

## 가족사업기관의 조직특성 및 종사자특성이 사업성과에 미치는 영향

### The Influence of Organizational Characteristics and Workers Characteristics of Family Business Organizations on Business Performance

서 중 수(Jongsu Seo)<sup>1</sup>, 조 희 금(Hee-keum Cho)<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Family Welfare, Daegu University, <sup>2</sup>Department of Family Welfare, Daegu University

---

#### <Abstract>

The purpose of this study is to examine the influence of the organizational characteristic and workers characteristics of Family Business Organization on its Business Performance. The subjects of this study were workers of healthy family support centers and multicultural family support centers. A survey was conducted from July 30th to September 30th. A total 372 materials were used for analysis of final data and SPSS(Statistical Package for the Social Sciences) WIN 18.0 program was employed in analyzing the collected data. As the result of analysing the effect of organizational characteristics and culture and characteristics of workers on business performance through hierarchical regression analysis, higher performance was achieved when the agency's organizational culture has the characteristics of a developed culture, and when the operating body is a school principal corporation rather than a non-profit corporation, and in the city rather than farming town, having enough information and external resources at the center, and when the job satisfaction of workers are high, and when organizational culture is more hierarchical. There were difference in the result of analysing the effect of organizational characteristic and culture and characteristic of workers on business performance. The level of service and business value of Family Service Organization was higher when the agency's organizational culture has the characteristics of a developed culture, hierarchical culture and agreement culture, and when operating body is a school principal corporation rather than a non-profit corporation, having enough information and external resources at the center, and the administrative skills of workers are higher. Business volume is increased when the operating body is a school principal corporation rather than a non-profit corporation, and in the city rather than farming town, and when the agency's organizational culture has the characteristics of hierarchical culture and agreement culture, having enough external resources at the center, and the practicing ability of workers are higher. When it comes to business efficiency, it is increased when the agency's organizational culture has the characteristics of developed culture and the job satisfaction of workers are high, having enough external and financial resources at the center. Therefore we will need to enhance business performance through improved management and job satisfaction of employees in organizational culture.

---

▲주제어(Key words): 가족사업기관(Family Business Organization), 조직문화(Organizational Culture), 전문성(Professionalism), 직무만족(Job Satisfaction), 사업성과(Business Performance)

---

• 본 논문은 박사학위 논문을 일부 수정한 것임

\* Corresponding Author : Hee-Keum Cho, Department of Family Welfare, Daegu University of Korea, 201 Daegudaero, Gyeongsan, Gyeongsangbuk-do 712-714, Korea, Tel: +82-53-850-6813, E-mail : hkcho@daegu.ac.kr

## I. 서론

건강가정지원센터는 2005년 시행된 건강가정기본법 제 35조에 의거하여 설립된 통합적 가족정책의 전달체제로, 2004년 전국 3개소(용산, 여수, 김해)의 시범사업을 시작으로 2013년 12월 기준 151개의 건강가정지원센터가 설립·운영되고 있다. 건강가정지원센터는 가족의 기능약화와 이에 따른 다양한 갈등, 병리적문제의 해결방안으로서 가족상담 서비스, 가족 내에서 발생하는 문제를 예방하고 가족 구성원의 역량을 강화시키기 위한 가족교육 서비스, 가족 단위의 문화체험 및 가족친화적인 사회문화 환경조성을 위한 서비스, 가족 내 돌봄 공백 해소를 위한 돌봄 서비스 등을 제공하고 있다. 이 같은 가족서비스는 가정과 사회를 보다 건강하게 하는 중요한 역할을 수행하고 있다.

2006년 4월 법무부에서는 결혼이민자 가족의 사회문화적 적응 지원체계 구축을 위하여 전국 21개 시·군·구에 결혼이민자가족지원센터(21개소)를 지정·운영하였으며, 결혼이민자가족지원센터는 2008년 9월에 다문화가족지원법이 제정·시행됨에 따라 다문화가족지원센터로 명칭이 개정, 2013년 12월 기준 216개소의 다문화가족지원센터가 운영되고 있다. 다문화가족지원센터는 다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활을 지원하기 위해 한국어교육, 가족 및 자녀교육·상담, 통·번역 및 정보제공, 역량강화지원 등 종합적인 서비스를 제공하고 있다. 이 같은 다문화가족서비스는 다문화 가족의 한국 사회 조기적응 및 사회·경제적 자립지원을 도모한다(Ministry of Gender Equality and Family, 2013).

가족정책 전달체계가 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터로 이원화 되어 발전된 것은 국제결혼의 급격한 증가에 따라, 결혼이주여성의 한국 사회적응과 다문화 가족의 안정적 정착이 중요하고도 시급한 사회적 문제로 이슈로 대두되었기 때문이다(S.-M. Lee, H. Song, H.-M. Ra, & J.-Y. Park, 2012). 그러나 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터는 목적과 서비스 전달체계가 유사한 특성을 지니며, 사업의 효과성과 효율성 향상을 위해 병합형 혹은 다기능화유형으로 함께 운영되고 있는 실정이며, 이원화된 접근은 사회적 통합에 대한 부정적 영향뿐만 아니라 다른 가족의 상대적 박탈감을 야기(S.-M. Lee et al., 2012)하는 등의 문제를 야기 시키고 있다. 따라서 2014년 1월 15일 국민대통합을 위한 다문화가족정책 개선방안을 논의하면서, 정책 수혜대상자 중복 및 소외현상을 해소하고 재원의 효율적 활용과 서비스 질 제고를 통해 국민이 공감하는 가족정책 추진체계를 구축하고자 건강가정지원센터와 다문

화가족지원센터를 통합하여, 일반가정과 다문화가정을 포괄하는 통합적 가족지원서비스 전달체제로 일원화하려는 계획(Ministry of Gender Equality and Family, 2013)을 발표하였다. 그러므로 본 연구에서는 가족사업기관으로 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터를 가족사업기관이라는 통합적 관점에서 살펴보고자 한다.

가족사업기관과 같은 휴먼서비스 조직에서 사업운영에 따른 성과를 측정한다는 것은 투입과 산출, 그에 따른 결과가 불분명한 휴먼서비스의 특성상 매우 어려운 일이다(E.-Y. Lee, 2006). 이러한 어려움에도 불구하고 국가의 공적 지원을 바탕으로 운영되는 휴먼서비스 조직은 유사한 기능을 수행하는 다양한 휴먼서비스 조직의 증가로 인한 경쟁(S.-M. Lee, E.-Y. Lee, & S.-M. Cho, 2009)과 공공서비스의 책무성에 대한 강조와 성과 검증에 대한 요구의 증가(Y.-C. Kim, 2011)로 휴먼서비스 조직에서 사업운영에 따른 성과를 평가하려는 관심과 노력은 점차 증가하고 있다(S.-M. Lee et al., 2009). 휴먼서비스 조직에서 사업운영에 따른 성과평가는 조직에 대한 사회적 신뢰를 높여주고 그 조직에 소속된 종사자의 전문직에 대한 위신을 높여주며, 사회적인 후원이나 지지도 향상을 위해 반드시 측정되어야 한다(J.-N. Lee, 2005).

건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 사업성과는 다양한 방법으로 측정할 수 있으나 가장 기본적인 방법으로는 결과적 개념으로서 프로그램 수와 이용자 수와 같은 양적 차원의 객관적인 지표를 활용할 수 있다. 그러나 프로그램 수와 이용자 수와 같은 객관적인 평가방법은 투입된 자원 및 예산의 차이로 인한 기본적인 차이가 발생할 수 있는 부분이 간과되고 있으며, 이로 인한 효율성 및 효과성에 대한 평가가 어렵다고 할 수 있을 뿐만 아니라 질적인 차원에서의 평가가 어렵다는 한계점이 있다. 그러므로 과정 및 결과적 개념에서 사업성과를 파악하기 위해서는 종사자의 응답을 통한 평가가 효과적이라 할 수 있다. E. Greenwood(1957)는 전문직업인의 정체성으로 자기규제를 언급하였으며, 자기규제는 동료전문가의 행동, 규범, 기술수준에 대한 평가와 윤리강령에 의한 자신의 규제로 구분하였다. E. Greenwood(1957)는 전문직업인의 일, 즉 서비스의 질적인 차원을 가장 잘 판단할 책임자는 동료 전문직업인이며 이는 바람직하고 실질적이라고 하였다.

그러므로 기관의 사업에 대한 종사자의 평가는 정확할 수 있기 때문에 종사자의 응답을 통한 평가를 통해 사업성과를 평가할 수 있다. 나아가 사업성과를 측정하는 것뿐만 아니라, 가족사업기관들이 사업성과를 높이기 위해서는 사업성과가 무엇에 의해 영향을 받는지 살펴볼 필요가 있다.

