

사회복지관 서비스 성과의 영향 요인 분석

이 희 태 (부경대학교 행정학과)

지금까지 공공서비스에 관한 연구는 주로 정부부문에 집중되어 왔다. 그러나 최근 공공서비스 전달에 있어서 준공공부문조직의 역할이 증대되면서 이들 조직에 대한 관심이 고조되고 있지만 준공공부문조직의 서비스 성과에 대한 평가나 성과 영향 요인에 대한 체계적 연구는 매우 부족한 실정이다. 특히 사회복지관은 정부로부터 많은 재정적 지원과 다양한 규제를 받고 있을 뿐만 아니라 공공성이 높은 기능을 수행하고 있기 때문에 행정학적 연구의 필요성이 매우 높은 조직이다.

이러한 측면에서 본 연구는 사회복지관의 의의와 기능, 사회복지관 서비스 성과의 차원과 측정방법, 서비스 성과 영향 요인에 관한 선행 연구를 검토하였으며, 이를 기초하여 변수와 측정지표를 선정하고, 서비스 성과의 영향 요인을 규명하기 위해 부산지역의 24개 사회복지관 직원을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

분석결과 자원봉사자의 참여 정도, 서비스의 경쟁성 정도가 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 정부의 규제는 능률성과 대응성 차원에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 공간적 측면에서는 아파트 단지에 입지한 복지관의 성과가 가장 높게 나타났다. 특히 직우만족도, 인사관리의 합리성, 공식화 수준 등과 같은 조직 내적인 요인보다는 자원봉사자의 참여 정도, 서비스의 경쟁성 정도 등과 같은 조직 외적인 요인이 더 많은 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

I. 서론

전통적으로 공공서비스는 주로 공공부문인 중앙정부의 일선기관이나 지방정부에 의해 제공되어 왔다. 그러나 공공부문은 정부에서 고유하게 나타나는 정부실패 요인과 재정상의 한계 등으로 공공서비스를 공급하는 데 많은 어려움이 직면해 있다. 오늘날 드시화의 진전과 소득의 증가에 따라 사회복지, 환경, 교통 등의 기본적 서비스에 대한 수요가 증가하고 있을 뿐만 아니라 새로운 서비스에 대한 수요도 계속적으로 창출됨에 따라 정부의 어려움은 더욱 심화되고 있다.

이러한 어려움을 극복하기 위해 정부는 감축 관리, 준공공기관의 확대, 다양한 세원 개발, 공공서비스의 민영화, 생산성 향상, 민관 협동, 공생산 등의 다양한 정책을 개발하고 있다(박수영, 1994: 442). 이러한 현상은 특히 복지부문에서 현저하게 나타났다. 즉, 그동안 정부에서 담당하던 많은 사회복지 서비스를 민간에 위탁하거나 완전히 민간에 이양하는 등의 방법을 통해 민간부문의 참여를 확대해 왔다.

우리나라의 경우 본격적인 지방자치의 실시와 더불어 시민들은 각종 공공서비스에 대한 강한 욕구나 높은 기대감을 표명하는 반면 세금은 가능하면 적게 부담하려고 한다. 따라서 드시 정부는 보다 적은 비용으로 보다 높은 수준의 서비스를 주민 전체에게 고르게 제공해야 하는 이중적인 어려움을 겪고 있다(김 인 외, 1991: 156). 그리고 정부는 이러한 문제를 극복하

기 위해서 많은 노력을 기울이고 있다. 이러한 노력들 중 최근 주요한 관심의 대상이 되고 있는 것은 정부와 민간의 한계를 극복할 수 있는 새로운 차원의 조직 즉, 순수 정부부문도 아니고 순수 민간부문도 아닌 양자의 연속선상에 위치해 있으면서 공적인 기능을 수행하는 준공공 부문조직에 의한 서비스 공급이다.

특히, 준공공부문조직 중 사회복지관은 지역사회내의 주민들에게 다양한 서비스를 전달하는 종합적인 사회복지시설로서 시민들의 일상생활과 관련된 다양한 서비스를 지속적으로 제공하고 있어 시민들에게는 정부기관과 비교될 만큼 많은 영향을 미치고 있다. 그리고 사회복지관은 그 기능의 공공성이 강하며, 조직 형태상 민간부문조직으로서 기본적으로 비영리를 목적으로 하며, 서비스 전달과정에서 시민들의 자발적인 참여가 강조되는 조직이다. 또한 자체적으로 서비스를 공급하는 기관도 있고 정부로부터 위탁받아 운영되는 기관도 있으며, 운영의 주체, 입지조건, 정부의 지원과 규제 등에서 지역간 그리고 기관간에 차이가 있기 때문에 학문적 연구의 필요성이 높은 조직이다.

이러한 맥락하에 본 연구는 사회복지관의 서비스 성과를 평가하고 이를 기초로 하여 서비스 성과에 영향을 미치는 요인을 규명하는 데 목적을 두고자 한다.

서비스 성과의 경우도 효과성, 능률성, 대응성, 형평성 등 여러 차원이 있지만 본 연구에서는 효과성, 능률성, 대응성을 중심으로 분석하였다. 그러나 형평성의 경우는 그 개념화에 있어서 연구자의 주관적 측면이 강하고 동시에 수혜자의 반응이 중요하다. 따라서 서비스 전달기관의 직원을 통해 서비스의 성과를 측정하는 본 연구에서는 형평성을 포함하는 것이 부적절하다는 판단에 따라 분석대상에서 제외시켰다.

한편 정부의 범위는 행정기관으로, 연구의 공간적 범위는 부산으로, 그리고 시간적 범위는 1996년 1월부터 1997년 9월 30일까지로 한정하였다.

