

간호사의 고객지향성과 간호업무생산성

여아람 · 이해정 · 진혜경

부산대학교 간호학과

Factors Associated with Customer Orientation and Nursing Productivity

Yeo, A-Ram · Lee, Haejung · Jin, Hyekyung

College of Nursing, Pusan National University

Purpose: The purpose of this study was to identify the levels of customer orientation in nurses whose work experience was between 1 and 5 years and to examine factors associated with customer orientation and nursing productivity. **Methods:** For this descriptive correlational study, nurses ($N=164$) were recruited from a University Hospital in B city, from November 1 to 23, 2012. Questionnaires included measures of customer orientation, nursing productivity, organizational commitment, job stress, and turnover intention. Data were analysed with the SPSS/WIN 18.0 program using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficient, and stepwise multiple regression. **Results:** The mean age of participants was 25 years, 96% were single, and 54.9% had a bachelor degree. Organizational commitment ($\beta=.387$) and job stress ($\beta=.280$) significantly explained the variance in customer orientation ($R^2=15.8$). Customer orientation ($\beta=.479$), education level ($\beta=.196$), and turnover intention ($\beta=.184$) significantly explained the variance in nursing productivity ($R^2=35.3$). Customer orientation was the most important factor in explaining the variance in the nursing productivity. **Conclusion:** This study highlighted the relationship between customer orientation and nursing productivity. Improving the customer orientation could result in increasing nursing productivity. Future managerial intervention to improve customer orientation is warranted.

Key Words: Customer orientation, Productivity, Organizational commitment, Job stress, Turnover intention

서론

1. 연구의 필요성

대상자와 직접 상호작용 하는 간호사는 환자 중심 의료서비스가 중요시되고 있는 현대병원조직에서 질적 의료서비스 향상에 중요한 인적자원으로, 환자중심 질적 의료서비스를 추구하는 병원경영자들은 환자에게 제공되는 간호의 질적인

면을 주요한 병원 경쟁력으로 고려하며[1], 간호사의 고객지향성에 대한 관심이 증가하고 있다[2]. 고객지향성이 높은 병원직원은 높은 수준의 의료서비스를 제공하는 경향이 있으며[3], 직원의 고객지향성이 높을수록, 의료수익 성장률, 시장점유율, 병원의 외래 환자 및 입원 환자의 수, 전반적인 경영성과 등이 향상되므로[4], 병원의 경영성과를 높이고 경쟁력을 확보하기 위해서 직원의 고객지향성은 매우 중요하다. 반면, 간호사의 고객지향성과 간호업무생산성 간의 직접적 관련성

주요어: 고객지향성, 생산성, 조직몰입, 직무 스트레스, 이직의도

Corresponding author: Lee, Haejung

College of Nursing, Pusan National University, Beomeo-ri, Mulgeum-eup, Yangsan 626-770, Korea.
Tel: +82-51-510-8344, Fax: +82-51-510-8308, E-mail: haejung@pusan.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 여아람의 석사학위논문을 수정하여 작성한 것임.

- This manuscript is a revision of the first author's master's theses from Pusan National University.

Received: Oct 10, 2013 | **Revised:** Dec 21, 2013 | **Accepted:** Feb 27, 2014

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

을 조사한 연구는 없으나, 레스토랑에 근무하는 종업원을 대상으로 한 연구에서[5], 직원의 고객지향성이 높을수록 업무 생산성이 높은 것으로 나타난 결과를 기초로 생각해 볼 때, 간호사의 고객지향성 역시 업무생산성과 높은 관련성이 있을 것으로 기대된다.

간호사의 고객지향성과 관련된 변인에는 조직몰입, 직무 스트레스, 이직의도, 간호사 특성 등이 있으며, 조직몰입이 높은 간호사는 환자를 중요시 여기며[3], 고객을 만족시키기 위해 자발적으로 특별한 서비스를 제공하는 고객 지향적 행동을 하였다[6]. 간호사의 특성 중 근무경력이 많을수록[7,8], 기혼일수록[7], 교대근무를 하지 않을수록[7], 교육수준이 높을수록[9], 부사이동경험이 없는 간호사일수록[9], 고객지향성이 유의하게 높았다. 직무에 대한 스트레스도 고객지향성에 영향을 미치는데, 직무 스트레스가 높은 공무원과 경찰은 낮은 고객지향성을 나타내었으나[10,11], 간호사의 경우, 직무 스트레스가 높은 간호사일수록, 환자에 대한 고객지향성이 높게 나타났다[7].

특히, 1년 이상 5년 이하의 간호사들은 이직의도가 높고[7], 고객지향성과 간호업무생산성이 가장 낮은 그룹[8,12]으로 보고된다. 이들은 주로 환자에게 직접간호를 제공하며[13], 근무하고 있는 간호사 중 높은 비율을 차지하고 있어[1], 이들의 낮은 고객지향성과 간호업무생산성은 환자들이 지각하는 간호의 질에 매우 큰 영향을 미칠 것으로 짐작된다. 질적 수준의 효과적인 간호를 제공하기 위해 고객지향성은 매우 중요한 요소임에도 불구하고[2,3], 간호사의 고객지향성에 대한 연구는 미미하며, 특히 1년 이상 5년 미만의 근무경력을 가진 간호사의 고객지향성 수준이나 관련 인자에 대한 연구는 거의 이루어지지 않은 상태이다.

