

기업의 IT 아웃소싱 수행의사에 영향을 미치는 위험요인 분석

문송철*, 안연식**

요약

본 연구는 국내기업들의 IT아웃소싱 의사결정과정에서 수행의사에 영향을 미치는 위험요인을 고찰하여, IT아웃소싱의 제약요소로 작용하고 있는 위험요인을 실증적으로 제시하기 위해 수행되었다. 문헌 연구 및 전문가 인터뷰 등을 통해서 IT아웃소싱에 대한 위험요인은 거래관련 위험, 고객 위험 및 공급업체 위험으로 분류되었으며, 총 79개사로부터 수집된 총 141개 설문을 통해 실증분석한 결과 고객 위험과 공급업체 위험요인이 IT아웃소싱 수행의사에 영향을 주는 것으로 밝혀졌다. 기업에서는 고유 업무의 연속성 확보 등 고객 자체의 위험요인들과 공급업체의 기술력 확보와 인력의 전문성 등 공급업체 위험요인들에 대한 대응을 통해서 IT아웃소싱의 적용 및 확대가 가능한 것으로 분석되었다.

The Risk Factors of IT Outsourcing Decision in the Korean Firms

Song chul Moon*, Yeon S. Ahn**

Abstract

This paper analyzes the outcomes surveying 79 firms in Korea to investigate how Information Technology(IT) Outsourcing risk factors affects IT Outsourcing intention. Based on our literature reviews based on number of key articles, journals, and the focus group interviews, IT Outsourcing risk factors are proposed into three different domains: Transaction, Client, Vendor perspectives. As the statistical analysis, it found that the risk factors related on the client, vendor perspectives, is closely related to the IT Outsourcing intention of the Korean firms. So It will be desirable to prepare and resist the risk factors of clients of themselves and IT service vendor's for the adopting and enlarging the IT outsourcing implementation.

Keyword : IT Outsourcing, Outsourcing Risk

1. 서론

외부요인으로는 정보기술 및 기술공급 체계의 발전과 기업 내부에서는 경영 환경에 유연하게 대처하고 내부자원을 효율적으로 활용하면서 핵심역량에 집중하기위해 IT아웃소싱(outsourcing)이 활성화되고 있다.

본 연구는 국내기업들의 IT아웃소싱 의사결정 과정에서 수행의사에 영향을 미치는 위험요인을 살펴봄으로써, IT아웃소싱의 제약요소로 작용하

고 있는 위험요인을 실증적으로 제시함으로써 기업체의 아웃소싱 담당자가 아웃소싱을 결정할 때 이를 사전에 고려하여 대응할 수 있도록 하고자 한다. 또한 본 연구결과에서 제시된 위험요인을 정확히 이해하고 기업 현장에서 IT아웃소싱 관련 의사결정 과정에서의 실무적인 시사점을 제공하도록 한다.

2. 문헌연구

2.1 IT 아웃소싱의 정의

아웃소싱은 기업의 여러 가지 기능 가운데 일부를 기업 자체내에서 처리하지 않고 외부에 맡기거나 조달하는 것을 의미한다(신건호, 2002). 또한 학자들의 기존연구에서 아웃소싱은 사용자 조직의 IT 인프라(infrastructure)의 전체 또는 특정요소와 관련된 물리적, 인적 자원에 대한 외

※ 제일저자(First Author) : 문송철
접수일:2009년 05월 07일, 완료일:2009년 06월 21일
* 남서울대학교 컴퓨터학과 교수
moon@nsu.ac.kr
** 경원대학교 경영학과 교수(교신저자)
▣ 본 연구는 2009년도 남서울대학교, 경원대학교의 학술연구비 지원에 의한 결과임

부업체의 공헌이라고 정의되고 있다(Loh & Venkatraman, 1992). 본 연구에서는 IT아웃소싱을 기업조직의 IT운영을 외부 서비스 제공업체에 위임하는 전략적인 행위로 정의하며, IT아웃소싱 수행의사는 기업이 IT아웃소싱을 신규로 도입하거나 더욱 IT아웃소싱영역을 확대하여 서비스를 제공받고자하는 의사를 포함하고 있다.

