

사회복지관의 조직 사명문 분석

권순애*, 김선주²

¹창신대학교 사회복지학과, ²동명대학교 사회복지학과

Analysis of Mission Statement of Social Welfare Centers

Sun-ae Kwon¹*, Sun-joo Kim²

¹Division of Social Welfare, Changshin University

²Division of Social Welfare, Tongmyong University

요약 전국 사회복지관의 조직 사명문을 분석함으로써 조직의 정체성과 가치에 대해 실제적 이해를 도모하고자 하였다. 조직 사명문에 나타난 사회복지관의 표적성, 방향 및 전략, 이미지에 대해서 분석하기 위해서 전국 385곳의 사회복지관의 조직 사명문을 수집하였다. 분석은 NVivo 10 프로그램을 활용하였다. 전체 수집된 단어수는 1,401개였으며, 조직의 표적성에 해당되는 대상 448개(32.0%)의 단어, 문제 51개(3.6%)의 단어, 방향성에 해당되는 단어 118개(8.4%), 전략에 해당되는 단어 545개(38.9%), 이미지에 해당되는 단어 239개(17.1%)였다. 구체적으로 표적성에 해당되는 대상은 지역주민, 지역사회, 공동체가 높게 나타났고, 문제는 지역문제, 빈곤, 소외였다. 전략성에 해당되는 방향성은 복지공동체/마을, 사회복지, 역량강화가 높게 나타났고, 전략은 형성/구축, 나눔/섬김, 개선(발)/발전/향상이었다. 조직사명문에 나타난 이미지는 복지관, 우리, 전문기관, 이웃 순이었다. 이번 사회복지관의 조직 사명문을 분석함으로써 사회복지관은 '지역성'을 기반으로 설립된 기관으로서의 정체성을 명확히 보여주었다. 표적으로 삼은 문제와 대상, 방향성 모두 지역사회와 관련된 단어들의 분포가 단연 높게 나타났다. 본 연구에서 사회복지관의 조직사명문의 구성요소 및 특성만을 분석하였는데, 조직 사명문이 조직의 성과와 실제 어떠한 관련성을 가지고 있는지에 대한 분석은 실시하지 못한 한계를 가지고 있으며, 이에 대한 보완은 추후 연구에서 발전되기를 제안한다.

Abstract The purpose of this study is to analyze mission statements of social welfare centers. For this, we collected mission statements of 385 social welfare centers nationwide. We analyzed data using the NVivo 10 program. Analysis results found the total number of collected words was 1,401. The number of words corresponding to the target of organizations was 448 (32.0%), the number of words corresponding to problems was 51 (3.6%), the number of words corresponding to the directionality 118 (8.4%), the number of words corresponding to strategy was 545 (38.9%), and the number of words corresponding to organization's image was 239 (17.1%). Second, the words of the intervention target were resident of community, local community and community. Intervention issues included community problems, poverty, and social isolation. The words of the organizational directivity included welfare community/village, social welfare, and empowerment. Words related to organizational strategy were formation/building, sharing/serving, and improvement/development/improvement. Words related to the organizational image included in the mission statements were the welfare center, we, the professional agency, and the neighbors. By analyzing the mission statements, we found that social welfare centers portrayed its identity based on 'locality'. The distribution of the words related to the community was high in both the target, target, and direction. The limitations of this study include the exclusion of analyzing the relationship between organizational mission and organizational performance. This should be considered in future studies.

Keywords : social welfare center, organization mission, organization mission statement, organizational identity, NVivo 10

*Corresponding Author : Sun-ae Kwon(Changshin Univ.)

Tel: +82-55-250-1222 email: kwonsa@cs.ac.kr

Received October 10, 2017

Revised (1st October 20, 2017, 2nd October 31, 2017)

Accepted November 3, 2017

Published November 30, 2017

1. 서론

조직은 특정한 목적 달성을 위해 구성된 의도적이고 인위적인 집합체로, 어느 조직이든지 그들만의 고유한 존재이유와 가치가 있다. 조직과 조직 구성원들이 수행하는 업(業)은 모두 이에 근거를 두고 이루어진다. 조직의 고유한 존재이유와 가치를 미션(mission), 즉 사명이라고 한다[4]. 사명은 조직이 존재하는 이유와 가치, 또는 정체성, 수행하는 일의 개념을 정의하고, 조직이 관계하는 주체들에게 어떻게 기여하겠는지를 설득력 있게 선언하는 것을 의미한다[18]. 조직의 사명은 구성원들에게 조직에 대한 이해와 몰입을 극대화할 수 있도록 동기를 부여하기도 한다[14][13]. 조직에서는 이러한 사명을 사명문(mission statement) 형태로 구현하여 조직 내·외부에 공개한다. 사명문은 조직의 존재이유와 정체성을 드러내는 공식적인 문서로, 조직의 목적 달성을 위한 방향 및 전략을 소개함으로써 대내외적으로 조직에 대한 이해와 신뢰를 높이는 대중적인 의사소통의 도구로 활용하고 있다[14][15]. 그래서 조직과 관련한 다양한 주체들이 접근하기 용이한 인터넷에 조직 사명문을 고지하여 관리하고 있다.

