

병원 영양부서의 지식경영 도입을 위한 영양사의 지식기반 환경에 대한 인식 분석

Analysis of Knowledge-based Environments for Knowledge Management in Hospital Dietetic Departments

이은정 · 홍완수 · 조선경 · 손춘영*

동덕여자대학교 산업보건대학원 · 상명대학교 외식영양학과 · (주) 현대그린푸드 · 동남보건대학 식품영양과

Lee, Eun Jeong · Hong, Wan Soo · Cho, Sun Kyung · Sohn, Chun Young*

College of Industry and Health, Dongduk Women's University

Dept. of Foodservice Management and Nutrition, Sangmyung University

HyunDai Greenfood Co., LTD.

Dept. of Food and Nutrition, Dongnam Health University

Abstract

This study assessed knowledge-based environments for knowledge management in hospital dietetic departments. This study categorized the current knowledge management environment into routine habits, capability, culture and system. A questionnaire was conducted on dietitians in general hospitals with 400 beds in Seoul and Gyeong-in areas. Excluding responses with significant missing data, 160 usable questionnaires were analyzed by SPSS package programs for the study. The result of the study is summarized as follows. The average number of licensed beds in the hospitals was 717.5 and the average number of meals provided daily was 1,626.3. 53.2% of dietitians were aged between 26 and 35. Of the maximum score of 5 points, habits scored $3.65 \pm .44$ points, capability scored $3.38 \pm .44$ points, culture scored $3.21 \pm .46$ points and system scored $2.77 \pm .74$ points. Hospitals with a high ratio of occupied beds also had significantly higher points in capability, culture and system. The older the group the higher points it scored in habits and culture. The married group scored higher points in habits while the higher educated group scored higher points in habits and capability. The dietitians in charge of clinical nutrition scored higher points in habit, capability and culture while the higher salaried group scored higher points in habit, culture and capability. Therefore this study would provide useful information for the introduction of knowledge management in hospital dietetic departments.

Keywords : knowledge-based environment, knowledge management, hospital, dietitians

I. 서론

급속한 사회환경의 변화와 치열해지는 경쟁사회 속에서 기업이 지속적으로 성장하고 발전하면서 차별적인 우위를

확보하는 원천이 조직구성원이 보유한 창조적 지식이라는 사실을 인식하게 되면서(Grant, 1996), 21세기 무한경쟁 시대에 새로운 환경의 요구에 효과적으로 대응하고 경쟁력을 강화하기 위한 새로운 경영기법으로 조직 차원의 지적 자

* Corresponding author: Sohn, Chun Young
Tel: 031-249-6424, Fax: 031-249-6420
E-mail: cysohn@dongnam.ac.kr

산뿐만 아니라 구성원 개인의 지식이나 노하우를 체계적으로 발굴하여 조직 내부의 보편적인 지식으로 공유하고, 이의 활용을 통해 조직 전체의 경쟁력을 향상시키는 활동인 지식경영이 대두되게 되었다(포스코 경영연구소, 1998).

최근 병원의 대형화, 현대화, 의료시장의 개방화 등에 따른 의료환경의 변화는 의료공급 과잉현상을 초래하게 되었으며 경제수준의 향상과 소비자들의 인식변화로 양질의 의료관리에 대한 관심이 고조되어(곽동경 외, 2007), 많은 병원들이 진료의 질과 서비스의 강화를 통한 경쟁력 확보에 노력하고 있다.

이러한 변화는 병원급식 분야에도 영향을 주어 식생활의 향상과 외식산업의 발달로 기호가 고급화된 환자들이 높은 서비스를 요구하게 되었고(류은순, 1994) 전문적이고 효율적인 환자급식 경영관리가 강조되면서 고객만족은 물론 체계적이고 합리적인 경영을 이끌어내기 위한 다양한 경영활동이 경쟁력 제고 수단으로 주목받게 되었다(양일선, 1999).

지식경영은 1986년 유럽에서 경영자 회의나 학술회의에서 공식적인 개념으로 등장하게 되었고, 1990년대 초반부터 미국 등 선진국의 기업들은 지식을 기업자원의 하나로 인식하게 되면서 많은 조직에서 실제 이를 적용하기 시작하였으며(Stewart, 1994), 국내에서는 1997년부터 일부 외국계 컨설팅회사에 의해 지식경영의 개념이 소개되어 대기업들을 중심으로 실시되고 있으며 병원의 경우 서울대학교 병원 등을 비롯하여 국내 여러 의료기관들에도 점차 확산되고 있으나(이경선, 2006), 일반기업과는 달리 병원계에서는 지식경영의 개념이나 구체적인 실천전략에 대한 체계적인 연구가 미흡한 실정으로 병원에서 지식경영을 성공적으로 실현하기 위해서는 병원내부의 지식창조와 지식공유 및 확산을 원활하게 하는 문화와 시스템의 구축이 우선되어야 할 것으로 보인다(서영준 외, 1999).

이에 본 연구에서는 병원영양부서에서 시대의 변화에 부응하는 경영전략의 일환으로서 지식경영을 성공적으로 도입하기 위하여 지식경영의 일반적 이론과 병원 영양부서에서의 지식경영의 의의를 살펴보고 지식경영 도입을 위한 지식기반 환경 분석을 통한 지식경영 환경의 수준 및 단계를 평가해 보고 병원의 구조적 특성과 영양사의 인구사회학적 특성이 지식경영 환경에 미치는 영향을 분석하였다.

II. 선행연구 고찰

1. 지식 및 지식경영의 정의

지식은 조직의 생산성을 높이고 가치를 창출할 수 있는 수단으로 경쟁자들이 쉽게 모방하지 못하는 핵심적인 자산으로 중요하게 인식되고 있다(권순재, 이건창, 2009). Nonaka(1994)는 지식을 ‘정당화된 참된 신념’, Drucker(1993)는 ‘일하는 업무수행 방법을 개선하거나 또는 기존의 틀을 바꾸어서 부가가치를 높이는 것’이라고 하여 지식이란 ‘경영활동에 있어서의 업무수행에 요구되는 각각의 판단기준이나 의사결정, 개인 및 조직의 경험, 업무수행 매뉴얼 등의 의미있는 행위기준’이라 정의하였으며 Davenport *et al.*(1996)는 지식의 저장고를 구축하여 사용자로부터 지식저장고에 있는 지식을 쉽게 활용할 수 있도록 하고 지식을 창출·공유·활용 등을 촉진하는 제반 환경을 구성하고 이러한 지식을 자산으로 관리하는 것이라 하였다. Nonaka와 Takeguchi(1995)는 지식의 형태를 암묵지(Tacit Knowledge)와 형태지(Explicit Knowledge)로 나누었으며, 특히 Krogh(1998)는 현존하는 지식에 대한 개념의 본질을 이해하기 위하여 지식에 대한 정의를 형식지인 인지적인 관점(cognitivist perspective)과 암묵지인 구조적인 관점(constructionist perspective)으로 나누어 설명하였다. 지식경영은 '새로운 지식을 창조하고 이것을 전 조직으로 확산하며, 그것을 다시 상품, 서비스, 시스템으로 형상화하는 것'이라고 규정하였으며(Nonaka & Takeguchi, 1995), Ruggels(1998)는 '조직 내부 혹은 많은 경우 조직 외부에 있는 노하우, 경험, 판단을 활동적으로 레버리지 함으로써 가치를 더하거나 창조하는 접근'으로 정의하여 지식경영은 조직이 지니는 지적 자산 뿐 아니라 구성원 개인의 지식이나 노하우를 체계적으로 발굴하여 조직내부의 보편적인 지식으로 공유하고 이의 활용을 통해 조직 전체의 경쟁력을 향상시키는 경영이론이라 할 수 있다.

