

# 지역사회네트워크를 기반으로 한 사회복지프로그램 기대성과 구조화 : 컨셉트 맵핑(concept mapping)을 활용하여

## Structuralization Expected Outcome of Social Welfare Program Based on Community Network : Using Concept Mapping Method

권순애

창신대학교 사회복지학과

Sunae Kwon(kwonsa@cs.ac.kr)

### 요약

본 연구는 지역사회네트워크 기반 사회복지프로그램 기획을 준비함에 있어 컨셉트 맵핑을 활용하고 그 적용 가능성을 경험적으로 확인하는 것이다. 컨셉트 맵핑은 다양한 이해관계자들 사이의 모호하고 복잡한 아이디어를 구조화하여 시각적으로 제시해 주는 의사결정 도구이다. 이미 상담, 간호, 공중보건 등 후면서비스 영역을 중심으로 프로그램 기획 및 평가 과정에서 나타나는 복잡하고 추상적인 아이디어를 개념화하는데 활용되고 있다. 최근, 우리나라에서도 상담 및 의료 영역에서 서비스 제공자와 이용자 간의 존재하는 성과의 차이를 경험적으로 인지하고, 합의를 이끌어 내는 도구로 활용하고 그 효과성이 발표되고 있다.

본 연구에서는 부산광역시 북구에서 아동·청소년을 대상으로 진행되고 있는 부산공동모금회지원 CI사업의 3차년도 사업기획을 준비하면서 사업주체들이 기대하는 성과를 컨셉트 맵핑을 활용하여 개념화하였다. 컨셉트 맵핑은 준비 단계, 아이디어 수집 단계, 서술문 구조화 단계, 표현 단계, 분석결과 해석 단계, 유용화 단계로 이루어졌다. 참여자들은 부산 북구 사회복지기관 종사자 11명이었으며, 이들이 제시한 서술문은 총 60개였다. 이들이 제시한 서술문을 유사성 행렬 형태로 전환하여 다차원 척도법 분석을 실시하였다. 군집은 총 5개로, '아동·청소년의 인식 및 태도변화', '아동·청소년 체계의 변화', '우호적인 지역사회 형성', '지역주민의 변화', '사업 공급주체의 변화'였다. 이 중 가장 우선적으로 성취되어야 할 성과는 '아동·청소년의 인식 및 태도 변화'로, 이 성과를 중심으로 3차년도 사업을 기획하게 되었다. 컨셉트 맵핑을 활용하여 성과를 개념화하는 의사결정과정은 거치면서, 참여 구성원들은 사업의 성과에 대해 명확하게 개념화하였고, 이 성과에 대한 합의가 도출되었다.

■ 중심어 : | 컨셉트 맵핑 | 프로그램 성과 | 프로그램 기획 |

### Abstract

The purpose of this study is to verify the applicability of concept mapping in the process of planning social welfare program based on community network. Concept mapping is a kind of decision-making method that structuralized complex ideas and presented visually. Already, concept mapping is widely utilized in counseling, nursing and public health area to plan and evaluation their program and service. For recent, effectiveness of concept mapping has been reported. Concept mapping is a effective decision-making method that they recognize outcome gap between service provider and client, reach the outcome's consensus in counseling and nursing, medical area.

In this study, we conceptualized 3rd year outcomes of Community Impact Project that was supported from Busan Chest using concept mapping. This CI project intervenes children and youth who lives in Buk-gu, Busan. Concept mapping has six stages-preparation, collecting ideas, structuring statements, representing statement, interpreting the results of the analysis, applying the results. We followed these steps. The participants were working at social welfare organizations, total 11 persons. We obtained 60 statements and analyzed using multidimensional scaling, we collected 5 clusters, cluster 1 'awareness and attitude change of children and youth', cluster 2 'social system change of children and youth', cluster 3 'friendly community formation', cluster 4 'community people change', cluster 5 'service provider change'. As a result, among total 5 clusters formed, 'awareness and attitude change of children and youth' came to the strongest outcomes. When concept mapping was applied to the program planning, the consensus of the opinion came easily in the decision-making process, and the participants were empowered. In addition, clear conceptualization on each element of the program planning was made.

■ keyword : | Concept Mapping | Program Outcome | Human Service Program Planning |

## 1. 서론

최근 개인 혹은 지역사회가 직면하게 되는 욕구와 문제가 다원화되어 가면서 이에 부응하는 서비스 제공 양상과 조직 형태도 다양해지고 있다. 과거 지역사회의 아동·청소년의 문제를 해결하기 위해 존재했던 주체는 고작 사회복지관이었고, 사회복지관에서 이루어지는 각종 학습위주의 사회교육프로그램이 유일했다. 지금은 사회복지관 뿐만 아니라 각종 심리·상담센터, 청소년수련관, 청소년쉼터, 지역아동센터, 건강가정지원센터, 각종 문화센터 등에서 제공되는 학습지원 프로그램, 심리정서 치료프로그램, 여가 프로그램 등 다양한 주체들과 서비스들이 지역사회에 존재하고 있다. 사회복지서비스 공급주체의 다양화는 이에 대응하는 욕구와 문제가 다양해졌다는 것을 반증하는 것이다.

또한 사회복지실천현장에서 확인되는 새로운 변화는 욕구·문제의 다양·복합성에 기반하여 지역사회에 존재하는 사회복지서비스 공급주체들의 활동 경향이 '네트워크 중심'으로 변해 가고 있다[3]. 지역사회 차원에서의 문제해결은 개별 단일조직보다는 여러 개의 조직들이 연합하여 공동으로 활동한다. 예를 들어 사회복지공동모금회의 영유아 통합지원사업인 '시소와 그네'라든지, CI(community impact) 사업이 그것이다. 지역사회 내 발생하는 영유아 관련한 문제들은 사회복지조직 뿐만 아니라 어린이집 등의 보육시설, 유치원, 초등학교와 같은 교육기관, 의료조직이 연대하여 해결하고 있다. 다양한 영역의 주체들이 참여함으로써, 대상자 입장에서 한 곳에서 문제해결이 이루어질 수 있어 서비스 이용의 만족도가 높아지며, 서비스 공급자 입장에서는 문제해결의 집중성이 높아지고, 필요 자원 확보가 용이하며, 서비스의 중복과 누락이 즉각적으로 확인되어 서비스 운용에도 효율성이 높아진다. 이러한 긍정적인 결과가 지역사회 내에서 가시적으로 확인되고 있어[12], 서비스 제공조직들은 지역사회 문제 해결을 위한 조직 간 네트워크를 단연하면서도 중요한 기능으로 인식되고 있다.