2.2 IT 아웃소싱의 위험

사전적 의미로 위험이란 손해, 손상을 입을 우려, 사고 발생의 가능성을 말한다. 위험은 크게 경영적 관점과 경제적 관점으로 보고 있다(Marc h & Shapira, 1987)]. 경영적 관점에서 보는 위험은 긍정적 성과에 대한 불확실성보다는 부정적 성과의 발생에 초점을 두고 있으며, 특히 IT 서비스의 아웃소싱과 관련하여 Bahli & Rivald (2005)의 위험측정 모델에서는 비용의 상승(cost escalation)과 서비스 품질 저하를 유발하는 것을 위험으로 파악할 수 있다.

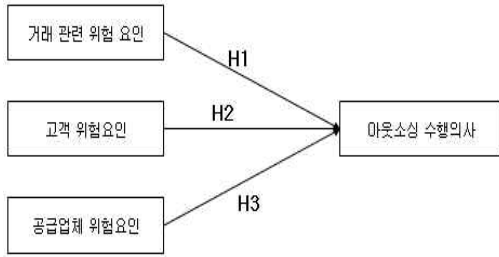
IT 아웃소싱 위험요인에 관한 연구가 국내외 학자들에 의해 수행되어왔다. Loh와 Venkatraman(1995)의 연구에서는 IT 아웃소싱 위험요인으로 크게 통제적 위험과 기회주의적 위험으로 분류하였다. 통제적 위험은 기업과 위탁업체간 동일한 목표를 공유하지 못함으로써 적합한 성과와 목표의 설정이 어려워질 가능성을 의미하며 기회주의적 위험은 위탁업체가 계약 전에 약속한 활동들을 실제 계약 후에는 의도적으로 충실히 수행하지 않는 기회주의적 행동을 취하여 운영비용의 증가를 초래하는 위험을 의미한다. Earl(1996)은 기업에서 IT 아웃소싱을 수행할 것인지 인소싱(insourcing)을 수행할 것인지 결정해야 되며, IT 아웃소싱을 수행할 때 발생할 수 있는 정보시스템관리자의 경험부족, 정보시스템관리의 복잡성증가, 서비스 공급자의 기술적 능력 부족, 추가 비용의 발생 등의 위험요인을 제시하였다. Bahli 등(2005)은 IT 아웃소싱 거래상의 위험요인으로 자산특이성, 서비스 공급업체의 부족, 불확실성, 공급업체에의 의존성을 제시하고 고객사 및 서비스 공급업체 위험요인으로는 IT 운영능력 부족 및 아웃소싱 수행능력 부족 등을 들고 있다. Antonucci 등(1998)은 IT 아웃소싱의 수행과정에서 중요한 데이터의 유출 가능성, 외

부 서비스공급사에 대한 통제의 어려움, 기술 종속 가능성, 서비스 공급업체의 낮은 기술력, 아웃소싱을 통한 실질적 비용 측정의 어려움 등을 위험요인으로 제시하고 있다. 남기찬(2000)은 민간기업과 공기업의 IT 아웃소싱 현황을 비교 분석하는 논문을 통해 두 집단 모두 IT 아웃소싱을 도입하고자 하는 동기는 최근 정보기술의 도입이라고 하였고, 아웃소싱을 하지 않으려는 가장 큰 원인은 기업정보의 유출 우려 때문이며, 외주업체가 고객사의 업무에 대한 이해도가 낮고 서비스 수준의 설정이 어려운 것이라고 하였다. 이무석 등(2008)은 국내 금융업 IT 아웃소싱의 수행의사에 영향을 미치는 위험요인에 관한 연구에서 IT 아웃소싱 위험요인을 크게 거래상의 위험요인, 고객사 관련 위험요인, 공급사 관련 위험요인의 세가지 측면과, 그리고 전문가 그룹 인터뷰를 통해 얻은 결과를 바탕으로 전문가 그룹이 생각하는 IT 아웃소싱 수행의사에 영향을 미치는 요인은 조직 내부 환경 및 외부 환경과 관련된 요인으로서 환경적 측면의 위험요인을 추가한 4가지 측면으로 분석하였다.

