

한 종합병원 구성원의 경영목표 지향성의 구조적 모형과 선호 경영성과지표

박 재 성
고신대학교 의료경영학과

<Abstract>

A Structural Model of Management Goal Orientations and Preferred Goal Achievement Index in one Hospital Employees

Jae Sung Park

Kosin University, Dept. of Health Care Administration

The purpose of this study was to identify a determinant of mastery approach goal and performance approach goal using a basic concept of goal orientations and goal setting theory, and to evaluate a preference of goal achievement index as a balance score card (BSC).

The study model proposed had a adoptable level of goodness of fit index(.94) and root mean square residual(.08). The mediating variable, goal contribution, totally mediated the impact of goal commitment, Y-theory human behavior, and self-efficacy but organizational resource contribution for pursuing goal orientation. Moreover, goal contribution significantly determined mastery approach goal($p < .01$) and performance approach goal(.05). In standardized effects, the most powerful antecedent of mastery approach goal and performance approach goal were in order of organizational resource contribution(.27/.28), goal contribution(.21/.17), self-efficacy(.07/.06), and Y-theory human behavior and goal commitment(.05/.05), respectively. Moreover, goal contribution had a more powerful impact

* 접수 : 2005년 7월 21일, 심사완료 : 2006년 12월 11일

† 교신저자 : 박재성, 고신대학교 의료경영학부(051-990-2343, jpark@kosin.ac.kr)

on mastery approach goal(.21) rather than performance approach goal(.17)

In the preference of BSC, all job types preferred learning and growth index in first. In the second preference, medical doctors and pharmacists chose financial results, nurses customer service, and office managers internal processes. Each job type reflected its' own preferred BSC index to that of the other job types. In comparing a preference of four BSC index of each own job type, it was statistically different at $p < .001$.

In conclusion, one who emphasize organizational goal contribution in pursuing goal orientation has a more strong orientation toward mastery approach goal rather than performance approach goal. A hospital should overcome and harmonize the different preferences of four BSC index since the differences might cause organizational conflicts among job types with having each unique professional norm.

Key Words : Goal orientations, Mastery approach goal, Performance approach goal, Balanced Scorecard

I. 서 론

1. 연구의 필요성

현재 의료기관들은 의료소비자의 고급화되고 다양한 의료서비스에 대한 욕구를 만족시켜야하며, 또한 의료시장의 개방과 경쟁심화에 따른 경쟁력 확보라는 중요한 이슈에 직면해 있다. 의료기관에서 시도되어온 경쟁력 확보를 위한 주요한 방안들은 정보기술의 전략적 활용을 꾀하는 BPR(business process reengineering)과 ERP(enterprise resource planning), 질 관리 혁신 방안으로 TQM(total quality management)과 6시그마 운동, 고객관리를 위한 CRM(customer relation management), 회계영역에서는 활동원가관리(ABC, activity based costing)와 경영목표의 달성정도를 평가하기 위해 균형성과지표(BSC, balanced score card)의 도입과 성과지향적 인사관리시스템의 도입으로 요약될 수 있다. 이러한 경영혁신들은 조직구성원의 자발적이며 참여적인 경영관리를 기본전제로 한다(김성환, 2002).

최근 다수의 의료기관들은 조직구조의 효율성과 유연성을 확보하기 위한 경영혁신기법으로 성과지향적 경영관리시스템을 활발히 도입하여왔다(서영준, 1995; 조희숙 등, 1999). 그러나 대부분의 의료기관들이 성과에 대한 평가를 단기적이거나 수동적인 관점에서 시행해온

경향이 있었으며(박재산, 2004), 이러한 성과평가 시스템의 수동성은 급변하는 의료환경에 대한 조직의 부적응 문제나 조직구성원의 부적절한 목표추구를 초래하여 조직의 경쟁력을 낮추는 결과를 초래할 수 있다.

성과지향적 경영관리 시스템은 조직구성원의 목표추구에 대한 이해를 바탕으로 할 때 그 성공 가능성을 높을 수 있을 것이다. 조직구성원이 추구해야할 목표의 상실이나 목표에 대한 모호성이 존재할 경우 발생할 수 있는 역할의 모호성은 낮은 직무만족과 조직몰입을 초래하므로(서영준과 김정희, 2001), 경영관리 활동의 효과성과 효율성을 저해한다. 따라서 조직구성원이 참여적 목표 설정 과정을 통하여 명확한 목표를 가질 수 있다면 목표 수행 과정에서 조직구성원의 몰입과 이를 결정하는 요인들의 수준을 향상시킬 수 있을 것이다.

보건의료 조직에서 조직행동과 관련된 연구들은 조직몰입(서영준과 김정희, 2001; 고명숙, 2003; 김영훈과 박종연, 2001), 직무만족(고종욱 등, 2003; 박미현 등, 1998), 직장애착(서영준과 김정희, 2001; 한동운 등, 1995), 자기효능감(남경동과 김광점, 2003) 등을 중심으로 연구되어왔으며, 제시된 행동 변수들의 상호 관련성을 대부분 증명하였다. 이러한 기존의 연구결과들은 조직목표달성에 있어 조직몰입은 목표수행과정의 조절변수로서의 역할을 담당한다는 Locke(1968)과 Loke와 Latham(1994)의 연구결과를 보건의료조직에서 증명하였다는 것에 의미가 있다. 또한 이상에서 제시한 조직행동의 주요한 변수들 간의 관련성의 범위를 넘어 조직구성원의 목표추구에 관련된 행동요인과 주요한 조직행동 변수들간의 구조적 관련성을 이해할 수 있다면 조직구성원의 목표 추구 행태를 보다 더 잘 설명할 수 있으며, 성과주의 경영에 대한 함의도 도출할 수 있다.

목표추구 행태로 설명되는 목표지향성과 관련된 연구들은 동기이론을 기반으로 한 목표설정이론(goal setting theory)과 성취목표이론(achievement goal theory)을 바탕으로 한다. 이와 관련된 연구들은 주로 교육학(조한익, 2004; 최정선과 김성일, 2004; 황정문과 윤정륜, 2003; 이경옥, 2002; 윤형기, 2000; 서용원, 1999)과 스포츠 심리학(유진과 허정훈, 2001; 정용민, 1999) 등에서 폭넓게 이루어져왔지만, 이 분야의 연구들은 조직 전체의 목표에 대한 조직구성원의 달성도를 조직몰입 등의 행태변수와의 관계에서 조명하기 보다는 개인적인 목표지향성에 대한 귀인피드백(attributional feedback)의 유형을 파악하였다.

이 연구에서는 보건의료조직에서 조직구성원의 행동요인들의 관련성을 조직행동 요인들만의 관계로 국한시키지 않고 조직행동의 최종목표인 조직목표에 대한 추구방식을 결정할 수 있도록 연구모형을 제시하고 이들의 구조적 관련성을 파악함으로써 자발적 목표추구에 대한 조직구성원의 목표추구의 행태를 이해할 수 있게 하며, 또한 자발적 목표추구를 가능하게 하고 목표수행과정의 자발성을 보장할 수 있는 평가시스템의 도입은 목표추구에 있어 가장 중요한 개념이므로 이 연구에서는 조직목표 달성을 위해 제시할 수 있는 성과지표에 대한 선

호도를 파악하고자 하였다. 따라서 이 연구는 조직행동변수들이 조직목표추구 유형에 있어 어떤 귀인피드백의 과정에서 어떤 영향을 미칠 수 있는지, 그리고 성과의 평가에 있어 자신이 선호하는 어떤 종류의 평가지표를 사용하는 것이 자발적 목표추구에 기여할 것인지에 대한 정보를 제공함으로써 보건의료조직의 성과지향적 경영관리를 위한 함의를 제공하고 경영관리적 효율성에 기여하고자 하였다.

2. 연구 목적

이 연구의 목적은 목표설정 이론과 성취목표 이론에 근거한 의료조직 구성원의 성과지향성을 설명할 수 있는 연구모형을 제시하고 이를 통계적으로 검정함으로써 의료조직 구성원 목표지향성에 미치는 구조적 요인들의 영향력을 파악하고자 하였다. 또한 이 연구는 조직구성원의 직종별 특수성을 적절히 반영할 수 있는 평가는 목표달성에 있어 긍정적인 동기부여를 제공함으로써 조직구성원의 목표지향적 행동유형의 수준에 따른 평가지표의 선호도를 직종별로 파악함으로써 성과지향적 경영관리에서 평가지표의 중요성을 제시하고자 하였다.

