http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2016.16.07.423

직무만족 조사에서의 질문 순서 및 질문 의도 효과에 관한 연구

A Study on Question-Order and Question-Intention Effects in Surveys of Job Satisfaction

안명식*, 한인수**, 오홍석***
국방과학연구소*, 충남대학교 경영학과**, 수자원공사***

Myung-Sik Ahn(mahns@add.re.kr)*, In-Soo Han(ishan@cnu.ac.kr)**,
Hong-Seok Oh(hongsoh@kwater.or.kr)***

요약

자기보고식 설문 조사는 상황적 요인 및 개인적 특성에 따라 응답 결과가 달라질 수 있다. 본 연구는 산업 및 조직심리학 분야에서 널리 연구되고 있는 직무만족 변인을 중심으로 설문 조사 시 질문 순서 및 질문 의도가 미치는 영향을 조사하였다. 설문지는 전반적 질문과 세부적 질문의 배치 순서에 따른 질문 순서 차이 그리고 직무만족 또는 직무불만족 측정에 따른 질문 의도 차이에 따라 총 4종류를 사용하였다. 94명의 직장인을 대상으로 한 설문 조사 결과 기존 연구와 달리 전반적 질문이 먼저 제시된 경우에서 전반적 질문과 세부적 질문에 대한 응답 간 상관이 더 높은 것으로 나타났다. 통계적으로 유의한 수준은 아니었으나 직무만족 질문이 직무불만족의 질문에 비해 대부분의 영역에서 만족도가 높은 것으로 나타났다. 끝으로 연구의 의의와 한계점 및 향후 연구방향을 살펴보았다.

■ 중심어 : | 직무만족 | 질문순서 | 질문의도 |

Abstract

The results of the response in the Self-report survey are occurred differently according to situational factors and personal characteristics. This study attempts to examine the effects of the question-order and question-intentions in surveys of job satisfaction. Four types of questionnaires were used in consideration of the difference between Whole Questions and detail Questions in question-order and the difference between job satisfaction measurement and job dissatisfaction measurement in question-intentions. This study surveyed 94 employees. As a result, the order and intention of questions could affect respondent's answers. However, It was not statistically significant support. Also, this study suggest significant implications, limits of this study and research direction of future study

■ keyword : | Job Satisfaction | Question-Order | Question-Intention |

I. 서 론

자기보고식 설문 조사는 여러 사회과학 분야에서 자료 수집을 위해 널리 사용되고 있는 도구이다[12]. 특히 직무만족과 같은 태도 측정 연구 분야에서는 설문 조사 개발이 연구의 핵심적 역할을 하기도 한다[2].

접수일자 : 2016년 03월 23일
수정일자 : 2016년 04월 18일
심사완료일 : 2016년 04월 18일
교신저자 : 오홍석, e-mail : hongsoh@kwater.or.kr

그러나 연구자들이 바라는 만큼 참여자들이 설문에 인지적 노력을 투입하여 정성껏 응답하지는 않는다. 오히려 참여자들은 설문에 쉽게 응답하고자 하는 경향이 있다. 가령 가장 먼저 떠오르는 생각으로 결정을 내리거나 질문자의 의견에 동조하여 응답을 할 수도 있으며, 동일한 답변이나 잘 모르겠다는 답변만을 늘어놓을 수도 있다[6]. 또한 자신이 회상하기 쉽거나 친근한 정보로 설문에 응답할 가능성도 높다[14].

Tversky, Satath 및 Slovic(1988)에 의하면, 고전적인 합리적 의사결정 모형에서는 개인의 태도나 선택이 불변적인 것으로 생각되었으나 사회 인지 심리학 등 최근의 여러 의사결정 이론들에서는 상황에 따라 가변적인 것으로 간주되고 있다. 따라서 Schwarz(1999)가 주장한 바와 같이 자기보고식 설문 조사는 여러 연구 영역에서 상당히 널리 사용되고 있는 측정 도구임에도 불구하고 질문에 사용되는 용어, 질문의 순서 및 연구자의 질문 의도 등 여러 질문 맥락에 의해 그 결과가 크게 달라질 수도 있다.

