



방송 연출직 종사자의 직무 만족도와 이직 의사에 관한 연구

2차 노동시장 연출직을 중심으로

정윤경 순천향대학교 미디어커뮤니케이션학과 교수

채정화 서강대학교 ICT법경제연구소 책임연구원

송진 한국콘텐츠진흥원 책임연구원

Job Satisfaction and Turnover Intention of TV Producers in the Secondary Labor Market*

Yoon Kyung Chung**

(Professor, Dept. of Media Communication, Soonchunhyang University)

Jung-Hwa Chae***

(Senior Researcher, Sogang University ICT Law & Economy Institute)

Gin Song****

(Senior Researcher, Korea Creative Content Agency)

This paper analyzes job satisfaction and turnover intention of TV producers in the secondary labor market, as a growing population of this sector needs academic attention. Utilizing raw data from the <2019 Survey on Working Environment of Broadcasting Production>, we examine factors affecting job satisfaction and turnover intention of 270 producers in the secondary market. The findings show that physical environment satisfaction is affected by the length of working hours and career, while the latter influences development potential satisfaction and job security satisfaction. We also find that physical environment satisfaction affects the turnover intention from the broadcasting industry, yet development potential satisfaction explains the turnover intention from the media industry the most. Results suggest that enthusiastic young producers are becoming skeptical about their jobs and future after having experienced sterile working conditions, which ultimately lead to job turnovers. Public

* This study was based on the data of the Korea Creative Content Agency (KOCCA) funded by the Ministry of Culture, Sports and Tourism (KOCCA 19-61, 2019 Survey on Working Environment of Broadcasting Production). (본 연구는 2019년 문화체육관광부의 재원으로 한국콘텐츠진흥원의 위탁을 받아 수행된 연구 데이터를 활용하였음. KOCCA 19-61, 2019 방송제작 노동환경 실태조사)

** ykchung@sch.ac.kr, lead-author

*** angelcjh95@naver.com, co-author

**** gsong@kocca.kr, corresponding author

policy interventions are urgently required for secondary market producers to work with pride as professionals and creators. Policies that can improve job security should also be required for middle-career workers to work in a stable environment.

Keywords: TV producers, broadcasting production, secondary sector in dual labor market, job satisfaction, turnover intention

1. 문제제기

인간의 창의력을 바탕으로 상품과 서비스를 생산하는 콘텐츠 산업이 경쟁력을 갖추고 성장하기 위해서는, 자본이나 기술 뿐 아니라 종사자들이 능동적이며 자율적으로 업무에 전념하고 매진할 수 있도록 뒷받침하여 우수한 인력이 이탈되지 않는 환경을 조성하는 것이 중요하다 할 것이다.

방송 분야는 새로운 아이디어 기획을 위한 창작의 고통, 밤샘 촬영과 편집 등을 고유의 업무 특성으로 오랫동안 관행화해 왔다(오미영, 2016). 특히, 최근 콘텐츠 산업에 장르나 직종의 경계가 무너지는 융합 현상이 가속화됨에 따라, 종사자 개인이 담당해야 하는 업무의 범위가 확장되고 그에 따라 투여해야 하는 업무 부담도 증가하는 경향이 발견되고 있다(송용한, 2011).

이러한 경향은 1990년대 이후 도입된 방송 콘텐츠 제작의 외주화와 관련이 깊다. 방송사에 의무화된 외주제작 제도가 당초의 목적과는 달리 방송사의 제작비 절감 정책으로 활용되면서, 외주제작 노동자들의 노동 강도는 과도해지고, 일한만큼 보상받지 못하는 구조가 형성되는 원인으로 지목되어 왔다(오형일·정영주·홍종윤, 2019). 특히, 산업 내외부의 경쟁 강화와 그에 따른 경영위기가 심화되면서 고용 유연화가 확산되었고, 2000년 이후 방송사 인력구조에 비정규직 고용이 본격적으로 등장했다. 이는 방송산업이 주요 지상파 방송사 및 PP 방송사와 외주제작을 담당하는 독립제작사의 위계적 관계를 통해, 방송사 비정규직, 프리랜서를 포함한 독립제작사 정규 비정규 고용 인력으로 2차 노동시장을 형성하며 구조화되어 왔음을 의미한다(이종구, 2009).

그간 방송제작 생산자에 대한 연구는 주로 외주제작의 거래관행이라는 틀 속에서, 방송사와 제작사간 불공정 거래, 저작권 등 법·제도적인 차원에 관심이 집중되어 왔다. 이 과정에서 노동현실에 대한 논의는 부차적인 문제로 간주되어 왔다. 미디어 생산자의 연구가 노동 본연의 문제에 천착하기 시작한 것은 아마도 청년 취업 문제와 노동 현실의 열악함이 부각되면서부터라고 판단된다(박진우, 2011). 최근, 박환성·김광일PD, 이한빛PD 사망사건 등을 통해 연출직 중심의 열정페이, 죽음의 외주화 문제가 수면 위로 부각된 것도 방송제작 노동환경에 대한 논의의 필요성을 더욱 강화시키고 있다.

방송 산업의 성장 및 그를 위한 정책적 차원의 관심은 제작 현장에 대한 면밀한 분석과 그에 따른 노동 현장 생산자들에 대한 관심에서 출발될 필요가 있다. 방송 콘텐츠 생산은 가치관과 지식, 감정, 문화적 소양 등 제작 인력의 체화된 창의성이 산업경쟁력 뿐만 아니라 사회문화적 가치 발현의 핵심역량이 된다(심상민, 2021). 이러한 상황에서, 제작인력에 대한 처우가 열악할 경우 방송 콘텐츠의 품질에 부정적 영향을 미칠 수 있는 위험 요인이 된다(유홍식·이익희·김영은·류재미, 2013). 우수한 기존 인력들이 계속 산업에 머물고, 신규 인력이 유입될 수 있는 고용

및 노동 조건은 그러한 의미에서 산업 발전에 필수적이다. 산업적 토대 및 지지대 역할을 담당하는 방송제작 인력의 낮은 만족도, 그에 따른 잦은 이동과 이직은 장기적으로 발전을 저해하는 요인이 될 수밖에 없다. 이러한 상황은 방송산업의 구조적 관점에서 생산 인력에 대한 학문적 관심을 기울여야 할 이유가 된다.

지금까지 방송 종사자 혹은 방송제작 생산자 연구는 주로 제작 과정을 통해 제작진이 겪게 되는 조직 내, 외부 요인들에 대한 연구(이기형·황경아, 2016; 김미숙·홍지아, 2016)나, 특정 장르 프로그램/콘텐츠 제작 과정에서 이루어지는 노동 환경과 행위를 분석한 연구(강진숙이광우, 2012; 류용재·박진우, 2012; 박지훈·류경화, 2010; 이영주·김진혁, 2009)를 중심으로 이루어져 왔다. 종사자의 만족도, 이직의도 등에 대한 연구는 방송산업의 지속적인 성장과 발전을 위해 필수적임에도 불구하고, 아직까지 국내에서 이와 관련된 연구는 매우 제한적이다.

이러한 관점에서, 이 연구는 방송제작 현장의 노동자 중 특히 연출직에 초점을 맞추어, 이들의 직무 만족도 및 이직 의향 결정 요인을 살펴보고자 한다. 연출 직종은 방송 콘텐츠 제작의 핵심 직무로, 제작 과정 전반을 관장하는 업무를 수행하고, 기획·진행·촬영·편집 등 방송제작 현장 내 다양한 업무를 포괄하고 있다는 측면에서, 방송산업 생산자의 특성을 대표적 혹은 직접적으로 투영하기 때문이다. 특히, 주요 방송사 정규직으로 고용된 소수의 인원을 제외한 2차 노동시장의 연출직 종사자를 중심으로 이들의 직무 만족도 및 이직의사의 특성과 요인을 살펴봄으로써, 낮은 제작비 중심의 외주제작시장 구조가 방송산업 근간을 지탱하고 있는 제작 인력들의 유지와 재생산에 어떠한 영향을 미치고 있는지를 검토하고자 한다.

이는 그간 주로 이루어져 왔던 외주제작 제도의 구조적 논의에서 한 걸음 더 나아가, 방송산업이 그 핵심 종사자들로 하여금 충분한 기간 동안 창의적인 능력을 발휘할 수 있는 토대를 형성하고 있는지 학문적으로 확인하는 작업이 될 것이다. 특히 조직 차원의 보호를 받지 못하는 비정규직 및 프리랜서 제작 인력의 노동 환경과 직무 만족도, 이직 의향을 관찰함으로써 미디어 인력 정책에 중요한 의미를 지닐 것으로 보인다. 나아가 급격한 방송영상 산업의 구조 변화 속에서 국내 콘텐츠 제작 산업이 장기적으로 지향해야 할 산업적, 정책적 목표를 점검하고 지속가능한 발전전략을 마련하는 데에도 도움이 될 것으로 기대한다.