사업이 원활히 추진되고, 성공적으로 사업성과를 달성하기 위해서는 충분한 예산과 적합한 시설, 우수한 프로그램의 개발과 보급, 지역사회 연계 등 다양한 요소가 균형 있게 이루어져야 한다. 그러나 현실적인 재정적 한계 하에서 보다 실천가능하며 효과적으로 사업성과를 달성하기 위해서는 전략적인 추진계획의 마련(K. W. Kim, 2006)과 더불어 계획을 수립·추진·실천할 수 있는 종사자가 핵심적인 요소라 할 수 있다.

휴먼서비스의 경우 직접적인 서비스를 기획하며 제공하는 실천가인 전문적인 종사자의 확보는 효과적이며 효율적인 서비스를 제공하기 위한 전제조건이 되며, 가족사업기관 종사자의 전문성 부족으로 인한 미숙과 적절한 서비스를 제공하지 못함으로 인하여 이용자에게 주는 피해는 직업적 윤리와도 관계가 된다.

또한 종사자의 직무만족은 지속적인 근무를 가능하게 함으로써 전문성의 축적과 전달을 가능케 하며, 결근율의 감소와 생산성을 증가시킨다. 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 경우 서비스의 질 제고를 위한 프로그램 개발과 연구는 지속적으로 진행하고 있으나, 서비스를 기획, 운영, 실천하는 종사자에 대한 관심은 소홀히 다루어져오고 있다. 많은 선행연구에서 종사자의 전문성과 직무만족은 사업성과에 긍정적인 영향(N. H. Cho, 2009; S.-A. Kim, 2009; S. S. Lee, 2010)을 미치는 것으로 나타났다. 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터라는 공식적인 전달체계를 통해 제공되는 사업성과에 영향을 미칠 것으로 생각되는 종사자의 전문성, 직무만족에 대한 제고가 필요한 시점이다. 직무만족은 이직, 결근 등과 같이 직무로부터 이탈하는 현상에 대단히 높은 상관관계가 있음을 밝혔으며, 직무불만족은 구성원의 이직을 예측할 수 있는 중요한 지표이다(L. W. Porter & R. M. Steers, 1983). 그러므로 직무만족은 조직 구성원인 개인 뿐만 아니라 조직 전체의 성과를 결정짓는 핵심 요소라 할 수 있다(S. K. Jung, 2011).

사업성과와 관련하여 종사자 개인적 차원의 요소 이외에도 조직적인 차원의 요소로, 조직문화를 들 수 있다. 가족사업기관과 같은 소규모 시설에는 개개인의 특성에 서로가 민감하게 반응하고, 그 여파가 조직에 영향을 미치기 때문에 조직문화는 매우 중요하다 할 수 있다.

가족사업기관과 같은 휴먼서비스 조직의 경우 조직특성과 종사자특성에 따라 사업운영의 성과는 달라질 것으로 생각된다. 그러므로 본 연구에서는 가족사업기관의 조직특성과 종사자 특성이 사업성과에 어떤 영향을 미치는지 파악하고, 나아가 본 연구결과를 바탕으로 가족사업기관 종사자의 전문성과 직무만족을 향상시키고, 사업성과에

긍정적인 영향을 미치는 조직문화를 구체적으로 밝힘으로써 가족사업기관의 사업운영 성과를 향상시킬 수 있는 기초자료를 제시하고자 한다.

## II. 이론적 배경 및 선행연구의 고찰

### 1. 가족사업기관의 조직특성

#### 1) 가족사업의 목적과 가족사업기관

본 연구에서는 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터, 한부모가족복지시설(모부자보호시설, 모자일시보호시설, 미혼모자시설, 미혼모자공동생활가정, 미혼모공동생활가정), 지역사회복지관 등 다양한 가족사업기관 중 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터를 중심으로 가족사업의 목적과 내용, 전달체계를 살펴보고자 한다.

건강가정지원센터는 건강가정기본법 제35조에 따라 설치·운영되며, 건강가정지원센터는 수요자 중심의 서비스 전달체계를 갖추고 지역주민의 특성을 고려한 맞춤형 가족지원서비스를 제공함으로써 가족의 안정성 강화 및 가족관계 증진에 기여함을 목적으로 한다(Ministry of Gender Equality and Family, 2013). 2013년 12월 기준, 건강가정지원센터는 한국건강가정진흥원을 포함하여 총 151개소가 운영되고 있다. 건강가정지원센터의 경우 한국건강가정진흥원(중앙건강가정지원센터), 광역센터(시·도 센터)와 지역센터(시·군·구)로 나뉠 수 있으며, 독립형 센터와 다문화가족지원센터 위탁에 따라 병합형 센터와 다기능화 센터로 구분된다.

다문화가족지원센터는 다문화가족지원법 제12조에 따라 설치·운영되며, 다문화가족지원센터는 다문화가족의 안정적인 정착과 가족생활을 지원하기 위해 한국어교육, 가족 및 자녀교육·상담, 통·번역 및 정보제공, 역량강화지원 등 종합적인 서비스를 제공하여 다문화가족의 한국사회 조기적응 및 사회·경제적 자립지원 도모를 목적으로 한다(Ministry of Gender Equality and Family, 2013).

다문화가족지원센터의 사업성과에 대하여 연구한 Y. O. Han(2009)는 조직특성으로 운영주체, 직원수 외에 네트워크 특성을 언급하였으며, 네트워크 속성 중의 하나로 자원확보에 대해 제시하였다. Y. O. Han(2009)는 주요 자원으로 재정자원, 물적자원, 인적자원 등을 언급하였으며, 전반적인 자원특성 모두 5점 척도의 중앙값 3.0을 기준으로 할 때 2.22~2.47로 나타나 가족사업기관의 자원특성은 부족한 것으로 나타났다. 그러나 자원의 양은 사업성과 및 사업효율성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서

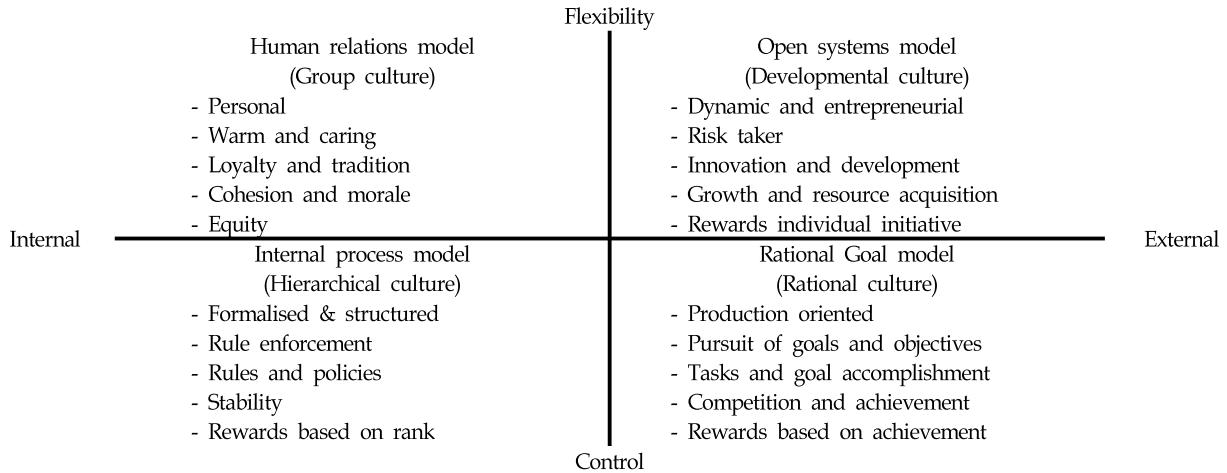


Figure 1. The Competing Values Framework of Organizational Culture

L. Bradley and R. Parker (2004). Organizational Culture in the Public Sector. Report for the Institute of Public Administration Australia. p.6

가족사업기관의 조직특성 중 자원특성은 사업성공에 영향을 미칠 것으로 사료된다.

2) 가족사업기관의 조직문화

조직문화는 A. M. Pettigrew(1979)가 조직문화에 대한 논문을 발표하면서부터 본격적으로 사용되었으며, 주로 경영학 분야에서 중요하게 다루어졌다. 조직문화란 한 조직 안에서 오랫동안 지속되어온 것으로 다른 조직과 구별되는 조직구성원들이 공유하는 가치와 신념, 기대라 할 수 있으며, 조직구성원의 태도와 행동을 규제함으로써 조직의 동질성과 결속력을 향상시키는데 기여하는 것이다.

조직문화는 각 구성원이 수행하는 직무에 의미를 부여함으로써 조직목표달성을 향한 구성원들의 행동을 조정하고 지배한다. 이 같은 이유로 조직문화는 조직의 자산(J. Y. Kim, 2007)이라고 표현되기도 한다. 조직문화가 종사자간 의사소통을 원활히 함으로써 서로의 교류를 증대시키고 때로는 통제기능을 수행함으로써 조직 내의 협력 수준과 몰입, 헌신을 증대시키기 때문이다. 조직과 종사자간의 욕구와 사업목적의 조화는 신념과 가치를 형성시켜 조직구성원의 조직효과성, 사업성공을 극대화할 수 있다(J. Y. Kim, 2007).