II. 이론적 배경 및 연구모형

최근 의료기관에서 도입되고 있는 성과지향적 경영관리는 조직의 유연성과 효율성을 획득하기 위한 경영혁신의 한 방안이며, 이는 경영목표에 대한 조직구성원의 목표수행과정에서 발생하는 동기부여의 과정과 이와 관련 행태를 면밀히 파악할 때 유효할 수 있다. 목표설정과 목표수행 과정에서 발생할 수 있는 동기부여의 기전과 이와 관련된 인간의 행태를 가장 잘 설명해줄 수 있는 이론은 목표설정이론과 성취목표이론으로 받아들여지고 있다.

1. 목표설정 이론

목표설정 이론(goal setting theory)은 개인이 설정한 목표에 대하여 기본적인 능력과 환경이 비슷한 조건에서 개인간의 수행결과가 왜 상이한지를 설명하는 이론이다. Locke(1968)은 목표를 미래에 성취하기를 원하는 바람직한 최종 상태를 목표로 정의하였으며, 목표는 의식적이고 자발적인 행동을 유도하는 주체이며 설정한 목표를 달성하기 위하여 적절하거나 부적절한 행위를 관리함으로써 과제 수행을 촉진하는 결과를 초래하는 기전으로 목표설정이론을 설명하였다.

능력과 환경적 조건이 비슷한 경우 개인에 따라 상이한 수행결과를 보이는 현상에 대하여

목표설정이론은 목표와 수행간의 관계에서 개인 간에 발생하는 귀인(歸因)피드백(attributional feedback)과 목표몰입(goal commitment)에서의 차이로 설명한다. 귀인피드백에 관련된 연구들은(Locke, 1967; Locke과 Bryan, 1968)은 목표가 없는 피드백은 수행 향상과는 무관하며, 피드백이 주어진 상황 하에서의 목표는 수행을 촉진한다는 것이다. 이는 목표와 피드백이 각각 단독으로는 과제 수행을 향상시킬 수 없음을 설명하는 것이다. 또한 조직몰입과 관련된 연구들(Erez와 Zidon, 1984; Locke 등, 1988)은 목표의 수용 정도와 목표 수행에 있어 정적인 영향 관계를 증명하였으며, 목표에 대한 몰입 수준을 높이는 것이 목표 효과를 높일 수 있음을 증명하였다. 또한 목표의 내용과 관련된 연구들(Locke, 1967; Locke, 1968; Locke 등, 1968)은 목표의 난이도와 목표 구체성에 대한 효과를 증명하였다. 난이도가 높은 목표는 난이도가 낮거나 중간 정도의 난이도를 가진 목표와 비교하여 높은 수행을 유발하며, 또한 구체적인 목표가 불확실한 목표나 목표가 없는 경우에 비해 높은 수행을 유발함을 증명하였다.

목표설정이론에서 제시하는 목표의 효과는 목표가 행동의 방향을 결정하게 하고, 평가의 기준을 제시할 수 있으며, 자원 활용의 정당성과 특정한 행동에 대한 합법적인 근거를 마련할 수 있다는 것과, 조직행동으로서의 목표는 조직 구조에 영향을 미친다는 것이다. 이는 개인에게 감추어진 동기, 성격, 그리고 행동 등에 대한 통찰을 제공함으로써(서용원, 1999) 경영관리적 측면에서의 효용성을 내포하고 있다고 할 수 있다.

2. 성취목표 이론

성취목표 이론(achievement goal theory)은 동기(motivation)의 사회 인지적 접근을 기본으로 발전한 동기이론이라 할 수 있다(Robert, 1992; 조한익, 2004). 동기이론은 기대가치이론, 그리고 귀인이론, 그리고 성취목표 이론으로 발전하였다. 귀인이론은 성공과 실패에 대한 원인을 잘 설명하지만 같은 동기수준을 가진 사람들의 귀인유형의 차이를 설명하지 못한다는 한계를 가지고 있지만 성취목표 이론은 성취상황에 대한 정서적·인지적 반응의 다양성과 과제수행 이후 결과에 대한 귀인성향과 정서적 반응에 대한 차이를 설명할 수 있다. 성취목표 이론에서 성취동기는 성취행동에 대한 목표를 설정하는 것으로 정의되고, 이때 설정된 목표는 성취 상황이 각 개인에게 부여하는 의미로 해석된다(Maehr, 1984). 성취목표는 개개인의 성취 상황에서 성공과 실패를 정의하게 하고, 성취상황에서의 성공과 실패를 귀인하게 하며, 성취상황이나 성취행동의 결과에 대한 정서적 반응을 조직하고 차후의 행동을 조직하도록 하는 인지구조를 제공하는 역할을 하는 것으로 정의하였다(Dweck, 1986; Urdan 1997).

성취목표이론은 특성적 분류에 따라 과제목표와 자아목표(Maehr, 1984), 상황적 숙달과 능력중심목표(Ames와 Archer, 1988) 또는 과제목표지향성과 수행목표지향성(Dweck, 1986)으

로 각각 두 가지 대조적인 목표지향성을 제안하고 있으며, 과제목표, 상황적 숙달, 그리고 과제목표지향성이 동일한 목표추구 유형으로 정의되고, 각각의 후자의 경우도 동일한 개념이다. 과제목표지향성(mastery approach goal)은 과제 자체에 흥미를 가지고 과제의 숙달이나 이해력을 배양하는 것과 관련이 깊으며 배우는 것 자체에 가치를 두고 이를 목표로 삼는 것으로 과제에 대한 내재적 흥미, 과제와 관련된 내면화된 가치, 과제의 유용성 때문에 과제를 수행하고 내적인 보상에 강화되는 경우이다. 과제를 선택함에 있어서도 과제목표지향성을 가진 사람들은 새로운 능력을 개발시킬 수 있는 도전적인 과제를 추구하고 과제를 수행하는 중 어려움에 부딪혔을 때에도 장애를 극복하고 지속하려는 의지와 자신의 능력에 대해 판단을 할 때에는 투입한 노력의 양과 과제 숙달 수준을 고려하여 판단한다(조한익, 2004).

수행목표지향성(performance approach goal)은 다른 사람과의 상대적 비교를 통하여 자신의 우수성에 대한 타인의 인정을 획득하고자하는 과제 외적인 것에 가치를 두는 경우이며 자신의 지식이나 기능의 향상 보다는 상대적 수행 정도를 평가하는 경쟁적 경향이 크다. 즉 외재적인 지향성을 지니므로 동료들 보다 더 우수한 수행이나 사회적 인정과 관련된 외재적 보상을 얻기 위한 동기를 가진다. 이 유형에서는 자신의 무능함에 대한 폭로를 회피하기 위하여 도전적인 과제보다는 성공 가능성이 높은 과제를 선택하고, 과제 수행 중에 어려움이 따르면 쉽게 포기하는 경향이 있다. 성공과 실패에 대한 귀인은 자신의 능력으로 귀인 시키고, 정서적인 측면에서는 긍정적인 정서보다는 부정적인 정서를 많이 가지고 있으며 과제에 대한 흥미보다는 억압적인 감정을 더 많이 가지는 경우이다(Ames와 Arches, 1988).

3. 연구모형 및 가설

이 연구의 연구모형은 목표설정이론에서 제시하고 있는 목표와 목표 수행간의 관계에서 발생하는 귀인피드백과 목표몰입의 정도가 목표의 달성 정도를 결정한다는 개념과 목표성취에 있어 귀인피드백 유형의 차이를 설명해주는 성취목표이론을 적용하였다. 또한 목표설정이론과 성취목표이론에서 제시하는 귀인피드백의 과정에서 영향을 미칠 수 있는 변수들을 두 이론의 기본적 철학을 바탕으로 도출하여 그 관련성을 파악하고자 하였다. 두 이론으로 구성된 연구모형에서 첫 번째로 자기효능감의 역할을 파악하고자 하였으며, 두 번째로는 자발적 참여의 역할이 두 이론의 골격에 어떻게 적용될 것인지를 검증함으로써 성과지향적 경영관리에 있어 자발적 참여의 중요성을 파악하고자 하였다. 세 번째 변수는 조직이 목표추구를 위해 제공해 줄 수 있는 자원에 대한 기대감의 역할로 구성하였다. 또한 매개변수로 이용된 목표몰입과 조직목표 기여도의 역할을 파악하고자 하였다.

자기효능감은 동기적 과정에 영향을 주는 변수로 많은 연구들에서 받아들여지고 다양한

형태로 검증되어진 변수이다(김아영, 1998; Schunk, 1991). 그러나 이 연구모형에서는 귀인피드백의 유형으로 설명되는 동기과정의 유형과의 관련성을 파악하는 것이 목적이며, 또한 자기효능감이 자발적이고 참여적 행태에도 영향을 미칠 수 있다는 가정을 제시하였다.

