

지역사회육구조사에 나타난 이해관계자들의 욕구시각에 대한 비교 연구

— 지역주민, 사회복지기관 실무자, 사회복지전담 공무원 중심으로 —

서 인 해⁺

(한림대학교)

공 계 순⁺⁺

(호서대학교)

[요 약]

본 연구는 지역사회복지계획의 지역사회육구조사에서 이해관계자들의 욕구시각이 어떻게 다르게 나타나는지를 분석하였다. 조사방법은 군(郡) 지역에 거주하는 지역주민, 사회복지기관의 실무자, 사회복지전담 공무원들을 대상으로 설문지를 이용하여 자료수집이 이루어졌다. 자료분석 방법은 기술통계, 우선순위분석, 집단간차이검증통계를 함께 활용하여 욕구시각을 다차원적으로 분석하였다. 주요 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 지역사회의 문제에 대해서 사회복지 실무자들이 가장 심각하게 생각하고 있는 반면에 지역주민들은 가장 덜 심각하게 생각하고 있었다. 둘째, 지역사회의 문제보다는 문제해결과 관련된 서비스 활동영역에서 이해관계자들의 욕구시각의 차별성이 높게 나타났다. 셋째, 이해관계자들의 욕구시각은 우선순위방식 및 집단차이검증 분석에 따라 주요 욕구의 내용과 집단 간의 일치정도가 달라질 수 있다는 점이 발견되었다. 연구발견에 대한 학문적인 논의와 지역사회 육구조사활동과 관련된 실천적인 제언들이 제시되었다.

주제어: 지역사회육구조사, 이해관계자 중심 욕구조사, 욕구시각

+ 주저자

++ 교신저자

1. 서론

지역사회욕구조사(community needs assessment)는 지역사회의 욕구를 기반으로 지역사회복지활동을 활성화시킬 수 있다는 점에서 최근 관심이 급격하게 증가하고 있다. 현재 우리나라에서 4년마다 이루어지는 시군구 지역단위의 지역사회복지계획 수립과정에서도 반드시 지역사회욕구조사를 수행하도록 하고 있으며, 욕구조사를 통해 나온 정보를 기반으로 이해관계자들의 의견을 반영하여 지역사회복지계획을 수립하도록 규정하고 있다(보건복지부 외, 2014).

이러한 지역사회욕구조사의 중요성으로 말미암아, 그 동안 지역사회복지계획차원에서 수행되는 욕구조사활동을 향상시키기 위해 조사방법적인 측면에서 다양한 노력들을 해 오고 있다. 그러한 최근의 노력으로서, 2014년에 실시된 지역사회복지계획 수립을 위한 욕구조사는 기존의 인구유형별 조사에서 지역전체 일반가구별 조사로 바뀌었으며, 조사구 설정과 조사대상자 표본추출, 설문지 구성과 자료수집 방법 등에 관해서 지침이 강화되었다(보건복지부 외, 2014; 이소영, 2014).

이와 더불어, 현행 지역사회욕구조사에서는 지역주민으로부터 나온 욕구내용을 보완하기 위해 지역의 주요 이해관계자들을 대상으로 포커스그룹 등을 활용해 욕구자료를 수집하도록 권장하고 있으며(보건복지부 외, 2014), 지역사회욕구에 대한 주민의 의견을 공청회, 간담회 등 다양한 방식을 통해 수렴하도록 하고 있다(보건복지부 외, 2014). 이러한 욕구조사 및 복지계획수립 과정상의 노력들은 복지욕구를 지역사회 전체적인 관점으로 분석할 수 있게 할뿐만 아니라, 복지계획 수립과정에서도 다양한 이해관계자들의 의견들을 보다 합리적으로 조정하고 수렴할 수 있는 기반을 형성하는데 기여할 수 있으리라 생각되어진다.

그러나 한편, 여전히 지역사회욕구조사활동에서는 해결해야 할 문제점들이 있는 것으로 보여진다. 문제를 가진 당사자가 자신의 문제를 잘 드러내지 못하기도 한다는 점에서(Moen, 1978; Lareau and Heumann, 1982; Darling et al., 2002), 지역주민만을 대상으로 한 설문조사는 지역의 욕구를 제대로 파악하는 데는 한계가 있다. 또한 지역주민만의 욕구조사 자료는 지역 전체적인 복지환경 측면에서도 제한된 정보가 될 수 있다. 이러한 지역주민중심의 조사를 보완하기 위해서 지역이해관계자들을 대상으로 한 포커스그룹이나 인터뷰 등을 활용한 욕구조사도 조사과정의 엄밀성이나 조사대상자의 대표성이 확보되지 않을 경우, 이해관계자의 지역사회욕구에 대한 정보로서 그 가치가 현격히 떨어질 수 있다. 이는 지역사회복지계획 수립과정에서도 이해관계자들의 의견수렴을 투명하게 진행하는데 어려움을 야기할 수 있다.

지역사회욕구조사에서 지역주민의 욕구를 정확하게 파악하는 것과 지역주민을 대상으로 조사를 해야 하는 것은 다른 측면이다. 지역사회욕구조사 분야에서는 지역주민 중심의 조사에 대한 대안적인 접근으로 이해관계자 중심의 접근이 지속적으로 강조되어 왔다(Siegel et al., 1995; Balaswamy and Dabelko, 2002; Hiatt et al., 2007; Vyas, 2010). 이해관계자 중심의 욕구조사는 지역사회복지활동에서 이해가 형성되는 각 집단의 지역사회욕구 시각을 체계적으로 조사하여 지역사회복지계획에 그들의 인

식과 기대를 반영하는 활동을 중요시 한다. 이러한 육구조사활동은 지역사회의 복잡한 복지환경체계 속에서 지역사회의 문제를 한층 객관적으로 이해해 줄 수 있게 하며, 지역사회복지계획 활동을 보다 합리적으로 이끌어 갈 수 있게 하는 중요한 조사활동 기반이 될 수 있다고 판단된다.

지역사회 이해관계자 중심의 육구조사와 그들의 육구시각에 대한 이해가 중요시되고 있는 상황에서, 우리나라의 지역사회육구조사에서 다음과 같은 몇 가지 질문을 던져 볼 수 있다. 예컨대, 지역사회복지계획 차원에서 수행되는 지역사회육구조사의 결과가 이해관계자에 따라 달라질 수 있는지? 달라진다면 지역주민의 육구와 비교하여 다른 이해관계자들의 육구시각은 어떻게 나타나는지, 육구시각의 차별성과 공통점은 무엇인지? 또한 이해관계자들의 육구시각은 지역사회복지계획에 어떤 영향을 미치며 또 어떻게 효과적으로 활용될 수 있는지? 등등, 지역사회복지계획수립을 위한 일련의 활동들의 연장선에서 지역사회 이해관계자들의 육구시각의 특징은 어떻게 나타나며 그 의미는 무엇인지에 대한 연구가 필요하다.

사회복지 이해관계자들의 육구시각¹⁾에 대한 국내·외 연구 성과를 살펴보면, 지역차원에서 수행된 실증적인 연구는 매우 제한되어 있는 편이다. 먼저 국내 연구 성과를 살펴보면, 일부 연구논문에서 특정 기관이나 서비스분야에서 서비스 대상자와 서비스 제공자들 간의 육구시각에 대한 연구가 있지만(이미현, 2009; 이영순·민소영, 2013; 정미경, 2014), 아직까지 지역사회 차원에서 지역주민과 핵심 이해관계자들의 육구시각에 대해서 실증적으로 조사·비교한 연구는 없는 실정이다. 국외 연구에서도 다양한 학문분야에서 육구시각에 대한 조사연구가 있지만(Lee et al., 2007; Vyas, 2010; Calheiros and Patricio, 2014; Sieverding et al., 2015), 국내와 비슷하게 특정 문제나 기관의 서비스 활동 분야에 집중(Sung, 1989; 1992; Crane-Ross et al., 2000; Darling et al., 2002; Henwood et al., 2011)되며, 지역사회 일반 차원에서 나타나는 문제 및 서비스 활동에 대해서 이해관계자들의 육구시각을 다룬 연구는 매우 적은 편이다.

본 연구는 우리나라 지역사회복지계획 수립을 위해서 수행된 육구조사활동에서 이해관계자들의 지역사회육구에 대한 시각이 지역주민과 비교하여 어떻게 다른지를 파악하기 위해서 연구가 진행되었다. 이를 위한 구체적인 연구내용은 다음과 같다. 첫째, 지역사회육구조사활동에서 지역사회의 이해관계자(지역주민, 사회복지기관 실무자, 사회복지전담공무원)들이 인식하는 지역문제 및 서비스 관련 육구내용을 파악한다. 둘째, 지역주민이 인식하는 문제 및 서비스 관련 육구가 사회복지실무자와 공무원의 인식과 일치되는지를 우선순위방식 및 집단간차이검증을 활용하여 분석한다. 셋째, 지역주민과 실무자 및 공무원 간의 인식일치정도가 분석방법에 따라 집단별 차이가 어떻게 달리 나타나는지를 비교 분석하여 집단 간의 지역사회육구 시각의 전반적인 특징을 파악한다.

본 연구의 의의는 우선 학문적으로 이해관계자들의 지역사회육구시각에 대한 이해와 실증적인 연구가 미미한 시점에서 이에 대한 관심과 논의를 증가시킬 수 있으리라 생각된다. 또한 사회복지실천

1) 국내·외 관련문헌에서는 육구인식과 육구시각이 혼용되어 사용되고 있지만, 육구인식(recognition)은 대상자가 특정 육구영역에 대해서 가질 수 있는 '분별과 판단'이며, 육구시각(perspective)은 인식보다는 보다 큰 개념으로, 특정육구에 대한 인식들이 모여서 설명되어지는 대상자의 육구관점으로 판단되어 짐. 본 논문에서는 이러한 용어의 차이를 고려하여 문맥상 필요에 의해서 선택·사용되어짐.

