

대학병원 근무 간호사의 성격적 특성, 권한부여 및 고객지향성간의 관계분석

윤 경 일

계명대학교 의료경영대학원

<Abstract>

An Analysis on the Relationship among Personality Traits, Empowerment and Customer Orientation of Nurses in a Teaching Hospital

Kyung Il Youn

Graduate School of Healthcare Administration, Keimyung University

To survive in the competitive environment, hospitals pay more attention to patient satisfaction than ever before. Nurses are the employee that have frequent interactions with patients in a hospital, and therefore, the effective management of nursing staff is crucial to maintain high level of patient satisfaction. Searching for a way to an effective human resource management in nursing, this study attempted to investigate the pre-dispositional factors of customer orientation of registered nurses in a hospital. The customer orientation concept is originated from marketing literature and defined as the attitude of employee that focus on establishing a long term relationship rather than short term gains in dealing with customers.

The study hypothesized that the personal trait of individual and the perceived level of empowerment affect the level of customer orientation of nurses. We tested the hypothesis

† 교신저자 : 윤경일(053-250-7337, kiyou@dsmc.or.kr)

in a teaching hospital. Three-hundred seventy two nurses were surveyed and 235 responses were collected. Out of the 235 responses, 24 responses were discarded due to the incomplete answers to the questionnaire and 211 responses were analyzed. The data were analyzed using factor analysis and multiple regression analysis. The results showed that the enjoyment dimension of customer orientation was affected by the agreeableness, consciousness, and openness of personal traits and the need dimension of customer orientation was affected by the agreeableness and level of empowerment. Based on the results the research and nursing resources management implications were discussed.

Key Words : Customer orientation, Nursing resource management, Hospital administration, Personal traits, Empowerment.

I. 서 론

서비스 조직에서 종사원이 고객에게 보이는 태도나 행위는 고객만족도에 결정적인 영향을 미친다. 고객은 서비스 과정에서 성립되는 자신과 서비스 제공자간의 관계를 자신이 구매하는 서비스 자체로 인식하는 경향이 있기 때문이다(Hoffman과 Ingram, 1992). 이러한 시각에서 Pfeffer(1994)는 서비스중심 기업에서 서비스를 제공하는 종사자의 태도나 행위는 전략적 차별화와 경쟁우위 확보를 위한 주요 수단이라고 하였다. 운영환경의 변화와 함께 병원에서도 직원대상 친절교육 등을 통하여 환자만족도 향상에 노력하고 있다. 병원서비스의 제공 과정에서 다양한 직종의 인력이 환자와 직접접촉을 하고 있고, 그 중에서도 간호사는 환자와 대면이 가장 많은 직종이다. 따라서 병원에서 환자와 간호사간의 관계는 환자만족도에 결정적인 영향을 미친다고 볼 수 있다.

간호업무는 그 특성상 간호사들이 정신노동자가 아닌 육체노동자라고 자조 할 만큼 신체적인 활동을 필요로 한다. 또한 사안에 따른 업무의 긴급성, 환자나 환자보호자의 고통을 직접 목격하는 업무내용, 임상과 행정사이에서의 역할갈등 등에 따른 업무 스트레스는 간호사들의 잦은 탈진(burn out) 호소에서 단적으로 나타나고 있다(김귀분 등, 2001). 이렇게 구조적으로 스트레스가 많은 간호사를 대상으로 수행되는 친절향상교육은 단기적이고 피상적인

태도의 변화를 보일 수는 있지만 변화된 태도의 내면화에는 그 효과가 제한적일 수밖에 없을 것이다. 따라서 간호사들의 환자에 대한 태도를 결정하는 근본요인을 고찰하여 환자만족도 향상을 위한 보다 근본적인 접근방법을 모색할 필요가 있다. 이를 위하여 본 연구는 마케팅 분야에서 연구되고 있는 고객지향성(customer orientation) 개념을 가지고 간호사의 대 환자태도 결정요인을 분석하여 효과적인 간호인력 관리 방안을 모색하고자 한다.

고객지향적인 조직은 고객의 시각으로 고객의 필요를 진단하며, 장기적인 고객만족도 향상을 목표로 하고, 고객의 의견을 적극적으로 수렴하므로 서비스 개선에 고객의 적극적 참여를 추구한다(Sax와 Weits, 1982). 이러한 고객지향성 개념은 조직단위 뿐 만 아니라 조직 구성원 개인 단위서도 적용될 수 있다. 즉, 고객지향성은 종사원이 고객의 서비스 필요성 인지나 구매결정에서 올바른 판단을 할 수 있도록 돕고, 고객의 필요에 합당한 서비스를 제공하며, 고객과 장기적인 관계를 형성해나가는 행위를 하고자하는 욕망으로 정의될 수 있다(Hoffman과 Ingram, 1992; Dunlap 등, 1998). 이렇게 볼 때 고객지향성은 병원서비스 종사자들 특히 간호사에게는 필수적인 업무태도로 볼 수 있다. 이러한 고객지향성 개념을 근간으로 한 본 연구의 구체적인 목적은 첫째, 간호사 고객지향성의 선행요인으로서 개인 성격특성의 영향을 분석하고, 둘째, 성격적 특성과 함께 조직의 내부적 요소로 권한부여의 정도가 고객지향성에 미치는 영향을 분석하여, 셋째, 분석결과를 바탕으로 한 간호인사관리의 시사점 도출이다.