이에 본 연구는 특히 고객지향성과 간호업무생산성이 낮은 것으로 보고된 경력 1년에서 5년 사이에 있는 간호사를 대상으로 간호사의 특성, 조직몰입, 직무 스트레스, 이직의도의 고객지향성과의 관련성과 역할을 파악하고, 간호업무생산성과 이들 개념과의 관련성에서 고객지향성의 역할을 분석함으로써 고객지향성의 중요성을 검토하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 1년에서 5년의 경력을 가진 간호사의 고객지향성과 간호업무생산성의 관련인자를 파악하여 간호사의 고객지향성과 간호업무생산성을 증진시키기 위한 전략개발에 기초자료를 제공하기 위함이며 구체적인 목표는 다음과 같다.

- 간호사의 특성과 고객지향성, 간호업무생산성, 조직몰입, 직무 스트레스, 이직의도의 정도를 파악한다.
- 간호사의 특성에 따른 고객지향성과 간호업무생산성 정도를 파악한다.
- 고객지향성, 간호업무생산성, 조직몰입, 직무 스트레스, 이직의도의 상관성을 파악한다.
- 간호사의 고객지향성에 대한 간호사 특성, 조직몰입, 직무 스트레스, 이직의도의 상대적 관련성을 확인한다.
- 간호업무생산성에 대한 간호사 특성, 조직몰입, 직무 스트레스, 이직의도, 고객지향성의 상대적 관련성을 확인한다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 간호사의 고객지향성과 간호업무생산성의 정도를 파악하고 이들의 상관관계를 확인하기 위한 서술적 상관연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상자는 2012년 11월 1일부터 11월 23일 까지 B광역시에 있는 A대학병원에 근무하는 간호사 중 연구의 목적을 이해하고 연구참여에 동의하여 동의서에 서명한자로 경력 1년 이상 5년 이하의 병동에 근무하는 일반 간호사였다.

사전에 표본 수 산정을 위해 G*Power 3.0 프로그램을 이용하여 다중회귀분석에서 임의 추정 예측변수 5개, 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .80 수준으로 계산하였을 때 최소 138명의 대상자가 필요한 것으로 나타나 본 연구의 최종 대상자 수인 164명은 선택된 자료분석에 충분한 표본 수이다.

3. 연구도구

본 연구에서는 고객지향성, 간호업무생산성, 조직몰입, 직무 스트레스, 이직의도, 간호사의 특성에 대해 다음의 측정도구를 사용하여 측정하였다.

1) 고객지향성

고객지향성이란 고객의 소리를 듣고, 고객의 욕구에 대해 관심을 가지며, 고객에게 정확한 관련 정보를 제공하고, 고객

과의 약속을 지키는 등의 활동을 의미하며[14], 본 연구에서는 Parasuraman 등[14]이 개발한 도구를 Moon[15]이 한국의 병원상황에 맞게 4개의 영역으로 수정, 번역한 도구로 측정된 점수를 의미한다. 약속된 서비스를 정확하게 수행하기 위한 조직 구성원들의 태도와 행동을 의미하는 신뢰성(3문항), 고객에게 신속한 서비스를 제공하려는 태도와 행동을 나타내는 반응성(4문항), 외형적인 서비스 품질을 향상시키기 위한 조직원의 태도와 행동을 측정하는 유형성(3문항), 고객에 대한 충분한 이해와 원활한 의사소통, 이용의 용이성 등을 높이려는 조직원의 의지를 알 수 있는 공감성(4문항)의 4영역으로, 14문항으로 구성되었다. 점수의 범위는 1~5점으로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점까지로 구성되는 5점 척도이며, 평균 점수가 높을수록 고객지향성의 정도가 높음을 의미한다. Moon[15]의 연구에서 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .80$ 이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's $\alpha = .86$ 이었다.

2) 간호업무생산성

업무생산성은 소비되어진 자원과 관련되어 조직의 목표 달성에 대한 공헌도를 말하며[16], 본 연구에서는 McNeese-Smith[16]가 개발하고 Lee[17]가 번역한 간호업무생산성 도구로 측정된 점수를 의미한다[16,17]. 측정도구는 총 15문항으로 구성되며, ‘전혀 그렇지 않다’ 0점에서 ‘매우 그렇다’ 4점까지의 반응범위를 가지는 5점 척도이다. 점수가 높을수록 업무생산성이 높음을 의미하며, 문항의 예로는 “나는 병원 전체의 목표를 달성하는데 기여했다”, “나는 병동에서 양질의 간호서비스를 제공하였다” 이다. 개발당시의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .90$ 이었으며 Lee[17]의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .90$, 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .84$ 였다.

3) 조직몰입

조직몰입은 개인이 조직의 목표를 내재화하여 조직목표의 달성과 개인의 욕구를 지속적으로 충족하기 위하여 조직에 대한 동일시나 충성의 표현으로 조직에 적극적으로 개입하는 개인의 태도를 말한다[18]. 본 연구에서는 Mowday 등[18]이 개발한 조직몰입질문지(Organizational Commitment Questionnaire)를 Kim[19]이 번역한 도구로 측정된 점수를 말한다. 조직몰입 질문지는 15개 문항으로 구성되며, 5점 척도로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점까지의 반응범위로, 평균 점수가 높을수록 조직몰입이 높은 것을 의미한다.

문항의 예로는 ‘나는 우리 병원의 발전을 위해 다른 사람들보다 더 많은 노력을 기울인다’, 조직과의 동일함을 측정하는

‘나의 가치관과 우리 병원의 경영철학은 매우 비슷하다’, 조직에의 근속여부를 측정하는 ‘현재 내 주위의 환경이 조금만 바뀌어도 나는 이 병원을 떠날 것이다’ 등이다. Kim[19]의 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .89$ 였으며 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .85$ 였다.

