http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2014.14.05.309

직무특성과 성과요인 간의 영향 관계 분석
-금융업을 중심으로-

The Impact of Job Characteristics upon Corporate Performance in the Financial Industry

조휘형
김포대학교 e비즈니스과

Hwihyung Cho(hhcho@kimpo.ac.kr)

요약

직무를 어떻게 설계 하느냐에 따라 근로자의 심리적 상태가 달라지며, 개인과 조직의 성과에도 영향을 미친다. 본 연구는 업무의 효율성 증대를 위한 방안 모색에서 출발하였다. 따라서 본 연구의 목적은 국내 금융업에서 주요 직무특성과 성과요인 간의 관계를 규명하는 것이다. 이를 통해 금융 조직의 효율성 증대를 위한 가이드라인을 제시하고자 한다. 연구의 목적을 달성하기 위한 개념적 모델은 Hackman & Oldham의 직무특성모델과 기존 문헌연구를 통해 구축하였다. 그리고 개념적 모델과 가설을 검증하기 위하여 국내 금융업종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 자료는 구조방정식모델링 기반으로 분석하였다. 분석결과는 첫째, 직무에서의 다양성과 자율성은 기업혁신, 자긍심 그리고 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다. 둘째, 기업혁신과 직무만족은 직무몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 저금리 기조가 장기화되는 현 상황에서 금융기관의 직무특성과 조직성과 간의 연구는 조직의 효율성 증대에 많은 기여를 할 것이다.

■ 중심어 : | 직무특성 | 다양성 | 자율성 | 직무몰입 |

Abstract

Existing research indicates that job design influences not only a worker's psychological well-being but also the individual and organizational performance. This study has been motivated by the need to provide useful implications for increasing the efficiency of business operations. The purpose of this research is to investigate the relationships between job characteristics and performance factors in the domestic financial industry. The conceptual framework has been developed based on Hackman & Oldham's job characteristics model and the related literature. We conducted a survey of employees in the domestic financial firms to test the conceptual model and hypotheses, and analyzed the data using the structured equation modeling method. The results of the empirical analysis indicate that the variety and autonomy of a job positively affect corporate innovation, confidence, and job satisfaction and that corporate innovation and job satisfaction positively influence job commitment. This research designed to examine the relationship between job characteristics and organizational performance will make a contribution to the improvement of business efficiency in our society.

■ keyword : | Job Characteristics | Variety | Autonomy | Job Commitment |

접수일자 : 2014년 02월 17일
수정일자 : 2014년 03월 18일
심사완료일 : 2014년 03월 27일
교신저자 : 조휘형, e-mail : hhcho@kimpo.ac.kr

I. 서 론

한국의 시간당 노동생산성은 그리스보다 낮은 세계 30위이다. 제조업의 노동생산성은 경제협력기구(OECD) 회원국 중 12위로 괜찮지만 서비스 분야가 지나치게 낮은 것을 주된 원인으로 꼽고 있다. 경제협력기구가 발표한 2013년 3분기 우리나라의 단위노동비용(Unit Labor Cost) 증가율은 0.5%로 조사돼 국내 기업들의 부담이 늘고 있다. 단위노동비용은 한 국가의 수출경쟁력을 좌우하는 요소이다. 단위노동비용이 낮다는 것은 상품을 저렴하게 판매할 수 있다는 것을 의미하며, 이는 수출 상품의 가격경쟁력 상승으로 이어지기 때문이다[1-3].

갤럽이 발표한 자료에 따르면 업무에 몰입하는 우리나라 직장인 비율은 11%로 미국 30%, 글로벌 기업 63% 보다 현저하게 낮으며, 전 세계 평균 13%에도 못 미친다. 직원몰입도가 높은 기업은 낮은 기업에 비해 영업이익, 순이익 증가율, 주당 순이익에서 상대적으로 높은 수치를 기록하는 것으로 나타났다[4].

지난 반세기 동안 금융업은 높은 경제성장으로 적정 이자마진을 확보할 수 있었다. 그러나 최근 경기 침체로 경제성장세가 둔화되고, 저금리 기조가 장기화되면서 경영수지는 악화되고 있다. 아울러 금융업권간에 업무영역이 무너져 경쟁은 더욱 심화되고 있다[5]. 이와 같은 대내외적 상황을 고려하면 경쟁우위를 확보하기 위해서는 효율적인 조직이 절실히 요구된다. 그러나 기존의 금융업 관련연구에서는 이에 대한 연구가 부족한 실정이다.

한편, Hackman & Oldham(1980)은 직무를 어떻게 설계 하느냐에 따라 근로자의 심리적 상태가 달라지고, 이는 직무에 대한 동기, 만족 등과 같은 개인과 조직의 성과에 영향을 미친다고 하였다[6]. 따라서 잘 고안된 직무설계는 개인과 조직의 효율성 및 생산성 향상과 같은 경영성과에 기여할 것이다. 이와 같은 문제인식에서 본 연구는 출발하였다.

본 연구는 금융업에서 직무특성과 주요 성과요인 간의 연구를 통해 조직의 효율성 증대를 위한 시사점을 찾고자 한다. 따라서 직무특성요인과 성과요인을 규명하고 이들이 각각 어떠한 영향관계가 있는지 살펴보기 위해 다음과 같은 연구문제(RQ)를 설정한다.

RQ1 : 직무특성요인 및 관련된 성과요인은 무엇인가?

RQ2 : 직무특성요인 그리고 관련된 성과요인 간에는 어떠한 영향 관계가 있는가?

본 연구문제에 대한 답을 찾기 위한 세부 수행절차는 다음과 같다. 첫째, 기존 연구를 통해 직무특성요인 그리고 관련된 성과요인을 고찰하고 둘째, 요인 간의 영향관계를 바탕으로 연구모델을 제안 한다. 셋째, 실증분석을 위해 금융업종사자를 대상으로 설문조사를 실시하고, 자료 분석을 통해 가설을 검증한다. 본 연구의 구성을 살펴보면, 2장에서는 연구변수에 대한 문헌조사를 실시한다. 3장에서는 연구변수 간에 영향관계를 규명하기 위한 연구모델을 상정하고 가설을 설정한다. 그리고 4장에서는 설문조사에 대한 통계분석, 5장에서는 분석한 내용을 바탕으로 연구결과 및 향후 연구과제 등을 제언한다.

