한국사회복지학
Korean Journal of Social Welfare, Vol. 61, No. 1, 2009. 2, pp. 5-32.

장애인복지기관의 조직문화유형과 지역사회중심사회통합지향성에 관한 연구 : 시장지향성의 매개효과를 중심으로*

최 재 성†
(연세대학교)
최 정 아††
(연세대학교)
정 소 연
(서울여자대학교)

[요 약]

본 연구는 장애인복지기관의 '조직문화'(합리문화, 개발문화, 집단문화, 위계문화)와 고객중심을 강조하는 '시장지향성', 그리고 조직성과지표로서의 '지역사회중심 사회통합지향성'(Community-Centered Social Inclusion Orientation [COSI])의 관계를 검증하기 위한 것이다. 이를 위해 COSI에 대한 4개 조직문화유형의 직접효과와 시장지향성을 매개로 한 간접효과를 설정한 연구 모형을 구성하여 이 모형의 유용성을 경험적으로 규명하였다. 전국조사에서 얻어진 263개소 장애인복지기관의 응답내용이 구조방정식 모형을 통해 분석되었다. 분석결과, 시장지향성은 종속변수인 조직성과지표로서의 COSI에 유의한 영향을 주는 것으로 밝혀졌다. 조직문화와 관련해서는 개발문화와 위계문화적 속성이 종속변수에 직접효과를, 합리문화와 집단문화적 속성은 시장지향성을 통하여 간접효과를 가지는 것으로 나타났다. 획일적 조직문화 유형보다는 각 문화유형의 균형적 발달이 중요함을 시사하며, 조직성과를 위해 고객중심 그리고 부서 간 협력을 강조하는 시장지향성의 강화가 필요함을 확인할 수 있다.

주제어: 사회통합, 조직문화, 시장지향성, 장애인복지기관, 지역사회중심사회통합지향성

---

† 주저자, †† 교신저자
* 이 논문은 2005년 정부재원(교육인적자원부 학술연구조성 사업비)으로 한국학술진흥재단의 지원을 받아 연구되었음(KRF-2005-BS0080).

1. 서론

장애인복지기관은 궁극적으로 장애인의 사회통합(social inclusion)을 목적[1]으로 존재하는 조직이다. 본 연구는 장애인복지기관들이 이러한 목적을 성취하는데 있어 조직문화 및 고객중심을 강조하는 '시장지향성'(market orientation)이 어떤 작용을 하는가를 규명하려는 데서 출발하였다. 연구결과는 장애인복지기관들의 사회통합노력을 증진하기 위한 실천적 함의를 제공할 수 있다고 보았기 때문이다.

장애인은 사회적으로 배제되어 온 대표적인 집단으로서 이들의 사회통합을 위한 사회적 노력은 다양한 담론 속에서 그 모습을 달리하며 변화되어 왔다. 최근 들어, 장애인이 경험하고 있는 다양하고 포괄적인 문제를 해결하고 이들의 사회 통합을 이룸에 있어서 재활모델 또는 개별적 모델이 지닌 한계에 대한 비판이 제기됨으로써 기존의 장애인복지기관이 변화되어야 함을 암시하고 있다. 즉, 장애인 개인에 대한 개입이 강조되었던 기존의 관점에서 벗어나 장애를 야기하는 사회적 장벽을 강조함으로써 장애인 개인에 대한 개입 뿐 아니라 장애인을 둘러싸고 있는 환경에 대한 개입이 필요함을 강조하고 있는 것이다(Barnes and Mercer, 2005). 이러한 상황에서 '사회통합'(social inclusion)과 '사회적 배제'(social exclusion) 개념은 장애인들을 대상으로 한 사회복지 정책 및 서비스가 나아가야 할 방향과 관련하여 몇 가지 가능성을 제시해 준다. 사회적 배제는 한 사회의 시민으로서의 기본적인 권리인 경제적, 사회적, 문화적, 정치적 생활에 참여할 수 있는 수단이 결핍되어 있는 상태이자 이러한 상태를 야기하게 되는 과정을 의미하는 것이라고 볼 수 있으며(Hills, Le Grand and Piachaud, 2002; 이익섭·최정아·이동영, 2007), 이러한 기본적인 권리 담보를 위하여 사회 환경적인 측면을 고려하는 개념이다. 또한 '사회통합'은 사회적 배제와의 연속선상의 극단에 있는 개념으로서(O'Reilly, 2005; Williams and White, 2003), 앞서 언급된 바와 같은 사회적 배제의 특성, 즉, 다차원성, 역동성, 권리성 등을 내포하고 있다.

앞서의 사회통합 및 사회적 배제 개념에 기초해 볼 때, 장애인복지서비스의 주요 제공자인 장애인복지시설 및 기관들의 역할은, 다양한 기회와 자원으로부터 단절되고 권리를 박탈당한 장애인들이 그와 같은 문제를 극복할 수 있도록 원조하는 것으로 규정될 수 있을 것이다. 다시 말해, 장애인들이 사회의 중요한 일원으로서 다양한 사회영역에 참여하고 시민으로서 가진 권리를 제한 없이 행사할 수 있도록 장애인들의 '사회통합'을 이루는 것이야말로 장애인복지서비스의 궁극적인 목표가 될 수 있는 것이다. 이처럼 사회적 배제와 통합의 개념은 기존의 장애인복지기관의 '효과성'(effectiveness) 혹은 '책무성'(accountability)이라는 추상적 과제를 보다 구체화할 수 있는 개념적 틀을 제시해 줄 수 있을 것으로 기대된다.

본 연구는 이와 같은 최근의 연구흐름을 적극적으로 받아들여 사회적 배제와 통합이 사회복지조직의 목표 및 성과의 측정지표로 간주될 수 있다는 것을 전제로 출발하였다. 특히 본 연구가 주목하고

1) 장애인복지법 제48조의 장애인복지시설 관련 규정에 나타난 바에 의하면, 장애인 생활시설이나 장애인지역사회재활시설 모두 사회복귀 또는 사회참여 등 사회통합을 목적으로 하고 있음을 알 수 있다.

있는 바는, "장애인복지기관의 조직특성들이 장애인을 대상으로 한 주요 사회복지서비스 제공자로서 그들의 사회통합지향성에 어떠한 영향을 미치는가?"하는 것이다. 이러한 연구 질문을 위하여 본 연구는 장애인복지기관의 '조직문화'(organizational culture)와 '시장지향성'(market orientation)에 초점을 맞추었다. 조직문화는 다양한 조직에서의 성과 또는 효과성에 영향을 미치는 주요 조직 요인의 하나로 연구되어 온 개념이다. 특히 특정 조직문화 유형과의 관련성을 파악함으로써 조직성과를 향상시키고자 하는데 함의를 제공해 줄 수 있는 개념으로 간주되고 있다. 또한 시장지향성은 고객 만족을 강조하는 기업 경영의 흐름 속에서 고객지향성(customer orientation), 서비스지향성(service orientation) 등의 개념과 함께 1990년대 이후 주목을 받고 있는 개념이다. 실천적 함의를 제시함에 있어 구체성이 결여되어 한계를 지니는 마케팅 개념(McNamara, 1972)에 비해 시장지향성은 이러한 개념을 구체적인 활동으로 연결시켜 줄 수 있다(Kohli and Jaworski, 1990). 최근 들어 영리조직 뿐 아니라 비영리조직에도 이러한 시장지향성의 개념이 적용되어 조직의 효과성을 증진하려는 노력이 나타나고 있다. 특히 장애인의 사회통합을 위한 기존의 사회적 노력과 관련하여 장애인 당사자의 목소리가 반영되지 않아 왔음에 대한 비판이 제기되고 있음을 고려할 때, 고객의 욕구를 강조하는 이러한 시장지향성은 장애인의 사회통합과 관련하여 장애인복지기관이 지향해야 할 방향에 대한 구체적인 함의를 제시해줄 수 있을 것으로 기대된다. 이러한 맥락에서 본 연구는 장애인복지기관의 조직문화와 시장지향성이 조직성과로서의 지역사회중심사회통합지향성에 미치는 영향력을 규명하여 실천적 함의를 도출하고자 하였다. 보다 구체적으로 본 연구에서는 기존의 다양한 연구에서 조직성과에 영향을 미치는 것으로 밝혀진 조직문화 유형, 즉, 집단문화, 개발문화, 합리문화, 위계문화가 장애인복지기관의 지역사회중심사회통합지향성에도 영향을 미치는지 밝히는 것이 첫 번째 목적이다. 그리고 두 번째로는 조직문화의 영향을 받으며, 또한 조직성과에 영향을 미치는 것으로 연구되어 온 시장지향성이 이러한 관계를 매개하는지 검증하고자 하였다.

2. 이론적 배경

본 연구에서 가장 중요한 세 가지 개념은 사회통합지향성 (보다 구체적으로는 지역사회중심 사회통합지향성), 조직문화, 그리고 시장지향성이다. 앞서 논의된 바와 같이 사회통합지향성을 조직성과를 측정하는 개념으로 설정하고 이에 영향을 줄 수 있는 변수로서 조직문화와 시장지향성을 사용하였던 것이다. 본 장에서는 이 세 가지 개념에 대한 선행 연구를 검토하고 본 연구에서 이 개념들이 어떻게 적용되는지에 대해 논의하고자 한다.

1) 지역사회중심사회통합지향성

다양한 사회정책, 치료 및 재활, 사회복지서비스 등의 제공에도 불구하고 여전히 해결되지 않고 있

는 장애인의 문제에 대한 대안을 모색함에 있어서 사회통합 및 사회적 배제는 기존의 사회복지정책 및 서비스가 나아가야 할 방향과 관련하여 몇 가지 가능성을 제시해주고 있다. 흔히 사회적 배제와 사회통합은 하나의 연속선에서 양 극단에 존재하는 개념으로 설명된다. 언뜻 생각하면 이 두 개념은 뚜렷이 구분되는 것처럼 보이지만 실제로는 사회적 배제라고 하는 문제에 있어서 정도의 차이로 이해되는 것이 보다 적절하다(O'Reilly, 2005; Williams and White, 2003). 따라서 사회통합을 증진하려는 노력은 사회적 배제를 극복하기 위한 노력과 동일한 것으로 간주될 수 있다. 사회적 배제란 한 사회의 성원으로서 소비 활동, 저축 활동, 생산 활동, 정치적 활동, 사회적 활동 등 주요 활동에 자신이 통제할 수 없는 어떤 이유로 인해 참여할 수 없는 것을 의미하며(Burchardt, Le Grand, and Piachaud, 1999), 따라서 사회통합이란 한 사회의 구성원으로서 그 사회의 주요한 활동들에 자유로이 참여할 수 있는 상태를 의미한다고 할 수 있을 것이다. 이러한 정의를 기반으로 하여 본 연구에서 사용되는 사회통합지향성이란 사회의 취약 계층에게 복지서비스를 제공하는 기관 및 시설이 클라이언트의 사회통합을 증진시키기 위해 벌이는 실천 활동과 그 바탕을 이루는 철학적 지향이라고 정의될 수 있다. 이는 기관 내의 서비스를 중심으로 이루어지는 클라이언트중심 사회통합지향성(Client-centered Social Inclusion Orientation [CTSI])[2]과 클라이언트의 환경을 중심으로 이루어지는 지역사회중심 사회통합지향성(Community-centered Social Inclusion Orientation [COSI])으로 구성되었다[3](연세대학교 사회복지연구소 사회통합배제연구단, 2006). 이 가운데 본 연구에서는 환경을 중심으로 이루어지는 실천 관련 개념인 COSI에 초점을 맞추었다. COSI란 클라이언트가 사회의 정상적인 성원으로서 다양한 주요 활동에 참여할 수 있도록 환경, 즉, 지역사회를 대상으로 이루어지는 실천 활동 및 철학적 지향이라고 정의할 수 있다(연세대학교 사회복지연구소 사회통합배제연구단, 2006). 이는 장애인의 사회통합노력과 관련하여 최근 제기되고 있는 비판, 즉, 장애인의 진정한 사회통합을 이루기 위해서는 장애인 개인에 대한 개입 뿐 아니라 환경에 대한 개입이 강조되어야 한다는 주장을 반영하고 있다는 점에서 그 의미를 가진다고 할 수 있을 것이다.

