「지방정부연구」 제25권 제3호(2021 가을): 193-215
The Korean Journal of Local Government Studies, Vol.25 No.3 (2021 Autumn)
http://dx.doi.org/10.20484/klog.25.3.9

목표명확성과 역할명확성이 공무원의 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구: 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성의 조절효과를 중심으로

이 다 운*
문 국 경**

국문요약

빠르게 변화하고 있는 행정환경에 효과적으로 대응하고, 지속해서 증가하고 있는 공공난제(wicked problem)를 해결하기 위한 수단으로서 공공조직 구성원들의 혁신행동이 강조되고 있다. 이러한 관심과 더불어 최근 행정학자들은 조직목표와 직무특징이 혁신행동에 영향을 주는 중요한 결정요인으로 인식하기 시작했고, 이러한 관계는 조직적 맥락에 따라 달라질 수 있다는 주장을 제기하고 있다. 이에 본 연구는 다양한 조직이론을 결합하여 목표명확성과 역할명확성이 혁신행동에 미치는 영향을 분석하였고, 나아가 상황요인으로서 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성이 목표명확성-혁신행동, 역할명확성-혁신행동 관계를 조절하는지에 대해 실증분석 하였다. 이를 위해 한국행정연구원이 수행한「2019년 공직생활실태조사」서베이(survey)를 분석하였다. 분석결과, 목표명확성은 혁신행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 드러났지만 역할명확성은 혁신행동에 부정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 또한 적합성의 조절효과를 중심으로 살펴본 분석결과에서는, 개인-조직 적합성이 목표명확성과 혁신행동 간의 긍정적 관계를 강화하였고, 개인-직무 적합성은 역할명확성과 혁신행동 간의 부정적 관계를 약화하였다. 본 연구는 이와 같은 실증분석결과를 토대로 효과적인 조직관리를 위한 이론적·실무적 시사점을 제시하였다.

주제어: 목표명확성, 역할명확성, 혁신행동, 개인-조직 적합성, 개인-직무 적합성, 조절효과

Ⅰ. 서론

오늘날 사회문제가 복잡해지고 다양한 가치들이 서로 충돌하면서 공공조직이 직면한 조직 내·외부 환경은 더욱 불확실하게 변화하고 있다(김국진·강지선, 2019). 공공조직은 사물인터넷, 인공지능, 가상현실 등의 새로운 4차산업 혁명 기술의 발달에 유연하게 대응해야 하며, 소위 뉴노멀(new normal) 현상이라 불리는 저출산, 고령화, 양극화 등의 문제도 효과적으로 해결해야 한다(김정인, 2018). 더욱이 공공문제와 관련된 이해관계자의 수가 많아지고 그들이 추구하는 다양한 이

* 제1저자
** 교신저자

익이 상충하는 상황에서도 정부는 신속한 사회적 합의를 끌어내야 한다. 이처럼 과거와 달리 행정환경의 불확실성이 높아지면서 그 어느 때 보다 공공조직의 혁신이 강조되고 있다(박현욱, 2020). 이러한 주장의 배경에는 급변하는 행정환경 속에서 조직구성원의 창의적인 사고, 발상의 전환, 새로운 문제 해결방법 개발 및 적용 등의 혁신적인 행동이 선행되어야 공공조직이 경쟁력을 갖출 수 있고 성과를 향상할 수 있다는 전제가 담겨 있다(김국진·강지선, 2019).

공공조직의 혁신에 대한 관심이 높아지면서 많은 행정학자가 조직구성원의 혁신행동에 영향을 미치는 다양한 요인에 관한 이론적 논의와 실증분석을 하였다(김용운·고재권, 2019; 김국진·강지선, 2019). 그러나 대부분의 선행연구는 공공봉사동기(김태호·노종호, 2010), 리더십 스타일(류은영·유민봉, 2008), 상사신뢰(송운석·김용빈, 2010), 조직문화(김화연·오현규, 2018) 등과 같이 동기적 요인, 관리자의 특징, 문화적 차원에 집중하였으며, 조직목표와 직무역할을 대상으로 한 실증연구는 상대적으로 매우 드문 편이다. 특히 조직이 추구하는 목표와 조직으로부터 부여받은 직무의 특징은 구성원의 인지적 사고 과정과 동기에 영향을 미침으로써 부정적 또는 긍정적 조직행태를 유발한다는 점을 고려할 때(박정호, 2018; Caillier, 2016; Stazyk, 2012), 조직목표와 직무역할이 어떻게 조직구성원의 혁신행동을 불러일으킬 수 있는지 탐색하는 것은 효과적인 조직관리전략 수립을 위해 매우 중요하다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 Locke(1968)의 목표설정이론(goal setting theory)을 토대로 목표명확성이 혁신행동에 미치는 효과와 Vroom(1964)의 기대이론(expectancy theory)을 기반으로 역할명확성이 혁신행동에 미치는 효과에 관한 메커니즘을 논의하였고 이를 실증분석 하였다.

한편 조직이론 학자들에 따르면 혁신행동은 하나의 요인이 미치는 직접적인 영향으로 유발되기보다는 조직의 다양한 맥락적 조건과 상호작용하여 나타난다(Hammond, Neff, Farr, Schwall, & Zhao, 2011; Scott & Bruce, 1994; 박현욱, 2020). 상황 이론(contingency theory)에 따르면 개인을 둘러싼 조직의 내적·외적 상황에 따라 목표명확성과 역할명확성이 혁신행동에 미치는 영향력이 차별적일 수 있다(Sekiguchi, 2007; Hollenbeck et al., 2002). 특히 본 연구에서는 조직의 내적 상황 요인으로서 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성에 주목하였다. 이 두 가지 적합성에 주목한 이유는, 구성원 개인이 지닌 가치, 목표, 역량, 지식 등이 자신이 속한 조직과 조직으로부터 부여받은 직무에 얼마나 부합하고 일치하는지에 따라 목표와 역할명확성으로부터 기인하는 성과향상을 위한 노력의 강도가 달라질 수 있기 때문이다. 즉, 개인-조직 적합성이 목표명확성-혁신행동 간의 관계를 조절하고, 개인-직무 적합성이 역할명확성-혁신행동 간의 관계를 조절하는 상황 요인이 될 수 있다는 것이다. 이러한 예측이 가능한 이유는 사회적 교환이론(social exchange theory)에서 찾을 수 있는데(김화연 외, 2016), 조직구성원 개인이 지닌 특성이 직무 및 조직에서 요구하는 가치, 목표, 역량과 부합한다고 인식할수록 구성원과 상대방(조직 또는 상사) 간에는 신뢰를 바탕으로 한 상호호혜의 규범이 형성되어 목표명확성과 역할명확성이 혁신행동에 미치는 긍정적 영향력을 강화하기 때문이다.

그러나 목표명확성과 역할명확성이 조직행태에 미치는 효과를 분석한 대부분의 선행연구는 명확성과 조직성과 간의 직접적인 관계만을 분석했을 뿐 상황 요인으로서 개인-조직 및 개인-직무

적합성의 조절효과에 대한 연구는 미흡했다. 따라서 본 연구는 기존 선행연구에서 한 발 더 나가 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성의 수준에 따라 목표명확성과 역할명확성이 혁신행동에 미치는 차별적인 영향력에 대해 실증분석 하였다. 이는 개인의 특징과 조직환경이 제공하는 요소 간의 적합성이 목표 및 역할명확성과 조직구성원의 행태 간의 관계를 어떻게 변화시키는지 파악해야만 효과적인 조직관리를 설계할 수 있다는 점에서 그 이론적·실무적 의의가 크다고 할 수 있다.

본 연구는 한국행정연구원에서 실시한「2019년 공직생활실태조사」서베이를 활용하여, 목표명확성과 역할명확성이 공무원의 혁신행동에 미치는 영향을 분석하고, 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성의 조절효과를 검증하였다. 연구는 다음과 같이 진행되었다. 먼저, 목표명확성과 역할명확성에 관한 선행연구를 살펴보고, 나아가 목표명확성-혁신행동 관계를 조절하는 요인으로서 개인-조직 적합성, 역할명확성-혁신행동 관계를 조절하는 요인으로서 개인-직무 적합성에 관한 이론적 근거를 도출하고 가설을 설정하였다. 이어 서베이를 활용하여 변수의 측정과 가설을 실증하고, 이를 바탕으로 이론적, 실무적 시사점을 제시하였다.

Ⅱ. 이론적 논의 및 가설 설정

1. 목표명확성과 역할명확성이 공무원의 혁신행동에 미치는 영향

급격하게 변화하고 있는 행정환경에 공공조직이 효과적으로 대처하고 경쟁력을 갖추기 위해서는 조직을 혁신시키려는 끊임없는 노력이 필요하며, 그러한 노력의 유형으로서 조직구성원들의 혁신행동(innovative behavior)이 제시되고 있다(박현욱, 2020). 그 이유는 무한경쟁 시대에 공공조직 역시 언제든지 도태될 수 있으며 환경변화에 대한 부적응은 공공서비스의 질(質)적 저하를 발생시키고 나아가 조직소멸로 이어질 수 있기 때문이다. Damanpour & Evan(1984)에 의하면 혁신행동이란 조직구성원들이 조직을 둘러싼 환경변화를 적극적으로 받아들이고 행동을 실천하려는 태도라고 할 수 있다. 구체적으로는 "조직과 개인의 업무 성과를 높이기 위해 개인이 새로운 업무방식, 도구, 기술을 물색하고, 창의적인 아이디어를 개발하고, 적용하고, 실현하는 과정"이라고 정의할 수 있다(박현욱, 2020, p. 5). 공공조직이 불확실한 환경변화에 유연하게 대응하고 성과를 향상하는 방안으로서 조직구성원의 혁신행동이 대두하면서 혁신행동을 유발하는 관리전략을 탐색해야 한다는 필요성이 제기되었다(김국진·강지선, 2019; 박현욱, 2020). 이와 같은 연구의 필요성에 따라 본 연구는 목표명확성과 역할명확성이 조직구성원의 혁신행동에 미치는 효과를 분석하였다.