K. S. Cameron and R. E. Quinn(1999)은 원래 기존에 각기 독립적으로 개발되어있던 모형들을 하나의 프레임 워크 아래 통합시키려는 메타이론으로써 경쟁가치모형을 제시하였다. R. E. Quinn and J. R. Kimberly(1984)는 융통성있고 재량중심적인 그리고 통제지향적이고 안정지향적인 수직축과, 내부지향적이고 통합중심적인 그리고 외부지향적이고 차별중심적인 수평축을 기준으로 조직문

화를 분류, 4가지 조직문화 유형<figure 1>을 도출하였다.

가족사업기관의 조직문화에 대한 연구는 상당히 미흡한 편이며, 건강가정지원센터의 조직문화에 대해 연구한 Y.-J. Jeong and G.-S. Lee(2014)에 따르면, 건강가정지원센터는 합의문화의 특성이 가장 높고, 개발문화, 위계문화, 합리문화 순으로 나타났다. 정신보건기관을 대상으로 한 U. K. Ko(2009)와 생활시설 종사자를 대상으로 한 Y.-J. Park(2006)의 연구에서도 Y.-J. Jeong and G.-S. Lee (2014)의 연구결과와 같이 합의문화적 특성이 가장 높은 것으로 나타났다. 반면 경찰조직의 경우 합리문화가, 행정기관의 경우 위계문화가 가장 높은 것으로 나타났다.

조직문화가 사업성공에 미치는 영향에 관한 연구를 살펴보면 K.-Y. Yoo(2012)의 연구에 따르면 위계문화, 합의 문화는 개인적, 집단적 직무성공에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 합리문화는 집단적 직무성공에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 조직문화는 사업성공에 영향을 미칠 것으로 사료된다.

2. 가족사업기관의 종사자특성

건강가정지원센터는 건강가정기본법 제35조 2항의 규정에 의한 전문가(이하 “건강가정사”라 한다)를 두도록 하고 있으며, 다문화가족지원센터 종사자의 자격기준은 다문화가족지원법 시행규칙 제3조에 의하여 건강가정기본법 제35조에 따른 건강가정사, 사회복지사업법 제11조에 따른 사회복지사, 그 밖에 여성가족부 장관이 인정하는 관련 분야의 전문인력을 둘 수 있다.

### 1) 가족사업기관 종사자의 전문성

R. A. Torraco and R. A. Swanson(1995)은 조직의 성공요인을 조직이 종사자의 전문성을 활용하는 능력이라 하였으며, F. D. Frank, R. P. Finnegan, and C. R. Taylor(2004)는 조직이 종사자들의 전문성을 개발하고 관리하게 되면 종사자들은 조직의 성공에 기여한다고 하였다. 조직수준에서 전문성은 차별화된 상품과 지식 및 서비스의 지속적인 생산과 제공을 가능하게 하는 조직의 핵심역량이라 할 수 있다(C. K. Prahalad & F. Hamel, 1990). 전문성은 첫째, 실제적인 사람의 행동 또는 행동 잠재력, 둘째, 높은 수준의 수행결과, 셋째, 특수한 영역(분야), 넷째 지식, 기술, 태도 등의 개념을 포함한다(H. Oh & J. A. Kim, 2007). 따라서 전문성이란 전문적 지식과 윤리의식을 바탕으로 실천되는 전문적 행동으로서, 높은 수준의 성과를 달성하는 능력이라 할 수 있다.

가족사업기관 종사자 전문성의 개념을 고찰하기 위해서는 가장 기본적으로 가족사업의 목적과 법적 근거를 살펴 보아야 한다. 그 이유는 사업의 목적에 따라 종사자의 직무와 역할이 달라질 수 있고, 그러한 직무를 수행하기 위해 종사자에게 요구되는 역할기대와 자질도 달라지기 때문이다.

건강가정기본법 제35조에 따르면 건강가정사업을 수행하기 위하여 관련 분야에 대한 학식과 경험을 가진 전문가(이하 “건강가정사”라 한다)를 두어야 한다고 명시되어 있다. 즉, 건강가정사는 전문가와 전문직으로 명시되어 있으나, 건강가정사업을 수행하기 위한 학식과 경험이라는 개념으로 부터 전문성의 개념을 간단하게 규명하기는 어렵다.

가족사업과 같은 휴먼서비스 직종의 전문성은 보는 관점에 따라 매우 다양하게 규정될 수 있다. 그러나 측정상의 한계와 가족사업기관의 사업성과에 영향을 미치는 요인을 평가하기 위해서, 구체적인 직무를 기준으로 전문성의 요소를 추출하고자 한다. 가족사업의 전문가로 가족사업기관의 주요 사업수행자인 건강가정사의 직무를 중심으로 하여 이에 대한 전문성을 탐색해보고자 한다. H. Song(2009)의 경우 건강가정사의 공통직무 영역으로 가족서비스 제공능력, 조직 내 연계, 지역사회자원개발과 관리, 사무행정능력을 보았다. 이에 따라 본 연구에서는 H. Song(2009)의 연구를 기초로, 종사자의 전문성을 발달과 정보보다는 속성에 초점을 맞춘, 가족사업실천의 주체인 종사자가 느끼는 전문직업인으로서의 직무수행의 실천 능력으로 보고자 한다.

전문성에 대한 연구는 휴먼서비스 분야, 특히 상담분야에 종사하는 사람들을 대상으로 연구가 이루어져왔으며

가족사업기관의 종사자에 대한 전문성에 대한 연구는 부재한 것으로 나타났다. 사회복지사를 대상으로 한 S.-A. Kim(2009)의 연구에 따르면 전문조직의 활용과 자율성에 대한 신념과 같은 전문성 요인은 사업성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 전문성은 사업성과에 영향을 미칠 것으로 사료된다.

### 2) 가족사업기관 종사자의 직무만족

N. A. Constance and M. J. Becker(1973)는 종사원이 자신의 직무에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌하고 긍정적인 감정적 상태로 보았으며, 보편적으로 직무만족의 정의로 가장 많이 인용되는 E. A. Locke(1976)는 직무만족을 개인이 직무나 직무경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌하고 긍정적인 정서상태라 하였다. 이와 같이 직무만족은 직무에 대한 주관적인 감정상태로 많이 정의하고 있다. 반면 직무만족을 J. Tiffin and E. J. McCormick(1974)은 직무만족을 직무를 통해 획득·경험하게 되는 욕구 충족의 정도라 하였으며, 교환관계로 보았다. 즉, 욕구만족의 정도가 직무만족을 결정한다고 본 것이다.

R. Lichtenstein(1984)은 직무만족이란 직무에 대한 태도의 하나로서 인지·정서·행위의 복합체로서 실제로 관찰되는 것처럼 정확하지는 않으며, 구성원의 행위나 언어적 표현으로 추론되는 것으로서 복합적인 개념이라 하였다. C. D. Fisher(2000)는 직무만족에 대해서 이러한 두 가지 측면을 모두 고려하여 직무만족은 정서적(감정, 느낌)인 요소와 인지적(신념, 판단, 비교)인 요소가 모두 합쳐져서 구성된다고 보았다. 즉, 직무만족은 종종 자신의 일에 대한 정서적인 반응으로서 정의되지만, 내적 혹은 외적 기준과 비교하여 직무태도를 평가하는 것으로 설명하고 있다.

따라서 직무만족은 직무수행과 직무수행의 결과에 따른 보상까지 이어지는 연속적인 개념으로, 직무수행 시 경험하는 긍정적 감정상태와 직무수행을 통해 기대되는 보상의 일치정도라 할 수 있다.

건강가정지원센터 종사자의 직무만족에 대해 연구한 Y.-J. Jeong and G.-S. Lee(2014)에 따르면, 직무자체만족 3.78, 리더십 3.84, 보수 2.56, 승진 3.05, 기관 3.60, 동료 4.04 등으로 나타났다. N.-H. Cho(2009)의 연구에 따르면 한국과 태국 종업원 모두 직무만족이 높을수록 기업 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 중국 민영기업 종사자를 대상으로 한 S. Jin(2013)의 연구에서도 직무만족이 높을수록 직무성과는 높은 것으로 나타났다. 따라서 직무만족은 사업성과에 영향을 미칠 것으로 사료된다.

