韓國IT서비스學會誌
第9卷 第1號
2010年 3月

국내 SW 전문인력의 이직의도 결정요인에 관한 연구 : 직무만족도 매개적 역할을 중심으로

권문주* · 박상철**

Examination of the Determinants of SW Manpower' Turnover Intention : Testing the Mediating Role of Job Satisfaction

Moon-Ju Kwon* · Sang-Cheol Park**

■ Abstract ■

Up to now, a shortage of SW staff has been a threat to providing satisfactory SW services in Korea. Therefore, it is necessary for us to understand factors that satisfy SW personnel and then retain them not to leave their current job positions. Hereafter, we examine whether SW manpower's job satisfaction fully mediates or partially mediates the relationship between the drivers of turnover intention such as satisfaction on IT education, job fitness, fairness of rewards and organizational moods and turnover intention. Using survey data from 745 SW staffs, we found that all antecedents except for satisfaction on IT education have significant impacts on job satisfaction as well as verified that the job satisfaction partially or fully mediates the relationships between job fitness, fairness of reward and organizational moods and turnover intention. Based on our findings, our results allowed us to provide a deeper understanding of the forces on turnover intention by examining the role of mediating effect on job satisfaction.

Keyword : Turnover intention, Job satisfaction, fairness of rewards, organizational moods, mediating effects

논문투고일 : 2009년 11월 04일 논문수정완료일 : 2010년 02월 05일 논문게재확정일 : 2010년 03월 05일
* 정보통신산업진흥원 수석연구원, 주저자
** 서강대학교 경영전문대학원 서비스시스템경영공학과 박사후연구원, 교신저자

1. 서 론

오늘날 대부분의 기술혁신은 하드웨어가 아닌 소프트웨어를 통해 일어나고 있으며, 소프트웨어를 통한 혁신이 매출 신장의 원동력으로 작용하고 있다. 고용창출측면에서 보더라도 소프트웨어산업은 지식 집약적인 고임금 직종의 창출 가능성이 높은 핵심 전략 산업이다. 그러나 국내 소프트웨어 시장 규모는 63억 달러로 세계 대비 1% 수준에 불과하여 국내 소프트웨어산업의 경제적 위상은 그리 높지 않다. 외국으로 수출되는 소프트웨어 제품규모도 7억불 정도이며, 국내 소프트웨어시장 역시 외국 기업이 상당부분을 차지하고 있는 실정이다[7].

국내 소프트웨어산업이 그 간의 양적 성장에도 불구하고 아직까지 글로벌 경쟁력을 확보하지 못하고 있었던 주요 원인 중의 하나는 소프트웨어 기반기술 미비, 소프트웨어 저작권 보호 조치 미비 등을 들고 있다. 이런 문제점을 악화시키는 또 다른 요인은 고도화된 SW 전문 인력의 부족현상을 들 수 있다. 상대적으로 부가가치가 높음에도 불구하고, SW 산업의 전문인력의 보유하고 있는 기술수명은 상대적으로 짧은 편이다. SW 개발자의 59%가 자신의 기술수명을 15년 미만으로 인식하고 있으며, 평균 12년으로 인식하고 있다[8].

또한 SW 인력은 대부분 새로운 기술에 대해 재교육하기 보다는 영업직 등 SW와 관련이 적은 업무로 전환되어 결국 SW 분야의 많은 전문인력들이 다른 분야로 경력경로를 수정하는 이유 중 하나는 미래에 대한 전망, 보수, 직무에 대한 인지된 가치 등 다양한 측면에서의 직무만족이 충족되지 못하기 때문일 것이다. 더구나 소프트웨어산업은 다른 산업분야와는 달리 기술변화가 너무 빨라 지속적인 재교육 등을 통해 전문지식과 기술을 업데이트하지 않으면 자연스럽게 다른 분야나 기업으로 이직할 수밖에 없다. 이직은 이어서 기업에서의 채용 및 교육훈련비용의 가중을 유발시키고, 그 동안 기업 내 업무의 균형을 일시적으로 무너뜨려 생산성의 저하를 야기하기도 한다[9]. 이에 기업에 따라서는 이직한 직원 연봉의 몇 배에 해당되는 비용을 낭비하기도 하는 것이 현실이다.

기존 연구에 의하면, 이직이 발생하는 주요인들로는 SW 작업환경이나 미흡한 직무설계로 인해 발생되는 직무에 대한 불만족이 대표적이라 할 수 있다[2, 3, 5, 9]. 그동안 조직을 떠나려는 IT 요원의 이직의도에 관한 연구들은 주로 어떠한 이유로 이직하려는 지를 조사하는데 있으며, 대표적으로 직무만족도와 관련하여 영향변수를 찾거나 역할의 충돌(role conflicts), 모호성(ambiguity), 그리고 인지된 조직 몰입(perceived organizational commitment)등이 주요 이직의도의 영향요인들로 고려되어 왔다[20]. 그러나 여전히 적절한 IT 요원을 위한 보유전략을 개발하기 위해서는 많은 조직들이 어려워하고 있다고 증명되고 있는 것이 실정이다.

이에 본 연구는 이런 SW 전문인력 축적의 어려움을 다소나마 극복하기 위한 노력의 일환으로, 국내 SW 인력을 대상으로, 본 연구는 국내 SW 전문인력의 이직의도(turnover intention)에 영향을 미치는 요인들을 살펴보고, 이들 요인들이 직무만족도를 매개로 하여 이직의도에 영향을 주는지를 규명해보고자 한다. 구체적으로 본 연구는 (1) 직무만족도 결정요인, (2) 직무만족도와 이직의도간의 관계, 그리고 (3) 직무만족도 결정요인이 직무만족도를 매개로 하여 이직의도에 영향을 미치는 정도를 파악하고자 한다.

본 연구는 다음과 같이 구성되어 있다. 제 2장에서는 국내 IS 전문요원을 포함하여 이직의도 관련 연구를 살펴보고, 제 3장에서는 직무만족도를 매개로한 연구모형 및 가설을 제시하였다. 다음으로 제 4장에서는 실증분석을 이어서 제 5장에서는 실증분석결과와 이에 따른 학문적, 실무적 시사점을 제안하고자 한다.

2. 선행연구

2.1 IT 직원의 이직의도 관련 연구고찰

이직(turnover)이란 조직구성원과 그가 속해 있는 기업과의 고용관계가 단절되는 현상이라 할 수

있다[4]. 일반적으로 유능한 인력과의 단절로 인해 조직에 부정적인 결과를 가져오는 것으로 인식되고 있다[49]. 이직과 이직의도(turnover intention)는 결과적으로 다를 수 있으나, Fishbein and Ajzen[26]의 합리적 행동이론(theory of reasoned action)을 토대로 직원이 형성하고 있는 이직에 관한 의도가 실제 행동으로 이어질 가능성이 높아, 이직의도는 매우 중요한 결과변수로 보고 있다.

1980년 이래로 IT 요원의 이직의 원인에 대해 연구되어 왔다[3, 9, 41]. Jiang and Klein[34]의 연구에 의하면 이직의 원인을 직원의 요구와 조직이 이들 직원의 요구를 만족시켜주는 정도의 불일치에서 발생된다고 언급한 바 있다. 이외에도 직무만족(job satisfaction), 직무활용성(job utility)이 이직의도 영향을 준다고 언급한 연구도 있다[50]. Thatcher et al.[50]는 조직의 몰입(organizational commitment)이 직무만족과 다른 이직 요인들을 매개로 하여 이직의도에 영향을 미친다고 밝혀낸 바 있다. 또한 Speier and Venktesh [48]는 인간-기술 적합(person-technology fit)이 이루어지지 않을수록 결근과 이직의도에 긍정적인 영향을 미친다고 언급한 바 있다.

IT 영역에서 직무만족이나 직무특성과 같은 요소는 조직 몰입에 긍정적 영향을 미치며[33], 이는 결과적으로 이직 의도에 영향을 미치게 된다[53]. 물론 직무만족이 조직에의 몰입과 이직의도에 직접적 영향을 미칠 수도 있으며[37], 조직에 대한 몰입이나 충성도를 통해 이직의도에 간접적 영향을 미친다고 생각해 볼 수 있다[53]. 이직의도를 결과변수로 하여 진행된 선행연구를 살펴보면 <표 1>과 같다.

