

종합사회복지관의 프로그램개발을 위한 정보수집에

영향을 미치는 요인에 관한 연구

- 청소년복지 프로그램 담당자들을 중심으로 -

서 인 해

(한림대학교 사회복지학과 조교수)

[요 약]

본 연구는 종합사회복지관의 프로그램 개발과정에 있어서 프로그램 개발자들의 정보수집정도 및 유형을 파악하고, 이러한 정보수집정도에 영향을 미치는 예측 변인이 무엇인지를 밝히는 데 조사의 목적이 있다. 조사방법으로는 전국의 335개의 종합사회복지관의 청소년(아동)부서의 프로그램 개발을 책임지고 있는 사회복지사를 응답자로 하여 우편으로 설문조사를 실시하였다. 연구의 주요한 결과를 살펴보면, 우선 기술분석결과에서 첫째, 현장에서 프로그램 개발활동이 활발하다는 것이 밝혀졌다. 둘째, 복지관에서 프로그램 개발을 주로 나이와 기관의 근무경험이 부족한 직원들이 개발을 맡고 있다. 셋째, 개발자들이 비공식적인 정보보다는 공식적 정보들을 더 많이 수집하고 있다. 넷째, 개발자들이 프로그램 개발관련지식을 공식적 교육프로그램을 통해서 획득한 '공식적' 훈련보다는 '비공식적' 훈련으로 통해서 더 많은 지식을 습득하고 있는 것으로 나타나고 있다. 회귀분석결과를 살펴보면, 전체적인 정보수집활동에 영향을 미치는 요인으로서 업무의 자율성, 업무의 부담감, 공식적 교육정도, 개방성 등이 중요한 변수로서 나타났다. 특히, '전체적인 정보수집활동'에서 중요하게 영향을 미치는 업무의 부담감의 변수는 흥미롭게도 '전체적인 정보수집활동'을 세부적으로 구분한 '공식적 정보수집활동'과 '비공식적 정보수집활동'으로 구분하여 살펴본 회귀분석결과에 유일하게 다르게 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 주요 결과를 바탕으로 이론적 및 실천적인 함의를 논하였다.

주제어: 프로그램 개발, 정보수집, 정보활용, 지식활용

* 이 논문은 2001년도 한국학술진흥재단의 지원에 의하여 연구되었음”(KRF-2001-해당 사업코드-C00366). 본 연구를 위한 설문지 편집, 자료수집, 코딩과정에서 연구보조원으로서 활동한 홍아란(한림대학교 일반대학원 석사과정) 학생의 도움에 대해 심심한 사의를 표합니다.

1. 서론

최근, 사회복지실천에 대한 체계적인 계획과 그 실천의 효과성이 강조되고 있는 시점에서, 90년대 초부터 사회복지계에 도입되어 정착되기 시작한 프로그램 신청 공모세도는 프로그램개발에 대한 관심과 활동을 더 한층 증가시키고 있다. 매년 주요 기금단체들에 접수되고 있는 프로그램 프로포절 신청 현황을 보면, 사회복지현장에서 프로그램 개발활동은 이제 사회복지사의 중요한 일상적인 업무의 하나로 생각되어질 만큼 활발하게 이루어지고 있는 것으로 보여진다.

사회복지실천현장에서 프로그램개발이 사회복지사의 중요한 업무로 일상화되어 오고 있음에도 불구하고 현장에서 프로그램개발활동이 구체적으로 어떻게 진행되어 오고 있는 지에 대한 우리들의 이해 정도는 미흡한 편이다(삼성복지재단, 1997; 서인해, 2000; 이창호, 1991; 정무성, 2000). 사회복지현장에서의 프로그램개발 활동에 대한 체계적인 이해의 증진은 바로 문제해결과정을 보다 체계적으로 수립할 수 있게 할 뿐만 아니라 그러한 실천의 효과성을 제대로 예측·분석할 수 있게 한다. 양질의 프로그램 개발이 현장에서의 문제를 체계적이고도 효과적으로 해결하는 과정의 전제조건이자 기반이 되므로 프로그램 개발을 위한 노력은 사회복지의 실천적 의미에서 아무리 강조하여도 부족함이 없을 듯하다. 특히 이러한 프로그램 개발과정에서 질 높은 정보의 수집과 이에 대한 활용은 프로그램 디자인의 질을 결정짓는 매우 중요한 요소임에도 불구하고(Kettner, Moroney, and Martin, 1999; Munson and Pelz, 1982; Rothman, 1980; Thomas and Rothman, 1994) 이에 대한 연구와 관심은 다른 사회복지행정 영역에 비해서 상대적으로 낮으며, 또한 이에 관한 실증적 연구는 거의 이루어지지 않고 있다(서인해, 2000).

정보를 수집하고 활용하는 능력은 당면한 문제를 효과적으로 해결하는데 영향을 미칠 수 있는 중요한 요소 중의 하나이다. 문제를 해결하는 체계적인 도구로서 프로그램은 그 개발과정에서 많은 다양한 정보를 필요로 한다. 예컨대 클라이언트의 문제 및 클라이언트의 특성에 대한 정보, 그러한 문제를 해결하기 위한 자원에 대한 정보, 그리고 해결과정에서 중요한 역할을 담당하는 사람들의 역할 및 역할에 구현될 실천적 전략에 대한 정보 등 많은 영역에서 다양한 정보들은 프로그램 개발과정에서 없어서는 안 되는 지식들이다. 프로그램 형상화(形相化)과정은 바로 이러한 다양한 정보를 수집하고 지식을 조립하는 과정이라고 볼 수 있다.

더구나 프로그램 개발과정에서 필요한 다양한 정보를 수집하는 능력과 이러한 정보를 프로그램 개발과정에서 활용하는 능력은 '지식 중심의 프로그램 개발(knowledge-based program development)'의 실행을 가능케 하는 중요한 요소이다. 사회복지에서 많은 다양한 실천영역에서 지식중심의 실천의 실행이 오랫동안 주요한 관심사임에도 불구하고 여전히 현장의 문제점(Rehr, 1992; Reid, 1993; Briar, Weissman, and Rubin, 1981; Grasso and Epstein, 1992)으로 나타나고 있다. 프로그램 개발영역 역시 이러한 지식수집과 지식활용이 소극적으로 이루어질 높은 프로그램 개발이 원활하게 이루어지지 않은 주요한 원인으로 여겨지고 있다(Patti, 1987; Gelfand, 1991).

본 연구조사는 우리 나라 사회복지현장에서 프로그램 개발과정에서 나타나는 정보수집의 특징을 파악·서술하고, 정보수집활동의 차별성에 영향을 미치는 요인을 설명하기 위한 연구목적으로 구성되어 있다. 이러한 목적을 달성하기 위한 보다 구체적인 연구내용은 다음과 같다.

첫째, 종합사회복지관의 프로그램 개발활동에 대한 기본적 특징 및 그러한 프로그램 개발과정에서 필요한 정보수집유무여부와 정보수집유형을 파악한다. 즉, 종합사회복지관에서 프로그램 개발 담당자들이 프로그램 개발 과정시 정보(information)를 수집하는지를 알아본다. 그리고 정보를 수집한다면 구체적으로 어떤 종류의 정보(공식·비공식적 정보)를 수집하는지를 파악하고 기술한다.

둘째, 종합사회복지관에서 프로그램 개발과정의 정보수집활동에 차별성이 발견된다면 이러한 차별성은 어디에서 오는 것인가? 즉, 프로그램 개발자의 개인 및 기관의 특성들이 어떻게 이러한 차별성에 영향을 미치는지를 알아보기로 한다. 개인적 요소로는 개인의 개방성, 직업에 대한 정체성, 프로그램 개발과 관련된 훈련 및 교육, 프로그램 개발지식 정도 등을 살펴보고, 기관의 요소로서는 업무환경의 자율성, 부담감, 업무의 규정화, 업무의 규칙 준수정도 등을 주요변수로 살펴본다.

2. 이론적 배경과 선행연구 고찰

1) 프로그램 개발과정에서 정보수집의 중요성

당면한 문제를 해결하는 데 있어서 문제 및 해결에 대한 정보수집과 이러한 정보들의 실질적인 활용여부는 문제를 보다 효과적으로 해결하는데 지대한 영향을 미치는 요소 중의 하나이다. 사회복지현장에서 문제를 해결하는 체계적인 도구로서 만들어지는 프로그램개발과정 역시 많은 다양한 정보를 수집하고 적용해야 되는 것으로 알려져 있다(Kettner, et al., 1999; Munson, et al., 1982; Rothman, et al., 1995).

문선과 펠츠(Munson, et al., 1982; 1983)에 의하면 프로그램의 구성은 크게 2가지 영역, 즉 기술적인 부분(technical content)과 이러한 기술적인 부분이 하나의 작동체로서 움직이게 하는 형성영역(embedding content)으로 구성되어 있다고 하였다. 그들은 특히 형성영역을 구성하는데는 많은 정보가 필요하다고 하였는데, 이러한 정보들은 2가지 종류의 정보, 즉 실증적 지식(hard Knowledge)과 일상적 지식(Soft Knowledge)에 의해서 구성된다고 보았다. 실증적 지식은 조사를 기반으로 과학적 용어로서 양적화된 지식을 말하여 주로 기술적 보고서나 과학적인 연구논문, 즉 경험적 증거, 통계적 자료, 과학 및 수학적 분석을 통한 자료들을 말한다. 일상적 지식은 조사를 통해서 생산되지 않은 서술적이면서 일상적인 언어로서 기술된 것을 말한다.

프로그램 개발과정에 있어서 이러한 실증적 지식의 활용방법을 로스만(Rothman, 1981)의 '문헌복구모델(Literature Retrieval Model)'에서는 보다 구체적으로 설명하고 있다. 그는 조사를 통해서 얻어진 인간행동에 대한 다양한 지식들은 개입방법을 디자인할 때 매우 중요하다고 주장하면서, 기존 문

현의 지식을 프로그램에 직접적으로 적용될 수 있는 지식으로 복구시키는 '지식적용 절차'의 중요성을 강조하였다. 이러한 절차를 간단하게 소개하면, '조사발견의 복구'(Retrieval), '조사발견에 대한 코드화'(Codification), '조사발견의 일반화'(Generalization), 그리고 '지식의 전환'(Transformation/Conversion) 즉 실증적 지식이 프로그램 개발에 필요한 형태로 정보형태로 전환이 되는 일련의 단계를 기술하였다.