우선 목표명확성(goal clarity)은 목표모호성(goal ambiguity)과 반대되는 개념으로서, 조직이 추구하는 목표가 구체적으로 설정되어 있어서 조직구성원 간 경쟁적인 해석의 여지가 없는 정도로 정의될 수 있다(Lee, Rainey, & Chun, 2009; Chun & Rainy, 2005; 양다연·조윤직, 2019). 즉, 조직목표의 달성 수준을 측정하기 위한 객관적 척도가 존재하고, 목표 간의 우선순위가 명확하며, 목표달성 시간이 구체적으로 정해져 있는 경우 목표명확성은 높아질 수 있다(Jung 2014; 김국진·강

지선, 2019). 목표명확성이 조직목표라는 상위차원의 요소와 관련된 개념인 반면 역할명확성은 조직구성원 개인에게 부여된 직무에 대한 역할이라는 하위차원의 요소와 관련된 개념이라는 점에서 차이가 있지만 두 개념 모두 명확성이라는 측면에서는 유사하다고 볼 수 있다. 따라서 역할명확성(role clarity)이란 직무수행을 위해 조직으로부터 부여받은 자신의 역할이 분명하고 역할 수행의 결과를 예측하는 경우를 의미하며(김영돈, 2006; 김성환, 2014), 역할모호성(role ambiguity)과 상반되는 개념이라 할 수 있다. 즉, 역할명확성은 조직구성원이 직무수행에 필요한 책임 범위, 수행방법, 우선순위 등에 관한 정보를 충분히 가지고 있을 때 높아질 수 있다(Kahn et al, 1964).

목표명확성과 역할명확성이 혁신행동에 미치는 효과는 목표설정이론(goal setting theory)과 기대이론(expectancy theory)으로 설명할 수 있다. 우선 동기부여 과정이론(process theory)의 하나로서 Locke(1968)가 제시한 목표설정이론에 따르면 목표의 난이도(goal difficulty)와 목표의 구체성(goal specificity)과 같은 조직목표의 특성은 조직구성원의 직무동기(work motivation)를 유발시켜 목표달성에 상당한 영향을 미친다. 특히 목표의 구체성은 달성해야 할 목표가 명확하게 설정된 정도를 말하며, 목표 달성 여부를 정량적으로 측정 가능할수록 목표의 구체성이 높다고 할 수 있다(김호섭 외 2012). Locke(1968)는 조직구성원에게 추상적이고 모호한 목표를 제시할 때보다 명확하고 구체적인 목표를 제시할 때 목표달성을 위한 노력의 강도를 높일 수 있고 직무동기를 강화할 수 있다고 주장한다. 즉 조직구성원들은 조직목표의 구체성이 높다고 인식할수록 목표달성에 집중하여 일을 할 수 있게 되고 그 결과 목표달성에 도움이 되는 긍정적인 조직행태를 보인다는 것이다(양다연·조윤직, 2019; 김국진·강지선, 2019). 공공조직의 목표명확성이 조직에 미치는 효과를 분석한 선행연구들을 살펴보면, 대다수의 연구들이 목표의 구체성이 높을수록 조직구성원의 직무만족(김서용·김선희, 2015), 직무몰입(허성욱, 2016; 김서용·김선희, 2015), 직무성과(김서용·김선희, 2015; 양다연·조윤직, 2019), 조직시민행동(양다연·조윤직, 2019), 공공봉사동기(박정호, 2018)는 증가하는 반면 이직의도(Jung, 2014)는 감소하는 것으로 보고하였다.

또 다른 동기부여 과정이론 중 하나인 Vroom(1964)의 기대이론을 통해 역할명확성과 혁신행동 간의 긍정적 관계를 예측할 수 있다. Vroom(1964)에 의하면 조직구성원의 동기부여는 자신이 노력을 기울이면 일정한 수준의 성과를 가져올 수 있을 것이라는 가능성에 대한 기대(expectancy)와 그러한 특정한 수준의 성과를 달성하면 그에 대한 조직의 보상이 주어질 것이라는 믿음인 수단성(instrumentality) 그리고 조직의 보상에 대해 갖는 선호의 강도를 의미하는 유의성(valence)이라는 인지적 요소의 결합을 통해 발생한다. 간단히 말해, 구성원 개인의 노력이 성과로 이어질 수 있고 이와 더불어 성과에 대한 매력적인 보상물이 주어져야 조직의 성과향상에 도움이 되는 행동을 보인다는 것이다. 기대이론에 비추어 보면, 역할명확성을 경험하는 구성원은 자신의 노력 발휘가 구체적인 성과로 나타날 수 있다는 기대감을 가짐으로써 직무동기가 증가하고 긍정적 조직행태를 보이려고 할 것이다. 즉 조직구성원이 자신의 직무에 대한 책임과 범위를 명확하게 인지한다면 어떤 행위가 성공적인 결과를 발생시킬 수 있을지 쉽게 예측이 가능해지므로 자신의 노력과 성과에 대한 지각된 확률이 높아질 수 있다. 반면 직무특성이 모호하여 조직구성원 자신이 무엇을 해야 할지 모르고, 일을 효과적으로 수행할 수 있는 절차가 불분명하고, 어떤 일부터 처리해야 하는지

알지 못하는 경우 기대감의 수준은 낮아지게 되고, 결국 부정적 조직행태를 보일 것이다. 실제로 선행연구를 살펴보면, 직무수행을 효과적으로 수행하기 위한 자신의 역할을 명료하게 인식하는 조직구성원일수록 그렇지 못한 구성원보다 직무만족(조재근, 2015)을 느끼고, 조직시민행동(김천서, 2002)을 보이며, 직무성과(황은진, 2021) 더 높은 반면 직무소진(김성환, 2014)은 더 낮다는 것이 밝혀졌다.

이상의 이론적 논의와 선행연구를 요약하면, 조직구성원은 조직의 목표와 직무수행을 위한 자신의 역할이 구체적이고 명확할수록 조직의 성과향상을 위한 직무동기가 강하게 발휘되고, 그 결과 문제 해결을 위한 창의적인 아이디어를 개발 및 적용하여 실현하려고 하는 혁신행동을 증가시킬 것으로 기대할 수 있다. 따라서 본 연구는 다음과 같은 연구가설을 설정하였다.

가설1: 목표명확성은 혁신행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
가설2: 역할명확성은 혁신행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

2. 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성의 조절효과

조직이론에서 개인-환경 적합성(person-environment fit)이란 조직구성원과 환경 요소 간의 유사성(similarity) 또는 일치성(congruence)을 의미하는 것으로서, 환경 요소의 종류에 따라 개인-조직, 개인-직무, 개인-상사 적합성 등의 하위차원으로 분류된다(Kristof-Brown et al, 2005; Cable & DeRue, 2002; 이지율·김명옥, 2016). 본 연구에서는 목표명확성과 관련성이 높은 적합성 하위차원으로서 개인-조직 적합성(person-organization fit)을 선택하였고 역할명확성과 관련된 하위차원으로서 개인-직무 적합성(person-job fit)을 선택하여 이 두 가지 적합성 하위차원이 목표명확성 및 역할명확성과 혁신행동 간의 관계에 미치는 조절효과를 탐색하였다.

우선 개인-조직 적합성은 조직구성원의 가치관, 목표, 성격, 규범 등과 같은 개인적 특성이 조직이 추구하는 목표, 가치, 문화 등과 얼마나 일치하고 조화를 이루는가를 의미한다(김화연 외, 2016; Kristof, 1996). 반면 개인-직무 적합성은 조직구성원이 보유한 지식, 기술, 능력 등의 개인적 특성이 과업수행에서 요구되는 지식, 기술, 능력 수준에 얼마나 부합하는가를 가리킨다(Edwards, 1991; Kristof, 1996; Kristof-Brown et al., 2005). 적합성이론의 기본가정은 개인과 조직 그리고 개인과 직무 사이에 이질감이 크지 않고 개인이 원하는 바를 조직과 자신의 직무를 통해 얻을 수 있다면, 개인은 조직의 성과향상에 이바지할 수 있는 행태를 보인다는 것이다(주효진, 2013; Verqure, Beehr, & Wagner, 2003). 실제로 개인-조직 및 개인-직무 적합성이 공공조직의 성과향상에 효과적이라는 결과가 국내 여러 연구를 통해 밝혀졌다. 광주지역에서 근무하는 사회복지사를 대상으로 한 김태형(2020)의 실증연구에 의하면, 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성이 높을수록 조직구성원들이 느끼는 직무스트레스(직무상실감)의 수준이 감소한다는 결과를 제시하였다. 공공기관 구성원을 대상으로 한 박지혜 외(2019)의 연구 역시 가치, 목표, 규범 등에 있어서 개인과 조직의 유사성이 높을수록 그리고 개인의 능력, 가치가 직무 요건과 일치할수록 이직의도가 낮아진다는 것을 확인하였

다. 우리나라 일반직 공무원을 대상으로 한 우하린·문국경(2019)의 연구에서도 조직구성원들이 개인-조직 및 개인-직무 적합성을 강하게 느낄수록 조직의 성과향상을 위해 자발적으로 돕는 행위인 조직시민행동을 보이려고 한다는 점을 밝혔다.

앞서 살펴본 대로 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성이 조직성과에 미치는 직접적인 효과를 분석한 연구는 다수 존재한다. 그러나 이 두 가지의 적합성 요인으로 목표명확성과 역할명확성이 혁신행동에 미치는 영향을 어떻게 조절하는가에 관한 실증연구는 찾아보기 어렵다. 상황이론(contingency theory)에 따르면 조직 및 직무의 특성이 유사하더라도 그들의 태도와 행동은 조직구조, 조직문화, 동료 및 상사와의 관계 등과 같은 다양한 조직환경에 따라 강화 또는 약화할 수 있다.(김용운·고재권. 2016; 최낙범·이수영, 2016). 즉 목표명확성과 혁신행동 간의 관계는 개인과 조직의 가치관 및 목표의 적합성 정도에 따라 달라 질 수 있으며, 역할명확성과 혁신행동 간의 관계는 개인과 직무 간의 지식 및 역량의 적합성 정도에 의해 조절될 수 있다는 것이다. 따라서 목표명확성과 직무명확성이 혁신행동에 미치는 효과뿐만 아니라 개인-조직 그리고 개인-직무 적합성의 조절효과에 대한 이해가 더해져야 효과적인 조직관리 전략 및 개선방안을 도출할 수 있다.

