韓國IT서비스學會誌
第17卷 第2號
2018年 6月, pp.1-16

Journal of Information Technology Services
https://doi.org/10.9716/KITS.2018.17.2.001

중소IT서비스기업 종사자의 이직의도에 미치는 영향요인에 관한 연구 : 리더십-문화 적합성의 조절효과를 중심으로*

김창규** · 배복태***

An Analysis of Factors Influencing the Turnover Intension of IT Service Employees in SMEs : Focusing on the Moderating Effect of Congruity between Leadership-Organizational Culture*

Changkyu Kim** · Boktae Bae***

■ Abstract ■

Large corporations have the work and roles of employees clearly defined in accordance with their established internal structure whereas small and mid-sized firms may lack an official job specification or a written job description, causing ambiguity in the role of employees. In IT service companies, especially, there is a relatively large number of tasks requiring one person to play multiple roles and they are often highly dependent on few key players. In this reality where about 80% of the job seekers end up in SMEs, it is therefore necessary to look into how the turnover factors such as job strain and occupational burnout caused by the role ambiguity from extra work affect the turnover intentions of small and medium sized IT service firm employees.

The outcome of this study is as follows. First, the relationship between job strain and turnover intention has been examined to find that a weak inverted U shaped relationship exists between role overload, which is a subset of job strain, and turnover intention. Second, the hypothesis based on the competing values framework has been tested that the fitness with organizational leadership and culture would moderate the relationship between job strain and turnover intention and it has been confirmed that the degree of relationship between role conflict and role ambiguity, the subsets of job strain, and turnover intention has changed. In conclusion, in order to discourage turnover intention, it is necessary to increase the fitness with the organization and leadership or generate a sufficient level of strain in case of an organization with low fitness.

Keyword : Turnover Intension, Curved-Linear Relationship, Moderation Effect, Competing Values Approach, Leadership, Organizational Culture

Submitted : November 10, 2014 1st Revision : March 8, 2018 Accepted : June 14, 2018

* 이 논문은 2015년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2015S1A5B5A07043629).

** 광운대학교 경영학부 시간강사, 주저자, 교신저자
*** 데이터솔루션, 대표이사

1. 서 론

IT 솔루션 기업인 GFI 소프트웨어는 10인 이상의 IT 운영자를 보유한 미국 200여 개 기업 IT 종사자의 68%가 직무스트레스로 이직을 고려한다고 보고했다. 직무에 스트레스를 느낀다는 응답자가 전년 대비 12%가 증가했으며, 업무 과다로 가족/개인 시간이 줄었다는 응답자가 35%, 또한 관계에 심각한 손상을 입었거나 직업을 잃은 응답자가 24%를 차지했다. 그리고 응답자의 1/3이 불면증에, 응답자의 1/4이 스트레스 관련 질병(전년 대비 20% 증가)에 시달리고 있는 것으로 나타났다.

SI 전문 인력의 이직에 의한 기업의 비밀 유출, 고객과의 관계 단절은 고스란히 기업 손실이 된다. 특히, 중소기업에서는 인력의 유치보다 유지가 더 중요한데, 규모와 업력이 짧은 중소기업의 한계는 충분한 내부자원 보유를 어렵게 한다. 유일한 유인수단은 특징적인 조직문화와 끈끈한 대인관계이며, 리더의 역할과 책임이 막중하다고 할 수 있다.

본 연구에서는 국내 중소IT서비스기업의 이직현상을 올바르게 파악해 성과 향상에 기여하고자 한다. 즉, 충분한 문헌고찰을 거쳐서 이직의도의 주요 영향요인을 도출하고, 이들 영향요인과 이직의도의 관계를 조직문화와 리더십 간에 상호적합성이 어떻게 조절하는지 실증하고자 한다.

2. 이론적 배경과 연구가설

2.1 이직의도와 영향요인

이직은 조직을 자발적으로 이탈하는 행동을 말하지만, 이직의도(turnover intension)는 비록 지금까지 실현되지는 않았으나 조직 이탈을 고려하는 상태를 말한다. 대다수 연구에서 실제 이직 여부 대신 이직의도를 종속변수로 사용한다. 실제 행동 전에 태도변수인 의도가 선행하므로(Ajzen and Fishbein, 1977), 이직의도는 실제 이직의 예측변수가 될 수 있다(Steel and Ovalle, 1984).

이직의도에 미치는 영향 요인들은 연구자마다 다양한 견해를 보이는데, 이를 종합하면 개인특성, 직무특성, 조직특성, 외부환경요인 등으로 나눌 수 있다(Cotton and Tuttle, 1986; Shah et al., 2010; Porter and Steers, 1973; Steers et al., 1979). 개인특성에는 연령, 성별, 결혼 유무, 학력 등과 같은 개인 신상과 근속기간, 이직 경험, 가족의 지지, 자기계발 수준 등이 있다. 직무특성에는 급여 수준과 자아실현, 직무자율성과 안정성, 직무역할(갈등, 명확성), 업무강도, 경력개발, 이해관계자와의 관계 등이 있다. 조직특성에는 조직의 미션과 비전, 경영자의 리더십, 조직 공정성(보상, 절차, 상호 등), 복지제도, 고용 안정성 등이 있다. 외부환경요인으로는 구직 기회, 사회적 인식, 노동조합의 존재 등이 포함된다(Kim and Kang, 2008).

2.2 직무긴장과 이직의도 간에 관계

이직의도의 영향요인에 관한 연구가 광범위하게 이루어지면서, 다양한 영향 변수가 밝혀졌다. 이직의도의 선행요인에 대한 실증 결과, 직무긴장, 즉 직무스트레스와 역할 갈등, 역할모호성 등이 이직의도 예측에 중요한 변수로 드러났다(Park and Kwon, 2008; Kwon, 2006; Lee and Shin, 2012; Zivnuska et al., 2002).

최근 직무성과와 스트레스의 관계를 규명하는 연구가 진행되면서 학자들은 스트레스와 긴장의 개념을 구별하여 사용한다. Hall and Mansfield(1971)에 따르면 스트레스(stress)는 조직과 개인에 작용하는 외적인 힘이며, 긴장(strain)이란 외적인 스트레스로 인해서 내부 시스템의 상태가 변화하는 것이다. 따라서 본 연구에서는 이직의도의 영향요인으로 생리적이나 원인적인 측면의 스트레스보다는 심리적, 결과적인 측면의 스트레스인 '긴장'이라는 개념으로 접근하는 것이 바람직하다고 판단한다.

직무긴장과 이직의도 간에 관계를 연구한 대다수의 연구에서 둘 간에 정(+)의 관계를 실증한다

(Mosadeghrad et al., 2011; Jensen et al., 2013; Kwon, 2006; Sung and Kwon, 2013). Mosadeghrad et al.(2011)은 이란 소재의 병원 종사자로부터 직무스트레스에 의한 노동생활의 질(quality of working life, QWL)이 이직의도에 미치는 영향을 검증했다. 응답자의 26%가 높은 직무스트레스를 호소했으며, 스트레스와 QWL, 또 QWL과 이직의도 간에 서로 부(-)의 관계가 나타났다. 요약하면, 직무스트레스는 이직의도와 정(+)의 관계가 있다. Sung and Kwon(2013)은 사회복지사의 직무책임감(성과)과 업무부담, 역할모호성(조직 설계)이 이직의도에 미치는 영향과 소진의 매개효과를 검증하였다. 그 결과, 역할모호는 이직의도에 정(+)의 영향을, 업무과정과 역할모호가 소진에 정(+)의 영향을 끼쳤고 다시 소진이 이직의도에 정(+)의 영향을 끼쳤다.