본 연구에서는 IT 아웃소싱의 수행의사의 영향을 미치는 위험요인에 관한 Bahli 등(2005)과 이무석 등(2008)의 연구를 토대로, IT 아웃소싱 위험요인을 크게 거래상의 위험요인, 고객 위험요인, 공급업체 위험요인 등 크게 3가지 유형으로 분류하였으며, 이러한 위험요인들이 국내기업의 IT 아웃소싱 수행의사에 미치는 영향을 조사해보고자 한다.

2.3 IT아웃소싱 수행의사

IT아웃소싱 수행의사는 기업에서의 IT아웃소싱에 대한 도입 및 확대의사를 의미한다. 본 연구에서는 IT아웃소싱 수행의사를 종속변수 개념에서 파악하고 있으며, 구체적으로 경영진 및 구성원의 도입의지와 향후 전반적인 IT아웃소싱 도입과 확대 의지를 포함하는 개념으로 설정하였다.



(그림 1) 연구 모형

3. 연구 모형과 연구가설

3.1 연구 모형

문헌연구를 토대로 본 연구에서는 국내기업의 IT아웃소싱 수행의사에 영향을 미치는 위험요인에 관한 연구의 모형을 다음 [그림 1]과 같이 설정하였다.

3.2 연구 가설

3.2.1 거래 관련 위험요인과 IT아웃소싱 수행의사와의 관계

남기찬(2000)의 연구에서는 아웃소싱의 결정과정에서 거래의 불완전성이 정보기술 조직의 상황 등이 아웃소싱의 성과에 영향을 주는 요인으로 제시되었다. 또한 Bahli 등(2005)은 IT 아웃소싱과 같은 거래행위에서 발생할 수 있는 위험요인으로 자산특이성, 불확실성, 공급업체에의 의존성을 제시하고 이러한 거래상의 위험요인으로는 중요한 정보의 유출, 추가비용 발생, 공급사 의존현상 등의 결과를 초래하게 되어 결과적으로 IT아웃소싱 수행의사에 영향을 미치게 된다. 그러므로 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

H1: 거래 관련 위험요인은 IT아웃소싱 수행의사에 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 고객 위험요인과 IT아웃소싱 수행의사와의 관계

Loh, I. and N. Venkatraman(1995)의 아웃소싱 성과에 관한 연구에서는 IT아웃소싱 상의 통제와 계약을 체결한 후, 공급사를 통제하며, 수행해야 한다. Bahli 등(2005)은 고객사 및 공급사

의 IT 아웃소싱 운영능력 부족과 고객사 측면 위험요인으로 서비스 수준 및 성과측정의 어려움, 경험 및 전문성 부족을, 공급사 측면의 위험요인으로 고객사의 업무이해도 부족과 기술력이 부족한 것은 IT 아웃소싱 위험요인이 될 수 있다고 하였다. 그러므로 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

H2: 고객 위험요인은 IT아웃소싱 수행의사에 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 공급업체 위험요인과 IT아웃소싱 수행의사와의 관계

Earl(1996)은 공급업체에서 비용을 낮출 목적으로 경험이 미숙한 요원을 투입할 우려, 공급자가 미숙한 기술만을 제공할 우려, IT기술의 불확실성에 대한 우려, 계약당시에 나타나지 않은 비용발생의 가능성 등을 위험요인으로 제시하였다. Downey(1995)는 외부업체에서 임시로 제공받는 인력의 불안정성, 공급업체의 일시성, 전통적인 조직원의 역할 대체에 따른 불안정성을 들었다. 또한 다른 기업이 IT아웃소싱을 하는데 따른 일종의 모방심리도 이러한 결정에 영향을 미칠 수 있다. 그러므로 다음과 같은 가설을 설정할 수 있다.

