

간호사가 인식한 간호 조직문화가 고객지향성에 미치는 영향에 대한 융복합 연구

이민정*, 한진숙**, 장영미***
건양대학교 병원 간호사*, 건양대학교 간호대학*, 충남대학교 간호대학 박사수료***

Convergence Study of The Effects of Nurses' Perceived Nursing Organization Culture and on Their Customer Orientation

Min-Jeong Lee*, Jin-Sook Han**, Young-Mi Jang***
Konyang University Hospital*
Konyang University College of Nursing**
Chungnam National University College of Nursing***

요약 이 연구는 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 간호사의 고객지향성을 파악하고 간호사가 인식한 간호 조직문화와 고객지향성이 어떤 관계가 있는지를 분석하고자 한다. 2014년 10월 1일에서 15일까지 442부의 설문지를 선택하였고 SPSS 21.0 프로그램을 통해 분석하였다. 연구결과는 간호사가 인식한 각 간호조직문화 유형과 고객지향성은 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 책임 간호사, 비교대 근무형태에서 유의한 결과가 나왔다. 또한 관계지향적 문화, 혁신적조직 문화, 위계지향적 문화 순으로 유의하게 나타났다. 따라서 병원 관리자들은 간호 조직 문화내의 내부 고객인 간호사에 대한 관심과 관리가 필요할 것이다.

주제어 : 의료서비스, 직무만족, 간호조직 문화, 고객지향성, 융복합

Abstract The aim of this study was to identify the effect of organization culture perceived by nurses on the customer orientation. The participants in this were 442 nurses and data were collected from October 1 to 15, 2014. Data was analyzed using SPSS 21.0 programs. The nursing organizational culture positively correlated with nurses' customer orientation. The amount of customer orientation had interrelation with relationship orientated culture, rank orientated and task orientated culture, in charge nurse, and non-shift work as a working type in nursing organizational culture were significant variables which allowed to expect customer orientation. Therefore, hospital managers should put efforts to develop nursing organizational culture filled with internal members in order to improve nurses' customer orientation.

Key Words : medical services, Job satisfaction, nursing organization culture, customer orientated, convergence

1. 서론

조직문화란 한 사회의 구성원들이 공유하고 있는 가

치, 신념, 이념, 관습, 규범, 전통, 상징, 지식, 기술체계 등을 총칭하는 것으로서 그 문화권에 속한 인간의 행동에 영향을 미치는 법칙들에 관련된 가장 거시적인 개념으로

Received 25 September 2015, Revised 28 October 2015
Accepted 20 November 2015
Corresponding Author : Jin Sook-Han
(Konyang University Nursing College)
Email: jshan@konyang.ac.kr

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ISSN: 1738-1916

[1] 조직의 능력과 가능성을 판단할 때 조직문화는 중요한 요소가 된다.

조직문화는 주어진 외부환경 속에서 오랜 시간 경험을 통해 형성된 기업이나 조직의 고유한 특성을 말하며, 이러한 기업이나 조직 나름대로의 특성을 조직문화란 형태로 표현하고 있다. 조직문화에 대한 연구가 활발하게 전개된 이유 가운데 하나는 '조직문화가 경쟁력의 원천이며, 조직문화는 조직성과에 영향을 미치는 중요한 요인'이라는 기본 인식에 바탕을 두고 있기 때문이다[2].

Han[3]은 병원조직도 일종의 사회조직으로서 일반조직이 갖는 개념과 특성을 내포하면서도 여러 종류의 전문 인력과 시설을 가진 독특한 집단이라고 하였다. 따라서 병원조직도 그 자체의 문화를 가지고 있으며, 그 조직속에서 가장 많은 인력을 차지하는 간호조직에도 간호사들 간의 상호작용과 조직 내 업무수행 과정상 겪게 되는 경험의 결과로 형성된 공통의 신념, 사고, 행동방식 등으로 특유의 문화가 형성되었음을 지적하였다. 다양성과 복잡성의 특성을 갖는 병원조직의 다양한 문화 양상을 포괄적으로 집약해 내고자 한다면 경쟁적 가치 모형에 토대한 조직문화 분류법이 필요하다고 하였고 혁신지향, 관계지향, 위계지향, 업무지향의 4개의 조직문화 유형으로 분류하였다.

첫째, 관계지향문화는 조직 내 가족적인 인간관계 유지에 최대의 역점을 두고 있어서 조직원에 대한 배려와 관심의 정도가 높으며, 인간적이고 가족적인 분위기를 창출하는 것을 특징으로 하는 문화이다.

둘째, 혁신지향문화는 조직의 유연성을 강조하지만 조직이 당면하는 외부 환경에의 적응성을 특히 강조하면서 변화하는 환경에 적응하기 위해 조직변화와 혁신을 중시하는 성향이 짙다고 하였다.