반면, 최근 몇몇 연구에서는 어느 정도의 긴장이 오히려 직무성과에 긍정적인 영향을 주는 역 U자(inversed U-curve)형의 관계가 있음을 주장한다(Yerkes and Dodson, 1908; Broadhurst, 1957; Christianson, 1992). Yerkes and Dodson(1908)은 흥분수준과 기억력 간에 관계에서 긴장과 성과의 관계가 역 U자형이라는 임상실험 결과를 제시했다. 즉, 긴장의 수준이 적당히 높아지면, 사람의 정보처리와 자극반응 능력이 높아지므로 중간 정도의 긴장이 직무 수행의 효율성을 극대화한다는 것이다(Broadhurst, 1957). 또한, 긴장의 수준이 높으면 쉬운 과제가, 반대의 경우는 어려운 과제의 수행성과가 높았다. Schabracq et al.(2003)은 낮은 긴장감이 짜증과 집중력, 무관심, 지루함을 불러일으켜 직무성과 하락을 초래한다고 했다. 반면, 너무 높은 긴장감을 조성하면 종업원에게 과도한 요구로 작용해 오히려 목표 달성을 하지 못한다고 하였다. Christianson(1992)에 따르면 적당한 긴장은 직원태도와 행동에 긍정적인 영향을 준다. 즉, 낮은 수준의 긴장이 점차 높아지면서 조직원은 도전 의식을 가지는데, 이상적인 수준을 넘어서면 직무성과가 오히려 하락한다. 따라서 이러한 직무성과의 저하는 직무불만족 및 조직몰입과 충성도를 낮추어 결국에는 이직의도를 높이는 원인이 될 수 있다.

요약하자면, 너무 낮은 수준의 긴장과 너무 높은 수준의 긴장은 종업원이 이직의도를 높이는 결과를 초래할 것이다. 따라서 아래와 같은 가설을 제시할 수 있다.

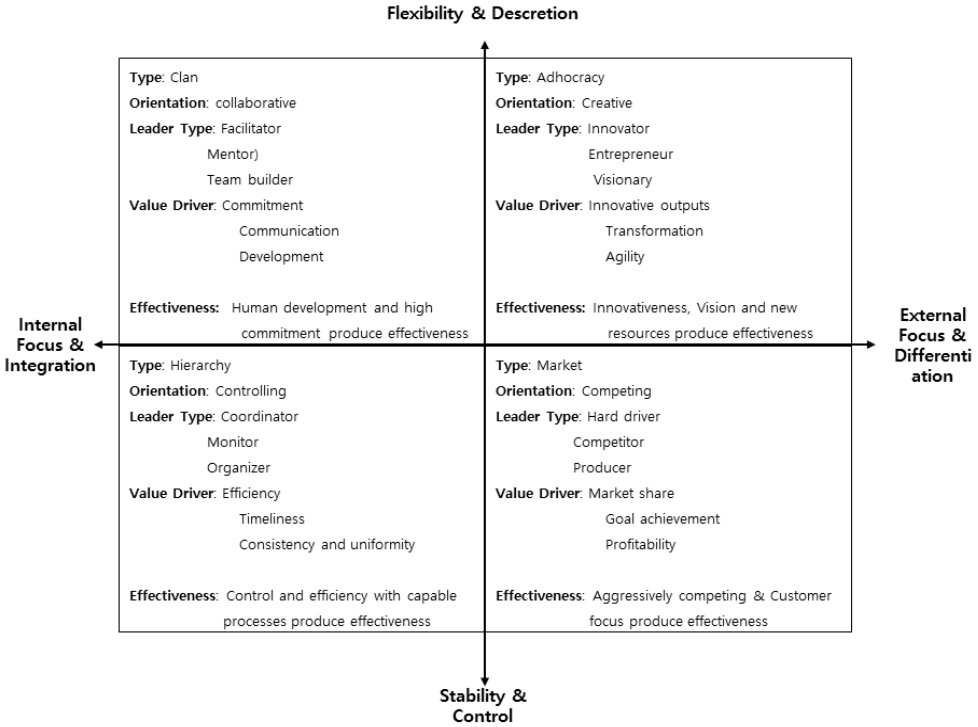
가설 1 : 직무긴장은 이직의도와 U자(U-curve)형 관계가 있을 것이다.

2.3 리더십과 조직문화 적합성의 조절효과

Cameron and Quinn(2011), Quinn and Rohrbaugh (1981)의 경쟁가치모형(Competing Values Approach)은 개별적으로 연구한 조직의 효과성에 관한 다양한 모형을 하나의 분석틀(framework)로 통합하려는 시도, 즉 메타 이론(meta theory)에서 시작했다.

경쟁가치모형은 지향점(focus)을 기준으로 기존 조직의 유지를 위한 내부 통합과 조정을 강조하는 내부지향 조직과 외부 환경과의 상호작용과 분화에 초점을 둔 외부지향 조직으로 구성되는 수평축이 있다. 그리고 조직구조(structure)를 기준으로 안정과 통제를 강조하는 조직과 유연성, 재량권에 초점을 둔 조직으로 구성되는 수직축이 있다. 이들 차원 양 끝에 서로 경쟁하거나 모순되는 가치를 배치하여서 이 틀을 경쟁가치모형이라고 부른다. 이를 도식화한 것을 <Figure 1>에 제시하였다.

경쟁가치모형은 조직이 서로 상반되거나 보완할 수 있는 가치를 동시에 추구한다는 사실을 개념화한 모형이라는 것에 큰 의미가 있다(Yu and Wu, 2009). 즉, 통제와 유연성은 상충적인 개념이지만 실제로는 상호배타적이지 않고, 서로 적정 범위 내에서 상호존재하며 균형을 추구할 수 있다는 점을 전제로 한다. 이는 실제 조직이 직면한 복잡성 문제를 반영한 것이며, 조직의 선택 범위를 넓히고 효과성을 증대시킬 수 있는 틀을 제공함으로써 조직의 효과성 측정에 널리 사용될 수 있다(Yu and Wu, 2009).



〈Figure 1〉 Leadership and Effectiveness, Competing Value Model, Cameron and Quinn(2011), p. 46.

Quinn(1990)는 경쟁가치모형에서 리더십 유형과 조직문화 유형을 경쟁가치를 기준으로 분류하고 그 적합관계를 제시했다. 구체적으로 촉진자/멘토 리더십-관계지향 문화, 혁신가/기업가 리더십-혁신지향(개방체제) 문화, 관리자/감시자 리더십-위계지향 문화, 목표달성/생산독려형 리더십-과업지향 문화가 적합관계를 이룬다고 했다(Choi and Kim, 2010; Joen and Shin, 1995). 즉, 상황이론(Contingency Theory)의 관점을 적용해보면, 리더십과 조직문화의 적합성이 높을수록 이직의도가 낮아짐을 예측할 수 있다. Cameron and Quinn (2011)의 경쟁가치모형에 의하면 대부분의 조직은 지배적인 특정의 문화를 발전시킨다. 수천 개의 조직을 대상으로 조직문화를 연구한 결과, 약 80%가 넘게 경쟁가치모형에 제시되고 있는 하나 이상의 특유한 문화를 개선시키고 있는 것으로 나타났다. 또한 경쟁가치 모형에서는 각 유형별로 리더십 유형과 조직문화를 상호 적합한 관계로 설정한 상태에서 논의가 이루어지고 있다. 즉 합리적 목표 모형에서 목표달성형, 생산독려형 리더십과 과업지향 문화가, 인간관계 모형에서는 후견인현, 촉진자형 리더십과 관계지향 문화가, 개방체제 모형에서는 정치인형, 혁신적응자형 리더십과 혁신지향 문화가 적합한 관계로 설정된다. 그리고 경쟁가치 모형은 각 모형별로 제시한 리더십과 조직문화가 상호 적합관계에 놓여 있을 경우가 그렇지 못할 경우에 비해 더 조직 효과성이 높다는 것을 역설하고 있다.

