

정보화경영체제 실행이 조직성과에 미치는 영향도 모델 개발

김경일*

한국교통대학교 경영정보학과

A Model of the influence of IMS operation on organizational performance

Kyung-Ihl Kim *

Division of MIS, Korea National University of Transportation

요약 본 연구는 정보화경영체제의 운영이 조직행동 및 구성원의 성과에 미치는 영향을 파악할 수 있는 모형을 개발하고자 하였다. IMS의 운영과 조직성과에 대한 조사를 통하여 양자 간의 상관관계를 찾고자 하는 것이다. 그 결과 IMS를 인식하는 수준은 조직성과의 수준은 결정한다는 것을 발견하였으며 조직성과를 증진시키고 지속적인 경영을 수행하기 위해서는 IMS가 주요변수가 될 수 있다는 점을 제시하게 되었다. 향후 조직성과 분석과 효율적인 IMS의 운영방법에 대한 논의가 요구된다.

키워드 : 정보화경영체제, 조직성과, 조직몰입, 경영시스템

Abstract In this paper, I try to develop a model the effects on organizational behavior and job performance of members of the organization's Information Management System. I conduct a survey on organizational performance received IMS and analyze the correlation between the variables. By the results, as the level of awareness of IMS determined the level of organization's performance. I proposed an alternative for improving performance and management improvements. How a positive influence on organizational performance analysis and efficient operating IMS.

Key Words : IMS, organizational performance, organizational commitment, management system

1. 서론

조직은 당면한 위험과 기회를 효과적으로 활용 및 극복하고 일관된 성과를 지속적으로 창출하여 원하는 목표를 달성하고자 부단히 노력한다[1]. 성과를 효과적으로 달성하는 다양한 방법 중의 하나가 경영시스템으로 국제표준화기구의 국제표준이 대표적으로 전 세계에 널리 보급되어있다. 이러한 경영시스템의 공통된 목적은 조직의 목표를 보다 효과적이며 효율적으로 달성하는데 기여함을 주장한다. 국제표준은 아니나 전 세계 유일하게 정보화표준을 마련한 대한민국의 정보화경영체제는 정보시

스템을 이용하여 경영성과를 향상시키고자하는 경영시스템으로 정의한다[2,3]. 무형의 정보를 제공하는 정보화경영체제 운영의 주체는 정보기술 그 자체가 아니라 정보기술을 도입하여 운영하는 그 조직의 인적자원이다. 인사조직분야에서는 조직효과성을 지향하는 다양한 탐구의 관점에서 한 조직의 구성원이 자신의 직무몰입 및 조직몰입이 조직구성원의 공식적 직무행동과 조직시민행동 및 직무성과에 영향을 미친다는 사실을 입증하는 연구들이 많이 진행되었으나, 실제로 구성원들이 임무를 수행하는 방법을 정하고 있는 경영시스템과의 상관성에 대한 연구는 미진한 실정이다[4]. 본 연구는 조직구성원

이 직무수행에 임하는 심리적 상태, 즉 몰입의 정도가 조직효과성에 영향을 미친다는 선행연구 결과를 토대로 정보화경영체제와 조직효과성을 측정하는 요소들을 개념화하여 매개변수들의 상관관계를 규명할 수 있는 연구모형을 개발하고자 한다. 또한 직무몰입과 조직몰입, 조직시민행동을 통칭하여 본 연구에서는 조직행동으로 정의하고, 정보화경영체제의 운영이 구성원의 조직행동, 즉 직무몰입과 조직몰입 및 조직시민행동을 매개로 직무성과에 미치는 영향을 분석하여 조직효과성을 극대화할 수 있는 정보화경영체제의 운영방안을 도출하고자 한다.

