직구성원의 직무만족의 수준을 조절할 수 있는 변수로서 사회적 지원을 선정하고 이의 영향관계를 실증하기 위한 연구가 필요하다고 판단된다. 따라서 본 연구에서는 ICT융합벤처기업 조직구성원들의 직무특성과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향과 이와 관련된 사회적 지원의 역할을 실증 연구하는데 초점을 맞추고자 한다.

2. 연구의 이론적 배경

2.1 ICT융합벤처기업의 개념 및 특성

선행연구에서는 아직까지 ICT융합벤처기업의 개념에 대하여 학술적으로 일관된 정의가 형성되지 못하고 있으나, ICT융합(ICT convergence)의 개념은 IT, 정보통신, 방송 등의 분야에서 다양하게 정의되고 있다. EC-European Commission(1997)에서는 서비스와 단말기 통합의 관점에서 서로 다른 종류의 네트워크 플랫폼이 유사한 성격의 서비스를 제공하거나 TV, PC, 전화기 등의 최종 사용자의 단말기가 통합되는 현상이라고 정의 내리고 있다. 이보다 더 광범위한 정의로 Yoffie(1997)은 이전에는 별개의 제품으로 각각 제공되는 기능들이 IT기반의 디지털 기술을 통하여 하나로 통합되는 것이라고 정의하고 있다[6,7].

우리나라에서는 학술적인 정의자체를 찾아보기 어려우나 법령과 관련, '정보통신 진흥 및 융합 활성화 등에 관한 특별법'에서 정보통신융합을 정보통신 간 또는 정보통신과 다른 산업 간에 기술 또는 서비스의 융합(convergence) 또는 복합(complex)을 통해 사회적·시장적 가치(social & market value)를 창출하는 창의적·혁신적 활동 및 현상으로 규정하고 있다[8].

이러한 ICT융합의 정의와 관련하여 Weaver(2007)가 산업융합을 명확히 구분된 두 개 또는 그 이상의 산업이 상호 빈번한 기술접목을 통하여 경계가 무너지고 산업의 재편 및 이종 산업 간 경쟁이 격화되어 신산업이나 하위 산업 부문이 형성되는 것이라고 설명하고 있으며, 이로부터 현재 확산되고 있는 ICT융합의 주요한 특성을 추정할 수 있다[9]. 즉, ICT융합은 ICT분야의 첨단기술과 디

지텔화가 거의 모든 산업의 제품 및 서비스에 접목될 수 있기 때문에, 다양한 기존 산업들의 구조 및 속성을 변화시키고 새로운 산업의 발전을 촉진시키는 특성이 있다고 할 수 있다[10]. 이는 ICT 기반 패러다임 변화는 타산업과의 융합을 통해 새로운 가치를 끊임없이 만들어 내는 방향으로 움직이고 있는 것과도 관련성이 높다[11,12].

본 연구에서는 이상의 ICT융합의 정의와 특성을 반영하여 ICT융합벤처기업에 대해 정보통신기술(ICT)을 다양한 업종의 제품 또는 서비스에 접목 및 융합함으로써 새로운 제품 및 서비스와 이로 인한 가치를 창출하는 벤처기업이라고 정의한다. 이러한 ICT융합벤처기업의 정의에 따르면 기존의 ICT산업에 있는 벤처기업들 뿐만 아니라 정보통신기술을 기반으로 기존 제품과 서비스를 변형하고 있는 모든 산업분야의 벤처기업들이 ICT융합벤처기업에 해당된다.

ICT융합벤처기업의 발전을 위해 조직관리 차원에서 우선적으로 해결해야 할 과제는 조직적응 및 이직문제이다. 오종철(2009)은 ICT기업의 경우 직무스트레스가 높으며 제조업, 소비재, 금융 등 다른 업종의 종사자들에 비해 이직의도가 높다고 보고하였다[13]. 정종백(2016)은 벤처기업의 경우 적은 인력으로 조직을 경영해야 하기 때문에 개별 구성원에 대한 의존도가 높아 인력을 안정적으로 유지하고 이직을 낮추는 것이 조직의 생존에 핵심적인 요인이라고 하였으며, 김정석(2011)은 대덕특구 벤처기업 조직구성원들의 이직이 많다는 것을 실증적으로 보고하였다[14,15].

다른 일반기업들과 달리 ICT융합벤처기업의 특징이 정보통신기술에 기반한 융합에 있으므로 ICT관련 직무로 인한 특성과 스트레스요인 및 직무와 조직 적응현상에 주목하였다. Urmanov Bahromjon et al.(2013)은 정보기술 전문가들이 다른 유형의 노동자나 전문가 대비 업무에 더 민감하고 쉽게 지치는 것으로 보고하였으며, 이는 정보기술 분야의 업무가 많은 에너지와 집중력을 요구하기에 쉽게 피곤해 지기 때문이라고 하였다[16]. Wanga et al.(2008)은 기술에 의해 야기되는 테크노스트레스가 임직원의 심리와 행동에 부정적 영향을 미치며 생산성을 낮춘다고 하였다[17].

이상의 선행연구들은 ICT융합벤처기업 구성원들이 조직에 대한 적응력을 높이기 위해서는 정보통신기술분야 고유의 직무특성, 직무스트레스 및 직무만족간의 관

계를 규명할 필요가 있음을 설명하고 있다.

2.2 직무특성

직무특성(job characteristics)은 다른 보상이 아닌 직무를 수행함으로써 발현되는 내면적 동기부여와 만족감을 높이는 직무자체의 객관적인 특성을 의미한다[18]. 이러한 직무특성의 개념을 규정하기 위하여 Hackman과 Oldham(1975)은 직무특성 모형을 구성하였는데, 이는 직무 기능다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백의 다섯 가지 요인에 해당한다[19]. 이는 직무특성에 대한 대표적인 이론으로써 국내외 여러 연구자들이 이론적 타당성을 검증하고, 이를 기반으로 직무특성에 관한 연구를 발전시켜 왔다.

Hackman & Oldham의 모형에 따르면 직무특성의 다섯 가지 요인은 조직구성원들에게 직무자체의 의미, 자신이 수행한 결과에 대한 책임감 및 지식의 축적과 같은 중요한 심리적 상태를 경험하게 되며, 이는 다시 내적인 직무동기, 직무만족도를 거쳐 직무성과의 향상에도 영향을 미친다고 하였다[19].

직무특성과 관련된 국내의 대표적인 타당성 검증 연구로 박영배(1999)는 기능다양성과 자율성만이 직무만족을 구성하고 있는 모든 차원에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고하였으며, 본 연구의 대상인 ICT업종과 관련하여 이주형(2013)은 IT기업 조직구성원들의 직무특성 요인으로 기존 직무다양성, 직무자율성에 직무도전성의 요인을 함께 포함시켰다[20,21].

본 연구에서는 이상의 선행연구 결과를 반영하고 본 연구가 ICT융합벤처기업을 대상으로 하고 있음을 고려하여, 직무특성을 직무수행자의 만족감과 내재적 동기부여 수준을 높이는 직무자체의 특성으로 정의하고 직무다양성, 직무자율성, 직무도전성 3가지를 직무특성을 구성하는 측정변인으로 선정하였다.

2.3 직무스트레스

스트레스(stress)란 직장, 가정 등 주변 환경에서 부가되는 압박으로 인해 발생하는 심리적, 신체적 증상으로 직무수행 과정에서 발생하는 직무스트레스(job stress)는 1970년 대 산업현장에서의 소외현상 등이 직무행동에 미치는 영향에 대한 연구로부터 비롯되었다[22,23].

