

## 공공가정경영에 대한 이용자의 만족도 조사 연구

- 비공공가정 이용자와의 비교를 중심으로 -

송 혜 림<sup>†</sup>

울산대학교 생활과학대학 아동·가정복지학 전공

An Analysis on Satisfaction of Users to Institutional Household Management

- A Comparison with Users to Noninstitutional Household Management -

Hye-Rim Song<sup>†</sup>

Dept. of Child and Family Welfare, Ulsan Univ.

### Abstract

This study focused on the satisfaction of user to institutional household management. In this study the institutional household management system was consisted in leadership management, marketing management, production management, personal management, material management and financial management. The purposeful questionair was developed for this 6 categories of institutional management system and the findings of users' satisfaction in these areas were analized. The findings were compared with the satisfaction of users to noninstitutional household management. The degree of satisfaction of users with leadership management, production management, marketing management and financial management in institutional household was higher than those in noninstitutional household.

**Key Words :** institutional management, subsystem of institutional household management system, satisfaction of user

---

<sup>†</sup> Corresponding author : Dept. of child and Family Welfare, Ulsan University.  
San 29 Moogeo-dong, Nam-gu, Ulsan, 680-749, Korea  
Tel : 652-259-2881, Fax : 052-259-2888  
E-mail : hrsong@mail.ulsan.ac.kr

## I. 서론

산업화로 인한 사회적 변화 중 가정생활을 중심으로 이루어진 현상의 가장 중심에서 있는 특성은 바로 가정부양기능의 사회화 혹은 사회로의 위임이라고 볼 수 있다. 최근 들어 이 현상의 속도와 범주의 확산도 매우 가시적으로 드러나고 있다. 의생활, 식생활, 주생활을 중심으로 이루어진 가정부양기능의 사회적 위임 현상은 이제 가족관계, 가계관리 등에 미치고 있으며, 자녀양육과 관련된 사회화 현상은 절적으로 양적으로 더욱 상승되고 있는 것을 알 수 있다. 많은 연구자들은 이를 가사노동의 사회화현상으로 이해하고 있다. 즉, 가정 내에서, 가족구성원에 의해서 행해지는 가사노동이 가정밖의 사회적 기관이나 전문시설에서의 재화와 서비스로 대체되어 가고 있는 현상이 바로 가사노동의 사회화인 것이다.

본 연구에서는 이처럼 개별 가계의 가사노동을 전문적으로 위임하는 사회적 기관과 시설의 하나로서, 최근 가정자원관리학 연구자들이 중심이 되어 개척한 새로운 연구주제인 공공가정에 초점을 둔다. 공공가정은 가정생활의 부양기능을 다양한 형태로 지지·보충·대체하는 경영체이며, 개별가계와 마찬가지로 구성원 및 이용자의 욕구충족을 궁극적 목표로 하되, 제한된 이윤추구를 위하여 효율적 경영원리를 필요로 하는 경제적 단위이다 (송혜림, 1997).

이러한 공공가정의 성패는 제한된 자원을 갖고 구성원 및 이용자의 욕구를 최대한 충족시켜줘야 한다는 점에서, 그리고 효율적 경영을 통하여 제한된 이윤추구를 하여야 한다는 점에서 경영활동에 의존하는 바가 크다. 개별가정처럼 혈연과 혼인으로 이루어진 관계 속에서, 애정과 신뢰에 바탕하는 생활단위가 아니기 때문에 더더욱 전문적 경영이 필요하다. 그리고 통례적으로는 개별가정보다 규모가 더 크기 때문에 그러하다.

결국 어떤 공공가정이 잘 경영된다는 의미는 그 공공가정에 살거나 이용하는 구성원과 이용자의

욕구를 더 높은 수준으로 충족시켜 준다는 것이기 때문에, 공공가정의 경영은 전체 사회적 측면에서 볼 때도 생활의 질과 복지수준의 향상에 기여하는 유용한 도구가 될 수 있다. 또한 개별가정에서의 관리를 중심으로 진행되어 오던 가정자원관리연구 분야 역시 관리의 원리와 방법을 사회적 기관, 즉 공공가정에 적용하기 위한 모색을 통하여 연구범주의 확산과 취업에의 전망을 더욱 강화시키는 학문적 역할도 매우 중요하다고 볼 수 있다.

통례적으로 공공가정의 경영체계는 일반 경영체와 마찬가지로 기획관리, 재무관리, 마케팅관리 등 하위기능영역으로 구분되어 있으며, 하위기능영역들이 공동의 목표와 자체의 목표를 조합시키며, 제한된 자원으로 어떻게 구성원/이용자의 욕구충족과 제한된 이윤추구를 실현시킬 것인가를 모색하게 된다.

본 연구는 이러한 맥락에서 공공가정경영체계를 구성하는 다양한 하위기능영역에 초점을 두어, 그 이용자들의 만족도를 조사·분석하고자 하며, 이 때 동일한 서비스를 창출하는 비공공가정 이용자와의 만족도와 비교함으로써, 공공가정경영체계에 적절한 경영원리의 도입 및 전개에 기초자료를 제공하고자 한다. 또한 이용자의 만족도 조사는 그 결과를 통하여 공공가정의 하위기능 영역 중 어디에 보다 초점을 두어야 만족도가 높아질 수 있는지, 구체적으로는 어떤 부분에 대하여 이용자가 만족하고 불만족하는지를 알려주기 때문에, 공공가정의 궁극적 목표인 이용자의 욕구충족을 달성하기 위하여 매우 유용한 정보를 제공할 수 있을 것이다.

## II. 이론적 배경

### 1. 공공가정의 개념

#### 1) 공공가정의 정의

사회적 환경변화로 인하여 가정구성원의 욕구충족에 필요한 부양기능을 가정 스스로 수행하지 않고 사회적 기관에 위임하는 현상을 볼 수 있는데,

이러한 기능을 수행하는 사회적 기관 중에 하나가 공공가정이다. 공공가정은 상실되거나 결핍된 혹은 보완되어야 할 가정의 부양기능을 지지·보충·대체하는 경영체이며, 이용자/구성원의 욕구충족과 제한된 이윤추구를 그 목표로 한다 (문숙재 외, 1999).

공공가정은 개별가정이 꼭 문제상황에 직면하여 부양기능을 제대로 수행하지 못 할 때에만 필요한 경영체가 아니라 개별가정의 부양활동을 보다 전문적, 효율적으로 수행하기 위하여 필요하기도 하며, 상황에 따라 다양한 방법으로 개별가정과 관계를 맺는다. 즉 부양해 줄 가족이 없는 고아나 노인의 경우를 생각해 본다면, 주거와 급식, 양육과 휴식 등 최소한도의 욕구충족을 지원하는 공공가정이 필요할 것이다. 그러나 집과 멀리 떨어져 있는 곳으로 진학한 경우, 직장인들의 연수활동을 생각해 보면, 특별한 문제상황에 처해있다기 보다는 시기적으로 가정을 대체할 일정한 조건이 필요한 상황일 것이다. 이러한 경우에는 기숙사나 연수원 등을 통하여 부양활동이 적절하게 제공될 필요가 있다. 더 나아가서 예비부모교실이나 모성상담소 등은 질적인 차원에서 일정한 역할을 더욱 잘 준비하고 수행할 수 있도록 지원해 주는 서비스를 제공하는데, 이 또한 문제상황과는 차원이 다르다. 공공가정은 이처럼 다양한 조건과 상황 속에서 요구되는 부양활동을 전적으로 혹은 부분적으로 제공하는 경영체라고 할 수 있다.

