

## 병원행정직의 전자메일 사용의 영향요인 및 조직효과성 관계 연구

이 영 숙, 서 영 준<sup>†</sup>, 정 애 숙  
연세대학교 보건행정학과

### <Abstract>

### The Determinants of E-mail Use and it's Effects on the Organizational Effectiveness of Hospital Administrative Workers

Young Suk Lee, Young Joon Seo<sup>†</sup>, Ae Suk Jeong  
*Dept. of Health Administration, Yonsei University*

This study was conducted to investigate the determinants of e-mail use and its effects on the organizational effectiveness of hospital administrative workers.

Data were collected from 147 administrative workers at 2 university hospitals in Seoul using self-administered questionnaires and analyzed using t-test, ANOVA, and multiple regression analysis.

The major findings of the study are as follows:

1. There are significant differences in the use of e-mail for business purpose in terms of the gender, age, status, and education level. Workers who are men, over 30s, high status, and highly educated were more likely to use the e-mail. As for the private use, there are significant differences only in terms of the age level.

---

† 교신저자 : 서영준(033-760-2415, yjseo@dragon.yonsei.ac.kr)

2. The more job characteristics need to use e-mail, the more workers have computer skills, and the more favorable the organizational culture is to using the e-mail, the more frequently the workers use the e-mail for both business and private purposes.

3. Job characteristics and personal computer skills have significant positive effects on the use of e-mail for business purpose. However, for the private purpose, only personal computer skills have a significant effect on the use of e-mail.

4. The level of the e-mail use for the business purpose has a significant effect on the work productivity, communication, and job satisfaction, while the level of the e-mail use for the private purpose has a significant effect only on the communication and job satisfaction.

The implications for hospital administrators and suggestions for further research are discussed.

*Key Words : e-mail use, effectiveness, hospital administrative workers*

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

최근 인터넷의 발달로 전 세계 모든 컴퓨터가 인터넷 표준 통신 방식에 따라 자유롭게 데이터를 교환할 수 있게 되었고, 시스템 구축도 인터넷 호환방식으로 변해가고 있다. 기업 내부에서 웹을 구축하여 필요한 정보를 공유할 수 있도록 구축하는 것은 물론, 기업외부의 이해관계자들이 필요한 데이터를 인터넷망을 통하여 상호 제공하고 필요한 거래행위도 컴퓨터를 통하여 간편하게 실행함으로써 서로의 비용절감과 효율화를 기하려는 노력이 활발히 이루어지고 있다.

이러한 정보기술의 발달은 조직에서 새로운 의사소통 매체의 사용을 가능하게 하였는데 특히 전자통신의 확산은 조직의 전통적인 업무방식에 큰 변화를 가져오고 있다. 조직 내에서 전자통신은 전자메일(electronic mail), 이미지 전송장치(image transmission devices), 화상회

의(tele-conferencing) 등과 같이 다양한 형태로 나타나고 있으며, 이러한 전자통신 매체는 이전에는 불가능하였던 조직 내·외의 사람들과의 의사소통을 가능하게 하고 있다. 이 중에서 가장 일반화된 매체가 전자메일인데 전자메일의 도입은 전화가 실용화되면서 조직의 의사소통에 영향을 미친 것과 같이 조직구성원의 태도와 행동에 큰 영향을 미치는 것으로 지적되고 있다(Huber, 1990; Hiltz & Turoff, 1993; 양훈모, 2001).

이와 관련하여 이미 외국에서는 전자메일이 조직 및 구성원의 업무성과와 태도 등에 미치는 다양한 연구결과들이 제시된 바 있으나 국내에서는 아직 이러한 연구결과가 희소한 실정이며 특히 병원 근로자를 대상으로 한 연구는 수행된 적이 없다. 병원은 어떤 조직보다도 첨단 전자기술을 바탕으로 하는 의료기기들이 많은 반면 경영에 있어서 정보기술의 활용도는 일반기업에 비해 오히려 낮은 것으로 알려져 있다(서영준, 2001). 그러나 최근 대형병원을 비롯한 일반 병원에서도 전자 메일을 사내 업무에 적극 활용하는 추세이며 이러한 추세는 앞으로 더욱 확산될 것으로 전망된다. 따라서 전자메일 방식이 실제 병원업무의 과정 및 성과에 어떠한 변화를 가져오는지에 대한 연구의 필요성이 제기되고 있다.

## 2. 연구 목적

본 연구는 종합병원 행정직 근로자들을 대상으로 전자메일 사용에 관계되는 요인들을 파악하고 전자메일의 사용정도가 업무생산성, 의사소통, 직무만족 향상에 미치는 영향에 대하여 살펴봄으로서 병원조직에 있어 효과적인 전자메일의 활용방안을 모색하는데 그 목적이 있다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 사회인구학적 특성별 전자메일 사용정도의 차이를 분석한다.
- 2) 업무의 특성, 개인정보기술능력, 의사소통문화가 공적, 사적 전자메일 사용정도에 미치는 영향력을 분석한다.
- 3) 공적, 사적 전자메일 사용정도가 업무생산성, 의사소통, 직무만족도에 미치는 영향력을 분석한다.