H3: 공급업체 위험요인은 IT아웃소싱 수행의사에 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의 및 측정항목

본 연구의 연구모형에서 설정한 변수에 대한 조작적 정의 및 측정 항목은 <표 1>에 나타나 있다. 독립변수로 거래관련 위험요인을 아웃소싱 계약의 완전성과 고객과 공급업체간의 거래에서 파생되는 위험요인을 대상으로 측정하며, 고객 위험요인에서는 IT아웃소싱을 통해서 고객의 관점에 업무의 연속성 확보와 전략적 목표를 달성하기 위한 제반 준비 및 통제 관점의 측정문항들이며, 공급업체 위험요인은 공급업체에서 제공하는 기술력과 인적자원의 안정성 등을 주로 측정하는 항목으로 구성하였다. 또한 종속변수인 IT아웃소싱 수행의사 요인에서는 경영진 및 구성원의 도입의지와 향후 전반적인 IT아웃소싱 도입과 확대 의지를 측정한다.

<표 1> 변수별 측정문항

구분	변수	측정 문항	출처
독립 변수	거래관련 위험요인 (3개 문항)	- 아웃소싱 계약 이후 추가 계약 발생에 대한 대비(a1) - 특정 IT업무에 대한 공급사 의존현상 고려(a2) - 중요정보의 외부 유출가능성에 대한 고려(a3)	Earl(1996), Bahli등(2005), 남기천(2000), Antonucci 등(1998)
	고객 위험요인 (10개 문항)	- 서비스 대상 업무의 결정 용이성(b1) - 아웃소싱의 요구사항 만족 가능성(b2) - 아웃소싱 범위함의 용이성(b3) - IT아웃소싱 공급업체 통제 가능성(b4) - IT아웃소싱 공급업체 관리를 위한 담당인력 확보(b5) - 기업문화 차이로 인한 문제 극복(b6) - 고용문제 등 노사갈등 문제 대비(b7) - 유사부문의 아웃소싱 성공 사례 확보(b8) - IT아웃소싱을 통한 IT경쟁력 확보 가능성(b9) - IT아웃소싱 서비스 품질 측정을 위한 지표 준비(b10)	Loh, I. & N. Venkatraman(1995), Bahli 등(2005),
	공급업체 위험요인 (5개 문항)	- 공급업체의 발주사 대상 업무 이해 정도(c1) - 공급업체의 기술력 수준(c2) - 변화하는 기술에 대한 공급업체의 대비능력(c3) - 계약 당사자간 기술의 상호보완 가능성(c4) - 변화하는 IT기술에 대한 공급업체의 전수(c5)	Bahli등(2005), Earl(1996), Downey(1995)
종속 변수	IT아웃소싱 수행의지 (4개 문항)	- IT아웃소싱에 대한 경영진의 도입의지(y1) - IT아웃소싱에 대한 구성원의 도입의지(y2) - 발주회사 전반적인 IT아웃소싱 도입의지(y3) - 향후 IT아웃소싱 범위확대 의지(y4)	

4. 연구 방법

4.1 연구 대상 선정 및 자료 수집 방법

본 연구에서의 설문은 2008년 10월부터 2009년 5월 사이에 방문조사 및 인터뷰를 통해서 설문문항에 대한 초안을 검토 및 확정하였다. 기업체 중 국내 IT아웃소싱 관련 협회에 회원사를 중심으로 80개 업체에 설문을 배포하였다. 조사대상자의 일반적인 특성을 알아보기 위하여 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시한 결과, 응답 업체의 업종별, 직급별 현황은<표 2>, <표 3>과 같다.