셋째, 위계지향문화는 안정적인 기반 위에서 조직내부의 효율성을 추구하면서 기존의 절차와 규칙을 중시하는 성향이 높다고 하였다.

마지막으로 업무지향문화는 조직의 달성과 업무수행에 있어서의 생산성을 강조하며 주어진 업무의 효율적인 수행과 합리적 목표달성을 강조하는 특징을 가진다고 하였다.

기존의 선행연구들을 살펴보면 이러한 조직문화유형이 병원조직의 특성을 구체적으로 잘 나타내고 있으면서, 이러한 조직문화가 구성원의 행동 패턴과 연결되어 있다

고 하였다[4,5,6,7,20]. 이는 최근 의료기관에서도 소비자 중심의 서비스 변화가 요구되고 있고 이에 맞추어 간호사들이 고객의 기대수준에 맞는 질 높은 서비스를 제공하는 것과 간호사 자체의 고객지향성을 높일 수 있는 여러 가지 방안을 모색하는 등 그 관심이 쏠리고 있다.

고객지향성(Customer Orientation)이란 서비스 조직에서 서비스 제공자가 서비스 제공을 위한 모든 행위를 그 자신보다는 고객의 욕구와 요구에 따라 행하는 것이 고객지향성의 개념으로[7] 고객의 소리를 듣고, 고객의 욕구에 대해 관심을 가지며, 고객에게 정확한 관련 정보를 제공하고, 고객과의 약속을 지키는 등의 활동이다 [8,9,10].

인적 의존도가 높은 병원에서 고객지향성은 병원직원들에게 필수적인 업무태도라고 할 수 있으며 이러한 고객지향성은 고객과의 호의적인 관계를 구축하는 데 영향을 미친다고 하였다[11]. 특히 간호사는 대부분의 병원에 있어 가장 많은 인력을 차지하고 있을 뿐 아니라 직접적인 서비스 제공에 있어서 고객과 가장 직접적인 접점에 있으므로 간호사들의 태도와 행동은 서비스 질을 결정하는 데 있어서 매우 중요한 역할을 한다[12]. 간호사의 자발적인 고객지향적인 태도는 고객과의 서비스 제공 과정에서 성립되는 상호작용을 통해 서비스 품질을 향상시키고, 고객만족에 큰 영향을 미친다고 할 수 있다.

병원과 간호사간의 관계유대가 높을수록 간호사의 직무만족도가 높고 이직의도가 낮아진다고 하면서, 조직문화가 간호사의 직무만족, 고객지향성 형성에 영향을 주며 이는 결국 외부고객에 대한 만족도 증가, 병원의 이익과 연결됨을 지적하였다[13]. 또한 내부고객이 내부서비스 질에 만족하게 되면 고객들에게 높은 수준의 서비스를 제공하여 고객만족경영을 달성할 수 있다는 연구[14], 조직문화가 고객지향성에 긍정적인 영향을 주고 내부서비스 질 구성요인인 신뢰성 확보가 직원의 고객지향성을 높이는 데 효과적이었다는 연구 결과[10]도 보고되고 있어 간호조직문화와 간호사의 고객지향성이 서비스 질 향상을 위해 중요한 요인임을 알 수가 있다. 그러나 간호조직문화 유형과 간호사의 고객지향성 간의 관계성을 파악하는 연구는 미비한 실정이다.

따라서 본 연구는 간호조직문화와 간호사 고객지향성의 관계성을 분석하여 소비자중심의 효율적인 간호 서비스를 제공하기 위한 기초자료를 마련하고자 한다.

2. 연구 방법

2.1 연구 설계

본 연구는 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 그들이 인식한 간호조직문화 유형과 고객지향성 간의 관계성을 파악하기 위한 서술적 조사 연구이다

2.2 연구 대상 및 자료 수집 절차

본 연구의 대상자는 대전에 소재한 3개의 종합병원에서 간호부 소속 하에 근무하고 있는 간호사를 편의 표출한 것으로 G-Power 3.1.9.2 버전을 이용하여 산출한 표집 수는 290명이었다. 총 450부의 설문지를 배부하였으며, 미회수된 3부, 응답이 불충분한 5부를 제외한 442부를 자료 분석에 사용하였다.

2.3 연구 도구

2.3.1 간호조직문화

본 연구에서는 간호사가 인식하고 있는 간호조직문화 유형을 알아보기 위해 Han[3]이 개발한 도구를 사용하였다. 총 4개 요인 20문항으로 Likert 5점 척도로 이루어져 있으며 점수가 높을수록 간호사가 그 문화를 강하게 인식하고 있음을 의미한다. 본 연구에서는 하위 요인별 Cronbach 's alpha는 관계지향 문화 .871, 혁신지향 문화 .811, 위계지향 문화 .717, 업무지향 문화 .621이었으며 전체 문항의 Cronbach 's alpha는 .884이었다.

