

연구논문

직무인식, 조직문화와 직무만족 간의 관계: 다중집단분석을 이용한 직급의 조절효과

박 태 성*
문 나 래**
김 수 동***

- I. 서론
- II. 이론적 배경
- III. 분석방법
- IV. 분석결과
- V. 결론

〈요약〉

본 연구는 게임산업 종사자의 직무인식이 직무만족에 미치는 효과와 이들을 매개하는 조직문화와 조절하는 직급의 효과를 실증분석을 통하여 제시하고자 하였다. 이에 직무만족에 대한 선행연구와 더불어 조직문화 및 직급과 직무만족의 관계에 대한 검토를 수행하였다. 본 연구에서는 한국콘텐츠진흥원에서 2020년도에 진행하였던 게임산업 노동환경 실태조사의 설문조사 자료를 분석에 활용하였다. 그리고 구조방정식 모형을 이용하여 매개효과 분석을 수행하였으며, 다중집단분석을 통하여 조절효과 분석을 수행하였다. 주요 분석 결과는 다음과 같다. 게임산업 종사자의 직무인식은 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 조직문화는 직무인식과 직무만족의 관계를 매개하는 것으로 나타났으며, 직무만족이 미치는 간접효과 또한 정(+)의 방향으로 나타났다. 끝으로 직급은 직무인식과 직무만족의 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 이처럼 본 연구에서는 게임산업 종사자의 직장 내 조직문화 및 직급이 직무만족의 관계에 영향을 미치는 요인으로 작용할 수 있을 것이다. 이를 바탕으로 게임산업에서의 인적 역량을 강화하는 것과 더불어 게임산업 종사자의 권익보호를 실현하는 데 기여할 수 있을 것이다.

[주제어: 직무인식, 조직문화, 직무만족, 매개효과, 다중집단분석]

* 제1저자, 고려대학교 행정학과 석사과정(parktaesung@korea.ac.kr)

** 제2저자, 고려대학교 행정학과 석사과정(momentai@korea.ac.kr)

*** 교신저자, 한국지방행정연구원 부연구위원(sdk8085@krila.re.kr)

1. 서론

문화체육관광부·교육부·과학기술정보통신부 등 관계부처 협동으로 작성한 게임 산업 진흥 종합 계획에 따르면, 게임산업을 4차 산업혁명 시대를 선도하는 산업, 불경기에도 끄떡없는(Recession-proof) 산업으로 규정하고 있다. 게임산업에 대한 사회적 인식이 규제강화 및 부정적인 사회문제의 촉진제에서 고부가가치 산업이자 21세기 가장 경쟁력 있는 산업 중 하나로, 모두가 즐길 수 있는 여가 문화로 자리매김한 것이다. 이러한 흐름 속에서 정부는 게임산업 전반에 대한 법제도, 기술, 창업·제작, 수출·유통, 이용자 권익보호 등 게임산업을 구성하는 요소에 대한 정책을 수립하고 있지만, 산업의 발전에 밑바탕이 되는 게임산업 종사자에 대한 정책은 활발하게 논의되고 있지 않은 실정이다. 세계를 선도하는 한국 게임산업의 성공을 위해서 게임산업에 대한 규제와 게임 이용자 등에 대해 논의하는 것은 중요하지만, 이와 더불어 게임산업 노동주체에도 관심을 기울이는 것이 국내 게임산업 성장과 저변 확대, 게임산업 생태계 발전의 효과성 및 지속성을 보다 제고할 것으로 보인다.

국내 게임산업은 2000년대 이후 지속적인 성장 속에 2020년 국내 게임 시장 매출액은 18조 8,855억 원을 달성했으며, 2021년에는 그 규모가 20조를 상회하여 국제적인 시장 규모는 미국과 중국 그리고 일본에 이어 세계 4위를 기록하고 있다(한국콘텐츠진흥원, 2022). 시장의 규모 측면이나 국가 경제발전의 핵심적이고 중추적인 역할을 하고 있다는 측면에서 문화산업인 창의산업(creative industry)으로서 게임산업이 갖는 중요성은 나날이 커지고 있으며(이상규, 2018),¹⁾ 동시에 게임산업에 종사하는 인력들에 대한 인적자원관리 등 행정학·정책학적 중요성이 부각되고 있다(진방현, 2017). 게임산업이 중요한 것은 매출과 시장의 규모 측면만이 아니라 문화적 코드로서 파급력과 함의가 중요하기 때문이다(이상규, 2018). 이에 창의산업의 노동자인 게임산업 종사자의 노동 과정에 대한 다각적인 접근에 대한 지적 등 현실적인 논의가 요구되고 있지만 체계적으로 분석한 연구는 매우 적은 편이다(윤명희, 2021).

게임산업 종사자들의 상당수가 본인의 회사가 제공하고 있는 상품이나 서비스인 게임 자체가 취미 또는 특기에서 직업으로 전환되었다는 점은 다른 산업군에서 찾아

1) 창의산업(creative industry)은 20세기 말 영국과 호주를 비롯한 서구사회의 '신지식경제'의 접근에서 제안된 개념으로 디지털 미디어 환경에서 대중의 '창의적 예술'과 '문화산업'의 통합을 추구하는 정책적·경제적 구상이다(김예란, 2014).

보기 어려운 게임산업의 독특한 특성이라고 할 수 있다(진방현, 2017). 이러한 게임산업 종사자의 노동환경과 그 개선요구를 연구한 선행연구에 따르면, 국내 게임산업의 노동환경과 처우는 국내의 특수한 게임 시장 상황과 업종, 직군, 사업체 등에 따라 매우 상이하게 나타났다. 그리고 열악한 노동환경 속에서 근무 중인 종사자들이 존재하며, 사업체와 직무에 따라 노동환경의 차이는 심화되고 있는 것으로 나타났다(최민, 2017). 또한 다양한 행위자들과 이해관계로 얽힌 복잡한 권력 구조가 존재하고, 그 인력과 자원이 불평등하게 분배되어 있다고 제시되었다(이상규, 2018). 이를 미루어보아 대한민국 주요산업으로 발돋움하고 있는 게임산업에 대한 정책적·사회적 안전망의 필요성이 제기될 수 있을 것이다.

기존에 국내에서 논의된 게임 관련 문헌들은 대중문화로서의 게임문화나 게임 이용자에 대한 논의, 게임의 역사 및 비평에 대한 문헌 등이 주를 이뤘다(이상규, 2018). 즉, 게임산업의 주요 주체인 게임산업 노동자에 관한 학술적 연구 및 논의는 활발하게 이루어지지 않았다고 볼 수 있다(이상규, 이용관, 2019). 이처럼 게임산업 활성화를 도모하기 위하여 게임산업 생태계를 구성하는 개체들에 관한 연구가 필요함에도 불구하고 그간 경영학, 관광학 등의 학문에서 게임산업 관련 논의가 이루어진 반면 행정 및 정책학 분야의 경우 논의가 부족한 실정이다(최성락, 2004; 진방현, 2017). 급격한 성장 이면에 가려져 있던 게임산업 종사 인력에 대한 노동환경 문제는 그간 학술적 탐구의 대상이 아니었으며, 사회적인 문제로 비교적 최근에 이르러서야 대두되었기 때문이다(이상규, 이용관, 2019).

이에 본 연구에서는 게임산업 노동자의 인식 등에 영향을 미치는 요소를 살펴보고, 조직 구성원들의 사기와 직무를 가늠하는 척도가 되는 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 분석해보고자 한다. 그리고 게임산업 노동자의 직무만족 결정요인에 관한 연구를 통하여 얻을 수 있는 기대효과 등을 분석하고 포스트코로나 시대 게임산업 진흥의 방향성을 제시하여 게임산업의 저변확대 등을 위한 논의를 진행해보고자 한다. 이를 통하여 대한민국 주요산업으로 발돋움하고 있는 게임산업에 대한 행정학 및 정책학적 대안 등을 제시해보고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 직무만족

직무만족은 한 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 직무에 대하여 가지고 있는 감성적이고 정서적인 선호도라고 볼 때(손배원, 2009), 조직 내에서 인간적 가치의 존중과 업무 및 직무와 관련된 근무환경에 대한 직무만족은 조직 목표 달성과 구성원과의 관계에 주요한 영향을 미친다(윤용준, 2001). 직무만족에 대한 정의는 직무수행을 통하여 경험하는 욕구충족의 정도, 조직구성원들이 직무경험을 통하여 느끼는 만족 정도 등과 같이 학자에 따라 다소 차이를 보이지만, 직무만족은 개인의 동기부여 및 성취욕구 측면에서 중요한 의미를 지닐 것이다(Locke, 1976; Waight & Madera, 2011; 정윤길, 2002; 박경자, 오윤진, 2013; 김민영, 2022).

