

조직 구성원의 자아 일치성이 신규 정보기술 도입의 성과에 미치는 영향

배선진* · 서보밀**

The Impact of Organization Member's Self-Congruity on the Performance of the Acquisition of New Information Technology

Seon-Jin Bae* · Bomil Suh**

Abstract

These days, the business environment such as Information Technology (IT) is rapidly changing, and organizations are consistently trying to change themselves for the survival and success under the changing environment. In this situation, change management is very important because it draws the change behaviors of organization members for the success of organizational change. The purpose of this study is to investigate the effect of the organization members' psychological factors on the performance of the acquisition of new IT, which is one of the most important organizational change. Based on previous studies in the area of organizational change, organization members' resistance to change, self-congruity theory, change activities and organizational performance, the research model is developed for validating the effect of organization members' self-congruity on the performance of the acquisition of new IT. Statistical analyses show that self-congruity has a significant effect on the change activities. In particular, private self-congruity has more impact on the change activities than public self-congruity. In addition, self-leadership, rewards and recognitions, and the diffusion of change activities have significant effects on job satisfaction. Self-leadership has a significant effect on organizational commitment.

Keywords : Change Management, Self-Congruity, Change Activities, Job Satisfaction, Organizational Commitment

Received : 2016. 03. 15. Revised : 2016. 06. 01. Final Acceptance : 2016. 06. 07.

* First Author, Senior Manager, Lotte Data Communication Co., Consulting Business Team Solution Div., e-mail : chloe08@lotte.net

** Corresponding Author, Professor, Division of Business Administration, Sookmyung Women's University, 100 Cheongpa-ro 47-gil, Yongsan-gu, Seoul, 04310 Korea, Tel : +82-2-2077-7177, e-mail : bmsuh@sookmyung.ac.kr

1. 서 론

오늘날 정보기술(Information Technology : IT)은 조직 변화(organizational change)를 야기하는 핵심적 요소가 되었으며, 국가, 산업, 조직들은 경쟁우위 확보와 가치 창출을 위해 신규 IT의 도입에 막대한 투자를 아끼지 않고 있다. 하지만 IT의 도입으로 인한 조직 변화가 성공하지 못하는 경우가 상당히 많으며, 구성원의 다양한 심리적 반응에 따른 행동이 조직 변화의 성공에 크게 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다[Bae and Suh, 2015; Kim et al., 2006; Shin et al., 2010]. 그러므로 조직 변화의 상황에서, 구성원의 공감과 주도적 참여를 이끌어내기 위한 변화관리(change management) 활동은 매우 중요하다. 특히, 신규 IT 도입으로 인한 조직 변화는 경쟁상대의 모방이 쉽기 때문에 상시 변화관리 체계를 갖추어 경쟁우위를 유지하는 것이 필요하다[Boer and Gertsen, 2003].

조직 내에서 영향력이 큰 IT의 도입 규모가 커짐에 따라 조직 변화의 규모도 커지게 되고, 이에 따른 구성원들의 저항도 심각해지게 된다[Kim et al., 2006]. 신규 IT의 도입은 단순히 기술적 영역뿐만 아니라 비즈니스 프로세스 재설계, 업무 조정, 업무 행위 등 복합적인 변화를 동반하기 때문에 구성원의 저항과 변화 행동에 대한 관리가 어려워짐에 따라 추가비용 초래, 초기 계획의 지연, 성과의 감소, 생산성 저하 등 막대한 손해가 발생하고 있다[Kim et al., 2006]. 결국, 신규 IT 도입으로 인한 조직 변화의 성과가 실제로 나타나려면, 변화에 대한 저항 등 조직 구성원 개인의 심리적 반응을 이해하여 변화관리의 수준을 판단하는 것이 중요하다. 또한, 신규 IT 도입으로 인한 변화를 수용하려는 구성원의 긍정적인 심리적 반응을 파악하여 조직에 내재화 하는 것도 조직 변화의 지속성을 유지하고

강화하는 데 효과가 있다. 따라서 신규 IT 도입에 있어서 기술적 관점뿐만 아니라 조직 구성원 개인의 심리적 관점을 고려한 변화관리 연구가 필요하다[Strebel, 1996]. 조직 구성원은 자신이 속한 조직 내에서 자아 일관성 및 자아 존중감과 같은 자기실현의 욕구 충족의 관점에서 조직의 변화가 자신의 업무 환경과 얼마나 일치하는지를 각자의 문화와 경험에 따라 주관적으로 해석하고 판단하며, 자신에게 이로운 방향으로 변화에 대한 행동을 결정하는 경향이 있기 때문이다[Bae and Suh, 2015].

IT 분야에서 변화관리에 대한 기존 연구는 IT 도입에 따른 변화관리의 필요성, IT 수용, 구성원의 저항, 최고경영자의 리더십, IT 사용 교육, 변화관리 모형 제시 등의 영역에서 수행되었다[Chang et al., 2007; Chin et al., 2011; Jellison, 2006; Kim and Byun, 2003]. 이러한 연구들은 변화관리의 필요성을 강조하고, 이론적으로 제시된 운영 방식 및 변화관리 활동들이 실무적으로 도움이 된다는 사실을 실증하였다는 의의를 가진다. 또한, 복잡한 변화 프로세스를 정리하고 주요 변화관리 요소를 명시하였다는 면에서도 의미가 있다[Chin et al., 2011; Jellison, 2006]. 하지만 기존의 변화관리 연구들은 팀 또는 조직 수준에 초점이 맞추어져 있고 조직 구성원에게 제공되는 변화관리 활동 프로그램은 대부분 획일적인 하향식 접근 방식(top-down approach)을 제시하고 있어, 변화의 목표를 달성하기 위해 조직 구성원 개개인의 특성 및 근본적인 저항 원인을 이해하고 지원하는 연구가 부족한 실정이다[Kim and Park, 2008].

본 연구에서는 신규 IT 도입 상황에서 조직 구성원의 심리적 반응 중 하나인 자아 일치성(self-congruity)이 IT 도입의 성과에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 특히 신규 IT 도입으로 인한 조직 변화의 관점에서 접근하고자 한다. 이를 위해 조직 변화, 변화관리, 구성원의 저항, 자아

일치성, 변화 활동, 조직성과 등 다양한 분야의 기존 연구를 바탕으로 연구 모형을 개발하고 설문조사 자료의 분석을 통해 이를 실증하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 조직 변화

조직 변화는, 외부 환경 변화에 대한 민첩한 대응과 구성원의 내적 행동 변화를 통해 조직 효과성을 높여 현재 상태보다 나은 상태로 전환하는 과정이다[Kim and Byun, 2003]. 따라서 신규 IT 도입으로 인한 조직 변화는, 업무 프로세스를 개선하고 적합한 기술을 적용함으로써 최적의 업무 환경을 마련하여 조직성과에 기여하는 것이라 할 수 있다[Castle and Sir, 2001; Davenport, 1993]. 하지만 조직 구성원은 조직 변화에 대해 긍정적 측면에서 기회, 성장, 성공을 기대하기도 하지만, 부정적 측면에서 조직의 불확실성, 혼란, 실패를 연상하기도 한다[Jellison, 2006].

성공적 조직 변화를 어렵게 만드는 가장 중요한 원인 중 하나는 구성원의 저항이다[Chin et al., 2011]. 저항 행동은 타인에게 사회적 신호(social signal)를 보내며 조직에 다양한 형태로 부정적 영향을 전파하기도 한다[Hareli and Rafaeli, 2008]. 신규 IT 도입에서 구성원의 저항은 은밀하고 소극적으로 나타나기 때문에 사전에 예측하여 관리하는 것이 매우 어렵다. 새로운 IT에 적응해야 하는 구성원 개인은 테크노스트레스로 인해 두려움, 무관심, 시스템 사용 거부와 같은 저항을 표현하게 된다. 신규 IT의 도입이라는 조직 변화에 대한 전략을 수립하는 초기 단계에는 저항을 파악하기 어렵고 변화에 대한 구체적인 결과가 만들어지는 실행 단계가 되어서야 저항을 인지할 수 있기 때문에, 구성원의 저항은 IT 품질 저하, IT 수용 불가, 프로젝트 중단 등 신규 IT 도입이라는 조직 변화에 있어서 결정적 실패 원인이 되기도

한다[Kim et al., 2006].

조직 구성원은 개인의 문화와 주관적인 경험에 의해 자신이 직면한 조직의 변화가 자신과 소속된 조직에게 얼마나 이로울 것인지를 해석하고 판단하여 행동을 결정하는데, 이러한 자아 표현의 욕구(self-expression needs)가 얼마나 충족되는지에 따라 구성원의 저항은 다르게 나타난다[Bae and Suh, 2015]. 따라서 조직 변화에 대하여 구성원이 가지는 저항의 근본 원인을 제거하고 조직의 변화를 수용하도록 하기 위해서는, 구성원의 심리적 반응을 이해하는 것이 매우 중요하다[Piderit, 2000].

조직은 구성원들이 긍정적으로 변화를 수용할 수 있도록 다양한 프로그램을 갖추어 변화관리를 수행한다[Senge, 1990]. 변화관리는 변화를 이끄는 사람과 그 변화의 효과를 기대하는 사람 간의 대화를 관리하고, 변화가 일어날 수 있는 조직 상황을 관리하며, 변화의 성공에 핵심적인 감정을 관리하는 것이다[Duck, 1993]. Cohen and Kotter [2005]는 조직이 목표하는 변화에 구성원의 업무 행동과 사고방식을 맞추고 변화 수용 능력을 향상시킴으로써 조직성과를 촉진하는 과정이라고 변화관리를 정의하였다.

2.2 자아 일치성

자아개념(self concept)은 구성원 자신만의 특성 또는 가치관으로 자아 일관성(self-consistency)과 자아 존중감(self-esteem)이라는 2가지 동기(motive)에 의해 발현된다[Epstein, 1980]. 자아 일관성 동기는 구성원 자신이 현실적(actual)으로 일관되게 유지하고자 하는 자아 표현 욕구이고, 자아 존중감은 구성원 자신이 이상적(ideal)으로 바라고 열망하는 자아 표현 욕구이다[Rosenberg, 1979]. 자아개념은 다차원적 특성을 가지고 있다. 현실적 자아(actual self)는 자신의 현재를 인식하

는 방식, 이상적 자아(ideal self)는 자신이 되고 싶어 하는 방식, 사회적 자아(social self)는 타인들에게 현재의 자신을 표현하는 방식, 그리고 이상적 사회적 자아(ideal social self)는 타인들이 자신을 지각해 주기를 바라는 방식으로 구분된다 [Sirgy, 1982; Yu and Kim, 2012].

자아 이미지(self image)는 구성원이 주관적인 경험에 따라 쌓여진 자아개념의 총체적 인식으로 자화상과 같다[Rogers, 2003; Rosenberg, 1979]. 인본주의 심리학에 따르면, 인간은 긍정적 방향으로 성장하고자 하는 경향과 자기 결정 및 자아 실현을 하고자 하는 경향을 가지고 자신의 운명을 스스로 결정하고 자유롭게 선택하고자 한다 [Rogers, 2003]. 따라서 자아 이미지 형성 과정은 자아(self) 즉 ‘나’라고 여길 수 있는 자신의 행동과 경험에 관한 속성을 발견하고 개인들의 특성을 체계화 시키는 것이다[Snyder, 1979]. 자아 이미지는 자아개념의 다차원적 특성에 따라 구분할 수 있다. 현실적 자아 이미지(actual self image)는 개인이 보는 현재의 자신의 모습을 나타내며, 이상적 자아 이미지(ideal self image)는 개인이 추구하는 앞으로의 자신의 모습을 나타내고, 사회적 자아 이미지(social self image)는 자신에게 중요한 타인이 현재 자신의 모습을 어떻게 보는가를 나타내며, 이상적 사회적 자아 이미지(ideal social self image)는 자신에게 중요한 타인이 앞으로 자신의 모습을 어떻게 보기 바라는가를 나타낸다[Kim and Hyun, 2013; Sirgy, 1982]. 현실적 자아 이미지와 이상적 자아 이미지는 개인이 가지는 자신에 대한 생각이나 느낌, 감정으로 사적 자아(private self)라고 하며, 사회적 자아 이미지와 이상적 사회적 자아 이미지는 자신에게 중요한 타인이 가지는 자신에 대한 생각이나 느낌, 감정으로 공적 자아(public self)라고 한다[Sirgy et al., 2000]. 자아개념의 다차원적 특성에 따라 자아 이미지를 정리하면 <Table

1>과 같다[Epstein, 1980; He and Mukherjee, 2007; Lee et al., 2011; Sirgy et al., 2000].

<Table 1> Self Image

Motive \ Self	Actual	Ideal
	Self-Consistency	Self-Esteem
Private Self	Actual Self Image	Ideal Self Image
Public Self	Social Self Image	Ideal Social Self Image

자아 일치성은 구성원의 자아 이미지와 자신이 직면한 상황(예 : 조직 변화 모습)과 일치하는 정도이다[Sirgy, 1982]. 특정 상황과의 자아 일치성이 높은 구성원은 그 상황에 대해 적극적인 참여, 높은 수준의 상황 몰입과 같은 긍정적인 행동을 보이는 반면, 자아 일치성이 낮은 상황에서 구성원은 부정적인 행동을 하게 된다[Einwiller et al., 2006].

