 http://dx.doi.org/10.18807/jsrs.2016.6.1.017

ICT 산업 종사자의 조직몰입에 미치는 영향요인의 분석

이 선 규*

목 차

요약
1. 서론
1.1 연구의 배경과 목적
1.2 연구방법
2. 이론적 배경 및 선행연구
2.1 ICT 산업의 개념과 분류
2.2 조직몰입의 개념과 정의
2.3 조직몰입에 미치는 영향 요인
3. 연구 설계
3.1 영향요인의 선정
3.2 분석 모형의 설계
3.3 설문 및 측정
4 분석 결과
4.1 일관성 검증
4.2 중요도 분석
5. 결론
References
Abstract

요약

본 연구에서는 선행연구를 통하여ICT 산업 종사자의 조직몰입에미치는 영향을 도출하여 도출된 영향요인들에 대해서 각 요인별로 중요도를 분석하면서 분석결과를 바탕으로ICT 기업에 실무적인 차원에서 조직몰입에 미치는 영향요인들을 제시하였다.

분석결과 ICT 산업 종사자의 조직몰입에 미치는 영향요인으로1차 계층 요인 중 사회적 지원이 가장 중요한 영향요인으로 분석되었고, 2차 계층 요인을 12개 요인으로 설정하여 분석한 결과에서는 정서적 지원정보적 지원, 물질/도구적 지원 등 3개 요인이 매우 중요한 요인으로 분석되었다그러나 심리적 임파워먼트는 상대적으로 중요도가 낮은 것으로 분석되었다

표제어: ICT 산업 종사자, 조직몰입, 사회적 지원, 심리적 임파워먼트

접수일(2015, 11. 19), 수정완료일(1차: 2015. 12. 16), 게재확정일(2016. 1. 15)
* 서울벤처대학원대학교 교수, sgyi@svu.ac.kr

1. 서론

1.1 연구의 배경과 목적

최근 ICT 산업은 치열한 경쟁과 고객들의 다양한 요구, 새로운 기술의 급속한 발전 등으로 새로운 변화의 모색이 그 어느 때 보다도 절실한 상황이다. 이러한 상황에서 기업은 변화되는 외부 환경에 발 빠르게 대응하기 위하여 신속하고 지속적인 대응방안을 마련하여 외부 환경 변화에 적극적으로 대처하여야 할 것이다. 특히 새로운 기술 개발이나 서비스의 제공은 종사자들에 의해서 이루어진다는 점에서 볼 때 종사자들의 개별적인 역량은 조직의 몰입이나 직무에 대한 몰입이 매우 중요한 과제라고 판단된다. 이러한 관점에서 Bae(2001)은 이와 관련하여 조직 구성원이 어떤 직무에 동기 부여가 되고 어떤 직무를 맡으면 열심히 일 할 수 있는가 하는 것은 경영조직에서 주요한 과제 중에 하나라고 밝히면서, 조직의 핵심과제인 성과 향상을 위해서 어떤 직무를 어떤 종업원에게 맡기고 부여해 줄 것인가 하는 문제는 오랫동안 조직행동 이론가들과 실무자들의 주요 관심사라고 설명하고 있다.

지금까지의 선행연구들은 대부분 조직몰입 요인과 성과에 대한 인과 관계를 분석하는 연구가 주류를 이루었다.

조직몰입에 미치는 영향요인에 대한 연구는 그간 다양한 측면에서 다양한 대상을 통하여 수행되었다. 그러나 본 연구는 이미 다양한 관점에서 제시된 영향요인에 대한 중요도를 분석한 연구가 미흡한 것으로 판단되어 이미 선행연구에서 제시된 영향요인에 대해여 그 중요도를 분석하고자 하였다. 따라서 그간의 선행연구에서 접근했던 연구방법으로는 영향요인에 대한 중요도를 분석하기에는 한계가 있을 것으로 판단되어 중요도 분석에 적합한 연구 방법으로 알려진 AHP 기법을 이용하여 분석을 하였다.

본 연구의 목적은 첫째, 선행연구를 통하여 ICT 산업 종사자들의 조직몰입에 미치는 영향을 도출하여 도출된 영향요인들에 대해서 각 요인별로 중요도를 분석하고, 둘째, ICT 기업에 실무적인 차원에서 조직몰입에 미치는 영향요인들을 제시하고자 한다.