공공서비스의 성과를 평가하는 방법에는 객관적 측정방법과 주관적 측정방법이 있다. 객관적 측정이란 서비스를 제공하는 공공기관의 서비스 산출(output) 및 산출결과(outcome)에 관련된 객관적 자료를 통해서 측정하는 것인데 비해 주관적 측정은 서베이 연구를 통해 서비스 전달에 대한 시민과 고객의 서비스의 질과 양에 대한 인식이나 태도를 통해서 측정하는 것이다. 이러한 관점에서 본다면 본 연구에서의 서비스 성과는 주관적 측정방법을 통해서 평가하고자 한다. 즉, 본 연구에서는 사회복지관의 관장과 서비스 담당 직원을 대상으로 한 설문조사를 통해 서비스 성과를 평가하고자 한다.

다른 사회복지관의 서비스 성과의 영향 요인을 규명하기 위해서는 서비스 대상집단을 연구의 대상에 포함시켜야 할 것이다. 그러나 사회복지관의 서비스 중에는 그 대상자를 확인하기 어려운 경우가 있고, 서비스에 따라 실시되는 시기가 복지관마다 다르며, 복지관의 서비스 대상자들 중에는 어린이, 노인 등이 많아 조사에 어려움이 많다. 또한 일반적으로 서비스 대상자들은 서비스에 대한 정확한 지식이나 정보를 갖고 있지 못하기 때문에(Jeffrey L. Bradney and Robert E. England, 1983: 127) 평가에 오류를 범할 가능성이 많다는 점을 고려하여 평가 대상에서 제외시키고자 한다.

그리고 성과의 영향요인에 대한 측정은 사회복지관, 서비스 성과 영향요인 등에 관한 선행연구에 대한 고찰을 통해 본 연구와 관련되는 주요 변수를 선정하고 이를 경험적 자료를 통해 검증하고자 한다. 그러나 객관적 자료를 통해 측정이 가능한 경우 즉, 조직의 규모, 예산의 자체부담비율, 조직의 유형 등의 경우는 분석 대상조직에 관한 법령 및 사업실적보고서 등과 같

은 객관적 자료를 통해 측정하고자 한다. 그리고 관계자의 의견, 전화인터뷰를 통해 부족한 자료를 보완하고자 한다. 따라서 본 연구는 주관적 측정을 원칙으로 하면서 객관적 측정 방법을 보완적으로 사용하고 있다고 볼 수 있다.

본 연구의 분석단위는 기본적으로 사회복지관의 단위사업이다. 사회복지관의 서비스는 가정복지, 아동복지, 청소년복지, 장애인복지, 노인복지, 지역복지로 구성되어 있으며 각 분야별 단위사업이 설정되어 있다. 그리고 각 단위사업별로 필수사업과 선택사업이 있다. 본 연구에서는 단위사업 중 필수사업 및 복지관에서 일반적으로 실시하고 있는 사업을 분석의 대상으로 선정하였으며 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 가정복지 서비스 분야의 경우는 가정문제종합상담, 직업·기능훈련, 부녀자 교양 및 취미교실을 분석대상으로 선정하였으며, 아동복지 분야에서는 아동선택 및 사회교육, 어린이공부방, 어린이 기능교실을, 청소년복지 분야에서는 청소년 상담 및 교양교육, 청소년기능교실, 청소년복지시설을 분석의 대상으로 선정하였다. 그리고 장애인복지 분야에서는 장애인 서비스 알선 및 이송, 장애인 상담, 재가장애인 서비스를, 노인복지 분야에서는 노인사회교육 및 여가지도, 노인가정봉사원, 노인취사를 끝으로 지역복지 분야에서는 주민사회교육, 주민편의시설 제공, 자원봉사자양성을 분석의 대상으로 선정하였다.

이와 같이 사회복지관의 단위사업을 분석의 대상으로 선택한 이유는 다음과 같다. 즉, 복지관의 서비스 전달은 주로 단위사업별로 이루어지고 있기 때문에 단위사업별로 담당자, 서비스 대상자, 예산 등이 있어서 차이가 있으므로 서비스 성과의 영향 요인을 보다 잘 파악할 수 있기 때문이다. 이러한 분석단위의 성과를 분석하기 위해서는 그 자체 수준의 자료 뿐만 아니라 상위수준의 단위인 서비스 전달기관의 다양한 특성 즉, 관장의 리더십, 인사 및 예산 운영, 조직의 규모, 조직의 유형 등에 관한 자료도 수집하고자 한다.

끝으로 설문조사자료는 SPSS/PC+를 활용하여 척도의 신뢰도를 확인하기 위해 Cronbach's α 계수를 구하고, 단계별 투입방법에 의한 다중회귀분석(stepwise multiple regression analysis)을 이용하여 종속변수에 대한 독립변수의 영향력을 검증하고자 한다.

II. 사회복지관 서비스 성과의 차원과 영향요인에 관한 이론적 고찰

1. 사회복지관의 의의와 기능

지역사회복지관은 19세기 후반 영국과 미국의 이른바 隣保館運動(social settlement)에서 비롯된 것으로서, 당시 산업화와 도시화에 따른 도시지역의 복지와 관련된 각종 문제를 해결하기 위한 민간차원의 활동과 운동으로 출발하였다(서상목 외, 1988: 119). 隣保館運動운동이 커뮤니티를 기반으로 하는 복지활동을 할 수 있었던 것은 빈민 실업자 뿐만 아니고 지역주민을 대상으로 포괄하고 정주자들이 지역주민의 의식을 가지고 인격적 교류를 기본으로 하여 주민이 가지고 있는 수요의 실태를 명백히 하는 조사를 중시했기 때문이다(이춘기, 김재명, 1992: 20).

사회복지관은 지역사회내에서 일정한 시설과 전문인력 및 자원봉사자를 갖추고 주민들의 복지수요에 부응하여 종합적인 사회복지사업을 수행하는 사회복지시설로서 종합적인 사회복지사업을 통해 저소득층의 자립능력을 배양하여 중산층으로 유도하고, 지역사회문제를 예방·치료하여 지역사회 및 주민의 연대감을 조성하는 단체로서 지역사회주민의 복지증진을 위한 종합

센터의 역할을 수행하는 것을 목표로 하고 있다(보건사회부, 보건백서, 1991).