토마스(Thomas, 1987) 역시 프로그램 개발을 위한 D&D(Design & Development) 모델에서 프로그램 개발과 다양한 정보의 중요성을 강조하였다. 그는 오늘날의 사회는 인간복지 서비스의 목표, 과제, 방법에 영향을 주는 자원, 자원활용의 우선 순위, 사회적 목표에 영향을 주는 변화가 빈번하게 일어나기 때문에 사회복지개입을 디자인하고 발전시키기 위해서는 많은 다양한 정보를 광범위하게 필요로 한다고 보았다. 이러한 구체적인 정보로는 기초 및 응용조사를 통해서 생산되는 실증적 지식, 테크놀로지와 관련된 정보, 법 및 법적인 정책과 관련된 정보, 기존의 프로그램의 혁신과 관련된 정보, 현장에서의 실천경험 등이 있다고 하였다. 특히 그는 이러한 다양한 정보들은 프로그램 개발 전과정에서 필요하지만 프로그램 디자인단계에서 보다 중요하게 활용된다고 주장하고 있다. 이러한 그의 생각들은 프로그램 개발과정에서 프로그램디자인활동을 "사회복지개입에 필요한 개혁(Innovation)을 창조하고 조립하는 과정으로 직렬한 과학적, 기술적, 그리고 실천적 정보를 수집하여 계획적이고도 체계적으로 적용하는 것"이라고 정의한 그의 인식에서 잘 나타나고 있다.

체계적인 접근에 의한 효과성 중심의 프로그램개발을 강조한 케트너(Kettner, 1999) 또한 정보수집의 중요성을 강조하였다. 그에 의하면 프로그램개발과정은 문제확인단계(needs assessment), 투입(inputs), 전환(throughputs), 산출(outputs), 성과(outcomes) 등 크게 5단계로 구성되는데, 프로그램 개발자의 정보수집은 이러한 개발과정의 질을 구성하는 데 중요한 역할을 한다고 주장하였다. 특히 현장의 문제를 확인하고 그 원인을 사정하는 문제확인단계 및 그러한 현장조사를 토대로 프로그램의 목표를 설정하는 단계, 이러한 목표를 달성하기 위한 프로그램을 구성하는 데 있어서 필요한 투입요소, 즉 클라이언트, 직원, 서비스 자원 등과 같은 투입요소에 대한 정보수집, 그리고 이러한 투입요소에 기초하여 서비스의 규정, 과업, 서비스 전달방법, 개입전략 등을 구성할 때 역시 많은 정보를 필요로 한다고 하였다.

이상에서 살펴본 바와 같이 프로그램개발에 필요한 정보수집과 이를 어떻게 프로그램 개발과정에 적용하는 가가 프로그램 개발의 질을 결정하는 결정적인 행위임에도 불구하고 사회복지현장에서 이러한 '지식활용(knowledge utilization)'이 활발하게 이루어지지 않는 것에 대해서 프로그램 개발과정에서 심각한 문제로 지적되어 오고 있다. 예를 들어, 패티(Patti, 1987)와 겔펀드(Gelfand, 1991) 학자들은 학교교육에서 배운 프로그램 개발지식이 현장에 잘 적용되지 않는 이유로서, 그리고 사회복지현장에서의 기대만큼 혁신적이고도 창의적인 프로그램 개발이 원활하게 이루어지지 않은 주요한 원인으로서는 프로그램 개발자들이 프로그램 개발에 필요한 지식수집의 소극성과 이를 창의적으로 수렴하는 과정의 결여에 있다고 보았다. 이와 같이 사회복지현장에서의 '지식활용의 소극성'의 문제는 유독 프로그램 개발과정에서만 나타나는 제한적인 문제점이 아니라, 사회복지의 다양한 실천과정에 있어서 나타나는 보편적인 문제점으로 여겨지고 있으며 많은 영역의 다양한 학자들이 사회복지실천을 지식중심

의 실천으로 옮겨가기 위한 노력의 이유도 바로 여기에 있다고 할 수 있겠다(Rehr, 1992; Reid, 1993; Briar, Weissman, and Rubin, 1981; Grasso and Epsein, 1992).

2) 프로그램 개발 과정에 있어서 정보수집활동에 대한 선행연구

통합사회복지관에서 프로그램 개발과정에서의 정보수집과 정보활용에 대한 실증적 선행연구는 거의 없는 관계로 이러한 영역에서의 이해를 간접적으로 높이기 위해서 프로그램 평가영역에서 진행되어 오고 있는 평가정보수집실태 및 정보활용에 대한 연구와 기관의 이노베이션의 현상을 연구한 일반 행정전문들의 실증적 연구를 살펴보았다. 이러한 문헌에서 나타난 연구경향은 크게 3 가지 방향으로 나타났다. 첫째, 기관조직에서 행정가들이 그들의 의사결정에 도움을 주기 위해서 어떤 종류의 정보를 수집하는가에 대한 정보수집실태와 그러한 정보를 어느 정도까지 기관에서 활용하고 있는 가에 대한 연구, 둘째, 의사결정자의 개인적인 차원에서 정보 수집 및 활용에 영향을 미치는 요인을 파악하는 연구, 셋째, 의사결정자가 속한 기관차원의 특성에서 정보수집 및 활용에 영향을 미치는 요인을 연구한 연구로서 파악되었다.

(1) 정보수집실태분석

기관에서의 정보수집실태에 대한 연구는 기관 행정가들의 의사결정과정과 관련된 정보수집실태에 대한 연구에서 찾아볼 수 있다. 이들 연구에서 밝혀진 내용은 기관의 행정가들이 의사결정과정에 있어서 다양한 정보를 수집·활용하고 있는 것으로 나타났는데 보다 구체적인 내용은 다음과 같다.

미크르작(Majchrzak, 1986)은 90명의 사회복지서비스관련 정책결정자에 대한 정보활용실태 및 활용에 미치는 요인에 대해 조사하였다. 그는 이 조사에서 정보유형의 개념을 정보 수집과정의 체계성 정도에 따라 공식·비공식적 정보 유형으로 구분하여 살펴보았는데, 연구결과 정책결정자들이 많은 종류의 정보를 수집하고 있으며 이러한 정보는 다양한 정책결정과정단계에서 적극적으로 활용되고 있는 것으로 나타났다.

호킨스(Hawkins, 1988)와 민쯔버그(Mintzberg, 1975)는 행정가들이 의사결정과정에 있어서 어떤 종류의 정보를 더 의지하는가를 조사하였는데, 주로 많은 행정가들이 공식적 정보보다는 비공식적 정보를 더 의지하는 것으로 결론 내리고 있으며(Hawkins, 1988), 행정가들의 행정업무의 많은 문제들이 그들이 비공식적 정보를 보다 선호하고 의지하기 때문에 일어나는 것으로 보았다(Mintzberg, 1975). 또한 스프로울과 주브로(Sproull and Zubrow, 1989)의 연구에서는 기관의 내/외부환경의 압력 때문에 기관행정가들이 개인적 관찰과 같은 비공식적 정보유형에 더 의지하는 것으로 나타났으며, 그들은 기관업무의 효율성과 효과성을 획득하기 위해서는 좀더 체계적인 정보수집과 이에 대한 적극적인 활용이 필요하다고 주장하였다.

문선과 펠츠(Munson and Pelz, 1982)는 204명의 고위 공직자들의 정책형성이나 프로그램개발 과정에 있어서 어떻게 사회조사정보를 이용하는가를 질적조사연구방법으로 조사를 하였다. 그 결과 575개의 지식사용 사례를 찾아내어 조사를 통한 방법으로 생산된 실증적 지식(Hard Knowledge)과 일상적

인 지식(Soft Knowledge)의 두 가지 유형으로 구분하여 고위 공직자들의 지식활용의 유형을 분석하였다. 분석 결과, 앞서 언급한 호킨스(Hawkins, 1988)와 민즈버그(Mintzberg, 1975)의 연구와 비슷한 결과를 보이고 있는데, 고위공직자들이 일상적인 지식활용이 과학적 지식활용보다 더 활발하게 이루어지고 있는 것으로 나타났다. 즉 고위 공직자들의 60%가 프로그램 또는 정책형성 과정에 있어서 일상적인 지식을 활용하는 것으로 나타났으며, 40%는 프로그램 평가결과나 통계자료 등 과학적 설치를 통해서 생산된 지식을 사용하는 것으로 나타났다.

(2) 개인적인 특성과 정보활용간의 관계

기관행정가들의 정보수집과 활용에 관한 특성을 개인적인 차원에서 설명하려고 한 연구도 발견되었다. 로케이치(Rokeach, 1987)의 연구는 도그마티즘(개방성·폐쇄성)과 정보활용 간의 관계를 연구하였다. 그는 이 연구에서 개인에 대한 자신의 믿음에 의지하는 성격으로 도그마티즘을 보고 있으며, 이러한 도그마티즘의 정도는 정보활용과 밀접한 관련성이 있는 것으로 결론 내리고 있다. 즉 낮은 정도의 도그마티즘을 가진 사람, 개방성이 강한 사람일수록 의사결정과정에 있어서도 개방적이고 환경에서의 정보탐색에 보다 적극적인 반면에, 높은 도그마티즘을 가진 사람일수록 의사결정과정에 있어서 권위에 의해서 제공하는 정보에 더 의지하는 속성이 있다는 것을 밝혀 내었다.

행정가들의 역할인지에 대한 태도가 정보활용성도와 밀접한 관련성이 있는 것으로 나타났다. 레이 스우드와 몽고메리(Leithwood and Montgomery, 1982)의 연구에서 행정가들이 기관의 목표달성이나 책임자로서 보다 강하게 느낄수록 프로그램의 효과성에 대한 정보나 기관의 목표달성에 대한 정보수집에 적극적일 수 있는 것으로 나타났으며, 또한 보다 지시적인 행정가(instructive administrator)일수록 자신의 기관 역할이 수혜자에게 보다 양질의 프로그램을 제공하는 것에 큰 책임을 가지고 있으며, 기관의 수행과 관련된 정보를 보다 적극적으로 탐색하는 것으로 나타났다. 역할인지와 관련된 또 다른 요소는 행정가의 자율성 또는 의사결정의 힘이 정보에 의지하는 정도에 관련성이 있는 것으로 나타나고 있다. 데이비드와 스테처(Davis and Stecher, 1980)의 연구에 의하면 행정가들이 업무에 스스로 책임질 수 있는 영역에서 자율성이 적다고 느끼는 복종형 사람일수록 의사결정은 보다 높은 위치에 의해서 결정되고 자신은 높은 위치에서 결정된 것을 단순히 집행하는 역할을 담당하는 것으로 생각하는 경향이 있는 것으로 나타났으며, 보다 덜 복종형 행정가일수록 자기가 의사결정을 내려야 할 사항을 보다 분명하게 판단하고 다른 종류의 다양한 정보를 선호하는 경향이 있는 것으로 나타났다.