2. 관련 문헌 검토

1) 방송산업과 2차 노동시장의 형성: 노동시장 이중구조론

방송 채널의 증가, 외주제도의 도입, 미디어 시장의 경쟁 증가와 외환위기, 그리고 최근의 전통 미디어 위기에 이르기까지 국내 방송 산업에 몰아친 일련의 변화는 노동 시장의 구조를 빠르게 유연화 시켜왔다. 단기적, 불연속적인 프로젝트형 콘텐츠 생산 방식이 정착되었고(김동원, 2010), 이는 방송사에 종신 고용되어 있지 않으면서 콘텐츠 제작에 참여하는 비정규직, 이른바 ‘주변부’ 인력의 가파른 증가로 연결되었다. 방송사 밖에 위치한 대표적 제작 조직인 독립제작사의 종사자 규모를 통해서도 이러한 추세는 확인된다. 2008년 4,724명이던 독립제작사의 종사자 수는 2018년 12,998명으로, 세 배 가까이 증가하였다(문화체육관광부, 2009, 2020). 동기간동안 방송사 내부의 PD 인력이 3,800명에서 4,921명으로 29.5% 증가하고, 방송사의 제작관련 종사자 수가 3,597명에서 4,884명으로 35.8% 증가한 것(과학기술정보통신부·방송통신위원회, 2009, 2019)과 선명한 대조를 이룬다. 전통적으로 방송사 외부에 거주하던 작가 이외에도, 다양한 콘텐츠 생산 종사자의 외주화가 본격화되었으며, 특히 연출직 종사자의 외주화가 급속히 진행되고 있는 것이다.

이는 한국 방송산업에서 노동시장의 이중 구조적 특성이 강화되고 있음을 의미한다. 노동시장의 이중구조론은 양질의 임금, 근로조건, 안정성 등이 뒷받침되는 1차 시장, 상대적으로 열악한 2차 시장이 분절되어, 임금, 고용 안정성, 승진 기회, 사회보험 등 근로조건이 여러 측면에서 차이를 지남을 의미한다. 이 같은 이중적 노동시장 구조에서는 근로조건이 상대적으로 열악한 2차 시장 노동자가 1차 시장으로 이동하기 어려운 사회적 장벽이 존재하며, 1차 영역의 노동자가 임금을 비롯, 2차 부문 노동자와의 경쟁에서 일정부분 보호되는 특징을 지닌다(Doeringer & Piore, 1971). 우리나라에서는 1차와 2차 노동시장이 주로 사업체 규모, 고용 형태를 기준으로 나뉘어져, 대기업과 중소기업, 정규직과 비정규직간 인적자본 수준이나 작업의 질을 통해서 설명하기 어려운 임금 및 근로환경 격차가 존재한다(이은정, 2019; 정이환, 2007).

국내 연출직의 이중구조화도 이러한 특성을 답습한다. 일반적으로 제작에 참여하는 연출직의 고용 형태는 방송사 정규직, 혹은 독립제작사 정규직 이외에도, 방송사 비정규직, 독립제작사 비정규직, 기타 프리랜서로 구분된다. 이 중 방송사 정규직을 제외한 대부분의 연출직은 2차 노동 인력으로 범주화된다. 독립제작사 근로자는 형식적으로는 정규직이지만, 실질적으로는 한시적으로 취업한 비정규직 노동자에 가깝다고 보는 견해가 지배적이다. 이들이 고용된 독립제작사의 존재 자체가 원청 방송사의 물량, 즉, 방송사 프로그램 수주에 의해 결정되기 때문이다(오형일·정영주·홍종윤, 2019; 이종구, 2009).

이러한 2차 노동 시장에 속한 연출직은 방송사 정규직의 관리, 감독에 따라 촬영과 편집을 실행하는 역할을 담당한다. 일상의 제작 현장에서 방송사 정규직을 정점으로 독립제작사의 비정

규직까지 이어지는 견고한 위계 구조가 구축되고 있는 것이다(송용한, 2011). 특히 방송사와 제작사간 인력 이동 가능성이 희박한 현실(은수미, 2008)에서는 수평적인 연대나 협력 관계를 기대하기 어렵고, 이에 따라 위계적 구조는 보다 견고해질 수밖에 없다(김병산·김건웅, 2011). 이러한 위계구조를 바탕으로 형성되는 2차 노동 시장은 그 안에 종사하는 인력들의 노동 특성의 구조적 틀이 된다.

2) 연출직 노동 환경의 특성

위계 구조의 하부를 지탱하는 2차 시장의 연출직을 고단하게 만드는 주요한 요인은 만성적인 장시간 노동과 저임금이다. 프로그램 수주를 위한 제작사간 저가 경쟁, 낙수 효과가 봉쇄된 분배 구조는 방송산업 성장의 수혜가 주변부 생산직까지 스며드는 것을 봉쇄하였다. 2차 노동 시장의 연출직은 ‘하루 평균 15시간’, ‘일주일에 2~3일 밤을 새며’, ‘10년 전보다 낮은 벌이’(오형일·정영주·홍중윤, 2019)를 위해 일하며, ‘항상 (이 회사에서의) 마지막이라는 생각으로’, ‘아침에 출근하면 채용 공고부터 보는’ 삶(이설희·홍남희, 2020)을 연명한다. 그간의 방송 산업 발전은 저임금과 장시간 노동을 버텨온 이러한 연출직이 존재하였기에 가능했던 것임을 보여주는 증언이다.

이러한 구조적 압박과 고된 노동이 중첩되는 집단은 청년 세대이다. 한국 사회는 청년들에게 88만원 세대, N포 세대, 사회적 난민 등 각종 험한 언표를 붙여, 정상 생애 과정의 달성이 불가능함을 주입하는 곳이다(정정훈, 2016). 방송 산업은 성별에 따른 노동 분할 현상이 두드러지게 나타나는 분야이기도 하다. 노동 현장에서 비정규직 여성 청년에게 가해지는 중층적 고통은 다수의 작가 연구를 통해서 밝혀지고 있다(김미숙·이기현, 2011; 김미숙·홍지아, 2016; 김현미, 2005; 나미수, 2011 등). 연구자들의 공통된 증언은 여성 작가들이 문화 생산자로서의 자부심에도 불구하고 일상적 고용 불안, 과도한 노동, 남성 PD와의 대립과 갈등의 희생자가 되고 있다는 것이다. 일부 드라마 작가의 경우, 기획 과정의 반목 이후 생산단계에서 주도권을 쥐기도 하지만, 이는 소수 스타급 드라마 작가에 국한된 흔치 않은 사례에 불과하다(김미숙·홍지아, 2016). 고학력의 젊은 여성들은 섬세한 문화 생산자 능력과 낮은 수준의 근로 조건을 동시에 만족시킬 수 있는 최적의 선택지(김현미, 2005)라는 설명은 이 같은 미디어 산업의 습성을 간파한 주장인 셈이다.

이와 같은 어려움이 내재되어 있는 노동 환경에도 불구하고, 현재까지 방송 제작산업은 재능 있는 인재들을 일정 수준 유입하며 작동하고 있다. 케이브(Cave, 2000)에 의하면, 창조산업 종사자들은 창작을 위해서라면 낮은 수입을 기꺼이 감내하는 특징을 보인다(78쪽). 이들이 종사하는 것은 독창성이나 숙련성이며, 재미없는 일보다는 차라리 낮은 임금을 선택한다는 것이다.

타우스(Towse, 2010)는 대부분 창작 종사자가 고학력에도 불구하고 평균 이하의 소득을 특징으로 하는 까닭은 내적 동기를 중요하게 생각하기 때문이라고 설명한다. 즉, 창작 종사자들을 움직이는 동력은 외부에서 주어지는 보상 보다는 개인적 성취감이나 즐거움에 있다는 주장이다. 주변부 연출직이 열패감 속에서도 분투하는 까닭은 바로 이 같은 창작에 대한 열정과 보다 나은 삶에 대한 희망 때문이라고 볼 수 있는 것이다.

그러나 이러한 논리가 오늘날의 대한민국 주변부 연출직에게도 동일하게 적용될 수 있는가를 단정하기는 어렵다. 최근 방송사의 정규직 채용이 소규모 경력직으로 한정되는 현상은 청년들로 하여금 주변직일지언정 자신이 하고 싶었던 일을 할 수 있음에 위안을 느끼며 험한 현장에 뛰어들게 만들고 있다(송동욱·이기형, 2017). 그러나 방송직에 대한 내적 동기는 대개 현실적 한계를 체험하는 비정규직 근무 6개월 이후 퇴색되어가는 것으로 보고된다(이상길·이정현·김지현, 2013). 창작직이라는 자부심과 보람은 내적 갈등과 고용 불안에 포장하기 위협이라는 진단도 존재한다(강진숙·이광우, 2012; 김미숙·이기형, 2013). 방송사 정규직, 제작 팀의 '형', '팀장'에 대한 순응이 다음 일감으로 연결되는 환경, 열악한 조건에도 직업을 영위할 수밖에 없는 현실과의 타협점이 바로 보람과 자부심이라는 것이다. 환경이 아무리 열악해도 '난 크리에이터야, 난 감독이야, 이런 자백으로 살아라'는 어느 주변부 인력의 고백(오형일·정영주·홍종윤, 2019)은 이러한 주장에 힘을 신게 만든다.