또, Chatman(1991)은 개인과 조직의 가치 적합성(Person-Organization Fit)이 조절역할을 함으로써 직무만족을 높이고 이직에 부정적 영향을 미친다는 결과를 제시하였다.

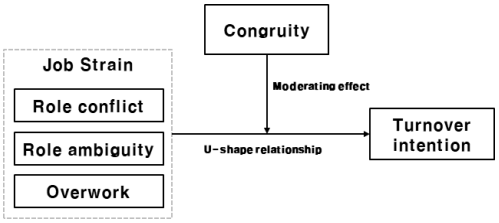
Jeon and Shin(1995)은 조직문화 유형과 리더십 유형의 적합성 관계를 실증 분석하여, 서로 간의 적합성을 통해 조직 효과성의 차이를 규명했다. 분석 결과, 어떤 특정한 조직문화 유형에는 어떤

특정의 리더십 유형이 지배적으로 연결되어 적합구조를 형성하였으며, 조직문화 유형과 리더십 유형이 적합하면 그렇지 않을 때보다 조직만족과 몰입에 우수한 성과를 보였다.

이와 같이 개인-조직 적합성이 직무와 관련된 영향요인과 이직의도와의 관계에서 조절역할을 하고 있기 때문에 본 연구에서는 리더십-문화 적합성도 직무관련 영향요인 즉, 직무소진과 직무역할과 이직의도와의 관계를 조절할 것이라는 연역적 추론이 가능하다. 즉, 개인의 차원은 리더십과 상응이 되며, 조직은 문화와 대등이 되기 때문에 개인-조직의 적합성은 리더십-문화의 적합성으로 충분히 그 논리를 확장할 수 있다.

가설 2 : 리더십과 조직문화의 적합성은 직무긴장과 이직의도 간에 관계를 조절할 것이다.

본 연구의 우선 과제는 리더의 경쟁가치리더십과 구성원들이 지각한 조직문화를 규정하고 둘의 적합성을 산출하는 것이다. 이후 직무긴장이 이직의도에 미치는 영향을 검증하고, 이들 간에 관계를 리더십-문화 적합성이 어떻게 조절하는지 확인하고자 한다. 이를 도식화하면 <Figure 2>와 같다.



〈Figure 2〉 Research Model

3. 연구방법론

3.1 표본과 자료 수집

중소IT서비스기업 종사자의 이직의도에 영향을 주는 요인을 규명함으로써 궁극적으로 이직률을 감소에 기여하고자 한다. 따라서 본 연구의 모집단은 중소 SI 기업 종사자라고 할 수 있다.

가설 검증을 위해 2014년 8월 15일부터 9월 15일까지(30일간) 중소IT서비스기업 종사자를 대상으로 웹 설문(web survey)을 수행하였다. 그 결과, 419개의 표본을 수집할 수 있었으며, 불성실한 응답 표본을 제외한 418개를 분석에 사용했다.

표본 특성을 살펴보면, 남자가 325명(77.6%)으로 여자 94명(22.4%)보다 많은 편이다. 응답자의 평균 연령은 32.6세(표준편차 6.2)이며 최연소는 20세, 최고령자는 56세였다. 기혼자는 180명(43.0%)으로, 미혼자가 239명(57.0%)에 비해서 근소하게 적다. 현업 경력 기간의 평균은 6.3년(표준편차 5.4)으로 최장 경력기간은 29년으로 나타났다. 그리고 신입으로 현 조직에 입사한 응답자의 수는 210명(50.1%)으로 경력직 209명(49.9%)과 비교해서 거의 비슷한 수준이다. 그리고 중소IT서비스기업의 규모는 평균 79.2명(표준편차 76.1)으로 최소 5명에서 최대 300인까지 분포한다.

3.2 변수의 조작적 정의와 측정

이직의도는 이직의 선행변수로서 가까운 장래에 자발적으로 조직을 떠날 가능성으로 정의하고(Kwon, 2006; Sung and Kwon, 2013; Zivnuska et al., 2002), 5개 문항을 Likert 7점 척도로 측정했다.

대다수 조직과 스트레스 연구에서는 역할 갈등(role conflict)과 모호성(ambiguity)을 직무(job)/조직(organization)/역할(role) 스트레스, 직무긴장(job tension), 역할긴장(role strain) 등으로 개념화한다(Wooten et al., 2010). 본 연구에서는 여러 선행연구들을 바탕으로 역할갈등, 모호성, 업무부담 등을 직무긴장의 하위차원으로 구분했다. 이때, 역할갈등(role conflict)은 역할담당자에 대한 상반된 요구와 불일치의 지각으로 정의할 수 있다(Rizzo et al., 1970; Sung and Kwon, 2013). 둘째, 역할모호성(role ambiguity)은 직무관련 행동에서 지각되는 명확성 또는 예측가능성의 결여로 정의한다(Rizzo

et al., 1970; Ha and Liang, 2012). 마지막 업무부담(workload)은 업무량이 많아 업무수행이 어렵거나 성과목표가 높아서 성취하기가 어렵다고 느끼는 경우를 말한다(Hall and Mansfield, 1971; Wooten et al., 2010). 하위차원별로 4문항씩 총 12문항을 Likert 7점 척도로 측정했다.

경쟁가치리더십과 경쟁가치조직문화는 Cameron and Quinn(2011)의 경쟁가치모형에서 차용했다. 우선, 리더십은 Quinn et al.(1990)의 8개 유형으로 구분할 수 있으나 세분화는 적합성 지수 산출이 복잡해지고 대규모 표본을 확보해야 하는 등의 문제가 있어서 4개로 축소했다. 즉, 관계지향 리더십은 조직 단합 유지, 자율적인 조직 운영을 중심으로 하는 리더십 특성을 보이며, 혁신지향 리더십은 자율성, 진취적 사고를 강조하는 리더십 특성을 보인다. 위계지향 리더십은 조직체계 유지와 업무의 체계성 확보에 주력하는 리더십 특성을 보이며, 과업지향 리더십은 목표 달성과 자기완성을 중심으로 하는 리더십 특성을 가진다. 경쟁가치조직문화는 4개 유형으로 측정하였는데, 관계지향 문화는 가족적이고 인간미 넘치는 분위기로 응집성을 강조한다. 또, 혁신지향 문화는 매우 생동감 있으며 활기가 넘치는 문화를 지향하며 창의성과 도전정신에 의한 조직발전을 강조한다. 위계지향 문화는 구성원들이 공식화된 규칙을 중심으로 결속하며 조직의 안정성 확보에 초점을 둔다. 과업지향 문화는 구성원들이 계획과 목표달성을 중심으로 결속되며 효율성을 강조한다. 이처럼 경쟁가치리더십과 조직문화는 4개의 차원으로 구성하였으며, 차원별로 4개 문항씩 총 16개 항목을 Likert 7점 척도로 측정했다.