오늘날 직무스트레스와 관련 가장 널리 사용되는 이

론적 틀은 직무스트레스를 독립변인으로 간주한 자극모형과 종속변인으로 간주한 반응모형을 통합한 거래모형(transactional model)이다. 이는 직무스트레스가 직무수행자 개인과 직무와 관련된 환경적 요인 간의 상호작용의 결과로 발생하여 심리적·신체적 요건을 변화시킨다고 설명하고 있다[24]. 손경애(2007)는 이러한 거래모형에 따라 직무스트레스를 개인적인 특성과 직무환경의 요구간의 부적합으로 인해 정상적인 기능의 유지가 침해되는 심리적 역기능 상태라고 정의하고 있다[25].

직무스트레스의 구성요인에 대한 선행연구는 주로 조직내적 요인들을 중심으로 조직의 구조적, 직무특성, 직무역할, 대인관계 등 학자들에 따라 다양한 측면에서 이루어져 왔다[26]. 이들 중 직무역할의 측면에서 역할갈등, 역할모호성, 그리고 역할과부하 등의 요인들이 공통적으로 제시된 직무스트레스의 요인들이다[25]. 이주형(2013)은 IT업계종사자들의 특성을 반영하여 직무스트레스를 역할특성을 나타내는 역할모호성 및 역할갈등의 두 가지 변수로 규정하고 있다[21].

본 연구에서는 이상의 선행연구결과를 반영하고 본 연구가 ICT융합벤처기업을 대상으로 하고 있음을 고려하여, 직무스트레스를 직무를 둘러싼 환경의 요구에 대해 직무수행자가 적합하게 대응하지 못함으로써 발생하는 정상적인 심리 상태로부터의 이탈촉진 요인이라고 정의하고 그 측정변인으로는 역할모호성과 역할갈등 2가지를 선정하였다.

2.4 직무만족

본 연구에서는 Locke(1976)가 정의한 직무만족(job satisfaction)의 개념에 따라 직무만족을 자신의 직무나 직무경험에 대해 인지하는 즐겁고, 긍정적인 감정의 상태라고 규정하였다[27]. 기존 선행연구 결과들을 살펴본 결과, 감정의 상태인 직무만족이 직무특성 및 직무스트레스에 따라 영향을 받는 것으로 확인되었다.

먼저, 직무만족에 대한 직무특성의 영향관계에 대하여 Hackman & Oldham(1975)은 직무다양성, 직무자율성 등의 직무특성이 직무만족에 영향을 미친다고 하였다[19]. 또한, 앞서 직무특성의 개념자체가 내면적 동기부여와 만족감을 높이는 직무자체의 특성이라고 정의하였으며, 권기창(2016)은 직무특성과 이직의도 등 조직효과성의 변수간의 구조적 관계를 연구하고 있어 직무특성에 따라

직무만족의 수준이 달라질 수 있음이 추론가능하다[28]. 실제로 정재규외(2010) 및 안관영(2014)의 연구 등에서도 직무자율성, 직무중요성 등 직무특성이 직무만족과 긍정적인 관계가 있음을 실증하였다[29,30].

직무만족에 대한 직무스트레스의 영향관계에 관련하여 Ross and Boles(1994)는 역할갈등이 직무만족에 부정적 영향을 미친다고 하였으며, 박종표(2011)는 역할모호성, 역할갈등이 측정변인으로 포함된 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 검증하였다[31,32]. 박계순(2012)의 요양보호사 대상의 연구에서도 직무스트레스가 직무만족에는 부의 영향을 미친다는 것을 실증하였다[33].

이와 같이 많은 선행연구에서는 직무특성 및 직무스트레스와 직무만족의 관계에 대하여 보고하고 있지만 ICT융합벤처기업에 대해서는 아직까지 관련된 실증연구가 미흡하여 직무특성 및 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 검증이 이루어지지 않고 있다.

2.5 사회적 지원

Kaufmann & Beehr(1986)는 사회적 지원(social support)을 공식적인 조직의 지원과는 달리 개인과의 사회적 관계 속에서 지원되는 비공식적인 지원으로 개념화 하였다[34]. 손경애(2007)는 사회적 지원을 개인이 직면한 어려움에 대해 타인이 제공하는 긍정적 도움이라고 정의하였다[25].

사회적 지원의 구성요소와 관련하여 Greenglass et al.(1997)은 상사와 동료로부터 비롯된 사회적 지원이 직무소진의 영향을 감소시키고 성취감에 대한 자신의 평가에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다[35]. 이를 통해 사회적 지원의 주요 요인으로 동료의 지원과 상사의 지원으로 구분할 수 있음과 상사의 지원이 직무에 대한 만족감에 영향을 미칠 수 있음을 알 수 있다.

본 연구에서도 직무수행과 관련된 개인의 사회적 관계를 고려하여 상사의 지원, 동료의 지원의 두 가지 요인을 사회적 지원의 측정변인으로 구성하였다.

직무만족에 대한 사회적 지원의 영향관계는 사회적 교환이론에 의하여 추론이 가능하다. 사회적 교환이론은 조직구성원들은 리더로부터 지원, 신뢰, 기타 유무형의 이득을 받는 과정에서 상호호혜를 위한 의무감이 생성된다는 이론이다[36].

특히, Liden et al.(1997)은 사회적 교환 중에서도 상사 부하교환관계에 집중하여 부하에 대한 상사의 지원의 개념이 포함되어 있는 상사부하교환관계가 조직구성원의 직무태도와 성과평가와 긍정적인 인과관계가 있다고 하였다[37]. 이영철(2010)은 상사의 지원과 동료의 지원으로 구성된 사회적 지원이 직무스트레스 및 직무소진을 완화한다는 연구결과를 보고하였으며, 이미영(2014)도 동료의 지원 수준이 높을수록 콜센터 내 상담사의 직무만족이 높아질 것이라고 하였다[4,5].

이상의 선행연구를 기반으로 상사의 지원과 동료의 지원으로 구성된 사회적 지원이 조직구성원의 직무만족도에 직접적인 영향을 미칠 것으로 추론할 수 있다. 하지만, 이러한 선행연구들은 일반적인 산업에 대한 것으로 ICT융합벤처기업에 대해서는 아직 이와 관련된 실증연구가 미흡하여 사회적 지원이 직무만족에 미치는 영향에 관한 검증이 이루어지지 않고 있다.

또한, 선행연구들을 검토한 결과 사회적 지원이 직무특성과 직무만족의 관계에 있어 조절변수의 역할을 할 것으로 추론할 수 있었다. Winnubst(1984)는 사회적 지원은 직무특성이 직무스트레스에 미치는 영향력을 조절한다고 하였는데, 이를 앞서 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미친다고 한 선행연구결과들과 연계하여 볼 때 직무특성과 직무만족의 관계에서 사회적 지원이 조절작용을 한다고 추론해 볼 수 있다[38]. 이와 관련 서아영(2012)은 실제로 스마트워크 환경은 직무수행자 개인에게 직무자율권을 부여하며 이를 통해 업무 과부하 등 직무스트레스가 감소함으로써 결과적으로 더 높은 직무만족을 이끈다고 하였다[39]. 또한, 안관영(2014)은 직무자율성이 직무만족에 미치는 영향에 있어 사회적 지원의 조절변수 작용을 검증하였다[30].