사회복지관의 서비스 대상은 크게 6가지로 구분되어 있다. 첫째, 생활보호대상자나 그 가족으로서 현금·현물지원이외에 가정불화, 소득원 부족, 자립의욕 저하, 사회 심리적 취약성, 편부·편모가정 등으로 가정기능이 약화 내지 해체되어 빈곤의 악순환이 예측되는 가정과 주민 둘째, 생활보호대상자로 책정은 되지 않으나, 가정불화, 직업, 의료, 자녀교육문제 등으로 인해 생활보호대상자로 전락하거나 또는 빈곤의 악순환이 예측되는 가정과 주민 셋째, 특수문제 가정으로서 빈곤문제 이외에 심신장애자문제, 가정갈등문제, 노인문제 등으로 가정의 결속력과 사회대처능력이 저하되는 가정과 주민 넷째, 직업·부업훈련 및 알선의 필요성이 있는 가정과 주민 다섯째, 유아보호 및 교육의 필요성이 있는 가정과 주민 여섯째, 일반지역사회 주민으로서 생활정보, 교양교육 및 주민결속력 강화를 필요로 하는 주민과 불우가정 등이 사회복지관 서비스의 대상이다.

그리고 사회복지관의 주요 기능을 살펴 보면 다음과 같다(Dillick, S., 1959: 330). 첫째, 지역사회의 다양한 욕구 충족을 위해 통합된 서비스를 제공한다. 둘째, 지역사회의 서비스 증복과 누락을 막기 위해 서비스 간의 조정을 한다. 셋째, 지역주민들이 문제해결을 위해 공동 노력을 할 수 있도록 집단을 구성하도록 한다. 넷째, 주민집단으로 하여금 사회적 목표를 수정하고 새로운 목표를 수립할 수 있도록 한다.

2. 사회복지관 서비스 성과의 차원과 측정 방법

서비스 성과의 차원은 다양하지만 본 연구에서는 효과성, 능률성, 대응성을 중심으로 논의하고자 한다.

1) 효과성(Effectiveness)

행정학에서 효과성은 일반적으로 정부의 목표달성도를 의미한다. 효과성은 능률성과 관련되나 능률성이 생산성, 단위비용, 업무측정 등에 관심을 갖는 반면에 효과성은 업무의 목표를 천명하고 그러한 업무의 완수가 목표의 달성에 바람직한 효과가 있느냐 하는 것을 중시한다.

공공서비스의 효과성을 측정하는 데 사용되는 측정치에는 지역사회 또는 고객상황, 서비스 결과, 시민이나 고객의 만족도와 지각(perceptions) 등이 있다(Harry P. Hatry, Donald M. Fisk, 1992: 172-178; 김 인 외, 1991: 166-169).

첫째, 지역사회 또는 고객상황의 측정치로서 이는 지역사회나 고객들의 수요를 가장 명확하게 나타내 주는 중요한 측정치이다. 지역사회 상황의 측정치들은 범죄유형별 비율, 교통사고건수, 실업률과 같이 지역사회가 언제나 감소시키고자 하는 바람직스럽지 못한 상황에 관한 측정치이거나, 깨끗한 공기와 수질, 깨끗한 도로, 고용을 증가 등과 같이 지역사회가 증가 또는 유지시키고자 하는 바람직한 상황에 관한 측정치이다. 둘째, 서비스 수행의 결과에 대한 측정치로서 이는 일반적인 지역사회의 상황이나 특수한 고객들의 상황과 관련된 서비스 프로그램과 더 직접적 관계가 있다. 많은 지역사회와 고객상황들이(사회경제적 상황과 관련된) 공공서비스 프로그램의 직접적 또는 완전한 통제의 범주 밖에 있기 때문에 프로그램이 개선시키고자 하는 전체적인 상황보다는 프로그램 그 자체가 달성한 결과에 초점을 두는 효과성 측정치가 필요하

며 이러한 서비스 결과 측정치는 양적, 질적인 측면을 포함한다. 셋째, 시민이나 고객의 만족과 지각(perceptions)의 측정치를 들 수 있다. 레크레이션 프로그램 또는 일부 몇몇 예방적 서비스들의 경우 서비스의 영향에 대한 명확한 자료를 확인하거나 측정하기 어렵다. 이와 같은 서비스의 경우, 시민과 고객의 서비스에 대한 만족과 지각을 나타내 주는 측정치가 효과성을 판단하는 데 유용하게 사용될 수 있다(Morgan & England, 1983: 295).

2) 능률성(Efficiency)

일반적으로 능률성은 “투입에 대한 산출의 비율”을 가리킨다. 따라서 능률성은 수행된 결과를 측정하는 평가기준으로서 정의하거나 혹은 조직단위나 개인이 능률에 대한 요구를 충족시키려고 어느 정도 준비를 갖추고 있는가를 재는 평가기준으로 정의될 수 있다. 경제적 합리성과 동의어인 능률성은 효과성과 노력간의 관계이며, 노력은 보통 화폐비용으로 측정된다. 능률성은 산물이나 서비스 단위당 비용(예를 들면 판매용수 절감당 비용, 건강진단 한 건당 비용)을 계산하거나, 단위 비용당 재화나 서비스의 양(예를 들면, 달러당 10갤런의 판매용수, 100달러당 50건의 건강진단)을 계산함으로써 결정된다(나기산 외 공역, 1994: 338).

공공서비스의 능률성을 측정하는 방법에는 다음과 같은 유형이 있다(Hatry, 1978: 28-29; 김 인 외, 1991: 170-171). 첫째, 투입 단위당 작업 성과단위(산출)의 비교로서 고전적 능률성 측정방법이다. 여기서 투입은 산출을 위해 할당된 인원, 비용, 시간 등과 같이 서비스 산출의 요소들을 의미하며 산출은 경찰에 의해 해결된 시민요구의 수, 킬벌 차량의 순찰 소요시간, 발부된 교통스환장 수, 벌인 체포 수(Jones and Grasso, 1985: 7-8), 오물수거량, 도로포장면적, 굴수항 등의 단위로 표시된다.