현실적 자아 이미지 일치성(actual self image congruity)은 현실적 자아 이미지와 자신이 직면한 상황과의 일치 정도이며 사적 자아 일관성 동기에 의해 발생하는데, 현재 구성원 자신의 자아 이미지를 유지할 수 있는 비교 대상을 선호하는 것을 의미한다. 예를 들어 구성원이 지각하는 조직 변화가 조직에서 현재 유지하고 싶은 자신의 경험, 일하는 방식 등과 일치하면 그 변화에 높은 몰입도를 가지고 적극적인 행동을 하게 된다.

이상적 자아 이미지 일치성(ideal self image congruity)은 이상적 자아 이미지와 자신이 직면한 상황과의 일치 정도이며 사적 자아 존중감 동기에 의해 발생되는데, 구성원 자신이 이상적이라고 생각하는 자아 이미지를 표현할 수 있는 비교 대상을 선호하는 것을 의미한다. 예를 들어 구성원이 자신을 위해 바꾸고 싶었던 자신의 업무 방식 또는 경험과 조직 변화가 일치하면 그 변화에 높은 선호도를 보이게 된다.

사회적 자아 이미지 일치성(social self image congruity)은 사회적 자아 이미지와 자신이 직면한 상황과의 일치 정도이며 공적 자아 일관성 동기에 의해 발생하는데, 타인이 자신에 대해 인식하고 있다고 믿는 이미지를 표현할 수 있는 비교 대상을 구성원이 선호하는 것을 의미한다. 이는 구성원이 타인과의 충돌을 피하려고 하기 때문에 나타나는 현상이다. 예를 들어 직면한 조직 변화와 동료가 현재 지각하는 자신의 경험 및 업무 방식이 일치한다고 구성원이 생각하면 그 변화에 대해 높은 관심을 가지고 변화 활동에 참여하게 된다.

이상적 사회적 자아 이미지 일치성(ideal social self image congruity)은 이상적 사회적 자아 이미지와 자신이 직면한 상황과의 일치 정도이며 공적 자아 존중감 동기에 의해 발생하는데, 자신에 대해 타인이 인식하기를 바라는 이미지를 표현할 수 있는 비교 대상을 구성원이 선호하는 것을 의미한다. 이는 타인이 자신을 인정해주고 존중해 주기를 구성원이 바라기 때문에 나타나는 현상이다. 예를 들어 구성원이 개선하고 싶어 하는 업무 방식 또는 경험과 일치한다고 상사나 동료가 생각하는 변화를 그 구성원은 긍정적으로 받아들이고 적극적인 행동을 하게 된다. 현실적 자아 이미지 일치성과 이상적 자아 이미지 일치성은 사적 자아 일치성(private self congruity)이라고 하며, 사회적 자아 이미지 일치성과 이상적 사회적 자아 이미지 일치성은 공적 자아 일치성(public self congruity)이라 할 수 있다 [Sirgy et al., 2000].

2.3 변화 활동

성공적으로 신규 IT를 도입하기 위해서는, 그 도입으로 인한 조직 변화의 과정에서 발생하는 구성원의 저항을 최소화하기 위하여 변화관리 활동이 반드시 필요하다.

구성원들로서는 조직 변화가 자신들의 업무와

생활에 어떤 영향을 미치는지 확신할 수 없기 때문에 위협과 거부감 등 저항이 커지게 된다[Guha et al., 1997]. 따라서 구성원의 저항을 조절하면서 새로운 변화를 잘 수용하게 하는 것이 매우 중요하다[Chang et al., 2007]. 이에 따라, 신규 IT 도입으로 인한 조직 변화의 상황에서 기업들은 비즈니스 프로세스, 도입하는 IT, 조직 구조, 구성원의 행동에 다양한 변화관리 활동을 수행함으로써, 변화에 대한 책임과 지원을 제공하고 저항을 줄이며 조직 변화의 정합성(congruence)을 높이려는 노력을 해오고 있다[Davenport, 1993; Melone, 1990].

변화 활동에 대해서 Kim and Byun[2003]은 조직의 목표 달성을 가능하게 하고 변화에 대한 저항을 극복할 수 있도록 하는 활동으로 정의하고, 커뮤니케이션을 통한 변화에 대한 이해, 관련자 참여, 교육과 훈련, 절차의 공정성, 비전 제시, 공리적 전략, 강제적 전략을 주요 변화 활동으로 제시하였다. Lee and Kim[2004]은 IT 도입과 관련한 변화관리 영역을 비전/전략, 리더십, 커뮤니케이션, 교육/훈련, 조직/문화 등 다섯 가지로 분류하고 각각의 활동 방안을 정의하였다. 여기서 비전/전략은 변화 전략 및 실행 상의 주요 포인트를 분석하고 기업 비전과 개인 비전을 연계 및 공유하는 활동이고, 리더십은 변화 프로세스의 운영, 관리를 담당할 변화 리더(경영진, 중간 관리자)들에 대한 활동을 의미하며, 커뮤니케이션은 프로세스, 시스템, 조직 등의 변화에 대한 조직 구성원들의 의견을 교류하기 위한 활동이다. 또한, 교육/훈련은 조직 구성원들의 능력 향상을 통하여 변화에 적응시키고 성과를 촉진하기 위한 활동이며, 조직/문화는 조직 구조를 새로이 수립하고, 변화 흐름에 맞는 기업 문화를 조성하기 위한 활동을 의미한다.

또한, 변화 활동의 성과 측면에서 Rossett[2009]은 업무 환경 지원 향상, 보상 체계, 셀프 리더십, 변화 내용 공유 및 확산 등의 활동이 성과 향상

을 촉진하는 동인이라고 하였다. Rummler and Brache[2012]는 성과 향상을 위해 인적 성과 체계(human performance system)를 제시하며, 구성원들의 역량, 업무 환경 지원, 보상, 기술/지식을 변화 활동의 성과에 대한 주요 변수로 제시하였다. 본 연구에서는 구성원 개인 차원의 변화 활동을 성과 측면에서 분류하여, 셀프 리더십(조직 변화에 대한 인식과 주도적 참여 활동), 업무 지원(변화 목표의 달성을 위한 효율적인 협업 활동), 보상 및 공로 인정(변화 활동에 투입한 수고와 노력에 대한 인정 활동), 변화 확산(변화 과정에서 습득한 정보/기술/지식에 대한 공유/전파 활동)으로 구분하고자 한다.

셀프 리더십(self-leadership)은 구성원이 과업을 수행하는 데 필요한 자기 방향 설정과 자기 동기 부여를 통해 스스로 자신의 역량을 관리하고 이끌어가는 것이다[Manz and Sims, 1986]. 전통적인 관리적 관점에서의 구성원은 외부로부터의 지시에 따라 움직이는 수동적인 존재였다면, 셀프 리더십을 가진 구성원은 주도적, 능동적으로 문제를 해결하는 존재이다[Lee and Yang, 2012]. 셀프 리더십은 변화의 필요성 인식, 주도적 태도, 적극적 사고방식, 자발적 참여와 관련이 깊어, 복잡하고 어려운 조직 변화 과정에서 구성원이 자발적으로 변화를 수용하고 수행하는 데 필수적이다[Kotter, 2012; Prussia et al., 1998]. IT 도입으로 인한 조직 변화는 단순히 시스템 기능의 변화가 아니라 그 기능을 수용하여 사용하는 구성원의 능력 변화를 요구하는 것이다. 그러므로 구성원은 셀프 리더십을 통해 조직 변화를 적극적으로 수용하고 업무를 실행하는 데 필요한 자신감과 처리 능력을 확보하여, 변화와 관련된 단순한 직무 수행을 넘어 그 이상의 활동을 함으로써 역량을 발휘하는 것이 필요하다[Rossett, 2009]. 구성원의 셀프 리더십이 강화되면 조직은 관리비용을 줄이고 조직 성장과 관련된 업무에

집중함으로써 경쟁력 확보의 기반을 마련할 수 있다[Lee and Kwon, 2007]. 그러므로 조직 변화에서 셀프 리더십은 변화의 수용성과 주도성 측면에서 구성원 스스로 내적 동기 부여에 초점을 두고 역량을 강화시키는 데 매우 중요한 변화 활동이라고 볼 수 있다[Manz and Sims, 1986].

업무 지원(work support)은 조직 변화의 성과를 향상시키기 위한 실행 과정이며 명확한 의사소통 체계, 표준화된 업무 프로세스, 업무 생산성을 높이는 IT 지원 등이 해당된다[Rossett, 2009]. 발전된 IT가 도입되면 시스템 품질과 정보 품질이 향상되어 효율적으로 업무를 수행할 수 있도록 지원하므로, 신규 IT의 도입은 조직 성과와 관련이 깊다[DeLone and McLean, 2003]. 또한 신규 IT의 도입은 조직 업무 간의 작업 흐름에서 요구되는 조직 구성원 간의 협력 정도 즉, 상호의존성을 높이는 경우가 많다[Umanath and Kim, 1992]. 상호의존성은 구성원 개인이나 부서가 과업을 수행하기 위하여 다른 구성원이나 부서와 얼마나 의존적인 관계를 유지하는가를 나타내주는 개념으로, 상호의존성이 높아지면 필요한 자원이나 정보를 다른 구성원이나 부서와 지속적으로 교환해야 한다. 하지만 협력해야 하는 구성원 또는 부서 간에 추구하는 변화 목표가 서로 일치하지 않으면 의사소통 장애 등의 갈등을 발생시켜 부정적 결과를 초래하게 된다[Johnson and Johnson, 2012]. 따라서 구성원 또는 부서 간 갈등을 줄이고 긴밀한 협조 관계를 유지하기 위해서는 업무 난이도, 과업 상호의존성 등 다양한 직무 특성을 고려한 업무 지원 활동을 전개하는 것이 필요하다[Bonner and Sprinkle, 2002; Menon et al., 1997].

보상 및 공로 인정(rewards and recognitions)은 성과를 촉진하는 활동으로, 조직 변화에 참여하는 구성원들에게 수고와 노력에 대하여 칭찬, 금전적 보상 등 적극적인 동기 부여를 하는 것이다[Scholl, 1981]. 사회적 교환 이론에 의하면, 구

성원이 조직으로부터 인정받고 있다는 믿음은 구성원을 조직에 몰입하게 한다. 이러한 보상과 공로 인정 활동을 통해 구성원들은 내적인 만족을 경험하고 성공적으로 조직 변화 업무를 수행하는 데에 자부심을 느끼게 되는 것이다[Dickter et al., 1996]. 조직 변화에 있어서 구성원이 얼마나 관심을 가지고 참여하는지가 중요하며, 구성원은 조직 변화를 위하여 자신이 투입한 노력에 대한 보상과 인정 절차의 공정성을 중요하게 생각한다[Cohen and Kotter, 2005]. 따라서 조직 변화의 성과를 촉진시킨다는 측면에서 공정성을 갖춘 보상과 공로 인정 체계는 변화 활동에서 중요한 제도라고 할 수 있다[Taylor, 1997].

변화 확산(change diffusion)은 구성원이 자발적으로 조직 내/외부 대상에게 변화의 가치를 알리는 활동으로, 조직 변화 과정에서 습득한 정보/기술/지식에 대해 구성원 본인의 경험을 혼합하여 상사 및 동료들에게 전파하는 것이라 할 수 있다[Borgatti and Cross, 2003; Herscovitch and Meyer, 2002; Rossett, 2009]. 여기에는 구성원 자신의 직접적인 경험을 확산하는 것뿐만 아니라 상사 및 동료의 변화 행동을 관찰하고 모방함으로써 전달하는 것도 포함된다[Nonaka and Takeuchi, 1995]. 이러한 변화 확산의 과정을 통하여 조직 역량이 강화되고 변화가 정착되는 것이 바람직하다.

2.4 조직성과

조직성과(organizational performance)는 조직이 조직력을 발휘하여 조직 내/외부 환경 변화에 민첩하게 대응하며 적합한 결과물을 산출하는 능력이다[Mott, 1972]. Brewer and Selden[2000]은 조직의 능률성, 효과성 및 공정성의 관점에서 조직의 목표 달성도로 조직성과를 정의하였다. 또한, 조직 구성원의 행동이 직무와 관련되어 다양하게 나타나는 결과로 구성원의 욕구를 충족시킬 수 있는 조직 능력, 변화하는 환경에 대한 적

응 및 생존 능력 등으로 정의할 수 있다.

조직성과를 측정하기 위하여 다양한 지표가 제시되어 왔다. 최근에는 재무적 지표의 한계점을 극복하기 위해 비재무적 지표의 중요성이 강조되고 있다[Ittner and Larcker, 2003]. 특히, 조직 구성원이 느끼는 직무 만족과 조직 몰입은 조직 구성원의 심리적 관점과 행동에 초점을 맞춘 비재무적 조직성과 지표로서, 경영학이나 사회학 분야에서 많이 활용되고 있다[Baruch et al., 2004; Way and Johnson, 2005; Whitener, 2001]. 본 연구에서는 직무 만족과 조직 몰입을 신규 IT 도입에 대한 구성원 개인 차원의 조직성과 지표로 활용하고자 한다.

