

지방정부 산하 공공기관 성과관리제도의 인지된 효과성 결정요인 분석: 기술수용모형(TAM)을 기반으로

최 은 영*
강 황 선**

국문요약

우리나라의 공공부문에 성과관리제도가 시행된 지 20년을 앞에 두고 있다. 그동안 그 새로운 경영시스템의 효과성에 대한 검증이 다양하게 이뤄져 왔다. 그동안은 주로 성과관리제도를 둘러싼 제도적 요인들에 대한 조직구성원들의 인식이 성과관리제도의 효과성에 미치는 영향력을 분석하는 연구들이 많았다. 이 연구는 기술수용모형(TAM)을 기반으로 하여 우리나라 지방정부 산하 공공기관의 각 구성원이 인지하는 성과관리제도에 대한 참여수준과 업무역량에 대한 효용성과 같은 개인적인 신념이 성과관리제도의 효과성을 결정한다는 모형을 상정하고 경험적인 분석을 시도하고 있다. 분석결과 기술수용모형의 중요한 함의가 우리나라 공공부문의 성과관리제도의 효과성 결정요인의 한 부분을 설명하는데 타당한 이론적, 정책적 시사점을 제공해줄 수 있다는 것이 확인되었다. 개인적인 신념이 성과관리제도의 사용 용이성에, 성과관리제도의 사용 용이성과 유용성이 성과관리제도에 대한 수용성에, 그리고 성과관리제도에 대한 수용성이 실제적인 활용도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연구의 결론으로 이러한 경험적 결과들이 우리나라 공공부문의 성과관리제도의 운영정책에 주는 함의가 논의되었다.

주제어: 지방 공공기관, 성과관리제도, 기술수용모형, 효과성, 성과평가

I. 공공부문 혁신의 아이콘으로서의 성과관리제도

공공부문의 변화와 혁신을 도모하기 위한 시도는 역사적으로 다양하게 있어 왔다. 그 역사적 궤적을 따라 한 토막씩 새로운 제도와 그 제도가 만들어내는 다양한 스토리들이 행정의 역사였고, 그러한 변화와 시행착오, 그리고 성찰의 결과물이 오늘의 행정의 모습이라고 할 수 있을 것이다. 짧지 않은 행정의 역사 속에서 각각의 시대 문제와 씨름하며 행정가들이 만들어낸 변화와 혁신을 의도한 정책들이 있었는데 그러한 정책들이 소기의 목적을 달성했는지에 대해서는 선행 연구의

* 제1저자

** 교신저자

평가는 냉정한 편이다 (Caiden, 1991, 1999, Dror, 1971). 이 연구는 공공부문의 혁신과 그 교훈을 기반으로 한다. 연구의 대상은 공공부문의 성과관리제도이다. 우리나라에 본격적인 성과관리제도가 도입된 시점을 2001년 1월 「정부업무 등의 평가에 관한 기본법」이 제정된 것을 기준으로 하면 이제 20년을 앞두고 있고 이제 관련 제도들은 우리나라의 공공부문에 종사하는 이들의 한 세대에 걸쳐 폭넓게 인지되고 있다고 할 수 있다. 우리나라에서 행정혁신의 이름으로 채택되어온 정책들이 다양하게 존재해왔지만 성과관리제도만큼 최초 2001년의 기본법(정부업무등의평가에관한기본법)과 현행 2008년의 기본법을 기반으로 빠른 속도로 공공부문 전반에 보편화된 제도는 드물다. 이제는 우리나라 공공부문의 곳곳에 성과관리제도가 적용되지 않는 곳은 거의 없다고 할 수 있다. 비록 구체적인 형태와 방식은 다양하지만, 공공기관의 성과를 객관적인 기준에 의해 평가하고, 그 평가의 함의를 환류하여 지속가능한 성과향상을 도모하기 위한 시스템은 공공기관들 내에서 보편적으로 운영되고 있다. 이렇게 명확한 법적 근거를 기반으로 추진되어온 공공기관의 혁신 도구가 갖는 특징이 있는데 그것이 무엇일까? 공공분야에서는 이러한 특정 정책 도구의 시작과 적용은 중앙 정부 혹은 법적 상위기관들의 결정으로 이루어져 관련 정부기관이나 공공기관에 전달되어, 의무사항이나 권고사항의 하나로 확산되는 경우가 대부분이다. 이러한 확산과정에 나타나는 보편적인 현상이 해당 정책 도구에 대한 학습 혹은 모방이다. 정책학습 및 확산 분야의 많은 선행연구가 이론적 토대로 삼고 있는 동형화 (isomorphism) 이론에서는 이러한 정책의 확산의 메커니즘을 제도의 도입과 활용, 학습의 동기에 주목해서 설명한다. 우리나라의 성과관리시스템이 도입 된 이후 정부업무평가와 중앙정부에 의한 공공기관 평가라는 채널을 통해 성과관리시스템의 확산은 빠르게 진행되면서 마치 동형화 이론을 입증하는 듯한 확산 추세는 지난 20여 년 동안 지속되어 왔다고 할 수 있다. 이제 제도적 수준에서는 우리나라의 각 단위별 정부 및 공공기관들의 성과관리시스템은 상당 부분 유사한 형태와 실행과정을 통해 운영되고 있다고 할 수 있다.

그렇다면 실제적인 성과관리시스템의 운영 효과성은 어떻게 나타나고 있는가? 그리고 그러한 효과성에 영향을 미치는 요인들은 무엇인가? 사실 이러한 연구문제들을 다룬 선행연구는 지난 20여년간 상당히 축적되어 왔다. 그리고 이들 선행연구들은 우리나라의 성과관리 실무업무 현장에 상당한 영향을 미쳐 우리나라의 성과관리제도를 발전시키는 데 기여를 해왔다고 할 수 있다. 그럼에도 공공부문의 경영현장에서 실무자들이 그들의 업무성과를 평가하는 성과관리제도에 대한 “평가” 견해는 엇갈리고 있다. 큰 테두리 안에서 이들의 견해를 묶어 요약하면 공공부문의 성과관리 명분과 필요성에 대해서는 동의하고 있지만, 공공부문의 성과를 객관적으로 측정하기 힘들다는 기술적인 이유, 측정 결과에 따른 보상의 한계, 그리고 공공부문에 대한 대중의 낮은 신뢰도 등으로 인해 성과관리제도가 공공부문에 적용되는 데에는 한계가 있다는 것이다. 사실 혁신이라는 요구 앞에 공공부문 구성원들의 이러한 반응은 성과관리 제도 이전부터 보편적으로 관찰되어온 현상이다. 즉 공공부문에서의 혁신이라는 정치사회적 압력 앞에서 기술적, 정치적, 그리고 법제도적 한계로 인해서 공공부문에 변화를 시도했던 혁신의 의제들이 상당 부분 좌절되어왔다는 것이다. 우리나라의 성과관리제도와 같이 법적 기반이 분명한 혁신 의제도 관련 법 제도들 사이의 부합성이 낮아 해당 의제의 본래의 목적을 달성하는데 어려움을 겪게 된다는 부분도 지적되어왔다

(Caiden, 1991: 47). 무엇보다 행정 혁신이 지향하는 방향으로 구성원들의 행태와 인식의 변화가 수반되지 않으면 그 어떤 법 제도상의 공식적인 변화 노력도 늘 혁신의 목적을 달성하는 데에는 역부족이었다. 이 연구의 문제의식은 바로 이 지점에서 시작된다. 즉 우리나라의 성과관리제도가 본격화된 지 20년을 바라보는 지금 이 시점에서 성과관리시스템이라는 혁신 의제가 우리나라 공공부문의 변화를 촉발하는데 중요한 모멘텀이 되기 위한 핵심적 요건은 조직구성원이 갖고 있는 개인적인 신념(value)이라는 것이다. 이 문제의식을 전개하기 위해 우선 성과관리제도의 효과성을 검증한 선행연구들을 검토하여 성과관리제도의 효과성에 미치는 영향요인들을 규명한 선행연구들이 주목한 우리나라 공공부문의 성과관리제도의 효과성 결정요인을 정리하고자 한다. 이를 통해 성과관리제도라는 유력한 행정혁신 수단의 잠정적 평가, 그러한 잠정적 평가에 영향을 준 요인들을 검토함으로써 일반적 행정혁신의 과정과 성공 및 실패요인을 지적한 선행연구들의 적실성을 판단하고자 한다. 궁극적으로 이 연구에서는 공공부문의 성과관리시스템의 사용자, 즉 구성원의 신념이 성과관리제도의 효과성을 결정하는 요인이라는 가설을 검증해보고자 한다. 이를 위해 이 연구에서는 기술수용모델(Technology Acceptance Model)이 제시한 이론적인 논의를 기반으로, 경험적 분석의 기본모형을 설계하고, 공공기관에 근무하는 직원들을 대상으로 설문조사를 통해 데이터를 확보하여 연구모형을 검증한다.

II. 성과관리제도의 효과성에 관한 선행연구

성과관리시스템의 효과성을 검증하려는 연구들은 다양한 시각에서 이뤄져 왔다. 공공조직 내에서 기관이나 부서 단위의 성과를 평가하고 관리하기 위한 수단으로서의 성과관리시스템의 효용성을 종속변수로 설정하고, 이와 관련된 사람, 법·제도, 문화적 관련 변수들을 독립 혹은 매개 및 조절변수로 상정하고 각각의 영향을 탐색적으로 규명하려는 연구들이 대표적이다. 구체적으로 공공기관의 성과관리제도의 운영 효과성을 검증해 온 선행연구들은 크게 두 가지 관점에서 운영 효과성을 바라보았는데, 첫 번째가 조직의 객관적 성과(objective performance)를 성과관리 제도의 효과성으로 보았거나(표 1), 두 번째로 조직구성원들이 인지하는 주관적 성과(perceived performance)를 성과관리제도의 효과성으로 간주한 것이다(표 2). 특히 조직구성원들이 주관적으로 인지하는 효과성으로는 성과평가제도에 대한 수용성과 동일한 개념으로 간주하는 연구들이 다수이며(강황선·권용수, 2004; 국경복 외, 2007; 강영철, 2008; 이석환·조주연, 2010; 류영아, 2014), 성과관리제도를 도입한 이후 조직의 성과가 향상되었는지에 대한 인식(박석희, 2006; 조주연, 2011), 조직몰입이나 직무만족(구본장 외, 2004; 박순애 외, 2019), 조직신뢰 등 조직 효과성을 측정할 때 활용되는 개념을 성과평가제도의 효과성을 표현하는 개념으로 상정하는 연구들(김민영·박성민, 2013) 또한 여럿 소개되어왔다.