경쟁가치모형에 기반을 둔 후속 연구는 대다수 조직에서 특정한 단일 가치나 목표만을 추구하지 않으며, 특히 성과가 좋은 조직일수록 내향-외향, 안정-유연성처럼 배타적인 것으로 보이는 가치를 모두 경쟁적으로 추구한다(Lee, 2007). 조직에 복합적으로 나타나는 리더십-문화의 특성을 고려하기 위해서 리더십-문화의 적합성은 각 4개 차원(관계, 혁신, 위계, 과업지향)으로 측정한 리더십과 문화의 각 요인점수를 계산한 후 서로 대응(match)하는 차원의 차이를 절대값으로 계산하여 모두 합산했다.[1)]

4. 분석 결과

4.1 집중 및 판별 타당성 검증

설문조사를 할 때, 이해타당성 확보를 위해서 각 구성개념을 복수문항(multi-item)으로 측정하였다. 타당성과 신뢰성 확인을 위해서 AMOS를 이용한 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)을 시행하였는데, 이 방법은 선행연구의 이론적 배경이나 논리적 근거를 중요시하므로 이론 검증에 더 효율적이다.

집중 타당성이 있다고 판단하려면 우선 표준화된 요인부하량(standardized factor loading)의 범위가 최소 0.5~최대 0.95면서 통계적 검증이 유의해야 한다. 그리고 평균분산추출값(Average Variance Extracted)이 0.5 이상, 개념 신뢰도(Construct Reliability) 0.7 이상이어야 한다.

집중 타당도 검증 결과는 다음과 같다.

조절변수 생성을 위한 변수로써 리더십은 과업지향적, 위계 지향적, 혁신 지향적, 관계 지향적 등 네 개 차원으로 구성되어 있다. 이들 리더십에 대한 확인적 요인분석 결과는 <Table 1>과 같다. 표준화 추정치의 최소값이 0.736이고 최대값이 0.922로 기준치 범위를 벗어나지 않는다. 또한, AVE의 최소값은 0.620으로 기준치 0.5보다는 크며, C.R의 최소값은 0.925로 기준치 0.7 이상이다. 그러므로 리더십의 네 개 차원은 모두 집중타당성을 확보했다고 판단할 수 있다.

1) 리더십-문화의 적합성(비적합도) = |관계지향 리더십의 요인값-관계지향 문화의 요인값|+|혁신지향 리더십의 요인값-혁신지향 문화의 요인값|+|위계지향 리더십의 요인값-위계지향 문화의 요인값|+|과업지향 리더십의 요인값-과업지향 문화의 요인값|으로 산출하였다.

〈Table 1〉 Confirmatory Factor Analysis(Leadership)

Variables	Items	Non-standardized	Standardized	Std. error	t	R^2	AVE	CR
Clan Oriented leadership	leadership01	1.000	.800			.639	.751	.923
	leadership02	1.115	.840	.056	19.83	.706		
	leadership03	1.214	.922	.054	22.62	.851		
	leadership04	1.169	.898	.054	21.79	.806		
Adhocracy Oriented leadership	leadership05	1.000	.842			.710	.756	.925
	leadership06	.967	.860	.043	22.37	.739		
	leadership07	1.096	.900	.045	24.19	.809		
	leadership08	1.060	.874	.046	23.01	.764		
Hieratically Oriented leadership	leadership09	1.000	.736			.542	.620	.867
	leadership10	1.222	.825	.074	16.42	.681		
	leadership11	1.101	.803	.069	15.99	.646		
	leadership12	1.034	.783	.066	15.59	.614		
Market Oriented leadership	leadership13	1.000	.799			.638	.669	.890
	leadership14	1.086	.854	.054	19.96	.729		
	leadership15	1.064	.804	.058	18.39	.464		
	leadership16	1.055	.814	.056	18.71	.663		

〈Table 2〉 Confirmatory Factor Analysis(Organizational Culture)

Variables	Items	Non-standardized	Standardized	Std. error	t	R^2	AVE	CR
Clan Oriented culture	culture01	1.000	.695			.376	.650	.881
	culture02	1.174	.827	.076	15.51	.381		
	culture03	1.212	.868	.075	16.17	.624		
	culture04	1.142	.824	.074	15.46	.645		
Adhocracy Oriented culture	culture05	1.000	.799			.609	.623	.869
	culture06	.994	.816	.054	18.32	.816		
	culture07	1.030	.810	.057	18.13	.605		
	culture08	.935	.730	.059	15.91	.399		
Hieratically Oriented culture	culture09	1.000	.632			.533	.608	.859
	culture10	1.272	.778	.098	13.03	.655		
	culture11	1.480	.903	.104	14.23	.666		
	culture12	1.297	.781	.099	13.06	.638		
Market Oriented culture	culture13	1.000	.803			.679	.506	.801
	culture14	.898	.790	.055	16.41	.754		
	culture15	.762	.617	.061	12.47	.684		
	culture16	.715	.613	.058	12.38	.483		

조절변수 생성을 위한 변수로써 조직문화는 과업 지향적, 위계 지향적, 혁신 지향적, 관계 지향적 등 네 개 차원으로 구성되어 있다. 이들 조직문화별 확인적 요인분석 결과는 <Table 2>와 같다. 표준화 추정치의 최소값이 0.613이고 최대값이 0.903이므로 기준치 범위를 벗어나지 않는다. AVE의 최소값은 0.506로 다소 낮지만 기준치 0.5보다는 크며, C.R의 최소값은 0.801로 기준치 0.7 이상이다. 따라서 조직문화의 네 차원은 모두 집중타당성을 확보하였다고 판단할 수 있다.

〈Table 3〉 Confirmatory Factor Analysis(job strain)

Variables	Items	Non-standardized	Standardized	Std. error	t	R^2	AVE	CR
role conflict	job strain01	1.000	.406			.165	.492	.786
	job strain02	2.174	.804	.272	7.99	.646		
	job strain03	2.077	.822	.258	8.04	.676		
	job strain04	1.770	.695	.231	7.67	.837		
role ambiguity	job strain05	1.000	.915			.859	.744	.921
	job strain06	.998	.927	.033	30.70	.610		
	job strain07	.984	.781	.046	21.29	.671		
	job strain08	.969	.819	.041	23.41	.472		
overwork	job strain09	1.000	.687			.613	.607	.860
	job strain10	1.036	.783	.073	14.17	.712		
	job strain11	1.248	.844	.083	15.03	.631		
	job strain12	1.140	.794	.079	14.34	.483		

〈Table 4〉 Re-confirmatory Factor Analysis(job strain)

Variables	Items	Non-standardized	Standardized	Std. error	t	R^2	AVE	CR
role conflict	job strain02	1.000	.787			.620	.607	.822
	job strain03	.991	.835	.057	17.25	.836		
	job strain04	.849	.710	.058	14.55	.860		
role ambiguity	job strain05	1.000	.914			.609	.744	.920
	job strain06	.999	.927	.032	30.74	.671		
	job strain07	.984	.781	.046	21.28	.471		
	job strain08	.970	.819	.041	23.40	.614		
overwork	job strain09	1.000	.687			.716	.607	.860
	job strain10	1.038	.783	.073	14.14	.627		
	job strain11	1.253	.846	.084	15.00	.698		
	job strain12	1.138	.792	.080	14.27	.504		

직무긴장은 역할갈등과 역할모호성, 업무과다 등 세 개 차원으로 구성되어 있다. 이들에 대한 확인적 요인분석 결과는 <Table 3>과 같다. 표준화 추정치의 최소값이 0.406이고 최대값이 0.927로 기준치의 범위를 벗어나지 않는다. AVE의 최소값은 '역할갈등'의 AVE이며 이는 0.492로 기준치 0.5보다 작고, C.R의 최소값은 '역할갈등'의 C.R이며 그 값은 0.786로 기준치 0.7 이상이다. 개괄적으로 집중타당성을 확보했다고 판단할 수 있지만, '역할갈등'에서 특정 지표의 표준화 추정치가 기준치 이하이므로 조직문화 변수의 집중타당성을 높이기 위해서는 지표의 정제가 필요하다는 것을 알 수 있다.

