

주요어 : 조직구조 재설계, 조직성과, 조직몰입, 직무만족, 환자 만족도

일 종합병원 간호부서의 조직구조 재설계 전후 조직성과 비교

김복자*

I. 서론

1. 연구의 필요성

조직구조 재설계는 현대 사회의 조직들이 최근 급격한 조직 환경 변화에 적응하기 위한 적합한 경영전략을 모색하려는 움직임과 관련하여 새로운 패러다임으로의 변화가 요청되면서 그 중요성이 강조되기 시작하였다. 역동적으로 변화하는 조직환경 하에서 조직체는 조직목표를 달성하기 위해 복잡한 조직구조, 업무수행과정 그리고 구성원들의 역할분담 등을 재설계하고 조직행동을 개발하고 있다(이학중, 2003; Effken & Stetler, 1997; Mary, 2005).

병원조직은 양질의 의료를 제공하여야 하는 목적을 달성하기 위한 개방 체계로서 상위체계인 사회의 변화와 요구에 부응하여야 하며, 간호부서 또한 병원조직의 목적을 달성하기 위하여 하위체계로서의 기능을 다하여 적극적으로 조직 외적 환경 변화에 발맞춰야 한다(신유근, 1999).

병원조직은 중간관리층의 비대화와 능력과 업적에 관계없는 연공서열식 승진과 보상, 그리고 전문적인 지식과 기술을 필요로 하는 다양한 직종으로 구성되어 있어 경영 및 인력관리에 많은 문제점을 가지고 있다(김익화, 1998). 또한 의약분업 실시, 의료시장개방 등의 대내외의 문제는 병원 경영 여건을 악화시키고 있다(이경숙, 2003).

이에 많은 병원의 관리자는 의사결정을 신속히 하고 조직의 유연성을 확보하여 직원들의 자율성과 창의성을 높여 전문인력의 육성을 꾀하고 능력과 업적에 따른 처우와 보상체계를 마련하기 위해 팀제 도입 등 많은 조직변화를 시도하고 있다.

또한 병원조직의 재설계시에는 외적요인뿐만 아니라 조직 내의 조직문화와 조직구성원의 요구수준의 변화와 같은 조직

구성원의 입장에서도 추구되어야 하는데, 이는 간호조직특성이 개인관계나 집단과정 변수와 관련이 있으며 조직전체의 역동성은 구성원의 정신적, 심리적 욕구와 직결되기 때문이다(장정화, 1993; Mary, 2005).

그러므로 조직구조 재설계가 효과적으로 이루어져 간호업무성과 및 조직구성원에게 긍정적인 영향을 미치기 위해서는 조직변화 자체뿐만 아니라 변화가 이루어지고 있는 동안 지속적으로 간호사들이 실제적으로 지각하는 간호조직특성과 직무만족 등을 확인하고 이에 영향을 미치는 요인 파악이 중요하다(박성애, 이은주, 김정희, 2000). 그러나 이런 중요성에도 불구하고 병원은 물론 기업에서도 조직변화에 대한 효과성, 유효성 측정을 위한 횡단적 연구(노경한, 1997; 윤석규, 1997; 이빈, 2002; 이태화, 김조자, 박정숙, 김소선, 2002; 최순연, 2000)는 실시되고 있으나 변화기간 동안 반복해서 측정하는 종단적 연구는 이제 시작단계에 불과한 실정이다.

병원조직에 팀제도입의 효과를 팀제도입 1년 후에 측정한 이은주(2000)의 연구에서는 통계적으로 유의한 차이는 없으나 부정적인 경향을 보였는데 이는 조직변화 직후에 나타날 수 있는 구성원들의 저항, 역기능적 반응으로 생각할 수 있다. 이와 같이 팀제도입 년수에 따라 직무만족도의 효과가 다를 수 있으므로(노경한, 1997) 새로운 경영 혁신기법의 성과는 지속적인 평가와 다각적인 분석이 필요하다.

이에 본 연구는 일 종합병원에서 계속적으로 진행되고 있는 조직구조 재설계가 간호조직특성에 어떤 영향을 주었는지와 재설계로 인한 조직성과의 차이를 3년 기간을 두고 종단적 연구방법으로 분석하고, 그 인과관계에 대해서도 분석하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 간호부서의 조직구조 재설계 전·후의 간호조직 특성과 조직성과를 비교·분석함으로써 병원 간호부서

*울산대학교 임상전문간호학전공 교수

의 조직변화관리와 이 분야의 교육 및 연구에 필요한 기초 자료를 제공하기 위함이며 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- 1) 간호부서의 조직구조 재설계 전·후 간호조직특성 차이를 규명한다.
- 2) 간호부서의 조직구조 재설계 전·후 조직성과 차이를 규명한다.
- 3) 간호부서의 조직구조 재설계 전·후 간호조직특성과 조직성과와의 상관관계를 확인한다.
- 4) 간호부서의 조직구조 재설계 후 조직성과에 영향을 미치는 요인을 규명한다.

3. 용어정의

1) 조직구조 재설계

조직구조 재설계는 조직체가 환경 변화에 적응하면서 환경에 적합한 경영전략과 이를 달성하는데 적합한 조직구조와 경영과정 그리고 조직행동을 설계하고 개발함을 말한다(Chandler, 1962). 본 연구에서 조직구조 재설계는 간호조직구조의 변화와 인사제도의 개선 즉 팀수 증가와 팀 구성의 변화, 팀장 임기제, 수간호사 매년 연임가능 여부 검토, 직위직책 분리 승진 및 배치, 발탁 승진제 적용 등 조직구조와 운영전략 및 인적자원의 재설계를 말한다.

2) 간호조직특성

조직특성이란 하나의 유기체로 외부 환경과 상호작용하면서 조직변화를 가져올 수 있는 조직의 구조적, 관리적, 환경적 특성이며, 조직의 성과에 영향을 미치는 행태적 변수를 말한다(박경원, 김희선, 1999). 본 연구에서 간호조직 특성이란 Likert(1961)의 조직특성 도구를 기초로 박성애와 윤순영(1986)이 개발한 병원 간호조직특성 측정 도구를 수정, 보완하여 측정된 점수를 의미한다.

