▧ 원 저 ▧

치과의료기관 종사자의 치과의료기관 평가제도에 대한 수용에 관한 연구
- 감염관리 부문을 중심으로 -

송영채*, 김상만**†, 엄기현***, 장성일****
경희대학교 경영대학원 의료경영학과*, 경희대학교 경영대학 조교수**
경희대학교 일반대학원 경영컨설팅학과***,
경희대학교 일반대학원 의료경영학과****

〈Abstract〉

A Study on Dental Hospital Staff's Acceptance toward the Dental Institutions Accreditation System
- A Study of Infection Management Part -

Young-Chae Song*, Sang-Man Kim**†, Ki-Hyun Um***, Sung-Il Jang****
*Graduate School of Medical MBA, Kyung Hee University**,
*School of Management, Kyung Hee University***†,
*Graduate School of Management Consulting, Kyung Hee University****,
*Graduate School of Health Services Management, Kyung Hee University*****

The Government is going to enforce assessment of dental institutions in addition to assessment of medical institutions so that it can provide good-quality medical service to people having much interest in quality of medical service. But the empirical research on the assessment of dental institutions which is still in a model assessment stage, is insufficient. Accordingly, the present research aims to help dental institutions preparing the

* 투고일자 : 2010년 8월 5일, 수정일자 : 2010년 9월 2일, 게재확정일자 : 2010년 9월 10일
† 교신저자 : 김상만, 경희대학교 경영대학, 전화 : 02-961-0394, E-mail : smkim@khu.ac.kr

main assessment by researching an acceptance level of workers of dental institutions in a process performing assessment of dental institutions, based on the preceding researches that the perceived utility has influence on implementation intention. The present research proved the influence that job relevance, result demonstration, usability and education & training of workers and manager's leadership of an infection management part affects perceived utility and implementation intention. As a research result, all the job relevance, result demonstration, usability have a positive(+) influence on perceived utility and implementation intention, and the influence of job relevance most affects especially. The leadership and education & training have influence on what workers get to have implementation intention after perception of utility of infection management according to the order. According to the above results, it can be understood that medical institutions preparing for assessment of dental institutions take charge of the assessment part having high relevance with work of workers and need to make a manager ordering performance of its assessment be able to foster a leadership for improving effectiveness of assessment performance.

Key Words : Dental Institutions Accreditation System, Dental Hospital staff's acceptance, leadership, education and training

Ⅰ. 서 론

최근 의료기관의 서비스 질 평가가 확대되면서 의료기관에서는 의료의 질 향상 및 서비스 개선을 위한 노력이 확대되고 있으며 특히 효율적인 감염관리에 관한 문제가 부각되고 있다(조현숙, 유경희, 2001). 치과 의료기관의 경우 감염관리에 대한 문제가 대중매체를 통해 대중들에게 보도되어 감염관리는 비단 의료기관의 문제일 뿐 아니라 치과의료 종사자 및 환자의 안전의 측면에서도 그 중요성이 증가하고 있다. 따라서 의료기관은 의료 행위를 수행하는 과정에서 과거 의료기관이 일방적으로 제공하는 감염 방지수준에서 벗어나 환자의 기대수준에 부응하는 감염 방지 수준을 요구 받고 있다.

이에 의료기관은 환자에게 객관적 구강진료 정보를 제공함으로써 환자들이 질 높은 치과의료 서비스 받을 수 있도록 치과의료기관의 질적 수준을 제고하고 객관화하기 위해(신호성, 2009), 2007년부터 2010년 현재까지 치과의료기관평가제도가 시범평가로 시행되고 있으며 감염관리는 치과의료기관을 평가하는 중요한 척도로서 이 제도에 포함된다. 치과의료기관 평가제도는 표준화 및 객관적인 서비스의 제공을 위하여 여러 기관의 프로세스 구조, 과정, 결과를 종합하여 평가 시스템을 개발한 것이다.

그러나 치과의료기관의 평가제도 도입은 종사자들의 수용정도에 따라 평가 항목 준비의 질적 차이가 발생할 것이며 이는 궁극적으로 평가자체에 큰 영향을 미치게 될 것이다. 일반적으로 조직원들이 변화에 대한 저항을 줄이고 새로운 규정을 적극적으로 준수하기 위해서는 그 유용성이 인지되어야 한다. 새로운 기술에 관하여 조직원이 어떻게 수용하고 사용의도 및 행동에 영향을 미치는지 설명한 혁신기술수용모델은(Davis, 1989), 원래 혁신 기술 모델은 컴퓨터 수용을 결정하는 요인 설명을 위하여 개발 되었으나 점차 확장되어 다양한 연구에서 응용되어 사용되고 있으므로(Gefen et al. 2006) 본 연구에서는 혁신기술모델을 응용하여 치과의료종사자들의 평가제도에 관한 사용의도를 규명하고자 한다. 또한 교육훈련과 리더십은 조직이 변화에 직면할 때, 조직원들이 조직이 원하는 방향으로 조직원의 행동 및 가치를 변화시킬 수 있으므로(Conger and Kanungo, 1988), 새로운 평가제도의 도입과 관련하여 치과의료종사자들이 평가제도를 수용함에 있어서 교육훈련과 리더십은 유용성 인지와 사용 의도형성에 매개변수로서 어떠한 역할을 담당하는지 살펴본다.

이상을 종합하여 본 연구에서는, 여러 가지 평가 항목 중 환자의 구강보건과 밀접한 관계가 있고, 의료서비스 질 향상과 연관성이 높은 감염관리 부문에 대한 종사자들의 실행의도에 영향을 미치는 요인들을 살펴보고자 한다. 이는 추후 본 평가가 이루어질 치과의료기관 평가를 각 치과의료기관들이 성공적으로 수행하기 위한 요인을 적극 활용할 수 있도록 하며 구체적인 목적은 다음과 같다. 첫째, 혁신기술수용모델을 근간으로 하여 치과의료기관평가 감염관리부문의 직무관련성, 결과실연성, 사용편의성이 종사자의 유용성인지에 어떤 영향을 미치는지 확인한다. 둘째, 직무관련성, 결과실연성, 사용편의성이 종사자의 실행의도에 영향을 미치는지 확인한다. 마지막으로 종사자가 감염관리 유용성인지 후 이를 실행하고자 하는 의도 형성에 교육훈련과 리더십이 어떤 영향을 미치는지 검증하는 것이다.