4) 직무 스트레스

직무 스트레스는 조직에서 개인의 욕구나 능력 및 성격이 환경적 요구와 일치하지 않을 때 발생하는 스트레스 정도를 의미하며[20], 본 연구에서는 Gray-Toft와 Anderson[20]에 의해 개발된 간호 스트레스 도구(Nursing Stress Scale, NSS)를 Kim[21]이 번역한 도구를 사용하여 측정된 점수를 말한다. NSS는 물리적 환경에서의 스트레스 6문항, 사회적 환경 스트레스 10문항, 심리적 환경 스트레스 18문항으로 총 34문항으로 구성되었다. 문항의 예로는 ‘컴퓨터의 고장’, ‘대상자를 돌보다가 실수할지도 모른다는 두려움’, ‘대상자의 고통을 지켜보아야 함’ 등이 있다. 4점 척도로 ‘없다’ 0점, ‘종종’ 1점, ‘자주’ 2점, ‘매우 자주’ 3점으로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높음을 의미한다. Kim[21]의 연구에서의 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .81$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .90$ 이었다.

5) 이직의도

이직의도란 조직 구성원이 소속되어 있는 조직, 직장, 기업을 떠나려는 의도, 고민, 계획, 결단을 의미하며[22], 본 연구에서는 Hinshaw와 Atwood[22]가 개발한 The Anticipated Turnover Scale (ATS)을 Kim[21]이 번역한 도구를 사용하여 측정된 점수를 말한다. ATS는 간호사의 이직의도를 측정하는데 자주 사용되어온 12개 문항의 도구로[21,22], ‘절대 아닙니다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 7점까지로 7점 척도로, 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 나타낸다. 문항의 예로는 “만약 내일 다른 직업을 제안 받는다면 나는 심각하게 고려할 것이다”, “나는 당분간 이 근무지에 머무를 것이 확실하다” 등이다. Kim[21]의 연구에서의 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .83$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .80$ 이었다.

6) 간호사의 특성

간호사의 특성 중 일반적 특성과 직무특성을 파악하기 위하여 성별, 연령, 결혼상태, 종교, 교육상태, 현 근무병원 임상경력, 현 근무병원 재직 중 근무부서의 이동경험, 현재 월평균 급여, 한 달간 평균 밤 근무 횟수에 대한 총 9개 문항을 설문지

를 통해 조사하였다.

연구 결과

4. 자료분석

수집된 자료를 PASW (SPSS/WIN 18.0) 프로그램을 사용하여 분석하였으며 구체적인 자료분석방법은 다음과 같다.

- 간호사의 특성은 빈도와 백분율, 평균과 표준편차로 기술하였다.
- 간호사의 고객지향성, 간호업무생산성, 조직몰입, 직무스트레스 및 이직의도 정도는 평균, 표준편차, 최대값과 최소값으로 분석하였다.
- 간호사의 특성에 따른 고객지향성과 간호업무생산성 정도는 t-test나 ANOVA를 이용하여 분석하고 사후 검정은 Scheffé test로 하였다.
- 간호사의 고객지향성 및 간호업무생산성과 관련요인간의 상관관계는 Pearson correlation coefficient로 분석하였다.
- 간호사의 고객지향성과 간호업무생산성의 관련요인에 대한 상대적 관련성은 Stepwise Multiple Regression으로 분석하였다.

1. 간호사의 일반적 특성

본 연구대상자의 특성은 Table 1과 같다. 164명 모두 여자였으며, 연령은 평균 25.48 ± 2.03 세로 22~25세가 57.3%(94명)로 가장 많았다. 결혼 상태에서는 미혼이 95.7%(157명)이었고, 대상자의 64%(105명)가 종교가 없었으며, 불교 22.6%(37명), 천주교 7.3%(12명), 기독교 6.1%(10명) 순이었다. 교육수준은 학사학위 졸업이 54.9%(90명)로 가장 많았다. 현 병원 임상경력 평균은 2.82 ± 1.17 년이었으며, 1~3년이 59.1%(97명)로 가장 많았고, 3~5년이 40.9%(67명)였다. 재직 중 근무부서 이동 경험은 12.2%(20명)에서 '있다'고 답하였고, 세금을 제외하고 상여금을 포함한 현재 월평균 급여액은 180만원에서 260만원 미만인 50.0%(82명)로 가장 많았다. 월평균 밤 근무 횟수는 5~8회가 75.6%(124명)로 가장 많았다.

간호사의 특성에 따른 고객지향성의 차이를 비교한 결과, 유의한 차이를 보이는 변수는 없었다. 간호사의 특성에 따른 간호업무생산성의 차이를 비교한 결과에서는, 전문대를 졸업한 간호사의 간호업무생산성 평균은 2.20 ± 0.38 점이었고, 학

Table 1. Levels of Customer Orientation and Nursing Productivity according to Nurses' Characteristics (N=164)

