

소프트웨어 개발인력의 직무만족이 조직몰입도와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

A Study on the Effects of Software Developer's Job Satisfaction on Organizational Commitment and Turnover Intension

전호진(Ho-jin Jeon)*, 이영주(Young-joo Lee)**, 이정훈(Jung-hoon Lee)***

초 록

최근 들어 소프트웨어 인력의 가치가 높아짐에 따라 현재 IT기업을 비롯한 많은 기업들은 소프트웨어 인력을 확보하기 위해 많은 노력을 기울이고 있다. 하지만 중소기업의 비율이 월등히 높은 국내 소프트웨어 시장에서는 인력의 부족률과 높은 이직률은 해결이 되고 있지 않으며 그 중에서도 개발인력의 부족률과 이직률은 가장 높은 것으로 나타나고 있다.

본 연구는 소프트웨어 개발인력의 직무만족도가 조직몰입도와 이직의도에 영향을 미친다고 보고, 이직의도를 낮추기 위해 소프트웨어 개발인력의 직무만족을 높일 수 있는 바람직한 인력운영 및 업무환경 조성에 시사점을 제공하기 위한 목적으로 진행되었다.

연구결과, 직무만족 영향요인 중 인정감, 자율성, 일-생활의 균형, 업무환경이 소프트웨어 개발인력의 직무만족에 영향을 준 것으로 검증이 되었다. 또한 소프트웨어 개발인력의 직무만족이 조직몰입도를 높이고 이직의도를 낮추는데 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 그리고 조직몰입도는 직무만족과 이직의도 사이를 부분매개효과를 갖는 것으로 확인되었다.

ABSTRACT

The rising value of software developers has made corporations, including IT companies, to focus on recruitment of software developers. However, the domestic software industry, where SMEs represents quite a large proportion of the industry, is facing problems of low rate of human resources and high rate of job turnover. These problems have not been solved until today.

This study hypothesizes that software developer's job satisfaction has an effect on organizational engagement and intention to job transfer. The purpose of this study is to provide implications on desirable human resources management and work environment, that lowers intentions to job transfer by elevating job satisfaction of the software developers.

The results of the study reveal that among job satisfaction factors, recognition, autonomy, work-life balance, work environment have significant effects on job satisfaction. Also, the software developer's job satisfaction elevates organizational engagement and lowers intention to job transfer. In addition, job satisfaction is has partly has mediating effect between job satisfaction and intention to job transfer. Several practical implications are discussed.

키워드 : 소프트웨어 개발자, 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 동기-위생이론
S/W Developer, Developer, Hygiene-Motivation Theory, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intension

* Graduate School of Information, Yonsei University, Korea, the master's course

** Graduate School of Information, Yonsei University, Korea, the doctor's course, National Information Society Agency, Principal Researcher

*** Corresponding Author, Graduate School of Information, Yonsei University, Korea, Associate Professor
(E-mail : jhoonlee@yonsei.ac.kr)

2012년 11월 09일 접수, 2012년 11월 16일 심사완료 후 2012년 11월 24일 게재확정.

1. 연구 배경

급격하게 성장하고 있는 소프트웨어(이하 S/W) 산업은 S/W의 적용범위와 분야가 확대되면서 그 중요성과 역할이 더욱 더 강조되고 있다[46]. 이에 따라 ICT 산업에서 S/W 및 정보서비스업의 고용 비중은 급격하게 증가하여 2000년 14.7%에서 2010년 24.6%로 최근 10년간 12만 3천명의 순 고용을 창출함으로써 고용 창출의 주요 동력으로 작용했다. 하지만 S/W 인력은 임금수준 대비 최고의 인력부족률을 나타내고 있으며 평균 근속년수는 5년으로 전체 ICT 산업 평균 근속년수인 6.1년에 비하여 상대적으로 짧다고 말할 수 있다. 또한 S/W인력 중 61.3%로 가장 높은 비중을 차지하고 있는 개발인력들은 이직률과 부족률이 가장 높게 나타나 인력난이 심각한 것으로 파악된다[34, 31]. 이와 같은 잦은 이직은 개인의 입장에서는 자신의 경력개발과 전문성을 강화하고 가치를 높이는 등의 긍정적 효과가 있지만 기업의 입장에서는 채용 관련 비용의 증가는 물론 업무공백으로 인한 생산성 저하, 동료의 사기저하 등의 부정적인 영향을 미칠 수 있으며[25, 35] 이는 결국 국내 S/W 산업 발전에 악영향으로 작용하고 있다.

2010년을 기준으로 국내 전체 S/W 기업 중 매출액 50억 이하 기업은 84.4%를 차지하는데 비해 300억 이상의 기업은 1%에 불과하여 국내 S/W 시장의 중소기업이 차지하는 비중이 압도적으로 크다고 할 수 있으며 이 차이는 지속적으로 벌어지고 있다[46]. 이러한 상황에서 앞서 말한 인력부족과 이직문제는 중소기업에서 더 크게 일어나고 있다[31]. 이는 중소기업이 차지하는 비중을 고려해 보

았을 때, S/W 인력 그 중에서도 가장 높은 비율을 차지하고 있는 S/W 개발인력을 대상으로 이직률을 낮출 수 있는 해결책을 찾는 것은 S/W 산업 발전에 있어서 매우 큰 과제라 할 수 있을 것이다. 따라서 S/W 개발인력의 이직의도와 조직몰입도에 영향을 주는 요인에 대하여 연구하는 것은 매우 중요하다. 그러나 관련 연구는 국내에서는 매우 드물 뿐만 아니라 기존의 연구들은 대부분 S/W 개발인력의 특징이 고려되지 않은 소수의 선행변수와 이직의도간에 초점을 맞추고 있어서 S/W 개발인력의 특징이 고려된 직무동기요인부터 이직의도에 이르기 까지 종합적으로 탐구한 연구는 찾기 어려운 실정이다.

이러한 배경 하에서 본 연구는 S/W 산업의 가장 큰 비중을 차지하고 있으며 가장 높은 이직률을 나타내고 있는 S/W 개발인력을 대상으로 그들의 직무동기요인과 이직의도와 관계에 대하여 연구하고자 한다. 특히 직무만족과 이직의도의 관계를 분석하여 개발자의 이직률을 낮출 수 있는 방안에 대하여 시사점을 제시하는 점에 연구의 목적과 의의가 있을 것으로 판단된다.

이어지는 장에서는 S/W 개발인력의 특징, 직무만족, 이직의도에 관한 기존 문헌들을 연구하였고, 제 3장은 연구모형과 가설, 실증연구를 위해 변수의 조작적 정의 및 측정에 관해 기술하였다. 제 4장 실증분석에서는 자료의 수집 및 표본의 특성에 대해 기술했으며, 통계적 기법을 통해 구조모형 및 연구가설을 검증하고 그 결과를 분석하였다. 끝으로, 제 5장 결론에서는 연구결과와 논의, 연구의 시사점 및 기대 효과를 밝혔으며, 본 연구의 문제 및 향후 연구과제에 대해 고찰 하였다.

2. 연구의 이론적 배경

2.1 S/W 개발인력

S/W 개발인력의 구체화된 정확한 정의는 찾아 볼 수 없지만 국내의 각종 분류체계에서 S/W 개발과 관련된 직업에 대하여 언급하고 있다. 한국 표준산업분류에 따르면 S/W 산업이 속하는 소분류체계로 S/W 개발 및 공급업, 컴퓨터 프로그래밍, 시스템 통합 및 관리업이 대표적으로 존재하고 있으며 한국표준 직업분류에 따르면 S/W 개발분야와 관련된 직업으로(소분류기준) 컴퓨터시스템 설계 및 분석가, 데이터베이스 개발자, 웹 개발자가 대표적으로 존재한다. 또한 KISDI[32]에서 제시한 정보통신직업분류표에서는 대분류 기준으로 SI/SW 개발-설계 직군이라는 비교적 대부분의 S/W 개발인력을 포괄할 수 있는 분류를 언급하고 있지만 너무 큰 범위를 포함한다는 문제점을 갖고 있다. 따라서 본 연구에서는 S/W 개발인력의 범위를 근무지나 근무형태에 상관없이 실제 S/W 개발업무에 종사하고 있는 종사자들을 S/W 개발인력으로 규정하고자 하고 이를 위해 KIPA[31]에서 제시한

S/W 인력 중 개발직군을 기준으로 S/W 개발인력으로 정의하고자 한다.