### 3. 사업성과

#### 1) 사업성과의 개념

사업은 조직의 목적을 달성하기 위한 중요한 도구 및 방법으로, 서비스를 제공하기 위해 취해지는 일련의 활동, 혹은 공통의 목표를 달성하기 위해 취해지는 일련의 활동이라 할 수 있다. 사업은 특정한 목표가 있으며, 그 같은 목표를 달성하기 위한 구체적인 활동이라는 측면에서 매우 다양한 분류되거나 구성될 수 있다. 예를 들면, 가족사업기관 중 건강가정지원센터의 사업을 내용 측면에서 분류해 보면, 가정의 건강성 향상이라는 목적을 달성하기 위하여 가족돌봄, 가족상담, 가족교육, 가족문화, 네트워크 등의 다양한 내용으로 분류할 수 있다. 다문화가족지원센터의 사업을 내용 측면에서 분류해보면, 한국사회의 조기 적응 및 사회·경제적 자립지원 도모라는 목적을 달성하기 위하여, 한국어교육, 개인 및 가족상담, 가족통합교육, 방문교육, 취업능력 향상교육을 포함한 다양한 문화 및 네트워크 사업 등으로 분류할 수 있다.

성과(Performance)는 매우 중요할 뿐만 아니라 정의되기 어려운 매우 모호한 개념들 중 하나이다(Korea Research Institute for Local Administration, 2009). 성과라는 개념은 단순히 한 가지 개념적 요소로 정의될 수 없으며, 매우 다양한 요소에 의해서 정의되어진다. 시대에 따라서 성과의 요소나 관점도 점점 바뀌고 있다. 성과의 차원으로써 협의의 성과 개념과 광의의 성과 개념으로 구분하면, 협의의 성과는 투입과 활동을 통하여 나타나는 산출과 결과만을 의미하고 광의의 성과는 투입부터 결과까지의 전체 과정에서 나타난 결과를 모두 포괄하는 용어로 사용되기도 한다(Ministry of Gender Equality and Family, 2011).

사업성과는 자원의 투입(input)을 통해 나타난 산출(output)과 결과(outcome)로, 산출과정의 효율성(efficiency)과 결과의 효과성(effectiveness)까지 고려된 다차원적 개념이라 할 수 있다(Ministry of Gender Equality and Family, 2011). 사업성과는 흔히, 성과관리 혹은 성과측정이라는 용어로 많이 사용되며, 비영리·휴먼서비스기관 연구에서는 조직효과성, 조직유효성의 하위영역으로 많이 연구되고 있다.

사업성과는 개별적 차원이 아닌 조직적 차원에서 고려되는 개념이고, 또한 조직의 설립근거 및 목적과 연결된 개념이며, 서비스 제공을 통하여 얻게 되는 결과에 대해 단순한 산출 또는 결론적인 개념이 아닌 과정적 개념을 포함하는 것이다. 그러므로 사업성과란 조직의 목적달성을 위해서 제공되는 서비스에 대한 결과라 할 수 있다.

#### 2) 가족사업기관의 사업성과

가족사업기관의 사업성과 지표를 통해 가족사업기관의 사업성과를 살펴보고자 한다. 2014년 건강가정지원센터 평가지표(안)을 중심으로 살펴보면 건강가정지원센터의 경우 사업성과에 대한 평가를 기관운영과 사업운영, 지자체의 3가지 영역으로 크게 분류한다. 기관운영에 따른 성과와 사업운영의 성과, 지자체 협력에 따른 성과 등 모두 사업성과와 유기적으로 연결된 중요하게 다루어야 할 부분이라 할 수 있다.

본 연구에서는 사업평가를 위한 사업운영에 따른 지표를 중심으로 사업성과의 개념을 탐색하고자 한다. 2014년 건강가정지원센터 평가지표(안)은 사업평가의 내용을 사업공통과 사업실적, 돌봄영역, 교육영역, 문화영역, 가족상담, 센터 특성화 사업 영역으로 분류된다. 각각의 영역에 따른 세부적인 사업성과 측정의 경우 프로그램 및 상담의 연인원과 프로그램 및 상담 건수와 회기수를 중심으로 평가하고 있다. 또한 이용자의 욕구 반영, 사업의 목적 및 필요성의 타당도, 사업목표의 측정가능성, 사업추진에 따른 세부적인 기획의 충실성, 자원의 개발, 전문 인력의 활용, 홍보의 적절성 등이 언급되고 있다. 이는 서비스의 질과 이용자욕구 반영과 사업효율성, 사업양 차원을 반영한다고 할 수 있다. 이용자의 욕구 반영의 이용자의 만족도 차원을, 사업의 목적 및 필요성의 타당도, 사업목표의 측정가능성, 사업추진에 따른 세부적인 기획의 충실성 등은 서비스의 질 차원을, 상담 및 프로그램의 연인원과 상담 및 프로그램 수(건수, 회기수)는 사업 양 차원을, 자원의 개발, 전문 인력의 활용, 홍보의 적절성은 사업의 효율성 차원을 반영한다고 할 수 있다.

2014년 다문화가족지원센터 평가지표(안)을 중심으로 살펴보면 다문화가족지원센터의 경우 사업성과에 대한 평가를 투입, 집행, 성과의 3가지 영역으로 크게 분류한다.

투입영역의 경우 사업계획 수립 및 환류, 센터의 효율적 운영, 사업협력으로 구성되며, 집행 영역의 경우 한국어교육, 다문화가족 통합교육, 다문화가족 취업연계지원, 다문화가족 자조모임, 개인·가족상담의 성과, 성과영역으로는 이용자 지향성, 고객성과, 파급효과 등으로 구성된다. 다문화가족지원센터의 경우 투입과 집행, 성과 영역 모두 사업성과와 직접 관련성이 있으며, 이는 건강가정지원센터와 마찬가지로 서비스 질과 이용자 만족도, 사업효율성, 사업양의 성과 차원을 반영한다고 할 수 있다. 이용자 지향성, 고객성과 등은 이용자 만족도 차원을, 사업계획 수립 및 환류, 한국어교육, 다문화가족 통합교육, 다문화가족 취업연계지원, 다문화가족 자조모임, 개인·가족상담 프로그램의 적정성, 파급효과는 서비스 질 차원을, 센

터의 효율적 운영, 사업협력은 사업효율성 차원을, 한국어 교육, 다문화가족 통합교육, 다문화가족 취업연계지원, 다문화가족 자조모임, 개인·가족상담의 경우 목표인원 달성도는 사업의 양 차원을 반영한다고 할 수 있다. 평가지표를 중심으로 살펴본 가족사업기관의 사업성과 평가의 경우 모두 사업성과를 이용자 만족도와 서비스 질, 사업양, 사업효율성의 개념을 포함하고 있는 것으로 파악된다.

### III. 연구문제 및 연구방법

#### 1. 연구문제

본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

- <연구문제 1> 가족사업기관의 조직특성 및 조직문화, 종사자특성은 어떠한가?  
 <연구문제 2> 가족사업기관의 조직특성 및 조직문화와 종사자 전문성 및 직무만족이 사업성과에 미치는 영향력은 어떠한가?

#### 2. 조사대상과 자료수집

본 조사에 들어가기 앞서 대구 및 경북지역 종사자 20명을 대상으로 2013년 7월 15일~7월 26일까지 E-mail 및 면접조사 방법을 활용하여 예비조사를 실시하였다. 이후 예비조사 결과에 대한 전문가 집단의 충분한 검증을 거쳐 설문지를 수정·보완하여 본 조사에서 활용하였다.

본 조사는 7월 30일부터 9월 30일까지 실시되었다. 한국건강가정진흥원 사업실적통합시스템(<http://familydb.or.kr/>)을 통하여 센터장을 제외한 전국의 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터 종사자들에게 E-mail 발송하였다. 총 380부가 회수 되었으며 이 중 분석이 적합하지 않은 내용을 제외하고 총 372부가 최종자료 분석에 사용되었다.

#### 3. 조사도구

##### 1) 조직특성

###### (1) 조직특성

가족사업기관의 조직특성은 지역특성, 운영주체, 그리고 자원특성으로 구성하였다. 지역특성은 대도시, 중소도시, 농어촌형의 3가지 유형으로 나누어 살펴보았으며, 운영주체의 경우 건강가정기본법 시행규칙 제6조에 따라 학교법인과 비영리법인 등으로 나누어 살펴보았다. 기관자원 특성의 경우

4가지 하위요인, 정보자원(2문항), 재정자원(2문항), 인적자원(2문항), 외부자원(3문항)으로 구성하였으며, 각 질문은 '전혀 그렇지 않다=1점', '그렇지 않다=2점', '보통이다=3점', '그렇다=4점', '매우 그렇다=5점'으로 Likert 5점 척도를 사용하였다. 점수가 높을수록 각 자원특성이 높음을 나타내며, 내적일관성을 반영하는 Cronbach' α의 계수는 각각 .885, .697, .586, .794로 나타났다.

##### (2) 조직문화

가족사업기관의 조직문화를 측정하기 위하여 R. E. Quinn and M. R. McGrath(1985)의 척도를 활용하였다. 조직문화는 4개의 하위 영역, 합리문화(4개 문항), 개발문화(5개 문항), 합의문화(4개 문항), 위계문화(5개 문항)으로 구성되어있으며, 각 질문은 '전혀 그렇지 않다=1점', '그렇지 않다=2점', '보통이다=3점', '그렇다=4점', '매우 그렇다=5점'으로 Likert 5점 척도를 사용하였다. 점수가 높을수록 조직문화의 특성이 높음을 나타내며, 조직문화 척도의 내적일관성을 반영하는 Cronbach' α의 계수는 각각 .770, .873, .724, .752로 나타났다.