적인 측면에서도 이해관계자들의 욕구시각 파악의 중요성과 지역사회복지계획수립에서의 활용성에 대해 생각해보게 하며, 그 구체적인 적용방법과 가능성을 검토해 보는데 기여할 수 있으리라 생각된다.

2. 이론적 배경과 선행연구

일반적으로 욕구조사(needs assessment)는 계획을 위한 초기과정으로 여겨지고 있으며(서인해·공계순, 2004; Witkin and Altschuld, 1995), 지역사회차원에서 수행되는 지역사회욕구조사는(community needs assessment) 지역에서 나타나는 욕구가 무엇이며 그러한 욕구가 지역차원에서 얼마만큼 중요하거나 심각한지를 파악하는 조사활동의 성격을 가지고 있다(Billings, 1995). 또한, 지역사회욕구조사에서는 욕구의 우선순위와 관련된 정보들을 지역 관계자들에게 제공하여 합리적으로 지역의 자원이 배분되도록 하는 역할도 가지고 있다(United Way of America, 1982). 이러한 역할을 가진 지역사회욕구조사는 지역복지활동에 관여하는 이해관계자들의 다양한 관점을 파악하고 그들의 이해관계를 수렴할 수 있도록 조사활동이 이루어져야 하는 과제를 안고 있다(Sung, 1989; Siegel et al., 1995; Balaswamy and Dabelko, 2002). 문헌에서 나타나는 지역사회욕구조사의 접근과 개념적인 특징을 이론 및 선행연구를 통해 보다 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

1) 이해관계자 중심 욕구조사의 특징

욕구조사활동은 비교적 간단한 조사활동으로 여겨지고 있지만, 조사활동의 방법과 절차적인 측면에서 매우 다양한 이슈가 있으며(Fiorentine, 1994), 이러한 이슈 중에서 욕구에 대한 관점, 즉 '누구의 욕구를 누구를 통해서 어떻게 파악하는가? 역시 중요하게 논의되고 있다(Johnson et al., 1987). 특히, 욕구조사에서 욕구관점은 욕구파악의 대상이 개인 및 프로그램 차원이 아닌 지역사회차원일 경우에는 더욱 중요한 이슈가 되며, 이는 다양한 욕구시각을 파악해야 하는 이해관계자 중심의 접근에서 잘 설명되고 있다.

지역사회욕구조사에서 이해관계자 중심의 접근은 다양한 문헌에서 언급되고 있지만(Balaswamy and Dabelko, 2002; Lee et al., 2007), Siegel 외(1995) 및 Witkin과 Altschuld(1995)의 욕구조사활동 모델에서 그 특징들이 보다 구체적으로 파악될 수 있다. 먼저 Siegel 외(1995)는 지역사회욕구가 가지고 있는 다차원적인 측면을 파악할 수 있는 '수렴적 분석(Convergent Analysis)'을 강조하고 있다. 수렴적 분석에는 자료수집방법 및 욕구분석방법을 다양하게 이용하는 것이 중요할 뿐만 아니라, 욕구조사대상자도 지역사회 일반주민, 서비스 대상자, 서비스 제공자, 지역사회 정치적 지도자 등을 다양하게 하여 그들의 시각으로부터 지역사회욕구를 파악하는 것도 매우 중요하게 여겨지고 있다.

다양한 이해관계자로부터의 욕구정보수집의 중요성은 Witkin과 Altschuld (1995)의 욕구조사모델

에서 보다 자세하게 설명되고 있다. 그들은 욕구조사에서 다루는 지역사회문제를 효과적으로 해결하기 위해서는 문제해결에 영향을 주는 3차원(3 levels)의 욕구파악이 절대적으로 필요하다고 주장하였다. 3차원에서의 욕구파악은 서비스 대상자로부터 욕구파악(1 level), 서비스 제공자로부터 욕구파악(2 level), 자원이나 행정구조 영역과 관련된 욕구파악(3 level)이며, 이러한 3차원에서 나오는 욕구정보들이 수렴될 때 지역사회의 욕구를 보다 전체적으로 파악하며 문제해결과정도 원활하게 이루어질 수 있다고 주장하였다.

지역사회육구조사에서 이해관계자들의 욕구시각에 차별성이 나타날 수 있는 이유는 지역의 서비스 환경체계에서 각 주체들의 경험과 역할이 다르기 때문이며, 이러한 다양한 욕구시각들은 지역육구를 전체적으로 파악하는데 그 나름의 장점과 한계를 갖고 있다. 예컨대, 지역주민들의 경우, 지역복지의 가장 중요한 당사자로서 그들의 욕구시각은 실제 생활 속에서 겪는 어려움을 직접 경험하는 가운데 표현되어 지역차원의 욕구정보로서 중요성이 있다(Johnson et al., 1987). 그러나 한편 때로는 그들 자신의 욕구를 정확하게 표현하거나 측정하기 어려운 문제점들도 많이 지적되고 있다(Moen, 1978; Lareau and Heumann, 1982; Darling et al., 2002).

지역의 복지환경체계에서 지역주민 못지않게 서비스 제공자의 욕구시각도 매우 중요하게 관련 문헌에서 설명된다(Gesler et al., 2003). 그들은 지역의 문제해결활동을 담당하는 한 주체로서 서비스 제공과정에서 문제를 직접 목격하므로 서비스 계획 수립에 중요한 역할을 수행할 수 있다. 그러나 한편으로 그들의 욕구시각은 자신들이 다루는 문제나 제공하는 서비스분야 중심으로 지역사회 육구를 바라보는 경향이 있다. 지역사회에서 사회복지정책에 관여하는 공무원들의 시각도 중요하다. 그들은 지역복지활동의 재정부분과 서비스전달체계와 관련된 경험을 통해서 지역사회복지를 보며, 지역사회 육구를 실현할 수 있도록 구체적으로 제도화시키는 측면에서 중요한 역할을 담당한다. 그러나 한편으로는 지역사회육구를 재정 중심으로 바라보거나 지역의 정치적인 역학관계나 이슈에 영향을 받기 쉽다.

2) 지역사회복지계획에서 이해관계자 욕구시각 조사활동의 중요성

지역사회복지환경체계의 주요 이해관계집단들에 대한 욕구조사와 그들의 욕구시각에 대한 체계적인 수집활동은 지역사회복지계획을 보다 객관적이고 합리적으로 수립할 수 있게 해 줄 것으로 판단된다. 현행 우리나라 지역사회복지계획의 수립과정은 주로 지역주민을 중심으로 지역사회육구를 파악하여 이를 기반으로 지역사회복지계획을 수립하도록 되어 있다(보건복지부 외, 2014). 이러한 지역주민 중심의 욕구조사와 더불어 이해관계자들을 대상으로 한 체계적인 욕구조사활동은 지역복지계획수립에 다음과 같은 점에서 기여를 할 수 있다고 생각된다.

첫째, 지역사회육구조사에서 지역사회육구의 다차원적인 측면을 보다 정확하게 파악하도록 한다. 지역사회육구는 누가 어떻게 보는가에 따라 매우 다르기 때문에(Kamis, 1979; Johnson et al., 1987), 육구의 다양한 측면을 심층적으로 파악하기 위해서는 욕구파악의 수렴(triangulation)적인 접근이 매우 중요하다(Siegel et al., 1995). 현행 지역사회육구조사가 지역주민 중심으로 지역육구 자료를 수집하고 해석하는 경우가 많지만, 지역에서 나타나는 문제들을 지역 전체적인 차원에서 해결한다는 의미

에서는 지역주민의 욕구정보만으로는 한계가 있을 수 있다. 지역 전체적인 측면에서 다양한 집단이 지니고 있는 욕구시각의 장단점을 모두 수렴하여 욕구를 파악하고 해석할 때 지역사회욕구의 의미를 보다 정확하게 파악할 수 있을 것이다.

둘째, 지역사회복지계획에서 이해관계자들의 의견수렴기능을 보다 향상시킬 수 있다. 현행 지역사회복지계획은 지역이해관계자들의 의견을 공청회나 간담회를 통해서 조율하도록 하고 있다(보건복지부 외, 2014). 그러나 이러한 이해관계 조정과정에서 지역주민으로부터 파악된 욕구정보만으로는 다양한 어려움이 예상될 수 있다(Balaswamy and Dabelko, 2002). 예컨대, 의견수렴과정에 참여하는 주체들의 힘의 역학관계로 인해 지역주민의 욕구정보가 복지계획수립과정에 잘 반영되지 않을 수도 있다. 또한 지역사회 내 사회복지실무자나 공무원의 욕구시각이나 의견에 대한 객관적인 정보가 부족한 가운데 일부 소수의 의견이 마치 특정 집단의 대표적인 견해로 혼동되게 여겨질 수도 있다. 의견수렴 과정에서 나타날 수 있는 이러한 어려움들은 지역복지계획 활동에 참여하는 주요 주체들에 대한 욕구시각의 정보들이 객관적으로 파악되어 투명하게 공개되었을 때 상당부분 해결될 수 있다고 판단된다.

셋째, 지역사회복지계획 수립의 전략과 방향에 중요한 평가정보를 제공해 줄 수 있다. 현행 지역사회복지계획 활동은 이전 지역사회복지활동을 평가하여 미래의 지역사회복지전략을 수립하도록 하고 있다(김정동, 2014; 엄태영, 2014; 채현탁 외, 2014). 이러한 복지전략 수립활동에서 지역의 이해관계자들 중에서, 특히 서비스 대상자와 서비스 제공자들의 욕구에 대한 정보들은 매우 중요한 역할을 할 수 있다. 왜냐하면, 서비스 대상자와 서비스 제공자들의 욕구시각에 대한 정보는 현재 지역사회 복지체계의 활동에 대한 평가정보로서 지역주민의 욕구에 대한 사회복지서비스 제공 활동의 불일치(mismatch)에 대한 중요한 정보를 담고 있기 때문이다(Barrio, et al., 2008). 지역이해관계자들의 욕구시각정보가 체계적으로 수집되고 주기적으로 축적될 때 지역사회욕구에 대한 '지역단위 서비스 활동의 평가 정보'로서 활용될 수 있다.