둘째, 이용가능성 측정으로서 시설과 장비의 휴지시간(downtime)과 직원의 생산시간을 측정하는 것이다. 그러나 이 방법은 휴지시간이나 생산시간이 반드시 산출이나 비용의 증가를 가져오는 것은 아니므로 단지 대체적 측정방법일 뿐이다.

셋째, 생산성 지수로서 연간 생산성 변화의 비율을 측정하는 것이다. 이것은 절대적 능률성 보다 상대적 능률성을 측정하는 것으로 위의 모든 방법에서 모두 구성될 수 있으나 주로 투입 대 산출의 비율로 구성된다. 즉 기준년도의 능률성 수준을 100의 가치로 두고 장래년도의 성과는 기준년도에 대한 비율로 표시되며 모든 정부활동의 총지수는 상이한 활동들의 가중치수의 합으로 계산될 수 있다. 더욱 기술적인 접근방법은 투입요소의 수와 산출을 동시에 관련시키는 통계분석을 이용하는 것이다.

3) 대응성(Responsiveness)

대응성이란 특정 집단의 요구나 선호, 가치를 충족시켜 주는 정도를 의미한다. 그러나 대응성에 대한 구체적 판단에 있어서 학자들간에 의견의 일치를 보지 못하고 있다. 즉, 대응성을 주민의 수요에 부응하는 것으로 파악하는 학자도 있고, 주민의 요구에 부응하는 것으로 파악하는 학자도 있다. 수요에 부응하는 것이 바람직하지만 인적·물적 제약 때문에 정확한 수요의 파악이 어려운 경우가 많다. 이러한 제약 때문에 행정기관은 일반적으로 주민들의 요구를 서비스 수요 파악의 주요한 수단으로 삼고 있다(김 인 외, 1991: 175). 그러므로 시민들의 요구를 어느 정도 충족시켜 주고 있는가를 따지는 것이 대응성 평가의 중요한 수단이 될 수 있다. 이런 점에서 대응성 차원은 앞에서 살펴 본 형평성 차원과 더불어 주민의 기대, 요구 등의 주

관적 자료를 중심으로 하는 점에서 주관적 성과평가의 핵심적 차원이라고 할 수 있다(김영기, 1991: 68).

3. 사회복지관 서비스 성과의 영향요인

1) 서비스의 특성

서비스의 특성은 서비스 배분에 관한 의사결정 체계, 수혜자의 반응, 전달기관의 역할에 많은 영향을 미치기 때문에 서비스 특성에 따라 사회복지관의 성과도 다를 것이다. 서비스의 특성은 다양한 기준에 따라 여러 가지로 분류할 수 있다. 즉, 재화의 성격에 따라 사적재, 요급재, 공유재, 공공재(집합재)로 분류할 수 있으며(Savas, 1987: 35-57), 서비스의 목적에 따라 분배적 서비스와 규제적 서비스로 분류할 수 있고(Sharp, 1990: 9-10), 서비스의 사회적 기능에 따라 루틴서비스, 보호적 서비스, 발전적 서비스, 사회적 최저수준 보장 서비스(김인, 1986: 38-40; Lucy, Gilbert and Birkhead, 1997: 689) 등으로 분류할 수 있다.

사회복지관 서비스의 특성은 대부분 유사하기 때문에 본 연구에서는 이러한 특성들에 대해서는 분석의 대상에서 제외하였다. 그러나 복지관에 따라 서비스 공급상의 경쟁성 정도는 상이하기 때문에 본 연구에서는 서비스의 경쟁성을 독립변수로 선정하였다. 일반적으로 서비스의 경쟁성 정도는 서비스 성과에 많은 영향을 미치는 것으로 인식되고 있다. 즉, 서비스 공급이 독점적으로 이루어질 경우 특점의 문제가 나타나게 되며 그 결과 서비스 질이 낮거나 요급재의 경우 수혜자들에게 높은 비용을 부담시키기도 한다. 또한 특점적 서비스 공급의 경우 소비자들의 서비스에 대한 수요의 질과 양의 변화에 대한 신속하고 응동성 있는 대응이 적어 불필요한 서비스를 많이 제공하거나, 필요한 서비스를 적게 제공할 가능성이 높다. 그러므로 경쟁이 없는 상태에서는 서비스 개선의 노력이 미흡할 수 있고 불필요하게 높은 비용에서 제공되어도 유지될 수 있다(김태성, 1992: 67; ICMA, 1989, 4).

2) 서비스 전달기관의 특성

(1) 조직의 구조

조직의 구조는 조직을 구성하는 부분 사이에 확립된 관계의 유형(Kast & Rosenzweig, 1974: 207)으로서 규모, 기술, 복잡성, 공식화, 집권화와 분권화 등의 요인에 따라 관료제 조직, 애드호크라시, 행렬조직 등 다양한 유형의 구조가 존재하며 그 양태에 따라 공공서비스의 성과가 상이하게 나타날 수 있다. 또한 조직의 구조는 의사결정의 과정에 영향을 미치며 이, 용기능한 서비스의 질과 양의 차이를 설명하는 데 있어서 매우 중요한 요인이다(Merget & Berger, 1982: 23).

조직의 구조요인 중 사회복지관의 서비스 성과에 영향을 미치는 주요한 요인으로는 규모, 공식화를 들 수 있다. 그러나 사회복지관의 업무의 유사성이 높고 기구도 유사하므로 기술과 복잡성, 집권화와 분권화는 복지관에 따라 차이가 나지 않을 것이기 때문에 분석의 범위에서 제외하고자 한다.