직무긴장에서 표준화 추정치가 기준치 0.5보다 낮은 '직무긴장 01' 문항을 삭제하고 확인적 요인분석을 재차 시행하였고 재확인적 요인분석의 결과는 <Table 4>에 정리하였다.

지표 정제 후 표준화 추정치의 최소값은 0.687이고 최대값이 0.927로 기준치 범위를 벗어나지 않는다. AVE의 최소값은 0.607로 기준치 0.5보다 크며, C.R의 최소값은 0.822로 기준치 0.7 이상이다. 그러므로 직무긴장의 세 개 차원, 즉 역할 갈등과 역할모호성, 업무 과다 등은 집중타당성을 충분히 확보했다고 판단할 수 있다.

〈Table 5〉 Discriminant Validity

	$\sqrt{AVE}$	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]	[9]	[10]	[11]	[12]
[1] turnover intention	0.753	1											
[2] Clan Oriented leadership	0.867	-.41**	1										
[3] Adhocracy Oriented leadership	0.869	-.40**	.75**	1									
[4] Hieratically Oriented leadership	0.787	-.33**	.63**	.66**	1								
[5] Market Oriented leadership	0.818	-.40**	.74**	.79**	.74**	1							
[6] Clan Oriented culture	0.806	-.42**	.76**	.65**	.61**	.68**	1						
[7] Adhocracy Oriented culture	0.789	-.41**	.65**	.72**	.58**	.67**	.74**	1					
[8] Hieratically Oriented culture	0.780	-.22**	.44**	.48**	.64**	.53**	.50**	.56**	1				
[9] Market Oriented culture	0.711	-.30**	.49**	.52**	.55**	.56**	.55**	.64**	.56**	1			
[10] role conflict	0.779	.41**	-.30**	-.24**	-.23**	-.29**	-.31**	-.23**	-.09†	-.14**	1		
[11] role ambiguity	0.863	.43**	-.33**	-.27**	-.27**	-.34**	-.31**	-.28**	-.13**	-.22**	.64**	1	
[12] overwork	0.779	.41**	-.23**	-.23**	-.21**	-.20**	-.26**	-.24**	-.13**	-.14**	.63**	.46**	1

판별타당성은 서로 다른 변수들 간에 차이가 있음을 나타내는 정도를 말한다. 즉, 요인분석 후 서로 다른 개념으로 구분된 측정개념들 간에 상관관계가 낮다면 판별타당성이 있다는 것이다. 판별타당성 검증은 평균분산추출(Average Variance Extracted : 이하 AVE) 값을 사용하며, AVE 값이 모든 상관계수의 제곱보다 크면 판별타당성이 있다고 한다. 본 연구에서는 상관계수를 통해 변수들 간에 관계를 확인하면서 판별타당성을 검증할 수 있도록 상관계수를 제곱하는 대신 AVE 값의 제곱근을 구하여 비교했다. 결과는 <Table 5>에 제시하였다. 주요 연구변수들 간에 AVE 값의 제곱근과 상관계수를 비교한 결과, 판별타당성이 있다고 판단할 수 있는 수준임을 확인할 수 있었다.

4.2 측정도구(설문문항)의 신뢰성 검증

측정 도구, 즉 설문문항의 신뢰성을 검증을 실시하였다. 본 연구에서는 신뢰성을 하나의 개념을 측정하는 항목을 각기 독립된 별건의 검사로 처리해서 항목들 간의 일관성을 신뢰도로 규정하는 내적일관성(internal consistency) 기법인 Cronbach's Alpha 계수로 확인하였다. 만약, 내적일관성 검증 후 동질성이 여타의 지표보다 낮은 항목이 나타난다면, 일정 수준 이상의 동질성을 유지하기 위해서 제거한다. 일반적으로 분석단위가 개인인 경우는 0.8 이상, 부서 또는 조직인 경우는 0.6 이상일 때 적정한 계수의 수준으로 평가하여 측정지표에 특별한 문제가 없다고 여긴다.

본 연구에서는 확인적 요인분석의 타당성 검증에서는 삭제되지 않은 항목을 대상으로 각 구성변수들에 대한 신뢰도 분석을 시행하였고, 그 결과를 <Table 6>과 같이 정리했다. 분석 결과, 조직문화 중 과업지향적 문화의 Cronbach's Alpha 계수(0.811)가 가장 낮았는데, 기준치 0.8 이상을 충족하였으므로 신뢰도에 큰 문제가 없다 본다.

〈Table 6〉 Reliability Analysis

Vari-ables	Sub-variables	Items before CFA	Items after CFA	Reliability Cronbach's α
leader-ship	Clan Oriented	4	4	.923
	Adhocracy Oriented	4	4	.925
	Hieratically Oriented	4	4	.867
	Market Oriented	4	4	.888
culture	Clan Oriented	4	4	.880
	Adhocracy Oriented	4	4	.868
	Hieratically Oriented	4	4	.855
	Market Oriented	4	4	.811
job strain	role conflict	4	3	.819
	role ambiguity	4	4	.918
	overwork	4	4	.856
turnover intention		5	5	.856

〈Table 7〉 Goodness of Fit(Leadership)

Variable	χ^2	df	p	CFI	TLI	NFI	RMSEA	Items
requirements	-	-	> .05	> .90	> .90	> .90	< 0.10	-
leadership	604.859	98	.000	.915	.896	.900	.111	16
culture	495.850	98	.000	.904	.883	.884	.099	16
job strain	253.358	51	.000	.936	.917	.921	.097	12
	159.626	41	.000	.960	.947	.948	.083	11

4.3 측정도구(설문문항)의 신뢰성 검증

확인적 요인분석 모형의 적합도를 확인하고자 비교부합치(Comparative Fit Index : CFI), 표준 부합치(Normed Fit Index : NFI), 비표준 부합치(Tucker-Lewis Index : TLI), 근사 원소 간 평균차이(Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA)를 사용했다. CFI, TLI, NFI는 0.9 이상이면 적합도가 적합한 것으로, RMSEA는 0.05보다 작으면 모형이 적절함을, 0.05~0.10면 비교적 적절함을, 0.10보다 크면 좋지 않음을 의미한다.

모든 연구변수에 대한 검증 결과는 '모형의 공분산 행렬과 표본의 공분산 행렬 간에 차이가 없다'로 귀무가설이 기각되는 것으로 나타났으나, 이는 표본 수에 크게 영향을 받으므로 다른 적합도 지수의 판단 결과와 종합하여 판단해야 한다.