그래스만(Glassman, 1979)과 네이션(Nation et al., 1981)은 기관 행정가들이 사회과학방법에 익숙한 정도나 중요성인식 정도가 정보활용정도과 밀접한 관련성이 있는 것으로 보았다. 그래스만(1979)은 그의 사례조사결과를 바탕으로 사회과학방법에 대한 친숙함이 평가에 의해서 나타난 정보를 해석하고 활용하는데 중요한 영향을 미칠 수 있다고 주장하였다. 즉 사회조사의 지식에서 신뢰성, 타당성, 종속·독립 변수, 통제, 표본 추출에 대한 개념의 이해가 공식적인 정보의 가치를 이해하는 데 매우 중요하며, 행정가들이 조사방법에 대한 지식이 없을 경우 제시된 정보를 해석하는 데 어려움이 있을 뿐 아니라 정보를 적극적으로 활용하는 데에도 장애요소가 될 수 있다고 하였다. 네이션(Nation, et

al., 1981)의 연구 또한 평가의 필요성이나 활용에 대한 중요성을 높이 가지는 행정가일수록 평가에 의해서 나타난 결과를 활용하는 정도가 높은 것으로 나타났다.

젠선과 타일러(Jansson and Talyor, 1978)는 로스앤젤레스 지역의 167개의 다양한 사회복지 기관에 근무하는 기관장을 대상으로 하여 기관 행정, 정책, 프로그램과 관계된 결정을 내릴 때 수집하는 정보 종류와 이러한 정보 수집에 영향을 미치는 기관 변수들을 인터뷰를 통해서 조사하였다. 연구 결과는 계획지향적이고 변화를 추구하는 개혁적인 기관장일 수록 많은 정보를 수집하는 것으로 나타났다.

(3) 기관조직특성과 정보활용간의 관계

정보활용정도와 기관조직의 특성간의 관련성에 대한 연구도 발견되고 있다. 조직의 정보환동연구로 유명한 윌렌스키(Wilensky, 1967)는 조직에서 정보사용에 영향을 미치는 장애요인에 대해서 다음과 같이 언급하였다. “정보활동의 실패는 조직의 구조적인 문제에 뿌리가 있다. 조직의 상하체계(hierarchy), 전문성(specialization), 그리고 집중성(centralization)은 조직의 지적활동의 주요한 방해 요소이며, 그 이유로는 상하체계가 경직된 구조와 지위의 시열을 강조하는 조직일수록 정보수집의 자율성을 방해하여 정보활동을 방해할 수 있기 때문이다”라고 하였다.

모크와 모오스(Moch and Morse, 1987)는 미국 전역의 1,000개의 병원조직에서 개혁을 받아들이는 데 있어서 기관의 크기와 기관의 집중화가 어떤 영향을 미치는가를 연구하였다. 연구결과는 기관의 규모가 크면 클수록, 직원들의 전문성이 높으면 높을수록, 그리고 기관의 집중화가 높으면 높을수록 개혁을 쉽게 받아들이는 경향을 발견하였다. 이러한 이유로서는 큰 조직일수록 전문가를 영입할 수 있는 좋은 여건 및 업무의 다양성격에 맞게 업무 분화할 수 있으며, 전문가의 영입에 의해서 조직은 새로운 지식, 실천, 기술을 획득할 수 있게 되며, 또한 직원들의 업무전문성은 그들의 활동에 그들의 이익을 추구할 수 있게 된다고 주장하였다.

기관조직의 특성 중에서 기관 업무의 형식화(formalization)와 집중화(centralization)정도가 조직에서 개혁에 어떤 영향을 미치는 지를 연구한 논문들도 발견되었다. 데스판데(Deshpande, 1987)의 공공기관의 개혁에 대한 그의 연구결과에 따르면 기관의 형식화 즉 기관조직에서 역할을 규정하는 규칙, 권위관계, 의사소통, 규범과 체계, 절차 등의 정도와 기관의 집중화 즉 기관조직에 있어서 의사결정권위의 이양과 직원의 의사결정에 있어서 참여정도 등이 기관에서의 조사정보활용을 막는 중요한 변수로 나타났다. 또한 기관의 일반적인 특성, 다시 말해 기관의 크기, 기관이 위치한 지역의 특징, 상부기관 간의 관계 등이 기관의 개혁활동에 영향을 미친다는 연구도 있다(Hall, 1982).

(4) 본 연구를 위한 분석틀

이상의 선행연구의 검토를 토대로 종합사회복지관의 프로그램개발을 위한 정보수집정도에 영향을 미치는 요인에 대한 본 연구의 분석틀을 다음과 같이 구성하였다. 우선 프로그램 개발과정에 있어서 필요한 정보수집유형(활동)은 크게 공식적 정보, 비공식적 정보, 그리고 이러한 공식과 비공식을 모두 합한 전체정보수집으로 구분하였다. 그리고 프로그램 개발과정의 정보수집에 영향을 미치는 주요한 예측변수의 영역으로 프로그램 개발자의 개인적인 특성, 이러한 프로그램 개발자가 기관에서 업무를

수행하는 데 있어서의 업무의 환경, 그리고 기관이나 프로그램 개발자의 기본적인 특성 등 크게 3영역으로 구분하였다. 프로그램 개발자의 개인적인 특성과 관련된 구체적인 예측변수로는 개발자의 개방성, 프로그램 개발에 대한 교육정도, 지식과 같은 변수들 이었으며, 기관업무환경과 관련된 변수로서는 프로그램 개발자들이 업무를 수행하는 데 있어서 업무의 자율성, 규칙준수, 절차화, 정체감, 부담감과 같은 변수들을 주요한 변수로서 설정하였다. 기관이나 프로그램 개발자의 기본적인 특성으로는 기관의 크기와 응답자의 나이, 학력, 근무기간 등과 같은 변수들을 설정하였다. 이러한 변수들에 대한 보다 구체적인 개념과 측정은 본 논문의 연구방법론의 설문지 개발과 변수의 측정에 관한 부분에서 보다 구체적으로 설명하기로 하였다.

3. 연구방법

본 연구를 위한 연구방법은 우편으로 통한 서베이 방식으로 전국 종합사회복지관에 청소년복지(아동복지)부서에 근무하고 있는 직원들을 대상으로 전수조사방식으로 이루어졌다. 이러한 조사 방식에 적용될 조사절차는 다음과 같다.

1) 조사대상과 자료수집방법

본 연구의 조사대상은 전국의 335개의 종합사회복지관에서 근무하고 있는 청소년복지(아동복지)부서의 프로그램 담당자들을 대상으로 전수 조사를 실시하였다. 특별히 종합사회복지관에서 청소년 부서를 조사대상으로 선정한 이유는 탐색적 조사에서 복지관에서 프로그램 개발활동이 가장 활발하게 일어나는 부서로 생각되어졌기 때문이다. 청소종합사회복지관에서 청소년부서가 없는 경우에는 아동과 관련된 프로그램을 담당하고 있는 사회복지사를 대상으로 그들의 프로그램개발에 대해서 조사하였다. 종합사회복지관의 주소와 전화번호는 사회복지협회에서 2002년에 발표한 '사회복지관 현황 및 주소록'을 토대로 정보를 얻었다.

본 조사의 자료 수집은 2003년 2월초부터 3월말까지 약 2달에 걸쳐서 1차 설문지와 2차 추가설문지 등 2차례의 설문지를 통해서 이루어졌다. 이러한 2차례의 설문지 조사과정은 구체적으로 다음의 순서대로 진행되었다: ① 설문지를 보내기 전에 조사 기관의 조사 대상자에 대한 사전 협조 전화, ② 조사 대상 기관에 설문지 배포, ③ 설문지 배포 후 2-3일 후, 설문지 도착 여부 확인 전화, ④ 미응답 기관에 대한 2차 설문지 발송 등의 순서로 진행되었다.

2) 설문지의 개발 및 변수의 측정

조사설문지는 크게 3부분으로 구성되었다. 설문지의 첫 번째 부분은 응답자와 응답자의 기관에 대

한 기본적인 정보를 묻는 내용으로 되어 있다. 두 번째 부문은 응답자의 프로그램 개발경험과 관련된 내용과 응답자의 프로그램 개발과정에서의 자료수집정도과 유형을 파악하는 문항으로 구성되어 있다. 마지막 3번째 부문은 본 조사의 주요한 독립변수로서 설정된 변수들, 예컨대, 업무의 자율성, 규칙 준수성, 업무처리의 절차화, 업무의 부담감, 전문성에 관한 정체성과 같은 기관조직관련 변수와 응답자의 개인적 특성에 관한 변수로서 자율성, 개방성, 프로그램 개발지식과 프로그램 개발 교육정도를 파악하기 위한 변수들로서 구성되었다.

본 조사설문지에 대해서 사전조사도 실시하였다. 응답자의 설문지 내용의 이해정도와 설문지 편지에서 문제점, 그리고 조사내용과 현장에서의 프로그램 개발경험 간의 있을지도 모르는 내용적 차이를 파악하기 위해서 3개의 복지관 직원들을 대상으로 사전예비조사를 실시하였다. 이런 사전조사 결과를 토대로 설문지의 구성과 내용이 다소 수정되었다. 최종적으로 본 조사를 위한 설문지의 분량은 응답 시간이 20분 정도 소요되는 8페이지 분량으로 구성되었다.

본 조사에서 사용된 조사도구는 조사자가 스스로 개발한 것과 외국 관련 문헌에서 나타나는 도구를 수정 보완하여 사용하였다. 특히 본 조사의 종속변수로 설정된 변수, 즉 프로그램 수집과정에 있어서 프로그램 개발과 관련된 정보수집활동과 관련된 기존의 측정 도구가 거의 없는 관계로 연구자 스스로 개발하였다. 본 조사에서 프로그램 관련 정보의 개념적 구성은 공식적 정보와 비공식적 정보로 구분되었다. 공식적 정보는 앞서 언급한 '실증적 지식(hard data)'과 유사한 개념으로 주로 프로그램 관련 지식·정보가 이미 과학적인 조사과정을 거쳐서 누구나 접근 가능하게끔 공식적으로 저장된 정보인데, 예컨대 문헌, 보고서, 컴퓨터 데이터베이스 등의 형식으로 갖추어진 프로그램개발 관련 정보를 말한다. 비공식적 정보는 앞서 언급한 '일상적 지식(soft data)'과 유사한 개념으로 프로그램 관련 지식·정보가 일상적 경험, 관찰 등을 통해서 획득될 수 정보를 말한다. 이러한 각 개념들을 측정하는 구체적인 항목으로서 공식적 정보수집에 대해서 8개 항목, 비공식적 정보수집에 대해서 7개의 항목으로 총 15개의 항목으로서 4점 리커드 척도로서 구성되었다.