Jiang and Klein[34]은 직원들의 욕구와 실제 조직이 그 욕구를 충족시켜 주는 정도의 차이에 관련된 요인으로부터 이직의도를 분석하고자 했으며, Thatcher et al.[50]은 조직에 대한 몰입(commitment) 또는 충성도를 매개요인으로 하여 직무만족과 이직의사와의 관계를 분석해 보고자 하였다. 연구결과, 조직 몰입도가 높은 직원은 회사가 어려운 상황에서 난관을 극복하기 위해 최대의 노력을 기울이는 반면 몰입도가 낮은 직원은 이러한 상황에서 좀 더 나은 조건의 회사로 이직하는 경우가 많은 것으로 나타났다.

Thatcher et al.[50]는 직무만족과 직무로부터의 효용성을 중심으로 이직에 관한 관련 이슈를 다루어 보고자 하였으며, 그 외 조직에 대한 몰입, 커리어와 직무로부터의 만족 그리고 역할관련 스트레스요인 등을 중심으로 이직의사를 살펴본 연구도 발표된 바 있다[31, 33].

IT 인력 이직의도의 선행요인을 중점적으로 다룬 Moore[41]의 연구에서는 이직의사를 결정짓는 주요 요인으로, 과다업무로부터 비롯된 에너지 고갈(work exhaustion)을 선정하고, 이 요인을 직무의 독립성, 직무량, 보수의 공정성, 직무역할(role ambiguity) 및 직무관련 갈등요인과 이직의도를 연계하는 매개요인으로 도입한 바 있다. Thatcher

〈표 1〉 이직의도 관련 선행연구

연구자	영향변수	결과변수
강성수 등[1]	공정성, 직무만족, 조직몰입	이직의도
이덕로와 김찬중[2]	직무변수(직무자체, 임금, 승진, 상사, 동료), 통제변수(성별, 연령, 근속년수)	
이선로와 김기영[3]	직무만족, 조직몰입, 추가노력, 임파워먼트, 변혁적 리더십, 거래적 리더십	
최무진[5]	직무만족, 커리어만족, 조직몰입도, 인구통계변수[연령, 경력], 커리어변수(승진가능성, 커리어기회)	
Ahjua et al.[9]	업무에 대한 피로(work exhaustion), 조직몰입(organizational commitment), 직무자율성(job autonomy), 보상의 공정성(fairness of rewards), 업무와 가족간 갈등(work family conflicts), 지각된 업무과중(perceived work overload)	
Coombs[20]	지속적의도, 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제, 조직인증(identification with organization), 행동신념	지속적인 근무의도

et al. [50]의 연구에서도 다양한 선행요인이 직무만족을 통해 조직 몰입과 이직의도로 이어진다는 구조모형을 제시한 바 있다. 그 외 조직 구성원 간의 역할과 관계에 기반을 둔 사회적 교환이론(social exchange theory)을 기반으로 하는 연구에서는, 조직 구성원은 사회적 교환활동의 대가로 공정한 편익을 공급받는다고 확신하는 경우에만 사회적 교환관계를 구축하며, 이 사회적 교환관계는 조직에 대한 몰입도(commitment)를 높인다고 주장한 바 있다[22, 23]. 상식적인 논리이지만, 조직외부, 즉 시장의 고용기회의 풍부함 정도도 이직의사에 상당한 영향을 미칠 수 있다[30].

선행연구를 토대로 본 연구에서는 그동안 관련연구에서 핵심적으로 다루고 있는 연구들, 특히 Moore [41]의 IS 이직의도 연구모형과 더불어 Jiang and Klein[34]이 언급한 직무만족도를 결합하여 국내 SW 전문인력의 이직의 결정요인을 파악하고자 한다.

2.2 직무만족도 관련 선행연구

직무만족도란 개인이 직무나 직무의 경험에 대한 평가의 결과로, 이를 통해 얻게 되는 즐겁고 긍정적인 감정의 상태로 정의되며, 이외에도 직무자체와 보상, 시행좌절, 만족, 불만을 얻을 수 있는 직무환경에 대한 평가까지 감정과 인지의 양 측면을 근거로 개념화한 것으로 정의되기도 한다[1]

일반적으로 직무만족도는 조직의 다양한 성과요인들과 관련이 되어 있으며, 개인 조직에서 느낄 수 있는 직무만족도의 요인들로는 대개 직무 그 자체, 승진, 임금, 감독자, 동료 등의 다섯가지 요인으로 고려될 수 있다[45]. 이는 SW 분야 인력의 직무만족도 역시 매우 다양한 요인에 의해 영향을 받는데, 직무 그 자체의 특성, IT 조직 내의 근무환경, 보수와 관련 요인 등이 주요 영향요인임을 의미한다고 볼 수 있다.

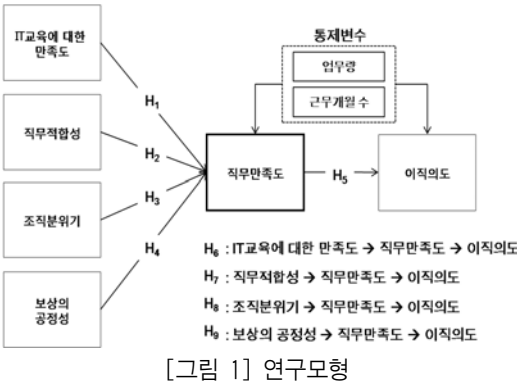
일반적으로 기존연구에서는 직무만족이 높을수록 이직이나 결근이 줄어들고, 조직시민행동을 더 하려는 경향이 있다고 언급하고 있다[42, 52]. 직무만족도 관련연구를 살펴보면, 직무만족도와 자발적 이직 간에는 부정적인 관계가 있음을 제시한 연구도 있다[1, 3]. 이외에도 McKnight et al.[37]의 연구에서도 업무특성, 작업장 특성, 업무의 피로와 함께 직무만족도와 이직의도 간의 관계를 밝혀낸 바 있다.

결국 선행연구에서 직무만족도를 고려한 이유는 우수한 조직구성원을 보유하려는 SW 기업이 높은 성과를 올리기 위해서는 조직에 대한 충성도가 높고 직무에 만족하는 직원을 보유하는 것이 필수적인데, 이들 구성원의 직무만족은 곧바로 고객 만족으로 이어지기 때문이다. 이에 본 연구에서도 이런 선행연구결과를 토대로 하여 SW 인력의 직무만족도를 주요 이직의도 영향변수가 직무만족도를 매개로 하여 영향을 미치는 것으로 고려하고자 한다.

3. 연구모형 및 가설

3.1 연구모형

본 연구에서는 국내 SW 전문인력의 이직의도의 결정요인을 파악하기 위해 관련연구를 토대로 직무적합성, 조직분위기, IT교육에 대한 만족도, 보상의 공정성을 최종선행변수로 고려하였다. 이들 변수들은 직무만족도라는 매개변수를 통해 이직의도에 영향을 미칠 것으로 고려하여 연구모형을 [그림 1]과 같이 제안하였다. 더불어 통제변수로서, SW 인력의 업무량과 근무 개월이 직무만족도와 이직의도에 각각 영향을 미치는 지를 확인하고자 한다.