두 가지 적합성 하위차원이 목표 및 직무명확성과 혁신행동 간의 관계를 조절하는 메커니즘은 사회적 교환이론(social exchange theory)으로 예측할 수 있다. 사회적 교환이론에 의하면 조직구성원이 상대방(상사 또는 조직)으로부터 보상 또는 호의적인 대우를 받게 되면 이에 상응하는 보답으로서 자신도 상대방에게 선의의 행동을 하고자 하는 의무감을 가지게 된다(곽진·허애란·정현우, 2016; 이지율·김명옥, 2016; Cropanzano & Mitchell, 2005). 이를 교환관계 당사자 간의 상호호혜(reciprocity)의 규범이라 한다(김화연 외, 2016; Blau, 1964). 즉 조직구성원이 조직으로부터 유익한 유·무형의 자원 또는 이익을 얻게 되면 이에 대한 보답으로서 긍정적인 직무 태도와 행동을 보여줌으로써 조직의 성과향상에 이바지하려고 한다.

사회적 교환이론을 개인-조직 적합성의 조절효과에 적용해보면, 조직구성원 개인과 조직의 가치, 목표, 규범 사이의 일치성이 높을수록 구성원은 조직으로부터 편익을 얻게 된다고 인식하게 되고, 결국 보답에 대한 의무감을 느끼게 되어 조직의 성과향상과 발전을 위해 노력하게 될 것이다(김화연 외, 2016). 앞서 논의했듯이 목표설정이론에 따라 높은 목표명확성을 지각하는 조직구성원은 목표달성을 위해 헌신하려는 동기가 강하게 발휘되어 혁신행동을 보일 것으로 예측할 수 있지만, 만약 이러한 상황에서 개인-조직 적합성의 수준까지 높다면 상호호혜 규범으로 인해 더욱 적극적인 혁신행동을 기대할 수 있을 것이다(이지율·김명옥, 2016; 우하린·문국경, 2019). 즉 구성원-조직 간 호혜적 교환관계는 명확하고 구체적인 조직목표로부터 유발되는 조직구성원의 직무동기를 증가시켜 목표명확성과 혁신행동 간의 긍정적 관계를 강화할 것이다. 반면 그 반대의 관계도 예측가능하다. 목표명확성으로 인해 혁신행동을 보일 수 있지만, 만약 조직구성원 자신이 속한 조직의 목표와 그 목표를 통해 실현하려는 가치가 조직구성원의 가치와 신념과 유사하지 않으면 사회적 교환관계의 질(質)은 낮아지게 될 것이고 결국 목표명확성과 혁신행동 간의 긍정적 관계는 약화할 것이다.

개인-직무 적합성 역시 개인-조직 적합성과 유사한 조절효과 메커니즘을 보일 것이다. 조직구

성원이 자신이 보유한 지식과 역량이 효과적으로 활용될 수 있는 직무에 배치되는 경우 개인-직무 적합성의 수준은 높아지게 되고, 구성원 개인은 조직으로부터 우호적인 처우를 받았다고 느끼게 되어 조직과 구성원 양자 간에는 상호호혜를 바탕으로 한 교환관계가 형성될 수 있다(이지율·김명옥, 2016; 우하린·문국경, 2019; 김화연 외, 2016). 이미 살펴본 바와 같이 기대이론에 의하면 역할명확성을 지각하는 조직구성원은 자신의 노력을 투입해 성과를 달성할 수 있다는 높은 기대감을 갖게 되어 혁신행동이 나타나게 된다. 그러나 여기서 한 발 더 나가 역할명확성과 혁신행동 간의 관계에 사회적 교환관계 이론을 바탕으로 한 개인-직무 적합성을 적용해보면, 개인과 직무 간에 일치하는 정도가 높은 경우 개인과 조직 사이에 호혜성의 규범이 형성되고 이러한 호혜적 상호교환은 역할명확성과 혁신행동 간의 긍정적 관계를 강화할 것이다. 반대로 개인이 지닌 역량 및 지식과 같은 자질이 직무수행에서 요구되는 자질과 괴리가 커서 개인-직무 적합성이 낮아지면 조직구성원은 조직으로부터 부당한 취급을 받았다고 생각하여 조직에 유익한 행동을 하려 하지 않을 것이다. 결국, 역할명확성과 혁신행동의 관계는 개인-직무 적합성의 정도에 따라 달라질 수 있다는 것이다.

이처럼 개인-조직 및 개인-직무 적합성이라는 상황적 요인이 목표명확성과 역할명확성이 혁신행동에 미치는 영향을 조절할 수 있다는 가능성에도 불구하고 그동안 이와 관련된 실증연구는 거의 이루어지지 않았다. 이는 목표명확성과 역할명확성이 혁신행동에 미치는 직접효과와 더불어 두 가지 적합성 하위차원의 조절효과를 탐색해야 조직의 상황에 맞는 효과적인 관리전략을 도출할 수 있다는 의미이다. 이러한 논의를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설3: 개인-조직적합성은 목표명확성과 혁신행동 간의 긍정적 관계를 강화시킬 것이다.
가설4: 개인-직무적합성은 역할명확성과 혁신행동 간의 긍정적 관계를 강화시킬 것이다.

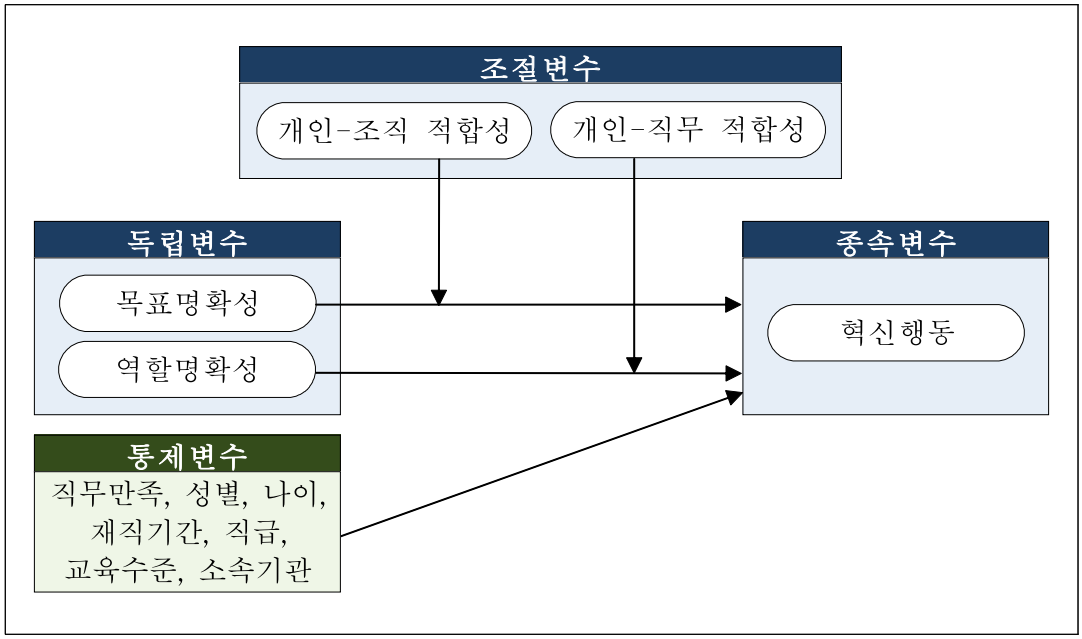
Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형 설정

본 연구에서 검증하고자 하는 가설을 중심으로 연구모형을 제시하면 〈그림 1〉과 같다. 목표설정이론과 기대이론을 바탕으로 목표명확성과 역할명확성이 혁신행동에 미치는 긍정적 영향에 주목하였고, 상황이론과 사회적 교환이론을 결합하여 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성이 목표 및 역할명확성과 혁신행동 간의 관계를 조절할 것이라고 가정하였다. 이 밖에도 혁신행동을 설명하는 통제변수로서 직무만족, 성별, 나이, 재직 기간, 직급, 교육수준, 소속기관 등을 분석모형에 포함하였다.[1)]

1) 응답자의 성별과 소속은 더미변수(dummy variable)로 측정하였다. 구체적으로 남성은 0, 여성은 1로 측정하였으며, 소속의 경우 광역자치단체에 근무하는 경우 0, 중앙부처에 근무하는 경우는 1로 측정하였다.

〈그림 1〉 연구모형



2. 표본과 자료수집

본 연구의 분석수준(unit of analysis)은 개인이며, 앞서 제시된 연구가설을 검증하기 위해 한국행정연구원에서 실시한 「2019년 공직생활 실태조사」 서베이를 사용하였다. 이 자료는 정부의 인적자원관리 전략과 직무에 대한 공무원의 행태를 파악하기 위한 목적으로 46개 중앙부처 및 17개 광역자치단체에 소속된 일반직 공무원을 대상으로 수집되었다. 주요 조사내용은 직무환경, 인사제도, 동기부여, 공직가치, 리더십 등이다. 층화2단 집락추출법을 활용하여 46개 중앙부처에서 근무하는 공무원 2,071명과 17개 광역자치단체에서 근무하는 지방공무원 2,040명의 표본을 추출하였다. 설문조사 방법으로는 이메일(email) 웹 조사가 활용되었다. 그러나 조사대상 기관의 특성상 이메일 송수신이 불가능한 경우에는 '서면조사' 방법을 사용하였다(한국행정연구원, 2020). 아래 〈표 1〉은 설문응답자의 인구통계학적 특성을 보여준다.

