



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

2008년 8월
박사학위논문

조직문화유형이 구성원의 조직몰입과
조직시민행동에 미치는 영향

- 병원조직을 중심으로 -

조선대학교 대학원

경영학과

김성수

조직문화 유형이 구성원의 조직몰입과
조직시민행동에 미치는 영향

- 병원조직을 중심으로 -

The Effects of The Forms of Organizational Culture on
Organizational Commitment and Organizational
Citizenship Behavior

- Centered on Hospital Organization -

2008 년 8 월 일

조 선 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

김 성 수

조직문화유형이 구성원의 조직몰입과
조직시민행동에 미치는 영향

- 병원조직을 중심으로 -

지도교수 이 강 옥

이 논문을 경영학박사학위신청 논문으로 제출함

2008 년 4 월 일

조 선 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

김 성 수

김성수의 박사학위논문을 인준함

위원장	교수	인
위원	교수	인
위원	교수	인
위원	교수	인
위원	교수	인

2008 년 6 월 일

조선대학교 대학원

목 차

Abstract

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제의 제기 및 연구의 필요성	1
제 2 절 연구의 목적	3
제 3 절 연구의 방법 및 구성	5
1. 연구 목적	5
2. 연구 구성	6
제 2 장 이론적 배경	7
제 1 절 병원조직	7
1. 병원조직의 개념과 특성	7
2. 병원조직과 기업의 경영특성 비교	9
3. 병원조직의 기능	11
4. 우리나라 병원의 경영환경과 변화	14
5. 병원조직의 구조	17
제 2 절 조직문화	20
1. 조직문화의 개념	20
2. 조직문화의 차원	22
3. 조직문화의 구성요소	24
4. 조직문화유형의 선행연구	26

제 3 절 조직몰입	30
1. 조직몰입의 개념	30
2. 조직몰입의 선행연구	32
3. 조직문화와 조직몰입의 관계	33
제 4 절 조직시민행동	37
1. 조직시민행동의 개념	37
2. 조직시민행동의 정의	38
3 조직시민행동의 구성요인	40
3 조직시민행동에 관한 선행연구	45
제 3 장 연구모형 및 가설설정	48
제 1 절 연구모형	48
제 2 절 연구가설 설정	50
1. 조직문화유형과 조직시민행동과의 관계	50
2. 조직문화유형과 조직몰입과의 관계	51
3. 조직몰입과 조직시민행동과의 관계	52
4. 조직문화유형과 조직몰입, 설립형태와 직종과의 관계	54
5. 조직문화유형과 조직몰입, 조직시민행동과의 관계	56
제 3 절 변수의 조작적 정의 및 측정	58
1. 조직문화 유형	58
2. 조직몰입	60
3. 조직시민행동	62
4. 설문구성 및 변수요약	65

제 4 장 실증분석 66

제 1 절 기초자료 분석 66

제 2 절 신뢰도 분석 및 타당성 분석 68

1. 조직문화유형의 타당성 분석 및 신뢰도 분석 69

2. 조직몰입의 타당성 및 신뢰도 분석 71

3. 조직시민행동의 타당성 및 신뢰도 분석 72

4. 상관관계분석 73

제 3 절 세부적 가설검증 75

1. 조직문화유형과 조직시민행동과의 가설검증(H 1) 75

2. 조직문화유형과 조직몰입과의 가설검증(H 2) 80

3. 조직몰입과 조직시민행동과의 가설검증(H 3) 82

4. 설립형태와 직종에 따른 가설검증(H 4) 86

5. 조직문화유형과 조직몰입, 조직시민행동과의 가설검증(H 5) 92

제 5 장 결론 101

제 1 절 연구의 결과 요약 및 시사점 101

제 2 절 연구의 한계점과 앞으로의 연구방향 106

참고문헌 108

설문지

표 차 례

<표 2-1> 조직문화 구성요소에 대한 견해	26
<표 2-2> 조직문화유형에 대한 선행연구 요약	28
<표 2-3> 조직문화와 조직몰입에 관한 선행연구	36
<표 2-4> 조직시민행동 정의의 기준	39
<표 2-5> 조직시민행동의 하위요인	44
<표 3-1> 설문지 구성 및 내용	65
<표 4-1> 표본의 특성	67
<표 4-2> 조직문화의 요인분석 및 신뢰도 분석	70
<표 4-3> 조직몰입의 요인분석 및 신뢰도 분석	71
<표 4-4> 조직시민행동의 요인분석 및 신뢰도 분석	73
<표 4-5> 전체요인에 대한 상관관계 분석결과	74
<표 4-6> 조직문화유형에 대한 다중공선성 진단결과	76
<표 4-7> 조직문화유형이 이타주의 행동에 미치는 영향에 관한 검증	77
<표 4-8> 조직문화유형이 예의바른 행동에 미치는 영향에 관한 검증	77
<표 4-9> 조직문화유형이 정당한 행동에 미치는 영향에 관한 검증	78
<표 4-10> 조직문화유형이 구성원의 노력에 미치는 영향에 관한 검증	79
<표 4-11> 조직문화유형이 정서적 몰입에 미치는 영향에 관한 검증	80
<표 4-12> 조직문화유형이 규범적 몰입에 미치는 영향에 관한 검증	81
<표 4-13> 조직문화유형이 유지적 몰입에 미치는 영향에 관한 검증	82
<표 4-14> 조직몰입에 대한 다중공선성 진단결과	83
<표 4-15> 조직문화유형이 이타주의에 미치는 영향에 관한 검증	83
<표 4-16> 조직몰입이 예의바른 행동에 미치는 영향에 관한 검증	84

<표 4-17> 조직몰입이 정당한 행동에 미치는 영향에 관한 검증	85
<표 4-18> 조직몰입이 구성원의 노력에 미치는 영향에 관한 검증	86
<표 4-19> 설립형태에 따른 조직문화 유형의 정서적 몰입에 대한 회귀분석	87
<표 4-20> 설립형태에 따른 조직문화 유형의 규범적 몰입에 대한 회귀분석	88
<표 4-21> 설립형태에 따른 조직문화 유형의 유지적 몰입에 대한 회귀분석	89
<표 4-22> 직종에 따른 조직문화 유형의 정서적 몰입에 대한 회귀분석	90
<표 4-23> 직종에 따른 조직문화 유형의 규범적 몰입에 대한 회귀분석	91
<표 4-24> 직종에 따른 조직문화 유형의 유지적 몰입에 대한 회귀분석	92
<표 4-25> 매개변수의 조건	93
<표 4-26> 조직문화유형과 조직몰입과의 관계에 있어서 이타주의의 매개역할	94
<표 4-27> 조직문화유형과 조직몰입과의 관계에 있어서 예의바른 행동의 매개역할	97
<표 4-28> 조직문화유형과 조직몰입과의 관계에 있어서 정당한 행동과의 매개역할	98
<표 4-29> 조직문화유형과 조직몰입과의 관계에 있어서 구성원의 노력과의 매개역할	100

그 립 차 례

<그림 2-1> 종합병원의 조직형태	18
<그림 3-1> 본 논문의 연구모형	49

ABSTRACT

The effects of the forms of organizational culture on
organizational commitment and organizational citizenship
behavior : Centered on hospital organization

by Kim Sung Soo

Advisor : Prof. Lee, Kang Ok, Ph. D.
Department of Business Administration,
Graduate School of Chosun University

The main objectives of this study are to examine the four types of organizational culture on employees' organizational commitment because various types of organizational culture exist in the same organization, and to examine a influence of organizational commitment as mediator and to examine influences of the types of organization and the types of occupation. For the model formation, based on the independent variable of organizational culture, this research has designed the research purposes to find out the influence on the mediator of organizational commitment and the influences on the moderators of the types of organizations and the types of occupations in order to make the

effective formation of organizational culture in real organizations.

To achieve the purposes in the research, the study reviews various approaches, analysis levels, and methods of research in studying organizational culture, and has found the relationship between organizational commitment and organizational citizenship behavior from the review of the literature

For empirical analysis, data have been gathered through questionnaires given to employees in five medium and large hospitals at Honam district and one medium hospital at Gyeonggi district. To analyze the data, SPSS 10.0 (statistical packages for social science) has been used and been put to validity analysis, reliability analysis, correlations, and regression analysis.

The summary of the research is as follows.

First, the hypothesis that the forms of organizational culture (developmental culture, consensual culture, rational culture, hierarchical culture) have the influence on organizational citizenship behavior shows partiality positive effects. Reviewing these results, developmental culture and consensual culture have positive influences on altruism, and consensual culture, rational culture, and hierarchical culture have positive influences on courtesy. In addition to, developmental culture and consensual culture have positive influences on sportsmanship, and consensual culture has a positive influence on civic virtue.

Second, the hypothesis that the forms of organizational culture have the influences on organizational commitment shows partiality positive effects. Reviewing these results, affective commitment and normative commitment have positive influences on developmental culture and consensual culture, and continuance commitment has positive influences on developmental culture, consensual culture, and rational culture.

Third, the hypothesis that organizational commitment has the influence on organizational citizenship behavior shows partiality positive effects. Reviewing these results, altruism has a positive influence on affective commitment, and courtesy has positive influences on affective commitment and normative commitment. Also, affective commitment has a positive influence on sportsmanship, and continuance commitment has a positive influence on civic virtue.

Fourth, the hypothesis that the forms of organizational culture have partiality positive influences on organizational commitment according to the types of organization and the types of occupation. Reviewing these results, developmental culture and consensual culture have positive effects on organizational commitment in national and public hospitals, and consensual culture has a positive effect on organizational commitment in private hospitals. Furthermore, according to the types of occupation, developmental culture and consensual culture affect organizational commitment in nursing team members, and developmental culture, rational culture, and hierarchical culture affect organizational commitment in medical treatment support team members.

Fifth, the hypothesis that the forms of organizational culture have partiality positive influences on organizational citizenship behavior by mediating effects of organizational commitment. Reviewing these results, organizational commitment has no a influence as a mediator on the relationship between rational culture and hierarchical culture in the forms of organizational culture and altruism, and developmental culture and consensual culture have influences as mediators on the relationship between the forms of organizational culture and altruism.

Besides, organizational commitment totally affects as a mediator in the

relationship among three cultures (developmental culture, consensual culture, and rational culture) and courtesy, and organizational commitment has no a influence as a mediator on the relationship between hierarchical culture and courtesy. Also, organizational commitment totally affects as a mediator on the relationship between developmental culture and sportsmanship, and organizational commitment has partiality a influence as a mediator on the relationship between hierarchical culture and sportsmanship. However, organizational commitment has no a influence as a mediator on the relationship between rational culture and hierarchical culture and sportsmanship, and organizational commitment has no a influence as a mediator on the relationship between four cultures and civic virtue.

According to the research results described above, these results make to notice importance of developing on new forms of organizational culture. Even though hospital organizations have various cultures than other organizations, Hospital organizations continually need to make desirably a new culture formation. That is, hospital organizations have to change gradually their own cultures because developmental culture and consensual culture have effects on the degree of employees' organizational commitment more than hierarchical culture. Furthermore, these organizations need to efforts to create and develop new cultures to fit with their organizations because hospitals' organizational performances depend on the types of hospitals' cultures.

Moreover, in the period of formating new types of organizational culture, organizational leaders have to renew and revise their dysfunctional cultures in hospital organizations and have to innovate effectively their original cultures because these leaders contribute to their organizations to make strong

organizational members' recognitions related to renewing organizational culture. In addition to, the research results implicate importances of developing organizational culture to improve employees' commitment to overcome without loss of employees' organizational commitment.

In conclusion, this study empirically examines the four types of organizational culture on employees' organizational commitment and the influence on the mediator of organizational commitment and the influences on the moderators of the types of organizations and the types of occupations. As a result, the resulting of mediating and moderating effects suggest a new guide for fitness between organizational culture and organizational citizenship behavior, and will be applied to the management of organizational culture and the development of management to improve employees' productivities and their organizational loyalties.

제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기 및 연구의 필요성

조직문화는 1980년대부터 조직이론 연구자들뿐만 아니라 실무자들의 많은 관심을 끌어난 연구주제이다. 1980년대 중반 이후부터 경영계에서는 급변하는 현대사회에서 기업의 생존과 생산성 향상을 위한 새로운 대안을 모색하기 시작했고, 이때 등장한 개념이 조직문화이다(Peters and Waterman, 1982).

조직문화는 조직행동과 경영성과사이뿐만 아니라, 조직행동의 미시적 분석과 거시적 분석 수준사이를 개념적으로 연결시켜주는 역할을 한다(Smiricich, 1983). 따라서 조직문화는 경영전략, 인적자원관리시스템, 조직변화 등을 조직행동 차원에서 효과적으로 설명해 줄 수 있다.

조직문화에 대한 이러한 관심은 조직문화가 조직성과의 향상을 가져오는 중요한 요인이라는 기본 인식에 바탕을 두고 있다.

1990년대에 접어들면서 국가간, 기업간의 치열한 경쟁, 급변하는 기술, 악화되어 가는 국제무역의 환경, 그리고 소비자의 의식 수준의 변화 등으로 기업은 크나 큰 환경변화에 직면하게 되었다. 이러한 환경변화에 맞서 기업들은 21세기에 적응하려는 전략으로서 '조직문화'를 창조하고 그 결과 기업의 성과를 향상시키려 하는 것은 이미 보편화되었다.

병원조직도 20세기 이후 급속한 의학의 발달로 인한 전문분야의 세분화와 대형화 추세에 따라 직무기능과 관리통제 기능에 따른 횡적분화와 종적분화가 고도화된 복잡한 조직으로 변화하고 있다. 또한 구성원들이 기술적, 전문적, 개별성이 뚜렷하여 다른 어느 조직보다도 다양성과 이질성이 현저하며, 업무의 특성상 구성원간의 상호의존성이 높은 조직으로 바뀌어 가고 있다(박노현, 2004).

병원은 특수한 목적을 지닌 일종의 공식적 사회구조로서, 다른 조직과는 달리 노동 집약적이며 서로 다른 여러 전문 인력이 함께 일하고 있는 조직체이기 때문에 경영의 어려움이 상존하고 있다(Tappen, 1995).

이에 병원조직은 양질의 진료 제공과 함께 생산성 향상과 경제적 가치추구라는 병원목표를 달성하기 위하여 새로운 변화를 모색해야 할 시기임을 알 수 있다.

최근 들어 병원 경영은 의료비 상승에 따른 규제가 강화되고 의료이용자들의 의료지식 수준이 높아지고 있다. 또한 의료조직 간의 경쟁력 심화, 의료 인력의 과다 배출 및 비싼 의료장비에 대한 과다투자 등으로 많은 어려움을 겪고 있다. 이러한 어려움 속에서도 의료계는 대기업의 병원산업 참여로 인하여 병원중심이나 의료진 중심에서 환자중심의 새로운 병원문화가 형성되고 있다.

대기업의 의료기관 설립과 의료서비스의 경쟁, 의료보험수가의 불균형, 의약분업 등의 정책으로 인하여 병원의 재정적 압박은 병원이 새롭게 변화해야 할 필요성을 인식하게 한다. 또한 국민의 권리의식 향상 및 건강에 대한 지식 증가로 질적인 의료서비스에 대한 기대가 높아지고 있는 것에 대해 병원은 양질의 효율적인 전문분야의 의료서비스로 국민의 기대에 부응해야 할 것이다(김문실외, 1998).

이와 같이 변화하는 환경 속에서 병원 조직들이 추구하는 실질적이고 새로운 접근은 그 병원의 조직문화에 관한 이해에 초점을 두어야 할 것이며, 조직문화의 변화를 통한 조직개발을 위해 전략을 연구해야 할 것이다.

조직문화는 조직구성원들이 공통적으로 생각하는 방법, 느끼는 방향, 행동패턴 등 조직 구성원들이 어떤 감각을 가지고 어떤 행동을 취해야 하는지를 알려준다(Cooke and Rousseau, 1988). 조직문화는 양질의 의료서비스 제공을 촉진시킬 수 있으며, 병원조직의 성공에 중요한 부분을 차지하고 있기 때문에 조직문화에 주목할 필요성이 있다.

제 2 절 연구의 목적

조직문화에 대한 중요성을 인식하면서 조직이론가들은 조직문화에 대한 여러 가지 측면에 관심을 갖게 되었다. 즉, 조직에 따라 조직문화는 상이하게 나타나는데 이러한 차이를 발생시키는 원인은 무엇인가? 조직문화의 차이는 어떤 영향을 미치는가? 성공적인 기업의 조직문화는 그렇지 못한 기업의 조직문화와 어떤 차이를 보이는가? 조직문화는 조직의 제반 상황요인과 어떤 관련성을 맺고 이러한 관련성은 어떤 결과를 낳는가? 라는 문제에 대한 의문점을 갖게 되었다. 이는 결국 조직문화의 형성요인과 조직문화가 조직효과성에 미치는 영향에 대한 문제로 요약될 수 있다.

조직문화 형성요인과 함께 조직이론가들의 관심을 끌고 있는 것은 조직문화가 조직성과에 어떤 영향을 미치는가 하는 문제이다.

조직문화와 기업성과의 관계에 대한 지금까지의 논의들은 대부분 개념적·이론적 수준의 연구들이거나 혹은 조직문화나 성과에 대한 엄격한 측정이 결여된 설명이나 사례에 치우쳐 왔다고 평가할 수 있다(Gordon and Ditomaso, 1992).

우리나라에서도 조직문화 연구가 시작된 후 지금까지 약 20여년이 흐르는 동안 상당히 많은 분량의 논문이 발표되었으나 학계와 경영자의 관심과 노력에도 불구하고 조직문화에 대한 이론적, 경험적 연구가 아직도 미진하다는 지적이 있다(김명언·박영석 1997). 또한 우리나라의 연구 수준은 조직문화의 존재여부와 유효성에 대한 찬반에 대한 논의 및 조직문화와 조직유효성의 관계에서 상황요소가 어떻게 개입하는가를 검증하고 있는 정도이다.

최근 들어 강한 기업문화는 환경변화에 대한 적응력에 있어서 장애가 되고 있다는 실무적 논의와 함께 조직문화도 다양한 하위문화를 거느리고 있으며, 또한 동질적이기보다는 이질적이라는 주장(Sackman, 1992; Gregory, 1983)을 바탕으로 개인별 문화에 대한 인지도와 조직유효성간의 연구가 이루어지고 있다.

따라서 본 연구는 이론적으로나 실무적으로 의미를 부여할 수 있는 당위성을 갖고 조직문화 연구에서 일반화되어 있는 다양하고 다원화된 확산논리에 기반을 두며, 하나의 조직을 하나의 문화단위로 통합하고 일반화하면서, 조직이 처한 다양한 상황과 개인이 갖고 있는 다원화된 욕구가 조직문화 차원을 어떻게 인지하느냐에 따라 조직유효성이 다르게 나타날 것이라는 가정을 갖는다.

구체적으로 병원구성원을 대상으로 조직문화 차원을 어떻게 인지하느냐에 따라 합의문화, 개발문화, 위계문화, 합리문화로 나누어 조직시민행동에 어떤 영향을 미치는가를 검증해 보고, 어떤 조직문화가 조직시민행동을 더 유발시키는지를 검증해 보고자 한다. 이와 더불어 조직문화와 조직몰입간의 관계에 있어서 상황변수로서 설립형태(국·공립병원과 사립병원)와 직종에 따라 조직문화의 하위변수 중 어느 문화가 구성원의 조직몰입을 유발하는지를 규명하고자 한다.

이상에서 제기된 문제에 대한 실증적 고찰을 하기 위하여 본 연구에서는 다음과 같은 연구목적들을 갖는다.

첫째, 조직문화의 개념과 유형, 그리고 병원구성원들이 지각하는 조직문화유형의 하위변수 중 어느 문화가 구성원들의 조직시민행동을 유발시키는지를 고찰하여 봄으로써 조직문화 연구의 중요성을 재인식한다.

둘째, 선행연구에서 검증된 네 가지 조직문화 차원을 조직구성원들이 어떻게 생각하고 있는가를 살펴봄으로써 현실적 의미를 찾아보고자 한다.

셋째, 병원구성원들이 지각하는 조직문화유형이 구성원들의 조직시민행동을 유발하는데 있어서 구성원의 태도변수인 조직몰입의 매개적 효과를 검증하고자 한다.

넷째, 이와 같은 연구를 바탕으로 네 가지 조직문화 차원이 조직몰입에 어떤 영향을 미치는가를 검증하고 설립형태와 직종에 따라 어떻게 달라지는가를 검증하여 조직구성원이 활용할 수 있도록 논리적 기반을 제공하고자 한다.

이와 같은 연구목적에 따라 조직문화 차원은 합의문화, 위계문화, 개발문화, 합리문화로 구성하고 매개변수로서 구성원의 조직몰입을 설정하였으며, 결과 변수로서

조직시민행동을 설정하여 조직구성원이 인식하는 행동 및 가치 규범의 특성을 유형화하였다.

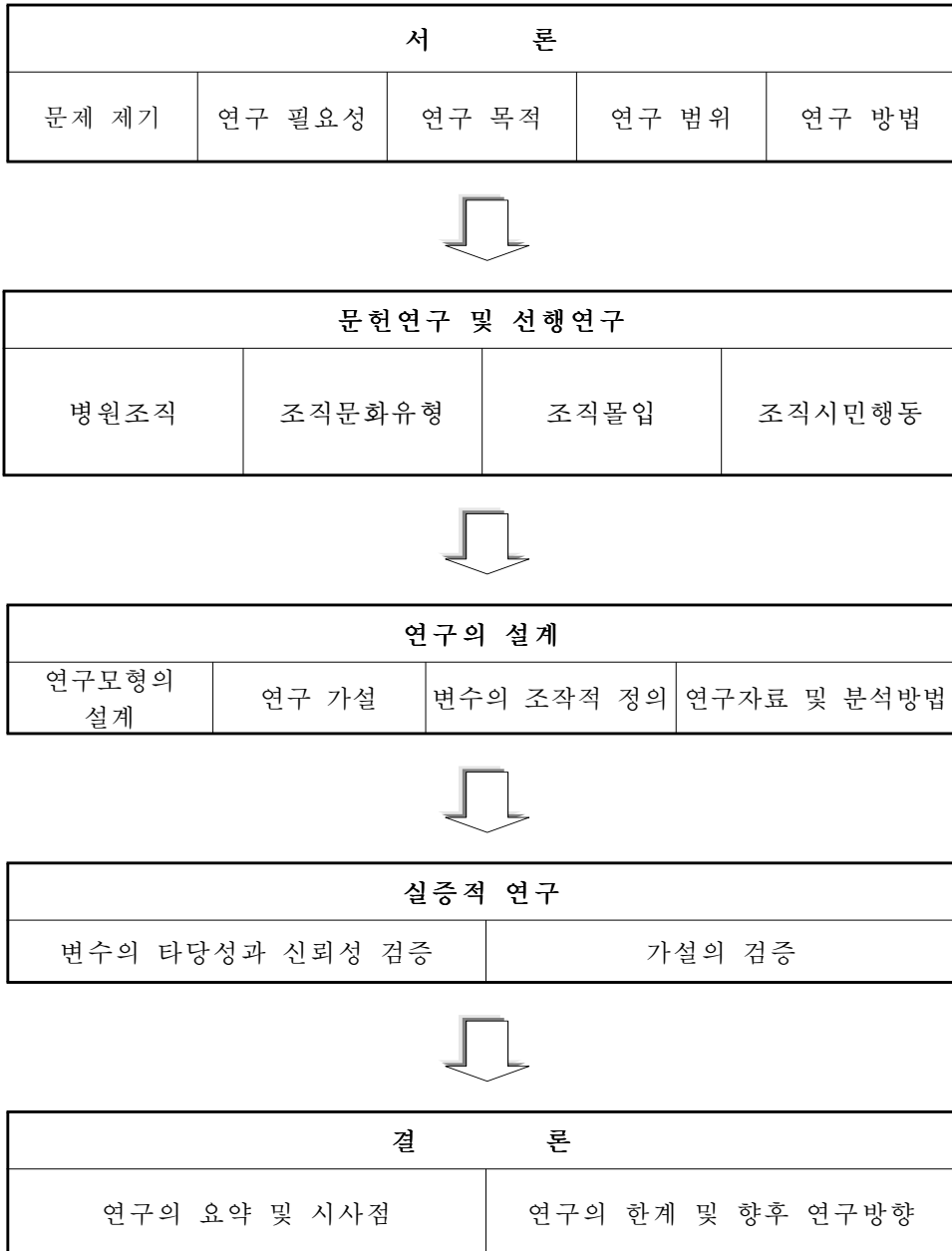
제 3 절 연구의 방법 및 구성

1. 연구 방법

본 연구에서는 이론적 고찰과 실증적 연구를 병행하였다. 이론적 고찰에서는 조직문화의 개념, 조직문화의 중요성, 조직문화의 구성요소, 기존의 조직문화 연구동향 그리고 조직문화 유형에 대하여 기존연구를 통해 살펴보았다. 그리고 조직성으로서 조직몰입의 개념과 조직시민행동을 설정하였으며, 기존연구의 동향에 관하여 정리하였고, 조직문화와 조직몰입의 관계에 대해서 살펴보았으며, 조직문화유형과 조직시민행동과의 관련성을 정리하였다. 또한 이론적 연구에서는 기존의 조직문화에 대한 문헌을 포괄적으로 정리하여 좀 더 구체적으로 조직문화에 대한 이해를 넓히고자 하였고, 조직문화 유형과 조직시민행동간의 관련성을 고찰하였다. 실증적 연구에서는 조직문화 유형을 독립변수로 조직몰입을 매개변수로 조직시민행동을 결과변수로 하여 이들의 관계를 살펴보았고, 이들의 관계에서 설립형태와 직종이 조절변수의 기능이 존재하는지를 검증하였다.

실증적 연구는 호남지역과 경기지역에 위치한 국·공립병원 3곳과 사립병원 3곳을 대상으로 하여 의사를 제외한 병원구성원들에게 설문지 389부를 배포하여 최종 분석자료로 활용할 예정이며, 본 연구의 통계적 분석을 위해 통계패키지 SPSS PC+를 활용하였다. 그리고 수집된 자료의 분석방법으로는 설문지의 신뢰도를 검증하기 위한 Cronbach's α 와 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였으며, 가설의 검증을 위해 회귀분석을 이용하였다.

2. 연구 구성



제 2 장 이론적 배경

제 1 절 병원조직

1. 병원조직의 개념과 특성

병원조직이란 의료서비스를 제공하는 전문인력들이 일정한 행동규범에 따른 업무분담을 통해 환자에게 양질의 의료서비스를 제공하고 경영목적을 달성하기 위하여 직무를 배분, 종합하는 체계를 말하며 미국병원협회에서는 병원을 “조직화된 의료 및 전문요원, 병상을 포함한 연구시설, 의료서비스 그리고 지속적인 간호서비스를 통하여 환자의 진단과 치료를 하는 시설”이라 정의 하였다(이종익 1993).

우리나라 의료법 제 3조에서는 의료기관을 “의료인이 공중 또는 특정 다수인을 위하여 의료, 조산의업(의료업)을 행하는 곳”이라 폭넓게 정의한 후 종별에 따라 ① 종합병원 ② 병원, 치과병원, 한방병원 ③ 요양병원 ④ 의원, 치과의원, 한의원 ⑤ 조산원으로 분류하였는데 진료과목, 수용시설 및 입원, 외래 기능에 따라 구분 하였다.

이러한 병원조직은 다양하고 복잡한 전문인력들로 구성된 노동집약적인 조직체로서 상이한 전문성을 가진 사람들이 복잡한 의료행위를 하고 있기 때문에 다음과 같은 특징을 갖는다(양두채 1982).

첫째, 병원조직은 양립하기 어려운 두가지 목적을 동시에 추구해야하기 때문에 명확한 조직목표를 설정하기 어렵다. 병원조직은 환자의 진료, 교육, 공중보건향상, 질병예방, 사회복지의향상등과 같은 공식적 목적을 우선적으로 추구해야 하며 병원조직의 유지, 발전에 필요한 경영적 목표는 병원조직의 공공목적을 지속적으로 수행하기 위한 2차적 목적으로 인식되고 있다. 그러나 대부분의 사립병원들은 공공목

적 보다 경영적 목적을 우선시하는 경향이 강하며 국공립병원의 경우에도 정부 재정지원의 축소와 서비스의 효율적 공급에 대한 압력이 점증함에 따라서 경영적 목적을 강조하는 추세에 있다. 이러한 문제점 때문에 병원조직은 구성원들의 행동지침을 명백하게 설정하기 어려운 특성이 있다.

둘째, 이러한 목표의 상충성은 조직내의 구성원과 병원의 하부조직간에도 존재하며, 이로 인해서 이들간의 상호작용을 조정하기 어렵다. 병원조직의 업무는 고도로 전문화, 세분화되어 있으며 다양한 지식과 전문성을 가진 구성원들이 자기 업무에 대한 책임을 지고 있다, 따라서 병원조직의 기능을 원활히 수행하기 위해서는 이처럼 분화된 업무와 하위부서 또는 각 개인간의 업무와 기능 및 상호작용을 조정해 나갈 필요성이 있다.

셋째, 병원조직에는 관리자에 의한 일반적 권위와 의료진에 의한 전문적 권위가 공존하기 때문에 이로 인한 갈등을 조정할 수 있는 메카니즘이 요구된다. 병원조직의 구성원들은 자기의 직무를 수행하는 과정에서 관리자로부터 관리적 통제를 받는 동시에 의료활동에 관한 책임을 지고 있기 때문에 복수의 명령계통이 존재하게 된다. 이런 특징 때문에 병원조직의 업무수행 과정에서 여러 가지 갈등이 야기되기도 하는데, 이것은 특히 관리부서와 의료부문 사이에서 두드러지게 나타난다, 이러한 문제점으로 인하여 일반적 권위를 가진 관리부서와 전문적 권위를 가진 의료진간의 상호작용을 조정할 필요성이 나타나게 되며, 경우에 따라서 비공식 조직이 의사결정에 중대한 영향력을 미치기도 한다.

넷째, 병원조직의 산출물이라고 할 수 있는 의료서비스의 진정한 척도를 알아내기가 어렵다. 예컨대 환자의 건강상태가 개선되었다고 하더라도 그 개선의 정도와 이유를 정확하게 파악하기 어려운 것이다. 또한 내부적으로도 하부조직이나 구성원의 산출물을 파악하기도 매우 곤란하다. 또한 병원조직의 구성원들은 상황에 따라서 다양한 상호작용을 해야 하기 때문에 업무활동이 정제적이기 보다는 동태적으로 이루어지며, 업무의 처리과정이나 절차를 공식적인 절차에 따라서 구체적으로

나타내기도 어렵다. 이러한 특징으로 인하여 병원조직의 산출물을 정확하게 측정하는 것은 거의 불가능하며, 병원경영에 관한 사전적인 계획을 수립하거나 합리화를 도모하는데 어려움이 많다.

2. 병원조직과 기업의 경영특성 비교

병원을 하나의 경영체로 보고 기업조직과 비교할 때 병원조직은 일반적으로 다음과 같은 특성을 가지고 있다.

첫째, 고도로 자본집약적이면서 노동집약적인 경영체이다. 병원은 여러 가지 특수성이 있는 건물, 설비, 고가 의료장비를 갖추어야 하기 때문에 거대한 투자비가 소요되는데 반해 투자 회수율이 극히 낮다. 뿐만 아니라 대부분의 서비스를 사람의 노동력에 의해 제공되는 경영체이다.