2. 지식경영에 관한 선행 연구

1990년대 이후부터 지식경영에 관한 관심이 고조되었으며 단순히 이론적 논의단계에서 경영활동에 활용할 수 있는 방법으로 발전하였다(Brooking, 1996; Edvinsson, 1997; Quinn *et al.*, 1996; Wiig, 1997). 지금까지 진행된 지식경영 관련 연구는 지식 및 지식경영에 대한 개념적 연구(Demarest, 1997; Nonaka, 1994)와 제시된 이론적 근거 및 방법론을 검증하기 위한 연구(Davenport *et al.*, 1998; Ruggles, 1998), 제시

된 지식경영 연구들을 통합적으로 분석하여 지식경영 전략을 제시한 연구(이건창, 권순재, 2001; Wijnhoven, 2000) 및 지식경영 성공요인과 지식경영 활동간의 관계 혹은 지식경영 활동과 기업 성과간의 관계를 분석한 연구(김상수, 김용우, 2000; Hansen, 1999)등으로 구분할 수 있다. 또한 지식경영 연구를 수행하는데 영향을 미치거나 고려해야 할 요인에 관한 기존 연구를 살펴보면 Lank(1997)는 지식경영의 성공은 조직원들의 지식공유에 대한 의지에 달려있고 지식공유는 인터넷, 인트라넷 등의 기술로 더욱 활성화된다고 하였고, Demarest(1997)는 지식경영의 차원을 지식창조(construction), 지식전환(embodiment), 지식확산(dissemination), 지식사용(use)으로 분류하였고 이를 위한 기본 인프라로 조직의 문화적, 조직적, 기술적 요인을 들고 있다. Senge(1997)는 지식과 조직의 학습능력의 중요성을 강조하면서 지식을 공유하기 위해 최고경영자의 인식변화와 지원이 필요하며 조직 내·외간에 서로 좋은 유대관계가 필요함을 언급하였으며, 조직원들의 인식변화 및 수많은 인내와 연습이 필요함을 강조했다. Greengard(1998)는 지식을 활성화시키고 증진시킬 수 있도록 조직원에 대한 교육 및 보상체계, 사용자 교육, 인트라넷을 통한 의사소통 등 인적자원관리의 중요성에 대해 기술하고 있다.

Leonard와 Sensiper(1998)는 암묵지의 가장 보편적인 활용은 조직 내 문제해결, 문제찾기, 예측이라고 기술하고 있다. 우리나라에서도 90년대 후반부터 기업을 대상으로 한 지식경영 연구가 시작되어 다양한 분야에서 진행되고 있다.

권희영(1998)은 조직의 지식경영 준비도 측정 도구 개발 연구에서 문헌분석을 통해 전략(strategy), 과정(process), 문화 및 사람(culture/people), 기술(technology)의 4차원에서 지식경영에 필요한 조직의 요인들을 기술하고 19개의 항목을 개발하였으며, 김형란(1999)은 ‘지식고도화 모형’을 기반으로 사람, 문화, 제도, 프로세스, 기술의 5차원에서 총 22개의 측정항목을 도출하여 조직의 지식경영 준비도 측정을 위한 도구를 개발하였다. 신경주(2000)는 병원 직원들의 지식경영에 대한 인지도 및 준비도를 측정하였으며, 최윤정(2000)은 의료기관의 지식경영 위치를 파악하고 성과 측정을 통하여 의료기관의 지식경영 전략을 제시하였다. 또한 우리나라 기업의 지식경영 성공전략 및 성공요인에 관한 연구(권혁기 외, 2009; 서도원 외, 2006)

들이 기업규모 및 업종별 비교를 중심으로 이루어졌으며, 장대성 외(2002)의 연구에서는 잦은 브레인스토밍 회의로 지식 친화문화를 빠르게 형성하고 고용원들간의 개인적 접촉이 많은 것이 암묵지 단계에서 지식의 이전과 분배를 높은 수준에 이르게 하였다.

호텔관광 분야에서는 호텔기업의 지식경영 도입이 경영성과 지각에 미치는 영향(서철현, 2003), 호텔기업의 지식경영전략에 관한 연구(문정희 외, 2007)가 있으며 이호길(2004)의 관광호텔 기업의 지식경영시스템이 조직유효성에 미치는 영향에서는 지적자본의 요인으로 인적자본과 구조적 자본을 규명하였으며, 유희경 외(2010)는 특급호텔의 지식경영시스템, 직원의 목표지향성과 성과의 관계를 분석하였고 권순재, 이건창(2009)은 관광산업에서 지식경영 활동이 지식경영 효율성을 증가시켜 기업경쟁력을 향상시킬 수 있는지를 검증하였다.

Ⅲ. 연구내용 및 방법

1. 조사대상 및 방법

본 조사는 대한병원협회에 등록된 400병상 이상 종합 병원 및 경기도 일대의 중소병원 등 62개 병원의 영양사 250명을 대상으로 우편으로 실시하였으며 설문지는 직접 기록하도록 하였고 48개 병원에서 160부(회수율 64.0%)를 회수하였다.

2. 연구내용 및 설문지 개발

김형란(1999)의 설문지를 이용하여 병원급식에 종사하고 있는 10명의 영양사를 대상으로 예비조사를 실시한 후 그 결과를 토대로 수정 후 보완하여 병원 영양부서에 적용 가능하도록 개발하였다.

설문지의 구성은 병원의 구조적 특성 5문항, 영양사의 인구사회학적 특성 14문항으로 이루어졌으며, 지식기반 환경 분석을 위해 크게 습관, 능력, 문화, 제도의 4가지 영역으로 나누어 습관은 자기개발(3문항), 문제해결(4문항), 타인관리(3문항)의 10문항, 능력은 정보수집(4문항), 정보기술활용(7문항), 실행(4문항), 지식전달(3문항)의 18문항, 문화는 창의성(4문항), 개방성(4문항), 다양성(3문항), 신뢰성(5문항), 협력도(4문항)의 20문항, 제도는

평가(2문항), 보상(3문항)의 5문항으로 구성하였다.

각각의 문항은 '전혀 그렇지 않다'를 1점으로 '매우 그렇다'를 5점으로 표기하게 하였으며 문항의 신뢰도를 측정한 Cronbach' Alpha값은 0.93으로 높은 것으로 나타났다.

3. 통계처리방법

수집된 자료는 SPSS package program을 이용하여 조사대상 병원의 구조적 특성과 병원 영양사의 인구사회학적 특성은 빈도와 백분율, 평균과 표준편차의 기술통계량을 구하였고 병원 영양사의 습관, 능력, 병원의 문화, 제도는 평균과 표준편차를 구하였고 병원의 구조적 특성과 영양사의 인구사회학적 특성에 따른 각 항목의 차이는 *t*-test, ANOVA를 이용하여 분석한 후 다중비교 방법인 Duncan's Multiple Range Test로 집단간의 유의성을 검증하였다.

IV. 결과 및 고찰

1. 조사대상 병원 영양부서의 구조적 특성

조사대상 병원의 구조적 특성과 급식운영형태를 <표 1>과 <표 2>에 제시하였다. 허가 병상수는 평균 717.5병상이었고, 가동 병상수는 평균 703.1병상이었으며, 병상가동율은 평균 98.0%이었다. 조사대상 영양부서의 직원현황은 과장 평균 0.58명, 계장(수영양사) 평균 0.50명, 주임(책임)영양사 평균 0.27명, 일반영양사 평균 1.56명, 수련영양사 평균 0.71명으로 나타났으며 제공하는 1일 환자식수는 평균 1626.3식, 직원식수는 평균 966.8식이었다.

급식운영 형태별로 살펴보면 환자식은 직영 62.5%, 위탁 37.5%, 직원식은 직영 64.6%, 위탁 35.4%로 나타났다. 김혜진(1997)의 연구에서 환자식 위탁 26.7%, 한상희(1999) 연구에서 환자식 위탁 19.1%, 윤혜진(2000)의 환자식 위탁 42.6%로 나타나 병원경영환경 악화로 원가절감 감량경영이 필수 전략으로 대두되면서 비의료 서비스부문을 위탁함으로써 내부관리의 효율성을 제고하여 의료서비스의 질 향상에 전념하여 병원의 경쟁력을 강화시키고 높은 수준의 전문 서비스를 제공하겠다는 병원측의 의지가 중요한 요인으로 작용한 것으로 보인다.