〈표 1〉 표본의 인구통계학적 특성

구분	응답자 분포		
	세부구분	응답자수	비율(%)
성별	남성	2,598	63.20
	여성	1,513	36.80
나이	20대	420	10.22
	30대	1,277	31.06
	40대	1,569	38.17

	50대 이상	845	20.55
재직기간	5년 이하	845	20.55
	6년~10년	613	14.91
	11년~15년	793	19.29
	16년~20년	545	13.26
	21년~25년	513	12.48
	26년 이상	802	19.51
직급	1~4급	274	6.67
	5급	998	24.28
	6~7급	2,427	59.04
	8~9급	412	10.02
교육수준	고졸 이하	173	4.21
	전문대학 졸업	249	6.06
	대학(4년제) 졸업	2,872	69.86
	대학원 석사 졸업	684	16.64
	대학원 박사 졸업	133	3.24
소속기관	중앙	2,071	50.38
	지방	2,040	49.62
전체		4,111	100

주: 한국행정연구원, 2019

3. 변수측정

본 연구는 선행연구를 토대로 목표명확성, 역할명확성, 개인-조직 적합성, 개인-직무 적합성, 혁신행동과 관련된 문항들을 선별하여 활용하였다. 인구통계학적 변수들을 제외한 모든 변수들은 리커트(Likert)식 5점 척도(1= 전혀 그렇지 않다, 5= 매우 그렇다)로 구성되었다.

본 연구의 종속변수는 혁신행동이다. 혁신행동은 조직구성원이 조직과 개인의 성과를 향상시키기고 직무와 관련된 문제를 해결하기 위해서 새로운 아이디어 및 업무수행 방법을 적용하는 일련의 과정이다(박영해 외 2016; Scott & Bruce, 1994; 박현욱, 2020). 혁신행동을 측정하기 위해 사용된 문항은 (1) “나는 새롭고 독창적인 업무수행 방식을 창안/적용하도록 노력한다,” (2) “나는 업무수행 중 발생하는 문제해결을 위해 새로운 아이디어를 개발한다.” 이다.

본 연구의 독립변수는 목표명확성과 역할명확성이다. 목표명확성은 조직구성원들이 조직이 달성하고자 하는 목표가 무엇인지 경쟁적 해석의 여지없이 명확하게 설명할 수 있는 정도를 의미한다(박정호, 2018; 양다연·조윤직, 2019). 조직목표와 개인 목표 간의 연계성, 정량적인 목표달성 정도 측정, 명확한 목표 간의 우선순위 등과 관련된 네 가지 문항을 선정하여 목표명확성을 측정하였다: (1) “나는 우리 기관의 조직목표를 명확히 알고 있다,” (2) “우리 기관에서는 조직목표 간 우선순위가 분명하다,” (3) “조직목표는 담당 업무수행을 위한 명확한 지침을 제공한다,” (4) “지난 1년간 우리 기관의 목표 달성 정도를 객관적으로 측정할 수 있다.” 역할명확성은 조직구성원이 직무로부터 요구받는 자기의 역할이 무엇인지 명확히 아는 정도를 의미하며(황은진, 2020; 양동민

외, 2019), 업무의 책임범위, 우선순위, 수행방법을 반영하는 세 가지 문항을 사용하여 측정하였다: (1) “나의 담당 업무에 대한 책임범위가 불분명하다,” (2) “나의 담당 업무에 대한 우선순위가 불분명하다,” “나의 담당 업무에 대한 수행방법이 불분명하다.” 다만 리커트식 5점 척도에서 현재의 문항들을 그대로 사용하게 되면 척도가 5에 가까울수록 역할명확성이 낮아지고(즉, 역활모호성이 높아지게 되고) 1에 가까울수록 역할명확성이 높아지게(즉, 역할 모호성이 낮아지게) 된다. 따라서 다른 변수들을 측정하기 위해 사용된 문항들과 코딩방향을 일치시키기 위해 세 개의 문항을 역코딩 하였다. 결국, 역코딩된 문항의 척도가 5에 가까우면 역할명확성이 매우 높음을 의미하고 1에 가까우면 역할명확성이 매우 낮음을 의미한다.

본 연구의 조절변수는 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성이다. 개인-조직 적합성은 개인의 조직에 대한 애착심과 소속감(허수연·송은지, 2016; Edwards, 1991) 그리고 개인이 추구하는 가치관, 목표, 신념 등이 조직의 가치, 목표, 규범 등과 일치하는 정도를 의미한다(이지율·김명옥, 2016; 우하린·문국경, 2019). 개인-조직 적합성을 측정하기 위해 사용된 문항은 다음과 같다: (1) “나는 조직과 정책의 목표가 달성되는 것이 가장 중요하다고 생각한다,” (2) “나는 우리 조직에 대해 소속감을 강하게 느낀다,” (3) “우리 조직이 추구하는 가치는 나의 가치와 일치한다.” 한편 개인-직무 적합성은 개인의 역량, 지식, 욕구 등이 직무특성과 부합하는 정도를 의미한다. 개인-직무 적합성을 측정하기 위해 다음과 같은 2개의 문항을 사용하였다: (1) “나는 내 역량을 제대로 발휘할 수 있는 적합한 업무에 배치되고 있다,” (2) “현재 내가 맡고 있는 직무는 나의 역량과 일치한다.”

마지막으로 혁신행동에 영향을 미칠 수 있는 직무만족을 통제하였다(남승하·정종원, 2017). 세 개의 문항을 사용하여 직무만족을 측정하였다: (1) “나는 담당업무에 흥미가 있다,” (2) “나는 열정적으로 업무를 수행한다,” (3) “나는 업무를 수행하면서 성취감(보람)을 느낀다.”이다.

변수의 타당성을 검증하기 위하여 구조방정식 모형을 활용한 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 수행하였다. 분석결과 17개 문항이 6개 요인으로 묶였으며, 모든 문항의 표준화 요인적재량(standardized factor loading)은 0.5 이상으로 밝혀졌다. 모형 적합도(goodness of fit)는 χ^2=1214.03 (p〈0.01), RMSEA=0.051, CFI=0.974, TLI=0.966, SRMR=0.031로서 권장수용기준을 충족하는 것으로 나타났다.[2] 또한, 신뢰도 분석은 항목 간의 내적 일관성을 평가하는 방법으로 일반적으로 Cronbach’s α 값을 사용한다. 일반적으로 Cronbach’s α 값이 0.7 이상이면 변수의 내적일관성이 높다고 볼 수 있는데, 분석 결과 모든 요인의 Cronbach’s α 값이 0.7 이상으로 드러나 변수의 신뢰도가 충분하다는 것이 확인되었다. 요인분석 및 신뢰도 분석 결과는 다음의 〈표 2〉에 제시하였다. 마지막으로 본 연구에서는 동일한 서베이를 사용함으로써 발생할 수 있는 동일방법편의(common method bias)를 확인하고자 Harman의 단일요인검증(single-factor test)을 시행하였다.

2) 확인적 요인분석 모형에서 모형의 적합도를 판단하기 위한 기준으로 χ^2값이 사용되지만, 표본의 크기가 클수록 유의미한 결과가 쉽게 도출되는 문제가 있다. 따라서 이러한 한계점을 보완하기 위해 다양한 모형 적합도 측정 기준을 함께 살펴봐야 한다(Kline, 2005). 구체적으로 RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)는 0.08 이하, CFI(Comparative Fit Index)는 0.9이상, TLI (Turker- Lewis index)는 0.9 이상, SRMR(Standardized Root Mean Squared Residual)는 0.05 이하일 경우, 모형이 적합하다고 판단할 수 있다.

그 결과 첫 번째 요인의 분산이 전체 분산의 43.1%에 해당하는 것으로 나타나 50%미만 기준을 만족하였다. 따라서 동일방법편의로 인한 분석결과 왜곡을 염려할 만한 수준은 아닌 것으로 나타났다. 확인적 요인분석결과 및 신뢰도 분석결과는 다음의 〈표 2〉에 제시하였다.

〈표 2〉 변수 측정의 타당성과 신뢰도

변수	설문문항	요인적재량	신뢰도
혁신행동	나는 새롭고 독창적인 업무수행 방식을 창안/적용하도록 노력한다.	0.888	0.884
	나는 업무수행 중 발생하는 문제해결을 위해 새로운 아이디어를 개발한다.	0.891	
목표명확성	나는 우리 기관의 조직목표를 명확히 알고 있다.	0.718	0.877
	우리 기관에서는 조직목표 간 우선순위가 분명하다.	0.841	
	조직목표는 담당 업무수행을 위한 명확한 지침을 제공한다.	0.878	
	지난 1년간 우리 기관의 목표 달성 정도를 객관적으로 측정할 수 있다.	0.774	
역할명확성	나의 담당 업무에 대한 책임범위가 불분명하다.Ⓡ	0.795	0.888
	나의 담당 업무에 대한 우선순위가 불분명하다.Ⓡ	0.893	
	나의 담당 업무에 대한 수행방법이 불분명하다.Ⓡ	0.868	
개인-조직적합성	나는 조직과 정책의 목표가 달성되는 것이 가장 중요하다고 생각한다.	0.632	0.792
	나는 우리 조직에 대해 소속감을 강하게 느낀다.	0.824	
	우리 조직이 추구하는 가치는 나의 가치와 일치한다.	0.813	
개인-직무적합성	나는 내 역량을 제대로 발휘할 수 있는 적합한 업무에 배치되고 있다.	0.726	0.698
	현재 내가 맡고 있는 직무는 나의 역량과 일치한다.	0.739	
직무만족	나는 담당업무에 흥미가 있다.	0.851	0.893
	나는 열정적으로 업무를 수행한다.	0.852	
	나는 업무를 수행하면서 성취감(보람)을 느낀다.	0.868	

주: Ⓡ은 역코딩을 의미함

Ⅳ. 분석결과

1. 상관관계 분석

〈표 3〉은 주요 잠재변수의 기술통계 및 변수 간 상관관계를 나타내고 있다. 종속변수인 혁신행동의 평균은 3.383이며, 독립변수인 목표명확성과 역할명확성의 평균은 각각 3.363과 3.387이다. 한편 조절변수인 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성의 평균은 3.422와 3.215로 드러났다. 상관관계 분석 결과를 살펴보면, 우선 목표명확성(r=0.400)과 역할명확성(r=0.214)은 모두 혁신행동과 정(+)의 상관관계를 맺고 있는 것으로 밝혀졌다. 또한 개인-조직 적합성(r=0.519)과 개인-직무 적합성(r=0.400) 역시 혁신행동과 정(+)의 상관관계가 있는 것을 확인하였다.