II. 이론적 배경

1. 직무특성(Job Characteristics)

직무특성은 조직구성원의 태도와 행동을 좌우한다. 조직구성원은 담당하는 일의 성질에 따라 흥미를 느끼고 동기유발이 되면, 직무에 만족한다. 그리고 직무만족은 성과를 향상시킨다. 반면에 일에서 흥미를 느끼지 못한다면 직무에 불만을 느끼고 직무성과도 오르지 않고 조직을 이탈하려고 한다[7].

직무특성과 관련한 초기 연구에서는 업무의 표준화, 전문화를 통해 작업의 숙련도가 증가하면 기업의 성과제고에 영향을 미친다고 하였다. 이러한 연구결과는 기업실무현장에서 성과로 검증되었으며, 근대로 이어지면서 경영학이 표방하는 과학적 관리기법에서 더욱 체계화되고 정교화 되어 업무에 접목되었다. 그러나 과도한 전문화와 작업의 자동화는 장기적으로 근로자의 업무적 성과를 낮추게 된다고 하여 업무의 수평적 확대를 위한 업무의 다양화나 의사결정 영역에서 참여를 통한

직무충실화 등이 새로운 방안으로 제시되었다[8][9].

직무충실화란 직무 실행은 물론 계획과 통제의 정도를 증대시킴으로써 직무를 확대하는 것을 의미한다. Herzberg는 직무충실화(Job Enrichment)이론에서 직무가 조직구성원에게 성취감, 책임감 등 긍정적인 경험을 제공하는 경우에 동기를 유발 시킬 수 있다고 하였다. 그는 직무충실화 이론을 통해 직무를 맡는 작업자의 책임성과 자율성을 높일 수 있는 직무로 개편하고, 인간의 내적 동기유발을 촉진하기 위한 자기실현적 인간형 직무설계를 강조하였다[10].

그러나 직무충실화 기법은 직무수행 과업의 성격에 따라 적용성이 떨어지고 구성원 개인의 차이를 반영하지 못한다는 한계를 갖고 있다. 이러한 문제점을 보완하기 위해 어떤 직무특성이 조직구성원의 동기유발이나 직무만족에 영향을 미치는지에 관심을 갖게 되었으며, 이에 직무특성모델이 발표되었다[11].

Hackman & Oldham(1975)의 직무특성모델은 현재까지 광범위하게 지지를 받으며 활용되는 직무특성 이론이다. 그들은 작업자들에게 부여된 직무특성요인들이 작업자의 심리적 상태에 영향을 미치고, 심리적 상태는 작업자 자신 그리고 일의 성과 등에 영향을 미친다고 하였다. 부연설명하며, 직무의 주요특성으로서 '기술 다양성', '직무 정체성', '직무 중요성', '자율성', '피드백'은 직무의 의미나 책임감 등에 영향을 미친다고 하였다. 이와 같은 경험은 '직무에서 높은 동기유발', '높은 직무성과', '높은 직무만족', '낮은 이직률' 등에 영향을 미치므로 이들 간에 상호 인과관계가 있다고 주장하였다.

기술 다양성이란 직무를 수행함에 있어 다양한 지식, 기술 등의 활용 정도를 의미하며, 조직구성원들에게 다양한 지식과 기술 그리고 활동이 요구될 때 직무에서 의미를 느낀다. 직무 정체성이란 일의 본질에 대해 인식하는 정도를 의미하며, 과업의 일부분 보단 전체를 수행하도록 업무를 부여받을 때 직무에 대한 정체성을 느낀다. 직무중요성은 내가 부여받은 직무가 얼마나 많은 타인에게 영향을 미치는가에 대한 인식 정도를 의미하는 것으로, 자신의 직무가 타인에게 많은 영향을 미칠수록, 사회에 기여하는 정도가 클수록 직무에 대한 중요성을 느낀다. 자율성은 직무 수행, 계획, 수립 시에 작업자의 독립성과 자율성의 정도를 나타낸다. 작업자의 독립성과 자율성이 높으면 직무에 대한 책임감이 증가한다. 끝으로 피드백은 직무의 수행결과에 대한 정보가 제공되는 정도를 나타낸다. 그러나 피드백은 개인적인 성장욕구와 같은 개인특성 차이에 따라 쉽게 영향을 받는 제한성이 있다[12].

직무의 특성요인을 어떻게 구성하느냐는 연구자에 따라 다소 차이가 있다. 본 연구에서는 Hackman & Oldham(1975)이 제안한 5가지 요인 중에서 다양성, 정체성, 중요성, 자율성을 선정하였으며 피드백은 제외하였다. 피드백을 제외한 근거는 첫째, 개인적 특성에 따라 쉽게 영향을 받기 때문이다. 개인적으로 성장욕구가 강할수록 동기부여에 미치는 영향력은 커질 것이고, 반면에 성장욕구가 강하지 않다면 피드백의 영향력은 미미할 것이다. 둘째, 고용형태의 불안전성을 고려하였다. 오늘날 금융기관의 고용형태는 계약직, 파트타임, 임금피크 등과 같이 다양한 고용형태를 양산하고 있다. 과거와 비교하여 고용기간과 고용보장 측면에서 불안정하다. 불안정한 고용환경에서 직무결과의 피드백을 통한 직무만족, 자긍심 등의 성과 향상은 현실적으로 기대하기 어렵다.

2. 성과요인

본 연구에서는 직무특성의 성과요인으로서 기업혁신, 자긍심, 직무만족 그리고 직무몰입을 선정하였다.

2.1 기업혁신(Firm Innovation)

혁신의 의미는 초기에는 생산 확대를 위해 토지, 노동 등 생산요소의 구성을 변화시키거나 새로운 요소를 도입하는 행위라고 하였다. 이후에 개인, 집단, 사회에 유익한 아이디어, 프로세스, 제품, 절차 등 새로운 것을 도입하고 적용하는 것으로 의미가 확대되었다[13].

임호성·임희정(2013)은 혁신의 선행요인으로 조직문화와 운영시스템, 결과요인으로 재무적 성과와 비재무적성과로 구분하여 이들의 영향관계를 국내 철강회사를 대상으로 실증분석 하였다[13]. 허명숙·천명중(2013)은 과업갈등과 혁신행동간 영향관계 분석을 위해

국내 특정지역 내 산업조직을 대상으로 실증 분석하였다[14]. 분석결과에 따르면 과업갈등과 지식창출의 진정성 태도는 혁신행동에 영향을 미치는 것을 나타났다. 김재환(2013)은 서비스 산업에서 프로세스 혁신을 이용한 성공사례를 분석하였는데, 그는 서비스혁신의 중점요소로 리더십, 의사소통, 학습과 교육훈련, 고객관리 등 내적요인에 중점을 두었다[15].