Ⅱ. 이론적 배경

치과의료기관평가항목은 치과의료기관의 구조, 과정, 결과에 대한 종합적인 평가 시스템을 개발하기 위하여 외국 사례를 참고로 하여 개발되었으며 이중 감염관리부문은 반드시 이행되어야 할 필수 항목으로 국제적으로 경쟁력을 지닌 치과의료 서비스 산업의 글로벌 수요 창출을 도모하고 국제적 경쟁력 제고를 위해 체계적인 치과의료기관 평가시스템의 도입은 필수적이다(신호성, 2009). 그러나 이러한 치과의료기관의 평가제도 도입은 치과의료기관 종사자들의 수용정도 및 태도에 따라 달라질 것이므로 치과의료기관은 종사자들이 평가시스템을 잘 수용하여 평가제도에 따라 일괄적이고 표준화된 서비스를 제공하게 만드는 것이 무엇보다 중요하다. 새로운 기술 및 시스템의 도입과 관련하여 Davis(1986)는 그의 연구에서 TRA(합리적 행위 이론)를 근간으로 하여 실제시스템은 행동의도에 의해 결정되며 이러한 행동의도는 태도를 매개로 한 지각된 유용성 및 지각된 편이성에 의하여 직접적인 영향을 받는다는 기술수용모델(TAM)을 제시하고 이를 규명하였다. Davis et al. (1989)는 초기의 TAM 모델에서 태도 변수의 매개적 역할이 미약하고 지각된 용이성은 유용성과 함께 행동의도에 직접적으로 영향력이 있음을 발견하였고 태도를 생략한 TAM 모델을 제안하였으며, Venkatesh and Davis(2000)는 TAM의 외부변수들을 확장하여 사회적 영향 프로세스(주관적 규범, 자발성, 이미지)와 인지적 도구 프로세스(직무관련성, 출력 품질, 결과실연성), 지각된 용이성을 외부변수로 하는 TAM2 모델을 제안하였다.

그러나 일반적으로 조직은 내적, 외적 요인들에 의하여 변화가 불가피하고 경영자는 이러한 변화에 유연하게 대처할 수 있도록 조직을 변화시키려 하지만 조직원들은 이러한 변화에 부정적이기 때문에 새로운 시스템에 대한 유용성의 인지가 높더라도 조직원의 행동을 변화시키는 것은 어렵다(Pfeffer, 1994). 조직은 조직원들에게 새로운 기술 습득을 요구하고, 새로운 변화 적응에 실패하였을 시 지위를 해제하거나 재조정하며, 이익만을 강조하여 사회적 합의에 반하는 변화를 강력하게 추구하기도 하므로 조직의 변화는 조직원들에게 육체적, 심리적, 경제적 위협을 초래하기 때문에 조직원들은 대체로 조직의 변화에 부정적이다. 따라서 조직원들이 변화에 대하여 아무런 저항 없이 수용할 수 있는 환경을 조성하는 것이 무엇보다 중요하다(Dawson, 1994). 이러한 환경조성에 있어서, 교육 훈련 및 리더십은 조직이 변화의 필요성에 직면했을 때, 조직원의 행동 및 가치를 조직의 방향으로 변화시킬 수 있다. 교육훈련은 조직원의 업무능력을 향상시켜 조직의 목적을 달성해 가는 과정으로, 조직원에게 현재의 직무를 잘 수행하도

록 도와줄 수 있고, 미래의 직무에 대한 자격을 갖출 수 있게 해주며 조직의 변화에 적응을 도와주기에 지속적인 교육훈련이 필요하다(김종훈, 2003). 리더십은 Lok P and Crawford J.(2003)의 연구에서 조직의 성공 및 실패를 결정하는 중요한 요소로 주장되어 왔으며, 리더십은 조직원의 태도, 가치, 행동 등을 조직이 원하는 방향으로 변형시키는 것이 가능하다(Conger and Kanungo, 1988).

이상의 선행연구를 종합하여 본 연구에서는 치과의료기관의 평가제도에 대한 종업원의 실행의도를 높이기 위하여 TAM 모델에서 제시한 여러 변수 중 종업원 업무와 관련 있는 직무관련성, 결과실연성, 사용편의성 등 3가지 변수를 채택하여 다음과 같이 가설을 설정하였다. 또한 조직원들의 행동과 태도에 영향을 미치는 두 가지 변수인 교육훈련과 리더십은 유용성이 낮게 인지된다 할지라도 조직원의 실행의도에 긍정적인 영향을 미칠 수 있으므로 매개변수로 설정하였다.

1. 직무관련성

Venkatesh and Davis(2000)는 직무관련성을 목표시스템을 개인들이 자신의 업무에 응용하는 정도에 대한 개인의 지각으로 정의하고, 사용자의 직무관련성과 관계하여 정보시스템이 사용자의 직무를 지원하는 능력을 정보시스템의 중요 기능 중의 하나로 보았다. 게다가 사용자들은 자신의 직무에 대해 타인들과 다른 지식체계를 갖고 있으며, 이러한 지식을 정보기술을 이용하여 실행하게 된다(Kieras and Polson, 1985: Polson, 1987). 결과실연성과 관련하여 Moore and Benbast(1991)은 혁신기술사용결과의 유형성이라고 정의하였다. Venkatesh and Davis(2000)은 시스템이 내부적으로 아무리 효과적이라도 결과를 보여주지 않으면 사용자들은 시스템의 필요성을 지각하지 못한다고 주장하였다.

2. 사용편의성

사용편의성은 Davis(1986)의 TAM모델에서 "사용자가 목표한 시스템을 많은 노력을 기울이지 않고도 이용할 수 있는 기대 정도" 이며, 이는 다시 말하면 사용자가 프로그램을 사용하기 위해 최소한의 노력의 정도를 의미한다. 모든 상황이 동일할 때, 더 적은 노력으로 시스템을 사용하면, 더 많은 사용으로 인하여 업무 성과를 향상시킬 수 있다(Davis et al. 1989).

3. 결과실연성

결과실연성은 Venkatesh and Davis(2000)에 따르면 "사용자가 혁신기술을 이용한 결과가 유형성(tangibility)을 갖는 것"을 의미하며 시스템이 내부적으로 아무리 효과적이라 해도 결과를 보여주지 못하면 사용자들은 유용성을 지각하지 못하므로 유용성인지의 선행 변수로 결과의 유형성을 주장하였고 이를 검증하였다. Hackman and Oldham(1976)은 결과실연성을 업무수행과 관련하여 자신의 지식이 업무수행 및 결과에 도움이 될것으로 판단되는 심리적인 상태로 파악하였다.

