

## 종합사회복지관의 욕구조사결과 활용에 관한 연구

서인해\*

공계순\*\*

### 1. 서론

오늘날 사회복지실천에 있어서 전문성과 책무성이 강조됨에 따라 사회복지실천과 조사활동의 연계성이 어느 때보다도 중요시되고 있으며 이에 대한 학문적 관심도 증가하고 있다. 최근, 이러한 경향의 한 부분으로 지역사회주민의 욕구를 정확하게 파악하여 효과적인 서비스를 개발, 전달하려는 목적으로 지역사회복지관에서도 욕구조사활동이 비교적 활발히 이루어지고 있는 것이 목격되고 있다(한국보건사회연구원, 2000). 이러한 욕구조사활동에 대한 조사연구도 설문지를 통한 욕구조사 실태파악(유태균, 2000)과 욕구조사보고서의 분석을 통한 욕구조사의 특성 파악(서인해·공계순, 2001) 등으로 이루어지고 있다. 그러나, 아쉽게도, 욕구조사에 대한 관심과 연구가 복지관의 욕구조사의 필요성과 욕구조사활동 자체의 실태파악에만 제한적으로 이루어지고 있고 기관에서 욕구조사의 결과가 어떻게 활용되고 있는지에 대한 체계적인 연구는 미흡한 실정이다. 즉, 복지관에서 행해지는 욕구조사의 결과가 실질적으로 기관에서 어느 정도 어떻게 활용되고 있는지, 그리고 이러한 욕구조사결과의 활용방식이나 정도의 차이가 기관에 따라 다르다면 이러한 “조사결과활용(*utilization of research result*)”의 차이를 유발하는 이유는 무엇인지에 대한 이해는 상당히 미미한 상태이다. 따라서, 본 연구는 이에 대한 이해를 높이고

\* 한림대 사회복지전공 조교수.

\*\* 호서대 사회복지전공 전임강사.

자, 종합사회복지관에서 이루어지고 있는 욕구조사결과의 활용정도를 파악하고, 이러한 욕구조사결과의 활용정도가 기관마다 차이가 있다면 이러한 차이를 예측하는 변수는 무엇인지를 조사하기 위한 목적으로 진행되었다.

본 연구의 목적은 다음 3가지와 같다.

첫째, 서울시소재 종합사회복지관의 욕구조사 결과의 활용정도를 묘사한다.

둘째, 욕구조사에 대한 태도, 기관장 및 욕구조사 담당직원의 조사과정 참여정도, 조사보고서의 특성이 활용에 미치는 중요도에 대한 견해, 욕구조사관련 교육적 배경, 욕구조사에 대한 자신감 등에 대한 정보를 기술한다.

셋째, 위에서 언급된 변수 중에서 복지관의 욕구조사결과의 활용정도에 영향을 미치는 요인을 확인한다.

## 2. 이론적 배경과 선행연구

### 1) 조사결과 활용의 개념에 대한 선행연구

조사결과의 활용에 대한 논의는 사회과학과 평가와 관련된 문헌에서 많이 논의되어 오고 있으며 활용의 개념에 대한 연구의 중요성은 오랫동안 강조되어 왔다. 예컨대 Weiss (1972)는 활용을 바라보는 수많은 관점들이 있지만 활용은 궁극적으로 의사결정의 직접적 활동과 밀접한 관련이 있다는 것을 강조하였다. 전통적으로 '활용'에 대한 개념은 좁은 의미, 즉 평가나 조사연구의 결과의 활용을 직접적이고 문헌적으로 파악할 수 있는 영역에서의 개념, '제도적 활용'으로 한정하여 연구되어 왔다. 그러나 활용개념의 좁은 의미에서의 파악은 평가나 연구의 영향을 충분히 보여주지 못하는 결과를 초래했다. 활용에 대한 좁은 의미의 한계점을 인식하여 활용에 대한 개념을 보다 넓은 의미에서 파악하려고 한 일단의 학자들이 있었는데, Patton, et al. (1977), Weiss and Bucuvalas (1980), Leviton and Hughes (1981), Kennedy (1984), Alkin (1985), Patton (1986; 1990)은 활용의 개념을 '제도적 이용(*instrumental use*)'의 개념뿐만 아니라 다른 의미도 포함되어 있는 것으로 보았다. 이러한 개념에는 '개념적 이용(*conceptual use*)'도 포함되었다. 즉, 직접적 의사결정과정에서의 영향보다는 생각하는 과정이나 태도에 영향을 주는 것으로 개념적 이용뿐만 아니라, 행동결정에 사전에 영향을 주거나 정책을 지지하는 '상징 및 설득적 이용(*symbolic or persuasive use*)'도 활용의 중요한 개념으로 생각하였다.

제도적 이용에 비해 개념적 이용은 매우 복잡하고 특히 시간이나 사건에 의해서 점차적으로 영향을 받기 때문에 사고과정에 영향을 미치는 것을 추적하기는 어렵다고 여겨진다 (Kennedy, 1984).

