

지역학부모지원센터 종사자의 업무만족 영향요인 분석*

김 은 영¹⁾

권 순 범²⁾

진 미 정³⁾

서울대학교 생활과학연구소

서울대학교 아동가족학과

이 연구에서는 지역학부모지원센터 종사자의 업무만족과 그 영향요인을 살펴보고자 하였다. 이를 위해 지역학부모지원센터 종사자 124명을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였다. 연구대상 중 여성은 약 79%, 40대 이상은 약 74%였다. 설문문항은 종사자의 업무만족, 개인특성, 센터특성, 직무특성 변수를 포함하였다. 기술통계 분석, 상관관계 분석, 신뢰도 분석, 위계적 회귀분석을 위해 SPSS 18.0 프로그램을 사용하였다. 분석결과, 지역학부모지원센터 종사자의 업무만족은 보통 수준보다 높게 나타났다. 그리고 센터 소속, 교육(지원)청 관계자의 인식 평가, 학부모의 인식 평가가 종사자의 업무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 교육지원청 소속 종사자의 업무만족이 시도교육청 소속 종사자보다 높다는 것은 1교육지원청당 1지역학부모지원센터 설립의 필요성을 제기한다. 또한 학부모의 인식에 대한 종사자의 평가가 업무만족에 영향을 준다는 점은 서비스 수요자인 학부모의 요구에 부합하는 서비스 제공의 필요성을 강조한다. 이 연구는 지역학부모지원센터 및 종사자 역할의 중요성을 강조하였다는 점에서 그 의의가 있다.

주요어 : 지역학부모지원센터, 학부모, 서비스 전달체계, 업무만족

* 이 논문은 2017년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행한 연구임 (NRF-2017S1A5B8A02072579).

1) 서울대학교 생활과학연구소 학부모정책연구센터, 연구교수

2) 교신저자 : 서울대학교 아동가족학과, 박사수료(E-mail: bigwind1@snu.ac.kr)

3) 서울대학교 아동가족학과, 교수

I. 서 론

과거 우리나라의 학부모 활동은 ‘치맛바람’이라는 오명 하에 부정적으로 인식되었으며, 이로 인해 학부모는 교육 현장에서 소외되는 경향이 있었다. 그러나 선행연구에 의하면 학부모 학교참여는 자녀의 학교생활적응을 향상시킬 뿐만 아니라 사회성 발달, 행동 발달에 긍정적인 영향을 미친다(김세리, 이수현, 구예진, 이강이, 2016; Jeynes, 2007; Sheldon, 2007). 또한 교육제도의 변화와 부모역할에 대한 인식 전환에 따라 자녀교육과 양육에 어려움을 경험하는 학부모가 많아졌다. 따라서 자녀교육을 개별 가정의 문제로 한정하기보다 국가와 지역사회가 함께 협력하여 학부모를 지원하는 사회적 시스템의 필요성이 제기되었다.

이에 정부는 교육주체인 학부모의 학교참여 활성화 기반 마련을 위해 2009년 당시 교육과학기술부에 학부모정책팀을 신설하여 학부모 정책 추진에 대한 정부의 높은 의지를 보여주었다. 그러나 65%라는 단위학교 학부모회 구성 비율(2009년 기준)에서 알 수 있듯이 정책 실현 기반이 미약한 현실에서 관 주도로 정책을 추진하는 것이 적절하지 않다는 주장과 함께, 미국의 학부모 지원을 위한 비영리 단체인 학부모정보자원센터(Parental Information and Resource Center, PIRCs)처럼 우리나라도 체계적으로 학부모를 지원할 수 있는 서비스 전달체계가 갖춰져 있어야 한다는 방안이 제시되었다(최상근 등, 2009). 이러한 맥락에서 2010년 2월 전국학부모지원센터가 공식적으로 출범하였으며, 각 시도교육청에서도 지역학부모지원센터를 설치·운영하기 시작하였다. 학부모지

원센터의 설립은 체계적인 학부모 지원 서비스를 제공하기 위한 기반을 마련하였다는 점에서 그 의미를 찾을 수 있다(이현아, 2012).

학부모지원센터는 운영의 효율성을 높이기 위해 전국 단위와 지역 단위의 이원체제로 운영되고 있다. 전국학부모지원센터가 국가 차원의 학부모정책을 수행하는 허브기구 역할을 담당한다면, 지역학부모지원센터는 현장에서 학부모교육, 학부모상담, 단위학교 학부모회 컨설팅 등 학부모 학교참여 지원을 통해 보다 직접적인 학부모 대상 서비스를 제공하고 있다. 17개 시도교육청 및 교육지원청에서 운영하고 있는 지역학부모지원센터는 2016년 8월 기준으로 전국에 93개소가 설치되어 있다(김은영, 진미정, 최진아, 2016). 93개 지역학부모지원센터의 운영모형은 지역별로 다양한데, 설립초기 교육부가 제안한 4개의 운영모형 중에서 지역별 특성에 맞는 모형을 선택하도록 하였기 때문이다. 현재 지역학부모지원센터의 운영모형은 17개 시도교육청(본청) 외에 소속 교육지원청에서 별도 센터를 운영하는지 여부에 따라 크게 두 가지로 나눌 수 있다. 모형 1, 2는 본청의 학부모 부서에서, 모형 3과 4는 본청 학부모 부서와 해당 지역 교육지원청에서 센터를 운영하고 있다(김은영 등, 2016).

지역학부모지원센터는 학부모정책 실현의 기반이라는 점에서 설립 당시 학부모교육, 학부모상담, 학부모 학교참여 지원을 주요 업무로 하였으며 이러한 업무를 수행하기 위해 학부모상담사, 학부모지원전문가, 학부모컨설턴트 등의 전문 인력을 선발하였다. 업무와 관련하여 지역학부모지원센터 설립 초기에는 교육부 지침에 따라 전문실무자의 역할 구분이

비교적 명확하였다. 예를 들어, 학부모상담사는 관련 자격증이나 경력이 있는 사람을 채용하였으며, 이들이 학부모상담 업무를 주로 수행하였다. 그러나 시간이 흐름에 따라 전문실무자의 업무 구분이 불명확해졌으며, 지위와 관계없이 지역학부모지원센터 종사자가 모든 업무를 담당하는 경향이 나타났다(김은영 등, 2016). 현재 지역학부모지원센터는 센터별 상황에 따라 중점추진사업 내용에 차이가 있으며, 교육·행정직 공무원과 학부모지원전문가, 학부모컨설턴트, 학부모상담사 등 전문실무자가 이러한 업무를 담당하고 있다.