창작직에 대한 자부심과 보람이 전혀 없다고는 할 수 없으나, 계약서에 명시된 업무 이외의 '잡 일'과 '귀찮은 일'을 도맡으면서도 완곡화된 협박과 일상화된 언어폭력, 차별과 불평등을 경험하고(이상길·이정현·김지현, 2013), 이러한 비정규직의 고용 불안정성이 궁극적으로 이직에 대한 상상, 혹은 실질적 이직으로 연결(이설화·홍남희, 2020)되는 현실에 처한 국내 주변부 연출직의 삶과 직업적 성취에 관심을 지녀야할 필요가 있다. 이러한 맥락에서, 주변부 연출직이 지니는 직무만족도와 이직의사는 방송산업의 2차 노동시장의 특성을 투영하는 핵심 변인이라 할 수 있다.

3) 직무만족도

직무 만족이란 조직 구성원이 자신의 직무에 대하여 가지고 있는 긍정적인 정서 상태(Locke, 1976)로 정의된다(p.1,300). 직무 만족 연구의 근간이 되는 동기위생이론에 의하면 직무 만족이나 불만족은 특정한 요소들에 의해 결정된다(Barrett, 1984). 직무 만족으로 연결되는 요소는 내적, 혹은 동기적 요소로 구분되는데, 여기에는 성취, 인정, 성장 가능성이 포함된다. 반면, 불편함을 회피하고자 하는 욕구, 즉, 외적 요소 혹은 위생 요소는 직무 불만족으로 연결되는데,

임금, 근무 환경, 조직의 정책이 이에 포함된다. 앞에서 살펴본 2차 시장 연출직의 노동 환경, 즉, 위계적 노동 구조, 장시간의 노동과 저임금, 고용 불안정성과 개인 차원의 내적 동기가 직무 만족도와 관련 있음을 알 수 있다.

실질적으로 동기위생이론은 미디어 종사자의 직무 만족도 연구에서도 활발히 적용되고 있다. 초기에 이루어진 언론인의 직무 만족도 연구는 연령, 경력, 성별과 같은 사회학적 변인의 영향력에 초점이 맞추어졌던 반면, 이후의 연구들은 자율권, 사회봉사 등 저널리스트 고유 내적 동기의 측정으로 확장되고 있다(Reinardy, 2009).

일련의 언론인 직무 만족도 연구에서 발견되는 흥미로운 사실은 미디어의 발전과 세대에 따라 직무 만족도에 영향을 미치는 요인이 달라진다는 점이다. 미디어 업계의 임금 수준이 변화되면서 만족도에 미치는 임금의 영향력이 달라지고, 개인적인 성장가능성 역시 시대에 따라 달라지는 것으로 나타난다. 예측 불가능한 작업 스케줄이나 외부 취재가 이전 세대 언론인 만족도에 별다른 영향을 미치지 못한 반면, 신세대 언론인들의 만족도에는 부정적 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 일과 삶의 균형과 같은 복리후생적 차원의 요인이 직무 만족도에 점차 영향력을 발휘하고 있음이 발견되는 것이다(Reinardy, 2009). 반면, 남성 언론인보다 여성 언론인의 직무 만족도가 낮은 현상은 꽤 오랫동안 지속되는 것으로 보인다(Barrett, 1984; Weaver et. al, 2007, p124).

조재희(2019)는 언론인의 속성 상 가치적 차원의 정보가 만족도의 중요한 신호가 될 수 있다고 판단, 실질적으로 언론에 대한 평가, 업무 자율성, 언론인-언론사 간의 이념적 괴리가 전반적인 직무 만족도에 영향을 미치고 있음을 확인한다. 이정기(2019)의 연구에서도 연령과 연봉뿐만 아니라, 언론 인식, 자율성 인식, 직무 소진이 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한국 언론진흥재단의 언론인 조사(2019)에 의하면, 전반적인 직무 만족도는 신문사, 방송사, 인터넷 등 매체별로 차이가 있으며, 특히 지역 언론인의 직무 만족도가 가장 낮은 것으로 나타났다(한국 언론진흥재단, 2019). 그러나 지역 언론인의 경우에도 편집 자율성이나 자아실현과 같은 내적 가치가 높을 경우 직무 만족도가 높은 것으로 나타난다(김성재, 2005). 또한 열악한 환경에도 불구하고 직업윤리를 지향하는 기사는 직무 만족도가 상대적으로 높은 것으로 나타난다(김선남·정현욱, 2007).

언론인을 제외한 방송 제작진에 대한 직무 만족도 연구는 다소 한정적이다. 방송 작가의 역할 스트레스가 만족도에 미치는 영향을 분석한 최현주(2012)에 의하면, 임금, 역할 과부하, 모호성, 갈등과 같은 스트레스가 근로환경 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타난다. 그러나 역할 과부하와 임금이 장래성 만족도에 미치는 영향은 확인되지 않았다. 이러한 결과는 방송작가들에

게는 노동이나 임금 같은 외적 요인보다도 심리적, 내적 가치가 보다 중요하게 고려됨을 시사한다. 장해순과 김창남의 연구(2010)에서도 이러한 경향은 확인된다. 신문 제작진을 대상으로 하는 이 연구 역시 역할 과부하가 직무 만족도에 별다른 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 반면, 역할 모호성, 반복적 업무, 역할 갈등과 같은 스트레스는 직무 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모두 함께 일하는 집단 노동의 현상은 개인이 겪는 노동과 저임금을 직업적 특성으로 간주하게 만드는 것으로 보인다. 즉, 과도한 노동과 저임금은 제작직에 종사하는 한 견디 내야 할 불가피한 환경으로 여기고 있으며, 이에 따라 직무 만족도에 미치는 영향이 감소되는 것으로 해석된다.

이처럼 언론인이나 작가의 직무 만족도 연구는 동기위생이론에 근거, 자아실현과 같은 내적 가치와 임금, 근무 환경, 갈등과 같은 외적 가치의 영향력을 확인하고 있다. 비록 연출직에 초점을 맞춘 연구는 찾기 어렵지만, 동일 산업 범주로 구분할 수 있다는 점에서 유사한 결과를 공유할 것으로 예측된다.

4) 이직 의사

학술적, 실무적 차원에서 직무 만족도에 관심을 갖는 중요한 이유 중 하나는 이직과의 관련성에 있다. 이직은 생애주기 동안 발생할 수 있는 자연스런 사건이지만, 잦은 이직은 개인적인 성장뿐만 아니라, 조직과 산업적 측면에서도 바람직한 것이라 보기 어렵다. 이러한 중대한 의미를 지닌 결정에 직접적인 영향을 미치는 요소가 바로 개인의 직무 만족도라 할 수 있다(Abbas, et al., 2014).

미국 텔레비전 뉴스 생산자 887명에 대한 연구에 의하면(Reinardy, 2014), 향후 5년 이내에 이직할 의사를 지닌 사람은 직무에 대한 만족도가 심각하게 낮은 것으로 나타난다. 특히 노동의 질이나 조직의 지지가 중요한 영향을 미친 것으로 나타난다. 구체적으로는 낮은 임금이나 일과 삶의 균형이 이직에 영향을 미치는 변인으로 꼽혔다.

직무 만족감은 조직에 머물러 있게 하지만, 역으로 직무에 대한 불만족은 조직 이탈 혹은 이직으로 연결된다. 직무 만족도에 부정적인 영향을 미치는 요인으로 연구되고 있는 것은 스트레스, 심리적 탈진, 정서적 고갈, 번아웃 등으로 집약된다. 지치거나 피곤한 상태를 의미하는 이러한 개념들에 관한 탐구는 최근 제작 인력의 노동량이나 업무 강도에 대한 우려가 높아지면서 증가하는 추세다. 정유진과 오미영(2015)은 방송 PD와 작가 220명을 대상으로 실시한 연구에서, 제작진의 번아웃이 가장 심각한 수준이며, 특히 소득과 경력이 낮은 20대 여성 비정규직 작가에서 번아웃이 심각함을 확인하였다. 심리적 탈진은 방송사 기자들 사이에서도 심각한 수준인 것

으로 보인다(김동률, 2009). 정서적 고갈은 직무 만족도를 낮추는 요인으로 나타난다. 장해순과 김창남(2010)은 뉴스 콘텐츠 제작자들의 정서적 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 감소가 직무 만족도에 부정적인 영향을 미치고 있다고 밝혔다. 정재민과 김영주(2011) 역시 과도한 업무량이 신문사 종사자의 정서적 소진을 유발하며, 이직의사로 이어지고 있음을 확인한다.

일반직 종사자와 달리, 2차 시장 연출직의 이직에 대해서는 면밀한 접근이 필요하다. 2차 시장 연출직의 경우 조직 합류와 이탈이 비교적 수월하게 이루어지고, 특정 조직과 관련이 없는 프리랜서도 존재하기 때문이다. 또한 이직이 미디어 산업계와의 완전한 결별을 의미하는지, 혹은 영화나 광고 등 연관 산업계 진입을 의미하는지도 상당한 차이를 지닌다. 장르간 크로스오버 현상이 편재한 환경에서 타장르 이직이 개인적 차원이나 전체적인 미디어 산업 측면에서도 손실을 의미하지 않기 때문이다.