그러나, 지역사회네트워크를 기반으로 다양한 주체들이 함께 참여하여 문제해결을 도모하는 데에는 긍정

적인 측면도 있지만, 문제해결 방법이나 기대하는 성과에 대한 합의 도출은 참여주체들이 직면하게 되는 과제이기도 하다[4]. 하나의 문제를 해결하기 위해 참여하는 조직들은 자신들만의 고유한 전략과 방법을 연대적 차원에서 공유하기 때문에, 참여 의도와 목적에 따라 사업 연대 정도와 대상자 변화의 이해도가 달라질 수 있다. 이것의 합의가 원만히 이루어지지 못했을 경우에 서비스 공급주체들 간의 이해 충돌(interest collision)이나 가치 갈등(value conflict)이 야기될 수 있다[8]. 궁극적으로 지역사회 문제해결의 동력을 약화시켜 기대했던 문제해결이 나타나지 않을 수 있게 된다.

여러 주체들이 함께 참여하여 진행되는 사업의 성공요건은 참여주체들이 얼마나 사업에 대한 이해를 함께 하느냐 하는 것이다. 그래서 상호 이해와 합의를 이끌어내기 위하여 델파이 기법(delphi method), 명목집단기법(nominal grouping technique), 초점집단기법(focused-group technique) 등의 의사결정방법들을 동원하기도 한다. 이 방법들은 '다수의 의견이 특정 1인이나 소수의 의견보다 합리적이다'라는 근거에 따라 민주적인 절차를 통해 합의를 도출하고자 한다[1]. 하지만 의사결정과정에서 집단 역동이 고려되지 않기 때문에 참여자 모두의 의사가 수렴되어 채택되기 어려운 점이 있다.

최근, 간호, 상담, 정신보건 등 휴먼서비스 영역에서 다양한 공급주체들이 참여하여 사업을 수행하는 경우, 집단 역동을 활용하여 사업 전반의 이해와 합의를 도출함으로써 성공적인 사업 수행 및 결과 성취를 지원하는 컨셉트 맵핑(concept mapping)을 의사결정도구로 활용하고 있다. 컨셉트 맵핑은 복잡한 아이디어나 이슈들을 구조화된 개념(structured conceptualization)으로 도출해 내는 의사결정도구이다[17]. 이 도구를 활용하여 프로그램 개입에 대한 성과를 합의해 나가는 데 효과가 있다고 입증된 연구들이 지속적으로 발표되고 있다 [2][5][7][8][10][11]. 이들 연구에서는 서비스 공급주체로서의 이해 관계자들, 서비스 제공자와 이용자 간에 존재하는 이견을 명확히 인지하여 합의를 이끌어 내는 데 컨셉트 맵핑이 실용적인 도구로 확인되었다.

그럼에도 복합적인 지역사회 문제와 욕구를 전문적으로 다루는 사회복지영역에서 컨셉트 맵핑의 활용 가

능성은 소극적으로 논의되어 왔던 것이 사실이다. 그동안 사업의 주체가 단일하였거나, 여러 주체가 함께 참여하더라도 주도하는 단일 조직에 의해 제시되는 전략과 성과에 순응하는 수준으로 조직들이 단순히 연결되어 있는 경향이 짙었다. 근래에 융합을 통한 지역사회 문제해결 접근 인식이 확산되면서, 자원의 한정과 문제해결능력의 한계를 경험한 사회복지 조직들이 유사 서비스 조직들과의 네트워크 움직임이 활발해지고 있다. 인적·물적 자원 공유를 통한 단순 연계에서 문제해결을 위한 보이지 않는 가치와 생각을 공유하고 이를 사업 목적과 전략에 담아내는 활동들이 확산되고 있다.

이러한 시점에서 다양한 주체들이 참여하는 사회복지 프로그램 과정에 컨셉트 맵핑을 적용해 보는 것은 사회복지 프로그램 기획 측면에서 충분한 가치와 의미를 가진다고 보여진다. 컨셉트 맵핑의 의사결정 단계에 따라 참여 주체들의 복잡한 생각과 의견들을 구조화하여 시각적으로 제시해 준다면, 도출된 결과에 대한 참여주체의 이해가 높아지고 궁극적으로 사업 수행의 집중도와 효과성을 향상시킬 수 있을 것이다.

본 연구에서는 지역사회네트워크를 기반으로 사회복지프로그램을 수행하고 있는 참여 주체들이 컨셉트 맵핑을 활용하여 프로그램 성과에 대한 구조화된 개념을 도출해 내고자 한다. 이를 근거로 컨셉트 맵핑이 사회복지프로그램 기획에 있어 어떠한 유용성을 가지는지 경험적 논의를 시도하고자 한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구 참여자

본 연구에서 활용된 사회복지 프로그램은 부산광역시 북구에서 이루어지고 있는 CI사업으로, 부산사회복지공동모금회 지원을 받아 2차년도까지 진행되었다. 사업의 주된 대상은 아동·청소년이며, 북구 지역의 복지관 및 지역아동센터, 학교 등 관련된 다양한 기관들이 지역내에서 발생하는 아동·청소년의 문제를 함께 해결하고 있다. 부산사회복지공동모금회의 마지막 지원이 이루어지는 3차년도에는 이전과 달리 참여주체를 확대

하고, 신규 사업 개발도 하려고 준비중이다. 그래서 이전에 참여한 주체와 새롭게 참여하게 되는 주체들 간의 사업 이해의 차이, 사업 성과에 대한 차이가 두드러지게 나타나 이들 간의 차이를 인지하고 사업 수행내용과 사업 결과에 대한 합의를 도출하여 3차년도 사업을 계획하기 위해서 컨셉트 맵핑을 활용하고자 하였다.