## 2) 공공가정의 기능

공공가정은 개별가정의 부양활동을 지지·보충·대체하는 기능을 수행하는데, 먼저 지지의 기능은 가정 스스로 수행하는 개별적 경영을 더욱 만족스러운 방식으로 수행할 수 있도록 지원하는 경우를 의미한다. 공공가정의 지지가 없어도 개별가정의 경영이 큰 문제상황에 직면하지는 않지만, 공공가정에서 제공하는 재화와 서비스를 이용함으로써 개별가정의 전반적인 운영에 보다 질적으로 향상될 수 있는 경우이다 (송혜령, 1994). 임산부 대상의 교육시설(엄마교실, 산모교실, 육아교실, 도서관

등)이 그 좋은 예가 될 수 있다. 이러한 시설을 이용하는 이용자는 필요한 정보나 자료를 쉽게 획득할 수 있으며, 함께 모여 경험담을 나누고 출산과 육아를 보다 전문적·집중적으로 준비할 기회를 갖게 된다. 이러한 시설을 이용할 때 일정한 비용을 지출하는가 아닌가는 다양한 조건에 의하여 결정된다. 예컨데 유아용품 생산 업체가 기업의 이미지 향상, 잠재적 고객 유치라는 차원에서 무료로 임산부교실을 운영할 수도 있을 것이며, 개인이나 단체가 보다 전문적 서비스를 제공하면서 회비를 받을 수도 있을 것이다. 구청이나 동사무소, 주민자치센터와 같은 공공기관에서는 대주민복지사업의 일환으로 가정복지사나 가정생활상담사, 공공가정관리사 등의 전문가를 배치하여 공적 서비스의 형태로 이러한 지원을 할 수도 있다. 이처럼 제공되는 서비스가 없어도 대부분의 산모나 엄마들은 상식적 차원에서 그 준비를 할 수 있겠으나, 서비스를 통하여 그 준비와 실행상태가 보다 향상될 수 있고, 잠재적 문제와 위기상황에 보다 잘 대처할 수 있다면 이는 분명 공공가정의 지지기능에 해당될 것이다.

둘째, 공공가정의 보충 기능은 부양활동 수행의 경제성·효율성·전문성 등의 차원에서 개별가정 보다 공공가정이 더 요구에 부응하는 서비스와 재화를 제공하는 경우에 해당된다. 장애인 재활원의 경우 개별가정에서 설치할 수 없는 물리치료설비, 보다 전문적인 인력 등의 투입으로 개별가정보다 장애인에 더욱 적합한 서비스를 제공할 수 있는데, 이는 개별가정의 부양기능을 보충하는 공공가정의 중요한 기능이라고 볼 수 있다. 장례식과 관련되어 상례대행기관의 경우도 마찬가지로 필요한 물품의 공급 측면에서 개별가정 스스로 준비하는 것보다 훨씬 경제적이고도 효율적으로 진행할 수 있기 때문에 보충에 해당된다고 볼 수 있다.

셋째, 공공가정의 대체기능은 개인 혹은 가족이 개별가정의 부양활동을 제공받지 못하는 상황에 처할 때, 공공가정이 그 기능을 전적으로 대신하는 경우이다. 이 때 숙박, 급식을 비롯하여 우리가 가정생활에 기대하는 다양한 부양활동들이 함께 제

공될 것이다. 기숙사, 연수원, 고아원, 양로원 등이 그 예가 될 수 있다. 대부분의 경우는 자신을 부양해 줄 가족이 없는 경우에 공공가정의 대체기능을 필요로 하지만, 기숙사나 연수원처럼 일정 기간 가정을 떠나있어야 하는 상황에서도 공공가정의 대체기능이 개입된다.

우리의 생활세계에서 원래 공공가정은 고아원이나 양로원과 같이 자원이 결핍되어 공적으로 지원하지 않으면 최소한도의 욕구충족이 가능하지 않은 구성원들에 대한 시혜의 형태로 시작하였으나. 오늘날에 와서는 그 범주가 확산되어 서비스의 질적 향상과 만족도 증진을 모색하는 테로까지 발전되고 있다. 직장에서 제공하는 휴가시설, 직장어린이집, 직장근무자들이 노후에 이용할 수 있는 실버타운, 구내식당 등이 그러한 예가 될 것이며, 각 대학마다 운영하고 있는 동창회관도 거기에 속한다. 이러한 공공가정은 그 구성원과 이용자들이 최소한도의 욕구충족을 넘어 어떠한 형태로 경영을 할 때 보다 높은 만족도를 갖게 되며, 이 때 제한된 자원을 고려하여 효율적 운영을 어떻게 할 것인가를 주된 과제로 할 것이다.

## 2. 공공가정의 경영과 하위기능체계

### 1) 공공가정에 있어서 경영의 의미

공공가정의 궁극적 목표가 구성원/이용자의 욕구충족 그리고 제한된 이윤추구라는 본질로부터 우리는 자원의 제한성을 필수적으로 고려하여야 한다. 자원은 욕구충족의 수단이 되며, 제한된 자원을 어떻게 관리함으로써 최대한의 욕구를 충족시키고 또 이윤도 추구할 것인가를 모색해야 하기 때문이다. 따라서 목표를 세우고 이 목표를 달성하기 위해 자원을 조달하고 배분, 사용하는 일련의 경영활동이 매우 중요하다. 이미 공공가정을 정의할 때 하나의 경영체로 규정한 바 있는데 (송혜림,1995). 경영체는 재화와 서비스를 제공하기 위하여 장기적인 지속성을 가지고 목표지향적 활동을 전개시키는 하나의 체계이다 (이기영 외,1996). 따라서 공공가정을 이해하고 연구할 때는 경영활동을 중심

으로 전개시킬 필요가 있다.

공공가정의 두가지 목표 즉 구성원/이용자의 욕구충족과 제한된 이윤추구라는 차원으로 나누어 경영의 필요성을 전개하면 다음과 같다. 먼저 욕구충족을 지향하는 대표적 관리단위를 개별가정이라고 할 수 있는데, 개별가정은 가족원의 욕구충족을 위하여 인적/물적 자원을 조합하여 필요한 부양활동을 제공함으로써 일상적인 생활이 유지가 된다. 보통 경영이라고 하면 재무체표상의 이익을 위한 활동으로 보기 때문에 이윤을 추구하지 않는 경영체에 경영이라는 말을 적용하는 것은 어울리지 않는다고 생각하기도 한다 (피터 드러커,1997). 그렇다면 개별가정 역시 경영을 필요로 하지 않는 단위라고 볼 수 있을 것이다.