한편, 본 연구는 지금까지 대부분의 연구가 조직몰입 요인과 성과에 대한 인과 관계를 분석하는 연구가 주류를 이루었던 것에 비해, 본 연구에서는 조직몰입의 영향요인을 ICT 산업 종사자들을 대상으로 탐색적인 관점에서 분석하였다는 점에서 학문적/실무적 가치를 찾을 수 있을 것으로 기대된다.

1.2 연구방법

본 연구에서는 ICT 산업 종사자들의 조직몰입 요인에 대한 중요도를 분석하기 위하여 선행연구에서 제시된 연구결과와 전문가 집단을 통하여 도출된 조직몰입에 미치는 영향요인들에 대하여 계층화 의사결정법(Analytic Hierarchy Process: AHP)을 이용하여 각 요인들에 대한 중요도를 분석하였다.

2. 이론적 배경 및 선행연구

2.1 ICT 산업의 개념과 분류

ICT(Information Communication Technology: 정보통신기술)는 정보기술(Information Technology: IT)과 통신기술(Communication Technology: CT)을 통합한 의미로, 정보·통신·방송의 하드웨어와 소프트웨어 기술 뿐 아니라 이를 이용한 정보의 수집 생산, 가공, 저장, 검색, 전달, 활용 등 정보의 생성 및 유통의 모든 과정에서 사용되는 기술을 총체적으로 표현하는 개념이다(Park, 2007; Yi, 2015).

ICT 산업에 대한 분류는 각 기관마다 다소 다른 관점을 가지고 있는데, 미래창조과학부에서는 다음과 같은 분류 체계를 제시하고 있다.

Tab. 2-1. ICT Industry Classification System

Communications equipment	- Communication equipment
• Electronic parts	- Station equipment
- semiconductor	• Video and sound equipment
- Flat panel displays	• Communication and broadcasting equipment
- valve	- Video equipment
- Passive components	- sound equipment
- Connecting parts	- Other AV
- Connecting parts	• Electrical Equipment
• Computers and peripherals	- Primary cells and batteries
- Computers	Information and communication applications. Based devices
- peripherals	• Medical precision and optical instruments
- Computer Parts	• Household appliances
- SW and contents	• Office machines and equipment

Source: Ministry of Science, ICT and Future Planning (2013).

2.2 조직몰입의 개념과 정의

조직몰입에 대한 개념이나 정의는 연구자들 간에 다소 이견이 있으나 가장 일반적으로 받아들여지는 정의는 Porter et al.(1974)의 정의로, Porter et al.(1974)은 조직몰입을 한 개인이 특정 조직과 동일시하고 그 조직에 관여하는 정도로 정의하고 있다. 그러면서 조직몰입은 개념적으로 첫째 조직의 목표와 가치에 대한 강한 믿음과 수용, 둘째, 조직을 위해 상당한 노력을 기울일 의지가 있고, 셋째, 그 조직의 구성원 자격을 유지하고자 하는 강한 욕구 등 세 가지 요소에 의해서 특정지어 진다. 따라서 조직 몰입은 조직에 대한 동일시, 관여 및 충성심을 불러일으키는 긍정적인 지향을 의미한다(Choe, 2013).

2.3 조직몰입에 미치는 영향 요인

조직몰입에 미치는 영향 요인들에 대한 연구는 다양한 관점에서 연구되었다. 본 연구는 이러한 선행연구들을 바탕으로 ICT 산업 종사자들의 조직몰입에 미치는 영향요인들에 대해서 중요도를 분석하고자 하였다. 따라서 연구목적을 위하여 직무특성, 사회적 지원, 심리적 임파워먼트 등의 관점에서 선행연구에서 제시된 연구 결과들을 중심으로 살펴보았다.

2.3.1 직무특성

직무는 조직에서 특정 업무들의 집단으로 정의할 수 있다(Hodge et al., 2003). 종사자들한테 부여된 직무는 동기부여나 업무 성과에 많은 영향을 미칠 수 있어 조직행동론자나 조직의 실무자들한테는 주요한 관심사였다(Bae, 2001).

