

IT서비스 기술인력의 경력정체가 경력만족 및 경력변경의도에 미치는 영향

박경환[†]

요 약

본 연구는 IT서비스 기술인력의 경력정체(구조적 정체, 내용적 정체)가 경력만족 및 경력변경의도에 미치는 영향을 분석하였다. 161명의 IT서비스 기술인력으로 부터 데이터를 수집하였다. 구조적 정체와 내용적 정체는 각각 경력만족에 부의 유의한 상관을 갖고 있었다. 그리고 내용적 정체는 경력변경의도와 정의 유의한 상관을 갖고 있었으며, 구조적 정체는 이와 유의한 상관을 갖고 있지 않았다. 위계적 다중회귀분석에 의한 상대적 영향력 분석 결과 구조적 정체 보다 내용적 정체가 경력만족 및 경력변경의도에 더 큰 유의한 영향을 미치고 있었다. 마지막으로 본 연구는 IT서비스 기술인력의 경력정체를 극복하기 위한 방안을 제시하고 있다.

주제어 : 구조적 경력정체, 내용적 경력정체, 경력만족, 경력변경의도

The effect of career plateau on IT service engineers' career satisfaction and career withdrawal intention

Kyung-Hwan Park[†]

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the effect of career plateau(structural and content plateau) on IT service technical engineers' career satisfaction and career withdrawal intention. Survey data were collected from 161 IT service technical engineers. The results indicated that structural and content plateau were negatively related to career satisfaction, and content plateau was positively related to career withdrawal intention, but not structural plateau. In addition, the results of hierarchical multiple regressions indicated that content plateau had stronger effect on career satisfaction and career withdrawal intention than content plateau.

Key words : Structural Career Plateau, Content Career Plateau, Career Satisfaction, Career Withdrawal Intention

[†] 종신회원: 고려사이버대학교 경영학부 교수

논문접수 : 2011년 7월 6일, 1차 수정을 거쳐, 심사완료: 2011년 7월 25일

1. 서 론

IT서비스는 정부 및 기업 고객을 대상으로 시스템 기획·설계·구축·운영 등 IT와 관련된 일체의 서비스를 제공하는 산업을 말한다. IT서비스는 미래 성장 잠재력을 지닌 산업으로서 국가경제에서 차지하는 비중이 증가하고 있다. IT서비스 산업의 지속적 발전을 위해서는 이 분야에 종사하는 정보기술 인력에 대한 체계적인 경력관리가 중요하다[8]. 인적자원 의존도가 높은 IT서비스 산업에서 기술인력이 제공하는 서비스의 질을 높이기 위해서는 이들에 대한 역량의 확보와 유지가 필요하다[6].

IT서비스 기술인력의 역량을 제고하기 위한 직접적인 방법으로는 교육훈련이 있다. 그러나 교육훈련 만으로는 IT서비스 산업이 요구하는 지식과 기술을 충분히 획득할 수 없다. 이에 간접적인 역량 제고 방법으로서, 그들의 직무수행 과정에서 지식과 기술을 확보할 수 있도록 체계적인 경력관리가 이루어져야 한다.

조직 구성원을 대상으로 장기적으로 교육훈련과 직무경험을 통해 개인을 개발시키는 활동을 경력개발(career development)이라고 한다. 직무경험을 통한 경력개발이란 조직 내 수직적·수평적 차원의 여러 상이한 직무를 수행하면서 다양한 지식과 기술을 익히는 방식으로 성장 시키는 방법이다. 경력개발 활동을 통해 개인은 자신의 가치를 높이고 조직은 미래에 필요한 인적자원을 획득하게 된다. 그런데 경력개발과 관련하여 조직구성원이 직면하는 커다란 문제는 바로 개인의 경력욕구가 자신이 몸담고 있는 조직에서 쉽게 충족될 수 없다는데 있다[6][55]. 즉 경력정체(career plateau) 현상이 발생하는 것이다.

조직 내 개인의 승진이 멈추거나 더 이상 책임이 증가하지 않는 것을 경력정체라고 한다. 대부분의 조직에서처럼 IT서비스 기업도 피라미드 조직으로 되어 있어 상위로 올라갈수록 직위가 제한되어 결국 많은 구성원들은 승진과 같은 미래의 수직적 이동이 불투명한 상황에서 현 직급 내 담당업무를 오랫동안 수행할 수밖에 없는 상태에 놓이게 된다. 이러한 유형의 경력정체를 구조적 경력정체라고 한다[6][15][33][41][46]. IT서비스 산업의 기술인력에게도 이러한 구조적 정체는 피할 수 없으며 직면해야 하

는 현상이 되고 있다. 최근 IT서비스 산업의 기업 간 경쟁의 가속화는 원가절감을 통한 경쟁력 확보를 위하여 기술인력의 아웃소싱과 인력 감축(downsizing) 정책을 추진하고 있다. 이러한 환경의 변화로 IT서비스 기술인력은 직장 상실에 대한 두려움을 갖고 있으며, 상위로 올라갈 수 있는 직위가 제한되어 승진에 어려움을 겪고 있다[11][13].

특히 직위가 전문화 되고 단조로워 책임감을 느낄 수 있는 여지가 적고, 새로운 지식과 기술을 습득할 필요성이 줄어드는 재량권이 적은 직무의 경우 성장감과 성취감을 직무수행에서 얻을 수 없기 때문에 경력정체에 대한 인식이 더욱 커지게 된다. 이러한 유형의 경력정체를 내용적 정체라고 한다[6][15][29]. 직무수행에서 새로운 지식과 기술이 요구되지 않으면 개인은 성취감이나 도전감 등 자아실현 욕구를 충족시킬 수 있는 기회를 얻지 못해 경력정체 인식을 갖게 된다[6]. IT서비스 분야의 직무에서도 범용적 기술과 작업절차의 표준화에 따른 이와 같은 현상이 가속화됨으로써 기술인력이 느끼게 되는 내용적 경력정체감은 앞으로 더욱 심화될 것으로 생각된다.

경력정체가 심화되면 직무수행에서 오는 만족감이 현저하게 저하 되고, 작업 동기도 줄어들게 되어 생산성이 낮아진다. 뿐만 아니라 조직에 대한 소속감 내지 연대감이 낮아져 결근율 및 스트레스가 증가하게 된다[36]. 특히 경력개발의 관점에서 경력정체 지각이 높을수록 자신의 경력역할 성공 기대감이 낮아져 경력만족이 떨어지고, 자신의 경력분야를 떠나고자 하는 경력변경의도가 높아진다[4][5][27]. 이와 같은 현상은 아웃소싱과 인력감축에 의한 고용불안과 열악한 근무환경에 놓여 있는 IT서비스 산업에서의 기술인력에서도 동일하게 적용될 것이다[14].

경력정체 결과에 대한 선행 연구를 살펴보면, 경력정체 지각이 높은 개인은 업무에서 오는 만족감 저하에 따라 동기가 줄어들고 업무성도가 감소하였다[9][21][24]. 또한 직무만족이 줄어들고 조직몰입이 떨어져 결근율이나 스트레스가 증가하였으며[36][38][54], 이직의도가 높아졌다[1][33][47][53].

그러나 아직까지 경력정체감과 그의 결과변수인 경력만족 및 경력변경의도와 관련된성에 대한 연구는 부족한 편이다. IT서비스 기술인력이 전문직으로서 긍지와 자부심을 갖고 전문적 서비스를 제공할 수 있도록 하기 위해서는 경력정체감을 해소하여 경력개발

을 돕기 위한 노력이 절실히 요구된다. IT서비스 기술인력의 경력정체의 문제점을 파악하고 이를 건설적으로 극복해 나가기 위한 노력이 필요하다. 그들이 느끼는 경력정체를 감소시키거나 장애를 제거하여 지속적으로 경력개발이 이루어 질 수 있도록 해주어야 한다[25]. 사정이 이렇함에도 IT서비스 기술인력을 대상으로 하는 경력정체에 대한 연구는 찾아보기 어렵다.

이에 본 연구는 IT서비스 산업에서의 기술인력의 안정적 고용과 성장을 위한 장기적 육성과 유지관리 측면에서 경력정체 지각이 그들의 경력만족과 경력변경의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 이를 통하여 IT서비스 기술인력의 경력정체 현상을 극복하기 위한 대안을 찾아보려고 시도하였다.

Bardwick[29]는 경력정체를 두 유형으로 구분하였다. 승진 가능성이 낮은 것을 의미하는 구조적 정체와 현재의 직무에서 도전감이나 책임감이 증가될 가능성이 적다고 인식하는 내용적 정체로 구분하였다. 이러한 구분의 이유는 경력정체가 직무 및 경력 태도 등 결과변수에 미치는 효과가 다르고, 또한 그에 따라 대처방안이 달라지기 때문이다[27]. IT서비스 기술인력의 경력정체에 대한 본 연구에서도 두 유형으로 구분하여 연구를 진행하였다.