이러한 차원에서 이직의 개념을 동일 산업 내 이직과 타산업으로 구분, 언론인의 이직에 미치는 요인을 살펴본 조재희(2019)의 연구는 의미를 지닌다. 이 연구에 의하면, 타언론사로의 이직 의도에는 물질적 직무만족도와 가치적 직무만족도가 모두 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정서적 탈진은 타언론사로의 이직에 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 반면, 타직종으로의 이직 의도에는 물질적 만족도와 정서적 탈진이 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 가치적 직무만족도는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 물질적인 결핍이 동종 및 이종 산업 이직에 영향을 미치는 것으로 나타난 이 연구는 2차 노동시장 연출직에 시사하는 바 크다. 이들 집단은 만성적인 저임금, 고노동 뿐만 아니라, 고용 불안정성, 잡무, 폭언이 집단적, 공통적으로 경험되는 집단이기 때문이다.

3. 연구문제 및 연구방법

1) 연구문제

본 논문은 최근 증가하고 있는 2차 노동시장 연출직에 초점을 맞추어, 이들의 직무 만족도 및 이직 의향에 미치는 요인을 살펴보기 위한 목적을 지닌다. 2차 노동시장의 연출직은 낮은 임금, 강도 높은 노동, 고용 불안과 더불어 잡무, 폭언과 같은 심리적 어려움을 겪고 있다고 보고되고 있다. 동기위생이론에 의하면, 이러한 요인은 직무만족도에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타난다. 특히 기존 연구에 의하면 성별이나 경력, 보수가 직무만족도에 영향을 미치고 있으며, 점차 노동시간 같은 근로 조건의 영향력이 증가하는 추세임을 알 수 있다. 이에 따라 본 연구에서는 2

차 시장 연출직의 성별, 경력, 보수, 노동시간이 직무 만족도에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴보고자 하며, 이를 본 연구의 연구문제 1로 설정하였다.

직무 만족도를 측정하는 방식에 대해서는 일관된 속성을 찾기 어려운데, 전반적인 만족도라는 단일 항목을 통해 측정하거나 다양한 측면의 만족도를 포괄적으로 측정하는 연구들이 공존한다. 이영면(2004)에 의하면, 직무 만족도는 단일한 항목을 통해서 충분히 파악하기 어려운 다양한 가치의 복합적 산물로, 편향성의 축소 측면에서나 또는 향후 직무 만족도의 제고 면에서도 직무의 다양한 측면을 고루 평가하는 것이 효율적이다. 일반적으로 직무 만족도를 구성하는 요인에는 근로조건이나 고용 안정과 같은 물리적 환경 만족도, 개인 성장 등의 발전 가능성, 인간관계, 조직과의 관계, 인정 등이 포함된다. 그러나 하나의 연구에서 이같이 다양한 구성요인들을 포괄하는 것은 어렵기 때문에, 연구의 목적과 직업 특성에 따라 선택적으로 채택되고 있는 실정이다(최현주, 2012). 본 연구에서는 미디어 종사자들, 특히 2차 시장의 연출직 종사자들의 노동 환경을 고려, 직무 만족도를 물리적 환경 만족도, 발전 가능성, 고용안정성의 차원에서 측정하고자 한다.

연구문제 2에서는 직무 만족도가 이직 의사에 영향을 미친다는 기존 연구의 틀을 적용, 2차 시장 연출직의 직무 만족도가 이직의사에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 특히 이직의사를 방송계 이직의사와 범미디어계 이직의사로 구분하여 살펴보고자 한다.

구체적인 연구 문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 2차 시장 연출직의 성별, 경력, 임금, 근로시간은 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는가?

연구문제 2. 2차 시장 연출직의 직무만족도는 이직의사에 어떠한 영향을 미치는가?

2-1. 2차 시장 연출직의 직무만족도는 방송계 이직의사에 어떠한 영향을 미치는가?

2-2. 2차 시장 연출직의 직무만족도는 범미디어계 이직의사에 어떠한 영향을 미치는가?

2) 연구방법

(1) 자료 수집 방법

2차 노동시장 연출자의 직업 만족도 및 이직결정 요인을 탐구하기 위하여 본 연구는 방송사 자회사, 외주제작사, 프리랜서, 기타 비정규직 신분의 연출자 중 대졸 이상의 학력을 지닌 연출직 종사자를 조사대상으로 선정하였다. 이를 위하여 한국콘텐츠진흥원에서 실시한 <2019년 방송제작

노동환경 실태조사)의 원시 자료를 활용하였다. 이 조사는 2019년 9월 30일부터 11월 7일까지 39일간 실시되었으며, 조사대상은 조사시작일을 기준으로 방송 프로그램 제작에 참여중이거나, 해당 연도에 방송프로그램 제작에 참여한 경험이 있는 연출자 가운데 한 달 이상의 제작경험이 있는 연출직 인력을 대상으로 하고 있다.

본 연구는 원시 자료 가운데 6개월 이상의 경력을 지닌 2차 노동 시장 연출직 종사자 270명을 최종 분석 대상으로 선정하였다. 최소 경력을 6개월로 제한한 것은 업무를 파악하고 이직을 판단하는 데에 적어도 6개월 간의 경력이 필요하다는 판단에 근거하였다. 이러한 연출직의 사회·인구통계학적 속성, 직무만족도와 이직 의향 항목을 분석에 활용하였다.

(2) 분석 대상의 응답자 속성

분석 대상 연출직 종사자의 성별 분포는 남성 170(63.0%), 여성 100명(37.0%)의 분포를 보였다. 이는 최근의 방송 제작 프리랜서 연구에 나타난 남성 연출직 64%, 여성 연출직 36%와 유사한 분포로(한국콘텐츠진흥원, 2020), 본 연구 분석 대상의 성별 분포가 적절한 수준임을 보여준다.

연령대의 구성은 20대 79명(29.3%), 30대 123명(45.6%), 40대 63명(23.3%), 50대 이상 5명(1.9%)으로 나타났다. 경력에 따른 연출직의 분포는 5년 미만이 84명(31.1%), 5년 이상 15년 미만 125명(46.3%), 15년 이상의 연출직 61명(22.6%)으로 집계되었다.

Table 1. Demographic Characteristics

Variables	Gender		Age Group				Duration of Career		
	Male	Female	20-29	30-39	40-49	above 50	under 5 years	5 ~14 years	above 15 years
Frequency	170	100	79	123	63	5	84	125	61
Percentage(%)	63.0	37.0	29.3	45.6	23.3	1.9	31.1	46.3	22.6

(3) 변인의 조작적 정의 및 측정

가. 노동시간 및 보수

기존 연구를 통해 직무만족도에는 성별과 경력 외에도, 노동시간과 임금이 중요한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 본 연구에서도 이들 변인을 종속 변인인 직무 만족도에 영향을 미치는 변인으로 채택하였다. 노동시간은 최근 참여자를 기준으로 일주일 평균 노동시간을 측정하였으며, 임금은 세금 공제 전 월평균 보수를 기준으로 집계하였다. 분석대상으로 선정된 2차 시장 연

출직 종사자의 일주일 평균 노동시간은 65.48시간, 월 보수는 303.55만 원으로 나타났다.

나. 직무 만족도와 이직 여부

본 연구는 기존 연구의 만족도 측정에 공통적으로 활용된 항목과 연출직의 특성을 고려한 항목을 포함, 총 11개 항목으로 직무만족도를 측정하였다. 각 항목은 대해 5점 척도(1점 : 전혀 만족하지 않는다 ~ 5점 : 매우 만족한다)로 측정하였다. 측정 항목은 근로시간, 근로(업무)량, 보수 수준, 해고 사유의 타당성, 고용의 안정성, 계약 체결의 구속력(서면 계약 등), 워라벨, 복리후생, 작업환경의 안전성, 개인의 성장가능성, 산업의 발전가능성으로 구성하였다. 근로시간은 물리적인 시간을 의미하며, 근무량은 근무시간 대비 업무의 강도 및 업무의 양을 의미한다.

각 측정항목의 평균값과 표준편차 분석 결과, 개인의 성장가능성에 대한 만족도가 평균값 2.69로 가장 높게 나타났으며, 산업의 발전가능성(평균 2.40), 작업환경의 안전성(평균 2.23) 항목의 만족도도 상대적으로 높게 나타났다. 직업의 미래 가치에 대해서 상대적으로 만족하고 있음을 알 수 있다. 반면, 고용의 안정성에 대한 만족도는 평균값 1.56으로 가장 낮게 집계되었다. 또한 복리후생(평균 1.71), 워라벨(평균 1.84)도 상대적으로 낮게 나타나, 삶의 질과 관련한 직무만족도는 낮음을 알 수 있다.