<표 1> 조사대상 병원의 구조적 특성

| 일 반 사 항 | 평균±표준편차 | 범 위 |
|------------|-----------------|----------------|
| 허가 병상수 | 717.47±387.87 | 79.00~2414.00 |
| 가동 병상수 | 703.13±381.26 | 50.00~2414.00 |
| 병상 가동율 | 98.00±0.95 | 58.00~134.00 |
| 직원 현황 | | |
| 과장 | 0.58±0.55 | 0.00~2.00 |
| 계장(수영양사) | 0.50±1.00 | 0.00~4.00 |
| 주임(책임 영양사) | 0.27±0.58 | 0.00~3.00 |
| 일반 영양사 | 1.56±1.89 | 1.00~7.00 |
| 수련 영양사 | 0.71±1.25 | 0.00~6.00 |
| 사무직 | 0.27±0.44 | 0.00~1.00 |
| 환자식수(1일) | 1626.29±1257.75 | 150.00~7800.00 |
| 직원식수(1일) | 966.69±593.61 | 80.00~2700.00 |

<표 2> 영양부서 급식운영형태

| 구 분 | 운영형태 | 빈도수 | 백분율(%) |
|-----|------|-----|--------|
| 환자식 | 직 영 | 30 | 62.5 |
| | 위 탁 | 18 | 37.5 |
| 직원식 | 직 영 | 31 | 64.6 |
| | 위 탁 | 17 | 35.4 |

2. 조사대상 병원 영양사의 인구사회학적 특성

조사대상 영양사의 인구사회학적 특성은 <표 3>에 제시된 바와 같다. 조사대상자 전원이 여성이며 연령별로는 25세 미만 34명(21.2%), 26세~35세 85명(53.2%), 36세 이상 41명(25.6%)으로 평균 31.6세였으며, 결혼여부는 기혼 76명(47.6%), 미혼 84명(52.4%)으로 나타났다. 최종학력은 대졸 91명(56.8%)으로 제일 많았고, 대학원재학 및 졸업 53명(33.1%), 전문대졸 16명(10.1%)으로 나타났다. 최미영(1986)의 연구결과 전문대졸 21.6%이었던 것에 비해 400병상 이상의 종합병원을 대상으로 한 윤혜진(2000)의 연구에서는 6.9%, 중소병원을 포함한 본 연구에서는 10.1%로 나타나 병원영양사의 학력이 높아지고 있는 것을 알 수 있었다. 전 직장의 근무경력이 있는 영양사는 3년 미만 84명(52.0%), 3년에서 7년 미만 62명(39.0%), 7년 이상 14명(9.0%)으로 나타났다. 현 직장의 근무경력은 3년 미만 56명(35.0%), 3년~10년 미만 74명(46.2%), 10년 이상 30명(18.8%)으로

로 나타나 처음 직장에서 3년 미만일 때 이직율이 가장 높음을 간접적으로 시사하는 결과였다.

〈표 3〉 조사대상 병원영양사의 인구사회학적 특성

| 개인적 특성 | 구 분 | 빈도수 | 백분율 (%) |
|-----------|----------------|-----|---------|
| 성 별 | 여 | 160 | 100.0 |
| | 남 | 0 | 0.0 |
| 나 이 | 25세 미만 | 34 | 21.2 |
| | 25~35세 미만 | 85 | 53.2 |
| | 35세 이상 | 41 | 25.6 |
| 결 혼 | 기 혼 | 76 | 47.6 |
| | 미 혼 | 84 | 52.4 |
| 학 력 | 전문대졸 | 16 | 10.1 |
| | 대졸 | 91 | 56.8 |
| | 대학원재학 및 졸업 | 53 | 33.1 |
| 근무경력 (전직) | 3년 미만 | 84 | 52.0 |
| | 3~7년 미만 | 62 | 39.0 |
| | 7년 이상 | 14 | 9.0 |
| 근무경력 (현직) | 3년 미만 | 56 | 35.0 |
| | 3~10년 미만 | 74 | 46.2 |
| | 10년 이상 | 30 | 18.8 |
| 고용형태 | 정규직 | 146 | 91.2 |
| | 계약직 | 11 | 6.9 |
| | 임시직 및 시간직 | 3 | 1.9 |
| 근무시간 | 44시간 이하 | 87 | 54.4 |
| | 45~50시간 이하 | 35 | 21.8 |
| | 51시간 이상 | 34 | 21.3 |
| | 무응답 | 4 | 2.5 |
| 자격증* | 조리사 | 89 | 55.6 |
| | 영양사 | 160 | 100.0 |
| | 임상영양사 | 72 | 45.0 |
| | 기타 | 22 | 13.8 |
| 업무형태 | 제반업무관리 | 36 | 22.5 |
| | 급식관리 | 48 | 30.0 |
| | 임상영양관리 | 15 | 9.4 |
| | 급식+임상영양관리 | 61 | 38.1 |
| 수련경력 및 기간 | 무 | 41 | 25.6 |
| | 6개월 이하 | 82 | 51.3 |
| | 7개월 이상 | 37 | 23.1 |
| 연 봉 | 1000만원 미만 | 7 | 4.4 |
| | 1000~1500만원 미만 | 31 | 19.4 |
| | 1500~2000만원 미만 | 40 | 25.0 |
| | 2000~2500만원 미만 | 33 | 20.6 |
| | 2500~3000만원 미만 | 20 | 12.5 |
| | 3000만원 이상 | 29 | 18.1 |
| 합 계 | | 160 | 100.0 |

고용형태는 정규직 146명(91.2%), 계약직 11명(6.9%), 임시직 3명(1.9%)으로 대부분의 영양사가 정규직으로 나타나 조리종사자를 포함한 임현숙(1994)의 81.6%, 김혜진(1997)의 83.8% 보다 높았다. 1주당 근무시간은 44시간 이하 87명(54.4%), 45~50시간 35명(21.8%), 51시간 이상 34명(21.3%)으로 응답자중 69명

(43.1%)이 법정 근로시간인 44시간을 초과하여 근무하는 것으로 나타났다.

자격증 소지에 있어 영양사자격증은 응답자 모두가 소지하고 있었고, 조리사 자격증을 함께 갖고 있는 영양사가 89명(55.6%), 임상영양사 자격증을 함께 소지하고 있는 영양사가 72명(45.0%)이었다. 이외에도 22명(13.8%)이 워드 프로세서 등의 기타 자격증을 소지하고 있었다.

이는 병원영양사들의 급식 및 임상업무를 효율적으로 수행하기 위한 자기개발의 결과라 보인다. 담당업무의 형태는 제반업무관리 36명(22.5%), 급식관리 48명(30.0%), 임상영양관리 15명(9.4%), 급식 및 임상영양관리 61명(38.1%)이었다. 수련경력은 있는 경우가 119명(74.4%)이었고, 없는 경우가 41명(25.6%)이었다. 수련기간은 평균 6.8개월로 나타났다. 연봉은 1,000만원 미만 7명(4.4%), 1,000~1,500만원 미만 31명(19.4%), 1,500~2,000만원 미만 40명(25.0%), 2,000~2,500만원 미만 33명(20.6%), 2,500~3,000만원 미만 20명(12.5%), 3,000만원 이상 29명(18.1%)으로 나타났다.

3. 병원 영양사의 지식기반 환경 분석

조사대상 병원영양사의 지식기반 환경의 항목별 분석을 <표 4>에 제시하였다.

1) 습관

병원 영양사의 습관에 대한 항목 중 문제해결습관이 3.96점으로 가장 높은 점수를 보였는데 중요도에 따라 가장 급한 일부터 한다가 4.30점으로 가장 높았다. 이는 영양사들이 문제에 부딪혔을 때 문제의 본질을 파악하고 해결방안을 도출하여 실제적으로 하나하나 풀어가면서 새로운 가치를 창출해 나가는 과정으로 이 과정 자체가 지식을 활용하는 문제해결 과정이므로 문제해결을 잘하고 있는 영양사는 이미 정보활용 능력을 갖춘 것으로 볼 수 있다.

대부분 영양사들의 문제해결습관 정도가 높은 것을 볼 때 지식의 활용도가 높고 지식활용의 중요성을 인식하고 있는 것을 알 수 있었다. 타인관리습관은 다른 사람과 좋은 관계를 형성하여 타인의 지식을 공유할 수 있는 것으로 직장동료와 원만한 유대관계를 갖고 있다가 3.98점으로 높아 영양사들이 타인의 지식을 공유하고 있음을 알 수 있었다.