본 연구는 다음과 같은 세 가지의 연구 목적을 갖고 있다. 첫째, 경력정체의 두 가지 유형인 구조적 정체와 내용적 정체가 경력만족 및 경력변경의도와 유의한 관계가 있는지 분석한다. 둘째, 경력정체의 두 유형인 구조적 정체와 내용적 정체 중 어느 유형이 경력만족 및 경력변경의도에 더 큰 유의한 영향을 미치는지 검증한다. 셋째, 경력만족과 경력변경의도가 유의한 부의 관계가 있는지 분석한다.

지금까지 국가와 기업체는 IT서비스 기술인력의 양성에 많은 관심을 기울여 왔다. 반면, IT서비스 산업에 이미 진입한 그들의 경력개발에는 상대적으로 관심을 덜 보여 왔다. 이에 본 연구는 현재 IT서비스 산업에 종사하고 있는 기술인력을 대상으로 그들의 역량 개발을 방해하는 경력정체 현상을 살펴보고, 그 결과로 나타나는 경력만족 및 경력변경의도와와의 관계를 실증적으로 분석하여 경력정체 현상을 극복하기 위한 대안을 제시하고자 한다.

본 연구의 결과는 IT서비스 기술인력의 경력정체와 관련하여 예상되는 부정적 결과에 대처하기 위한

바람직한 대안을 찾는 데에 도움을 줄 것으로 기대된다.

2. 이론적 배경

2.1 경력정체

조직구성원이 다양한 활동과 경험을 통하여 더 책임 있는 일을 담당하고 자긍심을 갖는 것은 개인은 물론 조직에게도 바람직한 일이다. 경력발전의 대표적인 것으로는 승진이나 보직변경을 들 수 있는데 승진은 구성원 개인에게 경력성공을 보여주는 중요한 의미를 지니며, 조직의 입장에서는 구성원의 업무 수행능력에 따른 적정 직위로 인적자원을 새롭게 배치한다는 의미를 갖는다. 그러나 조직의 성장에 한계가 오면서 필연적으로 승진이나 수평적 이동이 한계에 부딪히게 되는데, 이러한 상태에 놓인 것을 경력정체라 한다[21].

경력정체에 대해 정의는 연구자마다 다르지만 대체로 보면, 추가적으로 계층상 승진의 가능성이 매우 낮은 상태[37], 현재 직위에서의 재직기간이 과도하게 장기화되어 미래의 수평적·수직적 경력이동의 가능성이 의심스러운 경력지점[56]으로 보고 있다. 이러한 정의는 경력정체를 조직 내 개인의 다른 직무로의 수직적·수평적 이동가능성이 매우 낮은 경우를 그 본질로 한다. 그 후 Bardwick[29]은 기존의 정의를 확장시켜 승진의 한계에 다다른 경우는 구조적인 정체(structural plateau)로, 현재의 직무에 도전감이나 책임감이 증가될 가능성이 적은 경우에는 내용적인 정체(content plateau)로 구분하였다. 그 이후 이루어진 연구들에서는 Bardwick의 유형구분을 대체로 따르는 추세이다[16].

초기의 경력정체 연구는 구조적 정체에 초점을 맞추어 진행되었다. Ferrence et al.[37]은 더 이상의 승진 가능성이 없거나 낮은 경력 상태에서의 특정 시점으로 경력정체를 정의하였다. 반면, 내용적 정체는 종업원이 그들의 직무에 이미 숙련되어 있어 직무에서 더 이상의 도전감을 느낄 수 없을 때, 또는 직무내용에 대해 무관하거나 답답함을 느낄 때 발생한다. 내용적 정체를 지각하는 종업원은 그들의 직무에 대해서 더 이상의 호기심이나 흥미로움을 느끼지 못하고

종종 절망감을 갖는다.

구조적 정체와 내용적 정체를 구분하는 데는 몇 가지 중요한 이유가 있다. 첫째, 누군가 계층적으로는 정체되어 있지만 담당업무에 대한 책임정도가 크며 다양한 과업으로 구성되어 있는 경우는 Feldman & Weitz[36]의 정의에 따르면 이는 정체상태로 보지 않는다는 것이다. 마찬가지로 앞서 언급한 바와 같이 계층상 승진기회는 있지만 업무가 늘 하던 것으로 구성되어 있는 경우는 직무내용에서의 정체를 지각하는 경우이다. 두 가지 정체 유형은 원인과 결과가 다르기 때문에 이를 구분하는 것이 바람직하다. 예컨대 Allen et al.[27]은 내용적으로 정체되어 있는 구성원은 구조적으로 정체되어 있는 구성원보다 직무성과, 조직몰입, 직무만족이 낮고 이직의도가 높다고 하였다. 구조적 정체는 조직의 생리상 불가피한 현상으로 보지만, 내용적 정체는 조직에 의해 개선될 수 있다고 보아 더 부정적으로 인식한다는 것이다[15].

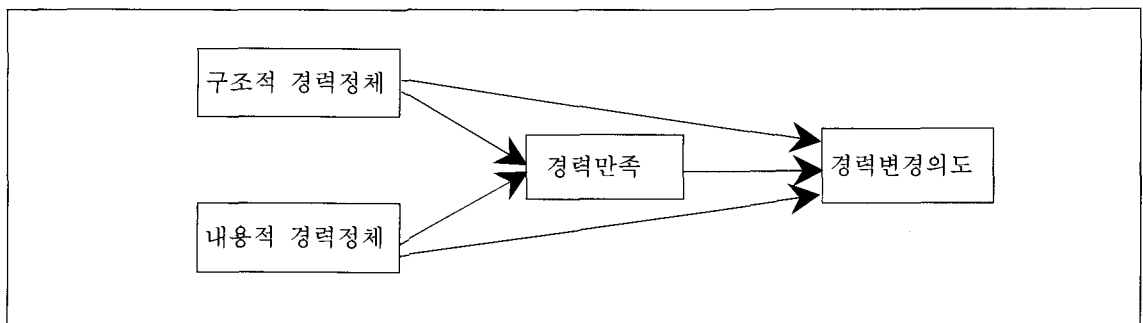
그동안 경력정체에 대한 연구들은 두 가지 측면에서 전개되어 왔는데, 하나는 경력정체 현상을 유발하는 원인을 규명하는 접근이고, 다른 하나는 경력정체의 결과로 인한 구성원의 태도 및 행동을 살펴보는 것이다[17][21][27]. 본 연구는 경력정체의 결과로 나타나는 구성원의 경력태도에 대해 살펴보고, 이의 극복방안을 찾아보려고 한다. IT서비스 기술인력의 경력개발을 방해하는 경력정체가 경력성공 지표의 하나인 경력만족, 그리고 경력정체의 부정적 태도인 경력변경의도에 미치는 효과를 실증적으로 살펴본다.

경력정체 관련 선행연구를 살펴보면, 경력정체를 지각하는 구성원은 부정적인 태도를 갖게 된다. 동기유발의 저하, 낮은 직무만족, 조직에 대한 소속감 또는 애정의 감소, 사기저하, 잦은 결근, 낮은 수준의

고객서비스 제공 등이 있다[32][39][40][52]. 그리고 자신이 수행하는 직무에서의 기술다양성과 자율성의 결여는 내용적 경력정체를 가져와 내재적 동기부여를 저하시킨다는 연구도 있다[36]. 이처럼 직무나 조직차원에서 경력정체에 의한 심리적인 부정적 결과는 직무수행 노력 저하를 유발시켜 조직의 성과를 감소시킨다. 지금까지 경력정체 지각이 종업원의 태도에 미치는 영향에 대한 연구는 직무만족이나 조직몰입 등 직무 및 조직 태도와 혼용하여 경력태도를 연구하여 왔다[17][32][33][47]. 본 연구는 IT서비스 기술인력의 장기적 관점에서의 역량개발 및 유지관리와 관련이 깊은 경력만족 및 경력변경의도와 같은 경력태도와의 관련성에 연구의 초점을 두었다. 연구모형은 다음 [그림 1]과 같다.

2.2 경력정체와 경력만족 및 경력변경의도

경력만족(career satisfaction)은 개인의 삶에서 자신이 지나는 경력에 대해 갖고 있는 결정된 경력 또는 가질 수 있는 경력기회나 발전 가능성 및 이러한 경력 생활을 뒷받침하는 자신의 지식과 능력에 대한 태도를 말한다[45]. 개인의 가치가 경력에 적용된 정도와 자신의 경력에 대해 갖고 있는 태도로 정의하기도 한다[40][44]. 자신의 경력에 대해 만족한다는 것은 자신이 유능하며 경력역할이 성공적이었다고 지각하는 것이다[3]. 경력만족은 직무만족과 다른 개념으로 직무만족이 개인의 직무경험을 평가하여 형성되는 긍정적 태도라고 한다면 경력만족은 개인의 삶에서 자신이 지나는 경력에 대해 갖고 있는 태도이다. 이렇듯 자신의 경력에 대해 만족한다는 것은 자신이 경



[그림 1] 경력정체와 경력만족 및 경력변경의도

력 역할이 성공적이었다고 지각하는 정도이므로 경력만족은 경력성공을 측정하기 위하여 가장 널리 사용되는 경력성공의 주요한 지표이다[3][11][45][51].