조직행동론자들은 직무의 특성을 다양한 측면에서 제시하고 있는데, Turner and Lawrence(1965)는 직무특성을 다양성, 자율성, 선택적 상호작용, 요구되는 상호작용, 요구되는 지식과 기술, 책임감으로 정의하면서 이러한 직무 특성을 갖게 될수록 종업원의 만족도는 높아질 것이라고 설명하고 있다(Choe, 2013).

Herzberg(1966)는 직무특성은 근로자의 태도나 행위에 영향을 미친다는 관점에서 접근하고 있는데, 직무특성을 동기위생이론(motivation-hygiene theory)에서 다음과 같이 설명하고 있다. 종사자의 직무 만족에 미치는 영향요인은 동기요인(motivation Factor)과 위생요인(hygiene Factor)으로 구분할 수 있는데 동기요인은 직무 내용, 과업, 직무가 제공하는 자기표현의 기회 등으로, 이러한 특성들은 책임, 기술, 자율, 개인적 성장과 개발의 기회 등이 포함되며, 위생요인(환경요인)은 작업상황, 작업환경 등으로 동료들과의 관계, 급여, 직업보장 등이 포함된다(Sujit and Caroline, 2003).

Hackman and Oldham(1976)은 핵심 직무특성으로 기능 다양성, 직무 정체성, 직무 중요성, 자율성, 피드백으로 제시하였고, Rousseau(1990)는 관점을 달리하여 직무의 특성을 다양성, 정체성, 중요성, 자율성, 상사 및

직무로 부터의 피드백, 대인관계, 학습의 기회로 설명하고 있으며, Yu et al.(2009)은 직무 난이도, 직무다양성, 직무 구조화, 업무상호의존성, 자율성, 적극성, 혁신성 등으로 직무의 특성 요인으로 제시하였다.한편, Kang (2007)는 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 자율성, 피드백, 역할모호성, 역할갈등, 과업압력 등을 직무 특성의 세부 요인으로 설명하였다.

2.3.2 사회적 지원

사회적 지원은 개인이 타인으로 부터 사랑을 받고 보살핌을 받고 있으며, 역시 타인으로부터 존경받을 만한 가치가 있다고 여겨지게 하며, 조직 내에서 의사소통과 상호 책임을 갖는 조직 구성원의 일부라고 믿는 정도로 설명할 수 있는데(Cobb, 1976), 사회적 존재인 인간은 사회적 환경 내에서 타인과의 상호 작용을 통해서만 충족될 수 있는 기본적인 소속감 욕구를 가지고 있는데, 이러한 타인과의 상호 작용을 통해 소속감이라는 기본적인 욕구 충족을 얻게 된다(Choe, 2013).

사회적 지원은 소속감, 애정, 안정감, 정체감, 인정(승인), 자존감 등과 같은 개인의 기본적인 욕구가 타인과의 상호작용을 통해 충족되는 정도로 정의할 수 있는데(Thoits, 1982), 사회적 지원의 구성요인은 구조적 영역과 기능적 영역으로 구분하여 설명하고 있다(Thoits, 1995). 구조적 영역에서는 개인들 간의 상호작용, 애정이나 호의, 소속감, 사회적 지지망을 통해 개인의 지지에 대한 접근, 관심, 확신, 도움 등으로 제시할 수 있고, 기능적 영역에서의 구성요인은 다른 사람으로부터 정서적, 물질적 도움 등으로 설명할 수 있다(Kim, 2005). 한편, Kahn and Antonucci(1981)는 사회적 지원을 개인 간의 상호작용으로 정의하면서 구체적으로는 타인에 대한 긍정 타인에 대한 애정 타인에 대한 상징적 도움, 타인에 대한 물질적 도움으로 설명하고 있다. 또한, House(1981)은 사회적 지원의 구성요인을 정서적 지원 정보적 지원, 물질/도구적 지원, 평가적 지원으로 구분하여 세부 요인을 다음과 같이 제시하고 있다. 정서적 지원은 존경, 애정, 이해, 신뢰, 관심, 경청 등으로 제시하였고, 정보적 지원은 개인이나 환경으로부터 제기되는 문제를 원활하게 해결할 수 있도록 정보를 제공해 주는 것, 물질/도구적 지원은 돈, 시간, 물건, 노동의 제공 등으로 설명하고 있으며, 평가적 지원은 확인, 칭찬, 긍정, 부정 등과 같은 자기 평가와 관련한 언행으로 제시하였다(Choe, 2013).