참여자들은 북구에 있는 복지관 및 지역아동센터 직원 11명이었다. 이들의 직급은 사회복지사가 4명(36.4%), 대리 2명(18.2%), 과장 4명(36.4%), 센터장 1명(9.0%)으로, 실무 사업담당자와 중간관리자가 많이 참석하였다. 성별 비율은 남성이 3명(27.3%), 여성이 8명(72.7%)이었다.

### 2. 연구 절차

컨셉트 맵핑은 총 여섯 단계로 진행된다[14]. 컨셉트 맵핑에 필요한 제반 사항들을 준비하고, 합의가 필요한 이슈나 아이디어를 수집하고, 이것을 구조화·분류화 작업을 통해서 도출된 결과를 분석·해석하여 참여 구성원들이 동의하는 개념을 합의해 내는 과정으로 진행된다. 이 과정을 원활히 수행하기 위해서는 컨셉트 맵핑과 해당 프로그램에 대한 이해가 있는 촉진자(facilitator)가 필요하다. 촉진자는 집단역동 과정에 참여하면서, 참여 구성원들이 논의되는 이슈에 대해서 이해할 수 있도록 돕고, 그 다음 단계에서 논의되는 이슈에 대한 아이디어들을 소외시키지 않고 서술문 형태로 생성되도록 지원하는 역할을 수행한다. 본 연구의 촉진자는 연구자 본인이 수행하였다.

촉진자의 안내에 따라 컨셉트 맵핑이 여섯 단계로 나누어서 진행된다. 첫 번째, 준비단계로 논의의 초점을 개발하고 참여자를 선택하는 것이다. 초점을 명확하게 결정하는 것이 다음 단계의 서술문 수집이 효과적으로 이루어질 수 있다. 이 집단에서 선택한 초점의 서술문은 “3차년 북구 CI사업의 기대성과는 무엇인가?”이었다. 북구 CI사업은 아동·청소년의 문제에 개입하는 지역사회 네트워크 사업이긴 하지만, 개입의 차원이 아동·청소년 뿐만 아니라 이들의 부모 및 가족, 조직, 지역사회 등 다양하기 때문에 사업의 기대성과에 대한 혼란과 참여조직 및 구성원들의 이견이 존재할 수 있었

다. 그래서 특정 개입 차원을 한정하지 않고 개념화 과정을 통하여 합의된 성과를 도출하고자 하였다.

그 다음 참여자의 범위를 결정하여 선택하는 것이다. 이 프로그램은 부산 북구의 아동·청소년의 문제와 욕구에 개입하는 지역네트워크 사업으로, 이미 2차년도 사업까지 진행되었지만 3차년도 사업을 준비하는 담당자들이 대다수 변경되었다. 그래서 본 사업에 대한 참여 기관 및 담당자의 이해가 충분하지 않은 상태였다. 이번 집단에는 본 사업에 관련한 경험은 없지만 3차년도 사업을 담당하게 될 사회복지사들로 구성되었다. 참여 인원수에 대한 제한을 두지 않지만[14] 선행연구들을 보면 참여 사이즈를 8명~15명으로 선택하는 것이 적절하다고 보고되고 있다. 본 연구의 참여자는 총 11명으로 선정되어, 컨셉트 맵핑을 수행하기에 적절한 크기라고 판단되었다.

두 번째, 아이디어 수집단계이다. 초점과 참여자가 결정되면, 실제적인 컨셉트 맵핑으로 들어간다. 참여자들은 선정된 초점과 관련된 서술문(statement)을 브레인스토밍(brainstorming)을 통해 발표·공유하게 된다. 이때 참여자들은 다른 참여자에 의해서 발표된 서술문의 합법성에 대한 비판이나 논의를 할 수 없으며, 모든 서술문은 채택된다[16]. 이것이 기존의 다른 의사결정 도구와 차별적인 요소라고 할 수 있다. 집단역동에 의해서 배제될 수 있는 의견이 컨셉트 맵핑에서는 서술문의 배제와 소외를 허용하지 않는다. 참여자들에 의해 제공되는 서술문은 일차적으로 모두 수용하고, 촉진자는 참여자들이 말하는 서술문을 모든 구성원이 볼 수 있도록 시각적 편의를 제공한다. 이 과정에서 수집되는 서술문은 100개 이하가 적정하다고 한다[14]. 부산 북구 CI사업의 3차년도 성과에 대한 서술문은 총 60개가 수집되었다. 발표되는 서술문에 대해 이해가 떨어졌을 때는 참여자 중 한 사람 혹은 촉진자가 발표자에게 재차 정확한 의미를 확인하여 서술문 형태로 기술하였다.

세 번째, 서술문 구조화 단계이다. 서술문에 대한 분류(sorting)와 등급부여(rating)의 작업이 부여된다. 참여자들은 인덱스 카드(index card)로 출력된 서술문을 가지고 유사하다고 판단되는 것들끼리 묶는 작업을 [표 1][그림 1]과 같이 수행하였다. 서술문 수가 60개이기

때문에 분류 군집의 수는 개인마다 최소 1개에서 최대 60개까지 나올 수 있다. 그러나 유사하다고 판단되는 서술문끼리 분류화하기 때문에 평균적으로 7~10개 사이로 군집의 수가 생성되었다. 이 작업은 이후에 다차원 척도법이나 군집분석의 기초자료로 활용된다.

