

프로그램 효과성 증진을 위한 욕구측정기법 개발*

한 동우**

I. 서론
II. 단계적 욕구측정: 문제의 심각성과 서비스의 필요성
III. 측정대상집단의 다양화: 클라이언트, 서비스제공자, 주요 정보제공자
IV. 문제와 서비스의 통합: 프로그램 선택
V. 측정기법의 적용 및 실증적 타당성
VI. 요약 및 함의

I. 서론

사회복지활동은 어떠한 문제를 해소하려는 사회적 욕구가 있기 때문에 생겨난다.1) 그리고 이러한 욕구를 충족하기 위한 사회복지활동은 구체적인 사회복지 프로그램으로 전환되어 나타난다. 따라서 클라이언트의 욕구는 사회복지 프로그램의 존재를 정당화하는 가장 기본적인이고도 강력한 근거가 된다. 즉, 프로그램 계획자는 잠재적 클라이언트의 욕구를 측정하고, 이를 분석함으로써 새로운 프로그램을 설계하고, 기존의 프로그램을 지속 또는 변화시키기 위한 정당성을 갖게 된다. 또한 욕구측정의 결과를 바탕으로 프로그램에 대한 조직 내 외부의 지원을 요구할 수 있는 근거를 갖게 된다. 특히 효과성과 효율성을 가시화하기 힘든 사회복지 프로그램들은 클라이언트의 욕구를 측정하고 이를 바탕으로 프로그램을 설계함으

* 이 글은 저자의 박사학위논문 중 일부를 토대로 하여 작성된 것임.

** 순천향대학교 사회복지학과 전임강사

1) 성규탁, 『사회복지행정론』, 법문사, 1993, p. 139.

로써 책임성이행에의 압력에 대응하고자 하는 시도를 하고 있다. 즉, 무리하게 프로그램의 효과성과 효율성을 증명하려는 시도를 하기 보다는 그 프로그램에 대한 욕구가 크다는 것을 증명함으로써 프로그램 존속과 자원할당의 정당성을 확보하고자 하는 것이다.

그러나 현재 많은 사회복지기관에서 보편적으로 실시하는 욕구측정방법은 보완해야 할 중요한 문제점들을 안고 있다. 그 첫째는 욕구측정의 초점이 지나치게 서비스에 대한 필요성에 맞추어져 있어 클라이언트들이 인식하는 생활상의 문제를 파악하는데에는 한계가 있다는 점이다. 따라서 클라이언트들이 느끼는 생활상의 문제와 실제로 필요로 하는 서비스를 각기 측정하여 이 두가지 요소를 통합해야 한다는 과제가 부여된다. 둘째는 대부분의 경우, 욕구측정의 대상자 집단을 잠재적 클라이언트로 한정하고 있기 때문에 기관의 능력이나 기능, 그리고 서비스의 내용에 대한 정보를 상대적으로 많이 가지고 있는 서비스제공자들의 의견이 반영될 가능성이 적고, 클라이언트 집단의 상황을 비교적 객관적으로 파악할 수 있는 그 지역의 주요 정보제공자 집단의 의견 역시 간과될 가능성이 크다는 점이다. 따라서 욕구측정에 있어 측정대상집단을 다양화해야 할 필요가 있다는 것이다.

이 글에서는 욕구측정기법에 있어서 제기될 수 있는 문제점과 이를 보완할 수 있는 방안을 탐색함으로써 보다 정교한 욕구측정결과를 얻을 수 있도록 유도하고, 이에 따라 프로그램의 효과성을 증진시킬 수 있는 대안을 제시하고자 한다. 이를 위하여 이 글에서는 프로그램 설계를 위하여 측정하고자 하는 욕구를 특정한 서비스에 대한 필요성 뿐 아니라 그러한 서비스를 필요하게 만드는 문제의 심각성까지 함께 측정하는 방법을 제시할 것이다. 또한 다양한 집단의 관점을 수렴하기 위하여 클라이언트 뿐 아니라 서비스 제공자, 그리고 주요 정보제공자들을 대상으로 욕구측정을 하여 그 결과를 통합하고 가장 우선순위가 높은 서비스를 선택하는 방법을 탐색하고자 한다.

또한 이 연구에서 개발된 욕구측정기법의 실증적 타당성을 검증하기 위하여 국내의 제조업체 하나를 선정하여 근로자와 관리자를 대상으로 기업복지 프로그램개발을 위한 욕구측정을 실시하였다.

II. 단계적 욕구측정: 문제의 심각성과 서비스의 필요성

일반적으로 욕구의 개념은 '특정한 서비스에 대한 특정한 집단의 잠재적 필요성 (potential intrinsic necessity)'으로 정의되어 왔다.²⁾ 그러나 이러한 정의는 단지 특정

서비스에 대한 수요(demand)에 초점을 맞추므로써 욕구라는 심리적 상태가 기반하고 있는 근본적인 개념을 정의하지 못한다. 실제로 학자들은 욕구의 개념을 이보다 훨씬 광범위하게 정의하고 있다. 예를 들어, Barker³⁾는 욕구를 '생존과 안녕, 그리고 성취를 위한 신체적, 심리적, 경제적, 그리고 사회적 요구조건(requirements)'이라고 정의하고 있고, 최성재 등⁴⁾은 욕구를 '인간의 생존과 성장발전을 위해 필요하여 구하는 것'이라고 정의하고 있다. 즉, 욕구란 단순히 특정한 서비스를 통한 '결핍상태보충'에의 요구 뿐 아니라 '현재상태의 개선'에의 요구까지를 포함하는 넓은 개념으로 이해되어야 한다는 것이다. Wollins⁵⁾는 욕구의 개념을 '신체적, 심리적 및 사회적 기능과정에서 발생하는 긴장된 상태'로 정의함으로써 평형상태(equilibrium)로의 환원을 위한 구체적 행동이 있어야 함을 암시한다.

욕구의 개념이 광범위하게 규정되어야 함을 뒷받침하는 견해는 Bradshaw⁶⁾의 욕구유형 분류에서 찾을 수 있다. 그는 욕구의 유형을 기술적으로 구분함으로써 상황에 따라 서로 다른 욕구의 개념이 사용되어야 함을 시사한다. 결국 인간의 욕구는 매우 다면적이고 한가지 측정방법이나 기법을 통하여 식별될 수 없는 복잡한 것이라는 점을 알 수 있다.

욕구측정을 위해 분석해야 할 사항을 성규탁⁷⁾은 다음과 같이 지적하고 있다. 첫째로 지역사회가 갖는 문제들을 분석하여야 하며, 둘째로 프로그램 또는 서비스를 필요로 하는 사람들이 누구인지를 식별하여야 하며, 셋째로 프로그램 또는 서비스의 종류를 파악하여야 한다. 즉, 서비스를 받을 사람들이 가진 문제와 이러한 문제를 해결할 수 있는 서비스의 종류

-
- 2) York, R. O., Human Service Planning: Concepts, Tools, and Methods, Chapel Hill, NC: University of North Carolina Press, 1982, p. 56.
 - 3) Barker, R., The Social Work Dictionary, Silver Spring, MD: NASW Press, 1987, p. 105.
 - 4) 최성재·남기민, 「사회복지행정론」, 서울: 나남, 1993, p. 318.
 - 5) Wollins, M., "A base for community welfare studies," In the Social Welfare Forum, 1954, New York, NY: Columbia University Press, 1954, p. 216-233.
 - 6) Bradshaw, J., "The concept of social needs," New Society, March 30, 1972, pp. 640-643. 욕구유형분류는 다른 학자들에 의하여 더욱 정교화되었다. 예를 들어, Nguyen 등은 욕구측정에 있어서 프로그램의 장애물과 지역사회의 가용자원을 동시에 측정하여야 한다고 지적한다는 점에서 주의를 끌만하다. Nguyen 등의 욕구분류는 다음과 같다: 평가적 욕구(evaluative need), 기술적 욕구(descriptive need), 서비스 욕구(service need), 서비스장애(service barriers), 지역사회 자원(community resources); Nguyen, T. D., Bell, R. A., Warheit, G. J., & Buhl, J. M., "Service utilization, social indicator, and citizen survey approaches to human service need assessment," pp. 253-300, In C. C. Attkisson, W. A. Hargreaves, M. J. Horowitz, & J. E. Sorensen (Eds.), Evaluation of Human Service Programs, New York, NY: Academic Press, 1983.
 - 7) 성규탁, 전개서, p. 142-143.

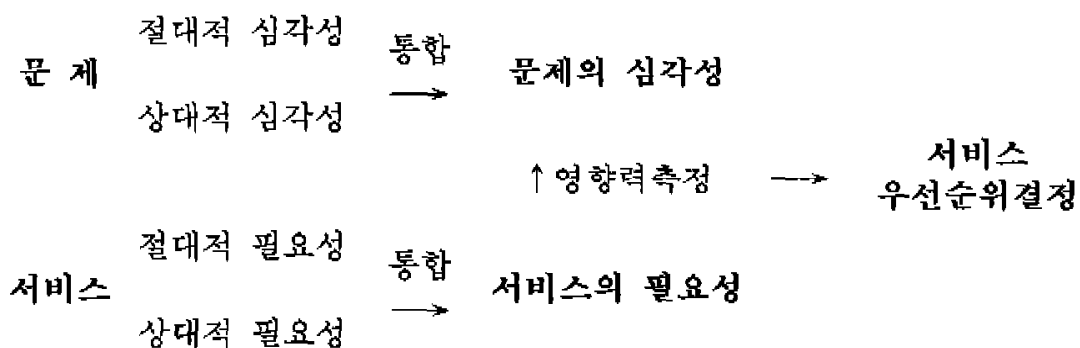
를 동시에 파악하여야 한다는 것이다. 이는 문제의 심각성과 서비스의 필요성 정도가 항상 일치하는 것은 아니라는 점을 전제로 한다.⁸⁾ 이를 앞서 언급한 Bradshaw의 욕구유형과 대응시켜 보면, 잠재적 클라이언트가 표현하는 심각한 문제는 지각욕구(felt need)와 유사한 개념이며, 서비스에 대한 필요성은 표현된 욕구(expressed need)와 유사한 개념이라고 할 수 있다. 클라이언트가 주관적으로 느끼고 있는 문제의 심각성이 실제로 필요로 하는 서비스에 대한 필요성으로 표현되는 것은 아니다. 따라서 욕구측정에 있어 문제의 심각성과 서비스의 필요성은 개념상으로 분명히 구별하여야 한다. 다음으로는 문제의 심각성순위와 서비스의 필요성순위를 결정하고 이를 통합하여 가장 시급한 서비스를 식별해 낸다.

문제의 심각성을 측정한 자료는 절대적 심각성과 상대적 심각성으로 나뉘어 분석된다. 절대적 심각성이란 측정 대상자들에게 제시하는 문제의 목록들 중에서 특정한 문제가 그 대상자에게 개별적으로 심각한 정도를 의미한다. 한편, 상대적 심각성은 다른 문제들의 심각성 정도에 비하여 특정한 문제가 그 대상자에게 얼마나 심각한지를 보여준다.

서비스의 필요성을 측정한 자료 역시 독립적 필요성과 상대적 필요성으로 분류되어 분석된다. 독립적 필요성이란 측정대상자들이 특정한 서비스가 그 대상자에게 개별적으로 필요한 정도를 의미하며, 상대적 필요성은 다른 서비스의 필요성 정도에 비하여 특정한 서비스가 그 대상자에게 필요한 정도를 나타낸다.

문제의 절대적 심각성과 상대적 심각성, 그리고 서비스의 독립적 필요성과 상대적 필요성은 궁극적으로 적절한 방법을 통하여 하나의 점수로 통합된다.