[그림 1] 연구모형

3.2 연구가설

3.2.1 IT 교육에 대한 만족도와 직무만족도 간 관계가설

일반적으로 SW 산업은 다른 산업분야와는 달리 기술변화가 너무 빨라 지속적인 재교육 등을 통해 전문지식과 기술을 업데이트하지 않으면 자연스럽게 다른 분야나 기업으로 이직할 수밖에 없다[8]. 선행연구에서도 SW 작업환경이나 직무설계의 미흡은 직무만족을 감소시키고, 이는 궁극적으로 이직을 하게 되는 원인이 된다고 주장한 바 있다[2, 3, 5, 9, 20]. 결국 SW 분야의 많은 전문인력들이 다른 분야로 경력경로를 수정하는 이유 중 하나는 직무에 대한 인지된 가치 등 다양한 측면에서의 직무만족이 충족되지 못하기 때문일 것이다. 이들에게 있어 직무에 대한 인지된 가치는 지속적으로 변화하는 SW 업무 특성 상 관련 IT 교육이 일관되게 이루어져야만 한다. 따라서 기업 내 또는 정부지원 IT 교육을 통해 만족한다면, SW 전문인력들의 직무만족도는 높아질 것으로 판단할 수 있다. 이에 다음의 가설을 제안할 수 있다.

가설 1 : IT 교육에 대한 만족도는 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 직무적합성과 직무만족도 간 관계가설

직무적합성(job fitness)은 직무의 특성과 이를 수행하는 사람의 개인적 특성이 부합되는 정도로 정의된다[1]. 결국 직무적합성의 결과는 직무에 대한 긍정적인 태도 또는 행위로 나타나게 된다. 이러한 직무적합성은 직무만족도와 밀접하게 관련이 있다고 할 수 있다[1]. 한편, 직무만족을 저해하는 선행변수 중 가장 중요한 것은 과업 그 자체이다. 과업에는 다양한 측면이 있긴 하지만 직무 불만족을 유발하는 변수로는 과업의 복잡성, 신체적 긴장도, 요구되는 고강도 노력, 자신이 과업에 부여하는 가치 등을 들 수 있다. 신체적 긴장도와 감당하기 어려운 높은 노력을 요구하는 업무에 대해서도 직무 불만족하는 경우가 많지만, 자신의 직무에 대해 가치를 부여하지 못하는 경우 직무불만족의 가능성이 높다. 이는 결국 직무적합성과 직무만족도간의 긍정적인 영향관계가 있음을 의미한다. 또한 Speier and Venktesh [48]는 인간-기술 적합이 이루어지지 않을수록 결근과 이직의도에 긍정적인 영향을 미친다고 언급한 바 있다. 이는 반대로 직무적합성이 높을수록 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치게 된다는 것을 의미한다. 이에 다음의 가설을 제안할 수 있다.

가설 2 : 직무적합성은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 조직분위기와 직무만족도 간 관계가설

직원들이 조직에 대한 분위기가 우호적이어서 몰입을 인식할 때, 통상적으로 자신들이 속해있는 조직에 머물려는 경향이 있다[21, 25]. 일반적으로 IT 인력은 전문가로서의 독자적인 업무수행과 더불어 책임 이에 따른 권한에 있어 자율성을 최대한 보장받기를 원하는 경향이 있다[4]. 이는 결국 조직분위기와도 관련이 있다고 볼 수 있다. 또한 McKnight et al.[37]의 연구에서도 업무환경이 중요한 직무만족도에 중요한 요소임으로 언급한 바 있으며, 작업장의 네 가지 특성(직무보안성, 보상의 공정성, 팀 정보공유, 신뢰)을 IT 요원의 중요한 요소로 고려한 바 있다. 이에 조직분위기가 좋을수록 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대할 수 있다. 이에 다음의 가설을 제안할 수 있다.

가설 3 : 조직분위기는 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 보상의 공정성과 직무만족도 간 관계가설

직무만족에 영향을 미치는 또 하나의 중요요인은 급여인데, 급여는 조직 내에서 그리고 사회적으로도 신분의 정도를 나타내는 척도가 되기도 하며 스스로에 대한 자기 가치를 평가하는 지표가 된다. 따라서 급여수준은 일반적으로 직원을 현

직장에 유지하게 하는 원천이 되기도 하며, 역으로 직장에 대한 불만을 불러일으키는 요인이 되기도 한다. 다른 기업의 비슷한 수준의 전문가들에 비해 급여나 보수가 낮다고 생각되면 당연히 이직을 생각하게 된다. 이런 생각은 직무만족에도 영향을 미치게 되는데, 공정한 보수를 받고 있다고 생각되면 당연히 직무만족도는 높아진다[41]. 급여는 당사자 평가를 가장 잘 나타낼 수 있는 객관적 지표이다. Thatcher et al.[50]도 직무의 다양성, 정체성, 피드백, 독립성, 중요성 및 보수의 공평성이 직무만족에 영향을 미치고 이는 다시 조직에의 몰입으로 연결된다는 연구를 발표한 바 있으며, Ang and Slaughter[10]도 직무설계와 관련된 요인은 IT 전문가의 태도, 행동, 직무성과에 큰 영향을 미침을 밝힌 바 있다. 최근 연구로는 McKnight et al.[37] 등이 직무와 관련된 요인으로 피드백, 독립성, 기능다양성, 직무의 중요성 등으로 도입하고, 업무환경요인으로 직장의 안정성, 보수의 공평성, 팀의 정보공유, 경영층 리더십에 대한 신뢰 등을 선정하여 이들 요인들이 IT 종사자의 직무만족과 이직의사에 미치는 영향정도를 분석한 바 있다. 이에 다음의 가설을 제안할 수 있다.

가설 4 : 보상의 공정성은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.5 직무만족도와 이직의도 간의 관계가설

Smith et al.[46]에 의하면 직무만족도는 직무자체, 임금, 승진, 작업조건 및 동료 등에 대한 감정적 상태를 의미하는 것으로 직무환경에 따라 변할 수 있는 속성을 지니고 있다고 주장한 바 있다. 선행연구에서는 직무만족도가 낮을수록 이직의도에 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 제시한 바 있다[3, 5]. 이외에도 선행연구에서는 직무만족도가 조직구성원들의 다양한 성과와 관계가 있으며, 일반적으로 직무만족도가 높아질수록 이직이나 결근이 줄어들어 조직시민행동을 더 많이 보이게 된다고 주장하고 있다[42, 52]. 이에 본 연구에서도 SW 전문인력의 직무만족도는 이들의 이직의도에 부정적인 영향을 미칠 것으로 기대할 수 있어, 다음의 가설을 제안하였다.

가설 5 : 직무만족도는 이직의도에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.6 직무만족도의 매개역할 관련 가설

그동안 선행연구에서는 직무만족도와 이직의도 간의 관계를 규명한 연구는 존재하고 있으나[2, 3], 직무만족도를 매개로 하여 선행변수들과 결과변수인 이직의도간의 관계를 살펴본 연구는 거의 이루어지지 못하였다. 앞서 가설 1~가설 5까지의 제안을 토대로 본다면, 선행연구에서 언급되어 온 일부변수들은 이직의도에 직접적인 영향은 물론 직무만족을 통해서 이직의도가 감소할 수 있는 변수로 고려해볼 수 있다. 이에 다음과 같은 직무만족도를 매개로 한 가설들을 제안할 수 있다.

가설 6 : 직무만족도는 IT 교육에 대한 만족도가 이직의도에 미치는 영향에 매개적인 역할을 할 것이다.

가설 7 : 직무만족도는 직무적합성이 이직의도에 미치는 영향에 매개적인 역할을 할 것이다.

가설 8 : 직무만족도는 조직분위기가 이직의도에 미치는 영향에 매개적인 역할을 할 것이다.

가설 9 : 직무만족도는 보상의 공정성이 이직의도에 미치는 영향에 매개적인 역할을 할 것이다.

3.2.7 업무량, 근무 개월과 직무만족도 및 이직의도 간의 업무량과 근무개월 수의 통제변수역할

일반적으로 조직구성원이 이직하는 경우, 기업에 남아 있는 기존 구성원에게 미치는 부정적 영향은 이직하는 조직구성원의 능력이나 기존 수행업무의 폭에 따라 달라지겠지만, 우선 집단 응집력의 약화, 협동관계의 훼손, 이직자에 대한 후임

이 즉시 대체되지 않을 경우의 담당업무량의 증가 등의 부작용이 나타난다[50]. 물론 긍정적인 효과도 가져다 줄 수 있는데, 예를 들어 이직자가 발생하면 상위직급의 직무가 공석이 되는 경우가 많아 조직 내의 잔류자들에게 보다 나은 직무로의 이동 가능성을 높여주며, 새로 영입되는 신규인력이 조직분위기를 새롭게 변화시켜줄 수도 있다.

