

석사학위 논문
지도교수 최창호

가족친화제도 운영이 조직성장에 미치는 영향에 관한 연구

- 가정생활만족을 매개효과로 하여

2018년

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

이 재 상

석 사 학 위 논 문
지도교수 최창호

가족친화제도 운영이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구

- 가정생활만족을 매개효과로 하여

A study on the management of family-friendly system
on achievement of organization
- mediating effects of family life satisfaction

2017년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

이 재 상

석사학위논문
지도교수 최창호

가족친화제도 운영이 조직성장에 미치는 영향에 관한 연구

- 가정생활만족을 매개효과로 하여

A study on the management of family-friendly system
on achievement of organization
- mediating effects of family life satisfaction

위 논문을 컨설팅학 석사학위 논문으로 제출함

2017년 12월 일

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

이 재 상

이재상의 컨설팅학 석사학위논문을 인준함

2017년 12월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

가족친화제도 운영이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구
- 가정생활만족을 매개효과로 하여

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원
지식서비스&컨설팅학과
매니지먼트컨설팅전공
이재상

본 연구는 가족친화제도 운영이 조직성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가정 하에 가정생활만족을 매개로 하여 그 영향을 검증하고자 실시되었다. 서울신용보증재단 내부 남녀직원을 대상으로 설문을 진행하여 과거에 도입하였거나 2017년에 신규로 도입한 가족친화제도의 유용성을 검증하고자 하며, 이 결과를 바탕으로 가족친화제도가 효과적으로 운영될 수 있도록 제도를 개선하고자 한다.

조직구성원의 일-가정 양립을 위해서는 우선적으로 가족친화제도를 시스템적으로 도입하는 것이 필요하고, 그 도입한 가족친화제도를 상사 및 동료의 지원을 통해 자유롭게 활용할 수 있는 분위기 구축이 중요하다. 조직성과를 올리기 위한 도구로써 가족친화제도의 도입이 유일한 것은 아니지만, 많은 선행연구들을 통해 가족친화제도의 도입과 자유롭게 활용할 수 있는 조직분위기가 조직성과를 올리는데 긍정적 영향을 미친다는 것이 증명되었다.

본 연구는 모두 5장과 부록으로 구성되어 있다. 제1장은 서론으로 연구의 목적과 연구의 방법 및 구성을, 제2장에서는 연구에 대한 이론적 배경과 선행연구를 검토하였다. 제3장에서는 연구모형 및 연구가설을 설정하고 자료수집 및 분석방법에 대하여 논의하였으며, 제4장은 실증분석을 위해 SPSS 통계프로그램을 활용하여 연구가설을 검증하고 해석하였다. 제5장 결론에서는 연구의 한계점 및 시사점을 요약하였다.

본 연구에서는 가족친화제도 운영(가족친화제도 인지도, 가족친화제도 활용용이성)을 독립변수로 하고, 조직성과(직무성과, 직무만족)을 종속변수로 하는 연구모형에 인과관계를 검증하였으며, 매개변수인 가정생활만족의 매개효과에 대하여 살펴보았다. 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 독립변수인 가족친화제도 운영(가족친화제도 인지도, 가족친화제도 활용용이성)은 종속변수인 조직성과(직무성과, 직무만족)에 유의한 영향을 미친다.

둘째, 독립변수 중 가족친화제도 인지도는 가정생활만족에 유의한 영향을 미치지 못하지만, 가족친화제도 활용용이성은 가정생활만족에 유의한 영향을 미친다.

셋째, 매개변수 가정생활만족의 매개효과를 살펴봄에 있어 가족친화제도 운영과 직무성과를 부분매개, 가족친화제도 운영과 직무만족은 완전매개한다.

넷째, 본 연구결과를 감안하여 서울신용보증재단 내 가족친화제도를 설계 운영함에 있어 일-가정 간 균형성을 가져올 수 있도록 효과적인 제도 설계와 운영이 필요하다.

【주요어】 가족친화제도, 가정생활만족, 직무성과, 직무만족

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 목적	1
제 2 절 연구의 방법 및 구성	4
제 2 장 이론적 배경과 선행연구	5
제 1 절 가족친화제도 운영	5
1) 가족친화제도의 개념	5
2) 가족친화제도의 선행연구	8
제 2 절 조직성과	11
1) 조직성과의 개념	11
2) 조직성과의 선행연구	12
제 3 절 가정생활만족	15
1) 가정생활만족의 개념	15
2) 가정생활만족의 선행연구	16
제 3 장 연구모형 및 가설	21
제 1 절 연구모형 및 가설의 설정	21
1) 연구모형	21
2) 연구가설의 설정	22
제 2 절 변수의 조작적 정의	23
제 3 절 설문지 설계 및 표본 수집	24
1) 연구대상 및 표본 수집	24
2) 설문지 구성 및 내용	24
3) 자료의 처리	27

제 4 장 실증분석	29
제 1 절 표본의 특성 및 분석결과	29
1) 표본의 인구통계학적 특성	29
2) 타당도 및 신뢰도 분석	30
3) 가설검증	40
제 5 장 결 론	47
제 1 절 연구결과의 요약	47
제 2 절 시사점	48
제 3 절 연구의 한계점 및 향후 과제	49
참 고 문 헌	51
부 록	54
ABSTRACT	61

표 목 차

〈표 2-1〉 가족친화 사회환경의 조성 촉진에 관한 법률 가족친화제도	5
〈표 2-2〉 한국경영인증원 가족친화제도	6
〈표 2-3〉 서울신용보증재단 운영 가족친화제도	7
〈표 2-4〉 일-가정 갈등의 유형	18
〈표 3-1〉 변수의 조작적 정의	23
〈표 3-2〉 설문지의 구성	25
〈표 4-1〉 조사대상자의 인구통계학적 특성 및 기업 특성	29
〈표 4-2〉 측정도구에 대한 KMO와 Bartlett의 검정	32
〈표 4-3〉 측정도구의 타당성 분석 결과	33
〈표 4-4〉 신뢰도 분석결과	36
〈표 4-5〉 기술통계	38
〈표 4-6〉 주요 변수 간 상관관계 분석결과	39
〈표 4-7〉 가족친화제도 운영이 직무성과에 미치는 영향관계	41
〈표 4-8〉 가족친화제도 운영이 직무만족에 미치는 영향관계	42
〈표 4-9〉 가족친화제도 운영이 가정생활만족에 미치는 영향관계	43
〈표 4-10〉 직무성과에 미치는 가정생활만족의 매개효과 분석결과	45
〈표 4-11〉 직무만족에 미치는 가정생활만족의 매개효과 분석결과	46
〈표 5-1〉 연구가설 요약	47

그림 목 차

〈그림 3-1〉 연구 모형	21
----------------------	----

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 목적

과거 농경사회에서 근대화를 거쳐 현대 산업사회로 변화하는 과정에서 대한민국 사회는 많은 변화를 겪었다. 그 변화 가운데에는 급속한 경제성장을 통한 부의 증가, 여성의 사회진출 확대와 같은 긍정적 변화도 있었지만, 부의 불균형, 가족 유대관계 붕괴, 개인주의적 현상 증가, 결혼률과 출산률 저하 등 부정적 변화도 있었다.

여기에서 우리가 주목해야 할 것은 과거 전통적 사회에서는 남성과 여성의 성별 역할이 분명한 경향이 있었으나, 현대 산업사회에는 여성의 사회참여와 여성 노동력의 활용이 증가하고 있는 사회현상이다. 여성의 사회참여율 증가는 전세계적으로 국가와 기업경쟁력의 일환으로 생각되고 있으며, 여성의 사회진출이 많아짐에 따라 관행적으로 생각했던 가족구성원의 일-가정 역할 분담이 새로이 정립되고 있어 남성과 여성의 경계가 없어지고 있는 추세이다(이유덕·송광선, 2009). 과거 남성 만의 영역이라고 생각했던 분야에 여성이 진출하고, 반대로 여성 만이 할 수 있으리라 생각했던 분야에 남성이 진출하는 것이 흔해지고 있다. 이러한 추세는 앞으로도 더욱 가속화될 것으로 예측된다.

여성인력이 노동시장에 참여하면 참여할수록, 그리고 그 숫자가 증가하면 증가할수록 흔히 발생할 수 있는 문제가 직장생활과 가정생활 간의 충돌이다. 이는 최근 사회적으로 흔히 만날 수 있는 일-가정 양립의 문제인데, 이에 대한 관심은 점점 더 높아질 수 밖에 없으며, 가정생활이 이제는 여성만의 몫이 아니라 남성도 함께 분담해야 하는 문제라는 인식이 확대되어 과거와는 다른 일-가족 문화를 형성하게 되었다. 이러한 인식은 성별과 관계없이 직장생활과 가정생활 간의 충돌이 발생하게 되며, 가족구성원 간의 충돌이 발생하게 된다.

과거에는 직장생활과 가정생활 간의 갈등이 육아와 가사 문제만의 부담으로 인해 발생하는 문제라고 생각하였으나, 이제는 기본적인 일-가정 전반에 걸친 문제로 확대되었으며, 가정에서의 남성의 역할이 중요하게 부각되고 있어 기혼 여성에게만 국한된 문제가 아니라 남성에게도 동일하게 적용되는 문제가 되었다. 직장생활과 가정생활은 서로의 관계에서 양방향의 영향을 주는 관계가 되었고, 대한민국 사회에서 향후 여전한 문제로 존재할 것이다. 이러한 사회현상은 노동시장에서 차지하는 기혼여성 비율이 증가하면서 직장생활과 가정생활 간 갈등의 문제가 대두될 수 밖에 없다(강혜련·최서연, 2001).

직장생활과 가정생활 간 갈등의 문제를 해결하기 위해 다양한 노력들이 시도되었다. 그 노력들 중 대표적인 것이 가족친화제도 도입 및 운영이다.

채용시장에서 구직을 시도하는 개인이 자신이 일할 조직을 결정할 때 다양한 기준이 있을 수 있으나, 최근에는 여러 가지 기준 가운데 직장생활과 가정생활의 조화롭고 균형있는 병행이 가능한지, Work & Balance의 균형이 있는 조직인지가 중요한 기준이 되고 있다. 조직은 역량 있는 신규인력의 진입을 유도하기 위해서, 그리고 기존직원의 만족도 제고를 통한 성과창출 측면에서 다양한 가족친화제도를 도입하고 운영할 수 밖에 없는 환경이다.

서울특별시도 과거에도 많은 노력이 있었으나, 특히 최근에 지속적으로 일-가정 양립을 지원하기 위한 의지를 강력하게 표명하고, 추진해 오고 있다. 서울시정책의 이면에는 노동은 사회가 올바르게 운영되는 근본에 해당되며, 노동환경을 개선함으로써 현존하고 있는 많은 사회문제를 해결할 수 있다는 인식이 깔려 있다.

서울시가 최근 추진하고 있는 노동정책 중에는 노동환경에 대한 인식변화를 반영한 친노동자 성향의 정책들이 다수 있다. 이것이 때로는 정반대의 입장을 견지해 온 무리들로부터 비난과 공격을 받기도 하지만, 그럼에도 계속해서 노동환경 개선을 시도하는 것은 그러한 시도를 통해 노동자의 삶의 질을 향상시키고, 그것이 종국에는 조직성과에 긍정적 영향을 미칠 것이라는 판단에 따른 것이다. 그 추진내용으로는 노동시간 단축으로 대변되는 근로자의 삶

의 질 향상과 일자리 창출, 비정규직과 과거 계약직으로 채용되어 정규직으로 전환된 직원에 대한 처우 개선 및 차별 해소, 비정규직의 최소화를 통한 고용 안정 등 노동인력 운영에 대한 근본적 변화, 저녁있는 삶으로 대변되는 가족 친화경영을 통한 일-가정 양립 지원 등이다.

2017년5월 새 정부 출범 이후 정부도 이전 정부의 정책기조를 변경하고, 노동정책에 있어서는 서울시의 정책을 벤치마킹하여 공공기관 중심 일자리 창출, 정규직 전환을 통한 비정규직 제로화, 법령개정 또는 행정해석 변경을 통한 노동시간 단축 추진 등을 주요정책으로 추진 중이며, 일부 정책은 서울시보다 더 앞서 강력한 정책을 펴고 있다.

서울시는 「서울형 노동시간 단축 모델」을 구축하기 위해 2016년 서울신용보증재단과 서울의료원을 「서울형 노동시간 단축」추진 시범기관으로 선정하여 학술용역을 실시한 바 있다. 연구방향은 크게 3가지로 정리할 수 있는데, 노동시간 단축을 통해 첫째, 노동자의 삶의 질 향상, 둘째, 일자리 창출, 그리고 셋째, 일하는 방식 개선을 통한 생산성 향상이다. 이 결과를 바탕으로 서울신용보증재단은 2017년1월 서울시 노사정협약을 체결하여 다양한 가족친화제도를 도입 적용 중에 있다. 서울신용보증재단은 학술용역 이전에도 여러 가지 가족친화제도를 도입 운영 중이었고, 2013년부터 가족친화인증기업으로 등록되어 있으나, 학술용역과 협약을 통해 제도를 더욱 확충하였다.

