

<http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2022.8.6.31>

JCCT 2022-11-4

간호사가 지각하는 간호조직문화가 간호서비스의 질에 미치는 영향: 직무열의의 매개효과를 중심으로

The Effect Nursing Organizational Culture on the Quality of Nursing Service: Mediating Effect of Work Engagement

홍은정*

Eun-Jeong Hong*

요약 본 연구는 간호사가 지각하는 간호조직문화와 간호서비스의 질 간의 관계에서 직무열의의 매개효과를 확인하기 위한 서술적 조사연구이다. 연구대상 및 자료수집은 2022년 6월 1일부터 6월 7일까지 수집하였으며 국내 포털사이트 내 간호사 대상 온라인 커뮤니티 통해 모집한 병원급 이상의 의료기관에서 근무하고 있는 간호사 215명을 대상으로 하였다. 연구결과 관계지향문화($Z=3.88, p<.001$)와 업무지향문화($Z=3.16, p=.001$)가 간호서비스의 질에 미치는 영향에 대해 직무열의가 완전매개 하는 것으로 나타났으며, 위계지향문화($Z=2.39, p=.017$)가 간호서비스의 질에 미치는 영향에 대해 직무열의는 부분매개 하는 것으로 나타났다. 따라서 간호서비스의 질을 향상시키기 위해서 응급상황 시 신속하고 정확한 대응이 필요한 간호업무 특성을 고려한 질서와 절차를 바탕으로 구성원들 간에는 신뢰관계를 형성할 수 있도록 하며 조직의 목표달성을 위해 효율적으로 업무를 수행하고자 하는 문화를 형성하여 직무열의를 함께 증진시키는 효율적인 간호조직 관리방안이 필요하겠다.

주요어 : 간호사, 조직문화, 직무열의, 간호서비스

Abstract This study is a descriptive research study to confirm the mediating effect of job engagement on the relationship between the nursing organizational culture and the quality of nursing service perceived by nurses. The research subjects and data were collected from June 1 to June 7, 2022, and 215 nurses working at hospital-level or higher medical institutions recruited through the online community for nurses. As a result of the study, Relation orientated culture($Z=3.88, p<.001$) and Task orientated culture($Z=3.16, p=.001$) affected the quality of nursing service, and it was found that job engagement fully mediating effect. Hierarchical orientated culture ($Z=2.39, p=.017$) affected the quality of nursing service, and it was found that job engagement had a partial mediating effect. Therefore, in order to improve the quality of nursing services, it is necessary and to promote work engagement by forming a culture to establish a trust relationship among members based on the order and procedure for safety in nursing sites that require rapid and accurate response in emergency situations and performing tasks efficiently to achieve organizational goals.

Key words : Nurse, Organizational Culture, Work Engagement, Nursing Services

*정희원, 한남대학교 간호학과 조교수 (단독저자)
접수일: 2022년 8월 22일, 수정완료일: 2022년 9월 28일
게재확정일: 2022년 10월 20일

Received: August 22, 2022 / Revised: September 28, 2022
Accepted: October 20, 2022
*Corresponding Author: 87dmswjd@naver.com
Dept. of Nursing, Gyengbuk College of Health, Korea

1. 서론

1. 연구의 필요성

최근 의료환경은 환자중심의 의료서비스 제공과 서비스의 질 향상에 대한 대중의 기대가 높아짐에 따라 그 중요성이 더욱 부각되고 있다[1]. 의료서비스 질에서 큰 비중을 차지하는 간호서비스의 질은 간호조직의 생산성과 경쟁력을 결정하는 전략적 요소이자 의료기관 선택에 있어서 대상자의 판단에 영향을 미치는 중요한 요소로써 의료기관에 대한 이미지와 서비스의 질을 결정하는 데에 중요한 역할을 한다[2]. 이러한 간호서비스의 질에 대한 만족도는 간호 대상자와 간호사의 상호작용 간에 결정이 되는 경우가 많아 간호사가 중요한 역할을 한다고 할 수 있다. 병원에서 대상자 및 대상자가족과 가장 가까이 위치해 있는 간호사는 전문적인 돌봄을 제공하는데 많은 부분에서 관여를 하고 있으며, 간호조직은 병원 조직 중 병원 내 직접 의료서비스를 제공하는 핵심 부서로써 단일 부서 중 가장 많은 비중을 차지하고 있다[3]. 특히 이러한 간호조직에서 형성된 문화적 특성은 조직 및 기관의 업무효율성과 의료서비스의 질 향상에 영향을 미치며 경쟁력 제고의 중요한 요소로 다루어지고 있다[4].

간호조직문화는 조직 내 구성원인 간호사들의 공통된 신념, 가치관 및 행동 양식을 의미하며[5], 간호조직문화의 유형은 관계지향문화, 혁신지향문화, 위계지향문화, 업무지향문화로 구분할 수 있다[4]. 관계지향문화는 구성원들 간 관계를 중시하며 신뢰관계 형성을 통해 조직 내 통합을 강조하는 문화이며[4], 혁신지향문화는 변화, 성장, 창의성을 핵심가치로 여기며 조직의 유연성을 강조하는 문화이다[4]. 위계지향문화는 조직 구성원 간의 질서와 절차를 중요시 하며 안전하고 정확한 업무처리를 강조하는 문화이며[4], 업무지향문화는 조직의 성과달성과 생산성을 강조하며 주어진 업무의 효율적인 수행과 목표달성에 초점을 두는 문화이다[4]. 이러한 간호조직문화는 구성원의 도덕성, 직무 스트레스, 소진, 이직, 사고 발생률과 관련이 있으며[6], 간호서비스의 질에도 영향을 미치는 것으로 나타났다[7]. 따라서 간호서비스의 질 향상을 위해서는 간호조직을 구성하는 구성원들이 지각하는 간호조직문화의 특성을 파악하여 그 특성을 중심으로 긍정적인 방향으로 조직문화를 형성하고 관리할 필요가 있다.

