병원조직에 팀제 도입이 팀직무만족과 팀조직 몰입에 미치는 영향

최 순 연*, 남 은 우**
고신대학교 보건대학원 병원행정학과*, 고신대학교 보건과학부 의료경영학과**

<Abstract>

The Influences of a Team System's Introduction to Hospital Organization, Regarding Job Satisfaction and Organization Commitment

Soon Yeon Choi*, Eun Woo Nam**

*Department of Hospital Administration Graduate School of Public Health, Kosin University, Department of Health Care Administration College of Health Sciences Kosin University, Pusan, Korea***

The introduction of a team system to any organization is usually to improve that organizations dynamics, by increasing the proper adaptation to rapidly changing environments, by reducing approval procedures, and by promoting power authorization.

In this regard, this study was carried out in an attempt to determine (1) whether or not the introduction of a team system can be as effective in hospital organizations as it has been in business organizations, and (2) what behavior factors influence such effectiveness. For the current study, questionnaires were distributed to the employees of a university hospital in Pusan. Four hundred eighty three of them (94.7%) were retrieved and analyzed through statistical processes. The three types of variables that were found to influence team effectiveness were: (1) independent variables of team organization

characteristics, such as communication, organizational atmosphere, leadership and team knowledge, (2) intervening variables of team organization characteristics, such as job autonomy, technological variety, task subjectivity, task feedback and task importance, and (3) the dependent variables of team level effectiveness, such as job satisfaction and commitment to team organization.

The gathered data were processed by using the 6.12 version of the statistical program SAS (Statistical Analysis System), and the reliance coefficient of those measured variables was then evaluated as an average of 0.78. The influence of team level effectiveness was analyzed by using multiple regression analysis. These differences in effectiveness were then analyzed on the basis of related mean values, while the differences among demo-sociological characteristics were analyzed by using the dispersion analysis (ANOVA) and the t-test.

The results of the study can be summarized by the following.

First, regarding the relationship between team organization characteristics and team level effectiveness, all of the factors including communication, organizational atmosphere, leadership and team knowledge were found to have a significant influence on effectiveness.

Second, the factors of team job characteristics, such as technological variety, task importance and job autonomy, had significant effects on job satisfaction and organizational commitment among the teams members. Team level effectiveness was generally high, while team job satisfaction was higher the teams organizational commitment.

Third, regarding the demo-sociological characteristics, team level effectiveness was found to be higher among those who were older, who had more job experience, and who had a higher position. Comparing the differences among job types, the effectiveness was relatively higher in the fields of nursing and administration/management then in other fields.

Further study should be done towards the setting of variables for characteristics of hospital organization, developing suitable methods of measurement, and researching individual level effectiveness.

Key Words : team system, team organization characteristics, team job satisfaction, team organization commitment

Ⅰ. 서 론

1. 연구배경 및 필요성

오늘날의 병원 경영은 급변하는 환경에 따라 복잡성, 다양성, 그리고 미래 환경의 불확실성과 조직규모가 거대화되면서 문제를 즉시 해결하기 위한 의사결정이 필요하게 되었다. 따라서 급변하는 조직 환경하에서 조직의 내·외적 환경변화에 신속하고 효율적으로 대응하기 위한 방법의 일환으로 대두되고 있는 것이 바로 경영혁신이다. 최근에 많은 기업은 물론 대학 등에서도 리엔지니어링, 벤치마킹 그리고 리스트럭츄어링 등을 도입하고 있거나 도입을 고려하고 있는 중에 있다. 이는 무한 경쟁 시대에 조직이 살아남기 위해서 취하는 방안 중의 하나이다(남은우, 2000).

우리나라는 1990년대 들어서 대기업을 중심으로 팀조직으로의 조직변화를 통해 급변하는 환경에의 적응과 자율적이고 개방적인 분위기 및 의사소통의 원활화 등으로 경영성과를 올림으로써 많은 기업들에 확산되고 있는 실정이다(김을중, 1996). 이러한 경영환경 변화 속에서 병원의 생존전략은 경쟁력 강화에 초점이 맞추어지고 있다. 병원도 가치관과 경영이념 그리고 새로운 사업조직과 경영행동 등 경영 전반에 걸쳐서 근본적인 개혁과 변화가 요구되고 있다.

팀제로의 변화는 환경 변화에 대한 유연성 확보와 수직적 조직구조를 수평적 조직으로 변화시킴에 따라서 권한의 분산과 의사소통의 원활화를 기할 수 있으며 능력 중심의 인사관리 및 동기부여가 가능하고 부서별 이기주의를 타파하고 집단에 따른 강한 귀속감을 갖도록 하여 조직 내·외의 균형을 이룸으로써 조직의 성과를 올릴 수 있는 것으로 알려져 있다. 전통적인 조직이 관료화되어 급변하는 경영환경 변화에 신속하고 유연하게 대처하지 못함을 인식하고 팀조직으로 개편하고 있지만 과연 팀조직특성 본연의 효과를 거두고 있는지 연구해 볼 필요가 있다. 우리 나라의 병원들은 주로 직위를 중심으로 운영해옴에 따라서 서열이나 위계질서, 수직계층, 권한 등을 중시하는 정서가 병원문화로 정착되어 있는 실정이므로 우리의 병원 실정에 맞는 팀제로의 변화를 도모함은 필수적인 요청이라 할 수 있다. 그러기 위해서는 끊임없이 지식, 기술, 태도의 기반을 구축하고 발전시켜주는 조직 구성원의 재능이 성공의 관건이다(심화섭, 1998).

병원경영 관리와 기업의 경영관리는 약간씩 개념의 차이가 있지만 일정한 목표를 달성하

기 위한 자원과 과업을 통합하는 과정이라고 할 수 있다(장상우, 1995). 또한 병원관리도 하나의 조직의 관리이기 때문에 조직이 존립하고 활동하기 위한 그 공통적인 특성은 자원, 과업 및 목표가 있어야 하며 병원의 발전과 의료의 발전에 기여할 수 있어야 한다.

Bennis는 종래의 피라미드 조직을 관료제도로 규정하고 관료제 하에서는 혁신적인 환경변화에 적응할 수 없으며, 이의 대안으로 유기적인 적응조직을 주장하고 있으며(Bennis, 1993), Pinchot도 관료제는 팀의 성과를 좌우하는 자율성을 인정하지 않고 있으며, 후기 관료제적 조직으로 전환해가는 과정에서 TQM(Total Quality Management), 사업관리, 시간관리, 리엔지니어링 등 다양한 경영혁신 기법이 성공을 거두려면 권한의 소재와 의사결정권이 관료적인 관리부서의 개인들로부터 보다 독립적인 공식, 비공식 팀으로 옮겨져야 한다고 주장하고 있다(Pinchot, 1995). Galbraith도 현재의 경쟁환경이 유연성과 속도와 품질을 요구하고 발달된 정보와 자동화 기술은 팀웍을 통해 달성될 수 있는 상승효과(Synergy)를 요구한다고 주장하고, 향후 조직은 팀제로의 실행을 가속화시킬 것이라고 예고하였고(Galbraith외, 1994), Drucker도 모든 조직은 팀으로 통합될 것이며 팀의 권한범위가 점점 더 증대 할 것으로 내다보고 있다(Drucker, 1994). 이러한 흐름 속에서 우리 나라에서도 1977년 삼성물산이 처음 팀제를 시도한 이후 1990년대에는 1천개 기업을 대상으로 조사한 바에 의하면 약 76%가 부분적으로나마 팀제로의 변경을 시도한 것으로 보고되고 있다(임창희, 1995).

실제로 팀조직의 도입을 성공적이라고 자체 평가한 기업의 성과를 구체적으로 살펴보면, 의사결정단계의 단축으로 시장상황에 대한 신속한 대응, 구성원의 지식, 경험 및 정보활용의 증대, 부서간 정보공유, 업무협조의 원활, 인사적체의 해소, 원활한 의사소통으로 조직분위기 활성화, 매출수익증가, 원가절감 등의 경영성과 향상으로 나타나 있고, 실패한 회사의 요인은 사전 준비 미흡, 구성원 수용의지 부족, 계층조직의 관행, 평가, 보상 등 제도 뒷받침 미흡, 최고경영층의 리더십 미흡 순으로 보고되고 있다. 현대 병원계에서는 이러한 문제점을 극복하고 팀제가 가지고 있는 본연의 목적인 팀효과성을 높이는 방안이 시급하고 절대적인 과제로 부각된다. 이와 같은 중요성에도 불구하고 기존의 팀효과성에 대한 연구를 살펴보면 다음과 같은 문제점을 드러내고 있다(박문수, 1996; 조창덕, 1996; 천성현, 1996; 김영현, 1998).

첫째, 팀효과성에 대한 영향요인에 통합적인 연구가 필요하다. 둘째, 우리나라 병원 내의 현존하는 팀을 대상으로 효과성을 검증하기 위한 연구가 거의 이루어지지 못하고 있는 실정이다. 셋째, 조직효과성에 대한 연구의 불일치를 지적한 Cameron과 Whetten의 언급처럼 팀효과성의 개념이 분명히 정의되지 않고 있다(Cameron외, 1981). 이러한 문제의식하에 본 연구는 병원의 팀효과성에 미치는 영향요인에 대한 체계적이고 복합적인 관계를 분석하고 팀

제도입에 따른 팀 조직내 팀원들이 각자의 역할을 효과적으로 수행함으로써 팀제의 정착과 활성화에 도움이 되는 팀 효과성에 미치는 영향을 규명하고자 하였다.

2. 연구목적

본 연구에서는 한 대학병원이 경험한 사례를 중심으로 하여 팀조직이 조직의 팀 효과성에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고자 하였다.

팀제도입이 1년이 되는 시점에서 팀조직 관련 특성들이 조직성원의 팀수준 효과성에 어떠한 영향을 미치는지를 연구하여 병원조직에서 팀제도입의 효과를 팀 구성원과 팀이 호혜적인 관계가 유지되어야 한다는 관점에서 조직성원의 팀직무만족과 팀조직 몰입에 영향을 미치는 의사소통, 조직분위기, 지도성, 팀지식 및 팀직무특성 등 포괄적인 조직행위 요인의 효과를 측정해보기 위하여 다음과 같은 구체적인 연구목적을 설정하였다.

첫째, 팀조직의 특성과 팀직무특성이 팀수준 효과성에 미치는 영향을 규명하고

둘째, 팀직무특성에 영향을 미치는 팀조직특성을 파악하며

셋째, 팀수준 효과성간의 수준차이를 평가하고

넷째, 인구사회학적 특성 요인들이 팀수준 효과성에 미치는 영향을 밝히고자 하였다.

이러한 효과성 분석은 병원관련분야에서 병원조직의 내·외적인 여러 가지 환경적 도전에 적응할 수 있는 조직체와 조직성원의 태도 및 가치관을 기르기 위한 전략으로서 참고자료가 되고자 하며, 팀효과성을 향상시키기 위한 구체적인 전략개발에 도움이 될 것으로 사료된다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 조직의 중요성과 조직구분

1) 조직의 중요성

급변하는 국제환경 속에서 전례 없이 기업들은 조직문제에 대한 많은 관심을 모으고 있다. 이는 격변하는 환경 속에서 탈피하기 위하여 조직의 중요성을 인식하고 있기 때문이다. 현대경영에서 조직의 중요성을 살펴보면 다음과 같다(박재린, 1989; 김인수, 1993).

첫째, 조직은 기업이 비상사태에 처해 있을 때 이를 극복할 수 있는 방향을 제시하여 준다. 기업의 비상사태 해결은 조직혁신 차원에서 접근하면서 문제를 해결할 수 있도록 하여야 할 것이다.

둘째, 강한 조직은 기업의 환경변화에 능동적인 대응을 가능하게 한다. 조직을 튼튼하게 가꾸려면 조직의 지속적인 혁신을 통하여 조직을 활성화함으로써 가능하게 된다.

셋째, 조직의 활성화는 기업의 지속적인 성장, 발전을 가능케 하면서 경영을 용이하게 한다. 즉 기업의 체질이 강해지고 조직이 활성화되면 될수록 기업의 경쟁력은 물론 판매력, 기술력, 정보력, 수익력이 강화되고, 기업의 성장, 발전이 가능하게 된다. 그리고 조직을 통하여 미래의 경영전략에 따른 위험성을 예측·예방하면서 경영을 용이하게 할 수 있다.

넷째, 조직문제를 이해하게 되면 경영문제의 부문과 전체를 파악할 수 있는 능력을 갖게된다.