표 1. 제시된 서술문 내용

번호	서술문
1	꿈이 있는 마을 사무국이 만들어진다
2	꿈이 있는 마을 표준모델이 만들어진다
3	북구지역 기관 네트워크가 강화된다
4	학부모 역할이 높아진다
5	사업을 위한 기금모금액이 많아진다
6	북구주민이 사업에 대한 인식이 향상된다
7	부모님들이 아이들의 꿈에 대한 중요성을 인식한다
8	북구 지역민들이 자신이 속한 지역에 대한 자부심이 향상된다
9	아동청소년들이 자신의 꿈을 쉽게 알게 된다
10	다른 지역에서 선진지 견학을 온다
11	지역주민이 꿈이 있는 마을에 대한 긍정적인 인식이 높아진다
12	지역주민이 지역에 있는 자원을 많이 알게 된다
13	지역주민들의 자발성이 높아진다
14	아이들이 지역에 대한 자부심을 갖는다
15	아이들이 학교에 가는 것을 즐거워하게 된다
16	부모가 아이의 꿈을 찾기 위해 무엇을 해야 할지 알게 된다
17	부모가 아이의 꿈을 찾을 수 있도록 도와준다
18	북구발전을 위한 좋은 센터가 유치된다
19	지역주민이 청소년에게 관심을 갖는다
20	부모와 아이가 대화하는 시간이 증가한다
21	아동청소년이 다른 아이들의 꿈을 존중한다
22	아이들이 꿈에 관심을 가지게 된다
23	학업중도포기 학생이 사라진다
24	사각지대 아이들이 갈 곳이 생긴다
25	학교가 지역사회와 협력한다
26	꿈지기 활동영역이 북구전역으로 확대된다
27	북구내 아이들의 꿈을 지원하는 기관/단체가 확대된다
28	아이들이 책을 본다
29	아이들이 자신의 삶을 소중하게 생각한다
30	아이들이 적극적으로 학교생활에 임한다
31	아이들이 여가활동을 즐긴다
32	지역 내 기업들이 사회환원사업에 관심을 갖는다
33	본 사업을 위한 정기후원자가 증가한다
34	아이들이 꿈을 찾고자 하는 욕구가 자발적으로 생긴다
35	청소년 범죄율이 낮아진다
36	지자체에서 관심을 갖고 적극적으로 참여한다
37	청소년을 위한 기관이 많이 생긴다
38	아이들이 학교선생님을 존중한다
39	학교선생님이 아이들을 존중한다
40	지역내 우범지역이 사라진다
41	아이들이 덜 싸운다
42	아이들의 이야기를 들어주는 곳이 많아진다
43	모금회 지원없이 자립할 수 있다
44	프로그램 대가자가 많아진다

표 1. 제시된 서술문 내용 (계속)

번호	서술문
45	아이들과 지역주민이 프로그램에 대해 타인에게 추천하는 횟수가 많아진다
46	사업의 규모가 확대된다
47	참여하는 지역주민의 역량이 높아진다
48	언론을 통한 홍보가 많아진다
49	사업에 참여하고 싶은 기관이 많아진다
50	아동대상 범죄율이 낮아진다
51	아이들의 언어가 순화된다
52	사업을 통해 복구에 유입되는 인구가 많아진다
53	사업을 관심을 가지고 지원하고 싶어하는 기업이 증가된다
54	지역내 유해업소가 줄어든다
55	학교부적응 아동이 줄어든다
56	아이들이 인사를 잘한다
57	아이들이 자신의 몸을 소중하게 여긴다
58	가족 간의 사이가 돈독해진다
59	주민들이 집 문을 열어놓고 산다
60	사업에 참여하는 주민자치단체가 많아진다

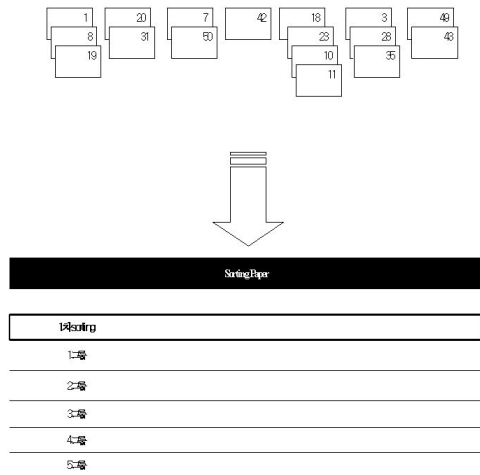


그림 1. 서술문 분류 작업 양식

촉진자는 참여구성원들의 서술문 분류 작업과 더불어 서술문에 대한 등급부여를 안내한다. 하지만 이번 집단에서는 개별 서술문에 대한 등급부여는 실시하지 않았고, 이후에 분석 결과에 대한 해석을 근거로 3차년도에 채택해야 할 성과의 우선순위를 선정할 때 군집에 대한 등급부여를 실시하고자 하였다.

네 번째, 표현단계이다. 이 단계에서는 참여자들이 서술문을 유형화하고 등급이 부여된 자료를 분석하는 것이다. 컨셉트 맵핑에서는 다차원 척도법(multidimensional

scaling) 혹은 군집분석(cluster analysis)을 실시한다 [14]. 본 연구에서는 참여자들에게 시각적인 자료를 바탕으로 군집에 대한 명명작업이 의사결정 과정에서 이루어져야 하기 때문에 다차원 척도법을 활용하여 군집에 대한 논의를 실시하였다. 다차원 척도법은 대상의 유사성에 거리 모형을 적용한 것으로[1], 유사성이 높은 대상들은 각 대상 간의 거리의 차가 작게, 이질성이 높은 대상들은 각 대상 간의 거리의 차가 크게 나타난다.

다섯 번째, 분석결과에 대한 해석단계이다. 대상들에 대한 거리 모형값을 가지고 형성된 군집에 대한 해석이 이루어진다. 개념지도는 군집 리스트(cluster list), 점 지도(point map), 군집 지도(cluster map), 등급이 부여된 점 지도(point rating map), 등급이 부여된 군집 지도(cluster rating map)가 있다[16]. 본 연구에서는 군집 리스트, 점 지도, 군집 지도를 활용하여 3차년도 사업 성과에 대한 합의를 도출하고자 하였다. 참여자들은 분석된 다차원 척도법 결과를 가지고 각 서술문들이 형성된 군집의 모양, 형성 이유에 대한 논의를 실시하였다. 이 과정은 이전 단계와는 달리 많은 시간을 필요로 하였으며, 거리상 이질적인 위치에 존재하는 서술문 3개(17번, 24번, 54번)는 어느 군집에도 포함되지 않은 것으로 집단 구성원들이 이를 제외하는 것에 합의하였다.