직무열의는 조직구성원들이 업무에 대해 활력을 갖고 헌신하며 몰입하는 긍정적이고 성취감있는 정신상태이다[8]. 직무열의가 높은 구성원은 열정적으로 직무를 수행하는 것 뿐만 아니라 강한 소속감을 갖고 조직에서의 긍정적인 피드백을 위해 업무에 몰입을 하게 된다[9]. 이러한 직무열의는 열정적으로 업무를 수행함으로써 업무성과를 높여 조직의 업무 생산성 및 효율성을 증가시키며[9,10], 직원과 고객의 만족도 향상[8] 및 조직의 경제적 이익[8]을 향상시킨다. 직무열의가 높은 간호사 역시 과중하고 바쁜 업무 중에도 간호에 몰두할 수 있으며, 효율적인 방식으로 업무를 수행할 수 있다[9]. 따라서 간호사의 직무열의가 높아지면 조직의 효율성과 간호업무성과에 영향을 미칠 것으로 예상되며, 간호업무성과는 간호서비스의 질 향상에 매우 중요한 요소 중 하나이기 때문에[11] 궁극적으로 직무열의가 간호서비스의 질에 영향을 미칠 것이라 예측된다. 직무열의와 관련된 선행연구로는 직무채창조와 간호서비스의 질 관계에서 직무열의가 부분매개효과를 보인 결과가 있었다[12]. 하지만 간호사를 대상으로 간호조직문화와 간호서비스의 질 관계에서 직무열의의 역할을 규명한 연구는 미비한 실정이다.

이에 본 연구에서는 간호사가 지각하는 간호조직문화와 간호사의 직무열의, 간호서비스의 질과의 관련성을 검증함으로써 간호서비스의 질 향상을 위한 효율적인 간호조직 관리를 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구는 간호사가 지각한 간호조직문화가 간호서비스 질에 미치는 영향에서 간호사의 직무열의의 매개효과를 검증하고자 하며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 간호사가 지각한 간호조직문화와 직무열의, 간호서비스의 질의 정도를 파악한다.
- 2) 간호사의 일반적 특성에 따른 간호조직문화와 직무열의, 간호서비스의 질의 차이를 확인한다.
- 3) 간호조직문화와 직무열의, 간호서비스의 질의 상관관계를 확인한다.
- 4) 간호조직문화와 직무열의, 간호서비스의 질의 관계에서 직무열의의 매개효과를 확인한다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 간호조직문화와 간호서비스의 질 간의 관계에서 직무열의의 매개효과를 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 현재 병원급 이상 의료기관에서 근무하고 있는 현직 간호사를 대상으로 편의 표집하였다. 연구의 대상자의 표본크기는 G-power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 투입독립변수를 10개로 하였을 때 다중회귀분석을 위한 효과크기(ES) .15, 유의수준(α) .05, 검정력($1-\beta$) .95를 유지하기 위한 표본 수는 172명 이었다. 본 연구에서는 탈락률을 고려하여 총 230명의 자료를 수집하였고, 불성실한 설문지 15부를 제외한 215부를 최종 연구 분석하였다.

3. 연구도구

1) 간호조직문화

본 연구에서는 Kim 등[13]이 개발한 간호조직문화 유형 측정도구를 사용하였다. 본 도구는 총 20문항이며 관계지향문화유형 5문항, 혁신지향문화유형 6문항, 업무지향문화유형 4문항, 위계지향문화유형 5문항으로 4개의 하부영역으로 구성되어 있다. 문항은 5점 Likert 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정되며, 점수가 높을수록 간호사가 해당 조직문화 유형을 긍정적으로 인식하는 것을 의미한다. Kim 등[13]의 연구에서 전체 문항의 Cronbach's α =.88이었으며, 하위영역별 Cronbach's α 값은 관계지향이 .88, 혁신지향이 .83, 위계지향이 .78, 업무지향이 .72이었다. 본 연구에서 전체 문항의 Cronbach's α =.84이었으며, 하위영역별 Cronbach's α 값은 관계지향이 .77, 혁신지향이 .74, 위계지향이 .67, 업무지향이 .57이었다.

2) 직무열의

직무열의는 Schaufeli 등[14]이 개발한 Work Engagement Scale 도구를 Yi[15]가 번역 후 수정 . 보완한 17개 문항을 사용하여 측정 하였다. 직무열의 도구는 3개의 하위요인으로 활력 6문항, 헌신 5문항, 몰두 6문항으로 구성되어 있다. 문항은 5점 Likert 척도로 '전혀 그렇지

않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정되며 점수가 높을수록 직무열의가 높아짐을 의미한다. Schaufeli 등[14]의 연구에서 Cronbach's α 는 .93, Yi[15]의 연구에서는 .85이었다. 본 연구에서 Cronbach's α =.87이었다.

3) 간호서비스의 질

간호서비스의 질은 Parasuraman 등[16]이 Service Quality (SERVQUAL) 모델을 바탕으로 개발하였으며, Lee[17]가 번역 후 국내 간호환경에 적합하도록 수정, 보완한 20문항을 사용하여 측정 하였다. 간호서비스의 질 도구는 유형성 4문항, 신뢰성 4문항, 반응성 4문항, 보장성 4문항, 공감성 4문항으로 구성되어 있으며, 각 문항은 5점 Likert 척도를 사용하여 측정하였다. 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정되며 점수가 높을수록 간호서비스의 질의 수준이 높음을 의미한다. Parasuraman 등[16]의 연구에서 Cronbach's α 는 .92, Lee[17]는 .97이었다. 본 연구에서 Cronbach's α =.88이었다.