둘째, 다양한 사업 목적을 가진 조직체이다. 병원은 그 기능의 공익성 때문에 이윤 극대화 원칙이 적용될 수 없는 특성이 있다. 병원은 수익을 보상받는 진료 서비스만이 아니라 의학교육, 의학연구, 의료기술의 개발, 공중보건 증진 등 성격이 다른 여러 목적을 추구하고 있다, 또한 병원은 다양한 상충되는 이해관계 집단(환자, 직원, 경영주, 지역사회)의 욕구를 충족시켜 주어야 하는 목적도 추구하고 있다.

셋째, 복잡한 전환과정을 거쳐 서비스를 생산하는 조직체이다. 병원진료서비스 산출은 여러 전문 직종의 고도로 유기적인 협력 관계와 여러 보조인력 지원이 엮여서 만들어지고 기업의 대량 생산체제나 기계화 생산과정의 도입이 불가능하다. 예컨대 의사의 진단 치료 간호사의 간호, 약사의 조제, 의료기사의 검사, 영양사의 영양관리와 이들 활동을 돕는 행정, 사무, 시설관리와 환자, 물품, 정보, 서류의 소통과 운송이 서로 유기적으로 연결되어야만 환자에 대한 진료행위가 적절히 이루어진다.

넷째, 생산된 서비스는 품질관리나 업적평가가 극히 곤란한 조직체이다. 병원진

료 서비스는 인간의 신체적, 정신적 질환을 주 대상으로 하기 때문에 서비스의 결과가 객관적으로 측정이 되지 않는다. 이는 기업의 제조나 서비스 생산은 그 목적과 대상이 명확한 데 비해 병원진료 서비스의 대상은 환자에 따라, 질병 진행과정에 따라 극히 불명확하기 때문이다(남은우, 2000).

따라서 병원경영은 기업경영과의 차이점이 있는데 경영의 목표는 일반적 원칙에 따라 최소비용으로 최대효용, 즉 효율을 추구하는 것이다. 그러나 병원경영과 기업경영과의 차이는 의료이용자에게 만족을 주는 데 있다. 즉 진료효과에 대해서 환자들이 만족하여야 한다. 또한 기업경영에서는 산출이 중요하지만 병원경영에서는 결과가 매우 중요하다. 뿐만 아니라 의료인과 직원들에게 만족감을 주는 동시에 지역사회의 욕구도 충족시킬 수 있어야 한다.

반면에 기업은 이윤을 추구하는데 그 목적이 있으나 병원은 양질의 의료서비스하는데 있기 때문에 한정된 비용으로 이를 수행하기 위해서는 병원관리를 효율적으로 해야 하는 것이다. 그리고 병원을 관리 운영함에 있어서 기업경영과의 차이점은 다음과 같다.

첫째, 병원은 서비스하고자 하는 것만을 할 수 없고 경우에 따라서는 결손을 감수하고라도 운영을 해야 한다. 기업의 경우 필요하다면 임시 휴업이 가능하나 병원은 폐업하지 않는 한, 지속적으로 운영되어야 한다. 즉 다른 서비스업과 달리 진료거부를 할 수 없다는 점이다.

둘째, 병원은 인력구성이 다양한 전문 인력들이 모였기 때문에 인사관리가 매우 어렵다. 뿐만 아니라 각종 자격과 면허를 가진 직종이 많아서 의사, 간호사, 약사, 의료기사 등 인력의 정원 정책과 활동에 제한이 많고, 이들 인력 중에서 여성인력이 70% 이상을 차지한다. 또한 직종간의 갈등도 심하며 다른 산업에 비하여 인력이 많이 소요되는 분야이다.

셋째, 의료서비스 항목이 매우 많아 표준화하여 다량 생산을 할 수 없고 응급의 의사결정을 많이 해야 한다.

넷째, 이윤추구를 위한 경영을 할 수 없다. 광고 선전이 제한적으로 허용되고 있으며, 의사결정은 환자의 생명에 기준 한다, 그러므로 판단기준은 경영 관리적인 측면과 보건 의학적인 측면이 같이 고려되어야 한다.

다섯째, 진료비는 진료가 끝난 후에야 결정되므로 그 액수를 사전에 예측하기 힘들며, 진료비 지불능력이 없는 경우에는 대손이 발생 한다, 뿐만 아니라 지불능력이 없다 하여 진료를 거부할 수가 없다.

여섯째, 병원은 아픈 사람을 대상으로 하므로 다른 산업이나 서비스업과는 달리 특수사항에 있는 환자에 대하여 서비스 하므로 항상 이를 염두에 두어야 하며 윤리적인 면이 매우 강조된다(남은우, 2000).

3. 병원조직의 기능

병원은 인명을 중심으로 한 양질의 의료서비스를 제공할 뿐만 아니라 편안하고 쾌적한 입원생활이 보장되어야 하며 병원기능은 질병의 치료로부터 예방 및 건강의 증진으로 발전되어야 한다. 이는 사회기능의 일환으로서 소위 포괄적 의료가 병원기능으로서 크게 강조되고 있고 세계보건기구의 보고에서도 반복적으로 제창되고 있다. 이러한 추세는 과학의 발달, 경제 및 문화의 발전, 국민의식과 주변 환경의 변화와 함께 병원의 기능을 더욱 다양하게 변화 시켰다(허갑수 1993).

Stone(1969)은 병원경영의 대 사회적 목적을 다음과 같이 제시하고 있는데, 첫째는 많은 환자를 수용하는 양적봉사이고, 둘째는 양질의 의료서비스로 많은 환자를 치료시키는 질적 봉사이며, 셋째는 최소한의 비용으로 최대한의 양적, 질적, 봉사를 제공하는 경제적봉사라고 하였다. 병원의 목적을 환자진료, 교육, 연구라고 기술하고 있으며 이러한 목적을 충분히 달성하기 위해서 필연적으로 인적, 물적 투자가 필요하며, 따라서 병원의 기증에 의료라는 고유의 기능이외에 병원경영을 위한 경제적이능이 수반되는 것이다(MacEachern 1969). 이러한 관점에서 대표적인 병원의

기능을 살펴보면 다음과 같다.

1) 의료기능

의료기능은 병원이 가지는 고유기능으로서 의사, 의료기사, 간호사 및 보조직종(통상 의료종사자라 칭함)의 협력 하에서 이루어지는 조직의료와 동시에 환자수용이라는 입원에 중점을 두는 특징을 지니고 있다. 즉, 병원은 손님(hospitality)라는 의미를 내포하듯이 단순히 환자의 수용이 아니고 안락한 입원생활이 이루어져야 한다는 것이며, 곧 병원은 입원환자가 그 주된 기능으로 되어 있는 것이다. 나아가 현대의 병원은 환자를 수용, 치료하는 곳이라는 고전적인 개념에서 벗어나 가정에서 이루어지는 보건, 의료등의 중심적 역할 뿐만 아니라 예방보건의 기능도 담당, 수행해야 한다는 병원의 새로운 개념과 기능이 도출되고 있다(문재우 1998).

2) 기업으로서의 기능

중세기 서구에서는 인간의 불행에 대하여 사회의 구호가 강조되었고 대다수가 종교와 관련된 자선기관으로 발전하였으며 그 후 빈곤자를 위하고 의지 할 곳 없는 유랑인을 관리, 보호하고, 질병환자들을 수용, 치료하여 줌으로써 이러한 일련의 구호대상이나 시료가 교회 또는 국가의 도움으로 이루어져왔다. 그러나 20세기에 와서 의료수가를 부가하는 일반진료가 취급되고 현재의 병원 특히, 우리나라 의료기관의 대부분이 사립병원이며 국가로부터 경제적 지원이 없는 상황에서 운영하고 있으므로 병원의 고유기능보다는 기업으로서의 기능이 더욱 강조되고 있는 실정이다. 이리하여 우리나라의 병원은 현대의 대규모 조직이 갖고 있는 문제점을 해결하고 저렴한 의료수가와 양질의 의료시혜를 동시에 만족시켜야하는 병원의 경제적

기능으로서 경영의 합리화라는 과제가 제기되고 있다. 따라서 경제적 효율성과 건전성을 유지하는 가운데 양질의 진료기능을 원활히 수행할 수 있는 방안이 모색되어야 할 것이다(이종익 1990).

3) 지역적 기능

지역사회에 알맞은 병원을 설치 운영하여 그 지역사회의 의료수요를 정확히 파악하고 양질의 의료서비스를 제공하도록 노력하는 것이 중요하다. 병원의 기능으로서 지역사회에 의료를 제공하는 것 이외에 또 다른 두 가지의 중요한 기능을 담당해야 하는데 그 하나는 의사를 비롯하여 조산원, 간호사, 의료기사 및 기타의 모든 보건요원과 공중에 대한 보건교육의 중심적 역할을 담당하는 것과 또 다른 하나의 기능은 그 지역사회에서 사회학적인 분야를 포함하여 의학의 연구소적인 역할을 수행해야 하는 것이다. 또한 병원홍보는 최근까지 급기시 되는 경향을 보여 왔다. 그 이유는 병원이 추구하고 있는 목적이 일반적인 기업이나 다른 서비스 업종과는 다른 많은 특성을 가지고 있기 때문이다. 그러나 최근에 와서 병원홍보의 필요성이 일어나고 있다. 이러한 변화들은 병원이다. 의료인들로 하여금 대중의 이미지를 높여 주고 또한 환자들의 만족도를 높혀 주기 위해서 홍보에 대한 태도의 변화를 요구하고 있는 것이다. 여러 선진국들이 의료기관의 광고를 허용하고 있는 등 병원마케팅에 대한 제한을 축소하고 있다. 그러한 경향이 한국 의료제도에도 영향을 미치게 될 것으로 예상할 때 앞으로 병원의 홍보는 병원마케팅에서 대단히 중요한 부분을 차지하게 될 것이 분명하다. 이상에서 제시된 병원의 의의와 기능을 중심으로 병원이 본래의 임무를 충실하게 수행하시 위해서는 병원고유의 조직을 가져야 하며, 또 이 병원조직을 운영하는데 기본적인 조직이 갖추어야 할 여러 가지 특성들을 구비해야 할 것이다(이선희 1999).

4. 우리나라 병원의 경영환경과 변화

우리나라에서 병원산업은 20세기에 양적으로나 질적으로 눈부신 발전이 있었으나 1989년 전국민 의료보험제도 실시 이후 의료수요의 증가로 정부의 의료보험과 관련된 규제가 강화 되었으며, 최근 의료보험 재정의 악화와 정부의 각종 의료관련 정책의 변화에 따라 병원들은 경영에 어려움을 경험하고 있고 대한병원협회의 자료에 의하면 해마다 약 10%에 해당하는 병원이 문을 닫는 것으로 나타났다.

이러한 병원산업의 경영적인 어려움과 더불어 앞으로 의료에 대한 국제화와 개방화, 인구의 고령화 및 생활형태의 변화, 소득증가에 따른 예방 및 건강증진 등 국민의 의료에 대한 기대증가와 욕구의 다양화로 외부적인 의료환경의 변화는 병원산업을 포괄적인 의료서비스 산업으로의 변화를 요구하고 있다(오종석 외,2001).

1) 의료수요의 변화

향후 의료수요는 여러 가지 요인으로 인해 큰 변화가 있을 전망이다. 첫째, 인구의 노령화에 따른 수요가 크게 증가할 것이다. 둘째, 생산연령층의 증가에 따라 산업활동과 관련된 질환이 증가할 것이다. 셋째, 질병의 치료만이 아니라 삶의 질 향상과 관련된 건강증진, 재활등의 수요가 크게 증가할 것이다. 넷째, 병원과 같은 의료시설 뿐만 아니라 요양시설, 가정 등 전통적인 의료기관 이외의 장소에서 의료에 대한 서비스가 증가할 것이다. 다섯째, 대체의학, 전통의학에 대한 수요가 증가할 것이다. 여섯째, 의료서비스에 있어 기술적인 면 이외에 감성적인 서비스에 대한 욕구가 증가할 것이다.

이와 같은 의료수요의 변화는 병원의 사업구조에 영향을 미쳐 병원에서 제공하는 의료서비스의 종류와 형태, 그리고 병원 조직체계와 인력 등 많은 부분의 변화

를 요구하게 될 것이다.

2) 의료 공급의 변화

향후 의료인력의 공급은 계속 확대되어 공급과잉이 될 전망이나 의료기술의 발달과 의료수요의 다양화로 일부 새로운 의료인력에 있어서는 공급부족도 전망된다. 의료시설에 대해서는 수요에 대한 전망이 명확하지 않으나 새로운 형태의 의료시설, 예를 들면 요양병원, 장기요양시설 및 특화된 전문병원에 대한 수요는 증가할 것이다. 그러나 최근 수도권 대형병원을 중심으로 대규모 병원 증축을 함으로서 당분간 급성 치료시설인 병원의 공급과잉이 전망된다. 또한 향후 의료에 있어 의료비 증가를 억제하려는 정부정책이 지속적으로 시행된다고 하면 입원에 대한 수요는 감소할 수도 있겠다. 따라서 의료시설은 새로운 형태의 시설은 공급이 증가하겠지만 병원시설, 특히 입원시설의 수요는 과거와 같이 급격히 증가하기는 어려울 전망이다.

3) 의학과 의학기술의 발전

20세기에 있어 현대의학과 의료기술은 눈부신 발전이 있었으며 21세기에 있어서는 진단 및 치료장비 기술과 의약품의 발전이 가속화될 전망이다. 흔히 21세기는 생명과학과 의공학의 시대가 될 것이라고 하며 기초과학의 발달과 더불어 첨단과학 기술이 의료분야에 적용되는 하이테크 의료시대가 될 전망이며 정보통신 기술에 따른 진료패턴의 변화는 물론 의료 정보화 설비 및 첨단 의료장비 등 자본적 투자가 불가피 할 것으로 전망된다.

의학과 의료기술의 발전은 의료수요와 정부의 정책에도 영향을 미칠 것이므로 병원계의 이에 대한 면밀한 대책이 요구된다 하겠다.

4) 의료정책의 변화

과거 우리나라 의료정책은 의료인력의 공급확대, 의료시설의 확충, 그리고 의료보험제도의 실시와 같이 의료공급 능력의 확대와 접근도 향상에 의료정책의 우선순위가 주어졌으나 앞으로는 의료비 증가 억제와 의료서비스 질 향상, 그리고 의료자원의 효율적 활용이 의료정책의 주요한 과제가 될 전망이다.

특히 의료비 증가에 따른 의료보험 재정의 악화로 의료비 증가 억제를 위한 진료비 심사 강화, 의료기관 실사 확대 등 의료비 증가 억제를 위한 각종 규제 정책들이 강화될 전망이다. 또한 의료서비스 질 향상과 관련해서는 의료기관 평가제도, 의료기관 등급화를 통한 병원간의 경쟁유도 등 질 향상을 위한 규제와 지원정책이 동시에 추진될 전망이다. 의료자원의 효율적 활용이란 측면에서는 의료산업에 고급인력이 몰려있고 양적으로는 팽창했음에도 불구하고 정부정책의 각종 규제로 의료시스템은 선진국에 비해 낙후되어 산업 내 효율이 낮기 때문에 향후에는 의료산업을 고부가가치를 창출하는 국가 전략산업으로 육성키 위한 각종 지원정책이 추진될 가능성이 높다(조우현, 1999).

최근 정부는 의료산업육성책의 일환으로 공공의료 확충, 노인의료, 예방중심의 건강검진사업, 암검진 등 국민건강 증진 등을 위해 많은 정책들을 제시하고 있다.

5) 병원경영 환경의 변화

병원의 경영환경은 급속한 의료기술 혁신, 정보화, 국제화 및 세계화, 고령화, 가치관의 다양화, 질병구조의 변천 등으로 새로운 경영전략이 시급한 실정이다. 또한 대형종합병원들의 신설, 증축에 따른 병상수 증가와 첨단 의료장비의 도입으로 기존 병원은 노후화된 시설과 장비를 보완하지 않으면 경쟁력을 높일 수 없게 되고 의료산업 발전에 따른 의료재료의 고급화 및 고급 의료인력의 확보 경쟁으로 의료

원가의 부담에 따른 의료원가 절감문제, 소비자들의 권리신장 및 의료의 질 평가로 의료서비스의 차별화 등 경영합리화 방안을 강구해야할 어려움 속에 있다.

따라서 의료계에서는 의료시장 개방, 영리법인 도입, 의료보험 민영화, 의료광고 확대 등 급변하는 의료정책에 따라 경쟁력 강화를 위하여 병영경영지원회사인 MSO(Management Service Organization) 등 새로운 블루오션을 찾기 위해 촉각을 곤두세우고 있다.

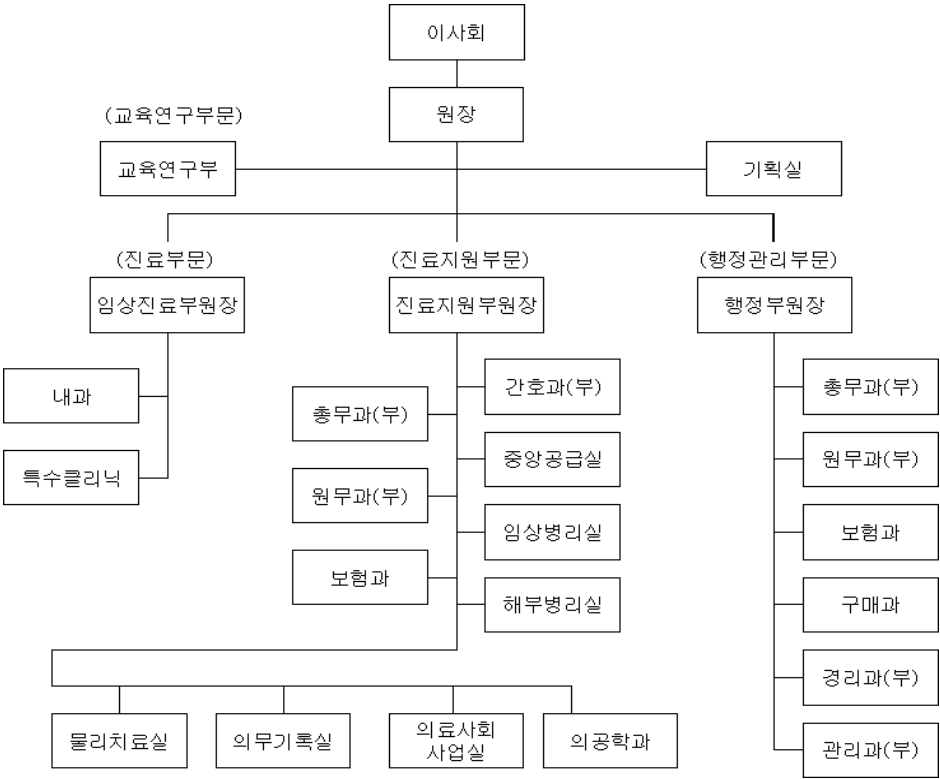
5. 병원조직의 구조

병원조직의 다양한 목적을 효과적으로 달성하기 위해서는 이를 지휘·조정하는 경영관리가 수행되어야 하며 이러한 병원경영관리가 어떠한 계층적 경영구조를 형성하고 있는지를 살펴보면, 일반적으로 종합병원의 조직형태는 <그림 2-1>와 같이 형성되어 있다.

이러한 조직형태를 보다 합리적이고 효율적으로 운영하기 위해서는 동태적인 관리과정이 필요하며, 이 관리는 조직 내 여러 기능들과 연계되어야 할 필요성이 있다. 병원조직의 계층적 경영구조는 병원기능의 확대, 복잡화에 수반하여 대규모적인 병원조직의 운영을 어떻게 조화 있게 하는가가 중요한 과제로 되어 있다. 따라서 병원조직이 점차 분화되고 기능의 계층별 분화로 인하여 관리의 계층이 최고경영층, 중간경영층, 하위경영층으로 형성되게 된다. 최고경영층은 병원관리조직의 상부층에 입각한 관리층으로서 조직의 방향과 운영원칙을 결정하면서 병원의 전반적인 종합관리를 수행하는 계층이다(최정웅 1991). 즉, 병원의 전체목표를 설정하고 그 기준에 따라 기본방침이나 종합계획을 수립하며, 이러한 종합계획을 실행하기 위하여 경영조직을 마련하고 전반적인 통제를 한다. 최고경영층에는 이사회, 병원장 및 주요부문의 담당 스텝진의 세 관리부문이 포함된다. 병원조직에 있어서 최고책임자는 병원장이지만 최고경영층이라 말할 때 그를 보좌하는 부원장 및 기타 스

팀진이 포함된다. 따라서 최고경영층에는 비의사직 또는 관리요원, 기업출신자 등의 새로운 경영참여가 필요하며, 이를 통해 병원경영에 기업 경영적 원리가 도입되어야 할 것이다.

<그림 2-1> 종합병원의 조직형태



병원조직은 목적과 분할에 의한 수직적 분화와 수단의 기술적인 요인에 의한 수평적 분화에 따라 부문단위를 구성하게 되는데 중간관리층은 바로 이러한 부문의 운영을 담당하는 관리책임자 계층을 말한다. 즉, 규모가 작은 병원에서는 하나의 중간관리층만 존재하지만 경영규모가 큰 병원에서는 부·과(차)장 등 몇 개의 중간 계층을 형성하게 된다. 최고경영층이 병원전반에 대한 전반관리를 하는데 반하여

중간관리층은 최고경영층의 계획을 각각 소관부문에서 더욱 구체화시키고 그 부문에 대한 포괄적인 관리를 행한다. 이들의 주요한 기능은 보다 구체적으로 각 부문의 목적을 수행하기 위해 방침을 명확히 하고 각 구성원들에게 주지시키며 명령·지시를 하위관리층에 전달하는 일이다. 뿐만 아니라 소속분야에 관한 업무계획을 세우며 실행하기 위해 타 부문과의 조정과 원활한 협조관계를 유지하고 하위관리층 즉, 일선감독층을 지도한다. 하위관리층이란 일반적으로 일선감독층이라고도 불리우는 관리층으로 일선의 작업관리직능을 담당하고 있는 계층이다. 즉 계장, 주임 또는 수간호사, 책임간호사라는 직위를 갖는 사람들로서 작업자와 직접적으로 접촉하여 그들의 업무를 지도·촉진하는 역할을 담당하고 있다. 따라서 부문관리자에 의하여 결정된 방침에 따라 업무의 순서를 바로잡고 소기의 성과를 올리기 위해 업무의 진행을 지도·촉진하는 임무를 수행하는 것이다. 이들은 구체적으로 작업의 개시를 준비하고, 작업의 실시를 촉진하며 작업의 완료를 확인하고 작업의 개선을 유지하는 일을 맡는다. 이상에서 살펴본 병원관리 세가지 단계의 계층구조는 서로 긴밀한 협조체제하에 일체화된 행동을 수행함으로써 병원업무의 효율성을 증대시킬 수 있는 것이다. 특히, 병원은 복잡한 조직중의 하나이므로 지금까지 개발되어 다른 산업에 적용된 여러 가지 관리기법들의 적용이 현실적으로 매우 어려운데 그 원인은 다음의 네 가지 요인에 기인한다고 볼 수 있다. 첫째, 과업의 내용자체를 근본적으로 명확히 규정하기가 어렵다. 따라서 측정가능한 목표를 정하기 어려우며 병원은 인간의 생명과 관련된 일을 수행하여야 하기 때문에 더욱 복잡해진다. 기업의 경우에는 이윤의 극대화나 투자 회수율의 극대화 등을 목표로 할 수도 있으나 병원은 환자의 진료이외에 여러 가지 목표가 있는데 이들 목표에 대한 일치된 의견을 구하기 어렵다. 둘째, 조직의 권한 및 통제구조가 복잡하다. 병원조직에는 조직도상 나타나지 않은 권한이나 통제를 행사할 위치에 있지 않은 사람들이 실제로는 상당한 권한을 행사하며 통제하는 경우가 많이 있다. 예를 들어 의사들과 어떤 중요한 요건에 대하여 미리 상의하지 않는 경우에는 그 안전을 부결해 버리는 경

우가 흔히 있다. 그 뿐만 아니라 의료진들은 고도로 전문화 되어 있으므로 문제를 협동적인 방법으로 해결하거나 합심해서 의사결정을 하는 데는 혼란이 되어있지 않다. 셋째, 병원을 둘러싸고 있는 외부환경이 너무 광범위하다. 다른 산업도 여러 가지 법적, 사회적, 경제적 변화에 많은 영향을 받지만 병원의 경우는 인간의 생사를 다루기 때문에 그 강도가 심하다. 넷째, 조직 내적 자원으로 가장 중요한 요소를 인적자원인데 적응적, 교정적 변화의 성공여부에 영향을 미치는 요소는 인간, 특히 의료진이기에 때문에 경영기법을 이용한 변화추구에 많은 제약이 있다. 의사들은 누구나 위험스러운 일을 싫어하거나 타당한 것으로 증명되지 않은 방법을 사용하지 않게 되면 동료들로부터 심한 비판을 받기 쉽고 또한 법적으로 문제가 되기도 한다. 이러한 4가지 요인으로 인하여 병원의 관리에 중대한 문제가 발견되고 이에 대한 대응책이 마련되더라도 이를 적시에 효과적으로 대응하기가 어려운 것이다. 왜냐하면 병원이라는 조직이 다양한 사업목적을 가진 조직체로서의 성격과 복잡한 변환과정을 가진 사업체로서의 성격, 거대한 자본이 소요되는 기업체로서의 성격, 그리고 다양한 전문직종의 집합체로서의 성격이 어우러져 있기 때문이다(이강노 1991).

제 2 절 조직문화

1. 조직문화의 개념

사회에는 문화가 있고 개인에게는 개성이 있듯이, 모두가 속해 있는 조직에도 각기 독특한 문화적 특성을 지닌 조직문화가 있다. 그리고 사회를 이해하려면 그 사회의 문화를 알아야 하고, 개인을 이해하려면 그 개인의 성격을 알아야 하는 것과 같이 조직을 이해하려면 그 조직의 문화를 알아야 한다(이학중 1993, 1999). 문화를 이해하지 못하고는 그 조직의 정체를 이해할 수 없으며, 문화를 이해할 때만 조직

에서 일어나는 현상이 뜻하는 바를 올바르게 이해할 수 있다(Schein 1985).

문화란, 한 사회의 구성원들이 공유하고 있는 가치, 신념, 이념, 관습, 규범, 전통, 상징체계, 지식기술체계 등을 총칭하는 것으로써 그 문화권에 속한 인간의 행동에 영향을 미치는 법칙들에 관련된 가장 거시적인 개념이다. 사람들의 생각, 말, 행동 뿐만 아니라 그들의 감정에까지 영향을 주기도 하고, 또는 주어진 자연조건 속에서 사람들이 정신적 가치나 이상을 추구하는 행위 및 그러한 인위적 노력이 얻는 성과를 의미하기도 한다(신유근 1985; 이종두 1997; 이학중 1999).

이런 광범위한 문화개념이 사회체계를 구성하는 조직 수준에 적용된 개념이 조직문화이다(Smircich 1983). 조직의 구성원들은 대개 조직 내외적으로 발생하는 문제를 해결하는 과정에서 상당수의 중요한 경험을 공유하기 마련이다. 이러한 공동의 경험들은 시간이 지남에 따라 그들을 둘러싼 세계와 그 속에서 공동의 견해를 갖도록 유도한다. 즉, 조직의 규범과 가치를 분명히 나타내는 상징, 언어, 가정의 결합 형태로 조직문화가 표출된다(신유근 1987; 이학중 1999).

조직문화란 개인과 조직간의 상호작용 속에서 형성되는 사회적 인지의 산물로서 조직의 해석에 관한 개인의 신념이나 개인적 인지와 같은 심리적 경험의 산물인 조직풍토와 조직 분위기와는 다르다고 볼 수 있다(Rousseau 1990).

조직문화에 관한 연구가 조직을 이해하는 새로운 접근방법으로 나타나게 된 것은 대개 1970년대 말에 구체화되었다. 특히 이에 관한 연구가 많은 관심을 끌게 된 것은 일본 기업이 동종의 미국 기업과의 경쟁에서 성공을 하는 것을 발견하고, 그 원인을 문화에서 찾게 됨으로써 시작되었다(Schein 1985). 일본 기업에 관한 연구들은 일본 기업의 높은 성과를 설명하는 데 있어서 일본 기업체 구성원들간의 신뢰감과 공동체 의식에 바탕을 둔 온정적이고 집단주의적인 기업문화적 특성을 강조하였다(Pascale and Athos 1981). 또한 1980년대 들어와서 미국의 우수 기업들에 대한 연구에서 이들이 각기 고유의 문화적 특성을 지니고 있어서 기업이 환경변화에 잘 적응하고 시장경쟁에서 비고 우위를 확보할 수 있었다고 이해하였다(Deal

and Kennedy 1982; Peters and Waterman 1982).

지금까지의 연구에서 나타난 조직문화에 관한 정의를 살펴보면 다음과 같이 간추릴 수 있다. Pettigrew(1979)는 조직문화 용어를 처음으로 소개하였으며, 조직문화를 조직에서의 상징, 언어, 신념, 의식과 전통 등 여러 개념들의 총체적인 원천이라고 이해하였다. 또한, Deal과 Kennedy(1982)는 조직문화를 조직 내에서 일하는 사람들에게 중요한 의미가 있는 가치, 신화, 영웅 및 상징의 총체라고 보았으며, Smircich(1983)는 조직문화란 구성원들의 공유가치와 신념으로 보았으며, 사회적 접촉제라고 언급하면서 조직문화를 구성원의 행동 패턴과 연결시켰다. Hatch(1993)는 조직구성원들이 공유하고 있는 가치 및 가정으로서 인공물 및 상징으로 전달되는 것이라고 정의한다. 그러면서 그는 특히 문화 요소들인 가정과 가치, 가치와 인공물, 인공물과 상징 그리고, 상징과 가정 간에 상호 역동성을 설명해 조직문화를 이해하는 데 있어 새로운 시각을 제시하였다.

이와 같이 조직문화에 관한 보다 정확한 개념은 학자들의 관점과 연구 초점에 따라 다소 다르다, 하지만 대체로 조직문화는 조직구성원들이 공유하고 있고 구성원 행동과 전체의 조직적 행동에 기본 전제로 작용하는 조직체 고유의 가치관과 신념, 규범과 관습, 그리고 행동패턴 등의 총체적 특성이라고 정의할 수 있다(김성국 1997; 신동엽 1985; 신유근 1985; 이학중 1999 Jones 1983; Ouchi 1981; Sathe 1985; Schein 1985; Tunstall 1983).

2. 조직문화의 차원

조직문화를 보다 깊게 이해하기 위해서는 문화를 구성하는 차원들에 대한 이해가 필요하다.

Reynolds(1986)는 문화에 관한 문헌을 고찰하여 14가지의 차원을 도출해 내었다.