본 조사에서 설정된 주요한 독립변수로서는 응답자의 개인적 특성(개방성, 전문성에 대한 정체감), 교육과 관련된 변수(교육정도, 프로그램 개발지식), 기관업무의 구조적 특성(업무의 자율화, 업무의 절차화, 업무의 규칙준수, 기관업무의 부담감) 등 크게 3개 영역으로 구성이 되어 있다. 이러한 변수들의 측정도구개발은 개방성과 기관업무관련 변수 중 업무의 부담감을 제외한 3개 변수들은 기존의 측정도구를 수정 사용하였다. 즉, 개방성에 대한 측정도구는 코스타와 맥크래(Costa·McCrae, 1992)가 개발한 척도에서 수정 사용하였다. 기관업무구조의 특징에 대한 3개 변수에 대한 측정도구는 데스판데(Despande, 1987)가 개발한 도구를 수정 보완하여 사용하였다. 나머지 변수들은 조사자가 4점 리커드 척도로 5문항에서부터 8문항으로 구성된 측정도구들을 개발하였다.

각 변수에 대해서 자료수집 후에 Cronbach alpha에 의한 신뢰성 검증을 하였다. <표 1>에 나타나 바와 같이 종속변수로 설정된 정보수집에 대한 신뢰성 계수를 보면 공식적 정보수집의 Cronbach alpha 값은 .76, 비공식적 정보수집은 .74로 나타났으며, 이러한 두 가지 개념을 다 포함하는 전체적인 정보수집에 대한 Cronbach alpha 값은 .82로 나타났다. 또한 독립변수에 대한 Cronbach alpha 값은 프로그램 개발에 관한 지식이 최고 .89에서부터 개방성의 신뢰도가 최저 .62로 나타났다. 특히 .62로

나타난 개방성 변수에 대한 신뢰도는 이 변수에 대해서 요인분석 처리를 한 후 6개의 항목으로 이루어진 변수에서는 .80의 신뢰도 수치를 보였다. 변수들을 구성하는 구체적인 항목의 수와 본 조사에서의 나온 각 변수의 신뢰도는 <표 1>과 같다.

<표 1> 주요 변수의 구성과 신뢰도

변 수		항목 수	Cronbach's alpha	
프로그램 정보수집 (독립변수)	정보수집전체	15항목	.82	
	공식적 정보수집	8항목	.76	
	비공식적 정보수집	7항목	.74	
업무 환경의 특성	업무처리 절차화	4항목	.70	
	업무의 규칙준수	4항목	.74	
	업무의 자율성	5항목	.79	
	업무의 부담감	5항목	.84	
개 인 특 성 및 교 육	프로그램 개발지식	8항목	.89	
	교육정도	공식적 교육	4항목	.88
		비공식적 교육	4항목	.84
	개방성	12항목	.62	
		6항목	.80	
전문성에 대한 정제감	5항목	.82		
기 타	응답자 및 응답기관의 기본특성 (성별, 근무기간, 개발경험, 기관의 크기, 등)	10항목	-	

3) 통계분석

수집된 자료를 분석하기 위해서 다양한 통계방법이 적용되었다. 우선, 각 변수의 서술적 특징을 설명하기 위해서 기술 통계방법이 적용되었으며, 변수간에 관련성을 보기 위해서 상관관계분석이 적용되었다. 독립 변수 중 많은 항목으로 구성된 변수에 대해서는 변수의 구조적인 특성을 파악하여 타당성을 높이기 위해서 요인분석(factor analysis)이 적용되었다. 그리고 복지관의 프로그램 개발과정에서 정보수집정도에 미치는 예측 변수의 영향을 알아보기 위해서는 다중 회귀분석(multiple regression analysis)이 적용되었다. 추론적 목적을 위해 적용된 회귀분석모형은 다음과 같다.

회귀분석 : $Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \dots + b_6X_6$

Y = 정보 수집 정도(공식적 정보수집정도 + 비공식적 정보수집정도)

b_i = 각 독립변수(개인 변수와 기관 변수)에 대한 회귀계수 값

X = 각 독립변수(개인 변수와 기관 변수)

4. 조사결과

1) 회수율 및 응답자·응답기관의 일반적 특징

2003년 2월 초부터 3월 말까지 2달 동안 전국소재 353개 종합복지관을 대상으로 2차례에 걸쳐 이루어진 자료수집과정에서 총 201개의 설문지가 회수되어 회수율이 57%가 되었다. 전국 지역별로서의 응답률을 <표 2>에서 살펴보면, 지역이 따라 본 조사의 응답률의 차이가 매우 큰 것으로 나타났다. 가장 높은 응답률을 보이는 지역은 강원도와 대구시로 각각 83%와 80%를 보이고 있으며, 가장 낮은 응답률을 보이는 지역은 광주시와 인천시로서 각각 11%와 39%을 보이고 있다.

<표 2> 응답한 복지관의 소재지

지 역	복지관 수	응답 기관 수	백분율(%)
서울시	90	47	52
부산시	46	28	61
대구시	25	20	80
인천시	13	5	39
대전시	17	9	53
광주시	19	2	11
경기도	38	23	61
강원도	12	10	83
충청북도	10	5	50
충청남도	13	8	62
전라북도	14	7	50
전라남도	14	8	57
경상북도	15	6	40
경상남도	20	9	45
제주도	3	2	67
합계	353	201	57

설문지를 보내지 않은 기관에 대한 전화인터뷰를 통해서 밝혀진 미응답의 주요 이유는 최근에 기관 직원들의 변동으로 인해 프로그램 개발 실행과정을 파악할 수 없었거나, 공식적인 프로그램 개발이 기관에서 이루어지지 않았거나, 개발이 이루어졌더라도 또는 기관의 바쁜 일정으로 응답할 수 있는 시간적 여유가 부족하거나 본 조사에 대한 흥미를 갖고 있지 않은 경우였다. 회수된 설문지에 대한 각 항목에 대한 구체적인 응답률은 응답자가 모두 응답하지 않아도 되는 단계별 항목을 특성을 고려 하에 최저 73%에서 최고 100%까지 다양하게 나타났다.

본 조사에서 응답한 응답기관 및 응답자의 기본적인 특성을 살펴보면 <표 3>과 같다. 우선 응답기관의 특성을 살펴보면, 설립연도로는 6-10년 된 기관이 가장 많이 응답한 것으로 나타났으며(41%) 기관의 유형으로는 나형 복지관(49%)이 그리고 기관의 크기를 기관이 있는 복지사 수로서 계산했을 때 복지사의 수가 6-10명 정도의 중형 정도의 크기(54%)를 가지는 복지관이 본 조사설문지를 가장 많이 응답한 것으로 나타났다.

복지관에서 청소년(아동)부서에서 프로그램 개발경험이 있거나 프로그램 개발 책임을 지고 있는 응답자들의 일반적 특성을 살펴보면, 우선 성별에 있어서 응답자의 70%가 여성으로 나타났으며, 학력은 대졸이 70%로 가장 많은 비율을 차지하고 있으며, 학력은 18%가 대학원 이상, 9.5%가 전문대졸로서 나타났다. 응답자의 연령을 분석해 보면 흥미롭게도 기관에서 프로그램 개발은 주로 20대 직원들이 책임지고 있는 것으로 나타나고 있는데, 응답자의 69%가 20대, 30%가 30대, 1.5%가 40대 순서로 나타났다. 응답자의 사회복지관 근무기간에 있어서는 최저 1년에서 최고 15년 기간이며, 응답자의 전체 평균은 6년으로 나타났다. 근무기간을 기간별로 범주화하여 분석하였을 때에는 응답자의 82%가 복지관에서 3년 이하로 근무하고 있는 것으로 나타났다. 응답자의 복지관에서의 직책은 사회복지사가 73%로 가장 많았으며, 선임사회복지사 10%, 팀장 9%, 과장 6%, 부장 2% 순서로 나타났다. 조사된 응답자의 프로그램 개발여부를 분석한 결과, 응답자의 높은 비율이 프로그램 개발경험이 있는 것으로 나타났는데, 총 응답자 201명에서 73%(145명)가 프로그램 개발이 있는 것으로 나타났다. 또한, 이러한 145명의 프로그램 개발경험자 중에서 프로그램 개발 과정에 프로그램 개발과 관련된 자료 수집한 응답자는 133명으로 92%가 자료수집을 한 것으로 나타났다.

〈표 3〉 응답기관 및 응답자의 기본적 특성

	구 분	빈 도	백분율
설립연도	5년 이하	38	20.2
	6 - 10년	77	41.0
	10년 이상	73	38.8
	합계	201	100.0
기관의 유형	가형	70	36.1
	나형	95	49.0
	다형	36	14.9
	합계	201	100.0
복지사수 (기관의 크기)	대(11명 이상)	38	20.9
	중(6 - 10명)	99	54.4
	소(1 - 5명)	45	24.7
	합계	182	100.0
성별	남	60	30.0
	여	140	70.0
	합계	200	100.0
학력	전문대졸	19	9.5
	대졸	145	72.5
	대학원 이상	36	18.0
	합계	200	100.0
나이	20대	135	68.9
	30대	58	29.6
	40대	3	1.5
	50대 이상	0	0.0
	합계	196	100.0
직위	부장	4	2.0
	과장	12	6.1
	팀장	16	8.1
	선임사회복지사	20	10.1
	사회복지사	144	72.7
	기다	2	1.0
	합계	198	100.0
현 기관 근무기간	3년 이하	159	81.5
	3년 초과 - 6년 이하	24	12.3
	6년 초과 - 9년 이하	6	3.1
	9년 초과	6	3.1
	합계	195	100.0
개발경험	있음	145	72.5
	없음	55	27.5
	합계	200	100.0
정부수집여부	했음	133	91.7
	안 했음	12	8.3
	합계	145	100.0

2) 주요변수에 대한 기술통계 분석결과

(1) 정보수집

본 연구조사에서 종속변수로 설정된 프로그램 개발과정에 있어서 '정보수집'에 대한 응답자의 기술 분석결과를 설명하면(<표 4> 참조), 먼저 공식적 정보수집과 비공식적 정보수집의 개념을 모두 포함한 전체적인 정보수집의 평균값은 4점 척도기준으로 2.43으로서 평균보다 조금 높게 나타나 복지관에서 프로그램 개발시 다소 활발하게 프로그램 개발과 관련된 정보를 수집하는 것으로 나타났다. 그리고 이를 공식적 정보수집 및 비공식적 정보수집의 개념을 따로 분리하여 평균을 보았을 때에는 각각의 평균값이 2.55와 2.30으로 나타나 복지관에서 프로그램 개발시 공식적 정보수집의 정도가 비공식적 정보수집의 정도보다는 활발한 것으로 나타났다.

