

## 측정도구의 개발과 활용 ②

준거란 사회복지 프로그램의 성과평가의 기준이 되는 것으로 지난 시간에 '클라이언트의 변화(혹은 서비스 목표)와 관련된 행동, 결과, 성과'로 정의하였다. 이러한 준거는 크게 두 가지로 구분된다. 첫째는 객관적 준거(hard criteria)이다. 이것은 객관적이고 사실적인 자료를 통해 얻은 측정치를 의미한다. 둘째는 판단적 준거(soft criteria)이다. 이것은 객관적 준거와 달리 평가대상에 대해 사람이 판단해서 측정치를 부여하는 방법이다. 이들 준거에 대해 살펴보기로 한다.

### 1. 객관적 준거

객관적 준거란 마치 물리적 자료에서 얻

1) 수치 세기(numeric counts)  
수치 세기란 어떤 사건이나 행동이 발생한 빈도나 값을 직접 구하는 것이다. 다음의 것들이 예가 된다.

- 프로그램 참여인원 수
- 프로그램 비용 및 시간
- 가족 수/친구 수
- 장애인의 고용유지 기간
- 비행청소년의 학교폭력 건수
- 공적부조 수령액 등

2) 행동부산물(behavioral by product)  
행동부산물이란 특정 행동을 하면 자연스럽게 발생하는 부산물을 통해 얻게 되는 행동의 측정치이다. 이것은 직접적인 관

# 준거의 종류와 측정도구

은 측정치와 같다. 물리적 자료의 예로서는 무게, 길이, 부피 등을 들 수 있다. 이러한 자료의 특징은 바로 측정에서 오차의 크기가 작다는 것이다. 만약 저울이 고장난 저울이 아니라면, 그 저울에서 얻게 되는 무게 값(측정치)은 우리가 믿고 사용할 수 있게 된다. 측정에서 오차가 적다는 것을 무엇을 의미하는가? 그것은 바로 신뢰도가 높다는 말이다. 따라서 일반적으로 객관적 준거는 신뢰도에 큰 문제가 없다. 사회복지 현장에서 실천가들이 사용하게 되는 객관적 준거의 종류는 다양하다. 몇 가지를 소개해 보고자 한다.

찰이 어렵거나 설문지 등을 통한 행동 파악을 할 수 없을 때 사용되는 측정방법이다. 다음의 것들이 예가 된다.

- 금연 프로그램 참가자를 대상으로 담배깡초 수거
- 알콜 중독자의 집 앞에 있는 빈 술병의 수
- 사회기술훈련을 받고 있는 정신장애인이 물건을 사며 얻은 영수증 수 등

## 2. 판단적 증거

판단적 증거는 실천가나 클라이언트가 직접 문제나 상황을 판단해서 평가를 내리는 것이다. 객관적 증거에서는 객관적 자료에서 측정치를 얻었다면, 판단적 증거에서는 사람의 판단에 기초해서 측정치를 얻게 된다. 이러한 판단적 증거는 사람이 직접 측정을 하기 때문에 누가 측정하는가에 따라 그 결과 값이 달라질 수 있다. 따라서 판단적 증거


에는 측정의 오차가 많이 발생할 수 있으므로 신뢰도의 문제 발생한다. 우리가 조사에서 흔히 사용하는 설문지, 체크리스트, 관찰일지, 표준화된 척도 등이 판단적 증거에 포함된다. 몇 가지 종류를 살펴보자.

이들 판단적 증거들은 사회복지사들이 쉽게 만들 수 있고 또한 쉽게 사용할 수 있으므로 현장에서 각광받는 측정도구로 활용된다. 그러나 과연 문항이 실제 조사 목적에 맞

게 구성되어 있는지(타당도), 그리고 사람의 판단에서 나온 측정치를 얼마나 신뢰할 수 있는지(신뢰도)에서 나름대로의 한계를 갖고 있다. 따라서 오늘날 많은 사회복지사들이 타당도와 신뢰도가 이미 검증된 도구인 표준화된 척도를 선호하고 있다.

## 3. 어떤 증거를 사용할 것인가?

프로그램과 서비스 평가를 위해서 증거를 사용할 때는 단일 증거보다는 다양한 증거를 사용해야 한다. 즉, 사회복지사는 하나의 기준만으로 평가를 실시하지 말고, 객관적 증거와 판단적 증거를 시간과 비용이 허용하는 한도에서 최대한 많이 사용해야 정확한 평가결과를 얻게 된다. 다양한 증거의 사용이 오늘날 모든 평가이론에서 강조하고 있는 것이다.

다음 회에는 판단적 증거 중 가장 신뢰받는 방법인 표준화된 척도에 대해 설명할 것이다. 



조 성 우

(사회복지사, 성균관대 박사수료, congruence@hanmail.net)  
 (전) 충청복지관 사회복지사 근무  
 (현) 성균관대 박사수료, 성균관대/서울신학대 강사  
 연구 : 이혼가정자녀의 행동적응문제에 영향을 미치는 부모요인과 아동의 이혼지각 분석, 청소년 자원봉사만족도 척도개발 등  
 저서 : 사회복지실천과 척도개발 (학지사), 사회복지조사연습(정목출판사) 등

### 1) 체크리스트 : (예) 어머니의 대화방식 척도

어머니의 자녀에 대한 대화방식의 수준을 체크하십시오

부정적 방식		중간수준			긍정적 방식	
1	2	3	4	5		

### 2) 설문지 : (예) 외부 지원에 대한 조사

1. 당신은 어려움이 생기면 주로 누구와 상의하십니까?

- ① 부모 ② 형제자매 ③ 배우자 ④ 친구 ⑤ 종교지도자 ⑥ 기타 ( )

### 3) 평정척도 : (예) 부부 의사소통기술 척도

평가 항목	부적절										적절
자기의견 말하기	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
I-메세지 사용하기	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Stop Action 사용하기	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
피드백 요청하기	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
경청하기	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
요약하기	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
확인해주기	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
개방형질문 요청	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
공동주제 만들기	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
대화를 종결하기	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	