Characteristics	Categories	n (%)	Customer orientation		Nursing productivity	
			M \pm SD	t or F	M \pm SD	t or F
Age (year)	22~25	94 (57.3)	3.60 \pm 0.42	0.93	2.27 \pm 0.35	0.80
	26~29	63 (38.4)	3.68 \pm 0.40		2.29 \pm 0.37	
	30~38	7 (4.3)	3.71 \pm 0.38		2.45 \pm 0.34	
Marital status	Single	157 (95.7)	3.63 \pm 0.41	2.55	2.28 \pm 0.36	0.52
	Married	7 (4.3)	3.88 \pm 0.14		2.38 \pm 0.30	
Religion	Buddhism	37 (22.6)	3.75 \pm 0.38	2.20	2.39 \pm 0.40	1.58
	Christianity	10 (6.1)	3.71 \pm 0.34		2.35 \pm 0.24	
	Catholicism	12 (7.3)	3.43 \pm 0.34		2.25 \pm 0.35	
	No Religion	105 (64.0)	3.61 \pm 0.42		2.25 \pm 0.36	
Education	3 Year college	69 (42.1)	3.64 \pm 0.41	0.01	2.20 \pm 0.38	6.95*
	> Bachelor	95 (57.9)	3.63 \pm 0.41		2.34 \pm 0.32	
Length of clinical experience (year)	1~3	97 (59.1)	3.63 \pm 0.41	0.12	2.29 \pm 0.38	0.06
	3~5	67 (40.9)	3.65 \pm 0.42		2.28 \pm 0.33	
Experience of ward transfer	No	144 (87.8)	3.64 \pm 0.40	0.01	2.29 \pm 0.35	0.49
	Yes	20 (12.2)	3.63 \pm 0.47		2.23 \pm 0.44	
Average monthly salary (10,000 won)	100~< 140	11 (6.7)	3.69 \pm 0.39	2.96	2.28 \pm 0.46	1.21
	140~< 180	69 (42.1)	3.55 \pm 0.44		2.24 \pm 0.31	
	180~< 260	84 (51.2)	3.70 \pm 0.37		2.33 \pm 0.38	
Numbers of night shifts per month	< 4	40 (24.4)	3.70 \pm 0.45	1.65	2.32 \pm 0.31	0.58
	5~8	124 (75.6)	3.61 \pm 0.39		2.27 \pm 0.37	

Note. * p =.009.

사졸업 이상의 교육을 받은 간호사의 간호업무생산성 평균 2.34 ± 0.33 점으로, 교육 수준이 높을수록 간호업무생산성이 높아지는 경향이 있었다($p=.007$).

2. 고객지향성, 간호업무생산성, 조직몰입, 직무 스트레스, 이직의도 정도

본 연구대상자의 고객지향성, 간호업무생산성, 조직몰입, 직무 스트레스, 이직의도의 정도는 Table 2와 같다. 고객지향성은 평균 3.64 ± 0.41 점이었고, 하부영역별 평균은 신뢰성 3.70 ± 0.46 점, 유형성 3.66 ± 0.47 점, 공감성 3.64 ± 0.51 점, 반응성 3.58 ± 0.47 점 순으로 나타났다. 간호업무생산성의 평균은 2.29 ± 0.36 점이었다. 조직몰입의 평균은 2.93 ± 0.42 점, 직무 스트레스 평균은 1.01 ± 0.34 점이었고, 하부 영역의 평균은 물리적 환경 스트레스 1.31 ± 0.51 점, 사회적 환경 스트레스 1.01 ± 0.41 점, 심리적 환경 스트레스 0.91 ± 0.34 점 순으로 나타났다. 이직의도의 평균은 3.83 ± 0.67 점이었다.

3. 고객지향성, 간호업무생산성, 조직몰입, 직무 스트레스, 이직의도 간의 상관관계

고객지향성, 조직몰입, 직무 스트레스, 이직의도와의 상관관계는 Table 3과 같다. 고객지향성은 조직몰입($r=.31, p<.001$), 직무 스트레스($r=.17, p=.027$)와 유의한 양의 상관관계를 나타내었고, 이직의도($r=-.23, p=.003$)와는 유의한 음의 상관관계를 나타내었다.

간호업무생산성은 고객지향성($r=.53, p<.001$), 조직몰입($r=.30, p<.001$)과 유의한 양의 상관관계를 나타내었고, 이직의도($r=-.31, p<.001$)와 유의한 음의 상관관계를 보였다.

4. 간호사의 고객지향성과 간호업무생산성의 관련요인

1) 간호사의 고객지향성 관련요인

간호사의 고객지향성과 관련성이 높은 요인을 확인하기 위하여, 이전 통계분석에서 고객지향성과 유의한 상관성을 나

Table 2. The Levels of Customer Orientation, Nursing Productivity, Organizational Commitment, Job Stress, and Turnover Intention (N=164)

Variables	M±SD	Ranges	Possible ranges
Customer orientation	3.64 ± 0.41	2.43~4.71	1~5
Reliability	3.70 ± 0.46	2.67~5.00	
Reactivity	3.58 ± 0.47	2.50~4.75	
Corporality	3.66 ± 0.47	2.33~5.00	
Consensual	3.64 ± 0.51	2.25~5.00	
Nursing productivity	2.29 ± 0.36	1.13~3.47	0~4
Organizational commitment	2.93 ± 0.42	1.60~4.27	1~5
Job stress	1.01 ± 0.34	0.15~2.06	0~3
Physical environment	1.31 ± 0.51	0.17~2.83	
Psychological environment	0.91 ± 0.34	0.06~1.94	
Social environment	1.01 ± 0.41	0.10~2.40	
Turnover intention	3.83 ± 0.67	1.92~5.67	1~7

Table 3. Correlation among Customer Orientation, Nursing Productivity, Organizational Commitment, Job Stress, and Turnover Intention (N=164)

Variables	1	2	3	4	5
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
1. Customer orientation	1				
2. Nursing productivity	.53 (<.001)	1			
3. Organizational commitment	.31 (<.001)	.30 (<.001)	1		
4. Job stress	.17 (.027)	-.02 (.821)	-.28 (<.001)	1	
5. Turnover intention	-.23 (.003)	-.31 (<.001)	-.60 (<.001)	.38 (<.001)	1

타낸 조직몰입, 직무 스트레스, 이직의도를 투입하여 stepwise multiple regression을 실시하였으며, 조직몰입, 직무 스트레스가 유의한 관련변수로 선택되었다(Table 4). 분석 결과 간호사의 고객지향성 변량을 가장 잘 설명하는 변수는 조직몰입($\beta=.387$)이었으며, 그 다음 설명력이 높은 변수는 직무 스트레스($\beta=.280$)이었고, 이 변수들의 고객지향성 변량에 대한 총 설명력은 15.8%였다.

