

사회복지서비스와 정보화

-컴퓨터 활용이 자원봉사관리에 미치는 효과를 중심으로-

윤영민*, 박영란**

I. 서론
II. 사회복지 서비스와 정보화
III. 연구방법
IV. 연구결과
V. 결론

I. 서론

정보혁명의 시대를 맞이하여 사회복지 분야에도 정보화의 물결이 크고 작은 변화를 가져오고 있으며, 사회복지서비스는 정보통신기술의 활용에 있어서 새로운 단계에 접어들고 있다. 컴퓨터의 도입을 통한 정보화의 제1의 물결은 사회복지서비스 조직의 행정과 연구에 영향을 미쳤으며, 데이터베이스, 네트워크, 치료를 위한 각종 소프트웨어, 전문가 시스템 등으로 구성된 제2의 물결은 사회복지서비스의 전달과정에서 사회복지사들과 클라이언트들의 관계에 직접적인 영향을 미치고 있다.¹⁾ 컴퓨터를 활용하여 사회복지 서비스를 전달하는 방법은 선진제국에서는 이미 여러가지로 보편화되어 있다. 최근 우리나라 사회복지분야에서도 컴퓨터를 활용하여 각종 행정업무를 처리하는 기관이 늘어나고 있으며, 특히 전국의 재가복지봉사센터에서 컴퓨터를 의무적으로 설치하면서 컴퓨터를 사용하는 복지기관이 더욱 늘어날 전망이다.²⁾ 또한 최근에는 복지관련 BBS(Bulletin Board

* 서울대학교 지역종합연구소 특별연구원 ** 한국여성개발원 책임연구원

1) Cwikel, J. & Cnaan, R., "Ethical Dilemmas in Applying Second-Wave Information Technology to Social Work Practice", *Social Work*, 36 (2), 1991, pp. 114-128.

2) 김범수 (역), "컴퓨터지원에 의한 전문사회복지상담의 전개", 『사회복지』, 1992 가

Services), 온라인 상담, 홈페이지, 전산망 등이 개설되어 부분적으로나마 컴퓨터를 활용한 사회복지서비스 업무가 활성화 되어가고 있다. 전산화는 사회복지 서비스 업무처리의 효율화, 정보교류의 활성화, 기관의 책임성(accountability) 제고 등 복합적인 효과를 기대할 수 있는 분야이나 아직 그 효과에 관한 체계적인 연구는 매우 미미한 형편이다.

특히 우리나라에서는 사회복지 분야의 정보화에 관한 연구가 초기단계에 있다고 하겠다. 본 연구의 목적은 첫째, 사회복지시설 및 기관의 정보화 현황을 파악하고, 둘째, 정보화의 효과를 측정함에 있어서 최근에 급성장하고 있는 자원봉사 활동과 관련하여 컴퓨터를 통한 조직관리가 사회복지시설 및 기관의 자원봉사 활용에 어떤 영향을 미치는지 분석하며, 셋째, 사회복지 시설 및 기관의 정보화의 불균형 정도를 측정함으로써 우리나라 한국 사회복지 서비스 분야의 정보화 현황을 고찰하는데 있다.

II. 사회복지서비스와 정보화

1. 정보화의 효과

사회복지 서비스 분야에서 정보기술은 조직관리, 교육, 정보교환, 그리고 임상 치료 등 다양한 업무에 활용될 수 있다. 클라이언트를 직접 상대하는 사회복지 시설이나 기관은 대부분 소규모 비영리조직이다. 대체로 종교나 사회복지 단체에서 운영하지만 각급 정부에서 직접 운영하는 시설이나 기관도 있다. 대부분의 조직들은 설립 단체의 지원금이나 지역사회의 기부금, 또는 정부의 재정지원에 의해 운영되지만 예산은 항상 여유가 없기 마련이다. 시설이나 기관의 복지 서비스에 대한 요구는 높고 재정 수입은 매우 제한되어 있기 때문이다. 사회복지 분야의 조직에서는 영리조직이나 대형 조직과는 달리 정보화를 위한 충분한 재정 확보가 어렵다는 점이 중요한 제약이 된다.

소규모 비영리조직에 있어 정보화는 크게 두 가지 측면이 있다.³⁾ 첫째는 내부적인 사무실 기능들을 자동화하기 위해 컴퓨터를 사용하는 내부적 사무자동화(internal office automation)이다. 지난 7-8년 동안 컴퓨터 테크놀로지의 비용이 비약적으로 감소됨에 따라 재정이 어려운 비영리조직들도 대부분 일상적 업무에

을 114, pp. 75-93

3) Rubinyi, R. M., "Computers and Community: The Organizational Impact", *Journal of Communication*, Vol. 39, No.3, 1989, pp. 110-123.

PC를 도입할 수 있게 되었다. 그 조직들은 내외부용의 문서작성, 클라이언트나 자원봉사자의 기록을 유지하는 것과 같은 자료관리, 그리고 금전출납을 기록하는 회계관리에 PC를 활용하고 있다. PC의 쓰임새는 본질적으로 기업과 같은 영리조직이나 정부기관과 같은 대형 조직과 별로 다르지 않다.

둘째로 정보화는 언제나 정보와 의견의 공유를 목표로 한다. 비영리조직의 경우에도 조직과 조직 사이나, 어떤 조직과 그 조직에 관련된 개인들을 연결하기 위해 컴퓨터를 사용하는 컴퓨터 네트워크 커뮤니케이션(computer network communication)이 정보화의 주요한 측면이 된다. 전자우편을 통해 메시지나 문서를 주고받으며, 업무에 관한 정보를 획득하고, 클라이언트를 관리하기도 한다. 이 점에서 소규모 비영리조직은 영리조직이나 대형조직과 다르지 않다.

어느 조직에서도 마찬가지이지만, 정보화는 내부적 사무자동화에서 시작하여 네트워킹으로 발전한다.⁴⁾ 내부적 사무자동화에 비해 네트워킹은 훨씬 까다로운 조건을 갖추어야 하기 때문이다. 내부적 사무자동화의 경우 컴퓨터에 대한 구매력, 컴퓨터에 대한 기능적 욕구, 그리고 컴퓨터 작동기술의 조건을 갖추면 가능하다. 즉, 컴퓨터를 구입할 수 있고, 컴퓨터를 업무에 활용하고자 하는 의지가 있으며, 직원이 컴퓨터를 다룰 수 있으면 내부적 사무자동화는 가능하다.

