

병원의 지식경영 핵심요인과
조직유효성과의 관계

연세대학교 보건대학원

병원 행정학과

이 경 선

병원의 지식경영의 핵심요인과
조직유효성과의 관계

지도 유 승 흠 교수

이 논문을 보건학석사 학위논문으로 제출함

2006년 7월 일

연세대학교 보건대학원

병원행정학과

이 경 선

이경선의 보건학 석사학위논문을 인준함.

심사위원 _____ (인)

심사위원 _____ (인)

심사위원 _____ (인)

연세대학교 보건대학원

2006년 7월 일

감사의 글

대학원 입학원서를 쓰며 떨려하던 날이 엇그제 였는데, 벌써 대학원의 문을 나섭니다. 설렘으로 첫 대학원 모임을 시작한 후 매 학기 수업을 들을 때 마다 대학시절 수업시간을 떠올릴 수 있었고 다시 학생의 신분이 되었다는 것만으로도 좋고 신났던 시간들이었습니다. 이 논문을 마지막으로 대학원을 마친다고 생각하니 그간 알게 된 모든 분들과 그 분들을 알게 해 준 모든 모임들이 새삼 감사함을 느낍니다.

이번 기회가 아니면 내 생애 대학원은 없을 것이란 마음속 다짐을 읽기라도 하셨는지 연세대 보건대학원에서 공부할 수 있는 기회를 주시고, 매번 볼 때마다 끊임없이 좋은 말씀과 훈계로 채찍질을 아끼지 않으셨던 유승흠 원장님. 학교 다니는 동안 감사하다는 인사 한번 드리지 못했는데 이 지면을 빌어 원장님께 진심으로 감사함을 전합니다. 그리고, 이 논문이 있기까지 아낌없는 조언과 세심한 지도를 해주신 김영훈 교수님, 박웅섭 교수님 감사합니다.

대학원와서 단순한 학교 동기가 아니라 앞으로 살아갈 긴 인생에 친구가 되어줄 동료들 만난 것에 너무나 감사합니다. 임영례, 박정량, 김상한, 김선자, 김효정, 박명근, 배병운, 배성숙, 김선희, 김남은님 지난 2년 반동안 힘들고 기쁜 모든 것들 함께 해 주셔서 감사합니다. 그리고, 입학 추천서를 써주시며 열심히 하라시던 이형남 전 대표님, 말씀은 안하시지만 언제나 제가 뭘 하고 있는지 얼마나 힘들어 하고 있는지 세심히 살펴보시는 이대락 이사님, 박재기 상무님, 수업 있는 날이면 일찍 나가는 저에게 말없는 지원을 아끼지 않았고, 저의 뒤통까지 감당해주었던 부서원 및 회사 선배, 동료, 후배 직원들 모두 지금까지 배려해 주심에 진심으로 머리 숙여 감사드립니다.

논문을 쓰면서 선배들로부터 말로만 듣던 고통의 순간을 실감할 수 있었고,

더더욱 연대 보건대학원, 또는 병원행정학과로 하나 될 수 있음을 실감하게 되었습니다. 바쁜 일과 중에도 전화 한통에 흔쾌히 설문 조사를 승낙해주신 윤여룡 선배님, 박성필 선배님, 노성찬 선배님, 그리고, 주위의 인력을 총 동원해 설문지를 처리해 준 이현민, 김성주 후배님, 당연히 내가 도와 줘야지 하시던 이영주 실장님, 조승영 실장님 적극적인 도움 주셔서 너무 감사드립니다.

그리고, 어리숙한 저를 도와주느라 고생한 대한병원협회 최금숙님, 논문이 있기까지 논문 통계 분석 방법을 코치해주고 어려운 분석을 도와주신 김성수님께도 감사드립니다.

누구보다도 대학원 기간 동안 가장 힘들고 어려운 시간을 함께한 사람이 있습니다. 평일, 주말 할 것 없이 밤 늦게 돌아오고, 제대로 놀아주지도 못한 사랑하는 딸 정영, 현지와 내가 해야 할, 함께 해야 할 모든 일들을 소리 없이 감내 해 준 남편에게 미안하고, 감사하고 그리고 사랑한다고 전합니다.

마지막으로 하고 싶은 공부 제대로 못시켜 준 것 같다고 늘 미안한 맘을 지니고 계셨는지 학비도 한 번 못 내줬는데, 공부하는데 필요하면 사라지며 흔쾌히 노트북을 선물 해 주신 어머니. 어머니, 아버지 그동안 그렇게 가고 싶어 했던 대학원을 이제 졸업합니다. 그동안 잘 키워 주셔서 감사합니다.

이경선 올림

차 례

국문요약	v
I. 서론	1
1. 연구의 필요성	1
2. 연구의 목적	4
II. 이론적 배경	5
1. 지식경영의 개념	5
가. 지식경영의 정의	5
나. 지식경영의 중요성	6
다. 지식경영과 기존 경영과의 차이	8
라. 의료기관에서의 지식경영의 도입	8
2. 지식경영의 핵심요인	11
가. 인적자산	12
나. 구조적자산	13
3. 조직유효성의 의미	14
가. 조직유효성의 개념	14
나. 조직유효성의 접근방법	16
III. 연구방법	19
1. 조사대상 및 자료수집	19
가. 표본병원	19
나. 설문 대상	19
다. 변수의 구성	20
라. 자료수집	21

2. 분석방법	22
3. 연구의 모형	24
IV. 연구결과	25
1. 변수의 신뢰성 및 타당성 검증	25
가. 신뢰성 검증	25
나. 타당성 검증	26
다. 변수의 기술적 통계	28
2. 기술적 분석	29
가. 표본의 일반적 특성	29
나. 표본 특성별 인적자산·구조적자산의 비교	31
다. 설립·운영 형태별 인적자산·구조적자산의 비교	42
3. 가설 검증	43
가. 구조적자산이 인적자산에 미치는 영향	43
나. 조직유효성 변수 상호간에 미치는 영향	45
다. 인적자산과 구조적자산이 조직유효성에 미치는 영향	46
V. 고찰	50
1. 연구방법에 대한 고찰	50
2. 연구결과에 대한 고찰	51
VI. 결론	53
참고문헌	57
부록. 설문지	60
Abstract	66

표 차 례

표 1. 지식경영의 정의	6
표 2. 조직유효성의 정의	15
표 3. 이해관계자에 따른 유효성 판단기준	17
표 4. 변수의 구성	20
표 5. 설문 조사 현황	21
표 6. 분석내용 및 기법의 요약	23
표 7. 설문지의 구성	23
표 8. 신뢰성 검증 결과	25
표 9. 타당성 검증 결과	27
표 10. 변수의 요약통계량과 상관계수	28
표 11. 표본의 일반적 특성	30
표 12. 성별 인적자산·구조적자산 비교	31
표 13. 연령별 인적자산·구조적자산 비교	33
표 14. 직종별 인적자산·구조적자산 비교	35
표 15. 총경력별 인적자산·구조적자산 비교	37
표 16. 부서경력별 인적자산·구조적자산 비교	39
표 17. 학력별 인적자산·구조적자산 비교	41
표 18. 설립·운영 형태별 인적자산·구조적자산 비교	42
표 19. 구조적자산이 인적자산에 미치는 영향	44
표 20. 조직유효성 변수 상호간에 미치는 영향	45
표 21. 인적자산과 구조적자산이 조직유효성에 미치는 영향	48

그림 차례

그림 1. 의료기관의 지식경영 모형	10
그림 2. 연구의 모형	24
그림 3. 구조적자산이 인적자산에 미치는 영향	44
그림 4. 조직유효성 변수 상호간에 미치는 영향	46
그림 5. 인적자산과 구조적자산이 조직유효성에 미치는 영향	49

국 문 요 약

이 연구는 병원조직에서 지식경영의 핵심요인인 인적자산과 구조적자산이 조직유효성에 미치는 영향을 분석하기 위하여 서울지역 소재 500명상 이상 6개 종합병원 종사자 522명을 대상으로 한 설문 조사 자료를 SPSS/PC+와 AMOS 5.0 program을 이용하여 기술통계, t-test, one-way ANOVA, 공분산구조분석을 하였으며, 연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 표본의 특성별 지식경영 핵심요인인 인적자산과 구조적자산에 대한 비교 결과 남녀 성별 지식경영 핵심요인의 차이는 통계적으로 유의하지 않았으나, 모든 요인에서 남자가 여자보다 측정값의 평균이 높았고, 연령별로는 구조적자산 중 정보기술을 제외한 핵심요인에서 연령별로 유의한 차이가 있었으며, 이들 중 대인관계를 제외한 자기개발, 업무능력, 공유문화, 경영전략, 프로세스에서는 연령이 높아질수록 핵심요인의 수준이 높았다. 직종별 비교에서는 구조적자산의 정보기술에서 사무직이 간호직보다 유의하게 높았으며 이외의 지식경영 핵심요인들에서는 유의한 차이가 없었다. 총경력별로는 자기개발과 업무능력, 공유문화, 경영전략이 유의한 차이가 있었으며, 업무능력과 공유문화, 경영전략에서는 공통적으로 총경력이 증가할수록 측정값의 평균이 높았다. 부서경력별로는 업무능력과 공유문화, 경영전략에서 차이가 있었으며, 업무능력은 부서경력 10-14년에서 가장 높았고, 경영전략은 20년 이상에서 가장 높았다. 마지막으로 학력별 지식경영 핵심요인의 비교 결과 자기개발, 업무능력, 대인관계, 공유문화, 정보기술, 경영전략에서 공통적으로 대학원 그룹이 타 학력 그룹보다 통계적으로 유의하게 높았으며, 학력이 높을수록 측정값의 평균도 높았다.

둘째, 병원의 설립·운영 형태에 따른 지식경영 핵심요인을 비교한 결과 경영전략 한 요인에서만 사립대학 병원이 기업계열 병원보다 유의하게 높았다.

셋째, 구조적자산 중 공유문화, 정보기술, 프로세스는 인적자산인 자기개발, 업무능력, 대인관계 모두에 유의하게 영향을 미쳤고, 경영전략은 자기개발에만 영향을 미쳤다. 모든 영향 관계 중 공유문화가 대인관계에 미치는 영향이 가장 컸으며, 경영전략이 자기개발에 그리고 공유문화가 업무능력에 미치는 영향이 그 다음 순서대로 높았다.

넷째, 조직유효성 변수인 직무만족, 조직몰입, 경쟁우위, 혁신성 상호간의 영향에 대한 분석 결과는 선행 연구(황운순, 2001)와 동일하였으며, 직무만족이 조직몰입에 영향을 미치고, 조직몰입은 경쟁우위와 혁신성에 영향을 미쳤다.

다섯째, 지식경영 핵심요인인 인적자산과 구조적자산은 직접적으로 또는 간접적으로 조직유효성에 유의하게 영향을 미치고 있었다. 직무만족에는 자기개발을 제외한 모든 요인들이 영향을 미쳤으며 특히 공유문화와 프로세스가 상대적으로 많은 영향을 미쳤다. 조직몰입에는 자기개발, 업무능력, 대인관계, 경영전략, 프로세스가 영향을 미쳤으며, 프로세스가 가장 많은 영향을 미쳤다. 경쟁우위에는 업무능력 요인만이 유의하게 영향을 미쳤고, 혁신성에는 업무능력, 경영전략, 공유문화, 정보기술, 자기개발 순서대로 영향을 미쳤다.

병원조직의 지식경영의 핵심요인은 조직구성원의 연령과 직종, 근무경력 및 학력에 따라 수준차이가 있으며, 지식경영 핵심요인 중 구조적자산이 인적자산과 조직유효성 모두에 영향을 미치고 있었다. 즉 지식경영의 핵심은 지식이지만, 지식경영을 통해 조직유효성을 제고하는데 있어 지식경영에 필요한 구조적 Infra 즉, 구조적자산이 중요함을 알 수 있었다.

결론적으로 이 연구에서는 병원의 지식경영의 핵심요인인 인적자산과 구조적자산 각각의 항목이 조직유효성 항목 중 어느 것에 얼마만큼 영향을 미치고 있는지를 제시하고 있으며, 조직유효성 항목 중에서도 결국에는 경쟁우위와 혁신성에 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 이 연구 결과는 방법론상의 문제로 그대로

전체 병원에 적용할 수는 없겠으나, 조직유효성 제고를 위해 지식경영을 도입하고자 하는 병원에서 지식경영 핵심요인 각 항목별 세부 전략수립에 유용하게 활용할 수 있을 것이라는 점에서 연구의 의의가 있다.

핵심어 : 병원, 지식경영, 지식경영 핵심요인, 인적자산, 구조적자산, 직무만족, 조직몰입, 경쟁우위, 혁신성

I. 서론

1. 연구의 필요성

21세기는 산업화시대와는 성격이 크게 다른 환경의 급격한 변화, 끊임없는 신기술의 등장과 점점 빨라지고 있는 진부화의 속도, 무한경쟁 등으로 특징되는 초경쟁환경(hyper competition)으로 규정될 수 있으며, 인간의 창의적인 아이디어와 상상력을 매개로 창출되는 지식이 모든 경제활동의 가장 중요한 원천이 되는 지식사회이다. 이러한 환경에서 개인, 기업 그리고 국가가 생존하고 지속적으로 성장하는데 ‘지식자본(knowledge capital)’이 가장 중요한 변수가 되고 있다.

기업의 경영전략으로써 과거의 많은 혁신경영기법들이 기업의 경영성과와 핵심역량을 향상시키기 위해 그리고 궁극적으로 기업의 장기적인 비전을 달성하기 위한 도구로 활용되어 왔다. 아웃소싱, 벤치마킹, 리엔지니어링, 전사적 품질관리 등 많은 경영기법들이 그러한 도구로써의 역할을 충실히 해왔으며, 실제로 가시적인 성과를 이룩해 왔다. 그러나 최근 지식을 기반으로 하는 새로운 경제 환경의 변화로 이제까지 간과되었던 기업 내부의 보이지 않는 지식, 즉 핵심지식이 경쟁우위의 핵심 원천이 되고 있으며, 경영환경이 세계화되고 지식이 국제 경쟁력의 핵심 원천으로 부각됨에 따라 지식경영이 다양한 학문 분야에서 중요한 관심사가 되고 있다.

Peter Drucker는 농경시대, 산업화시대, 세계화시대 그리고 정보화시대를 거쳐 이미 제5의 물결인 지식경영시대로 패러다임이 전환(paradigm shift)되었으며, 지식기반경제(knowledge based economy)에 있어서 지식은 전통적인 생산요소로써의 노동, 자본, 토지와 같은 단순한 자원이 아닌 오직 하나의 “의미있는 자원” 혹은 “유일한 자원”이라고 주장하였다. 즉, 지식경영시대와 디지털시대에는 무형의 지식자본이 가장 중요한 생산요소가 되었으며, 핵심지식이 개인, 기업 그리고 국가의 지속가능한 경쟁우위(sustainable competitive advantage)의 가장 중요한 원천이라는 것이다(송계전, 1999).

지식기반 경제 사회에서의 미래 환경은 매우 예측하기 힘들며, 조직 또한 사회 변동의 새로운 패러다임에 적응하기 위하여 지속적인 변화를 시도하지 않을 수 없다. 병원도 예외일 수 없으며, 의료소비자들의 욕구 증가와 정보기술의 급속한 발전, 고용인 권한의 확대, 의료보장제도의 변화, 의약분업의 실시, 의료전달 체계의 정비, 진료비 지불제도의 변화, 정부로부터의 의료기관 기능의 강화 등 병원을 둘러싼 환경이 급격히 변화하고 있다.

이와 같은 환경변화 속에서 의료서비스의 질을 향상시키고, 병원 경영관리의 합리화를 도모하기 위해서는 병원 조직의 유효성을 제고하는 것이 21세기 병원이 해결해야 할 최우선 과제 중 하나로 인식되고 있다(임신순, 2003 재인용).

또한 병원조직도 다른 일반 기업들과 마찬가지로 이러한 환경 변화에 적절히 대처하고 내부 구성원과 외부 고객의 삶의 질을 향상시키기 위해서는 새로운 관리 패러다임으로 지식경영이 필요하다.

지식경영은 1986년 유럽사회에서 경영자 회의나 학술회의에서부터 공식적인 개념으로 등장하였다. 미국의 경우 1990년대 초반부터 많은 조직에서 실제 이를 적용하기 시작하였으며, 우리나라의 경우는 1997년부터 외국계 컨설팅회사인 부즈-알렌 해밀턴회사의 보고서에 의해 지식경영의 개념이 소개되었고, 현재는 일부 대기업들을 중심으로 실시되고 있다. 병원의 경우 서울대학교병원 등을 비롯하여 국내 여러 의료기관들에도 점차 확산되고 있다.

지식경영을 시행하는 근본적인 이유는 급격한 환경변화에 적절히 대응할 수 있는 방법을 찾고, 경쟁력을 확보하여 궁극적으로 조직의 목표를 달성, 생존하기 위함이다. 즉, 조직의 유효성을 지속시키고 높이기 위한 하나의 전략으로 지식경영을 시행하는 것이다. 그러나, 지식경영은 한 번 시행하는 것이 아니라 지속적인 반복 시행을 필요로 하고, 경영진의 지식경영 방침에 전체 조직 구성원이 공감하고 따라주어야 하며, 조직에 맞는 전략을 잘 구사하여야 하며, 장기적인 경영전략이 뒷받침되어야 하는 것으로 성공적으로 도입하는 것이 쉽지 않다.

여기에 병원조직은 일반 기업 조직과는 다른 공공성과 비영리 조직 등의 특성들 때문에 환경변화에 잘 적응하고, 경쟁력만을 확보한다고 하여 조직의 유효성이 일반 기업조직과 같은 수준으로 확보되는 것이 아니며, 또한 상대적으로 많은 제

한점들을 가지고 있다. 결국 병원조직은 조직을 유지하기에 급급한 실정으로 조직 유효성을 높이기 위한 새로운 패러다임, 즉 지식경영의 도입이 상대적으로 일반 기업조직에 비해 늦었으며 어렵다.