2) 조직의 구분

(1) 수직적 조직

우리 기업의 고전적인 조직구조는 권한과 책임관계를 중심으로 한 수직적 피라미드 구조 조직체를 근간으로 하고 있다. 수직적 조직하에서는 모든 업무가 기능별, 부서별 그리고 과업별로 나누어지고 있다. 수직조직에서 관리자의 역할이란 조직원에게 적절한 업무를 주어 그의 성과를 측정, 평가하고 통제하는 것이다. 결국 수직적 조직은 각자의 기능부문이 탁월하다는 장점을 가지고 있는 반면 조직원 각자의 업무가 부서간, 기능부문간의 업무와 상호 연결되기 어렵다는 단점을 가지고 있으며 또한 조직의 경직성으로 인하여 환경의 변화에 능동적이고 효과적으로 대응할 수 없다는 약점을 내포하고 있다.

(2) 수평적 조직

수평적 조직에서는 경영자적 책임과 권한을 부여받은 팀 중심에 의해서 업무가 수행된다. 곧 수평적 조직에서는 모든 업무가 조직원과 고객 그리고 공급자 모두의 성과를 함께 향상시킬 수 있도록 소단위의 프로세스 중심으로 진행된다.

따라서 모든 업무의 관리와 평가는 관리자 개인에 의해서 이루어지는 것이 아니라 팀에 의해서 이루어지고 있는 것이다. 특히 오늘날과 같은 정보화 시대에 계층을 거치지 않는 정보의 수평적 자유이동은 조직의 자율적 관리능력의 배양 없이는 불가능하다.

오늘날의 경쟁시대에서 기업의 생존과 목표달성을 위하여 기존의 수직적인 구조에서 변화하는 시대의 상황에 유연하게 대처하기 위한 수평적인 조직으로 일대 전환이 필요하다. 이러한 조직변화에 대한 배경을 다음과 같이 요약할 수 있다(장수용, 1996).

첫째, 경쟁력의 시대에는 실현 가능한 경쟁우위의 확보를 위한 조직역량의 구축이 필요하다. 둘째, 스피드경영의 시대에 있어서 조직은 환경변화에의 신속한 대응을 요구하고 있다. 셋째, 창조경영의 시대에 있어 기업의 성공과 실패는 창의력과 조직의 활성화에 달려 있다. 넷째, 지식사회의 시대에는 학습조직의 구현에 의해서 조직의 역량이 달라지게 된다. 다섯째, 민주화-자율화, 세계화-국제화-개방화, 소프트화-감성화에 따라 조직 구성원의 의식전환이 필요하게 된다.

2. 팀조직의 개념

일반적으로 팀제는 유기적 조직의 한 형태로서 외부환경에 신속히 대응할 수 있도록 조직의 구성원간에 의사소통이 원활하고 이를 바탕으로 공동의 목표를 설정하고 공동의 대응전략을 수립하고 추진해 나간다. 조직의 계층화가 낮고 권한이 실무자에게 위임되어 있으므로 신속하고 책임 있는 의사결정에 도달할 수 있는 조직이라 할 수 있다.

조직은 규모가 커질수록 그 조직원의 성장과 잠재력의 발휘를 봉쇄시킬 가능성이 크므로 이른바 피라미드식 현 조직을 능률적인 소조직으로 개편하여 그 소조직에게로 권한을 이양시키게 된다. 팀제로의 조직채택은 수직적, 수평적으로 가로막고 있는 조직의 장벽을 허물고 보다 자유스럽고 창조적인 분위기 속에서 정예화 된 인력을 최대한 폭넓게 활용하고 환경변화에 역동적으로 대응할 수 있는 체제를 구축함과 동시에 조직의 단위를 최소화함으로서 조직의 분산화를 기하는데 그 의의가 있다고 볼 수 있다. 그러나 팀에 대한 정의는 다양한 차원에서 정의를 내리고 있지만 옥스퍼드 영어사전에서는 팀을 함께 일하는 사람들의 집단의 단합과 효율성을 위하여 각 개인의 이익이나 의견이 종속되는 것이라 정의하고 있다.

팀제조직에 관한 학자들의 이론을 살펴보면 Dyer는 팀을 구성원이 최적의 성공감각과 목표성취를 경험하기 위하여 그룹협력에 의존해야 하는 사람들의 모임으로 정의하였고(Dyer, 1997), Harris는 팀은 구성원이 목표와 과업을 달성하기 위해 상호관계를 계발함으로써 공동목적을 공유하는 작업집단 또는 구성단위로 정의하였다(Harris, 1986).

Woodcock은 팀을 공동의 목표를 공유하고 목표달성을 위해 서로 협조할 필요를 느끼는 집단으로 인식하였으며(Woodcock, 1989), Reddy는 팀조직을 구성원들간에 공통된 규범을 갖

고 하나의 공통된 목표를 달성하기 위해 상호 협조적으로 행동하며 팀원들은 개인보다는 팀을 우선으로 생각하며 팀의 과업달성에 필요한 기술, 지식 및 능력은 팀을 구성하여 필요한 요건을 갖추고 업무를 수행하는 조직으로 보고 있다(Reddy, 1989). Parker는 목표달성과 과업성취를 위해 고도의 상호의존적인 사람들의 그룹을 팀이라고 정의하고 있으며(Parker, 1990), Varney는 효과적인 팀에 대해 팀구성원은 명확한 역할을 가지고 있으며 자신의 업무에 몰입함과 동시에 타인의 업무를 지원하고 수용하며, 그들은 성과측정이 가능한 목표가 있으며 각 개인의 목표를 합하면 팀의 목표가 되고 팀의 구조, 업무수행, 정책, 체계가 팀구성원에게 이해되고 수행되며, 서로 함께 일하는 팀 구성원간 관계를 가지고 있다고 주장한다(Varney, 1989). 장수용은 팀이란 2인 이상 소수의 사람들로서 공통의 의미 있는 목적과 구체적인 업무수행 목표를 가지고 상호간에 주어진 책임을 공유하여 공통의 접근방법을 찾아 실천하는 상호보완적인 기술을 가진 집단 또는 단위라고 정의하였다(장수용, 1996). 팀에 대해 대표적으로 정의를 내리고 있다고 할 수 있는 Katzenbach & Smith는 팀을 상호보완적인 기능을 가진 소수의 사람들이 공동의 목표를 위해 상호책임을 공유하고 문제해결을 위해 공동의 접근방법을 사용하는 조직단위로 정의하고 있다(Katzenbach외, 1995). 이 정의에 따르면 진정한 팀이 되기 위하여는 다음과 같은 다섯 가지 기본요건을 충족시켜야 한다고 주장하고 있다.

첫째, 소수의 인원 : 팀은 과업의 특성에 따라 인원수를 차별적으로 운영할 수 있지만 대체로 2~25명의 사람들로 구성된 하나의 팀을 말하며 7~15명이 가장 이상적이라고 할 수 있다. 이는 구성원들간의 긴밀한 상호작용을 가능하게 하고 팀조직의 유연성을 보장한다는 점에서 중요한 의미를 지닌다.

둘째, 상호보완적인 기능과 능력 : 팀의 업무수행 결과가 시너지효과를 가지기 위해서는 문제해결에 필요한 다양한 기능을 가진 사람들로 구성되어야 한다. 이는 팀이 결과를 창출할 수 있는 능력을 스스로 보유하도록 하는 역할을 한다. 팀의 효과를 제고하기 위해 요구되는 기능으로서는 기능별 전문성, 문제해결 및 의사결정능력, 대인관계기술 등을 들 수 있다.

셋째, 공동의 목적공유와 업무수행 목표 : 팀의 목적은 경영자의 요구에 의해 설정되기도 하지만 팀 스스로 자율경영에 의한 목적을 구체화하기 위해 많은 시간, 노력을 투입해야 한다. 또한 업무수행 목표는 추상적인 것이 아니라 성과지향의 목표에 의해서 계량화되거나 구체적이어야 한다.

넷째, 공통의 접근방법 사용 : 팀이 효과적으로 기능하기 위해서는 업무의 배분과 작업방법, 일정계획, 문제해결방법 등과 같은 제반 업무수행방식에 대한 합의가 필요하다. 이는 팀

원간의 잠재적 불만을 방지하는 역할을 한다.

다섯째, 상호 책임감 공유 : 팀은 구성원들간의 긴밀한 상호작용과 협조를 통한 업무 수행을 근간으로 하고 있으므로 이러한 팀의 취지가 업무 수행 결과에 대한 평가에 반영되어야 한다. 즉 팀의 업무 결과에 대해서는 팀 전체가 공동 책임 의식을 가져야 한다.

이상과 같이 여러 학자들이 팀에 대해 유사하게 정의를 내리고 있다. 병원도 경영조직의 하나이므로 일반기업과 같은 경영이론과 조직관리원칙을 적용할 수 있으므로 본 연구에서도 한국경영자총협회에서 정의하는 것으로 정리하고자 한다. 한국경영자총협회의 정의에서는 팀제란 과거의 전통적 조직체계인 부, 과의 조직을 업무의 재편을 통해 통합하거나 분할하여 하나의 팀으로 전환함으로써 팀장을 중심으로 업무가 이루어지도록 만들어진 조직을 말한다 (한국경영자총협회, 1996).

3. 팀 효과성의 정의

팀 효과성에 관한 학자들의 개념정의를 살펴보면 다음과 같다. 김인수(1993)는 효과성의 개념이 유효성과 동일한 의미로 사용되며, 경제성 혹은 능률, 생산성 등과 혼동되어 사용되고 있다고 주장한다. 또한 양창삼(1994)은 효과성(Effectiveness)은 효율성(Efficiency), 유연성(Flexi- bility), 만족성(Satisfaction)을 포괄하는 개념이며 효과성은 일반적으로 이미 설정된 목표의 달성정도를 의미하는 것이고 효율성은 목표 달성을 위해 투입된 자원의 상대적인 양, 즉 투입량을 나타낼 때 사용된다는 점에서 구분해서 사용해야 한다고 말한다. Varney(1989)는 팀 효과성을 팀이 창출하는 생산성으로 보고 이를 나타내는 지표로서 상호 대화정도, 명확한 목표, 개인간 갈등 유무, 조직화 및 통제, 개방적 지원분위기, 역할인식도 등을 제시하고 있다.

Shea와 Guzzo는 팀 효과성을 구체적인 제품 또는 서비스의 생산으로 보고 이를 결정하는 요인으로 업무의 상호의존성, 결과의 상호의존성(성과와 보상간의 관련성) 집단적 신념 등을 강조하고 있으며(Shea외, 1984), Sundstrom 등은 성과 및 팀 성장력 측면에서 팀 효과성을 정의하고 있다. 성과 측면에서는 팀의 제품, 서비스 정보, 의사결정과 같은 산출물을 받아들이는 정도를 말하며, 팀 성장력 측면에서는 구성원 만족과 팀 미래전망을 나타내며 이것은 구성원의 만족·참여와 함께 일하고자 하는 의지를 포함한다(Sundstrom외,1990).

Hackman은 과업차원, 사회적 차원, 개인차원에서 팀 효과성을 정의하고 있다. 과업차원

(Task Dimension)에서는 산출물의 질과 양, 시기적절성을 충족하는 정도를 의미하고, 사회적 차원(Social Dimension)에서는 업무를 수행하는 과정이 미래에 상호 의존적으로 일할 수 있는 구성원의 능력을 얼마나 증진할 수 있을 것인가의 정도를 의미한다. 또한, 개인차원(Personal Dimension)은 팀의 경험이 팀 구성원의 성장과 복지에 얼마나 공헌할 수 있을까의 정도를 의미한다(Hackman외, 1986).