〈표 3〉 잠재변수의 기술통계 및 변수 간 상관관계

구분	변수	1	2	3	4	5	6
1	혁신행동	1					
2	목표명확성	0.400	1				
3	역할명확성	0.214	0.352	1			
4	개인-조직적합성	0.519	0.558	0.356	1		
5	개인-직무적합성	0.400	0.475	0.330	0.467	1	
6	직무만족	0.579	0.476	0.351	0.664	0.579	1
	평균	3.383	3.363	3.387	3.422	3.215	3.569
	표준편차	0.713	0.643	0.748	0.683	0.653	0.732

주: 모든 상관관계는 유의수준 0.01 에서 유의한 것으로 나타남

2. 가설검증

본 연구의 가설을 검증하기 위해 통제변수 및 조절변수, 독립변수, 상호작용항을 분석모델에 차례로 투입하는 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression)을 사용하였다. 구체적으로 모델 1에서는 통제변수와 조절변수가 혁신행동에 미치는 영향을 분석하였고, 모델 2는 목표명확성과 역할명확성이 혁신행동에 미치는 주효과를 분석하였다. 마지막으로 모델 3에는 상호작용항(목표명확성×개인-조직 적합성, 역할명확성×개인-직무 적합성)을 투입하여 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성의 조절효과를 분석하였다. 분석결과는 〈표 4〉에 제시하였다.

〈표 4〉 혁신행동에 대한 회귀분석

	모델1	모델2	모델3
	β (S.E.)	β (S.E.)	β (S.E.)
성별(여=1)	-0.147 *** (0.019)	-0.144 *** (0.019)	-0.145 *** (0.019)
나이	0.017 (0.017)	0.018 (0.017)	0.017 (0.017)
재직기간	0.022 *** (0.009)	0.021 ** (0.009)	0.022 ** (0.009)
직급	-0.043 *** (0.015)	-0.048 *** (0.015)	-0.047 *** (0.014)
교육수준	0.081 *** (0.013)	0.077 *** (0.013)	0.075 *** (0.013)
소속기관(중앙부처=1)	-0.037 ** (0.019)	-0.044 ** (0.019)	-0.044 * (0.019)
직무만족	0.367 *** (0.020)	0.367 *** (0.020)	0.368 *** (0.020)

개인-조직적합성	0.206 ***	0.180 ***	0.024
	(0.022)	(0.023)	(0.076)
개인-직무적합성	0.054 ***	0.039 **	-0.169 **
	(0.019)	(0.020)	(0.067)
목표명확성		0.097 ***	-0.062
		(0.020)	(0.074)
역할명확성		-0.046 ***	-0.250 ***
		(0.015)	(0.064)
목표명확성×개인-조직적합성			0.046 **
			(0.021)
역할명확성×개인-직무적합성			0.061 ***
			(0.019)
(상수)	1.014 ***	1.009 ***	2.219 ***
	(0.098)	(0.102)	(0.345)
N	4,111	4,111	4,111
R^2	0.400	0.406	0.411

주: *p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01; S.E.=robust standard errors

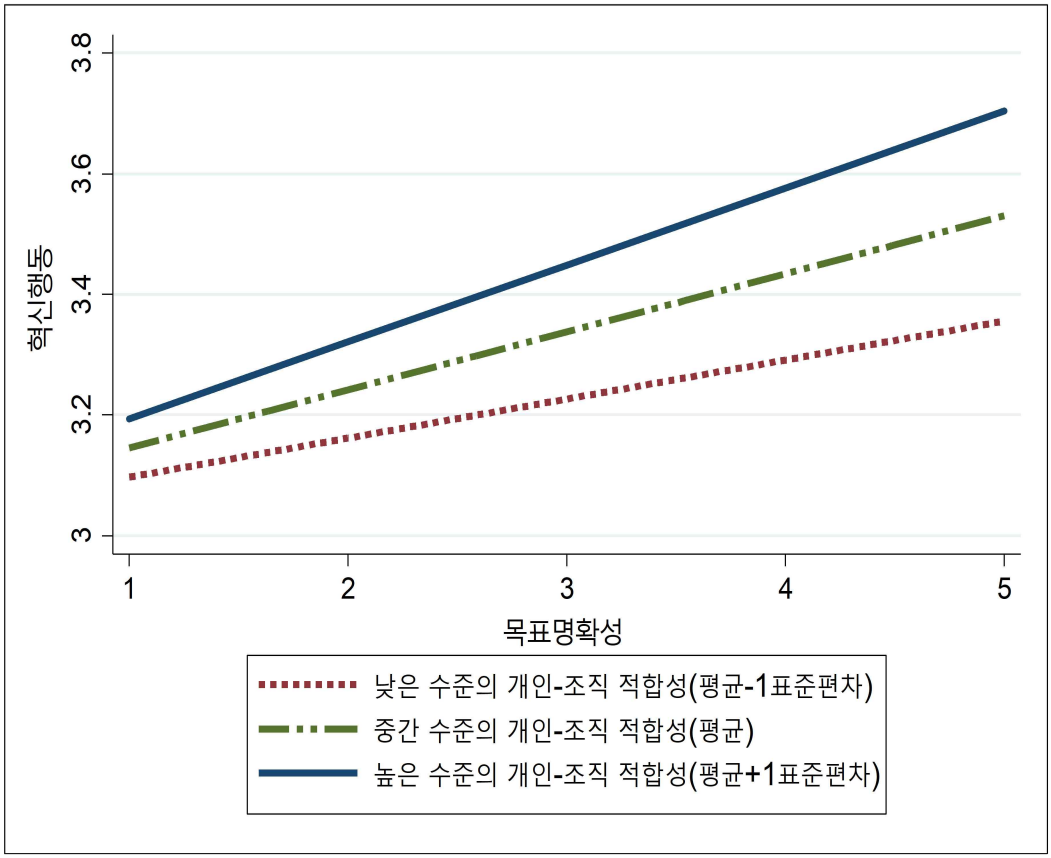
먼저 모델 1에서 제시된 통제변수와 조절변수들이 혁신행동에 미치는 영향에 관한 분석결과를 살펴보면, 성별(β=-0.147, p<0.01), 재직 기간(β=0.022, p<0.01), 직급(β=-0.043, p<0.01), 교육수준(β=0.081, p<0.01), 소속기관(β=-0.037, p<0.05) 등 모든 인구통계학적 변수들이 혁신행동에 유의미한 영향을 미치는 것으로 드러났다. 구체적으로는 나이가 많고, 재직 기간이 길며, 교육수준이 높을수록 구성원의 혁신행동이 증가하는 것을 확인할 수 있다. 반면 여성공무원보다는 남성공무원이 혁신행동을 보이려는 경향이 강하게 나타났다. 또한, 직급이 높을수록 그리고 지방공무원보다는 중앙공무원의 혁신행동이 상대적으로 약하게 나타났다. 직무만족(β=0.367, p<0.01)은 혁신행동에 긍정적 영향을 미치는 것으로 드러났는데, 이러한 결과는 자신의 직무에 대해 긍정적 감정을 느끼는 조직구성원은 기존의 관행이나 절차에 얽매여 문제를 해결하기보다는 새로운 아이디어나 방식으로 문제를 해결하려 한다고 해석할 수 있다(남승하·정종원, 2017). 혁신행동과 적합성 변수 간의 관계를 살펴보면, 개인-조직 적합성(β=0.206, p<0.01)과 개인-직무적합성(β=0.054, p<0.01)은 혁신행동에 긍정적 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 즉 조직구성원 개인의 특성과 직무 및 조직의 특성이 일치할수록 구성원과 조직 간의 호혜적 교환관계가 형성되고 결국 혁신행동이 증가한다고 해석할 수 있다(이지율·김명옥, 2016).

목표명확성과 역할명확성이 혁신행동에 미치는 효과를 분석한 결과는 모델 2에 제시하였다. 예상한 대로 목표명확성(β=0.097, p<0.01)은 통계적으로 유의미한, 긍정적인 관계를 맺고 있는 것으로 드러나, 목표명확성이 높을수록 혁신행동이 증가할 것이라는 가설 1을 지지하였다. 반면 기대와 달리 역할명확성(β=-0.046, p<0.01)은 혁신행동과 부정적 관계를 맺고 있는 것을 확인하였다. 즉 조직구성원이 높은 수준의 역할명확성을 경험할수록 문제해결을 위한 새로운 아이디어 및 접근방식을 개발하고 적용하려는 행동을 소홀히 한다고 해석할 수 있다.

마지막으로 모델 3에 상호작용항(목표명확성×개인-조직 적합성, 역할명확성×개인-직무 적합성)을 포함하여 적합성 변수의 조절효과를 검증하였다. 분석결과, 개인-조직 적합성(β=0.046, p〈0.05)은 목표명확성과 혁신행동 간의 긍정적 관계를 강화하는 것으로 나타난 반면 개인-직무 적합성(β=0.061, p〈0.01)은 역할명확성과 혁신행동 간의 부정적 관계를 약화하는 것으로 드러났다.

개인-조직 적합성의 수준 변화에 따른 목표명확성과 혁신행동 간 관계변화 정도를 도식화하면 〈그림 2〉의 그래프와 같다. 개인-조직 적합성의 정도와 상관없이 목표명확성이 증가함에 따라 혁신행동 역시 증가한다. 그러나 개인-조직 적합성의 수준이 낮을 때는(평균에서 1 표준편차를 뺀 값) 목표명확성이 혁신행동을 완만하게 증가시키는 반면 개인-조직 적합성 수준이 높을 때는(평균에서 1 표준편차를 더한 값) 목표모호성이 혁신행동을 가파르게 증가시킴을 확인할 수 있다. 즉 개인-조직 적합성의 수준이 높아질수록 구성원과 조직 간 사회적 교환관계의 질이 높아지게 되고, 그 결과 목표명확성과 혁신행동 간 긍정적 관계가 강화되는 것이다.