장애인의 사회통합에 있어 COSI가 가지는 중요성은 장애인의 복합적인 욕구 및 장애인의 사회통합에 대한 사회적 장벽과 밀접하게 관련된다. 장애인은 신체적, 심리적, 사회적, 경제적, 정치적, 교육적, 직업적 차원 등 다양한 차원에서 복합적인 욕구를 가진 집단이며, 따라서 이들의 이러한 복합적인 욕구를 효과적으로 충족시킴과 동시에 사회통합을 이루기 위해서는 다양한 기관 및 지역사회와의 연계와 협력이 무엇보다 강조되기 때문이다(이현주, 1998). 그동안 다양한 치료 및 재활, 사회복지서비스 등의 제공에도 불구하고 여전히 장애인의 문제는 큰 진전을 이루지 못하였는데 이러한 현실에 대한 새로운 접근 방법으로서 등장하게 된 사회적 모델 역시 장애인의 사회통합을 증진시키기 위해서는 장애를 야기하는 환경과 사회의 일반적 태도 및 문화에 대한 접근이 필수적임을 강조하고 있다

2) CTSI는 전문적 서비스 제공 정도, 클라이언트의 욕구에 대한 반응성, 포괄적 서비스 제공 정도, 클라이언트의 만족도 정도 등을 의미한다(연세대학교 사회복지연구소 사회통합배제연구단, 2006).

3) 사회적 배제와 통합에 대한 논의는 연세대학교 사회복지연구소의 관련 연구결과인 다음의 연구들에서도 참고할 수 있다: 최재성・오인근・정소연(2007), 이익섭・최정아(2005), 김재엽・노충래・최수찬・조춘범(2005).

(Barnes and Mercer, 2005). 이러한 맥락에서 지역사회중심 사회통합지향성은 장애인의 사회통합이라고 하는 장애인복지기관들이 공통적으로 지니는 목적 달성과 밀접한 관련성을 가진다고 할 수 있을 것이다. 따라서 본 연구에서는 지역사회중심 사회통합지향성을 장애인복지기관의 조직성과의 한 부분으로 간주하여 조직문화 유형과 시장지향성과의 관련성을 검증하고자 하였다.

2) 조직문화

조직문화는 조직의 다양한 성과에 영향을 미치는 주요한 조직 특성의 하나로 연구되어 온 개념으로서 1970년대와 80년대를 거치며 조직에 대해 연구하는 많은 학자들의 관심을 받는 핵심 주제의 하나로 자리매김하였다. 조직문화는 개념적 작업과 연구를 통해서 실천적 함의를 줄 수 있는 영역이므로(Dastmalchian, Lee, and Ng, 2000), 사회복지서비스를 제공하는 조직에게 있어서도 그 함의가 크다고 하겠다.

조직문화에 대한 정의는 학자에 따라 차이를 보이지만(Pettigrew, 1979; Deal and Kennedy, 1982; Peters and Waterman, 1982; Dastmalchian 외, 2000) 학자들 간에 일치하는 부분도 발견된다. Deshpandé와 Webster(1989)에 따르면 조직문화는 조직 구성원들로 하여금 조직의 기능을 이해하도록 도와주며 조직의 행동 규범을 제시해주는 공유된 가치와 신념의 패턴이라고 정의된다. 이 정의는 조직 구성원들이 공유한 가치와 신념에서 나타나는 조직의 특성을 하나의 문화로 보는 다른 연구자들의 견해와 맥을 같이 하는 것이다(Trice and Beyer, 1993; Hofstede, 1998). Cameron과 Quinn(1999) 역시 조직문화를 조직 내에서 당연하게 여겨지는 가치 및 가정이라고 정의하여 유사성을 보여준다. 이처럼 조직문화의 개념에 대해서는 많은 연구자들이 합의를 이루어가고 있는 반면, 조직문화의 유형이나 영역에 관해서는 다양한 입장이 존재한다. 다양한 조직문화의 유형 가운데 Quinn과 Rohrbaugh(1983)에 의해 제안된 '경쟁적 가치 모형'(competing values model)은 가장 대표적인 조직문화 유형 모델로 꼽힌다(Dastmalchian 외, 2000). 조직분석과 관련된 광범위한 문헌 연구를 전개한 Quinn과 Rohrbaugh(1983)는 경쟁적 가치 모형이 조직 연구를 위한 일반적인 틀을 제공해줄 수 있다고 주장하였다. 이후 경쟁적 가치 모형은 조직과 리더십 및 조직문화를 구성하거나(Quinn and Kimberly, 1984; Howard, 1998) 조직문화와 조직 구조 또는 맥락과 관련된 변인들 간의 관계를 평가하는 틀로 널리 사용되어 왔다(Deshpandé, Farely and Webster, 1993).

Quinn과 Kimberly(1984)는 경쟁적 가치모형을 보다 구체화시켰다. 이들은 '융통성 대 통제'와 '내부지향 대 외부지향'의 두 가지 차원을 기준으로 '집단문화', '개발문화', '합리문화', '위계문화'의 4가지 조직문화 유형을 제시하였다. 여기서 집단문화는 융통성과 조직성원에 대한 관심 등을 중요하게 생각하는 유형으로서(Quinn and Kimberly, 1984; Dastmalchian 외, 2000), 이러한 문화적 특성을 가진 조직은 인적 자원, 조직에 대한 몰입, 사기 등을 개발하는데 주력하며, 조직 구성원들의 충성심과 전통, 대인관계적인 결속력 등을 강조한다(Leisen, Lilly, and Winsor, 2002). 개발문화는 융통성과 개별성, 위험 감수, 그리고 외부지향성을 강조하는 유형으로서(Dastmalchian 외, 2000), 이러한 문화에서는 성장과 자극, 혁신, 그리고 새로운 자원 개발 등이 매우 장려된다(Leisen 외, 2002). 합리문화는 안정성

과 통제를 추구함과 동시에 목적지향적, 외부지향적인 유형으로서, 생산성, 효율성, 목적달성(Quinn and Kimberly, 1984; Dastmalchian 외, 2000), 그리고 경쟁적 우위와 시장에서의 우월성 점유 등을 강조한다(Deshpandé 외, 1993). 마지막으로 위계문화는 내부지향적이며, 안정성과 질서, 현상 유지, 통제 등이 강조되는 등 변화에 다소 저항적인 유형이다. 이 문화에서는 공식적 절차 및 규정, 정책 등이 중요하게 여겨진다(Quinn and Kimberly, 1984; Leisen 외, 2002). 그러나 모든 조직들에는 다양하고 복합적인 문화가 존재하므로 이러한 4가지 유형은 상호배타적이라기 보다는 상대적인 강도의 차이를 보이면서 동시에 존재하는 것으로 이해될 필요가 있다.

Quinn과 Rohrbaugh(1983)의 연구 이후 경쟁적 가치 모형을 이용한 실증적 연구들이 이어졌는데, 이들 연구들은 공통적으로 경쟁적 가치모형이 조직 문화를 측정하는데 있어 적합하다고 보고하고 있다(Quinn and Sprietzer, 1991; Howard, 1998). 따라서 본 연구에서도 경쟁적 가치 모형을 사용하여 우리나라 장애인복지기관의 문화 유형이 사회통합지향성에 어떤 영향을 미치는가를 규명하고자 하였다. 특히, 한국 사회가 서구사회와 달리 전통적으로 집단주의와 위계문화가 강조되었던 것을 감안할 때 이들 문화가 우리사회에서 갖는 영향력을 서구사회에서의 경우와 비교 검토할 수 있는 자료를 축적하는 것은 매우 흥미롭고 또 학문적으로도 기여하는 바가 적지 않을 것으로 기대된다. 관련 선행연구들에 의하면, 조직문화 유형 각각은 서비스 질, 조직몰입, 직무만족, 경영성과 등 다양한 조직성과에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌으며, 또한 시장지향성에도 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 이와 관련된 세부적 논의는 이후 부분에서 상세하게 다루도록 하겠다.

3) 시장지향성

'시장지향성(market orientation)'은 기존의 마케팅 개념에서는 구체적인 실천적 함의를 도출하기 어렵다는 비판이 제기되면서 새롭게 등장한 개념이라 할 수 있다. 시장지향성에 대한 정의는 여러 학자들에 의해 다양한 방식으로 이루어져 왔다. 먼저 Kohli와 Jaworski(1990: 5)에 따르면 시장지향성이란 "현재 및 미래의 고객 욕구와 관련된 시장정보(market intelligence)를 조직 전반적 차원에서 창출하고, 창출된 정보를 모든 부서 간에 확산시키며, 그러한 시장정보에 대해 조직 전체가 반응하는 것"을 의미한다. 즉, '정보창출'(intelligence generation), '정보확산'(intelligence dissemination) 그리고 '반응성'(responsiveness)이 시장지향성을 구성하는 세 가지 차원이라는 것이다. 여기서 시장 정보란 고객의 현재 및 미래의 욕구 뿐 아니라 이러한 욕구에 영향을 미치는 정부규제, 기술, 경쟁자 및 그 외의 환경적 요소와 같은 외생 요인(exogenous factors)에 대한 분석을 포함하며, 정보 확산은 조직 내의 모든 부서에 걸쳐 시장 정보에 대한 의사소통이 이루어지고 이러한 정보가 확산되는 것을 의미한다. 반응성은 창출되고 확산된 시장 정보에 대한 반응으로 취해진 행위로서 표적 시장을 선정하고 고객의 현재 및 미래 욕구에 적합한 상품이나 서비스를 계획하고 제공하는 것, 고객의 호의적인 반응을 유도해내는 방식으로 상품 또는 서비스를 생산하고 분배하며 판촉하는 것 등이 포함된다(Kohli and Jaworski, 1990).

