세대통합을 위한 건강가정지원센터 경영모델 개발
: 천안시 건강가정지원센터를 중심으로

박 수 선(서원대학교 조교수) · 강 기 정(백석대학교 부교수)

Ⅰ. 서론

건강가정 구현을 위한 가족정책의 포괄적 전달체계인 건강가정지원센터는 2004년 건강가정기본법의 제정 이후 약 10여년이 지난 2013년 현재 약 150여개가 운영 중으로, 그동안의 성과에 대한 평가와 함께 새로운 성장을 위한 제 2도약기를 맞이하고 있다.

현재 사회의 변화에 따른 가족의 변화는 기존의 가족정책에 대한 계속적인 새로운 패러다임을 요구하고 있고, 가족정책의 실질적인 전달체계로서 역할을 담당하고 있는 건강가정지원센터는 시대적 가족의 욕구 및 문제에 부응하기 위하여 새로운 도전에 직면하고 있으며, 이에 대한 중앙 및 지방정부의 역할은 매우 중요하다.

그러나 건강가정지원센터의 설치·운영이후 현재까지 전문적인 가족복지 서비스 전달체계로서 자리매김을 하고 있다는 긍정적인 평가와 함께 전문성과 활성화에 대한 논의가 적지 않게 이루어지고 있다(김신열, 2004; 김경신, 2009; 양정선·김성희, 2010; 이선형·김근홍, 2005). 건강가정지원센터는 전문적인 운영 시스템과 역할, 그리고 성과관리 및 평가 등의 전달체계 진단과 방향모색을 요구받고 있다(박정윤·강기정, 2011).

한편 최근 들어 복지전달체계의 진단을 통한 조직혁신과 효율적인 관리운영에 대한 연구가 부각되고 있다(김은희, 2011; 안병덕, 2009; 이은영, 2013; 정은하, 2011; 최상미, 2010). Hasenfeld(2010)은 환경의 불안정이 급증하므로 휴먼서비스조직이 혁신하지 않으면 쇠퇴하거나 소멸할 수 있음으로, 조직혁신과 관리모델의 개혁이 필수적인 과업임을 제시하고 있다. 결국 복지서비스 전달체계의 조직평가가 부재할 경우 종사자의 질 하락, 시설환경 및 서비스 제공내용의 지역적 편차 등의 문제를 양산할 수 있으며(엄기욱, 2008), 대상자 대한 서비스 질과 만족도 저하로 사업성에 대한 논란을 가져올 수 있기 때문이다(정은하, 2011).

건강가정지원센터가 양적 확대와 함께 사업성에 대한 내외부의 요구가 증대되는 시점에, 전달체계의 역할과 정체성을 재확립하고 동시에 향후 발전방향을 모색하기 위해서는 경영모델이 필요하다. 건강가정지원센터의 조직혁신은 변화를 유도하는 환경적 압력에 대한 대응이자 서비스의 효과 및 효율을 높이는 단계가 될 수 있으며, 이러한 과정을 통하여 조직을 발전시키고 지속시킬 수 있는 힘을 갖게 된다. 휴먼서비스 조직에서 경영 개념과 원리는 조직을 운영하는데 중추적인 역할을 하는데(Lewis et al, 2001), 여기서 경영이란 바람직한 목표달성을 위해 중요한 요소로 조직의 목적달성과 유지를 위한 중요한 수단이 될 수 있으므로 조직의 성공에

결정적인 영향을 미치는 요소로 볼 수 있다(강영숙, 2005). 실제로 경영분야에서 조직진단시 사용하는 Mckinsey의 7S 모형을 근거로 복지전달체계의 조직특성에 적합한 조직진단 지표를 개발한 김민수(2012)의 연구에 의하면 조직전략, 조직구조, 경영관리 시스템, 조직구성원, 조직관리기술, 리더십 스타일, 공유가치들이 주요 항목으로 도출되었다.

건강가정지원센터와 관련된 조직변화에 대한 선행 연구결과들은 조직과 운영에 대한 연구(송혜림・장진경, 2004; 오윤자, 2006; 장진경・오제은・한은주・류진아・원소연, 2006a), 건강가정지원센터 역할에 대한 연구(김신열, 2004), 사업구조분석 및 비교연구(강창현, 2006;조현순・정은, 2008), 평가 및 발전방안에 대한 연구(김경신, 2009; 김명자・계선자・박미석・장진경・김연화・류진아・한은주, 2005;김성희・양정선, 2011; 문신용・성금단・윤기찬, 2009; 성금단・문신용, 2012; 송혜림・정영금, 2008; 송혜림・라휘문, 2009;원소연・장진경, 2006), 운영모델관련 기초연구(박정윤・강기정, 2011; 원소연・장진경, 2005; 장진경・오제은・한은주・류진아・원소연, 2006b) 등이 있다. 센터에 대한 연구들의 대다수는 단위 사업 실태를 통한 구조분석 및 운영 방향 모색을 위한 기초연구 차원의 조사로 이루어져, 센터 전략과 운영시스템 모델 등에 대한 대안과 혁신적 모델 제시가 필요하다.