그러나 최근 기업경영의 원리가 대학, 병원, 박물관, 교향악단 등의 비영리조직의 전략에 있어 중요한 요소로 간주되며 관공서, 정부기관도 마찬가지이다 (참고 필립 코틀러·케리 암스트롱,2000). 이윤추구를 할 때에만 경영이 필요한 것이 아니라. 한 조직의 목표를 설정하고 그 목표를 달성하기 위하여 제한된 자원을 합리적으로 사용하기 위하여서는 경영이 필요하다. 이 때의 경영은 조직 구성원들의 요구파악, 만족도 증진, 구성원들의 자발적 참여를 위한 분위기 조성, 조직의 이미지 쇄신 등 다양한 목표를 위한 도구가 될 것이다.

구성원의 욕구충족을 목표로 하는 사회경제적 단위에게는 자원의 관리가 욕구충족의 수준과 만족도에 결정적인 영향을 미친다. 욕구충족의 수단인 자원은 희소하며 제한되어 있기 때문이다. 즉 개별가정이던 공공가정이던 궁극적 목표인 구성원의 욕구충족을 목표로 하는 한, 목표지향적 경영활동은 필요하다 (v.Schweitzer,1991). 독일의 공공가정경영학자 Bottler 역시 이러한 맥락에서 공공가정이 구성원의 욕구충족을 목표로 한다는 점과 욕구충족의 수단인 자원이 제한되어 있다는 점으로부터 관리의 필요성이 나오며, 이러한 관리의 필요성으로부터 공공가정에 대한 학문적 관심은 경영에 모아진다는 점을 분명히 지적하고 있다 (Bottler,1993).

보통 개별가정의 경우 구성원의 일상적 욕구는 숙박, 급식, 보호, 간호, 양육, 교육, 돌봄, 위생, 의료활동 등과 같은 총체적 부양활동에 대한 욕구인데(이기영 외,1996). 이러한 욕구를 충족시키는 부양활동은 따라서 조리, 세탁, 청소, 돌보기, 구매활동 등 다양한 가사노동을 통하여 제공된다. 따라서 가족원이나 가정관리의 주체는 복합적인 조건 속에서 어떤 자원을 언제, 얼마나 또 어떻게 배분하고 사용할 것인가에 대한 계획을 세우게 되며, 계획을 실천하는 실행을 하게 된다. 이것은 경영활동에 다름 아니다. 그러므로 이러한 가사노동을 개별 가정이 직접 수행하지 않고 사회로 위임시키게 될 때, 이러한 기능을 수행하는 경영체로서 공공가정 역시 경영활동을 필요로 하는 것이다.

두 번째로 제한된 이윤추구라는 또 하나의 목표를 생각해 보면, 통례적으로 최대한도의 영리를 추구하는 기업처럼 공공가정도 경영을 필요로 한다는 점을 알 수 있다. 이 때 다양한 경영체 중에서 이윤극대화를 추구하는 경영체, 소위 기업을 중심으로 경영활동을 연구하는 학문분야가 경영학이라면(정수영,1994), 공공가정은 이윤을 추구하되 일정한 제한이 있다는 점에서 경영학적 이론을 골장 적용시킬 수 없다는 것을 알 수 있다.

공공가정의 목표가 되는 제한된 이윤추구란 이윤의 분배방식에 있어서 자본을 제공한 주체에게 이윤을 돌려주는 것이 아니라 공공가정 이용자와 근무자, 공공가정 자체에 그 이윤이 돌아가는 방식을 의미한다 (송혜령,1997). 따라서 이윤추구의 양에 있어서의 제한이 아니라 분배방식의 제한이기 때문에, 이윤추구에 있어서 다른 경영체와 마찬가지로 효율적 경영과정이 필요하다. 경쟁의 원리, 최소최대법칙, 기회비용법 등이 공공가정경영에 적용될 수 있는 이유가 여기에 있다.

이처럼 공공가정이 추구하는 목표의 차원에서 그 목표가 무엇이던 공공가정에서는 경영활동이 가장 중심에 자리잡은 개념임을 알 수 있다.

## 2) 공공가정경영체계의 하위기능영역과 그 업무

공공가정경영 연구자들은 공공가정경영을 하나

의 체계로 보면서, 7가지 영역의 하위체계로 구성하고 있다. 7가지 하위체계는 기획관리, 마케팅관리, 인력관리, 자재관리, 업무수행관리(생산관리), 재무관리, 통제관리인데, 이를 하위기능영역이라고도 표현한다 (문숙재 외,1999). 본 연구는 이 하위기능영역을 구별하여 각 영역에 대한 이용자의 만족도를 측정할 수 있는 척도를 만들고, 이 척도를 통하여 만족도를 조사하였으므로, 하위기능영역의 내용을 간략히 소개하기로 한다 (이하 문숙재 외,1999 재정리).

먼저 기획관리는 공공가정의 전체적 방향성을 정하고 다른 하위기능영역들과의 조정을 통하여 목표를 향해 접근하는 총괄적인 하위체계이다. 실제적인 서비스와 부양업무는 다른 하위기능영역에서 행해지는데, 그 서비스와 업무들이 결국 어떤 방향으로 가야하는가를 제시하는 중요한 역할을 수행한다. 경영자의 가치와 철학, 경영목표 등이 기획관리에서 구성되고 조절되기 때문에 중요하다. 기획관리에서 제시하는 경영의 방향성에 따라 다른 하위영역들의 세부적 경영활동이 이루어진다.

마케팅관리는 두가지 중요한 기능을 수행한다. 그 하나는 구성원/이용자의 요구 및 만족도 파악이며, 또 하나는 공공가정을 외부에 알리는 것이다. 공공가정의 궁극적 목표가 구성원/이용자의 욕구충족이라는 점에서, 이 마케팅관리의 기능은 기획관리와 마찬가지로 공공가정의 운영에 결정적 영향을 미친다. 마케팅관리에서는 그러므로 이용자와 구성원이 공공가정에 대하여 무엇을 기대하는가, 얼마나 만족하고 불만족하는가, 그 이유는 무엇인가 등을 심층적으로 파악하여야 하며, 파악한 결과를 기획관리와의 협의에 회아여 해당되는 하위영역에 전달하게 된다. 이러한 면에서 본다면 다른 경영체와는 달리 공공가정에서 마케팅의 업무는 매우 본질적이며 상위적이다. 또한 구성원과 이용자에게 공공가정을 알리고 위상을 정립하며, 효율적으로 다가가기 위한 노력도 마케팅의 역할이라고 볼 수 있다.

인력관리는 해당 공공가정이 요구되는 부양활동을 수행하기 위하여 필요한 인력수요, 조달, 배치,

교육, 보상 등의 업무를 담당한다.

자재관리는 부양활동 수행에 필요한 재화의 구매와 조달, 제공, 처리, 저장 등의 업무를 수행하는 기능영역이다.

업무수행관리는 구성원과 이용자가 원하는 서비스와 재화를 직접 생산하는 업무를 담당한다. 따라서 생산관리라고 할 수 있으며, 이용자와 공공가정을 직접 매개시켜 주는 업무의 수행이라고 볼 수 있다.

재무관리는 필요한 자금의 수요와 조달, 사용, 처분 등에 있어 균형을 맞추기 위한 관리활동을 수행하는 영역이다.

