creative commons

COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

[UCI]I804:24011-200000266543

2018년 2월
석사학위 논문

강한 조직문화 지각과 개인-조직 적합성이 조직시민행동에 미치는 영향

조선대학교 대학원
경 영 학 과
곽 건 휘

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

강한 조직문화 지각과 개인-조직 적합성이 조직시민행동에 미치는 영향

The Effects of Strong Organizational Culture and Person-Organization Fit on Organization Citizenship Behavior

2018년 2월 23일

조선대학교 대학원

경 영 학 과

곽 건 휘

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

강한 조직문화 지각과 개인-조직 적합성이 조직시민행동에 미치는 영향

지도교수 장 용 선

이 논문을 경영학석사학위 신청 논문으로 제출함

2017년 10월

조선대학교 대학원

경 영 학 과

곽 건 휘

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

곽건휘의 석사학위논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수 윤 종 록 (인)

위 원 조선대학교 교수 조 윤 형 (인)

위 원 조선대학교 교수 장 용 선 (인)

2017년 11월

조선대학교 대학원

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

목 차

제1장 서 론 1

제1절 연구배경 및 연구 목적 1

1. 연구 배경 1

2. 연구 목적 3

제2장 이론적 배경 4

제1절 조직문화 4

1. 조직문화의 개념 4

2. 조직문화의 유형 6

3. 강한 조직문화의 개념과 측정방법 9

제2절 개인-조직 적합성.....11

1. 개인-조직 적합성 개념 11

2. 개인-조직 적합성 유형 및 측정 12

3. 개인-조직 적합성과 행동 및 태도 간에 관계 13

제3절 조직시민행동 16

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

1. 조직시민행동의 개념 16

2. 조직시민행동의 구성요소 18

3. 조직시민행동의 선행연구 19

제3장 연구모형 및 가설 설정 21

제1절 연구 모형 및 가설 설정 21

제2절 연구가설의 설정 22

1. 강한 조직문화 지각이 조직시민행동에 미치는 영향.....22

2. 개인-조직 적합성이 조직시민행동에 대한 영향 24

3. 상호 작용이 조직시민행동에 미치는 영향 28

제4장 실증분석 29

제1절 변수의 조작적 정의 및 측정 29

1. 변수의 조작적 정의 29

제2절 표본의 선정 및 특성 31

1. 표본의 선정과 특성 31

2. 기초 통계 34

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제3절 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검증 36

제4절 변수들 간의 상관관계분석 39

제5절 가설 검증을 위한 회귀분석 40

제5장 결 론 43

제1절 연구결과 요약과 논의 43

제2절 연구의 한계 및 미래연구방향 45

참고문헌 46

설 문 지 53

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

표 목 차

<표 1> 조직문화에 대한 개념 정리·····5

<표 2> 조직문화의 유형·····8

<표 3> 업종별 인구통계 특성·····31

<표 4> 개인-조직 거치 일치 기초 통계 ·····34

<표 5> 조직시민행동 기초 통계 ····· 35

<표 6> 조직문화 기초 통계 ····· 36

<표 7> 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검증·····37

<표 8> 변수들 간의 상관관계 분석 ·····39

<표 9> 검증 결과 회귀 분석 ·····41

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

그 림 목 차

<그림 1> Cameron & Quinn경쟁가치모형의 문화유형 ····· 8

<그림 2> 조직문화에 대한 개념 정리 ····· 21

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

ABSTRACT

The Effects of Strong Organizational Culture and Person-Organization Fit on Organization Citizenship Behavior

Guo JianHui
Advisor : Prof. Jang YongSun, Ph.D.
Department of Business Administration Graduate School of Chosun University

The main purpose of this study is to investigate the influence of strong organizational culture on organizational citizenship behavior, the influence of fit between person and organizations on organizational citizenship behavior, and the influence of the interaction between strong organizational culture and individuals' fit with it on organizational citizenship behavior. With 255 employees from 16 Korean corporate as the subjects, a questionnaire survey is conducted. In the end, 165 questionnaires are collected, 158 of which are used for analytical investigation. The results are as follows:

1. In the study of the relationship between strong organizational culture and organizational citizenship behavior, the result shows that strong organizational culture had a positive (+) effect on organizational citizenship behavior, i.e. the stronger employees perceive the strong organizational culture, the higher the probability is that employees conduct organizational citizenship behavior.

2. In the study of the relationship between the fit between person-organizations and organizational citizenship behavior, the result shows that fit between employee and organization had a positive (+) effect on organizational citizenship behavior, i.e. the higher that employees think the compatibility between person- organizations is, the higher the probability is that employees conduct organizational citizenship behavior.

3. In the study of the relationship between strong organizational culture and the fit between person-organizations and organizational citizenship behavior, had no significant effect on organizational citizenship behavior.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

In the conclusion of the research, some points based on the research findings and the limitations of the research are elaborated.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제1장 서론

제1절 연구배경 및 연구 목적

1. 연구배경

조직문화는 구성원들의 행동에 광범위한 영향을 미치는 중요한 요소이며 조직의 맥락으로 볼 수 있다(Schein, 1992). 조직문화 개념은 매우 포괄적인 조직현상을 다루고 있기 때문에 대부분의 조직 활동과 직·간접적으로 연관성이 깊다(Smircich, 1983). 조직문화 안에는 조직의 가치관, 신조, 그리고 행동 기준이 내포되어 있다(Ouchi, 1981). 조직문화는 조직구성원의 행위, 반응, 가치관, 사고방식, 행동에 영향을 주고 있다(Kono & Clegg, 1998). 조직문화는 조직 구성원들의 조직 내 업무수행과 관련한 태도와 행동을 결정하는 집단적 가치관 또는 보이지 않는 규범이다(George & Jones, 1999). 이러한 구성원의 행동과 태도를 조정할 수 있는 조직문화는 점점 많은 연구자들의 관심을 끌고 있다.

이전의 인적자원 관리방식은 조직구성원 개인의 특성이나 적성을 고려하지 않고, 직무나 환경적 특성에 조직원이 일방적으로 맞춰가도록 했었다면(최상진, 2015), 현재 조직은 직무 조건을 가장 잘 충족시키고 변화와 훈련에 가장 잘 적응하며 조직에 몰입하고 충성할 수 있는 사람을 선발하기를 바라고 있다(Caplan, 1987). 특히 조직 구성원들의 문화적, 사회적, 심리적 특성 등에 따라 성과가 다르게 나타나기 때문에(이인석·백종훈·전무경, 2010), 기업의 경쟁력 확보를 위해 개인과 조직이 상호 적합성이 매우 중요한 개념으로 인식되어 연구되기 시작했다(이병철, 2015).

조직문화와 개인-조직 적합성이 조직의 중요한 요소로 강조되는 이유는 다음과 같다. 첫째, 4차 산업 혁명으로 인해 외부환경이 급속히 변화하였고, 그에 따라 조직도 유동적으로 변화하게 되어 조직 구성원들이 조직에 적응하기가 점점 더 어려지게 되었다. 둘째, 글로벌 시대를 맞아 기업 내 직원들의 국적이 다양해졌고, 그로 인해 기업 내에 문화적, 사회적 차이가 발생하여 개인과 조직 간에 적합(가치관, 목표, 특성 등)하지 않은 경우가 발생하게 되었다. 셋째, 기업 간의 빈번한 인수합병으로 인해 기존조직

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

의 문화적 특성과 현재조직의 문화적 특성이 불일치하게 되는 경우 역시 많이 발생하게 되었다. 넷째, 조직의 이익보다 개인의 이익을 더욱 중시하는 개인주의 성향 역시 점점 강해지고 있는 실정이다. 이러한 시대 상황으로 인하여 개인-조직 적합성이 안정적으로 유지되기 어려운 상황이 많이 발생하고 있다. 개인-조직 적합성이 낮은 경우 개인의 직무태도(직무몰입, 이직의도, 조직 만족도 등)에 부정적인 영향을 미치게 될 것이고, 개인 또는 조직의 성과 역시 자연스럽게 감소될 뿐만 아니라 조직과 적합하지 않은 사람은 결국 조직을 떠나려고 하게 될 것이다(Schneider, 1987). 이러한 조직성과의 감소와 인재유실을 방지하기 위해 결국 조직문화와 개인-조직 적합성은 점점 중요해지고 많은 연구자들의 관심을 갖게 되었다.

조직구성원이 조직이 요구하는 업무적 기술이나 능력을 보유하고 있거나 구성원 본인의 목표나 가치가 동료들과 유사하다고 인지할 경우에 구성원은 자신이 조직에 적합하다고 느끼게 되고, 그 결과 조직에 대한 몰입이나 직무에 대한 만족과 같은 개인적인 행동이나 인식이 긍정적으로 나타나게 된다(O'reilly et al. 1991), 조직시민행동 역시 이러한 긍정적 효과의 하나로 이해 될 수 있다(성지영·박원우·윤석화, 2008).

조직시민행동이 조직의 중요한 요소가 되는 이유는 다음과 같다. 21세기의 지식경제 시대를 맞아 시대는 급속히 변화하며 시장경쟁은 날이 갈수록 심해지고 있다. 급변하는 경쟁 환경 속에서 조직의 성과를 증대시키는 문제는 조직의 생존을 좌우하는 중요한 화두가 되고 있다. 조직의 성과를 증대하는 방법에 대한 연구는 다양하게 논의되고 있으나, 그 중에서 조직시민행동이 가지는 영향력은 매우 크다고 할 수 있다. 현재의 조직은 생산만을 강조하던 수직적 조직구조에서 창의성을 강조하는 수평적 조직구조로 변화하고 있다. 이러한 변화 가운데 더 이상 규정만으로 직원을 통제하기에는 어려운 상황이 발생하였고, 기업은 점점 구성원의 적극적인 자아개발 및 구성원 간의 협력 등을 요구하게 되어 조직목표달성을 위한 조직구성원들의 자발적인 역할 외 행동인 조직시민행동 중요성은 점점 커지게 되었다.

Organ(1983)은 조직시민행동을 "공식적 보상 체계에서는 인정되지 않는 개인의 자유재량적 행동이며, 조직의 성과에 긍정적인 영향을 줄 수 있는 행위"라고 정의하였다. 그는 시간을 준수하고 다른 조직구성원을 도와주고, 담당부분 외의 업무를 자발적으로 수행하고, 회사 발전을 위한 창의적인 아이디어를 제시하는 등의 행동을 강조하였다.

Brief & Motowidlo(1986)는 조직시민행동은 직무 수행을 위한 개인의 직접적인 행위 또는 명확히 명시되지 않았지만, 조직의 효과적 기능 수행을 촉진하는 자발적인 개인행동 이라고 말했다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Borman(2004)은 핵심적인 과업 활동과 직접적인 연관성은 없지만, 과업 목표 달성에 주요한 촉매 역할을 하는 행동을 조직시민행동이라고 정의하였다. 조직시민행동은 한 가지 조직 구성원이 자발적으로 조직을 위해 행하는 행동으로, 공식적인 조직의 시스템으로 명시되지 않은 자유 재량적 행동이지만, 자발적으로 조직에 유익한 행동을 하여 조직성과를 높이므로 많은 연구자들의 관심을 끌고 있다.

이러한 맥락에서 본 연구는 강한 조직문화와 개인-조직 적합성이 각자 조직시민행동에 미치는 영향과 개인-조직 적합성과 강한 조직 문화 간의 상호작용이 조직시민 행동에 미치는 영향을 규명하고자 한다. 이를 통해 조직의 문화건설과 구성원의 심리, 구성원의 행동 관계에 대한 학문적 탐구와 조직성과 증가를 위한 조직시민행동의 유발에 대한 실무적 시사점을 도출하고자 한다. 이러한 문제인식과 필요성에 바탕을 두고 본 연구는 한국 16개 기업의 255명의 직원을 대상으로 설문지를 실시하여 연구를 시작하였다.

2. 연구 목적

본 연구는 조직 구성원이 인식하는 강한 조직문화, 구성원이 여기는 조직과 적합성(가치 측면), 구성원의 조직시민행동과 각 변수의 영향력을 실증적으로 검토하는 것을 목적으로 한다. 나아가 연구결과를 통해 조직 구성원의 조직시민행동 촉진을 위해 조직문화·개인-조직 적합성 측면에서의 개입 전략 수립에 시사점을 제공하고자 한다.

연구 목적을 달성하기 위한 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 강한 조직문화가 조직시민행동에 미치는 영향을 분석하려고 한다.

둘째, 개인-조직 적합성이 조직시민행동에 미치는 영향을 분석하려고 한다.

셋째. 개인-조직 적합성과 강한 조직 문화 간의 상호작용이 조직시민 행동에 미치는 영향을 분석하려고 한다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제2장 이론적 배경

제1절 조직문화

1. 조직문화의 개념

조직문화가 짧은 시간 안에 이토록 많은 학자들과 관리자들의 관심을 끌어온 주요 이유는 기업의 조직문화가 개인성과와 기업성과에 영향을 미친다고 믿기 때문이다(Gordon, 1985).

조직문화라는 개념은 연구하는 학자들에 따라 다양하게 정의되고 있다. 조직문화는 조직구성원들이 조직에 대한 공유된 관점, 이해, 해석의 집합체이다(Luis, 1980). 조직문화는 다양한 조직 상황에서 조직구성원들의 행동을 결정짓는 비공식적인 지침으로 조직의 가치관, 중심인물, 환경 그리고 의례 등으로 구성되어 있다고 있다(Deal & Kennedy, 1982).

Ouchi(1981)는 조직문화를 기업이 지니고 있는 전통과 분위기로 정의하면서, 한 조직의 문화는 그 조직의 행동양식가치관 그리고 신조를 규정하는 기준이 내포되어 있다고 주장했다. 조직문화는 조직 내 공통적으로 갖고 있는 가치관, 규정, 평가제도, 의사결정 과정이다. 조직문화는 그 조직구성원이 공유하고 있는 가치관, 신념, 이념, 규범, 지식, 기술, 전통, 관습 등을 포함한 종합적인 개념으로 조직 구성원과 조직 전체의 행동과 태도에 영향을 주는 기본적 요소이다(Tunstall, 1983). Smircich(1983)의 연구에서도 조직문화는 조직이 공유하는 규범적 사회적 접착제로 조직구성원이 공유하게 되는 사회이상과 신념 혹은 가치를 표현하는 것으로서 의례, 신화, 일화, 전설 및 특수 언어와 같은 상징적 고안물로 나타난다고 말했다.

Schein(1985)은 조직문화를 일정한 패턴을 갖는 조직 활동의 전제, 믿음 또는 기본가정이고, 조직이 내적으로 통합하고 외부환경에 적응해 나가는 과정에서 발견, 고안 또는 개발한 것이라고 말했고 조직문화가 종합적인 개념으로서 구성원과 조직 전체의 행

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

동과 태도에 큰 영향을 주는 요소라고 하였다. 조직문화는 기업에서 역사적으로 형성된 구성원들의 고유한 행동양식 가치의식으로 표출되고 기업자체적 관리 활동, 그리고 최고경영자가 항상 강조하는 경영이념과 사원정신이다(신유근, 1986).

조직문화는 조직구성원들의 물질적인 배열이나 형태에 있어서 분명히 구별되어 지고 조직의 역사적 과정에서 축적된 경험의 활용방법으로 알려져 있고, 또한 이에 대한 그들의 신념과 가치관의 유형이다(Brown, 1995). 조직문화란 조직 내의 공유된 신념 및 가치를 의도적으로 형성하지 않고 장기간 자연적으로 작용해서 내부의 통합문제와 조직외부에 대한 적응에 중요한 영향을 미치게 되는 요소이다(도운섭, 1999).

