

회원지원 개념분석

최수진¹, 양복순^{2*}, 유향은³

¹우석대학교 간호학과, ²예수대학교 간호학과, ³예수대학교 일반대학원

Concept Analysis of Membership

Sujin Choi¹, Boksun Yang^{2*}, Hyangeun You³

¹College of Nursing, Woosuk University

²Department of Nursing, Jesus University

³The Graduate School, Jesus University

요약 본 연구는 진화론적 개념 분석 방법을 이용한 회원지원 개념분석 연구이다. '회원지원', '회원복지', 'professional association', 'membership', 'member benefit'을 주요어로 입력하여 2000년 1월부터 2020년 1월까지 출판된 논문을 CINAHL, EBSCO 등 국내외 데이터베이스와 웹사이트를 통해 검색하였다. 기준에 부합한 12개 논문, 4개의 전문직종 협회 자료가 선정되었다. 회원지원 개념의 선행요인은 회원 차원과 협회 차원으로 구분되고, 회원 차원의 선행요인은 회원의 요구, 협회 차원의 선행요인은 전담부서 마련이었다. 회원지원 개념의 속성은 '회원 지지화', '회원 전문화', '회원 연대화'였다. 회원지원 개념의 결과요인도 회원 차원과 협회 차원으로 구분되고, 회원차원의 결과요인은 회원의 만족도 증가, 전문성 강화, 권의 향상이며, 협회 차원의 결과요인은 협회에 대한 국민 인식 개선으로 나타났다. 협회지원에 관한 본 연구의 개념분석 결과는 회원들의 목소리와 요구를 수렴하고, 적절한 회원지원을 제공하는 것이 협회의 바람직한 회원지원 방향임을 제시하며, 회원들의 의견을 고려한 회원지원 모델개발 연구를 제안한다. 본 연구는 선행 문헌을 토대로 회원지원이라는 개념의 선행요인, 속성, 결과를 밝힘으로써 맥락적 근거를 마련하였다는 점에서 의의가 있다.

Abstract This study is a concept analysis of membership, using the evolutionary concept analysis method. Literatures published from January 2000 to January 2020 were searched on CINAHL, EBSCO, and websites of professional associations, using keywords including 'Member support', 'Member welfare', 'Professional association', 'Membership', and 'Member benefit.' Finally, 12 articles and 4 professional association website data were selected for analysis. The antecedents of membership comprised two dimensions, viz., the member level, and the association level. The antecedent at the member level included need of members, whereas antecedent at the association level was to set up a new department responsible for memberships. Attributes of the membership included 'member support', 'member professionalization', and 'member solidarity'. The consequences of membership also consisted of two dimensions: increased member satisfaction and professionalism, and enhancement of rights and interests at the member level, and improvement of public awareness for the professional association at the association level. The findings of this study suggest that providing proper membership is a desirable direction of the association's member support considering the member's opinion ultimately, and propose future research for membership development. This study significantly provides the contextual basis, by identifying the antecedents, attributes, and consequences of membership.

Keywords : Nurses, Association, Concept, Analysis, Membership

본 논문은 대한간호협회 연구과제로 수행되었음.

*Corresponding Author : Boksun Yang(Jesus Univ.)

email: psyang@jesus.ac.kr

Received November 17, 2020

Revised December 28, 2020

Accepted March 5, 2021

Published March 31, 2021

1. 서론

1.1 연구의 필요성

협회는 적절한 교육 수준을 가지고 전문 자격증 혹은 면허를 가진 사람들로 구성되고[1], 다양한 문제 해결을 위한 전문적 가치와 지식을 적용하고 도움을 줄 수 있는 전문기구를 설립한다[2]. 협회 설립의 목적은 회원의 권리 보호, 역량 향상, 상호 간 친목, 궁극적으로는 사회복지와 국가 발전에 이바지하기 위함이다[1,3]. 회원들은 사회적으로 공인된 단체 (예, 협회 조직)에 가입함으로써 회원자격을 취득하게 되고 사회적 연결망이 형성되어 사회적 지원과 필요한 지지를 얻고자 한다[4].

협회는 회원들에게 다양한 회원지원을 제공한다. 먼저, 회원 등록을 독려하기 위하여 신규 가입을 한 회원과 기존 회원에게 정책 및 제도 개선, 교육 제공, 신문, 민원 처리, 복지, 공익활동, 학술 활동 및 학회지 발간, 회원관리, 회원 간 교류 활동, 더 나아가 다른 국가와의 국제 교류 활동에 참여할 기회 등을 제공하고 있다. 또한, 미국에서는 재활시설 간호사회원[5], 회복마취실 간호사회원[6], 일반간호사회원[7]을 위한 협회가 분리되어 존재하고 전문적 차원에서 전문역량 개발, 다양한 교육자료 활용, 최신 지견 공유[5-7], 해당 직군에 대한 업무 기준, 윤리 규범을 정한다[8]. 실제로 회원들은 전국 규모의 전문인 협회 조직과 같은 사회적 연결망에 가입함으로써 회원의 안정성, 신뢰성 그리고 사회적 지위 등을 향상하고 환경적 위협에 대한 보호 배경을 갖게 된다[5-6].

개인적 차원으로, 협회 가입을 통해 협회 구성원들 간의 연대의식 또는 여행, 유희 활동 등 여가활동을 통한 친목 도모, 건강증진 활동, 보험이나 경제적 차원에서 협회가 주는 단체 경제 혜택을 제공한다[9-10]. 협회 혜택에 만족한 회원들은, 전반적으로 긍정적 태도를 보인다[11]. 한편 비회원은 협회 차원에서 회원에게 제공하는 다양한 서비스의 이용을 제한받는다. 단, 전문직 자격을 유지하기 위하여 협회 차원의 서비스가 필수인 경우 비회원들은 비용을 부담해야 한다.