서울신용보증재단에 있어 2017년은 사실상 가족친화적 조직문화 구축의 원년이라 할 수 있다. 이 시점에서 노동환경을 개선하고자 하는 서울시와 정부의 의지와 정책이 조직문화와 조직성과에 어떤 영향을 미치는지 연구하여 실무적으로 뒷받침할 필요가 있다. 본 연구는 이러한 목적을 가지고 서울신용보증재단 내부 남녀직원을 대상으로 현재 운영 중인 가족친화제도가 조직성과에 어떤 영향을 미치는지 학술적으로 연구하고자 하며, 제도 운영의 개선점을 모색하고자 한다.

제 2 절 연구의 방법과 구성

본 연구는 관련 선행연구들의 고찰을 통해 가족친화제도 운영(가족친화제도 인지도, 가족친화제도 활용용이성), 조직성과(직무성과, 직무만족), 가정생활만족의 관계에 대한 모형을 수립하여 가설화하고 실증연구를 통하여 검증하고자 한다. 이를 위하여 서울신용보증재단에서 근무하고 있는 내부 남녀직원을 대상으로 설문조사를 실시하고, 설문조사를 통해 수집된 자료를 SPSS 통계프로그램을 이용하여 빈도분석, 타당도분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 다중회귀분석을 실시하고자 한다.

본 연구는 총 5장으로 구성되어 있다.

제1장에서는 연구의 목적과 방법을 제시한다.

제2장에서는 연구의 이론적 배경으로 가족친화제도 운영, 가정생활만족, 조직성으로 구분한다.

제3장에서는 선행연구의 고찰을 토대로 하여 연구모형의 구축과 가설을 제안한다.

제4장에서는 실증적 분석을 위해 변수의 정의를 기술하고, 측정도구에 대한 신뢰성과 타당성 검정, 연구모형 및 가설의 검정결과를 기술한다.

제5장에서는 연구결과에 대한 요약, 이론적·실무적 시사점과 연구의 한계 및 향후 연구의 과제를 제시한다.

제 2 장 이론적 배경과 선행연구

제 1 절 가족친화제도 운영

1) 가족친화제도의 개념

가족친화제도의 개념에 대하여는 우선적으로 관련법률을 살펴볼 필요가 있다. 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제5조 제3항에는 “사업주는 일·가정의 양립을 방해하는 사업장 내의 관행과 제도를 개선하고 일·가정의 양립을 지원할 수 있는 근무환경을 조성하기 위하여 노력을 하여야 한다”고 명시하고 있다. 즉, 가족친화제도의 개념을 법률에 근거하여 정리해본다면 조직이 일·가정의 양립을 방해하는 사업장 내의 관행과 제도를 개선하고 일·가정의 양립을 지원할 수 있는 근무환경을 조성함으로써 조직구성원이 가질 수 있는 일·가정 갈등을 해소하고, 일·가정 촉진을 장려하기 위한 가족친화적인 제반 제도라 할 수 있다.

「가족친화 사회환경의 조성 촉진에 관한 법률」 제1장 총칙 제2조 정의에 의하면 가족친화제도는 다음과 같이 구분된다.

〈표 2-1〉 「가족친화 사회환경의 조성 촉진에 관한 법률」 가족친화제도

제1장 제2조 정의	유 형
가목. 탄력적 근무제도	시차출퇴근제, 재택근무제, 시간제 근무 등
나목. 자녀의 출산·양육 및 교육 지원제도	배우자 출산휴가제, 육아휴직제, 직장보육 지원, 자녀 교육지원 프로그램 등
다목. 부양가족 지원제도	부모 돌봄 서비스, 가족간호휴직제 등
라목. 근로자 지원제도	근로자 건강·교육·상담프로그램 등
마목. 그 밖에 여성가족부령으로 정하는 제도	

첫째, 탄력적 근무제도는 근무시간의 배치를 조직구성원 스스로 탄력적으로 조정하는 제도로 근로자에게 시간탄력성을 제공함으로써 직장가 가정에서의 역할을 보다 조화롭게 수행할 수 있도록 해 준다.

둘째, 자녀의 출산·양육 및 교육 지원제도는 조직구성원이 가정에서 부모로서의 역할과 직장에서 근로자로서의 역할을 균형있게 조정할 수 있도록 돕고 자녀양육에 필요한 제반비용을 감소시킴으로써 가계안정에 도움을 준다.

셋째, 부양가족 지원제도는 조직구성원이 아픈 자녀나 부모를 돌볼 수 있도록 지원하며, 가족부양 문제로 인해 퇴직할 수 도 있는 현실적 측면을 방지한다.

넷째, 근로자 지원제도는 조직이 조직구성원의 다양한 욕구와 문제를 파악하여 이를 지원하는 제도로써 조직구성원의 건강 증진을 통해 삶의 질을 향상시키는 효과가 있다.

여성가족부가 2008년부터 추진 중인 가족친화인증사업을 담당하고 있는 한국경영인증원에 의한 가족친화제도는 다음과 같다.

〈표 2-2〉 한국경영인증원 가족친화제도

구 분	유 형
유연근무제도	탄력적 근로시간제, 시차출퇴근제, 재택근무제, 단시간(시간제)근무, 스마트워크
자녀의 출산 및 양육지원	육아휴직, 육아근로시간 단축, 출산전후 휴가, 배우자출산 휴가, 임신부 지원프로그램, 수유시설 및 산모휴게실, 자녀학자금 지원, 직장어린이집

구 분	유 형
가족친화 직장문화 조성	정시퇴근(가족사랑의 날 시행), 가족친화 직장교육, 근로자 상담제도, 장기근속휴가 지원, 가족돌봄 휴직, 가족초청행사, 가족건강검진 지원, 가족 휴양시설 제공, 배우자 전근시 근무자 이동지원, 가족캠프 등 가족참여 프로그램

한편, 서울신용보증재단은 2013년부터 현재까지 여성가족부가 인정한 가족친화인증기업으로서, 관련법률에 의거하여 가족친화제도를 운영 중에 있다. 다음은 현재 서울신용보증재단이 운영 중인 가족친화제도이다.

〈표 2-3〉 서울신용보증재단 운영 가족친화제도

구 분	유 형
근로자 본인 건강관리 및 생애주기별 지원	전 직원 건강검진, 전 직원 상해보험 가입
근로자 본인 및 배우자 출산 지원	산전후 휴가, 태아검진 휴가 및 유사산 휴가, 육아휴직제도, 휴직제 대체를 위한 별도정원 운영
근로자 자녀 양육 및 교육 지원	가족수당 지급, 중고등학생 자녀학자금 지원, 대학생 자녀학자금 대여
재택근무 등 근무환경 유연성	유연근무제 실시, 근로시간저축계좌제 실시
가족관계 증진 및 여가생활지원	월/수/금 정시퇴근제(PC-OFF제도 포함), 연차휴가사용촉진제도, 동계/하계 휴양시설 제공, 휴가사용율 BSC성과평가 반영
근로자 생활안정 지원	주택 구입자금/임차자금 지원, 생활안정자금 대여

2) 가족친화제도의 선행연구

가. 시행정도

시행정도는 법률 등에 근거한 다양한 가족친화제도의 도입 운영 수준을 말한다. 조직구성원들로 하여금 가족친화제도를 실질적으로 사용할 수 있도록 하려면 가족친화제도를 일시에 또는 순차적으로 도입함이 선행되어야 한다. 그 다음 단계로는 그 제도에 대하여 조직구성원들이 구체적으로 세부기준을 이해할 수 있도록 인지시키는 과정이 필요하다.

가족친화제도의 시행은 조직구성원의 성과에 긍정적인 영향을 미친다는 다수의 연구결과(이도화·정두영, 2010; 이유덕·송광선, 2009; 이선희 외, 2008)에도 불구하고 가족친화제도의 시행정도는 낮은 실정이다. 그 이유는 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제5조 제3항에 “사업주는 일·가정의 양립을 방해하는 사업장 내의 관행과 제도를 개선하고 일·가정의 양립을 지원할 수 있는 근무환경을 조성하기 위하여 노력을 하여야 한다”고 명시하고 있으나, 경영자들은 가족친화제도의 효과성에 대하여 다른 판단을 하고 있고, 조직이나 경영자 본인들을 홍보하기 위한 수단으로 활용할 뿐으로 조직구성원의 요구와는 무관한 이벤트로 처리되기 때문이다. 특히, 기관장의 임기가 정해져 있는 공공기관의 경우 동일한 사안을 전혀 다른 각도로 보고 다른 의미를 부여하는 기관장이 임명됨에 따라서 가족친화제도의 의미가 퇴색될 수 있기 때문이다. 가족친화제도를 도입한 기관장이라 하더라도 홍보수단으로 생각하거나 형식적인 제도도입에 그친다면 제도의 효과를 기대하기 어려울 것이고, 그마저도 일하는 시간 만을 중시하는 기관장의 경우에는 가족친화제도의 의미를 부정할 수도 있다.

조직마다 나름 업종의 특성과 역사와 경영철학 등이 있기 때문에 제도시행의 유무와 정도는 상당부분 차이가 날 수 있다. 본 연구에서는 여러 조직과 조직구성원을 대상으로 그 소속조직이 어느 수준에서 가족친화제도를 도입하

고 시행 중이며, 어떤 효과를 거두고 있는지를 살펴보려는 것이 아니라 서울 신용보증재단이라는 단일기관에서 근무하고 있는 내부 남녀직원을 대상으로 제도의 효과성을 검증하려는 것이므로 운영제도의 종류나 수준 보다는 어느 정도 세부기준을 인지하고 있는지가 중요할 수 밖에 없다.

나. 활용용이성

앞에서 언급했듯이 우리나라는 관련법령에 의하여 가족친화제도를 시행하고 있으나, 조직구성원의 가족친화제도 활용실태는 선진국에 비하여 미약한 실정이다.

가족친화제도는 조직의 규모가 클수록, 그리고 조직문화에 대한 CEO의 생각과 의지가 확고할수록 일-가정 양립을 위한 지원프로그램이 제도화되고, 다양하게 제공되는 경향이 있다. 그러나 지원프로그램이 제도화되어 있어도 구성원들이 자유롭게 이용하지 못하는 경우가 많은데, 이는 조직차원, 그리고 상사-동료와의 관계에서 적극적으로 제도사용을 권장하지 않는다면 개인 차원에서 그러한 제도를 활용하기가 어려울 수 밖에 없기 때문이다.

조직구성원은 가족친화제도의 세부기준에 대해 상당한 수준으로 인지하고 있다 하더라도 프로그램을 자유롭게 이용할 수 있는 분위기가 형성되지 않는다면 허울뿐인 제도에 불과할 것이다. 예를 들자면, 육아휴직 제도를 운영 중인 조직이 있다 하더라도 육아휴직을 이용하고자 하는 구성원이 본인이 담당하고 있는 직무의 부담이 조직 내 누군가에게 갈 수 밖에 없고, 이 문제를 해결할 만한 실질적인 방법이 없다고 판단하거나, 조직 및 상사-동료 차원에서 전폭적인 지원이 없다면 활용할 수 없을 것이다. 특히, 경제적인 면이 뒷받침되지 않는다면 활용불가능의 정도는 더욱 심해 질 것이다.

결국 가족친화제도는 회사의 여건이나 고용주의 특성에 따라 달라질 수 있는 것으로, 우선적으로 CEO의 의지에 따라 가족친화제도 정착의 승패가 달려 있다고 할 수 있다(정영금, 2006). 우리나라에서는 가족친화제도의 정착

을 위해 가족친화기업 인증 기준의 많은 부분을 CEO의 관심과 의지에 할당하고 있는데, 그 이유는 그 만큼 다른 요소에 비해 CEO의 의지가 중요하다는 것을 말해 주며, 조직이 가족친화제도를 도입하였다 하더라도 CEO가 가족친화경영을 근로자를 위한 것이 아니라 조직의 상징적 의미로 도입하였다면 이것은 의도적으로 또는 의도하지 않게 활용을 제한하는 결과로 나타나기 때문이다(민현주, 2010).

이 시점에서 가족친화제도의 도입 시행과 구성원의 인지도 만큼이나 얼마나 용이하게 활용할 수 있는가에 대한 연구가 필요하다. 결국 활용용이성은 조직 내 존재하는 여러 조직문화 중 하나라 할 수 있다.

조직문화는 조직의 분위기이며 실제로, 모든 개인에게 각각 차별화될 수 있는 특성이 있듯이 모든 조직 또한 나름의 독특한 문화를 가지고 있다. 즉 조직문화는 구성원들이 공유하고 있는 가치관이나 신념, 제도에 대한 믿음, 이념, 관습 및 관행 등을 종합적으로 표현한 것으로서 이러한 조직문화는 구성원의 태도 및 행동을 결정하는 힘이라고 할 수 있다(김영조, 2000). 개인은 조직에 몸담게 되면서 본인의 의사와 관계 없이 자연스럽게 그 조직의 조직문화에 적응하게 되고, 익숙해지는 과정을 거치게 된다.