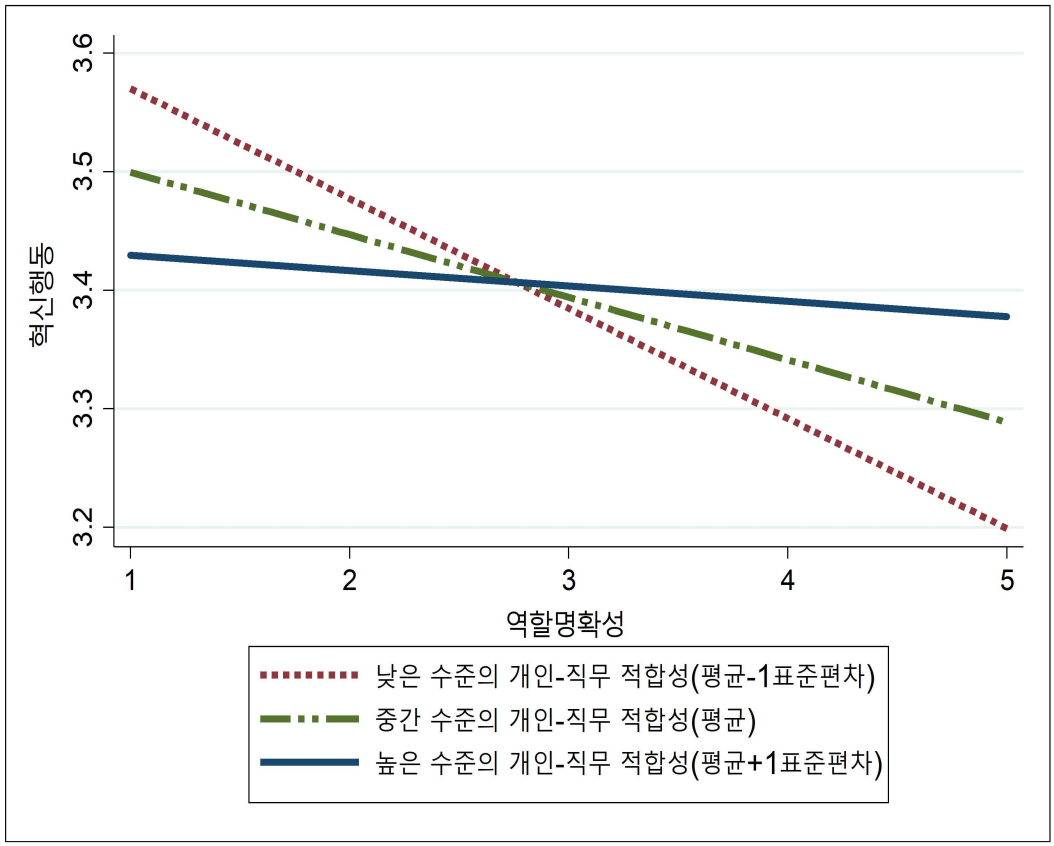
〈그림 2〉 목표명확성과 혁신행동 간 관계에 대한 개인-조직 적합성의 조절효과



〈그림 3〉은 역할명확성과 혁신행동 간 관계를 개인-직무 적합성이 조절하는 효과를 그래프로

나타내고 있다. 개인-직무 적합성의 수준과 상관없이 역할명확성이 증가할수록 혁신행동이 감소하지만, 개인-직무 적합성의 수준이 낮을 때보다 높을 때 역할명확성과 혁신행동 간의 부정적 관계가 완만해지는 것을 확인할 수 있다. 조직구성원의 역량 및 지식과 같은 개인적 특징이 직무요건과 일치하는 정도가 높아 개인-직무 적합성이 강화되면 구성원과 조직 사이에 호혜성의 규범이 형성되고, 결국 조직에 대한 구성원의 호혜적 의무감은 역할명확성과 혁신행동 간의 부정적 관계를 약화한다고 추론할 수 있다.

〈그림 3〉 역할명확성과 혁신행동 간 관계에 대한 개인-직무 적합성의 조절효과



V. 결론 및 시사점

본 연구는 한국행정연구원에서 중앙부처 및 지방공무원을 대상으로 실시한 '2019년 공직생활 실태조사' 서베이를 활용하여 공무원의 혁신행동에 영향을 미치는 요인을 실증분석 하였다. 구체적으로는 목표설정이론과 기대이론을 근거로 목표명확성과 역할명확성이 혁신행동에 미치는 영

향을 분석하였고, 상황 이론을 바탕으로 개인의 행동은 조직의 상황에 따라 달라질 수 있음에 주목하고, 이를 실증하고자 하였다. 특히 사회적 교환이론을 기반으로 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성을 조절변수로 고려하였으며, 이 두 가지 적합성 하위차원이 목표 명확성 및 역할명확성과 혁신행동 간의 관계를 조절하는 메커니즘에 관해 예측하고 분석하였다.

분석결과를 요약하면 첫째, 목표명확성은 공무원의 혁신행동에 긍정적 효과를 미치는 것으로 밝혀졌다. 조직구성원 자신이 속한 조직의 목표와 목표 간 우선순위를 명확하게 이해하고 있고, 조직목표로부터 담당업무를 수행하기 위한 정보를 받으며, 목표달성 정도를 정량적으로 측정할 수 있을수록 혁신행동이 증가한다는 것이다. 이러한 결과는 구체적이고 명확한 조직목표가 조직구성원의 동기를 유발하여 혁신행동과 같은 긍정적인 조직행태를 불러일으킨다는 목표설정이론의 주장을 뒷받침한다(김국진·강지선, 2019). 반면 예상과 달리 역할명확성은 공무원의 혁신행동에 부정적인 효과를 미치는 것으로 검증되었다. 즉 직무수행에 있어서 명확한 업무책임을 부여하고, 업무 간 우선순위와 업무 수행방법에 대한 지침을 제공받아 역할명확성이 높아질수록 조직구성원의 혁신행동이 줄어든다는 것이다. 이러한 결과는 역할명확성이 조직구성원의 기대감과 수단성을 높여줌으로서 직무동기가 유발되고 그 결과 혁신행동이 나타날 것이라는 기대이론의 근본적 내용과는 상반되는 결과이다. 이처럼 조직구성원에게 직무수행에 관한 책임 범위, 우선순위, 방법 등에 관한 정보와 지침을 지나치게 부여할 경우 오히려 성과향상을 위한 개인 노력의 강도가 감소하게 되고, 결국 공공조직에서 역할명확성은 문제 해결을 위한 아이디어 창출, 새로운 업무수행 절차나 방법의 개발 등과 같은 조직구성원의 혁신행동 유발이 저해된다는 것이다. 자기결정성이론(self-determination theory)에 의하면 조직구성원은 직무를 수행하는 범위와 수행방법에 관한 자율성 및 재량권을 가질 때 내재적 직무동기가 강화되어 긍정적인 조직행태를 보인다(서은혜 외, 2018). 그 이유는 조직구성원 자신이 스스로 결정했다고 생각하는 업무수행 절차와 방법 그리고 의사결정 결과에 따라 행동을 할 때 더 높은 성과를 내려고 노력하기 때문이다. 이와는 달리 주어진 업무를 수행하기 위해서 사전에 명확하게 정해진 규정과 절차를 따라야 하고, 의사결정 권한과 보고의 책임이 구체적이면 조직구성원이 자신의 업무에 대해 느끼는 자기결정성 수준은 낮아질 수밖에 없다(서은혜 외, 2018; 문국경·임재영, 2019). 이러한 자기결정성이론을 역할명확성과 혁신행동 간의 부정적 관계에 적용하면, 역할명확성이 높을수록 조직구성원은 자신의 직무가 외부에서 강제적으로 정해진 직무로 인식하게 되고, 결국 스스로 새롭고 독창적인 아이디어 및 업무수행 방식을 개발하려는 노력을 소홀히 할 수 있다.

둘째, 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성은 통계적으로 유의미한 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 즉 조직구성원과 조직의 가치, 목표, 신념 사이의 일치 정도가 높을 때, 목표명확성과 혁신행동 간의 긍정적 관계가 더 강화되었고, 조직구성원이 지닌 지식과 역량이 직무특성과 부합할 때, 역할명확성과 혁신행동 간의 부정적 관계는 약화하였다. 목표명확성으로 인해 혁신행동이 증가할 수 있지만, 만약 조직구성원의 가치관, 목표, 신념 등과 같은 개인적 특징이 조직의 것과 부합하는 경우 구성원-조직 간에 높은 수준의 사회적 교환관계가 형성되고 구성원의 혁신행동은 더욱 증가하게 된다고 추론할 수 있다. 한편 개인-직무 적합성의 조절효과에 관해서는, 역할명확

성은 혁신행동을 감소시키지만, 개인의 지식, 역량과 같은 특징이 직무수행에 필요한 요건과 일치하는 경우 구성원-조직 사이에 호혜성의 규범이 형성되고 이러한 호혜적 상호교환 관계는 역할명확성과 혁신행동 간의 부정적 관계를 약화한다. 결국, 개인-조직 및 개인-직무 적합성은 목표명확성과 직무명확성이 혁신행동에 미치는 영향력을 조절하는 상황적 요인이라는 것이 드러났고, 공공조직 내 혁신행동을 증가시키기 위한 관리전략을 수립할 때 중요하게 고려해야 할 요소임을 의미한다.

본 연구의 분석결과로부터 몇 가지 이론적 시사점을 생각해 볼 수 있다. 첫째, 목표명확성과 역할명확성이 공공조직 구성원들의 혁신행동에 영향을 미치는 결정요인이라는 것을 확인함으로써 급속하게 변화하는 행정환경에 대처하기 위한 관리전략 수립 시 조직목표와 직무에 대한 명확성을 고려해야 한다는 필요성을 제시하였다. 그동안 목표명확성이 직무만족, 조직몰입, 조직신뢰 등과 같은 다양한 직무태도에 영향을 준다는 연구는 다수 있었지만, 목표명확성과 역할명확성이 혁신행동에 미치는 영향을 실증적으로 탐색해 보려는 노력이 부족하였다(김국진·강지선, 2019). 따라서 본 연구는 목표 및 역할명확성과 혁신행동 간의 관계에 관한 다양한 후속연구를 촉진할 것이고, 혁신행동 외에 다른 조직행태 변수들(예: 리더십, 집단 간 협력, 커뮤니케이션 등)에도 관심을 불러일으켜 연구의 범위를 확대할 것으로 예상한다. 특히 역할명확성의 긍정적 효과를 보고한 대부분의 선행연구와 달리 지나친 역할명확성은 공무원의 혁신행동을 저해한다는 본 연구의 분석결과는 매우 고무적이다. 이는 기대이론을 바탕으로 공공부문의 관리전략을 수립할 때 신중을 기울여야 한다는 함의를 제시한다. 나아가 자기결정성이론에 근거해서 조직구성원에게 명확한 직무수행 방법 및 요건을 제시하기보다는 일정 부분 권한을 위임하고 자기주도적 의사결정을 할 수 있게 함으로써 혁신행동을 증진할 수 있다는 시사점도 제시한다.