Reynolds는 이를 이용하여 산업, 조직의 위치 및 조직의 우수성 정도에 따라 조

직문화가 어떠한 차이를 보이고 있는지를 실증적으로 조사하였다. 또한 Chatman과 Jehn (1994)은 15개의 미국기업을 조사하여 7개의 차원으로 분류했다,

연구에 의하면 팀 지향성과 인간 지향성이 높은 기업은 안전성과 상제 지향성 높은 기업과 현저하게 다른 것으로 나타났다. 예를 들면 회계기업은 산출물 지향성, 상제 지향성, 그리고 팀 지향성이 상대적으로 높게 나타났으나 혁신성, 안정성, 용이성은 고려할 만하게 낮은 것으로 나타났다.

Schein(1997)은 크게 세 가지 차원으로 나누어 조직문화의 차원을 설명하였는데 우선, 외부 환경에 적응하고 생존하기 위한 조직문화의 차원으로서 ①사명과 전략 ②목표 ③수단 ④측정 ⑤수정 등을 살펴보아야 함을 강조하고 있으며, 내적 통합을 관리하기 위한 차원으로서 ①공통적인 언어와 개념적인 카테고리의 창조 ②집단의 경계와 내부와 외부의 기준을 규정 ③권력과 권위의 구별 ④친교, 우정, 사랑의 표준 개발 ⑤보상과 처벌의 규정과 할당 ⑥설명할 수 없는 것(이데올로기와 종교)과 설명하는 것 등을 기준으로 강조하고 있다. 마지막으로 실체, 진실, 시간, 공간과 인간의 본성, 인간활동, 인간관계에 관한 차원으로서 ①실체와 진실의 본질 ②시간의 본질 ③공간의 본질 ④인간본성의 본질 ⑤인간활동의 본질 ⑥인간관계의 본질 등의 기준을 제시하였다.

Schein이 제시한 이와 같은 조직문화 차원은 모든 인간집단의 문화를 설명할 수 있는 포괄적인 것이다.

한편 조직문화의 생성주체는 조직을 과거에 이끌어 왔거나 현재 이끌어 가는 중심인물이다. 즉, 기업의 소유주나 최고경영자는 문화를 쉽게 창조할 수 있다. 그들은 조직내의 규칙, 규제, 보상 등을 만든다. 그러므로 기업 초창기 때 그들의 행위는 그들의 가정, 가치들을 반영하고 그들이 원하는 쪽으로 종업원 행위들을 촉구하게 되고 궁극적으로 이런 행위들은 조직문화가 된다(Gordon, 1991). 뿐만 아니라 그 조직이 속해 있는 일반적인 문화적 환경 즉, 광범한 외적 영향력, 사회적 가치관, 조직이 속해 있는 일반적인 문화적 환경 즉, 광범한 외적 영향력, 사회적 가치

관, 조직의 기술이나 역사 등도 조직문화에 영향을 주는 요인이며, 소유권의 시스템, 조직내 구성원의 특성, 조직윤리, 조직구조 등도 조직문화에 영향을 미친다. Jone(1995)은 이와 같은 네 가지의 요소가 상호작용 하면서 조직문화가 형성된다고 보았으며, 이는 조직환경이 조직문화형성에 영향이 있음을 시사하고 있다.

요약해 보면, 학자들에 따라서 각 조직에 존재하는 조직문화차원과 구성요인은 차이는 있을지언정, 이러한 차원과 구성요인들은 조직문화를 이해하고 측정하는데 중요한 의미를 가진다.

3. 조직문화의 구성요소

문화를 분석하기 위해서는 최소한의 분석단위가 필요한데 여기서는 그와 같은 조직문화를 설명해 주는 내용이 되는 요소, 즉 조직문화가 어떤 부분을 통해서 나타나는가를 규명해 보는 것이 필요하다.

조직문화는 조직구성원들과 조직전체의 행동에 중요한 영향을 주는 기본적인 가정으로서 여러 가지 하위요소들로 구성된다. 그리고 각 하위요소들은 최소한의 단위로서 조직구성원과 집단의 상호작용, 학습, 기능별 하위체계에 의해 형성되는 다양한 요소로 이루어져 있다.

Deal과 Kenndey(1982)는 조직문화를 형성하는 중요한 요소로 조직을 둘러싼 환경, 조직의 기본가치, 중심인물인 영웅, 조직을 발전시키기 위한 관습 또는 표준행동인 의례와 의식, 문화적 네트워크가 어떠한가에 따라 조직문화가 달라진다고 하였다. 이러한 구성요소를 효율적으로 관리하는 상징적인 관리자가 존재하는 조직에서는 강한문화가 형성되고, 이러한 강한문화가 상황과 적합성을 가질 때 조직의 성과에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하고 있다. 기업문화는 조직생활을 영위함에 있어 반복적으로 행해지는 것으로서 당연하게 여겨지는 내면의 기본가정을 조직문화라 보고, 구성원의 일반적인 인식을 중심으로 가시적수준의 가공물과 창조물

(artifacts and creations), 인식적수준의 가치관(values), 잠재적수준의 기본가정(basic assumptions) 세가지를 조직문화의 구성요소로 보았으며, 이들은 상호작용한다고 설명하고 있다(Schein 1983).

Rousseau(1990)도 조직문화의 구성요소를 기본가정(basic assumptions), 가치관(values), 행위적 규범(behavior norms), 행위패턴(patterns of behavior), 물질적 가공물(material artifacts)로 설명하였다. Gregory(1983)는 조직문화를 지배적 문화(dominant culture)로 규정하고 하위문화는 강화형(enhancing subculture), 직교형(orthogonal subculture), 상반형(counter culture)으로 구성된다고 주장하고 있다. 조직문화는 상위 시스템인 사회문화, 산업, 기술 등의 영향을 받으며, 하위문화가 조직문화의 특징을 결정하는 구조를 갖고 이에 따라 조직이 고유한 문화적 특성을 갖고 있다. 조직문화와 본인이 속한 직종에서의 하위문화 간에 통계학적으로 유의한 관련성이 있으며, 대체로 전체 조직문화와 하위 조직문화를 유사하게 인식하고 있음을 밝히고 있다. 이와 같이 조직문화는 단순한 일방적 관계를 가지는 것이 아니라 상·하위간의 상호작용을 통하여 적합한 관계를 유지하려하며 이러한 과정을 통하여 조직문화가 형성 유지되는 것이다.

Pascale과 Athos(1981) 그리고 Peters와 Waterman(1982)은 조직문화의 구성요소로서 7S모형을 들고 있다. 즉, ① 조직의 구성원들 모두가 공동으로 소유하고 있는 가치관과 이념, 전통가치와 조직의 기본목적 등의 공유가치(shared values) ② 조직의 장기방향과 기본성격을 결정하는 전략으로서 조직의 장기적인 목적과 계획, 이를 달성하기 위한 장기적인 차원의 분배패턴을 포함하는 전략 ③ 조직의 전략을 수행하는데 필요한 틀로서 조직구조와 직무설계, 권한관계와 방침, 규정 등 구성원들의 역할과 상호관계를 지배하는 공식적 구조 ④ 조직경영의 의사결정과 일상운영의 틀이 되는 관리제도와 절차 등의 각종 관리시스템 ⑤ 조직의 인력구성과 구성원들의 능력과 전문성, 가치관과 신념, 욕구와 동기, 지각과 태도, 행동패턴 등을 의미하는 구성원 ⑥ 하드웨어와 소프트웨어기술 및 조직경영에 적용되는 관리기술

과 기법을 포함하는 기술 ⑦ 구성원들을 이끌어 가는 전반적인 조직관리 스타일인 리더십스타일이 조직문화를 구성하는 7S로서 이들 요소는 서로 밀접하게 연결되어 조직문화를 형성하고 있으며 이중 가장 중요한 요소는 공유가치라고 할 수 있다. 이상과 같이 조직문화의 구성요소는 다양하게 이해되고 있지만 조직문화의 핵심은 구성원들이 공유하고 있는 기본가정이며 그 기본가정을 조직의 존속을 위하여 해결해야만 하는 문제, 즉 외부환경에의 적응과 구성원간의 내부적 통합에 관련된 문제들을 해결하는 방식이라는데 의견이 일치되고 있다.

<표 2-1> 조직문화 구성요소에 대한 견해

연구자	조직문화 구성요소
S. Robbins(1998)	① 개인의 주도권 ② 위험의 용인정도(risk tolerance) ③ 지침(direction) ④ 통합(integration) ⑤ 경영자의 지원정도(management support) ⑥ 통제(control) ⑦ 정체성(identity) ⑧ 보상체계(reward system) ⑨ 갈등의 용인(conflict tolerance) ⑩ 의사소통 유형(communication pattern)
Martin & Siehl(1985)	① 인공물과 창조물 ② 가치관 ③ 기본전제 ④ 경영관행
Hofstede(1982)	① 상징 ② 영웅 ③ 의식 ④ 가치
K. S. Cameron(1989)	① 조직의 특성 ② 리더십 스타일 ③ 응집성 ④ 조직분위기 ⑤ 성공의 기준 ⑥ 관리스타일
H. M. Trice & J. M. Beyer(1989)	① 의식 ② 의례 ③ 행사 ④ 신화 ⑤ 모험담 ⑥ 전설 ⑦ 일화 ⑧ 상징 ⑨ 언어 ⑩ 역동적 유형적 배경 ⑪ 인공물
신유근(1990)	① 가치 ② 의례와 의식 ③ 일화 ④ 신화 ⑤ 전설 ⑥ 영웅
서인덕(1986)	① 핵심적 문화 : 가정, 가치, 신념, 이념 ② 표출적 문화 : 상징적 문화(이야기, 언어, 전설, 행사, 의식)와 실천적 문화(전략, 구조, 과정, 제도, 일상업무)

4. 조직문화유형의 선행연구

조직문화유형에 대해서는 연구자들의 경험과 관찰을 통해 개념적으로 제시하고 있다. 조직문화유형에 대한 선행연구를 살펴보면, Harrison(1972)은 조직의 문화적 특성이 조직의 이념적 지향에 따라 달리 형성된다고 보고, 조직문화를 권력지향형, 역할지향형, 과업지향형, 인간지향형으로 분류하였다. Ouchi(1981)는 거래비용의 관점에서 거래비용을 처리하는 방법을 기준으로 시장문화, 관료제문화, 동류문화 등 세 가지 유형을 제시하였다. Jones(1983)는 사회집단의 구성원들 사이의 교환, 혹은 거래를 통제하기 위하여 발전된 제도적 장치에서 조직문화가 생겨나온다고 주장하면서 그 특성에 따라 조직문화의 유형을 생산문화, 관료적 문화, 전문적 문화로 구분하였다. Quinn과 McGrath(1985)는 정보처리의 관점에서 환경에 대한 인식패턴과 반응패턴이라는 두 가지 기준에 의해 조직문화를 합의적 문화, 이념적 문화, 계층적 문화, 합리적 문화로 구분하였다.

Earnest(1985)는 조직문화는 시장지향성, 종업원지향성, 문제해결지향성, 기술혁신지향성, 서비스·품질지향성 등의 요소가 어떻게 나타나느냐에 따라 결정된다고 했다. 그는 5가지 요소가 어떻게 혼재되어 나타나는지를 설명하기 위해 행동차원(적극적-소극적 차원)과 인간차원(참여적 인간-비참여적 인간)을 양 축으로 하여 상호작용적 문화, 통합적 문화, 체계적 문화, 기업가적 문화로 구분하였다.

Reimann과 Weiner(1988)는 가치관의 초점(기능적 가치관과 우월적 가치관)과 가치관의 원천(카리스마적 리더와 조직의 전통)이라는 두 가지 차원에 기초하여 조직문화를 4개의 유형(전략적 문화, 기업가적 문화, 배타적 문화, 국수주의적 문화)으로 분류하였다. Deal과 Kennedy(1982)는 수백개의 기업과 이들의 환경을 검토한 후, 위험정도와 피드백에 기초하여 4가지 문화유형 즉, 강인하고 역센문화, 열심히 일하고 잘 노는 문화, 회사의 운명을 거는 문화, 과정을 중시하는 문화를 도출했다.

Denison(1990)도 준거의 초점과 변화추구의 정도에 따라 조직문화를 적응성문화, 사명문화, 몰입문화, 일관성문화로 분류하고, 그 조직문화유형과 조직효과성의 관계를 논의하였다.

<표 2-2> 조직문화 유형에 대한 선행연구 요약

연구자	유형구분	구분기준	차원
Wallach(1983)	①혁신적 문화 ②지원적 문화 ③관료적 문화	개인의 동기유발요인	개인
Lundberg(1984)	①정태적 단일문화 ②변화적 단일문화 ③정태적 이질문화 ④변화적 이질문화	현실인식 차원	개인
Kets de Vries & Miller(1986)	①편집병적 문화 ②회피문화 ③카리스마적 문화 ④관료적 문화 ⑤정치적 문화	최고경영자가 오래동안 지녀온 심리적 성향	개인
Denison(1990)	①일관성 중심의 문화 ②몰입중심의 문화 ③적응성 중심의 문화 ④사명중심의 문화	준거의 초점 및 변화 추구 정도	개인
Hampden & Turner(1992)	①갈등·약순환형 조직문화 ②조화·활성화형 조직문화	일방적 가치추구 및 시너지적 가치추구	개인
Ernest(1985)	①상호작용문화 ②통합적 문화 ③체계적 문화 ④기업가적 문화	인간차원 활동차원	개인, 활동
Deal & Kennedy(1982)	①남성문화 ②과업/여가 병존 문화 ③투기문화 ④과정문화	기업행위결과에 대한 위험도 및 피드백 속도	개인 혹은 프로세스
Goff & Jones(1996)	①연계망 문화 ②용병문화 ③분절문화 ④공유문화	사교성 및 연대성	대인관계
Harrison(1972)	①권력지향문화 ②역할문화 ③과업문화 ④인간문화	이념적인 지향	이념
Handy(1978)	①클럽문화 ②역할문화 ③과업문화 ④실존문화		
Ouchi(1981)	①시장문화 ②관료적문화 ③클랜문화	거래비용을 중시	거래비용 (시장)
Jones(1983)	①생산문화 ②관료적문화 ③전문직문화		
Quinn(1985)	①합의문화 ②개발문화 ③위계문화 ④합리문화	환경의 인식유형 조직의 반응유형	조직환경, 조직

Scholz(1987)도 조직문화차원으로 진화적 요인, 내부적 요인, 환경적 요인을 제시하고 각각의 요인을 사용하여 여러개의 상이한 조직문화차원을 제시하였다. 진화적 요인으로 안정적 문화, 반응적 문화, 예측적 문화, 탐험적 문화, 창조적 문화차원으로 분류하였고, 내부적 요인으로는 생산적 문화, 관료적 문화, 전문적 문화차원을 분류하였다. 환경적 요인에 근거한 문화차원으로는 Deal과 Kennedy(1982)의 4가지 문화유형을 제시하였다. 그리고 세 문화차원의 적합관계를 제시함으로써 긍정적인 조직문화유형에 대해 설명하였다.

제 3 절 조직몰입

1. 조직몰입의 개념

개인과 조직의 통합이라는 관점에서, 경영자나 조직 행위론자들로부터 관심을 받기 시작한 조직몰입은 개인의 조직에 대한 성향을 나타내고 이해하는 개념이다 (Angel and Perry 1981). 나아가 직무에 관한 반응 이상의 조직에 갖는 애착을 나타내는 광범위한 자기표현이기도 하다. 즉, 자신이 속한 조직의 가치를 내재화하여 한 조직에 대해 적극적으로 개입하는 것으로, 조직을 자신의 정체성과 동일시하거나 충성의 표현으로 볼 수 있다(Mowday and Poter 1982).

조직몰입은 오늘날 의료기관에서 관리자와 행정가들에게 특히 강조되고 있는 개념이다. 의료환경의 변화에서 살아남기 위해 조직의 목표와 가치에 완전히 몰입하는 구성원들은 많을수록 좋다(Haley 1998). 병원행정가들은 이런 의미에서 병원구성원들이 조직에 몰입할 수 있는 작업환경을 재구성해야만 한다(McDermott, Laschinger and Shmian 1996).

조직몰입에 주로 사용되어온 개념은 세 가지로 구분할 수 있다. 첫 번째가 조직몰입을 태도적이나 정서적인 관점으로 보는 접근법이다. Poter, Steers, Mowday와 Boulian(1974)에 의해 제시된 이것은 조직몰입을 '한 특정 조직에 관여하고 동일시하는 정도'로 정의하였다. Mowday, Poter와 Steers(1982) 그리고, Meyer와 Allen(1987)은 태도적 몰입 관점을 조직원들이 조직과의 관계에 대해 생각하는 과정에 초점을 맞추었다. 즉, 개인이 자신의 가치나 목표가 조직의 가치나 목표와 일치하는 정도를 강조하는 심리적 상태로 보고 있다. 이들이 믿고 있는 몰입의 특성에는 세 가지 요소가 있는데, 먼저 조직의 목표와 가치에 동일시하거나, 기꺼이 조직의 이익을 위해 일하는 것, 그리고 조직에 남고자 하는 의도가 그것이다. 이 세 가지 측면을 모두 가진 상태를 조직몰입이라고 정의하였다.

두 번째 접근법은 조직몰입을 행위적으로 보는 관점이다. 행동적 몰입 관점은 한 개인이 특정 조직에 고착되는 과정이나 얼마만큼 적극적으로 대처하는지에 초점을 맞추고 있다. 행동적 접근에서 일단 표출된 행동이 반복될 수 있는 조건이나 그러한 태도 변화에 미치는 효과를 강조하고 있다(김원형 1995). 개인이 조직에 속해 있는 이유는 부수적 보수(side-bets)때문이라는 것이다. 조직에서 얻을 것이 없는 사람은 특정 조직을 떠나기 마련이다.

세 번째 방법은 가장 덜 쓰이는 규범적인 접근법이다. Wiener(1982)에 의해 제시되었는데 조직에 대한 책임감이나 의무감에 근거한 몰입을 지적하고 있다. 이런 몰입은 "조직의 목표와 관심을 만족시키는 방향으로 행동하게 하는 내재화된 규범적 압박의 총체"로 설명할 수 있으면, 내재화된 규범은 사회적 규범적인 신념(다른 사람들이 내가 어떻게 행동하길 기대하는지에 대한 믿음)과 개인적인 규범적 신념(자신의 도덕적 기준)으로부터 나온다고 파악하였다.

Allen과 Meyer(1996)는 조직몰입을 "조직구성원들이 조직을 떠나지 않도록 만드는 조직과 구성원 사이의 심리적 유대"라고 정의하였다. 하지만 이런 심리적인 유대는 세 가지의 형태를 갖는다고 하면서, 정서적 몰입, 거래적 몰입과 규범적 몰입의 서로 구별되는 조직몰입에 의해 언급되었다.

정서적 몰입은 고용인들의 조직에 대한 관여와 동일시, 정서적 애착이며(Allen and Meyer 1996), 구성원들은 조직의 목표를 추구하고자 몰입하게 된다고 보았다. 조직 구성원의 조직에 대한 감정적 충성도의, 애착 및 조직멤버십을 유지하려는 욕구나 관여된 상태로 정의 할 수 있다(김원형 1995).

거래적 몰입은 고용인들이 조직을 떠나는 것과 관련된 비용에 근거하며(Allen and Meyer 1996), 몰입의 감정적 측면보다는 재산적인 측면을 고려한 관점이다(김원형 1995). 조직 구성원들은 조직생활을 중단함으로써 수반되는 부수적 보수의 손실을 피하기 위하여 영속적으로 조직에 몰입한다는 것이다. Weiner(1982)는 조직에 재직하는 의무감은 조직에 편입되기 전에 개인에게 영향을 미치는 규범적 압력을

내재화한 데서 비롯된다고 보았다. 거시적 수준에서, 기업 문화는 개인보다는 집단을 강조함으로써 조직 성원으로 하여금 규범적 몰입을 유도할 수 있다.

2. 조직몰입의 선행연구

조직몰입에 대한 기존연구들을 종합해 보면 세 가지로 분류가 가능하다(정연양, 1992). 그 첫째는 조직몰입의 개념과 관련된 연구이며, 두 번째는 조직몰입의 선행 결정변수에 관한 연구이며, 셋째는 조직몰입을 독립변수로 하여 조직상의 결과를 파악하는 것이다. 그 중 선행변수와 결과변수들에 관한 연구가 가장 많다(Allen and Meyer, 1990; Mayer and Schoorman, 1998; Mathieu and Zajac, 1990; Meyer and Allen, 1984; Porter et al., 1974; 박영배 · 김명숙, 1999; 장은미, 1995; Eunmi Chang, 1999; Gupta and Taylor, 1993).

조직몰입과 관련된 변수들로는 인구통계학적인 변수 즉 재직기간, 연령, 교육수준 등이 사용되었다. 그 이유는 조직몰입이 개인과 조직간의 상호작용으로 나타나는 심리적인 유대관계의 정도를 나타내고 있고 그 정도에 따른 개인간에 차이가 있을 수밖에 없기 때문이다(정연양, 1992). 이 중 근속연수와 연령은 조직몰입과 정의관계를 가지고 있는 것으로 주로 나타났는데, 그 이유는 재직기간이 길고 나이가 많은 구성원들은 조직 내에서 그렇지 않은 구성원들보다 인사관리 제도상 누리고 있는 혜택이 상대적으로 크기 때문이다. 교육수준과 조직몰입의 관계에 대해서는 대체로 부의 관계 즉 교육의 수준이 높을수록 조직의 몰입정도는 낮다는 것이다. 그 외의 인구통계학적 변수는 일관된 연구결과를 보이고 있지 않다.

한편, 직무만족, 직무몰입, 직무의 범위, 역할모호성 등과 관련된 변수들의 관계에서는 직무만족, 직무몰입과는 정의 관계를 나타내고 있으며, 직무범위에 대해서는 직무의 범위가 커질수록 조직몰입의 정도가 높은 것으로 나타났는데 이는 직무의 범위가 커질수록 직무에 해한 도전감이 생기기 때문이다. 또한 역할의 모호성이

나 갈등의 정도가 낮을수록 조직몰입의 정도는 높은 것으로 나타났다. 보다 구체적으로는 정서적 몰입의 개인특성, 직무특성, 작업경험 등의 투자정도와 제안의 정도가 영향을 미치며, 규범적 몰입에는 이전의 가족·문화적인 사회화 경험이나 조직사회화 과정이 영향을 미치는 것으로 나타났다(Allen and Meyer, 1990). Mayer and Schoorman(1998)의 연구에서도 선행변수 중 재직기간, 퇴직 보조금, 교육, 나이는 거래적 몰입과 더 관련이 있고, 참여, 인지된 명성, 직무몰입, 역할모호성은 가치 몰입과 더 관련이 있는 것으로 나타났다.

Robert, Coulson과 Lawrence(1999)의 연구에서는 판매원의 공정성에 대한 지각은 조직몰입에 영향을 미치며, 분배공정성이 절차공정성 보다 더 중요하게 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 연구 결과들은 조직몰입의 차이에 의한 행동을 예측하는 데 도움을 준다. 즉 조직몰입의 정도의 차이는 종업원의 불성실한 업무태도와 이직 현상에 크게 영향을 주며, 더 나아가 조직의 성과에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다.

3. 조직문화와 조직몰입의 관계

조직문화와 조직몰입에 대한 연구는 크게 두 가지로 분류가 가능하며 자세히 살펴보면 다음과 같다.

첫째는 조직문화의 유형과 관련된 연구로써 조직문화는 조직구성원의 행동과 태도를 바람직한 방향으로 변화시킬 수 있는 가치 기준으로 이해되어져 오고 있으므로 조직문화 속에는 조직몰입을 증대시키는 문화적 특성이 존재하며 문화적 특성별로 조직몰입에 미치는 영향이 다르기 때문에 그 문화가 어떤 형태인지를 알아야만 한다는 것이다. 이런 연구의 몇몇을 살펴보면, 우선 국내의 연구로써 서인덕의 연구(1986)에서는 친화적 문화유형이 다른 문화유형에 비해 조직몰입이 높으며, 김원석(1990)은 인간중심문화 집단에서 조직몰입이 높게 나타나고 있다. 민승기와 고

종식의 연구(1994)에서도 친밀성이 강조되는 문화유형이 조직몰입을 높이는 것으로 나타났다. 이는 조직의 우호성과 상호 협조성 등의 집단적 행동특성 속에 조직구성원의 응집력을 높이는 요소가 포함되어 있음을 시사하고 있다.

한편, DeCotils and Summers(1987)는 조직구성원의 개인적 특성, 조직구조, 조직운영 등의 선행변수들이 조직몰입에 영향을 미치는 매개변수인 동시에, 조직풍토가 조직몰입에 직접적인 영향을 미치는데, 연구 결과 자율성, 신뢰, 응집력, 지원, 인정, 압력, 공정성, 혁신적인 조직풍토가 강할수록 조직구성원의 조직몰입이 높아지는 결과를 보여주고 있다.

Paul(1993)은 조직이 원하는 산출물, 조직몰입, 직무만족, 조직성과와 문화의 효과를 설명하였는데, 그 조직의 우수한 문화의 강도는 조직몰입이나 성과와 같은 중요한 산출물에 영향을 미치는 것으로 나타났다. Nixon(1994)도 조직구성원 개개인이 각자의 업무 영역을 가지고 개별적으로 일하는 조직분위기가 형성되어야 조직몰입이 높아진다고 강조하였으며, Brewer(1996)도 권한위임, 참여경영과 합리적인 자원 할당이 이루어지는 조직에 있는 구성원의 조직몰입이 상대적으로 높게 나타난다고 밝히고 있다. 이와 같은 연구들은 조직몰입의 선행변수로서 조직문화가 영향을 미칠 수 있다는 것을 보여 주고 있으며, 더 나아가 조직문화 속에는 조직몰입을 증대시키는 우수한 문화가 존재함을 알 수 있게 한다.

두 번째는 조직몰입을 증대시키는 문화는 어떤 특정한 문화일수도 있지만 조직구성원이 문화를 어떻게 지각하느냐와 관련된 연구이다. 조직몰입은 조직구성원이 느끼는 애착심이며, 그 조직에 계속 남고자 하는 의지이며, 충성심이다. 즉, 조직몰입은 조직구성원의 지각에 의존한다. Roy and Ghose(1997)의 연구를 살펴보면 조직몰입의 전제로서 내적·외적 환경에 대한 지각에 대한 연구가 부족함을 지적하고, 조직구성원들이 조직의 내·외적 환경에 대한 지각의 차이와 조직몰입의 관계를 연구했는데 그 결과는 조직몰입이 조직구성원들의 환경에 관한 지각과 유의한 것으로 나타났다. 가장 최근의 연구인 Abraham(1999)의 연구에서도 조직구성원들

이 인지하는 작업장 환경에 대한 감정적 부조화(emotional dissonance)는 직무만족, 조직몰입과 관련이 있는 것으로 설명되어 지고 있다. 국내의 연구에서도 조직구성원이 조직의 문화를 어떻게 지각하고 있는가가 조직에 몰입하게 되는 동기가 될 수 있음을 검증한 결과 개별 및 집단의 두 문화적 특성이 공유하는 가치인 조직 유연성에 대한 조직구성원의 지각이 감정적 몰입에 영향을 미치며, 위계 및 합리 문화적 특성이 공유하는 가치인 조직 안정성에 대한 조직구성원의 지각이 거래적 몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 조직구성원이 지각하기에 자신이 속한 조직의 구조 및 운영상 유연성이 높으면 조직에 대한 애착심이 높아진다는 것이다. 뿐만 아니라 개인과 조직의 적합 관점에서 개인의 선호와 조직문화의 가치의 적합이 조직의 행동성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 예를 들면 O'Reilly, Chatman and Caldwell(1991)의 연구를 보면 개인-조직문화의 적합이 직무만족에는 긍정적 관계를, 이직의도에는 부정적 관계를 보이고 있다. 최근의 Van Vianen(2000)의 연구에서도 조직문화에 대한 선로가 조직몰입과 관계가 있는 것으로 나타났다. 위 연구의 결과 참여적, 자율적, 유연성을 강조하는 조직문화에서 구성원들의 조직몰입은 높으며, 조직구성원이 조직의 내·외적 환경을 어떻게 지각하느냐 또는 작업장 환경에 대한 감정적 부조화가 적으냐 많으냐에 대한 지각 및 개인의 선호와 조직문화의 가치가 얼마나 일치하느냐에 따라서 조직몰입은 달라진다. 조직문화와 조직몰입에 관한 선행연구를 정리해 보면 <표2-3>와 같다.

<표 2-3> 조직문화와 조직몰입에 관한 선행연구

	연구자	조직문화의 특성	조직몰입과의 관계
조직 문화 유형과 관련된 연구	서인덕(1986)	친화적 문화유형	정의 관계
	김원식(1990)	인간중심 문화유형	정의 관계
	민승기와 고종식(1994)	친밀성이 강조되는 문화유형	정의 관계
	DeColis & Summers (1987)	자율성, 신뢰, 응집력, 인정, 공정성, 혁신적인 조직풍토	정의 관계
	Nixon(1994)	개개인의 업무영역을 가지고 개별적으로 일하는 분위기	정의 관계
	Brewer(1996)	권한위임, 참여경영, 합리적인 자원 할당	정의 관계
조직 구성원의 인지와 관련된 연구	Ray & Ghose(1997)	조직구성원들의 조직의 내·외적 환경에 대한 지각의 차이	유의적
	Abraham(1999)	조직구성원들이 지각하는 직무환경에 대한 감정적 부조화	유의적
	한주희, 황원일, 박석구	조직의 유연성에 대한 조직구성원의 지각조직의 안정성에 대한 조직구성원의 지각	정서적 몰입 거래적 몰입
	Van Viannen(2000)	조직문화에 대한 개인 선호	정의 관계

제 4 절 조직시민행동

1. 조직시민행동의 개념

Organ(1988)에 의하면 조직시민행동(organizational citizenship behavior)이란 조직 내에서 구성원에게 주어진 업무역할은 아니지만 조직발전에 기여하고자 수행하는 구성원의 자발적이고 기능적인 행동을 의미한다. 또한 조직시민행동은 자유재량의 행동으로서 공식적인 보상체계에 의해 인식되지는 않으나, 정해진 규정 이상의 수행을 함으로써 조직이 효과적으로 기능을 수행하는데 기여하는 행동을 말한다. 즉 조직시민행동은 조직에 의해 공식적으로 규정된 행동은 아니지만 조직의 입장에서 보면 조직발전을 위해 바람직한 행동들이라고 정의되며, 시간준수, 타인을 돕는 행동, 규정 외의 업무에 대한 자발성, 부서를 발전시키기 위한 혁신적인 아이디어 제안 등을 예로 들 수 있다(Smith et. al, 1983). 그리고 타인에 대한 험담, 적개심의 표현, 사소한 일에서의 불평불만, 타인과의 비이성적인 논쟁 등을 피하는 행동도 조직시민행동에 포함된다.

이러한 조직시민행동은 조직에서 반드시 수행해야 하는 행동은 아니다. 따라서 역할로 규정된 행동은 아니며 역할 외 행동들 중에서 조직에 이로운 행동으로 여겨진다. 행동 하나 하나는 사소한 것들로 간주될 수도 있는 것들이지만, 그것이 결합되면 결국 조직에 많은 기여를 할 수 있는 행동들이다. 즉 조직시민행동은 조직에서 부여하는 공식적 역할이 아니라 조직이 효과적인 기능을 수행하도록 촉진시키는 임의의 자율적인 본성적 행동으로 개인의 자유재량 하에 놓여 있다고 할 수 있다. 조직시민행동의 특징들을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다(Organ, 1988).