〈그림 2〉 단계적 욕구측정과정



8) Sung, K. T., "Identification and prioritization of needs of families by multiple groups: Residents, key informants, and agency directors," Social Indicators Research, Vol. 26, 1992, pp. 137-158.

1. 문제의 심각성

1) 문제의 절대적 심각성

문제의 심각성 측정은 그 지역사회 또는 잠재적 클라이언트를 대상으로 심각하게 여겨질 수 있는 문제들을 나열함으로써 시작한다. 각각의 응답자는 나열된 문제들에 대하여 주관적으로 심각하다고 느끼는 정도를 표현함으로써⁹⁾ 문제의 절대적 심각성을 측정하게 되는 것이다. 특정한 문제(P)의 절대적 심각성은 그 문제의 심각성에 대한 응답자들의 점수의 평균치가 된다. 이 과정을 수식으로 나타내면 <수식 1>과 같다.

<수식 1> 문제의 절대적 심각성

$$AS_P = \frac{R_1 S_P + R_2 S_P + \dots + R_n S_P}{n} = \sum_{i=1}^n R_i S_P \times 1/n$$

AS_P = 문제의 절대적 심각성 점수

R_i = i번째 응답자

S = 척도상의 심각성점수

P = 문제

그러나 이때 특정한 문제의 심각성 점수는 다른 문제의 심각성점수와는 상관없는 독립적인 점수로서, 여러가지 문제들 중에서 그 문제가 상대적으로 얼마나 심각한지를 표현하지는 않는다. 즉, 목록 상의 문제들의 심각성이 동일하게 표현되었다고 해서 그 각각의 문제들이 같은 정도의 심각성을 갖는다고 할 수는 없으며, 특정한 문제에 대한 절대적 심각성의 점수가 다른 문제의 절대적 심각성의 점수보다 높거나 낮다고 해서 그 문제의 심각성이 다른 문제의 심각성보다 높거나 낮다고 할 수는 없다. 즉, 욕구측정을 통하여 문제의 심각성을 결정하는 과정에서는 다른 문제들의 심각성과의 비교를 통하여 상대적인 점수를 구해야 하는 과정이 남게 된다. 따라서 문제들 간의 상대적인 심각성점수를 구해야 한다.

2) 문제의 상대적 심각성

응답자들로 하여금 제시된 문제들의 목록에서 절대적 심각성에 상관없이 가장 심각하다고

9) 일반적으로 Likert형 척도(1=전혀 심각하지 않다 ... 4=매우 심각하다)를 사용하여 측정할 수 있다.

생각하는 문제를 순서대로 지적하게 한 후 각각의 순위에 지적된 빈도에 따라 심각성의 서열을 매김으로써 문제의 상대적 심각성을 결정할 수가 있게 된다.¹⁰⁾ 이때 각 순위에 지적된 빈도에는 순위별 가중치를 곱한다. 이는 순위간의 상대적 가치를 매몰시키지 않도록 하기 위한 조치이다. 이를 수식으로 나타내면 <수식 2>와 같다.

<수식 2> 문제의 상대적 심각성

$$RS_p = f(S_{1P})w_1 + f(S_{2P})w_2 + \dots + f(S_{nP})w_r = \sum f(S_{iP})w_r$$

RS_p = 상대적 심각성 점수

f(S_r) = r번째로 심각하다고 지적된 빈도

w_r = 순위(r)별 가중치

P = 문제

<수식 2>에서 각 순위별로 지적된 빈도에 가중치를 부여하는 것은 높은 순위에 지적된 문제일수록 낮은 순위에는 지적될 가능성이 적기 때문에 각 순위별로 단순히 지적빈도만을 더하는 것에는 문제가 있다고 판단했기 때문이다. 반대로, 낮은 순위에 지적된 빈도가 많은 문제는 높은 순위에 지적될 가능성이 상대적으로 작게 된다. 즉, 단순히 지적빈도의 합을 구하는 것은 특정한 순위에 지적된 빈도가 전체 점수를 증폭시킬 가능성이 있기 때문에 순위에 따라 <수식 2> 문제의 상대적 심각성 가중치를 부여하는 것이 바람직하다.¹¹⁾ 그러나 여기에서 순위별로 가중치를 어떻게 부여하는 지에 대한 결정은 전적으로 연구자의 의도에 달려있다. 그러나 가중치를 부여할 때 적어도 등간격이나 등비율에 의하여야 한다는 원칙은 지키는 것이 바람직하다.

문제의 절대적 심각성과 상대적 심각성을 구한 후에는 문제의 전체 심각성을 구해야 한

10) 이때, 표본의 크기가 충분히 크거나 나열되어 있는 문제의 목록이 너무 많을 경우에는 목록에 있는 문제 전체의 순위를 매기지 않고 한정된 순위까지만을 지정하여 서열을 매기게 할 수도 있다. 즉, 표본의 크기가 클 경우에는 대부분의 문제들에 대하여 1회 이상 지적될 가능성이 높아지기 때문에 조사상의 편의를 위해서 전체 목록에 대한 서열을 매기지 않아도 상대적인 심각성정도를 측정할 수 있게 된다. 그러나 표본의 크기가 작거나 문제의 종류가 많지 않을 때에는 전체에 대하여 서열을 매기게 하거나 순위의 범위를 확대하여 한정하여야 한다.

11) 사실 욕구측정에 있어서 심각한 문제의 순위를 매기는 방법은 성규탁교수의 연구에서 시도된 바 있다. 그러나 성규탁교수는 각 순위에 지적된 빈도를 단순히 더하여 그 합을 점수화하였는데, 이는 순위별 가중치를 부여하는 것이 조사자 의도의 개입을 막을 수 없기 때문이었던 것으로 보인다. 그러나 그렇다 하더라도 적절한 수준에서의 가중치 부여는 필요한 것으로 보인다: Sung, op. cit. 1989.

다. 문제의 전체 심각성은 절대적 심각성과 상대적 심각성점수의 곱으로 구할 수 있다. 전체 심각성을 구하는 과정에서 문제의 절대적 심각성점수와 상대적 심각성 점수를 곱하는 이유는 이 두가지 점수의 단위가 서로 다르기 때문으로, 각 점수에 대하여 상대점수를 가중치로 사용한다는 것을 의미한다 (수식 3)

〈수식 3〉 문제의 심각성

$$S_P = AS_P \times RS_P$$

S_P = 문제의 심각성점수
 AS_P = 문제의 절대적 심각성점수
 RS_P = 문제의 상대적 심각성점수

2. 서비스의 필요성

1) 서비스의 절대적 필요성

서비스의 필요성을 측정하는 것 역시 클라이언트를 대상으로 필요하다고 여겨질 수 있는 서비스들의 목록을 나열함으로써 시작한다. 여기에서 조사대상자들에게 제시할 서비스의 목록은 먼저 제시된 문제들의 목록과 대응되는 종류의 서비스들을 나열함으로써 작성한다. 이러한 과정이 끝나면 응답자는 나열된 서비스 목록에 대하여 주관적으로 필요하다고 느끼는 정도를 표현함으로써¹²⁾ 서비스의 절대적 필요성을 측정하게 된다. 특정한 서비스(S)의 절대적 필요성은 그 서비스의 필요성에 대한 응답자들의 점수의 평균치가 된다. 이 과정을 수식으로 나타내면 〈수식 4〉와 같다.

〈수식 4〉 서비스의 절대적 필요성

$$AN_S = \frac{R_1 N_S + R_2 N_S + \dots + R_n N_S}{n} = \sum_{i=1}^n R_i N_S \times 1/n$$

AN_S = 절대적 필요성 점수
 R_i = i번째 응답자
 N = 척도상의 필요성점수
 S = 서비스

12) 문제의 심각성의 경우와 마찬가지로 Likert형 척도(1=전혀 필요하지 않다 ... 4=매우 필요하다)를 사용하여 측정할 수 있다.

그러나 문제의 심각성을 측정하는과정에서와 마찬가지로 이때 서비스의 필요성점수는 다른 서비스의 필요성과는 상관없는 독립적인 점수로서, 여러 가지 서비스들 중에서 그 서비스의 상대적인 필요성 정도를 표현하지는 않는다. 즉, 목록 상의 서비스들의 필요성이 동일하게 표현되었다고 해서 그 각각의 서비스들이 필요성에 있어서 같은 정도의 우선순위를 갖는다고 보기는 힘들다. 즉, 문제의 심각성을 측정할 때와 마찬가지로 다른 서비스의 필요성과의 비교를 통하여 상대적인 가치를 확보해야 하는 과제가 남게 된다.

2) 서비스의 상대적 필요성

응답자들로 하여금 제시된 서비스들의 목록에서 절대적 필요성에 상관없이 가장 심각하다고 생각하는 서비스를 순서대로 지적하게 한 후 각각의 순위에 지적된 빈도에 따라 심각성의 서열을 매김으로써 문제의 상대적 심각성을 결정할 수가 있다.¹³⁾ 이때 각 순위에서 지적된 빈도에는 순위별 가중치를 부여한다. 이를 수식으로 나타내면 <수식 5>와 같다.

<수식 5> 서비스의 상대적 필요성

$$RN_S = f(N_{1S})w_1 + f(N_{2S})w_2 + \dots + f(N_{nS})w_n = \sum f(N_{iS})w_r$$

- R_N = 상대적 필요성 점수
- $f(N_r)$ = r번째로 필요하다고 지적된 빈도
- w_r = 순위(r)별 가중치
- S = 서비스

문제의 전체 심각성을 구하는 과정에서와 마찬가지로 서비스의 전체 필요성은 절대적 필요성과 상대적 필요성점수의 곱으로 구할 수 있다.(수식 6)

<수식 6> 서비스의 필요성

$$N_S = AN_S \times RN_S$$

- N_S = 서비스의 전체 필요성점수
- AN_S = 서비스의 절대적 필요성점수
- RN_S = 서비스의 상대적 필요성점수

13) 이 과정역시 문제의 상대적 심각성을 측정할 때와 마찬가지로 표본의 크기가 충분히 크거나 서비스의 목록이 너무 많을 때에는 조사상의 편의를 위하여 한정된 순위까지만을 지정하여 지적하도록 하는 방법을 사용할 수도 있다.

Ⅲ. 측정대상 집단의 다양화: 클라이언트, 서비스 제공자, 주요 정보제공자

일반적으로 욕구측정은 클라이언트를 대상으로 이루어진다. 이는 서비스의 궁극적인 소비자가 클라이언트이고, 클라이언트의 욕구를 파악하는 것이 욕구측정의 목적이라는 점에 비추어 볼 때 당연한 일이다. 여기에서 욕구에 대한 정의를 명확히 할 필요가 있다. 욕구란 단지 이상적인 상태의 결핍(want)만을 의미하는 것이 아니며, "클라이언트가 서비스를 필요로 하는 형편"을 의미함과 아울러 "서비스 제공자가 클라이언트에게 서비스를 제공해야 할 필요성"을 동시에 의미한다.¹⁴⁾ 즉, 프로그램 개발을 위한 욕구측정은 클라이언트를 최종적인 소비자로 전제하는 것이기는 하지만, 이들이 가지는 욕구는 이들의 표현에만 의존하여 파악해서는 안되며, 서비스를 제공하는 사람들의 의견이 함께 반영되어야만 한다는 것이다. 즉, 잠재적 클라이언트만을 대상으로 하는 표본조사만으로는 지역사회 내의 실제적인 문제와 서비스에 대한 욕구를 정확하게 파악하기가 힘들다. 따라서 욕구측정을 위한 조사대상자를 잠재적 클라이언트에 한정하는 경우 다음과 같은 요소들로 인해 측정결과의 신뢰성에 문제가 생길 수 있다.