직무 만족(job satisfaction)은 구성원의 업무 수행에 필요한 사회/심리적 욕구가 충족되는 정도로, 구성원이 직무를 수행하면서 경험한 유쾌한 감정 상태, 욕구, 가치 신념, 태도와 밀접한 관련이 있다[Akehurst et al., 2009; Bacharach et al., 1991; Cha et al., 2013; Kristensen and Westergaard-Nielsen, 2007; Locke, 1976; McCann et al., 2009]. 직무 만족은 직무에 대한 현재의 정서적 반응을 나타내기 때문에 현재와 과거 지향적인 개념으로 볼 수 있다[Cha et al., 2013]. IT는 조직 변화에서 구성원의 업무 수행에 더 많은 자율성을 제공하므로 직무 만족을 향상시킬 수 있다[Forester, 1987]. 특히 신규 IT 도입 과정에서 변화 활동에 많이 참여하는 것은 구성원의 직무 만족에 긍정적인 결과를 가져온다[Simmers and Anandarajan, 2001].

조직 몰입(organizational commitment)은 구성원이 조직의 가치, 규범 등에 대해 느끼는 동일시 정도와 이를 실현하려는 자발적 의지로, 구성원과 조직 간에 추구하는 목표가 일치하는 것이 핵심이다[Meyer et al., 1990, Meyer and Herscovitch, 2001]. 조직 몰입은 조직의 목표, 가치와 조직 자체에 대한 구성원이 느끼는 현재의 만족감뿐만 아니라 조직에 대한 기대 등 향후 생겨날 수 있

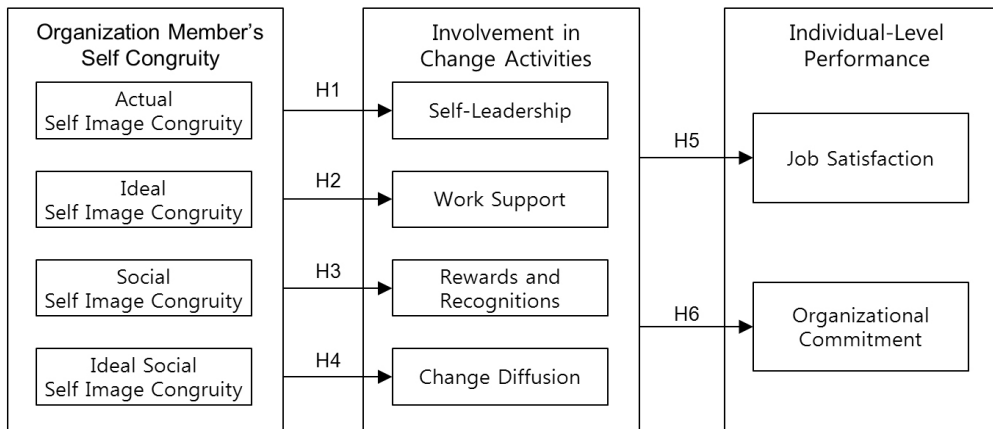
는 미래 지향적인 개념을 포함한다고 할 수 있다 [Cha et al., 2013]. 조직 몰입은 도덕적 의무감으로 인한 규범적 몰입, 조직과의 관계에서 손익에 의거한 유지적 몰입, 조직에 대하여 감정적으로 애착을 가지고 조직과의 일체감을 느끼며 조직과의 가치관이 일치하기 때문에 조직에 남기를 원하는 정서적 몰입으로 구분한다. 조직 변화의 수용 측면에서 보면, 변화에 대한 구성원의 심리적 반응은 규범적 몰입 또는 유지적 몰입보다 정서적 몰입과 관련성이 깊다[Meyer et al., 1990]. 조직 몰입도가 높은 구성원들은 이직, 결근 등 부정적인 행동을 자제하며 조직에 이익이 되는 행동을 통해 조직 효과성을 높이는 데 기여한다 [Mowday et al., 1982].

3. 연구 모형

조직 구성원이 조직에서 직면한 변화 상황에 대해 각자의 문화와 경험에 따라 주관적으로 해석하고 판단하여 행동을 결정한다는 점에서, 구성원의 심리적 반응은 조직의 변화에 매우 중요한 요소라 할 것이다[Bae and Suh, 2015]. 본 연구에서는 이러한 구성원의 자아 표현 욕구 중 자아 일치성이 신규 IT 도입으로 인한 조직 변화의

성과에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고자 한다. 이를 위하여 조직 변화에 대한 구성원의 4가지 차원의 자아 일치성, 변화 활동 참여 정도, 조직 성과를 바탕으로 두고 <Figure 1>과 같은 연구 모형을 개발하였다. 본 연구에서의 자아 일치성은 조직 구성원의 자아 이미지와 IT 도입에 따른 조직의 변화 이미지 간의 일치 정도를 나타낸다.

조직 변화 과정에서 구성원의 저항을 극복하고 변화 목표를 달성하기 위해서 구성원의 변화 활동 참여는 중요하다[Kim and Byun, 2003; Rossett, 2009; Rummier and Brache, 2012]. 기술적/조직적/사회적 측면에서 복합적인 변화를 동반하는 신규 IT 도입의 상황에서, 이렇듯 중요한 변화 활동 참여를 결정하는 데에 조직 변화에 대한 구성원의 자아 일치성은 큰 영향을 미칠 것이다[Castle and Sir, 2001; Kim et al., 2006]. 왜냐하면 조직 구성원 개개인은 자신이 직면한 조직 변화에 대해서 각자의 문화와 주관적인 경험에 따라 해석하고 판단하는데, 자신의 자아 이미지와 자신이 직면한 조직 변화의 이미지가 일치할수록 적극적인 참여, 높은 수준의 상황 몰입 등 긍정적인 행동을 하기 때문이다[Einwiller et al., 2006; Sirgy, 1982; Yu and Kim, 2012]. 이와 같은 구성원의 자아 일치성은 다차원적 자아개념에 따



<Figure 1> Research Model

라 다르게 나타날 수 있다[Epstein, 1980; He and Mukherjee, 2007; Lee et al., 2011; Sirgy et al., 2000]. 구성원은, 자아 일관성 동기에 따라 자아 개념을 보존하거나 자아 존중감 동기에 따라 자아 개념을 향상시키려고 노력한다[Yu and Kim, 2012]. 따라서 구성원은 사적 자아 일관성 동기에 의하여 자아 개념을 유지하려는 욕구 충족에서 현실적 자아 이미지와 일치하는 변화에 적극적으로 활동을 하게 될 것이다. 그리고 구성원들은 사적 자아 존중감 동기에 의하여 자아 향상을 촉진하고 열망을 표현하려는 욕구 충족에서 이상적 자아 이미지와 일치하는 변화에 적극적으로 활동을 하게 될 것이다. 또한 구성원들은 소속된 집단에서 공적 자아 일관성 동기에 의하여 타인이 자신에 대해 인식하고 있는 자아 개념을 유지하려는 욕구 충족에서 사회적 자아 이미지와 일치하는 변화에 적극적으로 활동을 하게 될 것이다. 마지막으로 구성원들은 소속된 집단에서 공적 자아 존중감 동기에 의하여 타인이 자신에 대해 기대하는 자아 개념 욕구를 충족시키기 위해서 이상적 사회적 자아 이미지와 일치하는 변화에 적극적으로 활동을 하게 될 것이다. 이러한 맥락에서 자아 일치성은 조직 변화에 대한 구성원의 변화 활동을 예측하는 데 유용할 것이다.

변화 활동에서 셀프 리더십은 중요한 요소이다. 많은 연구에서 조직 계층별 리더십 강화를 주요 변화 활동으로 제시하였고, 변화의 대상이자 변화 활동의 주체인 구성원의 셀프 리더십을 조직 변화의 성공 요소로 강조하고 있다[Manz and Sims, 1986; Lee and Yang, 2012; Rossett, 2009]. 직면한 조직 변화가 가치 있다고 느끼면 구성원은 흥미, 호기심, 도전 의지, 몰입 등의 심리적 반응을 보이며 주도적으로 스스로 필요한 것과 원하는 것을 얻기 위해 참여, 자율성, 창의성 촉진 등 적극적으로 셀프 리더십을 발휘한다 [Einwiller et al., 2006; Kanter, 1983; Kotter, 2012;

Kravetz, 1988; Sirgy, 1982; Yu and Kim, 2012]. 즉, 구성원은 자아 일관성 심리적 동기에 의해 조직 변화가 현재 자신이 수행하는 업무를 유지하고 확실성을 준다고 판단하면 셀프 리더십 활동에 적극적일 것이다[Sirgy, 1982]. 또한 자아 존중감 동기에 의해 조직의 변화가 구성원 자신의 욕구나 기대에 적합하고 업무 수행 시 자신이 중요하게 생각하는 가치나 영역이 향상된다고 판단하면 셀프 리더십 활동에 적극적일 것이다[Rosenberg, 1979]. Ibrahim and Najjar[2007]는 조직의 변화가 구성원의 사적/공적 측면의 심리적 반응에 따라 셀프 리더십 활동에 다르게 영향을 미친다고 하였다. 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같이 연구 가설을 설정하였다.

H1 : 조직 변화에 대한 구성원의 자아 일치성은 셀프 리더십에 정(+의 영향을 미친다.

H1-1 : 현실적 자아 이미지 일치성은 셀프 리더십에 정(+의 영향을 미친다.

H1-2 : 이상적 자아 이미지 일치성은 셀프 리더십에 정(+의 영향을 미친다.

H1-3 : 사회적 자아 이미지 일치성은 셀프 리더십에 정(+의 영향을 미친다.

H1-4 : 이상적 사회적 자아 이미지 일치성은 셀프 리더십에 정(+의 영향을 미친다.

변화 활동의 또 다른 요소는 업무 지원이다. 신규 IT의 도입으로 인한 조직 변화에서는 다양한 업무 지원 활동이 동반되며 조직 구성원 간 협력 정도 즉, 상호의존성이 높은 경우가 많다 [Rossett, 2009; Umanath and Kim, 1992]. 구성원은 조직 변화가 자신의 업무 방식과 일치하지 않는다고 느끼면 구성원 간의 역할 불만, 갈등 등 심리적 반응을 표현하며, 이는 상호 협력 관계에 부정적 영향을 미치게 된다[Epstein, 1980; He and Mukherjee, 2007; Johnson and Johnson, 2012; Menon et al., 1997; Lee et al., 2011; Sirgy

et al., 2000]. 반면, 구성원이 자신의 현재까지 업무 경험을 활용하여 조직 변화를 수행할 수 있다고 판단하면 자아 일관성 동기에 의해 업무 지원 활동에 적극적일 것이다. 또한, 조직의 변화가 구성원이 개선하고 싶어 했던 부분과 관련성이 높고 조직의 변화로 인해 타인에게 자신이 인정받을 수 있다고 판단하면 자아 존중감 동기에 의해 업무 지원 활동에 적극적일 것이다. 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같이 연구 가설을 설정하였다.

H2 : 조직 변화에 대한 구성원의 자아 일치성은 업무 지원에 정(+)¹의 영향을 미친다.

H2-1 : 현실적 자아 이미지 일치성은 업무 지원에 정(+)¹의 영향을 미친다.

H2-2 : 이상적 자아 이미지 일치성은 업무 지원에 정(+)¹의 영향을 미친다.

H2-3 : 사회적 자아 이미지 일치성은 업무 지원에 정(+)¹의 영향을 미친다.

H2-4 : 이상적 사회적 자아 이미지 일치성은 업무 지원에 정(+)¹의 영향을 미친다.

신규 IT 도입 규모가 커짐에 따라 조직 변화의 규모도 커지는 만큼 변화 과정은 복잡하게 되며 구성원의 저항 정도는 심각해지게 된다[Kim et al., 2006]. 이러한 상황에서, 보상 및 공로 인정은 변화에 대한 성과를 촉진하는 활동으로 조직 변화에 참여하는 구성원의 수고와 노력에 적극적인 동기 부여를 하는 것이다[Floyd et al., 2000; Rossett, 2009; Scholl, 1981]. 하지만 보상 및 공로 인정이 의미가 있으려면 조직 변화에 있어서 구성원이 얼마나 관심을 가지고 참여하는지가 중요하다[Cohen, 2005]. Floyd et al.[2000]은 보상 및 공로 인정 활동의 기대효과는 구성원의 자아실현 및 자아 존중 등 고차원적인 심리 욕구 만족과 관련이 있다고 하였다. 따라서 조직 변화가 자신의 업무 수행을 유지해주거나 또는 추구하는 자아실현의 방향과 일치한다고 느끼

면, 구성원의 내적 동기가 활성화 되어 자발적으로 보상 및 공로 인정 활동을 할 것이라 볼 수 있다[Ibrahim and Najjar, 2007; Rosenberg, 1979; Sirgy, 1982]. 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같이 연구 가설을 설정하였다.

H3 : 조직 변화에 대한 구성원의 자아 일치성은 보상 및 공로 인정에 정(+)¹의 영향을 미친다.

H3-1 : 현실적 자아 이미지 일치성은 보상 및 공로 인정에 정(+)¹의 영향을 미친다.

H3-2 : 이상적 자아 이미지 일치성은 보상 및 공로 인정에 정(+)¹의 영향을 미친다.

H3-3 : 사회적 자아 이미지 일치성은 보상 및 공로 인정에 정(+)¹의 영향을 미친다.

H3-4 : 이상적 사회적 자아 이미지 일치성은 보상 및 공로 인정 활동에 정(+)¹의 영향을 미친다.

