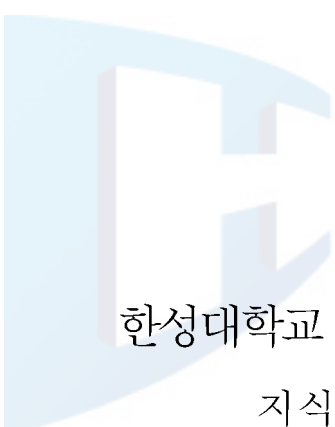


석 사 학 위 논 문

IT컨설팅서비스업 종사자의 직무만족이
이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

2012년



한성대학교 지식서비스 & 컨설팅대학원

지식서비스 & 컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

문 병 삼

석 사 학 위 논 문

지도교수 유연우

IT컨설팅서비스업 종사자의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

A Study on the Influence of Job Satisfaction of
IT Consulting Service Employees on Turnover Intention

2011년 12월

한성대학교 지식서비스 & 컨설팅대학원

지식서비스 & 컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

문 병 삼

석사학위논문

지도교수 유연우

IT컨설팅서비스업 종사자의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

A Study on the Influence of Job Satisfaction of
IT Consulting Service Employees on Turnover Intention

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로 제출함.

2011년 12월

한성대학교 지식서비스 & 컨설팅대학원

지식서비스 & 컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

문 병 삼

문병삼의 컨설팅학 석사학위논문을 인준함

2011년 12월 일

심사위원장 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

국 문 초 록

IT컨설팅서비스업 종사자의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구

한성대학교 지식서비스 & 컨설팅대학원

지식서비스 & 컨설팅학과

매니지먼트컨설팅 전공

문 병 삼

본 연구는 IT컨설팅서비스업 종사자의 직무만족이 고객만족과 나아가서는 기업의 경영성과에 중요한 영향을 미친다는 점에 착안하여 IT컨설팅서비스업 종사자의 직무만족에 영향을 주는 개별적 요인이 무엇인지 파악하고, 이직의도에 영향을 주는 개별적 요인이 무엇인지 파악하며, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 규명하여 IT컨설팅서비스업 종사자들에 대한 효율적인 인적관리의 중요성을 제시하고 그 개선방향과 관리방향을 제시하는데 궁극적인 목적을 두고 있다.

이러한 연구목적을 달성하기 위한 구체적인 연구내용은 다음과 같다.

본 연구는 서울, 경기지역 소재 IT컨설팅서비스업 종사자를 대상으로 총 250명에게 Google Docs를 이용한 설문을 하여 217명의 설문 자료를 회수하였다.

IT컨설팅서비스업 종사자의 직무만족과 이직의도를 측정하기 위하여, 기존 문헌과 자료를 토대로 본 연구의 목적에 적합하도록 수정·보완하여 사용하였으며, 자료의 통계적 분석을 위해 SPSS Win 19 프로그램을 이용하여 상관분석, T-test, 신뢰성 분석, 다중회귀분석, ANOVA, Scheffe의 사후분석을 실시하였다.

첫째, 개별적 특성이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구결과 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

둘째, 개별적 특성이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구결과 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

기업의 거시환경 요인 중 하나인 경제적 환경은 최근의 어려운 경제적 환경과 취업의 어려움으로 인해 개별직무에 불만족한 종사자라 하더라도 종사원 개별적 특성 요인들이 이직으로 나타나는 조절 효과는 없는 것으로 판단된다.

셋째, 직무만족의 하위 요인인 직무자체, 임금, 직장상사, 승진, 동료관계, 근무시간 등이 이직의도에 미치는 영향은 임금($p < .002$) > 직무자체($p < .004$) > 직장상사($p < .021$) > 동료관계($p < .043$) 순으로 유의한 차이가 나타났다. 즉, 임금 요인이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

IT컨설팅서비스업 종사자의 직무만족 및 직무만족의 하위 변수들 모두 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났듯이 직무만족도가 낮은 종사자일수록 이직하려는 의도가 높게 나타남을 알 수 있었다. 이러한 결과는 선행연구들과 같은 결과를 나타낸 것이다.

이상의 결과로부터 IT컨설팅서비스업 종사자의 이직의도에 영향을 미치는 직무만족 요인에 대한 대책이 필요한데, 투명하고 공정한 인사관리와 동료 및 직장상사와 유대관계, 업무의 효율성 증대, 그리고 직무자체에 대한 성취감과 자부심을 가질 수 있도록 하는 여러 가지 방안이 제시되어야 할 것으로 판단되어진다. 특히, 임금자체는 종사자들로 하여금 직무에 만족을 느끼게 하며 동기유발을 시키고 조직에 전념할 수 있도록 하기 위해 사용될 수 있는 보상으로 종사자들의 가장 큰 관심사이기도 하다.

따라서, 현실적인 임금체계의 개선을 통해 임금에 대한 만족수준을 높인다면 IT컨설팅서비스업 종사자들의 직무만족을 증대시킴으로써 이직의도를 효율적으로 감소시킬 수 있을 것이다.

주요어 : IT컨설팅서비스, 직무만족, 이직의도

목 차

제 1 장 서론	1
제 1 절 문제의 제기	1
제 2 절 연구의 목적	2
제 3 절 연구의 방법 및 범위	3
1. 연구의 방법	3
2. 연구의 범위	3
제 2 장 이론적 배경	5
제 1 절 IT컨설팅서비스의 개관	5
1. IT컨설팅서비스의 정의와 분류	5
2. IT컨설팅서비스의 특징	9
3. IT컨설팅서비스의 현황	11
제 2 절 직무만족에 관한 이론적 고찰	12
1. IT컨설팅서비스 종사자의 직무만족 개념	12
2. IT컨설팅서비스 종사자의 직무만족의 중요성	15
3. 직무만족에 관한 기존이론	17
제 3 절 이직의도에 관한 이론적 고찰	23
1. IT컨설팅서비스 종사자의 이직의도 개념	23
2. IT컨설팅서비스 종사자의 이직의도 유형	25
3. IT컨설팅서비스 종사자의 이직 결정 요인	27
4. IT컨설팅서비스 종사자의 이직 기능과 효과	29
제 4 절 선행연구의 검토	32
1. 직무만족과 이직의도에 관한 연구	32
2. 종사원의 개별적 특성과 이직의도에 관한 연구	34

제 3 장 연구모형 및 조사설계	36
제 1 절 연구모형 및 가설의 설정	36
1. 연구모형의 설계	36
2. 연구가설의 설정	37
3. 변수의 조작적 정의	39
제 2 절 조사의 설계	41
1. 설문지 구성	41
2. 조사방법	42
3. 분석방법	42
제 4 장 자료분석 및 가설의 검증	44
제 1 절 표본의 인구 통계학적 특성	44
제 2 절 신뢰성 검증	45
제 3 절 가설 검증	48
1. IT컨설팅서비스 종사자의 특성에 따른 직무만족	48
2. IT컨설팅서비스 종사자의 특성이 이직의도에 미치는 영향	55
3. IT컨설팅서비스 종사자의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향	56
제 5 장 결 론	64
제 1 절 연구결과 요약 및 시사점	64
제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구방향	65
【참고문헌】	67
【부 록】	73
설문지	73
ABSTRACT	77

【 표 목 차 】

<표 2-1> IT서비스산업의 분류	8
<표 2-2> 직무만족의 정의	14
<표 2-3> Maslow, McGregor, Herzberg의 이론모형의 비교	20
<표 2-4> 연구자들에 따른 직무만족 요인	22
<표 2-5> 이직의 유형	26
<표 2-6> 이직의 결정요인	29
<표 2-7> 이직의 기능	31
<표 2-8> 이직의 효과	32
<표 3-1> 설문지의 구성	41
<표 4-1> 조사 대상자의 특성	44
<표 4-2> 신뢰도 분석	45
<표 4-3> 변수들의 기술통계량분석	46
<표 4-4> 조사 대상자 특성에 따른 직무만족	48
<표 4-5> 조사 대상자의 특성에 따른 직무자체 직무만족	49
<표 4-6> 조사 대상자의 특성에 따른 임금 직무만족	50
<표 4-7> 조사 대상자의 특성에 따른 직장상사 직무만족	51
<표 4-8> 조사 대상자의 특성에 따른 승진 직무만족	52
<표 4-9> 조사 대상자의 특성에 따른 동료관계 직무만족	53
<표 4-10> 조사 대상자의 특성에 따른 근무시간 직무만족	54
<표 4-11> 조사 대상자의 특성에 따른 이직의도	55
<표 4-12> 상관관계	57
<표 4-13> 직무만족이 이직의도에 미치는 영향	58
<표 4-14> 다중공선성 진단결과	59
<표 4-15> 직무만족 하위 요인이 이직의도에 미치는 영향	60
<표 4-16> 가설의 검증 결과	61

【 그림 목 차 】

[그림 1-1] 연구의 흐름도	4
[그림 2-1] IT서비스산업의 공급 구조	11
[그림 2-2] 직무만족의 모델	17
[그림 3-1] 연구모형의 설계	37
[그림 4-1] 직무만족이 이직의도에 미치는 영향 요약	58
[그림 4-2] 직무만족과 이직의도의 관계요약	61
[그림 4-3] 연구모형의 검증결과	63



제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기

기업을 경영하는데 있어 인적요소가 극히 중요함에도 불구하고 기업의 주된 관심은 외형적인 성장에 치중되어 왔으며, 인간의 사고와 행동의 측면에서 본 인적자원 관리에 대해서 소홀히 다루어 온 것이 사실이다. 인적자원을 확보하였다 할지라도 그 인적자원 관리가 소홀하게 되면 급변하는 경영환경의 경쟁대열에서 낙오되기 쉽다.

기업의 2대 요소 중에서 물적 자원의 투자나 활용은 세계 모든 기업들간에 큰 차이가 없기 때문에 아무리 많은 투자를 하거나 새로운 경영기법을 도입한다고 해도 모든 기업들이 모두 초일류 기업으로 성장하는 데는 한계가 있다. 그러나 인간의 능력은 개발의지와 활용 정도에 따라 엄청난 차이를 보이기 때문에 인적자원의 활용성 여부에 따라 초일류 기업으로의 성장도 가능할 수 있다. 즉, 조직 구성원 각자가 직무만족과 직무몰입이 이루어져 동기가 강하게 유발될 때 조직의 영향력은 엄청난 힘을 발휘할 수 있으며 그렇지 못한 조직은 급격히 변화하는 현대 사회에서 낙오될 수밖에 없을 것이다. 특히, IT컨설팅서비스업은 산업 중에서도 인력에 크게 의존하는 대표적인 산업으로써 인력관리가 경영에 있어서 기본이 된다고 할 정도로 그 중요성이 크다.

그러나 현재 IT컨설팅서비스업은 우리나라의 모든 산업에서 중추적 역할을 하고 있음에도 종사자들의 이직율이 높아 많은 문제점을 안고 있다.

IT컨설팅서비스업 종사원들의 잦은 이직은 개인적인 측면에서 그들의 임금과 경력, 노동조건을 향상 시킬 수 있는 반면, 빈번한 이직으로 인해 일정한 기업에의 귀속감과 안정성이 작아질 수 밖에 없다. 또한, 기업의 측면에서는 전문인력의 확보를 어렵게 만드는 요인으로 작용하고, 신규인력의 교육비와 노무비의 증가를 초래하며, 이직으로 인하여 종사원의 사기 및 생산성 저하와 같이 다양한 손실이 발생하게 되며 궁극적으로 기업의

성과에도 악 영향을 미치는 등 문제의 심각성이 있는 것이다.

그러나 IT컨설팅서비스업에 있어서 조직 구성원의 직무만족에 대한 연구는 많이 있으나, 전문인력이 요구되는 IT컨설팅서비스업 종사원의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구는 거의 없어 IT컨설팅서비스업의 효율적인 인적자원관리를 통한 경영성과 향상을 뒷받침할 만한 자료가 부족한 실정이다.

따라서 본 연구는 IT컨설팅서비스업 종사원의 직무만족의 중요도와 만족도를 검증 분석하여 문제점을 파악하고, 종사원의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 밝혀냄을 통해서 그 개선방향과 관리방향을 제시하고자 한다.

제 2 절 연구의 목적

본 연구는 IT컨설팅서비스업 종사원의 직무만족에 영향을 주는 요인이 무엇인지 파악하고, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 규명하여 IT컨설팅서비스업 종사원들에 대한 효율적인 인적관리의 중요성을 제시하고자 한다.

본 연구의 구체적 목적은 다음과 같다.

첫째, 직무만족과 이직에 대한 기존이론을 통해 정확한 개념과 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 살펴보고, 선행연구를 통해 체계화하여 연구의 준거의 틀로 삼는다.

둘째, IT컨설팅서비스업 종사원을 대상으로 한 실증분석을 통하여 개별적 특성과 직무만족과 이직의도의 차이를 파악하고, 직무만족과 이직의도 간에 어떠한 영향을 미치고 얼마만큼의 상관관계를 가지고 있는지 살펴보고자 한다.

셋째, IT컨설팅서비스업 종사원의 직무만족과 이직의도의 관계에 있어서 종사원의 개별적 특성이 어떠한 조절효과를 나타내는지 밝혀내어 IT컨설팅서비스업 인적자원관리 측면에서 새로운 시사점을 제시하고자 한다.

제 3 절 연구의 방법 및 범위

1. 연구의 방법

본 연구목적을 달성하기 위하여 문헌적 연구와 실증적 연구를 병행 하였다.

문헌적 연구로는 국내·외 논문, 서적, 전문 학술지, 각종 간행물을 참고로 하여 종사원의 직무만족과 이직의도에 대한 이론적 개념 및 직무만족과 이직의도의 관계에 대해 살펴보았다.

실증적 연구로는 선행연구 이론을 바탕으로 가설을 설정하고 연구모형을 도출하여 설문 조사법을 통해 IT컨설팅서비스업 종사원의 직무만족과 이직의도에 대한 분석을 실시하였다. 설문조사는 서울, 경기 소재 IT컨설팅서비스업 종사원으로 한정했으며 Google Docs 설문을 통해 2011년 5월 26일부터 6월 13일까지 실시하였다. 수집된 자료의 통계처리는 SPSS WIN 19.0 통계패키지를 활용하여 종사원의 직무만족과 이직의도의 관계 및 개별적 특성이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 분석하였다.

2. 연구의 범위

본 연구수행을 위한 내용적 구성은 총 5개장으로 구성되었으며 구체적인 다음과 같다.

제 1장에서는 서론으로써 문제의 제기와 연구목적, 연구방법 및 연구범위를 소개한다.

제 2장에서는 본 연구의 이론적 배경으로써, IT컨설팅서비스업의 개관과 직무만족 및 이직의도의 이론을 고찰하고, 직무만족 및 이직의도에 관한 선행연구를 검토한다.

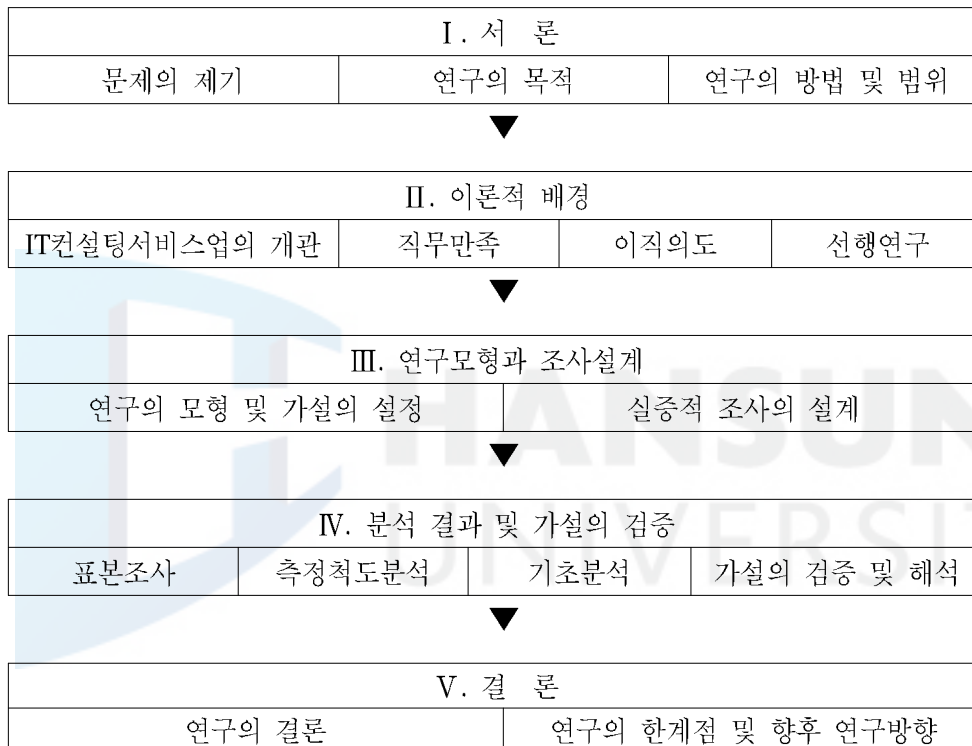
제 3장에서는 연구모형과 조사설계로 본 연구모형 설계, 변수의 조작적 정의, 연구가설을 설정하고 실증분석을 위한 연구대상의 선정과 설문지 구성에 따른 분석방법을 설명한다.

제 4장에서는 분석결과 및 가설의 검증으로 실증분석 결과를 도출하고 이를 토대로 본 연구의 가설을 검증하였다.

제 5장에서는 결론으로 본 연구결과를 종합 요약하고 본 연구결과와 시사점을 제시하며, 본연구가 지니고 있는 조사과정 및 결과분석에서 나타난 한계점과 향후 연구를 위한 몇 가지 제언을 제시하였다.

이상에서 언급한 연구과정을 도식화 하면 [그림 1-1]와 같다.

[그림 1-1] 연구의 흐름도



제 2 장 이론적 배경

제 1 절 IT컨설팅서비스업의 개관

1. IT컨설팅서비스업의 정의와 분류

OECD는 IT서비스산업을 “IT분야에서 프로세스를 수행하거나 구축, 전문적인 일을 수행하고 보수를 받는 산업. 고도의 기술적인 능력을 지니고 고객이 필요한 능력을 기반으로 신뢰 있고 능숙하게 조언해 주고 개발보수를 받는 전문 산업”으로 정의하고 있다.¹⁰⁾ 이 정의에 따르면, 하드웨어와 솔루션을 제외하고 있다.

이런 정의 하에서, OECD는 IT서비스사업(컴퓨터프로그래밍 및 기술자문)을 크게 ①컴퓨터프로그래밍, ②컴퓨터 기술자문 및 설비관리, ③기타정보기술 및 컴퓨터 서비스로 구분하고 있다.

그러나, 특성이 완전히 상이한 컴퓨터 기술자문과 설비관리가 하나의 항목으로 편성되었기 때문에, 위의 구분으로는 IT서비스의 특성을 반영하지 못했다 할 수 있다.