3) 선행연구

본 연구와 관련된 국내·외의 선행연구를 검토한 결과, 지역차원에서 실제 수행된 욕구조사에 관한 연구 성과에 비해 지역사회욕구조사에서 나타난 이해관계자들의 욕구시각에 대한 연구는 매우 제한적이었다. 부분적으로 욕구시각과 관련된 연구들도 발견되었지만, 대부분이 특정 사회복지기관이나 서비스 분야에 대한 연구였으며, 지역사회차원으로는 지역의 군인가족에 대해서만 연구가 진행되었다. 개별 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

먼저 군인가족 지역사회에서 욕구인식을 비교한 연구를 살펴보면, 군 간부와 지역사회 주민 간의 군인가족복지지원 욕구인식조사(정미경, 2014)와 미군부대 군인가족 욕구에 대한 가족과 서비스 제공자간의 시각 차이 조사(Sung, 1989)에서, 비교된 집단 간에 지역사회 욕구에 대해 다른 시각이 존재한다는 것을 발견하였다. Sung의 또 다른 논문(1992)에서는 집단 간의 욕구시각 차이에 대한 구체적인 특징을 제시하고 있는데, 지역의 서비스 실천가들은 군인가족의 가족갈등이나 양육기술 등 개인적

차원의 문제를 중요시하는 반면, 군인가족들은 교통문제나 레크리에이션 활동 등 지역차원의 일반적인 문제를 보다 중요시하는 것으로 나타났다.

정신건강서비스 분야에서 육구시각과 관련된 국내·외 연구가 여러 편 있었다(김동배·안인경, 2007; 이미현, 2009; Crane-Ross et al., 2000; Barrio et al., 2008; Henwood et al., 2011). 우리나라의 경우, 약물남용 재활서비스에 대한 서비스 이용자와 제공자 간의 육구시각 차이 연구(이미현, 2009)에서 서비스 이용자가 제공자보다 높은 재활서비스 육구를 가지고 있으며, 이용자의 육구는 비교적 다양하지만 제공자는 전통적인 치료서비스에 관심이 더 많았다. 정신보건기관에 근무하고 있는 전문가 집단과 일반인들 간의 서비스 육구 인식차이 비교연구(김동배·안인경, 2007)에서 전문가들은 일반인의 정신건강육구를 상대적으로 낮게 예측하는 것으로 파악되었다. 외국의 경우, 미국의 정신건강서비스(Crane-Ross et al., 2000; Barrio et al., 2008; Henwood et al., 2011)영역에서 서비스 대상자와 제공자 집단 간의 서비스 육구 유형의 차이점과 집단 간의 육구 일치정도를 비교한 연구도 있었다. 특히 Hendwood 외(2011)의 연구에서는 서비스 제공자들이 대상자보다 치료적인 서비스 영역에서는 상대적으로 육구수준이 높으며, 일상생활 및 직업관련 서비스 영역에서는 서비스 대상자가 더 육구수준이 높은 경향이 있는 것으로 나타났다.

그 외 특정 사회복지기관이나 서비스 활동의 육구에 관한 연구에서도 이해관계자들 간에 육구시각에 차이가 있는 것으로 나타났다. 우리나라 지역아동센터 이용자와 제공자의 프로그램 육구인식(이영순·민소영, 2013), 포르투갈의 청소년거주생활보호에서 서비스 대상자와 제공자의 육구시각(Calheiros and Patricio, 2014)연구에서 서비스 제공자와 대상자의 육구시각에 차이가 있는 것으로 밝혀졌다. Darling 외의 연구(2002)에서는 이러한 육구시각의 차이점을 구체적으로 밝히고 있는데, 미국 75개 사회복지기관들을 대상으로 서비스 대상자와 서비스 제공자간의 서비스 육구차이를 서베이 방식과 기술통계를 활용하여 비교한 결과, 복지기관의 서비스 제공자와 서비스 대상자들 간에 서비스 육구에 차이점이 있을 뿐만 아니라, 서비스 제공자들이 서비스 대상자보다 지역문제를 보다 더 심각하게 생각하며, 지역문제 중에서도 개인 및 가족의 문제를 더 많이 중요시하는 것으로 나타났다.

지금까지 살펴본 국내외 선행 연구들의 성과와 한계점을 검토하면 다음과 같다. 먼저 기존의 대부분의 연구에서 문제나 서비스 육구와 관련되어 이해집단간의 시각차이가 존재하고 있다는 것을 밝혀내고 있다. 그리고 일부 연구에서 이러한 시각차이가 문제나 서비스영역에 따라 어떻게 달리 나타나고 있는지도 밝혀내고 있으며, 일부 정신건강분야의 연구와 지역복지기관 차원의 연구들 간에 상반된 결과도 있었다. 그러나 이러한 기존연구에서 나온 결과들이 특정 기관이나 문제, 특정 서비스 또는 인구유형에 국한된 연구에서 나온 것으로 지역사회차원에서 이해관계자들의 육구에 대한 시각을 이해하기에는 매우 제한되어 있는 실정이다. 또한, 연구마다 육구과약이 문제영역 또는 서비스영역으로 한정되어 있어서 이해관계자들의 시각차이가 문제와 서비스 영역의 전체적인 측면에서 어떻게 나타나고 있는지를 이해하기에는 미흡함이 있다.

따라서 이러한 기존 연구들의 특징과 한계 속에서, 지역사회차원에서 지역주민과 이해관계자들의 육구인식이 지역사회 문제와 서비스 영역에서 어떤 차이를 보이는지를 연구할 필요성이 강하게 제기되고 있는 실정이다.

3. 연구방법

1) 조사 설계

본 연구는 지역사회복지계획 수립과정에서 핵심적인 이해관계 주체인 3집단, 즉 지역주민, 사회복지기관 실무자, 사회복지전담공무원들의 지역사회육구 시각을 파악하기 위해 설문조사 방법을 사용하여 조사하였다. 본 조사 설계의 구체적인 과정은 다음과 같다.

조사지역은 인구 3만미만의 군(郡)이며, 조사 대상자는 지역주민, 지역 내 사회복지기관 실무자 및 사회복지전담 공무원들이었다. 지역주민에 대한 자료는 연구자들이 직접 참여하여 수행한 2014년 지역주민육구조사 자료로서, 군의 13개 조사구역에서 지역전체 주민의 특성을 최대한으로 반영할 수 있는 계급 무작위로 가구를 표본 추출하여 자료수집이 이루어졌다. 또한 동일한 시기에 군 지역에서 활동하고 있는 모든 사회복지기관 실무자와 사회복지전담공무원을 대상으로 설문지를 배포하여 전수조사 방식으로 자료수집이 이루어졌다.²⁾ 자료수집과정에서 모든 조사대상자에게서 동의서를 받았으며, 자료수집기간은 2014년 4월 1일부터 약 두 달 동안이었다.

2) 설문지 개발

본 연구를 위한 설문지 개발은 질문문항의 내용이 다르면 이해관계자의 육구시각을 해석하는데 어려움 있다는 점(Lee et al., 2007)을 고려하여 3 집단 모두에게 동일한 질문이 포함되도록 하였다. 설문지에 포함된 조사항목은 2014년 지역주민육구조사의 기본항목들과 연구자들이 지역실정을 반영하기 위해 추가적으로 개발한 항목들이 포함되었다. 설문지에 포함된 조사영역은 <표 1>에서 제시된 바와 같이, 지역사회전체의 일반적인 문제와 사회복지서비스 영역 그리고 인구유형별로 사회복지서비스와 관련된 영역으로 구성되어 있다.

2) 자료수집 과정에서 사회복지기관 실무자 및 사회복지전담공무원의 주민대상조사와의 중복조사 가능성을 확인하였으며, 분석과정에서도 확인한 결과 중복조사는 없었음.

〈표 1〉 육구조사항목

영역		문항	문항 수	조사대상자 유형			
				주민	실무자	공무원	
지역사회전체	일반 문제	지역사회 만족도	1	0	0	0	
		지역사회 문제 인식	14	0	0	0	
	서비스 영역	현재 서비스 이용의 어려움	12	0	0	0	
		추후 가장 필요한 서비스	8	0	0	0	
인 구 유 형	노인	서비스 영역	현재 서비스 이용의 어려움	9	0	0	0
		추후 가장 필요한 서비스	8	0	0	0	
	청소년	서비스 영역	현재 서비스 이용의 어려움	12	0	0	0
		추후 가장 필요한 서비스	8	0	0	0	
	장애인	서비스 영역	현재 서비스 이용의 어려움	8	0	0	0
		추후 가장 필요한 서비스	12	0	0	0	

3) 분석방법

본 연구는 지역사회 이해관계자들의 육구시각을 심층적으로 분석하기 위해 선행연구에서 나타난 다양한 방법을 통합적으로 적용하였다. 기존연구에서 사용된 분석방법을 검토한 결과, 대부분 우선순위방식이나 집단간차이검증통계 중 하나를 사용하여(Darling et al., 2002; Hiatt et al., 2007; Barrio et al., 2008) 육구시각을 깊이 있게 해석하는 데는 다소 한계가 있을 수 있다고 판단되었다. 따라서 본 연구에서는 육구시각의 다차원적인 측면을 종합적으로 파악하기 위해 우선순위방식과 집단간차이검증 통계분석을 활용하여 〈표 2〉에서 제시된 바와 같이, 집단 내 그리고 집단 간 육구시각을 5단계로 분석하였다.