여러 조직문화 중 가족친화적인 조직문화는 조직 수준에서 가족친화적인 분위기를 조성하기 위해 다양한 제도를 운영하고, 이를 통해 직장생활과 가정생활의 조화로운 균형을 유지하고자 하는 노력이다. 즉, 가족친화적인 조직분위기를 형성하는 것은 조직구성원으로 하여금 가족과 함께 할 수 있는 시간을 지원하거나 상사나 관리자가 조직구성원의 가족의 요구에도 관심을 갖는 것으로 이해할 수 있다(김정은, 2011).

제 2 절 조직성과

1) 조직성과의 개념

성과란 국어사전에 “이루어 낸 결실”로 간단하게 의미를 정의하고 있지만, 조직학 측면에서 볼 때 성과란 조직구성원의 서비스 생산 제공을 통해 수행한 업무, 정책활동 등을 통한 결과를 의미한다(김병오, 2017). 관련 연구에 의하면 조직성과란 조직이 운용 가능한 인적자원을 이용하여 어느 수준의 서비스 산출물과 결과를 달성하는가를 의미(임철선, 2010)하고, 조직성과를 조직목표 달성도, 조직에게 필요한 자원확보의 환경개척 능력, 환경변화에 대한 적응과 생존능력, 인적자원에 대한 개발과 구성원의 욕구를 충족시키는 능력, 기업의 생산성 향상, 수익성 추구 등으로 다양하게 정의(박승, 2003)하고 있다.

조직성과는 다양한 측면에서 측정해 볼 수 있으며, 크게 재무적 성과와 비재무적 성과로 생각해 볼 수 있다. 재무적 성과는 주로 기업의 단기성과 측면에서 볼 수 있는데, 대표적인 것이 매출액과 수익성이며, 비재무적 성과는 재무적 성과 대비 중요한 면이 있으나, 객관화하고 계량화하기 쉽지 않아 측정이 어려운 측면이 있다(조남홍, 2009).

한편, 조직성과를 인적자원 결과물, 조직적 결과물, 재무적 결과물로 구별하여 설명(Dyer & Reeves, 1995 ; 배선진, 2014)하기도 한다. 첫째, 인적자원 결과물은 행동적 측면에서 다루어지는데 구성원의 태도와 행동이 조직생산성을 결정하는 중요한 요인이라는 시각에서 구성원의 직무만족, 조직몰입, 사기, 응집력 등의 요인을 강조하며(Whitener, 2001), 둘째, 조직적 결과물은 생산성, 고객지향, 설비효율성, 품질, 고객의 서비스 만족도 등을 통하여 성과를 측정한다(Rogg et al., 2001). 셋째, 재무적 결과물은 매출액, 총자산이익률 같은 지표로 나타낼 수 있다.

Dalton et al(1980)은 조직성과를 첫째, 경제 및 재무성과, 둘째, 심리성과로 분류하였다. 경제 및 재무성과에는 수익성, 매출액 등을 포함하였으며, 심

리성과에는 직무만족도, 조직몰입도 등을 포함하였다. Garvin은 그의 연구에서 조직성과란 조직의 활동이 얼마나 잘 수행되고 있는지를 평가하기 위한 효과적인 척도를 말하는 것으로, 경영성과, 품질성과, 고객만족의 세가지로 나누어 설명하였다.

본 연구에서는 조직성과를 연구한 많은 선행연구를 참고하여 조직성과를 직무성과와 직무만족으로 구분하여 정의하고자 한다. 매출액과 수익성, 생산성 등으로 성과를 측정하는 일반기업과 달리 공공기업의 경우 제공하는 서비스의 성과가 계량적으로 측정되지 않는 경우가 많으며, 일부 계량적으로 측정된다 하더라도 그 측정된 일부가 그 공공기업의 성과를 다 드러내지 않기 때문에 재무적 항목으로 조직성과를 측정하기 보다는 직무만족, 조직몰입과 같은 정성적인 측정이 필요하기 때문이다. 특히 담보력이 부족한 소상공인의 신용력을 보완함으로써 그들이 금융회사로부터 수월하게 자금을 받을 수 있도록 설립된 서울신용보증재단의 경우에는 매출액, 수익성, 생산성을 계량적으로 측정할 방법은 없으며, 측정한다 하더라도 일반기업과 그 관점이 다를 수밖에 없다. 매년 상당액의 손실이 발생할 수 밖에 없는 서울신용보증재단의 사업구조는 조직성과를 고객에게 제공하는 서비스의 품질로 평가할 수 밖에 없으며, 그 평가의 원천은 내부직원의 직무만족 등에 근거하기 때문이다.

2) 조직성과의 선행연구

가. 직무성과

직무성과는 조직구성원의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 여부를 나타내는 개념으로서, 구성원 자신이 실현하고자 하는 일의 바람직한 상태 또는 자신의 목표를 달성할 수 있는 정도로 정의된다(우석봉, 2000). 즉, 직무성과는 구성원 본인이 수행하는 직무를 성공적으로 달성한 정도에 따라 달라지며, 결국 이는 조직의 성공으로 이어지는 것이다.

구성원의 직무성과는 조직의 생산성과 직결되는데, 이때, 직무성과는 업무 실적으로 표현할 수 있으며, 개인과 집단, 조직의 효과성을 판단하는 기준이 된다. 또한 관리자가 달성하고자 하는 결과적 목표로서 기관의 목적 및 목표에 관한 효과성, 혹은 효율성 차원들을 포함하고 있다(Packard, 1989). 직무성과는 조직이 요구하는 구성원의 직무의 성공적인 달성과 조직의 생산성에 영향을 주는 요소로서 기관의 효과성을 나타내는 다양한 지표들을 포함하는 것을 보여준다.

정성적 측면에서의 직무성과는 수치로 드러나는 업무실적 측면도 있으나, 상당부분 일이 달성되는 정도의 주관적인 개념을 포함한다. 가족친화적 조직문화 또는 가족친화적 경영을 다룬 최근의 선행연구에서는 조직성과를 다양한 각도로 정의하고 있는데 직무달성 정도에 대한 구성원 본인의 주관적 느낌과 측정을 포함하고 있다. 그 선행연구의 예로는 이직의사·직무성과·가정생활(김은정, 2011), 역할행동·창의적 혁신행동(박문기, 2016), 조직몰입·이직의도(연지혜, 2010)를 가족친화적 조직문화 또는 가족친화적 경영을 원인으로 하여 그 영향관계를 증명하였다.

나. 직무만족

직무만족은 조직행동론의 주요한 개념으로써, 조직운동을 평가하는 중요한 기준이 되어 왔는데, 그 이유는 직무만족이 조직외적인 측면 뿐만 아니라 조직 내적으로도 직무성과에 영향을 미친다는 전제 하에 높은 직무만족은 결근율과 이직률을 감소시키며, 이에 따라 조직의 생산성이 증가하는 결과를 가져온다고 생각하였기 때문이다(김숙년, 1988 ; 박성애, 1992 ; 이현실, 2001).

Hoppock(1935)은 직무만족이란 구성원의 심리, 생리, 환경의 결합상태라고 하였다. McCormick(1974)은 직무만족을 직무에서 얻거나 경험하게 되는 욕구만족도의 함수로 정의하였고, Smith(1995)는 개별 직무를 통해서 구성원이 경험하게 되는 감정의 조화 또는 균형 상태에 의해 좌우되는 태도라고 하

였다. Locke(1976)는 직무만족을 직무평가에 기인하는 구성원의 유쾌하고 긍정적인 정서상태라고 하였고, Beatty(1981)는 직무만족을 개인의 직무가치를 달성하고 향상시키는 개념으로 보고, 구성원이 직무평가로부터 받게 되는 긍정적인 상태라고 하였다.

직무만족을 결정하는 요인에 대해서 학자들마다 다양한 견해가 존재한다.

직무만족을 결정하는 요인을 내재적 요소와 외재적 요소 2가지로 구분한 Werniment(1966)는 내재적 요소를 인정, 성취, 직무 그 자체, 발전, 책임 등의 5가지로, 외재적 요소를 임금, 회사정책, 기술적 적합성, 대인관계, 작업조건 등의 5가지로 제시하였다. 대표적인 직무만족 측정방법인 Minnesota Satisfaction Questionnaire(MSQ, 미네소타 만족 설문)는 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 첫째, 조직구성원이 직무 그 자체에서 느끼는 흥미의 정도, 둘째, 급여총액, 공정성과 지급방법에 대한 만족, 셋째, 승진기회로서 승진 가능성과 현실적인 측면에 대한 만족, 넷째, 감독자의 기술과 관리능력 및 조직 구성원에 대한 배려와 관심에 대한 만족 정도, 다섯째, 동료로서 우호적이고, 후원적인 정도의 측면을 포함하고 있다.

Herzberg(1993, 2003)는 직무만족에 영향을 주는 요인으로 정책, 작업조건, 급여 등의 위생요인과 성취감, 인정, 책임, 성장 등의 동기요인으로 구분하였고, 미국 Cornell 대학 연구소는 직무, 임금, 승진, 감독, 동료 등의 5가지를 직무만족의 결정요인으로 분류하였다. Hackman과 Oldham(1980)은 기술의 다양성, 과업의 독자성, 과업의 중요성, 자율성 및 피드백의 5요인으로 분류하였다.

이와 같이 선행연구들을 종합적으로 살펴보면 직무만족을 결정하는 요인으로 직무 자체, 자율성, 인간관계, 보상, 인정, 승진기회 등을 들 수 있다.

제 3 절 가정생활만족

1) 가정생활만족의 개념

가정생활만족은 개인이 자신의 전반적 가정생활 및 가족관계와 관련하여 경험하는 만족의 상태로서, 가정생활과 관련된 긍정적이고 유쾌한 정서상태를 의미한다(이동열, 1995).

현대사회는 직장생활과 가정생활이 서로 영향을 미치며 불가분의 관계에 놓여 있다. 직장생활에서의 경험이 가정생활에 영향을 주고, 역으로 가정생활에서의 경험이 직장생활에 영향을 주는 것이다. 때로는 양자간에 긍정적인 영향을, 때로는 부정적인 영향을 끼침으로써 일-가정 간 균형있는 관계가 만들어지거나 반대로 갈등 관계가 만들어지기도 한다.

Graves, Ohlott & Ruderman(2007)은 가족역할의 헌신적 수행은 가정을 통한 근로환경 향상과 직장에서의 역할수행 성과에 긍정적 영향을 준다고 하였다. Haar & Roche(2010)는 가족역할의 긍정적 경험은 근로자들의 일과 가정 간의 균형을 지원하기 위해 근로환경에 영향을 준다고 하였으며, 구성원이 조직의 지원을 인지할 경우에 근로자의 가정생활 만족에는 긍정적 영향을, 이직의사 및 직업소진에는 부정적 영향을 미치는 것으로 확인했다. 즉 구성원의 일-가정 간 갈등 문제를 해결하기 위해 제도를 도입하고 자유롭게 활용할 수 있도록 지원하는 조직의 노력을 가족친화적이라고 구성원들이 인지할 경우, 가정생활과 직장생활 만족에 영향을 준다는 것이다.

국내에서도 가족친화적 조직문화와 가정생활만족 간의 영향관계를 연구하였는데, 이요행·방묘진·오세진(2005)의 연구가 그러하다. 가족친화적 조직문화가 가정생활만족에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났는데, 이러한 관계는 맞벌이 남성이나 외벌이 남성보다는 맞벌이 여성에게 유의미한 영향을 주었다. 이는 가족친화적 조직문화일수록 맞벌이 여성이 더 많은 영향을 받고 있다는 것을 말한다. 그리고 가족친화적인 조직문화의 수준이 높을수록 일-가정 갈등이 낮아지게 되고, 일-가정 갈등이 낮아질수록 가정생활 만족이 높아

지는 것을 보여주고 있다. 이유덕(2011)은 조직의 문화가 가족친화적일수록 근로자의 가정생활만족과 직무만족에 긍정적인 영향을 주고 있음을 확인하였다.

2) 가정생활만족의 선행연구

가정생활만족은 일-가정 양립의 의미와 유사하게 해석될 수 있다. 가족친화라는 말은 미국과 유럽 등에서 여성들의 사회진출이 증가하고 가족형태가 변화하는 과정에서 가정 책임분담에 대한 배려의 한 방편으로 도입된 것으로, 가족친화적이라는 의미는 직장에서의 요구와 가정에서의 요구사이의 조정, 조화, 양립 등을 뜻한다(정영금, 2004).

일-가정 양립은 일-가정 갈등 관점과 일-가정 촉진 관점에서 논의된다.