Schwarz(1999)는 전반적 질문과 세부적 질문이 함께 제시되는 경우 질문의 순서에 따라 이후 질문의 응답이 달라질 수 있다고 설명하였다. 또한 응답자는 연구자가 어떤 의도를 가지고 질문을 하는지를 고려하여 설문에 응답하는 경향성도 있다고 주장하였다.

이러한 질문 순서 효과 등에 대한 연구는 서양에 비해 널리 실시되고 있지 않으며 다양한 연구결과를 나타내지 못하고 있다[1]. 따라서 본 연구에서는 기업 실무자들이 널리 사용하고 있는 직무만족 설문 조사를 중심으로 Schwarz(1999)가 주장한 질문 순서와 질문 의도의 효과를 검증하고자 하였다.

II. 이론적 배경 및 가설

1. 직무만족

직무만족이란 근로자가 직무에 대하여 전반적으로 느끼는 감정이나 직무의 특정 영역에 대해 느끼는 감정들을 반영한 일종의 태도로 정의된다[16]. 직무만족은 경영학이나 산업 및 조직 심리 분야와 같은 여러 영역에서 다양하게 연구되고 있으며 특히 조직 몰입, 퇴직의도 등과 같은 조직 연구에서는 매우 중요한 변인으로 인식되고 있다[5].

직무만족 측정을 위해 가장 많이 사용되고 있는 도구 중 하나로 JDI(Job Descriptive Index)를 들 수 있다. JDI는 직무의 여러 영역들에 대한 개별 만족도를 측정하는 도구이며 급여, 승진, 상사 및 동료 등 5개의 영역에 대한 영역별 만족도 측정을 목적으로 한다[4]. 한편, Scarpello와 Campbell (1983)에 의하면, 전반적 직무만족 점수는 세부 직무 만족 점수들의 합과 같지 않다. 예를 들어 JDI의 경우 5가지 직무 영역이 직무의 모든 영역들을 나타내지 못한다. 그렇기 때문에 세부 영역 가운데 개인이 중요하게 생각하는 영역이 반영되지 않을 수도 있다. 따라서 직무에 대한 전반적 만족도는 세부 직무 영역들에 대한 만족도를 합하여 사용하는 것보다 전반적 만족도 척도를 별도로 사용하여 측정하는 것이 더 타당하다[4].

이처럼 JDI와 같은 직무 세부 영역에 대한 만족도 측정 도구는 전반적인 직무 만족도 측정에 한계가 있다. 그렇기 때문에 전반적 직무만족과 세부 영역별 직무만족을 함께 측정하고자 하는 경우에는 JIG(Job In General) 척도와 같은 전반적 질문을 JDI와 같은 세부 영역별 질문들과 병행하여 사용하는 것이 바람직하다[5]. 따라서 이와 같이 직무만족 조사 시 전반적 질문과 세부적 질문을 병행하여 사용하는 경우에도 Schwarz(1999)가 주장한 설문조사에서의 질문 순서 및 의도 효과가 발생할 것으로 예상해볼 수 있다.

2. 점화 이론(Priming)

사회 인지적 관점에서 개인이 질문에 응답하는 방식은 점화(priming) 이론에 근거하여 설명될 수 있다[1]. 점화란 이전에 활성화 되었던 기억의 자료들이 이후의 정보처리에 영향을 주는 것을 뜻하는데 예를 들어 첫 번째 질문에서 결혼 생활에 대한 만족을 질문하고 이후 질문에서 삶의 전반적 만족도를 묻는 경우라면, 결혼 생활에 대한 기억 자료가 삶의 전반적 만족도를 평가할 때 작용하게 된다. 본 연구에서는 이러한 점화 이론을 기반으로 질문지에 나타나는 질문 순서와 질문 의도가

후속 질문들에게 영향을 미칠 것으로 가정하였다.

3. 질문 순서 효과

Tourangeau와 Rasinski(1988)는 태도 질문에 대한 응답은 4가지 인지과정을 거쳐 나타난 결과라고 설명하였다. 즉, 질문을 받으면 먼저 내용을 해석하고, 관련 감정이나 신념을 회상하게 되며, 회상된 감정이나 신념으로 태도를 결정하고, 해당 태도를 응답지에서 선택하거나 기록하게 된다. 따라서 각 인지 과정의 단계별로 다양한 상황적 변인들이 의사결정에 영향을 미칠 수 있다. 특히 선행 질문은 관련 신념과 감정의 회상에 영향을 미칠 뿐 아니라 응답의 일관성에 대한 압박을 발생시켜 이후 질문들의 응답에 영향을 주게 된다.