Locke(1976)는 직무만족에 대하여 ‘업무나 평가인 직무에 대해 조직구성원이 긍정적이고 만족하는 감정 상태’로 정의했다. Waight & Madera(2011)는 ‘조직구성원이 직무나 직무 경험에 대한 평가로부터 도출된 감정 상태 및 만족 정도’로 정의했다. 개인의 직무만족감이 높은 경우 부서이탈이나 급여 및 승진에 대해서도 만족도가 높게 나타나며, 효과적인 통제를 기대할 수 있을 것이다(안상봉 외, 2007). 그리고 직무만족도가 높은 경우 이직률과 결근율이 낮아지고, 생산성에 긍정적인 효과가 나타날 것이다(손배원, 2009). 즉, 조직구성원들이 직무에 대해 긍정적이라면 업무수행을 위한 의지가 상대적으로 높고 성취와 만족감을 갖기 위해 더 많은 노력을 하여 조직차원에서는 그런 집단이 그렇지 않은 집단보다 더 높은 생산성을 보일 것으로 기대할 수 있다는 것이다. 이와 같이 직무만족은 노동자의 행위에 직·간접적 영향을 주며, 개인 및 조직의 성과에도 많은 영향을 미칠 것이다.

이러한 직무만족은 직무 자체가 단순하지 않고 과업과 책무 및 이들의 상호작용, 유인제도, 보상 등 매우 복합적인 속성으로 구성되어 있다(Milton, 1981). 이에 직무만족에 영향을 주는 요인 중 연령, 성별, 근속년수 등과 같은 개인의 특성인 직무환경요인, 그리고 임금·보수수준, 워라벨, 작업환경의 안전성 등 직무의 특성인 직무내용요인, 끝으로 조직이 갖는 특성인 조직 전체요인으로 구분하여 검토할 수 있을 것이다(Locke, 1976; White, 1978; 이종두, 1997; 신여정, 2001; 김민정, 최상옥, 2016).

직무만족을 얻기 위해서는 정신적·신체적·사회적 요소로부터 만족될 필요가 있으며, 관리자들은 직무만족을 근로자의 정신적 위생요인에 중요한 요소로 간주해야 한다(이화중, 2012). 일반적으로 상위 직급자로 갈수록 직무만족도가 높아지는데 이는 직무경험이 쌓일수록 직무에 대한 기대는 낮아지며 근무상황에 더 잘 적응하기 때문 일 것이라 이해할 수 있다(강흥구, 2006). 직무만족을 느끼는 구성원들을 가진 조직은 직무만족을 느끼지 못한 구성원을 가진 조직보다 결과적으로 성과 달성 등에 더 효과적임을 알 수 있다(Harter et al., 2002).

2. 직무인식

직무인식은 직무에 관한 소명 의식과 역할을 인지하는 정도로 자신의 일에 대한 능력을 발휘하여 자신의 업무에 대한 인식으로 직무의 필요와 목표, 조직에 관한 신뢰 정도에 대한 인식 정도, 직무수행 결과에 대해서 책임과 직무의 의미, 실제 결과에 대한 직무수행의 인식으로 정의하며, 많은 학자들이 공통적으로 업무에 대한 인식과 가치를 언급한다(공창숙 외, 2007; 장효강 외, 2009). 이와 같이 직무인식은 노동자가 업무 및 노동환경을 통해 경험하는 요인들로 구성되며, 직무인식을 구성하는 요인은 다양하게 구분되어왔다.

직무인식은 조직구성원이 직무를 수행하는 데 있어 단순한 물리적 환경 또는 인식을 의미할 수 있는데(장수중, 양희중, 2018), 이러한 관점에서 Kumari(2011)는 조직의 생산성에 영향을 미치는 직무환경 요인을 목표설정, 성과피드백, 직무 적합성, 명확한 프로세스, 노동환경 인센티브, 관리자 지지, 멘토링 및 코칭, 지원 기회, 업무 지원과 같이 제시하였다. 또한 직무수행과 관련된 각각의 경영요소, 대인관계 등도 직무인식에 영향을 미치는 요인으로 고려될 수 있을 것이다(박경효, 2002).

그리고 Lyons et al.(2006)는 직무인식을 내재적 가치(intrinsic work value), 외재적 가치(extrinsic work values), 사회적 가치(social work values), 이타적 가치(altruistic work value), 명성 가치(prestige values)와 같은 가치(value) 중심으로 구분하였다. 보다 구체적으로 살펴보면, 내재적 가치 측면에서는 지적 자극을 주는 직무, 도전적인 직무, 흥미로운 직무, 지속적인 학습, 창의성 발휘, 개인의 능력 발휘와 같은 요소가 제시되고 있으며, 외재적 가치 측면에서는 보수, 고용 안정성, 혜택과 같은 요소가 제시되고 있다. 또한 사회적 가치 측면에서는 동료와의 친밀함, 즐거운 직장 분위기와 같

은 요소가 제시되고 있고, 이타적 가치 측면에서는 사회 기여, 개인의 도덕관과 일치, 정책 및 프로그램 적용의 공정성과 같은 요소가 제시되고 있으며, 명성 가치 측면에서는 권한, 권위 있는 직무, 영향력, 승진 기회와 같은 요소가 제시되고 있다.

3. 조직문화

조직문화가 조직구성원들 사이에 공유되는 어떤 것이라는 개념에는 많은 학자가 동의하고 있으나, 조직문화에 대해 구체적이고 명확한 정의를 내리는 것은 어려운 것이다(최성욱, 2001; 이창원, 최창현, 2005). 일반적으로 조직문화란 조직 내에서 외적인 적응과 내적인 통합의 문제를 극복하기 위해 구성원들에게 의해 창조 및 발전되어 그들의 행동을 이끄는 기본 가설, 즉 공유된 가치와 신념의 시스템이라고 정의한다(Schein, 1985). 조직문화는 조직구성원들의 기본 가정까지 포함하는 개념이기 때문에 직관적으로 이해하기는 쉽지 않다(신수영, 박지성, 2020). 본질적으로 조직문화는 조직 구성원이 공통으로 공유하는 가치관에 대한 거시적인 개념으로서 구성원 개인 및 조직 전체에 적지 않은 영향을 주며, 조직구조와는 다르게 조직도에 표현되지 않지만, 구성원의 업무수행, 대인관계와 연관된 행동이나 태도를 결정하는 집단적 가치관 및 보이지 않는 행동규범으로 정의될 수 있을 것이다(김사랑, 김세준, 2012; 신복기 외, 2020). 그리고 조직구조가 구성원의 행동을 지배하는 공식적 시스템이라면, 조직문화 역시 구성원의 행동을 지배하는 비공식적 분위기라고 할 수 있을 것이다(한봉주, 2010). 조직구조와 마찬가지로 조직목표 달성을 위해 구성원의 태도와 행동을 조정하고 지배하게 된다는 것이다(George & Jones, 1999).

또한 문화를 조직의 전체적인 영역을 포괄하는 총체적인 방식으로 접근해보면, 조직문화는 각 조직이 중요하게 여기는 공통된 가치관이나 조직을 유지하기 위해 요구하는 사항 등을 모두 담아내는 것으로 정의할 수 있을 것이다. 다시 말해, 특정 구성원들이 속한 공동체에 영향을 받아 조직체의 이미지로 구체화 되어 있는 공유된 가치의 식이라고 볼 수 있는 것이다(이종수, 2006).

더불어 조직문화를 조직구성원 간의 상호작용을 통해 형성된 신념이나 의미 등 사회적으로 구성된 개념으로 볼 수도 있다. 따라서 조직구성원 간의 상호작용의 결과로서 조직문화는 조직 개발의 전개과정과 밀접한 관계를 형성하며, 궁극적으로는 조직 성과를 높이기 위해 조직문화적 강점과 약점을 발견 및 개발하는 데 초점을 둔다고 이

해할 수 있을 것이다(Smircich, 1983).

이러한 개념을 통하여 조직문화가 직무인식, 직무만족, 조직구조와 목적, 조직가치, 분위기, 신뢰 등과 같은 변수와 상당한 관계가 있음을 유추할 수 있다(박순애, 오현주, 2006). 대체적으로 조직문화는 조직 내의 과정들에 영향을 미치고 있으며, 조직의 생산성과 효과성에 영향을 준다는 점은 공통된 인식이다(Ouchi, 1981).

한편, 조직문화 유형을 분류하여 조직문화 연구의 간결성을 제공하고, 기본적인 구조와 관계를 인식시키며, 더 나아가 이론의 개발과 가설 검증의 기초를 마련할 수 있을 것이다(박광국, 주효진, 2004). 행정학적 연구에서 많이 활용되는 유형은 Quinn & McGrath(1985)의 경쟁가치모형을 활용한 조직문화 유형 분류이며, 이는 조직문화의 분석과 진단을 위한 도구로 활용되고 있다(장용선, 문형구, 2008). 경쟁가치모형을 통해 도출된 조직문화유형은 공동체 문화(Clan culture), 혁신지향형 문화(Adhocracy culture), 위계지향형 문화(Hierarchy culture), 합리형 문화(Market culture)이다(신수영, 박지성, 2020). 이러한 경쟁가치모형에 의하면 조직문화의 네 가지 유형들이 한 조직에서 동시에 나타날 수 있음을 가정하고 있다(장용선, 문형구, 2008). 즉, 조직문화는 구성원들 사이에 복합적인 개념으로 구성할 수 있는 공유된 어떠한 것이라고 정의할 수 있을 것이다.

