

융복합서비스기업의 학습조직구축활동이 조직시민행위에 미치는 영향 - 조직지원인식의 조절 효과를 고려하여 -

이강석*, 양해솔**

호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 박사과정*, 호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 교수**

Effects of Learning Organization Building Activities in Convergence Service Companies on Organization Citizenship Behavior - Considering the Moderating effect of Perceived Organization Support -

Kang-Seok Lee*, Hae-Sool Yang**

Dept. of Information Management, Graduate School of Venture, Hoseo University*

Dept. of Information Management, Graduate School of Venture, Hoseo University, Professor**

요약 본 연구의 목적은 제조업에 융복합서비스를 제공하고 있는 기업 내 학습조직구축활동이 조직구성원들의 조직시민행위에 미치는 영향과 이에 대한 조절변수로서 조직지원인식의 역할을 탐구하는데 있었다. 본 연구는 구조화된 질문지를 이용하여 수행하였으며, 수도권 소재 31개 융복합서비스기업의 조직구성원 327명을 대상으로 자료를 수집하여 단계적 회귀분석방법을 사용해 분석하였다. 가설을 검증한 결과 학습조직구축활동의 7가지 변수와 조직지원인식 모두 조직시민행위에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조절효과와 관련해서는 독립변수인 학습조직구축활동의 7요인 중 전략적 학습리더십만이 종속변수인 조직시민행위에 미치는 영향에 있어 조절변수인 조직지원인식에 의하여 조절되는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 정리하고 이론적·실무적 함의를 논의한 후, 후속 연구의 방향을 제시하였다.

주제어 : 비즈니스서비스산업, 융복합서비스, 조직시민행위, 조직지원인식, 학습조직

Abstract The purpose of the research was to investigate the effects of the learning organization building activities on organization citizenship behavior(OCB) in business service companies providing the convergence service for the manufacturers and the moderating role of perceived organization support(POS) between the learning organization building activities and organization citizenship behavior. The data were collected from 327 employees of 31 business Service companies in metropolitan area by using structured questionnaires. Hierarchical regression technique was employed to analyze the collected data. The results showed that both of the seven learning organization building activities and POS had a positive effect on employees' OCB. Moreover, also found out the only one out of the seven learning organization building factors, namely 'Strategic Learning Leadership' had the moderate roles between learning organization building activities and OCB. Then, The results and implications of the study were discussed and the directions for future study were presented.

Key Words : Business Service Industry, Convergence Service, Organization Citizenship Behavior, Perceived Organization Support, Learning Organization

Received 20 September 2015, Revised 20 October 2015
Accepted 20 November 2015
Corresponding Author: Hae-Sool Yang(Graduate School of
Venture, Hoseo University)
Email: hgyang@hoseo.edu

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

2008년 전세계 금융위기 이후 저성장국면에 접어든 우리나라 경제의 제도약을 위해 성장의 중추역할을 해왔던 제조업들이 최근에 직면한 성장의 한계를 돌파하도록 하는 것이 주요한 이슈가 되었다[1]. 특히, 더 이상 기존의 전문성과 생산효율화 방식에만 의존하지 않고 융복합 시대에 걸맞게 다양한 아이디어를 내고 빠르고 새로운 변화에 적응하는 것이 점점 더 중시되고 있다.

김광점(2004)은 조직을 둘러싼 환경이 매우 급격하게 변화하고 있으며 조직과 조직 내 다양한 단위 조직들이 이러한 환경변화와 상호작용을 한다는 측면에 주목하면서, 지식경영의 주체인 조직을 이해하기 위해 자기조직화(Self-organization)의 특성을 나타내는 복잡적응시스템의 특성을 살펴보아야 한다고 하였다[2]. 여기서, 자기조직화는 불확실성의 시대에 혼란스러운 복잡계(Complex system)에서도 특정한 주체는 어떤 원리에 의해 외부의 개입 없이도 내부의 구성요소 간 상호작용을 통해 스스로 질서를 만들어내는 현상을 말한다. 이러한 불확실성 시대 속 복잡적응계와 자기조직화의 개념은 기존 상품과 서비스로는 대응이 어렵기 때문에 새로운 다양한 지식을 흡수하고 활용하기 위한 새로운 조직 질서를 만들어 내는 ‘학습조직’의 개념과 일맥상통한다[2]. 학습조직은 단순히 기존에 주어진 무언가를 배우는 것에 그치는 것이 아니라 개인의 일상적인 학습을 조직의 습관으로 발전시키고 궁극적으로는 자기과파적으로 새로운 지식을 창출하는 조직으로 끊임없이 변화해나가는 조직이라는 의미를 함축하고 있기 때문이다. 이와 관련하여 이영현(2001)은 시대변화에 따른 학습조직의 특성을 지식창출, 공유 및 활용에 뛰어난 조직, 탈관료제를 지향하는 조직, 지속적인 학습을 수행하는 조직, 현실과 변화 방향을 탐구하는 조직, 학습자의 주체성, 자발성, 참여성이 존중되는 조직이라고 정리하였다[3].

결국, 학습조직은 특수한 계기와 사건의 영향을 받아서 진행되는 교육이나 혁신기법이 아니며 업무현장의 일상 속에서 조직구성원들이 자발적으로 구성하고 있는 사고 및 행동방식의 변화에 초점을 맞추어야 한다. 본 연구에서는 이러한 기존 연구결과를 바탕으로 융복합 서비스 기업현장에서의 학습조직구축활동과 이로 인한 조직구성원들의 자발적인 업무추진행동인 조직시민행위를 연

구하고자 한다.

본 연구의 대상인 융복합서비스산업은 제조업과 서비스업의 가교역할을 하는 대표적인 산업으로 산업간의 경계가 모호해지면서 제조업과 서비스업간 융복합이 국가 경제 성장의 중요한 요인으로 대두되면서 함께 부상되고 있는 산업이다[4]. 이는 제조업과 사업서비스의 결합을 통해 제조업이 직면한 성장의 한계를 벗어날 수 있는 기술혁신의 새로운 계기를 마련할 수 있음을 시사한다.

Kneller and Stevens(2006)는 새로운 기술을 흡수하여 향상시키는 것은 조직구성원의 노력에 달렸으며, 이러한 구성원의 흡수 능력은 조직학습에 의해 결정된다고 하여 학습조직과 이로 인한 조직시민행동이 기업의 혁신에 기여할 수 있음을 함의하였다[5]. 또한, 최석봉(2011)은 조직구성원들의 활동을 통해 달성된 성과에 대한 보상과, 구성원들의 기여에 대한 조직으로부터의 인정이 구성원들로 하여금 더욱 혁신적인 행동을 촉진하게 할 것이라고 하였다. 이는 조직지원인식이 구성원들의 조직시민행위를 높이는 데 관련 있음을 함의하고 있다[6].

이렇게 제조업의 혁신을 위한 촉매의 역할을 하는 학습조직과 조직시민행위의 관계 및 이에 대한 조직지원인식의 역할에 관한 연구가 필요함에도 불구하고 본 연구의 대상인 융복합사업서비스산업과 관련하여 해당 연구는 거의 찾아볼 수 없었다. 따라서 본 연구에서는 융복합 서비스기업 내 학습조직구축활동이 조직시민행위에 미치는 영향과 이에 대한 조직지원인식의 조절역할을 실증 연구하고자 한다.

2. 연구의 이론적 배경

2.1 융복합사업서비스 산업

해외에서 ‘비즈니스서비스(Business Service)’라는 용어로 많이 알려진 사업서비스 산업은 통계청과 한국은행 등에서 산업분류 시 ‘사업서비스’라는 용어를 사용하면서 국내에서는 비즈니스서비스와 사업서비스라는 용어가 혼재되어 사용되고 있다.