자발적이고 참여적인 조직구성원은 목표에 대한 몰입 정도와 목표수행 수준이 높을 것이며, 또한 조직에서 제시한 조직목표에 대한 높은 수용성과 적응성을 가질 것이다. 따라서 연구모형에서 목표관리론(MBO, management by object)의 이론적 근거를 제공하는 Y-이론 인간행동(정경변, 1990)을 외생변수로 설정하여 조직구성원의 참여적 또는 자발적 수준이 역할을 조명하고자 하였다.

연구모형은 또한 필요 자원의 중요성이 성취목표의 유형들에 미치는 영향력을 파악하고자 하였다. 이는 자기효능감이나 Y-이론 인간행동과 같은 심리적 요인 이외에 실제적인 자원의 중요성을 파악하고자하는 것으로 자원기반이론(resource based theory)을 목표이론과 성취목표이론에 접목시키고자하였다. 자원기반이론은 조직을 광범위한 자원의 집합으로 정의하고 있으며 이 연구에서는 목표수행에 있어 제공될 수 있는 자원의 전략적 중요성이 성취목표 유형들과 어떤 영향 관계를 형성하는지 파악하고자 하였다.

제시된 외생변수들에 대한 매개변수로 조직몰입과 조직목표의 기여도를 제시하였다. 이는 조직몰입과 관련된 연구들(Erez와 Zidon, 1984; Locke 등, 1988)이 조직몰입과 조직목표 수행은 정적인 영향 관계를 가지고 있으며, 조절변수로서의 역할을 수행한다는 결과를 바탕으로 하고 있다. 또한 이 연구에서는 조직몰입의 정도가 조직목표의 수용 정도인 목표의 기여도에 대한 인식도를 결정하는 것으로 설정하였다. 이는 조직구성원이 조직목표에 몰입하고 각자 인식한 조직의 목표가 조직의 발전에 기여할 수 있다고 평가할 때 목표 수행과정으로 효과적으로 연결될 수 있다는 가정이다. 연구모형의 마지막 단계는 조직목표의 기여도에 대한 인식도는 성취목표의 유형으로 설정된 목표추구의 과정지향성과 결과지향성의 중요성에 대한 인식에 영향을 미치는 것으로 설정하였다.

가. 가설 1

Bandura(1977, 1982, 1986)의 사회학습에 기초한 인지이론은 인간행동의 조직 및 수행에 있어 중요한 영향을 미치는 요인으로 자기효능감(self-efficacy)을 제시하였다. 이는 개인이 어떠한 행동을 성공적으로 수행할 수 있다고 믿는 자신의 능력에 대한 신념을 의미한다. 즉 특정한 활동을 선택하고 설정된 목표를 향해 노력하며, 장애에 극복하며 그 활동을 지속하게 하는 역할을 한다(이경옥, 2002). 따라서 이 연구에서는 자기효능감이 높은 경우 Y-이론 인간행동, 조직몰입, 그리고 조직목표의 기여도에 대한 인식도가 증가할 것으로 가정하였다.

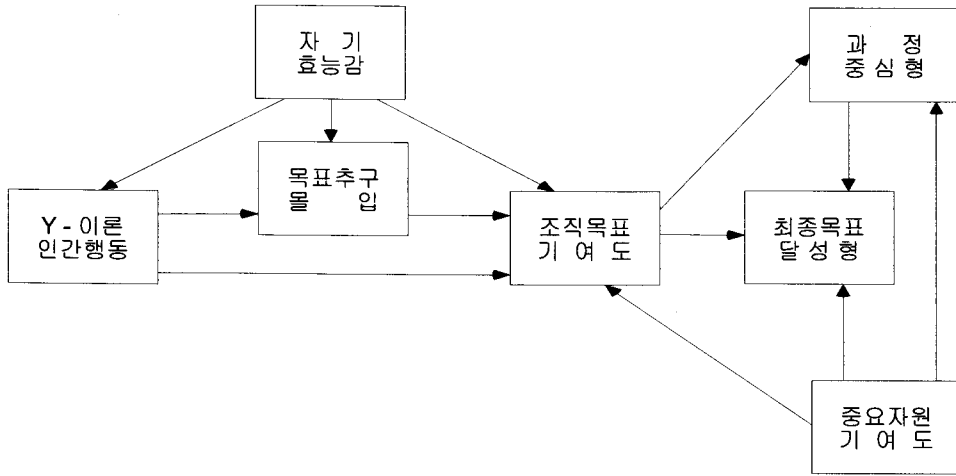


그림 1. 연구모형.

- 1-1 : 자기효능감의 향상은 Y-이론 인간행동을 증가시킨다.
- 1-2 : 자기효능감의 향상은 목표추구의 몰입을 증가시킨다.
- 1-3 : 자기효능감의 향상은 조직목표의 기여도에 대한 인식을 증가시킨다.

나. 가설 2

가설 2에서는 조직목표의 기여도에 대한 인식도를 설명하는 요인으로 목표관리(management by object, MBO)의 이론적 기초인 맥그리거의 Y-이론의 역할(정경변, 1990)과 조직목표에 대한 몰입 정도를 제시하였다. 인간행동을 참여적이고 자발적인 유형으로 규정한 Y-이론 인간행동은 자발적이며 참여적 경향 때문에 조직에서 제시한 목표의 가치를 높게 평가할 것이며, 이는 또한 조직목표의 기여도에 대해 정의 영향력을 가짐을 가정하였다. 또한 목표설정이론에서는 목표수행에 대한 중요한 조절변수로서 목표몰입을 제안하고 있으며, 제시된 목표가 목표의 수행과정을 촉진시키는 효과를 가지기 위해서는 그 전에 먼저 개인이 목표에 몰입해야 함을 전제로 한다(Locke, 1968; Locke과 Latham, 1984). 이 연구는 목표를 수용하지 않거나 목표에 대한 몰입이 낮을 때 조직목표와 목표의 수행과정 사이에 정적인 관련성을 가질 수 없다는 기존의 연구결과(Erez와 Zison, 1984)를 바탕으로 목표에 대한 몰입이 조직목표의 기여도에 대한 인식도에 영향을 주며 또한 Y-이론 인간행동이 목표몰입을 매개하여 조직목표의 기여도에 대한 인식도를 설명하는 것으로 가정하였다.

- 2-1 : Y-이론 인간행동은 조직목표의 기여도에 대한 인식도와 양의 영향 관계를 가질 것이다.
- 2-2 : Y-이론 인간행동은 목표추구의 몰입 정도에 양의 영향 관계를 가질 것이다.

2-3 : 목표추구에 대한 몰입 정도는 조직목표의 기여도에 대한 인식도와 양의 영향 관계를 가질 것이다.

다. 가설 3

조직구성원의 목표추구 과정에서 조직목표의 기여도에 대한 평가는 조직구성원의 실제적인 목표추구 활동에 대한 참여를 유도하며, 목표에 대한 귀인피드백으로 작용하여 목표지향성에 영향을 미칠 것으로 가정하였다. 이는 성취목표이론이 제시하는 목표지향성의 유형인 학습목표지향성과 수행목표지향성을 각각 목표추구에 있어 과정 중심적 유형과 최종목표달성 중심적 유형으로 연구모형에 적용하였다. 전자는 외적 결과보다 과정 그 자체에 가치를 부여하며 참여하는 과정 그 자체가 목표이며, 후자는 개인의 능력에 대한 타인의 평가에 관심을 두고 외형적이고 상대적인 결과에 가치를 부여하는 경향이 있다. 또한 이 연구에서는 추가적으로 과정의 중요성에 대한 평가가 최종목표달성의 중요성에 미치는 영향을 파악하고자 하였다.

3-1 : 조직목표의 기여도를 긍정적으로 인식할수록 목표달성의 과정을 중요하게 인식할 것이다.

3-2 : 조직목표의 기여도를 긍정적으로 인식할수록 최종목표의 달성을 중요하게 인식할 것이다.

3-3 : 목표달성의 과정을 중요하게 인식할수록 최종목표의 달성을 중요하게 인식할 것이다.