변화 확산은 조직의 변화 목표를 조직 내에 전파하고 변화 활동을 극대화함으로써 조직성과를 향상시키는 활동으로 정의할 수 있으며, 구체적으로는 구성원이 조직 변화 과정에서 경험한 정보/기술/지식 등 변화의 가치를 조직 내/외부 대상에게 알리는 활동으로 조직 변화를 빠르게 정착시키는 데 매우 중요하다[Herscovitch and Meyer, 2002; Rossett, 2009]. 변화 확산 활동은 구성원 개인의 심리적 동기로부터 많은 영향을 받는다[Wang and Noe, 2010]. 구성원은 조직의 변화가 자신과 소속된 조직에 반드시 필요하고 중요하다고 인식할 때 그 변화를 선호하고 자발적으로 조직 내/외부 대상에게 변화 내용을 확산시킬 것이다[Einwiller et al., 2006]. 또한 구성원이 경험한 변화가 사적/공적 차원에서 현재 자신의 업무 수행 방식을 유지하거나, 개선하고 싶은 자신의 업무 수행 방식을 반영한다고 판단하게 되면 변화 과정을 통해 습득한 정보/기술/지식의 내용을 적극적으로 전파할 것이다[Rosenberg,

1979; Sirgy, 1982]. 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같이 연구 가설을 설정하였다.

H4 : 조직 변화에 대한 구성원의 자아 일치성은 변화 확산에 정(+의 영향을 미친다.

H4-1 : 현실적 자아 이미지 일치성은 변화 확산에 정(+의 영향을 미친다.

H4-2 : 이상적 자아 이미지 일치성은 변화 확산에 정(+의 영향을 미친다.

H4-3 : 사회적 자아 이미지 일치성은 변화 확산에 정(+의 영향을 미친다.

H4-4 : 이상적 사회적 자아 이미지 일치성은 변화 확산에 정(+의 영향을 미친다.

신규 IT 도입에서 구성원은 조직의 변화를 수용하는 결정자로서, 그 변화의 성과에 중요한 역할을 한다[Chang et al., 2007]. Choi et al.[2010]은 구성원이 참여하는 다양한 변화 활동들은 조직 변화의 산물이며, 변화 과정에서 구성원의 변화 활동에의 참여 정도는 신규 IT 및 해당 조직의 변화에 대한 적응과 조직 내 개인의 성과에 영향을 미친다고 하였다. 따라서 신규 IT 도입에 따른 조직 변화의 성과는 구성원들이 조직력을 발휘하여 변화 활동에 참여하는 정도에 영향을 받는다고 할 수 있으며, 구성원이 적극적이고 긍정적으로 변화 활동에 참여하는 것은 조직 변화의 목표를 달성하는 데 중요한 성과 요인이 될 것이다[Herscovitch and Meyer, 2002; Rogers, 2003].

직무 만족은 구성원이 경험한 구체적인 직무와 관련된 사회/심리적 욕구가 충족된 정도이다[Akehurst et al., 2009; Bacharach et al., 1991; Cha et al., 2013; Kristensen and Westergaard-Nielsen, 2007; Locke, 1976; McCann et al., 2009]. Simmers and Anandarajan[2001]은 신규 IT 도입 과정에서 변화 활동에 많이 참여한 구성원의 직무 만족이 높다고 하였다.

Neck and Houghton[2006]은 구성원의 셀프

리더십이 직무 만족에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 따라서 조직에서 혁신적이고 진취적인 활동을 추구하는 구성원들을 확보하는 것은 고성능을 창출하는 원동력이 되므로, 셀프 리더십을 갖춘 구성원들로 하여금 변화에 대한 흥미, 호기심, 도전심을 이끌어내 참여, 자율성, 창의성을 촉진하는 것은 조직의 변화 성과에 매우 중요할 것이다[Kanter, 1983; Kravetz, 1988]. IT 도입으로 인한 조직 변화에서도 구성원이 변화의 수용성과 주도성 측면에서 셀프 리더십을 통해 목표와 과업 실행 방향을 설정하는 등 스스로 내적 동기 부여에 초점을 두고 역량을 발휘하여 유효한 감정 상태를 경험하는 것은 직무 만족과 관련이 깊다[Manz and Sims, 1986; Lee and Kwon, 2007; Rossett, 2009].

직무 만족의 중요한 결정 요인 중 하나는 조직 내 구성원 간, 상사-부하 간의 잘 갖추어진 협업 체계이다[Paek and Lee, 2010]. IT를 도입하면 업무 간 작업 흐름에 있어 상호의존성이 높아지기 때문에, 구성원 간 효율적인 협업 체계를 통해 업무를 지원함으로써 시스템 품질과 정보 품질을 높여 구성원에게 효율적인 직무 환경을 제공하는 것이 중요해지는 것이다[DeLone and McLean, 2003; Umanath and Kim, 1992].

조직의 구조 및 특성과 관련해서 직무 만족에 영향을 미치는 다른 요인은 보상 및 공로 인정의 원칙이다[Bateman and Strasser, 1984]. Cohen and Kotter[2005]는 구성원이 조직 변화 과정에서 보상과 공로 인정 제도에 긍정적 경험이 있을수록 자신의 직무에 만족한다고 하였다.

구성원이 보유한 기술, 정보, 지식 역량, 직무 내용, 직무 수행의 자율성과 다양성, 기술과 능력의 발전 등도 직무 만족을 결정하는 주요한 요인이다[Paek and Lee, 2010]. 따라서 조직 변화의 성과가 실제로 나타나려면, 조직 변화 과정에서 습득한 정보/기술/지식에 대해 구성원이 본인의 경험을

혼합하여 상사 및 동료들에게 전파하여야 한다. 이러한 변화 확산 활동이 변화관리 비용을 최소화시키고 또한 구성원의 직무 만족에 긍정적인 영향을 미치게 된다[Borgatti and Cross, 2003; Herscovitch and Meyer, 2002; Rossett, 2009]. 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같이 연구 가설을 설정하였다.

H5 : 조직 변화에 대한 구성원의 변화 활동 참여 정도는 직무 만족에 정(+의 영향을 미친다.

H5-1 : 셀프 리더십은 직무 만족에 정(+의 영향을 미친다.

H5-2 : 업무 지원은 직무 만족에 정(+의 영향을 미친다.

H5-3 : 보상 및 공로 인정은 직무 만족에 정(+의 영향을 미친다.

H5-4 : 변화 확산은 직무 만족에 정(+의 영향을 미친다.

조직 몰입은 직무 만족보다 포괄적 개념에서 가지는 애사심을 통해 조직의 목표와 동일시하는 구성원의 심리적 감정 상태로, 구성원이 느끼는 현재의 만족감뿐만 아니라 향후 생겨날 수 있는 미래 지향적인 조직에 대한 기대를 포함한다 [Cha et al., 2013; Meyer et al., 1990; Meyer and Herscovitch, 2001]. 신규 IT 도입과 관련한 조직 변화를 통한 조직 몰입은 구성원의 조직 변화 활동 정도와 밀접한 관련이 있다[Change et al., 2007; Choi et al., 2010]. 조직 몰입의 선행 요인으로 구성원이 지각하는 보상 정도, 명확한 역할, 과업 자율성, 구성원 간의 상호작용 및 감정적 친숙도, 개인의 가치관 등이 관련성이 있다[Paek and Lee, 2010]. 또한 조직 몰입도가 높은 구성원은 조직 변화에 대한 저항감이 적고 조직에 이익이 되는 행동을 통해 조직성과 향상에 기여한다 [Mowday et al., 1982].

구성원은 셀프 리더십 활동 이후 긍정적인 정서적 감정을 가지고 직무에 대한 목표와 조직의 목표를 달성하는 데 높은 몰입을 보인다. 즉, 자신

의 과업 수행 과정에서 심리적 주인의식을 가지고 태도와 행동 변화를 통해 조직 몰입에 긍정적 영향을 미치는 것이다[Neck and Houghton, 2006].

신규 IT 도입으로 인한 조직 변화에서는 상호 의존성 즉, 조직 구성원 간 협력 정도가 높은 다양한 업무 지원 활동이 수행된다[Rossett, 2009; Umanath and Kim, 1992]. 업무 지원은 구성원 간의 상호 협력을 통해 조직의 공동 목표를 설정하고 협력 과정에서 불필요한 오해나 갈등을 줄여 목표 달성을 위해 공동으로 노력하는 것이다[Liu et al., 2011]. 따라서 구성원 간의 업무 지원이 활발해질수록, 변화에 대한 적응 시간, 변화된 직무를 수용하려는 노력, 상호 협력적 관계에서 형성되는 동료애 등이 향상되고, 이러한 구성원 자신의 태도와 행동을 지속하여 조직 목표를 달성하려는 의지력이 향상되어 조직 몰입도는 높아진다 [Johnson and Johnson, 2012; Meyer et al., 1990].

보상 및 공로 인정은 조직 몰입에 유의한 영향을 미친다[Cohen and Kotter, 2005; Dickter et al., 1996; Scholl, 1981; Taylor, 1997]. 내재적/외재적 보상 및 공로 인정 제도에 불만을 느끼는 구성원은 조직 몰입이 어려운 반면, 조직에서 제공하는 다양한 보상 및 공로 인정 프로그램에 참여하는 구성원일수록 성취 욕구 만족 등을 통해 조직 몰입도가 높아진다[Ali and Ahmed, 2009; Phipps et al., 2013].

조직 변화 과정에서 구성원이 습득한 정보/기술/지식에 대해 자발적으로 공개하고 확산하는 활동과 그러한 환경이 조직 내에 마련되는 것은 조직 몰입을 향상시키는 데 직접적인 영향을 미친다[Borgatti and Cross, 2003; Herscovitch and Meyer, 2002; Nonaka and Takeuchi, 1995; Rossett, 2009]. 따라서 조직 변화에 대해 긍정적인 감정과 애착심을 가지는 구성원의 변화 확산 활동은 조직의 변화 목표를 동일시하며 조직 몰입과 밀접한 관련이 있을 것이다. 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같이 연구 가설을 설정하였다.

H6 : 조직 변화에 대한 변화 활동은 조직 몰입에 정(+)¹의 영향을 미친다.

H6-1 : 셀프 리더십은 조직 몰입에 정(+)¹의 영향을 미친다.

H6-2 : 업무 지원은 조직 몰입에 정(+)¹의 영향을 미친다.

H6-3 : 보상 및 공로 인정은 조직 몰입에 정(+)¹의 영향을 미친다.

H6-4 : 변화 확산은 조직 몰입에 정(+)¹의 영향을 미친다.

4. 연구 방법론

4.1 표본 설계

본 연구에서는 직장에서 IT의 도입 및 그로 인한 업무 프로세스 변화를 경험한 직장인을 대상으로 웹 설문을 실시하여 자료를 수집하였다. 총 162명이 설문에 응답하였으며, 남성이 59.3%이고 여성이 40.7%로 남성 응답자가 약간 많았다. 연령은 20대 14.2%, 30대 44.4%, 40대 30.9%, 50대 이상 10.5%로 30대와 40대의 응답자가 많았다. 직업은 사무직이 가장 많았으며(74.1%), 연구 개발직(12.3%), 영업직(5.6%), 생산직(4.9%), 기타(3.1%) 순으로 나타났다. 현재 직위는 사원 29.6%, 대리/계장 28.4%, 과장/차장 29.0%, 부장 8.0%, 임원 4.9%이었다. 근무 연수는 1년 미만 3.7%, 3년 미만 16.7%, 5년 미만 17.3%, 10년 미만 26.5%, 20년 미만 28.4%, 30년 미만 6.8%, 30년 이상 0.6%로 응답자의 대다수(79.6%)가 3년 이상 근무를 하고 있었다. 현 직장의 업종은 서비스(18.5%), 제조/생산/유통(17.3%), 건설/엔지니어링(15.4%), 교육/컨설팅(12.3%), 정부/공공기관(11.7%), 정보통신/IT(9.9%), 금융/보험(7.4%), 연구개발(3.7%), 기타(3.7%) 순으로 나타났다.

4.2 측정문항 설계

본 연구에서는 응답자가 조직 변화 이미지와 구성원의 자아 이미지를 연상하여 일치 정도를 답변하는 직접 측정법(direct score formula)으로 자아 일치성 측정문항을 개발하였다[Sirgy et al., 1997]. 자아 일치성의 또 다른 측정법인 차이 측정법(gap score formula)은 자아 이미지와 비교 대상 이미지를 각각 측정한 뒤 그 차이를 수학적으로 산출하는 것인데, 구성개념 타당성에 대한 의구심, 변화량의 제한 등의 단점을 가지고 있기 때문이다[Kim et al., 2008]. 자아 일치성에 대한 기존 문헌의 문항들을 조직 변화의 상황에 적합하게 수정하여 측정문항을 개발하였다[Kim and Hyun, 2013; Sirgy et al., 1997; Sirgy and Su, 2000].

변화 활동에 대한 측정문항도 기존 문헌을 본 연구 내용에 적합하게 수정하여 개발하였다. 셀프 리더십은 조직 변화에 대한 구성원의 변화 활동으로 과업이나 직무 수행 시 자기 주도성을 발휘하는 정도로 정의하고, Prussia et al.[1998]의 문항들을 수정하여 개발하였다. 업무 지원은 조직 변화로 인한 업무의 효율적, 능률적, 생산적 지원 정도로 정의하고, Cho and Choi[2012]와 Yoon[2006]의 문항들을 수정하여 개발하였다. 보상 및 공로 인정은 조직 변화에 투입된 구성원의 노력에 상응하는 합리적 지원으로 정의하고, Folger and Knovsky[1989]와 Leventhal et al.[1969]의 문항들을 수정하여 개발하였다. 변화 확산은 구성원이 조직 변화에서 축적된 정보/기술/지식에 대한 경험과 노하우를 팀 구성원들 간에 서로 공유하는 정도로 정의하고, Heo and Cheon[2007]과 Lee et al.[2006]의 문항들을 수정하여 개발하였다.