4. 직무만족, 직무인식, 조직문화 간의 관계

본 연구의 종속변수인 직무만족에 관련된 선행연구는 조직문화, 직무스트레스, 조직몰입, 직무동기 등을 주요 요인으로 하는 연구가 주로 이루어져 왔다. 조직구성원이 본인의 직무에 대해 만족할수록 직무수행에 긍정적인 영향을 보이고 조직성과가 향상될 수 있다는 점에서 직무만족은 중요하다(이광배, 2020). 더불어 직무의 특성 및 직무환경을 나타내는 직무인식과 개인적 특성의 공동산물 및 이들의 조합과 상호작용으로 형성되는 조직문화는 직무만족에 영향을 주는 변수로 사용되어왔다(Seashore & Taber, 1975). 전통적으로 노동자의 직무인식은 직무만족에 영향을 주는 요인으로 분석되어왔으며, 다양한 산업 분야 및 환경적인 측면에서 직무인식은 조직만족에 유의미한 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다(이종두, 1997; 석여희, 최희철, 2016).

석여희, 최희철(2016)은 업무환경이 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것을 실증적으로 분석하였다. 장애인 그룹홈 종사자들의 업무환경과 직무만족의 상관관계를

분석한 결과, 직무인식은 직무만족에 긍정적인 영향을 미쳤으며, 직무수행에서 역할 및 인식의 모호성은 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 장수중, 양희중(2018)은 직무인식이 직무만족에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 특급호텔 조리종사자의 직무환경인 직무인식이 직무와 관련된 긍정적이고 성취적인 마음 상태인 직무만족에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다는 것이다. 이는 조직 구성원들이 심리적 안정감, 직무환경 즉, 직무인식이 정(+)의 방향일 때 조직에 긍정적인 영향을 미친다는 것으로 나타난다. 장효정(2003)은 보육교사의 직무인식이 직무만족도에 미치는 영향을 분석하여 직무환경인 직무인식이 직무만족에 영향을 미치는 요인분석을 통해 밝혔으며, 주상현 외(2003)는 사회복지시설종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 실증적으로 검증하여 직무환경인 직무인식이 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석하였다. 이는 직무만족을 결정하는 요인 중 하나로 직무인식이 제시될 수 있다는 것을 보여준다고 해석할 수 있을 것이다.

직무인식은 조직문화에 영향을 미치고 조직문화를 형성하는데 직·간접적으로 지대한 영향을 미치며, 조직문화는 조직 구성원의 직무인식에 의해 영향을 받는다(정금자, 신기숙, 2003). 직무인식이 조직문화에 미치는 영향에 대해 국내에서 수행된 선행 연구를 확인하면, 고용불안정성은 노동자의 심리적 불안함을 유발해 노동자가 창의성을 발휘해 새로운 시도를 하려는 노력을 저해하는 요인이라는 결과가 도출되었고, 공무원의 경우에도 직무인식이 새로운 아이디어를 만들어내고 실행하는 혁신행동에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(배호영, 2015; 김화연, 오현규, 2018). 이처럼 노동자의 직무인식과 조직문화 간의 관계는 업무 수행 시 개인이 창의성을 발휘하는데 영향을 미치는 중요한 요인임에도 불구하고 통합적 관점의 연구는 부족한 실정이다(김은희 외, 2009). 창의산업의 한 분류인 광고산업의 광고 아트디렉터의 경우에도 업무과다 및 시간압박, 열악한 노동환경 등이 개인 및 조직 창의성에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다(유인하, 2011). 이러한 맥락에서 창의성을 기반으로 하는 창의 문화산업의 특징을 지닌 게임산업에 대해서도 직무인식과 조직문화 간의 관계를 논의할 필요성이 제기된다고 볼 수 있을 것이다.

조직문화와 직무만족에 관한 연구는 조직문화를 Quinn & McGrath(1985)의 경쟁 가치모형에 따라 구분하고 조직문화의 유형별 직무만족을 비교한 형태의 연구가 주로 수행되었다. 이러한 측면에서 관계지향적이고 지원적 리더십을 발휘하는 공동체문화, 그리고 조직의 혁신을 강조하고 잠재력을 개발할 수 있는 동기부여를 강조하는 혁신

문화가 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(김호정, 2002; 주영하, 선민정, 2018). 특히, 주영하, 선민정(2018)은 조직문화로서의 의사소통과 조직만족 간의 관계를 분석하여 의사결정 수준이 높아질수록 직무만족 역시 향상하는 측면이 존재할 것이라고 제시하였다. 이처럼 조직문화와 직무만족은 비교적 높은 정적 상관관계를 보이는 것으로 나타난다(이종두, 1997). 전영옥, 박세진(2021)은 조직문화 유형과 직무만족 간 관계에서 직무만족과 집단문화간, 직무만족과 발전문화간 양의 상관관계가 존재하는 것을 검증했다. 사회의 문화적 특성이 사회구성원의 기본적인 태도 및 행동을 결정하는 데 영향을 주는 중요한 요인 중에 하나라는 의견에는 논란의 여지가 존재하지 않으며, 따라서 직무만족을 결정하는 요인 중 하나로 조직문화가 제시될 수 있을 것이다(이지훈, 1995). 더 나아가 직무만족은 조직문화와의 정적 상관관계에 비추어 볼 때, 조직문화에 대한 구성원들의 인식에도 영향을 미칠 것이다(손배원, 2009).

정리하면 직무인식, 직무만족과 조직문화 간에 유의미한 상관관계가 존재한다는 연구는 부분적으로 검토되고 있다고 볼 수 있다. 하지만 게임산업 종사자와 관련된 조직문화를 매개로 한 연구는 활발하게 이루어지지 않고 있어 주요산업으로 도약한 게임산업에 대한 행정학·정책학적 의미를 연구하기 위해 이에 대한 실증분석 수행이 요구된다고 볼 수 있을 것이다.

5. 직무인식과 직무만족 간의 관계 조절 요인

조직 구성원들의 직무만족에 관한 연구에서 직급은 주요한 조절 요인으로 인식된다. 같은 조직에 있더라도 직급에 따라 처한 상황에 차이가 있고, 하위직급이 상위직급보다 영향관계에 더욱 민감하게 반응하기 때문이다(김효선, 조윤직, 2020). 직업적 지위가 상승할 경우 개인의 직무 자율성과 책임감이 증가하게 되어 욕구충족을 실현할 가능성이 높아져 직무자율성은 직무만족을 높일 수 있다고 보는 측면이 있다(Pitts & David, 2009; 김준곤, 1988; 고득영, 유태용, 2012). 또한 이러한 차이를 축적된 업무 지식 및 경험의 차이에서 찾기도 한다. 직급이 높을수록 경험과 취득할 수 있는 정보의 양이 많아지기 때문에 낮은 직급의 구성원에 비해 정보비대칭이 상대적으로 적게 발생하여 높은 직급에서는 정서적 고갈이 더 적게 발생한다는 것이다(홍성훈 외, 2020). 높은 직급은 낮은 직급에 비해 직무에 대한 정체성, 전문성, 자기효능감을 높게 인식해 직무만족이 더 높게 나타날 수 있다(강흥구, 2006). 그리고 직급과 자율성의 상

관관계는 종사자가 속한 산업군에 따라 다르게 나타날 수 있을 것이다. 즉, 자율성과 직무만족, 직급과 직무만족 간 상관관계의 유의성이 상이하게 나타날 수 있다(이동훈 외, 2010; 김진, 조은아, 2013; 전대성, 박순애, 2021). 특히, 게임산업과 같이 창의성을 중시하는 광고계, 콘텐츠 종사자들도 직위에 따른 직무인식 관련 변수에 영향을 받는 것으로 나타났다(유승엽 외, 2009). 따라서 게임업계에서도 조직 내 위계 및 직급에 따라 직무만족에 미치는 영향이 다르게 나타날 수 있기에 직급의 조절효과를 분석하는 것이 필요할 것이다.

또한 조직문화와 직무만족의 인과관계에서 직급에 따른 조절효과가 부분적으로 존재한다는 연구결과가 제시되었다. 직급을 팀장과 팀원으로 구분하였을 때, 팀원은 구성원들 간의 신뢰 및 유연성에 가치를 두고 있으며, 조직문화 인지 정도가 낮게 나타나는 경향을 보이기에 팀장이 팀원에 비해 높은 직무만족을 보이는 것으로 나타났다는 것이다(윤호실, 송민경, 2016). 이처럼 직급에 따라 직무인식이 직무만족에 미치는 영향의 정도가 다르며, 조직문화가 직무만족에 미치는 영향의 정도가 다르게 나타날 것이라고 해석할 수 있을 것이다.

이러한 맥락에서 본 연구는 게임산업 종사자의 직무인식이 직무만족에 미치는 영향을 실증적으로 분석해보고자 한다. 그리고 직무인식이 조직문화를 매개하여 직무만족에 미치는 영향과 더불어 직무인식과 직무만족의 직급을 통한 조절효과를 살펴보고자 한다. 이를 위하여 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설1: 직무인식은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설2: 직무인식은 조직문화에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설3: 조직문화는 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
- 가설4: 조직문화는 직무인식이 직무만족에 미치는 영향을 매개할 것이다.
- 가설5: 직무인식과 직무만족의 관계를 직급이 조절할 것이다.