학부모를 대상으로 직접 다양한 학부모정책을 실현하는 지역학부모지원센터가 학부모정책 실현의 기반으로 그 역할을 다하기 위해서는 실질적으로 현장에서 관련 업무를 수행하는 종사자의 업무만족에 관심을 가질 필요가 있다. 지역학부모지원센터 종사자의 업무만족은 조직성과에 영향을 미칠 수 있는 요인이기 때문이다. 주민 대상의 공공기관 종사자를 분석한 선행연구 결과에 따르면 조직구성원의 업무만족이 높을수록 이들이 제공하는 서비스 품질이 향상되는 것으로 나타났다(목화수, 백종섭, 2013). 그리고 서비스 품질은 고객만족이나 서비스 이용률과 같은 조직성과에 직·간접적으로 영향을 준다. 지방정부의 행정 서비스를 경험한 주민들의 고객 만족은 서비스 품질과 정적인 관계에 있었으며(최호규, 2014), 복지 서비스에 대한 고객만족은 복지 서비스에 대한 재이용 의사를 높이는 것으로 나타났다(맹두열, 심영미, 2011). 이러한 매커니즘은 학부모 지원 서비스에도 적용될 수 있는데, 지역학부모지원센터 종사자의 업무만족이 서

비스 품질을 향상시킴으로써 결과적으로 학부모의 만족도와 지역학부모지원센터 이용률을 높일 수 있을 것이다.

지역학부모지원센터 종사자의 업무만족에 대한 영향요인을 살펴보기 이전에 업무만족과 직무만족을 개념적으로 구분할 필요가 있다. Locke(1969)는 직무만족(job satisfaction)을 ‘개인의 직무평가에 근거한 즐거운 정서 상태’라고 정의하면서, 전반적인 직무만족을 ‘직무를 구성하는 구별 가능한 요인들의 평가에 대한 총체’라고 보았다. Kendall(1969: 박영만, 2011에서 재인용) 역시 직무만족을 자율성·개인적 발전·의미 있는 직무를 접할 기회 정도를 의미하는 내재적 만족, 보수·승진·인정 등 보상수준의 적절성에 대한 외재적 만족, 리더나 동료와 같은 환경에 대한 사회적 만족, 부분별 만족의 전체를 의미하는 전체적 만족 등으로 구분하였다. 또한, 민간경비업 종사자의 직무만족을 분석한 국내연구에서는 직무만족을 업무만족과 경제적 만족이라는 하위 요인으로 구분하여 측정하였다(박영만, 2011). 다문화가족센터 종사자의 직무만족과 조직몰입의 서비스 품질 영향 분석 연구(목화수, 백종섭, 2013)는 직무만족을 비직무 관련 만족(동료관계, 인사제도, 보수수준, 교육훈련, 상사리더십)과 직무 관련 만족(업무만족)으로 구분하여 살펴보았다. 다양한 국내외 선행연구를 통해 직무는 다양한 하위 요인으로 구성되어 있으며, 직무만족 역시 여러 요인으로 구성될 수 있음을 알 수 있다.

업무특성에 따른 업무만족을 살펴본 선행연구에 의하면, 업무만족은 한 개인이 그의 업무와 관련하여 선택된 업무에 대하여 자신이

느끼는 감정적 현상(양희동, 김혜정, 강소라, 2009)으로, 조직에서 개인이 자신의 업무 경험에 대해 느끼는 호의적인 태도와 긍정적인 감정(손정숙, 최경숙, 김현주, 2016)으로 정의된다. 박은혜와 이영은(2015)은 어린이급식관리지원센터 직원의 업무만족(task satisfaction)을 모든 센터가 공통적으로 수행하는 여섯 가지 업무로 측정하여, 전반적 직무만족(overall job satisfaction)과 구별하였다. 이러한 선행연구 고찰에 의하면 업무만족은 직무만족과 달리 개별 업무에 대한 만족을 의미한다고 보는 것이 타당하다. 따라서 본 연구에서는 지역학부모지원센터 종사자의 주요 업무인 학부모교육, 학부모상담, 학부모 학교참여 지원, 운영 등에 대한 만족도로 종사자의 업무만족(task satisfaction)을 측정하고자 한다.

지역학부모지원센터 종사자의 업무만족에 영향을 미칠 수 있는 요인은 개인특성, 센터 특성, 직무특성 등으로 구분해서 살펴볼 수 있다. 개인특성 중에는 먼저 성별이 고려대상이 될 수 있다. 지역학부모지원센터 운영 실태에 대한 선행연구에 의하면, 프로그램의 참여자는 대부분 여성이다(김은영 등, 2016). 기존의 학부모 학교참여가 어머니 중심으로 이루어지는 것처럼 지역학부모지원센터 이용도 어머니 중심으로 이루어지고 있다고 볼 수 있다. 서비스 이용 대상자가 주로 여성이라는 점을 고려해 볼 때 서비스 제공자의 성별이 업무만족에 영향을 미칠 수 있다. 개인특성 중 지역학부모지원센터 종사자의 지위도 고려할 필요가 있다. 지역학부모지원센터는 장학사, 주무관 등 정규직인 교육·행정직 공무원과, 학부모지원전문가, 학부모상담사 등 비정

규직인 전문실무자로 구성되어 있다. 교육·행정직 공무원과 전문실무자의 지위 구분 및 채용 경로의 차이가 명확하기 때문에 이들이 실제로 수행하고 있는 업무 내용 및 역할도 상이할 수 있다. 또한 지위는 직업에 대한 안정성과도 밀접한 관련성이 있기 때문에 이러한 요인이 업무만족에 영향을 미치는지 살펴볼 필요가 있다. 지위와 별개로 보수 수준 역시 업무만족의 영향요인으로 연구모형에 포함되어야 할 것이다. 목화수와 백종섭(2013), 박영만(2011) 등 선행연구에서는 지위나 보수가 직무만족을 측정하는 하위요인에 포함되는 경우가 많았으며 업무만족의 구성요인은 아니었다. 이 연구에서는 종사자의 개인 특성에 있어 성별뿐만 아니라 지위나 보수가 지역학부모지원센터의 업무만족에 영향을 미치는지 살펴보고자 한다.

지역학부모지원센터가 소속된 교육행정기관의 유형 및 운영예산과 같은 센터특성도 종사자 업무만족의 영향요인으로 고려할 수 있다. 교육행정기관의 유형을 교육부, 시도교육청, 교육지원청, 교육지원청 소속기관 등으로 구분한 선행연구에 따르면 교육행정기관의 유형에 따라 조직문화가 상이한 것으로 나타났다(류영아, 류은영, 류병곤, 2014). 조직문화의 차이는 종사자의 업무만족에 영향을 미칠 수 있으므로 지역학부모지원센터 종사자의 업무만족 영향요인으로 센터가 어떤 교육행정기관에 소속되어 있는지 여부를 살펴볼 필요가 있다. 시도교육청과 교육지원청은 조직문화뿐만 아니라 업무 수행 여건에도 차이가 있으며, 교육지원청은 시도교육청보다 일선학교와 밀접하게 업무를 수행할 수 있다는 이점을 갖고

있다. 이러한 요인을 고려할 때 지역학부모지원센터가 소속된 교육행정기관의 유형이 종사자의 업무만족에 미치는 영향을 알아볼 필요가 있다. 지역학부모지원센터의 예산은 시도교육청에서 자체적으로 편성한 교육비 특별회계 및 학부모회 공모 지원, 학부모교육 활성화, 시도학부모지원센터 특성화 명목의 특별교부금으로 구성되는데(김은영 등, 2016), 운영예산이 클수록 지역학부모지원센터의 사업 규모가 증가할 것으로 예상된다. 따라서 센터가 소속된 기관 및 센터의 예산과 같은 센터특성이 종사자의 업무만족에 어떠한 영향을 미치는지 살펴볼 필요가 있을 것이다.