2.2 자긍심(Self-esteem)

자긍심이란 자신을 가치 있는 사람으로 인식하는 정도를 나타내는 것으로 자신의 가치에 대한 느낌을 나타낸다. Ang(2006)는 자긍심은 목표지향성에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다[16]. 따라서 많은 연구자들은 자긍심과 관련 있는 조직관련 영향변수로서 직무나 조직에 대한 태도 및 성과에 관한 연구를 수행하였다. 예를 들면, 개인특성, 직무, 조직경험 등은 자긍심의 선행변수로서, 내적 동기부여, 직무만족, 직무몰입, 조직성과 등은 결과변수로서 분석하였다[17-19].

전희원·김영화(2007)은 호텔기업의 직무성과를 향상시키기 위한 연구에서 자긍심이 직무만족, 직무몰입에 미치는 영향관계를 분석하였다. 그의 실증분석 연구에 따르면 자긍심은 조직몰입, 직무만족, 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[20]. 김현지 외(2012)는 항공사에 근무하는 종업원의 조직기반 자긍심이 집단응집력에는 정(+)의 영향을, 이직의도에는 부(-)의 영향을 미친다고 하였다[21].

2.3 직무만족(Job Satisfaction)

직무만족은 개인이 자신의 직무에 대한 평가결과로서 갖게 되는 호의적인 감정 상태로서, 개인의 동기와 태도를 결정하는 변수로 작용하여 조직성과에 영향을 미친다[22]. 따라서 조직 내에서 구성원이 느끼는 직무만족이 낮으면 조직을 이탈하거나 직무를 무시할 가능성이 높고, 반대로 직무만족이 높으면 개인의 성과에 긍정적인 관계를 형성한다. 그리고 조직의 성과에도 긍정적인 영향을 미칠 가능성이 높다[23].

특히, 서비스지향적인 산업(혹은 기업)은 인적서비스의 의존도가 높다. 따라서 서비스지향적인 산업에서 직무만족에 관한 연구는 기업전략의 핵심이 되고 있다[24]. 때문에 서비스업을 중심으로 직무만족과 관련한 다양한 연구가 진행되고 있다. 예를 들면 호텔관광분야 종사자, 소상공인을 분석한 연구[25][26]가 있으며, 간호사, 경찰공무원, 유통업체 근무자 등 다양한 서비스 업종에서 연구가 진행되고 있다.

2.4 직무몰입(Job Commitment)

직무몰입에 대한 개념과 정의는 학자마다 다소 차이가 있다. 홍기훈·정희남(2012)은 직무몰입이란 종업원 자신이 심리적으로 직무와 동일시 또는 일체화되는 정도를 의미하는 것으로, 조직 내 구성원의 직무몰입은 직무수행의지와 조직성과에 영향을 미친다고 하였다[27].

한편, 김준영·이형룡(2007)은 직무몰입이란 직무가 개인의 생활에 만족을 어느 정도 주는지, 직무가 사회적 지위를 어느 정도 제공하는지 등에 대해 개인이 느끼는 가치라고 정의하였다. 그들은 호텔기업의 서비스혁신 요인으로 혁신지향적 리더십, 혁신분위기, 혁신지원으로 정의하고 이들 변수가 직무몰입에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다[28]. 한용희·박영례(2013)는 간호사의 직무몰입이 임상에서 수행능력과의 관계를 규명하고자 하였다[29]. 그들은 간호사가 자신의 능력을 최대한 발휘할 수 있는 환경을 조성하면 직무몰입도가 향상될 것이고, 간호서비스의 질에 결정적인 역할을 담당할 것이라고 가정 하였다. 연구결과에 따르면 직무몰입은 임상수행능력에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

우리나라는 과거 산업화시대를 지나 정보화시대로 전환되고 있다. 따라서 산업구조의 중심축이 제조업에서 서비스업으로 이동하고 있다. 최근 서비스산업의 중요성이 더욱 부각되고 있다. 서비스산업에서 화두는 변화와 혁신이다. 변화와 혁신을 이끌어 내기 위한 핵심적 요인으로서 직무몰입에 대한 연구가 요구된다.

III. 연구의 모형 및 가설

1. 연구의 모형

본 연구에서는 Hackman & Oldham(1975)의 직무특성모델을 차용하여 [그림 1]과 같이 연구모델을 설정하였다. 직무특성요인은 전술한 바와 같이 피드백을 제외한 다양성, 정체성, 중요성, 자율성을, 성과변수는 기업혁신, 자긍심, 직무만족, 그리고 직무몰입을 설정하였다.

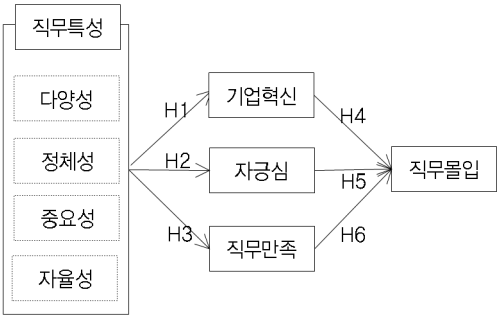

그림 1. 연구모형도

2. 가설의 설정

직무특성에서 다양성, 정체성, 중요성, 자율성 등을 고려하여 직무를 재설계를 함으로써 혁신을 추진할 수 있다. 이러한 주장의 근거로는 첫째, 직무특성의 반영에 따른 종업원 태도의 변화는 행동의 변화를 야기한다. 둘째, 직무내용이 변화하면 변화된 행동을 지속하려는 경향이 있다. 셋째, 변화된 개인행동과 조직행동은 타인이나 다른 집단의 관행과 관리업무체계에 영향을 주어 전파되기 때문이다. 한편, 국내 서비스업 종사들을 대상으로 직무특성과 혁신 간의 영향관계 분석결과에 따르면 직무에서의 다양성, 정체성, 중요성, 자율성 요소는 프로세스혁신, 운영혁신, 서비스혁신에 영향을 미친다고 하였다[30].

이상의 이론과 실증분석 결과를 응용하면, 금융서비스업종사자의 직무특성은 기업혁신에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정한다.

가설1. 직무특성은 기업혁신에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 다양성은 기업혁신에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 정체성은 기업혁신에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 중요성은 기업혁신에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-4. 자율성은 기업혁신에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

Hackman & Oldham(1975)의 직무특성이론에 따르면 핵심 직무특성은 조직구성원의 심리적 상태에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 즉, 직무 재설계를 통해 직무의 의미와 책임감을 경험할 수 있다. 이와 같은 경험은 직무에서 자신을 가치 있는 사람으로 인식하는데 영향을 미칠 것이다. 따라서 직무특성은 자긍심의 선행변수로 영향관계가 있다[17-19].