4. 자료수집방법

본 연구의 자료수집기간은 2022년 6월 1일부터 6월 7일까지 시행되었다. 자료 수집은 국내 인터넷 포털사이트 내 간호사 대상 온라인 커뮤니티(회원수 약 10만명)의 온라인 게시판을 통해 모집하였다. 본 연구에 참여를 희망하는 연구 대상자는 모집 공고문에 링크된 URL로 접속하여 Google Form을 활용한 상세 연구 설명문을 보고 동의서를 확인하도록 하였으며 대상자에게 충분히 이해하고 동의시 구조화된 설문에 자기 기입식으로 응답하여 설문을 진행하도록 하였다. 설문지 작성은 약 10분 정도 소요되었으며 응답이 완료된 자료는 연구자의 Google계정 데이터 서버에 자동 저장되었고, 설문에 참여한 자에게 소정의 답례품을 제공하였다.

5. 자료분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS WIN 27.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

- 1) 연구대상자의 일반적 특성 및 간호조직문화, 간호사의 직무열의와 간호서비스의 질 정도는 기술통계를 이용하여 분석하였다.
- 2) 연구대상자의 일반적 특성 및 간호조직문화, 간호사의

직무열의와 간호서비스의 질 차이는 t-test, ANOVA로 분석하였고, 사후 검증은 Scheffé test로 분석하였다.

- 3) 일반적 특성 및 간호조직문화, 간호사의 직무열의와 간호서비스의 질 간의 상관관계는 Pearson 상관계수 (correlation coefficient)로 분석하였다.
- 4) 직무열의의 매개효과 검증은 Baron과 Kenny의 3단계 절차에 따른 회귀분석을 이용하여 확인하였고, 매개 효과의 유의성 검정을 위해 Sobel test를 실시하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성 및 간호조직문화, 직무열의, 간호서비스의 질 정도

본 연구대상자의 일반적 특성은 여자 181명(84.2%), 남자 34명(15.8%)으로 여자가 더 많았고, 연령은 26세 이상 29세 이하가 98명(45.6%)으로 가장 많았다. 최종 학력은 학사가 132명(61.4%)으로 가장 많았다. 직위는 일반간호사가 190명(88.4%), 근무경력은 3년 미만이 74명(34.4%)으로 가장 많았다. 근무부서는 일반병동이 155명(72.1%)으로 가장 많았으며, 급여 만족도는 '만족'이 93명(43.3%)으로 가장 많았다.

본 연구 대상자의 간호조직문화 평균은 5점 만점에 3.41±0.44점 이었으며 하위영역별 위계지향문화가 3.62±0.56점으로 가장 높았으며, 업무지향문화는 3.40±0.58점, 관계지향문화는 3.36±0.63점, 혁신지향문화는 3.30±0.60점 순이었다. 직무열의는 3.37±0.52점이었으며, 간호서비스의 질은 3.69±0.45점이었었다(Table 1).

2. 대상자의 일반적 특성에 따른 간호조직문화, 직무열의, 간호서비스의 질 차이

본 연구대상자의 일반적 특성에 따른 간호조직문화는 성별($t=-2.35, p=.019$), 최종학력($F=3.38, p=.019$), 직위($F=4.11, p=.018$), 근무경력($F=2.73, p=.045$), 급여 만족도($F=5.79, p<.001$)에 따라 유의한 차이가 있었다. 직무열의는 최종학력($F=5.08, p=.002$), 직위($F=4.59, p=.011$), 근무경력($F=3.06, p=.029$), 급여 만족도($F=5.71, p<.001$)에 따라 유의한 차이가 있었다. 간호서비스의 질은 연령($F=3.42, p=.018$), 직위($F=11.46, p<.001$), 근무경력($F=2.94, p=.034$), 급여 만족도($F=2.71, p=.031$)에 따라 유의한 차이가 있었다(Table 2).

표 1. 대상자의 일반적 특성 및 간호조직문화, 직무열의, 간호서비스의 질

Talbe 1. General characteristics, nursing organizational culture, job engagement, quality of nursing service (N=215)

Characteristics/ Variables	Categories	n (%) Mean±SD
Gender	Male	34 (15.8)
	Female	181 (84.2)
Age(year)	≤25	17 (7.9)
	26-29	98 (45.6)
	30-39	92 (42.8)
	≥40	8 (3.7)
Education	Associate	53 (24.7)
	Bachelor	132 (61.4)
	RN BSN	6 (2.8)
	≥Master	24 (11.2)
Position	Staff nurse	190 (88.4)
	Charge nurse	20 (9.3)
	Head nurse	5 (2.3)
Clinical career(yr)	<3	74 (34.4)
	3≤, <5	68 (31.6)
	5≤, <10	57 (26.5)
	10≤	16 (7.4)
Work unit	Ward	155 (72.1)
	Special department	31 (14.4)
	Day department	26 (12.1)
	Others	3 (1.4)
Salary Satisfaction	Very satisfied	4 (1.9)
	Satisfied	93 (43.3)
	Moderate	86 (40.0)
	Dissatisfied	28 (13.0)
	Very dissatisfied	4 (1.9)
Nursing Organizational Culture	Relation orientated	3.36±0.63
	Innovation orientated	3.30±0.60
	Hierarchical orientated	3.62±0.56
	Task orientated	3.40±0.58
	Total	3.41±0.44
Work engagement		3.37±0.52
Quality of nursing service		3.69±0.45

3. 대상자의 간호조직문화, 직무열의, 간호서비스의 질 간의 관계

본 연구에서 변수 간 상관관계 결과는 직무열의와 간호조직문화($r=.82, p<.001$), 하위영역별 관계지향문화($r=.71, p<.001$), 혁신지향문화($r=.75, p<.001$), 위계지향문화($r=.41, p<.001$), 업무지향문화($r=.50, p<.001$), 간호서비스의 질 ($r=.55, p<.001$)은 정적 상관관계가 있으며, 간호서비스의 질과 간호조직문화($r=.55, p<.001$), 하위영역별 관계지향문화($r=.44, p<.001$), 혁신지향문화($r=.33, p<.001$), 위계지향문화($r=.53, p<.001$), 업무지향문화($r=.34, p<.001$)는 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Table 3).