또한 지금까지 지식경영의 성공 및 실패요인에 대한 분석과 지식경영의 핵심 요인과 조직성과 또는 조직유효성과의 관계 분석에 대해 선행 연구들이 있으나, 이들 대부분이 일반 기업을 대상으로 한 것으로 병원조직을 대상으로 한 연구가 미흡한 실정이다. 따라서 병원조직에서 시대의 변화에 부응하는 경영전략의 일환으로서 지식경영을 성공적으로, 효율적으로 도입·추진하여 경영성과를 창출하기 위해서는 병원조직의 지식경영의 핵심요인을 분석하여 이들을 효과적으로 관리하고 활용해야 할 필요성이 있다.

2. 연구의 목적

이 연구에서는 병원의 지식경영의 핵심요인들을 분석하고, 각각의 지식경영 핵심요인들과 병원의 조직유효성간의 관계를 실증적으로 구명하는데 목적이 있다.

이를 위한 세부 목표는 다음과 같다.

첫째, 인구 특성별 지식경영 핵심요인의 차이를 비교한다.

둘째, 병원의 지식경영 핵심요인 상호간에 미치는 영향을 구명한다.

셋째, 병원의 지식경영 핵심요인이 조직유효성에 미치는 영향을 구명한다.

병원조직의 지식경영 핵심요인과 조직유효성과 관련한 연구의 가설은 다음과 같다.

가설 1. 구조적자산이 인적자산에 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 조직유효성 변수 상호간에 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 인적자산과 구조적자산이 조직유효성에 영향을 미칠 것이다.

II. 이론적 배경

1. 지식경영의 개념

가. 지식경영의 정의

지식경영이라는 말은 1996년 경제협력개발기구(OECD)가 산업사회를 대체하면서 새롭게 전개되고 있는 새로운 패러다임을 지식기반경제(Knowledge based Economy)라고 명명하기 훨씬 전부터 사용되어 왔다. 지식경영이라는 개념이 최초로 공식 등장한 것은 1986년 유엔 국제노동기구(ILO)가 후원해 열린 유럽 컨퍼런스에서 '지식경영 : 새로운 기회의 전망(Management of Knowledge : Perspectives a new opportunity)'을 주제로 채택했던 것이다(오상훈, 2003).

지식경영에 대한 정의는 다양하게 존재하며 기존 경영 이론의 개념을 포괄하고 있다. 지식경영을 과거에 없었던 신 개념으로 이해하고 접근하기보다는 기존 경영 이론에서 강조해 온 개념을 시대 변화에 맞추어 재조명하고 있다.

지식경영은 조직이 지니는 지적 자산뿐 아니라 구성원 개개인의 지식이나 노하우를 체계적으로 발굴하여 조직 내부의 보편적인 지식으로 공유하고, 이의 활용을 통해 조직 전체의 경쟁력을 향상시키는 경영 이론이라고 할 수 있다.

지식경영은 생산, 마케팅, 연구, 개발, 인사, 기획 등 모든 기능에 적용되며 기존의 혁신 활동과 연계가 중요하다. 지식경영의 이론가들 중에는 피터드러커(Peter Drucker)를 비롯하여 피터 센게(Peter Senge), 노나카(Nonaka) 등의 많은 학자들이 있다. <표 1>은 이들 학자들의 선행연구들에서 지식경영에 대한 정의를 정리한 것이다.

<표 1> 지식경영의 정의

정의자	정의
APQC (1996)	지식을 창출하고, 발굴하고, 모으고, 개조하고, 구성하고, 응용하고 공유하는 것
Heust et al. (1997)	조직의 학습 능력을 향상시키기 위해 지식프로세스를 능률화하는 것
Malhotra (1997)	정보 기술의 데이터 처리 능력과 인간의 창의적, 혁신적 능력의 시너지 스틱 통합을 추구하는 조직적 프로세스를 구체화하는 것
Wielinga et al. (1997)	조직의 지식 자산을 설명하고 관리하고 지식 자산의 보존과 확장을 인도하는 프로세스의 집합
Wiig (1997)	기업의 성장력과 성공을 확보하기 위해 인텔리전트하게 행동하도록 만들거나 기업의 지식 자산 가치를 극대화하는 것
Davenport et al. (1998)	지식 창고를 구축하고, 지식에 쉽게 접근할 수 있도록 하고, 지식의 창조·이전·사용을 촉진하는 지식 환경을 제공하고, 지식을 자산으로 관리하는 것
Nonaka & Konno (1998)	새로운 지식을 창조하고 전 조직으로 확산하여 다시 상품, 서비스, 시스템으로 형상화하는 프로세스
Ruggles (1998)	조직 내 혹은 조직 밖에 있는 노하우, 경험, 판단을 보다 적극적으로 활용하여 가치를 더하거나 혹은 창조하기 위한 접근

자료 : 김영수 외. 한국기업의 지식경영모델. 지식경영 심포지엄 자료집. 삼성경제연구소, 1999

나. 지식경영의 중요성

미국의 저명한 미래학자 Toffler는 그의 저서 권력 이동(Power Shift)에서 지식이야말로 기업이 소유하고 있는 지식 외의 다른 자산, 즉 토지나 자본이라는 유형 자산들을 궁극적으로 대체하게 될 것이라고 주장한다. 또한 Peter Drucker는 모든 조직이나 국가의 부와 위상은 그 조직이나 국가가 소유하고 있는 지식에 따라 달라질 것이라고 단언하고 있다.

현대 사회는 다양한 서비스 비즈니스가 활발히 생겨나는 등 지식기반 경제이며, 유용한 지식의 반감기가 극적으로 감소하고 있으며, 정보통신기술의 발달로

소비자들은 기업의 모든 전문지식을 시간과 공간을 초월하여 이용할 수 있기를 기대하는 글로벌화가 급속하게 진행되고 있다. 또한, 정보와 데이터의 처리는 갈수록 쉬워지고 저렴해지는 반면 인터넷으로 인해 세계 어디나 연결이 가능해졌으며, 직업 이동이 증가하면서 계속해서 새로운 기술을 다시 배워야 할 인력이 많아졌다. 이러한 것들이 지식의 중요성을 점점 더 강조하게 되는 이유들이며, 이러한 변화는 지식경영이 정보·지식사회에서 생존하기 위해서 필수적임을 강력하게 시사하고 있다.

지식경영을 통해 기업조직은 체계적인 지식기반을 획득할 수 있다. 21세기 지식 사회에서는 인적자산, 지적소유자산, 인프라자산 등 지식자산이 기업과 국가의 핵심적 자산으로 인식되고 있으며, 지식경영은 효율적이고 체계적인 지식 기반을 구축하는데 있어 중요한 역할을 하게 되는 것이다.

또한 지식경영은 인적자원에 대한 데이터베이스를 구축하여 새로운 사업 기회를 찾거나 기업조직의 당면문제 해결을 위한 컨설턴트 고용 등의 방안을 찾음으로써 효율적인 지식 보유, 경영을 위한 새로운 비전 제시 등 다양한 방안을 제시함으로써 기업이 환경변화에 잘 대처할 수 있도록 해 준다.

최근 많은 기업들은 총체적 질 관리(Total Quality Management : TQM)나 비즈니스 프로세스 리엔지니어링(Business Process Reengineering : BPR)과 같은 경영혁신방안을 통하여 조직 내부의 업무과정을 재점검하고 질을 향상시키려는 노력을 광범위하게 수행해 왔다. 하지만 이러한 노력들은 상당부분 고객과의 관계 형성 실패로 성공적이지 못했다. 기업은 지식경영을 통해 고객과의 관계 형성, 특히 학습관계의 형성과 증진을 통해 해당 고객에 대한 지식을 축적할 수 있게 되고, 이는 기존의 대중 마케팅 (mass marketing)과는 다른 일대일 마케팅(man to man marketing)을 실질적으로 구현시킴으로써 고객들의 만족도를 크게 향상시킬 수 있으며, 나아가 기존에는 없었던 새로운 비즈니스 기회를 찾도록 해 준다.

또한 지식경영은 경영정보시스템 및 그룹웨어 등을 구축하는 일에 초점을 맞추고 있는데, 이를 통하여 생산성과 경비절감을 구현하고 있다. 병원의 경우에도 처방전달시스템(Ordering Communication System : OCS)등의 정보시스템 구축으로 생산성 향상과 경비 절감을 동시에 추구할 수 있는 것이다.

즉, 지식경영은 지식사회에서 조직의 가장 중요한 자산인 지식 등의 무형자산을 효율적으로 관리·경영하여 치열한 경쟁시장에서 경쟁우위를 차지하고 또한 유지할 수 있도록 하는 매우 중요한 신경영 기법이다.

다. 지식경영과 기존 경영과의 차이

지식경영은 개념 자체가 새로운 것으로 누구나 인정하는 어떤 통일된 개념이 있지는 않다. 지식경영에 대해 여러 학자들이 다양한 모델들을 제시해 왔으나, 지식경영은 최근 유행하고 있는 혁신경영이나 지식창조와는 중복되는 부분들과 함께 뚜렷한 차이점들을 가지고 있다.

혁신경영(innovation management)이란 혁신을 그 경영의 대상으로 삼는 것이지만, 지식경영은 지식이 경영의 대상이다. 혁신의 개념은 무엇인가를 새롭게 만들거나 새롭게 시도하는 과정에서 부가가치를 창출한다는 의미이나, 지식경영에서는 지식 및 지식의 활용이 부가가치 창출의 주요 원천이기 때문에 엄밀히 말하면 다르다. 다만 모든 혁신과정에서 지식의 활용 및 지식창조가 자연스럽게 포함되기 때문에 혁신경영과 지식경영은 상당 부분 중복되나, 경영의 대상 자체가 한 쪽은 지식이고 다른 한 쪽은 혁신이라는 점이 명확히 구분된다. 혁신 및 지식이 모두 질적인 개념이기는 하지만 혁신보다는 지식이 비교적 구체화되기 쉽고, 경영의 대상으로 더 적합한 측면이 있다는 점이 지식경영이 각광받는 이유 중 하나이다.

라. 의료기관에서의 지식경영 도입

그 동안의 연구결과를 보면 지식경영은 지식을 기반으로 한 고객중심의 경영 방식으로서 조직간의 협력이 중심이 되고, 물질적 생산요소보다는 정신적 생산요소인 지식이 가장 중요시되는 새로운 경영패러다임이다. 지식경영의 도입은 기존 경영 방식에서 지식경영의 새로운 패러다임으로 인식변화가 선행되어야 하며, 지식경영을 위한 조직 문화의 확산이 요구되며, 이를 위한 단계적이고 지속적인 변화 도입이 필수적이다.

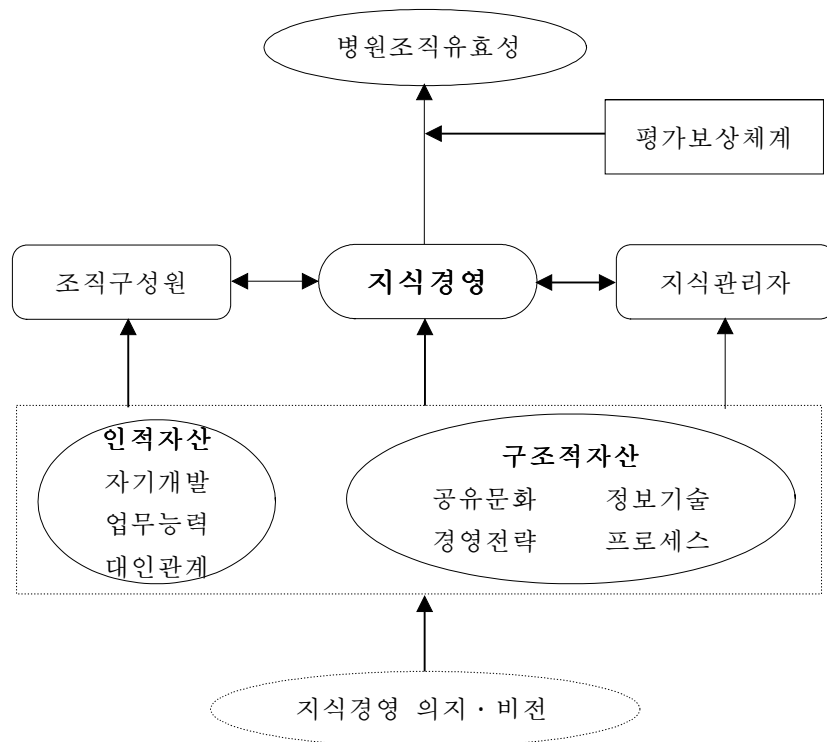
지식경영은 일반 기업체에서도 새로운 경영방식으로 병원에서 지식경영을 도입할 경우에는 지식경영의 성공 요소, 즉 핵심요인인 조직구조 및 정보기술에 대한 확인 작업을 반드시 거쳐야 할 것이다. 다시 말해 병원의 지식경영을 실시하는데 필요한 구성요소들의 수준과 정도를 정확히 이해하고 필요시에는 자본을 투자할 필요가 있음을 의미한다.

국내병원에서의 지식경영의 도입 사례를 살펴보면 지식경영이라는 개념을 바탕으로 한 경영전략이라기 보다는 병원의 경영혁신의 진행과정에서 하나의 경영전략으로 지식경영을 추진한 측면이 높다. 이 점은 향후 지식경영을 도입할 예정인 병원에게 시행착오를 최소화 하기 위해서는 도입목표를 보다 명확히 설정해야 한다는 시사점을 남기고 있다.

일반적으로 의료기관이 내포하고 있는 지식의 유형으로는 독창적인 의료기술 개발, 지식 및 특허 등의 지적자산, 진료 및 검사과정·교육·연구 등에서 얻는 전문적인 지식, 조직체가 환경을 인식하고 정보를 획득·처리·의사결정을 하는 '지적기반'으로서의 지식, 업무와 관련된 미래예측 능력, 다양한 업무지식(인사, 재무, 구매 등의 관리 프로그램, 의료업계 특성에 관한 지식) 등이 포함된다. 그 외 고객과의 지식공유로 인한 새로운 지식, 병원간 제휴에 의하여 공유된 지식, 의료업계로부터 공동 창출되는 새로운 지식 등이 있다. 의료서비스업에서는 서비스 행위 그 자체가 인간을 대상으로 한 광범위한 지식과 노하우의 집합체이며, 모두 수익으로 환원되는 지식이다. 이러한 지식은 본질적으로 인간의 내면에 존재하는 무형의 것이며, 제품이나 서비스 또는 정보에 관한 지식이 조직구성원 사이에서 전달되고 교환되며 공유된다면 지식경영이 될 수 있다.

이러한 지식경영이라는 새로운 경영방식을 병원조직에 제시할 때는 기본적인 지식 외에 추가적인 요소들을 겸비하여야 한다. 그 요소들로는 첫째 지식이 병원 성장과 경쟁력에 필수적임을 확인하는 장기적인 비전과 목표이며, 그 다음 새로운 비전과 목표를 달성하고자 하는 경영진의 리더십이다. 특히 지식경영을 도입하려는 병원조직에서는 획득된 지식은 나만의 것이 아니라 공유를 통해 그 가치가 더욱 커질 수 있다는 공유문화의 형성과 정보기술을 기반으로 한 핵심요인의 수준 향상이 필수적이다. 또한 지식경영활동의 실무를 담당할 지식관리자도 있어야 한

다. <그림 1>은 의료기관이 지식경영의 핵심요인을 이용하여 지식경영을 할 경우 적용하기에 적합하다고 사료되는 모형이다(황운순, 2001).



<그림 1> 의료기관의 지식경영 모형

2. 지식경영의 핵심요인

지식경영은 지식을 조직의 자원으로 관리하는 단순한 프로세스가 아니라 조직의 핵심 경쟁역량을 제고하기 위한 여러 조직관리 구성요소, 즉 핵심요인이 복합적으로 연계된 전략적 관리체계로 이해하는 것이 바람직하다(황운순, 2001).

따라서 지식경영은 지식경영 핵심요인(core factor)들이 상호 긴밀하게 연관되어야 조직 내에 성공적으로 정착할 수 있다. 실제 기업들에서는 조직의 특성과 역량에 따라 핵심요인들이 달라질 수 있다. 특히 조직의 외적·내적 상황과 지식경영 전략에 따라 구현되는 지식경영 핵심요인과 수준이 달라질 수 있다(이용균, 하형태, 2000).

경영 또는 관리라는 용어는 일반적으로 관리대상이 있음을 의미한다. Wiigs(1997)는 그의 연구에서 지식경영의 핵심 관리대상으로 지식을 제시하고, 지식과 관리를 연계한 관리모델을 제시하고 있다. 그리고 Davenport(1998)도 지식경영을 실시하고자 하는 기업들을 대상으로 한 연구에서 기업들의 지식경영 핵심요인이 지식과 프로세스, 정보기술이라고 밝히고 있다. 또한 지식경영을 추진하고 있는 IBM의 경우에도 관련 프로젝트를 추진하는데 있어서 조직의 인적, 조직적, 기술적, 전략적인 측면에서 접근하고 있다. Nonaka를 중심으로 하는 지식경영 분야의 많은 학자들은 지식경영의 핵심요인으로서 사람을 제시하고 신뢰와 인간관계 중심의 관리를 강조하고 있다. 즉 지식의 창조근원이 사람에게 있으며 이들 간의 상호교류를 통해 암묵지가 형식지로 전환·발전하게 되므로 인간관계의 형성이 지식경영의 핵심이라는 것이다(황운순, 2001).

Earl(1994)는 지식경영을 실시하고 있는 두 기업의 사례를 통하여 성공적인 지식경영을 위한 필수적인 핵심요인으로 지식시스템, 네트워크, 지식근로자(knowledge worker), 학습조직을 강조하였고, Probs(1997)는 최고경영자의 의지와 조직의 구조, 조직문화를 강조하였으며, Radding(1998)은 고객, 주주와의 관계, 기업환경, 프로세스, 서비스, 인적자산을 제시하였다(우성진, 1999).