## II. 이론적 고찰

### 1. 전자메일 관련 문헌고찰

전자메일(electronic mail)이란 통신망을 이용하여 메시지를 주고받는 것으로 'e-메일(e-mail)'이라고도 한다. Huber(1990)는 새롭게 등장한 전자적 의사소통의 특성으로 시간과 지리적 장애에도 불구하고 보다 쉽고 비용이 저렴한 의사소통, 보다 빠르고 정확한 의사소통, 신뢰할 수 있는 의사소통 기록, 의사소통에의 접근과 참여의 통제 등을 제시하고 있다. Nelson과 Quick(1997)은 전자적 의사소통에 의한 조직내 구성원의 행동변화로 비인간적 본질(impersonal nature), 비언어적 암시의 부재, 평등한 참여, 상위 직위 구성원의 권력감소 등과 같은 집단 상호작용의 변화, 정보 과부하의 잠재, 근무시간의 변화, 병행적 활동의 수행, 참여성에 대한 감소 등을 제시하고 있다.

전자메일의 중심적 특징은 공간적 및 시간적 제약을 극복할 수 있는 능력이다(Pace & Faules, 1994). 뿐만 아니라 개인의 의사소통에서 범위와 방향을 변화시키는 기회를 제공한다. 전자매체에 대한 연구들은 개인들 사이의 새롭고 증가된 의사소통 연계의 결과를 보이고 있으며(Rice, 1984), 전자메일이 조직의 계층적 측면과 비교하여 수평적 의사소통을 증가시키고, 전통적 매체와 비교하여 사고의 흐름을 증가시키고 있음을 보여주고 있다(Conrad & Poole, 1998). Palme(1981)의 연구에서는 전자메시지와 화상회의 시스템 사용자는 그들이 보내는 메시지의 50%와 받는 메시지의 70%가 이전에는 발생하지 않았을 새로운 의사소통이 있음을 보여주고 있다. Rice와 Case의 연구(1983)에서도 전자메시지를 통합적 사무시스템에 도입한 이후 관리자들 사이에 의사소통이 증가하고 있음을 보고하고 있으며, Fulk와 Dutton(1984)의 연구에서는 의사소통 대상자의 수가 증가하였다고 하였다. Lippitt 등(1980)의 연구에서는 전자메시지를 사용하는 마케팅 부서에서 상향적 및 하향적 의사소통의 증가가 나타나고 있음을 보여주고 있으며, Conrath와 Bair(1974)의 연구에서도 통합된 사무시스템 사용자들에게 상향적 의사소통이 증가하고 있는 것으로 나타났다. 전자메일 시스템이 실행될 때 조직내 또는 작업집단내 의사소통의 전체적 양은 증가하고, 전화나 메모의 사용은 감소하는 것으로 나타나고 있는데, 이는 전자매체가 전통적 매체의 대체라기보다는 보완적 성격을 가지고 있음을 의미한다(Conrad & Poole, 1998).

Rogers(1986)는 전자메일이나 전자 게시판 등의 전자매체가 일상적 커뮤니케이션(communal life)에서 사회 정서적인 (socio-emotional) 목적과 업무수행(task)을 위해서 사용된다고 설명하였다. 그가 말하는 사회 정서적이란 개념은 전통적인 전화로부터 이용자들이 얻는 만족 요인 중에서 사교적 요인과 유사한 것이고, 업무수행은 전화로부터 얻은 도구적 만족과 일맥상통하는 개념이라고 볼 수 있다. 또한 전자메일과 관련된 일련의 연구들은 사람들이 전자메일을 이용하여 새로운 대인관계를 형성하고 있으며, 이를 아주 인간적이고 가까운 것으로 느끼는 경향이 점점 강화되고 있음을 보여주고 있다(Hiltz & Turoff, 1993; Lea & Spears, 1995; Parks & Floyd, 1996). 즉 전자메일은 직접적인 대면이 어려운 동료들과의 의사소통을 원활하게 지원하며, 업무상 관련성은 없으나 동일한 취미를 가진 사람들과의 의사소통을 가능하게 하고, 조직 내 문제에 대한 참여에서의 불평등성을 개선하는 효과를 가지는 것으로 보고하고 있다.

또한 조직 내 원활한 의사소통은 조직구성원들의 직무만족도에 영향을 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(Pincus, 1986; Wheeless et al., 1983; King et al., 1988). Pincus (1986)의 연구에서는 의사소통과 직무만족 사이, 특히 상급자와의 의사소통, 분위기, 개인적 피드백에서 강한 관계가 있음을 보여주고 있으며, Wheeless 등(1983)은 공공부문을 대상으로 한 연구에서 직무만족과 정보에 대한 상급자와 자신의 감수성 사이의 강한 긍정적 관계를 보고하였고, King 등(1988)의 연구에서도 종업원의 의사소통 지각과 직무만족 사이에는 명백하고 긍정적인 관계가 있음을 보고하고 있다.