조직문화는 조직 내 구성원들의 공유하고 있는 이념과 관습, 규범과 전통, 가치관 신념 그리고 지식과 기술 등을 모두 포함한 종합적인 개념으로서 조직 전체와 조직구성원의 행동에 영향을 주는 기본요소이다(정현아, 2001). 조직문화는 거시적인 문화 개념을 사회체계를 구성하고 있는 미시적인 조직체 수준으로 적용 시킨다고 생각 할 수 있다(Sathe, 1985; Killmann, 1986). 또 다른 조직문화 개념에 대한 선행연구 정리를 보면 <표 1>과 같다.

<표 1>조직문화에 대한 개념 정리

학자	개념
Pettigrew(1979)	주어진 시기에 조직을 경영하고 운용하기 위해 집합적이며 공적으로 수용된 의미의 시스템으로 상징, 언어, 생각, 이해, 신화, 의식, 신념 등 조직체 개념의 총체적 개념이다.
Louis(1980)	조직구성원들이 사물의 중요성을 조직체 맥락에서 적절하게 평가할 수 있도록 유도하는 공유된 이해체계, 해석, 관점의 집합이다.
Ouchi(1981)	조직의 분위기와 역사로서 조직의 생각체계, 신조 및 행동을 규정하는 기준이다.
Broms & Gahmberg (1983)	조직에 공유되고 있는 상징과 신화 속에 함축되어 있는 중심적 가치들의 집합이다.
Sathe (1983)	조직구성원들이 공유하고 있는 조직에 대한 기본적인 일련의 지식체계이다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Schein (1985)	조직 또는 집단이 내부환경과 외부환경과의 통합 및 적응과정에서 적용되어 지는 근원적 가정으로서 조직구성원의 사고방식과 가치관 그리고 행동을 지배하는 근본요인
Conger & Pearce (2003)	특정 상황에서 개인이 어떻게 행동해야 하는지에 대해 알려주는 행동의 프로세스 역할을 하며 조직원은 목표 성취를 위해 상호작용 속에서 규칙과 규범을 형성하고, 구성원의 행동과 일치하는 형식에 대해 구성원끼리 암묵적으로 동조하고 규정하는 것이다

자료: 성소영(2016)의 재구성

조직문화에 대한 개념정의는 학자마다 다양하게 정의되고 있으나, 이를 종합하면 "조직문화란 조직 구성원들에 의해 형성되고 계승되는 공유된 신념, 가치관, 이데올로기, 지식 및 관습, 기술 등이 결합된 행동준거의 틀"로서 조직 구성원들 의 행동과 사고에 영향을 준다고 할 수 있다(Kono & Clegg, 1998).

2. 조직문화의 유형

조직문화를 연구하는 학자들은 조직문화를 다양하게 분류하였다. 조직문화를 분류한 연구들을 살펴보면, 조직의 이념에 따라 조직문화의 특성이 결정된다고 보아 조직과 구성원 간의 이해관계의 일치성 및 환경 적응 능력에 따라 역할 지향형, 과업 지향형, 권력 지향형, 인간 지향형으로 구분하였다. 그리고 이들 각각의 유형은 개별 구성원의 가치 인정 및 평가 방법, 보상 및 유인방법, 요구되는 정보의 종류와 활용 방법, 조직 목표에 대한 합의 정도 등에서 차이가 난다(Harrison, 1972).

Deal & Kennedy(1982)역시 기업문화 형성에 있어서 사회문화의 산업 환경을 가장 중요한 요소로 보고, 기업은 이러한 환경 속에서 성과달성을 위한 의사결정을 하며, 그 과정에서 기업문화가 형성된다고 보았다. 따라서 기업이 성과달성을 위하여 얼마나 모험적인 활동을 전개하고 그 결과로서 얼마나 빨리 피드백을 받느냐의 두 가지 기준을 중심으로 조직문화를 4가지 유형으로 분류하였다.

첫째, 모험형은 기업의 사업성격이 고도의 모험성을 띠고 있고, 성공여부를 곧 알 수 있고 성패의 차이도 크고 분명하게 나타나는 것이다. 둘째, 근면형은 한 사업에만 큰

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

모험을 걸지 않고, 일상 업무를 열심히 하고 충실히 수행하면서 결과를 창출한 환경에 적절히 대체해 나가는 유형이다. 셋째, 투자형은 기업의 사업성격이 고도의 모험성을 띠고 있지만, 성공여부를 알려면 시간이 많이 걸리고 성공여부가 기업의 성패에 큰 영향을 준다. 넷째, 관료형은 사업성격이 비교적 안전하고 모험성이 없지만 사업의 결과를 명확히 알기 어려운 문화이다.

Ouchi(1981)는 명확히 알기 어려운 문화를 거래비용의 관점에서 시장문화, 씨족문화, 관료제문화 등 세 가지 유형을 제시했다. Jones(1983)는 집단 구성원 사이의 거래비용을 중심으로 관료적 문화, 생산적 문화, 전문적 문화 세 유형으로 분류 하였다.

Lundberg(1984)는 현실지각의 이질성과 동질성 차원, 무정형성과 항상성 등의 차원에 따라 조직문화 유형을 변화적 동질문화, 변화적 이질문화, 정태적 동질문화, 정태적 이질문화로 분류했다.

최만기(1993)는 조직문화와 조직 환경관련성에 관한 연구에서 조직문화유형을 위계문화와 개발문화로 분류하여 개발문화를 사용하는 기업은 전향적 전략을 구사하고, 위계문화를 사용하는 기업은 방어형 전력을 사용하는 것을 밝혔다.

이주호(1996)는 조직문화 유형을 조직 환경과 경영자의 태도에 따라 혁신지향문화와 안정지형문화로 구분하였고, 김영조(2000)는 관리지향문화, 혁신지향문화, 위계지형문화, 과업지향문화로 나누었다.

Cameron & Quinn(1999)의 경쟁가치모형은 수평 축을 외부환경-내부환경, 수직 축을 유연성-통제로 구분하여 조직문화를 4개 유형으로 구분하였다. 4개 유형은 신뢰와 협력 중시의 씨족형문화(clan culture), 혁신 중시의 가변형문화(adhocracy culture), 안정성과 규정 중시의 위계형문화(hierarchy culture), 목표와 성과중시의 시장형문화(market culture)이다. 유연성과 재량문화는 가변형 문화와 씨족형문화를 포함하고, 안정성과 통제문화는 시장형 문화와 위계형 문화를 포함하고 있다.

씨족형문화는 조직의 유연성과 내부지향적 문화로 구성원의 단결과 관련된 가치관과 규범에 기반을 두면서 구성원들의 의사결정 참여에 가치를 두는 것을 말한다. 문화 안에서 서로 북돋아주며 위로하는 따뜻한 인간관계의 분위기가 강하게 형성되기 때문에 인적자원개발과 조직몰입의 증진에 가장 큰 비중이 있다(하성호·최수일, 2009).

가변형문화는 변화를 기본으로 가정하고 있으며, 조직의 유연성을 강조한다. 특히 조직 혁신과 창의력, 동태성에 집중한다. 그래서 환경의 변화에 대한 적응과 구성원들의 혁신적 활동이 핵심 가치, 조직 혁을 지원하는 자원의 획득이다. 그리고 이 유형에서는 새로운 자원의 획득 여부, 조직의 혁신과 성장의 수행도 의해 조직의 효과가 좌우된다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<그림 1> 경쟁가치모형의 문화유형

유연성과 자율성

내부지향	씨족형문화 (clan culture)	가변형문화 (adhocracy culture)
	위계형문화 (hierarchy culture)	시장형문화 (market culture)

외부지향

안정성과 통제

시장형문화는 외부지향적 문화로 성과통제의 가치가 존중된다. 성과는 목표달성과 이를 위한 경쟁을 강조하기 때문에 인간적 배려와 인관관계를 기본으로 하는 직무만족에는 신경 쓸 수 없으며, 성과주의를 주장하면서 구성원들은 조직에 대한 방어적인 태도와 개인주의적 행동으로 조직몰입의 향상은 쉽지 않을 것이다(이창길, 2006).

위계형문화는 조직이 통제하고 내부지향성을 강조하고, 이 유형은 안정적인 기반위에서 조직내부의 능률을 추구한다. 관료주의와 관련된 규범과 가치관을 반영하는 이 유형은 안정성과 개인의 역할에 대해 조직이 공식적으로 규칙을 통해 진행하면 순응하리라는 전제가 기본이 되어 무리 없는 조직운영을 위해 통제와 예측성 그리고 조직내부의 능률증진이 중요시된다(최석봉·김규덕, 2012).

그 밖에 선행 연구자들의 조직문화 유형연구 분류를 보면 다음과 같다.

<표 2> 조직문화 유형

연구자	유형구분	구분기준
Ouchi(1981)	관료적 문화, 시장문화, 동적문화,	거래비용을 중심

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Jones(1983)	관료적 문화, 생산문화, 전문적 문화	거래비용을 중심
Quinn & Mc Grath (1985)	개발문화, 합의문화, 합리문화, 위계문화	환경의 인식, 조직의 반응 유형
서인덕(1986)	합리적 문화, 보존적 문화, 진취적 문화, 친화적 문화	현실지각, 행동패턴 차원

자료: 한봉주(2009)의 재구성

조직문화는 조직구성원에 의해 공유되며, 모든 조직의 밑바닥에 흐르고 있는 정신적 배경이라고 볼 수 있고, 조직구성원들의 행동과 사고의 힘과 방향을 주는 배경으로 구성원들을 결합시키고 그들의 조직생활에 목적과 의미를 부여해주면서 그들의 행동을 결정하는 중요한 요소라고 할 수 있다.

3. 강한 조직문화 지각의 개념과 측정방법

고성과, 고성장 조직의 독특한 문화적 특성을 찾아내려는 조직문화 연구와 더불어, 조직문화 연구의 다른 축을 이루는 또 하나의 관점은 강한 조직문화가 조직성과의 향상을 가져 온다는 것이다. 유형론적 접근에 의한 조직문화 연구에서 특정한 문화유형의 존재 여부가 조직성과와 밀접한 관계가 있는 것으로 설명되어질 때, 대부분 연구들은 특정한 문화특성이 조직 내에서 강하게 나타날수록 조직성과에 미치는 영향도 그만큼 커진다는 것을 암묵적으로 가정하고 있다. 그렇기 때문에 문화유형론과 문화강도론은 완전히 별개의 것이거나 배타적인 것이 아니라 서로 밀접하게 연관되어 있다고 할 수 있다(한인규, 2011). 많은 고성과, 고성장 조직들은 상호 모순되는 문화특성을 동시에 지니고 있다(Cameron & Quinn, 1999).

강한 문화에 대한 관심이 증대되면서 강한 문화의 정의도 다양하게 내려지고 있다. (Deal & Kennedy, 1982)는 “강한 문화”를 강한 응집력이 있는 문화로서 모든 종업원

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

이 기업의 목표에 대해서 잘 알고 있고, 그것을 위해 열심히 일하는 문화를 말한다고 하였다. 강한 문화는 가치의 보유와 공유의 개념으로 파악하여 공유하는 정도가 크고 강할수록 강한 문화이다(O'Reilly, 1989; Sathe, 1983), (Gorden & Ditomaso, 1992)에 의하면 세 가지 요소 즉, 중심 가치를 공유하는 정도, 가치에 대한 내면화 정도, 가치의 지속성 정도에 의해서 문화의 강도가 결정된다. 강한 문화는 공유하고 있는 신념과 가치가 많을수록, 넓게 고루 영향을 미칠수록, 상대적 중요성이 분명할수록 잘 형성되며 기업에 미치는 강도 또한 커지게 된다(Sathe, 1983). 강한 문화란 응집적인 것(Deal & Kennedy, 1982), 동질적인 것(Ouchi & Price, 1978), 안정적이면서 강렬한 것(Schein, 1984)을 가리킨다.

강한 조직문화는 유연성을 강조하는 동시 내부 및 외부지향이 나타나는 씨족형과 가변형 문화와 통제를 강조하는 동시 내부 및 외부지향이 나타나는 위계형과 시장형 문화가 동시에 강하게 나타나는 문화이다. 씨족형 문화, 가변형 문화, 위계형 문화, 시장형 문화 4가지 조직문화 유형 모두가 반영되고 있는 문화를 "강한 문화"라고 한다(박상언·김영조, 1995).

문화강도는 첫째, 얼마나 많은 구성원들이 중심 가치를 공유하고 있는가 둘째, 그러한 가치를 얼마나 강하게, 그리고 깊이 내면화 하고 있는가 셋째, 그 가치가 얼마나 오랫동안 지속적으로 받아들여지고 있는가라는 세 가지 요소에 의해 결정된다는 것이다(Gordon & DiTomaso, 1992). 그럼으로 문화 강도에 대한 측정 방법도 다양하게 이루어지고 있다.

강한 문화에 대한 선행연구들을 종합해 보면 문화의 강도는 첫째, 얼마나 많은 구성원들이 핵심가치를 공유하고 있으며, 둘째, 핵심가치를 얼마나 강하게 또 얼마나 깊이 내면화하고 있으며, 셋째, 핵심가치가 얼마나 오랫동안 지속적으로 받아들여지고 있느냐에 따라 결정된다. 즉 강한 문화라 함은 조직의 핵심가치가 구성원들에 의해 집중적으로 밀도 있게 보유되고 폭넓게 공유되는 것을 그 특징으로 한다(문효점, 2003).

Denison(1990)은 문화 강도를 조직 구성원들 간의 의견 일치성 또는 동질성으로 분석하여 조직 내 설문응답의 일치성 정도로 문화 강도를 측정하였고, Calori & Sarnin(1991)은 문화강도를 얼마나 동질적이고(homogeneity), 얼마나 강렬한가(intensity)라는 두 가지 차원으로 측정하였다. 문화의 동질성측면은 Denison(1990)의 일치성과 같은 개념으로서, 구성원들 응답의 표준편차의 역수로 측정하고 있다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제2절 개인-조직 적합성

1. 개인-조직 적합성 개념

개인 조직 적합성이란 조직구성원이 특정한 조직을 선택하는데 있어 가장 우선적으로 고려되는 부분으로서 개인과 조직사이의 적합성 (Kristof, 1996) 또는 개인과 조직의 믿음 (Netemeyeretal, 1997) 또는 개인과 조직목표(Vancouveretal, 1994) 사이의 일치성(조화)을 기초로 하게 된다. 다시 말하면 개인의 가치와 조직의 가치가 일치하는 것으로 정의할 수 있는데 이러한 조직적합성은 직무만족과 밀접하게 관련되고 있다고 할 수 있다(김경수·김공수, 1998).

개인 조직적합성이란 조직과 개인 간의 기본특징의 일치 정도를 말하고, 조직의 기본적 특징이란 조직의 문화, 분위기, 가치관, 목표, 규범, 인격, 가치관, 목표, 태도 등을 말하는데, 개인과 조직의 특징이 비슷할 때 개인조직이 적합하다고 말할 수 있다 (Kristof, 1996).

한편 개인-조직적합성을 개인의 목표와 조직의 구조 및 시스템의 일치로 정의하는 관점도 있다. Cable & Judge(1994)은 개인의 선호와 조직차원에서의 조직 환경공급 간의 일치정도를 개인-조직의 적합이라고 정의를 내렸다. 즉 개인의 업무 수행 능력과 업무 환경의 적합이 만족과 생산성 향상을 가져오며, 조직의 환경은 개인의 심리적 및 신체적 욕구를 충족시키기도 하고 방해하기도 한다고 한다. 이러한 관점에서 개인-조직 적합성은 수요측면에서의 개인의 욕구 공급측면에서의 조직의 환경이 얼마나 상호작용할 수 있고 또 어떻게 일치될 수 있는지에 대하여 관심을 갖는다. 또 Ivancevich & Matteson (1984)는 개인의 특성과 조직차원의 특성으로 볼 수 있는 조직의 분위기 간의 일치를 적합성으로 정의했고 Posner(1992)은 개인가치와 조직가치의 일치성을 적합성의 개념으로 정의를 내렸다.