Table 2. Descriptive statistics of Job satisfaction

Variables	Mean	SD
Working hours	2.09	1.06
Workload	2.09	1.04
Income	1.96	0.94
Reasons for dismissal	2.02	0.93
Job stability	1.56	0.75
Binding force of contract conclusion (written contract etc)	1.91	0.97
Work-life balance	1.84	0.94
Welfare	1.71	0.85
Safety of the work environment	2.23	1.04
Personal Development potential	2.69	0.99
Industry Development potential	2.40	1.05

11개의 직무만족도 항목에 대해 탐색적 요인분석을 실시한 결과, 연출직의 직무만족도는 세 가지 요인으로 도출되었다. 첫 번째 요인은 근로시간, 근로량, 워라벨, 복리후생, 보수수준, 작업환경의 안전성 항목이 하나의 요인으로 범주화되었고, 이는 '물리적 환경 만족도'로 명명하였

다. 두 번째 요인은 개인의 성장 가능성과 산업의 발전 가능성 항목이 하나의 요인으로 도출되었으며, ‘발전 가능성 만족도’로 명명하였다. 마지막 요인은 해고 사유의 타당성, 고용의 안정성, 계약 체결의 구속력(서면계약 등) 항목이 하나의 동질 요인으로 도출되었는데, ‘고용안정성 만족도’로 명명하였다. 각 요인별 내적 신뢰도는 ‘물리적 환경 만족도’(평균값 1.99)의 Cronbach’s α 값이 0.88로 나타났으며, ‘발전 가능성 만족도’(평균값 2.54)의 Cronbach’s α 값은 0.67, ‘고용안정성 만족도’(평균값 1.83)의 Cronbach’s α 값은 0.65로 집계되었다.

Table 3. Exploratory factor analysis of Job satisfaction

Variables	Factor 1	Factor 2	Factor 3
Working hours	0.91	-0.00	0.07
Workload	0.86	0.11	0.13
Work-life balance	0.82	0.12	0.05
Welfare	0.67	0.34	0.23
Income	0.61	0.35	0.09
Safety of the work environment	0.60	0.46	0.12
Personal Development Potential	0.16	0.82	0.12
Industry Development potential	0.19	0.80	0.16
Reasons for dismissal	0.04	0.08	0.83
Job stability	0.03	0.27	0.76
Binding force of contract conclusion (written contract etc)	0.27	0.02	0.65
Initial eigenvalues	4.57	1.62	1.08
Explained variance	41.56	14.69	9.78

본 연구에서는 2차 시장 연출직 종사자들의 이직 여부를 방송계 이직 의사와 범미디어계 이직 의사의 두 가지 차원으로 구분하여 살펴보고자 하였다. 이는 방송계를 떠나 영화나 광고계 등 연관 산업분야로 이동하는 인력들이 적지 않은 점, 콘텐츠간 융합현상이 확산되는 상황에서 연관 산업으로의 진출을 인력 이탈로 간주하기 어렵다는 점 등을 고려한 것이었다. 즉, 방송계를 이탈하더라도 미디어계를 완전히 떠나지 않을 경우, 미디어 산업의 인력 손실로 간주하기는 어렵다는 판단 때문이었다.

전체 응답자 중 방송계 이직 의사가 있다고 밝힌 연출직 종사자는 229명(84.6%)으로, 상당히 높게 나타났다. 방송계를 포함한 미디어계를 완전히 떠날 의사가 있다는 응답자는 33.3%로 나타났다.

4. 연구결과

1) 2차 시장 연출직의 직무 만족도 결정 요인

연출직 종사자의 성별, 경력, 노동시간, 보수 수준이 세 개 차원의 직무만족도(물리적 환경 만족도, 발전 가능성 만족도, 고용안정성 만족도)에 각각 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보기 위하여 회귀분석을 실시하였다.¹⁾ 분석 결과, 우선 물리적 환경 만족도에는 노동시간($\beta = -.45, p < .001$)과 경력($\beta = .16, p < .05$)이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 노동시간이 짧고, 경력이 많은 연출직일수록 물리적 환경 만족도가 높은 것으로 나타났다. 노동시간이 종속 변인에 미치는 영향력은 경력보다 높은 것으로 나타났다.

발전 가능성 만족도($\beta = -.31, p < .001$)와 고용안정성 만족도($\beta = -.20, p < .01$)에는 경력 변인이 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 흥미로운 사실은 연출직의 경력이 오래될수록 발전 가능성 만족도와 고용안정성 만족도가 낮게 나타났다는 것이다. 이러한 사실은 방송 제작 현장에서 경력이 쌓일수록 미래 성장 가능성이나 고용에 대한 회의감이 높아짐을 의미한다. 직무만족도 영향 요인을 설명하는 모형에서 발전 가능성 만족도($R^2 = .08$)와 고용안정성 만족도($R^2 = .03$)의 설명력이 낮게 나타나기는 하였으나, 제작 현장 경험이 쌓일수록 성장 가능성이나 고용 안정에 대한 만족도가 낮아지는 현상은 특기할 만하다.

1) 변인들의 상관관계는 부록 참고

Table 4. Logistic regression analysis of Job satisfaction

Variables	Physical environment satisfaction			t
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	β	
Constant	1.08	.23		4.82***
Duration of Career	.00	.00	.16	2.61*
Working hours	-.02	.00	-.45	-8.30***
Income	.00	.00	.00	.02
Gender (Dummy variable)	-.04	.12	-.02	-.37
<i>Adj. R² = .24, F = 21.81***</i>				
Variables	Development potential satisfaction			t
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	β	
Constant	.54	-.25	-.07	2.20*
Duration of Career	-.00	.00	-.31	-4.58***
Working hours	-.00	.00	-.07	-1.11
Income	1.08E-5	.00	.09	1.38
Gender (Dummy variable)	-.16	.13	-.08	-1.27
<i>Adj. R² = .08, F = 7.18***</i>				
Variables	Job stability satisfaction			t
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	β	
Constant	.48	.25		1.90
Duration of Career	-.00	.00	-.20	-2.87**
Working hours	-.00	.00	-.06	-1.03
Income	.00	.00	-.03	-.50
Gender (Dummy variable)	.11	.13	.05	.79
<i>Adj. R² = .028 F = 2.934*</i>				

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

세 가지 차원의 직무만족도에 경력이 공통적으로 영향을 미치는 것으로 나타남에 따라, 이를 보다 구체적으로 살펴보기 위하여 경력을 세 개 집단(5년 미만, 5년-15년 미만, 15년 이상)으로 구분하여 사후검증을 실시하였다. 먼저, 물리적 환경 만족도에 대해 살펴본 결과, 경력 5년 미만 연출직과 5년 이상 15년 미만, 5년 미만과 15년 이상 집단 간에 유의한 차이가 나타났다.

물리적 만족도는 경력이 높은 집단일수록 높게 나타났다($F = 7.67, p < 0.01$). 경력 15년 이상 집단의 물리적 만족도가 가장 높았으며(평균값=0.29), 5년 이상 15년 미만의 연출직(평균값 = 0.07), 5년 미만(평균값=-0.32) 연출직의 순서로 물리적 환경 만족도가 낮게 나타났다.

발전 가능성 만족도도 집단 간에 유의한 차이가 나타났다. 경력이 가장 짧은 5년 미만 연출직의 발전 가능성 만족도가 가장 높게 나타났으며(평균값 = 0.34), 그 다음으로 5년 이상 15년 미만의 연출직의 만족도가 높고(평균값 = -0.04), 15년 이상 연출직의 발전 가능성 만족도(평균값 = -0.39)는 가장 낮은 것으로 나타났다($F = 10.23, p < 0.001$). 발전 가능성 만족도를 구성하는 항목이 개인의 성장가능성 및 산업의 발전가능성 항목이라는 점을 고려할 때 경력이 짧은 연출직 종사자들이 방송 분야에서의 성장 잠재력을 긍정적으로 평가하고 있음을 알 수 있다.

마지막으로 고용안정성 만족도는 5년 미만과 5년 이상 15년 미만 집단 간에만 통계적으로 유의한 차이가 발견된다($F = 6.62, p < 0.05$). 특히 5년 이상 15년 미만의 경력직에서 고용 불안감이 높은 것으로 나타났다(평균값 = -0.75). 이는 제작 현장에서 중추적 역할을 담당하는 경력층에서 상대적으로 고용 불안감이 높게 나타나고 있음을 의미한다. 반면, 경력직에 비해 5년 미만의 연출직에서 고용안정성에 대한 만족도가 상대적으로 높게 나타났다.

Table 5. Post-hoc test of Job satisfaction by the duration of career

Variables		Physical environment satisfaction	Development potential satisfaction	Job stability satisfaction
Duration of Career	Duration of Career	Mean Difference	Mean Difference	Mean Difference
under 5 years	5 ~14 years	-0.40*	0.38*	0.49*
	above 15 years	-0.61*	0.73*	0.40
5~14 years	under 5 years	0.40*	-0.38*	-0.49*
	above 15 years	-0.22	0.35	-0.09
above 15 years	under 5 years	0.61*	-0.73*	-0.40
	5 ~14 years	0.22	-0.35	-0.09

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

2) 2차 시장 연출직의 이직 결정 요인

(1) 방송계 이직 결정 요인

연출직 종사자의 방송계 이직 여부에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위하여 세 개 직무 만족도에 대한 로지스틱 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과, 세 개 차원의 직무 만족도, 즉, 물리적

환경 만족도, 발전 가능성 만족도, 고용안정성 만족도 모두가 방송계 이직 결정에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결정요인의 분류정확성은 86.3%로, 설명력이 대체로 높은 것으로 볼 수 있다.

구체적으로 방송계 이직 여부를 결정하는 데에는 물리적 환경 만족도가 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다($Wald = 17.69, p < .001$). 즉, 근로시간, 워라벨, 보수 등 근로 여건이 이직 결정에 직접적인 영향을 미친다는 것이다. 그 다음으로 이직 결정에 영향을 미치는 요인은 고용안정성 만족도($Wald = .5.84, p < .01$), 발전 가능성 만족도의 순으로 나타났다($Wald = 4.54, p < .05$).