공식적 정보수집에 대한 항목별분석에서 복지관에서 프로그램 개발시 가장 많이 수집하는 자료 순서로는 '문헌조사자료'(2.81), '타기관에서 실시하고 있는 프로그램 자료'(2.73), '클라이언트에 대한 기관자료'(2.65) 등이 높은 평균점수를 보여주고 있으며, 상대적으로 낮은 정보수집정도를 보인 항목은 '기관 직원들에 대한 기관 자료'(2.19), '클라이언트 및 지역사회에 대한 정부 및 공공기관자료'(2.42) 순서로 나타나고 있었다.

<표 4> 프로그램 개발을 위한 실제정보수집정도

n = 129

항 목	평 균	표준편차
정보수집	2.43	
공식적 정보	2.55	
클라이언트 및 지역사회에 대한 기관조사자료	2.55	.67
클라이언트 및 지역사회에 대한 정부 및 공공기관자료	2.42	.62
프로그램 평가 조사자료	2.54	.63
문헌조사자료	2.81	.76
클라이언트에 대한 기관 자료	2.65	.62
기관 직원들에 대한 기관 자료	2.19	.65
기관의 자원에 대한 기관 자료	2.52	.70
타기관에서 실시하고 있는 프로그램 자료	2.73	.67
비공식적 정보	2.30	
클라이언트 및 지역사회에 대한 개인적인 관찰	2.74	.80
동료직원들간의 개인적인 대화	2.55	.82
사회복지와 관련된 도입 및 워크샵 참석	2.12	.88
지역사회 관계자와의 개인적인 대화	2.09	.91
개발자가 그 동안 쌓아 온 경험	2.67	.81
개발 전문가와의 대화	2.05	.93
타 기관의 프로그램을 방문 관찰	1.85	.82

비공식적 정보수집을 항목별로 분석해 보면, 가장 높은 수집정도를 보인 비공식적 정보수집종류는 '클라이언트 및 지역사회에 대한 개인적 관찰'(2.74), '개발자가 그 동안 쌓아 온 경험'(2.64) 등이 높은 평균점수를 나타내고 있으며, 상대적으로 낮게 평균점수가 나타난 항목은 '타 기관의 프로그램을 방문 관찰'(1.85), '개발 전문가와의 대화'(2.05), '지역사회 관계자와의 개인적 대화'(2.09) 등이었다. 공식적 정보와 비공식적 정보를 모두 포함하는 전체적인 정보수집특징에서 프로그램 개발시 가장 활발하게 수집하는 정보는 '문헌조사자료'(2.81)이며, 가장 적게 수집하는 정보는 '타기관의 프로그램을 방문 관찰'(1.85)로 나타났다.

(2) 기관의 업무환경(자율성, 규칙준수, 업무처리의 절차화, 업무의 부담감)

본 조사에서 업무의 '자율성', '규칙준수', '절차화'는 복지관에서 사회복지사들이 프로그램 개발과정의 자료수집행동에 영향을 미칠 수 있는 업무환경을 측정하기 위해서 설정된 독립변수로서 이러한 3개의 변수에 대한 기술통계분석결과를 살펴보면 <표 5>에서 나타난 것과 같다.

우선, 기관업무의 자율성에 대한 기술분석 결과를 살펴보면, 변수에 대한 전체적인 평균은 4점 척도기준으로 평균 2.84로서 조사된 사회복지사의 업무에 대한 자율성이 전체적으로 높게 나타났다. 자율성에 대한 측정 항목 중에서 가장 높은 점수가 나타난 항목은 '내 업무와 관계되어 일어나는 일은 대부분 내 책임'(3.01)이며 가장 점수가 낮게 나타난 항목은 '업무에 대해서 스스로 규정을 만들'(2.75)으로 나타났다. 조사대상의 사회복지사의 업무수행시 기관에서 규칙준수강요정도의 평균을 분석한 결과 4점 척도기준으로 2.54로 평균보다 다소 높은 수준으로 나타났다. 규칙준수에 대한 측정 항목 중에서 가장 높은 점수가 나타난 항목은 '업무 수행시 규칙 준수를 중요시'(2.78)이었으며, 상대적으로 가장 점수가 낮게 나타난 항목은 '규정을 위반하고 있는지에 대해서 지속적인 관심의 대상'(2.30)으로 나타났다.

응답한 사회복지사의 업무처리에 대한 기관행정의 절차화 정도를 분석한 결과, 4점 척도기준으로 평균 2.88로 나타나 기관업무의 절차화 정도가 높은 것으로 나타났다. 기관업무의 절차화에 대한 측정 항목 중에서 가장 높은 점수를 보인 항목은 '모든 직원들이 해야 하는 자기만의 업무가 있음'이었고, 가장 낮은 점수를 보이는 항목은 '직원들의 업무수행에 대해서 평가한 기록이 있음'(2.78)이었다. 끝으로, 업무부담감의 정도를 분석한 결과 4점 척도기준으로 평균 3.04로 조사된 사회복지사들의 업무부담감이 매우 높은 것으로 나타났다. 업무부담감 측정 항목 중에서 가장 높은 점수가 나타난 항목은 '업무가 너무 많아서 초과근무를 해본 경험'(3.25)이며, 상대적으로 가장 낮은 점수를 보이는 항목은 '현재의 업무량은 전문적 업무를 수행하는 데 있어서 적절하지 않음'(2.83)

〈표 5〉 업무의 자율성, 규칙준수, 업무처리의 절차화

n=197

항 목	평균	표준편차
자율성		
내 업무와 관계되어 일어나는 일은 대부분 내 책임	3.01	.58
대부분 내가 원하는 대로 일을 하도록 허용	2.80	.66
업무에 대해서 스스로 규정을 만들	2.75	.61
업무와 관련된 일에 있어서 간섭 없이 스스로 해결	2.82	.63
전체평균	2.84	
규칙준수강요		
규정을 위반하고 있는지에 대해서 지속적인 관심의 대상	2.30	.51
업무 수행시 규칙준수를 중요시	2.78	.50
업무 수행시 규칙 위반했을 경우에는 체제	2.45	.51
기관의 규칙준수에 많은 신경	2.61	.55
전체평균	2.54	
업무처리의 절차화		
상황이 발생하면 그것을 다루는 절차가 있음	2.89	.45
모든 직원들이 해야 하는 자기만의 세세한 업무가 있음	3.04	.34
직원들의 업무수행에 대해서 평가한 기록이 있음	2.78	.51
인을 수행하기 위한 결정과정들을 거치는데 대한 스트레스	2.79	.56
전체평균	2.88	
업무부담감		
현재의 업무량은 전문적 업무를 수행하는 데 있어서 적절하지 않음	2.83	.69
업무가 너무 많아서 초과근무를 해본 경험	3.25	.69
담당하는 업무 외에 다른 업무에 동원되는 것이 부담	2.94	.69
과다한 업무량으로 프로그램 수행의 질이 낮아질 것이 염려	2.94	.68
업무를 충실히 수행하기 위해 인력이 충원되어야 한다고 생각	3.24	.65
전체평균	3.04	

(3) 개인의 개방성, 정체감, 교육, 개발지식

본 조사에서 개인의 '개방성', 사회복지전문직에 대한 '정체감', 프로그램 개발관련 '교육' 그리고 프로그램 개발과 관련된 '개발지식'은 복지관에서 사회복지사들이 프로그램 개발과정에서 자료수집에 영향을 미칠 수 있는 개인의 특성 및 교육/지식 영향을 측정하기 위해서 설정된 독립변수이다. 이러한 3개의 변수에 대한 기술통계분석결과를 살펴보면 <표 6>에서 나타난 것과 같다.

우선 응답사의 개인적 개방성에 대한 기술분석 결과를 살펴보면, 4점 척도기준으로 전체적인 평균

이 2.73로서 나타나 응답자의 개방성이 높게 나타났다. 개방성에 대한 측정 항목 중에서 가장 높은 점수가 나타난 항목은 '모든 견해에는 긍정적인 면과 부정적인 면이 있음'(3.20)이며 가장 점수가 낮게 나타난 항목은 '작업할 때 주변 소음에 민감하지 않은 편'(2.53)으로 나타났다. 응답한 사회복지사의 사회복지 전문직에 대한 정체감에 대한 전체 평균을 분석한 결과, 4점 척도기준으로 2.97로 평균보다 높은 수준으로 나타났다. 정체감에 대한 측정항목 중에서 가장 높은 점수가 나타난 항목은 '하는 일을 사랑하기 때문에 종사함'(3.06)이었으며, 상대적으로 가장 점수가 낮게 나타난 항목은 '하는 일에 열정을 가지기란 쉽지 않음(2.75)으로 나타났다.