① 규모

공공서비스의 전달체계에 관한 선행연구의 결과를 보면 정부나 기관의 규모는 성과에 많은 영향을 주고 있음을 알 수 있다. Christenson과 Sachs는 메트르플리탄 County 정부규모와

행정기관의 수가 공공서비스의 질에 미치는 영향을 측정한 결과 '규모가 큰 정부는 규모가 작은 정부보다 공공서비스의 질이 높다'는 가설과 '행정기관 수가 적을 수록 공공서비스의 질이 높을 것이다'는 가설을 실증적으로 증명하였다(김영기, 1991: 75-76에서 재인용). 그러나 규모가 작을 수록 오히려 공공서비스의 질은 향상된다고 주장하는 학자들도 있다. V. Ostrom은 공공서비스에 대한 의사결정기구(조직)의 구조는 권력과 영향력이 동원·행사되는 방법에 영향을 미칠 것이라고 보며, 그것은 곧 서비스 수혜자의 복지에 영향을 미칠 가능성을 나타낸다고 보았다. 그러므로 서비스 조직의 규모와 편제는 서비스 결과의 차이를 초래한다는 것이다. 그에 의하면 조직의 서비스 생산규모는 서비스 종류 등에 따라 상이하게 나타나기 때문에 행정기관의 수를 끌어서 대규모로 개편하는 것은 절약이나 좋은 서비스와는 상관이 없다(김영기, 1991: 76). 또한 공공선택론자들은 일반적으로 소규모 조직을 선호하고 있다. 이에 비해 중앙집권론자들 중에는 큰 규모의 조직을 선호하는 학자들도 있다(Merget & Berger, 1982: 24).

조직의 규모의 측면에서 보면, 사회복지관은 사회복지사업법이 정하는 시설의 규모에 따라 가형과 나형, 다형(사회복지관)으로 구분되어 있으며, 각 유형에 따라 조직기구¹⁾, 직원의 직종별 최저 배치기준(직원 수)²⁾, 정부지원 금액, 시설규모, 사업의 종류³⁾가 다르다.

② 공식화

공식화란 조직 내에서 어떤 일을 누가 언제 어떻게 수행해야 한다는 것을 공식적으로 규정할 정도이다. 공식화의 정도는 정당하게 문서화된 규칙·절차·지시·명령 등을 통해 측정할 수 있다. 공식화는 조직으로 하여금 구성원의 행위를 규제할 수 있도록 해 주고, 조직의 활동 비용을 줄여 준다(Robbins, 1983: 64), 조직의 예측 가능성과 안정성을 높여 주고, 서비스 전달기관의 복잡한 활동을 조정해 주는 능률적인 수단이다(김 인, 1991: 95). 그러나 지나친 공식화는 형식주의, 변동에 대한 저항을 야기시킬 뿐만 아니라 조직운영에 있어서 구성원들의 재량의 발휘를 축소시키게 되고 그 결과로 조직의 신속성을 저해할 수도 있다(오석홍, 1981: 405-407; 이종수 외, 1993: 320).

그러므로 복지관 운영에 필요한 규칙, 절차, 지시, 명령 등의 문서화 정도는 복지관마다 상이할 것이고 그 결과에 따라 서비스 성과에 차이가 날 것이다. Glisson과 Martin 등의 연구 결과에 따르면 사회복지 분야에서 조직의 공식화가 높을 수록 그것은 생산성 및 효율성과 정 의 관계를 갖고 있다고 한다. 업무책임을 구체화하면 할수록 그것은 구성원의 자유재량을 감소시키고 구성원들로 하여금 서비스와 관련되지 않는 활동에 소비하는 시간의 양을 제한하기 때문에 더 높은 생산성에 기여하는 것으로 해석되고 있다(남기민, 1990: 45). 그러나 사회복지관은 주로 사회복지사 등 전문가들이 중심이 되어 운영되는 조직이기 때문에 신속적, 융통적인 운영체계와 더불어 직원들의 재량권이 많이 요구된다. 그러므로 지나친 공식화는 대응성에 부정적 요인으로 작용할 수 있다.

- 1) 가형은 복지 1과(가정복지담당, 아동복지담당, 청소년복지담당)와 복지2과(지역복지담당, 직업지도담당) 그리고 서무담당으로 기구를 구성하도록 되어 있으며, 나형은 복지 1과(가정복지담당, 아동복지담당)와 복지 2과(지역복지담당, 직업지도담당) 그리고 서무를 담당하는 총무과를 두도록 되어있다. 다형은 총무과(가정복지담당, 아동복지담당, 지역복지담당) 그리고 서무담당으로 분류)단을 설치 하도록 되어 있다.
- 2) 유형별 직원의 최저 배치기준을 보면, 가형 17명, 나형 14명, 다형 9명으로 규정되어 있다.
- 3) 사회복지관 설치·운영규정에 따르면, 사회복지관은 필수사업과 선택사업을 수행하여야 한다. 다만, 선택 사업의 경우에는 지역사회의 특성 및 지역주민의 복지욕구 등을 고려하여 선정하되 전체사업의 총수는 가형은 18개, 나형은 16개, 다형은 14개를 원칙으로 하도록 규정되어 있다.

(2) 관리적 요인

사회복지관의 관리적 측면 특히 관장의 리더십, 인사 및 재정 관리의 방법 등은 서비스 성과에 많은 영향을 미칠 것이다.

첫째, 리더십은 회구되는 목표를 달성하기 위하여 개인 및 집단을 조정하고 동작케 하는 기술(윤재동, 1985: 277)이라고 할 수 있다. 이러한 리더십은 조직의 공식적 구조와 설계의 미비점을 보완해 주며, 변화하는 환경에 조직이 효율적으로 적응하도록 하고, 조직 내부의 조화를 유지시키며, 조직 구성원의 동기를 유발하고 재사회화시키는 기능을 한다(이중수 외, 1993: 375). 따라서 리더십은 조직성과에 영향을 미치는 가장 중요한 요소 중의 하나라고 할 수 있다(Szilagyi & Wallace, 1983: 263). 특히 사회복지관은 각 기관에 따라 관장의 전공, 경력 등이 상이하기 때문에 리더십의 형태도 다를 것이며 그 결과 복지관에 따라 서비스 성과도 차이가 날 것이다.