2) 간호업무생산성 관련요인

간호업무생산성과 관련성이 높은 요인을 확인하기 위하여 이전 통계분석에서 유의한 상관성을 보인 교육수준과 간호사의 고객지향성, 조직몰입, 직무 스트레스, 이직의도를 투입하여 Stepwise Multiple Regression을 실시한 결과, 고객지향성, 교육수준, 이직의도가 선택되었다(Table 5). 분석 결과 간호업무생산성을 가장 관련성이 높은 변수는 고객지향성($\beta=.479$)이었으며, 교육수준($\beta=.196$), 이직의도($\beta=-.184$)도 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났으며, 이 변수들은 간호업무생산성의 변량의 35.3%를 설명하는 것으로 나타났다.

논 의

본 연구는 선행연구에서 이직의도가 높고, 고객지향성이 낮은 것으로 보고되었던 1년에서 5년의 경력을 가진 간호사를 대상으로 고객지향성과 간호업무생산성과의 관련인자를 조사하고자 시도되었다. 본 연구에 포함된 간호사의 고객지향성 점수는 평균 3.64점(점수범위 1~5점)으로 평균 이상의 수준을 보였다. 강원도에 소재한 상급종합병원 간호사 218명을 대상

으로 한 연구에서[7] 본 연구와 같은 도구로 측정한 고객지향성의 평균은 3.59점으로 본 연구대상자보다 낮은 점수를 보였다. Kang[7]의 연구에서, 연구대상자 중 43.6%가 근무경력이 5년 이하이었고, 1년 미만의 경력을 가진 간호사에게서 고객지향성이 가장 낮은 것으로 나타났다. 또한 서울 소재 종합병원 간호사 90명을 대상으로 한 연구에서 고객지향성의 평균은 3.54점으로[1], 임상경력 5년 이하의 대상자가 53.3%였고, 본 연구대상자의 고객지향성의 점수보다 낮은 점수를 보였다. 타 직종과 비교하였을 때 콜센터 상담사의 고객지향성은 평균 5.03점(7점 척도)으로[23], 5점 점수로 환산했을 때 평균 3.59점으로 Kang[7]의 연구에 포함된 간호사의 고객지향성과는 유사한 점수범위이나 본 연구대상자보다는 낮은 점수를 보였다. 본 연구에 포함된 간호사의 고객지향성은 다른 연구[1, 7, 23]에 포함된 대상자들보다 높은 경향이 있었다.

고객지향성 각 하부영역별로 보면 신뢰성 3.70 ± 0.46 점, 유형성 3.66 ± 0.47 점, 공감성 3.64 ± 0.51 점, 반응성 3.58 ± 0.47 점 순으로 나타났다. 5년 이하 임상경력을 가진 간호사가 35.3% 포함된 Jo[24]의 연구에서는 신뢰성 3.79, 유형성 3.56, 공감성 3.51, 반응성 3.44점, Moon[15]의 연구에서 최대 7점에 신뢰성 5.13, 유형성 5.08, 공감성 5.00, 반응성 4.86점과 비교할 때, 기존의 연구결과와 유사하게 반응성이 가장 낮은 점수를 나타내었다. 고객지향성 중 고객들에게 신속한 서비스를 제공하려는 직원들의 태도와 행동을 말해주는 반응성이 가장 낮게 나타난 것은 이 영역에 대한 향상이 필요한 것을 의미한다. 그러나 현재 병원에서 근무하는 간호사들은 인력부족과 제한된 시간, 일직선 복도식 병실배치로 인한 긴 동선 등으로 빠른 반응에 어려움이 있다[25, 26]. 원형 병실배치

Table 4. Associated Factors of Customer Orientation of Nurses

(N=164)

Variables	B	SE	β	t	p
Organizational commitment	.381	.074	.387	5.17	< .001
Job stress	.335	.089	.280	3.74	< .001
$R^2=.168$, $\text{Adj. } R^2=.158$, $F=16.24$, $p<.001$					

Table 5. Associated Factors of Nursing Productivity

(N=164)

Variables	B	SE	β	t	p
Customer orientation	.303	.004	.479	7.33	< .001
Levels of education	.128	.042	.196	3.07	.003
Turnover intention	-.099	.035	-.184	-2.81	.006
$R^2=.353$, $\text{Adj. } R^2=.341$, $F=29.14$, $p<.001$					

와 같은 구조적 변화, 업무분석을 통한 업무의 재조정, 간호인력 및 보조인력의 확충 등을 통해 간호사가 환자요구에 좀 더 즉각적으로 반응할 수 있도록 전략을 개발하고, 그에 대한 효과검증이 필요한 것으로 보인다[25].