2.3.2 고객지향성

본 연구에서는 간호사의 고객지향성을 측정하기 위해 Parasurman, Zeithaml과 Berry[5]가 개발한 SERVQUAL를 Jung[7]이 수정·보완한 도구로 사용하였다. 총 19문항, Likert 5점 척도로 이루어져 있으며 점수가 높을수록 고객지향성이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서의 전체 문항의 신뢰도 Cronbach 's alpha는 .954이었다.

2.4 대상자의 윤리적 고려

본 연구는 연구대상자 보호를 위하여 D시에 소재한 연구자가 소속된 대학병원의 임상시험위원회 승인(KYUH 2014-09-018)을 받은 후 시행되었다. 연구를 시작하기 전 대상자에게 연구의 목적과 설문지의 내용에 대해 설명하였고 수집된 자료는 연구 목적 이외에 사용

하지 않음을 설명하였으며, 익명성과 비밀을 보장하기 위해 무기명 설문을 작성하게 하였다.

2.5 자료 분석 방법

본 연구의 수집된 자료는 SPSS WIN 21.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

대상자의 일반적 특성, 직무관련 특성, 간호조직문화, 고객지향성의 정도는 빈도, 백분율, 평균과 표준편차 등의 기술적 통계방법을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성, 간호조직문화, 고객지향성의 차이는 t-test와 ANOVA로 분석하였고, 대상자의 내부서비스 질, 간호조직문화, 고객지향성간의 관계는 Pearson's Correlation Coefficient로 분석하였다.

3. 연구 결과

3.1 대상자의 일반적 특성

연구대상자는 총 442명으로 연령은 35세 이상이 67명(15.4%)으로 가장 적었고 20-24세가 150명(34.6%)으로 가장 많았으며, 결혼 상태는 미혼이 330명(74.8%), 기혼이 111명(25.2%)로 미혼인 상태가 많았다. 교육수준은 간호전문대학 졸업이 203명(45.9%), 간호대학 졸업이 205명(46.4%), 대학원 졸업 이상이 34명(7.7%)이었다. 월 보수는 200만원 이하가 152명(34.8%), 201-250만원 195명(44.6%), 251만원 이상 90명(20.6%)로 201-250만원이 가장 많았다<Table 1>.

<Table 1> Characteristics of subjects (n=442)

Categories	n	%
Age		
20-24 years	150	34.6
25-29 years	137	31.6
30-34 years	80	18.4
35 years	67	15.4
Marital state		
Ssingle	330	74.8
Married	111	25.2
Education		
3rd year college	203	45.9
4th year college	205	46.4
Graduate	34	7.7
Career(month)		
~200	152	34.8
201~250	195	44.6
251~	90	20.6

3.2 연구대상자의 직무 관련 특성

직무 관련 특성으로는 고용형태는 정규직이 429명(97.1%)으로 가장 많았고, 근무형태는 교대직 378명(85.7%), 비교대직이 63명(14.3%)로 교대직이 많았다. 총 근무 경력은 1년 미만이 70명(15.9%)로 가장 적었고 1-5년 미만이 185명(42.0%)으로 가장 많았다. 현 근무지 경력은 1-5년 미만이 220명(49.8%)으로 가장 많았다.

현 직위는 일반간호사가 399명(90.7%)으로 가장 많았고 근무부서는 병동이 240명(54.4%)이었다.

근무지 설립형태는 사립 소속 간호사가 395명(90.6%), 국공립 간호사 41명(9.4%)으로 사립 소속 간호사다 더 많았다<Table 2>.

<Table 2> Job characteristics of subjects (N=442)

Characteristics	n	%
Employment		
Contingent	13	2.9
Regular worker	429	97.1
Work		
All shift	378	85.7
Day only	63	14.3
Total career (year)		
< 1	70	15.9
1~ 5	185	42.0
5~ 10	94	21.4
10≤	91	20.7
Career in current hospital (year)		
< 1	91	20.6
1~ 5	220	49.8
5~ 10	83	18.8
10≤	48	10.9
Position		
Nurse	399	90.7
Charge nurse	28	6.4
Head nurse	13	3.0
Type of unit		
Ward	240	54.4
ICU	66	15.0
OPD	40	9.1
Others	95	21.5
Establish		
National	41	9.4
Private	395	90.6

3.3 간호조직문화, 고객지향성의 정도

연구대상의 간호조직문화, 고객지향성의 정도는 다음과 같다. 간호조직문화는 총 20문항으로 혁신지향적 문화는 6문항으로 평균 2.90±0.55점, 관계지향적 문화는 5

문항으로 2.93±0.66점, 위계지향적 문화는 5문항으로 3.31±0.53점, 업무지향적 문화는 4문항으로 3.06±0.58점이었다. 고객지향성은 총 19문항으로 최대값 5.00점에 3.63±0.49점으로 나타났다<Table 3>.