ICT분류체계의 근원인 ISIC Rev4와 이를 상세화한 KISIC Rev9을 참조하면, ①컴퓨터프로그래밍, ②컴퓨터 기술자문, ③설비관리, ④기타정보기술 및 컴퓨터 서비스인 4가지로 구분할 수 있을 것이다.

Gartner Grup은 IT서비스산업을 ‘IT에 의해 기존 사업에 효율화와 개혁을 추구하거나 기업의 신규사업 창출을 이끄는 서비스로써 기술전략평가의 지원과 고객의 수요파악, 시스템 구현 및 기획, 운영, 인프라자문, 신규도입 교육 등에 서비스를 제공하는 산업으로 정의하고 있다.

이런 정의에 따라, Gartner Grup은 IT서비스산업을 Product support와 Professional Services로 나누고 있다. Product support 부문은 Hardware Maintenance and Support, Software Support로 세분되며, Profesional Services 부문은 Consulting, Development and Integration, IT

Management, Process Management로 구성된다.

Gartner Grup이 정의하는 HW 유지보수는 설치장소 혹은 집중화된 수리소에서의 기본적 설치, 유지보수 그리고 응급수리를 포함하는 하드웨어에 대한 물리적 수리를 하거나 최적화하는 예방적 서비스. 하드웨어 지원은 또한 전화 기술 상담과 설정에 대한 조언, 그리고 무상 하드웨어 업그레이드를 포함한다. 유지보수계약에 포함된 부품을 제외하고, 첨단 기술장비를 수리하는데 사용되는 부품의 판매, 내부직원이 수리를 하기위해 구매하는 모듈을 포함한다. 이러한 부문은 이런 서비스에 대한 오직 최종 소비지출을 포함한다.

Gartner Grup이 정의하는 SW유지보수는 어플리케이션을 포함한 SW 업그레이드, 새로운 기능 추가, 버그 수정 및 문제 해결로 정의된다.

Gartner Grup이 정의하는 컨설팅서비스는 기술 컨설팅 서비스, IT컨설팅 서비스, 비즈니스 컨설팅 서비스로 정의된다.

Gartner Grup이 정의하는 개발과 통합 서비스는 IT솔루션, 자산과 프로세스를 커스터마이징하고 개발하고 이들 솔루션, 자산, 그리고 프로세스를 기존 자원과 프로세스와 함께 통합하는 서비스이다. 개발과 통합 서비스는 컨설턴트에 의해 설정된 디자인을 실체화 한다.

Gartner Grup이 정의하는 IT관리서비스는 IT자산과 프로세스 운영에 대한 일상적 관리를 제공한다. IT관리는 IT아웃소싱의 핵심 가치이다.

Gartner Grup이 정의하는 프로세스관리는 비즈니스 프로세스 관리를 의미한다. 비즈니스 프로세스 관리란 비즈니스 가치를 공고히 하기 위해 비즈니스 전략을 IT시스템 개발에 연결한 프로세스이다. 이것은 작업흐름, 기능 조직과 데이터/리소스 관점을 비용, 사이클 주기 그리고 가치사슬, 활동-기반 비용, 병목현상, 비판적 경로와 비효율성 분석 기초를 제공하는 책임과 같은 근본적인 메트릭스를 연계한다.

IDC는 IT서비스산업을 정보기술 전반에 걸친 지식 서비스산업으로서, 시스템 구축 및 개발에 평가 및 측정, 프로세스의 최상의 기술적 충족요건을 운영하는 것으로 정의하고 있으며, IT서비스산업을 Project Oriented, Outsourcing, Support and Training으로 3분하고 있다.

Project Oriented 부문에는 IT컨설팅, 비즈니스컨설팅, 시스템 통합, 어플리케이션 개발이 있다. Outsourcing 부문에는 IT 아웃소싱과 비즈니스 아웃소싱이 있다. Support and Training 부문에는 IT지원과 IT교육훈련이 있다. IDC가 정의하는 'IT컨설팅'은 정보기술분야의 조언적 서비스이다. IT컨설팅은 정보시스템 조직의 헬프데스크 운영 평가와 회사의 주문 절차 프로세스를 충족시키는 최고기술 선정 등을 포함한다.

비즈니스컨설팅은 대부분의 비즈니스 이슈와 관련된 조언적 서비스이다. 그것은 프로세스 향상, 변화관리, 능력 계획 수립, 비즈니스 프로세스 재설계(BRP) 그리고 법인 조직과 전략 컨설팅뿐만 아니라 운영평가와 같은 서비스를 포함한다.

IDC는 컨설팅을 IT컨설팅과 비즈니스컨설팅 2가지로 구분하고 있다. 이에 비해, 가트너는 기술컨설팅, IT컨설팅, 비즈니스컨설팅 3가지로 구분하고 있다. 가트너의 기술컨설팅은 정보자산 개조에 대한 조언 서비스이며, IT컨설팅은 정보시스템 아키텍처에 대한 조언 서비스이다. 그리고 IDC의 IT컨설팅은 가트너의 기술컨설팅과 'IT컨설팅'을 합친 것이다.

舊정보통신부와 소프트웨어진흥원은 소프트웨어산업진흥법과 양 기관이 발간한 연구보고서 및 백서 등을 통해 SW와 IT서비스의 정의 및 분류체계를 밝혔다.

소프트웨어산업진흥법 및 한국소프트웨어진흥원은 IT서비스와 SW를 분리하여 구분하는 가트너, IDC, OECD와 달리 패키지SW와 IT서비스, 임베디드 SW, 디지털콘텐츠 개발/제작을 합쳐 SW로 규정하고 있다. 또한 통계청 제9차 한국표준산업분류와도 차이가 있다.

소프트웨어산업진흥법 및 한국소프트웨어진흥원은 IT서비스에 대한 직접적인 정의를 하고 있지 않다. 단지, 소프트웨어산업의 정의를 「소프트웨어의 개발·제작·생산·유통 등과 이에 관련된 서비스 및 '정보시스템의 효율적 도입 및 운영 등에 관한 법률' 제2조제1호의 규정에 의한 정보시스템의 구축·운영 등과 관련된 산업」로 정의하여, 패키지SW와 IT서비스를 물리적으로 결합하고 있다. 따라서 소프트웨어산업진흥법 및 한국소프트웨어진흥원이 보는 IT서비스산업의 정의는 「정보시

시스템의 효율적 도입 및 운영 등에 관한 법률' 제2조제1호의 규정에 의한 정보시스템의 구축·운영 등과 관련된 산업」이라 할 수 있다.

한국소프트웨어진흥원은 IT서비스를 컨설팅 및 기획, 시스템통합, 시스템 관리 및 유지보수, 기타 컴퓨터관련 서비스로 구분하고 있다.

한국IT서비스산업협회는 IT서비스산업을 '최적의 정보기술을 활용하여 조직의 경쟁력을 제고시키고 해당분야의 업무 및 사업의 부가가치를 제고하며 정보기술을 기반으로 기존산업과 융합화하여 새로운 서비스를 창출하는 산업'으로 정의하고 있다.

이러한 정의에 따라 IT서비스산업을 컨설팅, 시스템 통합, 아웃소싱, IT 융합서비스, 그리고 교육 및 훈련으로 분류하고 있으며, 상세 내역은 <표 2-1>IT서비스산업분류표에서 보는 바와 같다.

<표 2-1> IT서비스산업 분류

대분류	중분류	소분류	구체적 업무내용
컨설팅	IT컨설팅	ISP(정보화전략수립)	장단기 정보화 계획 수립
		솔루션 컨설팅	기업 솔루션 도입 운용 자문
		네트워크설비 컨설팅	네트워크, 기기, 설비 운용 자문
		보안정보보호 컨설팅	최적 보안 운용 자문
	비즈니스 컨설팅	전략 컨설팅	비전, 전략 수립
		조직진단	조직, 인사 진단 및 자문
		혁신	성과평가, 혁신, 프로세스개선
시스템 통합	시스템 기획	IT프로젝트 계획 수립	프로젝트 기획, 일정, 기술기획
	SW개발	분석설계	업무분석, 프로그램 설계
		SW개발	어플리케이션 개발
		프로그래밍	코딩 및 개발
	DB구축	DB개발구축	DB개발 및 연동
	네트워크설비 구축	하드웨어 선정	최적 HW 선정
		네트워크 설계	네트워크 설계 구축
		운영체제 구축	OS표준화 및 구축
	시스템통합	패키지 통합	이종간 패키지 통합
		하드웨어 통합	이종간 하드웨어 통합

		응용SW네트워크통합	이종간 네트워크 통합
		테스트	개발후 실험 및 테스트
	유지보수	시스템 개선 및 보수	운영 유지, 개선, 보수
아웃소싱	ITO	IT인프라 운영	데이터센터,HW, 네트워크 운영
	BPO	IT기반 업무운영	콜센터 운영 등
	APO	SM	시스템 위탁운영
IT융합 훈련서 비스	IT컨버전스	IT융합서비스	기존사업을 IT를 통한 가치제 고
	IT기반 신사업	신 산업 창출 서비스	IT융합을 통한 신서비스 창출
교육.훈 련	IT교육	교육 훈련	IT교육 서비스

2. IT컨설팅서비스업의 특징

IT서비스업은 수요자의 목적에 따라 그 특성과 형태가 사양에 따라 달라지므로 서비스의 표준화 및 규격화가 어려운 특성이 있다. 또한 개별 수요자에 따라 맞춤형 서비스로 차별화될 수밖에 없어 균일한 서비스의 제공이 어렵기 때문에 시장내에서 독점적인 공급자가 나타나기도 어렵고 지속적인 경쟁우위를 유지하기도 어려운 실정이다. 이러한 특성은 IT서비스 시장에 다수의 공급자가 존재하는 이유를 제공함과 동시에 그 경쟁을 촉진하는 요인이 되기 때문이다. 따라서 수요자가 공급자를 결정하는데 있어 지명도와 기술수준 그리고 유사사업의 경험 등이 중요한 요인이 되며 사업의 특성과 규모에 따라 지리적인 인접성이 시장의 범위를 결정하는 중요한 요인이 되기도 한다.

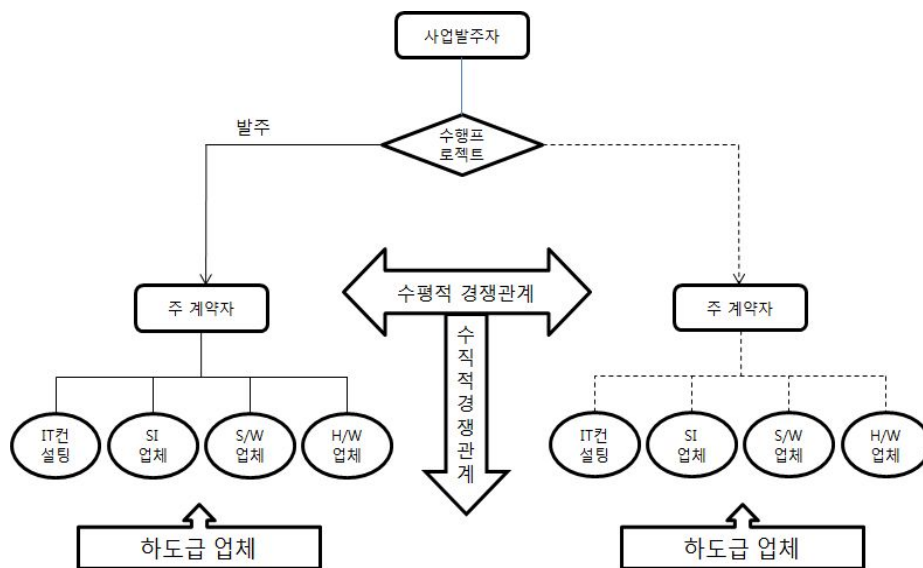
IT서비스업은 다른 산업에 비해 관계특화성과 전환비용이 높아 수요자와 공급자의 관계가 장기적이며 고착화(lock-in)되는 경향이 높다. 정보시스템이 도입된 이후에 업그레이드 또는 추가 구축이 필요한 경우 기존에 서비스를 제공하고 있는 기업에게 지속적인 서비스를 기대하게 되며 새로운 서비스에 대한 가격 협상력이 저하된다. 따라서 관계가 고착(lock-in)된 후에 IT서비스 공급자는 사용자에게 기존 보다 높은 가격을 요구할 수 있

게 된다.

수요자와의 관계가 정기적이며 고착화된 후에는 높은 가격을 책정하여 수익을 높일 수 있다는 기대로 IT서비스 공급자들은 경쟁적으로 낮은 가격에라도 수요자를 자신의 고객으로 선점하려는 경향이 높은 특성을 가지고 있다.

IT서비스업의 공급구조는 [그림 2-1]과 같이 각 요소를 담당하는 다양한 업체들이 수평적 경쟁관계와 수직적 협력관계가 공존하는 시장 구도를 보이고 있다. IT서비스의 업무프로세스는 컨설팅 → 시스템 분석 및 설계 → 시스템통합 및 구축 → 운영 및 사후관리에 이르기까지 일련의 하위서비스들이 결합된 종합적인 성격을 지니고 있으며, 프로젝트 마다 형태 및 구성이 상이하다. 따라서 IT서비스는 전 업무를 일괄적으로 제공하는 종합 IT서비스 사업자라 하더라도 대개 전문 SW업체나 컨설팅회사, 하드웨어 벤더, 소프트웨어 벤더, 용역하도급업체 등과 협력관계를 맺고 프로젝트를 수행하는 것이 일반적이다. 이러한 업무프로세스의 특성으로 인해, 개별 IT서비스업체간의 수평적 경쟁관계와 더불어 각 프로젝트 수행시 원청업체(→1차 수주기업)와 하청업체(→2~3차 수주기업)들 간의 수직적 협력관계가 공존하는 특성을 보인다.

[그림 2-1] IT서비스산업 공급 구조



IT서비스업은 일반적으로 최적의 정보기술을 활용하여 조직의 경쟁력을 제고시키고 해당분야의 업무 및 사업의 부가가치를 제고하는 산업이다. 이는 정보기술을 기반으로 기존산업과 융합하여 새로운 서비스를 창출하여 사용자가 필요로 하는 정보시스템에 관한 기획(IT컨설팅)에서부터 구축, 설계 운용까지 모든 과정상의 서비스를 제공하는 것을 말한다.

따라서 IT서비스는 일반적으로 정보기술컨설팅분야, 시스템통합(SI)분야, 시스템관리(SM)분야가 IT서비스 시장의 대부분을 차지하였으나 최근에는 기업의 핵심역량 강화를 위해 컨설팅과 IT아웃소싱 대한 수요가 점차 증대되고 있는 추세이다.

3. IT컨설팅서비스업의 현황

IT서비스 시장은 산업 전반의 높은 IT의존도를 바탕으로 안정적인 규모를 유지해오고 있다. 글로벌 경기침체 이후 기업들의 보수적인 투자기조,

비용절감 압력 때문에 IT투자 위축이 우려 되었으나, 빠른 경기회복세에 힘입어 주요 IT서비스 업체들은 전년대비 양호한 수준의 영업성과를 기록하였다. 2011년에는 경기침체로 유보되었던 시스템 업그레이드, 장비교체 등 IT투자가 재개되어 영업환경이 개선될 것으로 예상되며, 모바일 오피스, 클라우드 컴퓨팅 등 기존 IT시스템의 변화를 촉진하는 다양한 기술들이 등장하여 이를 조기에 도입하려는 수요를 대상으로 한 신규시장이 활성화될 것으로 보인다.

관련 기관별로 IT서비스 시장규모에 대해 다소간 차이가 존재하는 상황이나, 정보통신산업 통계치를 주관하는 한국전자정보통신산업진흥회(KEA)가 발간하는 2011년 6월 정보통신산업월보에 의하면 생산액 기준 2010년 IT서비스 시장규모는 26.3조원으로 파악하고 있으며, 사업체수는 8,318개 사업체로 조사되고 있다.

2011년에는 대부분의 국내 주요기관들이 2010년 보다 소폭 낮은 경제성장율을 예상하고 있는 가운데 국내 IT서비스 시장도 2010년 보다 소폭 낮은 성장세를 기록할 것으로 예측되고 있다. 이는 2009년에 연기되거나 취소되었던 IT투자가 2010년에 동시에 집행되며 2010년 성장세가 예년대비 높은 수준을 나타낸 반면, 2010년 하반기부터 2011년 세계경제 전망이 다시 불투명해지며 주요 기업들의 2011년 IT투자는 보수적인 성향을 보일 것으로 예상되고 있다.

제 2 절 직무만족에 관한 이론적 고찰

1. IT컨설팅서비스업 종사자 직무만족의 개념

인간에게 직업은 생계를 위한 수단만이 아니라 사회조직의 일원으로서 일을 통해 행복한 인생을 누릴 수 있도록 하는 방법 중의 하나이다. 직장생활의 만족에 대한 연구가 수없이 많았지만 아직도 해답이 충분하지 않다. 직무만족 여부에 따라 구성원은 그 조직에 대하여 긍정적인 수도 있고

부정적일 수도 있다. 직무에 대한 종사원의 호의적 태도는 조직 유효성을 높이고 나아가 조직 목표를 달성하는데 매우 중요하기 때문에 종사원의 태도를 호의적으로 개선시키기 위해 많은 노력과 투자를 해오고 있다.

직무만족이란 일반적으로 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 감정적, 정서적, 만족상태를 말한다. 이러한 정의에 대해서는 학자들에 따라서 다소 차이가 있지만 대표적인 학자들의 개념적 정의를 살펴보면 다음과 같다.

Locke(1973)는 직무만족을 ‘자신의 직무에 대한 평가에서 결과되어지는 유쾌하고 긍정적인 정서상태’라고 정의 하였으며, Davis(1951)는 ‘조직에서 종업원의 직무만족이 높을수록 종업원이 조직목표를 달성하기 위하여 자발적으로 협조하며, 조직과 상사에 대해서 충성하고, 조직이 어려움에 직면했을 때 어려움을 극복하기 위해 노력하며, 자신의 직무에 더욱 흥미를 갖게 되고 규칙과 규율을 준수하며 조직의 구성원임을 자랑스럽게 생각한다’고 하였다.

Smith(1975)는 직무만족을 ‘개인적인 직무를 통하여 경험하는 좋고 싫은 감정의 조화, 혹은 좋고 싫은 감정의 균형 상태에서 기인된 일련의 태도’라고 정의하였으며, Osborn(1980)은 직무과업, 작업조건, 동료관계 등 여러 측면에 대한 개인의 긍정적 혹은 부정적인 느낌의 정도’라고 하였다.

Tiffin과 McCormick(1974)은 직무만족을 ‘직무에서 얻어지거나 경험되어지는 욕구만족 정도의 함수로서 개인적인 것이므로 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태로 나타난다’고 하였으며, Porter와 Steer(1973)는 직무만족도를 ‘조직 구성원들이 자기가 맡은 직무에 대하여 만족 하는 정도’라고 정의하였다.