먼저, 1단계로서 각 집단이 심각하게 생각하는 문제 및 필요한 서비스 유형을 파악하기 위해 기술 분석을 하였다. 2단계에서는 각 집단이 응답한 가장 심각한 문제 및 필요한 서비스를 파악하기 위해 우선순위(ranking order)로 분석하였다. 3단계에서는 각 집단이 인식하는 심각한 문제 및 필요한 서비스의 상위순위 항목을 기준으로 집단 간의 인식일치정도를 파악하였다. 4단계에서는 집단 간의 육구인식정도에 차이가 있는지를 집단간차이검증 통계로 확인하였으며, 마지막 5단계로서 집단 간 지역사회육구에 대한 인식일치정도를 우선순위방식과 집단간차이검증에서 나온 결과를 비교하였다. 본 조사에서 육구의 심각성은 분석항목에 따라 응답자의 평균 점수 또는 응답자 수의 비율로서 측정하였다. 집단간차이검증 적용의 이유는 우선순위방식으로는 집단 간에 서로 비슷한 순위이더라도 심각성 및 필요성 정도에서는 집단 간에 차이가 있을 수 있기 때문이며, 통계분석방법으로는 t-test(Two Independent Samples T Test)와 Z-test(Two Independent Samples Proportion Z Test)를 사용하였다.

〈표 2〉 분석내용과 분석방법

단계	분석내용	분석방법
1 단계	집단별 욕구 유형	평균과 빈도 이용하여 각 집단에서 응답한 심각한 문제 및 필요한 서비스 유형 파악
2 단계	집단별 욕구의 우선순위	우선순위(ranking order) 이용하여 각 집단에서 응답한 문제 및 서비스에 대한 순위 파악
3 단계	집단 간 욕구유형 일치정도	집단 간 문제 및 욕구의 유형에 대해 상위우선순위항목의 일치정도 비교
4 단계	집단 간 욕구정도 차이여부	집단 간의 문제 및 욕구 정도에 대해 집단간차이 검증으로 비교
5 단계	집단 간 욕구인식 종합적 비교	집단 간의 지역사회욕구에 대한 인식을 두 분석방법에 따른 차이를 비교

4. 조사결과

1) 응답자에 대한 분석

본 조사에서 응답한 대상자를 분석해 보면, 먼저 지역주민의 경우 13개 조사구역에서 무작위로 추출된 가구의 477명이며, 이를 통해서 조사된 가구원 인구유형은 여성 238명, 미취학아동 56명, 취학아동 53명, 중고등 청소년 53명, 노인 216명, 장애인 51명 등으로 나타났다. 사회복지기관 실무자 전수조사에서는 대상자의 80%정도인 46명이 응답하였으며, 여성이 60.9%로 남성보다 많으며, 평균 근무기간은 약 5년 정도이고 10년 이상 근무자는 28.1%이다. 사회복지전담공무원에 대한 전수조사에서는 대상자의 85%정도인 31명이 응답하였으며, 여성이 77.4%로 역시 남성보다 많으며, 근무기간은 평균 11년 정도이고 10년 이상 근무자는 42.2%이다.

〈표 3〉 응답자의 특성

		지역주민	사회복지기관 실무자		사회복지 공무원	
성 별	남자	195(40.8)	18(39.1)		7(22.6)	
	여자	282(49.2)	28(60.9)		24(77.4)	
	합계	477(100.0)	46(100.0)		31(100.0)	
가 구 원 유 형	여성	238(35.7)	근 무 기 간	20년 이상	1(2.0)	9(29.3)
	미취학아동	56(8.4)		15 - 20년 미만	0(0.0)	1(3.2)
	취학아동	53(8.0)		10-15년 미만	12(26.1)	3(9.7)
	청소년	53(8.0)		5 - 10년 미만	4(14.2)	4(12.9)
	노인	216(32.4)		1 - 5년 미만	9(29.4)	4(29.0)
	장애인	51(7.7)		1년 미만	5(17.1)	5(16.1)
	합계	667명(100.0)		평균	5년	11년

응답자는 가구의 성인 1인임. 가구원 유형은 조사된 가구의 구성원으로서 응답자와 가구원의 수에 차이가 있음.

2) 지역사회차원의 육구시각분석

조사대상자들의 육구시각을 지역사회만족도, 지역사회문제, 지역의 사회복지서비스 이용의 어려움, 필요한 서비스 순서로 살펴보면 다음과 같다.

(1) 지역사회만족도와 지역사회문제

응답한 3주체들의 지역사회에 대한 만족도를 살펴보면, 지역주민이 평균 7.36(10점 척도)으로 가장 높고, 그 다음이 사회복지실무자가 평균 5.46이며, 공무원이 평균 5.28로 가장 낮게 나타났다. 지역주민과 비교하여 사회복지실무자와 공무원의 지역사회만족도가 차이가 나는지를 독립표본 t 검증을 통해 분석한 결과, 지역주민-실무자, 지역주민-공무원 간에 모두 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타나($p < .05$), 지역주민이 다른 집단보다 지역사회 만족도가 확연히 높은 것으로 확인되었다.

지역사회문제에 대한 분석결과는 지역사회 만족도 분석결과와 비슷하게 나타났다. 지역사회 문제들에 대한 심각성 인식정도는 지역주민이 평균 2.36으로 가장 낮게 나타났다. 그 다음으로 공무원이 평균 2.87이며, 사회복지실무자가 평균 3.15로 지역사회문제를 가장 심각하게 생각하는 것으로 나타났다. 지역사회문제 심각성 인식정도에서 집단간 차이가 나는지를 분석한 결과, 지역주민-실무자, 지역주민-공무원 간에 모두 통계적으로 차이가 있는 것으로 나타나($p < .01$) 지역주민이 지역사회문제를 다른 집단보다 훨씬 덜 심각하게 생각하는 것을 알 수 있다.

지역사회의 여러 문제에 대해 심각성 인식의 우선순위로 분석한 결과, 지역주민은 '의료시설부족', '문화여가시설부족', '복지시설부족' 등의 순으로 심각하게 생각하고 있었다. 또한, 지역주민이 제시한 상위 6개 문제 중 5개가 사회복지실무자 및 공무원에게서도 각각 상위범주내의 문제로 공통되게 포함되어 지역주민-실무자, 지역주민-공무원 간에 상당히 비슷한 인식을 가진 것으로 나타났다.

그러나 집단간차이검증으로 분석한 결과는 우선순위방법으로 분석한 결과와는 다르게 나타났다. 먼저, 지역주민들이 가장 중요하다고 생각한 6개의 문제를 기준으로 지역주민-실무자간의 인식차이여부를 t-검증으로 분석한 결과, 1개 항목(공원·체육 근린시설부족)을 제외하고 5개 항목에서 유의미한 차이를 보여주고 있었다($p < .01$). 이러한 결과는 우선순위분석에서 나타난 결과와는 반대로, 5개 문제에 대해 심각성 정도의 인식에서는 지역주민과 실무자간에 인식차이가 있다는 것이다. 즉, 사회복지실무자들은 5개의 지역사회문제를 지역주민과 비슷하게 심각한 문제로 여기고 있지만, 각 문제의 심각성 정도에 있어서는 통계적으로 유의미한 차이가 날만큼 훨씬 더 심각하게 생각하고 있음을 알 수 있다. 지역주민-공무원 간의 인식차이여부를 분석한 결과는 1개 항목(주택·주거환경 열악)에서 통계적으로 유의미한 차이를 보여주고 있었다($p < .01$).

〈표 4〉 지역사회 만족도와 지역문제 인식

항목		지역주민		사회복지실무자		사회복지공무원	
		평균	순위	평균	순위	평균	순위
지역사회 만족정도		7.36		5.46**		5.28**	
		t값		4.608		5.627	
지역 문 제 인 식 정 도	의료시설부족	3.69	1	3.98	3	3.64	2
		t값		-1.750**		-0.205	
	문화여가시설부족	3.36	2	4.33	1	3.77	1
		t값		-4.499**		-1.819	
	복지시설부족	2.77	3	3.59	4	3.06	5
		t값		-3.259**		-0.977	
	주택·주거환경 열악/재개발 등	2.62	4	3.58	5	3.26	4
		t값		-4.648**	-	-2.639**	-
	공원/체육 근린시설 부족	2.58	5	2.79	-	2.80	-
		t값		-0.841	-	-0.768	-
	교통문제	2.53	6	3.46	6	2.94	6
		t값		-4.064**		-1.479	
	지역기반산업부족	2.50	-	4.30	2	3.48	3
	빈부격차문제	2.35	-	3.20	-	3.03	-
	쓰레기, 매연 등 환경오염문제	2.21	-	2.13	-	2.13	-
차별의 문제	2.09	-	3.03	-	2.68	-	
범죄, 학교폭력, 치안문제	1.97	-	2.63	-	2.55	-	
지역 기피시설 설치문제	1.85	-	2.39	-	2.55	-	
이웃과의 관계에 관한 문제	1.82	-	2.63	-	2.58	-	
지역개발을 둘러싼 문제	1.12	-	1.78	-	1.74	-	
합계		2.36		3.15***		2.87***	
		t값		-5.454		-3.139	

지역주민 응답 우선순위 항목을 기준으로 주민-실무자, 주민-공무원의 차이를 t-test로 분석. ** p<0.05, ***p< 0.01

(2) 지역의 사회복지서비스 이용의 어려움과 필요한 서비스

지역의 사회복지시설 및 서비스 이용에 있어서 경험하는 어려움에 대한 각 집단의 응답을 살펴보면, 지역주민은 서비스 접근성과 관련된 문제점들인 바쁘고 시간부족(30.8%), 교통 및 접근이용의 불편함(23.6%), 정보제공부족(17.7%)을 가장 많이 응답하였다. 사회복지실무자와 공무원은 지역주민과 유사하게 서비스 접근 관련항목들도 높은 순위로 응답하였지만, 다양한 프로그램 부족(실무자 28.3%, 공무원 25.8%) 역시 심각한 어려움으로 제시하였다.