시장지향성과 관련하여 Narver와 Slater의 연구 역시 주목할 만하다. 이들에 따르면(Narver and Slater, 1990), 시장지향성은 고객 지향(customer orientation), 경쟁자 지향(competitor orientation), 부서 간 조정 및 통합(interfunctional coordination)의 세 가지 행동적 요소로 구성된다. 이 논의에서 고객지향이란 우월한 고객 가치를 창출할 수 있도록 표적 고객을 충분히 이해하는 것이며, 경쟁자 지향은 현재 및 장래의 주요 경쟁자의 장·단기적 강점 및 약점, 능력과 전략 등에 대해 이해하는 것을 의미한다. 마지막으로 부서 간 조정 및 통합은 고객 및 경쟁자에 대한 정보에 기초하여 조직의 자원을 통합된 방식으로 이용하는 것을 가리킨다. 즉, Narver와 Slater의 시장지향성 개념은 시장 정보를 획득하고 확산하는 활동 및 고객 가치를 창출하는 것을 강조한다는 점에서 앞서 언급된 Kohli와 Jaworski의 견해와 맥을 같이 한다고 하겠다.

그동안 시장지향성은 주로 영리 조직을 중심으로 연구되어 왔다(Balabanis, Stables and Phillips, 1997; Caruana, 1998; Wood, Bhuian, and Kiecker, 2000; Vasquez, Alvarez, and Santos, 2002; Macedo and Pinho, 2006). 하지만, Kotler와 Levy(1969)에 의해 마케팅 철학이 비영리 조직에게로 확장될 수 있다는 주장이 제기된 후 제한적이지만 비영리 조직에도 마케팅이나 시장지향성 개념이 적용되기 시작하였고 지금은 비영리조직 및 공공부문에서의 시장지향성에 관한 연구들이 중요한 한 축을 형성해 나가고 있는 단계에 이르렀다(허만용, 2005; Andreasen, 1982; Kotler and Andreasen, 1991; Caruana, Ramaseshan and Ewing, 1997; Balabanis 외, 1997; Drummond, Ensor, Laing, and Richardson, 2000). 사회복지 분야에서 소비자 또는 고객으로서의 클라이언트가 갖는 욕구에 대한 서비스 제공자의 민감성이 점점 더 강조되고(Dejong, 1981; Oliver, 1996) 이들의 책임성과 사업성과에 대한 관심이 날로 증가하고 있음(최재성, 1998; 정무성, 2000)을 고려할 때, 사회복지분야에서 시장지향성 개념이 갖는 중요성과 함의가 적지 않을 것으로 판단된다. Balabanis 등(1997)이 지적한 바와 같이 '고객중심 조직'이란 결국 시장지향성을 실천하는 조직을 의미하며 이 점에 있어서는 비영리조직과 영리조직이 다르지 않기 때문이다. 이는 사회복지조직이 시장지향성 개념을 도입하여 운영의 효과성을 높이려는 의식적인 노력을 하지 않았다 할지라도 이미 그 조직 내에 시장지향성이 이미 일정 정도 투영되어 있음을 의미하는 것이기도 하다. 따라서 본 연구에서는 시장지향성이 사회복지조직에 이미 내재되어 있다는 전제 아래, 시장지향성이 장애인복지기관의 조직성과의 한 지표로 간주될 수 있는 사회통합지향성에 미치는 영향에 대해 주목하고자 한다. 특히 관련 연구에 의해 밝혀진 시장지향성의 선행요인 및 결과에 의하면, 조직의 구조나 문화 등의 요인이 시장지향성을 통하여 직무 만족, 조직몰입 등의 조직성과에 영향을 미치는 것으로 보고된 바 있다(Kohli and Jaworski, 1990). 따라서, 본 연구에서도 조직문화 유형과 COSI 간의 관계를 시장지향성이 매개하는지에 초점을 맞추고자 하였다.

4) 조직문화유형, 시장지향성, 지역사회중심사회통합지향성의 관계

사회통합에 관한 대부분의 연구는 개념적 논의나 거시적인 사회정책에 초점을 두고 있다. 반면 사회복지서비스 전달체계에 사회통합 개념을 접목하여 사회복지 실천적 함의를 도출하고자 한 연구는

아직까지 절대적으로 부족한 형편이다. 따라서 조직문화 및 시장지향성과 COSI 간의 관계에 대한 본 연구의 가설은 관련 개념에 관한 연구에 의존할 수밖에 없었으며 다음과 같은 전제와 논리적 추론을 바탕으로 이루어졌다.

첫째, 본 연구는 COSI가 조직효과성 또는 조직성과를 보여주는 변수로 간주될 수 있다는 것을 전제로 하고 있다. 일반적으로 조직 효과성 혹은 조직성과는 조직이 목적을 달성한 정도로 이해되기도 하며, 체계이론을 사용한 다차원적 접근을 제시하기도 한다(도운섭, 2005; Etzioni, 1964). 사회복지기관의 목적은 기관 유형 및 특성에 따라서 다양하지만, 결국 가장 궁극적인 목적은 클라이언트의 사회통합을 이루는 것이라 할 수 있다. 따라서 클라이언트 사회통합에 대한 철학적 지향과 실천을 의미하는 사회통합지향성 정도는 사회복지조직의 조직 효과성 또는 성과를 측정하는 하나의 지표로 사용이 가능하다고 하겠다.

둘째, 조직문화는 사회복지기관의 성과에 직접 또는 간접적으로 유의미한 영향을 미치며 기관의 COSI에 대해서도 이와 유사한 관계를 가질 것으로 가정되었다. 조직문화는 조직 활동의 산물이며 또한 조직의 성과에 영향을 미치는 주요 요인으로 알려져 있다(박광국 · 주효진, 2004; 도운섭, 2005). 이와 같은 문화 실용주의(cultural pragmatism)적 관점에 근거하여 많은 선행 연구들이 조직문화와 조직효과성과의 관계를 증명해 왔다(원성연, 1989; 강흥구, 2001; 이정주, 2005; Denison, 1984; Gordon and DiTomaso, 1992; Cameron and Quinn, 1999; Hatton, Rivers, Mason, Enerson, Kiernan, Reeves, and Alborz, 1999).

특히, 본 연구에서 사용된 경쟁적 가치모형은 선행 연구에서 일반 기업, 공기업, 의료기관, 학교 등의 조직에 적용되어, 경영성과, 서비스 질, 조직몰입, 직무만족 등 다양한 변수로 측정된 조직효과성과 조직문화유형과의 관련성을 검증하는 데 기여해 왔다(한주희 · 황원일 · 박석구, 1997; 김영조 · 박상언, 1998; 강흥구, 2002; 김호정, 2002; 손경희, 2003; 이정주, 2005; 강종수, 2006; 이창길, 2006; Rondeau and Wagner, 1998; Goodman, Zammuto, and Giffod, 2001). 경쟁적 가치모형의 4가지 문화유형 중, 특히 집단문화와 개발문화는 조직효과성에 정적인 영향력을 가진 것으로 일관되게 보고되고 있다(한주희 외, 1997; 김영조 · 박상언, 1998; 김호정, 2002; 손경희, 2003; 이정주, 2005; 이창길, 2006). 합리문화의 경우, 조직효과성과 유의한 관련이 없다는 연구 결과가 일부 보고된 바 있지만(강종수, 2006; 강흥구, 2002), 조직효과성에 정적인 영향을 미친다는 연구결과가 주를 이루고 있다(한주희 외, 1997; 김영조 · 박상언, 1998; 김호정, 2002; 손경희, 2003; 이정주, 2005; 이창길, 2006). 반면, 위계문화와 관련해서는 선행연구들이 다소 상반된 결과를 제시하고 있다. 한 예로 지방공기업을 대상으로 한 이정주(2005)의 연구를 보면, 위계문화는 조직몰입에는 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나 경영성과에 대한 영향은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이와 같은 문헌에 기초해 볼 때, 집단문화, 개발문화, 그리고 합리문화는 비교적 일관되게 조직성과에 정적인 영향을 미치는 것으로 요약될 수 있다. 조직 성원들의 결속력을 강조하는 집단 문화, 성장과 혁신을 추구하는 개발 문화, 그리고 목적 달성과 효율성을 중시하는 합리 문화는 각각의 문화가 지니는 특성을 통하여 조직성과에 정적인 영향을 미친 것으로 추론할 수 있다. 위계문화의 영향력에 대해서는 연구결과가 일관되지 않으므로 이에 대한 검증이 더욱 요청된다고 하겠다. 따라서 본 연구에서는 위계문화를 제외시키기보다 다른

세 가지 문화 유형과 함께 검증모델에 포함하여 이들 조직문화유형이 사회복지기관의 사회통합지향성에 미치는 직·간접적인 영향에 대해 검토하고자 하였다.

셋째, 본 연구에서는 조직문화가 장애인복지기관의 COSI에 미치는 영향력을 매개하는 변인으로 시장지향성에 주목하고 있다. 즉, 조직문화는 시장지향성에 영향을 미치며 시장지향성은 COSI에 영향을 미친다는 가정이다. 선행연구에 따르면 조직문화는 조직의 구조, 관리과정, 직원 업무활동 등 조직 전반에 반영되기 때문에 조직이 외부환경에 적응함과 동시에 내적으로 통합해 가는 과정에서 새롭게 나타나게 되는 가치 및 시장지향성에 중요한 영향을 미칠 수 있음을 지적하고 있다(정동섭 · 이경준, 2004). 이러한 조직문화의 특성과 시장지향성과의 관계는 Kohli와 Jaworski(1990)의 연구에서 밝혀진 시장지향성의 선행요인 및 결과에 기반하고 있다. 새로운 것에 대한 도전, 창의성, 혁신성 등을 강조하는 개발문화와 목표달성, 생산성 및 효율성 등을 강조하는 합리문화는 시장지향성에 정적인 영향을 끼칠 것으로 예측된다. 이는 시장지향성이 환경적 요소들에 대한 정보를 획득하고 분석하며 이를 상황에 맞게 창의적으로 활용하는 것을 강조하기 때문이다. 또한 상호 협조와 신뢰 및 응집력을 강조하는 집단문화 역시 시장지향성에 정적인 영향을 미칠 것으로 사료된다. 부서 간 갈등이 적고 부서 간의 연계가 긴밀할수록 시장지향성의 정보확산 측면에서의 긍정적인 효과가 클 것으로 예상되기 때문이다(Kohli and Jaworski, 1990). 공식 절차와 규정, 통제 등을 강조하는 위계문화의 경우도 시장지향성에 대한 정적 영향력이 가정될 수 있다. 시장지향성의 중요한 한 측면이 고객의 욕구에 대한 반응성인데 사회복지조직에서 위계문화는 클라이언트 욕구 충족을 위해 전문성이 적절히 발휘될 수 있는 체계를 확고히 만드는데 중요한 역할을 할 것이라는 추론이 가능하기 때문이다.