## 2. 변수의 정의

본 연구에 사용된 변수는 크게 전자메일의 사용 정도에 영향을 미치는 요인들과 전자메일의 사용으로 인해 영향을 받는 변수들로 나누어 진다. 전자메일의 사용 정도에 영향을 미치는 변수들로는 업무의 특성, 개인정보기술 능력, 조직의 의사소통문화를 선정하였고 전자메일의 사용 정도는 공적 전자메일과 사적 전자메일 분야로 나누어 측정하였다. 그리고 전자메일의 사용 정도가 영향을 미칠 것으로 예상되는 변수들로는 업무생산성, 의사소통 효과, 직무만족도를 선정하여 측정하였다.

<표 1>

변수의 정의

변수명	정의
업무특성	업무특성이 전자메일의 사용을 필요로 하는 정도
개인정보기술 능력	근로자의 컴퓨터를 다루는 기술 및 활용 능력
의사소통 문화	전자메일을 선호하고 사용을 유도하는 조직내의 분위기
공적 전자메일 사용	공문서와 같이 공적인 의사소통의 수단으로 전자메일을 병원 내부와 외부에서 사용하는 정도
사적 전자메일 사용	병원 내외적으로 개인적인 의사소통의 수단으로 전자메일을 사용하는 정도
업무생산성	전자메일의 사용으로 의사소통 시간을 단축시키고 문서사용량을 감소시켜 제한된 시간내에 업무를 보다 효율적으로 하는 정도
의사소통 촉진효과	전자메일의 사용으로 의사소통이 자유로워지고 개방적으로 변화한 정도
직무만족도	전자메일을 통해 업무가 즐거워지고 개인의 능력개발 및 업무에 대한 관심이 긍정적으로 변화한 정도

### 3. 연구모형

이상의 문헌고찰을 바탕으로 본 연구의 목적 달성을 위하여 다음과 같은 연구모형을 설정하였다.

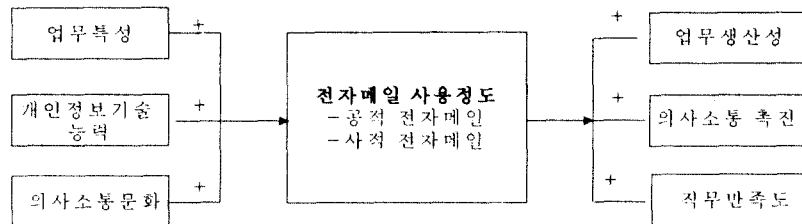


그림 1. 연구모형

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 자료수집을 위하여 서울에 소재하고 있는 대학병원 중에서 전자메일을 사용하고 있는 2개의 대학병원을 임의로 선정하여 설문조사를 실시하였다. 설문지는 2개의 대학병원에 근무하는 행정직원만을 대상으로 하였으며 병원내 행정경로를 통하여 총 200부를 배포하였다. 설문조사기간은 2001년 11월 1일부터 10일까지 이루어졌으며 147부의 설문지가 회수되어 73.5%의 회수율을 보였고 회수된 자료는 모두 분석에 사용되었다.

응답자의 특성별 분포를 보면 성별로는 남자 33.3%, 여자 66.7%이고, 연령별로는 21-33세가 52.4%, 31-34세가 42.2%, 41-52세가 5.2%였다. 직급별로는 평사원 84.4%, 계장 10.9%, 과장 4.1%, 차장 및 부장 0.7%였으며, 학력별로는 고졸 15.0%, 전문대졸 34.0%, 대졸 43.5%, 대학원 이상 7.5%로 나타났다.

#### 2. 변수의 측정

본 연구를 위하여 기존 문헌을 바탕으로 연구자가 개발한 설문을 사용하였다. 설문내용은 업무의 특성 2문항, 개인의 정보기술능력 3문항, 의사소통문화 4문항, 전자메일 사용 정도 4문항, 생산성 향상효과 7문항, 의사소통 촉진효과 3문항, 직무만족도 3문항으로 하여 모두 5점 척도로 구성하였다. 주요 의사소통수단 6문항은 자기기입형으로 하여 설문문항은 총 32문항으로 구성하였다. 그리고 인구 통계적 변수에 대한 설문은 4문항으로 구성하였다. 각 척도는 1점에서 5점까지의 범위를 가지며 5점이 가장 좋은 상태, 1점이 가장 나쁜 상태, 3점이 보통을 의미하는 것으로 해석한다. 측정된 각 변수들의 신뢰도는 <표 2>와 같다. 각 변수의 신뢰도는 0.73에서 0.91까지로 수용할 수 있는 신뢰도를 보이고 있다.