네트워킹은 보다 많은 조건이 충족되어야 한다. 우선 기술적인 측면에서 컴퓨터 외에도 모뎀과 커뮤니케이션 소프트웨어, 그리고 전화선이 필요하다. 조직에서 이 비용은 큰 문제가 안될 수도 있으나 직원들은 컴퓨터 네트워크를 사용할 수 있는 능력을 갖추어야 한다. 재정적으로 여유가 없는 소규모 비영리조직이 기존 직원에게 컴퓨터 네트워크에 관한 교육을 시키거나 그러한 지식을 갖춘 직원을 새로 채용하는 일은 결코 쉽지 않다.

또한 네트워킹이 단순히 전자우편의 수준을 넘어, 데이터 베이스를 이용하거나 다수의 사용자들이 토론을 하는 것과 같이 전자공간상에 공공의 광장이 출현하기 위해서는 개별적 시설이나 기관 수준의 요건만으로는 충분하지 않다. 특히 사회복지와 같이 특수한 분야의 경우는 사실 온라인 서비스나 정부의 전산망과 같이 네트워크 서비스가 대기하고 있는 것이 아니다. 온라인 데이터 베이스를 관리하고, BBS(Bulletin Board Services)를 이용할 수 있도록 해주는 서비스 체계가 구축되어야 한다.

이러한 기술적인 요건 외에 사회적 요건도 충족되어야 한다. 네트워킹을 실현하기 위해서는 정보욕구나 의사소통의 욕구가 높아야 한다. 그것도 한 조직의 정

4) 여기서 네트워킹은 일반적 의미로 쓰이는 LAN(Local Area Network)을 가리키는 것이 아니라 조직외부와 컴퓨터 네트워크 커뮤니케이션을 줄여서 일컫고 있다. 외부와의 컴퓨터 네트워크 커뮤니케이션에 LAN이 필수적인 것은 아니다. 각각의 컴퓨터가 모뎀과 전화선을 통해 바로 외부의 호스트 컴퓨터와 연결될 수 있다.

보육구가 아니라 적어도 동일한 부문에 속한 조직들이나 관련된 사람들의 정보욕구가 높아야 한다. 네트워크는 상호의존적이기 때문에 정보나 의사를 나눌 충분한 수의 사람이나 조직이 없으면 존재할 수 없다.

한편 사회복지 분야의 정보화는 내부적 사무자동화와 네트워킹이라는 일반적인 측면 외에 임상적 용도도 고려되어야 한다. 미국의 경우 최근 조사에 의하면 사회복지 단체나 기관의 10% 이상이 컴퓨터를 임상적 평가(clinical assessment)를 위해 사용하고 있다.⁵⁾ 임상적 목적의 컴퓨터 이용은 급속하게 증가하고 있으며, 다가오는 수년동안 사회복지 시설이나 기관들에 있어 컴퓨터 활용의 주요한 분야로 부상할 것이라고 예측되고 있다.⁶⁾

그렇다면 과연 사회복지 분야에서도 정보화가 업무효과를 가져올 것인가? 한 선행 연구에 의하면, 비영리조직의 경우 컴퓨터에 투입되는 직원의 시간은 직원이 클라이언트와 함께 보내는 시간을 희생시키고, 서비스를 비인간화(dehumanize)시킨 대가로 얻어진다고 한다.⁷⁾ 이 논리대로라면 대인 서비스가 주 업무중의 하나인 사회복지시설 및 기관의 경우 서비스의 비인간화의 가능성은 특히 높다고 할 수 있다. 그러나 또다른 연구들에 의하면 사회복지 시설에서 컴퓨터에 투입된 직원의 시간이 곧 바로 대인서비스의 축소로 나타나지는 않는다. 즉, 정보화 덕택에 일상적인 행정업무의 부담이 줄어 사회복지사들은 오히려 클라이언트들에게 더 많은 시간을 할애할 수도 있다. 아마도 더욱 중요한 가능성은 정보화로 인한 업무의 효율성과 효과성 증대로 사회복지 시설에서는 동일한 규모의 직원을 가지고도 훨씬 많은 클라이언트들에게 서비스를 제공할 수 있다는 점일 것이다.⁸⁾

예컨대, 자원봉사자 관리는 클라이언트 관리와 더불어 정보화의 효과가 기대되는 부분이다. 홍보, 모집, 교육, 사후관리 등 자원봉사자 관리의 여러 측면에 정보화는 혁신을 가져올 수 있다. 사회복지기관이나 시설에서 자원봉사자들을 활용하는 경우 정보화를 통해 개개의 자원봉사자들에 대한 인적 자료와 업무 기록의 체계적인 관리를 할 수 있게 되어 자원봉사자들에 대한 올바른 평가, 지도, 그리고 지원이 가능해진다. 뿐만 아니라 자원봉사자들이나 잠재적 자원봉사자들에게 뉴스레터를 보낸다든지 주기적인 연락을 할 수 있어 자원봉사자들과 지속적인 관계를 유지할 수도 있다. 나아가 컴퓨터 네트워크를 통해 자원봉사자 관리에 대한 최신의 지식을 손쉽게 입수할 수 있으며, 관리상의 문제에 대해 동종업무 종사자

5) Butterfield, W. H, "Computer Utilization", *Encyclopedia of Social Work*, 19th Edition, Washington D.C.,: NASW Press, 1995, pp. 594-613.

6) Cwikel & Cnaan, 전계논문.

7) Rubinyi, 전계논문.

8) Mutschler, E. & Hasenfeld, Y. *Integrated Information Systems for Social Work Practice*, *Social Work*, (September-October), 1986, pp. 345-349; Rubinyi, 전계논문.

들이나 전문가로부터 조언을 구할 수도 있다.9)

2. 불균등 정보화

정보격차의 문제는 사회복지 분야의 정보화도 예외가 될 수 없다. 여러 가지 자원이 풍부한 사회복지 시설은 내부적 사무자동화나 외부와의 네트워킹에서도 앞서가는 반면, 자원이 빈약한 시설은 정보화의 어려움을 겪는 소위 정보의 불평등 현상이 발생하지 않을까?