사업서비스에 관한 일반적인 정의로 OECD(1999)는 가치사슬 상 중간 투입물로 활용되어 공급자, 수요자, 서비스 간 상호작용에서 발생하는 품질의 개선과 혁신을 통해 기업경쟁력에 영향을 미치는 실질적인 활동이라고

하였으며, European Commission(2001)은 기업이 활동하기 위해서 다른 기업 또는 조직의 업무를 구매함으로써 인해 발생하는 서비스산업이라고 하였다[7, 8].

통계청(2012)에서는 여성가족부의 한부모가족 실태조사 사업시설의 청소, 방제 등을 포함한 사업시설 유지관리활동과 고용지원 서비스, 보안 서비스, 여행보조 서비스, 사무지원 서비스 등과 같은 사업운영과 관련한 밀접한 지원서비스를 제공하는 산업활동이라고 정의한 바 있다[9].

이러한 정의를 토대로 한국은행의 국민계정과 통계청의 제9차 한국표준산업분류를 확인한 결과 사업서비스산업의 범위는 광고, 연구개발, 법무, 회계, 시장조사, 경영컨설팅, 건축공학, 디자인, 엔지니어링, 컴퓨터, 통신, 시설관리, 청소 등의 영역이 해당함을 알 수 있다[10]. 다만, 최근에는 사업서비스의 개념으로 지식기반 고부가가치 서비스업과 동시에 생산의 중간투입요소로서 제조업의 부가가치 기여도를 높이는 산업임을 명시하여 일반적인 사업지원서비스(청소, 소독, 용역, 시설관리 등)과 구분하는 경향이 있음을 알 수 있다[10].

이러한 사업서비스 산업이 고부가가치 산업으로 부각되고 있는 것은 우리나라에서 기존 제조업 성장만으로는 국부창출에 한계가 도달하면서 ‘경제의 서비스화’, ‘제조업의 서비스화’라는 용어에서 보듯이 사업서비스업을 중심으로 한 제조업과 서비스업의 융합이 국가경제 성장과 고급일자리 창출에 있어서 새로운 동력으로 대두되고 있기 때문이다[9]. 실제로 사업서비스산업이 GDP에서 차지하는 비중이 1970년 0.9%에서 2012년 5.4%로 높아졌으며 전체산업 대비 사업체수와 종사자 수의 비중도 1993년 1.8%, 2.9%에서 2011년 3.4%, 9.0%로 높아지고 있어 이러한 추세를 뒷받침해주고 있다. 하지만 이러한 비중은 선진국과 비교할 때 격차가 좁혀지지 않고 더욱 벌어지고 있으며 국제수지 중 사업서비스 산업의 적자 규모는 2006년 30억 8,350만 달러에서 2012년 124억 6,250만 달러로 4배나 커지고 있어 사업서비스 산업의 경쟁력 수준이 높지 않음을 알 수 있다[4].

본 연구에서는 고부가가치 사업서비스 기업으로서 종사자들의 전문성과 아이디어를 기존 제조업 및 서비스업과 융합하여 가치를 높이는 지식집약적 기업을 융복합사업서비스 기업으로 정의한다. 이러한 정의를 기반으로 사업서비스 산업을 둘러싼 문제를 해결하여 해당 기업의

경쟁력을 높이기 위해서는 이들이 스스로 업무를 개선하여 노동생산성을 높이는 것이 관건이며 이를 위해 융복합 서비스 기업 내의 학습조직 및 인력양성 프로그램과 제도적 지원 등을 통한 구성원의 동기부여가 필수적이다. 이와 관련 2012년 말에 실시한 서울특별시 BS산업 실태조사 결과, 사업서비스 기업체들이 지속적으로 성장 및 발전하기 위해 가장 중요한 요소는 ‘우수 인재확보 및 인력관리’라고 하였으며, 사업서비스 산업별 경쟁력을 강화하기 위해 가장 시급히 추진되어야 할 사항으로 ‘계약 및 입찰제도의 합리화와 함께 ‘전문 인력양성 지원’, ‘연구 및 기술개발 지원’ 등 체계적인 조직지원이 중요함을 시사하고 있다[11]. 융복합사업서비스 기업체들의 경쟁력을 높이기 위해 가장 역점을 두어야 할 사항으로 ‘새로운 비즈니스 모델의 개발’과 ‘우수 전문 인력 확보’, ‘인력개발 및 교육훈련’이라고 응답함으로써 학습조직과 교육프로그램 등을 통해 비즈니스 가치를 창출하는 것이 융복합사업서비스기업의 경쟁력을 높이는 데 필요함을 함의하고 있다[11].

2.2 학습조직구축활동

학습조직(learning organization)의 개념은 조직차원의 학습에 관심을 두고 있는 조직학습(Organizational learning) 이론의 영향을 받아 1990년대부터 본격화 되어왔지만, 학자들의 관점 및 접근방법에 따라 매우 다양하여 아직까지 완성되지 않은 상태로 지속적으로 발전되고 있다. Senge(1990)가 저서인 ‘The Fifth Discipline’에서 조직구성원들의 능력을 개발하고 열망을 모아 지식을 창출하는 학습조직을 이상적인 조직의 모습으로 제시한 시스템사고의 관점을 강조하면서 학습조직의 이론체계를 발전하기 시작하였다[12]. 이후 Pedler, Burgoyen, Boydell(1991)이 중심이 된 학습지향적 사고의 관점과 Tobin(1993), Marquardt(1996)이 중심이 된 전략적 사고의 관점을 거쳐 Watkins & Marsick(1993)의 통합적 사고의 관점에 이르게 되었다.

Watkins & Marsick(1993)은 학습조직을 일상의 업무와 분리하지 않고 통합된 개념으로 파악하였으며 ‘개인과 조직이 도전적인 과제를 해결하고 조직전체의 변화와 성과를 창출하기 위하여 지속적으로 지식을 획득, 공유, 활용하는 조직’을 학습조직이라고 하였다[13]. 이러한 통합적 사고의 관점은 다른 관점에 비해 학습조직구축활동

에 대해 명확한 정의라는 평가를 받고 있기에 본 연구에서도 가설수립 및 검증에 위해 통합적 사고관점의 학습조직 정의를 채택하였다.

Marsick & Watkins(1993)이 주장하는 학습조직구축활동의 개념에는 지속적 학습기회 창출, 연구와 대화 활성화, 팀 학습 및 협업 강화, 지식공유 및 활용시스템, 자율적 역량강화, 내외환경과의 상호연계, 전략적 학습리더십의 7가지 요인들을 포괄하고 있다[13]. 이는 학습조직이 성공적으로 구축되기 위해서는 어느 한 조직구성원이 다른 구성원, 팀(부서), 조직의 비전, 공동 목표, 행동양식에 이해하고 적용하는 과정이 필수적으로 수반된다는 사실을 함의하고 있다. 즉, 통합적 사고의 관점에서 학습조직은 Chatman(1989)이 언급한 조직사회화 과정이 담겨 있으며[14], 성공적으로 학습조직을 구축하는 과정은 조직사회화과정을 수반하므로 조직구성원들의 자발적 업무 수행 행위인 조직시민행위를 높이는 데 기여할 것임을 추론할 수 있다.

2.3 조직시민행위

조직시민행위(Organizational Citizenship Behavior)라는 개념은 Bateman & Organ(1983)을 중심으로 관련학자들이 활발하게 연구하면서 본격화되었는데, 이들은 조직시민행위를 공식적인 책임, 의무, 보상이 주어지지 않더라도 조직구성원들이 비공식적으로 조직의 운영의 효과성을 높이기 위해 기여하는 자발적인 행동이라고 하였다[15]. 이후 Organ(1988)은 조직시민행위를 구성하는 요인으로 이타성(Altruism), 양심성(Conscientiousness), 예의성(Courtesy), 스포츠맨십(Sportsmanship), 시민도덕행위(Civic virtue) 5가지를 들고 있으나[16], 이에 대한 국내외 학자들의 비판으로 인해 이타성, 스포츠맨십, 시민도덕행위 3가지를 중심으로 연구하는 경향성도 나타나고 있다[17, 18].