Table 6. Determinants of turnover intention in the broadcasting industry

Variables	Turnover intention in the broadcasting industry				
	B	S. E.	Wald	p	Exp(B)
Physical environment satisfaction***	.75	.18	17.67	.000	2.11
Development potential satisfaction*	.40	.19	4.54	.033	1.50
Job stability satisfaction**	.4	.18	5.84	.016	1.53
Constant	-2.01	.21	92.49	.000	.13
Classification percentage correct(%)		86.3%			
Model χ^2		30.52***			
-2Log of the likelihood		199.91			
Cox & Snell R^2		.11			
Nagelkerke R^2		.18			

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

(2) 범미디어계 이직 결정 요인

2차 시장 연출직의 미디어계 이직에도 세 개 차원의 만족도가 모두 관여하는 것으로 나타났다. 범미디어계 이직 결정에 대한 물리적 환경 만족도, 발전 가능성 만족도, 고용안정성 만족도 요인의 분류정확성은 69.3%로 나타났다.

범미디어계 이직 결정에는 발전 가능성 만족도($Wald = 13.63, p < .01$)가 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 방송계 이직 결정에 물리적 환경 만족도가 가장 큰 영향을 미쳤던 것과 차별되는 결과이다. 이는 근로 조건에 대한 불만족이 클 경우 방송계를 떠나 다른 콘텐츠계로 이직할 수 있지만, 산업의 발전 등 미래 가능성에 대한 회의적 판단은 미디어 콘텐츠 업계를 떠나는데 영향을 미침을 의미한다.

Table 7. Determinants of turnover intention in the media industry

Variables	Turnover intention in the media industry				
	B	S. E.	Wald	p	Exp(B)
Physical environment satisfaction*	.38	.15	6.42	.011	1.50
Development potential satisfaction***	.53	.14	13.63	.000	1.70
Job stability satisfaction**	.44	.15	9.24	.002	1.56
Constant	.79	.14	31.36	.000	2.21
Classification percentage correct(%)	69.3%				
Model χ^2	30.24***				
-2Log of the likelihood	313.49				
Cox & Snell R^2	.11				
Nagelkerke R^2	.15				

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

5. 결론 및 논의

인적 자원은 방송산업의 핵심이라 할 수 있다. 인간의 창의력을 기반으로 최종 생산물이 생성되고, 이에 따라 방송산업의 가치가 재생산되기 때문이다. 최근 미디어 산업의 고용 유연화에 따라 2차 노동 시장의 인력이 크게 증가하고 있으며, 이는 열악한 노동 현실과 고용 불안에 대한 사회적 관심을 야기하고 있다. 본 연구는 2차 노동 시장의 인력들이 처한 이러한 문제점에서 출발, 연출직 종사자들이 처한 노동 환경에 따른 직무 만족, 이직 결정 요인을 탐구하기 위한 목적을 지닌다.

본 연구의 결과는 몇 가지 함의를 제공한다. 무엇보다, 연출직 종사자의 직무만족도에 경력이 중요한 영향을 미친다는 점은 시사하는 바 크다. 흥미로운 점은 경력이 높을수록 물리적 환경 만족도가 높아지는 반면, 고용 안정성 만족도와 발전 가능성 만족도는 낮아진다는 점이다. 또한 연출직 종사자들은 경력이 쌓일수록 현실적인 한계들을 경험하면서 직업적 가치에 대한 상실감을 가지게 되고, 직무의 미래 발전 가능성, 성장잠재력에 대해서는 상대적으로 평가 절하하게 되는 경향을 목격할 수 있다. 제작 현장에서 연차가 쌓일수록 경제적 보상 등 근로조건은 개선되나, 그것이 직업 안정성이나 성장으로 연결되지 못하고 있음을 시사하는 것이다. 연출직 경력이 증가하면서 물질적 만족도가 개선되었다는 것이 정규직이나 여타의 직종보다 경제적 보상이 높음을 의미하지는 않는다. 이는 어디까지나 2차 노동 시장이라는 동일한 환경에 처한 연출직간의 비교에 그치며, 본 연구의 결과에 의하면 15년 이상의 경력직 월평균 보수는 세전 387.61백만

원에 불과한 것으로 집계된다. 보수보다는 노동 시간이 직무 만족도에 더 큰 영향을 미치는 연구 결과는 보수의 상대적 빈약함을 보여주는 것이라 해석된다. 또한 전문성 및 숙련도 면에서 왕성한 활동을 통해 산업을 이끌어가야 할 경력자가 고용 안정성에 대해 다른 집단보다 불안을 느끼고 있음은 이들에 대한 처우나 가치가 제대로 부여되지 못하는 현실을 고스란히 반영한다. 제작 현장에서 중추적 역할을 담당하는 경력층에서 고용 불안감이 높게 나타나는 점은 국내 제작 산업의 지속 성장을 위해서도 개선이 필요한 부분이다. 중견 연출직의 전문성 확충과 고용 안정성 개선에 정책적 관심을 기울여야 할 것으로 판단된다.

둘째, 경력 5년 미만 집단에서 물리적 환경 만족도가 가장 낮게 나타난 반면, 발전 가능성 만족도와 고용안정성 만족도가 가장 높게 나타난 점 역시 주목할 만하다. 제작 업계에 새롭게 진출한 연출직은 취약한 노동 환경에도 불구하고 창작직을 영위한다는 자부심과 보람으로 비전과 열정을 지니고 있음을 의미하기도 한다. 또 한편으로는 표준계약서나 기초 보험 적용 등 사회적인 안정 장치 확대에 대한 정책적 효과와 이에 대한 업계의 공감에 영향을 미쳤을 수 있다. 하지만 연구결과에 나타난 바와 같이, 연차가 높아질수록 자부심과 열정은 열패감과 미래에 대한 불안으로 뒤바뀌며, 이러한 인식의 변화는 방송계 이직 의사 84.6%, 미디어계 이직 의사 33.3%로 대변되고 있다고 판단된다. 이상과 같은 분석 결과는 개인 차원의 문제를 넘어 전체 방송산업의 지속가능성 측면에서도 우려를 낳는다. 무엇보다 이들이 방송산업 내 2차 노동시장의 구성원임을 감안할 때, 외주제작 시스템 주변에 축적된 업계의 모순이 단지 사업자 간 관계에 그치지 않고, 창의력을 제공하는 종사자의 효능감에도 부정적 영향을 미치는 단계에 직면하였음을 시사한다.

셋째, 방송계 이직에 가장 큰 영향을 미치는 요인이 물리적 환경 만족도인 점에 주목할 필요가 있다. 우수한 인력의 유치와 유지를 위해서는 근로 조건의 개선이 기본 전제가 되어야 함을 방증하기 때문이다. 이러한 결과는 연출직 종사자의 방송계 이직 가능성을 낮추기 위해서는 직무 만족도의 전반적인 개선이 필요함을 시사한다. 특히 방송 연출직 종사자에게 이직 의향을 갖게 하는 주요인이 근무량, 보수, 워라밸 등 기본적인 근무조건임을 감안할 때, 구조적인 노동환경의 개선이 시급한 것으로 보인다.

미디어 업계의 이탈 의사 분석 역시 중요한 함의점을 제공한다. 방송계 이직의사와 달리, 범미디어계 이직의사에는 발전 가능성이 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 근로 조건에 대한 불만족이 클 경우 방송계를 떠나 다른 콘텐츠계로 이직할 수 있지만, 산업의 발전 등 미래 가능성에 대한 회의적 판단은 미디어 업계와 완전 결별하게 만들고 있음을 알 수 있는 부분이다. 이는 언론인 대상 연구에서 성장가치 만족도가 타 분야 이직에 영향을 미치지 않았던 것(조재희,

2019)과 차이를 보인다. 이러한 결과는 연출직 종사자에게는 창작에서 오는 보람과 희열이 중요하게 뒷받침되어야 함을 의미하며, 이들에게 미래 비전이 확보될 경우 적어도 미디어 분야에서 머물 개연성이 높음을 시사한다.

미디어 산업은 우수한 인적 기반 없이는 절대 영위될 수 없는 분야이다. 양적, 질적인 차원의 미디어 산업 발전을 위해서는 2차 노동 시장의 연출직 인력들이 합당한 처우를 보장받을 있는 방안이 시급히 마련되어야 할 것이다. 특히 중견 연출직들이 제 역할을 담당할 수 있도록 산업적, 정책적 배려가 집중될 필요가 있을 것으로 판단된다. 또한, 전체 미디어 제작 현장의 연출직 이탈을 최소화하기 위해 개인 및 산업의 발전을 견인할 수 있는 대책에 대한 고민이 필요하다. 연출직 종사자 개인의 발전을 도모할 수 있는 제작이나 기술교육 등 정책적 지원을 모색할 필요가 있을 것으로 보인다. 아울러, 방송계 및 범미디어계에서 고용안전성이 이직 결정요인으로 작용하고 있는 점에 비추어 볼 때, 주변부 연출직 종사자들의 고용 안전 확대를 위해서도 지속적인 노력이 필요할 것으로 보인다. 본 연구를 기반으로 2차 노동 시장의 종사자들이 창작인 그리고 직업인으로서의 의미와 가치를 회복할 수 있도록 지속적인 논의가 이루어질 필요가 있다.