〈표 1〉 성과관리제도의 객관적 효과성

연구자	종속변수	독립변수	매개변수
박석희 (2006)	•조직역량(조직관리, 인적자원, 재무관리)	•공기업 경영평가제도의 실시	
김인 (2008)	•공공기관 성과 - 수익률, 생산성 - 고객만족도	•BSC 도입특성, 운영구조 •조직특성(규모, 유형) •환경 특성 •지배구조와 관리체계 특성(리더십 등)	
조희진·장용석 (2014)	•성과평가제도도입수, •효과성(재무적 성과, 인지적 성과)	•운영요인(경쟁적 환경, 거래비용, 내부적 관리, 강제적 압력, 비강제적 압력) •효과성	

전체적으로 성과관리제도의 효과성을 구성원들이 인식하는 주관적 성과로 간주한 연구가 양적으로 훨씬 많이 발표되었고(표 2), 객관적인 성과를 성과관리제도의 효과성으로 간주한 연구는 많지 않다(표 1).¹⁾ 조직의 객관적 성과를 성과관리제도의 효과성으로 간주한 연구들이 분석한 기관들은 순수한 정부기관들이 아닌 공공기관이거나(박석희, 2006; 김인, 2008), 민간기업까지 망라한 연구(조희진·장용석, 2014)들이다. 아무래도 이러한 분석대상이 불가피했던 이유는 조직의 성과를 계량적 성과로 나타낼 수 있는 기관은 순수한 정부기관들 보다는 각종 재무적 지표를 조직의 성과로 제시할 수 있는 공공기관이나 민간조직이기 때문이었을 것이다. 연구의 종속변수로서 성과관리제도의 효과성을 측정하는 방법을 기준으로 분류하면 이렇게 두 가지 정도로 유형화가 가능한데, 이들 종속변수에 영향을 미치는 독립변수를 들여다보면 상당히 다양한 것을 알 수 있다. 성과관리제도의 효과성에 영향을 미치는 독립변수를 기준으로 선행연구들의 특징을 검토하면 매우 다양하기도 하면서, 크게 몇 가지로 구분이 가능하다. 첫째는 우리나라 공공부문에 성과관리제도가 빠르게 확산되던 참여정부 시기에는 성과관리제도 자체의 구성요인들에 대한 구성원들의 인지된 수용성이 성과관리제도의 효과성에 미치는 효과성을 검증하는 연구들이 많았다(강황선·권용수, 2004; 구분장 외, 2004; 국경복 외, 2007). 성과관리제도의 절차나 과정, 평가지표와 보상제도 등이 이들 연구들의 주된 독립변수들이다. 이러한 성과관리제도의 기본적인 구성요소들을 성과관리제도의 효과성에 영향을 미치는 독립변수들로서 설정하는 것은 참여정부 이후에도 보편적으로 나타난 경향이다(하미승, 2007; 조주연, 2011; 고영석, 2016). 둘째, 공공부문의 성과관리제도가 새로운 기본법하에 운영되기 시작한 2006년 이후부터는 성과관리제도의 효과성에 미치는 독립변수들이 매우 다양한 영역으로 확대되었다. 즉 성과관리제도를 넘어서서 일반적인 조직관리제도 영역의 변수들(의사결정과정이나 일반적인 인사평가제도 등)이 포함되고(임현준·김성중, 2011), 정책집행이나 보편적 조직규범(김한창·황성원, 2008)과 같이 조직운영 전반에 걸친 포괄적인 법제도적 영역의 변수들도 성과관리제도의 효과성에 영향을 미칠 수 있는 독립변수들로 경험적 검증의 대상이 확대되었다.

1) 이 연구에서 분석대상으로 삼은 선행연구들은 2003년 이후부터 2019년 사이에 발표된 연구재단등재지에서 행정학 분야의 저널에 발표된 논문들이다.

〈표 2〉 성과관리제도의 인지된 효과성

연구자	종속변수	독립변수	매개변수
강황선·권용수 (2004)	평가결과의 수용성	•평가절차 적절성 •평가지표 타당성 •인센티브 적절성 •평가제도 이해	평가유용성 인정 평가대응 태도
구분장·강준의·김인동(2004)	조직성과(조직몰입, 직무만족)	•평가제도 수용성·운영 적절성 •평가방법의 타당성·실용성	
국경복·목진휴·이석환 (2007)	제도의 수용성 및 효과성	•성과지도(performance coaching) •성과지표의 인과적 연계성	
하미승 (2007)	BSC의 효과성	•구성원의 인식 •전담조직, 인력구성 •성과목표 - 측정지표 적절성 •BSC 품질 •시스템 설계시 직원참여도 •인사평가, 보상 연계 •환경 압력 •BSC 외부공개정도 •성과주의 문화	
강영철 (2008)	제도 수용성	•조직구조 •조직문화 •평가지표	
김한창·황성원 (2008)	성과평가제도 수용성	•법·규범적 측면, 경제적 측면 •문화적 측면, 정보시스템 측면	
남창우·이명숙 (2008)	준법만족도, 효율만족도 효과만족도, 가치일체감	•BSC제도의 환경적·개인적·구성적 측면	BSC 수용성
강윤희 (2009)	전반적 성과 개선, BSC의 네 관점에서의 성과개선	•조직문화 •성과관리제도운영방법(통제변수)	
남승하·이현철 (2009)	성과관리제도의 도입성과	•분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성	유용성인식 대응태도
이석환·조주연 (2010)	평가제도 수용도	•평가체계 - 평가방법·운영타당성, 지표활용 실 용성, 결과반영 공정성 •내부동기 - 조직몰입도, 직무만족도	
임현준·김성종 (2011)	성과평가제도 수용성	•법·제도적 측면 •정책결정 측면 •정책집행 측면 •정책수용주체측면 •정책자체 측면 •시스템 측면	
김민영·박성민 (2013)	조직효과성 (책임성·신뢰)	•개인특성변수 •조직특성변수	성과평가 수용성
류영아 (2014)	제도 수용성 결과 수용성	•합리요인, 감정요인, 신뢰요인 - 평가자, 평가목적·내용·과정·결과	
고영석(2016)	성과평가제도의 (인지된) 효과성	•인적·조직제도, 평가지표, 조직문화	조직/예산규모 (조절변수)
박순애·나혜영·이혜연(2019)	조직성과(효과성)	•성과관리(목표설정, 성과평가)	업무태도(직무열의)

그리고 조직문화와 조직문화의 세부 차원들이 성과관리제도의 효과성에 영향을 미치는 변수들로 설정되어 경험적 검증이 되어오고 있다(강영철, 2008; 고영석, 2016). 셋째, 연구모델이 복잡화 되어가면서 매개변수와 조절변수 등 기타변수들이 다양하게 개입된 연구모형이 소개되어왔다. 다양한 조직특성과 개인적 특성이 독립변수로서 성과관리제도의 효과성에 미치는 직접적 효과 뿐만 아니라 업무태도나 열의(박순애 외, 2019), 성과평가에 대한 수용성(남창우·이명숙, 2008; 김민영·박성민, 2013)이 매개변수로 개입되어 성과관리제도의 효과성에 미치는 간접적 효과를 규명하는

연구모형이 소개되고, 조직규모나 예산규모가 독립변수와 종속변수 사이의 인과관계에 미치는 조절효과(고영석, 2016)를 밝히는 연구들이 소개되었다.

이렇게 길지 않은 기간 동안 현실 행정현장에서만큼 학문적 영역에서도 공공부문의 성과관리 제도를 둘러싼 논의는 빠르게 전개되어왔다. 이렇게 다양한 선행연구들의 연구방법론의 보편적인 특징은 거의 대부분의 연구들이 귀납적 추론 논리에 의해 연구방법이 설계되었다는 점이다. 앞서 언급한대로 공공부문의 성과에 관한 계량적 데이터의 한계 때문에 상당히 많은 연구들이 준정부 기관들, 즉 공공기관들을 연구대상으로 설정하고 있다. 순수한 정부기관을 연구대상으로 할 때에는 주로 성과관리제도를 둘러싼 공무원들의 인식(perception)을 기반으로 분석데이터(raw data)를 산출했다. 때문에 상당수의 선행연구들은 각각 실시한 경험적 연구결과의 시공간적 한계를 인정할 수 밖에 없다. 사람과 제도(물리적 환경), 문화(비물리적 환경) 사이에 관계를 귀납적 논리에 의해 다양한 기관을 대상으로 연구해온 공공부문의 성과관리제도와 그 효과성에 관한 연구는 선형적 인과관계를 상정한 계량분석 방법론의 조심스러운 부분을 그대로 보여줄 수 밖에 없다: (예를 들어) 다중회귀분석을 할 때 연구자가 관심있는 특정변수(들)만을 고려한 회귀식을 추정해서는 안 된다.

이 연구는 20여년이라는 짧은 시간은 아니지만 사회과학의 역사에 비하면 결코 길지 않은 우리나라 공공부문의 성과관리제도에 관한 연구의 이론적 기반의 취약성을 타파하려는 것은 아니다. 공공부문의 특성상 계량적인 조직성과에 관한 데이터를 활용하기 어려운 것은 불가피한 것일 것이다. 무엇보다 성과관리제도를 설계하고 운영하고 있는 구성원들의 인식에 관한 데이터를 활용함으로써 조직의 변화를 유도하기 위한 혁신전략의 궁극적 결과물인 개인의 인식변화를 측정함으로써 해당 혁신 의제의 성과로 간주한다는 것은 객관적 데이터의 한계점을 극복할만한 의미 있는 대안이라고 할만하다. 다만 이 연구는 선행연구들의 의미 있는 대안을 채택하면서도 선행연구가 갖고 있는 인식론과 방법론의 편향성의 한계를 부분적으로나마 보완할 수 있는 시론적인 연구 하나를 우리나라 공공부문의 성과관리제도에 관한 연구들 속에 보태보고자 하는 것이다.