최근 수행된 가구별 조사에 의하면 컴퓨터와 컴퓨터 네트워크의 채택에 있어 가구의 사회계층은 주요한 결정요인이었다.10) 정보화에 자원을 투입할 수 있는 여유가 없는 비영리조직의 경우도 재정능력이나 조직의 규모가 정보화의 결정요인이 될 수 있다. 영세한 비영리조직은 정보화를 위해 직원을 배정하거나 훈련시킬 재정적 여유가 없으며, 적합한 하드웨어나 소프트웨어를 갖추지도 못하고, 정보화에 수반된 시스템 비용이나 정보화의 조직적 영향에 대한 정확한 예측도 하기 어렵다. 때문에 영세한 사회복지시설은 정보화에 상대적으로 큰 어려움을 겪을 것이라고 추정할 수 있다.

이와 반대되는 추론도 가능하다. PC 가격의 대폭적인 하락으로 거의 모든 사회복지 시설이나 기관에서 컴퓨터를 도입하는 비용은 그다지 큰 부담이 아닐 수 있다. 만약 시설의 경영자가 정보화의 필요성을 인정한다면 착수비용은 어떻게든 마련할 수 있을 것이다. 또한 직원의 훈련도 큰 장애가 아닐 수 있다. 특히 사회복지 시설에 배치된 사회복지사들은 대부분 20대나 30대 초반 대학 이상의 졸업자로 컴퓨터에 익숙하거나 아니면 가장 적극적으로 컴퓨터를 활용하고자 하는 집단에 속한다.11) 이들은 컴퓨터만 도입되면 그것을 곧 업무에 활용할 수 있는 지식과 자세를 갖추고 있다고 볼 수 있다.

이와 같은 맥락에서 보면 사회복지분야에 불균등한 정보화(uneven informatization)가 발생한다면 그 요인은 시설들의 재정적 차이나 규모상의 차이가 아니라 오히려 경영자나 관리자가 갖고 있는 정보화의 필요성에 대한 인식의 차이에 기인한다고 할 수 있을 것이다. 일반적으로 사회사업가들은 컴퓨터 활용에 대해 부정적인 태도를 가지고 있다. 그들은 사회복지가 헌신적인 사람들에 의해서 또는 사회적 갈등의 해소를 통해 실현되는 것이지 기술적인 수단이나 사회공

9) 현재 우리나라에는 1995년 한국 사회복지협의회에서 구축한 “자원봉사전산망(VT-Net)”이 가동중이며 자원봉사관리를 위한 유용한 도구가 되고 있다.

10) 윤영민, 「전자정보공간론」, 전예원, 1996.

11) 최근 한 조사에 의하면 서울시내 사회복지관에 근무하는 사회복지사들의 경우 30세 이하가 78.9%이고, 4년제 대학졸업 이상이 97.2%이다(서울시정개발연구원 1995).

학에 의해 해결될 수 있다고 믿지 않는다.¹²⁾ 정보화는 경영자의 주도하에 추진될 때 가장 효과적이다. 정보화는 상당한 비용을 수반할 뿐 아니라 관리방식에 심각한 변화를 가져오기 때문이다. 실제로 몇 건의 선행연구에 의하면 컴퓨터 활용에 열정적인 한 사람 또는 소수의 컴퓨터 수호자(computer champion)의 존재가 사회복지 서비스조직의 정보화에 있어 반드시 필요하다.¹³⁾

불균등 정보화는 또한 사업분야의 특성 때문에 발생할 수도 있다. 적어도 현 단계의 정보 테크놀로지 수준에서 어떤 사업분야의 시설들은 정보화의 필요성이 낮은 반면, 다른 분야는 높을 수 있다. 사회복지 분야의 불균등한 정보화에 일반 이론이 적용될 수 있는지 아니면 특수한 요인이 더 큰 설명력을 가질 것인지는 경험적으로 검증되어야 한다.

III. 연구방법

1. 연구질문

앞에서도 밝힌바와 같이 우리나라 사회복지 서비스의 정보화에 관한 경험적 자료는 매우 드물다. 본 연구는 사회복지 정보화 현황 및 효과를 파악하기 위하여 다음과 같은 세가지 질문에 초점을 맞추고 있다. 첫째, 사회복지시설 및 기관의 정보화 현황은 무엇인가? 둘째, 컴퓨터를 통한 조직관리가 사회복지시설 및 기관의 자원봉사 활용에 어떤 영향을 미치는가? 셋째, 사회복지 시설 및 기관의 정보화는 균형하게 이루어지고 있는가?

2. 분석틀 및 변수의 정의

정보기술이 사회복지 조직에 미치는 효과에 관해서는 아직 명확한 개념적 모델이나 이론이 발달하지 않았다. 그러나 컴퓨터를 포함한 정보기술이 사회복지

12) Smith, N. J., *Social Welfare and Computers: A General Outline*, Melbourne: Longman Cheshire.(현외성·이용훈 역, 「사회복지와 컴퓨터」, 홍익제, 1994.)

13) Fasano, R. & Shapiro, J., "Computerizing the Small Non-profit: Computer Consultants' Perspective", *Computers in the Human Services*, Vol. 8, 1992, pp. 129-145; Matheson, A., "Innovative Use of Computers for Planning in Human Service Organizations." *Computers in the Human Services*, Vol. 7: 1991, pp. 327-353; Tigh, R., "Organizational Development and Information Systems: A Case Study", *Computers in the Human Services*, Vol. 9, 1993, pp. 145-152.

서비스의 특성은 물론 클라이언트, 사회복지사 및 행정가들의 경험을 변화시키고 있다는 데에는 이견이 없다. 또한 서론에서 언급한 바와 같이 정보기술이 서비스의 효율성을 향상시키고, 정보의 흐름을 활성화시키며 서비스의 질을 높이는 데에도 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설들이 대두되어 왔고 또한 이러한 가설들을 검증하고자 하는 시도가 이루어지고 있다¹⁴⁾. 그러나 본 연구에서는 사회복지조직에 있어서의 정보기술의 영향에 관한 어떤 이론적 틀을 전제로 한다가 보다는 컴퓨터의 활용도가 자원봉사자 활용 및 활용효과에 어떻게 영향을 미치는가를 탐색적인 차원에서 분석하였다.