여섯 번째, 유용화 단계이다. 명명된 개념지도를 가지고 3차년도에는 어떤 사업 성과에 초점을 두고 사업방향 및 전략을 기획해야 할지 논의하였다. 이 과정을 통해 성과 준거틀, 프로그램 수행과 운영에 대한 구체적인 조직화 작업이 이루어졌다.

### III. 연구결과

#### 1. 차원

컨셉트 맵핑 과정에 참여하는 사회복지사들이 최소 3개에서 최대 11개까지 서술문의 범주를 분류하였으며 이를 토대로 유사성 행렬(similarity matrix)을 구성하였다. 이를 가지고 다차원 척도법을 활용하여 자료를 분석한 결과, 스트레스 값이 .31로 나타났다. 다차원 척도법의 모형 적합성은 스트레스 값(stress value)으로

확인할 수 있다. Kane과 Trochim(1997)의 연구에 의하면, 개념도 연구에서의 다차원 척도법의 적절한 스트레스 값은 .205에서 .365 이내로 설명한 바 있다. 이 연구에 준거하여 본 연구의 다차원 척도법의 스트레스 값은 적절한 수준이라고 판단할 수 있다. 또한 모형 적합도 지수를 확인할 결과 .86으로 높은 설명력을 보이고 있다.

다차원 척도법을 통해 두 가지 차원에 의해 3차년도 사업 성과에 대한 서술문들이 범주화하였다. 다차원 척도법에서 도출된 그래프와 군집 리스트를 통해 참여자들이 두 가지 차원에 대한 기준을 결정하였다. 차원 1은 '변화의 주체', 차원 2는 '성과의 범위'로 구분할 수 있었다. 차원 1인 '변화의 주체'는 북구 CI사업을 통한 변화의 주체가 직접대상자인 아동·청소년과 관련된 것인가, 혹은 이들을 제외한 지역사회와 학부모와 관련된 변화인지에 따라 구분되었다. 차원 2인 '성과의 범위'는 북구 CI사업에 참여한 이용자와 공급주체의 변화인가, 혹은 참여대상자를 제외한 사업의 체계와 인프라의 변화인가로 구분되었다.

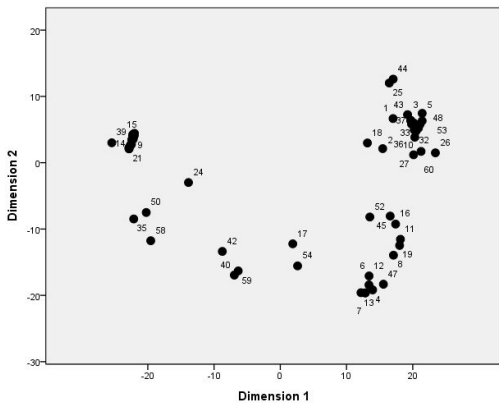


그림 2. 다차원척도법의 결과

## 2. 범주

컨셉트 맵핑 연구에서 군집의 수와 그에 따른 명명작업은 전적으로 컨셉트 맵핑 작업에 참여한 구성원들의 이해와 동의에 근거하여 이루어진다[13]. 본 연구에서도 이 과정에 참여한 11명의 사회복지사들과 함께 논의 과정을 통해 군집 수와 군집명을 결정하였다. 북구 CI

사업의 성과와 관련한 군집은 5개로 도출되었다. 다차원 척도법의 그래프와 군집리스트를 가지고 그래프 좌표 상의 서술문 간의 상대적 거리를 확인하고, 서술문을 동일 군집에 포함시킬지 여부를 결정하고, 이에 따라 범주별 군집명을 명명하였다.

군집 1은 '아동·청소년의 인식 및 태도변화', 군집 2는 '아동·청소년의 체계에서의 변화', 군집 3은 '아동·청소년들에게 우호적인 지역사회 형성', 군집 4는 '지역주민의 변화', 군집 5는 '사업 공급주체들의 변화'로 군집명이 부여되었다. 그러나 이 과정에서 서술문 17번, 24번, 54번은 어느 군집에도 포함되기 어려워 별도의 군집으로 구성하지 않고 논의에서 제외하기로 참여자들이 합의하였다.

표 2. 군집별 서술문 문항

군집 1 : 아동·청소년의 인식 및 태도변화	
9	아동·청소년들이 자신의 꿈을 쉽게 알게 된다
14	아이들이 지역에 대한 자부심을 갖는다
15	아이들이 학교에 가는 것을 즐거워하게 된다
21	아동·청소년이 다른 아이들의 꿈을 존중한다
22	아이들이 꿈에 관심을 가지게 된다
23	학업중도포기 학생이 사라진다
38	아이들이 학교 선생님을 존중한다
39	학교선생님이 아이들을 존중한다
41	아이들이 덜 싸운다
51	아이들의 언어가 순화된다
55	학교부적응 아동이 줄어든다
57	아이들이 자신의 몸을 소중하게 여긴다
군집 2 : 아동·청소년 체계에서의 변화	
35	청소년 범죄율이 낮아진다
50	아동대상 범죄율이 낮아진다
58	가족 간의 사이가 돈독해진다
군집 3 : 아동·청소년들에게 우호적인 지역사회 형성	
40	지역 내 우범지역이 사라진다
42	아이들의 이야기를 들어주는 곳이 많아진다
59	주민들이 집 문을 열어놓고 산다
군집 4 : 지역주민의 변화	
4	학부모 역량이 높아진다
6	북구주민이 사업에 대한 인식이 향상된다
7	부모님들이 아이들의 꿈에 대한 중요성을 인식한다
8	북구 지역민들이 자신이 속한 지역에 대한 자부심이 높아진다
11	지역주민이 꿈이 있는 마을에 대한 긍정적인 인식이 높아진다
12	지역주민이 지역에 있는 자원을 많이 알게 된다
13	지역주민들의 자발성이 높아진다
16	부모가 아이의 꿈을 찾기 위해 무엇을 해야 할지 알게 된다
19	지역주민이 청소년에게 관심을 갖는다
45	아이들과 지역주민이 프로그램에 대해 타인에게 추천하는 횟수가 많아진다
52	사업을 통해 북구에 유입되는 인구가 많아진다