Ⅲ. 기술수용모델을 기반으로한 성과관리제도의 유용성 논의

1. 조직구성원의 개별 인지모델 기반연구의 의의

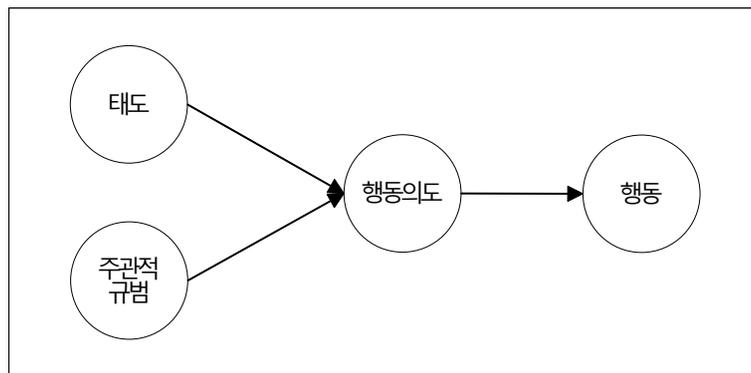
조직혁신의 중요한 결과물인 조직구성원들의 변화된 행동 양식의 선행요인을 찾아 조직구성원들의 혁신 의지를 자극함으로써 조직혁신의 참여자로 유도할 수 있다는 논리대로 공공부문의 성과관리제도에 대한 우리나라의 선행연구들은 공공조직의 구성원들이 성과관리제도를 수용하는데 영향을 미치는 선행변수들을 찾아 독립 혹은 매개변수로 상정하여 성과관리제도의 효과성을 평가하는 선행연구들이 다수 소개되어 왔다. 그런데 이들 선행연구들이 검증한 모델들은 기존의 이론적 틀을 기반으로 하고 있기보다는 귀납적 논리에 의해 특정 기관의 성과관리제도의 세부 내용을

반영한 변수들로 구성된 것들이다. 때문에 연구결과들의 신뢰성을 검증하는데 한계가 있을 수 밖에 없었다. 이에 이 연구에서는 크게 두 가지 측면에서 선행연구들을 보완하는 시도를 하고자 한다. 첫째, 성과관리제도를 운영하는 공공기관의 구성원들의 인식에 관한 인과모형을 기존의 조직심리학 분야에서 널리 검증된 기존의 모형을 기반으로 구성하여 연역적 논리에 의한 연구결과를 제시하고자 한다. 둘째는 조직구성원들의 인식에 영향을 미치는 요인들을 선행연구들처럼 방대한 분야로 널리 확대하여 설정하지 않고 개인의 심리적 변수에 초점을 맞춰 조직구성원 개인의 인식 차원으로 연구범위를 한정하고자 한다. 이를 통해 성과관리제도에 관한 조직구성원의 개별인식에 관한 인과모형을 통한 검증과 연역적 해석을 시도함으로써 관련 선행연구들을 부분적으로 보완하고자 한다.

2. 기술수용모델의 이론적 맥락과 의미

인간의 행위라는 걸로 드러나는 결과를 예측하는 변수로서 태도(attitude)는 일관된 설명능력을 갖지 못하는 것으로 여러 선행연구들에서 입증되어왔다. 이른바 태도와 행동 사이의 인과관계의 불안정성 문제에 주목하여 의미 있는 연구결과로 인정받는 이론이 Fishbein & Ajzen(1975)의 합리적 행위이론(theory of reasoned action)이다. 합리적 행위이론에서는 사람의 태도, 주관적 규범, 그리고 의도가 사람의 행위를 설명할 수 있다고 한다. 즉 사람의 행위의지를 결정하는 요인으로서 특정 대상에 대한 태도 보다는 그 특정대상과 관련된 행동에 대한 태도가 더 중요한 독립변수로 의미가 있다고 설명하는 것이다.

〈그림 1〉 합리적 행위이론의 변수간 관계요약

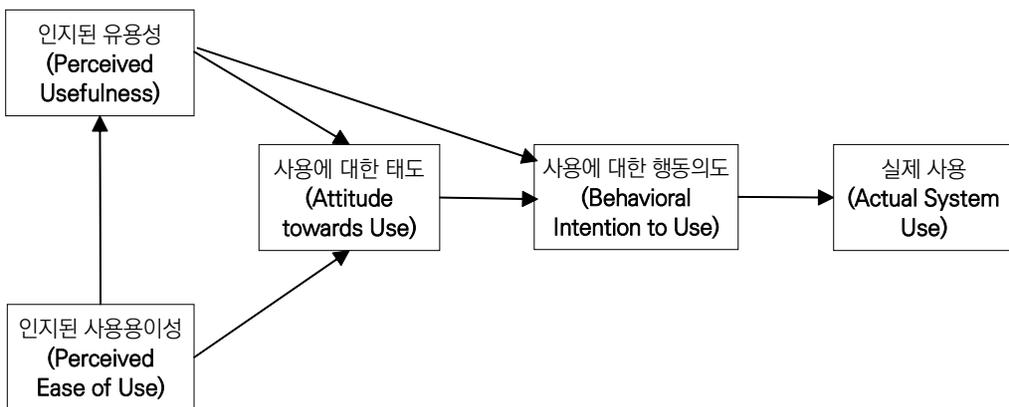


예를들어 공공부문의 조직구성원들이 성과관리제도에 대해 호감을 갖고 있다고 해서, 그것이 곧바로 그들의 걸로 보이는 행동으로 표출되지는 않는다는 것이다. 그 대신 구성원들은 자신의 행동이 가져올 수 있는 결과를 합리적으로 생각해본 후에 행동을 결정한다는 것이다. 이외에도 합리적 행위이론은 이러한 대상과 관련된 행동에 대한 태도와 함께 주관적 규범(subjective norm)이 인간행동의 설명변수로 상정했다. 이후 이 두 가지 설명변수만으로 인간의 행위를 예측할 수 있는

가에 대한 추가적인 연구가 제시되었는데, 인간은 행동을 하기 전에 자신의 행동 결과에 대한 태도와 주관적 규범 이외에도 행동을 실천에 옮길 수 있는 기회와 필요한 자원을 확보할 수 있어야 행위에 옮긴다는 후속 연구가 제시되었다. 이것이 Ajzen(1985)이 제시한 계획적 행동이론(theory of planned behavior)이다.

인간의 행위와 의도를 설명하기 위한 이 두 가지 이론은 다양한 연구주제에 응용되어 많은 경험적 연구결과들이 제시되었다. 그 대표적인 연구가 소위 기술수용모형(TAM: technology acceptance model)이다. 기술수용모형은 합리적 행동이론(TRA)과 계획된 행동이론(TPB)에 기초한 모형에 기반을 두고 있으며 Davis(1989)에 의해 제안되었을 당시에는 정보기술 수용의 결정요인을 설명하는데 신념변수인 인지된 유용성(perceived usefulness)과 인지된 사용 용이성(perceived ease of use)이라는 개념으로 구체화 되었다. 기술수용모형의 핵심목적은 신념, 태도, 의도에 대한 외부요인들의 영향을 규명하기 위한 단서를 제공하는 것으로, 합리적 행동이론에서의 행위에 대한 태도와 행동 의도 사이의 관계를 조직내에서 새로운 정보기술에 대한 사용자들의 수용성 수준을 분석하고자 했다. Davis는 합리적 행동이론의 핵심 변수인 행위에 대한 태도와 신념을 기술수용모형 내에서 응용하였다. 구체적으로 “사용에 대한 태도”(attitude)는 ‘특정 행위를 수행하는데 있어서 해당 행위의 결과에 대해 개인이 긍정적 혹은 부정적으로 느끼는 감정’으로 정의하였으며, 행동결과에 대한 신념(beliefs)으로 구성되어 있는 것으로 설명했다 (Davis, 1989; Mathieson, 1991; Moore & Benbasat, 1991).

〈그림 2〉 기술수용모형(TAM: technology acceptance model)의 변수간 관계



참고: Davis, (1989)

관련 선행연구들에 의하면 기술수용모형 내에서 태도(attitude)는 인지된 유용성과 인지된 사용 용이성에 의해 결정되는 것으로 검증되었는데 초기 모델 속에서는 인지된 유용성이 태도에 직접적인 영향을 미치며 인지된 유용성과 태도가 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났다(Davis et al., 1989; Taylor & Todd, 1995a). 후속연구들 속에서 기술수용모형의 행동의도(behavioral intention

to use)는 실제 사용에 직접적인 영향을 미치는 것으로 비교적 일관되게 나타났다. 이러한 연구들을 종합해 볼 때 새로운 정보기술은 수용하기 용이할수록, 유용하다고 인지될수록 실제 수용에 대한 태도와 의도는 행동 의도에 긍정적으로 영향을 미쳐, 실제 정보수용의 증가로 이어지게 될 것이며, 이러한 행동 의도는 실제 활용의 전조가 된다고 할 수 있다. 기술수용모형이 규명하는 이러한 메커니즘에 의해 조직 내 새로운 기술의 활용 수준은 활성화되어 간다고 할 수 있다 <그림 2>.

이후 기술수용모형은 개인의 혁신기술 수용여부를 예측하고 설명하는데 있어 보다 구체적인 설명이 가능한 이론적 기반으로 사용자들의 기술 수용 및 사용 행태를 설명하는 유용한 모형으로 활용되고 있으며, 이제는 첨단기술의 도입 영역 뿐만 아니라 구성원들의 입장에서 새롭게 활용해야 하는 관리기법이나 제도의 수용성 수준을 진단하는데 응용되고 있다(최은영, 2017: 50).