지역사회를 기반으로 사회복지사업을 수행하고 있는 사회복지관도 조직의 사명을 수립하여 공표하고 있다. 그동안 안정적이고 예측 가능한 서비스 환경 속에서 사회복지관은 그 존재만으로 조직의 정체성이나 가치를 인정받아 왔다. 하지만 다양한 서비스 조직들이 경쟁적으로 양산되고, 그로 인해 사회복지서비스 체계에 다양한 이해가 영향을 미치는 불안정적인 서비스 환경 속에서 생존해야 하는 사회복지관은 전략적 관점에서 조직관리가 절실하게 되었다. 따라서 사회복지관은 공공과 지역사회가 기대하고 있는 고유의 사업을 수행함과 동시에 조직의 생존과 성장을 가져올 수 있는 사명을 개발하여 조직 내부적으로 사명을 전이·공유하고, 조직 외부적으로는 사명을 확산하고 인정받는 것에 관심을 가질 수밖에 없게 되었다. 그러나 사회복지조직의 사명에 대한 연구 및 사명 개발에 대한 실제적인 지침과 안내가 부족하기 때문에 사회복지관이 사명을 수립하는 것이 용이하지 않다.

사회복지관의 조직 사명문은 조직의 정체성을 내포하고 있는 가장 집약적인 것으로, 이것을 통해서 사회복지관은 누구를 대상으로, 어떠한 문제를 해결하기 위해, 어

떠한 일을 하는지를 직접적으로 확인할 수 있게 된다. 그동안 사회복지관은 사회복지사업법과 보건복지부의 「사회복지관 운영관련 업무처리 안내」 지침에 의거해서 운영되어 오는 것에 집중해 왔다. 하지만 현재 사회복지관은 사회복지관의 정체성 위기에 대한 고민과 부담을 안고 있다. 이러한 시점에 조직 사명문 분석을 통한 조직의 정체성을 점검해 보고, 향후 복지관의 정체성을 재정립하는 것이 필요하다고 보인다. 이를 위해서 일차적으로 전국에 분포되어 있는 사회복지관들의 조직 사명문을 수집하여 분석하는 것은 유용하다고 보인다.

기업을 중심으로 하는 영리조직에서의 조직 사명에 대한 국내 연구는 일부 존재한다[3][4]. 이들 연구들은 조직 사명문의 내용을 분석하여 분석대상이 되는 조직의 사명문을 소개하는 차원이었다. 사회복지조직에서의 조직 사명과 관련한 연구는 일천하다. Busch와 Palaron (2005)은 미국 공공 아동복지기관 40곳의 사명문을 수집하여 분석하였는데, 사명문에는 안전, 영속성, 복지, 가정 보전, 문화적 가치, 자기효능, 파트너십 등이 표현되어 있었다[11]. 연구자들은 공공 아동복지기관의 조직 사명문이 조직 운영의 지침을 제공함으로써 아동복지서비스의 성과를 향상시키는데 중요한 도구가 될 수 있음을 시사하였다. 선행연구들이 매우 빈약함에도 불구하고 두 연구를 통해서 조직의 사명문은 조직의 전략방향 도출을 용이하게 하고, 대내외적으로 효과적인 의사소통 도구로 기능함으로써 조직의 성과 향상에 기여할 수 있는 것으로 볼 수 있다. 국외 선행연구들은 조직 사명문을 분석하는 것에서 조직의 성과까지 연결하여 조직 사명문의 가치를 부각하려고 하였으며, 실제적으로 조직 사명문에 대한 조직의 유용성을 설명하는데 주요한 근거를 제공해 주고 있다.

본 연구는 사회복지조직에서 가지는 조직 사명의 가치를 인정하고, 이에 대한 연구가 필요하다는 인식 하에 국내 사회복지관의 조직 사명문을 분석하고자 한다. 조직 사명에 내재되어 있는 주요 구성요소와 특성을 파악하여 사회복지관이 설정하고 있는 조직의 정체성과 가치에 대해 실제적 이해를 도모하고자 한다. 이를 위해 연구 문제를 첫째, 사회복지관의 조직 사명문에 나타나 있는 표적성은 무엇인가? 둘째, 사회복지관의 조직 사명문에 나타나 있는 방향 및 전략은 무엇인가? 셋째, 사회복지관의 조직 사명문에 나타나 있는 이미지는 무엇인가? 로 설정한다.