첫째, 클라이언트는 경우에 따라 자신들의 문제나 욕구를 과장하거나 또는 은폐하려는 경향을 가진다. 즉, 자신에게 결정적으로 유리하거나 자신이 선호하는 서비스에 대하여는 욕구를 과장함으로써 서비스의 기대효과를 과장할 가능성이 있다. 그러나 반면에, 특정한 욕구와 관련하여 클라이언트 자신이나 가족에 대하여 불리하거나 자신의 자존심을 해칠 수 있는 사항에 관한 정보는 은폐하거나 축소할 가능성이 있다.¹⁵⁾ 물론, 이러한 문제는 조사과정에서 응답자의 신원을 철저히 익명으로 보장함으로써 상당히 예방할 수는 있으나, 심리적으로 방어적인 자세를 취하는 응답자의 태도는 여전히 정확한 측정의 장애물이 될 수 있다. 둘째, 클라이언트는 서비스 제공자에 비하여 프로그램 실행에 필요한 자원이나 전문인력의 상태 등 프로그램의 실행가능성(feasibility)에 대한 정보를 적게 가지고 있다.¹⁶⁾ 사회복지 프로그램은 클라이언트의 욕구에 기반하는 것이기는 하지만 그 프로그램을 제공할

14) Witkin, B. R., *Assessing Needs in Educational and Social Programs*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers, 1984.

15) Reid, W. J., & Smith, A. D., "Obtaining the consumers point of view," (in) W. C. Sze, & J. C. Hopps (Eds.), *Evaluation and Accountability in Human Service Programs*, Cambridge, Mass: Schenkeman, 1974, pp. 153-163.

16) The Research Group, *The Need for and Availability of Human Services: Needs Assessment and Service Inventory*, Atlanta, GA: The Research Group, Inc., 1978.

기관이나 조직의 능력, 그리고 자원의 상태에 따라 그 실행가능성이 상당부분 좌우된다고 할 수 있으므로, 이러한 정보를 상대적으로 적게 소유하고 있는 클라이언트들에게만 의존하는 데에는 문제가 생길 수 있다.¹⁷⁾ 이는 프로그램의 설계가 단지 합리적이고 객관적인 과정에 의해서만 이루어지는 것이 아니라 정치적이고 전략적인 의사결정과정을 거친다는 학자들의 분석과 일치하는 것이다.¹⁸⁾ 즉, 클라이언트는 사회복지 조직 내의 정치적 권력관계를 알 수 없으며, 또한 지역사회 내에 존재하는 다양한 사회복지기관들 간에 존재하는 이해관계나 알력에 대해서도 잘 알 수가 없다.¹⁹⁾ 셋째, 조사방법 자체가 갖는 한계에 의해 정보가 왜곡될 가능성이 있다. 즉, 클라이언트들만을 표본으로 하여 얻은 자료들은 지역의 모든 주민들의 의견을 나타내지 못할 가능성이 있다.²⁰⁾ 또한 조사에 응하려는 의지가 있는 사람들의 의견이 상대적으로 비중있게 반영될 수도 있다. 이러한 문제들로 인하여 얻기 힘든 정보는 서비스 제공자들을 대상으로 욕구측정을 함으로써 보완할 수가 있는 것이다.

서비스 제공자들은 서비스를 소비하는 클라이언트의 생활환경에 대하여 잘 알고 있으며, 전문지식과 경험을 바탕으로 클라이언트 자신들에 비하여 비교적 객관적인 판단을 할 수 있다.²¹⁾ 또한 서비스 제공자는 클라이언트들이 가지지 못하는 많은 정보들을 가지고 있다. 그 대표적인 것이 서비스의 실행가능성에 대한 정보이다. 즉, 서비스 제공자들은 기관이나 조직의 전문인력이나 자원상태, 지출 우선순위 등에 대한 정보를 가지고 있으므로, 이에 따라

17) 이러한 상황은 특히 기업복지 프로그램에서 발생할 가능성이 높다. 즉, 서비스의 최종 소비자인 근로자는 서비스를 제공하는 기업측의 재무구조나 지출우선순위에 대하여 사용자보다 잘 알고 있지 못하며, 따라서 이 두 집단간의 정치적 합의가 없이는 새로운 기업복지 프로그램을 설계하거나 기존의 프로그램을 확대, 변경하는 것이 불가능하다: 한동우, 「기업복지 프로그램 개발을 위한 욕구측정방법에 관한 연구: 노동자와 사용자관점의 종합」, 연세대학교 대학원 사회복지학과 박사학위논문, 1995.

18) 성규탁, op. cit., 1993.

19) 예를 들어, 서울의 한 지역에서는 대단위 사회복지관이 건립되면서 이미 활동하고 있던 다른 사회복지관들과 무리한 클라이언트 확보경쟁을 피하기 위해 서비스영역을 중복시키지 않도록 하는 합의를 한 경우가 있다. 이러한 경우에는 그 지역에 특정한 서비스에 대한 클라이언트의 욕구가 엄존하고 있음에도 불구하고, 조직 간의 권력관계에 의해 그 욕구를 충족하기 위한 서비스를 개발하기 보다는 기존의 사회복지관에서 제공하고 있지 않은 서비스를 개발해야할 정치적 필요성이 생기는 것이다.

20) 이러한 문제를 해결하기 위하여 일반집단 서베이 (general population survey)를 실시하기도 한다. 즉, 조사의 대상을 잠재적 클라이언트로 한정하지 않고 지역사회 내의 모든 사람들을 대상으로 조사를 함으로써 표적집단의 집단적 이해를 배제하고자 하는 것이다.

21) Siegel, L. M., Attkisson, C. C., & Carson, L. G., "Needs identification and program planning in the community context," (in) C. C. Attkisson, W. A. Hargreaves, M. J. Horowitz, and J. E. Sorensen (Eds.), Evaluation of Human Service Programs, New York, NY: Academic Press, 1978; Neuber, K. A., Atkins, W. T., Jacobson, J. A., & Reuterman, N. A., Needs Assessment: A Model for Community Planning, Beverly Hills, CA: Sage, 1981.

어떤 프로그램을 언제 실시할 것인지에 대한 실제적인 정보를 클라이언트에 비해 훨씬 많이 가질 수가 있게 된다. 특정 지역주민의 사회복지 욕구를 측정함에 있어 서비스의 소비자인 클라이언트와 제공자인 사회복지 기관장의 욕구를 동시에 조사한 한 연구²²⁾에서는 이 지역의 심각한 문제들에 대해 두 집단이 어떻게 다르게 지적하고 있는지를 실증적으로 보여주고 있다. 이 연구 결과는 문제의 심각성과 서비스의 필요성에 대하여 소비자와 제공자의 관점이 서로 다를 수 있다는 것을 시사하는 것이며, 결국 효과적인 서비스의 개발을 위해서는 양 집단의 관점을 통합해야 함을 나타낸다.

욕구측정을 위한 대상집단의 다양화와 관련하여 고려할 수 있는 또하나의 집단은 주요 정보제공자(key informants)이다. 주요 정보제공자란 서비스의 소비자나 제공에는 직접적으로 간여하고 있지 않지만 특정 지역의 사정에 대하여 잘 알고, 클라이언트의 입장을 대변할 수 있는 사람을 의미한다.²³⁾ 욕구측정과 관련하여 정보를 제공해 줄 수 있는 이러한 사람들은 주로 공직에 있거나 선거에 의하여 선출된 사람, 자문위원, 정책기획당국의 요원 및 전문직을 가진 사람들이다.²⁴⁾

서비스 제공자에 대한 조사에서와 마찬가지로 주요 정보제공자들에 대한 조사의 필요성은 프로그램 개발이 정치적 의사결정과정을 거치는 것과 관련되어 있다. 즉, 클라이언트의 문제와 욕구, 가용자원, 계획에 대한 지역사회의 지지 등을 감안 할 때 이들의 의견을 반영하는 것이 필요하다. 이들이 제공할 수 있는 정보의 종류는 대체로 다음과 같다: 첫째, 대다수의 주민들의 문제나 지역적인 관심사 또는 논의대상이 될 가능성이 있는 문제에 대한 정보, 둘째, 지역사회 지도자나 정치가가 계획된 사업이나 프로그램을 지지 또는 반대할 가능성에 대한 정보, 셋째, 주민들 중 정치적으로 활동적이고 요청이 많은 집단이 관심을 갖는 문제들에 대한 정보. 이들이 제공하는 정보는 주로 정치적인 것이기 때문에 클라이언트나 서비스 제공자들로부터 얻는 정보와는 다를 수 있다.²⁵⁾

그러나 각 기법들이 장점과 더불어 단점을 가지고 있는 것과 같이 주요 정보제공자 조사에도 단점이 있다. 우선, 이들은 지역사회의 문제를 정치적 의식이나 감정으로 결정할 가능

22) Sung, K., "Converging perspectives of consumers and providers in assessing needs of families." *Journal of Social Service Research*, vol. 12 (3/4), pp. 1-29.

23) The Research Group, op. cit., 1978; Neuber, et al., op. cit., 1981.

24) 성규탁, op. cit., 1993, p. 159.

25) Anderson, A. C., & Jesswein, M. M., "An Estimation of the need for environmental health academicians in the workforce," *Public Health*, vol. 105, 1990, pp. 410-414.

성이 있다. 둘째, 주요 정보제공자를 선정하는 과정의 문제이다. 즉, 지역사회 내의 많은 전문가들 중 선택된 사람들의 의견만이 반영될 가능성을 배제하기 힘들다. 셋째, 이들의 정치적 이익이 대변될 가능성이 있다. 따라서 이들과 이해관계를 달리하는 집단의 의견이 무시될 가능성이 있다.²⁶⁾ 이러한 단점들에도 불구하고 주요 정보제공자들을 대상으로 실시하는 욕구측정의 결과는 프로그램 대안을 선택하는데 있어 중요한 기능을 한다. 따라서 이 기법은 다른 기법들을 통한 욕구측정결과를 보완하는 역할을 할 수 있다.

다양한 측정대상집단으로부터 수집한 정보는 일련의 과정을 통해 수렴되어야 한다. 이렇게 함으로써 특정한 지역사회 내에서 가장 적절한 프로그램을 식별할 수가 있게 되는 것이다. 측정대상집단들 간의 정보를 수렴하는 과정은 다음과 같이 요약될 수 있다. 우선 각 집단별로 앞서 언급한 문제의 심각성과 서비스의 필요성에 대한 조사를 실시한 후, 문제와 서비스의 점수를 더한 후 평균을 구하는 방법을 취할 수 있다. 이 경우, 집단의 크기가 달라서 생기는 점수차이를 극복하기 위해 각 집단의 크기를 표준화하기 위한 집단 표준화계수를 사용할 수 있다. 일반적으로 측정대상집단을 다양화하여 욕구측정을 하는 경우, 클라이언트 집단의 크기가 가장 크고, 서비스제공자나 주요 정보제공자 집단의 크기는 상대적으로 작기 때문에 각 집단의 표본수의 최소공배수를 구하여 각 점수에 곱하는 방식을 취하면 집단의 크기를 표준화시킬 수 있다. 그러나 이 과정에서는 각 측정대상집단들이 표현한 점수들을 같은 비중으로 처리할 것인가, 아니면 특정 집단의 점수에 가중치를 부여할 것인가에 관한 문제가 생긴다. 일반적으로는 서비스를 소비할 집단은 클라이언트 집단이므로 이 집단이 표현하는 욕구점수에 상대적으로 높은 비중을 두기 위하여 가중치를 부여하는 방안을 고려할 수 있다. 그러나, 어떤 경우에는 반대의 상황도 있을 수 있다. 즉, 클라이언트 집단이 표현하는 욕구가 중요하다 하더라도 이들이 정신질환자나 아동과 같이 판단능력이 적은 경우에는 오히려 서비스제공자나 주요 정보제공자 집단의 점수에 가중치를 부여하는 것이 합당할 수도 있다. 따라서 측정대상집단 간 가중치를 부여하는 문제는 욕구측정의 내용과 상황에 따라 조사자가 조정해야 할 것으로 판단된다.²⁷⁾

이러한 과정에 의해 특정 문제의 심각성 점수를 구하는 방식을 수식으로 표현하면 다음과 같다. (수식 7).

