

IT서비스 유형별 경쟁력요인이 IT서비스 기업의 비즈니스 성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 재무적 및 비재무적 성과 관점으로

이 지 운* · 강 성 민**

A Study on the Effects of the Competitive Factors for each IT Service Type on the Business Performance of IT Service Companies- with a Focus on Financial and Non-financial Performance

Ji-Woon Lee* · Sungmin Kang**

Abstract

The IT services industry is considered as the leading industry of the ubiquitous age that raises a nation's overall productivity and efficiency. Therefore, it is receiving increasing attention as the industry that can bring about economic takeoff and successful overseas market entrance for the next generation. In order to achieve successful development, the industry should be competitive and armed with strategies that well demonstrate the characteristics of IT services. Therefore, it is important to explore the competitive factors of the industry for its qualitative development from the perspectives of IT services industry policies and as well as IT services companies.

This study categorized IT services into three types-system integration, IT consulting, and IT outsourcing- and then examined the competitive factors of each service type and their relationships with financial and non-financial performances.

In conclusion, the current competitiveness of domestic IT services industry is attributed to institutions environment rather than its competitive advantages in technology, quality, know-how, and highly qualified human resources. In order to facilitate the sound growth of the IT industry and seek reasonable market competition, the environment that puts its priority on the improvement of institutions environment and the ability to carry out a project needs to be established. In all, this study can be utilized as an important knowledge for the establishment of polices to foster IT services industry and of strategies that raise competitiveness to maximize the performances of companies.

Keywords : IT Service, IT Outsourcing, IT Consulting, System Integration

논문접수일 : 2010년 11월 02일 논문게재확정일 : 2010년 12월 10일

※ 이 논문은 2010년도 중앙대학교 학술연구비(일반연구비) 지원에 의한 것임.

* 중앙대학교 국제경영대학원 석사, e-mail : jwlee@itsa.or.kr

** 교신저자, 중앙대학교 경영대학 부교수, e-mail : smkang@cau.ac.kr

1. 서 론

정보기술이 조직의 경쟁력에 미치는 영향이 커짐에 따라 국내 IT서비스 산업은 양적, 질적으로 빠르게 성장하여 왔다. 국가의 전자정부 추진과 기업의 산업 정보화는 정보기술 의존도 심화 현상으로 시장 규모 확대와 IT서비스관련 기업의 육성에 기여한바가 크다. 이러한 이유에는 세계적 정보화 추세와 e-비즈니스, 전자상거래, 기업 및 조직의 혁신 활동 등이 동인 역할을 하였다. 이에 힘입어 국내 시장은 약 18조 원, 기업 수 300개사, 관련 기술 종사자 30여만 명의 건설한 산업군을 형성하였다[한국IT서비스산업협회, 2008a, b, c]. 그러나 외형적 성장에도 불구하고 이의 핵심 주체인 국내 IT서비스 기업은 국제 경쟁력이 취약하여 세계 시장 점유율은 약 2%에 못 미치는 실정이다. 이는 IT서비스 산업은 후진적 시장 구조와 첨단 기술 및 노하우의 부족, 법·제도의 과도기적 도입 등 원천 경쟁력의 미미함에 기인한다고 사료된다. 그럼에도 불구하고 IT서비스 산업은 국가 경제 사회 전반의 생산성과 효율성을 제고시키는 기반산업으로 유비쿼터스 시대의 선도 산업이자, 미래 성장산업으로의 도약과 차세대 해외진출의 주력산업으로 부각되고 있다.

IT서비스 발전을 위해서는 수요 창출을 위한 정부 정책 개발, 수요처 발주관행 개선, IT서비스 업체의 꾸준한 고부가가치 창출 노력 등이 조화를 이뤄야 한다. IT서비스 업체는 고객 리더십 확보, 필요 역량 강화, 대기업·중소기업 협업모델이 정착되어야 한다. 고객 리더십 확보의 경우 고객의 비즈니스에 대한 이해를 바탕으로 최적의 서비스를 제공하는 노력과 시스템통합(SI) 업체가 아닌 IT서비스 업체로서 지식 집약적 이미지 고도화에 집중해야 한다. 또 시스템 통합 및 운영, 사업관리 등에서 선진 수준의

역량을 확보하고 최소한의 비용으로 고객의 업무특성을 반영하여 구축하는 컨설팅 지향적 서비스로 전환해야 한다. 특히 중소기업은 분야별 특화 솔루션 제공을 통한 대기업과 협력하고 대기업은 통합 IT서비스 제공자로서 중소기업과 협력해야 한다.

또한, IT서비스와 SW산업을 전략 산업화 하고 국가 성장 동력으로 발전시키기 위한 대안 발굴을 위해 산학연의 협력적인 노력이 필요하다. 이를 성공적으로 추진하기 위해서는 우선적으로 두 분야의 산업 특성과 본질에 대해 명확히 이해할 필요가 있다. 한 분야의 산업을 전략적으로 육성하기 위해서는 산업의 특성과 본질, 대내외적 환경, 인력 수급과 인재 양성 체계, 기술과 시장의 속성에 대한 연구가 선행되어야 한다. 이는 전략적 의사결정시 발생할지 모를 리스크를 줄이기 위한 사전적 단계이다. 이러한 인식에서 보면, 우리는 IT서비스와 SW에 대한 산업의 영역에 대해 충분한 검토와 논의 없이 동일 산업 범주로 인식하는 경향이 있었다. 이런 결과로 이질적이기도 한 두 개의 산업을 하나로 취급하여 그만이 가지는 강점과 특성을 살리려는 노력이 미흡하기도 했다. 이는 IT서비스의 경쟁력에 대한 개념 정립과 각 경쟁력 요인에 대한 분석 및 이의 적절한 활용이 전제되어야 한다.

본 연구는 국내 IT서비스 기업을 대상으로 한 분석을 통하여 IT서비스 기업과 산업 경쟁력 강화를 위한 대안 모색에 주된 목적을 두고 있다. 특정한 산업 또는 기업의 경쟁력 강화를 위한 방안에는 요소조건, 경쟁구조, 마케팅 방법론 등 여러 가지 경쟁요소에 대한 분석을 통해서 접근할 수 있다. 이 연구에서는 다른 요소들보다 경쟁력 요인을 주제로 접근하고자 한다. 주요 개별 기업의 경쟁력 요인에 관한 실태조사를 통하여 국내 IT서비스 산업의 평균적인 경

쟁력 요인을 도출한 다음, 시스템 통합, IT컨설팅, 아웃소싱 분류를 통해 분석함으로써 해당 부문의 경쟁력 요인을 탐색해 보고자 한다.

IT서비스 산업이 성공적으로 발전하기 위해서는 우선 IT서비스의 특성을 충분히 살릴 수 있는 전략과 경쟁력을 갖추는 것이 필요하다. IT서비스 기업 뿐만 아니라 IT서비스 산업 정책 관점에서도 이 산업의 질적인 발전을 위한 경쟁력 경로를 탐색해 내는 일은 매우 중요할 것이다. 경쟁력 요인 관점에서 IT서비스 기업과 산업을 분석하는 것은 비록 IT서비스 기업과 산업의 경쟁력을 향상시키는 충분조건은 아니지만, 반드시 필요한 연구라 할 수 있다. 그동안 IT서비스 산업에 대한 다양한 연구 성과가 발표되었지만, 국내 IT서비스 산업의 경쟁력 요인과 직접적으로 연관된 연구사례는 찾아보기 어렵다. 그 이유는 아직 IT서비스 산업에 관한 경쟁력 요인에 대한 이론 정립과 실증연구 모델 개발이 충분하지 않기 때문으로 보인다. 이 연구에서는 보다 포괄적인 관점에서, 경쟁력 요인을 기업 경영을 구성하는 중요한 요소와 이들 요소의 선택 및 결합으로 이루어진다고 보고, IT서비스 산업의 평균적인 경쟁력 요인 모델의 특성을 파악하고자 한다. 기존의 학술적인 접근 방식과 법 제도적 환경과 관련된 경쟁력 요인에 관한 산업의 외부 환경을 고려하되, 개별기업의 경쟁력 요인이 아닌 IT서비스 산업의 평균적인 경쟁력 요인을 찾아내고 다양한 그룹별 구분을 통하여 경쟁력 요인의 특성에 구체적으로 접근하고자 한다. 국내에서는 이와 유사한 연구사례는 거의 없고, 해외에서도 이와 같은 접근방식의 연구 성과는 찾아보기 어렵기 때문에 이 연구는 연구결과의 활용도를 떠나 창의적인 시도로서도 충분한 가치가 있을 것으로 기대된다.

본 논문은 총 5장으로 구성되어 있다. 제 1장에서는 본 논문의 서론으로 연구의 배경, 연구

의 목적, 연구의 범위와 방법, 논문의 구성을 소개하고 있다. 제 2장에서는 본 연구의 이론적 배경으로 IT서비스의 산업적 특성과 사업 유형을 살펴보고, IT서비스에 대한 연구를 IT서비스 산업의 개념과 특징 및 분류로 서술하였다. 제 3장에서는 본 연구의 구체적 연구방법으로 연구모형을 설명하고, 설문지의 구성과 자료 수집 및 분석방법, 가설의 설정을 서술한다. 제 4장에서는 연구 결과에 대한 분석을 중심으로 논의한다. 제 5장에서는 본 연구의 결론으로서 연구 결과와 시사점을 최종적인 정리와 본 연구의 한계점을 진단하고 향후 연구 방향을 제시하였다.

2. 이론적 배경

2.1 IT서비스 산업의 중요성

IT서비스 산업의 중요성을 언급하기 위해선 서비스 산업의 위치를 점검하는 것이 필요하다. IT서비스 산업이 서비스 산업의 핵심 산업이기 때문이다. 정보시대의 세계 경제는 제조업 중심에서 서비스 중심으로 매우 빠르게 재편되어 가고 있다. 국가 경제에서 서비스 산업이 갖는 정량적 의미를 살펴보면 1990년~2001년 사이의 10년 간 서비스 산업은 OECD대부분의 국가에서 총 생산 성장의 약 2/3를 차지하고 있다. 국가별 GDP대비 서비스업 비중은 미국 77.4%, 영국 75.0%, 프랑스 73.6%, 독일 70.2%, 일본 68.2%, 한국 57.2%이다[한국은행, 2003년]. 이런 추세를 미루어 볼 때 우리나라도 서비스 산업으로 산업 구조의 중심축이 변화할 것으로 예측된다.