2. 이론적 배경

1) 조직 사명문의 의미

Campbell과 Nash(1992: 14)는 사명은 “직원의 가슴(heart, 문화)과 마음(mind, 전략)을 모두 포함하는 개념이다”라고 하면서 이 두 가지 차원을 모두 포용하기 위해서는 사명문을 통해서 특정 조직의 신념과 원리를 개념화할 수 있도록 해야 한다고 제시하였다[12]. Spallina(2004)는 공공부문이나 비영리부분의 조직에서 전략적 관리의 주요절차나 단계로서 사명(미션 mission)과 비전(vision)의 설정이 포함된다고 하였다. 전략적 기획은 사명, 비전, 가치를 검토하는 것에서 시작하며, 이에 따라 세부적인 전략이 설정되고 실행됨으로써 조직의 추구하는 바를 달성하게 된다[4]. 조직의 사명은 조직존재의 가치를 높이는 데 주요한 기여를 하게 된다. 이러한 조직 사명을 조직 구성원들과 이해 관계자들이 함께 공유하기 위하여 조직 사명문의 형태로 생산해 낸다[10]. 조직의 사명문은 조직의 존재, 목적이 무엇인지, 무엇을 하고자 하는지 답을 제공하는 것이라고 하였다. 조직의 명확한 사명문은 조직구성원들의 과업수행에 긍정적인 영향을 주는 중요한 요소라고 하였다. 즉, 조직 사명문은 조직이 지향하는 가치를 구체화한 것이며, 조직의 존재 목적을 달성하기 위한 과업의 준거로 조직구성원들에게 작용하게 된다고 하였다.

2) 사회복지관과 조직 사명문

일반조직의 조직 사명문에 대한 연구는 물론이고 사회복지조직의 사명문에 대한 연구도 극히 제한적이다. 정부기관, 공공기관(정부투자기관), 시민단체, 주요 사기업 대상으로 한 조직의 사명문 실태 분석[4], 대학조직의 비전선언문 내용구조 분석[3]이 사명문 자체를 다룬 유일한 연구이고, 그 외에는 병원의 혁신성, 지방정부의 가치지향성, 사회복지조직의 혁신수행 영향요인, 사회복지관의 수행사업에 대한 중요도 분석 연구 등[6][1][7][8][2]에서 일부 조직 사명문을 거론한 정도이다.

Wolf(1999)는 사회복지조직의 사명이 조직의 성장과 생존, 안정과 위기 사이에서 균형을 추구할 수 있는 도구이며, 조직이 속해 있는 지역사회와 클라이언트, 조직구성원, 후원자 및 지지자 등 여러 이해당사자의 욕구와 참여를 결정하는 요소가 된다고 보았다. 그는 사회복지조직에서 조직 사명을 명료화하여 공유하는 것이 중요하다

고 강조하며, 조직 활동 수행 판단의 준거틀로 조직 사명문을 체계적으로 관리하는 것이 필요하다고 하였다[18].

그동안 사회복지실천현장에서 사회복지서비스조직으로서 중추적인 역할을 수행해 왔던 사회복지관도 조직의 가치와 정체성을 담은 조직의 사명문이 존재해 왔다. 그럼에도 불구하고 조직의 사명문을 통해서 조직이 어떠한 가치를 표방하며 조직의 활동을 지역사회에 구현해 내는지 선행적 이해가 이루어지지 않아 급변하는 환경에 대한 전략적 대응이 부족해 왔다. 사회복지관의 전략적 관리는 외부 환경에 대한 대처역량을 높이고 사회복지조직으로서의 본연의 가치를 구현해 내어 사회적 책임성에 부응하는데 주요한 부분이다. 우선은 개별 사회복지관이 설정한 사명을 분석하고, 그 조직이 지향하는 가치를 이해하는 것이 필요하다. 이러한 이해를 바탕으로 사회복지관의 전략적 관리를 도모하는 것이 중요하다. 이러한 인식하에 본 연구에서는 사회복지관의 사명문을 분석코자 한다.

3. 분석방법

3.1 분석대상 및 자료수집

본 연구의 분석대상은 전국 사회복지관의 조직 사명문이다. 사회복지관은 홈페이지를 통해 조직 사명을 고지해 놓음으로써 조직 외적으로 조직의 정체성을 드러내

Table 1. Analysis target and collection rate

Number	Region	Number of agency	Collect
1	Seoul	98	95(96.9%)
2	Busan	53	53(100.0%)
3	Daegu	26	22(84.6%)
4	Incheon	20	19(95.0%)
5	Gwangju	18	15(83.3%)
6	Daejeon	21	19(90.5%)
7	Ulsan	8	8(100.0%)
8	Chungnam, Sejong	21	14(67.0%)
9	Gyeonggi	79	62(78.5%)
10	Gangwon	19	12(63.2%)
11	Chungbuk	13	7(53.8%)
12	Jeonnam	15	11(73.3%)
13	Jeonbuk	17	13(76.5%)
14	Gyeongnam	30	18(60.0%)
15	Kyungbuk	16	11(68.8%)
16	Jeju	9	6(66.7%)
Total		463	385(83.2%)

며 조직 내적으로 종사자들의 공유를 도모하고 있다.