2.3.3 심리적 임파워먼트

Conger and Kanungo(1988)은 심리적 임파워먼트를 조직 차원의 관계 구조적 정의와 개인적 차원의 동기 부여적 정의로 구분하여 설명하였다(Choe, 2013). 조직차원의 관계 구조적 측면에서 심리적 임파워먼트는 조직 구성원의 활력을 조성하기 위해 권한 또는 법적 파워를 배분하는 과정, 즉, 파워를 하급자에게 적절한 방법으로 이동시켜 조직 내 파워의 균형을 이루도록 하려는 것으로 정의되며, 목표관리, 품질 분임조, 성과표준의 설정, 성과측정, 업무스케줄, 장비의 선택, 신규직원 채용의 의사결정, 동료 간 관계 등과 같은 조직 측면이 포함된다. 개인적 차원의 동기부여적 측면에서의 심리적 임파워먼트는 "할 수 있다"는 믿음이나 판단, 즉, 과업수행 자신감을 부여하는 과정으로 정의할 수 있는데, 종업원의 책임성, 능력, 소속감 등의 개인 측면이 여기에 포함된다(Choe, 2013).

심리적 임파워먼트의 구성 요인은 영향(impact), 능력(competence), 의미성(meaning), 선택(choice)으로

Tab. 2-1. Organizational Commitment Factor

Influencing Factors	Researchers
Job Characteristics	Turnet and Lawrence(1965) Choe(2013) Herzberg(1966) Sujit and Caroline(2003) Hackman and Oldham(1976) Rousseau(1990) Yu et al.(2009) Kang(2007) Kim(2005) House(1981) Thomas and Velthous(1990)
Social support	
Psychological Empowerment	

구분할 수 있는데(Thomas and Velthous, 1990), 영향은 과업을 달성하는데 있어 자신의 노력이 결과를 크게 좌우하는 정도를 가리키고, 능력은 자신이 가지고 있는 기술로 주어진 직무를 능숙하게 수행할 수 있는가에 관한 개인의 믿음을 의미하며, 의미성은 자신의 이상과 기준에 비추어 볼 때 느끼는 직무가치로, 직무의 요구사항과 신념이나 가치, 행위 등과 적합성을 포함하는 것을 뜻하고, 선택은 스스로의 결정에 의해 직무 행동을 결정하는 개인의 인식을 말한다(Choe, 2013). 한편, Speiter (1995)도 Thomas and Velthous(1990)와 같은 관점에서 임파워먼트의 구성 요인을 의미성(meaningfulness), 영향력(impact), 역량(competence), 자기 결정력(self-determination)으로 제시하였다.

2.3.4 조직몰입에 미치는 영향요인의 정리와 도출

조직몰입에 미치는 영향 요인은 다양한 관점에서 연구되었는데, 본 연구에서는 선행연구들을 다음과 같이 정리할 수 있었다.

Tab. 2-3. Organizational Commitment Factor-Detail

Details factor	Researchers
Functional diversity	Turnet and Lawrence(1965) Choe((2013) Herzberg(1966) Sujit and Caroline(2003) Hackman and Oldham(1976) Rousseau(1990) Yu et al.(2009) Kang(2007)
Job Identity	
Job importance	
Autonomy	
Feed back	
human relationship	
Learning opportunities	
Difficulty job	
Structured job families	
Business interdependence	
Role Conflict	
Work pressure	
Emotional Support	Thoits(1995) Kim(2005) House(1981) Choe(2013)
Informational support	
Substance/instrumental support	
Evaluative support	
Influence	Thomas and Velthous(1990) Spreiter(1995) Choe(2013)
ability	
Meaningfulness	
choose	
Competency	
Self-determination	

본 연구에서는 Tab. 2-2, Tab. 2-3에서 제시된 조직몰입에 미치는 영향요인에 대해서 전문가들의 면담과 의견 수렴을 통해 의미가 중복되거나 같은 범주로 분류 할 수 있는 항목에 대해 2차례의 브레인스토밍 과정을 통하여 Tab. 2-4와 같이 3개 분야, 12개 세부요인으로 정리할 수 있었다.