S/W 개발인력의 특징에 대해서 구체적으로 연구된 사례는 거의 찾아볼 수 없다. 하지만 좀 더 추상적인 집단인 S/W 인력에 대해서는 국내에 비해 해외, 그 중에서도 S/W 산업이 발전한 국가에서 S/W 시장의 규모가 증가함에 따라 S/W인력에 대한 관심이 확대되었고 또 관리의 중요성을 인식한 학자들이 많은 연구를 통하여 S/W인력의 특징을 파악하였다.

Crepeau[17]는 S/W 인력의 독립적인 자율성, 강한 인내력, 다양한 기술을 추구하는 성향, 업무를 통해 회사에 기여하고 싶어 하는 성향 등과 같은 점을 일반직종의 인력과의 차이점이라 밝히고 있으며 Ituma[27] 또한 S/W 인력의 자율성, 독립성, 안정감을 추구하는 성향 등 일반직종의 인력과 그 차이점이 있음을 주장하였다.

Couger[16]는 지속적인 기술 발전과 새로운 기술을 추구하는 도전적이며 성장지향적인 특징들을 말하였으며 자신의 업무에 대하여 성취를 명확히 하기를 원하고 또 거기에 대하여 인정받고 싶어 한다고 한다. Bartol[3]

<Table 1> S/W Industries and Human Resource

구분	내용
Human Resources S/W Industry	<ul style="list-style-type: none"> • Planning/Consulting • Development(PM, Architecture, Analysis and Design, S/W Engineering, Tester) • Administration/Management • Technical Sales/Marketing
S/W Industry Area	<ul style="list-style-type: none"> • IT Service • Package S/W • Embedded S/W • Digital Contents Solution(Portal or E-Learning)

Source : KIPA[31].

은 임금에 대하여 언급하고 있는데 다른 일반직종의 인력과는 달리 임금 자체가 매우 중요한 요소라기보다는 그저 하나의 작은 조건 중 하나라고 보고, 업무 성과에 맞는 보상을 받기를 원하는 특성을 가진다고 하였다.

이외에도 S/W 인력과 일반직종의 인력의 차이점에 대한 연구들이 있지만 대체적인 내용을 종합해 보자면 첫째, S/W 인력은 일반직종의 인력에 비해 자율적이고 독립적으로 업무를 처리하기 원한다고 할 수 있다[15, 21, 60]. 둘째, 조직에 대한 관심보다는 개개인 자신의 경력과 직무에 대한 관심이 매우 높고 특히 직무에 대한 성취감을 느끼고 조직원으로부터 인정받는 것이 직무만족을 높일 수 있다고 볼 수 있다[30, 50, 63].

2.2 동기-위생이론

일반적으로 만족의 반대는 불만족으로 불만족의 원인을 제거하면 만족도가 높아진다고 생각하였다. 그러나 Herzberg는 만족의 반대는 만족이 없는 상태(nonsatisfaction, 무만족)이며, 불만족을 제거하는 것이 만족상태가 된다는 것이 아니라 단지 불만을 감소시킬 뿐이라는 것이다. 즉 봉급, 근무조건, 동료나 직장상사와의 관계 등은 불만의 원인은 될 수 있으나, 봉급과 상여금을 올리고 근무조건을 개선하고 더 인간적인 배려를 한다고 하더라도 이는 다만 불만을 감소시킬 따름이지 그런 수단으로 만족을 유발할 수는 없다는 것이다. 즉 만족과 불만족에 이르게 하는 요인은 서로 다를 것이라는 가설을 설정한 것이다[48].

Herzberg[23]의 동기-위생이론은 피츠버그

(Pittsburgh) 지역 9개 회사의 회계사와 기술자 200명을 대상으로 그들이 직무수행에 관해 특히 만족하였거나 불만족스럽게 느꼈던 상황을 기술하도록 하여 얻은 자료를 분석하여 개발한 이론이다. Herzberg는 종사원들이 직무만족을 표시할 때는 주로 일 그 자체와 연관되며, 불만족을 표시할 때는 그들이 일하는 환경과 연관된다고 설명하면서 이를 동기요인과 위생요인으로 구분하였다. 즉 동기요인(motivating factor)은 조직 구성원이 우수한 업무수행을 하도록 동기부여 하는데 유효한 것으로 만족요인이라고도 부른다. 위생요인(hygiene factor)은 작업외적인 환경으로 불만족요인이라고도 한다. 동기요인은 주로 직무를 수행하는 것과 관련된 것으로 직무의 내재적 측면을 반영하며, 위생요인은 직무의 환경적 특성과 관련된 것으로 직무상황에 대한 요인인 것이다. 즉 직무만족을 가져오는 요인과 직무불만족을 가져오는 요인이 각각 다르다는 것이다. 요약하자면, Herzberg의 동기-위생이론에 의하면 위생요인이 결핍되면 불만족이 발생하지만, 위생요인이 충족된다고 하더라도 만족을 일으키지 못하고 불만족이 제거될 뿐이라는 것이다, 반대로 만족요인이 결핍되면 만족이 발생하지 않을 뿐이지 불만족이 발생하지는 않는 것이다. 즉 만족의 반대개념은 만족하지 않는 것이지 불만족이 아니라는 것이다. 결국 조직 내에서 직원을 동기부여 시키기 위해서는 위생요인을 어느 정도 충족시켜준 후에 동기부여에 주의를 기울이는 것이 효과적이고 효율적이라는 것을 알 수 있다. 이러한 관점에서 동기-위생이론을 바탕으로 직무만족을 측정하는 것은 중요하다 할 수 있으나 그 동안 S/W 인력뿐

아니라 더 넓은 범위인 IT 인력을 대상으로 한 선행연구에서는 이러한 동기-위생이론을 적용하여 직무만족을 연구한 사례는 많이 부족한 현실이다. 이에 따라 본 연구에서는 선행 연구를 통해 도출된 S/W 개발인력의 직무동기요인을 그 성격에 맞추어 동기요인과 위생요인으로 분류하여 각 요인이 미치는 영향에 대해 분석하고자 한다.

2.3 직무만족

직무만족은 구성원의 성과, 생산성향상, 조직에 대한 자부심과 충성심, 원만한 인간관계, 책임의식 등과 밀접한 관련을 맺고 있기에 그 중요성이 매우 크다고 할 수 있다 [29]. 여기서 말하는 직무만족이란 개인들이 직무에 대해 긍정적 혹은 부정적으로 느끼는 정도이며 직원들이 수행하는 과업과 직무수행의 물리적, 사회적 조건에 대한 감정적 반응이나 태도를 말한다[24]. 많은 연구자들은 직무만족에 대하여 다양하게 정의하였으며, 그 내용은 아래의 <Table 2>와 같다.

이처럼 직무만족에 대하여 많은 선행연구

가 이루어져왔음에도 불구하고 S/W 개발인력을 대상으로 하는 선행연구는 거의 없다. 물론 S/W 인력을 포함하는 개념인 IT 인력을 대상으로 연구가 진행된 적은 있으나 최근 들어 주목 받고 있는 S/W 인력, 그 중에서도 개발인력을 중심으로 연구된 사례는 없다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 S/W 인력의 특징을 고려하여 직무만족요인을 도출하고 이를 S/W 개발인력을 대상으로 연구하고자 한다.

앞서 언급한 S/W 인력의 첫 번째 특징인 자율적이고 독립적인 성향에는 업무를 수행하는 방법이나 기술에 있어서의 독립성과 더불어 업무공간과 같은 물리적인 측면 또한 포함하고 있다. 때문에 기존에 업무 해결 측면에서 연구되었던 자율성이라는 직무만족요인 뿐 아니라 물리적 개념을 포함하는 직무환경 또한 직무만족요인으로 포함하였다. 그리고 S/W 인력의 두 번째 특징을 기반으로 인정감과, 보상, 기술역량 개발기회를 직무만족요인으로 포함하였다.

국내 S/W 산업의 경우 근로자들의 열악한 환경으로 유명하다. SI와 SW 분야 모두 대기업의 하청을 받는 업체가 다수이기 때

<Table 2> The Definition of Job Satisfaction

Researchers	The Definition of job satisfaction
Smith et al.[59]	The feeling an individual has or attractive reaction on the situation.
Locke[37]	Positive or pleasurable reaction resulting from the appraisal of one's job, job achievement, or job experiences.
Beatty[5]	Emotional state obtained from the achieving and promoting the value of the job then evaluating such activities.
Shin[57]	An attitude of an individual on the job which is complex mix of cognition, emotion, behavior and tendency. It is a state of pleasant and satisfactory emotion obtained by evaluating of the job environment, including the job itself, which depends on one's attitudes, values, beliefs, desires.