조직 성과에서 직무 만족은 구성원 개인이 조직 변화로 인해 얻어지거나 경험하는 욕구 만족

정도의 심리적 성과인 총체적인 정서적 만족으로 정의하고, Bacharach et al.[1991]과 Locke[1976]의 문항들을 조직 변화의 상황에 적합하게 수정하여 개발하였다. 조직 몰입은 조직에 대해 구성원이 감정적 애착을 가지고 자신과 회사를 동일시하고 조직 문제에 적극적으로 관여하고 참여하고자 느끼는 정서적 몰입으로 정의하고, Meyer et al.[1990]과 Meyer and Herscovitch[2001]의 문항들을 조직 변화의 상황에 적합하게 수정하여 개발하였다.

본 연구에서는 연구 모형의 각 구성개념에 대한 측정문항들을 “매우 그렇다”부터 “전혀 그렇지 않다”까지의 5점 리커트 척도로 측정하였다. 본 연구에서 사용한 측정문항은 부록과 같다.

5. 분석 결과

본 연구에서는 통계적 자료 분석을 위하여 IBM SPSS Statistics Ver. 18 패키지를 사용하였다.

5.1 측정문항의 신뢰성과 타당성

본 연구에서는 내적 일관성을 측정하는 Cronbach's α 계수를 이용하여 구성개념들의 신뢰성을 검증하였다. 모든 구성개념에 대한 Cronbach's α 계수가 권고치인 0.70을 상회하고 있어, 각 구성개념의 신뢰성이 있다고 판단할 수 있다. 측정문항의 집중타당성은 항목-전체 상관계수 (item-to-total correlation coefficient)를 이용하

<Table 2> Reliability and Convergent Validity of Measurement Items

Item	α	Item-to-Total Correlation	Item	α	Item-to-Total Correlation	Item	α	Item-to-Total Correlation
ASI1	.885	.663	SEL1	.859	.621	SAT1	.832	.670
ASI2		.658	SEL2		.634	SAT2		.744
ASI3		.700	SEL3		.673	SAT3		.601
ASI4		.681	SEL4		.624	SAT4		.632
ASI5		.747	SEL5		.635			
ASI6		.743	SEL6		.709			
ISI1	.907	.730	SUP1	.872	.662	COM1	.792	.679
ISI2		.742	SUP2		.624	COM2		.528
ISI3		.707	SUP3		.636	COM3		.598
ISI4		.717	SUP4		.724	COM4		.616
ISI5		.784	SUP5		.692			
ISI6		.787	SUP6		.706			
SSI1	.859	.701	REW1	.925	.832			
SSI2		.653	REW2		.770			
SSI3		.668	REW3		.822			
SSI4		.663	REW4		.804			
SSI5		.695	REW5		.796			
ISSI1	.898	.735	DIF1	.854	.652			
ISSI2		.709	DIF2		.591			
ISSI3		.718	DIF3		.704			
ISSI4		.718	DIF4		.681			
ISSI5		.756	DIF5		.732			
ISSI6		.714						

Note) ASI : actual self image congruity, ISI : ideal self image congruity, SSI : social self image congruity, ISSI : ideal social self image congruity, SEL : self-leadership, SUP : work support, REW : rewards and recognitions, DIF : change diffusion, SAT job satisfaction, COM : organizational commitment.

여 검증하였다. 모든 측정문항의 항목-전체 상관 계수가 권고치인 0.50보다 높으므로 각 구성개념에 대한 측정문항들이 동일한 개념을 측정하고 있다고 할 수 있다. 측정문항에 대한 신뢰성과 타당성 검증 결과는 <Table 2>와 같다.

측정문항의 판별타당성은 자아 일치성(현실적 자아 이미지 일치성, 이상적 자아 이미지 일치성, 사회적 자아 이미지 일치성, 이상적 사회적 자아 이미지 일치성), 변화 활동(셀프 리더십, 업무 지원, 보상과 공로 인정, 변화 확산), 조직성과(직무 만족, 조직 몰입)로 구분하여 검증하였다. Vari-max 회전을 이용한 요인분석을 통하여 평가하였으며, 요인 추출방법은 주성분분석을 이용하였

다. 판별타당성 분석 결과는 <Table 3>과 같다.

자아 일치성에 대해서 4개의 요인이, 변화 활동에 대해서 4개의 요인이, 조직성과에 대해서 2개의 요인이 추출되어 연구 모형의 구성개념들과 일치하였다. 측정문항의 해당 요인에 대한 요인적재량은 대부분 0.6 이상으로 나타났으며, 이 권고치를 충족시키지 못하는 ASI4, SSI2, ISSI1, ISSI2, SEL4, SUP2, DIF2도 요인적재량이 0.6에 근접하였다. 또한 측정문항의 타 요인에 대한 교차 적재량은 모두 0.5 미만으로 나타났다. 따라서 전반적으로 자아 일치성, 변화 활동, 조직성과에 대한 측정문항들의 판별타당성은 이후 분석을 수행하기에 문제가 없는 것으로 판단할 수 있다.

<Table 3> Discriminant Validity of Measurement Items

Item	1	2	3	4	Item	1	2	3	4	Item	1	2
ASI1	.706				SEL1	.688				SAT1	.761	
ASI2	.666				SEL2	.744				SAT2	.836	
ASI3	.702				SEL3	.628				SAT3	.697	
ASI4	.597				SEL4	.528				SAT4	.805	
ASI5	.749				SEL5	.646				COM1		.781
ASI6	.747				SEL6	.686				COM2		.825
ISI1		.792			SUP1		.670			COM3		.688
ISI2		.667			SUP2		.583			COM4		.616
ISI3		.665			SUP3		.646			Variance Explained : 65.378%		
ISI4		.738			SUP4		.781					
ISI5		.762			SUP5		.770					
ISI6		.736			SUP6		.694					
SSI1			.768		REW1			.859				
SSI2			.572		REW2			.809				
SSI3			.726		REW3			.844				
SSI4			.631		REW4			.823				
SSI5			.622		REW5			.801				
ISSI1				.539	DIF1				.635			
ISSI2				.591	DIF2				.586			
ISSI3				.604	DIF3				.764			
ISSI4				.704	DIF4				.821			
ISSI5				.688	DIF5				.818			
ISSI6				.699								
Variance Explained : 67.089%					Variance Explained : 66.031%							

Note : Factor loadings less than 0.5 were omitted.

ASI : actual self image congruity, ISI : ideal self image congruity, SSI : social self image congruity, ISSI : ideal social self image congruity, SEL : self-leadership, SUP : work support, REW : rewards and recognitions, DIF : change diffusion, SAT job satisfaction, COM : organizational commitment.

5.2 가설의 검증

가설의 검증을 위해서 각 구성개념에 대한 요인점수를 구하였으며, 이 요인점수를 이용하여 다중 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석 결과는 <Table 4>와 같다.

회귀모형 1의 F-값은 36.273으로 1% 수준에서

유의하였다. R^2 는 0.480으로 셀프 리더십의 48.0%를 설명하였다. 현실적 자아 이미지 일치성의 회귀계수는 0.292, 이상적 자아 이미지 일치성의 회귀계수는 0.471, 사회적 자아 이미지 일치성의 회귀계수는 0.203, 이상적 사회적 자아 이미지 일치성의 회귀계수는 0.363으로, 네 계수 모두 통계적으로 유의하였다. 따라서 가설 H1은 지지되었다.

<Table 4> Result of Regression Analysis

Regression Model								F	R ²	β		
1	SEL	=	ASI	+	ISI	+	SSI	+	ISSI	36.273***	.480	.292*** .471*** .203** .363***
			ASI		ISI		SSI		ISSI			
2	SUP	=	ASI	+	ISI	+	SSI	+	ISSI	32.936***	.456	.440*** .333*** .281*** .269***
			ASI		ISI		SSI		ISSI			
3	REW	=	ASI	+	ISI	+	SSI	+	ISSI	19.822***	.336	.236*** .427*** .129** .285***
			ASI		ISI		SSI		ISSI			
4	DIF	=	ASI	+	ISI	+	SSI	+	ISSI	15.353***	.281	.348*** .268*** .167** .245***
			ASI		ISI		SSI		ISSI			
5	SAT	=	SEL	+	SUP	+	REW	+	DIF	23.411***	.374	.264*** -.004 .237*** .247***
			SEL		SUP		REW		DIF			
6	COM	=	SEL	+	SUP	+	REW	+	DIF	33.784***	.463	.559*** .065 .001 .111
			SEL		SUP		REW		DIF			

Note) ** p < 0.05, *** p < 0.01.

ASI : actual self image congruity, ISI : ideal self image congruity, SSI : social self image congruity, ISSI : ideal social self image congruity, SEL : self-leadership, SUP : work support, REW : rewards and recognitions, DIF : change diffusion, SAT job satisfaction, COM : organizational commitment.

독립변수의 표준화 회귀계수를 비교해보면, 이상적 자아 이미지 일치성과 이상적 사회적 자아 이미지 일치성의 표준화 회귀계수가 다른 두 자아 이미지 일치성의 표준화 회귀계수보다 큰 것으로 나타났다. 또한, 사적 자아 일치성의 표준화 회귀계수가 공적 자아 일치성의 표준화 회귀계수보다 큰 것으로 나타났다. 따라서 자아 존중감 동기에 의해서 발현된 사적 심리적 반응이 셀프 리더십 활동에 더 많은 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다 [Epstein, 1980; Rosenberg, 1979].

회귀모형 2의 F-값은 32.936으로 1% 수준에서 유의하였다. R^2 는 0.456으로서 업무 지원의 45.6%를 설명하였다. 현실적 자아 이미지 일치성의 회귀계수는 0.440, 이상적 자아 이미지 일치성의 회귀계수는 0.333, 사회적 자아 이미지 일치성의 회귀계수는 0.281, 이상적 사회적 자아 이미지 일치성의 회귀계수는 0.269로, 네 계수 모두 통계적으로 유의하였다. 따라서 가설 H2는 지지되었다. 독립변수의 표준화 회귀계수를 비교해보면, 사적 자아 일치성의 표준화 회귀계수가 공적 자아 일치성의 표준화 회귀계수보다 높은 것으로 나타났다. 사적 자아 일치성 내에서는 현실적 자아 이미지 일치성의 표준화 회귀계수가 더 높았으며, 공적 자아 일치성 내에서는 사회적 자아 이미지 일치성의 표준화 회귀계수가 더 높았다. 따라서 자아 일관성 동기에 의해서 발현된 사적 심리적 반응이 업무 지원 활동에 더 많은 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다 [Epstein, 1980; He and Mukherjee, 2007; Johnson and Johnson, 2012; Lee et al., 2011; Menon et al., 1997; Sirgy et al., 2000].

회귀모형 3의 F-값은 19.822로 1% 수준에서 유의하였다. R^2 는 0.336으로서 보상 및 공로 인정의 33.6%를 설명하였다. 현실적 자아 이미지 일치성의 회귀계수는 0.236, 이상적 자아 이미지 일치성의 회귀계수는 0.427, 사회적 자아 이미지 일

치성의 회귀계수는 0.129, 이상적 사회적 자아 이미지 일치성의 회귀계수는 0.285로, 네 계수 모두 통계적으로 유의하였다. 따라서 가설 H3은 지지되었다. 독립변수의 표준화 회귀계수를 비교해보면, 이상적 자아 이미지 일치성의 표준화 회귀계수가 다른 자아 이미지 일치성보다 상당히 높은 것으로 나타났다. 따라서 조직 변화에 따른 보상 및 공로 인정은 구성원 개인의 노력으로 얻어지는 가치를 인정받으려는 자아 존중감의 사적 자아개념 동기에 의해서 더 많이 발현되는 것으로 볼 수 있다 [Epstein, 1980; Rosenberg, 1979].

회귀모형 4의 F-값은 15.353으로 1% 수준에서 유의하였다. R^2 는 0.281로서 변화 확산의 28.1%를 설명하였다. 현실적 자아 이미지 일치성의 회귀계수는 0.348, 이상적 자아 이미지 일치성의 회귀계수는 0.268, 사회적 자아 이미지 일치성의 회귀계수는 0.167, 이상적 사회적 자아 이미지 일치성의 회귀계수는 0.245로, 네 계수 모두 통계적으로 유의하였다. 따라서 가설 H4는 지지되었다. 독립변수의 표준화 회귀계수를 비교해보면, 사적 자아 일치성의 표준화 회귀계수가 공적 자아 일치성의 표준화 회귀계수보다 높았다. 현실적 자아 이미지 일치성의 표준화 회귀계수가 가장 높았으며, 사회적 자아 이미지 일치성의 표준화 회귀계수가 가장 낮았다. 이러한 결과는, 구성원의 사적 심리적 반응이 자아 일관성 동기에 의해 발현되어, 자신이 습득한 정보/기술/지식을 조직 내/외부에 전파하려는 변화 확산 활동에 더 많은 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다 [Rosenberg, 1979; Sirgy, 1982].