통계분석은 SPSS(Win 10.0)를 이용하여 t-test, 상관관계, 회귀분석을 실시하였다.

&lt;표 2&gt;

측정 변수들의 기술통계

	문항수	평균	신뢰도
업무특성	2	3.17	.91
개인정보기술 능력	3	3.61	.73
의사소통 문화	4	3.44	.74
공적 전자메일 사용	2	3.07	.76
사적 전자메일 사용	2	3.44	.74
업무생산성 향상	3	3.24	.80
의사소통 촉진효과	3	2.90	.89
직무만족도	3	2.99	.88

## IV. 연구결과

### 1. 응답자 특성별 차이 분석

#### 1) 업무특성, 개인정보기술 능력, 의사소통문화의 차이

응답자의 사회인구학적 특성별 업무특성은 모든 항목에서 유의한 차이를 보였다. 성별로는 남자(3.48)가 여자(2.94)에 비해 전자메일을 많이 사용하는 업무를 하고 있는 것으로 나타났으며, 연령별로는 41-50세가(3.81)로 가장 높은 반면 연령이 낮아질수록 낮게 나타났다. 직급별로는 중간 직급에 해당하는 계장급(3.71)이 과장이상의 직급(3.12)과 평사원(3.02)에 비해 높았으며, 학력수준이 높을수록 전자메일을 많이 사용하는 업무특성을 가진 것으로 나타났다.

개인정보기술 능력은 남자(3.90)가 여자(3.48)에 비해 높게 나타났으며, 학력수준이 높을수록 개인정보 기술 능력 또한 높은 것으로 나타났다. 반면에 의사소통 문화는 성별, 연령, 직급, 학력수준에서 유의한 차이를 보이지 않았다.



<표 3> 사회인구학적 특성별 업무특성, 개인정보기술 능력, 의사소통 문화의 차이검증

변수	범주	N (사례수)	업무특성		개인정보기술 능력		의사소통문화	
			평균(SD)	t/F	평균(SD)	t/F	평균(SD)	t/F
성별	남	49	3.48(.92)	2.902**	3.90(.66)	3.528**	3.38(.64)	-.545
	여	98	2.94(1.13)		3.48(.66)		3.44(.66)	
연령	21-30세	77	2.78(1.08)	9.309***	3.52(.73)	2.827	3.37(.66)	1.021
	31-40세	62	3.46(.94)		3.78(.63)		3.46(.42)	
	41-50세	8	3.81(1.09)		3.81(1.16)		3.68(.47)	
직급	평사원	124	3.02(1.06)	3.823*	3.63(.72)	.900	3.42(.67)	.101
	계장급	16	3.71(1.13)		3.66(.39)		3.43(.64)	
	과장급이상	7	3.12(1.09)		3.28(.48)		3.53(.48)	
학력	고퇴/졸	22	2.79(1.28)	5.971**	3.31(.79)	3.275*	3.32(.86)	.351
	전문대퇴/졸	50	2.80(1.05)		3.53(.67)		3.39(.65)	
	대퇴/졸	64	3.35(.95)		3.75(.63)		3.48(.59)	
	대학원 이상	11	4.00(.83)		3.90(.66)		3.47(.66)	

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001, 양측검증

2) 공적 전자메일(내부, 외부) 사용정도

응답자의 사회인구학적 특성별 공적 전자메일 사용정도는 <표 4>와 같이 성별, 연령별, 직급별로 유의한 차이를 보였다. 성별에서 남자가(3.48) 여자(2.85)에 비해 공적 전자메일을 더 많이 사용하는 것으로 나타났으며, 연령에서 41-50세(3.81)가 가장 많이 사용한 반면에 연령이 낮아질수록 사용정도가 낮은 것으로 나타났다. 직급별로는 과장급 이상(3.64)의 높은 직급일수록 공적 전자메일의 사용정도가 높았으며, 직급이 낮아질수록 보다 적게 사용하는 것으로 나타났다. 이는 연령이 높을수록 직급이 높은 경우가 많고 조직 내에서 낮은 직급의 사람에 비해 공문서 관련 업무를 처리해야 하는 책임을 가지고 있는 경우가 많아 공적 전자메일을 보다 많이 사용하기 때문인 것으로 판단된다.

반면에 사적 전자메일 사용정도에 있어서는 남자가 여자보다 더 많이 사용하는 것으로 나타났다. 반면에 연령, 직급, 학력간에는 차이가 없었다.