문에 파견직 근로자와 프리랜서 등이 많아 근로자 상당수가 고착화된 야간 근로에 시달리고, 법적 보호를 받지 못하고 있는 현실이다[13, 20, 39]. 이러한 현실을 반영하여 이와 관련된 직무만족요인인 일-생활의 균형성 역시 직무만족요인으로 포함하여 연구하였다.

결과적으로 본 연구에서는 직무만족요인으로 자율성, 직무환경, 인정감, 기술역량 개발 기회, 보상, 일-생활의 균형을 채택하였다. 해당요인들은 일반직종의 인력에서도 나타나는 특징들이라 할 수 있다. 하지만 S/W 인력의 특징으로 살펴보았을 때 위와 같은 요인들이 다른 요인에 비해 그 중요성이 크다고 판단하였으며 이러한 요인에 대한 영향력과 우선순위를 파악하는 것은 S/W 개발인력을 대상으로 하는 연구에 있어서 중요한 시발점이 될 수 있을 것이다.

2.4 조직몰입도

인적자원관리에서 조직몰입에 주목하는 이유는 무엇보다도 조직몰입이 조직의 이익을 위해 행동하는 심리 상태이며 몰입도가 높으면 동기가 부여되어 조직에 긍정적인 행동을 할 것으로 기대하기 때문이다[51]. 이러한 맥락에서 조직에 대한 몰입수준이 높은 구성원은 조직을 좋아하고 조직을 필요로 하며 조직을 위하여 자신의 노력을 다하려고 할 것이기 때문이다.

이러한 조직몰입은 직무만족과 상관관계가 높다고 대부분의 연구에서 평가하고 있으나 그 인과관계에 대한 논란은 행동과 태도 중 어느 것이 원인이 되고, 어떻게 작용

하느냐의 문제이기 때문에 아직까지도 학자들의 관점에 따라 다양하게 제시되고 있다 [44]. 첫째로 직무만족과 조직몰입의 관계에서 조직몰입이 선행한다는 견해를 살펴보면, Bateman[4]는 개인이 직무만족을 해석하는데 있어서 개인의 조직몰입수준이 기준이 된다고 보았고, Vandenberg[64]도 조직몰입이 직무만족의 선행변수임을 발견하였는데, 이들은 공통적으로 높은 조직몰입이 높은 직무만족을 유발한다는 연구결과를 제시한바 있다. 두 번째로 직무만족이 조직몰입에 선행한다는 견해를 살펴보면, Steers [61]는 개인이 그들의 필요와 욕구를 만족시키는 교환과정의 역할들이 조직에서 근속과 몰입을 증대시킬 것이라고 주장하였고, O'Reilly[47]은 직무만족이 조직몰입의 중요한 예측변수라고 주장하였다. 한편 Mathieu [38]도 직무만족과 조직몰입에 대한 인과적 관련성에 대해 확립된 주장은 없으나, 직무만족을 조직몰입을 비롯한 기타 조직변수의 선행변수로 보았다. 이러한 학자들의 주장은 높은 직무만족이 높은 조직몰입을 유도한다고 가정하는 것으로 실증적으로 많은 연구결과들에 의해서 이러한 견해가 지지를 얻고 있다.

특히, 직무만족이 조직몰입에 선행한다는 후자의 관점에서 Steers[62]를 비롯한 수많은 학자들은 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 제시하고 있는데, 구체적인 내용은 <Table 3>과 같다.

이에 본 연구에서는 조직몰입이 직무만족보다 더 포괄적인 차원으로 이해되는 바, 조직몰입의 직무만족의 결과로 나타나는 현상이라는 견해에서 접근하도록 한다.

〈Table 3〉 Antecedent Factors of Organizational Commitment

Researchers	Antecedent Variables	Outcome Variables
Cho[12]	Job satisfaction	Organizational Commitment
Clugston[14]	Job satisfaction	Organizational Commitment
Morris[42]	Job satisfaction	Organizational Commitment
Rhoades et al.[54]	Procedural justice, Reward, Organization Size, Tenure, Participation	Affective commitment
Shore[58]	Promotion	Affective commitment, Continuance commitment
Steer[61]	Personal characteristics, Role characteristics, Structural Characteristics, Job characteristics	Organizational Commitment

2.5 이직의도

조직에서는 인력관리가 매우 중요하다 할 수 있으며 제대로 이루어지지 않는다면 이는 이직으로 이어질 수 있다. 이직은 조직의 인적 자원의 질을 증가시켜 건전한 조직 상태를 유지한다는 측면의 순기능적인 역할도 존재하나, 조직의 활동에 필수불가결하거나 뛰어난 업무처리능력과 원만한 인간관계를 가진 개인의 이직은 조직에 역기능적이고 치명적인 손실을 입힐 수 있다. 이직은 사회학, 심리학, 경제학 등 다양한 학문분야에서 많은 연구자들에 의해 정의되고 있다. 넓은 의미에서는 인력의 조직외부로의 이동과 조직 내부로의 이동을 포괄하는 개념인 반면, 좁은 의미에서는 조직외부로의 인력이동으로 제한하고 있다. Molbey[40]는 이직을 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 자발적으로 조직에서 그 구성원으로서의 역할을 파기하는 것이라고 정의하였는데, 이는 이직을 좁은 의미에서 정의한 것이라 할 수 있다. 또한 Price[53]는 이직을 사회시스템 구성원 자격의 경

계를 넘나드는 이동의 정도라고 정의하였는데, 이는 이직을 넓은 의미로 정의한 것이라 할 수 있다. Molbey의 정의에서 강조하고 있는 것은 이직이 조직 내부에서의 이동이 아니라는 점과 구성원의 자격을 금전적 보상을 받는 것으로 여긴다는 점이 특징이다. 조직적 차원에서 Dess[19]는 조직에 있어 이직에 따른 신규인력의 채용, 훈련비용의 증가를 막고, 조직의 불안전성을 감소시키며 유능하고 숙련된 종사자의 이탈을 방지하기 위해 이직관리가 중요하다고 설명하였다. 또한 개인적 차원에서 이직은 보수 등의 금전적 가치의 중단뿐만 아니라 타인과 사회와 소통하였던 가장 중요한 사회적 관계의 상실을 의미한다. 그리고 개인의 경력발전과 여러 차원의 목표달성에 유·무형의 상당한 영향을 주게 된다. 물론 경력개발 등 개인발전을 위한 이직 등이 있지만 고용불안과 직무환경의 열악한 상황에서 오는 이직은 조직과 개인차원 모두에게 바람직하지 않은 영향을 주게 된다. 결과적으로 이직의 원인과 이직에 이르는 과정을 분석하여 이직요인과 결정과정을 조직이 통

제한다는 것은 조직의 생산성과 인력관리에 있어 매우 중요하다고 할 수 있다.

이상에서 살펴본 이직의 개념을 바탕으로 이직 의도는 조직의 구성원하기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 정도로 정의할 수 있다[43]. 즉 조직구성원이 자발적인 의지로 조직을 떠나려는 의도로서 직장을 옮기고 싶어 하는 생각, 같은 직장에서도 직장을 바꾸고 싶다는 의지 등으로 현재 자신이 하고 있는 일에서 벗어나고 싶은 정도를 의미한다고 할 수 있다.

이직의도와 직무만족 그리고 조직몰입간의 상호관계를 검증한 연구에서 조직몰입은 이직의도에 부정적인 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였으며 조직몰입이 직무만족보다 이직의도에 더 큰 영향을 미친다고 주장하고 있다[9, 33]. 또한 Brown[7]은 직무만족과 직무성고가 이직의도에 직접적인 영향을 미치기도 하며, 조직몰입을 통해 간접적으로 영향을 미친다는 연구모형을 제시하고 있다.

기존의 연구에서 국내 S/W 개발인력을 대상으로 이직의도를 조사한 사례는 찾아볼 수 없었다. 다만 S/W 개발인력을 포함하는 개념인 IT 인력을 대상으로 이직의도에 대한 연구는 상당수 이루어져 있었다. Woo[65]의 연구에서는 IT 인력의 이직의도에 대하여 다루고 있으나 이에 영향을 미치는 요인을 선정하는데 있어서 성공한 IT 기업들의 특징을 기반으로 그 요인을 도출했을 뿐 직접적인 IT 인력의 특징을 바탕으로 도출되지 않았다. 또한 Lee[36]는 IT 업계 종사자들의 이직의도 결정요인에 대하여 연구하고 있다. 하지만 IT 업계 고유의 이직의도 결정요인들을 고려하지 못했다는 한계점을 가지고 있다.