이완정(1982)은 직무만족이란 직무환경이 구성원에게 갖게 한 관심, 열의, 호의 등과 같은 감성적 태도라고 하였고, 유병주(1982)는 직무만족을 종사원이 직무와 관련하여 경험하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라는 행동이 아닌 상태로써 이해되며 태도, 가치, 신념, 욕구 등과 밀접한 관계가 있다고 하였다.

이명재(1984)는 개인의 직무만족을 조직구성원 개인이 직무에 대하여 가

지고 있는 정서적 태도라고 정의하였으며, 최종태(1986)는 구성원이 자기가 맡은 직무에 대하여 만족하는 정도를 나타냄으로써 직업성과 직무성과 밀접한 관계가 있다고 정의하였다. 김홍재(1991)는 직무만족은 일반적으로 한 개인의 직무에 대한 욕구와 필요를 충족 시켰을 때 느끼는 정도를 의미하는 것으로, 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무 자체, 임금, 감독, 승진기회와 같은 직무환경에 대해 얼마나 만족하느냐를 나타내는 감정적 표현이라고 정의 하였다.

이상과 같이 직무만족을 종합해 보면 직무만족은 한 개인이 그의 직무에 관계하여 선택된 업무에 대하여 느끼는 감정적 현상이며, 이 감정은 욕구충족과 깊은 관계를 맺고 있으며 개인의 지각, 태도, 가치, 동기유발, 성격 등의 요인에 크게 영향을 받는다고 볼 수 있다.

직무만족에 대한 정의를 연구자별로 간략히 정리하면 <표 2-2> 같다.

<표 2-2> 직무만족의 정의

연구자	직무만족의 정의
Davis (1951)	직무만족이 높을수록 자발적 협조와 충성도가 높고 조직의 구성원임을 자랑스럽게 생각한다.
Porter & Steer (1973)	조직 구성원들이 자기가 맡은 직무에 대하여 만족하는 정도
Locke (1973)	자신의 직무에 대한 평가에서 결과 되어지는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태
Tiffin & McCormick (1974)	직무에서 얻어지거나 경험되어지는 욕구만족 정도의 합수로서 개인의 가치체계에 따라 상이
Smith (1975)	개인적인 직무를 통하여 경험하는 좋고 싫은 감정의 조화에서 기인된 일련의 태도
Osborn (1974)	직무과업, 작업조건, 동료관계 등 여러 측면에 대한 개인의 긍정적 혹은 부정적인 느낌의 정도
이완정 (1982)	직무환경이 구성원에게 작게 한 관심, 열의, 호의 등과 같은 감정적 태도

유병주 (1982)	종사원이 직무와 관련하여 경험하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태
이명재 (1984)	개인의 직무만족을 조직구성원 개인이 직무에 대하여 가지고 있는 정서적 태도
최종태 (1986)	구성원이 자기가 맡은 직무에 대하여 만족하는 정도를 나타냄으로써 직업성과 직무성과 밀접한 관계가 있다
김홍재 (1991)	한 개인의 직무에 대한 욕구와 필요를 충족 시켰을 때 느끼는 정도를 의미

2. IT컨설팅서비스업 종사자 직무만족의 중요성

조직 구성원의 직무만족이 조직의 성과를 좌우하는 중요한 요인으로 인식되기 시작한 것은 1930년대 초반에 일기 시작한 인간관계론으로 부터였다. 높은 수준의 직무만족은 개인의 발전은 물론이고 조직의 발전을 가져올 수 있으며, 반대의 경우에는 개인과 조직의 발전에 막대한 지장을 초래하게 되는 것으로 이러한 직무만족 요인이 조직운영과 발전에서 중요하게 논의 되었다.

직무만족은 조직 구성원이 자신의 직무와 관련된 직무자체, 임금, 승진, 상사, 동료, 근무조건과 같은 사항들에 있어서 물리적, 심리적 만족에 대한 인식의 정도로 이는 오래전부터 경영자들에게 조직 효과성의 중요한 지표로 인식되고 있다. 조직 구성원의 직무만족의 정도가 크면 클수록 업무수행에 있어 조직 구성원의 태도는 기업목표에 적합하게 방향성을 갖게 된다.

직장생활의 만족수준을 나타내는 직무만족의 중요성을 조직 구성원과 조직의 두 가지 측면에서 살펴보면 다음과 같다.

(1) 조직 구성원의 측면에서 직무만족이 갖는 중요성

첫째, 직무만족은 가치관단적인 면에서의 중요성이다. 직장은 단지 생계를 위한 소득을 얻는 곳만은 아니다. 사회적 동물인 인간은 하루 중 대부분의 시간을 직장에서 보내게 된다. 이러한 면에서 직장이 개인에게 만족의 기회를 제공해야 하며 직원의 직무만족은 조직이 사회에 대하여지는 사회적 책임의 한 범주로 강조되고 있다.

둘째, 직무만족은 정신적인 측면에서의 중요성이다. 직무생활에 만족을 느끼지 못하는 사람은 가정이나 여가생활, 나아가 삶 자체에까지 불만의 요인이 될 수 있는 것이기 때문이다.

셋째, 직무만족은 신체적 건강에도 영향을 미친다. 직무에 대한 불만은 스트레스를 쌓이게 하여 고혈압, 동맥경화, 소화불량 등이 스트레스에서 기인 한다는 것은 널리 알려진 사실이며 이러한 스트레스는 인체에 나쁜 영향을 초래한다.

(2) 조직의 측면에서 본 직무만족이 갖는 중요성

첫째, 직무만족이 작업자의 성과에 직접적인 영향을 준다는 가정을 갖고 있는 경영자들이 적지 않다. 그들은 행복한 작업자가 그렇지 못한 작업자보다 효과적이고 혁신적이며 사려 깊을 것이라고 생각한다.

둘째, 자신의 직무를 좋아하는 사람은 조직내부와 조직외부 어느 곳에서도 원만한 인간관계를 유지할 수 있다.

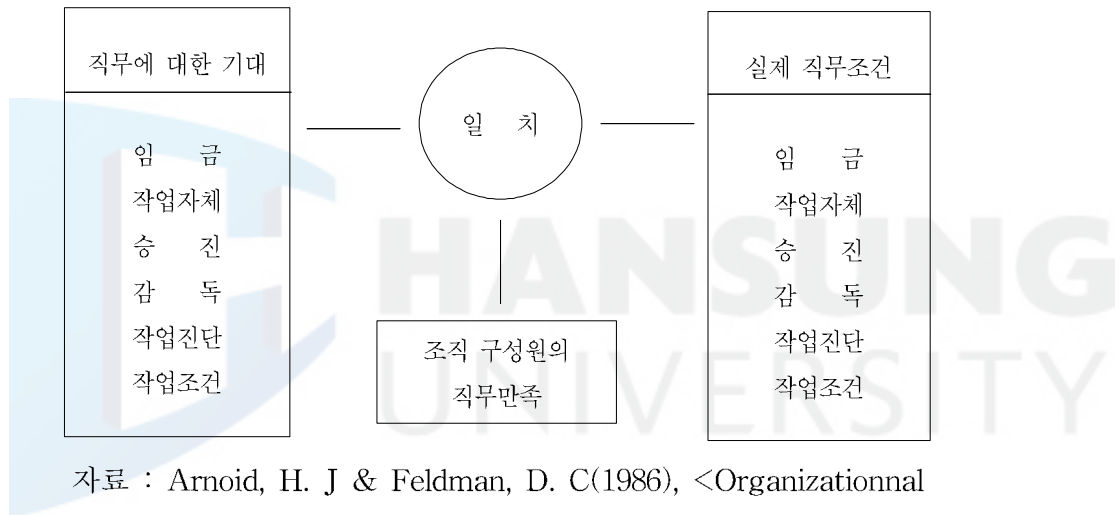
셋째, 자신의 직무에서 긍정적인 감정을 가진 사람은 외부 사회에 대하여 자기가 속해있는 조직을 호의적으로 이야기하게 된다. 이는 좋은 의미에서 공중관계기능을 표현하는 것이라 할 수 있다. 이와 같은 공중관계 기능은 신입사원의 충원을 원활하게 하고 대중으로 하여금 그 조직에 호감을 갖게 만들며, 조직생활의 합법성과 목적을 고취시키게 된다.

넷째, 조직의 입장에서 볼 때 직무만족도가 높게 되면 이직율 및 결근율이 감소되고 이에 따른 생산성 증가의 효과도 얻을 수 있다. 상대적으로 직무만족의 결여와 직무로부터의 소외는 낮은 사기, 낮은 생산성과 불건전한 사회 초래의 원인이 될 수 있다.

직무만족에 대한 불만족은 조직생활 뿐만 아니라 가정생활, 나아가 대인관계 자체에 대한 거부 반응을 나타나게 하는 상관관계가 있기 때문에 능동적이고 창의적이며 발전 지향적인 조직의 구성원이 되기 위해서는 우수한 전문 요원의 확보와 능력개발도 중요하지만 그들의 직무의욕과 직무만족도를 높이는 것 또한 매우 중요하다고 할 수 있다.

직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 연구는 연구자의 주관, 지역, 시기, 대상 등에 따라 다양하다. 조직 구성원의 직무만족은 직무를 통해 얻게 될 기대와 실제 직무로부터 제공되는 조건간의 일치에 의해서 결정된다. 조직 구성원들의 직무만족 요인을 구체적으로 도식화하면 [그림 2-2]과 같다.

[그림 2-2] 직무만족의모델



자료 : Arnoid, H. J & Feldman, D. C(1986), <Organizational New York> : McGraw-Hill Book, p91.

3. 직무만족에 관한 기존이론

직무만족에 관한 많은 연구들은 직무만족의 선행요인에 관하여 많은 관심을 갖고 이를 규명하고자 하였다. 경영효율성 및 기업목표 달성에 있어 직무만족은 매우 중요한 요인이므로 오랜 동안 연구되었으나, 아직 정형화

된 틀을 완성하지는 못하였다. 이는 각 연구자들이 인식하는 연구대상의 특성이나 환경, 그리고 연구목적이 서로 상이하기 때문에 같은 요인이라 할지라도 다른 용어를 사용하여 표현방식이 다른 경우가 있기 때문이다.

조직내 개인은 어떠한 직위로 어떠한 업무에 종사하는가와 관계없이 직장생활에서 무엇인가를 얻고자 하며 그것이 어느 정도 충족되는가에 따라 직무만족도는 영향을 받게 된다. 직무만족도가 인간의 기본적인 욕구나 동기부여 이론에 기초하고 있다는 것을 보여주는 것으로 크게 두 가지 범주로 나누어 논의되어진다.

조직의 인간적 측면에 기인하여 개인의 만족감을 증대시키면서 조직의 목적을 효율적으로 달성하려고 하는 형태 파악의 주요이론 부문으로서 내용이론과 과정이론의 두 가지가 그것인데 어떠한 요인들이 동기부여에 크게 작용하게 되는가를 다루는 것이 내용이론이고 동기부여가 어떠한 과정을 통해 발생하는가를 다루는 것이 과정이론이다.(신두범, 1987)

(1) 내용이론

인간의 행위가 무엇 때문에 일어나고 또 행위의 활력을 얻게 되는가 하는 것에 중점을 두고 있으며, 인간의 행위를 유발하는 욕구와 동기 그리고 독특한 행동을 일으키게 하는 유인의 개념에 대한 연구의 결과이다. 욕구와 동기는 인간 개개인의 내적 상황에 따라 다르며, 유인은 개인의 행동을 통해서 성취되기를 바라는 목표나 결과와 관계된 것으로 외적 국면인 것이다. 이러한 연구 가운데 내용이론으로 많이 거론되는 것으로는 Maslow의 욕구단계 이론, Alderfer의 ERG 이론, McGregor의 X·Y 이론, Herzberg의 2요인(동기·위생이론) 이론 등이 있다.

Maslow(1970)는 인간의 동기가 부여되는 욕구를 다섯 가지 계층으로 나누었으며, 이것은 하위계층에서 상위계층의 욕구로 순차적으로 배열할 수 있다고 설명하는데. 그 5가지 욕구는 신체적(생리적) 욕구, 안전 욕구, 애정 욕구, 존경의 욕구, 자아실현의 욕구로 하위욕구에서 점차 상위욕구로 성장 발달한다는 원리를 주장하였다.

Alderfer(1972)의 ERG 이론은 욕구를 세 단계로 단순화하는데 기여하고 있다. 그가 말하는 욕구의 세 단계란 생존욕구, 관계욕구, 성장욕구이다. Alderfer가 밝혀낸 또 하나의 중요한 사실은 욕구가 하급단계로부터 상급의 단계로만 진행되는 것이 아니라, 반대의 방향으로도 이행한다는 점이다. 생존욕구가 어느 정도 충족되어 그 상위 욕구인 관계욕구를 충족시키려고 하다가 이에 실패하면 다시 전 단계인 생존욕구로 이행한다는 것으로 이를 회귀라고 한다.

McGregor(1970)의 X·Y 이론은 조직의 전체적 성격은 관리자가 그 인적 자원을 통제함에 있어서 근거로 하는 이론 가정이 무엇이냐에 따라 결정된다고 전제하고 이를 X·Y 이론으로 설명하고 있다. 이는 Maslow의 욕구단계 이론을 바탕으로 하여 인간관계를 두 가지로 대비하고 그에 따라 관리 전략을 나눈 것으로 인간의 하급욕구에 착안한 관리전략의 설정으로 X이론을 설명하였고, 인간의 고급욕구에 착안한 관리 전략의 설정을 Y이론으로 나타내고 있다.

Herzberg(1966)는 인간의 욕구는 서로 반대방향을 가리키는 2개의 평행선과 같이 이원화되어 있다고 하고 불유쾌한 것 또는 고통을 피하려는 욕구와 개인의 성장을 갈구하는 욕구의 두 가지로 분류하였다. 따라서 종사원의 직무만족의 분석은 만족 아니면 불만족 한가지 관점에서만 파악하던 전통적인 방법과 달리 두개의 분리된 연속체를 가정하여 설명하였다.

직무에 대한 불만족인 상태에서 불만족이 전혀 없는 상태까지 이르는 첫 번째 연속체를 위생요인이라 하는데 이는 종사원에게 영향을 미치는 직무환경과 관련이 있는 것으로 종사원들이 직무에 불만족을 느끼게 하거나 그것을 예방하는데 작용한다. 위생요인에는 조직의 정책과 행정, 작업조건, 대인관계, 보수, 승진, 감시 등이 있다. 동기부여요인이라 불리는 두 번째 요인들은 직무에 대한 만족이 없는 것으로부터 만족에 이르기까지의 연속체를 구성한다. 동기로인은 직무자체, 직무상의 성취감, 직무성취에 대한 인정, 안정감, 책임감, 성장과 발전, 자아실현 등이 해당되고 이러한 만족인자는 직무만족에만 영향을 미치고 직무불만족에는 영향을 미치지 않는다는 것이다.

Herzberg의 2요인 이론과 McGregor의 X·Y이론 및 Maslow의 욕구체계의 연관성을 비교하면 <표 2-3>과 같다.

<표 2-3> Maslow, McGregor, Herzberg의 이론모형의 비교

Maslow	Mcgregor	Herzberg
자기실현욕구 존경욕구	Y 이론	동기요인 (만족요인)
애정욕구 안전욕구 생리욕구	X 이론	위생요인 (불만요인)

(2) 과정이론

과정이론은 직무만족이 동기부여 요소들의 작용에 의해서만 결정되는 것이 아닌 포괄적인 의미를 갖는다고 하는 기본적인 가정이 있으며 내용이론이 개인의 행위를 야기하는 욕구를 규명하려 하였다면 과정이론은 인간의 동기가 어떠한 과정을 거쳐 이루어지는가 하는데 초점이 주어진 이론으로 Vroom의 기대이론, Poter와 Lawler의 업적 만족이론, Adams의 공정성 이론 등이 있다.

Vroom(1964)의 기대이론은 동기란 인간이 마음대로 선택할 수 있는 것이며 어떠한 것은 선택하도록 지배하는 심리과정과 관련된다고 하였고, 직무만족 결정요인으로서는 감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진의 기회, 작업시간을 들고 있다. Vroom은 동기부여를 다음과 같이 공식으로 표현한다.

$$\text{동기부여} = \sum \text{유인가} \times \text{기대}$$

(Motivation) (Valence) (Expectancy)

Vroom의 기대이론을 직무만족과 관련시켜 정리해 보면 Vroom은 직무만족에 대한 지각이 직무와 관련된 과정의 만족 경험에 의해서 결정되는 것이 아니라 미래에 있게 될 결과에 대한 예견에 의해서 결정된다고 하였

다. 이는 곧 직무를 통해 얻게 될 성과 등이 얼마나 큰 가치를 지닌 것인가에 의해 직무의 만족 정도가 결정된다는 것이다.

Porter와 Lawler의 업적만족이론은 Vroom의 이론을 기초로 몇 개의 관련 변수를 첨가하여 포괄적인 업적·만족이론을 제시하였다. 이들이 추가로 제시한 변수로는 가치의 보상, 노력 대 보상의 확률에 대한 지각, 노력, 능력과 특성, 역할, 지각, 성과, 보상, 지각과 공정한 보상, 만족 등이 있다.

Porter와 Lawler의 업적만족이론에 있어서는 노력과 성과간의 관련성을 고려하는데 있어서 중요한 역할을 하는 세 가지 요인이 있는데, 첫째 성과에 대한 보상의 중요성은 개인이 그 보상을 성과와 밀접하게 관련을 가지고 있다고 지각하는 경우에만 그 의미를 지닌다. 둘째 보상을 받는 수행자는 긍정적이든 부정적이든 그 보상에 대해 일정한 가치를 부여하여야만 한다. 셋째 보상에 대한 만족감은 보상의 공정성에 대한 지각정도에 따라 달라지며 이러한 만족감의 수준이 미래 상황에 있어서 투여하고자 하는 노력의 크기에 영향을 미치게 된다.

이상과 같은 Porter와 Lawler의 업적만족이론은 Vroom의 이론보다는 응용 지향적이고 동기부여, 성과, 만족의 관계에 대한 이해에는 도움을 주었으나 이 역시 너무 복잡하여 실제의 관리부문에 큰 영향을 주지 못하였다.

Adams(1962)의 공정성이론은 구성된 한 개인이 다른 사람들에 비해 얼마나 공정하게 대우를 받느냐 하는 느낌을 중시하는 일련의 사회적 비교이론들 중의 하나다. 즉, 개인은 자신의 노력과 그 결과를 얻어지는 보상과의 관계를 다른 사람의 경우와 비교하여, 자신이 느끼는 공정성에 따라서 영향을 받는다는 것이다.

직무만족이란 개인이 투입요인과 산출요인들 간의 균형에 어떻게 지각하는지에 따라 결정된다는 시각에서 출발하는 것으로, 구체적으로 말하면 개인이 받는 보상이 타인과 비교해서 공정성의 원칙에 맞는지에 대한 지각이 만족을 결정짓는데 중요한 역할을 한다.