<Table 3> Nursing Organizational Culture, Customer Orientated (N=442)

Categories	Mean±SD	Mini	Maxi
Nursing Organizational Culture			
Innovation orientated	2.90±0.55	1.17	5.00
Relation orientated	2.93±0.66	1.00	5.00
Rank orientated	3.31±0.53	1.00	5.00
Task orientated	3.06±0.58	1.25	5.00
Customer Orientated	3.63±0.49	1.05	5.00

3.4 연구대상자 특성에 따른 간호조직문화 유형

연구대상자 특성에 따른 결과는 <Table 4>와 같다. 혁신지향적 문화와 관계지향적 문화에서는 연령이 낮을수록, 교육수준이 낮을수록, 총 근무경력이 낮을수록, 현 근무지 경력이 낮을수록, 근무지 형태가 사립보다는 국공립이, 월 보수가 낮을수록 점수가 높았으며, 통계적으로 유의하였으며($p<.05$), 위계지향적 문화는 연령이 높을수록, 현 직위가 높을수록, 월 보수가 높을수록 점수가 높았으며, 통계적으로 유의하였다($p<.05$).

업무지향적 문화는 연령이 높을수록, 기혼보다는 미혼이, 총 근무경력이 높아질수록, 현 근무지 경력이 높아질수록, 근무형태가 교대직보다는 비교대직이, 직위가 높아질수록, 근무부서가 병동, 중환자실보다는 외래가, 월 보수가 높아질수록 점수가 높았으며, 통계적으로 유의하였다($p<.05$).

3.5 연구대상자 특성에 따른 고객지향성

연구대상자 특성에 따른 고객지향성 결과는 <Table 5>와 같다. 연령, 결혼상태, 교육수준, 근무형태, 총 근무 경력, 현 직위, 근무지 설립형태에서 집단 간 차이가 있었으며, 통계적으로 유의하였다($p<.05$).

연령에서 35세 이상 집단이 3.92±0.54점으로 35세 미만 집단보다 점수가 높았다($p<.001$). 결혼 상태에서는 미혼이 3.72±0.54점, 기혼이 3.60±0.46점으로 기혼보다 미혼이 점수가 더 높았다($p=.028$). 교육수준에서는 간호전문대학 졸업이 3.57±0.45점, 간호대학 졸업이 3.67±0.50점, 대학원 졸업 이상이 3.76±0.59점으로 교육수준이 높을수록 고객지향성이 높았다($p=.036$).

(Table 4) Nursing Organizational Culture by characteristics of subjects (N=442)