표 2. 대상자의 일반적 특성에 따른 간호조직문화, 직무열의, 간호서비스의 질의 차이

Table 2. Mean differences according to general characteristics

(N=215)

Characteristics/ Variables	Categories	n (%) Mean±SD	Nursing Organizational Culture		Work engagement		Quality of nursing service	
			Mean±SD	t/F (p)	Mean±SD	t/F (p)	Mean±SD	t/F (p)
Gender	Male	34 (15.8)	3.58±0.33	-2.35 (.019)	3.49±0.52	-1.44 (.150)	3.80±10.40	-1.57 (.117)
	Female	181 (84.2)	3.38±0.45		3.35±0.51		3.67±0.45	
Age(year)	≤25 ^a	17 (7.9)	3.54±0.30	1.93 (.126)	3.54±0.34	2.10 (.102)	3.68±0.36	3.42 (.018) b<d
	26-29 ^b	98 (45.6)	3.36±0.47		3.36±0.47		3.61±0.47	
	30-39 ^c	92 (42.8)	3.43±0.43		3.32±0.58		3.75±0.43	
	≥40 ^d	8 (3.7)	3.68±0.41		3.71±0.51		4.06±0.36	
Education	Associate ^a	53 (24.7)	3.31±0.50	3.38 (.019) c<b	3.27±0.44	5.08 (.002) c<a,b,d	6.60±0.51	1.85 (.139)
	Bachelor ^b	132 (61.4)	3.48±0.38		3.45±0.49		3.75±0.38	
	RN BSN ^c	6 (2.8)	3.06±0.38		2.74±0.71		3.68±0.51	
	≥Master ^d	24 (11.2)	3.37±0.58		3.33±0.64		3.60±0.56	
Position	Staff nurse ^a	190 (88.4)	3.39±0.44	4.11 (.018) a<c	3.34±0.51	4.59 (.011) a<c	3.64±0.44	11.46 ($<.001$) a<c
	Charge nurse ^b	20 (9.3)	3.57±0.38		3.59±0.45		4.01±0.29	
	Head nurse ^c	5 (2.3)	3.85±0.44		3.86±0.62		4.27±0.48	
Clinical career(yr)	<3 ^a	74 (34.4)	3.33±0.49	2.73 (.045) n/a	3.30±0.51	3.06 (.029) n/a	3.61±0.50	2.94 (.034) a<d
	3≤, <5 ^b	68 (31.6)	3.53±0.38		3.52±0.42		3.74±0.39	
	5≤, <10 ^c	57 (26.5)	3.36±0.42		3.29±0.59		3.67±0.44	
	10≤ ^d	16 (7.4)	3.48±0.45		3.36±0.53		3.95±0.33	
Work unit	Ward	155 (72.1)	3.37±0.46	2.07 (.105)	3.34±0.51	0.76 (.521)	3.61±0.48	1.61 (.188)
	Special department	31 (14.4)	3.57±0.39		3.47±0.61		3.85±0.37	
	Day department	26 (12.1)	3.47±0.34		3.39±0.43		3.69±0.32	
	Others	3 (1.4)	3.53±0.25		3.61±0.21		3.72±0.12	
Salary satisfaction	Very satisfied ^a	4 (1.9)	3.94±0.38	5.79 ($<.001$) d,e<a	3.72±0.94	5.71 ($<.001$) e<a,b	4.29±0.24	2.71 (.031) d<a
	Satisfied ^b	93 (43.3)	3.53±0.44		3.50±0.45		3.73±0.42	
	Moderate ^c	86 (40.0)	3.33±0.38		3.28±0.49		3.66±0.42	
	Dissatisfied ^d	28 (13.0)	3.30±0.61		3.27±0.58		3.56±0.56	
	Very dissatisfied ^e	4 (1.9)	2.94±0.30		2.57±0.68		3.68±0.52	

표 3. 대상자의 간호조직문화, 직무열의, 간호서비스의 질 간의 관계

Table 3. The correlation among variables

(N=215)

Variables		Nursing Organizational Culture					Work engagement	Quality of nursing service
		Relation orientated	Innovation orientated	Hierarchical orientated	Task orientated	Total		
		r (p)					r (p)	r (p)
Nursing Organizational Culture	Relation orientated	1						
	Innovation orientated	.65 ($<.001$)	1					
	Hierarchical orientated	.37 ($<.001$)	.27 ($<.001$)	1				
	Task orientated	.28 ($<.001$)	.45 ($<.001$)	.31 ($<.001$)	1			
	Total	.81 ($<.001$)	.84 ($<.001$)	.64 ($<.001$)	.64 ($<.001$)	1		
Work engagement		.71 ($<.001$)	.75 ($<.001$)	.41 ($<.001$)	.50 ($<.001$)	.82 ($<.001$)	1	
Quality of nursing service		.44 ($<.001$)	.33 ($<.001$)	.53 ($<.001$)	.34 ($<.001$)	.55 ($<.001$)	.55 ($<.001$)	1

표 4. 간호조직문화와 간호서비스의 질 관계에서 직무열의의 매개효과

Table 4. The Mediating Effect of Job engagement in the Relationship between Nursing Organizational Culture and Nursing Service Quality (N=215)

