

의료기관의 사회적 책임활동에 대한 종사자의 수용태도에 관한 연구

김진주, 진기남[†], 김성호
연세대학교 원주캠퍼스 보건행정학과

<Abstract>

A study on the hospital employee's attitude towards CSR

Jin-Joo Kim, Ki-Nam Jin[†], Sung-Ho Kim
Department of Health Administration, Yonsei University, Wonju, Korea

The researches on corporate social responsibility(CSR) focused mostly on its effects on financial performance or consumer's behavior. However relatively few studies have dealt with employee's attitude towards CSR. The purpose of this study is to analyze determinants of hospital employee's attitude towards CSR.

The data were collected from 163 employees at a general hospital in Gyeonggi-do from June 18 to July 18 in 2012. For the statistical analysis of data, t-test, ANOVA, and hierarchical multiple regression analysis were implemented.

The result of hierarchical multiple regression analysis shows that first, perceived management support and direct benefits were positively related to the attitude towards the acceptance of CSR while interruption of work was negatively related. Second, as interruption of work was controlled, the statistically significant relationship between clinical department and attitude towards the acceptance of CSR was disappeared.

* 투고일자 : 2013년 9월 11일, 수정일자 : 2013년 10월 21일, 게재확정일자 : 2013년 11월 7일
† 교신저자 : 진기남, 연세대학교 보건행정학과, 전화 : 033-760-2439, Email : jinkn@yonsei.ac.kr

In order to accommodate CSR in hospitals, first, the enterprise-wide support is more effective rather than expecting the action of each employee. Second, hospitals should provide the education about CSR to let employees expect direct benefits such as improving of their moral sense. Third, the burden of work causing interruption needs to be managed to cause employees to accept CSR.

Key words : *Corporate social responsibility, attitude of employee, organizational readiness, burden of work*

I. 서 론

급변하는 국내·외 환경 속에서 기업의 모습도 빠르게 변모하고 있다. 글로벌화로 인해 기업 간 경쟁의 강도가 더욱 심해졌으며, 기업은 살아남기 위해 더 많은 노력과 시도를 할 수 밖에 없는 상황에 처하게 되었다. 이러한 맥락에서 최근 기업의 경영과 관련한 키워드로 기업의 ‘사회적 책임(CSR, Corporate Social Responsibility)’이 대두되고 있다. Collier & Esteban (2007)은 기업의 경영에 있어 윤리적인 책임을 이행하기 위해서, 그리고 현재 뿐만 아니라 앞으로 등장할 다양한 이해관계자들에게 영향을 주기위해서라도 CSR이 더 이상 선택의 문제가 아님을 강조하였다.

CSR에 대한 관심은 국경을 초월하여 전 세계적으로 증가하고 있으며, 최근에는 글로벌 기업의 사회적 책임과 관련된 경영전략을 자문하는 다국적 컨설팅회사(Business for Social Responsibility)도 등장하였다. 우리나라에서는 1980년대 중반으로 접어들면서부터 사회적 책임에 대한 관심이 높아지기 시작했고(신유근, 1997), 현재 CSR에 대한 관심과 활동이 꾸준히 증가하고 있는 추세다. 전국경제인연합회의 2009년 보고서에 따르면, 2005년 이후 기업의 윤리경영현장 보유율이 80.5%에서 95%수준으로 증가하고 있으며, 기업의 86%가 전사적 차원에서 CSR을 추진하고 있다.

이러한 사회적 책임에 대한 중요성은 의료산업에서도 예외가 아니다. 의료서비스에 대한 일반인들의 정보접근 수준과 인식이 높아짐에 따라 병원은 공급자 위주의 경영방식에서 벗어나야 했으며 이에 사회적인 책임에 대해서도 간과할 수 없는 상황이 되었다. 또한 보건의료는 그 특성상 다양한 이해관계자들과 얽혀 사람들의 건강에 깊이 관여하며 수익을 내는 구조이기 때문에 CSR에 있어서 선도적인 역할을 해야 한다(Lee, 2005). 그러나 이러한 시대적 흐름에 비해 의료산업에서의 CSR에 관련활동과 연구 등은 일반기업에 비해 많이 뒤쳐져있으며, 국내 병원들의 CSR과 관련된 활동은 지역봉사

활동이나 건강관련 강좌 등의 한정된 영역에서만 이루어지고 있다.

기업의 CSR과 관련한 연구는 Carroll(1979)이 기업이 지녀야 할 사회적 책임에 대해 경제, 법, 윤리, 재량이라는 네 가지 범주에 대해서 언급하면서 체계적으로 논의되기 시작하였다. CSR에 대한 연구를 간단히 고찰해보면, CSR 활동으로 인한 고객들의 기업에 대한 태도변화를 다룬 연구(Creyer & Ross, 1997; Murray & Vogel, 1997; Mohr et al., 2001; Bhattacharya & Sen, 2004; Crespo & Bosque, 2005)와 재무적 성과의 향상에 대해 분석한 연구(Cornell & Shapiro, 1987; Pava & Krausz, 1996; Posnikoff, 1997; Standwick & Standwick, 1998)가 주를 이루고 있으며, 아직까지 병원의 CSR에 대한 연구는 활발하지 않은 실정이다. 특히, 국내에서는 보건의료분야에 있어서 사회적 책임과 관련된 연구가 부족하다. 병원의 조직성과에 대해 윤리경영의 관점에서 살펴본 김인주(2011), 김현주(2012) 연구와 의료소비자의 CSR 인식을 살펴본 이현숙 외(2012)의 연구 외에는 극히 제한적이다. 이를 통해, CSR과 관련한 전반적인 연구가 기업의 사회적 활동으로 인해 조직에 어떤 긍정적인 효과를 초래하는지, 조직성과와 어떤 관계가 있는지에 주로 초점이 맞춰져 있음을 알 수 있었다.

새롭게 대두되고 있는 CSR에 대해, 기업이 사회적 책임을 다함으로써 얻게 되는 효용에 대한 관심은 당연한 것이라고 할 수 있겠다. 그러나 좀 더 원론적인 시각에서 기업의 종사자들이 CSR에 대해 어떻게 인식하고 있는지, 그에 따른 수용태도에는 어떤 차이가 있는 살펴보는 것이 새로운 시사점을 제공할 수 있을 것이라고 판단된다. 이는 CSR 수행이 조직 구성원들로 하여금 새로운 도전과제로 인식될 것이고, 새로운 업무 부담을 야기할 수밖에 없기 때문이다. 다시 말해, 조직 구성원들이 CSR로 인한 효용을 인지하고 전사적으로 다양한 지원을 받는다면, 사회적 책임 이행을 위한 새로운 도전에 대해 긍정적인 태도를 가지게 될 것이다. 반면에, 조직 구성원들이 변화를 거부하려는 성향이 강하고, 새로운 경영방침으로 인해 방해로 느끼고 늘어날 업무량에 대해 고민하게 된다면, 아무리 좋은 정책이라도 이를 실행하는 것이 쉽지 않을 것이다. 특히, 병원은 그 산업의 특성상 직군이 다양하며 그에 따른 각기 다른 문화와 입장 등이 공존하기 때문에 이러한 상이한 입장차이가 사회적 책임을 위한 경영방침수립에도 영향을 미칠 수 있다.