<표 2> 응답자 기업의 업종

업종	기업체 수	비율(%)
유통업	16	20.3
제조기업	21	26.6
교육관련	9	11.4
IT 관련	11	13.9
건설업	8	10.1
엔지니어링	12	15.2
기타	2	2.6
합계	79	100

<표 3> 응답자의 직급별 분포 현황

직급	인원	비율(%)
사원	3	2.1
대리	5	3.5
과장	10	7.1
차장	33	23.4
부장	55	39.0
임원	34	24.1
기타	1	.7
합계	141	100.0

4.2 설문조사

국내기업의 IT아웃소싱 위험요인이 IT아웃소싱 수행의사에 미치는 영향을 살펴보기 위해서 설문서를 개발하였다. 설문문항은 측정변수를 대상으로 총 22개 문항으로서 이루어져있으며, 리커트(Likert)의 등간 5점 척도로 구성되었다.

총 80개(대기업 26개사, 중소기업 54개사) 기업체로부터 IT아웃소싱 관련 부서로부터 설문 응답을 받아 144개의 응답된 설문지를 회수하였다. 불성실한 응답 설문 등 3부를 제외하고 141

개의 설문을 대상으로 통계분석을 실시하였다. 통계처리는 SPSSWIN 12.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

5. 분석 결과

5.1 타당성 분석

요인분석 결과, 변수들간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)의 값을 변수별로 살펴보면, <표 3>에서와 같이 독립변수로 제시된 거래관련 위험요인은 0.568, 고객 위험요인은 0.540, 그리고 공급업체 위험요인은 0.734로 나타났으며, 종속변수인 IT수행의사는 0.690으로 각각 나타났다. KMO값은 표본적합도를 나타내는 값으로 0.5이상이면 표본자료는 요인분석에 적합하다고 판단할 수 있다(김계수, 203).

마찬가지로 Bartlett 구형성 검정은 측정문항간의 상관행렬이 단위행렬(identity matrix)인지를 판단하는 검정으로서, <표 4>에서와 같이 유의확률이 0.001 또는 0.000 이므로 상관행렬이 단위행렬이라는 귀무가설이 기각되어 차후에 계속 진행할 수 있음을 나타낸다(김계수, 198).

<표 4> KMO 측정 결과

구분	변수	거래	고객	공급업체	IT수행의사
표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측정도.		0.568	0.540	0.734	0.690
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱	15.5	130.5	101.3	111.7
	자유도	3	45	10	6
	유의확률	.001	.000	.000	.000

요인분석은(Factor analysis)은 정보의 손실을 최소화하면서 많은 변수나 측정문항들을 동질요인으로 묶어 변수를 축소, 단순화시키는 방법이다. 본 연구에서는 독립변수로서 거래 관련 위험요인 3개 문항, 고객 위험요인 관련 10개 문항, 그리고 공급업체 위험요인과 관련 5개 문항, 종속변수로서 IT아웃소싱 수행의사 관련 4개 문항을 설정하였다. 본 연구에서는 직각회전과 배

리맥스 회전 방법을 사용하였다. 각 변수의 요인간의 상관관계의 정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)의 수용기준은 보통 ±.30 이상이면 유의하다고 보지만 보수적인 기준은 ±.40 이상이다[1]. 그리고 ±.50 이상인 경우는 매우 높은 유의성을 갖는다고 본다. 따라서 본 연구에서는 보수적인 기준인 ±.40 이상을 기준으로 선택하였다. 요인분석 결과, <표 5>에서와 같이 요인 적재량이 0.4 미만인 문항들이 고객 위험요인에서 5개 문항 그리고 공급업체 위험요인에서 1개 문항이 나타나서 추후 분석에서 활용하지 못하게 되었다.

<표 5> 요인 분석

		Component			
		1	2	3	5
거래	a1	.742			
	a3	.702			
	a2	.588			
고객	b6		.756		
	b7		.658		
	b8		.642		
	b9		.420		
	b1		.410		
	b2		.291	*	
	b4		.290	*	
	b10		.231	*	
	b3		.207	*	
	b5		.089	*	
업체	c3			.786	
	c4			.769	
	c2			.680	
	c5			.655	
	c1			.261	*
IT 아웃소싱의사	y2				.800
	y4				.780
	y3				.708
	y1				.650