Tab. 2-4. An Influencing Factor in Organizational Commitment

Influencing Factors	Details factor
Job Characteristics	Functional diversity
	Job Identity
	Job importance
	Autonomy
	Feed back
	human relationship
	Work pressure
	Role Conflict
Social support	Emotional Support
	Informational support
	Substance/instrumental support
	Evaluative support
Psychological Empowerment	Influence
	ability
	Meaningfulness
	choose
	Competency

3. 연구 설계

3.1 영향요인의 선정

ICT 산업 종사자의 조직몰입에 미치는 영향요인을 분석하기 위하여 델파이 방법(Delphi method)를 활용하여 영향요인들을 범주화 하였다. 연구의 신뢰성과 객관성을 위하여 델파이 그룹은 학계(연구기관 포함) 전문가 4명, ICT 기업 경영자 6명, ICT 기업 실무자 7명으로 구성하였다.

델파이 분석결과는 Tab. 2-5, Tab. 2-6, Tab. 2-7에서 보는 바와 같다. 직무특성에서는 기능 다양성, 직무 정체성, 직무 중요성 자율성 등 4개의 세부요인으로, 사회적 지원에서는 정서적 지원 정보적 지원, 물질/도구적 지원, 평가적 지원 등 4개의 세부요인으로, 심리적 임파워먼트에서는 영향, 능력, 의미성, 자기 결정력 등 4개의 세부요인으로 범주화 하였다.

Tab. 2-5. Job Characteristics

No.	Details factor
1	Functional diversity
2	Job Identity
3	Job importance
4	Autonomy

Tab. 2-6. Social Support

No.	Details factor
1	Emotional Support
2	Informational support
3	Substance/instrumental support
4	Evaluative support

Tab. 2-7. Psychological Empowerment

No.	Details factor
1	Influence
2	ability
3	Meaningfulness
4	Competency

3.2 분석 모형의 설계

ICT 산업 종사자의 조직 몰입에 미치는 영향요인들의 중요도를 분석하기 위해 다음과 같이 계층모형을 설계 하였다.

1차 계층 모형은 Tab. 2-8과 같이 직무특성 사회적 지원, 심리적 임파워먼트 등 3개의 영향요인들로 설정하였다. 2차 계층 모형은 직무특성에서는 기능 다양성, 직무 정체성, 직무 중요성 자율성 등 4개 영향 요인으로 설정하였고, 사회적 지원에서는 정서적 지원, 정보적 지원, 물질/도구적 지원, 평가적 지원 등 4개 영향요인으로 설정하였으며 심리적 임파워먼트에서는 영향, 능력, 의미성, 자기 결정력 등 4개의 영향요인으로 설정하였다.

Tab. 2-8. 1st Tier Hierarchical Model

	Influencing Factors
An analysis of an influencing factor on organizational commitment of ICT industrial workers	Job Characteristics
	Social support
	Psychological Empowerment

Tab. 2-9. 2nd Tier Hierarchical Model

1st tier	2nd tier
Job Characteristics	Functional diversity
	Job Identity
	Job importance
	Autonomy
Social support	Emotional Support
	Informational support
	Substance/instrumental support
	Evaluative support
Psychological Empowerment	Influence
	ability
	Meaningfulness
	Competency

3.3 설문 및 측정

설문은 1차 계층 모형의 평가를 위한 설문과 2차 계층 모형의 평가를 위한 설문으로 구분하여 쌍대 비교를 위한 기본 척도를 이용하였다.

설문대상과 방법은 앞에서 언급한 델파이 그룹에 참여했던 17명과 수도권에 근무하고 있는 ICT 기업 경영자 및 실무자 15명을 추가하여 총 32명을 대상으

로 하여 이메일을 통해서 설문을 실시하였다. AHP 분석 기법에서 요구하는 표본의 수는30명 내외로, 본 연구에서는 32명을 대상으로 하였다.

4 분석 결과

4.1 일관성 검증

ICT 산업 종사자의 조직 몰입에 미치는 영향요인의 중요도를 분석하기 위하여 먼저 설문 지료에 대한 일관성 검증을 하였다. 일부 설문 중 일관성이 결여된 설문은 다시 설문을 실시하여 유효 설문 32개로 일관성 검증을 하였다. 분석 결과 설문에 대한 일관성 비율은 0.2 이하로 분석되어 자료의 신뢰성을 인정할 수 있었다.