Schwarz(1999)에 의하면 전반적인 질문과 세부적인 질문이 함께 제시되는 경우에는 두 질문의 제시 순서에 따라 응답의 결과가 달라진다. 세부적 질문(결혼에 대한 만족도)을 먼저 질의한 후 이어서 전반적 질문(삶 전반에 대한 만족도)을 질의하는 순서는 그 반대 순서의 경우보다 두 문항에 대한 응답 간 상관이 더 높게 나타난다.

이는 세부적 질문이 먼저 제시된 경우 해당 영역과 관련된 기억들이 자극을 받아 활성화 되고, 관련 정보들에 대한 접근성이 높아지기 때문이다. 즉, 세부 정보가 활성화된 상황에서 전반적 질문이 주어지면 쉽게 접근할 수 있는 세부 영역 정보를 사용하여 전반적 질문에 응답할 가능성이 높아지게 된다. 따라서 결과적으로 전반적 질문에 대한 응답이 세부 정보의 영향을 받게 되어 두 문항에 대한 응답 간 상관이 높아지게 된다.

또한 전반적 질문이 마지막에 제시되는 경우에는 앞에서 제시된 세부적 질문들을 요약하는 효과도 발생할 수 있다. 즉, 여러 영역에 대한 만족도를 질문한 후 전반적인 만족도를 묻게 되면, 전반적 질문은 앞에 제시된 세부 영역별 만족도를 종합하여 요약하는 수준으로 답변하게 될 수 있다[15].

이와 같은 맥락에서 전반적 직무만족도와 세부 영역별 직무만족도를 함께 측정하는 경우에도 질문 순서에 따라 앞 뒤 문항의 응답 간 상관이 달라질 수 있을 것으로 추측해볼 수 있다. 따라서 기존 연구결과들[12][15][17]과 사회 인지적 관점의 점화이론을 토대로 아래와 같은 연구가설을 도출하였으며 특히 전반적 직무 만족 질문과 함께 본 연구의 주요 분석의 대상이 되는 세부 직무만족 질문으로는 '일 자체'에 대한 만족결과를 사용하였다. 이는 Ironson 등(1989)의 연구에서 JDI 세부 직무 영역 중 '일 자체'에 대한 만족 점수가 전반적 직무만족 점수와 가장 높은 상관을 나타냈기 때문이다.

가설 1. 세부 질문(일 자체에 대한 만족)과 전반 질문(직무 전반에 대한 만족)에 대한 응답 간 상관관계는 전반 질문이 먼저 제시되는 경우보다 세부질문이 먼저 제시되는 경우에서 더 크게 나타날 것이다.

4. 질문 의도 효과

선행 질문뿐만 아니라 설문에 대한 안내문이나 지시사항과 같이 연구자의 질문 의도를 나타낼 수 있는 단어들도 개인의 태도 형성에 영향을 줄 수 있다[20]. Schwarz(1999)에 의하면 설문 참여자들은 연구자의 소속이 성격연구소인지 사회연구소인지에 따라 대량 학살에 대한 원인을 성격 또는 사회적 문제로 달리 응답하는 것으로 나타났다. 또한 실제로 존재하지 않는 허구적인 것에 대해서도 연구자의 의도에 따라 응답하는 경향이 있다고 주장하였으며, Wanke(1996)는 참여자들이 연구자가 어떤 것을 기준점으로 삼고 질문하는지 연구자의 의도를 파악하여 응답하는 경향이 있다고 설명하였다.

한편, 직장 스트레스 연구 등에서 직무불만족 측정을 직무불만족 도구를 사용하지 않고 직무만족을 측정한 후 해당 점수를 역점수화 하여 불만족 점수로 사용하는 경우가 있다[3][22]. 그러나 연구 참여자가 질문 의도를 고려하여 답변하는 것을 감안할 때 직무만족 측정을 통한 직무만족 점수와 직무불만족 측정을 통한 직무만족 점수는 같지 않을 것으로 예측할 수 있다.