마지막으로 종사자의 직무 자체가 가지는 특성도 업무만족에 영향을 미칠 가능성이 있다. 직무는 책임을 포괄한 개념이기 때문에 지역학부모지원센터 종사자의 직무에 대한 ‘의미 있는’ 타인의 인식이 긍정적일수록 종사자들이 느끼는 업무만족 또한 높아질 것으로 예상된다. 지역학부모지원센터 종사자에게 있어 의미 있는 타인으로는 교육청 관계자와 서비스의 대상인 학부모를 고려해 볼 수 있다. 의미 있는 타인의 인식에 대한 평가 이외에 종사자 자신의 지식, 경험, 기술이 직무 수행에 어느 정도 이용되는지도 업무만족과 관련성을 지닐 수 있다. 지역학부모지원센터 종사자의 경험과 지식, 기술이 직무 수행에 충분히 활용된다면 종사자 스스로 전문성을 향상시킬 계기를 찾을 것이며, 이것이 업무만족으로 이어질 것이라고 예상할 수 있기 때문이다.

최근 국정과제에서 교육자치가 주요 정책의 제로 다루어짐에 따라 교육자치 구성원으로서 학부모의 위상이 높아지고 학부모회 등 교육

자치 조직들이 학교정책의 의사결정기구로 자리매김하게 될 전망이다. 이러한 상황에서 학부모를 대상으로 직접적인 교육과 상담을 실시하고, 학부모회 컨설팅 등 학부모 학교참여를 지원하는 지역학부모지원센터의 역할이 더욱 중요해질 것으로 예상된다. 공공기관 조직 구성원의 업무만족이 높을수록 이들이 제공하는 서비스 품질이 향상된다는 선행연구 결과(목화수, 백종섭, 2013)를 고려해 볼 때 지역학부모지원센터 종사자의 업무만족 및 그 영향요인에 대해 파악하는 것은 지역학부모지원센터의 서비스 향상에 필수적이다. 전국적으로 지역학부모지원센터가 설치된 지 10년이 다 되어가지만 지역학부모지원센터에 대한 연구는 거의 없는 상황이다. 이러한 연구의 공백은 지역학부모지원센터에서 제공하는 서비스의 양적·질적 발전이나 종사자의 역량 강화 및 전문성 향상에 부정적인 영향을 미칠 수 있으며, 궁극적으로 학부모에 대한 불충분한 지원으로 귀결될 수 있다. 위와 같은 선행연구 고찰 및 연구의 필요성에 따라 이 연구는 지역학부모지원센터 종사자의 업무만족 영향요인에 대해 살펴보고자 한다.

<연구문제> 지역학부모지원센터 종사자의 업무만족에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?

II. 연구방법

1. 연구대상

본 연구에서는 서울대학교 학부모정책연구센터에서 수집한 설문조사 자료를 사용하여

지역학부모지원센터 종사자의 업무만족에 영향을 미치는 요인을 살펴보았다. 학부모정책 연구센터는 지역학부모지원센터의 운영 현황과 직무 내용, 개선 방안 등을 파악하기 위해 전국 93개 지역학부모지원센터 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 지역학부모지원센터 종사자는 학부모교육이나 학부모상담 등으로 인해 자리를 비우는 경우가 많기 때문에 응답자의 편의를 고려하여 온라인 방식으로 조사를 진행하였다. 온라인 조사는 2016년 4월 21일부터 5월 20일까지 한 달에 걸쳐 진행되었으며, 85개 지역학부모지원센터에서 142명의 종사자가 조사에 참여하였다. 이 중에서 모형

에 투입된 변수에 결측치가 있는 경우를 제외한 124명의 지역학부모지원센터 종사자를 대상으로 연구모형을 검증하였다.

최종 분석대상에 포함된 지역학부모지원센터 종사자의 개인 특성은 표 1과 같다. 성별은 남자가 26명(20.97%), 여자가 98명(79.03%)으로 여자의 비율이 80%에 달했으며, 연령은 20대가 6명(4.84%), 30대가 26명(20.97%), 40대가 63명(50.81%), 50대 이상이 29명(23.39%)으로 40대가 과반을 차지하였다. 분석대상의 교육 수준은 전문대학이나 대학교를 졸업한 경우가 83명(66.94%), 대학원 이상인 경우가 41명(33.06%)으로 전반적으로 교육 수준이 높은

표 1. 지역학부모지원센터 종사자의 개인 특성 (N = 124)

		빈도(명)	비율(%)
성별	남성	26	20.97
	여성	98	79.03
연령	20대	6	4.84
	30대	26	20.97
	40대	63	50.81
	50대 이상	29	23.39
교육수준	대학(교) 졸업	83	66.94
	대학원 이상	41	33.06
지위	교육전문·행정직 공무원	49	39.52
	전문실무자	75	60.48
보수수준	1,500만원 이상 2,000만원 미만	21	16.94
	2,000만원 이상 2,500만원 미만	42	33.87
	2,500만원 이상 3,000만원 미만	17	13.71
	3,000만원 이상 3,500만원 미만	10	8.06
	3,500만원 이상 4,000만원 미만	5	4.03
	4,000만원 이상	29	23.39

편이었다. 지위는 교육전문·행정직 공무원(장학사, 사무관, 주무관 등)이 49명(39.52%), 전문실무자(학부모지원전문가, 학부모 상담사, 학부모 컨설턴트 등)가 75명(60.48%)으로 전문실무자의 비율이 더 높았다. 지역학부모지원센터 인력은 일반적으로 교육전문·행정직 공무원 1~2명과 전문실무자 1명으로 구성되어 있기 때문에(김은영 등, 2016) 본 조사에서는 전문실무자가 과표집(over-sampling)되었다고 볼 수 있다. 보수 수준은 3,000만원 미만인 종사자의 비율이 64.52%로 나타났는데, 2016년 임금근로자의 평균연봉이 3,387만원이라는 점을 고려한다면(한국경제연구원, 2017) 지역학부모지원센터 종사자의 보수 수준이 상대적으로 낮다는 것을 알 수 있다.