본 연구에서는 가족전달체계인 건강가정지원센터의 경영모델 개발을 위한 기초연구이다. 즉 가족 환경 변화에 따라 지자체에서 운영하는 정부의 공적 가족전달체계인 건강가정지원센터가 효율적으로 운영 관리 체계를 구축하여 체감도 높은 가족관련 사업을 발굴 지원하는 경영모델을 개발 하고자 한다. 천안시건강가정지원센터는 2005년 개소하여 현재까지 아이돌보미 시범사업, 취약가족역량강화시범사업 등 다양한 정부(여성가족부와 한국건강가정진흥원)의 가족정책 모델 개발을 위한 시범사업을 성공적으로 수행한 선도적 센터라 할 수 있다. 센터는 내외부적으로 제 2의 발전 및 혁신의 요구에 따라 Mckinsey의 7S 모형을 근거로 센터 컨설팅을 수행하였으며, 경영모델을 개발하였다. 본 연구 결과는 전국의 건강가정지원센터의 역할 및 발전방향 제고에 도움을 줄 수 있는 모델제시 뿐 아니라 대표적인 가족복지 서비스 전달체계로써 위치를 확고히 마련할 수 있는 새로운 시도가 될 것으로 기대한다.

Ⅱ. 모형개발 관련 이론 - 체계이론을 중심으로

체계이론의 핵심내용은 조직을 형성하고 있는 다양한 구성체와 단위 간의 상호의존성으로(김영춘, 2011), 조직이란 서로 다른 목적과 기능을 하는 다양한 역동성과 매커니즘에 기초를 둔 구체적 기능을 수행하는 많은 하위체계로 구성된 복합체(Neugeboren, 1985)를 말한다. 가족복지전달체계 조직 역시 구성원들의 결정, 행동 등이 다른 조직원의 행동, 전체 조직과 관련되어 있으며, 조직의 욕구는 조직구성원의 조직몰입정도, 자원동원 및 개발 능력 등의 내적욕구와 지역사회 기제 부응하기 위한 자원과 같은 외적욕구로 나누어 질 수 있다(김영춘, 2011).

체계이론에서는 조직체계를 생산체계, 유지체계, 경계체계, 적응체계, 관리체계로 구분하고 이들은 서로 밀접한 관련이 있으며, 한 체계의 변화가 다른 체계에 영향을 미치게 된다고 주장하고 있다(이원규・김재일, 2007). 가족복지 측면에서 보면 생산체계란 건강가정지원센터에서

대상자에게 서비스를 전달하는 것을 의미하며, 유지체계는 현재 건강가정지원센터를 존속시키기 위하여 내외부환경에 대응하는 것을 말하며, 경계체계는 네트워크 범위안에서 다른 조직과 교환관계를 맺는 것이며, 적응체계는 조직을 평가하고 환류하여 조직의 발전방향을 제시하는 것이다. 마지막으로 관리체계는 다른 4가지 체계를 조정하고 통합하는 리더십을 제공하며, 통제를 강조하고, 조직내부 갈등 해소, 조정, 외부환경과의 조화를 추구한다(우종모・김재호・조당호, 2004). 또한 이 관점은 한 조직 하위체계간의 자원의 적정배분, 조직이 생존하고 활동하는데 필요한 자원획득 능력, 외부환경변화에 따른 적응능력, 구성원들의 자기개발능력에 중점을 두고 있다(김재경, 2006).

따라서 체계이론은 조직내부 체계간의 유기적 상호작용, 상호 의존성과 연관성, 균형, 갈등해결과 조정, 외부환경변화 적응 등에 의해 조직전체가 형성・유지되고 조직 효과성이 극대화될 수 있다고 보고 있으며(김영춘, 2011), 이 관점은 공공복지 전달체계의 조직 문제들을 진단하는 포괄적인 도구제공의 기능을 수행하는 것으로 확인되고 있다(최성재・남기민, 2001).