통제관리는 피드백을 통한 정보를 갖고 공공가정의 기획관리를 지원하는 기능을 한다. 즉 경영과정 상 새롭게 추가되어야 할 정보, 수정되어야 할 요소 등을 찾아내어 전반적인 경영이 목표로부터 벗어나지 않도록 통제하는 기능이다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구문제

본 연구에서 분석한 연구문제는 다음과 같다.

- 1) 공공가정과 비공공가정 이용자의 시설이용에 대한 전반적인 만족정도는 어떠한가?
- 2) 공공가정과 비공공가정 이용자의 하위기능영역별 만족정도는 어떠한가?
- 3) 공공가정과 비공공가정 이용자의 만족정도는 어떠한 차이가 있는가?
- 4) 공공가정과 비공공가정 이용자의 하위기능영역별 만족도의 순서는 어떠한가?

#### 2. 조사대상자

본 연구에서는 공공가정과 비공공가정 이용자 각 200명, 총 400명에 대하여 연구자가 선행연구를 참고로 개발한 질문지조사를 실시하였다. 공공가정으로는 울산지역에서 기업의 근무자와 그 가족의 복

지를 위해 운영하는 백화점 문화센터<sup>1)</sup>와 복지회관을 선정하였고, 비공공가정으로는 동일한 서비스를 제공하는 이윤추구기관으로 일반학원을 선정하였다. 두 시설유형을 선정함에 있어 조리, 생활체육, 미용, 컴퓨터 관련 서비스를 취급하는 시설로 한정하였다. 연구초기에는 남녀를 구별하지 않고 질문지를 배부하려 하였으나, 특별히 문화센터나 학원의 이용자가 대부분 여성이라는 점 때문에 남녀의 비율차가 심해, 최종적인 질문지 배부과정에서는 여성만을 대상으로 하였다.

최종적으로 통계처리에 포함된 질문지는 공공가정을 이용하는 조사대상자 186부, 비공공가정 이용자 160부, 총 346부이다. 자료수집은 1999년 10월부터 11월 사이에 해당기관을 직접 방문하여 이용자에게 질문지를 주고 기록하게 한 다음 회수하였다.

#### 3. 척도구성

본 조사에서 사용된 질문지는 조사대상자의 기본적인 인적 사항 외에, 공공가정경영의 전반적인 실태와 만족도 그리고 각 하위기능영역별 실태와 만족도를 분석하기 위하여 개발된 척도로 구성되었다. 인적 사항 외에 전반적인 실태 파악을 위해

1) 보통 백화점에서 제공하는 문화센터의 프로그램은 이윤추구를 목적으로 이용되는 경우와 백화점 이용자의 편의, 복지를 위한 경우로 구별될 수 있다. 백화점이나 할인매장을 예로 들면, 그 자체는 이윤추구경영체라는 점에 의심이 없으나, 그 곳에서 운영하는 유아보호실, 아동놀이시설 등은 구매활동을 하는 이용자인 부모의 편의를 위해 무료 혹은 저렴한 가격에 운영되기 때문에 이러한 시설은 공공가정으로 분류되는 것이 더 적절하다. 요즘 유행하고 있는 각 분유회사의 엄마교실, 산모교실 역시 이러한 의미에서는 공공가정이라고 볼 수 있다. 분유회사는 더 많은 고객과 잠재적 이용자의 증가, 업체의 이미지 상승 등 복합적인 배경에서 이러한 프로그램을 운영하며, 통례적으로 그 이용에 있어 이용자들은 특별한 비용을 지불하지 않기 때문에 이용자의 관점에서 본다면 공공가정에 분명하다. 본 연구에서 선정한 백화점의 문화센터 역시 그 이용료를 기준으로 할 때 문화센터의 운영 자체로는 이윤을 추구할 수 없다고 보여지며, 특별히 백화점이 소속한 기업의 근로자에게는 이용료를 할인하여 주기 때문에 일정 조직의 근무자들의 복지와 삶의 질 향상을 위한 시설이라고 규정할 수 있으며, 따라서 공공가정의 한 유형으로 선정하였다.

서는 이용하는 시설에 대한 만족도(1-5점), 이용기간, 이용빈도, 가정생활에 도움 정도, 이용 동기(6문항) 등에 대한 문항으로 구성되었다.

하위기능영역에 있어서는 7가지 영역 중에서 다른 기능영역과 개념적으로 겹칠 수 있는 통제관리를 제외하고 나머지 6영역을 중심으로 척도를 개발하였다. 먼저 기획관리영역에 대해서는 전반적인 이용자에 대한 배려, 이용자의 요구반영 정도 등에 대한 만족도로 총 3문항으로 구성되었다.

업무수행관리 영역은 프로그램의 내용 그리고 제공시간과 편의성 등 두 부분으로 나누어 총 6문항으로 구성하였는데, 서비스의 내용, 주제와 내용의 일치도, 실생활에의 도움, 프로그램과 서비스의 제공시간, 프로그램의 질 등에 대한 전반적인 만족도를 물어보았다.

마케팅관리에 대한 만족도 척도는 대외적인 홍보에 대한 만족도 그리고 정보제공, 이미지향상 노력에 대한 만족도 등 3문항으로 구성되었다.

인력관리는 기관 종사자 자체의 특성에 대한 만족도 그리고 근무자 관리에 대한 만족도로 구별하여 총 5문항으로 구성하였다. 근무자의 친절성, 성실성, 전문성에 대한 만족도, 강사의 교체빈도, 강사선발에 있어서 이용자의 요구반영정도에 대한 만족도를 그 내용으로 한다.

자재관리 영역은 기관운영과 프로그램제공을 위하여 필요한 물품의 공급과 그 품질, 시설의 설비 및 기기관리상태에 대한 만족도 등 총 3문항으로 구성되었다.

재무관리영역은 비용에 대한 만족도, 비용책정노력에 대한 만족도, 비용과 서비스를 비교한 만족도로 총 3문항으로 구성되었다.

이러한 문항은 전부 5점 리커트척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 만족정도가 높은 것을 나타낸다. 시설이용이 가정생활에 도움을 주는 정도에 대해서도 역시 5점 리커트 척도를 사용하여 전적으로 도움이 된다부터 전혀 도움이 되지 않는다까지 응답하게 하였으며, 점수가 높을수록 도움이 되는 정도가 높음을 의미한다.

자료분석시 사용된 통계처리방법은 평균과 빈도

를 나타내는 기술통계와 두 집단 간 차이를 분석하는 T-test이며, SPSS WIN Program(8.0)을 사용하였다.

## IV. 조사결과의 분석

### 1. 조사대상자의 일반적인 특성

본 연구에서 설문지에 응답한 공공가정 이용자 186명, 비공공가정이용자 160명의 일반적인 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 조사대상자의 일반적 특성

특성	분류	합
연령	20대	112 (32.4)
	30대	131 (37.9)
	40대	86 (24.9)
	50대	17 (4.9)
결혼유무	미혼	87 (25.1)
	기혼	259 (74.9)
교육수준	중졸	43 (12.4)
	고졸	178 (51.5)
	대학 이상	125 (36.2)
가계소득	100만원 이하	47 (13.6)
	- 200만원	165 (47.7)
	- 300만원	99 (28.6)
	300만원 이상	35 (10.1)

대상자의 연령을 보면 20대와 30대에 집중되어 있으며, 또한 미혼보다는 기혼이 훨씬 많다. 교육수준은 고졸이 가장 많으며 대졸, 중졸의 순으로 나오고 있다. 가계소득은 100만원에서 200만원 사이의 집단이 가장 많고 그 다음이 200만원에서 300만원, 100만원 이하, 300만원 이상의 순으로 나왔다.