2. 측정도구

업무만족

지역학부모지원센터의 사업은 학부모교육, 학부모상담, 학부모 학교참여 지원 등 크게 세 가지 영역으로 구분된다(김은영 등, 2016). 여기에 운영 업무를 추가하여 네 가지 세부 업무에 대한 지역학부모지원센터 종사자의 만족도를 5점 리커트 척도로 측정하였다. 즉, '귀하께서 하시는 학부모교육(학부모상담, 학부모 학교참여 지원, 기타 운영 업무)에 어느 정도 만족하십니까?'라는 네 문항에 대해 '매우 불만족한다', '불만족한다', '어느 쪽도 아니다', '만족한다', '매우 만족한다' 중에 응답하도록 하였다. 직무만족은 자신이 수행하고 있는 직무에 대한 총체적인 감정을 의미한다(박영만, 2011). 이에 비해 업무만족은 한 개인

이 그의 업무와 관련하여 선택된 업무에 대하여 자신이 느끼는 감정적 현상(양희동 등, 2009), 조직에서 개인이 자신의 업무 경험에 대해 느끼는 호의적인 태도와 긍정적인 감정(손정숙 등, 2016)으로 박은혜와 이영은(2015)은 어린이급식관리지원센터 직원의 업무만족은 모든 센터가 공통적으로 수행하는 업무로 측정하였다. 따라서 모든 지역학부모지원센터가 공통적으로 수행하는 네 가지 업무에 대한 종사자의 만족도를 측정한 이 연구의 설문조사 질문은 직무만족의 하위요인인 업무만족을 측정한다고 보는 것이 타당하다. 네 가지 영역으로 측정한 업무만족의 크론바흐 알파 계수는 .78로 신뢰도 수준이 적합하다고 볼 수 있으며, 본 연구에서는 네 가지 세부 업무에 대한 업무만족의 평균값을 종속변수로 사용하였다(표 2 참조).

개인특성 변수

연구모형에서는 개인특성 변수로 종사자의 '성별', '지위', '보수 수준'을 투입하였다. 성별은 '남성'을 0, '여성'을 1로 코딩하였으며, 지위는 '교육전문·행정직 공무원'과 '전문실무자'로 구분하여 전문실무자를 1로 코딩하였다. 6개 범위로 측정한 보수 수준은 모형의 간결성을 위해 연속변수로 사용하였다(표 2 참조). 그밖에 종사자의 교육 수준, 경력기간과 같은 개인특성도 업무만족에 영향을 미칠 수 있다. 하지만 표 1에서 보듯이 지역학부모지원센터 종사자의 교육 수준은 모두 대학 졸업 이상으로 비교적 동질적이기 때문에 교육 수준은 연구모형에 포함하지 않았으며, 경력기간도 지위와 매우 밀접한 관련이 있는 변수이기 때문

표 2. 측정도구

항목	변수명	변수값
개인 특성	성별	0 '남성', 1 '여성'
	지위	0 '교육전문·행정직 공무원', 1 '전문실무자'
	보수 수준	1 '1,500만원 이상 2,000만원 미만'
		2 '2,000만원 이상 2,500만원 미만'
		3 '2,500만원 이상 3,000만원 미만'
		4 '3,000만원 이상 3,500만원 미만'
		5 '3,500만원 이상 4,000만원 미만'
		6 '4,000만원 이상'
센터 특성	센터 소속	0 '시도교육청', 1 '교육지원청'
	센터 운영예산	천원 단위로 측정된 예산의 자연로그값 사용
직무 관련 특성	직무에 대한 교육(지원)청 관계자의 인식 평가	'현 직무를 타인(교육청 관계자, 학부모)이 중요하게 여긴다고 생각하십니까?'
	직무에 대한 학부모의 인식 평가	'1 '매우 그렇지 않다' ~ 5 '매우 그렇다'
	직무에 대한 지식, 경험, 기술 이용 정도	'나의 지식, 경험, 기술이 현 직무수행에 잘 이용되고 있다고 생각하십니까?'
종속 변수	업무만족	'1 '매우 그렇지 않다' ~ 5 '매우 그렇다'
		학부모교육, 학부모상담, 학부모 학교참여 지원, 운영 등 네 가지 세부업무에 대한 평균값 1 '매우 불만족한다' ~ 5 '매우 만족한다'

에 연구모형에서 제외하였다.

센터특성 변수

센터특성 변수에는 '센터 소속'과 '센터 운영예산'이 있는데 '센터 소속'은 지역학부모지원센터가 시도교육청과 교육지원청 중에서 어디에 소속되어 있는지 여부를 나타낸다. 여기에서는 시도교육청에 소속되어 있는 경우를 준거변수로 하여 더미변수를 생성하였다. '센터 운영예산'의 경우 기술통계 분석에서는 천원 단위로 측정된 값을 그대로 사용하였으며, 상관관계 분석과 회귀분석에서는 왜도와 첨도를

를 보정하기 위해 자연로그를 취한 값을 모형에 투입하였다(표 2 참조).

직무특성 변수

직무특성 변수에는 '직무에 대한 타인의 인식 평가'와 '직무에 대한 지식, 경험, 기술 이용 정도'가 포함된다. '직무에 대한 타인의 인식 평가'는 '현 직무를 타인이 중요하게 여긴다고 생각하십니까?'에 대해 5점 리커트 척도로 측정하였다. 종사자가 평가한 타인의 인식은 '교육(지원)청 관계자'와 '학부모'로 나뉘는데 교육(지원)청 관계자는 업무 파트너로, 학

부모는 서비스 대상으로 볼 수 있기 때문에 각각이 갖는 성격이 다르다고 판단하여 개별적인 설명변수로 취급하였다. '직무에 대한 지식, 경험, 기술 이용 정도'는 '나의 지식, 경험, 기술이 현 직무에 잘 이용되고 있다고 생각하십니까?'로 질문하였으며 이에 대해 '매우 그렇지 않다'부터 '매우 그렇다'까지 5점 척도로 응답하도록 하였다(표 2 참조).

며, 2단계에서는 센터특성 변수를 추가하여 R^2 변화량이 유의미한지 살펴보았다. 동일한 방식으로 3단계에서는 기존의 연구모형에 직무특성 변수를 새로 투입하여 직무특성 변수가 갖는 영향력의 크기를 파악하고자 하였다. 연구모형 검증을 비롯하여 측정도구의 기술통계, 피어슨 상관계수, 크론바하 알파 계수 모두 SPSS 18.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

3. 자료분석

지역학부모지원센터 종사자의 업무만족에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위해 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 실시하였다. 위계적 회귀분석은 단계적으로 설명변수를 추가함으로써 R^2 이 유의미하게 변화하는지 여부를 검증하는 방법으로, 이를 통해 종속변수에 대해 새로 투입하는 설명변수가 갖는 영향력을 파악할 수 있다. 개인특성, 센터특성, 직무특성 각각이 종사자의 업무만족에 대해 가지는 영향력을 파악하기 위해 3단계로 위계적 회귀분석을 수행하였다. 1단계에서는 개인특성 변수만을 투입한 회귀모형을 검증하였으

III. 결과 및 해석

1. 주요변수의 기술통계

표 3은 주요변수의 기술통계량을 나타낸다. 교육지원청에 소속된 지역학부모지원센터에 재직하고 있는 종사자의 비율은 65.32%였으며, 연평균 운영예산은 약 1억 4천만 원으로 조사되었다. 지역학부모지원센터 종사자가 평가하는 직무에 대한 교육(지원)청 관계자의 인식 수준은 평균 3.36점, 학부모의 인식 수준은 평균 4.22점으로 나타났다. 이는 지역학부모지원센터 종사자는 교육(지원)청 관계자보다 학