활용의 복잡성을 조사한 연구의 예로는 Alkin의 연구(1979)와 Robins의 연구(1982)에서 찾아볼 수 있다. Alkin과 동료들은 미연방차원에서 진행되고 있는 정신건강프로그램을 연구했는데 그 연구에서 좁은 의미로서의 활용은 평가의 효과를 제한하는 것으로 판단하였다. 또한 Robins는 사회복지기관에서 욕구조사의 결과에 대한 복지행정관들의 관점을 조사했는데, 연구에서 행정가들은 욕구조사의 과반수 이상이 복지관의 행정운영에 관해 전반적으로 유용하지만, 그 중에서 1/3만이 의사결정과정에 매우 유용한 것으로 판단하였다.

## 2) 활용에 영향을 주는 변수에 대한 선행연구

여러 연구들이 경험적인 조사를 통해서 활용에 영향을 줄 수 있는 변수들을 파악하였다. Bickel과 Cooley(1981)는 보고서의 시기, 정보활용가들의 특성, 조사의 방법적인 특성, 정보의 신뢰성, 보고서 스타일과 정치적인 역학관계 등이 활용에 영향을 주는 변수로서 인용하였다. Wichienwong(1988)은 평가에 대한 태도, 평가과정에서의 관여가 조사활용에 큰 영향을 미치는 것으로 판단했으며 평가자의 조사방법적인 특성 또한 중요한 잠재적인 변수가 될 수 있다고 보았다. Burry(1985)와 Patton(1986) 또한 태도와 관여가 활용에 영향을 미치는 중요한 변수로 지적하였다. Yoon(1990)의 연구에서는 욕구조사결과의 활용에 영향을 미치는 주요변수로는 욕구조사에 대한 긍정적인 태도와 욕구조사과정에서의 적극적인 관여로 나타났다.

앞에서 언급한 연구논문의 대부분은 평가나 조사연구의 일반적인 맥락에서 논의되었고, 본 연구조사의 주제인 욕구조사차원에서 논의된 것은 아니다. 욕구조사결과활용에 대한 경험적인 조사는 현재까지 그렇게 많지는 않은 것으로 나타나고 있으며, 이와 같은 현상은 특히 사회복지영역에서는 더욱 더 명확하다. 일반적으로 욕구조사는 평가의 한 종류로 여겨져 왔기 때문에 평가조사에서의 활용개념의 논의가 욕구조사차원에서도 적용될 수 있을 것이다. 욕구조사의 중요성이 복지관에서의 프로그램 개발 및 자원할당에 대한 우선 순위 결정과정에 밀접하게 연관되어 있기 때문에서 욕구조사결과가 어떻게 활용되는지 그리고 활용된다면 왜, 그리고 조사결과가 활용이 되지 않는다면 왜 활용되지 않는지에 대한 체계적인 연구가 필요할 것이다

### 3. 연구방법

#### 1) 조사대상과 자료수집방법

본 연구의 대상은 서울시 소재 90개의 종합사회복지관으로 기관에서 욕구조사를 담당하고 있거나 책임지고 있는 직원을 응답자로 하였다. 조사방법은 서베이 방식을 사용하였다. 자료수집은 2001년 6월 1일부터 7월 30일까지 2달 동안 2차례에 걸쳐서 진행되었으며 회수율을 높이기 위해서 Altschuld와 그의 동료들이(Altchuld et al., 1992) 사용한 자료수집 방법을 수정 사용하였다. 1차 자료수집 때에는 복지관에서 욕구조사를 책임지고 있는 담당자를 각 복지관에 전화통화로 파악한 후 조사대상자에게 조사의 목적을 알리는 편지, 우표를 붙인 회신봉투와 함께 설문지를 우편으로 배포하였다. 조사대상자들이 설문지를 받았을 즈음에 설문지 수령여부와 설문내용에 관해 있을지도 모를 질문을 파악하기 위해서 조사대상자들에게 간단하게 전화로 확인하였다. 1차 자료수집 3주 후 다시 조사대상자에게 설문지의 응답여부를 파악한 후, 응답하지 않은 기관 중에서 설문지를 분실한 기관을 대상으로 2차 설문지를 우송하였다.

#### 2) 설문지의 구성 및 변수의 측정

조사설문지는 크게 7부분으로 나누어졌다. 첫 번째 부분은 종속변수, 즉 욕구조사결과 활용에 대해서 조사하기 위해서 구성되었고, 나머지 5부분은 6개의 독립변수, 즉 욕구조사의 중요성과 가치에 대한 태도, 기관장 및 욕구조사 책임자의 욕구조사과정에서의 참여, 욕구조사보고서 특성의 중요도에 대한 견해, 욕구조사에 관한 교육과 자신감 정도의 변수들을 위해서 구성되었다. 마지막으로 응답자의 인구학적인 특성에 대한 항목을 포함하고 있다. 본조사가 진행되기 전에 설문지에 대한 사전조사가 3개의 복지관 직원들을 대상으로 이루어졌으며, 그 결과를 토대로 설문지의 구성과 내용이 다소 수정되었다. 본 조사를 위한 설문지는 총 4페이지로 구성되어 있으며 응답시간은 20분 정도 소요되는 것으로 나타났다.