26) The Research Group, op. cit., 1978.

27) 그러나 이러한 경우에도 가중치를 부여하는 원칙은 설정해 두어야 한다. 집단 간 가중치를 부여하는 방식은 일반적으로 등간격이나 등비율로 하는 것이 바람직하다. 특수한 경우에는 자승화된 가중치를 부여하거나 log등을 취하여 부여하는 방법도 고려할 수 있다.

〈수식 7〉 문제의 전체 심각성: 측정대상집단 수렴

$$GS_p = \{G_c(S_p)x_1 + G_p(S_p)x_2 + G_k(S_p)x_3\} \times 1/3$$

- GS_p = 문제의 전체 심각성
- S_p = 문제의 심각성
- x_{1,2,3} = 표본크기 표준화계수
- G_c = 클라이언트집단
- G_p = 서비스제공자 집단
- G_k = 주요 정보제공자 집단

문제의 전체 심각성을 구하는 과정과 마찬가지로 과정에 의해서 서비스의 전체 필요성 역시 측정해낼 수 있다. 〈수식 8〉

〈수식 8〉 서비스의 전체 필요성: 측정대상집단 수렴

$$GN_s = \{G_c(N_s)x_1 + G_p(N_s)x_2 + G_k(N_s)x_3\} \times 1/3$$

- GN_s = 서비스의 전체 필요성
- N_s = 서비스의 필요성
- x_{1,2,3} = 표본크기 표준화계수
- G_c = 클라이언트집단
- G_p = 서비스제공자 집단
- G_k = 주요 정보제공자 집단

IV. 문제와 서비스의 통합: 프로그램 선택

문제의 심각성과 서비스의 필요성에 대한 측정이 끝나고, 이 점수에 따라 각 항목의 우선 순위가 결정되면, 이 측정결과를 통합하는 과정을 거쳐야만 가장 필요한 서비스를 선택할 수가 있게 된다. 욕구측정의 중요한 기능 중 하나는 특정한 잠재적 클라이언트 집단에게 가장 시급한 서비스가 무엇인지를 식별하고 이 결과를 구체적인 프로그래밍 과정에 포함시키는 것이다. 그러나 특정한 문제의 심각성이 높게 지적되었다고 해서 그 문제에 대응하는 서비스의 필요성도 같은 정도로 지적되는 것은 아니다. 따라서 프로그램 계획가는 잠재적 클라

이언트들에게 제공할 서비스를 선택하기 위해서는 문제의 심각성과 서비스의 필요성을 적절히 통합하여 우선순위점수를 매기고, 이에 따라 가장 우선순위가 높은 프로그램을 선택하여야만 한다. 따라서 클라이언트집단이 지적하는 모든 문제에 대한 특정한 서비스의 영향정도를 측정하고 각각의 문제에 대하여 가장 영향력이 큰 서비스를 선택함으로써 한정된 지역사회의 자원을 효율적으로 할당하고, 동시에 서비스의 효과를 극대화시킬 수 있다.

문제에 대한 서비스의 영향력을 측정하는 가장 단순한 방법은 욕구측정을 통하여 지적된 문제와 서비스의 심각성점수와 필요성점수의 선형적 관계를 추정하는 것이다. 이러한 경우, 가장 보편적으로 활용될 수 있는 추정치는 적률상관계수(correlation coefficient)이다.²⁸⁾ 즉, 특정한 서비스가 각각의 문제들과 어떤 방향의, 그리고 어느정도의 상관관계를 맺고 있는지를 그 문제들에 대한 서비스의 영향정도로 활용할 수 있다는 것이다. 예를 들어, 욕구측정을 통하여 식별된 문제 $P_1, P_2, P_3, \dots, P_n$ 와 특정한 서비스 S_1 의 상관계수를 구했다면, 상관계수는 $r_{P_1S_1}, r_{P_2S_1}, r_{P_3S_1}, \dots, r_{P_nS_1}$ 으로 표현될 수 있다. 다음으로 각각의 상관계수와 S_1 의 필요성점수를 곱한 값의 합을 구하면, S_1 의 우선순위 점수를 구할 수가 있게 된다(수식 9). 이러한 과정을 통하여 각 서비스의 우선순위 점수를 비교하면 가장 우선순위가 높은 프로그램을 식별할 수가 있게 된다.

〈수식 9〉 서비스 우선순위점수

$$PR_{S_1} = N_{S_1}(r_{P_1S_1}) + N_{S_1}(r_{P_2S_1}) + N_{S_1}(r_{P_3S_1}) + \dots + N_{S_1}(r_{P_nS_1})$$

- PR_{S_1} = 서비스1의 우선순위점수
- N_{S_1} = 서비스의 필요성
- r = 적률상관계수
- r_{ps} = 문제와 서비스의 상관관계계수

그러나 적률상관계수는 단순히 두 변수의 통계적 관련성만을 나타내는 측정치이고, 더욱이 특정한 문제와 서비스의 심각성 및 필요성 자체의 관련성을 나타낸다고 보다는 이에 대한 응답자들의 지각(perception)유형의 관련성을 나타내는 계수이기 때문에 보다 정교한 방법이 요구된다. 이를 위한 적절한 방법으로는 전문가집단에 대한 조사를 들 수 있다. 즉, 사회복지기관의 프로그램 전문가들을 대상으로 문제에 대한 서비스의 영향정도를 측정함으

28) 일반적으로 Pearson's r을 사용한다.

로써 더욱 실제적인 조사결과를 얻어낼 수 있다. 이러한 측정을 위하여는 다양한 집단들을 대상으로 하는 조사가 필요하다. 예를 들어, 명목집단기법(NGT: nominal group technique)이나 지역사회 전문가들 대상의 토론(community forum) 등을 활용할 수 있다. 그러나 이러한 조사방법을 병행하였다 하더라도 궁극적으로는 문제에 대한 서비스의 영향수준을 계량화하는 작업이 필요하다.

이러한 관점에서 York²⁹⁾는 매우 흥미있는 기법을 시사하고 있다. 그는 cross-impact matrix라는 기법을 활용하여 문제에 대한 서비스의 영향정도를 측정하고 이에 따라 서비스의 우선순위를 최종적으로 결정할 수 있다고 지적한다. 문제에 대한 서비스의 영향정도를 측정하기 위하여 이 기법을 사용하는 절차는 다음과 같이 구성된다. 우선, 잠재적 클라이언트들이 가지고 있는 심각한 문제들을 교차표의 수평축에 나열하고 이러한 문제들에 대응하는 서비스의 목록을 교차표의 수직축에 나열한다. 이때 수평축에 나열되어 있는 문제의 목록에는 각 문제의 심각성점수가 기입되어 있어야 한다.³⁰⁾ 다음으로는 각 문제에 대한 서비스의 영향점수를 문제와 서비스가 교차하는 cell에 기입한다. 이때 서비스의 영향점수는 프로그램 담당자들의 투표에 의하여 결정되는데, 그 평균치를 문제에 대한 서비스의 영향점으로 사용한다.³¹⁾ 이 과정이 끝나면, 수평축에 나열되어 있는 각각의 문제의 심각성 점수와 특정 서비스의 영향점수를 차례로 곱하고 그 점수들의 합을 구하면, 서비스의 우선순위 점수를 구할 수 있다.³²⁾ 서비스의 우선순위를 결정하게 되면, 그 기관에서 실제로 제공할 수 있는 프로그램의 대안들을 식별할 수가 있게 되고, 이에 따라 가장 필요로 하는 프로그램을 선택할 수가 있게 되는 것이다.³³⁾

29) York, R. O., Human Service Planning: Concepts, Tools, and Methods, Chapel Hill, NC: North Carolina University Press, 1988.

30) York는 그 문제가 지역사회에 미치는 영향점수를 기입하도록 했다. 그러나 이는 결국 문제의 심각성 점수와 마찬가지로 기능을 하는 것으로 볼 수 있다.

31) 일반적으로 가장 영향력이 적은 경우에 1점을 부여하고, 반대로 가장 영향력이 높은 경우 5점을 부여하도록 한다.

32) 부록을 참조할 것.

33) 여러가지 프로그램 대안들 중에서 하나 혹은 그 이상의 프로그램을 선택하는 것은 단순히 프로그램의 우선순위에 의해서만 결정되는 것은 아니다. 왜냐하면, 프로그램의 선택과 집행은 전적으로 사회복지조직의 보편적-합리적(comprehensive rationality) 의사결정과정에 의하여 이루어지는 것이 아니기 때문이다. 즉, 기관 내에 존재하는 다양한 집단들의 정치적 이해관계 뿐 아니라 지역사회에 존재하는 압력집단의 영향 등 기관 외부의 환경에 의해서도 영향을 받을 수 있다는 것이다. 이러한 의미에서 여러 사회복지행정이론가들은 욕구측정의 결과가 프로그램을 선택하는 최종적인 역할을 하는 것이 아니라 효과적인 프로그램을 선택하여 실행할 수 있도록 하는 안내자로서의 역할을 하는 것이라고 지적한다: 성규탁, 앞의 책, 1993; Kettner, et al., op. cit., 1990; 최일섭, 이창호, 「사회계획론」, 나남, 1993.

V. 측정기법의 적용과 실증적 타당성

1. 조사대상

이 연구에서 개발된 욕구측정기법을 실제 현장에서 적용할 수 있는 가능성을 검증하기 위해 우리나라의 제조업체 하나를 임의로 선정하여 근로자와 관리자들을 대상으로 기업복지욕구를 측정하였다. 선정된 기업은 비금속광물 제조를 주로 하는 제조업체이다. 기업체의 규모는 매출액을 기준으로 할 때 한국신용평가주식회사의 평가대상 6,907개 기업 중 242위이며, 자산액을 기준으로 할 때 210위인 중견기업이다.³⁴⁾ 대상기업 하나를 임의로 선정한 것은 욕구측정의 수준이 조직차원의 위계에 따른 하위집단을 기준으로 이루어지는 것이기 때문에 기업의 특성이 위계별 욕구차이에 미치는 영향이 크지 않을 것으로 판단했기 때문이다. 또한 여러 기업을 동시에 측정대상으로 하는 경우, 각 기업의 기업복지 수준 차이가 측정결과에 미치는 영향을 통제하기 어렵기 때문이다.

욕구측정을 위한 표본은 대상기업의 종사자 전원³⁵⁾을 모집단으로 하여 모집단을 위계에 따라 관리자와 근로자로 나누고³⁶⁾, 각 종사원의 부서별 인원을 고려하여 무작위할당추출법을 통하여 추출하였다. 추출된 표본의 크기는 근로자 200명, 관리자 30명이었다. 이 중 회수된 설문지는 근로자용 141매, 관리자용 25매로 약 71%의 회수율을 보였다. 이 중에서 무성의하게 응답했거나 분석에 적당하지 않은 것으로 판단된 설문을 제외하고 실제 분석에 사용된 설문은 근로자용 127매, 관리자용 23매였다. 따라서 최종적인 표본수는 전체 150명이었다.