(주) *표시는 요인적재량 0.4 미만으로 추후 분석에서 제외되는 문항임

5.2 신뢰성 분석

조사를 통하여 수집된 설문지의 각 항목에 대한 안정성, 일관성 및 예측가능성을 알아보기 위하여 본 연구에서는 신뢰도 계수로 크론바하 알

파(Cronbach's α)계수를 사용하였다. 사회과학에서 신뢰성에 대해서 일반적으로 문항 전체 수준인 경우 0.5이상을 측정지표의 신뢰성에 커다란 문제가 없다고 인정한다(김계수, 167)., 본 연구에서도 0.5 이상을 기준으로 신뢰성을 평가하였다. 본 연구에서는 <표 6>에서와 같이 크론바하알파계수가 0.5 이상의 수치로 나타나 신뢰수준을 만족한다고 할 수 있다.

<표 6> 신뢰도 분석

변수	문항수	Cronbach's alpha
거래 위험요인	3	0.5182
고객 위험요인	5	0.5732
공급업체 위험요인	4	0.7015
IT아웃소싱 수행의사	4	0.7169

5.3 아웃소싱 위험요인이 아웃소싱 수행의사에 미치는 영향

본 연구에서는 이상의 분석 결과를 기반으로 국내 기업의 IT아웃소싱 위험 요인이 IT아웃소싱 수행의사에 영향을 미치는 위험요인을 분석하기 위하여 회귀분석(Regression Analysis)을 실행하였다. 본 연구의 실증분석은 모두 유의수준 $p < .05$ 에서 검증하였으며 분석결과는 <표 6>와 같다. 3개의 개별 위험요인들을 독립변수로 하고, IT아웃소싱 수행의사 요인은 종속변수로 설정하였다. 다중 회귀분석에서는 우선 독립변수간의 다중공선성이 존재하는지를 파악해야 한다. 독립변수간의 다중공선성을 판단하기 위한 방법은 Tolerance값(다중공선허용치)이나, 분산팽창계수(VIF: Variance Inflation Factor)를 사용하는데, 일반적으로

로 Tolerance값이 크거나, 분산팽창계수 값이 10보다 작으면 다중공선성의 문제가 없다고 판단한다(김계수, 248). 본 연구에는 분산팽창계수(VIF)를 중심으로 다중공선성 유무를 파악하였는데, 독립변수의 분산팽창계수 값이 최소 1.004에서 최고 1.692로서, 개별 변수 모두 10보다 작은 것으로 나타나 다중공선성이 존재하지 않는 것으로 판단하였다. 또한 다중 회귀분석을 수행하기 위해

판단하여야 하는 잔차의 독립성에 대해 본 연구에서는 Durbin-Watson값을 통해 자기상관관계가 존재하는지를 검증하였는데, Durbin-Watson 값은 2.133으로 나타났다. Durbin-Watson 값은 $DW = 2(1-p)$ 로 계산되며, 잔차의 값이 2인 경우 잔차에 대한 상관관계가 없음을 나타내며, 0에 가까울수록 양(+)의 상관관계를 나타내고, 4에 가까울수록 음(-)의 상관관계를 나타낸다(김계수, 249). 따라서 본 연구에서 나타난 다중 회귀분석의 잔차는 자기상관관계를 가지지 않는 것으로 판단할 수 있으며, 본 연구에서 가설을 검증하기 위해 수행한 회귀분석의 결과는 의미가 있다고 볼 수 있다.

다중 회귀분석 결과, <표 7>에서와 같이 3개의 IT아웃소싱 위험요인이 IT아웃소싱 수행의사에 미치는 영향 정도를 나타내는 회귀식의 설명력은 62.9%로 나타났다. 요인별로 자세히 살펴보면 고객 위험요인($t=3.937, p=0.000$)은 유의수준 0.000에서, 그리고 공급업체 위험요인($t=4.056, p=0.000$)은 유의수준 0.000에서 IT아웃소싱 수행의사에 유의한 영향을 주고 있다고 판단할 수 있으며, 거래 관련 위험요인은 $t(t=-0.912, p=0.363)$ 이 유의하지 않은 것으로 나타났다. 비표준화계수(B)의 값을 기준으로 보면 IT아웃소싱 수행의사에 영향을 주는 정보는 공급업체 위험요인($B=0.378$)보다 고객 위험요인($B=0.402$)이 약간 더 큰 것으로 나타났다.

