

# 사회복지기관의 욕구조사결과 활용에 영향을 미치는 요인에 관한 연구

서인해\* · 공계순\*\*

## [요 약]

본 연구는 사회복지기관에서 욕구조사의 결과가 어떻게 활용되고 있는지를 파악하고, 활용정도에 영향을 미치는 변인은 무엇인지를 조사하는데 목적을 두고 있다. 조사방법으로는 서울시 소재 종합사회복지관을 대상으로 기관에서 욕구조사를 담당하고 있는 직원을 응답자로 하여 우편으로 설문조사를 실시하였다. 종속변수로는 욕구조사 결과의 개념적 활용, 도구적 활용, 그리고 두 활용을 모두 포함하는 포괄적 활용이며, 독립변수로는 욕구조사에 대한 태도, 기관장 및 욕구조사 담당자의 욕구조사과정의 참여, 욕구조사보고서의 특징, 욕구조사에 관한 교육 및 자신감이다. 모든 변수에 대해서 신뢰성검증과 기술통계분석을 했으며, 종속변수에 대한 독립변수의 영향력을 살펴보기 위해서 다중회귀분석이 이루어졌다. 욕구조사 결과의 활용 중에서도 개념적 활용이 도구적 활용 보다 높게 나타났다. 포괄적 활용에 가장 많은 영향을 미치는 변수로서는 욕구조사 담당자의 조사에 대한 자신감과 욕구조사에 대한 태도, 그리고 기관장의 참여 순서로 나타났다. 개념적 활용에 영향을 미치는 변수는 욕구조사 담당자의 욕구조사에 대한 태도와 자신감 순서로 나타났으며, 도구적 활용에 영향을 미치는 변수는 기관장의 욕구조사참여이다. 주요 결과를 바탕으로 이론적 및 실천적인 함의를 논하였다.

주제어: 사회복지 욕구조사, 욕구조사 결과 활용

\* 한림대학교 사회복지학과 조교수

\*\* 호서대학교 사회복지전공 조교수

## 1. 서 론

오늘날 사회복지실천에 있어서 전문성과 책무성이 강조됨에 따라 사회복지실천과 조사활동의 연계성이 어느 때 보다도 중요시되고 있으며 이에 대한 학문적 관심도 증가하고 있다. 최근 이러한 경향의 한 부분으로서 지역사회주민의 욕구를 정확하게 파악하여 효과적인 서비스를 개발, 전달하려는 목적으로 지역사회복지관에서도 욕구조사활동이 강조되고 있으며, 또한 사회복지현장에서 욕구조사활동이 비교적 활발히 이루어지고 있는 것으로 복격되고 있다(한국보건사회연구원, 2000).

이러한 욕구조사활동에 대한 학문적 관심도 증가하여 서울시 소재 종합사회복지관을 대상으로 설문지를 통한 지역사회복지관의 욕구조사에 대한 실태파악(유태균, 2000)과 복지관에서 발간한 욕구조사보고서의 내용분석(content analysis)을 통한 욕구조사의 특성 파악(서인해 & 공계순, 2001) 등 복지관의 욕구조사활동의 실태와 특징이 양적, 질적 연구로 다양하게 진행되고 있다. 그러나 사회복지기관에서 일어나고 있는 욕구조사활동에 대한 여러 조사에도 불구하고, 사회복지기관의 욕구조사활동에 대한 이해는 상당히 제한적인 수준에 머무르고 있다. 특히 이 영역에서의 학문적 관심과 연구가 단순히 욕구조사활동 자체의 실태파악에만 머무르고 있으며, 이러한 욕구조사활동의 결과가 실질적으로 사회복지기관에서 어떻게 구체적으로 활용되고 있는 지에 대한 파악은 아직까지 상당히 미흡하다.

사회복지실천에 있어서 조사활동의 중요성과 그러한 조사활동에서 나온 결과를 적극적으로 활용하는 것은 사회복지의 과학화 및 전문성을 획득하는데 있어서 매우 중요한 것으로 여겨지고 있다(Rothman, 1980). 특히 사회복지기관 운영에 있어서 욕구조사활동의 중요성은 욕구조사가 응용조사(applied research)로서 기관운영의 전략개발이나 프로그램개발·평가과정에서 없어서는 안될 과학적인 조사도구라는 점에서, 또한 욕구조사활동의 결과로 생산된 지식들을 적극적으로 현장에서 활용할 때 조사의 궁극적 가치와 유용성이 실현된다는 점에서 강조되었다. 뿐만 아니라 이러한 조사방법에 의한 사회복지실천의 노력은 '개입적 조사연구(intervention research)'로 사회복지의 전문성과 과학화를 구현할 수 있는 혁신적 방법의 하나로 여겨지고 있다(Rothman & Thomas, 1994).

본 연구의 목적은 사회복지기관에서 활용되고 있는 조사결과에 대한 체계적인 이해를 돕기 위해서 이루어졌다. 특히 사회복지관에서 이루어지는 욕구조사의 결과활용에 대한 이해와 조사가 거의 전무한 상태에서, 복지관에서 행해지는 욕구조사의 결과가 실질적으로 기관에서 어떻게 또 어느 정도 활용되고 있는지, 그리고 이러한 욕구조사결과의 활용방식이나 정도가 기관에 따라 다르다면 이러한 조사결과활용의 차이를 유발하는 이유는 무엇인지를 알아보고자 하였다. 이를 위해서 다음 3가지의 구체적 연구내용을 설정하였다. 첫째, 사회복지관의 욕구조사 결과의 활용방식 및 정도를 파악한다. 둘째, 사회복지관 직원들의 욕구조사의 중요성에 대한 태도 및 가치, 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 사회복지관의 욕구조사결과의 활용정도와 방식에 영향을 미치는 중요한 요인들을 확인하여, 욕구조사결과의

활용정도 및 방식과의 관계성을 파악한다.