한편, 직무스트레스와 직무만족의 관계 간 사회적 지원의 조절변수 역할에 대하여 Babin and Boles(1996)는 동료 및 상사의 지원이 높을수록 조직구성원들의 직무만족에 대한 직무스트레스의 영향력이 감소한다고 하였으며, Bradley and Cartwright(2002)도 사회적 지원이 조직구성원들의 직무스트레스, 건강 및 직무만족도에 대한 영향에 대하여 조절효과를 보인다고 하였다[40,41]. 국내 연구로는 이영철(2010)이 상사지원과 동료지원으로 구성되는 사회적 지원이 직무스트레스 및 직무소진을 완화하는 작용을 한다고 보고하였으며, 이때 직무소진(Job

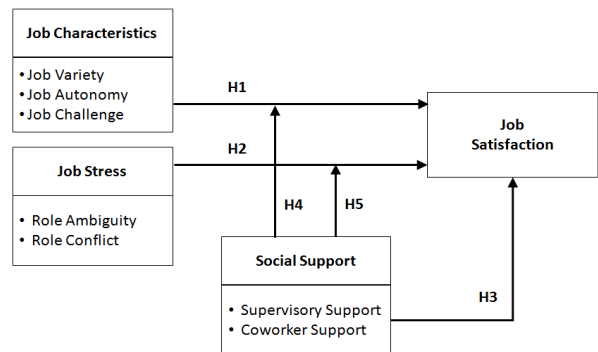
burnout)은 과도한 직무에 대한 요구로 인해 구성원들이 인지하는 부정적 심리증후를 총칭하는 개념으로 정의하였다[4]. 여기서, 직무소진은 조직성장에 부정적인 영향을 미치는 개념에 해당하므로 조직성장의 주요한 개념인 직무만족과는 상반되는 개념이라는 측면에서 사회적 지원이 직무소진을 완화하는 작용을 한다면 직무만족에는 긍정적인 영향을 미칠 것으로 추론해 볼 수 있다. 또한, 안관영(2014)은 직무스트레스 중 역할갈등이 직무만족에 미치는 영향에 있어 사회적 지원이 조절변수로서 작용한다는 것을 실증하였다[30].

이상의 선행연구를 따르면 상사 및 동료의 지원에 해당하는 사회적 지원이 조직구성원의 직무만족에 대한 직무특성과 직무스트레스의 영향에 대해 조절작용을 할 것으로 추론된다. 하지만, 일반적인 기업들과는 달리 ICT 융합벤처기업에 대해서는 아직 이와 관련된 실증연구가 미흡하여 사회적 지원의 조절변수 역할에 관한 검증이 이루어지지 않고 있다.

3. 연구설계 및 방법

3.1 연구모형

이상의 선행연구 결과를 바탕으로 하여 독립변수로 ICT융합벤처기업 임직원들의 직무특성과 직무스트레스를 설정하였고, 종속변수로 ICT융합벤처기업 임직원들의 직무만족을 설정하였다. 또한, 조절변수로 사회적 지원을 설정함으로써 사회적 지원이 직무특성 및 직무스트레스와 직무만족간의 관계에 있어 조절역할을 하는지를 검증하고자 하였다. 이를 다음 [Fig. 1]의 연구모형으로 정리하였다.



[Fig. 1] Research Model

3.2 연구가설 설정

제시한 연구모형에 입각하여 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

가설 1. ICT융합벤처기업 임직원들의 직무특성은 직무만족에 직접적인 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.1 직무다양성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.2 직무자율성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

1.3 직무도전성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2. ICT융합벤처기업 임직원들의 직무스트레스는 직무만족에 직접적인 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.1 역할모호성은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.2 역할갈등은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설3. ICT융합벤처기업 임직원들에 대한 사회적 지원은 직무만족에 직접적인 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.1 상사의 지원은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2 동료의 지원은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설4. 사회적 지원은 ICT융합벤처기업 임직원들의 직무특성과 직무만족간의 관계를 조절할 것이다.

4.1 상사의 지원은 직무다양성과 직무만족간의 관계를 조절할 것이다.

4.2 상사의 지원은 직무자율성과 직무만족간의 관계를 조절할 것이다.

4.3 상사의 지원은 직무도전성과 직무만족간의 관계를 조절할 것이다.

4.4 동료의 지원은 직무다양성과 직무만족간의 관계를 조절할 것이다.

4.5 동료의 지원은 직무자율성과 직무만족간의 관계를 조절할 것이다.

4.6 동료의 지원은 직무도전성과 직무만족간의 관계를 조절할 것이다.

가설5. 사회적 지원은 ICT융합벤처기업 임직원들의 직무스트레스와 직무만족간의 관계를 조절할 것이다.

5.1 상사의 지원은 역할모호성과 직무만족간의 관계를 조절할 것이다.

5.2 상사의 지원은 역할갈등과 직무만족간의 관계를 조절할 것이다.

5.3 동료의 지원은 역할모호성과 직무만족간의 관계를 조절할 것이다.

5.4 동료의 지원은 역할갈등과 직무만족간의 관계를 조절할 것이다.

3.3 측정도구

연구변수를 측정하고 가설을 검증하기 위한 설문지 항목은 ICT융합벤처기업 임직원들의 직무특성에 관한 12항목, 직무스트레스에 관한 8항목, 사회적지원에 관한 8항목, 직무만족에 관한 4항목과 인구통계학적 특성에 관한 7항목으로 구성하였다. 첫 번째 독립변수인 직무특성은 Breugh(1985)가 개발한 척도를 채택하였다[42]. 두 번째 독립변수인 직무스트레스는 Rizzo et al.(1970)이 개발한 척도를 채택하였다[43]. 종속변수인 직무만족은 Brayfield & Rothe(1951)의 척도를 채택하였다[44]. 조절변수인 사회적 지원은 Grandey(1999)의 척도를 채택하였다[45]. 이 상의 설문문항들은 모두 Likert 5점 척도로 측정하였다.

3.4 자료수집 및 분석

본 실증연구는 ICT융합벤처기업 임직원들을 대상으로 하여 진행하였다. 설문조사는 2016년 6월 27일부터 8월 5일까지 총 6주 동안 수도권 소재의 15개 ICT융합벤처기업 구성원들에 대하여 실시되었다. 표본의 대표성을 높이기 위하여 400부의 설문지를 배포하였고 15개 기업 별로 최소 20~30명의 설문결과를 표본으로 확보한 결과, 총 358부가 수거되었다. 이중 응답패턴이 정형화되는 등 측정오류가 의심되거나 결측치가 포함된 57개 사례를 제외하고 통계분석을 위한 최종 표본을 301부로 확정하였다.

가설검정을 위한 통계분석방법은 SPSS Win Ver. 18.0 통계패키지를 이용하였으며 인구통계학적 변수에 대한 빈도분석, 타당성 검증을 위한 요인분석, 신뢰도분

석, 상관관계분석, 단계적 회귀분석을 차례로 수행하였다.

첫째, 표본에 대한 인구통계학적 특성을 파악하기 위한 빈도분석 결과를 아래 <Table 1>과 같이 정리하였다.