서비스 산업 중에서도 IT서비스와 SW를 중심으로 한 지식기반 서비스는 향후 경제의 방향을 결정하게 될 중요한 분야로 지목하고 있다. 그러한 이유를 살펴보면, 첫째, IT서비스는 전

산업분야 발전의 인프라적 역할과 촉매제 역할을 수행하는 점이다. IT서비스는 제조업 중간재로서의 역할을 수행하고 제조업의 유통, 판매,

생산 방식을 역동적으로 변화 시키는 동인이 된다. 또한, 새로운 비즈니스 모델, 비즈니스 프로세스 향상, 고객서비스 향상에 기여한다. 둘째,

〈표 1〉 IT서비스 산업의 경제적 파급효과

		생산 유발계수	부가가치 유발계수	영향력 계수	감응도 계수
1	농림수산물	1.8960	1.1835	0.7753	1.0406
2	광산품	1.8104	1.1480	0.7403	1.6648
3	음식료품	2.5543	0.6900	1.0445	1.0515
4	섬유 및 가죽제품	2.9016	0.8621	1.1865	0.8034
5	목재 및 종이제품	2.9626	0.7871	1.2115	1.3578
6	인쇄, 출판 및 복제	2.7948	0.8725	1.1428	0.6150
7	석유 및 석탄제품	2.2706	0.7445	0.9285	1.4480
8	화학제품	3.0063	0.7391	1.2293	2.4087
9	비금속광물제품	2.5241	0.8572	1.0322	0.7374
10	제1차금속제품	3.3838	0.7138	1.3837	2.3988
11	금속제품	2.9532	1.0175	1.2076	0.7415
12	일반기계	2.9672	0.9113	1.2134	0.9160
13	전기전자	3.0547	0.8282	1.2492	0.7897
14	정밀기기	2.9602	0.7598	1.2105	0.5806
15	수송장비	3.2391	0.7760	1.3245	0.8208
16	가구 및 기타제조업제품	2.7920	0.9494	1.1417	0.4938
17	전력, 가스 및 수도	2.1325	0.9724	0.8720	1.0420
18	건설	2.4265	1.0667	0.9923	0.5779
19	도소매	1.7416	1.0974	0.7122	1.0689
20	음식점 및 숙박	2.3532	0.9527	0.9623	1.0181
21	운수 및 보관	2.3291	0.9717	0.9524	0.9216
22	금융 및 보험	1.6055	1.1042	0.6565	1.3625
23	부동산 및 사업서비스	1.5654	1.1507	0.6401	2.0365
24	공공행정 및 국방	1.8193	1.2406	0.7439	0.4089
25	교육 및 보건	1.8270	1.2254	0.7471	0.7275
26	사회 및 기타서비스	2.1786	1.0919	0.8909	0.5388
27	기타	3.2817	0.1845	1.3420	1.1072
28	HW	3.0806	0.8434	1.2597	1.5573
29	통신 및 방송	1.9271	1.1267	0.7880	0.8932
30	패키지 SW	1.5928	1.1078	0.6513	0.4127
31	디지털 콘텐츠	1.5928	1.1078	0.6513	0.4100
32	IT서비스	2.3426	0.8628	0.9579	0.5674
33	임베디드(전체)	2.8330	0.9384	1.1585	0.4810

(자료 : 한국은행, 2003년)

고급인력의 고용 창출에 대한 기여 효과가 높다. 구로디지털 단지의 예를 들면 과거 구로공업단지는 한국의 대표적 공업단지였다. 여기서의 주요 산업분야 구성 업종은 섬유, 의복, 종이, 인쇄 금속이었다. 현재, 구로디지털단지로 바뀌면서 대표 업종은 IT서비스기업, 영화, 콘텐츠, 온라인 기업으로 변화했다. 고용 인력도 2001년 3만 1245명에서 6만 9483명으로 급증하였다. 이는 우리나라의 현안 중 하나인 고학력 미취업 및 실업자를 흡수하는 효과가 크다는 것을 보여주는 사례이다[산업자원부, 2006]. IT서비스 산업의 경제적 파급효과를 통계적으로 살펴보면, <표 1>과 같이 최종 수요가 한 단위 증가하였을 때 이를 충족시키기 위하여 각 산업 부문에서 직·간접으로 유발되는 산출액 단위를 말하는 생산유발 계수는 2.3426으로 나타났다. 또한, 어떤 산업부문의 생산물에 대한 최종 수요가 한 단위 발생할 때 모든 산업의 생산에 미치는 영향 정도인 영향력 계수는 0.9579, 모든 산업부문의 생산물에 대한 최종수요가 각각 한 단위씩 발생할 때 어떤 산업이 받는 영향 정도인 감응도 계수는 0.5674로 높다.

셋째, 서비스 산업의 혁신주체로서의 IT서비스 산업의 역할이다. 서두에서 서비스 산업의 중요성을 언급하였지만 서비스 산업이 혁신하고 도약하기 위해서는 IT의 전략적 활용이 매우 중요하다. 이렇게 중요한 IT서비스 산업을 발전시키기 위해서는 실효적인 방안이 강구되어야 한다.

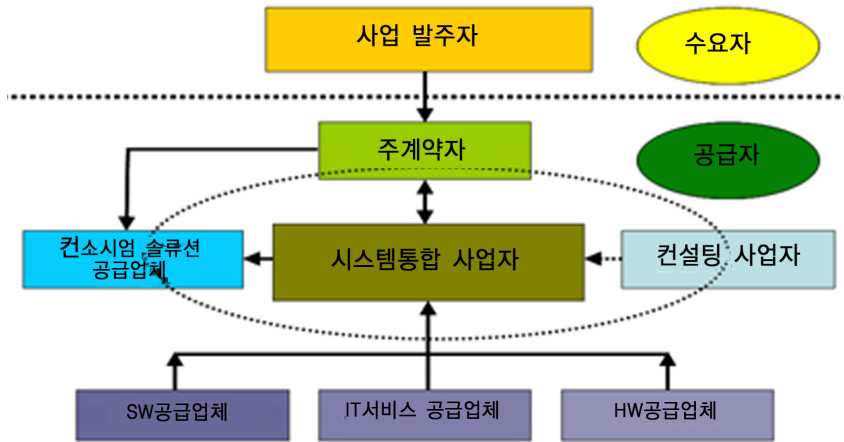
2.2 IT서비스 산업의 특성

IT서비스 산업의 특성으로는 진입장벽이 낮고, 자본집약도가 낮으며, 규모의 경제와 범위의 경제 속성이 동시에 작용한다. 또한, 기술력에 기반한 절대우위 효과가 발생하고 브랜드,

명성, 경험(레퍼런스) 등에 의해 수주가 좌우되는 경향을 보인다. 시장에서의 가격결정은 고객의 수요에 민감하게 반응되어 발주자의 가격하락 유인책이 많다. 사업형태는 IT 통합완성형 산업으로 IT가치사슬의 최상단에 위치하여 인프라, 기기, SW, 콘텐츠 등과 밀접한 관계를 이루며 리딩 및 동반성장을 주도한다. 고객 서비스의 구매방법은 산업계 시장 내 수정 재구매 형태를 보인다. 생산비용은 생산비 가운데 임금의 비중이 큰 경우의 산업이 해당 된다. 따라서, 낮은 진입장벽은 소규모 기업이 많이 진출한다는 의미이며, 수익 추구를 위해서는 규모의 경제를 추구해야 한다는 것은 대기업형 사업이라고 본다. 따라서, 중소기업과 대기업과의 경쟁, 가격 경쟁이 어느 정도는 불가피하다. 사용자 측면에서는 특정 IT서비스기업에의 잠김효과(Lock-in Effect)가 발생한다. 그럼에도 구매자의 교체 비용을 높일 수 있는 기술 및 서비스의 차별화를 못하여 구매자의 가격적인 측면에 의존하는 구매자자의 교섭력을 강화되는 모순을 보인다. 이와 같이 IT서비스 사업의 공급자와 수요자 간의 관계와 서비스 제공을 위한 솔루션 소싱 등의 관계는 <그림 1>과 같은 가치사슬을 형성한다.

2.3 IT서비스 산업 사업 유형

IT서비스의 전신인 시스템통합(SI)이 국내에서 사업의 형태로 기틀을 갖춘 것은 1980년대 초반이다. 이후 20여년 간 제조 및 서비스 산업을 단순 지원하는 수동적, 산업 추종적 사업 위주의 시스템통합 사업은 2004~2005년 사이 광의의 IT서비스로 변화했다. 20세기 우리나라의 SI산업은 기업 MIS(경영정보시스템) 위주의 시스템 개발 형태의 수동적 산업이었다. 반면에 오늘날의 21세기 IT서비스는 독창적인 컨설팅



자료 : IDC, 2002.

〈그림 1〉 IT서비스 산업의 가치사슬

능력으로 기업 정보화의 미래상을 능동적·창의적으로 설계하는 산업으로 진화 중이다. 이전의 시스템통합 사업은 하드웨어와 소프트웨어의 기술적 통합 위주의 SI사업이 전부였다. 1980년대부터 2000년 초까지 SI산업으로 대변되는 국내 IT서비스 산업은 사실상 큰 변화가 없었다. 하지만 최근 3~4년 간은 IT서비스 산업의 격변이라 할 만큼 적지 않은 변화가 진행되었다. 이전까지 국내 기업의 목적사업은 통합시스템 판매, 유지보수 용역, 부가가치 통신용역 제공 등에서 정보시스템 컨설팅으로 고도화하는 수준이었다. 그러나 IT서비스란 용어가 본격적으

로 사용되기 시작한 수년 전부터는 기존의 목적사업에 통신 및 전기공사를 포함한 건설업, 인터넷 전화를 포함한 별정통신사업, 신·재생에너지 사업, 노하우기술 판매업, 고도정보통신서비스업 등으로 다양화되었다.

IT서비스 사업의 유형은 한국IT서비스산업협회[2007]가 분류한 종합형, 컨설팅 중심형, 개발 중심형, 솔루션 중심형으로 구분 할 수 있다. <표 2>에서 보듯이 우리나라의 경우는 대부분 시스템 개발 중심형이다. 그러나 최근에는 유비쿼터스 컴퓨팅 도래 및 기존 사업 환경의 변화로 사업 형태가 변화하고 있다. 이를 살펴보면 다음과 같다.

우선, 종합 선제안형 사업으로 IT서비스 기업들이 변화하고 있다. 목적은 단순히 고객의 요구에 따라 시스템을 구축하는 종전의 낮은 부가가치 사업을 탈피하여 고객이 생각하지 못한 사업을 먼저 제안, 고객 만족도 향상과 더불어 파격적인 부가가치 향상에 있다. U-시티 설계, 스마트카드를 이용한 신교통카드 시스템, 스포츠 SI 등이 그 예다. 최근에는 서비스지향 아키텍처(SOA), IT서비스관리(ITSM), 내장형SW 서

〈표 2〉 IT서비스사업 유형

구 분	사업내용	대표기업
종합형	컨설팅, 개발, 솔루션, HW	IBM
컨설팅 중심형	ISP, 컨설팅	액센추어
개발 중심형	개발 및 통합	EDS
솔루션 중심형	패키지 솔루션	CA
아웃소싱 중심형	SM, 데이터센터 운용	TCS

자료 : 한국IT서비스산업협회, 2007년.