<표 4> 사회인구학적 특성별 전자메일 사용정도 차이검증

변수	범주	N (사례수)	공적 전자메일		사적 전자메일	
			평균(SD)	t/F	평균(SD)	t/F
성별	남	49	3.48(0.77)	t=4.141***	3.63(0.70)	t=2.045*
	여	98	2.85(0.92)		3.34(1.01)	
연령	21-30세	77	2.79(1.00)	F=8.895***	3.33(1.05)	F=1.191
	31-40세	62	3.30(0.73)		3.52(0.79)	
	41-50세	8	3.81(0.53)		3.75(0.46)	
직급	평사원	124	2.97(0.95)	F=2.686*	3.41(0.98)	F=.233
	계장급	16	3.46(0.53)		3.56(0.57)	
	과장급이상	7	3.64(0.62)		3.50(0.57)	
학력	고퇴/졸	22	2.79(0.90)	F=3.616*	3.43(1.02)	F=1.170
	전문대퇴/졸	50	2.84(1.02)		3.30(1.12)	
	대퇴/졸	64	3.25(0.78)		3.47(0.72)	
	대학원 이상	11	3.54(0.93)		3.86(0.74)	

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001, 양측검증

3) 업무생산성 향상, 의사소통촉진 효과, 직무만족도의 차이

사회인구학적 특성별 업무생산성, 의사소통 촉진효과, 직무만족도간의 차이를 검증한 결과 <표 5>에서 전자메일의 사용으로 인한 업무생산성과 의사소통 촉진효과는 남자가 여자에 비해 높은 것으로 나타났다. 그 밖에 연령, 직급, 학력 수준에 따른 업무생산성, 의사소통촉진, 직무만족도 수준에는 유의한 차이가 없었다.

2. 전자메일 사용 영향요인 분석

업무특성, 개인정보기술능력, 의사소통 문화와 전자메일의 사용정도간의 관련성을 분석하기 위해 사회인구학적 변수를 통제변수로 포함시켜 상관분석과 다중회귀분석을 실시하여 그 결과를 <표 6>에 제시하였다. 상관분석 결과를 보면 업무특성, 개인정보기술 능력, 의사소통 문화의 세 변수가 공적, 사적 전자메일 사용정도와 유의한 정(正)의 관계가 있는 것으로 나타났다. 즉, 업무가 전자메일의 사용을 더욱 필요로 하고 전자메일을 사용하면 효율성이 높

<표 5> 사회인구학적 특성별 업무생산성, 의사소통 촉진 효과, 직무만족도간 차이검증

변수	범주	N (사례수)	업무생산성 향상		의사소통촉진 효과		직무만족도	
			평균(SD)	t/F	평균(SD)	t/F	평균(SD)	t/F
성별	남	49	3.48(.92)	2.902**	3.90(.66)	3.528**	3.38(.64)	-.545
	여	98	2.89(1.12)		3.48(.66)		3.44(.66)	
연령	21-30세	77	3.20(.37)	.135	2.89(.79)	.971	2.92(.82)	.850
	31-40세	62	3.17(.39)		2.87(.67)		3.04(.65)	
	41-50세	8	3.18(.33)		3.25(.66)		3.20(.61)	
직급	평사원	124	3.22(.37)	2.705	2.88(.75)	1.526	2.96(.76)	.484
	계장급	16	3.02(.37)		2.87(.65)		3.14(.64)	
	과장급 이상	7	3.00(.41)		3.38(.40)		3.09(.56)	
학력	고퇴/졸	22	3.33(.32)	2.471	2.83(.74)	1.183	2.96(1.02)	.700
	전문대퇴/졸	50	3.20(.38)		2.80(.83)		2.89(.76)	
	대퇴/졸	64	3.17(.37)		3.03(.66)		3.08(.62)	
	대학원 이상	11	2.96(.73)		2.75(.61)		2.9(.68)	

\*p<.05    \*\*p<.01, 양측검증

아지는 업무특성을 가질수록, 개인정보기술능력이 높아질수록, 그리고 병원 내 의사소통 문화가 개방적이고 전자메일의 사용을 권장할수록 공적 전자메일의 사용뿐만 아니라 사적인 전자메일의 사용정도도 많아짐을 보여주고 있다. 한편, 성별, 연령, 직급, 학력 등 사회인구학적 특성변수들의 경우 공적 전자메일의 사용정도와 유의한 관련성을 보이는 반면에 사적 전자메일의 사용정도와는 유의한 상관성을 보이지 않았다. 이는 앞서 <표 4>의 평균간 차이 검증에서도 밝혀졌듯이 공적 전자메일을 주로 사용하는 사람이 남자가 많고, 연령, 직급, 학력 등이 높은 경우에 공문서를 다루는 책임 있는 지위에 있을 가능성이 높기 때문이다. 흥미로운 것은 업무특성 변수는 공적 전자메일과 더욱 높은 상관관계를 보이는 반면, 개인정보기술능력은 사적 전자메일의 사용과 더욱 높은 상관관계를 보이고 있다는 점이다.