또한, Herzberg의 2요인 이론에서는 JDI의 5개 영역 중 '급여, 상사, 동료'와 같은 요인들은 직무에 대한 동기를 부여하지 못하고, '일 자체'에 대한 만족이 직무에 대한 동기를 높일 수 있다고 설명하고 있다[16]. 따라서

Herzberg에 의하자면 JDI 측정 시 특정 영역(예: 동료)에 대해 불만족하지 않는다는 것이 곧 그 영역에 대해 만족한다는 것을 의미하지는 않는다고 할 수 있을 것이다.

따라서 Herzberg의 2요인 이론 및 사회 인지적 관점의 점화이론에 비추어 볼 때 설문의 목적 및 연구자의 질문 의도가 직무만족(긍정)에 집중하는지 아니면 직무불만족(부정)에 집중하는지에 따라 직무만족도 점수가 달라질 것으로 예측해볼 수 있다. 즉, 직무만족 측정을 목적으로 하는 경우에는 직무만족이 높게 나타나고, 직무불만족 측정을 목적으로 하는 경우에는 직무불만족이 높게(직무만족이 낮게) 나타날 것으로 예측할 수 있다. 이와 같은 예측을 바탕으로 아래와 같은 가설을 도출하였다.

가설 2. 직무만족(긍정) 도구를 통해 측정한 직무만족도 점수는 직무불만족(부정) 도구를 통해 측정한 직무만족도 점수보다 높을 것이다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상

연구대상으로 A 기업의 직장인 총 120명에게 설문을 실시하여 그 중 78.3%인 94명의 응답을 회수하여 분석하였다. 성별로는 남자 71명, 여자가 20명이었고 성별을 응답하지 않은 인원이 3명이었다.

평균연령은 39.9세(SD=7.9), 평균 근속년수는 13.34년(SD=8.03)이었다.

2. 측정도구

2.1 직무만족 측정 영역

JDI의 5가지 세부 영역(급여, 승진, 동료, 상사, 일 자체)과 함께 안정성에 대한 만족 그리고 전반적 만족 질문을 포함하여 총 7문항으로 설문 문항을 구성하였다.

직무 안정성 만족도는 JDI에는 포함되지 않은 영역이지만 최근 고용계약의 불안 등으로 인해 상대적 비중이 높아지고 있으며, 기존 연구에서도 주요 직무만족도 영역으로 사용된 바 있다[10]. 또한 6개의 세부 직무만족 질문들은 A기업에서 실제로 사용하고 있는 측정 항목이기도 하다. 한편 전반적 직무만족도와 JDI의 세부 영역에 대한 직무만족도는 각각 단일 문항으로 측정하여도 측정의 타당도가 있는 것으로 보고되고 있다[8][21].

문항은 질문 의도에 따라 '나는 나의 00에 만족한다.' 또는 '나는 나의 00에 불만족 한다.'로 제시하였다.

2.2 질문 순서

Schwarz 등(1991)의 연구에서와 같이 전반 질문 1문항과 세부 질문 1문항에 대한 응답 간의 관계를 연구하기 위하여 전반적 직무만족과 일 자체에 대한 만족 문항을 인접하여 배치하였으며, 질문순서와 관련한 총 7문항의 질문 순서는 다음과 같다. 즉 '세부 만족 질문 선행' 조건의 질문 순서는 '급여-승진-동료-상사-안정-일-전반만족' 순이었고, '전반 만족 질문 선행' 조건의 질문 순서는 '전반만족-일-급여-승진-동료-상사-안정' 순이었다.

질문 의도는 만족(긍정) 질문으로 직무만족을 측정하기 위하여 설문 제목을 '성격 유형과 직무만족도에 관한 설문'이라고 표기하고, 문항은 '나는 나의 00에 만족한다'로 7문항을 작성하였으며, 6점 척도(6: 매우 그렇다, 1: 전혀 아니다)를 사용하였다.