3) 조직성과

조직성과는 조직이 유기체로 활동하면서 이루어낸 결과를 의미하며 성과지표에 의해 측정된다(이학중, 1999). 본 연구에서 조직성과는 간호조직의 심리적 성과로 간호사들의 조직몰입과 직무만족도, 그리고 간호조직의 객관적 성과로 환자 간호만족도 도구로 측정된 점수를 말한다.

가. 조직몰입

조직몰입이란 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신뢰 및 수용, 조직을 위해 상당한 노력을 헌신적으로 기꺼이 바치겠다는 의지, 조직의 구성원으로 남아 있으려는 강한 욕구 등을 말한다(Mowday, Steers, & Porter, 1979). 본 연구에서는 Mowday et al.(1979)이 개발한 도구를 박현태(1997)가 수정 보완한 도구로 측정된 점수이다.

나. 직무만족

직무만족은 개인이 직무에 대해 가지고 있는 태도로서, 직무와 직무경험 평가시 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태를 의미한다(신유근, 1993). 본 연구에서는 Slavitt, Stamps, Piedmont & Hasse(1978)의 도구를 수정 보완하여 박성애와 윤순영(1992)이 사용한 도구로 측정된 값을 말한다.

다. 환자만족도

환자만족도란 환자가 기대하는 이상적인 간호수행과 실제로 제공받은 간호에 대한 인식의 일치정도를 말한다(박광옥, 1994). 본 연구에서는 Robbins(1990)의 PJHQ를 기초로 하여 안선경(1995)이 한국 실정에 맞게 수정 보완한 도구로 측정된 값을 말한다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 일 종합병원 간호부서의 조직구조 재설계 전·후로 간호 조직특성과 조직성과의 차이를 비교분석함으로써 간호조직 운영 및 병원의 조직변화 관리에 필요한 자료를 제공하기 위한 종단적 조사연구이다.

본 연구에서 조직성과는 생산성 향상, 품질 및 서비스개선, 원가절감 등 유형의 성과에 초점을 두지 않고 조직행동 측면에서 중요한 위치를 차지하고 있는 조직구성원들이 인지한 직무만족과 조직몰입 등 태도에 초점을 두고 연구하고자 하며, 또한 병원 간호의 결과변수인 환자간호 만족도를 성과로 측정하고자 하였다.

또한 본 연구는 조직구조 재설계에 따른 성과에 대한 실증적 종단적 연구뿐만 아니라 조직구조 재설계의 성과에 영향을 주는 요인이 무엇인지를 분석하고자 하였다.

본 연구대상 병원은 경제 사회적으로 경기불황이 장기화되고 병원 간 경쟁이 심화됨에 따라 의사결정을 신속히 하고 조

직의 유연성을 확보하며 직원의 자율성과 창의성을 높여 전문 인력의 육성을 꾀하고 능력과 업적에 따른 처우와 보상체계를 마련하고자 1999년 1월 팀제를 도입하였다.

이에 간호부서의 조직구조 재설계 내용을 구체적으로 살펴 보면 다음과 같다.

첫째, 조직구조를 변경하였다. 간호부서는 간호부서장 밑에 4개팀 10개과에서 7개팀으로 조정하여 의사결정단계를 단축하였다. 그 후 문제점 보완 및 팀제 특성인 유연성 발휘로 팀수 및 팀구성을 조정하였다. 7개팀에서 9개팀으로 증가하였고 타 병원과는 달리 환자의 진료흐름을 고려하여 같은 진료과의 병동과 외래를 한 팀으로 하여 5팀이었던 외래를 종전대로 외래 단독팀으로 변경하였다.

둘째, 인사제도의 개선으로 직위와 직책을 분리 운영하였다. 승진적체를 해소하고자 직위직급별 T/O제를 폐지하였고 연공 서열식 승진에서 발탁승진제 실시 등 능력별 승진과 배치로 능력과 업적위주의 인사제도로 개선하였다.

셋째, 팀장임기제(2년, 연임가능), 수간호사 매년 연임가능 여부 검토 등의 실시로 핵심역량에 따른 적재적소 배치를 가능하게 하였다.

넷째, 팀장의 인사권, 업무 전결권, 예산 편성 및 집행권 등 권한과 책임의 강화를 통해 자율책임 경영체계의 기반을 구축하였다.

다섯째, 조직의 활력화 방안을 구축하였는데 그 방안으로 간호본부 전체 공통적인 교육 프로그램운영을 최소로 제한하고 팀 주관으로 팀 특성을 고려하여 자율적으로 팀 학술대회를 개최하고 차별화된 교육 프로그램의 개발 및 운영을 장려하였다. 팀장은 팀의 공동성과 향상을 위해 정보와 지식공유 전략을 다양하게 수립 실천하였다. 공동체의식과 팀워크를 강조하는 한편 구성원들에게 자율성을 부여하고 주인의식을 함양시킴으로써 성공적인 경영혁신이 되도록 노력하였다.

2. 연구대상

1) 연구대상 병원

본 연구대상 병원은 서울 시내에 위치한 2,200병상의 전문종합병원으로 의사직을 제외한 간호부문, 진료지원부문, 행정관리부문, 기타 부문에 팀제를 도입하여 실시 중에 있으며 효율적인 경영을 위해 많은 노력을 하는 병원으로 평가되고 있다.

2) 간호사

간호조직특성, 조직몰입, 직무만족에 대한 연구대상은 이 병

원 간호부서에 근무하는 간호사로 1999년은 1,314명, 2002년은 조직구조 재설계 전부터 근무하고 있었던 간호사 721명을 선정하여 연구대상으로 하였다.

3) 환자

환자 만족도의 조사 대상은 연구대상 간호사와 같은 병원에서 입원 치료 후 중환자실을 제외한 일반병동에서 퇴원하는 환자를 임의 추출하여 1999년은 1,500명, 2002년은 1,291명이었다. 설문조사는 간호사가 제공한 간호를 충분히 경험하고 평가할 수 있도록 퇴원 당일에 실시하였다.