<Table 1> Sample Characteristics (n=301)

Classification		N	%
Gender	Male	202	67.1
	Female	99	32.9
Marriage Status	Single	176	58.5
	Married	125	41.5
Age	20~29	111	36.9
	30~39	126	41.9
	Over 40	64	21.2
Education	High School	33	11.0
	College	63	20.9
	University	167	55.5
	Graduate	38	12.6
Position	Junior Staff	122	40.5
	Senior Staff	114	37.9
	Over Manager	65	21.6
Years of continuous service	< 3 years	162	53.8
	3~5 years	71	23.6
	6~9 years	47	15.6
	> 10 years	21	7.0
Salary/Month	< ₩ 200M	49	16.3
	₩ 200M - 300M	118	39.2
	₩ 300M - 400M	75	24.9
	> ₩ 400M	59	19.6

둘째, 측정된 설문문항들이 특정한 개념(이론적 변수)에 수렴하는 지를 파악하는 구성타당도 수준의 적절성의 분석을 위하여 주성분 요인분석(PCA, Principle Component Analysis)을 실시하였다.

셋째, 해당 변수들의 측정문항들에 대한 신뢰도는 크론바흐 알파(Cronbach's alpha)계수의 측정값을 통하여 확인하였다.

넷째, 측정변수들 간 상호 연관성을 파악하기 위해 상관관계분석(Correlation Analysis)을 선행적으로 수행하였다.

다섯째, 단계적 회귀분석(Hierarchical regression analysis)을 통해 ICT융합벤처기업 임직원들의 직무특성과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 차례로 검증하고 조직 내 사회적지원의 조절효과를 검증하였다.

3.4.1 측정도구의 타당성 검증

변수들의 측정도구인 설문문항들이 적절한 수렴타당

도(Convergent validity) 및 판별타당도(Discriminant validity)를 나타내는 지를 확인하기 위해 주성분 요인분석(PCA)을 실시하였다. 이를 위해 요인적재치 0.4이상, 고유치 1.0이상을 기준으로 요인을 추출하였다.

먼저 <Table 2>에서 연구모형에서 내생변수에 해당하는 직무만족의 4가지 설문문항을 분석한 결과, 모두 0.7 이상의 높은 요인적재치를 나타내어 측정도구들이 모두 적절한 수렴 및 판별 타당도를 확보하고 있음을 확인하였다.

<Table 2> Factor analysis results I

Item	Component
	1
Job Satisfaction (1)	.857
Job Satisfaction (2)	.823
Job Satisfaction (3)	.803
Job Satisfaction (4)	.782
Eigen Value	2.668
% of Variance	66.700
Cumulative %	66.700

<Table 3>에서는 연구모형에서 외생변수인 직무다양성, 직무자율성, 직무도전성으로 이루어진 직무특성(독립변수 1)의 12가지 설문문항, 역할보호성과 역할갈등으로 이루어진 직무스트레스(독립변수 2) 8가지 설문문항, 상사의 지원 및 동료의 지원으로 구성된 사회적 지원(조절변수)의 8가지 설문문항을 분석한 결과, 모두 .70 이상의 높은 요인적재치가 산출되어 적절한 타당도 수준을 확보하고 있음이 판명되었다.

3.4.2 측정도구의 신뢰성 검증

신뢰성 검증은 신뢰도 계수인 크론바흐의 알파(Cronbach's alpha)를 통해 변수들의 측정도구인 설문문항들 간에 일관적인 응답이 이루어져 있는 지를 판별함으로써 이루어졌다. 이를 위해 신뢰도계수가 0.6이상을 일반적으로 신뢰도가 높다고 판단하는 기준으로 적용하였다.

신뢰도 계수와 기술통계량을 함께 보고한 <Table 4>에서 보듯이 연구모형 상의 모든 변수가 신뢰도계수 0.8 이상으로 설문문항들 간의 일관성이 매우 높게 나타나서 측정도구의 신뢰도가 전반적으로 높은 적절한 설문문항들로 구성되어 있다는 것을 확인하였다.

<Table 3> Factor analysis results II

Item	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
Role Ambiguity (1)	.878	.068	-.210	-.093	-.073	-.062	-.117
Role Ambiguity (2)	.864	.113	-.199	-.122	-.118	-.118	-.090
Role Ambiguity (3)	.859	.108	-.206	-.100	-.074	-.089	-.130
Role Ambiguity (4)	.838	.131	-.139	-.160	-.136	-.113	-.106
Role Conflict (1)	.076	.870	-.079	-.109	-.138	-.043	-.081
Role Conflict (2)	.120	.864	-.059	-.131	-.119	-.091	.023
Role Conflict (3)	.078	.857	-.106	-.097	-.171	-.069	-.116
Role Conflict (4)	.117	.856	-.038	-.204	-.036	-.056	-.077
Job Variety (1)	-.144	.004	.863	-.038	.028	-.026	.097
Job Variety (2)	-.198	-.091	.792	.189	.000	.154	.065
Job Variety (3)	-.147	-.091	.783	.063	.027	.184	.152
Job Variety (4)	-.246	-.125	.743	.064	-.018	.260	.049
Supervisory Support (1)	-.090	-.138	.047	.808	.276	.128	.135
Supervisory Support (2)	-.066	-.151	.085	.754	.331	-.003	.147
Supervisory Support (3)	-.153	-.202	.130	.746	.288	.152	.039
Supervisory Support (4)	-.224	-.157	.042	.719	.180	.182	.133
Coworker Support (1)	-.032	-.185	.074	.216	.818	.135	.036
Coworker Support (2)	-.125	-.140	.004	.201	.742	.036	.200
Coworker Support (3)	-.171	-.074	-.041	.222	.734	.076	.180
Coworker Support (4)	-.058	-.079	.001	.268	.720	.157	.046
Job Challenge (1)	-.045	.019	.089	.030	.103	.845	.066
Job Challenge (2)	-.134	-.093	.210	.011	.060	.801	.074
Job Challenge (3)	-.085	-.035	.199	.203	.133	.729	.171
Job Challenge (4)	-.106	-.192	.023	.210	.108	.721	.245
Job Autonomy (1)	-.183	-.161	.087	.056	.088	.042	.818
Job Autonomy (2)	-.122	-.062	.032	.174	.041	.128	.770
Job Autonomy (3)	-.144	-.004	.175	.044	.157	.147	.768
Job Autonomy (4)	.030	-.015	.066	.090	.127	.147	.724
Eigen Value	3.384	3.299	2.877	2.817	2.781	2.773	2.726
% of Variance	12.086	11.784	10.275	10.060	9.933	9.902	9.737
Cumulative %	12.086	23.870	34.145	44.205	54.137	64.040	73.776

<Table 4> Reliability analysis and descriptives

Variable	# of items	Mean	Standard Deviation	Cronbach's α
JV	4	3.694	0.717	0.862
JA	4	3.267	0.812	0.821
JC	4	3.610	0.779	0.838
RA	4	1.915	0.846	0.933
RC	4	2.399	0.778	0.916
SS	4	3.427	0.724	0.874
CS	4	3.796	0.664	0.833
JS	4	3.630	0.602	0.832

- * JV: Job Variety
- * JA: Job Autonomy
- * JC: Job Challenge
- * RA: Role Ambiguity
- * RC: Role Conflict
- * SS: Supervisory Support
- * CS: Coworker Support
- * JS: Job Satisfaction

4. 연구결과 및 논의

4.1 상관관계 분석

가설검증에 앞서 연구모형 상 이론적 변수들 간의 상호연관성을 확인하기 위하여 상관관계분석을 실시하고 그 결과를 <Table 5>에 제시하였다. 분석결과, '직무다양성', '직무자율성', '직무도전성', '역할모호성', '역할갈등', '상사의 지원', '동료의 지원', '직무만족'으로 구성된 8 가지 연구모형 상의 측정변수들 간에 모두 유의한 정(+)의 상관관계 또는 부(-)의 상관관계를 나타내고 있는 것으로 확인되었다.