II. 이론적 배경

서비스산업에서 고객접점 종사자의 고객지향성에 영향을 미치는 요인에 대한 연구는 개인의 성격관련 요인에 관한 연구와 조직내부환경 관련 요인에 관한 연구로 분류할 수 있다. 개인의 성격에서 요인을 찾는 연구는 심리학적 이론을 바탕으로 개인은 성격적 특성에 따라 특정행위에 대한 성향을 보이며 이러한 성향은 시간적으로 비교적 일관성을 보인다는 가정에서 접근하고 있다(Skarlicki와 Folger, 1997). 이러한 연구들은 주로 5대성격유형(Saucier, 1992)을 독립변수로 사용하여 분석을 시도했다(Frei 와 McDaniel, 1998; Hurley, 1998; O'Hara 등, 1991). 이들의 연구는 5대성격유형(외향성, 친화성, 성실성, 안정성, 개방성)이 고객지향성이나 업무성과에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 보고하고 있다. 특히 Brown 등(2002)은 인간행동의 위계적모형¹⁾(Allport, 1961; Mowen과 Spear, 2000)을 적용하여 고객

지향성을 표출특성(surface trait)으로 보아 개인의 성격과 업무성과에 간에 매개작용하는 것을 보고한 바 있다.

한편 조직내부 환경변수를 가지고 접근한 연구는 역할갈등이나 역할모호성(Flaherty 등, 1999; ; Siguaw 등, 1994), 조직문화와 최고경영자의 가치관(Kelley 1992; O'Hara 등, 1991; Boles 등, 2001), 의사결정구조(Boles 등, 2001), 설정목표(Hoffman과 Ingram, 1991, Churchill 등, 1985) 등의 변수를 사용하여 조직내 종사원이나 조직자체 단위의 고객지향성을 분석하였다. 연구결과 고객중심의 조직문화와 최고경영자의 가치관, 의사결정구조의 분산화, 설정목표의 명확성 등은 고객지향성에 긍정적인 영향을 준 반면, 역할갈등이나 역할 모호성은 부정적인 영향을 미친 것으로 나타났다.

이러한 연구들은 위에서 언급한 바와 같이 고객접점에 근무하는 종사원의 고객지향성을 개인특성의 변수 또는 조직의 내적환경 변수로 설명하고 있다. 그러나 본 연구는 이러한 접근은 종사원의 고객지향성을 포괄적으로 설명하고 있지 못한 접근으로 본다. 즉 종사원의 업무에 대한 태도는 개인의 특성과 조직의 내적 환경이 상호작용하여 표출되므로(Hellriegel 등, 2001; Skarlicki, 1999) 종사원의 고객지향성을 분석하기 위해서는 개인의 성격적 특성 변수와 조직내부환경변수가 동시에 고려되어야 한다고 본다. 예를 들면, 병원에서 간호사가 전문적 판단 하에 환자에게 필요한 특정 처치나 서비스를 제공하려 할 때 병원의 내부규칙이 이러한 자율적 판단을 수용하지 않을 경우 간호사의 고객지향성은 위축될 수밖에 없을 것이다. 반대로 내부규칙이 간호사에게 많은 재량권을 부여한다 하더라도 이러한 조직의 특성을 충분히 활용할 수 있는 개인적인 성향을 갖지 못한 간호사의 업무에 대한 태도는 이를 반영하지 못할 수도 있다는 것이다. 이러한 관점은 고객지향성 연구에서 개인의 기본성향과 상황적 조작(situational manipulation)을 같이 검토할 것을 제안한 Buss(1988)의 주장과 맥을 같이 한다.

또한 위의 연구들은 주로 은행의 수납직원, 소매점의 판매원, 놀이공원 안내 등 전문직이라기보다는 업무가 비교적 구조화되어 있는 단순 직종을 대상으로 하였으며, 조직의 규모도 비교적 소규모 조직을 대상으로 하였다. 본 연구는 조직의 규모가 크고 종사원이 전문직일 경우 고객지향성 선행변수의 양상이 다를 것으로 보고 있다. 대규모 조직의 경우 일반적으로 조직구조 또는 문화가 관료적 경향을 보이며(Hellriegel 등, 2001), 또한 전문직 종사자는 비

1) 인간의 성격을 형성하는 가장 깊은 심리적 층으로 기본적 특성(cardinal trait)이 존재하여 이것이 중간적 특성(central traits)에 영향을 미치고 이 중간적 특성은 또 표출특성(surface trait)을 설명하며, 표출특성과 행동은 유의한 인과관계를 갖는다.

전문직에 비하여 업무수행에서 자율성 허용정도가 업무에 대한 태도형성에 중요한 역할을 하고 있기 때문이다(Boyt 등, 2001). 이러한 이유에서 Flaherty 등(1999)은 직종 및 조직규모의 차이에 따른 고객지향성의 선행변수에 대한 연구의 필요성을 강조하고 있다. 따라서 본 연구는 종합전문의료기관에 종사하는 간호사를 연구대상으로 하고, 간호사의 성격요인과 조직내부환경 변수로서의 권한부여 개념을 도입하여 의료전문직으로서 간호사의 고객지향성 결정요인을 고찰하고자 한다.