IT서비스 기술인력에 있어서 자신의 경력에서 성취감과 자신감 등 내재적 보상을 느낄 때 더 생산적이 되겠지만, 자신의 경력이 무의미하고 일상적이라고 생각할 때 자신의 경력에 대해 불만족을 느끼게 될 것이다. IT서비스 기술인력의 경력정체 지각은 개인의 주관적인 경력성공 요소인 경력만족에 부의 유의한 영향을 미칠 것이다[51].

이에 대한 선행연구를 살펴보면, Near[48]와 Evans & Gilbert[35]의 연구는 경력정체를 인식한 사람과 그렇지 않은 사람과의 반응에 있어서 의미 있는 차이를 발견하지 못했다. 이와 달리 Gerpott & Domsch[38]는 객관적 경력정체를 가지고 있는 사람과 그렇지 않은 사람들에게서 나이가 통제되었을 때 경력만족에 차이가 있었다.

한편, 경력정체를 구조적 정체와 내용적 정체로 구분하여 이들이 경력만족 등 직무 및 경력태도 변수와의 관계에 대하여 연구가 진행되어 왔다. 이들의 연구결과를 의하면 구조적 정체와 내용적 정체는 각각 직무 및 경력태도 변수들과 유의한 관계를 갖는다고 보고된다[27]. 정은이[23]의 연구에서도 구조적 정체와 내용적 정체는 직무만족과 $-0.41(p<0.01)$ 정도의 유의한 상관을 갖고 있었다. 그런데 구조적 정체와 내용적 정체에서 어느 유형이 직무만족, 조직몰입, 경력만족, 그리고 경력변경의도 등과 같은 결과변수에 상대적으로 더 큰 영향력을 갖고 있는가에 대해서는 논란의 여지가 있다. 먼저, 주류를 이루고 있는 관점은 내용적 정체가 구조적 정체보다 결과변수에 상대적으로 더 높은 영향력을 갖고 있다는 것이다. 여러 연구에서 내용적 정체가 직무만족 및 조직몰입과 부의 관계를, 그리고 이직의도와는 정의 관계를 보여주고 있다[15][33][47]. 예컨대 Allen et al.[27]은 내용상 정체되어 있는 구성원은 구조상 정체되어 있는 구성원보다 직무성과, 조직몰입, 직무만족이 낮고, 이직의도가 높다고 하였다. 그 이유는 구성원들이 인식하기에 구조상 정체는 조직의 생리상 불가피한 현상으로 보고 이를 받아들이지만, 내용상 정체는 업무에 대한 권한과 자율권의 부여와 같은 여러 대안을 마련하여 조직에 의해 개선될 수 있다고 보기 때문에 이에 대한 부정적 영향이 더 크다고 설명한다. 이러한 현상은 IT

서비스 기술인력에서도 동일하게 나타날 것으로 예측된다. IT서비스 기술인력에서도 구조적 정체와 내용적 정체는 각각 그들의 경력만족에 유의한 부의 영향을 미치겠지만, 그중 내용적 정체가 경력만족에 더 높은 유의한 부의 영향을 미칠 것으로 가정된다.

그러나 이와 반대되는 연구결과도 있다. 박근수, 유태용[9]의 연구를 보면, 우리나라의 조직 장면에서는 승진이 갖는 개인적·사회적 의미가 남다르기 때문에 Allen et al.[27]의 관점과 다르다는 것을 지적하였다. 즉 서구의 경우 승진은 조직이 제공하는 다양한 유인가 중의 하나이며 또한 성과에 대한 보상이 승진보다 더 중시되는 경향이 있기 때문에 승진의 의미가 우리나라와는 다르다는 점을 지적하였다. 우리나라에서는 승진이 조직에서 제공하는 가장 강력한 유인가로서 인식되기 때문이다. 아직까지 다수의 조직에서 승진이 급여 상승의 유일한 창구로 작용한다는 것이다. 또한 승진이 사회적 인정 및 자아실현 여부의 잣대로 인식되고 있다고 본다. 실리보다는 명분을 더 중시하고, 일 자체의 특성보다는 자신이 맡은 직무의 조직위계상 위치, 즉 직급을 중시하기 때문에 승진이 힘들다고 느끼는 구조적 정체가 경력태도에 더 큰 영향을 미친다고 해석하였다. 실제로 그의 실증연구에서 내용적 정체보다는 구조적 정체 지각이 직무만족과 이직의도에 상대적으로 더 유의한 영향력을 갖고 있었다. 정윤길, 손경희[21], 정윤길, 임병연, 손경희[22]의 연구에서도 구조적 정체가 이직의도에 더 유의한 관련성을 갖고 있는 것으로 나타났다. 그러나 국내 다른 연구로서 강종수[1]의 연구는 구조적 정체보다 내용적 정체가 조직몰입, 경력몰입, 그리고 경력변경의도에 상대적으로 더 높은 영향력을 미쳐 보편적으로 인정받고 있는 Bardwick[29]와 Allen et al.[27]의 연구 결과와 일치하였다.

본 연구에서는 IT서비스 전문 기술인력을 대상으로 한 연구로서 공무원이라는 특수한 신분을 대상으로 한 박근수, 유태용[9]의 연구와는 결과가 다를 것으로 판단한다. 공무원이 승진에 높은 가치를 두는 반면, IT서비스 기술인력의 경우 직업 그 자체에서 얻는 성취감이나 의미감이 개인의 가치를 더 반영하는 것으로 내용적 정체를 더 심각하게 받아들일 것으로 판단된다. 특히 이직의도와 같이 조직차원의 결정보다 더 범위가 넓은 직업과 관련이 있는 경력만족 및 경력변경의도는 개인의 중장기적 삶의 가치와 관

련이 깊다는 점[19]에서 승진과 같은 구조적 정체보다는 일의 가치를 내포하는 내용적 정체와 경력만족 및 경력변경의도에 더 큰 영향을 미칠 것으로 가정된다. 이에 다음과 같이 IT서비스 기술인력을 대상으로 한 본 연구의 가설을 제시한다.

<가설 1> 구조적 정체는 기술인력의 경력만족과 부적으로 유의한 관련이 있을 것이다.

<가설 2> 내용적 정체는 기술인력의 경력만족과 부적으로 유의한 관련이 있을 것이다.

<가설 3> 구조적 정체보다 내용적 정체가 기술인력의 경력만족에 더 큰 유의한 영향을 미칠 것이다.

이직의도와 유사한 개념으로 경력태도의 하나인 경력변경의도(career withdrawal intention)가 있다. 소속되어 있는 조직을 떠나려는 것이 이직의도라면 경력변경의도는 자신의 경력분야를 떠나고자 하는 경향을 말한다[17][20]. 이직의도를 통해서는 그 동안 자신이 종사했던 조직의 변경 여부를 알 수 없으나, 경력변경의도를 통해서는 경력분야의 변경 여부를 확인할 수 있기 때문에 둘 간에 개념적 차이가 존재한다. 그동안 연구에서 경력변경의도 변수는 전문직 경력활동에서 부정적 결과변수로 활용되어 왔다. 자신의 경력분야를 떠나게 되면 그동안 자신의 경력분야에 대해 갖고 있던 애착을 버리고, 지금까지 쌓아온 혜택이나 성과를 포기해야 되기 때문에 이는 개인이나 조직에 큰 손해 일 수밖에 없다[18].

IT서비스 기술인력에 있어서 경력정체 지각은 경력변경의도에 정의 유의한 영향을 미칠 것으로 예상된다. 즉 구조적 정체와 내용적 정체 모두 경력변경의도와 정적으로 유의한 관련이 있을 것이다. 왜냐하면 이직의도나 경력변경의도 모두 현재의 바람직하지 않은 상태에서 벗어나려고 한다는 점에서 공통점을 지니고 있기 때문이다. 경력정체와 이직의도의 관계에 대한 선행연구를 보면, Tremblay & Roger[54]는 구조적 정체와 이직의도 간에 정적인 관계가 있음을 밝혔다. Milliman[47]와 Davenport & Russell[33]의 연구는 구조적 정체와 내용적 정체 모두 이직의도와 정적으로 관련되어 있음을 보고하였다. 이와 같이 경력정체와 이직의도와 관계에 대한 선행연구에 근거하여 생각해 볼 때, IT서비스 기술인력에게 있어서도 경력정체 지각과 경력변경의도는 정의 유의한 상관

있을 것으로 가정된다.