<표 6> 개방성과 정체성

n=199

항 목	평 균	표준편차
개방성		
검증된 아이디어보다 새로운 아이디어를 시도하는 것을 좋아함	2.76	.62
복잡한 문제를 다루는 것을 좋아함	2.63	.65
일단 일을 시작하면 그 일을 마치려고 노력함	2.97	.51
개인의 자유와 관련된 일이라면 엄격한 도덕기준은 중요치 않음	2.34	.56
원칙은 반드시 지켜야 하는 규칙이 아니라 하나의 지침역할을 함	2.84	.59
모든 견해에는 긍정적인 면과 부정적인 면이 있음	3.20	.46
작업할 때 주변의 소음에 민감하지 않은 편	2.53	.61
한번 본 사람은 항상 기억	2.69	.66
내 주변에 있는 사람들을 잘 인식하는 편	2.84	.43
다른 사람과 경쟁하는 것을 좋아함	2.56	.63
다른 사람의 도움 없이 내 스스로 해결하기를 좋아함	2.86	.46
다른 사람에게 나의 감정상태를 잘 드러내지 않음	2.57	.63
전체평균	2.73	
정체성		
하고 있는 일에 열정을 가지기란 쉽지 않음	2.75	.72
하는 일에 보람을 느낌	3.08	.64
하는 일에 진정한 소명의식을 느낌	2.92	.67
하는 업무의 전문성은 다른 전문직보다 공헌도가 낮은 편	3.03	.71
하는 일을 사랑하기 때문에 이 전문직에 종사함	3.06	.67
전체 평균	2.97	

응답자들의 프로그램 개발과 관련된 교육정도를 공식적 교육과 비공식적 교육으로 구분하여 조사를 하였다(<표 7> 참조). 본 조사에서 공식적 교육은 대학 또는 대학원과정에서 교육, 세미나, 워크샵 등으로 획득될 수 훈련을 말하며, '비공식적 교육'은 직장에서의 업무수행과정, 개인적인 공부와 같은 방법을 통해서 획득되는 훈련으로 규정하였다. 우선, 프로그램 개발과 관련된 공식과 비공식을 모두

합한 전체적인 교육정도는 4점 리커트 척도에서 2.96으로 비교적 높게 나타났다. 두 가지 교육의 평균을 분석했을 때, 공식적 교육의 평균값이 2.85, 비공식적 교육의 평균값이 3.07로 나타나 응답한 기관 직원들의 프로그램 개발 관련 교육과 훈련은 대학이나 대학원에서의 공식적인 교육보다는 세미나, 워크샵 또는 개인적인 공부와 같은 비공식적인 방법을 통해서 더 많이 획득하고 있는 것으로 나타났다. 공식, 비공식 교육을 합한 전체 교육의 항목을 분석했을 때, 상대적으로 높은 평균값을 보인 항목은 '프로그램 개발'이며, 낮은 교육 정도를 보인 항목은 '사회조사방법' 및 '육구조사'인 것으로 나타났다.

〈표 7〉 프로그램 개발과 관련된 교육

항 목	교 육					
	공식적 교육(n=195)		비공식적 교육(n=194)		교육전체(n=194)	
	평균	표준편차	평균	표준편차	평균	표준편차
프로그램 개발	3.06	.89	3.26	.76	3.16	.83
프로그램 평가	2.86	.90	3.10	.73	2.98	.82
사회조사방법	2.74	1.02	2.95	.85	2.85	.94
육구조사	2.74	.98	2.97	.90	2.86	.94
전체평균	2.85		3.07		2.96	

응답한 사회복지사의 프로그램 개발과 관련된 지식정도에 대한 기술분석 결과는 〈표 8〉과 같이 나타났다. 4점 척도기준으로 8개 항목으로 구성된 전체 평균값은 2.93으로 나타나 응답자들의 프로그램 개발관련지식 정도가 높은 것으로 나타났다. 프로그램 개발관련지식 항목별에 대한 평균을 비교하면 결과, 상대적으로 높은 점수를 보인 항목은 '프로그램 목적 및 목표를 설정'(3.10), '프로그램 예산을 계획'(2.98), '클라이언트 체계에 대한 개입방법'(2.97) 등의 순서였으며, 항목 중 상대적으로 낮은 점수를 보이는 항목들은 '적절한 시기에 어떻게 프로그램을 종결'(2.80), '프로그램을 평가할 수 있는 지식'(2.83), '지역사회문제 및 표적 집단에 대한 정보를 수집 및 분석'(2.86)할 수 있는 능력 등이었다.

〈표 8〉 개발지식

n=195

항 목	평 균	표준편차
지역사회문제 및 표적집단에 대한 정보를 수집 및 분석	2.86	.51
프로그램의 목적 및 목표를 설정	3.10	.49
클라이언트 체계에 대한 정보수집 및 사정기술	2.95	.54
클라이언트 체계에 대한 개입방법 이해	2.97	.51
적절한 시기에 어떻게 프로그램을 종결	2.80	.60
프로그램 예산을 계획	2.98	.58
프로그램을 평가할 수 있는 지식	2.83	.58
프로그램과 관련된 모든 기록을 작성하고 관리	2.94	.55
전체평균	2.93	

3) '개방성'에 대한 요인분석 결과

본 조사에서 많은 하위항목으로 구성된 '개방성'의 변수에 대한 숨은 요인(factors) 파악과 이들 요인에 대한 독립변수로서의 회귀분석적용 가능성을 파악하기 위해서 요인분석(component analysis)이 이루어졌다. 둔트만(Dunteman, 1988)에 의하면, 변수를 구성하는 하위항목들이 높은 상관관계를 보일 경우에는 다중 회귀분석을 적용하기 전에 요인분석을 적용하여 하여 새로운 요인을 찾아 분석에 적용하는 것이 보다 종속변수와 독립변수와의 관계를 정확하게 밝혀낼 수 있다고 하였다.

우선 하위항목간의 상관관계를 파악하여 이 변수의 요인분석적용가능성을 파악하였다. 그 결과 66개의 가능한 상관관계에서 42개의 상관관계가 .01수준에서 그리고 5개가 .05수준에서 상관관계를 보였으며 그 중에서 상관계수가 .30 이상의 높은 수준의 상관관계를 보이는 계수도 25개로 나타나 '개방성' 변수에 대한 요인분석의 필요성이 강하게 나타났다. 또한 하위항목에 대한 전체적인 상관관계의 통계적인 유의미성을 파악하기 위해서 Bartlett 분석결과 .001수준에서 유의미한 결과를 보이는 것으로 나타났다. 요인분석이 적용된 대상(sampling)에 대한 KMO조사에서도 KMO=.50보다 높은 KMO=.775로 나타나 '개방성'변수에 대한 요인분석 적용의 통계적 전제조건들을 모두 충족하는 것으로 나타났다.

요인분석은 Varimax-rotation으로 이루어졌으며, Eigenvalue 값이 2보다 큰 요인으로 1개의 요인이 <표 9>으로 추출되었다. 추출된 한 개의 요인이 개방성 변수의 전체 변량의 34%를 차지하고 있는 것으로 나타났으며, 이 요인에 대해서 개방성의 전체 항목 12개 중에서 6개(factor loading >.3641)가 중요한 항목으로 분석되었다. 추출된 요인에 대한 새로운 변수명을 규정짓기 위해서 이들 6개 항목에 대한 공통적인 특성을 파악한 결과, 많은 항목들이 '개방성'의 성격 중에서 과제를 해결하는 특성과 관련된 내용을 품고 있는 항목들이 많은 관계로 변수명을 '과제해결에 대한 개방성(개방성 1)'으로 명명하였다.

새로이 추출된 요인(6항목)에 대해서 Cronbach alpha방식의 신뢰성 검증도 하였는데, 그 결과 12항목으로 구성된 처음의 개방성에 대한 신뢰성 값 .62인데 반해서 새로이 추출된 6개의 항목은 신뢰도 값이 .80으로 매우 높게 나타났다. 요인분석으로 새로이 추출된 6개의 항목으로 구성된 '과제해결에 대한 개방성(개방성 1)' 변수는 기관의 정보수집특성을 파악하기 위해서 설계된 다중회귀분석에서 처음의 개방성을 대신하는 새로운 개방성 변수로서 적용되었다.

1) Steven(1992)는 요인분석(principal component analysis)시 요인에 걸리는 sample size =199인 경우에는 .364(2 x .182)이상으로 나타나는 loading값만이 통계적으로 유의미하게 해석할 수 있다고 하였다.

〈표 9〉 개방성 요인분석결과

n=199

개방성의 항목	요인분석(Varimax-rotation Loadings)	
	요인 1	Communality
새로운 아이디어	.724	.569
복잡한 문제	.783	.661
일을 마치려고 노력함	.706	.594
한번 본 사람은 기억	.762	.603
사람들을 잘 인식	.465	.595
성쟁하는 것	.727	.542
개인의 자유	-.4475E-03	.485
원칙은 지침역할을 함	-.140	.586
긍정적인 면과 부정적인 면	.110	.279
소음에 민감하지 않은 편	-3.400E-02	.556
감정상태를 잘 드러내지 않음	7.628E-02	.452
내 스스로 해결	.340	.772

4) 자료수집정도에 영향을 미치는 변수에 관한 회귀분석결과

(1) 변수들간의 상관관계 및 다중공선성 분석

본 조사에서 회귀분석이 실시되기 전에 정보수집 특장을 규정짓는 3개의 종속변수와 개인·기관의 주요 독립변수 사이의 상관관계와 개인·기관의 주요 독립변수들간의 다중공선성의 여부를 검토하기 위하여 상관관계 분석이 적용되었다. 이러한 분석결과는 〈표 10〉과 같이 나왔다. 종속변수와 독립변수들간의 상관관계분석 결과에서 보면, '전체정보수집'변수와 주요독립변수 7개 중에서 4개의 변수가 통계적으로 유의미한 상관관계를 보이고 있는 것으로 나타났다. '공식적 정보수집'에서는 주요 독립변수 7개 중에서 4개, '비공식적 정보수집' 변수에서는 5개의 독립변수들이 0.12에서 0.45수준에서 통계적으로 유의미한 상관관계를 보이는 것으로 나타났다.

독립변수들간의 상관관계분석결과로는 총 28개의 상관관계 중에서 5개의 상관관계, 즉 개발지식과 교육정도(.352), 교육정도와 자율성(.316), 절차화와 부담감(.246), 개방성과 교육정도(.222), 정체감과 개발지식(.203)이 다소 높은 상관관계를 보이고 있으며, 교육정도와 부담감(.195), 부담감과 저울성(.190), 정체감과 교육정도(.155) 등 3개의 상관관계가 거의 미약한 수준으로 통계적으로 의미 있게 나타났다.

상관관계가 다소 높게 나타난 독립변수들간에 있어서 회귀분석시 나타날 수 있는 다중공선성 문제

의 가능성이 분석되었다. 다중공선성 문제는 VIF와 Tolerance 방식에 의해서 검토되었는데, 분석결과 이들 변수간에 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. 끝으로, 상관관계 표에서는 제시가 되지 않았지만 회귀분석과정에서는 적용된 개인/기관과 관련된 기본변수, 즉 응답자의 나이, 기관의 근무기간, 학력 및 기관의 크기와 다른 주요 변수간의 상관계도 분석이 되었으며, 그리고 몇몇 높게 나온 상관관계 대한 Tolerance와 VIF를 통한 다중공선성 검증에서도 문제를 유발하는 변수는 없는 것으로 나타났다.