Ⅲ. 가설의 설정

1. 성격유형과 고객지향성

성격은 '개인의 행동패턴을 설명하고 묘사하는데 사용될 수 있는 비교적 안정된 내적 특성'으로 정의된다(백기복, 2000). 성격 특성의 유형화는 A/B형 성격(Friedman과 Roseman, 1974), 통제위치(Michell 등, 1975), 5대성격유형(Humphreys 와 Reveke, 1984)등으로 시도되어왔다. 이중 5대성격유형은 많은 연구에 의하여 그 타당성이 검증되었다(Costa 와 McCrae, 1985; Goldberg, 1992; Saucier, 1994). 5대성격유형 중 친화성은 다른 사람과 잘 어울리는 단면, 외향성은 자기표현에 적극적인 단면, 성실성은 업무목표 달성에 노력하며, 체계적이고 책임감 있게 일을 처리하는 단면, 안정성은 차분하고 스트레스나 긴장상태를 잘 극복하는 단면, 마지막으로 개방성은 새로운 것이나 혁신적인 경험을 즐기는 성격적 단면을 의미한다. 본 연구는 이들 변수의 정의에 따라 측정하되, 안정성 관련 변수는 Brown 등(2002)을 따라 성격의 불안정한 면을 측정하여 불안정성으로 명명하고 스트레스나 긴장상태를 잘 극복하지 못하는 성격적 특성으로 정의한다.

한편 본 연구는 종사원 개인 단위에서의 고객지향성을 Brown(2002)의 정의에 따라 '업무 현장에서 고객의 필요를 충족시키려는 종사자의 경향이나 성질'로 정의한다. Sax와 Weitz (1982)는 고객지향성을 필요성(needs) 차원과 향유(enjoyment)차원의 두 단면으로 보았다. 필요성 차원은 종사원이 고객의 필요를 충족시킬 수 있다는 개인적 신념이고 향유차원은 종사자가 고객과 장기적 관계를 갖거나 서비스 제공행위 자체를 즐기는 정도로 정의하고 있다.

따라서 전 절에서 검토한 성격유형이 고객지향성에 미치는 긍정적인 영향에 관한 연구들에 근거하여 다음과 같은 가설을 수립할 수 있다.

가설 1 : 간호사의 성격유형은 고객지향성에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

- 가설 1- 1 : 간호사의 친화성은 고객지향성 향유차원에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1- 2 : 간호사의 외향성은 고객지향성 향유차원에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1- 3 : 간호사의 성실성은 고객지향성 향유차원에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1- 4 : 간호사의 불안정성은 고객지향성 향유차원에 부(-)¹의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1- 5 : 간호사의 개방성은 고객지향성 향유차원에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1- 6 : 간호사의 친화성은 고객지향성 필요성차원에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1- 7 : 간호사의 외향성은 고객지향성 필요성차원에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1- 8 : 간호사의 성실성은 고객지향성 필요성차원에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1- 9 : 간호사의 불안정성은 고객지향성 필요성차원에 부(-)¹의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 1-10 : 간호사의 개방성은 고객지향성 필요성차원에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

2. 권한부여와 고객지향성

권한부여(empowerment)는 조직에서의 상위자가 하위자에게 일상적인 업무에 관한 의사결정에 자율성을 부여하는 것이라고 정의된다(Coger와 Kanungo, 1988). 권한 부여는 고객과 직접 상대하는 종사원에게 서비스 제공상의 효율성과 유연성을 제공하며, 특히 업무의 성격이 구조화되어있지 않아 다양한 대처가 필요한 경우에 더욱 효과적이다(Chabet 등, 2000). Bowen과 Lawler(1992)는 종사원에 대한 권한 부여는 제공되는 서비스가 고객과 제공자간의 단순한 거래가 아니고 서비스 제공 상 상호신뢰가 필요한 경우에 중요하다고 하였다. 또한 권한부여는 고객에 대한 서비스 제공에 있어서 종사원이 보다 적극적인 자세로 임하게 한다. 즉, 권한 부여가 되었을 때 종사자는 서비스 제공 상 조직이 공식적으로 요구하는 행위(role-prescribed performance)에 더하여 자신의 판단 하에 고객에게 필요하다고 생각되는 행위(extra-role prescribed performance)를 보인다는 것이다(Organ, 1988). 따라서 권한부여는 간호사의 고객지향성에 긍정적인 영향을 미친다는 가설을 설정한다.

가설 2 : 간호사의 지각된 권한부여 수준은 고객지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 : 간호사의 지각된 권한부여수준은 고객지향성의 향유차원에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 : 간호사의 지각된 권한부여수준은 고객지향성의 필요성차원에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

IV. 연구방법

1. 자료수집방법 및 연구대상

1) 자료수집방법

본 연구의 수행을 위하여 일개 대학병원의 수간호사보 이하 간호사 중 진료비심사, 행정 등 환자간호에 직접적으로 참여하지 않는 간호사를 제외한 372명을 대상으로 개인의 성격특성, 권한부여 및 고객지향성에 관한 본인의 인식을 조사하는 설문을 실시하였다. 설문은 간호부의 협조를 얻어 배포하여 구조화된 설문지를 간호사가 자기기입식으로 작성하는 방법으로 수행되었다. 설문지 배포 후 10일간 수거하였으며 총 235명이 응답하여 응답율 63%를 보였다. 이중 주요변수에 응답하지 않은 설문지 24개를 제외한 211개의 설문지를 분석대상으로 하였다.

2) 연구대상의 특성

연구대상의 특성은 간호사의 연령과 간호사로서의 경력 및 근무부서로 나누어서 <표 1>에 제시된 바와 같다. 연령별로 보면 25세부터 29세의 연령대가 34%로 가장 많았고, 40세 이상은 6.1%로 가장 적은 것으로 나타났다. 간호사 경력도 나이와 비슷한 분포를 보여 1년에서 5년사이의 경력소유자가 68%로 가장 많은 것으로 나타났다. 즉, 23 - 4세에 학교를 졸업하고, 취업하여 근무한 년수와 나이대는 비슷하게 나타나고 있다. 근무부서는 일반병동과 외래 및 특수병동으로 구분하였다. 여기서 특수병동은 중환자실, 화상치료, 분만실, 신생아실 등의 근무부서를 말한다. 분석대상 간호사 중 79.6%가 일반병동에서 근무하는 것으로 나타나 연구대상의 대부분을 차지하고 있다.