둘째, 공공서비스의 성과는 전달기관의 인적 자원의 특성과 인사관리의 합리성 등에 의해 많은 영향을 받는다. 복지관의 인력 특성은 여러 가지 측면에서 논의해 볼 수 있으나 구성원의 능력, 직무만족 등이 중요한 요인이라고 할 수 있다. 복지관 직원의 자격 기준과 인원은 사회복지관 설치·운영규정에 의해 정해지기 때문에 직원들의 능력, 전문성의 측면에서는 많은 차이가 나지 않을 것이다. 그러나 복지관에 따라 관리체계, 근무 조건 등이 상이하므로 직원들의 직무만족도는 차이가 날 것이다⁴⁾. 따라서 직무만족도는 복지관의 서비스 성과에 많은 영향을 줄 것이다. 왜냐 하면 직무만족도에 따라 직원들의 서비스 또는 고객에 대한 노력, 태도가 달라질 것이기 때문이다. 직무만족은 여러 가지 요인의 복합적 작용에 의해 결정되지만 승진, 보수, 대인관계, 복리후생, 인정, 근무조건, 직무의 특성 등이 많은 영향을 주는 것으로 밝혀지고 있다.

조직구성원의 특성 뿐만 아니라 이들을 어떻게 관리하는가의 여부 즉, 인사관리의 합리성 정도도 사회복지관 서비스 성과에 많은 영향을 미친다. 즉, 직원을 선발할 때 직무수행에 대한 적합성 고려 정도, 각 개인이 가지고 있는 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 능력과 적성에 맞는 인사배치의 정도, 능력발전을 위한 지속적인 교육훈련 실시의 정도, 근무성적의 평가 및 그 결과의 반영정도, 사기관리를 위한 다양한 제도적 장치 마련의 정도 등은 조직 구성원의 사기와 서비스 성과에 많은 영향을 미치게 될 것이다.

셋째, 공공서비스의 성과는 서비스전달기관의 재정구조와 예산 관리의 합리성 정도에 따라 차이가 날 것이다. 사회복지관의 경우, 재원의 구성 정도는 매우 중요한 요인이라고 할 수 있다.⁵⁾ 왜냐하면 사회복지관의 재원은 정부보조금과 자체수입금, 민간부담금 등으로 구성되어 있으나 자체 조달 재원보다는 정부보조비율이 높은 편이며⁶⁾ 그 결과 정부가 사회복지관의 운영에 많은 영향을 미치고 있기 때문이다. 그리고 대부분의 사회복지관은 재원확보의 안정성이 결여되어 있다. 따라서 성공적인 사업수행을 위해 이를 확보하기 위해 많은 노력과 시간을 투입하고 있다. 그러므로 서비스 전달기관이 동원할 수 있는 자금의 양과 이를 확보할 수 있는

4) 선행연구 결과에 따르면 사회복지관의 핵심 인력인 사회복지사의 직무만족도는 조직에 따라 통계적으로 의미 있는 차이가 나는 것으로 밝혀졌다(권선진, 1995: 66 - 70).

5) 특히 예산의 자체 부담비율은 복지관의 자율적 사업 운영에 있어 매우 중요한 요인으로 작용하고 있다. 큰 사 대상 복지관의 경우 예산의 자체부담 비율은 최고 72.9%에서 최저 10.6%로 큰 차이를 보이고 있다.

6) 미국의 경우, 민간사회복지기관들은 전통적으로 특기자들의 기부금에 주로 의존하여 왔으나 오늘날 주재원은 정부이다. 정도의 차이는 있지만 오늘날 대부분의 민간사회복지기관들은 정부로부터의 수입에 의존하고 있는데 비영리기관의 경우 예산의 58%가 연방정부의 예산에서 나온다(서상목 외, 1988: 224).

재정적 자원 동원능력은 사회복지관의 서비스 성과에 많은 영향을 미치게 될 것이다.

또한 예산편리의 합리성 정도 즉, 예산운용을 할 때 전년도 예산을 절충적으로 편성·집행하는 것보다는 모든 사업에 대한 타당성을 평가하여 그 결과에 따른 예산을 편성·집행하고 필요하거나 낭비적 요소를 감축하는 비율이 높을 수록 능률성은 높을 것이다.

(3) 공간적 위치

사회복지관의 공간적 위치(입지조건)는 수혜자들의 서비스 전달기관에 대한 접근도(7)를 결정하는 중요한 요인일 뿐만 아니라 서비스 성과에 많은 영향을 미치는 요인이다.

서비스 전달기관에 의해 제공되는 재화나 서비스가 아무리 좋더라도, 수혜자들이 실제로 그것을 사용하는 것이 어려우면 그 서비스의 효용은 크게 떨어진다. 즉, 서비스 전달기관에의 접근도에 따라서 서비스의 양과 질이 다르게 나타날 수 있다.

사회복지관 서비스는 특정 지정 서비스들로서 서비스 전달기관과의 거리에 따라서 많은 영향을 받는다. 사회복지관의 서비스가 무료로 제공된다고 할지라도, 이용자들은 시설에 이동하는 비용을 부담해야 하며, 이러한 비용은 이동거리에 따라 증가되는 경향이 있다. 더욱이 소위 수요불칙에 따르면 비용이 증가하면 소비되는 재화의 양은 감소하며 그 결과 예산, 시간, 노력의 제약 때문에 소비되는 공공재의 양이나 빈도는 시설로부터 멀어질 수록 감소된다. 이와 같은 거리감퇴효과는 소량차나 구급차 서비스와 같이 소비자까지 배달되는 배달서비스의 경우에 더 극한까지의 원리가 적용된다. 이 경우 배달비용은 공급자가 부담하는 경우가 많으므로 시설의 공급지점으로 부터 멀리 떨어진 수혜자에게 서비스를 공급하는 경우에는 서비스 공급 비용은 크게 증가한다. 또한 서비스의 질도 공급지점의 거리에 따라 다를 수 있다(얼운섭 역, 1994: 24).