첫째, 조직시민행동은 자유재량의 행동이다. 이는 조직과의 고용계약에 따라 명시된 직무기술서 상의 역할을 의미하는 것은 아니며 그 이상의 역할을 의미한다. 이것은 전적으로 개인이 선택할 문제이고 그 결과에 대해 처벌이 가해지는 것도

아니다.

둘째, 조직시민행동은 조직의 공식적 보상체제에 의해 공식적으로 혹은 직접적으로 보상을 받지 않는다. 만약 임금이나 승진과 같은 직접적인 보상을 기대하고 행하는 의도적인 행동이라면 이는 조직시민행동이 아니다.

셋째, 조직시민행동은 조직의 효과에 총체적으로 공헌하는 행동이다. 이는 직접적이지는 않지만 조직시민행동의 결과 동료들과의 유대, 갈등방지 등 간접적인 효과를 통해서 조직 전체의 효과에 기여하게 되는 것이다. 그러나 이와 같은 조직시민행동에 대한 개념정의에 대해 비판하는 시각들도 존재한다. Podsakoff et al.(1993)은 세 가지 점에서 조직시민행동에 대한 반론을 제기하고 있다. 첫째, 역할 내 행동과 역할 외 행동의 구분이 쉽지 않다. 둘째, 조직시민행동과 정치적 행동의 구분이 어렵다. 셋째, 조직시민행동을 구성하는 하위요인들이 모두 파악되었다고 보기 어렵다. 이러한 비판과 견해를 같이하여 Dyne et al.(1994)은 조직시민행동이란 조직에 긍정적인 효과를 가져오는 모든 행동을 포함하는 포괄적인 개념이라고 규정하고 있다.

2. 조직시민행동의 정의

조직시민행동에 관한 최초의 정의는 Katz(1964), Katz and Kahn(1978)의 연구에서 찾을 수 있다(Brief and Motowidlo, 1986). 그들은 조직내의 행동을 공식적 역할에 따른 행동과 자발적 행동을 구분 짓고, "공식적 역할을 뛰어 넘는 행동"을 조직시민행동이라고 정의하였다. 이와 관련하여 Katz(1964)는 조직의 유효성에 기여할 수 있는 조직구성원의 중요한 행동으로 첫째, 사람들이 조직에 들어가 조직과 함께 일하고자 하여야 하고, 둘째, 종업원으로서 자신에게 주어진 일을 수행하여야 하며, 셋째, 역할로 명시된 일의 범주를 뛰어넘어 혁신적이고 자발적으로 행동하여야 함을 지적하고, 그 중에서도 특히, 세 번째의 행동, 즉 역할을 뛰어넘는 행동의

중요성을 강조하면서 종업원에게 규정된 역할만을 강조하는 조직은 곧 사라질 취약한 조직이라고 주장하였다.

조직시민행동에 관한 연구가 본격화된 1980년 중엽 Smith, Organ, and Near(1983)는 Katz(1964)의 영향을 받아 조직시민행동을 "규정상 주어진 역할을 뛰어넘어 이루어지는, 조직에 유익한 조직구성원의 행동"이라고 정의하였다. 또한 Bateman and Organ(1983)은 "공식적으로 강요할 수도 없으며 그에 따른 보상을 보장할 수도 없는, 조직에 유익한 행동"으로 정의하고, 조직시민행동은 공식적인 보상(formal rewards)이나 제재(sanctions)와는 무관하게 조직구성원이 스스로의 의지에 의하여 행동의 유무가 결정되는 비공식적인 기여(contributions)로 구성되어 있다고 주장하고 있다.

<표 2-4> 조직시민행동 정의의 기준

연구자 <i>Researcher, year</i>	역할을 뛰어 넘는 행동 <i>Extra-Role</i>	공식적 보상 없음 <i>No Formal Reward</i>	조직에 유익한 행동 <i>Organizationally Functional</i>
Bateman & Organ (1983)	X		X
Smith, Organ & Near (1983)	X		X
Scholl & Mckenna(1983)	X		
Brief & Motowidlo(1986)	X		X
Motowidlo, Parkard & Manning(1986)	X		
O'Reilly & Chatman(1986)	X		X
Puffer(1987)	X		X
Scholl, Cooper, & Mckenna(1987)	X		X
Organ(1988)	X		
Organ(1990)	X	X	X
Organ & Konovsky(1989)	X		X
Witt(1991)	X		X
Mcneely & Meglino(1992)	X		X
Niehoff & Moorman(1993)	X		X
Schnake, Cochran, & Dumler(1995)	X		X
Podsakoff, Aheame, & Mackenzie(1997)	X		X

조직시민행동에 관한 이들 학자들의 정의는 학자에 따라 조작적 정의에 있어서 다소의 차이를 보이고 있을 뿐, '역할을 뛰어 넘는 행동'과 '조직에 유익한 행동'으로 요약되고 있음을 알 수 있다. 이들의 정의 속에는 '역할을 뛰어 넘는 행동, 역할상의 행동', '조직에 유익한 행동, 조직에 유해한 행동'의 의미가 가정되어 있다.

이상과 같은 정의는 최근까지도 그대로 채택되어 사용되고 있다. 이는 조직시민행동을 정의하는데 사용한 각 학자들의 기준을 요약한 <표 2-6>의 내용을 살펴보면 알 수 있다.

3. 조직시민행동의 구성요인

Bateman과 Organ(1983)의 연구에서는 조직시민행동에 대한 정의 및 구성요인에 대한 분류는 이루어지지 않았지만, 조직 상황에서 조직시민행동의 중요성을 인식하고 조직시민행동에 포함될 수 있는 행위들을 탐색하는 최초의 시도였다는 점에서 그 의의를 갖는다. 이들은 조직 구성원의 행동들을 직무와 관련하여 동료 돕기, 지시에 순응하기, 작업장의 정돈, 작업방법의 개선제안, 화기에애한 작업분위기 조성, 시간 지키기 등을 조직시민행동에 포함 시켰다.

조직시민행동의 차원이 처음으로 분류된 것은 Smith, organ and Near(1983)의 연구로서 조직시민행동을 16개 문항으로 조사하였다. 이들의 연구는 조직시민행동을 특정인을 대상으로 하는 이타주의와 개인이 아닌 시스템 자체에 대한 일반화된 순응이라는 두 차원으로 분류하였으며, 현재까지 조직시민행동 연구의 기초가 되고 있다. 이타주의 행동이란 초임자에게 조직에 관한 제반사항을 알려주거나 동료, 상사 등을 일과 관련하여 도와주는 것과 같은 특정 개인을 돕는 행동을 의미하며, 일반화된 순응은 시간을 준수한다거나 사적인 전화로 시간을 소비하지 않는 등 조직의 규칙과 절차를 준수하는 행동을 의미한다. Williams(1991), Podsakoff, 그의 동료들(1994)이 주장한 조직시민행동의 차원을 사용하여 이타주의적 행동, 사심 없는 양

심, 출근의 세 차원으로 분류하기도 하였다

지금까지 실시된 조직시민행동의 하위요인에 대한 연구 중에서 Organ(1988)이 제시한 분류가 가장 일반적으로 수용되어지고 있다. Organ(1988)은 Bateman의 연구(1983), Smith, Organ, and Near의 연구(1983), Podsakoff and Williams(1993), Graham(1986), Puffer(1987)의 연구를 토대로 조직시민행동을 이타주의적 행동, 양심적 행동, 정정당당한 행동, 호의적 행동, 참여적 행동의 다섯 가지 하위차원으로 분류하였다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

1) 이타주의적 행동

이타주의적 행동(altruism)이란, 조직과 관계된 업무나 문제에 대해 특정 인물을 구체적 대면상황에서 도와주려는, 직접적이고 의도적인 자발적 행위를 말한다. 예를 들면 외출한 동료의 대신해 급한 업무를 처리해 주는 것, 컴퓨터 초보자를 위해 많은 시간을 들여 사용법을 설명해주는 행위 등은 이타주의 행동이라 할 수 있을 것이다. 이러한 행동은 주로 동료를 대상으로 하지만, 조직과의 관련성이 있으면 대상이 조직 외부인에 대한 경영도 조직 내 시민행동으로 포함된다. 이러한 이타주의 행동은 전체적으로 조직의 에너지를 좀더 창의적이고 효율적으로 배분시키기 때문에 직접적 또는 간접적으로 조직의 유효성을 증가시킨다.

2) 양심적 행동

양심적 행동(conscientiousness)이란, 조직에서 요구되는 최소수준 이상으로 업무 행동을 수행하는 것을 말한다 즉, 조직구성원들이 갈등의 상황에 직면할 때 나타나기 쉬운 행동으로서 조직에서 요구하는 최저 수준 이상의 역할을 수행하는 것을 의미한다. 이타주의가 특정한 개인이 행동의 대상이 된다면 양심적 행동의 차원은

개인대상의 행동이 아니며, 목표가 불분명하고, 특정인물에 대한 도움보다는 간접적으로 조직에 도움이 되는 행동을 취하는 특징을 가지고 있다. 예를 들면 유급으로 하계휴가를 일주일간 사용할 수 있도록 허용된 어떤 조직의 한사람을 생각해 보자. 일주일의 휴가를 사용하는 것은 본인의 재량으로서 이를 이용하는 것은 그의 의사에 달려있다. 그런데 중요한 프로젝트 업무로 인해 일부만을 휴가에 사용하고 나머지는 프로젝트 수행에 투입했다면, 이는 양심적 행동이라는 조직 내 시민행동의 차원으로 생각할 수 있다. 휴식이나 모임시간을 정확히 준수하는 것 등도 양심적 행동의 범주에 속한다.

3) 정정당당한 행동

정정당당한 행동(sportmanship)이란, 불평불만을 하거나, 사소한 문제에 대해서도 번거로운 고충처리절차를 거치려하거나, 조직 내 사건에 대해 악담하는 등의 행위를 하지 않는 것을 말한다. 조직이 구성원들을 호의적으로 관리·감독한다고 하더라도 조직에 대한 구성원들의 불평이나 고충이 없을 수는 없다. 그러나 조직 내 환경을 부정적으로 보고 자신의 시간과 에너지를 비 건설적인 불평이나 고충 토로에만 쏟는다면 조직 유효성이 감소할 것은 분명하다. 자신에게 주어진 조직 상황을 긍정적 시각으로 본다면, 불평과 고충 해결에 소비하였던 시간과 에너지를 절약하여 보다 건설적인 일에 소비할 수 있을 것이다. 예를 들면 새로운 작업방법이 도입되는 등 근무환경의 변화로 인해 이전에 비해 일시적으로 불편함으로 느끼게 될 때, 사소한 불평 없이 묵묵히 일하는 태도는 이런 유형의 조직내 시민행동이라 하겠다.

4) 호의적 행동

호의적 행동(courtesy)이란, 자신의 의사결정이나 참여여부에 따라 다른 사람이 영향을 받게 될 경우, 문제가 발생할 것을 사전에 예방하는 행동을 말한다. 이타주의적 행동은 현재 문제를 가지고 있는 사람과 도움이 필요한 사람을 돕는 행동인 반면, 호의적 행동은 자신의 의사결정이나 행동에 의해 영향을 받을 수 있는 사람에게 구두나 문서로 자신이 취할 행동을 미리 알리거나 그들과 사전에 상의한다는 점에서 차이가 있다. 예를 들면 사전통보, 중요사실에 대한 환기, 정보의 제공, 자문, 브리핑 등이 이러한 범주에 속한다. 호의적 행동이 문제를 막기 위해 도움을 주는 것, 또는 문제를 약화시키기 위해 조치를 취하는 측면이라면 앞에서 설명한 이타주의적 행동은 문제가 이미 발생한 사람을 도와주는 행위라고 할 수 있다.

5) 참여적 행동

참여적 행동(civic virtue)이란 조직 내 활동에 책임감을 가지고 참여하는 행동을 의미한다. Graham(1991)은 이를 '조직내 정치적 생활에 책임감을 가지고 참여하는 것'이라고 정의하고 있다 그는 책임 있는 참여를 강조하면서 비 건설적이고, 무책임한 발언은 조직시민행동의 네 번째 차원인 정정당당한 행동의 결여라고 하였다. 참여적 행동의 범주에는 회의 참여나 회사 내 간행물 숙지 등이 포함되며, 조직이 요구하지는 않았지만 조직의 이미지를 높이는 활동에 참여하는 행동까지도 포함한다. 좋은 조직시민은 매일 발생하는 사건을 잘 이해하고, 이에 대한 자기의견을 표현하여 조직의 관리에 공헌한다. 이 차원의 핵심은 참여정신과 책임감이지만, 이러한 시민정신은 약간의 생산성의 회생이나, 상사로부터 불평불만이라는 인식을 받을 위험도 있다.

<표 2-5> 조직시민행동의 하위요인

구 분	내 용
이타주의	<ol style="list-style-type: none"> 1 일이 많은 동료를 도와주는가 2 담당이 아니더라도 신입직원을 도와주는가 3 결근한 사람의 일을 도와주는가 4 업무와 관련해 곤란을 겪고 있는 사람을 기꺼이 도와주는가 5 주위 사람들을 도와줄 준비가 항상 되어 있는가
양심적 행동	<ol style="list-style-type: none"> 1 무단결근하지는 않는가 2 쓸데없는 휴식을 취하지 않는가 3 남들이 보지 않더라도 회사의 규정과 규칙을 준수하는가 4 성실하고 양심적인 종업원인가 5 월급 받는 만큼 일한다고 생각하는가
정정당당함	<ol style="list-style-type: none"> 1 사소한 문제에 불평불만 하느라고 시간을 보내지는 않는가 2 잘된 것보다 잘못된 것에만 관심을 기울이지는 않는가 3 작은 일에도 침소봉대(針小棒大)하는 경향은 없는가 4 조직을 항상 비난하지는 않는가 5 조직에서 항상 비난하지는 않는가
호의적 행동	<ol style="list-style-type: none"> 1 다른 사람들과 문제가 발생하는 것을 막기 위해 조치를 취하는가 2 본인의 행동이 남들의 업무에 어떤 영향을 미칠까 생각하는가 3 타인의 권한을 마음대로 남용하지는 않는가 4 동료와 마찰이 생기는 것을 피하려하는가 5 자기행동이 동료에게 미칠 영향을 고려하는가
참여적 행동	<ol style="list-style-type: none"> 1 강제적인 모임은 아니지만 중요하다고 생각되는 회의에 참가하는가 2 강제사항은 아니지만 회사 이미지를 높일 수 있는 일에 참가하는가 3 조직의 변화에 잘 순응하는가 4 공지사항 등을 주목하고 잘 준수하는가

4. 조직시민행동에 관한 선행연구

조직시민행동에 대한 연구는 대체적으로 네 가지 방향으로 구분하여 볼 수 있다(송경수, 1995). 첫째로 조직시민행동의 개념과 구성요소의 규명에 관한 것이며, 둘째로는 조직시민행동의 결정요인들에 관한 연구이며, 셋째로, 조직시민행동과 직무성과와의 관계를 규명한 것이고, 넷째로, 결정요인들과 조직시민행동 사이의 관계에 직·간접적으로 영향을 미치는 매개변수 및 조절변수에 대한 연구이다.

첫째, 조직시민행동의 개념과 구성요소에 대한 연구로는 (Bateman and Organ, 1983; Smith et al., 1983)에 의한 발표가 있는 이후로 다양한 정의와 구성요소가 제시되었다. 조직시민행동에 대하여 Bateman and Organ(1983)은 공식적으로 규정되어 있지는 않지만 조직에 의해 요구되는 행동으로 시간을 엄수하고 다른 동료들을 돕고, 주어진 역할 외의 과업을 자발적으로 수행하고, 부서의 발전을 위한 창의적인 아이디어를 제안하는 등의 행동으로 MacKenzie et al.(1993)은 다른 사람들과의 관계에서 도움이 되는 행동으로 정의하고 있다. 또한 조직시민행동을 구성하는 요소로 Smith(1983)은 이타성, 일반화된 순응으로, Motowidlo(1984)는 고려, 자기주장, 남녀평등주의로, Graham(1986a)은 규칙복종, 타인원조, 우월성 추구, 충성심, 시민정신으로, Organ(1988)은 이타성, 양심성, 예의성, 시민정신, 스포츠맨십 등으로 제안하고 있다(송경수, 1995). 이외에도 학자들마다 정의와 구성요인들이 다양하게 제시되고 있다.

둘째로 조직시민행동의 결정요인에 대한 연구이다. 많은 학자들에 의해 연구가 되었지만 그중 대표적인 연구를 정리하면 다음과 같다.

Bateman과 Organ(1983)은 감정적 직무만족이 조직시민행동에 유의적인 영향력이 있음을 밝혔고, Smith et al.(1983)은 감정적 직무만족을 매개변수로 조직시민행동에 영향을 미치는 선행요인으로는 리더지원, 외형성, 신경중, 과업상호의존성, 인구 통계적 변수, Puffer(1987)는 성취욕구, 자율욕구, 만족, 동료와의 경쟁, 신뢰를,

Karambayya(1989)는 작업단위, 작업집단의 동질성, 작업집단의 안정성, 직업의 상호의존성, 개인간의 상호작용, 지원적 분위기, 기술의 복잡성, 시민행동에 대한 보상을, Van Dyne et al.(1994)은 냉소, 작업가치관, 직무특성, 직무순환, 근속년수 등을 조직시민행동의 독립변수로 고찰하였다. 이러한 선행연구를 요약하면 조직시민행동이 직무외적인 요인이므로 이에 영향을 미치는 독립변수들도 상당히 다양하고 비체계적이라는 점이다.

셋째로는 조직시민행동과 성과사이의 관계를 규명하는 연구들이다. 여기에는 Bateman and Organ(1983), Puffer(1987), Karambayya(1989), MacKenzie et al.(1993) 등의 연구가 이에 속한다. Bateman and Organ(1983)에 의하면 작업집단의 직무성공에 영향을 미치는 요인으로서 조직시민행동을 들고 이를 실증 분석하였다. Puffer(1987)는 친사회적 행동과 판매원들의 개인적 성과와의 관계를 고찰하였고, Karambayya(1989)는 개인적 성과와 집단적 성과와의 관계를, 그리고 MacKenzie et al.(1993)은 조직시민행동과 직무성과와의 관계를 고찰하였다. 한편 Morrison(1996)은 조직시민행동을 매개변수로 하여 인사전략(이념, 선발, 사회화, 평가와 보상, 규칙, 직무기술)이 사회적 교환, 조직과의 일체감, 임파워먼트에 미치는 영향, 그리고 조직시민행동이 서비스 질에 미치는 영향을 검증하기 위한 모형을 제시하였다.

마지막으로 조직시민행동과 결정요인들 사이의 관계에 직·간접으로 영향을 미치는 매개변인 및 조절변인에 대한 연구로서 Smith, Organ and Near(1983)은 감정적 직무만족을 매개로, Pearce and Gregreson(1991)은 지각된 책임을 매개변수로 Moorman(1991)과 Niehoff and Moorman(1993)은 각각 조직정당성을 조절변수로, Ball et al(1994), Van Dyne et al.(1994) 등은 각각 정당한 처벌과 정당치 못한 처벌, 직무만족을 매개변수로 고찰하였다. Smith et al(1983)은 감정적 직무만족을 매개변수로 독립변수와 종속변수간의 관계를 고찰하였으나, Beteman and Organ(1983)의 연구에서는 감정적 직무만족을 독립변수로 취급하였다. 그런데 이들 연구들을 요약하면 매개변인과 조절변인 및 결정요인으로서의 역할에 대하여는 혼

용하고 있다는 점이다.

이상의 조직시민 행동에 대한 선행연구를 요약하면 조직시민행동의 정의 및 구성요소와 선행요인에 대하여 다양한 의견이 제시되고 있으며, 또한 매개변인과 조절변인에 대하여도 다양한 견해가 제시되고 있다는 점이다.

제 3 장 연구모형 및 가설설정

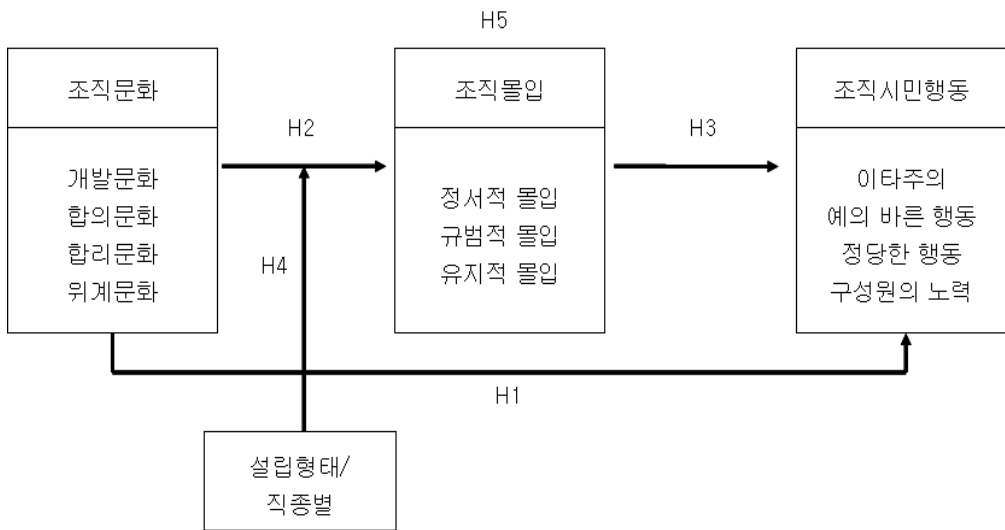
제 1 절 연구모형

지금까지 선행연구들에서 살펴본 바에 의하면 조직문화와 조직성과에 관한 연구는 두 가지 흐름으로 파악할 수 있었는데, 그 하나는 조직을 유일무이한 하나의 문화로 통일하던가, 아니면 산업에 문화를 하나로 통합하려는 의도가 대부분이었고 또 다른 하나는 조직문화의 강도에 의한 순기능과 역기능에 대한 논의가 대부분이었다. 그러나 본 연구는 이러한 연구들이 간과하고 있는 병원의 설립형태와 직종별(간호직, 의료지원직)로 한 조직 내에서도 다양한 조직문화차원을 인정하고 다양한 문화차원과 조직성과의 관계를 고찰하고자 하는 것이다. 따라서 본 연구는 Connely(1980)가 제시한 바와 같이 처음부터 조직을 하나의 문화 단위로 묶지 않고 네 개의 차원으로 분화시키고 이 분화된 조직문화 차원에 대한 조직구성원 개개인의 인지도에 따라 병원조직문화 유형을 확인하여, 어떤 조직문화 유형이 조직시민행동에 더 유의한 영향력을 미치는지에 대해 검증하고자 한다. 이를 위하여 구체적으로 본 연구의 실증적 연구모형은 Quinn(1985)의 연구방향을 바탕으로 문화차원에 대한 구성원의 인지도가 조직시민행동에 영향을 미치는가를 분석하고, 더 나아가 이들 두 요인간의 관계가 조직몰입에 따라 매개효과가 있는가를 검토하고자 한다. 또한 조직문화 차원에 대한 구성원의 인지도가 조직몰입에 영향을 미치는데 있어서 설립형태와 직종에 따라 어떻게 조절되는가를 검토하고자 한다.

이를 위하여 독립변수인 조직문화를 구성하는 하위변수로 합의문화, 개발문화, 위계문화, 합리문화를 설정하였으며, 매개변수로서 조직몰입을 설정하였다. 조직몰입 유형은 Meyer, Allen 그리고 Smith의 조직몰입 설문문항을 사용하여 정서적 몰입, 유지적 몰입, 규범적 몰입으로 구분하여 측정하였다. 그리고 조절변수로 설립형태와 직종별로 설정하였으며, 마지막으로 종속변수로 조직시민행동을 설정하였으며

조직시민행동의 하위변수로서 이타주의, 정당한 행동, 예의바른 행동, 구성원의 노력을 설정하였다. 이러한 이론적 근거를 바탕으로 본 연구는 <그림 3-1>과 같은 모형을 설정하였다.

<그림 3-1> 본 논문의 연구모형



제 2 절 연구가설 설정

1. 조직문화유형과 조직시민행동과의 관계

조직문화와 조직시민행동간의 관계를 직접적으로 연구한 선행연구는 많지 않다. 그러나 조직에 대한 구성원들의 개방적인 몰입이나 상호신뢰감, 그리고 공유된 가치관의 정도에 따라 영향을 받을 가능성이 존재한다(Graham, 1991; Van Dyne, Graham and Dienesch, 1994). 이는 조직가치에 대한 개인의 공유가치 또한 내면화된 본질적 동기부여를 고양시킴으로써 높은 수준의 조직시민행동을 유발하게 될 수 있음을 의미하는 것이다. 이러한 결과는 조직구성원들에게 이미 형성되어 있는 조직내부문화에 대하여 지니게 되는 지각의 차이에 의한 산물이라 할 수 있다. 또한 조직문화를 구성하는 조직가치관이 사회적으로 바람직한 가치관이라고 지각하는 구성원들의 경우 그렇지 않은 구성원들에 비하여 조직시민행동의 출현가능성이 높게 나타날 가능성도 존재한다. Kerr와 Slocum(1987)은 조직문화유형의 상이함에 따라 조직시민행동의 출현가능성이 다를 수 있음을 지적하였다. 따라서 구성원들의 조직가치관의 내면화 및 수용의 정도, 조직문화의 다양한 유형, 자신이 소속한 조직의 문화가 사회적으로 바람직한 문화인가의 여부와 더불어 조직문화의 다양한 특성들이 조직시민행동에 영향을 미칠 수 있음을 생각할 수 있다.

한광현(2000)은 매개변수로 선정하였던 공유가치는 전반적으로 절차공정성과 조직시민행동에 대한 매개효과를 잘 보여주고 있다. 그러나 예의바른 행동을 제외한 이타적 행동, 시민정신, 스포츠맨십 등이 부분매개효과를 보여 주고 있어, 절차공정성과 공유가치가 조직시민행동을 동시에 설명해 줄 수 있는 독립변수로서의 효과가 존재하고 있음을 확인할 수 있었다. 박영희(2000)는 대학병원을 중심으로 한 조직문화유형과 조직효과성의관계연구에서 계발적 문화, 합의적 문화, 합리적 문화, 위계적 문화가 조직효과성과 높은 상관관계를 보이는 것을 보여주었다. 따라서 본

연구에서는 조직문화의 유형과 조직시민행동과의 관계를 다음과 같이 가설로 설정하였다.

<가설 1>의 설정

가설 1	조직문화유형이 구성원의 조직시민행동에 미치는 영향은 서로 다를 것이다.
가설 1-1	조직문화유형이 이타주의에 미치는 영향은 서로 다를 것이다.
가설 1-2	조직문화유형이 예의바른 행동에 미치는 영향은 서로 다를 것이다.
가설 1-3	조직문화유형이 정당한 행동에 미치는 영향은 서로 다를 것이다.
가설 1-4	조직문화유형이 구성원의 노력에 미치는 영향은 서로 다를 것이다.

2. 조직문화유형과 조직몰입과의 관계

최근까지의 조직문화에 대한 연구는 변화와 관리 가능한 조직문화와 그 조직의 유효성간의 관계를 규명하는 것에 주로 초점이 맞추어져 왔다(이경선, 이명하, 1997). 조직문화에 대한 이해는 궁극적으로 조직성과를 향상시키는 데 있어 조직문화 요소를 어떻게 활용할 것인지에 대한 관심으로 이어지기 때문에 조직문화와 조직유효성과의 관련성을 파악하고자 하는 연구들이 수행되어 왔으며, 실제로 Deal과 Kennedy(1982)의 기업문화연구, Peters와 Waterman(1982)의 우수기업연구에서 조직문화가 조직유효성에 영향을 주는 중요한 변수임이 증명된 바 있다. 또한 국내연구에서도 조직문화가 조직몰입에 영향을 미치는 요인이라는 것이 실증연구결과로 확인되고 있는 중이다(서인덕, 1986; 한주희·황성일·박석구, 1997; 김영조, 2000; 임재화·이규만, 2001; 도재욱, 2004).

서인덕(1986)의 연구에서는 친화적 문화가 조직몰입과의 관련성이 크며, 그 다음에 진취적 문화가 조직몰입과 관련이 있는 것으로 나타났다. 조직의 문화가 구성원 상하간의 친밀한 인간관계, 개인적 사정의 존중, 우의적이고 상호관계 지향적이며

공정성과 합의성이 강조되는 친화적 문화에서 조직몰입이 높아진다는 것을 암시해 준다. 뿐만 아니라 기존의 규칙과 습관에 제한은 덜 받고, 창의적이고 도전적인 문화풍토에서도 조직구성원들의 조직에 대한 몰입은 높아진다는 점을 알 수 있다. 임재화와 이규만(2001)의 연구에서는 집단문화가 조직몰입에의 영향력이 가장 높고 그 다음 합리문화, 위계문화, 개별문화의 순으로 나타났다. 여기서 집단문화는 서인덕(1986)의 친화적 문화와 유사한 문화유형으로 이해된다. 이와 같은 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 세울 수 있겠다.

<가설 2>의 설정

가설 2	조직문화유형이 조직몰입에 미치는 영향은 서로 다를 것이다.
가설 2-1	조직문화유형이 정서적 몰입에 미치는 영향은 서로 다를 것이다.
가설 2-2	조직문화유형이 규범적 몰입에 미치는 영향은 서로 다를 것이다.
가설 2-3	조직문화유형이 유지적 몰입에 미치는 영향은 서로 다를 것이다.

3. 조직몰입과 조직시민행동과의 관계

조직시민행동이 직무만족과 직무성과와의 관계에서 나온 개념이기는 하지만 조직시민행동은 조직내 구성원의 행동에 대한 개념이다. 특히 규정된 역할을 넘어서 행하는 개인의 자발적인 행위라고 볼 때 조직에서의 행동을 설명하는 몰입과의 연구가 이루어지는 것은 당연한 결과이다.

조직시민행동과의 관련성 연구에서 가장 많이 연구되어온 변수는 직무만족 (Bateman and Organ, 1983; Puffer, 1987; Organ and Konovsky; 1989)과 조직몰입 (O'Reilly and Chatman, 1986; MacKenzie et al., 1993; Williams and Anderson, 1991)이다. 조직몰입은 자기회사에 대한 호의적 태도를 말하는 것으로 자신과 회사

를 동일시하고 조직문제에 적극적으로 관여하고자 하는 정도이다(Greenberg and Baron, 1995). 조직몰입은 과거 수십 년 동안 조직연구에 있어서 중요한 주제가 되어왔고 많은 연구가들은 조직몰입의 효과에 초점을 맞추어 왔었다(Mathieu and Zajac, 1990; Meyer and Allen, 1997). 조직몰입은 직무만족(Bateman and Strausser, 1984), 출근(Mathieu and Zajac, 1990; Gellatly, 1995), 역할외행동(Moorman, Niehoff, and Organ, 1993), 친조직행동(O'Reilly and Chatman, 1986), 직무성과(Meyer, Allen, and Smith, 1993)와 같은 조직구성원들의 성과와는 정(+)적으로 관련되고, 이직(Somers, 1993) 또는 이직의도(Mowday, Porter, and Steers, 1982)와는 부(-)적으로 관련된다.