불만족(부정) 질문으로 직무만족을 측정하기 위하여 설문 제목을 '성격 유형과 직무불만족 요인에 관한 설문'이라고 작성하고, 문항은 '나는 나의 00가 만족스럽지 못하다'로 7문항을 작성하였으며, 6점 척도(6: 매우 그렇다, 1: 전혀 아니다)를 사용하였다.

불만족(부정) 점수는 역 점수화하여 만족점수로 환산 후 만족(긍정) 질문 결과와 비교 분석하였다.

2.3 질문지 구성

질문 순서(2가지)×질문 의도(2가지)로 총 4가지 유형으로 구성하였으며, 끝으로 인구통계적 변인을 측정하였다.

3. 절차

4종류의 설문지를 무작위로 혼합한 후 연구자가 여러 부서를 직접 방문하여 직무만족도 또는 직무불만족도 조사 연구라고 설명하고 부서별 10명 이내로 무선 배포하였다. 배포된 설문지는 재방문하여 1일 또는 2일 이내 회수하였다.

4. 분석방법

본 연구에서는 질문 순서(전반적 질문-세부적 질문의 제시 순서)에 따른 응답 패턴 간의 유사성 검증을 위해 상관분석 방법을 사용하였으며, 각 상관계수 간의 차이 검증을 위해서는 Fisher's z 변환 공식을 사용하여 상관계수(r)를 z값으로 변환 후 비교 분석하였다. 긍정 또는 부정 질문 의도에 따른 만족도 점수의 평균 차이 검증을 위해서는 t-test 분석을 실시하였다. 통계처리는 SPSS 18.0버전을 사용하였다.

Ⅳ. 연구결과

먼저 질문 순서 및 질문 의도에 따른 설문지별 참여자 수와 기본적인 기술 통계치를 [표 1]에 제시하였다.

표 1. 설문지 종류별 참여자 수 및 참여자 기술통계치

질문 의도	질문 순서		N	최소값	최대값	평균	표준편차
긍정	전반 질문 선행	참여자수	23				
		연령	23	26	60	39.33	10.53
		근속	23	1	33	13.89	12.20
	세부 질문 선행	참여자수	24				
		연령	24	26	51	36.58	8.33
		근속	24	1	22	10.33	7.10
부정	전반 질문 선행	참여자수	24				
		연령	24	27	55	43.27	6.65
		근속	24	1	28	17.45	6.80
	세부 질문 선행	참여자수	23				
		연령	23	30	51	40.60	6.51
		근속	23	2	20	12.20	6.40

표 2. 질문 순서에 따른 전반질문 응답과 세부질문 응답의 상관

	전반 질문 선행	세부 질문 선행	상관 차이(z)
전체	.821***	.671***	1.63
긍정 의도 질문	.835***	.593***	1.67*
부정 의도 질문	.830***	.768***	0.55

*** p<.01, * p<.10 (양방)

첫 번째로 전반적 직무만족도(전반) 점수와 일 자체에 대한 직무만족도(세부) 점수 간의 상관관계를 분석하였다. 질문 의도를 구분하지 않은 전체 표본을 대상으로 한 경우와 질문 의도를 긍정 및 부정으로 구분한 모든 경우에서 전반-세부 질문 순서가 세부-전반 질문 순서보다 두 응답 간의 상관이 높은 것으로 나타났다. 그러나 긍정 질문의 경우에서만 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(z=1.67, p<.10). 따라서 가설 1은 부분적으로 지지되었으며, Schwarz(1999)의 주장과는 반대되는 경향성이 일부 확인되었다.

다음으로 질문 의도에 따른 만족도 차이를 분석하기 위하여 전체 만족도 평균을 비롯한 각 문항별 만족도를 질문 의도(긍정 vs 부정)에 따라 t-test 하였다. 분석결과 '급여' 문항을 제외한 모든 항목에서 만족(긍정) 질문이 불만족(부정) 질문보다 만족도 점수가 높은 경향성을 나타내었으나 통계적으로 유의하지는 않았다. 따라서 가설 2는 지지되지 못하였다.