이상과 같이 과정이론은 내용이론과는 달리 동기에 있어 개인차를 강조하여 동기와 조직 목표의 성취간의 관계를 분명히 검토할 수 있다. 그러나

조직 구성원의 동기를 분석하는 데는 큰 도움을 주고 있지만 복잡성 및 측정의 어려움으로 실제 활용에 있어서는 널리 활용되지 못하고 있다.

여러 학자들이 정의한 직무만족의 요인을 간략히 정리하면 <표 2-4>와 같이 이들은 대체적으로 5~10개 정도의 직무만족에 관한 요인들을 제시하고 있으며, 요인들 사이에는 서로 상이한 것도 있으나 중복되거나 공통적인 요인이 있음을 알 수 있다.

[표 2-4] 연구자들에 따른 직무만족 요인

연구자	직무만족 요인
Maslows (1970)	· 5가지 욕구 : 신체적(생리적)욕구, 안전욕구, 애정욕구, 존경욕구, 자아실현욕구로 하위에서 점차 상위로 정장 발달
Alderfer (1972)	· 생존욕구, 관계욕구, 성장욕구
Herzberg (1966)	· 동기요인 : 직무상의 성취, 직무성취에 대한 인정, 직무내용 자체 책임, 성장 또는 발전 · 위생용인 : 조직의 정책, 조직의 행정, 감독, 보수, 대인관계
Vroom (1964)	· 감독, 조직관리, 직무내용, 재정적 보상, 승진기회, 작업조건, 동료관계
Gilmer (1969)	· 안전, 승진, 직무의 본질적 측면, 감독, 의사소통, 직무의 사회적 측면, 작업환경, 복리후생
Locke (1973)	· 직무자체, 승진, 조수, 안정, 복리후생, 작업환경, 감독, 동료, 회사경영방침
Wernimont (1978)	· 근본적 요인 : 인정, 성숙, 작업 자체, 발전 · 비본질적 요인 : 임금, 회사정책, 기술적합성, 대인관계, 작업 조건
Porter & Steers (1987)	· 조직전체요인, 작업환경요인, 직무내용요인, 개인요인
이기옥 (1981)	· 심리적 요인 : 귀속감, 안정감, 성공감, 인정감 · 물리적 요인 : 보수, 업무, 승진, 업무환경

본 연구에서는 직무만족의 요인으로 앞에서 여러 학자들이 전반적으로 많이 지적하고 있는 요인이면서 연구의 목적에 어느 정도 적합할 것으로 보이는 직무자체, 임금, 직장 상사, 승진, 동료관계, 근무시간 등 6개의 요인을 직무만족의 결정요인으로 설정 하고자 한다.

제 3 절 이직의도에 관한 이론적 고찰

1. IT컨설팅서비스업 종사자의 이직의도 개념

사람은 한 조직의 구성원이 된 후 계속해서 머물러 있을 수 없기 때문에 자의든 타의든 언젠가는 조직을 떠나게 되므로 이에 따라서 이직의 문제가 자연스럽게 발생한다. 노동이동은 기업의 관점에서 종사원이 기업으로 들어오는 입직과 기업에서 떠나는 이직을 포함하는 넓은 개념으로, 하나의 조직을 중심으로 보는 것이다(박덕제, 1986).

이직은 조직과 종사원의 고용관계 단절을 의미하며, 조직의 적정인력조정에 의해서 다소 강압적으로 종사원과의 관계를 조직이 단절하거나 혹은 종사원 스스로 조직과 고용관계를 종료하는 상태를 말한다(이진규, 2001).

Flippo(1976)는 이직이란 광의로는 조직으로 들어가고 나가는 조직구성원의 이동을 모두 포함하지만, 협의로는 재직의 반대되는 말로서 담당 직무를 그만두고 다른 직무나 조직으로 옮겨가는 것을 말한다고 정의하였다.

Porter & Steers(1973)는 이직에 대하여 ‘개인과 조직사이에서 잠재적으로 중요한 결과를 가져올 수 있는 행동에 대해 비교적 깨끗하게 그 관계를 자르는 행동’ 이라고 정의하고 있다.

또한 Price(1972)는 이직은 조직에 머물고 떠나는 정도로 정의하였으며, 이직을 개인이 조직에 머물러 있느냐 아니면 조직을 떠나느냐의 개인적 이동 행위를 중심으로 하는 동태적인 개념으로 정의 하고 있다.

이직에 관한 정의는 학자마다 다양하지만 Mobley(1978)에 의하면 자발적 이직과 비자발적 이직으로 구분하기도 한다. 즉, 임금, 작업조건, 감독

등 보다 나은 기회를 찾기 위해 다른 조직으로 옮기는 전직과 결혼, 부양 가족, 임신, 출산, 가족의 이주 등으로 조직을 그만두는 협의의 사직으로 나누어진다.

구조조정, 해고, 강제은퇴, 질병, 사망 등의 이유로 이직에 대한 의사결정의 주체가 조직이나 기타 환경요인일 경우 비자발적 이직으로 구분하고 있다.

또한, Dalton등의 학자들은 피할 수 있는 이직 또는 통제 가능한 이직과 피할 수 없는 이직을 구분 하려고 노력하였다. 통제 가능한 이직은 관리자의 노력에 의해서 그 발생을 최소화할 수 있는 이직이며, 통제 불가능한 이직은 종사원의 질병과 사망 등 불가피한 원인에 의해서 발생하는 이직이다. 이직에 관한 대부분의 연구는 자발적 이직에 대한 것이며, 자발적 이직 중에서도 통제 가능한 이직이다.

Rose(1991)는 선행연구자들이 제시한 이직의 정의를 크게 광의의 이직과 협의의 이직으로 구분하고 있다. 즉, 이직은 조직 외부로이동하는 것으로 한정되며, 이직 과정에서 입직, 배치전환, 승진들을 배제함으로써 조직 내의 이동과 이직을 구별하고 있다. 또한 넓은 의미의 이직은 근로자가 한 지역으로부터 다른 지역으로 이동하는 지역간의 이동, 한 직업으로부터 다른 직업으로 전직하는 직업간 이동, 한 산업에서 다른 산업으로 이동하는 산업간 이동을 뜻하기도 하지만, 보통은 조직 구성원의 조직 외부로의 이동을 의미한다.

이직은 채용비용이나 훈련비용의 증가를 초래하고 생산량의 감소 등 많은 부분에서의 불이익을 발생시키는 것은 사실이다. 하지만 이직은 조직에 있어서 어느 경우에도 바람직하지 못한 것은 아니다. 적정수준의 이직은 때로는 무능력자를 제거하거나 조직에 새로운 분위기를 창조하고 보다 진취적인 조직으로의 전환을 할 수 있는 효과를 가져 올 수 있으며 개인에게 있어서는 자기발전의 기회가 될 수 있기 때문에 필요한 것일 수도 있다.

따라서 이러한 양면성을 지니고 있는 이직은 종사원이 왜 조직을 이탈하는가를 밝혀 조직구성원들이 자발적 의사에 따라 직장을 떠나는 통제

가능한 이직을 억제함으로써 인적자원의 효율적인 보존에 중점을 두어야 한다. 즉, 인적자원을 확보, 유지하는 구심점은 자발적 이직을 최소로 줄이는데 있기 때문이다.

2. IT컨설팅서비스업 종사자의 이직의도 유형

이직은 조직과 종사원의 고용관계 단절을 의미하며, 조직의 적정인력조정에 의해서 다소 강압적으로 종사원과의 관계를 조직이 단절하거나 혹은 종사원 스스로 조직과 고용계약을 종결하는 상태를 말한다(이진규, 2001).

이직은 이직결정의 주체에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직으로 유형화 할 수 있으며, 또한 회피가능성 여부에 따라 회피 가능한 이직과 회피 불가능한 이직으로 분류할 수 있다. 그리고 조직에 미치는 영향에 따라 순기능적 이직과 역기능적 이직으로 분류할 수 있다.

자발적 이직은 작업조건, 임금, 리더십, 감독, 경력변화, 가족이사, 가족부양, 이민 등의 이유로 종사원 스스로 이직하는 것을 말한다. 비자발적 이직은 해고, 강제은퇴, 일시해고, 질병, 사망 등의 이유로 자기 의사와 무관하게 조직에서 이탈하는 것을 의미 한다(함봉규, 2002).

이직의 연구는 보통 자발적 이직에 주안을 둔다. 그것은 대부분의 이직이 자발적 이직의 범주에 속하기 때문이다. 조직의 관리 여하에 따라 어느 정도 통제가 가능한 이직이 자발적이기 때문이고, 일반적으로 유능한 인재의 이직사유가 자발적 이직인 경우가 많기 때문이다. 이러한 이유로 자발적 이직의 연구가 중요하다.

자발적 이직은 일반적으로 사직으로 표현되며, 회사에 대한 불만이 있거나 보다 나은 기회를 찾아서 전직하는 경우 등이 포함된다. 비자발적 이직은 종사원 스스로가 아니라 조직, 일시해고, 징계해고, 정년퇴직 등이 포함된다.

회피 가능 이직은 임금, 작업조건, 리더십, 감독, 해고, 일시해고 등과 같

이 조직이 통제할 수 있는 원인에 의해 이직하는 것을 말한다. 회피 불가능한 이직은 가족이사, 경력변화, 가족부양, 임신, 질병, 사망 등과 같이 조직이 통제할 수 없는 원인에 의해 이직하는 것을 말한다.

이처럼 회피가능 및 회피불가능 이직의 구분이 중요한 이유는 자발적인 이직 중에서 조직이 통제할 수 없는 용인 때문에 일어나는 이직이기 때문이다. 즉, 건강문제, 가족관계 등으로 인한 이직에 대해서 조직이 그것을 감소시키려고 노력하는 것은 효과적이지 못하다.

회피가능 이직은 조직의 사용자가 통제할 수 있는 임금, 근무시간, 작업 조건, 복지 때문에 이직하는 것이며 회피불가능한 이직은 사망, 임신, 정년 퇴직 등 사용자가 통제할 수 없는 요인에 의한 이직이다.

순기능적 이직은 조직에서 평가가 좋지 않은 종사원이 이탈하는 것으로서 조직 입장에서 이익이 되는 이직을 말한다. 역기능적 이직이란 조직 내에서 평가가 좋은 종사원이 조직을 이탈하는 것으로 조직 입장에서 손해가 되는 것을 말한다. 이렇게 순기능적 이직 및 역기능적 이직을 구분하는 것은 조직에 미치는 영향을 명확하게 하여 대책을 수립하기 위함이다. 이를 전체적으로 요약 하면 <표 2-5>와 같다.

<표 2-5> 이직의 유형

구분	이직의 종류	내 용
자발성 여부	자발적 이직	- 결혼, 임신, 출산, 지병 - 사원의 의사
	비자발적 이직	- 고용만료, 해고, 사망 - 사원의 의사
회피 가능성 여부	회피 가능한 이직	- 임금, 복리후생, 업무시간
	회피 불가능한 이직	- 정년퇴직, 사망, 건강, 가족문제
조직에 미치는 영향	순기능적 이직	- 회사에서 저평가 받는 사원이 조직을 떠나는 이직
	역기능적 이직	- 회사에서 고평가 받는 사원이 조직을 떠나는 이직

3. IT컨설팅서비스업 종사자의 이직 결정 요인

조직의 유기적 측면에서 볼 때 이직관리는 일반적으로 자발적 이직, 그 중에서도 임금, 복리후생, 업무시간, 기타 작업조건 등과 관련된 회사에 대한 불만으로 인한 회피가능 이직을 가능한 억제함으로써 인적자원을 보존하는데 중점을 두어야 한다.

종사원들의 자발적 이직의 원인을 규명하기 위해 많은 연구들이 오랫동안 시도되었다. Price(1977)는 조직원의 지향과 행동에 영향을 주는 업무 반복성, 집중화의 정도 등 직무환경과 관련된 여러 변인들을 결합시켜 이직의 요인을 주장하였다. Price와 Muller(1986)는 이를 수정하여 이직을 결정하는 요인으로 업무의 단순화, 집중화 정도, 수단적 의사소통, 통합의 정도, 급여수준, 분배정의, 승진기회, 역할과중 등을 포함하였다.

Mobley(1978)는 종사원과 이직과의 관계에서 중간매체의 결합에 중점을 두어 인식과 행동은 직무만족의 감정경험과 이직행위 사이에서 일어나는 것으로 강하면서 일관된 상관관계가 있다고 주장했다.

Porter와 Steers(1987)는 이직에 대해 실제 이직결정이 이루어지는 과정을 이해하는 것은 완전하지 못하기 때문에 이직과정은 심리적인 면에 강조를 두어야 한다고 주장하였다.

대부분의 선행연구에서는 이직의 결정요인으로 직무관련 요인, 작업환경 요인, 개인적 특성 요인, 조직관련 요인 등 크게 4가지로 분류할 수 있다.

첫째, 직무관련요인은 개인이 담당하고 있는 특정직무의 수행에 요구되는 의무와 활동은 종사원이 계속 조직에 남아 있는 것인지 아니면 조직을 떠날 것인지를 결정하는 데 중요한 영향을 미친다. 직무관련 요인으로 이전에는 개인의 욕구충족, 만족의 수단이나 좌절, 내부갈등 및 불만족으로 생각되어 왔으나 최근에는 직무내용에 대한 전체적인 반응, 직무자율성, 과업반복성 및 역할명료성이 특히 중요한 변수로 나타나고 있다.

개인이 담당하고 있는 특정직무의 수행에 요구되는 의무와 활동은 종사원이 계속 조직에 남아서 종사할 것인지 떠날 것인지를 결정하는 데 중요한 영향을 미친다. 이와 같은 직무요건은 개인의 욕구충족 및 만족의 수단

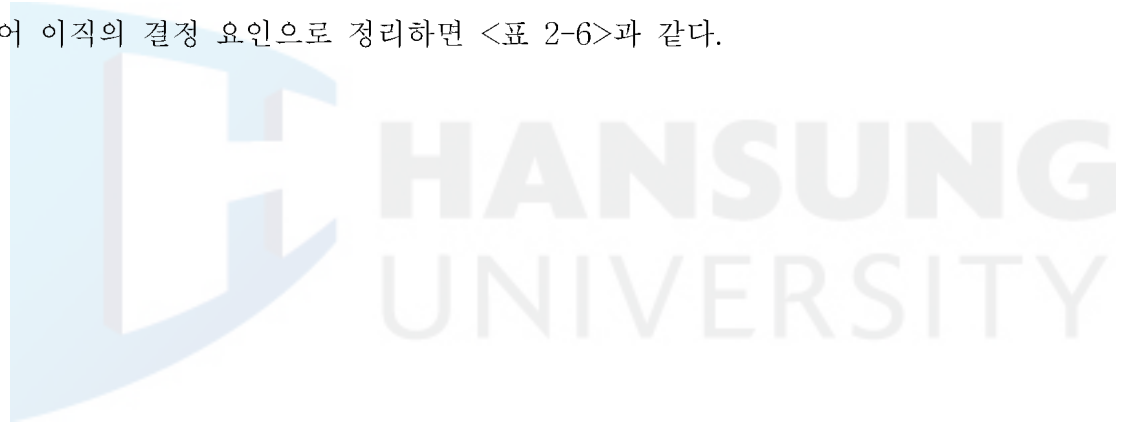
이나 내부갈등, 좌절 등 불만족의 원천을 대표한다고 생각되어진다.

둘째, 작업환경 요인은 종사원이 처해있는 작업환경에 있어서 관리자의 스타일, 동료집단과의 상호작용의 성격, 작업단위의 크기 등의 변수를 의미한다.

셋째, 개인적 특성요인으로서는 성별, 연령, 근무연수, 결혼여부, 학력, 부양가족수, 자아존중 등이 있다.

넷째, 조직관련 요인으로 작업조직과 관련된 외부의 사람들이나 사건에 의해 기본적으로 결정되되 조직의 규모, 승진요인, 임금 등과 같이 개인에게 영향을 주는 요인들을 의미한다. 임금은 이직을 결정하는 가장 일반적인 요인으로 볼 수 있으며, 임금의 절대량도 중요하지만 자신의 공헌수준에 대한 기대와 이의 충족정도에서 만족수준을 결정하게 된다. 그리하여 자기가 기대한 만큼의 보수를 받지 못하는 경우에 임금이 하나의 이직요인이 될 수 있다는 것이 수많은 연구에서 보고된 바 있다.

이직의 결정요인을 조직전체, 작업환경, 직무내용, 개인적 요인으로 나누어 이직의 결정 요인으로 정리하면 <표 2-6>과 같다.



<표 2-6> 이직의 결정 요인

연구자	결정요인	내용
Poter & Steers (1982)	직무내용요인	과업반복성, 직무자율성, 책임 결여
Fleischer (1985)	개인요인	다른 직업과 비교
Scott (1998)	개인요인	직무근속기간
Dennis (1998)	직무내용요인	재고관리
Timothy & Tracey (2000)	작업환경요인	매니저의 역량, 나쁜 작업환 경, 부적절한 보상
우석봉 (1995)	작업환경요인, 조직전체요인	동료간의 상호관계, 승진
김일채 (1998)	개인요인, 직무내용요인	개인특성, 조직특성
김홍범 (1998)	작업환경요인	내부 커뮤니케이션

4. IT컨설팅서비스업 종사자의 이직 기능과 효과

이직은 종사원들에 의해서나 또는 사회에 의해서 좋은 조직으로 평가받지 못하기 때문에 이직은 기업차원에서 뿐만 아니라 사회 전체의 입장에서 그 중요성이 매우 크다.

이직이 기업의 성과에 미치는 영향은 긍정적인 면과 부정적인 면으로 나누어 볼 수 있다. 첫째, 긍정적인 면으로서 기업의 잠정적인 상황의 변화로 야기되는 과잉인력의 자연감소를 가능하게 한다든가, 혹은 부적격자가 제거됨으로써 조직에 참신한 인력의 유입으로 인해 새로운 조직풍토를 조성할 수 있다는 점이다. 이 과정을 통해서 조직에 신선한 종사원과 새로운 아이디어를 제공함으로써 조직이 활성화를 꾀할 수 있을 뿐만 아니라 조직 내적 욕구와 외적 환경변화에 보다 적절히 적용할 수 있게 된다.

이직의 긍정적 영향으로는 조직의 활성화 측면에서 긍정적인 영향을 준다. 이직으로 인한 공석은 조직 구성원에 대하여 인사이동에 대한 기대감과 신규사원 채용 등을 통한 조직적 활력을 제공하고, 이직으로 인해 조직이 부담해야 하는 임금과 같은 인력에 대한 제비용 부담을 감소시킨다. 첫째, 부정적인 면에서 이직은 고용정책의 차질로 인한 조직목표의 달성과 기술축적이 어렵고 새로운 인력확보를 위한 비용이 증가될 수 있다. 따라서 이러한 양면성을 지니고 있는 이직은 종사원이 왜 조직을 이탈하는가를 밝히 조직구성원들이 자발적 의사에 따라 직장을 떠나는 통제 가능한 이직을 억제함으로써 인적자원이 효율적인 보존에 중점을 두어야 한다.