〈표 4〉 병원영양사의 지식기반 환경 항목별 분석

| 구분 | 측정항목 | 내 용 | 평균±표준편차 |
|----------------|--------------|---|-----------|
| 습 관 | 자기개발습관 | ·교육은 내가 신청한다. | 3.79±0.94 |
| | | ·한 달에 1번 이상은 교육을 받는다. | 2.91±1.11 |
| | | ·업무 관련 이외의 학습을 한다. | 2.76±1.13 |
| | | 소 계 | 3.16±.75 |
| | 문제해결습관 | ·중요도에 따라 가장 급한 일부터 한다. | 4.30±.66 |
| | | ·일을 할 때, 반드시 계획을 세운다. | 4.00±.66 |
| | | ·계획을 세운 일은 반드시 추진한다. | 3.85±.60 |
| | | ·효율적으로 일하는 방법을 찾아 노하우를 개발한다. | 3.71±.70 |
| | | 소 계 | 3.96±.50 |
| | 타인관리습관 | ·직장동료와의 원만한 유대관계를 갖고 있다. | 3.98±.54 |
| | | ·타인에게 친절하다 | 3.83±.60 |
| | | ·다른 사람 칭찬을 자주 한다. | 3.65±.59 |
| | 소 계 | 3.82±.46 | |
| | 평 균 | 3.65±.44 | |
| 능 력 | 정보수집능력 | ·인터넷에서 수집한 정보를 업무에 활용한다. | 3.63±.77 |
| | | ·업무와 관련된 책, 잡지 등을 구독한다. | 3.55±.88 |
| | | ·동호회, 회식자리에서 동료들의 노하우, 비결을 얻는다. | 3.15±.85 |
| | | 소 계 | 3.26±.57 |
| | 정보기술 활용능력 | ·문서작성 프로그램에 익숙하다. | 3.90±.86 |
| | | ·지식을 관리하는데 컴퓨터는 필수적이다. | 3.90±.93 |
| | | ·인터넷/PC통신 사용에 익숙하다. | 3.81±.86 |
| | | ·운영 프로그램 사용에 익숙하다. | 3.76±.85 |
| | | ·인터넷/PC통신, 원내 게시판에서 얻은 노하우, 비결을 PC에 저장하거나 메모한다. | 3.53±1.00 |
| | | ·스프레드시트 사용에 익숙하다. | 3.41±1.04 |
| | | ·기초데이터를 여러가지 형태로 보고서를 작성 한다. | 3.38±.99 |
| | | 소 계 | 3.67±.71 |
| | 실행능력 | ·아이디어 실행이나 업무에 관한 계획을 세우면 바로 실행에 들어간다. | 3.38±.77 |
| | | ·아이디어 확보를 위해 시간을 투자한다. | 3.08±.83 |
| | | ·아이디어가 받아들여지기 위해 필요한 자원을 확보할 수 있다. | 2.88±.90 |
| | | 소 계 | 2.92±.61 |
| | 지식전달능력 | ·남이 이해하기 쉽게 말하는 편이다. | 3.81±.62 |
| | | ·내가 작성한 문서, 보고서를 타인이 잘 이해 한다. | 3.80±.55 |
| ·프리젠테이션을 잘 한다. | | 3.36±.78 | |
| | 소 계 | 3.66±.50 | |
| | 평 균 | 3.38±.44 | |

| 구분 | 측정항목 | 내 용 | 평균±표준편차 | |
|--|---------------------------------|------------------------------------|----------|----------|
| 문 화 | 창의성 | ·병원장은 새로운 아이디어를 제공하는 것을 중요하게 생각한다. | 3.43±.95 | |
| | | ·회의 때, 자신의 의견을 주저없이 말할 수 있다. | 3.22±.80 | |
| | | ·아이디어를 실행으로 옮길 수 있는 자율권이 있다. | 2.96±.92 | |
| | | ·아이디어를 실행으로 옮길 때 필요한 자원을 얻기 쉽다. | 2.66±.87 | |
| | 소 계 | | | 3.07±.71 |
| | 개방성 | ·동료들이 협력을 원한다면 받아들일 것이다. | 4.00±.63 | |
| | | ·동료와의 대화에서 솔직하고 개방적이다. | 3.85±.65 | |
| | | ·동료가 내 업무에 의견을 제시하는 것을 환영 한다. | 3.70±.59 | |
| | | ·타인의 의견을 잘 받아들인다. | 3.66±.60 | |
| | 소 계 | | | 3.80±.46 |
| | 다양성 | ·동료들과 업무 이외의 일로 만난다. | 2.76±.89 | |
| | | ·비공식적인 모임이 활성화되어 있다. | 2.65±.87 | |
| | | ·동료들과 사적인 모임을 가질 기회가 많다. | 2.60±.84 | |
| | 소 계 | | | 2.67±.76 |
| | 신뢰성 | ·동료가 나의 지식을 요청할 때 쉽게 제공할 수 있다. | 3.71±.61 | |
| | | ·내가 동료에게 제공하는 지식은 잘 이용될 것이다. | 3.61±.56 | |
| ·동료들과의 대화내용에 있어 문책 당할 염려 없이 자유로이 대화할 수 있다. | | 3.55±.78 | | |
| ·동료가 제공하는 지식은 믿을만하다. | | 3.54±.58 | | |
| ·동료들에게 정보, 지식의 요구가 쉽다. | | 3.23±.81 | | |
| 소 계 | | | 3.53±.48 | |
| 협력도 | ·타부서간의 협력이 자주 일어난다. | 3.20±.94 | | |
| | ·타부서의 도움 요청이 용이하다. | 3.03±.91 | | |
| | ·타부서에 업무 협조 요청시, 신속하게 처리된다. | 2.92±.90 | | |
| | ·타부서의 지식을 이용하여 문제를 해결하는 경우가 많다. | 2.78±.85 | | |
| 소 계 | | | 2.98±.77 | |
| 평 균 | | | 3.21±.46 | |
| 제 도 | 평가 | ·교육/훈련 프로그램을 받은 경우, 평가가 이루어진다. | 2.93±.85 | |
| | | ·아이디어를 실행에 옮기면 평가가 이루어진다. | 2.91±.78 | |
| | 소 계 | | | 2.92±.77 |
| | 보상 | ·지식의 창조와 학습이 승진이나 보상에 영향을 준다. | 2.79±.94 | |
| | | ·지식의 공유가 승진이나 보상에 영향을 미친다. | 2.71±.88 | |
| ·원내/외부 인증의 자격증을 소지한 경우, 보상이 있다. | | 2.38±1.07 | | |
| 소 계 | | | 2.62±.88 | |
| 평 균 | | | 2.77±.74 | |

자기개발습관은 늘 현재 상태에 만족하지 않고 목표에 도달할 수 있도록 노력하는 습관으로 평균 3.16점으로 다소 낮게 나타났으며, 특히 업무 관련 이외의 학습을 한다가 2.76점으로 가장 낮아 대부분 영양사들이 업무와 관련한 교육은 스스로 신청해서 받고 있으나, 업무 이외의 교육은 받고 있지 않음을 알 수 있었다. 영양부서의 지식경영 도입을 위한 영양사들의 습관은 평균 3.65점으로 비교적 높은 것으로 나타나 앞으로의 지식 기반 조성에 도움이 될 것으로 사료된다.

2) 능력

지식활용 능력은 지식을 습득, 저장, 활용, 공유하는데 필요한 정보기술을 다룰 수 있는 정보기술 활용으로 볼 때 문서작업 프로그램에 익숙하다. 지식관리에 컴퓨터가 필수적이다가 3.90점으로 가장 높아 정보기술 활용능력은 영양사들이 익숙하고 지식을 형식화하는 정보기술의 사용이 보편화되어 있는 것을 알 수 있었다. 지식전달능력에서 남이 이해하기 쉽게 말하는 편이다가 3.81점으로 높아 영양사들이 자신이 알고 있는 지식을 상대방에게 이해하기 쉽게 전달하고 있는 것으로 나타났다. 정보수집능력은 인터넷에서 얻은 정보의 업무활용이 3.63점으로 가장 높았으며 동호회나 회식자리에서의 정보수집은 3.15점으로 낮은 것으로 나타났다. 반면 <표 5>과 같이 인터넷/PC통신 사용시간은 하루 평균 1시간 미만 사용이 83.7%로 나타나 영양사들이 많은 시간을 인터넷/PC 통신에 사용하고 있지는 않았다.

자신의 아이디어 계획을 세우면 바로 실행으로 옮긴다는 3.38점으로 높은 것에 비해 아이디어 수행에 필요한 자원 확보가 2.88점으로 가장 낮아 시간 투자, 새로운 아이디어 실행을 위한 인적·물적 자원의 부족으로 인한 것으로 나타났다. 또한 아이디어를 부서에 제안하여 활용된 횟수는 <표 5>와 같이 5회 이하가 68.1%로 나타났다. 능력전체 평균은 3.38점으로 비교적 높게 나타났다. 이는 대부분의 영양사들이 지식경영을 받아들일 수 있는 능력을 갖추고 있는 것을 반영한 결과로 보인다.