O'Reilly and Chatman(1986)은 친사회적 역할외 성과의 선행변수로서 조직몰입의 차원을 중요시하는 데 초점을 맞추었다. 82명의 대학직원의 응답에 근거한 첫 번째 연구에서 회귀분석을 통해 동일시는 조직을 위한 조직시민행동(OCBO)에 유의한 예측인자가 될 수 있음이 밝혀졌고, 162명의 졸업생과 MBA학생을 사용한 두 번째 연구에서도 내재화와 동일시는 조직을 위한 조직시민행동(OCBO)의 유의한 예측인자임을 밝혔다(Williams and Anderson, 1991).

Moorman, Niehoff과 Organ(1993)의 상관관계분석에서는 감정적 몰입과 조직시민행동의 5개 하위차원 간에는 모두 정(+)적 상관관계가 존재하였으며, 계속적 몰입과 조직시민행동의 5개 하위차원 간에는 스포츠맨십과 양심적 행동간에만 정(+)적 상관관계가 존재하는 것으로 나타났다. Williams와 Anderson(1991), Smith, Organ과 Near(1983)의 연구에서도 조직몰입이 조직시민행동에 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

국내의 김남현, 박봉규와 송경수(1999)의 연구와 이문선, 강연순(2000)의 연구에서도 조직몰입이 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고, 서재현(2003)의 연구에서도 상사신뢰와 조직시민행동간에 팀몰입과 조직몰입의 간접적인 영향력이 나타났다. 따라서 아래와 같은 연구가설 설정이 가능할 것이다.

<가설 3>의 설정

가설 3	조직몰입이 구성원의 조직시민행동에 미치는 영향은 서로 다를 것이다.
가설 3-1	조직몰입이 이타주의에 미치는 영향은 서로 다를 것이다.
가설 3-2	조직몰입이 예의바른 행동에 미치는 영향은 서로 다를 것이다.
가설 3-3	조직몰입이 정당한 행동에 미치는 영향은 서로 다를 것이다.
가설 3-4	조직몰입이 구성원의 노력에 미치는 영향은 서로 다를 것이다.

4. 조직문화유형과 조직몰입, 설립형태와 직종과의 관계

병원의 설립형태는 다양하게 분류될 수 있다. 병원의 설립형태에 따라 관리행태를 비교한 조재협(1998)의 연구는 병원조직에 따라 관리행태가 다르다고 지적하였다. 국·공립병원은 설립목적상 공공성을 더 강조하는 만큼 민간병원에 비하여 상대적으로 경영성과보다 진료서비스에 대한 평가에 치중하고 있으며, 다른 병원조직보다 관리비 지출이 많았다. 또한 월등히 많은 복리후생비를 지출하는 것으로 나타났다.

허갑수(1993)는 대학병원, 종합병원, 일반병원을 대상으로 조직문화에 관해 병원 집단별 전략구성의 상대적 중요도를 살펴보았다. 그는 대학병원이 다른 병원집단보다 인적자원개발에 중점을 두고 있다는 점을 발견하고, 이것은 대학병원이 유능한 의료진의 교육과 진료기관이라는 특수성을 지니기 때문이라고 지적하였다. 그리고 종합병원은 첨단의료기기 도입에 우선순위를 두고 있는데 반해, 일반병원은 활발한 병원마케팅 활동에 우선순위를 두었다고 밝혀 병원집단별로 차이가 있음을 확인하였다. 또한 병원의 설립형태에 따른 리더십 스타일에서도 차이가 확인되었다. 대학병원에서는 방임적 리더유형이 높은 비율을 차지하고 있었는데, 이것은 조재협(1998)의 연구에서도 밝혀진 것처럼 병원의 소유주가 개인이 아니기 때문에 자신의

재임기간동안 별다른 무리 없이 병원을 운영하는데 초점을 두기 때문이라고 풀이된다. 이외에도 장기 경영목표에서도 차이를 보였다. 혁신과 성장에 중요도를 둔 집단은 일반병원이었으며, 내실 및 안정에 중요도를 둔 집단은 종합병원이었다. 그리고 사회에 대한 기여에 중요도를 둔 집단은 대학병원임이 밝혀졌다.

또한 그 동안 우리나라에서 조직문화와 조직몰입정도와 관련된 연구는 활발히 진행되고 있으나 실제적으로 병원관리측면에서 모든 직종들을 대상으로 각 직종의 효율적인 인력관리와 병원조직의 유효성 측면에서 아직 깊이 있게 연구가 시도된 바가 없다. 즉 지금까지의 선행연구들이 여러 병원의 단일직종이거나 단일병원의 여러 직종을 대상으로 한 연구가 주를 이루고 있었으며, 조직관리의 주요 대상인 조직구성원들의 조직문화, 조직갈등, 직무만족 및 조직몰입 등을 일원적 혹은 이원적 관계 중심으로 분석한 연구가 대부분이어서 조직관리의 대상과 요소에 대한 단편적인 정보만을 전달하고 있었다(김영훈, 2001).

따라서 본 연구는 기존의 문헌이나 연구의 제한점을 극복하고, 병원에 근무하고 있는 직종별 인력을 대상으로 조직문화 유형이 조직몰입에 미치는 영향력이 상황적 특성의 하나로 선정된 직종에 따라 어떠한 영향을 미치는가를 알아보기 위해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<가설 4>의 설정

가설 4	조직문화유형이 조직몰입에 미치는 영향은 설립형태와 직종에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 4-1	조직문화유형이 정서적 몰입에 미치는 영향은 설립형태와 직종에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 4-2	조직문화유형이 유지적 몰입에 미치는 영향은 설립형태와 직종에 따라 차이가 있을 것이다.
가설 4-3	조직문화유형이 규범적 몰입에 미치는 영향은 설립형태와 직종에 따라 차이가 있을 것이다.

5. 조직문화유형과 조직몰입, 조직시민행동과의 관계

기존 국내·외 선행연구 결과들을 중심으로 살펴 볼 때, 조직문화가 조직몰입에 영향을 미치는 요인이라는 것이 실증연구결과로 확인되었으며(Lincoln and Kalleberg, 1990; 서인덕, 1986; 한주희·황성일·박석구, 1997; 김영조, 2000; 임재화·이규만, 2001; 도재욱, 2004), 조직몰입은 조직시민행동에 유의한 영향력이 있다는 선행연구(Moorman et al., 1993; O'Reilly and Chatman, 1986; 김남현 등, 1999, 이문선·강영순, 2000)에 근거하면, 조직몰입은 조직문화와 조직시민행동간의 관계설정에 있어서 매개변수로서의 Baron과 Kenny(1986)의 3단계 매개조건을 실증적으로 매우 충족시키고 있다. 특히, 조직몰입이 조직시민행동의 강력한 선행변인이라는 주장(Becker, 1992; Organ and Ryan, 1995)에 근거하면, 조직 내에서 구성원들이 동료로부터 느끼는 지원과 진실성의 정도와 상사로부터 느끼는 공정성, 정직성, 충성심, 지지의 정도 그리고 조직으로부터 느끼는 의견충족도, 정직성, 현장관리의 효율성 인식의 정도는 정서적 애착과 몰입강도를 의미하는 조직몰입과 같은 태도변수에 영향을 미치고 이러한 태도변수로서의 조직몰입의 강도는 추후에 개인들에게 주어진 직무역할을 초월한 개인과 조직측면에 유익한 조직시민행동과 같은 행위변수에 영향력을 미칠 것이라는 논리적 유추가 가능할 것이다. 또한 실제로 국내·외 연구에서도 독립변수들과 조직시민행동과의 관계에 있어서 실증적으로 조직몰입이 매개적 역할을 한다는 Van Dyne, Graham과 Dienesch(1994), MacKenzie 등(1993), 송경수 등(1999)과 조직에 대한 긍정적 태도는 조직에 대한 긍정적 행위로 이어진다는 Fishbein과 Ajzen(1975)의 선행연구에 근거하여, 조직몰입의 매개역할에 대한 가설을 아래와 같이 설정하였다.

<가설 5>의 설정

가설 5	조직문화유형은 조직몰입을 매개하여 구성원의 조직시민행동에 영향을 미칠 것이다.
가설 5-1	조직문화유형은 조직몰입을 매개하여 이타주의에 영향을 미칠 것이다.
가설 5-2	조직문화유형은 조직몰입을 매개하여 예의바른 행동에 영향을 미칠 것이다.
가설 5-3	조직문화유형은 조직몰입을 매개하여 정당한 행동에 영향을 미칠 것이다.
가설 5-4	조직문화유형은 조직몰입을 매개하여 구성원의 노력에 영향을 미칠 것이다.

제 3 절 변수의 조작적 정의 및 측정

실증적 검증을 위해서는 실제 현상에 대한 관찰이 이루어져야 함으로 사전에 개념적 정의가 내려진 구성에 대해서 실제현상과 연결시키기 위한 현상적이고 구체적인 정의가 요구되어진다. 이처럼 연구에서 선택된 개념, 즉 구성을 실제현상에서 측정 가능하도록 관찰 가능한 형태로 정의해 놓은 것을 조작적 정의라고 하며 본 연구를 위해 설정한 변수의 개념과 조작적 정의는 다음과 같다.

1. 조직문화 유형

조직문화유형은 Quinn(1985)이 개발한 측정도구를 수정하여 위계문화, 합의문화, 개발문화, 합리문화에 관한 20개 문항으로 구성하였으며, Likert의 7점 척도를 사용하였다.

1) 위계문화

조직의 행동지향성이 안정 지향적이며 관련규정, 절차 등이 명확하고도 세밀하게 정해져 시행되고 업무의 흐름이 표준화, 관습화되어 일관성이 있으며, 질서와 서열의식이 뚜렷한 것으로 지각되는 문화형태를 말한다.

요인	측정항목
위계문화	상사와 부하직원간에 서열의식이 강하다
	통제의 엄격한 결재과정을 통해 이루어진다.
	전임자의 업무추진요령을 중시한다.
	업무 절차나 규칙의 변경이 쉽지 않다.
	제도가 체계적이고 일관성이 있다.

2) 합의문화

조직구성원이 그 조직의 전체적 조건 및 관행이 우호적, 공정성, 상호협조적이고, 친근감을 주고, 상호관계 지향적이고, 집단 의식, 합의성이 강하고, 개인이 존중받는 조직으로 지각되고 있는 문화 형태를 말한다.

요인	측정 항목
합의문화	직원상호간 대단히 우호적인 관계이다.
	동료간 협조적인 분위기를 중시한다.
	동료간 결속력과 사기양양을 중시한다.
	문제가 발생했을 때 서로 감싸주려고 노력한다.
	개인적인 사정을 잘 봐준다.

3) 개발문화

조직의 공유된 행동신념이 도전적, 모험적 지향성을 갖고 융통성이 있는 태도로 규칙, 절차보다 신속한 행동을 지향하며 침단성을 강조하는 것으로 지각되는 문화 형태를 말한다.

요인	측정 항목
개발문화	새로운 아이디어를 강조하는 창의력 분위기다.
	남보다 앞서가는 것을 중시한다.
	신기술, 서비스, 고객확보를 중시한다.
	불확실하더라도 환자를 위해 새로운 사업에 뛰어 든다.
	관행과 관례를 위반해도 질책하지 않는다.

4) 합리문화

조직의 관행 및 운영성향이 실적 결과, 목표달성 위주로 하고 효율성, 수단성, 생산성을 강조하는 것으로 지각되는 문화형태를 말한다.

요인	측정항목
합리문화	가장 큰 목적이 이윤추구이다.
	관리조직과 관리행동은 목표달성을 위주로 한다.
	평가가 주로 실적에 의존한다.
	개인의 욕구보다 과업이 우선된다.
	생산성과 능률을 최고로 중시한다.

2. 조직몰입

조직몰입은 Allen과 Meyer(1990)가 개발한 측정척도로 정서적 몰입, 유지적 몰입, 규범적 몰입에 관한 18개 문항을 수정 보완하여 사용하였고, Likert의 7점 척도를 사용하였다.

1) 정서적 몰입

종업원들이 조직에 대하여 느끼는 심리적인 애착심으로 종업원들이 조직에 대하여 감정적으로 애착을 갖고 조직과 일체감을 갖는 것을 의미한다.

요인	측정항목
정서적 몰입	우리 병원에서 나의 남은 직장생활을 보낼 수 있다면 행복할 것이다.
	나는 실제로 우리 병원의 문제가 나의 문제인 것처럼 느낀다.
	나는 우리병원에 대하여 강한 귀속감을 느낀다.
	나는 우리병원에 대하여 정서적으로 애착을 느낀다.
	나는 우리병원 내에서 가족의 일원인 것처럼 느낀다.
	우리병원은 나에게 개인적으로 상당한 의미가 있다.

2) 규범적 몰입

종업원이 조직에 대하여 느끼는 도덕적 의무감으로서 회사에 충직하고 의무를 성실히 수행해야 한다는 내재적인 가치관이며 조직의 목적이나 이익을 위하는 방향으로 행동하도록 압력을 가하는 내재적 규범체계를 의미한다.

요인	측정항목
규범적 몰입	나는 나의 현재 고용인(경영주)과 함께 일해야 할 의무감을 느낀다.
	아무리 나에게 이익이 된다고 하더라도 지금 병원을 떠나는 것은 옳지 않다고 생각한다.
	내가 지금 나의 병원을 떠난다면 죄책감을 느낄 것 같다.
	나는 병원동료들에 대하여 의무감을 느끼고 있다.
	나는 지금 병원을 떠나지 않겠다.
	나는 내가 근무하고 있는 병원으로부터 많은 덕을 보고 있다.

3) 유지적 몰입

개인이 조직을 떠남으로써 발생하는 비용에 기초하여 현재의 조직에 남음으로써

얻게 되는 이익이 커짐에 따라 종업원들이 현재조직과의 관계지속을 선호하게 하는 요인을 말한다.

요인	측정항목
유지적 몰입	지금 내가 병원에 근무하는 것은 원해서인 동시에 필요에 의해서이다.
	내가 원한다 하더라도 지금 당장 병원을 떠나는 것은 나에게 있어서 매우 어려울 것이다.
	내가 지금 병원을 떠나기로 결심한다면 나의 생활이 혼란스러워질 것이다.
	내가 병원을 떠나기로 선택한다는 것은 거의 불가능하다고 느낀다.
	내가 병원을 떠나지 않는 것은 그 동안 병원에 많은 노력을 들여왔기 때문이다.
	내가 병원을 떠나지 않는 것은 단지 대안이 없기 때문이다.

3. 조직시민행동

조직시민행동이란 조직 내에서 구성원에게 주어진 업무역할은 아니지만 조직발전에 기여하고자 수행하는 구성원의 자발적이고 기능적인 행동을 말하며, 자유재량의 행동으로서 공식적인 보상체제에 의해 인식되지 않으나 정해진 규정 이상의 수행을 함으로써 조직이 효과적으로 기능하는데 기여하는 행동을 의미한다(Organ, 1982). 즉, 조직시민행동은 조직에 의해 공식적으로 규정된 행동은 아니지만 조직의 입장에서 보면 조직 발전을 위해 바람직한 행동들이라고 정의될 수 있는 것이다.

조직시민행동은 Organ(1988)이 개발한 측정도구를 수정하여 이타주의, 양심적 행동, 정당한 행동, 예의바른 행동, 구성원의 노력에 관한 24개 문항으로 구성되어 있다.

1) 이타주의 행동

이는 특정 타인의 조직내 관련업무나 문제를 돕는 자발적인 조직행동을 말한다.

요인	측정항목
이타주의	나는 결근한 동료의 업무를 대신해 줄 마음의 준비가 되어 있다.
	나는 과도한 업무를 맡은 동료를 기꺼이 도와주기도 한다.
	나는 나의 업무가 아니더라도 새 동료가 업무에 적응하도록 도와준다.
	나는 직무수행에 어려움을 겪는 동료를 기꺼이 돕는다.
	나는 대체로 주위의 동료를 돕는 편이다.

2) 양심적 행동

이는 조직구성원이 자신의 역할행동을 최소한으로 요구되는 수준이상으로 수행하는 행동을 말한다.

요인	측정항목
양심적 행동	나는 자발적으로 병원 규칙과 법규를 준수한다.
	나는 양심적인 구성원 중의 한 사람이라고 생각한다.
	나는 매일 출근하는 것이 매우 중요하다고 생각한다.
	나는 내가 받는 보수보다 열심히 일한다고 생각한다.
	나는 나에게 주어진 업무이외의 일도 자원해서 한다.

3) 정당한 행동

이는 불평, 불만, 고충 등을 자발적으로 참고 승복하는 행동을 말한다.

요인	측정항목
정당한 행동	나는 동료와 마찰이 있을 경우 그것을 피하기 위해 미리 필요한 조치를 취하는 편이다.
	나는 동료의 직무에 어떠한 영향을 주는 가를 염두에 두고 행동한다.
	나는 동료의 권리를 침해하거나 간섭하지 않는다.
	나는 동료와의 인간관계에서 여러 가지 문제가 발생하지 않도록 사전에 고려하여 행동한다.
	나는 나의 행동이 동료에게 영향을 미칠 것을 먼저 고려하고 행동한다.

4) 예의바른 행동

이는 타인의 직무관련 문제들을 예방하기 위한 임의행동을 말한다.

요인	측정항목
예의바른 행동	나는 병원에서 중요하다고 생각되는 회의에는 자발적으로 참석한다.
	나는 병원 이미지를 높이는 행사에는 자발적으로 참석한다
	나는 병원에서 요구하는 변화에 부응하기 위해 노력한다.
	나는 병원의 간행물을 읽고 정책이나 지침 등을 잘 이해하려고 노력한다.

5) 구성원의 노력

이는 회의에서의 논쟁이나 토론 등 조직의 정치적 활동에 책임감을 갖고 참여하는 행동을 말한다.

요인	측정항목
구성원의 노력	나는 주위사람에게 우리 병원의 좋은 점을 자랑한다.
	나는 대체로 사소한 문제에 대해서는 불평하지 않는 편이다.
	나는 우리병원의 긍정적인 면보다 부정적인 점을 지적하는 경향이 많다.
	나는 병원에서 생활하면서 사소한 일도 때로는 과장하는 경우가 있다..
	나는 병원에서 발생하는 사소한 문제점을 지적하고 사람들에게 말하는 경향이 있다.

4. 설문구성 및 변수요약

본 연구에서는 가설을 검증하기 위해 각 설문문항에 대한 측정도구로서 기존에 타당성을 인정받은 다음의 설문지를 활용하였다.

<표 3-1> 설문지 구성 및 내용

구분 주요내용	설문항목 내용	문항수	원천
조직문화유형	위계문화(1) 1,5,9,13,17 합의문화(1) 2,6,10,14,18 개발문화(1) 3,7,11,15,19 합리문화(1) 4,8,12,16,20	20문항	Quinn(1985)
조직몰입	정서적 몰입(2) 1,2,3,4,5,6 유지적 몰입(2) 7,8,9,10,11,12 규범적 몰입(2) 13,14,15,16,17,18	18문항	Allen과 Meyer (1990)
조직시민행동	이타주의 행동(3) 1,2,3,4,5 양심적 행동(3) 6,7,8,9,10 정당한 행동(3) 11,12,13,14,15 예의바른 행동(3) 16,17,18,19 구성원의 노력(3) 20,21,22,23,24	24문항	Organ, Smith과 Near(1988)

제 4 장 실증분석

제 1 절 기초자료 분석

이론을 바탕으로 설정된 연구모형에서 도출한 가설이 현실적으로 타당한가를 파악하기 위하여 실증분석을 행하였다. 무응답 편의를 가능한 한 줄이기 위해 설문지 배포 시 조사원들로 하여금 응답자들에게 연구의 목적과 설문지 작성방법을 충분히 설명하여 협조를 요청하였다.

본 논문의 실증연구를 수행하기 위해 활용된 자료는 광주·전북지역 및 경기도 지역에 위치한 병원조직을 대상으로 2008년 3월 20일부터 4월 25일에 걸쳐 설문지를 작성 배부하였다.

설문조사 방법을 통해 수집된 표본의 수는 총 389명이었다. 그러나 실제 실증분석에서는 측정치의 신뢰도를 높이고 유용한 결과를 얻기 위하여 불성실한 답변을 제거하고 최종분석에 351부의 설문지를 최종 실증분석에 사용되었다.

전라북도에 위치한 A병원에서 53부, B병원에서 46부, C병원에서 69부, D병원에서 72부를 활용하였으며, 광주에 위치한 E병원에서 55부, 경기도에 위치한 F병원에서 56부의 설문지를 활용하였다.

본 연구의 설문에 응답한 표본의 특성을 살펴보면 <표 4-1>과 같다.

성별 표본 구성은 남성이 103명(29.3%), 여성이 248명(70.7%)로 여성이 많았으며, 연령으로는 26세에서 35세까지가 191명(54.4%)으로 표본의 절반이 넘었으며, 36세에서 40세가 52명(14.8%)을 차지하고 있으며, 41세에서 50세까지가 71명(20.3%)를 차지하고 있다. 학력은 전문대졸이 170명(48.4%)으로 가장 많은 분포를 나타내고 있으며, 대졸이 145명(41.3%)를 차지하고 있다. 근무년수는 6개월에서 2년까지가 86명(24.5%)이고, 2년에서 5년까지가 83명(23.6%)를 차지하고 있으며, 5년에서 10년까지가 64명(18.2%)로 나타났으며, 10년에서 15년까지가 38명(10.8%)로 고른 분포를

보이고 있다.

<표 4-1> 표본의 특성

구 분		빈 도	비 율	구 분		빈 도	비 율	
성별	남	103	29.3	직종	간호사	156	44.4	
	여	248	70.7		기술직	14	4.0	
연령	25세 이하	26	7.4		행정 관리직	92	26.2	
	26~30세	113	32.2		의료 기술직	73	20.8	
	31~35세	78	22.2		업무 보조직	11	3.1	
	36~40세	52	14.8		고용직	5	1.5	
	41~45세	38	10.8		병상규모	400병상 이상	192	54.7
	46~50세	33	9.4			301~400	53	15.1
	50세 이상	11	3.2			201~300	106	30.2
최종학력	고졸	11	3.2		설립형태	국공립	180	51.3
	전문대졸	170	48.4	사립		171	48.7	
	대졸	145	41.3	기타		-	-	
	대학원졸	25	7.1	소재지	군면 농어촌	118	33.6	
근무년수	6개월미만	27	7.7		중소도시	56	15.9	
	6개월~2년	86	24.5		대도시	177	51.5	
	2년~5년	83	23.6	진료과목	6과 이상	224	73.5	
	5년~10년	64	18.2		5과	-	-	
	10년~15년	38	10.8		4과	127	8.5	
	15년 이상	53	15.2		3과	-	-	
직위	평사원	258	73.5					
	대리/주임	50	14.2					
	과장/차장	27	7.7					
	부장	11	3.1					
	부원장/원장	5	1.5					

직위는 평사원이 258명(73.5%)로 가장 많았으며, 대리 및 주임이 50명(14.2%)로 나타났으며, 과장 및 차장이 27명(7.7%)를 차지하고 있다.

직종은 간호사가 156명(44.4%)로 가장 많았으며, 행정관리직이 92명(26.2%)을 차지하였으며, 의료기술직이 73명(20.8%)를 차지하고 있다. 병상규모는 400병상 이상이 192명(54.7%)로 표본의 절반이 넘었으며, 301에서 400병상 이하가 53명(15.1%)를 차지하고 있다. 설립형태별로 구분해 보면 국·공립병원이 180명(51.3%)를 차지하고 있으며, 사립병원이 171명(48.7%)로 나타났다, 소재지별로는 군·면 소재지가 118명(33.6%), 중소도시가 56명(15.9%)로 나타났으며, 대도시가 177명(51.5%)을 차지하고 있다.

제 2 절 신뢰도 분석 및 타당성 분석

본 연구에서는 가설 검정에 앞서 가설검정에 필요한 각 구성개념들이 신뢰성과 타당성을 가지고 측정되었는지를 분석하였다. 신뢰성은 측정하고자 하는 개념을 반복하여 측정하였을 때에도 동일한 측정값을 얻을 가능성을 의미하는 것으로 결과가 얼마나 일관성이 있는가 하는 정도를 나타낸다.

내적 일관성 검정법은 같은 개념을 측정하기 위해 여러 개의 항목을 이용하는 경우 측정도구 내의 항목별 평균적인 상관관계를 고려하여 신뢰성을 확인하려는 것이다. 일반적으로 신뢰성을 저해하는 항목을 찾아내 측정도구에서 제외시킴으로써 측정도구의 신뢰성을 높이기 위한 방법으로는 Cronbach's Alpha계수를 이용한다. Cronbach's Alpha에 의한 신뢰성 검정은 사용이 간편하기 때문에 본 연구에서도 이 방법으로 측정수단들의 신뢰성을 검증하였다. Cronbach's Alpha에 의한 신뢰성 측정치 계수가 어느 정도여야 하느냐에 대한 통일된 기준은 없으나 Nunally는 일반적으로 0.5~0.6이상이면 충분하고 기초연구도 0.8 이상이 꼭 필요한 것은 아니라고 하였다.

타당성은 측정하려고 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확하게 반영하고 있는가의 문제이다. 즉, 특정개념이나 속성을 측정하기 위하여 개발한 측정도구가 그 속성을 정확하게 반영하고 있는가의 문제이다.

요인분석(Factor Analysis)은 여러 변수들의 저변에 존재하는 하나의 혹은 여러 개의 요인(Factor)들을 찾아내는 통계적 기법으로 여러 개의 변수들을 그 보다 적은 수의 요인으로 정리한다는 점에서 자료를 축소하고 요약하는 기능을 갖는다. 또한 변수들을 요인별로 정리한다는 점에서 분류의 기능도 가지고 있다.

1. 조직문화 유형의 타당성 및 신뢰도 분석

타당성은 그 측정도구가 측정하고자 하는 개념이나 속성을 얼마나 정확하게 측정하였는가를 의미하게 된다. 타당성의 평가는 그 방법에 따라 개념 타당성, 기준 관련 타당성, 내용 타당성의 개념으로 나눌 수 있다. 일반적으로 내용 타당성은 특정한 측정도구의 대표성에 관한 개념이며, 기준 관련타당성은 특정변수간의 통계적인 관계를 규명하는 것이다. 또한 개념 타당성은 심리적인 특성의 측정과 관련한 것으로서 측정자체의 정확성에 관련된 개념으로 볼 수 있다. 개념타당성을 검증하는 통계적인 방법으로 흔히 요인분석(Factor Analysis)이 사용되고 있는데, 본 연구에서는 변수들 간의 판별 타당성과 개념 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다.

요인의 추출에 있어서는 구해진 자료의 손실을 최소화하면서 요인의 수를 적절히 줄이기 위한 주성분 요인분석(Principal Component Analysis) 방식을 사용하였고, 요인의 회전으로는 직각회전방식(Varimax)을 선택하였다. 조직문화유형에 대한 요인분석결과는 <표 4-2>에서 나타난 바와 같이 4개의 요인이 나타났다. 각 요인별로 적재치(Factor Loading)를 살펴 0.6이상인 변수들만 추출하였는데, 그 결과 개발

문화, 합의문화. 합리문화, 위계문화의 요인으로 도출되었다.

개발문화를 설명해 주는 설명분산은 29.14%였으며, 합의문화 및 합리문화 요인은 각각 13.30% 및 10.53%로 도출되었다. 그 외 위계문화는 8.02%로 도출되었다. 전체적인 누적 분산 설명비율은 61.00%로 나타났다. 또한 도출된 차원들의 내적 신뢰성 검증을 위한 Cronbach's Alpha 분석결과 모든 차원들이 일반적으로 기준 값 0.6을 초과함으로써 각 문항에 대한 신뢰성이 높게 나타났다. 반복 유사한 질문은 각 항목간의 상관관계(Items to Correlation)를 구해서 상관관계가 낮은 값을 제거함으로써 신뢰성을 높일 수 있다.

<표 4-2> 조직문화의 요인분석 및 신뢰도 분석

개념	설문항목	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4
개발문화	새로운 아이디어를 강조하는 창의적 분위기다.	<u>0.79</u>	0.26	0.09	-0.04
	신기술, 서비스, 고객확보를 중시한다.	<u>0.77</u>	0.16	0.03	-0.02
	남보다 앞서가는 것을 중시한다.	<u>0.74</u>	0.04	0.22	0.13
	관행과 관례를 위반해도 질책하지 않는다.	<u>0.71</u>	0.13	0.19	0.02
합의문화	문제가 발생했을 때 서로 감싸주려고 노력한다	0.11	<u>0.77</u>	-0.06	0.09
	동료간 협조적인 분위기를 중시한다.	0.07	<u>0.75</u>	0.14	-0.10
	직원상호간 대단히 우호적인 관계이다.	0.27	<u>0.66</u>	-0.10	0.25
	개인적인 사정을 잘 봐준다.	0.14	<u>0.63</u>	0.24	-0.22
합리문화	관리조직과 관리행동은 목표달성을 위주로 한다	0.04	-0.03	<u>0.72</u>	0.30
	생산성과 능률을 최고로 중시한다.	0.11	0.33	<u>0.65</u>	-0.03
	평가가 주로 실적에 의존한다.	0.48	0.08	<u>0.60</u>	-0.07
	가장 큰 목적이 이윤추구이다.	0.37	-0.17	<u>0.54</u>	0.25
위계문화	상사와 부하직원간에 서열의식이 강하다	0.20	-0.04	0.08	<u>0.79</u>
	업무 절차나 규칙의 변경이 쉽지 않다.	-0.14	0.05	0.16	<u>0.72</u>
	고유치	3.79	1.73	1.37	1.04
	분산(%)	29.14	13.30	10.53	8.02
	누적분산	29.14	42.45	52.98	61.00
신뢰도(Cronbach's Alpha)		0.82	0.79	0.76	0.65

Cronbach's Alpha 분석결과 개발문화는 $\alpha=0.82$, 합의문화 $\alpha=0.79$ 이었으며 합리문화는 $\alpha=0.76$, 위계문화는 $\alpha=0.65$ 로 나타났다.

2. 조직몰입의 타당성 및 신뢰도 분석

조직몰입에 관한 요인분석 결과 18개 문항 중 5개 문항을 제외한 나머지 13개 문항이 3개 요인으로 구분되었다.