비스(ESDM), IT아웃소싱(ITO) 등에 이어 업종의 파격으로 일컬어지는 신·재생에너지 제조 분야로 사업영역이 확대되었다. 또 업종전문 지식에 IT를 접목해 고객을 리드하려는 ‘서비스 R&D’ 기능도 구사된다. 또한, 3차 산업인 서비스 산업의 과학화·체계화를 위해 IT서비스를 접목하는 서비스 사이언스의 접목이 시도되는 등 제 2의 진화가 진행 중이다. 과거 그룹사의 정보화 추이에 의존해오던 수동적 SI산업이 최근 들어 능동적이면서 창의적인 산업의 IT서비스로 변화하는 진화 과정을 거치고 있다.

2.4 IT서비스에 대한 연구

(1) IT서비스 산업의 개념과 특징

IT서비스 산업이란 “사용자가 필요로 하는 정보시스템에 관한 기획, 구축, 운용에 이르는 전 과정 서비스를 제공하는 산업이며[Rold, 2006], 정보시스템을 제공해주기 위한 S/W, H/W, 네트워크 등을 통합하고 설치하는 시스템통합(SI: System Integration) 산업보다 확장된 개념의 산업[한국IT서비스산업협회, 2008a]을 의미한다. IT서비스 시장은 전통적인 시스템 통합 위주의 비즈니스에서 벗어나 고객의 비즈니스 요구에 효율적으로 대응하기 위하여 제품을 포함한 유무형의 각종 서비스가 결합된 통합서비스 전달 비즈니스 방식으로 변하고 있으며, 전통적인 시스템통합 사업자들은 물론 H/W, S/W, 인터넷 포털 등 다양한 업체들이 참여하는 다양화, 복합화 경쟁 시장으로 바뀌고 있다[한국소프트웨어진흥원, 2008].

IT서비스 산업은 최적의 정보기술을 활용하여 조직의 경쟁력을 제고시키고 해당분야의 업무 및 사업의 부가가치를 제고하며 정보기술을 기반으로 기존산업과 융합화하여 새로운 서비스를 창출하는 산업이다[한국IT서비스산업협회,

2007, 2006a, b]. IT 조사분석 기관인 가트너는 하드웨어(HW) 및 SW 제품에 대한 유지·보수 지원을 하는 전통적인 IT서비스와 컨설팅, 개발 및 통합, 비즈니스 관리, 교육 및 훈련과 같은 전문적인 지식과 경험을 필요로 하는 전문 IT서비스로 구분하여 IT서비스 산업을 정의한다. 또한, 정부연[2003]에 의하면 가트너 그룹은 IT서비스 영역을 크게 개발/통합(SI), H/W 및 S/W 유지보수(SM), IT 및 프로세스 운영(아웃소싱), 컨설팅 부문으로 구분하였다. 향후, IT서비스 영역 중 가장 성장 가능성이 높은 분야는 아웃소싱 분야이며, 개발/통합(SI) 분야, H/W 유지보수, 컨설팅 분야는 저성장이 예상된다. IDC [2003]는 시스템 및 프로세스에 대한 전략 수립, 구축, 지원 및 관리를 위해 고객에게 제공하는 서비스로 IT컨설팅, 시스템 구축, 애플리케이션(기업용 SW) 개발, IT아웃소싱, IT교육이라고 IT서비스를 정의한다.

IT서비스 산업에 있어, Gonzalez et al.[2005]는 정보시스템 아웃소싱을 기업의 정보기술과 연관된 물리적/인간적 자원들을 한시적 또는 지속적으로 외부 전문 서비스 제공자에게 위탁 관리하는 것이라고 제시한다. Porter[1996]은 기업이 경쟁사보다 좋은 성과를 달성하기 위해서는 오래 유지할 수 있는 차별화를 달성해야 한다고 주장한다. 그리고, 전략의 핵심은 작업을 수행하는 방식을 경쟁자들 보다 다르게 좀 더 효율적으로 선택하는 것이다. 그렇지 않다면, 전략은 경쟁에서 살아남는데 도움이 되지 않는 하나의 마케팅 구호일 뿐이다. 기업들은 비용절감 및 경쟁력 향상 등의 도전과제를 직면하고 있는 상황에서 아웃소싱을 하나의 중요한 정보시스템 측면의 전략적 선택이라고 이해한다[이민화, 1996]. 하지만, 기업들마다 아웃소싱을 추진하는 이유 및 외부의 서비스 제공자를 선택하는 기준은 다르다[Charles, 1993]. 기업들이 아웃소싱을

선택하는 이유는 비용절감, 비즈니스 위협축소, 제품의 빠른 시장진입 등이다[Palvia, 2004]. Earl [1996]은 아웃소싱의 목표는 비용절감, IT가 아닌 비즈니스에 대한 집중 및 시스템 운영 및 관리에 대한 책임 분산이라고 주장한다. Deaver [1997]은 아웃소싱 추진의 5가지 이유는 기업의 선택과 집중에 대한 개선, 최고 역량에 대한 확보/활용, 프로세스 재설계를 통한 혜택 가속화, 위험 분산, 자원의 효율적 활용이다 라고 제시한다.

(2) IT서비스 산업의 분류

한국IT서비스산업협회[2007]는 IT서비스 산업에 대한 분류를 다음 <표 3>과 같이 정의하고 있다.

3. 연구 방법

본 연구에서는 경쟁력의 범주와 요인에 대한 여러 선행 연구들을 근거로 하여 IT서비스 산업의 경쟁력 구성요소를 측정하고 경쟁력 구성

<표 3> IT Service Industry Segmentation

	중분류	소분류	구체적 업무내용
컨설팅	IT컨설팅	정보화전략수립	장단기 정보화 계획 수립
		솔루션 컨설팅	기업 솔루션 도입 운용 자문
		네트워크·설비 컨설팅	네트워크, 기기, 설비 운용 자문
		보안·정보보호 컨설팅	최적 보안 운용 자문
	비즈니스 컨설팅	전략 컨설팅	비전, 전략 수립
		조직진단	조직, 인사 진단 및 자문
시스템 통합	시스템 기획	IT프로젝트 계획 수립	프로젝트 기획, 일정, 기술기획
	SW 개발	분석·설계	업무분석, 프로그램 설계
		SW개발	어플리케이션 개발
		프로그래밍	코딩 및 개발
	DB 구축	DB개발·구축	DB 개발 및 연동
	네트워크·설비 구축	하드웨어 선정	최적 HW 선정
		네트워크 설계	네트워크 설계 구축
		운영체제 구축	OS 표준화 및 구축
	시스템통합	패키지 통합	이종간 패키지 통합
		하드웨어 통합	이종간 하드웨어 통합
		응용SW·네트워크 통합	이종간 네트워크 통합
		테스트	개발 후 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
IT융합서비스	IT컨버전스	IT융합서비스	기존사업을 IT를 통한 가치제고
	IT기반 신사업	신 산업 창출 서비스	IT융합을 통한 신 서비스 창출
교육·훈련	IT교육	교육 훈련	IT교육 서비스

자료 : 한국IT서비스산업협회, 2007년.

요소들인 각 경쟁력 요인들에 따라 어떻게 변화하는지를 알아보기 위해 다음과 같은 연구 모델을 제안한다.

3.1 연구모형

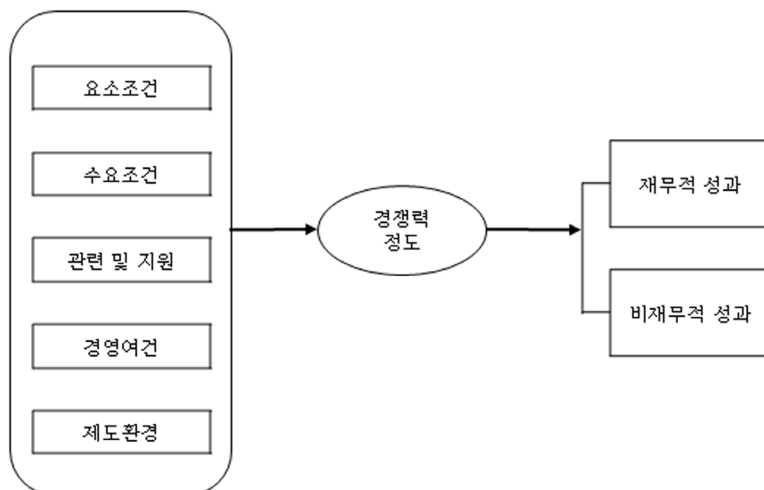
독립변수로는 경쟁력 요인을 구분하고 측정하기 위하여 Michael Porter[1990]의 경쟁력분석을 위한 다이아몬드 모델을 바탕으로 IT서비스 산업의 특성을 반영하여 변수를 재정의 하였으며 기본 설문지와 인터뷰 항목을 통해 설문지 문항을 확정하였다. Michael Porter[1990]는 다이아몬드 모델을 국가(산업)의 수준으로 경쟁력을 측정하고 검증하기 위해 적용하는 효율적인 방법으로 제시한다. 경쟁력의 구성요소는 요소조건, 수요조건, 관련 및 지원 분야, 경영여건, 제도환경으로 분류하였다. IT서비스 산업 유형은 시스템 개발 구축(SI), IT 컨설팅, 아웃소싱으로 구분하여 산업 부문별 세부 경쟁력을 파악하는데 구체성을 도모하였다. 따라서, 본 연구는 Michael Porter의 다이아몬드 모델을 기반으로 하여 모형 <그림 2>의 모형과 같이 5개 부문의 경쟁력 요건을 통해 IT서비스 산업의 경

쟁력 요인을 도출하고, 이들이 경쟁력 요인에 미치는 영향을 재무적 성과와 비재무적 성과로 나누어 분석하였다.

(1) IT서비스 산업에 대한 경쟁력 적용

경쟁력 모델에는 이론적인 문제점이 없다고 하여도 그 대상 분야의 제약으로 인한 한계가 존재한다. 앞서 기존 연구결과 분석에서 살펴본 것처럼 경쟁력 모델 연구의 대부분이 국가나 특정 산업을 대상 분야로 하고 있다[문휘창, 2006; 국제경쟁력연구원, 2003, Curran, 2008]. 이는 국가나 기업이 급속하게 발전하는 과정에서 새로운 경쟁 환경을 정의하고 나아가 유효한 발전 대안을 찾기 위함이라 본다.