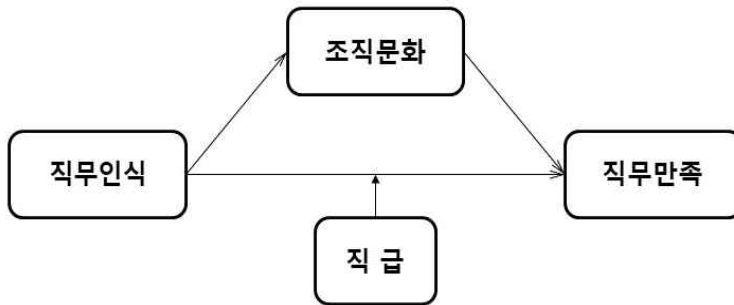
III. 분석방법

1. 연구모형

본 연구에서는 게임산업 종사자의 직무인식이 직무만족에 미치는 효과와 더불어 이들을 매개하는 조직문화와 조절하는 직급의 효과를 분석하고자 하였다. 이를 도식

화한 연구모형은 아래의 <그림 1>과 같다. 독립변수는 게임산업 노동환경에 대한 인식과 같은 직무인식이며, 종속변수는 업무량, 보수 수준 등과 같은 직무만족이다. 매개변수는 의사결정에의 참여와 같은 조직문화로 설정하였으며, 조절변수는 관리자 및 실무자와 같은 직급으로 설정하였다.

<그림 1> 연구모형



2. 연구방법

1) 분석대상 및 방법

본 연구는 2020년 한국콘텐츠진흥원에서 수행하였던 게임산업 노동환경 실태조사의 설문조사 데이터를 활용하였다. 이는 게임산업 종사자들의 고용, 처우 등 국내 게임산업의 노동환경을 보다 종합적으로 파악하기 위한 목적으로서 구조화된 설문지를 통한 방문·온라인 조사로 2020년 8월부터 10월까지 실시되었다.

조사 표본은 2020년도 게임 소프트웨어 개발 및 공급업 종사자들을 대상으로 사업체 규모별로 5-49인 560명, 50-99인 150명, 100-299인 170명, 300인 이상 120명과 같이 총 1,000명으로 설계되었다. 그리고 예비표본을 포함해서 사업체 규모별로 5-49인 568명, 50-99인 145명, 100-299인 170명, 300인 이상 125명과 같이 총 1,008명에 대한 결과가 수집되었다. 이에 본 연구에서도 수집된 1,008명의 데이터를 분석에 활용하였다. 수집된 데이터는 SPSS 26.0 및 AMOS 22.0을 활용하여 분석하였다.

2) 변수측정

본 연구의 종속변수는 직무만족이다. 본 연구에서는 직무만족을 창의산업인 게임 산업의 특성을 검토하여, Locke(1976)의 직무 내용요인 즉, 업무량, 임금·보수 수준, 일과 가정의 균형 등으로 정의하고자 하였다. 이러한 관점에서 게임산업 노동환경 실태조사에서는 직무만족을 측정하기 위하여 “귀하는 현재 일하고 있는 분야에서 얼마나 만족하고 계십니까?” 라는 질문에 대하여 전반적인 만족도, 근로 시간, 업무량, 임금·보수 수준, 워라벨(일과 가정의 균형 등), 복리후생, 작업환경의 안정성과 같이 현재 종사하고 있는 분야에서의 만족과 관련된 문항(7문항)을 선정하였다. 이에 본 연구에서도 해당 문항들을 직무만족 측정에 활용하고자 하였다. 해당 문항들은 5점 리커트 척도(1=전혀 만족하지 않음, 2=별로 만족하지 않음, 3=보통, 4=조금 만족함, 5=매우 만족함)로 측정되었다.

독립변수인 직무인식은 게임산업 특유의 디지털 창의산업의 특징인 비물질 노동, 디지털 노동, 상업성과 자율성의 충돌, 성과주의 등을 반영하여 Lyons et al.(2006)의 외재적 가치 요소인 물리적 환경 또는 인식 측면에서 낮은 보수, 긴 노동시간, 고용불안정성 등으로 정의하고자 하였다. 이러한 관점에서 게임산업 노동환경 실태조사에서는 직무인식을 측정하기 위하여 “다음 제시된 게임 산업 노동환경·인식의 문제들이 얼마나 심각하다고 생각하십니까?” 라는 질문에 대하여 낮은 보수, 긴 노동시간, 고용불안정성, 근로 환경의 위험성, 폭언 및 폭행, 성희롱 및 성폭력, 신규 인력 채용 감소, 게임 이용자들에 의한 종사자 사상검증 이슈와 같이 게임산업 노동환경과 관련된 문항(9문항)을 선정하였다. 이에 본 연구에서도 해당 문항들을 직무인식 측정에 활용하고자 하였다. 해당 문항들 또한 5점 리커트 척도(1=매우 심각함, 2=다소 심각함, 3=보통, 4=심각하지 않음 나쁨, 5=전혀 심각하지 않음)로 측정되었다.

매개변수인 조직문화는 창의산업인 게임산업의 구조적 특성과 게임산업 노동자의 융합적 작업, 창의적 협업 등의 조직 특성을 고려하여 Quinn & McGrath(1985)의 경쟁가치모형인 혁신형 및 참여형 조직문화 형태로 정의하고자 하였다. 이러한 관점에서 게임산업 노동환경 실태조사에서는 조직문화를 측정하기 위하여 “귀사의 조직문화와 업무 진행방식에 대해 말씀해주시요.” 라는 질문에 대하여 “팀 내 의사결정 및 의견 조율 과정에 구성원들이 적극 참여한다.”, “팀 내 의사결정과 업무 프로세스가 효율적으로 진행된다.”, “구성원 각자가 업무에서 개인의 창의성을 발휘할 수 있다.”, “구성원

개인의 취향(개성)이나 의견이 게임 개발과정에 반영될 수 있다.”와 같이 구성원이 소속된 팀의 조직문화 및 업무 진행방식에 대한 평가와 관련된 문항(4문항)을 선정하였다. 이에 본 연구에서도 해당 문항들을 조직문화 측정에 활용하고자 하였다. 해당 문항들도 위와 마찬가지로 5점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=별로 그렇지 않다, 3=보통, 4=조금 그렇다, 5=매우 그렇다)로 측정되었다. 끝으로 조절변수인 직급의 경우 조직·부서 관리자, 팀원과 같이 두 가지 선택지로 측정하였다. 본 연구에서는 관리자와 실무자로 구분하여 다중집단분석을 활용하고자 하였다.

본 연구에서는 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 실시하여 최종적으로 측정할 요인 및 변수들을 선정하였으며, 최종적으로 선정된 변수에 대하여 신뢰도 및 타당도를 검증하고자 하였다. 탐색적 요인분석을 실시하여 측정변수들을 확정하였다.²⁾ 이후 제거된 변수들로 확인적 요인분석을 실시하여 측정 요인 및 변수들을 확정하였고, 측정변수들의 타당도를 검증하였다.

측정모형의 적합도 검정 결과, χ^2 검정에서 영가설은 기각($\chi^2=216.767$, $p<.001$)되었으나,³⁾ TLI 값은 0.910, CFI 값은 0.936, RMSEA 값은 0.076으로 나타나 설정된 측정모형이 적합한 수준을 보이는 것으로 나타났다.⁴⁾ 확인적 요인분석 결과 아래의 <표 1>과 같이 표준화계수는 모두 0.5 이상으로 나타났으며, 유의수준 0.001에서 통계적으로 유의하게 나타났다(Hair et al., 1998). 그리고 AVE(평균분산추출지수)는 직무만족 0.509, 직무인식 0.550, 조직문화 0.543으로 나타났으며, CR(개념신뢰도)은 직무만족 0.756, 직무인식 0.781, 조직문화 0.824로 나타났다는 점에서 요인들의 수렴타당도가 확보되어 있다고 판단할 수 있을 것이다.⁵⁾ 또한 아래의 <표 2>와 같이 각 요인에 대한 AVE 값이 상관계수의 제곱 값보다 더 크게 나타났다는 점에서 요인의 판별타당도가 확보되어 있다고 판단할 수 있을 것이다(심준섭, 2015b; 최창호, 유연우, 2017).

2) 요인추출방법으로는 주성분 분석을 사용하였으며, 베리맥스(Varimax) 회전방법을 적용하였다. 그리고 공통성 0.4 미만으로 나타나는 변수들은 제거하였다(Hair et al., 1998).

3) χ^2 검정은 표본의 크기에 영향을 받기 때문에 TLI, CFI, RMSEA 등과 같은 적합도 지수를 함께 검토하여야 할 것이다(홍세희, 2000; 심준섭, 2015a).

4) TLI, CFI 등과 같은 증분적합도지수는 일반적으로 0.9 이상으로 나타나면 모델 적합도가 확보된다고 해석할 수 있다(최창호·유연우, 2017). 그리고 RMSEA가 0.05 이하로 나타나면 좋은 적합도(close fit), 0.08 이하로 나타나면 괜찮은 적합도(reasonable fit)라고 해석할 수 있다(Browne & Cudeck, 1993).

5) 요인의 AVE는 0.5이상, CR은 0.7이상으로 나타날 경우 수렴타당도가 확보되었다고 판단할 수 있을 것이다(Fornell & Larcker, 1981; Anderson & Gerbing, 1988).