건강가정지원센터를 대상으로 체계이론 관점의 조직 진단 연구는 거의 이루어지고 있지 않지만, 공공 복지전달체계에 대한 연구들은 2000년대 이후 진행되고 있다. 관련 연구들을 살펴보면 조직의 내적요인인 조직구조(강종수, 2006; 이봉우, 1999), 조직문화(강홍구, 2001; 도운섭, 2005; 박영준, 2006), 리더십(강영숙, 2005;고성돈・송병식, 2000; 남기민, 2003; 신준섭, 2000; 양점도・이경은, 2001), 구성원의 임파워먼트(김정희, 2007; 박영준, 2006)와 조직 외적 요인인 조직간 협력과 네트워크(김준기・이민호, 2006; 남승연, 2012)가 조직성과 영향요인으로 제시되고 있다. 이 중 구성원의 임파워먼트 요인은 리더십과 더불어 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 요인이며(김영춘, 2011), 박영준(2006)의 연구결과 종사자에 대한 보상, 자기통제, 자아존중, 과업정체성, 대인통제, 피드백, 기능다양성 등 임파워먼트 하위요인들이 조직의 효과를 향상시키는 중요한 변수로 나타났다. 복지전달체계에서의 조직 성과란 조직이 목적한 바를 얼마나 효과적으로 달성하였으며, 조직구성원의 욕구충족과 조직관련 상황변수들이 얼마나 효율적으로 조정되었는가와 관련 있다(이은영, 2013).

Ⅲ. 연구방법

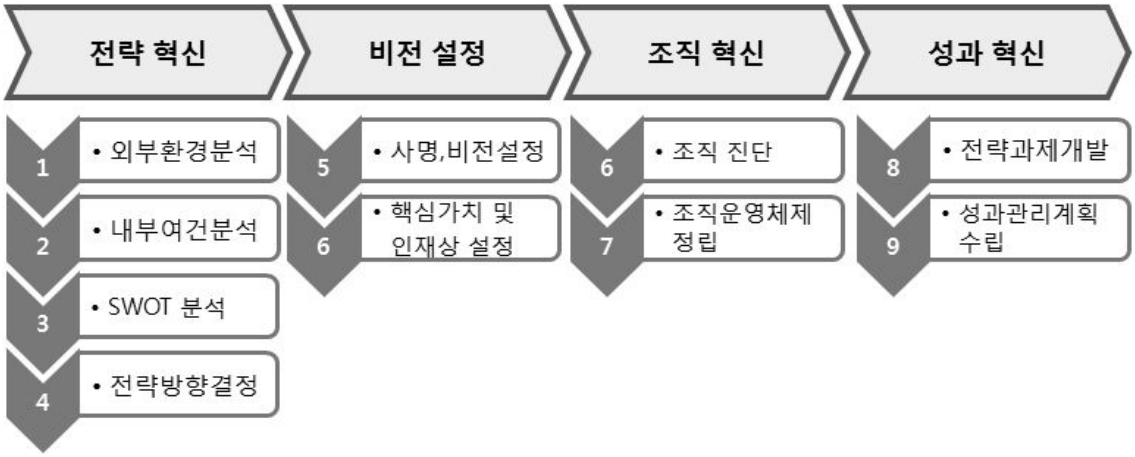
본 연구는 건강가정지원센터 경영모델 개발을 위하여 2013년 2월부터 2013년 4월말까지 총 8회에 걸쳐 컨설턴트와 천안시건강가정지원센터가 공동으로 경영혁신 컨설팅 작업을 진행하였다. PEST(Political/ Economical/ Social/ Technological environment)분석, SWOT 분석, Mckinsey의 7S 모형 근거로 영역으로 경영전략 혁신, 경영시스템혁신, 인재 및 조직혁신을 설정하고, 추진절차로 외부환경분석, 내부여건분석을 통하여 전략 방향을 설정하며, 조직의 미션을 바탕으로 비전, 핵심가치 및 장단기 전략을 개발하였다. 센터는 모든 데이터를 바탕으로 수시 회의를 통해 도출된 천안시 건강가정지원센터만의 전략방향을 확인하고 공유하였다.

Ⅳ. 천안시건강가정지원센터 경영모델

1. 경영모델 개발 절차 및 추진내용

1) 경영모델 개발 절차

경영모델 개발절차는 전략혁신, 비전설정, 조직혁신, 성과혁신으로 이루어졌으며, 세부적인 내용은 다음과 같다(<그림 1> 참조).