이직의 부정적인 영향으로는 기업에 잔류해 있는 종사원들의 사기에 영향을 줄 수 있으며 조직 몰입도를 저해하여 조직 전체의 안정성을 저해한다. 이직자로 인하여 잔류자들이 조직이나 직무에 대해 재평가를 하게 되어 부정적인 이미지를 갖게 되고 또 다른 이직자가 발생할 수 있으며, 높은 이직율은 노동시장을 지나치게 유동적으로 만들고 근로자가 한 직장에서는 다른 직장으로 옮기는 과정에서 일시적 실업이 발생하게 되고 조직 내의 직무에 일시적인 공백 상태를 보이기 때문에 전체 시스템의 흐름에 있어 장애가 발생할 수 있으며, 대체인력의 충원비용, 훈련비용 등 대체비용에 대한 부담을 증가시켜 기업에 부담을 준다. 또 신입사원의 경우 숙련인력이 되기까지 교육비와 그 기간 동안 발생하는 생산성 저하에 대한 비용까지도 부담해야 한다.

따라서 조직의 이직관리 전략은 전체 이직을 감소시키는 것이 아니라 역기능적 이직을 줄이고 순기능적 이직을 조장하는 것이 중요하다.

이와 같이 이직의 양면적인 기능을 요약하면 <표 2-7>과 같다.

<표 2-7> 이직의 기능

구분	순 기능	역 기능
조직	- 무능한 종사원의 재제 - 이동에 따른 신기술, 지식 습득 - 조직의 정책, 관행 변화 촉진 - 내부 이동기회 - 결근, 지각 등 대체적 이탈행위 감소	- 이직관리 비용(모집, 훈련) 발생 - 인간관계, 의사소통구조의 파괴 - 생산성 저하 - 숙련 인력의 손실 - 이직자의 조직 비방 가능성
이직자	- 소득의 증대 - 경력의 축적 - 조직에의 적합도 증가로 인한 조직 생활의 스트레스 감소 - 자기개발 기회의 습득 - 새로운 환경에 따른 자극 유발	- 고참으로서의 선임권(Seniority) 상실 - 대인관계의 손실 - 이동에 따른 스트레스 발생 - 경력개발의 중단 - 경력기회의 축소
잔류자	- 내부 이동기회의 증가 - 신참자에 의한 자극, 신기술 습득 - 만족, 단결, 몰입의 증가	- 대인관계, 의사소통의 패턴파괴 - 호의적 동료의 손실 - 만족, 단결, 몰입의 감소 - 작업량 증가

이직은 조직에 지대한 영향을 미치게 되는데 크게 부정적 효과와 긍정적 효과로 나눌 수 있다.

이직의 부정적 효과로는 첫째, 높은 이직률은 노동시장을 지나치게 유동적으로 만들고 근로자가 한 직장에서 다른 직장으로 옮기는 과정에서의 일시적 실업을 야기 시킨다. 둘째, 이직은 기업에 잔류해 있는 직원들의 사기에 영향을 미치며 조직 몰입을 저해하여 조직 전체의 안전성을 저해한다. 셋째, 이직은 조직 내의 직무의 상호의존성 때문에 이직자의 담당직무가 일시적으로 공백상태를 보이기 때문에 전체시스템의 흐름에 혼란을

야기 시킨다.

이직의 긍정적 효과로는 첫째, 조직 활성화 측면에서 긍정적인 영향을 준다. 둘째, 높은 이직률은 기업이 부담해야 하는 임금과 같은 인력에 대한 제비용 부담을 감소시킨다. 셋째, 성과가 낮은 조직원의 이직은 조직능률을 향상시키고 신기술과 지식이 쉽게 전파되며, 정책이나 관례의 변화를 촉진시킨다. 이직의 부정적 효과와 긍정적 효과를 표로 나타내면 <표 2-8>와 같다.

<표 2-8> 이직의 효과

구분	긍정적 효과	부정적 효과
이직자	- 경력개발 - 소득증가 - 능력 발휘 기회	- 조직생활에서의 불확실성 증가
잔류자	- 이동 및 승진 기회의 증가 - 새로운 동료로부터의 자극 및 상호 보완	- 조직내 기존 사회적 관계의 훼손 - 신규인력이 확보되는 기간 동안 업무량 증가
기업	- 무능력한 인재의 퇴직으로 조직 능력 제고 - 신규인력이 조직에 새로운 아이디어 제공 - 조직 활성화 계기	- 이직비용의 발생(생산성 감소, 모집선발 비용, 교육훈련 비용 등) - 유능한 인재의 상실로 인한 경쟁력 약화 - 조직의 불안정

제 4 절 선행연구의 검토

1. 직무만족과 이직의도에 관한 연구

산업 전반에 광범위하게 작용하고 있는 IT컨설팅서비스 산업의 직무만

족이 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구는 비교적 미비하다고 할 수 있다. 또한 IT컨설팅서비스 산업에 대한 연구는 2000년 이후 IT서비스업의 호황기류를 타고 많은 연구가 선행되어져 왔으나 IT서비스 산업의 활성화에 연관된 부분이 많이 연구되어져 있으며, IT컨설팅서비스 산업 종사원의 직무에 대한 연구는 그리 활발히 이루어지고 있지 않은 실정이다.

여러 연구에 의하면 직무만족도가 높은 종사원은 육체적·정신적으로 더 건강하고 새로운 직무관련 과업들을 더욱 신속히 학습한다고 하였다. 따라서 직무만족 수준이 높은 사람은 자신의 직무환경에 대하여 매우 긍정적인 태도를 갖게 되어 자신의 욕구를 증진시키고 근로생활의 질을 높여 나가게 되며, 노동 이동률과 결근율이 감소되어 조직목표 달성에도 기여하게 된다.

Newman(1974)는 이직과 직무만족 사이에는 유의적인 부(-)의 관계가 있음을 알아냈으나 그 정도는 크지 않은 것으로 나타났다.

Price(1977)는 그의 이직모형에서 종업원의 직무만족은 인지된 이직 용이성과 상호작용에 의해 이직을 야기하게 되고 직무만족이 낮고 외부의 취업 기회가 많으면 이직하게 된다고 하였다.

Mobley(1978)의 연구에 의하면, 상관관계가 Newman의 연구결과 보다 높게 나타나고 있다. 종사원이 이직을 결정하는 과정을 직무만족과 실제적인 이직 사이의 여러 가지 가능한 중간단계의 제시를 통해 현 직무에 대한 평가를 함으로써 직무만족과 불만족의 결과는 이직의도에 영향을 미친다고 하였다. 특히 이 연구결과에 의하면, 직무만족이 낮을 경우, 비교적 연령이 낮고 재직기간이 짧은 종사원들에게 이직성향이 더욱 강하게 나타난다고 밝히고 있다.

또한, Motowidlo(1983)의 연구에 의하면, 이직인식과 임금에 대한 만족만이 실제 이직과 유의적인 관계가 있는 것으로 나타났으며, 연령 또는 재직기간, 일반적인 만족, 임금의 양, 다른 직무로 옮길 경우 기대되는 임금 등은 그렇지 못한 것으로 나타났다.

Pond & Geyer(1987)는 종사원의 연령은 인지된 직무 대체안과 직무만족 사이에서 유의적인 작용을 하지만, 재직기간과 교육수준은 그렇지 않다

고 밝히고 있다.

선행연구를 종합해 볼 때 종사원의 직무만족은 이직의도에 직 · 간접적으로 영향을 미치고 있음을 알 수 있으며, 미약하나마 부(-)의 상관관계가 존재하고 있음을 알 수 있다. 직무만족은 종사원 자신의 직무에 대한 평가 결과에서 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태이기 때문에 직무에 만족하는 종사원은 이직의도에 당연한 상관관계를 가질 것으로 추론되고 있다. 따라서 본 연구도 직무만족을 덜 느끼는 종사원은 만족하고 있는 종사원에 비해 자기의 직무를 떠날 가능성이 높다고 이해 한다는 전제하에 직무만족 및 이직의 영향요인을 살펴보고 직무만족이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 한다.

2. 종사자의 개별적 특성과 이직의도에 관한 연구

이직에 영향을 미치는 선행변수인 개별적 특성 요인으로는 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 부양가족, 근무기간, 직급, 소득수준 등이 있다.

Federice(1976)의 연구결과에 의하면 교육수준은 학력이 높을수록 이직률이 높은 것으로 나타나고 있으며, 교육수준과 이직간의 관계는 대체로 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 기혼자는 부양가족의 수가 많은 경우 근무기간이 길고 낮은 이직률을 보이는 것으로 나타났다.

Cotten & Tuttle(1986)의 연구결과로는 성별에 따라서 여성의 이직이 남성보다 높게 나타났는데, 이러한 현상은 여성종사원은 결혼으로 이직하는 경우가 많으며, 또한 이차 소득자일 경우가 많기 때문이라고 볼 수 있다.

Holt(1984)는 직무를 강화시키기 위한 수단으로서 인구통계학적 특성과 종사원의 만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구에서 인구통계학적 특성으로 성별, 연령, 교육수준, 업무내용, 재직기간, 직위를 들었으며, 만족요인으로는 성취감, 활동성, 책임감, 승진, 사회적 지위, 동료관계, 회사정책, 다양성, 작업조건 등을 포함하였다. 연구결과 직무만족은 신체적, 정신적 건강과 깊은 관계가 있으며 직무수준은 생산성과 큰 관련이 없고, 이직,

결근, 지각 등은 불만족 수준과 관계가 있는 것으로 나타났다.

Price & Mueller(1986)는 자발적 이직에 영향을 미치는 변수로 대체적 직무에의 취업기회, 이직의도가 있으며, 일반훈련, 직업의식, 참여, 의사소통, 통합, 임금 분배적 정의, 승진기회는 직무만족, 이직의도를 경유하여 이직에 영향을 미친다는 것이다.

우석봉(1995)은 개인적 변수로서 성별, 연령, 근무기간, 부양가족, 규모, 노조가입 여부 등이 이직의도에 영향을 미친다고 주장하였다.

종사원의 이직결정은 개인특성, 조직특성 요인에 의하여 영향을 받을 뿐만 아니라 이직 용이성에 의해서도 영향을 받는다. 이직용이성이란 조직 외부의 직무기회 또는 직무대안을 의미하며 이는 경제활동수준, 기업의 공석률 등에 의해 영향을 받게 된다. 이직 용이성의 인지정도가 낮을수록 이직률은 낮아질 것이다.



제 3 장 연구모형 및 조사 설계

제 1 절 연구모형 및 가설의 설정

1. 연구모형의 설계

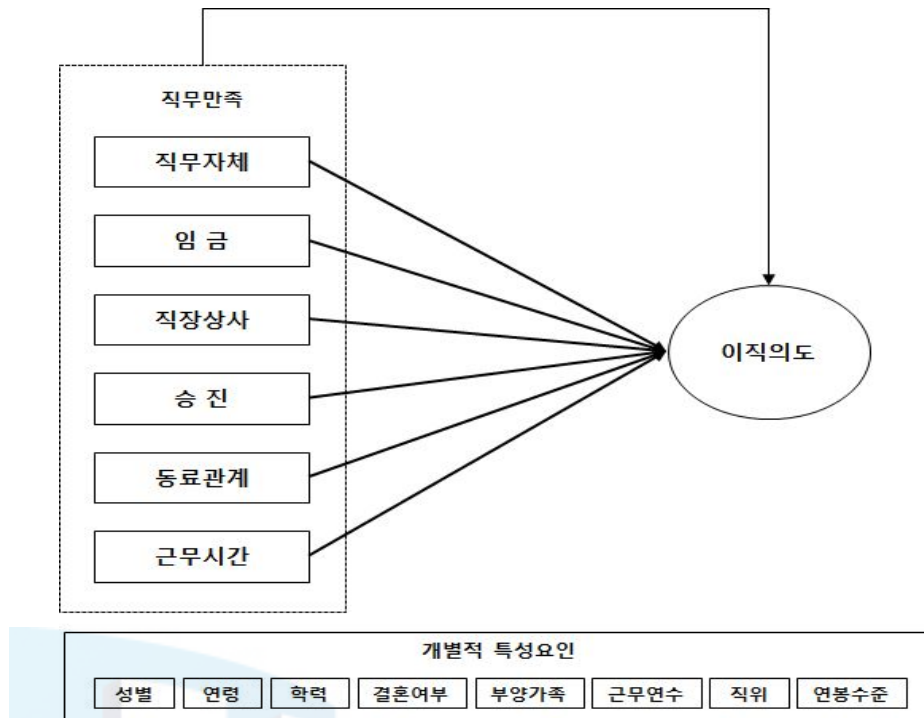
IT컨설팅서비스업 종사자들의 직무만족이 기업 경영성과에 중요한 영향을 미친다는 점에 초점을 두어 IT컨설팅서비스 종사원의 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 부양 가족수, 현직장 근무연수, 직위, 연봉수준 등 종사원의 개별적 특성 요인에 따른 직무만족을 분석하고, IT컨설팅서비스 종사원의 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 부양 가족수, 현직장 근무연수, 직위, 연봉수준 등 개별적 특성 요인에 따라 이직의도를 분석하고, 직무만족이 선행요인으로 직무만족을 직무자체, 임금, 직장상사, 승진, 동료관계, 근무시간으로 구분하여 이들 변수와 이직의도의 상관관계를 연구모형으로 [그림 3-1]과 같이 설정하였다.

본 연구에서는 첫째, IT컨설팅서비스 종사원의 개별적 특성 요인에 따른 직무만족을 분석하고자 한다.

둘째, IT컨설팅서비스 종사원의 개별적 특성 요인에 따른 이직의도를 분석하고자 한다.

셋째, IT컨설팅서비스 종사원의 직무만족 및 하위 요인(직무자체, 임금, 직장상사, 승진, 동료관계, 근무시간)이 이직의도에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

[그림 3-1] 연구모형의 설계



2. 연구가설의 설정

전준호(1997)는 조직 구성원이 지각하는 직무만족 수준이 개별적 특성에 따라 차이가 있음을 고려하였으며, 이에 본 연구에서는 전준호의 가설을 근거로 다음과 같이 가설을 설정 하였다.

가설 1. IT 컨설팅서비스업 종사자의 개별적 특성에 따라 직무만족은 차이가 있을 것이다

박삼양(1990)은 종사원의 이직성향이 개별적 특성에 따라 차이가 있음을 고려하였으며, 이에 본 연구에서는 박삼양의 가설을 근거로 다음과 같이 설정하였다.

가설 2. IT 컨설팅서비스업 종사자의 개별적 특성에 따라 이직의도는 차이가 있을 것이다.

직무만족과 이직의 관련성에 관한 기존 연구들이 전반적으로 부(-)의 상관관계가 있음을 지적하였다. 이 관계를 보다 구체적으로 알아보기 위하여 이직의 원인을 다음 네 가지, 즉 조직 차원적 요소, 작업 환경적 요소, 직무 내용적 요소, 개인적 요소로 구분하고 각각의 요소별로 직무만족과의 관계에 대한 제 연구들을 다시 종합하고 있는데, 대부분의 연구들 역시 부(-)의 상관관계를 나타내고 있다(Porter & Steers, 1993).

이러한 선행연구들을 통해서 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

가설 3. IT 컨설팅서비스업 종사자의 직무만족이 높을수록 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다

3-1. IT 컨설팅서비스업 종사자의 직무자체는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3-2. IT 컨설팅서비스업 종사자의 연봉수준은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3-3. IT 컨설팅서비스업 종사자의 직장상사는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3-4. IT 컨설팅서비스업 종사자의 승진은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3-5. IT 컨설팅서비스업 종사자의 동료관계는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3-6. IT 컨설팅서비스업 종사자의 근무시간은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작적 정의

직무만족에 영향을 미치는 요인을 밝혀내는 것은 직무만족을 향상시키는데 있어서 매우 중요 할 뿐만 아니라 연구의 실증적 모형을 설계하는데 매우 중요하다. 직무만족은 개인의 직무 또는 경험에 대한 반응이 즐겁고 긍정적인 상태이며 여러 가지 요인들에 의해 형성되기 때문에 이 영향요인을 무엇으로 할 것인가는 매우 중요한 문제이다.

1) 개별적 특성

개별적 특성 요인은 개인을 정의할 수 있는 변수들로 인구통계학적 측면과 개인적 측면으로 나눌 수 있는데 성별, 연령, 학력, 결혼여부, 부양가족수, 현직장 근무연수, 직위, 연봉수준 등으로 구성되어 있는데, 이 construct는 김은정(2002)의 논문에서 검증된 개인적 특성 측정도구 항목을 원용, 측정하기로 한다.

2) 직무만족도

직무만족이란 인간의 내적 감정 상태이며 주관적이고 복잡한 현상이지만, 현실적으로 직무만족의 측정은 매우 중요한 의미를 가지고 있기 때문에 모든 방법을 최대한 객관적으로 정교화 하여 직무만족의 측정을 시도하는 것은 매우 의미 있는 일이다.

본 연구에는 직무자체, 임금, 직장상사, 승진, 동료관계, 근무시간 등에 대한 만족정도를 의미 하는데, 이 construct는 전준호((1997)의 논문에서 검증된 직무만족도 측정도구 항목을 원용, 측정하기로 한다.

(1) 직무자체

종사하는 자신의 직무에서 느낄 수 있는 자부심, 도전감, 흥미, 성취감의 정도를 의미한다.

(2) 임금

임금에 대한 만족도를 의미하는 것으로 임금의 결정방법, 보수액, 생활 유지정도 및 투자한 노력 대비 받고 있는 임금의 공정성 정도를 의미한다.

(3) 직장상사

직장상사에 대한 만족도로 상사에 대한 존경심, 건의나 불만을 성의있게 받아주는 정도, 업무에 대한 상사의 배려정도, 인사고과에 대한 공정성 정도를 의미한다.

(4) 승진

상위 직급으로의 상승에 관한 만족도로 승진에 속도, 기회의 형평성, 일관된 원칙성 정도를 의미한다.

(5) 동료관계

업무 수행시 동료간의 업무협조, 자신의 업무처리 능력에 대한 동료들의 인정 정도, 동료들간의 자유로운 의사소통, 서로 믿고 존중하는 정도를 의미한다.

(6) 근무시간

받고 있는 임금에 비해 근무 시간의 정도와 전반적으로 느끼는 근무시간에 대한 만족도를 의미한다.

3) 이직의도

조직을 떠나려는 행위에 대한 의사를 의미하며, 본 연구에서는 현장직을 그만 둘 생각, 조건에 맞는 직장으로의 이직 의사, 실제로 이직하려는 노력 등을 측정하는데, 이 construct는 김성한(1997)의 논문에서 검증된 측정 도구 항목을 원용, 측정하기로 한다.

제 2 절 조사의 설계

1. 설문지 구성

IT컨설팅서비스 종사원의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 본 연구에서는 조사 도구로 <표 3-1>과 같은 내용을 포함한 설문지를 사용하였다.