라. 가설 4

가설 4는 목표달성을 위한 자원 확보의 중요성이 조직목표의 추구유형에 미치는 영향을 파악하고자하였다. 자원기반이론(resource based theory)은 조직을 광범한 자원의 집합으로 정의하며, 자원의 범위는 기술 및 지식, 인적자원, 효율적 업무수행 절차, 그리고 자본 등 다양한 분야를 포함한다. 이 이론은 자원을 조직의 경쟁우위 확보에 주요한 원천이며 조직의 역량으로 간주하며, 경쟁우위 확보를 위한 보유 자원은 타 조직의 자원과 비교하여 더 가치 있고, 희소하며, 모방이 불가능하고, 비대체성을 확보하여야 한다(Cheon 등, 1995)는 것이 핵심이다. 자원기반이론에 기초하여 목표이론을 적용하면 제시된 목표는 목표달성을 위한 보유 자원의 활용에 정당성을 제공하며, 또한 설정된 목표달성에 중요한 기여를 할 수 있다. 목표달성을 위하여 필요한 자원이 다른 기관이나 조직의 자원보다 더 가치 있고 희소하며 모방과 대체가 불가능한 자원을 이용할 수 있다면 성취목표의 유형과 조직목표의 기여도에 대한 인식도를 설명하는 요인으로 작용할 것이다.

4-1 : 중요자원의 기여도를 높게 인식할수록 목표달성의 과정을 중요하게 인식할 것이다.

4-2 : 중요자원의 기여도를 높게 인식할수록 최종목표의 달성도를 중요하게 인식할 것이다.

4-3 : 중요자원의 기여도를 높게 인식할수록 목표의 기여도에 대한 인식이 높을 것이다.

III. 연구방법

1. 조사대상 및 자료수집

이 연구는 한 광역시에 위치한 430명상 규모의 종합병원을 대상으로 하였으며 진료부 263명, 관리부 107명으로 총 368명을 대상으로 구조화된 설문을 이용하여 조사하였다. 설문조사는 병원장의 인가를 얻어 설문을 원내우편으로 모든 직원에게 발송하고 개별적으로 회송하도록 하였다. 전체 인원 중 150명이 설문에 참여하여 41%의 응답률을 보였다.

2. 분석방법

연구모형에서 제시한 구조적 모형의 적합성과 경로의 유의성을 검정하기 위하여 구조방정식모형(SEM, structured equation model)을 이용한 경로분석을 실시하였으며, 각 직종에 따른 균형성과지표의 선호 정도는 빈도분석과 χ^2 -검정을 실시하였다.

3. 변수의 조작적 정의

자기효능감(self-efficacy): Bandura(1997)의 정의에 따라 이 연구는 조직에서 설정된 목표를 성공적으로 수행할 수 있다고 믿는 자신의 능력에 대한 신념으로 정의하였다. 이 연구에서는 부록1과 같이 3가지 척도를 개발하였으며, Cronbach's α 는 .82로 높았다<부록 2>.

Y-이론 인간행동(Y-theory human behavior): Y-이론 인간행동은 매사에 긍정적이고 자발적인 목표달성에 대한 동기부여가 가능한 상태로 정의하였으며, <부록 1>에서와 같이 2개의 척도로 측정하였으며, 두 척도의 Cronbach's α 는 .63이었다<부록 2>.

목표추구몰입(goal commitment): Meyer와 Allen(1991)이 조직의 몰입을 조직의 목표나 가치에 대한 강한 신념과 수용성으로 정의한 것과 같이 이 연구에서도 조직의 목표에 대한 자발적인 수행의지로 정의하였다. 3개의 척도를 개발하여 적용하였으며, 이 요인에 대한 Cronbach's α 는 .81이었다<부록 2>.

조직목표의 기여도(Goal contribution): 조직목표의 기여도는 조직이 설정한 목표를 조직구성원들이 추구한다면 조직의 발전에 기여함으로 정의하였다. 이를 측정하기 위하여 세 가지

2. 척도의 신뢰도 및 구성 타당성

연구모형에서 제시한 개념을 측정하기 위한 척도들은 자기효능감의 경우 내적신뢰도를 제시하는 Cronbach's α 가 .82, Y-이론 인간행동에서는 .63, 목표추구몰입에서는 .81, 조직목표의 기여도에서는 .78로 모든 항목에서 높은 수준이었다. 또한 각 개념에 대한 해당 척도의 구성타당도(construct validity)를 평가하기 위한 요인분석에서 제시된 모든 척도가 해당 요인과 높은 수준의 요인적재값(factor loading)을 보여 그 타당성을 증명하였다<부록 2>.

3. 가설검정

연구모형의 적합성을 검정한 GFI(goodness of fit index)값이 .94로 높은 수준의 적합도를 가지고 있었으며, RMR(root mean square residual)의 값으로는 .08 정도의 낮은 값을 가지고 있어 연구모형이 적합하며, 수집된 자료의 변이를 충분히 설명하였다. 또한 조직목표의 기여도를 설명하는 외생변수들이 조직목표의 기여도를 22%설명하였으며, 과정중심형을 13%, 그리고 최종목표달성형을 16% 설명하였다.

연구가설 1에서 제시한 자기효능감의 모형변수에 대한 역할에서는 가설 1-1,2는 채택되고 3은 기각되었다. 따라서 자기효능감은 Y-이론 인간행동을 증가시키며($p<.001$) 또한 목표에 대한 몰입 정도를 증가시킨다($p<.001$)<표 2>.

가설 2에서는 제시된 목표관리의 이론적 배경인 Y-이론 인간행동이 조직목표의 기여도에 대한 인식도(가설2-1)와 목표추구의 몰입 정도(가설2-2)를 각각 설명하는 경로는 유의수준 .001와 .05에서 각각 통계학적으로 유의하였으며, 목표몰입 역시 조직목표의 기여도를 유의하게 설명하였다($p<.001$)<표 2>.

가설3-1과 3-2에서 제시한 조직목표의 기여도에 대한 인식도가 과정중심적 목표추구 성향과 최종 목표달성 성향을 동시에 설명하였으며, 이는 유의수준 .001과 .05에서 각각 유의하였다. 그러나 조직구성원들이 평가한 목표과정의 중요성이 최종목표달성의 중요성을 설명하는 가설 3-3은 받아들여지지 않았다<표 2>.

가설 4의 중요자원의 기여도가 목표유형에 미치는 영향에서 과정중심형(가설4-1)과 최종 목표중심형(가설4-2) 모두 중요 자원의 확보가 각각의 목표유형을 설명하는 요인으로 파악되었으며 이는 유의수준 .001에서 유의하였다. 그러나 가설 4-3은 기각되었다<표 2>.

이상의 가설을 종합할 때 자기효능감은 Y-이론 인간행동과 목표추구의 몰입 정도에 영향을 미치고 Y-이론 인간행동은 목표에 대한 몰입과 조직목표의 기여도에 대한 인식을 동시에 설명하였으며 목표추구에 대한 몰입 역시 조직목표의 기여도에 대한 인식도에 유의한 영

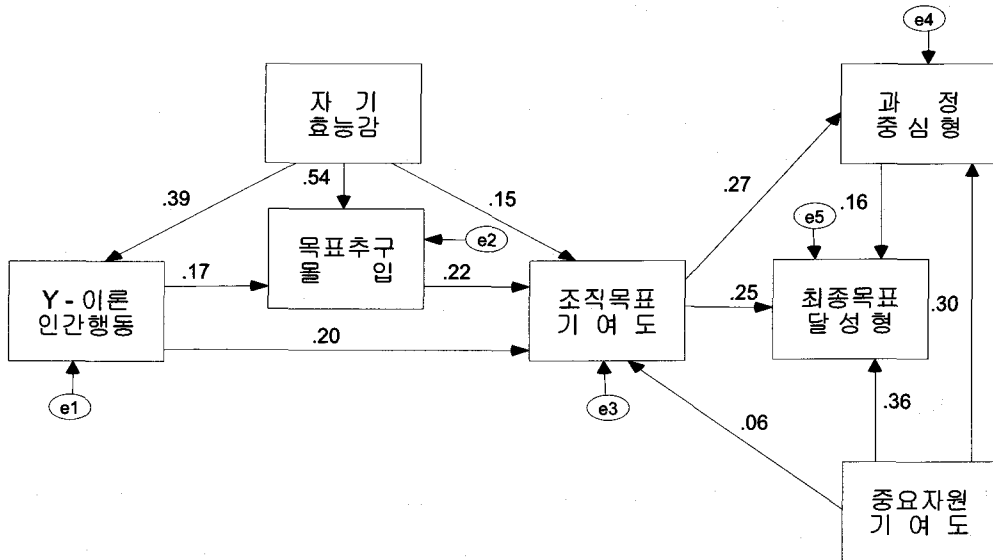


그림 2. 연구모형 검증

〈표 2〉 경로회귀계수 검증 및 모형 적합도

내생변수	외생변수	경로계수 (표준화 경로계수)	표준 편차	t-값	연구 가설	가설 검정
Y-이론 인간행동	← 자기효능감	.39(.33)	.09	4.18***	1-1	채택
목표추구몰입	← 자기효능감	.54(.42)	.10	5.57***	1-2	채택
조직목표기여도	← 자기효능감	.15(.13)	.10	1.56	1-3	기각
조직목표기여도	← Y-이론 인간행동	.20(.21)	.08	2.64**	2-1	채택
목표추구몰입	← Y-이론 인간행동	.17(.16)	.08	2.07*	2-2	채택
조직목표기여도	← 목표추구몰입	.22(.25)	.08	2.99**	2-3	채택
과정중심형	← 조직목표기여도	.27(.21)	.10	2.75**	3-1	채택
최종목표달성형	← 조직목표기여도	.25(.17)	.12	2.15*	3-2	채택
최종목표달성형	← 과정중심형	.16(.14)	.10	1.66	3-3	기각
과정중심형	← 중요자원기여도	.30(.27)	.09	3.49***	4-1	채택
최종목표달성형	← 중요자원기여도	.36(.28)	.10	3.49***	4-2	채택
조직목표기여도	← 중요자원기여도	.06(.07)	.06	.88	4-3	기각