협회는 신규 회원 가입과 기존 회원들의 회원 상태 유지를 통하여 협회 유지에 필요한 구성원을 확보한다. 한편 비회원들이 협회에 가입하지 않는 이유를 살펴보면 협회가 제공하는 혜택을 직접 체험할 수 없거나[10], 개인적으로 시간적, 지리적으로 협회 활동에 참여하기 어려운 점 등이 있었다[9,11]. 또한, 기존 회원들 역시 비회원과 동일한 이유로 회원 상태를 유지하지 않고 탈퇴하여 점점 회원 수가 줄어들고 있는 사례[10,12]가 보고된 바

있다.

이처럼 회원들이 필요한 지원을 얼마나 제공하고 있는가가 회원 확보에 주요한 영향을 미친다고 볼 수 있다. 그렇다면 협회가 회원에게 제공하고 있는 다양한 지원 사업들이 현대사회의 급격한 변화와 회원들의 세대 차이 그리고 회원 수의 변화에 따른 회원의 요구도를 얼마나 반영하고 있는가[13]에 대한 분석이 필요하지만, 회원에게 제공되는 지원을 분석한 국내외 선행연구가 부족한 실정이다. 또한, 개념은 보편성과 일반성을 갖지 않고 시간과 상황에 따라 변화되므로 협회와 회원의 상호 만족도를 증가시키기 위하여 선행적으로 회원지원에 대한 개념분석이 필요하다.

회원지원 관련 선행연구 고찰을 통해 회원지원에 대한 개념을 분석함으로써 회원지원 개념 속에 내포된 속성을 파악하여 회원지원의 내용과 범위를 재검토할 필요가 있다. 따라서 본 연구에서는 회원지원이라는 개념을 Rodgers[14]의 진화론적 개념분석 방법을 활용하여 분석하고자 한다.

2. 연구방법

2.1 개념분석 과정

Rodgers[14]의 진화론적 방법을 활용한 본 연구의 구체적인 연구 과정으로는 관심개념과 관련된 모든 표현을 확인하고, 자료수집을 위한 학문 분야 및 기간의 적절한 기준을 선택하였다. 이어서, 관심개념의 속성(Attribute), 선행요인(Antecedent), 결과요인(Consequence)과 맥락적 근거를 규명하기 위해 관련 있는 자료를 수집하였다. 수집한 자료 분석을 통해 관심개념의 속성, 선행요인, 결과요인을 규명, 관심개념 정의의 명확성이 나타난 적절한 모델 사례를 제시하였다. 이에 따른 관심개념의 대체 용어(Surrogate terms)와 관련 개념(Related terms)을 마지막으로 확인하고 제시하였다.

2.2 관심개념의 확인

개념분석의 첫 번째 단계로 관심개념인 '회원지원'의 속성과 맥락적 근거를 확인하기 위하여 관련 있는 모든 표현을 고찰하였다.

2.3 선택 기준의 선정

회원지원의 개념을 분석하기 위하여 관련된 학술논문

을 우선으로 고찰하였다. 그러나 본 연구의 관심개념과 관련된 선행연구의 부족으로 학술논문 외에 간호사와 같은 전문직종 협회에서 제공하는 온라인자료를 포함하였다.

2.4 자료의 수집

자료수집을 위해 관심개념을 포괄하는 용어인 ‘회원지원’, ‘회원복지’, ‘professional association’, ‘membership’, ‘member benefit’을 주요어로 선정하였다. 그 후 2000년 1월부터 2020년 1월까지 발표된 논문을 한국교육학술정보원, 학술정보원 및 CINAHL, EBSCO 등 국내외 데이터베이스와 웹사이트를 통해 검색하였다.

검색엔진을 통해 국외논문 1693편, 국내논문 321편을 확보하였으며 주제검토를 통해 국외논문 1659편, 국내논문 321편이 제외되었다. 중복된 국외논문 3편, 초록검토를 통해 국외논문 8편, 본문의 관련성을 근거로 국외논문 14편이 추가로 제외되었다. 선정된 9편의 국외논문을 검토하면서 3개의 관련성이 있는 논문을 추가하여 최종 12개 논문을 분석에 활용하였다. 또한, 전문직종 협회에서 제공하는 온라인자료를 수집하기 위해 협회에 협조를 개별요청하였고, 협조를 받은 자료(대한의사협회, 한국임상병리사협회, 한국사회복지사협회, 미국간호협회(American Nurses Association))를 Fig. 1에 제시하였다.

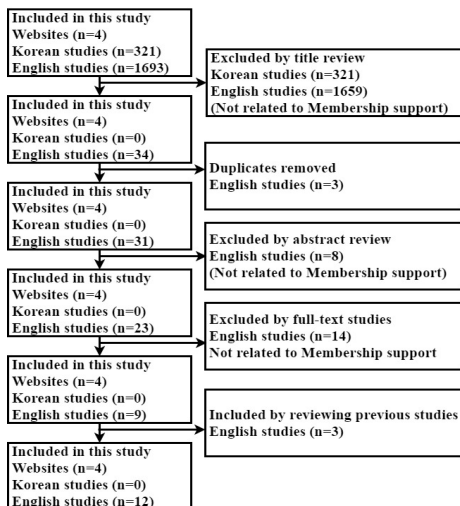


Fig. 1. Flow diagram of study selection

2.5 자료의 분석

첫 번째로 본 연구자들은 각자 최종 선별한 논문, 전문직종 협회 자료를 읽고 속성, 선행요인, 결과요인을 매트

릭스를 사용하여 정리하였다[15]. 회원지원의 속성을 파악하기 위하여 주요 질문을 하고 답을 구하면서 각 자료에서 확인한 개념의 정의와 특성의 공통점, 개념에 앞서거나 뒤이어서 진행된 상황, 사건, 현상들을 분석한 후 모든 연구자의 분석결과를 통합하였다. 통합하는 과정에서 공통적인 내용만 분석결과에 포함하였다.