다중회귀분석은 상관분석에서 유의한 관계를 가지는 것으로 나타난 사회인구학적 특성 변수와 업무특성, 개인정보기술 능력, 의사소통문화 등 6개의 변수를 독립변수로 하여 전자메일의 사용정도에 미치는 영향력을 알아보기 위한 다중회귀 분석을 시행하였다. 회귀분석에서 흔히 나타날 수 있는 다중공선성(multicollinearity)의 문제는 상관분석과 공차한계(tolerance) 및

분산상승계수(VIF)를 검토하였다. 독립변수들간의 상관관계는 모두 .29이하로 높지 않았으며, 공차한계 또한 .9 이하(VIF=1.,19이하)로 나타나 일반적으로 다중공선성이 있을 것으로 판단되는 VIF=5보다 낮은 수치를 보였기 때문에 다중공선성의 문제는 없는 것으로 판단된다.

회귀분석 결과를 보면 공적 전자메일의 사용정도에 대해서는 업무특성(.236), 개인정보기술 능력(.186), 의사소통문화(.164)의 순으로 유의한 정(正)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 사적 전자메일은 개인정보기술능력(.415)만이 유의한 정(正)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 통제변수로 사용된 사회인구학적 특성변수들의 경우 공적, 사적 전자메일 모두에 대해 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 사회인구학적 특성 변수자체가 전자메일 사용정도를 설명해 주는 직접적 원인변수는 아닌 것으로 판단된다. 또한 전체 독립변수가 공적 전자메일 사용정도 변이의 32.0%, 사적 전자메일 사용정도 변이의 21.1%를 각각 설명해주고 있어 본 연구에 사용된 변수이외에 전자메일의 사용에 영향을 미치는 다양한 요인들이 존재할 수 있음을 시사하고 있다.

<표 6> 전자메일 사용 영향요인 상관분석 및 회귀분석

독립변수	공적 전자메일		사적 전자메일	
	r	β	r	β
업무특성	.411***	.236**	.241**	.064
개인정보기술능력	.332***	.186*	.433***	.415***
의사소통 문화	.245**	.164*	.209**	.085
성별(남=0)	-.325***	-.180	-.149	-.031
연령	.331***	.106	.124	.033
직급	.219**	.078	.047	.064
학력	.250**	-.002	.105	-.067
절편		.423		.866
R <sup>2</sup>		.320		.211

p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001, 양측검증

### 3. 전자메일 사용과 조직효과성 변수와의 관계 분석

전자메일의 사용정도가 개인의 업무 생산성, 의사소통 촉진, 직무만족도 등의 조직효과성 (organizational effectiveness) 관련변수와 어떤 관계를 가지는지 알아 본 결과는 <표 7>과 같다. 먼저 상관분석 결과를 보면 공적 전자메일의 사용정도는 세 개의 종속변수 모두와 유의한 정(正)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 반면에 사적 전자메일의 사용정도는 의사소통촉진 효과와 직무만족도와는 유의한 정(正)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났으나 업무생산성 향상과는 상관이 없는 것으로 나타났다.

한편, 회귀분석결과에서는 전자메일의 사용정도가 업무생산성 향상에는 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났는데, 그 이유는 업무의 생산성이 전자메일의 사용외에도 많은 요인들의 영향을 받기 때문에 전자메일의 사용만으로 업무생산성 향상을 유발하기에는 충분하지 않은 것으로 근로자들이 인식하고 있음을 알 수 있다. 그러나 공적 전자메일의 사용은 의사소통촉진 효과와 직무만족도에 유의한 정(正)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 사적 전자메일의 사용도 직무만족도에 유의한 정(正)의 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 전자메일의 사용정도가 높을수록 의사소통이 원활해지고 직무만족도가 높아지는 것을 의미한다.

<표 7> 전자메일 사용과 조직효과성 변수와의 관계 분석

독립변수 \ 종속변수	업무생산성 향상		의사소통촉진 효과		직무만족도	
	r	β	r	β	r	β
공적 전자메일	.487***	.148	.462***	.409***	.443***	.343***
사적 전자메일	.082	.012	.312*	.117	.360**	.197*
절편		2.977		1.573		1.580
R <sup>2</sup>		.024		.226		.221

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001, 양측검증

## V. 고찰 및 결론

### 1. 주요 연구결과의 해석

본 연구는 일부 종합병원 행정직 근로자들을 대상으로 전자메일 사용에 영향을 미치는 요인들을 파악하고 전자메일의 사용정도와 업무생산성, 의사소통촉진, 직무만족도 향상과의 상관관계를 살펴봄으로서 병원조직에 있어 효과적인 전자메일의 활용방안을 모색하기 위해 이루어 졌다.