$R^2_{Y-이론 인간행동}$	= .11	RMR(Root Mean Square residual) = .08 GFI(Goodness of fit index) = .94 Adjusted GFI = 0.77
$R^2_{목표추구몰입}$	= .25	
$R^2_{조직목표기여도}$	= .22	
$R^2_{과정중심형}$	= .13	
$R^2_{최종목표달성형}$	= .16	

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

향을 주었다. 조직목표의 기여도에 대한 인식 정도와 목표달성에 있어 필요 자원의 중요성 역시 과정 중심의 목표추구 행태와 최종목표 지향적 목표추구 행태를 각각 유의하게 설명하였다.

4. 구조경로의 상대적 영향력 비교

표준화 경로계수를 이용하여 외생변들의 내생변수들에 대한 총 영향력의 상대적 영향력을 비교하였다. 영향력의 크기는 직접 경로와 간접 경로가 모두 유의한 경우에는 총 효과를 사용하였으며, 그렇지 못한 경우에는 유의한 경로만을 유의미한 효과로 파악하였다.

과정중심형에 가장 큰 영향력을 가진 변수는 중요자원의 기여도(.27)과 조직목표의 기여도(.21)였으며, 자기효능감(.07)과 Y-이론 인간행동과 목표추구에 대한 몰입(.05)도 간접적인 영향력이 유의하였다. 최종목표 달성형의 경우에도 중요자원의 기여도(.28), 조직목표의 기여도(.17), 자기효능감(.06). 그리고 Y-이론 인간행동과 목표추구에 대한 몰입(.05) 순으로 과정중심형과 동일하였다. 따라서 연구모형에서 제시한 두 가지 성취목표지향성에 대한 중요자원기여도의 영향력은 비슷한 수준이었지만, 조직목표기여도는 최종목표 달성형(.17) 보다 과정중심형(.21)에 더 많은 영향력을 가지고 있었다. 이 결과는 조직구성원이 제시된 목표의 경영관리적 가치를 인정할 경우 조직구성원들은 과정 중심적 경향이 더 강하게 작용한다는 것을 의미한다.

Y-이론 인간행동과 목표추구를 위한 몰입은 이 연구모형에서 중요한 매개변수로 설정된 조직목표의 기여도를 각각 .25의 영향력을 가지고 있었으며, 이 두 변수는 조직목표의 기여도에 대한 인식도에 가장 큰 영향력을 가진 변수였다. 또한 자기효능감은 조직목표의 기여도에 .19의 영향력을 가지며, 또한 목표추구의 몰입에 .47의 영향력으로 결정변수 중 가장 큰 영향력가지고 있었다. Y-이론 인간행동과 목표추구의 몰입은 연구모형에서 제시한 모든 직접적 경로와 간접적 경로가 유의하였다.

5. 직종에 따른 성취목표 지향성과 균형성과지표와의 관계

목표는 미래에 성취하기 원하는 바람직한 최종 상태로 정의되며(Loke,1968), 목표의 경영관리적 역할은 조직구성원에게 행동방향을 제시하며 또한 경영활동 전반에 대한 평가기준을 제시할 수 있다. 이 연구에서는 평가를 목표추구 과정에 대한 귀인피드백의 한 요인으로 설정하고, 성취목표이론에서 제시하고 있는 귀인유형의 차이에 따른 과정지향적 목표추구의 중요성과 최종목표 지향적 목표추구의 중요성에 따라 조직구성원의 평가지표에 대한 선호도를

〈표 3〉 외생변수의 표준화 총 영향력 비교

내생변수	외 생 변 수								
	1. 자기효능감			2. 중요자원기여도			3. Y-이론 인간행동		
	총영향	직접	간접	총영향	직접	간접	총영향	직접	간접
1. 자기효능감									
2. 중요자원기여도									
3. Y-이론 인간행동	.33*	.33*							
4. 목표추구몰입	.47*	.42*	.05*				.16*	.16*	
5. 조직목표기여도	.32	.13	.19*	.07	.07		.25*	.21*	.04*
6. 과정중심형	.07*		.07*	.29	.27*	.01	.05*		.05*
7. 최종목표달성형	.06*		.06*	.33	.28*	.05	.05*		.05*
	4. 목표추구몰입			5. 조직목표기여도			6. 과정중심형		
	총영향	직접	간접	총영향	직접	간접	총영향	직접	간접
1. 자기효능감									
2. 중요자원기여도									
3. Y-이론 인간행동									
4. 목표추구몰입									
5. 조직목표기여도	.25*	.25*							
6. 과정중심형	.05*		.05*	.21*	.21*				
7. 최종목표달성형	.05*		.05*	.20	.17*	.03	.14	.14	

*: 영향력이 유의한 경우

파악하고자하였다. 이는 목표이론과 성취목표이론에서 평가의 경영관리적 역할을 파악할 수 있게 한다.

경영관리에 있어 평가는 제시된 목표를 추구하는 조직구성원에게 합리적 또는 효율적 행동을 유발시키는 요인이므로 목표 수행과정에 대한 역동성 및 창의성을 유발시킬 수 있는 평가지표의 선정 및 활용은 조직성공에 있어 가장 중요한 부분이라 할 수 있다. 따라서 이 연구는 전통적 평가지표인 재무성과 중심의 지표보다는 경영활동의 전반적 영역인 재무성과, 고객성과, 내부프로세스, 그리고 학습·성장을 성과평가의 중심축으로 제시하는 균형성과지표(BSC, balanced score card)를 사용하여 각 직종의 목표추구 유형에 따른 BSC의 선호도를 파악하였다. BSC의 네 가지 측정영역에서 이 연구는 각 영역에서 두 가지 지표를 제시하고 직종별로 가장 중요한 세 가지 지표를 선택하도록 하였다. 재무적 성과로는 진료총수익과 진료순이익을, 고객성과로는 환자만족도와 친절포상실적, 내부프로세스 성과에서는 업무개선

실적과 우수제안실적, 그리고 학습·성장지표에서는 학위 자격증 등 자기개발 실적과 근무태도 및 성실성으로 구성하였다.

각 직종의 성취목표 유형에 따른 균형성과에 대한 선호도에서는 의·약사의 경우에만 과정중심형에 대한 평가 수준의 차이에 따라 유의한 차이가 있었다($p < .05$)<표 4>. 그러나 과정중심형과 목표달성형의 중요성에 동의한 경우 각 직종의 균형성과지표에 대한 선호도가 유의한 차가 있었다($p < .001$)<표 5>. 과정중심형의 중요성에 동의한 경우 의·약사는 재무성과, 학습·성장, 고객성과 순으로 선호하였으며, 간호사의 경우 고객성과, 학습·성장, 내부프로세스, 그리고 재무성과 순이었으며, 행정직의 경우 내부프로세스와 학습·성장을 가장 중요하게 생각하였으며, 고객성과와 재무성과 순으로 선호하였다. 최종목표달성형의 중요성에 동의한 경우 의·약사는 재무성과와 학습·성장지표를 동일하게 가장 중요한 지표로 응답하였으며, 간호사와 행정직은 과정중심형에서와 동일한 순으로 선호하였다.