개인-조직 적합성은 개인과 조직과의 상응 또는 적합 정도이다(Pervin, 1989). 또한 Carless(2005)연구에서 개인-조직적합성은 개인 특성과 조직 특성 사이의 일치라고 하였다. Chatman(1989)의 연구에서 개인-조직 적합성을 '개인과 조직의 규범 및 개인과 조직의 개별적 가치 일치성 정도'로 정의를 하였다.

Amy(1996)는 개인-조직적합성의 정의를 개인이 갖고 있는 고유한 목표, 가치 및 성

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

격 등과 조직의 주요한 목표, 분위기 및 규범 등이 유사한 정도라고 하였다. 즉, 조직과 개인이 상호간에 유사한 특성이 있거나 서로 상대의 필요한 부분을 충족시킬 때 나타나는 개인과 조직간 상응의 정도를 개인-조직적합성이라고 한다는 것이다. 이러한 기준으로 개인과 조직은 서로 선택의 기준을 매우 중요하게 생각하게 되었다(이인석·백종훈·전무경, 2010).

Chatman(1989)은 개인-조직 적합성을 개인과 조직의 규범의 적합 정도라 정의하였으며, 또 Cable & Judje(1996)은 개인 조직 적합성을 개인과 조직 간 가치의 일치 정도라고 정의하였다.

Lauver & Kristof-Brown(2001)의 개인-조직 적합성 연구에서는 개인-조직 적합성을 조직의 목표, 가치, 성격 등이 개인과 적합하거나 일치한 정도라 정의하였다. 또한 Meglino & Ravlin(1998)에 의하면 가치 측면에서의 개인-조직 적합성에 관한 연구가 개인-조직 적합성 연구 중에서 가장 많은 비율을 점하고 있다. 여기서 가치란 조직 내에서의 바람직한 행동방식이라고 볼 수 있다. O'Reilly & Chatman(1996)은 조직문화의 구성 중 중요한 한 요소가 개인 조직수준의 가치라고 하였다.

2. 개인-조직 적합성 유형 및 측정

개인-조직 적합성은 "개인과 조직간 어느 한 쪽이 상대와 유사한 기본적인 특성을 공유하거나, 필요한 것을 제공할 때 발생하는 적합성"이다(Kristof, 1996).

조직행동학에서는 개인-조직적합성을 상호적합성(supplementary fit)과 보완적합성(complementary fit)으로 나누었다(Kristof, 1996; Muchinsky & Monahan, 1987). 상호적합성은 개인이 조직 내의 "다른 개인과 유사한 특성을 보충하거나 보유하고 있을 때" 발생한다고 하였다(Muchinsky & Monahan, 1987). 이에 비해 보완적합성은 개인의 특성이 "조직이 필요로 하는 것을 완전히 충족시키거나 부족한 것을 추가할 때" 발생한다(Muchinsky & Monahan, 1987). 본 연구에서는 상호적합성관점에서 개인-조직 적합성을 파악하는 것이다. 여기서 말한 특성은 조직의 문화, 풍토, 가치, 목표, 규범 등 그리고 개인의 가치, 목표, 성격, 태도 등 특성을 의미한다.

포함된다(Kristof, 1996). 그러므로 조직과 개인 간에 이러한 유사성이 존재할 경우 상호적합성이 존재하게 되므로 개인과 조직이 적합성을 갖게 된다.

개인-조직 적합성 측정기준은 조직적 관점에 따라 다양하다(Kristof-Brown,

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Aimmerman & Johnson, 2005). Piasentin & Chapman(2006)은 그 동안 진행되어진 개인-조직 적합성에 관한 선행연구를 검토하여 연구를 위해 사용되어진 기준을 다음과 같이 분류하고 있다.

첫째, 가장 많이 사용되어진 측정기준으로서 인의 가치와 조직의 가치의 일치정도로 적합성을 측정하는 것이다. 둘째, 성격이다. 이는 개인과 조직의 성격이나 이미지와 일치하는 정도로서 적합성을 측정하는 것이다. 셋째, 목표의 일치여부로써 개인과 조직의 목적과 목표의 일치하는 정도로써 측정된다. 넷째, KSA(Knowledge Skill Ability) 이것은 자신의 기술과 능력이 조직이 요구하고 있는 기술과 능력을 반영하는가 하는 것을 기준으로 한다.

본 연구에서는 가치를 측정기준으로 한다. 가치는 개인과 조직 모두에게 중요한 요소로서 직접적으로 비교될 수 있으며(Chatman, 1989), 개인과 조직에 높은 영향을 미친다. 개인의 가치란 개인이 개인적으로나 사회적으로 선호하는 구체적인 행동방식이나 결과에 대한 신념 및 확신이기 때문에(Rokeach, 1973), 결국 개인의 가치는 개인의 정서적 행동이나 반응에 많은 영향을 미치게 된다(Meglino & Ravlin, 1998).

개인-조직 적합성에 관한 실증적 연구들은 가치적합성의 중요성을 지지한다(Kristof, 1996). 개인과 조직간 가치가 일치할 경우 개인은 자신의 가치와 일치된 행동을 통해 조직에 기여할 수 있을 뿐만 아니라 자신의 심리적 만족감을 높일 수 있을 것이다. 그러므로 조직에 대한 긍정적 태도가 형성 될 것이고 긍정적인 행동을 자발적으로 하게 될 것이다. 반면 개인과 조직의 가치가 불일치할 경우 개인은 먼저 다양한 방법을 통해 합의점을 찾으려 할 것이다. 그러나 합의점을 찾지 못할 경우 자신의 가치를 포기하거나 반대로 자신의 가치에 충실하게 행동함으로써 조직으로부터 불이익을 당하기도 하고 결국 그 개인은 조직에 대해 부정적 태도와 부정적 감정을 갖게 될 것이다.

3. 개인-조직 적합성과 행동 및 태도와의 관계

개인-조직 적합성이론은 개인적 특성과 조직의 상황에 결합한 상황에서 조직 내 구성원의 행동이나 태도와의 관계를 나타내는 상호작용적 심리학에 기반을 두게 되었다(Chatman, 1991).

개인은 자신의 개인 특성과 적합한 환경에 있으려고 하는데 개인과 조직이 적합한 경우에 개인은 업무 스트레스는 적게 받는 반면 높은 업무 성과를 얻게 되고, 개인과

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

조직이 부적합한 경우에 개인은 많은 스트레스를 받으면서도 낮은 업무 성과를 거둘 수밖에 없게 된다(Pervin, 1968).

Schneider(1987)에서 개인은 자신과 목표가 같은 조직에 끌리고, 조직은 조직의 특성과 같은 개인을 선발하려는 경향이 있으며, 만약 개인이 조직과 같지 않을시 조직은 개인을 내보낸다고 하였다. 특히 개인은 자신의 태도, 가치, 성격과 조직의 가치, 목표, 구조, 프로세스, 문화 사이의 일치 항목을 찾기를 기대 한다(Schneider, Goldstein & Smith 1995).

Schneider(1987)의 Attraction-Selection-Attrition(ASA)구조에 많은 영향을 받은 연구자들(Vancouver & Schmitt, 1991; Witt, 1992)은 개인-조직 적합성을 개인의 목표와 조직목표 사이의 일치라고 정의하고 있다. 이러한 관점에서 사람들은 자신의 목표와 가까운 사람들에게 유인되며, 자신의 목표를 달성할 수 있다는 조직을 선택하며, 자신의 목표를 달성하기 위해 조직 내에 계속 체류하게 된다. 즉 개인-조직 적합성은 개인과 조직구성원들 간 목표의 일치성이며 이것이 조직 내에서 조직구성원의 동질성을 증가시킨다는 것이다.

Chatman(1991)은 조직에서 발생하는 행위를 설명하기 위해 개인의 특성과 조직상황의 사이에서 일어나는 적합의 관계를 이해하는 것이 가장 중요하다고 하였다. O'Reilly et al(1991)의 연구를 통해 개인-조직 적합성이 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 영향을 미친다는 점을 확인하였다.

개인-조직 적합성, 직무만족도와 관련된 연구로 Pervin(1968)의 연구에서 개인-조직 적합성은 조직몰입을 높임으로써 조직 구성원의 만족도를 증가시키고 결국 기업의 경쟁우위를 확대하는 주요수단으로 인식된다고 하였다(김경수·김공수, 1998; 박원우·고수정, 2006).

Park & Ko(2006)에 의하면 높은 수준의 개인-조직 적합성을 종업원들의 조직몰입과 직무만족도를 증가시키며, 조직의 경쟁우위를 가져오게 하는 중요 수단으로 볼 수 있다고 하였다. 또한 Kristof(1996)은 개인의 가치와 조직의 가치가 적합할수록 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였다.

Chatman(1989)은 개인-조직 적합성 개념을 통해 선발된 신규인력이 조직에 동화되어 가는 사회화 과정을 설명하였다. 조직은 직원 선발과정에서 지원자가 조직이 중요시 하는 가치와 동일한 가치를 가지고 있다면, 경험과 능력이 부족하더라도 우선 선발하려고 하며, 개인은 자신의 가치와 욕구를 충족할 수 있는 조직을 선택하려고 한다(Chatman, 1991).

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Schneider(1987)ASA연구에서 개인은 자신의 특성과 같은 조직에 끌리고 조직은 조직의 특성과 같은 개인을 선발하는데, 반대로 같지 않으면 개인을 내보낸다고 하였다. 특히 개인은 자신의 태도, 가치관, 성격과 조직의 목표, 가치관, 문화, 구조 사이에서 서로 일치되는 항목을 찾기를 희망한다(Schneider, Goldstein & Smith, 1995).

Caldwell & O'Reilly(1990)의 연구에서는 개인의 능력이 직무와 일치할 때 직원의 만족도와 성과에 정(+)의 영향을 준다고 하였으며, 이처럼 개인과 조직의 가치가 적합한 경우 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다(Kristof, 1996).

개인-조직 적합성에 대한 선행연구에 의하면 개인-조직 적합성이 높은 경우 직무만족과 조직몰입이 높아지고 이직의도 낮아지는 결과를 보여주고 있다(박성호, 2012). Verquer, Beehr & Wagner(2003)의 개인-조직 적합성 연구에서도 개인-조직 적합성은 직무만족, 이직의도, 조직몰입과 상관성을 갖고 있으며 이들 중 조직몰입과 가장 높은 상관성을 갖고 있고, 직무만족, 이직의도에도 상관관계가 있다. 또한 개인-조직 적합성은 역할갈등으로 인한 역할 스트레스를 감소시킬 수 있어 개인의 조직 내 높은 수준의 수행을 이끌 수 있다고 주장하였다(최명옥·유태용, 2005).

Goodman & Svyantek(1999)의 직원사회화이론에서 개인 가치관과 조직가치관이 적합할수록 직원의 직무만족도에 긍정적인 영향을 주게 되고, 직원들의 근무에도 긍정적인 영향을 미치게 되어 결국 조직 관리에 유리한 영향을 끼치게 된다. 조직 구성원이 가지고 있는 가치와 조직이 중시하고 있는 가치가 적합할 때, 조직 구성원은 조직에 대해 애착을 가지며 직무만족을 느끼게 되고 조직성과도 높게 나타날 것이다(Chatman, 1989).

Ambroseetal(2008)의 연구에서 조직구성원은 윤리적인 조직에서 개인의 적합성을 인지하게 되면 조직에 몰입하게 되고 그렇게 직원의 직무만족이 증가하게 되고 이직의도 역시 감소하게 된다고 하였다. 결과적으로 개인조직적합성이 향상되면 직무만족이 증가하지만(Kristof-Brownetal, 2005), 반대로 개인의 가치와 기업의 목표가 일치되지 않으면 직무만족이 감소하게 되면서 직무만족을 떨어뜨리는 결과를 초래하게 된다고 하였다(Wheeleretal, 2005).

Tom(1971)은 개인은 조직을 선택할 때 자신의 요구충족을 위해 자신과 유사한 특성을 가진 조직을 선택하는데, 그 이유는 자신의 욕구충족을 위해서라고 하였다. 높은 수준의 개인-조직 적합성은 조직몰입을 높이게 함으로써 조직의 경쟁우위를 가져오게 하는 수단으로 인식되고는 있지만(김경수·김공수 1998; Kristof, 1996), 개인-조직적합성이 낮을 경우 조직구성원의 직무태도는 물론이고 조직에 대한 신뢰, 조직 내에서의

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

종업원의 행동, 그리고 직무에 대한 만족은 바람직스럽지 못하게 나타나게 된다. 개인은 자신의 가치와 일치한 조직을 선택하게 되고 또한 이탈하지 않는다는 것이다(Cable & Judge, 1996).

제3절 조직시민행동

1. 조직시민행동의 개념

조직의 구성원은 조직이 요구하는 공식적 업무를 통해 조직의 목표를 달성한다. 하지만 조직의 목표를 성공적, 효과적으로 달성하기 위해서 조직이 요구하는 공식적인 역할뿐만 아니라 개인 역할 이외의 활동을 통해 조직구성원이 조직의 발전을 위해 자발적으로 협조해야 하며 이러한 행동을 조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior: OCB)이라 한다. 즉, 조직시민행동은 조직이 공식적으로 요구하지는 않지만, 조직의 효과적인 기능과 운영을 위하여 구성원 스스로 하는 역할 외 행동으로 정의할 수 있다.

과거에도 조직시민행동과 유사한 의미로 구성원의 역할 외 행동을 강조하는 연구(Katz, 1964; Katz & Kahn, 1966)가 있었다. Barnard(1938)은 개인이 공통적인 목적을 갖고 서로 협동할 때 조직이 생기고 조직구성원은 조직에 대하여 어떠한 공헌이나 역할을 할 수 있게 된다고 보았다. 개인이 자신의 능력이상의 목표를 달성하려면 협동체계가 확립되어야 한다. 협동체계는 원만한 조정기능을 전제로 하고, 조정은 의식적이고 합리적인 의사결정과 원활한 의사소통을 통하여 이루어진다. 그러므로 조직의 보상체계에 의한 공식적인 업무 이상으로 조직에 기여하려는 조직구성원의 자발적 행동을 강조하는 것이다.

Katz(1964)는 조직시민행동의 개념을 발전시키는 동시에 보충했다. 그는 잘 운영되고 있는 조직의 구성원들이 세 가지 조건을 충족시켜야 한다고 말했다. 첫째, 구성원들은 조직에 참여하고 머물러 있어야 한다. 둘째, 조직에서 요구하는 역할을 충실히 이행해야 한다. 셋째, 조직에서 요구하는 역할 뿐만 아니라 혁신적이고 자발적인 행동을 해야 한다.

Katz & Kahn(1966)는 조직의 구성원들이 개인의 정해진 행동만으로 행동하였을 경

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

우 조직이 쉽게 깨어질 것이라고 주장하였다. 이는 조직의 성장과 발전을 위해서는 개인적인 행동 외 혁신적이고 자발적인 구성원들의 노력이 필요하다는 것을 말한다.

Beteman & Organ(1983)의 연구에서 처음으로 조직시민행동이라는 용어가 사용되기 시작하였는데 이 시기에는 과거 조직연구자들이 제시한 “협동”개념의 도입단계에서 조직시민행동에 대한 명확한 정의 없이 연구가 실행되었다.