우선 정보화 현황과 관련된 문항으로는 사회복지 기관 및 시설의 컴퓨터 활용 정도를 측정하기 위한 척도를 구성하기 위하여 컴퓨터 활용 분야를 문서 작성, 회계관리, 자료관리, 홍보물 제작, 컴퓨터 통신, 교육 등 여섯 가지로 나누어 제시하고 체크한 분야의 수를 합하여 컴퓨터 활용도로 간주하였다.¹⁵⁾ 각 분야에 있어서도 활용정도가 크게 다를 수 있지만, 이 척도는 그러한 차이를 반영하지는 않는다.

사회복지 시설의 입장에서 보면, 자원봉사자 활용은 그 자체가 목적이 아니라 복지서비스의 향상이 목표이다. 아마도 자원봉사자 활용 상태를 평가하는 가장 좋은 방법은 자원봉사자를 활용함으로써 실제로 개선된 복지서비스를 측정하는 것이라고 하겠다. 그러나 서비스의 내용, 방법, 대상 등이 다르기 때문에 다양한 사회복지 시설간에 비교가 어렵다. 더군다나 복지서비스가 양적인 효과는 물론 질적인 효과를 의도하는 것이므로 객관적인 평가는 더더욱 어렵다. 이러한 이유 때문에 자원봉사자의 활용효과에 대해서는 주관적인 척도가 주로 채택된다. 본 논문에서는 자원봉사에 초점을 맞추고 있기 때문에 각 시설에서의 자원봉사자 활용 상태를 종속변수로 설정하였다. 기존의 연구를 보면 자원봉사자 활용 상태는 객관적 척도와 주관적 척도를 병행하여 측정하고 있다¹⁶⁾. 객관적 척도로는 자원봉사자수가 가장 자주 사용되고 있으며, 주관적 척도는 연구자에 따라 상당히 다르다. 그러나 자원봉사자 관리자에게 주관적 평가를 물어 척도로 사용한다는 점이 공통적이다. 이 연구에서도 일반적인 관행을 따라 자원봉사 관리자의 평가를 활

14) Velasquez, J. "GAIN: A Locally Based Computer System which Successfully Supports Line Staff", *Administration in Social Work*, Vol. 16 No. 1, 1992, pp. 41-54.

15) 봉사대상자의 조사평가와 같은 임상적 용도는 질문에 포함되지 않았다. 현재는 컴퓨터가 그러한 용도로 거의 사용되지 않기 때문에 문제가 되지 않지만 장래의 조사에는 임상적 용도가 포함되어야 할 것이다.

16) 현대사회연구소, 「자원봉사활동실태조사연구」, 1984; 한국사회복지협의회, 「자원봉사활동의 조직과 운영에 관한 조사연구」, 1988; 한국여성개발원, 「자원활동 수요개발에 관한 연구」, 1993; 정무장관 제 2실, 「여성자원활동센터의 활성화를 위한 프로그램개발 연구」, 1994.

용하였다.

한편 분석에 있어서 객관적 척도인 자원봉사자수는 그 로그 값을 취하였다. 자원봉사자수와 자원봉사활동도가 정확히 비례한다고 간주할 수 없다. 그 관계는 로그함수의 형태에 더욱 근접할 것이다. 즉, 그 값이 아주 큰 경우에 있어 단위당 활동도의 차이는 그 값이 작은 경우에 비해 작을 것으로 추정된다. 또한 자원봉사자수를 자원봉사활동도로 사용할 때는 시설의 규모를 통제할 것이다.¹⁷⁾ 시설 규모가 크면 자원봉사자수도 많은 경향이 있기 때문에 분석적인 목적을 위해서는 시설의 규모를 통계적으로 통제할 필요가 있다.

본 연구에서는 “자원봉사자 활용이 귀 시설/기관에 어느 정도 도움이 됩니까?”라는 문항에 대한 응답을 가지고 자원봉사자 활용효과를 측정하였다. 설문지에서 주어진 응답은 다섯 가지이나 “별로 도움이 되지 않는다”와 “전혀 도움이 되지 않는다”는 범주를 선택한 응답자는 없고, “그저 그렇다”는 응답은 7개에 불과해 그것을 “대체로 도움이 된다”는 응답과 묶어서 하나의 범주를 구성하였다. 이렇게 하여 이 문항은 두 개의 범주(“매우 도움이 된다”와 “약간 도움이 된다”)를 가진 가변수(dummy variable)로 사용하였다. 사회복지 시설의 자원봉사자 관리자들은 모두 자원봉사자 활용이 시설에 도움이 된다고 생각하고 있으며, 다만 매우 도움이 된다는 응답이 의미 있는 구별이 되기 때문에 그러한 전환은 정당화될 수 있을 것이다.

이 활용효과의 척도는 앞의 자원봉사 활동도와 통계적으로 유의미한 상관관계(0.198, $p=0.023$)를 보이고 있다. 또한 활용도와 활용효과는 사업분야별로도 유사하게 변동한다. 활용도가 가장 높은 종합상담소와 노인복지 분야가 활용효과도 가장 높으며, 그 다음은 종합사회복지관이라는 점도 동일하다. 이는 활용효과의 척도가 갖는 타당성(validity)을 어느 정도 반증하고 있다(<부표> 참조).

3. 표본 및 연구설계

본 논문에서는 1995년 11월 서울시정개발연구원에서 사회복지 분야의 자원봉사활동에 관해 수행한 설문조사의 원자료를 재분석하였다. 그 조사에는 서울시내 총 203개의 사회복지 시설 및 기관 중 149개가 참여하였다. 설문에 응답한 조사대상자는 각 기관 및 시설의 자원봉사자 담당자들이었으며 조사원들이 대상 시설을 방문하여 설문지 작성을 도와주고 회수하는 방식을 취하였다. 이 자료는 사회

17) 시설규모라 하면 연간예산 규모, 서비스 이용자나 수용자 수, 직원수 등 여러 가지 지표를 사용할 수 있을 것이다. 본 연구의 표본에는 이용시설과 수용시설이 모두 포함되어 있으므로 연간 예산규모나 서비스대상자수를 일괄적으로 비교하기보다는 직원수를 활용하여 분석하였다.

복지 시설의 자원봉사자 활용에 관해서 뿐만 아니라 컴퓨터와 컴퓨터 네트워크의 활용에 관해 비교적 상세한 내용을 담고 있다. 따라서 그것을 가지고 자원봉사관리와 관련된 정보화의 효과를 부분적으로 분석할 수 있었다.