### 2. 공공가정/비공공가정에서 제공하는 프로그램의 특성

본 연구에서 선정한 공공가정과 비공공가정의

프로그램의 현황을 제시하면 다음과 같다. 먼저 백화점의 문화센터와 일반학원에서 제공하는 프로그램은 조리, 생활체육, 미용 그리고 컴퓨터 강좌를 선정하였는데, 각 교육프로그램의 가격을 보면 공공가정인 백화점 문화센터의 경우 한 달 수강료가 일괄적으로 55,000원이며 조리는 여기에 재료비를 부가적으로 더 받는다. 이에 비하여 이윤추구기관으로 선정한 일반학원은 조리가 80,000원(재료비 불포함), 생활체육 60,000원, 미용 80,000원(재료비 불포함) 그리고 컴퓨터 70,000원으로 공공가정보다 모든 강좌에서 가격이 높다.

주당 강의시간은 비교를 위하여 동일한 시간 제공되는 강좌를 선정하였기 때문에, 공공가정과 비공공가정의 네가지 교육강좌 모두 1주일에 세 번, 2시간씩 총 6시간이다.

그런데 강좌개설시간과 참가인원을 보면 다소 차이가 나는 것을 알 수 있다. 공공가정인 백화점 문화센터는 오전반 10시-12시에 50명, 오후반 3시-5시 40명이며 저녁반은 운영되지 않는다. 이에 비하여 비공공가정인 일반학원은 오전반이 없는 대신 오후반 2시-4시, 저녁반 5시-7시, 그리고 8시-10시에 각 70명을 대상으로 운영되고 있다. 이러한 차이는 강좌참여자의 인적 사항, 예컨대 오전반에는 주부들이, 저녁반에는 학생이나 직장인, 남성들이 참여하기 때문에 공공가정과 비공공가정 이용자의 만족도 비교라는 본 연구의 목표를 고려할 때 결과의 오류를 낳을 수도 있기 때문에, 본 연구에서는 오후반만을 선정하였다. 즉 백화점 문화센터의 오후반 3시-5시 사이의 강좌 이용자와 일반학원의 오후반 2시-4시 사이의 강좌이용자를 대상으로 질문지를 조사한 것이다. 그렇기 때문에 주된 이용자가 여성이며, 본 연구의 대상도 여성에 국한되었다.

### 3. 전반적인 공공가정 이용 실태와 만족도

전반적인 공공가정 이용실태는 이용기간과 이용빈도, 이용동기(표 2)를 통하여 조사하였으며, 전

반적인 만족도는 시설이용만족도와 가정생활에 도움 주는 정도에 대한 태도로 나누어 조사하였다.

#### 1) 이용동기

현재 공공가정이나 비공공가정을 이용하는 동기를 가격이 저렴해서, 교제의 기회가 되기 때문에, 서비스가 우수해서, 자신의 전문성 향상을 위해서, 행복한 가정생활을 위해서, 자격증을 취득하기 위해서로 구분하여 조사한 결과, 공공가정을 이용하는 이용자의 경우는 서비스가 우수해서, 자격증 취득을 위해서가 1순위로 나타났고 그 다음이 교제의 기회가 되기 때문에, 행복한 가정생활 영위, 전문성 향상, 저렴한 가격의 순으로 나타났다.

비공공가정의 경우 우수한 서비스와 전문성 향상이 1순위로 나온 점은 동일하나 그 다음이 행복한 가정생활 영위, 교제의 기회, 저렴한 가격, 자격증 취득의 순으로 다소 차이가 있다. 즉 공공가정과 비공공가정 이용자들의 해당시설 이용동기는 서비스가 우수하다는 점이 공통적이며, 그 다음 순위에 있어서는 공공가정과 비공공가정 이용동기에 있어 다소 차이를 보이고 있다.

〈표 2〉 시설이용동기

단위 : % (순위)

내용	공공가정	비공공가정
저렴한 가격	78.2 (6)	86.2 (4)
교제의 기회	83.0 (3)	86.9 (3)
우수한 서비스	96.1 (1)	98.5 (1)
전문성 향상	81.1 (5)	61.5 (5)
행복한 가정생활 영위	81.6 (4)	88.5 (2)
자격증 취득	96.1 (1)	51.5 (6)

#### 2) 이용기간과 빈도

이용기간을 6개월 미만, 6개월에서 1년 사이, 1년에서 2년 사이, 2년에서 5년 사이, 5년 이상으로 구별하여 조사한 결과 공공가정의 경우는 각 기간 별로 고른 분포를 보인 반면, 비공공가정의 경우는 6개월 미만에 가장 빈도가 높았다. 또한 이용빈도에

있어서 매일, 1주일에 서너번, 1주일에 1번 정도, 1달에 두 번 정도, 1달에 1번, 2달에 1번, 1년에 서너번으로 구별하여 살펴본 결과, 공공가정 이용자는 일주일에 한두번이 가장 많고, 비공공가정은 일주일에 서너번이 가장 많았다.

### 3) 전반적인 이용만족도

시설이용에 대한 만족도(표 3)는 5점 척도로 조사하였는데 공공가정 이용자의 만족도 평균점수는 3.49이며 비공공가정 이용자의 만족도 평균점수는 3.18로서, 공공가정이 이용자의 만족도 점수가 더 높다. 전반적으로 만족도는 보통 이상이나, 그리 높은 편은 아닌 것으로 보인다. 이러한 두 집단 간의 차이가 통계적으로 유의한 가를 분석한 결과 .05 수준에서 유의한 것으로 나왔다.

또한 가정생활에 어느 정도 도움이 되는가를 5점 척도로 질문한 결과를 보면, 공공가정 이용자는 3.57점이고 비공공가정 이용자는 3.33점으로, 공공가정 이용자의 경우에 보다 긍정적으로 응답하고 있다. 가정생활에 도움을 주는 정도에 대한 만족도 역시 긍정적이기는 하나 그리 높은 편은 아닌 것으로 나타났다. 이러한 두 집단의 응답차이는 통계적으로 유의하다.

이처럼 시설이용에 대한 전반적인 만족도와 긍정적인 태도는 비공공가정보다 공공가정 이용자가 더 높은 것으로 나타났다.

〈표 3〉 시설이용만족도

변인	구분	평균(빈도)	T값(유의도)
전반적인 이용만족도	공공가정	3.49 (186)	5.995 *
	비공공가정	3.18 (160)	
가정생활에 도움되는 정도	공공가정	3.57 (186)	4.963 *
	비공공가정	3.33 (160)	

\*p<.05

### 3. 하위기능영역별 실태와 만족도

공공가정경영체계의 하위기능영역에 대한 이용

자의 만족도를 기획관리, 마케팅, 업무수행관리, 인력관리, 자재관리, 재무관리로 구분하여 조사분석한 결과는 다음과 같다.