또한 앞서 경력정체와 경력만족 간의 관계에서 언급하였듯이, 구조적 정체와 내용적 정체는 각각 경력변경의도와 정의 유의한 관계가 있을 것으로 예측된다. 그 중 내용적 정체가 경력변경의도에 상대적으로 더 높은 유의한 영향력을 가질 것으로 가정된다. Allen et al.[27]의 연구에서처럼 내용상 정체되어 있는 구성원은 구조상 정체되어 있는 구성원보다 이직의도가 높다고 하였듯이 경력변경의도에서도 동일한 결과가 나올 것으로 예측된다. 앞서 언급했듯이 구조적 정체는 조직 장면에서 회피할 수 없는 것으로 인식하여 자신의 힘으로 변화시킬 수 없어 이를 수용하는 측면이 강한 반면, 내용적 정체는 조직에 의해서 얼마든지 개선될 수 있다고 지각하기 때문에 이에 대해 더 부정적으로 받아들일 가능성이 크다. 그러나 Allen et al.[27]의 관점과 달리 박근수, 유태용[9], 정윤길, 손경희[21]의 연구는 국내 조직문화의 특수한 점에 비추어 구조적 정체가 경력변경의도에 상대적으로 더 높은 영향력을 갖고 있다는 점을 실증연구를 통하여 검증하였다. 그러나 이와 달리 강중수[1]의 연구는 내용적 경력정체가 경력변경의도에 상대적으로 더 높은 영향력을 갖고 있다는 점을 검증하였다. 본 연구는 IT서비스 전문 기술인력을 대상으로 한 연구로서 공무원이나 사회복지사를 대상으로 하는 박근수, 유태용[9] 및 정윤길, 손경희[21]의 연구와 달리 Allen et al.[27]과 강중수[1]의 연구와 같은 입장을 취하였다.

한편 IT서비스 기술인력에서 경력만족은 경력변경의도와 부의 유의한 관계가 있을 것으로 가정하였다. IT서비스 기술인력에 있어서 자신의 경력에서 성취감과 자신감 등 내재적 보상을 느낄 때 더 생산적이 되겠지만, 자신의 경력이 무의미하고 일상적이라고 생각할 때 자신의 경력에 대한 불만족을 갖게 되어 외부의 새로운 직업에서 대안을 찾게 된다고 가정해 볼 수 있다. 그리고 현재의 경력과 새로운 경력 대안을 비교하여 만약 대안이 더 나올 경우 지금의 경력을 떠나겠지만, 그렇지 않은 경우에는 언제든지 경력을 변경할 의사를 가지고 다른 가능한 대안을 탐색하게 될 것이다[15]. 이와 같이 현재의 경력에 만족하지 못하는 기술인력은 경력변경의도가 높을 것으로 가정된다. 물론 이러한 상태에 있는 IT서비스 기술인력에게 이 분야의 전문 직업인으로서 충실한 역할을 기대

하기는 어려울 것이다. 경력정체는 경력만족에 영향을 미치고[51], 경력만족이 높다 면 결국 개인은 자신의 경력에 더욱 몰입하겠지만 경력에 대한 불만족이 클 때는 경력변경의도가 높아질 것이다[5][28]. 선행 연구에서 경력만족과 경력변경의도와와의 관계에 대한 연구는 조금씩 차이가 있었다. 이병관, 박찬규[19]의 연구에서는 전문직 종사자의 경우 경력만족이 경력변경의도와 관계에서 유의하지 않았지만, 일반직이나 비정규직의 경우 경력만족과 경력변경의도와 유의한 관련성이 있었다. 그러나 대체로 경력만족과 경력변경의도는 유의한 상관이 있다는 연구가 지배적이었다[17].

이에 IT서비스 기술인력을 대상으로 한 본 연구는 다음과 같이 가설을 제시한다.

<가설 4> 구조적 정체는 기술인력의 경력변경의도와 정의 유의한 관련이 있을 것이다.

<가설 5> 내용적 정체는 기술인력의 경력변경의도와 정의 유의한 관련이 있을 것이다.

<가설 6> 구조적 정체보다 내용적 정체가 기술인력의 경력변경의도에 더 큰 유의한 영향을 미칠 것이다.

<가설 7> 기술인력의 경력만족과 경력변경의도는 부의 유의한 관련이 있을 것이다.

3. 연구 방법

3.1 자료수집과 분석방법

본 연구는 서울경기 지역 기업체의 IT서비스 기술인력을 대상으로 2011년 4월부터 6월 25일까지 이메일을 통한 설문조사 방법에 의하여 자료를 수집하였다. 168명으로부터 자료를 수집하여 이중 응답이 부실한 7부를 제외하고 161명의 데이터를 통계분석에 사용하였다.

통계 분석은 SPSS 9판을 사용하여 기초통계분석, 요인분석, 상관분석, 분산분석, 회귀분석을 수행하였다. 분석 방법은 첫째, 인구통계학적 변수 등 기초자료 분석을 실시하였다. 둘째, 인구통계 및 직업적 변수가 경력정체, 경력만족, 그리고 경력변경의도와와의 관계를 분석하기 위하여 상관분석, 분산분석(T-test,

ANOVA)을 실시하였다. 셋째, 경력정체와 경력만족 및 경력변경의도와와의 관계의 강도와 방향을 검증하기 위해서는 상관분석을 실시하였다. 그리고 두 경력정체 유형인 구조적 경력정체와 내용적 경력정체가 경력만족 및 경력변경의도에 미치는 상대적 영향력을 알아보기 위해서는 인구통계 및 직업특성 변수를 통제한 상태에서 위계적 다중회귀 분석을 실시하였다.

3.2 측정도구

3.2.1 경력정체

Bardwick(1986)의 관점에 따라 경력정체를 구조적 정체와 내용적 정체로 구분하여 측정하였다[2]. 측정도구는 Milliman[47]와 Davenport & Russel[33]에 의해 개발된 설문문항을 사용하였다.

구조적 경력정체는 조직 내에서 승진가능성이 매우 낮거나 불가능한 상태라고 지각하는 경력지점으로 정의하였다. 척도는 3개의 문항으로 이루어져 있으며 응답은 리커트식 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다'에 1점, '매우 그렇다'에 5점을 배정하였다. 내부일치도에 의한 척도의 신뢰도는 .88이었다.

내용적 경력정체는 직무내용과 관련해서 도전감 및 책임감이 증가될 가능성이 낮은 상태라고 지각하는 정도로 정의하였다. 현재의 직위에서 주어지는 직무와 관련하여 도전감, 흥미, 의욕, 책임감 등을 더 이상 얻기 어려운 상황을 의미한다. 척도는 4개의 문항으로 이루어져 있으며 응답은 리커트식 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다'에 1점, '매우 그렇다'에 5점을 배정하였다. 내부일치도에 의한 척도의 신뢰도는 .87이었다. 경력정체 척도 전체 문항은 7개로 되어 있으며 내부일치도에 의한 신뢰도는 .88이었다.

3.2.2 경력만족

경력만족은 자신이 지나온 경력에 대해 갖고 있는 태도로 정의하였다[3]. 경력만족은 경력성공을 측정하는데 가장 널리 사용되고 있다. 본 연구에서는 Greenhaus et al.[40]의 척도를 사용하였다. 척도는 5개의 문항으로 이루어져 있으며 응답은 리커트식 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다'에 1점, '매우 그렇다'에 5점을 배정하였다. 내부일치도에 의한 척도의 신뢰도는 .89이었다.

<표 1> 척도의 구성개념타당도(n=161)

척도	문항	요인			
		1	2	3	4
구조적 경력 정체	1. 이 회사에서 내가 현재의 직무보다 높은 직위의 직무를 수행할 기회는 거의 없다고 생각한다.	-.14	.81	.28	.01
	2. 나는 현재 회사에서 승진을 기대하기는 어렵다고 생각한다.	-.17	.89	.18	.03
	3. 나는 회사에서 정한 승진년한에 따라 승진할 수 없을 것 같다고 생각한다.	-.06	.89	.10	.09
내용적 경력 정체	1. 나는 현재의 직무로는 성장하고 학습할 수 있는 기회가 거의 없을 것이라고 생각한다.	-.25	.55	.62	.05
	2. 나는 현재의 직무로는 도전의식이 생기지 않을 것 같다.	-.24	.30	.82	.06
	3. 나의 직무로는 앞으로도 새로움과 흥미로움이 별로 없을 것 같다.	-.27	.21	.83	.17
	4. 나는 현재 직무를 수행하는데 있어 새로운 능력과 지식을 확장해야 할 필요성을 느끼지 못한다.	-.05	.06	.77	.17
경력 만족	1. 직장경력을 돌이켜 볼 때 지금까지의 성과에 대해 만족한다.	.76	-.14	-.23	-.08
	2. 경력목표달성 측면에서 볼 때 지금까지의 직장경력에 만족한다.	.88	-.06	-.15	.00
	3. 기술과 능력개발 측면에서 볼 때 지금까지의 직장경력에 만족한다.	.83	-.10	-.23	-.06
	4. 보수 측면에서 볼 때 지금까지의 직장경력에 만족한다.	.79	.00	-.05	-.23
	5. 승진 측면에서 볼 때 지금까지의 직장경력에 만족한다.	.76	-.28	-.05	-.07
경력변 경의도	1. 나는 IT분야에서의 일을 그만두려고 생각 중이다.	-.09	.08	.13	.89
	2. 나는 IT분야가 아닌 다른 분야에서 일하고 싶다.	-.11	.02	.17	.90
	3. 나는 앞으로도 IT분야에서 계속 일할 것이다(R).	-.11	-.03	.07	.85
	고유치	3.57	2.82	2.69	2.50
	설명분산(%)	23.8	18.8	17.9	16.6
	누적설명분산(%)		42.7	60.6	77.3