이상의 이론과 실증분석 결과를 응용하면, 금융서비스업종사자의 직무특성은 자긍심에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정한다.

가설2. 직무특성은 자긍심에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2-1. 다양성은 자긍심에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2-2. 정체성은 자긍심에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2-3. 중요성은 자긍심에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2-4. 자율성은 자긍심에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

개인의 직무경험에 대한 평가결과로 나타나는 직무만족은 직무특성과 밀접한 영향 관계가 있다. Hackman & Oldham(1975)은 직무특성이론에서 핵심 직무특성은 직무만족에 영향을 미친다고 하였으며[12], 이러한 영향 관계는 그동안 다양한 산업 군에서 연구되었다[31-33].

조직구성원이 직무특성을 통해 기업(혹은 조직)내 혁신을 경험하고, 자신의 직무에 대한 가치와 자긍심을 인식하며, 직무 수행을 통해 호의적 감정을 느끼면, 종업원 자신은 심리적으로 자신의 직무와 동일화되어 조

직의 목표 달성을 위한 강한 의지를 보일 것이다. 때문에 직무에 더욱 몰입할 것이다.

이상의 이론과 실증분석 결과를 응용하면, 금융서비스업종사자의 직무특성은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 또한, 직무특성의 성과변수로서 기업혁신, 자긍심, 직무만족은 직무몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정한다.

가설3. 직무특성은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- H3-1. 다양성은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- H3-2. 정체성은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- H3-3. 중요성은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- H3-4. 자율성은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설4. 기업혁신은 직무몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설5. 자긍심은 직무몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

가설6. 직무만족은 직무몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작적 정의 및 설문도구

직무특성으로서 다양성은 직무를 수행함에 있어서 상이한 기술이나 지식을 포함하여 다양한 활동이 요구되는 정도('다양한 지식 필요성', '관련성' 등 3문항), 정체성은 자신의 직무가 작업 전체단위에서 일부가 아니라 전체를 완성하도록 허용하는 범위('처음부터 마무리까지 책임 수행', '업무진행 속도를 조정' 등 3문항), 중요성은 자신의 직무가 조직내부와 외부에 있는 사람들에게 중대한 영향을 미칠 수 있는 정도('중요한 업무', '조직 목표달성에 영향' 등 3문항), 자율성은 직무수행에 필요한 의사결정의 실질적인 자유, 독립성, 재량권 정도('스스로 판단 결정', '많은 재량권' 등 3문항)를 측정하였다[7][12][34].

성과변수로서 기업혁신은 제품, 서비스, 절차에서 점진적인 또는 급속한 변화의 정도('직무에서 새로운 변화 시도', '효율적인 새로운 방법 모색' 등 4문항)[35][36], 자긍심은 구성원이 조직 내에서 일정한 역할을 수행함으로써 자신의 욕구를 충족시킬 수 있다고 믿는 정도('중요한 사람', '가치 있는 사람' 등 3문항)[16][37]를 측정하였다. 그리고 직무만족은 종업원 자신의 직무에 대한 평가결과로서 갖게 되는 호의적인 감정('전반적으로 일에 만족', '현재 일에 만족' 등 4문항)[38][39]을, 직무몰입은 자신의 직무가 일상생활에서 얼마나 중요한 가치로 자리 잡고 있으며 현재 직무에 대해 얼마나 동일시하는가 하는 정도('일이 재미있다', '계속하고 싶다' 등 4문항)[27][40]를 측정하였다.

IV. 실증분석

1. 데이터 수집 및 분석

본 조사를 시행하기에 앞서 금융업종사자 30명을 대상으로 사전조사를 실시하였다. 이러한 과정을 통해 내용이 모호하거나 중복되는 설문을 수정·보완하였다. 설문 항목 수는 각 변수별로 3~4개로 구성하였으며, 척도는 5점 리커드 방식(1점 매우 그렇지 않다, 2점 그렇지 않다, 3점 보통이다, 4점 그렇다, 5점 매우 그렇다)을 사용하였다.

본 조사의 설문지는 국내 신용보증기관, 은행, 증권사, 농협 등에서 현재 재직 중인 직원을 대상으로 2013년 6월 10일부터 22일 까지 실시하였다. 회수한 설문지 중 답변이 불성실하다고 판단되는 설문지를 제외한 총 185부를 분석하였으며, 통계분석은 IBM SPSS Statistics 20, IBM SPSS AMOS 20 을 기반으로 응답자의 일반적 특성, 신뢰도 분석, 타당도 분석 그리고 연구의 가설 등을 검증 하였다.

2. 표본의 특성

표본의 일반적 특성을 살펴보면, 남성 69.3% 여성 30.7%로 남성이 여성보다 많은 것으로 조사되었다. 연령

은 40대가 41.8%로 가장 높고 다음으로 50대 22.3%, 30대 21.7% 순으로 나타났다. 직급은 차장이 39.7%로 가장 높게 나타났으며 다음으로 팀장 16.3, 행원 13.0%로 나타났다. 현 직장의 근무 연수는 20년 이내 34.2%, 20년 이상 30.4%, 10년 이내 13% 순으로 나타났다[표 1].

표 1. 표본의 일반적인 특성

구분	내용	빈도	비율(%)
성별	남성	124	69.3
	여성	55	30.7
연령	20대	26	14.1
	30대	40	21.7
	40대	77	41.8
	50대	41	22.3
직급	행원	24	13.0
	대리	15	8.2
	과장	18	9.8
	차장	73	39.7
	팀장	30	16.3
	부장	14	7.6
현 직장 근속년수	3년 이내	28	15.2
	5년 이내	13	7.1
	10년 이내	24	13.0
	20년 이내	63	34.2
	20년 이상	56	30.4

3. 신뢰도 및 타당도 분석

신뢰도 분석은 설문 문항의 동질성 여부를 조사하는데 초점을 두고 있다. 신뢰도를 검증하기 위해서는 일반적으로 Cronbach's α값을 사용하여 측정한다. 사회과학 분야에서는 Cronbach's α값이 0.7 이상이면 신뢰성이 있다고 간주한다[41]. 본 조사의 측정개념의 α값은 [표 2]와 같이 자긍심이 0.905로 가장 높고, 다양성이 0.725로 가장 낮은 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 사용한 모든 측정개념의 신뢰도는 양호한 것으로 판단된다.