2. 이론적 배경 및 선행연구

2.1 정보화경영과 정보화경영체제의 정의 및 현황

정보기술의 발달로 인하여 사회가 지식기반사회로 전이됨에 따라 조직의 정보화를 통한 생산성향상과 효율성 증진에 대한 관심이 매우 높아졌다. 조직의 경영에서 정보화가 차지하는 비중이 절대적 비중을 차지함에 개별 정보시스템 각각에 대한 통제만으로 조직의 경영목표에 적합하도록 전체 정보시스템을 일관되게 유지하는 것이 어려운 과제임을 인식하여 중소기업청은 2000년 시범사업을 통하여 정보화경영체제를 보급하기 시작하여 2002년부터 본 사업으로 인증사업을 시작하여 현재에 이르고 있다. 그동안 2009년도에 한차례 규격 개정이 있었으며, 정보화경영체제 규격의 해설과 오해를 없애기 위하여 2007년과 2012년 두 차례에 걸쳐 가이드북을 발간하여 보급하고 있다. 2015년 6월까지 정보화경영체제를 인증 받은 기업은 모두 2,000개 이상이며 900명 이상의 심사원이 배출되었다. 현재 인증사업을 총괄하는 인증기관은 중소기업기술정보진흥원이 단독으로 맡고 있다.

정보화경영체제는 조직의 정보화에 필요한 요구사항 즉, 기본요건을 정의하고 있으며, 정보화를 추진하는 조직은 이 요구사항을 만족할 수 있도록 지속적이고 체계적으로 관리함으로써 효율적으로 조직의 정보화 수준을 향상시키고 유지할 수 있도록 한다.

2.2 조직행동의 개념과 유형

몰입의 개념을 가장 먼저 도입한 March & Simon은 몰입의 개념을 “인간은 기계와 달라서 그들 자신의 위치를 상대방의 가치와 관련지어 생각하며 상대방의 목표를

자기의 것으로 만듦으로써 자신의 위치를 평가한다”고 정의하였다[5].

직무몰입의 개념은 조직 구성원이 자신에게 주어진 직무에 동화되어서 적극 참여하고, 애착이나 열의를 갖고 깊이 빠져들어 직무를 수행한다면 조직성과에 크게 기여할 수 있을 것이라는 개념이다. 따라서 직무몰입이 높으면 자신의 직무를 선호하고 최선을 다하게 될 것이며, 이직이나 결근 등이 줄어드는 등의 긍정적 효과를 나타나게 한다.

Tett & Meyer는 직무몰입을 자신의 직업에서 느끼는 심리적 동일시의 정도 또는 직업이 차지하는 중요성으로 정의하였다. 직무몰입이 된 사람은 자신에게 주어진 직무가 삶에 중요한 부분으로 인식된다고 보았으며, 직무몰입이 되지 않은 사람의 경우 그의 관심은 직무가 중심적인 것이 아니라 주된 관심사가 다른 분야에 있다고 하였다[6]. Bass는 직무몰입을 조직구성원이 자신의 직무에 자아를 투영시킴으로써 직무성과와 연관성을 갖는 것으로 보았으며, 직무몰입의 정도는 자신이 조직에 중요한 역할을 하고 있다는 감정과 성취감, 인정감 및 결정권한 등에 의하여 강화될 수 있다고 주장했다[7].

조직몰입은 조직에 속한 구성원들의 정서적 반응으로서, 조직에 대한 구성원의 동일시, 즉 일체감의 정도와 몰입의 상대적 강도를 의미하는 것으로 조직행동연구자들에 의해 조직성과를 나타내는 주요 요인으로 연구되고 있다.

Allen & Meyer는 조직몰입의 개념을 다음의 3가지 다중적 차원, 즉 정서적 몰입, 근속적 몰입, 규범적 몰입 등으로 구분하였다. 본 연구에서는 정보화경영체제의 운영이 직무몰입에 거쳐 조직 전체에 대한 몰입을 나타내는 개념을 연구대상으로 한다[8].

조직시민행동은 조직의 구성원이 자신에게 공식적으로 주어진 직무 이외의 업무에 대하여 행하는 활동으로서, 적절한 보상이 주어지지 않지만 자신이 소속된 조직의 발전을 위해 자발적으로 수행하는 각 구성원들의 지원 행동들을 말한다.

조직시민행동은 연구자에 따라 다수의 차원으로 구분되는 것으로 알려져 있으며, 일반적으로 이타적 행동, 예의바른 행동, 정당한 행동 양심적 행동, 참여적 행동 등 다섯 가지 요소로 구성된다.