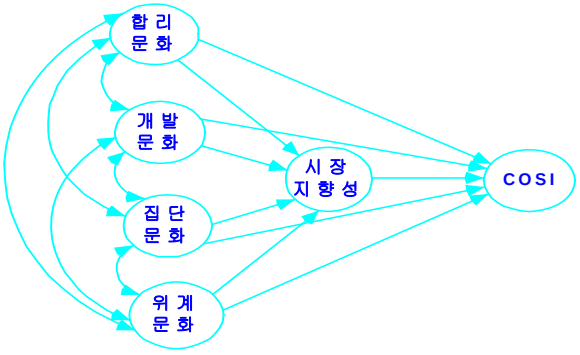
조직에 대한 기존의 연구들은 시장지향성이 COSI에 영향을 미칠 것이라는 논리적 추론을 또한 가능케 한다. 시장지향성이 조직 효과성 또는 성과에 미치는 유의미한 영향력은 여러 연구들을 통해 입증된 바 있다(유동근 · 강성단 · 이용기, 1998; 우양호 · 홍미영 · 문경주, 2005; Kohli and Jaworski, 1990; Narver and Slater, 1990; Jaworski and Kohli, 1999; Slater and Narver, 1999; Ellis, 2006). 이들 연구에 기초해 볼 때 시장지향성이 우수한 성과를 올리는데 기여할 수 있는 것은 시장지향성이 조직의 비전을 제시하며, 전략을 분명하게 하고, 조직의 성원 및 부서가 노력해야 하는 바에 관한 통일된 관점을 제공하기 때문으로 풀이된다. 그런데 이러한 시장지향성과 조직성과 간의 관계는 영리조직에만 국한된 것이 아니다. 관련 연구들은 시장지향성이 비영리조직의 표적 대상에게 가장 적합한 서비스를 계획하도록 하며, 보다 우월한 고객 가치를 창출하게 함으로써 지속적인 경쟁우위를 점유할 수 있도록 하고, 결과적으로 조직성과를 향상시킬 수 있다고 주장하고 있다(Wanna, O'Fairchiallaigh, and Weller, 1992; Andreasen and Kotler, 2003). 조직문화와 시장지향성, 그리고 조직성과 간의 관계를 전체적으로 검증한 국내 연구로는 전문대학을 대상으로 이루어진 이용기(1998)의 연구와 호텔기업을 대상으로 조직문화와 시장지향성 및 성과 간의 관계를 연구한 정동섭과 이경준(2004)의 연구가 있다. 전자의 경우, 조직 내 부서 간 갈등이 낮고 연계 정도가 강할수록 시장지향성이 강해지고, 시장지향성이 강할수록 직무만족, 조직몰입, 서비스 이미지 수준이 높아지며, 서비스 이미지 수준이 높을수록 성과 수준이 높은 것으로 나타났다(이용기, 1998). 후자의 경우에는 시장지향성이 사업성과에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 개발문화와 집단문화는 시장지향성에 정적인 영향을 미치는 반

면, 합리문화는 부적인 영향을 미치는 것으로 보고된 바 있다(정동섭·이경준, 2004). 이러한 연구결과들은 시장지향성이 조직문화와 사회통합지향성과의 관계에서 매개변수로서 가정될 수 있다는 논리를 최소한 부분적으로라도 지지하는 것으로 이해될 수 있을 것이다.

3. 연구방법

1) 연구모형

본 연구에서는 장애인복지기관의 조직성과로서의 COSI에 영향을 미치는 선행요인들의 관계를 조직문화 유형들의 직접효과와 시장지향성을 통한 간접효과로 설정하여 전체적인 분석을 시도하였다. 이에 따라 조직문화 유형인 합리문화, 개발문화, 집단문화, 위계문화를 독립변수로, COSI를 종속변수로 구성하고 시장지향성을 매개변수로 설정하여 그 관계들을 규명하였다(〈그림 1〉 참조). 이러한 연구모형에 대한 검증을 통하여,



〈그림 1〉 연구모형

선행 연구들을 통하여 검증된 조직문화 유형과 조직성과 간의 관계가 장애인복지기관의 COSI에도 적용되는지 확인하고자 하며, 이러한 관계가 시장지향성을 통하여 매개되는지를 밝히고자 하였다.

2) 연구대상과 자료수집방법

본 연구에서는 연세대학교 사회복지연구소 사회통합배제연구단(2006)이 한국의 사회복지기관이 취약계층의 사회통합을 위하여 노력 및 기여하는 바를 진단하기 위하여 수행한 조사의 1차년도 자료 중 장애인복지관 및 장애인생활시설만을 분석대상으로 사용하였다.[4] 이 연구에서 사용된 장애인분야의

표집틀(sampling frame)은 보건복지부(2005년)에서 발간한 '2005년도 장애인복지 관련 시설 및 기관 일람표'이다. 장애인복지법 시행규칙 제 32조에 의하면 장애인 지역사회재활시설에는 장애인복지관 외에도 다양한 시설[5]이 포함되는데 이러한 시설들의 경우 서비스 내용이 특정 영역에 국한되는 경우가 많아 일반적인 사회복지시설로 포함하여 비교하기에는 어려움이 있는 것으로 판단되어 모집단에서 제외되었다. 장애인직업재활시설 역시 동일한 이유로 제외되었다. 결국 장애인복지분야의 조사모집단은 전국의 472개 장애인생활시설, 장애인복지관, 그리고 장애인자립생활센터들이 1차 집계되었는데, 이 가운데 조사를 거부하거나 중복 명시된 기관 등을 제외한 416개 기관들을 대상으로 2006년 6월 1일부터 9월 22일에 걸쳐 우편조사가 실시되었다. 최종 회수된 설문지는 총 293개로서 70.4%의 회수율을 보였다(연세대학교 사회복지연구소 사회통합배제연구단, 2006). 이 가운데 본 연구에서는 자립생활센터 역시 분석 대상에서 추가적으로 제외하였는데 이는 자립생활센터가 시범적으로 운영되기 시작한 지 얼마 되지 않아 그 수가 많지 않으며 일반적인 장애인복지기관으로서 본 연구에 포함시키기에는 적합하지 않다고 판단되었기 때문이다. 따라서 본 연구에서는 최종적으로 총 263개소의 장애인복지기관의 자료만이 분석에 사용되었다.

3) 설문 응답자

본 연구에서는 해당 장애인복지기관의 전반적인 사항을 잘 알고 있으리라고 기대되는 중간관리자 이상의 실무책임자로 하여금 조사에 응답할 수 있도록 각 기관에 요청하였다. 조사 결과, 중간관리자급 또는 그 이상의 직위에 있는 경우가 전체 응답자의 70% 이상을 차지하였다. 구체적으로 살펴보면, 기관장 등 기관의 최고책임자가 6.2%, 부장, 국장, 총무 등 실무 책임자가 38.3%, 팀장, 과장 또는 주임 등 중간관리자인 경우가 35.2%, 기타 일반직인 경우가 20.31%인 것으로 나타났다. 응답자 중 여성이(51.8%) 남성(48.2%)보다 근소하게 많았으며, 평균 연령은 37세였다. 응답자의 최종학력을 살펴보면, 82.5%가 4년제 대학교 졸업 이상의 학력을 소유하고 있었으며, 71.7%가 사회복지 관련 전공자였다. 응답자 가운데 사회복지사 자격증(1급, 2급, 또는 3급)을 소지한 경우는 전체의 78.0%였으며, 사회복지기관에서 근무한 경력은 평균 8.5년, 그리고 현 기관에서의 근무 경력은 평균 5.2년이었다.

---

4) 본 연구는 2년에 거쳐 진행된 '지방화시대의 사회통합과 지역복지서비스의 역동성에 관한 연구' 프로젝트의 일부이며, 1차년도에 조사된 아동, 노인, 장애인시설 및 지역사회복지관 중 장애인분야만을 분석에 사용하였다. 이 연구프로젝트 결과의 일부로 이미 최재성・오인근・정소연(2007), 이익섭・최정아(2005), 김재엽・노충래・최수찬・조춘범(2005)의 연구들을 통해 아동・노인・장애인복지 관련 문제가 사회적 배제의 관점에서 검토된 바 있다.

5) 장애인 지역사회재활시설에는 장애인복지관 외에 장애인의료재활시설, 장애인주간보호시설, 장애인단기보호시설, 장애인공동가정생활, 장애인체육시설, 장애인수련시설, 장애인심부름센터, 수화통역센터, 점자도서관, 점서 및 녹음서 출판시설 등이 포함되어 있다(장애인복지법 시행규칙 제32조).

4) 변수와 측정도구

본 연구에 사용된 변수 및 측정도구는 〈표 1〉에 제시된 바와 같으며, 본 조사의 표본에서 검증된 내적일관성 신뢰도 (Cronbach's alpha)는 양호한 것으로 나타났다.

〈표 1〉 변수 및 측정도구

구분	변수	측정 도구 설명	내적 일관성
종속변수	COSI	COSI를 측정하기 위하여 본 연구에서는 연세대학교 사회복지연구소 사회통합배제연구단(2006)에서 개발한 사회통합지향성 척도[6]의 하위차원인 지역사회중심사회통합지향성(Community-Centered Social Inclusion: COSI) 척도를 사용하였다. 지역사회중심사회통합지향성(COSI)은 타 기관과의 연계 및 협력, 지역사회연계, 기관홍보, 사회적 차별극복노력의 4개 차원으로 이루어져 있으며, 각 차원은 5점 척도의 5문항씩 총 20문항으로 이루어져있다.	.916
독립변수	합리문화	본 연구에서는 합리문화를 측정하기 위해서 Quinn & Kimberly의 연구(1984)를 바탕으로 연세대학교 사회복지연구소 사회통합배제연구단(2006)이 개발한 조직문화척도[7] 가운데 합리문화 차원을 이용하였다. 합리문화 차원은 5점 척도의 5개 문항으로 구성되어 있다.	.726
	개발문화	본 연구에서는 개발문화를 측정하기 위하여 Quinn & Kimberly의 연구(1984)를 바탕으로 연세대학교 사회복지연구소 사회통합배제연구단(2006)이 개발한 조직문화척도 가운데 개발문화 차원을 사용하였다. 개발문화 차원은 5점 척도의 4개 문항으로 구성되어 있다.	.877
	집단문화	본 연구에서는 집단문화를 측정하기 위하여 Quinn & Kimberly의 연구(1984)를 바탕으로 연세대학교 사회복지연구소 사회통합배제연구단(2006)이 개발한 조직문화척도 가운데 집단문화 차원을 사용하였다. 집단문화 차원은 5점 척도의 4개 문항으로 구성되어 있다.	.895
	위계문화	본 연구에서는 위계문화를 측정하기 위하여 Quinn & Kimberly의 연구(1984)를 바탕으로 연세대학교 사회복지연구소 사회통합배제연구단(2006)이 개발한 조직문화척도 가운데 위계문화 차원을 사용하였다. 위계문화 차원은 5점 척도의 5개 문항으로 구성되어 있다.	.681
매개변수	시장지향성	본 연구에서는 클라이언트를 위한 보다 우월한 가치와 수행을 창출하는 사회복지기관의 실천적 조직문화로 조작적인 정의를 내렸다. 본 연구에서 사용된 시장지형성 척도는 연세대학교 사회복지연구소 사회통합배제연구단(2006)에 의해 개발된 것으로 고객지향성, 환경지향성, 부서 간 협력 및 조정의 3차원으로 구성되어 있으며 5점 척도의 총 19문항으로 이루어져 있다.[8]	.929

6) 연세학교 사회복지연구소 사회통합배제연구단(2006)에서 개발한 사회통합지향성 척도는 '클라이언트중심사회통합(Client-centered Social Inclusion : CTSI) 지향성'과 '지역사회중심사회통합(Community-centered Social Inclusion : COSI) 지향성'의 2 요인으로 이루어져있다. 이러한 사회통합지향성 2요인 모형의 TLI는 .961, RMSEA(90% CI)는 .075(.060; .089)였다(연세대학교 사회복지연구소 사회통합배제연구단, 2006).