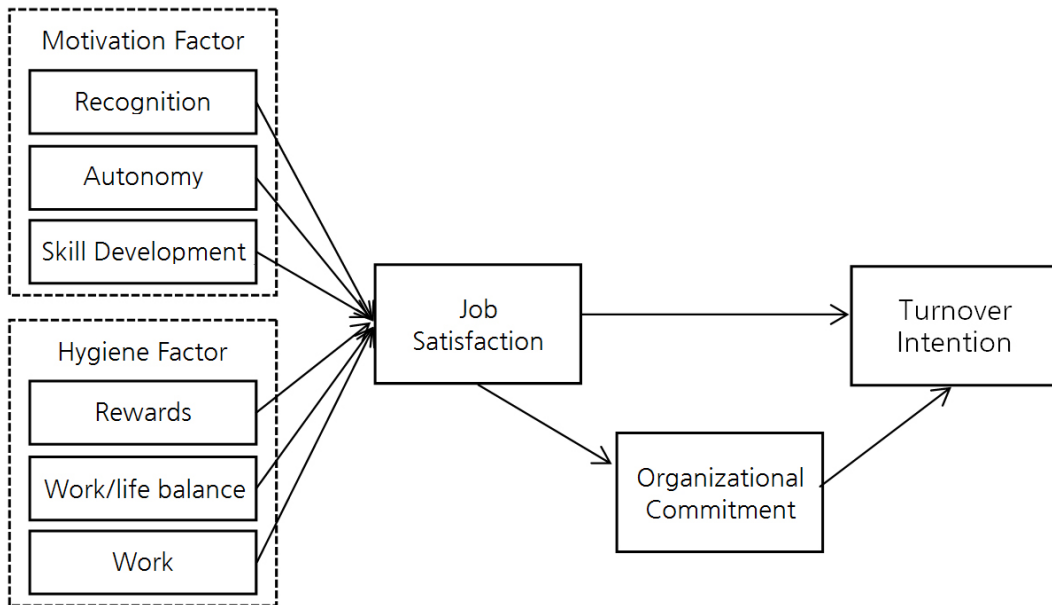
3. 연구 설계

3.1 연구모형

본 연구는 S/W 개발 인력의 직무만족과 조직몰입도 그리고 이직의도간의 관계를 살펴보고자 하는 데 목적이 있다. S/W 개발 인력의 동기요인과 위생요인이 직무만족도와 조직몰입도의 선행요인이 되며 이 직무만족도와 조직몰입도는 이직의도에 영향을 미친다는 인과관계 연구모형을 설정하고 이를 검증하고자 한다.

먼저 S/W 인력의 특징과 선행연구를 바탕으로 채택된 직무만족 결정요인 중 직무를 수행하는 것과 관련된 직무의 내재적 측면을 반영한 것을 동기요인, 직무의 환경적 특성과 관련된 직무의 외재적 측면을 반영한 것을 위생요인으로 분류하였다. 그 결과 자율성, 기술역량개발, 인정감이 동기요인으로 도출되었으며 위생요인으로는 일과 생활의 균형, 보상, 근무환경이 도출되었다.

또한 이직의도를 탐구한 많은 연구들에서는 직무만족과 조직몰입이 이직과정에서 매개 변수로서의 역할을 수행한다는 것을 보여주고 있다[7, 26, 55]. 또한 교환론적 시각에 따라 조직구성원들이 조직에 기여한 대가로 그에 상응하는 보상을 받는다면 자신의 직무에 대한 만족과 조직에 대한 몰입이 증가할 것이고, 이러한 직무만족과 조직몰입의 증가는 이직의도의 감소로 나타날 것이라고 예상된다. 따라서 이러한 이론적 예측에 따라서 본 연구에서는 조직몰입과 이직의도 두 변수 모두 이직의도에 영향을 미치는 것으로 설정하여 <Figure 1>과 같은 연구 모형을 설계하였다.



<Figure 1> Research Model

3.2 가설

S/W 인력의 특징에 따라 도출된 S/W 개발인력의 직무만족요인은 실험 대상의 특징이 반영되었고 또한 기존 선행연구에 따라 직무만족요인에 영향을 미칠 것 이라는 예상을 할 수 있다. 또한 이렇게 도출된 직무만족요인을 Herzberg[23]의 동기요인과 위생요인으로 그 성격을 나눔에 따라 다음과 같은 가설을 정한다.

- 가설 1 : 동기요인은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2 : 위생요인은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3 : 동기요인은 위생요인보다 직무만족에 더 큰 영향을 미칠 것이다.

Irvine[26]과 R overt[55] 연구에서는 직무

만족과 조직몰입이 이직과정에 매우 유의한 요인으로 간주되었고 깊은 관련성을 보여왔다. 또한 앞서 설명한 바와 같이 직무만족은 조직몰입의 선행변수로서 조직몰입을 더 포괄적인 개념으로 이해한 것에 비추어 다음과 같은 가설을 제시한다.

- 가설 4 : 직무만족도는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5 : 조직몰입도는 이직의도의 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 6 : 조직몰입도는 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 매개할 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의

본 연구에서 사용한 측정요인의 조작적 정의와 설문 문항의 출처는 <Table 4>와 같으며 리커트 7점 척도로 측정하였다.

<Table 4> Operational Definition of Constructs

Construct	Definition	Items	Reference
Recognition (RECO)	Recognition for work performance by managers and colleagues and degree of non-monetary rewards	5	Agarwal and Ferratt[1] Paré et al.[49]
Autonomy (AUTO)	Degree of freedom, independence, and discretion allowed on self-made decisions for work scheduling, method and procedure.	4	Hackman and Oldham[22]
Skill Development (DEVE)	The degree of training, job rotation and skill application opportunities provided and encouraged by the management.	4	Bergiel et al.[6] Carayon et al.[9]
Rewards (REWA)	The degree of admitting on receiving fair compensation from the organization when comparing between responsibility and performance.	4	Ahuja et al.[2] Moore[41] Paré and Tremblay[49]
Work/life balance (BALA)	The degree of organizational support and time flexibility for maintaining work-life balance.	3	Carayon et al.[9] Scholarios and Mark[56]
Environment (ENVI)	The degree of easiness to acquire the necessary resources to work.	4	Jung[28]
Job Satisfaction (SATI)	The degree of satisfaction on current duties and tasks.	5	Price and Mueller[52], DeLoach[18]
Organizational Commitment (COMM)	The relative degree of commitment and identifying oneself as a member of organization.	7	Mowday[45]
Turnover Intention (INTE)	The degree of intention to leave the organization in near future.	8	Carayon et al.[9] Moore[41]

4. 연구 결과

4.1 표본설계와 자료수집

설문조사는 정규근로자, 프리랜서 및 아웃소싱 근로자 등 서울 소재 국내 IT 기업의 S/W 개발인력을 대상으로 진행하였으며 총 250부의 설문지를 배포하였으며 그 중 170부가 회수되어 72%의 회수율을 보여주었다. 이 중 무응답이 많거나 신뢰성이 현저히 떨어진다고 보이는 설문지 20여부를 제외한 나머지 146부를 중심으로 실증분석을 실시하였다. 연구 대상자의 인구 통계학적 특성은 <Table 5>와 같다.

<Table 5> Descriptive Statistics of Respondents

Demographic Variable	Frequency	Percentage	
Gender	Man	128	87.7%
	Woman	18	12.3%
Age (years)	20~29	34	23.3%
	30~39	112	76.7%
	≥ 40	0	0.0%
Current corporate tenure (years)	< 1	26	17.8%
	1~3	57	39.0%
	3~5	37	25.3%
	≥ 40	26	17.8%
The size of the company (people)	< 1	26	17.8%
	30~99	48	32.9%
	100~299	41	28.1%
	≥ 300	31	21.2%
TOTAL	146	100%	

Choi[13]는 국내 S/W 개발인력의 연령은 20대 중반에서 30대 중반이 가장 많고 40대면 거의 정년퇴직 할 나이라고 봐야 한다고 말한다. 이는 개발인력들이 대체적으로 40대에 가까워질수록 S/W 개발 실무보다는 상위 수준의 관리직이나 영업직으로의 역할 전환을 기대하는 우리나라의 관계적 통념에 따른 것이기도 하다. 또한 남자들이 90%를 차지하고 있다고 말하는데 이러한 배경의 가장 큰 이유는 관리자들도 개발자들에게 야근 수당 없는 강제 야근을 시켜야 하므로 상대적으로 체력이 좋은 젊은 남성이 필요하다는 것이다.