이타성은 자발적으로 동료에게 도움을 주는 행위를 의미하며, 예의성은 동료들과의 관계유지를 위해 예의바

른 행동을 하는 것을 말한다. 정당성은 여건이 미비해도 사소한 불편은 감내하며 긍정적으로 받아들이고 정당하게 행동하는 것을 말한다. 양심성은 주어진 역할을 자발적으로 최선을 다해 양심적으로 수행하는 것을 말한다. 시민의식은 조직발전을 위해 제안을 하거나 변화에 적극적으로 동참하여 참여적으로 행동하는 것을 의미한다.

이러한 선행연구를 통해 검증된 변수들은 본 연구의 주체인 정보화경영체제의 의도와 부합되는 내용이며, 조직행동과 정보화경영체제가 궁극적으로 조직성과의 향상을 지향한다는 측면에서 상호관련성이 있음을 증명한다. 따라서 조직의 정보화경영체제 인식수준이 조직행동에 영향을 미친다는 본 연구는 위와 같은 다양한 변수를 통한 선행 연구의 검증을 통해 신뢰성을 확보할 수 있다.

2.3 정보화경영체제와 조직성과와의 관계

정보화경영체제 규격 요구사항에서는 3.5.1항 자원, 역할, 책임과 권한 항목에서 조직은 정보화경영체제를 효과적으로 수립, 실행, 유지 및 개선하기 위하여 정보화와 관련된 조직 및 구성원에 대한 역할, 권한 및 책임을 규정하여 문서화하여야 한다고 명시하여 필수요건으로 제시하고 있다. 이는 불가피하게 조직의 인적자원 역량과 태도에 영향을 받는 요소들이다. 따라서 직무몰입 및 조직몰입과 조직시민행동과 같은 조직효과성의 선행변수인 조직행동과 밀접한 상관성이 있음을 유추할 수 있다.

한 조직의 구성원이 자신이 속한 조직과 부여된 직무에 대하여 긍정적인 인식과 태도를 갖는다면, 직무성공에도 긍정적 영향을 미칠 것임을 알 수 있다. 조직에 대한 애착과 일체감이 높은 조직구성원은 자신이 속한 조직의 목표 달성을 위해 더 큰 노력을 기울이며, 현장에서 자신의 능력을 발휘하여 조직의 성과에 기여하고자 노력할 것이다.

선행연구들을 통하여 검증된 변수들은 정보화경영 철학, 정보화경영체제 요구사항과 몰입이 연계되는 내용을 다수 포함하고 있으므로 정보화경영체제 운영은 직무몰입 및 조직몰입에도 영향을 미치게 된다는 추론이 가능하다.

본 연구에서도 이러한 선행연구를 바탕으로 정보화경영체제 인식과 조직행동, 즉 직무몰입, 조직몰입 및 조직시민행동 등 직무성과의 선행변수와의 관계를 증명하는 연구모형을 개발하고자 한다.

3. 연구방법 및 조사 설계

3.1 연구모형

본 연구는 조직의 정보화경영체제 운영을 조직행동심리와 연계하여 조직구성원의 정보화경영체제 인식수준이 직무수행에 미치는 심리적 영향을 확인함으로써 정보화경영체제가 조직행동 및 직무성공에 어떻게 영향을 미치는지를 조직행동론적 관점에서 고찰하고자 한다. 또한 정보화경영체제와 조직효과성을 측정하는 지표들을 개념화하여 정보화경영체제 운영이 구성원의 직무몰입과 조직몰입 및 조직시민행동과 직무성공에 미치는 상관성을 분석하는 연구모형을 개발하여 Fig. 1과 같이 수립하고자 한다.