<표 1> 연구대상 간호사의 일반적 특성

| | 특 성 | 빈도(명) | % |
|------|-------------|-------|------|
| 연 령 | 24세 이하 | 26 | 12.3 |
| | 25 - 29세 | 79 | 37.4 |
| | 30 - 34세 | 44 | 20.8 |
| | 35 - 39세 | 35 | 16.6 |
| | 40세 이상 | 13 | 6.1 |
| | 무응답 | 14 | 6.6 |
| 경 력 | 1년 미만 | 21 | 10.0 |
| | 1 - 5년 미만 | 68 | 32.2 |
| | 5 - 10년 미만 | 49 | 23.2 |
| | 10 - 15년 미만 | 37 | 17.5 |
| | 15년 이상 | 29 | 13.7 |
| | 무응답 | 7 | 3.3 |
| 근무부서 | 일반병동 | 168 | 79.6 |
| | 특수병동 | 29 | 13.7 |
| | 외 래 | 14 | 6.6 |
| 계 | 외 래 | 211 | 100 |

3) 변수의 측정

설문은 일반적 인적사항과 성격적 특성 관련 19개문항, 인식된 권한부여관련 4개문항, 고객지향성 관련 12개문항을 포함하고 있다. 각 문항은 '매우동의함' 1점에서부터 '매우동의안함' 7점까지 7점 척도로 측정되었다. 성격적 특성은 5대성격유형(Humphreys와 Reveke, 1984) 측정도구를 사용하여, 친화성 관련 3개 문항, 외향성 관련 3개 문항, 개방성 관련 5개 문항, 성실성 관련 4개 문항 및 불안정성 관련 4개 문항으로 구성되어 있다. 5개 성격유형 측정변수의 신뢰도는 Chronbach α 값이 친화성 .7093, 외향성 .6411, 개방성 .8439, 성실성 .8188, 불안정성 .6938로 나타났다. 외향성이 다소 낮게 나타났으나 일반적으로 탐색적인 연구에서 .6 이상이면 별문제가 없는 것으로 평가되는 것을 고려할 때 성격특성 측정도구의 신뢰성은 받아들일만한 수준인 것으로 평가된다.

고객지향성은 Sax and Weitz(1982)를 따라 필요성 차원과 향유 차원으로 나누어 Brown

등(2002)이 개발한 도구를 간호사의 업무에 맞도록 수정하여 사용하였다. 필요성차원은 환자 만족을 위한 간호, 문제점에 대한 적극적 해결, 환자건강회복을 위한 적극적 협력 등 6개 문항으로 이루어져 있으며, 향유차원은 환자간호 수행에 있어서의 만족감, 즐거움, 감정이입 등을 주제로 하여 6개 문항으로 구성되어 있다. Chronbach α 값은 필요성 차원이 .8512였으며 향유차원이 .8783인 것으로 나타났다.

인식된 권한부여는 4개의 문항으로 간호수행방식의 스스로 결정, 중요한 문제에 대한 자신의 책임, 업무목표의 자기결정, 간호계획의 자율적 수립 등을 묻는 문항들로 구성되어 있다. 권한부여 관련 4개변수의 Chronbach α 값은 .8958 이었다.

2. 자료의 분석

가설의 검증을 위한 자료 분석은 요인분석과 다중회귀분석을 이용하여 실행되었다. 요인분석은 두가지 목적을 가지고 실행되었는데 첫째, 변수의 구성개념 타당성의 검증과 둘째, 요인점수(factor score)를 추정하여 다중회기분석을 수행하기 위해서이다. 요인분석의 요인추출 방법은 주성분분석을 사용하였으며, 요인계산에는 상관행렬이 이용되었고, 요인의 개수는 고유치가 1이상인 것을 선택하였으며, 회전방법은 Varimax rotation 방법을 사용하였다. 가설의 검증은 요인분석 결과 추정된 고객지향성의 두 단면인 필요성차원과 향유차원의 요인점수를 각각의 종속변수로 하는 2개의 다중회귀분석 모형을 설정하여, 성격적 특성 관련 5개 단면 요인점수, 권한부여 관련 1개 요인점수 및 간호사의 경험 년 수와 나이 등 8개 변수를 독립변수로 하여 분석하였다.

1) 요인분석결과

간호사 성격요인에 대한 요인분석결과 5개의 요인이 고유치(eigenvalue) 1이상이었고, 이들 5개요인의 설명력은 65.68%인 것으로 나타났다. 요인분석 결과 나타난 5개요인의 설문문항별 적재값은 <표 2>에 제시되어 있다.

<표 2>에서 보는 바와 같이 제1요인의 경우 독창성, 상상력, 예술감상능력, 문제의 독창적 접근, 창조성이 적재값 0.5이상으로 나타났으므로 이를 개방성 성격요인으로 본다. 제2요인은 꼼꼼함, 정리정돈, 순서있고 깔끔한 일 처리 등이 높은 적재값을 보여서 성실성요인으로 보고, 제3요인은 급한 성격을 제외하고 변덕스러움, 시기심, 감정의 변화 등에 높은 적재값을

보였으므로 불안정성요인, 제4요인은 타인에 대한 긍정적평가, 친절, 동정심에 높은 적재값을 보였으므로 친화성요인, 제5요인은 수줍음(reverse), 대화주도, 얼굴붉힘(reverse) 등에 높은 적재값을 보였으므로 외향성요인으로 볼 수 있다.