다음은 각 변수의 측정에 대한 설명이다.

(1) 욕구조사결과의 활용은 총 4점으로 이루어진 리커트척도로 된 10개 항목으로 구

성되었는데, 그 중 5개 항목은 활용의 개념 중에서 '제도적' 활용을, 그리고 나머지 5개 항목은 '개념적' 활용을 묻는 질문으로 구성되었다. 욕구조사결과의 활용에 관한 척도는 Yoon(1990)의 연구에서 사용된 척도를 수정하여 사용하였다.

(2) 욕구조사에 관한 태도는 서인해(Seo, 1998)가 만든 10개의 항목을 8개의 항목으로 수정하여 4점의 리커드척도로 구성하였는데, 8개의 항목 중에서 4개는 욕구조사에 대한 긍정적인 진술로, 그리고 나머지 4개는 욕구조사에 대한 응답자의 부정적인 진술로 이루어졌다.

(3) 욕구조사과정에 있어서 참여는 크게 기관장의 참여와 기관에서 욕구조사를 담당하는 직원의 참여로 구분하였다. 욕구조사과정에서의 참여정도를 측정하기 위해서 Wichengwong(1988)에 의해서 만들어진 척도를 수정하여 4점 척도의 8항목으로 구성하였다. 참여변수는 는 욕구조사의 전 과정에 대한 직접적인 참여 4항목 그리고 욕구조사에 관한 의사소통 4항목으로 구성되었다.

(4) 욕구조사보고서의 결과활용정도에 미친 중요성에 대한 견해는 보고서 형식, 절차, 그리고 보고서 제출 시기 등에 관한 8항목의 4점 척도로 이루어졌는데, 평가결과 활용과 관련된 여러 논문에서 사용된 척도를 수정 사용하였다.

(5) 욕구조사 및 결과의 활용과 관련된 교육은 6개 항목(욕구조사, 프로그램 평가, 조사방법, 통계, 등)으로 구성되어 있는 영역에 대해서 공식적 교육과 비공식적 교육영역으로 구분하여 5점 리커드 방식으로 측정하였다. 공식적 교육은 이들 6개의 영역에서 '대학 또는 대학원에서의 공식적 교육'정도를 의미하며, 비공식적 교육은 이들 6개의 영역에서 '세미나, 워크숍 또는 개인적 공부' 수준을 의미하는데, 본 조사에 있어서 교육변수는 이 두 영역에서의 점수를 총괄하는 방식으로 구성되었다. 교육척도는 Yoon(1990)의 연구에서 사용된 척도를 수정하여 사용하였다.

(6) 욕구조사관련 영역에 관한 자신감은 교육에 대한 6항목과 동일한 항목에 대한 5점 척도로 구성되었다.

각 변수에 대한 Cronbach alpha에 의한 신뢰성 검증에서, 먼저 '활용'에 대한 신뢰성 계수를 보면 '제도적 활용'의 Cronbach alpha 값은 .79, '개념적 활용'은 .76으로 나타났으며, 이러한 두 가지 개념을 다 포함하는 전체적인 의미에서의 활용에 대한 Cronbach alpha 값은 .86으로 나타났다. 또한 독립변수에 대한 Cronbach alpha 값은 최고 .92에서부터 최저 .74로 나타났다. <표 1>에 각 변수의 항목 구성의 특성과 측정방식 및 신뢰도 계수가 제시되어 있다.

〈표 1〉 변수의 측정과 신뢰도

| 변수                 | 항목 수와 측정방식     | 항목 구성의 특징                               | Cronbach's $\alpha$                   |
|--------------------|----------------|---|---------------------------------------|
| 활용                 | 10 항목 - 4점 리커드 | 개념적 활용(5개),<br>제도적 활용(5개)               | .86(전체활용)<br>.79(제도적활용)<br>.76(개념적활용) |
| 육구조사의 태도           | 8 항목 - 4점 리커드  | 조사의 가치, 중요성을 묻는 긍정적<br>진술 4개와 부정적 진술 4개 | .74                                   |
| 기관장의 참여            | 8 항목 - 4점 리커드  | 직접참여, 의사소통                              | .92                                   |
| 직원의 참여             | 8 항목 - 4점 리커드  | 위와 동일                                   | .87                                   |
| 보고서의 중요성에<br>대한 견해 | 8 항목 - 4점 리커드  | 보고서 형식, 절차, 보고서 제출시기 등의<br>중요성          | .79                                   |
| 육구조사관련 교육          | 12 항목 - 5점 리커드 | 공식교육과 비공식 교육으로 구분                       | .91                                   |
| 육구조사 자신감           | 6 항목 - 5점 리커드  | 조사방법, 통계, 검사 등에 관한 자신감                  | .90                                   |

### 3. 통계분석

모든 변수에 대해서는 기술통계가 적용되었으며, 종속변수에 대한 독립변수의 영향력을 살펴보기 위해서 단순상관관계분석과 다중회귀분석이 이루어졌다. 기술통계와 다중회귀분석의 주요한 결과는 다음과 같다.