##### 2) 종사자특성

###### (1) 전문성

본 연구에서는 종사자의 전문성을 측정하기 위한 변수와 관련하여, H. Song(2009)의 연구결과 도출된 구성요소를 중심으로 가설적인 형태로 변수를 설정하고, 이를 토대로 설문내용을 구성하였다. 또한 설문내용에 대한 타당도를 파악하고, 전문성의 구성요소를 확인하기 위하여 조사된 설문내용에 대한 요인분석 결과를 토대로 전문성의 구성요소를 재설정하는 방식을 취하였다.

종사자의 전문성을 직무수행능력으로 보았으며, 구체적인 직무영역을 가족서비스제공영역과 조직 내 연계영역, 지역사회자원개발과 관리영역, 사무행정영역으로 나누어 구성하였다. 총 13개 문항으로 전문성을 측정할 수 있는 도구를 구성한 후 요인분석을 실시하였으며, 요인분석 결과는 아래 <Table 1>와 같다.

전문성의 하위요인은 2개 요인으로 구조화 되었으며, 2개 요인으로 설명되는 총 분산은 57.9%인 것으로 파악되었다. 요인1로 설명되는 분산은 34.4%로 2개 요인 중 상대적으로 설명력이 다소 높았다.

첫 번째 요인은 '나는 조직 내 역할분담 및 인력관리 능력이 우수하다', '나는 기관연계 및 기관협력사업 추진 능력이 우수하다', '나는 직접적인 대민서비스 능력(상담 등)이 우수하다' 등 의 항목으로 구성되어있으므로, 전문성의 실천능력(직접서비스)으로 명명한다. 실천능력의 분

Table 1. Factor Structure of Professionalism

questions	Practical skills	Administrative skills
I have excellent people management skills and roles within the organization.	.738	.188
I have excellent cooperation projects skills	.736	.253
I have excellent direct service capabilities(such as counseling).	.730	.061
I have excellent information gathering and public relations professionals skills.	.726	.301
I have excellent client recruitment and management skills.	.721	.162
I have excellent communication skills within organizations.	.678	.097
I have an excellent program planning and preparation, the evaluation skills.	.667	.383
I have excellent volunteer recruitment and training capacity.	.601	.157
I have excellent management skills homepage	.016	.797
I have excellent skills in facilities and equipment management.	.114	.749
I am writing skills are excellent office documents	.277	.745
I business planning and report writing skills are excellent.	.451	.681
I have the ability to promote outstanding projects and organizations.	.503	.553
Eigenvalue	5.856	1.544
Explained Variance (%)	34.452	22.473
Reliability	.894	.877

산은 34.4%로 나타났으며, 실천능력에 포함된 항목들의 내적일관성을 반영하는 Cronbach'  $\alpha$ 의 계수는 .880로 나타났다. 두 번째 요인은 '나는 홈페이지 운영능력이 우수하다', '나는 시설 및 비품관리 등의 능력이 우수하다', '나는 기안문을 비롯한 사무문서 작성능력이 우수하다' 등의 항목으로 구성되어있으므로, 전문성의 행정능력(간접서비스)으로 명명한다. 행정능력의 분산은 23.5%로 나타났으며, 행정능력에 포함된 항목들의 내적일관성을 반영하는 Cronbach'  $\alpha$ 의 계수는 .825로 나타났다. 각 질문은 '전혀 그렇지 않다=1점', '그렇지 않다=2점', '보통이다=3점', '그렇다=4점', '매우 그렇다=5점'으로 Likert 5점 척도를 사용하였다. 점수가 높을수록 종사자의 실천능력과 행정능력이 뛰어난을 나타낸다.

### (2) 직무만족

가족사업기관 종사자의 직무만족척도는 R. E. Quinn and G. L. Staines(1979)가 개발한 측정도구를 수정하여 6문항으로 구성하였으며, 각 문항은 '전혀 그렇지 않다=1점', '그렇지 않다=2점', '보통이다=3점', '그렇다=4점', '매우 그렇다=5점'으로 Likert 5점 척도로 되어있다. 점수가 높을수록 종사자의 직무만족이 높음을 나타내며, 직무만족 척도의 내적일관성을 반영하는 Cronbach'  $\alpha$ 의 계수 .894로 나타났다.

### 3) 사업성과

본 연구에서 가족사업기관의 사업성과 척도는 Y. O. Han(2009)의 연구를 참고하여, 서비스의 질 3문항, 이용자만족 3문항, 사업양 3문항, 사업효율성 3문항 등 총 12 문항으로 구성하였다. 가족사업기관의 성과를 측정할 12

개의 항목을 중심으로 요인분석을 실행하였으며, 요인분석 결과는 아래 <Table 2>와 같다. 사업성과의 하위요인은 3개 요인으로 구조화되었으며, 3개의 요인으로 설명되는 총 분산은 71.8%인 것으로 파악되었다.

첫 번째 요인은 '우리 기관에서 제공하는 프로그램의 질은 높은 편이다', '우리 기관의 이용자들은 기관의 전반적인 프로그램에 대해 만족하고 있다', '우리 기관에서 제공하는 전반적인 서비스의 질은 높은 편이다' 등의 항목으로 구성되어있으므로, 서비스수준으로 명명한다. 서비스수준의 분산은 31.6%로서 3개 요인 중 상대적 설명력이 가장 높은 것으로 나타났으며, 서비스수준 유형에 포함된 항목들의 내적일관성을 반영하는 Cronbach'  $\alpha$ 의 계수는 .898로 나타났다. 두 번째 요인은 '우리 기관은 타 기관에 비해서 서비스 이용자 수가 많은 편이다', '우리 기관의 전체적인 서비스 이용자 수는 많은 편이다', '우리 기관에서 제공하는 프로그램의 개수는 많은 편이다'의 항목으로 구성되어있으므로, 사업양으로 명명한다. 사업 양의 분산은 20.6%로, 사업양 유형에 포함된 항목들의 내적일관성을 반영하는 Cronbach'  $\alpha$ 의 계수는 .904로 나타났다. 세 번째 요인은 '우리 기관의 설비 등 물적 자원의 효율성은 높다', '우리기관의 자금 등 예산에 대한 효율성은 높다', '우리기관의 인력 등 인적 자원의 효율성은 높다'의 항목으로 구성되어 있으므로, 사업효율성으로 명명한다. 사업효율성의 분산은 19.6%로, 사업효율성 유형에 포함된 항목들의 내적일관성을 반영하는 Cronbach'  $\alpha$ 의 계수는 .828로 나타났다. 각 질문은 '전혀 그렇지 않다=1점', '그렇지 않다=2점', '보통이다=3점', '그렇다=4점', '매우 그렇다=5점'으로 Likert 5점 척도를 사용하였다. 점수가 높을수록 각각의 사업성과가 높음을 나타낸다.



Table 2. Factor Structure of Business Performance

questions	Level of service	Business volume	Business efficiency
The quality of the programs provided by our organization is high.	.824	.110	.178
Clients of our agencies are satisfied with the overall program of the agency.	.810	.062	.206
The overall quality of service provided by our organization is high.	.764	.250	.252
Clients of our organization are satisfied with the worker of the institution.	.734	.147	.206
Expertise of services provided by our organization is high.	.721	.276	.299
clients of our organization are satisfied with the overall operations of the institution.	.678	.291	.259
Our organization have a large number of service clients than the other organization.	.105	.905	.123
The overall number of our organization has many clients.	.188	.888	.091
We have many programs that can provide organizations	.284	.757	.052
The efficiency of material resources of our organization is high.	.206	.070	.867
The efficiency of budget of our organization is high.	.301	.071	.789
The efficiency of human resources of our organization is high.	.307	.142	.786
Eigenvalue	5.726	1.748	1.144
Explained Variance (%)	31.596	20.599	19.618
Reliability	.898	.854	.830

4. 자료분석방법

본 연구에서는 수집된 자료는 부호화 과정과 오류검토 작업을 거친 후, SPSS WIN18.0프로그램을 이용하여 가족사업기관 종사자의 전문성과 사업성과의 유형을 분석하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였으며 연구에서 사용된 척도의 신뢰도를 검증하기 위하여 신뢰도 계수를 구하였다. 가족사업기관의 조직특성, 종사자 특성 및 사업성과를 알아보기 위해 기술통계 및 빈도분석을 실시하였으며, 가족사업기관의 조직특성과 종사자특성이 사업성과에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다중 회귀분석을 수행하였다. 사업성과에 영향을 미치는 독립변수들 간의 다중공선성 문제를 검증하기 위하여 공차한계와 분산팽창계수(VIF)를 확인하였다.