4. 팀 효과성의 모형연구

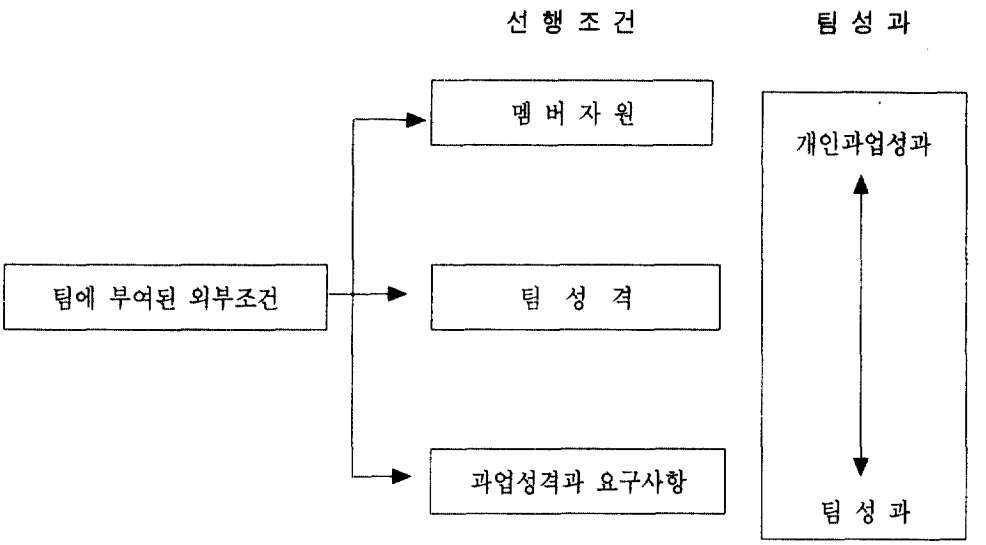
팀제에 의한 조직구조를 갖춘다는 것은 기본적으로 조직이 효과적인 팀 특성을 갖춘다면 팀의 성과가 높아질 것이라는 가정에 바탕을 둔 것이다.

이에 대한 연구는 팀제를 이론적으로 검증하고 실제로 작동되는 가정이 무엇이고 역효과를 가져오게 하는 가정은 무엇인지를 확인하게 될 것이다. Pasmore 등은 팀제를 사용하고 있는 연구의 89%가 생산성에 있어서의 증가를 보여 준다고 하며(Pasmore외, 1982), Beekun의 메타분석에 의한 연구에서는 팀제가 중간 정도의 생산성의 향상을 가져온다는 것을 보여주고 있다(Beekun, 1989).

팀을 연구하는데 있어서 대부분의 조직들이 그들이 처해있는 특별한 환경적, 상황적 특성에 있어서 고려되어져야 할 내용과 구조, 그리고 다양한 구성원들의 속성 등의 어려움을 지니고 있으며 나아가 보상의 구조적 문제, 환경의 불확실성 문제, 감독자의 통제유형, 이용 가능한 자원의 다양성 때문에, 또한 부분적으로 팀 영역의 복잡성 때문에 팀 성과에 대한 이론들을 실제적으로 유용성 면에서 일반화 할 수 있는 원리로 도출하는데 어려움을 지니고 있다고 볼 수 있다.

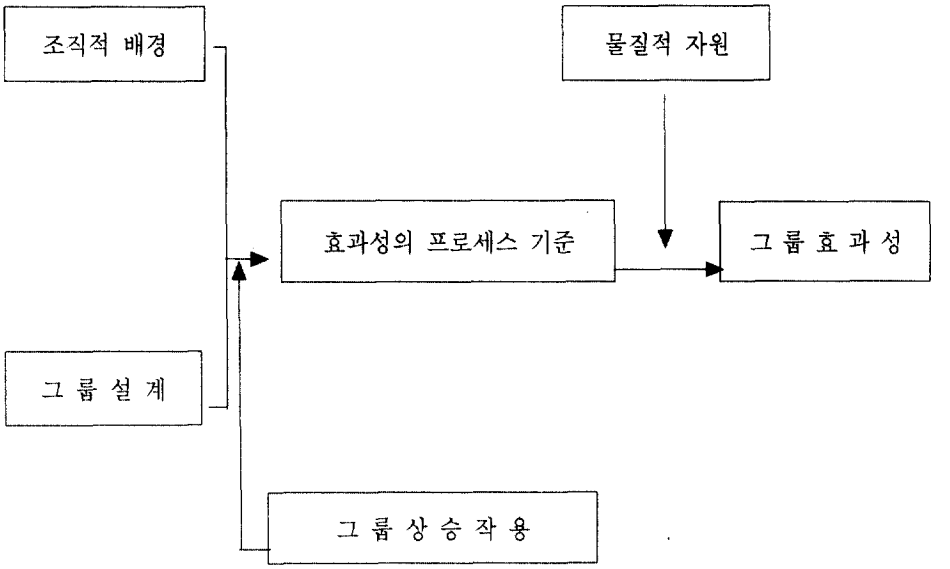
팀 효과성에 관한 모형 몇 가지를 살펴보고 본 논문의 연구모형 구축의 토대로 삼고자 한다.

Nieva 등의 개념적 모형은 <그림 2-1>에서 보는 것처럼 팀성과가 외부환경, 멤버자원, 팀성격, 과업성격과 요구사항에 의해서 결정된다는 것이다. 그들은 팀 성과를 개인에 의한 성과와 팀 수준의 성과로 구분하여, 과업의 종류에 따라서는 개인행동, 팀 행동 양자가 팀 실적에 결정적일 수 있다고 주장한다(Nieva외, 1978).



자료 : Nieva, Fleishman, and Rieck : op. cit., 10-50, 1978

그림 2-1. Nieva, Fleishman과 Rieck의 팀 효과성 모형



자료: Hackman JR: op. cit., 20-65, 1983

그림 2-2. Hackman의 팀 효과성 모형

Hackman(1983)은 <그림 2-2>와 같이 팀 효과성에 관한 모형을 통해조직적 배경과 그룹설계에 의해 상승작용을 가져올 수 있고, 이를 토대로 효과적인 프로세스의 기준이 이루어지며, 물질적인 자원을 어떻게 잘 활용하느냐에 그룹의 효과성이 결정된다는 주장을 하고 있다.

또한, 팀 효과성 결과 요인에 대하여 여러 학자들의 이론을 토대로 평가한 결과, 기업 경영의 경우 팀제의 도입으로 <표 2-1>과 같은 팀제의 성과를 뒷받침하는 증거가 보고되었다.

<표 2-1> 팀 운영 성과

조 직	성 과
P&G	· 30~50% 의 생산비 절감
Federal Express	· 화물분실 및 전표오기로 인한 서비스 부실율 13% 감소
Shenandoah Life Insurance	· 사고 처리기간 27일에서 이틀로 단축
Sherwin-Williams Richmond	· 45% 비용 절감 · 반품율 75% 감소
Tektronix Portables	· 2년만에 최악의 부문에서 최고의 수익성을 낳은 부문으로 전환
Rohm and Haas Knoxville	· 생산성 60% 향상
Tavistock coal mine	· 더 적은 비용으로 생산성 25% 증가 · 사고, 질병, 결근율 50% 감소
Westinghouse Airdrie	· 싸이클타임을 17주에서 1주로 단축
AT&T Credit Corp	· 일일 처리 건수 100% 향상
Genernal Electric Satisbury	· 생산성 250% 향상
Aid Association for Lutherans	· 생산성 20% 향상, 처리 시간 75% 단축
Cummins Engine Jamestown	· 일본과 대등한 가격 경쟁력 확보
Xerox	· 생산성 30% 향상
Best Foods Little Rock	· 타 공장 대비 최저 비용으로 최고 품질 실현
Volvo Kalmar	· 생산비 25% 절감
Ford Hemosillo	· 첫해에 일본에 비해 낮은 불량율 기록
Weyerhaeuser Manitowoc	· 생산량 33% 증가 · 수익률 배가
Nothern Telecom Harrisburg	· 수익률 배가
General Mills	· 생산성 40% 향상
Honeywell chandler	· 품질 개선
American Transtech	· 비용 및 처리기간 50% 감소

자료 : Kimball fisher, Leading Sele-Directed Work Teams-A Guide to Developing New Team Leadership Skills (McGraw-Hill Book Co.-Singapore), 1995.: 정재창, 양국명 공역: 팀, 리더, 리더십 (서울: T&D 컨설팅), 299-311, 1996

5. 병원조직의 새로운 패러다임

우리나라 병원조직은 정치, 경제, 사회, 문화 등 거시적인 외부환경의 급속한 변화로 관리 운영상에 크게 영향을 받고 있다. 병원이 변화를 추구하면서 지향해야할 기본적인 방향을 환자들의 욕구를 충족시킬 수 있는 양질의 의료를 서비스하여 경쟁력을 갖추는 것이며 내부관리의 효율성을 증대하여 수익성을 높이는 것이다. 이와 같은 변화는 단지 병원 조직에서만 요구되는 것은 아니다. 대부분의 조직에서 상품이나 서비스의 질 향상과 관리의 효율성 증대가 요구되고 있다. 병원은 일반 조직의 경험을 배워야 한다.

조직이 환경변화에 적응하기 위하여 추구하는 변화를 다음과 같이 요약할 수 있다. 즉 기술의 변화(technical change), 제품이나 서비스 변화(product or service change), 관리·전략의 변화(administrative·strategy change), 그리고 인적 자원의 변화(human resources change)가 그것이다(Daft, 1998).

병원이 추진하여야 할 변화를 검토해 보면 기술과 서비스의 변화를 수행하는 주체인 인적 자원의 변화가 가장 핵심이며 이는 조직의 구조적인 변화를 통하여 병원내 구성원들이 고객중심의 의료서비스와 효율성을 높이려는 노력을 할 수 있는 의료서비스 제공체계의 변화가 필요하다. 그런 측면에서 팀제는 부서간, 전문인력간 장벽을 극복하고 부서간 업무의 조정과 통합을 통하여 고객중심의 의료서비스를 제공할 수 있는 틀을 제공할 수 있기 때문이다(조우현, 1999).

병원경영 여건은 급속히 악화되고 있다. 중요한 환경의 변화로는 첫째, 정부와 사회의 의료에 대한 통제의 강화이다. 둘째, 의료기관간의 경쟁이 심화되고 있다. 셋째, 국민들의 경제수준이 향상됨에 따라 환자와 주민들의 의료에 대한 지식과 기대가 증가되고 욕구가 다양화하였다. 넷째, 병원 내부환경의 변화이다(유승흠, 1998). 의료수가의 상승보다 임금과 관리비용의 증가폭이 큼에 따라 병원의 재정상태가 어려워지게 되었으며 후생복지에 대한 직원들의 기대도 병원의 재정에 큰 부담이 되었다. 직원들의 조직에 대한 충성심도 감소되고 직종간의 갈등도 심화되었다. 따라서 내부적인 관리도 전통적인 방법에만 의존하기는 어렵게 되었고 관리의 효율성 증대, 비용 절감이 병원의 중요한 과제로 대두되고 있다.

어느 조직이거나 그 조직이 궁극적으로 기대하는 바가 바로 성과라고 하였다(Shortell외, 1983). 그러나 변화가 많고 조직이 점차 커지는 상황에서 특히 대학병원 등에서는 구조가 너무 중앙화되어 병원장의 통솔범위를 넘고 계층이 많아서 의사소통이 잘 안되며 유연성이 없어 변화에 대처하기가 힘들다. 병원과 직원 개개인의 업무가 고객과 직접 접하게 되는 서비스 조직에서는 팀제와 같이 유연하고 자율성이 보장되는 조직체계의 제도적 뒷받침이 강조

된다. 이에 계층을 줄이는 방안과 분권화 하는 방안을 활용할 수 있다. 따라서 팀조직에서는 1+1은 2가 아니라 3또는 4가 생산된다. 여기서 분업을 하면서 통합이 필요하다는 사실을 알 수 있고 이러한 통합 움직임의 하나가 팀조직의 강조 추세로 변모했다고 볼 수 있다(남수현, 1996). 따라서 팀은 두 사람 이상으로 이루어지며 공동목표를 가진 사람들이 시너지 효과를 얻기 위해 만드는 유연한 조직을 의미한다고 볼 수 있는데 매우 복잡한 여러 가지 특성을 갖고 있는 병원조직에 업무를 효율적으로 하기 위해서는 조직개편의 일환으로 팀제도입의 중요성이 증대되어지고 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형 및 가설설정

1) 연구모형의 설정

본 연구에서는 병원조직에서 팀조직을 도입 운영함으로써 팀수준 효과성에 어떠한 영향을 미치는지를 한 대학병원의 운영사례를 중심으로 살펴보고자 하였다.

도출된 연구모형에 사용되는 변수는 독립변수인 팀조직의 특성으로 의사소통, 조직분위기, 지도성, 팀지식 등을 선정하였고 조절변수로는 팀 직무특성을 선정하였으며 결과변수로는 팀수준 효과성으로 조직성원의 팀직무만족과 팀조직 몰입으로 구성하여 기존 연구모형의 고찰을 바탕으로 팀제 도입 후 구성원들의 지각된 반응을 살펴보고자 아래와 같은 연구모형으로 도식화 하였다 <그림 3-1>.