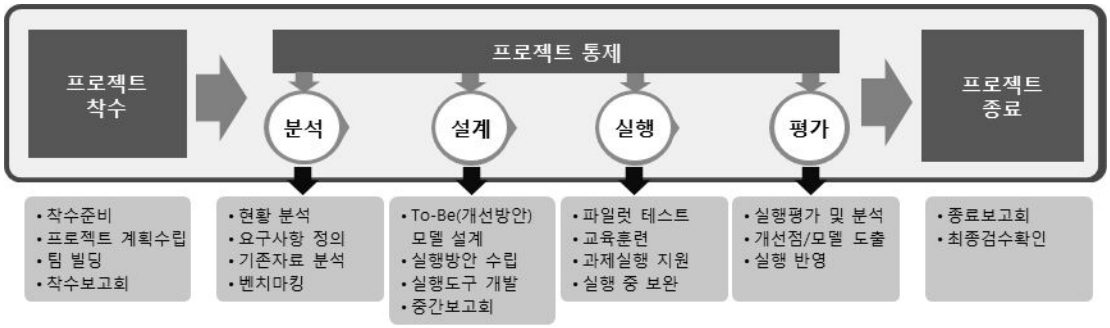


<그림 1> 경영혁신 모델 개발 과정

전략혁신은 PEST(Political/ Economical/ Social/ Technological environment)분석기법에 바탕을 두고 정책, 경제, 사회문화, 네트워크 환경을 분석하여 사업에 미치는 기회요인과 위협요인을 조사하고, 사업분석, 조직분석, 이해관계자분석 등 내부여건을 분석하여 조직의 강점요인과 약점요인을 조사하였으며, 이를 바탕으로 SWOT 분석하여 전략의 방향을 설정하였다. 비전설정은 조직이 가지고 있는 사명과 전략의 방향을 바탕으로 구성원 전체가 참석한 Workshop을 통하여 비전, 핵심가치를 개발하였다. 조직혁신은 조직 진단 도구인 7S모델(7 factors of organizational effectiveness)을 이용하여 조직운영 전략, 조직 구조, 운영시스템, 조직원 수 및 역할 분장, 조직원 역량, 조직원 업무 스타일, 조직문화 등을 조사하여 조직혁신 방안을 분석하였다. 성과혁신은 구성원의 혁신활동을 통해 창출되는 것이 성과이므로 성과를 극대화하기 위하여 장단기 추진과제 개발, 단계별 실행과제 개발, 추진담당 선정 및 일정계획을 수립하는 방향으로 설계하였다.

2) 경영모델 개발 추진과정

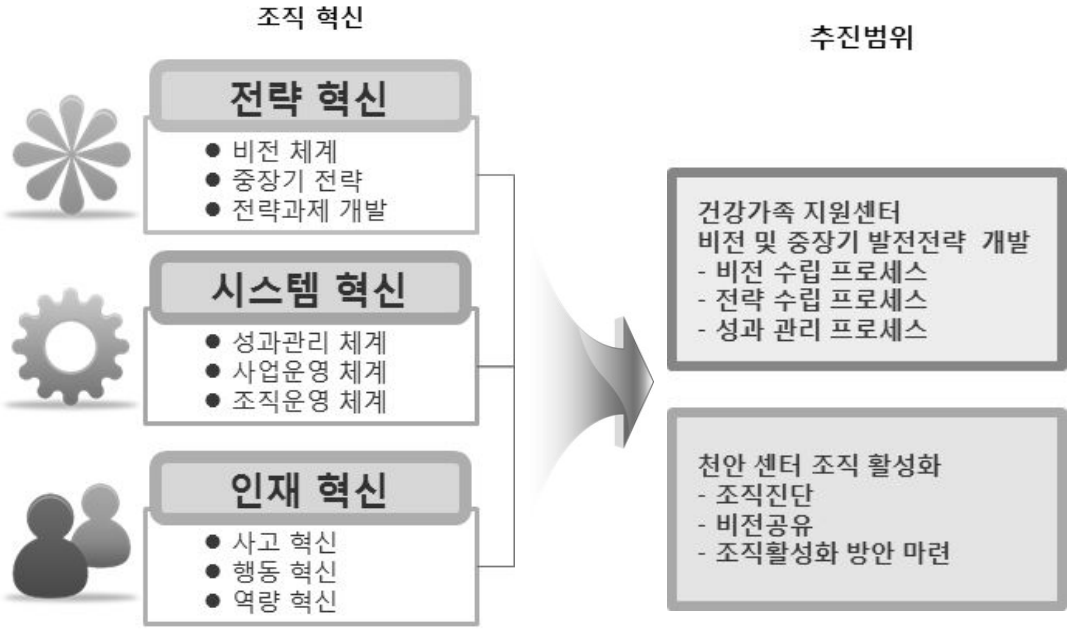
천안시 건강가정지원센터 경영혁신 모델 개발 추진 과정은 크게 착수, 통제, 종료 과정으로 시작되었으며, 그 중 통제과정에서는 세부적으로 분석, 설계, 실행, 평가 과정이 진행되었다(<그림 2> 참조).