Categories	Nursing Organizational Culture											
	Innovation orientated			Innovation orientated			Innovation orientated			Innovation orientated		
	Mean±SD	t/F	p	Mean±SD	t/F	p	Mean±SD	t/F	p	Mean±SD	t/F	p
Age												
20-24 years	3.03±0.52	7.18	<.001	3.08±0.59	4.72	.003	3.22±0.47	3.56	.014	2.96±0.54	11.01	<.001
25-29 years	2.82±0.53			2.87±0.65			3.32±0.51			3.01±0.54		
30-34 years	2.72±0.63			2.76±0.79			3.35±0.63			3.03±0.61		
35 years	2.98±0.54			2.92±0.63			3.46±0.50			3.41±0.56		
Marital state												
Single	2.92±0.49	0.36	.718	2.88±0.64	-0.88	.381	3.40±0.51	2.18	.030	3.28±0.60	4.80	<.001
Married	2.90±0.57			2.94±0.67			3.28±0.53			2.98±0.55		
Education												
3rd year college	2.98±0.53	5.32	0.005	3.04±0.58	8.28	<.001	3.29±0.50	0.24	.786	3.00±0.56	2.10	.123
4th year college	2.86±0.55			2.87±0.71			3.32±0.52			3.10±0.57		
graduated	2.68±0.62			2.59±0.69			3.34±0.71			3.17±0.66		
Career(month)												
~ 200	3.05±0.47	11.34	<.001	3.05±0.59	5.84	.003	3.30±0.46	3.92	.020	3.05±0.52	5.46	.005
201 ~ 250	2.77±0.54			2.81±0.66			3.26±0.53			2.98±0.59		
251 ~	2.93±0.64			2.95±0.75			3.45±0.60			3.23±0.61		
Employment												
Contingent	3.14±0.38	1.59	.112	3.08±0.61	0.84	.403	3.28±0.41	-0.24	.814	2.94±0.42	-0.73	.466
Regular worker	2.89±0.56			2.92±0.66			3.31±0.53			3.06±0.58		
Work												
All shift	2.89±0.57	-0.93	.356	2.94±0.67	0.99	.321	3.30±0.53	-1.50	.134	3.00±0.56	-5.49	<.001
All day	2.95±0.42			2.85±0.63			3.40±0.48			3.41±0.57		
Total career (year)												
< 1	3.24±0.45	13.10	<.001	3.27±0.61	8.41	<.001	3.33±0.43	3.87	.009	3.09±0.51	13.12	<.001
1 ~ 5	2.83±0.53			2.88±0.63			3.22±0.51			2.92±0.54		
5 ~ 10	2.76±0.52			2.79±0.63			3.34±0.53			3.00±0.54		
10 ≤	2.94±0.60			2.90±0.71			3.45±0.59			3.35±0.60		
Career in current hospital (year)												
< 1	3.15±0.46	8.35	<.001	3.16±0.62	6.30	<.001	3.37±0.44	1.85	.138	3.13±0.54	3.28	.021
1 ~ 5	2.84±0.55			2.90±0.64			3.25±0.53			2.98±0.59		
5 ~ 10	2.81±0.50			2.74±0.64			3.38±0.52			3.09±0.53		
10 ≤	2.85±0.65			2.88±0.76			3.34±0.64			3.22±0.60		
Position												
Nurse	2.89±0.54	0.47	.623	2.91±0.66	0.74	.476	3.29±0.51	4.42	0.013	3.03±0.57	5.39	.005
Charge nurse	2.97±0.69			3.07±0.76			3.42±0.66			3.21±0.59		
Head nurse	3.00±0.40			2.92±0.47			3.69±0.45			3.50±0.60		
Type of unit												
Ward	2.88±0.54	0.86	.464	2.97±0.63	1.17	.322	3.31±0.50	1.27	.284	2.98±0.56	6.01	.001
ICU	2.84±0.68			2.83±0.77			3.23±0.62			3.02±0.57		
OPD	2.94±0.44			2.82±0.59			3.28±0.49			3.36±0.57		
Others	2.97±0.52			2.92±0.70			3.39±0.53			3.15±0.57		
Establish												
National	3.18±0.64	3.46	.001	3.39±0.56	4.84	<.001	3.46±0.58	1.90	.059	3.15±0.55	1.06	.291
Private	2.87±0.54			2.88±0.65			3.29±0.52			3.05±0.58		

근무형태에서는 교대직이 3.60±0.46점, 비교대직이 3.86±0.59점으로 비교대직 형태가 고객지향성이 높았으며(p<.001). 총 근무 경력에서는 1년 미만이 3.64±0.46점, 1-5년 미만이 3.53±0.45점, 5-10년 미만이 3.63±0.40점, 10년 이상이 3.84±0.60점으로 총 근무 경력이 높을수록 고객지향성 점수가 높았다(p<.001). 현 직위에서는 일반

간호사가 3.59±0.46점, 책임간호사가 3.96±0.59점, 수간호사 이상이 4.15±0.42점으로 직위가 높을수록 고객지향성 점수가 높았다(p<.001). 근무지 설립 형태에서는 국·공립이 3.80±0.66점, 사립이 3.62±0.46점으로 국·공립이 고객지향성 점수가 더 높았다(p=.021).

<Table 5> Customer Orientation by characteristics of subjects (N=442)

Categories	Mean±SD	t/F	p-value
Age			
20-24 years	3.56±0.43	9.91	<0.001
25-29 years	3.62±0.44		
30-34 years	3.61±0.45		
35 years	3.92±0.54		
Marital state			
Single	3.72±0.54	2.20	0.028
Married	3.60±0.46		
Education			
3rd year college	3.57±0.45	3.34	0.036
4th year college	3.67±0.50		
graduated	3.76±0.59		
Career(month)			
~ 200	3.60±0.42	2.72	0.067
201 ~ 250	3.62±0.48		
251 ~	3.74±0.58		
Employment			
Contingent	3.51±0.50	-0.93	0.352
Regular worker	3.64±0.49		
Work			
All shift	3.60±0.46	-4.01	<0.001
All day	3.86±0.59		
Total career (year)			
< 1	3.64±0.46	8.44	<0.001
1~ 5	3.53±0.45		
5~ 10	3.63±0.40		
10 ≤	3.84±0.60		
Career in current hospital (year)			
< 1	3.64±0.46	2.05	0.107
1~ 5	3.59±0.46		
5~ 10	3.67±0.42		
10 ≤	3.76±0.68		
Position			
Nurse	3.59±0.46	15.73	<0.001
Charge nurse	3.96±0.59		
Head nurse	4.15±0.42		
Type of unit			
Ward	3.63±0.45	1.49	0.217
ICU	3.56±0.49		
OPD	3.76±0.61		
Others	3.64±0.51		
Establish			
National	3.80±0.66	2.31	0.021
Private	3.62±0.46		