<Table 5> Variable correlations

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
(1) JV	1							
(2) JA	.277**	1						
(3) JC	.367**	.359**	1					
(4) RA	-.448**	-.312**	-.298**	1				
(5) RC	-.215**	-.206**	-.221**	.281**	1			
(6) SS	.242**	.333**	.355**	-.368**	-.400**	1		
(7) CS	.121*	.331**	.313**	-.297**	-.334**	.615**	1	
(8) JS	.641**	.430**	.425**	-.636**	-.358**	.508**	.458**	1

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

4.2 가설의 검증

연구모형 상의 가설인 ICT융합벤처기업 임직원의 직무특성과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과를 검증하기 위하여 총 3단계의 단계적 회귀분석(Hierarchical regression analysis)을 수행하였다.

연구모형 검증의 1 단계(Model I)에서는 통제변수인 성별, 결혼여부, 연령, 학력, 직급, 근속연수, 소득을 회귀시켰다. 연구모형 검증 2 단계(Model II)에서는 1단계의 통제변수들과 함께 추가로 독립변수인 직무특성과 직무스트레스의 총 5가지 변수들 각각에 대하여 조절변수인 사회적 지원의 2가지 변수들을 차례대로 대응하여 회귀시켰다. 3단계(Model III)에서는 2단계에서 회귀시킨 해당 독립변수와 조절변수에 대한 상호작용항을 차례대로 계산하여 추가 회귀시켰다.

독립변수와 조절변수의 상호작용항의 회귀분석시 나타날 수 있는 다중공선성의 영향을 효과적으로 통제하기 위하여 Jaccard, Turrisi & Wan(1990)의 방법에 따라 해당 연구변수들의 상호작용항을 생성하기 전에 표준화 되도록 각각 평균중심화(mean centering)하였다[46]. 회귀분석 수행 시 분산팽창지수(VIF, variance inflation factor)를 함께 계산하여 다중공선성 여부를 분석한 결과, 분산팽창지수가 10이 넘지 않아 연구변수들간의 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인되었다.

<Table 6>과 <Table 7>의 단계적 회귀분석 결과는

변수간 상대적 영향력을 비교를 위해 표준화한 회귀계수 값(B)과 함께 회귀식의 설명력인 R² 및 F값에 해당한다. 검증 1단계(Model I)에서 통제변수에 의한 설명력인 R²은 11.0 %로 나타났다(F=2.962, P<0.01).

검증 2단계(Model II)에서는 직무특성과 직무스트레스의 총 5가지 독립변수와 사회적 지원의 총 2가지 조절변수들을 추가 투입한 결과, 종속변수인 직무만족의 변이를 설명하는 전체 회귀식의 설명력이 일관되게 높아지는 것으로 나타났다. <Table 6>은 조절변수 중 상사의 지원과 5가지 독립변수 각각에 대하여 분석한 것으로 직무다양성(B=0.540, P<0.001)은 상사의 지원(B=0.377, P<0.001)과 함께 직무만족 변이의 45.3% (F=147.920, P<0.001)을 추가로 설명하고 있다. 직무자율성(B=0.291, P<0.001)의 경우 상사의 지원(B=0.378, P<0.001)과 함께 직무만족 변이의 27.7% (F=64.598, P<0.001)을 추가로 설명하고 있다. 직무도전성(B=0.255, P<0.001)은 상사의 지원(B=0.404, P<0.001)과 함께 직무만족 변이의 25.9% (F=58.561, P<0.001)을 추가로 설명하고 있다. 역할모호성(B=-0.496, P<0.001)은 상사의 지원(B=0.312, P<0.001)과 함께 직무만족 변이의 40.3% (F=118.215, P<0.001)을 추가로 설명하고 있다. 역할갈등(B=-0.160, P<0.001)의 경우 상사의 지원(B=0.415, P<0.001)과 함께 직무만족 변이의 23.0% (F=49.768, P<0.001)을 추가로 설명하고 있다. <Table 7>는 조절변수 중 동료의 지원과 5가지 독립변수 각각에 대하여 분석한 것으로 직무다양성(B=0.580, P<0.001)은 동료의 지원(B=0.394, P<0.001)과 함께 직무만족 변이의 47.4% (F=162.551, P<0.001)을 추가로 설명하고 있다. 직무자율성(B=0.303, P<0.001)의 경우 동료의 지원(B=0.339, P<0.001)과 함께 직무만족 변이의 25.8% (F=58.270, P<0.001)을 추가로 설명하고 있다.

직무도전성(B=0.269, P<0.001)의 경우 동료의 지원(B=0.367, P<0.001)과 함께 직무만족 변이의 23.9% (F=52.551, P<0.001)을 추가로 설명하고 있다. 역할모호성(B=-0.516, P<0.001)은 동료의 지원(B=0.299, P<0.001)과 함께 직무만족 변이의 40.2% (F=117.892, P<0.001)을 추가로 설명하고 있다. 역할갈등(B=-0.196, P<0.001)의 경우 동료의 지원(B=0.377, P<0.001)과 함께 직무만족 변이의 21.6% (F=45.922, P<0.001)을 추가로 설명하고 있다.

이상의 2단계(Model II) 검증결과, R²변화량에 있어

<Table 6> Results of hierarchical regression I

	Model I	Job Variety		Job Autonomy		Job Challenge		Role Ambiguity		Role Conflict	
		Model II	Model III	Model II	Model III	Model II	Model III	Model II	Model III	Model II	Model III
<u>Control Var.</u>											
Gender	.042	-.071	-.072	.004	.002	-.017	-.020	.010	.021	.016	.006
Age1	.134	.054	.055	.157*	.157*	.113	.114	.062	.073	.088	.109
Age2	.233*	.014	.019	.164	.170	.129	.133	.043	.058	.089	.119
Marriage Status	.105	.072	.071	.079	.079	.091	.096	.040	.034	.122	.122
Education1	-.042	-.066	-.066	-.086	-.083	-.150*	-.154*	-.130*	-.122	-.101	-.090
Education2	-.004	-.109	-.103	-.065	-.052	-.176*	-.174*	-.076	-.064	-.094	-.070
Education3	.096	-.037	-.036	.018	.023	-.091	-.090	-.040	-.034	-.025	-.012
Position1	-.187*	-.097	-.101	-.173*	-.177*	-.109	-.115	-.035	-.053	-.112	-.153
Position2	-.284*	-.144	-.147	-.283*	-.295*	-.157	-.162	-.026	-.037	-.179	-.231
Salary/Mon. 1	.047	.101	.100	.026	.019	.039	.040	.010	-.009	.057	.055
Salary/Mon. 2	.118	.153	.152	.081	.077	.068	.070	.015	.002	.110	.116
Salary/Mon. 3	.222	.198	.200	.188	.194	.136	.138	.059	.049	.201	.225
<u>Independent Var.</u> (A)		.540***	.529***	.291***	.289***	.255***	.245***	-.496***	-.459***	-0.160**	-0.158**
<u>Moderator Var.:</u> <i>Supervisory Support</i> (B)		.377***	.377***	.378***	.373***	.404***	.405***	.312***	.311***	.415***	.412***
<u>Interaction effect</u> (A*B)			-.037		-.048		-.051		.112*		.146**
Total R2	.110**	.562***	.564***	.387***	.389***	.368***	.371***	.513***	.524***	.340***	.360***
F	2.962	26.261	24.549	12.888	12.097	11.920	11.207	21.493	20.875	10.508	10.677
ΔR2	.110**	.453***	.001	.277***	.002	.259***	.003	.403***	.011*	.230***	.020**
F(ΔR2)	2.962	147.920	.821	64.598	1.007	58.561	1.141	118.215	6.469	49.768	8.953