끝으로 요인들에 대한 신뢰도 분석을 실시한 결과 내적 타당도를 의미하는 Cronbach's α 계수가 직무만족 0.718, 직무인식 0.769, 조직문화 0.774로 나타났다. 이처럼 각 요인별 Cronbach's α 계수의 값이 모두 0.7 이상으로 나타나 신뢰도가 확보되어 있다고 판단할 수 있을 것이다(Nunnally & Bernstein, 1994).

〈표 1〉 요인분석 결과

요인	측정변수	β	S.E.	C.R.	AVE	CR	신뢰도 (α)
직무 만족	[Y1] 업무량	.655	-	-	.509	.756	.718
	[Y2] 임금·보수 수준	.705	.072	15.146***			
	[Y3] 워라벨 (일과 가정의 균형 등)	.673	.070	14.977***			
직무 인식	[X1] 낮은 보수	.567	-	-	.550	.781	.769
	[X2] 긴 노동시간	.862	.119	16.063***			
	[X3] 고용 불안정성	.762	.106	16.411***			
조직 문화	[Z1] 팀 내 의사결정 및 의견조율 과정에 구성원들이 적극 참여한다	.574	-	-	.543	.824	.774
	[Z2] 팀 내 의사결정과 업무 프로세스가 효율적으로 진행된다	.608	.082	14.282***			
	[Z3] 구성원 각자가 업무에서 개인의 창의성을 발휘할 수 있다	.808	.092	16.295***			
	[Z4] 구성원 개인의 취향(개성)이나 의견이 게임 개발 과정에 반영될 수 있다	.727	.084	15.848***			

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

〈표 2〉 요인의 판별타당도(요인의 상관계수 및 AVE)

구분	직무만족	직무인식	조직문화
직무만족	.509		
직무인식	.426 (.181)	.550	
조직문화	.378 (.143)	.150 (.023)	.543

주: 괄호 안의 값은 상관계수의 제곱 값임

3) 연구모형 검증

본 연구에서는 앞서 수행하였던 요인분석의 결과에 따라 기본모형을 설정하였으며, 보다 간명한 모형을 설정하기 위하여 수정지수(Modification Indices)를 반영한 모

형수정을 수행하고자 하였다. 이에 따라 기본모형에서 Z2와 Z4에 상관연결을 추가하였다. 그 결과 아래의 <표 3>과 같이 수정된 모형에서는 기본모형보다 χ^2 의 값이 감소하였고, TLI 및 CFI의 값이 증가하였으며, RMSEA 값이 감소하였다. 즉, 기본모형보다 수정모형에서 더 좋은 적합도를 보이는 것으로 나타났다는 것이다.

<표 3> 모형의 적합도 지수 (기본모형, 수정모형)

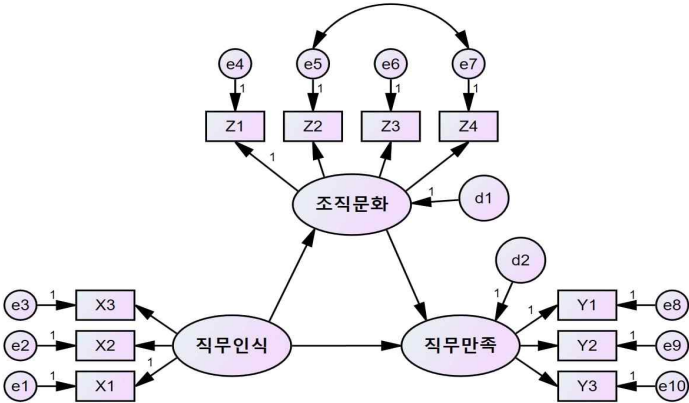
구분	χ^2	df	TLI	CFI	RMSEA(90% CI)
기본모형	216.767	32	.910	.936	.076(.066-.085)
수정모형	163.821	31	.933	.954	.065(.056-.075)

또한, 최적모형을 확정하기 위하여 수정된 모형에서 완전매개모형과 부분매개모형의 적합도를 아래의 <표 4>와 같이 비교 분석하였다. χ^2 차이검정에서 완전매개모형과 부분매개모형 간의 차이가 통계적으로 유의하게 나타났으며($\Delta df=1$, $\Delta \chi^2=89.841$, $\chi^2_{.05}(2)=3.841$), TLI, CFI, RMSEA 값 또한 부분매개모형이 더 좋은 수준으로 나타났다. 따라서 아래의 <그림 2>와 같이 부분매개모형을 최종모형으로 선정하였다.

<표 4> 모형의 적합도 지수 (완전매개모형, 부분매개모형)

구분	χ^2	df	TLI	CFI	RMSEA(90% CI)
완전매개	253.662	32	.892	.923	.083(.074-.093)
부분매개	163.821	31	.933	.954	.065(.056-.075)

<그림 2> 최종모형



다중집단분석은 각 집단별 영향을 비교할 때 사용하는 방법으로 측정동일성, 형태동일성, 구조동일성이 충족될 경우 분석을 수행할 수 있다(이정훈, 2012; 신명옥, 장덕희, 2017). 본 연구모형에서의 관리자 및 실무자 집단에 따른 측정동일성과 형태동일성 검정 결과는 아래의 <표 5>와 같다. 측정동일성 검정 결과 TLI 값이 0.915, CFI 값이 0.933, RMSEA 값이 0.052로 나타났으며, 형태동일성 검정 결과 TLI 값이 0.936, CFI 값이 0.951, RMSEA 값이 0.045로 나타났다. 즉, 측정동일성과 형태동일성이 모두 적합하게 도출되어 관리자와 실무자 집단을 하나의 모형에서 분석할 수 있다는 측정동일성과, 분석 결과를 비교할 수 있다는 형태동일성이 확보된 것으로 나타났다는 것이다.

<표 5> 측정동일성, 형태동일성 검정 결과

구분	χ^2	df	TLI	CFI	RMSEA(90% CI)
측정동일성	263.362	71	.915	.933	.052(.045-.059)
형태동일성	208.645	69	.936	.951	.045(.038-.052)

구조동일성 검정은 각 잠재변수 경로에서 집단 간 차이가 존재하고 있는지를 확인하고자 하는 것이다(신명옥, 장덕희, 2017). 형태동일성이 적용된 모형에서 두 집단의 잠재변수 경로가 동일하다고 제약한 모형과 기본모형을 비교하여 모형적합도에 차이가 존재하는지를 확인한다는 것이다. 이러한 구조동일성 검정 결과는 아래의 <표 6>과 같다.

직무인식이 직무만족에 영향을 미치는 제약3 모형에서 χ^2 변화량이 13.460으로 나타났으며, 이는 유의수준 0.001에서 유의미한 것으로 나타났다.⁶⁾ 즉, 직무인식이 직무만족에 미치는 영향은 관리자와 실무자 집단에서 다르게 나타난다는 것이다. 따라서 직급에 따라 직무인식이 직무만족에 미치는 영향에 차이가 존재하며, 이러한 경로에서 부분적으로 조절효과가 존재한다고 볼 수 있다는 것이다.

<표 6> 구조동일성 검정 결과

모형	경로	df	χ^2 변화량	p	TLI
제약1	직무인식 → 조직문화	1	.810	.368	-.001
제약2	조직문화 → 직무만족	1	.927	.336	-.001
제약3	직무인식 → 직무만족	1	13.460	.000	.005

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

6) χ^2 의 변화량이 3.84 이상으로 나타날 경우 유의수준 0.05에서 유의미하다고 볼 수 있다(배병렬, 2011).

IV. 분석 결과

1. 기초특성 분석

주요 변수들의 기술통계량은 아래의 <표 7>과 같다. 직무만족은 평균 3.457, 직무인식은 평균 2.789, 조직문화는 평균 3.758로 나타났다. 또한 각 변수들의 왜도는 절댓값 3 이하, 첨도는 절댓값 10 이하로 나타나 정규성이 확보된 것으로 나타났다(Kline, 2015).

<표 7> 기술통계량

잠재변수	관측변수	N	평균	표준편차	왜도	첨도	잠재변수 평균 (표준편차)
직무 만족	Y1	1,008	3.404	.896	.104	-.187	3.457(.725)
	Y2	1,008	3.438	.912	-.049	-.313	
	Y3	1,008	3.529	.912	-.176	-.264	
직무 인식	X1	1,008	2.808	.869	-.172	-.152	2.789(.855)
	X2	1,008	2.688	1.091	.174	-.602	
	X3	1,008	2.871	1.123	.116	-.695	
조직 문화	Z1	1,008	3.732	.820	-.043	-.346	3.758(.668)
	Z2	1,008	3.722	.903	-.164	-.506	
	Z3	1,008	3.794	.872	-.318	-.198	
	Z4	1,008	3.786	.866	-.499	.290	

각 측정변수들의 상관분석 결과는 아래의 <표 8>과 같다. 직무만족, 직무인식, 조직문화는 대체적으로 정(+)의 상관관계를 보여주고 있다. 그리고 이러한 측정변수들 간의 상관관계는 통계적으로 유의미하게 나타났다.