사회복지서비스 이용의 어려움에 대해 지역주민이 제시한 상위 3개 항목을 기준으로 실무자 및 공무원들이 제시한 상위 3개 항목들과 비교한 결과, 실무자와 공무원에서 각각 2개 항목들이 일치하는 것으로 나타났다. 그러나 Z 검정(Two Independent Sample Proportion Z Test, two tailed)을 통해 분석한 결과는 다소 다르게 나타났다. 지역주민-실무자 비교에서 3개 항목 중 2개 항목(바쁘고 시간부족, 접근이용의 불편함)이 통계적으로 유의미한(p<.01)차이를 보이고 있었다. 특히 '접근이용의 불

편함'은 주민과 마찬가지로 실무자도 상위 어려움으로 응답하였지만 그 어려움을 실무자들이 훨씬 더 많이 느끼는 것으로 두 집단 간 차이가 나타났다. 또한, 지역주민-공무원들의 경우도 '접근이용의 불편함'은 통계적으로 유의미한 차이를 보여주고 있어(p<.01) 심각성에 대한 집단 간의 인식차이가 있는 것으로 나타났다.

지역사회에서 추후 필요한 서비스에 대한 이해관계자들의 인식은 지역문제에 대한 인식보다 훨씬 더 차이가 나타나고 있었다. 이를 구체적으로 살펴보면, 먼저 지역주민들이 가장 필요하다고 응답한 서비스 유형은 어르신 서비스(40.3%), 저소득층 서비스(17.3%), 여성을 위한 서비스(11.5%)인 반면에, 사회복지실무자와 공무원들은 지역주민과 전혀 다르게 장애인서비스(실무자 34.1%, 공무원 25.0%) 및 중·고등학생을 위한 서비스(실무자 15.9%, 공무원 32.1%)을 필요로 하는 서비스로 응답하였다.

<표 5> 서비스 이용의 어려움과 필요한 서비스

항목	지역주민		사회복지실무자		사회복지공무원		
	빈도(%)	순위	빈도(%)	순위	빈도(%)	순위	
이용의 어려움	바쁘고 시간부족(이용시간)	30.8	1	2.2		16.1	3
		Z Score		4.0529***		1.5855	
	대중교통, 접근이용의 불편	23.6	2	43.5	1	41.9	1
		Z Score		-2.8941***		-2.0937**	
	정보제공부족	17.7	3	15.2	3	3.2	
		Z Score		0.4185		1.9151	
	다양한 프로그램의 부족	9.2	-	28.3	2	25.8	2
	이용시간대의 제한	6.2	-	4.3	-	6.5	-
	시설불편, 낙후됨	4.1	-	4.3	-	3.2	-
	비용부담	1.0	-	2.2	-	0	-
	행정의 불편	1.0	-	0	-	0	-
	낮은 서비스 질	0.8	-	0	-	3.2	-
환경의 불결함	0.5	-	0	-	0	-	
사회복지사 및 직원의 불친절	0	-	0	-	0	-	
기타	5.1	-	0	-	0	-	
필요한 서비스	어르신을 위한 서비스	40.3	1	6.8***	-	21.4**	3
		Z Score		4.3611		1.9786	
	저소득층을 위한 서비스	17.3	2	11.4	-	3.6	-
		Z Score		0.804		1.8913	
	여성을 위한 서비스	11.5	3	9.1	-	7.1	-
		Z Score		0.3866		0.7125	
	장애인을 위한 서비스	9.2	-	34.1	1	25.0	2
	취학 전 아동을 위한 서비스	8.4	-	2.3	-	3.6	-
	초등학생을 위한 서비스	5.5	-	13.6	3	3.6	-
	중·고생을 위한 서비스	4.7	-	15.9	2	32.1	1
기타	2.4	-	6.8	-	3.6	-	

지역주민 응답 우선순위 항목을 기준으로 주민-실무자, 주민-공무원의 차이를 Z-test로 분석 ** p<0.05 , ***p< 0.01

지역사회에서 필요한 서비스에 대해 지역주민이 제시한 상위 3개 항목을 기준으로 사회복지실무

자 및 공무원 집단이 응답한 상위 3개 항목과 비교해 보면, 사회복지실무자와는 일치되는 것이 없으며 공무원과는 1개 항목(어르신을 위한 서비스)이 일치를 보였다. 그러나 Z 검증으로 분석한 결과는 '어르신을 위한 서비스' 1개 항목만 지역주민-실무자와 지역주민-공무원간에 통계적으로 유의미한 차이를 보였다(각각 $p<.01$ 과 $p<.05$). 이러한 분석결과는 어르신을 위한 서비스가 지역주민과 마찬가지로 공무원에게서도 우선적으로 필요한 서비스로 여겨지지만 지역주민이 복지공무원보다도 훨씬 더 절실하게 필요하다고 한 것임을 나타낸다.

3) 인구유형별 서비스 활동에 대한 욕구시각 분석

본 연구는 지역사회욕구를 보다 심층적으로 파악하기 위해 지역사회 일반적인 문제와 서비스 활용에 대해서 뿐만 아니라 인구유형별로 서비스 이용에서의 어려움과 추후 필요한 서비스와 관련된 내용들을 조사하였다. 여기에서는 지역주민, 사회복지실무자, 공무원들이 지역사회에서 가장 서비스가 필요하다고 각각 응답한 노인, 장애인, 청소년 분야에 대해(〈표 5〉 참조) 욕구시각을 분석하고자 한다.

(1) 노인 복지

응답집단 중 지역주민으로부터 가장 필요로 하는 서비스 분야로 제시된 노인복지영역의 분석결과를 살펴보면, 서비스이용의 어려움에 대해서는 3집단이 모두 비슷하지만 필요한 서비스에 대해서는 차이가 많이 있는 것으로 나타났다.

먼저, 노인복지서비스 이용의 어려움에 대해 지역주민은 이용방법을 잘 모름(29.2%), 거리가 멀고 불편함(28.7%), 거동이 불편함(18.1%) 순으로 나타났다. 지역주민이 제시한 우선순위 3개 항목이 사회복지실무자 및 공무원에게서도 우선순위항목에 포함되는 것으로 나타나 서비스 이용 어려움에 대해서는 3집단의 인식이 일치되는 것으로 나타났다. Z 검증으로 분석한 결과도 지역주민-공무원간의 1개 항목(이용방법 모름)을 제외하고 모두 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다.

노인복지분야에서 필요한 서비스에 대해, 지역주민은 가사지원(32.4%), 방문간호(18.5%), 주거환경의 개선(8.3%) 순으로 나타났다. 지역주민이 응답한 상위 3개 서비스와 비교하여 사회복지실무자는 가사지원서비스만 3순위에 포함되며, 공무원의 경우 공통되게 상위순위에 포함되는 항목이 전혀 없었다. 필요한 서비스에 대한 집단간 차이를 Z 검증으로 분석한 결과는 가사지원 서비스에 대해 지역주민-실무자와 지역주민-공무원간에 통계적으로 유의미한 차이가 있었다($p<.05$). 따라서 가사지원서비스의 경우는 주민과 실무자가 지역사회에 필요한 서비스유형으로 같은 인식을 가지고 있지만, 그 서비스의 필요성에 대해서는 지역주민이 훨씬 더 많이 생각하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 6〉 노인복지서비스 이용의 어려움과 필요한 서비스

	항목	지역주민		사회복지실무자		사회복지공무원	
		빈도(%)	순위	빈도(%)	순위	빈도(%)	순위
이용 어 려 움	이용방법을 잘 모름	29.2	1	19.5	2	10.0	3
		Z Score		1.3298		2.2784**	
	거리 멀고 교통 불편함	28.7	2	36.6	1	23.3	2
		Z Score		-1.076		0.6397	
	거동이 불편함	18.1	3	19.5	2	30.0	1
		Z Score		-0.2248		-1.6397	
	복지정보제공 및 상담	13.4		12.2		6.5	-
	바쁘고 시간부족	11.1	-	0	-	6.7	-
	필요한 서비스가 없음	7.4	-	9.8	-	3.3	-
	서비스의 질이 낮음	1.4	-	12.2	-	10.0	3
비용이 부담됨	0.9	-	2.4	-	6.7	-	
기타	3.2	-	0	-	6.7	-	
필 요 한 서 비 스	가사지원 서비스	32.4	1	12.2	3	12.9	-
		Z Score		2.5798**		2.2166**	
	방문간호 서비스	18.5	2	4.9	-	9.7	-
		Z Score		2.1351		1.2087	
	주거환경의 개선	8.3	3	4.9	-	3.2	-
		Z Score		0.7726		0.9984	
	여가 및 문화 활동 지원	7.4	-	14.6	2	22.6	1
	개인별 맞춤 상담/지원	7.4	-	9.8	-	16.1	2
	고용지원 서비스	6.5	-	12.2	3	9.7	-
	보호서비스(주간/단기)	4.6	-	22.0	1	16.1	2
기타	1.4	-	0	-	3.2	-	

지역주민 응답 우선순위 항목을 기준으로 주민-실무자, 주민-공무원의 차이를 Z-test로 분석 ** p<0.05, ***p< 0.01

(2) 청소년 복지

응답집단 중 복지공무원으로부터 가장 필요로 하는 서비스 분야로 제시된 청소년복지영역의 분석 결과를 살펴보면, 3집단이 서비스 이용의 어려움과 필요한 서비스 유형에 대해 비슷하게 나타나고 있었다.