표 3. 주요변수의 기술통계

(N = 124)

항목	변수	평균	표준편차	최소값	최대값
센터 특성	센터 소속(1 = 교육지원청)	0.65	0.48	0.00	1.00
	센터 운영예산	140,086	257,013	4,305	1,343,025
직무 특성	직무에 대한 교육(지원)청 관계자의 인식 평가	3.36	1.18	1.00	5.00
	직무에 대한 학부모의 인식 평가	4.22	0.83	1.00	5.00
	직무에 대한 지식, 경험, 기술 이용 정도	4.06	0.82	1.00	5.00
종속 변수	업무만족	3.71	0.65	1.00	5.00

부모의 인식을 상대적으로 더 긍정적으로 평가하고 있음을 의미한다. 자신의 지식, 경험, 기술이 직무에 이용되는 정도에 대해서는 5점 만점에 평균 4.06점으로 다소 긍정적으로 평가하고 있었다. 종속변수인 업무만족에 대해서는 평균 3.71점으로 보통 수준보다 높게 나타났다.

2. 상관관계 분석 결과

모형에 투입된 변수들 간의 상관관계 분석 결과는 표 4와 같다. 종속변수인 업무만족은 종사자 성별, 보수 수준, 센터 운영예산을 제외한 설명변수와 유의한 정적 상관관계가 있었다. 구체적으로 업무만족과 지위 간의 상관계수는 .18로 상관관계가 매우 낮았으며, 직무에 대한 학부모의 인식 평가와 업무만족과의 상관관계는 .41로 중간 정도 수준이었다. 그

밖의 설명변수와 업무만족 간의 상관관계는 .20~.40 사이로 다소 낮은 편이었다. 설명변수 중에서 종사자의 지위와 보수 수준 간의 상관계수가 -.75로 높게 나타났는데, 이처럼 설명변수 간의 상관관계가 높을 경우 다중공선성의 문제가 발생할 수 있다. 본 연구에서는 다중공선성 여부를 진단하기 위해 VIF 지수를 살펴보았다. 일반적으로 VIF 지수가 10 이상인 경우 변수들 간의 공선성이 있다고 진단할 수 있다(Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 1998). 분석결과, 종사자의 지위와 연봉의 VIF 지수가 각각 3.22, 2.73으로 기준치를 넘지 않았기 때문에 다중공선성의 문제가 없다고 판단하였다.

3. 위계적 회귀분석 결과

표 5는 위계적 회귀분석을 통해 지역학부모

표 4. 변수 간 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	-								
2	.39***	-							
3	-.33***	-.75***	-						
4	.21*	.24**	-.03	-					
5	-.10	-.09	-.11	-.66***	-				
6	.04	.05	.08	.04	.15	-			
7	.21*	.39***	-.17	.27**	-.08	.21*	-		
8	.11	.35***	-.11	.16	-.09	.29**	.61***	-	
9	.10	.18*	-.09	.26**	.02	.32***	.41***	.34***	-

주. 1. 성별, 2. 지위, 3. 보수 수준, 4. 센터 소속, 5. 센터 운영예산(ln), 6. 직무에 대한 교육(지원)청 관계자의 인식 평가, 7. 직무에 대한 학부모의 인식 평가, 8. 직무에 대한 지식, 경험, 기술 이용 정도, 9. 업무만족

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

표 5. 지역학부모지원센터 종사자의 업무만족 영향요인 분석 결과 ($N = 124$)

		모형 1		모형 2		모형 3	
		β	t	β	t	β	t
개인 특성	성별(1 = 여성)	.04	.42	.01	.06	-.01	-.14
	지위(1 = 전문실무자)	.25	1.79	.16	1.17	-.09	-.66
	보수 수준	.11	.84	.08	.60	-.10	-.75
센터 특성	센터 소속(1 = 교육지원청)			.42	3.55**	.30	2.63*
	센터 운영예산(ln)			.30	2.57*	.16	1.46
직무특성	교육청관계자 인식 평가					.22	2.51*
	학부모 인식 평가					.25	2.33*
	지식, 경험, 기술 이용정도					.11	1.02
F		1.63		3.62**		5.49***	
R^2		.04		.13		.28	
adjusted R^2		.02		.10		.23	
R^2 변화량				.09**		.14***	

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

지원센터 종사자의 업무만족에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과이다. 표 5에서 보듯이 개인특성 변수만을 투입한 회귀모형은 F 값이 1.63으로 유의하지 않았다($p = .186$). 이에 반해 모형 2와 모형 3의 F 값은 각각 3.62($p = .004$)와 5.49($p = .000$)로 통계적으로 유의미하였다.

모형 2에 새로 투입된 센터 소속과 운영예산 모두 업무만족에 유의한 영향을 주었는데, 시도교육청에 소속된 센터 종사자에 비해 교육지원청에 소속된 센터 종사자의 업무만족이 .42만큼 더 높았다($p < .01$). 그리고 센터 운영예산이 1단위 증가할수록 업무만족도 .30만큼 높아지는 것으로 나타났다($p < .05$). 모형 2의 adjusted R^2 값은 .10으로 이 회귀모형의 분산에

대한 설명력이 10%라는 것을 알 수 있다.

직무특성 변수를 추가한 모형 3에서는 직무에 대한 타인의 인식 평가가 업무만족에 유의한 영향을 주었다. 교육(지원)청 관계자의 인식에 대한 종사자의 평가가 1단위 상승할수록 이들의 업무만족은 .22만큼 높아졌으며($p < .05$), 학부모의 인식에 대한 평가가 1단위 올라갈수록 종사자의 업무만족이 .25만큼 높아졌다($p < .05$). 모형 3의 adjusted R^2 값은 .23이었는데, 이러한 결과는 직무특성 변수가 업무만족 분산의 14% 가량을 설명한다는 것을 보여준다. 센터특성 중에서 센터 소속만이 업무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데 구체적으로 센터 소속이 교육지원청인 경우에 종사자의 업무만족이 .30만큼 더 높았

다($p < .01$).

IV. 논의 및 결론

본 연구에서는 지역학부모지원센터 종사자의 업무만족에 영향을 미치는 요인을 살펴보고자 하였다. 이러한 연구 목적을 수행하기 위해 전국 93개 지역학부모지원센터 종사자 124명을 연구대상으로 선정하였다. 수집된 자료의 분석결과를 토대로 다음과 같은 결론을 도출할 수 있다.