한국사회복지관협회에 등록되어 있는 전국 463곳의 사회복지관을 대상으로 해당 기관 홈페이지에 접속하여 복지관의 조직 사명문을 수집하였다. 이 중 홈페이지에 조직 사명문을 탑재해 놓지 않은 78곳의 복지관을 제외하고 최종적으로 수집이 완료된 385곳을 대상으로 조직 사명문을 분석하였다.

3.2 분석틀

사회복지관의 조직 사명문을 분석하기 위하여 Bart, Bontis, Tagger(2001)의 조직 사명문의 구성요소를 준거틀로 삼았다. 이들은 조직 사명문에는 크게 조직의 목적과 이를 이루기 위한 수단(전략)으로 구성되며, 두 가지 개념을 연결하는 요소가 대상자라고 하였다. 즉, 조직 사명문에 포함되어 있는 목적을 현재상태의 ‘변화’를 의미하며, 조직의 사명문이 조직 외적 지향성을 가질 때는 이 변화는 조직과 관련된 고객과 연결된다는 것이다. 본 연구에서는 Bart, Bontis, Tagger(2001)의 조직 사명문 구성요소에 따라 대상, 방향성(목적), 전략을 분석 준거틀로 활용하고자 한다. 또한 사회복지관의 특성상 조직 사명문에는 ‘어떤 문제를 가진’ 혹은 ‘어떤 욕구를 가진’ 대상자인지가 포함되는 것을 고려하여 문제를 분석틀에 포함하였으며, 전략 안에는 사회복지관은 무엇을 하는 ‘어떤 기관’으로 주로 묘사되어 있었기 때문에 ‘어떤 기관’에 대한 이미지도 추가적으로 분석틀에 포함시켰다.

Table 2. Analysis framework

Bart, Bontis, Tagger(2001)	this study
End	Directionality
Mean	Strategy
	Problem
Target	Target
	Problem

3.3 분석방법

조직 사명문에 대한 내용분석을 실시하였는데, 사전에 키워드를 선정하여 연역적으로 분석하기 보다는 조직 사명문에 제시하고 있는 모든 단어들을 키워드로 정리하고 이를 요약 정리하는 귀납적인 방법을 사용하였다. 수집된 조직사명문의 체계적 분석을 위하여 질적 자료 분석 프로그램인 NVivo 10을 사용하였다. 먼저 수집된 자

료를 NVivo 프로그램의 'Internal'을 통해 Microsoft Word 프로그램에 문서화 한 자료를 모두 불러들였다.

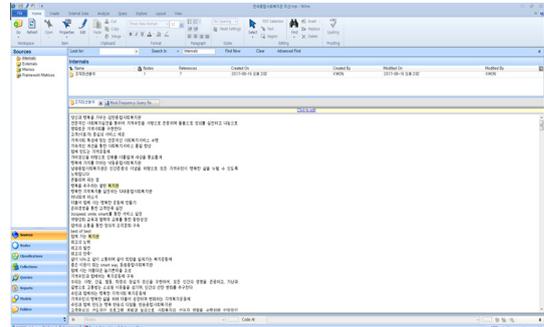


Fig. 1. Import Internals

다음으로 사회복지관의 조직 사명문을 검토한 뒤 'node'를 생성하고 노드에 하위 범주 노드를 생성하면서 수집된 문서자료에 나타난 키워드를 하위 범주에 코딩하는 작업을 거쳤다. 유의한 키워드를 하위 범주 노드에 모두 코딩한 뒤 각각의 키워드의 의미를 파악하고 동일하거나 유사한 의미의 키워드를 그룹화시켰다. 이 과정에서 코딩된 원자료를 반복해서 읽으며, 범주들 간의 관계와 구조를 정교화하는 과정을 반복적으로 수행하였다. 이렇게 도출된 본 연구의 결과는 연구 참여자를 대상으로 확인하는 작업을 거쳤으며, 범주화에 대한 확인은 연구 참여자 선정에 참여했던 전문가들의 재검토하는 과정을 수행함으로써 연구의 타당성을 높이고자 하였다.

4. 분석결과

4.1 일반적 특성

조직 사명문을 분석하기 위해서 수집된 단어 수는 총 1,401개였다. 조직이 표적으로 삼는 문제와 관련한 단어 수는 51개, 표적이 되는 대상과 관련한 단어 수는 448개, 조직의 방향성과 관련한 단어 수는 118개, 조직의 전략과 관련한 단어 수는 545개, 사회복지관의 이미지를 나타내는 단어 수는 239개였다.