<Table 7>에 제시한 것과 같이 CFI, TLI, NFI의 기준은 0.9인데 대체로 기준 값을 충족하며, RMSEA의 기준은 최소 0.10 이하로 비교적 적절한 것을 알 수 있다. 설령 기준치에 부합하지 못하더라도 그 편차가 크지 않으므로 모형이 적합하다고 판단하는데 무리가 없다.

4.4 가설 검증

본 연구에서는 중소IT서비스업체 종사자들을 대상으로 이직의도에 영향을 미치는 요인을 도출하기 위해서 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 시행하였다. 특히, 비선형(curvilineal) 관계를 검증하기 위해서는 필수적이다. 왜냐하면 구조방정식 모형은 각 자료의 공분산의 선형 관계를 기본으로 하기 때문에 비선형을 검증하기에는 다소 어려움과 번거로움이 많다. 모형이 다단으로 되어 있지 않은 경우에는 회귀분석도 좋은 가설 검증 도구가 된다.

직무긴장이 이직의도에 미치는 영향과 리더십과 문화 적합성의 조절효과를 검증하기 위해서 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 수행했고 특히, 단계별로 독립변수와 조절변수, 상호작용항을 추가로 투입함으로써 추가한 변수의 유의미성 외에 모형의 설명력 증가를 확인했다. 또한, 다중회귀분석에서 나타날 수 있는 다중공선성(multi-collinearity)을 확인한 결과, 모형 3에서 공차한계(tolerance)의 최소값이 0.310으로 기준치 0.10보다 훨씬 커서 가설 검증 해석에 큰 무리가 없었다.

직무긴장과 이직의도 간에 관계를 분석한 회귀분석 결과는 <Table 8>과 같다. 모형 1은 통제변수,

〈Table 8〉 Result of Hypothesis Test

	Model 1	Model 2	Model 3
Gender(D)	-.008	.019	.029
Ages	-.146*	-.143*	-.151**
Marital Status(D)	.114†	.081	.081
Firm Size	.052	.038	.054
role conflict		.076	.093
role ambiguity		.246**	.225**
overwork		.217**	.219**
role conflict^2		.047	-.003
role ambiguity^2		-.028	.016
overwork^2		-.114*	-.072
congruity(leadership-culture)		.070	.075
role conflict×congruity			-.073
role ambiguity×congruity			.015
overwork×congruity			-.030
role conflict^2×congruity			.171*
role ambiguity^2×congruity			-.134†
overwork^2×congruity			-.060
F	6.404**	15.586**	10.905**
R^2	.058	.297	.317
Adjusted R^2	.049	.278	.288
R^2 Change	.058**	.239**	.020†

Note) 1. Standard coefficients(β).
2. Significant level, †p < 0.10, *p < 0.05, **p < 0.01.

즉 여러 선행 연구에서 이직의도의 영향요인으로 밝힌 성별, 연령, 미혼 여부, 조직 규모 등이 이직의도에 미치는 영향을 재확인한 것이다. 그 결과, 연령(β = -.023, $p < .01$)은 이직의도에 부(-)의, 미혼 여부(β = .229, $p < .10$)는 이직의도와 정(+)의 관계를 가진다. 다시 말하자면, 연령이 높아질수록 혹은 미혼일수록 이직의도가 낮아진다.

모형 2는 독립변수 직무긴장의 하위차원인 역할갈등, 역할모호성, 역할과다, 그리고 이들의 제곱항(squared term), 조절변수인 리더십-문화의 적합성을 포함한다. 모형 2는 통계적으로 유의미한 모형(F값 참조)이며, 모형 1에 비해 설명력(R^2)이 23.9% 증가하였고 그 결과를 신뢰할 수 있다.

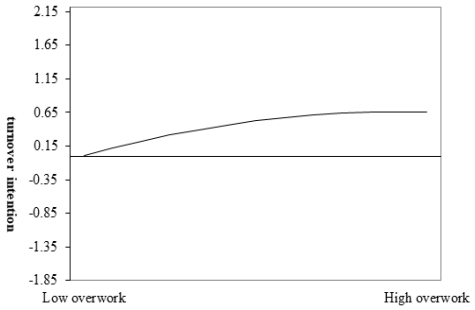
역할과다와 이직의도는 가설과는 다른 방향으로 유의미한 역(-) U자형(inversed U-shape) 관계(β = -.114, $p < .05$)가 있는 것으로 나타났다. 이를 도식화한 것이 <Figure 3>이다. 제시한 가설에는 역할과다가 아주 낮을 때에는 이직의도가 떨어졌다가 매우 높을 때에는 이직의도가 높아지는 것으로 추론했으나 조사결과 그 반대로 나타났다. 이에 대한 시사점은 결론 부분에서 다시 논하겠다.

반면에 역할모호성과 이직의도에는 정(+)의 선형(linear) 관계(β = .246, $p < .10$)가 나타났다. 이는 과거의 관련 연구과 일치하는 것으로 나타났다.

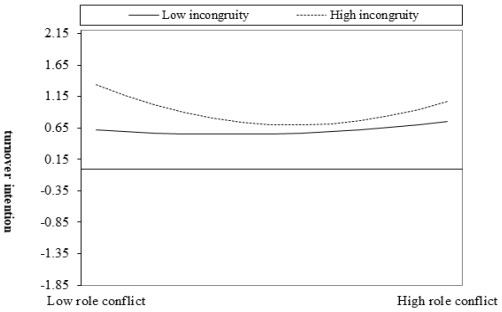
모형 3은 직무긴장과 이직의도 간에 리더십-문화 적합성의 조절효과를 검증한 것이다. 분석 결과, 모형 2에 비해서 설명력이 28.8% 증가했는데, 이를 신뢰할 수 있었다.

역할갈등^{2}와 리더십-문화 적합성의 상호작용항(β = .171, $p < .05$)이 이직의도에 어떤 영향을 끼치는지 확인하기 위해서 이를 도식화한 것이 <Figure 4>이다. 대체로 적절한 수준의 역할 갈등은 이직의도를 낮추는데, 리더십과 문화의 적합성이 높을 때(낮은 비적합도)보다 낮을 때(높은 비적합도) 역할갈등의 수준이 극단적이면 이직의도가 커지는 것을 알 수 있다.

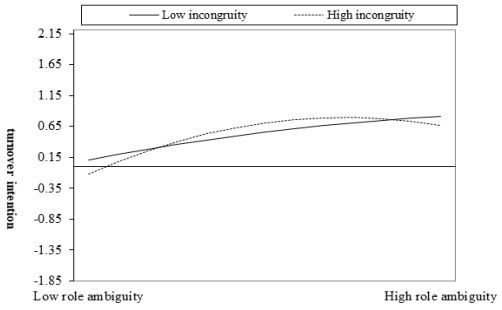
역할모호성의 제곱항과 리더십-문화 적합성 간에 상호작용항목(β = -.217, $p < .10$)이 이직의도에 미치는 유의미한 영향을 도식화한 것이 <Figure 5>이다. 확인 결과, 리더십과 문화의 적합성이 높으면(낮은 비적합도) 역할모호성이 증가할수록 이직의도가 높아지는 비례 관계임을 알 수 있다. 그리고 리더십과 문화의 적합도가 낮을 때(High 비적합도), 역할모호성이 증가할수록 이직의도가 가파르게 상승하는데 오히려 역할모호성이 극대화되면 이직의도가 감소한다.