표 2. 군집별 서술문 문항 <계속>

군집 5 : 사업 공급주체들의 변화	
1	꿈이 있는 마을 사무국이 만들어진다
2	꿈이 있는 마을 표준모델이 만들어진다
3	북구지역 기관 네트워크가 강화된다
5	사업을 위한 기금모금액이 많아진다
10	다른 지역에서 선진지 견학을 온다
18	북구발전을 위한 좋은 센터가 유치된다
25	학교가 지역사회와 협력한다
26	꿈지기 활동영역이 북구 전역으로 확대된다
27	북구내 아이들의 꿈을 지원하는 기관/단체가 확대된다
32	지역내 기업들이 사회환원사업에 관심을 갖는다
36	지자체에서 관심을 갖고 적극적으로 참여한다
37	청소년을 위한 기관이 많이 생긴다
43	모금회 자원없이 자립할 수 있다
44	프로그램 대가자가 많아진다
46	사업의 규모가 확대된다
60	사업에 참여하는 주민자치센터가 많아진다

### 3. 개념도 해석 및 활용

참여자들이 두 가지 차원에 따라 서술문들을 범주화하고 그에 따른 군집의 이름을 부여하였다. 이를 통해서 3차년도 북구 CI사업에 대한 기대성과를 가지적으로 확인할 수 있게 되었다. 북구 CI사업에 대한 성과의 개념도를 두 개의 차원의 사분면에 걸쳐 5가지의 군집이 분포하였다.

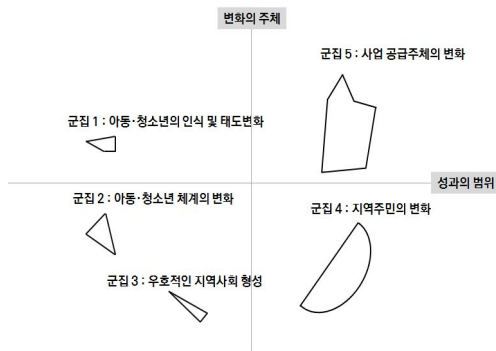


그림 3. 군집지도

‘변화의 주체’ 기준에 따라 왼쪽 면에서는 ‘아동·청소년 당사자 집단에 직접 나타나는 변화’, ‘아동·청소년 체계에서의 변화’, ‘아동·청소년에게 우호적인 지역사회 형성’으로 나타났고, 오른쪽 면에서는 ‘지역주민의 변화’, ‘사업 공급주체들의 변화’로 나타났다. 또 다른 기

준인 ‘성과의 범위’에 따라서 위쪽 면에서는 북구 CI사업과 관련한 ‘직접 이용자 및 사업 제공주체의 변화’, 아래쪽 면에는 북구 CI사업과 관련하여 아동·청소년의 변화의 기저라고 할 수 있는 ‘체계 혹은 인프라의 변화’로 나타났다.

참여자들이 서술문을 구조화하여 생성한 군집을 보면 아동·청소년의 변화와 관련된 것보다는 사업 공급주체 혹은 지역사회 체계와 관련한 서술문이 많고, 그것의 군집의 수도 많은 것을 볼 수 있다. 참여자들 모두 북구 CI사업의 서비스를 제공하는 주체들임을 감안한다면 이러한 결과는 쉽게 이해될 수 있다.

지역사회 서비스 제공 주체들이 한정된 자원을 가지고 5개의 군집을 통해 도출된 성과 모두를 3차년도에 성취하기는 현실적으로 어려움이 존재한다. 그래서 우선 성취되어야 할 성과를 합의해 나가는 것이 전략적일 수 있다. 5개의 군집에 대한 등급부여를 통해 참여자들의 의견을 취합할 수 있다. 참여자들 각자가 5개의 군집에 대해서 각각 1점에서부터 5점까지 등급을 부여하였다.

표 3. 군집에 대한 중요도 분석결과

군집명	중요도	
1	아동·청소년의 인식 및 태도변화	4.12
2	아동·청소년 체계의 변화	3.57
3	우호적인 지역사회 형성	3.14
4	지역주민의 변화	3.98
5	사업공급주체의 변화	3.59

5개의 군집 중 가장 중요하다고 판단되는 성과는 군집 1에 해당되는 ‘아동·청소년의 인식 및 태도 변화’이며, 군집 4 ‘지역주민의 변화’, 군집 2 ‘아동·청소년 체계의 변화’, 군집 5 ‘사업공급주체의 변화’, 군집 3 ‘우호적인 지역사회 형성’ 순으로 성과의 중요도가 나타났다.

참여 주체들이 북구 CI사업의 직접 서비스 대상자에 대한 성과 획득을 가장 중요한 것으로 인식하고 있음을 알 수 있다. 그리고 지역사회의 추상적인 변화에 해당되는 ‘우호적인 지역사회 형성’은 성과에 대한 구체적인 인지가 이루어지지 않은 데에 기인되어 가장 낮은 성과 중요도를 보였다.

#### IV. 논 의

본 연구는 다양한 주체들이 참여하는 프로그램 기획 과정에서 합의된 성과를 도출해 내기 위하여 컨셉트 맵핑을 적용하여 활용가능성을 확인하는 것이었다. 북구 CI사업 참여 주체들을 대상으로 컨셉트 맵핑을 적용한 결과, 복잡하고 다양한 이해가 얽힐 수 있는 성과의 개념을 구조화하고 유형화하는데 효과적인 도구임이 경험적으로 확인되었다. 이후에 이루어져야 할 사업 기획 및 실행에 있어서도 나타날 수 있는 복잡한 이해와 난제들에 대해 컨셉트 맵핑을 활용하여 의사결정을 진행한다면 합의된 구조화를 효과적으로 이루어 낼 수 있음을 전제해 볼 수 있다.