따라서 본 연구는 의료기관 종사자들의 CSR 수용태도에 영향을 미치는 독립변수군을 CSR에 대한 태도와 업무부담으로 구분하고 이들의 영향력을 분석하고자 한다. 이때 CSR에 대한 태도는 종사자들이 인식하는 CSR 중요성과 CSR에 대한 조직의 준비된 지원, 그리고 활동에 따른 지각된 혜택이 해당된다. 그리고 응답자의 직군의 특성에 따른 CSR 수용태도의 차이도 살펴볼 것이다. 이 연구는 의료기관 종사자의 CSR에 대한 인식을 파악하고, CSR 수용태도의 결정요인을 살펴봄에 따라 향후 병원의 전략 수립에

도움이 될 수 있는 근거를 마련할 수 있을 것이라고 기대한다.

II. 이론적 고찰

1. 사회적 책임과 효과

1930년대 후반 Wendell Willkie의 저서에서 “새로운 인식인 CSR을 기업인들에게 교육하는..”이 언급된(Cheit, 1964) 이후, CSR 개념은 1953년 Bowen에 의해 정식으로 정의되었다. 이 개념은 초기에 “사회의 목표와 가치 측면에서 바람직한 행동의 방향을 따르거나, 혹은 이러한 정책을 추구하고, 결정하는 기업인의 의무(Bowen, 1953)”라고 정의되었다. 이에 따라 1960년대에 들어와서는 CSR을 기관이 행하는 것으로 인식하기 시작하였다. Davis(1967)는 사회적 책임을 기업이 행하는 것이라고 강조하며, 이는 전체 사회시스템에 영향을 줄 수 있다고 하였다. McGuire(1963) 역시 사회적 책임은 기업이 경제적, 법적뿐만 아니라 이를 넘어선 책임까지 지는 것으로 보았다. 이처럼 CSR은 과거 “기업인”이라는 개인적 차원에서 “기업의 행동”, “전체 사회시스템”이라는 사회적 차원으로 확장되었다.

과거부터 현재까지 기업은 그 지역사회의 자원을 소모함에 따라 많은 수익을 얻게 되었으므로, 사회에 유해한 영향을 최소화하고 기업이 장기적으로 존속되어 지역에 혜택을 환원한다는 약속이 사회적 책임이라 할 수 있다(Mohr et al., 2001; Ali et al., 2010). 이는 경제적, 법적, 윤리적 행위뿐만 아니라 기업이 재량적으로 행할 수 있는 사회적 행동들을 모두 포함한다(Carroll, 1979). 다시 말해 사회가 원하는 바람직한 경제적 활동을 법적 틀 안에서 수행하며, 법의 틀 밖에서도 윤리적 책임을 다하여 순수하게 자발적으로 사회적 역할을 수행하는 것이다.

이와 같은 CSR을 사회적 차원에서 받아들이고 행함에 따라 발생하는 효과 및 영향에 관한 연구는 크게 기업과 고객의 측면으로 구분해 볼 수 있다. 기업의 경우를 먼저 살펴보면, CSR활동은 노사관계에 긍정적인 역할을 하고, 기업의 재정적 성과를 높이는 것을 알 수 있다. 신동주와 유연우(2011)에 따르면, CSR의 수행은 직원들의 조직신뢰도에 긍정적인 영향을 미치고, 조현철과 최정자(2011)의 연구에서는 CSR 활동을 통해 직원의 조직동일시, 조직만족도, 조직충성도가 높아짐이 검증되었다. 재정적 성과 측면에서는, CSR 활동이 많은 기업의 다우지수(Dow Jones industrial average)가 높다는 Moskowitz(1972)의 연구로 시작되었다. 이후, 지역사회 오염지수를 낮추기 위해 노력한 기업의 자기자본이익률(ROE)이 높다는 것은 Bragdon & Martin(1972)에 의해 증명되었고, Parket & Eilbirt(1975)는 CSR을 행하는 조사대상기업의 80% 이상에서

재정적 성과 개선이 있음을 밝혔다. 이외에도 많은 연구들을 통해 기업의 재정적 성과는 지속적으로 다루어 졌다(Cornell & Shapiro, 1987; McGuire et al., 1988; Pava & Krausz, 1996; Prestone & O'Bannon, 1997; Standwick & Standwick, 1998; Tsoutsoura, 2004).

고객에게 사회적 책임활동이 미친 영향을 살펴보면, 기업에 대한 긍정적 이미지와 고객의 행동으로 나누어 볼 수 있다. Dean(2004)은 대의명분적 마케팅으로 활용하지 않은 비조건적 CSR활동은 기업의 이미지에 긍정적으로 작용한다고 하였다. Marin et al.(2009)에 따르면, 기업의 CSR 활동은 고객들에게 기업의 아이덴티티 현저성(identity salience)을 형성해 줄 뿐만 아니라, 충성도를 높이는 역할을 한다. 이처럼 기업의 CSR은 고객의 행위에 긍정적인 영향(Sen et al., 2001; Bhattacharya & Sen, 2004; Crespo & Bosque, 2005)을 주어, 구매 행동 및 의도(Creyer & Ross, 1997; Murray & Vogel, 1997; Mohr et al., 2001)로 이어질 수 있다. 이에 최근 기업들은 CSR을 “올바른 행동(right things to do)”이라기보다는 “똑똑한 행동(smart things to do)”으로 간주한다(Smith, 2003).

2. 조직의 변화 수용

기업이 사회에 대해 행하는 도의적인 책임의 전체를 가리키는 사회적 책임은 현금 및 현물 기여, 마케팅 캠페인, 직원들의 봉사프로그램과 같은 형태로 계속 증가하고 있다. 1990년대 중반부터 본격적으로 시작되어 2000년대 이후 그 파장은 확대되었으며, 최근에는 기업의 사회적 자본을 개선시키는 하나의 지표로 인식되고 있다(Walker & Dharmalingam, 2008). 이와 같은 사회적 책임을 조직이 받아들이는 것은 기존의 이익을 추구하던 과거의 가치와는 다르게 긍정사회 구성과 환경 존속을 위해 시대에 맞게 변화하여 그 책임을 다하는 것이다(Rupp et al., 2006). 이러한 변화를 대응하고 수용하는 것은 기업의 능력으로서 그들의 생존과 경제적 우위를 결정하는 중요한 열쇠가 되기도 한다(Greenwood & Hinnings, 1996).