먼저, 청소년복지서비스 이용에서 겪는 어려움에 대해, 지역주민은 대중교통·접근이용불편(28.1%), 다양한 프로그램 부족(20.8%), 정보제공부족 및 이용시간대 제한(18.9%)순으로 나타났다. 실무자 및 공무원의 응답도 지역주민이 제시한 상위 순위에 속하는 어려움 중에서 2개 유형(대중교통, 접근이용불편, 다양 프로그램 부족)을 포함하고 있어서 3집단이 비슷한 어려움을 제시하고 있었다. 또한, 서비스 이용 어려움의 정도에 대해 지역주민과 차이가 있는지 여부를 Z 검증으로 분석한 결과도 우선순위 분석에서 일치된 2개 항목들에 대해 집단 간에 유의미한 차이가 없었다. 그러나 사회복지실무자와 공무원 집단의 응답상위순위에는 포함되지 않은 '정보제공부족'과 '이용시간대의 제한' 항목의 경우는 '이용시간 제한'은 지역주민-실무자, '정보제공부족'은 지역주민-공무원 간에 차이가 있는 것으로 나타

났다.

<표 7> 청소년복지서비스 이용의 어려움과 필요한 서비스

	항목	지역주민		사회복지실무자		사회복지공무원	
		빈도(%)	순위	빈도(%)	순위	빈도(%)	순위
이용 어 려 움	대중교통/접근이용 불편	28.3	1	23.6	2	29.0	2
		Z Score		0.2108		-0.0647	
	다양한 프로그램의 부족	20.8	2	26.3	1	35.5	1
		Z Score		-0.6139		-1.4061	
	정보제공부족	18.9	3	15.3	-	0	-
		Z Score		0.4468		2.3722**	
	이용시간대의 제한	18.9	3	0	-	3.2	-
		Z Score		2.8408***		1.9054	
	본인이 바쁘고 시간부족	7.5	-	7.9	-	3.2	-
	시설불편, 낙후됨	3.8	-	10.5	-	6.5	3
	기타	1.9	-	0	-	3.6	-
	낮은 서비스의 질	0	-	15.8	3	0	-
환경의 불결함	0	-	0	-	0	-	
행정의 불편	0	-	0	-	0	-	
사회복지사/직원 불친절	0	-	0	-	0	-	
비용부담	0	-	0	-	0	-	
필 요 한 서 비 스	학습지도/학습능력 향상	41.5	1	25.6	2	19.4	2
		Z Score		1.5564		2.0492**	
	진로상담	32.1	2	30.8	1	22.6	1
		Z Score		0.1306		0.9195	
	문화·취미활동	17.0	3	12.8	-	19.4	2
		Z Score		0.5450		-0.2742	
	개인고민 상담	3.8	-	15.4	3	12.9	-
	자원봉사활동	3.8	-	2.6	-	0	-
	문제행동개선 프로그램	1.9	-	10.3	-	22.6	-
	아르바이트연계 프로그램	0	-	2.6	-	0	-
기타	0	-	0	-	0	-	

지역주민 응답 우선순위 항목을 기준으로 주민-실무자, 주민-공무원의 차이를 Z-test로 분석 ** p<0.05 , ***p< 0.01

청소년복지 분야에서 필요한 서비스 유형에 대해 지역주민은 학습지도·학습능력향상(41.5%), 진로 상담(32.1%), 문화취미활동(17.0%) 순으로 응답하였다. 지역주민이 제시한 3개의 우선순위 서비스와 비교하여 동일한 서비스가 실무자집단에서는 2개, 공무원집단에서는 3개가 우선순위에 포함되어 집단 간에 필요한 서비스에 대해서는 상당히 비슷한 것으로 나타났다. 그러나 Z 검정으로 분석한 결과에서는, 지역주민-복지공무원 간에 '학습지도·학습능력 향상'이 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(p< .05). 이는 '학습지도·학습능력향상'를 지역주민 및 공무원들이 필요한 서비스로는 같이 인식하고 있지만, 그 서비스의 필요성에 대해서 지역주민이 훨씬 강하게 느끼고 있다는 것을 나타낸다.

(3) 장애인 복지

응답집단 중 복지공무원으로부터 가장 필요로 하는 서비스 분야로 제시된 장애인복지영역의 분석 결과를 살펴보면, 서비스 이용의 어려움에서는 지역주민과 실무자들이 비슷하지만, 필요한 서비스 유형에 있어서는 집단 간에 차이가 많이 있었다.

먼저, 장애인복지서비스 이용의 어려움에 대해 살펴보면, 지역주민은 이용방법을 잘 모름(27.5%), 필요한 서비스가 없음(25.5%), 거리가 멀고 교통이 불편함(19.6%)의 순으로 나타났다. 사회복지실무자 역시 동일한 항목들을 우선순위로 응답하고 있어서 지역주민과 실무자는 서비스 이용의 어려움에 대해서는 의견이 비슷한 것으로 나타났다. 공무원은 지역주민이 응답한 우선순위 항목 중 1개 항목(거리가 멀고 교통 불편함)만 우선순위에 포함되어 나타났다.

〈표 8〉 장애인복지서비스 이용의 어려움과 필요한 서비스

	항목	지역주민		사회복지실무자		사회복지공무원	
		빈도(%)	순위	빈도(%)	순위	빈도(%)	순위
이용의 어려움	이용방법을 잘 모름	27.5	1	15.0	3	7.1	-
		Z Score		1.4286		2.1575**	
	필요한 서비스가 없음	25.5	2	17.5	2	7.1	-
		Z Score		0.9146		1.995**	
	거리가 멀고 교통 불편함	19.6	3	40.0	1	21.4	3
		Z Score		-2.1382**		-0.1905	
	시간 내기 어려움	15.7	-	2.5	-	0	-
필요한 서비스	거동이 불편함	11.8	-	12.5	-	28.6	1
	서비스의 질이 낮음	0	-	10.0	-	25.0	2
	비용이 부담됨	0	-	0	-	0	-
	기타	0	-	2.5	-	10.7	-
	고용지원 서비스	19.6	1	17.5	1	24.1	1
		Z Score		0.2551		-0.4681	
	재활훈련	15.7	2	10.0	-	13.8	-
필요한 서비스		Z Score		0.7974		0.2261	
	개인별 맞춤 상담 및 지원	15.7	2	10.0	-	0	-
		Z Score		0.7974		2.2117***	
	복지정보제공 및 상담	11.8	-	5.0	-	0	-
	일상생활지원	13.7	-	15.0	2	20.7	2
	여가 및 문화 활동 지원	9.8	-	15.0	2	17.2	3
	자녀의 양육 및 교육서비스	5.9	-	10.0	-	3.4	-
	장애아동 방과후 활동지도	2.0	-	10.0	-	6.9	-
	장애인 자조모임 지원	2.0	-	5.0	-	3.4	-
	이성과 및 결혼 지원 사업	2.0	-	0	-	0	-
주거환경의 개선	0	-	0	-	6.9	-	
기타	2.0	-	2.5	-	0	-	

지역주민 응답 우선순위 항목을 기준으로 주민-실무자, 주민-공무원의 차이를 Z-test로 분석 ** p<0.05 , ***p< 0.01

장애인복지 서비스 이용의 어려움에 대해 지역주민이 응답한 우선순위 항목을 중심으로 Z 검정으로 분석한 결과, 지역주민과 실무자는 '거리가 멀고 교통이 불편함'에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 있으며, 지역주민과 공무원은 '이용방법을 잘 모름'과 '필요한 서비스가 없음'에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 있었다($p < .05$). 지역주민과 실무자는 '거리가 멀고 교통이 불편함'을 서비스 이용의 어려움으로 인식하고 있으나, 그 서비스의 필요성에 대해서 현장 실무자들이 더 절실하게 생각하고 있는 것으로 나타났다.

장애인복지 분야에서 필요한 서비스 유형에 대해, 지역주민은 고용지원서비스(19.6%), 재활훈련(15.7%), 개인별 맞춤 상담 및 지원(15.7%) 순으로 응답하였다. 지역주민이 응답한 우선순위 3항목을 실무자 및 공무원의 응답과 비교하면, '고용지원서비스'(실무자 17.5%, 공무원 21.1%)가 지역주민과 마찬가지로 모두 1순위인 반면, '일상생활지원'과 '여가 및 문화 활동 지원'은 지역주민과 달리 우선순위로 나타났다. 지역주민이 응답한 상위항목을 중심으로 Z 검정으로 분석한 결과, '개인별 맞춤 상담 및 지원'만 지역주민-공무원간에 차이를 보이는 것으로 나타났다($p < .05$).

(4) 전체적인 인식일치도

본 연구는 이해관계자집단의 지역사회욕구에 대한 인식일치여부를 우선순위방식과 집단간차이검증통계를 사용하여 전체적으로 비교분석하였다. 그 결과, 전반적으로 지역주민-실무자(우선순위분석 61.3%, 집단간차이검증 64.5%)와 지역주민-공무원(우선순위분석 58.1%, 집단간차이검증 64.5%) 간에 크게 차이가 없는 것으로 나타났다. 그러나 지역사회차원과 개별인구유형별 영역에 따라 집단별로 주목할 만한 차이를 보이는 경우도 있는 것으로 나타났다.

특히 지역사회차원에서 조사된 3개 영역(지역사회문제, 서비스이용 어려움, 필요한 서비스)에서는 흥미롭게도 지역주민-실무자간에 우선순위방식에 의한 인식일치가 높을수록(일치도 83.3%, 66.6%, 0.0%) 집단간차이검증에서는 그와는 반대로 인식일치가 낮게(일치도 16.6%, 33.3%, 66.6%) 나타나고 있었다. 두 방식에 의해서 나타난 이러한 결과의 의미는 지역주민-실무자 사이에는 지역사회문제와 서비스영역에서 유형과 정도에 있어서 확연하게 구분되는 상반된 차이를 가지고 있다는 것을 말해준다. 다시 말해, 지역주민과 실무자는 지역에서 '무엇이 심각한가'에 대해서는 비슷한 인식을 가지고 있지만, 그러한 심각한 것들의 심각성 정도에 있어서는 확연한 차이가 있으며, 또한 '무엇이 필요한가'에 있어서는 다른 인식을 가지고 있더라도 각 서비스의 필요성 정도에 있어서는 비슷하게 여기고 있다는 것이다.