설문지의 구체적 구성 내용은 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 설문지의 구성

구 분	측정변수	문항번호	문항 수
직무만족	직무자체	1, 2, 3, 4	4
	임금	5, 6, 7, 8	4
	직장상사	9, 10, 11, 12	4
	승진	13, 14, 15, 16	4
	동료관계	17, 18, 19, 20	4
	근무시간	21, 22, 23	3
이직의도	현직장을 그만 둘 생각	1, 2	2
	실제로 이직하려는 노력	3	1
개인적 특성	성별, 연령, 학력, 결혼여부, 부양가족수, 근무연수, 직위, 연봉수준, 이직횟수	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	9

설문지는 크게 직무만족, 이직의도, 개인적 특성을 측정하기 위하여 3가지 영역으로 구성되어 있으며, 총 36문항이다. 각 설문항의 응답에 있어 조사 대상자의 개인적 특성에 관한 10문항을 제외한 나머지 문항들은 리커트(Likert-type)의 5점 평정법을 이용하였다. 즉, 직무만족과 이직의도를 측정하기 위한 각 문항에 대해 지각하는 정도를 ‘매우 그렇다’(5점), ‘그렇다’(4점), ‘보통’(3점), ‘그렇지 않다’(2), ‘전혀 그렇지 않다’(1)로 측정하였다.

각 요인별 문항의 점수를 더하여 평균을 낸 후 평균값이 3.5 이상이면 종사원이 해당 항목의 직무만족도가 높고 이직의도가 높은 것으로 해석할 수 있으며, 2.5~3.5 사이면 종사원이 해당 항목의 직무만족도와 이직의도가 보통으로 해석할 수 있고, 2.5점 미만이면 종사원이 해당 항목의 직무만족도가 낮고 이직의도가 낮은 것으로 해석할 수 있다. 개인적 특성은 명목척도를 적용하였다.

2. 조사방법

본 연구의 가설을 검증하기 위하여 설문조사는 서울, 경기 소재 IT컨설팅서비스업 종사원으로 한정했으며 Google Docs 설문을 통해 2011년 5월 26일부터 6월 13일까지 실시하였다.

설문은 mail 및 SNS를 통해 IT컨설팅서비스업 종사원 300명에게 발송하여 217명의 설문을 Google Docs를 이용하여 받았다. IT컨설팅서비스업 종사원답게 Google Docs 설문에 응답률이 상당히 높게 나타났다.

3. 분석방법

수집된 자료의 통계처리는 SPSS WIN 19.0 통계패키지를 활용하여 종사원의 직무만족과 이직의도의 관계 및 개별적 특성이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 분석하였다.

먼저 표본으로 선정된 집단의 특성을 알아보기 위해 평균 및 표준편차를 산출하였으며, 단순 빈도분석과 상관분석을 실시하였다. 측정도구의 타당성 분석은 본 설문지가 직무만족 및 이직의도의 선행 연구에서 많이 사용되어 왔고 선행연구에서 요인분석에 의한 타당성 분석결과가 검증된 설문이므로 따로 요인분석을 하지 않았다. 각 요인의 내적 일관성 분석을 위하여 Cronbach's Alpha 계수를 구하였다.

다음으로 IT컨설팅서비스 종사원의 개별적 특성 요인(성별, 연령, 학력, 결혼여부, 부양가족수, 근무기간, 직급, 소득수준)에 따른 직무만족(직무자

체, 임금, 직장상사, 승진, 동료관계, 근무시간)과 이직의도의 차이를 분석하기 위해 T-test 및 ANOVA 분석을 실시하였으며, 사후분석으로 Scheffe 방법을 사용하였다. 또한 직무만족(직무자체, 임금, 직장상사, 승진, 동료관계, 근무시간)이 이직의도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.



제 4 장 실증분석 및 가설검검

제 1 절 표본의 인구 통계학적 특성

표본으로 선정된 연구 대상자들의 개별적 특성은 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 조사 대상자 특성

일반적 특성		빈도	%
성별	남성	165	76.0
	여성	52	24.0
연령	20대	39	18.0
	30대	122	56.2
	40세 이상	56	25.8
학력	전문대졸 이하	36	16.6
	대졸	142	65.4
	대학원 재학 이상	39	18.0
결혼여부	기혼	126	58.1
	미혼	91	41.9
부양가족	없음	91	41.9
	1명	27	12.4
	2명	44	20.3
	3명 이상	55	25.3
근무 기간	1년 미만	20	9.2
	1~5년 미만	106	48.8
	6년 이상	91	41.9
직급	담당	51	23.5
	대리	58	26.7
	과장	39	18.0
	차장	39	18.0
	부장이상	30	13.8
소득 수준	3,000만원 미만	55	25.3
	3,000~3,999만원	78	35.9
	4,000~4,999만원	47	21.7
	5,000만원 이상	37	17.1

<표 4-1>에서 연구 대상자의 성별분포는 남자가 76%, 여자가 24%로 남자가 더 많다. 연령분포는 30대가 56.2%로 가장 많았으며, 다음으로 40세 이상이 25.8%, 20대가 18% 순으로 나타났다. 학력분포는 대졸자가 65.4%로 가장 많았으며, 대학원재학 이상이 18.0%, 전문대졸 이하가 16.6% 순으로 나타났다. 결혼여부에 의한 분포는 기혼이 58.1%이고, 미혼이 41.9%로 나타났다. 부양가족수에 따른 분포는 부양가족이 없는 사람이 41.9%로 가장 많았으며, 3명 이상 25.3%, 2명 20.3%, 1명 12.4% 순으로 나타났다. 근무기간의 분포는 1~5년 사이가 48.8%로 가장 많았으며, 6년 이상 41.9%, 1년 미만 9.2%로 나타났다. 직급분포는 대리가 26.7%로 가장 많았으며, 담당 23.5%, 차장 18.0%, 과장 18.0%, 부장이상 13.8% 순으로 나타났다. 소득수준의 분포는 3,000~3,999만원이 35.9%로 가장 많고, 3,000만원 미만이 25.3%, 4,000~4,999만원 21.7%, 5,000만원 이상 17.1% 순으로 나타났다. 분포수가 적은 것은 이전 내용에 합산하였다.

제 2 절 신뢰성 검증

설문지의 신뢰도분석은 핵심 변수인 직무만족과 이직의도에 대하여 실시하였다. 신뢰성 분석결과 <표 4-2>와 같다.

<표 4-2> 신뢰도 분석

	M	SD	문항수	Cronbach's α	
직무만족	직무자체	3.72	0.75	4	.862
	임금	2.51	0.71	4	.831
	상사	3.02	0.82	4	.818
	승진	3.01	0.72	4	.759
	동료관계	3.55	0.62	4	.799
	근무시간	2.94	0.81	3	.773
	전체	3.13	0.53	23	.909
이직의도	3.32	0.89	3	.743	

척도의 신뢰도를 알아보기 위하여 문항내적 일치도를 측정하는 Cronbach's alpha를 이용한 신뢰도 분석을 실시하였다. 직무만족의 신뢰도는 .909, 이직의도의 신뢰도는 .743으로 높게 나타나 신뢰할 수 있는 것으로 드러났다. 직무만족 척도의 하위 영역에 대한 신뢰도 분석 결과, 직무 자체의 신뢰도가 .862로 가장 높게 나타났으며 다른 하위영역도 .831~.759로 나타나 일반적인 수용기준인 .7보다 높게 나타나고 있기 때문에 각 변수들은 각 유형들에 대한 측정도구로서 신뢰할 수 있는 것으로 드러났다.

또한, 제 변수들의 평균 및 표준편차 등의 기술통계량을 살펴본 결과 IT컨설팅서비스 종사원의 직무만족은 직무자체에 대한 만족도가 평균 3.72점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 동료관계 3.55점, 직장상사 3.02점, 승진 3.01점, 근무시간 2.94점, 임금 2.51점의 순으로 만족하는 것으로 나타났다. 즉, IT컨설팅서비스 종사원은 직무수행 과정에서 직무자체에 대해 가장 만족한 반면 임금에 대하여 가장 불만족하고 있음을 알 수 있다. 한편 이직의도의 평균은 3.32점으로 나타나 IT컨설팅서비스 종사원의 대부분이 현재 근무하는 사업장에서 이직하고자 하는 의도를 어느 정도 가지고 있음을 알 수 있다.

본 연구가 독립변수로 설정한 직무만족의 구성요소인 직무자체, 임금, 직장상사, 승진, 동료관계, 근무시간과 종속변수로 설정한 이직의도에 대한 측정치를 최소값과 최대값, 평균, 표준편차로 구분하여 살펴보고 있는 기술통계분석의 결과는 아래의 <표 4-3>와 같다.

<표 4-3> 변수들의 기술통계량 분석

측정 변수	최소값	최대값	평균값	표준 편차	분산
직무자체	6.00	20.00	15.0050	2.96563	8.795
임금	4.00	20.00	10.0498	2.86836	8.228
직장상사	5.00	20.00	12.0995	3.30606	10.930
승진	4.00	20.00	12.1045	2.88860	8.344
동료관계	8.00	20.00	14.1791	2.48752	6.188
근무시간	3.00	15.00	8.8955	2.40500	5.784
이직의도	3.00	15.00	9.9701	2.68684	7.219

분석결과에 따르면, 직무자체의 경우 응답자의 가장 부정적인 인식을 나타내는 최소값은 6.00, 가장 긍정적인 인식을 나타내는 최대값은 20.00으로 나타나고 있었으며, 전체 4개의 문항으로 측정되고 있는 문항에서 평균값은 15.0050, 표준편차는 2.96563으로 비교적 긍정적인 인식과 부정적인 인식이 넓게 분포하고 있는 형태를 확인할 수 있었다.

임금의 경우 최소값은 4.00, 최대값은 20.00으로 전체 4개의 문항으로 측정되고 있는 문항에서 평균값은 10.0498인 것으로 나타났으며 표준편차의 값은 2.86836으로 나타났다.

직장상사는 최소값이 5.00, 최대값이 20.00으로 4개의 문항으로 구성되어 평균값은 12.0995, 표준편차는 3.30606으로 조사된 항목들 가운데 가장 그 분포가 넓게 퍼져있는 것을 알 수 있다.

승진은 최소값이 4.00, 최대값이 20.00으로 전체 4개의 문항으로 측정되고 있었으며, 평균값은 12.1045이었으며 표준편차의 값은 2.88860으로 나타났다.

동료관계의 경우 최소값이 8.00, 최대값이 20.00으로 4개의 문항으로 측정되고 있었는데, 평균값은 14.1791이었으며 표준편차의 값은 2.48752로 나타나고 있었다.

근무시간의 경우 최소값이 3.00, 최대값이 15.00으로 전체 3개의 문항으로 측정되고 있었으며 평균값이 8.8955, 표준편차는 2.40500으로 나타났다. 다른 독립변수들에 비해 표준편차가 상대적으로 적은 값을 나타내고 있어 비교적 수집된 데이터의 분포가 집중된 형태를 확인할 수 있었다.

이직의도의 경우 최소값이 3.00으로, 최대값이 15.00으로 전체 3개의 문항으로 측정되고 있으며 평균값이 9.9701이 있으며 표준편차는 2.68684로 나타났다. 수집된 데이터는 모두 5점 척도로 이루어진 리커트 척도에 의해 측정되었으며, 전체 응답자수를 나타내는 표본수 N은 217이었다.

제 3 절 가설 검증

1. IT컨설팅서비스 종사자의 개별적 특성에 따른 직무만족

IT컨설팅서비스 종사원의 개별적 특성이 직무만족에 차이가 있는가를 알아보기 위해 T-test 및 ANOVA와 Scheffe의 사후검증을 실시한 결과는 <표 4-4>와 같다.

<표 4-4> 조사 대상자 특성에 따른 직무만족

	일반적 특성	M	SD	Scheffe to or F	p
성별	남성	3.14	0.53	.610	.543
	여성	3.09	0.54		
연령	20대	3.04	0.53	.859	.425
	30대	3.13	0.54		
	40세 이상	3.18	0.51		
학력	전문대졸 이하	3.14	0.47	.390	.678
	대졸	3.11	0.53		
	대학원 재학 이상	3.19	0.59		
결혼여부	기혼	3.12	0.52	-.092	.926
	미혼	3.13	0.55		
부양가족	없음	3.18	0.56	.951	.417
	1명	3.02	0.50		
	2명	3.06	0.52		
	3명이상	3.14	0.50		
근무 기간	1년 미만	3.15	0.58	.095	.909
	1~5년 미만	3.14	0.52		
	6년 이상	3.11	0.53		
직급	담당	3.10	0.57	.644	.632
	대리	3.09	0.48		
	과장	3.12	0.60		
	차장	3.12	0.51		
	부장이상	3.27	0.48		
소득 수준	3,000만원 미만	3.22	0.59	2.120	.099
	3,000~3,999만원	3.03	0.52		
	4,000~4,999만원	3.09	0.50		
	5,000만원 이상	3.23	0.47		

조사 대상자 특성에 따른 직무만족 전체에 대한 차이를 분석한 결과, 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

조사대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족에서 직무자체 만족의 차이를 분석한 결과는 <표 4-5>와 같다.

<표 4-5> 조사 대상자 특성에 따른 직무자체 직무만족

	일반적 특성	M	SD	Scheffe	to or F	p
성별	남성	3.79	0.74		2.500	.013
	여성	3.50	0.72			
연령	20대(a)	3.37	0.94	c>a	6.795	.001
	30대(b)	3.74	0.69			
	40세 이상(c)	3.93	0.63			
학력	전문대졸 이하	3.79	0.68		1.003	.369
	대졸	3.67	0.77			
	대학원 재학 이상	3.85	0.72			
결혼여부	기혼	3.78	0.70		1.259	.209
	미혼	3.65	0.81			
부양가족	없음	3.66	0.80		.741	.529
	1명	3.75	0.68			
	2명	3.68	0.81			
	3명 이상	3.85	0.63			
	1년 미만	3.63	0.90		.191	.827
근무 기간	1~5년 미만	3.73	0.77			
	6년 이상	3.74	0.69			
직급	담당	3.56	0.95		1.553	.188
	대리	3.66	0.66			
	과장	3.82	0.69			
	차장	3.75	0.68			
	부장이상	3.95	0.64			
소득 수준	3,000만원 미만	3.70	0.89		2.490	.061
	3,000~3,999만원	3.57	0.73			
	4,000~4,999만원	3.81	0.63			
	5,000만원 이상	3.95	0.62			

조사대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족에서 직무자체 만족의 차이를 분석한 결과, 성별($p=.013<.05$), 연령대($p=.001<.01$)에 따른 직무자체 직무

만족은 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

남자의 직무자체 만족도는 3.79, 여자의 직무자체 만족도는 3.50으로 남자가 여자보다 직무자체 만족도가 높은 것으로 드러났으며, Scheffe의 사후분석 결과, 연령대는 40세 이상의 직무자체 만족도는 3.93으로 20대의 3.37보다 높은 것으로 나타났다.

일반적 특성에 따른 임금 만족도의 차이를 분석한 결과는 <표 4-6>와 같다.

<표 4-6> 조사 대상자 특성에 따른 임금 직무만족

	일반적 특성	M	SD	Scheffe to or F	p
성별	남성	2.46	0.71	-1.967	.050
	여성	2.68	0.69		
연령	20대	2.53	0.64	.630	.534
	30대	2.55	0.73		
	40세 이상	2.42	0.72		
학력	전문대졸 이하	2.41	0.73	.454	.635
	대졸	2.52	0.71		
	대학원 재학 이상	2.55	0.70		
결혼여부	기혼	2.48	0.72	-.641	.522
	미혼	2.55	0.70		
부양가족	없음	2.59	0.75	.726	.538
	1명	2.47	0.86		
	2명	2.45	0.54		
	3명이상	2.44	0.68		
근무 기간	1년 미만	2.59	0.66	.583	.559
	1~5년 미만	2.55	0.75		
	6년 이상	2.45	0.68		
직급	담당	2.47	0.70	.252	.908
	대리	2.49	0.72		
	과장	2.60	0.72		
	차장	2.47	0.70		
	부장이상	2.54	0.75		
소득 수준	3,000만원 미만	2.59	0.77	.509	.676
	3,000~3,999만원	2.46	0.67		
	4,000~4,999만원	2.47	0.68		
	5,000만원 이상	2.56	0.73		

일반적 특성에 따른 임금 만족도의 차이를 분석한 결과, 성별($p=.050<.05$)에 따른 임금 만족도는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

남자의 임금 만족도는 2.46, 여자의 임금 만족도는 2.68로 여자가 남자보다 임금 만족도가 높은 것으로 나타났다.

일반적 특성에 따른 직장상사 직무만족의 차이를 분석한 결과는 <표 4-7>과 같다.

<표 4-7> 조사 대상자 특성에 따른 직장상사 직무만족

	일반적 특성	M	SD	Scheffe	to or F	p
성별	남성	3.02	0.80		.089	.929
	여성	3.01	0.88			
연령	20대	3.03	0.85		.011	.989
	30대	3.02	0.83			
	40세 이상	3.00	0.77			
학력	전문대졸 이하	3.10	0.76		.247	.781
	대졸	2.99	0.83			
	대학원 재학 이상	3.04	0.83			
결혼여부	기혼	2.97	0.79		-.982	.327
	미혼	3.08	0.85			
부양가족	없음(a)	3.20	0.85	a>b,c	2.951	.034
	1명(b)	2.76	0.77			
	2명(c)	2.89	0.76			
	3명이상(d)	2.95	0.78			
근무 기간	1년 미만	3.14	0.97		.554	.575
	1~5년 미만	3.05	0.79			
	6년 이상	2.96	0.82			
직급	담당	3.06	0.83		.682	.605
	대리	3.05	0.78			
	과장	2.83	0.96			
	차장	3.02	0.81			
	부장이상	3.13	0.66			
소득 수준	3,000만원 미만	3.25	0.88		2.301	.078
	3,000~3,999만원	2.94	0.79			
	4,000~4,999만원	2.86	0.82			
	5,000만원 이상	3.05	0.70			

일반적 특성에 따른 상사 직무만족의 차이를 분석한 결과, 부양가족 ($p=.034<.05$)에 따른 상사 직무만족은 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

Scheffe의 사후분석 결과, 부양가족이 없는 사람의 상사 직무만족은 3.20으로 1~2명 있는 사람들 보다 높게 나타났다.

일반적 특성에 따른 승진 직무만족의 차이를 분석한 결과는 <표 4-8>과 같다.

