

# 가족사업기관의 조직문화와 종사자의 전문성, 직무만족이 사업성과에 미치는 영향

서 종 수(대구대 박사수료) · 조 희 금(대구대 교수)

가족사업기관과 같은 휴먼서비스 조직에서 사업운영에 따른 성과를 측정한다는 것은 투입과 산출, 결과가 불분명한 휴먼서비스의 특성상 매우 어려운 일이다. 하지만 다양한 휴먼서비스 조직의 증가로 인한 경쟁과 공공서비스의 책무성에 대한 강조와 성과 검증에 대한 요구의 증가로 휴먼서비스 조직에서 사업운영에 따른 성과를 평가하려는 관심과 노력은 점차 증가하고 있다. 가족사업기관에서 제공하는 서비스의 경우, 이용 대상과 그 내용이 매우 상이하고 복잡적이기 때문에 사업운영에 따른 성과를 평가하기는 매우 어렵다고 할 수 있다. 그러나 사업운영에 따른 성과는 조직에 대한 사회적 신뢰를 높여주고 그 조직에 소속된 종사자의 전문직에 대한 위신을 높여주며, 사회적인 후원이나 지지도 향상을 위해 반드시 측정되어야 한다(이종남, 2005).

본 연구에서는 가족사업기관의 조직특성, 조직문화와 종사자의 전문성, 직무만족이 사업성과에 미치는 상대적 영향력을 파악하고자 한다. 이를 통하여 종사자의 전문성과 직무만족이 사업성과에 미치는 영향력을 탐색하고, 효과적인 조직문화를 형성함으로써 사업운영의 성과를 향상시킬 수 있는 토대를 마련하고자 한다.

본 연구에서는 대구 및 경북지역 종사자 20명을 대상으로 2013년 7월 15일 ~7월 26일까지 E-mail 및 면접조사 방법을 활용하여 예비조사를 실시하였다. 본 조사는 7월 30일부터 9월 30일까지 이루어졌으며, 한국건강가정진흥원 가족관련 사업실적통합시스템(<http://familydb.or.kr>)을 통하여 센터장을 제외한 전국의 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터 종사자들에게 설문지를 배포·회수하였다. 총380부가 회수 되었으며 이 중 분석이 적합하지 않은 설문지를 제외하고 총372부가 최종자료 분석에 사용되었다. 수집된 자료의 분석은 SPSS WIN 18.0을 사용하였다.

가족사업기관의 조직문화는 5점 리커트 척도로 조사되었으며, 점수가 높을수록 조직문화특성이 높은 것을 나타낸다. 가족사업기관 조직문화의 하위영역 중 합의를 문화가 4.08로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 개발문화 3.80, 합리문화 3.69, 위계문화 3.32순으로 나타났다. 가족사업기관 종사자의 전문성과 직무만족은 5점 리커트 척도로 조사되었으며, 점수가 높을수록 전문성과 직무만족이 높은 것을 나타낸다. 가족사업기관 종사자의 전문성은 실천능력 3.38, 행정능력 3.27으로, 직무만족은 3.58로 보통 보다 조금 높게 나타났다. 가족사업기관의 사업성과는 5점 리커트 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 사업성과가 높은 것을 나타낸다. 가족사업기관의 사업성과는 3.70으로 보통보다 조금 높은 것으로 나타났으며, 하위 요인별 사업성과를 알아본 결과 프로그램성과는 3.91로 가장 높게 나타났으며, 사업효율성 3.85, 사업양 3.53, 서비스 수준 3.51순으로 보통보다 조금 높은 것으로 나타났다.

가족사업기관의 조직문화와 종사자 전문성, 직무만족이 사업성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 조사 결과 농촌형( $\beta=-.271$ ), 개발문화( $\beta=.245$ ), 정보자원( $\beta=.231$ ), 외부자원( $\beta=.169$ ), 직무만족( $\beta=.163$ ), 운영주체( $\beta=-.155$ )순으로 영향력을 나타냈으며, 전체 회귀식의 설명력은 57.0%로 나타났다. 즉, 가족사업기관은 농촌형보다는 도시형이, 개발문화의 특성을 가질수록, 정보자원 및 외부자원이 충분할수록, 종사자의 직무만족이 높을수록 비영리법인 보다는 학교법인이 사업성과가 높은 것으로 나타났다.

조사결과 첫째, 기관의 조직문화 중 개발문화는 사업성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 기관의 조직문화가 종사자의 적응과 성장을 지원할 수 있도록 적절한 자원의 획득을 중시하는 개발문화의 특성을 살릴 수 있도록 하는 것이 필요하다. 둘째, 기관이 가진 자원 중 정보자원은 사업성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 지속적으로 센터운영과 프로그램에 관한 정보를 제공하고, 지역적 특성에 맞는 정보와 프로그램을 개발·보급함으로써 센터의 정보자원을 증가시킨다면 사업성과를 향상시킬 수 있을 것이다. 셋째, 종사자의 직무만족은 사업성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 종사자의 직무만족을 높이기 위한 다양한 지원이 필요하고, 이를 위해 구체적으로 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 규명하는 것이 필요하다. 넷째, 센터의 유형은 사업성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 농촌형에 비해 도시형의 경우 사업성과가 높은 것으로 나타났는데, 이같은 현상이 나타난 이유에 대해서 지속적인 연구가 필요하다. 즉, 농촌의 지역적 특성인 적은 인구나 넓은 지역, 그리고 우수한 강사나 자원봉사자의 확보가 어려운 점 등 부족한 자원을 극복할 수 있는 운영방법을 강구하는 것이 필요하다.