## 2. 이론적 배경과 선행연구 고찰

조사결과와 활용에 대한 학문적 탐구는 일찍이 사회조사 및 프로그램 평가와 관련된 문헌에서 찾아볼 수 있다. 이러한 영역에서 나타나는 이론적 논의와 선행연구의 경향은 크게 2가지로 나타나고 있는데, 하나는 활용의 개념을 정확하게 규명하는 것이고 다른 하나는 활용의 현상에 영향을 미치는 요인들을 파악하려는 노력들이었다.

### 1) 조사결과와 활용에 대한 이해

조사결과활용에 대한 연구는 미국에서 1960년대 말부터 일부 사회과학자들 중심으로 그 중요성이 제기되어 관심을 가지고 연구되어 왔다. 조사결과활용의 개념을 체계적으로 규명하려고 처음 시도한 Weiss(1972)는 지식활용(knowledge utilization)은 여러 관점들이 있을 수 있지만 궁극적으로 지식활용은 '의사결정의 직접적 활동'과 밀접한 관련이 있다는 것을 강조하였다. Weiss의 이러한 주장은 그 후 평가나 조사결과와 활용에 대한 실증적 연구에서 활용의 개념을 기관의 의사결정에 직접적으로 영향을 주는 영역에서의 개념, 즉 '도구적 활용'으로 한정하여 연구되어 오는 경향을 낳았다(Patton, 1979). 또한 이는 조사결과와 활용이 실제 현장에서는 여러 면에서 이루어지나 학문적 연구에서는 그것을 충분히 포착해 내지 못하는 결과를 초래하였다(Altkin, 1972; Patton, 1986).

활용에 있어서 좁은 의미의 접근경향을 벗어나, 보다 넓은 의미에서 활용의 개념을 파악하려고 노력한 학자들이 있었는데, Weiss and Bucuvalas(1980), Leviton & Hughes(1981), Kennedy(1984) 등이다. 특히 Leviton & Hughes는 활용의 개념을 '도구적 이용(instrumental use)'의 개념뿐만 아니라 다른 의미도 포함되어 있는 것으로 보았다. 즉, 직접적 의사결정과정에서의 영향보다는 생각하는 과정이나 태도에 영향을 주는 것으로 '개념적 이용(conceptual use)'과 행동결정에 사전에 영향을 주거나 정책을 지지하는 '상징 및 설득적 이용(symbolic or persuasive use)'도 활용의 중요한 개념으로 생각하였다. Kennedy(1984) 역시 활용의 개념을 도구적 활용과 개념적 활용으로 구분하고 있는데, 특히 개념적 활용의 개념은 복잡할 뿐만 아니라 시간이나 사건에 의해서 점차적으로 영향을 받기 때문에 사고과정에 영향을 미치는 것을 어떻게 추적하는가가 개념규정의 관건이라고 하였다.

활용실태를 실증적으로 조사한 연구의 예로는 Jansson & Taylor(1978), Robins(1982), Altkin(1979)의 연구에서 찾아볼 수 있다. Jansson & Taylor는 167개의 사회복지기관의 기관장을 대상으로 기관의 중요한 의사결정과정에서 어떤 정보가 수집되고 있는가를 조사하였는데, 이 연구에서 다양한 프로그램평가 종류로부터 나온 정보들이 적극적으로 수집되고 있다는 것을 밝혀 내었다. Altkin은 미연방차원에서 진행되고 있는 정신건강프로그램에 대한 평가결과가 어떻게 활용되어 왔는가를 연구하였는데, 그는 이 연구에서 도구적으로만 한정된 좁은 의미로서의 활용은 정신건강프로그램 평가결과와 활

용정도를 낮게 평가하는 오류가 있다는 것을 밝혀 내었다. 또한, 사회복지기관에서 조사의 결과에 대한 복지행정관들의 관점을 조사한 Robins의 연구에서는, 응답자인 행정가의 반수 이상이 복지관의 행정운영에 있어서 조사의 유용성을 인정하고 있으며, 특히 유용성을 인정한 행정가 중에서 1/3이 다양한 의사결정과정에 조사결과가 매우 유용하게 영향을 미친다고 응답하였다.