3. 기술수용모형의 관점에서 논의한 성과관리제도

우리나라보다 성과관리제도의 경험이 오래된 미국 학계에서도 성과관리 영역의 연구들은 이론적 맥락이 취약한 것으로 지적되어왔다 (Buchner, 2007). 성과관리에 관한 연구들 중에서 민간경영 분야의 개인성과평가(performance appraisal)에 대한 연구들의 역사가 매우 오래되었으며, 이 분야의 연구들은 대부분 행태이론에 의존해왔었다고 할 수 있다. 이러한 선행연구들의 흐름은 1990년대 이후 공공분야의 기관 혹은 부서 단위의 성과측정(performance measurement)에 관한 연구에도 영향을 미쳐 공공부문의 성과관리에 관한 다수의 연구들 역시 행태이론에 의존하여 성과관리제도의 효과성을 논의해왔다.

이러한 흐름 속에서 특히 기술수용모형이 주목하는 것은 새로운 조직 기제의 채택과 확산, 활용에 영향을 미치는 요인으로서 조직구성원들의 인식이다. 이 연구는 우리나라 공공부문의 성과관리제도의 수용성 혹은 도입 효과성에 관한 선행연구들이 상대적으로 적은 관심을 가져온 개인 단위의 심리적 인지변수들에 한정하여 공공조직의 구성원들이 새롭게 도입한 성과관리제도를 긍정적으로 인식하고 활용하는데 영향을 미치는 요인들을 규명하고자 한다. 이러한 연구목적에 위해 1990년 이래 조직내 신기술과 관리기법의 도입 효과성과 활용도를 검증하는데 활용되어온 기술수용모형을 연구의 기본 분석틀로 채택하였다. 이는 앞서 언급한대로 귀납적 논리에 의해 연구자들의 문제의식을 따라 공공부문의 성과관리제도의 효과성을 검증해온 선행연구들 속에 취약했던 이론적 모형을 보강함으로, 이를 기반으로 성과관리제도를 둘러싼 법제도적 변수, 거시적 환경변수, 그리고 조직 및 사회문화적 변수를 추가함으로 관련 연구 분야에서 귀납적 논리와 연역적 논리간 수렴화를 통해 공공부문의 성과관리제도에 관한 연구영역의 논리적 체계를 강화하는데 보탬이 되는데 기여하고자 한다.

민간경영 분야에서 축적되어온 조직 내 신기술과 관리시스템의 도입과 확산에 관한 연구들의 발전과정을 보면 기술수용모형을 기반으로 하여 조직구성원의 개별심리적 인지변수간 인과관계를 규명하는 초기연구를 시작으로, 이러한 개인들의 인지변수에 영향을 미치는 조직내부의 관리변수와 문화적 변수, 그리고 조직 외부의 거시적 환경변수까지 연구범위가 확산되어왔다. 이러한

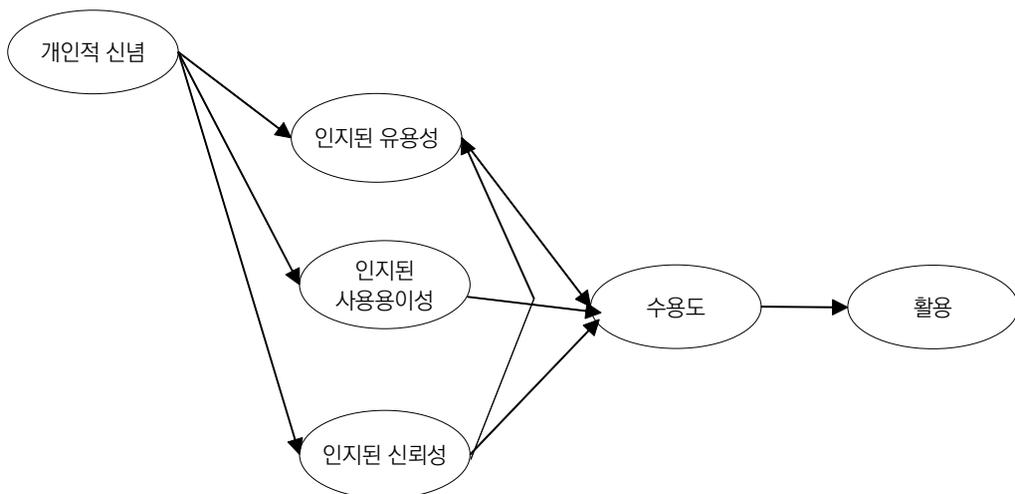
모형이 적용된 분야도 정보통신기술 분야는 물론 유통 및 산업통상, 교육학 분야에 이르는 다양한 사례로 확대되었다. 이렇게 다양한 분야로 확대된 많은 변수간 관계를 이해하고 해석하는데 앞서 설명한 합리적 행위이론과 이를 기반으로한 기술수용모형이 활용되어왔다 (유재현·박 철, 2010: 34-39, 최은영, 2017: 46-50).

IV. 기술수용모형에 기반한 경험적 분석결과

1. 연구모형 설계

이 연구에서는 기술수용모형에서 상정한 개인적 신념(참여, 수행능력)이 세 가지 인지 영역(인지된 사용용이성, 인지된 용이성, 인지된 신뢰성)에 각각 영향을 미쳐 성과관리제도를 수용하고 활용하는지를 분석하고자 한다. 기술수용모형을 기반으로한 선행연구들이 채택한 개인적 신념을 측정하기 위한 관찰변수로서 가장 보편적인 것은 새로운 제도나 기술에 대한 이용경험, 자기효능감이나 자신의 이해도나 사전지식들이었다(유재현·박 철, 2010: 36). 우리나라의 공공부문의 성과관리제도에 관한 많은 선행연구들에 있어서 개인적 신념과 같은 개별 특성을 외생변수 혹은 선행변수로 설정한 연구들 역시 이 부분에 대해서는 유사하다고 할 수 있다.

〈그림 3〉 연구모형



성과관리제도에 대한 사전이해도(강황선·권용수, 2004; 하미승, 2007), 관련 업무에 대한 수행능력이나 참여정도(남창우·이명숙, 2008)가 개인적 신념을 구성하는 하위 변수들이었다. 따라서

이 연구에서도 개인적 신념을 성과관리제도에의 참여 정도와 업무수행역량으로 설정하고, 이들 개인적 신념이 성과관리제도에 대한 수용성과 태도, 그리고 활용정도에 미치는 영향을 검증하고자 한다. 구체적으로, 이들 개인적 신념이 기술수용모형에서 제안하는 세 가지 인지 영역인 인지된 사용용이성, 인지된 유용성과 함께 인지된 신뢰성에 미치는 효과를 검증한다. 그리고 이러한 외생변수와 매개변수들이 성과관리제도에 대한 수용도에 영향을 끼치는지 수용도를 내생변수로 채택하여 기술수용모형에 기반한 개인적 신념이 평가제도를 수용하고 활용하는 경로를 확인하고 규명하고자 하였다. 이상에서 설명한 내용을 하나의 연구모형으로 제시하면 <그림 3>과 같다.

2. 연구가설과 변수

1) 개인적 신념: 외생변수

기술수용모형의 기본 모델은 앞서 설명한 사회심리학 분야의 행동이론을 기반으로 하여 개인의 신념과 태도, 그리고 행위 사이의 인과관계를 규명하는 것이다. 따라서 이 연구에서도 이러한 개인 단위의 특성 변수를 외생변수로 하는 간명한 모형을 연구모델의 기본틀로 설정한다. Davis는 효능감 이론과 혁신확산 이론을 기초로 하여 지각된 유용성과 용이성을 도출하여 모델을 구성하였다. 이 연구에서는 기술수용모형에서 가장 보편적으로 채택하고 있는 개인의 세 가지 인지영역(인지된 유용성, 인지된 사용용이성, 그리고 인지된 신뢰성)에 미치는 개인의 특성변수의 영향력을 우선적으로 규명하고자 했다. 공공부문의 성과관리제도 관련 선행연구들 속에서 성과관리제도의 효과성에 영향을 미치는 대표적인 개인특성 변수는 인구통계학적 데이터를 제외하면 성과관리제도에 대한 이해 혹은 업무수행역량 관련 변수와 성과관리제도에의 참여수준(남창우·이명숙, 2008; 이광희·이석민, 2014)이다.

(1) 참여

공공부문의 성과관리제도 내에서 조직구성원들이 참여할 수 있는 채널은 몇 가지가 가능하다. 우선 기관의 미션과 비전의 설계에 간접적으로 참여할 수 있는 방법, 지표의 설계나 가중치 설정 과정에 참여할 수 있는 방법, 사업 집행 도중에 목표치의 변경이나 사업수단의 변경과정에 참여하는 방법, 성과평가 과정에 참여하는 방법, 성과평가결과에 이의를 제기하는 채널, 그리고 성과관리제도의 마지막 단계인 평가 이후 환류과정에 참여하는 방법이 가능하다. 성과관리과정에 구성원들이 이들 다양한 채널을 통해 참여하는 것은 향후 성과관리제도에 대한 전반적인 수용성과 활용 수준에 매우 큰 영향을 미치게 된다(남창우·이명숙, 2008; 최관섭·박천오, 2014). 그러나 실제 우리나라의 공공기관이 운영하는 성과관리제도에 상에 구성원들의 직접적이고 적극적인 참여는 어려운 것이 사실이다. 선행연구들이 이에 대해 분석한 결과를 참고하면, 구성원들의 참여를 수용하지 않는 조직문화(강운호, 2009), 계층적 의사결정(김한창·황성원, 2008), 보상제도의 경직성(하미승, 2007) 등이 성과관리제도 과정에 구성원들의 참여를 적극적으로 실현하기 어려운 이유들이다.

때문에 실질적인 참여를 유도하는 제도는 공공부문의 성과관리제도의 수용성에 영향을 미치는 유력한 변수 중 하나이면서 현실 행정 속에서는 제한적으로 작동하고 있다고 할 수 있다.