조직이 이와 같은 새로운 제도를 도입하여 변화를 수용하기 위해서는 먼저 조직 관리자들의 충분한 지원 및 공식적인 합의가 필요하다(Bradford & Florin, 2003). 특히 상위관리자들의 활발한 참여와 고위급의 비전과 목표 제시는 변화의 실행과 지속의 중요한 자극제가 된다. 또한 상위 관리자들은 변화 수용의 중요성 및 도입에 대한 확실한 신호를 전달하고 적임자에게 신임과 권한을 부여하여 새로운 제도의 실행을 위해 준비된 인적, 물적 자원을 투입하여 변화를 유도해야한다(Iacovou et al., 1995; Bradford & Florin, 2003; Hsu et al., 2006).

이러한 조직의 준비된 지원이 조성되더라도 변화 실행의 주체인 조직원들은 제도의

도입 및 변화에 따른 조직적 혹은 개인적인 이익을 생각하게 된다. 일련의 선행 연구에 따르면(Kuan & Chau, 2001; Gibbs & Kraemer, 2004; Wahid, 2007; Oliveria & Martins, 2010) 인지된 믿음은 변화의 도입에 중요한 영향을 미치는 변수로 작용하는데, 특히 수용에 대한 긍정적인 태도와 믿음이 변화의 수용에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다(Lam et al., 2007). 즉, 직원들은 자신이 인지한 혜택이 높을수록 변화 수용에 대한 강한 의지를 나타내는 것이다. 그러나 이러한 긍정적인 태도와 혜택이 있음에도 불구하고 새로운 제도 도입이 기존 업무의 가중이나 방해로 느껴진다면 이는 조직의 변화에 부정적인 영향을 끼치게 된다. 업무량의 부담은 조직의 변화에 대한 직원들의 흥미를 얻지 못하고 비협조적인 태도를 이끌어낼 수 있기 때문이다(Iverson, 1996; Vakola & Nikolaou, 2005). 이는 과중 업무를 한다고 느끼는 직원들은 업무 환경에서 스트레스를 많이 느끼며 궁극적으로 조직에 대한 몰입이 저하된다는 이론(Leiter & Maslach, 1988; Jamal, 1990)과 같은 맥락으로 볼 수 있다. 이와 같이 조직의 변화는 단순히 수용결정에서 그치는 것이 아니라 이를 결정하는 상위관리자의 준비된 지원과 실질적 실행에 관여하는 조직원의 태도 그리고 조직 내 기존 업무상태와 같은 다양한 변수에 의해 영향을 받음을 알 수 있다.

3. 보건의료분야에서의 사회적 책임

보건의료분야의 사회적 책임은 보건의료의 정신을 정교하게 정립하고 이를 과급시킨 기원으로부터 찾을 수 있다. 히포크라테스와 그의 추종자들은 의료윤리의 원칙으로 “선행(beneficence)과 이타주의(altruism), 성실(integrity)등”과 함께 “사회적 책임(social responsibility)”을 내세웠다. 이러한 의료윤리주의의 하나인 사회적 책임은 2005년 유네스코의 “생명윤리 및 인권에 관한 보편 선언(Universal Declaration on Bioethics and Human Rights)”을 통해서도 그 중요성이 언급되었다. 선언의 14조인 “사회적 책임과 건강(social responsibility and health)”은, 보건의료에 대한 인간의 사회적 역할과 양질의 의료 접근성에 대한 중요성을 밝히고 있다.

보건의료분야에서 CSR을 접목한 경우를 살펴보면, 양질 의료와 책임의 중요성에 대한 연구들이 있다. Rensik(2007)은 보건의료에서의 사회적 책임은 양질의료에 대한 접근의 중요성과 함께 위생, 오염통제, 식품, 의약품, 교육, 질병감시, 도시계획, 의료인력 육성 등과 같은 다른 방법으로도 장려할 수 있음을 언급하였다. Francis(2001)는 양질의 의료서비스를 보장하기 위한 중요한 책임을 보건의료분야의 전문가들의 역할로 보았으며, 이는 “모든 사람의 건강을 위한(health for all)”을 달성하려는 21세기 사회의 변화에 대응하는 자세임을 강조하였다. 그런데, 이러한 책임은 보건의료전문가 뿐만 아니라 보건의료 관련 기업들에게도 중요하다. 이는 보건의료분야가 CSR에서의 선두분야

로서, 병원, 제약회사와 같은 보건의료기업들이 진취적 CSR활동을 위해 지속적으로 고민해야 한다는 것이다(Lee, 2005).

한편, 병원의 운영이 아닌 경영에 대한 관심이 높아짐에 따라 병원을 하나의 기업으로 간주하여 윤리경영의 관점을 도입한 연구들이 있다. 윤리경영이란 조직의 목표와 규범, 책임을 통해 기업의 윤리적 가치와 사명을 준수하는 것으로 이는 사회적 책임을 포함하는 개념이다(배성권, 권수진, 2010). 김인주(2011)는 이러한 윤리경영을 사회공헌과 의료윤리로 구분하고 이들이 각각 미치는 영향을 살펴보았는데, CSR과 유사한 개념인 사회공헌은 병원의 재무적 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 유사하게, 김현주(2012)는 윤리경영을 경영 추진조직 및 시스템, 품질경영 및 고객보호, 고객만족 부문, 직원존중, 인재경영 및 후생복지, 안전보건, 지역사회 기여의 7가지 차원으로 구분하여 이들이 병원경영성과에 미치는 긍정적인 영향을 밝혔다.

이처럼 보건의료분야에서의 CSR의 중요성은 보건의료전문가와 관련기관의 역할 및 책임에 대한 연구와 같이 일부 국외연구에 한정되어 있으며, 유사 개념이 윤리 경영에 대한 연구도 활발치 않다.