7) 연세학교 사회복지연구소 사회통합배제연구단(2006)에서 개발한 조직문화 척도는 '합리문화', '개발문화', '집단문화', '위계문화'의 4요인으로 이루어져있다. 선행연구들을 바탕으로 문항을 개발하였으며, 이러한 조직문화 4요인 모형의 TLI는 .901, RMSEA(90% CI)는 .068(.063; .074)이었다(연세대학교 사회복지연구소 사회통합배제연구단, 2006).

8) 연세학교 사회복지연구소 사회통합배제연구단(2006)에서 개발한 시장지향성 척도는 '고객지향성', '환경지향성', '부서 간 협력 및 조정'의 3요인으로 이루어져있다. 이러한 시장지향성 3요인 모형의 TLI는 .860, RMSEA(90% CI)는 .086(.082; .091)이었다(연세대학교 사회복지연구소 사회통합배제연구단, 2006).

5) 분석방법

본 연구에서는 장애인복지기관의 네 가지 조직문화유형이 각각 COSI에 영향을 미치는 과정을 매개변수인 시장지향성과의 관계성 안에서 설명하기 위해 모형을 개발하였다. 개발된 모형은 AMOS 7.0을 이용하여 분석하였으며, 구조방정식 모형의 추정방법으로는 완전정보최대우도법(full information maximum likelihood [FIML])을 사용하였다.[9] 또한 시장지향성의 매개효과를 검증하기 위하여 Aroian 검증을 추가적으로 실시하였다. 표본의 특성을 이해하기 위해 실시된 기술적 통계분석에는 SPSS 15.0이 사용되었다.

4. 분석결과

1) 분석대상기관의 일반적 현황

분석대상기관 263개소 중 장애인생활시설은 66.5%인 175개소, 그리고 장애인복지관은 33.5%인 88개소로 나타났다. 분석대상 기관의 79.0%인 207개의 기관이 사회복지법인에 의해 운영되고 있었다. 연간 총지출 규모의 경우, 5억 이상 10억 미만인 경우가 38.3%로 가장 많았으며, 10억 이상 15억 미만이 26.0%로 그 뒤를 이었다. 기관이 위치하고 있는 지역과 관련해서는 분석대상기관의 37.9%가 중소도시에, 그리고 37.2%가 농어촌에 위치하고 있는 것으로 파악되었다. 또한 분석대상기관의 47.3%가 농어가 지역에, 그리고 21.9%가 주택지역에 위치하고 있는 것으로 나타났다. 기관이 위치하고 있는 지역의 특성과 관련해서는 166개의 기관(66.1%)이 저소득층 및 중산층 혼합지역에 위치하고 있었다. 마지막으로 174개의 기관(73.5%)에서 사회복지관련 자격증을 소지하고 있는 직원의 비율이 50% 이상인 것으로 나타났다.

9) FIML은 변수의 결측치가 무선적으로 발생했거나(missing completely at random) 결측 여부가 자료 내의 다른 변수의 값에 의해 결정되는 경우 (missing at random)에 목록별 결측치(listwise missing)나 대응별 결측치(pairwise missing)와 같은 전통적인 결측치 처리방법보다 정확하게 미지수를 추정하는 방법이다(홍세희, 2007).

〈표 2〉 분석대상 장애인복지기관의 일반현황

(N=263)

변 수	구 분	빈도[10]	%
운영주체	국가·지자체	4	1.5
	사회복지법인	207	79.0
	비영리법인(사회복지법인제외)	34	13.0
	기타	4	6.5
소재지역	대도시	65	24.9
	중소도시	99	37.9
	농어촌	97	37.2
기관위치	주택지역	57	21.9
	아파트지역	29	11.2
	상가지역	6	2.3
	공단지역	11	4.2
	농어가지역	123	47.3
	기타	34	13.1
소재지특성	중산층밀집지역	26	10.4
	저소득층 및 중산층 혼합지역	166	66.1
	저소득층밀집지역	59	23.5
총지출	5억 미만	26	11.5
	5억 이상 - 10억 미만	87	38.3
	10억 이상 - 15억 미만	59	26.0
	15 억 이상	55	24.2
사회복지 관련 자격증 소지자 비율	25%미만	11	4.6
	25%이상 - 50% 미만	52	21.9
	50% 이상 - 75% 미만	85	35.9
	75% 이상	89	37.6

2) 주요변수의 기초통계결과

본 연구의 구조모형을 검증하기 위한 기초분석으로 변수들 간의 상관계수와 표준편차 및 평균을 구하였으며, 그 결과는 〈표 3〉과 〈표 4〉에 제시되어 있다. 〈표 3〉에서 보이는 바와 같이 본 연구에서 사용된 변수들의 왜도와 첨도는 구조방정식 모형을 적용하는데 필요한 정상분포 조건을 만족시키고 있음을 알 수 있다. 왜도가 2보다 크거나 첨도가 7보다 큰 경우(일반적인 통계패키지에서는 3을 뺀 4보다 큰 경우)가 아니면 추정에 큰 영향을 주지 않기 때문이다(West, Finch, and Curran, 1995).

10) 결측값으로 인해 각 변수별 분석에 사용된 사례의 수에 약간의 차이가 있음.

〈표 3〉 주요변수의 특성

(N=263)

잠재변수	측정변수	평균	표준편차	왜도	첨도
합리문화	상시 직원교육 (R1)	3.946	.7707	-.470	.017
	계획수립 (R2)	3.927	.6865	-.629	1.389
	시간 내 업무수행 (R3)	3.938	.6892	-1.275	3.880
	중장기 계획 (R4)	3.634	.8376	-.471	.070
	성과 보상 (R5)	3.236	1.0089	-.281	-.346
개발문화	결정 과정 참여 (D1)	3.831	.8162	-.538	.199
	새로운 아이디어 장려 (D2)	3.896	.7252	-.697	1.163
	자유로운 의견 제시 (D3)	3.850	.7330	-.529	.716
	직원 아이디어 채택 (D4)	3.877	.6977	-.447	.423
집단문화	헌신적 직원 (G1)	3.950	.6929	-.635	1.358
	협력적 관계 (G2)	3.985	.6691	-.996	3.179
	기관에 대한 자부심 (G3)	3.892	.7070	-.175	-.240
	상호 신뢰 (G4)	3.904	.6415	-.354	.553
위계문화	수직적 의사소통 (H1)	3.073	.9578	-.200	-.535
	관행 중시 (H2)	3.127	.8447	.026	-.513
	융통성 부족 (H3)	2.617	.8725	.558	.164
	안정지향적 (H4)	2.907	1.0226	.231	-.795
	상위 권위 존중 (H5)	3.388	.9042	-.658	.131
시장지향성	환경지향성 (M1)	3.616	.6397	-.089	-.153
	고객지향성 (M2)	4.073	.4919	-.557	1.743
	부서 간 협력 및 조정 (M3)	3.833	.6272	-.826	2.064
지역사회중심 사회통합지향성	사회적 차별 극복 노력 (C1)	3.726	.6317	-.513	.635
	타 기관과의 연계 및 협력 (C2)	3.733	.6681	-.278	.228
	지역사회연계 (C3)	3.856	.6638	-.383	-.061
	기관홍보 (C4)	3.861	.5685	-.454	1.148

〈표 4〉 주요변수 간의 상관관계

(N=263)

	R1	R2	R3	R4	R5	D1	D2	D3	D4	G1	G2	G3	G4	H1	H2	H3	H4	H5	M1	M2	M3	C1	C2	C3	C4
R1																									
R2	.353**																								
R3	.270**	.522**																							
R4	.461**	.448**	.402**																						
R5	.355**	.299**	.182**	.340**																					
D1	.397**	.345**	.277**	.403**	.278**																				
D2	.371**	.389**	.288**	.356**	.340**	.629**																			
D3	.424**	.347**	.211**	.388**	.289**	.706**	.668**																		
D4	.434**	.353**	.329**	.398**	.311**	.567**	.608**	.681**																	
G1	.408**	.358**	.333**	.303**	.205**	.490**	.504**	.457**	.379**																
G2	.405**	.360**	.383**	.302**	.183**	.511**	.530**	.460**	.418**	.748**															
G3	.388**	.359**	.336**	.357**	.242**	.558**	.559**	.531**	.493**	.652**	.643**														
G4	.396**	.362**	.336**	.353**	.179**	.551**	.510**	.544**	.439**	.658**	.707**	.685**													
H1	-.063	-.021	.083	.013	-.070	-.187**	-.117	-.094	-.131*	-.047	-.077	-.097	-.036												
H2	-.168**	-.105	-.013	-.051	-.066	-.120	-.117	-.144*	-.111	-.101	-.072	-.113	-.027	.456**											
H3	-.183**	-.218**	-.229**	-.224**	-.201**	-.308**	-.240**	-.262**	-.202**	-.319**	-.334**	-.381**	-.269**	.225**	.401**										
H4	-.282**	-.242**	-.200**	-.278**	-.208**	-.218**	-.238**	-.280**	-.276**	-.345**	-.302**	-.271**	-.232**	.268**	.502**	.520**									
H5	.063	.221**	.224**	.083	.039	.032	.038	.007	-.010	.111	.074	.012	.085	.243**	.122*	.160**	.110								
M1	.476**	.462**	.331**	.511**	.411**	.455**	.422**	.400**	.403**	.437**	.419**	.404**	.409**	-.061	-.081	-.280**	-.386**	.071							
M2	.498**	.464**	.370**	.417**	.313**	.534**	.527**	.515**	.460**	.571**	.533**	.495**	.477**	-.114	-.105	-.345**	-.291**	.184**	.599**						
M3	.502**	.461**	.389**	.426**	.404**	.465**	.439**	.445**	.460**	.551**	.553**	.511**	.517**	-.133*	-.106	-.380**	-.357**	.169**	.606**	.652**					
C1	.437**	.453**	.281**	.388**	.317**	.417**	.499**	.470**	.408**	.455**	.474**	.443**	.474**	-.037	-.081	-.172**	-.218**	.059	.548**	.527**	.507**				
C2	.418**	.413**	.238**	.335**	.369**	.418**	.405**	.419**	.385**	.318**	.340**	.323**	.322**	-.068	-.054	-.131*	-.197**	.059	.646**	.546**	.503**	.483**			
C3	.428**	.382**	.233**	.412**	.306**	.438**	.511**	.458**	.449**	.436**	.437**	.440**	.378**	-.008	-.080	-.235**	-.242**	.065	.537**	.590**	.529**	.629**	.576**		
C4	.316**	.501**	.325**	.329**	.323**	.364**	.380**	.337**	.297**	.334**	.328**	.340**	.381**	.010	-.115	-.221**	-.260**	.056	.516**	.453**	.515**	.580**	.479**	.484**	

*p〈.05, **p〈.01

3) 모형검증

(1) 측정모형분석

구조방정식 모형에는 잠재변수를 규정하기 위한 측정모형의 개발과 잠재변수들 간의 관계 또는 구조방정식의 설정이 모두 포함되는데, 측정모형은 잠재변수와 측정변수 간의 관계를 규정해 주는 것이다(Schumacker and Lomax, 2004). 장애인복지기관의 COSI에 대한 합리문화, 개발문화, 집단문화, 위계문화, 그리고 시장지향성의 관계에서 각 변수들에 대한 측정모형을 분석한 결과는 〈표 5〉에 정리되어 있는 바와 같다.