간호사의 고객지향성의 관련인자를 파악한 결과, 조직몰입, 직무 스트레스가 상대적 상관성이 높은 것으로 나타났고, 조직몰입이 가장 강한 관련성을 나타내었다. 이들 두 변수의 고객지향성 변인에 대한 총 설명력은 15.8%였고, 조직몰입은 고객지향성 변인의 9.5%를 설명하여, 조직몰입이 고객지향성의 가장 강력한 영향요인으로 나타난 Choi[8]의 연구결과와 일치하였다. Choi[8]의 연구는 경기 북부 종합병원에 근무하는 197명의 간호사를 대상으로 수행되었으며, 고객지향성의 32.1%가 조직몰입에 의해 설명되는 것으로 나타나 본 연구에서 보다 더 높은 관련성을 보였다. 본 연구에 포함된 대상자들의 조직몰입점수는 2.93점(점수범위 1~5점)으로 중앙값에 근접하는 경향을 보였으며, Yoon과 Lee[27]의 연구결과인 3.04점(점수범위 1~5점)보다 약간 낮은 경향이 있었으며 1점에서 5점의 점수범위에서 중심화 경향이 두드러졌다. 이는 간호조직의 특성상 제한된 병동에서만 일을 하며, 직급도 다양하지 않아 병원이라는 조직에 속해있다는 것을 크게 인식하지 않고 있거나, 병원이라는 조직에 큰 관심을 두고 있지 않아, 조직과 관련된 질문에 중앙값으로 점수표기를 하는 경향이 있는 것으로 짐작되며, 간호사가 인지하는 조직몰입에 대해 항상 의 여지가 있다[27].

고객지향성과 높은 관련성을 보인 직무 스트레스는 Gray-Toft와 Anderson[20]의 원 도구를 바탕으로 0~3점의 점수로 측정하였고, 평균은 1.01 ± 0.34 점이었으며, 하부 영역의 평균은 물리적 환경 스트레스 1.31 ± 0.51 점, 사회적 환경 스트레스 1.01 ± 0.41 점, 심리적 환경 스트레스 0.91 ± 0.34 점 순으로 나타났다. Kim[21]의 연구에서 1~4점의 점수로 측정하여 나타난 값과 비교하였을 때, 물리적 환경 스트레스 2.14 ± 0.55 점, 사회적 환경 스트레스 1.77 ± 0.41 점, 심리적 환경 스트레스 1.72 ± 0.38 점 순으로 나타나 두 연구에서 간호사가 인지하는 물리적 환경 스트레스가 가장 높은 것으로 나타났다. 물리적 환경 스트레스는 컴퓨터의 고장 등과 같은 돌발 상황에서 경험하는 스트레스를 나타내며, 이러한 돌발적 상황으로 환자에게 제공되는 간호가 영향을 미치지 않도록 정기적 점검과 준비가 필요할 것으로 생각된다. 본 연구에서 직무 스트레스와 고객지향성은 양의 상관관계를 나타내어, 직무 스트레스가 높은 간호사가 고객지향성이 높은 경향이 있었다. 이는 직무환경, 사회적 환경, 심리적 환경에서 좀 더 완벽하기를 원하

는 개인적인 기대감으로 인해 스트레스를 경험하는 경우에서 더 고객 지향적일 수 있음을 시사한다. 또한, 본 연구에 포함된 간호사들이 인지하는 스트레스 수준은 중정도로, 간호사들이 건강하지 못한 대상자를 돌봐야 한다는 부담감과 과중한 업무로 어느 정도의 직무 스트레스는 경험하지만, 간호사 고유의 희생정신과 책임감이 밑받침이 되어 고객지향성으로 표출되는 것으로 보인다[7]. 고객지향성과 부적 상관성을 보인 직무 스트레스 도구는 질문항목에 '나는 일이 많아 항상 시간에 쫓긴다', '나는 자주 근무시간을 넘겨서까지 일하도록 압박을 받는다', '나의 일은 승진할 전망이 없다', '나의 일은 신체적으로 힘이 든다' 등 업무에 대한 부분이 포함되었고, 이러한 도구를 사용한 경찰공무원의 직무 스트레스는 고객지향성에 음의 상관관계가 있었다[11]. 이러한 연구결과에 기초할 때, 직무 스트레스에 대한 개념화에 따라 고객지향성과의 관련성은 차이날 수 있으며, 본 연구의 결과로 단정적 결론을 내리기는 어려우므로, 추후 간호사가 지각하는 스트레스에 대한 개념화에 따른 스트레스 수준과 고객지향성간의 상관성에 대한 좀 더 면밀한 조사가 필요할 것으로 생각된다.

본 연구대상자들의 지각된 간호업무생산성의 평균은 2.29 ± 0.36 점으로 2, 3차 병원에 근무하는 간호사 198명을 대상으로 한 연구에서의 평균 2.22 ± 0.60 점과 비슷한 점수를 나타내었고[17], 이들 연구에 포함된 간호사의 평균 임상경력 3년 이하가 48%로 약 절반을 차지하였다. 간호사의 간호업무생산성의 영향요인을 파악한 결과, 고객지향성, 교육수준, 이직의도가 유의하게 높은 상관성을 나타내었고, 총 설명력은 35.3%였다. 간호업무생산성 변량을 가장 잘 설명하는 변수는 고객지향성($\beta = .479$)이었다. 이는 292명의 병원직원을 대상으로 한 Yoon 등[4]의 연구에서 고객지향성이 경영성과에 긍정적인 영향을 미친다고 나타난 것과 유사한 연구결과이며, 고객을 중요시 여기고 고객을 위하는 마음이 높을수록 병동과 병원의 생산성 향상을 위해 노력한다고 볼 수 있다. 따라서 병원차원에서 고객지향성 향상을 위한 구체적인 중재마련은 병원경영성과를 향상시킬 것으로 기대된다.