III. 방법론

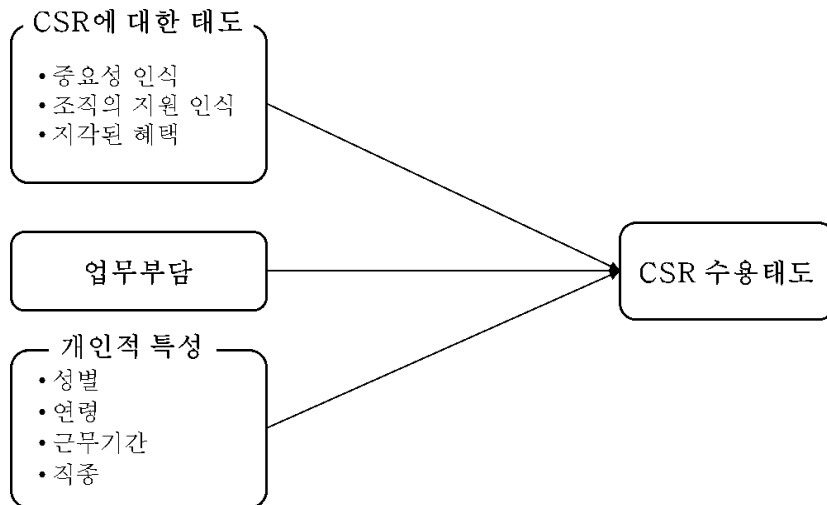
1. 연구대상 및 자료수집방법

본 연구는 경기도에 소재한 1개 상급종합병원의 종사자를 대상으로 실시하였다. 표본 집단은 대상 의료기관의 종사자(의사, 간호사, 의료지원직, 행정직)들 중 편의추출 되었으며, 설문조사 기간은 2012년 06월 18일부터 07월 18일까지였다. 조사방법은 면접법으로 조사원들이 대상자들에게 설문방법을 직접 설명하였으며, 구조화된 설문지를 이용하여 대상자들이 직접 기입하도록 하였다. 설문은 총 180부가 배부되었으나 응답표기가 제대로 되지 않은 17부를 제외하고 163부를 분석에 투입하였다.

2. 연구모델

본 연구에서는 신기술 및 제도 수용에 많이 활용되는 Iacovou et al.(1995)의 EDI(Electronic Data) 수용모델을 바탕으로 하였다. Iacovou et al.의 수용모델은 조직의 준비도와 지각된 혜택, 경쟁자로부터의 외부압력이 EDI 수용에 영향을 미치는 독립변수로 보았다. 이 연구에서의 종속변수인 CSR 수용태도는 CSR을 의료기관 종사자들이 받아들여 CSR활동에 얼마나 몰입할 것인가를 뜻한다. 자선활동인 CSR에 대한 조

직원의 수용태도가 종속변수인 것을 감안하여 경쟁자로부터의 외부압력 변수는 적절치 않아 내부 조직원들이 느끼는 업무의 부담을 수용태도에 영향을 미치는 주요 변수로 설정하여 모델을 <그림 1>과 같이 수정하였다. 선행연구들에 따르면(Iverson, 1996; Vakola & Nikolaou, 2005; Kossek et al., 2010) 업무부담은 조직의 변화 수용에 부정적인 영향을 미치는 주요변수로 고려되었다. 본 연구에서 업무부담은 기존 업무의 과중에 의해 종사자들이 느끼는 소진 및 방해를 말한다.



<그림 1> 연구모델

태도는 특정 행위에 관하여 개인의 호의적인 혹은 비호의적인 감정이 관여된 것이므로(Lam et al, 2007) CSR에 대한 태도군에는 조직의 준비도에 대한 인식과 지각된 혜택을 포함시켰다. 조직의 준비도는 조직의 변화 수용을 설명하는 주요 변수 중에 하나로 변화에 대한 조직의 지원이며(Iacovou et al., 1995; Premkumar 등, 1997; Bradford & Florin, 2003 Chong et al., 2009; Oliveira & Martins, 2011), 본 연구에서는 CSR 활동에 대한 의료기관의 지원으로 정의할 수 있다. 지각된 혜택은 수용에 대한 긍정적인 영향을 미치는 주요 변수이며(Iacovou et al., 1995; Myers et al., 1997; Kuan & Chau, 2001; Lee, 2009), 본 연구에서 의료기관 종사자들이 CSR 활동에 참여함에 따라 발생하는 이익 및 조직의 가치 증진으로 정의된다. CSR에 대한 중요도는 Turker(2008)의 연구에서 조직 및 조직의 CSR 활동 몰입에 영향을 주는 주요 변수로 고려되었으므로 CSR에 대한 태도에 포함시켰으며, 이는 의료기관 종사자들이 병원의 CSR을 얼마나 윤리적으로 중요하게 인식하는 가를 뜻한다.

3. 변수 측정

1) 종속변수

CSR 수용태도를 측정하기 위하여 Kim et al.(2010)의 조직몰입도 설문항목을 CSR 활동의 몰입 정도에 맞게 수정, 변형하여 사용하였다. 문항은 “나는 CSR 활동에 애착이 간다”, “나는 CSR 활동에 적극적으로 참여할 것이다” 등 총 4문항으로 구성되어 있으며, Likert 5점 척도(전혀 그렇지 않다 ~ 매우 그렇다)를 사용하였다. 이 지수의 내적일치도 검증 결과, Cronbach' a 값은 0.93으로 나타났다.

2) 독립변수

이 연구에서 독립변수군은 크게 CSR에 대한 태도와 업무부담으로 구분된다. 먼저 CSR에 대한 태도는 CSR의 중요성 인식과, 조직의 지원, CSR 활동에 따른 지각된 혜택으로 나뉜다. CSR의 중요성 인식은 Tucker(2008)의 ICSR(Importance of ethics and social responsibility)을 인용하였으며, 구성은 “사회적 책임활동은 병원이 행해야 할 가장 중요한 것이다” 등 총 4문항으로 이루어졌다. Likert 5점 척도를 사용하였으며, 이 지수의 신뢰도는 0.85로 검증되었다.

CSR 활동에 대한 의료기관의 지원인 조직의 CSR 지원 측정을 위해 Tallman(1992)의 조직문화지원 척도를 수정하여 사용하였다. 설문문항은 “최고경영자가 CSR의 중요성을 강조한다”, “우리병원은 CSR 활동의 역할모델들을 적극적으로 발굴한다” 등 총 9문항으로 구성되었으며, Likert 5점 척도를 이용하여 응답하게 하였다. 문항간의 내적 일치도는 0.94로 검증되었다.