<표 8> 상관분석 결과

구분	Y1	Y2	Y3	X1	X2	X3	Z1	Z2	Z3	Z4
Y1	1									
Y2	.471***	1								
Y3	.446***	.462***	1							
X1	.142***	.269***	.220***	1						

X2	.221***	.265***	.266***	.480***	1					
X3	.153***	.236***	.185***	.433***	.661***	1				
Z1	.136***	.108**	.128***	-.071*	-.114***	-.128***	1			
Z2	.193***	.261***	.262***	.100**	.113***	.118***	.427***	1		
Z3	.196***	.188***	.207***	.118***	.096**	.127***	.423***	.494***	1	
Z4	.154***	.157***	.180***	.155***	.137***	.147***	.443***	.370***	.611***	1

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

2. 분석결과

최종모형에서의 잠재변수 간 경로계수 분석 결과는 아래의 <표 9> 및 <그림 3>과 같다. 직무인식과 조직문화 간의 관계에서 직무인식의 β 값이 0.181로 유의수준 0.001에서 유의미하게 도출되어 직무인식이 조직문화와 정(+)의 관계를 가지는 것으로 나타났다. 즉, 조직문화는 노동환경 및 구성원 간의 상호작용을 통해 경험하는 요인인 직무인식의 영향을 받는 것이다. 노동자의 직무인식이 직무만족에 영향을 주는 요인으로 분석되어 온 전통의 연구가 게임산업에도 유의미한 결과로 이어질 수 있음을 보였다(석여희, 최희철, 2016). 이러한 분석결과에 따라 직무인식이 조직문화에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 2가 지지되었다.

조직문화와 직무만족 간의 관계에서 조직문화의 β 값이 0.308로 유의수준 0.001에서 유의미하게 도출되어 조직문화는 직무만족과 정(+)의 관계를 가지는 것으로 나타났다. 즉, 직무만족은 조직 구성원의 인지적 상태에 영향을 주고받는 조직문화의 영향을 받는 것이다. 이는 조직문화가 일상적 직무 수행에서 중요한 역할을 하며, 조직의 의사소통이 간접적이고, 제한적일 때, 구성원이 고립감을 느끼고 조직의 지원을 체감하는 정도가 떨어지기 때문에 커뮤니케이션이 직무만족에 정(+)의 영향을 미친 것으로 분석한 선행연구의 결과와 일치한다(Yoon & Thye, 2002). 이러한 분석결과에 따라 조직문화가 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 3이 지지되었다.

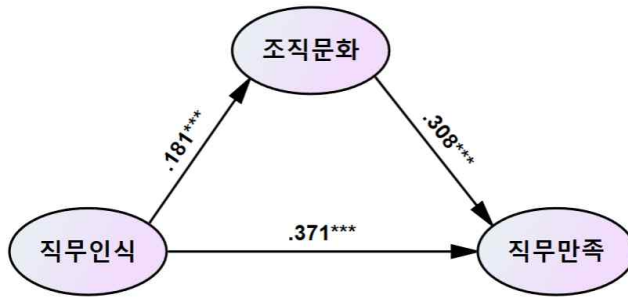
그리고 직무인식과 직무만족 간의 관계에서 직무인식의 β 값이 0.371로 유의수준 0.001에서 유의미하게 도출되어 직무인식은 직무만족과 정(+)의 관계를 가지는 것으로 나타났다. 즉, 직무만족은 조직에서 구성원들이 직무를 수행하는 과정에서 개인의 내재적·외재적 욕구가 어느 정도 충족되고 있는가에 대한 정도로 표현할 수 있는데 직무인식에 영향을 받는 것이다. 이러한 분석결과에 따라 직무인식이 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 1이 지지되었다.

〈표 9〉 최종모형의 경로계수

경로	B	S.E.	β	C.R.
직무인식 → 조직문화	.170	.036	.181	4.673***
조직문화 → 직무만족	.389	.053	.308	7.402***
직무인식 → 직무만족	.440	.053	.371	8.251***

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

〈그림 3〉 최종모형의 표준화 경로계수



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

그리고 직무인식과 직무만족과의 관계에서 조직문화의 간접효과를 검증하기 위하여 부트스트래핑(bootstrapping) 방법을 활용하였다. 본 연구에서는 부트스트래핑 분석을 위하여 95%의 신뢰구간을 설정하여 5,000개의 표본을 재추출하였으며, 이러한 부트스트래핑 분석에 따른 직접효과, 간접효과, 총효과의 β 값은 아래의 〈표 10〉과 같다.

직무인식이 직무만족에 영향을 미치는 총효과의 β 값은 0.427로 유의수준 0.001에서 유의미하게 도출되었다. 이 중 직무인식이 직무만족에 영향을 미치는 직접효과의 β 값은 0.371로 유의수준 0.001에서 유의미하게 도출되었고, 간접효과의 β 값은 0.056으로 유의수준 0.001에서 유의미하게 도출되었다. 이처럼 직무인식은 조직문화를 경유하여 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 분석결과에 따라 조직문화는 직무인식이 직무만족에 미치는 영향을 매개할 것이라는 가설 4가 지지되었다.

〈표 10〉 매개효과 분석결과

경로	직접효과	간접효과	총효과
직무인식 → 조직문화	.181***	-	.181***
조직문화 → 직무만족	.308***	-	.308***
직무인식 → 직무만족	.371***	.056***	.427***

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

더 나아가 본 연구에서는 직급에 따른 조절효과를 검증하기 위하여 직급을 관리자
와 실무자로 구분하여 아래의 〈표 11〉과 같이 다중집단분석을 수행하였다.⁷⁾ 앞서 연
구모형 검정에서 도출하였던 것처럼 직급에 따른 차이는 직무인식과 직무만족 간의
관계에서 나타난다고 볼 수 있으며, 따라서 제약3 모형에 대한 분석을 수행하였다.

제약3 모형에서 직무인식이 직무만족에 미치는 영향을 보면 관리자 집단에서 직
무인식의 β 값은 0.573으로 유의수준 0.001에서 유의미하게 도출된 것으로 나타났으
며, 실무자 집단에서 직무인식의 β 값은 0.308로 유의수준 0.001에서 유의미하게 도출
된 것으로 나타났다. 이는 직무인식에 대한 수준이 관리자 및 실무자 집단에서 동일하
게 나타난다고 하더라도 직무만족은 관리자 집단에서 더 높게 나타난다는 것을 의미
할 것이다. 즉, 관리자 집단에서 직무인식이 직무만족에 미치는 영향이 더 크게 나타
나기 때문에 직급 간 경로 차이가 유의미한 것으로 해석할 수 있을 것이다.

이는 직급이 상승할수록 직무만족이 향상한다고 분석할 수 있는 것이다. 직급의
상승이 개인의 직무 자율성, 책임감 증가 등을 불러와 개인의 욕구충족을 실현시킬 가
능성이 커질 수 있는 요인으로 작용할 수 있다. 이러한 분석결과에 따라 직무인식과
직무만족의 관계를 직급이 조절할 것이라는 가설 5가 지지되었다.

〈표 11〉 직급에 따른 집단 간 차이 비교

모형	경로	관리자			실무자		
		β	C.R.	p	β	C.R.	p
제약1	직무인식 → 조직문화	.083	.996	.319	.200***	4.612	.000
제약2	조직문화 → 직무만족	.379***	4.841	.000	.298***	6.415	.000
제약3	직무인식 → 직무만족	.573***	6.480	.000	.308***	6.384	.000

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

7) 분석대상 1,008명 중 관리자 211명, 실무자 797명으로 나타났다.

위의 분석결과를 바탕으로 본 연구에서 검증한 가설 및 검증 결과는 아래의 <표 12>와 같다.

<표 12> 가설검증 결과

구분	가설	결과	효과
가설 1	직무인식은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	지지	+
가설 2	직무인식은 조직문화에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	지지	+
가설 3	조직문화는 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	지지	+
가설 4	조직문화는 직무인식이 직무만족에 미치는 영향을 매개할 것이다.	지지	+
가설 5	직무인식과 직무만족의 관계를 직급이 조절할 것이다.	지지	+

V. 결론

본 연구는 대한민국 게임산업이 높은 성장을 지속적으로 이어가기 위하여 기존에 주로 논의되었던 규제개선, 게임에 대한 인식 제고, 인프라 확충 등의 논의와는 달리, 게임산업의 중요한 주체 중 하나인 게임산업 종사자의 직무인식과 조직문화가 직무만족에 미치는 영향을 연구하고자 하였다. 게임산업 노동자의 직무만족이 우수한 인재의 유입의 유인이 되고 이는 곧 건강한 게임 생태계의 구축으로 이어지기 때문이다. 게임산업 노동자에 관한 선행연구에서는 눈부신 성장과 화려함 속에 감춰진 가혹한 노동 조건이 검토되거나, 게임업계 노동환경의 개선 등이 논의되었다(최민, 2017; 이상규, 2018). 본 연구는 게임산업 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 분석함으로써 변수간의 관련성을 규명하여 인적자원 의존도가 높은 게임산업의 인적 역량을 강화하고 종사자의 권익보호를 실현하는 데 기여할 수 있을 것이다. 나아가 창의산업의 종류인 게임산업의 종사자에 대한 연구를 직무만족과 직무인식, 조직문화 등 행정학적으로 분석해보려는 시도라는 점에서 의미와 시사점이 존재할 것이다. 본 연구를 통해 직무인식은 직무만족과 조직문화에 긍정적인 영향을 미친다는 것과 조직문화는 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 것, 그리고 조직문화는 직무인식이 직무만족에 미치는 영향을 매개하는 것과 직무인식과 직무만족의 관계를 직급이 조절할 것이라는 가설을 모두 검정하였다. 통상적으로 본인의 직무에 만족하는 조직 구성원일수록 업무수행 및 조직에 대한 충성의 정도가 높다는 점을 생각해보면 직무만족은 조

직행태의 분석에 필수적인 요소가 되고 있으며, 이러한 직무만족에 산업 종사자의 직무인식과 조직문화, 직급이 영향을 미친다는 것을 시사할 것이다(권경득·여영현, 2008). 이는 직급이 높아질수록 책임감과 조직 적응수준이 향상해 직무만족이 높아진다는 선행연구 결과와도 일치하였다(강홍구, 2006).