본 연구에서는 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 통하여 측정모형을 분석하였다. 그 결과, 본 연구의 측정모형 적합도는 TLI .898, RMSEA .062(90% 신뢰구간: .055-.070)로 나타났다. TLI의 경우, .9 이상이면 좋은 적합도, RMSEA의 경우, .08 미만이면 적합도가 괜찮은(reasonable) 것으로 해석되는데, 본 연구에서의 TLI 값은 .9에 도달하였으며, RMSEA 역시 .08보다 작은 값을 보이고 있어 모형 적합도가 수용할 만한 수준인 것으로 나타났다. 또한 합리문화, 개발문화, 집단문화, 위계문화, 시장지향성, COSI를 나타내는 각각의 측정변수들이 위계문화에서 H5로의 경로(유의수준 .05에서 유의미)를 제외하고는 모두 유의수준 .001에서 유의미한 것으로 나타났다(〈표 5〉 참조).

〈표 5〉 측정모형 분석결과

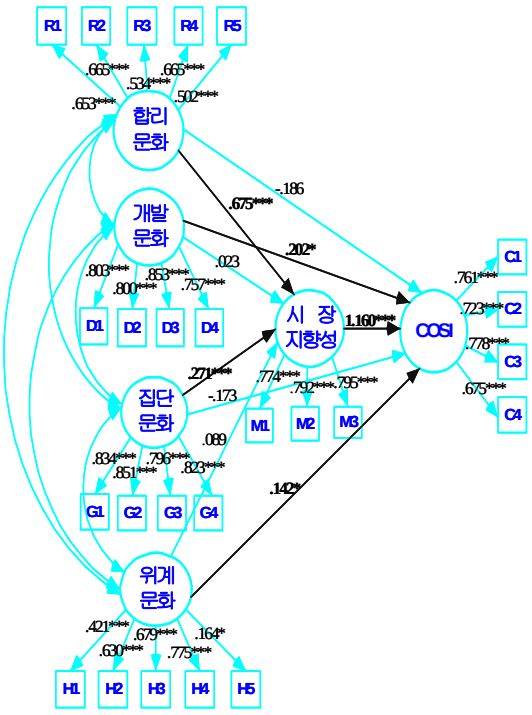
(N=263)

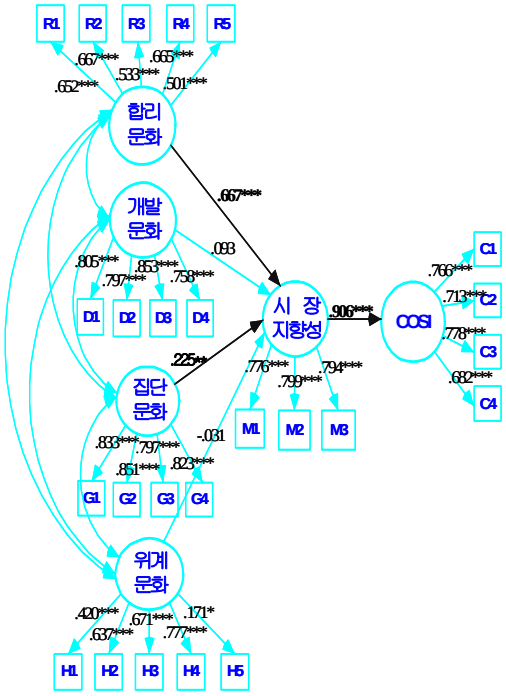
잠재변수	경로	비표준화 계수	SE	CR
합리문화	R1 ← 합리문화	1.000		
	R2 ← 합리문화	.908***	.102	8.934
	R3 ← 합리문화	.732***	.099	7.429
	R4 ← 합리문화	1.108***	.124	8.916
	R5 ← 합리문화	1.007***	.143	7.024
개발문화	D1 ← 개발문화	1.000		
	D2 ← 개발문화	.885***	.063	14.051
	D3 ← 개발문화	.954***	.063	15.203
	D4 ← 개발문화	.806***	.062	13.108
집단문화	G1 ← 집단문화	1.000		
	G2 ← 집단문화	.986***	.060	16.331
	G3 ← 집단문화	.973***	.066	14.817
	G4 ← 집단문화	.913***	.059	15.543
위계문화	H1 ← 위계문화	1.000		
	H2 ← 위계문화	1.320***	.237	5.571
	H3 ← 위계문화	1.468***	.257	5.709
	H4 ← 위계문화	1.962***	.335	5.852
	H5 ← 위계문화	.368*	.166	2.219
시장지향성	M1 ← 시장지향성	1.000		
	M2 ← 시장지향성	.785***	.058	13.449
	M3 ← 시장지향성	1.004***	.075	13.478
지역사회중심 사회통합지향성	C1 ← COSI	1.000		
	C2 ← COSI	1.006***	.088	11.493
	C3 ← COSI	1.075***	.086	12.432
	C4 ← COSI	.799***	.075	10.628
χ^2(df; p)		525.257(260; .000)		
TLI		.898		
RMSEA(CI)		.062(.055, .070)		

* p〈.05, ** p〈.01, *** p〈.001

(2) 이론모형분석

본 연구에서는 관련 선행 연구들에 대한 고찰을 통하여 합리문화, 개발문화, 집단문화, 위계문화, 시장지향성 및 COSI의 관계구조를 [모형 1]과 같이 구체화하고 구조방정식 모형을 통해 그 관계구조를 검증하였다(〈그림 2〉 참조).





R1-R5: 합리문화점수/D1-D4: 개발문화점수/G1-G4: 집단문화점수/H1-H5: 위계문화점수/M1-M3: 시장지향성 구분점수(평균점수)/C1-C4: COSI 구분점수(평균점수). *p<.05, **p<.01, ***p<.001. 오차항 생략. 표준화계수.

〈그림 2〉 이론 모형 1 (연구모형)　　〈그림 3〉 이론 모형 2 (경쟁모형)

또한 Kohli와 Jaworski(1990)의 시장지향성의 선행요인 및 결과와 관련된 연구에서 논의된 바에 기초하여 [모형 1]에 대해서 변형을 시도하였다. 즉, 4개의 조직문화유형으로부터 COSI의 직접 경로를 0으로 고정시킨 [모형 2]를 경쟁모형(〈그림 3〉 참조)으로 설정하여 보다 적합한 모형을 탐색하고자 하였다. 본 연구에서 설정한 이론모형을 검증하기 위하여 개발된 [모형 1]과 경쟁모형인 [모형 2]의 적합도 지수는 〈표 6〉에 제시되어 있다.

〈표 6〉 이론 모형의 적합도 지수

	모형 1	모형 2
χ^2	525.257	535.718
df	260	264
p	.000	.000
TLI	.898	.897
RMSEA(CI)	.062(.055, .070)	.063(.055, .070)

본 연구의 [모형 1]에 대한 χ^2검증 결과는 기각되었지만, χ^2검증은 영가설 내용이 너무 엄격하며

(MaCallum, Browne, and Sugawara, 1996; 홍세희, 2000 재인용), χ^2값에는 모형 오류뿐 아니라 표본크기의 영향도 반영되는 문제점을 가지고 있다(홍세희, 2000). 따라서 본 연구에서는 TLI(Tucker-Lewis Index)와 RMSEA(Root-Mean Square Error of Approximation)를 이용하여 모형의 적합도를 평가하였다[11]. 본 연구에서의 [모형 1]의 TLI는 .898, RMSEA는 .062(90% 신뢰구간 .055-.070)이므로 모형의 적합도는 괜찮은 것으로 해석할 수 있다. 〈그림 2〉에 제시된 바와 같이 경로계수는 합리문화에서 시장지향성으로의 경로와 집단문화에서 시장지향성의 경로, 그리고 시장지향성에서 COSI로의 경로가 유의수준 .001에서 유의미하게 나타났으며, 개발문화에서 COSI로의 경로와 위계문화에서 COSI로의 경로는 유의수준 .05에서 유의미한 것으로 나타났다.

또한 4개의 조직문화유형에서 COSI의 경로를 0으로 고정한 [모형 2]의 적합도는 〈표 6〉에 제시된 바와 같이, TLI는 .897, RMSEA는 .063(90% 신뢰구간 .055-.070)으로 나타났다. [모형 2]에서는 합리문화와 집단문화에서 시장지향성으로의 경로와 시장지향성에서 COSI로의 경로가 유의한 것으로 나타났다(그림 3 참조). [모형 2]는 [모형 1]에 내재된 모형이므로 χ^2차이 검증을 통하여 어떤 모형이 더 적합한지를 비교하였다. 두 모형의 χ^2 차이값은 10.461이며, 이는 자유도 차이 4에서 유의미하므로 [모형 1]이 더 적합한 것으로 나타났다.

4) 조직문화유형과 지역사회중심사회통합지향성 사이의 시장지향성 매개효과검증

앞서 살펴본 바와 같이 본 연구모형에서 시장지향성이 COSI에 대한 합리문화 및 집단문화의 효과를 매개하는 것으로 나타났다. 이러한 매개효과가 통계적으로 유의한지 확인하기 위하여 Aroian 검증[12]을 실시하였으며(Baron and Kenny, 1986), 그 결과 모두 유의미한 매개효과를 가지는 것으로 확인되었다(〈표 7〉 참조).

〈표 7〉 매개효과 검증 결과

경로	Z	p
합리문화 → 시장지향성 → COSI	3.108	0.002
집단문화 → 시장지향성 → COSI	2.378	0.017

11) TLI와 RMSEA는 모두 표본크기의 영향을 받지 않으며 모형을 평가할 때 모형 오류와 간명성을 동시에 고려하는 적합도 지수(fit index)이므로 구조방정식 모형을 평가하는데 있어 바람직한 지수로 권장되고 있다(홍세희, 2000). TLI값은 높을수록 모형의 적합도가 좋은 것이며, 대략 .9이상이면 적합도가 좋은 것으로 해석된다. RMSEA 값은 작을수록 좋은 적합도를 나타내며, 대략적으로 RMSEA 〈 .08이면 괜찮은 적합도(reasonable fit)를 나타낸다(Browne and Cudeck, 1993; 홍세희, 2000 재인용).

12) $Z_{ab} = \frac{ab}{\sqrt{SE_a^2 SE_b^2 + b^2 SE_a^2 + a^2 SE_b^2}}$ (SE = Standard Error)

5. 요약 및 논의

본 연구에서는 장애인복지기관의 지역사회중심사회통합지향성(COSI)을 조직성과를 대치하는 개념으로 보고 종속변수로 설정하였다. 이 종속변수에 대해 합리문화, 개발문화, 집단문화, 위계문화, 그리고 시장지향성이 미치는 영향관계를 구조방정식모형을 통하여 분석하였다. 구체적으로 네 가지 조직문화유형이 각각 지역사회통합지향성에 직접적으로 영향을 미치는 동시에 시장지향성을 통해 간접적인 영향을 미칠 것이라고 가정하였다. 이러한 가정에 근거하여 전체 구조모형에 대한 적합도와 경로의 유의성을 검증하였으며, 시장지향성의 매개효과의 통계적 유의성 또한 추가적으로 검증하였다. 분석결과, 고객중심을 강조하는 시장지향성은 종속변수인 장애인복지기관의 COSI에 유의한 영향을 주는 것으로 밝혀졌다. 조직문화유형과 관련해서는 개발문화와 위계문화적 속성은 종속변수에 직접효과를 그리고 합리문화와 집단문화적 속성은 시장지향성을 통하여 간접효과를 가지는 것으로 나타났다.