<표 4-8> 조사 대상자 특성에 따른 승진 직무만족

일반적 특성		M	SD	Scheffe	to or F	p
성별	남성	3.05	0.71		1.220	.224
	여성	2.91	0.76			
연령	20대	2.91	0.66		.876	.418
	30대	3.01	0.76			
	40세 이상	3.11	0.66			
학력	전문대졸 이하	2.92	0.68		.435	.648
	대졸	3.02	0.71			
	대학원 재학 이상	3.08	0.81			
결혼여부	기혼	3.04	0.73		.640	.523
	미혼	2.98	0.72			
부양가족	없음	3.02	0.73		1.960	.121
	1명	2.78	0.71			
	2명	2.96	0.73			
	3명 이상	3.17	0.68			
근무 기간	1년 미만	3.09	0.86		.138	.871
	1~5년 미만	3.02	0.66			
	6년 이상	2.99	0.77			

직급	담당	2.95	0.69	1.684	.155
	대리	2.95	0.71		
	과장	2.96	0.84		
	차장	3.01	0.66		
	부장이상	3.33	0.67		
소득 수준	3,000만원 미만	3.07	0.79	1.541	.205
	3,000~3,999만원	2.93	0.64		
	4,000~4,999만원	2.95	0.77		
	5,000만원 이상	3.21	0.69		

일반적 특성에 따른 승진 직무만족의 차이를 분석한 결과 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

일반적 특성에 따른 동료관계 직무만족의 차이를 분석한 결과는 <표 4-9>과 같다.

<표 4-9> 조사 대상자 특성에 따른 동료관계 직무만족

일반적 특성		M	SD	Scheffe	to or F	p
성별	남성	3.59	0.65		1.736	.084
	여성	3.42	0.53			
연령	20대	3.48	0.59		1.585	.207
	30대	3.51	0.64			
	40세 이상	3.67	0.59			
학력	전문대졸 이하	3.60	0.70		.444	.642
	대졸	3.52	0.62			
	대학원 재학 이상	3.60	0.58			
결혼여부	기혼	3.52	0.59		-.683	.495
	미혼	3.58	0.67			
부양가족	없음	3.59	0.63		.312	.817
	1명	3.55	0.66			
	2명	3.48	0.66			
	3명 이상	3.53	0.57			

근무 기간	1년 미만	3.44	0.80	.377	.686
	1~5년 미만	3.55	0.63		
	6년 이상	3.57	0.57		
직급	담당	3.54	0.71	.475	.754
	대리	3.56	0.57		
	과장	3.44	0.64		
	차장	3.62	0.62		
	부장이상	3.59	0.57		
소득 수준	3,000만원 미만	3.65	0.73	1.385	.248
	3,000~3,999만원	3.44	0.59		
	4,000~4,999만원	3.57	0.60		
	5,000만원 이상	3.61	0.55		

일반적 특성에 따른 동료관계 직무만족의 차이를 분석한 결과, 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

조사 대상자의 일반적 특성에 따른 근무시간 직무만족의 차이를 분석한 결과는 <표 4-10>와 같다.

<표 4-10> 조사 대상자 특성에 따른 근무시간 직무만족

	일반적 특성	M	SD	Scheffe	to or F	p
성별	남성	2.92	0.81	-.679		.498
	여성	3.01	0.80			
연령	20대	2.91	0.76	.045		.956
	30대	2.94	0.83			
	40세 이상	2.96	0.81			
학력	전문대졸 이하	3.01	0.78	.471		.625
	대졸	2.90	0.79			
	대학원 재학 이상	3.02	0.88			
결혼여부	기혼	2.94	0.80	-.020		.984
	미혼	2.94	0.82			
부양가족	없음	3.02	0.83	.610		.609
	1명	2.80	0.87			
	2명	2.89	0.86			
	3명 이상	2.92	0.69			

근무 기간	1년 미만	3.02	0.83	.102	.903
	1~5년 미만	2.93	0.83		
	6년 이상	2.94	0.78		
직급	담당	3.00	0.85	1.025	.395
	대리	2.80	0.79		
	과장	3.06	0.82		
	차장	2.85	0.76		
	부장이상	3.07	0.79		
소득 수준	3,000만원 미만	3.08	0.91	1.270	.286
	3,000~3,999만원	2.84	0.76		
	4,000~4,999만원	2.87	0.78		
	5,000만원 이상	3.03	0.75		

조사 대상자의 일반적 특성에 따른 근무시간 직무만족의 차이를 분석한 결과, 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

2. IT컨설팅서비스업 종사자의 개별적 특성이 이직의도에 미치는 영향

IT컨설팅서비스업 종사자의 개별적 특성이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과는 <표 4-11>과 같다.

<표 4-11> 조사 대상자 특성에 따른 이직의도

	일반적 특성	M	SD	Scheffe	to or F	p
성별	남성	3.34	0.85		.493	.622
	여성	3.27	1.01			
연령	20대	3.49	0.92		.807	.447
	30대	3.28	0.84			
	40세 이상	3.29	0.99			
학력	전문대졸 이하	3.45	0.91		1.100	.335
	대졸	3.34	0.90			
	대학원 재학 이상	3.15	0.84			

결혼여부	기혼	3.22	0.90	-1.975	.050
	미혼	3.46	0.86		
부양가족	없음	3.41	0.94	.498	.684
	1명	3.21	1.00		
	2명	3.27	0.83		
	3명 이상	3.28	0.81		
근무 기간	1년 미만	3.47	0.93	.917	.101
	1~5년 미만	3.37	0.90		
	6년 이상	3.23	0.88		
직급	담당	3.37	0.93	1.130	.343
	대리	3.41	0.83		
	과장	3.24	0.87		
	차장	3.43	0.76		
	부장이상	3.04	1.11		
소득 수준	3,000만원 미만	3.28	1.02	.645	.587
	3,000~3,999만원	3.43	0.81		
	4,000~4,999만원	3.28	0.81		
	5,000만원 이상	3.22	0.98		

조사 대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이를 분석한 결과, 결혼여부($p=.050<.05$)에 따른 이직의도만이 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 미혼자의 이직의도는 3.46, 기혼자의 이직의도는 3.22로 미혼자가 기혼자보다 이직의도가 높은 것으로 나타났다.

3. IT컨설팅서비스 종사자의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향

IT컨설팅 서비스업 종사자의 직무만족과 이직의도간의 관계를 알아보기 위하여 상관관계를 분석한 결과 <표 4-12>과 같이 나타났다.

<표 4-12> 상관관계

	직무자체	임금	상사	승진	동료관계	근무시간	직무만족	이직의도
직무자체	1.000							
임금	.318 ^{***}	1.000						
상사	.318 ^{***}	.442 ^{***}	1.000					
승진	.332 ^{***}	.445 ^{***}	.615 ^{***}	1.000				
동료관계	.549 ^{***}	.230 ^{***}	.497 ^{***}	.445 ^{***}	1.000			
근무시간	.387 ^{***}	.488 ^{***}	.419 ^{***}	.421 ^{***}	.378 ^{***}	1.000		
직무만족	.668 ^{***}	.680 ^{***}	.772 ^{***}	.755 ^{***}	.700 ^{***}	.730 ^{***}	1.000	
이직의도	-.294 ^{***}	-.395 ^{***}	-.340 ^{***}	-.310 ^{***}	-.144 ^{***}	-.259 ^{***}	-.409 ^{***}	1.000

*** p<.001

직무만족에 포함된 하위변수들 간에는 $p<.001$ 에서 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 직무만족의 하위 변수와 이직의도 변수간의 상관관계를 보면, 이직의도는 직무자체($r=-.294$, $p<.001$), 임금($r=-.395$, $p<.001$), 직장상사($r=-.340$, $p<.001$), 승진($r=-.310$, $p<.001$), 동료관계($r=-.144$, $p<.001$), 근무시간($r=-.259$, $p<.001$) 등 직무만족의 모든 하위 변수와 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 특히 임금과 이직의도가 더욱 상관관계가 높다는 것을 알 수 있다.

독립변수 간의 상관관계가 .80 미만으로 나타났으며, 다중공선성 분석을 한 결과 VIF 값은 1.536~1.914 로 10 보다 작게 나타나 독립변수들 간에는 다중공선성이 없는 것으로 나타났다.

직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 회귀분석을 실시한 결과는 아래 <표 4-13>와 같다.

분석결과를 나타내고 있는 위의 표에 따르면, 직무만족과 이직의도 간에는 유의확률 .000으로 연구자가 설정한 유의수준 .05보다 낮은 유의확률이 나타나고 있어 통계적으로 유의미한 관계가 검증되고 있었다. 또한 표준화

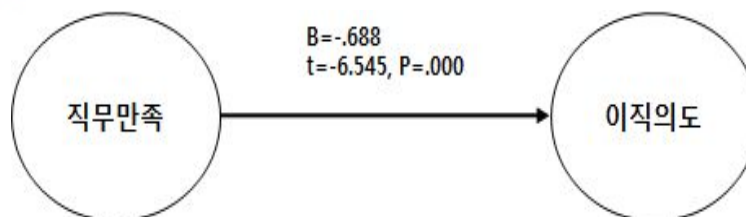
베타 값의 크기가 -.409로 직무만족이 한 단위만큼 증가할수록 이에 -40.9%의 영향을 받아 이직의도는 감소하는 부(-)관계가 나타나고 있어 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있었다. 이는 직무만족도를 높임으로서 종사원의 이직의도를 감소시킬 수 있다고 할 수 있다.

<표 4-13> 직무만족이 이직의도에 미치는 영향

	B	SE	β	t	p
상수	5.474	.332		16.468	.000
직무만족	-.688	.105	-.409	-6.545	.000
$R^2 = .167$ $F = 43.084$ ($p=.000$)					

이러한 결과를 토대로 IT컨설팅서비스 종사원의 직무만족이 이직의도에 미치는 관계에 관한 통계적인 영향력을 요약한 것은 아래 [그림 4-1]와 같이 나타낼 수 있다.

[그림 4-1] 직무만족이 이직의도에 미치는 영향 요약



<표 4-15>는 독립변수인 직무만족의 하위 요소인 직무자체, 임금, 직장상사, 승진, 동료관계, 근무시간과 종속변수인 이직의도 간의 다중공선성

진단결과를 나타내고 있다.

<표 4-15> 다중공선성 진단결과

구 분	직무자체	임금	직장상사	승진	동료관계	근무시간
공 차	.656	.657	.509	.522	.553	.675
VIF	1.524	1.523	1.966	1.916	1.808	1.482

그 결과, 직무자체의 공차는 .656 VIF는 1.524으로 나타났으며, 임금의 공차는 .657 VIF는 1.523, 직장상사의 공차는 .509 VIF는 1.966, 승진의 공차는 .522 VIF는 1.916, 동료관계의 공차는 .553 VIF는 1.916, 동료관계의 공차는 .553 VIF는 1.808, 근무시간의 공차는 .675 VIF는 1.482 로써 각 변수들의 공선통계량 VIF의 값이 일반적으로 다중공선성이 나타나고 있다고 판단하는 10.000을 초과하지 않고 있으므로, 이에 각 변수들은 모두 적정 수준의 상관관계를 가지고 있는 변수들으로써, 다중공선성이 나타나지 않고 있는 것을 확인할 수 있었다. 이에 따라 독립변수로 설정된 무만족의 하위 요소인 직무자체, 임금, 직장상사, 승진, 동료관계, 근무시간과 종속변수인 이직의도 간의 관계를 통계적으로 검증하기 위한 회귀모형을 확정하였으며, 분석의 결과는 아래의 <표 4-15>와 같다.

직무만족에서 직무만족 하위 요소가 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 직무자체($p=.004<.01$), 임금($p=.002<.01$), 상사($p=.021<.05$), 동료관계($p=.043<.05$) 직무만족도는 이직의도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.

직무자체 만족도가 낮을수록($B=-.260$), 임금 만족도가 낮을수록($B=-.300$), 상사 만족도가 낮을수록($B=-.213$) 동료관계 만족도가 낮을수록($B=-.238$) 이직의도가 높아지는 것으로 나타났으며, 직무만족에서 임금 만족도($\beta=-.238$)가 이직의도에 가장 높은 영향을 주었으며, 직무자체 만족도($\beta=-.218$), 상사 만족도($\beta=-.195$), 동료관계 만족도($\beta=-.166$) 순으로 이직

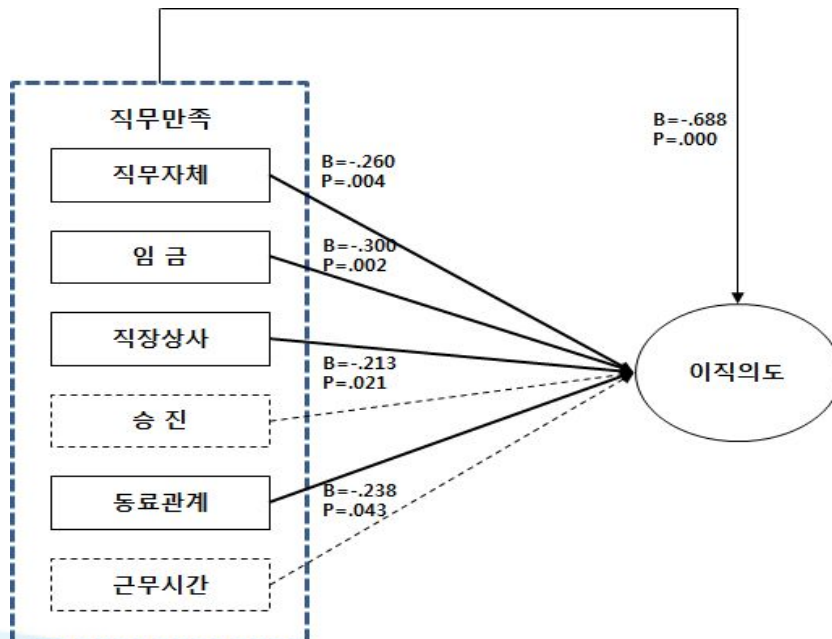
의도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 직무만족 하위 영역이 이직의도를 설명하는 설명력은 28.8%로 나타났다.

<표 4-15> 직무만족 하위 요인이 이직의도에 미치는 영향

	B	SE	β	t	p
상수	5.171	.354		14.599	.000
직무자체	-.260	.090	-.218	-2.877	.004
임금	-.300	.095	-.238	-3.367	.002
상사	-.213	.092	-.195	-2.321	.021
승진	-.104	.101	-.084	-1.027	.306
동료관계	-.238	.117	-.166	-2.040	.043
근무시간	-.005	.083	-.005	-.064	.949
$R^2 = .288$ $F = 10.32$ ($p=.000$)					

이러한 결과를 토대로 직무만족이과 이직의도의 관계를 통계적으로 검증하고 요약하고 있는 것은 아래의 [그림 4-2]와 같이 나타낼 수 있다

[그림 4-2] 직무만족과 이직의도의 관계요약



지금까지 가설 1, 가설 2, 가설 3에 대한 검증을 신뢰도를 거쳐 다중회귀분석과 T-test 등 다양한 분석기법을 사용하여 가설에 대한 검증을 실시하였다. 모든 가설에 대한 검증 결과를 요약하면 <표 4-16>과 같다.

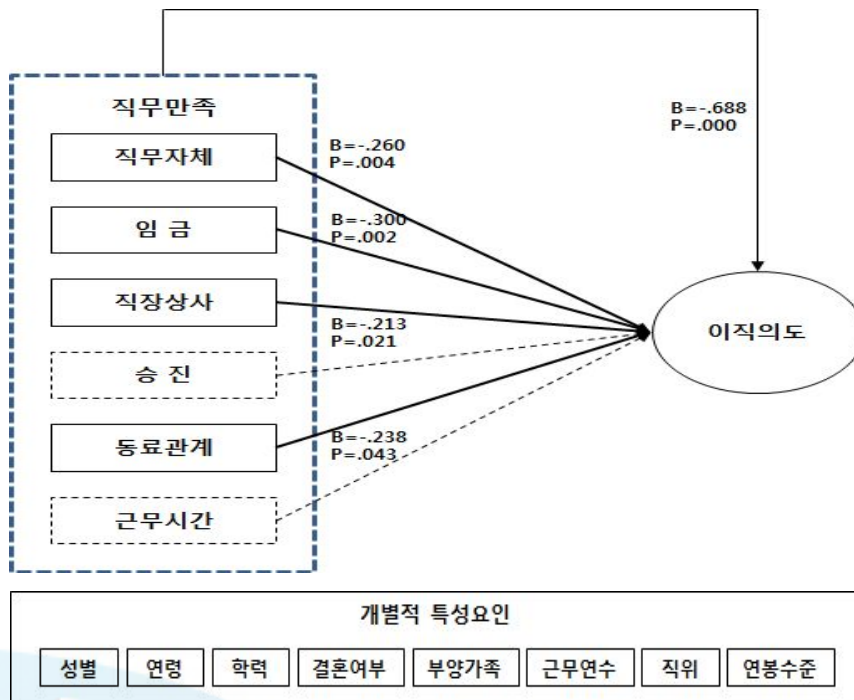
<표 4-16> 가설의 검증 결과

가 설	검증결과
가설 1. IT 컨설팅서비스업 종사자의 개별적 특성에 따라 직무만족은 차이가 있을 것이다.	기각
가설 2. IT 컨설팅서비스업 종사자의 개별적 특성에 따라 이직의도는 차이가 있을 것이다.	기각
가설 3. IT컨설팅서비스업 종사자의 직무만족이 높을수록 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택

가설 3-1. IT 컨설팅서비스업 종사자의 직무자책은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-2. IT 컨설팅서비스업 종사자의 연봉수준은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-3. IT 컨설팅서비스업 종사자의 직장상사는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-4. IT 컨설팅서비스업 종사자의 승진은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3-5. IT 컨설팅서비스업 종사자의 동료관계는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-6. IT 컨설팅서비스업 종사자의 근무시간은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각

본 연구가 설정한 연구모형을 토대로 변수들의 관계를 통계적으로 검증하고, 분석결과에 따라 독립변수의 종속변수에 대한 영향력과 방향성을 정리하여 요약한 것은 아래의 [그림 4-3]와 같다.

[그림 4-3] 연구모형의 검증결과



위의 그림에서 확인할 수 있듯이, IT컨설팅서비스업 종사자의 직무만족의 하위요소인 직무자체, 임금, 직장상사, 승진, 동료관계, 근무시간이 종사성의 이직의도에 있어서 임금($p=.002$) > 직무자체($p=.004$) > 직장상사($p=.021$) > 동료관계($p=.043$)의 순으로 영향을 미치는 통계적 관계가 검증되고 있는 것을 알 수 있다. 즉 임금요인이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. IT컨설팅서비스업 종사자의 직무만족 및 직무만족의 하위 변수들 모두 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났듯이 직무만족도가 낮은 종사자일수록 이직하려는 의도가 높게 나타남을 알 수 있었다. 이러한 결과는 선행연구들과 같은 결과를 나타낸 것이다

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약 및 시사점

본 연구에서는 IT컨설팅서비스업 종사자의 직무만족이 고객만족과 기업의 경영성과에 중요한 영향을 미친다는 점에 착안하여 여행사 종사원의 직무만족에 영향을 주는 요인이 무엇인지 파악하고, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향을 규명하는 것을 목적으로 하였다.

이를 통해 효율적인 인적자원관리 방안을 모색함으로서 IT컨설팅서비스업의 인적자원관리 측면에 기초적인 자료를 제공하고 인적자원관리 방안을 합리적으로 설계할 수 있도록 하는데 그 의의가 있다.