욕구측정의 대상을 근로자만으로 한정하지 않고 관리자집단까지로 확대한 것은 앞서 언급한 대로 근로자들만을 대상으로 측정할 경우 생길 수 있는 문제를 예방하기 위해서이다. 기업복지 셋팅에서 관리자는 다분히 서비스의 제공자로서의 역할을 한다고 볼 수 있다. 또한 이들은 기업의 투자우선순위나 서비스제공의지에 대하여 근로자들에 비해 더 많은 정보를 가지고 있다고 할 수 있기 때문이다. 따라서 이 연구에서는 서비스 제공자집단에 대한 조사를 관리자에 대한 조사로 대체하였다.³⁷⁾

34) 한국신용평가주식회사, 「한국기업총람」, 1993, pp. 158-420.

35) 이 연구에서는 일용직 근로자와 임시직 근로자를 제외한 통칭 '정규직 사원'만을 대상으로 하였다. 실제로 대부분의 기업에서 일용직 근로자나 임시직 근로자들에게는 기업복지서비스를 제공하고 있지 않거나 극히 제한적으로 제공하고 있다.

36) 이 연구에서 근로자는 조사 대상기업의 위계상 부장급 미만의 사원을 말하며, 관리자는 부장급 이상의 사원을 말한다.

2. 측정항목³⁸⁾

1) 생활상의 문제

근로자들이 직장생활을 하면서 겪을 수 있는 문제들을 크게 여섯가지의 범주로 질문하였다: 주거문제, 일상생활문제, 금전문제, 건강문제, 직무스트레스문제, 그리고 가족생활문제. 각각의 문제영역에 따라 5~6가지의 문제들을 나열하고 그 문제들의 심각한 정도를 4점척도(1=전혀 심각하지 않다 ... 4=매우 심각하다)에 의하여 응답하도록 하였다. 이 문항들의 신뢰도를 검증한 결과, 전체적으로 .7이상의 비교적 높은 수준의 신뢰도를 갖고 있는 것으로 나타났다.

2) 필요로 하는 서비스

서비스의 필요성을 측정하기 위하여 직장 생활상의 문제들을 예방하거나 해소할 수 있는 기업복지 서비스들의 목록을 제시하고 각각의 서비스들에 대하여 필요한 정도를 4점척도(1=전혀 필요하지 않다 ... 4=매우 필요하다)에 의하여 응답하도록 하였다. 서비스 역시 문제와 마찬가지로 6개의 하위영역으로 분류되어 있다. 서비스의 필요성을 측정하는 문항들 역시 신뢰도 계수 .7이상의 비교적 높은 신뢰도를 갖고 있는 것으로 나타났다

〈표 1〉 측정항목: 문제와 서비스

문제영역	하위문항	신뢰도 계수(α)	서비스영역	하위문항	신뢰도 계수(α)
주거문제	<ul style="list-style-type: none"> · 집이 없다 · 비싼 주거비용 · 비싼 주거관리비용 · 이사하는 일 · 좁은 거주공간 	.8418	주거지원 사업	<ul style="list-style-type: none"> · 기숙사 · 사택 · 주거비용융자 · 주거관리비용융자 · 주택조합결성 	.7535

37) 엄밀하게 말해서 관리자는 기업주와는 그 개념이 다르다. 그러나 기업조직의 정치적 과정상 관리자는 사용자의 이익을 대변하는 성격이 강하고, 점차 소유와 경영이 분리되는 기업환경에서 기업주를 조사하는 것은 큰 의미가 없다. 정치적 제금으로서의 관리자의 지위에 관한 논의를 보기 위해서는 다음을 참고할 것: 한동우, 앞의 논문, pp. 26-33.

38) 원래 이 연구에 사용된 전체 설문에는 다양한 항목이 포함되어 있으나 이 글의 목적에 비추어 사회 복지욕구측정과 관련된 항목만을 제시하였다. 이 글의 분석결과와 기초가 된 조사전체 내용을 보기 위해서는 다음의 글을 참고할 것: 한동우, 「기업복지 프로그램개발을 위한 욕구측정방법에 관한 연구: 노동자와 사용자관점의 종합」, 연세대학교 대학원 박사학위논문, 1995.

생활문제	<ul style="list-style-type: none"> · 비싼 생활용품 · 비싼 교육비용 · 탁아문제 · 출퇴근문제 · 비싼 점심값 	.7151	생활지원사업	<ul style="list-style-type: none"> · 생활용품엽가제공 · 자녀학자금보조 · 탁아서비스 · 회사내 급식 · 출퇴근 교통수단 	.7478
금전문제	<ul style="list-style-type: none"> · 갑자기 목돈필요 · 돈빌릴곳이 없음 · 보증인 구하기 · 재산증식방법모름 	.7480	금융·공제지원사업	<ul style="list-style-type: none"> · 공제조직지원 · 종업원융자 · 단체보험가입 · 종업원지주제도 · 재산증식방법교육 	.8057
건강문제	<ul style="list-style-type: none"> · 의무실없음 · 작업장위험 · 과다한 음주(흡연) · 과다한 약복용 · 운동부족 · 건강상태모름 	.7400	건강유지 및 증진사업	<ul style="list-style-type: none"> · 사내 의무실 · 사내 체육시설 · 정기건강진단 · 금주 프로그램 · 금연 프로그램 · 직업병관리제도 	.8738
스트레스문제	<ul style="list-style-type: none"> · 업무량이 많음 · 승진이 느림 · 사무적 회사분위기 · 동료들의 무관심 · 역할모호 · 집안일 걱정 	.7990	스트레스 해소지원사업	<ul style="list-style-type: none"> · 고충처리제도 · 사내 상담전문가 · 사내 휴게실 · 정신건강진단 · 사내 동호인활동 · 사원 휴양소 	.8064
가족생활문제	<ul style="list-style-type: none"> · 이기적 가족관계 · 솔직하지 않다 · 감정문제 미해결 · 책임에 무관심 · 위급한일 대처부족 · 애정표현 못함 	.8789	가족생활지원사업	<ul style="list-style-type: none"> · 부부관계상담 · 부모자녀관계상담 · 자녀교육상담 · 가족건강진단 · 배우자 교양교육 · 고부갈등상담 	.8839

3. 욕구측정 결과

1) 문제의 심각성

① 문제의 절대적 심각성

문제의 심각성을 측정하는 방식(수식 1참고)에 의하여 각 문제의 심각성 정도를 추산한 결과를 기초로 상위 10위까지의 문제들을 식별하였다. 그 결과, 근로자들이 가장 심각하다고 지정한 문제는 '비싼 교육비용'이었으며, 2위는 '운동부족'이었다. 3위는 '비싼 생활용품'이 차지하였다. 그러나 관리자의 경우는 문제의 심각성에 있어 근로자와 약간 다른 결과를 보이고 있다. 관리자들은 가장 심각한 문제로 역시 '비싼 교육비용'을 들고 있으나 2위로는 '비싼 주거비용', 3위로는 '비싼 생활용품'을 지적하였다. 문제의 절대적 심각성에 대하여 근로자와 관리자가 지정한 순위의 차이를 검증하기 위해 Friedman Test³⁹⁾를 실시한 결과 양 집단이 지정한 평균순위의 차이는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(표 2)

〈표 2〉 문제의 절대적 심각성: 상위 10위 - 근로자 대 관리자

근로자(N=127)			관리자(N=23)		
문 제	심각성점수 ¹⁾	순위 ²⁾	문 제	심각성점수 ¹⁾	순위 ²⁾
비싼 교육비용	2.86	1	비싼 교육비용	3.30	1
운동부족	2.61	2	비싼 주거비용	2.77	2
비싼 생활용품	2.58	3	비싼 생활용품	2.57	3
의무시설없음	2.55	4	의무시설 없음	2.57	3
승진이 안됨	2.50	5	승진이 안됨	2.55	5
이사하는 일	2.50	5	갑자기 목돈필요	2.52	6
갑자기 목돈필요	2.42	7	출퇴근시 어려움	2.48	7
비싼 주거비용	2.36	8	운동부족	2.48	7
탁아문제	2.35	9	돈빌릴 곳 없음	2.45	9
출퇴근시 어려움	2.35	9	보증인	2.43	10
Friedman Test	χ^2 55.03	d.f. 31	p .002		

1) 4점척도(1=전혀 심각하지 않다...4=매우 심각하다)상의 평균

2) 평균값의 크기에 따른 순위

② 문제의 상대적 심각성

상대적 심각성은 목록 상의 모든 문제들 중에서 심각한 순서에 따라 상위 3개의 문제를 순위에 따라 지적하도록 한 후⁴⁰⁾, 지적된 빈도에 따라 심각성을 측정하였다. 근로자와 사용자 모두 총지적빈도에 따라 상위 10위까지의 문제들만 보면, 절대적 심각성에 의한 순위와는 차이가 있음을 알 수 있다(표 3). 즉, 근로자의 경우, 절대적 심각성에 의한 순위에서 4위였던 '의무실 없음', 5위였던 '이사하는 일', 8위의 '비싼 주거비용', 그리고 9위였던 '탁아 문제' 대신에 '딱딱한 회사분위기', '가족들 간의 감정문제를 해결하지 못한다', 그리고 '가족

39) Frieman Test는 비모수통계분석기법으로서 두 개 이상의 변수들의 순위평균에 차이가 있는지를 검증하는데 이용된다. 모수통계의 다변량분산분석(MANOVA)와 비교되는 분석방법으로서 변수들의 측정자료가 순위척도로 되어 있는 경우, 변수들간의 순위의 평균값을 비교하여 그 순위상의 차이가 있는지를 검증하는 것이다.

40) 상위 몇위까지의 문제를 지적하도록 할 것인가는 거의 전적으로 조사자의 의지에 달려있다고 할 것이다. 그러나 너무 많은 순위를 지적하도록 하면, 응답의 신뢰성이 떨어질 우려가 있을 뿐 아니라 분석상의 어려움도 커진다.

들 간에 애정표현을 못한다'가 식별되었다.

사용자의 경우에도 절대적 심각성과 상대적 심각성의 정도에 다른 순위의 차이가 나타난다. 상대적 심각성에 의한 순위에서는 절대적 심각성에 의한 순위에서 5위였던 '승진이 안됨'과 9위였던 '돈 벌릴 곳이 없다', 그리고 10위였던 '보증인 구하기가 힘들다'가 제외되었다. 이러한 문제들 대신에 10위권 내에 들어온 문제들은 '집이 없다', '술(담배)을 많이 마신다(피운다)', '일이 많다', '가족들이 이기적이다', '가족들이 책임에 무관심하다', 그리고 '위급한 일이 있을 때 대처능력이 부족하다' 등의 문제들이다.