표 3. 질문 의도에 따른 만족도 평균

	질문 의도	M	SD
전체 합	긍정	4.06	0.82
	부정	3.84	0.80
전반	긍정	4.26	1.17
	부정	3.94	1.19
일	긍정	4.38	1.11
	부정	4.06	1.15
급여	긍정	2.94	1.31
	부정	3.13	1.38
승진	긍정	3.06	1.45
	부정	3.04	1.33
동료	긍정	4.81	0.95
	부정	4.43	1.08
상사	긍정	4.48	1.26
	부정	4.15	1.23
안정	긍정	4.46	1.26
	부정	4.18	1.17

V. 결론 및 시사점

본 연구에서는 실제 산업 장면에서 사용되고 있는 직무만족도 설문 조사를 바탕으로 Schwarz 등(1991)의 연구결과를 검증하고자 하였다. 결과적으로 Schwarz 등이 제시한 질문 순서 효과가 항상 일정하게 발생하지 않는다는 것을 확인하였다.

Schwarz 등(1991)의 연구결과에서는 세부적 질문을 먼저 제시하는 경우가 전반적 질문을 먼저 제시하는 경우보다 두 문항에 대한 응답 간의 상관이 높은 것으로 나타났으나 본 연구에서는 그 반대의 경향성이 나타났다. 또한 Schwarz 등은 여러 세부적 질문이 제시된 후 전반적 질문이 주어지게 되면 전반 질문은 세부 질문들을 요약하거나 평균하는 효과가 나타날 것이라고 주장하였으나 본 연구에서 전반 질문에 대한 응답과 세부 질문들에 대한 응답 평균과의 상관을 살펴본 결과, 전반 질문이 먼저 제시된 경우가 세부 질문이 먼저 제시된 경우 보다 전반 질문에 대한 응답과 세부 질문들에 대한 응답 평균과의 상관이 더 높은 것으로 나타났다. 따라서 전반 질문이 세부 질문들 뒤에 위치한다고 하여 반드시 세부 질문들을 요약하거나 평균하는 것이 아니며, 본 연구에서와 같이 전반 질문이 세부 질문들을 요약하는 효과보다 전반 질문이 이후의 세부 질문들에게 미치는 영향이 더 클 수 있다는 가능성을 보여주었다.

이러한 상반된 결과의 이유 중 하나로 문화적 차이를 생각해볼 수 있다. Schwarz 등(1991)의 연구결과는 독일 등 서양인들을 대상으로 실시된 내용으로 동서양의 문화적 차이로 인한 결과일수 있다. Nisbett, Peng, Choi 및 Norenzayan(2001)에 의하면 서양인은 맥락적인 것보다 세부적인 것을 먼저 발견하는 경향이 있고, 동양인은 맥락적인 것에 더 민감하며, 전체적인 것을 먼저 발견하는 경향이 있다. 따라서 Schwarz 등의 연구결과는 서양인들이 세부적인 질문들을 종합하거나 요약, 평균하여 전반적인 만족도를 평가하려는 경향이 있기 때문에 나타난 결과일 수 있다. 반면, 본 연구는 동양인들을 대상으로 하였기 때문에 세부적인 질문들을 종합하거나 평균하여 전반적인 만족도를 평가하지 않고 오히려 전반적 평가를 세부적 상황에 포괄적으로 적용하려는 경향이 나타난 것이라고 설명할 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 본 연구를 보다 확장하여 동서양의 문화적 차이에 따라 질문 순서의 효과가 다르게 나타날 수 있는지를 추가적으로 검증할 필요가 있다.

둘째, Schwarz 등(1991)의 연구에서 나타난 것과 같이 전반적 질문 앞에 제시되는 세부 질문들의 문항 개수에 따라 전반적 질문과 세부적 질문에 대한 응답 간 상관 크기가 달라질 수 있다. Schwarz등은 전반적 질문과 세부적 질문의 응답 간 상관 분석 시 세부적 질문을 1개 문항과 3개 문항으로 나누어 실험하였으며, 그 결과 세부 질문이 3개인 경우는 1개인 경우에 비해 두 응답 간의 상관이 작아진다는 것을 확인하였다. 따라서 향후 연구에서는 세부 질문의 수에 따른 응답 변화에 대한 추가적 연구가 필요하다.