3. 연구도구

1) 간호조직특성

간호조직특성은 Likert(1961)의 조직특성 도구를 기초로 박성애와 윤순녕(1986)이 병원간호조직의 특성을 측정하기 위해 개발한 설문지로 5점 척도의 30개의 문항으로 구성된 도구를 사용하여 측정하였다. 내용은 수간호사의 지도성, 간호팀장의 지도성, 간호팀장의 상호작용, 조직풍토의 4가지 요인에 관한 것으로 점수가 높을수록 긍정적인 조직특성을 의미한다. 개발당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's α =.67에서 .84이었으며 본 연구에서는 Cronbach's α =.906/.905(1999년/2002년)로 나타났다.

2) 조직몰입

조직몰입은 Mowday et al.(1979)이 개발한 조직몰입 측정도구(Organizational Commitment Questionnaire, OCQ)를 병원 상황과 간호사에게 적합하도록 일부 표현이나 용어 등을 수정 보완하여 박현태(1997)가 이용한 도구를 사용하여 측정하였다. 이 도구는 총 15문항으로 “전혀 그렇지 않다” 1점부터 “매우 그렇다” 5점까지 5점 평정척도로 구성되었고 점수가 높을수록 조직몰입이 높은 것을 의미한다. 박현태(1997)의 연구에서 이 도구의 신뢰도는 Cronbach's α =.872이었고 본 연구에서는 Cronbach's α =.912/.911(1999년/2002년)로 나타났다.

3) 직무만족

직무만족은 Slavitt et al.(1978)이 개발한 도구를 박성애와 윤순녕(1992)이 번안한 도구를 사용하여 측정하였다. 이 도구는 보수, 전문직 수준, 행정적 요소, 자율성, 상호작용, 업무 요구 요인으로 구성되어 있으며 42문항의 5점 척도로 점수가 높을수록 각 영역별 만족도가 높음을 의미한다. 박성애와 윤순녕(1992)의 연구에서는 Cronbach's α =.840이었고, 본 연구에서는

Cronbach's $\alpha = .908/.907$ (1999년/2002년)로 나타났다.

4) 환자의 간호만족도

환자만족도는 Robbins(1990)의 PJHQ를 기초로 하여 안선경(1995)이 수정 보완한 도구를 환자가 호소한 불편함, 건의 내용 등 정성적 자료를 근거로 수정 보완하여 간호서비스에 해당하는 5항목을 선택하여 측정하였다. 도구의 신뢰도는 안선경(1995)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .930$ 이었고, 본 연구에서의 Cronbach's $\alpha = .919/.893$ (1999년/2002년)이었다.

4. 자료수집

간호조직특성, 조직몰입, 직무만족에 대한 설문조사는 연구자가 간호팀장, 수간호사에게 연구목적을 설명하고, 간호팀장과 수간호사가 설문조사에 참여할 것을 동의한 간호사에게 설문지작성과 주의사항을 설명한 후 개별 봉투에 담긴 설문지를 배부하였고 작성 후 밀봉상태로 회수하였다.

1차 설문조사는 1999년 11월 중순에 11일간 실시되었으며 설문지는 총 1,314부 배부하여 1,242부(94.5%)가 회수되었으며, 2차 설문조사는 3년 뒤인 2002년 11월 말에 10일간 같은 방법으로 설문지 721부를 배부하여 691부(95.8%)가 회수되었다.

이중 간호부서가 아닌 타부서로 부서 이동된 간호사 자료와 응답이 불충분하여 분석 자료로 부적합한 자료(1999년 40부, 2002년 12부)를 제외하고 1999년 1차 조사는 1,200부, 2002년 2차 조사는 679부를 분석에 사용하였다.

환자만족도 설문조사는 간호사와 같은 병원의 입원환자를 대상으로 1차 1999년 10월~11월과 2차 2002년 10~11월 사이에 퇴원당일 간호단위 수간호사가 목적을 설명하고 모니터 요원이 설문조사하여 회수하였다. 이때 성인 환자는 환자가 직접 설문조사에 동의하고 응답이 가능한 경우 설문조사하였고, 소아는 보호자에게 설문조사하였다. 병동별 30~40명을 기준으로 간호단위별 퇴원환자수를 감안하여 편의추출 하였다.

환자 설문조사는 1차 1,500부, 2차 1,291부를 자료분석에 이용하였다.

5. 자료분석

수집된 자료는 SAS(ver. 6.12) 통계 프로그램을 이용하여 다음과 같이 전산통계 처리하였다.

- 1) 연구 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율로 산출하였다.

- 2) 조직구조 재설계 전·후 간호조직특성의 차이는 t-test로 검증하였다.

- 3) 조직구조 재설계 전·후 간호조직특성과 조직성과의 상관관계는 Pearson's correlations coefficient로 분석하였다.

- 4) 조직구조 재설계 전·후 조직성과에 영향을 미치는 주요 요인을 규명하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

근무부서는 내과계 병동이 가장 많아서 조직구조 재설계 전 해인 1999년에 27.5%, 조직구조 재설계 후인 2002년에 23.9%였다. 연령은 1999년에는 25~29세가 67.3%, 30~34세가 16.3%였고, 2002년에는 25~29세가 40.5%, 30~34세가 41.6%이었다.

총 근무경력은 1999년에는 3~5년이 50.0%로 가장 많았고 다음이 0~2년으로 18.2%였으나, 2002년에는 6~8년이 44.2%로 가장 많았고 3~5년이 21.65%이었다. 현 근무부서 경력은 1999년에는 4~5년과 2~3년이 각각 32.1%, 31.4%로 많았으나, 2002년에는 6년 이상이 37.2%로 가장 많았다.

결혼여부는 미혼이 1999년에 70.9%, 2002년에는 45.6%이었다. 최종학력을 보면 1999년과 2002년 모두 4년제 간호대학 졸업자가 가장 많아 각각 46.4%(547명), 38.8%(262명)이었고, 3년제 간호대학 졸업자는 1999년 37.9%(446명), 2002년 26.1%(176명)이었다. 직위는 대부분 간호사로 각각 87.1%(1032명), 78.6%(533명)이었다.

근무형태는 3교대 근무자가 전·후 77.0%(916명), 52.4%(353명)였고, 2002년에는 낮번 고정 근무가 32.6%로 1999년의 15.1%에 비하여 현저하게 증가하였다. 현 근무부서 만족도를 보면 매우 만족, 만족이라고 한 대상자가 전·후 39.4%, 46%이었다. 부서이동을 원하는 경우는 전·후 39.5%와 41.6%로 원하지 않는 경우보다 적었다.