CSR 활동에 따른 지각된 혜택은 Chiang(2010)의 조직 봉사활동 수행에 따라 성취되는 혜택 항목을 참조하여 “CSR은 병원의 목표를 구현하는데 도움이 된다” 등 총 14 문항으로 측정하였다. 요인분석을 실시한 결과 만족감, 즐거움 등과 같이 CSR 활동 통해 개인이 성취할 수 있는 미시적 관점의 직접적 혜택과 개인이 속한 의료기관의 가치 구현 및 지역사회 건강성과 같은 거시적 측면에서의 간접적 혜택으로 나뉘었고, 이 요인들의 Cronbach' a 값은 각각 0.93, 0.86으로 나타났다.

한편, 업무부담은 Lennon(1994)과 Walters et al.(1998) 연구에서 쓰인 업무부담 측정도구로부터 9문항을 선택하여 사용하였다. 요인분석 결과, 요인적재치가 낮은 1문항을 제외한 나머지 8문항은 업무소진과 업무방해로 나뉘었고, 각각의 Cronbach' a 값은 0.74, 0.63이었다.

통제변수군에는 사회인구학적 특성과 직군의 특성이 포함되었으며, 사회인구학적 특성의 성별은 남자가 1값(여자=0)인 모조변수로, 연령의 경우는 연속변수로 투입되었다. 직군의 특성 내 근무기간은 근무년, 월의 합을 연속변수로 투입하였으며, 직군은 임

상직(의사직, 간호직, 의료지원직)이 1값을 갖도록 모조변수화 하였다.

3) 분석방법

수집된 자료는 SPSS 12.0을 이용하여 전산처리하였으며, 구체적인 분석 방법은 다음과 같다.

(1) 사회인구학 및 직군적 특성에 따른 CSR의 중요성 인식 수준, 조직의 CSR 지원에 대한 인식 수준, CSR활동에 따른 지각된 혜택, 업무부담에 대한 차이를 알아보기 위해 t검증 및 분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

(2) 종속변수인 CSR 수용태도에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위해 위계적 다중회귀분석(Hierarchical multiple regression analysis)을 실시하였다. 독립변수군으로는 사회인구학적 특성과 직군의 특성, CSR에 대한 태도, 업무부담이 단계적으로 투입되었다.

IV. 결 과

1. 일반적 특성

응답자의 일반적 특성을 살펴보면, 여자가 52.8%(86명)로 남자(47.2%, 77명)보다 많았다. 연령대의 경우는 30대가 61.3%(98명)로 가장 많았으며, 그 다음으로 40대(25.6%, 41명), 20대(13.1%, 21명)의 순으로 나타났다. 근무기간은 10년 미만 근무자(55.0%, 88명)가 10년 이상 근무자(45.0%, 72명) 보다 더 많았으며, 직군은 행정직(43.6%, 71명), 간호직(20.9%, 34명)의 순이었으며, 의사직(17.8%, 29명), 의료지원직(17.8%, 29명)은 동일하였다.

2. CSR에 대한 태도

<표 2>과 <표 3>은 응답자의 특성별 CSR에 관련된 태도의 차이를 보여준다. 먼저 <표 2>는 응답자의 특성에 따른 CSR의 중요성 인식과 조직의 CSR 지원에 대한 인식 수준의 차이를 나타내는데, 조직의 CSR 지원에 대한 인식 수준은 성별, 연령대, 직군, 근무기간에 따라 통계학적 차이는 보이지 않았다. 반면, CSR 중요성 인식에 대해서는 연령대와 직군, 기간에 따른 차이는 없으나 성별에 따른 차이는 있었다. CSR에 대한 중요성 인식 수준이 남자에 비해 여자에게서 더 높게 나타났으며 이는 통계학적으로 유의한 차이를 보였다.

CSR 활동을 함에 따라 응답자들이 지각한 혜택을 두 가지 하위요인인 직접혜택과 간접혜택으로 나누어 살펴보면 <표 3>과 같다. 직접혜택의 경우, 성별과 연령대에서 통

계적인 유의한 차이를 나타냈다. 여자가 남자보다 직접혜택을 더 높게 인지하였고, 40대 미만이 40대 이상보다 직접혜택을 상대적으로 더 받는다고 인지하였다. 직접혜택 지각에 대해서 직군과 근무기간에 따른 차이는 통계학적으로 유의하지 않았다. 한편, 간접혜택의 경우, 여자가 남자보다 혜택을 더 받는다고 인지하였으며, 이는 통계학적 유의하였다. 연령대와 직군, 근무기간에 따른 유의미한 차이는 없었다.

〈표 1〉 기본적 특성

	구 분	명	%
성별	남	77	47.2
	여	86	52.8
	계	163	100.0
연령대	20대	21	13.1
	30대	98	61.3
	40대 이상	41	25.6
	계	160	100.0
근무기간	10년 미만	88	55.0
	10년 이상	72	45.0
	계	160	100.0
직군	의사직	29	17.8
	간호사직	34	20.9
	의료지원직	29	17.8
	행정직	71	43.6
	계	163	100.0

〈표 2〉 병원의 CSR 활동에 대한 인식

(단위 : $\bar{y} \pm S.D$)

집 단	구 분	CSR 중요성 인식	조직의 CSR 지원 인식
성별	남	3.50±0.64	2.80±0.69
	여	3.70±0.63	2.67±0.70
	t	-2.00*	1.22
연령대	40대 미만	3.61±0.61	2.73±0.69
	40대 이상	3.56±0.74	2.66±0.70
	t	0.43	0.49
직군	임상직	3.66±0.63	2.74±0.75
	행정직	3.52±0.65	2.71±0.62
	t	1.26	0.31
근무기간	5년 미만	3.59±0.65	2.87±0.63
	5년 이상 10년 미만	3.67±0.58	2.71±0.68
	10년 이상	3.54±0.69	2.64±0.71
	F	0.69	1.21

* ; P<.05, ** ; P<.01, *** ; P<.001

<표 3> CSR 활동에 따른 지각된 혜택의 차이

(단위 : $\bar{y} \pm S.D$)

집 단	구 분	직접혜택	간접혜택
성별	남	3.45±0.65	3.98±0.56
	여	3.70±0.57	4.19±0.51
	t	-2.54*	-2.53*
연령대	40대 미만	3.50±0.60	4.03±0.55
	40대 이상	3.76±0.65	4.26±0.51
	t	-2.36*	0.43
직군	임상직	3.62±0.64	4.11±0.55
	행정직	3.52±0.58	4.07±0.53
	t	0.42	0.42
근무기간	5년 미만	3.53±0.58	4.01±0.54
	5년 이상 10년 미만	3.58±0.69	4.07±0.61
	10년 이상	3.59±0.59	4.14±0.50
	F	0.12	0.56

* ; P<.05, ** ; P<.01, *** ; P<.001

3. 업무부담

병원의 업무부담과 관련한 응답자의 특성별 차이는 <표 4>와 같다. 업무부담의 두 하위요인 중 업무소진을 먼저 살펴보면, 성별과 연령대에 따른 업무소진의 인식이 통계적으로 유의미한 차이가 없는 반면, 직군과 근무기간에 따라서는 유의한 차이를 보였다. 임상직이 행정직보다 업무소진을 더 많이 느끼고 있었으며, 근무기간에 따라서는 10년 이상 근무자들이 업무소진을 가장 많이 느끼고 있었다. 한편, 업무방해의 경우는 통계학적 유의한 차이가 없었다.