4. 유용성인지 및 실행의도

Davis(1986)는 유용성인지를 "특정시스템이 업무성과를 증대시킬 것이라 믿는 정도"로 정의하였다. 조직원들은 성과증진을 위하여 승진, 인센티브, 보상 등에 의한 영향을 받는다(Vroom, 1964). 따라서 사용자는 시스템 사용이 성과증진에 긍정적으로 영향을 미칠거라 믿는다면 시스템의 유용성의 인지가 높다(Davis, 1989). Rosenberg and Hovland(1960)는 태도를 구성하는 행동적 구성요소로서의 실행의도를 대상에 대한 사람들의 행동과 경향(tendency)으로 보았다. Davis(1986)는 TAM에서 실행의도를 사용자가 미래에 기꺼이 사용하려는 의향으로 정의하였다.

5. 교육훈련

Wheelhouse(1989)는 교육훈련을 종업원들의 자신감을 향상 시키고, 실수를 줄이며, 생산과 서비스를 일관되게 향상 시키고, 고객 만족도를 높일 수 있는 것이라고 하였다. 박영철(1999)은 교육훈련이 자아인식을 증가시키고, 업무태도를 향상시키며 팀워크를 강화시킨다고 주장하였다. 김식현(1999)는 기업의 생산성 향상을 위해 바람직한 변화가 필요하며, 직무가 필요로 하는 직무수행 요건을 충족시키기 위하여 직원의 직무수행 능력이 향상되어야 하므로 적합한 교육훈련이 마련되어야 한다고 주장하였다.

6. 리더쉽

사회적으로 감정상태 및 감정진행에 관한 관심이 증가하면서, 조직에서 조직원 및 경영자의 감정에 관한 연구가 활발히 진행되고 있으며(Ashkanasy et al. 2000; Rafaeli and Sutton, 1989) 이러한 연구는 조직원의 감정을 통제할 수 있는 리더의 역할이 강

조되면서 리더십의 영역으로 확장되었다. 리더십의 여러 유형 중 카리스마 리더십은 조직원 심리에 유의한 영향을 미친다(Bono and Judge, 2004). Bass and Avolio(1990)에 의하면 카리스마적 리더십이란 "리더가 난관을 극복하고 현상(status quo)에 대한 각성을 확고하게 표명함으로써 부하에게 자긍심과 신념을 심어 주는 것"이라고 하였다. House(1977)는 카리스마적 리더십의 직접적인 결과로써 리더가 가진 이념에 대해 부하가 신뢰를 갖게 되고 부하의 신념과 리더의 신념이 서로 유사해지며, 리더를 전폭적으로 받아들이고 리더를 향한 호감을 표현하고, 복종하게 되며, 리더와 일체감을 갖게 되고, 리더의 목표추구에 정서적으로 동참하게 되며, 부하로 하여금 높은 목표를 세우게 하며, 목표를 성취하는 과정에서 부하에게 자신감을 갖도록 한다는 것이다. 하용규, 박성규(2004)는 카리스마적 리더십을 "함께 일하는 것이 자랑스러움, 집단이익을 위해 자신의 이익 포기, 존경 받는 행동, 권위와 신뢰감 부여, 부하직원들의 신념과 가치관 강조, 목표에 대한 강한 의식의 중요성 언급, 의사결정에서 도덕, 윤리 고려, 기업의 사명감을 강조, 미래에 대해 낙관적임, 부서 목표를 달성할수 있다고 확신함, 성취 강조, 미래의 비전을 제시"등으로 구성하였다.

7. 혁신기술수용 모델과 리더쉽 및 교육훈련과의 관계

유용성인지와 실행의도간의 매개적 역할로서의 교육훈련에 관한 연구를 살펴보면, 일찍이 Davis(1986)는 TAM모델에서 태도를 실행의도에 선행하는 변수라고 주장하였고 유의성을 검증하였으며 Galletta et al.(1995)은 사용자 교육훈련이 사용자의 태도, 행동 및 업무 성과에 영향을 미친다고 주장하였다. 또한 Torkzadeh and Koufteros(1993)의 연구에서도 교육훈련이 태도에 유의한 영향을 미치고 있다. Kwasi(2004)는 교육훈련과 지각된 유용성의 관계가 매우 유의하다고 주장하였다.

리더십과 관련 선형연구를 살펴보면, Lok P and Crawford J.(2003)의 연구에서 리더십은 조직의 성공 및 실패를 결정하는 중요한 요소로 주장되었다. 다양한 리더십의 유형중 카리스마 리더십은 조직원들에게 더 많은 동기부여 및 만족을 가능하게 하고, 업무성과를 향상시킬 수 있다(Bass, 1985; Conger and Kanungo, 1988). 또한 조직원이 카리스마 리더로 조직의 경영자를 인식한다면 그들은 리더가 원하는 대로 그들의 태도, 가치, 행동을 변화시킨다(Conger and Kanungo, 1988). 앞에서 언급했듯이 TAM 모델에서 태도는 유용성과 실행의도의 매개적 역할을 담당하였고 태도의 유의성을 검증하였다. Shamir et al.(1998)는 변화에 대한 조직원의 저항은 카리스마 리더에 의해 통제될 수 있다고 주장하였다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 모형 설정

1) 변수 설정

본 연구는 TAM관련 기존 문헌 연구를 통하여 아래와 같은 7개의 측정항목을 선정하여 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다: ①직무관련성, ②결과실연성, ③사용편의성, ④유용성인지, ⑤실행의도, ⑥리더쉽, ⑦교육훈련. 사용된 변수들의 측정항목은 다음 <표1>과 같으며, 설문항목의 응답은 리커트 7점 척도를 사용하여 높은 점수에 응답할수록 높게 지각하는 것으로 평가 하였다.