(2) 수행능력

Davis(1989)에 의하면 참여와 같은 공식적이고 제도적인 장치가 제한적으로 작동하는 경우, 조직구성원들이 갖는 주관적 규범에 영향을 가장 크게 미치는 요소는 개인적으로 인식하는 업무수행능력 혹은 자기효능감이다. 앞서 논의한대로 우리나라 공공부문의 경영현장에서 성과관리제도 내의 참여 제도가 제한적으로 작동하고 있는 현실을 감안할 때 조직구성원이 갖고 있는 업무수행역량에 대한 인식은 성과관리제도에 대한 수용성과 활용가능성을 결정하는 중요한 요인이 된다고 할 수 있다. 때문에 그동안의 국내 선행연구들에서도 이들 구성원들의 업무수행역량(남창우·이명숙, 2008), 성과관리제도에 대한 이해도와 지식수준(강황선·권용수, 2004; 구분장 외 2004), 평가 과정에 대한 정보(정재진, 2010)는 성과관리제도에 대한 수용성과 유용성을 결정하는 중요한 요인들로 분석되어왔다. 따라서 이 연구에서는 업무수행능력을 업무수행능력과 관련한 처리능력이나 지식 혹은 위기관리 및 변화 적응성으로 나누어 측정하고자 한다.

[가설 1] 개인적 신념(참여, 수행능력)에 대한 긍정적 인식은 인지영역별 성과평가 수용도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

2) 인지영역별 수용도: 매개변수

(1) 인지된 유용성

기술수용모형에 의하면 인지된 유용성(perceived usefulness)이란 새로운 기술이나 제도의 도입이 자신의 업무성과를 향상시켜줄 것이란 기대심리이다(Davis, et al., 1992). 조직구성원들은 새로운 경영정보를 수용할 것인지를 결정할 때 그러한 새로운 정보가 자신의 업무와의 연관성, 업무특성과의 부합정도, 부서의 과업과의 연계성 정도를 판단해서 해당 경영정보에 대한 기대심리의 정도가 결정되고, 초기 태도를 결정한다. 때문에 인지된 유용성은 합리적 행동이론에서 개인의 행위 유발 과정 전반에 가장 강력한 영향을 미치는 변수이다. 기술수용모형 내에서 인지된 유용성은 초기모형을 거쳐 수정모형에서는 직무연관성이나 업무관련성, 업무결과에 대한 기대감의 세부 요인으로 분화되거나, 각 연구영역의 특성에 맞는 다양한 개념으로 적용되어 인간의 행위를 설명하는 주요 변수로 활용되어 왔다 (유재현·박 철, 2010; 33).

우리나라의 성과관리제도의 수용성과 효과성을 결정하는 요인에 관한 선행연구에서는 이러한 인지된 유용성 변수는 소수 사례를 제외하면(강황선·권용수, 2004), 별도의 외생변수나 매개변수로 폭넓게 활용되지는 않고 포괄적으로 성과관리제도 자체에 대한 효용성 혹은 수용성이라는 커다란 변수로 확대 적용되어 활용하고 있다(남창우·이명숙, 2008; 조주연, 2011; 고영석, 2016). 이 연구에서는 기술수용모형의 의미를 반영하기 위해 인지된 유용성 변수를 성과정보 수용을 통한 업무의 신속성, 생산성의 세 가지 세부 항목으로 측정하고자 한다.

[가설 2] 인지된 유용성에 대한 긍정적 인식은 성과평가 수용도에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

(2) 인지된 사용용이성

인지된 사용용이성(perceived ease of use)이란 조직의 새로운 기술이나 제도를 실질적으로 활용하기 위한 자원의 투입이 덜한 정도(Davis, 1989)라고 정의할 수 있다. 인지된 사용용이성은 인지된 유용성과 함께 기술수용모형의 핵심변수라고 할 수 있다. 인지된 유용성이 주관적 인지영역에 가깝다면 인지된 사용용이성은 객관적 인지영역에 해당한다고 할 수 있다. 기술수용모형을 응용한 선행연구들에 의하면 인지된 유용성과 인지된 사용용이성이 새로운 기술과 제도의 활용의도에 미치는 영향은 일관되게 나타나지는 않는다. 때문에 이 두 변수들은 인간의 각각 서로 다른 인지영역에 속해있다는 것으로 간주해야 한다는 것이다. 예를들어 인지된 유용성에 관한 영역에서 평가제도의 취지에 동의한다는 의미가, 실제로 해당 평가제도가 실질적으로 경영현장에서 쉽게 적용할 수 있느냐와는 별개의 것이며, 조직구성원 입장에서 수용해야 하는 기술이나 제도가 사용하기 쉽지 않다면 실제 업무에 사용하고자 하는 의욕은 갖지 못하게 된다. 우리나라 공공부문의 성과관리제도가 실제 행정현장에 도입이 되면 대부분 특정 IT기반 성과관리시스템에 탑재되는 경우가 대부분이다. 이 시스템 내에서 각종 미션과 비전, 성과목표나 지표, 사업과 지표간 연계성(cascading) 및 가중치 등과 같이 공공기관의 구성원들은 기존의 관리제도에서는 낯설었던 새로운 용어를 이해하면서, 성과지표를 설계하고 지속적인 성과데이터를 업그레이드해야 한다. 이 과정에서 이러한 관련 지식이나 정보, 시스템을 이해하고 사용용이성의 수준은 성과관리제도를 실제적으로 운용해야 하는 구성원들의 성과관리제도에 대한 태도를 결정하는데 큰 영향을 미치게 된다. 이 연구에서는 이러한 객관적 인지영역을 개념의 용이성, 수용(배우기)이 용이한 정도, 업무관련성이 용이한 정도의 세 가지 항목으로 측정하고자 한다.

[가설 3] 인지된 사용용이성에 대한 긍정적 인식은 성과평가 수용도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

(3) 인지된 신뢰성

기술수용모형이 학계에 소개된 이래 개인의 특성을 기반으로한 인지모형이라는 기본틀을 유지하면서도 조금씩 변수가 추가되고, 모델이 수정되어왔다. 이러한 수정·보완 노력 가운데 인지된 유용성과 사용 용이성과 함께 기술수용모형의 핵심 변수로 활용되어온 변수가 새로운 기술 혹은 시스템의 지속가능성(sustainability), 위기(risk), 그리고 신뢰(trust) 변수라고 할 수 있다(Hansen et al., 2018) 이들 요인들은 대부분 주관적 인지 영역에 속하는 요인들로서 새로운 정보 자체와 정보 제공자에 대한 신뢰 혹은 불안요인을 의미한다. 즉 각 개인은 조직 내에서 새로운 기술이나 제도가 도입될 때 해당 시스템이 조직 내에서 지속적으로 활용 가능할지를 검토하는데 이 과정에서 해당 시스템과 시스템에 관한 핵심 관계자에 대한 신뢰도, 적정성, 그리고 불안요인(risk)을 핵심적으로 살피게 된다. 공공부문의 성과관리제도를 조직 내에 도입하는 과정에서 이러한 요인들은 선행연구들은 불안요인이나 신뢰 요인을 사람(강황선·권용수, 2004)과 제도에 대한 요인(김한창·황

성원, 2008)으로 나눠 성과관리제도의 안정성을 규명하고 있다. 따라서 이 연구에서는 인지된 신뢰성(perceived trust)을 평가제도와 운영의 타당성과 공정성으로 5개의 세부항목으로 측정하고자 하였다.

[가설 4] 인지된 신뢰성에 대한 긍정적 인식은 성과평가 수용도에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3) 수용도와 활용: 내생변수

(1) 수용도

기술수용모형에 대해 앞서 제시한 설명대로 사용자의 의도(intention)란 자신의 향후 행위에 대한 판단으로서 실질적으로 현출되는 행위의 전조(signal)이다. 기존의 선행연구들이 새로운 기술과 제도에 대한 긍정적 인식이 직접적 행위로 표출된다는 과정을 상정한 것과는 달리 그 이전에 사용자가 갖고 있는 특정대상에 대한 행동의 결과를 어떻게 판단하는지 합리적 행동이론의 전제를 중요한 변수로 상정한다는 것이 기술수용모형의 가치라고 할 수 있다. 이 연구에서는 기술수용모형에서 제시한 사용자의 의도를 수용도(acceptance)라고 상정하고 구체적으로 공공기관 구성원들의 성과관리제도 속에서 사용되는 성과지표에 대한 수용성 수준을 측정하고자 한다. 구성원의 수용도 혹은 인식(perception)이란 이전 경험과 인식을 바탕으로 앞으로의 행동을 예측하는데 의미있는 단서가 된다는 Duncan(1981, 109-116)을 기반으로 하여 필요성지지, 동의정도, 부담수용을 기본으로 수용도를 측정한 연구들이 다수 있는데(김한창·황성원, 2008), 이외에도 성과관리제도 전반의 효과성 인지 정도나 성공적 정착의 인식 정도 및 변화인지 정도, 보상 활용에 대한 동의 정도를 성과관리제도의 수용성 측정변수로 사용한 연구들이 있다(남창우 외, 2008). 이 연구에서는 성과관리제도 전반에 대한 수용성으로 범위를 확대하지 않고, 구체적으로 성과지표에 대한 수용성으로 한정하여 성과관리제도에 대한 수용성을 측정하고자 한다. 이는 기술수용모형을 활용하여 측정하는 세 가지 인지영역, 그리고 이 연구의 또 다른 내생변수 중 하나인 성과관리제도의 구체적인 활용과 증폭될 수 있기 때문이다. 무엇보다 성과관리제도에 대한 수용성을 결정하는 대표적인 변수가 성과지표에 대한 수용성이라는 관련 분야의 선행연구들의 연구결과를 토대로 한 것이다(고영석, 2016; 박해육·박희정, 2015).

(2) 활용

기술수용모형에서 새로운 기술과 제도를 활용하는 것은 이 새로운 대상을 조직구성원이 자신에게 유용한 수단으로 수용하고, 지속적으로 사용하는 혁신의 마지막 단계이다. 이 단계부터 조직내에서는 이 기술 혹은 제도를 통해 선순환적인 조직학습주기가 시작되고, 구성원들은 새로운 지식과 기술 혹은 가치를 창출할 수 있게 된다. 이 연구에서는 공공부문에서 성과관리제도를 조직구성원들이 긍정적으로 인지하고, 이용의도를 표현하는 것을 1차 내생변수로 상정하고, 이를 실질적이고 지속적으로 사용하는 구체적인 현상을 2차 내생변수로 상정한다. 이는 기술수용모형을 활용

한 선행연구들이 태도와 이용의도, 실제이용여부와 지속사용의도를 초기모형에서부터 확대모형에 이르기까지 가장 보편적으로 사용하고 있는 내생변수인 것을 이 연구에 반영한 것이다 (유재현·박철, 2010: 37).