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

<Table 7> Results of hierarchical regression II

	Model I	Job Variety		Job Autonomy		Job Challenge		Role Ambiguity		Role Conflict	
		Model II	Model III	Model II	Model III	Model II	Model III	Model II	Model III	Model II	Model III
<u>Control Var.</u>											
Gender	.042	-.069	-.069	.014	.018	-.007	-.006	.018	.021	.029	.031
Age1	.134	.030	.030	.142*	.143*	.095	.095	.045	.047	.061	.080
Age2	.233*	.045	.045	.212*	.221*	.178	.181	.075	.081	.128	.155
Marriage Status	.105	.039	.039	.050	.048	.061	.063	.014	.011	.094	.090
Education1	-.042	-.088	-.088	-.100	-.095	-.170*	-.165*	-.148*	-.149*	-.120	-.105
Education2	-.004	-.110	-.110	-.052	-.038	-.168	-.163	-.070	-.072	-.083	-.063
Education3	.096	-.009	-.009	.059	.069	-.053	-.050	-.013	-.014	.015	.022
Position1	-.187*	-.113	-.113	-.196*	-.205**	-.130	-.137	-.048	-.054	-.127	-.160*
Position2	-.284*	-.188*	-.188*	-.339**	-.353**	-.211	-.218	-.060	-.063	-.232	-.273*
Salary/Mon. 1	.047	.136*	.136*	.050	.047	.065	.067	.031	.026	.084	.074
Salary/Mon. 2	.118	.235**	.235**	.149	.144	.140	.141	.072	.069	.185	.181
Salary/Mon. 3	.222	.238*	.238*	.225	.227	.173	.176	.085	.082	.243	.242
<u>Independent Var.</u> (A)		.580***	.580***	.303***	.305***	.269***	.269***	-.516***	-.505***	-.196***	-.205***
<u>Moderator Var.:</u> <i>Coworker Support</i> (B)		.394***	.394***	.339***	.334***	.367***	.356***	.299***	.297***	.377***	.368***
<u>Interaction effect</u> (A*B)			.000		-.074		-.041		.038		.137**
TotalR2	.110**	.583***	.583***	.368***	.373***	.349***	.351***	.512***	.513***	.326***	.344***
F	2.962	28.609	26.608	11.873	11.297	10.955	10.257	21.442	20.037	9.891	9.956
ΔR2	.110**	.474***	.000	0.258***	.005	.239***	.002	.402***	.001	.216***	.018**
F(ΔR2)	2.962	162.551	.000	58.270	2.411	52.551	.663	117.892	.691	45.922	7.645

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

총 5가지 독립변수들과 2가지 조절변수들이 직무만족에 대해 모두 유의미한 영향을 미치고 있음이 확인되었다. β 값에 있어서는 직무특성의 3가지 변수들과 사회적 지원의 2가지 변수들이 직무만족에 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 반면, 직무스트레스의 2가지 변수들이 부(-)의 방향으로 영향을 미치고 있음도 확인되었다. 따라서 가설1에 해당하는 가설 1.1, 가설 1.2, 가설1.3과 가설2에 해당하는 가설 2.1, 가설 2.2, 가설 3에 해당하는 가설 3.1, 가설 3.2는 전부 채택되었다.

검증 3단계(Model III)에서는 직무특성, 직무스트레스의 총 5가지 독립변수와 사회적 지원의 총 2가지 조절변수들 간의 곱으로 만들어진 10가지 상호작용항들을 직무만족에 회귀하였으며, 이중 3가지 상호작용 항들이 직무만족의 변이를 설명하는 회귀식의 설명력을 일관되게 높이는 것으로 나타났다. 즉, 상사의 지원과 역할모호성의 상호작용항($\beta=0.112$, $P<0.05$)에서는 1.1% ($F=6.469$, $P<0.05$), 상사의 지원과 역할갈등의 상호작용항($\beta=0.146$, $P<0.01$)은 2.0% ($F=8.953$, $P<0.01$)을 각각 추가적으로 설명하고 있으며, 동료의 지원과 역할갈등의 상호작용항($\beta=0.137$, $P<0.001$)은 1.8% ($F=7.645$, $P<0.001$)를 추가적으로 설명하고 있다. 이는 역할갈등과 직무만족 간의 관계에 대해서는 사회적 지원의 2가지 측정변수인 상사의 지원과 동료의 지원 모두 조절효과를 나타내고 있으며, 역할모호성과 직무만족 간의 관계에 대해서는 상사의 지원만 조절효과가 있음을 의미한다.

반면, 나머지 7가지 상호작용항들의 경우 <Table 7>에서 보듯이 β 값과 이로 인한 회귀식의 R^2 변화량이 유의미한 영향을 나타내지 못하고 있다. 따라서, 가설 4에 해당하는 가설 4.1, 가설4.2, 가설4.3, 가설4.4, 가설 4.5, 가설 4.6이 모두 기각되었으며, 가설 5에서는 가설5.1, 가설5.2, 가설5.4는 채택되고, 가설 5.3은 기각되었다.

4.3 연구결과의 요약 및 논의

ICT융합벤처기업 임직원들을 대상으로 직무특성 및 직무스트레스가 직무만족에 대한 미치는 영향에 관하여 이론적 배경을 토대로 가설을 수립하여 실증분석을 수행한 결과, 직무특성의 3가지 측정변수는 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미치고 직무스트레스의 2가지 측정변수는 직무만족에 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

또한, 이러한 영향관계에 대하여 상사의 지원 및 동료의 지원의 2가지 측정변수로 구성된 사회적 지원이 조절변수의 역할을 할 것으로 가설을 수립하고 이를 검증한 결과, 사회적 지원의 2가지 측정변수 모두 직무특성과 직무만족 간의 영향관계에 있어서는 유의한 조절효과를 나타내지 않는 것으로 확인되었다. 반면, 직무스트레스의 2가지 측정변수와 직무만족 간의 영향관계에 대해서 상사의 지원은 조절변수의 역할을 하는 것으로 판명되었고, 동료의 지원은 직무스트레스 중 역할갈등과 직무만족 간의 영향관계에 대하여서만 유의미한 조절효과가 나타나고 역할모호성과 직무만족 간의 관계에 있어서는 유의한 조절효과를 하지 않는 것으로 확인되었다.

이렇게 직무특성과 직무만족 간의 관계에 있어 사회적 지원이 조절작용을 하지 않는 것에 대해 이론적 근거를 확정적으로 제시할 수는 없지만, 빠르고 다양하게 변하는 기술특성과 근무환경의 영향을 받는 ICT융합벤처기업의 직무특성을 주목할 필요가 있다. 직무만족을 높이기 위해 개인 스스로 다양하고 자율적이며 도전적인 역할을 담당해야 하는 ICT융합벤처기업의 직무특성과 상사 및 동료의 지원노력이 상호 시너지를 발휘하는 데는 제약이 있을 수 있다. 즉, ICT융합벤처기업의 특성상 사회적 지원 없이도 개인적 차원의 직무특성과 수행역량 자체가 직무만족에 높은 영향을 미칠 것으로 추정된다.

5. 결론

이상과 같이 ICT융합벤처기업 임직원들을 대상으로 직무특성 및 직무스트레스와 직무만족 간의 영향관계와 이에 대한 사회적 지원의 조절효과를 실증한 결과, ICT융합벤처기업의 직무만족과 업무능률을 높이기 위해 조직경영 상 유의미한 발전의 방향성을 도출할 수 있었다.