2.6 모델 사례의 확인

모델 사례의 목적은 개념의 속성을 맥락(선행요인, 결과)적 상황을 통해 명확하게 보여주는 사례를 제공하는 것[14]으로 본 연구에서는 회원지원에 관한 신문기사를 바탕으로 개념의 모델 사례를 제시하였다.

2.7 대체 용어와 관련 개념분석

연구자들은 논문마다 분석한 내용을 다시 점검하면서 본 연구의 개념을 유사하게 또는 정의하는 데 도움이 되는 용어를 정리하는 작업을 수행하였다. 그리고 관련 개념은 관심개념의 중요한 속성을 일부 포함하고 있거나 의미는 비슷하지만, 관심개념과 완벽하게 동일하지 않은 관련 개념에 관해 기술하였다.

2.8 가설과 함의의 규명

관심개념과 관련된 기존의 다양한 자료를 검토하고, 검토 결과 밝혀진 선행요인, 결과, 속성을 Fig. 2에 제시하였다.

3. 연구결과

본 연구에서 최종 분석에 사용된 논문은 총 12편, 전문직종 협회 제공자료는 4편이었다. 매트릭스 방법으로 분류한 결과, 학문 분야는 간호 9편, 약학 1편, 의학 1편, 마케팅 1편, 타 전문직종 협회의 제공자료는 대한의사협회, 한국임상병리사협회, 한국사회복지사협회, 미국간호협회로 총 4편이다. 구조화된 분석 매트릭스는 연구 분야, 연구 대상자, 속성, 선행요인, 결과로 구분하여 기술하고 Table 1에 제시하였다. 통합적 고찰을 통해 나타난 회원지원의 속성과 선행요인 및 결과는 Fig. 2에 제시하였다.

3.1 개념의 속성

관심개념의 속성을 찾아내는 과정을 통해 분석한 속성

은 일반성을 가질 수 있어야 한다[16]. 본 연구의 주요 질문으로는 “회원지원이란 무엇인가?”, “회원지원의 특징 또는 성격은 무엇인가?”였다. Fig. 2에서 보는 바와 같이, 회원 지지화, 회원 전문화, 회원 연대화라는 회원지원의 3가지 주요 속성이 밝혀졌다.

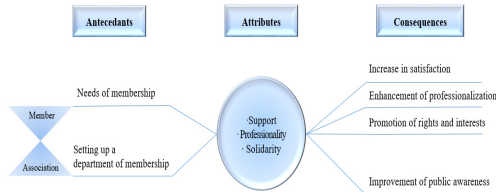


Fig. 2. Antecedents, attributes, and consequences of membership

3.2 회원 지지화

대한의사협회는 2017년 기준 약 10만명[17], 한국임상병리사협회는 6만 3천여명[18], 한국사회복지사협회는 8천명[19]의 회원을 확보하고 있다. 협회 조직에서의 회원지원은 구성원인 회원을 지지한다. 협회는 다수 회원의 권익을 향상하기 위해 법과 제도의 정립[17,19,25]을 강화하고 이에 반하는 고충이나 불이익에 대해 조직이 앞장서서 회원의 당면 문제들에 대한 해결방안을 강구하고 안내한다. 구체적으로 회원지원은 회원들이 각 업무환경에서 전문성을 인정받아 정당한 처우를 받을 수 있도록 업무개선을 위해 협회 차원에서 정치적 노력[17,19]을 기울이고 있다. 또한, 고충 상담, 법률상담, 노무상담 등 회원의 직무상 불만, 고충, 불이익 또는 회원 소속 조직의 서비스 불만족에 대한 옹호 및 전문상담 의뢰를 안내 [12-13,17-18,20,24-25]하여 준다. 뿐만 아니라 이와 같은 지원에 대한 여러 회원의 수렴된 의견을 반영[17-18] 하고 대변한다.

3.3 회원 전문화

회원지원은 회원의 전문성 강화를 위해 전문지식 및 해당 서비스의 표준화를 위한 연구 활동[17,22,25]을 수행 및 지원하고, 교육 기회 부여와 최신 관련 정보 [5-6,12,17,18,20-24]를 제공한다. 협회는 회원의 요구도에 따라 전문인 자격관리의 일원으로 법정 의무교육인 보수교육부터 전문성 유지 및 강화를 위한 실무교육을 제공한다. 그리고 회원들에게 교육 외에도 빠르게 변화하는 근무환경에 발맞춰 새로운 업무 기준 또는 가이드라인에 대한 관련 정보를 인터넷 게시판에 게시하고 신문

[11,17-18,22,] 등 대중매체를 통하거나 조직의 중앙조직에서 지부로 전달함으로써 회원들과 정보를 공유한다. 또한, 회원지원은 회원의 전문성을 개발하기 위해 회원의 국내의 학술 활동을 장려하고 상금을 수여[19,25]한다. 그리고 학회지 발간 및 학술세미나[12,18]를 통해 새로운 지식을 공유하고 토론할 수 있는 기회를 제공한다. 이외에도 경력개발 및 발전을 위한 구인·구직 관련 정보 [5,9-10,23]도 제공한다.