### 4. 조사결과

#### 1) 회수율 및 응답자의 일반적 특징

2달 동안 서울소재 복지관을 대상으로 2차례에 걸쳐 이루어진 자료수집과정에서 총 63개의 설문지가 회수되었다(회수율 70%). 설문지를 보내지 않은 27개의 복지관에 대해 전화인터뷰를 통해서 밝혀진 미응답의 주요 이유는 최근에 공식적인 육구조사가 기관에서 이루어지지 않았거나, 육구조사가 이루어졌더라도 기관 직원들의 변동으로 인해 육구조사진행과정을 파악할 수 없었거나, 또는 기관의 바쁜 일정으로 응답할 수 있는 시간적 여유가 부족하거나, 본 조사에 대한 흥미를 갖고 있지 않은 경우였다. 회수된 설문지에 대한 설문지 각 항목에 대한 구체적인 응답률은 항목별로 최저 90%에서 최고 100%까지

다양하게 나타났다.

본조사의 응답자는 복지관에서 욕구조사를 책임지고 있는 직원으로 규정하였는바 이들 응답자의 일반적 특징을 살펴보면, 우선 응답자의 나이에 있어서 응답자의 42%가 30~34세, 30%가 26세~29세, 23%가 35~39세, 4%가 40~44세 그리고 2%가 25세 이하로 나타났다. 사회복지관의 근무기간에 있어서는 최저 1년에서 최고 15년, 평균 약 6년으로 나타났다. 또한 응답자의 교육정도에서는 70%가 대학을 졸업한 것으로 나타났으며 28%는 대학원을 졸업한 것으로 나타났다. 그리고 응답자의 복지관에서의 직책은 과장이 37%로 가장 많았으며 사회복지사 26%, 팀장 19%, 부장 13% 그리고 계장 4% 순으로 나타났다.

## 2) 종속·독립변수에 대한 기술적 결과설명

욕구조사결과와 활용에 대한 평균값은 4점 척도기준으로 2.53이며, 제도적 및 개념적 활용을 분리한 경우 각각의 평균값은 2.49와 2.56으로 개념적 활용의 정도가 약간 높게 나타났다. 이와 같은 활용의 평균값은 욕구조사의 활용정도가 보통정도임을 나타낸다. 상대적으로 욕구조사결과와 활용정도가 높은 항목은 기관에서 이미 알고 있는 사실을 확인하고, 기존의 프로그램이나 정책에 관한 문제점을 생각하도록 했으며, 기관이나 부서 내에서 새로운 논의를 하도록 자극하고, 새로운 프로그램/정책을 개발하는 데 영향력이 있었다고 나타났다. 욕구조사의 결과와 활용정도가 낮은 항목으로는 새로운 보고서나 연구의 시작, 자원의 할당, 현재 프로그램/정책을 보는 방식에 대한 변화 등으로 나타났다(〈표 2〉 참조).

욕구조사 담당자의 욕구조사의 가치에 대한 태도는 4점 척도기준으로 평균 2.8이며, 상대적으로 점수가 높게 나타난 항목은 욕구조사가 현 프로그램의 문제를 확인하는데 필수적이며, 미래에 개발될 프로그램을 확인하고, 중요한 프로그램의 우선 순위를 수립하는데 도움을 준다는 진술에 상당히 동의하는 것으로 나타났다(〈표 3〉 참조).

욕구조사에 대한 기관장 및 직원의 참여실태에 관해서 살펴보면 기관장의 욕구조사에 관한 지속적 참여정도의 평균값은 4점 척도에서 2.86, 욕구조사 담당 직원의 참여 정도 평균값은 3.57로 전체적으로 욕구조사를 책임지고 있는 직원의 참여 정도가 기관장의 참여보다 높게 나타났다. 기관장은 조사과정에 대한 직접적인 참여와 욕구조사에 대한 의사소통의 평균 점수는 거의 비슷하나 담당 직원의 경우 의사소통보다 조사과정의 직접적인 참여 정도가 훨씬 높은 것으로 나타났다. 기관장이 욕구조사에 참여하는 정도가 높은

항목은 조사목적을 논의하는 데 참여, 자신의 관심과 아이디어의 표명, 그리고 결과의 전파를 위해 노력한 것이며, 직원의 참여 정도가 높은 항목은 욕구조사 보고서의 작성을 비롯하여 자료수집과 결과를 전파하는 일이었다(〈표 4〉 참조).

욕구조사보고서의 특성의 중요성에 대한 견해에 대한 결과를 보면 전체 항목의 평균 점수는 2.95로 대체로 욕구조사보고서의 질이 결과의 활용에 중요하다고 생각하고 있으며, 특히 상대적으로 표본 추출과정의 적절성, 자료 수집도구의 적합성, 통계적인 정보 등이 욕구조사 활용에 중요한 요소가 된다고 생각하고 있었다(〈표 5〉 참조).