#### 1) 기획관리

기획관리 기능영역에 대한 이용자의 만족을 분석하기 위하여 시설운영에 있어서 이용자의 요구를 반영하는 정도, 이용자의 만족도를 파악하는 정도, 운영에 대한 만족도를 질문하였다(표 4). 그 결과 공공가정과 비공공가정 이용자의 만족도 간에 전반적으로는 큰 차이를 보이고 있지 않으나, 이용자의 요구를 반영하는 정도에 있어서는 공공가정 이용자들의 만족도가 더 커졌고, 만족도 파악정도는 동일하였으며, 운영에 대한 만족도는 큰 차이를 보이고 있지 않았다. 세가지 변인 중 이용자의 요구를 반영하는 정도에 대한 만족도에서만 통계적으로 유의한 차이를 보이고 있다.

〈표 4〉 기획관리 영역에 대한 만족도

변인	구분	평균	T값 (유의도)
요구반영정도	공공가정	3.46	6.407*
	비공공가정	3.08	
만족도파악정도	공공가정	3.08	1.360
	비공공가정	3.08	
운영에 대한 만족도	공공가정	3.21	2.90
	비공공가정	3.13	

\*p<.05

전반적으로 기획관리 영역에 대한 만족도 역시 두 집단 모두 보통 수준은 넘지만 크게 높다고는 할 수 없다.

#### 2) 업무수행관리

업무수행관리 영역은 크게 두 범주로, 프로그램 내용 자체에 대한 부분 그리고 프로그램제공시간과 편의도에 대한 부분으로 구별하였다. 먼저 프로그램 내용에 있어서는 내용의 재미와 흥미, 주제와 내용의 일치도, 실생활에의 도움 등에 대한 만족도를 조사하였다(표 5). 두 집단을 비교하여 보면, 모

든 면에서 공공가정 이용자의 만족도가 더 높기는 하지만, 그 차이가 크지 않으며 통계적으로 유의하지 않다. 전반적으로 만족도는 상당히 높은 편이라고 보여진다.

〈표 5〉 업무수행관리 - 프로그램내용에 대한 만족도

변 인	구 分	평균점수
재미와 흥미	공공가정	3.67
	비공공가정	3.52
주제와 내용의 일치도	공공가정	3.60
	비공공가정	3.59
실생활에의 도움	공공가정	3.67
	비공공가정	3.60

다음으로 프로그램 제공시간 및 편의도와 관련되어 프로그램 또는 서비스 제공시간, 제공시간 이후 개인생활과의 일치도, 프로그램 제공에 관련된 전반적인 만족도로 구분하여 살펴본 결과(표 6), 프로그램 또는 서비스 제공시간에서는 비공공가정 이용자의 만족도가 더 높으며 통계적으로도 유의한 차이를 보이고 있다. 제공시간 이후 개인생활과의 일치도에서는 두 집단 간 차이가 미미하며, 프로그램 제공 관련 전반적인 만족도에서는 공공가정 이용자의 만족도가 훨씬 높고 통계적으로도 유의하다.

〈표 6〉 업무수행관리 - 프로그램 제공시간과 편의도에 대한 만족도

변 인	구 分	평균 점수	T값 (유의도)
프로그램/서비스 제공시간	공공가정	3.35	4.235*
	비공공가정	3.89	
제공시간 이후 개인생활과의 일치도	공공가정	3.34	1.029
	비공공가정	3.32	
프로그램 제공에 대한 전반적 만족	공공가정	3.25	6.780**
	비공공가정	2.28	

\*p<.05 \*\*p <.01

비공공가정의 경우 프로그램과 서비스의 제공시간을 이용자의 요구에 더욱 부응하도록 조절하는 것으로 보인다. 이윤추구를 목표로 하는 경영체로서의 일반학원의 운영특성을 고려하여 볼 때 그럼에도 불구하고 프로그램이나 서비스 제공시간에 있어 이용자의 만족도가 공공가정보다 더 낮다는 것은 효율적 관리가 이루어지지 못하고 있음을 간접적으로 시사하는 것이다. 전반적으로 두 집단 모두 프로그램 제공시간과 편의도에 대한 만족도보다는 프로그램 내용 자체에 대한 만족도가 더 높다.

### 3) 마케팅 관리

시설의 홍보와 위상정립을 주된 내용으로 하는 마케팅 영역에 대한 만족도는 시설의 정보를 제공하는 정보지 내용, 정보지 배포빈도, 이미지향상에 대한 시설의 노력 등에 대한 만족도를 통하여 조사하였다(표 7).

세 문항에서 모두 공공가정 이용자의 만족도가 높았지만, 통계적으로 유의한 차이를 보이는 내용은 정보지 배포빈도에 대한 만족도이며, 나머지는 만족도 차이도 미미하고 통계적으로도 유의하지 않다.

〈표 7〉 마케팅 관리 영역에 대한 만족도

변 인	구 分	평균 점수	T값 (유의도)
정보지 내용	공공가정	3.15	2.090
	비공공가정	2.83	
정보지 배포빈도	공공가정	3.45	5.180*
	비공공가정	2.89	
이미지 향상 노력	공공가정	3.21	3.215
	비공공가정	2.99	

\*p<.05

### 4) 인력관리

인력관리 영역에서는 근무자 자체의 속성으로 친절성, 성실성, 전문성에 대한 만족도를 조사하였고, 동시에 근무자(강사)가 교체되는 빈도, 강사선발에 있어 이용자의 의견 반영도 등에 대한 만족도

를 별도로 조사하였다(표 8).

근무자(강사)에 대한 내용을 보면, 특이하게도 세 문항 모두에서 비공공가정 이용자의 만족도가 더 높았으며 통계적으로 유의하다. 다른 기능영역과는 달리 인력관리 영역, 즉 근무자 관리에 있어서 공공가정 이용자의 만족도가 떨어지는 것은, 비공공가정은 일반학원이기 때문에 등록율을 중시하며, 따라서 이용자가 직접 대면하게 되는 학원강사, 종사자의 관리를 보다 엄격하게 한다고 생각할 수 있다. 두 집단 모두 전문성에 대한 만족도가 가장 높으며 그 다음이 성실성, 친절성의 순서로 나왔다.

〈표 8〉 인력관리 영역에 대한 만족도

변인	구분	평균 점수	T값
근무자의 친절성	공공가정	3.27	5.180*
	비공공가정	3.78	
근무자의 성실성	공공가정	3.43	4.937*
	비공공가정	3.80	
근무자의 전문성	공공가정	3.48	6.932**
	비공공가정	3.92	

\*p<.05 \*\*p<.01

위의 다른 영역에서는 많은 항목에서 공공가정 이용자의 만족도가 더 높았는데, 인력관리에 있어 근무자의 친절성·성실성·전문성 항목에서는 모두 비공공가정 이용자의 만족도가 높고 통계적으로도 유의하다는 결과는, 이윤추구를 목표로 하는 비공공가정의 관리에 있어 다른 하위기능영역에 비하여 인력관리 측면에 보다 더 치중하는 것을 나타내는 것으로 보여진다. 근무자들은 이용자와 직접 대면한다는 차원에서 보다 그 중요성이 높이 평가되고 있는 것으로 해석할 수 있을 것이다.