## 2) 조사결과활용에 영향을 주는 요인

조사결과활용에 영향을 줄 수 있는 변수들을 실증적으로 파악하려는 노력은 사회조사영역과 프로그램 평가영역에서 일부 발견된다. 먼저 사회조사영역에서 나타나는 실증적 연구결과를 살펴보기로 한다. Florio & Demartini(1993)는 지역사회 보건관련 정책결정자들의 정보활용과 정보활용에 영향을 미치는 요인에 대해서 연구하였는데, 연구의 주요한 결과로서는 보건관련 정책결정자들의 개인적인 이익과 보건에 대한 지역의 이념성이 사회조사결과활용에 지대한 영향을 미치는 것으로 나타났다. Rokeach(1987)는 행정가의 태도와 조사결과활용 간의 관계를 연구하였는데, 개방성이 강한 행정가일수록 의사결정에 있어서 정보활용이 보다 적극적인 반면에 폐쇄적인 행정가일수록 권위에 의해서 제공하는 정보에 더 의지하는 속성이 있다는 것을 밝혀 내었다. Hasenfeld & Rino(1993)는 조사결과활용에 대해서 실증적으로 연구한 문헌을 종합 검토하였는데, 여기에서 그들은 조사결과활용에 영향을 미치는 주요한 변수로 조사자체의 질, 조사자와 사용자의 태도, 조사행위에 대한 동기부여, 조사자와 행정가들의 관계가 중요한 변수로 나타났다. 특히 조사자체의 질에 대한 중요성은 Bury & Alkin(1984)의 연구와 Rothman(1980)의 연구에서도 나타난다. Bury & Alkin은 적절한 조사방법과 질 높은 조사디자인을 통해서 생산된 조사결과가 보다 적극적으로 활용된다고 하였으며, Rothman은 조사결과가 얼마나 이해하기 쉽게 표현되는가 그리고 얼마나 시기 적절하게 결과가 보고서로서 제출되는가도 중요한 요인으로 작용한다고 보았다.

프로그램 평가영역에서도 결과활용의 요인에 대한 실증적 연구가 발견되었었는데, Bickel & Cooley(1981)는 프로그램 평가결과에 대한 연구에서 평가결과의 활용에 크게 영향을 미치는 변수로서 평가보고서의 시기와 보고서 스타일, 정보 활용가 및 정보를 필요로 하는 의사결정자들의 특성, 평가정보의 신뢰성, 그리고 정치적인 역학관계 등으로 파악하였다. 또한, Patton(1986)은 평가활용자들의 평가정보에 대한 태도와 평가과정에 어떻게 어느 정도 관여하였는가가 평가결과 활용에 영향을 미치는 중요한 변수라고 지적하였다. 이와 비슷한 결과는 교육현장에서 나타나는 프로그램 평가결과 활용을 연구한 Wichienwong(1988)과 Yoon(1990)의 연구에서도 찾아볼 수 있다. 특히 Wichienwong은 학교교장의 평가에 대한 태도, 평가과정에서의 관여가 학교와 관련된 평가조사결과활용에 큰 영향을 미치는 것으로 파악하였으며, 또한 평가자의 조사능력도 중요한 잠재적인 변수가 될 수 있다고 판단하였다.

이상에서 살펴본 조사결과활용변수에 대한 문헌적 고찰에서 나타난 학문적 경향의 특징은 조사결과의 활용이 조사연구의 일반적인 맥락에서 이루어진 연구로 보다 다양한 조사방법·평가방법으로부터 나온 조사결과가 어떻게 활용되는지에 대한 이해는 다소 미흡한 편이다. 특히 평가 또는 조사 방

법의 하나로서 여겨지는 욕구조사에 있어서 이러한 욕구조사의 결과가 사회복지영역에서 어떻게 활용되고 있는지에 대한 추가적인 이해의 필요성이 제기되고 있다. 또한 선행연구에서 활용결과에 영향을 미치는 변수들에 있어서도 변수의 특성들이 산만하게 구성되어 있어서 하나의 관점에서 구성된 변수들과 조사결과활용간의 관계에 대한 이해가 다소 미흡한 것 같다. 특히 사회복지의 실천적인 측면에서 문제해결과정에서 보다 쉽게 개입할 수 있는 주요 행위자(actor)의 영역에서 생각할 수 있는 변수와 조사자체의 질이 조사결과의 활용에 어떤 영향을 미치는지에 대한 이해가 추가적인 연구과제로 대두되고 있다.

위의 선행연구에서 나타난 연구내용의 제한점과 사회복지영역에서 추가적인 연구의 필요성을 제기하면서, 본 연구에서는 종합사회복지관에서 이루어지고 있는 욕구조사결과활용에 기관의 주요한 행위자의 행동, 태도, 의식과 욕구조사의 질적 특성들이 어떤 영향을 미치는지를 알아보고자 하였다.

### 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(Altschuld et al, 1992) 사용한 단계적 자료수집 방법을 수정하여 사용하였다. 1차 자료수집 때에는 각 복지관에서 욕구조사를 책임지고 있는 담당자를 전화통화로 확인하고 조사참여 의향을 파악한 후, 조사대상자에게 설문지를 조사의 목적을 알리는 편지, 우표를 붙인 회신봉투와 함께 우편으로 배포하였다. 조사대상자들이 설문지를 받았을 즈음에 설문지 수령여부와 설문내용에 관해 있을지도 모를 질문을 파악하기 위해서 조사대상자들에게 간단하게 다시 한번 전화로 확인하였다. 1차 자료수집 3주 후 다시 조사대상자에게 설문지의 응답여부를 파악한 후, 응답하지 않은 기관 중에서 설문지를 분신한 기관을 대상으로 2차 설문지를 보내었다.

#### 2) 설문지의 구성 및 변수의 측정

조사설문지는 크게 7부분으로 나누어졌다. 첫 번째 부분은 종속변수, 즉 욕구조사결과의 활용상태에 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. 본 조사 이전에 설문지 내용의 이해정도와 실

문내용과 사회복지현장에서의 욕구조사활동 사이에 있을지도 모르는 내용의 이질성 등을 파악하기 위하여 3개의 복지관 직원들을 대상으로 예비조사를 실시하였으며, 이를 토대로 설문지의 구성과 내용이 조금 수정되었다. 최종적으로 본 조사를 위한 설문지의 분량은 4페이지로 구성되어 있으며, 응답시간은 20분 정도 소요되는 것으로 나타났다.