<표 4-3> 조직몰입의 요인분석 및 신뢰도 분석

개념	설문항목	요인 1	요인 2	요인 3
정서적 몰입	나는 우리병원에 대하여 정서적으로 애착을 느낀다.	<u>0.88</u>	0.19	0.19
	나는 우리병원에 대하여 강한 귀속감을 느낀다.	<u>0.86</u>	0.23	0.22
	나는 우리병원 내에서 가족의 일원인 것처럼 느낀다.	<u>0.85</u>	0.25	0.08
	우리병원은 나에게 개인적으로 상당한 의미가 있다.	<u>0.78</u>	0.20	0.32
	나는 실제로 우리 병원의 문제가 나의 문제인 것처럼 느낌.	<u>0.75</u>	0.27	0.20
	우리 병원에서 나의 남은 직장생활을 보낼 수 있다면 행복.	<u>0.67</u>	0.30	0.34
규범적 몰입	내가 지금 나의 병원을 떠난다면 죄책감을 느낄 것 같다.	0.18	<u>0.86</u>	0.09
	나에게 이익이 된다고 하더라도 지금 병원을 떠날 수 없다.	0.19	<u>0.70</u>	0.40
	나는 현재 고용인(경영주)과 함께 일해야 할 의무감을 느낀다	0.48	<u>0.62</u>	0.26
	나는 지금 병원을 떠나지 않겠다.	0.36	<u>0.62</u>	0.19
유지적 몰입	내가 병원을 떠나기로 결심한다면 나의 생활이 혼란스러울 것이다.	0.15	0.26	<u>0.85</u>
	내가 원한다 하더라도 지금 당장 병원을 떠나는 것은 나에게 있어서 매우 어려울 것이다.	0.32	0.09	<u>0.84</u>
	내가 병원을 떠나기로 선택한다는 것은 거의 불가능하다고 느낀다.	0.28	0.43	<u>0.69</u>
	고유치	7.20	1.44	1.01
	분산(%)	55.40	11.09	7.74
	누적분산	55.40	66.49	74.23
신뢰도(Cronbach's Alpha)		0.93	0.81	0.85

<표 4-3>에서 나타난 바와 같이 본 연구의 내생변수와 관련하여 각 요인을 측정하기 위해 사용된 설문문항들의 요인 적재치(Factor Loading)가 요인별로 모두 높게 나왔으며 3개 요인인 정서적 몰입, 규범적 몰입, 유지적 몰입으로 도출되었다.

이 3개 요인을 설명해 주는 누적분산은 74.23%였으며, 정서적 몰입 요인의 설명 분산비율은 55.40%, 규범적 몰입 요인의 설명 분산비율은 11.09%, 유지적 몰입 요인의 설명 분산비율은 7.74%로 나타났다.

Cronbach's Alpha 분석결과 정서적 몰입 요인은 $\alpha=0.93$, 규범적 몰입 요인 $\alpha=0.81$, 유지적 몰입 요인은 $\alpha=0.85$ 으로 나타났다.

3. 조직시민행동의 타당성 및 신뢰도 분석

조직시민행동에 관한 요인분석 결과 24개 문항 중 9개 문항을 제외한 나머지 15개 문항이 4개 요인으로 구분되었다.

조직시민행동 변수에 대한 요인분석 결과는 <표 4-4>와 같으며, Eigen value가 1 이상인 요인은 4개인 것으로 나타났다. 요인 1은 이타주의, 요인 2는 예의바른 행동, 요인 3은 정당한 행동, 요인 4는 구성원의 노력 요인으로 분석되었다.

종속변수를 구성하고 있는 각 요인들이 총 분산의 75.93%를 설명하고 있으며, 이타주의 요인의 설명 분산비율은 40.67%, 예의바른 행동 요인의 설명 분산비율은 14.43%, 정당한 행동 요인의 설명 분산비율은 11.33%, 구성원의 노력 요인의 설명 분산비율은 7.50%로 나타났다. 요인 적재치 또한 0.6이상으로서 동일한 개념을 측정하기 위한 문항으로 구성되어 있는 것으로 파악되어 구성개념 타당성은 높다고 말할 수 있다.

Cronbach's Alpha 분석결과 이타주의는 $\alpha=0.90$, 예의바른 행동 $\alpha=0.90$ 이었으며 정당한 행동은 $\alpha=0.83$, 구성원의 노력은 $\alpha=0.78$ 로 나타났다.

<표 4-4> 조직시민행동의 요인분석 및 신뢰도 분석

개념	설문항목	1.00	2.00	3.00	4.00
이타주의	과다한 업무를 맡은 동료들 기꺼이 도와주기도 한다.	<u>0.85</u>	0.14	0.19	0.03
	나는 새 동료가 업무에 적응하도록 도와준다.	<u>0.84</u>	0.23	0.17	-0.08
	나는 직무수행에 어려움을 겪는 동료들 기꺼이 돕는다	<u>0.83</u>	0.26	0.21	-0.04
	결근한 동료가 있을 경우 업무를 대신해 준다.	<u>0.75</u>	0.13	0.22	0.10
	나는 대체로 주위의 동료들 돕는 편이다.	<u>0.70</u>	0.21	0.32	-0.03
예의바른 행동	병원 이미지를 높이는 행사에는 자발적으로 참석함.	0.19	<u>0.86</u>	0.12	0.05
	병원에서 요구하는 변화에 부응하기 위해 노력한다.	0.29	<u>0.83</u>	0.14	-0.02
	병원에서 중요한 회의에는 자발적으로 참여한다.	0.08	<u>0.83</u>	0.18	0.10
	병원의 간행물을 읽고 정책이나 지침 등을 잘 이해.	0.28	<u>0.80</u>	0.17	0.02
정당한 행동	나는 동료와의 인간관계에서 여러 가지 문제가 발생하지 않도록 사전에 고려하여 행동한다.	0.30	0.21	<u>0.82</u>	0.02
	나는 동료의 권리를 침해하거나 간섭하지 않는다.	0.23	0.14	<u>0.82</u>	0.03
	나의 행동이 동료에게 영향을 미칠것을 고려한다.	0.33	0.21	<u>0.75</u>	0.01
구성원 노력	나는 병원에서 생활하면서 사소한 일도 과장한다.	-0.02	0.02	-0.04	<u>0.83</u>
	나는 병원에서 발생하는 문제점을 지적하고 말한다.	0.02	0.13	0.04	<u>0.83</u>
	우리병원의 긍정적인 면보다 부정적인 점을 지적함.	0.00	-0.03	0.04	<u>0.82</u>
	고유치	6.10	2.16	1.70	1.13
	분산(%)	40.67	14.43	11.33	7.50
	누적분산	40.67	55.10	66.43	73.93
신뢰도(Cronbach's Alpha)		0.90	0.90	0.83	0.78

4. 상관관계분석

상관관계 분석은 독립 변수들 간 관련성이 있는가를 파악하고, 서로 관련성이 있다면 어느 정도의 관련성이 있는지를 알고자 할 때 사용하는 분석기법이다. 그리고 상관관계분석은 종속변수 및 독립변수가 연속형 데이터인 경우에 주로 사용한다.

일반적으로 널리 사용되는 척도로서 피어슨 상관계수(Pearson's correlation coefficient : r)가 있다. 상관계수 r은 $-1 \leq r \leq 1$ 의 값을 가진다.

<표 4-5> 전체요인에 대한 상관관계 분석결과

요인	평균	표준 편차	개발 문화	합의 문화	합리 문화	위계 문화	정서적 몰입	규범적 몰입	유지적 몰입	이타 주의	예의 바른 행동	정당한 행동	구성원 노력
개발문화	5.03	1.02	1.00										
합의문화	4.61	0.95	0.37**	1.00									
합리문화	4.48	0.97	0.49**	0.20**	1.00								
위계문화	4.58	1.10	0.11*	0.00	0.27**	1.00							
정서적 몰입	4.87	1.14	0.31**	0.41**	0.08	-0.03	1.00						
규범적 몰입	4.16	1.25	0.32**	0.38**	0.23**	-0.01	0.64**	1.00					
유지적 몰입	4.53	1.39	0.16**	0.28**	0.09	0.03	0.60**	0.63**	1.00				
이타주의	5.32	0.92	0.25**	0.32**	0.15**	0.06	0.50**	0.35**	0.38**	1.00			
예의바른 행동	4.79	1.10	0.29**	0.35**	0.14**	0.01	0.56**	0.50**	0.35**	0.48**	1.00		
정당한 행동	5.19	0.92	0.15**	0.24**	0.13*	0.13*	0.38**	0.24**	0.31**	0.60**	0.44**	1.00	
구성원 노력	3.69	1.21	-0.01	0.08	0.25**	0.20**	0.00	0.15**	0.18**	0.01	0.09	0.05	1.00

* p<.05 ** p< .01

본 연구에서는 각 변수들 간의 상관관계분석을 통해 각 변수들 간의 상호관련성 정도를 파악한다. 신뢰성 분석과 타당성 분석에서 요인의 신뢰성과 타당성이 검증된 각 요인들에 대한 상관관계를 분석함으로써 변수들의 다중공선성 존재유무를 알아보고, 본 연구의 회귀분석 결과에 의미가 있는지 알아본다.

요인분석 결과 단일 차원성이 입증된 각 연구단위별 척도들에 대하여 서로의 관계가 어떤 방향이며, 어느 정도의 관계를 갖는지를 알아보기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다. 분석결과 <표 4-5>와 같이 연구단위들간에는 유의적인 정(+)의 관계를 갖고 있는 것으로 나타나 본 연구에서는 사용된 연구단위들을 추후 분석하여

사용하는데 무리가 없는 것으로 판명되었다.

변수들간의 상관관계 결과를 보면, 조직몰입의 하위변수인 정서적 몰입과 규범적 몰입(.64)과의 관계에서는 상관계수가(r)가 0.6이상이 나타나 비교적 강한 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 정서적 몰입과 유지적 몰입(.60)에서도 높은 상관관계를 보이고 있다. 또한 유지적 몰입과 규범적 몰입(.63)으로 높은 상관관계를 보이고 있는데, 이와 같은 결과로 볼 때 조직몰입의 하위변수간에는 비교적 높은 상관관계를 보이고 있음을 알 수 있다.

제 3 절 세부적 가설검증

1. 조직문화유형과 조직시민행동과의 가설검증(H 1)

본 연구에서는 가설 1을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 다중회귀분석의 목적은 여러 변수의 지식으로부터 하나의 종속변수를 예측해 내는 것이라 할 수 있다(Hair, et al.1995). 따라서 이를 통하여 조직문화유형의 하위변수 중 어떠한 요인이 구성원의 조직시민행동에 영향을 미칠 것인가를 파악함으로써 구성원의 역할 외 행동을 높일 수 있는 방안을 도출할 수 있을 것이다.

회귀분석을 실시함에 있어 주의해야할 점은 일반적으로 사회과학분야에서의 연구들은 측정될 변수의 수가 비교적 많기 때문에 각 변수들간의 일정한 상관관계가 존재하게 된다. 따라서 독립변수들이 상호 독립적이지 못하거나 회귀계수들이 부정확하게 추정되거나 잘못된 해석이 나올 수 있게 된다. 다시 말하면 다중공선성(Multicollinearty)이라는 문제가 발생하게 된다(Hair, et al.1995). 다중공선성이란 회귀변수들간에 강한 상관관계가 존재하는 현상을 의미하게 된다.

이러한 공선성이 존재할 때 파생되는 문제점으로는 정상적인 회귀계수에 대한 정확한 해석이 어렵게 되며, 이로 인한 추정 효율이 줄어들게 되고, 추정된 회귀계

수들의 분산값이 비정상적으로 크게 나타난다는 점을 들 수 있다. 따라서 다중공선성이 높은 것으로 판단되면 다중회귀분석을 실시함에 있어 매우 신중함을 요구하게 된다. 본 연구에서는 다중회귀분석을 실시함에 있어 회귀계수들간의 다중공선성의 존재 여부를 알아보기 위해 분산팽창요인(Variance Inflation Factor : VIF), 공선조건지수(Condition Index), 계수의 분산비율(Variance Proportions) 등의 세 가지 방법을 이용하여 공선성의 여부를 진단하였다.

다중공선성 진단결과 분산팽창요인(VIF) 값이 대부분 이상적인 수준인 1에 근접한 것으로 나타났고(1.08~1.45), 공선지수 허용치인 30보다 적은 것으로 나타났으며, 계수의 분산비율 또한 0.90 미만으로 나타나 본 회귀모형에 있어 다중공선성은 없는 것으로 나타났다(Hair, et al.1995).

<표 4-6> 조직문화 유형에 대한 다중공선성 진단결과

차원	공선조건지수	분산비율			
		개발문화	합의문화	합리문화	위계문화
1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.00	9.72	0.05	0.16	0.00	0.66
3.00	12.04	0.07	0.36	0.46	0.07
4.00	15.94	0.82	0.17	0.53	0.03
5.00	18.17	0.06	0.31	0.01	0.24

조직문화유형과 이타주의 행동과의 영향력을 검증 결과 <표 4-7>에서 제시된바와 같이 설명력(R^2)이 .198로 나타났으며 F값은 9.471($p=0.000$)로 통계적으로 유의한 결과를 나타냈다.

조직문화유형 중 이타주의 행동에 유의적인 영향을 미치는 요인은 개발문화($\beta=0.193$, $t=2.056$, $p<0.05$)와 합의문화($\beta=0.483$, $t=5.576$, $p<0.00$)로 나타났다. 그리고 합리문화와 위계문화의 경우에는 비유의적인 결과를 보였다.

<표 4-7> 조직문화유형이 이타주의 행동에 미치는 영향에 관한 검증

종속변수 독립변수	이타주의 행동							
	B	표준오차	베타	t	유의도	VIF	R ²	F
개발문화	.127	.062	.193	2.056	.042*	1.45	.198	9.471
합의문화	.483	.087	.483	5.576	.000***	1.16		
합리문화	4.236E-02	.057	.066	.746	.457	1.39		
위계문화	2.962E-02	.044	.056	.677	.499	1.08		

* : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

따라서 병원조직의 경우 개발문화와 합의문화가 개발될 때 병원에 근무하는 종업원들의 관련업무나 문제를 돕는 이타주의 행동이 높아지는 것으로 나타났다. 병원조직의 경우 구성원들의 이타주의 행동을 유발시키기 위해서는 합의문화와 개발문화를 진작시킬 수 있는 환경을 조성해 주는 것이 중요하다 하겠다.

가설 I-2의 검증결과는 다음 <표 4-8>와 같다.

<표 4-8> 조직문화유형이 예의바른 행동에 미치는 영향에 관한 검증

종속변수 독립변수	예의바른 행동						
	B	표준오차	베타	t	유의도	R ²	F
개발문화	.159	.083	.174	1.927	.056	.254	12.670
합의문화	.296	.116	.213	2.551	.012*		
합리문화	.354	.076	.397	4.659	.000***		
위계문화	.157	.059	.215	2.679	.008**		

* : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

조직문화유형과 예의바른 행동과의 영향력을 검증 결과 <표 4-8>에서 제시된바

와 같이 설명력(R^2)이 .254로 나타났으며 F값은 12.670($p=0.000$)로 통계적으로 유의한 결과를 나타냈다. 조직문화유형 중 예의바른 행동에 유의적인 영향을 미치는 요인은 합의문화($\beta=0.213$, $t=2.551$, $p<0.05$), 합리문화($\beta=0.397$, $t=4.659$, $p<0.00$), 위계문화($\beta=0.215$, $t=2.679$, $p<0.05$)로 나타났다. 그리고 개발문화($\beta=0.174$, $t=1.927$, $p>0.05$)의 경우에는 비유의적인 결과를 보였다. 위의 결과는 병원에 근무하는 종업원들이 자신이 맡은 과업을 중요하게 생각하고 개인에게 요구되는 업무를 알아서 수행한다면 병원 내에서 문제가 발생하더라도 다른 동료들 배려하는 마음까지 생겨나 예의바른 행동이 높아질 것이라는 것이다.

가설 I-3의 검증결과는 다음 <표 4-9>와 같다.

조직문화유형과 정당한 행동과의 영향력을 검증 결과 <표 4-9>에서 제시된바와 같이 설명력(R^2)이 .139로 나타났으며 F값은 6.513($p=0.000$)로 통계적으로 유의한 결과를 나타냈다.

<표 4-9> 조직문화유형이 정당한 행동에 미치는 영향에 관한 검증

종속변수 독립변수	정당한 행동						
	B	표준오차	베타	t	유의도	R^2	F
개발문화	.118	.089	.206	2.119	.036*	.139	6.513
합의문화	.352	.124	.254	2.832	.005**		
합리문화	-5.5E-04	.082	-.001	-.007	.995		
위계문화	3.100E-02	.063	.043	.494	.622		

* : $p<.05$, ** : $p<.01$, *** : $p<.001$

조직문화유형 중 정당한 행동에 유의적인 영향을 미치는 요인은 개발문화($\beta=0.206$, $t=2.119$, $p<0.05$)와 합의문화($\beta=0.254$, $t=2.832$, $p<0.01$)로 나타났다. 그리고

합리문화와 위계문화의 경우에는 비유의적인 결과를 보였다. 위와 같은 결과로 볼 때 병원조직에 근무하는 종업원들이 불평, 불만에 대해 참고 승복하는 행동을 유발 시키기 위해서는 기존에 관습화되어 있는 서열의식을 강조하기 보다는 상호협조적이고 개인이 존중받고 있다고 지각되는 합의문화를 개발해야 할 것으로 보인다.

가설 I-4의 검증결과는 다음 <표 4-10>와 같다.

<표 4-10> 조직문화유형이 구성원의 노력에 미치는 영향에 관한 검증

종속변수 독립변수	구성원의 노력						
	B	표준오차	베타	t	유의도	R ²	F
개발문화	2.4E-02	.067	.034	.363	.717	.207	9.949
합의문화	.550	.095	.501	5.808	.000***		
합리문화	-8.2E-02	.062	-.116	-1.321	.189		
위계문화	3.918E-02	.048	.068	.819	.414		

* : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

조직문화유형과 구성원의 노력과의 영향력을 검증 결과 <표 4-10>에서 제시된바와 같이 설명력(R²)이 .207로 나타났으며 F값은 9.949(p=0.000)로 통계적으로 유의한 결과를 나타냈다. 조직문화유형 중 구성원의 노력에 유의적인 영향을 미치는 요인은 합의문화($\beta=0.501$, $t=5.808$, $p<0.001$)로 나타났고 개발문화($\beta=0.034$, $t=0.363$, $p>0.05$), 합리문화($\beta=-1.321$, $t=0.189$, $p>0.05$), 위계문화($\beta=0.068$, $t=0.819$, $p>0.05$)의 경우에는 비유의적인 결과를 보였다. 위와 같은 결과로 볼 때 병원에 근무하고 있는 구성원들이 조직의 정치적 활동에 책임감을 갖고 참여하는 행동을 유발시키기 위해서는 구성원들 간의 관계가 상호협조적이고 집단이식이 강해야 함을 의미한다.

2. 조직문화유형과 조직몰입과의 가설검증(H 2)

독립변수인 조직문화유형이 조직몰입에 미치는 영향력과 설명력이 어느 정도인지를 분석하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다. 조직문화유형의 하위변수로서 개발문화, 합의문화, 합리문화, 위계문화를 독립변수로 하고 종속변수인 조직몰입의 하위변수인 정서적 몰입, 유지적 몰입, 규범적 몰입에 어느 정도 영향력과 설명력이 있는가를 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

가설 II-1의 검증결과는 다음 <표 4-11>와 같다.

<표 4-11> 조직문화유형이 정서적 몰입에 미치는 영향에 관한 검증

독립변수 \ 종속변수	정서적 몰입						
	B	표준오차	베타	t	유의도	R ²	F
개발문화	.376	.090	.290	4.175	.000***	.249	18.565
합의문화	.411	.081	.322	5.045	.000***		
합리문화	-3.55E-02	.091	-.027	-.392	-.696		
위계문화	-9.65E-02	.064	-.094	-.094	.134		

* : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

정서적 몰입과 조직문화의 영향력 검증결과 <표 4-11>에서 제시된 바와 같이 설명력(R²)이 .249로 나타났으며 F값은 18.565(P=.000)으로 통계적으로 유의한 결과를 나타냈다. 조직문화 유형 중 정서적 몰입에 유의적인 영향을 미치는 요인은 개발문화($\beta=0.290$, $t=4.175$, $p<0.001$)와 합의문화($\beta=0.322$, $t=5.045$, $p<0.001$)로 나타났다. 그리고 합리문화($\beta=-0.027$, $t=-0.392$, $p>0.05$)와 위계문화는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

이와 같은 결과 병원조직의 경우 개발문화와 합의문화에 속한 종업원들은 정서적으로 몰입을 하여 병원에 대해 더 애착심을 가지는 것으로 나타났다. 그러기 때

문에 중간관리자의 경우에 너무 생산성에 치우쳐서 인간관계를 소홀히 해서는 안 될 것이다.

가설 II-2의 검증결과는 다음 <표 4-12>와 같다.

<표 4-12> 조직문화유형이 규범적 몰입에 미치는 영향에 관한 검증

종속변수 독립변수	규범적 몰입						
	B	표준오차	베타	t	유의도	R ²	F
개발문화	.212	.101	.152	2.109	.036*	.195	13.591
합의문화	.422	.091	.321	4.859	.000***		
합리문화	.124	.101	.087	1.227	.221		
위계문화	-3.72E-02	.072	-.033	-.518	.605		

* : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

조직문화유형과 규범적 몰입과의 영향력 검증결과 <표 4-12>에서 제시된 바와 같이 설명력(R²)이 .195로 나타났으며 F값은 13.591(P=.000)으로 통계적으로 유의한 결과를 나타냈다. 조직문화 유형 중 규범적 몰입에 유의적인 영향을 미치는 요인은 개발문화($\beta=0.152$, $t=2.109$, $p<0.05$)와 합의문화($\beta=0.321$, $t=4.859$, $p<0.001$)로 나타났으며, 합리문화와 위계문화는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

위와 같은 결과로 볼 때 병원에 근무하고 있는 종업원들에게 도덕적 의무감으로서 병원에 성실하게 근무하게 하기 위해서는 너무 관습화되어 있는 일에 얽매이지 않게 해야 하며, 질서와 서열의식을 강조하기 보다는 개인이 한 사람으로 존중받고 있다고 느낌을 주도록 노력해야 할 것이다.

가설 II-3의 검증결과는 다음 <표 4-13>와 같다.

<표 4-13> 조직문화유형이 유지적 몰입에 미치는 영향에 관한 검증

종속변수 독립변수	유지적 몰입						
	B	표준오차	베타	t	유의도	R ²	F
개발문화	.195	.082	0.18	2.371	.019*	.172	11.595
합의문화	.251	.087	0.22	2.886	.004**		
합리문화	.244	.078	0.22	3.138	.002**		
위계문화	-6.41E-02	.084	-.053	-.518	.605		

* : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

조직문화유형과 유지적 몰입과의 영향력 검증결과 <표 4-13>에서 제시된 바와 같이 설명력(R²)이 .172로 나타났으며 F값은 11.595(P=.000)으로 통계적으로 유의한 결과를 나타냈다. 조직문화 유형 중 유지적 몰입에 유의적인 영향을 미치는 요인은 개발문화와 합의문화, 합리문화로 나타났으며, 위계문화($\beta=-0.053$, $t=-0.518$, $p>0.05$)는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이와 같은 결과로 알 수 있는 것은 개발문화와 합의문화, 합리문화를 인지하고 있는 종업원들은 본인이 수행하는 업무에 대해서 규범적으로 몰입을 하고 있지만, 위계문화에 소속된 종업원들은 업무에 대해서 유지적 몰입을 하지 못하는 것으로 나타났다.

3. 조직몰입과 조직시민행동과의 가설검증(H 3)

조직몰입의 수준이 조직시민행동에 미치는 영향을 검증하기 위하여 설정된 연구 가설은 다음과 같다. 조직시민행동의 4개 하위변수는 이타주의, 정당한 행동, 예의 바른 행동, 구성원의 노력으로 구성되어 있다. 조직몰입이 조직시민행동을 구성하고 있는 4가지 하위변수에 어느 정도 영향을 미치는가를 검증해 보기 위해 다중회귀분석과 다중공선성 분석을 실시하였다.

<표 4-14> 조직몰입에 대한 다중공선성 진단결과

차원	공선조건지수	분산비율		
		정서적 몰입	규범적 몰입	유지적 몰입
1.00	1.00	0.00	0.00	0.00
2.00	9.05	0.01	0.13	0.23
3.00	11.22	0.01	0.62	0.73
4.00	13.88	0.89	0.24	0.04

다중공선성 진단결과 분산팽창요인(VIF) 값이 대부분 이상적인 수준인 1에 근접한 것으로 나타났고(1.21~1.80), 공선지수 허용치인 30보다 적은 것으로 나타났으며, 계수의 분산비율 또한 0.90 미만으로 나타나 본 회귀모형에 있어 다중공선성은 없는 것으로 나타났다(Hair, et al.1995).

가설 III-1의 검증결과는 다음 <표 4-15>와 같다.

<표 4-15> 조직몰입이 이타주의 행동에 미치는 영향에 관한 검증

종속변수 독립변수	이타주의 행동							
	B	표준오차	베타	t	유의도	VIF	R ²	F
정서적 몰입	.283	.064	.372	4.441	.000***	1.21	.260	23.313
규범적 몰입	5.813E-02	.067	.083	.867	.387	1.80		
유지적 몰입	6.609E-02	.055	.103	1.212	.227	1.62		

* : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

조직몰입이 이타주의 행동에 미치는 영향력 검증결과 <표 4-15>에서 제시된바와 같이 설명력(R²)이 .260로 나타났으며 F값은 23.313(P=.000)으로 통계적으로 유의한 결과를 나타냈다.

조직몰입 변수 중 이타주의에 유의적인 영향을 미치는 요인은 정서적 몰입($\beta=0.372$, $t=4.441$, $p<0.001$)으로 나타났다. 그리고 규범적 몰입과 유지적 몰입의 경우 비유의적인 결과를 보였다.

위와 같은 결과로 볼 때 병원에 근무하는 종업원들의 경우 물질적, 외부적 보상을 통해 병원 내 직원들간에 관련 업무나 문제를 해결을 하기보다는 직원들간에 동일한 가치관을 소유하게 함으로써 조직내 관련업무나 문제를 돕는 자발적인 조직행동을 높여야 할 것이다.

가설 III-2의 검증결과는 다음 <표 4-16>와 같다.

<표 4-16> 조직몰입이 예의바른 행동에 미치는 영향에 관한 검증

종속변수 독립변수	예의바른 행동						
	B	표준오차	베타	t	유의도	R ²	F
정서적 몰입	.402	.070	.440	5.752	.000***	.385	40.927
규범적 몰입	.156	.074	.185	2.125	.035*		
유지적 몰입	3.709E-02	.060	.048	.620	.536		

* : $p<.05$, ** : $p<.01$, *** : $p<.001$

조직몰입이 예의바른 행동에 미치는 영향력 검증결과 <표 4-16>에서 제시된바와 같이 설명력(R²)이 .385로 나타났으며 F값은 40.927(P=.000)으로 통계적으로 유의한 결과를 나타냈다.

조직몰입 변수 중 예의바른 행동에 유의적인 영향을 미치는 요인은 정서적 몰입($\beta=0.440$, $t=5.752$, $p<0.001$)과 규범적 몰입($\beta=0.185$, $t=2.215$, $p<0.05$)으로 나타났다. 그리고 유지적 몰입($\beta=0.048$, $t=0.620$, $p>0.05$)의 경우 비유의적인 결과를 보였다.

위와 같은 결과로 볼 때 병원조직에 근무하는 종업원들의 경우 다른 종업원들과 직무 관련 문제들을 예방하기 위해서는 물질적, 외부적 보상보다는 직원들간의 친목을 도모함으로써 동일한 가치관을 소유하게 함으로써 예의바른 행동을 높여야 할 것이다.

가설 III-3의 검증결과는 다음 <표 4-17>와 같다.

조직몰입이 정당한 행동에 미치는 영향력 검증결과 <표 4-17>에서 제시된바와 같이 설명력(R^2)이 .161로 나타났으며 F값은 14.351($P=.000$)으로 통계적으로 유의한 결과를 나타냈다.

<표 4-17> 조직몰입이 정당한 행동에 미치는 영향에 관한 검증

독립변수 \ 종속변수	정당한 행동						
	B	표준오차	베타	t	유의도	R^2	F
정서적 몰입	.240	.065	.327	3.666	.000***	.161	14.351
규범적 몰입	-3.15E-02	.069	-.046	-.457	.648		
유지적 몰입	9.316E-02	.056	.150	1.661	.098		

* : $p < .05$, ** : $p < .01$, *** : $p < .001$

조직몰입 변수 중 정당한 행동에 유의적인 영향을 미치는 요인은 정서적 몰입 ($\beta=0.327$, $t=3.666$, $p < 0.001$)으로 나타났으며, 규범적 몰입 ($\beta=-0.046$, $t=-0.457$, $p > 0.05$)과 유지적 몰입 ($\beta=0.150$, $t=1.661$, $p > 0.05$)의 경우 비유의적인 결과를 보였다. 이와 같은 결과로 볼 때 병원조직에 근무하는 종업원들의 경우 병원 조직에 정서적 몰입을 할 때에만 병원과 관련된 사항에 대해 불평, 불만, 고충 등이 있을 때에는 참고 승복한다는 것을 알 수 있다.

가설 III-4의 검증결과는 다음 <표 4-18>와 같다.

<표 4-18> 조직몰입이 구성원의 노력에 미치는 영향에 관한 검증

종속변수 독립변수	구성원 노력						
	B	표준오차	베타	t	유의도	R ²	F
정서적 몰입	-.140	.097	-.136	-1.446	.149	.135	7.612
규범적 몰입	1.935E-02	.102	.020	.190	.849		
유지적 몰입	.260	.083	.299	3.135	.002**		

* : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

조직몰입이 구성원의 노력에 미치는 영향력 검증결과 <표 4-18>에서 제시된바와 같이 설명력(R²)이 .135로 나타났으며 F값은 7.612(P=.000)으로 통계적으로 유의한 결과를 나타냈다.

조직몰입 변수 중 구성원의 노력에 유의적인 영향을 미치는 요인은 유지적 몰입 ($\beta=0.299$, $t=3.135$, $p<0.01$)으로 나타났으며, 정서적 몰입과 규범적 몰입 경우 비유의적인 결과를 보였다. 이와 같은 결과로 볼 때 병원조직에 근무하는 종업원들의 경우 자신의 이익과 관련된 사항에 대해서만 병원내 정치적 활동에 책임감을 갖고 참여하는 것을 의미한다.

4. 설립형태와 직종에 따른 가설검증(H 4)

조직문화유형이 조직몰입에 미치는 영향은 설립형태와 직종에 따라 다를 것이라는 가설검증 결과는 다음과 같다.

<표 4-19>에서 보는 바와 같이 조직문화유형이 정서적 몰입에 미치는 영향은 국·공립 병원의 경우 개발 문화($\beta=0.384$, $t=3.567$, $p<0.001$)에 대해서는 유의적인

것으로 나타났고, 합의문화($\beta=0.101$, $t=.975$, $p>0.05$)와 합리문화($\beta=-0.679$, $t=.498$, $p>0.05$)와 위계문화($\beta=-0.158$, $t=-1.778$, $p>0.05$)에서는 유의적이지 못한 것으로 나타났다. 그리고 사립병원의 경우에는 개발문화($\beta=0.236$, $t=3.375$, $p<0.001$)와 합의문화($\beta=0.404$, $t=6.727$, $p<0.001$)가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 합리문화와 위계문화의 경우 유의적이지 못한 것으로 나타났다.