회귀모형 5의 F-값은 23.411로 1% 수준에서 유의하였다. R^2 는 0.374로서 직무 만족의 37.4%를 설명하였다. 셀프 리더십의 회귀계수는 0.264, 업무 지원의 회귀계수는 -0.004, 보상 및 공로 인정의 회귀계수는 0.237, 변화 확산의 회귀계수는 0.247로, 업무 지원의 회귀계수를 제외하고 모두

〈Table 5〉 Summary of Hypothesis Testing

Hypothesis		Result	Hypothesis		Result
H1-1	ASI → SEL	Support	H4-1	ASI → DIF	Support
H1-2	ISI → SEL	Support	H4-2	ISI → DIF	Support
H1-3	SSI → SEL	Support	H4-3	SSI → DIF	Support
H1-4	ISSI → SEL	Support	H4-4	ISSI → DIF	Support
H2-1	ASI → SUP	Support	H5-1	SEL → SAT	Support
H2-2	ISI → SUP	Support	H5-2	SUP → SAT	Not Support
H2-3	SSI → SUP	Support	H5-3	REW → SAT	Support
H2-4	ISSI → SUP	Support	H5-4	DIF → SAT	Support
H3-1	ASI → REW	Support	H6-1	SEL → COM	Support
H3-2	ISI → REW	Support	H6-2	SUP → COM	Not Support
H3-3	SSI → REW	Support	H6-3	REW → COM	Not Support
H3-4	ISSI → REW	Support	H6-4	DIF → COM	Not Support

Note) ASI : actual self image congruity, ISI : ideal self image congruity, SSI : social self image congruity, ISSI : ideal social self image congruity, SEL : self-leadership, SUP : work support, REW : rewards and recognitions, DIF : change diffusion, SAT : job satisfaction, COM : organizational commitment.

1% 수준에서 유의하였다. 따라서 가설 H5는 부분적으로 지지되었다.

회귀모형 6의 F-값은 33.784로 1% 수준에서 유의하였다. R^2 는 0.463으로서 조직 몰입의 46.3%를 설명하였다. 셀프 리더십의 회귀계수는 0.559, 업무 지원의 회귀계수는 0.065, 보상 및 공로 인정의 회귀계수는 0.001, 변화 확산의 회귀계수는 0.111로, 셀프 리더십의 회귀계수만 통계적으로 유의하였다. 따라서 가설 H6-1만 지지되었다.

이상 회귀분석을 통한 가설 검증 결과를 요약하면 <Table 5>와 같다.

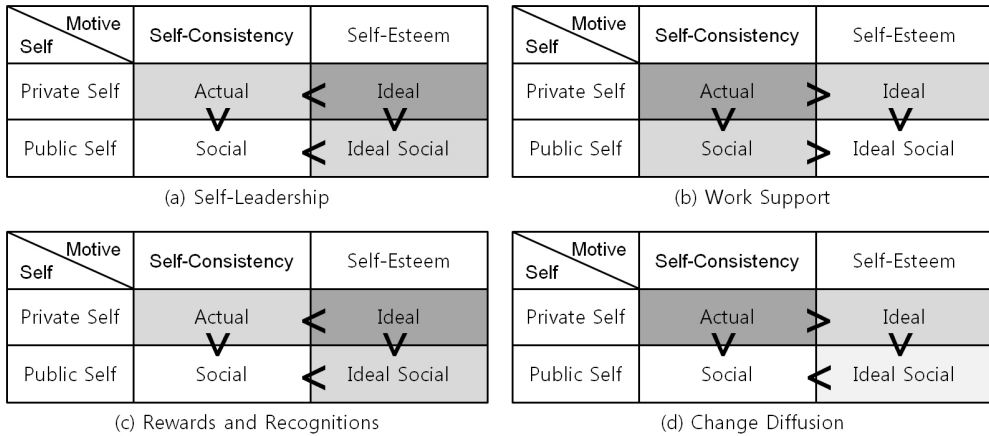
6. 결론

본 연구에서는 IT로 인한 조직 변화의 성과에 영향을 미치는 요인에 대해 구성원의 자아 일치성을 중심으로 살펴보았다. 통계 분석 결과, 조직 구성원의 4가지 자아 일치성이 변화 활동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 변화 활동이 개인 차원의 심리적 성과에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과, 직무 만족에는 셀프 리더십, 보상 및 공로 인정, 변화 확산이, 조직 몰입에는 셀프 리더십이 영향을 미친다는 것을 검증하였다.

6.1 연구의 의의

본 연구에서는 조직 변화의 성과에 영향을 미치는 요인을 조직 구성원의 자아 일치성을 중심으로 검증하였다. 구성원의 심리적 반응인 자아 표현 욕구를 이해함으로써 IT 도입으로 인한 조직 변화의 상황에서 구성원의 변화 저항을 최소화하고 올바른 변화 행동을 유도할 수 있는 내적 근원을 밝혀낸 것이다. 본 연구의 학술적/실무적 의의는 다음과 같다.

첫째, 자아개념의 다차원적 관점을 도입하여, 신규 IT 도입에 따른 조직의 변화에 대해 구성원의 변화 활동 별로 자아개념의 각 차원이 미치는 영향이 상이함을 검증하였다. <Figure 2>는 변화 활동에 대한 자아 이미지 일치성의 영향력을 비교한 것이다. 전반적으로, 구성원의 사적 자아 일치성(현실적 자아 이미지 일치성, 이상적 자아 이미지 일치성)이 공적 자아 일치성(사회적 자아 이미지 일치성, 이상적 사회적 자아 이미지 일치성)보다 변화 활동에 미치는 영향이 큰 것으로 나타났다. 이러한 결과는 구성원이 직면한 신규 IT 도입에 따른 조직의 변화가 소속된 조직보다는 구성원 자신에게 얼마나 이로울 것인지를 개



〈Figure 2〉 Comparison of the Impacts of Four Self Image Congruities

인의 문화와 주관적 경험에 따라 해석하고 판단하여 행동을 결정하려는 심리적 반응에서 비롯된다고 볼 수 있다. 따라서 조직 변화에 대한 구성원의 저항을 최소화하기 위해서는 조직 전체라는 공적인 관점에서 하향식(top-down) 변화 관리 전략을 수립하여 실행하는 것뿐만 아니라 구성원 개인의 심리적 반응과 조직 변화의 목표를 일치시키기 위한 변화관리 방안도 필요하다 하겠다. 그리고 구성원 본인과 관련이 깊은 변화 활동인 셀프 리더십과 보상 및 공로 인정에서는 조직 변화에 대해 구성원 자신이 바라고 열망하는 자아 존중감 동기에 의해 발생하는 심리적 반응이 상대적으로 강하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 동료 및 상사와 같이 수행해야 하는 변화 활동인 업무 지원에 대해서는 현재 업무 방식을 유지하고 싶어 하는 자아 일관성 동기에 의해 발생하는 심리적 반응이 상대적으로 강하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 구성원의 다차원적 자아개념 특성에서 유발된 변화 활동이 신규 IT 도입의 성과에 미치는 영향을 구성원 개인의 심리적 성과 관점에서 접근하였다는 것이다. 본 연구에서는 조직 구성원의 심리적 관점의 성과 지표로서 경영학과 사회학 분야에서 많이 활용되고 있는 직무 만족과

조직 몰입을 활용하였다. 직무 만족에는 셀프 리더십, 보상 및 공로 인정, 변화 확산이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 구성원이 변화 활동에서 경험한 긍정적인 감정 상태와 직무 만족이 밀접하게 관련되어 있다는 것을 의미한다. 하지만 업무 지원은 영향을 미치지 않는 것으로 밝혀졌다. 업무 지원 활동 과정에서는 구성원 간 또는 부서 간 협력이 필수적인데, 직무 특성 상 추구하는 변화 목표가 구성원 개인 별로 또는 소속 부서 별로 일치하지 않거나 갈등이 발생하는 등 부정적인 경험을 할 수도 있기 때문인 것으로 해석할 수 있다[Bacharach et al., 1991; Johnson and Johnson, 2012; Locke, 1976]. 그래서 구성원 간 상호의존성이 높은 신규 IT 도입에 따른 조직 변화에서 성과를 높이기 위해서는, 구성원 개인 별 심리적 반응과 다양한 직무 특성을 이해하고 상호 합리적 수준의 협업 체계를 고려한 변화관리가 필요하다 하겠다[Bonner and Sprinkle, 2002; DeLone and McLean, 2003; Menon et al., 1997]. 또한, 조직 몰입에 대해서는 셀프 리더십이 중요한 요인이라는 것이 밝혀졌다. 조직 몰입은 구성원이 스스로 조직 변화의 목표를 동일시하며 이를 자발적인 의지로 실현하는 것이 핵심이다[Meyer et al., 1990; Meyer and Herscovitch, 2001]. 셀프

리더십을 갖춘 구성원은 새로운 IT에 적응해야 하는 테크노스트레스와 같은 부담감을 극복하고, 어려운 조직 변화 과정에서 변화를 주도하며 업무를 수행하게 된다[Kotter, 2012; Prussia et al., 1998]. 그러므로 조직 변화로 인해 기대되는 조직 몰입이 실제로 이루어지도록 하려면, 구성원의 셀프 리더십을 강화하는 변화관리 활동에 관심을 기울임으로써 구성원들이 능동적으로 변화를 수용하고 수행하도록 하여 자발적으로 조직의 목표와 자신의 목표를 일치하도록 할 필요가 있다고 하겠다.

셋째, 본 연구에서는 기존 문헌을 바탕으로 신규 IT 도입에 대한 조직 구성원의 4가지 자아 이미지 일치성, 변화 활동, 조직성과를 정의하고 측정문항을 개발하였다. 이 측정문항들은, 신규 IT 도입에 따른 조직 변화 관련 연구와 변화 수용도의 정기적 진단을 위한 기초가 되어 조직 변화의 수용 제고를 위한 방안 수립에 활용될 수 있을 것이다.

마지막으로, 본 연구를 통해서, 발전된 기술의 도입 및 수용이라는 기존 변화관리 연구들의 기술적/조직적 관점을 뛰어넘어, 신규 IT 도입에 따른 조직의 변화에 대해서 조직 구성원의 심리적 요인이 미치는 영향을 이해할 수 있었다. 따라서 저항의 근본 원인을 제거하고 효율적으로 변화를 내재화하기 위하여 조직 구성원의 심리를 고려한 변화관리 전략 및 운영의 필요성을 제시한 것이다. 즉, 본 연구는 조직 구성원 개개인의 특성을 반영한 변화 활동을 수행함으로써 조직성과를 향상시킬 수 있는 변화관리 체계의 토대를 마련하였다고 할 수 있다.

6.2 연구의 한계점

본 연구의 한계점과 향후 연구에서 이를 보완할 수 있는 연구 방향은 다음과 같다.

첫째, 신규 IT 도입의 성과에 영향을 미칠 수 있는 다양한 기술적/조직적/사회적 요인을 고려하지 못하였다. 이러한 한계는 회귀모형 4의 설명력이 28.1%로 다소 낮다는 통계 분석 결과에서도 나타난다. 회귀모형의 설명력이 낮은 것은 연구 모형에서 고려하지 못한 다른 영향 요인이 존재할 수 있음을 나타내는 것이다. 향후에는 신규 IT 도입의 성과에 영향을 미치는 다양한 요인을 포함하는 연구가 수행되어야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서는 자아 일치성을 측정하기 위하여 직접 측정법만을 활용하였다. Sirgy and Su[2000]는 또 다른 측정 방법인 차이 측정법을 사용하는 것이 적절한지에 대해서는 아직 논의가 진행 중이라고 하였다. 따라서 향후 직접 측정법과 차이 측정법의 장단점을 상호 보완한 연구가 필요할 것이다.

셋째, 자료 수집에서의 한계점이 존재하였다. 먼저, 연구 표본의 크기로 인한 일반화의 어려움이 있다고 할 수 있다. 본 연구에서는 응답자 162명의 설문 자료를 이용하여 연구 모형을 검증하였다. 본 연구의 표본 크기가 통계 분석이 불가능한 수준은 아니지만, 일반화에 어려움을 초래할 수는 있을 것이다. 또한, 표본의 인구통계학적 특성 면에서 편향(bias)이 다소 존재하였다. 사무직의 비율이 높았으며 남성 응답자가 여성 응답자보다 많았다. 그리고 본 연구에서는 자료 수집을 위하여 웹 설문조사를 실시하였다. 따라서 온라인 설문조사가 가지는 한계점들이 본 연구에서도 나타난다[Miller and Dickson, 2001; Vehovar et al., 2001]. 따라서 향후 연구에서는 표본 설계를 보다 정밀하게 하고 보다 큰 표본을 수집하며 보다 정교한 설문조사 방법을 활용함으로써 표본의 대표성과 자료의 신뢰성을 확보하고 연구의 타당성을 높일 필요가 있을 것이다.