본 조사에서 선정된 각 변수들의 측정은 기존에 사용된 척도를 수정 보완하거나 본 조사를 위해서 직접 구성하였다. 각 변수에 대한 보다 자세한 설명은 다음과 같다.

- (1) 욕구조사결과의 활용은 4점 리커드 척도로 된 10개 항목으로 구성되었는데, 그 중 5개 항목은 기관의 의사결정에 직접적으로 영향을 주는 도구적 활용을 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 리커드 척도로 구성하였는데, 8개의 항목 중에서 4개는 욕구조사에 대한 긍정적인 진술로, 그리고 나머지 4개는 욕구조사에 대한 부정적인 진술로 이루어졌다.
- (3) 욕구조사과정에 있어서 참여는 크게 기관장의 참여와 기관에서 욕구조사를 담당하는 직원의 참여로 구분하였다. 욕구조사과정에서의 참여정도를 측정하기 위해서 Wichengwong(1988)이 만든 척도를 수정하여 5점 척도의 9항목으로 구성하였다. 참여변수는 욕구조사의 전 과정에 대한 직접적인 참여에 관해 5항목 그리고 욕구조사를 위한 의사소통에 관한 4항목으로 구성되었다.
- (4) 결과활용정도에 있어서 욕구조사보고서의 중요성에 대한 견해는 보고서 형식, 절차, 그리고 보고서 제출 시기 등에 관한 8항목의 4점 척도로 이루어졌는데, 평가결과 활용과 관련된 여러 논문(Bickel & Cooley, 1981; Burry, 1985)에서 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 척도로 측정하였다. 공식적 교육은 이들 6개의 영역에서 대학 또는 대학원에서의 공식적 교육정도를 의미하며, 비공식적 교육은 이들 6개의 영역에서 세미나, 워크샵 또는 개인적 공부 수준을 의미하는데, 본 조사에 있어서 교육변수는 이 두 영역에서의 점수를 총괄하는 방식으로 구성되었다.
- (6) 욕구조사관련 영역에 관한 자신감은 욕구조사 및 결과활용과 관련된 6개 항목에 대한 자신감을 측정하는 것으로 각 항목에 대해 5점 척도로 구성되었다.

&lt;표 1&gt; 변수의 측정과 신뢰도

변수	항목 수와 측정방식	항목 구성의 특징	Cronbach's $\alpha$
활용	10항목 - 4점 리커드	개념적 활용(5개), 도구적 활용(5개)	.86(전체활용) .76(개념적 활용) .79(도구적 활용)
욕구조사에 대한 태도	8항목 - 4점 리커드	조사의 가치, 중요성을 묻는 긍정적 진술과 부정적 진술 각 4개	.74
기관장의 참여	9항목 - 5점 리커드	직접참여, 의사소통	.92
직원의 참여	9항목 - 5점 리커드	직접참여, 의사소통	.87
보고서의 중요성에 대한 견해	8항목 - 4점 리커드	보고서 형식, 절차, 보고서 제출 시기 등의 중요성	.79
욕구조사관련 교육	12항목 - 5점 리커드	공식교육과 비공식 교육구분	.91
욕구조사 자신감	6항목 - 5점 리커드	조사방법, 통계, 검사 등에 관한 자신감	.90

각 변수의 신뢰도는 Cronbach alpha값으로 구해졌는데, 활용에 대한 신뢰도 계수를 보면 도구적 활용의 Cronbach alpha 값은 .79, 개념적 활용은 .76으로 나타났으며, 이 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.

### 3) 통계분석

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

## 4. 조사결과

### 1) 회수율 및 응답자의 일반적 특징

2달 동안 서울소재 종합사회복지관을 대상으로 2차례에 걸쳐 이루어진 자료수집과정에서 총63개의 설문지가 회수되었다(회수율 70%). 설문지를 보내지 않은 27개의 복지관에 대해 전화인터뷰를 통해

서 밝혀진 미응답의 주요 이유는 최근에 공식적인 욕구조사가 기관에서 이루어지지 않았거나(n=14), 욕구조사가 이루어졌더라도 기관 직원들의 변동으로 인해 욕구조사의 진행과정을 파악할 수 없었거나(n=5), 또는 기관의 바쁜 일정으로 응답할 수 있는 시간적 여유가 부족하거나(n=5), 본 조사에 대한 흥미를 갖고 있지 않은 경우였다(n=3). 회수된 설문지에 대한 설문지 각 항목에 대한 구체적인 응답률은 항목별로 최저 90%에서 최고 100%까지 다양하게 나타났다.

본 조사의 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% 순서로 나타났다.

## 2) 종속·독립변수에 대한 기술통계 분석결과

본 연구조사에서 종속변수로 설정된 욕구조사결과의 활용에 대한 기술적 통계분석결과를 보면, 먼저, 욕구조사결과활용에서 도구적 활용과 개념적 활용을 모두 포함한 전체적인 항목 평균값은 4점 척도기준으로 2.53으로서 평균보다 조금 높게 나타났다. 그리고, 이를 도구적 및 개념적 활용을 분리한 경우에는 각각의 평균값이 2.49와 2.56으로 개념적 활용의 정도가 도구적 활용보다는 약간 높게 나타났다. 욕구조사활용에 대한 항목별점수에 있어서, 상대적으로 욕구조사결과의 활용정도가 높은 항목은 기관에서 이미 알고 있는 사실을 확인하고(2.71), 기존의 프로그램이나 정책에 관한 문제점을 생각하도록 했으며(2.71), 기관이나 부서 안에서 새로운 논의를 하도록 자극하고(2.67), 새로운 프로그램/정책을 개발하는데 영향력이 있었다 (2.65)로 나타났다. 욕구조사 결과의 활용정도가 낮은 항목으로는 새로운 보고서나 연구의 시작(2.30), 자원의 할당(2.31), 현재 프로그램/정책을 보는 방식에 대한 변화(2.38) 순서로 나타났다(<표 2> 참조).