<Table 5>를 살펴보면 설문 대상의 연령대가 20대에서 30대로 나타나며 5년 미만의 남성이 대부분을 차지하여 고급인력이 부족한 국내 S/W 개발인력의 상황을 잘 반영하고 있다는 것을 알 수 있다. 또한 회사규모 역시 300명 이하의 중소기업이 78.8%를 차지하여 앞서 밝힌 바와 같이 중소기업의 비율이 높다고 할 수 있는 국내 S/W 시장의 환경이 잘 고려된 샘플로 집계되었다는 점을 알 수 있다.

4.2 타당성 검증

본 연구에 사용된 측정항목들의 개념적 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인 추출 방법으로 주성분 분석(principal component analysis)을 수행하였고, 베리맥스(varimax) 방법에 따른 직교회전 방식을 사용하였다. 요인적재치(factor loading)가 0.5 이상인 요인만을 선정하였고, 요인분석 결과 의미가 중복되는 변수는 제외하였다. 이와

같은 과정으로 얻어진 요인분석 결과는 다음의 <Table 6>과 같다.

분석 결과를 살펴보면, 총 43개의 설문항목 변수들 중에 2개의 측정항목(직무만족 1, 일생활 1)은 요인적재치가 0.5 이하이기 때문에 제거하였으며, 9번째 요인의 Eigen value가 1값을 넘지는 않지만 1과 충분히 가까운 숫자이며 다음 Eigen value와 0.3 이상의 차이를 보여주어 채택에 무리가 없다고 판단되며 최종적으로 총 9개의 요인들이 추출되었다. 추출된 측정 항목들의 요인 적재치는 대부분 0.6 이상으로 측정항목들의 집중타당성이 있으며, 동시에 측정항목과 관련 없는 요인들에 대한 판별타당성도 만족스러운 것으로 나타났다. 또한 누적분산이 83.97%로 전체분산에 대해 약 84%의 설명력을 가짐을 알 수 있다.

4.3 신뢰도와 상관관계 및 기술적 분석

측정항목들의 내적 일관성이 있는지 확인하기 위하여 각 항목의 신뢰도를 검증하였다. 본 연구에서는 동일한 개념을 측정하기 위하여 여러 개의 측정항목을 사용하였기 때문에 Cronbach's alpha 계수를 이용하여 신뢰도를 저해하는 항목을 측정도구에서 제외시킴으로써 각 항목들의 내적 일관성을 높이는 방법을 사용하였다[10]. 본 연구에서 검증된 변수들의 각 항목들에 대한 Cronbach's alpha 계수는 대부분이 0.9 이상인 것으로 나타나 변수들의 신뢰도는 높은 것으로 평가되었으며, 제거하여야 할 항목은 없는 것으로 확인되었다(<Table 7> 참조).

〈Table 6〉 Results of Exploratory Factor Analysis

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
COMM 1	.655								
COMM 2	.821								
COMM 3	.802								
COMM 4	.803								
COMM 5	.819								
COMM 6	.765								
COMM 7	.788								
INTE 1		.610							
INTE 2		.658							
INTE 3		.676							
INTE 4		.788							
INTE 5		.770							
INTE 6		.634							
INTE 7		.656							
INTE 8		.634							
RECO 1			.807						
RECO 2			.816						
RECO 3			.778						
RECO 4			.829						
RECO 5			.853						
ENVI 1				.885					
ENVI 2				.882					
ENVI 3				.868					
ENVI 4				.810					
SATI 1					.500				
SATI 2					.752				
SATI 3					.782				
SATI 4					.812				
SATI 5					.784				
REWA 1						.916			
REWA 2						.896			
REWA 3						.881			
REWA 4						.870			
AUTO 1							.722		
AUTO 2							.807		
AUTO 3							.777		
AUTO 4							.876		
DEVO 1								.781	
DEVO 2								.776	
DEVO 3								.754	
BALA 1									.471
BALA 2									.920
BALA 3									.884
Eigen value	18.77	4.74	3.22	2.15	1.85	1.69	1.42	1.35	0.92
% of variance	43.64	11.02	7.49	5.01	4.29	3.93	3.30	3.13	2.15
Cumulative %	43.64	54.66	62.15	67.16	71.46	75.39	78.69	81.83	83.97

Extraction Method : Principal Component Analysis. Rotation Method : Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

<Table 7> Convergent Validity And Correlations Between Latent Constructs

Variables	Cronbach's	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Mean	S.D.
Recognition	.937	-									4.26	1.49
Autonomy	.955	.557	-								4.32	1.57
Skill Development	.920	.604	.619	-							4.18	1.49
Rewards	.943	.121	.200	.168	-						4.25	1.50
Work/life balance	.920	-.017	.129	.186	.440	-					4.09	1.40
Environment	.943	.272	.306	.372	.398	.350	-				4.61	1.48
Job Satisfaction	.951	.530	.599	.508	.147	.227	.385	-			4.43	1.48
Organizational Commitment	.965	.528	.577	.555	.190	.161	.447	.707	-		4.47	1.50
Turnover Intension	.934	-.487	-.493	-.449	-.104	-.130	-.360	-.693	-.752	-	3.71	1.34

다음으로 변수 간 상관관계 분석을 실시하였다. 일반적으로 상관계수의 절대값이 0.2 이하이면 상관관계가 없거나 무시해도 좋은 수준이며, 0.4정도이면 약한 상관관계, 0.6 이상이면 강한 상관관계로 볼 수 있다[10]. 본 연구에서는 연구변수들 사이에 어느 정도의 관련성이 있는지 알아보기 위하여 피어슨(pearson) 상관관계 분석을 실시하였으며, 그 결과는 <Table 7>에 신뢰도 분석 결과와 함께 제시되어 있다. 분석 결과에 따라 다수의 변수들 사이에서 상관계수가 0.6 이상으로 확인되어 다중공선성 진단이 필요한 것으로 나타났다. 기술통계량 역시 같은 <Table 7>에 제시되어 있는데, 본 연구에 사용된 변수들의 평균이 대부분 보통 수준인 4점과 가까운 값을 나타내고 있음을 확인할 수 있다.

4.4 다중공선성 진단

앞서 상관관계 분석에서 다수의 변수들 간에 상관계수가 0.6 이상으로 강한 상관관계가

있는 것으로 파악되었기 때문에 다중공선성(multicollinearity) 진단을 실시하였다. 그 결과, 모든 변수의 공선성 통계량의 분산팽창요인(VIF)이 10 이하로 나타났으며, 각 변수들의 상태지수(condition index) 또한 30 이하로 확인되어 다중공선성에 의한 회귀모델 편향 문제는 없는 것으로 파악되었다. 따라서 상관관계가 높은 것으로 드러난 변수를 제거하지 않고 모든 변수를 사용하는 것에 문제가 없다고 볼 수 있다(<Table 8>, <Table 9> 참조).

4.5 연구가설 검증

본 연구에서는 회귀분석을 통해 연구모형 및 가설을 검증하였다. 모델 적합성에 대해 평가한 결과 독립변수와 직무만족의 관계를 나타내는 모델 1에서는 $F = 20.616(p < 0.01)$ 으로 나타났으며 직무만족, 조직몰입과 이직의도의 관계를 나타내는 모델 2는 $F = 114.585(p < 0.01)$ 로서 모두 99.9% 수준에서 모형의 적용이 적절함을 알 수 있다.

<Table 8> Regression Test Result of Model 1

Model	Standardized coefficients	Sig.	Collinearity Statistics		Dimension	Eigenvalue	Condition Index
	Beta		Tolerance	VIF			
1(Constant)		.19			1	6.59	1.00
Recognition	.27	.00	.56	1.80	2	.16	6.39
Autonomy	.38	.00	.55	1.80	3	.06	10.23
Skill Development	-.11	.14	.73	1.37	4	.06	10.66
Rewards	.16	.02	.73	1.36	5	.05	11.39
Work/life balance	.17	.02	.71	1.40	6	.04	12.48
Environment	.04	.66	.48	2.06	7	.03	14.13

Dependent Variable : Job Satisfaction.