본 연구는 게임산업 종사자의 직무인식, 직무만족, 조직문화 간의 영향의 정도를 실증적으로 검증하고, 검증결과를 통해 대한민국 4차 산업혁명의 주력산업으로 성장하고 있는 게임산업의 주체인 게임산업 종사자의 복합적인 관계를 실무적으로 살펴봄으로써 게임산업의 발전 방향을 제시하고자 하였다. 정부의 게임산업 진흥 종합 계획에 따르면, 현재 게임산업 관련 정책은 규제 완화, 산업의 저변 확대를 위한 수출 등의 국외 활동 지원, 사행성 방지 등에 방점을 두고 있다. 그러나 장기적 관점에서 게임산업이 제대로 정착하고 성장하기 위해서는 업계 종사자들의 처우에 대한 관심과 정책적 안전망 등과 같은 제도적 지원이 반드시 필요할 것이다.

게임산업의 인력 정책은 부족한 인력 충원에 초점이 맞추어져 있다(문화체육관광부, 2020). 게임산업의 추후 발전 전략을 고려하면, 종사자들의 직무만족을 높이기 위한 쟁점을 상세하게 파악하고 직무인식과 조직문화를 점검해보는 것이 장기적인 관점에서 대한민국이 세계 게임산업에서 우위를 선점할 수 있는 요인이 될 것이다. 또한 게임산업 종사자들의 특성과 환경을 고려하여 노동환경을 점진적으로 개선해간다면 본 연구에서 검증한 게임산업 종사자의 직무인식과 직무만족, 조직문화가 긍정적인 방향으로 이끌어 게임산업의 내실화와 발전에 기여할 수 있을 것이다. 노동환경 개선을 위하여 중소기업, 스타트업 등 후발 출발 주자에 대한 지원을 진행하며 공정거래 질서 확립에 정부가 역할을 해야 할 것이다. 게임산업 종사자의 구성을 살펴보면 개발자·노동자로만 구성된 것이 아니라 사업가, 예술가, 기술자 등 다양한 분야의 인력들이 유연하게 형성된 생태계이다(한국콘텐츠진흥원, 2020). 단순히 노동환경에 대한 처우개선의 측면이 아닌 다차원적인 접근방식으로 조직문화를 형성하고, 직무의 특수성과 성격을 입체적으로 파악하여 직무인식을 높이며, 직무만족으로 이어져 포스트코로나 시대 게임산업 진흥의 방향성을 정립해야 할 것이다. 직무만족으로 이어지는 방향성이 정립된다면 게임산업에서의 인적 역량을 강화하는 것과 더불어 종사자의 권익보호를 실현할 수 있을 것이다.

본 연구를 통하여 다양한 결과와 함의를 도출하고자 하였으나, 한계 또한 존재하였다. 우선, 계량 연구 차원에서 사업체의 규모나 직무를 세세하게 분류하여 제시하지

못한 한계를 가지고 있다. 또한 사업체의 규모에 따라 노동시간, 임금수준, 워라벨, 복리후생에 차이가 있어 회사 규모가 클수록 직업만족도가 높게 나타나는 측면이 있기에 사업체의 규모 등을 고려하고 다양한 게임산업 종사자의 구성 특성상 직무를 고려한 후속연구가 필요할 것으로 보인다. 특히 임금 및 보수수준에 대한 만족도는 기업의 규모가 커질수록 비례하여 증가하였고, 임금수준은 직무만족을 결정하는 중요 요인 중 하나이기에 이를 반영한 연구 수행이 필요할 것으로 보인다. 둘째로 국내 게임산업 현황에 대한 자세한 설명과 생태계, 기술의 진화 등을 제시하지 못하여 사례연구 등으로 뒷받침할 필요가 있다.

이러한 한계와 과제를 고려하여 후속 연구에서 창의산업으로서 게임산업 종사자의 직무만족과 직무인식, 조직문화에 대한 분석과 논의가 활발히 진행되어 국내 게임산업의 저변확대와 성장을 기대한다.

참고문헌

- 강흥구.(2006). 사회복지사의 직무특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국사회복지학』, 58(2): 355-375.
- 고득영·유태용.(2012). 직무자율성과 혁신행동 간의 관계: 직무만족의 매개효과와 성격과 조직 혁신풍토의 조절효과. 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 25(1): 215-238.
- 공창숙·박정윤·김양희.(2007). 방과 후 아동 보육 시설 종사자 근무실태와 직무인식도에 관한 연구. 『한국영유아보육학』, 48: 137-166.
- 권경득·여영현.(2008). 지방공공기관의 조직문화, 리더십 및 구성원의 직무행태에 관한 비교 연구. 『한국행정연구』, 17(1): 163-190.
- 김건·조은아.(2013). 호텔 객실직원의 직무특성이 직무만족 및 조직시민행동에 미치는 영향: 직원의 소속부서와 직급의 조절효과를 중심으로. 『관광연구』, 28(4): 281-300.
- 김민영.(2022). 개인 및 조직 혁신역량과 사회적 가치 간 관계 연구. 『한국조직학회보』, 19(3): 1-31.
- 김민정·최상옥.(2016). 연구직 직무특성이 조직성가에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국조직학회보』, 13(2): 63-92.
- 김사랑·김세준.(2012). 지역문화재단의 조직문화유형이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 『문화정책논총』, 26(2): 213-243.
- 김예란.(2015). 디지털 창의노동: 젊은 세대의 노동 윤리와 주체성에 관한 한 시각. 『한국언론정보학보』, 71-110.

- 김은희·김효순·박희서.(2009). 지방정부의 조직환경적 특성이 공무원의 혁신적 업무행동에 미치는 영향. 「지방정부연구」, 12(4): 7-32.
- 김준곤.(1988). 직무만족의 측정과 관련 변인들의 영향. 「한국심리학회지」, 1(1): 55-78.
- 김호정.(2002). 행정조직문화가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향. 「한국행정학보」, 36(4): 87-106.
- 김홍균.(2010). 조직문화가 고객지향성과 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구: 5678 서울 도시철도를 중심으로. 「공공정책연구」, 17(2): 123-169.
- 김화연·오현규.(2018). 업무자율성, 근무환경, 혁신지향문화가 공무원의 혁신행동에 미치는 영향. 사회과학연구, 29(3): 243-266.
- 문화체육관광부.(2020). 게임산업 진흥 종합 계획, 세종: 문화체육관광부
- 박경자·오운진.(2013). 요양보호사의 직무스트레스, 인간관계스트레스, 슈퍼비전 및 직업만족과의 관계연구: 슈퍼비전의 조절효과 검증을 중심으로. 「노인복지연구」, 60: 7-34.
- 박경효.(2002). 소방공무원의 근무환경 실태와 개선방안. 「도시행정학보」, 15(3): 63-79.
- 박광국·주효진.(2004). CVAT기법의 활용을 통한 행정조직내 문화차이 분석. 「한국정책과학학회보」, 8(1): 159-184.
- 박순애·오현주.(2006). 성과지향적 조직문화와 조직효과성. 「한국행정학보」, 40(4): 225-252.
- 배병렬.(2011). Amos 19 구조방정식 모델링 원리와 실제. 서울: 청람.
- 배호영.(2015). 중소기업의 고용불안정성이 경영혁신에 미치는 영향: 전략적 인적자원관리의 조절효과. 「대한경영학회지」, 28(8): 2047-2064.
- 석여희·최희철.(2016). 장애인 공동생활가정 종사자의 업무환경이 직무만족에 미치는 영향. 「한국콘텐츠학회논문지」, 16(1): 655-665.
- 손배원.(2009). 직무만족이 조직문화에 대한 구성원의 인식과 조직몰입 간에 미치는 조절효과. 한국경영학회 통합학술발표논문집, 1-19.
- 신명옥·장덕희.(2017). 아동·청소년의 스트레스와 생활만족도의 관계에서 생태체계적관점의 다중매개효과: 학교급별 다중집단분석. 「학교사회복지」, 39: 259-289.
- 신복기·박경일·이명현. (2002). 「사회복지행정론」. 양서원.
- 신수영·박지성.(2020). 조직문화에 대한 구성원들의 인식차이가 조직유효성에 미치는 영향: 심리적 메커니즘 검증. 「한국콘텐츠학회 논문지」, 20(4): 416-426.
- 신여정.(2001). 핵심직무특성과 직무만족의 관계: K공단을 중심으로. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 심준섭.(2015a). 행정학 연구에서 구조방정식모형 활용: 문제점 검토와 제언. 「한국행정학보」, 49(3): 453-485.
- 심준섭.(2015b). 행정학 및 정책학 연구에서 확증적 요인분석의 경향과 쟁점: 탐색적 요인분석과의 비교를 중심으로. 「정책분석평가학회보」, 25(2): 247-278.