본 연구조사의 독립변수들에 대한 기술통계 분석결과에서 욕구조사 담당자의 욕구조사의 가치에 대한 태도를 보면 다음과 같다. 이 변수에 대한 전체적인 평균은 4점 척도기준으로 2.87로서 평균보다 조금 높게 나타났다. 항목 중 상대적으로 점수가 높게 나타난 항목은 욕구조사가 현 프로그램의 문제점을 확인하는데 필수적이며(3.28), 미래에 개발되어야 할 프로그램을 확인하고(3.27), 중요한 프로그램의 우선 순위를 수립하는데 도움을 준다(2.86)는 진술에 상당히 동의하는 것으로 나타났다. 이들 항목에 대한 조사에서 흥미로운 점은 항목 중 유난히 다른 항목에 비해서 평균점수가 낮게 나타난 항목이 있었는데, 욕구조사에 대한 직원들의 부담감 (1.96)은 전체평균에서 훨씬 못 미친 점수가 나왔다. 이는 서울시 종합사회복지관에서 욕구조사에 대한 직원시간 요구 면에서 직원들에게 상당한 부담으로 나타나고 있다는 것을 짐작할 수 있다(<표 3> 참조).



<표 2> 욕구조사의 도구적 및 개념적 활용

n= 61

항 목	평균
활용	2.53
도구적 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

n=62

항 목	평균
욕구조사에 관한 태도	2.87
현 프로그램 문제 확인	3.28
직원시간 요구	1.96
미래 개발되어야 할 프로그램 확인 위해 필수적	3.27
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 이끔	3.03
기관 외부정보 및 지역의 관심정보 이용	2.90

욕구조사에 대한 기관장 및 직원의 참여실태에 관해서 살펴보면, 기관장과 직원들의 전체적인 참여 정도, 참여경향, 구체적인 참여내용에 대한 참여정도에 상당히 다른 점들이 발견되었다. 기관장의 욕구조사에 관한 지속적 참여정도의 평균값은 5점 척도에서 2.86, 욕구조사 담당 직원의 참여 정도 평균 값은 3.59로 전체적으로 욕구조사를 책임지고 있는 직원의 참여 정도가 기관장의 참여보다 월등히 높

게 나타났다. 또한 기관장과 직원들의 참여경향에 대한 조사에서, 기관장은 조사과정에 대한 직접적인 참여(2.88)와 욕구조사에 대한 의사소통(2.84)의 평균 점수는 거의 비슷하게 나타난 반면, 담당 직원의 경우 의사소통(3.06)보다 조사과정의 직접적인 참여 정도(4.12)가 훨씬 높은 것으로 나타났다. 이로써 알 수 있는 것은 종합사회복지관의 욕구조사는 기관장보다 직원들에 의해서 보다 적극적으로 이루어지고 있으며, 특히 직원들은 욕구조사의 직접적인 진행과정에 참여하는 것이 욕구조사에 관한 논의 과정에 참여하는 것보다 상대적인 비중이 있어서 기관장의 그것보다 높다는 것이다. 기관장과 직원들의 이와 같은 참여경향은 구체적인 참여내용에 대한 정도파악에서도 더욱 명확하게 뒷받침되는데, 기관장의 경우 욕구조사과정에서 기술적이고 직접적인 조사활동과는 거리가 먼 조사목적에 대한 논의(3.26)와 욕구조사 결과의 전파(3.04)에 상대적인 참여정도가 높은 반면, 직원의 경우는 조사활동의 기술적인 영역, 즉 조사디자인 선택, 자료수집 및 분석, 보고서작성 등에 참여하는 정도가 높게 나타났다(<표 4> 참조).

<표 4> 기관장 및 직원의 욕구조사과정 참여

n=60		
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/분석	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

욕구조사결과활용에 있어서 욕구조사보고서의 특성의 중요성에 대한 견해를 살펴보면, 전체 항목의 평균 점수가 2.95로 응답자들은 대체로 욕구조사보고서의 질이 결과의 활용에 중요한 영향을 미친다고 생각하고 있다. 이들 항목에 대한 구체적인 비교에서 흥미로운 것은 직접적인 조사활동과 관련된 질 즉, 표본 추출과정의 적절성(3.25), 자료 수집도구의 적합성(3.23), 통계적인 정보(3.21)의 항목들이 조사의 직접적인 조사활동과 관계가 먼 항목, 즉, 보고서에 사용된 용어(2.39), 욕구조사의 종료시기(2.60), 기술적 용어에 대한 이해정도(2.82) 보다 욕구조사 활용에 중요한 요소가 된다고 생각하고 있었다(<표 5> 참조).