이번 연구를 토대로 프로그램 기획에서 컨셉트 맵핑이 적용될 수 있는 유용성을 제시해 볼 수 있다. 컨셉트 맵핑은 특정 사안에 대한 이해와 합의를 신속하게 도출하는데 탁월하다고 볼 수 있다. 사회복지 프로그램 기획과정에는 다양한 이해관계자들의 개입이 불가피하다. 왜냐하면 기획과정을 통해 생산되는 서비스가 혼합재(mixed good)적 성격을 가지고 있다. 서비스의 성과가 서비스에 직접 참여한 대상자 뿐만 아니라 대상자와 관련된 체계 전반에 영향을 미치고, 서비스 제공 주체도 자원제공자에서부터 서비스 직접 및 간접 제공자까지 다양한 주체들이 서비스 제공에 관여하여 생산된다. 이들의 다양한 이해를 고려하여 특정 프로그램에 대한 이해와 합의를 도출하는 것은 물리적으로 어려운 작업이 될 수 있다. 컨셉트 맵핑은 다른 의사결정 기법보다 이들 참여자 모두의 생각이 소외됨 없이 반영될 수 있다. 또한 관계자들이 한 자리에 모여 그 자리에서 자료 수집, 분석, 해석, 합의도출까지 이루어지기 때문에 시간 절약적이라고 할 수 있다.

또 다른 유용성은 의사결정 참여자들을 임파워하여 프로그램 실행의 적극성을 담보할 수 있다는 점이다. 컨셉트 맵핑이 의사결정과정의 정치경제적 역학 속에서 소외될 수 있는 참여자들에게도 의견 개진과 의사결정의 기회를 제공해 준다는 긍정적인 결과[15]가 확인되고 있다. 컨셉트 맵핑 과정에서 고려하는 중요한 것 중의 하나가 참여한 모든 구성원들의 의견을 고려한다

는 점이다. 특정 이슈에 대해 서술문 형태로 의견을 수집할 때, 구성원 모두에게 발언할 수 있는 기회를 부여하고, 발언 내용 중 모호한 내용들은 재차 확인하여 명확하게 정리하여 서술문으로 채택한다. 수집된 서술문은 참여 구성원들이 개별적으로 분류하고 구조화한다. 그 다음 집단적으로 분류된 서술문을 유형화하고 군집명을 부여하게 된다. 이처럼 개별화, 집단화의 의사결정 과정을 거치면서 다양한 구성원들은 집단의 역학에서 소외되지 않고 주체적으로 참여하게 된다.

델파이기법, 명목집단기법 등은 자료수집 및 분석, 의사결정 및 채택의 주체가 분리되어져서 이루어진다. 그러나 컨셉트 맵핑은 자료생성 및 의사결정의 주체가 분리되지 않고 동일하게 구성된다. 자신들의 의견이 어떻게 구조화되어 군집에 반영되고, 그것이 어떻게 취합되어 결과로 채택되는지를 직접 목도할 수 있기 때문에 채택된 결정사항에 대한 이행 적극성과 성취성도 높아질 수 있다.

그럼에도 이번 연구에 한계가 존재하였다. 북구 CI사업을 수행할 때 사회복지관뿐만 아니라 학교, 도서관, 구청, 경찰서, 문화센터 등 다양한 주체들의 참여가 이루어진다. 이들은 사회복지관과는 다른 조직 정체성을 가지고 지역사회에 존재한다. 이들이 참여하여 3차년도 사업 성과가 어떻게 도출되고 합의되어지는 경험하는 것이 사업에 대한 조직의 참여정도 및 참여 사업에 대한 범위를 결정하는데 도움이 될 수 있다. 그러나 사회복지관을 제외한 나머지 사업 제공 주체들이 이번 컨셉트 맵핑 과정에 참여하지 못하였다는 점이다.

90년대 이전 급증하는 사회문제에 대응할 수 있는 사회복지 인프라가 부족하였을 때, 사회적 시각은 사회복지조직의 서비스 산출(output)이었다. 얼마나 많은 양의 서비스를 제공하였는지, 얼마나 많은 사람들에게 서비스의 혜택이 주어졌는지가 곧 서비스의 성공이었다. 하지만 현재 지역사회 문제에 대응할 수 있는 많은 사회복지조직들이 존재하며, 이들과 유사한 서비스 조직들도 존재한다. 현재의 이슈는 파편적 존재와 서비스 제공의 개별성으로 인한 서비스 중복과 누락, 궁극적으로는 표적 효율적이지도 효과적이지도 않은 서비스 제공 방식을 어떻게 극복하여, 문제해결의 성과(outcome)



를 드러낼 것인가이다. 이를 위해 공공과 민간의 거버넌스, 서비스 조직들 간의 네트워크 등 대안적 서비스 제공 방식들이 지역사회에서 나타나고 있다. 그러나 서비스 제공 행태가 바뀌었다고 해서 지역사회 성과를 나타났다고 할 수는 없을 것이다. 네트워크화된 조직들이 지향하고 기대하는 사업 대상주체의 변화, 즉 성과가 무엇인지에 대한 경험적이고 구체적인 개념화가 이루어져야 네트워크화된 조직의 동력이 가동된다고 볼 수 있다. 그래서 서비스 기획과정에서 성과에 대한 합의도출이 선행되어야 하는 것이다. 그런 차원에서 3차년도 복구 CI사업의 기대성과를 컨셉트 맵핑을 통해 경험적으로 확인한 것은 실천적·학문적 의미가 있다고 볼 수 있다. 본 연구를 통해 다양한 주체들의 참여를 전제로 한 프로그램 기획 및 수행에 있어 컨셉트 맵핑이 가지는 경험적 유용성과 적용 가능성이 제시되었다고 본다. 컨셉트 맵핑을 통해서 도출된 기대성과를 활용하여, 성과중심의 서비스 기획 및 실행전략, 평가계획까지 논리적·일관적으로 계획할 수 있을 것으로 본다.