첫째, 지역학부모지원센터 종사자의 개인특성을 살펴보면 여자가 약 79%로 나타났으며, 연령대는 40대가 50.81%가 가장 많았으며, 40대 이상은 약 74%에 이르렀다. 교육수준은 100% 대학(교) 졸업 이상이였다. 지위에 있어 전문실무자는 약 60%, 교육전문·행정직 공무원은 약 40%였으며, 연봉은 3,000만원 미만이 약 65%, 3,000만원 이상이 약 35%였다. 지위와 보수 수준을 고려해 볼 때 연봉 3,000만원 이상에 해당하는 경우는 경력이 많은 교육전문·행정직 공무원에 해당할 것으로 유추해 볼 수 있다. 또한 학부모를 대상으로 직접 교육 및 상담을 실시하고 학부모 학교참여 지원 사업을 수행하기 위해 채용된 전문실무자의 보수 수준이 대부분 3,000만원 미만임을 유추해 볼 수 있다. 전문실무자의 낮은 보수 수준은 정규직인 교육전문·행정직 공무원과 달리 이들의 지위가 계약직인 것에서 원인을 찾을 수 있을 것이다. 상관관계 분석 결과에서도 지위와 보수 수준의 상관관계는 유의하게 나타났다으며 상관계수도 -.75로 높은 상관관계를

나타내어 이러한 가능성을 뒷받침해주고 있다. 미국은 초·중등교육법(118조)에서 ‘정부의 학부모 교육참여 지원 규정’(2011)을 확립하여, ‘학부모교육정보센터(Parent Resource Center)’를 운영하고 있다(최운실 등, 2012). 이에 비해 우리나라의 지역학부모지원센터는 그 설립 법적 근거가 없다는 점에서 사업의 지속성, 인력 및 예산 확보에 어려움을 겪고 있다. 지역학부모지원센터 전문실무자의 불안정한 지위와 낮은 보수 수준이 해소되기 위해서는 무엇보다 지역학부모지원센터의 법적 근거 마련이 시급하다.

둘째, 지역학부모지원센터 종사자의 업무만족 수준은 5점 척도 기준으로 3.71점으로 나타났다는데, 이는 ‘보통’과 ‘만족’의 중간 수준이다. 직무만족이 종사자의 업무뿐만 아니라 보수 수준과 같은 경제적 보상, 정서적 즐거움 등 직무 전반에 대한 만족을 의미하는 반면, 업무만족은 종사자가 주로 수행하는 업무에 대한 만족이라는 점을 고려해 볼 때 지역학부모지원센터 종사자는 자신의 주된 업무 수행에 있어서는 보통 수준보다는 높은 만족도를 느끼고 있음을 알 수 있다.

셋째, 지역학부모지원센터 종사자의 업무만족에 있어 개인특성인 성별, 지위, 보수 수준은 영향력이 없었다. 종사자의 지위는 업무만족과 낮은 상관관계가 있었으나, 다른 요인들을 통제한 회귀분석 결과 업무만족에 대한 영향요인은 아닌 것으로 나타났다. 이는 센터 종사자가 학부모교육, 학부모상담, 학부모 학교참여 지원, 운영 업무를 수행하면서 느끼는 업무만족에 있어 교육전문·행정직 공무원 및 전문실무자로 구분되는 지위의 영향력이 없음

을 의미한다. 이러한 결과는 정규직인 교육전문·행정직 공무원에 비해 계약직인 전문실무자가 지위의 불안정성에도 불구하고 업무 자체에 대해서는 비교적 만족하고 있음을 보여준다. 종사자의 보수 수준과 업무만족은 유의한 상관관계가 나타나지 않았으며 보수 수준이 업무만족에 미치는 영향력도 없었다. 이 역시 교육전문·행정직 공무원에 비해 낮은 보수 수준인 전문실무자가 경제적 보상과 상관없이 업무 자체에 대해서는 비교적 만족하고 있는 것으로 볼 수 있다.

이 연구에서 업무만족은 지역학부모지원센터 종사자가 주로 수행하는 네 가지 업무에 대한 만족도를 의미한다. 이에 비해 직무만족은 내재적 만족, 보수·승진 등 보상수준의 적절성에 대한 외재적 만족, 환경에 대한 사회적 만족, 전체적 만족 등 업무 외적 요소에 대한 전반적 만족도를 의미한다는 점에서 차이가 있다. 직무만족의 하위요인을 업무만족과 경제적 만족으로 구분한 박영만(2011)의 연구에 의하면, 업무만족 요인만이 재무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 연구에서 지역학부모지원센터 종사자의 지위나 보수가 업무만족에 대한 영향력이 없는 것으로 나타났지만, 업무 이외의 전반적 요인에 대한 만족도인 직무만족에 영향을 미치는지에 대해서는 추후 연구로 살펴볼 필요가 있다.

넷째, 센터특성인 센터 소속과 센터 운영예산이 종사자의 업무만족에 미치는 영향력은 센터 소속에서만 나타났다. 구체적으로 교육지원청에 속한 지역학부모지원센터 종사자의 업무만족 수준이 시도교육청에 속한 지역학부모지원센터 종사자의 업무만족 수준보다 더

높았다. 시도교육청 소속의 지역학부모지원센터는 모형 1이나 2의 경우처럼 전체 시도를 하나의 지역학부모지원센터가 관리하는 경우 및 모형 3이나 4의 경우처럼 교육지원청 소속 지역학부모지원센터를 총괄하는 경우에 해당한다. 따라서 교육지원청 소속의 지역학부모지원센터에 비해 책임·관리할 학부모의 숫자나 업무범위가 많은 대신 업무의 보람을 가까이에서 느낄 수 있는 밀착적인 서비스는 어려울 것으로 유추해 볼 수 있다. 이에 비해 교육지원청에 소속된 지역학부모지원센터는 책임·관리의 범위가 작다 보니 지역 특성을 파악하고 학부모의 수요에 부합하는 서비스를 밀착형으로 제공할 수 있다. 교육지원청에 속한 지역학부모지원센터 종사자의 업무 만족도 수준이 더 높은 것은 이러한 이유로 해석될 수 있을 것이다.

현재 시도별 지역학부모지원센터 운영 개수는 시도교육청 외 소속 교육지원청에까지 센터가 설립되었는지에 따라 지역별 차이가 있는데 이는 설립 초기 교육부에서 제안했던 운영모형과 관련된다. 93개 지역학부모지원센터 중 시도교육청에 소속된 센터는 17개이다. 나머지 지역학부모지원센터는 본청에 소속된 모든 교육지원청에서 운영되거나(인천, 광주, 경기, 강원, 충남), 본청에 소속된 교육지원청 중 거점센터를 지정하여 운영되고 있다(충북, 전남)(김은영 등, 2016). 예를 들어 같은 광역시의 경우에도 부산, 대구, 울산은 본청인 시도교육청의 학부모부서에서 지역학부모지원센터 한 곳을 운영하지만, 인천은 시교육청 외 5개 교육지원청 모두, 광주는 시교육청 외 2개 교육지원청 모두에서 각각 지역학부모지원센터

를 운영하고 있다. 또한, 경북이나 경남은 본청인 도교육청 소속의 지역학부모지원센터 1개소만 운영하고 있으나, 경기도는 본청 외 25개 교육지원청 모두에서 지역학부모지원센터를 운영하고 있다는 점에서 차이가 있다.