〈표 2〉 욕구조사의 제도적 및 개념적 활용에 대한 평균

| 항 목                    | 평 균  |
|------------------------|------|
| 활용                     | 2.53 |
| 제도적 활용                 | 2.49 |
| 새로운 프로그램/정책 개발 사용      | 2.65 |
| 기존의 프로그램/정책 변경 사용      | 2.52 |
| 재원과 자원 할당에 사용          | 2.31 |
| 또 다른 보고서나 연구를 시작하게끔 함  | 2.30 |
| 기관에서 이미 알고 있는 사실을 확인   | 2.71 |
| 개념적 활용                 | 2.56 |
| 기존의 프로그램/정책에 관한 문제점 생각 | 2.71 |
| 현재의 프로그램/정책을 보는 방식을 변화 | 2.38 |
| 새로운 논의를 하도록 자극         | 2.67 |
| 계획과정에 관련된 새로운 질문 제기    | 2.44 |
| 프로그램 개발에 관해 다시 생각하도록 함 | 2.60 |

〈표 3〉 욕구조사에 대한 태도

| 항 목                       | 평 균  |
|---------------------------|------|
| 욕구조사에 관한 태도               | 2.87 |
| 현 프로그램 문제 확인              | 3.28 |
| 직원시간요구                    | 1.96 |
| 미래 개발되어야 할 프로그램 확인 위해 필수적 | 3.28 |
| 중요한 프로그램 우선 순위 수립에 도움     | 3.19 |
| 새로운 아이디어 생산               | 2.86 |
| 중대한 문제에 자원 가도록 도움         | 2.94 |
| 프로그램에 의미 있는 변화나 향상 이끌     | 3.03 |
| 기관 외부정보 및 지역의 관심정보 이용     | 2.90 |



〈표 4〉 기관장 및 직원의 참여에 대한 평균

| 항 목          | 기관장의 평균 | 직원의 평균 |
|--------------|---------|--------|
| 참여           | 2.86    | 3.59   |
| 욕구조사과정 직접 참여 | 2.88    | 4.12   |
| 조사목적 논의      | 3.26    | 4.05   |
| 조사디자인 선택     | 2.96    | 4.09   |
| 자료 수집        | 2.57    | 4.11   |
| 보고서 작성       | 2.57    | 4.21   |
| 결과 전파        | 3.04    | 4.14   |
| 의사소통         | 2.84    | 3.06   |
| 빈번한 토론       | 2.45    | 2.93   |
| 관심 표명할 기회    | 3.00    | 3.14   |
| 관심과 아이디어 반영  | 3.04    | 3.13   |
| 타인의 관심사 이해   | 2.88    | 3.02   |

〈표 5〉 욕구조사 보고서의 중요성에 대한 견해

| 항 목                   | 평균 점수 |
|-----------------------|-------|
| 보고서의 중요성              | 2.95  |
| 욕구조사의 전반적인 질          | 3.07  |
| 표본추출과정의 적절성           | 3.25  |
| 자료수집 도구의 적합성          | 3.23  |
| 보고서에 사용된 전문용어나 기술적 용어 | 2.39  |
| 기술적인 용어에 대한 이해 정도     | 2.82  |
| 통계적인 정보               | 3.21  |
| 욕구조사 종료의 시기           | 2.60  |
| 보고서의 시기적절성            | 3.00  |

욕구조사에 관한 교육적 배경은 5점 척도에서 공식적 교육의 평균값이 3.09 비공식적 교육의 평균값이 3.18로, 욕구조사를 담당하고 있는 직원들의 욕구조사관련 교육과 훈련은 대학이나 대학원에서의 공식적인 교육보다는 세미나, 워크숍 또는 개인적인 공부와 같은 비공식적인 방법을 통해서 획득된 정도가 약간 더 높은 것으로 나타났다. 공식, 비공식 교육과 훈련을 합하여 상대적으로 높은 교육분야는 프로그램관리와 프로그램 평가이며, 교육과 훈련의 정도가 낮은 분야는 검사와 측정 및 통계분야인 것으로 나타났다 (〈표 6〉 참조).

욕구조사 관련 분야에 관한 자신감의 정도는 평균값 3.30으로 보통정도보다 약간 높은

자신감을 가지고 있는 것으로 나타났으며 교육적 배경과 마찬가지로 프로그램의 관리와 평가에는 상대적으로 자신감이 높고, 통계, 검사와 측정에 대해서는 자신감이 낮았다 (〈표 6〉 참조).