<그림 2> 천안시 건강가정지원센터 경영혁신 모델 추진 과정

2. 경영모델(안)

천안시 건강가정지원센터 추진범위는 조직혁신 요소인 전략, 시스템, 구성원 혁신 관점에서 건강가정지원센터 비전 및 중장기 발전전략을 개발하기 위하여 비전, 전략, 성과 체계를 구축하고, 이를 바탕으로 천안시 건강가정지원센터 조직활성화 방안을 도출하였다(<그림 3> 참조).

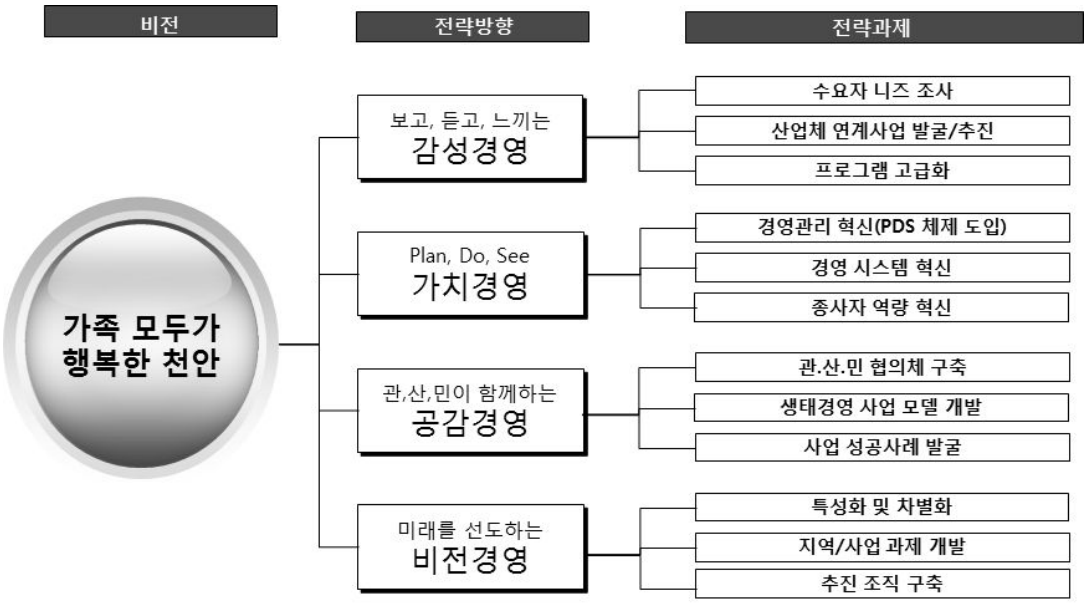


<그림 3> 천안시 건강가정지원센터 경영혁신 모델 추진 범위

센터의 4가지의 전략방향과 핵심 전략과제 12개가 도출되었다(<그림 4> 참조). 전략방향은 비전과 연결되며, 전략방향에 따라 전략과제가 센터의 특성에 알맞게 도출되었는데, '가족 모두가 행복한 천안'이라는 비전을 이루기 위하여 천안시 건강가정지원센터가 추구해야 할 전략방향으로는 감성경영, 가치경영, 공감경영, 비전경영이 제시되었으며 전략과제가 도출되었다.

세부적으로 살펴보면 감성경영에서는 수요자 욕구조사, 산업체 연계사업 발굴 및 추진, 프로그램 고급화가 도출되었으며, 가치경영에서는 경영관리 혁신(PDS:Professional Development

System) 시스템 도입과 경영시스템 혁신, 종사자 역량 혁신이 제시되었다. 공감경영에서는 관.산. 민 협의체 구축과 생태경영 사업모델 개발, 사업 성공사례 발굴이 도출되었고, 미래를 선도하는 비전경영을 위해서는 특성화 및 차별화 사업개발, 지역단위 사업과제 개발, 추진조직 구축이 제시되었다.



<그림 4> 천안시 건강가정지원센터 경영혁신 발전방향 및 과제

Ⅴ. 결론 및 제언

가족복지서비스 전달체계의 경영 혁신 요구에 따라 본 연구는 천안시건강가정지원센터의 환경분석 및 조직분석을 토대로 조직 발전방향 및 과제 개발을 통한 경영모델 개발 연구를 진행하였다. '가족 모두가 행복한 천안'이라는 비전을 이루기 위하여 천안시 건강가정지원센터가 추구해야 할 전략방향으로는 감성경영, 가치경영, 공감경영, 비전경영이 제시되었으며, 각 전략방향에 알맞은 3가지씩의 전략과제가 도출되었다.