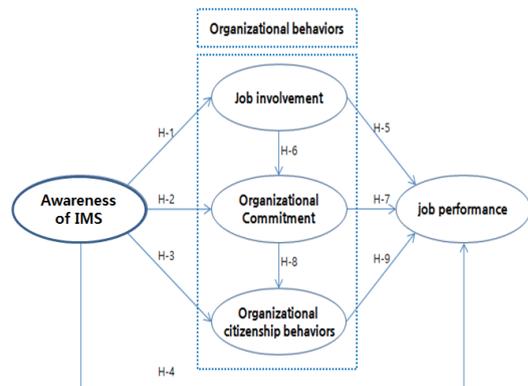


Fig. 1. Research Model

3.2 연구가설의 설정

본 연구에서는 상기의 선행연구 결과를 바탕으로 정보화경영체제 인식과 조직행동과의 영향관계와 이들 변수들이 직무성공에 미치는 영향관계를 파악하기 위한 통합적 연구모형을 설정하였으며, 연구모형을 검증하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

- H1 : 정보화경영체제 인식은 직무몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H2 : 정보화경영체제 인식은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H3 : 정보화경영체제 인식은 조직시민행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H4 : 정보화경영체제 인식은 직무성공에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- H5: 직무몰입은 직무성공에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H6: 직무몰입은 조직몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H7: 조직몰입은 직무성공에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H8: 조직몰입은 조직시민행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H9: 조직시민행동은 직무성공에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의

본 연구의 독립변수인 정보화경영체제 인식에 대한 하위변수는 정보화경영체제 규격 요구사항별 제목으로 정하고 각 차원에 대한 조작적 정의는 다음의 Table 1과 같이 정의하였다.

본 연구의 매개변수인 직무몰입에 대한 조작적 정의는 Kanungo의 연구를 인용하여 업무상황과 자신을 동일시하는 인지적 혹은 신념의 상태로 정의하였다[9]. 직무몰입에 대한 측정도구는 Kanungo의 연구에서 제시된 MJWI(Measurement of Job and Work Involvement)와 JIQ(Job Involvement Questionnaire)를 기초로 신뢰성과 타당성이 선행연구를 통하여 검증된 문항들을 활용하여 정서적 몰입과 관련된 6문항을 선택하여 본 연구의 목적에 맞게 수정 및 보완하여 사용하였다.

Table 1. Operational definition on the IMS awareness

variables	operational definition	subordinate variable
IMS Awareness	IMS documentation	compatibility documentation level
	Responsibility	action possibility concreteness measurement index data control
	Resource	consistency appropriateness possibility of performance
	Implementation and Operation	performance communication consistency
	monitoring	measurement achievement improvement review

본 연구의 매개변수인 조직시민행동에 대한 조작적 정의는 한 조직에 속한 구성원의 역할외적 긍정적인 행위에 의한 조직행동으로 정의하고, 측정항목은 Organ & Ryan의 5가지 조직시민행동 구성요소 중 이타적 행동, 양심적 행동, 참여행동 등 3가지 요소를 기초로 신뢰성과

타당성이 선행연구를 통하여 검증된 문항들을 활용하여 본 연구의 목적에 부합되는 6문항을 선택하여 수정 및 보완하여 측정에 사용하였다[10].

본 연구의 종속변수인 직무성공에 대한 조작적 정의는 구성원들이 실현하고자 하는 일의 바람직한 상태 또는 조직 구성원이 자신의 목표를 달성할 수 있는 정도라고 정의한다. 측정방법은 자기 스스로 직무성공을 평가하는 자기기입측정방법을 선택하였다. 본 연구에서의 직무성공평가를 위한 측정도구는 Babin & Boles와 Brown & Peterson의 연구에서 사용된 측정항목들을 토대로 선행연구에서 검증된 8문항을 선택하여 수정 및 보완 후 사용하였다[11]. 이 항목들은 전반적 성과측정 뿐만 아니라 행동적인 측면에서도 측정되었다.

3.4 가설검증 결과

본 연구가설에 대한 검정결과는 다음과 같다.

가설 8. ‘조직몰입은 조직시민행동에 유의한 영향을 미칠 것이다’라는 가설만이 기각되고 모든 가설은 채택되었다. 검정결과에 따르면, 정보화경영체제에 대한 인식 수준이 높을수록 조직몰입, 조직시민행동, 직무성공에 높은 성과를 나타내며 직무몰입은 직무성공과 조직몰입에 유의한 영향을 미치게 된다는 점을 확인하였다. 그러나 조직시민행동은 직무성공에 유의한 영향을 미치지는 않지만 조직몰입은 조직시민행동에 유의한 영향을 미치지는 않는다는 점을 발견하였다.