따라서 조직은 높은 성과를 내는 핵심인재의 자발적 이직을 최소화하고자 노력하는데, 이직으로 인해 새롭게 채용하는 직원을 전임자와 동일한 능력 발휘를 할 수 있게 하기까지는 많은 시간과 비용이 소요되기 때문이다. 결국 SW 전문인력의 업무량이 많을수록 직무만족도는 감소할 것이며, 이직의도는 증가할 것으로 예상할 수 있다.

한편, Arnold and Feldman[12]는 이들의 연구에서 직원의 나이와 경력이 높을수록 직무만족 및 조직몰입이 높아진다고 주장한 바 있으며, 최무진[5]의 연구에서도 인구통계변수로서 연령과 경력이 직무만족도와 이직의도에 영향을 미친다는 결과를 제시한 바 있다. 이에 본 연구에서는 SW 전문인력의 업무량과 근무개월 수를 통제변수로 고려하여 이직의도와 직무만족도에 영향을 미치는지를 고려하였다.

3.3 연구변수의 조작적 정의

본 연구에서 제안한 연구변수들은 선행연구의 측정문항을 바탕으로 본 연구의 상황에 맞게 일부를 수정하여 구성하였다. 최종적으로 측정에 사용된 연구변수에 대한 설문항목은 <표 2>와 같다.

4. 실증분석

4.1 연구방법 및 표본의 특성

본 연구에서는 설정된 가설 검증을 위해 우선, PLS (Partial Least Square) 분석방법[18]을 이용하였으며, 직무만족도의 매개효과 검증은 Baron and Kenny

〈표 2〉 연구변수의 설문항목

요인	설문 항목	출처 및 참고문헌
이직의도	◦ 나는 향후에 여건이 된다면 직장을 옮길 의향이 있다.	[27, 43]
직무적합성	◦ 현재 수행하고 있는 SW 직무가 나의 적성과 잘 맞는다고 생각한다. ◦ 현재 하고 있는 업무에 대해서 자부심을 느낀다. ◦ 현 직무를 수행하면서 자기 성장이나 계발의 기회가 많다고 생각한다.	[47, 51]
보상의 공정성	◦ 현재 하는 일에 대해 적절한 대가나 보상을 받고 있다고 생각한다. ◦ 내가 받는 연봉 수준은 동일업종 타사 대비 적정하다. ◦ 우리 회사에서 시행하고 있는 복리 후생 제도는 유사 규모의 타기업 대비 적정하다.	[25, 44, 51]
조직분위기	◦ 내부 조직은 구성원과의 의사소통이 원활한 시스템으로 갖추어져 있다. ◦ 현재 근무하고 있는 환경이 쾌적하고 편리하다.	[44, 51]
IT 교육에 대한 만족도	◦ 회사에서 지원하는 교육 훈련 프로그램[사내 교육, 사외 교육 지원 포함에] 대해 전반적으로 만족한다. ◦ 실제 참여한 교육 훈련 시간[시간]	[25]
직무만족도	◦ 회사의 복리후생, 근무환경, 연봉수준, 야근경험 등을 고려하였을 때 전반적으로 만족한다. ◦ 나는 내 일에 대해 전반적으로 만족한다.	[35, 38]
업무량	◦ 실제 하루 근무시간은 평균 어느 정도입니까? [1일 근무 시간] ◦ 야근일수	자체개발
근무개월	◦ 지금까지 SW 분야의 총 근무 연수는 몇 년입니까? [직장을 옮기신 경험이 있는 경우도 이전 직장의 근무 연수를 모두 포함한 SW 분야 총 근무개월]	자체개발

〈표 3〉 응답자 담당직무

IT 서비스		패키지 SW		Embedded SW		디지털콘텐츠	
전체	62.0%	전체	26.3%	전 체	4.8%	전 체	6.8%
컨설팅	6.1%	컨설팅	1.3%	기획	0.6%	기획	0.9%
마케팅/영업	7.0%	마케팅/영업	1.3%	마케팅/영업	0.1%	마케팅/영업	0.2%
개발	35.4%	개발	21.5%	개발	4.2%	개발	5.3%
운영/관리	13.5%	운영/관리	2.2%	운영/관리	0.0%	운영/관리	0.4%

〈표 4〉 이직 경험

(단위 : %)

전체		68.6
SW분야 근무연수	3년 이하	45.7
	4~6년	65.6
	7~9년	83.2
	10~15년	79.9
	16년 이상	85.0

[13]의 방법을 토대로 SPSS를 활용하여 회귀분석을 추가로 실시하였다.

우선, PLS는 이론적인 측정모형과 구조모형에 대해 최적의 실증적 평가를 동시에 할 수 있게 하는 통계적 기법으로 각 구성개념에 대한 척도의 적재치를 먼저 추정한 후 구성개념 간 인과관계를 추정하는 과정을 거친다[27]. PLS에서 구조모형의 검증은 경로계수의 크기와 부호, 통계적 유의성, 선행 변수를 통해 설명되는 최종 종속변수의 결정계수값을 통해 이루어진다. 본 연구에서 연구가설을 검증하기 위하여 PLS를 활용한 이유는 모형전체의 적합성을 측정하기보다는 원인-결과 분석을 하는 것이 주목적이었기 때문이다[17].

본 연구에서 설정한 연구모형의 검증을 위한 설문조사는 2008년 10월부터 12월까지 SW 기업의 전문인력들을 대상으로 전화 접촉 후 e-mail 또는 fax를 통해 실시되었다. 조사대상은 SW 관련 기업의 경우 IT서비스, 패키지SW, 임베디드 소프트웨어산업에 종사하는 SW 인력을 대상으로 하였으며, 임베디드 분야의 전문가는 SW기업이 아닌 회사에 종사하는 인력도 포함시켰다. 설문조사 결과, 총 796명이 설문에 응했으며, 불성실하게 답한 51명을 제외한 745명의 응답결과를 분석에 활용하였다.

응답자가 종사하는 SW 분야를 살펴보면, 'IT서비스' 업종에 종사하는 근무자가 62.0%로 절반이 넘는 수치로 가장 많으며, 다음으로는 '패키지SW'가 26.3%로 높게 나타났으며, '디지털콘텐츠'와 '임베디드 SW'의 인력의 비중은 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 직무별로는 'IT서비스'에서는 '개발'을 담당하는 직무가 35.4%로 가장 많고, 다음으로는 '운영/관리'가 13.5%이며, '패키지SW'에서는 '개발'을 담당하는 직무가 21.5%로 가장 많은 것으로 나타났다.

SW 산업분야의 경력을 살펴보면 '3년 이하'의 경력자가 25.5%로 가장 많으며, 다음으로는 '4~6년'의 경력자가 25.0%로 높게 나타났으며, '16년 이상'의 경력자는 6.6%로 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

4.2 측정모형

측정모형은 일반적으로 수렴타당성과 판별타당성을 이용하여 평가될 수 있다. 수렴타당성은 구성개념에 대한 복합신뢰도(composite reliability), 그리고 평균분산추출(AVE; average variance extracted) 등에 의하여 평가된다. 한편, 판별타당성을 평가하는 방법은 평균분산추출값의 제곱근이 구성개념 간 상관계수값을 상회하는가의 여부와 평균분산추출값 자체가 0.5이상 되는지를 검토함으로써 평가될 수 있다[17, 27]. 측정모형의 분석결과 <표 5>에서 보는 바와 같이 개별항목의 적재치가 표본전체에서 0.5이상으로 나타났으며 모두 유의한 t값을 가지는 것으로 나타났다. 또한, 복합신뢰도가 모두 0.7이상이고, 평균분산추출값도 기준치인 0.5이상[27]을 상회하고 있어 측정모형에 대한 구성개념 간 수렴타당도가 있음이 판명되었다. 또한 평균분