<Table 9> Regression Test Result of Model 2

Model	Standardized coefficients	Sig.	Collinearity Statistics		Dimension	Eigenvalue	Condition Index
	Beta		Tolerance	VIF			
1(Constant)		.00			1	2.91	1.00
Job Satisfaction	-.52	.00	.50	2.00	2	.06	7.03
Organizational Commitment	-.32	.00	.50	2.00	3	.03	9.95

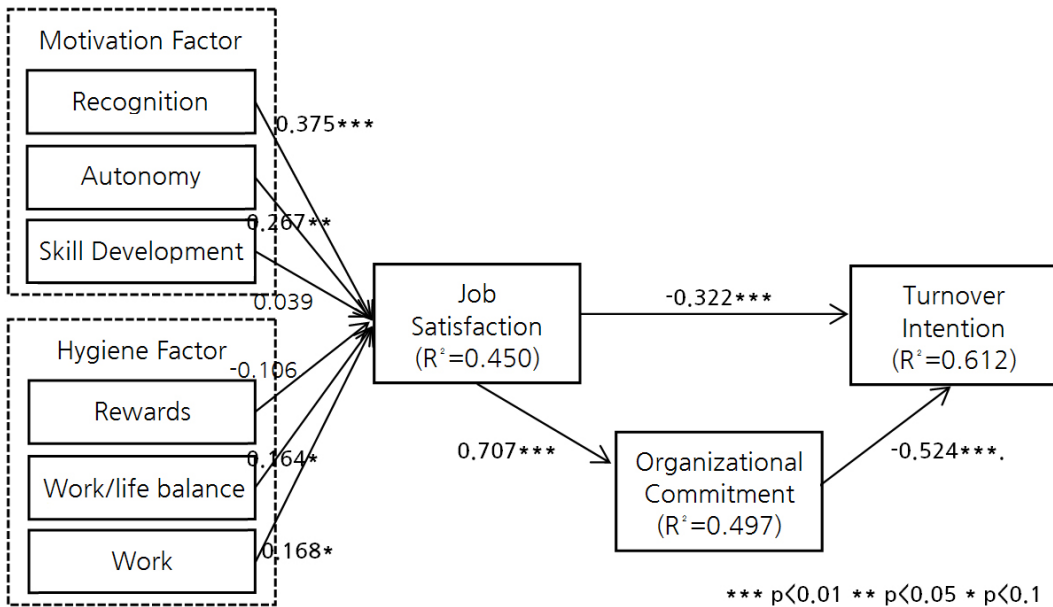
종속변수 : Turnover Intention.

또한 추정된 회귀계수를 분석한 결과, 자율성($\beta = 0.267, p < 0.05$), 인정($\beta = 0.375, p < 0.01$), 일과 생활의 균형성($\beta = 0.164, p < 0.1$), 업무환경($\beta = 0.168, p < 0.1$)은 직무만족(Adjusted $R^2 = 0.450$)에 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 확인되었고, 직무만족의 45.0%를 독립변수가 설명함을 확인할 수 있다. 반면에 보상과 기술역량개발은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이에 따라 가설 1. “동기요인은 직무만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.”와 가설 2. “위생요인은 직무만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.”는 부분 채택되었다. 그리고 직무만족에 있어서 동기요인에 해당하는 자율성과 인정감의 β 값이 위생요인의 일-생활의 균형, 업무환경의 β 보다 더 큰 것을 확

인할 수 있다. 이를 통해 상대적인 중요도를 알 수 있으며 동기요인이 위생요인보다 더 큰 영향을 주는 것을 확인할 수 있었다.따라서 가설 3. “동기요인은 위생요인보다 직무만족에 더 큰 영향을 미칠 것이다.”는 채택되었다.

다음으로 직무만족도($\beta = -0.322, p < 0.01$)과 조직몰입도($\beta = -0.524, p < 0.01$)은 이직의도(Adjusted $R^2 = 0.612$)에 통계적으로 유의한 영향을 주는 것으로 확인되었고, 이직의도의 61.2%를 두 변수가 설명함을 확인할 수 있다. 이에 따라 가설 4. “직무만족도는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.”와 가설 5. “조직몰입도는 이직의도의 부(-)의 영향을 미칠 것이다”는 채택되었다.

마지막으로 Baron and Kenny(1986)의 분



<Figure 2> Research Result

석기법을 통해 조직몰입도의 매개효과를 검증하였다. 총 3단계의 회귀분석을 통해 매개 역할의 여부를 판단하게 되는데 1단계에서는 독립변수와 매개변수를, 2단계에서는 독립변수와 종속변수를, 3단계에서는 독립변수와 매개변수 그리고 종속변수까지 회귀분석을 하여 1단계와 2단계에서 모두 유의한 영향을 주고 3단계의 회귀계수의 값이 유의하지 않게 나타나면 완전 매개를, 2단계의 회귀계수 값보다 낮게 나타나면 부분 매개를 한다고 볼 수 있다. 본 연구에서 해당분석 기법을 통해 조직몰입도의 매개효과를 검증한 결과 1단계 ($\beta = 0.707, p < 0.01$), 2단계($\beta = -0.402, p < 0.01$), 3단계($\beta = -0.322, p < 0.01$)에서 모두 유의하게 나타나 조직몰입도는 직무만족도와 이직의도 사이에서 부분매개의 효과를 가진다는 것을 알 수 있었고, 이는 조직 구성원의 직무만족이 종속변수인 이직의도에 직접적인

영향과 간접적인 영향이 공존하고 있음을 의미한다고 볼 수 있다. 따라서 가설 6. “조직몰입도는 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 매개할 것이다”는 채택되었다.

5. 결 론

5.1 연구결과 및 시사점

본 연구의 결과를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 직무만족의 영향요인 중 기술역량 개발과 보상에 대해서는 영향이 없는 것으로 나타났다. Couger[16], Capretz[8]의 연구에 따르면 S/W 인력은 사회와의 교류가 적고 내성적인 특징을 가지고 있다고 말하고 있다. 또한 대부분의 S/W 개발업무는 스스로 처리해야 하는 경우들이 많기 때문에 기술역량개

발 역시 이러한 성향에 따라 회사에서 제공하는 교육이나 제도가 아닌 스스로 필요에 의해 진행되기 때문인 것으로 보인다. 또한 보상에 대해서는 기존 문헌연구에서 언급된 바와 같이 임금보다 성취욕에 더 많은 욕구를 느끼기 때문에 이 부분 역시 영향을 미치지 못한 것으로 보인다.

둘째, 직무만족의 영향요인 중 인정감, 자율성, 일과 생활의 균형, 근무환경은 직무만족에 영향을 주는 것으로 나타났다. 이 역시 대부분의 업무를 혼자 처리해야 하는 특성상 스스로 자신의 가치를 보여주고 인정받기를 원하기 때문인 것으로 보인다.

셋째, 직무만족은 조직몰입을 매개로 하여 영향을 미쳤을 뿐만 아니라 직접적인 영향 또한 미치는 것으로 나타났다. 이것은 “만족-이직의도”, “조직몰입-이직의도” 가설이 유효한 의미를 갖는다는 것을 뜻하며 만족이 조직몰입에도 영향을 미친다는 것을 의미한다.

넷째, 동기요인은 위생요인보다 직무만족에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 동기요인으로 선정된 인정감과 자율성은 각각 37%와 26%의 설명력으로 위생요인인 일과 생활의 균형 16% 근무환경 16%보다 높게 나타났다.

많은 기업에서 S/W의 중요성을 인식함에 따라 S/W 인력 증강을 위해 힘쓰고 있고 또 여러 가지 수단을 동원하고 있다. 그 중에서도 특히 인력 충원율이 가장 낮고 이직률이 가장 높은 개발인력의 경우 인력 충원을 위해 다양한 방안의 모색이 필요하다는 점에서부터 연구가 시작되었다.

실무적 관점에서는 연구 결과를 통해 S/W 개발인력의 직무만족을 위해 필요한 요인에 대한 새로운 시사점이 도출되었다.

첫째로, S/W 개발인력의 이직의도를 낮추기 위해서는 근무자의 직무만족을 높이는 것이 하나의 방안이 될 수 있다. 특히 직무만족이 큰 사람일수록 조직몰입 또한 크게 나타난 점을 고려하고, 선행연구 결과 직무만족과 조직몰입이 높을수록 성과 또한 높게 나타났다는 점을 고려하여 이를 위해 방안을 모색하는 것은 인력 충원을 해결할 수 있는 중요한 요소가 될 것이다.