본 연구에서는 선행연구결과들을 종합하여 조직시민행위를 '조직구성원이 업무를 추진함에 있어 요구되는 공식적인 역할, 책임, 보상을 넘어서 구성원들이 자발적으로 조직의 성과에 기여하는 행동'으로 정의한다.

'학습조직'을 조직시민행위에 영향을 미치는 결정요인으로서 분석한 선행연구를 검토한 결과, 이영현(2001)은 학습조직은 창조적인 변화능력을 높이며 학습자들의 주체성, 자발성, 참여성을 존중하는 조직의 특성을 가지고

있다고 하여 조직시민행위와 관련성이 높음을 시사하고 있다[3]. 임재원(2010)은 학습조직구축활동과 조직시민행위와의 보다 직접적인 연관관계를 실증하고 있는데, 조직 내 일터학습을 강조하면서 학습조직을 지원하는 시스템을 강화하여 일터학습이 실현될수록 구성원들이 자발적으로 조직에 기여하는 조직시민행위가 증가할 것이라고 하였다[19]. 유진혁(2015)은 중소기업의 학습조직에 대한 연구에 초점을 맞추면서 중소기업 내 학습조직구축의 7가지 변수인 지속적 학습기회 창출, 연구와 대화 활성화, 팀 학습 및 협업 강화, 지식공유 및 활용시스템, 자율적 역량강화, 내외환경과의 상호연계, 전략적 학습리더십 각각이 조직시민행동 및 혁신행동에 직접적으로 영향을 미칠 뿐 아니라, 직무만족 및 조직몰입의 매개변수를 통하여 조직시민행동에 영향을 미친다는 것도 실증하였다[20]. 이와관련 이선규 등(2013)은 학습조직화가 진행될 수록 직무 또는 직무경험에 대한 만족할만하고 긍정적인 감정상태인 직무만족이 높아진다고 보고하였다[21]. 권중생·노수근(2014)도 학습조직구축활동이 심리적 자본에 영향을 미침을 실증하여 학습조직구축활동이 구성원의 태도변화에 긍정적인 영향을 미침으로써 조직 내 자발적인 행동인 조직시민행위를 발현한다는 이론적 근거를 뒷받침하고 있다[22].

이상의 학습조직구축활동에 대한 연구들은 일관되게 조직시민행위의 선행요인의 역할을 한다고 주장하고 있으며, 이는 공공기관, 일반기업 등 다양한 조직 형태에서 실증되고 있다. 하지만, 융복합사업서비스산업에서는 관련 연구가 아직까지 미흡하여 기업 내 학습조직구축활동이 조직시민행위에 미치는 영향에 관해 실증이 이루어지지 못하고 있다.

2.4 조직지원인식

조직지원인식(Perceived organizational support)은 조직구성원들에 대한 조직의 지원과 이에 대한 구성원들의 인식에 관하여 정의된 개념으로 Blau(1964)의 사회적 교환이론에 이론적 바탕을 두고 있다[23]. Eisenberger 등(1986)은 조직지원인식이라는 개념을 개발하면서 이를 조직구성원들이 자신의 기여를 조직으로부터 인정받는 정도와 복지에 대해 조직으로부터 배려받는 정도에 대해 스스로 가지고 있는 총체적인 신념이라고 정의하였다[24]. 조직지원인식은 조직에 대한 구성원들의 몰입이 아

년 구성원들에 대한 조직의 몰입에 대해 구성원들이 느끼는 지각을 의미한다. 즉, 구성원들에 대한 조직의 태도 자체가 아니라 이에 대해 구성원들이 어떻게 지각하고 있느냐에 초점을 맞춘 것으로 구성원들이 조직이 기대하는 행동과 성과를 보일수록 조직으로부터 많은 인정과 보상을 기대한다는 것을 의미한다[25, 26].

조직지원인식이 중요한 이유는 어떤 대상이 다른 대상에게 호의를 제공하면 상대가 이에 상응하는 책임을 갖게 된다는 사회적 교환이론에 기반하고 있어 구성원들이 조직으로부터 받은 혜택에 대한 보답으로 조직의 목표를 충실히 이행하려는 책임을 갖게 된다고 보고 있기 때문이다[27]. 이는 구성원들이 조직으로부터 공헌을 인정받고 수혜를 얻고 있다고 인식할수록 조직에 대한 신뢰가 커져서 조직목표에 기여할 수 있는 자발적인 행동, 즉 조직시민행위를 하게 된다는 것을 함의하고 있다. 실제로 조직지원인식이 영향을 미치는 결과변수로 조직시민행위를 주목하고 있는 선행연구가 많이 있다. Randall 등(1999)은 업무태도, 직무성과와 함께 조직시민행위의 선행요인으로서의 조직지원인식의 영향을 검증하였으며, 국내에서는 한진환·김이태(2007), 이종찬(2010) 등이 조직지원인식이 조직시민행위에 미치는 직접적인 영향을 검증하였다[28, 29, 30]

하지만, 이러한 연구결과는 일반적인 조직에 대한 것으로 융복합사업서비스산업에 초점을 맞춘 실증연구가 없어 해당 기업 내 조직지원인식이 조직시민행위에 미치는 영향에 관한 검증은 아직 수행되지 않고 있다.

또 다른 선행연구를 검토한 결과, 조직지원인식이 조직시민행위에 미치는 직접적인 영향과 함께 학습조직구축활동과 조직시민행위간의 관계에 있어 조직지원인식의 조절역할을 실증할 필요가 있음을 확인하였다.

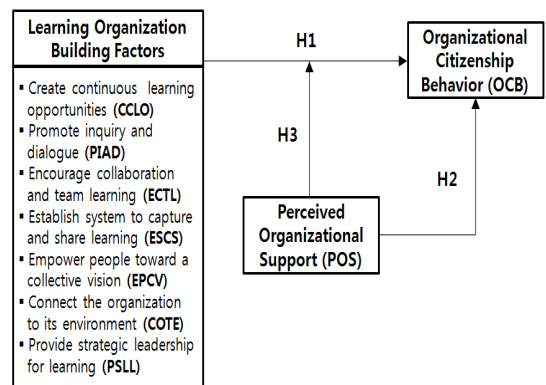
앞서 Eisenberger 등(1986)은 조직이 조직구성원들을 가치있는 존재로 보며 자신들의 기여를 인정해줄 때 구성원들의 몰입수준과 같은 긍정적인 행동이 강화될 수 있을 것이라고 하여 조직지원인식의 조절효과를 언급하였다[24]. 실제로 학습조직구축활동과 조직시민행위의 관계에 있어 조직지원인식의 조절효과에 대해 직접적으로 실증한 결과를 찾아볼 수는 없으나, 이와 유사한 변수들 간의 관계에 대한 조절변수로서 조직지원인식에 대한 연구는 지속되어 왔다. 최석봉(2011)은 조직문화유형, 학습지향성 및 조직구성원의 혁신성 간의 관계에 있어 조

직지원인식의 조절효과를 검증하였고, 곽중우·김병조(2012)는 심리적 주인의식과 조직몰입, 조직시민행동 그리고 LMX와 POS의 조절효과에 관한 연구를 통해 조직시민행동에 대한 조직지원인식의 조절효과를 실증하였다[6, 31]. 학습조직과 관련되어서는 온세현 등(2011)은 학습조직화 수준이 구성원의 품질몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 조직지원인식의 조절효과를 보고하였으며, 조윤희 등(2011)은 조직의 지식창출에 대한 학습조직의 구조적 특성 및 학습자 특성의 효과에 대한 연구에 있어 조직지원인식의 조절효과를 검증하였다[32, 33]. 최근에는 최용암(2014)이 지속적 학습활동과 조직유효성의 관계에서 조직지원 인식의 조절효과를 보고하였다[34].