Table 2. Verification of Hypothesis

Hypothesis	R ²	F value	significant probability	results
H1	0.128	6.742	0.000	Accept
H2	0.057	2.794	0.018	Accept
H3	0.079	3.953	0.002	Accept
H4	0.153	42.348	0.000	Accept
H5	0.048	11.841	0.001	Accept
H6	0.073	3.606	0.004	Accept
H7	0.183	7.473	0.000	Accept
H8	0.008	1.830	0.177	Reject
H9	0.053	12.19	0.000	Accept

4. 결론

본 연구는 정보화경영체제의 운영을 조직행동론적 관점에서 접근하는 연구모형을 제안함으로써 정보화경영

체제 효과성에 대한 연구를 확대하는 효과가 있을 것으로 기대된다. 그동안 경영시스템과 조직행동이 각 전문 영역으로서 개별적 연구는 활발히 이루어졌으나 두 주제의 상관성에 대한 연구는 상대적으로 미흡한 실정이었다. 본 연구는 이러한 문제에 대해 두 영역의 접근 필요성을 제기하고 경영시스템과 조직행동이 조직성과의 측면에서 상호보완적 관계에 있음을 선행연구를 통하여 입증하고자 하였다.

향후 제안된 연구모형에 대한 실증연구를 통하여 정보화경영체제의 운영이 구성원의 조직해동, 즉 직무몰입과 조직몰입 및 조직시민행동을 매개하여 직무성과에 미치는 상관성을 실증하는 후속 연구가 이루어질 수 있을 것이다.

REFERENCES

- [1] K. I. Kim, "A Exploratory Study IMS Performance Modeling Using Information Systems Success Model," *Journal of Digital Convergence*, Vol. 12, No. 3, pp. 127-140, Jun. 2014.
- [2] J. G. March and H. H. & Simon, *Organization*, New York, John Wiley, 1979.
- [3] D. W. Organ and K. Ryan, "A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior," *Personnel Psychology*, Vol. 48, No. 4, pp. 775-802, Dec. 1995.
- [4] R. P. Tett and J. P. Meyer, "Job Satisfaction, Organization Commitment, Turnover Intention and Turnover: Path Analysis Based on Meta-Analytic Findings," *Journal of Personal Psychology*, Vol. 46, No. 2, pp. 259-293, Jun. 1993.
- [5] K. I. Kim, "The Effects on Improvement of IMS Through Corrective Actions," *Journal of the Convergence Society for SMB*, Vol. 5, No. 4, pp. 1-4, Dec. 2015.
- [6] K. I. Kim, "Causes Analysis of Increasing Revocation for IMS Certification in small and Medium-size Enterprises," *Journal of the Convergence Society for SMB*, Vol. 2, No. 2, pp. 7-12, Dec. 2012.
- [7] B. L. Bass, "Work-Family Conflict and Job Satisfaction: Family Resources as a Buffer," *Journal of Family and Consumer Sciences*, Vol. 100, No. 1, pp. 24-30, Jan. 2008.
- [8] N. J. Allen and J. P. Meyer, "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 63, Issue 1, pp.1-18,

Mar. 1990.

- [9] R. N. Kanungo, "Measurement of job and work involvement," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 67, No 3, pp. 341-349, Jun. 1982.
- [10] K. I. Kim, "Affects on Implementation Level of IMS Activity and Performance according to IMS directivity and Fitness of Firm's Culture," *Journal of the Convergence Society for SMB*, Vol. 1, No. 1, pp. 1-8, Jun. 2011.
- [11] B. J. Babin and J. S. Boles, "The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction," *Journal of retailing*, Vol. 72, No. 1, pp. 57-75, Mar. 1996.

저 자 소 개

김 경 일(Kyung-Ihl Kim)

[정회원]



- 1987년 2월 : 명지대학교 대학원 경영학과(경영학석사)
- 1995년 2월 : 명지대학교 대학원 경영학과(경영학박사)
- 1993년4월1일부터 현재 : 국립한 국교통대학교 경영정보학과 교수

<관심분야> : 정보화 경영 체제, 정보화 성과, 회계 정보 시스템, 정보시스템 도입 방법