IV. 조사결과

1. 사회복지 분야의 정보화 현황

컴퓨터를 기반으로 하는 정보화의 관건은 PC의 보급이다. 서울시내 사회복지 시설에 PC의 보급수준은 매우 높다. 조사된 시설의 95.3%가 컴퓨터를 한 대이상 보유하고 있었다. 이것은 직원대비 컴퓨터의 수나 기종에 차별을 두지않은 분석 이기느 하나 사회복지 시설들이 일단 하드웨어 상으로 정보화의 기초를 가지고 있음을 보여준다.

정보화의 또 다른 요건은 컴퓨터를 다룰 수 있는 능력과 컴퓨터 사용에 대한 관심이다. 이 변수들을 직접 측정하지는 않았지만 컴퓨터의 활용정도로 미루어 볼 때 조건이 어느정도 성숙해 있는 상태이다. <표 1>에서 보듯이 응답시설의 94.6%가 문서작성에 컴퓨터를 활용하고 있으며, 67.1%가 봉사대상자나 자원봉사자에 대한 인적 사항이나 활동 기록과 같은 자료관리에, 63.8%가 시설의 뉴스레터와 같은 홍보물 제작, 51.0%가 시설의 일상적인 회계 관리에 컴퓨터를 사용하고 있다.¹⁸⁾

컴퓨터 활용 분야의 수로 측정한 컴퓨터 활용도에 관한 통계에서도 사회복지 시설에서 컴퓨터의 활용이 상당히 활발하게 이루어지고 있음을 볼 수 있다. <표 2>에서 보듯이 적어도 세 가지 이상의 업무분야에 컴퓨터를 활용하는 시설이 69.8%에 달하고 있다.

정보화의 궁극적인 목표는 네트워킹을 통한 정보의 공유에 있다. 그러나 앞에서 지적하였듯이 네트워킹이 실현되기 위해서는 내부적 사무자동화보다 더 까다로운 조건이 충족되어야 한다. 우선 정보욕구에 대해서도 직접 측정하지는 않았지만, 정보욕구가 상당히 높음을 시사하는 자료가 있다. 첫째는 컴퓨터 통신을 업무에 활용한다는 시설이 30.9%나 된다. 더구나 설문조사 당시에는 아직 시험가동

18) 교육적 용도로 사용한다는 범주는 여러 가지 용도를 포괄하고 있다. 종합사회복지관의 경우 컴퓨터 교실을 운영도 여기에 포함되어 있으며, 자원봉사자, 자원봉사대상자, 그리고 자원봉사 관리자 교육에는 물론이고, 자원봉사와 관련 없는 교육활동에 사용되는 경우도 포함되어 있다.

중에 불과하던 자원봉사전산망(VT-NET)을 통해 자원봉사에 관한 정보나 지식을 획득한다는 자원봉사관리자가 10.7%나 되었고, 어떤 목적으로든지 자원봉사전산망을 접해본 응답자가 38.3%나 되었다.

<표 1> 컴퓨터 활용분야

활용분야	시설 (n=149)	
	빈도	백분율 (%)
문서작성	141	94.6
회계관리	76	51.0
자료관리	100	67.1
홍보물 제작	95	63.8
컴퓨터 통신	46	30.9
교육	68	45.6
비사용	7	4.7

<표 2> 컴퓨터 활용도

활용도	시설 (n=149)	
	빈도	백분율 (%)
6	17	11.4
5	35	23.5
4	31	20.8
3	21	14.1
2	24	16.1
1	14	9.4
0	7	4.7
계	149	100.0

자원봉사분야에 있어 네트워킹이 최대한의 기능을 수행하기 위해서는 시설 수준에서의 조건을 충족시키는 것만으로는 충분하지 않다. 자원봉사 지원기관도 동일한 조건을 갖추어야 한다. 본 연구에서 사용된 사회복지 시설의 설문조사와 병행해서 실시된 자원봉사 지원기관들에 대한 설문조사에 의하면 시설에 못지 않게 정보화의 기반이 갖추어져 있다. 조사된 44개 조정기관 중 41개가 업무에 컴퓨터

를 사용하고 있었으며, 절반이상이 3가지 이상의 용도로 컴퓨터를 사용하고 있고, 12개소(34.1%)가 컴퓨터 통신에 가입하고 있었다. 또한 자원봉사전산망을 이용해 본 적이 있는 단체나 기관이 10개소(29.5%)였다.

만약 컴퓨터 네트워크를 자원봉사자 모집이나 홍보, 또는 사후관리에 이용하고자 한다면 자원봉사자나 잠재적 자원봉사자들, 결국 사회 전체의 정보화가 상당한 수준에 도달해야만 한다. 이 점에 있어서도 자원봉사분야의 정보화의 기반이 상당히 마련되어 있고, 또 빠른 속도로 확장되고 있다. 이미 기업이나 기관, 단체 등 조직수준에 있어서 컴퓨터는 광범위하게 사용되고 있고, 정보수집이나 정보교환을 위한 컴퓨터 네트워크의 사용도 빠르게 확산되고 있다. 일반 가정에 컴퓨터의 보급도 확대되어 1994년 5월 현재 30% 정도의 가정이 컴퓨터를 소유하고 있고, 자원봉사자의 주요 공급원인 대학생의 경우는 52%나 컴퓨터를 소유하고 있으며, 경영관리/전문가 계층의 가정에는 48%나 보급되어 있다. 인터넷나 PC 통신망의 이용은 훨씬 낮은 수준이지만 최근 비교적 빠르게 확산되고 있다.

끝으로 컴퓨터 네트워크를 자원봉사활동에 효과적으로 이용할 수 있도록 해 줄 네트워크 서비스로는 1995년 11월부터 삼성사회복지재단에서 개발한 자원봉사 전산망이 사회복지협의회 사회복지자원봉사정보안내센터에 의해 본격적으로 가동되고 있다. 자원봉사전산망은 천리안이나 하이텔과 같은 온라인 서비스를 통해서도 접근할 수 있어 향후 자원봉사활동을 촉진시키는데 광범위하게 활용될 수 있을 것이다.