이상의 연구결과를 고려할 때 조직지원인식은 학습조직구축활동이 조직시민행동에 미치는 영향에 있어서 시너지효과를 내고 있음을 추론할 수 있다. 하지만, 연구의 영역인 융복합사업서비스산업에서는 이와 관련된 실증연구가 아직까지 진행되지 못하였음을 확인하였다. 이는 융복합사업서비스기업 내 학습조직구축활동과 조직시민행위간의 관계에 대한 조직지원인식의 조절변수 역할에 대해 검증이 필요하다는 것을 의미한다.

3. 연구설계 및 방법

3.1 연구모형



[Fig. 1] Research Model

이상의 이론적 배경을 바탕으로 종속변수로 융복합사업서비스기업 구성원들의 조직시민행위를 설정하였으며,

이에 영향을 미치는 독립변수로 학습조직구축활동의 구성요인인 지속적 학습기회 창출, 연구와 대화 활성화, 팀 학습 및 협업강화, 지식공유 및 활용시스템, 자율적 역량강화, 내외환경과의 상호연계, 전략적 학습리더십의 7가지를 설정하였다. 이와함께 조직지원인식은 또 다른 독립변수이자 학습조직구축활동과 조직시민행위 간의 조절역할을 하는 조절변수로 설정하였다. 이를 아래 [Fig. 1]의 연구모형으로 도식화하였다.

3.2 연구가설 설정

제시한 연구모형에 입각하여 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

가설 1. 사업서비스기업 내의 학습조직구축활동은 구성원들의 조직시민행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- 1.1 지속적 학습기회 창출은 조직시민행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1.2 연구와 대화 활성화는 조직시민행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1.3 팀 학습 및 협업 강화는 조직시민행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1.4 지식공유 및 활용시스템은 조직시민행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1.5 자율적 역량강화는 조직시민행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1.6 내외환경과의 상호연계는 조직시민행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1.7 전략적 학습리더십은 조직시민행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2. 사업서비스기업의 조직지원인식은 구성원들의 조직시민행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3. 사업서비스기업의 조직지원인식은 학습조직구축활동과 구성원들의 조직시민행위간의 관계를 조절할 것이다.

- 3.1 조직지원인식은 지속적 학습기회 창출과 조직시민행위간의 관계를 조절할 것이다.
- 3.2 조직지원인식은 연구와 대화 활성화와 조직시민행위간의 관계를 조절할 것이다.

3.3 조직지원인식은 팀 학습 및 협업 강화와 조직시민행위간의 관계를 조절할 것이다.

3.4 조직지원인식은 지식공유 및 활용시스템과 조직시민행위간의 관계를 조절할 것이다.

3.5 조직지원인식은 자율적 역량강화와 조직시민행위간의 관계를 조절할 것이다.

3.6 조직지원인식은 내외환경과의 상호연계와 조직시민행위간의 관계를 조절할 것이다.

3.7 조직지원인식은 전략적 학습리더십과 조직시민행위간의 관계를 조절할 것이다.

3.3 측정도구

본 연구에서는 구조화된 설문을 사용하여 연구가설의 검증하고자 하였다. 설문지의 측정항목은 학습조직구축활동에 관한 7가지 변수에 대한 29항목, 조직지원인식에 관한 3항목, 조직시민행위에 관한 4항목과 인구통계학적 특성에 관한 7항목으로 구성하였다. 독립변수인 학습조직구축활동은 Watkins(1997)가 개발한 DLOQ(Dimensions of the learning organization questionnaire)의 45문항 중 29문항을 선정하였으며, 종속변수인 조직시민행위는 Organ(1988)의 척도를 검토하여 이중 4문항으로 선정, 하나의 요인으로 구성하였다[35, 15]. 조절변수인 조직지원인식은 Eisenberger(1986)의 척도를 기반으로 Shore, L. M., & S. J. Wayne(1993)이 발전시킨 문항 중 3문항을 선정, 하나의 요인으로 구성하였다[36, 37]. 모든 문항은 Likert 5점 척도로 측정하였다

3.4 자료수집 및 분석

본 연구의 자료수집은 수도권 소재의 31개 사업서비스기업 종사자들을 대상으로 2015년 6월 8일부터 7월 16일까지 6주 동안 오프라인 설문조사를 실시함으로써 이루어졌다. 설문지는 총 400부를 배포하여 355부를 회수하였다. 이중 측정오류를 불러올 수 있는 28개 사례를 제외한 327명을 최종 표본으로 선정하였다. 해당 표본은 융복합서비스업을 대표하는 11개 업종별로 최소 24명에서 최대 38명까지 수집되었으며, 기업수로는 최소 2개에서 최대 4개 기업까지로 비교적 고르게 수집되어 통계분석을 위한 표본의 편향성 문제가 크지 않음을 확인하였다.

자료 분석과 가설검정을 위해 SPSS Win Ver.18.0 패키지를 이용하여 총 다섯 단계로 통계처리하였다.

첫째, 빈도분석은 표본의 인구통계학적 특성을 확인하기 위한 목적으로 실시하였으며, <Table 1>에 그 결과를 제시하였다.

<Table 1> Sample Characteristics (N=327)

Classification		N	%
Gender	Male	198	60.6
	Female	127	38.8
Age	20~29	84	25.7
	30~39	92	28.1
	40~59	108	33.0
	Over 60	41	12.5
Education	High School or under	8	2.4
	College	27	8.3
	University	148	45.3
	Graduate	142	43.4
Position	Junior Staff	76	23.2
	Senior Staff	36	11.0
	Assistant Manager	69	21.1
	Department Manager	56	17.1
	Executive	86	26.3
Years of service in Current Organization	< 5 years	146	44.6
	5~9 years	72	22.0
	10~14 years	32	9.8
	15~19 years	27	8.3
Monthly Salary	> 20 years	47	14.4
	< ₩ 200M	67	20.5
	₩ 200M - 300M	50	15.3
	₩ 300M - 400M	62	19.0
	₩ 400M - 500M	42	12.8
Category of Business	> ₩ 500M	102	31.2
	Administration/Business Support	33	10.1
	Facility Management/Cleaning Service	31	9.5
	Engineering	27	8.3
	IT/Communication	33	10.1
	Fashion	25	7.6
	Law	30	9.2
	Consulting service	32	9.8
	Advertising	25	7.6
	Educational Services	38	11.6
	Research & Development	29	8.9
Design Service	24	7.3	

둘째로 측정된 변수들의 구성타당도를 파악하기 위해 KMO와 Bartlett 검정, 공통성분석, 설명된 총분산분석(Eigen Value)과정을 포함한 주성분요인분석(PCA, Principle Component Analysis)를 실시하였다.

셋째로 측정된 변수들의 신뢰도는 크론바흐 알파(Cronbach's alpha)계수를 통하여 파악하였다.

넷째로 상관관계분석(Correlation Analysis)을 통하여 측정변수들 간의 상호 연관성 정도와 통계적 유의성을

파악하였다.

마지막으로 단계적 회귀분석(Hierarchical Regression Analysis)을 통해 본 연구에서 설정한 연구가설을 차례로 검증하였다.

3.4.1 측정도구의 타당성 검증

본 연구에서 타당성 검증은 관찰된 설문문항 결과들을 설명할 수 있는 몇 개의 핵심요인으로 묶어 이론적인 구성개념이 적절하게 측정되고 있는 지를 검증하는 주성분요인분석(PCA)를 통해 수행하였다. 요인회전방법으로는 베리맥스(Varimax)를 채택하였고, 요인추출을 위한 아이겐 값(Eigen value)은 1.0, 요인적재치는 0.4 이상을 기준으로 하였다.

먼저 내생변수인 조직시민행위를 측정하는 4가지 문항은 ‘중요한 모임에 대한 자발적 참석’, ‘회사에 대한 발전적 제안’, ‘업무 외 회사이미지 향상을 위한 일에 참여’, ‘직장의 간행물 및 공지사항 파악’ 등의 문항이며, 이를 분석한 결과 <Table 2>에서 모두 .70 이상의 매우 높은 요인적재치로 해당요인에 부하되고 있어 척도들이 1가지 요인으로 묶여 변수측정을 위해 적절한 수준의 타당성을 확보하고 있음을 확인하였다.