한편 강사가 교체되는 빈도에 대한 만족도는 공공가정이 더 높으며, 강사선발에 있어서 이용자의 의견반영도에 대한 만족도는 비공공가정의 경우 더 높다(표 9). 전반적으로 만족도는 보통 수준보다 낮게 나타나고 있어서, 다른 기능영역에 비하여 만족도가 제일 낮은 영역으로 나타나고 있다. 두

집단 간 통계적으로 유의한 차이는 보이지 않는다.

〈표 9〉 인력관리 영역 - 강사교체, 선발에 대한 만족도

변인	구분	평균 점수
강사가 교체되는 빈도	공공가정	2.19
	비공공가정	1.97
강사선발에서 이용자 의견 반영도	공공가정	2.73
	비공공가정	2.85

### 5) 자재관리

자재관리 영역에서는 필요한 물품 공급, 시설의 설비 및 기기관리, 제공되는 물품의 품질 등에 대한 만족도를 조사하였다(표 10). 필요한 물품의 공급 그리고 제공되는 물품의 품질에 대해서는 비공공가정 이용자의 만족도가 더 높으며, 시설의 설비 및 기기관리에 대한 만족도는 차이가 없으나, 이러한 결과는 통계적으로 유의하지 않다.

〈표 10〉 자재관리 영역의 만족도

변인	구분	평균 점수
필요한 물품 공급	공공가정	3.18
	비공공가정	3.24
시설의 설비 및 기기관리	공공가정	3.27
	비공공가정	3.27
제공되는 물품의 품질	공공가정	3.22
	비공공가정	3.30

### 6) 재무관리

재무관리 영역에서는 비용, 비용과 비교한 서비스, 비용책정노력 등에 대한 만족도를 질문하였다(표 11). 비용 자체에 대한 만족도는 공공가정이 비공공가정보다 높으나, 비용과 비교한 서비스에 대한 만족도에서는 두 집단 간 차이가 없고, 비용 책정 과정에 대한 만족도 역시 공공가정이 다소 높으나 통계적으로는 유의하지 않다. 전반적으로 재

무관리 영역에 대한 만족도는 보통보다 다소 높은 편으로 나타났다.

〈표 11〉 재무관리 영역에 대한 만족도

변인	구분	평균 점수	T값
비용	공공가정 비공공가정	3.23 2.12	10.520***
비용과 비교한 서비스	공공가정 비공공가정	3.22 3.23	3.192
비용 책정 노력	공공가정 비공공가정	3.14 3.20	2.090

\*p<.05

비용에 대한 만족에 있어서 공공가정 이용자의 만족도가 유의하게 더 높은데, 이는 공공가정을 이용하는 절대적 비용에서 이윤추구를 목표로 하는 비공공가정보다 훨씬 낮기 때문인 것으로 보인다. 확실히 공공가정은 그 목표 자체가 이윤추구에 집중되어 있는 것이 아니라 대상자의 복지향상이나 편리함을 위한 서비스를 제공한다는 차원에서 다른 항목에 비해 이용자들이 지불하는 비용에 대한 만족도가 매우 높다는 자연스런 결과를 다시 한 번 확인할 수 있다.

#### 4. 하위기능영역별 만족도의 전반적 순위

위에서 분석한 6가지 영역의 공공가정경영체계에 대한 공공가정과 비공공가정 이용자의 만족도를 전체적인 평균점수로 순위를 매겨 보면 공공가정 이용자의 경우 업무수행관리 영역에 대한 만족도가 가장 높으며 그 다음이 마케팅관리, 기획관리, 자재관리, 재무관리, 인력관리의 순이다. 비공공가정 이용자의 경우에도 업무수행관리 영역에 대한 만족도가 가장 높으며 그 다음으로 자재관리, 인력관리, 기획관리, 마케팅관리, 재무관리의 순으로 나타나서, 하위기능영역별 만족도의 순위가 차이 남

을 알 수 있다(표 12).

두 집단 모두 다른 하위기능영역에 비하여 업무수행관리에 대한 만족도가 가장 높은 것을 볼 때, 시설에서 제공하는 프로그램과 서비스에 대한 만족도가 높은 것을 알 수 있다. 6가지 영역 중에서 인력관리, 자재관리를 제외하고는 공공가정 이용자의 만족도가 더 높다. 하위기능영역별 두 집단의 만족도 평균점수 차이는 다음 표에 나와 있다.

〈표 12〉 하위기능영역별 이용자의 만족도 평균 점수의 차이

변인	구분	만족도 평균	T값 (유의도)
기획관리	공공가정 비공공가정	3.25 3.09	2.911
업무수행관리	공공가정 비공공가정	3.48 3.36	3.180
마케팅관리	공공가정 비공공가정	3.27 2.90	5.900*
인력관리	공공가정 비공공가정	3.05 3.26	4.918
자재관리	공공가정 비공공가정	3.22 3.27	1.316
재무관리	공공가정 비공공가정	3.20 2.85	6.801**

\*p<.05 \*\*p<.01

공공가정과 비공공가정 이용자, 두 집단 간 하위기능영역에 대한 만족도의 차이가 통계적으로 유의한 영역은 마케팅관리와 재무관리이며, 두 영역 모두 공공가정 이용자의 만족도 평균점수가 더 높다.

#### V. 결론 및 제언

본 연구에서는 공공가정경영의 하위기능영역에 대한 이용자의 만족도를 비공공가정 이용자의 만족도와 비교하여 공공가정경영의 현황을 파악하고자 하였으며, 이를 통하여 공공가정의 운영 및 관

리를 위한 자료를 제시하고자 하였다.

본 연구에서는 공공가정경영체계를 기획관리, 마케팅관리, 업무수행관리, 인력관리, 자재관리, 재무관리 영역으로 구별한 다음, 각 영역에 대한 이용자의 만족도를 파악할 수 있는 문항을 개발하였다. 그 결과 공공가정과 비공공가정 이용자 간에 만족도가 차이나는 것을 알 수 있었다.

공공가정 이용자의 이용동기는 이용하는 시설의 서비스가 우수해서와 자격증 취득이라는 응답이 가장 높은 비중을 차지하였으며 그 다음이 교제의 기회, 행복한 가정생활 영위 등의 순으로 나왔다. 비공공가정의 경우에도 서비스가 우수해서가 1순위이지만, 그 다음에는 전문성 향상, 행복한 가정생활 영위 등의 순으로 나와, 공공가정과 비공공가정 이용자들의 이용동기가 다르다는 것을 알 수 있다. 전반적인 이용만족도에서도 차이를 보여 공공가정 이용자의 만족도가 더 높으며, 가정생활에 도움이 되는 정도에 대한 인식에서도 공공가정 이용자가 더 긍정적이다.