<표1> 측정항목

측정변수	측정항목	연구자
직무 관련성	1.나의 직무에서 감염관리는 중요하다.	Venkatesch and Davis (2000)
	2.나의 직무와 감염관리는 관련성이 높다.	
	3.나는 병원 종사자로서 감염에 대한 인식도가 높다.	
	4.나는 감염관리를 위한 주의지침을 잘 실천하고 있다.	
	5.나는 진료실내의 청결 및 감염관리에 깊은 관심을 가지고 있다.	
결과 실연성	1.감염관리 지침으로부터 산출된 결과에 대해 타인들과 대화하는데 어려움이 없다.	Venkatesch and Davis (2000)
	2.감염관리 지침은 이용결과를 명료하게 보여준다.	
사용 편의성	1.나는 감염관리지침 이용에 많은 노력이 필요하지 않다.	Venkatesch and Davis (2000), Davis (1989), Adams (1992)
	2.나는 감염관리지침이 명확하고 이해하기 쉽다고 생각한다.	
	3.나는 감염관리지침 이용이 편리하다고 생각한다.	
	4.나는 감염관리지침을 통해 내가 원하는 작업을 할 수 있다.	
	5.나는 감염관리 방법을 배우는 것이 쉽다.	
	6.내가 해야 할 감염관리에 대한 기술을 찾기 쉽다.	
	7.전반적으로 나는 이용할 감염관리 기술을 쉽게 찾는다.	
유용성 인지	1.나는 감염관리지침을 이용하면 업무의 성과를 향상시킬 수 있다고 생각한다.	Venkatesch and Davis (2000)
	2.나는 감염관리지침을 이용하면 업무의 생산성을 증대시킬 수 있다고 생각한다.	
	3.나는 감염관리지침을 이용하면 업무의 효과성을 증가시킬 수 있다고 생각한다.	
	4.감염관리지침은 나의 업무에 매우 유용하다고 생각 한다.	
	5.감염관리 활동을 통해 나의 병원 활동이 향상될 것이라고 생각한다.	
	6.감염관리 활동은 내가 직면한 문제의 해결점을 찾아 줄 것이다.	
	7.감염관리 활동을 통해 나의 일상 업무의 질이 향상될 것이다.	

측정변수	측정항목	연구자
실행의도	1.나는 감염관리가 내 업무의 한 부분을 구성한다고 느낀다.	Goodhue and Thompson (1995)
	2.나는 앞으로도 감염관리를 계속할 것이다.	
	3.나는 다른 직원들에게도 감염관리를 하도록 추천 하겠다.	
	4.나는 감염관리가 힘들더라도 계속 실행할 것이다.	
교육훈련	1.우리병원은 감염관리에 대한 교육훈련을 치과의료기관평가 전보다 더 잘 시켜주고 있다.	김용혁(1993)
	2.감염관리 교육훈련을 통해 감염관리에 대한 폭넓은 시야와 전문적인 지식이 향상되었다.	
	3.감염관리 교육훈련을 통해 습득된 감염관리 지식이나 기술은 오랫동안 지속된다고 생각한다.	
	4.감염관리 교육훈련을 통해 나의 감염관리 업무에 임하는 자세가 의욕적으로 변했다고 생각한다.	
	5.감염관리 교육훈련을 통해 감염관리 직무수행과 관련된 능력향상에 도움이 되었다고 생각한다.	
	6.감염관리 교육훈련을 통해 앞으로의 비전을 제시하는데 도움이 된다고 생각한다.	
리더십	1.나의 관리자는 목표의식을 가지고 업무를 추진하도록 비전을 제시한다.	Bass(1985),채순화 (2004),배재영(2006)
	2.나의 관리자는 과업의 목표달성을 위해 열정적으로 교육하고 대화한다.	
	3.나의 관리자는 자신의 가치관이나 신념을 나에게 자주 이야기 한다.	
	4.나의 관리자는 소신이 강하며 자신의 행동에 대해 강한 확신을 가지고 있다.	

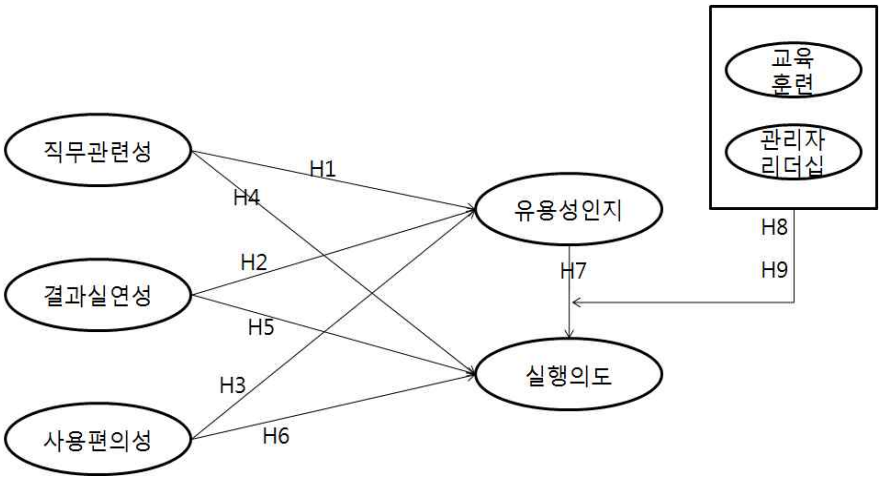
2) 연구 모형 설정

본 연구는 선행 연구를 통해 치과의료기관평가 내용 중 감염 관리 부문의 직무관련성, 결과실연성, 사용편의성이 감염관리 유용성인지에 미치는 영향 및 유용성 인지 후 교육훈련 및 리더십의 정도에 따라 감염관리를 하고자 하는 실행의도에 미치는 영향을 알아보고 위한 것으로 문헌고찰을 통해 변수들과의 관계를 규명하였다. Venkatesh and Davis(2000)의 TAM에 의하여 직무관련성, 결과실연성, 사용편의성 등 3개의 요인변수는 유용성 인지 및 실행의도에 영향을 미치며 유용성 인지는 실행의도에 영향을 미친다고 주장되었다. 이러한 모델을 바탕으로 본 연구에서는 매개변수로서 교육훈련과 관리자의 리더십이 유용성인지 후 실행의도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다.

2. 표본의 특성

본 연구는 2008년, 2009년 치과의료기관 시범평가를 수행한 의과대학 부속 치과병원, 대학 부속 이외의 치과병원, 진료과 5개 이상 개설된 치과병원의 종사자를 대상으로 2008년 10월 26일부터 11월 9일까지 15일간 설문조사를 실시하였다. 응답자의 61.3%는 20대이며, 51.8%는 전문대졸이며, 치과재직기간은 만 7년 이상이 31.1%, 직

급은 사원이 83.9%로 가장 높은 수치를 나타내었다. 223개의 설문지를 회수하여 그 중 불충분한 설문지 1부를 제외하고 222부를 분석에 적용하였다.