<표 2> 간호사의 성격적 특성에 대한 요인분석 결과

| 항 목 | 요인적재값 | | | | |
|-----------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|
| | 개방성 요인 | 성실성 요인 | 불안정성 요인 | 친화성 요인 | 외향성 요인 |
| 수줍음이 많음. | -.015 | -.006 | .078 | .095 | .862 |
| 대화를 주도함. | -.331 | -.231 | .080 | -.301 | .463 |
| 사람들 앞에서 얼굴을 붉힘. | .053 | .155 | .145 | -.032 | .839 |
| 성격이 꼼꼼함. | .151 | .741 | -.101 | .129 | .254 |
| 정리 정돈되어야 마음이 편함 | .025 | .725 | .246 | .238 | -.126 |
| 일을 순서있게 처리함 | .182 | .801 | -.118 | .196 | .015 |
| 일을 깔끔하게 처리함 | .172 | .780 | -.048 | .241 | -.037 |
| 성격이 변덕스러움. | .060 | -.188 | .846 | -.015 | .038 |
| 시기심이 많음. | .295 | .258 | .586 | .038 | .064 |
| 성격이 급함. | .264 | .412 | .470 | -.276 | .014 |
| 감정의 변화가 심함. | .080 | -.082 | .806 | -.049 | .098 |
| 독창성이 강함. | .895 | .152 | .059 | .069 | -.114 |
| 상상력이 풍부함. | .775 | .036 | .234 | .244 | .023 |
| 예술감상능력이 있음. | .520 | .029 | .188 | .274 | .029 |
| 문제를 독창적으로 접근 | .709 | .413 | .049 | -.135 | .063 |
| 성격이 창조적 | .871 | .087 | .077 | .217 | -.038 |
| 사람을 긍정적으로 평가 | .111 | .128 | -.032 | .695 | -.135 |
| 다른 사람에게 친절 | .286 | .268 | -.132 | .707 | -.020 |
| 동정심이 많음. | .155 | .274 | -.033 | .727 | .207 |
| 고 유 값 | 3.360 | 3.048 | 2.165 | 2.068 | 1.839 |
| 요인/총분산(%) | 17.685 | 16.040 | 11.396 | 10.882 | 9.677 |
| 누 적 분 산(%) | 17.685 | 33.725 | 45.121 | 56.003 | 65.680 |

인지된 권한부여 관련 4개 문항에 대한 요인분석은 1개의 요인에 모두 0.5이상의 적재값을 보이면서 76.32%의 설명력을 보여 모든 문항이 하나의 개념 즉 권한부여요인을 측정하고 있음을 보이고 있다(<표 3> 참조).

<표 3> 간호사의 인지된 권한부여에 대한 요인분석 결과

| 항 목 | 요인적재값 |
|-----------------------|--------|
| | 권한부여요인 |
| 간호수행방식 스스로 결정 | .841 |
| 업무관련 중요한 문제 내 책임하에 결정 | .861 |
| 간호목표 수준 스스로 결정 | .910 |
| 간호업무계획 스스로 수립 | .881 |
| 고 유 값 | 3.053 |
| 요인/총분산(%) | 76.322 |
| 누 적 분 산(%) | 76.322 |

<표 4>는 이 연구의 종속변수가 되는 고객지향성에 관한 요인분석 결과이다. 앞서 논의된 바와 같이 고객지향성은 필요성측면과 향유측면을 측정하고 있는 바 요인분석 결과도 두 요인을 나타내고 있다. 제1요인은 향유요인으로 미소를 보임, 이름을 기억함, 동정적임, 만족감을 느낌, 만족한 환자를 볼 때 즐거움 등의 문항에 0.5이상의 적재값을 보이고 있다. 제2요인은 필요성 요인으로 환자를 돌보는 것이 즐거움, 적극적으로 돕고 있음, 환자만족을 위한 돌봄, 환자이익최우선, 환자의 질문에 정확한 답변 능력 등 모든 관련 문항이 높은 적재값을 보이고 있었고, 요인들의 설명력은 62.20%인 것으로 나타났다.

2) 다중회귀분석결과

가설의 검증은 고객지향성 요인점수를 종속변수로 하고 성격적특성, 지각된 권한부여 및 간호사로서의 경력과 나이를 독립변수로 하여 다중회귀분석을 하므로 수행되었다. <표 5>는 향유차원 요인점수를 종속변수로한 회귀분석 모형의 분석 결과이다. 모형의 R² 값은 0.265이고 p값은 .000으로 유의한 모형인 것으로 나타났다. 표에서 보는 바와 같이 간호사의 고객지

<표 4> 간호사의 고객지향성에 대한 요인분석 결과

| 항 목 | 요인적재값 | |
|----------------------------|--------|---------|
| | 향유차원요인 | 필요성차원요인 |
| 환자에게 자주 미소를 보임. | .693 | .330 |
| 환자 이름을 기억하여 대하는 것이 즐거움. | .764 | .288 |
| 환자에게 나도 모르게 동정적임. | .769 | .187 |
| 환자요구를 신속하게 들어 줄 때 만족감을 느낌. | .745 | .297 |
| 만족하는 환자를 볼 때 즐거움. | .812 | .191 |
| 환자를 돌보는 것이 즐거움. | .496 | .615 |
| 환자 건강회복을 위해 적극적으로 돕고 있음. | .465 | .714 |
| 간호사의 목적은 환자가 만족하는 돌봄의 제공임. | .490 | .616 |
| 도움이 필요하면 말하라고 먼저 알려줌. | .484 | .595 |
| 환자문제 해결을 위해 개인적인 도움을 줌. | -.041 | .794 |
| 병원은 환자이익을 최우선으로 생각해야함. | .324 | .633 |
| 환자의 질문에 언제나 정확한 답을 할 수 있음. | .312 | .673 |
| 고 유 값 | 4.09 | 3.455 |
| 요인/총분산(%) | 33.405 | 28.795 |
| 누 적 분 산(%) | 33.405 | 62.200 |