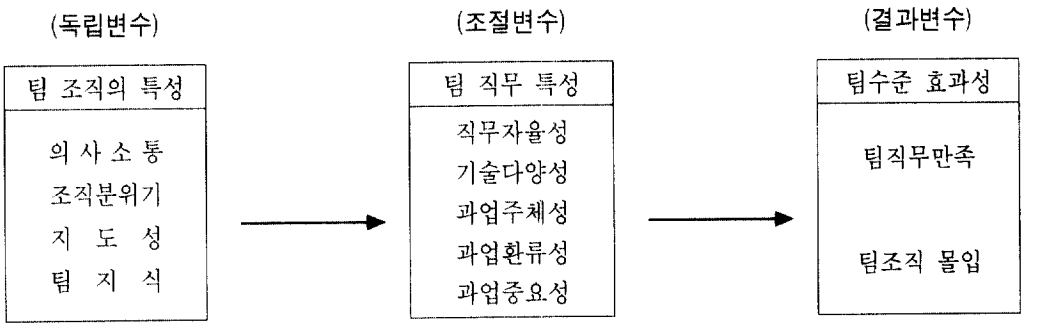


그림 3-1. 본 연구의 팀 효과성 모형

2) 가설설정

본 연구의 전장에서 살펴본 이론적 배경을 바탕으로 제시된 연구모형을 근거로 하여 독립변수인 팀조직특성의 의사소통, 조직분위기, 지도성, 팀 지식과 팀직무특성, 그리고 인구사회학적 특성들이 팀수준 효과성에 영향을 미칠 것으로 보고 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 I. 팀조직특성과 팀수준 효과성의 영향력 분석

I-1 팀조직특성은 팀직무만족에 영향을 미칠 것이다.

I-2 팀조직특성은 팀조직 몰입에 영향을 미칠 것이다.

가설 II. 팀조직특성은 팀직무 특성에 영향을 미칠 것이다.

가설 III. 팀직무특성과 팀수준 효과성의 영향력 분석

III-1 팀직무특성은 팀직무만족에 영향을 미칠 것이다.

III-2 팀직무특성은 팀조직 몰입에 영향을 미칠 것이다.

가설 IV. 팀수준 효과성의 팀직무만족도와 팀조직 몰입도 간에는 수준차이가 있을 것이다.

가설 V. 인구사회학적 특성과 팀수준 효과성의 차이 분석

V-1 연령에 따라 팀수준 효과성에 차이가 있을 것이다.

V-2 직종에 따라 팀수준 효과성에 차이가 있을 것이다.

V-3 근무년수에 따라 팀수준 효과성에 차이가 있을 것이다.

V-4 직책에 따라 팀수준 효과성에 차이가 있을 것이다.

2. 변수의 이론적 배경과 운용적 정의

1) 팀조직의 특성

팀조직 특성에 대한 변수의 운용적 정의는 다음과 같이 설명할 수 있다.

(1) 의사소통

의사소통이란 개인간, 부서간, 조직 내·외부간에 있어서 의사의 소통 또는 정보의 전달을 의미한다. 이러한 의사소통은 성원들의 활동이 서로 조정되고 통합될 수 있기 때문에 조직의 목표 달성에 크게 기여한다. 공식적인 의사소통은 하향적, 상향적, 수평적 의사소통의 세 가지 방향으로 이루어지고 있다. 또한 집단 성원들간의 접촉양식이 그들의 행위와 과업성과에 영향을 미친다.

Moreno(1953)가 개발한 사회관계도 (Sociogram)로 조직에서 개인간 의사소통은 타인들의 행동을 지도, 통제, 자신의 만족과 좌절을 토로, 의사결정에 필요한 정보교환, 공식적인 조직구조 등 강화하는 기능을 통해 조직성과에 기여한다.

측정지표 - 개인간, 부서간의 의사소통 및 정보의 전달 정도에 대한 지각된 반응에 의한다.

(2) 조직분위기

조직분위기는 어느 조직을 나타내는 특성의 집합으로 한 조직을 타조직으로부터 구별하고, 시간적으로 비교적 연속적이며, 인간행위에 영향을 미치는 조직 특성의 집합이라고 한다(Forehand외, 1964). Cambell등(1970)은 조직분위기를 구성하는 요소들을 개인의 자율성, 직위구조, 보상지향, 고려, 후원, 진취성과 발전, 위험부담 및 통제라고 하였다. 따라서 조직분위기는 조직구성원이 조직에 대하여 느끼는 종합적인 지각으로 이해되고 있다(Halpin외, 1963; Lifwin외, 1968).

측정지표 - 조직분위기는 Cambell과 Dunnet(1970)의 정의에 따라 어느 조직을 나타내는 특성의 집합으로 개인의 자율성, 고려, 보상, 진취성과 발전, 통제 등의 차원에 대한 지각된 반응에 의한다.

(3) 지도성

지도성이란 일정한 상황에서 목표달성을 위하여 개인이나 집단행위에 영향력을 행사하는 과정이다.

Fleishman(1973)은 지도성을 어떤 목표나 목표들의 달성을 이루도록 의사소통 과정을 통해서 개인간에 영향력을 행사하려는 시도로 정의되고 있으며, Stogdill(1974)은 목표설정과 목표달성을 지향하도록 집단행위에 영향력을 행사하는 과정으로 보고, Koontz와 O'Donnell-(1976)은 사람들로 하여금 공동목표를 달성하는데 따라오도록 영향력을 행사하는 것으로 보았다.

Tannenbaum과 Schmidt(1973)는 지도성 유형을 전제적 지도성, 민주적 지도성으로 양극화하여 광범위한 지도자의 행위 유형을 제시하였다. 기업의 생산성 또는 성과는 자유방임형 유형이 최악의 상태를 보인다는 점에서 대부분의 연구가 일치하고 있다.

House(1971)는 조직에서 지도자는 하급자들이 추구하는 목표에 길잡이가 될 수 있을 때 효과적인 지도자라고 하였다. Vroom과 Yetton-(1973)은 조직에서 상황에 따라 하급자들을 의사결정과정에 참여시키는 것이 타당하다는 것을 인식할 때 지도성의 유효성이 높아진다고

하였으며, Fiedler(1978)는 지도성의 유효성이 집단 성원의 상호작용 스타일과 상황의 호의성에 따라 결정된다고 하였다.

측정지표 - House 등(1971)이 주장한 경로-목표 이론(Path-goal theory)을 근거로 지시적, 지원적, 참여적, 성과지향적 지도성으로 분류하여 이들에 대한 지각된 반응에 의한다.

(4) 팀지식

지식이 갖고 있는 특징은 역동성(dynamics)이다. 마치 생명체가 내적, 외적 변화에 대응하여 끊임없이 적응하고 성장해 나가듯이 지식은 인간사회를 끊임없이 성장 시켜주는 원동력이다. 이러한 지식자원이 효과를 발휘하는 영역은 의외로 많이 존재한다. 지식은 이를 소유, 활용하는 인재 및 리더십 등 조직의 인적자원 측면과 관련된 요소가 크다. 지식을 방치해 두면 활용되지 않은 채 사장되게 마련이다.

다양한 개인으로 구성된 팀은 기술, 능력, 정보, 외교력, 지식 등이 서로 다르므로 팀역량에 의한 생산성과 자원 변형의 독립성을 부여한다(Tziner외, 1985). Cannon-Bowers(1993)등은 팀 지식 요건을 이해하기 위한 노력으로 사고 모형(Mental Model)의 개념을 활용했다. 팀 성과를 설명하는데 있어서 사고 모형의 역할은 그러한 팀 성과에 대한 일련의 조직화된 기대치로부터 생기며, 또한 팀 구성원들이 팀 동료의 행동에 대한 정확하고 적시의 예언을 할 수 있는 것으로부터 생긴다. 따라서 팀이 높은 성과를 가져오기 위해서는 팀 구성원들의 상호간에 공유된 사고모형 속에서 서로 조화를 이루는 팀을 구축해야하며, 나아가 팀 과업에 대한 공유된 팀 지식의 구조를 유지해야 한다고 주장한다. 팀 구성원끼리 상호간에 공유된 사고모형 속에서 서로 업무지원을 얼마나 효과적으로 하느냐에 따라 팀 성과에 영향을 미치는 정도는 다양할 것이다. 이와 관련하여 팀 지식은 팀의 준비능력, 과업, 그리고 팀 상호작용의 사고모형으로 구성된다고 보았다.

따라서 Cannon-Bowers(1993)는 팀 구성원들이 갖추어야 할 팀 지식을 팀 구성원간의 공유된 정신모델, 팀 목표 및 사명에 대한 지식, 팀 동료간의 팀웍 스킬의 본질에 대한 이해, 팀 경계활동에 대한 지식, 팀 동료의 역할과 책임에 관한 지식 등 전략연계에 관한 지식으로 설명하고 있다.

측정지표 - ① 목표공유는 팀 구성원들이 팀이 궁극적으로 추구하는 목표가 무엇이며, 그 목표를 달성하기 위해 팀 동료들의 사명은 무엇인가에 대하여 팀 구성원들이 팀 동료간 상호작용 속에서 팀 내에서 발생하는 현상들을 팀이 추구하는 방향에 대해 충분히 공감하고, 같은 사고 아래 목표지향적으로 사고하고 행동하고 있는 정도를 말한다.

② 팀웍 스킬의 이해는 팀 구성원들이 어떻게 그들의 기능을 수행할 것인가, 또한 팀 구성원이 어떻게 함께 직무를 수행할 것인가, 팀 성과에 대한 매카니즘을 어떻게 수행할 것인가 등 팀 구성원 사이의 관계적 스킬에 대하여 이해하고 팀 동료간의 상호 협력하는 제방법과 내용에 대해 이해하고 있는 정도를 말한다.

③ 팀 동료의 역할과 책임은 팀 구성원들이 팀 동료들과 함께 잘 조화를 이루는 팀 상호작용 모델을 유지하려면 팀 동료간의 그 독특한 능력, 성격, 경향 및 동료들의 상호간의 역할과 책임에 대하여 지식을 가지고 있어야 한다. 따라서 팀 구성원의 상호간의 역할과 책임에 대해 어느 정도 알고 있는지를 말한다.

2) 팀 직무 특성

Hackman과 Oldham(1976)은 어떠한 직무가 사람들에게 일할 마음을 갖게 하며 또 어떠한 사람들이 그 일에 적합한가 그리고 어떻게 하면 동기부여를 보다 많이 제공할 수 있는가, 아울러 작업자의 작업행위나 직무만족, 조직성과의 향상 등과 같은 결과를 어떻게 측정할 것인가에 대하여 직무특성 이론을 제시하였다.

직무특성모형은 특정한 직무특성이 작업의 의미에 대한 경험, 작업결과에 대한 책임감의 경험 그리고 작업활동 결과에 대한 인식 등 세 가지 중요한 심리상태를 유발하고 구성원에게 강화를 주어 훌륭한 성과를 내게끔 한다는 것이다. Steers와 Porter(1979)는 이 모형이 직무만족은 그런대로 예측할 수 있으나 성과에 대한 예측력은 약하다고 하였다.

측정지표 - Hackman과 Oldham(1976)의 정의에 따른 직무자율성, 기술다양성, 과업주체성, 과업환류성, 과업중요성등의 직무특성에 대한 지각된 반응에 의한다.

3) 팀수준 효과성

조직활동은 개인 단독보다는 대부분 집단을 통해서 이루어지고 있다. 집단이란 공동의 목표를 달성하기 위해서 상호작용하며 또 상호의존적이라고 볼 수 있는 두 사람 이상의 공동체를 말한다. Szilagyi와 Wallace(1983)는 집단 행위를 독특한 구조를 지닌 집단이 보이는 집단 과정으로 파악하였다.

선행연구들의 특징을 살펴보면, 첫째 기존의 관료화된 거대한 조직의 경직성을 완화하고 변화하는 환경에 적응할 수 있는 조직 생존능력을 향상시키고 이를 통해서 조직의 성과를 높이는 것이다. 둘째 팀을 통한 조직 구성원의 창조적 학습능력을 향상시킴으로 인해서 구성원의 개인적 발전을 이루고 이를 통한 조직전체의 발전을 달성하고자 하는 것이다.

(1) 팀직무만족

직무만족은 직무에 대한 태도의 하나로서 직무만족의 정의는 다양하나(Locke, 1969; Smith 외, 1975; Luthans, 1985) 이를 종합해 보면 한 개인의 직무나 직무경험 평가시에 발생하는 긍정적인 정서 상태라고 할 수 있다.

측정지표 - 팀원들이 팀이 수행하고 있는 직무와 그 직무를 함께 수행하는 팀 동료를 선호하는 정도를 의미하며, 즉 팀원들이 팀가치에 대해 긍지를 갖고 동료와 함께 직무를 수행하는 과정에서, 팀 직무와 팀 동료에 대한 만족의 정도를 말한다.