둘째로, 특히 본 연구에서 위생요인 중 하나였던 보상이 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않게 나타났다는 점은 일반 인력을 대상으로 했던 대부분의 연구에서 유의하게 나타났다는 것과는 다른 결론이라 할 수 있다. 이러한 점을 주목하여 단순한 물질적인 보상 이외에 개발인력의 성과를 인정해 줄 수 있는 방안을 모색하여 개발자의 성취욕을 만족시키고 그들의 자율성을 존중해 주는 제도나 문화를 만드는 것이 필요하다. 이러한 제도나 문화를 통해 개발자 스스로 직업에 대한 인식이 바뀔 수 있을 뿐만 아니라 나아가 직업 자체에 대한 인식이 긍정적으로 변화될 수 있다는 점은 단기적으로도 장기적으로도 인력충원에 효과적으로 작용할 것이다.

셋째, 위생요인보다 동기요인이 직무만족에 더 큰 영향을 미치는 점을 고려하여 어느 정도의 위생요인을 충족시킨 뒤에는 동기요인을 충족시켜주는데 투자하는 것이 더욱 효율적일 것이다. 규모가 큰 기업에서는 동기요인과 위생요인의 구분 없이 모두 투자하는 것이 가능하겠지만 국내 S/W 기업의 특성상 중소기업이 차지하는 비율은 84%로 압도적으로 높기 때문에 위와 같은 투자전략을 세우는 것은 매우 효율적이라 할 수 있을 것이다.

5.2 한계 및 향후 연구방향

본 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, S/W 개발인력의 직무동기요인을 파악하는데 있어서 S/W 개발인력의 특징이 아닌 S/W 개발인력을 포함하는 개념인 S/W 인력의 특징을 고려했다는 점이다. 이는 선행연구에만 의존하였던 연구방법에서 비롯된 한계점이며 S/W 개발인력만의 특징을 연구한 선행연구는 없었기 때문에 그보다 더 추상화된 S/W 인력의 특징을 바탕으로 진행할 수 밖에 없었다. 향후 S/W 개발인력에 대해 좀 더 초점을 맞춘 정량적인 분석은 물론 인터뷰 등 다양한 방식의 심층적 질적 접근이 필요한 것으로 보인다.

둘째, 일반직종의 인력과 S/W 개발인력간의 차이를 비교분석 하지 못했다. 본 연구에서 채택된 독립변수는 S/W 개발인력의 특징을 바탕으로 도출되었기 때문에 일반직종의 인력보다 더 중요하게 여겨질 것 이라는 생각에서 출발하였다. 하지만 일반직종의 인력과 비교분석은 이루어지지 못했으며 차후 더 많은 직종의 인력을 대상으로 비교 분석을 하는 것이 필요할 것으로 보인다.

셋째, 횡단적 자료를 바탕으로 진행된 연구라는 점이다. 이러한 연구에서는 변수들간의 인과관계를 명확하게 규명하는 데는 일정 부분 한계를 내포하고 있다. 직무만족이 조직몰입과 이직의도에 미치는 인과적 경로를 보다 확실하게 파악하기 위해서 향후에는 시간의 흐름이 고려된 종단적 연구가 필요한 것으로 보인다.

마지막으로 본 연구의 실질적인 목표 중 하나는 S/W 개발인력의 이직에 있다. 하지만 다른 다수의 연구들과 마찬가지로 이직 연구의 현실적인 어려움 때문에 이직의 예측변수인

이직의도를 사용하여 종속변수를 설정하였다. 하지만 이직의도와 실제 이직간에는 차이가 있을 가능성이 있다. 따라서 추후에는 이직의도가 아닌 실제 이직자들을 대상으로 이직의 결정요인을 탐구할 필요가 있을 것이다.

References

- [1] Agarwal, R. and Ferratt, T. W., "Enduring Practices for MANAGING IT PROFESSIONALS," *Communications of the ACM*, Vol. 45, No. 9, pp. 73-79, 2002.
- [2] Ahuja, M. K., Chudoba, K. M., and Kacmar, C. J., "IT Road Warriors : Balancing Work-Family Conflict, Job Autonomy, And Work Overload To Mitigate Turnover Intentions," *MIS Quarterly*, Vol. 31, No. 1, pp. 1-17, 2007.
- [3] Bartol, K. M. and Martin, D. C., "Managing Information Systems Personnel : A Review of the Literature and Managerial Implications," *MIS Quarterly*, Special Issue, pp. 49-70, 1982.
- [4] Bateman, T. S. and Organ, D. W., "Job satisfaction and the good soldier : The relationship between affect and employee "citizenship,"" *Academy of Management Journal*, Vol. 26, pp. 587-595, 1983.
- [5] Beatty, R. W. and Schnier, C. E., "Personal Administration : An Experimental Skill-Building Approach," Addison-Wesley, Massachusetts, 1981.

- [6] Bergiel, E. B., Nguyen, V. Q., Clenney, B. F., and Taylor, G. S., "Human resource practices, job embeddedness and intention to quit," *Management Research News*, Vol. 32, No. 3, pp. 205-219, 2009.
- [7] Brown, S. P. and Peterson, R. A., "Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction : Meta-Analysis and Assessment of Causal Effect," *Journal of Marketing Research*, Vol. 30, pp. 63-77, 1993.
- [8] Capretz, L. F., "Personality types in software engineering," *International Journal of Human Computer Studies*, Vol. 58, No. 2, pp. 207-214, 2003.
- [9] Carayon, P., Schoepke, J., Hoonakker, P. L. T., Haims, M. C., and Brunette, M., "Evaluating causes and consequences of turnover intention among IT workers : the development of a questionnaire survey," *Behavior and information Technology*, Vol. 25, No. 5, pp. 381-397, 2006.
- [10] Che, S., "Research methodology in social sciences," *Hakhyunsa*, 2004.
- [11] Cheon, S., Lee, E., Lee, S., and Lee, S., "A Study about Influence on Job Stress Factors with Leader-Member Exchange, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Intention of Turnover," *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 20 No. 1, pp. 17-34, 2006.
- [12] Cho, K., "Public commitment for civil servants workforce management plan," *Korean Public Administration Review*, Vol. 31, No. 1, pp. 57-75, 1997.
- [13] Choi, J., "Developers who has been slave," *SBOOK*, Vol. 7, 2010.
- [14] Clugston, M., "The mediating effects of multidimensional commitment on job satisfaction and intent to leave," *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 21 No. 4, pp. 477-486, 2000.
- [15] Couger, J. D. and Adelsberger, H., "Environments : Austria compared to the United States Israel, Singapore, and the U.S.A.," *SIGCPR Computer Personnel*, Vol. 11, No. 4, pp. 13-17, 1988.
- [16] Couger, J. D., Adelsberger, H., Borovits, I., Zviran, M., and Motiwalla, J., "Commonalities in motivating environments for programmer/analysts in Austria," *Information and Management*, Vol. 18 No. 1, pp. 41-46, 1990.
- [17] Crepeau, R. G., Crook, C. W., Goslar, M. D., and McMurtrey, M. E., "Career anchors of information systems personnel," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 9, No. 2, pp. 145-160, 1992.
- [18] Deloach, R. J., "Factors influencing job satisfaction among interdisciplinary team members working in hospice settings in Central Ohio," *Dissertation Abstracts*, 2002.
- [19] Dess, G. G. and Shaw, J. D., "Voluntary turnover, social capital, and organizational performance," *Academy of Management Review*, Vol. 26, pp. 446-456, 2001.
- [20] Dong-A ILBO, "Late 'KT Model', but should be expanded," <http://news.donga.com>, 2011.