3.6 간호조직문화, 고객지향성간의 상관관계

간호사의 간호조직문화, 고객지향성 간의 관계를 분석한 결과는 다음과 같다<Table 6>.

고객지향성과 간호조직문화인 혁신지향적 문화($r=.329, p<.001$), 관계지향적 문화($r=.375, p<.001$), 위계

지향적 문화($r=.466, p<.001$), 업무지향적 문화($r=.420, p<.001$)와 유의한 양의 상관관계가 나타났다.

4. 결론 및 논의

본 연구 결과, 연구 대상자의 직무 관련 특성을 포함한 일반적인 특성은 20대(66.2%)의 미혼(74.8%)의 간호사로 간호전문대학(45.9%) 또는 간호대학(46.4%)을 졸업한 경우가 많았고 월 보수가 250만원 이하(79.4%)의 정규직(97.1%)의 교대직 근무(85.7%)를 하는 대상자가 증가 되었다. 이들은 근무경력이 5년 이하(57.9%)의 사립병원 일반간호사라는 특징도 함께 보여 주었다.

간호조직문화 인식 정도는 5점 만점에 위계지향적 문화가 3.31점으로 제일 높은 것으로 확인되었고 혁신지향적 문화는 2.90점, 관계지향적 문화는 2.93점으로 인식 정도는 낮았다.

이는 대학병원 간호사를 대상으로 Han[3]과 Lee 등[15]의 연구에서 병원 간호조직의 조직문화는 일반적으로 위계지향적인 문화라고 한 것과 일치하는 결과이며, 병원종사자를 대상으로 한 Yun[16]과 Kim 등[21]의 연구결과와도 같다. 이 결과는 간호사들은 소속된 간호부서에 대해서 규칙에 의한 규제와 위계질서를 강조하는 집단으로 인식하고 있음을 보여 주었다.

간호사의 고객지향성 정도는 5점 만점에 평균 3.63점으로 간호사의 고객지향성을 측정한 다른 연구와 비교해 보면, Choi et al[12] 연구에서 5점 만점에 평균 3.74점, Kim[17]은 평균 3.95점으로 간호사 스스로 중간 이상의 고객지향적 태도를 갖추고 있다고 인식한 다른 연구의 결과와 동일하다.

연구대상자의 특성에 따른 간호조직문화는 4개의 하위요인별로 보면 우선, 연구대상자가 가장 강하게 인식하고 있는 위계지향적 문화는 현 직위가 높을수록, 월 보수가 많을수록 강하게 인식하고 있는데 이는 직위가 높으면 월 보수가 많으므로 직위를 가진 조직 구성원들의 특징이라고도 볼 수 있다. 일정한 직위를 갖게 되면 조직 내 구성원들이 기존의 절차나 규칙을 중요시하면서 조직 내부의 효율성을 추구하여 안정적인 기반을 구축하고자 하는 성향이라고도 볼 수 있고 직위를 갖게 되면 소단위 조직의 관리자이면서 동시에 병원 내 중간관리자의 역할

(Table 6) Correlation among Quality of Internal Services, Nursing Organizational Culture, Customer Orientated (N=442)

Value	Nursing Organizational Culture								
	Innovation orientated		Relationship orientated		Rank orientated		Task orientated		
	r	p-value	r	p-value	r	p-value	r	p-value	
Nursing Organizational Culture	Innovation orientated	1							
	Relationship orientated	0.714	<.001	1					
	Rank orientated	0.334	<.001	0.360	<.001	1			
	Task orientated	0.474	<.001	0.259	<.001	0.506	<.001	1	
Customer Orientated		0.329	<.001	0.375	<.001	0.466	<.001	0.420	<.001

을 수행하게 되므로 권한과 책임에 따른 업무를 규정하여 따르고 기존의 방식으로 업무를 해결하면서 위험을 감수한 시도나 도전보다는 고용의 안정을 추구하려는 경향이 짝어진다라고 추정할 수 있겠다.