주요 연구결과를 보면 먼저 전자메일을 사용하는 정도는 공적인 용도의 경우 업무특성이 가장 큰 영향을 받으며 다음으로 개인정보기술능력에 의해 영향을 받는 것으로 나타났다. 이는 일견 당연한 결과로 보여지는데 전자메일을 많이 활용할 필요가 있는 업무를 수행하는 근로자일수록 본인의 선호 여부에 관계없이 전자메일을 많이 사용할 수밖에 없음을 의미하며 나아가 개인정보기술능력이 뛰어나수록 이러한 경향은 더욱 활발해 짐을 보여주고 있다. 사적인 용도의 전자메일일 경우 업무특성이나 의사소통문화는 별 영향력이 없는 반면 개인의 정보기술능력만이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 개인정보기술능력이 뛰어난 근로자는 업무시간 중 또는 업무시간외에도 사적인 용도로 전자메일을 많이 활용할 가능성이 높음을 보여주는데 이러한 행위가 조직의 효율성에 어떠한 영향을 미치는 지 현재로서는 속단할 수 없다. 다만 공적인 전자메일을 많이 사용하여 업무의 효율성을 높인 직원이 여유시간에 사적인 전자메일을 사용하는 것을 어떤 시각으로 볼 것이냐 하는 문제가 생기는데 이는 근로자의 업무시간 활용에 관한 것으로 각자의 재량권에 맡겨 두는 것이 좋을 것으로 사료된다.

다음으로 전자메일의 사용이 업무생산성, 의사소통 촉진, 직무만족도와는 어떤 관계가 있는지를 살펴본 결과 상관분석 결과에서는 공직 전자메일의 사용의 경우 업무생산성 향상, 의사소통 촉진, 직무만족도 등과 모두 정(正)의 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 이는 업무상으로 전자메일을 많이 사용할수록 업무시간의 여유, 의사소통시간의 단축, 문서사용량 감소 등의 효과가 있으며, 병원내 상하간 의사소통이 활성화되고, 업무에 대한 만족도 향상, 개인능력 개발 시간의 증가, 업무에 대한 관심의 증대 등의 효과가 있을 가능성이 높음을 시사하고 있다.

반면 사적 전자메일을 많이 사용하는 것은 업무생산성 향상에는 아무런 상관관계가 없는

것으로 나타났다. 다만, 의사소통의 촉진과 직무만족도와는 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났는데 이는 사적인 용도라도 전자메일을 많이 사용하는 직원은 의사소통이 활발하고 자신의 업무에도 만족감을 느끼는 경우가 많음을 보여주고 있다.

회귀분석 결과에서도 공적 전자메일의 사용정도가 의사소통 촉진효과와 직무만족도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으며, 사적 전자메일의 사용도 직무만족도와 유의한 영향을 주는 것으로 나타나서 이를 뒷받침해주고 있다. 다만 업무의 생산성 향상을 설명하는 주요인으로서 전자메일의 사용은 유의한 역할을 하지 못하고 있는데, 이는 업무의 생산성에 영향을 미치는 요인들이 전자메일 외에도 많이 있음을 시사해 주고 있어서 업무생산성과 관련하여서는 보다 많은 변수들을 고려한 추후 연구가 수반되어야 할 것이다.

최근 일부 기업체에서 근무시간 중 직원들의 인터넷 및 사적 용도의 전자메일 사용을 억제하고자 하는 움직임이 있는 것으로 보아 조만간 이의 타당성에 대한 논란이 있을 것으로 보인다. 경영자의 입장에서 사적인 용도의 전자메일 사용의 증가가 업무생산성에 부정적 효과를 미치지 않을까 하는 우려를 가질 수 있는데 본 연구의 결과는 업무생산성과는 아무런 관계가 없으나 의사소통 촉진효과, 직무만족도와는 상관관계가 있는 것으로 나타나므로 향후 이에 대한 보다 심층적인 연구가 필요할 것으로 판단된다.

## 2. 연구의 제한점 및 제언

본 연구가 가지는 연구방법 및 결과 해석상의 제한점과 추후 연구를 위한 과제를 기술하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 자료수집 대상이 2개 대학병원 행정직원에 한정되어 있어 본 연구결과를 전체 병원으로 확대해석 하는 데는 신중을 기할 필요가 있다.

본 연구에서는 전자메일 사용에 영향을 미치는 변수로 업무특성, 개인정보기술능력, 의사소통문화 등을 선정하였으나 이러한 변수의 측정을 개인의 주관적 평가에만 의존하여 자료의 객관성을 확보하는데 문제가 있을 수 있다. 추후 연구에서는 이러한 변수들에 대해 직무분석, 개인의 정보기술능력에 대한 객관적 증빙자료, 의사소통에 관한 규정 등을 동시에 분석에 활용하여 연구결과의 객관성을 제고하도록 하여야 할 것이다.

셋째, 본 연구에서 공적, 사적 전자메일의 사용에 영향을 미칠 것으로 예상된 업무특성, 개인정보기술능력, 의사소통문화와 사회인구학적 특성 변수를 포함한 일곱 개의 독립변수가 공적 전자메일 사용정도 변이의 32.0%, 사적 전자메일 사용정도 변이의 21.1%만을 각각 설명

해주고 있었다. 이는 위의 세 개 변수 외에 다른 영향변수들이 추가로 존재할 가능성을 시사하는 것으로 향후 이러한 변수들에 대한 추가적인 이론적 탐구와 실증적 검증이 이루어질 필요가 있을 것이다.