<표 4> 직종에 따른 성취목표 지향성과 균형성과지표의 선호도 차이

직종	변수	수준	재무성과	학습/성장	내부 프로세스	고객성과	합계†	χ^2 -값	
의·약사	과정중심형	동의못함	15(24.6)	26(42.6)	2(3.28)	18(29.5)	61(100.0)	$\chi^2 = 16.7^*$	
		반반임	41(47.7)	32(37.2)	0(0.0)	13(15.1)	86(100.0)		
		동의함	31(35.2)	30(34.1)	0(0.0)	27(30.7)	88(100.0)		
	목표달성형	동의못함	3(21.4)	7(50.0)	0(0.0)	4(28.6)	14(100.0)		$\chi^2 = 3.65$
		반반임	32(41.6)	29(37.7)	1(1.3)	15(19.5)	77(100.0)		
		동의함	52(36.1)	52(36.1)	1(0.7)	39(27.1)	144(100.0)		
간호사	과정중심형	동의못함	2(2.3)	39(43.8)	10(11.2)	38(42.7)	89(100.0)	$\chi^2 = 7.99$	
		반반임	9(7.6)	44(37.3)	18(15.3)	47(39.8)	118(100.0)		
		동의함	2(1.6)	52(42.3)	15(12.2)	54(43.9)	123(100.0)		
	목표달성형	동의못함	0(0.0)	10(43.5)	3(13.0)	10(43.5)	23(100.0)		$\chi^2 = 7.36$
		반반임	8(7.9)	42(41.6)	14(13.9)	37(36.6)	101(100.0)		
		동의함	5(2.4)	83(40.3)	26(12.6)	92(44.7)	206(100.0)		
행정직	과정중심형	동의못함	6(7.9)	26(34.2)	27(35.5)	17(22.4)	76(100.0)	$\chi^2 = 9.40$	
		반반임	11(11.1)	37(37.4)	43(43.4)	8(8.1)	99(100.0)		
		동의함	6(5.7)	43(40.6)	43(40.6)	14(13.2)	106(100.0)		
	목표달성형	동의못함	0(0.0)	4(33.3)	4(33.3)	4(33.3)	12(100.0)		$\chi^2 = 9.57$
		반반임	12(13.5)	30(33.7)	37(41.6)	10(11.2)	89(100.0)		
		동의함	11(6.1)	72(40.0)	72(40.0)	25(13.9)	180(100.0)		

*: $p < .05$, **: $p < .01$, ***: $p < .001$, †: 복수응답

〈표 5〉 성취목표 유형의 중요성과 직종별 균형성과지표의 선호도 차이

변수	수준	재무성과	학습/성장	내부 프로세스	고객성과	합계†	χ^2 -값
과정중심형에 동의함	의·약사	31(35.2)	30(34.1)	0(0.0)	27(30.7)	88(100.0)	$\chi^2 = 119.00^{***}$
	간호사	2(1.6)	52(42.3)	15(12.2)	54(43.9)	123(100.0)	
	행정직	6(5.7)	43(40.6)	43(40.6)	14(13.2)	106(100.0)	
목표달성형에 동의함	의·약사	52(36.1)	52(36.1)	1(0.7)	39(27.1)	144(100.0)	$\chi^2 = 189.04^{***}$
	간호사	5(2.4)	83(40.3)	26(12.6)	92(44.7)	206(100.0)	
	행정직	11(6.1)	72(40.0)	72(40.0)	25(13.9)	180(100.0)	

*: $p < .05$, **: $p < .01$, ***: $p < .001$, †: 복수응답

V. 고찰 및 결론

이 연구는 목표설정이론과 성취목표이론을 이용하여 의료조직 구성원의 목표성취유형을 설명할 수 있는 변수들의 구조적 영향 관계를 파악하고자 하였다. 제시된 연구모형의 GFI는 .94로 높은 수준으로 적합하였으며, 연구모형에서 제시한 요인들을 측정하기 위하여 이 연구에서 개발한 측정척도의 신뢰도는 자기효능감에서 .82, Y-이론 인간행동 .63, 목표추구에 대한 몰입은 .81, 그리고 조직목표의 기여도에 대한 인식은 .78로 높은 수준이었으며, 또한 요인분석을 통하여 구성타당성을 증명하였다.

가설검정에서 제시한 대부분의 연구가설(가설 1-1,2, 가설 2-1,2,3, 가설3-1,2, 가설4-1,2)은 채택되었지만 가설 1-3, 3-3, 그리고 4-3은 받아들여지지 않았다. 연구모형에서 중요 매개변수로 설정된 조직목표의 기여도에 대한 인식은 자기효능감, Y-이론 인간행동, 그리고 목표추구에 대한 몰입을 완전히 매개하여 과정중심형과 최종목표 달성형을 설명하였지만, 중요자원 기여도는 조직목표의 기여도에 대한 인식을 매개하지 않고 직접적으로 과정중심형과 최종목표 달성형을 설명하였다. 또한 과정중심형은 최종목표 달성형에 대한 영향력을 매개하지 않았으며, 이는 과정중심형이 최종목표 달성형을 직접 또는 간접적으로도 설명하지 못한다는 것으로 연구모형에서 두 개념의 개별적 내생변수로서의 역할을 말해준다.

연구가설에서 설정된 구조적 경로의 상대적 크기를 비교하기 위하여 표준화 계수의 총 영향력을 파악하였다. 과정중심형과 최종목표 달성형에 가장 큰 영향력이 있는 변수는 중요자원의 기여도였으며, 그 다음은 조직목표의 기여도에 대한 인식이었다.

중요자원의 기여도는 과정중심형에 .27, 그리고 최종목표 달성형에 .28의 영향력을 가지고 있어 목표지향성 변수들에 대해 비슷한 수준의 영향력을 가지고 있었다. 이는 조직구성원이

가질 수 있는 목표지향성의 유형들에서 필요한 중요자원이 목표추구에 있어 중요한 요소임을 의미한다. 그러나 중요자원의 기여도가 최종목표 달성형에 대한 간접적인 영향력이 비록 유의하지는 않았지만 이를 포함할 경우 최종목표 달성형에 대한 총 영향력은 .33이었으며, 과정중심형은 .29였다. 이는 최종목표 달성형의 경우 목표추구 활동에 있어 중요 자원에 대한 요구도가 상대적으로 높을 수 있을 가능성을 내포하고 있다.

조직구성원은 조직이 목표를 설정하고 경영활동을 한다면 조직의 발전에 기여할 것이라고 생각하는 조직목표의 기여도는 최종목표 달성형보다 과정중심형을 상대적으로 더 많이 설명하였다. 조직목표의 기여도는 과정중심형을 .21만큼 설명하여 최종목표 달성형의 .17보다 높다. 이 결과는 목표설정 이론에서 증명된 목표의 구체성과 수행 결과의 관계(Loke, 1967; Loke, 1968; Loke 등, 1968)에서 찾을 수 있는 함의와 유사한 경우이다. 즉 조직이 확실하고 명료한 목표를 제공하고 이것이 조직 발전에 기여할 수 있다는 확신을 조직구성원이 가질 때 목표를 향한 수행의 강도를 증가시킬 수 있다는 것이며, 이 연구의 결과는 목표지향성의 유형 중에서 최종 목표 달성적 성향보다 과정지향적 성향을 더 많이 증가시킨다는 것이다. 다른 각도로 이를 해석하면 조직목표의 기여도에 대한 조직구성원의 높은 신념은 목표와 관련된 내면화된 가치를 증가시키고 내재적 보상을 더욱 강화시킬 수 있다는 것이다.

연구 모형에서 제시한 매개변수인 조직목표의 기여도에 대한 인식을 설명하는 가장 중요한 요인은 Y-이론 인간행동과 목표추구에 대한 몰입이었으며, 이들은 조직목표의 기여도를 각각 .25만큼 설명하였다. 이 결과는 일반적인 인간행태 이론에서 긍정적인 자아와 협동적인 성향을 가진 사람일수록 또한 조직에서 제시된 목표에 대하여 높은 관심과 정열을 가진 유형이 조직의 목표에 대한 기여도를 높게 평가한다는 것이다. 이는 Locke(1968)과 Loke과 Latham(1994)이 제시한 조직몰입의 목표수행에 대한 조절변수로서의 역할을 이 연구에서도 증명한 것이다. 또한 조직몰입의 영향요인에 대한 연구결과(고명숙, 2001; 서영준과 김정희, 2001; 박미현 등, 1998)와 이 연구의 결과도 동일한 맥락으로 해석이 가능하다. 조직몰입은 공식화된 조직풍토가 향상될 경우, 협동적 의사전달 수단이 확보된 경우, 창의적이거나 위험감수성(risk taker)이 증가할수록, 그리고 조직구성원의 자율성이 보장될수록 증가하였으며(서영준과 김정희, 2001) 또한 책임과 권한의 위임이 있을 경우 조직몰입의 정도가 증가하였다(고명숙, 2001). 이 연구의 결과는 이전의 연구에서 제시한 변인들의 선행요인(antecedents)으로 간주될 수 있는 자기효능감과 Y-이론 인간행동의 개념이 직접적으로 목표추구에 대한 몰입을 유의하게 설명했다는 것에 의미가 있다. 즉 목표추구의 몰입을 설명하는 것에 있어 조직구성원 내부에서 형성되는 조직문화, 의사전달수단, 또는 권한의 위임 등의 요인도 목표추구의 몰입 정도를 설명할 수 있지만 조직구성원의 개인적인 특성에 해당하는 자기효능감과 Y-이론 인간행동에 대한 성향 역시 조직몰입을 결정하는 주요한 변수로 작용한다는 것

이다. 따라서 조직목표에 대한 효율적 관리 방안들은 조직구성원의 개인적 능력 및 특성에 대한 요인과 조직구조에서 발생할 수 있는 요인을 복합적으로 고려할 필요성을 제시한다.