<그림1> 연구모형

<표2> 인구통계학적 특성과 일반적인 특성

설문항목		빈도	백분율
병원명	A병원	40	17.9
	B병원	20	9.0
	C병원	21	9.4
	D병원	40	17.9
	E병원	54	24.2
	F병원	20	9.0
	G병원	28	12.6
	합계	223	100.0
성별	남성	2	0.9
	여성	221	99.1
	합계	223	100.0
연령	20대	136	61.3
	30대	69	31.1
	40대	16	7.2
	50대 이상	1	0.5
	합계	222	100.0

설문항목		빈도	백분율
학력	고졸	16	7.2
	전문대 졸	115	51.8
	대졸	80	36.0
	대학원 졸업 이상	11	5.0
	합계	222	100.0
치과 의료기관재직 년수	만 1년 미만	32	14.4
	만 1년 이상 ~ 만 3년 미만	55	24.8
	만 3년 이상 ~ 만 6년 미만	66	29.7
	만 6년 이상	69	31.1
	합계	222	100.0
직급	사원	177	83.9
	실장	10	4.7
	팀장	19	9.0
	부장	1	0.5
	기타	4	1.9
	합계	211	100.0

Ⅳ. 연구 결과

1. 신뢰성과 타당성 분석결과

직무관련성, 결과실연성, 사용편의성에 대한 신뢰성 분석결과 Cronbach α값은 0.83, 0.81, 0.79로 Nunnally and Bernstein(1994)이 제안하고 있는 일반적 기준 0.7을 초과하기 때문에 신뢰성은 인정된다고 할 수 있다. 직무관련성, 결과실연성, 사용편의성의 타당성을 분석하기 위해 요인분석을 실시한 결과 각각 하나의 요인으로 묶이고 직무관련성의 고유값=2.244, % 분산=74.814, % 누적분산=74.814, 결과실연성의 고유값=1.691, % 분산=84.53, % 누적분산=84.53, 사용편의성의 고유값=2.966, % 분산=59.31, % 누적분산=59.31로 나타났기 때문에 측정항목에 대한 타당성은 인정된다. 유용성인지와 실행의도에 대한 신뢰성 분석결과 Cronbach α값은 0.88, 0.90으로 Nunnally and Bernstein(1994)이 제안하고 있는 일반적 기준 0.7을 초과하기 때문에 신뢰성은 인정된다고 할 수 있다. 유용성인지와 실행의도의 타당성을 분석하기 위해 요인분석을 실시한

결과 각각 하나의 요인으로 묶이고 유용성인지의 고유값=4.02, % 분산=57.44, % 누적분산=57.44, 실행의도의 고유값=3.10, % 분산=77.41, % 누적분산=77.41로 나타났기 때문에 측정항목에 대한 타당성은 인정된다. 교육훈련과 리더십에 대한 신뢰성 분석결과 Cronbach α값은 0.87, 0.89로 Nunnally and Bernstein(1994)이 제안하고 있는 일반적 기준 0.7을 초과하기 때문에 신뢰성은 인정된다고 할 수 있다. 교육훈련과 리더십의 타당성을 분석하기 위해 요인분석을 실시한 결과 각각 하나의 요인으로 묶이고 교육훈련의 고유값=3.72, % 분산=62.07, % 누적분산=62.07, 리더십의 고유값=2.99, % 분산=74.80, % 누적분산=74.80로 나타났기 때문에 측정항목에 대한 타당성은 인정된다.

<표3> 직무관련성, 결과실연성, 사용편의성, 유용성인지, 실행의도 세부항목과의 관계

연구경로			비표준화 계수	표준화 계수	표준오차	C.R.	p값
직무 관련성	←	Item 3	1.000	0.782			
	←	Item 4	1.095	0.804	0.097	11.239	0.000
	←	Item 5	1.002	0.780	0.091	11.020	0.000
결과 실연성	←	Item 1	1.000	0.868			
	←	Item 2	1.057	0.777	0.117	9.019	0.000
사용 편의성	←	Item 1	1.000	0.841			
	←	Item 2	1.126	0.925	0.072	15.717	0.000
	←	Item 5	0.892	0.774	0.067	13.401	0.000
	←	Item 6	0.709	0.606	0.083	8.515	0.000
	←	Item 7	0.350	0.224	0.108	3.241	0.001
유용성 인지	←	Item 1	1.000	0.673			
	←	Item 2	1.091	0.704	0.120	9.066	0.000
	←	Item 3	1.037	0.722	0.107	9.728	0.000
	←	Item 4	1.168	0.780	0.114	10.218	0.000
	←	Item 5	1.130	0.684	0.124	9.132	0.000
	←	Item 6	0.921	0.565	0.120	7.667	0.000
	←	Item 7	1.038	0.701	0.109	9.490	0.000
실행 의도	←	Item 1	1.000	0.761			
	←	Item 2	1.030	0.852	0.079	13.037	0.000
	←	Item 3	1.182	0.927	0.093	12.697	0.000
	←	Item 4	1.105	0.837	0.086	12.801	0.000
카이제곱값=179.456, P값=0.209, GFI=0.931, AGFI=0.903, NFI=0.933, RMR=0.024							

* p < 0.1, ** p < 0.05, *** p < 0.01

본 논문의 연구모형을 검정하기 위하여 AMOS 5.0 프로그램을 이용하여 공분산 구조분석을 하였고, 경로 분석을 통해 연구모형의 요인들 간의 인과관계를 살펴 보았다. 구조방정식에서 일반적인 평가기준을 삼는 지표들과 비교할 때, 카이제곱값=179.456, P값=0.209, GFI=0.931, AGFI=0.903, NFI=0.933, RMR=0.024값으로 나타났다. Chi-square 값이 179.456, p값이 0.209값으로 χ 2값에 대한 p값은 기준을 충족 충족시키고 있고, RMR 값이 0.024로 낮고, GFI 값이 0.931, NFI 값이 0.933으로 0.9 이상으로 높기 때문에 모델의 적합도는 받아들여 질 수 있는 것으로 판단된다.