항성 중 향유차원에 유의한 영향을 미치는 요인은 개방성, 성실성, 친화성인 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-1, 1-3, 1-5는 성립한다고 볼 수 있다. 성격특성 중 불안정성, 외향성 및 권한부여 요인은 이 모델에서 유의하지 않은 것으로 나타나, 성격특성 관련 가설 1-2, 1-4와 권한부여 관련 가설 2-1은 기각되었다. 한편 간호사의 근무연수나 연령은 유의하지 않은 것으로 나타났다.

<표 5> 고객지향성의 향유요인을 종속변수로한 다중회기분석 결과

| 모형 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | p |
|------|---------|-------|---------|--------|-------|
| | B | 표준오차 | β | | |
| 상수 | .565 | 1.177 | | .480 | .632 |
| 개방성 | .176 | .066 | .175 | 2.677 | .008* |
| 성실성 | .301 | .073 | .305 | 4.145 | .000* |
| 불안정성 | -.006 | .065 | -.006 | -.099 | .921 |
| 친화성 | .431 | .065 | .426 | 6.637 | .000* |
| 외향성 | .068 | .063 | .069 | 1.087 | .278 |
| 권한부여 | -.087 | .076 | -.088 | -1.140 | .256 |
| 경력 | .035 | .051 | .198 | .697 | .498 |
| 나이 | -.028 | .051 | -.159 | -.549 | .584 |

Adj. R² = .265, F = 9.40, p = .000

* p < .01

<표 6>은 필요성차원 요인점수를 종속변수로한 회기분석 모델의 분석 결과이다. 모형의 R² 값은 0.236이고 p값은 .000으로 유의한 모형인 것으로 나타났다. 분석 결과에서 보는 바와 같이 권한부여요인과 성격특성의 친화성요인이 유의한 것으로 나타났다. 친화성요인은 향유차원에서도 유의한 것으로 나타나 고객지향성 결정에 이 요인의 중요성을 강조하고 있다고 하겠다. 한편 향유측면에서 유의하지 않았던 권한부여 요인이 필요성 측면에서는 가장 유의한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 권한부여가 간호업무 수행과정에서 미치는 영향력의 특징을 설명하고 있는 것으로 보인다. 즉, 권한 부여가 주어질 때 간호사는 환자의 필요를 충족시키기 위한 방향으로 업무수행을 하고자 하는 의식이 높아질 수 있다는 것이다. 또한 권한부여는 만족한 환자를 보면서 즐기는 감정적인 단면에는 직접적인 영향이 없음을 볼 때 고객지향성 개념의 다면성을 나타내고 있는 것으로 보인다.

간호사의 경력과 나이는 이 모델에서도 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-6과 권한부여관련 가설 2-2는 성립한다고 볼 수 있다. 성격특성 중 친화성 이외의 요인은 이 모델에서 유의하지 않았으므로 가설 1-7, 1-8, 1-9, 1-10은 기각되었다.

<표 6> 고객지향성의 필요성차원을 종속변수로한 다중회기분석 결과

| 모형 | 비표준화 계수 | | 표준화 계수 | t | p |
|------|---------|-------|---------|--------|-------|
| | B | 표준오차 | β | | |
| 상수 | -1.629 | 1.202 | | -1.355 | .177 |
| 개방성 | .064 | .067 | .063 | .953 | .342 |
| 성실성 | .136 | .074 | .138 | 1.835 | .068 |
| 불안정성 | -.091 | .067 | -.090 | -1.372 | .172 |
| 친화성 | .211 | .066 | .208 | 3.188 | .002* |
| 외향성 | .009 | .064 | .009 | .133 | .894 |
| 권한부여 | .357 | .078 | .363 | 4.585 | .000* |
| 경력 | -.078 | .052 | -.446 | -1.497 | .136 |
| 나이 | .074 | .053 | .418 | 1.414 | .159 |

Adj. R² = .236, F = 8.20, p = .000

* p < .01

V. 고찰 및 결론

본 연구는 간호사의 고객지향성 선행요인을 규명하여 병원의 간호인력관리에 시사하는 바를 도출할 목적으로 수행되었다. 고객지향성의 개념은 마케팅 분야에서 생성되어 그 동안 많은 서비스 직종 또는 조직의 대 고객서비스 마인드에 대한 종사원의 자세와 조직자체의 전략을 분석하는데 적용되어왔다. 병원 운영에 있어서 환자만족의 중요성이 강조되는 환경적 요구에 따라 병원에서도 이러한 시각의 적용이 절실하고, 특히 환자와 가장 접촉이 많아 환자만족도에 결정적인 영향을 미치는 간호사의 고객지향성 선행요인에 대한 연구는 필수적이라고 하겠다.

본 연구는 고객지향성을 향유요인과 필요성요인의 두 측면으로 보고 이러한 변수에 영향을 미치는 선행요인으로 개인의 성격적 요인과 지각된 권한부여 수준의 유의성에 대한 분석을 시도하였다. 연구결과 고객지향성의 향유적 측면에는 성격의 5대요소 중 친화성, 성실성 및 개방성이 유의한 영향을 미치고 있었고, 필요성 측면에는 친화성과 지각된 권한부여가 유

의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과로 볼 때 성격적으로 친절하고, 타인에 대하여 긍정적인 태도나 동정심을 보이는 간호사가 고객지향성이 높은 것으로 볼 수 있다.