연구대상자의 인식 정도가 가장 낮은 혁신지향적 문화와 관계지향적 문화의 경우에는 연령, 교육수준, 총 근무경력, 현 근무지 경력, 월 보수가 낮을수록 강하게 인식하고 있었으며 국·공립 간호사가 사립 병원 간호사보다 더 강하게 인식하고 있었다. 연령, 교육수준, 근무경력, 현 근무지 경력, 월 보수가 낮은 경우는 조직생활 경험이 적은 간호사 집단으로 분류될 수 있으며 이들은 직장이라는 소속기관에 당면한 외부 환경에 대해 변화와 혁신의 필요성을 높게 인식하고 있으며 이와 더불어 소속 직장 내에서의 조직 구성원과의 관계가 제2의 가족과 같은 관계를 유지하고 조직원 간의 배려와 관심에 높은 인식도를 보였다.

조직생활 경험이 적은 구성원이 조직 내에서 본인 역할에 적응해 가는 과정이기에 내가 속한 조직 및 조직 구성원들에 대한 탐색, 그리고 조직 내에서 자신의 위치, 역할 등에 대한 생각이 많은 시기로 자연스럽게 자신의 소속 기관과 조직 구성원들에 대한 관심이 많고 이를 중요하게 인식하는 것으로 이해할 수 있겠다. 또한 국·공립 간호사가 사립병원 간호사보다 구성원과의 인간적이고 가족적인 관계유지에 대해 중요하게 생각하며 소속기관이 당면한 외부 환경의 변화에 적응하기 위해 조직변화와 혁신을 중시하는 경향이 강한 것으로 나타났다. 이는 이와 같이 조사대상자의 소속기관 특성, 성향, 조직구조 등은 조직문화와 연관성이 있음을 유추할 수 있으며 특히 소속된 기관의 설립형태나 운영형태가 조직문화형성에 어떠한 영향을 미치는지를 구체적으로 밝혀낸다면 고객지향성을 높이는 간호조직문화 형성에 도움을 줄 수 있으리라 생각한다.

연구대상자의 특성에 따른 고객지향성은 연령, 결혼상태, 교육수준, 근무형태, 총 근무경력, 현 직위, 근무지 설립형태에 따라 차이가 있는 것으로 나타났으며 연령에서는 35세 이상의 집단이, 기혼보다는 미혼이, 교육수준이 높을수록 고객지향성이 높았다. 또한 근무형태에 있어서 비교대직의 경우가, 근무경력이 많을수록, 직위가 높을수록, 국공립이 사립에 비해 고객지향성이 높다고 하여 Kim, Lee[17, 18]의 연구 결과와는 유사하였지만, 미혼이 기혼의 경우보다 고객지향성이 더 높은 것으로 나타났다고 보고한 You et al[19]의 연구와는 부분적으로 차이가 있다. 본 연구에서 연령, 근무경력이 많은 미혼이라면 일과 가정을 병행하는 기혼보다 직장이나 업무에 집중도가 높아 더 간호업무에 몰입하면서 이에 기인한 것으로 생각된다.

근무형태에서는 교대직보다는 비교대직의 경우가 고객지향성이 높았는데 이는 중환자실, 병동, 특수부서보다는 외래부서 근무자들의 고객지향성이 높다고 한 Lee [18]의 연구와 유사한 결과이다. 이는 교대직 근무지의 경우 고객지향성이 요구되는 서비스보다 위중한 환자간호 서비스의 중요성이 더 부각되기 때문으로 생각된다.

고객지향성과 간호조직문화 간 뚜렷한 양의 상관관계를 보였으며 위계지향적 문화, 업무지향적 문화, 혁신지향적 문화, 관계지향적 문화 순으로 나타났다. 본 연구 결과는 업무·혁신지향적 문화, 관계지향적 문화와는 뚜렷한 상관성을 보였지만 위계지향적 문화는 고객지향성과 상관관계가 없었다고 한 Jung[7]의 연구결과와는 다소 차이가 있었다.

이상의 연구 결과를 바탕으로 간호사의 고객지향성을 높이기 위해서 우선 간호조직문화를 관계지향적, 혁신지향적, 업무지향적, 위계지향적 문화로 형성하기 위한 노력이 필요할 것으로 생각된다.

또한 병원, 간호관리자는 소속 조직의 관심과 노력이

필요하며 외부 고객, 환자에 대한 태도의 중요성을 강조 하면서 고객지향적 행동을 강요하는 방법보다는 내부 조직 구성원 간의 인간적인 관계나 안정적인 기반을 구축 하여 조직의 공통된 성과 달성을 유도하는 방법을 모색 해야 할 것이다.