3.4 회원 연대화

회원지원은 회원의 소속감 고취와 결속을 다지기 위해 다양한 사업 및 행사를 계획하고 진행한다. 그리고 회원들의 근무환경 또는 의견의 같음과 다름에 상관없이 전국에 분포한 회원들의 결속력을 다지기 위해 체육대회, 동아리 활동, 여행사업 등을 추진[6,19-20,25]한다. 또한, 해당 협회의 웹사이트에서 자유게시판을 운영[17]함으로써 회원들이 자신의 의견을 제시하고 개선할 수 있도록 한다. 이를 통하여 수렴된 회원들의 의견을 반영한 법적 발의 또는 협회 차원의 개선 활동은 회원들의 소속감과 신뢰감을 강화시킨다. 이처럼 협회 차원의 네트워킹 활동[6,11-12,19-20,23]을 통해 회원은 결속력뿐만 아니라 자신과 유사한 의견이나 이견을 가진 회원이 있음을 알게 됨으로써 조직원으로서 성숙해지는 계기가 되기도 한다. 또한, 회원은 자신이 속한 조직 속에 근무환경개선과 처우 향상을 위하여 좋은 지지자들과 유대관계가 형성되고 결국 모두의 이익을 위해 한목소리를 낼 수 있는 회원연대가 형성된다.

3.5 개념의 선행요인

선행요인이란 개념이 발생하기 이전에 일어나는 일련의 일이나 사건으로써[16], 개념 이전의 현상이 무엇이었는지 확인하는 것이다[12]. 본 연구에서는 선행요인을 밝히기 위하여 “회원지원을 하게 된 배경은 무엇인가?”, “회원지원을 하기 위해 선행되어야 하는 요인은 무엇인가?” 라는 질문에 대한 답을 끊임없이 찾고자 하였다. 이에 따라 밝혀진 선행요인은 회원 차원과 협회 차원의 수준으로 구분이 되었다.

회원 차원의 선행요인은 회원의 요구[13,21]이다. 회원지원의 내용과 범위는 회원의 요구에 따라 결정된다. 회원을 대상으로 요구도 조사를 실시[7,17-19]하여 회원에게 가장 필요하고, 시급하게 해결해야 할 당면 과제를 우선으로 파악한 후 지원범위를 설정한다.

Table 1. Literature review on literature related to membership

Source	Field	Attributes	Antecedents	Consequences
Korean Medical Association [17]	Medical	Medical policy making & research Improve medical service system Improve a health insurance system Members' opinion survey Training & program development for membership Specialty board examination management Tax system improvement Homepage website management Providing health statistical data collection & providing health information Quick response & management Membership management Library operation Public service activities Communicable disease prevention Environment conservation movement Publishing membership newspaper International academic conversion Providing research fund Establishment of medical terminology	-Setting up a new department to be responsible for membership	N/A
Korean Association of Medical Technologists [18]	Clinical pathology	Quick response & management Free online lecture Clinical pathology newspaper Registration fee support (International conference presentation) Award nominee nomination Labor consultation Domestic conference Qualifying for examination requirement Issuing certificates	-Budget -Apply for membership	N/A
Korea Association of Social Workers [19]	Social welfare science	Protection of rights and interests Awarding Club activities Leisure program Holding athletics competition day (promotion of pride, exchange, cooperation) Travel agency (making friendship& network) Communication & empathy project (activating home-page, website, promoting communication among members, providing snack after selection of the best essay)	-Budget -Voluntary participation	-Building a membership trust : Public image improvement (membership advocacy) -Promoting a sense of belonging, pride, and identity establishment through awarding. -Improving image of association -Promote friendship
American Nurses Association [20]	Nursing	Advance nursing career Stay current Save money Network and connect with RNs Make nurses voice heard State nurse association member benefits	N/A	N/A
Yeager & Kline, 1983 [12]	Nursing/ 225 Nurses in the United states	Legitimately speak for the profession Professional programs Social benefits Monetary benefits Improvement of the profession Personal development Membership benefit	N/A	Job satisfaction
Briggs, 2000 [21]	Nursing/ 1522 Peri operative registered nurses in the United States	Industry information Quality patient care AORN Journal Education opportunities Professional development Networking Support AORN's mission Professional recognition Prestige of organization Government affairs representation Discount for congress/certification Discount on education programs/publications Public policy advocacy Value of member benefits Career advancement Chapter activities AORN national committees	Needs assessment	N/A

Source	Field	Attributes	Antecedents	Consequences
Castle & Fogel, 2002 [22]	Nursing/ 16542 Nursing homes in America	Professional activities Information and assistance	N/A	Assessment of work environment for innovations and other ways to improve quality annual revenue per bed is higher at facilities
DeLeskey, 2003 [6]	Nursing	Validation of ideas Education Professionalism Improvement of my profession Improvement of my work Maintenance of professional standards	N/A	N/A
White & Olsoin, 2004 [5]	Nursing/ 81 Nurses in America	Improvement of knowledge Professional benefits Networking Mentoring opportunities Educational support	N/A	N/A
Roy & Berger, 2007 [23]	Marketing/ 32 Industrial executives in the United states	Rich sources for professional field	N/A	Churn rate social disclosure
Guerrieri, 2010 [24]	N/A	Educational and professional development opportunities Networking		Contribution to public policy Increased socialization and support
Brancato, 2011 [25]	N/A	Advocacy, political activity Recognition activity Educational activity Leadership development activity	N/A	N/A
Esmaeili et al., 2012 [11]	Nursing/ 14 Nurses in America	Achieving professional nursing goals (establishment of standards and guidelines) Organizational support Reduction in working hours Improvement in financial conditions Awarding of bonuses Enjoyment of welfare and educational facilities Enhancement of the public image of the nursing profession Protection of nurses' rights	N/A	Quality of nursing health care
Ali, 2013 [3]	N/A	Forum for networking and communication Professional education and information	N/A	Professional advancement
Martin & Waxman, 2017 [13]	N/A	N/A	Needs	N/A
Petersen, Wascher & Kier, 2017 [26]	Pharmacy/ 856 students	Essential advocacy Clinical advancement Personal benefits	N/A	Promotion of new members' registration in the organization

N/A=Not applicable; RN=Registered nurse; AORN=Association of perioperative registered nurses.