본 연구에서 도출된 복구 CI사업의 가장 중요하다고 합의된 ‘아동·청소년의 인식 및 태도변화’를 성취하기 위하여 향후 구체적인 실행전략들이 참여 주체 속에서 논의될 것이다. 향후 컨셉트 맵핑과 관련한 후속 연구를 제안한다면 의사결정 도구인 컨셉트 맵핑과 프로그램 기획도구인 논리모델(logic model)을 접목한 연구이다. 컨셉트 맵핑을 활용한 프로그램 기획을 연구한 논문들[6][18]을 보면, 컨셉트 맵핑과 논리모델을 활용하여 프로그램 실행전략을 구축하는 것을 볼 수 있다. 프로그램 기획과정상 합의 도출이 필요한 부분에 있어 컨셉트 맵핑을 활용하고, 도출된 개념화를 가지고 프로그램 기획 요소들을 명확히 설정함으로써 프로그램 수행의 오류들을 최소화할 수 있다는 결과들이 보고되고 있다. 그래서 프로그램 기획-실행-평가 과정에 의사결정 도구와 기획 도구를 결합하여 이 도구가 어떤 상쇄적 역할을 하여 실천적 유용성을 제공하는지, 혹은 한계를 제공하는지 실증적 검증은 시도하는 것이다. 비록 간헐적이긴 하지만 이러한 외국의 사례를 근거로, 우리나라 사회복지 프로그램 실천현장에서 실험하고 그 결과를 토대로 활용가능성을 탐색해 보는 것이 충분한 연구의

가치를 제공한다고 본다.

## 참고 문헌

- [1] 권순애, 김영중, “사회복지프로그램 기획에서의 concept mapping 적용 가능성: 저출산 관련 프로그램의 기대성과 중심으로”, 한국사회복지조사연구, 제15권, pp.23-45, 2006.
- [2] 김주현, 이지연, “디렉터가 지각하는 사이코드라마 치료 요인에 대한 개념도 연구”, 한국사이코드라마학회지, 제15권, 제2호, pp.31-50, 2012.
- [3] 김준기, 이민호, “한국의 네트워크 거버넌스에 관한 연구: 사회복지관의 네트워크와 조직 효과성”, 행정논총, 제44권, 제1호, pp.91-126, 2006.
- [4] 김지영, “네트워크 성과측정 기획을 위한 개념도 연구법(Concept Mapping) 적용가능성”, 한국사회복지학, 제59권, 제3호, pp.281-304, 2007.
- [5] 이현아, 이기학, “학교상담의 도움요소와 불만족 요소에 대한 개념도 연구: 중학생 내담자와 전문상담교사의 인식비교”, 한국심리학회지, 제7권, 제2호, pp.123-149, 2010.
- [6] L. Anderson, “Using concept mapping to develop a logic model for the prevention research centers program,” *Preventing Chronic Disease: Public Health Research, Practice and Policy*, Vol.3, No.1, pp.1-9, 2006.
- [7] R. P. Bedi, “Concept mapping the client’s perspective on counseling alliance formation,” *Journal of Counseling Psychology*, Vol.53, No.1, pp.26-35, 2006.
- [8] S. J. Fitzpatrick and S. J. Zizzib, “Using Concept Mapping to Identify Action Steps for Physical Activity Promotion in Cancer Treatment,” *American Journal of Health Education*, Vol.45, No.1, pp.20-28, 2014.
- [9] P. Frumkin and A. Andre-Clark, “When missions, markets, and politics collide: values

and strategy in the nonprofit human services," *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, Vol.29, No.1, pp.141-163, 2000.

- [10] A. George, R. Geethakrishnan, and D. Preethy, "Concept Mapping: A Child Health Nursing Practical Exercise," *Holistic Nursing Practice*, Vol.28, No.1, pp.43-47, 2014.
- [11] C. S. Hammarlund, M. H. Nilsson, and P. Hagell, "Measuring outcomes in Parkinson's disease: a multi-perspective concept mapping study," *Quality of Life Research*, Vol.21, No.3, pp.453-463, 2012.
- [12] R. Herman and D. Renz, "Advancing nonprofit organizational effectiveness research and theory : nine theses," *Nonprofit Management & Leadership*. Vol.18, No.4, pp.399-415, 2008.
- [13] K. Jackson and W. Trochim, "Concept mapping as an alternative approach for the analysis of open-ended survey responses," *Organizational Research Methods*, Vol.5, No.4, pp.307-336, 2002.
- [14] M. Kane and W. Trochim, *Concept Mapping for Planning and Evaluation*, Thousand Oaks, CA: Sage Publication, 2007.
- [15] S. R. Rosas, "Concept mapping as a technique program theory development: an illustration using family support programs," *American Journal of Evaluation*, Vol.26, No.3, pp.389-401, 2005.
- [16] W. Trochim, "Concept mapping: Soft science or hard art?," *Evaluation and Program Planning*, Vol.12, pp.87-112, 1989.
- [17] W. Trochim and R. Linton, "Conceptualization for evaluation and planning," *Evaluation and Program Planning*, Vol.9, pp.289-308, 1998.
- [18] S. Yampolskaya, "Using concept mapping to develop a logic model and articulate a program theory: a case example," *American Journal of*

*Evaluation*, Vol.25, No.2, pp.191-207, 2004.

저 자 소 개

권 순 애(Sunae Kwon)

정회원



- 2009년 8월 : 경성대학교 사회복지학과(사회복지학 박사)
- 2011년 11월 ~ 2012년 7월 : 미주리주립대학교 사회복지학과 박사후 연구과정
- 2014년 3월 ~ 현재 : 창신대학교 사회복지학과 조교수

<관심분야> : 비영리 사회복지조직, 사회복지프로그램