그리고 지식이 생산에 투입되면 그것은 하나의 지적자산이 되며, 지적자산은

크게 인적자산과 구조적자산으로 구성된다(김휘출, 1999).

따라서 이 연구에서는 성공적인 지식경영을 위한 조직의 핵심 관리 대상으로 Edvinsson과 Malone(1997)이 분류한 인적자산과 구조적자산을 핵심요인으로 제시하고자 한다.

가. 인적자산

인적자산이란 조직구성원이 보유하고 있는 지식과 개인적인 능력, 경험, 스킬, 노하우 등의 결합체이고, 구성원들이 공유하고 있는 조직의 경영철학과 가치관 등의 문화적인 요소도 인적자산에 포함된다. 인적자산과 관련하여 중요하게 고려해야 할 요소는 단순히 지식을 보유하고 있느냐 보다는 변화하는 경쟁 환경에 대한 역동성을 갖추었는가 하는 것이다. 즉 조직구성원이 자신의 기술을 향상시키고 향상된 기술이나 노하우가 조직 전체적으로 공유되고, 조직 자체가 지식의 습득을 장려하는가가 중요하며, 좋은 인적자산이란 창의성과 혁신성을 갖춘 자산이다(김대홍, 염택선, 1998).

따라서 인적자산이 개인과 조직, 국가의 지속적인 경쟁력을 유지하는 주요 전략적 요소이자 핵심자산이라는 공감대는 이미 형성되어 있어서 기업을 중심으로 한 조직들은 이들 인적자산들을 선발하고 유지, 육성, 관리하는데 상당한 지출을 하고 있으며, 국가나 개인 차원에서도 이와 관련하여 다양한 관심을 갖고 투자를 행하고 있다(강순희, 1998).

인적자산의 측정은 지적자산 측정 중 가장 핵심적인 부분이나 인간의 상황감지 능력, 개인적인 기억, 인식과정이 혼합된 것으로서의 지식을 코드화 하는 것으로 중요한 인간적인 특성을 지니고 있는 사람을 측정하는 것이기 때문에 사전에 개념과 목표에 대한 명확한 합의가 이루어지지 않는다면 정확한 측정이 불가능(Skyrme, 2000)할 뿐 아니라 위험부담이 크다.

인적자산의 측정도구는 선택하는 행위 자체가 이미 그 조직의 인적자산에 대한 편견을 반영하고 있기 때문에 의미 없는 것을 측정하지 않아야 하고, 다른 주관적인 변수들에서 유래되는 왜곡을 막기 위해 빈틈없이 설계되어야 하며, 목적

지향적이어야 한다(황운순, 2001).

또한 인적자산을 측정하기 위한 핵심적 지원 측정 그룹으로 구성원 만족도와 구성원 유지도, 생산성, 구성원들의 질적 수준을 포함하였는데, 이는 구성원의 만족도가 높고 구성원들의 질적인 능력이 높으면 구성원 유지도와 생산성이 증가하여 결과적으로 성과가 증가한다는 것을 기본 전제로 하고 있다(황운순, 2001).

이 연구에서는 인적자산을 병원의 조직구성원들이 지식 창출을 통하여 유효성 향상을 위한 지속적인 자기개발을 하는 정도, 지니고 있는 업무능력, 대인관계의 능력으로 정의한다. 자기개발은 조직구성원이 지닌 가치를 증대시키기 위한 투자와 업무의 효율성을 제고시키기 위한 자기관리의 노력에 대한 정도를 의미한다. 업무능력은 조직구성원이 맡은 업무를 충분히 파악하고 있으면서 업무를 수행하는 능력을 의미한다. 대인관계는 조직내부 구성원간의 커뮤니케이션 능력으로서 상호간의 신뢰감을 평가하고 구성원 개개인이 조직을 효율적으로 이끌어 갈 수 있는 능력을 의미한다.

나. 구조적자산

구조적자산은 인적자산을 뒷받침하고 지지해주는 간접자산의 역할을 한다. 구조적자산에는 조직의 구조와 경영시스템, 정보기술시스템의 질적 수준과 범위, 특허, 등록상표, 판매상의 각종 노하우, 고객정보를 담고 있는 데이터베이스, 다양한 업무 관련 매뉴얼, 저작권과 같은 지적재산권이 포함되며, 이의 소유권은 조직에게 있다(이범홍, 한인구, 1998).

지식은 저장될 뿐 아니라 여기저기로 돌아다닌다. 지식이 전파되는 방법은 매우 다양한데 특히 네트워크의 급속한 발전으로 지식은 보다 빠른 시간내에 필요한 사람이 적기에 공유할 수 있는 가능성을 열어놓았으며, 개인의 지적자산이 조직 내에 축적될 수 있도록 함으로써 개인 지식의 시스템화 및 조직화를 가능하게 만들었다. 정보의 범람은 포괄적인 정보에 접근할 수 있다는 장점도 있지만 무엇이 중요하고 가치 있는 정보인지 판단을 어렵게 하고 불필요한 정보를 수집하거나 낯선 주제에 관한 궁금증으로 인해 정보 불안과 업무 지연 현상을 초래할 수

도 있다. 이러한 가운데 구조적자산은 지식의 흐름을 저장하고 개선하는 것에 목적이 있다.

구조적자산은 조직이 업무를 수행하고 혁신하는데 도움을 주는 경우에 자산이 되나 업무 수행을 방해한다면 부담이 될 뿐이므로 정보의 홍수를 일으키지 않도록 '밀어 넣은' 정보와 '끄집어 낸' 지식을 구별하는 것이 필요하다. 구조적자산이 효율성을 극대화하기 위해서는 어디에 누구에게나 정보를 뿌려대기보다는 필요할 때 끄집어 낼 수 있는 곳에 정보를 두도록 설계되어야 한다(유영만, 1999).

이 연구에서는 Stewart(1997)의 구조적자산과 Brooking(1997)의 인프라자산, Kaplan & Norton(1996), Edvinsson(1997), Sveiby(1997)의 지적자산 요소들이 조직 유효성에 미치는 영향을 분석하기 위하여 사용한 구조적자산인 공유문화, 정보기술, 경영전략, 업무 프로세스를 핵심요인으로 제시하고자 한다.

3. 조직유효성의 의미

가. 조직유효성의 개념

조직이 얼마나 유효한가를 나타내는 조건을 구명하는 것이 조직연구의 중요한 관건이다. 전통 조직이론에서 현대 조직이론에 이르기까지 조직연구의 궁극적인 관심, 즉 중심적인 주제는 조직유효성(또는 조직효과성, **organizational effectiveness**)을 극대화하고자 하는데 있다. 조직유효성을 논하는데 가장 어려운 문제는 조직유효성의 정의와 측정기준에 관한 것인데, 조직유효성에 대한 연구는 여러 가지 이론적 관점, 그리고 측정기준과 방법의 다양성으로 인해 통일된 모습을 보여주지 못하고 있다. 행동과학이론은 인간의 행위적 요소가 조직성과를 향상시킨다는 관점에서 조직구성원들의 직무만족, 사기, 조직몰입, 응집성 등 행위적 차원을 강조하는 반면, 시스템이론과 이에 영향을 받은 이론들은 개방체계적 관점에서 외부환경에의 적응을 조직유효성의 결정요인으로 강조하고 있다. 자원의존이

론(resource dependence theory)은 중요 자원과 관련된 환경의 관리를 중시하고 있고, 조직생태학(organizational ecology) 관점은 거시적 환경선택 관점에서 단기적인 성과보다는 장기적인 생존을 강조하고 있다(Hannan & Freeman, 1977). 그리고 제도화이론(institutional theory)은 사회적 정당화 과정(Meyer & Rowan, 1977)에 관심을 기울이고, 거래비용접근은 거래비용의 효율화에 초점을 두고 있다.

조직유효성의 정의에 관한 학자들의 선행 연구를 정리한 내용은 <표 2>과 같다.

<표 2> 조직유효성의 정의

학자	정의
Gulick (1937)	조직을 능가하는 힘에 만족스러워 하는 조직
Georgopoulos & Tannenbaum (1957)	조직이 그의 수단과 자원을 오용함이 없이 구성원에 대한 부당한 강압을 하지 않고 조직목표 달성
Bennis (1962)	조직의 건강-적응력, 일체성의 의식, 현실 검증능력
Haberstroh (1965)	조직의 목표달성 정도
Argyris (1964)	동일하거나 또는 절감되는 투입으로 같은 산출을 얻을 때
Barnard (1968)	협동행위가 지향하는 확인된 목표의 달성
Mott (1972)	조직의 권력중심을 활동, 생산, 적응에 동원시키는 조직의 능력
Perrow & Pennings (1975)	조직의 환경 적합성
Reimann (1975)	동기유발과 성취욕구 증가 능력
Katz & Kahn (1978)	조직의 수익 극대화 정도
Robbins (1990)	장 단기 목표의 달성도

자료 : 장해익, 관리자의 인지된 리더십 행태가 구성원의 동기유발과 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교대학원, 2000

조직유효성과 비슷한 개념으로 효율성 또는 능률성의 개념이 사용되고 있는데, 효율성이란 어떤 성과달성을 위한 투입과 산출의 비를 나타내고, 효과성은 이미 설정된 목표의 달성정도를 의미한다. 조직의 목표달성은 질과 양, 시간, 비용의 관점에서 검토되어야 하는데, 이 네 요소가 모두 포함된 목표달성 정도는 효과성이며, 이러한 목표달성을 위해 투입된 각 요소에 대한 성과의 비는 효율성이라고 할

수 있다. 효과성과 효율성 사이에는 다소 개념의 차이가 있지만 상호 배타적인 개념이 아니라 상호 보완적인 것으로서 조직이 계속 유지되고 존속하면서 성장하기 위해서는 조직의 효과성과 효율성이 동시에 이루어져야 한다고 하겠다. 이러한 관점에서 볼 때 효과성과 효율성은 상호 보완적인 개념으로서 효과성이 효율성 보다 더 포괄적인 개념이라고 할 수 있다(나병선, 2002).

나. 조직유효성의 접근방법

1) 전통적 접근방법

조직유효성에 관한 전통적 접근 모형은 체제 자원적 접근(system resource approach), 내부 과정적 접근(internal process approach), 목표적 접근(goal approach)의 세 가지가 있다.

체제 자원적 접근방법은 조직의 투입측면에서 높은 성과를 위한 필요한 자원의 획득이 유효성의 평가기준이 된다. 이 접근법은 Cunningham(1978)에 의해 그 판단기준이 제공되었으며, 조직간 비교를 위한 기틀을 마련하고, 조직의 장기적인 건강성과 존속을 위한 결정을 내리기 위한 것이라는 점에서 유용성이 크지만 측정수단을 찾아내기가 어렵다는 비판을 받는다.

내부 과정적 접근방법은 조직 내부활동 측면에서 조직내부의 건강과 경제성으로 효과성을 평가하는 것이다. Bennis(1978), Likert(1967), Schein(1980) 및 Argyris(1964)가 대표적 연구자이며, 조직이 조직자체의 목적을 추구하기 위해 존재한다고 보다는 궁극적으로 인간을 위해 존재한다고 가정하고 있다. 즉 조직은 인간을 위한 수단적 역할을 할 뿐이며 조직구성원들에게 동기를 부여하는 것이 필요하다고 본다. 조직효과성의 기준을 인간으로 보는 이 접근방법은 서로 다른 조직간 조직유효성 비교에 유용하나, 내부 효율성이 바로 조직 전체 활동을 평가하는 유효성 지표가 아니라는 점과 구성원의 인터뷰에서 얻어진 내부 건강정도는 조사자에 따라 주관적일 수 있다는 비판을 받는다(나병선, 2002).

목표적 접근방법은 산출측면에서 조직의 바람직한 산출이 나왔는가의 여부로 유효성을 평가한다. 이 접근법의 기본입장은 모든 조직은 하나 또는 그 이상의 목

표들을 성취하기 위해 존재한다는 것이다. 모든 조직은 특정 목표를 성취하기 위해 의도적으로 만들어진 시스템이라고 할 때, 조직유효성은 목표성취의 정도에 따라 평가되어야 한다는 것으로 전통적으로 가장 널리 인정된 이론이다(나병선, 2002).

2) 현대적 접근방법

조직이 생존을 위해 자원을 많이 획득하여도 그것들을 생산에 연결시키지 않으면 무용지물이며, 건강한 내부 시스템을 가지고 있는 조직이라도 그 조직의 상품이나 서비스를 소비자가 외면한다면 소용이 없다. 결국, 전통적 접근방법은 모두 조직유효성의 일부밖에 설명하지 못하고 있으며, 이상적인 유효성지표라고 할 수 없다. 모든 조직들은 많은 일들을 동시에 수행하며 동시에 많은 결과들을 만들어 내기 때문에 단일의 유효성지표 보다는 복수의 유효성지표를 사용해야 한다.

조직의 다양한 업무를 인정하여 조직의 이해관계 집단들의 다양한 주장과 가치를 조합하여 조직유효성을 설명하려는 것으로 이해 관계적 접근(constituency approach)과 경쟁가치 접근(competing approach)이 있다.

이해 관계적 접근방법은 조직이란 조직과 거래하는 외부와 내부의 구성요소들이 상호 교환의 고리로 연결된 종합체라는 것을 전제한다. 효과적인 조직이란 조직의 이해관계자 즉 소유주, 구성원, 고객, 금융기관, 일반대중, 공급자, 정부의 요구를 충족시킬 수 있는 조직이라고 보며, 이 때 제시하는 유효성 판단기준은 <표 3>과 같다.

<표 3> 이해관계자에 따른 유효성 판단기준

이해관계자	유효성 판단기준
소유주	재정적 수익
구성원	직무만족, 급여
고객	제품과 서비스의 질
은행	신용도
일반대중	사회 공헌도
공급자	만족스러운 거래
정부	법률과 규제준수

자료 : 나병선. 대기업집단의 학습조직과 조직문화, 조직학습, 조직유효성의 관계 분석. 고려대학교, 2002

경쟁적 가치 접근방법은 Campbell(1977)이 제시한 30개의 조직유효성 기준들 중 서로 공통적인 기준을 찾는 데서 출발하여, 세 가지 범주의 측정기준 즉, 유연-통제 차원, 구성원의 복지-조직번영 차원, 수단-목적 차원을 마련하였다. 조직내부에는 상충되는 목표를 만들어 내는 경쟁적 가치가 존재하고 목표에 대한 유일한 합의는 없다고 본다. 또한 상이한 목표의 근원이 관계자들의 가치와 이해관계라는 전제하에서, 조직유효성에 대한 증거의 틀을 모두가 인정하는 조직유효성 개념에 통합해야 한다는 입장을 취한다.

Robbins(1990)는 평가기준의 다양성을 인정하면서 통합적인 틀에 따라 인간관계 모형, 내부과정모형, 개방체계모형, 합리적 목표모형 등 4가지 모형을 제시하였다. 이러한 4가지 모형은 주기에 따라 빠르게 혹은 느리게 통과하게 되는데, 각 단계는 서로 다른 행동을 강조하기 때문에 조직이 현재 어느 단계에 있느냐에 따라 어떤 모형을 적용할 것인가가 결정된다. 대체적으로 조직의 생성 기획단계에서는 개방체계모형이, 집단화단계에서는 인간관계모형이, 공식화단계에서는 내부과정모형 및 합리적 목표모형이, 그리고 구조의 정치화단계에서는 다시 개방체계모형이 적합하다는 것이다.

이상의 논의를 종합해 볼 때, 조직유효성은 조직이 목적인 바를 얼마나 효과적으로 달성하는가를 의미하며 조직구성원의 욕구충족과 조직 관련 상황변수들이 얼마나 효율적으로 조정되었는가와 관련된다. 조직유효성은 어떤 모형에 의해 정의하든지, 평가모형을 무엇으로 설정하든지 나름대로 중요성을 갖고 있다. 어느 모형을 선택하느냐 하는 것은 가치차원의 문제이며, 일반적인 흐름은 조직자체에서 인간으로 옮겨가고 있다. 즉 조직 내부 상황에 따른 효율적인 인적자원의 관리로 구성원들의 잠재역량을 조직목표에 통합시키는데 연구의 관점이 집중되고 있다고 하겠다.

II. 연구방법

1. 조사대상 및 자료수집

가. 표본 병원

이 연구의 연구대상은 서울지역에 위치한 병원 중에서도 종합병원이다. 병원은 진료 내용과 의료공급체계, 설립운영주체, 교육기능 유무 등에 따라 다양하게 구분할 수 있으나, 이 연구에서는 표본 선정을 모두 500명상 이상의 대형 종합병원 6개로 하였다. 이는 정보기술과 도서관 등 지식경영의 필수적인 핵심요인 즉 구조적자산들이 갖추어진 병원들이 중소종합병원에는 많지 않기 때문이다.

나. 설문 대상

이 연구에서는 의사를 제외한 병원의 조직구성원을 설문 대상으로 하였다. 간호직, 사무직, 의료기술직과 약사, 사회복지사, 의공학기사, 전산직 종사자 등을 포괄하는 기타로 분류하여 조사를 시행하였으며, 그 결과를 바탕으로 지식경영의 핵심요인과 병원조직유효성 사이의 인과관계를 분석하고자 하였다. 의사를 조사대상에서 제외된 것은 이들이 병원구성원의 약 20%를 차지¹⁾하지만 조사대상 병원 대부분에서 교수직(의사)과 일반직이라는 이중적인 조직구조체계를 가지고 있으며, 의사들은 지식경영 핵심요인과 조직유효성 수준에서 일반직원들과 심한 차이를 보이기 때문에 편차를 배제하기가 현실적으로 불가능하여 분석에서 제외하였다.