IV. 연구결과

1. 가족사업기관의 조직특성 및 조직문화, 종사자특성과 사업성과

조사대상기관의 지역적 특성을 살펴보면 중소도시형이 38.3%로 가장 높게 나타났으며, 도시형 32.2%, 농어촌형 22.8%로 나타났으며, 운영주체의 경우 비영리법인 등 64.8%, 학교법인 35.2%로 나타났다.

가족사업기관의 자원특성은 정보자원이 3.46으로 가장 높게 나타났고, 외부자원 3.15, 재정자원 2.73, 인적자원 2.72 순으로 나타났다. 정보자원과 외부자원의 경우 5점 척도의 중앙값 3.0을 기준으로 할 때 조금 높은 수준으로 나타났지만, 재정자원과 인적자원은 보통보다 조금 낮은

것으로 나타났다. 조직문화는 합의문화가 4.08로 가장 높게 나타났고, 다음으로 개발문화 3.80, 합리문화 3.69, 위계문화 3.32순으로 나타났다. 가족사업기관의 조직문화는 5점 척도의 중앙값 3.0을 기준으로 할 때 합의문화는 높은 수준의, 개발, 합리와 위계문화의 경우는 보통보다 조금 높은 수준이 특성을 가지고 있는 것으로 나타났다.

가족사업기관 종사자의 성별은 여자 95.1%, 남자 4.9%로 나타났으며, 혼인상태는 미혼이 58.2%으로 가장 높게 나타났으며, 기(재)혼 40.6%, 이혼 1.2% 순으로 나타났다. 종사자의 최종학력은 학사가 59.6%로 가장 높게 나타났으며, 석사 29.3%, 전문학사 7.6%, 박사 1.9%, 기타 1.6% 순으로 나타났다. 종사자의 최종전공은 사회(복지)학이 54.3%으로 가장 높게 나타났으며, 가정(족)학 21.2%, 기타 14.9%, 심리/상담학 8.7%, 여성학 0.5% 순으로 나타났다. 종사자의 평균 연령은 33.10세로 나타났으며, 종사자의 현 센터 업무경력의 경우 1년 9개월로 나타났다.

가족사업기관의 종사자특성 중 전문성은 3.33으로 나타났으며, 전문성의 하위영역인 실천능력과 행정능력은 3.38 점, 3.27로 나타났다. 이는 가족사업기관 종사자의 전문성이 5점 척도의 중앙값 3.0을 기준으로 할 때 보통 보다는 조금 높은 수준이며, 행정능력보다는 실천능력이 조금 더 높은 것으로 나타났다. 가족사업기관의 종사자특성 중 직무만족은 3.58로 5점 척도의 중앙값 3.0을 기준으로 할 때 보통보다 조금 높은 것으로 나타났다.

가족사업기관의 총 사업성과는 3.65로 나타났으며, 가족사업기관 사업성과의 하위 영역별 성과는 사업효율성 3.85, 사업양 3.53, 서비스 수준 3.51순으로 나타났다. 이는 가족사업기관의 총 사업성과 및 하위영역은 5점 척도의 중앙값 3.0을 기준으로 할 때 모두 보통보다 조금 높은 수

준이며, 총 사업성과의 하위 영역별로는 사업효율성을 가장 높게, 사업양과 서비스 수준은 비슷한 수준으로 나타났다.

2. 가족사업기관의 조직특성 및 조직문화, 종사자특성이 사업성과에 미치는 영향

가족사업기관의 조직특성 및 조직문화와 종사자특성이 사업성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중 회귀분석을 실시한 결과가 아래 <Table 3>에 나타나있다.

회귀분석에 앞서, 회귀분석에 투입된 독립변수들의 다중공선성을 알아보기 위하여 변수들간의 공차한계(Tolerance)와 분산팽창지수(VIF: Variance Inflation Factor)를 파악하였다. 투입된 변수들의 공차한계는 .547에서 .867로 모두 0.1이 상의 수치를 보이고, 분산팽창지수는 1.328에서 1.983으로 모두 5이하의 수치를 보이고 있어, 투입된 모든 변수들은 공선성에 문제가 없음을 나타내고 있다.

가족사업기관의 서비스 수준에 조직특성 및 종사자 특성은 총 41.7%의 설명력을 가지는 것으로 나타났다( $R^2=.417$ ). 가족사업기관의 서비스수준에 개발문화( $\beta=.292$ ), 정보자원

( $\beta=.189$ ), 직무만족( $\beta=.187$ ), 위계문화( $\beta=.142$ ), 합의문화( $\beta=.141$ ), 운영주체( $\beta=-.136$ ), 행정능력( $\beta=.119$ ) 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 개발문화와 위계문화, 합의문화의 특성을 가지고, 정보자원이 충분할수록, 종사자의 직무만족이 높을수록, 정보자원이 충분할수록, 비영리법인보다 학교법인이, 외부자원이 충분할수록, 종사자의 행정능력이 높을수록 서비스수준이 높은 것을 나타낸다.

가족사업기관의 사업양에 조직특성 및 종사자 특성은 총 29.2%의 설명력을 가지는 것으로 나타났다( $R^2=.292$ ). 가족사업기관의 사업양에 운영주체( $\beta=-.253$ ), 농촌형( $\beta=-.205$ ), 외부자원( $\beta=.153$ ), 실천능력( $\beta=.140$ ), 개발문화( $\beta=.136$ ), 위계문화( $\beta=.111$ )순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 비영리법인보다는 학교법인이, 농촌형보다 도시형이, 외부자원이 충분할수록, 종사자의 실천능력이 높을수록, 합리문화와 위계문화의 특성을 가질수록 사업양은 증가하는 것을 나타낸다.

가족사업기관의 사업효율성에 조직특성 및 종사자 특성은 총 31.0%를 설명력을 가지는 것으로 나타났다( $R^2=.310$ ). 가족사업기관의 사업효율성에 개발문화( $\beta=.296$ ), 직무만족( $\beta=.177$ ), 재정자원( $\beta=.131$ ), 정보자원( $\beta=.125$ )순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 개발문화의 특성을

Table 3. Influence of Organizational Characteristics and Organizational Culture and Workers Characteristics of Business Performance

		Level of service		Business volume		Business efficiency		Business Performance <sup>1)</sup>		
		B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$	
Worker characteristics	Practical Skills	-.054	-.054	.193	.140*	-.088	-.062	.017	.017	
	Administrative Skills	.107	.119*	.041	.033	.016	.012	.054	.061	
	Job Satisfaction	.168	.187***	-.025	-.020	.227	.177***	.124	.138**	
	Small town Type <sup>2)</sup>	-.050	-.051	-.073	-.053	.078	.055	-.015	-.015	
	Rural Type <sup>3)</sup>	-.119	-.096	-.349	-.205***	-.131	-.074	-.200	-.163***	
Organizational Characteristics	Operating entity <sup>4)</sup>	-.131	-.136**	-.336	-.253***	-.020	-.015	-.162	-.169***	
	Information Resources	.124	.189***	.066	.072	.118	.125*	.102	.157**	
	Financial Resources	-.001	-.002	-.006	-.008	.106	.131*	.033	.059	
	Human Resources	-.044	-.074	-.024	-.029	-.023	-.027	-.030	-.051	
	External(Community) Resources	.048	.070	.143	.153*	.080	.083	.090	.134*	
	Organizational Culture	Developmental Culture	.261	.292***	.168	.136*	.377	.296***	.268	.302***
		Group Culture	.112	.141**	-.019	-.018	.048	.042	.047	.059
		Rational Culture	-.101	-.110	.058	.046	-.095	-.072	-.046	-.050
		Hierarchical Culture	.109	.142***	.118	.111*	.041	.037	.090	.117*
	R <sup>2</sup>		.417		.292		.310		.455	
F		16.482***		9.507***		10.360***		19.272***		

1) Business Performance = (Level of service+Business volume+Business efficiency)/3

2) Center type: 0=Metropolitan type, 1=Small town Type.

3) Center type: 0=Metropolitan type, 1=Rural Type.

4) Operating entity: 0=Educational Foundation, 1=Including nonprofit organizations and so on

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

가지며, 종사자의 직무만족이 높고, 재정자원과 외부자원이 충분할수록 사업효율성은 향상되는 것을 나타낸다.

가족사업기관의 사업성과에 조직특성 및 종사자 특성은 중 총 45.5%의 설명력을 가지는 것으로 나타났다( $R^2=.455$ ). 가족사업기관의 사업성과에 개발문화( $\beta=.302$ ), 운영주체( $\beta=-.169$ ), 농촌형( $\beta=-.163$ ), 정보자원( $\beta=.157$ ), 직무만족( $\beta=.138$ ), 외부자원( $\beta=.134$ ), 위계문화( $\beta=.117$ ) 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 개발문화의 특성을 가지고, 비영리법인보다는 학교법인인, 농촌형보다 도시형인, 정보자원이 풍부하고, 직무만족이 높으며, 외부자원이 많고, 위계문화의 특성을 가질수록 사업성과가 높은 것을 나타낸다.