2. 컴퓨터 활용이 자원봉사관리에 미치는 효과

이상과 같이 이미 상당히 진행된 사회복지 기관 및 시설의 정보화는 자원봉사자 활용에 기여하고 있는가? 결론부터 말하자면, 자원봉사자 활용에 관한 한 정보화는 통계적으로 유의미한 효과를 가져왔다(표 3).

컴퓨터 활용도는 자원봉사자 활용도와 자원봉사자 활용효과로 측정한 자원봉사자 활용상태에 모두 긍정적인 영향을 미치고 있다(표 3). 모델 (3)과 모델 (6)에서 컴퓨터 활용도의 회귀계수는 각각 .307과 .441로 통계적으로 유의미하다($p < 0.05$). 추정된 모든 모델에서 시설규모와 자원봉사 활용기간을 통계적으로 통제하였다. 규모가 큰 시설의 경우 인적 자원이나 재정이 상대적으로 풍부하기 때문에 컴퓨터와 자원봉사자를 활발하게 활용할 수 있다. 또한 자원봉사자를 서비스에 이용한 지 오래된 시설은 자원봉사자 활용에 있어 축적된 경험과 기술을 가지고 있을 수 있기 때문이다. 이 점을 고려하면, 회귀분석의 결과는 시설의 규모가 동일하고 자원봉사자 활용 경험이 동일한 수준이더라도 컴퓨터 활용이 자원봉사자 활용상태에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 보여준다고 해석된다.

<표 3> 자원봉사자 활용에 대한 정보화의 영향

종속변수	모델	상수	컴퓨터 활용도	시설규모	자원봉사 활용기간	자원봉사자 자원관리	자원봉사자 조직화	조정결정계수 (Adjusted R ²)
자원봉사자 자원관리	(1)	.760 (.076) ¹⁾	.206 (.001)	.035 (.079)	.002 (.853)	-	-	.064
자원봉사자 조직화	(2)	1.212 (.023)	.345 (.000)	-.087 (.595)	-.017 (.279)	-	-	.117
자원봉사자 활용도	(3)	2.017 (.000)	.307 (.000)	.270 (.095)	.012 (.418)	-	-	.140
	(4)	1.932 (.000)	.284 (.001)	.266 (.099)	.012 (.428)	.112 (.295)	-	.141
	(5)	1.686 (.001)	.213 (.008)	.293 (.060)	.017 (.251)	-	.273 (.001)	.201
자원봉사자 활용효과	(6)	-2.693 (.003) ²⁾	.441 (.001)	.248 (.336)	.044 (.119)	-	-	19.678 ³⁾ (.000) ⁴⁾
	(7)	-2.585 (.004)	.478 (.000)	.259 (.321)	.044 (.119)	-.164 (.339)	-	20.603 (.000)
	(8)	-3.107 (.001)	.360 (.007)	.282 (.284)	.051 (.083)	-	.265 (.058)	23.341 (.000)

주 : 1) p값 2) Wald p값 3) 로지스틱 회귀분석의 Model Chi-Square 4) p값.

사실상 여기서 채택된 컴퓨터 활용도는 매우 포괄적인 변수로 자원봉사자 관리와 직접 관련이 없는 용도도 포함하고 있다. 따라서 위의 분석 결과는 다르게 풀이될 수 있는 여지가 있다. 예컨대 컴퓨터 활용도가 꼭 컴퓨터의 사용 정도만을 나타내는 것이 아니라 시설 관리가 전체적으로 얼마나 진취적이고 체계적인가를 보여준다고 해석될 수 있다. 그렇다면 자원봉사자 활용상태에 대한 컴퓨터 활용도의 효과는 정보화의 결과이기 보다 관리혁신의 결과라고 볼 수 있다. 이러한 해석의 여지를 줄이기 위해 몇 가지 추가적인 분석을 시도하였다.

자원봉사에 관한 연구들에 의하면 봉사활동의 관리가 자원봉사자 활용상태의 주요한 결정요인이다.¹⁹⁾ 사회복지 시설들은 자원봉사활동을 활성화시키기 위해

19) 이성록, 전개논문.

교육, 평가, 보상, 조직화 등 다양한 관리방식을 활용하고 있다. 자원봉사활동의 가장 중요한 특성은 자율적 참여이다. 적지 않은 사회복지 시설의 관리자들도 이러한 특성을 살려주기 위한 관리방식을 도입하고 있다. 즉, 자원봉사자 자신들이 활동분야를 직접 개척하거나 활동에 관한 계획서, 일지, 평가서를 직접 작성하게 하며, 또한 봉사자들간의 조직을 운영하고 단체행사를 주관하는 등 자원봉사자의 조직화를 도모한다.

<표 4>에 제시된 것처럼 네 가지 문항에 대한 응답을 가지고 자원봉사자 자율관리라는 변수를 구성하였다. 각각 실시 여부를 묻는 질문이기 때문에 긍정적인 답변의 수를 세어 척도를 만들었다. <표 3>에서 모델 (1)의 컴퓨터 활용도의 회귀계수는 .206으로 통계적으로 유의미하다($p < .001$). 즉, 컴퓨터 활용도가 자원봉사자 자율관리에 영향을 미치고 있다는 것이다. 그리고 모델 (2)에서는 컴퓨터 활용도의 회귀계수가 .345($p < .001$)으로 자원봉사자 조직화에도 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

<표 4> 혁신적인 자원봉사자 관리방식의 조직화

관리방식	설문지 항목	실시 비율(%)
자원봉사자 자율관리	봉사자가 활동계획서 작성	28.6
	봉사자가 활동일지 작성	70.7
	봉사자가 활동평가서 작성	33.8
	봉사자가 활동분야 개척	31.6
자원봉사자 조직화	봉사자실 제공	42.9
	봉사자 조직 운영	42.1
	봉사자 토론 주선	59.4
	봉사자 친목행사 주선	65.4

한편 <표 3>에서 모델 (4)는 자원봉사자 자율관리를 통제하여 컴퓨터 활용도의 직접적 효과를 구하기 위해 추정되었다. 모델 (4)의 컴퓨터 활용도 회귀계수 .284가 직접적 효과라고 할 수 있는데 총효과를 보여주는 모델 (3)의 회귀계수인 .307과 별로 차이가 없다(약간의 차이는 표집오차 정도에 불과하다). 모델 (7)과 모델 (6)에서 컴퓨터 활용도의 회귀계수 값(.478, .441)도 유의미한 차이라고 볼 수 없다.