3) 문화

병원의 지식창조 문화의 개방성에서 동료들이 협력을 원한다면 받아들인다가 4.00점으로 높게 나타나 대부분의 영양사들이 타인의 업무에 자유롭게 의견을 제시하고 문제해결 시 서로간의 도움을 받아 해결하는 경우가 많은 것으로 나타났다. 지식활동을 뒷받침하는 또 하나의 문화형태로 조직구성원들간에 혹은 부서간에 말, 약속, 문서, 지식을 믿을 만하다고 생각하는 신뢰적 문화 형성인 신뢰성 정도는 평균 3.53점, 특히 동료에게 나의 지식을 쉽게 제공할 수 있다가 3.71점으로 지식공유를 위한 동료들간의 신뢰성이 높은 것으로 조사되었다. 병원의 새로운 아이디어나 업무처리 방식을 시도하여 문제를 해결하려는 창의성 정도는 3.07점으로 비교적 낮게 나타났고 필요한 자원의 확보가 2.66점으로 가장 낮아 아이디어를 실행으로 옮길 수 있는 자율권 및 물적 인적 자원이

<표 5> 조사대상 영양사의 능력 및 문화의 명목변수 항목

| 구분 | 측정항목 | 빈도수 | 백분율 (%) | |
|----|----------|----------------------|---------|------|
| 능력 | 정보 수집 능력 | 전혀 없다/일 | 4 | 2.5 |
| | | 30분 미만/일 | 66 | 41.2 |
| | | 30분~1시간 미만/일 | 64 | 40.0 |
| | | 1시간~2시간 미만/일 | 20 | 12.5 |
| | | 2시간 이상/일 | 6 | 3.8 |
| | 실행 능력 | 0회 | 16 | 10.0 |
| | | 1회~5회 | 93 | 58.1 |
| | | 6회~10회 | 29 | 18.1 |
| | | 11회 이상 | 22 | 13.8 |
| | | 소속 부서(팀) 동료 | 65 | 40.6 |
| 문화 | 다양성 | 직속상사 | 52 | 32.5 |
| | | 소속 부서(팀)외의 다른 동료나 상사 | 22 | 13.8 |
| | | 외부 전문가 | 12 | 7.5 |
| | | 본인 혼자서 처리 | 5 | 3.1 |
| | | 기타 | 4 | 2.5 |
| | | 업무에 대한 조언자 | | |

부족한 것을 알 수 있었다. 조직 내의 빠르고 정확한 업무 수행을 위한 지식공유가 잘 이루어지기 위한 협력도 정도는 평균 2.98점, 타부서의 지식을 이용하여 문제해결을 한다는 2.78점으로 가장 낮은 것으로 나타나 점점 복잡해지고 다양해지는 환경에 대처하기 위해서는 부서간에 서로의 지식을 공유하여 빠르고 정확한 의사결정을 내릴 수 있는 문화를 만들어 가는 것이 중요할 것으로 생각된다. 조직원간에 형성되어 있는 관계의 다양한 정도를 알아보는 다양성은 동료들과 업무 이외의 일로 만나다가 2.76점으로 낮게 나타났는데 영양사들이 비공식적이고 사적인 모임을 가질 기회가 적은 것에 기인한 것으로 동호회활동, 회식 등의 모임을 활성화하여야 할 것으로 보인다. 한편 <표 5>와 같이 영양사들은 소속 부서(팀) 동료(40.6%)에게 업무에 대해 가장 많은 조언을 구하며, 직속상사(32.5%), 부서의 다른 동료나 상사(13.8%), 외부 전문가(7.5%) 순이었다. 문화에 대한 전체 평균은 3.21점으로 전체적으로 조직문화를 볼 때 병원내의 개방성과 신뢰성의 정도는 높게 나왔지만 문화의 창의성이나 다양성, 협력도면에서는 그 정도가 낮은 것으로 나타났다. 타인의 도움이나 의견을 받고 받아들일 준비는 잘 되어 있는 반면, 직접 정보를 지식으로 만들어 형식화하고 공유, 활용하는 창의적이고 협력적인 조직문화 형성이 미흡한 것으로 나타났다. 특히 타인 또는 타부서의 신뢰성의 정도가 아주 높고 자신들의 문제해결 시 타인이나 타부서의 지식을 이용하는 경우가 많았던 것에 비해 서로 협조하는 문화가 이루어지지 않고 있음을 알 수 있었다.

<표 6> 병원의 구조적 특성에 따른 지식기반환경 분석

| 항 목 | 습관 | 능력 | 문화 | 제도 | 총점 | |
|--------|---------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| 가동 병상수 | 400미만(N=26) | 3.68±.49 ^{ab} | 3.36±.50 | 3.11±.61 | 2.78±1.19 | 3.23±.58 |
| | 400~800 미만(N=82) | 3.59±.44 ^a | 3.35±.47 | 3.21±.47 | 2.83±.61 | 3.25±.39 |
| | 800이상(N=36) | 3.81±.41 ^b | 3.50±.34 | 3.25±.41 | 2.66±.65 | 3.30±.35 |
| | F-value | 3.12 * | 1.31 | .66 | .61 | .29 |
| 병상 가동율 | 100%미만(N=45) | 3.59±.51 | 3.23±.52 ^a | 3.06±.51 ^a | 2.57±.74 ^a | 3.11±.46 ^a |
| | 100%(N=46) | 3.71±.43 | 3.45±.39 ^b | 3.21±.51 ^{ab} | 2.81±.90 ^{ab} | 3.29±.43 ^{ab} |
| | 100%이상(N=53) | 3.69±.42 | 3.49±.42 ^b | 3.33±.42 ^b | 2.94±.58 ^b | 3.36±.34 ^b |
| | F-value | .75 | 6.01 ** | 3.75 * | 2.42 * | 4.65 * |
| 환자식수 | 1100식 미만(N=35) | 3.82±.42 ^a | 3.48±.46 | 3.34±.51 | 2.95±1.01 | 3.39±.46 |
| | 1100~1500식 미만(N=42) | 3.56±.43 ^b | 3.40±.42 | 3.17±.51 | 2.84±.57 | 3.24±.37 |
| | 1500식 이상(N=38) | 3.66±.50 ^{ab} | 3.34±.53 | 3.20±.46 | 2.75±.65 | 3.23±.44 |
| | F-value | 3.40 * | .89 | 1.36 | .54 | 1.69 |

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

4) 제도

지식활동에 따른 적절한 평가가 이루어지고 있는지를 알아보는 평가 제도에서 아이디어 실행 후 평가가 이루어진다가 2.91점으로 교육·훈련을 받거나 아이디어를 실행에 옮긴 경우 평가가 잘 이루어지지 않고 만족하지 않는 것으로 나타났다. 평가에 따른 적절한 보상에서는 자격증 소지시 보상이 있다가 2.38점으로 가장 낮아 지식의 창조 및 공유, 자격증 소지에 따른 보상체제가 잘 이루어지지 않는 것을 알 수 있었다. 제도전체가 2.77점으로 다른 항목들에 비해 낮은 점수를 나타낸 것을 보면 지식의 창조 및 공유, 교육훈련, 자격증 소지에 따른 적절한 평가 및 보상제도가 병원차원에서 마련되어야 할 것으로 사료된다.

4. 병원의 구조적 특성에 따른 지식기반 환경

병원의 구조적 특성에 따른 지식기반환경 분석결과를 <표 6>에 제시하였는데 병원의 가동병상수를 400병상 미만, 400~800병상 미만, 800병상 이상으로 나누어 집단간의 차이를 분석한 결과 800병상 이상 집단이 400~800병상 미만에 비해 습관에서 유의적으로($p<.05$) 높은 점수를 나타냈다. 이는 가동병상수가 800병상 이상의 대형병원 영양사들이 스스로 지식을 활용하려고 노력하기 때문이라고 생각된다. 병상가동율(가동병상수/허가병상수)을 100%미만, 100%, 100%이상으로 구분하여 분석한 결과 100%이상이 100%미만에 비해 능력($p<.01$), 문화($p<.05$), 제도($p<.05$), 총점($p<.05$)에서 유의적으로 높은 점수를 나타냈다.