이와 관련한 선행연구 결과를 보면, 복지관에 따라 이용자들의 접근도에 많은 차이가 나고 있고 그 결과 이용률에도 많은 차이를 보이고 있다. 특히 서비스 이용자들이 복지관 서비스 이용을 중단한 이유 중 60%가 교통불편 등의 접근성 때문인 것으로 밝혀졌다(노일래, 1991; 박정식, 1996).

일반적으로 서비스의 접근이 용이한 전달체계가 되기 위해서는 전달기관이 수혜자에게 공간적으로 근접해 있어야 하고, 시간적으로 서비스 제공이 신속해야 하며, 서비스 또는 시설의 이용이 편리해야 한다.

사회복지관은 저소득층 집단 거주지역, 공단주변지역, 역 주변 등 특수문제 발생지역 및 취약지역, 그밖에 시·도지사 및 시장·군수·구청장이 사회복지관의 설치가 필요하다고 인정하는 지역에 입지하도록 규정되어 있다(보건사회부, 1991).

3) 자원봉사자의 참여

사회복지관의 주요한 특징 중 하나는 대부분 자원봉사자를 활용하고 있다는 점이다. 사회복지관 운영의 기본원칙에 따르면, 사회복지관 사업은 주민욕구의 다양성에 따라 다양한 기능 인력과 자원을 필요로 하므로, 지역사회 복지자원을 최대한 동원·활용하도록 되어 있다. 그러므로 사회복지관 운영에 있어서 자원봉사자의 활용은 지역주민의 참여와 지역사회의 자원동원이라는 측면에서 가장 중요하게 여겨지고 있다. 따라서 모든 사회복지관에서 자원봉사자의 코

7) 공동서비스 전달기관의 접근성은 필요한 때 지리적으로나 시간적으로 그리고 적절한 비용으로 서비스를 이용할 수 있는 정도 및 상태라고 할 수 있다.

질 및 교육, 지속적인 활용에 관한 업무는 복지관 운영을 위하여 증점적으로 이루어지고 있다(한미라, 1996: 14). 그러나 자원봉사자의 참여 정도는 서비스 분야, 복지관의 공간적 위치, 자원봉사자 참여를 유도하기 위한 노력의 정도 등에 따라 상이하더라(한미라, 1996; 이영미, 1995) 그 결과에 따라 서비스 성과에 차이가 날 것이다.

사회복지관이 서비스 전달과정에서 자원봉사자들을 활용할 경우 인건비 등과 같은 비용의 절감에 도움을 주며, 인력의 융통성을 증대시킬 수 있고, 서비스 수준 향상에 기여하며, 보다 적은 인력으로 프로그램을 확장할 수 있고, 재정제약의 시기에는 예산 감축에 따른 서비스 수준에 대한 영향을 줄여줄 수 있기 때문이다(ICMA, 1989: xviii). 또한 자원봉사자의 참여는 서비스전달기관에 신선하고 긍정적인 이미지를 심어주고, 자원봉사자들의 다양한 기술과 경험을 활용할 수 있고, 자원봉사자들은 프로그램의 주창자로서의 역할 뿐만 아니라 지역사회의 주민들로 하여금 지역사회를 위해 다양한 노력을 할 수 있도록 지원하며, 자원봉사 프로그램은 시민참여의 동기를 부여할 수 있는 잇점이 있다(Lane and Shultz, 1997: 2).

그러나 서비스 전달과정에 자원봉사자의 참여가 항상 긍정적인 영향을 미치는 것은 아니다. 일반적으로 서비스 전달기관이 필요로 하는 적절한 자원봉사자를 확보하기가 어렵다. 특히 전문성을 요하는 경우 그 어려움은 더하며 자원봉사자들을 적절히 활용하기 위한 훈련, 관리 등에 상당한 비용과 노력의 투입이 요구되는 경우도 많다. 따라서 이러한 측면을 고려한다면 자원봉사자의 활용이 언제나 능률적인 것은 아니다. 그리고 자원봉사자들의 경우는 서비스 질과에 대한 책임성 확보가 어렵고, 지속적인 역할이 이루어지지 않는다는 문제를 수반하기도 한다.

4) 서비스대상집단의 특성

공공서비스의 수준은 서비스 수혜자인 대상집단이나 혹은 대상지역의 특성에 의해서도 크게 영향을 받게 된다(김 인의, 1991: 186). 서비스 대상집단이란 서비스에 의해 영향을 받는 조직이나 집단에 속하는 사람들로서 서비스에 의해 새로운 상호작용의 행태에 작용하도록 요구되는 집단을 말한다. 그러나 서비스 대상집단을 명확히 한정지우기는 어렵다. 그 이유는 서비스대상집단의 종류나 규모가 다양하고 복잡할 뿐만 아니라 경우에 따라서는 그 경계가 어디인지, 구체적으로 누가 대상집단인지를 파악하기 어렵을 때도 있으며, 대상집단 내에서도 그 성격을 달리하는 여러 집단이 존재할 수 있고, 서비스 유형에 따라 구성원이 변화될 수 있기 때문이다.

5) 사회경제적 요인

공공서비스 전달기관은 환경으로부터의 요구를 서비스로 전환시키는 역할을 담당한다. 이러한 역할의 정도는 사회경제적 상황과 밀접한 관계를 가지고 있다. 따라서 사회경제적 상황에 따라서 서비스 전달기관의 성과가 다르게 나타날 것이라는 것은 쉽게 예측할 수 있으며(김 인 의, 1991: 180), 실질적으로도 사회경제적 특성은 공공서비스의 성과에 많은 영향을 미치고 있다.