컴퓨터 활용도의 직접적 효과를 측정하기 위해 자원봉사자 조직화를 통제한 모델 (5)와 (8)이 추정되었다. 자원봉사자 조직화는 자원봉사자 자율관리와 달리 자원봉사자 활용상태에 통계적으로 유의미한 영향을 주고 있다. 또한 직접적 효과인 모델 (5)의 컴퓨터 활용도 회귀계수 .213은 총효과인 모델 (3)의 회귀계수 .307에 비해 괄목할 만큼 작다. 직접적 효과를 보여주는 모델 (8)의 회귀계수 .360

도 총효과를 나타내는 모델 (6)의 회귀계수 .441에 비해 주목할 만큼 작다.

이러한 분석의 결과는 컴퓨터 활용도가 사회복지서비스 조직의 자원봉사자 활용 및 활용효과에 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있음을 보여준다.

3. 사회복지 분야의 불균등 정보화

사회복지 분야에서 정보화가 빠른 속도로 진행되고, 그것이 서비스조직의 운영에 팔목할만한 효과를 가져온다면, 당연히 제기되어야 할 질문은 그 정보화의 혜택이 상대적으로 자원이 풍부한 시설에 국한되지 않는가 하는 점이다. 정보불평등이 복지서비스의 불균등을 초래한다면, 정보불평등은 사회복지에서도 가정이나 기업의 경우에 못지 않게 중요한 이슈가 된다. 시설들간에 복지서비스의 불균등은 지역간 복지 격차의 중대한 요인이기 때문이다.

본 자료는 정보화의 불균등이 상당히 심각함을 보여준다. 위에서 논의한 것처럼 시설의 자원(시설규모로 측정)은 정보화(컴퓨터 활용도로 측정)의 결정요인이다. <표 5>에 제시된 모델 (1)의 추정결과를 보면, 시설규모의 회귀계수는 시설의 사업분야를 통제하고도 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있다. 사업분야도 정보화에 통계적으로 유의미한 영향을 미친다. 이 결과는 사회복지에서 정보화는 사업분야에 따라 차이가 있지만 동일한 사업분야라고 할지라도 시설규모에 따라 정보화에 차이가 있음을 의미한다. 좀 더 구체적으로 말하자면, 특정 분야의 전문적인 복지 시설보다는 여러 분야의 서비스를 제공하는 종합적인 복지 시설이 정보화 수준이 높으며, 같은 사업분야 내에서도 시설 규모가 클수록, 즉, 인적자원이나 재정이 풍부할수록 정보화 수준이 높다.

<표 5> 사회복지서비스 조직의 정보화의 불균등성

종속변수	모델	상수 (constant)	시설 규모	사업분야	사무자동화	조정결정계수 (Adjusted R ²)
컴퓨터활용도	(1)	1.717 (.001) ¹⁾	.512 (.002)	.888 (.001)	-	.126
사무자동화	(2)	1.517 (.000)	.496 (.001)	.728 (.002)	-	.134
네트워킹	(3)	-1.347 (.050) ²⁾	.078 (.732)	.739 (.042)	-	4.469 ³⁾ (.107) ⁴⁾
	(4)	-2.661 (.002)	-.211 (.412)	.419 (.280)	.653 (.000)	22.793 (.000)

주: 1) p값 2) Wald p값 3) 로지스틱 회귀분석의 Model Chi-Square 4) p값.

이번에는 정보화를 내부적 사무자동화와 네트워킹으로 구분해서 살펴보자. 컴퓨터 활용도의 구성에 투입된 설문 중 컴퓨터 통신 활용 여부에 관한 문항을 별도로 독립시켜 네트워킹이라는 가변수를 만들고, 나머지 문항으로는 사무자동화라는 변수를 구성하였다.

사무자동화의 경우는 컴퓨터 활용도의 결과와 큰 차이를 보이지 않는다[모델 (2) 참조]. 즉, 전문 복지 시설보다는 종합 복지 시설이 내부적 사무자동화 수준이 높고, 시설의 규모가 클수록 내부적 사무자동화의 수준이 높다.

네트워킹의 경우 모델 (3)의 추정결과가 보여주듯이 사업분야의 회귀계수는 95% 신뢰도 수준에서 통계적으로 유의미하지만 시설규모는 영향력이 없는 것으로 나타났다. 시설에서 컴퓨터 통신을 업무에 활용하는가의 여부는 시설의 자원 수준에 영향을 받지 않는다는 것이다. 이 결과는 보다 정밀한 분석이 필요하다.

컴퓨터 네트워크에 관한 선행연구에 의하면 네트워크 가입의 가장 중요한 결정요인은 컴퓨터 활용 경험이다(Rubinyi 1989). 특별한 경우를 제외하고 네트워킹은 일상적인 업무에 컴퓨터를 사용한 후에 시작한다. 모델 (4)의 추정결과는 사회복지 분야에서도 네트워킹의 결정요인이 내부적 사무자동화라는 사실을 보여준다. 즉, 사회복지에서 내부적 사무자동화의 수준이 높을수록 컴퓨터 통신을 업무에 활용할 가능성이 높다는 것이다.

이 결과를 모델 (2)의 결과와 결합하면, 시설의 자원은 내부적 사무자동화의 수준을 결정하고, 내부적 사무자동화의 수준은 다시 네트워킹 여부를 결정한다는 인과관계를 설정할 수 있다. 시설의 자원은 컴퓨터 네트워킹에 직접적인 영향을 미치지 않지만, 내부적 사무자동화를 통해 간접적으로 영향을 미친다는 것이다. 다시 말하면, 인적자원이나 재정 사정이 나을수록 내부적 사무자동화도 활발하고, 내부적 사무자동화가 활발하면 네트워킹도 빠르다.

불균등 정보화의 또 하나의 설명인 관리자의 인식과 태도에 관해서는 자료의 부재로 가설을 검증하지 못하였다. 시설규모와 사업분야로 구성된 회귀분석 모델은 컴퓨터 활용도의 변량(variance)의 12.6% 정도밖에 설명하지 못하고 있다. 설명되지 않은 변량이 부분적으로 최대의 부정확성 때문일 수도 있지만 아마도 상당부분은 관리자의 태도에 의해서 설명될 수도 있을 것이다. 현재로서 이 점은 가설로서 남겨 둘 수밖에 없다. 다만 관리자의 태도가 갖는 중요성에 관해서는 외국의 적지 않은 선행연구가 공통적으로 지적하고 있기 때문에 국내의 자료에서도 동일한 결과가 나올 가능성은 그만큼 높다는 점을 지적해 두고자 한다.