〈표 5〉 측정모형

구성 개념	측정변수	적재치	t-값	복합 신뢰도	AVE
직무 적합성	현재 수행하고 있는 SW 직무가 나의 적성과 잘 맞는다고 생각한다.	0.7339	25.7866	0.827	0.614
	현재 하고 있는 업무에 대해서 자부심을 느낀다.	0.8188	47.4180		
	현 직무를 수행하면서 자기 성장이나 계발의 기회가 많다고 생각한다.	0.7961	47.0439		
IT 교육에 대한 만족도	회사에서 지원하는 교육 훈련 프로그램[사내 교육, 사외 교육 지원 포함]에 대해 전반적으로 만족한다.	0.9654	42.1779	0.694	0.564
	실제 참여한 교육 훈련 시간[시간]	0.8416	39.9774		
보상의 공정성	현재 하는 일에 대해 적절한 대가나 보상을 받고 있다고 생각한다.	0.7957	39.9600	0.831	0.622
	내가 받는 연봉 수준은 동일업종 타사 대비 적정하다.	0.8010	41.9774		
	우리 회사에서 시행하고 있는 복리 후생 제도는 유사 규모의 타기업 대비 적정하다.	0.7686	33.4461		
조직 분위기	내부 조직은 구성원과의 의사소통이 원활한 시스템으로 갖추어져 있다.	0.8579	51.3627	0.874	0.776
	현재 근무하고 있는 환경이 쾌적하고 편리하다.	0.9034	97.9135		
직무 만족도	회사의 복리후생, 근무환경, 연봉수준, 야근경험 등을 고려하였을 때 전반적으로 만족한다.	0.8632	89.0823	0.839	0.722
	나는 내 일에 대해 전반적으로 만족한다.	0.8362	59.2650		
이직의도	나는 향후에 여건이 된다면 직장을 옮길 의향이 있다.	1.000	1.000	1.000	1.000

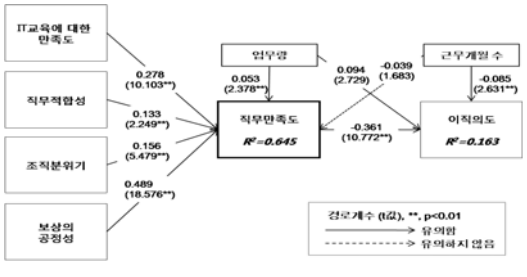
〈표 6〉 상관관계 및 판별타당성

	직무 적합성	IT 교육에 대한 만족도	보상의 공정성	직무 만족도	이직의도	조직 분위기
직무 적합성	1.000					
IT 교육에 대한 만족도	0.206	1.000				
보상의 공정성	0.350	0.350	1			
직무만족도	0.582	0.328	0.684	0		
이직의도	-0.297	-0.140	-0.319	-0.382	1	0
조직분위기	0.541	0.218	0.420	0.559	-0.328	1

산추출값의 제곱근이 모든 구성개념 간 상관계수 값을 상회하는가의 여부를 검토한 결과 <표 6>에서와 같이 요구조건을 충족하는 것으로 나타나 판별타당성도 문제가 없는 것으로 판명되었다.

4.3 구조모형

구조모형의 검증은 경로계수의 크기와 방향성, 통계적 유의성, 선행 변수를 통해 설명되는 최종 종속변수의 결정계수 값을 통해 이루어진다[17]. 본 연구에서는 모든 선행변수에 의해 설명되는 최종 종속변수인 이직의도의 R^2값이 16.3%로 나타났으며, 직무만족도의 R^2



[그림 2] 구조모델 검증결과

값은 64.5%로 나타났다. 이는 Fornell and Larcker[27]가 제시한 적정 검정력 10%를 상회하고 있어 모형에 대한 설명력도 문제가 없는 것으로 나타났다. t-값은

PLS에서 제공하는 부트스트랩 재표본 (bootstrap re-sampling) 절차를 수행하여 계산하였다[18]. t-값을 산출한 결과 [그림 2]와 같이 제시된 가설 1~가설 5는 모두 유의수준 0.01에서 채택되었다. 또한 통제변수인 업무량과 근무 개월 수가 직무만족도와 이직의도에 영향을 미치는 가에 대해 조사해 본 결과, 근무개월 수가 많을수록 이직의도에는 영향을 미치지만 직무만족도에는 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다.

4.4 매개효과분석

직무만족도의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron and Kenny[13]이 제안한 3단계 매개회귀분석(three-step mediated regression)을 시행하였다. Baron and Kenny[13]이 제안한 분석단계에 의하면, 첫째, 매개변수가 독립변수에 회귀되고, 둘째, 종속변수를 독립변수에 대해 회귀분석을 하고, 세 번째, 종속변수를 독립변수와 매개변수에 대해 동시에 회귀분석을 한다.

매개효과가 있기 위해서는 모든 단계에서 순차적으로 유의성이 있어야 한다. 특히 세 번째 단계에서 매개변수는 유의하나 독립변수가 유의하지 않으면 '완전매개효과(perfect mediating effect)'가 있다고 하고,

〈표 7〉 Baron and Kenny[13]을 토대로 한 매개분석 검증결과

매개분석 단계				
[1단계] 독립변수 → 매개변수				
선행변수	결과변수	계수(coefficient)	설명	R^2
IT교육에 대한 만족도	직무 만족도	0.107***(t = 4.484)	모든 독립변수들이 매개변수와 유의한 관계가 증명되어야 함	0.167
직무적합성		0.264***(t = 9.783)		
조직분위기		0.158***(t = 5.702)		
보상의 공정성		0.505***(t = 19.707)		
[2단계] 독립변수 → 종속변수				
선행변수	결과변수	계수(coefficients)	설명	R^2
IT교육에 대한 만족도	이직의도	-0.066(t = -1.819)	모든 독립변수들이 종속변수에도 유의한 관계가 증명되어야 함	0.147
직무적합성		-0.119***(t = -2.895)		
조직분위기		-0.157***(t = -3.724)		
보상의 공정성		-0.196***(t = -4.994)		
[3단계] 독립변수, 매개변수 → 종속변수				
선행변수	결과변수	계수(coefficients)	설명	R^2
IT교육에 대한 만족도	이직의도	0.048(t = -1.428)	IT 교육만족도를 제외한 나머지 변수들은 모두 이직의도에 영향을 미침	0.178
직무적합성		-0.077*(t = 1.760)		
조직분위기		-0.132***(t = 3.086)		
보상의 공정성		-0.124**(t = 2.564)		
직무만족도		-0.184***(t = -3.312)		
Sobel 검증[1]	Z = 4.584**		IT 교육만족도 → 직무만족도 → 이직의도	
	Z = 6.362**		직무적합성 → 직무만족도 → 이직의도	
	Z = 4.889**		조직분위기 → 직무만족도 → 이직의도	
	Z = 7.689**		보상의 공정성 → 직무만족도 → 이직의도	

주) *** $p < 0.01$, ** $p < 0.05$, * $p < 0.1$.

1) z - value = a × b/SQRT [$b^2 \times Sa^2 + a^2 \times S_b^2$] Where a = 독립변수와 매개변수간의 비표준화 회귀계수 [unstandardized regression coefficient], S_a = a 에 대한 표준오차[standard error], b = 매개변수와 종속변수간의 비표준화 회귀계수], S_b = b 에 대한 표준오차[standard error]

매개변수는 유의하나 세 번째 단계의 독립변수 효과가 둘째 단계의 독립변수 효과보다 작으면 '부분매개효과(partial mediating effect)'가 있다고 평가한다.

또한 3단계 회귀분석에서 보다 2단계 회귀분석에서 그 효과가 더 클 경우, 매개변수의 역할이 입증된다고 한바 있다. 이들은 또 직접적으로 영향을 주지 않고 단지 매개변수만을 통해서 영향을 주는 경우, 완전매개효과를 갖는 것으로 판단하고 있다. 이를 위해서는 3단계의 회귀분석에서 매개변수가 통제되었을 때 독립변수가 종속변수에 대해 지니는 효과가 유의적이지 않아야 한다. 추가적으로 본 연구에서는 Sobel 검증을 통해 Z값을 산출하여 매개적 역할에 대해 제시하였다.