3.2.3 경력변경의도

경력변경의도는 현재 자신이 수행하는 경력분야의 직무를 떠나서 다른 경력분야의 직무를 적극적으로 찾고자 하는 의도로 정의하였다[12][30]. 본 연구에서는 Blau[31]의 척도를 사용하였다. 척도는 3개의 문항으로 이루어져 있으며 응답은 리커트식 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다'에 1점, '매우 그렇다'에 5점을 배정하였다. 내부일치도에 의한 척도의 신뢰도는 .88이었다.

본 연구에서 사용된 전체 4개 척도의 타당도를 분석하기 위하여 <표 1>과 같이 탐색적 요인분석을 실시하였다. 주요인분석에 의한 직각회전(varimax)를 실시하였다. 분석결과 고유값이 1이 넘고 요인 적재량이 모두 .50이상인 4개의 요인이 추출되었다. 누적 설명분산은 77.3%였다. 각 척도는 수렴 및 변별적 타당성을 갖추고 있었다. 경력정체의 두 유형인 구조적 경력정체와 내용적 경력정체가 개념적으로 독립적이라는 점도 확인 되었다.

4. 분석 결과

4.1 조사대상자의 일반적 특성 및 기초 통계분석

본 연구 조사대상자의 인구통계 및 직업특성은 <표 2>와 같다. 남성의 수가 여성 보다 많았으며, 근속년수는 평균 8.8년으로 1년에서 45년까지 분포하였다. 연령은 평균 35세이며 22세에서 58세까지 분포하였다.

다음에는 인구통계 및 직업적 특성에 따른 경력정체, 경력만족, 경력변경의도가 어떻게 다른지 살펴보았다. 성별에 따른 분석에서 여성이 남성에 비해 구조적·내용적 경력정체와 경력변경의도가 높았으며, 경력만족은 낮았다. 가사나 육아 등과 병행하는 여성의 취약한 근무환경이 IT서비스 여성 기술인력에도 적용되는 것으로 보인다.

학력과 보유자격에 따라서는 경력정체, 경력만족 그리고 경력변경의도에서 유의한 차이가 없었다.

소속 조직규모에 따라서는 경력정체 지각과 경력

만족에서 유의한 차이가 없었다. 그러나 경력변경의도에서는 중기업 기술인력의 경력변경의도가 상대적으로 소기업이나 대기업 종사자 보다 낮았다.

직급에 따라서는 경력정체 지각과 경력변경의도에서는 유의한 차이가 없었다. 그러나 경력만족에서는 사원과 대리급이 차장급과 사업본부장급에 비해 상대적으로 낮았다.

직무에 따라서는 IT컨설팅과 프로젝트관리 직무가 다른 직무에 비하여 구조적 경력정체 지각이 상대적으로 낮았다. IT컨설팅과 프로젝트관리 직무의 경력만족도는 높았던 반면, S/W구현 및 개발 직무의 경력만족도는 상대적으로 낮았다. 직무에 따라 경력변경의도는 유의한 차이가 없었다.

연령과 근속년수가 높을수록 내용적 경력정체 지각이 낮았으며, 경력만족도는 높았다. 구조적 경력정체 지각과 경력변경의도에서는 유의한 관련성이 없었다.

경력정체 지각을 중심으로 살펴볼 때, 구조적 정체는 연령, 학력, 근속년수, 조직규모, 그리고 직급이나 보유기술자격에 따라서 유의한 차이가 없다. 남성에 비해 여성의 구조적 경력정체 지각이 높았다. 직무에서는 프로젝트 관리 직무의 구조적 정체 지각이 상대적으로 낮았다. 내용적 경력정체는 학력, 조직규모, 보유자격, 직급에 따라 유의한 차이가 없었다. 다만, 직무연령과 근속년수가 높을수록 내용적 정체 지각이 낮아졌으며, 특히 프로젝트관리 직무 수행자의 내용적 정체가 상대적으로 낮았다.

경력만족의 경우 남성에 비해 여성이 낮았다. 직급에서는 사원과 대리가 낮았고 차장과 사업본부장급에서 높았다. 직무에서는 프로젝트 관리 직무에서 높았고 S/W 구현과 개발 직무에서 낮았다. 그리고 근속년수와 연령이 높을수록 경력만족은 높았다.

경력변경의도의 경우 남성에 비해 여성이 높았다. 중기업에 비해 대기업과 소기업이 높았다. 연령, 근속년수, 학력, 보유기술자격, 직급, 직무에 따라서는 유의한 차이가 없었다.

Hall[43]이 정의한 연령별 경력단계에 따라서는 구조적·내용적 경력정체, 그리고 경력변경의도에서 유의한 차이가 없었다. 그러나 경력만족에서는 직업 탐색 단계(25세 미만)와 직무정착의 확립단계(25-44세)에 비하여 생산성 시기로 불리는 유지단계(45-65세)에서 경력만족도가 상대적으로 높았다($p<.05$). 이 시기는

<표 2> 인구통계 및 직업적 특성

변인	구분	빈도(비율)
성별	남	142(88.2)
	여	19(11.8)
직무	SW·ISP기획	9(5.6)
	IT컨설팅	9(5.6)
	SW·네트워크 아키텍처	6(3.7)
	비즈니스컨설팅	10(6.2)
	프로젝트 관리	32(19.9)
	SW품질	8(5.0)
	SW구현·개발	51(31.7)
학력	그 외	36(22.4)
	고졸	9(5.6)
	전문대졸	88(54.6)
	대졸	47(29.2)
보유자격	대학원졸	17(10.6)
	기능사	27(16.8)
	초급기술자	16(9.9)
	중급기술자	47(29.2)
	고급기술자	49(30.4)
직급	특급기술자	22(13.7)
	사원	35(21.7)
	대리	36(22.4)
	과장	31(19.3)
	차장	19(11.8)
	부장	21(13.0)
	임원	19(11.8)
소속기업 규모	소기업	43(26.7)
	중기업	72(44.7)
	대기업	46(28.6)

중년의 위기(mid-life crisis)가 나타나며 개인이 이를 얼마나 잘 극복하느냐에 따라 다시 성장할 수도, 또는 쇠퇴해 버릴 수도 있는 시기로 알려져 왔다[7].

4.2 경력정체와 경력만족 및 경력변경의도

이 연구에서 사용된 주요 변인들의 평균과 표준편차 및 변수 간의 상관관계가 <표 3>에 제시되어 있다. 기술인력의 경력정체 지각과 경력변경의도는 중앙값 3.0보다 적었으며, 경력만족은 중앙값 3.0에 가까웠다. 평균값으로 보았을 때는 경력정체와 경력변경의도는 보통 이하로 나타났다.

구조적 정체는 경력만족과 $-0.31(p<.001)$, 내용적 정

<표 3> 주요 변수 간의 상관계수(n=161)

변수명	평균	표준편차	1	2	3	4	5
1. 근속년수	8.49	6.02					
2. 연령	35.0	6.81	.82***				
3. 구조적 정체	2.39	1.02	-.14	-.07			
4. 내용적 정체	2.36	.97	-.24**	-.22**	.54***		
5. 경력만족	3.15	.78	.22**	.21**	-.31***	-.45***	
6. 경력변경의도	2.46	1.00	-.01	-.07	.13	.30***	-.25**

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

체는 경력만족과 -.45(p<.001)의 유의한 상관을 보여 주었다. 따라서 <가설 1>과 <가설 2>는 지지되었다.

구조적 정체는 경력변경의도와 유의한 상관이 없었으며(r=.13, p>.05), 내용적 정체는 경력변경의도와 .30(p<.001)의 유의한 상관을 보여주었다. 따라서 <가설 4>은 지지되지 않았고, <가설 5>는 지지되었다.

경력만족과 경력변경의도는 -.25(p<.01)의 유의한 상관을 보여주었다. 따라서 <가설 7>은 지지되었다.