이상의 분석결과는 사회복지 분야에서 정보화가 자원이 풍부한 시설에서 배타적으로 이루어지는 것은 아니지만 시설이 보유한 자원의 수준에 따라 불균등하게 진행되고 있다는 사실을 보여준다. 정보 불평등이 사회복지 분야에도 예외가 아니라는 점이 확인된 셈이다.

V. 논의 및 결론

한국에서도 사회복지 분야의 정보화는 이미 기초적인 작업이 어느정도 진행되었다. 거의 대부분의 사회복지 시설이나 기관들이 컴퓨터를 업무에 도입하고 있으며, 대다수가 문서작성, 자료관리, 회계관리, 교육 등 비교적 다양한 용도로 컴퓨터를 활용하고 있다. 서울시내 사회복지 시설의 약 3분의 1 정도가 컴퓨터 통신을 업무에 이용하고 있기도 하다. 그리고 본 논문에서 초점을 맞춘 자원봉사자 관리에 있어서 컴퓨터의 활용이 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이것은 정보화의 확산이 사회복지 업무의 개선에 실제로 기여하고 있다는 가설을 부분적으로 뒷받침해준다고 할 수 있다.

또한 본 연구에서는 사회복지 분야에 있어 정보화도 다른 분야에서와 마찬가지로 매우 불균등하게 진행되고 있다는 것이 밝혀졌다. 상대적으로 풍부한 자원을 가진 기관이나 시설들이 정보화에도 앞서 가고 있다는 사실이다. 이 점이 개선되지 않으면 정보화는 사회복지 분야에 있어 자원의 불평등한 배분을 악화시킬 가능성이 있다. 이것은 매우 우려할만한 현상으로 균등한 복지서비스를 실현하기 위해서는 영세한 사회복지서비스의 정보화에 적극적인 사회적 지원이 요청된다.

컴퓨터와 컴퓨터 네트워크의 도입에 기초한 정보화는 사회복지 서비스가 체계적이고 합리적으로 관리되도록 기여할 것이다. 그러나 사회복지에서는 관리상의 정보화 뿐 아니라 복지서비스 자체의 정보화도 가능하다. 예컨대 가정문제의 상담, 장애자의 교육 훈련, 노인, 아동, 청소년, 부녀자의 보호, 실업자의 재교육 등 거의 모든 복지서비스에 컴퓨터와 컴퓨터 네트워크가 활용될 수 있을 것이다. 컴퓨터와 컴퓨터 네트워크를 이용하면 장애자들을 관찰하여 장애 상태를 체계적으로 분석할 수 있고, 장애를 극복하기 위한 훈련을 획기적으로 개선할 수 있으며, 첨단 보조기구를 제작할 수도 있다. 또한 정보기술은 서비스 대상자를 면담하고 그 결과를 정리, 분석하여 적합한 처방을 제시하는데 획기적인 도움을 줄 수도 있다. 도움이 필요한 노인, 아동, 청소년 등을 체계적으로 관찰하여 자료를 수집하고 분석하는데도 활용될 수 있고, 당면한 문제점에 대해 시설 외부의 전문가나 학자들과 상의하거나, 다른 시설이나 외국의 사례 등을 적시에 입수하여 응용하는데 활용될 수도 있다. 컴퓨터와 컴퓨터 네트워크의 이러한 활용은 임상활동의 정보화라고 할 수 있다.

일반인이나 사회복지 종사자들이 갖고 있는 기술과 휴머니즘에 대한 대칭적 이해는 사회복지의 과학적 접근을 어렵게 하고 있다.²⁰⁾ 즉 인간봉사(human

20) Smith, 전거서.

service)라고 하는 사회복지 서비스 전달과정에 컴퓨터를 도입하는 것은 지나치게 기계적이고 비인간적이라고 생각하는 사회복지사들의 사고가 타당한 부분도 있으나 정보산업시대를 맞이하여 정보기술을 활용함으로써 기계적 작업에 소비하는 시간을 단축시키고 어떻게 인간 대 인간의 관계를 맺는 서비스의 전문성을 강화시켜나갈 수 있을것인지 그 방안을 강구해 나아갈 필요가 있다.

국민복지망의 기본계획에 관한 논의에서는 사회복지분야에 관련하여 몇가지 통계업무를 제외하고는 깊이 다루어지지 않고 있는 실정이다.²¹⁾ 사회복지분야의 전산화에 대해 쉽게 접근하지 못한 이유는 사회복지분야에 대한 전산화를 추진함에 있어 그 대상이 광범위하고 제공해야 할 정보의 종류가 무척 다양하기 때문이라는 견해가 있다. 그러나 또 한편으로는 현재 몇몇 전문가들과 단체를 중심으로 국민복지종합시스템에 관한 정보화 사업이 적극 추진되고 있어 사회복지시설의 정보화 여건이 가일층 발전하고 각종 사회복지 정보를 필요로 하는 이들에게 많은 서비스가 제공될 것으로 전망되고 있다.²²⁾ 앞으로 자원봉사관리의 영역 뿐만 아니라 사회복지 조직의 다양한 분야에 있어서의 정보화 효과에 관한 체계적인 연구가 축적되어 보다 효과적인 사회복지 서비스 전달체계가 구축되어야 할 것이다.

<부표> 자원봉사활동상태 지표 (사업분야별)

사업 분야	자원봉사 활용도 ¹⁾	자원봉사 활용효과 ²⁾
종합사회복지관	1.375	.580
종합상담소	3.048	.800
장애인복지	1.183	.542
노인 복지	2.192	.800
부녀 복지	-.199	.250
아동(유아)복지	.951	.273
청소년복지	.106	.500
전 체	1.152	.511

주 : 1) (시설의 자원봉사자 수 / 시설 직원 수)의 로그 값

2) 자원봉사 활용효과 유무에 관한 가변수

21) 박두희, "국민복지망 기본 계획", 『사회복지』, 제 125권, pp. 5-27.

22) 이성록, 상계서.