시도교육청에 속한 경우보다는 시도교육청의 하위기관인 교육지원청에 속한 지역학부모지원센터 종사자의 업무만족이 더 크다는 결과는 향후 1개 교육지원청당 1개 지역학부모지원센터 설립 추진의 필요성을 제안해 볼 수 있는 근거자료의 하나가 될 수 있을 것이다. 지역학부모지원센터는 학교와 더불어 학부모를 가장 가까운 곳에서 만나는 현장 기관이다. 또한, 학부모가 학교 및 교사와 상담하기 어려운 문제를 털어놓을 수 있는 곳이자 다양하고 체계적인 학부모교육을 시도하고 있으며, 학부모회 건설 등 학부모 학교참여 지원사업을 수행하는 곳이다. 지역학부모지원센터의 이러한 역할을 고려해 볼 때, 17개 시도의 시도교육청 한 곳 또는 일부 거점 지역에 설치되는 센터로는 학부모의 다양한 요구를 충족하기에 어려움이 있을 것으로 예상된다. 특히 지역학부모지원센터의 센터별 종사자 수는 대부분 2~3명에 불과하며, 그 중에서도 대부분의 교육전문교행정직 공무원은 학부모지원센터 외의 다른 행정 업무까지 추가된다는 점을 고려해 볼 때 1개 교육지원청당 1개 지역학부모지원센터 설립은 학부모정책의 실현에 필수적이라 할 수 있을 것이다.

다섯째, 직무특성과 관련하여 종사자에게 의미 있는 타인인 교육(지원)청 관계자 및 학부모의 인식 평가는 업무만족 영향요인으로 나타났으나, 종사자의 지식, 경험, 기술 이용

정도는 그렇지 않았다. 교육(지원)청 관계자 및 학부모는 지역학부모지원센터 종사자가 동료 및 서비스 대상으로 업무와 관련해 가장 밀접하게 만나는 의미 있는 타인이다. 따라서 이들이 센터 종사자를 어떻게 인식하고 있는지는 종사자의 업무만족에 영향을 줄 수 있을 것이다. 특히 교육(지원)청 관계자보다 학부모의 인식이 종사자의 업무만족에 미치는 영향력이 더 크다는 것은 지역학부모지원센터 종사자의 주요 서비스 대상이 학부모라는 점에서 이들의 평가가 직장 동료의 평가보다 종사자의 업무만족에 더 큰 영향을 미침을 의미한다. 서비스 대상인 학부모로부터 좋은 평가를 받는 것은 종사자의 업무만족에 영향을 주고, 종사자의 업무만족은 동기부여를 통해 더욱 질 높은 대민 서비스로 학부모에게 그 효과가 반영될 것으로 예상된다.

이러한 점을 고려해 볼 때, 지역학부모지원센터 종사자가 학부모로부터 좋은 평가를 받기 위해서는 서비스 수요자인 학부모가 필요로 하는 서비스를 제공할 필요가 있다. 예를 들어, 학부모의 주요 관심을 파악하여 학부모 교육에 반영하거나, 일방적인 전달 방식으로 진행되는 강의식 학부모교육 대신 소규모 그룹의 토론식 학부모교육 방식으로 변경해 볼 수 있을 것이다. 또한 자녀가 재학 중인 학교의 교사와 상담하기 불편한 내용도 편안하게 털어놓을 수 있는 분위기의 학부모상담을 진행하거나 비슷한 연령의 자녀를 둔 학부모 집단상담을 통해 자녀교육의 어려움을 공유함으로써 학부모 스스로 문제를 해결하고 어려움을 치유해 나갈 수 있는 시간을 마련해 보는 방법도 고려할 수 있을 것이다. 더불어 최근

강조되고 있는 단위학교 교육자치와 관련해 학부모회 운영의 중요성이 증가하고 있으나 실제 학부모들은 학부모회를 어떻게 운영해야 할지 잘 몰라 어려움을 겪고 있다는 점에서, 지역학부모지원센터의 학부모회 컨설팅 등 학부모 학교참여 지원사업은 큰 도움이 될 것으로 예상된다. 이와 같이 다양한 방법으로 학부모의 수요에 부합하는 서비스를 제공해 나간다면 학부모의 만족도가 향상되고, 이는 센터 종사자의 업무만족으로 연결되어 궁극적으로 지역학부모지원센터의 역할수행에 기여하는 선순환에 기여할 것이다.

학부모뿐만 아니라 교육(지원)청 관계자의 인식 역시 종사자의 업무만족에 영향을 미친다. 업무에 대한 직장 동료의 긍정적 인식은 종사자의 업무만족에 당연히 영향을 줄 수 있을 것이다. 교육청 관계자들이 학부모 지원 업무를 교육청의 고유 업무로 인식하고 그 중요성을 공감할 때 종사자들의 만족도가 커질 수 있다. 또한 지역학부모지원센터 종사자가 주로 수행하는 학부모 정책 업무는 업무 특성상 기관 내에서 명확한 기준으로 업무를 분담하고 필요한 부분에 대해 협조할 필요가 있다. 예를 들어 다문화가정 학부모 대상 교육의 경우 다문화 담당 부서와 학부모 담당 부서가 모두 관련될 수 있는데, 이와 같은 경우 부서 간 적절한 협의가 이루어지지 않으면 특정 부서의 업무 부담이 증가할 우려가 있기 때문이다. 구체적으로 내용이나 대상과 상관없이 타 부서 업무 중에서도 대상이 '학부모'라는 이유만으로 무조건 학부모 정책 업무로 분류한다면 종사자의 업무 부담이 가중될 수 있다. 따라서 교육(지원)청 내에서 우선적으로 학부

모 정책 업무의 성격과 범위를 명확하게 규정하고 그 중요성과 전문성에 대해 전체 구성원이 인식할 필요가 있다.

여섯째, 연구 결과에 의하면 지역학부모지원센터 종사자의 지식, 경험, 기술 이용 정도는 업무만족에 미치는 영향력이 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 두 가지로 해석 가능할 것이다. 먼저 지식, 경험, 기술 적용 수준에 상관없이 종사자들은 지역학부모지원센터의 업무의 가치나 중요성에 대해 높게 평가하고 있다는 것이다. 특히 교육전문·행정직 공무원의 경우 학부모정책 업무 수행과 관련된 지식, 기술보다는 교육·행정 전반에 관한 전문성을 가지고 있음에도 불구하고 학부모지원센터 업무에 대한 만족도가 높을 수 있다. 또한 전문실무자의 경우, 교육, 상담 등 센터 사업에 특화된 전문성을 가지고 있으며 실질적으로 이러한 업무를 맡고 있기 때문에 만족도가 높을 수 있다.