이 연구는 또한 기존의 연구를 바탕으로 목표는 경영관리에 있어 조직의 성공을 결정하는 중요한 준거이며, 목표추구 과정과 결과에 대한 성과평가의 역동성 및 균형성의 확보는 조직 성공의 핵심적 요인으로 작용함을 전제하였다. 이는 경영환경이 다변화되고 복잡해짐에 따라 병원 조직구성원에 대한 성과평가에도 다변화의 필요성이 제기 되었고 전통적인 재무중심의 성과관리의 접근은 경영활동의 최종 산출인 수익이나 원가 등의 재무적 지표를 중심으로 구성되어 있어 조직의 전략적 활동을 균형 있게 평가할 수 없다(이동은, 2001)는 것에 근거한다. 조직의 목표추구 활동에 대한 역동적인 성과측정 방법은 평가지표의 선정과 평가 과정에서 조직구성원의 자발적인 참여와 자율성이 보장될 때 가장 효과적일 수 있다는 연구결과(정경변,1990; 이동은,2001; 김성한, 2002)를 바탕으로, 이 연구는 과정지향적 목표지향성과 최종목표 지향적 목표추구에 대한 인식 정도에 따라 각 직종이 선호하는 균형성과지표를 파악함으로써 보다 효과적인 성과지향적 경영관리시스템을 도입할 수 있는 함의를 제공하고자 하였다.

직종에 따른 목표 지향성의 유형과 균형성과지표의 선호도에서 단지 의·약사의 경우만 과정지향적 추구방식에 대한 중요도의 수준에 따라 균형성과지표에 대한 선호도에 유의한 차이가 있었다. 이 결과는 의·약사의 경우 목표 지향성의 유형에 따라 선호하는 균형평가지표가 상이하다는 것을 의미하며, 목표추구에 있어 과정 지향적 성향에 대한 중요성을 강조하는 수준에 따라 균형성과지표에 대한 선호도에 차이가 있다는 것이다. 즉 과정중심형의 중요성에 동의하거나 반반이라 생각할 때 재무성과와 학습·성장지표 순으로 선호하였지만, 동의하지 못한 경우에는 학습·성장지표 그리고 재무지표의 순으로 중요도의 순위가 역전되었다.

또한 이 연구는 과정중심형과 목표달성형의 중요성에 동의 할 경우 직종에 따른 균형성과지표의 선호도를 파악한 결과 각 직종에 따라 균형성과지표에 대한 선호도에 유의한 차이를 파악할 수 있었다. 의·약사의 경우 과정중심형의 중요성에 동의할 경우 재무성과와 학습·성장지표 순서로 선호하였으며, 목표달성형에 동의할 경우 재무성과와 학습·성장지표를 동일한 수준으로 선호하였다. 간호사의 경우 과정중심형과 목표달성형의 중요성에 동의할 경우 동일하게 고객성과와 학습·성장지표 순서로 선호하였다. 행정직의 경우는 내부프로세스와 학습·성장지표를 과정중심형과 목표달성형의 중요성에 동의할 경우 동일하게 가장 중요한 지표로 응답하였다. 이상의 결과와 같이 각 직종들이 선호하는 균형평가지표가 명확히 차별화되어 있으며, 특히 의·약사의 경우는 목표 지향성의 유형에 따라서도 선호도가 상이하였다. 이는 한 조직이 동일한 목표를 가지고 목표를 추구할지라도 각 직종은 자기 직종의 특수성에서 비롯된 규범적 가치를 형성하고 있으며, 이들의 규범에 부합하는 평가지표를 도입하

는 것이 조직구성원의 자발적 경영관리 역량을 도출하고 조직목표를 보다 효율적으로 추구할 수 있는 방안임을 제시한다.

각 직종 특유의 규범적 가치에서 비롯되는 균형성과지표에 대한 선호도의 차이는 병원조직의 갈등관리에 대한 요구를 증대시킬 수 있다. 갈등관리에 대한 이전의 연구들에서 간호사의 경우 교육수준의 차이에서 교육수준이 낮을수록, 의사의 경우 미혼인 경우 부서간의 갈등경험이 유의하게 높았으며, 근무 연수가 짧을수록 그리고 부서간의 자원분배가 원활하지 않을 경우 역시 부서간의 갈등 수준이 높았다(장준영 등, 1996). 그러나 근무시간의 경우 김영훈 등(2002)의 연구에서는 장준영 등(1996)과 상반된 결과였다. 김영훈과 박종연(2001)은 조직 갈등을 기능적 갈등과 계층적 갈등으로 정의하고 각 개념의 갈등의 수준을 파악하였으며, 모든 직종이 상사와 부하직원간에 발생할 수 있는 계층적 갈등(hierarchical conflict)보다는 조직목표의 차이, 자원의 불공정한 배분, 또는 역할의 중복 등으로 정의되는 기능적 갈등(functional conflict)을 더 많이 경험한 것으로 파악하였다. 장준영 등(1996)의 관심은 각 직종내에서 발생하는 갈등의 원인을 파악한 반면 김영훈과 박종연(2001)의 연구는 직종간의 갈등을 조명하고 있어 이 연구의 결과와 일치하는 부분을 가지고 있다. 병원 조직에서 각각의 특유한 기능적 영역을 담당하는 인력 구성의 큰 범주인 직종에 따른 선호지표의 차이는 병원조직에서 조직목표의 추구 행태와 목표를 향한 귀인요인의 차이를 초래할 수 있고 한 직종에 대한 부적절한 평가지표의 사용은 조직기능간의 갈등을 유발시킬 수 있는 주요한 요인이 될 수 있다. 따라서 성취목표의 유형과 직종 특유의 가치를 반영한 평가지표의 선정은 개인의 성취목표 지향성과 각 직종의 규범적 가치에 부합하고 그들의 특성을 반영할 수 있는 목표지향성 관리를 가능하게하고, 이는 조직구성원의 조직에 대한 만족을 유발시킬 수 있으며, 또한 조직의 기능적 갈등의 원인을 목표추구의 과정에서 배제할 수 있는 방안을 제공한다.

이 연구는 의료기관 조직구성원의 목표성취지향성에 영향을 미치는 요인으로 구성된 연구모형에 대한 검정과 균형성과지표에 대한 각 직종별 선호지표를 파악함으로써 경영혁신을 통한 미래지향적 목표설성과 추구 과정에서 사용될 수 있는 균형성과지표의 선호도를 파악하였다. 그러나 목표지향성에 미칠 수 있는 영향요인에 대한 연구모형이 GFI 기준으로 적합할지라도 이 연구에서 제시한 요인들 이외의 가능한 설명요인들을 연구모형에 접목시킬 필요가 있다. 측정척도에 있어는 최종 외생변수인 목표지향성을 단일 척도로 측정하였다는 한계와 연구 대상 조직이 하나의 병원 조직이라는 것에서 일반화에 대한 추후 연구도 필요하다. 또한 이 연구에서는 과정중심형과 최종목표중심형 중 어느 유형이 의료조직의 발전에 더 기여할 것인지에 대한 검정을 할 수 없었다는 한계가 있지만, 조직구성원이 목표를 추구하면서 선호하는 성향을 파악하고 관리지표의 초점을 적절히 조절해 나간다면 조직구성원의 만

죽도와 조직몰입 등을 증가시킬 수 있고 이는 보다 효과적으로 조직의 사명과 목표를 달성할 수 있게 한다는 함의를 제공한다.