여기에는 IT서비스 경쟁력 모델을 설명해야 할 필요성에서 비롯된 측면이 있지만, 경쟁력 모델의 광범위한 적용을 위해서는 범용적인(generic) 경쟁력 모델 구성요소를 식별할 필요가 있다. 또한, 이러한 범용적인 경쟁력 모델을 바탕으로 IT서비스 산업의 특성을 반영한 경쟁력 모델 구축이 필요하다. 이 경우 IT서비스 세부 부문별로 시장이나 사업 환경, 그리고 업체 역량이나 특성이 다르기 때문에 이러한 차이를



<그림 2> 연구모형

반영한 경쟁력 모델을 구축하여야 하나, 본 연구의 경우 연구목적에 시스템통합, IT컨설팅, 아웃소싱 등, IT서비스 부문별 경쟁력 모델 식별보다는 이들 부문을 포괄하는 전체 IT서비스 산업에 적용되는 경쟁력 모델의 구축에 초점을 맞추고 있다. 따라서 부문별 특성보다는 전체 IT서비스 산업에 공통적으로 적용될 수 있는 구성요소를 중심으로 모델을 구축할 필요가 있다.

건(Factor Conditions), 수요조건(Demand Conditions), 연관 및 지원 분야(Related and Supporting Sectors), 전략, 구조, 그리고 경쟁(Strategy, Structure and Rivalry)으로 구성된다[Rugman, 1991]. 본 연구에서는 다이아몬드 모델을 기반으로 하여 IT서비스 산업의 사업 영역에 맞게 전략, 구조, 경쟁 부문은 경영여건으로 수정하고 제도적 환경을 추가하였다.

3.2 변수의 조작적 정의

(1) 독립변수

Michael Porter의 다이아몬드 모델은 요소조

(2) 조정변수

본 논문에서는<표 5>와 같이 IT서비스의 가장 일반적 유형을 시스템 통합(System Integ-

<표 4> 독립변수의 조작적 정의

독립 변수	해당항목	내용	참고
요소조건	기술력	기술 경쟁우위 정도	Rugman, 1991; Porter, 1990
	인적자산	고급인력 확보 정도	
	노하우	고유의 방법론 보유	
	생산성	프로세스, 품질력 강도	
수요조건	가격	가격 경쟁 우위정도	
	브랜드	브랜드 인지도	
	고객 신뢰도	고객 만족도 정도	
	국내외 시장의 크기	IT시장 크기 정도	
관련 및 지원 분야	국내 정보화 수준	인프라 등 IT수준	
	마케팅	영업, 마케팅 경쟁 우위 정도	
	솔루션 소싱	SW, 솔루션 확보능력	
	협력업체	협력업체와의 상생	
경영여건	경쟁전략	특화 경쟁전략 유무	
	전략제품	특화된 제품확보 유무	
	글로벌화	해외진출, 글로벌소싱	
	경쟁율	경쟁업체와 경쟁환경	
제도환경	경쟁정책	경쟁정책이 합리성	
	시장규제	규제의 국제수준	
	표준화	표준화 정책 시행	
	인프라	IT인프라 구축	

ration), IT 컨설팅(IT Consulting), 아웃소싱(Outsourcing)로 분류하였으며 이외의 IT융합서비스, 교육훈련, 어플리케이션 솔루션은 연구에서 제외하기로 하였다.

〈표 5〉 조정변수의 조작적 정의

조정변수	설명	세부항목
시스템통합 (System Integration)	정보시스템 개발, 구축	시스템 분석설계, 개발구축
IT 컨설팅 (IT Consulting)	정보화 계획 수립	ISP, 조직진단, IT최적화, 솔루션 컨설팅
아웃소싱 (Outsourcing)	시스템 위탁운영	시스템 운영 및 수탁 관리

(3) 종속변수

IT서비스 경쟁력은 부문별 경쟁력 확보와 재무적 및 비재무적 성과로 분류 할 수 있다. 하지만 본 연구에서는 성과 요인의 세부항목이 독립변수의 평가차원에 의해 영향을 크게 받는다고 생각하기 어렵다. 따라서, 본 연구에서는 재무, 비재무적 성과만을 IT서비스 성과요인으로 정의하고 측정하였다. 비재무적 성과 요인도 중요한 이유는 기업의 성과 및 경쟁력은 정량적인 관점에서만 표현되는 것이 아니고 정성적인 요인들도 기업 성과 달성에 대한 기여도가 높기 때문이다. 이를 위해 기업들은 고객 만족도, 종업원 만족도, 시장 점유율, 비재무적인 전략적 목표의 달성도, 생산물의 질과 서비스의 질 등의 비재무적 요인들을 비재무적 성과를 측정하는데 적용한다.

3.3 가설 설정

본 연구에서는 다음 8개의 가설을 가지고 연구를 진행하고자 한다.

〈표 6〉 가설설정

가설	내용
가설 1	IT서비스 부문별 경쟁력 요인들이 재무적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
가설 1-1	시스템통합 경쟁력 요인이 재무적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
가설 1-2	IT컨설팅 경쟁력 요인이 재무적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
가설 1-3	IT아웃소싱 경쟁력 요인이 재무적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
가설 2	IT서비스 부문별 경쟁력 요인들이 비재무적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
가설 2-1	시스템통합 경쟁력 요인이 비재무적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
가설 2-2	IT컨설팅 경쟁력 요인이 비재무적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
가설 2-3	IT아웃소싱 경쟁력 요인이 비재무적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.4 자료 수집 및 분석방법

설문지는 IT서비스의 사업영역과 특성을 고려하여 국내에서 IT서비스업을 영위하는 사업자 가운데 상위 30사를 선정하였다. 선정 기준은 금융감독원에 재무제표를 제출한 기업 중 매출액 기준으로 상위 30사에 랭크된 기업이다. 비록 30사로 한정하는 것은 규모면에서는 적다고 볼 수 있으나 본 연구의 취지에 맞는 기업을 대상으로 적용하는 관계로 불가피한 결과이다. IT서비스 산업은 국내에서는 등록제도가 아니라 신고제도에 의해 시스템통합 사업을 영위하는 자는 누구나 신고할 수 있게 되어 있다. 따라서 작은 규모의 SW 하우스, 특정 SW에 기반한 솔루션 사업자도 대부분 시스템통합자로 신고되어 있는 현실이다. 또한, IT서비스 사업은 규모의 경제를 추구하는 특성상 소규모의 기업은 경쟁력 요인 연구 대상에는 유의미한 통계를 작성 할 수 없었다. 이에 따라 상위 30사에서 사별로 임원, 책임자급, 실무자급으로 3명씩 90개

의 설문지를 회수하였다. 여기에다 IT컨설팅과 아웃소싱 전문기업은 매출액 30위에 포함되지 않았어도 해당 분야의 특성을 고려해 27명을 추가하였다. 따라서 이들을 포함해 총 117명으로부터 설문지를 회수하였다. 본 연구에서는 유효 응답 설문지 회수를 위해 사전에 대상자를 리스트업 했고, 이들에게만 메일을 보냈으며 작성자가 직접 전화하여 전량을 회수하였다. 통계분석은 SPSS 15.0(ver.)을 이용하여 수행하였다.

4. 연구결과

본 연구에서 수집된 데이터는 SPSS 15.0(ver.)을 이용하여 분석하였다. 또한, 분석 방법 내용은 다음과 같다. 첫째, 서비스경쟁력의 척도에 대한 타당성 및 신뢰도 분석을 위해 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 둘째, 응답자의 빈도 및 사업 실패를 파악하기 위해 빈도분석과 기술통계 분석을 실시하였다. 셋째, 서비스경쟁력이 성과에 미치는 영향을 파악하기 위해 다중회귀분석을 적용하였다(4.3~4.5 참고).

4.1 척도의 타당성 및 신뢰도분석

이번 절에서는 본 연구에서 사용된 척도에 대한 타당성 및 신뢰도 분석을 위해 요인분석과 Cronbach's α 계수를 이용한 신뢰도 분석을 실시하였다.

우선, 가설검증을 하기 위해서는 가설에 사용된 변수의 측정도구에 대한 신뢰성과 타당성이 엄격하게 검증되어야 한다.¹⁾ 신뢰성(reliability)이란 측정대상을 여러 번 측정하였을 때에도 동일한 결과가 나타나고, 어떤 지표를 구성하는 항목들 간에 일관성(internal consistency)이 있

다는 것을 의미한다. 다중항목척도를 사용한 측정변수의 신뢰성을 검증하는 방법으로는 항목 분석(item analysis)을 사용할 수 있으며, 항목 분석 방법으로는 여러 방법이 있으나 본 연구에서는 다중항목 중 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로서 측정도구의 신뢰도를 높이기 위한 방법인 Cronbach's α 계수를 이용한다. 신뢰성계수는 0.6이상을 기준으로 하였다.²⁾

추가로, 타당성(validity)은 측정도구가 측정하고자 하는 것을 제대로 측정하고 있는가를 의미한다. 여러 가지 타당성 중에서 측정도구가 실제로 무엇을 측정하였는가, 또는 조사자가 측정하고자 하는 추상적인 개념이 실제로 측정도구에 의해서 적절하게 측정되었는가를 검증하기 위한 방법으로 구성개념 타당성(construct validity)이 있다. 구성개념 타당성을 측정하는 방법으로 다속성다측정방법(multitrait-multimethod matrix)과 요인분석(factor analysis)방법이 있는데, 본 연구에서는 요인분석을 이용하여 타당성을 검증하고자 한다. 요인추출은 일반적으로 측정된 요인의 선형결합인 주성분분석(PC A : principal component analysis)을 이용하였으며, 초기에 구한 요인의 명확한 해석을 위해 요인회전은 직각회전인 varimax 방식을 이용하였다. 변수와 요인간의 상관관계정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)은 일반적으로 단일차원에 대한 요인분석의 경우 0.40이상이면 유의적이라고 할 수 있다[임종원, 1992].³⁾

이러한 기준에 의해 본 연구척도에 대한 요인분석 및 신뢰도분석 결과를 정리하면 다음과 같다.

1) 채서일, 『사회과학조사방법론』, 서울 : 학현사, 1992, p. 240.

2) Hair, Jr., J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., Black, W. C.(1998), Multivariate Data Analysis, Prentice-Hall, 5th ed.

3) 임종원(1992), Relationship Marketing and Relationship Merit, 마케팅연구, Vol. 7, No. 1, pp. 173-195.

(1) 시스템통합 부분 경쟁력 요인 분석 및 신뢰도 분석

먼저 시스템통합 부분 경쟁력의 25개 문항에 대한 요인분석 및 신뢰도분석을 실시하였으며, 그 결과는 아래 <표 7>에서 정리하였다.