본 연구에서는 학부모를 대상으로 교육, 상담, 학교참여 지원 사업 등을 실시함으로써 학부모정책을 실제 현장에서 구현하고 있는 지역학부모지원센터 종사자의 업무만족에 미치는 영향요인을 살펴보았다. 지역학부모지원센터가 열악한 여건 하에서도 설립 초기의 목적을 이루기 위해서는 무엇보다 종사자의 업무만족이 중요하다. 그러나 그 역할의 중요성에 비해 지금까지 지역학부모지원센터 및 종사자에 대한 연구는 거의 이루어지지 않았다는 점을 고려한다면 본 연구는 지역학부모지원센터 및 종사자 역할의 중요성을 제기하고, 관련 연구의 시초로서 그 의의를 가질 수 있을 것이다. 또한 지역학부모지원센터의 법적

근거 마련 및 1개 교육지원청당 1개 지역학부모지원센터 운영의 필요성을 제기하고, 학부모의 관심에 부합하는 역할 수행을 위한 학부모교육 및 상담 방법을 제안하였다는 점에서 의의가 있다.

본 연구의 제한점 및 후속연구에 대한 제안은 다음과 같다. 본 연구는 직무만족과 업무만족의 개념을 구분하여 지역학부모지원센터 종사자의 주요 업무를 중심으로 업무만족의 영향요인을 살펴보았다. 따라서 전반적인 직무만족을 검토하지 못했다는 제한점이 있다. 또한, 데이터 수집의 한계로 인해 다양한 직무특성을 살펴보지 못하였고, 직무에 대한 타인의 인식을 종사자의 관점에서만 측정해 타인의 직접적인 평가를 측정하지 못하였다는 제한점이 있다. 더불어 잦은 현장 방문 등 지역학부모지원센터 종사자의 업무특성을 고려해 온라인 설문조사를 실시하였음에도 불구하고 응답하지 못한 종사자들이 있는데, 설문 미응답자의 업무만족은 응답자에 비해 낮을 가능성도 있다. 이에 후속연구에서는 범위를 확대하여 지역학부모지원센터 종사자의 경제적 만족, 정서적 만족 등을 포함한 전반적인 직무만족에 대해 살펴볼 필요가 있다. 본 연구결과에 의하면 지역학부모지원센터 종사자의 보수 수준이나 지위는 업무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나왔는데, 경제적 만족이 포함된 직무만족에 있어서는 종사자의 보수 수준이나 지위가 어떻게 영향을 미치는지 살펴볼 필요가 있다. 또한 종사자의 직무에 대한 타인의 인식을 직접 측정하는 등 다양한 직무특성을 조사하여 일반적 직무특성이론에 근거한 직무만족도를 살펴보고 유사한 대민

서비스 종사자의 경우와 비교·분석해 볼 수 있을 것이다. 지역학부모지원센터 종사자의 지위가 교육전문·행정직 공무원 및 전문실무자로 이원화되어 있다는 점에서 주요 실무를 담당하고 있는 전문실무자 위주의 연구도 필요할 것이다.

참고문헌

- 김세리, 이수현, 구예진, 이강이 (2016). 학부모 학교참여가 부모효능감을 매개로 자녀의 학교생활적응에 미치는 영향. *인간발달연구*, 23(4), 139-154.
- 김은영, 진미정, 최진아 (2016). 지역학부모지원센터 운영 실태 조사 및 개선 방안 연구. 서울: 서울대학교 학부모정책연구센터.
- 류영아, 류은영, 류병곤 (2014). 교육행정기관의 조직문화와 직무만족에 관한 연구: LISREL과 위계선형모형을 적용하여. *GRI 연구논총*, 16(2), 151-176.
- 맹두열, 심영미 (2011). 복지서비스 품질과 고객만족이 재이용의사에 미치는 영향. *보건사회연구*, 31(2), 180-205.
- 목화수, 백종섭 (2013). 다문화가족센터 종사자의 직무만족과 조직몰입의 서비스 품질 영향 분석. *한국인사행정학회보*, 12(1), 55-85.
- 박영만 (2011). 민간경비업 종사자의 직무특성이 직무만족과 경영성과에 미치는 영향. *한국치안행정논집*, 8(2), 255-276.
- 박은혜, 이영은 (2015). 어린이급식관리지원센터 직원의 업무만족, 직무만족, 조직몰입

- 및 이직의도. 한국식품영양과학회지, 44 (12), 1881-1894.
- 손정숙, 최경숙, 김현주 (2016). 수술실 간호사의 물품관리 업무역량과 업무만족도 연구. 한국산학기술학회논문지, 17(6), 449-458.
- 양희동, 김혜정, 강소라 (2009). 업무특성에 따른 블로그 사용의도와 업무만족에 관한 연구. 한국산학기술학회논문지, 10(12), 3824-3832.
- 이현아 (2012). 가족정책과 학부모정책의 연계 필요성 및 방안 탐색. 한국가정관리학회지, 30(5), 149-161.
- 최상근, 차성현, 황준성, 강소연, 이혜숙, 김형주 (2009). 학부모 지원 중장기 계획 수립을 위한 기본 방향 설정 연구. 서울: 한국교육개발원.
- 최운실, 정석구, 양병찬, 정수현, 최돈민, 허준, 이세정, 김세화 (2012). 세계시민 육성을 위한 가정-학교-사회 연계체제 구축전략. 서울: 평생교육진흥원.
- 최호규 (2014). 지방정부의 서비스품질이 고객만족과 신뢰, 자발적 행동 의도에 미치는 영향. 고객만족경영연구, 16(4), 143-165.
- 한국경제연구원. (2017. 8. 17). '16년 근로자 평균연봉 3,387만원, 중간순위 연봉 2,623만원. http://www.keri.org/web/www/news_02에 서 2018년 3월 31일 인출
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Jeynes, W. H. (2007). The relationship between parental involvement and urban secondary school student academic achievement: A meta-analysis. *Urban Education*, 42(1), 82-110.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336.
- Sheldon, S. B. (2007). Improving student attendance with school, family, and community partnerships. *The Journal of Educational Research*, 100(5), 267-275.
- 1 차원고접수 : 2018. 04. 03.
수정원고접수 : 2018. 05. 17.
최종게재결정 : 2018. 05. 23.

An Analysis of the Factors Affecting Task Satisfaction of Employees in Local Parent Support Centers

Kim, Eunyoung¹⁾

Kwon, Soonbum²⁾

Chin, Meejung²⁾

¹⁾Research Institute of Human Ecology, Seoul National University

²⁾Dept. of Child Development & Family Studies, Seoul National University

The purpose of this study was to examine task satisfaction and the factors influencing the task satisfaction of employees in local parent support centers. To do this, an online survey was conducted and 124 employees participated in the survey. Of the 124 respondents, 79% were women and 74% were over 40 years old. This survey included questions about the task satisfaction, personal characteristics, center characteristics, and job characteristics. SPSS 18.0 program was used to analyze the research model. As a result, the task satisfaction of employees in district office of education was higher than that of employees in metropolitan and provincial office of education. This result shows that the local parent support centers need to be established at each district office of education. And the evaluation of employees on the perception of parents affected the task satisfaction, which indicates that the local parent support centers should provide services that meet the needs of parents who are service users.

Keywords: local parent support center, parents, service delivery system, task satisfaction