4. CSR 수용태도

의료기관 종사자들의 사회인구학적 특성과 직군의 특성, CSR에 대한 지각, 인지된 조직의 특성, 업무부담이 CSR 활동 수용태도에 미치는 영향을 파악하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였으며, 결과는 <표 5>와 같다.

1단계에서는 기본적인 특성 변수인 성별(1=남자)과 연령, 근무기간과 직군(임상직=1)이 투입되었다. 이들 중 연령과 직군 모조변수가 통계적인 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 연령이 높을수록 CSR 활동 수용에 더 긍정적이며, 임상직이 행정직보다 CSR 활동 수용태도가 더 높은 것을 의미한다. 한편, 성별과 근무기간 변수는 통계적 유의성을 나타내지 않았다.

<표 4> 병원의 업무부담의 차이

(단위 : $\bar{y} \pm S.D$)

집 단	구 분	업무소진	업무방해
성별	남	3.48±0.69	3.38±0.67
	여	2.67±0.70	3.35±0.65
	t	-0.68	0.30
연령대	40대 미만	3.52±0.55	3.42±0.67
	40대 이상	3.55±0.55	3.24±0.62
	t	-0.33	1.54
직군	임상직	3.67±0.55	3.37±0.73
	행정직	3.30±0.50	3.35±0.56
	t	4.37***	0.14
근무기간	5년 미만	3.39±0.56	3.35±0.75
	5년 이상 10년 미만	3.44±0.51	3.38±0.63
	10년 이상	3.65±0.56	3.37±0.64
	F	3.47*	0.02

* ; P<.05, ** ; P<.01, *** ; P<.001

2단계에서는 CSR에 대한 태도인 중요성 인식, 조직의 CSR 지원에 대한 인식, 활동에 따른 간접, 직접혜택이 투입되었다. 분석결과, 조직의 CSR 지원에 대한 인식과 직접혜택 인식이 수용태도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 1단계에 나타났던 모조변수 직군의 통계적 유의성도 유지되었다. 이를 해석하면 조직의 CSR 지원에 대한 인식이 긍정적일수록 종사자들의 CSR 활동 수용태도가 높으며, CSR 활동에 따른 직접혜택을 높게 인지하는 응답자들이 CSR 활동 수용태도에 더 긍정적인 것을 뜻한다. 2단계에서는 이전 단계에서 연령의 통계적 유의성이 CSR에 대한 태도 변수들의 통제에 따라 사라졌다. 2단계에서의 결정계수는 이전단계에 비해 약 7.5배 증가한 0.52로 나타났다.

마지막 3단계에서는 업무관련 특성인 업무소진과 업무방해가 투입되었다. 분석결과 업무방해 변수만 수용태도에 부적인 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 종사자들이 업무를 방해받다고 느낄수록 CSR 수용태도가 낮아지는 것을 의미한다. 한편 CSR 활동의 직접혜택과 조직의 CSR 지원에 대한 인식의 통계적 유의성은 4단계까지 계속 유지된 반면, 모조변수 직군의 유의성은 사라졌다. 이를 통해 업무방해 변수의 통제가 CSR 활동 수용에 대한 임상직의 태도를 약화시켰다는 것을 확인할 수 있다. 마지막 모델의 결정계수는 0.53이며 이는 이 모델의 설명력이 53%라는 것을 뜻한다. 세 단계에 걸쳐 투입된 변수 중 종속변수의 변이를 가장 많이 설명하는 것은 CSR에 대한 태도와 관련된 변수군이었다.

<표 5> CSR 활동 수용태도를 종속변수로 한 위계적 다중회귀분석

구 분	Model 1 β (S.E.)	Model 2 β (S.E.)	Model 3 β (S.E.)
기본적 특성			
성별(1=남자)	-0.10 (0.13)	0.11 (0.10)	0.12 (0.10)
연령	0.03* (0.01)	0.01 (0.01)	0.01 (0.10)
근무기간	-0.03 (0.02)	-0.02 (0.01)	-0.02 (0.01)
직군(1=임상)	0.27* (0.13)	0.24* (0.09)	0.20 (0.10)
CSR에 대한 태도			
중요성 인식		0.11 (0.09)	0.10 (0.10)
조직의 CSR 지원 인식		0.20** (0.07)	0.20** (0.07)
간접혜택		-0.14 (0.11)	-0.14 (0.11)
직접혜택		0.79*** (0.10)	0.82*** (0.10)
업무부담			
업무소진			0.10 (0.11)
업무방해			-0.17* (0.08)
R ²	0.07	0.52	0.53
R ² change	-	0.45	0.01
F	2.82*	19.98***	16.70***

* ; P<.05, ** ; P<.01, *** ; P<.001

V. 고찰 및 결론

본 연구는 의료기관 종사자들의 CSR 수용태도에 영향을 미치는 요인을 파악하고, 직군의 특성에 따른 차이를 분석하고자 하였다. 조사자료는 경기도에 소재한 1개 상급종합병원의 종사자를 대상으로 하였으며, 분석에는 163부가 사용되었다.

연구의 주요결과를 고찰하면 다음 세 가지와 같다. 첫째, CSR에 대한 태도 중 조직의 CSR 지원에 대한 인식이 높을수록 이에 대한 종사자들의 수용태도가 높은 것으로 나타났다. 구체적으로 상사의 지원이나 실현을 위한 실질적 지원, 책임자 선정과 같은 조직적 뒷받침이 수용에 긍정적인 영향을 준다는 기존의 연구(Iacovou et al., 1995 ; Mirchandani & Motwani, 2001 ; Chong et al., 2009)와도 일맥상통한다.

둘째, CSR에 대한 태도 중 종사자들이 직접혜택을 느낄수록 CSR 활동에 대한 수용

태도가 긍정적인 것으로 나타났다. 이는 조직을 통해 받게 될 간접적 혜택보다는 자기 만족과 같은 개인이 직접적으로 받는 혜택을 더 중요하게 고려하는 것으로 볼 수 있다.