이러한 분석결과는 장애인복지기관이 지역사회연계를 중심으로 클라이언트의 사회통합을 증진시키고자 할 때, 전략적으로 시장지향성을 강화할 필요가 있음을 시사한다. 그 내용을 대략 세 가지 정도로 요약해 볼 수 있을 것이다. 첫째, 시장지향성의 정보창출 측면에 비추어 볼 때, 장애인복지기관은 클라이언트뿐 아니라 외부환경에 대한 정보 수집과 생산을 위해 노력할 필요가 있다고 하겠다. 클라이언트 및 지역사회주민을 대상으로 한 정기적인 욕구조사 실시 등은 좋은 예가 될 수 있을 것이다. 둘째, 시장지향성의 정보 확산 측면에 근거해 볼 때, 장애인복지기관은 창출한 정보가 기관 내 직원들과 공유될 수 있도록 해야 한다. 자료집 발간, 세미나 개최, 직원 교육 시 파워포인트 등 시청각 자료를 활용한 발표 등은 효과적인 정보 공유의 방법이 될 수 있을 것이다. 셋째, 시장지향성의 반응성 측면을 고려해 볼 때, 끊임없이 변화하는 기관의 내외적 환경 및 욕구 변화에 민감하게 반응하기 위해 장애인복지기관은 수집된 자료를 시의 적절하게 활용할 수 있는 방안을 적극 모색해야 할 것이다. 프로그램 개발 지침서나 프로그램 평가 항목에 최근 정보 활용 여부 및 정도에 관한 내용을 포함시키는 방안 등을 고려해 볼 수 있을 것이다.

또한, 본 연구에서 네 가지로 구분된 조직문화 유형이 직접 간접으로 COSI에 영향을 주는 것으로 나타난 것을 감안할 때 획일적 조직문화를 강조하기보다 조직문화 유형 간의 균형적 발전을 꾀하는 것이 보다 바람직한 결과로 이어질 수 있을 것으로 사료된다. 조직문화유형과 관련한 주요 연구 결과 및 그 함의를 정리하면 다음과 같다. 합리문화는 장애인복지기관의 COSI에 시장지향성을 통하여 간접적인 영향만을 갖는 것으로 나타났다. 이는 클라이언트의 사회통합을 위한 장애인복지기관의 지역사회 관련 노력을 증진시키기 위해서는 생산성 및 효율성 뿐 아니라 시장지향성이 강화되는 것이 바람직함을 의미하는 것이다. 장애인복지기관의 COSI에 대한 집단문화의 영향력 역시 시장지향성에 의해 완전 매개되는 것으로 나타났다. 최근의 한 연구(최승아, 2002)에 따르면 네 가지 유형의 조직문화 중 우리나라 사회복지기관에서 가장 우월한 문화유형은 집단문화인 것으로 나타났다. 하지만 본 연구 결과는 조직성원에 대한 관심과 대인관계적 결속 등의 집단문화적 특성을 강조하는 것만으로는 COSI

의 증진을 기대하기 어려움을 암시한다. 즉, 클라이언트의 욕구 및 기관 환경과 관련된 정보를 적극적으로 수집하고 이에 대하여 협력적으로 대응해 나가는 등 시장지향성의 개발이 함께 강조될 필요가 있다고 하겠다. 개발문화의 경우는 장애인복지기관의 COSI에 직접적인 영향력을 행사하는 것으로 나타났다. 이는 개발문화의 특성인 융통성과 창의성, 새로운 자원 개발 강조, 외부지향성 등에 대한 신장을 통하여 장애인복지기관의 사회통합지형성이 증진될 수 있음을 의미하는 것이다. 이와 마찬가지로 위계문화 역시 장애인복지기관의 COSI에 대하여 직접적으로만 영향력을 갖는 것으로 밝혀졌다. 이는 신속하고 정확한 업무처리가 이루어질 수 있는 체계적인 업무체계 확립 및 규율의 적용 등이 장애인복지기관이 클라이언트의 사회통합을 지향하는 바에 정적인 영향을 미칠 수 있음을 의미하는 것이다.

이러한 연구 결과를 제시함에 있어서 본 연구는 몇 가지 한계를 가지고 있다. 첫째, 설문조사 응답자들은 각 기관에서 실무책임자 또는 중간관리직원으로서 자신이 속한 기관을 대표하여 객관적인 의견을 제시해 주었을 것으로 기대되지만 실제로는 개인의 주관적인 의견이나 평가가 반영되었을 가능성을 배제하기 어렵다. 둘째, 본 연구에서의 종속변수는 장애인복지기관이 클라이언트의 사회통합을 위하여 노력하는 정도이므로 실제 클라이언트가 사회적으로 통합된 정도와는 차이가 있을 수 있으므로 해석에 있어서 주의가 요구된다. 셋째, 본 연구에서 사용된 척도들은 신뢰도 검증과 요인분석을 통한 타당도 검증을 거쳤으나 후속 연구를 통하여 다양한 타당도 검증을 필요로 한다. 마지막으로 본 연구는 장애인생활시설과 장애인복지관만을 대상으로 이루어졌으므로 다양한 장애인복지기관을 포괄하지 못한다는 한계를 가지고 있다.

이러한 한계점에도 불구하고 본 연구는 장애인복지기관의 실천과 관련하여 몇 가지 함의를 제시해 주고 있다. 첫째, 거시적 수준에서만 논의되었던 사회통합 개념을 보다 실천적인 수준에서 구체적으로 적용했다는데 의의가 있다고 하겠다. 그동안 주로 국가 수준에서 논의되었던 사회적 배제 및 통합 개념은 그 포괄성과 추상성으로 인해 클라이언트의 실제 사회통합을 위한 실천적 함의를 제공함에 있어 한계를 가지고 있었다. 이에 본 연구를 통해 장애인복지기관이 클라이언트의 사회통합을 위해 지향해야 하는 바와 관련된 보다 구체적인 논의의 가능성이 제시되었다고 생각된다. 둘째, 그동안 주로 영리조직과 관련해서만 논의되었던 조직문화유형과 시장지향성을 사회복지기관에 적용하였다는데서 그 의의를 찾을 수 있다. 특히, 장애인복지기관이 어떻게 보다 효과적으로 클라이언트의 사회통합 수준을 높이기 위한 실천을 할 것인가와 관련하여 본 연구가 조직문화와 시장지향성을 전략적으로 활용하는 여러 방안들에 대한 함의를 제공해준다는 점에서 그 의의와 활용성이 특히 높이 평가될 수 있을 것이다.

참고문헌

강종수. 2006. “조직문화가 보육교사의 임파워먼트 및 조직시민행동에 미치는 영향 연구”. 『한국영유아보육학』 45: 99-126.

강흥구. 2001. “조직문화가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구-의료사회복지사의 인식을 중심으로”.

『한국사회복지학』 47: 7-33.
김영조, 박상언. 1998. “조직문화유형, 조직문화강도와 조직성과간의 관계에 관한 연구”. 『인사·조직연구』 6(2): 195-238.
김재엽·노충래·최수찬·조춘범. 2005. 아동·청소년의 사회적 배제에 관한 고찰: 위기 아동·청소년을 중심으로. 『한국사회복지조사연구』 13, 29-57.
김호정. 2002. “행정조직문화가 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향”. 『한국행정학보』 36(4): 87-105.
도운섭. 2005. “조직문화와 조직효과성과의 관계에 대한 연구경향 분석-행정학분야를 중심으로”. 『행정논총』 43(3): 75-95.
박광국·주효진. 2004. “CVAT 기법의 활용을 통한 행정조직 내 문화차이 분석”. 『정책과학학회보』 8(1): 159-186.
보건복지부. 2005. “2005년도 장애인복지관련 시설 및 기관 일람표.”
http://www.mohw.go.kr/search/portal/common/link_gp_tb_data.jsp?tb=GP_T...
손경희. 2003. “병원의 조직문화유형과 간호사의 직무만족도 관계분석”. 『대한경영학회지』 41: 2277-2294.
연세대학교 사회복지연구소 사회통합배제연구단. 2006. 『지방화시대의 사회통합(Social Inclusion)과 지역복지서비스공급체계의 역동성에 관한 연구 1차년도 연구 데이터 설명 및 사용지침서』 (미간행).
우양호·홍미영·문경주. 2005. “책임운영기관의 시장지향성이 고객만족과 서비스성과에 미치는 영향”. 『한국지방자치학회보』 17(1): 49-68.
원성연. 1989. “조직문화특성 및 조직유효성에 관한 연구-군조직 및 민간기업을 대상으로”. 연세대학교 경영학과 석사학위논문.
유동근·강성단·이용기. 1998. “서비스기업의 시장지향성과 성과: 벤치마킹, 서비스품질 및 고객만족의 인과적 역할”. 『마케팅연구』 13(1): 1-25.
이용기. 1998. “시장지향성의 영향요인과 결과의 인과관계-국내 전문대학을 중심으로”. 『경영학연구』 27(3): 729-757.
이익섭·최정아. 2005. 국제장애인권리조약의 의의와 한계: 장애인의 사회적 배제를 중심으로. 『한국사회복지조사연구』 13, 1-27.
이익섭·최정아·이동영. 2007. “장애인 자립생활모델에 대한 탐색적 고찰: 사회적 배제 관점을 중심으로”, 『한국사회정책』 14, 49-81.
이정주. 2005. “지방공기업에서의 조직문화가 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구: 지하철공사의 사례”. 『지방정부연구』 9(4): 71-93.
이창길. 2006. “조직문화가 직무만족, 직무몰입, 그리고 조직몰입에 미치는 영향: 혁신지향 문화와 관계지향 문화의 차별화를 중심으로”. 『한국행정학회 학술대회 발표논문집』 855-870.
이현주. 1998. “사회복지조직 구성원의 조직간 관계: 장애인복지 관련조직을 중심으로”. 서울대학교 사회복지학과 박사학위논문.
정동섭·이경준. 2004. “조직문화와 시장지향성 및 성과간의 관계”. 『한국인사·조직학회 발표논문집』 3-32.
정무성. 2000. “사회복지 환경 변화에 따른 민간 사회복지기관의 대응 행태에 관한 연구”. 『가톨릭대 사회복지리뷰』 5: 33-51.
최승아. 2002. “조직문화와 사회복지사의 임파워먼트에 대한 연구-서울시종합사회복지관을 중심으로”. 연세대학교 사회복지학과 석사학위논문.
최재성. 1998. “사회복지기관 평가모델개발의 방향과 과제 - 장애인복지관 운영평가프로그램 개발 사례

를 중심으로". 『연세사회복지연구』 5: 365-390.

최재성 · 오인근 · 정소연. 2007. "노인복지시설의 사회통합지향성(social inclusion orientation)에 대한 탐색적 연구". 『한국사회복지행정학』 9(2), 85-108.