〈표 6〉 욕구조사에 대한 교육 및 자신감

| 항 목     | 교 육    |         |      | 자신감  |
|---------|--------|---------|------|------|
|         | 공식적 교육 | 비공식적 교육 | 합계   |      |
| 욕구조사    | 3.00   | 3.26    | 3.13 | 3.36 |
| 프로그램 평가 | 3.44   | 3.37    | 3.41 | 3.57 |
| 조사방법    | 3.13   | 3.16    | 3.15 | 3.28 |
| 통계      | 2.79   | 3.06    | 2.93 | 3.01 |
| 검사와 측정  | 2.75   | 2.89    | 2.82 | 3.03 |
| 프로그램 관리 | 3.46   | 3.38    | 3.42 | 3.59 |
| 합계      | 3.09   | 3.18    | 3.14 | 3.30 |

### 3) 욕구조사결과 활용 예측

종합사회복지관의 욕구조사결과 활용에 영향을 미치는 변수들을 예측하기 위해서 회귀 분석이 적용되었는데, 우선 독립변수와 종속변수의 상관관계와 다중공선성의 여부를 검토하기 위하여 일차적으로 단순상관관계 분석을 시행하였다. 단순상관관계분석에서 모든 독립 변수는 욕구조사결과 활용과 관련이 있는 것으로 나타났으며, 상관관계 계수가 높은 순으로 살펴보면 기관장의 참여, 자신감, 욕구조사에 대한 태도, 교육, 직원의 참여, 그리고 보고서의 특성으로 나타났다. 독립변수들간의 상관관계계수는 최고 .58이고 VIF 검정결과 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

욕구조사결과 활용에 영향을 미치는 요인을 각 변수의 상대적 영향력을 고려하여 파악하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과 다음과 같이 나타났다. 우선 욕구조사결과 활용(개념적 활용+제도적 활용)에 영향을 미치는 변수로는 욕구조사에 대한 자신감, 기관장의 참여, 욕구조사에 대한 태도의 순서로 나타났으며 활용변량에 대한 설명력은 58%였다. 활용의 개념을 개념적 활용으로 제한하여 분석한 결과 개념적 활용에 영향을 미치는 변수는 조사에 대한 자신감과 기관장의 참여로 나타났으며 23%의 설명력을 지녔다. 제도적 활용에 영향을 미치는 변수는 기관장의 참여이며 38%의 설명력을 지니고 있다.

〈표 7〉 변수들간의 상관관계

|        | 태도               | 기관장 참여           | 직원 참여            | 교육               | 자신감              | 보고서             | 활용   |
|--------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|------|
| 태도     | 1.00             |                  |                  |                  |                  |                 |      |
| 기관장 참여 | .339*<br>(.017)  | 1.00             |                  |                  |                  |                 |      |
| 직원 참여  | .155<br>(.333)   | .583**<br>(.000) | 1.00             |                  |                  |                 |      |
| 교육     | .309*<br>(.027)  | .411**<br>(.003) | .398**<br>(.008) | 1.00             |                  |                 |      |
| 자신감    | .267<br>(.061)   | .521*<br>(.012)  | .392**<br>(.009) | .571**<br>(.001) | 1.00             |                 |      |
| 보고서    | .217<br>(.135)   | .258<br>(.073)   | .224<br>(.159)   | .146<br>(.307)   | .215<br>(.135)   | 1.00            |      |
| 활용     | .501**<br>(.000) | .669**<br>(.000) | .331*<br>(.035)  | .406**<br>(.003) | .625**<br>(.000) | .324*<br>(.026) | 1.00 |

\* p ≤ .05, \*\* p ≤ .01

〈표 8〉 회귀분석결과 정리

| 변수             | 활용(개념+제도) |      | 개념적 활용   |      | 제도적 활용 |      |
|----------------|-----------|------|----------|------|--------|------|
|                | B         | B    | B        | B    | B      | B    |
| 태도             | .463*     | .296 | .210     | .254 | .253   | .676 |
| 기관장의 참여        | .284*     | .318 | .199*    | .422 | .147*  | .355 |
| 직원의 참여         | -.106     | .087 | -.143    | .222 | .037   | .240 |
| 조사보고서의 특성      | -.126     | .094 | -.099    | .140 | -.027  | .033 |
| 조사 자신감         | .462**    | .466 | .240*    | .457 | .223   | .366 |
| 교육             | .050      | .046 | .129     | .066 | .012   | .018 |
| 상수             | 3.100     |      | 3.462    |      | -.361  |      |
| R <sup>2</sup> | .580      |      | .234     |      | .376   |      |
| F값             | 6.666***  |      | 6.156*** |      | 2.910* |      |

\* p ≤ .05 \*\* p ≤ .01 \*\*\* p ≤ .001

## 5. 논의 및 결론

본 연구의 관심사인 욕구조사결과의 활용실태에서 나타난 주요결과는 제도적 활용보다는 개념적 활용의 정도가 약간 더 높게 나타난 것으로 이는 활용이 광의의 개념으로 이해되어야한다는 문헌의 강조와 일치한다고 볼 수 있다. 욕구조사의 결과가 활용되는 정도가 높은 항목으로 기존의 프로그램이나 정책에 관해서 문제점을 생각하게 하고 새로운 프로그램을 개발하는데 사용되었다는 점은 욕구조사의 실시가 클라이언트의 욕구에 맞는 프로그램을 개발 전달하는 데 궁극적인 목적이 있다는 점과 일맥상통하게 나타났다고 할 수 있다.