조직시민행동은 "공식적 보상 체계에서는 인정되지 않는 개인의 자유 재량적 행동이며 전반적으로는 조직의 성과나 조직 효과성에 긍정적인 영향을 줄 수 있는 행위"이다(Organ, 1983). 즉 다른 동료를 도와주고 시간을 엄수하고, 부서의 발전을 위한 창의적인 아이디어를 제안하고, 공식적인 역할 외의 업무를 자발적으로 수행하는 등의 행동 등을 말한다.

조직시민행동은 전반적으로 조직기능의 유효성이나 효율성을 증진시키는 개인의 자발적 행동으로 인식되고 있으며, 시민 행동의 범위는 자기 자신의 성과보다 다른 사람들의 성과를 중시하는 등의 조직 내에서 자기 자신을 희생하는 행위까지도 포함한다고 보고 있다(Smith, Organ & Near, 1983). 조직시민행동은 조직구성원이 조직에서 개인, 집단 또는 조직의 번영을 증진하기 위한 의도에서 행하는 행동이다(Brief & Motowidlo, 1986).

조직시민행동은 개인의 자유재량 하에 이루어지는 행동으로, 공식적 보상과 직접적인 관련이 없기에 직접적인 보상을 기대하고 행해지는 역할 내 행동과는 다른 동기요인을 가질 수 있다고 했다(Moonman & Blakely, 1993).

조직시민행동은 일반적으로 조직구성원이 조직 기능에 긍정적인 영향을 주는 자발적인 행동을 말하며, 자신의 직무 역할에 반드시 필요하지 않음에도 자발적으로 조직에 도움을 줄 수 있는 행동을 하는 것을 의미한다(Organ, 1990).

Organ(1998)의 연구에 따르면 조직시민행동이란 비록 공식적인 보상시스템 안에서 명백히 인식되지는 않지만, 총체적으로 조직유효성을 증가시키는데 기여하는 조직구성원의 자유 재량적 행동이다. 조직시민행동은 조직 구성원이 조직 및 개인을 위해서 자발적으로 역할 외 행동 및 친 사회적이고 책임 있는 행동을 하는 것이다(김재봉, 2000). 조직시민행동은 조직에 도움이 되는 행동이지만 공식적으로 강요할 수도 없고 그에 따른 보상하기 어려운 행동이다(Bateman & Organ, 1983).

오늘날의 무한 경쟁시대에서 조직 외부환경의 변화와 그에 따른 변화대응 능력 및 혁신의 중요성이 강조되고 있다. 이러한 상황에서 조직구성원의 직무상 행동만으로는 직무성과나 조직의 유효성을 설명하기 어렵기 때문에 조직시민행동에 관한 관심이 점

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

차적으로 증가하고 있다(심현호, 2007).

2. 조직시민행동의 구성요소

조직시민행동 연구 발전에 따라 많은 연구자들이 여러 가지 각도에서 조직시민행동의 내용에 대해 다양한 정의로 인해 조직시민행동에 대한 구성요소의 정리도 제각기 다르게 되었다. Smith, Organ & Near(1983)은 조직시민행동을 규범준수행동과 이타적 행동의 2가지 차원으로 구분하여 제기하고 있다.

Wiliams, Podsakoff & Huber(1986)는 조직시민행동을 이타주의, 순응 참석 등으로 구분하였으며, Graham(1986)는 정치학의 시민정신 이론에 근거하여 조직 구성원의 책임을 다하는 행동을 첫째, 이타적 행동으로 다른 조직 구성원들을 돕는 것. 둘째, 규범의 준수로서 직무상 개인의 행동을 자제하고 조직의 규칙을 따르는 것. 셋째, 조직에 대한 충성으로 일반대중이나 고객에게 조직을 긍정적으로 대변하는 것. 넷째, 조직에서 제시하는 기준 이상의 노력을 경주하는 것. 다섯째, 시민정신으로 자신의 이익보다 조직전체의 이익에 관심을 갖는 것.

Graham(1991)은 복종, 충성, 참여 등 정치적 기준을 조직 내의 시민행동에 적용하여 광의의 개념으로 체계화하였다(김윤식, 2008).

첫째, 규칙준수로서 작업장에서 개인의 행위를 통제하는 조직의 업무 명세, 인사 규정, 체계 등에 대한 법규, 규칙 등의 필요성과 묵시적 규범 등의 당위성을 받아들이는 것이다.

둘째, 조직에 대한 충성은 고객, 잠재적 구성원, 일반 대중에게 조직을 긍정적으로 대변하는 것을 의미한다. 조직 전체나 조직의 지도자들에 자기를 동일시하는 것이며 집단, 부서, 개인과 같은 지엽적 이익을 초월하는 것이다.

셋째, 조직의 일에 관심을 갖는 것이다. 조직의 일에 가치기준 이상으로 관심을 가지고, 조직은 구성원에게 조직 내의 무슨 일이 발생하고 있는지 계속 알려주어야 한다.

Organ(1988)은 조직시민행동이란 임의적이며, 직접적으로나 공식적으로나 보상받지 않으며, 총체적이어야 한다고 하였다. 구성요인으로는 이타행동, 양심행동, 예의행동, 시민행동, 스포츠맨십의 다섯 가지를 제시하였다(이진경, 2013).

첫째, 이타주의 행동은 조직의 자원유입능력을 증가시키고, 조직 내의 업무와 관련하여 타인을 자발적으로 도와주고, 조직 유지에 필요한 자원을 감소시키는 구성원의 행

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

동을 말한다. 예를 들어 회사에 대한 호의적 감정을 갖는 것이나 결근한 동료의 업무를 대신 처리해주거나 업무가 많은 동료를 도와주는 것 등이 이타행동 범주에 포함된다. 이타주의는 보통 동료와 같은 조직 내부인과 관계 되 말하지만 조직 외부에 대한 이타적인 행동 역시 조직과 관련된 것이라면 이에 포함될 수 있다.

둘째, 다른 사람을 존중하는 예의바른 행동은 "어떤 의사결정이든지 영향을 받게 되는 당사자들에게 세심한 배려를 해주는 기본적인 접촉을 말한다. 예를 들면 자발적으로 긍정적인 영향을 주는 정보를 동료에게 전달. 조직 내의 공유된 신념 및 가치 의도적으로 형성하지 않고 장기간 자연적으로 작용해서 조직내부의 통합과 조직외부에 대한 적응에 중요한 영향을 미치게 되는 요소라고 규정하였다.

셋째, 정당한 행동은 조직 내 업무환경이 조직구성원들의 기대에 미치지 못하여 부정적인 상황에 직면해서도 조직 내에서 발생하는 사소한 문제에 대해 불평하지 않고, 참고 인내하는 행동을 말한다. 이러한 인내심과 자제력은 장기적으로 조직 내의 갈등요인을 최소화하는데 기여할 수 있으므로 장기적으로 조직유효성을 향상시키는데 공헌할 수 있다. 조직에 대한 비난을 하지 않고, 사소한 문제에 대한 불평에 많은 시간을 소비하지 않음 등이 정당한 행위의 범주에 포함된다.

넷째, 참여행동은 회사에서 요구하는 것은 아니지만 회사에 도움이 되는 행사나 각종 회의에 적극적으로 참여하고, 회사의 발전에 도움이 되는 제안을 하거나 조직의 변화에 민감히 반응하는 등 조직시민으로서 여러 가지 조직 활동에 적극적으로 참여하는 행위 등을 가리킨다.

다섯째, 양심적 행동은 고용 조건에 어긋나지 않는 범위 내에서 작업 활동에 성실하게 참여하고 업무 시간, 휴식시간 등 정해진 시간을 엄수하거나 작업장에서의 규율을 잘 지키려고 노력하는 등의 행동을 의미한다. 양심적 행동은 직접 동료를 도와주는 것과 달리 간접적으로 조직에 도움을 줄 수 있는 행동들을 의미한다.

3. 조직시민행동의 선행연구

조직시민행동에 대한 연구는 크게 조직시민행동의 영향을 받는 요인과 영향을 미치는 요인에 대한 연구로 나누어진다(김지한, 2009). 조직시민행동에 영향을 미치는 요인들로는 조직몰입, 신뢰, 리더십, 직무만족, 공정상 등이 연구되었다(임정숙, 2008). 많은 선행 연구에서 직무만족이 조직시민행동을 예측하는 유의한 변수라는 것을 제시하였다

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

(서준호, 2002). Bateman et al.(1983)은 조직 구성원의 직무만족과 조직시민행동 간에 정(+)의 관계가 있음을 밝혔다.

Mackenzie, Podsakoff & Fetter(1991)는 관리자가 조직구성원에 대한 의사결정은 구성원의 조직시민행동에 영향을 미친다고 하였다. 사람들은 자신을 공평하게 대해주거나 도와주고 호의를 베풀어주는 사람에게 보답하는 경향이 있기에 조직구성원의 조직시민행동이 조직에 긍정적인 영향을 미친 경우 관리자는 해당 구성원에게 긍정적인 성과평가를 주게 된다(윤영채, 2009).

Konovsky & Organ(1996)은 조직시민행동의 결정요인으로 개인적 특성요인과 조직공정성에 대한 인식, 직무만족을 설정하였으며, 그 결과 공정성과 직무만족이 조직시민행동과 유의미한 관계가 있다는 것을 도출하였다(윤영채, 2009). 박상언(2003)은 금융권 직원을 대상으로 경영진에 느끼는 신뢰감 정도와 직무성과, 이타적 행동, 조직몰입 간의 관계를 분석한 결과, 경영진에 대한 신뢰감, 즉 조직신뢰가 높을수록 직무성과, 조직몰입, 조직시민행동인 남을 돕게 되는 이타적 행동이 높게 나타났다(이경호, 2010).

최익봉(2005)은 조직몰입과 신뢰를 조직시민행동의 선행요인으로 제시하였고, 신현호(2007)는 조직몰입과 직무만족도가 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. Bateman & Qragan(1983); Puffer (1987); Organ & Konovsky (1989) 의 연구에서 직무만족과 조직시민행동간 명확한 상관관계 있는 것을 측정하였다 또는 Morrison (1994) 의 연구에서 조직몰입하고 조직시민행동간 명확한 상관관계 있는 것을 측정하였다.

조직시민행동은 구성원간 그리고 작업 집단간 조정활동의 효과적인 수단이다. 예를 들어 작업단위의 회의나 모임에 대한 자발적이고 적극적인 참여는 구성원들의 노력을 조정하는 데에 도움이 되며, 다른 구성원들에 대한 배려는 문제발생의 소지를 감소시켜 준다(김경석, 2006).

조직시민행동은 작업장에 대해 보다 밝고 긍정적인 분위기를 조성함으로써 인재를 유인하고 또 보유할 수 있는 조직의 능력을 제고할 수 있다. 예를 들어 도움행동은 귀속감, 조직응집성 등을 제고함으로써 조직이 필요로 하는 인재의 유인 및 보유에 일조할 수 있다(김경석, 2006).

조직시민행동은 조직 생신적인 목적에 투하될 수 있는 여지를 마련해 준다(김경석, 2006). 조직시민행동은 조직 구성원이 자발적으로 조직에 유익한 행동을 하여 조직성과를 높인다(Borman, 2004)

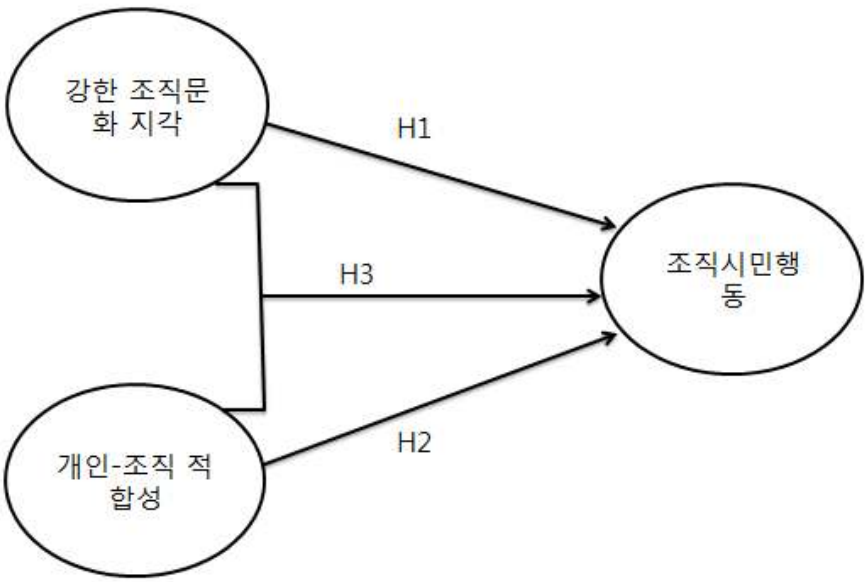
Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제3장 연구모형 및 가설 설정

제1절. 연구모형 및 가설 설정

본 연구는 강한 조직문화 지각이 조직시민행동에 어떤 영향을 미치는지, 또 개인 수준 독립변수인 개인-조직 적합성이 조직시민행동에 어떤 영향을 미치는지, 검증하는 것을 목적으로 하였다. 추가적으로 강한 조직문화와 개인 조직적합성간 상호작용이 조직시민행동에 어떤 조절효과를 주는지에 대해 검증하고자한다, 본 연구의 연구모형은 <그림 2>과 같다



<그림 2> 연 구 모 형

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제2절 연구가설의 설정

1. 강한 조직문화 지각이 조직시민행동에 미치는 영향

(1) 내부과정 접근법 차원

내부과정 접근법은 조직효과성의 기준을 인간이라고 보아 조직의 효과성은 내부적인 조직의 건강과 능률성에 의해 측정된다. 및 내부과정 접근방법은 조직의 내부 건전성과 효율성에 초점을 두고 효과성을 평가한다(김성우, 2015).

조직효과성을 내부적인 조직의 건전성과 경제적인 효율성을 기준으로 측정하고자 하는 접근법에서는 외부환경을 고려하지 않는다. 효과성에서 가장 중요한 요소는 내부건전성이나 효율성으로 나타낼 수 있듯이, 보유하고 있는 자원을 어떻게 활용하는가이다. 예를 들면 종업원의 성정과 개발, 종업원과 경영진 사이의 자신감과 신뢰 등. 효과적인 조직은 원활하게 잘 돌아가는 내부 프로세스를 가지고 있으며, 조직 내의 각 부서의 활동은 다른 부서의 활동과 조화를 이루어 높은 생산성을 낼 수 있다.

자원의 효율적인 사용과 내부 기능들의 조화는 조직의 효과성을 측정하는 데 좋은 방법이기 때문에 내부과정 접근방법은 중요하게 여겨진다. 또한 내부 과정 접근방법을 오늘날 대부분의 경영자들은 적극적으로 참여하려는 조직원들의 몰입도와 긍정적인 기업문화가 효과성을 측정하는 중요한 내부 지표라고 믿고 있다.

강한 문화는 구성원들간의 조정이나 동일시 조직몰입의 유도를 위한 효과적인 장치가 된다는 것이다(Deal & Kennedy, 1982). Gordon & Ditonmaso(1992)의 문화특성의 종류에 관계없이 강한 문화는 조직의 단기적 성과와 유의적인 관계가 있는 것으로 나타났고 강한 조직문화는 가장 높은 조직몰입과 직무만족도를 나타내고 있다(박상언·김영조, 1995). 높은 조직몰입과 직무만족도는 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미친다(O'Reilly & Chatman, 1986).

(2) 조직사회화 차원

조직 시회화란 조직생활에 필요한 요령들을 익히거나 그 조직이나 집단에 중요한 것

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

들을 실제로 중요하다고 인식 하도록 훈련 및 학습하는 과정이다. 이러한 과정에서 조직의 가치와 규범을 수용하고 내면화하면서 기술과 업무 지식을 습득하고, 구성원과의 상호 지지적인 관계를 통하여 직업적 정체성을 형성하고 조직에서 생산성 있는 인원으로 변화된다(이승연, 2015).