이는 병상가동율이 높은 병원이 경영상태가 좋아 지식 기반환경 여건이 좋고, 지식을 습득·저장·활용·공유하는 정보기술이 갖추어져 있어서인 것으로 생각된다. 환자식 수별 기준으로 1,100식 미만, 1,100~1,500식 미만, 1,500식 이상으로 나누어 분석한 결과 1,100식 미만이 1,100~1,500식 미만에 비해 습관에서 유의적으로 ($p<.05$) 높은 점수를 나타냈다. 1,100식 미만의 병원 영양사는 식사에 대한 관리가 용이하고 업무량이 적어 자기개발시간이 많고 타인을 관리하기 쉽기 때문이라고 생각된다.

5. 병원 영양사의 인구사회학적 특성에 따른 지식기반환경 분석

병원 영양사의 인구사회학적 특성에 따른 각 측정항목 별 지식기반환경은 <표 7>에서와 같이 연령, 결혼여부, 최종학력, 직위, 업무형태, 연봉에서 유의적인 차이를 보였다.

연령별로 25세 미만, 26~35세 미만, 36세 이상으로 나누어 분석한 결과 나이가 많을수록 습관($p<.001$)과 문화($p<.001$)에서 유의적으로 높은 점수를 나타냈다.

<표 7> 영양사의 인구사회학적 특성에 따른 지식기반환경 분석

(평균±표준편차)

| 항목 | 구분 | 습관 | 능력 | 문화 | 제도 | 총점 |
|---------------|----------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|
| 연령 | 25세 미만(N=34) | 3.39±.42 ^a | 3.26±.41 | 2.98±.44 ^a | 2.84±.76 | 3.11±.41 ^a |
| | 26~35세 미만(N=85) | 3.63±.40 ^b | 3.37±.41 | 3.21±.40 ^b | 2.80±.77 | 3.25±.38 ^{ab} |
| | 36세 이상(N=41) | 3.91±.45 ^c | 3.50±.53 | 3.42±.53 ^c | 2.67±.68 | 3.37±.44 ^b |
| | F-value | 15.73*** | .52 | 9.92*** | .92 | 3.37* |
| 결혼 여부 | 기혼 (N=76) | 3.77±.43 | 3.39±.49 | 3.26±.47 | 2.63±.67 | 3.26±.41 |
| | 미혼 (N=84) | 3.54±.44 | 3.38±.41 | 3.16±.45 | 2.90±.79 | 3.24±.41 |
| | T-value | 10.68*** | .70 | 2.21 | 4.94* | .06 |
| 학력 | 전문대졸 (N=16) | 3.31±.48 ^a | 3.02±.35 ^a | 2.89±.53 ^a | 2.25±.72 ^a | 2.86±.39 ^a |
| | 대졸 (N=91) | 3.59±.42 ^b | 3.33±.41 ^b | 3.17±.42 ^a | 2.82±.74 ^b | 3.22±.37 ^b |
| | 대학원재/졸업 (N=53) | 3.87±.39 ^c | 3.59±.44 ^c | 3.38±.48 ^b | 2.86±.71 ^b | 3.42±.39 ^c |
| | F-value | 13.37*** | 13.58*** | 9.37*** | 4.14* | 13.63*** |
| 직위 | 과장 (N=21) | 4.01±.40 ^a | 3.55±.46 | 3.61±.53 ^a | 2.77±.60 | 3.48±.40 ^a |
| | 계장 (N=23) | 3.92±.40 ^{ab} | 3.60±.49 | 3.31±.50 ^{ab} | 2.79±.83 | 3.40±.43 ^{ab} |
| | 주임 (N=30) | 3.67±.41 ^{bc} | 3.32±.40 | 3.12±.43 ^b | 2.53±.75 | 3.16±.39 ^b |
| | 영양사 (N=85) | 3.49±.40 ^c | 3.30±.42 | 3.12±.41 ^b | 2.87±.74 | 3.19±.38 ^b |
| | F-value | 13.85*** | 2.40 | 7.78*** | 1.57 | 4.62** |
| 업무 형태 | 제반업무 (N=36) | 3.84±.40 ^a | 3.39±.49 ^{ab} | 3.37±.50 ^a | 2.63±.64 | 3.31±.40 ^{ab} |
| | 급식관리 (N=48) | 3.36±.40 ^b | 3.19±.37 ^{ab} | 3.04±.41 ^b | 2.80±.75 | 3.09±.37 ^{ab} |
| | 입상영양 (N=15) | 3.82±.40 ^a | 3.64±.55 ^b | 3.29±.33 ^{ab} | 2.88±.71 | 3.40±.40 ^b |
| | 급식+입상 (N=60) | 3.71±.42 ^a | 3.46±.40 ^b | 3.24±.49 ^{ab} | 2.81±.80 | 3.30±.42 |
| F-value | 12.23*** | 4.68** | 4.46** | .76 | 3.66** | |
| 소속 | 병원 (N=31) | 3.74±.43 | 3.41±.40 | 3.23±.50 | 2.74±.67 | 3.27±.40 |
| | 위탁 (N=45) | 3.48±.42 | 3.34±.37 | 3.15±.36 | 3.01±.73 | 3.24±.34 |
| | T-value | 6.63* | .15 | .71 | 2.98 | .14 |
| 연봉 | 1500만원 미만(N=38) | 3.39±.44 ^a | 3.26±.37 ^a | 3.02±.43 ^a | 2.80±.93 | 3.11±.42 ^a |
| | 1500~2500만원 미만(N=73) | 3.60±.37 ^b | 3.34±.44 ^a | 3.17±.42 ^a | 2.76±.69 | 3.21±.37 ^b |
| | 2500만원 이상 (N=49) | 3.93±.42 ^c | 3.54±.47 ^b | 3.41±.48 ^b | 2.77±.68 | 3.41±.41 ^b |
| | F-value | 20.24*** | 5.15** | 9.09*** | .04 | 6.41** |
| 전 직장 경력 | 3년 미만 (N=84) | 3.69±.43 | 3.33±.46 | 3.24±.29 | 2.91±.54 | 3.29±.27 |
| | 3~7년 미만 (N=62) | 3.99±.23 | 3.42±.24 | 3.32±.20 | 2.57±.52 | 3.32±.20 |
| | 7년 이상 (N=14) | 3.82±.36 | 3.41±.39 | 3.42±.33 | 2.78±.42 | 3.35±.29 |
| | F-value | 1.29 | .03 | .85 | .97 | .14 |
| 현 직장 경력 | 4년 미만 (N=56) | 3.54±.34 ^a | 3.36±.35 | 3.21±.31 | 2.64±.56 | 3.18±.28 |
| | 4~8년 미만 (N=74) | 3.78±.39 ^b | 3.42±.46 | 3.22±.47 | 2.75±.81 | 3.29±.44 |
| | 8년 이상 (N=30) | 3.90±.37 ^b | 3.50±.41 | 3.37±.49 | 2.71±.66 | 3.37±.38 |
| | F-value | 7.23*** | .43 | 1.42 | .31 | 1.69 |

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

이는 나이가 많은 집단일수록 왕성한 지식활동 습관을 가지고 있고 지식활동을 원활하게 수행하기 위한 병원의 조직문화를 깊게 이해하고 있는 것으로 생각된다. 통계적으로 유의적인 차이를 보이지 않았지만 36세 이상이 능력에서 높은 점수를 나타낸 반면, 제도에서는 25세 미만 이 높은 점수를 보여 주었다. 25세 미만은 직장 경력이 짧고 직장에 적응하려는 단계여서 제도에 비교적 만족하고 있는 것으로 보이고, 나이가 많은 집단은 경력이 많아 자신이 노력한 것만큼 병원이 제도적으로 뒷받침이 안된다고 생각하고 있는 것으로 보인다. 결혼여부에 따른 차이에서는 기혼이 습관($p<.001$)에서 미혼은 제도($p<.05$)에서는 유의적으로 높은 점수를 나타냈다. 이는 기혼이 미혼인 경우보다 연령이 높아 습관에서의 같은 결과를 나타낸 것으로 생각되고 제도에서는 기혼이 미혼보다 평가/보상제도가 미흡하다고 생각한 것으로 나타났다.