<표 7> 다중 선형회귀분석 결과

종속변수	독립변수	비표준화 계수	t	유의확률	F값	F 유의도	R2 (수정R2)	DW값	VIF
IT 아웃소싱 수행의사	(상수)	1.190	3.199	.002	29.822	.000	.629 (.395)	2.133	1.004
	거래관련 위험요인	-.065	-.912	.363					
	고객 위험요인	.402	3.937	.000					
	공급업체 위험요인	.378	4.056	.000					

회귀분석 결과를 바탕으로 가설 검증 결과를 표로 요약한 것이 다음 <표 8>이다.

<표 8> 가설의 검증

가설	채택 여부
거래 관련 위험요인은 IT아웃소싱 수행의사에 영향을 미친다.	기각
고객 위험요인은 IT아웃소싱 수행의사에 영향을 미친다.	채택
공급업체 위험요인은 IT아웃소싱 수행의사에 영향을 미친다.	채택

6. 결 론

본 연구의 결과를 요약하고, 도출된 시사점을 정리하면 다음과 같다.

본 연구는 문헌연구 및 전문가 인터뷰 등을 중심으로 도출된 위험요인들이, 기업에서 IT아웃소싱의 도입 및 확대 등 아웃소싱 수행의사에 미치는 영향을 분석하기 위해 수행되었다. 본 연구에서는 IT아웃소싱 수행의사에 영향을 미치는 위험요인을 거래 측면, 고객사 측면, 공급사 측면으로 설정하였다. 통계분석 결과, 고객 위험요인과 공급업체 위험요인은 IT아웃소싱 수행의사에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉 고객 관점에서는 업무에 대한 연속성 확보 및 전략적 목표 달성이 용이할수록 IT아웃소싱의 도입 및 확대의지가 강하게 표출되며, 공급업체의 기술력 및 인적자원의 활용에 문제가 위험요인으로 작용하지 않는다는 확신이 있는 경우에 마찬가지로 IT아웃소싱의 도입 및 확대가 용이하다고 판단할 수 있다.

구체적으로는 측정문항의 요인적재량을 기준으로 볼 때, 고객의 관점에서 IT아웃소싱으로 인하여 야기될 수 있는 기업문화 차이로 인한 문제 및 고용문제 등 노사갈등 문제가 극복되어 안정적으로 운영되어야 하며, 고객사의 아웃소싱과 관련한 유사부문의 아웃소싱 성공 사례 확보라든지 서비스 대상 업무가 쉽게 결정할 수 있는 구조에서는 IT아웃소싱을 적용 및 확대가 용이하다고 할 수 있다. 또한 공급업체에서는 많은 기업들이 IT아웃소싱을 결정함에 있어서 변화하

는 기술에 대해서 공급업체에서 효과적으로 대비할 수 있는 능력을 보유하고, 계약 당사자간 기술의 상호보완이 가능하도록 하고, 공급업체가 보유하고 있는 기술력 수준을 고도화하고, 그리고 빠르게 변화하는 IT기술을 공급업체가 고객사에게 적극적으로 전수할 때, 비로소 고객들은 IT아웃소싱을 적용하고 확대하는데 주저하지 않을 것이라는 점을 인식해야 하겠다.

또한 연구의 결과를 살펴볼 때, 지금까지 IT아웃소싱에 있어서 거래 관련 위험요인으로 다수의 연구로부터 제기된 문제로서, 아웃소싱 계약 이후의 추가계약 발생에 대한 우려사항, 중요정보유출문제 그리고 특정 IT업무의 공급업체에 대한 의존 현상에 대한 우려 등은 IT아웃소싱 수행의사에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 많은 기업에서 IT아웃소싱이 보편화됨으로써 거래 과정에서 계약 체결시 계약규정은 물론 법규 준수사항 등을 통해서 아웃소싱 계약에서 파생되는 문제점은 통제할 수 있다는 인식의 확대에 따른 결과로 해석되어 통계 결과에서는 관련 가설이 채택되지 못한 것으로 해석된다.