셋째, 직군에 따른 CSR 활동의 수용태도를 살펴보면, 임상직군 종사자들의 수용태도가 높게 나타났지만, 업무방해가 영향을 줌에 따라 그 관계는 유의하지 않았다. 다시 말해 특정 직군내의 수용태도가 아무리 높다고 할지라도 기존 업무의 방해가 크다면 CSR 활동은 업무의 방해나 과중으로 인식되어 기피하게 된다는 것이다.

이러한 연구결과를 통해 다음의 시사점을 제시하고자 한다. 첫째, CSR 활동의 수용을 위해서는 각 개인의 활동을 기대하기 보다는 전사적 차원의 지원이 더 효율적일 것이다. 의료기관 차원에서의 준비된 지원은 개인이 중요성을 인식하는 것보다 CSR 활동 수용태도에 대해 중요한 역할을 한다는 것을 이 연구는 보여주었다. 둘째, 의료기관 종사자들을 대상으로 CSR 활동의 필요성 및 의의 교육을 실시하여 성취감이나 이타심 형성과 같은 도덕적 감각이 고취됨을 강조할 필요가 있을 것이다. 인간은 자신에게 유리하거나 원하는 것을 더욱 지각하는 경향이 있기 때문에 CSR 교육은 의료기관 종사자들이 직접적 혜택을 기대하고 이를 수용하는데 좋은 동기 부여가 될 것이다. 셋째, 이 연구는 기존의 업무상태를 고려한 CSR 활동 도입이라는 시사점을 주었다. 기존 업무의 방해는 CSR 활동 수용태도에 부정적인 영향을 끼치므로 직원들의 업무영역과 양을 먼저 파악하고 업무와 CSR 활동 간의 균형을 고려하여 이를 도입해야 하겠다.

본 연구의 제한점과 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 조사대상은 경기도에 소재한 1개 상급종합병원의 종사자만을 대상으로 한 사례연구였기 때문에 연구의 결과를 일반화하기는 어렵다. 실제 의료기관의 조직문화 및 리더의 역할에 따른 수용분위기가 다를 수 있으므로 추후 연구에서는 다양한 의료기관의 조직문화와 리더십을 고려한 수용태도의 차이를 살펴볼 필요가 있을 것이다. 둘째, 임상직과 행정직으로만 구분하기보다는 세분화된 직종에 따른 충분한 사례를 수집하여 의사와 간호사, 의료지원직과 행정직간의 차이를 분석해보는 것도 의미가 있을 것이다. 셋째, 종사자의 CSR 활동 수용 태도에 영향을 주는 변수는 CSR에 대한 태도와 업무부담 변수 외에도 직무만족도와 몰입 등의 다양한 독립변수들이 있을 수 있으므로 이들을 고려한 연구를 수행한다면 연구 모형의 설명력을 더욱 높일 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

김인주(2011). 병원의 의료서비스품질, 윤리경영 및 조직성과에 관한 실증연구. 계명대학교 경영학과 대학원, 대구, (박사학위논문)

- 김현주(2012). 병원윤리경영이 경영성과에 미치는 영향. 고신대학교 보건과학과 대학원, 부산, (석사학위논문)
- 배성권, 권수진(2010). 병원윤리경영 지표개발에 관한 연구. 보건과학연구소보, 20 : 111-121
- 신동주, 유연우(2011). 기업의 사회적 책임활동이 조직신뢰 및 노사관계에 미치는 영향 연구. 디지털정책연구, 9(5) : 123-140
- 신유근(1997). 한국 기업윤리교육의 과제와 방향. 연세경영연구, 34(3) : 119-139
- 이현숙, 진기남, 김진주(2012). 병원의 사회적 책임활동에 대한 의료소비자의 인식. 병원경영학회지, 17(4) : 116-132
- 조현철, 최정자(2011). 컨벤션센터의 사회적 책임활동이 직원의 조직충성도에 미치는 영향: 조직동일시와 조직만족도의 매개효과. 관광레저연구, 23(1) : 515-534
- Ali, L, Rehman, KU, Ali, SI., Yousaf, J, Zia, M(2010). Corporate social responsibility influences, employee commitment and organizational performance. African Journal of Business Management, 4(12) : 2796-2801
- Baer, M, Frese, M(2003). Innovation is not enough: Climates for initiative and psychological safety, process innovations, and firm performance. Journal of Organizational Behavior, 24 : 45-68
- Bhattacharya CB, Sen S(2004). Consumer-company identification: a framework for understanding consumers' relationship with companies. Journal of Marketing, 67 : 76-88
- Bowen HR(1953). Social responsibility of businessman. NY, New York : Harper and Row
- Bradford M, Florin, J(2003). Examining the role of innovation diffusion factors on the implementation success of enterprise resource planning systems. International Journal of Accounting Information Systems, 4(3): 205-225
- Bragdon JH, Martin JT(1972). Is pollution profitable?. Risk Management, 19(4) : 9-18
- Carroll BA(1976). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. Academy of Management Review, 4(4) : 497-505
- Cheit FE(1964). Why managers cultivate social responsibility. California

Management Review, 7(1) : 3-22

Chiang CCS(2010). How corporate social responsibility influences employee job satisfaction in the hotel industry. NV, Las Vegas: University of Nevada

Chong A. YL, Ooi KB, Lin B, Raman M(2009). Factor affecting the adoption level of C-commerce: An empirical study. Journal of computer Information System, 50(2) : 13-22

Cornell B, Shapiro A(1987). Corporate stakeholders and corporate finance. Financial Management, 16 : 5-14

Creyer EH, Ross WT(1997). The influence of firm behavior on purchase intention: Do consumers really care about business ethics?. Journal of Consumer Marketing, 14 : 421-432

Davis K(1967). Understanding the social responsibility puzzle : What does the business man owe to society?. Business Horizons, 10(4) : 45-50

Dean HD(2004). Consumer perception of corporate donations : effects of company reputation for social responsibility and type of donation. Journal of Advertising, 32(4) : 91-102

Escrig-Tena AB, Bou-Llusar JC(2005). A Model for evaluating organizational competencies : An application in the context of a quality management initiative. Decision Sciences, 36(2) : 221-257

Francis KC(2001). Medical ethos and social responsibility in clinical medicine. 2001 Journal of Urban Health : Bulletin of the New York Academy of Medicine, 78(1) : 29-45

Hsu PF, Kraemer, KL, Dunkle D(2006). Determinants of e-business use in US firms. International Journal of Electronic Commerce, 10(4) : 9-45

Iacovou CL, Benbasat I, Dexter, AS(1995). Electronic data interchange and small organizations : Adoption and impact of technology. MIS Quarterly, 19(4) : 465-485