협회 차원의 선행요인은 전담부서 마련[17-19]이다. 회원지원은 일시적으로 해결하고 제공하는 서비스의 개념이 아닌 지속적이고 집중적으로 관리해야 할 부분이다. 회원의 요구는 관리자가 협회의 요구 내용, 중요도, 일반성 기준에 따라 회원의 요구를 충족시킬 전담부서로 배치함으로써 회원들의 작은 목소리도 협회에서 소중히 다룸으로써 회원의 협회에 대한 만족도를 높여야 한다. 전담부서 부재 시, 전담부서를 신설해야 할 필요가 있다. 만일 협회에 회원의 요구 처리 기준이 부재 시에는 요구 처리 기준을 규정으로 만들 필요가 있다. 또한, 회원들의 문제 해결 전담부서를 안정적으로 운영하기 위한 예산 배

분이 필요한 것으로 나타났다.

3.6 개념의 결과요인

개념으로 인해 결과적으로 발생한 일 또는 사건을 의미한다[16]. 본 연구에서 회원지원으로 인해 결과적으로 발생한 일 또는 사건이 무엇인지 확인하기 위해 다음 질문을 고려하였다. “회원을 지원한 결과, 어떤 효과가 발생하였는가?” 또는 회원을 지원한 결과, 어떤 변화가 일어났는가?”라는 질문을 통해 확인된 결과요인은 선행요인과 마찬가지로 회원 차원과 협회 차원으로 구분되었다. 회원 차원의 결과요인으로는 회원의 만족도 증개[12,19,26],

전문성 강화, 권익 향상[3,11,22] 이었다. 회원지원을 통해 회원 의견을 반영하여 협회가 옹호자 및 대변가로서의 역할을 다하면 회원들의 협회에 대한 만족도가 증가한다. 또한, 전문성과 관련된 교육 및 정보를 제공한 결과 회원의 전문성이 강화되고 근본적으로 이에 대한 요구도를 충족시키기 때문에 만족감 역시 증가한다. 연대감 강화를 위한 회원지원 역시 결과적으로 더 많은 회원이 자신의 권익에 대한 관심을 갖게 되고 회원들의 체계적이고 자발적인 권익 향상 활동이 가능하게 된다.

협회 차원의 결과요인으로는 협회에 대한 국민 인식 개선[19,24]이다. 협회가 회원의 의견을 적극적으로 수렴, 대변 그리고 지지함으로써 회원의 권익 향상을 도모하는 회원지원 활동은 대외적으로 협회의 단결력과 소속감을 고취함으로써 협회의 사회적 위상을 높일 뿐만 아니라 타 전문직종의 협회에 모범사례를 만들게 된다. 또한, 협회 회원의 전문역량강화 지원활동을 통한 전문역량 연마는 해당 전문직 활동에 대한 사회적 신뢰도가 높아질 뿐만 아니라 이 직종에 대한 긍정적 대중 평판을 획득함으로써 긍정적 이미지를 형성할 수 있다. 역량이 향상된 회원들이 국가에 질 높은 서비스를 제공함으로써 해당 직종과 협회에 대해 자연스럽게 홍보할 수 있고 소속 협회 회원에 대한 국민의 인식 개선에도 바람직한 영향을 주게 된다.

3.7 개념의 모델 사례

3.7.1 모델 사례 1

대한의사협회[17]는 조직 개편을 통해 '회원지원국'을 신설했다. 회원지원국은 회원지원팀, 사업팀, 의료광고심의팀으로 구성되었다. 그중 회원지원팀은 민원을 접수한 회원과 의협 각 부서 간에 의견을 조율하고 전달하는 역할을 수행하고, 민원 접수부터 해결방안을 마련하여 민원을 접수한 회원에게 회신까지 하는 역할을 전담하고 있다. '대한의사협회 회원지원센터'라는 페이스북 계정을 개설하여 회원이 민원을 접수할 수 있는 창구를 다각화하는 노력을 하는 등 일반 국민도 접속 가능한 소셜 네트워크 서비스를 이용한 회원 고충 해결에도 적극적으로 나섰다. 이는 민원의 신속한 접수 및 해결은 물론 의협의 범국민적 이미지 개선에도 일조하려 함이다.

3.7.2 모델 사례 2

미국간호협회[20]는 다양한 서비스 중 경제적 차원에서 개인 혜택을 따로 구분하여 여행 할인, 학자금 대출, 간호사 보험, 장기 요양 보험에 대한 정보를 제공하고 있

다. 많은 혜택 중에서도 개인적으로 받을 수 있는 직접 혜택을 구분하여 제시하고, 협회가 회원에게 단체 경제 혜택도 받을 수 있도록 노력함으로써 협회에서 제공하는 지원의 체감도를 높이고 있다. 또한, 다른 협회들보다 차별성 있게 간호사 간 네트워크 형성을 위해 멘토십 프로그램을 운영하고 있다. 멘토십 프로그램은 신청자 중 신규 간호사와 경력 간호사를 멘토-멘티로 짝지어 8개월 동안 교류를 할 수 있도록 지원하고 있다. 미국간호협회[20]는 전국 또는 지역별 모임 또는 학회를 개최하여 멘토십 프로그램에 참여했던 멘토-멘티와 다른 지역에 거주하는 간호사들 간 교류를 할 수 있는 기회를 제공한다.

3.8 개념의 대체 용어와 관련 개념

대체 용어는 관심개념을 대체할 수 있는 용어를 뜻하고, 의미가 비슷하여 대체하여도 의미변화가 없는 용어이다[14]. 관련 개념은 관심개념과 연관성을 띠지만 속성이 같지 않으므로 용어 간 미묘한 차이가 있다[16]. 선행 문헌에서 파악된 회원지원의 대체 용어는 없는 것으로 나타났다. 그러나 관련 개념으로는 회원관리, 회원복지인 것으로 나타났다.