참 고 문 헌

- 김아영. 동기이론의 교육현장 적용 연구와 과제. 교육심리학 1998;12(1):105-128.
- 김영훈, 김한중, 조우현, 이해중, 박종연, 이선희. 병원종사자의 조직갈등 및 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 병원경영학회지 2002;7(1):41-63.
- 김영훈, 박종연. 병원조직구조 및 문화에 대한 인식과 조직갈등 및 몰입에 관한 직종별 비교연구. 한국보건통계학회지 2001;26(1):89-102.
- 김성한. 경영혁신 모델의 통합화와 한국화. 산업연구 2002;8:10-26.
- 고종욱, 서영준, 서상혁. 조직공정성이 종합병원 의사들의 직무만족, 전문직업몰입 및 조직몰입에 미치는 영향. 보건행정학회, 2003;13(3):71-90.
- 고명숙. 임상간호사의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 간호행정학회지 2003;9(3):315-327.
- 남동경, 김광점. 병원 조직구성원의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향. 보건행정학회, 2003;13(4):66-83.
- 박미현, 주우현, 서영준, 이선희. 종합병원 질향상 사업 담당자의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구. 한국의료QA학회지 1998;5(2):275-294.
- 박재산. 병원 행정인력이 인지하는 조직·직무특성, 임파워먼트, 직무만족 및 조직몰입의 관련성. 보건행정학회지 2004;14(1):65-88.
- 이경옥. 현직유아교사와 예비유아교사의 교사신념에 관한 연구: 목표지향성, 교사효능감 및 발달에 적합한 실재에 대한 교사신념을 중심으로. 사회과학연구 2002;8:195-212.
- 이동은. 우정사업본부의 균형잡힌 성과관리(BSC). 우정정보 2001;46:17-28.
- 유진, 허정훈. 체육 성취목표지향성과 동기분위기각이 내적동기와 운동수행에 미치는 영향. 한국스포츠심리학회지 2001;12(1):109-123.
- 윤형기. 청소년이 운동과 학업에 대한 목표지향성의 교차상황 검증. 한국사회체육학회지 2000;13:187-196.
- 서영준. 병원근무자의 직장에착에 관한 연구. 보건행정학회지 1995;26(1):115-138.
- 서영준, 김정희. 보험심사간호사의 직무만족과 직장에착에 관한연구. 보건행정학회지 2001;11(1):62-86.
- 서용원. 목표정체화 수준이 과제 수행에 미치는 영향. 한국심리학회지 1999;12(1):181-196.

- 장준영, 김한중, 진기남. 군 병원 부서간 갈등에 관한 연구. 보건행정학회지 1996;6(2):43-57.
- 정경변. 목표관리에 관한 이론적 고찰. 사회과학논총 1990;8:139-149.
- 조희숙, 이선희, 조우현, 전기홍, 문옥륜. 종합병원에서 조직문화와 조직유효성과의 관계. 예방의학회지 1999;32(3):374-382.
- 조학익. HLM을 이용한 교사효능감과 학생의 성취목표지향성간의 관계 연구. 교육심리연구 2004;18(2):1-16.
- 정용민. 스포츠 성취목표 지향과 성취동기의 관계. 한국체육학회지 1999;38(1):208-221.
- 최정선, 김성일. 평가유형과 지각된 유용성이 내재동기와 목표성향에 미치는 영향. 교육심리연구 2004;18(3):269-286.
- 한동운, 엄승섭, 문옥륜. 종합병원 인력의 직무만족요인과 충성지수. 예방의학회지 1995;28(3):588-608.
- 황정문, 윤정륜. 목표지향성과 수학과 성취도 및 학습동기관련 변인과의 관계. 교육심리연구. 2003;17(3):77-98.
- Ames C. Achievement goals, motivational climate, and motivational processes. In G.C. Robert(Ed), Motivation in sport and exercise(pp 161-176). Champaign, IL: Human Kinetics, 1992.
- Ames C, Archer J. Achievement goals in classroom: Students' learning strategies and motivational processes. Journal of Educational Psychology 1988;80:260-270.
- Cheon MJ, Grover V, and Teng JTC. Theoretical Perspectives on the outsourcing of information systems. Journal of Information Technology 1995;10(4):209-219.
- Schunk, DH. Goal setting and self-evaluation: A social cognitive perspective on self-regulation. Advances in Motivation and Achievement, 1991;7:85-113
- Dweck CS. Motivational processes affecting learning. American Psychologist 1986;41: 1040-1048.
- Erez M, Zidon I. Effect of goal acceptance in goal setting and task performance. Journal of Applied Psychology 1984;63:69-78.
- Loke EA, Cartledge N, Koepfel J. Motivational effect of knowledge of results: a goal setting phenomenon? Psychological Bulletin 1968;70:474-485.
- Loke EA. Motivational effects of knowledge on results: Knowledge or goal setting? Journal of Applied Psychology 1967;51:324-329.
- Loke EA. Toward a theory of task motivation and incentives. Organizational Behavior and Human Performance 1968;3:157-189.

- Loke EA, Latham GP. Goal setting: a motivational technique that works. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Loke EA, Latham GP, Erez M. The determinants of goal commitment. *Academy of Management Review* 1988;13:23-39.
- Locke EA, Bryan JF. Goal setting as a determinant of the effect of knowledge of score on performance. *American Journal of Psychology* 1968;81:389-406.
- Maehr ML. Meaning and motivation: Toward a theory of personal investment. In R.E. Ames & C. Ames(Eds), *Research on motivation in education*(Vol.1, pp 115-144) New York: Academic Press 1984.
- Meyer JP, Allen NJ. A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review* 1991;1(1):61-89.
- Robert GC. Motivation in sport and exercise: Conceptual constraints and conceptual convergence. In G.C. Roberts(Ed) *Motivation in sport and exercise*(pp 3-30). Champaign, IL: Human kinetics, 1992.
- Urduan TC. Achievement goal theory: Past results, future direction. *Advances in motivation and Achievement* 1997;10:99-141.

<부록 1>

설 문 문 항

자기효능감(self-efficacy)

- S1. 나는 내가 정한 목표를 달성할 수 있는 능력을 가지고 있다.
- S2. 나는 내가 정한 목표를 달성하는 것에 있어 스스로 내 행동을 관리·통제 할 수 있다고 생각한다.
- S3. 나는 내가 정한 목표를 스스로 달성할 수 있도록 나를 훈련시킨다

Y-형 인간행동(Y-type human behavior)

- Y1. 대부분의 사람은 자신의 책임을 받아들일 뿐만 아니라 책임 있는 자리에서 일하기를 원한다.
- Y2. 인간은 외부적인 압력이나 처벌만으로 목표달성에 동기가 생기는 것이 아니라 인간 스스로 목표를 지향하고 자기를 관리한다.

목표추구몰입(goal commitment)

- C1. 의료원의 경영전략 변화에 나는 항상 참여하고자 노력 한다.
- C2. 만약 가능하다면 의료원의 경영혁신을 주도하고 싶다.
- C3. 경영전략의 변화는 나에게 있어 중요한 사안이기에 관심을 기울인다.

조직목표기여도(goal contribution)

- M1. 의료원이 목표를 정하고 이에 준하는 업무 활동을 한다면 의료원의 발전에 기여할 것이다.
- M2. 의료원 전체가 목표를 정하고 업무에 임하게 되면 업무가 보다 효율적으로 될 것이다.
- M3. 의료원의 발전은 의료원이 업무목표를 효율적으로 달성하느냐에 달려있다.

중요자원기여도(core-resource contribution)

- 만약 내게 성취해야 할 목표가 있다면, 업무에 투입되는 자원(인적, 물적, 재정)이 가장 중요하다.

과정중심형(process focused for goal)

- 만약 내게 성취해야 할 목표가 있다면, 업무활동과정이 가장 중요한 것이다.

최종목표달성형(final goal focused)

- 만약 내게 성취해야 할 목표가 있다면, 업무의 결과 그 자체가 가장 중요한 것이다.

〈부록 2〉

신뢰도 및 요인분석

요 인	Cronbach's α	변수명	요인1	요인2	요인3	요인4
자기효능감	.82	S1	.97	.01	.01	.01
		S2	1.00	.01	.01	.00
		S3	.74	.01	.12	.00
Y-이론 인간행동	.63	Y1	.00	.88	.03	.02
		Y2	.02	1.00	.00	.02
목표추구몰입	.81	C1	.06	.00	.77	.01
		C2	.01	.00	1.00	.00
		C3	.02	.01	.70	.06
조직목표기여도	.78	M1	.01	.00	.01	1.00
		M2	.00	.03	.01	.89
		M3	.01	.07	.01	.75