〈표 10〉 주요변수들간의 상관관계

n=133

	정보 종합	공식 정보	비공식 정보	자율성	규칙 준수	절차화	부담감	교육 정도	개발 지식	개방성 1	정치감
정보 종합	1.00										
공식 정보	.624	1.00									
비공식 정보	.674	.471	1.00								
자율성	.471***	.463***	.360***	1.00							
규칙 준수	.076	.109	.031	-.142	1.00						
절차화	-.010	.012	-.027**	-.116	.380	1.00					
부담감	-.251**	-.182***	-.237*	-.190*	.135	.246**	1.00				
교육 정도	.429***	.361***	.379	.316***	.001	-.225**	-.195*	1.00			
개발 지식	.268**	.262***	.196*	.242**	.069	.055	-.027	.352***	1.00		
개방성 1	.395***	.399***	.276**	.285	.099	-.104	.006	.222**	.107	1.00	
정치감	.142	.121	.076*	.348	-.134	-.067	-.121	.155*	.203**	.118	1.00

* p≤.05, ** p≤.01, *** p ≤ .001

(2) 회귀분석결과

종합사회복지관의 프로그램 개발과정에서 정보수집에 영향을 미치는 변수들을 예측하기 위해서 다중회귀분석이 적용되었다. 회귀분석적용 방법은 먼저 '전체적인 정보수집'에 영향을 종속변수로 설정

하여 이에 미치는 독립변수의 영향을 다중 회귀식으로 파악하고, 그리고 종속변수를 보다 세부적으로 구분하여 즉 '공식직 정보수집'과 '비공식직 정보수집'으로 나누어 이에 영향을 미치는 독립변수들의 영향을 회귀분석으로 파악하였다.

〈표 11〉 회귀분석결과 정리

n=133

변수	정보수집(공식+비공식)		공식직 정보수집		비공식직 정보		
	B	β	B	β	B	β	
기본적 특성	나이	-.103	-.066	.385	-.008	1.173E-02	.012
	근무기간	2.656E-03	.012	1.271E-03	.011	-6.3E-04	-.004
	학력	-.209	-.019	-1.8E-02	-.003	-.243	-.035
	기관크기	-4.9E-02	-.039	1.271E-03	.002	5.4E-02	.068
기관의 특성	업무의 자율성	.654***	.316	.443***	.350	.344*	.231
	업무의 규칙준수	.259	.067	.195	.096	6.454E-02	.027
	업무처리 절차화	.467	.110	.183	.081	.280	.105
	업무의 부담감	-.396*	-.188	-.155	-.139	-.222*	-.168
개인의 특성 및 교육	교육정도(공식직)	.469**	.264	.173*	.184	.305**	.274
	프로그램 개발지식	.130	.079	8.457E-02	.097	3.736E-02	.036
	개방성1	.590**	.260	.325**	.271	.235*	.165
	성체감	-.104	-.048	-.83E	-.076	-7.9E-02	-.058
상수	11.012		7.174		4.539		
R ²	.422		.385		.275		
F값	7.314***		6.272***		3.790***		

* $p \leq .05$ ** $p \leq .01$ *** $p \leq .001$

우선 프로그램 개발과정에서 '전체정보수집'에 통계적으로 유의미하게 영향을 미치는 변수로는 나이, 연령, 근무기간, 기관의 크기와 같은 개인·기관의 기본적인 변수에서는 어느 한 변수도 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그리고 기관 및 개인의 특성과 관련된 변수에 있어서, 4개의 변수가 통계적으로 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 기관의 변수 중에서 업무의 자율성(.654), 그리고 개인 및 교육과 관련된 변수 중에서 개방성(.590), 교육정도(.469), 그리고 개인적 특성과 관련된 변수에서 업무의 부담감(-.396) 순서로 나타났다. 그리고 이 회귀모델의 변량에 대한 설명력은 R²값 .42로서 42%의 설명력을 가지고 있는 것으로 나타났다.

정보수집전체의 개념을 공식적 정보수집개념으로 제한하여 회귀분석을 적용한 결과, 흥미롭게도 개념적 활용에 영향을 미치는 4개의 독립변수 중에서 '업무의 부담'을 제외한 3가지 변수만 통계적으로 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 종속변수에 대한 이러한 영향력의 크기의 순서는 업무의 자율성(.443), 개방성1(.325), 교육정도(.173)의 순이었다. 종속변수에 대한 독립변수들의 상대적인 중요성을 고려한 상태에서도 같은 순서로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 이 회귀모델의 개념적 변수의 변량에 대한 설명력은 R^2 값 .385으로서 약 39%의 설명력을 지니고 있는 것으로 나타났다. 끝으로, 비공식적 정보수집에 대한 독립변수의 영향력에 대한 회귀분석결과, 정보수집전체에 영향을 미치는 4개의 변수 모두가 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 각 변수들의 영향을 미치는 크기의 순서는 달랐다. 영향을 미치는 크기의 순서를 살펴보면, 업무의 자율성(.344), 교육정도(.305), 개방성1(.235), 업무의 부담감(-.222) 등이었다. 이에 대한 R^2 값 .275으로서 28% 설명력을 지니고 있는 것으로 나타났다.

5. 논의 및 결론

본 연구는 전국 335개 종합사회복지관의 청소년(아동)부서의 프로그램 개발과정에서 프로그램 개발자들의 정보수집실태 및 정보수집정도에 영향을 미치는 주요 요인이 무엇인가를 조사 연구하였다. 본 연구에서 프로그램 개발 및 정보수집실태와 관련하여 발견된 주요한 내용에 대한 사회복지의 실천 및 학술적 의의를 논하면 다음과 같다.

우선 기술분석결과에 의해서 발견된 주요한 내용을 살펴보면, 현장에서 프로그램 개발활동이 활발하다는 것이 밝혀졌다. 조사된 응답자 200명 중에서 73%인 145명이 프로그램 개발이 있는 것으로 나타났으며, 145명의 프로그램 개발경험자 중에서 92%가 프로그램 개발 과정에서 자료수집을 한 것으로 나타나 조사자가 생각했던 것보다 현장에서 프로그램 개발 및 개발과 관련된 자료수집활동이 매우 활발하다는 것을 알 수 있다. 이러한 현상은 조사자가 본 연구의 서론에서도 언급했듯이, 우리나라의 프로그램 개발활동과 이에 대한 정보수집활동이 지금은 현장에서 상당히 보편화되어 있으며, 일선 기관의 직원들에 일상적인 업무의 한 형태도 나타나고 있다는 것을 알 수 있다. 프로그램 개발에 관심을 가지는 한 사람으로서 상당한 고무적인 현상으로 받아들여진다.

그러나 이러한 활발한 활동에도 불구하고, 현장에서 프로그램 개발활동의 실질적인 질을 엄밀하게 평가할 때에는 문제들이 발견되는데, 그 중에서 가장 심각하게 대두되는 문제는 복지관에서 프로그램 개발은 주로 나이가 어리고 기관의 근무경험이 부족한 초임 직원들이 개발을 맡고 있다는 것이다. 기관에서 프로그램 개발한 응답자의 연령을 살펴보면 69%가 20대 미만인 직원들이므로 나타났으며, 복지관의 근무기간에 있어서도 응답자의 82%가 복지관에서 3년 이하로 근무하고 있는 것으로 나타났다. 프로그램 개발을 하기 위해서는 개발자들이 프로그램과 관련된 지식, 현장에서의 풍부한 실천 경험 및 기관의 문화적인 요소 등에 대한 경험 등이 프로그램 개발의 성공여부를 결정짓는 중요한 요소(Robinson, et al., 1988)임을 생각하면, 이제 막 들어오는 나이 어린 직원들이 프로그램 개발을 주로

담당하고 있다는 사실은 현장에서의 프로그램 개발 담당자 결정이 개발의 질적인 측면이 아닌 기관의 다른 이유에 의해서 결정되어지고 있다고 추측되기 때문에 프로그램 개발과정의 질적인 측면에서 매우 심각한 문제가 아닐 수 없다.

프로그램을 개발하는 과정에서 프로그램 개발에 필요한 정보수집실태를 살펴보면, 개발자들이 비공식적인 정보보다는 공식적 정보들을 더 많이 수집하고 있다는 것을 알 수 있다. 특히, 공식적 정보와 비공식적 정보를 모두 포함하는 전체적인 정보수집특징에서 프로그램 개발시 가장 활발하게 수집하는 정보는 '문헌조사자료'이며, 가장 적게 수집하는 정보는 '타기관의 프로그램을 방문 관찰'로 나타났다. 이러한 정보수집형태에는 흥미롭게도 일반행정기관들의 의사결정과정에 있어서 정보수집과 관련된 기존문헌의 결과(Majchrzak, 1986; Hawkins, 1988; Mintzberg, 1975, Sproull · Zubrow, 1989)와 일치하고 있는 것을 보여주고 있다. 즉, 일반 행정기관이나 사회복지기관의 종사자들이 그들의 업무와 관련된 일을 판단하거나 수행할 때 비공식적 자료보다는 공식적 자료를 더 많이 의지하고 활용한다는 것을 알 수 있다.

또한, 프로그램 개발자들의 프로그램 개발과 관련된 교육·훈련정도를 살펴보면, 교육·훈련 정도는 비교적 높게 나타나고 있다. 하지만 개발자들이 교육을 받는 유형을 자세히 살펴보면 대학, 대학원과정에서 교육, 세미나, 워크샵 등 공식적 교육프로그램을 통해서 획득하는 개발지식보다는 직장에서의 업무수행과정, 개인적인 공부와 같은 방법 등, '비공식적' 훈련으로 통해서 더 많은 지식을 습득하고 있는 것으로 나타나고 있다. 프로그램 개발자들의 비공식적 훈련을 통한 지식습득 비중이 높다는 사실은 그 만큼 대학교의 프로그램 개발과 관련된 과목들이나 교육과정들이 충분한 역할을 못하고 있다는 것을 암시하고 있다. 또한, 이러한 교육과정의 문제들은 개발자들이 습득한 지식종류의 분석에 있어서도 파악될 수 있는데, 개발자들이 가지고 있는 프로그램 개발지식들이 프로그램 개발에 필요한 지식들의 모든 면들을 고르게 가지고 있기보다는 특정한 프로그램 개발지식을 더 많이 가지고 있는 현상을 보이고 있다.