2. 가설 검증

직무관련성, 결과실연성, 사용편의성, 유용성인지, 실행의도와 교육훈련, 리더십의 관계를 나타낸 가설들을 검정하였다. 검정 결과 총 9개의 가설 중 7개의 가설이 채택되었으며, 자세한 내용은 <표4>와 <그림2>에 요약되어 있다.

<표4> 직무관련성, 결과실연성, 사용편의성, 유용성인지, 실행의도와의 관계

연구경로			비표준화 계수	표준화계수	표준오차	C.R.	p값
직무관련성	→	유용성인지	0.283	0.285	0.088	3.213	0.001***
결과실연성	→	유용성인지	0.190	0.221	0.081	2.363	0.018**
사용편의성	→	유용성인지	0.129	0.152	0.066	1.940	0.052*
직무관련성	→	실행의도	0.120	0.132	0.064	1.866	0.062*
결과실연성	→	실행의도	0.057	0.072	0.058	0.978	0.328
사용편의성	→	실행의도	0.033	0.043	0.047	0.707	0.480
유용성인지	→	실행의도	0.613	0.667	0.083	7.403	0.000***
카이제곱값=170.000, 유의확률=0.318, GFI=0.933, AGFI=0.905, NFI=0.937, RMR=0.022							

* p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

<표5>에 요약된 것과 같이 교육훈련이 매개효과로 작용할 때 직무관련성, 결과실연성, 사용편의성, 유용성인지, 실행의도와의 관계를 살펴보면 직무관련성, 결과 실연성, 사용편의성이 유용성인지에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 유용성에 미치는 영향력을 살펴보면 직무관련성이 가장 크고, 결과실연성, 사용편의성 순으로 나타남을 알 수 있다. 교육훈련이 매개효과로 작용할 때 유용성인지가 실행의도에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표5> 직무관련성, 결과실연성, 사용편의성, 유용성인지, 교육훈련, 실행의도와의 관계

교육훈련을 매개변수로			비표준화계수	표준화 계수	표준오차	C.R	p값
직무관련성	→	유용성인지	0.326	0.330	0.088	3.723	0.000***
결과실연성	→	유용성인지	0.187	0.221	0.078	2.413	0.016**
사용편의성	→	유용성인지	0.124	0.148	0.064	1.928	0.054*
유용성인지	→	실행의도	0.608	0.709	0.097	6.294	0.000***
교육훈련	→	실행의도	0.508	0.486	0.092	5.523	0.000***
직무관련성	→	실행의도	0.219	0.247	0.069	3.200	0.001***
결과실연성	→	실행의도	0.035	0.046	0.060	0.592	0.554
사용편의성	→	실행의도	0.095	0.126	0.050	1.912	0.056*
카이제곱값=427.075, 유의확률=0.000, GFI=0.878, AGFI=0.843, NFI=0.883, RMR=0.029							

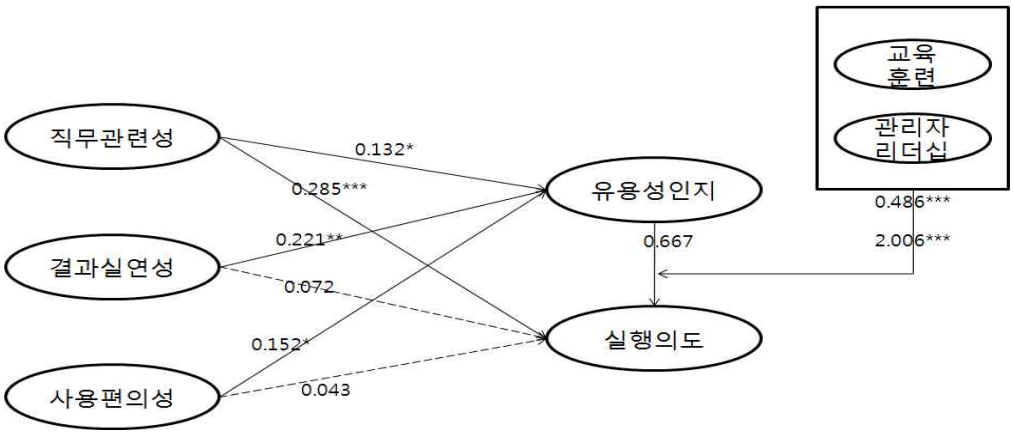
* p<0.1, ** p<0.05, *** p<0.01

<표6>에서 리더십이 매개효과로 작용할 때 직무관련성, 결과실연성, 사용편의성, 유용성인지, 실행의도와의 관계를 살펴보면 직무관련성, 결과실연성, 사용편의성이 유용성인지에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 유용성에 미치는 영향력을 살펴보면 직무관련성이 가장 크고, 결과실연성, 사용편의성 순으로 나타남을 알 수 있다. 관리자 리더십이 매개효과로 작용할 때 유용성인지가 실행의도에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표6> 직무관련성, 결과실연성, 사용편의성, 유용성인지, 리더십, 실행의도 와의 관계

리더십을 매개변수로			비표준화계수	표준화계수	표준 오차	C.R.	p값
직무관련성	→	유용성인지	0.324	0.322	0.091	3.581	0.000***
결과실연성	→	유용성인지	0.182	0.210	0.081	2.251	0.024**
사용편의성	→	유용성인지	0.120	0.141	0.066	1.818	0.069*
유용성인지	→	실행의도	0.357	0.329	0.086	4.150	0.000***
리더십	→	실행의도	1.692	2.006	0.418	4.049	0.000***
직무관련성	→	실행의도	0.076	0.083	0.065	1.179	0.238
결과실연성	→	실행의도	0.066	0.084	0.057	1.165	0.244
사용편의성	→	실행의도	0.049	0.063	0.046	1.071	0.284
카이제곱값=217.462, 유의확률=0.760, GFI=0.930, AGFI=0.902, NFI=0.935, RMR=0.025							

* p<0.1, ** p<0.05, ** p<0.01



<그림2> 연구모형의 인과관계 분석

Ⅵ. 결론 및 시사점

본 연구에서는 TAM모델을 바탕으로 현재 시범평가로 시행되고 있는 치과의료기관 평가가 치과의료기관 종사자들의 실행의도에 교육훈련 및 리더십이 어떠한 영향을 미치는지 탐색하고자 하였다. 대부분의 선행 연구에서는 새로운 기술 도입에 관한 유용성 인지가 어떠한 것에 영향을 받는지에 관한 변수 고찰에 관하여 연구한 것에 비하여 본 연구에서는 TAM의 확인과 더불어 경영자의 시각에서 치과의료기관평가제도가 조직원에 의해 적절히 운영될 수 있도록 교육훈련 및 리더십이 실행의도에 미치는지에 대한 연구로 확장하였다. 본 연구결과에 따른 시사점은 다음과 같다.