표 2. 측정개념에 대한 신뢰도 분석

측정 개념	측정 문항수	채택 문항수	Cronbach' α
다양성	3	3	0.725
정체성	3	3	0.768
중요성	3	3	0.845
자율성	3	3	0.757
기업혁신	4	4	0.889
자긍심	3	3	0.905
직무만족	4	4	0.801
직무몰입	4	4	0.897

다음으로 확인적 요인분석을 통해 측정의 신뢰도와 타당도를 평가하였다. 먼저 측정개념의 측정항목을 정제하는 과정을 거쳤다. 표준화 요인적재량이 0.7미만이거나 관측변수의 SMC가 현저하게 낮으면 신뢰도에 문제가 있을 수 있어 관측변수에서 제거할 수 있다. 최종 측정항목은 신뢰도, SMC 등을 고려하여 직무만족 문항에서 1문항(JS4), 기업혁신 문항에서 1문항(IN1)을 제거하였다.

표 3. 측정 모형의 확인적 요인분석

측정 개념	변수명	표준화 요인 적재량	C.R	AVE	합성 신뢰도
다양성	VA1	0.723	-	0.590	0.811
	VA2	0.659	7.834		
	VA3	0.675	7.996		
정체성	ID1	0.749	-	0.686	0.867
	ID2	0.724	8.731		
	ID3	0.699	8.476		
중요성	SI1	0.806	-	0.802	0.924
	SI2	0.846	11.962		
	SI3	0.767	10.826		
자율성	AU1	0.731	-	0.638	0.841
	AU2	0.703	7.972		
	AU3	0.702	7.964		
기업혁신	IN2	0.826	-	0.853	0.945
	IN3	0.941	16.188		
	IN4	0.906	15.505		
자긍심	PO1	0.933	-	0.890	0.960
	PO2	0.970	23.801		
	PO3	0.725	12.888		
직무만족	JS1	0.870	-	0.736	0.891
	JS2	0.909	16.331		
	JS3	0.642	9.705		
직무몰입	JC1	0.820	-	0.776	0.933
	JC2	0.825	13.109		
	JC3	0.829	13.205		
	JC4	0.839	13.442		
절대적합지수			증분적합지수 및 기타지수		
Chi-square=540.226(p=0.000), d.f = 247, Chi-square/d.f=2.187, GFI=0.831, SRMR=0.0629			NFI=0.920, IFI=0.907, TLI=0.885, CFI=0.905 RMSEA=0.080		

측정개념에 대한 단일차원성을 검증하기 위해 타당도 평가는 개념타당도 평가를 중심으로 집중타당도(Convergent Validity), 판별타당도(Discriminate Validity), 법칙타당도(Nomological Validity)를 분석하였다. 집중타당도는 측정개념이 표준화 요인적재량이 0.5이상, 통계적으로 유의적(C.R >2. 0)이며, 평균분산

표 4. 측정개념 상관관계 분석결과

측정 개념	상관관계							
	다양성	정체성	중요성	자율성	기업혁신	자긍심	직무만족	직무몰입
다양성	1							
정체성	0.512*	1						
중요성	0.588*	0.434*	1					
자율성	0.383*	0.540*	0.413*	1				
기업혁신	0.450*	0.272*	0.436*	0.308*	1			
자긍심	0.453*	0.482*	0.434*	0.411*	0.466*	1		
직무만족	0.430*	0.323*	0.416*	0.277*	0.544*	0.504*	1	
직무몰입	0.543*	0.433*	0.562*	0.359*	0.569*	0.516*	0.760*	1
평균	3.898	3.824	3.980	3.434	3.360	3.689	3.499	3.617
표준편차	0.633	0.589	0.592	0.628	0.774	0.614	0.685	0.695

* $p < 0.01$

추출(AVE) 값이 0.5이상, 합성신뢰도가 0.7이상이면 타당도가 있는 것으로 판단한다[42-44]. 본 연구의 측정개념은 [표 3]과 같이 상기 조건을 충족하였다. 따라서 집중타당도는 확보된 것으로 판단된다.

판별타당도는 평균분산추출 값이 상관계수의 제곱값보다 크면 타당도가 있는 것으로 판단한다[42]. 이를 위해 연구에 포함된 측정개념들의 상관관계 분석을 실시하였다[표 4]. 그리고 직무만족과 직무몰입이 0.760으로 가장 큰 상관계수 값을 갖는 것으로 조사되었다. 이 값을 제곱하면 0.577로 평균분산추출의 최소값(다양성 0.590) 보다 작다. 그러므로 본 연구의 측정개념에 대한 판별타당도는 확보된 것으로 판단된다. 측정개념의 평균값은 중요성이 3.980(표준편차 0.592)으로 가장 높게 나타났고, 기업혁신은 3.360(표준편차 0.774)으로 가장 낮게 나타났다.

한편, 상관계수가 0.7을 초과하면 측정개념 간에 다중공선성 문제가 발생할 수 있다. 이를 검증하기 위해 분산팽창요인(Variation Inflation Factor) 분석을 실시

하였다. 일반적으로 이 값이 10이상이면 다중공선성에문제가 있는 것으로 판단한다. 본 연구의 측정개념에 대한 분산팽창요인의 값은 1.540 ~ 1.892로 다중공선성에 문제가 없는 것으로 나타났다.

법칙타당도는 연구자가 설정한 가설 간의 관계의 방향성이 실제 자료 분석을 통해 얻어진 방향과의 일치성 여부를 분석한다. [표 4]와 같이 본 연구의 가설방향과 자료 분석 결과의 방향이 일치함으로 측정개념에 대한 법칙타당도는 확보된 것으로 판단된다.

4. 가설검증 결과

가설을 검정하기 위해 연구모델을 구축하고 구조방정식 기반의 AMOS프로그램을 이용하여 분석하였다. 분석결과 및 각 가설에 대한 검증 결과는 [그림 2][표 5]와 같다.

연구모델의 적합도 분석결과는 Chi-square 569.242, d.f 254, Chi-square/d.f 2.241, GFI 0.821, IFI 0.900, TLI 0.880, CFI 0.898, SRMR 0.689, RMSEA 0.082로 나타났다. 적합도 평가기준에 따르면 GFI, TLI가 권장수준 0.9를 하회하지만 기타 기준들이 충족하고 있으므로 본 연구모델은 우수하거나 전반적으로 수용 가능한 수준으로 판단 할 수 있다(적합도 권장 수준 Chi-square/d.f 3.0미만, GFI 0.90이상, IFI 0.90이상, TLI 0.90이상, CFI 0.90이상, SRMR 0.08이하, RMSEA 0.10이하).