본 연구에서 Baron and Kenny의 연구방법을 통해 직무만족도의 매개역할을 통한 SW 전문인력의 이직의도를 살펴본 결과, IT 교육에 대한 만족도는 영향이 없는 것으로 나타났다. 반면에 직무적합성은 완전매개효과가 있는 것으로 나타났다. 또한 조직분위기, 보상의 공정성과 이직의도 관계에서 직무만족도의 매개역할은 2단계와 3단계 회귀분석 결과에 의거 부분 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 본 연구의 결과를 토대로 확인할 수 있는 것은 결국 국내 SW 전문인력의 이직의도를 낮추기 위해서는 이들의 직무에 대한 만족도를 높이는 것이 중요함을 의미한다. 이를 위해서는 조직분위기, 보상에 대한 공정성이 이루어져야 할 것이다. 또한 보유한 기술능력에 맞는 직무를 적절히 배분하고 할당함으로써 직무만족도를 높일 필요가 있다. 추가적으로 Sobel 검증을 통해 독립변수에서 매개변수를 통해 종속변수에 영향을 미치는 효과를 검증한 결과, 모두 2.0이상을 상회하는 것으로 나타나, 직무만족도의 매개적 역할이 유의함을 확인할 수 있다.

4.5 가설 해석 및 토론

PLS 분석방법과 Baron and Kenny[13]의 방법론을 토대로 직무만족도의 매개효과를 분석하여 도출된 본 연구의 가설검증 결과를 기존 연구의 결과와 비교하여 해석하면 다음과 같다.

첫째, IT 교육에 대한 만족도는 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 1(b = 0.278, t = 10.103)은 유의수준 0.01에서 채택되었다. IT 교육에 대한 만족도는 지속적인 자기개발을 위한 중요한 요소이다. 주로 IT 산업의 인력은 전문 직업의 관점에서 자신들의 능력과 경력을 축적할 수 있고, 더불어 자신의 가치를 높일 수 있는 기회요소라 할 수 있다. 이는 IT 교육이 자신들에게 적절한 숙련과 능력을 제공하기 때문에 직무만족도에도 영향을 미친 것으로 판단된다.

둘째, 직무적합성은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 2(b = 0.133, t = 2.249)는 유의수준 0.01에서 채택되었다. Speier and Venktesh [48]는 인간-기술 적합이 이루어지지 않을수록 결근과 이직의도에 긍정적인 영향을 미친다고 언급한 바 있다. 본 연구에서도 유사한 결과를 도출하였다. 결국 SW 인력의 직무가 자신의 보유 기술수준과 적합하다고 인식하게 되면 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치게 된다는 것을 의미한다.

셋째, 조직분위기는 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 3(b = 0.156, t = 5.479)는 유의수준 0.01에서 채택되었다. 통상적으로 IT 인력은 독자적인 업무수행과 더불어 책임 이에 따른 권한에 있어 자율성을 최대한 보장받기를 원하는 경향이 있다 [4]. 즉, 자신들의 업무수행을 위한 조직의 분위기가 우호적이어야 한다는 것이다. 이는 기존에 IT 인력의 직무만족도에 업무환경 및 조직분위기가 중요한 요소로 제시한 McKnight et al.[37]의 연구와도 유사하다. 따라서 SW 인력이 해당 기업에 계속 머물게 하기 위해서는 직원들이 조직에 대해 우호적인 조직분위기를 인식할 수 있도록 하는 것이 필요하다.

넷째, 보상의 공정성은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 4(b = 0.489, t = 18.576)는 유의수준 0.01에서 채택되었다. 본 연구에서 밝혀낸 보상의 공정성은 직무만족에 영향을 미치는 또 하나의 중요요인임을 확인할 수 있다. 급여는 조직 내에서 그리고 사회적으로도 신분의 정도를 나타내는 척도가 되기도 하기에 스스로에 대한 자기가치를 평가하는 지표가 된다. 따라서 급여수준은

〈표 8〉 가설 검증 결과 요약

가설 번호	가설 내용	채택 여부
1	IT 교육에 대한 만족도는 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
2	직무적합성은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
3	조직분위기는 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
4	보상의 공정성은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
5	직무만족도는 이직의도에 부정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
6	직무만족도는 IT 교육에 대한 만족도가 이직의도에 미치는 영향에 매개적인 역할을 할 것이다.	기각(×)
7	직무만족도는 직무적합성이 이직의도에 미치는 영향에 매개적인 역할을 할 것이다.	채택(○)
8	직무만족도는 조직분위기가 이직의도에 미치는 영향에 매개적인 역할을 할 것이다.	채택(△)
9	직무만족도는 보상의 공정성이 이직의도에 미치는 영향에 매개적인 역할을 할 것이다.	채택(△)

주) ○ : 완전매개, △ : 부분매개, × : 매개효과 없음.

일반적으로 직원을 현 직장에 유지하게 하는 원천이 되기도 하며, 역으로 직장에 대한 불만을 불러일으키는 요인이 되기도 한다. 따라서 보상에 대한 공정성을 SW 직원들이 인식하기 위해서는 객관적인 보상에 대한 지표를 제시하는 것이 바람직할 것이다.

다섯째, 직무만족도는 이직의도에 부정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 5(b = -0.361 t = 10.772)는 유의수준 0.01에서 채택되었다. 본 연구에서 나타난 직무만족도와 이직의도간의 부(-)의 관계는 기존선행연구 결과와 동일하다[2, 3, 5].

여섯째, 직무만족도의 매개효과를 검증한 결과, 직무만족도는 IT 교육에 대한 만족도를 제외한 나머지 직무적합성, 조직분위기, 보상의 공정성이 각각 이직의도에 미치는 영향에 매개적인 역할을 하는 것으로 나타났다. 이를 통해 SW 전문인력의 이직의도를 낮추기 위해서는 이들에게 맞는 직무, 업무 활동을 적극적으로 수행할 수 있는 조직분위기, 그리고 보상에 대한 공정한 피드백을 통해 직무만족도를 높여야 함을 확인할 수 있었다.

5. 결 론

5.1 연구의 요약

본 연구는 국내 SW 전문인력의 이직의도를 파악하기 위해 기존의 연구를 토대로 본 연구의 모형을 수립하였으며, 선행연구를 기반으로 설문을 구성하여 설문조사를 실시하였다. 연구모형의 실증분석을 위해 SW 관련 기업의 경우 IT서비스, 패키지SW, 임베디드 소프트웨어산업에 종사하는 SW 인력을 대상으로 최종적으로 745개의 자료를 확보하였고, PLS 및 Baron and Kenny[13]의 방법론을 활용한 직무만족도의 매개변수 역할에 대해서 살펴보았다. PLS와 SPSS를 통한 매개효과분석 결과를 통해 본 연구에서 제안한 5개의 가설은 모두 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구의 결과를 토대로 SW 전문인력의 결정요인들은 직무만족도를 매개로 하여 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

5.2 연구의 시사점

5.2.1 학문적 시사점

첫째, 직무만족도를 매개변수로 하여 SW 인력의 이직의도를 검증한데 있다. 기존의 연구가 직무만족도 또는 이직의도에 중점을 두고 있다면 본 연구에서는 이직의도의 결정요인을 직무만족도로 고려하여, 이를 매개하였을 때의 SW 인력의 이직의도를 보다 구체적으로 살펴보았다는 데에 학술적 의의가 있을 것이다. 기존연구[43, 53]에서 언급되

어 온 직무만족의 수준이 높을수록 이직이나 결근이 줄어든다는 결과를 토대로 직무만족도를 매개로 이직의도를 살펴봄으로써 SW 기업 내 인력의 직무만족도가 얼마나 중요한지를 제시한 점이다.