우선, 치과 의료기관평가 중 감염관리 부문의 직무관련성, 결과실연성, 사용편의성의 요인들이 감염관리의 유용성인지에 어떠한 영향을 미치는지 살펴본 결과 직무관련성이 실행의도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 유용성인지를 제외한 직무관련성과 결과실연성, 사용편의성의 요인들과 실행의도와의 분석에서도 직무관련성만이 유의한 것으로 분석결과 나타났다. 따라서 이러한 분석결과를 토대로, 조직원은 자신의 직무에서 감염관리가 중요하며 진료실내의 청결 및 감염관리를 위한 주의지침 준수 등 자신의 직무와 관련이 높을 때 유용성이 높다고 인지하므로 향 후 평가제도의 세부방침 및 사항들은 종업원의 직무와 관련성이 높도록 평가제도가 설계되어야 할 것이다.

둘째, 유용성인지와 실행의도 사이의 리더십과 교육훈련은 매개 변수로서 영향을 끼쳤다. 또한, 교육훈련과 리더십이 매개변수로서 사용되었을 때에도, 직무관련성이 가장

큰 영향력을 끼쳤다. 이러한 분석결과를 토대로 치과의료기관장은 교육훈련을 의료종사자에게 실시 할 때, 직무수행과의 관련성에 초점을 두어 교육훈련을 설계하고 시행해야 한다. 감염관리에 대한 새로운 평가제도 지침에 대한 준수가 의료기관 뿐만 아니라 조직원의 가치를 창출시킨 다는 것을 또한 교육훈련을 통해 실행되어야 한다. 감염관리 교육훈련을 통해 조직원의 전문적인 지식 및 기술이 향상되고 이러한 지식 및 기술이 향후 비전을 제시하는데 도움을 줄 수 있도록 교육훈련이 설계되어야 조직원의 능동적이고 적극적인 감염관리지침 준수를 기대할 수 있다. 경영자는 감염관리제도의 적용이 종업원의 직무를 향상시킬 수 있다는 믿음을 주어 조직원이 감염관리제도를 적극적으로 수용하고 준수할 수 있도록 동기를 부여해야 하며 조직원들이 일체감을 갖고 자발적으로 순종할 것이다.

결론적으로, 치과의료기관 종사자들의 감염관리제도에 관한 실행의도를 높이기 위하여 새로운 감염관리제도는 직무관련성, 사용편의성, 결과실연성과 연관이 있도록 설계되어야 하며 특히 직무관련성은 직·간접 모두 실행의도에 영향을 미치므로 직무관련성과 관련 있는 감염관리제도의 도입이 요구된다. 뿐만 아니라 관리자의 리더십과 조직의 교육훈련 또한 조직원의 실행의도에 영향을 미치므로 조직 및 조직원의 가치를 창출하고 감염관리 규정에 맞는 표준화된 서비스를 환자에게 제공할 수 있도록 관리자의 리더십 및 교육훈련 설계가 필요하다.

본 연구가 상기와 같은 치과의료기관평가를 수행할 치과의료기관에 실무적인 시사점을 주고 있으나 다음과 같은 한계점을 갖고 있으며, 이와 관련하여 향후의 연구방향에 대한 제안을 하고자 한다. 첫째, 현재 치과의료기관평가는 시범평가로서 표본 선정 대상은 대부분 대규모 병원이었다. 이는 소규모 의원에 대한 내용 반영이 불가능하여 본 연구 결과가 치과의료기관 전반에 걸쳐 통용된다고 보기에는 한계점이 있을 것으로 생각된다. 향후 본 평가가 실행되면 소규모 의원급 치과의료기관까지 연구를 확대해 볼 필요가 있다. 둘째, 본 연구의 표본대상이 된 종사자는 주로 감염관리를 담당하는 여성 종사자로서 인구통계적 분포가 고르지 못하다는 한계점이 있다. 이는 남성들도 관여하게 되는 치과의료기관평가 전 항목으로 일반화하기에는 한계점을 갖고 있으며, 향후 연구에서는 다수의 평가항목을 갖고 대상을 일반화하여 연구해 볼 필요가 있다. 셋째, 현재 시범평가인 치과의료기관평가의 평가 대상 기관은 주로 자발적인 지원에 의해 선정되었다. 이는 의무적으로 평가대상이 되는 기관 종사자들보다는 평가를 자발적으로 실행하려는 의도를 이미 갖고 있을 수 있다는 한계점이 있다. 향후엔 본 평가가 시행된 후에 의무적 대상이 되는 기관까지 폭 넓게 연구를 지속해 볼 필요가 있다.

참 고 문 헌

김용혁(1993), 교육훈련 유효성에 대한 조직성원의 지각 형태에 관한 연구, 전남대학교 대학원 박사학위 논문

김식현(1999), 인사관리론, 무역경영사

김종훈(2003). 외식산업의 효율적인 내부마케팅을 위한 방법연구. 외식경영연구. 6(2), 47-64

구연성(2004), 카리스마적 리더십이 동기부여적 자아개념과 직무성과에 미치는 영향, 경희대학교 대학원 박사논문

박영철(1999), 호텔종사원의 교육훈련 유효성에 관한 연구, 제주대학교 경영대학원 석사논문

보건복지부(2006), 치과진료 감염방지 기준 마련 보도자료, 구강보건팀

보건복지부(2007), 치과의료기관 평가제도 도입 및 시범평가 실시 보도자료, 구강보건팀

보건복지가족부, 한국보건사회연구원, 대한치과병원협회(2009), 총괄평가 2007-2009 치과의료기관평가 시범사업

보건복지가족부, 한국보건사회연구원(2009), 치과의료기관 평가표-시범사업평가용

배성현, 채순화(2004), 변혁적 리더십과 다차원적 신뢰 및 다중 조직몰입과의 관계 연구, 경영연구, 19(2);317-349

배재영(2006), 카리스마적 리더십이 군조직 효과성에 미치는 영향에 관한 연구, - 임파워먼트의 매개효과를 중심으로 -, 한성대학교 대학원 박사논문

송경희(1992), 치과개원가의 멸균에 대한 조사연구(대구직할시를 중심으로), 대구보건전문대학 자연과학편, 13;1271-1272, 1280-1281

신호성(2009), 치과의료기관평가 시범사업, 보건복지포럼

조현숙, 유경희(2001), 간호사의 병원감염 예방행위에 대한 인지도와 수행정도에 관한 연구. 한국산업간호학회지, 10(1), 5-23

하용규, 박성규(2004), 변혁적 리더십이 임파워먼트에 미치는 영향력 차이 검증, 관광경영학연구, 제8권 제2호, 253-278.