Stage	Independent variable	Dependent variable	B	β	t	p	F(p)
1	Organizational-Relation culture	Work engagement	.28	.34	6.50	<.001	118.01 (<.001)
	Organizational-Innovation culture		.36	.42	7.67	<.001	
	Organizational-Hierarchical culture		.11	.12	2.74	.007	
	Organizational-Task culture		.16	.18	4.18	<.001	
Adj R2= .692		VIF=1.225-2.007	Durbin-Watson= 1.843				
2	Organizational-Relation culture	Quality of nursing service	.19	.26	3.47	.001	60.34 (<.001)
	Organizational-Innovation culture		-.01	-.01	-0.19	.853	
	Organizational-Hierarchical culture		.31	.39	0.37	<.001	
	Organizational-Task culture		.12	.16	2.48	.014	
Adj R2= .354		VIF=1.225-2.007	Durbin-Watson= 1.827				
3	Organizational-Relation culture	Quality of nursing service	.08	.11	1.36	.176	31.432 (<.001)
	Organizational-Innovation culture		-.15	-.20	-2.42	.016	
	Organizational-Hierarchical culture		.27	.33	5.68	<.001	
	Organizational-Task culture		.56	.07	1.18	.241	
	Work engagement		.39	.45	4.80	<.001	
Adj R2= .416		VIF=1.434-3.248	Durbin-Watson=1.797				
Sobel Test (Z= 3.88 p<.001, Z= 2.39 p=.017, Z= 3.16 p=.001)							

4. 간호조직문화와 간호서비스의 질 관계에서 직무열의의 매개효과

간호조직문화가 간호서비스의 질에 미치는 영향에서 직무열의의 매개효과를 확인하기 위해 Baron과 Kenny의 3단계 절차에 따라 회귀분석을 실시하였다.

분석결과 1단계에서 독립변수인 간호조직문화의 하위영역 중 관계지향문화($\beta=.34, p<.001$), 혁신지향문화($\beta=.42, p<.001$), 위계지향문화($\beta=.12, p=.007$), 업무지향문화($\beta=.18, p<.001$)는 매개변수인 직무열의에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 관계지향문화(B=.28), 혁신지향문화(B=.36), 위계지향문화(B=.11), 업무지향문화(B=.16)를 높게 인지할수록 직무열의가 높아졌다. 1단계 설명력은 69.2%였다.

2단계에서 독립변수인 간호조직문화의 하위영역 중 관계지향문화($\beta=.26, p=.001$), 위계지향문화($\beta=.39, p<.001$), 업무지향문화($\beta=.16, p=.014$)는 종속변수인 간호

서비스의 질에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으며 관계지향문화(B=.19), 위계지향문화(B=.31), 업무지향문화(B=.12)를 높게 인지할수록 간호서비스의 질이 높아졌다. 2단계 설명력은 35.4%였다.

3단계에서 독립변수인 간호조직문화와 매개변수인 직무열의가 종속변수인 간호서비스의 질에 미치는 영향을 분석한 결과 직무열의는 간호서비스의 질에 유의한 영향 미치며($\beta=.45, p<.001$) 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 직무열의를 매개변수로 했을 때, 간호조직문화 중 관계지향문화는 간호서비스의 질에 유의하지 않았고($\beta=.11, p=.176$), 표준화계수 β 의 절대값이 2단계의 .26에서 3단계 .11로 감소하여 직무열의는 관계지향문화가 간호서비스의 질에 미치는 영향에 대해 완전매개하는 것으로 나타났다. 업무지향문화는 간호서비스의 질에 유의하지 않았고($\beta=.07, p=.241$), 표준화계수 β 의 절대값이 2단계의 .16에서 3단계 .07로 감소하여 직무

열의는 업무지향문화가 간호서비스의 질에 미치는 영향에 대해 완전매개 하는 것으로 나타났다. 위계지향문화는 간호서비스의 질에 유의하였고($\beta=.33, p<.001$), 표준화계수 β 의 절대값이 2단계의 .39에서 3단계 .33으로 감소하여 직무열의는 위계지향문화가 간호서비스의 질에 미치는 영향에 대해 부분매개 하는 것으로 나타났다. 3단계 설명력은 41.6%였다.

Sobel test를 통해 매개효과 유의성을 검증한 결과 관계지향문화($Z=3.88, p<.001$), 위계지향문화($Z=2.39, p=.017$), 업무지향문화($Z=3.16, p=.001$)와 간호서비스의 질 관계에서 직무열의의 매개효과는 통계적으로 유의하였다(Table 4).

IV. 논 의

본 연구는 간호조직문화와 간호사의 직무열의, 간호서비스의 질과의 관련성을 파악하여 간호서비스의 질 향상을 위한 효율적인 간호조직관리를 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

본 연구에서 간호사가 인식한 간호조직문화의 인식 정도는 5점 만점에 3.41점이었으며, 하위영역으로 위계지향문화가 3.62점으로 제일 높은 것으로 나타났으며, 업무지향문화 3.40점, 관계지향문화 3.36점, 혁신지향문화 3.30점 순이었다. 이는 Lee 등[18]의 연구 결과와 일치하였다. 그러나 관계지향문화를 높게 인지하는 선행 연구[19]와는 차이가 있었으며 이는 대상자들의 근무병원의 규모에 따라 차이가 나타난 것으로 사료된다. 대학병원의 경우 조직의 효율성을 최대화 이끌어내기 위해 조직이 공식적인 집권화 하에 규칙에 의한 업무수행, 위계질서를 강조하는 특징[18]이 있는 반면, 중소병원의 경우 조직 내 가족적인 분위기로 활발한 상호작용을 통한 생산성의 향상을 강조하는 특징[20]의 차이가 있으므로 추후 의료기관의 규모에 따른 간호조직문화의 인식 정도에 대한 후속 연구가 필요하겠다.

대상자의 특성에 따라 지각하는 간호조직문화의 인식 정도 차이는 성별, 최종학력, 직위, 근무경력, 급여 만족도에 따라 유의한 차이가 있었다. 이는 Lim 등[21]의 연구에서 임상경력, 직위에 따라 조직문화의 인식 정도가 차이가 난 결과와 유사하였다. 특히 사후분석 결과 수간호사가 일반간호사에 비해 간호조직문화를 강하게 인식하는 것으로 나타났으며 이는 수간호사의

경우 한 단위의 간호조직의 관리자이며 병원 내 중간관리자로서 역할을 하면서 많은 조직경험에 의해 간호조직문화를 강하게 인식한 것이라 생각된다. 또한 높은 직위일수록 해당 직위에 필요한 많은 근무경력, 높은 학력의 조건들이 충족되었을 것이며 월 보수가 많을 것이기 때문에 직위에 따라 함께 변하는 학력, 경력, 급여가 간호조직문화 인식 정도에 유의미한 요인으로 나타난 것으로 사료된다.