조직 사명문에는 사회복지관이 조직 목적을 달성하기 위해 취하는 전략을 묘사한 단어 비율이 38.9%로 가장 높게 나타났으며, 사회복지관이 표적으로 삼고 있는 대상을 묘사한 단어 비율이 32.0%, 정체성과 관련한 단어

비율이 17.1%, 방향성과 관련된 단어 비율이 8.4%, 문제와 관련된 단어 비율이 3.6%로 나타났다. 조직 사명문에는 조직의 임무를 위해 누구를 대상으로 설정하고 어떠한 전략을 구사할 것인지와 관련된 단어들 빈번하게 분포되어 있었다.

Table 3. Categorization of organizational mission statement words

Category	Number of Word	Ratio(%)
Target	448	32.0
Problem	51	3.6
Directionality	118	8.4
Strategy	545	38.9
Image	239	17.1
Total	1,401	100.0

4.2 조직 사명문의 표적성

사회복지관이 조직의 사명을 달성하기 위해 표적으로 삼고 있는 대상과 문제에 대한 분석 결과, 대상에 대한 표현이 지역주민 33.9%로 가장 높게 나타났고, 지역사회 25.9%, 공동체 14.7%, 사람 11.8%, 마을과 개인 3.6%, 가족 2.7%, 세상(인류) 2.0%, 네트워크 1.8% 순으로 나타났다.

지역성에 기반을 둔 종합복지서비스를 제공하는 조직으로서 지역주민과 지역사회에 대한 표현이 가장 빈번히 활용되고 있는 것으로 보였으며, ‘지역’이라고 하는 사회적 공간에서 공통의 가치와 유사한 정체성을 가진 사람들의 집단으로서 ‘공동체’라는 단어, 오랫동안 지리적 터전에 자연적으로 모여 생활을 이루는 취약 지역으로서의 ‘마을’이라는 단어도 활용하고 있었다. 또한 지역사회의 다양한 자원들을 활용하고 연계하여 지역주민들의 삶의 질 개선을 위해서 노력하는 복지기관이 사회복지관임을 고려할 때 지역사회 ‘네트워크’는 중요한 기능 중의 하나이다. 그래서 조직의 사명을 설정할 때 지역사회 ‘네트워크’의 방향성을 부여하는 경우도 있었다.

표적으로 삼고 있는 문제는 지역문제(35.3%), 빈곤(23.5%)과 소외(23.5%), 고통(5.9%)과 재난(5.9%), 가족문제(2.0%)와 공동체의식(2.0%), 다문화사회(2.0%) 순으로 나타났다. 구체적인 표적문제로 기술되지 않았지만 지역사회에서 발생할 수 있는 다양한 문제에 관심을 가진다는 의미로 ‘지역문제’로 기술한 것으로 보인다. 빈곤과 소외는 사회복지관 설립의 근거가 되는 중요한 이슈

로, 사회복지관에서 이를 중요한 조직 사명의 활동의 근거로 삼는다. 조직 사명문에서 어떤 표적문제를 기술했는가를 분석해 보면 사회복지관들의 사업의 방향성을 추측해 볼 수 있는데 사회복지관은 지역사회, 지역 속의 빈곤과 소외, 개인의 고통과 재난, 가족 안에서 발생하는 문제와 지역사회 공동체 의식, 다문화사회에서 직면할 수 있는 문제들에 관심을 가지고 있다.

Table 4. Targeting of Organization Mission Statement

Category	Item	Number(%)
Target	resident of community	152(33.9)
	local community	116(25.9)
	community	66(14.7)
	Person	53(11.8)
	Individual	16(3.6)
	Maul	16(3.6)
	Family	12(2.7)
	World	9(2.0)
	Network	8(1.8)
	Total	448(100.0)
Problem	Community Problem	18(35.3)
	Poverty	12(23.5)
	Isolation	12(23.5)
	Pain	3(5.9)
	Disaster	3(5.9)
	Community consciousness	1(2.0)
	Multicultural society	1(2.0)
	Family Problem	1(2.0)
	Total	51(100.0)

4.3 조직사명문의 전략성

사회복지관이 조직 사명문에서 조직 임무의 방향성과 전략을 설정하고 있는 단어를 분석해 보았다. 조직의 임무 수행의 방향, 즉 목적은 총 118개의 단어가 도출되었다. 단어별 빈도를 보면, 복지공동체/마을이 29.7%로 가장 높게 나타났으며, 사회복지 20.3%, 역량 강화 11.9%, 인간존중 9.3%, 복지증진 6.8%, 행복 공동체 5.9%, 가족복지, 사회통합, 지역복지 각각 3.4% 순으로 나타났다.

사회복지관의 조직 사명문에서 도출된 조직 임무의 방향성은 개인/가족, 지역사회, 체계 및 환경들로 다양한 분포를 보이고 있으나, 주로 개인/가족 차원보다는 지역사회, 체계적 차원에서 더 많이 나타나고 있었다.