1) 병원경영통계, 2003, 특별시지역의 3차병원의 100명상당 의사인력을 병원인력으로 나누어 계산하면 21.3%로 조사 대상 병원이 모두 종합전문요양기관이므로 여기서 산출된 수치를 이들 조사 대상 병원의 평균 의사인력 구성비로 간주한다.

다. 변수의 구성

지식경영의 핵심요인(core factor)은 실제 기업들에서는 조직의 특성과 역량, 조직의 내·외적 상황 및 지식경영 전략에 따라 달라질 수 있다.

이 연구에서는 지식경영의 핵심요인인 인적자산과 구조적자산 및 조직유효성 측정을 위하여 황운순(2001)의 연구에서 이용된 도구를 수정 보완하여 사용하였다.

지식경영의 핵심요인 중 인적자산을 조직유효성 향상을 위해 조직구성원들이 지속적으로 지식을 창출하는 것으로 정의하고, 자기개발을 하는 정도, 지니고 있는 업무능력 수준, 대인관계의 능력을 세부 변수로 선정하였다.

구조적자산은 인적자산을 지원하는 조직의 하부구조와 지식경영을 성공시키기 위한 기반으로 지적자산을 유지하고 공유할 물리적 시스템과 조직의 능력으로 정의하고, 공유문화, 정보기술, 지식경영을 실천하기 위한 경영전략, 프로세스를 세부 변수로 선정하였다.

조직유효성은 병원을 개방 체제적인 관점으로 보아 조직의 다양한 목표를 달성하는 능력이나 구성원의 지각된 반응으로 정의하고, 시스템적 접근방법의 행동적 유효성이면서 행동지표로서 구성원의 주관적인 지각조사를 통해 측정되는 직무만족, 조직몰입, 경쟁우위, 혁신성을 세부 변수로 선정하였다.

이 연구에서 사용된 변수의 구성을 정리하면 <표 4>와 같다.

<표 4> 변수의 구성

독립변수		종속변수	
인적자산	자기개발	조직 유효성	직무만족 조직몰입 경쟁우위 혁신성
	업무능력		
	대인관계		
구조적자산	공유문화		
	정보기술		
	경영전략		
	프로세스		

라. 자료 수집

이 연구를 위한 자료는 서울시 소재 종합병원 중 설립형태별로 사립대학병원(학교법인), 국공립병원(국립, 특수법인), 기업계열병원(사회복지법인, 재단법인) 6개소에 근무중인 의사를 제외한 사무직, 간호직, 의료기술직 및 약사, 사회복지사, 의공학기사, 전산직 종사자 등을 대상으로 구조화된 설문지를 통하여 수집하였으며, 조사 대상자가 직접 설문지에 기입하도록 하였다.

설문에 사용된 도구는 병원조직에서의 지식경영 핵심요인과 조직유효성간 관계를 보는 황운순(2001)의 연구에서 병원에 맞게 개발한 설문도구를 수정 보완하여 이용하였다.

설문조사는 2005년 4월 28일부터 5월 20일까지 진행하였으며, 6개 병원에 설문지 600개를 배포하여 540부가 회수되어 회수율은 90%였다. 이 중 불성실하게 응답하였다고 판단되는 18부를 폐기하고 522부를 분석에 사용하였다.

병원별 설문 조사 현황은 <표 5>와 같다.

<표 5> 설문 조사 현황

병원	설문지				비고
	배포수	회수건수	회수율	분석건수	
A 병원	100	87	87%	85	기업계열(사회복지법인)
B 병원	100	85	88%	83	국립대(특수법인)
C 병원	100	96	96%	96	사립대(학교법인)
D 병원	100	97	97%	90	국립(국립)
E 병원	100	77	80%	74	사립대(학교법인)
F 병원	100	98	98%	94	기업계열(재단법인)
계	600	540	-	522	-

2. 분석방법

이 연구에서는 SPSS/PC+와 AMOS 5.0 program을 사용하여 자료를 분석하였다. 가설 검증에 이용될 변수들이 설문지에 타당하게 구성되었는가와 설문 항목에 대한 응답자의 지각된 자료가 신뢰성 있게 수집되었는가를 검토하기 위해 측정도구의 신뢰성과 타당성 검증을 시행하였다.

신뢰성 검증에서는 동일한 것을 측정하고자 하는 다항목간의 상관관계를 분석하는 항목분석을 통하여 크론바하 알파(Cronbach's alpha) 계수가 낮은 경우 그 항목을 제거하였으며, 타당성은 이론적 조사와 요인분석을 이용하여 검증하였다. 이와 같이 신뢰성과 타당성이 검증되면 가설을 검증하기 위해 측정된 인적자산, 구조적자산, 조직유효성변수를 요인분석을 사용하여 몇 개의 의미 있는 요인으로 축약하였다. 축약한 요인을 이용하여 변수의 요약 통계량과 표본의 일반적 특성을 분석하기 위해 기술분석과 상관관계분석(correlation analysis)을, 표본 특성별 비교를 위해 t-test와 one-way ANOVA분석을, 가설검증을 위해 공분산구조분석(covariance structural analysis)을 실시하였다. <표 6>은 이 연구에서 분석한 내용과 사용한 분석기법을 요약한 것이다.

<표 6> 분석내용 및 기법의 요약

항목	분석내용	분석기법	판단기준
1	변수의 신뢰성 검증	크론바하 알파계수 (cronbach's α coefficient)	α 계수 ≥ 0.6
2	변수의 타당성 검증	요인분석 (factor analysis)	요인적재량 ≥ 4.0 고유값 ≥ 1
3	변수의 요약통계량 표본의 일반적 특징	기술분석 (descriptive analysis) 상관관계분석 (correlation analysis)	유의확률 $P < 0.05$ $P < 0.01$
4	표본 특성별 비교	T-test ANOVA	유의확률 $P < 0.05$ $P < 0.01$
5	가설검증	공분산구조분석 (covariance structural analysis)	유의성 판단 : X^2 (유의확률 $p > 0.05$), 표준오차 (2.5 이하) 모형적합도 : RMR, GFI, AGFI, NFI

실제 조사에 사용된 설문 문항은 주요 변수 85개, 인구통계학적 변수 7개로 총 93개 문항이다. 인구통계학적 문항을 제외한 모든 문항은 Likert 방식의 5점 척도로서, 매우 그렇다 5점, 그런 편이다 4점, 보통이다 3점, 그렇지 않은 편이다 2점, 전혀 그렇지 않다 1점으로 구성하였다(<표 7> 설문지의 구성 참조).

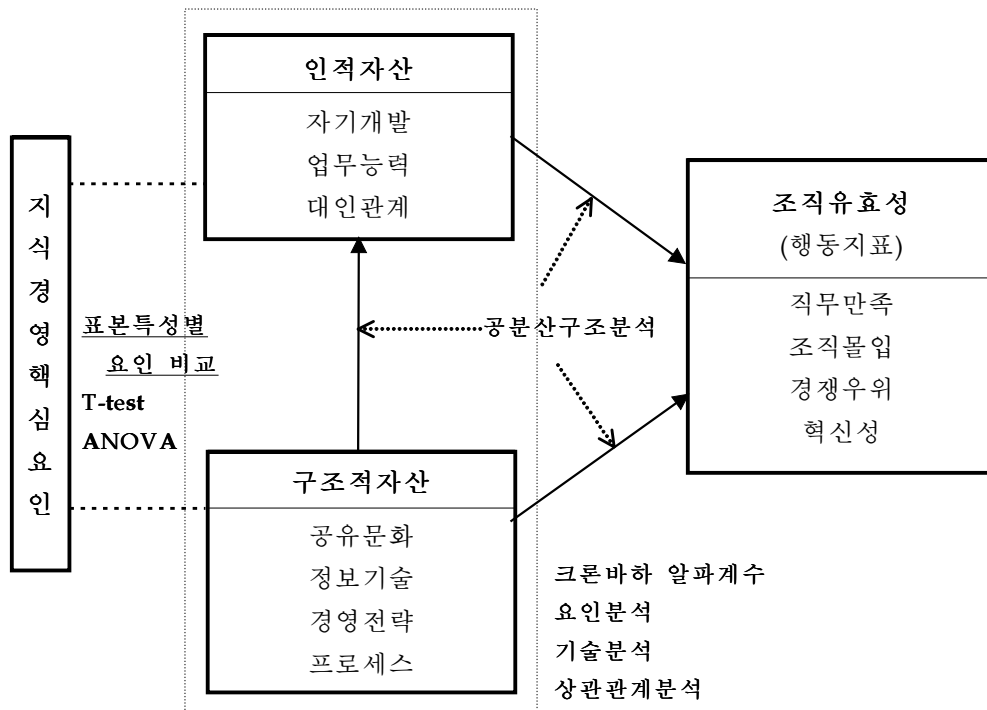
<표 7> 설문지의 구성

변 수	문항수	문항번호	비고
자기개발	7	I. 1~7	I. 2, 6
업무능력	7	II. 1~7	II. 2, 4
대인관계	7	III. 1~7	III. 2, 5
공유문화	10	IV. 1~10	IV. 6, 9
정보기술	10	V. 1~10	V. 5, 7
경영전략	9	VI. 1~9	VI. 2
프로세스	7	VII. 1~7	VII. 2, 7
직무만족	7	VIII. 1~7	VIII. 3
조직몰입	9	IX. 1~9	IX. 4, 7
경쟁우위	7	X. 1~7	X. 2, 4
혁신성	5	XI. 1~5	XI. 3

주. 비고 : 점수 역산정 문항

3. 연구의 모형

이 연구에서는 지식경영의 핵심요인인 인적자산과 구조적자산이 병원의 조직유효성에 미치는 영향을 실증적으로 분석하기 위하여 다음과 같은 연구 모형을 설계하였다.



<그림2 > 연구의 모형

IV. 연구결과

1. 변수의 신뢰성 및 타당성 검증

가. 신뢰성 검증

신뢰성(reliability)이란 동일한 개념에 대한 측정을 반복하였을 때 동일한 정보를 얻을 수 있는 정도를 의미하며, 신뢰성 검증이란 변수를 구성하는 각 항목의 일관성 및 동질성을 검증하는 것이다. 따라서 신뢰성이 높다는 것은 동일한 측정 도구로서 동일한 대상을 측정할 경우 측정치에 포함되어 있는 일관성 없는 변동 오차의 정도가 적다는 것을 의미한다(김승수, 2004).

이 연구에서는 신뢰성 검증을 위하여 내적 일관성법(internal consistency method)을 사용하였다. 내적 일관성법은 동일한 개념을 측정하기 위하여 여러 개의 항목을 이용하는 경우 신뢰성을 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외 시킴으로써 측정도구의 신뢰성을 높이는 방법이다. 이 방법에서는 크론바하 알파(Cronbach's Alpha) 계수를 근거로 변수를 평가하며, 대부분의 연구에서 크론바하 알파 계수가 0.6이상이면 비교적 신뢰도가 높은 것으로 간주한다. 이 연구에서도 동일한 기준을 사용하였으며, 검증 결과 업무능력과 프로세스 변수가 0.6을 넘지 못하였으나, 나머지 변수는 모두 0.6을 상회하였다. 업무능력과 프로세스의 경우 0.6 이하이나 기준대비 5% 미달되는 수치로 이후 분석에는 두 변수를 그대로 활용하기로 하였다.

크론바하 알파 계수에 의한 신뢰성 검증 결과는 <표 8>과 같다.

<표 8> 신뢰성 검증 결과

변수	자기 개발	업무 능력	대인 관계	공유 문화	정보 기술	경영 전략	프로 세스	직무 만족	조직 몰입	경쟁 우위	혁신 성	전체
α계수	0.68	0.57	0.63	0.77	0.79	0.77	0.57	0.86	0.84	0.80	0.85	0.92

나. 타당성 검증

타당성(Validity)이란 특정한 개념이나 속성을 측정하기 위하여 개발한 측정도구가 그 속성을 정확히 반영할 수 있는가를 나타내는 것²⁾으로 설문항목이 변수를 설명하는데 있어 제대로 정확하게 설명을 하는지에 대한 정도를 말한다.

이 연구에서는 요인분석(factor analysis)에 의한 개념적 타당도(construct validity)를 검증하였다. 요인분석이란 변수들간의 상관관계를 이용하여 서로 유사한 변수끼리 묶어주는 분석방법으로 변수들내에 내재되어 있는 상호독립적 차원을 발견하는 것이다. 요인 분석의 기법으로 주대각성분 요인추출 모델인 PCA(principle components analysis)방식을 이용하였으며, 요인의 회전(factor rotation)은 직각회전방식의 Varimax 방식을 이용하였다. 이 방식은 하나의 요인에 높게 적재되는 변수의 수를 줄여서 요인의 해석에 중점을 두는 방식으로 요인적재치를 기준으로 변수를 평가한다.

각 항목과 요인간의 상관관계정도를 나타내는 요인적재치(factor loading)에 대하여 어느 정도가 유의한지를 판단하는 절대적인 기준은 없으나, 일반적인 관례에 따르면 요인적재량이 0.4이상이면 유의한 변수로 간주하고 0.5가 넘으면 아주 중요한 변수로 본다(채서일, 1992). 이에 따라 이 연구에서도 요인적재량 0.4이상인 경우를 유의한 것으로 판단하였다.

요인 분석결과 총 85개의 문항 중 인적자산과 구조적자산, 지식경영 핵심요인 11개 변수인 자기개발, 업무능력, 대인관계, 공유문화, 정보기술, 경영전략, 프로세스, 직무만족, 조직몰입, 경쟁우위, 혁신성과 각각 상관관계가 있는 49개 문항들을 추출하였으며 나머지 문항들은 분석에서 제외하였다.

요인분석에 의한 변수의 타당성 검증 결과는 <표 9>와 같다.

2) 김승수의 지식경영의 성공요인과 지식공유, 조직성과간의 연계성에 관한 연구(2004)에서 인용한 Kerlinger, F. K., 『Foundations of Behavioral Research』, Holt, Rinehart and Winston Inc., 1986, pp.404-434. 내용을 재인용

<표 9> 타당성 검증 결과

문항	직무 만족	조직 몰입	경쟁 우위	경영 전략	정보 기술	혁신 성	업무 능력	공유 문화	프로 세스	대인 관계	자기 개발
현직무 선호도	0.82										
일반적인 현직무 선호도	0.80										
구체적 업무수행 만족도	0.77										
직무를 통한 자기발전 정도	0.71										
직무 자긍심 정도	0.70										
직무 변경 욕구 정도	0.61										
급여와 부가적 혜택에 대한 만족도	0.45										
조직 소속감 및 자긍심 정도		0.74									
조직 PR 정도		0.73									
조직에 대한 헌신도		0.64									
조직에 대한 애착심 정도		0.59									
조직발전을 위한 노력 정도		0.59									
가치관 및 경영 방침 일치도		0.58									
조직의 조직원에 대한 사기진작 정도		0.50									
최고지식관리자의 필요성 인지도			0.72								
지식경영의 중요성 인식 정도			0.71								
지식경영의 필요성 인지도			0.71								
환경변화에 따른 조직혁신의사 정도			0.65								
지식경영의 유용성 인지도			0.50								
업무에 지식활용 인식 정도			0.43								
직무 수행 방법 향상 노력				0.77							
지속적 직무수행 개선 노력				0.73							
새로운 문제 해결 방법 시도				0.69							
직무방법에 대한 혁신 시도				0.66							
소프트웨어 활용 능력					0.82						
전자문서, 전자결재 활용 능력					0.75						
인터넷 활용 능력					0.67						
컴퓨터 활용 빈도					0.66						
전자우편 활용 빈도					0.52						
정보기술에 대한 관심도					0.41						
경쟁병원 대비 이익률 수준						0.86					
경쟁병원 대비 진료수입 수준						0.83					
경쟁병원 대비 생산성 수준						0.76					
경쟁병원 대비 의료기술 수준						0.62					
경쟁병원 대비 서비스 만족도 수준						0.56					
동료와의 지식 공유 정도							0.74				
아이디어 자원의 공유							0.67				
팀 동료와의 업무 협력 의사 정							0.62				
필요지식 획득의 용이성							0.48				
동료직원들의 의사결정 능력 수준								0.76			
동료직원들의 능력 정도								0.66			
동료직원들에 대한 신뢰 정도								0.52			
외국어 공부 또는 학력을 위한 공부									0.82		
자기 개발에 대한 투자									0.77		
업무 관련 교육프로그램 참여 정도									0.46		
지식수집의 용이성										0.69	
지식관리의 유용성										0.66	
업무 관련 창의성 발휘 정도											0.61
수행 업무 평가 정도											0.49
고유값	11.06	4.46	2.80	1.94	1.86	1.81	1.59	1.52	1.21	1.04	1.02
분산율(%)	22.11	8.92	5.60	3.87	3.73	3.62	3.19	3.04	2.43	2.08	2.05

주 : 고유값-적재치제공합(세로), 분산율(%)-고유값/전체 문항수

다. 변수의 기술적 통계

분석 결과 경쟁우위와 대인관계, 공유문화, 정보기술, 경영전략, 혁신성을 제외한 모든 변수들 간의 상관관계는 유의확률 0.05수준에서 통계적으로 유의하였다.

변수들의 상관관계 분석을 요약해보면 조직유효성의 하위변수 중 직무만족은 조직몰입(.59)과 혁신성(.38), 공유문화(.38), 프로세스(.37)와 조직몰입은 프로세스(.47)와 혁신성(.38), 업무능력(.37), 대인관계(.36)와, 혁신성은 공유문화(.50)와 업무능력(.49), 경영전략(.48)과 강한 상관관계를 가지며, 경쟁우위는 자기개발(.09)과 약한 상관관계가 있었다.

자기개발은 경영전략(.40), 업무능력(.40), 혁신성(.38)과, 업무능력은 혁신성(.49) 및 공유문화(.37)와, 대인관계는 공유문화(.47)와 높은 상관관계를 보였다.