IT컨설팅서비스업 종사자의 개별적 특성이 직무만족에 영향을 주는가의 연구결과에서 알 수 있듯이 개별적 특성이 직무만족에 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 개별적 특성이 직무만족의 하위 특성과 차이를 분석한 결과는 직무자체에 대한 만족의 차이는 연령과 성별에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 임금에 대한 만족의 차이는 성별에서만 유의한 차이가 나는 것으로 나타났으며, 직장상사에 대한 만족의 차이는 부양가족수에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 승진, 동료관계, 근무시간에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

IT컨설팅서비스업 종사자의 개별적 특성이 이직의도의 차이를 분석한 결과, 결혼여부에 따른 이직의도만이 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 기업의 거시환경 요인 중 하나인 경제적 환경은 최근의 어려운 경제적 환경에 의해 개별직무에 불만족한 종사자라 하더라도 종사원 개별적 특성 요인들이 이직으로 나타나는 조절 효과는 없는 것으로 판단된다.

직무만족의 하위 요인인 직무자체, 임금, 직장상사, 승진, 동료관계, 근무시간 등이 이직의도에 미치는 영향은 임금>직무자체>직장상사>동료관계 순으로 유의한 차이가 나타났다. 즉, 임금 요인이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

IT컨설팅서비스업 종사자의 직무만족 및 직무만족의 하위 변수들 모두가 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났듯이 직무만족도가 낮은 종사자일수록 이직하려는 의도가 높게 나타남을 알 수 있었다. 이러한 결과는 선행연구들과 같은 결과를 나타낸 것이다.

이상의 결과로부터 IT컨설팅서비스업 종사자의 이직의도에 영향을 미치는 직무만족 요인에 대한 대책이 필요한데, 투명하고 공정한 인사관리와 동료 및 직장상사와 유대관계, 업무의 효율성 증대, 그리고 직무자체에 대한 성취감과 자부심을 가질 수 있도록 하는 여러 가지 방안이 제시되어야 할 것으로 판단되어진다. 특히, 임금자체는 종사자들로 하여금 직무에 만족을 느끼게 하며 동기유발을 시키고 조직에 전념할 수 있도록 하기 위해 사용될 수 있는 보상으로 종사자들의 가장 큰 관심사이기도 하다. 따라서, 현실적인 임금체계의 개선을 통해 임금에 대한 만족수준을 높인다면 IT컨설팅서비스업 종사자들의 직무만족을 증대시킴으로써 이직의도를 효율적으로 감소할 수 있을 것이다.

제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 다음과 같은 한계점을 가지고 있으며, 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 서울, 경기 지역에서 근무하는 종사자들을 대상으로 실증조사를 실시하였다. 이러한 결과를 가지고 전체 IT컨설팅서비스업에 일반 개념화하는 것에 한계가 있다. 효과적인 연구를 위해서는 광범위한 표본의 선정 및 충분한 자료가 준비되어야 할 것이다.

둘째, 본 연구의 조사 도구에 있어서 설문지법만을 이용하였는데 이 방법은 실제 사람의 감정적 측면을 Likert 5점 척도로 측정하는데는 부족한 면이 있고 응답자의 반응태도와 설문지 내용에 따라 조사결과가 좌우된다는 것을 완전하게 통제할 수 없다는 한계점이 있다.

셋째, 이직의도를 측정함에 있어 실제 이직행위를 한 집단을 대상으로 한 것이 아니라 이직을 행동으로 옮기지 않은 재직자의 이직의도만을 고

려하였다는 점에서 이직의도를 측정하는 도구의 한계점이 있다.

향후 연구에서는 보다 포괄적이고 신뢰성 있는 IT컨설팅서비스업 종사자의 직무만족 요인을 측정할 수 있는 조사 도구의 개발과 다양한 조사방법의 활용, 연구 대상자의 확대, 그리고 타산업과의 비교가 이루어져야 할 것이다. 이를 토대로 IT컨설팅서비스업과 타산업의 비교에서 나타나는 문제점을 파악하고, 그에 대한 개선방안을 제시함으로써 IT컨설팅서비스업 실정에 맞는 효율적인 조직관리의 정립을 위한 심도 있는 연구가 진행될 필요가 있다.



【참고문헌】

1. 국내문헌

1) 단행본

- 김성국, 「조직과 인간행동」, 명경사, 2002.
- 김홍재, 「조직행정론」, 박영사, 1991.
- 박경규, 「신인사관리론」, 홍문사, 1998.
- 신두범, 「행정학개론」, 박영사, 1987.
- 신유근, 「조직행위론」, 다산출판사, 1991.
- 윤재풍, 「조직학개론」, 박영사, 1986.
- 이진규, 「전략적·윤리적 인사관리」, 박영사, 2001.
- 최종태, 「현대인사관리-시스템 어프로치」, 박영사, 1986.

2) 논문

- 고중홍, “IT서비스 기업의 수출지속성에 관한 연구”, 경희대학교 대학원, 박사학위논문, 2011.
- 김성한, “이직의도 결정요인에 관한 연구”, 서울대학교 대학원, 박사학위논문, 1997.
- 김은정, “여행사 종사원의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 경기대학교 관광대학원, 석사학위논문, 2002.
- 김현숙, “임상간호사의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향”, 강릉원주대학교 대학원, 석사학위논문, 2009.
- 박미순, “보육교사의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향 연구”, 중부대학

- 교 원격대학원, 석사학위논문, 2010.
- 박삼양, “ 우리나라 여행알선업체 종사원의 이직성향에 관한 연구”, 세종대학교 경영대학원, 석사학위논문, 1990.
- 선민수, “호텔종사원의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향”, 경기대학교 국제·문화대학원, 석사학위논문, 2004.
- 송영태, “직무만족이 이직의도에 미치는 영향”, 고려대학교 경영정보대학원, 석사학위논문, 2007.
- 수철곤, “외식업 종업원의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 동아대학교 대학원, 석사학위논문, 2009.
- 우석봉, “호텔산업 종업원의 직무만족과 조직몰입이 이직에 미치는 영향에 관한 실증적 연구”, 「관광학연구」, 18권 2호.
- 유병주, “직무만족이 직무관계 행도에 관한 연구”, 고려대학교 대학원, 박사학위논문, 1982.
- 이기옥, “한국행정의 효율화 방안1”, 「행정문제논집」, 한양대학교 행정문제연구소, 1981, pp. 152-154.
- 이명재, “행정조직발전의 진단모형과 건강성진단에 관한 실증적 연구”, 경희대학교 대학원, 박사학위논문, 1984.
- 이완정, “중학교 교장의 지도성과 교사의 직무만족도가 교사의 직무성장에 미치는 영향에 관한 연구”, 고려대학교 대학원, 박사학위논문, 1982.
- 이재연, “조직구성원의 직무만족과 이직에 관한 실증연구”, 성균관대학교 경영대학원, 석사학위논문, 1993.
- 전준호, “여행사 조직문화가 조직구성원의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 경주대학교 대학원, 석사학위논문, 1997.
- 정영채, “리더십, 직무환경, 직무내용이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 전남대학교 대학원, 석사학위논문, 1997.
- 최용석, “지식서비스 종사자의 직무특성과 직무만족에 관한 연구 - IT서

비스업 종사자를 중심으로”, 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원, 2011.
함봉규, “호텔종사원의 직무만족과 이직의도에 관한 연구”, 경기대학교 대학원, 석사학위논문, 2002.

3) 기타자료

정보통신산업월보, 한국전자정보통신산업진흥회, 2011.
KIS Industry Outlook, “IT서비스업”, 한국신용평가, 2011.
2011년 산업전망, 한국기업평가, 2011.
IT서비스업의 정의와 분류체계, 한국IT서비스산업협회, 2009.



2. 외국문헌

- Adams, J. S. 1962. "Toward on Understanding of Inequality", *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol.67, pp. 422-436.
- Alderfer. 1972. *Exisatence, Relatedness & Growth*, New York : The Free Press.
- Arnoid H. J. & Feldman D. C. 1975. *Organizational Behavior*, New York : McGraw-Hill.
- Cotton, J. L. & Tuttle, J. M. 1976. "Employee Turnover : A meta-Analysis and Review with Implications for Research", *Academy of Management Review*. pp.55-70
- Davis, R. C. 1951. *The Fundamentals of Top Management*, New York : Harper and Pow.
- Flippo, E. B. 1976. *Personnel Management*, New York : McGraw-Hill.
- Federice, J. M. & Linguist, G. H. 1976. "Predicting women's Turnover as a Function of Extent of Net Salary Expectation's and Biodemographic Date", *Personal Psychology*. pp.559-566
- Holt, N. C. L. 1984. "The Relation Between Individual Vocational Needs and Work Environment Reinforces in Sample of Food Services Works", Unoversity of Minnesota, Ph. D. Dissertating.
- Hezberg, F. 1966. "Work and Nature of man, Cleveland Ohio Wordl Pudlishing Co. : woods(1992)", *Managing Hospitality Human Resuorces*, AHMA. p.219
- Locke, E. A. 1973. "Satisfiers and Dissatisfication Among White Collar and Blue Collar Employees", *Journal of Applied Psychology*, Vol, 58. pp. 67-76.

- Maslow, A. H. 1970. *Motivation and Personality*, New York : Harper & Row.
- McGregor, Douglas. 1970. *The Human Side of Enterprise*, New York : McGraw-Hill Book Co.
- Mobley, W. H. 1977. "Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover", *Journal of Applied Psychology*, 62. pp. 237-240.
- _____. 1978. "An Evaluation of Process of Hospital Wmplotyee turnover", *Hournal of Appied Psychplogy*. pp.408-414
- Motowidlo, S. J. 1983. "Review and Conceptual Analysis or Employee Turnover Process", *Psychological Bulletin*, Vol, 89. pp.484-489
- Newman, J. E. 1974. "Predicting Absenteeism and Turnover : A field Comparison of Fishbein's Model and Traditional Jop Attitude Measures", *Journal of Applied Psychology*, Vol, 59, No. 5. pp. 610-615.
- Osborn, L. N. 1980. *Organization Theory : An Intergrated Approach*, New York : John Wiley & Sons.
- Pone, S. B. & Geyer, P. D. 1987. "Employee Age as a Moderator of the Relation Between Perceived Work Alternatives And Jop Satisfaction" *Journal of Applied Psychology*, Vol, 71. No, 4. pp. 552-557.
- Porter, L. W. & teers, R. M. 1972. "Organizational Work and personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism", *Psychlocioal Bulletin*, Vol.80, p.151
- Price, J. L. 1972. *Handbook of Oranizational Measurement*, Washinton : Health & Company.

- Price, J. L. & Muller, C. W. 1986. *Handbook of Organizational Measurement*, Marshfield, Mass : prtman.
- Rose R. W. 1991. "Comparison of employee Turnover in Food and Bevera and Other Departments in Hotel Properties", Texas Woman's University Ph. D Dissertation.
- Smith, H. C. 1975. *Psychology of Industrial Behavior*, New York : McGraw-Hill.
- Tiffin J. & McCormick, E. K. 1974. *Industrial Psychology, 6th ed*, Englewood Cliffs, N. j. : prentice Hall.
- Vloom, V. H. 1964. *Work and Motivation*, New York : John Wiley & Sons.



【부 록(설문지)】

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 중에도 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신데 깊이 감사 드립니다.

본 설문지는 IT컨설팅서비스업 종사자들의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구를 위한 소중한 자료입니다.

IT컨설팅서비스업은 우리나라의 모든 산업에서 중추적 역할을 하고 있음에도 이 일에 종사하는 종사자들의 이직율이 높아 많은 문제점을 안고 있습니다. 이에 본 연구자는 그 원인에 대해 깊이 있는 접근을 통해 연구하고 분석하고자 본 설문을 하게 되었습니다.

본 설문지는 무기명으로 작성되고, 통계법에 의해 보호되며, 귀하의 응답 내용은 오직 본인의 연구 목적으로만 사용하겠습니다.

여러분의 소중한 의견이 본 연구자의 학업과 연구에 많은 도움이 될 것이오니 바쁘시더라도 모든 문항에 느끼신 점을 진솔하게 응답해 주시기 바랍니다.

귀하의 건강과 행복을 기원합니다. 감사합니다.

2011년 5월

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

매니지먼트 전공 석사과정

지도교수 : 유연우 교수

연구자 : 문병삼

e-mail : mbs0296@gmail.com

연락처 : 010-3774-6588

I. 다음은 귀하가 근무하시는 직장에서의 직무만족에 관한 질문들입니다.

귀하의 생각과 가장 일치하는 정도에 따라 V표하여 주십시오.

문 항 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
	1	2	3	4	5
1. 나는 지금하고 있는 업무에 대해 긍지(자부심)를 가지고 있다.					
2. 현재의 업무는 도전할 만한 가치가 있다고 생각한다.					
3. 업무를 완수하였을 때 성취감을 느낀다.					
4. 현재의 담당업무를 좋아 한다.					
5. 연봉, 수당, 상여금을 결정하는 방법에 대하여 만족한다.					
6. 현재의 급여로 어느 정도 여유 있는 생활을 유지 하고 있다.					
7. 현재의 급여수준은 같은 업종의 다른 회사와 비교하면 만족할 만한 수준이다.					
8. 직무에서 제공하는 노력에 비해 받는 급여가 공정 하다고 생각한다.					
9. 나는 상사가 부하직원에게 대하는 태도에 만족한다.					
10. 종업원과 경영자 사이에는 서로 협조적이고 온정적인 관계에 있다.					
11. 상사에 의한 근무평점(인사고과)은 공정 하게 이루어 진다고 생각한다.					
12. 직무수행 중 나의 건의나 불만을 상사가 성의있게 받아준다.					
13. 우리 회사는 다른 회사에 비해 승진이 빠르다고 생각한다.					
14. 승진의 기회는 충분히 있다고 생각 한다.					
15. 승진은 어떤 원칙하에서 항상 공정하게 이루어 지고 있다.					
16. 회사의 승진정책은 개인의 업무실적에 의해 이루어 진다.					

문 항 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
	1	2	3	4	5
17. 직무와 관련된 사항을 동료와 자유롭게 상의하는 편이다.					
18. 회사 동료들 간에는 관심과 신뢰감이 형성 되어있다.					
19. 직무수행 중에 나에게 어려운 일이 생겼을 때 동료들은 도움을 준다.					
20. 동료들은 나의 업무수행 능력에 대해 높게 평가하고 있다.					
21. 현 직장의 근무시간에 대해 만족한다.					
22. 급여에 비해 근무시간이 적절하다고 생각 한다.					
23. 업무상 외근(또는 출장)의 횟수 및 시간은 적절하다고 생각한다.					

II. 다음은 귀하가 근무하시는 직장에서의 이직의도에 관한 질문들입니다.

귀하의 생각과 가장 일치하는 정도에 따라 V표하여 주십시오.

문 항 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
	1	2	3	4	5
1. 종종 이 회사를 그만두고 싶은 생각이 든다.					
2. 조건이 맞는 직장이 있다면 옮길 의사가 있다.					
3. 현재의 직장에 근무하면서 다른 직장을 구하 려고 노력한 적이 있다.					

Ⅲ. 다음은 일반적인 개인적 특성에 관한 질문들로 연구에 꼭 필요한 사항이니 빠짐없이 대답해 주시면 감사하겠습니다.

1. 귀하의 성별은? ()

- ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령대는? ()

- ① 25살 이하 ② 26~30살 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 이상

3. 귀하의 최종학력은? ()

- ① 고졸 이하 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원 재학 이상

4. 귀하의 결혼여부? ()

- ① 미혼 ② 기혼

5. 귀하의 부양 가족수? ()

- ① 없음 ② 1명 ③ 2명 ④ 3명 ⑤ 4명 이상

6. 귀하의 현직장에서 근무한 년수는? ()

- ① 1년 미만 ② 1~5년 ③ 6~10년 ④ 11~15년 ⑤ 16년 이상

7. 귀하의 현직장에서 직급은? ()

- ① 담당 ② 대리 ③ 과장 ④ 차장 ⑤ 부장 이상

8. 귀하의 받는 연봉 수준은? ()

- ① 2,000만원 미만 ② 2,001~2,999만원 ③ 3,000~3,999만원
④ 4,000~4,999만원 ⑤ 5,000만원 이상

9. 귀하의 이직횟수는? ()

- ① 없음 ② 1회 ③ 2회 ④ 3회 ⑤ 4회 이상

ABSTRACT

A Study on the Influence of Job Satisfaction of IT Consulting Service Employees on Turnover Intention

Byeong Sam Moon

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

Graduate School of Knowledge Service

Consulting

Hansung University

This study is the assumption that the job satisfaction of IT consulting service employees influences customer satisfaction and furthermore corporate management performance, this study is intended for investigating individual factors affecting the job satisfaction of IT consulting service employees, and separate factors influencing their turnover intention and thus defining the influence, and proposing the importance of efficient personal management of IT consulting service employees, and the improvement direction and management direction.

Study contents in detail to achieve the study purpose are presented as follows.

This study was conducted on a total of 250 employees in the IT consulting service business, located at Seoul and Gyeonggi. In addition, the study subjects answered questions of the questionnaire prepared through Google Docs, and a total of 217 questionnaires were collected.

To measure the job satisfaction of IT consulting service employees and the turnover intention, this researcher changed and complemented the existing literatures and materials for the purpose of this study, and performed correlation analysis, T-test, multiple regressive analysis, ANOVA, and Scheffe's Post-hoc analysis with the use of SPSS Win 19 program for the statistical analysis on data.

Firstly, As a analysis result of the job satisfaction according to individual characteristic, there was no significant difference in individual characteristic.

Secondly, the result of the analysis on the turnover intention according to individual characteristic showed that there was no significant difference. It is determined that the economic environment, which is one of factors in terms of corporate macro environment, does not have any effect in controlling the turnover by individual characteristic factor of employees, even though employees are dissatisfied with individual job due to the recent difficult economic situation.

Thirdly, regarding the influence of the lower factors of job satisfaction-wage, superiors, promotion, relationship between co-workers and working hours on the turnover intention, there were significant differences in wage ($p < .002$) > job ($p < .004$) > superiors ($p < .021$) > relationship between co-workers in order. In other words, wage factor influenced the intention most.

Just as the job satisfaction of IT consulting service employees and the lower factors of job satisfaction negatively influenced the turnover intention, the employees who had lower job satisfaction showed stronger turnover intention. The results are equal to the results of the previous studies.

The results of this study indicates that it is necessary to come

up with any measures of the job satisfaction factors affecting the turnover intention. It is determined that it is necessary to suggest transparent and fair management of human resources, improve the relationship between co-workers and between employees and their superiors, enhance the work efficiency, and prepare various plans to make employees feel proud and a sense of achievement of their job. In particular, the wage, which is the biggest interest of employees, is a reward making employees feel satisfied with job, motivated, and commit themselves to their organization. Accordingly, if the wage system reflecting the reality is improved, and thus employees are more satisfied with their wage, IT consulting service employees will increase their satisfaction with job and efficiently reduce the turnover intention.

Keyword : IT Consulting service, Job Satisfaction, Turnover Intention