본 조사에 응답한 복지관의 욕구조사 담당자는 욕구조사에 대해서 비교적 긍정적인 태도를 가지고 있으며 욕구조사의 직접적인 과정에 적극적으로 참여하고 있었다. 기관장의 욕구조사 참여와 비교하여 직원들은 욕구조사의 전과정에 직접적으로 참여하는 정도가 훨씬 높게 나타났다. 이는 예상했던 결과로 기관장은 다른 항목에 비해 조사목적 및 조사디자인에 대한 논의와 결과의 전파에 적극적이었다는 점에서 나타났듯이 욕구조사에서의 주 역할은 욕구조사의 전과정에 대한 자세한 업무에 관여하기보다는 욕구조사의 기본틀에 대해 관심과 지도를 보여주는 행정책임자의 역할과 결과를 외부에 알리는 기관대표로서의 역할을 하고 있다고 여겨진다.

욕구조사 보고서의 특성이 결과활용에 미칠 중요도에 있어서 표본 추출과 자료수집도구의 적합성 그리고 통계적 정보가 조사나 보고서의 시기 및 사용된 용어에 비해 더 중요한 것으로 나타났다. 중요한 영역으로 나타난 부분이 욕구조사 담당직원의 교육적 배경과 자신감 분야에서 오히려 평균점수가 낮았다는 점을 감안하면 앞으로 질 높은 욕구조사의 실시를 위해 이 영역에 대한 교육과 훈련이 필요함을 시사한다.

욕구조사결과의 활용에 영향을 미치는 변수로는 욕구조사 담당자의 자신감 및 욕구조사에 대한 긍정적인 태도와 함께 기관장의 참여가 주요한 것으로 나타났으며 활용 변량의 58%라는 비교적 높은 설명력을 지녔다. 이는 결과의 활용에 태도와 참여가 주요하게 관련되어 있다는 기존 문헌의 연구와 일치한다고 볼 수 있다. 그리고 탐색적으로 포함된 자신감의 변수가 영향력이 있다는 점도 앞으로의 연구에서 고려되어야 할 것이다. 본 연구에서 주요한 발견 중의 하나는 활용의 개념을 개념적 활용과 제도적 활용으로 구분하여 분석한 결과 개념적 활용에는 직원의 욕구조사에 대한 자신감과 기관장의 참여가 그리고 제도적 활용에서는 기관장의 참여가 주요한 영향을 미쳤다는 사실이다. 이는 활용

의 형태에 따라 주요하게 영향을 미치는 요인은 다를 수 있음을 시사하는 것으로 앞서 활용의 정도가 개념적, 제도적 활용에 따라 다르게 나타났다는 사실을 함께 고려할 때 앞으로 활용의 개념에 대한 다양한 구분이 연구되어질 필요가 있음을 나타낸다.

본 연구에서 참여는 기관장의 참여와 욕구조사 담당직원의 참여로 구분하여 조사, 분석하였는데 직원의 참여는 욕구조사결과의 활용과 전혀 상관관계가 없으며 다만 기관장의 참여가 활용의 서로 다른 개념 모두에 걸쳐 영향력이 있는 것으로 나타났고 특히 제도적 활용에 있어서 기관장의 참여가 유일하게 영향력이 있었다. 직원의 참여가 활용과 상관관계가 없다는 것으로 나타난 것은 응답자 모두가 주요 직무의 하나로서 욕구조사에 모두 열심히 참여하고 있어서 응답자간의 차별성이 거의 없기 때문일 수도 있다. 그러나 제도적 활용에 있어서 기관장의 참여만이 유일하게 영향력이 있고 제도적 활용 변량의 37%를 설명하는 힘이 있다는 것은 기관장의 참여 정도가 욕구조사결과의 활용에 중요한 역할을 한다는 것을 강하게 나타낸다고 할 수 있다. 즉 욕구조사에 관심을 가지고 적극적으로 참여하는 기관장일수록 결과의 활용에도 적극적인 관심을 가지고 결과를 활용하도록 하고 있음을 나타낸다고 볼 수 있다. 기관장과 기관직원의 참여가 결과활용에 미치는 영향력이 다르다는 점을 보면 앞으로 욕구조사에 참여하는 다양한 구성(예를 들어 기관내 참여 직원의 수, 외부조사자의 참여정도 등)과 참여의 형태에 대해서도 연구에 고려될 필요가 있으며, 본 연구에서는 직원이 간접적으로 파악한 기관장의 참여를 측정하였으나 차후 연구에서는 기관장을 직접 응답자로 하여 연구에 포함된 변수들을 조사해 볼 필요가 있다.