공유문화는 대인관계(.47), 경영전략(.50), 혁신성(.50)과, 정보기술은 공유문화(.41), 혁신성(.40)과, 경영전략은 공유문화(.50), 혁신성(.48)과 그리고 프로세스는 조직몰입(.47)과 강한 상관관계가 있었다. 연구에서 고려된 변수들의 요약통계량과 상관관계수 분석 결과는 <표 10>과 같다.

<표 10> 변수의 요약통계량과 상관관계수

변수	자기 개발	업무 능력	대인 관계	공유 문화	정보 기술	경영 전략	프로 세스	직무 만족	조직 몰입	경쟁 우위	평균	표준 편차
자기개발											3.57	.78
업무능력	.398**										3.10	.72
대인관계	.215**	.323**									3.68	.58
공유문화	.325**	.374**	.471**								3.88	.58
정보기술	.302**	.280**	.286**	.408**							3.70	.66
경영전략	.400**	.277**	.299**	.501**	.391**						3.72	.56
프로세스	.194**	.276**	.238**	.192**	.125**	.216**					3.18	.63
직무만족	.187**	.293**	.324**	.375**	.106*	.285**	.370**				3.25	.67
조직몰입	.170**	.365**	.359**	.344**	.154**	.326**	.472**	.590**			3.45	.61
경쟁우위	.088*	.209**	.047	.086	.033	.061	.172**	.164**	.299**		3.21	.74
혁신성	.379**	.485**	.322**	.497**	.404**	.476**	.221**	.381**	.378**	.078	3.62	.61

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

2. 기술적 분석

가. 표본의 일반적 특성

전체 600건을 설문 배포하여 회수된 건 540건 중 불성실하게 응답하였다고 판단되는 18건을 폐기하고 총 522건의 설문지가 분석에 사용되었다.

분석에 사용된 표본의 일반적 특성은 다음과 같다.

응답자들의 성별 분포는 남자가 41.0%, 여자가 59.0%로 여자가 남자보다 43.9% 많았으며, 연령별로는 30대가 49.4%로 가장 많았고 20대와 40대를 포함하면 이 연령대가 약 97%이었다. 학력별로는 대졸자가 47.5%로 가장 많고 전문대졸자와 대학원 학력자 순으로 많았다. 응답자들의 총 근무경력은 5년이하가 30.5%, 10년에서 14년 사이가 27.2%, 현 부서에서의 근무경력은 5년 이하가 가장 많은 65.1%, 직위는 일반 직원이나 일반 간호사가 65.3%이었다. 직종별로는 사무직이 가장 많은 41.8%, 다음으로 간호직이 33.0%, 의료기술직이 18.4%이며, 약사와 사회복지사, 의공학기사, 전산직 종사자들을 포함한 기타 직종이 6.9%이었다.

표본의 일반적 특성에 관한 세부사항은 <표 11>과 같다.

<표 11> 표본의 일반적 특성

구 분		A병원	B병원	C병원	D병원	E병원	F병원	총계	구성비 (%)
성	남	41	42	37	24	28	42	214	41.0
	여	44	41	59	66	46	52	308	59.0
	합	85	83	96	90	74	94	522	100.0
연령	29세 이하	25	18	31	26	12	14	126	24.1
	30대	39	47	38	30	38	66	258	49.4
	40대	21	17	23	26	22	13	122	23.4
	50대 이상	0	1	4	8	2	1	16	3.1
	계	85	83	96	90	74	94	522	100.0
학력	고졸	7	4	1	7	6	5	30	5.7
	전문대졸	15	24	23	29	21	24	136	26.1
	대졸	52	41	44	36	28	47	248	47.5
	대학원	11	14	28	17	19	18	107	20.5
	기타	0	0	0	1	0	0	1	0.2
계	85	83	96	90	74	94	522	100.0	
총 근무 경력	5년 이하	34	32	34	32	6	21	159	30.5
	6-9년	14	19	14	12	13	23	95	18.2
	10-14년	24	15	24	13	28	38	142	27.2
	15-19년	8	9	14	10	13	10	64	12.3
	20년 이상	5	8	10	23	14	2	62	11.9
계	85	83	96	90	74	94	522	100.0	
부서 경력	5년 이하	50	60	72	57	50	51	340	65.1
	6-9년	13	10	10	13	12	18	76	14.6
	10-14년	21	8	10	5	6	20	70	13.4
	15-19년	1	4	2	3	2	5	17	3.3
	20년 이상	0	1	2	12	4	0	19	3.6
계	85	83	96	90	74	94	522	100.0	
직위	일반직원	48	57	68	61	53	54	341	65.3
	중간관리자	15	10	20	14	18	30	107	20.5
	기타	22	16	8	15	3	10	74	14.2
	계	85	83	96	90	74	94	522	100.0
직종	간호직	13	24	39	35	33	28	172	33.0
	사무직	39	41	31	28	33	46	218	41.8
	의료기술직	18	12	23	18	6	19	96	18.4
	기타	15	6	3	9	2	1	36	6.9
	계	85	83	96	90	74	94	522	100.0

주 : 직종의 기타에는 약사, 사회복지사, 의공학기사, 전산직 종사자 등 포함.

나. 표본 특성별 인적자산·구조적자산의 비교

1) 성별 비교

인적자산·구조적자산의 측정 값의 표본의 성에 따른 차이 여부를 확인하기 위한 분석한 결과, 유의확률 0.05수준에서 남·녀 성에 따라 통계적으로 유의하게 차이가 나는 인적자산·구조적자산 변수는 없었다.

그러나 자기개발을 제외한 모든 인적자산·구조적자산 변수의 평균은 남자가 여자보다 높았다. 성별 인적자산·구조적자산의 비교 분석 결과는 <표 12>와 같다.

<표 12> 성별 인적자산·구조적자산 비교

변수	성	평균	표준편차	F값	유의확률
핵심요인	남	3.57	.76	.68	.410
	여	3.57	.80		
자기개발	남	3.23	.69	.67	.413
	여	3.00	.72		
업무능력	남	3.71	.56	.28	.599
	여	3.67	.60		
대인관계	남	3.94	.55	2.65	.104
	여	3.84	.60		
공유문화	남	3.87	.62	1.02	.313
	여	3.58	.66		
정보기술	남	3.74	.57	.00	.989
	여	3.70	.55		
경영전략	남	3.24	.64	.10	.748
	여	3.14	.63		

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

2) 연령별 비교

표본의 연령별 인적자산·구조적자산 측정 값의 차이에 대한 분석 결과 인적자산을 살펴보면, 자기개발은 29세 이하와 40-49세, 50세 이상의 그룹에서 통계적으로 유의하게 차이가 있었으며, 이 중 50세 이상의 연령대가 측정치가 가장 높았다. 업무능력은 29세 이하와 40-49세, 50세 이상의 그룹간, 30-39세와 40-49세 그룹간 차이가 있었으며, 연령이 증가할수록 측정값도 증가하였다. 대인관계는 40-49세가 30-39세 보다 통계적으로 유의하게 높았다.

구조적자산 중 공유문화는 29세 이하와 40-49세, 50세 이상의 그룹간, 30-39세와 40-49세 그룹간 차이가 있었고, 경영전략은 29세 이하, 30-39세, 40-49세, 50세 이상의 모든 그룹에서 통계적으로 유의하게 차이가 있었으며, 두 변수 모두 업무능력과 동일하게 연령이 증가할수록 측정값이 증가하였다.

구조적자산 중 정보기술과 프로세스는 표본의 연령 그룹별 측정값의 차이는 통계적으로 유의하지 않았다.

연령별 인적자산·구조적 자산의 비교 분석 결과는 <표 13>과 같다.

<표 13> 연령별 인적자산 · 구조적자산 비교

핵심요인	변수		평균	표준편차	F값	유의확률
	연령					
자기개발	29세 이하		3.44	.79	5.06	.002**
	30-39세		3.53	.77		
	40-49세		3.73	.76		
	50세 이상		4.02	.72		
	계		3.57	.78		
업무능력	29세 이하		2.91	.68	7.90	.000**
	30-39세		3.06	.67		
	40-49세		3.32	.81		
	50세 이상		3.38	.47		
	계		3.09	.72		
대인관계	29세 이하		3.66	.55	3.10	.026*
	30-39세		3.63	.58		
	40-49세		3.82	.61		
	50세 이상		3.73	.64		
	계		3.68	.58		
공유문화	29세 이하		3.71	.55	10.22	.000**
	30-39세		3.86	.57		
	40-49세		4.04	.58		
	50세 이상		4.28	.56		
	계		3.88	.58		
정보기술	29세 이하		3.66	.65	.21	.891
	30-39세		3.71	.67		
	40-49세		3.71	.63		
	50세 이상		3.68	.72		
	계		3.70	.66		
경영전략	29세 이하		3.55	.55	8.17	.000**
	30-39세		3.72	.56		
	40-49세		3.88	.54		
	50세 이상		3.94	.37		
	계		3.72	.56		
프로세스	29세 이하		3.12	.58	1.02	.385
	30-39세		3.18	.60		
	40-49세		3.21	.71		
	50세 이상		3.38	.78		
	계		3.18	.63		

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

3) 직종별 비교

이 연구에 포함된 직종은 간호직, 사무직, 의료기술직 그리고 약사, 의공학기사, 사회사업사, 전산직 종사자 등을 포괄하는 기타 직종으로 분류되며, 이들 직종간 지식경영의 핵심요인인 인적자산 및 구조적자산의 하위 7개 변수에 차이가 있는지를 분석하였다.

분석에 사용된 직종별 표본수는 간호직이 172명, 사무직이 218명, 의료기술직이 96명 그리고 기타 직종 36명으로 총 522명이다.

분석결과 구조적자산의 정보기술을 제외한 모든 변수는 직종별 측정값이 통계적으로 유의한 차이가 없었으며, 정보기술은 사무직이 3.80으로 간호직 3.60보다 통계적으로 유의하게 높았다.

직종별 인적자산·구조적자산의 비교 결과는 <표 14>와 같다.

<표 14> 직종별 인적자산 · 구조적자산 비교

핵심요인	변수		평균	표준편차	F값	유의확률
	집단(직종)					
자기개발	간호직		3.59	.81	2.42	.065
	사무직		3.47	.77		
	의료기술직		3.72	.80		
	기타 직종		3.64	.55		
	계		3.57	.78		
업무능력	간호직		3.03	.73	0.88	.449
	사무직		3.12	.64		
	의료기술직		3.16	.77		
	기타 직종		3.04	.91		
	계		3.09	.72		
대인관계	간호직		3.68	.58	0.92	.432
	사무직		3.71	.57		
	의료기술직		3.68	.55		
	기타 직종		3.54	.77		
	계		3.68	.58		
공유문화	간호직		3.85	.60	0.76	.516
	사무직		3.90	.55		
	의료기술직		3.94	.55		
	기타 직종		3.80	.71		
	계		3.88	.58		
정보기술	간호직		3.60	.67	3.56	.014*
	사무직		3.80	.63		
	의료기술직		3.68	.66		
	기타 직종		3.58	.71		
	계		3.70	.66		
경영전략	간호직		3.71	.53	2.24	.083
	사무직		3.71	.58		
	의료기술직		3.83	.54		
	기타 직종		3.57	.66		
	계		3.72	.56		
프로세스	간호직		3.19	.58	1.32	.266
	사무직		3.22	.63		
	의료기술직		3.07	.66		
	기타 직종		3.19	.77		
	계		3.18	.63		

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

주. 기타직종 : 약사, 의공학기사, 사회사업사, 전산직 종사자 등을 포괄

4) 총경력별 비교

이 연구에서는 총경력을 5년 등간격 6개 집단으로 구분하였다.

분석에 사용된 총경력별 표본수는 총경력 5년 이하가 가장 많은 159명, 6년 이상 9년 이하가 95명, 10년 이상 14년 이하가 142명, 15년 이상 19년 이하가 64명, 20년 이상이 62명으로 총 522명이었다.

분석결과 인적자산의 자기개발, 업무능력, 대인관계와 구조적자산의 공유문화, 경영전략 변수가 총경력별 그룹간 차이가 통계적으로 유의하였다.

인적자산 중 자기개발은 5년 이하와 20년 이상의 그룹간, 6-9년과 20년 이상의 그룹간 차이가 있었으며, 20년 이상이 가장 높았다. 업무능력은 5년 이하와 10-14년, 15-19년, 20년 이상의 그룹간, 6-9년과 10-14년 그룹간 통계적으로 유의하게 차이가 있었으며, 이들 모두 총경력이 증가할수록 측정값이 높았다. 대인관계는 15-19년 그룹이 10-14년 그룹보다 측정값이 통계적으로 유의하게 높았다.

구조적자산 중에서 공유문화는 20년 이상의 그룹이 4.21로 각 5년 이하 3.76과 6-9년 3.83, 10-14년 및 15-19년 3.90보다 유의하게 높았다. 경영전략은 5년 이하가 10-14년, 15-19년, 20년 이상과 6-9년이 20년 이상과 10-14년이 20년 이상과 그룹간 차이가 통계적으로 유의하였으며, 총경력이 증가할수록 측정값이 높았다.

총경력별 인적자산·구조적자산의 비교 결과는 <표 15>와 같다.

<표 15> 총경력별 인적자산 · 구조적자산 비교

핵심요인	변수		평균	표준편차	F값	유의확률
	집단(총경력)					
자기개발	5년 이하		3.47	.81	3.15	.014*
	6 - 9년		3.50	.75		
	10 - 14년		3.63	.69		
	15 - 19년		3.51	.91		
	20년 이상		3.84	.71		
	계		3.57	.78		
업무능력	5년 이하		2.90	.66	7.13	.000**
	6 - 9년		2.98	.67		
	10 - 14년		3.24	.66		
	15 - 19년		3.25	.88		
	20년 이상		3.28	.73		
	계		3.09	.72		
대인관계	5년 이하		3.64	.63	3.15	.014*
	6 - 9년		3.65	.54		
	10 - 14년		3.62	.57		
	15 - 19년		3.86	.50		
	20년 이상		3.82	.59		
	계		3.68	.58		
공유문화	5년 이하		3.76	.56	7.42	.000**
	6 - 9년		3.83	.55		
	10 - 14년		3.90	.58		
	15 - 19년		3.90	.56		
	20년 이상		4.21	.55		
	계		3.88	.58		
정보기술	5년 이하		3.72	.63	1.18	.317
	6 - 9년		3.74	.67		
	10 - 14년		3.71	.69		
	15 - 19년		3.53	.66		
	20년 이상		3.73	.64		
	계		3.70	.66		
경영전략	5년 이하		3.57	.59	7.33	.000**
	6 - 9년		3.69	.59		
	10 - 14년		3.76	.54		
	15 - 19년		3.79	.46		
	20년 이상		4.00	.46		
	계		3.72	.56		
프로세스	5년 이하		3.17	.58	.25	.910
	6 - 9년		3.23	.62		
	10 - 14년		3.15	.65		
	15 - 19년		3.16	.60		
	20년 이상		3.22	.78		
	계		3.18	.63		

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

5) 부서경력별 비교

총경력별 핵심요인의 수준 분석과 동일한 방법으로 부서경력별 요인의 수준 차이를 분석하였다.

분석에 사용된 부서경력별 표본수는 부서경력 5년 이하가 340명, 6년 이상 9년 이하가 76명, 10년 이상 14년 이하가 70명, 15년 이상 19년 이하가 17명, 20년 이상이 19명으로 총 522명 이었다.

분석결과 인적자산의 업무능력과, 구조적자산의 공유문화, 경영전략이 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 업무능력은 10-14년 그룹이 5년 이하 그룹보다, 경영전략은 20년 이상 그룹이 6-9년보다 유의하게 높았다.

공유문화는 유의확률 0.05 수준에서 유의하나 부서경력 그룹간 차이는 없었다. 부서경력별 인적자산·구조적자산의 비교 결과는 <표 16>과 같다.

<표 16> 부서경력별 인적자산 · 구조적자산 비교

핵심요인	변수	평균	표준편차	F값	유의확률
	집단(부서경력)				
자기개발	5년 이하	3.54	.78	.74	.586
	6 - 9년	3.53	.72		
	10 - 14년	3.70	.73		
	15 - 19년	3.57	1.30		
	20년 이상	3.68	.55		
	계	3.57	.78		
업무능력	5년 이하	3.05	.68	2.50	.042*
	6 - 9년	3.05	.78		
	10 - 14년	3.34	.74		
	15 - 19년	3.06	.90		
	20년 이상	3.11	.68		
	계	3.09	.72		
대인관계	5년 이하	3.68	.60	.13	.971
	6 - 9년	3.71	.50		
	10 - 14년	3.70	.62		
	15 - 19년	3.75	.62		
	20년 이상	3.63	.57		
	계	3.68	.58		
공유문화	5년 이하	3.83	.58	3.09	.016*
	6 - 9년	3.91	.54		
	10 - 14년	4.01	.59		
	15 - 19년	4.04	.69		
	20년 이상	4.14	.49		
	계	3.88	.58		
정보기술	5년 이하	3.68	.64	1.82	.124
	6 - 9년	3.68	.73		
	10 - 14년	3.88	.61		
	15 - 19년	3.56	.69		
	20년 이상	3.54	.72		
	계	3.70	.66		
경영전략	5년 이하	3.69	.57	3.13	.015*
	6 - 9년	3.64	.58		
	10 - 14년	3.84	.48		
	15 - 19년	3.85	.51		
	20년 이상	4.04	.48		
	계	3.72	.56		
프로세스	5년 이하	3.20	.62	.48	.747
	6 - 9년	3.14	.60		
	10 - 14년	3.18	.67		
	15 - 19년	3.18	.72		
	20년 이상	3.00	.79		
	계	3.18	.63		

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

6) 학력별 비교

학력별 인적자산·구조적자산의 비교 분석에 사용된 표본수는 고졸이 30명, 전문대졸이 136명, 대졸이 가장 많은 248명, 대학원 재학 또는 졸업이 107명으로 총 521명 이었다.