회원관리는 회원 정보를 활용하여 회원을 구분하고 유형, 형태, 성향을 파악한 후 지속해서 조직에 소속 상태를 유지할 수 있게 하는 시스템이다. 회원복지는 회원관리를 통해 파악된 소속 회원 개인의 행복한 삶을 위해 필요한 혜택과 서비스를 제공하는 것이다. 이처럼 회원관리와 회원복지는 회원이 소속된 조직이 주체가 되는 개념이므로 관련 개념으로 구분하였다.

4. 논의

본 연구는 회원지원 개념의 이해를 돕기 위하여 Rodgers[14]의 진화론적 방법을 사용하여 개념을 분석하였다. 개념분석 결과 회원지원은 회원 지지화, 회원 전문화, 회원 연대화라는 주요 속성이 있음이 밝혀졌다. 이러한 결과를 통합하여 회원지원의 선행요인, 속성, 결과요인을 더욱 깊이 살펴보고 다양한 측면에서 논의하고자 한다.

먼저 회원지원의 선행요인으로 회원 차원, 협회 차원의 2가지 요인이 확인되었다. 회원 차원 선행요인인 회원의 요구에 따라 회원지원의 내용과 범위가 결정된다. 선행연구에 따르면 회원들은 전문적 교육, 근무환경 개선에 지지적 역할 등을 협회에 기대하며 회원으로 등록한다

[5-7]. 회원은 자신의 전문성 유지 및 강화, 새로운 지식 공유 및 토론, 교육에 대한 우선적 욕구를 충족하기 위해 협회 등록비가 부담되지만, 회원으로 등록하거나 회원 상태를 유지한다[9-10]. 반대로 협회에서 제공하는 회원지원의 부족, 공감 부족, 정보 부족, 지리적 조건 등의 이유로 회원 상태를 유지하지 않거나 등록하지 않는다 [10-11]. 그러므로 협회는 회원을 대상으로 정기적으로 요구도 조사를 시행하여 회원에게 가장 원하고, 시급하게 해결해야 할 당면 과제를 우선으로 파악한 후 지원 내용과 범위를 재설계해야 할 필요가 있다. 또한, 협회 차원의 선행요인은 전담부서 확충이다. 본 연구결과에서 회원지원은 지속적이고 집중적으로 관리해야 할 부분이다. 회원의 요구도에 따라 심층적으로 기획하고 이를 수행할 전담부서를 조직해야 한다. 대한의사협회[17]의 경우, '회원지원국'으로 확대 개편하고 전담인력을 기반으로 다양한 민원 창구를 개설하여 회원의 민원 접수부터 해결까지 적극적으로 돕고 있다. 따라서 다양한 회원지원을 통해 만족도를 높이기 위해서는 전담부서를 체계적이고 효과적으로 확대 조직하는 방안도 고려되어야 할 것으로 판단된다.

회원지원의 주요 속성인 '회원 지지화', '회원 전문화', '회원 연대화'는 회원의 멤버십에 관한 인식 연구에서 개념적 유사점을 확인할 수 있었다. 본 연구에서 고찰한 선행연구는 미국 간호사 대상[5-6,12], 미국 널싱홈 간호관리자[22], 이란 간호사[11]를 대상으로 한 연구로 국내에서 조사된 선행연구가 없는 실정이라서 모든 결과를 반영하기엔 무리가 있을 것으로 판단되나 간과해서는 안 될 부분이 있다. 간호사는 회원 멤버십에 대해 힘든 근무여건 개선과 권리를 지키기 위해 조직적 차원의 지지를 얻기 원하며, 교육 및 정보와 네트워크를 통해 전문적 지식을 확장을 원하고, 상급, 보험, 여행을 통한 경제적 혜택 및 회원 간 연대기회를 제공 받기를 원하고 있었다.

일례로 대한의사협회[17]는 회원 고충에 대한 민원 창구를 소셜 네트워크 서비스 활용 방식으로 확대하여 일선 현장에서 근무하는 회원의 의견을 적극적으로 수렴하기 위한 노력을 하고 있다. 회원의 의견을 반영하여 의료정책 개선, 연구, 의료현안에 대한 의견수렴 조사 등 회원 옹호 성격의 지원 역할을 갖추고 있었다. 대한임상병리사협회[18]도 빠른 민원 응대 및 관리라는 지원을 명시하고 노무 상담을 제공하고 있었으며, 한국사회복지사협회[19] 역시 홈페이지 내 권익지원센터 운영, 노무 상담 및 문제 해결방안 제시라는 지원을 통해 회원의 대변가로서의 역할을 하고 있음을 알 수 있다. 협회 역시 회원의 권

익 신장을 위해 큰 노력을 기울이고 있지만, 일선 현장에서 근무하는 회원의 의견수렴을 위한 창구가 확대되면 더 많은 회원의 관심과 이용이라는 긍정적 효과가 있을 것으로 사료된다.

그뿐만 아니라 회원 간 연대감 강화를 위해서 한국사회복지사협회[19]는 클럽활동, 휴식프로그램, 체육대회, 여행, 사연 추천 후 간식 지원과 같은 프로그램을 운영하고 있다. 대한의사협회[17]는 회원복지사업의 목적으로 전용 소평물, 연금 제휴, 자동차 리스, 여행사 연계 혜택, 상조 서비스 등 회원 만족도를 높이기 위한 많은 사업을 운영하고 있다. 간호사가 협회 회원과 비회원 간의 혜택 수혜 차원에 있어서 차이가 없다고 인식한다는 선행 연구결과[11]와 회원등록비에 상응하는 혜택을 받고 싶어 하고, 직무 스트레스를 해결할 수 있는 휴식프로그램 지원도 원한다는 연구결과[12]를 고려할 때, 회원들의 요구도 조사를 통해 원하는 혜택을 직접적이고 빈번하게 확대 제공한다면 회원의 만족감 및 연대감 강화라는 효과를 기대할 수 있을 것이다.