〈표 3〉 문제의 상대적 심각성: 상위 10위 - 근로자 대 관리자(순위간 지적빈도)

근로자(N=127)					관리자 ¹⁾ (N=23)						
문 제	1위	2위	3위	계 순위 ²⁾	문 제	1위	2위	3위	계 순위 ²⁾		
운동부족	6	5	9	20	1	비싼 교육비용	3	3	3	9	1
승진이 안됨	8	7	2	17	2	애정표현못함	5	1	1	7	2
출퇴근시 어려움	4	5	7	16	3	승진이 안됨	2	3	-	5	3
애정표현못함	5	3	6	14	4	운동부족	-	2	2	4	4
비싼 교육비	7	7	-	14	5	이기적 가족관계	2	2	-	4	4
회사 분위기	7	4	3	14	4	책임에 무관심	-	1	3	4	4
집이 없다	10	2	-	12	7	위급한일대처능력	3	-	1	4	4
감정문제해결	3	3	6	12	7	집이 없다	3	-	-	3	8
비싼 생활용품	2	7	2	11	9	비싼 주거비용	1	2	-	3	8
갑자기 목돈필요	2	3	6	11	9	출퇴근시 어려움	1	1	1	3	8
						과다한음주(흡연)	-	2	1	3	8
						과다한 업무량	1	-	2	3	8

1) 공동순위로 인해 10위까지의 총 문제수가 12개임.

2) 지적빈도의 합에 기초한 순위

가장 심각한 3가지 문제들의 지적빈도만으로는 문제의 상대적 심각성을 정확히 표현할 수 없다. 예를 들어, 〈표 3〉의 근로자들이 지적한 문제의 상대적 심각성에서 지적빈도의 합이 가장 큰 문제는 '운동부족'이지만, '비싼 교육비'나 '집이 없다'와 같이 1위에 지적된 빈도가 높아서 2위나 3위에 지적된 빈도가 상대적으로 적은 문제와 상대적 심각성을 단순히 비교할 수는 없다. 이는 결국 각각의 순위에 따라 지적된 문제들에 대하여 서로 다른 가중치를 부여하여야 한다는 것을 의미한다(수식 2참고). 가장 심각하다고 지적된 상위 3가지 문제에

대한 지적빈도와 각 순위에 대한 가중치 부여를 통하여 얻은 수치는 각각의 문제간의 상대적 심각성정도를 의미하는 것으로 볼 수 있다.

이 조사에서는 순위에 따라 1위에 지적된 빈도에는 3, 2위에 지적된 빈도에는 2, 그리고 3위에 지적된 빈도에는 1을 각각 가중치로 부여하였다. 예를 들어, 근로자들이 지적한 문제 중 '승진이 안됨'이라는 문제의 상대적 심각성을 산출하는 경우, 순위별 지적빈도가 1위 8, 2위 7, 그리고 3위 2로서 그 합은 17이 된다. 그러나 각각의 순위에 따른 지적빈도에 가중치를 부여한 후 조정된 값을 구하면 1위에 28(8×3), 2위에 14(7×2), 그리고 3위에 2(2×1)로서 그 합은 40이 된다. 이러한 방식으로 각 문제의 상대적 심각성 정도를 산출한 결과가 <표 4>에 나타나 있다.

<표 4> 문제의 상대적 심각성: 가중치 부여후 - 근로자 대 관리자

근로자(N=127)					관리자 ¹⁾ (N=23)						
문 제	1위	2위	3위	계 순위 ²⁾	문 제	1위	2위	3위	계 순위 ²⁾		
승진이 안됨	24	14	2	40	1	비싼 교육비용	9	6	3	18	1
운동부족	18	10	9	37	2	애정표현못함	15	2	1	18	1
비싼 교육비용	21	14	-	35	3	승진이 안됨	6	6	-	12	3
집이 없다	30	4	-	34	4	이기적 가족관계	6	4	-	10	4
회사 분위기	21	8	3	32	5	위급한일대처능력	9	-	1	10	4
출퇴근시 어려움	12	10	7	29	6	집이 없다	9	-	-	9	6
애정표현 못함	15	6	6	27	7	건강상태 모름	6	-	1	7	7
비싼 주거비용	15	6	2	23	8	출퇴근시 어려움	3	2	1	6	8
비싼 생활용품	6	14	2	22	9	운동부족	-	4	2	6	8
감정문제 해결못함	2	3	6	11	10	갑자기 목돈필요	3	2	-	5	10
						과다한 업무량	3	2	-	5	10
						감정문제해결못함	3	2	-	5	10
						책임에 무관심	-	2	3	5	10
Friedman Test	χ^2				d.f.	p					
	42.59				31	.038					

1) 공동순위로 인해 10위까지의 총문제수가 13개임.

2) 순위간 가중치를 부여하여 조정된 후의 값의 합계치에 근거한 순위

<표 4>를 보면, 문제의 심각성 점수가 순위간 가중치를 부여하기 전과 다르게 조정되었음을 알 수 있다. 또한 문제의 상대적 심각성에 있어서 근로자와 관리자는 서로 다르게 순위를

를 지적하고 있다. 근로자는 가장 심각한 문제로서 '승진이 안됨'을 지적하고 있는데 비하여 관리자는 '비싼 교육비용'과 '가족들 간에 애정표현을 못함'을 공동으로 지적하고 있다. 문제의 상대적 심각성에 대하여 근로자와 관리자가 지적한 순위의 차이를 검증한 결과 절대적 심각성에서와 마찬가지로 통계적으로 유의한($p < .05$) 차이가 있는 것으로 나타났다.

③ 문제의 전체 심각성

문제의 전체적인 심각성을 결정하기 위해서는 절대적 심각성과 상대적 심각성을 통합하여야 한다(수식 3참고). 즉, 문제의 절대적 심각성 정도와 상대적 심각성 정도를 각각 추산하고, 이를 서로 곱하여⁴¹⁾ 얻은 값을 기초로 문제의 심각성 순위를 매기면 이전의 심각성정도와는 다른 결과를 얻게 된다.⁴²⁾ 이러한 과정에 따라 근로자와 관리자가 지적하는 문제의 전체 심각성 순위를 보면 다음의 <표 5>와 같이 나타난다. 그리고 문제의 전체적 심각성정도에 있어서 근로자와 관리자가 지적한 순위는 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 5> 문제의 심각성: 절대적 심각성과 상대적 심각성의 통합

문 제	근로자				문 제	관리자			
	절대적 심각성	상대적 심각성	전체 심각성	순 위		절대적 심각성	상대적 심각성	전체 심각성	순 위
비싼 교육비용	2.86	35	100.10	1	비싼 교육비용	3.30	18	59.40	1
승진이 안됨	2.50	40	100.00	2	승진이 안됨	2.55	12	30.60	2
운동부족	2.61	37	96.57	3	애정표현 못함	1.39	18	25.02	3
집이 없다	2.28	34	77.52	4	집이 없다	2.35	9	21.25	4
회사분위기	2.16	32	69.12	5	비싼 주거비용	2.77	7	19.39	5
출퇴근	2.35	29	68.15	6	운동부족	2.48	6	14.88	6
비싼 생활용품	2.58	22	56.76	7	출퇴근	2.48	6	14.88	6
비싼 주거비용	2.36	23	54.28	8	가족들이 이기적	1.41	10	14.10	8
갑자기 목돈필요	2.42	18	43.56	9	위급시 대처능력	1.36	10	13.60	9
애정표현못함	1.60	27	43.20	10	갑자기 목돈필요	2.52	5	12.60	10
Friedman	χ^2		d.f.				p		
Test	42.97		31				.045		

41) 문제의 절대적 심각성 점수를 추산하는 과정에서는 각각의 문제에 대한 심각성의 정도를 Likert형 척도에 의하여 지적하도록 하였고, 상대적 심각성의 점수를 산출하는 방식은 각각의 문제들이 상대적으로 얼마나 심각한지를 순위에 따라 지적하도록 하였기 때문에 이 두점수는 서로 다른 단위를 갖게 된다. 따라서 두 점수를 더할 수는 없다.

42) 욕구추산에 있어서 각 문제의 절대적 심각성 점수를 가중치로 사용하는 것이 된다.

문제의 심각성은 측정하는 방법에 따라 그 순위를 달리해 왔다. 이는 욕구측정이 한가지 방법에만 의존하는 것은 바람직하지 않다는 이론을 증명하는 것이라 할 수 있다. 다음의 <표 6>은 식별된 욕구의 정도를 추산하는 방법에 따라 문제의 심각성 순위가 어떻게 변화해 왔는지를 보여준다. 근로자와 관리자가 지정한 전체적 심각성 정도를 기준으로 상위 10위까지의 문제들이 추산하는 방법에 따라 그 순위를 어떻게 변화시켜왔는지를 보여준다.

<표 6> 문제의 심각성 순위변화

근로자				관리자			
문 제 ¹⁾	절대적 심각성	상대적 심각성	전체 심각성	문 제 ¹⁾	절대적 심각성	상대적 심각성	전체 심각성
비싼 교육비용	1	3	1	비싼 교육비용	1	1	1
승진이 안됨	5	1	2	승진이 안됨	5	3	2
운동 부족	2	2	3	애정표현 못함	29	1	3
집이 없다	11	4	4	집이 없다	12	6	4
회사분위기	15	5	5	비싼 주거비용	2	14	5
출퇴근	9	6	6	운동부족	8	8	6
비싼 생활용품	3	10	7	출퇴근	8	8	7
비싼 주거비용	8	8	8	가족들이 이기적	28	4	8
갑자기 목돈필요	7	12	9	위급한일 대처능력	30	4	9
애정표현 못함	25	13	10	갑자기 목돈필요	7	10	10
Friedman Test	χ^2	d.f.	p	Friedman Test	χ^2	d.f.	p
	67.11	31	.001		51.03	31	.004

1) 각 집단별 전체 심각성 순위 10위까지의 문제를 기초로 함.

근로자가 지정한 문제의 절대적 심각성순위와 상대적 심각성 순위, 그리고 전체적 심각성 순위 간의 차이를 검증하기 위하여 Friedman Test를 실시한 결과, 각 측정방법에 의하여 나온 결과는 통계적 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 관리자의 경우도, 각 순위들은 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

③ 소비자와 제공자의 관점통합: 근로자와 관리자

서비스의 소비자로서 근로자와 제공자로서 관리자는 문제의 심각성에 있어 서로 다른 관

점을 가지고 있음을 확인했다. 여기에서는 문제의 심각성과 관련하여 두 집단의 서로 다른 관점을 수렴하여(수식 7참고) 제시하였다(표 7). 문제의 심각성에 대해 두 집단이 보이는 관점의 차이를 수렴하기 위해서 두집단의 심각성 점수를 더한 후 평균점수를 구하여 그 결과에 따라 최종적인 순위를 결정하는 과정을 거치게 된다. 그러나 두 집단의 표본수가 다르기 때문에 표본의 크기를 표준화할 수 있는 계수를 사용하였다. 이는 상대적 심각성의 정도를 측정하는 과정에서 각각의 문제에 대하여 순위간 지적된 빈도를 고려하기 때문인데, 지적빈도는 표본의 크기에 따라 변동하는 것이기 때문에 표본의 크기를 표준화해야 한다. 그러나 문제의 심각성 점수 전체에 표준화계수를 곱하지 않는 이유는 심각성 정도를 추산하는 과정에서 절대적 심각성점수는 Likert형 척도에 의한 지적점수의 평균치이므로 각 집단의 표본크기의 영향을 받지 않기 때문이다. 이 조사의 경우에는 근로자 표본수가 127이고, 관리자의 표본수가 23이므로 표본수를 표준화할 수 있는 방법은 관리자의 점수에 127/23을 곱해주는 방법이 있다.