본 연구는 서울시 소재 종합사회복지관에서 욕구조사의 결과를 어떻게 활용하고 있으며 욕구조사의 활용정도에 영향을 미치는 주요 요인은 무엇인가를 조사 연구하였다. 사용된 변수는 기존의 문헌에서 조사나 평가의 결과활용에 영향력이 있는 것으로 파악된 변수를 중심으로 타 연구에서 어느 정도 타당도와 신뢰도가 확립된 척도를 수정하여 사용하였으며 본 연구에서도 척도의 신뢰도는 상당히 성립된 것으로 나타났다. 비록 연구의 결과는 몇몇의 변수들이 조사결과의 활용에 영향을 미치는 것으로 나타났으나 앞으로 욕구조사 결과의 활용이나 활용에 영향을 미치는 독립변수들에 대해 타당도가 확립된 척도의 개발을 위한 연구가 필요하리라 본다. 본 연구의 결과에서 보듯이 활용의 개념이나 누구를 욕구조사 참가자로 포함하느냐는 상당히 복잡한 개념일 수도 있다. 본 조사는 서베이방법으로 이루어졌으나 인터뷰와 같은 질적조사연구방법의 병행은 욕구조사결과의 활용에 관한 이해를 증진시키리라 본다.

사회복지실천에서 전문성과 효과성에 대한 관심이 증가하면서 사회복지관에서 욕구조

사 활동이 매우 활발하게 이루어지고 있다. 그러나 욕구조사의 실시가 법적 규정의 준수나 복지관 수행평가를 위한 요식행위를 넘어서 진정으로 지역사회와 주민의 욕구에 대한 조사를 통해서 그 지역 주민의 욕구에 맞는 프로그램의 개발이라는 목적이 되기 위해서는 욕구조사 진행과정 자체에서부터 욕구조사결과의 활용촉진을 염두에 두어야 한다. 본 연구에서 욕구조사결과의 활용에 영향을 미치는 변수로서는 욕구조사 담당자의 욕구조사에 대한 자신감과 욕구조사에 대한 긍정적인 태도 그리고 기관장의 욕구조사에 대한 적극적인 참여가 중요하게 나타났다. 앞으로 기관장의 참여가 어떤 부분에서 어떻게 이루어져야 하며 또한 참여를 증가시킬 수 있는 방안은 무엇인지와 욕구조사 담당직원의 욕구조사에 대한 태도와 자신감을 변화시킬 수 있는 방안에 대한 모색이 필요하리라 본다.

## ■ 참고문헌

- 서인해·공계순. 2001. "종합사회복지관 욕구조사보고서 실태분석: 이론적 접근에서 살펴본 욕구조사방법과 조사내용유형." 《사회복지연구》 17, pp. 65~97.
- 유태균. 2000. "지역사회복지관의 욕구조사 실태에 관한 연구: 서울시 소재 84개 지역사회복지관을 대상으로 한 탐색적 고찰." 《사회보장연구》 16(1), pp. 109~141.
- 한국보건사회연구원. 2000. 《서울특별시 사회복지관 평가결과보고서》. 서울특별시 사회복지관협회.
- Alkin, M. C. 1985. *A guide for Evaluation Decision Makers*. Beverly Hills, CA: Sage.
- \_\_\_\_\_, Daillak, R. & White, P. 1979. *Using Evaluations: Does Evaluation Make a Difference?* Beverly Hills, CA: Sage.
- Alchuld, J. W. et al. 1992. "Mailed Evaluation Questionnaires: Replication of a 96% Return Rate Procedure." *Evaluation and Program Planning*, 15, pp. 21~28.
- Bickel, W. M. & Cooley, W. W. 1981. *The Utilization of a District-wide Needs Assessment*. University of Pittsburgh: Learning Research and Development Center.
- Burry, J. 1985. *Document Evaluation Use: Guided Evaluation Decision Making*. University of California, Los Angeles: Center for the Study of Evaluation.
- Kennedy, M. M. 1984. "How Evidence Alters Understanding and Decisions." *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 6(3). pp. 207~26.
- Leviton, L. C. & Hughes, E. F. X. 1981. "Research on the Utilization of Evaluations: A Review and Synthesis." *Evaluation Review*, 5(4). pp. 525~548.
- Patton, M. Q. 1986. *Utilization-focused Evaluation*(2nd ed.). Beverly Hills, CA: Sage.
- \_\_\_\_\_. 1990. *Qualitative Evaluation and Research Methods*(2nd ed.). Newbury Park, CA:

Sage.

- Robins, B. J. 1982. "Local Response to Planning Mandates: The Utilization of Needs Assessment by Human Services Agencies." *Education and Program Planning*, 5, pp.199~208.
- Seo, I. H. 1998. "Utilizing Research Technology in Human Services Organizations: Factors Contributing to Implementing a Convergent Needs Assessment Model in Area Agencies on Aging." Doctoral Dissertation. The Ohio State University
- Weiss, C. H. 1972. "Utilization of Evaluation: Toward Comparative Study." In C. H. Weiss(Ed.), *Evaluating Action Program: Readings in Social Action and Education*. pp.318~326. Lexington, MS: D. C. Health & Company.
- Wichienwong, W. 1988. "The Relationship of Administrators' Involvement in the Evaluation Process and Evaluation Attitudes." Doctoral Dissertation. The Ohio State University.
- Yoon, J. S. 1990. "Factors Related to the Utilization of Needs Assessments in Ohio College Universities." Doctoral Dissertation. The Ohio State University.