조직구성원은 조직에서 급무 시 조직이 개인에게 요구하는 역할을 수행하는데 필요한 지식, 기술, 태도를 비롯하여 가치관과 문화를 학습해 가게 된다. 집단적 가치관 또는 보이지 않은 규범인 조직문화는 조직 구성원들의 조직 내 업무수행과 관련한 태도와 행동을 결정한다(George & Jones, 1999).

(3) 관련 연구결과

강한 조직문화는 유연성과 안정성을 동시에 강조한다. 조직은 느슨함과 철저함을 동시에 지향한다. 조직이 유연성과 안정성의 가치를 동시에 추구할 때 구성원들을 조직과의 암묵적 계약을 높게 인지할 수 있다. 유연함을 통해 새로운 아이디어를 추구하면서 조직 구성원들 간의 신뢰관계를 형성할 수 있다. 또한 안정성을 통해 조직의 목표달성과 조직 관리를 효율적으로 운영할 수 있다. 이러한 상황에서 구성원들은 조직을 위한 자발적인 기여를 적극적으로 수행하게 된다. 안정성과 유연성문화는 구성원들을 위해 상호보완작용을 하는 것으로 알려져 있다. 대부분의 연구 결과 안정성 및 유연성문화는 조직 시민행동에 긍정적인 영향을 나타낸다. 이와 관련된 선행 연구결과는 아래와 같다.

정웅수(2016)의 연구에서 씨족형문화, 가변문화, 시장문화는 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그런데 소방조직을 대상으로 실시한 연구에서는 씨족문화, 가변문화, 위계문화는 조직시민행동(이타행동)에 유의(+)한 영향을 미친다. 씨족문화, 가변문화, 위계문화, 시장문화는 조직시민행동(예의바람)에 유의(+)한 영향을 미친다. 가변문화, 위계문화는 조직시민행동(양심적 행동)에 유의(+)한 영향을 미친다. 씨족문화, 위계문화, 시장문화는 조직시민행동(정당한 행동)에 유의(+)한 영향을 미친다. 씨족문화, 가변문화, 위계문화는 조직시민행동(참여행동)에 유의(+)한 영향을 미친다(박미경·이강수·황호영, 2009). 위계지향문화가 조직시민행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그 이유는 소방조직이 공무원이라는 점으로 인해 조직 가체가 위계지향문화가 강하다. 이러한 위계중심문화의 특징은 규칙과 절차의 준수를 강조하고 안정성을 추구하며 조직구성원들 간에는 가족족인 분위기가 강하게 형성된다는

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

것이다. 이러한 소방조직의 특성으로 인해 타 조직과는 차별적으로 위계지향문화 속에서 조직시민행동이 유의한 영향을 보이고 있음을 알 수 있다.

배성필·장석인(2017)의 농식품 중소기업체 대상연구에서 시장문화 위계문화는 조직시민행동에 유의(+)한 영향을 미치는 것으로 나타났는데 류병곤(2016)의 공공기관, 공기업 등을 대상으로 한 연구결과 씨족형문화, 시장문화, 위계문화, 가변문화는 순으로 조직시민행동에 유의(+)한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정웅수(2016) 제조업체를 대상으로 실시한 연구에서 위계문화와 가변형문화를 강조하는 기업은 조직시민행동에 유의(+)한 영향을미치는 것으로 나타났다. 한봉주(2009)의 연구에서는 시장문화는 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 씨족문화, 가변문화는 조직시민행동(OCBI)에 유의(+)한 영향을 미치고 씨족문화, 위계문화는 조직시민행동(OCBO)에 유의(+)한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 차이가 발생한 이유는 조사대상자 업종이 다르고 조사지역이 다르기 때문이다. 배성필·장석인(2017)의 연구대상자는 대부분 개인의 성과가 중요한 직무군 들이며, 자신들만의 직무 스킬이 있어 타인에 대한 배려나 도움을 주고 싶어도 줄 수 있는 환경적인 부분이 존재하지 못하는 경우이다.

조직문화를 강하게 지각하는 조직구성원들은 조직시민행동을 활발하게 하는 것으로 나타났다. 즉 유연성과 안전성을 동시에 강조하는 조직문화는 구성원들의 조직에 대한 긍정적인 지각을 유도한다.

이러한 논의 바탕으로 본 연구는 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설1: 강한 조직문화는 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 개인-조직적합성이 조직시민행동에 대한 영향

(1) ASA이론

개인이 회사를 선택하거나 회사가 직원을 선발할 때 마음대로 선택하는 것은 아니다. Schneider(1987)의 ASA(Attraction-Selection-Attrition)연구에서 개인은 자신의 특성과 같은 조직에 끌리고, 조직은 조직에 적합한 특성을 지닌 개인을 선발한다고 말했다. ASA절차는 크게 유인, 선발, 소멸의 세 단계로 구성되어 있다. 유인은 개인이 조

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

직에 들어갈 때 성격, 가치관, 이해관계 등 여러 측면에서 기존 구성원들이 자신과 유사한 특성을 가진 조직에 끌리는 단계이며, 선발은 조직이 신규 구성원을 채용할 시 기존 구성원들과 유사한 특징을 가진 인원을 선택할 가능성이 높게 되고, 만약 개인이 특정한 환경에 있거나 특별한 기술을 가지고 있다면 그들은 특정한 종류의 능력을 가진 인재를 선택하려고 하게 된다. 이로 인해 조직은 인재 모집의 효율성을 위해 자신들의 집단이 필요한 능력을 가진 사람들만을 고용함으로서 조직 내 구성원의 다양성을 제한하게 된다. 마지막으로 소멸은 조직에 선발된 인원들이 조직의 이러한 특성 때문에 적응하지 못하고 결국 떠나게 되는 단계이다. 조직에 선발된 사람이 조직에서 지내는 동안 스스로가 조직에 맞지 않는다는 것을 발견한다면, 그들은 적응하지 못하고 결국 떠날 것이다.

소멸에서 중요한 점은 조직에 맞지 않는 사람이 다 떠나고 나면 결국 서로 비슷한 성향을 가진 사람들만이 조직에 남을 것이라는 것이다(O'Reilly, Chatman & Caldwell, 1991). 그러므로 조직에 남아 있는 직원들은 조직과 높은 적합성과 강한 동질성을 갖게 될 것이고 조직구성원들은 시간이 지남에 따라 가치관. 성격, 관심사항 및 이해관계의 측면에서 매우 유사해지게 될 것이다. 결국 조직구성원 적합성이 높을수록 가치일치도가 높아지게 된다. 가치일치 높은 경우 조직시민행동에 촉진작용을 준다(Van Dyne, Graham, & Dienesch, 1994).

직원이 자신과 조직 간에 강한 적합성을 느낄 때 개인은 조직에 자연스럽게 호감이 생기게 되고, 조직 내에 계속 체류하기를 바라게 되고, 개인이익과 조직이익을 동일시하여 자발적으로 조직에 유익한 행동을 실시하게 된다(Turner, 1984). 예를 들어 자신과 조직 간에 강한 적합성을 느끼는 직원이 있다고 가정하자. 그는 분명 자신과 조직의 비전을 동일시하려 하고, 조직과 공생하기 위해 자발적으로 학습 및 노력을 하고 조직발전에 유익한 의견제시를 하는 등 조직에 유익한 행동을 적극적으로 하려 할 것이다.

(2) 사회교환이론 차원

직원은 자신과 적합한 조직에 체류하여 장기적 근무하는 과정 중 조직과 사회교환관계가 발생한다. Hormans(1958)의 사회교환이론은 사회적 상호작용에 근거하여 인간은 교환의 상대방으로부터 보상과 같은 혜택을 받았을 때 향후 언젠가 이에 대한 보답을 해야 할 것이라는 의무감을 갖게 하는 교환관계가 형성된다고 하는 것을 말한다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

개인과 조직도 이와 마찬가지이다. 사회교환 이론에서 어떤 인적관계든지 본질은 교환관계이다. 그러므로 교환은 개인과 조직간 관계유지의 중요수단이다. 교환 관계는 경제적 교환과 사회적 교환으로 분류된다.

직원은 조직을 위해 열심히 일하므로 조직에 대한 충성심을 표현하고, 동시에 조직이 그에게 높은 연봉, 훌륭한 복지 등의 경제적 보상을 주기를 바라고 또 조직으로부터 인정, 신뢰, 사회적 지위 등의 심리적 보상 및 사회적 보상도 얻게 되길 바란다(Bateman & Organ, 1983).

조직구성원이 조직에 대한 자신의 가치와 공로를 인정받고, 높은 수준의 복지를 받고 있다고 지각 할 때 조직구성원은 이러한 우호적 지원에 보답하고자하는 의무를 갖게 되며, 이는 조직시민행동으로 나타날 수 있다(김동환·신호철·양인덕, 2009).

(3) 심리적 계약 차원

개인과 조직 간에 존재하는 심리적 계약은 주로 사회적 교환 측면에서 이루어지고 있다. 여기서 말하는 심리적 계약(Psychological Contract)이란 조직과 구성원들 간 상호교환에 대한 문서화되지 않은 기대로, 계약 당사자들이 상대방의 기여와의 교환으로 자신이 어떤 의무가 있고, 상대방으로 부터는 자신의 기여에 대한 대가로 어떤 것을 받을 권리가 있다고 믿는 것이다(김명언·민혜경, 1999).

MacNeil은 Blau(1964)의 사회적 교환과 경제적 교환의 개념을 빌려 심리적 계약의 유형을 그 특성에 따라 관계적 계약과 거래적 계약으로 분류하였다. 거래적 계약은 개인과 조직간 주로 물질적인 의무를 상호 교환하는 계약적 형태이다. 거래적 계약에 따르면 조직 구성원은 업무목표 달성, 회사 이윤의 극대화, 업무 생산성의 향상 등의 형태로 조직에 기여해야 할 의무가 있으며, 이에 따라 조직은구성원에게 안전한 작업환경, 급여와 보너스 및 좋은 복지 등의 대가를 제공할 의무를 갖게 된다. 관계적 계약은 개인과 조직간 심리적인 의무를 상호 교환하는 계약 행태이다. 관계적 계약에 따르면 조직은 구성원들의 의견을 적극 수용하며, 개인의 발전 기회를 제공하고, 업무 권한을 위임하는 등의 의무를 이행하면 개인은 이에 대한 대가로 조직에 높은 애사심 및 충성심을 보이고 사규를 준수하는 등의 의무를 이행한다. 구성원이 조직에 대한 높은 충성도는 조직시민행동을 촉진한다(Van Dyne, Graham & Dienech, 1994). 조직이 구성원에게 광범위한 의무(예, 관계적 계약, 심리계약)를 제공한다면 구성원은 조직에 대한

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

유의미한 조직시민행동을 더 많이 한다(Hui et al., 2004).

(4)관련 연구결과

Kristof-Brownetal(2005)에 의하면 개인이 바람직하다고 생각하는 조직 유형과 현재 조직유형은 적합할수록 조직시민행동과 조직몰입이 높아진다.

Chatman(1989)과 Goodman & Svyantek(1999)은 조직구성원의 조직가치관과 개인가치관이 일치할수록 작업만족도에 긍정적인 영향을 주며 최종 조직성과에 영향을 미친다고 말한다.

Kristof-Bownetal(2005)연구에서 개인-조직 적합성이 조직시민행동과 높은 상관계가 있음을 보여 주었다. 강영순(2012)은 이해 적합성과 조직시민행동 간에도 유사한 영향관계가 있을 것으로 추론하였다.

O'Reilly & Chatman(1986)의 개인-조직적합성을 가치적합성의 관점에서 바라보면 조직시민행동과 개인-조직 적합성상관성을 갖고 있음을 알 수 있다.

Van Dyne, Graham & Dienech(1994)은 연구에서 개인-조직적합성이 직무만족도에 인해 조직시민행동에 영향을 미친다는 것을 예측했고, Belen, Bande & Vilela(2004)의 연구에서 이를 증명 받았다.

성지영·박원우·윤석화등(2008)의 연구에 의하면 개인-조직 적합성은 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. Lauver & Kristof-Brown(2001)연구에서도 개인-조직 적합성과 조직시민행동 간에는 긍정적인 관계가 있는 것으로 나타났다.

Goodman & Svyantek(1999)은 조직구성원의 조직가치관과 개인가치관이 일치할수록 작업만족도에 긍정적인 영향을 주며 이는 최종 조직성과에도 영향을 미친다. Organ(1988)은 개인-조직 가치일치가 높을수록 개인이 조직시민행동을 할 가능성이 높아진다.

이러한 논의 바탕으로 본 연구는 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설2: 개인-조직 적합성은 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

3. 강한 조직문화 지각과 개인-조직적합성 간 상호작용이 조직시민행동에 미치는 영향.

조직문화는 구성원들의 태도 가치관 등에 영향을 주므로 구성원들의 행동에 영향을 미치는 중요한 맥락요소이다. 이 중 강한 조직문화는 유연성과 안전성을 동시에 강조하며 추구하는 문화로 강한 조직문화를 지각하는 구성원들은 조직시민행동을 더욱 활발히 하는 것으로 나타났다. 그러나 이런 강한 조직문화도 구성원들의 조직시민행동에 항상 긍정적인 영향을 미치는 것은 아니다.

맥락요소인 강한 조직문화와 더불어 개인-조직 간의 가치 적합성 역시 조직시민행동에 영향을 미치는 중요한 요인이다. 개인과 조직간 문화적 가치가 적합한 경우 높은 직무만족, 늪은 조직몰입, 낮은 이직의도가 생김으로 구성원은 조직시민행동을 활발하게 할 가능성이 더욱 높아지게 된다. 반대로 개인과 조직 간의 가치가 부적합한 경우 낮은 직무만족, 낮은 조직몰입, 높은 이직의도에 인해 개인은 조직을 떠나려고 할 것이고 조직시민행동을 할 가능성 또한 낮아지게 된다.

맥락 요소인 강한 조직문화와 개인-조직 적합성 간의 상호작용이 조직시민행동에 미치는 영향을 살펴보면 강한 조직문화를 지각하면서 개인-조직 적합성을 동시에 높게 지각하는 구성원들은 조직시민행동을 많이 할 가능성이 클 것이다. 반면에 강한 조직문화를 높게 지각하지만 개인-조직 적합성은 낮게 지각하는 구성원들은 개인-조직 적합성을 높게 지각하는 구성원에 비해 조직시민행동에 부정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다.

이러한 이론적 배경을 토대로 본 연구는 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설3: 강한 조직문화와 개인-조직 적합성이 상호작용이 높을수록 조직시민행동에 정(+)의 영행을 미칠 것이다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제4장 실증분석

제1절 변수의 조작적 정의 및 측정

이론적 배경을 통해 도출한 주요 구성개념을 변구로 하여 실증연구를 위한 모델을 설정하기 위해서 먼저, 각 변수에 대한 정의와 측정항목을 구성해야 한다. 선행연구바탕으로 각 변수에 대해 조작적 적의를 하고, 변수의 측정 항목을 구성하였다.

1. 변수의 조작적 정의

(1) 강한 조직문화의 지각

강한 조직문화는 유연성을 강조하면서 내부 및 외부지향이 나타나는 가변형과 씨족형 문화와 통제를 강조하면서 내부 및 외부지향이 나타나는 장형과 위계형이 동시에 강하게 나타나는 문화이다. 씨족형 문화, 가변형 문화, 위계형 문화, 시장형 문화 4가지 조직문화 유형 모두가 반영되고 있는 문화를 “강한 문화”라고 한다(박성언·김영조, 1995).