인구유형별 분석결과에서는 두 방식의 분석에 따라 뚜렷한 차이가 없었지만, 노인과 장애인 분야에서는 관심을 기울일 만한 경향이 발견되었다. 특히 노인복지서비스 이용문제 대해서는 지역주민-실무자가 두 분석방법 모두에서 매우 높은 인식일치(100%, 100%)를 보이고 있지만, 이와는 반대로 필요한 서비스 영역에서는 두 분석방법 모두에서 서비스 이용문제에 대해서보다는 낮은 인식일치(33.3%, 66.6%)를 보이고 있었다. 장애인복지 서비스 이용문제의 경우는 지역주민-실무자 사이에서 두 가지 분석방법 모두에서 높은 인식일치(100.0%, 66.6%)를 보이고 있지만, 지역주민-공무원간에는 두 분석방법 모두에서 인식일치(33.3%, 33.0%)가 낮은 것으로 나타났다.

〈표 9〉 상위우선순위의 유형 및 심각성정도에 대한 인식일치도 비교

항목		이해관계자들의 인식일치도				
		지역주민-실무자		지역주민-공무원		
		유형 (우선순위)	심각성정도 (집단차이검증)	유형 (우선순위)	심각성정도 (집단차이검증)	
지역 사회	지역사회문제	83.3%(5/6)	16.6%(1/6)	83.3%(5/6)	83.3%(5/6)	
	서비스이용문제	66.6%(2/3)	33.3%(1/3)	66.6%(2/3)	66.6%(2/3)	
	필요한서비스	0.0%(0/3)	66.6%(2/3)	33.3%(1/3)	66.6%(2/3)	
인 구 유 형	노인	서비스이용문제	100.0%(3/3)	100.0%(3/3)	100%(3/3)	66.6%(2/3)
		필요서비스	33.3%(1/3)	66.6%(2/3)	0.0%(0/3)	66.6%(2/3)
	청소년	서비스이용문제	50.0%(2/4)	75.5%(3/4)	50.0%(2/4)	75.5%(3/4)
		필요한서비스	66.6%(2/3)	100.0%(3/3)	100.0%(3/3)	75.5%(2/3)
	장애인	서비스이용문제	100.0%(3/3)	66.6%(2/3)	33.3%(1/3)	33.3%(0/3)
		필요한서비스	33.3%(1/3)	100.0%(3/3)	33.3%(1/3)	66.6%(2/3)
합계		61.3%(19/31)	64.5(20/31)	58.1%(18/31)	64.5(20/31)	

지역주민 우선순위 항목 기준으로 주민-실무자, 주민-공무원의 일치되는 항목수와 비율 제시

5. 결론

본 연구는 지역사회차원에서 수행된 욕구조사활동에서 지역의 주요한 이해관계자들(지역주민, 사회복지실무자, 공무원)의 욕구인식 차이를 분석하였다. 이러한 분석과정에서 3집단의 지역사회육구시각의 차이점을 나타내는 새로운 사실들도 발견되었다. 이러한 결과들 중에서 기존 연구 성과와 비교하여 주목할 만한 내용을 학문적으로 논의하고, 본 연구결과가 주는 실천적인 함의와 제언을 생각해 보면 다음과 같다.

1) 연구결과에 대한 논의

본 조사 결과에 의하면 일반적으로 생각하는 것과는 반대로, 지역문제에 대한 심각성은 지역주민이 가장 낮으며, 사회복지 실무자가 가장 높게 나타났다. 이와 같은 연구결과는 기존에 지역차원에서 연구된 결과가가 없어서 직접적인 비교는 어렵지만, 미국에서 사회복지기관차원의 서비스 욕구를 연구한 Darling 외(2002)의 연구결과와 매우 유사하다. Darling 외(2002)는 서비스 제공자와 서비스 대상자의 비교에서, 서비스 제공자가 서비스 대상자의 욕구를 보다 더 심각하게 생각하였다. 본 연구에서는 지역차원의 모든 문제 항목에 대해서 사회복지실무자가 지역주민보다 심각하게 생각하며, 통계분석에서도 두 집단 간의 차이는 뚜렷하게 나타나고 있다.

본 연구에서 지역사회 이해관계자들이 심각하게 생각하는 지역문제의 유형은 기존 연구결과와 다르게 나온 부분이었다. 이전 연구에 의하면(Sung, 1992; Darling et al., 2002) 서비스 제공자들은 주로 가족문제, 이웃관계, 차별, 기피시설 등과 같은 지역의 구체적인 문제에 관심이 있으며, 서비스 대상자들은 지역사회의 공공시설, 의료, 문화, 주거와 같은 일반적인 문제에 대해서 심각하게 생각하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 지역차원의 욕구조사를 분석한 본 연구에서는 집단 간의 비교에서 이러한 문제유형의 차이가 뚜렷하게 나타나지는 않았다. 이러한 연구결과와의 차이는 연구방법의 차이에서 올 수도 있으며 또한 본 연구가 서비스 대상자가 아닌 지역일반주민으로부터 수집된 자료를 분석하였기 때문일 수도 있다고 추측된다. 기존연구와 본 연구의 이러한 차이점에 대한 추가적인 연구가 필요하다고 보여진다.

선행연구와 비교해서 본 연구에서만 밝혀진 내용들도 있었다. 본 연구의 결과는 지역사회 이해관계자들이 지역사회의 문제나 서비스이용의 어려움 유형에 있어서는 대체로 비슷하게 인식하고 있지만, 지역사회의 필요한 서비스 영역에서는 다르게 인식하는 것으로 나타나고 있다. 이와 같은 특징은 지역차원을 분석한 결과에서 뿐만 아니라, 인구유형별로 서비스이용의 어려움과 필요한 서비스에 대한 분석결과에서도 비슷하게 나오는 특징이었다. 지역사회 복지활동의 핵심적인 역할을 수행하는 이해관계자들이 서비스 이용에서의 문제가 무엇인가에 대해서보다는 문제를 해결하는 방법, 즉 필요한 구체적인 서비스에 대해서 견해차이가 크다는 사실은 기존의 선행연구에서 밝혀지지 않은 사실이다. 필요한 서비스에 대해 집단 간에 차이가 큰 이유는 문제측면보다는 해결방법측면들이 보다 세부적으로 많은 대안과 차별적인 욕구들이 나타날 수 있기 때문일 것으로 추측된다.

분석방법에 따른 욕구시각의 차이는 기존의 선행연구결과에서는 나타나지 않았지만, 본 연구에서는 지역사회욕구가 응답대상자에 따라 달라질 뿐만 아니라 분석방법에 따라서도 달라질 수 있다는 사실을 확인하였다. 본 연구는 이해관계자들의 욕구인식에 담겨져 있는 여러 측면을 다차원적으로 해석하기 위해서 욕구우선순위분석과 집단간차이검증을 동시에 사용하였다. 그 결과 지역사회와 인구유형차원에서 다양한 결과들을 보여주고 있으며, 특히 주목할 점은 이해관계자들의 주요 욕구 유형과 각 욕구 유형의 심각성 또는 필요성 정도는 분석방법에 따라 집단 간의 차이가 다르게 나타났다는 점이다. 이러한 결과는 욕구조사에서 응답자들의 욕구의 어떤 측면을 어떤 방식으로 측정하는가가 중요한 조사적인 이슈가 될 수 있다는 것을 의미한다(Altschuld and Witkin, 2000; Lee et al., 2007).

끝으로, 본 연구는 이해관계자 중심의 지역사회욕구조사에서 조사대상자, 조사내용, 분석방법에서 다차원적인 접근을 적용하고, 그에 대한 결과들에 대한 의미를 확인해 보았다. 그러나 결과의 수준은 여전히 탐색적인 수준에 머물고 있으며, 추가적인 후속 연구 활동을 통해 이에 대한 학문적 이해를 확대시켜 나갈 필요도 있다고 생각한다. 예컨대, 본 조사에서는 현행 지역사회욕구조사가 지역주민 중심으로 이루어져 지역주민을 기준으로 비교하여 욕구시각의 일치여부를 살펴보았지만, 다른 집단을 기준으로 하거나 세 집단을 동시에 비교 분석하였을 때 어떤 차이점이 나타나는지 등, 연구의 초점, 자료수집방법, 분석방법을 달리 하였을 때에는 어떤 결과들이 나오는지 확인해 보아야 할 것으로 생각한다.

2) 제언

현재 우리나라의 지역사회복지계획 수립활동에서 지역사회육구조사활동이 매우 중요시되고 있는 시점에서, 본 연구는 지역사회복지계획 활동에 핵심적 역할을 담당하는 이해관계자들의 욕구시각을 분석하여 그 특징과 의미를 살펴보았다. 본 조사과정에서 나타난 조사결과들이 현행 지역주민 중심의 지역사회육구조사에서 조사활동 측면에서 어떤 실천적인 함의가 있는지를 살펴보면 다음과 같다.

먼저 본 연구의 결과는 현행 지역사회복지육구조사에서 지역주민에 대한 자료수집뿐만 아니라 다른 핵심적인 이해관계자들에 대한 자료수집에 보다 적극적으로 관심을 가져야 한다는 것을 말해 준다. 지역의 복지환경 시스템에서 잠재적인 복지서비스 이용자로서의 지역주민, 서비스 제공자로서의 사회복지기관 실무자, 정책결정 및 공적 서비스 전달자로서의 공무원들은 지역복지계획 활동의 핵심적인 주체로서 그들이 지역사회의 욕구를 어떻게 바라보는가는 매우 중요하다. 특히, 이러한 이해관계자들 중에서 서비스 제공자들이 지역주민 못지않게 지역복지와 관련된 심화된 정보를 제공할 수 있는 것으로 관련 문헌과 본 연구에서도 확인되고 있다. 현행 지역사회육구조사에서 이해관계자들에 대한 추가적인 자료수집 및 분석 작업이 부담스럽겠지만, 지역주민대상의 육구조사에서 이용되고 있는 설문지를 활용해서 사회복지실무자나 이해관계자들의 욕구시각을 파악하면 시간 및 경제적인 측면에서 부담을 많이 줄일 수 있으리라 생각한다.