2. 간호부서의 조직구조 재설계 전·후 간호조직특성

간호부서의 조직구조 재설계 전·후 간호사가 인지하는 간호조직특성의 차이는 다음과 같다<표 1>. 간호조직 특성은 전체적으로 3.377 ± 0.486 에서 3.402 ± 0.519 로 증가하여 매우 유의한 차이가 있었다. 조직특성 하부요인에서는 팀장 지도성이

<표 1> 조직구조 재설계 전·후의 간호조직특성 차이

특 성	전		후		P-value
	평균	표준편차	평균	표준편차	
수간호사 지도성	3.610	0.643	3.684	0.664	0.025
팀장 지도성	3.046	0.615	3.192	0.633	0.000
조직특성	2.998	0.715	3.030	0.758	0.368
조직풍토	3.696	0.478	3.724	0.478	0.220
전 체	3.377	0.486	3.462	0.519	0.000

3.046±0.615에서 3.192±0.633으로 증가하여 유의한 차이가 있었고, 수간호사 지도성도 3.610±0.643에서 3.684±0.664로 증가하여 유의한 차이가 있었다. 팀장과 상호작용 및 조직풍토는 유의한 차이는 없었으나 증가하는 경향을 보였고 조직풍토는 조직구조 재설계 전·후 모두 높은 점수를 보였다.

3. 간호부서의 조직구조 재설계 전·후 조직성과

1) 간호사가 인지하는 조직몰입

간호부서의 조직구조 재설계 전·후 간호사가 인지하는 조직몰입의 차이는 다음과 같다<표 2>. 조직몰입은 전·후 평균 3.402±0.539에서 3.370±0.501로 유의한 차이는 없으나 감소하는 경향을 보였다.

<표 2> 조직구조 재설계 전·후의 조직성과 차이

	전		후		P-value
	평균	표준편차	평균	표준편차	
조직몰입	3.402	0.539	3.370	0.501	0.193
보 수	2.282	0.582	2.176	0.584	0.000
전문직 수준	3.397	0.541	3.444	0.537	0.068
행 정	2.604	0.563	2.736	0.623	0.000
직무만족	3.017	0.534	3.082	0.537	0.012
직무요구도	2.670	0.521	2.814	0.499	0.000
상호작용	3.493	0.577	3.490	0.576	0.904
전 체	2.935	0.384	2.986	0.403	0.008
환자만족도	4.234	0.684	4.277	0.826	0.135
상태확인	4.209	0.724	4.395	0.740	0.000
신속한 조치	4.184	0.762	4.400	0.738	0.000
간호기술	4.165	0.755	4.348	0.716	0.000
간호사 설명	4.157	0.751	4.450	0.684	0.000
전 체	4.155	0.605	4.340	0.617	0.000

2) 간호사가 인지하는 직무만족

간호부서의 조직구조 재설계 전·후 간호사가 인지하는 직무만족의 차이는 <표 2>와 같다. 직무만족 전체 조직구조 재설계 전·후 2.935±0.384에서 2.986±0.403으로 증가하여 유의한 차이가 있었다. 직무만족 하위 요인 중에서는 보수만이 2.282±0.582에서 2.176±0.584로 유일하게 감소하였고, 행정, 자율성, 직무 요구도는 유일하게 증가하였으며, 전문직 수준과 상호작용에서는 차이가 없었다.

3) 환자만족도

간호부서의 조직구조 재설계 전·후 환자 만족도의 차이는 <표 2>와 같다. 환자만족도는 조직구조 재설계 전·후로 4.155±0.605에서 2002년 4.340±0.617로 매우 유의하게 증가하였다.

간호사의 생활안내에 대한 환자 만족도는 유의하지는 않지만 증가하는 경향을 보였고, 상태확인에 대한 환자만족도는 4.209±0.724에서 4.395±0.740으로 증가하여 매우 유의한 차이가 있었다. 신속한 조치에 대한 환자만족도는 4.184±0.762에서 4.400±0.738로 증가하여 유의한 차이가 있었고 간호기술에 대한 환자만족도는 4.165±0.755에서 4.348±0.716으로 매우 유의한 증가를 보였다. 간호사 설명에 대한 만족도는 4.157±0.751에서 4.450±0.684로 증가하여 매우 유의한 차이가 있었다.

4. 간호부서의 조직구조 재설계 전·후 간호조직특성과 조직성과와의 상관관계

간호부서 조직구조 재설계 전·후로 간호조직특성과 조직성과와의 상관관계 분석결과는 <표 3>, <표 4>와 같다.

간호조직특성은 조직구조 재설계 전·후 모두 조직몰입($r=.591, .617$), 직무만족($r=.748, .721$)과 유의하게 높은 상관관계를 보여주고 있다. 조직몰입과 직무만족($r=.702, .716$)과는 조직구조 재설계 전·후 모두 유의하게 높은 상관관계를 보였다. 환자만족도는 조직구조 재설계 전·후 모두 간호조직 특성, 직무만족, 조직몰입과 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

5. 간호부서의 조직구조 재설계 후 조직성과에 영향을 미치는 요인

1) 조직몰입에 영향을 미치는 요인

조직구조 재설계 후인 2002년도에 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 다중회귀분석을 한 결과는 <표 5>

과 같다. 조직몰입에 영향을 미치는 요인은 간호조직특성 하부 요인 중 팀장과 상호작용(29.6%), 팀장지도성(2.0%), 조직풍토(1.5%), 수간호사 지도성(0.7%)이며, 일반특성 중예선 현 근무부서 만족(9.0%), 근무부서(0.7%) 등으로 모두 유의한 수준에서 설명력이 있으며, 이 모델은 43.8% 설명력이 있는 것으로 나타났다.