본 연구의 실무적인 의의 및 활용성은 다음과 같다. 첫째 본 연구에서는 세부 질문들과 전반적 질문이 동시에 제시되는 경우 전반적 질문이 세부 영역들의 점수에 영향을 미칠 수 있음을 보여 주었다. 따라서 연구자들이나 기업의 실무자들은 직무만족 측정 시 전반적 만족도에 중심을 둘 것인지 아니면 세부 영역별 만족도에 더 중심을 둘 것인지에 따라 설문지의 질문 순서를 다르게 구성해야 할 것이다. 전반 질문이 먼저 제시되는 경우는 이후 세부 질문들이 영향을 받을 수 있으므로 세부 만족들의 정확도가 저하될 것이며, 세부 질문들이 먼저 제시되는 경우는 전반 만족도의 정확도가 저하될 수도 있을 것이기 때문이다.

둘째, 본 연구에서는 직무만족 측정과 직무불만족 측정을 통한 만족도 결과가 다를 수 있다는 것을 보여 주었다. 이는 긍정문과 부정문이 단일 차원의 양끝이 아닌 서로 다른 차원일 수 있음을 시사한다. 따라서 비록 여러 스트레스 연구에서 직무불만족을 측정하기 위해 직무만족을 측정한 것을 역점수화 하여 사용하고 있으나 보다 정확한 불만족도 측정을 위해서는 불만족 측정 도구를 개발하여 사용하는 것이 바람직할 것이다.

본 연구의 제한점으로는 본 연구가 Schwarz(1999)의 연구를 참고하여 실제 기업에서 사용되고 있는 직무만족도 조사를 중심으로 질문 순서와 질문 의도 효과를 검증하였으나 표본 수의 부족으로 통계적 유의성을 완

벽히 갖추지 못했다는 것이다. 이를 극복하기 위하여 사전 검증력 분석을 실시하였으며, 이를 통해 한정된 표본 안에서 적정한 검증력(80% 이상)을 확보하기 위해 분석 시 유의수준을 통상적인 행동과학에서 제시하는 5%가 아닌 10%로 설정하였다. 이러한 방식은 표본 수가 제한적인 경우 시행 가능하며, 선행연구[15]와도 동일한 방식이었으나 향후 연구에서는 표본 수를 확대하여 본 연구를 통계적으로 재확인하는 확인적 연구가 수행되어도 좋을 것으로 생각한다.

끝으로 향후 연구에서는 본 연구를 확장하여 개인적 특성이나 상황적 특성까지 고려하여 질문 순서 및 의도 효과가 발생하는 구체적인 원인을 규명하는 것이 바람직할 것이고 이를 통해 향후 설문조사 연구가 보다 정확하고 풍성해지기를 기대한다.

참 고 문 헌

[1] 이주현, *설문조사시 질문순서가 응답결과에 미치는 영향,* 서울시립대학교, 석사학위청구논문, 2011.

[2] V. Andrew, J. Koppes, and L. Laura, "A historical survey of research and practice in industrial and organizational psychology," In Sheldon, Z. (Ed), APA handbook of industrial and organizational psychology, Vol.1, pp.3-36, 2011.

[3] S. Grant and J. Langan-Fox, Occupational stress, "coping and strain: The combined/interactive effect of the Big Five traits," Personality and Individual Differences, Vol.41, No.4, pp.719-732, 2006.

[4] G. H. Ironson, P. C. Smith, M. T. Brannick, W. M. Gibson, and K. B. Paul, "Construction of a job in general scale: A comparison of global, composite, and specific measures," Journal of Applied psychology, Vol.74, No.2, pp.193-200, 1989.

[5] A. J. Kinicki, F. M. Mckee-Ryan, C. A. Schriesheim, and K. P. Carson, "Assessing the Construct Validity of the Job Descriptive Index: A review and meta-analysis," Journal of Applied Psychology, Vol.87, No.1, pp.14-32, 2002.

[6] J. A. Krosnick, "Response strategies for coping with the congnitve demands of attitude measures in surveys," Applied Cognitive Psychology, Vol.5, pp.213-236, 1991.

[7] A. W. Kruglanski and W. Y. Chun, "Motivated Closed-Mindedness and Its Social Consequences," In Shah, J & Gardner, W. L. (Ed.), Handbook of motivation science New York: Guilford. press, pp.84-99, 2007.