Collier J, Esteban R(2007). Corporate social responsibility and employee commitment. Business Ethics : A European Review, 16(1) : 19-33

Crespo AH, del Bosque IR(2005). Influence of corporate social responsibility

- on loyalty and valuation of services. *Journal of Business Ethics*, 61(4) : 369–385
- Gibbs JL, Kraemer KL(2004). A Cross-Country Investigation of the Determinants of Scope of E-commerce Use: An Institutional Approach. *Electronic Markets*, 14(2) : 124–137
- Greenwood R, Hinings CR(1996). Understanding radical organizational change: Bringing together the old and the new institutionalism. *Academy of management review*, 21(4) : 1022–1054
- Iverson RD(1996). Employee acceptance of organizational change: the role of organizational commitment. *International Journal of Human Resource Management*, 7(1) : 122–149
- Jamal M(1990). Relationship of job stress and Type-A behavior to employees' job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems, and turnover motivation. *Human Relations*, 43(8) : 727–738
- Kossek EE, Lewis S, Hammer LB(2010). Work–life initiatives and organizational change: Overcoming mixed messages to move from the margin to the mainstream. *Human Relations*, 63(1) : 3–19
- Kuan KK, Chau PY(2001). A perception–based model for EDI adoption in small businesses using a technology–organization–environment framework. *Information & Management*, 38(8) : 507–521
- Kim HR, Lee M, Lee HT, Kim NM(2010). Corporate social responsibility and employee–company identification. *Journal of Business Ethics*, 9 : 557–569
- Lam T, Cho V, Qu H(2007). A study of hotel employee behavioral intentions towards adoption of information technology. *International Journal of Hospitality Management*, 26(1): 49–65
- Lee MC(2009). Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. *Electronic Commerce Research and Applications*, 8(3) : 130–141
- Lee S(2005). Implementing corporate social responsibility in health sector (Business Management Training Project). Shanghai: China Europe International Business School

- Leiter MP, Maslach C(1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of organizational behavior*, 9(4) : 297-308
- Lennon MC(1994). Women, work and well-being: The importance of work conditions. *Journal of Health and social Behavior*, 35(9) : 235-247
- Marin L, Ruiz S, Rubio, A(2009). The role of identity salience in the effects of corporate social responsibility on consumer behavior. *Journal of Business Ethic*, 84 : 65-78
- McGuire, JW(1963). *Business and society*. NY, New York : McGraw-Hill.
- McGuire, BJ, Sundgren, A, Schneeweis, T(1988). Corporate social responsibility and firm financial performance. *The Academy of Management Journal*, 31(4) : 854-872
- Mirchandani, AA, Motwani J(2001). Understanding small business electronic commerce adoption: An empirical analysis. *Journal of Computer Information System*, 41(3) : 70-73
- Mohr, AL, Webb, JD, Harris, EK(2001). Do consumers expect companies to be socially responsible? the impact of corporate social responsibility on buying behavior. *The Journal of consumer Affairs*, 35(1) : 45-72
- Moskowitz M(1972). Choosing social responsible stocks. *Business and Society Review*, 1 : 71-75
- Murray KH, Vogel CM(1997). Using a hierarchy of effects approach to gauge the effectiveness of CSR to generate good will toward the firm: Financial versus nonfinancial impacts. *Journal of Business Research*, 38 : 141-59
- Myers RS, Roth DL(1997). Perceived benefits of and barriers to exercise and stage of exercise adoption in young adults. *Health Psychology*, 16(3): 277-283
- Oliveira T, Martins MF(2011). Literature review of information technology adoption models at firm level. *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*, 14(1) : 110-121
- Parker SK(1998). Enhancing role breadth self-efficacy: the role of job enrichment and other organizational interventions. *Journal of Applied*

Psychology, 83 : 835-852

Parket R, Eilbirt H(1975). Social responsibility : The underlying factors. Business Horizons, 18(4) : 5-10

Pava ML, Krausz J(1996). Corporate social responsibility and financial performance : The paradox of social cost. Journal of Business and Ethics, 15(3) : 321-357

Posnikoff JF(1997). Dis-investment from South Africa : They did well by doing good. Contemporary Economic Policy, 15(1) : 76-86

Premkumar G, Ramamurthy K, Crum M(1997). Determinants of EDI adoption in the transportation industry. European Journal of Information Systems, 6(1) : 107-121

Preston EL, O'Bannon PD(1997). The corporate social-financial performance relationship. Business and Society, 36(4) : 419-429

Rensik BD(2007). Responsibility for health : Personal, social, and environment. Journal of Medical Ethics, 33(8) : 444-445

Rupp DE, Ganapathi J, Aguilera RV, Williams CA(2006). Employee reactions to corporate social responsibility : an organizational justice framework. Journal of Organizational Behavior, 27(4) : 537-543

Sen S, Bhattacharya BC, Korschun D(2001). Does doing good always lead to doing better? Consumer reaction to Corporate social responsibility. Journal of marketing research, 38(2) : 225-243

Smith CN(2003). Corporate social responsibility : not whether but how. London : Hass School of Business, London Business school.

Standwick PA, Standwick SD(1998). The relationship between corporate social performance and organizational size financial performance, and environmental performance : An empirical examination. Journal of Business Ethics, 17 : 195-204

Tallman DE(1992). Organizational change and development. In Adult Education Perspectives for Judicial Education (chap. 12). GA, Athens : Georgia Center for Continuing Education, University of Georgia

Tsoutsoura M(2004). Corporate Social responsibility and financial performance.

CF, Berkeley : University of California at Berkeley

- Tucker D(2008). How corporate social responsibility influences organizational commitment. *Journal of Business ethics*, 89 : 189–204
- Vakola M, Nikolaou I(2005). Attitudes towards organizational change : what is the role of employees' stress and commitment?. *Employee relations*, 27(2) : 160–174
- Wahid F(2007). Using the technology adoption model to analyze Internet adoption and use among men and women in Indonesia. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 32(6) : 1–8
- Walker C, Dharmalingam A(2008). Impacts of an employee volunteering program on employee attitudes in Australia. *The Australian Sociological Association*; 2008[cited 2013 Sep 02]. Available from http://www.allianceresearch.com.au/userfiles/file/Impacts_of_Corporate_Volunteering_An_internal_review.pdf
- Walters, B., Eyles, J., Lenton, R., French, S., Beardwood, B. (1998). Work and health : A study of occupational and domestic roles of women registered nurse and registered practical nurse in Ontario, Canada. *Gender, Work and Organization*, 5(4) : 230–244