<표 7> 문제의 심각성 순위: 근로자와 관리자 관점의 수렴

문 제	문제의 심각성		평 균	순 위
	근로자	관리자 ¹⁾		
비싼 교육비용	100.10	328.02	214.06	1
승진이 안됨	100.00	168.96	134.48	2
운동부족	96.57	82.16	89.37	4
집이 없다	77.52	116.80	97.16	3
회사분위기 ²⁾	69.12	-	-	-
출퇴근시 어려움	56.76	82.16	68.96	7
비싼 생활용품 ²⁾	54.28	-	-	-
비싼 주거비용	43.56	107.06	77.81	6
갑자기 목돈필요	43.30	69.58	56.44	8
애정표현못함	40.00	138.17	89.09	5
가족들이 이기적	14.52	77.86	46.19	9
위급한일 대처능력	23.87	69.58	46.73	10

1) 관리자의 경우 근로자와 표본수를 표준화하기 위한 계수를 응답치에 곱하여 산출된 점수임. 즉, 여기에서는 관리자의 응답치에 127/23을 곱해줌으로써 표본수를 준화하였다.

2) 상대적 심각성 측정에 있어서 근로자나 관리자집단 모두 또는 어느 한쪽에 의하여 한번도 지적되지 않은 항목

(2) 서비스의 필요성

① 서비스의 절대적 필요성

서비스의 필요성을 측정하는 방식(수식 4참고)에 의하여 각 서비스의 필요성 정도를 추산한 결과를 기초로 상위 10위까지의 서비스들을 식별하였다. 그 결과, 근로자들이 가장 필요하다고 지적한 문제와 관리자들이 필요하다고 지적한 서비스의 종류에는 차이가 있었다 (표 8). 근로자들이 가장 필요하다고 지적한 서비스는 '자녀 학자금 보조', '사원 휴양소', '사내 휴게실' 등의 순이었으나, 관리자들이 가장 필요하다고 지적한 서비스는 '주거비용용자', '종업원 용자', '금주프로그램' 등의 순이었다. 서비스의 절대적 필요성에 대하여 근로자와 관리자가 지적한 순위의 차이를 검증하기 위해 Friedman Test⁴³⁾를 실시한 결과 양 집단이 지적한 평균순위의 차이는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다.

〈표 8〉 서비스의 절대적 필요성: 상위 10위 - 근로자 대 관리자

근로자(N=127)			관리자(N=23)		
서비스	필요성점수 ¹⁾	순위 ²⁾	서비스	필요성점수 ¹⁾	순위 ²⁾
자녀학자금 보조	3.50	1	주거비용용자	3.87	1
사원휴양소	3.48	2	종업원용자	3.78	2
사내 휴게실	3.38	3	금주프로그램	3.57	3
종업원용자	3.47	4	사내동호인활동지원	3.48	4
사내 체육시설	3.37	4	가족건강진단	3.48	4
정기건강진단	3.37	4	사내휴게실	3.45	6
사내동호인활동지원	3.31	7	종업원지주제도	3.39	7
주거비용용자	3.27	8	급식제공	3.37	7
정기정신건강진단	3.18	9	정기건강진단음	3.35	9
공제조직운영지원	3.17	10	주택조합결성	3.32	10
Friedman Test	χ^2 45.19	d.f. 32	p	.02	

1) 4점척도(1=전혀 심각하지 않다...4=매우 심각하다)상의 평균

2) 평균값의 크기에 따른 순위

43) Frieman Test는 비모수통계분석기법으로서 두 개 이상의 변수들의 순위평균에 차이가 있는지를 검증하는데 이용된다. 모수통계의 다변량분산분석(MANOVA)와 비교되는 분석방법으로서 변수들의 측정자료가 순위척도로 되어 있는 경우, 변수들간의 순위의 평균값을 비교하여 그 순위상의 차이가 있는지를 검증하는 것이다.

② 서비스의 상대적 필요성

서비스의 상대적 필요성은 문제의 상대적 심각성과 마찬가지로 제시된 목록상의 모든 서비스들 중에서 필요한 순서에 따라 상위 3개의 서비스를 순위에 따라 지적하도록 한 후⁴⁴⁾, 지적된 빈도에 따라 순위를 정하였다. 총지적빈도에 따라 상위 10위까지의 문제들만 보면, 절대적 필요성에 의한 순위와는 차이가 있다(표 9). 근로자의 경우, '주택조합결성'이나 '생활용품 염가제공' 등은 절대적 필요성 순위에서 10위 내에 지적되지 않았으나, 상대적 필요성에 따른 순위에 따라 10위 내에 포함되었다. 한편, 절대적 필요성에 의한 순위에서 1위를 차지하였던 '자녀 학자금 지원'은 상대적 필요성에 의한 순위에 따른 10위권의 서비스에서는 제외되었다. 관리자의 경우에도 절대적 필요성에 의한 순위와 상대적 필요성에 의한 순위에는 차이가 나타났다. 그리고 근로자와 관리자가 지적하는 상대적 필요성에 의한 서비스 순위는 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 서비스의 상대적 필요성에 있어 근로자와 관리자가 보이는 이러한 차이는 특정한 서비스가 기업 내에서 실제로 이루어질 수 있는가 하는 문제와도 관련이 되어있다. 즉, 기업의 투자우선순위나 자금동원능력, 그리고 재무구조에 대한 정보는 서비스를 제공하는 입장에 있는 관리자들이 더욱 많이 소유하고 있다고 할 수 있다. 이러한 정보의 차이는 선호하는 서비스의 종류에도 영향을 미친다고 할 수 있다.

〈표 9〉 서비스의 상대적 필요성: 상위 10위 - 근로자 대 관리자(순위간 지적빈도)

근로자(N=127)						관리자 ¹⁾ (N=23)					
서비스	1위	2위	3위	계	순위 ²⁾	서비스	1위	2위	3위	계	순위 ²⁾
주거비용융자	26	7	1	34	1	자녀교육지원	6	1	2	9	1
사내 체육시설	10	8	7	25	2	가족건강진단	2	6	1	9	1
가족건강진단	12	3	10	25	2	주거비용융자	7	1	-	8	3
사원휴양소	3	8	10	21	4	자녀학자금보조	-	4	1	5	4
종업원융자	5	8	5	18	5	종업원융자	1	1	3	5	4
출퇴근수단제공	6	4	3	13	6	부모자녀관계상담	-	1	3	4	6
사내 휴게실	5	5	3	13	6	출퇴근수단제공	1	-	2	3	7
사택	2	4	5	11	8	사내체육시설	-	1	2	3	7
부모자녀관계상담	1	5	4	10	9	사택	1	2	-	3	7
생활용품 가제공	1	7	2	10	9	생활용품염가제공	-	2	-	2	9
						금주프로그램	1	-	1	2	9

1) 공동순위로 인해 10위까지의 총 서비스의 수가 11개임.

2) 지적빈도의 합에 기초한 순위

44) 문제의 경우와 마찬가지로 상위 몇위까지 지적하도록 할 것인가는 조사자의 의지에 따라 결정된다. 이 조사에서는 상위 3위까지만 지적하도록 하였다.

가장 필요하다고 지적된 상위 3가지 서비스에 대한 지적빈도와 각 순위에 대한 가중치를 부여하여 얻은 수치는 각 서비스 간의 상대적 필요성정도를 추산할 수 있다 (수식 5참고). 이 조사에서는 순위에 따라 1위에 지적된 빈도에는 3, 2위에 지적된 빈도에는 2, 그리고 3위에 지적된 빈도에는 1을 각각 가중치로 부여하였다. 예를 들어, 근로자들이 지적한 서비스 중 '주거비용용자'라는 서비스의 상대적 필요성을 산출하는 경우, 순위별 지적빈도가 1위 26, 2위 7, 그리고 3위 1로서 그 합은 34가 된다. 그러나 각각의 순위에 따른 지적빈도에 가중치를 부여한 후 조정된 값을 구하면 1위에 78(26×3), 2위에 14(7×2), 그리고 3위에 1(1×1)로서 그 합은 93이 된다. 이러한 방식으로 각 서비스의 상대적 필요성 정도를 산출한 결과가 <표 10>에 나타나 있다.

<표 10>을 보면, 서비스의 필요성 점수가 순위간 가중치를 부여하기 전과 다르게 조정되었음을 알 수 있다. 즉, 1위와 2위에 지적된 빈도가 많은 서비스들이 종합적인 점수에서 더 많은 점수를 얻음으로써 가중치를 부여하기 전의 순위와는 다른 순위를 보이고 있는 것이다.

근로자와 관리자는 서비스의 필요성과 관련하여 서로 다르게 순위를 지적하고 있다. 가장 필요로 하는 서비스 1위 (주거비용용자)는 일치하고 있으나 2위에는 근로자의 경우 '사내 체육시설'을 지적하고 있는데 비해 관리자는 '자녀교육지원'을 지적하고 있다. 서비스의 상대적 필요성에 대하여 근로자와 관리자가 지적한 순위의 차이를 검증한 결과 절대적 심각성에서와 마찬가지로 통계적으로 유의한(p<.1) 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 10> 서비스의 상대적 필요성: 가중치 부여후 - 근로자 대 관리자

근로자(N=127)						관리자 ¹⁾ (N=23)					
서비스	1위	2위	3위	계	순위 ²⁾	서비스	1위	2위	3위	계	순위 ²⁾
주거비용용자	78	4	1	93	1	주거비용용자	21	2	-	23	1
사내 체육시설	30	16	7	53	2	자녀교육지원	18	2	2	22	2
가족건강진단	36	6	10	52	3	가족건강진단	6	12	1	19	3
사원휴양소	15	16	5	36	4	자녀학자금보조	-	8	1	9	4
종업원용자	9	16	10	35	5	종업원용자	3	2	3	8	5
출퇴근수단제공	18	8	3	29	6	사택	6	-	-	6	6
사내 휴게실	15	10	3	28	7	출퇴근수단제공	3	-	2	5	7
사택	18	4	-	22	8	부모자녀관계상담	-	2	3	5	7
부모자녀관계상담	9	10	2	21	9	사내 체육시설	-	2	2	4	9
생활용품염가제공	3	4	2	19	10	생활용품염가제공	-	4	-	4	9
						금주프로그램	3	-	1	4	9
Friedman Test	χ^2					d.f.	p				
	37.37					32	.066				

1) 공동순위로 인해 총 서비스의 수가 11개임.
 2) 순위간 가중치를 부여하여 조정된 후의 값의 합계치에 근거한 순위

③ 서비스의 전체 필요성

서비스의 필요성을 기초로 한 순위를 결정하기 위해서는 문제의 심각성을 결정하는 과정에서와 마찬가지로 서비스의 절대적 필요성과 상대적 필요성을 통합하여야 한다(수식 6참고). 즉, 서비스의 절대적 심각성 점수와 상대적 심각성 점수를 서로 곱하여 얻은 값을 기초로 서비스의 필요성 순위를 매기면 이전의 필요성정도와는 다른 결과를 얻게 된다. 이러한 과정에 따라 근로자와 관리자가 지적하는 서비스의 전체 필요성 순위를 보면 다음의 <표 11>과 같이 나타난다. <표 11>을 보면, 근로자의 경우 가장 필요로 하는 서비스는 '주거비용융자'로 나타났는데, 가장 심각한 문제로 지적된 문제들 중 '집이 없다'가 4위를 차지했던 것과 비교하여 보면, '주거비용융자'가 1위에 지적된 것이 이외라고 할 수도 있으나, 문제에 대한 인식과 서비스에 대한 구체적인 수요가 일치하는 것은 아니라는 가정을 확인할 수 있는 조사결과라고 할 수 있다. '주거비용융자'는 절대적 필요성점수에서는 다른 9개의 서비스 항목들에 비하여 그다지 높은 편이 아니었으나 상대적인 서비스의 필요성에서 높은 점수를 받아 1위가 된 것으로 보인다.