본 연구결과를 토대로 논의를 하면 다음과 같다.

첫째, 개발된 경영혁신 모형추진 과정을 통해 센터 현황을 면밀히 파악하는 효과를 볼 수 있으며, 구성원들의 명확한 역할배분으로 구성원 업무몰입과 동기부여를 도모할 수 있다. 더불어 가족복지 전달체계 업무의 효율성, 효과성을 극대화 할 수 있으며, 가족복지 전달체계의 양적, 질적 향상과 조직성장에 도움을 줄 수 있을 것이다.

둘째, 비전체계와 연결된 조직구성원의 욕구반영 및 합의를 바탕으로 개발된 경영모델 제시를 통하여 지역 센터의 특수성을 반영한 사업운영과 과정 중심의 통합가족사업 발전이 가능하며, 개소연차로 인한 자원차이를 고려한 센터경영 모델의 개별화가 가능하다.

셋째, 개발된 경영 모델은 타지역 센터에서 활용이 가능하며, 이를 통해 사업을 더 체계화하

고 표준화하는 효과를 창출할 수 있다. 또한 사업을 체계적으로 수행하는 과정에서 구성원 역량이 향상될 뿐 아니라 구성원 상호간에 신뢰가 쌓여 조직 활성화에 기여할 것이다.

마지막으로, 개발된 경영모델은 각 지역 센터에서 구성원이 직무를 통한 학습 자료로 활용되어 업무 수행능력 향상에 기여할 것이며, 사업 적응능력과 업무 질 향상이 가능하다.

본 연구결과는 대표적인 가족전달체계로써 건강가정지원센터의 사업구조 및 조직구조를 내실화하고 특성화를 도모하는데 도움을 줄 수 있으며, 궁극적으로 지역사회 가족의 건강성 증진을 위한 서비스 질 강화 및 전문성 제고를 위한 기초자료로 활용가능하다.

[참고문헌]

강영숙(2005). 경영특성이 사회복지 조직의 성공에 미치는 영향- 서울시 사회복지법인을 중심으로- , 사회보장연구, 21(3), 55-86.

강종수(2006). 사회복지조직의 조직구조와 효과성에 관한 연구, 복지행정논총, 16(2), 287-311.

강창현(2006). 가족지원서비스공급을 위한 건강가정지원센터 사업구조 연구, 가족과 문화, 18(2), 165-189.

강홍구(2001). 조직문화가 조직유형성에 미치는 영향에 관한 연구:의료사회복지사의 인식을 중심으로, 한국사회복지학, 47, 7-33.

고성돈・송병식(2000). 변혁적 리더십이 구성원의 임파워먼트와 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증적 연구, 대한경영학회지, 23, 415-439.

김경신(2009). 건강가정지원센터의 정체성, 역할에 대한 평가와 방향 모색, 전남대학교 생활과학연구소 생활과학연구 75-91.

김교성(2003). 사회복지관 조직성과의 변화에 관한 연구: 2000년과 2001년 사회복지관 평가결과에 대한 비교분석, 한국사회복지행정학, 9, 61-86.

김명자・계선자・박미석・장진경・김연화・류진아・한은주(2005). 건강가정지원센터 사업운영에 대한 전반적 평가- 용산구 숙명여자대학교 시범사업을 중심으로-, 대한가정학회지, 43(8), 123-139.

김민수(2012). 사회복지조직진단 지표개발 및 적용연구 - 장애인, 노인, 사회복지관을 중심으로-, 평택대학교 대학원 사회복지학과 박사학위논문

김성희・양정선(2011). 건강가정지원센터 위상 재정립을 위한 정책 제안 연구 -경기도를 중심으로-, 한국가족자원경영학회지, 15(4), 43-64.

김신열(2004). 가족지원서비스 전달체계의 원칙과 방향- 건강가정지원센터의 역할 및 위치에 대한 반성적 모색- 상황과 복지, 19, 133-171.

김영춘(2011). 사회복지조직의 조직효과성 영향요인 연구, 원광대학교 대학원 사회복지학과 박사학위논문.