<Table 2> Factor analysis results I

Item	Component
	1
OCB 1	.865
OCB 2	.847
OCB 3	.811
OCB 4	.725
Eigen Value	2.648
% of Variance	66.206
Cumulative %	66.206

* OCB: Organizational Citizenship Behavior

외생변수에 해당하는 학습조직구축활동 7가지 변수에 대한 29가지 문항, 조직지원인식에 관한 3가지 문항을 함께 분석한 결과, 내외환경과의 상호연계의 1가지 측정항목인 ‘가정과 일의 균형에 대한 지원’을 제외하고는 모두 요인적재치가 최소 .50 이상의 높은 수준을 보이고 있으며 이론적 배경을 통해 나타난 학습조직구축활동 및 조직지원인식 개념들과 일치하는 요인들로 측정항목들이 묶이는 것으로 보고되었다. 따라서, 학습조직구축활동의

<Table 3> Factor analysis results II

Item	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
COTE3	.884	.119	.154	.154	.173	.175	.179	.127
COTE4	.879	.112	.133	.178	.182	.199	.218	.121
COTE2	.872	.135	.153	.181	.172	.182	.214	.153
COTE5	.863	.146	.157	.165	.172	.188	.220	.174
PSLL2	.143	.857	.182	.222	.192	.205	.200	.161
PSLL1	.149	.854	.170	.239	.177	.212	.201	.173
PSLL4	.131	.851	.170	.232	.195	.215	.183	.187
PSLL3	.130	.845	.178	.233	.210	.208	.202	.185
PIAD2	.123	.175	.870	.160	.178	.123	.139	.104
PIAD1	.122	.108	.862	.160	.245	.092	.105	.111
PIAD3	.164	.139	.847	.158	.189	.158	.172	.145
PIAD4	.152	.181	.829	.165	.176	.167	.166	.159
EPCV3	.160	.231	.202	.839	.200	.162	.172	.150
EPCV4	.170	.242	.187	.837	.170	.159	.173	.218
EPCV1	.188	.204	.183	.834	.169	.185	.187	.205
EPCV2	.230	.246	.182	.821	.176	.210	.169	.173
ECTL2	.158	.112	.218	.113	.860	.169	.155	.100
ECTL3	.143	.195	.238	.172	.837	.121	.130	.095
ECTL1	.193	.172	.179	.181	.817	.228	.161	.126
ECTL4	.211	.238	.210	.193	.788	.157	.129	.174
CCLO2	.182	.189	.126	.162	.151	.804	.159	.141
CCLO1	.175	.191	.200	.166	.152	.783	.136	.145
CCLO3	.208	.246	.184	.127	.170	.758	.256	.104
CCLO4	.202	.157	.077	.213	.224	.721	.295	.129
ESCS3	.217	.108	.161	.157	.180	.181	.760	.094
ESCS1	.239	.242	.224	.102	.100	.174	.635	.247
ESCS2	.249	.286	.140	.295	.144	.227	.587	.187
ESCS4	.246	.260	.231	.205	.118	.297	.569	.214
ESCS5	.232	.203	.099	.186	.237	.297	.550	.041
POS2	.206	.153	.141	.206	.110	.196	.218	.786
POS3	.157	.251	.197	.255	.221	.167	.096	.732
POS1	.208	.271	.223	.243	.158	.130	.206	.719
Eigen Value	4.025	3.991	3.802	3.801	3.633	3.372	2.870	2.377
% of Variance	12.577	12.473	11.822	11.877	11.353	10.538	8.967	7.427
Cumulative %	12.577	25.051	36.933	48.810	60.162	70.700	79.668	87.095

* COTE: Connect the organization to its environment

* PSLL: Provide strategic leadership for learning

* PIAD: Promote inquiry and dialogue

* EPCV: Empower people toward a collective vision

* ECTL: Encourage collaboration and team learning

* CCLO: Create continuous learning opportunities

* ESCS: Establish system to capture and share learning

* POS: Perceived Organizational Support (순서대로)

7가지 독립변수 중 내외환경과의 상호연계의 해당 측정 항목 1가지 문항은 변수 구성에서 제외하였으며, 나머지 문항들로 가설검증을 위한 변수들을 구성하였다. 이러한 결과를 정리하여 <Table 3>에 보고하였다.

3.4.2 측정도구의 신뢰성 검증

신뢰도 계수인 크론바흐 알파(Cronbach's alpha)는 측

정하고자 하는 개념이 해당 설문문항들을 통해 응답자들이 얼마나 일관성 있고 정확하게 반응하고 있는지를 계산함으로써 측정문항들의 내적일관성을 판단하는 계수이다. 비교적 신뢰도가 높다고 판단하기 위해서는 통상 0.6이상의 값이 나타나야 한다.

<Table 4>에 신뢰도 계수인 크론바흐 알파(Cronbach's alpha)를 제시하였는데, 모든 변수에 대하여

계수 값이 .80 이상을 넘고 있어 신뢰도가 매우 높은 수준이라는 것을 확인할 수 있다. 이와 함께 기술통계량의 값도 함께 제시하였다. (제외)

<Table 4> Reliability analysis and descriptives

Variable	Numbers of items	Mean	Standard Deviation	Cronbach's α
CCLO	4	3.415	.822	0.919
PIAD	4	3.380	.853	0.959
ECTL	4	3.295	.918	0.955
ESCS	5	3.183	.829	0.872
EPCV	4	3.167	.985	0.982
COTE	4	3.442	.905	0.986
PSLL	4	3.346	.964	0.994
POS	3	3.537	.819	0.890
OCB	4	3.659	.699	0.829

4. 연구결과 및 논의

4.1 상관관계 분석

연구모형 상의 변수 들 간의 상호 연관성에 대한 기술 통계량을 분석하고 통계적 유의성을 검증하는 상관관계 분석을 <Table 5>와 같이 실시하였다.

<Table 5> Variable correlations

	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)
(a) CCLO	1								
(b) PIAD	.466**	1							
(c) ECTL	.533**	.541**	1						
(d) ESCS	.689**	.539**	.557**	1					
(e) EPCV	.548**	.505**	.522**	.620**	1				
(f) COTE	.545**	.437**	.499**	.645**	.514**	1			
(g) PSLL	.582**	.484**	.533**	.645**	.609**	.447**	1		
(h) POS	.534**	.507**	.502**	.622**	.617**	.524**	.597**	1	
(i) OCB	.441**	.412**	.506**	.549**	.550**	.464**	.622**	.666**	1

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

<Table 5>에서 보듯이 독립변수인 학습조직구축활동의 ‘지속적 학습기회창출’, ‘연구와 대화 활성화’, ‘팀 학습

및 협업 강화’, ‘지식공유 및 활용시스템’, ‘자율적 역량강화’, ‘내외환경과의 상호연계’, ‘전략적 학습리더십’의 7가지 변수, 조절변수인 ‘조직지원인식’, 종속변수인 ‘조직시민행위’ 등 총 9가지 변수들 모두 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 검증되었다.

4.2 가설의 검증

본 연구의 가설인 사업서비스기업 내 학습조직구축활동이 조직구성원들의 조직시민행위에 미치는 영향을 검증하고 이러한 영향관계에 대한 조직지원인식의 조절효과를 검증하였다.