(2) 팀조직 몰입

조직몰입이란 한 조직에 대한 개인의 동일시(Identification)와 몰입(Involvement)의 상대적 정도이며(Mowday외, 1982), 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 신뢰와 수용, 조직을 위하여 애쓰려는 의사, 조직의 구성원으로서 남아 있으려는 강한 의욕(Hrebiniak외, 1973) 등이 포함되어 있다. 최근 조직몰입은 조직성원의 성과를 측정하는 강력한 변수로 부각되고 있다.

측정지표 - 팀원들이 팀에 매력을 가지고 개인보다 팀에 우선하여 접근하며 팀에 대하여 느끼는 일체감의 정도로서 팀원들이 팀 속에서 팀의 미래와 팀 가치를 어떻게 인식하고 팀에 대해 일체감 내지는 동일시하고 있는지의 정도를 말한다.

3. 표본의 선정 및 자료수집 · 분석방법

1) 표본의 선정 및 설문지 구성

조사대상 병원은 팀제를 실시하고 있는 부산시 소재 한 대학병원의 30개팀이다. 이 병원은 간호부문, 진료지원부문, 행정 · 관리부문, 기타부문에 팀제를 도입하였고, 현재 실시 중에 있다. 이 병원의 직원들을 대상으로 팀 명칭을 사용하지 않는 의사직과 근무년수 1년미만의 직원들은 개편된 팀 조직에의 인식이 어려울 것으로 보고 조사대상에서 제외 되었으며 최종분석 대상은 불성실한 응답을 제거한 483명을 대상으로 통계 분석하였다.

설문지의 문항들은 Likert식 5점척도를 사용하여 측정하였고 설문내용은 연구모형에서 제시한 6가지 요인들로 나누어 총40문항의 주요내용을 측정하도록 설문지항목 별로 출처에 제시된 연구자들의 설문내용 중에서 수정, 보완하여 구성하였다<표 3-1>.

<표 3-1> 각 변수의 설문지 구성

변 수	구 성 내 용	문 항 번 호	출 처	항 목 수
1. 의사소통	· 팀원간 의사소통 · 팀 간 의사소통 · 정보의 공유정도 · 의견제시의 자유성	1 3 2 4	성봉경[53] (1997)	4
2. 조직분위기	· 개인자율성 · 고려 · 보상 · 진취성과 발전 · 통제	5,6 7 8,9 10,11 12	Campbell (1970)	8
3. 지 도 성	· 지시적 · 지원적 · 참여적 · 성과지향적	15 16 13 14	House (1971)	4
4. 팀 지 식	· 목표공유 · 팀동료의 역할, 책임 · 팀웍 스킬의 이해	17,18,19 22,23,24 20,21	심화섭 (1998)	8
5. 팀직무특성	· 기술다양성 · 과업중요성 · 과업환류성 · 직무자율성 · 과업주체성	25,26 27,28 29,30 31,32 33,34	Sims (1975)	10
6. 팀수준 효과성	· 팀직무만족 · 팀조직 몰입	35,36,37 38,39,40	심화섭 (1998)	6

2) 자료수집

자료수집 방법은 구조화된 설문지를 응답대상자들에게 배부하고 자유로운 시간에 응답(4일 이내)하게 하여 회수하는 자기응답식 설문조사 방법(Hand-delivery self-administered questionnaire)을 사용하였다.

(1) 예비조사

설문지의 신뢰도를 높이기 위해서 본조사를 실시하기에 앞서 2000년 3월2일 조사대상 병원의 직원 20명에게 예비조사를 실시하였고, 설문문항 중에 이해하기 어렵거나 내용이 애매한 문항들을 구체적으로 지적하도록 하여 수정 보완하였다. 변수분석은 Cronbach's Alpha 계수를 구하여 문항의 내적일관성을 통하여 신뢰성을 확인하는 절차를 이용하였다.

(2) 측정척도의 신뢰성 분석

본 연구에서 이용한 측정도구의 신뢰도를 측정하기 위하여 Cronbach's Alpha 계수를 구하여 측정치의 신뢰성을 높이고 유용한 결과를 얻기 위하여 신뢰성 분석(Reliability analysis)을 실시하였다.

신뢰성(Reliability)이란 어떤 측정방법이나 도구가 기간이나 장소, 질문, 항목, 평가자, 평가대상 집단에 관계없이 일관성 있는 측정결과를 산출해 낼 수 있는 정도로 정의할 수 있다(채서일, 1994).

Cronbach's Alpha 계수에 의한 신뢰성 측정치 계수의 정도로는 Nunnally(1967)는 일반적으로 0.5-0.6 이상이면 충분하고 기초연구도 반드시 0.8이상이 될 필요는 없다고 했다.

일반적으로 사회과학 연구에서는 Alpha 계수가 0.6 이상이면 수용할만한 신뢰도 수준으로 간주하고 있다. 본 측정도구의 신뢰성 분석에서 신뢰계수가 0.63에서 0.89까지로 양호하게 나타났으며 측정 변수들의 신뢰도 결과는 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 측정변수들의 신뢰도

변 수	항목수	Cronbach's Alpha
의사소통	4	0.8332
조직분위기	8	0.6333
지도성	4	0.7998
팀지식	8	0.8935
팀직무특성	10	0.6594
팀수준효과성	6	0.8981
계	40	0.7862

(3) 본조사

본 연구를 위하여 2000년 3월 6일부터 3월 15일까지 10일에 걸쳐 설문지를 배부 및 회수하였다. 총 510부를 배부하여 492부 정도 회수되었고 회수율은 96.5%로 상당히 높았으며 다소 응답이 불완전하거나 인구통계학적 분류가 어렵게 응답한 9부를 제외한 483부(94.7%)를 본 연구의 실제분석에 이용하였다.

3) 자료분석 방법

수집된 모든 자료의 분석은 통계프로그램 SAS(Statistical analysis system)버전 6.12를 이용하였으며, 사용한 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 여러 변수간의 반응이 어느 정도 일관성이 있는가를 알아보기 위하여 문항들의 일치도를 알아보는 Cronbach's Alpha 값에 의한 신뢰도 분석을 하였다.

둘째, 팀조직특성 즉 의사소통, 조직분위기, 지도성, 팀지식이 팀직무특성과 팀수준 효과성에 미치는 영향력 분석은 여러개의 설명변수가 반응변수에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하기 위한 분석으로 중회귀분석(Multiple regression analysis)을 하였다.

셋째, 팀직무특성과 팀수준 효과성의 관계에 대한 분석 또한 중회귀분석을 실시하였다.

넷째, 팀효과성의 수준을 분석하기 위하여 효과성별로 평균값을 이용하였다.

다섯째, 인구사회학적 특성이 팀수준 효과성에 주는 유의한 차이를 검증하기 위해서 분산분석(ANOVA)과 두 집단간의 평균을 비교하는 t-검정을 사용하였다.

또한 본 연구에서 사용한 유의 수준은 5%($p<0.05$)수준이다.

Ⅳ 연구결과

1. 인구사회학적 분석

대상자들의 인구사회학적 특성을 살펴보면 다음과 같다.

성별은 남자가 99명(20.5%), 여자가 384명(79.5%)를 차지하고 있어 대부분의 설문대상자가 여자였다. 설문대상자의 연령분포를 보면 30-39세가 240명(49.7%), 29세 이하가 193명(40.0%), 40세 이상이 50명(10.3%)의 순으로 나타났다.

직종별로 살펴보면 간호부문이 248명(51.4%), 진료지원부문이 85명(17.6%), 행정・관리부문

이 77명(15.9%), 기타부문 73명(15.1%)이었고, 직책별로는 평직원(팀원)이 411명(85.1%), 중간관리자이상이 72명(14.9%)이었다.

현 직장에서의 근무년수에 대해서는 5-10년 미만이 212명(43.9%), 5년 미만171명 (35.4%), 10년 이상 100명(20.7%)순으로 나타났으며 대부분의 응답자들이 장기근속하고 있음을 알 수 있다.

결혼유무를 보면 미혼 234명(48.4%), 기혼 249명(51.6%)이었으며, 교육수준의 분포는 고졸 45명(9.3%), 전문대졸 245명(50.7%), 4년제 대졸 137명(28.4%), 대학원 재학이상 56명(11.6%)으로 교육수준이 높은 것으로 나타났다. 인구사회학적 특성의 분포 내용을 요약하여 나타내면 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 대상자의 인구 사회학적 특성

N=483

구 분		빈 도 (명)	%
성별	남 자	99	20.5
	여 자	384	79.5
연령	29세이하	193	40.0
	30-39세	240	49.7
	40세이상	50	10.3
직종	간호부문	248	51.4
	진료지원부문	85	17.6
	행정, 관리부문	77	15.9
	기타부문[1]	73	15.1
직책	평직원(팀원)	411	85.1
	중간관리자이상[2]	72	14.9
근무년수	5년미만	171	35.4
	5-10년미만	212	43.9
	10년이상	100	20.7
교육수준	고 졸	45	9.3
	전문대졸	245	50.7
	4년제 대졸	137	28.4
	대학원재학이상	56	11.6
결혼	미 혼	234	48.4
	기 혼	249	51.6

주 : 1) 진료부, 약제국, 건강증진센터 구성원임
2) 주임급 이상임

2. 가설검증 및 분석

가설 I. 팀조직특성과 팀수준 효과성의 영향력 분석

I-1. 팀조직특성은 팀직무만족도에 영향을 미칠 것이다.

다음 분석은 <표 4-2>에 나타난 바와 같이 팀조직 특성 요인의 의사소통, 조직분위기, 지도성, 팀지식의 변수별로 전체 평균값을 중심으로 분석한 것이다. 팀지식의 평균이 3.50으로 팀조직 특성 중에 가장 높은 것으로 나타났으며 그 다음으로 지도성(3.31), 조직분위기(3.01)이며 의사소통(2.88)이 3보다 낮은 값으로 나타났다.

이것은 팀이 궁극적으로 추구하는 방향에 대해 목표지향적으로 사고하고 상호간에 협력하고 동료의 역할과 책임에 대한 지식이 높은 것으로 설명할 수 있으며, 개인간, 부서간, 조직내·외부간의 정보전달은 상대적으로 낮음을 의미한다.

<표 4-2> 팀조직 특성에 대한 평균값의 분포

변 수	평 균	표준편차
의사소통	2.88	0.78
조직분위기	3.01	0.51
지 도 성	3.31	0.75
팀 지 식	3.50	0.67

단계적 회귀분석 방법을 실시하여 팀조직 특성이 팀직무 만족에 미치는 영향을 살펴보면 <표 4-3>에 나타난 바와 같이 의사소통, 조직분위기, 지도성, 팀지식 항목 모두 검정통계량 P값이 유의수준 0.05보다 작으므로 이 전체를 고려한 F-값은 92.271이고 유의확률은 0.0001이므로 유의수준 0.05에서 볼 때 의사소통, 조직분위기, 지도성, 팀지식 항목 모두 중요한 변수들로서 팀직무만족도에 매우 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 추정된 계수들이 양수이므로 의사소통, 조직분위기, 지도성, 팀지식이 좋으면 팀직무만족도가 좋아진다고 할 수 있다. 그러므로 가설 I-1은 받아들여졌다.

전체적 설명력은 R2=0.4487이므로 팀조직특성의 독립변수들을 포함한 중회귀모형이 종속변수인 팀직무만족도를 44.87% 만큼 설명할 수 있음을 의미한다.

<표 4-3> 팀조직특성과 팀 직무만족의 관계

변 수	B	S. E.	beta	F	P
상수	0.2136	0.1621		1.74	0.1884
의사소통	0.1092	0.0373	0.1118	8.52	0.0037
조직분위기	0.2149	0.0597	0.1543	12.95	0.0004
지도성	0.1142	0.0390	0.1264	8.56	0.0036
팀지식	0.5015	0.0438	0.4558	130.95	0.0001
F=97.271	P=0.0001	R^2=0.4487	Adjusted R^2=0.4441		

따라서 다음과 같은 회귀식을 도출할 수 있다.

팀직무만족 = 0.2136 + 0.1092(의사소통) + 0.2149(조직분위기) + 0.1142(지도성) + 0.5015(팀지식)

I-2. 팀조직특성은 팀조직 몰입도에 영향을 미칠 것이다.