〈Figure 3〉 Non-Linear Relationship between Overwork and Turnover Intention



〈Figure 4〉 Moderating Effect on the Relationship between Role Conflict and Turnover Intention



〈Figure 5〉 Moderating Effect on the Relationship between Role Ambiguity and Turnover Intention

5. 결론과 시사점

5.1 결론

가설에 대한 검정 결과를 종합하면 다음과 같다. 먼저, 직무긴장의 하위차원인 역할과다와 이직의도와의 관계에서 비선형 관계라는 것이 유의한 수준으로 도출되었지만 기대되었던 방향과는 반대로 나타났다. 이는 IT서비스 분야에서는 기존의 연구의 결과와는 차별화되는 결과로 해석할 수 있다. IT서비스업의 특성상 3D업종이라는 인식강하다. 같은 기능을 반복적으로 하는 일반적인 업무보다는 프로젝트가 대부분이기 때문에 기한에 맞추어 밤샘 일을 해야 할 일이 많다. 타 업종에 비해 업무량이 많은 편이다. 따라서 업무가 상대적으로 IT 기술에 대한 지식이 집약적이고 숙련도를 요구하는 일이 많다. 때문에 업무량이 많아질수록 기술과 숙련도가 올라가며 그 업무를 과다하게 느끼지만 자기계발, 즉 업무 지식수준과 성취욕 도 같이 높게 느낄 수 있다. 결국 업무량이 낮은 상황에서는 지식수준이나 성취욕이 낮기 때문에 이직의도를 낮추는 반사 작용이 거의 없다. 반면에 업무량이 중간 수준 이상으로 높아지면, 스스로의 IT 지식 수준과 성취감이 높기 때문에 이직의도를 낮추는 반사 작용이 발생하기 때문에 이직의도가 정체되는 해석을 할 수 있다. 하지만 다른 해석도 가능한데, 이직의도가 매우 높은 상황에서 이직의도보다는 실제 이직이 이미 발생하여 응답에서 제외될 가능성이 매우 높아, 이직이 힘든 고위직 팀장이나 이사진이 응답한 결과의 가능성도 배제할 수 없다.

리더십과 문화의 적합성이 낮은 상황에서는 직무긴장의 하위 차원인 역할갈등이 고조될수록 이직의도가 낮아지다가 중간 정도의 역할 갈등에서는 이직의도가 최소화된다. 아울러 역할 갈등이 극대화 되면 다시 이직의도가 올라간다. 하지만 적합성이 높은 조직은 역할 갈등에 따른 이직의도의 변화가 없다. 따라서 이직의도를 줄이기 위해서는 조직과 리더십의 적합성을 높이거나 적합성이 낮은 조직은 적절한 긴장을 유발하는 전략을 수립해야한다.

여기서 주목할 점은, 상호적합성이 낮은 조직의 직원은 역할이 분명하지 않은 상태에 매우 민감하게 반응하다 역할모호성이 극단적일 때 오히려 이직 의도가 다소 낮아지는 상황, 즉 기존 비선형적인 가설의 방향이 역으로 나타난 재미있는 결과가 도출되었다. 이는 중소IT서비스기업처럼 작은 조직에서는 리더십과 문화의 적합성이 매우 낮은 상황이기보다는 리더십이 조직 문화를 압도하는 경우로 해석할 수 있다. 예를 들면, 어떤 조직의 리더가 강한 카리스마적 리더십을 보일 때, 조직 문화와 차이를 극명하게 인식할 수 있다. 결국, 강한 리더십이 조직 문화를 압도하고 이러한 리더십이 역할모호성을 극복하여 이직의도를 낮추는 효과로 설명할 수 있다.

5.2 시사점

본 연구의 이론적 시사점은 조직 리더십과 문화의 상호적합성을 Quinn의 경쟁가치모형 기반으로 서로 짝인 유형의 리더십과 조직문화의 편차를 통해 적합성을 도출한 것이다. 또한 도출한 리더십-조직문화 적합성이 직무긴장과 이직의도의 비선형(U자형) 관계, 즉 그 폭을 조절하는지 검증하였다. 이를 위해 직무긴장의 하위차원별 2차항과 적합성 변수를 곱해 조절항을 포함한 회귀식을 수립한 것이다. 아직까지 이직의도에 관련한 연구에서 비선형관계의 조절효과를 검증을 한 연구는 없었다.

본 연구 결과의 실무적 시사점은 상대적으로 이직률이 높은 중소IT서비스업종에서 각 조직에 적합한 리더십과 문화의 조화를 도모하여 좀 더 효율적이고 효과적으로 영향요인을 통제할 수 있다는 것이다. 따라서 중소규모의 기업의 조직은 상대적으로 대기업에 비해 많은 영향을 받기 때문에, 조직의 효율성을 높일 수 있으려면 리더는 절대적인 모습이 아니라 그 조직 고유에 맞게 리더

십과 그 역할을 변경하는 상대적인 모습을 제시하여야 한다. 또한 경영진이나 인사담당자에게는 이들 IT 업종에 특화된 인사정책 예컨대, 업무량을 무작정 줄이는 것이 아니라 리더십과 조직문화의 적합성을 높이는데 주안을 준다면 좀 더 효율적인 인사 정책 수립을 할 수 있을 것이다.

본 연구의 한계점은 통합환경 모형을 제시하지 못했다는 것이다. 이직의도에 영향을 주는 주요변수를 좀 더 포괄적으로 포함하여 연구할 필요가 있다 물론 본 연구의 주제는 중소IT서비스기업에 더 영향을 주는 직무긴장 초점을 맞추었기 때문에 그 결과에 대한 시사점도 충분히 높다고 볼 수 있다. 하지만, 리더십과 조직문화의 적합성(비적합도), 즉 상호적합성 보다 조절이 더 큰 변수들을 발굴할 필요가 있다. 더 많은 영향을 받는 변수들을 검증함으로 중소IT서비스기업에 좀 더 특화된 통합적인 모형을 구축할 수 있을 것이다.

또한 본 연구에서는 분석단위를 개인으로 설정하였다. 하지만 조직이나 기업 단위로 분석을 한여 유의한 조직 간 혹은 기업 간의 차이를 발견하다면, 개인 단위에서의 변화가 아닌 조직 더 크게 나아가 국가 차원에서의 평가나 정책 입안도 가능할 것이다.

References

Ajzen, I. and M. Fishbein, “Attitude-behavior relations : A theoretical analysis and review of empirical research”, *Psychological bulletin*, Vol.84, No.5, 1977, 888-918.

Broadhurst, P.L., “Emotionality and the Yerkes-Dodson law”, *Journal of Experimental Psychology*, Vol.54, No.5, 1957, 345.

Cameron, K.S. and R.E. Quinn, Diagnosing and changing organizational culture : Based on the competing values framework, John Wiley & Sons, 2011.

Chatman, J.A., “Matching people and organizations : Selection and socialization in public accounting firms”, *Administrative Science Quarterly*, Vol.36, 1991, 459-484.

Christianson, S.-Å., “Emotional stress and eyewitness memory : a critical review”, *Psychological bulletin*, Vol.112, Vol.2, 1992, 284.

Choi, C.K. and J.G. Kim, “A Study on the Effect of Leadership, Organizational Culture and the Fitness on the Organizational Effectiveness -Cases From Korean Big 4 Conglomerates-”, *Journal of Organization and Management*, Vol.34, No.4, 2010, 139-167.