이러한 검증을 위해 종속변수인 조직시민행위에 대해 총 3단계의 단계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 실시하였다. 1 단계(Model I)에서는 통제변수인 성별, 연령, 학력, 소득을 회귀시켰다. 직급은 연령과 거의 유사한 형태의 분포를 보였으며 근속연수와 업종은 조직시민행위에 대한 집단 간 차이분석결과 유의미한 차이를 나타내지 않아 통제변수로 채택하지 않았다. 2 단계(Model II)에서는 독립변수인 학습구축활동의 변수 각각과 조절변수인 조직지원인식을 추가로 회귀시켰다. 3 단계(Model III)에서는 학습구축활동 7가지 변수들과 조직지원인식간의 7가지 상호작용항을 만들어 이를 각각 추가로 회귀시켰다. 이때, 발생할 수 있는 다중공선성의 영향을 통제할 목적으로 Jaccard, Turrisi & Wan(1990)이 제시한 방법에 따라 독립변수들과 조절변수들이 평균 중심화(mean centering)되도록 표준화한 다음에 상호작용항을 만들었다[38]. 실제분산팽창지수(VIF, variance inflation factor)의 계산 결과 10이 넘지 않아 다중공선성 문제는 통제되었다.

<Table 6>과 <Table 7>에 보고한 모든 회귀계수는 표준화한 회귀계수 값(β)에 해당한다.

<Table 6>과 같이 Model I에서 조직시민행위에 대한 통제변수의 설명력 R^2 은 14.2%를 보고하고 있다 ($F=5.185, P<0.001$).

Model II에서 독립변수인 학습조직구축활동 7가지 변수 각각과 조절변수인 조직지원인식을 함께 추가로 투입하면서 종속변수인 조직시민행위 변이에 대한 회귀식 전체의 설명력이 일관되게 높아지고 있음을 보고하고 있다. 지속적 학습기회창출($\beta=0.138, P<0.01$)은 조직지원인식($\beta=0.564, P<0.001$)과 함께 조직시민행위 변이의 35.9%

<Table 6> Results of hierarchical regression I

	Model I	(A) CCLO		(A) PIAD		(A) ECTL	
		Model II	Model III	Model II	Model III	Model II	Model III
Control Variables							
Gender	.050	.053	.056	.058	.057	.042	.047
Age 1	.046	-.033	-.032	-.031	-.027	-.024	-.014
Age 2	.034	-.069	-.072	-.058	-.059	-.053	.052
Age 3	.127*	.054	.050	.050	.050	.038	.037
Education 1	-.061	.121	.127	.102	.108	.138*	.148*
Education 2	.004	.110	.115	.097	.100	.138	.147
Salary 1	-.104	.053	.050	.045	.045	.064	.063
Salary 2	-.069	.034	.038	.023	.026	.053	.052
Salary 3	.132	.115*	.112*	.120*	.122*	.151**	.153**
Salary 4	.242**	.174**	.173**	.161*	.160*	.183**	.179**
Independent Variable : (A)		.138**	.137**	.112*	.107*	.257***	.248***
Moderator Variable POS (B)		.564***	.569***	.579***	.583***	.509***	.523***
Interaction effect (A * B)			.141		.042		.056
Total R ²	.142***	.501***	.502***	.496***	.498***	.534***	.537***
F	5.185	26.054	24.127	25.635	23.744	29.816	27.758
ΔR ²	.142***	.359***	.002	.355***	.002	.392***	.003
F(ΔR ²)	5.185	112.060	1.006	109.903	1.029	131.437	1.958

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

<Table 7> Results of hierarchical regression II

	Model I	(A) ESCS		(A) EPCV		(A) COTE		(A) PSLL	
		Model II	Model III	Model II	Model III	Model II	Model III	Model II	Model III
Control Variables									
Gender	.050	.048	.055	.042	.044	.051	.050	.032	.035
Age 1	.046	-.035	-.034	-.031	-.030	-.017	-.016	-.029	-.025
Age 2	.034	-.062	-.066	-.064	-.065	-.032	-.031	-.023	-.031
Age 3	.127*	0.45	.041	.047	.046	.076	.076	.043	.034
Education 1	-.061	.097	.114	.071	.076	.087	.084	.102	.119
Education 2	.004	.091	.100	.037	.037	.083	.083	.078	.088
Salary 1	-.104	.044	.045	.063	.063	.034	.034	.048	.045
Salary 2	-.069	.043	.045	.070	.072	.025	.025	.025	.030
Salary 3	.132	.115*	.112*	.130*	.129*	.108	.108	.108*	.114*
Salary 4	.242**	.178**	.178**	.202**	.203**	.162*	.163*	.149*	.152*
Independent Variable : TL (A)		.221***	.222***	.226***	.222***	.165***	.167***	.331***	.327***
Moderator Variable (B)		.496***	.510***	.500***	.508***	.541***	.539***	.442***	.457***
Interaction effect (A * B)			.068		.033		-.012		.083*
Total R ²	.142***	.516***	.521***	.516***	.517***	.506***	.506***	.555***	.562***
F	5.185	27.756	25.980	27.725	25.616	26.603	24.491	32.488	30.701
ΔR ²	.142***	.375***	.004	.374***	.001	.364***	.001	.414***	.007
F(ΔR ²)	5.185	120.826	2.774	120.665	.667	114.887	.086	145.193	4.671

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

(F=112.060, P<0.001)을 추가로 설명하고 있다. 연구와 대화 활성화(β=0.112, P<0.05)는 조직지원인식(β=0.579, P<0.001)와 함께 조직시민행위 변이의 35.5% (F=109.903,

P<0.001)을 추가로 설명하고 있다. 팀 학습 및 협업 강화(β=0.257, P<0.001)은 조직지원인식(β=0.509, P<0.001)와 함께 조직시민행위 변이의 39.2% (F=131.437,

$P<0.001$)을 추가로 설명하고 있다. 지식공유 및 활용시스템($\beta=0.221$, $P<0.001$)은 조직지원인식($\beta=0.496$, $P<0.001$)과 함께 조직시민행위 변이의 37.5% ($F=120.826$, $P<0.001$)을 추가로 설명하고 있다. 자율적 역량강화($\beta=0.226$, $P<0.001$)은 조직지원인식($\beta=0.500$, $P<0.001$)과 함께 조직시민행위 변이의 37.4% ($F=120.665$, $P<0.001$)을 추가로 설명하고 있다. 내외환경과의 상호연계($\beta=0.165$, $P<0.001$)은 조직지원인식($\beta=0.541$, $P<0.001$)과 함께 조직시민행위 변이의 36.4% ($F=114.887$, $P<0.001$)을 추가로 설명하고 있다. 전략적 학습리더십($\beta=0.331$, $P<0.001$)은 조직지원인식($\beta=0.442$, $P<0.001$)과 함께 조직시민행위 변이의 41.4% ($F=145.193$, $P<0.001$)을 추가로 설명하고 있다.

이상은 Model II에서 7가지 학습조직구축활동과 조직지원인식이 조직시민행위에 대해 R^2 변화량과 β 값에 있어 모두 유의미한 정의 영향을 미치고 있음을 나타낸다. 이에 따라 가설1.1, 가설1.2, 가설1.3, 가설1.4, 가설1.5, 가설1.6, 가설1.7이 전부 채택됨으로써 가설1은 채택되었다.

Model III에서는 학습조직구축활동 7가지 변수들 각각과 조직지원인식간의 7가지 상호작용항들을 추가로 회귀한 결과를 나타내고 있다. 회귀분석 결과, 전략적리더십과 조직지원인식 간의 상호작용항 하나만이 조직시민행위의 변이에 대한 회귀식의 설명력을 높이고 있다고 나타났다. 즉, 전략적 학습리더십과 조직지원인식의 상호작용항($\beta=0.83$, $P<0.05$)의 경우 0.7% ($F=4.671$, $P<0.05$)을 추가적으로 설명하고 있다. 이는 해당 상호작용항이 종속변수인 조직시민행위에 대해 추가로 유의미한 정의 영향을 미치고 있음을 의미한다. 이와는 달리 학습조직구축활동의 나머지 6가지 변수들의 해당 상호작용 항들 관련 β 값과 이로 인한 회귀식의 R^2 변화량 모두 유의미한 영향을 나타내지 못하고 있다. 종합하면 가설 3 중에서 가설 3.7만이 채택되었으며, 가설3.1, 가설3.2, 가설3.3, 가설3.4, 가설3.5, 가설3.6은 기각되었다.