가. 일-가정 갈등

경제활동에 참여하는 여성이 늘어난다는 것은 전통적인 가족형태의 변화를 말하는 것이다. 주거비용과 자녀 학업비용이 매년 증가하고 가계에 큰 부담이 되고 있는 대한민국 사회에서는 자발적 또는 비자발적 어느 형태로든 여성의 경제활동 참여가 필수로 인식되는 추세이다. 여성의 경제활동 참여로 맞벌이 부부가 증가한다는 것은 남성은 생계부양자, 여성은 가사전담자라는 1인 생계부양의 전통적 가족형태에서 2인 생계부양의 가족형태로 바뀌고 있음을 의미한다. 즉, 1인 생계부양의 가족형태에서는 남성과 여성에게 각기 소득활동과 가사전담이라는 서로 다르고 분명한 책임이 주어졌던 반면, 2인 생계부양의 가족형태에서는 성별에 따른 소득활동과 가사전담이라는 영역의 경계가 모호해지고 책임을 부부가 함께 소유하게 됨을 말한다. 일-가정 갈등은 이 두 영역 간 갈등을 말하는 것으로, 직장가정에서의 역할간 갈등(Kahn et al, 1964)이다.

Greenhaus & Beutell(1985)은 일-가정 갈등을 일과 가정 영역에서의 역할 부담이 여러 측면에서 양립되지 않을 때 나타나는 역할 갈등의 한 형태라고 정의하였고(이유덕, 2008), 이러한 갈등은 조직구성원들이 가진 육체적, 정신적, 정서적 자원들은 제한되어 있고 일과 가정 영역 각각에서 이런 자원들을 조화롭게 사용하지 못함으로써 발생하는 역할갈등의 과정이라고 볼 수 있다. 한 영역에서 적응하고 효과적으로 작용하기 위하여 습득한 기술이나 가치들이 다른 영역에서는 효과적이지 못한 경우라고 볼 수도 있다(이유덕, 2008).

직장생활과 가정생활이 양방향 관계에 있기 때문에 일-가정 갈등은 어느 방향에서든 발생할 수 있다. 즉, 일-가정 갈등은 직장에서 수행하는 일 역할이 가정의 역할 수행에 방해로써 발생하는 갈등인 “일→가정 갈등”과 가정일이 직장에서의 일역할 수행을 방해함으로써 발생하는 갈등인 “가정→일” 갈등으로 구분할 수 있다(Gutek et al., 1991). “일→가정 갈등”의 원인은 많은 작업량, 역할 모호, 경력단계, 갑작스러운 출장, 예고되지 않은 잔업, 장시간의 출퇴근과 같이 주로 일과 관련된 특성들이며, “가정→일 갈등”의 원인은 가족규모나 취학 전 아동 유무, 맞벌이 여부와 같은 가족구조, 가족구성원의 병환, 이혼, 출산 등과 같이 가정과 관련된 특성이라 할 수 있다(Frone et al., 1995 ; Gutek et al., 1991).

또한, 일-가정 갈등은 발생근거에 따라 첫째, “시간에 의한 일-가정 갈등(time-based conflict)”, 둘째, “긴장에 의한 갈등(strain-based conflict)”, 셋째, “행동에 의한 갈등(behavior-based conflict)”으로 구분된다.(Greenhaus & Beutell, 1985).

첫째, “시간에 의한 일-가정 갈등”은 개인이 사용 가능한 시간의 제한성 때문에 발생하는 것으로써, 일과 가정 중 한 영역의 역할수행에 소모하는 시간이 많으면 많을수록 다른 영역의 역할을 수행하는데 사용할 수 있는 시간이 감소하여 역할수행을 방해하는 경우를 말한다. 개인에게 여러 영역에서의 역할이 요구될 때 이 중 한 영역에서의 역할에 대하여 시간을 사용한다면 그

동안 동시에 다른 영역에서는 동일하게 시간을 사용할 수 없다. 따라서 “시간에 의한 일-가정 갈등”은 개인이 제한된 시간 안에서 모든 역할을 감당할 수 없기 때문에 발생한다(김현옥, 유태웅, 2009).

둘째, “긴장에 의한 일-가정 갈등”은 일과 가정 중 한 영역의 역할수행에서 발생하는 긴장 또는 스트레스 등으로 다른 영역의 역할수행이 지장을 받게 되는 경우를 말한다. “긴장에 의한 일-가정 갈등”은 한 영역에서의 역할을 수행하는데 발생한 긴장과 피로가 다른 영역에서의 역할을 수행하는데까지 영향을 미쳐 다른 영역에서 요구되는 역할을 다 하지 못하는 경우에 나타난다(김현옥, 유태웅, 2009)

셋째, “행동에 의한 일-가정 갈등”은 일과 가정 중 한 영역에서는 역할수행에 효과적이었던 행동이 다른 영역에서는 부적합할 때 발생하는 갈등을 말한다. “행동에 의한 일-가정 갈등”은 일역할에서 기대되는 행동과 가정역할에서 기대되는 행동이 다를 경우에 발생할 수 있다(김현옥, 유태웅, 2009).

〈표 2-4〉 일-가정 갈등의 유형

구 분	유 형	내 용
방향성	일→가정 갈등	과다한 작업량, 역할 모호성, 경력단계, 예기치 않은 출장, 예고되지 않은 잔업 등 주로 일과 관련된 특성들이 원인
	가정→일 갈등	가족규모 또는 미취한 아동 유무, 가족구성원의 병환, 이혼, 출산 등 가정과 관련된 특성들이 원인
발 생 근 거	시간에 의한 일-가정 갈등	개인이 사용할 수 있는 시간이 제한되어 있기 때문에 나타나는 것으로, 한 영역의 역할수행에 들어가는 시간이 많을수록 다른 영역의 역할수행에 사용가능한 시간이 감소하여 그 영역의 역할수행을 방해하는 경우

구 분	유 형	내 용
발 생 근 거	긴장에 의한 일-가정 갈등	한 영역의 역할수행에서 발생하는 긴장이나 스트레스 등으로 다른 영역의 역할수행이 지장을 받는 경우
	행동에 의한 일-가정 갈등	한 영역에서 역할수행에 효과적으로 작용했던 행동이 다른 영역에서는 적합하지 않을 때 발생하는 갈등

자료 : 연지혜(2010) 인용

나. 일-가정 촉진

일-가정 촉진은 한 영역에서의 부정적인 경험을 다른 영역의 경험이 완화시켜 직장에서 느꼈던 스트레스나 불만족이 가족에서의 만족한 경험에 의해 치유됨으로 일과 가정이 상호 긍정적인 방향으로 작용할 수 있다는 것이다(Barnett & Hyde, 2001 ; 김옥선, 2008 ; 류임량, 2009 ; 원숙연·박지원, 2009).

그리고 누적효과는 노동시장에서 긍정적인 경험이 다른 영역에서의 긍정적인 경험에 누적되어 나타나는 것이다(원숙연, 2012). 이것은 일터에서 얻은 경험이 가정에 도움을 주는 것으로, 개발(다양한 관점, 지식, 기술), 정서(좋은 기분, 행복감, 유쾌한 느낌), 자본(개인적인 충족감, 성취감, 성공의 느낌) 등의 세 가지로 나누어지며, 이것은 직장의 활동이 긍정적으로 작용하여 가정생활에 도움이 된다는 것이다(Barlson, Kacmar, Wayne, 2006).

이에 따른 일-가정 촉진은 가정에서 습득된 경험, 기술, 기회로 인해 일이 쉬워지는 정도를 말하며, 역의 개념도 성립한다. 촉진요인은 일과 가정에 대한 인식이나 균형을 위한 자신의 노력, 일과 가정에 대한 만족감 등 심리적인 요인이 많으며, 기타 근무시간이나 복지제도와 같은 직업관련 변수들이 많다. 이것은 맞벌이 가정이기 때문에 야기되는 물리적, 시간적 요인보다는 회사의 여건, 일과 가정을 병행하려는 욕구나 이에 대한 만족감에 따라 균형감이 높아진다는 것을 의미한다(정영금, 2006).

따라서 일과 가정을 우선순위로 비교하기 보다는 일과 가정을 상호보완적인 관계로 보아 조직구성원 뿐 아니라 사용자의 요구도 고려할 수 있는 접근이 이루어져야 한다(Lewis, Kagan, 2000)

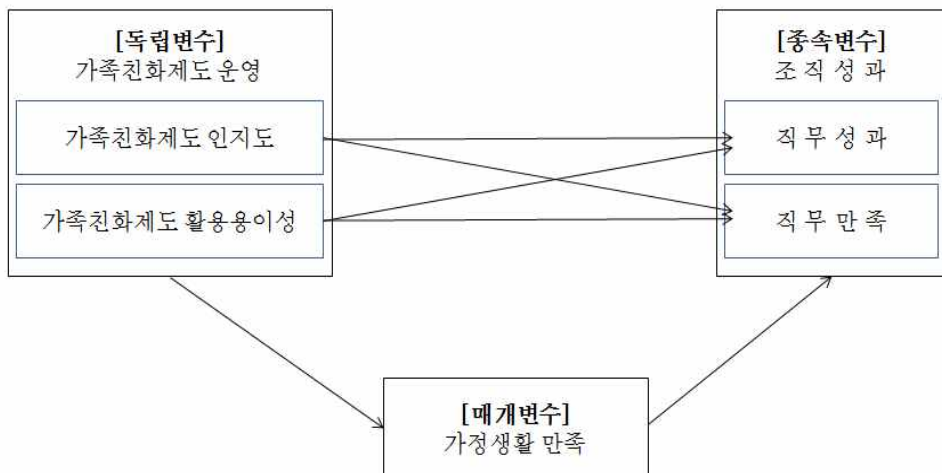
제 3 장 연구모형 및 가설

제 1 절 연구모형 및 가설의 설정

1) 연구모형

본 장에서는 제2장의 이론적 근거에 의거하여 선행연구를 살펴보고, 가족친화제도 운영이 조직성과에 영향을 미치는지, 그리고 가정생활만족이 가족친화제도 운영과 조직성과를 매개하는지 실증 분석하고자 <그림 3-1>과 같이 연구모형을 설정하였다.

이 연구모형은 독립변수인 가족친화제도 운영은 가족친화제도 인지도와 가족친화제도 활용용이성 2개의 변수로, 종속변수인 조직성과는 직무성과와 직무만족 2개의 변수로, 매개변수인 가정생활만족은 1개의 변수로 구성되었다.



<그림 3-1> 연구 모형

2) 연구가설의 설정

본 연구는 앞에서 살펴 본 선행연구를 근거로 하여 가족친화제도 운영이 가정생활만족과 조직성과에 영향을 미치는 것으로, 그리고 가정생활만족이 조직성과에 영향을 미치는 것으로 가정하였으며, 가정생활만족은 가족친화제도 운영과 조직성과를 매개할 것이라 가정하였다.

가설은 다음과 같다.

가설1. 가족친화제도 운영은 조직성과에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

- 1-1. 가족친화제도 인지도는 직무성과에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
- 1-2. 가족친화제도 활용용이성은 직무성과에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
- 1-3. 가족친화제도 인지도는 직무만족에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
- 1-4. 가족친화제도 활용용이성은 직무만족에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

가설2. 가족친화제도 운영은 가정생활만족에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

- 2-1. 가족친화제도 인지도는 가정생활만족에 정(+)의 영향을 줄 것이다.
- 2-2. 가족친화제도 활용용이성은 가정생활만족에 정(+)의 영향을 줄 것이다.

가설3. 가정생활만족은 가족친화제도 운영과 조직성과를 매개할 것이다.

- 3-1. 가정생활만족은 가족친화제도 운영과 직무성과를 매개할 것이다.
- 3-2. 가정생활만족은 가족친화제도 운영과 직무만족을 매개할 것이다.

제 2 절 변수의 조작적 정의

본 연구에서 제시된 연구모형과 가설을 검증하기 위해 연구모형에 포함된 변수의 조작적 정의는 선행연구에서 타당성이 인정된 구조화된 측정도구를 본 연구에 적합하도록 수정하였다. 독립변수인 가족친화제도 운영은 가족친화제도 인지도와 가족친화제도 활용용이성의 2개 하위요인으로 구분하였고, 종속변수인 조직성과는 직무성과, 직무만족의 2개 하위요인으로 구분하였으며, 매개변수는 가정생활만족의 단일요인으로 구분하였다. 변수의 조작적 정의는 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 변수의 조작적 정의

변 수		조작적 정의	관련 연구
독립 변수	가족친화제도 인지도	서울신용보증재단이 199년 설립 이후 실시하고 있는 다양한 가족친화제도의 세부기준에 대하여 내부 남녀직원이 인지하고 있는 정도	김은정(2011) 홍혜란(2016)
	가족친화제도 활용용이성	서울신용보증재단 내부 남녀직원이 업무 수행과정에서 조직, 상사 및 동료와의 관계 차원에서 가족친화제도를 이용함에 있어 용이함의 정도	김은정(2011) 홍혜란(2016)
매개 변수	가정생활만족	직장과 가정생활 간 역할을 요구 받는 상황에서 서울신용보증재단 내부 남녀직원이 느끼는 가정 내에서의 만족도	유 준(2016)

변 수		조작적 정의	관련 연구
종속 변수	직무성과	서울신용보증재단 내에서 요구받는 역할수행 정도에 대하여 내부 남녀 직원 본인이 느끼는 직무의 달성 정도	김은정(2011)
	직무만족	서울신용보증재단 내에서 요구받는 역할수행과 별도로 내부 남녀직원 본인이 자신의 직무에 대하여 만족하는 정도	유 준(2016)

제 3 절 설문지 설계 및 표본 수집

1) 연구대상 및 표본 수집

본 연구에서 연구의 목적을 달성하기 위하여 서울신용보증재단 내부 남녀 직원 424명을 대상으로 2017년10월24일부터 2017년10월26일까지 내부전산망을 이용하여 전자설문조사를 실시하였다. 총 424명의 내부직원 중 202명의 응답을 받아 47.6%의 응답율을 보였으며, 응답한 설문 모두를 최종분석에 사용하였다.