본 연구에서 직무열의는 3.37점이었다. 이는 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구[22]에서의 3.17점보다 높았다. 직무열의는 근무 환경과 환자의 중등도에 따라 차이가 있을 수 있다[12, 23]. 이에 추후 의료기관의 규모에 따른 직무열의의 차이에 대한 후속 연구가 필요하겠다. 대상자의 특성에 따른 직무열의는 최종학력, 직위, 근무경력, 급여 만족도에 따라 유의한 차이가 있었다. 이는 높은 직위일수록 의사결정의 기회가 많으며, 업무에 대한 책임이 많이 부여되므로 자신의 일에 더욱 동기부여 되어 열정적으로 임할 수 있게 됨으로써 직무열의가 증가[24] 될 것으로 사료된다. 그러므로 직위에 맞는 업무교육 및 동기부여프로그램 등을 통하여 본인의 업무에 책임을 갖고 적극 수행할 수 있도록 하여 직무열의를 향상시키는 노력이 필요하다.

본 연구에서 간호서비스의 질은 3.69점이었다. 이는 Kim[12]의 4.04보다 낮았다. Kim[12]의 연구에서는 환자간호를 주업무로 근무하는 자를 대상으로 한 연구였으며, 본 연구의 경우 직접간호의 수행이 적은 관리자의 경우도 포함된 경우로 대상자들의 간호사 업무 범위에 따라 차이가 나타난 것으로 사료된다.

대상자의 특성에 따른 간호서비스의 질 차이는 연령, 직위, 근무경력, 급여 만족도에 따라 유의한 차이가 있었으며 이는 연령, 교육수준, 임상경력, 급여에 대한 만족에 따라 차이가 나타난 Kim[12]의 연구와 유사하였다. 경력이 많을수록 다양한 환자의 요구 및 응급상황 대처경험으로 여러 간호중재를 제공할 수 있는 기회가 많으며, 이에 따라 업무의 숙련성이 향상되어 간호서비스의 질이 높아 졌을 것이라 생각된다. 따라서 경력이 낮은 간호사도 많은 경험을 해 볼 수 있는 지지적 조직환경 구축과 전문성 향상을 위한 교육 및 성장프로그램을 통하여 전문직 간호사로서의 역량을 향상시키고, 경력간호사의 조직 잔류 격려를 통하여 간호의 지속성과 전문성을 향상시킴으로써 수준 높은 간

호서비스의 질을 제고할 필요가 있다[23].

본 연구에서 간호조직문화의 4가지 유형과 직무열의, 간호서비스의 질의 상관관계 분석 결과 모두 양의 상관관계가 확인되었다. 이는 간호서비스의 질이 간호조직문화의 4가지 유형과 상관관계가 있다는 Shin 등[25]의 연구 결과와 일치하였으며, 간호서비스 질과 직무열의 간에 상관관계가 확인된 결과는 Kim[12]의 연구결과와 일치하였다. 간호조직문화는 다양한 문화가 균형을 맞추어 조화를 이루는 특성이 있으며, 의료기관, 개인의 상태에 따라라도 차이가 있으므로 간호사 개인 및 기관의 특성을 고려하여 간호서비스의 질 향상을 도모하기 위한 효율적인 간호조직문화를 구축할 필요가 있다[26].

본 연구에서 간호조직문화와 간호서비스의 질 관계에서 직무열의의 매개효과를 검증한 결과, 관계지향문화와 업무지향문화는 간호서비스의 질과의 관계에서 직무열의가 완전매개 역할을 하는 것으로 확인되었다. 이는 간호조직문화와 간호서비스의 질 간의 관계에서 직무열의의 매개효과를 탐색한 연구가 미비하여 선행연구와 직접적인 비교를 하는데 제한적이지만 조직의 목표를 내재화하여 적극적으로 개입하는 것을 의미하는 조직몰입[27]은 직무열의와 유사한 개념으로 Lee 등[28]의 연구에서는 관계지향문화와 업무지향문화가 조직몰입과 상관관계가 있음으로 나타났으며 이는 본 연구 결과와 맥락을 같이 한다. 또한 Cho[19]의 연구에서 관계지향문화와 긍정심리자본 간에 정적 상관관계를 보인 결과와 Shin 등[29]의 연구에서 긍정심리자본이 직무열의에 유의한 영향 요인으로 나타난 결과는 본 연구의 결과를 지지한다. 따라서 조직 내 구성원들 간에 신뢰관계 형성을 통해 내부 통합을 이루고, 조직의 목표달성을 위해 주어진 업무를 효율적으로 수행하고자 하는 문화를 형성함으로써 직무열의를 유발하여 간호사 자신이 직무에 긍정적인 의미를 부여하고 애정을 갖고 업무에 임함으로써 간호서비스의 질 향상을 기대할 수 있겠다. 다만 이러한 조직문화를 조성하기 위해 우선 개인의 조직문화에 대한 객관적인 평가가 이루어져야 할 것이며 구성원들 간의 관계형성 및 조직의 목표 공유, 업무의 명확한 분배를 위해 원활한 의사소통과 공평한 의사결정 참여 기회 등을 제공할 필요가 있다[30].