4.3 연구결과 요약

선행연구결과들을 기반으로 융복합사업서비스기업에서의 학습조직구축활동이 조직시민행위에 영향을 미치고 조직지원인식도 조직시민행위에 영향을 미칠 것으로 가설을 세웠으며 이를 검증한 결과, 7가지 학습조직구축활동과 조직지원인식 변수 모두 조직시민행위에 유의미

한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

또한, 조직지원인식은 사업서비스기업의 학습조직구축활동과 조직시민행위간의 영향관계를 조절할 것으로 가설을 세웠으며 이의 검증결과, 조직지원인식은 '전략적 학습리더십'과 조직시민행위간의 관계를 조절하고 있는 것으로 나타났으나 '지속적 학습기회창출', '연구와 대화 활성화', '팀 학습 및 협업 강화', '지식공유 및 활용시스템', '자율적 역량강화', '내외환경과의 상호연계'의 6가지 변수와 조직시민행위간의 관계에서는 유의한 조절효과를 나타내지 않는 것으로 보고되었다.

조직지원인식의 조절변수 역할이 전략적 학습리더십에 편중되어 나타나는 이유를 확인할 수는 없지만, 327명의 최종표본에 해당하는 31개의 융복합사업서비스기업이 대부분 100명 ~ 200명 미만의 중소기업이며 CEO 등 리더계층의 지식 및 노하우에 의존하는 서비스기업의 성격상 그러한 결과가 나온 것으로 추정이 가능하다. 이와 관련, 유진혁(2015)은 학습조직구축을 위한 중소기업의 체계적인 지원을 위한 여건이 부족함을 명시하고 있다. [20] 이는 중소기업의 학습조직구축과 관련된 조직지원인식의 시너지 효과가 낮을 수 있음을 함의한다. 또한, 중소기업보다 상대적으로 조직체계가 안정적인 경찰조직, 사회복지조직, 공공기관 등에 관한 많은 논문에서 학습조직구축활동과 조직시민행위의 영향관계가 매우 높게 나타남을 보고하고 있어 중소기업의 체계 및 지원과 관련한 요인이 사업서비스기업의 학습조직구축활동과 조직시민행위간의 관계에 영향을 미칠 수 있음을 시사하고 있다.

이러한 연구결과를 종합하여 볼 때, 우리나라 융복합사업서비스기업이 학습조직구축을 지원함에 있어 리더의 역량에만 의존하기 보다는 지식공유시스템, 학습기회 촉진 및 팀학습능력강화와 같은 자율적인 학습조직 체계에 대한 조직지원이 조화를 이룰 수 있도록 여건을 마련하는 것이 중요하다는 것을 알 수 있다.

5. 결론

이상의 연구결과를 정리한 결과, 융복합사업서비스기업의 구성원들의 조직시민행위의 수준을 높이기 위해 학습조직을 구축하고 체계적으로 조직지원을 하기위해 유

의미한 시사점을 도출하였다.

첫째, 융복합사업서비스기업 내 학습조직구축이 조직구성원들의 비공식적이며 자발적인 업무추진을 의미하는 조직시민행위에 중요한 영향을 미치는 것으로 드러났다. 이는 지속적 학습기회 창출, 연구와 대화 활성화, 팀 학습 및 협업강화, 지식공유 및 활용시스템, 자율적 역량강화, 내외환경과의 상호연계, 전략적 학습리더십 등 학습조직구축을 위한 활동들을 체계적으로 전개할 때 조직구성원들이 공식적으로 주어진 역할뿐 아니라 기업의 발전을 위해서 추가적인 노력을 스스로 전개할 수 있다는 것을 의미한다.

둘째, 융복합사업서비스기업의 리더 및 경영지원 팀(부서)에서 조직지원노력을 높일 때 반대급부로 조직시민행위가 높아질 수 있다. 이는 사회적 교환이론에 따라 구성원들이 조직으로부터 자신들의 기여를 인정받고 일정 수준 이상의 복지혜택을 누리고 있다고 느낄 때 이에 대한 보답으로 조직의 성과를 높이려는 조직시민행위도 높아질 수 있음을 뜻한다[27].

셋째, 융복합사업서비스 기업 내 학습조직구축활동과 조직지원을 기존방식을 뛰어넘어 새로운 제도 등을 도입하여 추진할 필요가 있다. 이는 학습조직구축활동 7가지 요인 중 전략적 학습리더십을 제외한 나머지 요인들이 조직시민행위에 미치는 영향에 있어 조직지원인식과 시너지효과가 일어나고 있지 않기 때문이다. 특히, 서양에 비해 집단적인 체면문화가 발달하여 체계적인 제도와 개방적인 문화풍토가 부족한 우리나라 기업의 속성을 보완할 필요가 있다[42]. 즉, 새로운 기업 문화에 맞는 지식공유시스템, 열린 제안제도 등의 공식적인 지원과 보상과 연계한 체계적인 직원역량개발 등이 이루어질 때 전반적인 학습조직구축활동과 조직지원인식간의 시너지가 일어날 수 있을 것으로 추정된다.

본 연구는 대다수의 논문에서 채택하고 있는 횡단적 연구에 그치고 있어 종단적 연구에 의한 변수들 간의 관계규명 및 이론형성에는 한계를 보이고 있다. 또한, 수도권 소재의 소규모 31개 사업서비스기업들로 제한하여 실증연구를 수행하였기 때문에 다른 지역으로 표본의 범위를 확장하여도 동일한 연구결과가 나오는 지를 검토할 필요가 있다. 그 외 본 연구에서 학습조직구축활동과 조직시민행위의 관계에 있어 조직지원인식의 조절역할은 매우 제한적으로 나타났는데, 이것에 대한 인과관계를

심층연구하기 위하여 조직의 규모나 문화적 특성에 관한 변수를 추가한 후속연구가 진행될 필요가 있다.

앞으로 이러한 연구의 한계점들을 개선함으로써 융복합 시대에 첨병역할을 담당할 사업서비스 기업의 학습조직구축활동과 조직시민행위 간의 영향관계를 발전한 연구들이 지속되기를 기대한다.

REFERENCES

- [1] Sang-Yun Kim·Eun-Chang Lee, "The first mover strategy of Korean manufacturers", POSRI Report, p. 2, 2015.
- [2] Gwang-Jum Kim, "Knowledge, learning and innovation", p. 83-102., Sigmainsightcom, 2004.
- [3] Young-Hyun Lee, "A scheme to incorporate a concept of learning organization into an enterprise", Korea Research Institute for vocational Education & Training, 2001.
- [4] Sun-Young Jung, "The current situation and tasks of BS industry", 2014.
- [5] Kneller, R., and P. A. Stevens, "Frontier Technology and Absorptive Capacity: Evidence from OECD Manufacturing Industries", Oxford Bulletin of Economics and Statistics, Vol.68, No.1, 1-21, 2006.
- [6] Suk-Bong Choi, "An Empirical Study on the Relationships among Organizational Culture, Learning Orientation and Innovation of Employees: The Moderating Role of Perceived Organizational Support", Korea Industrial Economics Association, Vol.24, No.6, 3631-3653, 2011.
- [7] OECD, Strategic Business Services, 1999.
- [8] European Commission, "Barriers to Trade in Business Services", 2001.
- [9] DOI:http://meta.narastat.kr/metascv/index.do?iemInput No=0000059937375
- [10] Jung-Hwan Cho, "The current situation and tasks of business services in the Republic of Korea", Vol.3, No.41, pp. 13-17, 2013.
- [11] Seoul Business Agency, "a Seoul white book on business service industry", p. 8, 2013.