2) 설문의 구성 및 내용

본 연구의 이론모형을 구성하고 있는 가족친화제도 운영, 조직성과, 가정생활만족의 변수를 측정하기 위해 Likert 5점 척도로 설계하였다.

가족친화제도 운영은 가족친화제도 인지도와 가족친화제도 활용용이성이라는 2가지 독립변수로, 각각 6개의 설문문항으로 구성하였으며, 독립변수에

대한 설문은 현재 서울신용보증재단이 운영하고 있는 가족친화제도 유형별로 인지도와 활용용이성을 측정할 수 있도록 구성하였다. 조직성과는 직무성과와 직무만족이라는 2가지 종속변수로, 각각 6개의 설문문항으로 구성하였다. 가정생활만족은 1개의 매개변수로, 6개의 설문문항으로 구성하였다. 본 연구를 위한 설문문항은 독립변수, 종속변수, 매개변수 각각 6개 문항으로 총 30개이다.

설문지의 구성은 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 설문지의 구성

변 수	설문 문항	출 처
독립변수		
가족친화제도 인지도	1	근로자 본인 건강관리 및 생애주기별 지원
	2	근로자 본인 및 배우자 출산 지원
	3	근로자 자녀 양육 및 교육 지원
	4	재택근무 등 근무환경 유연성
	5	가족관계증진 및 여가생활 지원
	6	근로자 생활안정 지원
가족친화제도 활용용이성	1	근로자 본인 건강관리 및 생애주기별 지원
	2	근로자 본인 및 배우자 출산 지원
	3	근로자 자녀 양육 및 교육 지원
	4	재택근무 등 근무환경 유연성
	5	가족관계증진 및 여가생활 지원
	6	근로자 생활안정 지원

변 수	설문 문항	출 처
종속변수		
직무성과	1	나는 직무를 수행함에 있어 기꺼이 동료와 협력한다.
	2	나는 내가 맡고 있는 직무를 적절하게 잘 수행하고 있다.
	3	나는 내가 맡고 있는 직무상의 책임을 달성해 내고 있다.
	4	나는 나에게 요구되는 직무성과와 관련된 활동들을 성실히 수행하고 있다.
	5	나는 현재의 직무에서 가치 있는 많은 일들을 이루어왔다.
	6	나는 직무상 업무를 효과적으로 처리하고 있다는 자신감을 가지고 있다.
직무만족	1	우리재단에서 일하는 것을 자랑스럽게 말한다.
	2	나는 현재 내가 하고 있는 업무에 대해 대체로 만족한다.
	3	나는 나의 업무의 가치를 이해하고, 직장생활이 보람 있다고 생각한다.
	4	나는 내가 하고 있는 일 속에서 재미를 찾으려 하고, 실제로 재미있다고 느낀다.
	5	현재의 나의 업무는 나에게 존재감을 느끼게 해 줄 정도로 매우 중요하다.
	6	나는 현재 담당하는 업무를 시작한 이후로 업무에 대한 관심이 증가했다.

변 수	설문 문항	출 처
매개변수		
가정생활만족	1	나는 현재 가정생활에 대해 만족스럽게 생각하며, 행복함을 느낀다.
	2	나는 언제나 가족들로부터 관심과 지지를 받고 있다고 느낀다.
	3	나는 직장에서 귀가한 후 가족과 함께 있으면 편안함을 느낀다.
	4	나는 직장에서 귀가한 후 가족의 일원으로서 해야 할 역할을 잘 수행한다.
	5	나는 업무적으로 스트레스를 받아도 가정에서 가족의 이야기를 잘 들어준다.
	6	나는 직장에서 만큼 가정에서도 효율적이고 필요한 행동을 잘 수행한다.
출 처	여성가족부 가족친화인증 심사항목 연지혜(2010) 정대영(2017)	

3) 자료의 처리

본 연구의 수집된 자료는 실증분석을 위하여 SPSS 21.0 프로그램을 사용하여 빈도분석을 실시하였으며, Cronbach's α 값을 이용하여 측정도구의 신뢰성을 분석하였다. 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 통계기법의 자세한 설명은 다음과 같다.

첫째, 응답자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석(Frequency Analysis)을 실시하였고, 응답수와 백분율(%)을 파악하였다.

둘째, 사용된 독립변수와 종속변수들의 타당성을 검증하기 위해 직교회적 방식(Varimax)을 통한 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)을 실시하였다.

셋째, 사용된 변수들의 신뢰성을 검증하기 위해 Cronbach's α 계수를 사용하여 신뢰성분석을 실시하였다.

넷째, 각 변수들에 대해 기술통계 분석을 실시하여 평균과 표준편차를 산출하여 자료의 개략적인 특성을 살펴보았고, 주요 변수들 간의 관련성을 살펴 보기 위해 피어슨 상관분석을 실시하였으며, 연구가설을 검증하기 위해 다중 회귀분석과 위계적 회귀분석을 실시하였다.

제 4 장 실 증 분 석

제 1 절 표본의 특성 및 분석결과

1) 표본의 인구통계학적 특성

본 연구에서 사용된 표본의 수는 총 202개로, 표본의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시한 결과 <표 4-1>과 같다.

분석결과 직군에서 정규직은 179명(88.6%), 계약직은 23명(11.4%)이었으며, 성별에서 남자는 147명(72.8%), 여자는 55명(27.2%)로 나타났다. 연령에서 30세미만은 25명(12.4%), 30세~39세는 86명(42.6%), 40세~49세는 36명(17.8%), 50세이상은 55명(27.2%), 결혼여부에서 미혼은 62명(30.7%), 기혼은 140명(69.3%), 근무지에서 본점은 78명(38.6%), 지점은 124명(61.4%), 근무년수에서 3년미만은 36명(17.8%), 3년~7년은 77명(38.1%), 8년~14년은 60명(29.7%), 15년이상은 29명(14.4%)로 나타났다.

<표 4-1> 조사대상자의 인구통계학적 특성 및 기업 특성

(N=202)

항목		응답수 (n)	백분율 (%)
직군	정규직	179	88.6
	계약직	23	11.4
성별	남자	147	72.8
	여자	55	27.2

항목		응답수 (n)	백분율 (%)
연령	30세 미만	25	12.4
	30세 ~ 39세	86	42.6
	40세 ~ 49세	36	17.8
	50세 이상	55	27.2
결혼여부	미혼	62	30.7
	기혼	140	69.3
근무지	본점	78	38.6
	지점	124	61.4
근무년수	3년 미만	36	17.8
	3년 ~ 7년	77	38.1
	8년 ~ 14년	60	29.7
	15년 이상	29	14.4

2) 타당도 및 신뢰도 분석

본 연구는 서울신용보증재단 내부전산망을 활용한 전자설문지를 활용한 실증분석 방법을 이용하고 있어 가설검정에 우선하여 설문지에 사용된 개념들의 측정변수에 대한 타당성과 신뢰성 검증을 실시하였다.

가. 타당도 분석

본 연구에 활용된 다문항(multi-item)의 공통적인 요인을 분석하고 정보의 손실을 최소로 줄이면서 많은 변수들을 동질한 특성의 요인으로 묶어 변수를

줄이고, 단순화되도록 탐색적 요인분석을 실시하였다.

SPSS 통계프로그램에서 탐색적 요인분석 즉, 타당도 분석은 특정변수의 수와 표본의 수가 적정한지와 변수들 간 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 척도, 변수들 간의 상관행렬이 단위행렬이 아닌지를 확인하여 요인분석 모형의 적합성 정도를 나타내는 Bartlett의 구형성 검정(χ^2 검정)을 각각 실시한다.

KMO값은 일반적으로 0.80보다 커야 하며, 최소한 0.5보다는 커야 한다. Bartlett의 구형성 검정에 있어 요인분석 모형으로서 적합한지 아닌지는 유의 확률로서 파악하게 된다. 귀무가설은 당해 측정변수들 간의 상관계수는 1이고, 나머지 측정변수들 간에는 무상관으로, 이 경우에는 탐색적 요인분석을 할 수 없으며, 당해 측정변수들 간의 상관계수는 1이고, 나머지 측정변수들 간에 하나라도 무상관이 아닌 관계가 있다는 대립가설일 경우에 탐색적 요인분석을 할 수 있다. 일반적으로 유의확률(p)은 0.05보다 작아야 한다.

다음으로 회전제곱합 적재값의 누적값을 확인하여 공통으로 묶인 요인 전체가 전체 측정변수의 분산을 얼마나 설명하는지를 파악하고, 마지막으로 회전된 성분행렬에서 요인별 요인적재값과 교차요인적재값을 확인하여 집중타당도(조건 : >0.5) 및 판별타당도(조건 : <0.4)를 저해하는 항목을 제거하는 변수정제과정을 거쳐 단일차원성을 확보하게 된다.

탐색적 요인분석을 함에 있어 요인 추출은 주성분 분석법을 택하였고, 요인 회전은 요인들끼리의 상호독립성 여부를 검증할 때 주로 사용하는 직교회전방식인 Varimax 회전법을 사용하였다. 추출요인의 수는 고유값(Eigen Value) 1을 기준으로 설정하였고, KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)는 사회과학에서 인정하고 있는 수준인 0.6을, 공유치(Communality)는 일반적인 기준으로 사용되고 있는 0.4를 기준으로 하였고, 요인적재량(Factor Loadings)은 0.5로 설정하였다. Bartlett의 구형성 검정치는 모두 $p < .001$ 이며 모두 유의미하게 나타났다.

측정도구에 대한 KMO와 Bartlett의 검정 결과는 <표 4-2>와 같다.

<표 4-2> 측정도구에 대한 KMO와 Bartlett의 검정

표준형성 적절성의 Kaiser-Meyer-Olkin 측도		.913
Bartlett의 구형성 검정	근사 카이제곱	40.6.101
	자유도	351
	유의확률	.000

다음 <표 4-3>은 본 연구에서 수집한 전체 30개의 측정문항들 중 공통적인 요인으로 구성이 가능한지 살펴보기 위한 탐색적 요인분석 결과이다. 분석 결과 총 30개의 문항 중 3개의 문항이 단일차원성을 저해하는 것으로 나타나 총 27개의 문항들이 문항별로 요인을 구성하는 5개의 요인으로 나타났고 주요개념을 바탕으로 요인명을 부여하였다.

요인1의 경우 ‘재택근무 등 근무환경 유연성’, ‘가족관계증진 및 여가생활 지원’의 문항이 단일차원성을 저해하는 것으로 나타나 삭제하였고, 총 4개의 문항으로 구성되었으며, 분산설명력은 11.414%로 ‘인지도’로 명명하여 독립변수로 활용하였다.

요인2의 경우 총 6개의 문항으로 구성되었고, 분산설명력은 13.010%로 ‘활용용이성’으로 명명하여 독립변수로 활용하였다.

요인3의 경우 총 6개의 문항으로 구성되었고, 분산설명력은 14.318%로 ‘가정생활만족’으로 명명하여 매개변수로 활용하였다.

요인4의 경우 ‘나는 직무를 수행함에 있어 기꺼이 동료와 협력한다’의 문항이 단일차원성을 저해하는 것으로 나타나 삭제하였고, 총 5개의 문항으로 구성되었으며, 분산설명력은 13.819%로 ‘직무성과’로 명명하여 종속변수로 활용하였다.

요인5의 경우 총 6개의 문항으로 구성되었고, 분산설명력은 18.536%로 ‘직무만족’으로 명명하여 종속변수로 활용하였다.

이 5개 요인의 총 누적설명력은 71.097%로 인지도, 활용용이성, 가정생활 만족, 직무성과, 직무만족을 충분히 설명하고 있고, 요인적재량이 모두 .50 보다 크게 나와서 항목별 요인은 적절한 타당도가 확보되었다. 이는 요인별 측정도구의 각 항목이 내용구성에 있어 응답의 타당성과 신뢰성이 수용할 수 있는 수준에서 적절성이 확보되었음을 의미한다.

분석 결과는 다음 <표 4-3>과 같다.