<표 7> 시스템통합 부분 경쟁력 요인 분석 및 신뢰도 분석 결과

문항	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5
SI 1	.799	.067	.261	.098	.080
SI 3	.702	.160	.096	.084	.039
SI 4	.637	.244	.284	.190	.082
SI 5	.612	-.004	.242	.091	.119
SI 2	.601	.178	.268	.130	.084
SI 9	.145	.822	.113	-.021	.186
SI 8	.163	.747	.191	.084	.289
SI 6	.259	.668	.162	.193	.169
SI 10	.198	.644	.097	.278	.222
SI 7	.356	.603	.302	.273	.125
SI 20	.278	.184	.880	.217	.270
SI 17	.346	.128	.773	.215	.159
SI 18	.379	.243	.762	.140	.322
SI 16	.186	.291	.666	.059	-.061
SI 19	.060	.202	.621	-.002	-.045
SI 12	.364	.356	.268	.768	.320
SI 11	.214	.375	-.064	.710	.345
SI 15	.227	.360	.113	.684	.110
SI 13	.207	.100	.101	.678	.262
SI 14	.336	-.064	.029	.675	.370
SI 25	.029	-.037	.098	-.001	.882
SI 24	.274	.261	.250	-.022	.662
SI 23	.380	.329	.089	.279	.617
SI 22	.264	.369	.260	.194	.603
SI 21	.169	.240	.206	.313	.602
Eigen-value	5.730	3.196	2.909	2.642	2.036
설명력	22.922	12.784	11.635	10.566	8.142
누적설명력	22.922	35.706	47.340	57.907	66.049
Cronbach's α	0.813	0.848	0.805	0.809	0.848

시스템통합의 요인분석 결과 총 5개의 요인으로 구성되었으며, 각 요인은 본 연구의 척도 구성에서 의도한 바대로 요소조건 경쟁력(1~5번), 수요조건 경쟁력(6~10번), 관련 및 지원

분야 경쟁력(11~15번), 경영여건경쟁력(16~20번), 제도 환경 경쟁력(21~25번) 등으로 파악되었다. 또한, 전체 누적 설명력은 66.1% 가량으로 높은 수준이었으며, 각 문항은 해당 요인과 최소 0.60이상의 높은 요인 적재치(factor loading)값, 즉 상관정도를 보였으며, 또한 2개 요인에 0.40이상의 동시에 높은 상관성을 보이지 않아 집중 타당성과 판별 타당성이 모두 적합한 것으로 파악되었다.

또한, 신뢰도분석 결과, 각 요인을 구성하는 5개의 문항들의 내적 일관성은 모두 0.60이상으로 나타나 문항의 일관성이 적합한 것으로 파악되었다. 따라서, 시스템통합을 요소조건 경쟁력, 수요조건 경쟁력, 관련 및 지원 분야 경쟁력, 경영여건경쟁력, 제도 환경 경쟁력 등의 5개의 하위 척도로 구성하여 분석을 진행하는 것에 문제가 없다고 판단된다.

(2) IT컨설팅 부분 경쟁력의 요인분석 및 신뢰도분석

다음 IT컨설팅 부분 경쟁력의 25개 문항에 대한 요인분석 및 신뢰도분석을 실시하였으며, 그 결과는 아래 <표 8>에서 정리하였다.

IT컨설팅의 요인분석 결과 총 5개의 요인으로 구성되었으며, 각 요인은 본 연구의 척도 구성에서 의도한 바대로 요소조건 경쟁력(1~5번), 수요조건 경쟁력(6~10번), 관련 및 지원 분야 경쟁력(11~15번), 경영여건 경쟁력(16~20번), 제도 환경 경쟁력(21~25번) 등으로 파악되었다. 또한 전체 누적 설명력은 70.3% 가량으로 높은 수준이었으며, 각 문항은 해당 요인과 최소 0.60이상의 높은 요인 적재치(factor loading)값, 즉 상관정도를 보였으며, 또한 2개 요인에 0.40이상의 동시에 높은 상관성을 보이지 않아 집중타당성과 판별타당성이 모두 적합한 것으로 파악되었다.

또한 신뢰도분석 결과, 각 요인을 구성하는 5

개의 문항들의 내적 일관성은 모두 0.60이상으로 나타나 문항의 일관성이 적합한 것으로 파악되었다. 따라서 IT컨설팅을 5개의 하위 척도로 구성하여 분석을 진행하는 것에 문제가 없다고 판단된다.

<표 8> IT컨설팅 부분 경쟁력의 요인분석 및 신뢰도분석 결과

문항	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5
IT컨설팅 9	.877	.324	.292	.241	.120
IT컨설팅 7	.774	.116	.031	.074	.049
IT컨설팅 8	.741	.309	.149	.376	.252
IT컨설팅10	.639	.280	.164	.294	-.127
IT컨설팅 6	.619	.207	.328	.225	.144
IT컨설팅21	.159	.845	.231	.337	.205
IT컨설팅22	.211	.779	.148	.273	.232
IT컨설팅24	.038	.738	.228	.176	.271
IT컨설팅23	.304	.683	.008	.264	-.016
IT컨설팅25	.261	.666	.096	.194	-.011
IT컨설팅 2	.180	.182	.831	.099	.260
IT컨설팅 1	.301	.032	.810	.108	.177
IT컨설팅 3	.122	.002	.698	.250	.167
IT컨설팅 4	.006	.043	.659	.266	.073
IT컨설팅 5	.358	.221	.628	.170	.172
IT컨설팅13	.099	.144	.155	.842	.290
IT컨설팅14	.353	.126	.335	.747	-.075
IT컨설팅12	.064	.233	.310	.725	.314
IT컨설팅11	.270	.258	.063	.699	.186
IT컨설팅15	.202	.358	.273	.687	.248
IT컨설팅19	.286	.203	-.016	-.082	.780
IT컨설팅17	.098	.172	.330	.148	.738
IT컨설팅18	.222	.146	.114	.039	.730
IT컨설팅20	.022	.232	.368	.208	.681
IT컨설팅16	.129	.125	.304	.179	.618
Eigen-value	5.331	4.178	3.327	3.038	1.710
설명력	21.323	16.711	13.307	12.151	6.840
누적설명력	21.323	38.034	51.341	63.492	70.332
Cronbach's α	0.897	0.823	0.828	0.843	0.862

(3) IT아웃소싱 부분 경쟁력의 요인분석 및 신뢰도 분석

IT아웃소싱 부분 경쟁력의 25개 문항에 대한 요인분석 및 신뢰도분석을 실시하였으며, 그 결과는 아래 <표 9>에서 정리하였다.

<표 9> IT아웃소싱 부분 경쟁력의 요인분석 및 신뢰도분석 결과

문항	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5
아웃소싱17	.785	.108	.230	.161	.238
아웃소싱19	.782	.376	.245	.069	.235
아웃소싱20	.663	.111	.196	.266	.257
아웃소싱18	.624	.224	.272	.318	.242
아웃소싱16	.608	.094	.118	.225	.186
아웃소싱12	.199	.778	.244	.238	.148
아웃소싱14	.174	.763	.245	.259	.269
아웃소싱15	.068	.726	.334	.281	.281
아웃소싱11	.297	.682	.269	.324	.152
아웃소싱13	.328	.653	.242	.222	.163
아웃소싱10	.272	.286	.796	.128	.260
아웃소싱 9	.386	.143	.721	.191	.180
아웃소싱 7	.277	.161	.678	.253	.179
아웃소싱 8	.261	.225	.629	.239	.221
아웃소싱 6	.183	.297	.618	.180	.782
아웃소싱23	.166	.169	.273	.880	.217
아웃소싱22	.338	.202	.195	.739	.092
아웃소싱24	.278	.142	.279	.717	.193
아웃소싱25	.251	.219	.325	.626	.153
아웃소싱21	.187	.322	.159	.614	.117
아웃소싱 3	.285	.233	.292	.320	.702
아웃소싱 4	.158	.386	.304	.245	.665
아웃소싱 5	.029	.147	.252	.077	.657
아웃소싱 1	.224	.194	.101	.148	.619
아웃소싱 2	.107	.158	.272	.290	.610
Eigen-value	9.246	6.426	2.533	2.275	1.741
설명력	36.985	25.704	10.132	9.102	6.963
누적설명력	36.985	62.689	72.821	81.923	88.886
Cronbach's α	0.929	0.947	0.967	0.956	0.944

IT아웃소싱의 요인분석 결과 총 5개의 요인으로 구성되었으며, 각 요인은 본 연구의 척도 구성에서 의도한 바대로 요소조건 경쟁력(1~5번), 수요조건 경쟁력(6~10번), 관련 및 지원 분야 경쟁력(11~15번), 경영여건경쟁력(16~20번), 제도 환경 경쟁력(21~25번) 등으로 파악되었다. 또한 전체 누적 설명력은 88.9%가량으로 높은 수준이었으며, 각 문항은 해당 요인과 최소 0.60이상의 높은 요인 적재치(factor loading) 값, 즉 상관정도를 보였으며, 또한 2개 요인에 0.40이상의 동시에 높은 상관성을 보이지 않아 집중타당성과 판별타당성이 모두 적합한 것으로 파악되었다.

또한 신뢰도분석 결과, 각 요인을 구성하는 5개의 문항들의 내적 일관성은 모두 0.60이상으로 나타나 문항의 일관성이 적합한 것으로 파악되었다. 따라서 IT아웃소싱을 5개의 하위 척도로 구성하여 분석을 진행하는 것에 문제가 없다고 판단된다.

(4) 재무적 성과의 요인분석 및 신뢰도 분석

이번에는 종속변수인 성과의 재무적 성과 및 비재무적 성과에 대한 요인분석 및 신뢰도분석을 실시하였으며, 그 결과는 아래 <표 10>에서 정리하였다. 재무적 성과를 나타내는 매출액, 현금흐름, 순이익, 자본이익율, 투자수익율의 세부 항목별 일관성이 유지되는 것으로 분석되었다.

재무적 성과의 요인분석 결과, 하나의 단일요인으로 파악되었다. 설명력은 79.3% 가량으로 높았으며, 각 문항과 요인의 상관정도인 요인 적재치는 모두 0.60이상으로 높아 적합하였다. 신뢰도계수 역시 0.927로 매우 높아 문항간 내적 일관성이 적합한 것으로 파악되었다.

<표 10> 재무적 성과의 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

문항	요인 1
재무 1	.948
재무 4	.946
재무 2	.910
재무 5	.866
재무 3	.769
Eigen-value	3.964
설명력	79.272
누적설명력	79.272
Cronbach's α	0.927

(5) 비재무적 성과의 요인 분석 및 신뢰도 분석

끝으로 비재무적 성과에 대한 분석 결과는 다음 <표 11>과 같다. 비재무적 성과의 세부 항목인 고객 만족도, 종업원 만족도, 시장 점유율, 비재무적인 전략적 목표의 달성도, 생산물의 질과 서비스의 질 등의 신뢰도와 항목간 일관성이 유지된 것으로 풀이된다.