<표 4-19> 설립형태에 따른 조직문화 유형의 정서적 몰입에 대한 회귀분석

설립형태	독립변수	B	표준오차	베타	t	유의도	R ²	F
국·공립 병원	개발문화	.404	.113	.384	3.567	.001***	.228	7.739
	합의문화	.119	.122	.101	.975	.332		
	합리문화	-8.44E-02	.124	-.063	-.679	.498		
	위계문화	-.144	.081	-.158	-1.778	.078		
사립병원	개발문화	.273	.081	.236	3.375	.001***	.233	18.000
	합의문화	.489	.073	.404	6.727	.000***		
	합리문화	-.148	.080	-.131	-1.851	.065		
	위계문화	3.82E-03	.066	.003	.058	.954		

* : $p<.05$, ** : $p<.01$, *** : $p<.001$

위와 같은 결과로 볼 때 국·공립병원에 근무하는 종업원들의 경우 변화나 혁신을 추구하는 문화에 속한 경우 정서적 몰입을 하고 있는 것으로 나타났지만 조직의 관행 및 실적 결과와 목표달성을 강조하는 문화와 인간관계나 팀워크를 중시하는 문화에 속한 경우 정서적 몰입을 하지 않은 것으로 나타났다. 또한 사립병원의 경우 사립병원에 근무하는 직원들의 경우 상호 협조적이고 친근감을 주는 경우에 자신이 존중받고 있다고 인식해서 정서적 몰입을 하는 것으로 나타났다.

<표 4-20>의 경우 조직문화유형이 규범적 몰입에 미치는 영향은 국·공립 병원

의 경우 개발문화($\beta=0.279$, $t=2.643$, $p<0.01$)와 위계문화($\beta=-0.240$, $t=-2.734$, $p<0.01$)가 유의한 영향을 미치고 있으며, 합의문화($\beta=0.162$, $t=1.589$, $p>0.05$)와 합리문화($\beta=0.193$, $t=1.448$, $p>0.05$)의 경우 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났으며, 사립병원의 경우 합의문화($\beta=0.321$, $t=5.195$, $p<0.001$)만 유의한 영향을 미치고 있으며, 개발문화와 합리문화, 위계문화의 경우 유의적이지 못한 것으로 나타났다.

위와 같은 결과로 볼 때 국·공립병원의 경우 규칙과 절차보다는 도전적인 태도를 지향해야 하며, 첨단성을 강조하여야 하며, 질서와 서열의식을 강조하였을 때는 조직에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 사립병원의 경우 합의문화가 규범적 몰입에 영향을 미치고 있기 때문에 설립형태에 따라 차이가 있음을 알 수 있다.

<표 4-20> 설립형태에 따른 조직문화 유형의 규범적 몰입에 대한 회귀분석

설립형태	독립변수	B	표준오차	베타	t	유의도	R ²	F
국·공립 병원	개발문화	.322	.122	.279	2.643	.010**	.253	8.791
	합의문화	.208	.131	.162	1.589	.115		
	합리문화	.193	.133	.133	1.448	.151		
	위계문화	-.237	.087	-.240	-2.734	.007**		
사립병원	개발문화	.167	.091	.132	1.831	.068	.189	13.848
	합의문화	.425	.082	.321	5.195	.000***		
	합리문화	.121	.090	.097	1.337	.182		
	위계문화	2.54E-02	.074	.074	.344	.731		

* : $p<.05$, ** : $p<.01$, *** : $p<.001$

<표 4-21>의 경우 조직문화유형이 유지적 몰입에 미치는 영향은 국·공립 병원의 경우 개발문화($\beta=0.279$, $t=2.643$, $p<0.01$)와 위계문화($\beta=-0.240$, $t=-2.734$, $p<0.01$)

가 유의한 영향을 미치고 있으며, 합의문화($\beta=0.162$, $t=1.589$, $p>0.05$)와 합리문화($\beta=0.193$, $t=1.448$, $p>0.05$)의 경우 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났으며, 사립병원의 경우 합의문화($\beta=0.321$, $t=5.195$, $p<0.001$)만 유의한 영향을 미치고 있으며, 개발문화와 합리문화, 위계문화의 경우 유의적이지 못한 것으로 나타났다.

위와 같은 결과로 볼 때 국·공립병원의 경우 규칙과 절차보다는 도전적인 태도를 지향해야 하며, 첨단성을 강조하여야 하며, 질서와 서열의식을 강조하였을 때는 조직에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 사립병원의 경우 합의문화가 규범적 몰입에 영향을 미치고 있기 때문에 설립형태에 따라 차이가 있음을 알 수 있다.

<표 4-21> 설립형태에 따른 조직문화 유형의 유지적 몰입에 대한 회귀분석

설립형태	독립변수	B	표준오차	베타	t	유의도	R ²	F
국·공립 병원	개발문화	5.543E-03	.092	.040	.600	.549	.163	6.937
	합의문화	.359	.091	.239	3.95	.000***		
	합리문화	-3.77E-02	.098	-.025	-.383	.702		
	위계문화	3.425E-02	.076	.027	.452	.652		
사립병원	개발문화	.128	.104	.093	1.233	.219	.114	7.635
	합의문화	.432	.094	.298	4.619	.000***		
	합리문화	-1.23E-03	.103	-.001	-.012	.991		
	위계문화	1.535E-04	.084	.000	.002	.999		

* : $p<.05$, ** : $p<.01$, *** : $p<.001$

<표 4-21>의 경우 조직문화유형이 유지적 몰입에 미치는 영향은 국·공립 병원의 경우 합의문화가 유지적 몰입에 유의한 영향을 미치고 있으며, 사립병원의 경우에도 합의문화가 유지적 몰입에 유의한 영향을 미치고 있다. 위와 같은 결과로 볼

때 조직문화유형이 유지적 몰입에 미치는 영향은 설립형태에 따라 차이가 없음을 알 수 있다.

<표 4-22>을 분석한 결과를 살펴보면, 간호직에서는 개발문화($\beta=0.317$, $t=3.383$, $p<0.001$)와 합의문화($\beta=0.305$, $t=3.799$, $p<0.001$), 합리문화($\beta=-0.253$, $t=2.966$, $p<0.01$)가 유의적인 것으로 나타났고, 위계문화($\beta=0.047$, $t=.645$, $p>0.05$)에 대해서는 유의적이지 않는 것으로 나타났다. 그러나 의료지원직의 경우에는 개발문화 ($\beta=0.232$, $t=3.009$, $p<0.01$)와 합의문화($\beta=0.370$, $t=5.543$, $p<0.001$)에서는 유의적인 것으로 나타났으며, 합리문화($\beta=0.006$, $t=.083$, $p>0.05$)와 위계문화($\beta=-0.117$, $t=-1.752$, $p>0.05$)에 대해서는 비유의적인 것으로 나타났다.

<표 4-22> 직종에 따른 조직문화 유형의 정서적 몰입에 대한 회귀분석

직종별	독립변수	B	표준오차	베타	t	유의도	R ²	F
간호직	개발문화	.399	.118	.317	3.383	.001***	.232	11.385
	합의문화	.420	.110	.305	3.799	.000***		
	합리문화	-.322	.108	-.253	-2.966	.004**		
	위계문화	5.199E-02	.081	.047	.645	.520		
의료 지원직	개발문화	.216	.072	.232	3.009	.003**	.248	15.639
	합의문화	.382	.069	.370	5.543	.000***		
	합리문화	6.543E-03	.079	.006	.083	.934		
	위계문화	-.110	.063	-.117	-1.752	.081		

* : $p<.05$, ** : $p<.01$, *** : $p<.001$

위와 같은 결과로 볼 때 병원조직에 근무하는 간호사들의 경우 조직이 변화 지향적이고 업무의 흐름이 일관성이 있으며, 상호 협조적인 분위기에서 정서적 몰입을 더 하는 것을 알 수 있다. 그러나 조직의 관행 및 실적과 결과를 중시하였을 때에는 조직에 애착을 하지 않은 것으로 나타났다. 그리고 의료지원직의 경우에는 직

원들의 자발적인 참여와 개방적인 토론을 중요시하는 문화 또는 변화나 혁신을 추구하는 문화에서 정서적 몰입을 하는 것을 알 수 있다.

위와 같은 결과로 볼 때 병원의 경우 직종에 따라 조직문화가 정서적 몰입에 미치는 영향에 차이가 있음을 알 수 있다.

<표 4-23>을 분석한 결과를 살펴보면, 간호직에서는 합의문화만이 규범적 몰입에 유의한 영향을 미치고 있으며, 의료지원직의 경우에는 개발문화와 합의문화, 합리문화가 규범적 몰입에 유의한 영향을 미치고 있다.

위와 같은 결과로 볼 때 병원조직에 근무하는 간호사들의 경우 병원조직의 전체적 조건 및 관행이 우호적이고 상호협조적인 분위기에서 규범적으로 몰입함을 알 수 있다. 따라서 간호사와 의료지원직에 근무하는 종업원의 경우 규범적 몰입에 차이를 보이고 있음을 알 수 있다.

<표 4-23> 직종에 따른 조직문화 유형의 규범적 몰입에 대한 회귀분석

직종별	독립변수	B	표준오차	베타	t	유의도	R ²	F
간호직	개발문화	.241	.131	.185	1.842	.067	.120	5.158
	합의문화	.308	.123	.216	2.508	.013*		
	합리문화	2.240E-02	.120	.017	.186	.853		
	위계문화	-4.40E-02	.089	-.039	-.491	.624		
의료 지원직	개발문화	.225	.079	.205	2.862	.005**	.287	19.123
	합의문화	.417	.075	.359	5.520	.000***		
	합리문화	.176	.086	.150	2.035	.043*		
	위계문화	-6.70E-02	.069	-.064	-.973	.332		

* : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

<표 4-24>을 분석한 결과를 살펴보면, 간호직에서는 합의문화($\beta=0.278$, $t=3.189$, $p<0.01$)가 유의적인 것으로 나타났고, 개발문화($\beta=0.093$, $t=.922$, $p>0.05$)와 합리문화

($\beta=-0.099$, $t=-1.073$, $p>0.05$), 위계문화($\beta=-0.033$, $t=-.035$, $p>0.05$)에 대해서는 유의적이지 않는 것으로 나타났다. 그리고 의료지원직의 경우에도 합의문화만이 유의한 영향을 미치고 있으며, 개발문화와 합리문화, 위계문화의 경우에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 직종에 따른 조직문화 유형이 유지적 몰입에 미치는 영향은 차이가 없음을 알 수 있다.

<표 4-24> 직종에 따른 조직문화 유형의 유지적 몰입에 대한 회귀분석

직종별	독립변수	B	표준오차	베타	t	유의도	R ²	F
간호직	개발문화	.140	.151	.093	.922	.358	.199	7.167
	합의문화	.452	.142	.278	3.189	.002**		
	합리문화	-.649	.139	-.099	-1.073	.285		
	위계문화	-3.61E-03	.103	-.033	-.035	.972		
의료 지원직	개발문화	.109	.091	.096	1.194	.234	.104	5.513
	합의문화	.294	.087	.245	3.358	.001***		
	합리문화	5.584E-02	.100	.046	.558	.578		
	위계문화	6.899E-02	.080	.063	.864	.389		

* : $p<.05$, ** : $p<.01$, *** : $p<.001$

5. 조직문화 유형과 조직몰입, 조직시민행동과의 가설검증(H 5)

본 연구에서는 조직몰입의 매개역할을 검증하기 위해서 3단계 매개회귀분석을 실시하였다(Baron and Kenny, 1986; Van Dyne, et al. 1994). 3단계 매개 회귀분석 절차는 첫째, 매개변수가 독립변수에 회귀되고 둘째, 종속변수가 독립변수에 회귀되며 셋째, 종속변수가 독립변수와 매개변수에 동시에 회귀되는 과정을 거치게 된다. 1단계의 회귀분석에서 독립변수는 매개변수에 유의한 영향을 미칠 것, 2단계의 회귀분석에서 독립변수는 종속변수에 유의한 영향을 미칠 것, 3단계 회귀분석에서

매개변수는 종속변수에 유의한 영향을 미치고, 독립변수의 효과가 3단계 회귀분석에서 보다 2단계 회귀분석에서 더 클 경우 매개변수의 역할이 검증된다(Baron and Kenny, 1986).

<표 4-25> 매개변수의 조건

회귀식	조건
① $M = \alpha_1 + \beta_1 X_1$ ② $Y = \alpha_2 + \beta_2 X_2$ ③ $Y = \alpha_3 + \beta_3 X_1 + \beta_4 M$	1. 회귀식 ①에서 독립변수가 매개변수에 통계적으로 유의해야 한다(β_1 이 유의해야 한다.) 2. 회귀식 ②에서 독립변수가 종속변수에 통계적으로 유의해야 한다(β_2 가 유의해야 한다.) 3. 회귀식 ③에서 매개변수가 종속변수에 통계적으로 유의해야 한다(β_3, β_4 가 유의해야 한다.)

주) X_1 : 독립변수, Y:종속변수, M:잠정적인 매개변수, β :표준회귀계수

독립변수와 매개변수를 동시에 회귀식에 투입한 3단계에서 독립변수가 유의적이지 못하면 완전 매개역할을 하고, 유의적이면 부분 매개역할을 하는 것으로 판단할 수 있다. 즉, 3단계 회귀분석에서 매개변수가 통제되어졌을 때 독립변수가 종속변수에 미치는 영향이 유의적이지 않을 때 독립변수는 종속변수에 직접적으로 영향을 주지 않고 단지 매개변수를 통해서만 영향을 주는 경우로써 완전 매개효과(perfect mediating effect)를 가지게 된다.

1) 조직문화유형과 조직몰입, 이타주의와의 가설검증

조직문화유형과 조직몰입, 이타주의와의 관계에 있어서 조직몰입의 매개역할을

검증하기 위해 이루어진 매개회귀분석 결과는 <표 4-26>에 제시되어 있다.

1단계는 각 독립변수에 대해 매개변수를 회귀시킨 결과에서 얻은 회귀계수이다. 4개의 독립변수 중 개발문화, 합의문화만이 매개변수인 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < 0.001$).

2단계는 각 독립변수에 대해 결과변수인 이타주의를 회귀 분석한 결과이다. 조직문화의 하위변수 중 개발문화와 합의문화만이 결과변수에 유의한 영향을 미치고 있다($p < 0.001$).

3단계는 각각의 독립변수인 조직문화유형과 매개변수 양자에 대해 결과변수를 회귀시킨 결과이다.

3단계에서 매개변수인 조직몰입은 모두 이타주의에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p < 0.001$), 조직몰입과 선행변수인 조직문화가 동시에 회귀식에 투입되었을 때 조직몰입의 효과가 조직몰입만을 회귀식에 투입했을 때 보다 작게 나왔다(2단계 > 3단계). 3단계에서 매개변수인 조직몰입이 통제되었을 때 선행변수인 개발문화와 합의문화가 이타주의에 유의한 영향을 미치지 않기 때문에 완전매개를 하고 있으며, 합리문화와 위계문화의 경우 2단계에서 이타주의에 유의한 영향을 미치지 않기 때문에 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-26> 조직문화유형과 조직몰입과의 관계에 있어서 이타주의의 매개역할

매개변수	선행변수	회귀 단계	결과변수	판단
			이타주의	
조직몰입	개발문화	1단계	.362***	완전매개
		2단계	.488***	
		3단계(독립)	.105	
		3단계(매개)	.457***	
R ²		.248		
F	37.245			
조직몰입	합의문화	1단계	.459***	완전매개
		2단계	.313***	
		3단계(독립)	.113	
		3단계(매개)	.437***	
R ²		.248		
F	37.245			
조직몰입	합리문화	1단계	.192**	매개효과없음
		2단계	.109	
		3단계(독립)	.016	
		3단계(매개)	.485***	
R ²		.239		
F	35.419			
조직몰입	위계문화	1단계	.013	매개효과없음
		2단계	.058	
		3단계(독립)	.052	
		3단계(매개)	.488***	
R ²		.241		
F	35.903			

* : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

위와 같은 결과로 볼 때 병원조직의 경우 개발문화와 합의문화가 정착되었을 때 자신이 속한 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직을 위해 열심히 일하고자 하는 의지, 자신이 속한 조직에 소속하고자 하는 강한 욕구가 생겨 조직원들간에 관련업무나 문제를 돕는 자발적인 행동을 유발할 수 있다는 것을 의미한다.

2) 조직문화유형과 조직몰입, 예의바른 행동과의 가설검증

조직문화유형과 조직몰입, 예의바른 행동과의 관계에 있어서 조직몰입의 매개역할을 검증하기 위해 이루어진 매개회귀분석 결과는 <표 4-27>에 제시되어 있다.

2단계는 각 독립변수에 대해 결과변수인 예의바른 행동을 회귀 분석한 결과이다. 조직문화의 하위변수 중 위계문화만이 결과변수에 유의한 영향을 미치지 못하고 있다($p < 0.001$).

3단계는 각각의 독립변수인 조직문화유형과 매개변수 양자에 대해 결과변수를 회귀시킨 결과이다.

3단계에서 매개변수인 조직몰입은 모두 예의바른 행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p < 0.001$), 조직몰입과 선행변수인 조직문화가 동시에 회귀식에 투입되었을 때 조직몰입의 효과가 조직몰입만을 회귀식에 투입했을 때 보다 작게 나왔다(2단계 > 3단계).

3단계에서 매개변수인 조직몰입이 통제되었을 때 선행변수인 조직문화유형의 하위변수 중 개발문화, 합의문화, 합리문화만이 예의바른 행동에 유의한 영향을 미치지 않고 있다. 따라서 조직몰입은 완전매개를 하고 있다. 그러나 위계문화의 경우 1단계와 2단계 회귀분석 결과 예의바른 행동에 유의한 영향을 미치지 못하기 때문에 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

위와 같은 결과로 볼 때 병원조직의 경우 직무관련 문제들이 발생하였을 때 이러한 문제점들을 해결하고 예방하기 위해서는 개발문화와 합의문화, 합리문화를 개발해야 할 것으로 보인다. 개발문화와 합의문화, 합리문화를 인지하는 구성원들이 보다 더 병원에 몰입하게 되고 궁극적으로 병원조직에 도움을 줄 수 있는 행동을 보일 것이다.

<표 4-27> 조직문화유형과 조직몰입과의 관계에 있어서 예의바른 행동의 매개역할

매개 변수	선행 변수	회귀 단계	결과 변수	판단
			예의바른 행동	
조직 몰 입	개발문화	1단계	.362***	완전 매개
		2단계	.303***	
		3단계(독립)	.103	
		3단계(매개)	.554***	
		R ²	.358	
		F	63.071	
	합의문화	1단계	.459***	완전 매개
		2단계	.329***	
		3단계(독립)	.073	
		3단계(매개)	.557***	
		R ²	.353	
		F	61.722	
	합리문화	1단계	.192**	완전 매개
		2단계	.154*	
		3단계(독립)	.042	
		3단계(매개)	.583***	
R ²		.351		
F		61.054		
위계문화	1단계	.013	매개 효과없음	
	2단계	.043		
	3단계(독립)	.036		
	3단계(매개)	.590***		
	R ²	.350		
	F	60.927		

* : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

3) 조직문화유형과 조직몰입, 정당한 행동과의 가설검증

조직문화유형과 조직몰입, 정당한 행동과의 관계에 있어서 조직몰입의 매개역할을 검증하기 위해 이루어진 매개회귀분석 결과는 <표 4-28>에 제시되어 있다.

<표 4-28> 조직문화유형과 조직몰입과의 관계에 있어서 정당한 행동과의 매개역할

매개변수	선행변수	회귀단계	결과변수	판단
			정당한 행동	
조직몰입	개발문화	1단계	.362***	완전매개
		2단계	.197**	
		3단계(독립)	.071	
		3단계(매개)	.348***	
		R ²	.144	
		F	18.980	
	합의문화	1단계	.459***	부분매개
		2단계	.312***	
		3단계(독립)	.179**	
		3단계(매개)	.291***	
		R ²	.165	
		F	22.263	
	합리문화	1단계	.192**	매개효과없음
		2단계	.114	
		3단계(독립)	.044	
		3단계(매개)	.365***	
R ²		.141		
F		18.586		
위계문화	1단계	.013	매개효과없음	
	2단계	.079		
	3단계(독립)	.074		
	3단계(매개)	.372***		
	R ²	.145		
	F	19.136		

* : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

1단계는 각 독립변수에 대해 매개변수를 회귀시킨 결과에서 얻은 회귀계수이다. 4개의 독립변수인 개발문화, 합의문화, 합리문화가 매개변수인 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<0.001). 그러나 위계문화의 경우 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 못하고 있다.

2단계는 각 독립변수에 대해 결과변수인 정당한 행동을 회귀 분석한 결과이다. 조직문화의 하위변수 중 개발문화와 합의문화만이 결과변수에 유의한 영향을 미치고 있다($p < 0.001$). 그리고 합리문화와 위계문화의 경우 유의한 영향을 미치지 못하고 있다.

3단계는 각각의 독립변수와 매개변수 양자에 대해 결과변수를 회귀시킨 결과이다. 3단계에서 매개변수인 조직몰입은 모두 조직시민행동의 하위변수인 정당한 행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($p < 0.001$), 조직몰입과 선행변수인 조문화를 동시에 회귀식에 투입되었을 때 조직몰입의 효과가 조직몰입만을 회귀식에 투입했을 때 보다 작게 나왔다(2단계 > 3단계).

분석결과 개발문화의 경우 조직몰입이 완전매개역할을 하고 있으며, 합의문화의 경우 부분매개역할을 하는 것으로 나타났다. 그리고 합의문화와 위계문화의 경우 조직몰입의 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

4) 조직문화유형과 조직몰입, 구성원의 노력과의 가설검증

조직문화유형과 조직몰입, 구성원의 노력과의 관계에 있어서 조직몰입의 매개역할을 검증하기 위해 이루어진 매개회귀분석 결과는 <표 4-29>에 제시되어 있다.

1단계는 각 독립변수에 대해 매개변수를 회귀시킨 결과에서 얻은 회귀계수이다. 4개의 독립변수 중 개발문화, 합의문화, 합리문화가 매개변수인 조직몰입에 유의한 영향을 미치고 있으나, 위계문화는 매개변수인 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

2단계는 각 독립변수에 대해 결과변수인 구성원의 노력을 회귀 분석한 결과이다. 조직문화의 하위변수 중 위계문화만이 결과변수에 유의한 영향을 미치고 있다($p < 0.001$).

3단계는 각각의 독립변수인 조직문화유형과 매개변수 양자에 대해 결과변수를

회귀시킨 결과이다.

<표 4-29> 조직문화유형과 조직몰입과의 관계에 있어서 구성원의 노력과의 매개역할

매개변수	선행변수	회귀단계	결과변수	판단
			구성원의 노력	
조직 몰 입	개발문화	1단계	.362***	매개효과없음
		2단계	-.072	
		3단계(독립)	-.153*	
		3단계(매개)	.222**	
		R ²	.148	
		F	8.724	
	합의문화	1단계	.459***	매개효과없음
		2단계	.098	
		3단계(독립)	.028	
		3단계(매개)	.154*	
		R ²	.128	
		F	5.305	
	합리문화	1단계	.192**	매개효과없음
		2단계	.187	
		3단계(독립)	.270***	
		3단계(매개)	.247***	
R ²		.119		
F		5.305		
위계문화	1단계	.013	매개효과없음	
	2단계	.277***		
	3단계(독립)	.275***		
	3단계(매개)	.163**		
	R ²	.103		
	F	13.038		

* : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

위와 같은 결과로 볼 때 조직문화의 유형은 매개변수의 조건을 충족하지 못하기 때문에 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약 및 시사점

21세기 경영환경의 변화와 더불어 병원 의료 환경도 빠르게 변화하고 있는 상황에서 국내병원들도 나름대로의 생존전략을 모색하고 있는 상황이다. 이러한 의료환경에 적극적으로 대처하고 보다 경쟁력 있는 병원이 되기 위해서는 바람직한 조직문화의 형성 및 내부조직 구성원의 조직몰입도가 중요하다 하겠다.

지금까지 조직문화에 대한 연구관점은 하나의 기업에 하나의 기업문화로 통합하여 관리하고자 하는 경향이 주류를 이루어 왔으나, 이러한 연구방향 만으로는 급변하는 사회와 세계화하는 경제체제하에서는 문제해결에 한계점이 자주 발생하고 있다. 따라서 본 연구에서는 병원조직의 조직문화 연구에 있어 하나의 조직에도 다양한 조직문화가 존재할 수 있다는 사고에 바탕을 두고 조직문화를 4개의 차원으로 구분하고, 종속변수로 조직시민행동을 설정하였다. 이러한 관계를 바탕으로 조직몰입의 매개효과를 검증하였으며, 병원의 설립형태와 직종에 따른 조절효과를 검증함으로써 실제조직에서 시사점을 제공할 목적으로 수행되었다.

위와 같은 목적을 달성하기 위하여 본 연구에서는 먼저 기존 문헌들을 중심으로 하여 조직문화에 대하여 이론적으로 고찰한 후 조직몰입과 조직시민행동과의 관련성을 검토하였다. 이어 이론적 고찰을 바탕으로 한 연구모형과 연구가설을 설정하였으며, 연구자료를 수집하기 위하여 호남지역의 중/대형병원 5곳과 경기지역의 중형병원 1곳에 대하여 설문지 조사를 실시하였다. 또한 변수들에 대한 타당성·신뢰성 검증 및 회귀분석 등의 통계기법을 이용하여 가설검증을 실시하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조직문화 유형(개발문화, 합의문화, 합리문화, 위계문화)과 조직시민행동과

의 관련성을 검증한 결과 부분적으로 일부변수만이 조직시민행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

구체적으로 살펴보면, 조직문화유형 중 조직시민행동의 하위변수인 이타주의에는 개발문화와 합의문화만이 유의한 영향을 미치고 있으며, 예의바른 행동에는 개발문화만이 유의한 영향을 미치지 못하였다. 정당한 행동의 경우 개발문화와 합의문화만이 유의한 영향을 미치고 있으며 구성원의 노력의 경우 합의문화만이 유의한 영향을 미치고 있다.

위와 같은 결과로 볼 때 병원조직의 경우 인화·단결 및 팀워크 확보 등 인간중심적인 조직문화 측면이 조직시민행동에 무엇보다 중요하게 인식되고 있으며, 급변하는 의료환경변화와 병원간 경쟁이 심화되는 최근의 경영상황에서 경쟁우위확보 및 이미지 쇄신을 위한 노력이 병원 구성원들에게 중요하게 받아들여지고 있다고 할 수 있겠다. 또한 조직구성원들의 협조적인 업무와 긴밀한 상호관계가 필요한 병원조직의 특성상 당연한 결과로 보여진다.

둘째, 조직문화 유형과 조직몰입의 관련성 검증결과 부분적으로 일부변수가 조직몰입에 영향을 미치고 있는 것을 확인할 수 있었다. 구체적으로 살펴보면, 정서적 몰입과 규범적 몰입의 경우 개발문화와 합의문화에서 유의한 영향을 미치고 있으며, 유지적 몰입의 경우 위계문화에서만 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 병원에서 관행 및 실적과 목표달성을 강조하다 보면 구성원들이 조직에 애착을 가지고 조직과 일체감을 가지지 못한다는 것을 의미한다. 그러기 때문에 관리자의 경우에 너무 생산성에 치우쳐서 인간관계를 소홀히 해서는 안 될 것이다. 또한 병원에 근무하고 있는 종업원들에게 도덕적 의무감으로서 병원에 성실하게 근무하게 하기 위해서는 너무 관습화되어 있는 일에 얽매이지 않게 해야 하며, 질서와 서열의식을 강조하기 보다는 개인이 한 사람으로 존중받고 있다고 느낌을 주도록 노력해야 할 것이다.

셋째, 조직몰입과 조직시민행동과의 관련성 검증결과 조직몰입의 일부요인만이

조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 이타주의 행동의 경우 정서적 몰입이 유의한 영향을 미치고 있으며, 예의바른 행동의 경우 정서적 몰입과 규범적 몰입이 유의한 영향을 미치고 있다. 정당한 행동의 경우 정서적 몰입이 유의한 영향을 미치고 있으며 구성원의 노력은 유지적 몰입이 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 병원에 근무하는 종업원들의 경우 물질적, 외부적 보상을 통해 병원 내 직원들 간에 관련 업무나 문제를 해결을 하기보다는 직원들간에 동일한 가치관을 소유하게 함으로써 조직내 관련업무나 문제를 돕는 자발적인 조직행동을 높여야 할 것이며, 다른 종업원들과 직무 관련 문제들을 예방하기 위해서는 물질적, 외부적 보상보다는 직원들간의 친목을 도모함으로써 동일한 가치관을 소유하게 함으로써 예의바른 행동을 높여야 할 것이다.

이와 같은 연구결과는 Meyer와 Allen(1991)의 연구 결과와도 같은 결과로 이는 병원조직의 특성에서 기인한 것으로 추정된다. 본 연구의 표본에 따르면 응답자의 학력이 대체로 높아 구성원에게 충성심을 유지하게 하는 사회화 경험의 결과로부터 발전된 개념인 규범적 몰입과 정서적 몰입이 조직시민행동과의 관계가 높은 것으로 여겨진다.

넷째, 조직문화 유형이 조직몰입에 미치는 영향은 병원의 설립형태와 직종에 따라 다를 것인가를 검증한 결과 조직문화 유형 중 부분적으로만 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 조직몰입의 하위차원 중 정서적 몰입과 규범적 몰입에 미치는 영향은 설립형태와 직종에 따라 차이가 있음을 알 수 있다. 구체적으로 보면, 국·공립 병원의 경우 정서적 몰입에 미치는 영향력 검증 결과 개발문화가 유의한 영향을 미치고 있으며, 규범적 몰입에는 위계문화가 유의한 영향을 미치고 있으며 유지적 몰입에는 합의문화가 유의한 영향을 미치고 있다. 그리고 사립병원의 경우 정서적 몰입에는 개발문화와 합의문화가 유의한 영향을 미치고 있으며, 규범적 몰입에는 합의문화가 유의한 영향을 미치고 있으며, 유지적 몰입의 경우 합의문화가 유의한 영향을 미치고 있다.

직종별로 간호직의 경우 정서적 몰입에는 개발문화, 합의문화, 합리문화가 유의한 영향을 미치고 있으며, 의료지원직의 경우 개발문화와 합의문화가 유의한 영향을 미치고 있다. 규범적 몰입에는 간호직의 경우 합의문화가 유의한 영향을 미치고 있으며, 의료지원직의 경우 개발문화와 합의문화, 합리문화가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다, 그리고 유지적 몰입의 경우 직종별로 합의문화만 유의한 영향을 미치고 있다.

위와 같은 결과로 볼 때 병원조직에 근무하는 간호사들의 경우 기존에 서열을 강조하는 위계문화가 유의한 영향을 미칠 것이라고 예상했으나, 조직이 변화 지향적이고 업무의 흐름이 일관성이 있으며, 상호 협조적인 분위기에서 조직몰입을 더 하는 것을 알 수 있다. 그리고 의료지원직의 경우에는 직원들의 자발적인 참여와 개방적인 토론을 중요시하는 문화 또는 변화나 혁신을 추구하는 문화에서 조직몰입을 하는 것을 알 수 있다.

다섯째 조직문화유형과 조직시민행동과의 관계에 있어서 조직몰입의 매개효과를 검증한 결과 부분적으로 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

이를 세부적으로 살펴보면 조직문화유형과 조직시민행동의 하위변수인 이타주의 행동과의 관계에 있어서 조직몰입의 매개효과를 검증한 결과 조직문화유형의 하위변수인 합리문화와 위계문화는 매개효과가 없으며, 개발문화와 합의문화는 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

이는 병원조직의 경우 개발문화와 합의문화가 정착되었을 때 자신이 속한 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신뢰와 수용, 조직을 위해 열심히 일하고자 하는 의지, 자신이 속한 조직에 소속하고자 하는 강한 욕구가 생겨 조직원들간에 관련업무나 문제를 돕는 자발적인 행동을 유발할 수 있다는 것을 의미한다.