(최찬기, 김재구, “최고경영자의 리더십과 조직문화 그리고 상호적합성이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구”, *조직과 인사관리연구*, 제34권, 제4호, 2010, 139-167.)

Cotton, J.L. and J.M. Tuttle, “Employee Turnover A meta analysis and review with Implication for research”, *Academy of Management Review*, Vol.11, No.1, 1986, 55-70.

Ha, S.W. and Z.P. Liang, “Study on the Buffer Hypothesis of Job Demand-Control Model”, *Journal of Human Resource Management Research*, Vol.19, No.5, 2012, 27-52.

(하성욱, 양종평, “직무소진의 직무요구-통제모형에서 완충가설의 재해석”, *인적자원관리연구*, 제19권, 제5호, 2012, 27-52.)

Hall, D.T. and R. Mansfield, “Organizational and Individual Response to External Stress”, *Administrative Science Quarterly*, Vol.16, No.4, 1971, 533-547.

Jensen, J.M., P.C. Patel, and J.G. Messersmith, “High-Performance Work Systems and Job Control Consequences for Anxiety, Role Overload, and Turnover Intentions”, *Journal of Management*, Vol.39, No.6, 2013, 1699-1724.

Jeon, S.H. and Y.J. Shin, “An Empirical Study

on the Organizational Effectiveness by Fitness of Organizational Culture and Leadership", *Korean Management Review*, Vol.24, No.4, 1995, 153-186.

(전상호, 신용존, "조직문화와 리더쉽의 적합성이 행동적 유효성에 미치는 영향에 관한 실증연구", *경영학연구*, 제24권, 제4호, 1995, 153-186.)

Kim, W.Y and S.R. Kang, "The Project Managers' Competency by Leadership Style to Succeed the IT Projects", *Journal of Information Technology Services*, Vol.7, No.2, 2008, 73-90.

(김화영, 강소라, "IT 프로젝트 관리자의 리더십 유형별 역량이 프로젝트 성과에 미치는 영향", *한국IT서비스학회지*, 제7권, 제2호, 2008, 96-111.)

Kwon, Y.S., "A Study of Public Social Worker's Job Stress", *Korean Public Administration Quarterly*, Vol.18, No.3, 2008, 73-90.)

(권용수, "사회복지전담공무원의 직무스트레스 유발요인 및 이직의도에 관한 실증적 연구", *한국행정논집*, 제18권, 제3권, 2006, 743-765.)

Lee, D.S., "Diagnosing the Organizational Culture of Korea's Central Government with the Competing Values Model", *Journal of Information Technology Services*, Vol.19, No.2, 2007, 215-245.

(이동수, "경쟁가치모형을 이용한 한국 행정조직문화의 진단", *한국행정논집*, 제19권, 제2호, 215-245.)

Lee, H.Y. and Y.S. Shin, "A Study on the Factors Affecting Turnover Intention of the Public Officers in Charge of Social Welfare", *GRI Reivew*, Vol.14, No.1, 2012, 141-172.

(이형렬, 신용석, "사회복지전담공무원의 이직의도에 영향을 미치는 요인", *GRI 연구논총*, 제14권, 제1권, 2012, 141-172.)

Mosadeghrad, A.M., E. Ferlie, and D. Rosenberg, "A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees", *Health Services Management Research*, Vol.24, No.4, 2011, 170-181.

Park, S.C. and M.J. Kwon, "Examination of the Determinants of SW Manpower' Turnover Intention : Testing the Mediating Role of Job Satisfaction", *Journal of Information Technology Services*, Vol.9, No.1, 2008, 73-90.

(박상철, 권문주, "국내 SW 전문인력의 이직의도 결정요인에 관한 연구 : 직무만족도 매개적 역할을 중심으로", *한국IT서비스학회지*, 제9권, 제1호, 2008, 73-90.)

Porter, L.W. and R.M. Steers, "Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism", *Psychological bulletin*, Vol.80, No.2, 1977, 151-176.

Quinn, R.E., *Becoming a master manager : a competency framework*, 1990, Wiley.

Quinn, R.E. and J. Rohrbaugh, "A competing values approach to organizational effectiveness", *Public Productivity Review*, Vol.5, No.2, 1981, 122-140.

Rizzo, J.R., R.J. House, and S.I. Lirtzman, "Role Conflict and Ambiguity in Complex", *Organizations, Administrative Science Quarterly*, Vol.15, No.2, 1970, 150-163.

Schabracq, M.J., J.A.M. Winnubst, and C.L. Cooper, *The Handbook of Work and Health Psychology*, 2003, Wiley.

Shah, I.A., Z. Fakhr, M.S. Ahmad, and K. Zaman, "Measuring Push, Pull and Personal Factors Affecting Turnover Intension : A Case of University Teachers in Pakistan", *Review of Economic Business Studies*, Vol.3, No.1, 2010, 167-192.

Steel, R.P. and N.K. Ovalle, "A Review and Meta-Analysis of Research on the Relationship Between Behavioral Intentions and Employee Turnover", *Journal of Applied Psychology*, Vol.69, No.4, 1984, 673-686.

Steers, R.M., R.T. Mowday, and L.W. Porter, *Employee Turnover and Post Decision Accommodation Processes*(No. TR-22). Oregon Univ Eugene Graduate School of Management and Business, 1979.

Sung, H.J. and H.S. Kwon, "A Comparative Study on the Relationship among Job-Related Tension, Burnout, and Turnover Intentions between Public and Private Social Workers", *Journal of Social Science*, Vol.24, No.3, 2013, 361-383.

(성희자, 권현수, "사회복지전담공무원의 직무긴장, 소진, 이직의도와의 관계", *사회과학연구*, 제24권, 제3호, 2013, 361-383.)

Wooten, N.R., S.B. Fakunmoju, H. Kim, and A.L. LeFevre, "Factor Structure of the Job-Related Tension Index Among Social Workers", *Research on Social Work Practice*, Vol.20, No.1, 2010, 74-86.

Yerkes, R.M. and J.D. Dodson, "The relation of strength of stimulus to rapidity of habit-formation", *Journal of Comparative Neurology and Psychology*, Vol.18, No.5, 1908, 459-482.

Yu, T. and N. Wu, "A review of study on the competing values framework", *International Journal of Business and Management*, Vol.4, No.7, 2009, 37-42.

Zivnuska, S., C. Kiewitz, W.A. Hochwarter, P.L. Perrewe, and K.L. Zellaars, "What Is Too Much or Too Little? The Curvilinear Effects of Job Tension on Turnover Intent, Value Attainment, and Job Satisfaction", *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.32, No.7, 2002, 1344-1360.

About the Authors

Changkyu Kim (brain78@kw.ac.kr)

Changkyu Kim obtained two bachelor's degrees from Kwangwoon in Electro-Physics and Intensive Course of MIS. He also received the MS and Ph.D in MIS from the same university. He is currently a part-time lecturer in Korea University of Technology and Education, Kwangwoon Univercity and Hongik Univercity, where he have been teaching MIS and Business Statistics. His main research areas are the development of measurements and the performance evaluation of information systems, social media, smart devices.

Boktae Bae (btbae@datasolution.kr)

Boktae Bae obtained bachelor's degree from Seoul National University and master's degree from KAIST in Computer Science and Engineering. He also received the Ph.D in IT Policy & Management from Soongsil University. He confounded OPENBASE Inc. in 1995. Currently he is the CEO of Data-driven software enterprise 'Datasolution Inc.' which is listed on KOSDAQ and a member of OPENBASE Group.