따라서 기업경영 활동에서 다른 영역과 마찬가지로 IT부문도 계약프로세스를 중심으로 한 거래과정을 효과적으로 통제하면 얼마든지 아웃소싱이 가능하고 확대할 수 있다는 분석이 가능하며, 기업에서는 고유의 핵심적인 경영활동에 전념할 수 있는 단계에 들어섰다는 유추가 가능하다고 판단된다.

마지막으로 향후 연구에서는 특정 산업만을 대상으로 한 IT아웃소싱의 심층적 연구가 필요하다고 판단된다. 그리고 기업에서 IT부문의 아웃소싱뿐만 아니라, 예를 들면 물류, 제품판매 등 아웃소싱이 보편화된 관련 부분과의 비교 연구는 물론, 해외 사례와의 비교 연구 등이 수행되면 더욱 바람직하겠다.

참고문헌

[1] 김계수, 「구조방정식 모형분석」, 한나래, 2007
 [2] 남기찬, “국내 공기업의 정보시스템 아웃소싱 의사 결정에 관한 연구”, 서강경영논총, 2000.
 [3] 신건호 외, 「21세기의 기업 경영 혁신」, 학문사, 20

02, p371.

- [4] 이무석 · 이정훈 · 박종성, “국내 금융업 IT 아웃소싱 수행의사에 영향을 미치는 위험요인에 관한 연구”, 『한국IT서비스학회지』, 제7권, 제1호, 2008.
- [5] Antonucci, Y. L. and J. J. Tucker, "IT outsourcing : Current trends, benefits and risk", *Information strategy : The executive's Journal*, Vol. 14, No. 2 (1998), pp. 16-26.
- [6] Bahli, B. and S. Rivard, "Validating Measures of Information Technology Outsourcing Risk Factors ", *Omega*, Vol. 33, (2005), pp. 175-187.
- [7] Downey, J. M, "Risk of outsourcing-applying risk management techniques to staffing methods", *Facilities*, Vol. 13, No. 9/10, August. 1995
- [8] Earl, M. J., "The Risks of outsourcing IT", *Sloan management Review*; (1996), pp. 26-32.
- [9] Loh, I. and N. Venkatraman, "Determinants of information technology outsourcing : a crosssectional analysis", *Journal of Management Information Systems*, Vol. 9, No1(1992), pp 7-24.
- [10] Loh, I. and N. Venkatraman, "An Empirical Study of Information Technology Outsourcing : Benefits, Risks, and Performance Implications", *Proceedings of International Conference on Information Systems*, Vol. 15, No. 1(1995), pp .277-286.
- [11] March, J. and Z. Shapira, "Managerial Perspectives on Risk and Risk Taking", *Management Science*, Vol. 33, (1987), pp. 1404-1418.



안 연 식

1989년 : 연세대학교 대학원(공학석사)

2002년 : 국민대학교 대학원 (정보관리학 박사)

1981년~1992년 : 한국전력공사 정보처리처 기술개발과장

1992년~1996년 : 한전KDN(주) 컨설팅사업부장

1996년~현재 : 경원대학교 경영학과 교수

전산조직응용 기술사, 정보시스템 감리사 자격 보유

관심분야 : 기술경영, 정보시스템 평가



문 송 철

1995년 : KAIST대학원(공학석사)

2005년 : 국민대학교 대학원 (정보관리학 박사)

1996년~1998년 : 한보정보통신(주) SI사업부장,이사

1999년~2005년 : 가나시스택(주) 대표이사

2005년~현재 : 남서울대학교 컴퓨터학과 교수

정보시스템감리인

관심분야 : 경영정보시스템, 소프트웨어공학 등