분석 결과 지식경영 핵심요인 중 구조적자산의 프로세스를 제외한 모든 요인에서 통계적으로 유의하게 학력 집단별로 수준 차이가 있었으며, 공통적으로 학력이 높을수록 측정값의 평균도 높았다.

인적자산의 자기개발과 업무능력은 대학원 그룹이 고졸, 전문대졸, 대졸 그룹 모두 보다, 대인관계는 대학원 그룹이 고졸을 제외한 전문대졸 및 대졸 그룹보다 측정값이 통계적으로 유의하게 높았다.

구조적자산의 공유문화와 경영전략은 인적자산의 자기개발 및 업무능력과 동일하게 대학원 그룹이 다른 모든 그룹보다 통계적으로 유의하게 높았으며, 정보기술은 고졸 그룹이 전문대졸, 대졸, 대학원 그룹과, 전문대졸과 대학원 그룹이, 대졸과 대학원 그룹이 각각 모두 통계적으로 유의하게 차이가 있었으며, 대학원 그룹이 모든 비교에서 측정값이 높았다.

학력별 인적자산·구조적자산의 비교 결과는 <표 17>과 같다.

<표 17> 학력별 인적자산 · 구조적자산 비교

핵심요인	변수		평균	표준편차	F값	유의확률
	연령					
자기개발	고졸		3.34	.73	17.21	.000**
	전문대졸		3.35	.75		
	대졸		3.53	.79		
	대학원		4.00	.63		
	계		3.57	.78		
업무능력	고졸		2.88	.81	15.91	.000**
	전문대졸		2.96	.60		
	대졸		3.02	.71		
	대학원		3.50	.72		
	계		3.09	.72		
대인관계	고졸		3.64	.69	3.32	.020*
	전문대졸		3.64	.54		
	대졸		3.64	.60		
	대학원		3.84	.56		
	계		3.68	.58		
공유문화	고졸		3.76	.66	10.44	.000**
	전문대졸		3.77	.60		
	대졸		3.85	.55		
	대학원		4.14	.52		
	계		3.88	.58		
정보기술	고졸		3.25	.59	11.36	.000**
	전문대졸		3.59	.65		
	대졸		3.71	.65		
	대학원		3.94	.62		
	계		3.70	.66		
경영전략	고졸		3.48	.55	15.60	.000**
	전문대졸		3.58	.50		
	대졸		3.71	.57		
	대학원		4.01	.50		
	계		3.72	.56		
프로세스	고졸		3.22	.66	.60	.618
	전문대졸		3.14	.55		
	대졸		3.17	.65		
	대학원		3.24	.69		
	계		3.18	.63		

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

다. 설립·운영 형태별 인적자산·구조적자산의 비교

병원의 설립·운영 형태에 따른 분석 결과 구조적자산의 경영전략 한 개 변수에서 사립대(3.79)가 기업계열(3.63) 보다 통계적으로 유의하게 높았고, 다른 변수들에서는 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

설립·운영 형태별 인적자산·구조적자산의 비교 결과는 <표 18>과 같다.

<표 18> 설립·운영 형태별 인적자산·구조적자산 비교

핵심요인	변수		평균	표준편차	F값	유의확률
	연령					
자기개발	국립대		3.57	.81	.87	.420
	사립대		3.62	.75		
	기업계열		3.51	.77		
	계		3.57	.78		
업무능력	국립대		3.02	.70	2.12	.121
	사립대		3.08	.63		
	기업계열		3.18	.80		
	계		3.09	.72		
대인관계	국립대		3.70	.61	.10	.907
	사립대		3.67	.52		
	기업계열		3.68	.61		
	계		3.68	.58		
공유문화	국립대		3.92	.63	1.07	.344
	사립대		3.90	.51		
	기업계열		3.83	.59		
	계		3.88	.58		
정보기술	국립대		3.78	.63	2.08	.126
	사립대		3.67	.65		
	기업계열		3.65	.69		
	계		3.70	.66		
경영전략	국립대		3.75	.59	3.78	.023*
	사립대		3.79	.48		
	기업계열		3.63	.60		
	계		3.72	.56		
프로세스	국립대		3.14	.69	2.18	.114
	사립대		3.13	.57		
	기업계열		3.26	.63		
	계		3.18	.63		

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

3. 가설 검증

이 연구의 목적에서 제시하였던 가설, '구조적자산이 인적자산에 영향을 미칠 것이다', '조직유효성 변수 상호간에 영향을 미칠 것이다', '인적자산과 구조적자산이 조직유효성에 영향을 미칠 것이다'를 공분산구조분석을 통해 검증하였다.

가. 구조적자산이 인적자산에 미치는 영향

구조적자산과 인적자산이 상호 인과적 관계에 있다는 가정하에 상호간 미치는 영향에 대하여 분석한 결과 대부분의 경로가 통계적으로 유의하지 않았다. 따라서 그 중 영향력이 상대적으로 강한 구조적자산이 인적자산에 영향을 미치는 것으로 가설을 설정하고, 구조적자산의 세부 변수가 각각의 인적자산의 세부 변수에 미치는 영향을 분석하였다.

분석 결과 공유문화가 업무능력과 대인관계에, 경영전략이 자기개발에 상대적으로 강하게 영향을 미치고 있었으나, 경영전략이 업무능력과 대인관계에 영향을 미치는 정도는 통계적으로 유의하지 않았다. 구조적자산과 인적자산과의 관계에 대한 분석 모형의 적합도 지수들은 $X^2=354.53$, 자유도(df)=9, 유의확률(p)=0.00, GFI³=0.82, AGFI⁴=0.44, NFI⁵=0.52, RMR⁶=0.08로 이들 지식경영 핵심요인들 변수간의 관계를 정확하게 규명하는 적합 모형이라고 판단하기에는 한계가 있었다.

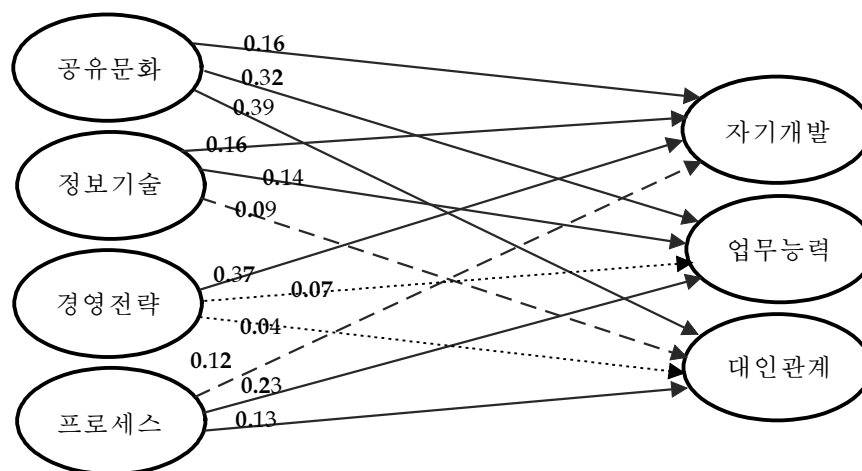
구조적자산이 인적자산에 미치는 영향에 대한 분석결과는 <표 19> 및 <그림 3>과 같다.

-
- 3) GFI(적합도지수, Goodness of Fit Index) : 모형의 적합도 판단 지수로 절대적합지수(모델의 전반적인 적합도를 평가하는 지수), 0.9이상인 경우 좋은 모형으로 판단
 - 4) AGFI(조정 적합도지수, Adjusted GFI) : GFI를 자유도에 의해 조정해 준 것으로 회귀분석의 조정된 결정계수로 생각하면 됨. 0.9이상인 경우 좋은 모형으로 판단.
 - 5) NFI(표준적합지수, Normed Fit Index) : 표준화시킨 부합지수로 증분적합지수(기초모형에 대한 제안모형의 적합도를 평가하는 지수), 0.9보다 크면 모형의 적합도에 만족한다고 할 수 있음.
 - 6) RMR(원소간 평균차이, Root Mean Square Residual) : 0에 가까우면 양호

<표 19> 구조적자산이 인적자산에 미치는 영향

분석 경로	회귀계수	표준오차	C.R	유의확률		
자기개발 ← 공유문화	0.16	0.05	2.97	.00**		
업무능력 ← 공유문화	0.32	0.05	6.52	.00**		
대인관계 ← 공유문화	0.39	0.04	10.21	.00**		
자기개발 ← 정보기술	0.16	0.05	3.51	.00**		
업무능력 ← 정보기술	0.14	0.04	3.32	.00**		
대인관계 ← 정보기술	0.09	0.03	2.53	.01*		
자기개발 ← 경영전략	0.37	0.05	6.86	.00**		
업무능력 ← 경영전략	0.07	0.05	1.40	.16		
대인관계 ← 경영전략	0.04	0.04	0.98	.33		
자기개발 ← 프로세스	0.12	0.05	2.47	.01*		
업무능력 ← 프로세스	0.23	0.04	5.08	.00**		
대인관계 ← 프로세스	0.13	0.04	3.81	.00**		
χ^2	df	p	GFI	AGFI	NFI	RMR
354.53	9	0.00	0.82	0.44	0.52	0.08

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



<그림 3> 구조적자산이 인적자산에 미치는 영향

나. 조직유효성 변수 상호간에 미치는 영향

조직유효성 변수 간 모든 관계에서 상호 인과적이라고 가정할 수 있지만, 이론적으로 그 관계가 인정되어 온 조직몰입에 대한 직무만족의 영향을 우선 인정하고, 수정지수(MI: Modification Indices)7)를 참조하면서 나머지 관계를 인정해 가는 단계를 거쳐 모형을 도출하였다.

분석 결과 직무만족은 조직몰입에, 조직몰입은 경쟁우위와 혁신성에 통계적으로 유의하게 영향을 미쳤으며, 직무만족이 경쟁우위에 미치는 영향은 통계적으로 유의하지 않았다. 이들 영향 관계를 나타내는 <표 20>이 조직유효성 변수 상호간에 미치는 영향에 대한 통계적 유의성을 유지하면서 전체 모형의 적합도를 개선시키는 모형이었다.

최종적으로 도출된 모형의 적합도 지표들은 $X^2=24.38$, 자유도(df)=2, 유의확률(p)=0.00, GFI=0.98, AGFI=0.89, NFI=0.94, RMR=0.02로 모든 적합도 지표가 최적의 모형 지수에 근접해 있었다. 즉, 제시된 모형이 조직유효성 변수 상호간에 미치는 영향에 대한 적합한 모형이라고 평가할 수 있다.

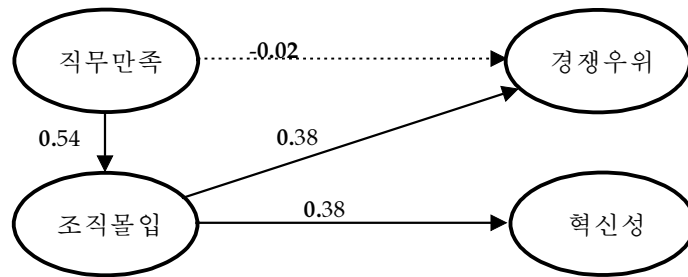
조직유효성 변수 상호간에 미치는 영향에 대한 분석결과는 <표 20> 및 <그림 4>와 같다.

<표 20> 조직유효성 변수 상호간에 미치는 영향

분석 경로		회귀계수	표준오차	C.R	유의확률	
조직몰입	← 직무만족	0.54	0.03	16.69	0.00**	
혁신성	← 조직몰입	0.38	0.04	9.33	0.00**	
경쟁우위	← 조직몰입	0.38	0.06	6.00	0.00**	
경쟁우위	← 직무만족	-0.02	0.06	-0.38	0.70	
X^2	df	p	GFI	AGFI	NFI	RMR
24.38	2	0.00	0.98	0.89	0.94	0.02

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

7) 수정지수(MI: Modification Indices)는 연구모형의 적합도를 높일 수 있는 가능성을 제시해 주는 지수로 통계적으로 유의한 경로를 찾아 연결하면 통계적으로 카이제곱값이 줄어드는 정도를 나타내 준다. 수정지수는 직접적인 관계성 존재 여부를 확인해 주는 모형 찾기 전략에서 자주 사용한다(김계수, AMOS 구조방정식모형분석, SPSS 아카데미, 2005).



<그림 4> 조직유효성 변수 상호간에 미치는 영향

다. 인적자산과 구조적자산이 조직유효성에 미치는 영향

인적자산과 구조적자산이 조직유효성에 미치는 영향을 분석하기 위하여 전체 표본을 대상으로 가설 1의 구조적자산이 인적자산에 미치는 영향, 가설 2의 조직유효성 변수 상호간에 미치는 영향에 대한 분석 결과를 반영하여, 각각의 인적자산·구조적자산 하위변수들이 조직유효성 하위변수인 직무만족, 조직몰입, 경쟁우위, 혁신성에 미치는 영향을 분석하였다. 미지수의 추정방법은 최대우도법(Maximum Likelihood Method)⁸⁾을, 결과 해석은 Estimate(회귀계수)와, t 값, $p < .05$, $p < .01$ 를, 전체 모형의 적합도 평가는 GFI, AGFI, NFI, RMR을 기준으로 판단하였다.

8) 모델추정을 위해서 공변량구조분석에서는 최대우도법(maximum likelihood method)을 많이 사용한다. 최대우도법은 측정변수가 다변량 정규분포(multivariate normal distribution)를 따를 때 정확한 미지수의 추정을 가능하게 해주고 적절한 표본을 대상으로 하였을 때 다변량 정규분포의 가정을 일부 벗어난다고 해도 미지수 추정에 큰 문제가 없으며, 측정변수가 다변량 정규분포를 따르지 않을 경우에는 미지수에 대해 정확한 추정을 보장하지 못한다는 한계를 지니고 있다. 이에 반해 가중최소자승법은 분포에 대한 가정이 없이 정확한 추정을 보장해 준다(김계수, 2005).

분석 결과 직무만족에는 업무능력, 대인관계, 공유문화, 정보기술, 경영전략, 프로세스가, 조직몰입에는 공유문화와 정보기술을 제외한 모든 변수가, 경쟁우위에는 업무능력이, 혁신성에는 자기개발, 업무능력, 공유문화, 정보기술, 경영전략이 통계적으로 유의하게 영향을 미쳤다.

이들 중 공유문화와 프로세스가 직무만족에 상대적으로 강한 영향을 미치고 있었으며, 이외에 프로세스가 조직몰입에, 업무능력, 경영전략이 혁신성에 상대적으로 강한 영향을 미쳤다.

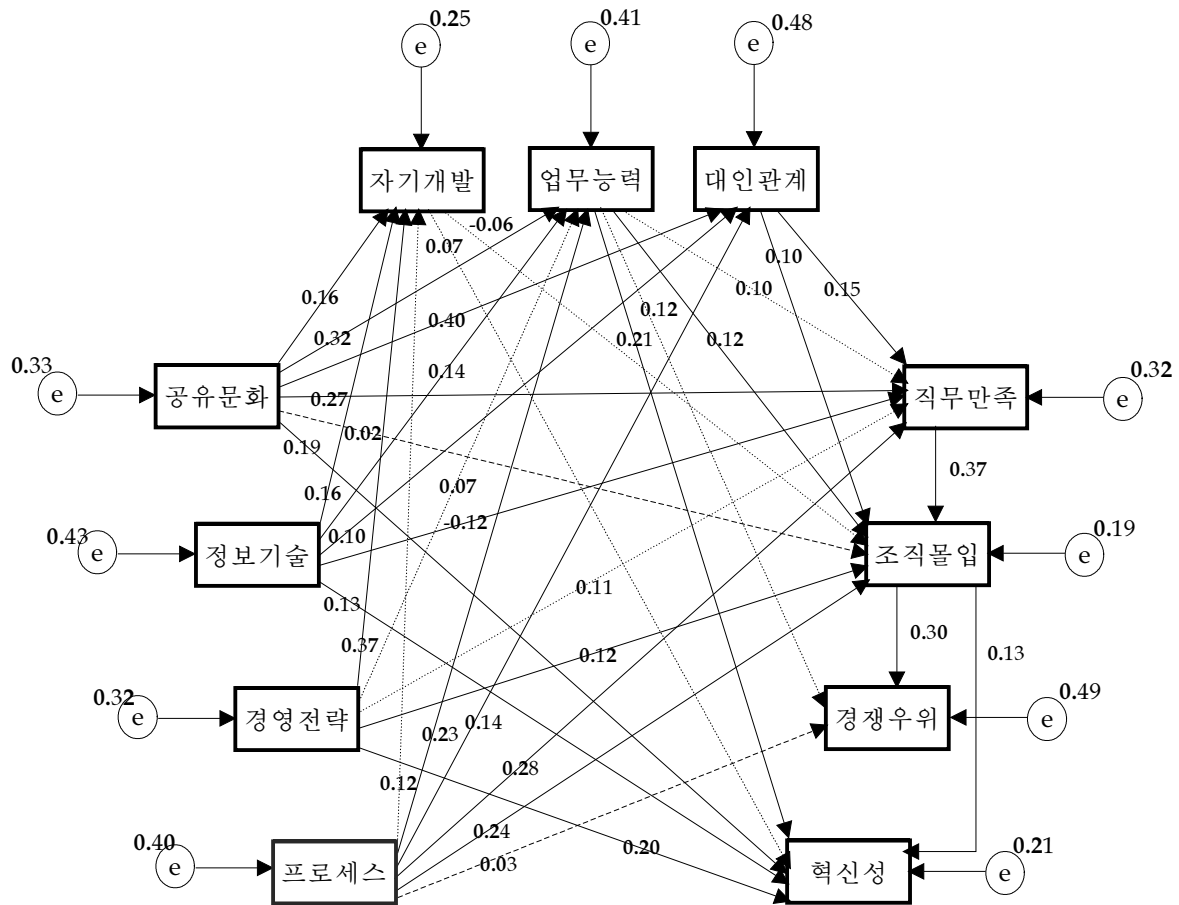
이 연구에서 지식경영 핵심요인과 조직유효성 변수간의 관계를 나타내는 모형이 실제와 유사한지 여부를 평가함에 있어서는, 모형에서 분석되어진 총 변수 11개, 이 중 최종 독립변수는 4개로 변수의 수가 일반적인 모형 구축에서의 총 변수의 개수 4~5개, 독립변수 1개에 비해 너무 많고, 모형 구축을 위한 가정 경로가 너무 많다는 한계성을 감안하여야 하며, 모형의 적합도를 지수를 통해 평가해 보면 적합도 지수가 $\chi^2=375.63$, 유의확률(p)=0.00, GFI=0.87, AGFI=0.61, NFI=0.77, RMR=0.065로 AGFI 값과 NFI 값은 기준에 미달하고, GFI 값과, RMR 값은 기준을 만족하고 있어 적합한 모형이라고 판단하기에는 한계가 있었다.