조직 사명문에서 채택하고 있는 조직 임무에 필요한 전략에 대해 분석하였는데, 전략에 대한 단어가 42종이어서 이에 대한 재분류를 시도하여 총 9개 집단으로 그룹핑하였다. 가장 빈도하게 나타난 전략의 단어들은 형

성 및 구축이었으며 이는 전략의 36.9%에 해당되었다. 그 다음으로 나눔과 섬김 18.7%, 개선(발), 발전 및 향상 16.5%, 공생 및 공존 12.5%, 견인 및 선도 4.8%, 실행 4.4%, 제공 4.2% 순으로 나타났다.

Table 5. Strategy of Organizational Mission Statement

Category	Item	Number(%)
Directionality	Welfare Community / Maul	35(29.7)
	Social Welfare	24(20.3)
	Empowerment	14(11.9)
	Respect for human	11(9.3)
	Happiness community	7(5.9)
	Family Welfare	4(3.4)
	Social integration	4(3.4)
	Community Welfare	4(3.4)
	Prevention and Resolution of Problems	3(2.5)
	Participation of Residents	3(2.5)
	Co-Growth	2(1.7)
	Happiness of Residents	2(1.7)
	Manliness	2(1.7)
	Welfare Hub	1(0.8)
	Poverty Prevention	1(0.8)
	Guarantee of Rights	1(0.8)
Total	118(100.0)	
Strategy	Formation, Build	201(36.9)
	Sharing, Serving	102(18.7)
	Improvement, Development, Advancement	90(16.5)
	Symbiosis, Coexistence	68(12.5)
	Towing, Leading	26(4.8)
	Practice	24(4.4)
	Provision	23(4.2)
	Contribution, Diffusion	8(1.5)
	Prevention	3(0.6)
	Total	545(100.0)

사회복지관이 조직이 표적으로 하는 대상과 문제의 바람직한 상태로의 견인을 위해서 취하고 있는 전략 중 조직의 자원을 동원하여 조직의 방향성을 위해 기초를 마련하고 쌓는 것을 선호하는 것으로 보인다. 반면에 사회복지관이 표적대상들을 소중하게 여겨 대하는 것(섬김), 조직이 가지고 있는 것을 분배하여 가질 수 있도록 지원하는 것(나눔)에 대한 단어를 많이 인용하여 사회복지관이 부드러운 따뜻한 이미지를 구축하려고 한 듯하다. 개선(발), 발전, 향상의 단어들도 많이 활용한 것은 현재의 상태를 좀 더 바람직하고 긍정적인 상태로 바꾸고자 하는 의지가 드러난 것으로 보인다.

4.4 조직 사명문에 나타난 조직 이미지

사회복지관의 조직 사명문에 나타나 있는 사회복지관의 이미지를 분석해 보면 단연 복지관이 38.9%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 우리 25.5%, 전문기관 13.0%, 이웃 11.7%, 리더 4.2%, 복지인 및 연구자 각각 1.7%, 디딤돌/마중물 1.3% 순으로 나타났다.

사회복지관이 지역사회와 친근감을 유지하기 위해서 ‘우리’라는 단어를 빈번하게 활용하고 있는 것으로 보이며, 친근감을 유지하는 것과 더불어 지역사회 전문성을 갖춘 기관으로서 이미지를 부여하였다.

Table 6. Image of Organizational Mission Statement

Category	Item	Number(%)
Image	Welfare Center	93(38.9)
	We	61(25.5)
	Professional Center	31(13.0)
	Neighborhood	28(11.7)
	Leader	10(4.2)
	the Welfare Man	4(1.7)
	Researcher	4(1.7)
	Steppingstone/ Priming Water	3(1.3)
	Practitioner	2(0.8)
	Community Center	1(0.4)
	Light of Welfare	1(0.4)
	Partner	1(0.4)
	Total	239(100.0)

5. 결론 및 논의

사회복지관은 조직 내·외부적으로 현재 상태와 사회적 소망성을 조직 사명문에 반영함으로써 개별 사회복지관의 정체성을 드러내고 있다. 사회복지관은 실제로 조직 사명문에 나타난 가치를 중시하고 조직 정책 실현의 우선순위를 두어 이를 실천하고자 한다.

본 연구에서는 사회복지관의 조직 사명문에 포함되어 있는 주요 구성요소와 특성을 파악하여 조직의 정체성과 가치를 알아보고자 하였다. 사회복지관은 ‘지역성’을 기반으로 설립된 기관으로서의 정체성을 명확히 보여주었다. 이는 사회복지관 운영의 기본원칙[5]인 지역성, 전문성, 책임성, 자율성, 통합성, 자원 활용, 중립성, 투명성 8개 원칙 중 첫 번째 원칙인 ‘지역성’의 원칙과도 일치

하여 사회복지관의 정체성을 잘 확보하고 있는 것으로 보인다. 표적으로 삼은 문제와 대상, 방향성 모두 지역사회와 관련한 단어들의 분포가 단연 높게 나타났다. 분석 결과를 기반으로 논의를 하자면 첫째, 사회복지관이 개입코자 하는 대상은 지역주민, 지역사회, 공동체로 많이 표현되었다. 이는 사회복지관의 정체성이 지역사회에 두고 있으며, 정체성의 발현 대상도 바로 지역사회, 지역주민임을 확인시켜 주었다. 다만, 사회복지관 사업대상[5]인 우선적 사업대상, 즉 수급자 및 차상위계층, 장애인 노인, 한부모가족 및 다문화 가족, 직업 및 취업알선이 필요한 사람 등의 구체적인 대상은 사명문에 나타나지 않았다.