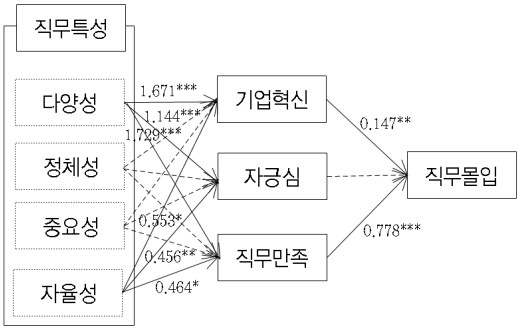

그림 2. 연구모델 경로분석 결과

표 5. 가설검정 결과 요약

가설	경로	경로 계수 (표준화)	표준 오차	C.R	유의수준	검정 결과
H1-1	다양성 -> 기업혁신	1.671	0.794	2.869	0.005	채택
H1-2	정체성 -> 기업혁신	-1.234	0.634	-2.408	-	기각
H1-3	중요성 -> 기업혁신	-0.466	0.415	-1.364	-	기각
H1-4	자율성 -> 기업혁신	0.553	0.370	1.918	0.1	채택
H2-1	다양성 -> 자긍심	1.144	0.521	2.827	0.005	채택
H2-2	정체성 -> 자긍심	-0.573	0.407	-1.646	-	기각
H2-3	중요성 -> 자긍심	-0.357	0.283	-1.451	-	기각
H2-4	자율성 -> 자긍심	0.456	0.251	2.202	0.05	채택
H3-1	다양성 -> 직무만족	1.729	0.733	0.012	0.005	채택
H3-2	정체성 -> 직무만족	-1.036	0.563	-0.132	-	기각
H3-3	중요성 -> 직무만족	-0.546	0.386	-1.607	-	기각
H3-4	자율성 -> 직무만족	0.464	0.330	1.692	0.1	채택
H4	기업혁신 -> 직무몰입	0.147	0.059	2.446	0.05	채택
H5	자긍심 -> 직무몰입	0.069	0.058	1.232	-	기각
H6	직무만족 -> 직무몰입	0.778	0.083	9.828	0.005	채택

연구모델에서 제시한 가설경로를 분석하면 다음과 같다. 먼저, 직무특성 중에서 다양성은 기업혁신, 자긍심, 직무만족에 유의수준 0.005에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 자율성은 기업혁신과 직무만족에 유의수준 0.1에서, 자긍심에는 유의수준 0.05에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 직무특성요인으로서 정체성과 중요성은 성과요인인 기업혁신, 자긍심 그리고 직무만족 모두에 영향을 미치지 않은 것으로 분석되었다. 따라서 가설 H1-1, H1-4, H2-1, H2-4, H3-1, H3-4는 채택되었으며, 가설 H1-2, H1-3, H2-2, H2-3, H3-2, H3-3은 기각되었다.

그리고 기업혁신과 직무만족은 직무몰입에 유의수준 0.05와 0.005에서 정(+)의 영향을 미치지만 자긍심은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 가설 H4와 가설 H6은 채택되었으며 가설 H5는 기각되었다.

끝으로 본 연구모델의 구성개념에 대한 R^2은 직무몰입 0.832, 기업혁신 0.523, 자긍심 0.478, 직무만족 0.604로 조사되었다. 종속변수의 R^2이 높다는 것은 독립변수들에 의해 잘 설명되고 있음을 의미한다.

V. 결론

1. 연구의 결과 및 시사점

본 연구의 목적은 직무특성과 성과변수 간의 영향관계를 규명하는 것이다. 연구의 목적을 달성하기 위하여 연구모델을 구축하고, 가설을 설정하였다. 그리고 실증분석을 위해 금융업종사자를 대상으로 설문지 조사를 실시하였으며, 이를 구조방정식 기반으로 분석하였다.

실증분석 결과가 본 연구의 질문에 대해 제공한 답은 다음과 같다. 우선, 직무특성요인과 관련된 성과요인은 무엇인가라는 RQ1에 대해서는 직무특성요인은 다양성, 정체성, 중요성, 자율성이며, 관련된 성과요인은 기업혁신, 자긍심, 직무만족 그리고 직무몰입으로 답할 수 있다. 그리고 직무특성요인과 관련된 성과요인 간의 영향관계는 어떠한가라는 RQ2에 대해서는 직무특성은 기업혁신, 자긍심, 직무만족에 영향을 미치고, 이는 직무몰입에 영향을 미치는 것으로 답할 수 있다.

RQ2에 대한 세부적인 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 직무에서의 다양성과 자율성은 기업혁신에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 오늘날 경영환경은 더욱 복잡하고 상호의존성이 높아지고 있다. 기업혁신을 통해 환경 변화에 능동적이며 신속하게 대응할 필요가 있다. 조직구성원에게 혁신적인 생각과 행동을 유발하기 위해서는 다양한 정보와 지식 그리고 자기 주도적 의사결정권은 필수적 요소라 할 수 있다. 따라서 생산성 증대를 통한 글로벌 금융기업으로 성장하기 위해서는 직무에서 다양성, 자율성을 제공하여 혁신적이며 창의적으로 경영에 참여할 수 있는 환경을 조성할 필요가 있다.

둘째, 직무수행에 있어서 다양성, 자율성은 조직기반 자긍심에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 일반적으로 직무를 통해 조직내외에서 자신의 가치를 인정받는다고 느끼면 더욱 목표 지향적인 성격을 발현한다.

따라서 조직의 융합과 생산성 증대를 위해 자긍심을 증대할 필요가 있다. 이는 다양성과 자율성 확보를 위한 직무 재설계를 통해 구현할 수 있다. 또한, 다양성과 자율성은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구의 결과는 Hackman and Oldham(1975)의 핵심적 직무특성모델 및 기존 연구의 결과와도 일치한다.

셋째, 직무몰입은 기업혁신과 직무만족에 영향을 받는 것으로 나타났다. 오늘날 기업은 경쟁력을 확보하기 위하여 다양한 방법을 모색하고 있다. 특히, 조직구성원 스스로가 주인의식을 갖고 능동적으로 업무에 임하는 태도를 갖는다면 서비스 질의 향상이 기대된다. 그리고 조직구성원의 직무몰입과 같은 긍정적 심리상태는 조직의 생산성 등 가시적 지표에도 많은 기여를 할 것이다. 그러므로 직무에 대한 몰입을 증대하기 위하여 기업혁신과 직무만족에 영향을 미치는 직무 재설계에 보다 집중할 필요가 있다.