둘째, 직무만족도에 대한 매개효과를 Baron and Kenny[13]의 방법을 통해 보다 구체적으로 살펴본데에 그 의의가 있다. 우수한 조직구성원을 보유하려는 SW 기업이 높은 성과를 올리기 위한 가장 근본적인 요인으로 직무만족도가 중요한 요인이며, 조직에 대한 충성도가 높고 직무에 만족하는 직원을 보유하는 것이 필수적인데, 이들 구성원의 직무만족은 곧바로 고객 만족으로 이어진다고 볼 수 있다. 이러한 과정을 Baron and Kenny의 연구방법을 통해 직무만족도의 매개역할을 통한 SW 전문인력의 이직의도를 살펴봄으로써, 이직의도의 결정요인이 직무만족도를 통해 이직의도에 완전 또는 부분 매개하는 역할을 살펴봄으로써 변수들 간의 관계를 보다 체계적으로 살펴보았다는 점이다.

셋째, 본 연구에서 제시한 직무만족도의 선행요인은 결국 직무만족도를 높이는 동시에 이직의도를 낮출 수 있는 요인으로 고려될 수 있다. 따라서 본 연구에서 제안한 선행변수들은 IS 인력은 물론 SW 전문인력들이 자신들의 직무만족도를 높일 수 있는 중요한 요소임을 제안한 점에서 그 의의가 있다. 특히 IT 교육에 대한 만족도, 직무적합성, 조직분위기, 보상의 공정성과 직무만족도 및 이직의도간의 관계를 파악함으로써, SW 전문인력들의 이직의도를 적절하게 통제할 수 있는 관리 시스템과 경력관리 프로그램을 개발하는 데 있어 다소 도움을 줄 수 있을 것이다.

5.2.2 실무적 시사점

다음과 같은 실무적 시사점을 제안할 수 있다.

첫째, 조직 내 관리자들은 직무만족도를 높일 수 있는 충분한 유연성을 제공할 필요가 있다. 특히 경영관리자의 경우, 업무에 따른 보상에 대한 공정성을 확보한다면 직무만족도는 높아질 것이며 이직에 대한 위험은 줄어들 것으로 판단된다. 이에 본 연구에서와 같이 직무만족도를 매개로 하여 이직의도 결정요인들과 이직의도간의 관계를 규명한 연구를 통해 향후 정부지원 및 사내 SW 전문인력 지원 정책입안에 일조할 것으로 기대할 수 있다.

둘째, 본 연구는 SW 전문인력의 이직의도를 직무만족도의 매개효과를 통해 확인하였으며, 본 과제를 통해 파악된 결과를 토대로 향후 보다 체계적인 SW 융합인력의 수요 및 공급, 수급상의 불균형 존재 여부와 수급 불균형의 원인 파악 등을 위한 기초 설계 및 자료 수집에 긍정적인 역할을 할 것으로 판단된다.

셋째, SW 전문인력 보유 기업에서 SW 개발을 단순한 부품 수준의 시각으로 보는 것이 아니라 고부가가치화를 위해 없어서는 안 될 중요한 역할로 인식하여 SW 융합 개발 관련된 적극적인 투자(SW 융합 개발 직무 표준화 및 이를 기반으로 한 적극적인 인력 양성)가 요구된다고 할 수 있겠다.

5.3 연구의 한계점과 향후 연구방향

본 연구에서는 국내 SW 전문인력의 이직의도를 파악하기 위해 기존의 연구를 토대로 본 연구의 모형을 수립하였으며, 직무만족도를 매개로 하여 이직의도 결정요인과 이직의도 간의 관계를 살펴보았다. 이를 통해 학문적·실무적 시사점을 제시하였으나, 일부 한계점을 가지며, 이러한 한계점을 극복하기 위해 향후 연구가 진행되어야 할 것이다.

첫째, 이직의도를 측정하는데 있어 단일차원의 문항으로 이직의도를 측정한 점이다. 향후 연구에서는 다차원 척도를 토대로 SW 인력의 이직의도를 측정할 필요가 있을 것이다.

둘째, SW 기술의 경우, 초급, 중급, 고급 수준으로 구분된다[8]. 이에 보유 기술 수준에 따라 이직의도가 어떻게 달라지는지를 살펴보는 것도 중요한 연구가 될 것으로 판단된다. 이외에도 소속 기업의 규모에 따라 대기업과 중소기업의 소속되어 있는 SW 전문인력의 이직의도가 어떻게 차이가 있는지를 살펴보는 것도 중요한 연구가 될 것이다.

셋째, 본 연구에서 제안한 연구모형과 관련하여 이직의도와 관련된 핵심변수로 직무만족도만을 고려하였다. 그러나 보다 견고한 연구가 되기 위해서는 고용형태 등의 여러 변수들을 적용하여 이직의도 관련 결정요인 연구모형을 확장할 필요가 있다.

참 고 문 헌

[1] 강성수, 유우정, 황용수, "중소기업의 직무적 합성과 지각된 공정성이 자발적 이직의도에 미치는 영향", 「통상정보연구」, 제10권, 제2호 (2008), pp.325-348.

[2] 이덕로, 김찬종, "직무만족과 이직의도와의 관계에 관한 연구 : 고용형태의 조절효과를 중심으로", 「인적자원관리연구」, 제13권, 제1호 (2006), pp.123-144.

[3] 이선로, 김기영, "국내 IT 요원의 이직의도 결정요인에 관한 실증연구 : 리더십과 임파워먼트를 중심으로", 「정보화정책」, 제13권, 제4호(2006), pp.85-107.

[4] 조남재, 정원석, 유재훈, e-business 추세에 따른 IT 인력의 이직의도에 관한 연구, 「경영정보학회 학술대회논문집」, 2000.

[5] 최무진, "국내 IS 요원의 이직의도의 결정요인에 관한 연구", 「경영정보학연구」, 제11권, 제1호(2001), pp.45-60.

[6] 최승준, 고수일, 백윤정, 장은미, 정진철, 한주희 번역, *인적자원관리론*, (Fundamentals of Human Resource Management, Noe, R. A., J. R. Hollenbeck, B. Genhart, P. M. Wright). 학술정보사, 2005.

[7] 한국소프트웨어진흥원 정책연구센터, 「2009년 글로벌 소프트웨어 시장전망」, pp.60-74.

[8] 한국소프트웨어진흥원, 「국내 SW 전문인력 현황 조사 보고서」, 2008.

[9] Ahuja, M., K. Chudoba, C. Kacmar, D. McKnight, and J. George, "IT Road Warriors : Balancing Work-Family Conflict, Job Autonomy, and Work Overload to Mitigate Turnover Intentions", *MIS Quarterly*, Vol.31, No.1(2007), pp.1-17.

[10] Ang, S. and S. A. Slaughter, "Work Outcomes and Job Design for Contract versus Permanent Information Systems Professional on Software Development Teams", *MIS Quarterly*, Vol.25, No.3(2001), pp.321 - 350.

[11] Armstrong, D. J., C. K. Riemenschneider, M. W. and Allen, M. F. Reid,, "Advancement, Voluntary Turnover and Women in IT : a Cognitive Study of Work-Family Conflict", *Information and Management* Vol.44(2007), pp.142-153.

[12] Arnold, H. J. and D. C. Feldman, "A Multivariate Analysis of the Determinants of Job Turnover", *Journal of Applied Psychology*, Vol.67(1982), pp.350-360.

[13] Baron, R. M. and D. A. Kenny, "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, No.6(1986), pp.1173-1182.

[14] Baroudi, J. J. "The Impact of Role Variables on IS Personnel Work Attitudes and Intentions", *MIS Quarterly,* Vol.9, No.4(1985), pp. 341-356.

[15] Bartol, K. M., "Turnover Among DP Personnel: A Causal Analysis", *Communications of the ACM* Vol.26, No.10(1983,) pp.807-811.

[16] Carsten, J. and P. Spector, "Unemployment, Job Satisfaction, and Employee Turnover : A Meta-analytic test of the Munchinsky Model", *Journal of Applied Psychology*, Vol.73, No.3 (1987), pp.374-381.