둘째, 사회복지관이 해결하고자 하는 문제는 지역문제가 가장 많았으며, 그 다음으로 빈곤과 소외였다. 사회복지관은 특정한 하나의 사회문제를 해결하기 위해 존재하는 것보다는 다양하고 복합적인 특성을 가진 지역문제를 해결하기 위해 존재하는 것으로 조직의 가치를 드러내었으며, 특히 지역주민들의 빈곤과 소외에 관심을 가짐으로써 이로 인한 지역문제의 양산 및 확산을 저지하기 위한 가치가 돋보였다.

셋째, 사회복지관의 방향성은 복지공동체 및 마을을 형성하는 것이며, 지역사회에 사회복지를 실현하거나 지역주민 및 지역의 역량을 강화시키는 것이었다. 조직 사명문에 나타난 사회복지관의 표적성이 개별 개인의 어떤 변화를 도모하기 위한 것에 초점을 두지 않고 지역사회 차원에서의 개입과 변화를 위해 존재하는 것으로 나타났기 때문에 사회복지관의 방향성도 개인적 차원이 아닌 지역사회 차원에서 설정된 것으로 확인되었다.

넷째, 조직 사명문에 나타난 사회복지관의 전략을 기초를 세우고 기반을 다지는 ‘형성’과 ‘구축’이라는 단어를 많이 활용하였으며, 반면에 ‘나눔’과 ‘섬김’의 온정적이고 감성적인 단어로 지역주민에게 다가가겠다는 전략을 표현하기도 하였다. 사회복지관에 대한 대중이미지가 긍정적 인식 수준이 높고 가치 있는 원조의 역할을 수행하고 있지만 상대적으로 전문적으로 부각되지 못하고 있다[9]. 본 연구에서도 사회복지관의 사명선언문은 조직의 전문성 보다는 조직의 기초 기반 구축과 최근의 감성 소비시대를 반영한 ‘나눔’과 ‘섬김’이라는 감성적 전략을 채택하고 있었다. 또한 현재의 상태를 개선, 전환, 향상시키는 단어도 활용하여 지금의 상태에서 바람직한 상태로의 변화를 도모하고자 하였다.

마지막으로 조직 사명문에 나타난 사회복지관의 이미지는 복지관이 가장 높았으며, 그 다음으로 우리, 전문가, 이웃이라는 단어였다. ‘우리’와 ‘이웃’은 감성적이고 친근한 이미지를 담고 있지만, ‘전문기관’은 말 그대로 전문적이고 권위적인 이미지를 담고 있다. 사회복지관은 지역주민들에게 친근하게 다가감을 중요하게 여기지만 지역사회의 전문적인 개입을 통해서 사회복지관의 정체성을 드러내는 것도 중요하게 고려하고 있음을 확인할 수 있다.

이번 연구를 통해서 사회복지관의 조직 사명문을 분석해 보았을 때 표적성이 다소 부족한 것으로 보인다. 사회복지관이 ‘지역성’에 기반을 둔 복지기관임을 감안하여 볼 때, 조직 사명문에서 ‘지역주민’을 대상으로 ‘복지공동체 및 마을’을 ‘형성’하거나 ‘구축’한다는 표현이 다수 출연한다는 것은 이해할 수 있다. 하지만 문제를 분석하였을 때 ‘지역문제’가 가장 많이 나타났는데, 지역문제는 다소 불명확하다. 표적 문제의 모호성은 사회복지관이 수행하고 있는 사업의 표적성이 명확하지 않다는 것으로 이해할 수 있기 때문에 이 부분에 대한 명확성이 요구된다고 보인다.

본 연구는 전국 사회복지관의 조직 사명문의 구성내용 및 특성만을 파악하였으며, 이러한 사명문이 실제로 어떠한 가시적인 성과를 드러내며 지역주민들에게 조직의 사명이 인지되고 있는지 분석하지 못한 한계를 가지고 있다. 사회복지관의 조직 사명의 실효성을 확인하기 위해서는 사회복지관이 설정해 놓은 조직의 사명문이 어떻게 사회복지관의 조직 활동에 영향을 미치고 결과적으로 조직성과를 드러내는지를 분석해야 한다. 이번 연구에는 이 부분까지 이루어지지 못했지만 추후 연구에서 보완 및 발전되기를 기대해 본다.