<표 4-3> 측정도구의 타당성 분석 결과

항목	요인분석					
	성분1	성분2	성분3	성분4	성분5	공통성
인지도1	.745	.227	.013	.042	.043	.610
인지도2	.785	.152	.208	-.025	.107	.695
인지도3	.797	.174	.042	.207	.143	.731
인지도6	.697	.117	.150	.098	.110	.543

항목	요인분석					
	성분1	성분2	성분3	성분4	성분5	공통성
활용용이성1	.335	.687	.045	.176	.084	.624
활용용이성2	.402	.721	.151	-.020	.113	.718
활용용이성3	.361	.763	.061	.044	.112	.731
활용용이성4	-.011	.731	.308	-.069	.134	.651
활용용이성5	-.172	.730	.298	.152	.184	.709
활용용이성6	.362	.641	.099	.026	.170	.581
가정생활만족1	.105	.255	.733	.182	.291	.732
가정생활만족2	.118	.127	.780	.166	.194	.703
가정생활만족3	.122	.077	.740	.073	.143	.593
가정생활만족4	.068	.257	.683	.349	.132	.677
가정생활만족5	.132	.115	.671	.235	.277	.613
가정생활만족6	.048	.164	.649	.335	.183	.595
직무성과2	.103	.080	.325	.803	.253	.831
직무성과3	.049	.037	.205	.871	.216	.852
직무성과4	.039	.079	.255	.806	.274	.797
직무성과5	.118	.060	.199	.577	.573	.718
직무성과6	.181	-.006	.223	.744	.364	.768
Eigen-value	3.082	3.513	3.866	3.731	5.005	-
변량(%)	11.414	13.010	14.318	13.819	18.536	-
총변량(%)	11.414	24.424	38.742	52.561	71.097	-

나. 신뢰도 분석

본 연구에서 제시하고 있는 개념은 연구자가 설정한 가설적 개념이며 이것은 조사대상자들의 주관적인 응답을 근거하여 평가해서 측정되었다. 따라서 이러한 개념이 얼마나 신뢰성 있게 측정되었는지를 검증해야 한다.

신뢰성(Reliability)은 측정도구가 측정하고자 하는 것을 얼마나 일관성 있고 정확하게 측정하는지를 보는 일관성, 정확성, 예측가능성 등을 포함하고 있는 개념이다. 그리고 측정결과에 오차가 존재하는지 확인하는 의미를 포함한다.

설문조사에서 회수된 응답지의 각 항목에 대한 신뢰성을 확인해야 하므로 신뢰도 계수는 Cronbach's α 계수로 하였다. 이는 검사의 각 문항을 각각 한 개의 검사단위로 생각하고 그 합치성, 동질성, 일치성을 종합하여 산출하는 문항내적합치도 중에서 일반적으로 사용하고 있는 것으로 택한 것이다. 그러나 사회과학에서 신뢰성에 대해 명확하게 정해져 있는 기준은 없고 일반적으로 수용되는 수준은 0.6 이상을 측정지표의 신뢰성에 문제가 없다고 인정하기 때문에 본 연구에서도 신뢰성 평가 기준으로 0.6 이상을 기준으로 설정하였다.

앞에서 실시한 타당도 분석을 통하여 단일차원성을 확보한 상태에서 가족친화제도 운영의 인지도 및 활용용이성, 가정생활만족, 조직성과의 직무성과와 직무만족을 설명하는 측정변수들에 대하여 SPSS 통계프로그램을 사용하여 각각의 신뢰도 분석을 실시하였다.

독립변수인 인지도, 활용용이성, 매개변수인 가정생활만족, 종속변수인 직무성과, 직무만족에 대한 신뢰도 분석결과는 <표 4-4>로, 인지도, 활용용이성, 가정생활만족, 직무성과, 직무만족의 설문항에 대한 변수별 신뢰도 분석을 살펴보면, Cronbach's α 계수가 각각 .818, .866, .884, .922, .942로 모두 0.8 이상으로 매우 높게 나타나 일반적인 수준인 0.6을 상회하고 있어 신뢰도는 확보된 것으로 판단된다. 또한, 항목이 제거될 경우의 Cronbach's α

(Alpha if Item Deleted) 계수가 변수별 Cronbach's α 계수를 모두 하회하고 있어 제거 없이 분석에 사용하였다.

〈표 4-4〉 신뢰도 분석결과

항목		신뢰도	
		Alpha if item Deleted	Cronbach α
인지도 (4문항)	1	.788	.818
	2	.745	
	3	.739	
	6	.809	
활용용이성 (6문항)	1	.845	.866
	2	.830	
	3	.826	
	4	.851	
	5	.854	
	6	.849	
가정생활만족 (6문항)	1	.854	.884
	2	.860	
	3	.877	
	4	.856	
	5	.868	
	6	.868	

항목	신뢰도	
	Alpha if item Deleted	Cronbach α
직무성과 (5항목)	2	.897
	3	.899
	4	.901
	5	.920
	6	.904
직무만족 (6항목)	1	.934
	2	.932
	3	.924
	4	.928
	5	.927
	6	.940

다. 변수의 기술통계

본 연구에서 제시된 주요 변수는 독립변수인 가족친화제도 인지도, 가족친화제도 활용용이성 총 2개 요인과 매개변수인 가정생활만족 및 종속변수인 직무성과와 직무만족으로 총 5개 요인으로 구성되었다. 연구모형에 대한 분석을 실시하기 전에 주요 변수들의 평균과 표준편차 및 정규성에 대한 기술통계분석 결과는 <표 4-5>와 같다.

일변량 정규성 검토를 위해 왜도(Skewness)와 첨도(Kurtosis)를 살펴보았고, 왜도는 절대값 3.0, 첨도는 절대값 10을 기준으로 그 이하일 경우에 정규성을 가정하였다(김계수, 2010). 분석결과 왜도는 절대값 3.0 이상인 경우와 첨도는 절대값 10 이상인 경우가 나타나지 않았기 때문에 각 요인은 정규분포를 이루고 있고 분석에 적합한 것으로 판단되었다.

〈표 4-5〉 기술통계

변수	변인명	N	최소	최대	평균	표준편차	왜도	첨도
독립변수	인지도	202	2	5	4.10	.85	-1.05	.58
	활용용이성	202	3	5	4.20	.65	-.44	-.78
매개변수	가정생활만족	202	1	5	4.22	.61	-1.03	2.93
종속변수	직무성과	202	1	5	4.23	.62	-.79	2.38
	직무만족	202	1	5	4.01	.77	-.69	.39

김계수. 「Amos 18.0 구조방정식모형 분석」. 한나래아카데미, 2010.

라. 상관관계 분석

본 연구의 주요변수들 간의 관련성을 살펴보기 위하여 상관분석을 실시한 결과는 〈표 4-6〉과 같다. 분석결과 인지도는 활용용이성($r=.502$, $P<.001$), 가정생활만족($r=.322$, $p<.001$), 직무성과($r=.289$, $p<.001$), 직무만족($r=.314$, $p<.001$)과 정(+)의 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났고, 활용용이성은 가정생활만족($r=.468$, $p<.001$), 직무성과($r=.262$, $p<.001$), 직무만족($r=.396$, $p<.001$)과 정(+)의 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났다. 가정생활만족은 직무성과($r=.609$, $p<.001$), 직무만족($r=.554$, $p<.001$)과 정(+)의 유의한 관련

성이 있는 것으로 나타났다.

상관분석결과 독립변수 간의 상관관계가 높게 나타난다면 다중회귀분석에서 다중공선성이 발생할 가능성이 존재한다고 할 수 있지만 본 연구의 독립변수들 상관계수가 0.6 이하로 다중공선성이 없는 것으로 판단되었다.

이에 본 연구에서는 회귀분석에서 다중공선성 판단은 VIF값을 기준으로 하였다.

〈표 4-6〉 주요 변수 간 상관관계 분석결과

항목	1	2	3	4	5
1. 인지도	1				
2.활용용이성	.502 ***	1			
3.가정생활만족	.322 ***	.468 ***	1		
4.직무성과	.289 ***	.262 ***	.609 ***	1	
5.직무만족	.314 ***	.396 ***	.554 ***	.652 ***	1

*** $p < .001$

3) 가설검증

가. 가족친화제도 운영이 조직성과에 미치는 영향

본 연구에서는 독립변수인 가족친화제도 운영이 가족친화제도 인지도, 가족친화제도 활용용이성이라는 2개의 요인으로, 종속변수인 조직성과는 직무성과, 직무만족이라는 2개의 요인으로 설정하였다.

우선, 가족친화제도 운영이 조직성과의 직무성과에 미치는 영향 관계를 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 4-7>과 같다. 독립변수로는 가족친화제도 운영의 인지도와 활용용이성으로 설정하였고, 종속변수로는 조직성과의 직무성과를 활용하였으며, 본 회귀모형은 가족친화제도 운영이 직무성과를 10.2% 수준으로 설명하였으며, 적합도는 $F=11.279$, $p<.001$ 수준에서 모형이 적합한 것으로 나타났다. 또한 회귀모형의 다중공선성을 살펴본 결과 VIF값이 10 이하로 나타나서 다중공선성이 없는 것을 알 수 있었고, Durbin-Watson은 2.061로 나타났는데 그 수치가 2에 가깝고 0 또는 4에서 멀게 나타나 잔차들 간의 상관관계가 없으므로 회귀분석에 적합한 것으로 나타났다.

분석결과 인지도는 $\beta=.211$ 로, $p=0.007$ 에서 통계적으로 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 활용용이성은 $\beta=.156$ 로 $p=0.046$ 에서 통계적으로 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 가족친화제도 인지도와 활용용이성이 높을수록 직무성과가 높다는 것을 의미한다.

〈표 4-7〉 가족친화제도 운영이 직무성과에 미치는 영향관계

항목	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	베타(β)		
(상수)	2.979	.281		10.585	.000***
인지도	.154	.057	.211	2.712	.007**
활용용이성	.148	.074	.156	2.009	.046*
F			11.279***		
R ²			.102		
수정된 R ²			.093		

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

두번째로, 가족친화제도 운영이 조직성과의 직무만족에 미치는 영향 관계를 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 〈표 4-8〉과 같다. 독립변수로 가족친화제도 운영의 가족친화제도 인지도와 활용용이성으로 설정하였고, 종속변수로 조직성과의 직무만족을 활용하였으며, 본 회귀모형은 가족친화제도 운영이 직무만족을 17.5% 수준으로 설명하였다. 적합도는 $F=21.088$, $p < .001$ 수준에서 모형이 적합한 것으로 나타났다. 또한, 회귀모형의 다중공선성을 살펴본 결과 VIF값이 10 이하로 나타나서 다중공선성이 없는 것을 알 수 있었고, Durbin-Watson은 2.047로 나타났는데 그 수치가 2에 가깝고 0 또는 4에서 멀게 나타나 잔차들 간의 상관관계가 없으므로 회귀분석에 적합한 것으로 나타났다.

분석결과 가족친화제도 인지도는 $\beta = .054$ 로, $p = 0.40$ 에서 통계적으로 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 가족친화제도 활용용이성은 $\beta = .319$ 로, $p = 0.000$ 에서 통계적으로 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 가족친화제도 인지도와 활용용이성이 높을수록 직무만족이 높다는 것을 의미한다.

〈표 4-8〉 가족친화제도 운영이 직무만족에 미치는 영향관계

항목	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	베타(β)		
(상수)	1.856	.336		5.518	.000***
인지도	.141	.068	.154	2.072	.040*
활용용이성	.377	.088	.319	4.281	.000***
F			21.088***		
R ²			.175		
수정된 R ²			.167		

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

나. 가족친화제도 운영이 가정생활만족에 미치는 영향

가족친화제도 운영이 가정생활만족에 미치는 영향 관계를 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 〈표 4-9〉와 같다. 독립변수로는 가족친화제도 운영의 가족친화제도 인지도와 가족친화제도 활용용이성으로 설정하였고, 종속변수로는 가정생활만족을 활용하였으며, 본 회귀모형은 가족친화제도 운영이 가정생활만족을 22.9% 수준으로 설명하였으며, 적합도는 $F=29.591$, $p < .001$ 수준에서 모형이 적합한 것으로 나타났다. 또한 회귀모형의 다중공선성을 살펴본 결과 VIF값이 10 이하로 나타나서 다중공선성이 없는 것을 알 수 있었고, Durbin-Watson은 2.023으로 나타났는데 그 수치가 2에 가깝고 0 또는 4에서 멀게 나타나 잔차들 간의 상관관계가 없으므로 회귀분석에 적합한 것으로 나타났다.

분석결과 가족친화제도 인지도는 $\beta = .116$ 으로, $p = 0.108$ 에서 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났고, 가족친화제도 활용용이성은 $\beta = .410$ 으로, $p = 0.000$ 에서 통계적으로 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 가족친화제도 활용용이성이 높을수록 가정생활만족이 높다는 것을 의미한다.