## V. 논의 및 결론

2004년 건강가정기본법과 2008년 다문화가족지원법의 제정 이후로 다양한 가족사업기관이 증가하였으나, 가족사업기관을 대상으로 한 사업성과 및 조직문화에 대한 연구는 극히 미미한 실정이다. 가족사업기관의 사업성과는 조직이 달성해야 할 목표로서 조직의 존재이유가 된다. 그러므로 본 연구에서는 가족사업기관의 조직특성, 조직문화, 종사자특성이 사업성과에 어떤 영향을 미치는지 파악함으로써, 가족사업기관의 사업성과 향상에 도움이 되고자 한다.

본 연구의 결과를 통해 첫째, 가족사업기관의 사업성과에 영향을 미치는 조직문화의 영향력을 확인하였다. 조직문화 중 개발문화는 서비스의 수준, 사업양, 사업효율성, 사업성과에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 위계문화는 서비스수준, 사업양, 사업성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가족사업기관의 사업성과 향상을 위하여 개발문화와 위계문화의 특성을 함께 개발하도록 해야 한다. 물론 조직문화는 기관의 관리자에 의해서 단기간에 바뀔 수 있는 요소는 아니다. 그러나 조직문화는 사업성과에 영향을 미치는 중요한 요소로 나타났기 때문에 하나의 조직자원으로써 관리될 필요가 있다. 즉, 지속적으로 창조성과 혁신성을 강조하고 종사자들이 하고 싶은 일을 하도록 업무에 대한 지지와 격려를 통하여 지원하고, 자율적으로 업무를 수행하도록 할 뿐만 아니라 때에 따라서 적절한 감시와 통제가 필요함을 의미한다.

둘째, 가족사업기관의 성과에 영향을 미치는 조직특성의 영향력을 확인하였다. 조직특성 중 자원특성 특히 정보자원은 서비스수준, 사업효율성, 사업성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직특성 중 운영주체는 서비스

수준, 사업양, 사업성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 센터 운영에 관한 정보와 프로그램에 대한 정보자원의 축적과 관리를 위한 다양한 방안에 뿐만 아니라, 종사자가 지각하는 부족한 정보자원과 자원의 부족으로 인한 어려움에 대한 고려가 필요하다. 특히 센터 운영에 대한 정보로서 조직문화를 고려한 사업성과 향상을 위한 조직문화의 창출과 관리에 대한 정보의 형성과 관리가 필요하다. 따라서 후속연구를 통하여 정보자원(의 형성)에 영향을 미치는 다양한 요인에 대한 탐색적 연구와 더불어, 의무적인 보수교육 프로그램을 마련하기 위해서 연차별, 직급별, 업무별로 세심한 직무분석이 선행되어야 할 것이다(Y.-J. Jeong & G.-S. Lee, 2014). 또한 종사자들이 지각하는 정보의 부족과 그로인해서 야기되는 사업의 추진 상에 어려움을 파악하고 해결해야 할 것이다.

더불어 학교법인이 비영리법인에 비해 사업성과가 높은 것으로 나타났는데, 이 같은 현상이 나타난 이유에 대해서 지속적인 연구가 필요하다. 학교법인과 비영리법인의 특성에 대한 비교 분석을 통하여, 학교법인이 가진 강점을 발견함으로써, 비영리법인이 가진 어려움을 극복할 수 있는 방안을 강구하는 것이 필요하다.

셋째, 가족사업기관의 성과에 영향을 미치는 종사자특성의 영향력을 확인하였다. 종사자의 직무만족은 서비스 수준, 사업효율성, 사업성과에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 종사자의 전문성은 사업성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가족사업기관의 성과를 향상시키기 위하여 종사자의 직무만족에 대한 고려가 필요하고, 구체적으로 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 규명하는 것이 필요하다. 즉, 종사자의 직무만족을 향상시킬 수 있는 다양한 개인 및 조직적 차원의 지원방안에 대한 탐색이 필요하다.

또한 종사자의 전문성 중 행정능력은 서비스의 효율성과 또 종사자의 실천능력은 사업양에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구 결과 종사자의 센터 근무경력인 경우 약 2년 정도인 것으로 나타났다. 건강가정지원센터가 설립된 지 10여년 가까이 되었다는 것을 생각할 때 다소 종사자의 근무기간이 짧은 것으로 파악된다. 이는 중간관리자 계층의 공백 및 부족과 더불어 적절한 역할 수행 및 슈퍼비전 제공의 어려움 등을 야기시킬 수 있다. 가족사업기관 종사자의 이직경험 및 소진, 근로여건 유지의 어려움에 대한 연구를 통하여 가족사업기관 종사자의 근무경력을 증진시키고, 중간관리자 계층의 확보를 통하여 안정적으로 사업을 추진함으로써 사업성과를 달성해야 할 것이다.

넷째, 가족사업기관의 지역특성은 사업양과 사업성과에

영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 농촌형에 비해 도시형의 경우 사업양과 사업성과가 높은 것으로 나타났는데, 이 같은 현상이 나타난 이유에 대해서 지속적인 연구가 필요하다. 농촌의 경우 넓은 지역적 특성으로 인한 이용자들의 접근성이 확보되지 못할 가능성이 있다. 또한 가족사업기관 측면에서 인구밀집도가 높은 도시지역에 비해서 사업의 추진과 홍보상에 어려움을 경험할 가능성이 크다. 또한 도시지역에 비해 복지인프라가 미약하거나 미흡할 가능성이 있으며, 전문화된 우수한 강사나 자원봉사의 확보가 어려운 점 등의 문제가 야기될 수 있다. 그러므로 농촌형 가족사업기관이 경험하는 사업상의 어려움점에 대한 지속적인 연구와 더불어, 이같은 어려움을 극복할 수 있는 다양한 방안에 대한 탐색이 필요하다.

본 연구는 설문조사를 통해 연구문제를 검증하였기 때문에 설문조사법이 가지고 있는 일반적으로 가지고 있는 오류의 가능성과 응답자의 감정적인 선입견이나 편견, 응답 당시의 상황에 따른 조사결과의 오류가 존재한다. 또한 설문을 통한 수치에 의한 통계의 결과분석방법이 사회현상을 있는 그대로 설명한다고 볼 수 없다. 그러므로 추후연구에서는 이 같은 설문조사법의 문제점을 상쇄시키고, 조직특성 및 조직문화와 종사자특성, 사업성과간의 특성을 정확히 파악하기 위해서는 설문지법을 통해 정략적 방법뿐만 아니라 참여관찰법과 같이 직접 현장에서 파악할 수 있는 정성적 접근방법, 인터뷰 등을 통한 정교한 조사 방법을 병행해서 사용되어야 할 것이다.

또한 본 연구는 조사대상의 한계에 따른 일반화 한계의 문제를 가지고 있다. 본 연구에서는 2013년 7월 현재 한국건강가정진흥원에 등록되어있는 모든 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터의 종사자들을 대상으로 전수조사를 실시하려 하였다. 이를 위해 업무포털 시스템을 통하여 각 센터에 모두 메일 발송하고, 전화연락을 취하였다. 그러나 회수된 설문은 380부 이었고, 부적절하거나 응답이 불성실한, 혹은 조사대장이 아닌 설문을 제외한 372부가 연구에 대상이 되었다. 이로 인하여 본 연구는 설문조사에 응답한 종사자들을 대상으로 하는 것이기 때문에, 이러한 연구결과는 가족사업기관 전체의 조직문화와 사업성과를 나타낸다고 보기에는 어렵다.

이같은 한계점에도 불구하고, 본 연구의 의의는 다음과 같다. 첫째, 가족사업기관을 유형별 분류하여 사업성과를 검증했다는 것에 대한 의의가 있다. 많은 연구결과에서 광역시도와 시·군·구를 분류하여 비교하였을 뿐, 도시형과 중소도시형, 농어촌 형으로 분류한 연구는 많지 않았다. 또한 기관에 따른 평가시 도시형과 중소도시형, 농어촌형의 분리·평가에 대한 의견은 있으나 실제적으로는 도시

와 농촌에 대하여 분리·평가하지 않고 똑같은 평가기준을 적용하고 있다. 그러나 본 연구결과와 센터의 유형에 따라 사업성과의 차이가 있는 것으로 나타났기 때문에, 가족사업기관의 사업성과를 평가할 때, 지역별 분리, 평가의 이론적 근거가 될 수 있다. 특히 사업성과와 사업성과의 하위영역인 사업양은 농촌형에 비해 도시형이 더 높은 것으로 나타났다. 즉, 사업성과 및 사업양은 기본적으로 지역적 특성에 의하여 차이가 난다고 볼 수 있는 것이다.