먼저, ICT융합벤처기업 임직원들의 직무특성 및 직무스트레스 수준이 직무만족에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 직무특성 중 직무다양성과 직무스트레스 요인 중 역할모호성이 상대적으로 가장 높은 영향력을 나타냈다. 이는 ICT를 기반으로 한 융합 벤처기업의 경우 직무가 다양할 수 있어 직무만족이 높지만 역할이 모호해 질 경우 직무만족이 낮아질 수 있음을 의미한다. 이는 이러한 ICT융합벤처기업의 직무특성을 고려하

여 업무를 추진하되 역할의 불확실성으로 인한 부작용은 최소화하여야 한다는 것을 의미한다.

또한, ICT융합벤처기업에서 상사의 지원과 동료의 지원 등 사회적 지원이 직무만족에 직접적으로 미치는 영향도 높은 것으로 나타났다. 사회적 지원의 조절작용과 관련해서는 ICT융합벤처기업 임직원들에 대한 사회적 지원이 임직원이 겪는 직무스트레스로 인해 낮아지는 직무만족을 완화시켜주는 효과가 있다고 나타난 반면, 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 대해서는 특별한 조절작용을 하지 않는 것으로 나타났다. 특히, 상사의 지원은 역할보호성과 역할갈등으로 인해 낮아지는 직무만족을 다시 높이는 역할을 하며, 동료의 지원은 역할갈등으로 인한 직무불만족 수준을 완화시키는 역할을 한다. 따라서, ICT융합벤처기업의 경영진들은 불명확한 역할로 인한 문제에 대해 상사의 상담과 지원을 강화하는 한편, 역할갈등으로 인한 문제는 상사 및 동료 등의 전방위 소통 및 협업을 통해 해소할 수 있도록 지원할 필요가 있다.

본 연구가 갖고 있는 제한점과 후속 연구를 통한 보완점들을 정리하면 첫째, 사회적 지원으로 인한 조절효과의 경우 연구변수의 종류와 표본의 특성에 따라 영향을 받을 수 있으므로 ICT융합벤처기업에 대한 연구변수와 조사대상자를 달리함으로써 다른 실증분석 결과가 나올 가능성을 탐구할 필요가 있다.

둘째, 직무특성과 직무스트레스는 직무만족 외에 조직몰입, 이직의도 등 조직효과성과 관련된 다른 변수들에도 영향을 미칠 수 있으므로 다양한 조직효과성의 변수들과의 영향관계를 보다 종합적으로 규명할 필요가 있다.

셋째, 본 실증연구는 수도권 소재 지역에 한정하여 15개 ICT융합벤처기업 구성원들에 대하여 자료를 수집하고 분석하였으므로, 연구결과를 일반화하기 위해서는 다른 지역과 다른 유형의 조직들을 대상으로 한 지속적인 후속 연구가 필요하다.

넷째, 본 연구는 횡단적 자료를 사용하여 직무특성, 직무스트레스, 사회적 지원, 직무만족의 영향관계를 탐구하였다. 횡단적 자료의 특성상 해당 연구모형상의 인과관계를 명확하게 규명하는 데는 한계가 있으므로 향후 종단적 연구를 통해 시간의 흐름에 따른 인과관계를 파악할 필요가 있다.

앞으로 본 연구의 이러한 한계점들을 보완한 후속연

구들이 진행되어 ICT융합벤처기업에서의 직무특성, 직무스트레스 및 사회적 지원과 그로 인한 조직효과성에 관한 연구들이 지속적으로 발전되기를 기대한다.

REFERENCES

- [1] Klaus Schwab, "The Fourth Industrial Revolution", Geneva: World Economic Forum, 2016.
- [2] Ki-yeon Hwang, "The Fourth Industrial Revolution and Key Issue", Urban Affair, 2016.
- [3] Soonyoung Choi, et al. "A Study on Job Stress and MSDs(Musculoskeletal Disorders) of Workers at Automobile Manufacturing Industry", Journal of The Korean Society of Safety, Vol. 20, No. 3, pp. 202-211, 2005.
- [4] Young-chul, Lee, "An Exploration on Mitigative Factors of Job stress of Navy War Vessel Working Crews", MA dissertation, Korea University, 2010.
- [5] Mi-young Lee, "The Effect of Superior Leadership and Co-workers support on Job Satisfaction of Emotional Laborers", MA dissertation, Korea University, 2014.
- [6] Yoffie, D. B., "Introduction: CHES and competing in the age of digital convergence". Competing in the age of digital convergence, pp. 1-36, 1997.
- [7] EC - European Commission. "Green Paper on the Convergence of the Telecommunications, Media and Information Technology Sectors, and the Implications for Regulation.", Towards an Information Society Approach, 1997.
- [8] Ministry of Science, ICT and Future Planning, "Special Act on Promotion of Information and Communications Technology, Activation of Convergence Thereof, etc", Article 2 (Definitions), Act No. 13016, 2015.
- [9] B. Weaver, "Industry Convergence: Driving forces, factors and consequences", The institute of Economic Research, p. 12, 2007.
- [10] Sang-ho Weon, "A Study on the Critical Success Factors and Policy Direction of ICT-based Convergency Company", Journal of Digital Convergence, Vol 13,

- No. 4, pp. 39–50, 2015.
- [11] Seo-han Lee, Seung-hoon Noh, "A study on the success factors of ICT Convergence type-specific start-up enterprise", *Journal of Digital Convergence*, Vol 12, No. 12, pp. 203-215, 2014.
- [12] Hak-soo Han, "An Exploratory Study on Paradigms, Policies in the Digital Convergence Era", *Journal of Digital Convergence*, Vol 10, No. 1, pp. 455-461, 2012.
- [13] Jong-chul Oh, "A Study on Antecedents of Turnover Intention in Employee of ICT Service Firms : focused on role of job stress", *Journal of Korea Service Management Society*, Vol. 10, No. 3, pp. 209-239, 2009.
- [14] Jong-baek Jung, Su-young Ryu, "The Effect of Satisfaction with Informal Mentors on Staff Turnover Intention in Venture Capital Companies: The Mediating Effects of Self-efficacy and Affective Commitment", *Korean Journal of Management*, Vol. 24, No. 1, pp. 85-102, 2016.
- [15] Jung-seok Kim, "Organizational Commitment and Voluntary Turnover in Daedeok Innopolis Venture Enterprises", Ph.D. dissertation, Sanji University, 2011.
- [16] Urmanov Bahromjon, Ho-young Shin, Ki-su Kim, "A Study on Factors Affecting Turnover Intention of IT Professionals", *Eurasia Research*, Vol. 10, No.1, pp. 147-174, 2013.
- [17] Wang, K., Shu, Q., & Tu, Q., "Technostress under different organizational environments: An empirical investigation". *Computers in Human Behavior*, Vol. 24. No. 6, pp. 3002-3013, 2008.
- [18] Joung-kug Han, "A Study on the Effect of Job Characteristics on Job Satisfaction - Focusing on the Moderating Effects of Human Resource Management for Middle and Old Aged Employees -", Ph.D. dissertation, Myongji University, 2015.
- [19] Hackman, J. R. & Oldham, G. R., "Development of the Job Diagnostic Survey", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 60, No. 2, pp. 159-170, 1975.
- [20] Young-bae Park, Seu-jin Cho, "An Empirical Study on the Effect of Job Characteristics, Locus of Control and the Fitness Relationship between the Two Variables on Job Satisfaction of the Employees", *Korean Journal of Resources Development*, Vol. 1, No. 1, pp. 231-259, 1999.
- [21] Joo-hyoung Lee, "An Empirical Study on the Determinants of Affective and Continuance Commitment Among IT Industry Employees", Ph.D. dissertation, Hoseo University, 2013.
- [22] Jae Hee Park, "The Effect of Job Stress on Burnout and Job Satisfaction and Turnover Intention for Hotel Employee", *Journal of Hotel Resort*, Vol. 8, No. 2, pp. 137-154, 2009.
- [23] Jin Yixing, Kye-chung Song, "Mediating Role of Job Burnout and Moderating Role of Social Support in the relationships among Job Stressors, Emotional Labor, and Job Satisfaction", *Korean Journal of Resources Development*, Vol. 15, No. 2, pp. 1-36, 2012.
- [24] Beehr, T. A. & Newman, J. E., "Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review", *Personnel Psychology*, Vol. 31, No. 4, pp. 665-699, 1978.
- [25] Kyung-ae Son, Jong-wook Ko, "The Moderating Effect of Social Support on the Relations between Teachers' Job Stress and Job Satisfaction, and Organizational Commitment", *The Journal of Educational Administration*, Vol. 25, No. 4, pp. 73~94, 2007.
- [26] Cooper, C. L. & Marshall, J., "Occupational Sources of Stress: A review of Literature Relating Coronary Heart Disease and Mental Ill Health", *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 49, No. 1, pp. 11-28, 1976.
- [27] Locke, E. A., "The nature and causes of job dissatisfaction", In M. D. Dunnette(ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNal, 1976.
- [28] Kee-chang Kwon, Hae-sool Yang, "Structural Relationship between the Variables of Coaching Leadership, Job Characteristics and Organizational Effectiveness in Convergent Environment", *Journal of Digital Convergence*, Vol 14, No. 5, pp. 247-262, 2016.