2) 직무만족에 영향을 미치는 요인

조직구조 재설계 후인 2002년도 직무만족에 영향을 미치는 주요 요인을 알아보기 위해 다중회귀분석을 한 결과는 <표 6>와 같다. 직무만족에 영향을 미치는 요인은 간호조직특성 하부 요인 중 팀장지도성(35.8%), 조직풍토(13.8%), 수간호사 지도성(2.5%) 일반특성 중 현 근무부서 만족(6.3%), 연령(0.3%) 등으로 모두 유의한 수준에서 설명력이 있으며 이 모델은 58.8%의 높은 설명력이 있는 것으로 나타났다.

IV. 논 의

본 연구는 일 종합병원의 간호부서에서 보건의료환경 변화에 적응하고자 시도한 조직구조 재설계 전·후로 간호사가 인지하는 간호 조직특성과 조직성과를 3년 기간을 두고 비교 분석하고, 간호조직특성과 조직성과간의 상관관계를 평가하고 또한 조직성과에 영향을 미치는 요인을 분석하여 간호부서의 변화관리에 유용하게 활용될 수 있는 자료를 제공하고자 수행된 종단적 연구로 주요 논의점은 다음과 같다.

첫째 간호부서의 조직구조 재설계 전·후 간호사가 인지한 간호조직특성은 전체적으로 매우 유의한 차이가 있었다. 하부요인에서 팀장 지도성과 수간호사 지도성이 긍정적으로 유의한 차이를 나타낸 것과 팀장과 상호작용 및 조직풍토가 유의한 차이는 아니지만 증가하는 경향이 있는데 이는 팀제 도입 전·후 조직특성을 비교 연구한 이은주(2000)의 논문에서 팀장 지도성 및 상호작용이 부정적으로 유의한 차이를 보인 것과는 대조적이다.

이 같은 결과는 연구기간의 차이로 인한 조직구성원들의 변화에 대한 저항 감소 효과와 조직구조 재설계로 인한 팀장, 수간호사의 자율책임경영 개념의 확산 결과로 볼 수 있으며 의사소통의 유기적인 체계 확립과 팀장, 수간호사와의 정보공유 확대로 신뢰관계가 형성된 결과라고 해석할 수 있다.

또한 조직구조 재설계 전·후 모두 간호조직특성요인 중 수간호사의 지도성과 조직풍토가 간호팀장의 지도성과 상호작용에 비해 높은 점수를 보였는데, 이는 박성애, 이은주와 김정희

<표 3> 조직구조 재설계 전 간호조직특성과 조직성과와의 상관관계

변수	간호조직특성				직무만족									
	수간호사 지도성	팀장 지도성	팀장과 상호 작용	조직 풍토	전체	조직 몰입	보수	전문직 수준	행정	자율성	직무 요구도	상호작용	전체	환자 만족도
수간호사 지도성	1.000													
팀장지도성	0.500	1.000												
간호조직특성	0.561	0.725	1.000											
조직풍토	0.454	0.359	0.436	1.000										
전체	0.869	0.807	0.820	0.643	1.000									
조직몰입	0.471	0.486	0.569	0.407	0.591	1.000								
보수	0.227	0.317	0.305	0.167	0.319	0.357	1.000							
전문직수준	0.423	0.407	0.485	0.456	0.529	0.684	0.249	1.000						
행정	0.588	0.558	0.579	0.405	0.661	0.579	0.417	0.507	1.000					
자율성	0.489	0.500	0.491	0.319	0.572	0.491	0.286	0.374	0.536	1.000				
직무요구도	0.306	0.320	0.345	0.254	0.379	0.338	0.286	0.257	0.385	0.482	1.000			
상호작용	0.532	0.433	0.433	0.654	0.589	0.405	0.187	0.429	0.478	0.403	0.245	1.000		
전체	0.630	0.645	0.645	0.558	0.728	0.702	0.570	0.707	0.823	0.738	0.604	0.679	1.000	
환자만족도	0.038	0.022	0.018	-0.005	0.023	0.118	-0.034	-0.053	0.010	-0.024	0.026	-0.034	-0.027	1.000

<표 4> 조직구조 재설계 후 간호조직특성과 조직성과과의 상관관계

변수	간호조직특성				직무만족도									
	수간호사 지도성	팀장 지도성	팀장과 상호 작용	조직 풍토	전체	조직 몰입	보수	전문직 수준	행정	자율성	직무 요구도	상호 작용	전체	환자 만족도
수간호사 지도성	1.000													
팀장지도성	0.539	1.000												
간호조직특성	0.513	0.738	1.000											
조직풍토	0.474	0.421	0.439	1.000										
전체	0.838	0.850	0.825	0.674	1.000									
조직몰입	0.476	0.536	0.550	0.426	0.617	1.000								
보수	0.148	0.289	0.238	0.161	0.253	0.345	1.000							
전문직수준	0.381	0.445	0.477	0.423	0.528	0.711	0.225	1.000						
행정	0.539	0.580	0.564	0.488	0.662	0.586	0.383	0.527	1.000					
자율성	0.436	0.454	0.436	0.340	0.526	0.485	0.295	0.369	0.525	1.000				
직무요구도	0.270	0.348	0.312	0.257	0.371	0.355	0.274	0.288	0.422	0.447	1.000			
상호작용	0.511	0.407	0.448	0.656	0.610	0.454	0.199	0.460	0.532	0.435	0.294	1.000		
전체	0.563	0.612	0.605	0.559	0.721	0.716	0.550	0.715	0.834	0.723	0.613	0.720	1.000	
환자만족도	0.038	0.022	0.018	-0.005	0.023	-0.011	-0.034	-0.053	0.010	-0.024	0.026	-0.034	-0.027	1.000

〈표 5〉 조직몰입에 영향을 미치는 주요 요인

	partial in R ²	Model R ²	β	F	P
팀장과 상호작용	0.296	0.296	0.118	250.57	0.000
현근무부서 만족	0.091	0.387	-0.155	88.62	0.000
팀장지도성	0.022	0.409	0.130	21.74	0.000
조직풍토	0.015	0.423	0.129	14.96	0.000
근무부서	0.007	0.430	0.020	7.17	0.008
수간호사 지도성	0.007	0.438	0.082	7.77	0.006

〈표 6〉 직무만족에 영향을 미치는 주요 요인

	partial in R ²	Model R ²	β	F	P
팀장지도성	0.358	0.358	0.171	332.24	0.000
조직풍토	0.138	0.495	0.201	162.81	0.000
현근무부서 만족	0.063	0.559	-0.123	85.26	0.000
수간호사 지도성	0.025	0.584	0.122	36.25	0.000
연령	0.003	0.588	0.033	4.48	0.035

(2000)의 연구결과와 일치한 것이었다. 이는 수간호사가 환자를 대상으로 간호를 수행하고 간호단위 책임자이면서 동시에 간호조직의 중간 계층 행정관리자 및 문제 해결자로서 일반간호사들이 간호과정을 수행시 겪게 되는 갈등, 소진 등을 이해하고 지도성을 발휘함으로써 간호업무 성과를 높일 수 있는 수간호사의 업무 특성과 관련 있는 것으로 보이므로(박성애, 1989) 수간호사의 지도성 향상을 도모하는 노력이 필요하다.