서비스의 필요성에 근거한 상위 10위 내의 서비스식별에 있어서 근로자와 관리자는 몇가지 서비스에 대하여 차이를 보이고 있다. 근로자가 4위로 지적한 '사원휴양소'와 6위의 '사내 휴게실', 8위의 '정기정신건강진단', 그리고 10위로 지적한 '사택' 등이 관리자들의 응답내용에서는 제외되고 대신에 '자녀교육지원', '자녀학자금보조', '금주프로그램', 그리고 '부모자녀 관계상담'이 10위 내의 서비스로 올라왔다. 서비스의 전체적 필요성순위에 대한 근로자의 지적내용과 관리자의 지적내용은 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p < .05$).

<표 11> 서비스의 필요성: 절대적 심각성과 상대적 심각성의 통합

서비스	근로자				관리자				
	절대적 필요성	상대적 필요성	전체 필요성	순 위	문 제	절대적 심각성	상대적 심각성	전체 심각성	순 위
주거비용융자	3.27	93	304.11	1	주거비용융자	3.87	23	89.01	1
사내 체육시설	3.37	53	178.61	2	가족건강진단	3.30	22	72.60	2
가족건강진단	3.18	52	165.36	3	자녀교육지원	3.48	19	66.12	3
사원휴양소	3.48	36	125.28	4	자녀학자금보조	3.87	9	34.83	4
종업원융자	3.47	35	121.45	5	종업원융자	3.78	8	30.24	5
사내휴게실	3.38	28	94.64	6	출퇴근수단제공	3.18	5	15.90	6
출퇴근수단제공	3.04	29	88.16	7	금주프로그램	3.57	4	14.28	7

정기정신건강진단	3.18	19	60.42	8	사내체육시설	3.17	4	12.68	8
생활용품염가제공	3.08	19	58.52	9	생활용품염가제공	3.05	4	12.20	9
사택	2.44	22	53.68	10	부모자녀관계상담	2.23	5	11.15	10
Friedman Test	χ^2			d.f.					p
	42.09			32					.042

문제의 심각성의 경우에서와 마찬가지로 서비스의 필요성 정도 역시 측정하는 방법에 따라 그 순위를 달리해 왔다. 다음의 <표 12>은 서비스의 필요성 정도의 순위가 추산하는 방법에 따라 어떻게 변화해 왔는지를 보여준다. 근로자와 관리자가 지적한 전체적 필요성 정도를 기준으로 상위 10위 까지의 서비스들이 추산하는 방법에 따라 그 순위를 어떻게 변화시켜왔는지를 보여준다. 근로자의 경우, 가장 극적으로 변화한 항목은 역시 '주거비용용자'이다. 이 항목은 절대적 필요성 정도에서는 전체 32개 항목 중 7위에 해당하였으나 전체적 필요성 정도에서는 1위를 차지하였다. 이는 이 항목이 상대적 필요성 측정에서 1위에 지적된 빈도가 매우 높았음을 반증하는 것이다. 이와 비슷한 예로, 10위의 '사택'이 있다. 이 항목은 절대적 필요성 점수에서는 24위를 차지하였으나 상대적 필요성 측정에서는 8위를 차지하여 전체적 필요성 순위에서는 10위에 올랐다. 관리자의 경우도 이러한 예를 발견할 수 있다. 전체적 필요성 순위에서 2위에 올라있는 '가족건강진단'은 절대적 필요성 순위에서는 14위를 차지하였으나 상대적 필요성에서는 2위를 차지하여 필요성 점수가 급상승하였다. '생활용품염가 제공' 과 '부모자녀관계상담' 역시 절대적 필요성 순위에서는 각각 22위와 29위를 차지하였으나 상대적 필요성 순위에서 각각 9위와 10위를 차지함으로써 전체 순위에서 각각 9위와 10위에 올랐다. 이러한 측정결과는 단순히 어떤 서비스가 필요한지 여부를 묻거나 어느정도 필요한지만을 질문하는 것만으로는 정확한 욕구의 정도를 알 수가 없다는 것을 시사한다고 할 수 있다.

<표 12> 서비스의 필요성 순위변화

서비스 ¹⁾	근로자			관리자			
	절대적 필요성	상대적 필요성	전체 필요성	서비스 ¹⁾	절대적 필요성	상대적 필요성	전체 필요성
주거비용용자	7	1	1	주거비용용자	1	1	1
사내 체육시설	5	2	2	가족건강진단	14	2	2
가족건강진단	8	3	3	자녀교육지원	6	3	3
사원휴양소	2	4	4	자녀학자금보조	1	4	4

종업원용자	3	5	5	종업원용자	3	5	5
사내 휴게실	4	7	6	출퇴근수단제공	18	6	6
출퇴근 수단제공	16	6	7	금주프로그램	4	7	7
정기정신건강진단	8	10	8	사내체육시설	19	8	8
생활용품염가제공	13	10	9	생활용품염가제공	22	9	9
사택	24	8	10	부모자녀관계상담	29	10	10
Friedman Test	χ^2 43.18	d.f. 32	p .031	Friedman Test	χ^2 33.58	d.f. 32	p .215

1) 각 집단별 전체 심각성 순위 10위까지의 문제를 기초로 함.

근로자가 지적한 서비스의 절대적 필요성순위와 상대적 필요성 순위, 그리고 전체적 필요성 순위 간의 차이를 검증하기 위하여 Friedman Test를 실시한 결과, 각 측정방법에 의하여 나온 결과는 통계적 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 그러나 관리자의 경우에는 각 순위 간의 차이가 통계적으로 유의하지는 않은 것으로 나타났다. 이는 관리자의 경우 상대적 필요성의 순위와 전체적 필요성의 순위가 일치하기 때문인 것으로 판단된다.

④ 소비자와 제공자의 관점통합: 근로자와 관리자

서비스의 소비자로서 근로자와 제공자로서 관리자는 필요로 하는 서비스에 있어 그 우선순위에 차이를 보이고 있음을 확인했다. 따라서 근로자들에게 제공될 가장 필요한 서비스를 식별하기 위해서는 소비자와 제공자의 견해를 수렴하여 통합하는 과정을 거쳐야 한다. 서비스의 필요성에 대해 근로자와 관리자 집단이 보이는 관점의 차이를 수렴하는 과정은 문제의 심각성의 경우와 같다. 문제의 심각성의 경우와 마찬가지로 두 집단의 표본수가 다르기 때문에 표본의 크기를 표준화할 수 있도록 계수(127/23)를 사용한다(수식 8참고). 서비스의 필요성에 대한 근로자와 관리자의 관점을 수렴한 결과 가장 필요한 서비스는 '주거비용용자'였다. 2위는 '가족건강진단', 3위는 '사내 체육시설' 등의 순이었다(표 13).

〈표 13〉 서비스의 필요성 순위: 근로자와 관리자 관점의 수렴

서비스	서비스의 필요성		평균	순위
	근로자	관리자 ¹⁾		
주거비용용자	304.11	491.51	397.81	1
사내 체육시설	178.61	70.02	124.31	5

가족건강진단	165.36	400.90	283.13	2
사원휴양소 ²⁾	125.28	-	-	-
종업원용자	121.45	166.99	144.22	4
사내 휴게실 ²⁾	94.64	-	-	-
출퇴근수단제공	88.16	87.80	87.98	7
정기정신건강진단	60.42	54.016	57.22	10
생활용품염가제공	58.52	67.37	62.95	9
사택	53.68	96.08	74.88	8
자녀교육지원	37.35	365.11	201.23	3
자녀학자금보조	49.00	192.33	120.67	6
금주프로그램 ²⁾	-	78.85	40.42	-

1) 관리자의 경우 근로자와 표본수를 표준화하기 위한 계수를 응답치에 곱하여 산출된 점수임.

2) 상대적 필요성 측정에 있어서 근로자나 관리자집단 모두 또는 어느 한쪽에 의하여 한번도 지적되지 않은 항목

VI. 요약 및 함의

욕구측정은 모든 사회복지 프로그램의 설계단계에서 반드시 거쳐야 할 핵심적인 행정과정이다. 이 과정은 프로그램수립의 정당성을 확보하는데 중요할 뿐 아니라 프로그램의 존속과 확장의 근거를 제공한다. 따라서 사회복지전문직은 프로그램 설계와 실행, 그리고 평가에 있어 가장 기초적인 기준의 역할을 하는 욕구측정을 보다 정교하게 실시해야 할 필요가 있는 것이다.

이를 위해서 이 글에서는 단순히 서비스의 목록만을 제시하고 이에 대한 필요성여부만을 조사하던 종래의 욕구측정방법의 문제점을 식별하고, 이를 보완할 수 있는 대안적 기법을 탐색해 보았다. 욕구측정에 있어서 프로그램계획가는 우선, 특정한 서비스의 필요성을 발생시키는 문제의 심각성을 측정하여야 하며, 동시에 이러한 문제들에 대응하는 서비스에 대한 필요성을 측정하여야 한다. 그리고 나서, 이 두가지 측정결과를 통합하여 서비스의 우선순위를 결정하는 단계적 욕구측정방법을 실시하는 것이 바람직하다. 이 과정에서 욕구측정은 단순히 서비스의 최종소비자인 클라이언트집단만을 대상으로 할 것이 아니라 서비스를 직접 제공하게 될 프로그램 전문가들과 클라이언트와 그 지역사회의 상황을 잘 알고 있는 주요정보제공자들의 의견을 수렴하여야 한다.

앞서 언급했듯이, 사회복지 분야에 요구되는 책임성이행의 압력은 갈수록 커질 것이 분명

하다. 사회복지 전문직은 이러한 압력에 대하여 다양하게 대응할 수 있는 전략을 갖추어야만 할 것이다. 이러한 맥락에서 클라이언트의 욕구를 근거로 하여 프로그램의 필요성을 강조하는 것은 프로그램의 효과성이나 예산집행의 효율성을 증명하는 것만큼이나 효과적인 대응책이 될 것으로 본다

〈부록〉

Cross-Impact Matrix를 활용한 서비스 우선순위 결정

		문제 (심각성점수)					
		P ₁ GS _{P1}	P ₂ GS _{P2}	P ₃ GS _{P3}	...	P _n GS _{Pn}	
서 비 스	서비스 영향점수						서비스 우선순위 점수
	S ₁	IS _{1P1}	IS _{1P2}	IS _{1P3}	...	IS _{1Pn}	IS _{1P1} (GS _{P1}) + IS _{1P2} (GS _{P2}) + IS _{1P3} (GS _{P3}) + ... IS _{1Pn} (GS _{Pn})
	S ₂	IS _{2P1}	IS _{2P2}	IS _{2P3}	...	IS _{2Pn}	IS _{2P1} (GS _{P1}) + IS _{2P2} (GS _{P2}) + IS _{2P3} (GS _{P3}) + ... IS _{2Pn} (GS _{Pn})
	S ₃	IS _{3P1}	IS _{3P2}	IS _{3P3}	...	IS _{3Pn}	IS _{3P1} (GS _{P1}) + IS _{3P2} (GS _{P2}) + IS _{3P3} (GS _{P3}) + ... IS _{3Pn} (GS _{Pn})

S _r	IS _{rP1}	IS _{rP2}	IS _{rP3}	...	IS _{rPn}	IS _{rP1} (GS _{P1}) + IS _{rP2} (GS _{P2}) + IS _{rP3} (GS _{P3}) + ... IS _{rPn} (GS _{Pn})	

P: 문제

S: 서비스

GS_{Pn}: n번째 문제의 전체 심각성점수

IS_{rPn}: n번째 문제에 대한 r번째 문제의 영향점수

출처: York, R. O., *Human Service Planning: Concepts, Tools, and Methods*, Chapel Hill, NC: North Carolina University Press, 1988, pp. 126-127에서 조정.