References

- [1] Akehurst, G., Comeche, J. M., and Galindo, M.-A., "Job Satisfaction and Commitment in the Entrepreneurial SME", *Small Business Economics*, Vol. 32, No. 3, 2009, pp. 277-289.
- [2] Ali, R. and Ahmed, M. S., "The Impact of Reward and Recognition Programs on Employee's Motivation and Satisfaction : An Empirical Study", *International Review of Business Research Papers*, Vol. 5, No. 4, 2009, pp. 270-279.
- [3] Bacharach, S. B., Bamberger, P., and Conley, S., "Work-Home Conflict among Nurses and Engineers : Mediating the Impact of Role Stress on Burnout and Satisfaction at Work", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 12, No. 1, 1991, pp. 39-53.
- [4] Bae, S.-J. and Suh, B., "The Factors Affecting the Acceptance of the Change from the Adoption of Information Technology", *Entrue Journal of Information Technology*, Vol. 14, No. 2, 2015, pp. 7-20.
- [5] Baruch, Y., O'Creevy, M. F., Hind, P., and Vigoda-Gadot, E., "Prosocial Behavior and Job Performance : Does the Need for Control and the Need for Achievement Make a Difference?", *Social Behavior and Personality : An International Journal*, Vol. 32, No. 4, 2004, pp. 399-411.
- [6] Bateman, T. S. and Strasser, S., "A Longitudinal Analysis of the Antecedents of Organizational Commitment", *Academy of Management Journal*, Vol. 27, No. 1, 1984, pp. 95-112.
- [7] Boer, H. and Gertsen, F., "From Continuous Improvement to Continuous Innovation : A (Retro)(Per)Spective", *International Journal of Technology Management*, Vol. 26, No. 8, 2003, pp. 805-827.
- [8] Bonner, S. E. and Sprinkle, G. B., "The Effects of Monetary Incentives on Effort and Task Performance : Theories, Evidence, and a Framework for Research", *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 27, No. 4-5, 2002, pp. 303-345.
- [9] Borgatti, S. P. and Cross, R., "A Relational View of Information Seeking and Learning in Social Networks", *Management Science*, Vol. 49, No. 4, 2003, pp. 432-445.
- [10] Brewer, G. A. and Selden, S. C., "Why Elephants Gallop : Assessing and Predicting Organizational Performance in Federal Agencies", *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 10, No. 4, 2000, pp. 685-712.
- [11] Castle, D. K. and Sir, M., "Organization Development : A Framework for Successful Information Technology Assimilation", *Organization Development Journal*, Vol. 19, No. 1, 2001, pp. 59-72.
- [12] Cha, J.-B., Ryu, G.-Y., and Lee, H.-Y., "An Empirical Study on the Relationship Effect of Pharmaceutical Sales Representative's Personal-Job Fit/Person-Organization Fit and Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intentions", *Korean Journal of Business Administration*, Vol. 26, No. 3, 2013, pp. 567-588.
- [13] Chang, H.-S., Oh, J.-E., Choi, Y.-J., and

- Han, J.-H., "Mediating Effect of Change Management Activity on the Relationship between the Role of Participants of ERP Implementation and System Performance", *The Journal of Information Systems*, Vol. 16, No. 4, 2007, pp. 75-106.
- [14] Chin, H., Kang, W., Um, D., Ye, J., Lee, B., Ryu, J., and Baek, S., "The SERI Type Organizational Culture Change Management Model", 2011, Available : http://www.seri.org/db/dbReptV.html?g_menu=02&s_menu=0201&pubkey=db20110519001 (Accessed on August 05, 2015).
- [15] Cho, M. and Choi, J.-S., "IT Resources and Perceived Organizational Efficiency among Non-Profit Social Service Organizations", *Journal of Korean Social Welfare Administration*, Vol. 14, No. 1, 2012, pp. 113-138.
- [16] Choi, S. B., Kim, K. W., and Moon, G. W., "The Effect of Transformational Leadership on the Innovation Behavior : Mediating Effects of Learning Orientation and Organizational Commitment", *Journal of Human Resource Management Research*, Vol. 17, No. 4, 2010, pp. 225-243.
- [17] Cohen, D. S. and Kotter, J. P., *The Heart of Change Field Guide : Tools and Tactics for Leading Change in Your Organization*, Harvard Business Review Press, Boston : MA, 2005.
- [18] Davenport, T. H., *Process Innovation : Re-engineering Work through Information Technology*, Harvard Business School Press, Boston : MA, 1993.
- [19] DeLone, W. H. and McLean, E. R., "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update", *Journal of Management Information Systems*, Vol. 19, No. 4, 2003, pp. 9-30.
- [20] Dickter, D. N., Roznowski, M., and Harrison, D. A., "Temporal Tempering : An Event History Analysis of the Process of Voluntary Turnover", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 81, No. 6, 1996, pp. 705-716.
- [21] Duck, J. D., "Managing Change : The Art of Balancing", *Harvard Business Review*, Vol. 71, No. 6, 1993, pp. 109-118.
- [22] Einwiller, S. A., Fedorikhin, A., Johnson, A. R., and Kamins, M. A., "Enough Is Enough! When Identification No Longer Prevents Negative Corporate Associations", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 34, No. 2, 2006, pp. 185-194.
- [23] Epstein, S., "The Self-Concept : A Review and the Proposal of an Integrated Theory of Personality", in *Personality : Basic Issues and Current Research*, Staub, E.(eds.), Prentice-Hall, 1980, pp. 82-132.
- [24] Floyd, D. L., Prentice-Dunn, S., and Rogers, R. W., "A Meta-Analysis of Research on Protection Motivation Theory", *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 30, No. 2, 2000, pp. 407-429.
- [25] Folger, R. and Konovsky, M. A., "Effects of Procedural and Distributive Justice on Reactions to Pay Raise Decisions", *Academy of Management Journal*, Vol. 32, No. 1, 1989, pp. 115-130.
- [26] Forester, T., *High-Tech Society : The Story of the Information Technology Revolution*, MIT Press, Cambridge : MA, 1987.
- [27] Guha, S., Grover, V., Kettinger, W. J., and

- Teng, J. T. C., "Business Process Change and Organizational Performance : Exploring an Antecedent Model", *Journal of Management Information Systems*, Vol. 14, No. 1, 1997, pp. 119-154.
- [28] Hareli, S. and Rafaeli, A., "Emotion Cycles : On the Social Influence of Emotion in Organizations", *Research in Organizational Behavior*, Vol. 28, 2008, pp. 35-59.
- [29] He, H. and Mukherjee, A., "I Am, Ergo I Shop : Does Store Image Congruity Explain Shopping Behaviour of Chinese Consumers?", *Journal of Marketing Management*, Vol. 23, No. 5-6, 2007, pp. 443-460.
- [30] Heo, M.-S. and Cheon, M.-J., "An Empirical Study on the Relationship of Antecedents of Flow, Organizational Commitment, Knowledge Sharing and Job Satisfaction", *The Journal of Information Systems*, Vol. 16, No. 4, 2007, pp. 1-31.
- [31] Herscovitch, L. and Meyer, J. P., "Commitment to Organizational Change: Extension of a Three-Component Model", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, No. 3, 2002, pp. 474-487.
- [32] Ibrahim, H. and Najjar, F., "A Multi-Dimensional Approach to Analyzing the Effect of Self Congruity on Shopper's Retail Store Behavior", *Innovative Marketing*, Vol. 3, No. 3, 2007, pp. 54-68.
- [33] Ittner, C. D. and Lareker, D. F., "Coming Up Short on Nonfinancial Performance Measurement," *Harvard Business Review*, Vol. 81, No. 11, 2003, pp. 88-95.
- [34] Jellison, J. M., *Managing the Dynamics of Change : The Fastest Path to Creating an Engaged and Productive Workplace*, McGraw-Hill Education, New York : NY, 2006.
- [35] Johnson, D. W. and Johnson, F. P., *Joining Together : Group Theory and Group Skills*, 11th Ed., Pearson, Englewood Cliffs : NJ, 2012.
- [36] Kanter, R. M., *The Change Masters : Innovations for Productivity in the American Corporation*, Simon & Schuster, Inc., New York : NY, 1983.
- [37] Kim, H., Chang, X., Lee, S., and Lee, D., "Resistance to Change in Information Systems Implementation", *Entrue Journal of Information Technology*, Vol. 5, No. 2, 2006, pp. 7-20.
- [38] Kim, J. H. and Hyun, Y. J., "The Importance of Social and Ideal Social Dimensions in Self-Congruity Research", *Asian Journal of Social Psychology*, Vol. 16, No. 1, 2013, pp. 39-49.
- [39] Kim, J.-J. and Park, K., "A Study on the Relation between Personal Characteristics and Psychological Resistance to Change & Organization Commitment", *Korean Journal of Industrial & Organizational Psychology*, Vol. 21, No. 3, 2008, pp. 429-450.
- [40] Kim, J.-K. and Byun, S.-W., "A Study on Causes of Opposition to Organizational Change and Its Management Policy", *Korean Corporation Management Review*, Vol. 10, No. 1, 2003, pp. 101-119.
- [41] Kim, Y., Park, C. S., and Jang, J. M., "Measuring Self-Image Congruity via Polynomial Regression : Comparisons with Indirect and Direct Measures", *Journal of Korean*

- Marketing Association*, Vol. 23, No. 1, 2008, pp. 49-70.
- [42] Kotter, J. P., *Leading Change*, Harvard Business Review Press, Boston : MA, 2012.
- [43] Kravetz, D. J., *The Human Resources Revolution : Implementing Progressive Management Practices for Bottom-Line Success*, Pfeiffer, San Francisco : CA, 1988.
- [44] Kristensen, N. and Westergaard-Nielsen, N., "Reliability of Job Satisfaction Measures", *Journal of Happiness Studies*, Vol. 8, No. 2, 2007, pp. 273-292.
- [45] Lee, D.-J., Song, M., Ock, J., and Yu, G. B., "The Effects of Functional Congruity and Self Congruity on Consumer's Perceived Quality of Life Impact of a Product (PQOLI) : The Mediating Role of Prevention and Promotion Emotions", *Journal of Consumer Studies*, Vol. 22, No. 1, 2011, pp. 117-138.
- [46] Lee, H. and Kwon, M.-E., "Effect of Empowerment on Organizational Effectiveness Moderated by Self-Leadership", *The Korean Journal for Human Resource Development*, Vol. 9, No. 2, 2007, pp. 1-18.
- [47] Lee, J. and Kim, M., "Managing Resistance and Change : Paradox in IS Implementation", *Information Systems Review*, Vol. 6, No. 2, pp. 25-45.
- [48] Lee, J.-H., Kim, Y.-G., and Kim, M.-Y., "The Effect of Knowledge Activity on Organizational Performance : Focused on Knowledge Creation Activity and Knowledge Sharing Activity", *Knowledge Management Research*, Vol. 7, No. 1, 2006, pp. 13-30.
- [49] Lee, Y. Y. and Yang, H.-S., "The Effect of Self-Leadership on Job Commitment and Job Stress : Focused on Mediating Effect of Work and Life Balance", *Korea Logistics Review*, Vol. 22, No. 2, 2012, pp. 295-321.
- [50] Leventhal, G. S., Weiss, T., and Long, G., "Equity, Reciprocity, and Reallocating Rewards in the Dyad", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 13, No. 4, 1969, pp. 300-305.
- [51] Liu, Y., Xu, J., and Weitz, B. A., "The Role of Emotional Expression and Mentoring in Internship Learning", *Academy of Management Learning & Education*, Vol. 10, No. 1, 2011, pp. 94-110.
- [52] Locke, E. A., "The Nature and Causes of Job Satisfaction", in *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 1, Dunnette, M. D., and Hough, L. M. (eds.), Consulting Psychologists Press, Palo Alto : CA, 1976, pp. 1297-1343.
- [53] Manz, C. C. and Sims, H. P., "Leading Self-Managed Groups : A Conceptual Analysis of a Paradox", *Economic and Industrial Democracy*, Vol. 7, No. 2, 1986, pp. 141-165.
- [54] McCann, L., Hughes, C. M., Adair, C. G., and Cardwell, C., "Assessing Job Satisfaction and Stress among Pharmacists in Northern Ireland", *Pharmacy World & Science*, Vol. 31, No. 2, 2009, pp. 188-194.
- [55] Melone, N. P., "A Theoretical Assessment of the User-Satisfaction Construct in Information Systems Research", *Management Science*, Vol. 36, No. 1, 1990, pp. 76-91.
- [56] Menon, A., Jaworski, B. J., and Kohl, A. K.,

- “Product Quality : Impact of Interdepartmental Interactions”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 25, No. 3, 1997, pp. 187-200.
- [57] Meyer, J. P., Allen, N. J., and Gellatly, I. R., “Affective and Continuance Commitment to the Organization : Evaluation of Measures and Analysis of Concurrent and Time-Lagged Relations”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 75, No. 6, 1990, pp. 710-720.
- [58] Meyer, J. P. and Herscovitch, L., “Commitment in the Workplace : Toward a General Model”, *Human Resource Management Review*, Vol. 11, No. 3, 2001, pp. 299-326.
- [59] Miller, T. W. and Dickson, P. R., “On-Line Market Research”, *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 5, No. 3, 2001, pp. 139-167.
- [60] Mott, P. E., *Characteristics of Effective Organizations*, Harper & Row, New York : NY, 1972.
- [61] Mowday, R. T., Porter, L. W., and Steers, R. M., *Employee-Organization Linkages : The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*, Academic Press, Inc., New York : NY, 1982.
- [62] Neck, C. P. and Houghton, J. D., “Two Decades of Self-Leadership Theory and Research : Past Developments, Present Trends, and Future Possibilities”, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 21, No. 4, 2006, pp. 270-295.
- [63] Nonaka, I. and Takeuchi, H., *The Knowledge-Creating Company : How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*, Oxford University Press, Inc., New York : NY, 1995.
- [64] Peak, S. K. and Lee, Y. M., “The Moderating Effect of Leisure Satisfaction on the Relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment”, *Journal of Human Resource Management Research*, Vol. 17, No. 4, 2010, pp. 349-371.
- [65] Phipps, S. T. A., Prieto, L. C., and Ndinguri, E. N., “Understanding the Impact of Employee Involvement on Organizational Productivity : The Moderating Role of Organizational Commitment”, *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, Vol. 17, No. 2, 2013, pp. 107-120.
- [66] Piderit, S. K., “Rethinking Resistance and Recognizing Ambivalence : A Multidimensional View of Attitudes toward an Organizational Change”, *Academy of Management Review*, Vol. 25, No. 4, 2000, pp. 783-794.
- [67] Prussia, G. E., Anderson, J. S., and Manz, C. C., “Self-Leadership and Performance Outcomes : The Mediating Influence of Self-Efficacy”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 19, No. 5, 1998, pp. 523-538.
- [68] Rogers, C. R., *Client-Centered Therapy : Its Current Practice, Implications and Theory*, Constable & Robinson Ltd., London, 2003.
- [69] Rosenberg, M., *Conceiving the Self*, Basic Books, New York : NY, 1979.
- [70] Rossett, A., *First Things First : A Handbook for Performance Analysis*, John Wiley & Sons, Inc., San Francisco : CA, 2009.
- [71] Rummmler, G. A. and Brache, A. P., *Improving Performance : How to Manage the White Space on the Organization Chart*,