둘째, 간호부서 조직구조 재설계 전·후 조직성과 분석 결과 간호사가 인지한 조직몰입은 조직구조 재설계 전·후 모두 간호사를 대상으로 한 조직몰입에 관한 다른 연구들보다 높은 수준이었으나(이혜경, 2002; 하나선, 최정, 2002) 전·후 비교해 보았을 때는 유의한 차이가 없었다. 이는 최근 3년 동안 IMF 관리체제의 조기 극복, 소규모 자가기업 활성화 등으로 이직률이 증가하면서 조직구성원들의 직장생활에 대한 헌신, 충성도인 조직몰입이 떨어졌을 것으로 예측했는데, 예상과는 달리 유의한 차이를 보이지 않고 있다. 이에 대한 원인 분석을 하기 위해서는 광범위한 면담 조사 등 추가적인 조사, 연구가 필요하다고 사료된다.

간호부서의 조직구조 재설계 전·후 간호사가 인지한 직무만족은 각각 다른 연구(박성애 등, 2000; 염영희, 이정애, 고중

옥, 2002) 등과 유사한 수준이었고, 전·후 비교시에는 유의하게 증가했으며, 하부요인에서는 행정, 자율성, 직무요구에 대한 만족도가 유의한 증가를 보였다. 이는 팀제 도입에 따른 직무만족도 효과에 영향을 주는 요인이 조직/인력 유연성, 의사소통/정보공유 요인으로 나타난 노경한(1997)의 연구결과와 같이 팀내, 간호단위내 특수성을 감안한 팀장 및 수간호사의 자율권 확대에 의사결정의 신속화, 행정적인 업무절차의 간소화를 피하고 중복업무 및 과잉관리의 축소 등 행정지원의 확대에 의한 결과라고 사료된다. 하부요인 중 보수에 대한 만족도가 부정적인 유의함을 보인 것은 조직변화 후 급여체계의 보완 및 직위직급 분리로 승진적체가 해소되면서 급여인상의 효과가 있었으나 급여에 대한 기대치와의 상대적인 차이로 인해 나타난 결과로, 이는 급여체계 및 보상 제도에 대한 전략적 관리가 필요함을 시사하고 있다.

간호부서의 조직구조 재설계 전·후 환자만족도가 긍정적으로 유의한 차이를 보인 것은 환자 중심 간호체계 확립이라는 간호부서의 목표를 달성하기 위해 팀별 자율적으로 팀워크를 강화하며 팀내 환자의 특성을 고려한 프로그램으로 고객중심 간호서비스 향상 활동을 전개해온 결과로 설명할 수 있다.

셋째 간호부서 조직구조 재설계 전·후 간호조직특성과 조직

성과와의 상관관계 분석결과 간호조직특성은 전후 모두 조직몰입과 직무만족과 유의하게 높은 정(+)의 상관관계를 보였다. 이는 서성화(1992)의 연구에서 병원 간호조직 특성 요인과 직무만족도의 관계가 음의 방향으로 상관관계가 있다고 보고한 것과는 다소 차이를 보이고 노경환(1997), 이은주(2000)의 연구와는 일치하는 결과로 추후 병원의 간호조직 특성, 조직몰입, 직무만족에 대한 다각적인 연구가 필요함을 시사하고 있다.

조직몰입과 직무만족도간에 매우 높은 정(+)의 상관관계를 보였는데 이는 한주희와 황원일(1996)의 연구, 천명섭과 정승언(1997)의 연구, 윤숙희(2000)의 연구에서 조직몰입과 직무만족도는 매우 높은 상관관계가 있고 조직몰입이 직무만족의 선행요인이라는 보고와 일치하는 결과이다.

환자만족도와 간호조직특성, 직무만족, 조직몰입과의 상관관계가 조직구조 재설계 전·후 모두 유의하지 않은 것은 박광욱(1994), 윤숙희(2000)의 연구에서 직무만족도와 환자만족도와의 관계가 유의하지 않았다고 보고한 것과 일치한 결과였다. 따라서 환자들을 대상으로 하는 만족도 조사에는 여러 가지 요인이 작용하는 것으로 보이며, 간호조직 유효성, 성과에 관한 연구시 환자만족도를 고려하고자 할 경우에는 체계적이고 신중한 접근법이 요구되는 것으로 사료된다.

조직구조 재설계 후 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 다중회귀분석한 결과, 간호조직특성 하부요인 모두와 현 근무부서 만족이 조직몰입을 매우 유의한 수준에서 43.8% 설명하는 것으로 나타났다. 직무만족에 영향을 미치는 주요 요인은 팀장과 상호작용을 제외한 간호조직특성 하부요인으로 현 근무부서 만족과 함께 58.8%의 높은 설명력을 갖는 것으로 나타났다.

이 같은 결과는 직무만족에 간호과장과의 상호작용 요인이 가장 영향을 미치는 요인으로 보고한 박성희(1992)의 연구와는 다른 결과를 보인 것이었고 중간관리층 이상과 간호사들간의 지도 감독 체계가 직무만족에 큰 영향을 준다는 연구(Gadis, & Nowell, 1982)와 조직풍토 요인이 직무만족에 가장 영향을 미치는 요인으로 보고한 박성애 등의 연구(2000)와는 유사한 결과를 보인 것이다. 따라서 병원경영 합리화를 위한 간호부서의 조직구조 재설계시에는 간호관리자들의 지도성과 함께 조직풍토가 간호사들의 직무만족에 영향을 미친다는 점을 고려하여야 할 것으로 생각된다.