조직문화유형과 조직시민행동의 하위변수인 예의바른 행동과의 관계에 있어서 조직몰입의 매개효과를 검증한 결과 개발문화, 합의문화, 합리문화는 조직몰입이 완전매개 역할을 하고 있는 것으로 나타났으며, 위계문화의 경우 매개효과가 없는

것으로 나타났다.

이는 병원조직의 경우 직무관련 문제들이 발생하였을 때 이러한 문제점들을 해결하고 예방하기 위해서는 개발문화와 합의문화, 합리문화를 개발해야 할 것으로 보인다. 개발문화와 합의문화, 합리문화를 인지하는 구성원들이 보다 더 병원에 몰입하게 되고 궁극적으로 병원조직에 도움을 줄 수 있는 행동을 보일 것이다.

조직문화유형과 조직시민행동의 하위변수인 정당한 행동과의 관계에 있어서 조직 몰입의 매개효과를 검증한 결과 개발문화의 경우 조직몰입이 완전매개역할을 하고 있으며, 합의문화의 경우에는 부분매개역할을 하는 것으로 나타났다. 그리고 합리문화와 위계문화의 경우에는 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

조직문화유형과 조직시민행동의 하위변수인 구성원의 노력과의 관계에 있어서 조직 몰입의 매개효과를 검증한 결과 조직문화의 모든 하위변수가 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

이와 같은 연구결과로 볼 때, 병원들도 새로운 조직문화 개발의 중요성을 시사해 준다. 병원의 조직문화는 다른 어느 조직에 비해 다양한 조직문화를 형성하고 있지만, 병원의 조직성과에 기여할 수 있는 바람직한 조직문화 형성이 필요한 것으로 판단된다. 즉 병원조직의 경우 위계문화보다는 개발문화와 합의문화가 구성원의 조직몰입도를 높일 수 있음을 고려할 때, 점진적인 조직문화의 전환이 요구된다. 조직문화는 변화될 수 있기 때문에 병원문화의 유형에 따라 병원의 성과가 달라질 수 있음을 발견함으로써, 병원에 적합한 새로운 문화를 창조하고 개발하려는 노력이 필요함을 시사하고 있다. 그리고 이러한 새로운 조직문화 형성에는 조직의 리더가 기여하는 부분이 상당히 크므로, 조직의 리더는 역기능적인 조직문화를 변화시키고, 현재의 병원조직이 갖고 있는 문화를 건전하고 강하게 변화시킴으로써 전체 조직구성원들이 공유하고 강한 인식을 느낄 수 있도록 단계적이고 점진적인 노력을 해야 할 것이다. 또한 불안정한 의료 환경과 관련하여 고용조정 및 조직개편에 따른 구성원들의 조직몰입 저하 등이 발생하고 있는 현재의 상황에서 구성원들의

조직몰입을 향상시키기 위해서 조직문화 개발이 필요함을 시사해 준다.

이에 본 연구는 병원구성원의 조직몰입도와 조직시민행동을 높일 수 있는 전략의 하나로서 병원구성원들이 인지하고 있는 조직문화 유형과 조직몰입, 조직시민행동간의 인과관계를 실증적으로 규명하였다는 점에서 연구의 의의를 부여할 수 있으며, 이러한 연구결과를 토대로 병원에 적합한 조직문화 정착을 위한 계기를 마련하고, 병원구성원들의 생산성 및 조직 충성도를 높임으로써 병원조직의 성과를 제고하기 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

제 2 절 연구의 한계점과 앞으로의 연구방향

본 연구의 한계점과 그에 따른 미래 연구방향은 다음과 같다.

첫째, 일반화의 문제이다. 본 연구의 경우 소규모 표본을 활용하였으며, 시간을 두고 어떤 모습을 나타내는지 분석해보는 시계열적 종단연구가 되지 못하고 횡단적인 연구가 되었다는 점이다. 따라서 본 연구결과가 얼마나 많은 조직에 일반화될 수 있을지 일반화 정도에 한계가 있을 수 있다. 따라서 미래의 연구는 보다 많은 구성원을 대상으로 횡단적인 연구는 물론 시간을 두고 일관성을 조사하는 종단적인 연구가 이루어질 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 영향을 줄 수 있는 많은 환경변수를 고려하지 못하였다는 점이다. 즉 경영자의 리더십, 조직구조, 전략, 조직의 지원 등 많은 변수를 고려하여 연구가 진행되지 못하고 설정된 변수만을 중심으로 조직내 구성원들의 모습을 설명하려 했다는 점이다. 따라서 미래의 연구는 보다 많은 변수를 고려하여 왜 그러한 결과가 나타나게 되었는지를 좀 더 구체적으로 설명할 수 있으면 더욱 의미 있는 연구가 될 것이다.

셋째, 설문조사 및 자료수집상의 한계점이 있다. 설문지를 토대로 하여 연구를

진행하였기 때문에 질적인 특성을 가지는 요소들에 대하여도 응답자들의 인식을 단순히 7점 척도를 이용하여 계량화하는 방법을 적용하였다. 그러므로 미래의 연구는 질적인 특성에 대하여는 7점 척도 등의 방법이외에 다른 적절한 방법을 염두에 두고 진행되어야 한다.

넷째, 본 연구에서는 호남지역 병원 5곳과 경기지역 병원 1곳을 대상으로 자료를 수집하였으나, 향후 연구에선 다른 조직과 비교연구도 필요할 것으로 생각된다.

참고 문헌

- 강홍구(2001). "조직문화가 의료사회서비스의 질에 미치는 영향에 관한 연구," 박사학위논문, 연세대학교 대학원, 사회복지학과
- 김남현, 박봉규, 송경수(1999), "조직구성원의 조직시민행동과 개인특성, 직무특성 및 태도간의 관계에 관한 연구", 「인사관리연구」, 23(1), pp.51-88.
- 김남현, 이주호(1997). "조직의 문화유형, 최고경영자의 리더십유형 및 행동성과에 관한 실증연구", 「인사관리연구」, 5(1), pp.193-238.
- 김명언, 박영석(1997). 『한국 기업문화의 이해』, 오름시스템: 서울.
- 김문실, 한수정, 김정아, 박현태(1998). "병원 간호조직문화 규명을 위한 연구: 조직문화 개념에 대한 문헌고찰", 「간호행정학회지」, 4(1), pp.89-105.
- 김성국(1997). 『조직과 인간행동』, 명경사: 서울.
- 김영조(2000), "조직문화와 조직성과와의 변화에 관한 종단적 연구," 「인사조직연구」, 8(2), pp.111-134.
- 김원석(1990). "기업문화와 기업전략이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구", 서강대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김원형(1995). "조직 몰입 세 성분 모형의 개념화", 「산업 및 조직」, 8(1), pp.51-74.
- 남은우(1999). "기독병원과 일반병원의 조직문화 특성에 따른 조직성과 분석," 「병원경영학회지」, 4, pp.242-265.
- 남은우(2000). 『병원관리학』, 신광출판사,
- 도재욱(2004). "병원의 조직문화, 사회적 자본 및 조직유효성에 관한 연구", 영남대학교 대학원 박사학위논문.
- 민승기, 고종식(1994). "기업문화 특성에 따른 조직성과에 관한 연구", 「인사관리연구」, 18, pp.65-90.

- 박노현(2004). "조직문화유형과 조직유형성 관계에 있어서 조직특성 변수의 조절효과: 공사립 치매요양병원을 중심으로", 박사학위논문, 대전대학교 대학원, 경영학과.
- 박상언(2001). "병원조직에 있어서 간호사들이 지각하는 조직문화 프로파일 성과와의 관계에 관한 연구," 「병원경영학회지」, 6, pp.86-114.
- 박상언, 김영조, 정준교(1996). "조직문화와 조직체 성과와의 관계에 관한 경험적 연구", 「노사관계학회」, 6(1), pp.295-327.
- 박영희(2000). "조직문화유형과 조직효과성의 관계에 관한 연구 : 대학병원 중심으로", 석사학위논문, 대전대학교 대학원, 행정학과.
- 박영배, 김명숙(1999). "병원조직에서 직무특성이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향", 「인사관리연구」, 23(1), pp.221-264.
- 서인덕(1986). "한국기업의 조직문화유형과 조직특성간의 관련성 연구", 박사학위논문, 서울대학교 대학원, 경영학과.
- 서재현(2003). "집단응집성, 상사에 대한 신뢰, 직무만족이 팀 몰입과 조직몰입을 통해 조직시민행동 및 역할 내 행동에 미치는 간접효과에 대한연구," 「인사관리연구」, 27(4), pp.1-22.
- 손태욱, 방용주, 하호욱(2002). "병원구성원들의 직종별 조직몰입의 영향요인에 관한 연구," 「병원경영학회지」, 7(4), pp.24-56.
- 송경수, 최만기, 박봉규(1999). "직무만족과 조직몰입의 조직시민행동에 대한 매개역할에 관한 탐색적 연구," 「인사·조직」, 7(2), pp.139-189.
- 신동엽(1985). "조직문화적 관점에서 본 한국 우수기업의 특성", 석사학위논문, 연세대학교 대학원, 경영학과.
- 신유근(1985). "기업문화와 조직성과", 서울대학교 경영대학, 「경영논총」, 14(3).
- 이문선, 강영순(1999). "변혁적 리더십과 조직시민행동간의 자긍심 및 조직몰입의 매개효과," 「인사관리연구」, 24(3), pp.33-57.

- 유승흠(1998). 『병원경영 이론과 실제』, 수문사
- 이종두(1997). “조직문화와 직무만족의 관계성에 관한 연구”, 『산업과 경영』, 10(1), pp.321-343.
- 이종익(1990). 『병원행정론』, 법문사.
- 이학중(1984). 『조직행동』: 이론과 사례연구, 세경사.
- 이학중(1993). 『기업문화론』, 법문사: 서울.
- 이학중(1999). 『조직개발론』, 법문사: 서울.
- 안희도(1990). “한국의 병원운영개선에 관한 연구”, 청주대학교 대학원 박사학위논문.
- 임재화, 이규만(2001), “조직문화와 직무태도간의 관계 및 개인특성의 조절효과,” 「한일경상논집」, 21, pp.143-167.
- 원용희(2002). 『최신 병원경영학』, 대학서림
- 장은미(1995). “정규직과 임시직의 조직몰입에 관한 비교 연구”, 「인사관리연구」, 19, pp.301-321.
- 조재협(1998). “병원의 설립형태별 관리행태 비교연구”, 서울대학교 대학원 석사학위논문, 경영학과.
- 허갑수(1993). “병원조직의 문화적 특성과 직무성과간의 관계에 관한 실증적 연구”, 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 한명완(2003). “조직, 환경, 전략이 병원산업의 시장지향성에 미치는 영향에 관한 연구”, 박사학위논문, 한성대학교 대학원, 경영학과.
- 한수정(2001). “병원간호조직문화와 조직성과에 관한 연구”, 박사학위논문, 이화여자대학교 대학원, 간호학과.
- 한인섭(1999). “지방공공병원의 조직형태별 성과분석에 관한 연구”, 박사학위논문, 서울대학교 대학원, 행정학과.
- 한주희, 황원일, 박석구(1997), “조직문화인식유형이 조직몰입유형에 미치는 영향에 관한 연구,” 「인사 조직연구」, 5(2), pp.95-134.

- Allen, N. J. and Meyer, J. P. (1990). "The measurement and antecedents of affective continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, pp.1-8.
- Angle, H. L. and Perry, J. L. (1986). Dual commitment and labor-management relationship climates. *Academy of Management*, 29(1), pp.31-50.
- Ball, G. A., Trevino Kelebe, L., and JR., Sims, H. P.(1994), "Just and unjust punishment : Influences on subordinate performance and citizenship," *Academy of Management Journal*, 37(2), pp.299-322.
- Bateman, T. S. and Organ, D. W. (1983), "Job satisfaction and the good soldier : The relationship between affect and employee citizenship," *Academy of Management Journal*, 26(4), pp.587-595.
- Becker, T. E. (1992). "Foci and bases of commitment : Are they distinctions worth making?", *Academy of Management*, 35, pp.232-244.
- Brief, A. P. and Motowidlo, S. J. (1986), "Prosocial organizational behaviors," *Academy of Management Review*, 11, pp.710-725.
- Chatman J. A .and Jehn, K. A. (1994). "Assessing the relationship between industry characteristics and organizational culture: How different can you be?", *Academy of Management*, 37(3), pp.522-553.
- Cooke, R. and Rousseau, D., (1988). "Behavioral norms and expectations: a quantitative approach to the assessment of organizational culture", *Group and Organizational Studies*, 13, pp.245 - 273.
- Deal, T. E. and Kennedy, A. A. (1982). "Corporate culture: The rites and rituals of corporate life, p.5.
- Denison, D. R. (1990). "Corporate culture and organizational effectiveness, N.Y.: Jone Willey & Sons.

- Dyne, L. V., Cummings, L. L., and Parks, J. M. (1995), "Extra-role behaviors: In pursuit of construct and definition clarity," *Research in Organizational Behavior*, 17, pp.215-285.
- Gordon, G. (1991). "Industry determinants of organizational culture", *Academic of Management Reivew*, 16, pp.396-415.
- Gordon, G. and DiTomaso, N. (1992). "Predicting corporate performance from the strength of organizational culture," *Journal of Management Studies*, 29(6), pp.783-798.
- Gregory, K. L. (1983). "Native view paradigms: Multiple cultures and culture conflicts in organization", *Administrative Science Quarterly*, 28(3), pp. 359-376.
- Graham, J. W. (1991), "An essay on organizational citizenship behavior," *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 4, pp.249-270.
- Graham, J. W. (1986), "Organizational citizenship informed by political theory," *Paper Presented at Academy of Management Meetings, Chicago*, p.111.
- Greenberg, J. & Baron, R. A. (1995). "*Behavior in organizations*", 5th ed.(Englwood Cliffs, NF : Prentice-Hall).
- Gellatly, I. R. (1995). "Individual and group determinants of employee absenteeism: Test of a causal model", *Journal of Organizational Behavior*, 16, pp.469-485.
- Hair, Joseph F., Rolph E. Anderson, Ronald L. Tahtam and William C. Black(1995), *Multivariate Data Analysis With Readings*, 4th ed., Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Harrison, J. R. (1972). "Understanding your organizational culture", *Harvard business Review*, May-June, pp.119-128.

- Handy, C. (1978). *Goods of management*. Sovenir Press.
- Hofsted, G. (1996). 『세계의 문화와 조직』, 차세호, 나은영 역. 학지사: 서울.
- Hatch, M. J. (1993). "The dynamics of organizational culture", *Academy of Management Review*, 18(4), pp.657-693.
- Jones, G. R. (1983). "Transaction cost, property rights, and organizational culture: An exchange perspective", *Administrative Science Quarterly*, pp. 454-467.
- Katz, D. (1964), "The motivational basis for organizational behavior," *Behavioral Science*, 9, pp.131-133.
- Katz, D., and Kahn, R. L. (1978), "*Social Psychology of Organization*", 2nd ed., New York: John Wiley.
- Karambayya, R. (1990), "Contexts for organizational citizenship behavior: Do high performing and satisfying units have better citizens", *York University Working Paper*.
- Lincoln, J. R. and Kalleberg. A. L. (1990). "Culture, control, and commitment: A study of work organization and work attitudes in the United States and Japan, *Cambridge University Press*.
- Mathieu, J. E. & Zajac, D. M. (1990). "A review and meta-analysis of the antecedents, correlate, and consequences of organizational commitment", *Psychological Bulletin*, 108(2), pp.171-194.
- Mackenzie, S. B., Posdskoff, P. M., and Fetter, R. (1993), "The Impact of Organizational Behavior on Evaluations of Salespersons Performance," *Journal of Marketing*, 57, pp.70-80.
- MacEachern, M. T. (1969). "*Hospital organization and management Homewood*", Illinois: Physicians Record Co., p. 29.

- Mayer, R. C. and Schoorman, F. D. (1992). "Predicting participation and production outcomes through a two dimension model of organizational commitment scales", *Academy of Management*, 35(3), pp.671-684.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). "Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization", *Journal of Applied Psychology*, 78, pp.538-551.
- Moorman, R. H. (1991), "Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors : Do fairness perceptions influence employee citizenship," *Journal of Applied Psychology*, 76, pp.845-855.
- Morrison, E. W. (1996), "Role definitions and OCB : The importance of the employee's perspective," *Academy of Management*, 37(6), pp.1543-1567.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., and Steers, R. M. (1982), "*Employee-organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*", New York: Academic Press.
- Niehoff, B.P. and Moorman, R. (1993). "Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior," *Academy of Management*, 36, pp.527-556.
- Ouchi, W. (1981). "*Theory Z*", Reading, Mass: Addison-Wesley Publishing.
- O'Reilly, C. and Chatman, J. (1986), "Organizational commitment and psychological attachment : The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior," *Journal of Applied Psychology*, 71(3), pp. 492-499.
- Organ, D. W. and Ryan, K. (1995), "A meta-analytic analysis review of attitudinal and dispositional predictors of attitudinal predictors of organizational citizenship behavior," *Personnel Psychology*, 48, pp.

775-802.

- Organ, D. W. and Konovsky, M. A. (1989), "Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior," *Journal of Applied Psychology*, 74(1), pp.157-164.
- Organ, D. W. (1988), "*Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*", Lexington MA: Lexington Books.
- Pascale, R. T. and Athos, A. G. (1981). "The art of Japanese management", *Application for American executives*, p.15.
- Puffer. S. M. (1987). "Prosocial behavior, noncompliant behavior, and work performance among commission salespeople", *Journal of Applied Psychology*, 72, pp.615-621.
- Pettigrew, A. M. (1979). "On studying organizational culture", *Administrative Science Quarterly*, 24, December, pp.570-581.
- Pearce, J. L. and Gregerson, H. B. (1991), "Task Interdependence and extra-role behavior : A test of mediating effects of felt responsibility," *Journal of Applied Psychology*, 76, pp.838-844.
- Peter, T. J. and Waterman, R. H. (1982). "*In search of excellence*", New York: Harper and Row, Publishers, pp.103, 155, 195.
- Podsakoff, P. M. and Mackenzie, S. B. (1994), "Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness", *Journal of Marketing Research*, 31, pp.351-363.
- Podsakoff, P. M. and Williams, L. J. (1986), "*The relationship between job performance and job satisfaction*," in E. A. Locke, (ed.), *Generalizing from laboratory to field settings*, MA : Lexington Books, pp.207-253.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. and Boulian, P. V. (1974).

- "Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, pp.603-609.
- Quinn, R. E. and McGrath, M. R. (1985). "*The transformation of organizational culture: A competing values perspective*", in P. J. Frost et al.(eds.), *Organizational culture*, Beverly Hills: SAGE, pp.315-334.
- Rousseau. D. M. (1990). "*Assessing organizational culture: The case for multiple methods*", in Schneider, B. (ed.), *Organization climate and culture*, San Francisco, California: Jossey-Bass Publishers.
- Reimann, B. C. and Wiener, Y. (1988). "Corporate Culture: Avoiding the Elitist Trap", *Business Horizons*, 31, 2, pp.36-44.
- Smith, C. A., Organ, D. W., and Near, J. P. (1983), "Organizational citizenship behavior : Its nature and antecedents," *Journal of Applied Psychology*, 68, pp.653-663.
- Smircich, L. (1983). "Concepts of culture and organizational Analysis", *Administrative Science Quarterly*, Autumn, pp.339-358.
- Sackman, S. (1992) "Culture and subcultures: An analysis of organizational knowledge", *Administrative Science Quarterly*, 37(1), pp.140 - 161.
- Stone, J. E. (1969). "Hospital account & Financial administration", *Hospital Organization & Management*, p.961.
- Schein, E. H. (1985). "*Organizational culture and leadership*", San Francisco, California: Jossey-Bass Publishers.
- Schein, E. H. (1985). "*Organizational culture*", *American Psychologist*.
- Scholl, R. W. (1981). "Differentiating organizational commitment from expectancy as motivating force", *Academy of Management Review*, 6, pp.589-599.
- Tappen, R. M. (1995) "*Nursing Leadership and Management: Concepts and*

Practice" 3rd Edition. F.A. Davis Co. Philadelphia.

- Van Dyne, L., Graham. J. W., and Dienesch, R. W. (1994), "OCB: Construct redefinition, measurement and validation," *Academy of Management Journal*, 37(4), pp.765-802.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). "Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors", *Journal of Management*, 17, pp.601-618.
- Weiner, Y.(1982). "Commitment in organizations : A normative view", *Academy of Management Review*, 7, pp.418-428.

설문지

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 본 연구에 참여해 주신 것을 진심으로 감사드립니다.
저는 조선대학교 대학원에서 경영학을 전공하고 있는 학생으로서, 박사학위
논문을 준비하고 있습니다.

본 설문지는 병원조직에 종사하는 내부구성원들의 업무태도 및 행동에 영
향을 미치는 조직문화 유형의 실체를 규명하는데 목적이 있습니다.

귀하께서 응답해 주시는 자료는 오로지 학문적인 목적을 위해서만 사용되
므로 특정개인이나 조직의 특성은 절대 노출되지 않습니다.

따라서 귀하나 귀하의 부서에서는 어떠한 불이익도 없을 것임을 약속드리
며 또한 본 설문조사 자료는 통계법 제8조에 의거 비밀이 보장됨과 아울러 통
계적 자료작성 외에는 사용되지 않습니다.

설문작성이 지루하거나 그 표현이 마음에 들지 않더라도 솔직하고 성실한
답변을 부탁드립니다.

귀하의 도움에 다시 한 번 감사드립니다.



2008년 2월

연구자 : 조선대학교 경영학과

박사과정 김성수 (E-mail : maeumkim@yahoo.co.kr)

지도교수 : 조선대학교 경영학과

이강욱 (E-mail : koblee@chosun.ac.kr)

연락처 : 062) 230-6834

1. 아래 항목은 귀하가 근무하고 있는 병원의 분위기에 대한 것입니다.
 내용을 잘 읽으시고 귀하께서 느끼는 바를 가장 잘 나타내주는 숫자에 체크(V)하여
 주시기 바랍니다.

설문항목	전혀 그렇 지 않다			보 통			매 우 그렇 다
<u>우리 병원은</u>							
1. 상사와 부하직원간에 서열의식이 강하다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 직원상호간 대단히 우호적인 관계이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 새로운 아이디어를 강조하는 창의력 분위기다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4. 가장 큰 목적이 이윤추구이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5. 통제의 엄격한 결재과정을 통해 이루어진다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6. 동료간 협조적인 분위기를 중시한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7. 남보다 앞서가는 것을 중시한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8. 관리조직과 관리행동은 목표달성을 위주로 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
9. 전임자의 업무추진요령을 중시한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
10. 동료간 결속력과 사기양양을 중시한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
11. 신기술, 서비스, 고객확보를 중시한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
12. 평가가 주로 실적에 의존한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
13. 업무 절차나 규칙의 변경이 쉽지 않다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
14. 문제가 발생했을 때 서로 감싸주려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
15. 불확실하더라도 환자를 위해 새로운 사업에 뛰어 든다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
16. 개인의 욕구보다 과업이 우선된다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
17. 제도가 체계적이고 일관성이 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
18. 개인적인 사정을 잘 봐준다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
19. 관행과 관례를 위반해도 질책하지 않는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
20. 생산성과 능률을 최고로 중시한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

II. 다음은 귀하가 일하고 있는 병원에 대해 가질 수 있는 느낌이나 생각을 알아보기 위한 것입니다. 귀하의 느낌이나 생각을 가장 잘 나타내는 번호에 체크(V)를 하여 주시기 바랍니다.

설문 항목	전혀 그렇지 않다			보통			매우 그렇다
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
1. 우리 병원에서 나의 남은 직장생활을 보낼 수 있다면 행복할 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 나는 실제로 우리 병원의 문제가 나의 문제인 것 처럼 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 나는 우리병원에 대하여 강한 귀속감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4. 나는 우리병원에 대하여 정서적으로 애착을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5. 나는 우리병원 내에서 가족의 일원인 것처럼 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6. 우리병원은 나에게 개인적으로 상당한 의미가 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7. 지금 내가 병원에 근무하는 것은 원해서인 동시에 필요에 의해서이다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8. 내가 원한다 하더라도 지금 당장 병원을 떠나는 것은 나에게 있어서 매우 어려울 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
9. 내가 지금 병원을 떠나기로 결심한다면 나의 생활이 혼란스러워질 것이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
10. 내가 병원을 떠나기로 선택한다는 것은 거의 불가능하다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
11. 내가 병원을 떠나지 않는 것은 그 동안 병원에 많은 노력을 들여왔기 때문이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
12. 내가 병원을 떠나지 않는 것은 단지 대안이 없기 때문이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
13. 나는 나의 현재 고용인(경영주)과 함께 일해야 할 의무감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
14. 아무리 나에게 이익이 된다고 하더라도 지금 병원을 떠나는 것은 옳지 않다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
15. 내가 지금 나의 병원을 떠난다면 죄책감을 느낄 것 같다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
16. 나는 병원동료들에 대하여 의무감을 느끼고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
17. 나는 지금 병원을 떠나지 않겠다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
18. 나는 내가 근무하고 있는 병원으로부터 많은 덕을 보고 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Ⅲ. 다음은 귀하의 병원 내 일반적인 업무생활에 관련된 질문입니다. 내용을 잘 읽으시고 귀하께서 느끼는 바를 가장 잘 나타내주는 숫자에 체크(V)하여 주시기 바랍니다.

설문항목	전혀 그렇지 않다			보통			매우 그렇다
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
1. 나는 결근한 동료가 있을 경우 그 사람의 업무를 대신해 줄 마음의 준비가 되어 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 나는 과도한 업무를 맡은 동료를 기꺼이 도와주기도 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 나는 나의 업무가 아니더라도 새 동료가 업무에 적응하도록 도와준다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4. 나는 직무수행에 어려움을 겪는 동료를 기꺼이 돕는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5. 나는 대체로 주위의 동료를 돕는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6. 나는 자발적으로 병원 규칙과 법규를 준수한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7. 나는 양심적인 구성원 중의 한 사람이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8. 나는 매일 출근하는 것이 매우 중요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
9. 나는 내가 받는 보수보다 열심히 일한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
10. 나는 나에게 주어진 업무이외의 일도 자원해서 한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
11. 나는 동료와 마찰이 있을 경우 그것을 피하기 위해 미리 필요한 조치를 취하는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
12. 나는 동료의 직무에 어떠한 영향을 주는 가를 염두에 두고 행동한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
13. 나는 동료의 권리를 침해하거나 간섭하지 않는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
14. 나는 동료와의 인간관계에서 여러 가지 문제가 발생하지 않도록 사전에 고려하여 행동한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
15. 나는 나의 행동이 동료에게 영향을 미칠 것을 먼저 고려하고 행동한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
16. 나는 병원에서 중요하다고 생각되는 회의에는 자발적으로 참석한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

설문 항목	전혀 그렇지 않다			보통			매우 그렇다
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
17. 나는 병원 이미지를 높이는 행사에는 자발적으로 참석한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
18. 나는 병원에서 요구하는 변화에 부응하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
19. 나는 병원의 간행물을 읽고 정책이나 지침 등을 잘 이해하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
20. 나는 주위사람에게 우리 병원의 좋은 점을 자랑한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
21. 나는 대체로 사소한 문제에 대해서는 불평하지 않는 편이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
22. 나는 우리병원의 긍정적인 면보다 부정적인 점을 지적하는 경향이 많다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
23. 나는 병원에서 생활하면서 사소한 일도 때로는 과장하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
24. 나는 병원에서 발생하는 사소한 문제점을 지적하고 사람들에게 말하는 경향이 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

Ⅳ. 아래 항목은 개인특성에 관한 항목입니다. 내용을 잘 읽으시고 귀하가 해당되는 문항에 체크(V)하여 주시기 바랍니다.

1) 귀하의 성별은?

- ① 남 ② 여

2) 귀하의 최종 학력(재학도 포함)은?

- ① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원이상

3) 귀하의 연령은?

- ① 25세 이하 ② 26~30세 ③ 31~35세 ④ 36~40세
⑤ 41~45세 ⑥ 46~50세 ⑦ 50세 이상

4) 귀하의 직종은?

- ① 간호사 ② 기술직(시설 및 의공, 전산기사) ③ 행정 관리직
④ 의료기술직(임상병리, 물리치료, 방사선사) ⑤ 업무보조직
⑥ 고용직

5) 귀하의 현재 직장에서의 근무년수?

- ① 6개월 미만 ② 6개월~2년 ③ 2~5년 ④ 5~10년
⑤ 10년~15년 ⑥ 15년 이상

6) 귀하의 직위는?

- ① 평사원 ② 주임/대리 ③ 과장/차장 ④ 부장
⑤ 부원장/원장 ⑥ 기타()

7) 귀 병원의 병상규모는?

- ① 401병상 이상 ② 301~400병상 ③ 201~300병상
- ④ 101~200병상 ⑤ 100병상 이하

8) 귀 병원의 소재지는?

- ① 군면 농어촌 지역 ② 중소 도시 ③ 대도시

9) 귀 병원의 설립형태는?

- ① 국공립 ② 사립 ③ 기타

10) 귀 병원의 진료과목수는?

- ① 6과 이상 ② 5과 ③ 4과 ④ 3과 ⑤ 1~2과

☞ 수고하셨습니다. 감사합니다.

저작물 이용 허락서

학 과	경영	학 번	10341031	과 정	박사
성 명	한글: 김 성 수 한문 : 金 誠 洙 영문 : Kim Sung Soo				
주 소	전주시 덕진구 호성동 진흥더블파크 아파트 109동 801호				
연락처	E-MAIL : maeumkim@yahoo.co.kr				
논문제목	한글 : 조직문화유형이 구성원의 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향 영문 : The Effects of The Forms of Organizational Culture on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior				

본인이 저작한 위의 저작물에 대하여 다음과 같은 조건아래
 조선대학교가 저작물을 이용할 수 있도록 허락하고 동의합니다.

- 다 음 -

1. 저작물의 DB구축 및 인터넷을 포함한 정보통신망에의 공개를 위한 저작물의 복제, 기억장치에의 저장, 전송 등을 허락함
2. 위의 목적을 위하여 필요한 범위 내에서의 편집·형식상의 변경을 허락함. 다만, 저작물의 내용변경은 금지함.
3. 배포·전송된 저작물의 영리적 목적을 위한 복제, 저장, 전송 등은 금지함.
4. 저작물에 대한 이용기간은 5년으로 하고, 기간종료 3개월 이내에 별도의 의사 표시가 없을 경우에는 저작물의 이용기간을 계속 연장함.
5. 해당 저작물의 저작권을 타인에게 양도하거나 또는 출판을 허락을 하였을 경우에는 1개월 이내에 대학에 이를 통보함.
6. 조선대학교는 저작물의 이용허락 이후 해당 저작물로 인하여 발생하는 타인에 의한 권리 침해에 대하여 일체의 법적 책임을 지지 않음
7. 소속대학의 협정기관에 저작물의 제공 및 인터넷 등 정보통신망을 이용한 저작물의 전송·출력을 허락함.

동의여부 : 동의(●) 반대()

2008년 월 일

저작자: 김 성 수 (서명 또는 인)

조선대학교 총장 귀하