팀조직 몰입도에 영향을 주는 팀조직특성을 찾아보면 <표4-4>에 나타난 바와 같이 검정통계량 P 값이 유의수준 0.05보다 작으므로 의사소통, 조직분위기, 지도성, 팀지식 항목 모두가 선택되어졌다. 선택되어진 네 변수를 고려한 F-값은 95.16이고 유의확률은 0.0001이므로, 이들 변수는 팀조직 몰입도에 아주 유의하게 영향을 미친다고 할 수 있다. 그러므로 가설 I-2는 받아 들여졌다.

전체적 설명력은 R2=0.4433이므로 팀조직특성의 독립변수들을 포함한 중회귀모형이 종속변수인 팀조직 몰입도를 44.33% 만큼 설명할 수 있음을 의미한다.

<표 4-4> 팀조직특성과 팀조직 몰입의 관계

변 수	B	S. E.	beta	F	P
상 수	-0.3317	0.1776		3.49	0.0625
의사소통	0.1233	0.0409	0.1159	9.06	0.0027
조직분위기	0.3782	0.0654	0.2491	33.40	0.0001
지 도 성	0.0881	0.0427	0.0895	4.25	0.0398
팀 지 식	0.4802	0.0480	0.4003	100.02	0.0001
F=95.16	P=0.0001	R^2=0.4433	Adjusted R^2=0.4387		

따라서 다음과 같은 회귀식을 도출할 수 있다.

팀조직 몰입 = -0.3317 + 0.1233(의사소통) + 0.3782(조직분위기) + 0.0881(지도성) + 0.4802(팀지식)

가설 Ⅱ. 팀조직특성은 팀직무특성에 영향을 미칠 것이다.

팀조직특성이 팀직무특성에 미치는 영향에 대해서는 <표 4-5>에 나타난 바와 같이 3개의 검정통계량 P값이 유의수준 0.05보다 작으므로 의사소통, 조직분위기, 팀지식, 회귀계수만이 유의하게 차이가 있음을 알 수 있다. 따라서 팀직무특성에 영향을 미치는 3개의 변수들 의사소통, 조직분위기, 팀지식은 중요한 변수로서 팀직무특성에 유의하게 영향을 미친다고 할 수 있다. 그러므로 가설Ⅱ는 지도성을 제외한 부문에서 지지되었다.

전체적 설명력은 R2=0.1887이므로 팀조직특성의 독립변수들을 포함한 중회귀모형이 종속변수인 팀직무특성을 18.87% 만큼 설명할 수 있음을 의미한다.

<표 4-5> **팀조직특성과 팀직무특성의 관계**

변 수	B	S. E.	beta	F	P
상수	2.3670	0.1300		389.48	0.0001
의사소통	0.0777	0.0465	0.0831	7.18	0.0076
조직분위기	0.0793	0.0314	0.1308	7.23	0.0074
팀지식	0.2182	0.0355	0.2960	39.18	0.0001
F=37.14	P=0.0001	R^2=0.1887		Adjusted R^2=0.1761	

따라서 다음과 같은 회귀식을 도출할 수 있다.

팀직무특성 = 2.3670 + 0.0777(의사소통) + 0.0793(조직분위기) + 0.2182(팀지식)

가설 Ⅲ. 팀직무특성과 팀수준 효과성의 영향력 분석

Ⅲ-1. 팀직무특성은 팀직무만족에 영향을 미칠 것이다.

팀직무특성의 5개의 요인별로 수준을 살펴보면 <표 4-6>에 나타나는 바와 같이 평균값이 3이상으로 모두 높은 것으로 나타났다. 과업환류성(3.86)이 가장 높고, 과업중요성(3.78), 기술다양성(3.35), 과업주체성(3.22) 순이며 직무자율성(3.01)이 팀직무특성 중에서는 가장 낮

은 것으로 나타났다.

이것은 팀구성원들이 과업의 의미에 대한 경험과 책임감의 경험 그리고 직무 활동에 대한 인식의 심리상태가 크게 유발되고 있는 것으로 설명할 수 있다.

<표 4-6> 팀직무특성에 대한 평균값의 분포

변 수	평 균	표준편차
기술다양성	3.35	0.89
과업중요성	3.78	0.93
과업환류성	3.86	0.89
직무자율성	3.01	0.76
과업주체성	3.22	0.72

팀직무특성이 팀직무만족도에 미치는 영향에 대해서는 <표 4-7>에 나타난 바와 같이 4개의 검정통계량 P값이 유의수준 0.05보다 작으므로 기술다양성, 과업중요성, 과업환류성, 직무자율성들의 회귀계수에서 유의하게 차이가 있음을 알 수 있다. 따라서, 팀직무만족도에 영향을 미치는 4개의 변수들 기술다양성, 과업중요성, 과업환류성, 직무자율성 들은 중요한 변수로서 팀직무만족도에 유의하게 영향을 미친다고 할 수 있다. 그러므로 가설 Ⅲ-1은 과업주체성을 제외한 부분에서 지지되었다.

전체적 설명력은 R2=0.1348이므로 팀직무특성의 독립변수들을 포함한 중회귀모형이 종속변수인 팀직무만족도를 13.48% 만큼 설명할 수 있음을 의미한다.

<표 4-7> 팀직무특성과 팀직무만족의 관계

변 수	B	S. E.	bata	F	P
상 수	1.5059	0.2138		49.57	0.0001
기술다양성	0.0905	0.0436	0.1093	4.31	0.0385
과업중요성	0.1536	0.0488	0.1679	9.90	0.0018
과업환류성	0.1023	0.0472	0.1054	4.69	0.0309
직무자율성	0.1284	0.0402	0.1416	10.18	0.0015
F=18.59	P=0.0001	R^2=0.1348	Adjusted R^2=0.1275		

따라서 다음과 같은 회귀식을 도출할 수 있다.

팀직무만족도 = 1.5059 + 0.0905(기술다양성) + 0.1536(과업중요성) + 0.1023(과업환류성) + 0.1284(직무자율성)

Ⅲ-2. 팀직무특성은 팀조직 몰입에 영향을 미칠 것이다.

팀직무특성이 팀조직 몰입도에 미치는 영향에 대해서는 <표 4-8>에 나타난 바와 같이 3개의 검정통계량 P값이 유의수준 0.05보다 작으므로 기술다양성, 과업중요성, 직무자율성, 회귀계수만이 유의하게 차이가 있음을 알 수 있다. 따라서, 팀조직 몰입에 영향을 미치는 세변수들 기술다양성, 과업중요성, 직무자율성 들은 중요한 변수로서 팀조직 몰입도에 유의하게 영향을 미친다고 할 수 있다. 그러므로 가설 Ⅲ-2는 부분적으로 지지되었다.

전체적 설명력은 R2=0.0932이므로 팀직무특성의 독립변수들을 포함한 중회귀모형이 종속변수인 팀조직 몰입도를 9.32% 만큼 설명할 수 있음을 의미한다.

<표 4-8> 팀직무특성과 팀조직 몰입의 관계

변 수	B	S. E.	beta	F	P
상 수	1.6486	0.2124		60.24	0.0001
기술다양성	0.1365	0.0480	0.1512	8.06	0.0047
과업중요성	0.1482	0.0517	0.1486	8.20	0.0044
직무자율성	0.1077	0.0445	0.1088	5.85	0.0160
F=16.37	P=0.0001	R^2=0.0932	Adjusted R^2=0.0875		

따라서 다음과 같은 회귀식을 도출할 수 있다.

팀조직몰입도 = 1.6486 + 0.1365(기술다양성) + 0.1482(과업중요성) + 0.1077(직무자율성)

가설 Ⅳ. 팀수준 효과성의 팀직무만족도와 팀조직 몰입도 간에는 수준차이가 있을 것이다.

팀수준 효과성 즉 팀직무만족도와 팀조직 몰입도에 대하여 분석한 것으로 <표 4-9>에 나타난 바와 같이 검정 통계량 P값이 유의 수준 0.05보다 작으므로 팀직무만족과 팀조직 몰입은 유의하게 차이가 있음을 알 수 있다. 전체 평균값을 살펴보면 팀직무만족도(3.27)는 팀조직 몰입도(3.06)보다 좀 더 높게 나타났으며 보편적으로 팀수준 효과성은 높은편이다. 따라

서 가설 Ⅳ 팀직무만족도와 팀조직 몰입도 간에는 수준차이가 있을 것이다는 받아들여졌다.

이것은 팀원들이 팀에 호의를 가지고 개인보다 팀에 우선하여 접근하며 팀에 대하여 느끼는 일체감이 높다는 것이며, 팀원들이 팀이 수행하고 있는 직무와 그 직무를 함께 수행하고 있는 동료들을 선호하고 있다는 의미이다.

<표 4-9> 팀직무만족도와 팀조직 몰입도 간의 차이

변 수 명	평 균	표준편차	t	p
팀직무만족도	3.27	0.72	7.5065	0.0001
팀조직몰입도	3.06	0.79		

가설 V. 인구사회학적 특성과 팀수준 효과성의 차이 분석

V-1. 연령에 따라 팀수준 효과성에 차이가 있을 것이다.

연령에 따른 팀수준 효과성을 비교해 보기 위해 분산분석을 한 결과는 <표 4-10>에 나타난 바와 같다.

팀직무만족도의 차이를 살펴보면 유의확률이 0.4377로 연령에 따른 뚜렷한 차이는 없는 것으로 나타났으나 평균을 비교해 보면 40세 이상이 3.39로 팀 직무에 가장 만족하고 있으며 29세이하는 3.27, 30-39세는 3.24의 순으로 만족하는 것으로 나타났다.

팀조직 몰입도의 차이를 살펴보면 유의확률이 0.1815로 연령에 따른 뚜렷한 차이는 없으나 평균에서 40세 이상은 3.23으로 팀조직 몰입도가 가장 높고 29세 이하는 3.08, 30-39세는 3.01의 순으로 나타났다.

따라서 연령에 따른 분석결과로서는 팀직무만족과 팀조직 몰입에서 유의적인 차이를 발견하지 못해 가설 V-1은 기각하였다.

<표 4-10> 연령과 팀수준 효과성과의 관계

평균(표준편차)

변 수 명	29세이하	30-39세	40세이상	F	P
팀직무 만족	3.27(0.67)	3.24(0.78)	3.39(0.67)	0.83	0.4377
팀조직 몰입	3.08(0.69)	3.01(0.86)	3.23(0.76)	1.71	0.1815

V-2. 직종에 따라 팀수준 효과성에 차이가 있을 것이다.

직종에 따른 팀수준 효과성을 비교해보면 <표 4-11>에 나타난 바와 같다. 팀직무만족도의 차이를 살펴보면 유의확률이 0.0001로 직종에 따라 뚜렷한 차이를 보였다. 간호부문의 평균이 3.43으로 가장 높고, 행정·관리부문이 3.21, 진료지원부문이 3.07, 기타부문이 2.99의 순으로 나타났다. 유의한 차이가 있는 집단간을 비교해 보기 위한 Duncan검정에서 간호부문과 다른 직종간에는 뚜렷한 차이가 있는 것으로 나타났으며 행정·관리부문, 진료지원부문과 기타부문간에도 차이가 나타났다.

팀조직 몰입도의 차이를 분석한 결과 유의확률이 0.0001로 직종에 따른 차이가 있는 것으로 나타났다. 평균적으로 볼 때 간호부문이 3.19로 가장 높고, 행정·관리부문이 3.15, 기타부문이 2.97, 진료지원부문이 2.75의 순으로 나타났다. 다중비교해보면 간호부문과 진료지원부문 간에는 차이가 있었고 행정·관리부문과 진료지원부문 간에도 차이가 있었다.

결과적으로 직종에 따른 팀수준 효과성의 차이에서는 팀직무만족과 팀조직 몰입 모두 유의적인 차이를 보이고 있음을 알 수 있었으므로 가설 V-2는 채택되었다.

<표 4-11> 직종과 팀수준 효과성과의 관계

평균(표준편차)

변 수 명	1. 간호	2. 진료지원	3. 행정·관리	4. 기타부문	F	P	Duncan
팀직무만족	3.43(0.63)	3.07(0.79)	3.21(0.83)	2.99(0.71)	10.28	0.0001	1>3,2,4 3,2>4
팀조직 몰입	3.19(0.69)	2.75(0.91)	3.15(0.85)	2.97(0.77)	7.34	0.0001	1,3>2

V-3. 근무년수에 따라 팀수준 효과성에 차이가 있을 것이다.

근무년수에 따른 팀수준 효과성을 비교해보면 <표 4-12>에 나타난 바와 같다. 팀 직무만족의 차이를 알아보면 유의확률이 0.2378로 근무년수에 따른 유의한 차이는 보이지 않았다. 평균을 비교해 보면 10년이상에서 팀 직무만족도가 3.34로 가장 높고 5년미만이 3.30, 5-10년미만이 3.21의 순으로 나타났다.