본 연구는 2차 노동시장 연출직들의 직무 만족도와 이직 의사를 연구하기 위하여 한국콘텐츠진흥원에서 실시한 <2019년 방송제작 노동환경 실태조사>의 원시 자료를 활용하였다. 이는 직무 만족도와 이직 의사에 영향을 미치는 다양한 변인들을 충분히 고려하지 못하였다는 본 연구의 한계로 직결된다. 후속 연구를 통해 업무 특성, 위계 구조, 심리적 요인 등 다양한 변인들의 영향력이 탐색되어야 할 것이다. 이론적 적용의 한계 역시 이 논문이 가지고 있는 본질적 제한점이다. 방송제작 종사자의 노동환경과 이중 노동시장 이론의 정교한 개념적 연계와 심층적 분석이 과제로 남는다. 이러한 한계에도 불구하고, 2차 노동시장의 연출직에 대한 연구 공백을 일부나마 메웠다는 점에서 본 연구가 의미를 지니기를 바란다. 보다 체계적인 이론적 분석들의 정교화와 과학적 자료의 축적을 통해, 콘텐츠 분야 종사자에 대한 연구가 이론과 실증의 통합으로 확장되길 기대한다.

References

- Cho, J. (2019). Investigation of determinants of journalists' intention to leave: Mediating effects of job satisfaction and burnout. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 63(4), 83-119.
- Choi, H. (2012). Determining factors of television screenwriters' job satisfaction. *Journal of Communication Science*, 12(2), 572-602.
- Eun, S. (2008). Non-regular worker policy: complacent perception and helpless response. In Socioeconomic Research Society on the Korean Peninsula(ed.), *Frustration in the Roh Moo-Hyun Era: A Critical Diagnosis for Reconstruction of Progress*(pp.139-151). Seoul: Chanbi Publishers.
- Gang, J. & Lee, G. (2012). An Ethnographic Study on the Art·Culture TV Program Producers : A Case Study of EBS <Culture Empathy>, *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 56(4), 339-364.
- Jang, H. & Jang, H., & Kim, C (2010). Impacts of newspaper contents producers' role stress and burnout on their job satisfaction. *Journal of the Korea Contents Association*. 10(10), 209-218.
- Jung, Y. & Oh, M. (2015). A study about the perceived burnout among broadcasting people in Korea : Focused on differences by socio-demographic attributes. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 59(1), 216-241.
- Jung, E. (2007). Firm size or work arrangements?: the determinants of labor market inequality in Korea. *Economy and Society*. 73, 332-355.
- Jung, J. & Kim, Y. (2011). Causes and consequences of burnout of newspaper firms' employees : Comparison between reporters and non-reporting staff members. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 55(2), 252-276.
- Lee, Y. (2004). A review on the use of job satisfaction measurement tools and statistical methods in empirical researches. *Korean Journal of Management*, 12(3), 33-85.
- Kim, D. (2009). Predictors of Job Burnout in Korean Broadcasting Journalists, *Korean Journal of Broadcasting and Telecommunication Studies*, 23(1), 7-49.
- Kim, D. (2010). The formation of irregular employees in Korea broadcasting industry : the rising of broadcasting capital through reconstitution of the class relation, Doctoral dissertation, Hankuk University of Foreign Studies.
- Kim, S. (2005). The Reality of Journalistic Labor and Identity of Local Journalist, *Journal of Communication*

- Science*, 5(2), 104-140.
- Kim, B. & Kim, K. (2011). Study on Changes in the Employment Structure of TV Production Staffs in South Korea : focused on the Labor transfer and temporary employments, *Journal of Communication Science*, 11(2), 28-68.
- Kim, M & Lee, K. (2013). A Qualitative Analysis of Television Drama Writers' Lived Experiences, Identities, and Work Conditions, *Media & Society*, 21(3), 5-63.
- Kim, M & Hong, J. (2016). The Study about TV Drama Writers : Focusing on the Conflict and Compromises during the Process of Producing TV Dramas. *Korean Journal of Broadcasting and Telecommunication Studies*, 30(4), 41-82.
- Kim, S. & Jung, H. (2007). A Study on the Role Orientation of Local Journalists. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, 51(4), 136-154.
- Kim, H. (2005). The Cultural Industry and Gendered Labor: With an emphasis on women writers in the television program broadcast industry, *Journal of Korean Women's Studies*, 21(2), 69-103.
- Korea Creative Content Agency (2020). *A Study on the Status and Support Plan of Employment/Career Management of Broadcast Production Freelancer*.
- Korea Press Foundation (2019). 2019 A survey on the consciousness of press audiences.
- Lee, K. & Hwang, K. (2016). Situating the complex social functions of a well-known investigative program <the unanswered> through a textual and production analysis, *Korean Journal of Communication & Information*, 75, 83-144.
- Lee, S. & Hong, N. (2020). Precarious youth in the media industry : Based on in-depth interviews with youth workers in the media industry. *Korean Journal of Communication & Information*, 101, 113-152.
- Lee, S., Lee, J. & Kim, J. (2013). Job recognition and work experiences of temporary workers in the major over-the-air broadcasting companies: Focusing on the in-depth interviews of floor directors. *Broadcasting & Communication*, 14(2), 157-206.
- Lee, Y. & Kim, J. (2009). Knowledge journalism and television culture: Focusing on the <Knowledge Channel e>. *Studies of Broadcasting Culture*, 21(2), 49-80.
- Lee, E. (2019). Gender difference in the wage gap between the primary and secondary labor market. *Gender and Culture*, 12(1), 81-110.
- Lee, J. (2019). A study on the determinants of job satisfaction among newspaper, broadcasting, and internet media journalists - with a focus on the data of the 13th survey on reporters consciousness by the

- Korea Press Foundation. *Social Science Research Review* 35(1), 1-22.
- Lee, C. (2009). Labor conditions of temporary workers in broadcasting industry: labor market structure and customary rules of employment. *Democracy & Policy Studies*, 15, 273-310.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism (2010). *2009 Culture industry statistics*.
- Ministry of Culture, Sports and Tourism (2020). *2019 Contents industry statistics*.
- Ministry of Science and ICT (2009). *2020 Broadcasting Industry statistics*.
- Ministry of Science and ICT & Korea Communications Commission (2020). *2020 Broadcasting Industry statistics*.
- Oh, H., Jung, Y. & Hong, J. (2019). The gap between independent production policy and reality in Korean broadcasting: Focus on KBS 2TV daily morning live program production. *Journal of communication research*, 56(4), 313-365.
- Oh, M. (2016). The Impacts of broadcasting staff's role stress, job insecurity, self-efficacy on Job engagement, *Journal of the Korea Contents Association*, 16(5), 449-462.
- Park, J. (2011). Flexibility, creativity, precarity - A new way of problematisation on the media work research, *Media & Society*, 19(4), 41-86.
- Park, J., Kim, K. & Jeon, Y. (2020). A Study on the Labor Conditions of Independent PDs and Broadcasting (Outsourcing) Writers and Policy Support Plans, Hyewon Choo Research Service Project Report.
- Park, J. & Ryue, K.(2010). The ideological implication of the production process and practice of an international current affairs program - The representation of the West and the Third World on MBC's <W> , *Media & Society*, 18(2), 2-39.
- Shim, S. (2021). *Entertainment industry*. Seoul: Communications Books.
- Song, Y. (2011). *Working life of independent directors in changes of broadcasting production system*. Doctoral dissertation, Sungkonghoe University.
- Yoo, H., Lee, I., Kim, Y., & Ryu, J. (2013). *A study on the introduction of risk management system related to the production of video contents such as dramas and movies*. Ministry of Culture, Sports and Tourism,

최초 투고일 2021년 4월 09일
 게재 확정일 2021년 9월 15일
 논문 수정일 2021년 9월 28일

부록 I.