- 3rd Ed., John Wiley & Sons, Inc., San Francisco : CA, 2012.
- [72] Scholl, R. W., "Differentiating Organizational Commitment from Expectancy as a Motivating Force", *Academy of Management Review*, Vol. 6, No. 4, 1981, pp. 589-599.
- [73] Senge, P. M., "The Leader's New Work : Building Learning Organizations", *Sloan Management Review*, Vol. 32, No. 1, 1990, pp. 7-23.
- [74] Shin, H., Song, Y. U., and Kim, C., "Post Implementation Change Management to Increase Users' Satisfaction on ERP : A Korean Company Case", *The Journal of Information Systems*, Vol. 19, No. 2, 2010, pp. 37-71.
- [75] Simmers, C. A. and Anandarajan, M., "User Satisfaction in the Internet-Anchored Workplace : An Exploratory Study", *Journal of Information Technology Theory and Application*, Vol. 3, No. 5, 2001, pp. 39-61.
- [76] Sirgy, M. J., "Self-Concept in Consumer Behavior : A Critical Review", *Journal of Consumer Research*, Vol. 9, No. 3, 1982, pp. 287-300.
- [77] Sirgy, M. J., Grewal, D., and Mangleburg, T., "Retail Environment, Self-Congruity, and Retail Patronage : An Integrative Model and a Research Agenda", *Journal of Business Research*, Vol. 49, No. 2, 2000, pp. 127-138.
- [78] Sirgy, M. J., Grewal, D., Mangleburg, T. F., Park, J.-O., Chon, K.-S., Claiborne, C. B., Johar, J. S., and Berkman, H., "Assessing the Predictive Validity of Two Methods of Measuring Self-Image Congruence", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 25, No. 3, 1997, pp. 229-241.
- [79] Sirgy, M. J. and Su, C., "Destination Image, Self-Congruity, and Travel Behavior : Toward and Integrative Model", *Journal of Travel Research*, Vol. 38, No. 4, 2000, pp. 340-352.
- [80] Snyder, M., "Self-Monitoring Processes", in *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 12, Berkowitz, L.(des.), Academic Press, New York : NY, 1979, pp. 85-128.
- [81] Strebler, P., "Why Do Employees Resist Change?", *Harvard Business Review*, Vol. 74, No. 3, 1996, pp. 86-92.
- [82] Taylor, F. W., *The Principles of Scientific Management*, Dover Publications, 1997.
- [83] Umanath, N. S. and Kim, K. K., "Task-Structure Relationship of Information Systems Development Subunit : A Congruence Perspective", *Decision Sciences*, Vol. 23, No. 4, 1992, pp. 819-838.
- [84] Vehovar, V., Manfreda, K. L., and Batagelj, Z., "Sensitivity of Electronic Commerce Measurement to the Survey Instrument", *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 6, No. 1, 2001, pp. 31-51.
- [85] Wang, S. and Noe, R. A., "Knowledge Sharing : A Review and Directions for Future Research", *Human Resource Management Review*, Vol. 20, No. 2, 2010, pp. 115-131.
- [86] Way, S. A. and Johnson, D. E., "Theorizing about the Impact of Strategic Human Resource Management", *Human Resource Management Review*, Vol. 15, No. 1, 2005,

- pp. 1-19.
- [87] Whitener, E. M., "Do 'High Commitment' Human Resource Practices Affect Employee Commitment? : A Cross-Level Analysis Using Hierarchical Linear Modeling", *Journal of Management*, Vol. 27, No. 5, 2001, pp. 515-535.
- [88] Yoon, C., "Organizational Citizenship Behavior in the ERP System Context : The Relationships between Work Efficiency, Information Quality, Intention of IT Innovation, and Organizational Citizenship Behaviors", *Journal of MIS Research*, Vol. 16, No. 3, 2006, pp. 29-47.
- [89] Yu, S.-K. and Kim, K.-B., "The Effects of Actual and Ideal Self-Congruence on Brand Loyalty : The Mediating Role of Brand Attitude and Emotional Brand Attachment", *Korean Corporation Management Review*, Vol. 19, No. 4, 2012, pp. 283-303.

〈부 록〉

현실적 자아 이미지 일치성

신규 IT 도입으로 인한 회사의 변화 이미지는...

- ASI1 : 현재 나의 업무 수행 모습을 잘 표현한다.
- ASI2 : 현재 나의 업무 수행 모습과 유사하다.
- ASI3 : 현재 업무 수행 모습을 표현하는 방법과 일치한다.
- ASI4 : 내가 유지하고 싶은 나의 업무 수행 모습을 잘 반영한다.
- ASI5 : 현재 생각하고 있는 나의 업무 수행 모습에 잘 부합된다.
- ASI6 : 일관된 나의 현재 업무 수행 모습을 잘 나타낸다.

이상적 자아 이미지 일치성

신규 IT 도입으로 인한 회사의 변화 이미지는...

- ISI1 : 내가 되고 싶은 나의 업무 수행 모습을 잘 표현한다.
- ISI2 : 내가 되고 싶은 업무 수행 모습과 유사하다.
- ISI3 : 내가 원하는 업무 수행 모습을 표현하는 방법과 일치한다.
- ISI4 : 앞으로 성장하고 싶은 나의 업무 수행 모습을 잘 반영한다.
- ISI5 : 내가 이상적으로 생각하고 있는 업무 수행 모습에 잘 부합된다.
- ISI6 : 개선시키고 싶은 나의 업무 수행 모습을 잘 나타낸다.

사회적 자아 이미지 일치성

신규 IT 도입으로 인한 회사의 변화 이미지는...

- SSI1 : 상사 및 동료들이 알고 있는 현재 나의 업무 수행 모습을 잘 표현한다.
- SSI2 : 상사 및 동료들이 알고 있는 현재 나의 업무 수행 모습과 유사하다.
- SSI3 : 상사 및 동료들이 알고 있는 나의 업무 수행 모습을 표현하는 방법과 일치한다.
- SSI4 : 내가 유지하고 싶어 한다고 상사 및 동료들이 알고 있는 나의 업무 수행 모습을 잘 반영한다.
- SSI5 : 상사 및 동료들과 충돌 없이 좋은 관계를 유지하고자 하는 나의 업무 수행 모습에 잘 부합된다.

이상적 사회적 자아 이미지 일치성

신규 IT 도입으로 인한 회사의 변화 이미지는...

- ISSI1 : 상사 및 동료들에게 보이고 싶은 나의 업무 수행 모습을 잘 표현한다.
- ISSI2 : 상사 및 동료들에게 보이고 싶은 나의 업무 수행 모습과 유사하다.
- ISSI3 : 상사 및 동료들에게 보이고 싶은 나의 업무 수행 모습의 표현 방법과 일치한다.
- ISSI4 : 상사 및 동료들에게 인정받고 싶은 나의 업무 수행 모습을 잘 반영한다.

ISSI5 : 상사 및 동료들이 나를 이해하고 알아주기 바라는 나의 이상적인 업무 수행 모습에 잘 부합한다.

ISSI6 : 상사 및 동료들에게 존중 받고 싶은 나의 업무 수행 모습을 잘 나타낸다.

셀프 리더십

신규 IT 도입으로 인한 회사의 변화에 따라 내가 한 변화 활동으로...

SEL1 : 스스로 일의 진행 정도를 보다 자주 확인하게 되었다.

SEL2 : 일을 어떻게 하고 있는지 항상 점검하게 되었다.

SEL3 : 나의 직무에 조금 더 주의를 기울이게 되었다.

SEL4 : 업무 상 책임을 넓힐 수 있는 방법에 보다 더 집중하게 되었다.

SEL5 : 나에게 할당된 책임보다 더 열심히 일을 하려고 노력하게 되었다.

SEL6 : 나는 내 업무에 필요한 것보다 더 많은 활동을 하려고 노력하게 되었다.

업무 지원

신규 IT 도입으로 인한 회사의 변화에 따라 내가 한 변화 활동으로...

SUP1 : 업무를 파악하는 데 수월해졌다.

SUP2 : 계획했던 업무를 제시간에 완료하는 데 도움이 되었다.

SUP3 : 타 부서와 업무 협조가 쉬워졌다.

SUP4 : 업무에 필요한 자료를 찾아 편리하게 이용하게 되었다.

SUP5 : 업무 관련 자료를 작성하는 데 많은 도움이 되었다.

SUP6 : 나의 업무를 신속하게 처리하는 데 도움이 되었다.

보상 및 공로 인정

신규 IT 도입으로 인한 회사의 변화에 따라 내가 한 변화 활동에 대한...

REW1 : 보상 및 공로 인정의 금전적 정책은 충분한 수준이었다.

REW2 : 보상 및 공로 인정 정책은 나의 업무량에 투입된 노력에 비추어 적절하였다.

REW3 : 보상 및 공로 인정 정책은 나의 능력에 비추어 적절하였다.

REW4 : 보상 및 공로 인정 정책은 내가 충분한 보상을 받을 수 있는 기회를 제공하였다.

REW5 : 보상 및 공로 인정 절차는 공정하였다.

변화 확산

신규 IT 도입으로 인한 회사의 변화에 따라 내가 한 변화 활동으로...

DIF1 : 알고 있는 지식이나 노하우가 변경되었을 때 동료들에게 적극적으로 알려주었다.

DIF2 : 지식 공유를 위해 사내 모임에 자주 참여하였다.

DIF3 : 전반적인 업무 진행 사항에 관한 정보나 지식을 동료들과 공유했다.

DIF4 : 업무 수행 과정에서 얻은 경험이나 노하우를 동료들과 공유했다.

DIF5 : 필요한 교육/훈련을 통해 얻은 전문 지식을 동료들과 공유했다.

직무 만족

조직 변화 활동을 통해...

SAT1 : 나는 다른 회사와 비교하였을 때 현재 회사에서 내가 맡고 있는 직무에 대해 만족하고 있다.

SAT2 : 최선을 다할 수 있도록 내 직무가 나에게 주는 기회에 만족한다.

SAT3 : 직무 수행에 대한 기대치에 비해 내가 수행한 직무 수행 결과에 만족한다.

SAT4 : 나의 현재 직무는 내가 기대하는 경력에 도움이 된다.

조직 몰입

조직 변화 활동을 통해...

COM1 : 나는 현재 조직에 강한 소속감을 느낀다.

COM2 : 나는 외부 사람들과 우리 조직에 대해 이야기 하는 것을 좋아한다.

COM3 : 나는 이 조직의 문제를 나 자신의 문제인 것처럼 느낀다.

COM4 : 내가 현재의 조직을 떠나지 않는 것은 그 동안 이 조직에서 많은 노력을 기울였기 때문이다.

■ 저자소개



배 선 진

숙명여자대학교에서 경영학 석사와 박사 학위를 취득하였다. 투이컨설팅 수석컨설턴트, Deloitte Anjin LLC. Deloitte Audit(Next Wave) Change Leadership Manager를 거쳐 현재 롯데정보통신 컨설팅팀에서 수석으로 재직 중이다. 유통·금융·의료·공공·IT 서비스 분야에서 전략수립, 프로세스 혁신, 변화관리, 대형 IT 구축 프로젝트 관리(PMO) 등을 수행하였다. 주요 관심분야는 경영전략, 경영혁신, 산업 및 조직 심리, 조직성과, 변화관리, e-비즈니스 등이다.



서 보 밀

KAIST에서 전산학 전공으로 학사 학위를, KAIST 테크노경영대학원에서 경영공학 전공으로 석사와 박사 학위를 취득하였다. LG CNS Entru Consulting Partners에서 선임컨설턴트로 재직하였으며, 현재 숙명여자대학교 경영학부에 정교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 정보시스템 평가 및 관리, 전자상거래 및 e-비즈니스, 소셜 미디어이다. *Information & Management, International Journal of Electronic Commerce, Electronic Commerce Research and Applications, Journal of Information Technology Applications & Management, Information Systems Review*, 경영과학, 한국전자거래학회지, 한국IT서비스학회지, 한국지능정보시스템학회논문지, 정보시스템연구, *Entru Journal of Information Technology* 등에 연구 결과를 발표하였다.