팀 조직몰입도의 차이를 살펴보면 유의확률이 0.0160으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타

났다. 10년 이상의 평균이 3.18로 가장 높고 5년미만은 3.14, 5-10년미만은 2.95의 순으로 나타났다. 다중비교해보면 10년이상과 5-10년미만 집단간의 차이가 있는 것으로 나타났으며 5년미만과 5-10년미만 집단간에도 차이가 있는 것으로 나타났다.

결과적으로 근무년수와 팀수준 효과성의 관계에서는 팀직무만족은 유의한 차이를 보이지 않았으나 팀 조직몰입에서는 유의한 차이가 있음을 알 수 있었다. 따라서 가설 V-3은 부분 채택되었다.

<표 4-12> 근무년수와 팀수준 효과성과의 관계

평균(표준편차)

변 수 명	1. 5년미만	2. 5-10년미만	3. 10년이상	F	P	Duncan
팀직무만족	3.30(0.70)	3.21(0.69)	3.34(0.82)	1.44	0.2378	
팀조직 몰입	3.14(0.73)	2.95(0.78)	3.18(0.89)	4.17	0.0160	3,1>2

V-4. 직책에 따라 팀수준 효과성에 차이가 있을 것이다.

직책에 따른 팀수준 효과성을 비교한 결과는 <표 4-13>에 나타난 바와 같다. 팀직무만족을 비교해보면 유의 확률이 0.0327로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며 중간관리자 이상의 평균이 3.44로 높고 평직원은 3.24로 나타났다.

팀조직 몰입도의 유의확률은 0.2084로 직책에 따른 유의한 차이는 보이지 않았으나 평균 비교에서 보면 중간관리자이상(3.17)이 평직원(3.04)보다 더 높은 것으로 나타났다.

따라서, 직책에 따른 팀수준 효과성의 차이에서는 팀직무만족에서 유의한 차이가 나타났으므로 가설 V-4는 부분적으로 채택되었다.

<표 4-13> 직책과 팀수준 효과성과의 관계

평균(표준편차)

변 수 명	평 직 원	중간 관리자이상	T	P
팀직무만족	3.24(0.72)	3.44(0.72)	2.141	0.0327
팀조직 몰입	3.04(0.78)	3.17(0.86)	1.259	0.2084

V. 고 찰

1. 연구결과에 대한 고찰

팀제의 도입은 기존의 조직으로는 당면한 병원조직 환경변화에 효과적으로 대응할 수 없다는 판단에서 보다 효과적인 조직으로 변화 하고자 하는 시도의 하나이다(김광점, 1999).

팀제가 실질적인 효과성을 나타낸다면 팀제의 어떤 측면 때문인지 또한 효과성에 차이를 가져오는 요인들 간의 관계규명이 필요하다.

팀제는 금융기관, 공기업은 물론 행정조직, 지방자치단체까지도 팀제에 관심을 두거나 이미 도입한 사례가 많아지고 있다.

병원조직이라고 해서 예외일 수는 없는바 카톨릭중앙의료원이 기존의 행정조직을 '과' 중심에서 '팀'제로 전환하여 결재 단계를 단축하였는가 하면 연세대의료원은 의료원 조직의 효율을 극대화하기 위해 유사업무를 수행하는 부서를 통폐합하는 조직 개편을 단행했으며 서울중앙병원은 사무관리직 및 간호직 부문을 대상으로 팀제를 적용하였다.

이계원(1996)의 연구는 팀제의 준거를 자율성 보장정도, 상호연관된 업무, 팀성원 간의 친밀한 접촉, 의사결정에 대한 자유재량권, 팀장과 팀원의 일대일 접촉, 수평적 조직구조, 팀 단위의 피드백으로 보고 그 결과 직장생활의 질과 관련된 변인들과 수행효과성을 포함한 조직 효과성 준거영역 대부분에서 유의미한 차이를 보이고 있음을 밝혔다.

Pelz와 Andrews(1967)는 팀의 자율성, 의사소통, 업무의 다양성, 몰입정도, 동기부여, 만족도, 팀의 구성상의 동질성, 창의성 정도, 구성원의 나이, 팀 분위기, 협력정도, 집단특성 등의 요인과 연구개발팀의 성과와의 관계를 연구한 결과 팀 분위기에서 자율성의 정도는 성과와 높은 상관관계가 있지만 지나치게 자율성이 강조된 팀 분위기는 오히려 낮은 성과를 가져오는 것으로 보고하였고 또한 기존의 고정관념에 위배되고 위험이 큰 아이디어를 받아들이는 유연한 팀 분위기에서는 독창적이고 창의적인 성향이 성과에 정의 상관관계를 보여주고 있다고 하였다.

박문수(1996)는 S그룹 39개사 팀을 대상으로 팀 효과성의 영향요인, 영향요인들 간의 상호작용 연구에서 독립변수로는 과업, 프로세스, 대인관계, 리더십, 보상 팀비전을 종속변수로는 생산성과 직무만족을 두고 분석한 결과 팀멤버의 과업지향적인 성향과 팀비전은 생산성보다는 직무만족과 더 상관관계가 있으며 리더의 개방적이고 민주적인 스타일과 팀내 임금, 승진

등 보상시스템의 구축정도는 직무만족보다는 생산성과 상관관계가 높은 것으로 나타났다.

고명재(1998)는 국내 10개 기업 29개 팀을 대상으로 팀 효과성에 영향을 미치는 변수들로 팀구성원의 변화 수용도, 업무이해도 등 팀구성원의 특성변수, 팀장의 리더십, 팀내의 의사소통, 팀 분위기, 팀구성원의 자율성 등의 팀 운영 변수가 팀 효과성에 미치는 영향과 관련성을 연구한 결과 팀구성원의 변화수용도, 업무이해도, 팀내 의사소통, 팀 분위기는 팀만족, 적응성, 생산성에 유의한 영향을 미치며, 팀원의 자율성과 팀장의 리더십은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 드러났다. 기존연구들 대부분은 팀제가 직무만족, 조직몰입 등 직장생활의 질과 업무 수행효과를 증대시키는 점을 시사한다.

본 조사에서는 팀수준 효과성에 영향을 미치는 변수들로 의사소통, 조직분위기, 지도성, 팀지식, 직무자율성, 기술다양성, 과업주체성, 과업환류성, 과업중요성 등의 팀의 운영변수가 팀수준 효과성에 미치는 영향과 관련성을 연구한 결과 팀수준 효과성의 영향요인 의사소통, 조직분위기, 지도성, 팀지식, 기술다양성, 과업중요성, 직무자율성은 팀직무만족과 팀조직 몰입에 유의한 영향을 주었고 과업환류성은 팀조직몰입보다 팀직무만족에 더 영향을 미치는 것을 알 수 있었으며 조직 구성원들의 팀수준 효과성이 높은 편임을 확인하였다.

도입사례 병원의 팀수준 효과성을 높이기 위해서는 팀직무 특성중 과업주체성이 특히 보강되어야 하는 것으로 밝혀졌다.

2. 연구의 한계점

본 연구의 한계를 살펴보면 다음과 같다. 한 대학병원을 대상으로 사례 연구한 것이므로 연구결과를 일반화하는데 신중을 요한다.

팀제가 엄격하게 통제되어서 실시되지 않았으며 병원조직과 관련된 팀효과성의 준거가 되는 객관적인 자료가 마련되어 있지 않으므로 팀제가 효과적이라고 결론 짓는데는 약간의 무리가 있다.

새로운 제도나 정책이 도입된 것에 대한 성과는 단 시일 내에 나타나는 것이 아니고 많은 시간이 지난 후에 나타난다. 팀제를 도입한지 초보단계의 시기(11개월 후)에 팀조직의 효과를 측정하였고, 팀제 도입 이전의 조직효과성에 대한 연구가 부족하여 도입 이후만을 대상으로 하였기 때문에 본 연구 결과 해석에 무리가 있을 수 있다. 이와 같은 한계점에 근거하여 앞으로의 연구는 다음과 같은 점들을 고려해야 할 것으로 생각된다.

첫째, 본 연구에서 다루지 못한 팀구성원의 개인수준 효과성을 높이는데 도움을 줄 수 있

는 개인수준 특성에 대한 심도있는 연구가 이루어져야 할 것이다.

둘째, 팀제에 관한 사례 연구시 종단적 연구가 필요하다. 팀제 도입 이전의 조직효과성에 관한 조사결과가 부족하며, 팀제 도입의 효과와 변수간 관계가 시간이 지남에 따라 달라질 가능성이 있으므로 연구대상에 대한 충분한 기간을 설정하고 팀조직을 도입한 여러 병원을 대상으로 비교 연구하는 것이 중요하다고 할 수 있다.

셋째, 팀조직에 관한 기본적인 출발점은 사회 기술 시스템 이론(Sociotechnical system theory)에 둔다는 점을 고려할 때, 사례 연구 자체의 한계점을 보완하여 팀제를 실시하는 병원조직과 실시하지 않는 병원조직에 대한 비교 연구, 팀제를 실시하는 기업조직과 병원조직과의 팀효과성을 비교하는 연구가 이루어짐으로써 조직 효과성을 차별화 하는 연구들이 필요하다. 이러한 비교연구가 이루어짐으로써 앞으로 팀제를 계획하고 운영하는데 있어서 어떠한 팀효과성의 특성을 높이기 위해 노력해야 하는지 알 수 있게 될 것이며, 팀조직 운영에 영향을 미치는 인사제도, 성과 평가제도 등의 관련성을 다루는 연구가 병행될 때 연구결과의 일반화가 가능할 것이다.

Ⅵ. 결 론

1. 연구의 요약

본 연구는 팀제를 실시하고 있는 한 대학병원을 대상으로 하여 현재 기업조직에서 확대되고 있는 팀제도가 병원조직에서 효과적인지를 조사하기 위한 목적으로 진행되었다.

팀수준 효과성은 조직이 지속적인 경쟁우위를 확보하고 창출하도록 하는 팀구성원들의 지각된 반응을 중심으로 첫째, 팀수준 효과성에 영향을 미치는 변수들간의 관계성을 밝히는데 중점을 두었으며 둘째, 팀효과성에 차이를 가져오는 변수들간의 관계는 어떠한지 살펴보는 것으로 독립변수로서 팀조직특성(의사소통, 조직분위기, 지도성, 팀지식)으로하고, 조절변수로는 팀직무특성(기술다양성, 과업중요성, 과업환류성, 직무자율성, 과업주체성)을, 결과변수로는 팀수준 효과성(팀직무만족, 팀조직몰입)을 설정하여 분석하였으며 이의 결과는 다음과 같다.

첫째, 팀조직특성 변수들이 팀수준 효과성에 미치는 영향을 알아보기 위해 중회귀분석을

하였다. 그 결과 조직구성원의 팀직무만족과 팀조직 몰입에 의사소통, 조직분위기, 지도성, 팀지식 등이 두드러지게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 팀조직특성 구성요인들이 팀직무특성에 미치는 영향에 대해서는 의사소통, 조직분위기, 팀지식 등이 유의하게 영향을 주는 것으로 나타났다.

셋째, 팀수준 효과성에 영향을 미치는 팀직무특성 구성요인 중 팀직무만족도에는 기술다양성, 과업중요성, 과업환류성, 직무자율성 등이 높게 나타났으며, 팀조직 몰입도에는 기술다양성, 과업중요성, 직무자율성이 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 팀수준 효과성에 대한 분석으로는 보편적으로 팀수준 효과성은 높은 편이었으며 팀직무만족도가 팀조직 몰입도보다 더 높게 나타났다.

다섯째, 연령별로는 팀직무만족과 팀조직 몰입 모두 유의적인 차이가 없는 것으로 나타났고, 직종별로는 간호부문과 행정·관리부문이 다른 부문보다 상대적으로 높게 나타났으며, 10년 이상 근무한 경우가 팀조직 몰입에서는 매우 유의한 차이가 있었고, 중간관리자 이상이 팀직무만족과 팀조직 몰입에서 평직원보다 높게 나타났다.

따라서, 팀수준 효과성을 검증하기 위하여 설정한 가설들은 의미 있는 설명력을 보여, 팀제가 팀수준 효과성에 긍정적인 영향을 준 것으로 규명되었다.

2. 제 언

상기 분석내용을 토대로 하여 팀조직의 고능률 창출과 발전을 위한 효과성 제고방안을 다음과 같이 제시코자 한다.