본 연구결과에서 회원지원의 결과로 회원 만족도 증가, 전문성 강화, 권익 향상, 협회에 대한 국민 인식 개선이라는 긍정적 결과요인이 도출되었다. 한국사회복지사협회[19]는 회원지원을 통해 회원들의 신뢰감 구축, 정체성 확립, 교류 및 정보 공유를 통한 친선 도모, 결과적으로 회원의 활력 있는 삶이 유지되어 사회복지서비스의 질적 향상을 도모한다는 기대효과를 제시하고 있다. 미국 널싱홈의 간호관리자를 대상으로 회원지원의 결과적 차원을 조사한 결과 간호 서비스의 질적 향상과 재정관리의 효과성을 밝힌 연구결과[22]와도 유사한 맥락이다. 이는 더욱 복잡하고 빠르게 변하는 의료환경을 반영하여 반복연구가 필요할 것으로 보이나 회원지원이라는 개념이 단순하게 협회에서 제공하는 서비스의 일환이 아니라 회원의 삶의 질을 높여 간호 서비스의 질적 향상이라는 궁극적 기대 효과를 가질 수 있다는 점에서 회원지원의 내용과 범위를 설계하는 데 다면적 전략이 필요할 것으로 사료된다.

본 연구의 제한점으로는 개념분석에 활용된 자료가 '회원지원'이라는 주 용어를 갖고 미국과 이란에서 영어로 출판된 논문들, 타 전문직종협회 웹사이트 제공자료였다는 점이다. 문헌검색 과정에서 학문 분야의 범위를 설정하지 않았음에도 불구하고 최종 선정된 자료는 다양한 학문 분야를 포괄하고 있지 않았다. 이에 연구자별로 논문검색결과를 비교하여 같은 결과임을 확인하였지만 향후 국내에서 '회원지원'이란 용어로 회원을 대상으로 한

지원 내용과 범위를 설정할 때 본 연구의 개념분석 결과를 토대로 주의 깊은 어휘 사용의 선택과 결정이 요구될 것이다. 향후 국내에서 '회원지원'이라는 용어를 사용하여 회원을 대상으로 한 지원 내용과 범위를 설정할 때, 회원지원의 선행요인, 속성, 결과요인을 반영하고 제한점을 고려하여 계획 및 운영되어야 할 것이다. 마지막으로 본 연구자들 역시 협회의 회원으로서 분석과정에서 연구자가 완벽한 객관성을 유지하기에는 한계가 있을 것으로 판단되어 이를 위해 본 연구자들은 Rodgers[14]가 제시한 개념분석방법을 반복수행을 통해 같은 결과가 도출되는지 재확인하였음을 밝힌다.

5. 결론 및 제언

사회, 경제적 그리고 노동시장의 변화에 따라 동일 직종에 종사하는 회원들의 요구가 증가하고 있다. 동일 직종에 종사자들이 모인 협회는 회원들의 요구를 해결하기 위해 전담체계를 갖춰서 회원지원을 제공함으로써 소속 회원뿐만 아니라 해당 직종에 대한 사회적 인식과 이미지에도 긍정적 영향을 미친다. 이에 본 연구는 회원지원의 내용과 범위의 적절성을 검토하기 위해 '회원지원'이라는 개념을 분석하였다.

연구결과, 회원지원의 속성은 '회원 지지화', '회원 전문화', '회원 연대화'로 나타났다. 따라서 협회는 회원들의 소셜 네트워크 서비스 등 최신 첨단 의전수련 수단을 활용하여 회원들의 현장의 목소리와 요구를 수렴할 필요가 있다. 그리고 협회는 회원들의 요구를 바탕으로 한 회원지원 서비스를 제공해 주는 것이 바람직한 방향일 것이다. 이로써 회원 차원에서는 회원이 요구하는 지지와 옹호를 받을 수 있을 뿐만 아니라 전문역량을 향상시킬 수 있게 되어 회원 만족도, 연대감, 협회 소속감이 강화될 것이다. 그리고 협회 차원에서는 회원 확보가 수월해질 것이며 해당 전문직에 대한 사회적 이미지와 국민 인식 개선에 긍정적 영향을 미칠 것이다. 그러므로 회원들의 현장 목소리와 의견을 바탕으로 사회 변천과 회원의 요구도 변화를 고려한 회원지원 모델개발 연구가 진행되어야 할 것이다.

본 연구는 선행 문헌을 토대로 회원지원이라는 개념의 선행요인, 속성, 결과요인을 밝힘으로써 맥락적 근거를 마련하였다는 점에서 의의가 있다.