REFERENCES

- [1] Y. K. Ko, S. Y. Yu, K. H. Kang. Organizational culture and organizational support as factors affecting the innovative behaviors of general hospital nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol. 21 No. 2, pp. 223-231, 2015.
- [2] J. Y. Yoo, J. H. Lee. Complex impact of patient safety and medical quality on hospital management activities due to healthcare accreditation adoption. *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13, No. 7, pp. 283-292, 2015.
- [3] S. J. Han, A study on the relationship between nursing organizational culture and organizational performance, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. Vol. 3, No. 8, pp. 441-456, 2002.
- [4] T. E. Deal, & A. A. Kennedy, *Corporate culture, the rites and rituals of corporate life*, Massachusetts, Addison-Wesley Publishing, 1982.
- [5] E. H. Schein, *Organizational culture and leadership*, San Francisco, Jossey-Bass Publishers. 1995.
- [6] L. Smircich, Concept of culture and organizational analysis, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 28, No. 3, pp. 339-358, 1993.
- [7] M. R. Jung, The effects of perceived organizational culture and job satisfaction of nurses on their customer orientation, Unpublished master's thesis, Gyeongsang National University, Jinju, 2008.
- [8] A. Parasuraman, L. L. Berry, & V. A. Zeithaml, Perceived service quality as a customer based performance measure: an empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model, *Human Resource Management*. Vol. 30, pp. 335-364, 1991.
- [9] M. Y. Kim, E. S. Do. Comparison of internal marketing, job satisfaction and customer orientation of nurses by size of medical care institution: small-medium hospitals and general hospitals. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. Vol. 18 No. 1, pp. 56-66, 2012.
- [10] S. H. Park, Study on the effects of hospital staff's perception of the internal service quality on job satisfaction and customer orientation : focused on a general hospital, Yonsei University, 2009.
- [11] S. Y. Ahn. The effect of strategy orientation on performance in general hospital. *Journal of Digital Convergence*. Vol. 12 No. 3, 309-316, 2014.
- [12] J. Choi., & N. S. Ha, The Effects of Clinical Nurse's internal marketing on job satisfaction, turnover intention, and customer orientation, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. Vol.13 No.2, pp. 231-241, 2007.
- [13] Y. J. Lee, S. H. Kim, T. W. Lee, Effects of job characteristics, organizational culture on job satisfaction and turnover intention in public institution nurses, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol. 21, No. 4, pp. 354-365. 2015.
- [14] L. A. Schlesinger., & Z. Jeffrey, Job satisfaction, service capability and customer satisfaction: an examination of linkage and management implication, *Human Resource Planning*. Vol. 14, No. 2, pp. 141-149, 1991.
- [15] E. J. Lee, J. U. Han., & M. Y. Kim, Effects of the organizational culture on the job satisfaction and organization commitment, *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol. 14. No. 1, pp. 5-12. 2008.
- [16] B. S. Yun, Influence of nurse's organizational culture types on organizational citizenship behaviors of hospital nurses, Sungkyunkwan University, 2013.
- [17] E. H. Kim, The effect of hospitals' internal marketing on nurses' customer orientation, Chonbuk University, 2011.
- [18] E. A. Lee, Influence of internal marketing perception, empowerment, and job satisfaction on customer orientation of clinical nurses, Gachon University, 2012.

- [19] S. O. Yu, S. Y. Lee, S. O. Han, N. S. Jang, Y. O. Kim, J. Y. Hu, & Y. H. Yom, Empowerment, performance and job satisfaction perceived by hospital Nurses, The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, Vol. 12, No. 3, pp. 406-414, 1996.
- [20] J. H. Chun, J. H. Lee, J. Y. Yoo. The Effect of Organizational Culture Types on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior in Small and Medium Hospitals. Journal of Digital Convergence, Vol. 11 No. 7, pp. 289-296, 2013.
- [21] H. S. Kim, K. H. Kang. Influence of types of leadership and organizational culture on innovative behavior of professional staff of a general hospital. The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, Vol. 21 No. 4, pp. 447-456. 2015.

이 민 정(Lee, Min Jeong)



- 2015년 2월 : 건양대학교 간호학 석사
- 2000년 2월 ~ 현재 : 건양대학교병원 근무
- 관심분야 : 고객지향성, 인적관리
- E-Mail : mj902@kyuh.ac.kr

한 진 숙(Han, Jin Sook)



- 2001년 2월 : 충남대학교 대학원 간호학박사
- 1995년 2월 ~ 현재 : 건양대학교 간호학과 교수
- 관심분야 : 여성건강, 미혼모
- E-Mail : jshan@konyang.ac.kr

장 영 미(Jang, Young Mi)



- 2009년 2월 : 건양대학교 간호학 석사
- 2015년 2월 : 충남대학교 간호학 박사 수료
- 관심분야 : 기본간호학, 시뮬레이션
- E-Mail : tkftkfl@hanmail.net