〈표 4-9〉 가족친화제도 운영이 가정생활만족에 미치는 영향관계

항목	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	베타(β)		
(상수)	2.271	.256		8.865	.000
인지도	.084	.052	.116	1.614	.108
활용용이성	.381	.067	.410	5.693	.000***
F			29.591		
R ²			.229		
수정된 R ²			.221***		

*** $p < .001$

다. 가정생활만족의 매개효과

매개효과분석(Mediation Analysis)은 학자에 따라 조금씩 다르게 논의되고 있으나, 논의의 기초는 Baron과 Kenny의 접근법에 두고 있다. Baron과 Kenny(1986)의 연구에서는 회귀분석에 의한 매개효과분석을 제시하였고, 매개효과는 독립변수(X)와 종속변수(Y) 사이에 제3의 변수인 매개변수(M)가 개입될 때 발생한다고 하였다. Hari et al(2006)은 Baron과 Kenny(1986)의 연구를 기초로 매개분석 절차를 정리하였다. 우선 X와 Y 간 상관관계가 유의하여야 하고, 둘째 X와 M 간 상관관계가 유의하여야 하며, 셋째, M과 Y

간 상관관계는 유의하여야 한다는 3단계의 조건을 제시하였다. 즉, 독립변수가 종속변수에 미치는 영향, 독립변수가 매개변수에 미치는 영향, 매개변수가 종속변수에 미치는 영향이 예측된 방향에 단일요인으로 모두 유의적이어야 한다는 것을 의미한다. 만약 매개효과가 있다면 독립변수가 종속변수에 미치는 경로는 매개변수가 고려되는 조건에서 유의적이지 않은 것으로 나타나면 완전매개(Mediation Analysis)라 하고, 모든 경로에서 유의적으로 나타나면 부분매개(Partial Mediation)라 한다(배병렬, 2005). 본 연구의 상관관계 분석 결과 모든 변수들의 상관관계가 통계적으로 유의한 것으로 나타나 위의 조건을 충족시키는 것을 알 수 있었다.

우선, 가족친화제도 운영이 직무성과에 미치는 영향 관계에서 가정생활만족의 매개효과를 살펴보기 위하여 위계적 회귀분석을 실시한 결과 <표 4-10>과 같다. 분석결과 첫 번째 단계에서 독립변수가 종속변수에 미치는 영향관계를 살펴보기 위한 것으로써, 모두 정(+)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 두 번째 단계에서는 매개변수가 종속변수에 미치는 영향관계를 살펴보기 위한 것으로 정(+)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 세 번째 단계에서는 독립변수와 매개변수를 투입하여 종속변수에 미치는 영향에 있어 매개효과가 있는지 분석한 것으로써 2단계보다 3단계에서 R^2 값이 .284($p < .001$) 증가하여 설명력이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 따라서 가정생활만족의 매개효과를 위계적 회귀분석으로 실시한 결과 직무성과에 미치는 영향에 있어 가정생활만족의 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

자세히 살펴보면 가족친화제도 인지도($\beta = .140$, $p = .032$)가 직무성과에 미치는 영향 관계에 있어 가정생활만족은 부분매개효과가 있고, 가족친화제도 활용용이성($\beta = -.093$, $p = .183$)이 직무성과에 미치는 영향 관계 있어 부의 영향으로 나타났기 때문에 매개효과가 없는 것을 의미한다.

〈표 4-10〉 직무성가에 미치는 가정생활만족의 매개효과 분석결과

항목	1단계		2단계		3단계		
	표준화 계수	t값	표준화 계수	t값	표준화 계수	t값	
독립	인지도	.211	2.712**	—	—	.140	2.162*
	활용용이성	.156	2.009*	—	—	-.093	-1.337
매개	가정생활 만족			.609	10.864***	.608	9.581***
R ²		.102		.371		.386	
R ² Change		—		—		.284***	
Adjusted R ²		.093		.368		.377	
F-value		11.279***		118.029***		41.546***	

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

두 번째로, 가족친화제도 운영이 직무만족에 미치는 영향 관계에서 가정생활만족의 매개효과를 살펴보기 위해 위계적 회귀분석을 실시한 결과 〈표 4-11〉과 같다. 분석결과 첫 번째 단계에서 독립변수가 종속변수에 미치는 영향관계를 살펴보기 위한 것으로써, 모두 정(+)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 두 번째 단계에서는 매개변수가 종속변수에 미치는 영향관계를 살펴보기 위한 것으로 정(+)의 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 세 번째 단계에서는 독립변수와 매개변수를 투입하여 종속변수에 미치는 영향에 있어 매개효과가 있는지 분석한 것으로써 2단계보다 3단계에서 R²값이 .164($p < .001$) 증가하여 설명력이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 따라서 가정생활만족의 매개효과를 위계적 회귀분석으로 실시한 결과 직무성가에 미치는 영향에 있어 가정생활만족의 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

자세히 살펴보면 가족친화제도 인지도($\beta=.101$, $p=.136$), 가족친화제도 활용용이성($\beta=.130$, $p=.073$)이 직무만족에 미치는 영향 관계에 있어 가정생활만족은 완전매개효과가 있는 것으로 나타났다.

〈표 4-11〉 직무만족에 미치는 가정생활만족의 매개효과 분석결과

항목		1단계		2단계		3단계	
		표준화 계수	t값	표준화 계수	t값	표준화 계수	t값
독립	인지도	.154	2.072 [*]	—	—	.101	1.498
	활용용이성	.319	4.281 ^{***}	—	—	.130	1.803
매개	가정생활만족			.554	9.414 ^{***}	.461	7.000 ^{***}
R ²		.175		.307		.339	
R ² Change		—		—		.164 ^{***}	
Adjusted R ²		.167		.304		.329	
F-value		21.088 ^{***}		88.626 ^{***}		33.783 ^{***}	

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

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약

본 연구는 총 3개의 대가설과 각각의 세부가설로 구성되었다. 가설1은 ‘가족친화제도 운영이 조직성과에 정(+)의 영향을 줄 것이다’이고, 세부가설은 4개로 구성되었으며, 다중회귀분석으로 검증하였다. 가설2는 ‘가족친화제도 운영이 가정생활만족에 정(+)의 영향을 줄 것이다’이고, 세부가설은 2개로 구성되었으며, 다중회귀분석으로 검증하였다. 가설3은 ‘가정생활만족은 가족친화제도 운영과 조직성과를 매개할 것이다’이고 세부가설은 2개로 구성되었으며 위계적 회귀분석으로 검증하였다. 분석결과는 <표 5-1>과 같다.

〈표 5-1〉 연구가설 요약

가설	세부가설	가설내용			채택결과
가설1	가설1-1	인지도	→	직무성과	채택
	가설1-2	활용용이성	→	직무성과	채택
	가설1-3	인지도	→	직무만족	채택
	가설1-4	활용용이성	→	직무만족	채택
가설2	가설2-1	인지도	→	가정생활만족	기각
	가설2-2	활용용이성	→	가정생활만족	채택
가설3	가설3-1	가족친화적 조직문화, 가정생활만족	→	직무성과	채택 (부분매개)
	가설3-2	가족친화적 조직문화, 가정생활만족	→	직무만족	채택 (완전매개)

제 2 절 시사점

본 연구는 서울신용보증재단 내부 남녀직원을 설문조사를 실시하여 현재 운영 중인 가족친화제도의 효과에 대해서 검증하고자 하였으며, 그 결과 가족친화제도 운영이 직무성과, 직무만족, 가정생활만족 모두에 유의미한 영향이 있음을 확인하였다. 이 결과를 바탕으로 몇 가지 시사점을 도출하고자 한다.

첫째, 가족친화제도의 도입 및 운영으로 인해 일하는 시간이 감소하여 오히려 생산성이 저하될 것이라는 일부 내부 및 외부 지적에 대하여 제도운영의 효과성을 증명하였다는 점이다. 사실 이러한 지적들은 기계적 관점으로 직원의 직무수행 행태를 판단하고, 일에 투입된 시간만큼 생산성이 나올 것이라는 단순성에 의존한 지적이라 할 수 있다. 본 연구는 서울신용보증재단 내 가족친화제도의 운영으로 직원들의 직무만족도를 높이고, 원만한 가정생활을 통해 오히려 직무몰입을 향상시킬 수 있어 결과적으로 조직의 성과향상으로 이어질 수 있다는 점이 확인되었다.

둘째, 가족친화제도를 운영하고자 하는 경영자와 담당부서의 역할이 중요하다라는 점이다. 가족친화제도 운영이 긍정적 효과가 있다는 것이 학술적으로 증명되었다면, 이를 실행하고자 하는 경영진과 담당부서에게는 실무적으로 원만한 제도운영을 위해 세밀하게 들여다보는 노력이 필요하다. 가족친화제도 도입을 기관 또는 기관장의 홍보용으로 이용하기 위해 형식적으로 이용한다면 그 제도는 학술적으로 증명된 효과를 보지 못할 것이고, 실질적으로 얻고자 하는 목적은 달성할 수 없을 것이다. 실질적인 효과를 얻을 수 있도록 세심한 제도운영이 필요하다.

제 3 절 연구의 한계점 및 향후 과제

본 연구는 조직성과에 대한 가족친화제도 운영의 긍정적 효과를 학술적으로 증명하는 한편, 서울신용보증재단의 올바른 가족친화제도 운영을 위한 실질적 연구를 진행하고자 하는 목적을 겸하여 진행되었다.

이러한 관점에서 다음의 몇가지 한계점이 발견되었다.

첫째, 내부직원 424명을 대상으로 연구를 진행하였으나, 총 응답수는 202명으로 50%에 미치지 못하는 응답률을 보였다. 가족친화제도 운영의 효과가 학술적으로 증명되었다 하더라도 50%에 미치지 못하는 응답률로 판단해 본다면 내부직원 다수의 응답이라고 보기에는 무리가 있어 현장에서의 실질적 제도개선으로 이어지기에는 어려운 측면이 있다.

둘째, 서울신용보증재단이 1999년 설립 이후 현재까지 운영 중인 가족친화제도 전반을 다루다 보니 제도 각각의 실질적 효과를 구체적으로 증명하기에는 한계가 있었다. 다양한 제도를 연구항목 한 바구니에 넣다보면 설문응답의 모호성이 발생하여 제도 하나하나에 대한 구체적인 효과검증의 어려움이 있을 수 있다. 최근에 도입한 제도 몇가지로 범위를 좁혔다면 효과검증이 더 유용하였으리라 판단된다.

이러한 한계점을 인식하고 보완함으로써, 향후 정확도를 높이는 연구가 추가로 진행되어야 할 것이며, 제도를 적용함에 있어 다음과 같은 노력이 필요하다.

첫째, 다수의 의견을 들을 수 있도록 참여율을 끌어올리는 작업이 필요하고, 추가적인 연구조사를 통해 제도가 효과적으로 운영되고 있는지 정기적 점검이 필요하다.

둘째, 경영진과 담당부서에게 균형감각 있는 제도운영이 요구되며, 구성원 전체의 올바른 인식이 요구된다. 가족친화제도를 홍보용으로 인식한다거나 일

에 투입되는 절대적인 시간의 부족으로 인식하여 마치 생산성저하의 원인인 것처럼 인식해서는 곤란하며, 반대로 과다한 가족친화제도를 운영하므로 전체적인 공공기관의 신뢰성이 감소되어서는 안되며, 선의의 제도를 악의로 이용하려 한다면 조직성과에 미치는 긍정적 영향이 퇴색될 수 밖에 없다. 가족친화제도가 본래의 목적에 맞게 정착될 수 있도록 구성원 모두의 노력이 필요하다.

참 고 문 헌

- 고석교. (2014). 「가족친화경영이 심리적 안녕감과 일-가정 갈등에 미치는 영향에 대한 연구 : 조직기반 자긍심의 조절효과를 중심으로」, 부경대학교 경영대학원 석사학위논문
- 공희. (2015). 「가족친화경영이 여성관리자의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : 가족친화적 조직문화의 조절효과를 중심으로」, 한국방송통신대학교 경영대학원 석사학위논문
- 김은정. (2012). 「가족친화적 기업문화가 근로자에게 미치는 영향 : 이직의사, 직무성과, 가정생활만족을 중심으로」, 서강대학교 공공정책대학원 석사학위논문
- 김일경. (2013). 「가족친화제도의 활용 용이성과 직무만족 간의 관계에 관한 연구 : 일·가정 양립 갈등의 매개효과를 중심으로」, 서울대학교 행정대학원 석사학위논문
- 김종성. (2014). 「중소기업 기혼 근로자의 직장-가정갈등이 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구 : 가족친화제도의 조절효과를 중심으로」, 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문
- 노홍일. (2015). 「가족친화경영이 일-가정 갈등과 축진을 통해 행위결과에 미치는 영향」, 동아대학교 대학원 박사학위논문
- 박문기. (2016). 「가족친화 제도와 조직문화의 지각이 역할행동과 창의적 혁신행동에 미치는 영향」, 조선대학교 대학원 박사학위논문
- 박지원. (2007). 「사회적 지원이 일-가정 상호관계 및 직무만족에 미치는 영향 : 성별차이를 중심으로」, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문
- 박현정. (2016). 「사회복지 업무 종사자의 일-가정 갈등이 직무만족도에 미치는 영향 : 가족건강성의 매개효과를 중심으로」, 전남대학교 대학원 박사학위논문