4.2 중요도 분석

4.2.1 1차 계층

ICT 산업 종사자의 조직 몰입에 미치는 영향요인의 중요도를 분석하기 위하여1차 계층 요인을 직무특성, 사회적 지원, 심리적 임파워먼트로 설정하여 분석하였다. 분석 결과 사회적 지원의 중요도(0.452)가 가장 높았다.

Tab. 4-1. Analysis of Importance in 1st Tier Factors

구 분	A	B	C
A	1.000	0.545	0.573
B		1.000	0.491
C			1.000
importance	0.314	0.452	0.234
ranking	2	1	3

A: Job Characteristics, B: Social support,
C: Psychological Empowerment.

4.2.2 직무특성

직무특성의 중요도를 분석하기 위하여2차 계층 요인을 기능 다양성, 직무 정체성, 직무 중요성, 자율성으로 설정하여 중요도를 분석하였다. 분석 결과 직무 중요성의 중요도(0.322)가 가장 높았다.

Tab. 4-2. Analysis of Importance in Job Characteristics

구 분	A	B	C	D
A	1.000	0.831	0.461	0.326
B		1.000	0.346	0.653
C			1.000	1.631
D				1.000
importance	0.215	0.251	0.322	0.212
ranking	3	2	1	4

A: Functional diversity, B: Job Identity, C: Job importance,
D: Autonomy.

4.2.3 사회적 지원

사회적 지원의 중요도를 분석하기 위하여2차 계층 요인을 정서적 지원, 정보적 지원, 물질/도구적 지원, 평가적 지원으로 설정하여 중요도를 분석하였다. 분석 결과 정서적의 중요도(0.312)가 가장 높았다.

Tab. 4-3. Analysis of Importance in Social Support

구 분	A	B	C	D
A	1.000	0.654	0.576	0.683
B		1.000	0.832	1.543
C			1.000	1.618
D				1.000
importance	0.312	0.271	0.231	0.186
ranking	1	2	3	4

A: Emotional Support, B: Informational supp,
C: Substance/instrumental support, D: Evaluative support.

4.2.4 심리적 임파워먼트

심리적 임파워먼트의 중요도를 분석하기 위하여2차 계층 요인을 영향, 능력, 의미성, 자기 결정력으로 설정하여 중요도를 분석하였다. 분석 결과 영향의 중요도(0.291)가 가장 높았다.

Tab. 4-4. Analysis of Importance in Psychological Empowerment

구 분	A	B	C	D
A	1.000	0.547	0.652	0679
B		1.000	1.652	0.568
C			1.000	0.761
D				1.000
중요도	0.291	0.263	0.202	0.244
순위	1	2	4	3

A: Influence, B: ability, C: Meaningfulness,
D: Competency.

4.2.5 가중치 분석

ICT 산업 종사자들의 조직몰입에 미치는 영향요인에 대해서 2차 계층 요인의 중요도를 분석하기 위하여 1차 계층 요인의 중요도를 고려하여 가중치 분석을 하였다. 분석결과는 Tab. 4-5와 같다.

Tab. 4-5. Weighted Analysis

1st tier	2nd tier	importance	ranking
Job Characteristics (.0.314)	Functional diversity (0.215)	.099	5
	Job Identity (0.251)	.078	7
	Job importance (0.322)	.101	4
	Autonomy (0.212)	.066	9
Social support (0.452)	Emotional Support (.0.312)	.141	1
	Informational support (0.271)	.122	2
	Substance/ instrumental support (.0.231)	.104	3
	Evaluative support (0.186)	.084	6
Psychological Empowerment (.0.234)	Influence (0.291)	.068	8
	ability (0.263)	.062	10
	Meaningfulness (0.202)	.047	12
	Competency (0.244)	.057	11

ICT 산업 종사자들의 조직몰입에 미치는 영향요인을 1차 계층 요인의 중요도와2차 계층 요인의 중요도로 함께 분석한 결과, 사회적 지원 중 정서적 지원(.141), 정보적 지원(.122), 물질/도구적 지원(.104), 직무 특성 중 직무 중요성(.101), 기능 다양성(.099) 등 5개 요인이 상대적으로 중요한 요인으로 분석되었다 이들 5개의 누적 중요도가 전체 중요도 중50%를 상회하고 있음을 알 수 있었다.