본 연구는 조직구조 재설계 전·후 간호조직 특성과 조직성과의 차이에 대해 종단적 분석을 실시하였다는 점에서 의의가 있다. 그동안 조직 연구에 있어서 종단적 연구의 중요성을 계속 강조해 왔음에도 불구하고 대부분의 연구들이 일회성의 횡

단적 분석을 반복해 왔다고 할 수 있다. 특히 국내 연구의 경우 조직 변화나 조직 변수간의 관계에 대한 종단적 분석을 실시한 예를 찾아보기 어려운 실정이다. 본 연구는 이러한 공백을 메워준다는 점에서 의의가 있다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 일 종합 병원의 간호부서에서 보건의료 환경 변화에 대비하여 경쟁력과 생산성을 높이기 위해 시도한 조직구조 재설계 전·후 간호조직특성의 변화를 파악하고, 간호사들이 인지한 조직몰입 및 직무만족과 환자만족도를 통하여 조직성과의 차이를 규명하여 간호부서의 변화관리에 기초 자료를 제공한 목적으로 수행된 종단적 조사연구이다.

조직구조 재설계 전·후로 1999년 11월, 2002년 11월 말에 각각 1,200명, 679명의 간호사를 대상으로, 이들이 근무하고 있는 부서 중 산소아병동을 포함한 일반병동의 환자를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

간호조직특성은 박성애와 윤순녕(1986)의 간호조직특성 도구로, 조직몰입은 Mowday et al.(1979)이 개발한 조직몰입 측정도구로, 직무만족은 Slavitt et al.(1978)이 개발하고 박성애와 윤순녕(1992)이 번안한 직무만족 도구를 이용하여 측정하였다. 환자만족도는 Robbins(1990)의 PJHQ를 기초로 안선경(1995)이 수정 보완한 도구로 측정하였다.

수집된 자료는 SAS(ver. 6.12)를 이용하여 백분율, t-test, ANOVA, Pearson's Correlation Coefficients, Multiple Regression Analysis로 분석하였다.

연구결과는 다음과 같다.

- 1) 간호사가 인지하는 간호조직특성은 조직구조 재설계 전·후 3.377±0.486에서 3.462±0.519로 매우 유의한 차이로 증가하였다. 하부요인에서는 팀장 지도성이 3.046±0.615에서 3.192±0.633으로, 수간호사 지도성은 3.610±0.643에서 3.684±0.614로 유의하게 증가하였다.
- 2) 간호사가 인지하는 조직몰입은 조직구조 재설계 전·후 모두 높은 점수(3.402±0.539에서 3.370±0.501)로 약간 감소하는 경향을 보이긴 했으나 유의한 차이는 아니었다. 간호사가 인지하는 직무만족은 조직구조 재설계 전·후 2.935±0.384에서 2.986±0.403으로 유의하게 증가했다. 하부요인에서 행정은 2.604±0.563에서 2.736±0.623으로, 자율성은 3.017±0.534에서 3.082±0.537로, 직무요구는 2.670±0.521에서 2.814±0.499로 유의한 증가를 보였다. 그리고

보수에 대한 만족도는 2.282±0.582에서 2.176±0.584로 유의하게 감소한 것으로 나타났다.

환자만족도는 조직구조 재설계 후 4.155±0.605에서 4.340±0.617로 유의한 증가를 보였다.

- 3) 조직구조 재설계 전·후 간호조직특성과 조직몰입, 직무만족과는 매우 높은 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났고 환자만족도와는 상관관계가 없는 것으로 나타났다.
- 4) 간호부서의 조직구조 재설계 후 조직몰입에 영향을 미치는 주요 요인은 간호조직특성 하부 요인 모두와 일반 특성 중 현 근무부서 만족과 근무부서로 매우 유의한 수준에서 43.8% 설명력이 있는 것으로 나타났다. 직무만족에 영향을 미치는 주요 요인은 팀장과 상호작용을 제외한 간호조직특성 하부요인 모두와 일반 특성 중 현 근무부서 만족과 연령으로 58.8%의 높은 설명력을 갖는 것으로 나타났다.

이상의 결과에서 조직의 경쟁력과 생산성을 높이기 위해 시도한 간호부서 조직구조 재설계는 간호조직특성의 긍정적 변화를 가져왔고, 조직몰입을 제외한 조직성과 즉 직무만족, 환자만족도를 증진시키는데 매우 효과적이었음이 규명되었다. 이 연구결과를 앞으로 변화관리 전략 구축에 활용한다면 간호조직 향상에 기여할 수 있으리라 본다.

이상의 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 한다.

- 1) 본 연구에서 규명된 조직성과에 영향을 미치는 요인을 실무에 효과적으로 활용하여 병원 및 간호부서의 변화관리를 촉진하고 조직성과를 높이고 조직을 활성화할 수 있는 조직개발 연구를 제안한다.
- 2) 조직몰입이 높은 점수이기는 하나 조직구조 재설계 전·후에 유의한 차이가 없는 것으로 나타났으므로 추후 규명이 필요하다.
- 3) 본 연구를 기초로 하여 간호부서의 조직구조 재설계에 대한 조직성과를 규명하기 위한 질적연구, 장기간에 걸친 종단적 연구 등 다각도로 추후 연구들이 이루어져야 하겠다.

참 고 문 헌

김익화(1998). 병원 인력 구조조정 및 효율적 관리방안. 간호행정학회 춘계학술대회.

노경한(1997). 팀제 도입이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증적 연구. 고려대학교 경영대학원 석사학위논문.

박경원, 김희선(1999). 조직이론 강의: 구조, 설계 및 과정. 서울: 대영문화사.

박광옥(1994). 간호생산성에 관한 연구: 관련변수의 검증을 중심으로. 서울대학교 대학원 박사학위논문.

박성애(1989). 간호단위 조직내 리더십과 간호업무 수행의 관련성에 관한 연구. 서울대학교 대학원 박사학위논문.

박성애, 윤순녕(1986). 병원간호조직의 특성을 측정하기 위한 도구개발 연구. *대한간호학회지*, 16(3), 31-37.