<표 11> 비재무적 성과의 요인 분석 및 신뢰도 분석 결과

문항	요인 1
비재무 4	.948
비재무 1	.943
비재무 2	.937
비재무 5	.935
비재무 3	.913
Eigen-value	4.373
설명력	87.452
누적설명력	87.452
Cronbach's α	0.959

비재무적 성과의 요인분석 결과, 하나의 단일요인으로 파악되었다. 설명력은 87.5% 가량으로 높았으며, 각 문항과 요인의 상관정도인 요

인 적재치는 모두 0.60이상으로 높아 적합하였다. 신뢰도계수 역시 0.959로 매우 높아 문항간 내적 일관성이 적합한 것으로 파악되었다.

4.2 조사기업의 사업실태 분석

<표 12>는 조사 기업들의 사업실태 및 중점 사업에 대한 응답을 전반적으로 파악하여 제시한다. 전술한 바와 마찬가지로 국내에는 IT서비스 사업자는 4천여 기업에 달하고 있으나 시스템 통합, IT컨설팅, IT아웃소싱 등을 전문적으로 수행하는 종합 IT서비스 기업은 많지 않은 실정이다.

주요 사업형태를 보면 1순위로 전체 대상자가 SI를 언급하였으며, 2순위는 아웃소싱이 63.0%, 3순위는 IT컨설팅이 33.6%로 가장 많았다.

<표 12> 설문 참여자 기업의 주요 사업 형태(3순위 복수응답)

주요사업	1순위		2순위		3순위	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
SI	351	100.0	0	0.0	0	0.0
IT컨설팅	0	0.0	130	37.0	118	33.6
아웃소싱	0	0.0	221	63.0	112	31.9
융합서비스	0	0.0	0	0.0	52	14.8
교육훈련	0	0.0	0	0.0	13	3.7
기타	0	0.0	0	0.0	56	16.0
합계	351	100.0	351	100.0	351	100.0

<표 14>에서 보는 바와 같이 매출액 기준으로 볼 때 2007년의 경우, 1위 업체인 삼성SDS의 2008년 매출액은 2조 1천억 원이고 30위 업체인 한솔텔레콤은 4백억 원대로 심한 편차를 보인다. 따라서 30위를 벗어나는 기업들은 엄밀한 기준으로 보면 IT서비스 기업이라기보다는 외국벤더로부터 하드웨어와 솔루션을 구입하여 국내에 재판매하는 형태가 많은 것으로 판단된다.

한편, 상위 4사와 4위 이하의 기업간의 격차

가 뚜렷이 나타난다. 3위 기업인 SKC&C는 매출액이 1조 1천억에 달한 반면에 5위 기업인 오토에버시스템은 4천 1백억 원에 불과하다. 실제로 4위 기업인 외국법인 한국IBM을 제외 하면 국내 시장은 삼성SDS, LG CNS, SKC&C 등 3사가 대부분의 점유율을 차지한다. 이는 그룹사 매출에 큰 영향이 있는 것으로 기인하나, IT서비스업의 특성상 규모의 경제와 범위의 경제가 동시에 작동하는 관계로 인하여 대형 기업위주로 IT서비스 기업이 재편되는 양상을 보여 주는 것으로 풀이된다. 세계 글로벌 시장에서도 IBM, 액센추어, HP, EDS, 후지쯔 등이 전체 시장의 30% 이상을 점유하는 것과 같은 맥락으로 보인다. 중견 IT서비스 기업은 향후 전략으로 특정 도메인에 특화된, 강력한 솔루션을 갖고 그룹 모기업의 비전에 부합하는 IT서비스를 공급하는 형태로 발전할 것으로 보인다. IT서비스 기업이 주력하는 사업은 <표 13>과 같이 1순위로 31.1%가 그룹사IT관리를 언급했으며, 2순위는 제조부문(22.2%)과 금융부문(15.4%), 3순위는 제조부문(27.4%)과 유통/서비스(17.9%)으로 각각 나타났다.

<표 13> 설문 참여 기업의 주력 사업부문(3순위 복수응답)

주력사업	1순위		2순위		3순위	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
그룹사IT관리	109	31.1	42	12.0	18	5.1
공공부문	42	12.0	51	14.5	30	8.5
금융부문	53	15.1	54	15.4	69	19.7
제조부문	49	14.0	78	22.2	96	27.4
국방부문	10	2.8	6	1.7	3	0.9
통신부문	28	8.0	27	7.7	21	6.0
유통/서비스	28	8.0	42	12.0	63	17.9
교육부문	7	2.0	21	6.0	15	4.3
기타	25	7.1	30	8.5	36	10.3
합계	351	100.0	351	100.0	351	100.0

<표 14> 2007년 IT서비스기업 매출, 영업이익, 영업이익률 순위
(단위 : 백만원, %)

NO	회 사 명	매출액	영업이익	영업 이익률
1	삼성에스디에스	2,164,100	256,008	11.83
2	엘지씨엔에스	1,738,776	140,975	8.11
3	에스케이씨엔씨	1,160,946	79,585	6.86
4	한국IBM	1,085,691	59,135	5.45
5	오토에버시스템즈	417,972	12,142	2.90
6	한전케이디엔	371,634	20,383	5.48
7	포스테이타	365,244	8,411	2.30
8	현대정보기술	252,998	3,375	1.33
9	롯데정보통신	251,635	12,880	5.12
10	신세계아이앤씨	244,409	19,763	8.09
11	LG엔시스	241,214	36,784	15.25
12	한화에스앤씨	223,736	10,884	4.86
13	대우정보시스템	220,699	4,746	2.15
14	쌍용정보통신	220,219	4,172	1.89
15	코스콤	203,862	21,727	10.66
16	아시아나HDT	192,870	7,706	4.00
17	동부CNI	172,871	3,263	1.89
18	대림I&S	158,394	12,203	7.70
19	씨제이시스템즈	155,480	6,194	3.98
20	동양시스템즈	104,358	3,839	3.68
21	한진정보통신	90,748	2,222	2.45
22	다우기술	84,147	7,490	8.90
23	케이비데이터시스템	79,124	5,273	6.66
24	현대유엔아이	67,164	6,624	9.86
25	오픈베이스	64,327	1,244	1.93
26	케이씨씨정보통신	64,040	1,242	1.94
27	엔디에스	63,819	4,498	7.05
28	싸이버로지텍	59,965	7,945	13.25
29	대상정보기술	55,742	744	1.33
30	한솔텔레콤	41,141	688	1.67

자료 : 한국IT서비스산업협회, 2008. 4.

4.3 시스템통합 경쟁력이 성과에 미치는 영향

시스템통합 사업을 진행하는 기업들의 시스

템통합 하위 경쟁력 요인이 성과에 미치는 영향을 파악하였다. 이를 위해 다중회귀분석을 적용하여 분석결과를 도출하였다.

(1) 시스템통합 경쟁력이 비재무적 성과에 미치는 영향

먼저 성과 중 비재무적 성과에 미치는 영향을 파악하였으며, 그 결과는 다음 <표 15>와 같다.

<표 15> 시스템통합 경쟁력이 비재무적 성과에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수 베타	t	p
	B	표준오차			
(상수)	-1.052	.441		-2.383	.019
요소조건	.257	.158	.182	1.631	.106
수요조건	.124	.140	.097	.887	.377
관련지원	.299	.163	.211	1.991	.040*
경영여건	.153	.154	.097	.990	.325
제도환경	.435	.147	.286	2.964	.004**
R ² = 0.597 F = 32.945 p = 0.000					

주) *p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001.

먼저 시스템통합 경쟁력 요인이 비재무적 성과를 설명하는 정도는 59.7%(R² = 0.597)로 높은 수준이었으며, 본 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F = 32.945, p < 0.001).

다음 시스템통합 경쟁력 하위 요인 중 기업의 비재무적 성과에 의미 있는 긍정적인 영향을 미치는 요인은 ‘관련지원’과 ‘제도환경’으로 나타났다(p < 0.05), 그 외 요인은 유의수준 0.05에서는 통계적으로 의미 있는 영향을 미치지 못하였다. 즉 시스템통합 기업의 관련지원 경쟁력과 제도환경 경쟁력이 높을수록 기업의 비재무적 성과의 향상에 긍정적인 의미 있는 영향을 미치고 있었다.

또한, 두 요인 중 표준화계수(β)를 통해 비재무적 성과에 대한 영향력 크기를 비교해 보면 제도환경(β = 0.286) > 관련지원(β = 0.211) 순으

로 나타나 시스템통합 기업의 비재무적 성과에서는 무엇보다 제도환경의 경쟁력, 다음으로 관련지원 경쟁력이 중요한 것으로 볼 수 있다.

따라서 시스템통합 경쟁력은 첫째로 제도환경 요인인 경쟁 정책의 합리적 조성, 시장규제 부문, 인프라 조성, 국가 기술 표준화 정책, IT 산업 진흥정책 등이 주요 경쟁력으로 파악되었다. 두 번째는 관련 지원 분야가 중요한 경쟁력으로 분석되었다. 관련 지원 부문의 경쟁력 요인은 국내 정보화 수준, 유통 및 촉진 관련 마케팅, 협력업체와 수평적 또는 수직적 협력관계나 제휴, 산학협동으로 인력, 기술, 경영의 지원 체계 확보 등이다. 이와 같이 시스템통합의 비재무적인 성과에의 영향력은 제도 환경부문이 기술력이나 노하우 등 요소조건 요인보다 중요도가 높게 평가하였다.

(2) 시스템통합 경쟁력이 재무적 성과에 미치는 영향
시스템통합 경쟁력이 재무적 성과에 미치는 영향을 파악하였으며, 그 결과는 다음 <표 16>과 같다.

<표 16> 시스템통합 경쟁력이 재무적 성과에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	.049	.355		.138	.891
요소조건	.190	.127	.172	1.494	.138
수요조건	.044	.113	.044	.391	.696
관련지원	.278	.131	.252	2.118	.036*
경영여건	.106	.124	.086	.854	.395
제도환경	.349	.118	.294	2.956	.004**
R ² = 0.571 F = 29.601 p = 0.000					

주) *p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001.

먼저 시스템통합 경쟁력 요인이 재무적 성과를 설명하는 정도는 59.7%(R² = 0.571)로 높은 수준이었으며, 본 회귀모형은 통계적으로 유의

한 것으로 나타났다(F = 29.601, p < 0.001).