- 강진숙·이광우 (2012). 문화예술 프로그램 생산자에 대한 문화기술지 연구-EBS 〈문화공감〉 제작진
을 중심으로. 〈한국언론학보〉, 56권 4호, 339-364.
- 과학기술정보통신부 (2009). 〈2009 방송산업실태조사보고서〉.
- 과학기술정보통신부·방송통신위원회 (2020). 〈2020 방송산업실태조사보고서〉.
- 김동률 (2009). 방송사 기자들의 심리적 탈진에 관한 연구: KBS, MBC, SBS 등 지상파 3 사 취재
기자를 대상으로. 〈한국방송학보〉, 23권 1호, 7-49.
- 김동원 (2010). 〈한국 방송산업의 유연화와 비정규직의 형성〉. 한국외국어대학교 박사학위 논문.
- 김성재 (2005). 언론노동의 현실과 지역 언론인의 정체성. 〈언론과학연구〉, 5권 2호, 105-140.
- 김병선·김진용 (2011). 지상파 방송 프로그램 제작 스태프 고용 구조의 변화에 관한 연구. 〈언론과학
연구〉, 11권 2호, 28-68.
- 김미숙·이기형 (2013). 심층인터뷰와 질적인 분석으로 조명한 텔레비전 드라마 작가들의 정체성과
노동의 단면들-보람과 희열 그리고 불안감이 엮어내는 동학. 〈언론과 사회〉, 21권 3호, 5-63.
- 김미숙·홍지아 (2016). TV 드라마 작가 연구: 드라마 생산 과정에서 겪는 타 생산자들과의 갈등과
타협을 중심으로. 〈한국방송학보〉, 30권 4호, 41-82.
- 김선남·정현욱 (2007). 지역일간지 기자의 역할지향에 관한 연구. 〈한국언론학보〉, 51권 4호,
136-154.
- 김현미 (2005). 문화 산업과 성별화된 노동. 〈한국여성학〉, 21권 2호, 69-103.
- 나미수 (2011). 텔레비전 드라마의 생산자 연구: 생산과정에 나타난 젠더의 문제를 중심으로. 〈사회
과학연구〉, 50권 1호, 159-199.
- 류웅재·박진우 (2012). 서바이벌 포맷 프로그램에 침투한 신자유주의 경쟁 담론: 프로그램의 채택과
제작과정에 대한 생산자 심층인터뷰를 중심으로. 〈방송문화연구〉, 24권 1호, 139-165.
- 문화체육관광부 (2009). 〈2009 문화산업통계〉.
- 문화체육관광부 (2020). 〈2019 콘텐츠산업통계조사〉.
- 박지훈·류경화 (2010). 국제시사 프로그램의 생산과정에 미치는 영향력에 관한 연구: MBC 〈W〉의
서구와 제3세계 재현을 중심으로. 〈언론과 사회〉, 18권 2호, 2-39.
- 박진우 (2011). 유연성, 창의성, 불안정성: 미디어 노동 연구의 새로운 문제 설정. 〈언론과 사회〉, 19
권 4호, 41-86.
- 박재범·김기영·전윤희 (2020). 〈독립PD·방송(외주)작가 노동실태와 정책지원 방안 연구〉. 추혜원의

원실 연구용역과제보고서.

- 송동욱·이기형 (2017). 불안정한 현실과 대면하는 이 시대 청년들의 삶에 관한 질적인 분석: '삼포세대', 그리고 '헬조선'이라는 호명에 대한 청년주체들의 체화된 대응과 관점을 중심으로. <한국언론정보학보>, 84권 4호, 28-98.
- 송용한 (2011). <방송콘텐츠 생산방식 변화에 따른 비정규 연출직의 노동생활: 지상파 방송사 시사교양 프로그램 제작의 외주화와 기술변화를 중심으로>. 성공회대학교 박사학위 논문.
- 심상민 (2021). <엔터테인먼트 산업론>. 서울: 커뮤니케이션북스.
- 오미영 (2016). 방송 종사자의 역할스트레스, 고용불안정성, 자기효능감이 직무열의에 미치는 영향. <한국콘텐츠학회논문지>, 16권 5호, 449-462.
- 오형일·정영주·홍종윤 (2019). 한국 외주제작 정책과 현장의 간극에 대한 심층적 탐색: KBS 2TV <생방송 아침이 좋다> 외주제작 노동현장을 중심으로. <언론정보연구>, 56권 4호, 313-365.
- 유홍식·이익희·김영은·류재미(2013). <드라마·영화 등 영상콘텐츠 제작관련 리스크 관리제도 도입 방안 연구>, 문화체육관광부.
- 은수미 (2008). 비정규직 정책: 단일한 인식과 무력한 대응. 한반도사회경제연구회(편), <노동현 시대의 좌절: 진보의 재구성을 위한 비판적 진단>, 서울: 창비, 139-151.
- 이기형·황경아 (2016). SBS <그것이 알고 싶다>의 역할과 성취 그리고 명과 암을 맥락화하기: 텍스트 분석과 미디어 생산자연구를 통해서 조명하기. <한국언론정보학보>, 75권 83-144.
- 이설희·홍남희 (2020). 유동하는 청년들의 미디어 노동: 2:30 대 미디어 생산자를 중심으로. <한국언론정보학보>, 101권, 113-152.
- 이상갈·이정현·김지현 (2013). 지상파 방송사 비정규직 노동자의 직무인식과 노동경험: 파견직 FD에 대한 심층인터뷰를 중심으로. <방송과 커뮤니케이션>, 14권 2호, 157-206.
- 이영면 (2004). 국내실증연구문헌에서 나타난 측정도구 사용방법 및 절차적 문제에 대한 분석: 직무만족도를 중심으로. <인사·조직연구>, 12권 3호, 33-38.
- 이영주·김진혁 (2009). 지식 저널리즘과 텔레비전 문화: <지식채널 e>를 중심으로. <방송문화연구>, 21권 2호, 49-80.
- 이은정 (2019). 노동시장 이중구조에 따른 임금 격차: 성별 분석을 중심으로. <젠더와 문화>, 12권 1호, 81-110.
- 이정기 (2019). 신문사, 방송사, 인터넷 언론사 언론인들의 직무 만족도 결정요인 연구: 한국언론진흥재단의 '제13회 기자 의식조사' 데이터를 중심으로. <사회과학연구>, 35권 1호, 1-22.
- 이종구 (2009). 방송산업 비정규직 노동자의 실태-노동시장 구조와 고용관행. <민주사회와 정책연구>

- 구), 15권, 273-310.
- 장해순·김창남 (2010). 뉴스콘텐츠 제작자들의 역할스트레스와 심리적 탈진감이 직무만족에 미치는 영향. <한국콘텐츠학회논문지>, 10권 10호, 209-218.
- 정유진·오미영. (2015). 방송 제작 종사자들의 '번아웃'에 관한 연구: 인구사회학적 속성에 따른 차이를 중심으로. <한국언론학보>, 59권 1호, 216-241.
- 정이환 (2007). 기업규모인가 고용형태인가. <경제와사회>, 73호, 332-355.
- 정재민·김영주 (2011). 신문 종사자의 탈진에 대한 연구: 편집국과 비편집국 종사자의 비교를 중심으로. <한국언론학보>, 55권 2호, 252-276.
- 정정훈 (2016). 헬조선의 N 포 세대와 노력의 정의론. <문화과학>, 86호, 132-154.
- 조재희 (2019). 언론인의 이직 의도 결정요인 분석: 직무만족도와 직무피로도의 매개 효과를 중심으로. <한국언론학보>, 63권 4호, 83-119.
- 최현주 (2012). 방송작가의 직업만족도 결정요인 연구. <언론과학연구>, 12권 2호, 572-602.
- 한국언론진흥재단 (2019). <2017 언론수용자 의식 조사>.
- 한국콘텐츠진흥원 (2020). <방송제작 프리랜서 고용·경력 관리 실태 및 지원방안 연구>.

부록Ⅱ. 상관관계 행렬표

1	Duration of Career	Working hours	Income	Gender (Dummy Variable)	Physical environment satisfaction
Duration of Career	1.00				
Working hours	-0.16*	1.00			
Income	0.43	-0.11*	1.00		
Gender (Dummy Variable)	0.33***	-0.14***	0.21***	1.00	
Physical environment satisfaction	0.22***	-0.47***	0.12	0.1	1.00
2	Duration of Career	Working hours	Income	Gender (Dummy Variable)	Development potential satisfaction
Duration of Career	1.00				
Working hours	-0.16*	1.00			
Income	0.43	-0.10*	1.00		
Gender (Dummy Variable)	0.33***	-0.14***	0.21***	1.00	
Development potential satisfaction	-0.22***	-0.02	-0.06	-0.16*	1.00
3	Duration of Career	Working hours	Income	Gender (Dummy Variable)	Job stability satisfaction
Duration of Career	1.00				
Working hours	-0.16*	1.00			
Income	0.43	-0.10*	1.00		
Gender (Dummy Variable)	0.34***	-0.14***	0.21***	1.00	
Job stability satisfaction	-0.19**	-0.03	-0.10*	-0.02	1.00

방송 연출직 종사자의 직무 만족도와 이직 의사에 관한 연구 2차 노동시장 연출직을 중심으로

정윤경

(순천향대학교 미디어커뮤니케이션학과 교수)

채정화

(서강대학교 ICT법경제연구소 책임연구원)

송진

(한국콘텐츠진흥원 책임연구원)

본 연구에서는 2차 노동시장의 연출직이 증가하는 현실에 주목, 이들의 직무 만족도 및 이직 결정 요인을 살펴보고자 하였다. <2019년 방송제작 노동환경 실태조사>의 원시자료를 활용, 270명의 연출직 종사자를 대상으로 분석한 결과, 물리적 환경 만족도에는 노동시간과 경력, 발전 가능성 만족도와 고용안정 만족도에는 경력이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 방송계 이직의사에는 물리적 환경 만족도가 가장 큰 영향을 미치는 반면, 범미디어계 이직의사에는 발전 가능성 만족도가 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 창작에 대한 열정으로 열악한 노동 환경에 뛰어들어 신규 연출직들이 연차가 높아질수록 고용불안과 미래에 대한 회의를 지니게 되며, 이는 궁극적으로 이직으로 연결될 수 있음을 보여준다. 이들이 창작인, 직업인으로서 의미와 가치를 회복할 수 있는 장치를 마련하고, 중견 연출직이 안정적으로 일할 수 있는 지원책 모색이 시급하다.

핵심어 : 방송 연출직 종사자, 2차 노동시장, 직무 만족도, 이직 의사