References

- [1] M. J. Kim, "Study of Influence of Welfare Officers' Welfare Institutional Views on Service Quality: With Emphasis on Social Welfare Center", *Korean Review of Organizational Studies*, vol. 9, no. 3, pp. 59-94, 2012. DOI: <http://dx.doi.org/10.21484/kros.2012.9.3.59>
- [2] S. Y. Mun, "A Study on IPA of Community Welfare Center Programs", *Journal of community welfare*, vol. 53, pp. 51-86, 2015.
- [3] J. Min, M. Min, "A Content Structure Analysis on the Vision Statements of Korean Organizations", *Korean Review of Organizational Studies*, vol. 12, no. 4, pp.

127-152, 2016.

DOI: <http://dx.doi.org/10.21484/kros.2016.12.4.127>

- [4] J. Min, M. Min, "An Analysis on Organizational Mission Statements in Korea-Focusing on the Accessibility, Function and Value-", *Korean Review of Organizational Studies*, vol. 10, no. 2, pp. 97-122, 2013. DOI: <http://dx.doi.org/10.21484/kros.2013.10.2.97>
- [5] The Ministry of Health and Social welfare center administration and program guidance, pp. 7-20, 2017.
- [6] S. J. You, *A Study on the Relationship among Transformational Leadership of Community Welfare Center's Leaders, Mission Achievement, and Ethical Management*, The Graduate of Seoul Women's University, 2009.
- [7] H. J. Lee, K. J. Kim, "Hospital Innovation with a Focus on Organizational Identity", *Korean Journal of Business Administration*, vol. 25, no. 4, pp. 2,139-2,156, 2012.
- [8] S. M. Choi, "An Exploratory Study on the Innovation Implementation and Factors Affecting Innovation in Human Service Nonprofit -Focusing on the Community Centers in Seoul", *Seoul Studies*, vol. 15, no. 4, pp. 99-122, 2014.
- [9] S. Y. Choi, S. W. Jong, J. Y. Lee, "A Study on the Public Image of Community Welfare Center :Focusing on the Perceptual Differences by the Familiarity with the Center", *Journal of Korean Social Welfare Administration*, vol. 12, no. 4, pp. 237-269, 2010.
- [10] C. K. Bart & S. A. Tagger, "Model of the impact of mission statement on firm performance", *Management decision*, vol. 39, no. 1, pp. 19-35, 2001. DOI: <https://doi.org/10.1108/EUM000000005404>
- [11] M. Busch & G. Palaron, "Accessibility and Clarity of State Child Welfare Agency Mission Statements", *Child Welfare*, vol. 84, no. 3, pp. 415-430, 2005.
- [12] A. Campbell & L. A. Nash, *Sense of Mission*, MA: Addison-Wesley, 1992.
- [13] G. Kirk & S. Nolan, "Nonprofit Mission Statement Focus and Financial Performance", *Nonprofit Management & Leadership*, vol. 20, no. 4, pp. 473 - 490, 2010. DOI: <https://doi.org/10.1002/nml.20006>
- [14] S. Pandey, M. Kim & S. K. Pandey, "Do Mission Statements Matter for Nonprofit Performance?". *Nonprofit Management & Leadership*, vol. 27, no. 3, pp. 389-410, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1002/nml.21257>
- [15] J. Swales & P. Rogers, "Discourse and the Projection of Corporate Culture: The Mission Statement", *Discourse & Society*, vol. 6, no. 2, pp. 223 - 242, 1995.
- [16] J. M. Spalina, "Strategic Planing- Getting Started: Mission, Vision, and Value," *The Journal of Oncology Management*, vol. 13, no. 1, pp. 10-1, 2004.
- [17] D. Vandizak, S. Desmidt & M. Buelens, "Relevance of Mission Statements in Flemish Nonprofit Healthcare Organizations", *Journal of Nursing Management*, vol. 15, no. 2, pp. 131-141, 2007. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2007.00669.x>
- [18] T. Wolf, *Managing a Nonprofit Organization in the Twenty-First Century*. New York: Fireside, 1999.

권순애(Sun-ae Kwon)

[정회원]



- 2009년 8월 : 경성대학교 사회복지학과(사회복지학 박사)
- 2011년 11월 ~ 2012년 7월 : 미주리주립대학교 사회복지학과 박사후 연구과정
- 2014년 3월 ~ 현재 : 창신대학교 사회복지학과 조교수

<관심분야>

비영리 사회복지조직, 사회복지프로그램

김선주(Sun-joo Kim)

[정회원]



- 2000년 8월 ~ 2012년 2월 : 아미정신건강센터 원장
- 2009년 2월 : 경성대학교 사회복지학과(사회복지학 박사)
- 2012년 3월 ~ 2016년 1월 : 동명대학교 사회복지학과
- 2016년 2월 ~ 2017년 4월 : 한국장애인복지시설협회 인권지킴이지원센터장
- 2017년 9월 ~ 현재 : 동명대학교 사회복지학과

<관심분야>

정신보건, 사례관리, 사회복지실천, 장애인 인권