공공부문에서 성과관리제도를 실질적으로 활용하는 모습은 몇몇 유형으로 나타난다(유승현, 2008). 가장 적극적으로 활용하는 것은 성과평가결과를 실질적으로 다음 주기의 생산활동에 반영하는 것인데, 구성원 혹은 부서 단위로 제공되는 유무형의 보상이 그 대표적인 것이다. 상대적으로 이보다 소극적인 것은 성과평가결과를 공지하고, 이를 계기로 조직의 새로운 전략을 수립하는데 권고하는 것이다 (이광희·이석민, 2014). 성과평가결과 관련 정보를 조직 내에서 공지하거나 유통하는 수준은 가장 낮은 단계의 활용방법이라고 할 수 있다. 이 연구에서는 공공조직내에서 성과평가에 대한 인사상 혹은 재정적인 보상이 이뤄지는 수준을 성과관리제도의 실질적인 활용단계로 상정하여 공공기관의 성과관리제도 활용 수준을 측정했다.

[가설 5] 성과평가 수용도는 활용에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

이상에서 각 가설의 연구변수를 측정하기 위한 데이터들은 설문조사를 통해 수집되었는데, 구체적인 설문항목은 [부록]에 제시된 바와 같다.

3. 설문조사 분석결과²⁾

1) 자료 수집과 설문 도구의 타당성 검토

이 연구에서 설계한 연구모형을 검증하기 위해서 온라인 설문조사를 통해 데이터를 수집하였다. 설문지의 타당성을 검증하기 위해 약 50여명의 지방자치단체와 산하 공공기관의 구성원들을 대상으로 예비조사를 실시하였다. 예비조사 후 설문항목의 일부를 수정하여, 본 설문조사는 경기 지역의 기초지방자치단체 산하 공공기관의 구성원 200명을 대상으로 실시하였다. 설문조사대상 기관은 지난 10년 이상 균형성과관리제도(Balanced Scorecard) 기반 성과관리제도를 운영해왔고, 설문조사는 성과관리제도에 기반하여 부서과 개인별 성과급이 결정되는 직원만을 대상으로 이뤄져 성과관리제도의 구체적인 과정이나 내용은 숙지하고 있는 구성원들의 인식이 조사결과에 반영되었다고 할 수 있다. 설문문항은 리커트(likert) 5점 척도를 사용하여 답변하도록 구성되었으며, 200명의 설문대상자 중에 145개의 설문이 취합되었고 이 중에서 불성실한 응답 3부를 제외하고 최종적으로 142개의 설문지가 분석에 활용되었다. 먼저 응답자들의 인구통계학적 특성은 <표 3>과 같다.

2) 이 연구에서는 최은영 (2017)의 연구에서 사용한 원자료(raw data)를 새롭게 분석하였습니다.

〈표 3〉 설문응답자의 특성

변수	구분	빈도(명)	비율(%)	변수	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	108	76.1	연령	고등학교	22	15.5
	여성	34	23.9		대학교	100	70.4
근속 기간	5년 이내	19	24.7		대학원(석사)	20	14.1
	5년-10년 미만	11	14.3	결측값	2	1.4	
	10년-15년	4	5.2	학력	20대	3	2.1
	15-20년	4	5.2		30대	48	33.8
	20-25년	27	35.1		40대	57	40.1
	25년 이상	12	15.6		50대	34	23.9
	총합계: 142명						

〈표 4〉 측정항목의 신뢰도 검증결과

	구분	Cronbach's Alpha
개인적 신념	참여	.892
	수행능력	.903
인지된 유용성	신속성	.891
	생산성	.889
	필요성	.898
인지된 사용용이성	업무관련	.890
	수용용이	.888
	개념이해	.887
인지된 신뢰성	타당성	.909
	공정성	.910
수용도	필요성지지	.889
	활용동의	.889
	부담수용	.898
활용	보상	.892
	동기부여	.893

위와 같이 수집된 설문데이터의 타당성 수준을 검증하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 이 연구에서는 6개의 잠재변수를 가진 모형을 설계하였는데 이 중 확인적 요인분석을 통해 각 잠재변수에서 타당성이 떨어지는 것으로 나타난 항목들은 분석대상에서 배제하였다. 요인분석 이후 일관성이 낮은 설문항목들을 제외하여 최종 분석에 사용된 항목들을 Cronbach's α 값을 기준으로 정리하면 〈표 4〉와 같다.

3) 구조방정식 분석결과

(1) 연구모형의 적합도 판단

〈표 5〉 모형의 적합도(model fit index)

Model	χ^2				RMSEA	NFI	CFI	TLI	AIC
	값	df	p	CMIN/df					
최초모형	201.223	83	.000	2.424	.101	.821	.884	.853	305.223
최종모형	161.274	82	.000	1.967	.083	.857	.922	.900	267.274

최초모형을 수정하여 적합도가 높은 수정모형을 도출하기 위해 구조방정식 분석 결과 최종 수정된 구조모형의 적정성 수준은 적합도 지표($\chi^2=51.84$, $p=.00$, $RMSEA=0.083$), 증분적합지수($NFI=0.857$, $CFI=0.922$, $TLI=0.93$), 그리고 간명적합지수($AIC: 305.223 \rightarrow 267.274$)에 근거해 볼 때 수용할 만하다고 할 수 있다.

(2) 연구가설 분석결과

변수간 인과관계를 검토함으로써 앞서 제시한 연구의 다섯 가지 가설을 검증하기 위해 이 연구에서는 구조방정식 분석을 시행했다.

① 개인적 신념과 인지영역별 수용도와의 인과관계

새로운 기술이나 제도가 조직 내에 도입될 때 개별 조직구성원들이 인식하는 새로운 조직기제에 대한 용이성, 사용용이성, 신뢰도는 각 개인이 갖고 있는 해당 기제에 대한 개인적인 전문성과 같은 효능감이나 거리감에 의해 영향을 받는다는 것이 기술수용모형의 기본 가정이다(Adams et al., 1992). 분석결과 이 연구에서는 성과관리제도에 대한 개인적 신념이 성과관리제도의 인지된 사용용이성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다($r=4.175$). 지방공공기관의 구성원이 성과관리제도 전반에 관여할 수 있고, 자신의 업무역량에 대한 효능감이 클수록 새로운 조직기제에 대한 사용용이성 역시 높다는 기술수용모형의 주류 연구결과들을 반영하는 것이다. 이외에 성과관리제도에 대한 신뢰성이나 유용성에 대해서는 개인적인 신념이 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다. 우리나라 정부기관의 성과관리제도의 도입과 시작에 있어서 지방자치단체는 중앙정부가 주도하는 제도적 변화에 수동적으로 대응하는 수준이었다고 할 수 있다(장혜윤·최정우·박해육, 2016). 특히 지방자치단체 산하의 공공기관들은 경영평가 속에 포함된 필수 경영시스템으로서의 성과관리제도를 채택해야 하는 입장이었고, 이 과정에서 이들 공공기관들 사이에서는 성과관리제도의 취지에는 동의하지만 구체적인 효용성이나 방법론에 대해서는 회의적인 분위기가 일반적이었다(남승하, 2012; 한부영·김건위, 2018). 때문에 구성원 개인의 효능감이 지방공공기관의 성과관리제도에 미치는 영향력은 제한적이었을 것으로 추정된다.

② 인지된 유용성과 성과평가에 대한 수용성과의 인과관계

성과관리제도가 조직의 성과를 향상하는데 유용한지에 관한 인지된 유용성이 성과평가에 대한 수용성에 미치는 인과관계는 통계적으로 유의미($r=.084$) 한 것으로 분석되어 [가설 2]는 채택되었다. 다만 그 영향력은 크지 않은 것으로 확인되었다. 우리나라 지방자치단체들이 성과평가를 통해 도출된 결과를 근무성적평정과 같은 개인단위 평가에 활용하는 것이 일반적인 상황인 것을 고려할 때 성과관리제도의 유용성에 대한 구성원들의 판단은 아직 유보적인 것으로 보인다(한부영·김건위, 2018). 지방자치단체의 경영시스템의 직접적인 영향을 받는 산하 지방공공기관은 성과평가와 성과관리제도에 대한 지방자치단체의 분위기(organizational climate)로부터 자유로울 수는 없을 것이다.

〈표 6〉 최종 모형의 계수 추정

			Estimate	S.E.	C.R.	P
인지된_신뢰성	<---	개인적 신념	-.194	.415	-.467	.640
인지된_사용용이성	<---	개인적 신념	4.175	1.679	2.486	.013**
인지된_유용성	<---	개인적 신념	-.587	1.101	-.534	.594
인지된_사용용이성	<---	인지된_신뢰성	-.063	.094	-.666	.505
인지된_유용성	<---	인지된_사용용이성	.878	.211	4.158	***
수용도	<---	인지된_유용성	.084	.033	2.502	.012**
수용도	<---	인지된_사용용이성	.278	.049	5.679	***
수용도	<---	인지된_신뢰성	-.022	.020	-1.096	.273
활용	<---	수용도	1.908	.359	5.312	***