<표 5> 욕구조사 보고서의 중요성에 대한 견해

		n=61
항 목	평균	
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	

응답자들의 욕구조사에 관한 교육적 배경과 욕구조사에 대한 자신감에 대한 기술적 분석결과를 살펴보면, 전체적인 교육정도는 5점 척도에서 3.14로 보통정도보다 약간 높게 나타났다. 전체적인 교육정도를 구성하는 항목별 비교에서는 공식적 교육의 평균값이 3.09, 비공식적 교육의 평균값이 3.18로 욕구조사를 담당하고 있는 직원들의 욕구조사관련 교육과 훈련은 대학이나 대학원에서의 공식적인 교육보다는 세미나, 워크샵 또는 개인적인 공부와 같은 비공식적인 방법을 통해서 획득된 정도가 약간 더 높은 것으로 나타났다. 공식, 비공식 교육과 훈련을 합하여 상대적으로 높은 교육분야는 프로그램 관리와 프로그램 평가이며, 교육과 훈련의 정도가 낮은 분야는 측정 및 통계분야인 것으로 나타났다 (표 6 참조).

<표 6> 욕구조사에 대한 교육 및 자신감

		n=57		
항 목	교육			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
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

욕구조사 관련 분야에 관한 자신감의 정도는 평균값 3.30으로 비교적 높은 자신감을 가지고 있는 것으로 나타났으며, 교육적 배경과 마찬가지로 프로그램의 관리와 평가에는 상대적으로 자신감이 높

고, 측정과 통계에 대해서는 자신감이 낮게 나타났다(<표 6> 참조).

3) 욕구조사결과의 활용에 영향을 미치는 변수에 관한 분석결과

종합사회복지관의 욕구조사결과 활용에 영향을 미치는 변수들을 예측하기 위해서 회귀분석이 적용되었는데, 우선 종속변수와 독립변수의 상관관계와 독립변수들간의 다중공선성의 여부를 검토하기 위하여 일차적으로 단순상관관계 분석을 시행하였다. 단순상관관계분석에서 모든 독립 변수는 욕구조사결과의 활용과 관련이 있는 것으로 나타났으며, 상관관계 계수가 높은 순서로 살펴보면 기관장의 참여, 자신감, 욕구조사에 대한 태도, 교육, 직원의 참여, 그리고 보고서의 특성으로 나타났다. 독립변수들간의 상관관계를 보면 직원의 참여와 기관장의 참여(.58), 자신감과 교육(.571), 기관장의 참여와 자신감(.521)이 다소 높은 상관관계를 가지는 것으로 나타났으며, 교육과 보고서 질의 중요성(.146), 직원의 참여와 욕구조사에 대한 태도(.155)와의 관련성은 거의 미약한 수준으로 나타났다. 상관관계가 다소 높게 나타난 독립변수들간의 VIF검증을 한 결과 이들 변수간에 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

<표 7> 변수들간의 상관관계

n=57

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

\*p<.05, \*\* p<.01

3가지의 유형의 종속변수, 즉 '개념적 활용', '도구적 활용', 그리고 두 개념을 모두 포함하는 '포괄적 활용'에 영향을 미치는 변수를 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 욕구조사결과의 포괄적 활용에 통계적으로 유의미하게 영향을 미치는 변수로는 욕구조사 담당자의 욕구조사에 대한 자신감, 기관장의 참여, 그리고 욕구조사에 대한 태도 순서로 상대적인 중요도가 나타났다. 그리고 이 회귀모델의 포괄적 활용변량에 대한 설명력은 58%이다.

활용의 개념을 개념적 활용으로 제한하여 회귀분석을 한 결과, 개념적 활용에 영향을 미치는 변수는 두 가지로, 욕구조사에 대한 자신감과 기관장의 참여 순서로 영향력이 있었다. 이 회귀모델의 개념적 활용 변수의 변량에 대한 설명력은 23%이다. 도구적 활용에 대한 독립변수의 영향력에 대한 회귀분석결과, 기관장의 참여만 통계적으로 유의미하게 나타났으며, 38%의 설명력을 지니고 있는 것으로 나타났다.

<표 8> 회귀분석결과 정리

n=57

변 수	포괄적 활용		개념적 활용		도구적 활용	
	B	β	B	β	B	β
욕구조사 태도	.463*	.296	.210	.254	.253	.676
기관장의 참여	.284*	.318	.199*	.422	.147*	.355
직원의 참여	-.106	.087	-.143	.222	.037	.240
조사보고서 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 연구는 서울시 소재 종합사회복지관에서 욕구조사의 결과를 어떻게 활용하고 있으며 욕구조사의 활용 정도에 영향을 미치는 주요 요인은 무엇인가를 조사한 것이다. 사용된 변수는 주로 기관의 행위자(actors)들의 특성과 욕구조사 그 자체의 특성과 관계된 변수들을 중심으로 선정되었으며, 기존의 문헌에서 조사나 평가의 결과활용에 영향력이 있는 것으로 파악된 변수의 척도들을 기존연구에서 수정하여 사용하거나 조사자들이 자체적으로 개발하였다.

다음은 본 연구의 주요발견과 이 발견들이 갖고 있는 이론적 또는 실천적인 함의이다.