최종학력은 전문대졸, 대졸, 대학원재 또는 졸업인 세 집단으로 나누었을 때, 습관($p<.001$), 능력($p<.001$)은 고학력일수록 높은 점수를 나타내었고, 문화($p<.001$)에서는 대학원재 또는 졸업에서 유의적으로 점수가 높았으며 제도($p<.05$)에서는 대졸이상에서 유의적으로 점수가 높아 학력이 높을수록 지식경영에 대한 이해가 깊고 뛰어난 지식활동 습관과 능력을 가지고 있는 것으로 나타났으며, 현재 고학력화 되어가고 있는 영양사들의 추세를 보면 영양부서의 지식경영 수행에 많은 도움이 될 것이라고 생각된다. 과장, 계장, 주임, 영양사로 직위를 구분하여 분석한 결과 습관($p<.001$)과 문화($p<.001$)에서 직위에 따른 유의적인 차이가 있었으며 과장이 점수가 높은 것으로 나타났다. 업무형태를 제반업무관리, 급식관리, 임상영양관리, 급식 및 임상영양관리로 나누어 분석한 결과 습관($p<.001$), 능력($p<.01$), 문화($p<.01$)에서 차이를 보였으며 제반업무가 급식관리에 비해 습관과 문화의 점수가 높은 것으로 나타났는데 직위가 높은 영양사들이 제반업무를 하고 있기 때문에 직위별 분석과 같은 결과를 나타내었으며 상대적으로 급식관리 업무는 직위 및 연령이 낮은 영양사들이 하고 있기 때문인 것으로 보인다. 임상영양관리를 수행하는 영양사들이 능력에서 높은 점수를 나타냈는데 임상영양업무가 급식관리 업무에 비해 좀 더 전문적이고 체계적인 업무이기 때문으로 생각된다. 소속을 병원, 위탁의 두 집단으로 나누어 차이를 분석한 결과 병원 소속 영양사가 위탁사 영양사보다 습관($p<.05$)에서 유의적으로 높은 점수를 나타냈다. 이는 위탁사 영양사의 경우 병원측 영양사보다 그 인원이 적어 근무시간이 법정근로

시간을 초과하여 근무하고 있으며, 자기개발습관이나 타인관리습관에 투자할 시간적 여유가 적기 때문이라 생각되어진다. 연봉을 1,500만원 미만, 1,500~2,500만원 미만, 2,500만원 이상으로 나누었을 때, 습관은 연봉이 높을수록 유의적인($p<.001$) 차이가 있었으며 연봉 2,500만원 이상에서 능력($p<.01$), 문화($p<.001$)에서 높은 점수를 나타내었는데 이는 연봉이 높을수록 경력이 많고, 직위가 높으며, 연령이 높아 왕성한 지식활동 습관을 가지고 있고 지식활동을 원활하게 수행하기 위한 능력과 병원의 조직문화를 깊게 이해하고 있는 것으로 생각된다.

전직경력을 3년 미만, 3~7년 미만, 7년 이상인 세 집단으로 구분하였을 때, 집단간의 유의한 차는 보이지 않았지만 습관과 능력에서는 3~7년 미만의 점수가 높고, 문화에서는 7년 이상의 점수가 높고, 제도에서는 3년 미만의 점수가 높았다. 현직경력을 4년 미만, 4~8년 미만, 8년 이상의 세 집단으로 나누었을 때 현직장 경력 4년 이상이 습관($p<.001$)의 점수가 유의적으로 높았다. 이는 직장경력이 많을수록 직위가 높으며, 연령이 높아 지식활동 습관 및 타인과 좋은 관계를 형성하고 자기개발을 위해 노력하고 있어서 높은 점수를 얻은 것으로 생각된다.

V. 요약 및 결론

본 연구는 병원 영양부서의 지식경영을 도입하기 위한 지식기반상태를 파악하기 위해 지식경영환경을 습관, 능력, 문화, 제도 항목으로 구성하여 각 항목에 대하여 지식경영의 수준 및 단계를 평가하고자 하였고, 습관, 능력, 문화, 제도에 영향을 미치는 병원의 구조적 특성, 영양사의 인구사회학적 특성 요인을 분석하여 영양부서의 지식경영의 도입을 위한 기초자료를 제공하기 위하여 시도되었다. 이러한 목적을 위하여 서울, 경인지역 400병상 이상의 종합병원과 경기도 일대의 중소병원에서 근무하고 있는 영양사를 대상으로 설문조사를 실시하였고, 250부를 배부하여 160부를 통계처리에 이용하였다. 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 조사대상 병원 및 영양부서의 일반적 특성

조사대상 병원의 허가 병상수는 평균 717.5병상이었

고, 가동병상수는 평균 703.1병상이었으며, 병상 가동율은 평균 98.0%이었다. 직원현황으로는 과장은 평균 0.58명, 계장(수영양사) 평균 0.50명, 주임(책임)영양사 평균 0.27명, 일반영양사 평균 1.56명, 수련영양사 평균 0.71명이며, 1일 급식인원은 환자식 평균 1,626.3식, 직원식 평균 966.7식이었고, 급식운영 형태는 환자식 직영 62.5%, 위탁 37.5%, 직원식 직영 64.6%, 위탁 35.4%이었다.

2. 조사대상 영양사의 인구사회학적 특성

조사대상 영양사는 모두 여성이었고, 나이는 26세~35세가 85명(53.2%)으로 가장 많았고, 기혼 47.6%, 미혼 52.4%이었다. 최종학력은 대졸자가 91명(56.8%)으로 가장 많았고, 대학원재학 이상도 53명(33.1%)나 되었다. 현직 경력은 3년 미만 35.0%, 3년~10년 미만 46.2%, 10년 이상 18.8%로 나타났다. 고용형태는 91.2%가 정규직이었고, 주당 근무시간은 44시간이 54.4%이었고, 43.1%는 법정 근로시간을 초과하여 근무하고 있는 것으로 나타났다. 영양사 자격증은 모두 소지하였고 임상영양사 자격증을 함께 소지하고 있는 영양사도 45.0%나 되었다. 담당업무는 제반업무 22.5%, 급식업무 30.0%, 임상영양업무 9.4%, 급식 및 임상영양업무 38.1%이었고, 수련경력 있는 경우가 74.4%이었다. 연봉은 1,000만원 미만 4.4%, 1,000~1,500만원 미만 19.4%, 1,500~2,000만원 미만 25.0%, 2,000~2,500만원 미만 20.6%, 2,500~3,000만원 미만 12.5%, 3,000만원 이상 18.1%로 응답하였다.

3. 병원 영양사의 지식기반환경 분석

병원영양사의 문제해결습관이 3.96점으로 가장 높게 나타났으며 타인관리습관 3.82점으로 나타났고, 습관전체는 3.65점으로 높은 편이었다. 반면 영양사들이 업무이외의 교육을 받는 정도가 적어 자기개발습관은 3.16점으로 낮게 나타났다. 병원 영양사의 능력은 정보기술 활용능력은 3.67점, 지식전달능력은 3.66점으로 높게 나타났고, 정보수집능력은 3.26점, 실행능력 2.92점으로 비교적 낮게 나타났다. 병원의 지식창조 문화는 개방성 3.80점, 신뢰성 3.53점으로 높게 나타났고, 창의성 3.07점, 협력도 2.98점, 다양성 2.67점으로 낮게 나타났다. 병원의 제도는 평가 2.92점, 보상 2.62점으로 모두 낮게

나타났다.

4. 병원의 구조적 특성에 따른 지식기반환경

조사대상 병원의 가동병상수별 측정항목은 800병상 이상의 집단이 습관에서 유의적으로($p<.05$) 높은 점수를 나타냈다. 병상가동율별은 100% 이상이 능력($p<.01$), 문화($p<.05$), 제도($p<.05$), 총점($p<.05$)에서 유의적으로 높은 점수를 나타냈다. 환자식수별 측정항목은 1,100식 미만의 집단이 습관에서 유의적으로($p<.05$) 높은 점수를 나타냈다.