주) * 표시된 path estimates는 모두 $p < .10$ 에서 유의미함

** 표시된 path estimates는 모두 $p < .05$ 에서 유의미함

*** 표시된 path estimates는 모두 $p < .01$ 에서 유의미함

③ 인지된 사용용이성과 성과평가에 대한 수용성과의 인과관계

조직의 새로운 기제가 구성원들 사이에 포괄적인 사용용이성을 인정 받게 되면 해당 기제가 조직의 성과는 물론 개인의 업무역량 강화를 위한 효용성 역시 쉽게 확보할 수 있다는 것은 기술수용모형에 관한 선행연구에서 매우 일반적으로 확인할 수 있다. 이 연구의 [가설 3]에서 제시한 인지된 사용용이성이 성과평가에 대한 수용도에 미치는 영향에 관한 분석 결과 이 두 변수 사이에는 통계적으로 매우 유의미한 수준에서 긍정적인 인과관계가 있는 것으로 분석되었다($r=0.278$). 기술수용모형에서 중요한 변수로 주목하고 있는 사용용이성에 관한 이슈는 우리나라 성과관리제도를 둘러싸고 논의해볼 만한 가치가 있다고 할 수 있다. 그동안 성과관리제도라고 하는 우리나라 공공부문의 새로운 경영기제가 조직내에서 쉽게 이해되고, 활용될 수 있는가 하는 측면은 상대적으로 선행연구들 사이에서 소홀하게 다뤄져 왔다고 할 수 있다. 앞서 제시한 우리나라 공공부문의 성과관리제도의 효과성을 다룬 선행연구들 속에서 성과관리제도의 타당성이나 수용성에 관한 연구변수들은 다양하게 조망되면서, 제도개선을 위한 정책적 함의를 인정받아 왔다. 그러나 상대적으로 성과관리제도를 구성하는 기술적 시스템의 용이성은 일부 성과관리제도의 효과성에 영향이 검증

되어 왔으나(김한창·황성원, 2008), 성과관리제도를 구성하는 핵심 개념과 이론들, 방법론의 용이성에 관한 관심은 적었다고 할 수 있다. 그러나 공공부문의 경영일선의 실무자들에게 성과관리제도의 이해용이성, 활용용이성은 성과관리제도의 수용성과 활용도에 큰 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

④ 인지된 신뢰성과 성과평가에 대한 수용성과의 인과관계

이 연구에서는 성과관리제도에 대한 구성원들의 신뢰성을 사람과 과정, 그리고 시스템에 대한 신뢰성으로 구분하여 조작화하였다. 이러한 성과관리제도에 대한 인지된 신뢰성이 성과평가에 대한 수용성에 미치는 인과관계를 분석한 결과 통계적으로 유의미하지 않은 결과가 도출되었다. 현재 우리나라의 성과관리제도에 대한 구성원들의 신뢰성은 전체적으로 낮은 편이라는 것이 일반적인 추세이다. 특히 중앙정부와 지방자치단체가 주도하는 성과관리제도를 따라가는 입장인 공공기관들이 인지하는 성과관리제도에 대한 신뢰성은 더욱 더 부정적인 것이 현실이다(김용운, 2019). 그럼에도 주어진 성과평가 프로세스와 성과평가지표는 따라갈 수 밖에 없는 것이 공공기관들의 현실인 것을 고려할 때 우리나라의 지방공공기관의 성과관리제도의 신뢰성과 성과평가에 대한 수용성의 관계에서 기술수용모형이 상정한 인과관계를 도출하는 것은 어려웠던 것으로 보인다.

⑤ 성과평가에 대한 수용성과 활용도와의 인과관계

조직에 도입된 새로운 경영기제의 유용성과 사용용이성, 신뢰성, 그리고 수용성을 모두 구성원들에 의해 인지된(perceived) 개념으로 설명하는 기술수용모형에서, 새로운 경영기제의 실질적인 활용도 역시 구성원들의 인지된 활용도(perceived utilization)로 설명하는 것이 타당할 것이다. 이 연구에서 상정한 성과평가에 대한 수용도가 활용도에 미치는 영향력 분석 결과 통계적으로 유의미한 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났다($r=1.908$). 이렇게 조직의 새로운 경영기제에 대한 인지된 수용성이 기관에 의해 실질적으로 활용되는 수준을 구성원들이 인지할 정도로 끌어올리는 가 하는 것은 기관마다 상당한 차이가 있을 것으로 보인다. 왜냐하면 성과관리제도가 실질적으로 조직경영에 작동하게 되면 각종 포상과 인사평가 등 부서와 개인에 대한 각종 자원배분정책에 변화가 있기 때문이다. 이 연구에서 설문조사의 대상이 된 지방공기업은 균형성과표(BSC)를 기반으로 한 성과평가제도를 운영하면서, 평가결과를 부서단위와 개인단위에 적용하는 것은 물론 부서단위의 평가결과를 각 개인의 직급별로 차이를 두어 성과급 지급기준과 승진자서열명부 작성에 실질적으로 반영하는 기관이다. 때문에 조직의 성과향상을 위한 수단으로서 성과평가제도를 수용한다고 인식할수록 기관이 실질적으로 성과평가의 결과를 조직경영에 활용한다고 긍정적으로 인식할 것이라는 기술수용모형의 가설은 이 연구에서도 확인되었다.

V. 결론

이 연구는 우리나라 공공부문의 성과관리제도 도입 20년을 앞둔 시점에서 그동안의 성과관리제도에 대한 구성원들의 인식이 어느 정도 변화되었으며, 그러한 인식변화가 실질적인 성과관리제도의 운영과 활용도에 영향을 미치는지 규명하고자 기술수용모형을 기반으로 연구모형을 구성하였다. 그리고 지방자치단체 산하 공공기관을 대상으로한 설문조사를 통해 설문 데이터를 수집하여 연구가설을 검증하였다. 연구가설에 대한 분석결과 우리나라 지방자치단체 산하 공공기관이라는 한정된 범위이지만 기술수용모형의 가설은 전체적으로 수용 가능한 것으로 나타났다. 첫째, 성과평가제도 내에 참여가능성에 대한 인식과 업무역량에 대한 자기효능감이 클수록 성과평가제도를 이해하고, 활용하는 사용용이성에 대한 확신이 큰 것으로 나타났다. 각 구성원들이 성과평가제도 속에서 의견을 실질적으로 반영할 수 있다는 믿음, 그리고 자기가 맡은 업무에 대한 자기효능감이라는 개인의 신념이 성과평가제도라고 하는 새로운 경영기제를 용이하게 활용하는데 매우 중요하다는 기술수용모형의 가설이 이 연구모델에서도 확인되었다고 할 수 있다. 둘째, 성과관리제도에 대한 인지된 유용성과 사용용이성이 성과평가제도에 대한 수용성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이로써 우리나라 공공부문의 성과관리제도와 그 안에서 운영되고 있는 성과평가제도의 용이성이라는 기존의 선행연구에서 덜 주목받던 변수가 성과관리제도라는 새로운 경영기제를 수용하고, 실질적으로 활용하는데 의미있는 변수라는 점이 새롭게 규명되었다고 할 수 있다. 셋째, 성과평가제도에 대한 수용성이 구체적으로 성과지표에 대한 활용도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이 부분 역시 기존의 성과관리제도에 대한 수용성 혹은 효과성에 관한 선행연구와 다소 차별적인 결과라고 할 수 있다. 많은 선행연구들에서는 성과관리제도나 성과평가제도에 대한 효과성 혹은 수용성에 영향을 미치는 요인으로서 성과평가지표의 의미가 조명되었다. 그러나 기술수용모형에서는 새로운 경영기제에 대한 구체적인 활용 정도는 해당 기제가 조직의 성과향상에 도움이 될 것이라는 수용성에 영향을 받는 것으로 가정되었는데, 이는 우리나라 공공부문이 성과관리제도가 공공조직의 실질적인 성과향상을 위한 도구로 활용하는데 의미있는 시사점을 제공부해주는 것이라고 할 수 있다.

다만 이 연구는 성과관리제도를 도입하여 운영해온지 10년이 넘는 지방자치단체 산하 공공기관을 설문대상으로 하고 있어 성과관리제도에 대한 경험이 부족하거나, 구성원들 사이에 성과관리의 이름으로 시행되는 성과평가제도에 대한 이해가 부족한 조직들에까지 이 연구 결과를 적용시키는 것은 신중해야 할 필요가 있다고 할 수 있다. 이 연구는 우리나라 공공부문의 성과관리제도 도입 20년을 앞둔 지금의 시점에서 성과관리제도를 보다 내실있는 공공조직의 경영도구로 발전시키기 위한 개선점을 모색하는데 조직구성원의 개인적 신념이 중요한 출발점이 될 수 있다는 점을 기술수용모형에 근거하여 설명하고 있다.

참고문헌

- 강영철 . (2008). 성과관리제도의 수용성에 미치는 영향요인 분석: 조직구조, 조직문화, 성과지표를 중심으로. 「정책분석평가학회보」, 18(3): 123-152.
- 강윤호. (2009). 지방정부에서 토착 행정조직문화와 성과관리제도 도입효과간 관계: 한국과 미국간 비교분석. 「지방정부연구」, 13(2): 25-49.
- 강항선·권용수. (2004). 조직성과평가결과에 관한 공무원의 수용성 제고방안. 「한국행정논집」, 16(4): 789-811.
- 고영석. (2016). 위계선형모형(HLM)을 이용한 정부 성과평가제도의 효과성에 관한 연구: 국방기관 성과평가제도를 중심으로. 「한국정책분석평가학회보」, 26(2): 295-324.
- 구본장·강준의·김인동. (2004). BSC에 의한 성과평가제도의 인식정도가 조직성과에 미치는 영향. 「창업정보학회지」, 7(3): 15-43.
- 국경복·목진휴·이석환. (2007). 공공부문 성과관리제도의 수용성과 효과성 인식에 관한 경험적 연구: 국가보훈처의 사례를 중심으로. 「정책분석평가학회보」, 17(3): 31-53.
- 김민영·박성민(2013). 성과평가제도 수용성의 선행 및 결과요인에 관한 연구: 한국 NGO를 중심으로. 「한국정책분석평가학회보」, 23(4): 87-125.
- 김용운 (2019). 지방공기업 경영평가지표 지속에 따른 지표 효과성 연구: 시설관리공단 사례를 중심으로. 「한국행정논집」, 31(2): 125-147.
- 김인. (2008). 공공부문 BSC 도입 및 운용구조상의 특성이 성과에 미치는 영향: 공공기관을 중심으로. 「한국행정논집」, 20(3): 865-891.
- 김한창·황성원. (2008). 성과관리제도의 수용성 제고요인에 관한 연구: 노무현정부의 중앙부처를 중심으로. 「정부학연구」, 14(2): 5-49.
- 남승하·이현철. (2009). 성과관리시스템의 인지된 유용성과 대응태도의 영향요인: 경기도 공무원의 인식을 중심으로. 「한국정책연구」, 9(2): 137-159.
- 남승하 (2012). 성과측정의 왜곡현상에 대한 기술적(descriptive) 연구: 성과지표설정 과정을 중심으로. 「GRI 연구논총」, 14(3): 119-141.
- 남창우·이명숙. (2008). 공공부문의 BSC 수용성 및 조직성과의 영향요인 분석: 조직구성원의 인식을 중심으로. 「한국행정학보」, 42(3): 165-190.
- 류영아. (2014). 평가 수용성 확보방안에 관한 연구. 「한국정책학회보」, 23(1): 1-32.
- 박석희 (2006). 공공부문의 성과관리와 조직역량. 「한국행정학보」, 40(3): 219-244.
- 박순애·나혜영·이혜연(2019). 중앙정부와 지방정부의 성과관리 효과성에 관한 연구: 중앙·지방 공무원 인식 차이를 중심으로. 「한국지방자치학회보」, 31(2): 1-24.
- 박해육·박희정 (2015). 정부3.0 시대의 지방자치단체 성과관리 활성화 방안: 4대 가치 관점과의 연계를 중심으로. 「지방정부연구」, 19(2): 1-24.
- 유승현(2008). “정부기관 평가활용의 현황과 과제: 책임운영기관평가 사례를 중심으로”, 「한국정책학회보」, 17(3): 101-102.
- 유재현·박 철(2010). 기술수용모델(Technology Acceptance Model) 연구에 대한 종합적 고찰. 「