반면에 직무에 대한 정체성과 중요성은 성과요인에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 금융 산업은 타 산업과 비교하여 정보화 속도가 빠르고, 개별 금융기관의 정보화 정도는 경쟁력의 척도로 인식되고 있다. 업무의 자동화와 효율화를 위해 다양한 부문에서 선진 정보시스템을 적극적으로 도입, 활용하고 있다. 이와 같은 정보화는 업무처리에서 정보시스템에 대한 의존도를 더욱 높이고 있다. 직무에서 고도의 정보화는 업무의 단순화, 의사결정의 구조화를 지향함에 따라 직무 정체성이나 중요성은 상대적으로 감소할 것이다. 따라서 금융업종사자의 직무에 대한 정체성과 중요성은 성과요인에 영향을 미치지 않는 것으로 판단된다.

이상의 연구결과를 바탕으로 본 연구의 시사점은 다음과 같다. 기존의 직무특성과 관련된 연구는 단편적인 성과요인과의 영향관계를 다루고 있어 종합적으로 관계를 조망하는데 한계가 있다. 이러한 한계를 극복하기 위해 본 연구는 직무특성과 다양한 성과요인 간의 영향관계를 통합적으로 분석하였다. 특히, 전술한 바와 같이 연구모델에서 높은 설명력을 나타내는 성과요인에 대한 이해는 효율적으로 조직성과를 증대하는데 유용한 가이드라인을 제시하고 있다.

경제가 장기간 저성장 기조를 보이고 불황이 지속될수록 재무적 성과와 같은 경제지표 외에도 행동경제학 측면에서 조직을 바라볼 필요가 있다. 개인과 조직의 특성을 기반으로 한 정교한 직무 재설계는 조직구성원의 심리적 태도를 변화 시키고, 궁극적으로 기업혁신, 직무만족, 자긍심 그리고 직무몰입 등 눈에 보이지 않는 기업의 주요 지표를 향상시키는데 기여할 것이다. 이를 위해 조직 내에서 수행되는 직무에 대한 면밀한 분석과 이해가 선행되어야 할 것이다.

2. 연구의 한계 및 향후 연구과제

이상의 연구결과와 시사점에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖고 있다. 첫째, 샘플의 할당에 신중할 필요가 있다. 본 연구의 조사대상자는 40대 이상 64%, 차장 이상 63.9% 등으로 금융업 모집단의 분포와 다소 차이를 보이고 있다. 이는 연구의 결과에 영향을 미칠 수 있으므로 결과해석에 신중할 필요가 있다. 향후 연구에서는 결과의 일반화를 위해 모집단의 인구통계학적 분포를 고려하여 샘플을 할당할 필요가 있다. 둘째, 금융업별로 구분하여 연구를 진행할 필요가 있다. 과거와 달리 금융업권별 업무 영역이 모호하지만 현실적으로 주요업무에서 차이가 있다. 예를 들면 은행과 증권, 일반은행과 신용보증기관 등은 조직의 성격과 특성에서 차이가 있으므로 직무특성에도 차이가 있을 수 있다. 향후 연구에서는 상이한 조직별로 차이점을 규명할 필요가 있다. 셋째, 연구모델의 적합도를 향상시킬 필요가 있다. 본 연구의 모델이 직무특성요인과 성과요인 간의 통합적인 영향관계를 이해하는데 기여하고 있지만, 연구모델의 적합도가 일부 항목에서 권고수준을 충족하지 못하는 한계를 갖고 있다. 넷째, 향후 연구에서는 성과변수에 대한 매개효과 분석을 제안한다. 효율적인 성과 향상을 위한 선택과 집중 전략에 많은 기여를 할 것이다.

참 고 문 헌

[1] http://www.hankyung.com/news/app/newsview.

php?aid=2014012750591, 2014.02.03.

[2] http://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2014/02/05/2014020500421.html, 2014.2.5.

[3] OECD, Quarterly unit labor cost, http://www.oecd-ilibrary.org/economics/quarterly-unit-labour-cost_2074384x-table12, 2014.2.5. 참조.

[4] http://www.hankyung.com/news/app/newsview.php?aid=2013102059411, 2013.10.21.

[5] 조휘형, "금융업 종사자의 특성이 지식공유, 직무만족, 기업혁신에 미치는 영향 분석 연구", 디지털정책연구, 제10권, 제11호, pp.225-240, 2013.

[6] J. R. Hachman and G. R. Oldham, *Work redesign*, Addison-Wesley, 1980.

[7] 김호정, "한국 관료의 직무특성과 직무만족의 관계 및 그 조절변수로서 행정문화에 관한 연구", 한국행정학보, 제23호, 제2호, pp.653-679, 1989.

[8] 안관영, "서비스업 종사자의 직무특성이 창의성 및 점진적 혁신에 미치는 효과", 서비스경영학회지, 제12권, 제2호, pp.171-195, 2011.

[9] 김완일, 안관영, "직무특성과 심리적 스트레스 반응이 사고빈도에 미치는 효과 및 심리적 반응의 매개효과", 대한안전경영학회지, 제15권, 제1호, pp.41-49, 2013.

[10] 이용배, *호텔 프론트 종사원의 직무충실이 고객만족에 미치는 영향에 관한연구*, 관동대학교 석사학위논문, 2005.

[11] 김남희, *직무특성이 개인특성에 따라 직무몰입에 미치는 영향에 관한 연구*, 서울시립대학교 석사학위논문, 2007.

[12] J. R. Hackman and G. R. Oldham, "Development of the job diagnostic survey," Journal of Applied Psychology, Vol.60, No.2, pp.159-170, 1975.

[13] 임호성, 임희정, "기업의 혁신 성공요인, 혁신 및 경영성과에 관한 연구 : 포스코 그룹사를 대상으로", 생산성논집, 제27권, 제4호, pp.233-258, 2013.

[14] 허명숙, 천명정, "구성원간의 갈등, 지식창출의 진정성 태도, 그리고 혁신행동 간의 관계에 관 한 실증 분석", 지식경영연구, 제14권, 제4호, pp.47-74, 2013,

[15] 김재환, "리조트 산업에서의 서비스 혁신 경영", 서비스경영학회지, 제14권, 제4호, pp.233-251, 2013.

[16] R. P. Ang, "Dimensionality of Rosenberg's Self-esteem Scale among Normal-technical Stream Students in Singapore," Current Psychology: Development Learning Personality Social, Vol.25, No.2, pp.120-131, 2006.