5. 병원 영양사의 인구사회학적 특성에 따른 지식기반환경 분석

조사대상 병원 영양사의 인구사회학적 특성에 따른 차이를 보면 나이가 많을수록 습관과 문화에서 유의적으로($p<.001$) 높은 점수를 나타냈으며 기혼이 미혼보다 습관에서 유의적으로($p<.001$) 높은 점수를 나타내었으며, 제도에서는 미혼이 기혼보다 유의적으로($p<.05$) 높은 점수를 나타냈다. 학력이 높을수록 습관($p<.001$), 능력($p<.001$)에서 통계적으로 높은 점수를 나타냈으며 직위별로는 계장이상의 직위가 높은 집단이 습관과 문화에서 유의적으로($p<.001$) 높은 점수를 나타냈다. 업무별로는 임상영양업무 집단이 습관($p<.001$), 능력($p<.01$), 문화($p<.01$)에서 통계적으로 높은 점수를 나타내었으며 연봉이 높을수록 습관($p<.001$)이 유의적으로 높았으며 연봉 2,500만원 이상인 집단에서 문화($p<.001$), 능력($p<.01$)에 있어 높은 점수를 나타냈다.

지금까지의 연구결과를 토대로 몇 가지 제언을 하면, 첫째, 영양사 개인의 습관과 능력은 높은 반면에 병원의 구조적 특성요인인 문화와 평가·보상제도가 낮게 나타나 병원차원에서 제도적인 장치 마련이 필요할 것으로 보인다. 둘째, 병원 영양부서의 지식기반환경에 영향을 미치는 요인 분석 결과 습관, 능력, 문화에 인구사회학적인 특성이 가장 큰 설명력을 보여 영양사 개개인이 지식경영에 대한 올바른 이해, 창조적인 지식활동, 자발적인 지식공유를 위해 노력해야 하며 기관차원에서의 인적 능력의 개발을 위한 투자가 있어야 할 것으로 보인다. 셋째, 본 연구에 사용된 측정 항목들이 조직 내 지식활동에 초점을 둔 ‘지식순환 4단계’ 모형을 기반으로 연역하여 도출되어, 병원 전략과의 연계성을 파악하는데 한계가 있으므로 도구의 제한점을 보완하여 보다 실증적이고 심층적인 측

정도수가 개발되어, 구체적이고 다양한 변수의 설정과 지속적인 연구 및 추후관리가 필요하리라고 본다.

주제어 : 지식경영 환경, 지식경영, 병원, 영양사

참 고 문 헌

곽동경, 류은순, 이혜상, 홍완수, 장혜자. (2007). **급식경영학**. 서울: 신광출판사.

권순재, 이건창. (2009). 관광산업에서의 지식경영 활동과 지식경영 효율성 향상에 관한 실증연구. **지식경영연구**, 10(3), 1-16.

권혁기, 승경수, 이병길, 박상봉. (2010). 우리나라 기업의 지식경영 성공전략에 관한 실증적 연구. **인적자원관리연구**, 17(1), 27-37.

권희영. (1998). 조직의 지식경영 준비도 측정도구 개발에 관한 연구. 이화여자대학교 석사학위논문.

김상수, 김용우. (2000). 지식경영의 성공요인에 관한 실증적 연구. **경영학연구**, 29(4), 585-616.

김형란. (1999). 한국기업의 지식경영 준비도 측정도구 개발에 관한 연구-지식고도화 모형을 기반으로- 이화여자대학교 석사학위논문.

김혜진. (1997). 병원 영양부서의 Total Quality Management(TQM)도입을 위한 질 평가 모델 및 지침서 개발. 동덕여자대학교 박사학위논문.

류은순. (1994). 환자가 바라는 우리나라 영양서비스에 대한 만족도 및 요구도 조사. **대한영양사회 심포지움 자료집**, 27-52.

문정희, 김성섭, 김원. (2007). 호텔기업의 지식경영전략에 관한 연구: 지식지향 인프라, 고객지식의 획득 및 활용, 성과간의 구조적 관계에 관한 탐색. **호텔경영학연구**, 16(4), 101-120.

서도원, 이덕로, 김찬중. (2006). 지식경영의 성공요인에 관한 실증적 연구: 기업규모 및 업종별 비교를 중심으로. **지식경영연구**, 7(2), 69-76.

서영준, 양동현, 신경주. (2000). 대학병원 근로자의 지식경영 준비도에 관한 연구. **병원경영학회지**, 6(1), 18-40.

서철현. (2003). 호텔기업의 지식경영 도입이 경영성과 시각에 미치는 영향. 대구대학교 박사학위논문.

신경주. (2000). 병원 직원들의 지식경영에 대한 인지도 및 준비도에 관한 연구. 경희대학교 석사학위논문.

양일선. (1999). 21세기 병원급식의 질적 향상을 위한 병원급식 기준 제도 마련의 필요성. **대한영양사회 학술대회자료집**, 139-146.

유희경, 김원, 신용두. (2010). 특급호텔의 지식경영시스템, 직원의 목표지향성과 성과의 관계분석. **호텔경영학연구**, 19(1), 159-178.

윤혜진. (2000). 병원 영양사의 소진(Burnout)에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 동덕여자대학교 석사학위논문.

이건창, 권순재. (2001). 산업별 지식경영 프레임 워크 도출과 실증적 타당성에 관한 연구. **경영학연구**, 30(3), 957-986.

이경선. (2006). 병원의 지식경영 핵심요인과 조직유효성과의 관계. 연세대학교 석사학위논문.

이호길. (2004). 관광호텔 기업의 지식경영시스템이 조직유효성에 미치는 영향. **관광연구**, 19(1), 1-19.

장대성, 김영환, 임성배. (2002). 지식경영의 적용을 통한 서비스 조직의 핵심경쟁력 향상에 대한 사례연구-벽제 외식산업(주)의 사례. **서비스경영학회지**, 3(1), 243-267.

최미영. (1986). 병원영양사의 특성과 영양관리업무 수행과의 관련성에 관한 연구. 한양대학교 석사학위논문.

최윤정. (2000). 의료기관의 지식경영활동 및 성과 측정에 관한 연구. 성균관대학교 석사학위논문.

포스코 경영연구소. (1998). **한국 기업의 생존과 재도약의 길, 한국 경제를 위한 제안: 지식경영**. 더난출판사.

한상희. (1999). 병원 영양사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인분석. 동덕여자대학교 석사학위논문.

Brooking, A. (1996). *Intellectual Capital : Core Asset for the Third Millennium Enterprise*. London: International Thomson Business Press.

Davenport, T. H., Jarvenpaa, S. L., & Beers, M. C.(1996). Improving knowledge work processes. *Sloan Management Review*, 37(4), 53-65.

Demarest, M. (1997). Understanding knowledge management. *Long Range Planning*, 30(3), 374-384.

Drucker, P. (1993). *Post-capitalism Society*. Oxford: Butterworth Heinemann.

Edvinsson, L. (1997). Developing intellectual capital at skandia. *Long Range Planning*, 30(3), 366-373.

Grant, R. M. (1996). Toward a knowledge-based theory of the firm. *Strategic Management Journal*, 17,

- 109-122.
- Greengard, S. (1998). Storing, shaping and sharing collective wisdom. *Workforce*, 77(10), 82-88.
- Hansen, M. (1999). The search-transfer problem: The role of weak ties in sharing knowledge across organization subunits. *Administrative Science Quarterly*, 44(1), 82-111.
- Krogh, G. V. (1998). Care in knowledge creation. *California Management Review*, 40(3), 133-153.
- Lank, E. (1997). Leveraging invisible assets : the human factor. *Long Range Planning*, 30(3), 406-412.
- Leonard, D., & Sylvania, S. (1998). The role of tacit knowledge in group innovation. *California Management Review*, 40(3), 112-132.
- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science*, 5(1), 14-37.
- Nonaka, I., & Takeguchi, H. (1995). *The Knowledge Creating Company*. Oxford University Press.
- Quinn, J. B., Baruch, J. J., & Zien, K. A. (1996). Software-based innovation. *Sloan Management Review*, 37(4), 11-24.
- Ruggles, R. (1998). The state of the notion: knowledge management in practice. *California Management Review*, 40(3), 80-89.
- Senge, P. (1997). Sharing knowledge. *Executive Excellence*, 14(11), 17-18.
- Stewart, T. A. (1994). Your company's most valuable asset: Intellectual capital. *Fortune*, 130(7), 68-73.
- Wiig, K. M. (1997). Intergrating intellectual capital and knowledge management. *Long Range Planning*, 30(3), 323-324.
- Wijnhoven, F. (2000). Development scenarios for organizational memory information systems. *Journal of Management Information Systems*, 16(1), 121-145.

접 수 일 : 2010. 04. 23.
 수정완료일 : 2010. 06. 08.
 게재확정일 : 2010. 06. 11.