### 3. 결론

본 연구는 일부 종합병원 행정직 근로자들을 대상으로 전자메일 사용에 영향을 미치는 요인들을 파악하고 전자메일의 사용정도와 업무생산성, 의사소통, 직무만족 향상과의 상관관계를 살펴봄으로서 병원조직에 있어 효과적인 전자메일의 활용방안을 모색하기 위해 이루어졌다. 정보화 시대의 필수적인 업무수단으로 자리잡아가고 있는 전자메일이 병원 업무의 효율성을 높이는 데 긍정적으로 기여할 것이라는 점은 의심의 여지가 없다. 그러나 이러한 장점을 가진 전자메일이 병원 내에서 보편적인 의사소통 매체로 자리 잡기 위해서는 전자메일의 사용을 용이하게 하도록 업무방식의 변화가 뒤따라야 할 것이며, 각 근로자별로는 전자메일 사용을 능숙하게 할 수 있도록 정보기술에 대한 교육 등 지원이 필요할 것으로 사료된다. 또한 병원 전체적으로 전자메일의 사용을 권장하는 문화가 형성되어야 하는데, 특히 병원 경영진과 부서장들의 인식 전환 및 정보기술 능력 배양이 있어야 할 것이다.

결론적으로 병원에서 전자메일의 활용이 조직효율성에 긍정적으로 기여하기 위해서는 병원 경영진의 의지와 근로자 개인의 능력 개발이 병행되어야 함을 본 연구결과는 시사하고 있다.

### 참 고 문헌

- 서영준(2001). 디지털시대의 병원경영전략, 한국병원경영학회지, 제6권 제2호 : 173-201.
- 양훈모(2001). 전자메일이 조직구성원의 태도에 미치는 영향에 대한 연구, 인사조직연구, 제9권 제 1호 : 171-188.
- Conrad, C & Poole, M. S.(1988). Strategic Organizational Communication, 4th eds., Harcourt Brace.
- Conrath, D.W. & Bair, J.H.(1974). The computer as an interpersonal communication device : A study of augmentation technology and its apparent impact on organizational communication, Proceedings of the Second International Conference on Computer



- Communications, Stockholm, Sweden.
- Fulk, J. & Dotton, W.(1984). Videoconferencing as an organizational information system : Assessing the role of electronic meetings, System, Objectives and Solutions, 4, 105-118.
- Hiltz, R., and Turoff, M.(1993). The network nation:Human Communication via computer. Ed. Cambridge, MA: MIT Press
- Hiltz, S. R. & Turoff, M.(1985). Structuring computer mediated communication system to avoid information overload, Communication of the ACM, 28, 680-689.
- Huber, G. P.(1990). A theory of the effects of advanced information technologies on organizational design, intelligence, and decision making, Academy of Management Review, Vol. 15, 47-71.
- King, W., Lahiff, J., & Hatfield, J.(1988). A discrepancy theory of the relationship between communication and job satisfaction, Communication Research Reports, 5, 36-43.
- Lea, M., and Spears, R.(1995). "Love at first byte? Building personal relationships over computer networks" in J.T. Wood & Duck(Eds.), Understudied relationships. Off the beaten track Park, R., and Floyd, K. 1996. "Making Friends in cyberspace", Journal of Communication, 46, 80-97.
- Lippitt, M. E., Miller, J. P., & Halamaj, J.(1980). Patterns of use and correlates of adoption of an electronic mail system, Prepared for proceedings of the American Institute of Decision Sciences, Las Vegas, Nevada, ADD P. NOS.
- Nelson, D. L. & Quick, J. C.(1997). Organizational Behavior, West Publishing Company.
- Pace, R. Wayne & Faules, D. F.(1994). Organizational Communication, 3 eds, Prentice Hall.
- Palme, J.(1981). Experience with the use of the COM computerized conferencing system, Stockholm, Sweden : Forvarets Forskningsanstalt.
- Pincus, D.(1986). Communication satisfaction, Job satisfaction, and job performance, Human Communication Research, 12, 395-419.
- Rice, R. E. & Case, D.(1983). Electronic message systems in the university : A Description of use and utility. Journal of Communication, 131-150.
- Rice, R. E.(1984). Mediated group communication, in R. E. Rice & Associates, The new media L Communication research, and technology 129-154, Beverly Hills, CA : Sage

Publications.

Rogers, M.(1986). *Communication Technology: The new media in society*. New York : Free Press.

Wheless, V., Wheless, L., & Howard. R.(1983). An analysis of the contribution of participative decision making and communication with supervisor as predictors of job satisfaction. *Research in Higher Education*, 18, 145-160.