지역사회육구조사와 관련된 또 다른 제언은 조사내용과 관련된 부분으로서, 문제영역 뿐만 아니라 해결책 영역에 대한 문항들이 좀더 개발되어야 한다고 생각한다. 본 연구에서 이해관계자들의 욕구시각이 지역의 문제보다는 욕구해결차원에서 보다 더 차이점이 많이 나타나는 것으로 확인되었다. 따라서 현행 지역사회육구조사에서는 문제들을 해결하는 사회복지서비스 활동과 관련된 많은 항목을 통해 이해관계자들의 욕구시각을 보다 구체적으로 파악할 필요가 있다고 본다. 지역의 문제해결에 대한 이해관계자들의 차별적인 시각이 체계적으로 수집되어 지역복지계획수립과정에서 적극적으로 활용될 때, 의견수렴과정이 보다 투명하게 합리적으로 이루어질 수 있을 것으로 판단한다.

끝으로, 지역사회복지계획수립과정에서 욕구내용에 포함되어 있는 다양한 측면을 객관적으로 파악할 수 있는 접근방법과 분석에 대한 관심이 필요하다. 욕구의 정확한 측정은 매우 중요하며, 현행 지역사회복지계획 활동에서도 중요한 과제로 여겨지고 있다(박정미 외, 2012; 강대선·이명현, 2014). 본 연구에서는 다양한 지역이해관계자를 포함하는 수렴적인 육구조사활동의 가능성도 확인해 보았으며, 이러한 과정에서 욕구시각 분석방법의 차이에 따라 이해집단의 지역사회의 욕구내용도 달라질 수 있다는 것을 보여주고 있다. 이해관계자들의 시각을 보다 객관적으로 파악할 수 있는 방법 및 수렴적인 해석에 대한 관심은 지역사회 복지환경체계 전체적인 맥락 속에서 지역사회 욕구를 보다 잘 파악할 수 있게 해 주리라 믿는다.

참고문헌

- 강대선·이명현, 2014, “지역사회복지계획과 의사결정의 자율성”, 『지역사회연구』, 22(2): 197-221.
- 김동배·안인경, 2007, “한국인의 정신건강 욕구와 해결방법에 대한 일반인과 전문가간 인식차이 연구”, 『정신보건과 사회사업』, 25: 5-40.
- 김정동, 2014, “계획 따로, 진행 따로? 이름뿐인 지역사회복지계획 - 2기 지역사회복지계획 연차별 평가 분석보고서”, 『복지동향』, 14: 23-26.
- 박정미·박성현·유동철, 2012, “지역사회복지의 문제점에 관한 구조화분석 : 부산지구를 대상으로”, 『한국사회복지학』, 64(1): 199-223.
- 보건복지부·한국보건사회연구원·한국보건복지인력개발원, 2014, 『제 3기 지역사회복지계획 수립 매뉴얼』.
- 서인해·공계순, 2004, 『욕구조사 이론과 실제』, 파주: 나남.
- 엄태영, 2014, “지역사회복지계획 평가”, 『보건복지포럼』, 208: 51-59.
- 이미현, 2009, “약물남용 재활치료서비스 욕구에 대한 서비스 이용자와 제공자간의 인식비교 연구”, 『교류분석과 심리사회치료 연구』, 6(2): 27-45.
- 이소영, 2014, “지역사회복지계획 수립을 위한 복지욕구조사”, 『보건복지포럼』, 208: 1226-3648.
- 이영순·민소영, 2013, “지역아동센터 이용자와 제공자의 프로그램 욕구 인식에 대한 비교 연구”, 『청소년시설환경』, 11(1): 13-25.
- 정미경, 2014, “군 간부와 지역사회 주민 간 조직-공중 관계성과 군 가족복지지원 욕구 인식 비교 분석”, 『사회복지연구』, 45(2): 65-97.
- 채현탁·유애정·박태영, 2014, “시군구 지역사회복지계획 수립 매뉴얼의 발전 방향에 관한 연구”, 『한국지역사회복지학』, 48: 249-268.
- Altschuld J. W., and Witkin, B. R., 2000, *From Needs Assessment to Action : Transforming Needs into Solution Strategies*, London: Sage Publications.
- Balaswamy, S., and Dabelko, H., 2002, “Using a stakeholder participatory model in a community-wide service needs assessment of elderly residents: A case study”, *Journal of Community Practice*, 10(1): 55-70.
- Barrio, C., Palinkas, L., Yamada, A., Criado, V., Garcia, P., and Jeste, D., 2008, “Unmet needs for mental health services for Latino older adults: perspectives from consumer, family members, advocates, and service providers”, *Community Mental Health*, 44: 7-74.
- Billings, J. R., 1995, “Approaches to community needs assessment : A literature review”, *Journal of Advanced Nursing*, 22: 721-730.
- Calheiros, M., and Patricio, J., 2014, “Assessment of needs in residential care: Perspectives of youth and professionals”, *Journal of Child & Family Studies*, 23: 461-474.
- Crane-Ross, D., Roth, D., and Lauber, B., 2000, “Consumers’ and case managers’ perceptions of mental health and community support service needs”, *Community Mental Health Journal*, 36(2): 34-56.
- Darling, R. B., Hager, M., and Heckert D., 2002, “Divergent views of clients and professionals: A comparison of responses to a needs assessment instrument”, *Journal of Social Service Research*,

28(3): 41-63.

- Fiorentine, R., 1994, "Assessing drug and alcohol treatment needs of general and special populations: A conceptual, empirical and inferential issues", *Journal of Drug Issues*, 24: 445-462.
- Gesler, W., Dougherty, M., Arcury, T., Skelly, A., and Nash, S., 2003, "The importance of obtaining information from assessment of community service providers for a disease prevention program", *The Journal of Multicultural Nursing & Health*, 9(2): 14-21.
- Henwood, B., Padgett, D., and Nguyen, D., 2011, "Consumer and care manager agreement on needs assessments in programs for homeless adults with serious mental illness", *Journal of the Society for Social Work and Research*, 2(3): 143-148.
- Hiatt, K., Stelle, C., Muslow, M., and Scott, J., 2007, "The importance of perspective evaluation of hospice care from multiple stakeholder", *American Journal of Hospice & Palliative Medicine*, 23: 176-382.
- Johnson, D. E., Meiller, L. R., and Summers, G. F., 1987, *Needs Assessment: Theory and Methods*, Ames, IA: University of Iowa Press.
- Kamis, D., 1979, "A witness for the defense of needs assessment", *Evaluation and Program Planning*, 2: 7-12.
- Lareau, L., and Heumann, L., 1982, "The inadequacy of needs assessment of the elderly", *The Gerontologist*, 22: 324-330.
- Lee, Y., Alschuld, J., and White, J., 2007, "Effects of multiple stakeholder in identifying and interpreting perceived needs", *Evaluation and Program Planning*, 30: 1-9.
- Moen, E., 1978, "The reluctance of the elderly to accept help", *Social Problems*, 25: 293-303.
- Siegel, L., Attkisson, C., and Carson, L., 1995, "Need identification and program planning in the community context", 45-76, In *Tactics and Techniques of Community Intervention*, Edited by Tropman, J., Erlich, J., and Rothman, J., Itasca, Illinois: Peacock Publishers, Inc.
- Sieverding, M., Briegleb, C., and Montagu, D., 2015, "User experiences with clinical social franchising qualitative insights from providers and clients in Ghana and Kenya", *BMC Health Services Research* 15: 49.
- Sung, K. T., 1989, "Converging perspectives of consumers and providers in assessing needs of families", *Journal of Social Service Research*, 12: 1-29.
- Sung K. T., 1992, "Identification and prioritization of needs of families by multiple groups: Residents, key informants, and agency directors", *Social Indicators Research*, 26: 137-158.
- United Way of America, 1982, *Needs Assessment: the State of Art*, Virginia: Planning Office.
- Vyas, L., 2010, "Balancing outlook: assessment of public service training in Hong Kong by providers and clients", *Public Personnel Management: Summer*, 39(2): 149-167.
- Witkin, B., and Atschul, J., 1995, *Planning and Conducting Needs Assessment: A Practical Guide*, London: Sage Publication.

A Study on the Difference of the Stakeholder's Perspectives on the Community Needs

– Residents, Social Service Providers, Local Governmental Officers –

Seo, Inhae
(Hallym University)
Kong, Gyesoon
(Hoseo University)

This study is to explore how the stakeholder views the community needs in a different way in the local district of Korea. The researchers delivered the 3 independent questionnaires to the three types of the community people who are residents, social service providers, governmental officials in charge of local social services. An in-depth analysis was performed to identify the different perspectives of the stakeholder toward the community needs on the basis of the combined approach with the order ranking method and two independent sample T and Z tests. As the result, the three noticeable findings were discovered as follows: First, while the social service providers reported the community needs at the most serious level, the residents expressed the community needs at the least serious level. Second, the stakeholder showed more diverse opinions for the needs of the service activities than the community problem. Third, there was a difference among the stakeholder in the degree of consensus according to the two different analysis methods. The researchers discussed the implication of the major findings in relation to the community needs assessment, and suggested the practical recommendations to improve the activities of the community needs assessment for the community welfare planning in Korea.

Key words: community needs assessment, stakeholder needs assessment, perspective on needs

[논문 접수일 : 15. 08. 30, 심사일 : 15. 09. 11, 게재 확정일 : 15. 11. 03]