5. 결 론

ICT 산업 종사자들의 조직몰입에 미치는 영향요인에 대한 중요도 분석을 통하여 본 연구에서는 분석결과를 다음과 같이 정리할 수 있었다.

첫째, ICT 산업 종사자들의 조직몰입에 미치는 영향요인으로 1차 계층을 직무특성, 사회적 지원, 심리적 임파워먼트로 구분하여 분석한 결과 사회적 지원이 가장 중요한 영향요인으로 분석되었다. 이러한 결과는 ICT 산업 종사자들의 조직몰입에 미치는 영향요인 가운데 직무특성이나 심리적 임파워먼트 등과 같은 요인 보다 사회적 지원 요인을 우선적으로 고려하여야 할 것으로 기대된다.

둘째, ICT 산업 종사자들의 조직몰입에 미치는 영향요인으로 2차 계층 요인을 12개 요인으로 설정하여 분석한 결과, 사회적 지원 중 정서적 지원, 정보적 지원, 물질/도구적 지원 등 3개 요인이 매우 중요한 요인으로 분석되었으나, 심리적 임파워먼트는 12개 요인 중 하위그룹에 속하는 것으로 분석되었다. 이러한 분석 결과에 따라 본 연구에서는ICT 산업 종사자들의 조직몰입을 위해서는 종사자들 간에 존경 애정, 이해, 신뢰, 관심, 경청, 개인이나 환경으로부터 제기되는 문제 해결을 위한 정보의 제공, 경제적인 보상, 시간 등과 같은 요인을 적극 고려하여야 할 것으로 판단되었다.

지금까지의 ICT 산업 종사자들의 조직몰입에 미치는 영향요인과 관련한 선행연구들은 대부분 조직 몰입에 미치는 영향요인과 성과에 관련한 연구로본 연

구에서 제시할 수 있는 선행연구와의 차이점이나 이론적, 실무적 관점에서의 가치를 살펴보면 다음과 같다

우선, 본 연구의 이론적 가치는 선행연구와 연구 관점을 달리하여 선행연구에서 제시되었던ICT 산업 종사자들의 조직몰입에 미치는 영향요인들에 대해서 각 영향요인들의 중요도를 상대적인 관점에서 분석하였다는 점에서 학문적인 가치를 제시할 수 있었으며 실무적인 관점에서는 조직몰입의 효과를 높이기 위해서는 사회적 지원의 정서적 지원, 정보적 지원, 물질/도구적 지원 등과 같은 요인들이 중요한 영향요인임을 알 수 있었는데, 이러한 분석 결과를 바탕으로 하여 ICT 기업에서는 종사자들의 조직 몰입을 높이기 위해서는 이러한 요인들을 적극 고려할 필요가 있음을 알 수 있었다.

한편, 본 연구의 한계점과 향후 연구 방향은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 ICT 기업의 업종이나 규모 등을 고려하지 않은 연구로, 본 연구에서 제시된 연구 결과를 모든 ICT 기업에 일반화하기에는 한계가 있을 수 있으며, 둘째, 본 연구에서 ICT 산업 종사자들의 조직몰입에 미치는 영향요인들을 탐색적인 관점에서 접근하였기 때문에 심층적인 연구를 위하여 비ICT 산업 종사자들에 대한 연구도 필요할 것으로 판단된다

References

[1] Bae, Seong H. (2001), The relationship between job characteristics and job involvement and fac-tors, Yeung nam University, Industry Economic Research, 9, 101-127.

[2] Choe, Young S. (2013), The Effects of job char-acteristics and Social Support on psychological empowerment, organizational commitment and service quality among the hotel employees, The graduate School of Venture, Hoseo University, Ph. D. Dissertation.

[3] Cobb, S. (1976), The sence of well-being in america, New York: McGraw-Hill.

[4] Conger, J. A. and Kanungo, R. N. (1988), The empowerment process: Integrating theory and practice, Academy of Management Review, 471-482.

[5] Hackman, J. R. and Oldham, G. R. (1976), Motivation through the design of work: test of a theory, Organizational Behavior and Human Performance, 16, 250-270.

[6] Herzberg, F. (1966), Work and the nature of man, Cleveland, OH: World Pub. Co.