다음 시스템통합 경쟁력 하위 요인 중 기업의 재무적 성과에 의미 있는 긍정적인 영향을 미치는 요인은 ‘관련지원’과 ‘제도환경’으로 나타났으며(p < 0.05), 그 외 요인은 유의수준 0.05에서는 통계적으로 의미 있는 영향을 미치지 못하였다. 즉 시스템통합 기업의 관련 지원 경쟁력과 제도 환경 경쟁력이 높을수록 기업의 재무적 성과의 향상에 긍정적인 의미 있는 영향을 미치고 있었다. 또한, 두 요인 중 표준화계수(β)를 통해 비재무적 성과에 대한 영향력 크기를 비교해 보면 제도 환경(β = 0.294) > 관련 지원(β = 0.252) 순으로 나타나 시스템통합 기업의 재무적 성과에서는 무엇보다 제도 환경의 경쟁력, 다음으로 관련 지원 경쟁력이 중요한 것으로 볼 수 있다. 따라서 제도 환경 요인인 경쟁 정책의 합리적 조성, 시장규제 부문, 인프라 조성, 국가 기술 표준화 정책, IT산업 진흥정책 등이 주요 경쟁력으로 파악되었다.

종합적으로 볼 때, 시스템통합 부분의 경쟁력은 비재무적 성과 및 재무적 성과 모두 제도 환경 경쟁력과 관련 지원 경쟁력 제고가 필요한 것으로 볼 수 있다.

4.4 IT컨설팅 경쟁력이 성과에 미치는 영향

IT컨설팅 사업을 진행하는 기업들의 IT컨설팅 하위 경쟁력요인이 성과에 미치는 영향을 파악하였다. 이를 위해 다중회귀분석을 적용하여 분석결과를 도출하였다.

(1) IT컨설팅 경쟁력이 비재무적 성과에 미치는 영향
먼저 성과 중 비재무적 성과에 미치는 영향을 파악하였으며, 그 결과는 다음 <표 17>과 같다.

먼저 IT컨설팅 경쟁력 요인이 비재무적 성과를 설명하는 정도는 59.6%(R² = 0.596)으로 높은

수준이었으며, 본 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($F = 22.735, p < 0.001$).

〈표 17〉 IT컨설팅 경쟁력이 비재무적 성과에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	.230	.538		.428	.670
요소조건	-.158	.180	-.124	-.875	.384
수요조건	.430	.204	.309	2.102	.039*
관련지원	.070	.248	.047	.283	.778
경영여건	.331	.172	.254	1.971	.048*
제도환경	.428	.192	.333	2.234	.028*
$R^2 = 0.596$ $F = 22.735$ $p = 0.000$					

주) * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

다음 IT컨설팅 경쟁력 하위 요인 중 기업의 비재무적 성과에 의미 있는 긍정적인 영향을 미치는 요인은 ‘수요조건’, ‘경영여건’, 그리고 ‘제도 환경’으로 나타났으며($p < 0.05$), 그 외 요소조건, 관련 및 지원 분야의 경쟁력 요인은 유의수준 0.05에서는 통계적으로 의미 있는 영향을 미치지 못하였다. 즉 IT컨설팅 기업의 수요조건 경쟁력, 경영여건 경쟁력, 그리고 제도 환경 경쟁력이 높을수록 기업의 비재무적 성과의 향상에 긍정적인 의미 있는 영향을 미치고 있었다. 또한, 두 요인 중 표준화계수(β)를 통해 비재무적 성과에 대한 영향력 크기를 비교해 보면 제도 환경($\beta = 0.333$) > 수요조건($\beta = 0.309$) > 경영여건($\beta = 0.254$) 순으로 나타나 IT컨설팅 기업의 비재무적 성과에서는 무엇보다 제도 환경의 경쟁력, 다음으로 수요조건 경쟁력과 경영여건 경쟁력이 중요한 것으로 볼 수 있다.

(2) IT컨설팅 경쟁력이 재무적 성과에 미치는 영향

다음으로 성과 중 재무적 성과에 미치는 영향을 파악하였으며, 그 결과는 다음 〈표 18〉과 같다.

〈표 18〉 IT컨설팅이 재무적 성과에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	.998	.425		2.351	.021
요소조건	-.064	.142	-.065	-.449	.655
수요조건	.342	.161	.318	2.317	.027*
관련지원	.012	.196	.011	.064	.949
경영여건	.260	.136	.260	1.967	.049*
제도환경	.287	.151	.290	2.097	.032*
$R^2 = 0.577$ $F = 21.017$ $p = 0.000$					

주) * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

먼저 IT컨설팅 경쟁력 요인이 재무적 성과를 설명하는 정도는 57.7%($R^2 = 0.577$)로 높은 수준이었으며, 본 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($F = 21.017, p < 0.001$).

다음 IT컨설팅 경쟁력 하위 요인 중 기업의 재무적 성과에 의미 있는 긍정적인 영향을 미치는 요인은 ‘수요조건’, ‘경영여건’, 그리고 ‘제도 환경’으로 나타났으며($p < 0.05$), 그 외 요인은 유의수준 0.05에서는 통계적으로 의미 있는 영향을 미치지 못하였다. 즉 IT컨설팅 기업의 수요조건경쟁력, 경영여건 경쟁력, 그리고 제도 환경 경쟁력이 높을수록 기업의 재무적 성과의 향상에 긍정적인 의미 있는 영향을 미치고 있었다. 또한, 두 요인 중 표준화계수(β)를 통해 재무적 성과에 대한 영향력 크기를 비교해 보면 수요조건($\beta = 0.318$) > 제도 환경($\beta = 0.290$) > 경영여건($\beta = 0.260$) 순으로 나타나 IT컨설팅 기업의 재무적 성과에서는 무엇보다 수요조건의 경쟁력, 다음으로 제도 환경 경쟁력과 경영여건 경쟁력이 중요한 것으로 볼 수 있다. 이는 수요조건 경쟁력 요인인 서비스 공급가격의 경쟁우위, 브랜드의 가치 및 인지도, 고객의 신뢰도, IT시장의 성장 잠재력, 고객의 IT니즈 등이 중요한 경쟁력이라는 의미이다.

따라서, IT컨설팅 부분의 경쟁력은 비재무적 성과 및 재무적 성과 모두 제도환경 경쟁력, 수요조건 경쟁력, 경영여건 경쟁력 제고가 긴요한 것으로 볼 수 있다.

4.5 IT아웃소싱 경쟁력이 성과에 미치는 영향

IT아웃소싱 사업을 진행하는 기업들의 IT아웃소싱 하위 경쟁력 요인이 성과에 미치는 영향을 파악하였다. 이를 위해 다중회귀분석을 적용하여 분석결과를 도출하였다.

(1) IT아웃소싱 경쟁력이 비재무적 성과에 미치는 영향

먼저 성과 중 비재무적 성과에 미치는 영향을 파악하였으며, 그 결과는 다음 <표 19>와 같다.

<표 19> IT아웃소싱 경쟁력이 비재무적 성과에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	-.198	.167		-1.188	.237
요소조건	.110	.083	.088	1.319	.190
수요조건	.051	.098	.044	.521	.603
관련지원	.312	.115	.263	2.711	.008**
경영여건	.222	.100	.230	2.220	.029*
제도환경	.469	.098	.371	4.803	.000***
R ² = 0.738 F = 333.338 p = 0.000					

주) *p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001.

먼저 IT아웃소싱 경쟁력 요인이 비재무적 성과를 설명하는 정도는 73.8%(R² = 0.738)로 높은 수준이었으며, 본 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F = 333.338, p < 0.001).

다음 IT아웃소싱 경쟁력 하위 요인 중 기업의 비재무적 성과에 의미 있는 긍정적인 영향을 미치는 요인은 ‘관련 지원’, ‘경영여건’, 그리고 ‘제도환경’으로 나타났으며(p < 0.05), 그 외 요

인은 유의수준 0.05에서는 통계적으로 의미 있는 영향을 미치지 못하였다. 즉 IT아웃소싱 기업의 관련 지원 경쟁력, 경영여건 경쟁력, 그리고 제도환경 경쟁력이 높을수록 기업의 비재무적 성과의 향상에 긍정적인 의미 있는 영향을 미치고 있었다. 또한, 두 요인 중 표준화계수(β)를 통해 비재무적 성과에 대한 영향력 크기를 비교해 보면 제도 환경(β = 0.371) > 관련 지원(β = 0.263) > 경영여건(β = 0.230) 순으로 나타나 IT아웃소싱 기업의 비재무적 성과에서는 무엇보다 제도 환경의 경쟁력, 다음으로 관련지원 경쟁력과 경영여건 경쟁력이 중요한 것으로 볼 수 있다.

따라서 제도 환경 요인인 경쟁 정책의 합리적 조성, 시장규제 부문, 인프라 조성, 국가 기술 표준화 정책, IT산업 진흥정책 등이 주요 경쟁력으로 파악되었다.

(2) IT아웃소싱 경쟁력이 재무적 성과에 미치는 영향

또한, 성과 중 재무적 성과에 미치는 영향을 파악하였으며, 그 결과는 다음 <표 20>과 같다.

<표 20> IT아웃소싱 경쟁력이 재무적 성과에 미치는 영향

	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타		
(상수)	.778	.130		5.966	.000
요소조건	.182	.065	.192	2.798	.006**
수요조건	.161	.077	.183	2.091	.039*
관련지원	.345	.090	.381	3.827	.000***
경영여건	.400	.078	.542	5.106	.000***
제도환경	.052	.076	.054	.677	.500
R ² = 0.735 F = 315.341 p = 0.000					

주) *p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001.

먼저 IT아웃소싱 경쟁력 요인이 재무적 성과를 설명하는 정도는 73.5%(R² = 0.735)로 높은 수준이었으며, 본 회귀모형은 통계적으로 유의

한 것으로 나타났다($F = 315.341, p < 0.001$).

다음 IT아웃소싱 경쟁력 하위 요인 중 기업의 재무적 성과에 의미 있는 긍정적인 영향을 미치는 요인은 ‘요소조건’, ‘수요조건’, ‘관련 지원’, ‘경영여건’으로 나타났으며($p < 0.05$), 그 외 요인은 유의수준 0.05에서는 통계적으로 의미 있는 영향을 미치지 못하였다. 즉 IT아웃소싱 기업의 요소조건 경쟁력, 수요조건 경쟁력, 관련 지원 경쟁력, 경영여건 경쟁력이 높을수록 기업의 재무적 성과의 향상에 긍정적인 의미 있는 영향을 미치고 있었다. 또한, 두 요인 중 표준화계수(β)를 통해 재무적 성과에 대한 영향력 크기를 비교해 보면 경영여건($\beta = 0.542$) > 관련 지원($\beta = 0.381$) > 요소 조건($\beta = 0.192$) > 수요 조건($\beta = 0.183$) 순으로 나타나 IT아웃소싱 기업의 재무적 성과에서는 무엇보다 경영여건의 경쟁력, 다음으로 관련 지원 경쟁력, 요소조건 경쟁력, 수요조건 경쟁력이 중요한 것으로 볼 수 있다.