둘째, 상황 이론과 사회적 교환이론을 바탕으로 설정된 개인-조직 적합성과 목표명확성 그리고 개인-직무 적합성과 역할명확성이 상호작용하여 혁신행동을 증가시킨다는 가설이 검증되었다. 조직구성원의 행동은 단일의 조직변수로부터 영향을 받아 나타나기보다는 그 구성원 개인이 처한 다양한 내적·외적 상황에 의해 변화 또는 결정될 수 있다. 실제로 본 연구는 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성이라는 두 가지 상황적 맥락이 목표명확성과 역할명확성이 영향력을 조절하는 중요한 요인임을 규명함으로써 효율적인 인적자원관리 방법에 대한 이론적 시사점을 제시한다. 그뿐만 아니라 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성은 구성원들에게 호혜적 의무감을 불러일으켜 목표명확성과 혁신행동 간의 긍정적 관계를 강화하는 반면 역할명확성과 혁신행동 간의 부정적 관계는 완화한다는 분석결과는 향후 사회적 교환이론을 통한 적합성 연구의 확대를 가져올 것으로 기대한다.

실무적 시사점도 생각해 볼 수 있다. 우선, 조직구성원의 혁신행동을 촉진하기 위해서는 조직의 목표를 명확하게 설정해야 하고 구체적으로 제시되어야 한다. 비록 민간부문과 달리 공익적 성격이 강한 정부조직의 목표는 매우 추상적이고 모호할 수밖에 없다는 점을 고려하더라도 목표의 명확성을 높이려는 공공부문의 노력은 지속해서 필요하다. 예를 들어, 목표의 특성과 추구하는 가치, 하위목표 간 우선순위, 목표달성에 필요한 시간 등을 구체적으로 명시하고 그 이유를 전 구성

원들이 공유할 수 있어야 한다. 공식적 부서회의 또는 사내 SNS와 같은 조직 내 커뮤니케이션을 활용하여 조직목표의 특성과 추구하는 가치, 하위목표 간 우선순위, 목표달성에 필요한 시간 등에 대해 조직구성원들이 이해와 공감을 끌어낼 수 있을 것이다. 또한, 목표달성 여부를 쉽게 파악하고 객관적인 평가를 위해서 가능한 한 정량적 측정지표를 개발하고 성과평가에 적용하는 노력도 필요하다. 둘째, 역할명확성을 지나치게 높이기보다는 어느 정도의 적절한 모호성을 추구함으로써 조직구성원의 혁신행동을 유발할 수 있다. 직무상 책임 및 권한의 범위, 과업수행절차, 업무 간 우선순위 등에 관한 사항을 구체적으로 직무기술서에 명시하는 것은 성과향상에 도움이 되는 자발적인 행동을 저해할 수 있다. 즉 역할명확성이 높은 경우 조직구성원은 자신의 직무로부터 요구되는 임무와 책임 및 권한만을 행사하려고 하기 때문에 소극적으로 직무를 수행할 가능성이 크다. 조직구성원은 자율적이고 자기 주도적인 직무수행을 할 수 있을 때, 문제해결을 위한 아이디어를 적극적으로 개발하고 독창적인 업무수행 방식을 능동적으로 적용하려는 행동을 할 수 있다. 따라서 조직관리자는 구성원 개인의 업무 범위와 책임, 과업 수행과 절차, 업무 우선순위 등에 대해 일정한 자유재량권을 부여하여 혁신행동을 유도해야 한다. 마지막으로 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성은 목표명확성과 역할명확성이 혁신행동에 미치는 효과를 조절하는 것으로 드러났다. 따라서 조직관리자는 개인-직무 적합성 및 개인-조직 적합성을 향상하기 위한 적극적인 인적자원관리 활동을 해야 한다. 예를 들어, 조직구성원이 조직이 추구하는 가치와 목표를 공감하고 내재화하는 데 도움이 될 수 있는 다양한 프로그램을 개발하고 교육훈련기회를 제공할 필요가 있다. 또한, 조직의 문화에 부합하는 인재를 선발하기 위해 조직의 핵심가치와 인재상을 정부조직 내·외부에 알리고 적극적으로 홍보하는 것도 고려해볼 만하다. 개인-직무 적합성이 역할명확성과 혁신행동의 부정적 관계를 완화한다는 분석결과에 따라 조직관리자는 개인-직무 적합성을 높이는 관리전략도 마련해야 한다. 즉 정교하고 과학적인 직무분석과 직무평가 체계를 개발하여 직무중심의 인사관리를 확대할 필요가 있다. 현재 우리나라 정부는 직무분석을 통한 인사관리를 강조하지만, 아직 계급제와 연공서열 문화가 조직 내에 강하게 자리 잡고 있다(김선아·박성민, 2019). 따라서 직무중심의 문화를 구축하고 개인-직무 적합성을 높이기 위한 다양한 방안을 마련해야 한다. 예를 들어 직무 기반의 경력개발과 순환 관리, 직무분석 전문가 양성을 위한 제도와 프로그램 실행, 부서 배치과정에서 개인의 역량 및 직무요건 적합도 평가를 통한 부서배치 등이 직무적합성을 높이는데 긍정적인 역할을 할 것으로 기대한다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 우선, 한국행정연구의 '2019년 공직생활실태조사' 서베이 자료를 사용했지만, 2차 자료라는 한계로 인해 변수별 선행연구에서 요구하는 차원 및 이에 맞는 척도를 모두 활용할 수는 없었다. 예를 들어, 서베이에 혁신행동, 개인-조직 적합성, 개인-직무 적합성과 같은 변수들의 개념적 정의를 정확하게 반영하는 질문이 충분하지 않았다. 비록 척도의 타당성과 신뢰도에 문제는 없었지만, 후속연구에는 각 변수의 정의를 보다 정확하게 반영할 수 있는 질문들을 발굴하여 사용할 필요가 있다. 둘째, 서베이를 통해 개인의 주관적 인식을 변수로 사용한 연구의 경우, 독립변수와 종속변수 간 시간 차이를 두는 것이 결과의 왜곡을 방지할 수 있는데, 그러한 점을 반영하지 못한 한계가 있다. 특히, 동일한 관측 대상의 동태적 변화를 분석한 종단적

연구(longitudinal study) 아닌, 관측대상이 시점마다 다른 횡단면 연구(cross-sectional study)를 수행함으로써 본 연구의 분석결과를 일반화할 수 없다는 문제도 있다. 셋째, 기관의 특성에 따라 목표명확성과 역할명확성이 혁신행동에 미치는 영향이 다를 수 있다. 외교, 국방, 통일 등의 업무를 담당하는 부처는 장기적 관점에서 조직의 목표를 설정하여 목표가 모호할 수 있지만, 경제 분야 및 정책집행 관련 부처는 비교적 단기적 관점에서 목표를 설정하기 때문에 목표가 구체적일 수 있다(임도빈, 2012). 또한, 부처의 조직문화 및 조직구조에 의해 직무에 대한 책임과 범위가 모호할 수 있다. 즉 목표 및 역할이 모호해야 효과적인 부처가 있고 그렇지 않은 부처가 있을 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 부처의 성격과 환경적 특징을 고려하여 목표명확성과 역할명확성이 혁신행동에 미치는 영향을 더욱 자세히 분석해야 할 것이다. 마지막으로 목표명확성, 역할명확성, 개인-조직 적합성, 개인-직무 적합성에 대한 인식 등은 조직구성원 개인의 심리와 지각과 관련이 되어 있으므로 초점집단면접(focus group interview) 등과 같은 연구방법을 추가로 수행함으로써 조직구성원의 혁신행동에 대한 보다 깊은 해석을 도출할 필요가 있다.

참고문헌

곽진·허애란·정현우. (2016). 상사의 윤리적 리더십이 부하의 직원몰입과 직무헌신행동에 미치는 영향에 관한 연구. 「인적자원개발연구」, 19(1): 1-40.

김국진·강지선. (2019). 직무자율성과 목표명확성이 공무원의 혁신행동에 미치는 영향: 관리자와 비관리자 간 차이를 중심으로. 「한국인사행정학회보」, 18(4): 1-33.

김서용·김선희. (2015). 공공조직에서 모호성이 조직효과성에 미치는 영향분석: 모호성의 유형별 효과와 공공봉사동기의 조절기능을 중심으로. 「한국행정연구」, 24(1): 139-171.

김선아·박성민. (2019). 균형인사정책을 통한 대표성 강화가 사회적 가치 확산에 미치는 영향에 관한 연구. 「한국행정논집」, 31(2): 179-202.

김성환. (2014). 경찰공무원의 역할 모호성과 갈등이 직무소진에 미치는 영향. 「한국경찰학회보」, 16(2): 3-22.

김영돈. (2006). 조직에서 지방공무원의 역할갈등 및 역할 모호성에 대한 경험적 연구. 「정부학연구」, 12(2): 197-243.

김용운·고재권. (2019). 공공조직에서 임파워먼트가 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구: 개인환경적합성의 조절효과를 중심으로. 「한국인사행정학회보」, 18(1): 191-210.

김정인. (2018). 「인간과 조직: 현재와 미래」. 서울: 박영사.

김천서. (2002). 외식업체 직원의 역할갈등, 역할모호성이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향. 「관광레저연구」, 14(1): 183-201.

김태형. (2020). 사회복지사의 직무적합성과 조직적합성이 직무상실감에 미치는 영향 및 조직공정성의 조절효과. 「한국콘텐츠학회논문지」, 20(6): 211-219.