이러한 결과는 본 연구에서 간호사의 근무경력이나 나이는 고객지향성에 유의한 영향을 미치지 않았다는 결과와 관련하여 고찰할 필요가 있다. 즉 간호사의 고객지향성은 장기 근무에 따른 업무의 숙달과는 별다른 상관성이 없고, 결국 간호사가 가지고 있는 기본적인 성격적 자질이 지속적으로 영향을 미친다는 사실이다. 이렇게 볼 때 간호인사관리 특히 신규간호사의 채용에 있어서 개인의 성격적 특징은 신중히 고려되어야 할 항목인 것으로 보인다.

또한 본 연구의 연구결과는 Brown 등(2002)의 연구결과와 비교하여 고찰할 수 있다. 이들의 음식점 종사자들을 연구대상으로 수행한 고객지향성 선행요인 연구결과에 의하면 종사자의 성격적 불안정성은 고객지향성에 부정적인 영향을 미친 반면, 친화성은 긍정적인 영향을 미친 것으로 보고한 바 있다. 한편 본 연구의 결과는 성격특성 중 친화성은 고객지향성의 향유적 측면과 필요성 측면에서 모두 유의한 결과를 나타내 Brown 등(2002)과 유사한 결과를 보인 반면 불안정성은 두 측면에서 모두 유의하지 않은 것으로 나타났다. 본 연구는 이러한 결과의 원인은 연구대상이 수행하는 업무의 전문성 여부와 관련이 있는 것으로 파악하고 있다. 즉, 비전문직 업무 종사자는 개인성격의 불안정성이 대 고객태도에 부정적인 영향을 미치는데 비하여 간호사의 경우 업무의 전문성에 의하여 개인의 성격적 불안정성이 환자에 대한 서비스자세에 영향을 미치지 않은 것으로 보인다. 간호사의 전문인으로서의 윤리의식은 성격적 특성상 긍정적인 성격이 긍정적인 대 환자태도를 갖도록 하는데 비해서 부정적인 성격이 대 환자태도에 미치는 부정적인 영향은 최소화한다고 볼 수 있다는 것이다. 이러한 결과는 앞에서 논의된 바와 같이 비전문적인 직종과 전문적인 직종간에 고객지향성의 결정요인이 다를 수 있다는 것을 보여주는 결과라고 하겠다.

한편 권한부여가 고객지향성에 미치는 영향은 향유차원에서는 유의하지 않은 반면에 필요성 측면에서는 유의한 것으로 나타난 결과 또한 눈 여겨 볼만한 것으로 생각된다. 즉 권한부여는 개념의 특성상 환자가 만족하는 것을 보고 이를 향유하는 차원보다는 간호업무를 실무적으로 수행하는데 있어서 자율이 보장되므로 간호사는 환자의 필요를 충족시키는데 있어서 적극성을 띠거나 환자의 권익을 보호하는 차원에서 업무를 수행하게 되고 이러한 업무수행환경은 일 자체를 즐길 수 있도록 하고 있다고 볼 수 있는 것이다.

이상과 같은 연구결과는 병원에 있어서의 인사행정에 주는 함의가 크다고 볼 수 있다. 먼저 현행 병원의 인사고과가 전적으로 결과중심(outcome based)에 근거하고 있다는 점에 대한 재고의 필요성이다. 결과중심의 인사고과는 결국은 업무수행의 효율성 측면만을 강조하게

한다. 즉 어떻게 업무를 수행하였는가보다는 얼마나 많은 업무를 수행하였는가에 초점이 주어지게 된다. 인사고과가 이러한 관점에서 이루어 질 때 실무에서 높은 고객지향성을 가지고 고객우선의 시각에서 업무를 수행한 간호사는 인사고과 상에 불리한 결과를 낳는 경우가 많을 수 있다. 효율성 우선적인 인사고과는 병원에게 단기적인 이익을 줄 수는 있겠지만 장기적으로 볼 때 고객과의 지속적인 관계를 유지하면서 신뢰를 형성하는 마케팅 전략을 수행하기에는 부적당한 고과방법일 것이다.

다음으로 고려되어야 할 것은 앞에서 지적된 바와 같이 직원의 신규채용에서 인성적인 측면의 고려가 미흡하다는 점이다. 인성적인 측면은 일부 병원에서 부분적으로 적용하고 있으나 대부분의 병원에서는 이러한 요소가 전혀 고려되고 있지 않는 것이 현실이다. 병원서비스의 특성, 특히 간호서비스의 기본전제를 고려할 때 간호사의 인성에 관한 사항이 신중히 평가되는 방향으로 인사행정이 개선되어야 할 것이다.

본 연구의 제한점을 언급하면 연구의 대상이 여성인력에 국한되어 있다는 점이다. 물론 간호인력의 대부분이 여성인 것을 고려하면 어느 정도 정당화될 수는 있겠지만 전문직 인력의 고객지향성 선행요인으로 일반화하기에는 제한적일 수밖에 없는 것으로 사료된다. 또한 병원의 규모나 경영정책적 특징에 따라 고객지향성의 선행요인도 다를 수 있다는 점을 고려할 때 연구대상을 일 개 대학병원으로 제한한 것도 본 연구의 한계점으로 언급하고자 한다.