- [12] Senge, P. M., "The Fifth Discipline: The Art and Practice of Building Learning Organization", New York: Doubleday, 1990.
- [13] Watkins, K. E. & Marsick, V. J., "Sculpting The Learning Organization: Lesson in the Art and Science of System Change", San Francisco: Jossey-Bass, 1993.
- [14] Chatman, J. A., "Improving interactional organizational research: a model of person-organization fit, *Academy of Management Journal*", 14, pp. 333-349, 1989.
- [15] Bateman, T. S., & Organ, D. W., "Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship, *Academy of management Journal*", Vol.26, No.4, pp. 587-595, 1983.
- [16] Organ, D. W., "Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome", Lexington, MA: Lexington Books, 1988.
- [17] Yun-Gil Jung·Gyu-Man Lee, "An Empirical Study on the Relationships between Leadership Behavior Organizational Justice, and Organizational Citizenship Behavior, *Korean Public Administration Review*", Vol.34, No.4, pp. 323-341, 2001.
- [18] Ju-Hee Han·Jin-Chul Jung, "The Relationship between Job Characteristics and OCB with Moderating Effect of Career-related Characteristics, *Productivity review*", Vol.15, No.1, pp. 249-269, 2001.
- [19] Jae-Won Lim, "The relationship among workplace learning, career commitment, and organizational commitment in small and midium businesses", p.2, Seoul National University, 2010.
- [20] Jin-Hyuk Ryu, "The Influence of Learning Organization in SMEs on Organizational Citizenship Behavior and Innovative Behavior", Hoseo University, p.2, 2015.
- [21] Sun-Kyu Lee·Dong-Guk Choi·Eun-Gu Kang·Seung-Woo, Lee, "A Study on the Influence of Dimensions of Learning Organization to Job Satisfaction: Mediating Effect of Job Embeddedness, *The Journal of Digital Policy & Management*", Vol.11, No.12, pp. 185-192, 2013.
- [22] Joong-Saeng Kwon·Soo-Kun Roh, "The Influence of Learning Organization Building Factor s on Psychological Capital and Innovative Behavior in Firms, *Journal of Digital Convergence*", Vol.12, No.3, pp. 105-115, 2014.
- [23] Blau, P. M., "Exchange and power in social life", New York: John Wiley & Sons, 1964.
- [24] Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., and Sowa, D., "Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*", Vol.71, No.3: 500~507, 1986.
- [25] Shore, L. M., and Tetrick, L. E., "A construct validity study of the survey of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*", Vol.76, No.5: 637-643, 1991.
- [26] Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., and Lynch, P., "Perceived organizational support, discretionary treatment and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*", Vol.82, No.5: 812-820, 1997.
- [27] Shore, L. M., and Shore, T. H., "Perceived organizational support and organizational justice. In R. S. Cropanzano and K. M. Kacmar (Eds.), *Organizational politics, justice and support: Managing the social climate in the workplace*". 149 ~164, Westport, CT: Quorum Book, 1995.
- [28] Randall, M. L., R. Cropanzano, C. A. Bormman, and A. Birjuline, "Organizational politics and organizational support as predictors of work attitudes, job performance and organizational citizenship behavior, *Journal of Organizational Behavior*", 20, 159-174, 1999.
- [29] Jin-Hwan Han·Yi-Tae Kim, "A Study on the Impact of Perceived Organizational Support and Leader-member Exchange on Empowerment and Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Business Research*", Vol.22, No.2, 259-284, 2007.
- [30] Jong-Chan Lee, "The Effects of Perceived Organizational Support on Affective Commitment, Turnover Intention and Organizational Citizenship Behavior", *Korea Journal of Business Administration*, Vol.23, No.2, 893-908, 2010.
- [31] Jong-Woo Kwak ·Byoung-Jo Kim, "The effect of psychological Ownership on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior: The Moderating Role of LMX and POS", *International*

Business Review, Vol.16, No.4, 2012.

[32] Se-Hyun On · Kye-Hong Park · Young-Keun Choi, "A Study of the effect of Learning Organization Readiness on Employee's Quality Commitment: The Moderating Effect of Perceived Organizational Support, Korean Journal of Business Administration", Vol.24, No.3, 2011.

[33] Yun-Hyung Cho · Woo-Jae Choi, "The Effects of Learning Organization, Learner's Characteristics on Organizational Knowledge Creation: The Role of Perceived Organizational Support as A Moderator", Korea Knowledge Management Society, Vol.12, No.1, 17-37, 2011.

[34] Young-Am Choi, "Moderating Effects of Perceived Organizational Support and Self-Efficacy in The Relationship of Continuous Learning Activities and Organizational Effectiveness", p2, Dae-jeon University, 2014.

[35] Watkins, Karen E., and Victoria J. Marsick, "Dimensions of the learning organization questionnaire", Partners for the Learning Organization, Warwick, RI, 1997.

[36] Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., and Sowa, D., "Perceived Organizational Support", Journal of Applied Psychology, Vol.71, No.3, 500-507, 1986.

[37] Shore, L. M., & S. J. Wayne, "Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support", Journal of Applied Psychology, 78, 774-780, 1993.

[38] J. Jaccard, R. Turrisi, and C. K. Wan, "Interaction Effects in Multiple Regression", Newbury Park, CA : Sage Publications, 1990.

[39] Kyung-seok Ma, "The Research on the Effects of Learning Organization within Police on Organizational Citizenship Behavior", p2, Dongguk University, 2010.

[40] Jung-Eun Cho, "(A) Study on the Relationship between Building factors of Learning Organization and Organizational Citizenship Behavior", p.2, Ewha Womans University, 2003

[41] Sung-hwan Kim·Eun-soo Choi, "The Effect of Transformational Leadership on Learning Organization

and Organizational Citizenship Behavior in the Public Sector, The Journal of Lifelong Education and HRD", Vol.7, No.4, pp. 19-38, 2011.

[42] Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, "M, Cultures and organisations—software of the mind: intercultural cooperation and its importance for survival". New York, NY: McGraw-Hill, 1991.

이 강 석(Lee, Kang Seok)



- 2007년 6월 : 한국방송통신대학교 컴퓨터과학과 졸업(학사)
- 2013년 2월 : 호서대학교 글로벌창업대학원 졸업(석사)
- 2013년 3월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처대학원 정보경영학과 박사과정 재학 중
- 2014년 5월 ~ 현재 : 한국비즈니스컨설팅(주) 수석컨설턴트
- 2012년 2월 ~ 현재 : (사)한국소셜콘텐츠진흥협회 회장
- 2010년 2월 ~ 현재 : (주)웹브라이트 연구소 소장
- 관심분야 : 학습조직, MIS, IT, 소셜미디어, 디지털콘텐츠, 사업서비스산업, 벤처경영, 융복합, 블로그
- E-Mail : survivor@hitel.net

양 해 술 (Yang, Hae Sool)



- 1975년 2월 : 홍익대학교 전기공학과 졸업(학사)
- 1978년 8월 : 성균관대학교 정보처리학과 졸업(석사)
- 1991년 3월 : 日本 오사카대학 정보공학과 SW공학 전공(공학박사)
- 2006년 2월 : Kazakhstan 유러시안 경제대학(명예경영학박사)
- 1975년 5월 ~ 1979년 6월 : 육군중앙경리단 전자계산실 시스템분석장교
- 1980년 3월 ~ 1995년 5월 : 강원대학교 전자계산학과 교수
- 1986년 12월 ~ 1987년 12월 : 日本 오사카대학 객원연구원
- 1995년 6월 ~ 2002년 12월 : 한국소프트웨어품질연구소 소장
- 2010년 3월 ~ 2012년 2월 : 호서대학교 창업대학원 원장
- 2012년 11월 : 대통령표창(SW산업발전유공) 수상
- 1999년 11월 ~ 현재 : 호서대학교 벤처전문대학원 교수
- 관심분야 : SW공학(특히, SW품질보증과 품질평가, 품질관리 및 컨설팅, SI), SW프로젝트관리, 품질경영.
- E-Mail : hsyang@hoseo.edu