김은희(2011). 사회복지서비스의 통합적 성과평가:광주광역시 종합사회복지관을 중심으로, 한

국행정논집, 23(3), 801-827.
김정희(2007). 원장의 리더십과 유아교사의 임파워먼트, 조직효과성에 관한 연구:개인 및 조직 특성 중재효과와 임파워먼트 매개효과를 중심으로, 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문
김준기・이민호(2006). 한국의 네트워크 거버넌스에 관한 연구: 사회복지관의 네트워크와 조직효과성, 행정논총, 44(1), 91-126.
남기민(2003). 사회복지조직 최고관리층의 리더십에 관한 연구, 한국사회복지행정학 10, 1-29.
남승연(2012). 지역자활센터 조직역량과 자활사업 성과의 관계에 관한 고찰:조직네트워크와 상황적합적 리더십을 중심으로, 건국대학교 대학원 행정학과 박사학위논문
도운섭(2005). 조직문화와 조직효과성과의 관계에 대한 연구경향 분석: 행정학 분야를 중심으로, 행정논총, 43(3), 75-95.
문신용・성금단・윤기찬(2009). SERVQUAL 기법을 활용한 가족복지서비스의 질적 수준 평가: 건강가정지원센터를 중심으로, 지방정부연구, 13(4), 153-172.
박영준(2006). 생활시설 사회복지사의 조직문화, 임파워먼트 그리고 조직유효성에 미치는 영향, 한국사회복지행정학, 8(1), 67-97.
박정윤・강기정(2011). 건강가정지원센터 표준화 모델 개발을 위한 기초 연구, 한국가정관리학회지, 29(4), 147-160.
성금단・문신용(2012). 건강가족복지서비스의 통합적 성과평가 분석:지자체 직영 건강가정지원센터를 중심으로, 한국지방자치연구, 14(2), 211-233.
송혜림・라휘문(2009). 광역 건강가정지원센터의 기능 및 건강가정지원센터 평가 기능에 대한 연구, 한국가족자원경영학회지, 13(3), 1-16.
송혜림・장진경(2004). 건강가정지원센터의 조직과 운영방안, 한국가정관리학회지, 22(5), 303-318.
송혜림・정영금(2008). 건강가정지원센터의 교육사업에 대한 평가와 발전방안, 한국가족자원경영학회지, 12(1), 1-20.
신준섭(2000). 사회복지기관 최고행정가의 리더십, 한국사회복지행정학 3, 37-64.
안병덕(2009). 점진적 혁신의 결정요인과 조직문화의 조절효과에 관한 연구, 상지대학교 박사학위논문.
양점도・이경은(2001). 사회복지관 관리자의 리더십 IQ와 조직 효과성에 관한 연구, 복지행정논총, 11(2),121-147.
엄기욱(2008). 노인장기요양보험제도의 서비스 질 향상 방안. 보건복지포럼(2008.8). 38-46.
오윤자(2006). 네트워크-지역사회 유관기관 연계를 통한 건강가정지원센터 운영의 활성화 방안, 대한가정학회 추계학술대회 자료집.
우종모・김재호・조당호(2004). 사회복지행정론, 양서원
원소연・장진경(2005). 건강가정지원센터의 운영모델에 관한 기초조사 -조직과 평가를 중심으로- 대한가정학회지, 43(7), 129-145.
원소연・장진경(2006). 건강가정지원센터의 사업 및 홍보 활성화 방안, 대한가정학회지, 44(8), 101-116.

이봉우(1999). 학교조직의 관료화, 조직구성특성, 조직효과성간의 관계연구, 교육행정학 연구, 17(4), 221-254.

이원규・김재일(2007). 건강가정지원센터 중심의 한국가족복지서비스 전달체계 구축, 한국사회정책 14, 213-255.

이은영(2013). 장기요양기관의 조직성과모형: 말콤 볼드리지 모델의 적용, 이화여자대학교 사회복지전문대학원 박사학위논문.

이재경(2006). 조직구성원의 성격유형과 조직효과성에 관한 연구- 사회복지기관을 중심으로-, 광운대학교 대학원 행정학과 박사학위논문.

장진경・오제은・한은주・류진아・원소연(2006a). 건강가정지원센터의 운영과 사업에 관한 연구. 한국가정관리학회지, 24(6), 1-16

장진경・오제은・한은주・류진아・원소연(2006b). 시・도 건강가정지원센터의 운영모형 개발 연구- 역할 및 조직을 중심으로-, 한국가족관계학회지, 11(1), 151-177.

정무성(2003). 사회복지 프로그램 기획과정에서의 대상자 선정형태의 표적효율성에 관한 연구. 한국사회복지행정학, 10, 115-135.

정은하(2011). 사회복지조직의 혁신 영향요인과 도입이유의 조절효과에 관한 연구, 가톨릭대학교 대학원 사회복지학과 박사학위논문

정은하(2011). 사회복지조직의 혁신 영향요인과 도입이유의 조절효과에 관한 연구. 카톨릭대학교 대학원 사회복지학과 박사학위논문

조현순・정은(2008). 가족정책의 효율적 전달 체계 운영을 위한 종합사회복지관의 가족복지사업과 건강가정지원센터사업의 비교연구, 한국비영리연구, 6(3), 64-99.