간호업무생산성에 영향을 미치는 또 다른 요인은 간호사의 특성 중 교육수준($\beta = .208$)으로 나타났으며, 고객지향성과 함께 간호업무생산성을 32.1% 설명하였다. 전문대학을 졸업한 간호사의 간호업무생산성 평균 2.20 ± 0.38 점, 학사 졸업 이상의 교육을 받은 간호사의 간호업무생산성 평균 2.34 ± 0.33 점으로 교육 수준이 높을수록 간호업무생산성이 높아지는 경향이 있었다($p < .05$). 이는 간호사의 평균 간호업무생산성에 대해 전문대학교 졸업간호사가 3.28 ± 0.39 점, 4년제 간호대

학(학과)졸업생이 3.43 ± 0.16 점, 대학원졸업 이상인 간호사가 3.75 ± 0.32 점으로 교육수준이 높을수록 간호업무생산성이 유의하고 높게 나타난다고 한 Doo 등[12]의 연구와 유사한 결과이며, 대학원 이상의 학력을 가진 간호사가 간호업무생산성이 더 높다고 나타난 Jeong[28]의 연구결과를 감안할 때 학위과정이 간호업무생산성과 관련성이 있는 것으로 보인다. 그러므로 간호업무생산성을 높이기 위해서는 간호사들의 지속적인 학업 성취적 발전을 지지할 수 있는 병원과 병동의 분위기가 조성될 필요가 있으며, 간호사의 계속적 교육을 위한 효율적이고 융통성 있는 근무일정표 조정과 간호 관리자의 교육에 대한 지지와 동기부여가 필요하다.

간호업무생산성과 높은 관련성을 보인 이직의도($\beta = -.184$)는 간호업무생산성과 부적 상관성을 보였으며, 이직의도가 높은 간호사들은 조직 스트레스, 리더십 등과 같은 조직적 요인들에 더 큰 영향을 받기 때문에 이직의도가 높은 간호사들이 당장 직장을 그만두지는 않지만, 이들에게서 조직에 대한 높은 기여도를 기대할 수 없기 때문에 이직의도가 높은 간호사가 많은 간호조직의 간호업무생산성은 낮아지게 된다[29]. 그러므로 간호 관리자는 이직의도가 높은 간호사들을 파악하고 그들이 접하고 있는 문제점을 분석하여 해결하기 위한 끊임없는 노력을 해야 할 것이다.

본 연구에 포함된 간호사의 이직의도를 측정하기 위해 ATS도구를 사용하였으며 점수는 평균 3.82 ± 0.66 점(점수범위 1~7점)으로 ‘중 이상’으로 나타났다. 이는 Kim[21]의 연구에서 ATS 평균 3.75 ± 0.70 점으로 측정되어 ‘중 이상’으로 나타난 것과 일치하는 결과이며, 미국 일반병원 간호사 141명을 대상으로 한 연구에서 같은 도구를 사용한 이직의도 점수 3.44 ± 1.21 점보다 높아[30], 간호사의 개인적 특성(나이, 교육, 근무경력, 급여) 및 조직의 특성(침상 수, 근무 간호사 수)의 차이개[21,30] 이직의도에 영향을 미칠 수 있음을 시사하며 추후 이직 관련요인에 대해서는 좀 더 면밀한 조사가 필요할 것으로 생각된다.

본 연구는 1개의 병원을 대상으로 이루어졌기 때문에 연구결과를 일반화하는데 한계가 있으며 본 도구에서 사용한 직무 스트레스도구를 이용하여 간호사의 고객지향성과 간호업무생산성의 관계를 조사한 연구가 없어 연구결과를 비교하는데 제한점이 있다. 본 연구결과에서 직무 스트레스와 고객지향성 사이에 양의 상관관계가 나타난 것은, 고객지향성을 높이기 위해 직무 스트레스를 향상시켜야 한다는 것이 아니라, 직무 스트레스의 개념화에 따라 직무 스트레스와 고객지향성의 상관성의 방향은 차이가 날 수 있음을 나타낸다. 본 연구에

사용된 직무 스트레스 측정도구는 환자에 대한 애착과 직무의 효율성을 측정하는 문항이 다수 포함되었기 때문에 분석되며, 이를 뒷받침하기 위해 간호사를 대상으로 물리적, 사회적, 심리적 환경을 측정할 수 있는 스트레스 도구를 이용한 추후 반복 연구가 필요하다.

결론

본 연구는 현재 근무하는 간호사 그룹 중 높은 비율을 차지하며 직접간호를 제공하고 있지만, 이직의도가 높고, 고객지향성과 간호업무생산성이 낮은 것으로 보고된 1년 이상 5년 이하의 병동 간호사를 대상으로 고객지향성과 간호업무생산성 수준을 평가하고, 이들 요인과 조직몰입, 직무 스트레스, 이직의도와와의 상관성을 분석하기 위해 수행되었다. 간호사의 고객지향성과 관련성이 높은 요인은 직무 스트레스와 조직몰입이었으며, 간호업무생산성에는 고객지향성, 교육수준, 이직의도가 관련성이 높은 요소로 나타났다. 본 연구결과는 고객지향성과 간호업무생산성을 높이기 위한 전략을 마련하는데 기초자료로 활용될 수 있으며, 특히 1년 이상 5년 미만 간호사를 대상으로 고려할 때 다양하고 흥미로운 활동을 통한 조직몰입의 향상과 계속적 교육의 기회제공은 간호업무생산성향상에 유용한 중재 프로그램으로 제안될 수 있다. 추후 다양한 지역의 다수의 병원간호사를 대상으로 한 반복연구를 통해 본 연구결과의 일반화를 향상시킬 수 있을 것으로 기대되며, 직무 스트레스의 다양한 개념화와 고객지향성과의 관련성에 대한 반복연구는 직무 스트레스와 고객지향성간의 관련성을 확고히 할 것으로 기대된다.