강한 조직문화를 측정하기 위하여, Cameron & Quinn(1999)가 개발한 지각된 조직문화 스케일을 측정 도구에서 지배적 특성 문항과 성공의 기준 문항을 사용하였다.

설문지의 문항은 다음과 같다 “ 1. 우리 조직은 상호 친밀감이 강하고 가족같은 분위기이다. 2. 우리 조직은 도전정신이 강하고 기업가 정신이 충만하다. 3. 우리 조직은 경쟁과 성과를 중요시한다. 4. 우리 조직은 공식적인 규정과 절차를 중요시 하는 분위기이다. 5. 우리 조직은 인적자원개발 팀워크, 직원들의 몰입 동요에 대한 관심을 중요하게 평가한다. 6. 우리 조직은 신제품과 새로운 업무수행방식의 개발, 서비스리더/혁신가 양성을 중요하게 평가한다. 7. 우리 조직은 시장에서의 성공과 경쟁에서의 승리를 중요하게 평가한다. 8. 우리 조직은 효율성, 원활한 일정관리, 원가절감을 중요하게 평

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

가한다."의 문항을 1) 전혀 그렇지 않다, 2) 그렇지 않다, 3) 보통이다, 4) 그렇다, 5) 매우 그렇다 에 인해 측정하였다.

(2) 개인-조직 적합성

Chatman(1989)은 개인과 조직의 가치와 규범의 적합 정도라 정의하였다. 조직구성원이 조직을 선택하는데 있어 가장 중요한 고려되는 부분으로 본 연구에서는 개인과 조직간 가치일치를 위주로 연구를 실시하였다.

개인-조직가치의 일치를 측정하기 위하여, Cable & Judge(1996)가 개발한 지각된 개인-조직가치의 일치 스케일을 측정 도구로 사용하였다

설문지의 문항은 다음과 같다. " 1. 나의 가치관은 회사의 가치관과 일치하다. 2. 나의 가치관은 직장 동려들의 가치관과 일치한다. 3. 내가 다니는 회사가 중시하는 가치는 나의 가치관을 반영한다. 4. 나는 우리 회사가 중시하는 가치에 대해 바람직하다고 생각한다. 5. 우리 회사의 가치관이 나의 가치관과 달랐다면 이 회사에 오지 않았을 것이다. 6. 다른 회사보다 현재 다니는 이 회사를 택한 이유는 회사가 중시하는 가치(관) 때문이다."의 문항을 1) 전혀 그렇지 않다, 2) 그렇지 않다, 3) 보통이다, 4) 그렇다, 5) 매우 그렇다 에 인해 측정하였다.

(3) 조직시민행동

Organ(1998)에 의하면 조직시민행동이란 공식적인 보상시스템에 의해 직접적으로 명백히 인식되지는 않으나, 총체적으로 조직유효성을 증진시키는데 기여하는 조직구성원의 자유 재량적 행동이라고 정의 하였다.

조직시민행동을 측정하기 위하여, Coyle-Shapiro & Kessler(1996)가 개발한 조직시민행동 스케일을 측정 도구로 사용하였다.

설문지의 문항은 다음과 같다 " 1. 나의 현재의 발전을 따라잡기 위해 부단히 노력한다. 2. 나는 나의 일이 아니지만 회사 발전에 도움 되는 일을 자발적으로 한다. 3. 나는 우리조직에서 발생된 모든 상황을 잘 파악한고 있다. 4. 나의 일중의 하나는 좀 더 개선된 방법으로 일 하려고 생각하고 노력하는 것이다. 5. 조직 이미지에 도움이 된다면 필요하지 않은 활동에도 참여한다. 6. 나는 우리 부서의 과업 개선을 위해 종종 제

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

안을 한다. 7. 난 회사가 요구하는 이상으로 일을 한다.” 의 문항을 1) 전혀 그렇지 않다, 2) 그렇지 않다, 3) 보통이다, 4) 그렇다, 5) 매우 그렇다 에 인해 측정하였다.

(4) 통제변수

통제변수는 성별, 연령, 학력, 근속년수, 직군, 직급, 업종, 조직구성원 수, 주력제품의 시장점유율, 회사의 역사로 측정하였다. 회사규모는 조직수성원의 수로 측정했다.

제2절 표본의 선정 및 특성

1. 표본의 선정과 특성

본 연구 이론을 바탕으로 설정된 연구모형에 도출한 가설이 타당한지를 파악하기 위하여 실증분석을 실시하였다. 연구모형에 따라 작성된 설문지를 2017년 7월부터 8월부터 우편을 통해 설문조사를 실시하였다.

조사 기간 동안 총 16개 회사 255부를 배포하였으며, 이 중 배포된 설문지 중 16개 회사 165부가 회수되었다. 이 가운데 성실한 응답이라고 보기 어려운 7부를 제회 한 총 158부를 최종 연구의 표본으로 선정하여 사용하였다.

수집된 자료의 특성을 살펴보면 다음의 <표3>과 같다.

<표 3> 인구통계 특성

구분		빈도 수(명)	구성 비율(%)
구분	남	117	74.1
	여	41	25.9
연령	20대	31	19.6
	30대	62	39.2
	40대	32	20.3

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

	50대	28	19.7
	60대 이상	5	3.2
학력	고졸	32	20.3
	전문대졸	32	20.3
	대졸	81	51.3
	석사	10	6.3
	박사	3	1.9
근속 년수	~3년	59	37.3
	3~5년	39	24.7
	5~7년	18	11.4
	7~10년	20	12.7
	~10년 이상	22	13.9
직급	사원	66	41.8
	대리	62	20.3
	과장	36	22.8
	부장	12	7.6
	임원	12	7.6
직군	일반직	92	58.2
	영업직	42	26.6
	연구직	7	4.4
	기술직	14	8.9
	기타	13	1.9
구성원 수	~200명	123	77.8
	200~500명	15	9.5
	500~700명	7	4.4
	700~1000명	2	1.3
	1000명 이상	11	7
회사 업종	제조업	85	53.8
	서비스업	31	19.6
	도·소매업	30	19.0

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

	건설업	0	0
	기타	12	7.6
회사 역사	~5년	18	11.4
	5~10년	32	20.3
	10~20년	37	23.4
	20~30년	41	25.9
	30년 이상	30	19.0
인식한 회사 시장 점유율	약 10%	51	32.3
	약 30%	58	36.7
	약 50%	33	20.9
	약 70%	13	8.2
	70%이상	3	1.9

<표3>를 살펴보면 조사 대상 기업의 설문 대상 중 남성 직원은 117명이며 총 연구대상의 74.1%를 점했고 여성 직원은 41명으로 총 연구대상의 25.9%를 점하는 것으로 남/여 비율이 7 : 3으로 정도로 나타났다.

조사대상 연령에 대해 살펴보면 20대 직원은 31명으로 19.6%, 30대 직원은 62명으로 39.2%, 40대 직원은 32명으로 20.3%, 50대 직원은 28명으로 17.7%, 60대 직원은 5명으로 3.2%, 30대가 가장 많은 것으로 나타났다.

조사대상 학력에 대해 살펴보면 고졸 32명으로 20.3%, 전문대졸 32명으로 20.3%, 대졸 81명으로 51.3%, 석사 10명으로 6.3%, 박사 3명으로 1.9%로 측정하였다. 대졸학력이 대다수를 차지하였다.

조사대상 근속년수에 대해 살펴보면 ~3년 59명으로 37.3%, ~5년 39명으로 24.7%, ~7년 18명으로 11.4%, ~10년 20명으로 12.7%, ~10년 이상 22명으로 13.9%로 측정하였다. 이 중 ~3년 미만자가 가장 많은 비율을 점했다.

조사대상 직급에 대해 살펴보면 사원 66명으로 41.8%, 대리 62명으로 20.3%, 과장 36명으로 22.8%, 부장 12명으로 7.6%, 임원은 12명으로 7.6%로 측정되었다, 이중 사원

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

비율이 가장 높다.

조사대상 직군에 대해 살펴보면 일반직 92명으로 58.2%, 영업직 42명으로 26.6%, 연구직 7명으로 4.4%. 기술직 14명으로 8.9%, 가타 13명으로 1.9%로 측정 되었다. 이 중 일반직 비율이 제일 높다.

조사대상 회사규모에 대해 살펴보면 ~200명 회사 수는 123개로 77.8%, ~500명 회사 수는 15개로 9.5%, ~700명 회사 수는 2개로 1.3%, 1000명 이상 회사 수는 11개로 7%로 측정 되었다.

조사대상 회사업종에 대해 살펴보면 제조업은 85개 53.9%, 서비스업은 31개 19.6%, 도·소매업 30개 19%, 건설업 0개 0%, 가타 12개 7.6%로 측정되었다. 이중 제조업이 제일 많다.

조사대상 회사 년수에 대해 살펴보면 ~5년 이하 회사 18개로 11.4%, ~10년 회사 32개로 20.3%, ~20년 회사는 37개로 23.4%, ~30년 회사는 41개로 25.9%, 30년 이상 30개로 19%로 측정하였다.

조사대상 회사 시장점유율에 대해 인식에 대한 측정을 살펴보면 약10% 51개로 32.3%, 약 30% 58개로 36.7%, 약 50% 33개로 20.9%, 약 70% 13개로 8.2%, 70%이상 3개로 1.9%.보였다.

2. 기초 통계

가. 개인-조직 가치일치

조개인-조직 설문 항목에 대해 평균과 표준편차의 분석결과는 <표 4> 같다.

<표 4> 개인-조직 가치일치

구분		평균	표준편차
개인-조직 가치일치	1. 나의 가치관은 회사의 가치관과 일치한다	3.20	1.021
	2. 나의 가치관은 직장 동료들의 가치관과 일치한다.	3.32	0.876

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

	3. 내가 다니는 회사가 중시하는 가치는 나의 가치관을 반영한다.	3.30	0.968
	4.나는 우리 회사가 중시하는 가치에 대해 바람직하다고 생각한다.	3.50	0.872
	5. 우리 회사의 가치관이 나의 가치관과 달렸다면 이 회사에 오지 않았을 것이다.	3.22	1.067
	6. 다른 회사보다 현재 다니는 이 회사를 택한 이유는 회사가 중시하는 가치(관) 때문이다.	3.09	1.133

나. 조직시민행동

조직시민행동 항목에 대해 평균과 표준편차의 분석결과는 <표 5> 같다.

<표 5> 조직시민행동

구분		평균	표준편차
조직시민행동	1. 나는 현재의 발전을 따라잡기 위해 부단히 노력한다.	3.58	0.832
	2. 나는 내 일이 아니지만 회사 발전에 도움 되는 일은 자발적으로 한다.	3.70	2.515
	3. 나는 우리조직에서 발생된 모든 상황을 잘 파악하고 있다.	3.57	0.898
	4. 나의 일중의 하나는 좀 더 개선된 방법으로 일 하려고 생각하고 노력하는 것이다.	3.70	0.942
	5. 조직 이미지에 도움이 된다면 필요하지 않은 활동에도 참여한다.	3.46	0.935
	6. 나의 우리 부서의 과업 개성을 위해 종종 제안을 한다.	3.45	0.941
	7. 난 회사가 요구하는 이상으로 일을 한다.	3.65	0.932

다. 조직문화

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

조직문화 항목에 대해 평균과 표준편차의 분석결과는 <표 6> 같다.

<표 6> 조직문화

구분		평균	표준편차
조직문화	1. 우리 조직은 상호 친밀감이 강하고 가족 같은 분위기이다.	3.37	0.927
	2. 우리 조직은 도전정신이 강하고 기업가 정신이 충만하다.	3.43	0.953
	3. 우리 조직은 경쟁과 성과를 중요시한다.	3.72	0.904
	4. 우리 조직은 공식적인 규정과 절차를 중요시 사는 분위기이다.	3.66	0.950
	5. 우리 조직은 인적자원개발 팀워크, 직원들의 몰입 동려에 대한 관심을 중요하게 평가한다.	3.42	0.883
	6. 우리 조직은 신제품과 새로운 업무수행방식의 개발, 서비스리더/혁신가 양성을 중요하게 평가한다.	3.40	0.971
	7. 우리 조직은 시장에서의 성공과 경쟁에서의 승리를 중요하게 평가한다.	3.65	0.930
	8.우리조직은 효율성, 원활한 일정관리, 원가절감을 중요하게 평가한다.	3.76	0.870

조개별 설문문항들에 대한 평균 및 표준편차를 분석한 기초통계 결과를 정리하면 독립변수인 개인-조직 가치일치를 묻는 문항에서 3.00 이상의 결과를 보이고 있다. 또 종속변수인 조직시민해동에서는 3.40 이상의 결과로 보이고 통제변수인 조직문화에서도 3.40 이상으로 보이고 있다.

제3절 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검증

1. 측정도구의 타당성 검증

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

본 연구에서는 조직문화, 개인-조직 가치일치, 조직시민행동에 대해 요인분석을 실시하였다. 요인분석에서 고유치 1과 요인부하량 0.4이상을 기준으로 이 중 조직문화의 차원으로 유연성이 강한 씨족형, 가변형 문화와 통제가 강한 위계형, 시장형 문화의 항목으로 구분되지 않았으며, 이하의 분석에서는 하위 차원을 구분하지 않고 하나의 변수로 사용하여 8개 문항으로 측정하였다. 개인-조직 가치일치 중 4번 문항은 타당성 및 신뢰성 분석에서 이질적인 문항으로 나타나 적재되어 제거하고 총 5개 문항을 사용하였다. 조직시민행동 중 2번 문항은 타당성 및 신뢰성 분석에서 이질적인 문항으로 나타나 적재되어 제거하고 총 6개 문항을 사용하였다. 나머지 문항은 모두 분석에 이용하여 3개 요인으로 묶었다. 따라서 조직문화, 개인-조직 가치일치, 조직시민행동에 대한 요인 분석 결과는 <표 7>에 제시된 바와 같이 조직문화, 개인-조직 가치일치, 조직시민행동 3개 요인으로 구분되는 것으로 나타났다.

2. 측정도구의 신뢰성 검증

신뢰성이란 측정하고자 하는 대상이나 현상을 얼마나 일관성 있게 측정하였는가를 나타내는 것으로서 정확성, 예측가능성, 안정성이라고도 표현한다. 본 연구에서는 신뢰도를 측정하기 위해서 Cronbach‘s alpha계수를 이용한다. 보통 신뢰도가 0.5이상이면 신뢰성이 있다고 볼 수 있다(채서일·김범종·이성근, 1992).

Cronbach’s alpha 분석결과는 조직문화의 Cronbach’s a값이 0.850로 나타났고, 개인-조직 가치일치의 Cronbach‘s a값이 0.831로 나타났고, 조직시민행동의 Cronbach’s a값이 0.868로 나타났다. 모두 0.5을 초과함으로써 각 문항에 대한 신뢰성이 높게 나타났다.

<표 7> 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검증

문항	조직문화	개인-조직 가치 일치	조직시민행동	신뢰도
조직문화1	.484	.068	.441	0.850
조직문화2	.753	.197	.207	
조직문화3	.705	.208	.223	

dCollection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

조직문화4	.726	.145	.030	
조직문화5	.581	.135	.454	
조직문화6	.644	.229	.350	
조직문화7	.447	.406	.094	
조직문화8	.683	.130	.131	
개인-조직 가치 일치1	.354	.233	.661	0.831
개인-조직 가치 일치2	.340	.242	.609	
개인-조직 가치 일치3	.326	.268	.640	
개인-조직 가치 일치5	-.013	.156	.789	
개인-조직 가치 일치6	.045	.164	.779	
조직시민행동 1	.409	.615	.239	0.868
조직시민행동 3	.349	.697	.099	
조직시민행동 4	.110	.760	.133	
조직시민행동 5	.128	.662	.402	
조직시민행동 6	.103	.701	.366	
조직시민행동 7	.164	.710	.106	
Eigen-value	3.95	3.63	3.44	
설명비율	20.77	19.07	18.11	
누적설명비율	20.77	39.84	57.96	

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제4절 변수들 간의 상관관계 분석

상관관계 분석은 변수들 간의 연관을 파악하기 위해 사용하는 분석 기법 중 하나이며, 변수간 어느 정도 관련성을 가지고 변화하는가를 보여 준다.