둘째, 본 연구는 가족사업기관의 조직문화와 다른 조직유형을 대상으로 한 연구결과와 비교 분석할 수 있다는 유용성이 존재한다. 기존의 다른 연구와의 비교를 통해 가족사업기관이 가진 조직문화의 특수성에 대해 이해할 수 있다. 본 연구결과 가족사업기관은 일반 행정기관, 복지기관 및 생활시설에 비하여 인간관계 유지를 중요시하는 합의문화와 종사자의 독자성과 자원개발을 중요시하는 개발문화의 특징이 매우 높은 것으로 나타났다. 이같은 조직문화는 서비스 수준, 사업양, 사업효율성, 사업성과에 영향을 미치는 것으로 나타나, 조직문화가 사업성과에 미치는 영향을 확인할 수 있었다. 또한 지금까지 가족사업기관을 대상으로 한 조직문화에 대한 연구는 많이 미흡한 실정이었기 때문에 본 연구는 가족사업기관의 조직문화에 대한 기초 연구자료로서의 가치가 있다.

셋째, 가족사업기관 종사자를 대상으로 전문성의 구성요인에 대하여 탐색하였고, 전문성과 직무만족을 측정하였다. 연구결과 종사자의 전문성은 실천능력과 행정능력의 두 가지 요인으로 나타났으며, 실천능력은 사업양에 행정능력은 서비스수준에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무만족은 서비스 수준, 사업효율성, 사업성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가족사업기관의 종사자들을 대상으로 한 전문성과 직무만족에 대한 연구는 많지 않은 상황이기 때문에, 이같은 전문성의 구성요소에 대한 탐색과 전문성의 측정, 직무만족을 파악한 것은 가족사업기관의 종사자에 대한 기초 연구자료로서의 가치가 있다.

## REFERENCES

- Bradley, L., & Parker, R. (2004). *Organizational culture in the public sector*. Report for the Institute of Public Administration Australia.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (1999). *Diagnosing and changing organizational culture*. New York : Addison Wesley Inc.
- Fisher, C. D. (2000). Mood and emotions while working:

- missing pieces of job satisfaction?. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 185-202
- Frank, F. D., Finnegan, R. P., & Taylor, C. R. (2004). The race for talent: retaining and engaging workers in the 21st Century. *Human Resource Planning*, 27(3), 12-25.
- Greenwood, E. (1957). Attributes of a profession. *Social work*, 2, 5-45.
- Han, Y. O. (2010). *A study on effects of network characteristics of multi-cultural welfare organizations on organizational effectiveness*. Unpublished doctoral dissertation. Soongsil University, Seoul, Korea.
- Cho, N. H. (2009). *Analysis of how job satisfaction affects its business performance : Focused on the difference between Korean and Thailand workers*. Unpublished master's thesis. Hanyang University, Seoul, Korea.
- Constance, N. A., & Becker, M. J. (1973). Job satisfaction and formance : An empirical test of some theoretical propositions. *Organizational Behavior and Human Performance*, 9(2), 267-279
- Jeong, Y.-J., & Lee, G-S. (2013). Organizational culture and job satisfaction as perceived by Healthy Family Specialists. *Korean Journal of Family Welfare*, 18(4), 461-484.
- Jin, S. (2013). *A study on the effect of the organizational climate on the job satisfaction and job performance: Focusing on Chinese non-governmental corporations in China*. Unpublished master's thesis. Incheon University, Incheon, Korea.
- Jung, S. K. (2013). *Effect of workers job satisfaction on service quality in multicultural Family Support Center*. Unpublished doctoral dissertation. Myongngji University, Seoul, Korea.
- Kim, J. Y. (2007). *A study on the relationship between organizational culture and organizational effectiveness in early childhood education Institutes*. Unpublished doctoral dissertation. Semyuonng University, Jecheon, Korea.
- Kim, K. H. (2006). Study of development of project performance evaluation system and the management plan performed by youth institution. *Korean journal of youth studies*, 13(5-2), 175-196.
- kim, S.-a. (2009). *A study on the effects of the professional identity of social workers on job satisfaction and job performance* Unpublished master's thesis. Mokwon University, Daejeon, Korea.
- Kim, Y.-C. (2011). *A study on the factors influencing system effectiveness of social welfare organizations*. Unpublished doctoral dissertation. Wonkwang University, Iksan, Korea.
- Korea Research Institute for Local Administration. (2009). *A study on the performance management and its effectiveness in the upper-level local governments*.
- Korea Institute for Healthy Family (2013). *2014 Healthy family support center evaluation index*.
- Ko, U. K. (2009). *A study on the impact of the organizational culture of mental health institutions on the organizational effectiveness of social workers*. Unpublished master's thesis. Keimyung University, Daegu, Korea.
- Lee, E.-Y. (2006). *A study on the effects of nursing home employees' job stress on their quality of care service*. Unpublished master's thesis. Ewha Womans University, Seoul, Korea.
- Lee, J.-N. (2005). *A study on the influence of service orientation on the organizational effectiveness of rehabilitation centers*. Unpublished doctoral dissertation. Catholic University, Bucheon, Korea.
- Lee, S.-M., Lee, E.-Y., & Cho, S.-M. (2009). A review of organizational effectiveness in human service organizations : Focusing on the public organizations, schools, hospitals, and social welfare organizations. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 11(3), 33-68.
- Lee, S.-M., Song, H., Ra, H.-M., & Park, J.-Y. (2012). The basic study of integration for family welfare delivery system : Focused on healthy family support centers and multicultural family support centers. *Journal of Korean Home Management Association*, 30(5), 1-15
- Lee, S. S. (2010). *Job satisfaction and job involvement of officials study on the effect of job performance* Unpublished master's thesis. Daejin University, Pocheon, Korea.
- Lichtenstein, R. (1984). Measuring the job satisfaction of physician's in organized setting. *Medical care*, 22(1), 56-68
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In Dunnetle, M. C (Eds.), *Handbook of industrial and organization psychology* (pp.1297-1349). Chicago : Rand McNally.

- Ministry of Gender Equality and Family (2011). *Family policy evaluation and task development*(Government Publication No. 11-1383000-000213-10). Seoul, Korea: Ministry of Gender Equality and Family.
- Ministry of Gender Equality and Family (2013). *Healthy family support center business Guide*
- Ministry of Gender Equality and Family (2013). *2013 Multicultural family support business information.*
- Ministry of Gender Equality and Family (2013). *Announced the multicultural family action plan.* Retrived from [http://www.mogef.go.kr/korea/view/news/news03\\_01.jsp?func=view&currentPage=3&key\\_type=subject&key=다문화&search\\_start\\_date=&search\\_end\\_date=&class\\_id=0&idx=690045](http://www.mogef.go.kr/korea/view/news/news03_01.jsp?func=view&currentPage=3&key_type=subject&key=다문화&search_start_date=&search_end_date=&class_id=0&idx=690045)
- Nathanson, C. A., & Becker, M. H. (1973). Job satisfaction and job performance : An empirical test of some theoretical propositions. *organizational behavior and human performance* 9(2), 267-279.
- Oh, H., & Kim, J. A. (2007). Critical research issues and future directions in expertise research. *Journal of Corporate Education*, 9(1), 143-168
- Park, Y.-J. (2006). The analysis on the causal model social workers organizational culture, empowerment and efficiency in social work institution. *Journal of Korean social welfare administration*, 8(1), 67-97
- Pettigrew, A. M. (1979). On studying organizational cultures. *Administrative Science Quarterly*, 24(4), 554-574.
- Porter, L. W., & Steers, R. M. (1983). *Motivation and work behavior*. New York : McGraw Hill.
- Prahalad, C. K., & Hamel, G. (1990). The core competence of the corporation. *Harvard Business Review*, 68(3) 79-91.
- Quinn, R. E., & Kimberley, J. R. (1984). Paradox, planning, and perseverance: Guidelines for managerial practice. In Kimberley, J. R & Quinn, R. E. (Eds.), *New futures: The challenge of managing corporate transition* (pp.295-313). Homewood. IL: Dow Jones-Irwin.
- Quinn, R. E., & McGrath, M. R. (1985). The transformation of organizational cultures: A competing values perspective. In P. J. Frost, L. F. Moor, M. R. Louis, C. C. Lundberg, & J. Martin (Eds.), *Organizational culture* (pp. 314-334). London :
- Sage.
- Quinn, R. E., & Staines, G. L. (1979). *The 1977 quality of employment survey*. Michigan : University of Michigan Press.
- Song, H. (2009). Human resource management of institutional household : To the application for job analysis of Healthy families center worker. *Korean Family Resource Management Association*, 13(1), 23-39.
- Tiffin, J., & McCormick, E. J. (1974). *Industrial psychology*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Torraco, R. A., & Swanson, R. A. (1995). The strategic roles of human resource development. *Human Resource planing*, 18(4), 10-21.
- Yoo, K.-M. (2012). *The influence of organizational culture types on job performance : Focused on organizational commitment as a mediator*. Unpublished doctoral dissertation. Kyonggi University, Seoul, Korea.

□ Received: March 9, 2015

□ Revised: July 1, 2015

□ Accepted: July 25, 2015