이 연구의 주요 관심이 되는 것은 구조적 경력정체와 내용적 경력정체 중 어느 경력정체 유형이 상대적 영향력이 큰지를 검증하는 것이다. 이를 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였다[9]. 그 결과는 <표 4>에 제시되어 있다.

인구통계학적 변수인 성별, 근속년수, 연령, 조직규모, 직급, 직무 변수를 통제하였는데 그중 성별, 조직규모, 직급, 직무는 명목척도로서 더미 변수로 변환하여 사용하였다. 그리고 독립변수는 구조적 정체와 내용적 정체 변수가 사용되었다. 투입 변수들 간의 다중공선성을 검사한 결과 분산팽창계수(VIF)는 모두 10 미만이었으며, 공차한계(tolerance)는 모두 .1보다 높아서 이들 변수들 간의 다중공선성의 문제는 발생하지 않았다.

분석을 위해 먼저, 성별, 근속년수, 연령, 조직규모, 직급, 직무의 인구통계 및 직업특성 변수를 1단계에 투입하여 통제하고, 경력만족을 종속변수로 한 첫 번째 분석에서는 2단계에서 구조적 정체 변수를, 3단계에서 내용적 정체 변수를 투입하였다. 여기서 2단계 구조적 정체(ΔR²=.051, p<.01) 보다는 3단계 내용적 정체(ΔR²=.054, p<.001)의 증가된 설명력이 더 높았

다.

그리고 두 번째 분석에서는 앞서와 달리 2단계에 내용적 정체 변수를, 3단계에 구조적 정체 변수를 투입하였다. 여기서도 2단계 내용적 정체(ΔR²=.100, p<.001)가 3단계 구조적 정체(ΔR²=.004, p>.05)보다 증가된 설명력이 더 높았다. 경력만족에 대한 첫 번째 분석과 두 번째 분석을 근거로 구조적 정체보다 내용적 정체가 경력만족에 대한 상대적 영향력이 더 크다는 것이 검증되었다. 따라서 <가설 3>은 지지되었다.

경력변경의도를 종속변수 한 첫 번째 분석에서는 2단계에 구조적 정체 변수를, 3단계에 내용적 정체 변수를 투입하였다. 여기서 2단계 구조적 정체(ΔR²=.005, p>.05) 보다 3단계 내용적 정체(ΔR²=.047, p<.01)의 증가된 설명력이 더 높았다.

그리고 두 번째 분석에서 앞서와 달리 2단계에 내용적 정체 변수를, 3단계에 구조적 정체 변수를 투입하였다. 여기서도 2단계 내용적 정체(ΔR²=.049, p<.01)가 3단계 구조적 정체(ΔR²=.003, p>.05)보다 증가된 설명력이 더 높았다. 경력변경의도에 대한 첫 번째 분석과 두 번째 분석을 근거로 구조적 정체보다 내용적 정체가 경력변경의도에 대한 상대적 영향력이 더 크다는 것이 검증되었다. 따라서 <가설 6>은 지지되었다.

분석결과를 종합해 보면, IT서비스 기술인력의 경력만족을 설명하는데 있어서 상관 분석을 통하여 구조적 정체와 내용적 정체 두 유형 모두 경력만족과 부적으로 유의한 관계를 갖고 있었다. 그리고 위계적 다중회귀분석을 통하여 구조적 정체 지각보다는 내용

〈표 4〉구조적 정체와 내용적 정체의 상대적 영향력 분석을 위한 위계적 회귀분석 결과(n=161)

구분	단계	투입변인	경력만족			경력변경의도		
			β	R^2	ΔR^2	β	R^2	ΔR^2
첫 번째 분석	1	(인구통계, 직업특성 변수)		.224			.201	
	2	구조적 경력정체	-.25**	.274	.051**	.08	.206	.005
	3	내용적 경력정체	-.32***	.328	.054***	.29**	.252	.047**
두 번째 분석	1	(인구통계, 직업특성 변수)		.224			.201	
	2	내용적 경력정체	-.36***	.324	.100***	.25**	.249	.049**
	3	구조적 경력정체	.08	.328	.004	-.07	.252	.003

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

주) 인구통계, 직업특성 변수: 성별, 근속년수, 연령, 조직규모, 직급, 수행직무

적 정체 지각이 기술인력의 경력만족에 미치는 상대적 효과가 더 크다는 점도 확인하였다. IT서비스 기술인력의 경력변경의도를 설명하는데 있어서 상관 분석을 통하여 구조적 정체는 경력변경의도와 유의한 상관 관계를 갖고 있지 않았다. 반면, 내용적 정체는 경력변경의도와 정의 유의한 상관을 갖고 있었다. 그리고 위계적 다중회귀분석에서 구조적 정체 보다는 내용적 정체가 경력변경의도에 미치는 상대적 효과가 더 크다는 점을 확인하였다.

5. 결론 및 논의

IT서비스 기술인력의 역량 개발을 위해서 교육훈련만으로는 한계가 있으며 직무수행을 통한 경력개발의 필요성이 제기되었다. 그들에게 새로운 직무를 맡기고 이를 수행하는 과정에서 스스로 지식과 기능을 획득하도록 해야 한다는 것이다[6]. 본 연구는 이에 IT서비스 기술인력을 대상으로 여러 가지 상이한 직무를 수행하면서 자신을 성장 시키도록 하는 것을 방해하는 경력정체의 문제를 살펴보고 이의 극복방안을 제시한다.

본 연구는 IT서비스 기술인력의 경력정체 유형을 구조적 정체와 내용적 정체로 구분하여 각 유형이 IT서비스 기술인력의 경력만족과 경력변경의도에 미치는 영향을 검증하고, 구조적 정체와 내용적 정체가 경력만족 및 경력변경의도에 미치는 상대적 영향력에 유의한 차이가 있는지 실증연구를 실시하였다.

먼저 상관분석 결과, IT서비스 기술인력에 있어서

구조적 정체와 내용적 정체는 경력만족과 부의 유의한 상관이 있었다. 반면 구조적 정체는 경력변경의도와 유의한 상관이 없었으며, 내용적 정체와 경력변경의도와는 유의한 정의 상관이 있었다. 또한 경력만족은 경력변경의도와 부의 유의한 상관이 있었다. 이러한 연구 결과는 경력만족에 대한 이전의 연구결과[23][34][35][48]와 일치하였다. 경력변경의도와 관계에 대한 연구에서는 강종수[1]의 연구결과와 일치하였다. 반면, 구조적 정체의 영향력을 강조하는 박근수, 유태용[9]의 연구결과와는 달랐다. IT서비스 기술인력을 대상으로 한 본 연구는 박근수, 유태용[9]의 공무원을 대상으로 한 연구와 대상이 달랐다는 점에서 두 분야의 산업특성 차이에 따른 구성원의 경력정체 지각이 다르기 때문인 것으로 생각된다. 특히 공무원 조직의 경우 구조적 정체와 관련이 깊은 승진이 갖는 의미는 매우 큰 반면, IT서비스 산업에서는 서비스 관련 전문 기술분야에서의 일에서의 가치를 찾는 내용적 정체에 대한 관심이 상대적으로 큰 것으로 판단된다.

본 연구는 더 나아가 구조적 정체와 내용적 정체 간의 상대적 영향력을 검증하기 위하여 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과 내용적 정체가 구조적 정체보다 경력만족과 경력변경의도에 상대적으로 더 큰 영향력을 갖고 있다는 것이 밝혀졌다. 지금까지 선행연구에서 경력정체의 두 유형인 구조적 정체와 내용적 정체의 경력만족 및 경력변경의도에 대한 상대적 영향력을 검증한 연구들은 국내외에 많지 않았다. 본 연구에서는 구조적 정체와 내용적 정체의 두 유형이 서로 구분되는 개념이라는 것을 실증적으