위계지향문화와 간호서비스의 질 관계에서 직무열

의는 부분매개 역할을 하는 것으로 확인되었다. 이는 Shin 등[25]의 연구 결과에서 위계지향문화가 간호서비스의 질 영향요인으로 나타난 결과와 맥락을 같이 한다. 간호는 업무특성상 환자의 생명을 다루며 응급상황에서는 신속하고 정확한 대응을 통한 안전성이 중요시되기 때문에 질서와 절차가 중요시된다[31]. 이러한 간호의 특성에 따라 정확한 위계질서를 통한 책임감과 절차를 중요시하는 위계지향문화가 직무열의를 유발하고 이는 간호서비스의 질 향상에 영향을 미칠 수 있을 것이라 사료된다. Shin 등[25]의 연구에서 신규 간호사의 경우 초기에 정확한 서열과 업무 분배가 간호업무 습득에 기여하여 간호서비스의 질에 영향을 미칠 수 있을 것이라 하였으며, 이에 따라 추후 경력에 따른 간호서비스의 질과 간호조직문화의 관계를 연구해볼 필요가 있겠다. 한편 위계지향문화는 강할수록 조직 내에서 의사결정 참여기회와 직무만족이 낮게 나타난다는 선행연구의 결과[4]에 따라 위계지향문화의 영향은 장기적으로 평가해 볼 필요가 있겠다.

본 연구는 간호조직문화와 간호서비스의 질 관계에서 직무열의의 매개효과를 확인함으로써 개인 및 조직적 측면에서 간호서비스의 질 향상을 도모할 수 있는 근거를 제공하였다. 이는 간호서비스의 질에 관한 조직의 역할에 대한 인식을 도모할 것이며 간호서비스의 질 향상을 위한 다양한 전략수립에 활용될 것을 기대한다.

V. 결 론

본 연구는 간호사가 지각하는 간호조직문화와 간호서비스의 질 관계에서 직무열의의 매개효과를 규명함으로써 간호서비스의 질 향상을 위한 효율적인 간호조직 관리의 기초자료를 제공하고자 시도되었다. 본 연구결과 관계지향문화와 업무지향문화가 간호서비스의 질에 미치는 영향에 대해 직무열의가 완전매개 하는 것으로 나타났으며, 위계지향문화가 간호서비스의 질에 미치는 영향에 대해 직무열의가 부분매개 하는 것으로 나타났다. 따라서 간호서비스의 질을 향상시키기 위해서 응급상황시 신속하고 정확한 대응이 필요한 간호업무 특성을 고려한 질서와 절차를 바탕으로 구성원들 간에는 신뢰관계를 형성할 수 있도록 하며 조직의 목표달성을 위해 효율적으로 업무를 수행하고자 하는

문화를 형성하여 직무열의를 함께 증진시키는 효율적인 간호조직 관리방안이 필요하겠다.

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다. 첫째, 일부 간호사 대상으로 하였으므로 전체 병원간호사에게 적용하여 일반화 하는데 제한이 있으며 대상자의 기관의 규모, 간호하는 환자의 중증도에 따라 차이가 있을 수 있으므로 대상자의 특성을 세분화하여 변수를 확대하여 후속연구를 할 필요가 있다. 둘째, 간호조직문화와 간호서비스의 질 관계에서 매개역할을 하는 다른 요인을 규명하는 후속연구가 필요하다. 셋째, 부서별 혹은 기관별 간호조직문화를 파악하여 간호서비스의 질 향상을 위한 간호조직문화 형성 관련 프로그램 개발 및 중재 연구를 제언한다.

References

- [1] J.L. Cho. "The effect of self-leadership and communication barriers on nursing Performance in hospital nurses." *The Journal of the Convergence on Culture Technology*. Vol. 5, No. 2, pp. 239-246, 2019. <http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2019.5.2.239>.
- [2] H.J. Song, S.M. Lee. "The effects of hospital nurses' self-esteem and communication skill on self-leadership and the quality of nursing service." *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. Vol. 22 No. 3, pp. 220-229, 2016. <https://doi.org/10.11111/jkana.2016.22.3.220>.
- [3] Y.K. Ko, T.W. Lee, J.Y. Lim. "Development of a performance measurement scale for hospital nurses." *Journal of Korean Academy of Nursing*. Vol. 37, No. 3, pp. 286-294, 2007. <https://doi.org/10.4040/jkan.2007.37.3.286>.
- [4] S.J. Han. "A study on the relationship between nursing organizational culture and organizational performance." *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. Vol. 8, No. 3, pp. 441- 456, 2002.
- [5] M.S. Kim, S.J. Han, J.A. Kim, H.T. Park. "A study for examine into nursing organizational culture(I); review of the literature about the concept of organizational culture." *Journal of Korean academy of Nursing administration*. Vol. 4, No. 1, pp. 89-105, 1998.
- [6] L.A. Eaton-Spiva, P. Buitrago, L. Trotter, A. Macy, M. Lariscy, D. Johnson. "Assessing and redesigning the nursing practice environment." *JONA: The Journal of Nursing Administration*. Vol. 40, No. 1, pp. 36-42, 2010. <http://10.1097/NN.A.0b013e3181c47d04>.
- [7] S.Y. Yeo, I.J. Song. "Factors Affecting on Nursing Service Quality of Small and Medium-size Hospital Nurses." *Journal of the Korea Convergence Society*. Vol. 13, No. 2, pp. 331-340, 2022. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2022.13.02.331>.
- [8] W.B. Schaufeli, M. Salanova, V. González-Romá, A.B. Bakker. "The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach". *Journal of Happiness studies*. Vol. 3, No. 1, p. 71-92, 2002.
- [9] A.R. Oh, K.K. Park. "A study on the positive psychological capital and job engagement and employee's job behavior." *Journal of the Korean Academic Society of Business Administration*. Vol. 8, pp. 1311-1344, 2014.
- [10] N.A. Baghdadi, S.M. Farghaly Abd-EL Aliem, S.K. Alsayed. "The relationship between nurses' job crafting behaviours and their work engagement." *Journal of nursing management*. Vol. 29, No. 2, pp. 214-219, 2021. <https://doi.org/10.1111/jonm.13141>.
- [11] S.B. Kwon, M.J. Park, H.M. Song, J.S. Moon. "Effects of job embeddedness and emotional intelligence on performance of nurses in medium and small sized hospital". *The Korean Journal of Health Service Management*. Vol. 11, No. 1, pp. 55-56, 2017. <https://doi.org/10.12811/kshsm.2017.11.1.055>.
- [12] H.S. Kim. "Effects of job crafting on the quality of nursing services among clinical nurses: The mediating effect of work engagement." *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. Vol. 27, No. 5, pp. 423- 432, 2021. <https://doi.org/10.11111/jkana.2021.27.5.423>.
- [13] M.S. Kim, J.H. Kim, S.J. Han. "The development of the nursing organization culture measurement tool." *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. Vol. 10, No. 2, pp. 175-184, 2004.
- [14] W.B. Schaufeli, A.B. Bakker, M.J.E. Salanova. "The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study." *Educational psychological measurement*. Vol. 66, No. 4, pp. 701-716, 2006. <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>.
- [15] R. Yi, W.S. Gim, K.H. Shin. "The role of emotional labor strategies in the job demand- resource