따라서 경영여건 경쟁력인 제품·기술·시장에서의 경쟁전략의 차별화, 전략제품의 지속적 개발, 외국기업과 기술 제휴·협력부문의 글로벌 전략 수립, 산업 및 사업자간 경쟁률, 기업의 중장기 비전이나 목표 설정 등이 중요한 경쟁력 요인이라 하겠다.

전체적으로 볼 때 IT아웃소싱 부문에서는 비재무적 성과와 재무적 성과에 동시에 중요한 요인은 관련 지원 경쟁력과 경영여건 경쟁력이 중요한 것으로 볼 수 있다.

5. 결 론

5.1 연구결과 요약 및 시사점

본 연구는 IT서비스의 유형을 시스템통합, IT컨설팅, IT아웃소싱 세 영역으로 분류하고 IT서

비스의 유형에 따라 경쟁력 요인들이 무엇이며, 또 이들은 재무적, 비재무적 성과와 어떤 연관 관계를 보이는지에 대해 연구하였다. IT서비스 경쟁력에 영향을 주는 독립변수로는 Michael Porter[1990]의 다이아몬드 모델을 참조하여 요소조건(Factor Conditions), 수요조건(Demand Conditions), 연관 및 지원 분야(Related and Supporting Sectors), 전략, 구조, 그리고 경쟁(Strategy, Structure and Rivalry)을 기본으로 하되 제도환경 부문을 추가 구성하여 측정하였다. 총 117부의 설문지를 분석하여 가설을 검증한 결과 두 개의 가설이 모두 채택되었다.

〈표 22〉 가설 검증 결과 요약

가 설	내용	결과
가설 1	IT서비스 부문별 경쟁력 요인들이 재무적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-1	시스템통합 경쟁력 요인이 재무적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-2	IT컨설팅 경쟁력 요인이 재무적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-3	IT아웃소싱 경쟁력 요인이 재무적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2	IT서비스 부문별 경쟁력 요인들이 비재무적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-1	시스템통합 경쟁력 요인이 비재무적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-2	IT컨설팅 경쟁력 요인이 비재무적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2-3	IT아웃소싱 경쟁력 요인이 비재무적 성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택

종합적으로 볼 때, **시스템통합부분**의 경쟁력은 비재무적 성과 및 재무적 성과 모두에 있어 제도 환경 경쟁력과 관련 지원 경쟁력 제고가 중요한 것으로 볼 수 있다. **IT컨설팅부분**의 경

쟁력은 비재무적 성과 및 재무적 성과 모두 제도 환경 경쟁력, 수요조건 경쟁력, 경영여건 경쟁력 제고가 필요한 것으로 볼 수 있다. **IT아웃소싱 부문**에서는 비재무적 성과와 재무적 성과에 동시에 중요한 요인은 관련 지원 경쟁력과 경영여건 경쟁력이 중요한 것으로 볼 수 있다.

비재무적 성과에 유의미한 영향을 미치는 시스템통합 서비스 경쟁력은 관련 지원 경쟁력과 제도 환경 경쟁력으로 나타났으며, 비재무적 성과는 재무적 성과에 유의한 긍정적 영향을 미치는 것으로 파악되었다.

분석결과에 의하면, 비재무적 성과에 유의미한 영향을 미치는 IT컨설팅 서비스 경쟁력은 수요조건 경쟁력, 경영여건 경쟁력, 제도 환경 경쟁력으로 나타났으며, 비재무적 성과는 재무적 성과에 유의한 긍정적 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 비재무적 성과에 많은 영향을 미치는 IT아웃소싱 서비스 경쟁력은 생산조건 경쟁력, 관련지원 경쟁력, 경영여건 경쟁력, 제도 환경 경쟁력으로서, 수요조건 경쟁력을 제외하고는 모두 비재무적 성과에 유의한 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 비재무적 성과는 재무적 성과에 유의미한 긍정적 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 결론적으로, 본 연구 결과의 분석에 대한 주요 의의는 IT서비스 유형별로 경쟁력을 좌우하는 요인들은 서로 차이가 있으며 재무적 성과 및 비재무적 성과를 달성하기 위해 비즈니스 전략 수행에 있어 기업의 핵심 역량을 특정 요인들에 좀 더 집중해야 한다는 것이다.

5.2 연구의 한계와 향후 연구 방향

본 연구의 한계점과 그에 따른 연구 방향을 다음과 같이 제시한다. 첫째, 본 연구는 시스템 통합, IT컨설팅, IT아웃소싱 부문으로 연구를

제한하였기 때문에 경쟁력 강화를 위한 요인들이 IT서비스 전반에 대한 유의한 결과라고 할 수 없다. 따라서 시스템관리(SM), 컨버전스 사업 등 다양한 분야에서의 전반적인 연구가 요구된다. 둘째, 본 연구에서는 설문대상을 기본적으로 매출액 기준 상위 30위 이내로 하고 IT컨설팅, IT아웃소싱 부문에만 전문 기업을 추가하였다. 따라서 중견 또는 중소기업형 IT서비스 기업은 설문 대상에서 제외 되어 동 기업에 대한 경쟁력 수준과 경쟁력 요인을 파악할 수 없었다. 향후 연구에서는 중소기업의 IT서비스 경쟁력 요인을 심층 분석하여 시장에서 활로를 찾는 대안을 강구하는 것도 의미 있는 연구라고 하겠다. 셋째, 본 연구에서는 경쟁력 부문을 요소조건, 수요조건, 연관 및 지원 분야, 전략, 구조, 그리고 경쟁으로 구성했다. 여기에서 IT서비스 산업의 사업 영역에 맞게 전략, 구조, 경쟁 부문은 경영여건으로 수정하였으나 기술 부문 경쟁력에 대한 심층 분석이 부족하였다. 이는 기술을 중심으로 변화하는 산업 특성과 새로운 기술의 개발과 확보가 성장과 발전의 핵심적 동인이 된다는 점에서 향후 기술 경쟁력 부문에 대한 전반적인 연구가 필요하다고 본다.

참고 문헌

- [1] 국제경쟁력연구원, IPS 국가경쟁력보고서, 2003.
- [2] 문휘창, 경영전략 교수와 정수, (주)크레듀, 2006.
- [3] 산업자원부, 서비스 산업 발전전략, 2007.
- [4] 이민화, “정보시스템 아웃소싱의 결정요인에 관한 실증적 연구”, *경영정보학연구*, 제6권 제1호, 1996, pp. 195-222.
- [5] 임종원, “Relationship Marketing and Relationship Merit”, *마케팅연구*, 제7권 제1호,

- 1992, pp. 173-195.
- [6] 정부연, “제 1장 : 소프트웨어”, 정보통신산업동향, 한국전자정보통신산업진흥회, 2003, pp. 233-250.
- [7] 채서일, *사회과학조사방법론*, 학현사, 1992.
- [8] 한국소프트웨어진흥원, “IT서비스 산업 발전의 촉매제 : 서비스사이언스”, 2008.
- [9] 한국은행, *산업연관표*, 2003.
- [10] 한국IT서비스산업협회, “2008년 국내 IT컨설팅산업 현황 및 발전과제”, 2008a.
- [11] 한국IT서비스산업협회, “2008년도 IT서비스 산업 기술, 시장전망”, 2008b.
- [12] 한국IT서비스산업협회, “IT서비스 부문 정의”, 2007.
- [13] 한국IT서비스산업협회, “IT서비스 산업 성장 동력 요건”, 2006a.
- [14] 한국IT서비스산업협회, “IT서비스 산업 정책 및 경영애로 실태조사”, 2008c.
- [15] 한국IT서비스산업협회, “IT아웃소싱 시장 환경 현황조사”, 2006b.
- [16] IDC, “국내 IT서비스 시장구조 실태조사”, 2003.
- [17] Charles, J., “Top Ten Reasons for Choosing an Outsourcer”, *Computer Canada*, Willowdale, Vol. 19, No. 12, 1993, p. 43.
- [18] Curran, Paul J., “Competition in UK Higher Education : Competitive Advantage in the Research Assessment Exercise and Porter’s Diamond Model”, *Higher Education Quarterly*, Vol. 54, No. 4, 2008, pp. 386-410.
- [19] Deavers, Kenneth L., “Outsourcing : A Corporate Competitiveness Strategy, Not a Search for Low Wages”, *Journal of Labor Research*, Vol. 18, No. 4, 1997, pp. 503-519.
- [20] Gonzalez, Reyes, Gasco, Jose, and Llopis, Juan, “Information systems outsourcing success factors : a review and some results”, *Information Management and Computer Security*, Vol. 13, No. 5, 2005, pp. 399-418.
- [21] Hair, Jr. J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., and Black, W. C., *Multivariate Data Analysis*, Prentice-Hall, 5th ed., 1998.
- [22] Palvia, Shailendra, C. Jain, “Global Outsourcing of IT and IT Enabled Services : A Framework for Choosing an (Outsourcee) Country”, *Journal of Information Technology Cases and Applications*, Vol. 3, No. 3, 2004, pp. 1-20.
- [23] Porter, Michael, “What is Strategy?”, *Harvard Business Review*, November-December, 1996, pp. 61-78.
- [24] Porter, Michael, *The Competitive Advantage of Nations*, Free Press, New York, 1990.
- [25] Rold, C. D., “Q&A on IT Services industrialization”, Gartner, 2006.
- [26] Rugman, Alan M., “Diamond in the Rough : Insight”, *Business Quarterly*, Vol. 55, No. 3, 1991, pp. 61-64.

■ 저자소개



이 지 운

중앙대학교 국제경영대학원 석사를 졸업하였으며 현재 IT서비스산업협회에서 전무이사로 근무하고 있다. 연구 및 업무 관심 분야는 IT서비스 산업

효율화에 대한 다양한 주제들이 있다.



강 성 민

현재 중앙대학교 경영대학 부교수로 재직 중이며 미국의 카네기멜론 대학에서 경영학 학사 및 석사(MBA) 학위를 받았으며 텍사스 주립대에서 경

영정보학(MIS) 박사학위를 취득하였다. LG CNS 컨설팅 조직인 Entrue Consulting Partners에서 6년간 선임 컨설턴트로 일하여 다양한 산업의 컨설팅 경력을 쌓았으며, 학계 및 기업에서의 다양한 강의 경험이 있다. 연구 관심 분야는 전자상거래, 정보기술의 전략적 활용, 사용자 편의성 및 컴퓨팅, 모바일 컴퓨팅, 지식경영, 정보기술 도입 및 조직적 영향 등이며 관련 논문들을 국내/외 학술지 및 컨퍼런스에 실은 바 있다.