로 보여주었다. 또한 두 가지 경력정체 유형의 상대적 영향력이 다르다는 것을 밝혔다. 본 연구의 결과는 경력정체와 경력변경의도의 관계에 대한 강중수[1]의 연구결과와 일치하였으나 박근수, 유태용[9]의 연구결과와는 달랐다. 박근수, 유태용[9]은 우리나라 종업원들이 실리보다는 명분을 더 중시하고, 승진을 조직에서 제공하는 강력한 유인가로 인식하고 있으며, 일 자체의 특성보다는 자신이 맡은 직무의 조직 위계상 위치, 즉 직급을 중시하기 때문에 승진이 힘들다고 느끼는 구조적 정체가 경력변경의도에 더 큰 영향을 미친다는 관점이었다. 그러나 이러한 관점은 본 연구의 결과와 달랐다. 관료주의가 심화된 조직의 공무원과 노동 유연성이 높은 IT서비스 산업에서의 기술 인력이 느끼는 경력정체와 경력변경의도에 대한 지각은 많은 차이가 있는 것으로 판단된다. 본 연구의 결과는 Allen et al[27]과 Bardwick[29]의 연구결과와 일치하였다. 즉, 구조적 정체를 개인이 겪어야 할 불가피한 상황에서 자연적 현상으로 받아들이는 반면, 내용적 정체는 조직에 의해 개선될 수 있다고 보기 때문에 개인은 내용적 정체에 더 부정적 영향을 받는다고 해석된다. 또한 IT서비스 기술인력의 경우 전문직으로서 조직보다는 개인의 장기적 경력개발에 더 관심이 많기 때문에 직업 그 자체에 대한 태도로서 일에서의 성취감이나 의미감을 보여주는 개인의 가치가 반영된 내용적 정체에 더 민감하게 반응하는 것으로 해석된다. 이직의도가 조직차원의 결정이라면 경력만족과 경력변경의도는 개인차원의 중장기적 삶의 가치와 관련된 직업에서의 경력차원이라는 점에서 승진과 같은 구조적 정체보다는 개인의 직업적 가치가 반영된 내용적 정체가 경력만족 및 경력변경의도와 더 깊은 관련을 갖고 있는 것으로 판단된다. IT서비스 기술인력에게 있어서 지금까지 쌓아온 자신의 경력을 한순간에 버린다는 것은 한 조직에서의 승진과 같은 단순한 측면보다는 IT서비스 분야 직무에 대한 개인의 가치와 흥미가 내포된 경력만족과 관련지어 해석하는 것이 더 설득력 있어 보인다. 본 연구에서 경력만족은 경력변경의도와 유의한 부적 상관성이 있다는 점도 밝혀졌다.

IT서비스 기술인력에게 있어서 구조적 정체보다 내용적 정체가 더 중요하게 영향을 미치므로 직무에서 성장하고 발전할 수 있도록 직무내용상 정체감에 대한 특별한 관리가 요청된다. 따라서 이의 극복 방

안을 제시해 본다. 첫째, 내용적 정체를 극복하기 위해서는 직무에 의미와 도전감을 부여하도록 직무재설계를 통한 직무확대 및 직무충실화가 제시된다[5][25][42]. 직무의 수와 종류를 증가시켜 직무를 보다 다양하게 함으로써 반복적인 직무수행에서 느끼는 권태감이나 단조로움을 줄이고 직무에 대한 흥미를 유발시키며 보다 많은 능력을 이용하도록 하는 직무확대는 경력정체를 감소시키는 하나의 방안이 될 수 있다. 직무수행에 따른 경제적 보상보다 개인의 심리적 만족에 중점을 두어 직무내용을 재구성하고 더 높은 수준의 직무관련 지식과 기술을 요구함으로써 기술인력 스스로 자신의 직무를 계획하고 통제하도록 위임하는 직무충실화는 조직차원에서 내용적 정체를 경감시킬 수 있는 방안이 될 수 있다. 직무충실화를 통해 기술인력은 직무에 대한 도전감을 경험하고 경력개발의 기회를 제공 받을 수 있으며, 조직으로부터 인정을 받아 경력만족도 높아질 수 있을 것이다.

둘째로, 내용적 정체를 극복하는 방법으로 멘토 또는 슈퍼비전 제공이 권고된다. 멘토 경험이 전문직업인의 정체성과 정적 상관성이 있고 긍정적 영향을 미친다는 것이 이미 밝혀진 바 있다[26]. 멘토 관계는 조직구성원의 성공적인 경력개발 뿐만 아니라 효과적인 조직사회화의 한 수단으로 유용하다는 점이 밝혀진 바도 있다[49][50][56]. 정은이[23]의 연구에서도 멘토가 경력만족을 높인다는 연구결과가 있다. 이러한 제도의 도입은 경력변경의도의 부정적 효과를 줄이는데 효과적일 것으로 판단된다. 승진이나 승급이 어렵다 하더라도 직무를 통해 성장하고 배울 수 있는 적절한 멘토나 슈퍼비전의 제공은 유능한 IT서비스 기술인력이 이 분야를 떠나는 것을 방지할 수 있을 것이다.

셋째, 전통적인 승진문화를 대신하여 심리적 성공의 달성을 중시하는 문화로 변화시키는 것도 필요하다[42]. 이러한 문화를 확산시키기 위해서는 직무수행에서 학습 기회와 성장 기회를 제공하여 심리적 성공을 달성할 수 있도록 조직이 도와야 할 것이다[25]. 그 외에도 조직의 지원[9], 상사와 부하의 교환관계[10] 등이 조절효과로서 경력변경의도를 완화시키는 작용이 있다는 점에서 이의 활용도 가치가 있을 것이다.

다음으로 구조적 정체를 완전히 극복할 수 있는 방안은 사실 불가능하다고 하더라도 구조적 정체를

최소화하기 위한 대안으로는 기술전문직으로서의 진로선택제도, 자격승진제도가 제시된다. 전통적인 관리직 위주의 승진경로에서 전문직을 따로 분류하여 별도의 전문직 승진제도를 만들어 전문 기술인력의 노하우를 활용하는 진로선택제도가 유용할 것으로 보인다. 이와 유사한 제도로 관리직위로의 승진과 별개로 능력에 의해 승진하는 자격승진제도를 도입하는 것도 한 방법으로 제시된다[6]. 본 연구에서 구조적 정체와 내용적 정체의 상관이 .54($p < .001$)로서 유의한 높은 상관이 있다는 점에서 전문직 진로선택제도 등과 같은 제도의 도입은 구조적 정체를 감소시켜 내용적 정체도 해소하는 효과가 있을 것으로 보인다.

경력정체는 우리 삶의 모든 단계에서 발생하는 자연적인 현상이다. 경력정체를 인식하는 것은 실패를 경험하게 되는 단계 또는 상태가 아니라 도전을 위한 기회로 볼 수 있다. 도전 가능하고 성취할 수 있는 새로운 목표를 세울 수 있도록 하는 기회로 인식될 수 있기 때문이다.

IT서비스 기술인력에 있어서 자신의 경력분야를 떠나게 된다는 것은 지금까지 자신의 경력분야에서 쌓아온 혜택이나 성과를 포기하는 것을 의미한다. 자신의 경력분야에 대해 갖고 있던 역량과 애착을 포기해야 하는 것은 개인이나 조직으로서 큰 손해 일 수 밖에 없다. 지금까지 정부와 기업체는 IT서비스 기술인력의 양성에 많은 관심을 가져왔다. 그러나 이제 IT서비스 산업에 들어온 기술인력이 이 분야를 떠나지 않고 안정적으로 자신의 경력을 개발하여 자아실현을 하고 기업과 사회에 봉사할 수 있도록 그들의 경력관리에 관심을 가져야 할 때라 보여진다. 이를 위해서는 개인과 조직의 목표가 합치 될 수 있도록 하는 체계적인 경력관리가 필요한데, 이를 통하여 개인은 자아실현을, 조직은 성과라는 목표를 달성할 수 있을 것이다.

본 연구는 다음과 같이 추후 연구 과제와 한계를 가지고 있다. 첫째, 본 연구는 경력정체에 대한 개념을 구조적 정체와 내용적 정체로 구분하였다. 그러나 두 유형 모두가 높거나 낮은 경우, 또는 어느 한쪽이 상대적으로 높고 다른 한쪽이 낮은 경우와 같이 보다 세분하여 유형을 분류할 수 있다. 보다 세분화된 분류에 대한 연구도 있어야 할 것으로 보인다. 둘째, 본 연구에서 제시한 경력정체를 감소시킬 것으로 여겨지는 직무확대, 직무충실화, 멘토, 그리고 진로선택제

도 등의 도입이 IT서비스 기술인력에게 있어서 어느 정도의 효과가 있는지 실증연구를 해볼 필요가 있다. 셋째, 본 연구는 특히 상위 직위의 경우, 현재 IT서비스 산업 현장에서 살아남아 있는 기술인력을 대상으로 조사연구 하였다. 이미 이 분야 산업 현장을 떠난 경력변경자들은 본 연구에서 제외되었다는 점을 염두에 두어야 할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 강종수 (2008), 경력정체감이 사회복지사 직무태도 및 경력변경의도에 미치는 영향 연구, 사회복지정책, 33, 159-184.
- [2] 김도형, (2009), 학습동기, 경력계획 및 조직지원이 경력정체와 이직의도간 관계에 미치는 조절효과, 박사학위논문, 안동대학교.
- [3] 김시진, 김정원 (2010), 프로틴 경력태도, 무경계 경력태도 및 주관적 경력성공의 관계분석, 대한경영학회지, 23(4), 1899-1915.
- [4] 김영화, 전희원 (2009), 호텔종사원의 직무특성과 직무만족, 경력몰입, 이직의도 및 경력변경의도와와의 관계 연구, 관광연구, 24(2), 65-86.
- [5] 문인오 (2010), 간호사의 경력관리, 경력정체, 경력만족이 경력몰입에 미치는 영향에 관한 구조모형, 간호행정학회지, 16(2), 180-189.
- [6] 박경규 (2003), 기업 조직에서의 경력정체 현상과 극복방안, 서강경영논집, 14(2), 129-140.
- [7] 박경규 (2007), 신인사관리, 홍문사, 348-369.
- [8] 박경환, 나홍석, 오수길 (2011), IT서비스 기술인력의 경력지향성에 따른 교육요구 분석, 디지털정책연구, 9(3).
- [9] 박근수, 유태용 (2005), 경력정체가 직무 및 경력 태도에 미치는 영향과 정서지능 및 조직지원의 조절효과, 한국심리학회지: 산업 및 조직, 18(3), 499-523.
- [10] 박병길 (2001), 경력정체 및 직무불안정이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 석사학위논문, 서강대학교.
- [11] 박세연, 조남욱 (2009), IT인력의 개인과 조