한주희·황원일·박석구. 1997. "조직문화 인식 유형이 조직몰입 유형에 미치는 영향에 관한 연구". 『인사 · 조직연구』 5(2): 95-134.

허만용. 2005. "지방자치단체의 시장지향성과 영향요인: 보건소를 중심으로". 『한국행정논집』 17(1): 59-77.

홍세희. 2000. "구조방정식 모형의 적합도 지수 선정 기준과 그 근거". 『한국심리학회지:임상』 19(1): 161-177.

홍세희. 2007. "구조방정식 모형의 이론과 응용". 『2007 고급연구방법론 워크샵 시리즈 Ⅰ자료집』. 연세대학교 사회복지대학원.

Andreasen, A. and P. Kotler. 2003. Strategic Marketing for Non-profit Organizations. Englewood Cliffs, NJ.: Prentice-Hall.

Andreasen, A. R. 1982. "Nonprofits: Check Your Attention to Customers." Harvard Business Review 60. May-June: 105-110.

Balabanis, G., R. E. Stables, and H. Phillips. 1997. "Market Orientation in the top 200 British Charity Organisations and Its Impact on Their Performance." European Journal of Marketing 31: 583-603.

Barnes, C., and G. Mercer. 2005. "Disability, Work, and Welfare: Challenging the Social Exclusion of Disabled People." Work, Employment and Society 19(3): 527-545.

Baron, R. M., and D. A. Kenny. 1986. "The Moderator-mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations." Journal of Personality and Social Psychology 51: 1173-1182.

Browne, M. W., and R. Cudeck. 1993. "Alternative Ways of Assessing Model Fit." 136-162. in Testing Structural Equation Models, edited by K. A. Bollen and J. S. Long. Newbury Park, CA: Sage.

Burchardt, T. Le Grand, and J., Piachaud, D. 1999. "Social Exclusion in Britain 1991-1995". Social Policy & Administration 33(3). pp. 227-244.

Cameron, K. and R. E. Quinn. 1999. Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework. Reading. MA: Addison-Wesley.

Caruana, A. 1998. "Do Universities that are More Market Oriented Perform Better?" International Journal of Public Sector Management 1(1): 5-70.

Caruana, A., Ramaseshan, B., and Ewing, M. T. 1997. "Market Orientation and Organizational Commitment in the Australian Public Sector." International Journal of Public Sector Management 10(4): 294-303.

Dastmalchian, A, S. Lee, and I. Ng, 2000. "The Interplay between Organizational and National cultures: A Comparison of Organizational Practices in Canada and South Korea using the Competing Values Framework" International Journal of Human Resource Management 11(2) April: 388-412.

Deal, T. E., and A. A. Kennedy. 1982. Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life. Reading, MA: Addison-Wesley.

Dejong, G. 1981. Environmental Accessibility and Independent Living-Directions for Disability Policy and Research. University Center for International Rehabilitation, Michigan State University.

Dension, D. R. 1984. "Bringing Corporate Culture to the Bottom Line." Organizational Dynamics Autumn: 5-22.

Deshpandé, R. and F. E. Jr. Webster. 1989. "Organizational Culture and Marketing: Defining the Research Agenda." Journal of Marketing 53 January: 3-15.

Deshpandé, R., J. U. Farley, and F. E. Jr. Webster, 1993. "Corporate Culture, Customer Orientation, and Innovativeness in Japanese Firms: A Quadrad Analysis." Journal of Marketing 57 January: 23-36.

Drummond, G., J. Ensor, A. Laing, and N. Richardson. 2000. "Market Orientation Applied to Police Service Strategies." The International Journal of Public Sector Management 13(7): 571-587.

Ellis, P. D. 2006. "Market Orientation and Performance: A Meta-analysis and Cross-national Comparisons." Journal of Management Studies 43(5): 1089-1107.

Etzioni, A. 1964. Modern Organizations. Englewood Cliffs, NJ.: Prentice-Hall.

Goodman, E. A., R. E. Zammuto, and B. D. Gifford. 2001. "The Competing Values Framework : Understanding the Impact of Organizational Culture on the Quality of Work Life." Organization Development Journal. 19(3): 58-68.

Gordon, G. G. and N. DiTomaso. 1992. "Predicting Corporate Performance from Organizational Culture." Journal of Management Studies 29(6): 783-798.

Hatton, C., M. Rivers, H. Mason, E. Enerson, C. Kiernan, D. Reeves, and A. Alborz, 1999. "Organizational Culture and Staff Outcomes in Services for People with Intellectual Disabilities." Journal of Intellectual Disability Research 43(3): 206-218.

Hills, J., Le Grand, J., Piachaud, D. 2002. Understanding Social Exclusion, New York: Oxford University Press.

Hofstede, G. 1998. "Attitudes, Values and Organizational Culture: Disentangling the Concepts." Organization Studies, 19(3): 477-492.

Howard, L. W. 1998. "Validating the Competing Values Model as a Representation of Organizational Cultures." International Journal of Organizational Analysis 6 July: 42-54.

Jaworski, B. J., and A. K. Kohli. 1999. "Market Orientation: Antecedents and Consequences." pp.103-133. in Developing a market orientation, edited by R. Deshpandé. Thousand Oaks: SAGE.

Kohli, A. K., and B. J. Jaworski. 1990. "Market Orientation: The Construct, Research Propositions, and Managerial Implications." Journal of Marketing 54 April: 1-18.

Kotler, P. and S. J. Levy. 1969. "Broadening the Concept of Marketing." Journal of Marketing 33 January: 10-15.

Kotler, P. and A. Andreasen. 1991. Strategic Marketing for Nonprofit Organizations, 4th ed., Englewood Cliffs, NJ.: Prentice-Hall.

Leisen, B., B. Lilly, and R. D. Winsor. 2002. "The Effects of Organizational Culture and Market Orientation on the Effectiveness of Strategic Marketing Alliances." Journal of Services Marketing 16(3): 201-222.

MaCallum, R. C., M. W. Browne, and H. M. Sugawara. 1996. "Power Analysis and Determination of Sample Size for Covariance Structure Modeling." Psychological Methods 1:130-149.

Macedo, I. M., and J. C. Pinho. 2006. "The Relationship between Resource Dependence and Market Orientation: The Specific Case of Non-profit Organisations." European Journal of Marketing 40(5/6): 533-553.

McNamara, C. P. 1972. "The present status of the marketing concept". Journal of Marketing, 36, January, 50-57.

Narver, J. C., and S. F. Slater. 1990. "The Effect of a Market Orientation on Business Profitability." Journal of Marketing October: 20-35.

O'Reilly, D. 2005. "Social Inclusion: A Philosophical Anthropology." Politics 25(2): 80 - 88.

Oliver, M. 1996. Understanding Disability : From Theory to Practice. NY : St. Martin's Press.

Peters, T., and R. Waterman. 1982. In Search of Excellence. New York: Harper and Row.

Pettigrew, A. 1979. "On Studying Organizational Cultures." Administrative Science Quarterly 24: 570 - 581.

Quinn, R. E. and J. R. Kimberly. 1984. "Paradox, Planning, and Perseverance: Guidelines for Managerial Practice." pp.295-313. in Managing Organizational Transitions, edited by J. R. Kimberly and R. E. Quinn. Homewood: Richard D. Irwin, Inc.

Quinn, R. E. and G. M. Spreitzer. 1991. "The Psychometrics of the Competing Values Culture Instrument and an Analysis of the Impact of Organizational Culture on Quality of Life." pp. 115 - 142. in Research in Organizational Change and Development 5. edited by R. W. Woodman, and W. A. Pasmore. Greenwich, CT: JAI Press.

Quinn, R. E. and J. Rohrbaugh. 1983. "A Spatial Model of Effectiveness Criteria: Towards a Competing Values Approach to Organizational Analysis." Management Science 29: 263 - 377.

Rondeau, K. V., and T. H. Wagner. 1998. "Hospital Chief Executive Officer Perceptions of Organizational Culture and Performance." Hospital Topics Spring: 14-21.

Schumacker, R. E. and R. G. Lomax. 2004. A Beginner's Guide to Structural Equation Modelling - 2nd edition. London: Lawrence Erlbaum Associates.

Slater, S. F., and J. C. Narver. 1999. "Market Orientation, Performance, and the Moderating Influence of Competitive Environment." pp. 103-133. in Developing a Market Orientation. edited by R. Deshpandé. Thousand Oaks: SAGE.

Trice, H. M., and J. M. Beyer. 1993. The Culture of Work Organizations, Englewood Cliffs, NJ.: Prentice-Hall.

Vasquez, R., L. Alvarez, and M. L. Santos. 2002. "Market Orientation and Social Services in Private NPOs." European Journal of Marketing 36(Nos 9/10): 1022-1046.

Wanna, J., C. O'Fairchiallaigh, and P. Weller. 1992. Public Sector Management in Australia. Sydney: Macmillan Education.

West, S. G., J. F. Finch, and P. J. Curran. 1995. "Structural Equation Models with Non-normal Variables: Problems and Remedies." 56-75. in Structural Equation Modeling: Concepts, Issues and Applications, edited by R. Hoyle. Newbury Park, CA: Sage.

Williams, C. C. and R. White. 2003. "Conceptualizing Social Inclusion : Some Lessons for Action."

Municipal Engineer 156 (ME2): 91-95.
Wood, V., S. Bhuian, and P. Kiecker. 2000. "Market Orientation and Organizational Performance in Non-for-profit Hospitals." Journal of Business Research 48: 213-226.

Organizational Culture and Community-Centered Social Inclusion Orientation Among Social Service Organizations for People with Disabilities: Focused on Market Orientation As a Mediator[13)]

Choi, Jae-Sung
(Yonsei University)
Choi, Jung-Ah
(Yonsei University)
Jung, Soyon
(Seoul Women's University)

The purpose of this study is to examine the effects of organizational culture types (rational culture, developmental culture, group culture, and hierarchical culture) on Community-Centered Social Inclusion Orientation(COSI) among social service organizations for people with disabilities. More specifically, this study developed and empirically tested two theoretical models where each of organizational culture types were hypothesized to affect COSI either directly or indirectly through market orientation. For data collection, self-administered type questionnaires were mailed to 416 social service organizations for people with disabilities across the nation and 293 responded (response rate: 70.4%) from June 1 to September 22, 2006. For analysis, however, only 263 respondents were used, excluding Independent living centers due to their small size and short history. Structural Equation Modeling was employed for analysis and Full Information Maximum Likelihood was used for estimation. Findings indicated that market orientation had a significant effect on COSI. In addition, developmental culture and hierarchical culture were found to affect COSI directly while rational culture and group culture were found to affect COSI indirectly through market orientation. These findings imply that market orientation needs to be emphasized as a strategy in order to enhance social inclusion orientation for those organizations. Given that all the four types of organizational culture have direct or indirect impacts on COSI, those organizations are also advised to develop the four types of organizational culture harmoniously rather than one single type of

13) This work was supported by Korea Research Foundation Grant funded by Korea Government(MOEHRD), Basic Research Promotion Fund) (KRF-2005-BS0080).

organizational culture.

Key words: Social inclusion, Organizational culture, Market orientation, Social service providers for people with disabilities, Community-centered social inclusion orientation

[논문 접수일 : 2008년 11월 1일 게재 확정일 : 2009년 11월 23일]