본 연구에서는 각 변수들 간의 상관관계분석을 통해 상호관련성을 파악하였다. 타당성 분석과 신뢰성 분석에서 타당성과 신뢰성이 검증된 요인들에 대한 상관관계를 분석함으로써 본 연구의 회귀분석 결과에 의미가 있는지 알아보았다. 각 변수간의 상관관계를 살펴보면 <표 8>과 같다.

강한 조직문화 지각(r=.576, p<0.001)는 조직시민행동과 정(+)의 상관관계를 보였고, 개인-조직 적합성(r=.562, p<0.001)은 조직시민행동과 정(+)의 상관관계를 보였다. 개인-조직 적합성(r=.574, p<0.001)은 조직문화와 정(+)의 상관관계를 보였다.

인구 통계학적 변각들 중에 연령, 학력은 독립, 조정, 종속변수와 유의한 상관관계를 보여 주었다.

<표 8> 변수들 간의 상관관계 분석

변수	평균	표준편차	성별	연령	학력	조직문화	개인-조직 적합성	시민행동
성별	1.26	.440	1					
연령	2.46	1.092	.084	1				
학력	2.49	.949	-.355**	.230**	1			
조직문화	3.2266	.78525	-.117	. 197*	.315**	1		

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

개인-조직 적합성	3.5506	.64561	-.090	.243**	.236**	.574***	1	
시민행동	3.5665	.71208	-.198*	.226**	.419**	.576**	.562**	1

주)*P<0.05, **P<0.01 ***P<0.001

제5절 가설검증을 위한 회귀분석

본 연구의 가설1은 강한 조직문화는 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 가설2는 개인-조직 적합성이 높을수록 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 가설3음 개인조직 적합성이 조직시민행동에 영향을 미치는 가운데, 강한 조직문화 역시 긍정적인 조절효과를 줄 것이다. 이상의 가설의 검증을 위해 종속변수에 영향을 미칠 수 있는 성별, 연령, 학력을 통제변수로 사용하였고, 강한 조직문화와 개인-조직 적합성을 독립변수로 설정하였고, 조직시민행동을 종속변수로 설정하였고, 강한 조직문화를 조절변수로 설정하여 회귀분석을 실시하였다.

회귀분석에서 모형 2는 강한 조직문화가 조직시민행동에 미치는 영향, 모형 3은 개인-조직 적합성이 조직시민행동에 미치는 영향, 모형 4는 강한 조직문화와 개인-조직 적합성간 상호작용이 조직시민행동에 미치는 영향이다.

본 연구 회귀 분석에서 사용된 독립변수인 강한 조직문화와 개인-조직 적합성간 상관 정도가 높아, 일반적으로 두 변수를 곱한 상호작용에는 두 변수 간의 다중공성이 나타나다. 이러한 다중공선성 문제를 완화시키기 위해 본 연구는 센터링(centering)을 통해서 상호작용 변수를 계산하였다. 데이터 분석 시 부정적인 영향을 미치는 현상을 방지하기 위해 강한 조직문화와 개인-조직 적합성 두 변수의 변형을 통해 다중공선성을 진단하였고 강한 조직문화(VIF=1.533), 개인-조직 적합성(VIF=1.495), 상호작용(VIF=1.031)으로 VIF의 값이 10보다 작아 문제가 없는 것으로 나타났다. 작으면 좋다는 표준에 인해 매우 낮아 다중공선성을 염려하지 않았다(이영준, 1995).

회귀분석결과는 <표 9>에 제시되었다. 모형 1을 살펴보면 통제변수 중 학력이 조직

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

시민행동에 정의 영향을 미치는 것을 확인할 수 있다(β=.257, p<.001). 이는 학력이 높을수록 조직시민행동 높게 나타났다.

모형 2에서 강한 조직문화의 지각은 조직시민행동(β=.481, p<.001)에 영향을 주는 것으로 보였다. 상관관계의 제곱 값으로 조직문화에 의하여 설명되는 조직시민행동의 비율이 63.5%로 나왔으며, 현장 연구를 통한 결과에서는 R^2=0.2 이상이면 설명력이 높다고 볼 수 있다. 그리고 F값이 25.876, 유의수준은 p<0.001이며 회귀식은 의미가 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1"강한 조직문화는 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치는 것이다"는 지지되었다.

모형 3을 보면 개인-조직 적합성은 조직시민행동(β=.475, p<.001)에 영향을 주는 것을 보였다. 상관관계의 제곱 값으로 독립변수에 의하여 설명되는 종속변수의 비율이 63.3%로 나왔으며, 현장 연구를 통한 결과에서는 R^2=0.2 이상이면 설명력이 높다고 볼 수 있다. 그리고 F값이 25.611 유의수준은 p<0.001이며 회귀식은 의미가 있는 것으로 나타났다. 따라서 가설 2 "개인-조직 적합성은 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다"는 지지되었다.

모형 4를 보면 강한 조직문화의 지각과 개인-조직 적합성간 상호작용이 조직시민행동에 미치는 영향의 설명되는 비율은 68.4%, 현장 연구를 통한 결과에서는 R^2=0.2 이상이면 설명력이 높다고 볼 수 있지만, 회귀계수가 유의하지 않아서 조절효과가 없다는 것으로 볼 수 있다. 따라서 가설 3 "강한 조직문화와 개인-조직 작합성간의 상호작용이 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치는 것이다"는 검증되지 못했다.

<표 9> 회귀분석

독립변수	조직시민행동			
	모형1	모형2	모형3	모형4
성별	-.085	-.070	-.069	-.064
연령	.151	.085	.057	.043
학력	.354***	.233***	.257***	.203**
강한 조직문화		.481***		.327***

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

개인-조직 가치일치			.475***	.307***
상호작용				.041
R^2	.447	.635	.633	.684
ΔR^2		.188	.186	.236
F	12.784***	25.876***	25.611***	22.075***
N	157	157	157	157

주)*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제5장 결론

제1절 연구결과 요약과 논의

본 연구는 강한 조직문화가 조직시민행동에 미치는 영향과 개인-조직 적합성이 조직시민행동에 미치는 영향을 측정하고 개인-조직 적합성과 강한 조직문화의 상호작용이 조직시민행동에 미치는 영향을 살펴보고자 하였다. 조직성과를 극대화하기 위해서 미래지향적이고, 가치지향적인 연구 관점에서 본 연구를 실시하였다. 연구목적을 달성하기 위해 변수들 간의 관계에 관한 선행연구를 바탕으로 3개의 가설을 설정하였다. 가설을 검증하기 위해 16개의 한국기업 구성원을 대상으로 총 158부 설문지를 통해 분석을 실시하였다.

분석방법으로는 요인분석을 통해 설문지의 타당성과 신뢰성을 검증하였으며, 상관관계분석을 통해 변수 간 상관관계를 파악하였고, 최종적으로 회귀분석을 통해 가설을 검증하였다. 본 연구결과를 바탕으로 조직시민행동의 영향관계에 대해 다음과 같은 정책적 제언을 제시할 수 있습니다.

본 연구결과 강한 조직문화는 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서 분석한 강한 조직문화는 유연성과 안전성을 모두 강하게 지각하는 것을 의미한다. 조직은 조직의 성과를 높이기 위해 구성원들의 조직시민행동을 활발하게 실행해야 한다. 연구결과 인해 조직시민행동을 활발하게 하기 위해서는 유연성과 안전성을 동시에 강조는 강한문화를 개발해야하는 것이 요구된다. 이러한 강한 조직문화 지각을 유도하기 위하여 경영자는 조직 내외부적 경쟁을 강조하고 혁신적인 성과를 항상 유지하는 동시에 구성원들 간 신뢰와 협력을 강조하고 구성원의 창의성 양성에 관심을 갖는 것이 필요하다. 또 조직핵심규정을 꾸준히 준수하면서 일상적인 조직생활을 자유롭게 운영하고 구성원들의 의사소통을 활발하게 하는 것이 필요하다. 이러한 과정을 통해 경영자는 유연성과 안전성을 동시에 강하게 지각하는 조직문화를 구축할 수 있을 것이다.

이러한 조직이 강조하는 조직문화를 조직 구성원들에게 정확히 전달하기 위해 첫째, 경영자는 조직이 강조하고 있는 문화를 내포한 조직내에서 이루어지는 정교하게 계획된 이벤트적 활동인 의례와 의식을 통해 구성원에게 조직이 강조하고 있는 문화적 가

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

치를 보여주고 중요한 가치관을 전달해야한다. 둘째, 경영자는 문화적 특성과 전통이 포함된 이야기와 조직 문화적 규범과 가치관을 잘 가추고 있는 구성원을 조직이 영웅으로 만들어 이러한 수단을 통해 조직이 강조하는 문화적 가치관을 유지시키고 모든 구성원들에게 공유하게 해야 한다. 셋째, 경영자는 조직 속에 깊이 자리 잡고 있는 문화적 가치를 특정아이템에 주의를 집중시키는 조직의 물리적 창각물로 상징화하여 구성원들에게 표현하여 전달하는 것이 필요하다. 넷째, 경영자는 구성원과 부서에 대한 배치 방법과 자율성 및 유연성을 동시에 추구할 수 있는 조직구조를 설계해야한다. 다섯째, 경영자는 정보가 관리되는 방식, 구성원의 활동을 통제하는 방식(행동 통제 또는 결과 통제), 보상 시스템, 의사결정방법 등의 조직의 내부 활동인 통제 시스템을 통해 구성원에게 조직이 강조하는 문화를 전달하여 느끼게 하는 것이 필요하다(Richard L. Daft, 2016).

개인-조직 적합성이 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직은 조직의 성과를 높이기 위해 신규 구성원 선발 시 먼저 지원자들의 문화적 특성을 파악하고, 이와 함께 조직이 추구하는 문화적 특성과 이들의 가치가 얼마나 적합한지를 중요한 선발 기준으로 삼아야한다. 이를 위해 조직은 개인이 갖추고 있는 가치를 잘 관찰해낼 수 있는 면접방법과 평가 및 선발 시스템을 도입하여야한다. 그 후 직원이 조직에 들어오면 조직은 조직의 핵심 가치를 효과적으로 구성원들에게 전달하여야 한다. 그러기 위해 조직은 직원에 대한 교육훈련을 통해 조직이 추구하는 핵심가치관을 전달하는 노력이 필요하다. 이러한 Schneider(1987)의 ASA연구가 제시한 유인-선발-소멸과정을 촉진하기 위해 조직의 인사평가 과정에서도 조직과 적합한 직원에 대해서는 긍정적인 인사평가를 하여 그들로 조직에 대한 귀속감을 높이고, 그렇지 않은 직원에게는 부정적인 인사 평가를 실시하여 조직에서 이탈하게 하는 시스템이 필요하다. 즉, 구성원의 가치 성향과 조직과의 가치일치 여부를 지속적으로 확인할 수 있는 관찰 평가 시스템이 필요한 것이다.

본 연구 결과 강한 조직문화를 지각과 개인-조직 적합성간 상호작용이 조직시민행동에 미치는 상관관계는 확인하지 못하였다. 이러한 결과는 강한 조직문화는 배타적인 안전성과 유연성문화를 동시 추구하는 특성을 갖고 있다. 개인적 차원에서 이러한 모순적인 문화적 가치를 추구하는 것이 어렵기 때문이라고 생각한다. 다양한 기차를 지닌 강한 조직문화에 적합한 직원을 양성해야 한다. 강한 조직문화의 가치에 적합한 직원을 양성하기 위해서. 첫째, 구성원이 역할외의 기회에 대하여 파악하고 탐색하는 능력을 겸비할 수 있도록 하여야 한다. 둘째, 집단 구성원들이 회사에 문제가 발생 시 자

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

발적으로 타인의 생각이나 경험을 나누고 협력하여 해결방법을 찾을 수 있도록 해야 한다. 셋째, 구성원이 외부기회를 발견할 시, 그 정보를 회사 내부에 전달하고 회사와 협력 할 수 있도록 해야 한다. 넷째, 구성원이 회사의 핵심규정을 잘 준수하며 작업하는 동시에 자발적으로 자신의 직무 범위 외의 기회에 대해 예민하게 인식하며 포착할 수 있도록 교육해야한다.

제2절 연구의 한계 및 미래 연구방향

본 연구는 조직맥락인 조직문화와 조직에 대한 개인의 적합성과 조직효과성을 나타내는 조직시민행동에 대한 영향관계 다룬 연구로서 다음과 같은 한계를 가지고 있다.

첫째, 본 연구에서는 설문지법을 사용하였는데, 설문지법은 주로 양적인 방법에만 의존한 것으로 질적인 측면을 고려하지 못하였다. 향후 연구에서는 질적인 측면의 연구방법이 보완되어야 할 것이다.

둘째, 개인-조직 적합성 측정하는 수단으로 개인-조직 가치일치라는 하위변수를 두었는데, 그 이외의 개인과 조직간 적합성을 측정하는 다양한 변수들을 고려하지 못하였다. 그러므로 향후 연구에서는 직무만족을 측정하는 다양한 변수들을 고려하여야 할 것이다.

셋째, 조직문화는 조직 변수인데 본 연구는 조직문화 지각으로 개인 변수로 상용하였다. 향후 연구에서는 다 수준, 교차 수준 분석을 통해 조직변수의 차원에서 연구가 진행되는 게 필요하다.

넷째, 개인-조직 적합성 상호작용이 종속변수에 영행이 입증되지 않았다. 향후 연구에서는 개인-조직 적합성과 조직문화 상호작용을 분석할 때 다 수준, 교차 수준 분석을 통해서 상호작용을 검증할 필요성이 있다.

다섯째, 본 연구 조사대상 16개 회사 중 제조업 11개로 68.75%를 점했으며 향후 연구에서는 조사대상을 제조업 뿐 만 아니라 서비스업, 금융업, 균형 있게 조사 할 것이다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

참 고 문 헌

김경수 · 김공수(1998), "개인과 조직의 일치: 인턴사원제도가 조직구성원의 사회화의 작업결과에 미치는 효과,"경영학연구, 27(4),1003-1024.

김성우(2015),조직효과성의 이론적 고찰.

김지한(2009), "조직시민행동의 영향요인에 관한 연구," 서울사립 대학교 대학원 박사학위 논문.

김영조(2000), "조직문화와 조직성과와의 변화에 관한 종단적 연구," 인사조직연구, 8(2),111-134.

박원우, 고수경(2006), "개인-조직 적합성과 직무태도간 관계에서 프로세스 갈등의 매개역할", 경영학연구,35(2), 521-555.

박상언 · 김영조(1995), "조직문화 프로필과 조직효과성간의 관계에 관한 연구".

배성필 · 장석인(2017), "조직문화가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구 충남농·식품중소기업을 중심으로".

도운섭(1999), "조직문화와 조직효과성의 관계에 대한 연구경향 분석: 행정학 분야를 중심으로," 행정논총, 43(3),75-95.

박성호(2012). 개인-환경 적합성이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구 (국내석사학위논문 ed.) 高麗大學校 經營情報大學院.

박미경· 이강수· 황호영(2009), "소방조직문화가 조직시민행동과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구".

신유근(2002), 조직행위론, 서울: 다산출판사.