하위기능영역별 조사결과를 보면 먼저, 기획관리에서는 이용자의 요구를 반영하는 정도에 대한 만족도가 공공가정이 더 높게 나왔다. 업무수행관리 영역에서 프로그램 제공시간과 편의도에 대한 만족도가 두 집단 간 차이나는데, 프로그램/서비스의 제공시간에 대한 만족도에서는 비공공가정이 이용자의 만족도가 높은 반면, 프로그램 제공에 대한 전반적 만족은 공공가정 이용자가 더 높아 상반된 결과를 보이고 있다.

마케팅관리에서는 두 집단 간 만족도에 있어서 유의한 차이를 보이지 않고 있다. 인력관리 영역에서 근무자의 친절성, 성실성, 전문성에 대한 만족도는 비공공가정 이용자가 일관되게 더 높다. 다른 하위기능영역과는 달리 인력관리 영역에서는 비공공가정 이용자의 만족도가 유의하게 더 높은 것이다. 자재관리 영역에서의 만족도 차이는 유의하지 않은 것으로 나왔다. 재무관리 영역에서 비용에 대하여 공공가정 이용자의 만족도가 비공공가정 이용자의 만족도보다 훨씬 높은 것으로 나타났다.

이상의 결과를 볼 때, 전반적인 만족도는 공공가정 이용자가 더 높으나 하위기능영역별로는 차이

를 보여 업무수행 관리에서는 일관된 결과를 보이지 않으며, 인력관리 영역에서는 비공공가정 이용자의 만족도가 더 높다. 재무관리 영역에서 비용에 대한 만족도는 공공가정 이용자가 더 높다.

이러한 결과를 종합하기 위하여, 각 하위기능영역의 문항을 합하여 평균점수로서 그 영역에 대한 만족도를 두 집단 간에 비교하여 분석한 결과를 보면 인력관리와 자재관리에서는 비공공가정 이용자의 만족도가 더 높으며, 나머지 영역인 기획관리, 업무수행관리, 자재관리, 재무관리에서는 공공가정 이용자의 만족도가 더 높은 것으로 나타났다.

이제 이러한 결과를 토대로 몇 가지 결론을 내리면 다음과 같다.

전반적인 기획관리와 만족의 측면에서 공공가정 이용자의 만족도가 더 큰 이유는, 지역사회 주민을 위하여 직장에서 제공하는 복지시설이나 문화센터라는 점을 감안하면 저렴한 비용에 대하여 제공되는 재화와 서비스에 대한 만족도는 상대적으로 높아지는 것이라고 본다. 즉 비싼 비용을 지불하지 않기 때문에 기대수준 자체가 그리 높지 않다고 볼 수 있다. 이는 재무관리 영역에서 비용에 대한 만족도가 두 집단 간 차이가 나며, 공공가정 이용자의 만족도가 더 높았던 결과를 통해서도 지지될 수 있을 것이다.

그러나 근무자의 속성에 대한 만족도, 프로그램/서비스의 제공시간에 대한 만족도에서는 비공공가정 이용자가 더 높다는 결과를 볼 때, 이용자가 갖고 있는 공공가정에 대한 불만족의 원인을 보다 밀도깊게 파악해야 할 것이다. 이윤추구를 목표로 하지 않는다 해도 이용자들의 만족을 궁극적 목표로 하는 한, 전문적 경영은 필요한 것이며, 따라서 비공공가정과의 경쟁 혹은 비교 속에서 효율적 경영을 통하여 이용자의 마음 속에 자리잡는 마케팅적 노력도 필요하기 때문이다.

또한 인력관리 측면에서 공공가정과 비공공가정 이용자들의 만족도가 전문성, 성실성, 친절성의 순서로 나왔다. 즉 친절성에 대한 불만족이 다른 속성에 대한 불만족보다 크다고 볼 수 있기 때문에 인력관리 프로그램에 있어서 친절성에 대한 내용이 보다 체계적으로 포함되어야 할 것이다. 또한 이러한 세 가지

속성 외에 공공가정의 유형에 따라 책임감, 이해력 등의 속성들도 개발될 필요가 있기 때문에, 인력관리를 위해 공공가정유형별로 어떤 속성이 더 필요할 것인가에 대한 심층적 연구도 필요하다.

특별히 비공공가정 이용자에 비하여 인력관리와 자재관리 영역에 대한 공공가정 이용자의 만족도가 더 낮다는 점에 주목하여, 제한된 자원으로 공공가정의 효율적 운영을 위하여 어떤 영역에 대한 개발과 투자가 더 모색되어야 할 것인가를 알 수 있다. 이는 본 연구의 대상자에 국한된 결과이기는 하지만, 향후 연구를 통하여 공공가정과 비공공가정 이용자들의 만족도 차이, 요구도 차이 등에 대한 자료가 계속 축적되어 공공가정경영의 효율적 방안을 도출해 내어야 할 것이다.

본 연구에서 공공가정경영체계의 하위기능영역에 대한 만족도 파악을 위하여 구성한 척도는 선행 연구가 없는 상태에서 향후 더욱 정교한 척도를 구성하기 위한 모색이었기 때문에 제한성이 있다. 다양한 후속연구를 통하여 각 기능영역을 적절히 나타낼 수 있는 척도가 개발되어야 하며, 척도의 타당성과 신뢰성이 다각도로 검증되어야 할 것이다.

## 참고문헌

- 김선희(1997). 공공가정의 인력관리 특성과 조직에 관한 연구. *한국가족자원경영학회지* 1-2.  
문숙재 외(1999). 공공가정경영의 이론 및 실제. 서울: 학지사.  
문숙재(1996). 공공가정경영론의 사회적 의의와 발전방안. *한국가족자원경영학회 추계학술대회 자료집*.

박상혜 · 이기영(1999). 노인대상 공공가정 거주자의 욕구에 관한 연구. 서울대학교 석사학위 논문.

송혜림(1994). 가정관리학에서 공공가정론의 위치와 전개방향. *한국가정관리학회지* 12-1.

송혜림(1995). 공공가정의 기본개념과 공공가정론의 연구방향. *한국가정관리학회지* 13-1.

송혜림(1997). 공공가정의 개념과 경영. *한국가족자원경영학회 추계학술대회 자료집*.

송혜림(1997). 공공가정의 대상범위에 대한 연구 - 경영학의 대상범위와의 차별을 위하여. *한국가정관리학회지* 5-2.

송혜림(1997). 수행활동을 중심으로 한 공공가정의 개념과 경영원리. *한국가족자원경영학회지* 1-2.

송혜림(1998). 공공가정과 가정자원관리. *한국가족자원경영학회 워크샵 자료집*.

조희금 · 김선희 · 송혜림(1998). 공공가정관리 전문가 제도화를 위한 기초연구 및 프로그램 개발. *대한가정학회지* 36-5.

필립코틀러 · 게리 암스트롱(2000). 최신 마케팅원론. 서울: 석정

Bottler, J.(1993). *Der Großhaushalt in der Wirtschaftslehre*. in Bottler(hrsg.), *Wirtschaftslehre des Haushalts*. Baltmannweiler :Schneider-verlag.

Schweitzer, V.(1991). *Einführung in die Wirtschaftslehre des privaten Haushalts*. Frankfurt:Ulmer Verlag.