- 직특성이 경력만족, 경력전망 및 경력몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 한국전자거래학회지, 14(3), 87-105.
- [12] 변정임 (2001), 경력몰입의 선행변수와 경력몰입이 경력변경의도에 미치는 영향 연구, 석사학위논문, 이화여자대학교.
- [13] 신준우, 이진석, 이중만 (2009), 국가 미래전략 차원의 IT고급인력양성 정책방향, 기술혁신학회지, 12(1), 88-112.
- [14] 유상진, 이유진 (2010), IT인력의 경력변경의도 영향요인 분석: KSA와 자아효능감을 중심으로, 한국산업정보학회논문지, 15(5), 197-209.
- [15] 이규만 (2004), 조직구성원의 경력정체 현상과 직무태도간의 관계, 경영교육연구, 35, 193-213.
- [16] 이기은, 구관모 (2002), 경력단계에 따른 경력정체지각과 이직의도간의 관계에 관한 연구: 공군장교를 대상으로, 대한경영학회지, 34, 25-41.
- [17] 이기은, 박희일 (2001), 여행업 종사자의 경력정체지각이 지식향상노력과 이직의도에 미치는 영향, 서비스경영학회지, 2(1), 111-131.
- [18] 이병관 (2005), 스포츠시설 종사자들의 직무만족 및 조직몰입이 이직의도 및 경력변경의도에 미치는 영향, 한국체육학회지, 44(3), 585-594.
- [19] 이병관, 박찬규 (2004), 스포츠시설 종사자의 경력요인과 경력변경의도에 대한 연구, 한국체육학회지, 43(6), 665-675.
- [20] 임범식 (2001), 고용형태와 직무형태에 따른 경력관련 변인들에서의 차이, 석사학위논문, 광운대학교.
- [21] 정윤길, 손경희 (2006), 경력정체가 맥락적 성과와 이직의도에 미치는 영향 및 근속기간의 조절효과, 한국정책과학학회보, 10(2), 103-128.
- [22] 정윤길, 임병연, 손경희 (2003), 지방공무원의 경력정체 영향요인, 한국행정논집, 15(3), 539-562.
- [23] 정은이 (2000), 조직구성원의 경력정체와 직무태도간의 관계 및 개인특성의 조절효과에 관한 연구, 석사학위논문, 서강대학교.
- [24] 탁진국 (2004), 경력정체(career plateau)의 의미와 시사점, 2004년도 한국산업및조직심리학회 춘계학술대회 및 심포지엄 논문집, 161-172.
- [25] 허선주, 권대봉 (2008), 조직구성원의 경력정체 인식유형에 따른 교육요구분석, 교육학연구, 46(3), 249-275.
- [26] 황미경, 김진학 (2006), 사회복지전담공무원의 전문직업적 정체성과 멘토관계의 관련성 연구, 사회복지정책, 25, 225-251.
- [27] Allen, T. D., Russel, J. A., Poteet, M. L., & Dobbins, G. H. (1999), Learning and development factors related to perceptions of job content and hierarchical plateauing, *Journal of Organizational Behavior*, 20, 1113-1137.
- [28] Aryee, S., Chay, Y. W., & Chew, J. (1994), An investigation of the predictors & outcomes of career commitment in three stage, *Journal of Vocational Behavior*, 44(1), 1-16.
- [29] Bardwick, J. M. (1986), *The Plateauing Trap*, New York: AMACOM.
- [30] Bedian, A., Kemery, E., & Pizzolatto, A. (1991), Career commitment and expected utility of present job and predictors of turnover intentions and turnover behavior, *Journal of Vocational Behavior*, 30, 331-343.
- [31] Blau, G. (1985), The measurement and prediction of career commitment, *Journal of Occupational Psychology*, 58, 277-288.
- [32] Chao, G. T. (1990), Exploration of the conceptualization and measurement of career plateau: A comparative analysis, *Journal of Management*, 16(1), 191-193.
- [33] Davenport, L. A., & Russell, J. E. A. (1994), Examining the relationship between

- career plateauing and job attitudes, Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management, Dallas, Texas.
- [34] Elsass, P. M. Y., & Ralston, D. A. (1989), Individual response to the stress of career plateauing, *Journal of Management*, 15(1), 35-47.
- [35] Evans, M., & Gilbert, E. (1984), Plateaued managers: Their need gratifications and their effort-performance expectations, *Journal of Management Studies*, 21(1), 99-108.
- [36] Feldman, D. C., & Weitz, B. A. (1988), Career plateaus reconsidered, *Journal of Management*, 14, 69-80.
- [37] Ferance, T. P., Stoner, J. A. F., & Warren, E. K. (1977), Managing the career plateau, *Academy of Management Review*, 2, 602-612.
- [38] Gerpott, T., & Domsch, M. R. (1987), R and D professional reaction to career plateau: An exploration of mediating role of supervisory behaviors and job characteristics, *R and D Management*, 17, 103-118.
- [39] Godshalk V. M. (1997), The effects of career plateauing on work and non-work outcomes, unpublished doctoral dissertation, Drexel University, Philadelphia.
- [40] Greenhaus, J. H., Callanon, G. A., & Godshalk, V. M. (2000), *Career Management*, 3rd ed., Thomson-South-Western, Mason, OH.
- [41] Hall D. T., & Louis, M. R. (1988), When careers plateau, *Research Technology Management*, 31(2), 41-45.
- [42] Hall D. T., & Richter, J. (1990), Career gridlock: Baby boomers hit the wall?, *Academy of Management Executive*, 4, 7-22.
- [43] Hall, D. T. (1976), *Careers in Organizations*, Pacific Palisades, CA: Goodyear.
- [44] Hall, D. T., & Moss, J. E. (1998), The new protean career contract: Helping organizations and employees adapt, *Organizational Dynamics*, 26(3), 22-37.
- [45] Heslin, P. A. (2005), Conceptualizing and evaluating career success, *Journal of Organizational Behavior*, 26, 113-136.
- [46] Karp, H. B. (1989), Supervising the plateaued worker, *Supervisory Management*, 34(6), 350.
- [47] Milliman, J. F. (1992), Causes, consequences, and moderating factors of career plateauing, Unpublished doctoral dissertation, University of Southern California.
- [48] Near, J. P. (1985), A discriminant analysis of plateaued versus nonplateaued managers, *Journal of Vocational Behavior*, 26, 177-188.
- [49] Noe, R. A. (1988a), Women and mentoring: a review and research agenda, *Academy of Management Review*, 13, 65-78.
- [50] Noe, R. A. (1988b). An investigation of the determinants of successful assigned mentoring relationships, *Personnel Psychology*, 41, 457-479.
- [51] Orpen, C. (1994), The effects of organizational and individual career management on career success, *International Journal of Manpower*, 5(1), 27-37.
- [52] Rosenn, B., & Jerdee, T. H. (1990), Middle and late career problems: causes, consequences, and research needs, *Human Resource Planning*, 13, 59-70.
- [53] Tremblay, M., & Roger, A. (1993), Individual, familial, and organizational determinants of career plateau, *Group & Organization Management*, 18(4), 411-435.

- [54] Tremblay, M., Roger, A., & Toulouse, J. (1995), Career plateau and work attitudes: An empirical study of managers, *Human Relations*, 48(3), 221-237.
- [55] Veiga, J. F. (1981), Plateaued vs. non-plateaued managers career patterns, attitudes and path potential, *Academy of Management Journal*, 24(3), 566-578.
- [56] Wilson, J., & Elman, N. (1990). Organizational benefits of mentoring. *Academy of Management Executive*, 4(4), 88-94.



박 경 환

1990 충남대학교 심리학과
(문학사)

1992 충남대학교 경영학과
(경영학석사)

1997 충남대학교 경영학과(경영학박사)

2000 대우정보시스템 인사팀

2001~현재 고려사이버대학교 경영학부 교수
관심분야: 프로젝트경영, 리더십, 조직상담

E-Mail: parkh@cyberkorea.ac.kr