[8] M. S. Nagy, "Using a single item approach to measure facet job satisfaction," Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol.75, No.1, pp.77-86, 2002.

[9] R. E. Nisbett, K. Peng, I. Choi, and Norenzayan, "A Culture and Systems of thought : Holistic Versus Analytic Cognition," Psychological Review, Vol.108, No.2, pp.291-310, 2001.

[10] I. Rodriguez, M. J. Bravo, and J. M. Peiro, "The demand-control-support model, locus of control and job dissatisfaction: a longitudinal study," Work & Stress, Vol.15, No.2, pp.97-114, 2001.

[11] V. Scarpello and J. P. Campbell, "Job satisfaction: are all the parts there?," Personnel Psychology, Vol36, pp.577-600, 1983.

[12] N. Schwarz, "Self-reports: How the questions shape the answers," American Psychologist, Vol.54, No.2, pp.93-105, 1999.

[13] N. Schwarz and H. Hippler, "Subsequent questions may influence answers to preceding questions in mail surveys," Public Opinion Quarterly, Vol.59, pp.93-97, 1995.

[14] N. Schwarz, L. J. Sanna, I. Skurnik, and C. Yoon, "Metacognitive experiences and the intricacies of setting people straight: implications for debiasing and public information campaigns," Advanced in experimental social psychology,

Vol.39, pp.127-161, 2007.

[15] N. Schwarz, F. Strack, and H. P. Mai, "Assimilation and contrast effects in part-whole question sequences: A conversational logic analysis," Public Opin Quarterly, Vol.55, No.1, pp.3-23, 1991.

[16] P. E. Spector, *Industrial and Organizational Psycology: Research and practice,* Hoboken, NJ: John Willey & Sons, 2006.

[17] R. Tourangeau and K. A. Rasinski, "Cognitive process underlying context effects in attitude measurement," Psychological Bulletin, Vol.103, No.3, pp.299-314, 1988.

[18] A. Tversky, S. Satath, and P. Slovic, "Contingent weighting in judgment and choice," Psychological Review, Vol.95, No.3, pp.371-384, 1988.

[19] M. Wanke, "Comparative judgments as a function of the direction of comparison versus word order," Public Opinion Quarterly, Vol.60, pp.400-409, 1996.

[20] M. Wanke, "Making context effects work for you: Suggestions for improving data quality from a construal perspective," International Journal of Public Opinion Research, Vol.9, No.3, pp.266-276, 1997.

[21] J. P. Wanous, A. E. Reichers, and M. J. Hudy, "Overall job satisfaction: How good are single-item measures?," Journal of Applied psychology, Vol.82 No.2, pp.247-252, 1997.

[22] J. Zhou and J. M. George, "When Job Dissatisfaction Leads to Creativity: Encouraging the Expression of Voice," The Academy of Management Journal, Vol.44, No.4, pp.682-696, 2001.

저 자 소 개

안 명 식(Myung-Sik Ahn) 정회원

- 1996년 2월 : 한국외국어대학교 법학과(법학사)
- 2001년 7월 : 고려대학교 행정학과(행정학석사)
- 2012년 2월 : 충남대학교 경영학과(박사과정 수료)

- 1996년 1월 ~ 현재 : 국방과학연구소 정책기획부, 창조국방기획팀장, 운영기획실장(현)

<관심분야> : 인적자원관리, 조직행동, 기술사업화

한 인 수(In-Soo Han) 정회원

- 1971년 2월 : 서울대학교 상과대학 경영학과(경영학사)
- 1975년 2월 : 서울대학교 대학원(경영학석사)
- 1990년 8월 : 서울대학교 대학원(경영학박사)

- 1981년 10월 ~ 현재 : 충남대학교 경영학과 교수

<관심분야> : 인적자원관리, 정보통신정책, 지식경영

오 홍 석(Hong-Seok Oh) 정회원

- 1993년 2월 : 서강대학교 경상대학 경제학과(경제학사)
- 2001년 8월 : Univ of Missouri-Columbia(경제학석사)
- 2013년 8월 : 충남대학교 경영학과(박사과정 수료)

- 2006년 2월 ~ 현재 : 수자원공사 교육원 책임위원(현)

<관심분야> : 인적자원관리, 조직행동, 협상