Adams, D. A., Nelson, R. R. and Todd, P. A., "Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology : A replication," MIS Quarterly,

Vol. 16, No,2, 1992, pp. 227-247

Agarwal, R. and Prasad, J., "Are individual differences germane to the acceptance of new information technologies?," Decision Sciences, Vol. 30, No. 2, 1999, pp. 361- 391

Ashkanasy, N. M., Tes, B. (2000). Transformational Leadership as management of Emotion: A Conceptual Review. In N. Ashkanasy, C. E. J. Hartel, & W. J. Zerbe (Eds.), Emotions in the workplace: Research, Theory, and Practice (pp.221-235). Westport, CT: Quorum Books

Bass, B. M., Avolio, B. J., The Implication of Transactional and Transformational Leadership for Individual, Team and Organization Development, In W. Pasmore & R. W. Woodman(eds.), Research in Organizational Change and Development, Greenwich, CT: JAI Press, 1990, 4:231-272

Bass, B. M. (1985). Leadership and Performance beyond Expectations. New York: Free Press

Bono and Judge, 2004 J.E. Bono and T.A. Judge (2004), Personality and transformational and transactional leadership: A meta-analysis, Journal of Applied Psychology 89, pp. 901-910

Catherine Ridings, David Gefen, and Bay Arinze (2006), Psychological Barriers: Lurker and Poster Motivation and Behavior in Online Communities, Communications of the Association for Information Systems, Vol. 18, No. 16

Conger, J. A., Kanungo, R. N., Behavioral Dimension of Charismatic Leadership. In Conger and Kanungo, 1998

D.F. Galletta, M. Ahuja, A. Hartman, T. Teo, A.G. Peace, Social influence and end-user training, Communications of the ACM 38(7), 1995, pp. 70-79

DAVIS, F. D., A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results, Doctoral dissertation, Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology, 1986

Davis, L. D., Bagozzi, R. P. and Warshaw, P. R.(1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models, Management Science, Vol. 35, No. 8, pp. 982-1003

Dawson, P. (1994), Organizational Change: A Process Approach. London: Paul Chapman.

Goodhue, D. L., Understanding User Evaluations of Information Systems, Management Science, Vol. 41, No. 12, 1995, pp. 1827-1844

Hackman, J. R. and Oldham, G. R, Development of the Job Diagnostic Survey, Journal of Applied Psychology, Vol 60, No 2, 1975, pp.159- 170

House, R. J., Rousseau, D. M., Thomas-Hunt, M., The Meso Paradigm: A Framework for Integration of micro and macro organizational Behavior. Research in Organizational Behavior, Vol.17, 1995, pp. 71-114

House, R. J., A Theory of Charismatic Leadership. In Hunt, J. G. & Larson, L. L.(eds.), Leadership: The cutting edge, Carbondale: Southern Illinois University Press. 1977

J.A. Conger, Kaungo, Rabindra N. Charismatic Leadership: The Elusive Factor in Organizational Effectiveness (San Francisco: Jossey-Bass, 1988)

K. Amoako-Gyampah and A.F. Salam (2004), An extension of the technology acceptance model in an ERP implementation environment, Information & Management 41 (6), pp. 731-745 *

Kieras, D. E. and Polson, P. G., An Approach to the Formal Analysis of User Complexity, International Journal of Man-Machine Study, Vol. 22, No.4, 1998, pp. 1252-1265

Lok P, Crawford J. (2003). The effects of organizational culture and leadership style on job satisfaction and organizational commitment. A cross national comparison. J. Manage. Dev. 23 (4), 321-338

Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of Instrument to measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation. Information Systems Research, 2(3), 192-222

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994a). Exploratory factor analysis II:

Rotation and other topics. In J. C. Nunnally & I. H. Bernstein (Eds.), Psychometric Theory (pp. 491--541). New York: McGraw-Hill.

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994b). The general model and variance condensation. In J. C. Nunnally & I. H. Bernstein (Eds.), Psychometric theory (pp. 447--490). New York: McGraw-Hill. Ojeda, V. D., & McGuire, T. G. (2006). Gender and racial/ethnic

Pfeffer, J. (1994) Competitive Advantage Through People: Unleashing the Power of the Work Force. Boston, MA: Harvard Business School Press.

Polson, P. G. A Quantitative Theory of Human-Computer Interaction., J. M., Caroll, ed. Interfacing Thought. MIT Press, Cambridge, MA., 1987, pp. 184-235

Rafaeli, A., & Sutton, R. I.(1989). The Expression of Emotion in Organizational Life. Research in Organizational Behavior, 11, 1-42

Rosenberg, M. J., and Hovland, C. I. Cognitive, affective and Behavioral Components of Attitudes. In Hovland, C. I. and Rosenberg, M. J.(eds.) Attitude Organizational and change. New Heaven, CT, Yale University Press, 1960, pp. 1-14

Shamir, et al., Correlates of Charismatic Leader Behavior in Military Units Subordinates Attitude, Unit Characteristics and Superiors Appraisals of Leader Performance, Academy Management Journal, 1998

Torkzaheh, G. and X. Koufteros, "Computer User Training and Attitudes: A Study of Business Undergraduates," Behaviour & Information Technology, Vol. 12, No. 5, pp. 284-292, 1993

Venkatesh, V. and Davis , F. D.(2000), A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies, Management Science, Vol. 46, No.2, pp. 186-204

Vroom, V. H.(1964). Work and motivation. New York : Wiley.

Wheelhouse(1989), Managing human resources in the hospitality industry. East Lansing, MI: Educational Institute of the American Hotel & Motel Associate.