프로그램 정보수집에 영향을 미치는 요인에 대한 회귀분석에서도 흥미로운 결과가 발견되었다. 우선, 프로그램 개발에 필요한 정보수집활동에 영향을 미치는 요인으로서 공식적 교육정도, 개방성 등이 프로그램 개발자들의 정보수집활동에 중요한 영향을 미치는 것으로 알 수 있다. 다시 말해, 복지관에서 프로그램 개발에 필요한 정보수집을 활발하게 하는 데 있어서 개발자들의 성격적인 특성 중에 하나인 개방성이 높으면서, 공식적인 학교교육에서 프로그램 개발교육을 많이 받은 직원들이 프로그램 개발과정에 있어서 정보수집활동이 활발한 것으로 나타났다. 이러한 발견은 앞으로 복지관의 프로그램 개발 담당자들의 프로그램 개발 관련 정보수집의 질을 높이기 위해서 개발과 관련된 교육의 중요성이 더 한층 강조되고 있을 뿐 아니라, 보다 나아가 이들의 개인적 성향인 개방성을 어떻게 향상시킬 수 있는가에 대한 교육적 과제를 새롭게 제시해 주고 있다.

이러한 개인·교육적 차위의 영향 이외에 기관차위에서도 중요한 영향요인들이 발견되었는데 우선, 업무의 자율성이 정보수집 정도에 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 업무의 자율성이 많으면 많을수록 프로그램 개발관련정보수집활동이 활발한 것으로 나타나 프로그램 개발 담당자들의 업무의 자율성을 보다 적극적으로 보장해 줄 필요성이 대두되고 있다. 또한, 업무의 부담감 역시 '전체적인

정보수집활동'정도에도 중요하게 영향을 미치는 것으로 나타나고 있을 뿐 아니라 '전체적인 정보수집 활동'을 세부적으로 구분한 '공식적 정보수집활동'과 '비공식적 정보수집활동'으로 구분하여 살펴본 정보유형에도 다르게 영향을 미치는 변수로 나타났다. 즉, 프로그램 개발자들이 업무의 부담감이 있을 때에는 공식적 정보 수집활동은 계속하지만 주로 비공식적이며 자발적인 동기에 의해서 수집할 수 있는 비공식적인 정보는 활발하게 수집하지 않는다는 것을 뜻한다. 복지관에서 프로그램 개발자들의 비공식적인 정보활용을 촉진시킬 필요가 있을 때에는 프로그램 개발자들의 업무부담감의 경감을 보다 적극적으로 생각하여야 한다는 것을 암시하고 있다.

이상에서 본 연구의 조사결과에서 밝혀진 주요한 내용을 살펴보고 이러한 내용들이 문헌 및 현장에서 어떤 의미를 가지는지를 살펴보았다. 본 연구는 우리 나라 사회복지행정분야에서 정보활용 (utilization of information) 특히, 프로그램 개발에 대한 이러한 연구가 부족한 상태에서 나온 실증적 조사연구라는 점에서 이 분야에서의 학문적 관심의 증대와 연구활동을 활성화시킬 역할을 할 것이라고 생각되어진다. 그리고 이러한 연구들을 토대로, 사회복지기관의 프로그램개발 과정에서 우리들의 이해를 더욱 더 높일 수 있는 지식토대를 마련할 뿐만 아니라, 이렇게 축적된 지식을 토대로 사회복지 실천적 측면에서 사회복지사의 프로그램 개발활동을 돕고, 증진시킬 수 있는 구체적인 개입 방법도 마련할 수 있는 계기가 되었으면 한다.

참고문헌

- 삼성복지재단, 1997. 『사회복지프로그램 총서』, 서울: 삼성복지재단.
- 서인혜, 2000. "프로그램 평가의 논리", 『상황과 복지』, 7호, pp. 3-23.
- 이창호, 1991. "사회복지서비스 프로그램 재량화", 『사회복지연구』, 제3호, pp. 169-200.
- 정무송, 2000. 『사회복지 프로그램 기획과 관리』, 서울: 나눔의 집.
- 한국사회복지관협회, 2001. 『사회복지관 현황 및 주소록』, 한국사회복지관협회.
- Briar, S. 1980. "Toward the Integration of Practice and Research," pp. 34-78, in *Future of Social Work Research*, edited by D. F. Fanshel, Washington, D. C.: National Association of Social Workers.
- Costa, P. T., and R. R. McCrae. 1992. *Manual for the Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-factor Inventory (NEO-FFI)*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Cox, G. B. 1977. "Managerial Style Implication for the Utilization of Program Evaluation Information," *Evaluation Quarterly* 1: 499-508.
- Davis, D., and F. Strecher, 1980. *Administrative Style as a Predictor of Evaluation Utilization*. Paper Presented as a Meeting of the California Research Association, San Mateo.
- Deshpande, R. 1987. "The Organizational Context of Market Research Use," *Journal of Marketing* 23: 91-102.
- Gelfand, B. 1988. *The Creative Practitioner: Creative Theory and Method for the Helping Services*.

- New York: The Haworth Press.
- Gelfand, B. 1982. "Creative Imagination: The Forgotten Ingredient in Social Work Practice. Social Casework," *The Journal of Contemporary Social Work* 23: 134-153.
- Glassman, N. 1979. "A Perspective on Evaluation as an Administrative Function." *Educational Evaluation and Policy Analysis* 1(5): 39-44.
- Grasso, A., and I. Epstein. 1992. *Research Utilization in the Social Services: Innovations for Practice and Administration*. New York: the Haworth Press.
- Hall, G. 1982. *Three Change of Organization*. Paper presented at the Annual Meeting of the American Research Association, Los Angeles.
- Hawkins, J. 1988. "Decision Makers' Judgements: The Influence of Role, Evaluation Criteria, and Information Access." *Evaluation Quarterly* 13: 435-453.
- Jansson, B., and S. Talyor. 1978. "Search Activity in Social Agencies: Institutional Factors That Influence Policy Analysis." *Social Service Review* 189-201.
- Kettner, P., R. Moroney, and L. Martin. 1990. *Designing and Managing Programs: An Effectiveness-based Approach*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Leithwood, K., and D. Montgomery. 1982. "The Role of the Administrator Program Improvement." *Review of Educational Research* 52: 309-339.
- Majchrzak, A. 1986. "Information Focus and Data Sources: When Will They Lead to Use?" *Evaluation Review* 10(2): 193-215.
- Minzberg, H. 1975. "The Manager's Job: Folklore and Fact." *Harvard Business Review* 53(4): 49-61.
- Moch, M., and E. Morse. "Size, Centralization, and Organizational Adoption of Innovations." *American Sociological Review* 42: 716-725.
- Munson, F., and D. Pelz. 1982. *Innovating in Organization: A Conceptual Framework*. The University of Michigan.
- Nation, R. 1981. "Problems in Evaluation of the State Funded Programs." *Educational Evaluation and Policy Analysis* 4(1): 21-31.
- Patti, R. 1981. "The Prospects for Social R&D: An Essay Review." *Social Work* 31: 89-100.
- Pauley, P. 1984. "Facilitating Data-based Decision-Making: Managers' use of Data in a Community Mental Health Center." *Evaluation Review* 8(2): 205-224.
- Pelz, D. 1982. "Some Expanded Perspectives on the Use of Social Science in Public Policy." pp. 347-357. in *Major Social Issues: A Multidisciplinary View*, edited by J. Yinger. New York: the Free Press.
- Rehr, H. 1992. "Research Utilization and Application of Findings." *Research on Social Work Practice* 2(3): 137-152.
- Robinson, E., D. Bronson, and B. Blythe. 1988. "An Analysis of the Implementation of Single Case Evaluation by Practitioners." *Social Service Review* (June): 285-301.
- Rokeach, M. 1987. "The Open and closed Mind." *Analysis* 4(1): 21-31.
- Robbins, A. 1992. *Source Book on Research Utilization*. Council on Social Brooks/Cole Publishing Co.
- Rothman, J. 1980. *Social R&D: Research and Development in the Human Services*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

- Sproull, L., and D. Zurrow. 1989. "Performance Information in Business System, Perspectives from Organization Theory," *Evaluation Administration Quarterly* 17(3): 61-79.
- Stevens, J. 1992. *Applied Multivariate Statistics for the Social Sciences*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Thomas, E. 1978. "Generating Innovation in Social Work: The Paradigm of Development Research." *Journal of Social Service Research* 2(1): 95-115.
- Thomas, E. 1988. "Design and Development in Organization Innovation." *Administration in Social Work* 11(3/4): 101-144.
- Thomas, E., and J. Rothman. 1994. *Intervention Research: Design and Development for Human Service*. New York: The Haworth Press.
- Wilensky, H. 1967. *Organizational Intelligence: Knowledge and Policy in Governmental and Industry*. New York: Basic Books, Inc.

Factors Influencing the Activities of Collecting Data for Program Development in the Social Welfare Centers

Seo, In-Hae

(Assistant Professor, Hallym University)

Despite the importance of the program development activities and the necessity of the systematical investigation on the features of the program development activities in the social service agencies, it has been observed that recent social work studies have ignored an important study area of program development, including the activities of collecting data in the process of program development in social service agencies. Therefore, this study was undertaken to investigate salient features of the activities of collecting data for program development in the social welfare centers in Korea. A questionnaire was constructed with three parts, including a dependent variable and 6 independent variables, and 201 questionnaires were collected from 353 agencies during two months.

As the result of the descriptive analyses, the five noticeable features were found; (1) the activities of collecting data for program development in the agencies are very active; (2) staff in his/her twenties are in charge of program development; (3) diverse data are collected in the process of program development (4) hard data are more collected than soft data in the process of program development; (5) the respondents are more despondent on knowledge learned from individual studies than knowledge learned from academic institutes.

Multiple regressions were applied to analyze the relationship between independent variables and three kind of dependent variables - total feature of data collecting, collecting hard data, collecting soft data. The result showed that the total feature of data collecting was critically influenced by social workers' autonomy, openness, and knowledge learned from academic institutes, and workload. The activities of collecting hard data was influenced by the above variables, except social workers' workload. The activities of collecting soft data were influenced by the social workers' autonomy, openness, and knowledge learned from academic institutes, and workload. Major findings were discussed and several suggestions were made for future research and improvement of the program development in social welfare centers.

keyword: program development, data collecting, social welfare agencies.

[접수일 2003.6.11 게재확정일 2003.7.10]