- 안상봉·이복숙·최낙순.(2007). 세무공무원의 직무스트레스 요인이 직무스트레스 수준과 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 「재정정책논집」, 9(2): 161-191.
- 유인하.(2011). 광고 아트디렉터의 업무환경이 개인창의성과 조직창의성에 미치는 영향 연구 : 임파워먼트 매개변인을 중심으로. 「광고학연구」, 22(5):147-172.
- 윤명희.(2021). 디지털 창의노동: 여성 게임개발자 사례. 「문화와 사회」, 29(1): 91-148.
- 윤용준.(2001). 공·사립 특수학교 교사의 직무만족도 비교 연구. 공주대학교 석사학위논문.
- 윤호실·송민경.(2016). 조직문화가 종사자의 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향: 직급에 따른 조절효과. 제6회 인적자본기업패널 학술대회 논문집, 347-370.
- 이광배.(2020). 조직공정성 인식이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향 연구: 직종의 조절효과를 중심으로. 서울대학교 석사학위논문.
- 이동훈·정종승·황운원·김홍석·유희정·주동범.(2010). 조직에서의 직무 수행에 따른 성격 5요인 특성의 비교. 「한국직업교육학회」, 29(4): 35-54.
- 이상규·이용관.(2019). 게임 생산자의 노동 불안정성 연구: 보상 및 경력전망을 중심으로. 「한국콘텐츠학회 논문지」, 19(11): 337-352.
- 이상규.(2018). 디지털 창의 노동자는 어떻게 불안정성에 대응하는가?: 한국의 게임 개발자들을 중심으로. 서울대학교 박사학위논문.
- 이정훈.(2012). 경찰공무원의 역할과 업무환경이 조직몰입에 미치는 영향에 대한 조직공정성의 매개효과-수사과와 비수사과의 다중집단분석(Multi-Group Analysis)을 중심으로. 「한국경찰학회보」, 14(1): 3-32.
- 이종두.(1997). 조직문화와 직무만족의 관련성에 관한 연구. 「산업과 경영」, 10(1): 321-363.
- 이종수.(2006). 행정조직문화 측정지표 연구과제의 이론적 접근. 행정연구사례 11월호, 111-122.
- 이창원·최창현.(2005). 「새조직론」. 대영문화사.
- 이화중.(2012). 통합공기업의 직무특성과 조직공정성이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구: 한국토지주택공사를 중심으로. 서울대학교 석사학위 논문.
- 장수중·양희중.(2018). 특급호텔 조리종사자의 근무환경이 직무열의와 조직몰입에 미치는 영향. 「관광연구저널」, 32(12): 121-134.
- 장용선·문형구.(2008). 조직문화 연구의 동향과 과제. 「인사조직연구」, 16(1): 65-114.
- 장효강·임정도·이용철.(2009). 응급의료정보센터 직원의 직무인식 및 만족도에 대한 연구. 「한국콘텐츠학회논문지」, 9(6): 275-288.
- 전대성·박순애.(2021). 성과공정성에 대한 동료효과가 직무만족에 미치는 영향: 직무자율성, 민간근무경력 유무 차이를 중심으로. 「한국인사행정학회보」, 20(3): 155-180.
- 전영옥·박세진.(2021). 조직문화, 사회적 자본이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 전라북도 출자출연기관을 대상으로. 「한국조직학회보」, 18(2):1-30.

- 정윤길.(2002). 지방공무원의 직무만족과 성과에 대한 역할스트레스와 멘토링의 역할. 「한국지방자치학회보」, 14(3): 85-103.
- 정효정.(2003). 보육교사의 조직환경이 직무만족도에 미치는 요인 분석. 「한국영유아보육학」, 33: 273-305.
- 주상현·최낙관·김근식·왕문석.(2003). 사회복지시설종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인 연구. 「한국사회와 행정연구」, 14(1): 323-343.
- 주영하·선민정.(2018). 조직문화가 종사자의 직무만족도에 미치는 영향: 의사소통의 매개효과를 중심으로. *Journal of Digital Convergence*, 16(7): 153-164.
- 진방현.(2017). 게임산업 종사자의 직무특성과 개인-직무 적합성이 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국과학기술원 석사학위논문.
- 최민.(2017). 2017년 게임산업 노동자 노동환경과 건강 연구보고서. 구로구근로자복지센터, 1-33.
- 최성락.(2004). 게임산업 부문에서의 정부-기업관계 변화. 「행정논총」, 42(4):189-210.
- 최성욱.(2001). 조직문화의 이해와 연구논쟁점에 관한 고찰. 「정부학연구」, 7(2): 142-171.
- 최창호·유연우.(2017). 탐색적요인분석과 확인적요인분석의 비교에 관한 연구. 「디지털융복합연구」, 15(10): 103-111.
- 한국콘텐츠진흥원.(2020). 2020년 게임산업 종사자 노동환경 실태조사. 나주: 한국콘텐츠진흥원.
- 한국콘텐츠진흥원.(2022). 2022년 게임산업 종사자 노동환경 실태조사. 나주: 한국콘텐츠진흥원.
- 한봉주.(2010). 조직문화, 리더십, 직무만족, 조직몰입, 조직 시민행동간의 관계에 대한 연구: 공공조직과 민간조직의 비교를 중심으로. 서울산업대학교 박사학위논문.
- 홍성훈·김영택·박윤주.(2020). 직장내 무례경험에 따른 객실승무원의 정서적 고갈과 이직의도에 미치는 영향: 직급의 조절효과. 「기업과혁신연구」, 43(2): 3-21.
- 홍세희.(2000). 구조 방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거. 「한국임상심리학회지」, 19(1): 161-178.

- Anderson, J. C. & Gerbing, D. W. (1988). Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-step Approach. *Psychological Bulletin*, 103.
- George, J. M., & Jones, G. R. (1999). *Organizational Behavior*. MA: Addison-Wesley.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-Unit Level Relationship, Between Employee Satisfaction, Employee Engagement and Business Outcomes: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 268-279.
- Kumari, C. (2011). Workplace Environment and Its Impact on Organizational Performance in Public Sector. *Organizations. International Journal of Enterprise Computing and Business Systems*, 1(1).

- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction in Dunnette. Handbook of Industrial and Organizational psychology, Chicago: Rand McNally, 1297-1350.
- Lyons, S. T., Duxbury, L. E. & Higgins, C. A. (2006). A Comparison of the Values and Commitment of Private Sector, Public Sector, and Parapublic Sector Employees. Public Administration Review, 66(6), 605-618.
- Milnn, C. R. (1981). Human behavior in organization: three levels of behavior: Prentice Hall.
- Pitts, David. (2009). Diversity Management, Job Satisfaction, and Performance: Evidence from U.S. Federal Agencies. Public Administration Review, 69(2), 328-338.
- Quinn, R. E., & McGrath, M. R. (1985). The Transformation of organizational cultures: a competing values perspective.
- Quinn, R. E., & Rohrbaugh, J. (1981). A competing values approach to organizational effectiveness. Public productivity review, 122-140.
- Seashore, S. E., & Taber, T. D. (1975). Job satisfaction indicators and their correlates. American Behavioral Scientist, 18(3), 333-368.
- Smircich, L. (1983). Conception of Culture and Organizational Analysis. Administrative Science Quarterly, 28, 343-353.
- Waight, J. & Madera, J. M. (2011). Diversity Training: Examiining Minority Employees' Organizational Attitudes. Worldwide Hospitality and Tourism Themes, 3(4), 609-619.
- White, J. K. (1978). Individual Differences and the Job Quality- Worker Response Relationship: Review, Integration, and Comments. Academy of Management Review, 3(2), 267-280.
- Yoon, J., & Thye, S. R. (2002). A dual process model of organizational commitment: Job satisfaction and organizational support. Work and occupations, 29(1), 97-124.

Abstract and Key Words

The relationship between job recognition, organizational culture, and job satisfaction: The moderating effect of job position using multiple group analysis

Park, Taesung

Korea University

Moon, Narae

Korea University

KIM, Sudong

Korea Research Institute for Local Administration

The purpose of this study is to investigate the impact of job recognition, organizational culture, and job position on job satisfaction among employees in the gaming industry. Prior research on job satisfaction, organizational culture, and their relationship with job position was reviewed. The survey data from the 2020 Gaming Industry Working Environment Survey conducted by the Korea Creative Content Agency was used. Structural equation modeling was utilized to perform mediation analysis and multiple group analysis were used to perform moderation analysis. The results showed that job recognition among gaming industry employees has a positive effect on job satisfaction. Furthermore, organizational culture was found to mediate the relationship between job recognition and job satisfaction, and the indirect effect of job satisfaction was also found to be positive. Finally, job position was found to moderate the relationship between job recognition and job satisfaction. Therefore, organizational culture and job position can significantly influence job satisfaction among employees in the gaming industry. These results may contribute to strengthening the capabilities of employees in the gaming industry and to the protection of their rights and interests.

[Key Words: Job recognition, organizational culture, job satisfaction, mediating effect, multiple group analysis]