- [21] Garza, A. I., Lunce, S. E., and Maniam, B., "Career anchors of Hispanic information systems professionals, in : Proceedings," Annual Meeting of the Decision Sciences Institute, pp. 1067-1072, 2003.
- [22] Hackman, J. R. and Oldham, G. R., "Motivation through the Design of Work : A Test of a Theory, Organizational Behaviour and Human Performance," 1975.
- [23] Herzbergm, F., "The Motivation to Work, New York," John Wiley and Sons, Inc. 1959.
- [24] Hunt, J., Osborn, R., and Schermerhorn, J., "Basic Organizational Behavior," John Wiley and Sons, New York, 1997.
- [25] Igbaria, M. and Greenhaus, J. H., "Determinants of MIS Employees' Turnover Intentions : A Structural Equation Models," Communication of ACM, Vol. 35, No. 2, pp. 478-499, 1992.
- [26] Irvine, D. M. and Evans, M. G., "Job Satisfaction and Turnover among Nurses : Integrating Research Findings across Studies," Nursing Research, Vol. 44, No. 4, pp. 246-253, 1995.
- [27] Ituma, A., "The internal career : An explorative study of the career anchors of information technology workers in Nigeria Proceedings of the 2006 ACM SIGMIS CPR conference on computer personnel research : 44 years of computer personnel research : achievements, challenges and the future," Claremont, California, USA, pp. 205-212, 2006.
- [28] Jung, J., "study on teacher efficacy for Korean language teachers : focus on effect of teacher's background variables and working environment," Yonsei University Master's thesis, 2012.
- [29] Kan, H., Lee, J., and Kim, D., "A Study on the Effect of Call Center Employee's Job Satisfaction on Productivity : An Empirical Study Through Cases at Mobile Telecommunication Company," The Journal of Society for e-Business Studies, Vol. 15, No. 2, pp. 107-135, 2010.
- [30] Khalil, O. E. M., Zawacki, R. A., and Selim, A., "What motivates Egyptian IS managers and personnel : some preliminary results," Proceedings of the ACM SIGCPR Conference, pp. 187-192, 1997.
- [31] KIPA(Korea IT Industry Promotion Agency), "The Republic of Korea Software Workforce," 2009.
- [32] KISDI(Korea Information Society Development Institute), "Survey of IT professionals," 2007.
- [33] Lee, E. and Lee, S., "A Study of the Turnover Intention Factors on Kitchen Employees in the Hotel Industry," Journal of Tourism and Leisure Research, Vol. 15, No. 2, pp. 237-252, 2003.
- [34] Lee, K., "ICT workforce employment status and implications," KISDI(Korea Information Society Development Institute), Vol. 24, No. 10, 2012.
- [35] Lee, S. and Kim, K., "An Empirical Study on the Determinants of the domestic IT personnel turnover intention," Journal of

- Informatization Policy, Vol. 13, No. 4, pp. 85-107, 2000.
- [36] Lee, W. and Choi, S., "Determinants of IT Industry Employees' Intent to Leave," *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol. 11, No. 5, pp. 369-383, 2011.
- [37] Locke, E., "The nature and causes of job satisfaction," *Handbook of industrial and organizational psychology*, Vol. 1297, p. 1349, 1976.
- [38] Mathieu, J. E., "A causal model of organizational commitment in a military training environment," *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 32, pp. 321-335, 1988.
- [39] MEDICAL Today, "Sleepless Korea, IT Worker's Overtime is 'Self-portrait' of the Republic of Korea," <http://www.mdtoday.co.kr>, 2010.
- [40] Molbey, W. H., "Intermediate Linkages in the Relationship between Job Satisfaction and Employee Turnover," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 62, No. 2, pp. 237-240, 1977.
- [41] Moore, J. E., "One Road to Turnover : An Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals," *MIS Quarterly*, Vol. 24, No. 1, pp. 141-168, 2000.
- [42] Morris, J. H. and Sherman, J. D., "Generalizability of an Organizational Commitment Model," *Academy of Management Journal*, Vol. 24, No. 3, pp. 512-526, 1981.
- [43] Mottaz, C. J., "Determinant of commitment. *Human Relations*," Vol. 41, No. 6, pp. 467-82, 1988.
- [44] Mowday, R. T., Poter, L. W., and Steers, R. M., "Employee-organization linkages : The psychology of commitment, absenteeism, and turnover," San Diego, CA : Academic Press 1982.
- [45] Mowday, R. T., Poter, L. W., and Steers, R. M., "The Measurement of Organizational Commitment," *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 14, 1979.
- [46] NIPA(National IT Industry Promotion Agency), "Annual Report of the promotion of the information and communication industry," 2011.
- [47] O'Reilly, C. A. and Caldwell, D. F., "The Commitment And Job Tenure Of New Employees : Some Evidence of Post Decisional Justification," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 26, pp. 597-616, 1981.
- [48] Owens, R., "Organizational Behavior in Education," Prentice-Hall, p. 121, 1981.
- [49] Paré, G. and Tremblay, M., "The Influence of High-Involvement Human Resources Practices, Procedural Justice, Organizational Commitment, and Citizenship Behaviors on Information Technology Professionals' Turnover Intentions," *Group and Organization Management*, Vol. 32, No. 3, pp. 326-357, 2007.
- [50] Peters, L., "Managing software professionals, in : IEMC '03 Proceedings, Managing Technologically Driven Organizations : The Human Side of Innovation and Change," IEEE Cat. No. 03CH37502, p. 61, 2003.
- [51] Porter, L. W. and Steers, R. M., "Organizational Work and Personal Factors in Em-

- ployee Turnover and Absenteeism,” *Psychological Bulletin*, Vol. 80, No. 2, pp. 151-176, 1973.
- [52] Price, J. L. and Mueller, C. W., “Absenteeism and turnover of hospital employees, Greenwich,” CT : JAI Press, 1986.
- [53] Price, J. L. and Mueller, C. W., “Professional turnover : The case of nurses,” Bridgeport, 1981.
- [54] Rhoades, L., Eisenberger, R., and Armeli, S., “Affective commitment to the organization : the contribution of perceived organizational support,” *Journal of Applied Psychology*, 2001.
- [55] Rovert, P. T. and John P. M., “Job satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention and Turnover : Path Analysis Based on Meta-analytic Findings,” *Personnel Psychology*, Vol. 46, pp. 259-295, 1993.
- [56] Scholarios, D. and Marks, A., “Work - Life Balance and the Software Worker,” *Human Resource Management Journal*, Vol. 14, No. 2, pp. 54-74, 2004.
- [57] Shin, Y., “Organizational Behavior,” DASAN, 1994.
- [58] Shore, L. M. and Tetrick, L. E., “A construct validity study of the Survey of Perceived Organizational Support,” *Journal of Applied Psychology*, Vol. 76, pp. 637-643, 1991.
- [59] Smith, P., Kendall, L., and Hulin, C., “The measurement of satisfaction in work and retirement,” Rand-McNally, Chicago, 1969.
- [60] Smits, S. J., McLean, E. R., and Tanner, J. R., “Managing high achieving information systems professionals, in : Proceedings of the 1992 ACM SIGCPR Conference on Computer Personnel Research, Cincinnati, Ohio, United States,” in Proceedings of SIGCPR '92, Cincinnati, Ohio, April 5-7, pp. 314-327, 1992.
- [61] Steers, R. M., “Antecedents and outcomes of organizational commitment, *Administrative Science Quarterly*,” Vol. 17, pp. 340-350, 1997.
- [62] Steers, R. M., Mowday, R. T., and Porter, W., “Employee-organization Linkages : The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover,” New York : Academic Press 1984.
- [63] Sumner, M., Yager, S., and Franke, D., “Career orientation and organizational commitment of IT personnel, in : Proceedings of the 2005,” ACM SIGMIS CPR Conference on Computer Personnel Research, Atlanta, Georgia, USA, April 14-16, pp. 75-80, 2005.
- [64] Vandenberg, R. and Lance, C., “Satisfaction and organizational commitment,” *Journal of Management*, Vol. 18, pp. 153-167, 1992.
- [65] Woo, H. and Hwang, K., “A Study on the Human Resource Practices and Turnover Intention of IT Professionals : Software Developers in Small and Medium IT Enterprises,” *Journal of Information Technology Applications and Management*, Vol. 17, No. 2, pp. 47-69, 2010.

저 자 소 개



전호진
2011년
2011년~현재
관심분야

(E-mail : stringbuilder@gmail.com)
상명대학교 컴퓨터과학전공 (학사)
연세대학교 정보대학원 (석사과정)
Performance Measurement in IT, New Service Development



이영주
2000년
2007년
2009년~현재
관심분야

(E-mail : billeyz@gmail.com)
연세대학교 사회학 (학사)
한국과학기술원 경영대학원 MIS MBA (석사)
연세대학교 정보대학원 (박사과정),
한국정보화진흥원 책임연구원
Information System Management, Management of
Technology and Innovation, Technology and Social Change



이정훈
1995년
1996년
1998년
2003년
2004년~현재
관심분야

(E-mail : jhoonlee@yonsei.ac.kr)
University of Manchester(U.M.I.S.T) 전자공학 (학사)
University of Manchester(U.M.I.S.T) 시스템공학 (석사)
London School of Economics 경영정보학 (석사)
University of Cambridge 생산/정보 시스템 공학 및 경영 (박사)
연세대학교 정보대학원 부교수
IT Governance, Performance Measurement in IT, Systems
Dynamics, Multi agent systems modeling and simulation,
Information Systems Intelligence