REFERENCES

1. Kim KH, Kim KS, Kim DL, Kim JH, Kang SH. Brand equity in hospital marketing. *Journal of Business Research*. 2008;61:75-82. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2006.05.010>
2. Darby DN, Daniel K. Factors that influence nurses' customer orientation. *Journal of Nursing Management*. 1999;7:271-280. <http://dx.doi.org/10.1046/j.1365-2834.1999.00129.x>
3. Bellou V. The role of learning and customer orientation for delivering service quality to patients. *Journal of Health Organization and Management*. 2010;24:383-395. <http://dx.doi.org/10.1108/14777261011064995>
4. Yoon S-J, Park J-W, Choi D-C. A study of the effects of service orientation on business performance of medical service providers. *Journal of the Korea Service Management Society*. 2004;5:135-155.

5. Hwang EN. The effect of service scape on service orientation and productivity improvement of employees-Focused on the Korean rib specialty stores [dissertation]. Suwon: Kyonggi University; 2009.
6. Hsu CP, Chang CW, Huang HC, Chiang CY. The relationships among social capital, organisational commitment and customer-oriented prosocial behaviour of hospital nurses. *Journal of Clinical Nursing*. 2011;20:1383-1392.
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2702.2010.03672.x>
7. Kang HL. A study of occupational satisfaction, stress and customer orientation of upper-scale general hospital nurses. *Korean Academic Society of Occupational Health Nursing*. 2010;19:268-277.
8. Choi KW. A study on the effects of nurses' organizational commitment and job satisfaction on their customer orientation: Focused on the nurses working for a general hospital in the northern part of Gyeonggi-do [master's thesis]. Seoul: Kyung Hee University; 2009.
9. Hong IK. Nurse's customer orientation & influential factors [master's thesis]. Seoul: Kyung Hee University; 2011.
10. Lee HB, Lee SC. A study on impact of job stress for customer orientation: In case of public servants for both Daegu Metropolitan City and Gyeongbuk-do. *The Korean Journal of Local Government Studies*. 2012;16:289-305.
11. Park J-S, Ahn S-N. Relationships of police officer's emotional labor, job stress and customer orientation. *Journal of Korean Public Police and Security Studies*. 2012;9:49-70.
12. Doo EY, Lim JY, Seomun GA, Kim IA. An analysis of nurse's perception of internal marketing activities affecting on nurse's turnover intention, nursing task performance and nursing productivity. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2005;11:1-12.
13. Jang KS. A study on establishment of clinical career development model of nurses [dissertation]. Seoul: Yonsei University; 2000.
14. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 1988;64:12-40.
15. Moon HJ. Influence of organizational culture, service oriented culture, and cultural strength on customer orientation of hospital employees [master's thesis]. Gimhae: Inje University; 2003.
16. McNeese-Smith D. Increasing employee productivity, job satisfaction, and organizational commitment. *Hospital Health Service Administration*. 1996;41:160-175.
17. Lee H-J. Predictors of job performance, work satisfaction, and productivity among Korean hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2001;31:571-581.
18. Mowday RT, Steers RM, Porter LW. The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 1979;14:224-247.
[http://dx.doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](http://dx.doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)
19. Kim JH. Analysis of the clinical nurses' organizational commitment and relating variables. *Journal Korean Academy of Nursing Administration*. 1996;2:125-138.
20. Gray-Toft P, Anderson JA. The Nursing Stress Scale: Development of an instrument. *Journal of Behavioral Assessment*. 1981;3(1):11-23.
21. Kim MJ. Relationship between leadership style of nurse managers and turnover intention of hospital nurses [dissertation]. Seoul: Seoul National University; 2011.
22. Hinshaw AS, Atwood JR. Testing a theoretical model for job satisfaction and anticipated turnover of nursing staff. *Nursing Research*. 1985;34:384.
23. Gwak SJ. Study on the effect of the internal marketing on the customer orientation, job satisfaction and turnover intention of customer service representatives in the call center [dissertation]. Gwangju: Chonnam National University; 2008.
24. Jo KJ. The effects of organizational culture and leadership style on the organizational effectiveness and customer-oriented behavior in the nursing department of a university hospital [master's thesis]. Seoul: Yonsei University; 2006.
25. Ko YK, Kim BJ. An analysis nurse staffing level and nursing performance in the general unit. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2008;14:413-420.
26. Kwon SJ, Joo SH. A study on the proportion of functional areas in the ward of general hospitals. *Journal of Korea Institute of Healthcare Architecture*. 2011;17(4):49-55.
27. Yoon JA, Lee HJ. Internal marketing, job stress, organizational commitment and turnover intention in nursing organization. *Journal Korean Academy of Nursing Administration*. 2007;13:293-301.
28. Jeong JH. Structural equation modeling on nursing productivity of nurses in a hospital [dissertation]. Seoul: Chung-Ang University; 2008.
29. Coomber B, Barriball KL. Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: A review of the research literature. *International Journal of Nursing Studies*. 2007;44:297-314.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2006.02.004>
30. Cox KB. The effects of unit morale and interpersonal relations on conflict in the nursing unit. *Journal of Advanced Nursing*. 2001;35:17-25.
<http://dx.doi.org/10.1046/j.1365-2648.2001.01819.x>