마지막으로 향후 연구는 고객지향성을 실질적인 업무수행 결과와 연결하는 연구가 수행되어야 할 것으로 사료된다. 고객지향성은 개념적으로 인간행동 결정요인의 하나인 태도라고 볼 수 있다. 따라서 이러한 태도가 실질적인 업무수행에서는 어떤 행동으로 나타나는가에 대한 분석을 통하여 고객지향성 개념에 대한 더 깊은 이해의 달성과 함께 인사행정 분야에 실무적 적용방안이 도출될 수 있을 것으로 사료된다.

참 고 문 헌

김귀분, 김혜숙, 이경호(2001). 간호사의 업무갈등, 대한간호학회지, 31(3), 492-505.

백기복(2000), 조직행동연구: 조직과 인간의 새로운 만남, 법문사.

Allport GW(1961). Pattern and Growth in Personality, New York: Holt, Rinehart, and Winston.

Boles JS, Babin BJ, Brashear TG, Brook, C(2001). An Examination of the Relationships between Retail Work Environments, Salesperson Selling Orientation-customer-

- Orientation and Job Performance, *Journal of Marketing Theory and practice*, 1-13.
- Bowen, DE, Lawler EE(1992). The empowerment of Service Workers: What, Why, How, and When, *Sloan Management Review*, 33, 31-39.
- Boyt TE, Lusch RF, Naylor G(2001). The Pole of Professionalism in Determining Job Satisfaction in Professional Service: A Study of Marketing Researchers, *Journal of Service Research*, 3(4), 321-330.
- Brady JC, Cronin JJ(2001). Customer Orientation: Effects on Customer Service Perceptions and Outcome Behaviors. *Journal of Service Research*.
- Brown TJ, Mowen JC, Donovan T, Licata JW(2002). The Customer Orientation of Service Workers: Personality Trait Effects on Self and Supervisor Performance Ratings. *Journal of Marketing Research*, vol XXXIX.
- Buss DM(1988). Evolutional Personality Psychology, *Annual Review of Psychology*, 42, 459-491.
- Chebat JC, Kollias P(2000). The Impact of Empowerment on Customer Contact Employees' Roles in Service Organization. *Journal of Service Research*.
- Churchil GA, Ford NM, Hartley SW, Walker, OC(1985). The Determinants of Salesperson Performance: A Meta-analysis, *Journal of Marketing Research*, 22, 103-118.
- Conger JA, Kanungo RN(1988). The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice, *Academy of Management Review*, 13, 471-482.
- Costa PT, McCrae RR(1985). *The NEO Personality Inventory Manual*. FL: Psychological Assessment Resources.
- Dunlap BJ, Dotson MJ, and Chambers TM(1998). Perceptions of Real-estate Brokers and Buyers: A Sales Orientation, Customer-Oriented Approach, *Journal of Business Research*, 17, 159-187.
- Flaherty TB, Dahlstrom R, Skinner SJ(1999). Organizational Values and Stress as Determinants of Customer-oriented Selling Performance, *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 19, 1-18.
- Frei RL, Mcdaniel MA(1998). Validity of Customer Service Measures in Personnel Selection: a Review of Criterion and Construct Evidence, *Human Performance*, 11(1), 1-27.
- Friedman M, Roseman M(1974). *Type a Behavior and Your Heart*, Greenwich, Fawoett

Publication.

- Giguaw JA, Gene B, Widing RE.(1994). The Influence of the Market Orientation of the Firm on Sales Force Behavior and Attitudes, *Journal of Marketing Research*, 31, 106-116.
- Goldberg LR(1992). The Development fo Markers for the Big-Five Factor Structure, *Psychological Assessment*, 4, 26-42.
- Hellriegel D, Sloum JW, Woodman WW(2001). *Organizational Behavior*, 9th edition, South-Western College Publishing.
- Hoffman KD, Ingram TN(1992). Service Provider Job Satisfaction and Customer-oriented Performance, *The Journal of Marketing* 6, 68-78.
- Humphreys MS, Reveke W(1984). Personality, Motivation, and Performance: A Theory of the Relationship between Individual Differences and Information Processing, *Psychological Review*, 153-184.
- Hurley RF(1998), A Customer Service Behavior in Retail Settings: A Study of the Effect of Service Provider Personality, *Journal of the Academy of Marketing Sciences*, 26(2), 115-127.
- Kelley SW(1992). Developing Customer Orientation among Service Employees, *Journal of the Academy of Marketing Science* 20, 27-36.
- Michell TR, Smyser CM(1975). Locus of Control: Supervision and Work Satisfaction, *Academy of Management Journal*, 623-631.
- Mowen JC, Spears N(2000). A Hierarchical Model Approach to Understaing Compulsive Buying Among College Students, *Joural of Consumer Psychology*, 8(4), 407-430.
- O'Hara B, Boles JS, Johnston MW,(1991). The Influence of Personal Variables on Salesperson Selling Orientation, *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 11, 61-67.
- Organ, DW(1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington: Lexington Books.
- Pfeffer, J(1994). *Competitive Advantage through People: Unleashing the Power of the Work Force*, Bioston: Harvard Business School Press.
- Saucier G(1992). Benchmarks: Integrating Affective and Interpersonal Cicles with the Big Five Personality, *Jouranl of Personality and Social Psychology*, 62, 1025-1035.
- Saxe R, Weits BA(1982). The SOCO Scale: A Measure of the Customer Orientation of

Salespeople, Journal of Marketing Research, 19, 343-51.

Siguaw JA, Brown G, Widing, RE(1994). The Influence of the Market Orientation of the Firm on sales Force Behavior and Attitudes, Journal of Marketing Research, 31, 106-116.

Skarlicki DP, Folger R(1997). Retaliation in the Workplace: The Roles of Distributive, Procedural, and Interactional Justice, Journal of Applied Psychology, 82, 434-443.