- Entrue Journal of Information Technology」. 9(2): 31-50.
- 이광희·이석민(2014). 정부업무평가제도의 성과정보 활용, 활용에 미치는 영향요인, 그리고 제도 신뢰 요인 연구: 특정평가를 중심으로. 「한국행정학보」, 48(3): 205-226.
- 이석환·조주연. (2010). 성과평가제도의 수용성에 영향을 미치는 요인에 대한 연구: 평가체계요인과 내부동기요인을 중심으로. 「한국사회와 행정연구」. 20(4): 269-291.
- 임현준·김성중(2011). 지방자치단체 성과관리제도의 수용성 분석. 「한국콘텐츠학회논문지」, 11(5): 347-357.
- 장혜윤·최정우·박해욱. (2016). 지방공무원의 성과관리제도 인식이 직무몰입에 미치는 영향. 「지방정부연구」, 20(3): 277-298.
- 정재진(2010). “지방공기업 경영평가정보 수용의 영향요인 분석: 경기도 지방공기업 경영평가를 중심으로”, 「한국행정학보」, 44(1): 203-230.
- 조희진·장용석(2014). 성과평가제도의 운영 요인 및 조직 효과성 분석: 공공기관의 전략적 선택과 제도적 조응을 중심으로. 「한국정책학회보」, 23(1): 343-372.
- 최관섭·박천오(2014). 중앙부처 공무원의 성과평가제도 수용성: 성별, 직급별, 연령별 인식을 중심으로. 「한국인사행정학회보」, 13(3): 89-116.
- 최은영 (2017). 「인지 영역별 성과평가 수용도에 관한 연구」. 박사학위논문. 건국대학교대학원.
- 하미승 . 2007. 행정조직 BSC의 효과성 결정요인에 관한 연구: 한국정부의 중앙부처를 대상으로. 「한국행정연구」. 16(3): 31-68.
- 한부영·김건위 (2018). 「지방자치단체 성과관리 혁신방안」. 한국지방행정연구원 기본연구과제 보고서.
- Adams, D., Nelson, R. & Todd, P. (1992). Perceived Usefulness, Easy of Use, and Usage of Information Technology: A Replication, MIS Quarterly, 16(2): 227-247.
- Ajzen, I. (1985) . From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior. in Julius Kuhl and Jürgen Beckmann (eds), Action Control: From Cognition to Behavior. NY: Springer.
- Buchner, Thomas W. (2007) Performance Management Theory: A Look from the Performer's Perspective with Implications for HRD, Human Resource Development International, 10(1): 59-73.
- Caiden, G. (1991). Administrative Reform Comes of Age. NY: de Gruyter.
- Caiden, G. (1999). Administrative Reform — Proceed with Caution. International Journal of Public Administration. 22(6): 815-832.
- Davis, F. (1989), Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology, MIS Quarterly, 13(3): 318-339.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models, Management Science, 35(8): 982-1003.
- DiMaggio, Paul J. and Powell, Walter W. (1991). “Introduction”. in Walter W. Powell and Paul J. DiMaggio (eds.), The New Institutionalism in Organizational Analysis. Chicago: University of Chicago Press.

- Dror, Y. (1971). Strategies for Administrative Reform. *Development and Change*, 2(2): 19-35.
- Duncan, W. J. (1981). *Organizational Behavior*. 2nd ed. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hansen, Jared M., Saridakis, George & Benson, Vladlena (2018). Risk, Trust, and the Interaction of Perceived Ease of Use and Behavioral Control in Predicting Consumers' Use of Social Media for Transactions. *Computers in Human Behavior*, 80: 197-206.
- Mathieson, K. (1991). Predicting User Intention: Comparing the Technology Acceptance Model with the theory of Planned Behavior, *Information Systems Research*, 2(3): 173-191.
- Moore, G.C. and Benbasat, I. (1991) Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation. *Information Systems Research*, 2(3): 192-222.
- Taylor, S., & Todd, P. (1995a) Assessing IT usage: The Role of Prior Experience. *MIS Quarterly*, 19(4): 561-570.
- Taylor, S., & Todd, P. (1995b). Understanding information technology usage: A Test of Competing Models, *Information Systems Research*, 6(2): 144-176.

최은영(崔恩英): 건국대학교에서 행정학 박사학위(논문제목: 인지 영역별 성과평가 수용도에 관한 연구, 2017)를 취득하였다. 주요 연구분야는 성과평가, 수용도, 조직문화 등이다. 주요 논문은 "공공부문 자원봉사 활동의 성과 측정에 관한 연구"(한국사회와 행정연구, 2010) 등이 있다(david-36@hanmail.net).

강황선(姜煌先): 럿커스(Rutgers, the State University of New Jersey)대학에서 행정학 박사학위(논문제목: Establishing Sustainable Performance Measurement Systems in the Public Sector)를 취득하고, 현재 건국대학교 사회과학대학 교수로 재직중이다. 주요 연구분야는 성과관리, 전략적 경영, 행정철학 등이다. 주요 논문은 공공성 지향의 공공기관의 성과관리제도 (동아법학, 2015), 정부 보조금 사업의 성과평가방안에 관한 연구(한국행정논집, 2019) 등이 있다(profkang@konkuk.ac.kr).

〈부록〉 설문항목

요인	구분	측정지표	
참여	평가과정 참여	평가과정에서 나의 의견을 개진할 기회가 충분히 있었다. 성과 평가 과정에서는 나의 의견을 제안할 기회가 없었다.	
	지표개발 참여	평가자와 평가 기간에 업무 계획기 및 지표 등에 대하여 의견을 나눌 기회가 있었다. 성과측정 지표를 개발하는 과정에서 참여를 할 수 있었다.	
	이의제기 기회	평가결과가 불합리하다고 생각될 때 이의를 제기할 수 있었다.	
수행능력	처리능력	직원들은 자신의 업무에 대해 숙련된 처리 능력을 가지고 있다.	
	위기관리 및 변화적응성	직원들에게 맡겨진 업무가 과도한 편이다.	
인지된 유용성	업무처리 시간 단축(신속성)	평가결과를 통해 업무를 보다 신속하게 처리할 수 있게 되었다. 성과평가를 통해 업무를 보다 쉽게 처리하게 되었다.	
	업무의사결정질의 향상(필요성)	성과를 평가하는 것은 필요한 일이라고 생각한다.	
	생산성향상(생산성)	평가결과를 통해 업무 생산성이 높아졌다.	
인지된 사용용이성	수용 용이	성과평가 절차가 이해하기 쉽다.	
	개념이 명확하고 이해가능	성과평가 목적이 이해하기 쉽다. 평가지표의 개념이 명확하고 이해하기 쉽다. 평가결과 내용이 명확하고 이해하기 쉽다.	
		업무관련성	평가 결과가 실제적으로 현재 업무와 관련을 짓기가 어렵다.
		타당성	평가지표를 신뢰할 수 있다. 평가자와 평가단에 대해서 신뢰할 수 있다. 평가 결과를 업무에 실제적으로 적용시키는 것이 쉽지 않다.
공정성	평가과정이 공정하다고 생각한다. 평가과정이 좀더 투명했으면 좋겠다.		
수용도	부담 수용	성과지표가 이해관계자(시민, 관련공무원)가 필요로 하는 결과를 측정하고 있다. 성과지표는 내가 무엇을 하여야 하는지 알게 해준다. 성과지표는 나의 담당 업무가 반영되어 있다.	
		필요성 지지	성과지표가 업무내용을 적절하게 반영하고 있다. 성과지표가 조직의 전략 및 미션과 연계되어 설정되어 있다. 성과지표는 업무별 차이를 객관적으로 반영하도록 설계되어 있다.
			활용 동의
	동기부여	성과 평가 결과로 주어지는 인센티브(금전적, 비금전적 포함)는 적극적인 업무수행을 자극한다. 성과평가결과가 승진 등 주요 인사결정에 상당한 수준으로 반영되고 있다.	
		보상	

Abstract

An Analysis of Determinants of Perceived Effectiveness of the Performance Management Initiative of a Public Enterprise Under a Local Government: Utilizing the Technology Acceptance Model

Choi, Eun-Young

Kang, H. Sun

Since performance management system has been adopted within the public sector of Korea for twenty years, plenty of studies have been done to check the effectiveness of the system. Most of them have looked into the causal relationship between public official's perception on several components of the performance system and perceived effectiveness of the system by public officials. Utilizing the TAM, this study attempts to analyze the impact of the individual value factors such as perceived participation and self-efficacy of job performance on the perceived effectiveness of the performance management system of the Korean public sector. Based on the empirical results, this study discusses some of theoretical and managerial implications for performance management initiatives of Korean public sector.

Key Words: public enterprise under local government, performance management, Technology Acceptance Model, effectiveness, performance evaluation