박성애, 윤순녕(1992). 직무만족 측정도구개발. *대한간호학회지*, 22(3), 316-323.

박성애, 이은주, 김정희(2000). 일 종합병원 간호사의 간호조직특성과 직무만족. *간호행정학회지*, 6(3), 347-356.

박성희(1992). 병원간호조직 특성요인과 직무만족과의 관계에 관한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

박현대(1997). 간호조직에서 변혁적·거래적 리더십 유형과 직무만족, 조직몰입에 관한 연구. *대한간호학회지*, 27(1), 228-241.

서성화(1992). 간호사가 인지한 간호조직특성과 직무만족도와 의 관계 연구. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.

신유근(1993). 조직행위론(개정판). 서울: 다산출판사.

신유근(1999). 신조직환경론. 서울: 다산출판사.

안선경(1995). 의료서비스의 구성요인 및 질적 수준을 결정하는 관련 변수 분석. 한양대 행정대학원 석사학위논문.

염영희, 이정애, 고종욱(2002). 직무 스트레스와 조직풍토가 간호사의 조직 효과성에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 8(4), 605-614.

윤석규(1997). 업무재설계(BPR) 사례연구 - 물품 구매 이원화를 중심으로. 한국외국어대학교 경영정보대학원 석사학위논문.

윤숙희(2000). 간호단위의 조직유효성 모형구축-조직행동론적 관점에서. 고려대학교 대학원 박사학위논문.

이경숙(2003). 고객관계관리(CAM) 기법을 활용한 병원마케팅 전략 개발에 관한 연구. *대한병원협회지*, 32(1), 73-84.

이빈(2002). 조직구조조정이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 전남대학교 경영대학원 석사학위논문.

이은주(2000). 일 종합병원의 팀제 도입에 따른 간호조직 특성과 직무만족. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

이태화, 김조자, 박정숙, 김소선(2002). 간호업무개선에 대한 간

- 호사의 변화수용도. *대한간호학회지*, 32(2), 155-164.
- 이학중(1999). *조직개발론 - 현대조직의 전략적 변신과 변화관리*. 서울: 법문사.
- 이학중(2003). *경영혁신과 조직개발*. 서울: 법문사.
- 이혜경(2002). 간호사가 지각하는 임파워먼트와 직무만족, 조직몰입. *간호행정학회지*, 7(1), 65-84.
- 장정화(1993). *병원 간호조직의 구조유형에 따른 간호조직특성과 직무만족과의 관계*. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 천명섭, 정승연(1995). 여성의 직무태도에 관한 연구 : 만족 - 몰입의 인과관계를 중심으로. *생산성논집*, 11(2).
- 최순연(2000). *병원조직에 팀제도입이 팀직무만족과 팀조직몰입에 미치는 영향 - 한 대학병원을 중심으로 -*. 고신대학교 보건대학원 석사학위논문.
- 하나선, 최경(2002). 간호관리자의 리더십 유형과 직무만족, 조직몰입, 이직의도와의 상관관계 연구. *대한간호학회지*, 32(6), 812-822.
- 한주희, 황원일(1996). 조직문화특성에 대한 조직구성원의 인식과 조직몰입. *생산성논집*, 11(1), 293-320.
- Chandler, A. D.(1962). *Strategy and Structure*. Cambridge, MA: MIT press.
- Effken, J. A. & Stetler, C. B.(1997). Impact of organizational redesign. *J Nurs Adm*, 27(4), 23-32.
- Gadis, & Nowell(1982). Communication and conflict between unit managers and nurse. *Hosp Top*, May/June, 40-42.
- Likert, R.(1961). *New patterns of management*. New York: McGraw Hill. Inc.
- Mary, M. G.(2005). *Nursing management-principles and practice*. Pittsburgh: Oncology Nursing Society.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. W.(1979). The management of organizational commitment. *J Vocat Behav*, 14, 224-247.
- Robbins, S. P.(1990). *Organizational theory-structure, design, and applications organizations*. NJ: Prentice Hall.
- Slavitt, D. B., Stamps, P. L., Piedmont, E. B. & Haase, A. M.(1978). Measurement of work satisfaction among health professionals. *Med Care*, XVI(4), 337-350.

-Abstract-

Key words : Organizational change, Job satisfaction, Patient

satisfaction

A Study on the Nursing Organizational Change and Outcome in a General Hospital

Kim, Bog Ja*

Purpose: The purpose of this study was to confirm the change of nursing organizational characteristics and to define the difference of organizational outcome by measuring the organizational commitment and job satisfaction perceived by nursing staffs and patient satisfaction before and after organizational redesign. **Method:** The structured questionnaires of which contained organizational characteristics, organizational commitment and job satisfaction were developed from previous published studies after modification by researcher. The questionnaires were distributed to 1,200 and 679 nurses before and after nursing organizational change. patient satisfaction were measured before and after organizational change by direct interview with structured questionnaire from 1,566 and 1,291 patients. **Results:** 1. The organizational characteristics were significantly increased and the leadership of team leader and head nurse was significantly increased among the factors of organizational characteristics. 2. Organizational commitment was showed decreased tendency, but the difference was not significant. Job satisfaction was increased significantly and administration, autonomy, and job tasks were increased significantly in the factors of job satisfaction. Patient satisfaction was also increased significantly. 3. There was significant positive correlation between organizational commitment and job satisfaction and also job satisfaction and nursing organizational characteristics. All factors of organizational characteristics and satisfaction in present working unit were major factors to influence organizational commitment and explained 43.8% in a significant level by multiple regression analysis. The major factor which affect job satisfaction were the factors of nursing organizational charac-

*Assistant Professor, Department of Clinical Nursing, Ulsan University

teristic except 'interaction with team leader' and satisfaction in present working unit among general characteristics and these factors explained 58.8% of job satisfaction. **Conclusion:** In conclusion, the nursing organizational change was very effective to bring about desirable change in nursing organizational characteristics and also to improve job satisfaction and patient satisfaction. Therefore the nursing productivity and comparability would be increased when the nursing organizational change is accomplished by the way of improving the factors of organizational characteristics and it would be followed by the promotion of job satisfaction and organizational commitment.