[17] J. L. Pierce and D. G. Gardner, "Self-esteem within the work and Organizational Context: A Review of the Self-esteem Literature," Journal of Management, Vol.30, No.5, pp.591-622, 2004.

[18] T. L. Tang and P. R. Gilbert, "Organization-based self-esteem among mental health workers: A replication and extension," Public Personnel Management, Vol.23, No.1, pp.127-134, 1994.

[19] G. T. Y. Wei and R. R. Albright, "Correlates of Organisation-based self-esteem: An empirical study of US coast guard cadets," International Journal of Management, Vol.15, No.2, pp.218-225, 1998.

[20] 전희원, 김영화, "호텔종사원의 집단응집력과 자긍심이 조직몰입, 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향", 대한관광경영학회, 제22권, 제2호, pp.285-307, 2007.

[21] 김현지, 정봉명, 정봉성, "항공사의 윤리경영이 종사원의 집단응집력, 자긍심, 이직의도와의 영향관계", 동북아관광학회, 제8월, 제3호, pp.215-237, 2012.

[22] 황매향, 최희철, 조홍순, "임금, 조직몰입, 직무만족의 구조관계에서 조직몰입의 매개효과: 다집단 분석", HRD연구, 제15권, 제4호, pp.157-182, 2013.

[23] 이혜윤, 이근주, "공공봉사동기와 직무동기요인이 직무만족에 미치는 영향: 공기업과 준정부기관의 종사자들을 중심으로", 2013 한국정책학회 춘계학술대회, pp.217-247, 2013.

[24] 곽다영, 윤혜현, “외식업 종사원의 조직후원 인식이 직장-가정갈등, 직무만족에 미치는 영향; 성별과 성격특성의 조절효과를 중심으로”, 한국호텔경영학회, 제22권, 제3호, pp.99-118, 2013.

[25] 양재영, 윤경선, 박영진, “종사원들의 직업존중감이 직무만족, 조직시민행동, 이직의도와의 영향관계-상장여행사와 비상장여행사를 중심으로”, 관광학연구, 제37호, 제7호, pp.261-283, 2013.

[26] 김찬중, 조준희, “소상공인의 핵심직무특성과 태도의 관계”, 한국콘텐츠학회논문지, 제11호, 제5호, pp.328-337, 2011.

[27] 홍기운, 정희남, “관광호텔의 조직문화가 종사원의 조직충성도, 직무몰입, 이직의도에 미치는 영향”, 관광연구저널, 제26권, 제6호, pp.44-464, 2012.

[28] 김준형, 이형룡, “호텔기업의 서비스혁신 성공요인이 직무몰입 및 서비스 제공 행동에 미치는 영향-성격유형의 조절효과를 중심으로”, 관광연구, 제27권, 제6호, pp.409-430, 2013.

[29] 한용희, 박영례, “종합병원 간호사의 셀프리더십과 직무몰입이 임상수행능력에 미치는 영향”, 간호행정학회지, 제19권, 제4호, pp.462-469, 2013.

[30] 안관영, 홍광희, “직무특성이 점진적 혁신에 미치는 효과 및 재직기간의 조절효과”, 대한안전경영학회지, 제13권, 제1호, pp.167-173, 2011.

[31] 김서영, 이규영, 백선숙, “임상간호사의 조직특성 및 조직커뮤니케이션이 직무만족에 미치는 영향”, 보건과 사회과학, 제33권, pp.135-159, 2013.

[32] 최혜수, “호텔기업의 직무특성, 집단 효능감, 직무만족 간의 인관관계 연구”, 관광연구, 제28권, 제3호, pp.119-143, 2013.

[33] 강종수, “자원봉사활동 직무특성이 활동만족도와 지속의지에 미치는 효과”, 한국콘텐츠학회논문지, 제12권, 제2호, pp.322-330, 2012.

[34] 이경태, 신성원, “항공사 아웃소싱 기업 종사원의 직무특성 이해도와 직무만족에 대한 연구”, 한국리조트연구, 제12권, 제2호 pp.17-42, 2013.

[35] K. G. Smith, C. J. Collins, and K. D. Clark, “Existing Knowledge, Knowledge Creation Capability, and the Rate of New Product Introduction in High-Technology Firms,” Academy of Management Journal, Vol.48, No.2, pp.346-357, 2005.

[36] 천덕희, 박찬욱, 강인원, “여행사의 지식공유 환경요인이 지식공유와 성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 지식경영연구, 제13권, 제3호, pp.47-58, 2010.

[37] 김용수, “스포츠센터 직원의 변혁적 리더십, 조직지원인식에 따른 조직기반 자긍심 및 혁신행동 간의 구조적 관계”, 한국사회체육학회지, 제50권, 제1호, pp.143-156, 2012.

[38] S. P. Brown, and R. A. Peterson, ″The Effect of Effort on Sales Performance and Job Satisfaction,″ Journal of Marketing, Vol.58, pp.70-80, 2007.

[39] 권혁기, “변혁적 리더십과 거래적 리더십이 조직성과에 미치는 영향 : 자기효능감과 직무만족의 매개효과를 중심으로”, 경영정보연구, 제31권, 제2호, pp.1-20, 2012.

[40] 이광옥, 여운승, 이윤호, “호텔 종사원의 성격특성에 따른 리더쉽과 직무몰입과의 관계”, 관광연구저널, 제21권, 제2호, pp.355-369, 2007.

[41] J. C. Nunnally, *Psychometric Theory*, 2nd ed, McGraw-Hill, New York, 1978

[42] 배병렬, *구조방정식모델링*, 도서출판 청람, 2007.

[43] P. Y. K. Chau, “Am Empirical Assessment of a Modified Technology Acceptance Model”, Journal of MIS, Vol.2, No.2, pp.185-204, 1996.

[44] J. F. Hair, W. C. Black, R. J. Babin, R. E. Anderson, and R. L. Tatham, *Multivariate Data Analysis*, 6t ed., Prentice-Hall International, 2006.

저 자 소 개

조 휘 형(Hwihyung Cho) 정회원

- 2010년 2월 : 중앙대학교 대학원 경영학과(경영학박사)
- 2012년 3월 : 성공회대학교 경영유통연구소 연구위원
- 2012년 3월 ~ 현재 : 김포대학교 e비즈니스과 교수

<관심분야> : 지식경영, e비즈니스 모델, 웹기반 정보시스템의 품질 및 성과 측정, IT전략 개발 등