[17] Chin, W. W., "Issues and Opinion on Structural Equation Modeling", *MIS Quarterly*, Vol.22, No.1(1998), pp.7-16.

[18] Chin, W. W., Frye, T.(2001), PLS-Graph User's Guide Version 3.0, Faculty of Management, University of Calgary, Calgary.

[19] Cole, M. and H. Bruch, "Organizational Identity Strength, Identification, and Commitment and Their Relationships to Turnover Intention: Does Organizational Hierarchy Matter?", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.27 (2006), pp.586-605.

[20] Coombs, C. R., "Improving Retention Strategies for IT Professionals Working in the Public Sectors", *Information and Management*, Vol.46(2009), pp.233-240.

[21] Cotton, J. L. and J. M. Tuttle, "Employee Turnover : A Meta-Analysis and Review with Implications for Research", *Academy of Management Review*, Vol.11, No.1(1986), pp.55-70.

[22] Cropanzano, R., D. Rupp, and Z. Byrne, "The Relationship of Emotional Exhaustion to Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behaviors", *Journal of Applied Psychology,* Vol.88, No.1(2003), pp.160-169.

[23] Cropanzano, R., D. Rupp, C. Mohler, and Schminke, M. *Three Roads to Organizational Justice in Research in Personnel and Human Resources Management*, J. Ferris[ed.], JAI Press, Greenwich, CT, (2001), pp.1-113.

[24] Dittrich, J. E., J. D. Couger, and R. A. Zawacki, "Perceptions of Equity, Job Satisfaction, and Intention to Quit among Data Processors", *Information and Management*, Vol.9, No.2 (1985), pp.67-75.

[25] Farrell, D. and C. Rusbult, "Exchange Variables as Predictors of Job Satisfaction, Job Commitment, and Turnover : The Impact of Rewards, Costs, Alternatives, and Investments", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.28, No.1(1981), pp.78-96.

[26] Fishbein, M. and Ajzen, I. Belief, Attitude, Intention and Behavior, Reading, MA Addison-Wesly, 1985.

[27] Fornell, C. and D. F., Larcker. "Structural equation models with unobservable variables and measurement errors, Journal of Marketing Research, Vol.18, No.2(1981), pp.39-50.

[28] Griffeth, R. W., P. W. Hom, and S. Gaertner, "A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover : update, moderator tests, and research implications for the next millennium", *Journal of Management*, Vol.26(2000), pp.463-88.

[29] Hackman, J. R., *Work Redesign*, Addison-Wesley, Reading, MA, 1980.

[30] Igbaria, M. and Greenhaus, J., "Determinants of MIS Employees' Turnover Intentions: A Structural Equation Model", *Communications of the ACM*, Vol.35, No.2(1992), pp.34-49.

[31] Igbaria, M. and Siegel, S. R., "The Reasons for Turnover of Information Systems Personnel", *Information and Management*, Vol.23(1992), pp.321-330.

[32] Igbaria, M., S. Parasuraman, and M. K. Badawy, Work experiences, Job Involvement, and Quality of Work Life among Information Systems Personnel, *MIS Quarterly* Vol.18, No.2(1994), pp.175-201.

[33] Igbaria, M., and T. Guimaraes, "Exploring Differences in Employee Turnover Intentions and its Determinants Among Telecommuters and Non-Telecommuters", *Journal of Management Information Systems,* Vol.16, No.1(1999), pp.147-164.

[34] Jiang, J. and G. Klein, "A Discrepancy Model of Information Systems Personnel Turnover", *Journal of Management Information Systems*,

Vol.19, No.2(2002), pp.249-272.

[35] Joseph, D., K. Ng, C. Koh, and S. Ang, "Turnover of IT Professionals : A Narrative Review, Meta-Analytic Structural Equation Modeling, and Model Development", *MIS Quarterly*, Vol.31, No.3(2007), pp.1-31.

[36] Kelly, H. and J. Thibaut, *Interpersonal relations : A theory of Interdependence*, New York. Wiley, 1978.

[37] McKnight, D. H., B. Phillips, and B. C. Hardgrave, "Which Reduces IT Turnover Intention the Most : Workplace Characteristics or Job Characteristics?", *Information and Management*, Vol.46, No.3(2009), pp.167-174.

[38] Meyer, J. and N. Allen, *Commitment in the Workplace : Theory, Research, and Application*, Sage Publications, California, 1997.

[39] Mitchell, T., B. Holtom, T. Lee, C. Sablynski, and M. Erez, "Why People Stay : Using Job Embeddedness to Predict Voluntary Turnover", *Academy of Management Journal*, Vol.44, No.6(2001), pp.1102-1121.

[40] Mitchell, A., "Offshore Labor Markets Impact IT Outsourcing", Technewsworld, September 28, 2004 available online at ttp://www.technewsworld.com/story/36949.html.

[41] Moore, J. E., "One Road to Turnover : An Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals", *MIS Quarterly*, Vol.24, No.1(2000), pp.141-148.

[42] Robbins, P. S., *Organizational Behavior*, 11th ed. Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice-Hall. Inc., (2005), pp.86-89.

[43] Ruby, A., "Internal Teacher Turnover in Urban Middle School Reform", *Journal of Education for Students Placed at Risk*, Vol.7, No.4(2002), pp.379-406.

[44] Rusbult, C. and D. Farrell, "A Longitudinal Test of the Investment Model : The Impact on Job Satisfaction, Job Commitment, and Turnover Variations in Rewards, Costs, Alternatives, and Investments", *Journal of Applied Psychology*, Vol.68, No.3(1983), pp.429-438.

[45] Smith, C., D. W. Organ, and J. P. Near, "Organizational Citizenship Behaviors, Its Nature and Antecedents", *Journal of Applied Psychology*, Vol.68, No.4(1983), pp.653-663.

[46] Spector, P., *Industrial and Organizational Psychology : Research and Practice*, Wiley, New York, 1996.

[47] Spector, P., *Job Satisfaction : Application, Assessment, Causes and Consequences*, Sage Publications, Thousand Oaks, California, 1997.

[48] Speier, C. and V. Venkatesh, "The Hidden Minefields in the Adoption of Sales Force Automation Technologies", *Journal of Marketing*, Vol.66, July(2002), pp.98-111.

[49] Staw, B. M., "The Consequence of Turnover", *Journal of Occupation Behavior*, (1980), pp.253-273.

[50] Thatcher, J. B., L. P. Stepina, and R. J. Boyle, "Turnover of Information Technology Workers : Examining Empirically the Influence of Attitudes, Job Characteristics, and External Markets", *Journal of Management Information Systems,* Vol.19, No.3(2002), pp.231-261.

[51] Van Dam, K., "Employee Attitudes toward Job Changes : An Application and Extension of Rusbult and Farrell's Investment Model", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.78, No.2(2005), pp.253-273.

[52] Wagner, J. A.III. and J. R. Hollenbeck, *Organizational Behavior : Securing Competitive Advantage,* 5th ed. Msaon. Ohio : South-Western, (2005), pp.135-140.

[53] Williams, L. J. and J. T. Hazer, "Antecedents

and Consequences of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Turnover Models : A Reanalysis using Latent Variable Structural Equation Methods", *Journal of Applied Psychology*, Vol.71, No.2(1986), pp.219-231.

◈ 저 자 소 개 ◈

권 문 주 (mjkwon@nipa.kr)

한양대학교 법학과를 졸업한 후 성균관대학교에서 경영학 석사와 박사 학위를 취득하였다. 정보통신산업진흥원에서 SW산업정책 및 인력양성업무를 담당하였으며, 주요 관심분야는 SW산업정책, IT · SW 인력양성, 이러닝 등이다.

박 상 철 (sangch77@gmail.com)

성균관대학교 경영전문대학원에서 석사를 마치고, 동 대학원에서 경영학 박사 학위를 취득하였다. 현재 서강대학교 경영전문대학원 서비스시스템 경영공학과 박사후연구원으로 재직 중에 있다. 주요 연구분야는 인터넷 소비자행동, 정보시스템 평가, 클라우드 컴퓨팅, escalation of commitment 등이다.