김태호·노종호. (2010). 공공봉사동기가 조직 구성원의 혁신행동에 미치는 영향에 관한 연구. 「행정

논총」, 48(3): 143-168.
김호섭·김판석·유홍림·김대건. (2012).「행정과 조직행태」. 서울: 대영문화사.
김화연·오현규. (2018). 업무자율성, 근무환경, 혁신지향문화가 공무원의 혁신행동에 미치는 영향. 「사회과학연구」, 29(3): 243-266.
김화연·오현규·이숙종·박성민. (2016). 사회교환이론을 통한 공공기관 상사신뢰의 영향력 탐색: 개인-조직 적합성 및 조직몰입과의 관계를 중심으로.「국정관리연구」, 11(3): 143-171.
남승하·정종원. (2017). 자기효능감과 직무만족이 조직구성원의 혁신행동과 직무성과에 미치는 영향: 혁신행동의 매개효과를 중심으로.「한국인사행정학회보」, 16(4): 27-55.
류은영·유민봉. (2008). 변혁적, 거래적 리더십이 혁신행동에 미치는 영향에 있어 리더 감성지능의 매개효과: LISREL과 매개회귀분석을 적용하여.「한국행정학보」, 42(4): 151-177.
문국경·임재영. (2019). 공공봉사동기와 조직시민행동.「한국사회와 행정연구」, 29(4): 151-175.
박영해·정헌수·이홍배. (2016). 과업중요성 및 피드백 특성과 혁신행동 간 역할모호성과 흡수능력의 매개효과 분석.「의사결정학연구」, 24(1): 51-69.
박정호. (2018). 목표명확성이 공공봉사동기(PSM)에 미치는 영향에 관한 연구: 심리적 임파워먼트의 조절효과를 중심으로.「한국인사행정학회보」, 17(1): 195-219.
박지혜·윤동열·홍권표. (2019). 공공기관 구성원 개인의 직무 및 조직 적합성이 이직의도에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과.「대한경영학회지」, 32(12): 2199-2221.
박현욱. (2020). 진성 리더십이 혁신행동에 미치는 영향: 개인-조직 적합성의 매개효과와 혁신 지향 조직 분위기의 조절효과를 중심으로.「한국행정학보」, 54(1): 1-35.
서은혜·이효주·박성민. (2018). 대한민국 공무원의 동기유형과 조직시민행동, 삶의 질에 관한 연구. 「한국사회와 행정연구」, 29(1): 145-185.
송운석·김용빈. (2010). 조직신뢰와 혁신행동과의 관계에 관한 연구.「사회과학연구」, 26(3): 127-151.
양동민·김락현·김경수. (2019). 직무특성이 조직몰입에 미치는 영향: 개인-직무적합성의 조절효과. 「전문경영인연구」, 22(2): 237-260.
양다연·조윤직. (2019). 조직의 목표명확성이 조직구성원의 태도와 행동에 미치는 영향: 업무자율성, 상사피드백의 조절효과를 중심으로.「한국인사행정학회보」, 18(3): 67-97.
우하린·문국경. (2019). 개인-직무 및 개인-조직 적합성이 조직시민행동에 미치는 영향: 거래적·변혁적 리더십의 조절효과를 중심으로.「한국인사행정학회보」, 18(4): 147-171.
이지율·김명옥. (2016). 개인-환경(조직, 직무, 상사)적합성이 혁신행동과 조직시민행동에 미치는 영향.「비서·사무경영연구」, 25(2): 133-156.
임도빈. (2012). 중앙부처 관료의 정책시간안목에 관한 연구.「한국행정논집」, 24(3): 615-642.
조재근. (2015). 호텔 직원의 심리적 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향에 대한 역할 명확성의 조절효과.「관광서비스연구」, 12(2): 139-159.
주효진. (2013). 개인과 상사, 개인과 직무, 개인과 조직 적합성이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향분석.「지방정부연구」, 16(4): 429-448.
최낙범·이수영. (2016). 공무원의 공공봉사동기(PSM)가 조직몰입에 미치는 영향: 직무특성의 조절효과 검증을 중심으로.「한국행정연구」, 25(1): 169-200.

한국행정연구원. (2020). 2019년 공직생활실태조사. 서울: 한국행정연구원.

허성욱. (2016). 목표모호성과 정서적·규범적·지속적 몰입: 조직문화격차의 매개효과를 중심으로. 「한국행정연구」, 25(1): 1-25.

허수연·송은지. (2016). 사회복지조직의 윤리경영과 절차공정성에 대한 인식이 조직원의 일탈적 과업행동에 미치는 영향. 「한국사회복지행정학」, 18(1): 137-163.

황은진. (2021). 역할명확성과 목표명확성이 인지된 성과에 미치는 영향과 리더십의 조절효과 분석: 세대 간의 차이를 중심으로. 「한국공공관리학보」, 35(1): 225-247.

Blau, P.(1964). Exchange and Power in Social Life. Wiley, New York, NY.

Cable, D. M., & DeRue, D. S. (2002). The Convergent and Discriminant Validity of Subjective Fit Perceptions. Journal of Applied Psychology, 87(5): 875-884.

Cable, D. M., & Judge, T. A. (1996). Person-Organization Fit, Job Choice Decision and Organizational Entry. Organizational Behavior and Human Decision Process, 67(3): 294-311.

Caillier G. C. (2016). Linking Transformational Leadership to Self-Efficacy, Extra-Role Behaviors, and Turnover Intentions in Public Agencies: The Mediating Role of Goal Clarity. Administration & Society, 48(7): 883-996.

Chun, Y. H., & Rainy, H. G. (2005). Goal Ambiguity and Organizational Performance in U.S. Federal Agencies. Journal of Public Administration Research and Theory, 15: 529-557.

Cropanzano, R. & M. S. Mitchell. (2005). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. Journal of Management, 31(6): 874-900.

Damanpour, F. and Evan, W. M. (1984). Organizational Innovation and Performance: The Problem of Organizational Lag. Administrative Science Quarterly, 29: 392-409.

Edwards, J. R. (1991). Person-Job Fit: A Conceptual Integration, Literature Review, and Methodological Critique. International Review of Industrial and Organizational Psychology, 6: 283-35.

Hammond, M. M., Neff, N. L., Farr, J. L., Schwall, A. R., & Zhao, X. (2011). Predictors of Individual-Level Innovation at Work: A Meta-Analysis. Psychology of Aesthetics, Creativity, and the Arts, 5(1): 90-105.

Hollenbeck, J. R., Moon, H., Ellis, A. P. J., West, B. J., Ilgen, D. R., Sheppard, L., et al. (2002). Structural Contingency Theory and Individual Differences: Examination of External and Internal Person-Team Fit. Journal of Applied Psychology, 87: 599-606.

Jung, C. S. (2014). Organizational Goal Ambiguity and Job Satisfaction in the Public Sector. Journal of Public Administration Research & Theory, 24: 955-981.

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity. New York: Wiley.

Kline, R. B. (2005). Principles and Practice of Structural Equation Modeling. NY: Guilford Press.

Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005). Consequences of Individual's Fit at Work: A Meta-Analysis of Person-Job, Person-Organization, Person-Group and Person-Supervisor Fit. Personal 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.

Locke, E. A. (1968). Toward a Theory of Task Motivation and Incentives. Organizational Behavior and Human Performance, 3(2): 157-189.

Lee J. W., Rainey H. G., & Chun Y. H. (2009). Of Politics and Purpose: Political Salience and Goal Ambiguity of US Federal Agencies. Public Administration, 87(3): 457-484.

Stazyk, Edmund C. (2012). Crowding Out Public Service Motivation? Comparing Theoretical Expectations with Empirical Findings on the Influence of Performance-related Pay. Review of Public Personnel Administration, 33(3): 252-174.

Scott, S. G. & Bruce, R. A. (1994). Determinants of Innovative Behavior: A Path Model of Individual Innovation in the Workplace. Academy of Management Journal, 37: 580-607.

Sekiguchi, T. (2007). A Contingency Perspective of the Importance of PJ Fit and PO Fit in Employee Selection. Journal of Managerial Psychology, 22(2): 118-131.

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

Verquer, M. L., Beehr, T. A., & Wagner, S. H. (2003). A Meta-Analysis of Relations between Person-Organization Fit and Work Attitudes. Journal of Vocational Behavior, 63: 473-489.

이다운(李多云): 인하대학교 행정학과 박사과정에 재학 중이다. 주요 관심분야는 조직행태, 전자정부, 정보화정책, 사회자본 등이다(oky1982@naver.com).

문국경(文國景): 조지아대학교(University of Georgia)에서 행정학 박사학위를 취득하고, 현재 인하대학교 행정학과 조교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 조직이론, 조직행태, 인사행정이다. 최근 논문으로는 공공봉사동기와 조직시민행동: 관료제적 조직구조의 조절효과를 중심으로, Moderating Diversity, Collective Commitment, and Discrimination: The Role of Ethical Leaders in the Public Sector 등이 있다(kkmoon@inha.ac.kr).

〈논문접수일: 2021. 10. 6 / 심사개시일: 2021. 10. 8 / 심사완료일: 2021. 11. 4〉

Abstract

The Effect of Goal and Role Clarity on Innovative Behavior of Public Employees: Focusing on Moderating Effects of Person-Organization Fit and Person-Job Fit

Lee, Dawoon

Moon, Kuk-Kyoung

A growing body of literature has shown that goal and role clarity are powerful factors to facilitate innovative behavior in the public sector. Yet, little attention has been paid to organizational contexts in which goal and role clarity can motivate public employees

to generate new ideas and efficient ways to achieve organizational performance. Thus, using the survey data drawn from Korean central and local governments, this study explores the effect of goal and role clarity on innovative behavior as well as the moderating role of person-organization fit and person-job fit on such relationships. The statistical results show that goal clarity is positively related to innovative behavior whereas role clarity is negative related to innovative behavior. Further analysis indicates that while person-organization fit enhances the positive relationship between goal clarity and innovative behavior, person-job fit attenuates the relationship between role clarity and innovative behavior. The implications of these results for public administration and public administrators are discussed.

Key Words: Goal Clarity, Role Clarity, Innovative Behavior, Person-Organization Fit, Person-Job Fit, Moderation