첫째, 효과적인 업무수행을 위해서는 팀구성원간에 개방적인 의사소통이 가능한 풍토의 조성이 필요하다.

팀구성원간의 자유로운 의사소통에 의한 정보공유가 이루어져야 업무의 성과를 높일 수 있다.

둘째, 팀구성원의 잠재적 능력과 창의성을 적극적으로 발휘 할 수 있도록 팀리더는 배려해야 한다. 팀의 주요업무에 팀구성원 전체가 가능한 한 참여할 수 있도록 하고 팀원들에게 주어진 자유재량권을 충분히 활용하기 위해서는 개인의 능력과 조직력을 소모할 정도의 경쟁과 갈등은 심화되지 않도록 리더의 뒷받침이 필요하다.

셋째, 업무실적에 대한 공정한 평가와 보상에 대한 제도적 보완이 필요하다. 팀제를 도입·운영하고 있지만 평가와 보상에 있어서는 기존의 방식에서 크게 벗어나지 못하고 있다.

팀의 성과가 곧 병원의 성과가 되므로 팀조직에 맞는 능력주의 보상제도를 도입하여 구성원들의 업무실적에 대한 공정한 보상이 이루어질 때 팀효과성은 높아질 것이다.

넷째, 팀제에 적합한 태도와 지식을 수반한 다양한 문제해결 능력을 갖춘 인재육성이 필요하다. 21세기의 경영환경에 살아 남기 위해서는 인재육성을 아무리 강조해도 지나치지 않을 것이다.

다섯째, 팀이 추구하는 목적과 목표에 전념할 수 있도록 조직분위기의 활성화가 필요하다. 구성원의 책임감 공유와 목표의 일체감을 지닐수 있는 상호 의존성이 높은 인원으로 팀을 구성하여 시너지 효과를 증대시켜야 한다. 지금의 경영환경은 특출한 개인 한 사람의 능력에 의존하여 성과를 기대하는 것은 정보화 시대에 맞지 않다. 고능률 성과 팀으로 발전하기 위해서는 구성원간에 상호의존도가 높고 시너지 효과를 극대화 할 수 있는 성숙된 팀조직이 구성될 때 비로소 가능할 것이다.

여섯째, 팀제의 효과적 운영을 위해서는 각자의 역할을 잘 수행할 수 있도록 하는 대인관계의 기술에 대한 훈련이나 교육이 지속적으로 보강되어야 한다. 위계질서와 상하관계에 익숙한 병원의 조직풍토는 팀조직 운영에 저해요인이 될 수도 있다.

일곱째, 노사간의 신뢰성 회복이다. 팀조직의 효과성과 직결되는 것이 노사간의 문제이다. 아무리 이상적인 조직을 만들고 경영자와 조직원들 사이에 신뢰를 구축하고, 조직의 구조를 갖추어도 인간문제를 해결하지 못하면 소기의 성과를 거두기 어렵다. 따라서 노사간의 협조와 신뢰 분위기가 조성되어야 팀조직의 효율성을 높일 수 있을 것이다.

결론적으로 아무리 좋은 제도라 하더라도 운영시 제도의 근본취지가 지켜지지 않을 때는 그 제도는 무용지물이 될 것이다. 팀효과성의 극대화를 위해서는 병원조직과 사업의 성격에 맞게 운영하여야 하며 이를 위해서는 경영층과 팀장의 역할이 아주 중요하다.

3. 연구의 시사점

본 연구의 실시로 얻어진 시사점으로서는 다음의 사실을 들 수 있다. 첫째, 팀조직 관련 기존의 국내연구가 대체로 많은 기업을 대상으로 이론적 검증을 시도하는데 치우쳐 왔는데 비해, 본 연구는 병원조직을 대상으로 사례 연구한 것에 의의가 있다. 본 결과는 향후 병원의 팀제 연구에 필요한 자료를 제공할 수 있다고 할 수 있다.

둘째, 사례병원을 대상으로 조사하여 의미가 있는 변수가 다수 발견되었다는 점은 향후 한국적 병원조직의 팀제 구축이나 이론적 검증시 팀구조 특성요인으로 고려해야 한다는 것을

말해준다.

셋째, 팀조직특성과 팀직무특성이 팀수준 효과성과 밀접한 관계가 있다는 연구결과를 고려하여 조직관리시 의사소통, 조직분위기, 지도성, 팀지식 등 팀조직특성과 팀직무특성을 높이는 팀관리방안을 다각적으로 모색하여야 함을 의미한다. 따라서 향후 병원계의 팀조직 연구에 새로운 과제를 던져주고 있다.

참 고 문 헌

고명재(1998). 팀구성원 특성과 팀제 운영특성이 팀 효과성에 미치는 영향에 관한 연구. 한국외국어대학교 경영정보대학원

김광점(1999). 팀제와 성과평가. 대한병원협회지, 28: 42-54

김영현(1998). 팀조직이 구성원의 직무만족과 팀성과에 미치는 영향에 관한 연구. 연세대학교 경영대학원, 석사학위논문

김을중(1996). 팀제의 도입효과에 관한 연구. 전남대학교 경영대학원, 석사학위논문

김인수(1993). 거시조직이론. 서울, 무역경영사, 55-59

남수현(1996). 경영혁신을 위한 팀조직의 효율적 운영방안에 관한 연구. 중앙대학교 국제경영대학원, 석사학위논문

남은우(2000). 병원관리학. 신광출판사, 372-373

박문수(1996). 팀효과성 결정요인에 관한 실증적 연구. 고려대학교 경영대학원, 석사학위논문

박재린(1989). 현대조직론의 이해. 서울: 무역경영사, 1-5

성봉경(1997), 한국 기업의 팀조직 효과성에 관한 연구. 한양대학교, 경영대학원, 석사학위논문

심화섭(1998). 팀의 핵심역량과 팀효과성에 관한 실증 연구. 조선대학교 대학원 박사학위논문

양창삼(1994). 조직이론. 박영사.

유승흠(1998). 병원경영 이론과 실제 I. 수문사, 21-22

이계원(1996). 팀제의 효과성과 리더의 역할, 과제특성, 맥락적 요인들의 관계. 서울대학교 석사학위논문

이장우(1996). 팀제의 효과성에 관한 실증적 연구. 한양대학교 석사학위논문, 51-52

임창희(1995). 한국형 팀제. 삼성경제연구소

장상우(1995). 환자중심 병원경영관리. 고려의학, 41

장수용(1996). 팀제 이대로 좋은가. SBC 전략기업컨설팅, 111-112

장수용(1996). 팀제 이대로 좋은가. 서울: 전략기업컨설팅, 61-64

조우현(1999). 병원에서 팀제 적용방법. 대한병원협회지, 18:34-41

조창덕(1996). 팀제도입 성과요인의 우선순위 평가에 관한 연구. 한성대학교 경영대학원 석사 학위논문

채서일(1994). 사회과학 조사 방법론. 서울: 학현사, 241-242

천성현(1996). 팀제의 사회구조적 특성과 심리적 권능감·영향력·조직효과성간의 관계 연구. 고려대학교 대학원

한국경영자총협회(1996). 신인사 Trend 35. 한국경영자총협회 출판사, 681

Beekun RI(1989), Assessing the effectiveness of sociotechnical interventions, Antidote of fad? "Human Relations", 47(10): 877-892

Bennis WG(1993). Beyond Bureaucracy. San Francisco, Jossey-Bass Inc.

Cambell JP(1970). et al. Managerial behavior, performance and effectiveness. McGraw Hill,

Cameron KS, Whetten DA(1981). "Perception of Organizational Effectiveness over Organizational Life Cycles". Administrative Science Quarterly, Vol. 26. No4: 525-544

Daft RL(1998). Organization Theory and Design. 6th ed, West Publishing.

Drucker PF/ 이재규역(1994). 자본주의 이후의 사회, 한국경제신문사

Dyer W(1997). Team Building: Issue and Alternatives, Mass: Addition Wesley.

Fiedler FE(1978). Contingency model-new directions in leadership utilization. Journal of Contemporary Business, 3: 65-75.

Fleishman EA(1973). Twenty years of consideration and structure current developments in the study of leadership. Carbondale, Southern Illinoise University.

Forehand GA, Gilmer BH(1964): Environmental variation in studies of organizational behaviors. Psychological Bulletin, 62(6): 362-375.

Galbraith JR, Lawler Ⅲ EE, and Associates 공저/ 박수규 역(1994):21C 기업 (Organizing For the Future). 한국경제신문사.

Hackman JR(1983). "A Normative Model of Work Team Effectiveness". Technical Report No.2 Research Program on Group Effectiveness, Yals School of Organization and Management,20-65.

Hackman JR, Oldham GR(1976). Motivation through the design of work; test of a theory. Organizational behavior and Human performance, 16: 250-278.

Hackman JR, Walton RE(1986). "Leading Groups in Organizations", In Pauls, Goodman and Associated, Designing Effective Work Groups. San Francisco: Jossey-Bass Inc,72-119.

Halpin AW, Crofts DB(1963). The Organizational climate of Schools. chicago,University of Chicago Press.

Harris P(1986). "Build a High Performance Team". Training & Development Journal, Vol. 40:226.

House RJ(1971). A path-goal theory of leader effectiveness. Administrative Science Quarterly,16:321-328.

Hrebiniak LG, Alutto JA(1973). A comparative organizational study or performance and size correlates in inpatient psychiatric departments. Administrative Science Quarterly, 18:365-381.

Katzenbach JR, Smith DK(1995). The Wisdom of Team: Creating the High Performance Organizations. 양준용(역), 한국경제신문사, 66-73.

Koontz H, O'Donnell C(1976). Management; a system and contingency analysis of managerial functions. 6th ed., New York, McGraw Hill Book.

Lifwin GH, Stringer RA(1968). Motivation and organizational climate. Boston. Graduate School of Business Administration, Harvard University.

Locke E(1969), What is job satisfaction?. Organizational behavior and Human performance, 4:309-336.

Luthans F(1985). Organizational behavior. 4th ed., New York, McGraw Hill Book.

Moreno JL(1953). Who shall survive?. 2nd ed., Beacon, Beacon House.

Mowday RT, Porter LW, Steers RM(1982). Employee-organization linkages: the psychology of committment, absenteeism and turnover. New York, Academic Press.

Nieva VF, Fleishman EA & Rieck A(1978). "Team Dimensions: Their Identity, Their Measurement and Their Relationships", Final Technical Report for contract NO, DAHC 1979-C-0001, Advanced Research Resources Organizations, 10-50.

Nunnally GR(1967). Psychometric Theory. New York, McGraw Hill.

Parker GM(1970). Team Players and Teamwork. San Francisco: Jossey-Bass Inc.

Pasmore W, Francis C, Haldeman J, Shani A(1982). Sociotechnical system: A North American reflection on empirical studies of the seventies. "Human Relations", 35: 1179-1204.

Pinchot GE(1995). The End of Bureaucracy & The Rise of the Intelligent Organization. San Francisco. Berrett-Kochler Publishers.

Reddy WB(1989). Team Building: Blueprints for Productivity and Satisfaction. NTL, San Diego, Calif, 3

Shea GP, Guzzo RA(1984). A theory of Work Group Effectiveness The Wharton School. University of Pennsylvania.

Shortell SM, Kaluzny AD(1983). Health care management: a text in organization theory and behavior. John Wiley and Sons.

Sims HP, Szilagyi AD(1975). Leader structure and subordinate satisfaction for two hospital. Administrative Science Quarterly, 60(2): 194-197.

Smith DB, Kaluzny AD(1975). The white labyrinth, Berkeley, McCutchan.

Steers RM, Porter LW(1979). Motivation and work behavior. 2nd ed., New York, McGraw Hill,

Sundstrom E, De Meuse KP, Futrell D(1990). "Work teams-applications and effectivness". American Psychologist, 45(2), Feb: 120-133.

Szilagyi AD, Wallace MJ(1983). Organizational behavior and performance. 3rd ed., Illinois, Glenview, Scott Foresman.

Tannenbaum R, Schmidt WH(1973). How to choose a leadership Pattern. Harvard Business Review. May-June.

Tziner A, Eden D(1985). Effects of crew composition on crew performance; Dose the Whole Equal the Sum of Its Parts". Journal of Applied Psychology, 70(1): 85-93.

Varney GH(1989). Building Production Teams. San Francisco: Jossey-Bass Inc.

Vroom VH, Yetton PW(1973). Leadership and decision making. Pittsburg, University of Pittsburg Press, 1973

Woodcock M(1989), Team Development Manual, 2nd Edition, Vermont: Grower.