본 연구에서 서울시 종합사회복지관에서 욕구조사 결과활용은 기관의 의사결정이나 행동에 직접적으로 영향을 미치는 도구적 활용보다는 기관의 의사결정과 관련된 생각이나 태도에 영향을 미치는 개념적인 활용 면에서 더 활발하게 이루어지는 것으로 나타났다. 이러한 사회복지현장에서의 욕구조사

결과 활용의 특징은 지식활용(knowledge utilization)의 학문적 영역에서 진행되어오고 있는 조사결과 활용에 대한 개념 논쟁과 조사접근방법에서 조사결과 활용을 도구적 활용 중심으로만 해석하고 조사하는 좁은 의미의 접근방법에서 탈피하여, 개념적인 활용 역시 중요하게 강조되고 조사되어야 한다는 넓은 의미에서의 접근방법을 강조하는 일부 문헌의 주장과 일치한다고 볼 수 있다(Alkin 1979, 1985; Kennedy 1984; Leviton and Hughes 1981; Patton, et al., 1977; Weiss and Bucuvalas 1980). 또한 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 도구적인 활용에 궁극적인 목적이 있다는 점과 일맥상통하게 나타났다 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 전 과정에 직접적으로 참여하는 정도가 훨씬 높게 나타났다. 이는 예상했던 결과로 기관장은 다른 항목에 비해 조사목적 및 조사디자인에 대한 논의와 결과의 전파에 적극적이었던 점에서 나타났듯이 욕구조사에서의 주 역할은 욕구조사의 전 과정에 대한 자세한 업무에 관여하기보다는 욕구조사의 기본 틀에 대해 관심과 지도를 보여주는 행정책임자의 역할과 결과를 외부에 알리는 기관대표로서의 역할을 하고 있다고 여겨진다. 이러한 본 연구결과는 기관의 조사활용에 대해 특성을 관찰하여 기술한 Rothman(1980)의 연구결과와도 일치하는데, 그는 기관의 조사활동에서 기관장의 참여는 조사가 원활하게 진행되는 데 매우 중요할 뿐만 아니라, 더 나아가 조사과정에 있어서 지도자의 역할은 조사 후에 있어서도 조사결과의 활용에 적극적인 영향을 미치는 것으로 보았다.

욕구조사 보고서의 특성과 조사활동과 관련된 현장담당자의 교육과 자신감에 대한 분석결과에서 나타난 흥미로운 사실은, 응답자들은 표본 추출과 자료수집도구의 적합성 그리고 통계적 정보가 조사나 보고서의 시기 및 사용된 용어에 비해 더 중요한 것으로 생각하고 있었지만 이러한 영역에서 욕구조사 담당직원의 교육적 배경과 자신감 분야에서 오히려 평균점수가 낮았다는 점이다. 현장에서 조사활동이 활발히 일어나고 이러한 결과가 현장에 보다 적극적으로 활용되기 위해서는 기관직원들의 능력이 무엇보다 중요하다(Briar, 1980). 본 연구의 결과는 앞으로 사회복지의 교육적인 차원에서 기관 직원들의 조사활동 능력이나 자신감을 어떻게 키워 나갈 것인가가 중요한 과제로 다루어져야 함을 시사한다.

욕구조사결과의 활용에 영향을 미치는 영향변수 파악에 대한 회귀분석 결과에서 포괄적인 활용에 영향을 미치는 변수는 욕구조사 담당자의 자신감 및 욕구조사에 대한 긍정적인 태도와 함께 기관장의 참여로 이 변수들의 설명력은 58%이었다. 또한 활용의 개념을 개념적 활용과 도구적 활용으로 구분하여 분석한 결과 개념적 활용에는 직원의 욕구조사에 대한 자신감과 기관장의 참여가 그리고 도구적 활용에서는 기관장의 참여가 주요한 영향을 미쳤다. 이는 활용의 형태에 따라 주요하게 영향을 미치는 요인은 다를 수 있음을 시사하는 것으로 앞서 활용의 정도가 개념적, 도구적 활용에 따라 다르게 나타났다는 사실과 함께 고려할 때 앞으로 활용의 개념에 대한 다양한 구분이 연구되어야 할 필요가 있음을 나타낸다.

본 연구에서 참여는 기관장의 참여와 욕구조사 담당직원의 참여로 구분하여 조사·분석하였는데 직원의 참여는 욕구조사결과와 활용과 전혀 상관관계가 없으며 다만 기관장의 참여가 활용의 서로 다른 개념 모두에 걸쳐 영향력이 있는 것으로 나타났고, 특히 도구적 활용에 있어서 기관장의 참여가 유일하게 영향력이 있었다. 직원의 참여가 활용과 상관관계가 없는 것으로 나타난 것은 응답자 모두가 주요 직무의 하나로서 욕구조사에 모두 열심히 참여하고 있어서 응답자간의 차별성이 거의 없기 때문일 수도 있다. 그러나 도구적 활용에 있어서 기관장의 참여만이 유일하게 영향력이 있고 도구적 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 기관장이수록 결과의 활용에도 적극적인 관심을 가지고 결과를 활용하도록 하고 있음을 나타낸다고 볼 수 있다.

또한 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 연구시 고려할 필요가 있으며, 본 연구에서는 직원이 간접적으로 파악한 기관장의 참여를 측정하였으나 차후 연구에서는 기관장을 직접 응답자로 하여 연구에 포함된 변수들을 조사해 볼 필요가 있다. 일반적으로, 기관에서의 조사/지식 활용에 대한 현상은 생각보다 상당히 복잡하게 나타나기 때문에(Rothman, 1980; Tripodi, 1974) 보다 체계적이고 다양한 차원에서의 연구가 필요한 것으로 사료된다. 본 연구에서는 기관의 행위자 중심과 욕구조사의 질을 중심으로 변수를 선정하여 조사하여 몇몇 변수들이 흥미로운 결과를 나타냈으나, 보다 다른 차원에서의 연구, 예컨대, 행위자의 다른 변수나 기관 차원의 변수들이 조사결과활용에 어떤 영향을 미치는지를 조사해 볼 필요가 있겠다. 조사방법에 있어서도 단순한 서베이 방식이 아닌 인터뷰나 조사보고서 내용파악과 같은 질적 연구방법의 병행은 기관에서의 조사결과활용을 보다 체계적으로 이해하는데 도움이 되리라 생각한다.