최상미(2010). 사회복지조직의 혁신에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 리더십과 시장지향성을 중심으로. 연세대학교 사회복지대학원 박사학위논문.

최성재・남기민(2000). 사회복지행정론, 나남.

Hasenfeld, Y. (2010). Human Service as Complex Organizations Thousand Oaks; Sage Publication

Lewis, J.A., Lewis, M., D., Packard, T., & Souflee, F.Jr.(2001). Management of Human Service Programs, Wadsworth.

Neugeboren, B.(1985). Organization, Policy and Practice in the Human Service. New York; Longman.

토 론

세대통합을 위한 건강가정지원센터 경영모델 개발
: 천안시 건강가정지원센터를 중심으로

장 온 정(목원대학교 전임강사)

건강가정지원센터는 지역사회에서 가족문제에 대한 예방과 통합적 지원서비스를 목적으로 한 가족지원기관으로, 정착과정에서 센터의 정체성에 대한 많은 고민과 논의들이 제기되었다. 건강가정 관련 전문가들과 종사자들은 건강가정사업의 정체성과 본질을 탐색하고 센터의 전문성, 고유성 및 독자성 확립을 위한 모색의 필요성을 인식하고 있다.

이러한 분위기 속에서 본 연구가 새로운 경영모델 개발을 통해 효율적인 조직운영과 혁신을 시도하고자 한다는 점에서 매우 의미있다고 할 수 있다.

본 연구의 구체성과 체계성을 위해 몇 가지 제안과 질문을 하고자 한다.

첫째, 센터의 새로운 경영모델을 개발을 위한 기초자료가 될 수 있는 현 센터의 진단자료가 제시되어 있지 않다. 본 연구에서는 경영모델(안)에서 '가족 모두가 행복한 천안'이라는 비전과 4가지 경영전략 및 12가지 전략과제를 제시하고 있지만, 천안시 센터만의 비전과 전략과제가 무엇을 근거로 제시되었는지 명확치가 않다. 즉, 센터의 경영혁신을 통해 경영모델을 개발하기 위해서는 본 센터의 현황을 대상으로 한 진단이 있어야 하고 이를 근거로 센터에 맞는 경영모델을 이끌어내야 한다고 판단된다

둘째, 연구방법에 대한 보완이 필요하다. 다음 장에 제시되어 있는 'IV. 천안시 건강가정지원센터경영모델'의 내용이 연구방법에 포함되어야 할 것으로 보인다. 뿐만 아니라 연구의 분석도구인 7S, SWOT, PEST 등은 어떠한 요소들로 구성되어 있으며 각 요소들은 분석이후 경영모델 개발영역에서 어떠한 방식으로 관여되고 해석되는지가 제시되어야 한다.

반면 IV. 천안시 건강가정지원센터경영모델에서는 앞에서 제시 한 천안시센터의 현황에 대한 진단과 분석 내용이 기술되는 것이 타당할 것으로 보인다.

셋째, 각 용어를 통일하고 각 용어에 대한 명확한 개념정의가 필요하다.

본 연구 중 서론에서는 '건강가정지원센터가 효율적으로 운영관리체계를 구축하여 체감도

높은 가족관련 사업을 발굴 지원하는 경영모델을 개발하는 것’이라고 제시함으로써 경영모델을 ‘운영관리 및 사업발굴’로 규정하고 있지만, 결론 및 제언에서는 ‘조직발전방향, 과제개발을 통한 경영모델개발 연구’로 기술하여 ‘조직발전방향, 과제개발’로 제시하여 경영모델의 정의가 통일되지 못하고 있다. 경영모델에서 ‘경영’에 대한 조작적 정의가 필요하다.

넷째, 이론적 배경으로 경영모델개발과 관련한 기존연구 동향이 기술 되어야 할 것으로 보인다. 예를 들어 ‘경영모델 개발절차’, ‘개발추진과정’을 본 연구에 활용한 배경, 센터에서 경영모델이 필요한 배경, 기업영역에서의 ‘경영’ 개념과 복지서비스 실천기관의 ‘경영’ 개념의 차이 및 개념 도입에 관한 논의 등에 관한 설명이 이론적 틀에서 설명함으로써 경영모델 개발의 타당성을 입증할 수 있을 것으로 생각된다.

마지막으로 연구의 제목 중 ‘세대통합을 위한~’에서 ‘세대통합’ 이 왜, 무슨 의미를 가지고 제목에 제시되었는지 궁금합니다.