- [29] Jae-kyu Jung, Da-jung Lee, Doo-yul Kim, Yoo-chin Nam, Sun-kyu Lee, "A Study on the Relationship between Job Characteristics and Job Satisfaction by Employment Types", *Journal of Digital Convergence*, Vol 8, No. 4, pp. 83-95, 2010.
- [30] Kwan-young Ahn, "The effects of job characteristics on job satisfaction and stress, and the moderating effect of social support in food service business", *J. Korea Saf. Manag. Sci.*, Vol. 16, No. 2, 2014.
- [31] Ross, L. E., & Boles, J. S., "Exploring the influence of workplace relationships on work related attitudes and behaviors in the hospitality work environment," *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 13, No. 2, pp. 155-171, 1994.
- [32] Jong-pyo Park, In-oh Jeon, "Effects of MICE Industrial Employee's Job Stressors on Intent to Leave and Test of Mediating Role of Job Satisfaction and Job Commitment", *Journal of the Korea Contents Association*, Vol. 11, No. 12, pp 190-205, 2011.
- [33] Kye-soon Park, "Study of Work Environment and Job Factors That Affect The Short of Nursing Professionals", MA dissertation, Honam University, 2009.
- [34] Kaufmann, G. M. & T. A. Beehr, "Interactions between job stressors and social support: Some counterintuitive results," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, No. 3, pp. 522-526, 1986.
- [35] Greenglass, E. R., et al., "The impact of social support on the development of burnout in teachers: examination of a model", *Work & Stress*, 11, pp. 267-278, 1997.
- [36] Gouldner, A. W., "The norm of reciprocity: A preliminary statement," *American Sociological Review*, Vol. 25, No. 2, pp. 161-178, 1960.
- [37] Liden, R. C., Sparrowe, R. T., & Wayne, S. J., "Leader-member exchange theory: The past and potential for the future," *Research in Personnel and Human Resources Management*, Vol. 15, pp. 47-119, 1997.
- [38] Winnubst, J. A. M., "Stress in organizations", Drenth, Thierry, Willems y Wolf (Eds.): *Handbook of Work and Organizational Psychology*, 1984.
- [39] Ah-young Suh, "Factors Affecting Individuals' Job Satisfaction in Smartwork Environments", *The e-business studies*, Vol. 13, No. 3, pp. 427-459, 2012.
- [40] Babin, B. J., and Boles, J. S., "The effect of Perceived Co-Worker Involvement and Supervisory Support on Service Provider Role Stress, Performance and Job Satisfaction", *Journal of Retailing*, Vol. 72, No. 1, p57-75, 1996.
- [41] Bradley, J. R., & Cartwright, S., "Social support, job stress, health, and job satisfaction among nurses in the united kingdom". *International Journal of Stress Management*, Vol. 9, No. 3, 163-182, 2002
- [42] Breugh, J. A., "The Measurement of Work Autonomy", *Human Relations*, Vol. 38, No. 6, pp.551-570, 1985.
- [43] Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I., "Role conflict and ambiguity in complex organizations." *Administrative science quarterly*, pp. 150-163, 1970.
- [44] Brayfield, A. H., & Rothe, H. F., "An Index of Job Satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 35, No. 5, pp.1173-1182., 1951.
- [45] Grandey, A. A., & Cropanzano, R., "The conservation of resources model applied to work - family conflict and strain. *Journal of vocational behavior*", Vol. 54, No. 2, pp. 350-370, 1999.
- [46] J. Jaccard, R. Turrisi, and C. K. Wan, *Interaction Effects in Multiple Regression*, Newbury Park, CA : Sage Publications, 1990.

이 형 곤(Lee, Hyung kon)



- 1986년 2월 : 한양대학교 금속공학과 졸업 (학사)
- 1988년 2월 : 한양대학교 일반대학원 금속공학과 졸업 (석사)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 박사과정 재학 중
- 1988년 1월 ~ 1998년 09월 : LG금

속 선임연구원

- 1999년 3월 ~ 1999년 12월 : (주)메타텍 사업부장
- 2000년 1월 ~ 2000년 12월 : (주)한국기술무역 본부장
- 2001년 1월 ~ 현재 : (주)지엔에스파트너스 대표이사
- 관심분야 : 중소기업 HRD/HRM, 벤처창업경영, ICT융합비즈니스, 중소기업 조직경영/문화, 비즈니스 멘토링/코칭
- E-Mail : lhkssy@daum.net

양 해 슬(Yang, Hae Sool)



- 1975년 2월 : 홍익대학교 전기공학과 졸업(학사)
- 1978년 8월 : 성균관대학교 정보처리학과 졸업(석사)
- 1991년 3월 : 日本 오사카대학 정보공학과 SW공학 전공(공학박사)
- 2006년 2월 : Kazakhstan 유러시안 경제대학(명예경영학박사)

- 1975년 5월 ~ 1979년 6월 : 육군중앙경리단 전자계산실 시스템분석장교
- 1980년 3월 ~ 1995년 5월: 강원대학교 전자계산학과 교수
- 1986년 12월 ~ 1987년 12월: 日本 오사카대학 객원연구원
- 1995년 6월 ~ 2002년 12월: 한국소프트웨어품질연구소장
- 2010년 3월 ~ 2012년 2월: 호서대학교 창업대학원 원장
- 2012년 11월 : 대통령표창(SW산업발전유공) 수상
- 1999년 11월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처대학원 교수
- 관심분야 : SW공학(특히, SW품질보증과 품질평가, 품질관리 및 컨설팅, SI, SW프로젝트관리, 품질경영.
- E-Mail : hsyang@hoseo.edu