- ce model with burnout and engagement.” *The Korean Journal of Industrial Organizational Psychology*. Vol. 19, No. 4, pp. 573-596, 2006.
- [16]A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L. Berry. “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.” *Journal of Retailing*. Vol. 64, No. 1, pp. 12-40, 1988.
- [17]M.A. Lee. “A comparative study of how subjects’ characteristics and nursing service quality influence on hospital revisiting intent between patients and nurses.” *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. Vol. 35, No. 7, pp. 1210-1220, 2005. <https://doi.org/10.4040/jkan.2005.35.7.1210>.
- [18]M.J. Lee, J.S. Han, Y.M. Jang. “Convergence study of the effects of nurses’ perceived nursing organization culture and on their customer orientation.” *Journal of digital Convergence*. Vol. 13, No. 11, pp. 303-311, 2015. <https://doi.org/10.14400/JDC.2015.13.11.303>.
- [19]Y.M. Cho. “Relationship between Basic Psychological Needs, Positive Psychological Capital, and Psychological Burnout depending on Types of Nursing Organizational Culture.” *Journal of Digital Convergence*. Vol. 19, No. 4, pp. 413-421, 2021. <https://doi.org/10.14400/JDC.2021.19.4.413>.
- [20]I.S. Jang, S.M. Park. “A comparative study on nurses’ organizational culture and job satisfaction according to the hospital size differences.” *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. Vol. 20, No. 1, pp. 1-13, 2011. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2011.20.1.001>.
- [21]M.L. Lim, Y.S. Park. “Effects of the organizational culture on the nurse’s job satisfaction and the mediating effects of the positive psychological capital.” *AJMAHS*. Vol. 8, No. 1, pp. 483-494, 2018. <http://doi.org/10.35873/ajmahs.2018.8.1.049>.
- [22]M.S. Ko, H.Z. Lee, M.S. Koh. “Effects of nurses’ social capital and job engagement on nursing performance: Focused on the mediating effects of organizational citizenship behavior.” *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. Vol. 23, No. 1, pp. 42-51, 2017. <https://doi.org/10.1111/jkana.2017.23.1.42>.
- [23]K.H. Jang, E.G.. Kim. “Effects of the Emotional Leadership of Nursing Unit Managers on Nursing Performance of Nurses: Mediating Effects of Job Engagement.” *Journal of The Korean Data Analysis Society*. Vol. 22, No. 1, pp. 419-432, 2020. <http://doi.org/10.37727/jkdas.2020.22.1.419>.
- [24]I.O. Moon, S.K. Park, J.M. Jung. “Effects of resilience on work engagement and burnout of clinical nurses.” *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. Vol. 19, No. 4, pp. 525- 535, 2013. <https://doi.org/10.1111/jkana.2013.19.4.525>.
- [25]E.S. Shin, M.J. An, M.L. Choi, A.K. Lee, E.A. Jeon, Y.M. Jeung, et al. “Factors influencing quality of nursing service among clinical nurses: Focused on resilience and nursing organizational culture.” *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. Vol. 23, No. 3, pp. 302-311, 2017. <https://doi.org/10.22650/JKCN.2017.23.3.302>.
- [26]R. Jacobs, R. Mannion, H.T.O. Davies, S. Harrison, F. Konteh, K. Walshe. “The relationship between organizational culture and performance in acute hospitals.” *Social science & medicine*. Vol. 76, p p. 115-125, 2013. <http://dx.doi.org/10.1016/j.socscimed.2012.10.014>.
- [27]R.T. Mowday, R.M. Steers, L.A. Porter. “The Management of Organizational Commitment.” *Journal of Vocational Behavior*. Vol. 14, No. 2, p. 224-247, 1979..
- [28]J.W. Lee, Y.S. Eo, Y.S. Ha. “Effects of organizational cultures on job satisfaction and organizational commitment: focused on small to medium sized hospitals.” *The Korean journal of health service management*. Vol. 8, No. 3, p. 75-87, 2014. <http://dx.doi.org/10.12811/kshsm.2014.8.3.075>.
- [29]H.K. Shin, H.R. Choi. “The Influences of Hospital Nurses’ Grit and Positive Psychological Capital on Job Engagement.” *Journal of Digital Convergence*. Vol. 20, No. 3, p. 497-505, 2022. <https://doi.org/10.14400/JDC.2022.20.3.497>.
- [30]J. Castner, K. Foltz-Ramos, D.G. Schwartz, D.J. Ceravolo. “A leadership challenge: staff nurse perceptions after an organizational TeamSTEPPS initiative.” *JONA: The Journal of Nursing Administration*. Vol. 42, No. 10, p. 467-472, 2012. <http://doi.org/10.1097/NNA.0b013e31826a1fc1>.
- [31]M.Y. Mun, S.Y. Hwang. “Impact of nursing organizational culture types on innovative behavior and job embeddedness perceived by nurses.” *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. Vol. 22, No. 4, p. 313-322, 2016. <https://doi.org/10.1111/jkana.2016.22.4.313>.