[7] Hodge, B. J., Anthony, W. P., and Gales, L. M. (2003), Organization theory: A strategic approach, Sixth Edition, Upper saddle River, NJ: Prentice Hall, 159.

[8] House, J. S. (1981), Social structure and personality, In M. Rosenberg, R. Tumer(Eds.), Social Psychology: Sociological Perspective, NY: basic Books.

[9] Kahn, R. and Antonucci, T. (1981), Convoys of social suppory: a life-course approach, In S. B. Kiesler, J. N. Mogan, and V. K. Oppenheimer(Eds.), Aging: social Change, San Dei해: Academic Press.

[10] Kang, Jong S. (2007), Double Commitment to the organization of social workers and career, Social Welfare Research, 34, 131-155.

[11] Kim, Mi R. (2005), Concepts and theories about the effects of social support and methodological review, Clinical Social Work Research, 2(1), 99-121.

[12] Ministry of Science, ICT and Future Planning (2013), Industry Promotion Agency, monthly ICT industry trends, 55-78.

[13] Park, Ui J. (2007), Korea's IT Industry Study: Determinants of exports and foreign direct

investment around, Kang won National University, Ph. D. Dissertation.

[14] Port, L. W., Steer, R. M., Mowday, R. T. and Boulian, P. V. (1974), Organizational commitment, Job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians, Journal of Applied Psychology, 59, 603-609.

[15] Rousseau, D. M. (1990), New hire perceptions of their own and their employer's obligations: A study of psychological contracts, Journal of Organizational Behavior.

[16] Speitzer, G. M. (1995), Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement and validation, Academy and management Journal, 38(5), 1142-1165.

[17] Sujit, S. and Caroline, N. (2003), Factors affecting job Satisfaction among hospital pharmacists, Hospital Pharmacy, 38(11), 1037-1046.

[18] Thoits, P. A. (1982), Conceptual methodological, and theoretical problems in studying social support as a buffer against life stress, Journal of Health and Social Behavior, 23, 145-159.

[19] Thoits, P. A. (1995), Stress, coping and social support processes: Lack of social support in the face of life stress, Social Forces, 63, 453-481.

[20] Thomas, K. W. and Velthous, B. A. (1990), Cognitive elements of empowerment, an Interpretiv Model of intrinsic task motivation, Academy of Management Review, 15(4), 670.

[21] Turner, A. N. and Lawrence, P. R. (1965), Industrial jobs and the workers: An examination of response to task attributes, Cambridge, Mass: Harvard University Press.

[22] Yi, Seon G. (2015), Impact factor analysis on the export performance of ICT companies, Journal of Service Research and Studies, 5(2), 69-80.

[23] Yu, Hui W., Kim, W., Jeong, E. Y. (2009), Hotel job characteristics of the employees, job attitude, goal setting level, analysis of the relationship between job performance, Tourism Research, 33(1), 113-135.

Seon Gyu Yi (sgyi@svu.ac.kr)

Seon Gyu Yi received the B.S., M.S. degrees from ChungAng University, Seoul, Korea, in 1978, 1987 respectively. the Ph.D. degrees in Management Administration from KonKuk University, Seoul, Korea, in 2004. He is currently a Professor in the Department of Convergence Industry, Seoul Venture University, Seoul, Korea. He is interested in MIS, ERP, SCM and System Analysis and Design.

An Analysis of an Influencing Factor on Organizational Commitment of ICT Industrial Workers

Seon-Gyu Yi*

ABSTRACT

This study deduced an effect produced on organizational commitment of ICT Industrial workers through precedent study. And the importance of each factor was analyzed, regarding the deduced influencing factors. And influencing factors on organizational commitment of ICT Industrial workers were presented at a practical level on the basis of analysis results.

According to the results of analysis, social support factors were interpreted as the most important influencing factor among the 1st hierarchical factors. According to the results of analysis after setting 12 factors for the 2nd hierarchical factor, 3 factors including emotional support, Informational support, and Substance/instrumental support, were interpreted as very important factors. However, psychological empowerment was analyzed to a relatively less critical.

Keywords: *CT Industrial Workers, Organizational Commitment, Social Support Factors, Psychological Empowerment*

* Professor, Seoul Venture University, Department of Convergence Industry, sgyi@svu.ac.kr