서준호(2002), "조직시민행동과 직무만족의 관계에 대한 연구," 직업교육연 구, 21(2), 315-325.

성소영(2016), "조직문화 특성이 조직 구성원의 보안태도와 보안행위에 미치는 영향에 관한 연구", 중앙대학교 대학원 석사학위 논문.

최만기(1993), "기업의문화, 전략 및 성과에 관한실증 연구," 산학경영기술연구원.

이인석 · 백종훈 · 전무경(2010), "개인-환경적합성이 조직유효성에 미치는 영향에 관

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

한 연구," 大韓經營學會誌, 23(4), 1951-1967.

이주호(1996), "조직문화유형, 리더십 유형 및 행동성과에 관한실증 연구,"계명대학교 대학원 박사학위논문.

이창길(2006), "조직문화가 직무만족, 직무몰입, 그리고 조직몰입에 미치는 영향: 혁신지향 문화와 관계지향 문화의 차별화를 중심으로," OECD정부 혁신 아시아 센터.

임정숙(2008), "구성원의 공정성 지각이 조직지원인식, 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구," 강릉대학교 대학원 박사학위논문.

윤영채· 이광순(2009), "조직시민행동의 선행요인과 성과평가에 미치는 영향," 행정논총, 47(1), 209-232.

이승연(2015), "조직사회화 전략과 문화성향이 신입사원의 조직적응에 미치는 영향에서 학습민첩성의 조절효과 분석," 중앙대학교 글로벌인적자원개발대학원 석사학위논문.

장용선 • 문형구(2008), "조직문화 연구의 동향과 과제," 인사조직연구, 16(1), 65-114.

정웅수(2016), 기업문화가 조직시민행동과 성과측정지표특성 그리고 경영 성과에 미치는 영향.

정현아(2001), "조직문화 유형과 개인학습 활성화 간의 관련성에 관한연구: B기업을 중심으로," 고려대 교육대학원 석사학위논문.

최명옥· 유태용(2005), "개인-조직, 개인-직무, 개인-상사 부합이 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향: 부합들 간의 상호작용 효과를 중심으로," 한국 심리학회지 산업 및 조직. 18(1), 139-162.

최석봉· 김규덕(2012), "조직문화 유형, 협력적 노사관계, 조직성과간의 관계에 대한 연구-조직지원인식의 조절적 영향," 대학경영학회지, 25(3), 1675-1701.

하성호· 최수일(2009), "조직문화유형이 임파워먼트 및 조직유효성에 미치는 영향과 고용불안정 및 조직신뢰의 군집분석에 관한 연구: 건설 산업을 중심으로," 한국조직학회보, 6(2), 115-151.

한인규(2012), "조직문화 유형 및 강도가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향," 광운대학교 박사학위 논문

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Amy, L. K. 1996. Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. Personnel Psychology, 49. 1-49.

Bateman, T. S. & Organ, D. W. 1983. Job Satisfaction and the Good Soldier: The relationship between affect and employee citizenship. Academy of Management Journal, 26(4), 597-595.

Barnard, C. 1938. The Function of Executive. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Bowen, D. E., Ledford G. E., & Nathan, B. R. 1991. Hiring for the Organization No the Job. Academy of Management Executive, 5, 35-51.

Brief, A. P. & Motowidlo, S.J. 1986. Prosocial organizational behaviors. Academy of Management Review, 11(4), 710-725.

Brown, A. 1995. Organizational Culture. Pitman, London.

Cable, D. M. & Judge T. A. 1994. Pay Preferences and Job Search Decisions: A Person-Organization Fit Perspective. Personnel Psychology, 47,317-348.

Cable, D. M. & Judje, T. A. 1996. Person-organization fit, job choice decisions, and organizational entry. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 67, 294-311.

Cameron & Quinn. 1999. Diagnosing and Changing Organizational Culture.

Caldwell, D. F., & O' Reilly, C. A. 1990. Measuring person-job fit with a profile-comparison process. Journal of Applied Psychology, 75 (6), 648- 657.

Calori, R, & Sarnin. 1991. Corporate Culture & Economic Performance: A French Study. Organizational Studies, 12, 49-52.

Chatman, J. A. 1989. Improving interactional organizational research: amodel of person-organization fit. Academy of Management Review 14, 333-349.

Chatman, J. A. 1991. Matching people and organizations: Selection and socialization in public accounting firms. Administrative Science Quarterly, 36, 459-484.

Coyle-Shapiro, J.. & Kessler, I. 2002. Contingent and non contingent working in local government; Contrasting psychological contracts. Public Administration, Vol 80 (I),

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

77-101.

Deal, T. E. & Kennedy, A. A. 1982. Corporate Culture: The Rites and Rituals of Corporate Life. Reading. MA: Addison-Wesley.

Denison, D. R. 1990. Corporate Culture and Organizational Effectiveness. N. Y. : John Wiley & Sons.

Gordon, G. G. 1985. The Relationship of Corporate Culture to Industry Sector and Corporate Performance. Gaining Control of the Culture, 103-125. San Francisco: Jossey-Bass Inc.

Graham, J. W. 1986. Organizational citizenship informed by political theory. Paper Presented at Academy of Management Meetings, Chicago.

Graham, J. W. 1991. An Essay on Organizational Citizenship Behavior. Employee Responsibilities and Rights Journal, 4(4), 249-270.

Harrison, R. 1972. Understanding our Organization's Character. Harvard Business Review, 25-43.

Hoffman, B. J., & Woehr, D. J. 2006. A quantitative review of the relationship between person-organization fit and behavioral outcomes. Journal of Vocational Behavior, 68(3), 389-399.

Ivancevich , J. M. & Matteson M. T. 1984. A Type A-B Person-Work Environment Interaction Model for Examining Occupational Stressand Consequence. Human Relations, 37, 491-513.

Jones, G. R. 1983. Transaction Costs, Property Rights and Organizational Culture: An Exchange Perspective. ASQ, 28, 457-467.

Katz, D. & Kahn, R. 1978. The social psychology of organization, New York: Wiley

Killmann, R. H.1986. Gaining Control of the Corporate Culture. Managing, 2, 89-91.

Kono & Clegg. 1998. Transformation of Corporate culture.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Konovsky, M. A. & Organ, D. W. 1996. Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior, Journal of Organizational Behavior, 17, 253-266.

Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. 2005. Consequences of individuals' fit at work: a meta-analysis of person-job, person-organization, person-group, and person supervisor fit. Personnel Psychology, 58(2), 281-342.

Kristof, A. L. 1996. Person-Organization Fit: An Integrative Review of Its Conceptualizations, Measurement, and Implications", Personnel Psychology, 49, 1-49.

Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. 2005. Consequences of individuals' fit at work: a meta-analysis of person-job, person-organization, person-group, and person supervisor fit. Personnel Psychology, 58(2), 281-342.

Lauver, K. J. & Kristof-Brown, A. L. 2001. Distinguishing between employee's perceptions of person-job and person-organization fit. Journal of Vocational Behavior 59, 454-470.

Meglino, B. M. & Ravlin, E. C. 1998. Individual values in organizations: concepts, controversies, and research. Journal of Management 24(3). 351-689.

Morrison, E. W. 1994. Role Definitions and Organizational Citizenship Behavior, Academy of Management Journal, 37(6).

Muchinsky, P. M.& Monahan, C. J. 1987. What is person environment congruence supplementary versus complementary models of fit. Journal of Vocational Behavior, 31(3), 268-277.

O' Reilly, C. 1989. Corporations, Culture and Commitment: Motivation and Social Controlin Organizations. California Management Review, 31(4), 9-25.

O' Reilly, C. A., & Chatman, J. 1996. Organizational Commitment and Psychological attachment; The Effect of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior, Journal of Applied Psychlolgy, 71, 492-499.

Organ, D. W. 1997. Organizational citizenship behavior: It's construct clean-uptime. Human Performance, 10, 85-97.

Organ, D. W., & Konovsky, M. 1989. Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. Journal of Applied Psychology, 74, 157-164.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Park, W. W. & S. K. Ko. 2006. Mediating role of process conflict in the relationship between person-organization fit and job attitudes. Korean Management Review, 35(2), 521-555.

Pervin, L. 1968. Performance and Satisfaction as a Function of Individual-Environment Fit. Psychological Bulletin, 69, 56-68.

Pervin, L. A. 1989. Persons, situations, interactions: the history of a controversy and a discussion of theoretical models. The Academy of Management Review, 14(3), 350-360.

Pettigrew, A. M. 1979. On studying organizational cultures. Administrative science quarterly, 570-581.

Piasentin, K. A. & Chapman, D. S. 2006. Subjective Person-Organization Fit: Bridging the Gap Between Conceptualization and Measurement. Journal of Vocational Behavior, 69(2), 202-221.

Puffer, S. M. 1987. Prosocial behavior, noncompliant behavior, and work performance among commission sale people. Journal of Applied Psychology, 72(4), pp.615-621.

Richard L. Daft. 2016. Organization Theory and Design.

Rokeach, M. 1973. The nature of human values. New York: The Free Press.

Sathe, V. 1985. Culture and Related Corporate Realities. Homewood Ⅲ: Richard D. Irwin, Inc, 22-23.

Sathe, V. 1983. Implications of Corporate Culture: A Manager's Guide to Action. Organizational Dynamics, 5-23.

Schein, E. H. 1985. Organizational culture and leadership. San Francisco, California: Jossey-Bass Publishers.

Schneider, B. 1987. The people make the place. Personnel Psychology 40, 437 -453.

Schneider, B., Goldstein, H. W. & Smith, D. B. 1995. The ASA framework: an up date. Personnel Psychology, 48, 747-773.

Smircich, L. 1983. Concepts of culture and organizational analysis. Administrative Science Quarterly, 28, 339-358.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Smith, C. A., Organ, D. W. & Near, J. P. 1983. Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. Journal of applied Psychology, 68, 653-663.

Tom, V. R. 1971. The role of personality and organizational images in the recruiting process. Organizational Behavior and Human Performance, 6(5), 573-592.

Williams, L. J., Podsak, P. M. & Huber, V. 1986. Determinants of Organizational Citizenship Behaviors: A Structural Equation Analysis with Cross-Validation, Bloomington, IN: Unpublished Manuscript.

Vancouver, J. B. & Schmitt, N. W. 1991. An exploratory examination of per-organization fit: Organizational Goal congruence. Personnel Psychology, 44, 333-352.

Verquer, M., L. Beehr, T. A. & WAgner, S. W. 2003. A meta-analysis of relations between person-organization fit and work attitudes. Journal of Vocational Behavior, 63, 473-489.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

조직구성원의 행동과 성과에 관한 설문조사

안녕하십니까?
바쁘신 중에도 설문에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다.
조선대학교 경영학부에서는 조직경쟁력 향상에 도움이 되는 조직에 대한 구성원의 태도와 행동에 관한 설문 조사를 실시하고 있습니다.
선생님께서 근무하시면서 평소에 경험하신 내용을 자유롭게 답변해 주시면 됩니다.
선생님의 답변은 연구에 귀중하게 쓰일 것이며, 학문발전에 커다란 밑거름이 될 것입니다. 응답하신 내용은 철저히 무기명으로 처리되며 오직 학문적인 목적으로만 사용될 것을 약속드립니다.
연구 결과에 관심이 있으신 분은 연구자에게 연락주시면 자세히 안내해드리겠습니다. 선생님의 가정에 건강과 행운을 기원합니다.
문의처: 조선대학교 경영학부 석사과정 곽건휘
조선대학교 경영학부 교수 장용선

1.귀하와 조직의 가치관 일치에 관한 문항입니다. 적합한 곳에 V표시를 하여주십시오.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나의 가치관은 회사의 가치관과 일치한다.	1	2	3	4	5
2. 나의 가치관은 직장 동료들의 가치관과 일치한다.	1	2	3	4	5
3. 내가 다니는 회사가 중시하는 가치는 나의 가치관을 반영한다.	1	2	3	4	5
4. 나는 우리 회사가 중시하는 가치에 대해 바람직하다고 생각한다.	1	2	3	4	5
5. 우리 회사의 가치관이 나의 가치관과 달랐다면 이 회사에 오지 않았을 것이다.	1	2	3	4	5
6. 다른 회사보다 현재 다니는 이 회사를 택한 이유는 회사가 중시하는 가치(관) 때문이다.	1	2	3	4	5

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2.귀하와 조직문화에 관한 문항입니다. 가장 적합한 곳에 V표시를 하여주십시오.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 우리 조직은 상호 친밀감이 강하고 가족 같은 분위기이다.	1	2	3	4	5
2. 우리 조직은 도전정신이 강하고 기업가 정신이 충만하다.	1	2	3	4	5
3. 우리 조직은 경쟁과 성과를 중요시한다.	1	2	3	4	5
4. 우리 조직은 공식적인 규정과 절차를 중요시 하는 분위기이다.	1	2	3	4	5
5. 우리 조직은 인적자원개발 팀워크, 직원들의 몰입 동요에 대한 관심을 중요하게 평가한다.	1	2	3	4	5
6. 우리 조직은 신제품과 새로운 업무수행방식의 개발, 서비스리더/혁신가 양성을 중요하게 평가한다.	1	2	3	4	5
7. 우리 조직은 시장에서의 성공과 경쟁에서의 승리를 중요하게 평가한다.	1	2	3	4	5
8. 우리 조직은 효율성, 원활한 일정관리, 원가절감을 중요하게 평가한다.	1	2	3	4	5

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

3.다음은 귀하의 조직 내 행동에 관한 문항입니다. 적합한 곳에 V표시를 하여주십시오.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나의 현재의 발전을 따라잡기 위해 부단히 노력한다.	1	2	3	4	5
2. 나는 내 일이 아니지만 회사 발전에 도움되는 일을 자발적으로 한다.	1	2	3	4	5
3. 우리 조직은 경쟁과 성과를 중요시한다.	1	2	3	4	5
4. 나의 일중의 하나는 좀 더 개선된 방법으로 일 하려고 생각하고 노력하는 것이다.	1	2	3	4	5
5. 우리 조직은 인적자원개발 팀워크, 직원들의 몰입 동요에 대한 관심을 중요하게 평가한다.	1	2	3	4	5
6. 우리 조직은 신제품과 새로운 업무수행방식의 개발, 서비스리더/혁신가 양성을 중요하게 평가한다.	1	2	3	4	5
7. 난 회사가 요구하는 이상으로 일을 한다.	1	2	3	4	5

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

4.다음은 연구에 참고하기 위한 일반적인 사항에 관한 질문입니다.

1. 귀하의 성별은? ① 남 ② 여	2. 귀하의 연령은? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상	3.귀하의 학력은? ① 고졸 ②전문대졸 ③ 대졸 ④ 석사 ⑤ 박사	4.근속년수는? ① ~3년 ② ~5년 ③ ~7년 ④ ~10년 ⑤ 10년 이상	5.귀하의 직급은? ① 사원 ② 대리 ③ 과장 ④ 부장 ⑤ 임원
6. 귀하의 직군은? ① 일반직 ② 영업직 ③ 연구직 ④ 기술직 ⑤ 기타_____	7. 귀사의 조직 구성원 수는? ① ~200명 ② ~500명 ③ ~700명 ④ ~1000명 ⑤ 1000명이상	8. 귀사의 업종은? ① 제조업 ② 서비스업 ③ 도·소매업 ④ 건설업 ⑤ 기타_____	9. 귀사의 역사는? ① ~5년 ② ~10년 ③ ~20년 ④ ~30년 ⑤ 30년 이상	10. 주력제품(서비스)의 시장점유율은? ① 약 10% ② 약 30% ③ 약 50% ④ 약 70% ⑤ 70% 이상

Collection @ chosun