- 방묘진. (2005). 「가족친화적 조직문화가 직장-가정갈등과 직장 및 가정생활에 미치는 경로효과 검증」, 중앙대학교 대학원 석사학위논문
- 서옥산. (2013). 「가족친화경영이 여성 근로자의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구」, 강원대학교 대학원 석사학위논문
- 서진숙. (2015). 「일-가정 갈등, 가족친화제도 이용경험이 생활만족도에 미치는 영향 : 미취학 자녀를 둔 취업여성을 중심으로」, 국제신학대학원대학교 석사학위논문
- 손윤미. (2013). 「가족친화적 인사정책이 조직구성원의 삶의 질 및 조직 효과성에 미치는 영향」, 부산대학교 경제통상대학원 석사학위논문
- 손아진. (2013). 「일-가정 촉진과 성과 간의 관계에 관한 연구 : 조직지원 인식과 가족친화적 분위기의 조절효과」, 동아대학교 경영대학원 석사학위논문
- 연지혜. (2010). 「사회적 지원이 일-가정 갈등, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 일-가정 갈등의 유형별 효과를 중심으로」, 고려대학교 대학원 석사학위논문
- 유준. (2017). 「가족친화적 조직분위기, 직무만족, 생활만족 및 개인 창의성 간의 관계에 대한 연구 : 중소기업을 중심으로」, 단국대학교 대학원 석사학위논문
- 이광균. (2017). 「가족친화경영이 일-가족 갈등과 심리적 안녕감에 미치는 영향에 관한 연구 : 부동산중개업 종사자를 중심으로」, 세한대학교 대학원 박사학위논문
- 이상주. (2017). 「가족친화제도의 유용성 지각이 일-삶의 균형과 유효성에 미치는 영향 연구 : 일-생활의 통합과 분리 성향의 조절효과」, 경남대학교 대학원 박사학위논문
- 이상천. (2014). 「유연근무제(Flexible Work)가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : K공기업의 유연근무 활용사례 중심으로」, 서울대학교 행정대학원 석사학위논문

- 이승연. (2013). 「공공기관 가족친화제도 활성화 방안에 대한 연구 : 개인의 역할몰입과 체면의식을 중심으로」, 성균관대학교 대학원 석사학위논문
- 이유우. (2016). 「동료와 상사의 비공식적지원과 가족친화제도의 이용용이성과 감정노동 : 병원 근로자의 심리적 웰빙과 연령의 조절적 매개효과를 중심으로」, 중앙대학교 대학원 석사학위논문
- 이지언. (2012). 「가족친화제도, 조직문화, 일-가정 양립갈등의 관계에 대한 연구」, 서울대학교 행정대학원 석사학위논문
- 이현주. (2016). 「공공조직 근무자의 일-가정 갈등에 미치는 영향요인 연구 : 유연근무제를 중심으로」, 충남대학교 대학원 석사학위논문
- 정대영. (2017). 「기업 가족친화제도가 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구」, 한양대학교 기업경영대학원 석사학위논문
- 정두영. (2010). 「가족친화경영이 일-가정 갈등과 조직지원인식을 매개로 조직구성원의 성과에 미치는 영향」, 동아대학교 대학원 석사학위논문
- 정상호. (2016). 「유연근무제 도입과 활용이 공기업 경영성과에 미치는 영향 분석」, 서울대학교 행정대학원 석사학위논문
- 최은영. (2009). 「여성 근로자의 일-가정 관계가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향」, 호남대학교 대학원 박사학위논문
- 투맨쿠 셀렌지. (2014). 「근로자의 일-가정 갈등이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구」, 배재대학교 대학원 석사학위논문
- 홍혜란. (2016). 「가족친화제도 활용이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구」, 서울대학교 행정대학원 석사학위논문
- 황재영. (2017). 「공기업을 가족 친화적 조직문화가 조직웰빙에 미치는 영향 : 조직후원인식의 조절효과」, 중앙대학교 글로벌인적자원개발대학원 석사학위논문
- Hsu Mon Yee. (2014). 「가족친화적 제도가 여성관리자의 조직몰입에 미치는 영향 : 인사제도의 공정성과 차별경험 인식의 조절효과」, 연세대학교 대학원 석사학위논문

부 록

재단은 “노동시간 단축을 통한 직원의 삶의 질 향상”을 위해 노사 합의를 바탕으로 2017년 다양한 가족친화제도를 시행 중에 있습니다. 가족친화제도의 시행 및 확대는 일반적으로 일-가정 양립을 통해 조직의 직무성과 및 업무만족도에 영향을 미칠 것으로 판단하고 있어 향후 더 나은 가족친화제도를 설계하기 위해 현재 가족친화제도의 운영효과를 분석하고자 설문을 시행합니다. 효과 분석을 근거로, 직원 여러분의 의견을 모아 개선이 필요한 점은 무엇이며, 효과 극대화를 위해 노사가 함께 더욱 고민하고 논의해야 할 점이 무엇인지 시사점을 도출하고자 하오니 설문에 응하여 주시기 바랍니다.

아울러 본 설문은 한성대학교 석사학위논문으로 “가족친화제도 운영이 조직성과에 미치는 영향” 관계를 연구하기 위한 자료로 활용될 예정입니다. 직원 여러분의 성의 있고 솔직한 응답은 본 연구를 위해 소중한 자료가 될 것입니다.

2017년10월

한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

이 재 상

[문의사항 : toli0822@naver.com]

지도교수 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원

최 창 호 교수

※ 가족친화제도 인지도(프로그램 시행 및 내용에 대한 세부 기준 인지) 설문

응답점수				
1	2	3	4	5
세부기준을 전혀 모른다	들어본 적은 있다	보통	일부 알고 있다	세부기준을 잘 알고 있다

[응답점수 기준을 참고하여 아래 가족친화제도에 대한 본인의 생각을 표시해 주십시오]

설문	가족친화제도	프로그램	인 지 도				
			1	2	3	4	5
1	근로자 본인 건강관리 및 생애주기별 지원	• 전 직원 건강검진 • 전 직원 상해보험 가입					
2	근로자 본인 및 배우자 출산 지원	• 산전후 휴가 • 태아검진 휴가 및 유사산 휴가 • 육아휴직제도 (3년으로 기간 확대 포함) • 휴직자 대체를 위한 별도정원 운영					
3	근로자 자녀 양육 및 교육 지원	• 가족수당 지급 (가족수당 확대) • 중고등학생 자녀학자금 지원 • 대학생 자녀학자금 대여					
4	재택근무 등 근무환경 유연성	• 유연근무제 실시 • 근로시간저축계좌제 실시					
5	가족관계증진 및 여가생활 지원	• 월/수/금 정시퇴근제 (PC-OFF제도 포함) • 연차휴가사용촉진제도 • 동계/하계휴양시설 제공 (호텔 등 다양한 시설 확보) • 휴가사용율 BSC성과평가 반영(휴가사용률 상향 포함)					
6	근로자 생활안정 지원	• 주택 구입 및 임차자금 지원 • 생활안정자금 대여					

※ 가족친화제도 활용용이성 설문

응답점수				
1	2	3	4	5
매우 미흡함 가족친화제도 활용시 인사상의 불이익이 따르며, 상사와 동료의 배려 또한 미흡하다	미흡함	보통	용이함	매우 용이함 가족친화제도 활용시 인사상의 불이익이 없으며, 상사와 동료의 배려와 지원이 따른다.

[응답점수 기준을 참고하여 아래 가족친화제도에 대한 본인의 생각을 표시해 주십시오]

설문	가족친화제도	프로그램	활용용이성				
			1	2	3	4	5
7	근로자 본인 건강관리 및 생애주기별 지원	• 전 직원 건강검진 • 전 직원 상해보험 가입					
8	근로자 본인 및 배우자 출산 지원	• 산전후 휴가 • 태아검진 휴가 및 유사산 휴가 • 육아휴직제도 (3년으로 기간 확대 포함) • 휴직자 대체를 위한 별도정원 운영					
9	근로자 자녀 양육 및 교육 지원	• 가족수당 지급 (가족수당 확대) • 중고등학생 자녀학자금 지원 • 대학생 자녀학자금 대여					
10	재택근무 등 근무환경 유연성	• 유연근무제 실시 • 근로시간저축계좌제 실시					
11	가족관계증진 및 여가생활 지원	• 월/수/금 정시퇴근제 (PC-OFF제도 포함) • 연차휴가사용촉진제도 • 동계/하계휴양시설 제공 (호텔 등 다양한 시설 확보) • 휴가사용율 BSC성과평가 반영(휴가사용률 상향 포함)					
12	근로자 생활안정 지원	• 주택 구입 및 임차자금 지원 • 생활안정자금 대여					

※ 가정생활만족에 대한 설문

[아래 표에서 본인의 생각에 해당되는 곳에 표시해 주십시오]

설문	설 문 항 목	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다
13	나는 현재 가정생활에 대해 만족스럽게 생각하며, 행복함을 느낀다.					
14	나는 언제나 가족들로 부터 관심과 지지를 받고 있다고 느낀다.					
15	나는 직장에서 귀가한 후 가족과 함께 있으면 편안함을 느낀다.					
16	나는 직장에서 귀가한 후 가족의 일원으로서 해야 할 역할을 잘 수행한다.					
17	나는 업무적으로 스트레스를 받아도 가정에서 가족의 이야기를 잘 들어준다.					
18	나는 직장에서 만큼 가정에서도 효율적이고 필요한 행동을 잘 수행한다.					

※ 직무성과에 대한 설문

[아래 표에서 본인의 생각에 해당되는 곳에 표시해 주십시오]

설문	설 문 항 목	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다
19	나는 직무를 수행함에 있어 기꺼이 동료와 협력한다.					
20	나는 내가 맡고 있는 직무를 적절하게 잘 수행하고 있다.					
21	나는 내가 맡고 있는 직무상의 책임을 달성 해내고 있다.					
22	나는 나에게 요구되는 직무성과와 관련된 활동들을 성실히 수행하고 있다.					
23	나는 현재의 직무에서 가치 있는 많은 일들을 이루어왔다.					
24	나는 직무상 업무를 효과적으로 처리하고 있다는 자신감을 가지고 있다.					

※ 직무만족에 대한 설문

[아래 표에서 본인의 생각에 해당되는 곳에 표시해 주십시오]

설문	설 문 항 목	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다
25	나는 직장생활에 대해 자부심을 느끼며, 우리재단에서 일하는 것을 자랑스럽게 말한다.					
26	나는 현재 내가 하고 있는 업무에 대해 대체로 만족한다.					
27	나는 나의 업무의 가치를 이해하고, 직장생활이 보람 있다고 생각한다.					
28	나는 내가 하고 있는 일 속에서 재미를 찾으려 하고, 실제로 재미있다고 느낀다.					
29	현재의 나의 업무는 나에게 존재감을 느끼게 해 줄 정도로 매우 중요하다.					
30	나는 현재 담당하는 업무를 시작한 이후로 업무에 대한 관심이 증가했다.					

※ 마지막으로 본인의 인적사항에 대한 내용입니다.

[아래 표에서 본인의 생각에 해당되는 곳에 표시해 주십시오]

- 31) 직 군 : ①정규직 ②계약직
- 32) 성 별 : ①남자 ②여자
- 33) 연 령 : ①30세 미만 ②30세이상 40세미만
③40세이상 50세미만 ④50세이상
- 34) 결혼여부 : ①미혼 ②기혼
- 35) 근 무 지 : ①본점 ②지점
- 36) 근속기간 : ①3년미만 ②3년이상 8년미만
③8년이상 15년미만 ④15년이상

ABSTRACT

A study on the management of family-friendly system
on achievement of organization
– mediating effects of family life satisfaction

Lee, Jaesang

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

Graduate school of Knowledge Service Consulting

Hansung University

The purpose of this study is to examine the effects of the family-friendly system on the satisfaction of family life through the process of positively affecting organizational performance. The purpose of the questionnaire was to investigate the usefulness of the family-friendly system for the male and female employees of the Seoul Credit Guarantee Foundation and to improve the system so that the family-friendly system can be operated effectively.

It is necessary to systematically introduce a family-friendly system in order to reconcile work and family. And it is important to create an atmosphere that freely use the family-friendly system introduced. The introduction of the family-friendly system as a tool to improve organizational performance is not the only one,

but through many previous studies it has been proven that the adoption of the family-friendly system and the free-to-use organizational atmosphere have a positive effect on improving organizational performance.

This study consists of 5 chapters and appendices. Chapter 1 introduces the purpose, method and composition of the study. In Chapter 2, the theoretical background and previous research on the study were reviewed. In Chapter 3, research models and research hypotheses were set up, and data collection and analysis methods were discussed. In Chapter 4, research hypothesis were tested and analyzed using SPSS statistical program for empirical analysis. Chapter 5 summarizes the limitations and implications of the study.

The results of the study are as follows.

First, the operation of the family-friendly system has a significant effect on organizational performance. This is the same result as many previous studies.

Second, the recognition of family-friendly system has no significant effect on family life satisfaction, but the ease of using family-friendly system has a significant effect on family life satisfaction. This means that the ease of using family-friendly system is more important and necessary than instruction in the operation of the system.

Third, mediating effects of family life satisfaction are partially mediated by family-friendly system operation and job performance.

Family-friendly system operation and job satisfaction are mediated completely.

Fourth, through this study, it is necessary to operate an effective system to bring balance between work and family in the design and operation of the family-friendly system in the Seoul Credit Guarantee Foundation.

【Key word】 Family-friendly system, Family life satisfaction,
Organizational performance, Job performance,
Job satisfaction