References

- [1] R. Thackeray, B. L. Neiger, K. M. Roe, "Certified health education specialists' participation in professional associations: Implications for marketing and membership", *Journal of Health Education*, Vol.36, No.6, pp.337-360, Feb. 2013.
DOI: <https://doi.org/10.1080/19325037.2005.10608207>
- [2] E. Fredison, *Professionalism reborn: Theory, prophecy, and policy*, University of Chicago press, 1994.
DOI: <https://doi.org/10.1136/bmi.309.6962.1175>
- [3] L. C. C. Ali, "Your professional association: A great way to expand your skills and advance your career", *Medical Writing*, Vol.22, No.1, pp.34-36, Jul. 2013.
DOI: <https://doi.org/10.1179/204748012X13560931063717>
- [4] J. A. C. Baum, C. Oliver, "Institutional linkages and organizational mortality", *Administrative Science Quarterly*, Vol.36, No.2, pp.187-218, Jun. 1991.
DOI: <https://doi.org/10.2307/2393353>
- [5] M. J. White, R. S. Olson, "Factors affecting membership in specialty nursing organizations", *Rehabilitation Nursing*, Vol.29, No.4, pp.131-137, May. 2004.
DOI: <https://doi.org/10.1002/j.2048-7940.2004.tb00331.x>
- [6] K. DeLeskey, "Factors affecting nurses' decisions to join and maintain membership in professional associations", *Journal of PeriAnesthesia Nursing*, Vol.18, No.1, pp.8-17, Feb. 2003.
DOI: <https://doi.org/10.1053/jpan.2003.18030008>
- [7] L. A. Rapp, P. A. Collins, "Reasons why nurses do or do not join their professional organizations: A research study done in New Hampshire", *Nursing News (New Hampshire)*, Vol.49, No.5, pp.1-8, 1999.
- [8] H. Coerever, M. Byers, *Race for relevance: 5 radical changes for association*, John Wiley & Sons Publishers, 2011, pp.1-23.
DOI: <https://doi.org/10.1002/9781118891346>
- [9] S. E. Wotherspoon, P. W. McCarthy, "The factors and motivations behind United Kingdom chiropractic professional association membership: A survey of the welsh Institute of chiropractic alumni.", *Chiropractic & Manual Therapies*, Vol.24, No.1, pp.2-9, Sep. 2016.
DOI: <https://doi.org/10.1186/s12998-016-0115-x>
- [10] M. Alotaibi, "Factors affecting nurses' decisions to join their professional association", *International Nursing Review*, Vol.54, No.2, pp.160-165, May. 2007.
DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1466-7657.2007.00555.x>
- [11] M. Esmaeili, N. Dehghan-Nayeri, R. Negarandeh, "Factors impacting membership and non membership in nursing associations: A qualitative study", *Nursing Strategies for Theory Construction in Nursing & Health Sciences*, Vol.15, No.3, pp.265-272, Dec. 2013.
DOI: <https://doi.org/10.1111/nhs.12012>
- [12] S. J. Yeager, M. Kline, "Professional association membership of nurses: Factors affecting membership

and the decision to join an association”, *Research in Nursing & Health*, Vol.6, No.2, pp.45-52, June. 1983.
DOI: <https://doi.org/10.1002/nur.4770060203>

[13] E. Martin, K. T. Waxman, “Generational differences and professional membership”, *Nurse Leader*, Vol.15, No.2, pp.127-130, Apr. 2017.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2016.11.014>

[14] B. L. Rodgers, *Concept development in nursing: foundations, techniques, and applications* (2nd ed.), WB Saunders, 2000, pp.21-31

[15] J. Garrard, *Health sciences literature review made easy: The matrix method* (3rd ed.), ones and Barlett Publishers, 2007, pp.207

[16] L. O. Walker, K. C. Avant, *Strategies for theory construction in Nursing*, Pearson, 2005, pp.283

[17] Korea Medical Association, *Main activities*, Korea Medical Association, 2017,
<http://www.kma.org/kmaintroduce/sub7.asp> (accessed Mar. 18, 2020)

[18] Korean Association of Medical Technologists, *Main activities*, Korean Association of Medical Technologists, 2017,
<https://www.kamt.or.kr/main/main.aspx> (accessed Feb. 18, 2020)

[19] Korea Association of Social Workers, *Information of welfare*, Korea Association of Social Workers, 2011,
<http://www.welfare.net/site/index.jsp> (accessed Feb. 28, 2020)

[20] American Nurses Association, *Member benefits*, American Nurses Association, 2018,
<https://www.nursingworld.org/> (accessed Mar. 18, 2020)

[21] L. Briggs, “AORN 2000 member/nonmember needs assessment results”, *AORN Journal*, Vol.72, No.4, pp.586-586, Mar, 2000.
DOI: [https://doi.org/10.1016/s0001-2092\(06\)61225-8](https://doi.org/10.1016/s0001-2092(06)61225-8)

[22] N. G. Castle, B. S. Fogel, “Professional association membership by nursing facility administrators and quality of care”, *Health Care Management Review*, Vol.27, No.2, pp.7-17, Apr. 2002.
DOI: <https://doi.org/10.1097/00004010-200204000-00002>

[23] A. Roy, P. D. Berger, “Leveraging affiliations by marketing to and through associations” *Industrial Marketing Management*, Vol.36, No. 3, pp.270-284, 2017.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2005.09.002>

[24] R. Guerrieri, “Learn, grow, and bloom by joining a professional association”, *Nursing 2019*, 40(5), Vol.40, No.5, pp.47-48, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.1097/01.NURSE.0000371128.38511.0d>

[25] V. C. Brancato, “Your voice, your association: Benefits of district participation in a professional association”, *The Pennsylvania Nurse*, Vol.66, No.4, pp.2, 2011

[26] E. Petersen, M. Wascher, K. Kier, “Analysis of pharmacy student motivators and deterrents for professional organization involvement. *Currents in*

Pharmacy Teaching and Learning, Vol.9, No.4, pp. 543-550, 2017
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cptl.2017.03.024>

최 수 진(Sujin Choi)

[정회원]



- 2015년 2월 : Eastern University MSHM
- 2018년 2월 : 이화여자대학교 일반대학원(간호학박사)
- 2018년 3월 ~ 현재 : 우석대학교 간호학과 조교수

<관심분야>

간호행정, 글로벌 건강, 다문화 교육

양 복 순(Boksun Yang)

[정회원]



- 2002년 2월 : 이화여자대학교 대학원(간호학박사)
- 2007년 3월 ~ 2013년 2월 : 예수대학교 간호학부 조교수
- 2013년 4월 ~ 2020년 2월 : 예수대학교 간호학부 부교수
- 2020년 3월 ~ 현재 : 예수대학교 간호학부 교수

<관심분야>

아동간호, 질적 간호

유 향 은(Hyangeun You)

[준회원]



- 2019년 2월 ~ 현재 : 예수대학교 일반대학원 간호학과 석사과정

<관심분야>

성인간호, 간호시뮬레이션