지식경영의 핵심요인이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 분석 결과는 <표 21> 및 <그림 5>와 같다.

<표 21> 인적자산과 구조적자산이 조직유효성에 미치는 영향

분석 경로	회귀계수	표준오차	C.R	유의확률		
조직몰입 ← 자기개발	-0.06	0.03	-2.31	0.02*		
혁신성 ← 자기개발	0.07	0.03	2.26	0.02*		
직무만족 ← 업무능력	0.10	0.04	2.44	0.01*		
조직몰입 ← 업무능력	0.12	0.03	3.99	0.00**		
경쟁우위 ← 업무능력	0.12	0.05	2.47	0.01*		
혁신성 ← 업무능력	0.21	0.03	6.57	0.00**		
직무만족 ← 대인관계	0.15	0.05	2.94	0.00**		
조직몰입 ← 대인관계	0.10	0.04	2.72	0.00**		
자기개발 ← 공유문화	0.16	0.05	2.97	0.00**		
업무능력 ← 공유문화	0.32	0.05	6.52	0.00**		
대인관계 ← 공유문화	0.40	0.04	10.58	0.00**		
직무만족 ← 공유문화	0.27	0.05	5.38	0.00**		
조직몰입 ← 공유문화	0.02	0.04	0.39	0.70		
혁신성 ← 공유문화	0.19	0.04	5.24	0.00**		
자기개발 ← 정보기술	0.16	0.05	3.51	0.00**		
업무능력 ← 정보기술	0.14	0.04	3.32	0.00**		
대인관계 ← 정보기술	0.10	0.03	2.74	0.00**		
직무만족 ← 정보기술	-0.12	0.04	-3.23	0.00**		
혁신성 ← 정보기술	0.13	0.03	4.26	0.00**		
자기개발 ← 경영전략	0.37	0.05	6.86	0.00**		
업무능력 ← 경영전략	0.07	0.05	1.40	0.16*		
직무만족 ← 경영전략	0.11	0.04	5.24	0.01*		
조직몰입 ← 경영전략	0.12	0.04	3.39	0.00**		
혁신성 ← 경영전략	0.20	0.04	5.32	0.00**		
자기개발 ← 프로세스	0.12	0.05	2.47	0.01*		
업무능력 ← 프로세스	0.23	0.04	5.08	0.00**		
대인관계 ← 프로세스	0.14	0.04	3.91	0.00**		
직무만족 ← 프로세스	0.28	0.04	6.76	0.00**		
조직몰입 ← 프로세스	0.24	0.03	7.16	0.00**		
경쟁우위 ← 프로세스	0.03	0.05	0.54	0.59		
조직몰입 ← 직무만족	0.37	0.03	10.87	0.00**		
경쟁우위 ← 조직몰입	0.30	0.06	5.01	0.00**		
혁신성 ← 조직몰입	0.13	0.04	3.53	0.00**		
χ^2	df	p	GFI	AGFI	NFI	RMR
375.63	22	0.000	0.872	0.617	0.767	0.065

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



<그림 5> 인적자산과 구조적자산이 조직유효성에 미치는 영향

V. 고찰

1. 연구방법에 대한 고찰

이 연구는 병원의 지식경영의 핵심요인이 조직유효성에 미치는 영향을 분석하기 위하여 서울지역 소재 500병상 이상 6개 종합병원에 근무하는 직원을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

연구대상 및 연구방법에 대하여 제기될 수 있는 제한점을 고찰하여 보면 다음과 같다.

첫째, 이 연구는 서울지역의 지식경영의 필수적인 핵심요인인 구조적자산들이 갖추어진 500병상 이상 6개 종합병원을 대상으로 조사를 실시하였기 때문에 연구 결과가 전체 종합병원을 대표한다고 보기 어렵다.

둘째, 조사 대상에서 병원의 인력구성비 중 평균적으로 20%를 차지하고, 타 직종에 비해 지식경영 핵심요인 중 인적자산의 수준이 차이가 있을 것으로 예상되는 의사직이 제외되었기 때문에 연구 결과가 병원의 지식경영 핵심요인과 조직유효성의 관계를 제대로 반영하고 있다고 보기는 어려우나, 지식경영 핵심요인과 조직유효성과의 관계를 모형화하고 있어 지식경영 도입 전략을 수립하는데 있어 참고가 가능할 것으로 사료된다.

셋째, 요인분석에 의한 개념적 타당도 검증을 실시하였으나, 설문 문항이 93문항으로 많고, 자기 기입식 설문 형태로 이루어져 조사시간을 많이 요구하는 것으로 설문에 대한 응답자의 답변에 있어 처음부터 끝까지 성실한 답변에 대한 타당성 검증을 추가로 하는데 한계가 있었다.

넷째, 조직의 유효성 정도는 조직의 제반 환경과 목표 달성 정도를 질과 양,

시간, 비용을 함께 검토하는 것이 일반적이거나, 이 연구에서는 직무만족, 조직몰입, 경쟁우위 및 혁신성이라는 조직구성원의 행동지표 만으로 조직유효성을 평가하였다는 한계성이 있다.

2. 연구결과에 대한 고찰

이 연구의 주요 연구결과에 대한 고찰은 다음과 같다.

첫째, 이 연구에서 사용한 지식경영의 핵심요인인 인적자산, 구조적자산과, 조직유효성의 하위변수 11개에 대한 신뢰성 검증 결과 인적자산의 하위변수 업무능력과 구조적자산의 하위변수인 프로세스의 크론바하 알파계수가 판단기준에 미달하였으나, 알파계수가 기준 대비 5% 미달한 것으로 이후 분석에서는 두 변수를 제외하지 않고 그대로 활용하였다.

둘째, 이 연구에서는 지식경영의 핵심요인인 인적자산과 구조적자산의 변수 상호간 영향 관계를 검증한 대부분의 경로가 통계적으로 유의하지 않았고, 연구의 시간적인 제약 때문에 그 중 영향력이 상대적으로 강한 구조적자산이 인적자산에 미치는 영향만을 가설 설정하여 분석하였다는 한계가 있다.

셋째, 이 연구에서 조직유효성 변수 상호간에 미치는 영향을 검증한 결과 직무만족이 조직몰입에, 조직몰입이 경영성과와 혁신성에 영향을 미치고 있었는데, 이는 황운순(2001)의 연구에서 분석한 조직유효성 변수 상호간에 미치는 영향과 동일하였다.

넷째, 지식경영 핵심요인인 인적자산과 구조적자산이 조직유효성에 미치는 영향을 분석한 결과 직무만족에는 공유문화와 프로세스가, 조직몰입에는 프로세스가 상대적으로 강하게 영향을 미치고 있었고, 혁신성에는 업무능력과 경영전략, 공유문화, 정보기술, 자기개발 순으로, 경쟁우위에는 업무능력 한 변수만 영향을 미치고 있었으며, 직무만족은 조직몰입에 영향을, 조직몰입은 경쟁우위와 혁신성에 다

시 영향을 미치고 있었다. 결국 지식경영 핵심요인인 인적자산, 구조적자산과 조직유효성 변수들의 모든 영향 관계는 경쟁우위와 혁신성으로 집중되고 있음을 알 수 있었다. 따라서 병원 조직의 경쟁우위와 혁신성을 높이기 위해서는 직접적으로 영향을 미치고 있는 각 지식경영 핵심요인이나 조직몰입을 높일 수 있는 전략을 수립할 수 있을 것으로 사료된다.

다섯째, 병원조직에 있어서의 지식경영 핵심요인과 조직의 유효성과의 관계 모형 구축에 대한 연구가 미흡한 실정이다. 이 연구에서 제시한 지식경영 핵심요인과 조직유효성과의 관계 모형이 통계적으로 유의한 관계를 나타내고는 있으나, 전체적인 모형의 적합도 측면에서 실제 모형을 제시하고 있다고 보기에는 한계가 있다. 따라서 향후 지식경영 핵심요인과 조직유효성 변수들 간의 관계에 관한 다양한 모형 설정과 이에 대해 검증하는 연구가 계속되어야 할 것으로 사료된다.

VI. 결론

이 연구에서는 병원조직에서 지식경영의 핵심요인인 인적자산과 구조적자산이 조직유효성에 어떻게 영향을 미치고 있는지를 분석하기 위하여 서울지역 소재 500병상 이상 6개 종합병원에 근무 중인 간호직, 사무직, 의료기사직, 기타 직종 522명의 설문 조사 자료를 SPSS/PC+와 AMOS 5.0 program을 이용하여 기술통계, t-test, one-way ANOVA, 공분산구조분석을 하였다.

이 연구의 중요 변수는 지식경영 핵심요인 중 인적자산으로 자기개발, 업무능력, 대인관계가, 구조적자산으로 공유문화, 정보기술, 경영전략, 프로세스가, 조직유효성으로는 직무만족, 조직몰입, 경쟁우위, 혁신성이 사용되었다.

연구의 주요 결과는 다음과 같다.

첫째, 표본의 특성별 지식경영 핵심요인인 인적자산과 구조적자산에 대한 비교 결과 남녀 성별 지식경영 핵심요인의 차이는 통계적으로 유의하지 않았으나, 모든 요인에서 남자가 여자보다 측정값의 평균이 높았고, 연령별로는 구조적자산 중 정보기술을 제외한 핵심요인에서 연령별로 유의한 차이가 있었으며, 이들 중 대인관계를 제외한 자기개발, 업무능력, 공유문화, 경영전략, 프로세스에서는 연령이 높아질수록 핵심요인의 수준이 높았다. 직종별 비교에서는 구조적자산의 정보기술에서 사무직이 간호직보다 유의하게 높았으며 이외의 지식경영 핵심요인들에서는 유의한 차이가 없었다. 근무 경력별 비교는 총경력과 부서경력으로 구분하여 비교하였는데, 총경력별로는 자기개발과 업무능력, 공유문화, 경영전략이 유의한 차이가 있었으며, 업무능력과 공유문화, 경영전략에서는 공통적으로 총경력이 증가할수록 측정값의 평균이 높았다. 부서경력별로는 업무능력과 공유문화, 경영전략에서 차이가 있었으며, 업무능력은 부서경력 10-14년에서 가장 높았고, 경영전략은 20년 이상에서 가장 높았다. 마지막으로 학력별 지식경영 핵심요인의 비교 결과

자기개발, 업무능력, 대인관계, 공유문화, 정보기술, 경영전략에서 공통적으로 대학원 그룹이 타 학력 그룹보다 통계적으로 유의하게 높았으며, 학력이 높을수록 측정값의 평균도 높았다.

둘째, 병원의 설립·운영 형태에 따른 지식경영 핵심요인을 비교한 결과 경영전략 한 요인에서만 사립대학 병원이 기업계열 병원보다 유의하게 높았다.

셋째, 구조적자산 중 공유문화, 정보기술, 프로세스는 인적자산인 자기개발, 업무능력, 대인관계 모두에 유의하게 영향을 미쳤고, 경영전략은 자기개발에만 영향을 미쳤다. 모든 영향 관계 중 공유문화가 대인관계에 미치는 영향이 가장 컸으며, 경영전략이 자기개발에 그리고 공유문화가 업무능력에 미치는 영향이 그 다음 순서대로 높았다.

넷째, 조직유효성 변수인 직무만족, 조직몰입, 경쟁우위, 혁신성 상호간의 영향에 대한 분석 결과는 선행 연구(황운순, 2001)와 동일하였으며, 직무만족이 조직몰입에 영향을 미치고, 조직몰입은 경쟁우위와 혁신성에 영향을 미쳤다.

다섯째, 지식경영 핵심요인인 인적자산과 구조적자산은 직접적으로 또는 간접적으로 조직유효성에 유의하게 영향을 미치고 있었다. 직무만족에는 자기개발을 제외한 모든 요인들이 영향을 미쳤으며 특히 공유문화와 프로세스가 상대적으로 많은 영향을 미쳤다. 조직몰입에는 자기개발, 업무능력, 대인관계, 경영전략, 프로세스가 영향을 미쳤으며, 프로세스가 가장 많은 영향을 미쳤다. 경쟁우위에는 업무능력 요인만이 유의하게 영향을 미쳤고, 혁신성에는 업무능력, 경영전략, 공유문화, 정보기술, 자기개발 순서대로 영향을 미쳤다.

병원조직의 지식경영의 핵심요인은 조직구성원의 연령과 직종, 근무경력 및 학력에 따라 수준차이가 있으며, 지식경영 핵심요인 중 구조적자산이 인적자산과 조직유효성 모두에 영향을 미치고 있었다. 즉 지식경영의 핵심은 지식이지만, 지식

경영을 통해 조직유효성을 제고하는데 있어 지식경영에 필요한 구조적 Infra 즉, 구조적자산이 중요함을 알 수 있었다.

이 연구를 통하여 지식경영 핵심요인인 인적자산과 구조적자산이 조직유효성에 영향을 미치고 있고, 핵심요인인 구조적자산이 인적자산에도 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 그러나, 구조적자산이 직접적으로 조직유효성에 미치는 영향과 인적자산을 경유하여 간접적으로 조직유효성에 미치는 영향을 구분하여 구명하지는 못하였다.

구조적자산에 영향을 받은 인적자산이 조직유효성에 영향을 미치고 있음을 감안할 때, 지식경영에 중요한 것으로 여겨지는 조직의 전체적인 환경, 즉 리더의 스타일, 기획부서의 활성화 정도, 조직 전체적인 분위기, 지식경영을 위한 IT 인프라 정도 등도 지식경영 핵심요인이 조직유효성에 미치는 영향을 분석함에 있어 구조적자산에 추가되어야 할 요인들로 사료되며, 향후 이러한 부분에 대하여 추가 연구되어야 할 것이다.

또한 병원에 지식경영을 도입하기 전에 병원의 지식경영 핵심요인인 인적자산, 구조적자산과 조직유효성이 어느 수준이며, 어떠한 영향 관계가 있는지 자체적인 조사 및 분석을 거친다면 더욱 실제적인 도움이 될 수 있을 것이라 사료되며, 지식경영 핵심요인의 수준을 설문지에 의한 주관적이면서 복잡한 방법이 아니라 객관적이면서 간편한 측정 도구가 개발된다면 더 많은 병원에서 지식경영을 도입하는데 유용하게 사용되어질 것이라 사료된다.

결론적으로 이 연구에서는 병원의 지식경영의 핵심요인인 인적자산과 구조적자산 각각의 항목이 조직유효성 항목 중 어느 것에 얼마만큼 영향을 미치고 있는지를 제시하고 있으며, 조직유효성 항목 중에서도 결국에는 경쟁우위와 혁신성에 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 이 연구 결과는 방법론상의 문제로 그대로 전체 병원에 적용할 수는 없겠으나, 조직유효성 제고를 위해 지식경영을 도입하고

자 하는 병원에서 지식경영 핵심요인 각 항목별 세부 전략수립에 유용하게 활용
할 수 있을 것이다.

즉, 병원조직이 급변하는 환경 속에서 경영전략의 일환으로 지식경영 도입을
통해 경영성과를 창출하고자 할 경우 조직원들의 자기개발을 독려함으로써 조직
원들 스스로의 학력을 높일 뿐 아니라 조직의 목표 달성 효과를 꾀하거나, 조직
내 업무 프로세스 개선을 통해 조직원들의 업무능력을 향상시키고 나아가 직무만
족과 조직몰입을 높임으로써 중국에는 조직의 목표를 달성하게 하는 전략 등을
구체화 할 수 있을 것이다. 이와 같이 지식경영의 핵심요인들이 조직유효성에 미
치는 영향을 각 항목별로 분석한 이 연구는 지식경영의 성공적인 도입과 조직유효
성 향상을 위해 효과적으로 관리하고 활용해야 할 지식경영 핵심요인들을 제시
하고 있다는 점에서 연구의 의의가 있다.