사회복지실천에서 전문성과 효과성에 대한 관심이 증가하면서 사회복지관에서 욕구조사 활동이 매우 활발하게 이루어지고 있다. 그러나 욕구조사의 실시가 법적 규정의 준수나 복지관 수행평가를 위한 요식 행위를 넘어서 진정으로 지역사회와 주민의 욕구에 대한 조사를 통해서 그 지역 주민의 욕구에 맞는 프로그램의 개발이라는 목적이 되기 위해서는 욕구조사 진행과정 자체에서부터 욕구조사결과와 활용촉진을 염두에 두어야 한다. 본 연구에서 욕구조사결과와 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.

## 참 고 문 헌

- 서인해·공계순. 2001. "종합사회복지관 욕구조사보고서 실태분석: 이론적 접근에서 살펴본 욕구조사방법과 조사내용유형", 『사회복지연구』, 17. 65-97.
- 유태균. 2000. "지역사회복지관의 욕구조사 실태에 관한 연구: 서울시 소재 84개 지역사회복지관을 대상으로 한 탐색적 고찰", 『사회보장연구』, 16(1). 109-141.
- 한국보건사회연구원. 2000. 『서울특별시 사회복지관 평가결과보고서』, 서울특별시 사회복지관협회
- Alchuld, J. W et al. 1992. Mailed evaluation questionnaires: Replication of a 96% return rate procedure. *Evaluation and Program Planning*. 15. 21-28.
- Alkin, M. C. 1985. *A guide for evaluation decision makers*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Alkin, M. C., Daillak, R. & White, P. 1979. *Using evaluations: Does evaluation make a difference?*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Bickel, W. M. & Cooley, W. W. 1981. *The Utilization of a district-wide needs assessment*. University of Pittsburgh: Learning Research and Development Center.
- Briar, S. 1980. Toward the integration of practice and research. In D. Fanshel, (Ed). *Future of social work research*. Washington, D.C.: National Association of Social Workers.
- Bury, J. 1985. *Document evaluation use: Guided evaluation decision making*. University of California, Los Angeles: Center for the Study of Evaluation.
- Bury, J. and Alkin, M. 1984. The administrator's role in evaluation research. University of California, Los Angeles: Center for the Study of Evaluation.
- Florio, E. & Demartini, J. 1993. The use of information by policymakers at the local community level. *Knowledge: Creation, Diffusion, Utilization*, Vol. 15(1), 106-123.
- Hasenfeld, Y. & Patti, R. 1993. The Utilization of research in administration Practice. In A. Grasso and I. Epstein, (Eds). *Research utilization in the social service*. New York: Haworth Press.
- Kennedy, M. M. 1984. How evidence alters understanding and decisions. *Educational Evaluation and Policy Analysis* 6 (3). 207-26.
- Leviton, L. C. & Hughes, F. F. X. 1981. Research on the utilization of evaluations: A view and synthesis. *Evaluation Review*, 5 (4). 525-548.
- Patton, M. Q. 1986. *Utilization-focused evaluation (2nd ed.)*. Beverly Hills, CA: Sage Publication.
- Patton, M. Q. 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, 199-208.
- Rokeach, M. 1987. The open and closed mind. *Analysis*, 4(1). pp 21-31.
- Rothman, J. 1980. *Using research in organization: A guide to successful application*. Beverly Hill: Sage Publication.
- Rothman, J. & Thomas, E. 1994. *Intervention research: Design and development for human service*. New York: The Haworth Press.



- 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. Heath & 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.

## Factors Influencing the Utilization of Needs Assessment Results in the Social Welfare Centers

Seo, In-Hae (Assistant Professor, Hallym University)  
Kong, Gye-Soon (Assistant Professor, Hoseo University)

Despite the importance of the needs assessment activities and the necessity of the systematical investigation on the features of the needs assessment in the social service agencies, it has been observed that the recent NA studies have ignored an important study area of NA, the utilization of needs assessment results in social service agencies. Therefore, this study was undertaken to investigate salient features of the utilization of community needs assessment results, particularly, in the social welfare centers located in Seoul city. A questionnaire was constructed with seven parts, including a dependent variable and 6 independent variables, and 67 questionnaires were collected from 90 agencies during two months.

As the result of the descriptive analyses, the five noticeable features were found; (1) the needs assessment results in the agencies was not highly utilized; (2) the attitude on the NA activities was not highly positive because the responders thought that NA activities require too much time from agency staff; (3) agency staff was more actively involved in the NA process than agency directors; (4) the responders thought that quality of NA influences on the utilization of NA; (5) the responders were confident in carrying out NA although they did not have many opportunities to learn the technical skills of NA research.

Multiple regressions were applied to analyze the relationship between independent variables and three kind of dependent variables - conceptual utilization, instrumental utilization, total utilization. The result showed that the conceptual utilization was critically influenced by social workers' confidence on NA, attitude on NA, and directors' involvement in NA. The institutional utilization was influenced by the directors' involvement. The total utilization was influenced by social workers' attitude on NA, confidence on NA, and directors's involvement. Major findings were discussed and several suggestions were made for future research and improvement of the utilization of needs assessment result in social welfare centers.

Key words : utilization of needs assessment result, needs assessment, social welfare agencies.

[접수일 2002.8.29 게재확정일 2002.10.15]