참고문헌

- 강순희. 교사의 의사결정 참여정도와 학교 조직 효과성과의 관계. 서강대학교교육 대학원, 1998
- 김계수. AMOS 구조방정식 모형분석. 데이터솔루션, 2004
- 김대홍, 염택선. 한국기업의 지적자본 가치 측정과 제고 방안. 제1차 지식경영 학술 심포지엄, 1998
- 김승수. 지식경영 성공요인과 지식공유, 조직성과간의 연계성에 관한 연구. 단국대학교대학원, 2004
- 김영수, 김성수, 노재범. 한국기업의 지식경영 모델. 삼성경제연구소. 지식경영 심포지엄, 1999
- 김휘출. 지식의 저장과 공유의 주체로서 도서관의 활용. 제2차 지식경영 학술 심포지엄, 1999
- 나병선. 대기업집단의 학습조직과 조직문화, 조직학습, 조직유효성의 관계분석. 고려대학교, 2002
- 송계전. 전략경영에서 지식경영까지. LG주간경제, 1999
- 오상훈. 호텔기업에 있어서 지식경영 수행의 핵심요인과 성과간의 관계. 경원대학교대학원, 2003
- 우성진. 지식경영의 핵심요인이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구. 창원대학교 대학원, 1999
- 유영만. 지식경영과 지식관리 시스템. 한국언론 자료간행회, 1999
- 이범홍, 한인구. 지적자본의 가치평가 모형에 관한 연구. 제1차 지식경영학술심포지엄, 1998
- 이용균, 하형태. 병원에서의 지식경영 도입 방안, 2000
- 임신순. 지식경영의 핵심요인이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증 연구. 조선대학교대학원, 2003

- 장해익. 관리자의 인지된 리더십 행태가 구성원의 동기유발과 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교대학원, 2000
- 황운순. 지식경영 핵심요인과 조직유효성의 관계. 대구대학교대학원, 2001
- Brooking A. Intellectual capital : Core asset for the third millenium enterprise. International Thomson Business Press, 1996:22-31
- Campbell JP. On the nature of organizational effectiveness. New perspectives on organizational effectiveness, 1977:13-55
- Cunningham JB. A system-resource for evaluating organizational effectiveness. Human Relations, 1978:31,631-656
- Davenport TH. Successful knowledge management project. Sloan Management Review, 1998;87(Winter):43-57
- Drucker PF. Management challenges for the 12th century. 이재규(역). 21세기 지식경영. 21세기북스, 1999
- Earl MJ. Knowledge as strategy reflections on skandia international and shorko films strategic information systems: A European Perspective. John Wiely and Sons, 1994:117-119
- Edvinsson L., Malone MS. Intellectual capital: Realizing your company's true value by finding its hidden roots. Harper Collins Books, 1997:455-567
- Hannan MT, Freeman J. The population ecology of organizations. Am J Social, 1977:82,929-964
- Meyer JW, Rowan B. Industrialized organizations: Formal structure as myth and ceremony. Am J Social, 1977:83,340-363
- Robbins SP. Organization theory: structure, design and applications(3rd ed). englewood Cliff, 1990:53-54
- Skyrme D. The knowledge asset management. Insight, 2000:11
<http://www.skyrme.com/insight/11kasset.htm>
- Stewart TA. Structural capital I. Knowledge management intellectual capital.

Doubleday/Currency, 1997:65-66

Sveiby KE. The new organizational wealth: Managing and measuring knowledge based assets. Berrett-Koehler, 1997:94-95

Wiig KM. Knowledge management: Where did it come from and where will it go? Expert systems with applications, 1997;13(1):1-14

부록. 설문지

병원의 지식경영 핵심요인 및 조직유효성과의 관계

(秘)본 조사의 내용은 통계법 제13조에 의거 비밀이 보장되며 통계적 목적 이외에는 사용하지 않습니다.

바쁘신 가운데도 본 연구에 참가해 주시는 것에 진심으로 감사드립니다.

지식경영은 조직 구성원들이 가진 지식이 경영혁신을 기하고 경쟁력 있는 부가가치를 창출하기 위한 병원의 자산임을 인식을 하고, 이러한 지식 자산의 활용을 극대화할 수 있는 새로운 경영기법과 정책, 전략을 구사하는 것을 의미합니다.

이 설문지는 '병원의 지식경영(Knowledge Management) 핵심요인과 조직유효성과의 관계'에 관한 연구로 지식경영의 핵심요인인 인적자산, 구조적자산 및 조직유효성에 대한 귀하의 의견을 반영하고자 작성된 것입니다.

귀하의 응답은 오직 연구 목적 이외에는 사용되어지지 않을 것이며, 절대비밀이 보장되오니 설문 각 항목마다 귀하의 의견을 솔직하게 표현하여 주시면 감사하겠습니다.

귀하의 응답은 본 연구를 위하여 소중한 자료가 되오니 한 문항도 빠뜨리지 마시고 성의 있게 답변해 주시면 좋은 결과를 위한 기초가 될 것입니다.

시간을 내주신 것에 대하여 다시 한 번 감사드립니다.

연세대학교 보건대학원 병원행정학과
지도교수 유 승 흠
연구자 이 경 선

설문과 관련하여 궁금하신 사항은 연구자에게 연락주시기 바랍니다.

연구자 연락처 :

예제) 구성원들의 업무가 자주 바뀐다.				
①	②	③	④	⑤
전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	정말 그렇다

I. 각 문항에 대하여 귀하와 가장 가까운 것에 'V'표 하십시오.(자기개발)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	정말 그렇다
1. 외국어 공부 또는 학력을 위한 공부를 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 경쟁의식을 느껴본 적이 없다.	①	②	③	④	⑤
3. 업무와 관련된 교육프로그램에 참여한다.	①	②	③	④	⑤
4. 자기개발에 대한 투자를 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 일간, 주간, 월간 계획을 잘 세운다.	①	②	③	④	⑤
6. 메모하는 것을 귀찮아한다.	①	②	③	④	⑤
7. 근무시간을 정확하게 지키는 편이다.	①	②	③	④	⑤

II. 각 문항에 대하여 귀하와 가장 가까운 것에 'V'표 하십시오.(업무능력)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	정말 그렇다
1. 아이디어를 자주 제출하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
2. 타부서의 업무에 대해서는 잘 모른다.	①	②	③	④	⑤
3. 자신의 업무를 정확하게 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 경쟁병원의 장단점을 잘 모른다.	①	②	③	④	⑤
5. 부서내 업무의 진행도를 그릴 수 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 업무과제 수행 후 평가회의를 자주 가진다.	①	②	③	④	⑤
7. 자신의 업무에서 가장 핵심적인 지식이 무엇인지 알고 있다.	①	②	③	④	⑤

III. 각 문항에 대하여 귀하와 가장 가까운 것에 'V'표 하십시오.(대인관계)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	정말 그렇다
1. 유머 감각이 풍부하다.	①	②	③	④	⑤

2. 약속시간에 자주 늦는 편이다.	①	②	③	④	⑤
3. 의사결정시 동료, 상사, 부하직원들의 의견을 구하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
4. 유능한 동료직원과 함께 일하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
5. 회식자리에 참석하지 않을 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
6. 동료직원들은 당신의 말을 신뢰하고 잘 따른다.	①	②	③	④	⑤
7. 함께 근무하는 동료들이 의사결정을 잘 할 수 있는 능력을 자지고 있다고 생각하는 편이다.	①	②	③	④	⑤

IV. 각 문항에 대하여 귀하와 직장이 가장 일치되는 내용에 'V'표 하십시오.(공유문화)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	정말 그렇다
1. 나의 부서원들은 자신의 업무를 적절히 수행하기 위해 동료들과 폭넓게 협조한다.	①	②	③	④	⑤
2. 다른 부서에 있는 지식을 이용하여 문제를 해결하는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 내가 필요로 하는 지식이 어디에 있는지 잘 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 최고 경영자는 부서간 지식공유를 중요하게 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5. 동료가 나에게 나의 지식을 요청할 때 쉽게 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 부서간의 협력이 잘 되지 않는 편이다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 동료들과 아이디어 또는 자원들을 공유한다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 팀동료들과 협력하여 일하기를 원한다면 기꺼이 받아들일 것이다.	①	②	③	④	⑤
9. 동료들과 사적인 모임을 가질 기회가 적다.	①	②	③	④	⑤
10. 우리 병원은 지식관리프로그램이 잘 구축되어 있다.	①	②	③	④	⑤

V. 각 문항에 대하여 귀하와 가장 가까운 것에 'V'표 하십시오.(정보기술)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	정말 그렇다
1. 프리젠테이션때 시청각 도구를 자주 사용한다.	①	②	③	④	⑤
2. 필요한 프로그램을 컴퓨터에 직접 설치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 전자문서 또는 전자결재를 사용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 인터넷 검색엔진을 활용하여 원하는 정보를 쉽게 찾을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 새로운 컴퓨터 프로그램 도입이 늦은 편이다.	①	②	③	④	⑤
6. 평소에 새로운 정보기술에 관심을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤

7. 컴퓨터 작업을 할 경우 타인의 도움을 필요로 하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
8. 전자우편(e-mail)을 자주 사용하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
9. 병원의 홈페이지에서 제공하는 정보 및 자료들은 매우 유용한 것들이다.	①	②	③	④	⑤
10. 병원의 사무자동화시스템에 대하여 만족한다.	①	②	③	④	⑤

VI. 각 문항에 대하여 귀하와 병원에 가장 가까운 것에 'V'표 하십시오.(경영전략)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	정말 그렇다
1. 나는 우리 병원이 지식경영을 실시 할 필요가 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2. 지식경영을 실시해도 자신의 업무에 도움이 되지 않을 것이다.	①	②	③	④	⑤
3. 최고 경영자는 지식경영에 대해 잘 알고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4. 자신만의 노하우가 무엇인지 잘 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 병원의 자산으로 대우받고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6. 병원에 CKO(최고지식관리자)가 필요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
7. 지금 하고 있는 업무가 지식을 활용하는 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
8. 지식경영의 중요성을 인식하고 있다.					
9. 나는 환경변화에 따른 조직혁신 의사가 있다.					

VII. 각 문항에 대하여 귀하와 병원에 가장 가까운 것에 'V'표 하십시오.(프로세스)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	정말 그렇다
1. 구성원들끼리 의사소통은 원활한 편이다.	①	②	③	④	⑤
2. 업무관련 동료 이외에 동료를 만날 기회가 적은 편이다.	①	②	③	④	⑤
3. 병원에서 실시하는 교육/훈련이 나의 업무와 경력에 많은 도움이 된다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4. 병원 내 지식경영을 위한 부서나 담당자의 역할이 필요하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5. 업무상 필요한 지식이 병원 내 어느 곳에 존재하는지 파악하기 쉽다.	①	②	③	④	⑤
6. 나의 지식을 다른 사람과 공유하는 것은 나의 승진이나 보상에 큰 영향을 미친다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
7. 병원 내 존재하는 지식을 수집하기가 어렵다.	①	②	③	④	⑤

VIII. 각 문항에 대하여 귀하의 생각과 가장 일치하는 것에 'V'표 하십시오.(직무만족)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	정말 그렇다
1. 일반적으로 말할 때 나는 현 직무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 현 직무에서 일하는 것이 좋다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 종종 현 직무에서 다른 직무로 옮기고 싶을 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 현직무에서 수행하고 있는 업무들을 만족한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 현 직무를 즐겁게 수행하고 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 나의 업무를 통하여 지적인 자극과 만족을 얻는다.	①	②	③	④	⑤
7. 내가 받고 있는 급여와 부가적 혜택은 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤

IX. 각 문항에 대하여 귀하의 생각과 가장 일치하는 것에 'V'표 하십시오.(조직몰입)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	정말 그렇다
1. 나는 우리 병원의 성공을 위해서라면 병원이 기대하는 것 이상의 많은 노력들을 기꺼이 기울일 것이다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 주위사람들에게 우리 병원이 한 번 일해 볼 만한 좋은 직장이라고 즐겨 말한다.	①	②	③	④	⑤
3. 병원이 발전하기 위해서는 어떠한 임무라도 기꺼이 수행할 것이다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 현재 애원심을 별로 느끼지 못한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 가치관과 병원의 경영방침 및 철학은 서로 유사한 면이 많다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 다른 사람들에게 이 병원의 일원임을 자랑스럽게 이야기 한다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 직무의 형태가 비슷하다면 다른 직장에서 일해도 무방하다.	①	②	③	④	⑤
8. 우리 병원은 내가 최선을 다해서 일할 수 있도록 나를 고무시키고 있다.					
9. 나는 우리 병원의 장래에 대해 진심으로 걱정하고 잘 되기를 바란다.					

X. 각 문항 마다 귀하의 생각과 가장 일치하는 것에 'V'표 하십시오.(경쟁우위)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	정말 그렇다
1. 우리 병원의 진료수입은 경쟁병원에 비해서 높다.	①	②	③	④	⑤

2. 우리 병원의 조직시스템은 경직되어 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 우리 병원의 생산성은 경쟁병원에 비해서 높다.	①	②	③	④	⑤
4. 우리 병원의 의료서비스는 경쟁병원에 비해 수준이 낮다.	①	②	③	④	⑤
5. 우리 병원의 의료서비스에 대해서 외부고객은 만족하고 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 우리 병원은 경쟁병원에서 하지 못하는 의료기술이 있다.	①	②	③	④	⑤
7. 우리 병원의 이익률은 경쟁병원에 비해서 높다.	①	②	③	④	⑤

XI. 각 문항에 대하여 귀하와 가장 가까운 것에 'V'표 하십시오.(혁신성)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	약간 그렇다	정말 그렇다
1. 나는 내 직무에서 종전과는 다른 새로운 방법들을 자주 시도해 본다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 이전부터 발생되어 왔던 문제들에 대해 보다 나은 해결 방법을 찾으려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 내 직무에서 어떤 새로운 것을 시도해 보는 것에 망설인다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 보다 나은 직무수행방법을 찾으려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 내 직무와 관련하여 지속적으로 개선될 수 있는 부분들을 찾으려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤

XII. 마지막으로 설문지의 결과를 해석하는데 도움이 될 문항입니다. 'V'표 하시거나 기록 하십시오.

1. 귀하의 연령	① 29세 이하	② 30-39세	③ 40-49세	④ 50세 이상
2. 귀하의 성	① 남		② 여	
3. 귀하의 최종 학력(재학도 포함)	① 고졸		② 전문대졸	③ 대졸
	④ 대학원		⑤ 기타	
4. 귀하의 총 근무경력	① 2년 이하		② 3-5년	③ 6-9년
	④ 10-14년		⑤ 15-19년	⑥ 20년 이상
5. 귀하의 현 부서에서의 근무 기간	① 1-2년		② 3-5년	③ 6-9년
	④ 10-14년		⑤ 15-19년	⑥ 20년 이상
6. 귀하의 현재 직위	① 일반직원 또는 일반 간호사			
	② 중간관리자 또는 보직간호사		③ 그 외 ()	
7. 귀하의 직종	① 간호사		② 사무직	③ 의료기술직
	④ 의사		⑤ 그 외()	

== ABSTRACT ==

**The relationship of organizational effectiveness with
core factors in knowledge management in hospital.**

Kyung Sun Lee

Graduate School of

Public Health Yonsei University

(Directed by Professor Seung Hum Yu, M.D, Ph D)

In order to analyze how much significant personal and infrastructural property - two core factors crucial to knowledge management in hospital organization may have effects upon organizational effectiveness, this study surveyed total 522 employees at 6 general hospitals with 500 or more beds in Seoul metropolitan area, and conducted descriptive statistics, t-test, one-way ANOVA and covariance structural analysis via SPSS/PC+ and AMOS 5.0 program. The major results of this study can be summed up as follows:

First, the comparison between personal and infrastructural property as core factors of knowledge management according to sample characteristics showed that there were not significant differences between the core factors by sex on a statistical level, but male group averaged higher score in all factors than female group. And it was found that there were more or less significant differences in all core factors except information technology out of infrastructural property by age distribution, and the older age distribution led to higher level of core factors in self- development, work capacity, community culture, busi-

ness administration strategy and process except for personal relationships. For comparison by occupational category, desk job showed significantly higher level in the information technology out of infrastructural property than nursing job, but there was not any significant difference in other core factors of knowledge management. According to total career, there were more or less significant differences in self-development, work capacity, community culture and business administration strategy. Notably, it was common that the longer career led to the higher average score in work capacity, community culture and business administration strategy. Based on departmental careers, there were more or less differences in work capacity, community culture and business administration strategy. And it was noted that 10- to 14-year career group reached the highest work capacity, while 20-year or longer career group reached the highest level of business administration strategy. Finally, results of comparing core factors of knowledge management by academic career showed that the graduate school group reached significantly higher level in self-development, work capacity, personal relationships, community culture, information technology and business administration strategy than other academic career groups overall on a statistical level, and it was noted that the higher academic career resulted in the higher average score in measurement.

Second, the results of comparing the core factors of knowledge management with one another according to establishment and operational system of hospital showed that private university hospitals reached significantly higher score only in business administration strategy than enterprise-founded hospitals.

Third, community culture, information technology and process - 3 factors of infrastructural property - had all significant effects upon self-development, work capacity and personal relationships as personal property. And business admin-

istration strategy had effects upon self-development alone. Out of all effect associations, it was community culture that had most significant effect on personal relationships, which was followed by the effect of business administration strategy upon self-development and that of community culture upon work capacity, respectively.

Fourth, the results of analysis about interactive associations among job satisfaction, organizational commitment, competitive edge and innovativeness - as variables of organizational effectiveness - demonstrated to be identical with a previous study(Un-sun Hwang, 2001), and it was found that job satisfaction influenced organizational commitment and the latter influenced competitive edge and innovativeness in turn.

Fifth, personal and infrastructural property as 2 core factors of knowledge management had significant influences, whether firsthand or secondhand, upon organizational effectiveness. All factors except self-development had effects upon job satisfaction, and particularly, community culture and process had relatively higher effects on job satisfaction. And organizational commitment was influenced by self-development, work capacity, personal relationships, business administration strategy and process(Note that it was influenced most by process). Competitive edge was influenced significantly by work capacity alone, and innovativeness was influenced by work capacity, business administration strategy, community culture, information technology and self-development in turn.

The core factors of knowledge management in hospital organization varied in level depending upon in-house age distribution, occupational category, and working/academic career, and it was found that infrastructural property in core factors of knowledge management had effects upon both personal property and organizational effectiveness. That is, knowledge is the key of knowl-

edge management, but it is infrastructural property(as structural infra) that is required for knowledge management for the benefit of higher organizational effectiveness owing to knowledge management.

Summing up, this study suggests how much significant each factor of personal and infrastructural property - core factors of knowledge management in hospital has influences on each factor of organizational effectiveness, and some factors of organizational effectiveness ended up in influencing competitive edge and innovativeness. Although the results of this study cannot be methodologically applied as they are to all hospitals, it is significant in a sense that the results will be usefully applied to building up itemized strategies in detail for core factors of knowledge management in hospitals that need to introduce knowledge management for the benefit of better organizational effectiveness.

key words : hospital, knowledge management, core factors of knowledge management, personal property, infrastructural property, job satisfaction, organizational commitment, competitive edge, innovativeness