예를 들면 환경보존, 소비자 보호, 근로자복지 등과 같이 관련집단의 경제적 지원과 협조를 필요로 하는 규제적 서비스의 경우에서 볼 수 있는 것처럼 관련집단의 경제적 능력이나 전체 국민경제에서 차지하는 비중이 공공서비스의 성과에 많은 영향을 미친다. 사회경제적 요인 중 산업화, 도시화, 소득수준, 타기관으로부터의 보조, 실업률 등은 공공서비스의 성과에 많은 영향을 미치는 요인들이다. 즉, 산업화, 도시화, 인구밀도 등의 사회경제적 특성은 각종 공공서비스가 제공되어지는 그 지역사회의 특성을 나타내주는 것으로서 이러한 특성이 각종 서비스

의 목표달성을 상대적으로 어렵게 하거나 혹은 쉽게 해 줄으로써 서비스 성과에 영향을 미치게 된다(김인외, 1991: 181).

특히 최근 국가경제위기와 관련하여 사회복지관에서 제공하는 유료 서비스 이용자들이 급격히 줄어들고 있다. 즉, 부산 지역의 대부분의 복지관에서는 학생을 대상으로 한 교육프로그램 수강생이 '97년보다 10%-30% 가량 줄어들어 운영난을 겪고 있으며, 프로그램을 실시하지 못한 경우도 많다고 한다(부산일보, 1998. 1. 5: 29면). 이와 같이 사회경제적 상황은 사회복지관의 서비스 성과에 많은 영향을 미친다.

6) 정부의 지원과 규제

공공서비스를 전적으로 사회복지관이 책임을 지고 공급하는 경우는 드물며 대부분의 경우 정부의 지원과 규제하에 이루어지고 있다. 특히 사회복지관은 공익성이 강조되는 특수법인으로서 국가의 관여와 개입, 지도와 감독, 지원과 보충은 불가피하다.

사회복지관은 재정, 인력 등에서 많은 제약을 받고 있으며 상대적으로 정부의 지원에 대한 의존도는 매우 높다. 사회복지관에 대한 정부의 주요한 지원 방편에는 보조금 지급, 면세 및 감세 혜택 부여, 정부업무의 공식적 위탁, 정보제공 등이 있다. 특히, 정부는 사회복지관 운영의 소모되는 사면리·인건비·관리비 등 운영경비를 보조금의 예산 및 관리에 관한 법률에 의거하여 보조해 주고 있는데 이러한 보조금은 복지관의 핵심적인 재원이 되고 있다. 그러나 재정 지원은 복지관 유형에 따라 일정 비율을 획일적으로 지원하고 있지만 복지관 운영에 필요한 각종 정보제공이나 공무원들의 복지관 사업에 대한 이해, 협력의 정도는 지역과 복지관에 따라 차이가 나고 있으며 그 정도에 따라 서비스의 성과에 차이가 날 것이다.

그리고 정부는 사회복지관의 목표, 운영의 기본원칙, 직원 규모와 자격기준, 시설의 설치 등 복지관 전반에 걸쳐 관여를 하고 있을 뿐만 아니라 사회복지관 운영전반에 관하여 연 1회이상 정기검사를 실시하고, 필요한 경우 수시로 지도·점검하도록 규정되어 있다. 그러나 지방정부에 따라 또는 동일 지방정부의 경우도 복지관에 국가 관여 정도는 다르며 그 결과 서비스의 성과에도 차이가 날 것이다.

정부의 관여가 많을 수록 복지관의 특성, 지역의 특성을 반영하기 어렵고, 업무 보고 또는 감사 준비 등에 많은 시간과 노력을 들여야 하기 때문에 서비스의 성과는 상대적으로 낮을 것이다. 특히 정부의 관여가 많을 수록 운영상의 자율성과 창의성이 약화될 것이고 그 결과 시민들의 요구, 선호를 반영하는 데 제약이 받기 때문에 대응성은 다른 차원보다 더 낮을 것이다.

III. 측정지표의 선정과 조사설계

1. 변수의 선정

본 연구의 초점은 사회복지관의 서비스 성과에 어떤 요인들이 어느 정도 영향을 미치는가를 규명하는데 있다. 사회복지관의 공공서비스 전달의 성과에 영향을 미치는 요인은 수 없이 많고 그 정도도 매우 다양할 것이다. 그러나 본 연구에서는 이론적 논의를 통해 파악한 요인을 기초로 하여 상대적으로 영향력이 클 것으로 기대되는 요인을 중심으로 분석하고자 한다.

독립변수의 경우는 크게 네 차원으로 나누어 볼 수 있다. 첫째, 서비스 특성 요인으로서 본 연구에서는 서비스 공급의 경쟁성을 독립변수로 선정하였다. 둘째, 서비스 전달기관 요인으로는 규모, 공식화 정도, 리더십의 민주성 정도, 직무만족도, 인사관리의 합리성 정도, 예산관리의 합리성 정도, 예산의 자체부담비율, 공간적 위치를 독립변수로 선정하였다. 셋째, 자원봉사자의 경우는 자원봉사자의 참여 정도를 독립변수로 선정하였다. 끝으로 정부의 지원과 규제에 경우는 정부의 지원 정도와 정부의 규제 정도를 독립변수로 선정하였다. 그러나 이론적 고찰에서 논의된 독립변수 중 사회경제적 요인은 동일한 사회경제적 상황을 배경으로 하였기 때문에 제외하였으며, 대상집단요인은 서비스 대상집단을 분석대상에 포함시키지 않았기 때문에 제외하였다. 그리고 종속변수 즉 성과의 차원은 효과성, 능률성, 대응성을 대상으로 분석하였다.

2. 측정지표

본 연구에서는 다음과 같은 지표를 사용하여 측정하였다. 먼저, 종속변수(성과의 차원)에 대한 측정 지표를 보면, 효과성은 단위사업별 설정된 목표의 달성 정도에 대한 직원들의 인식을 통해서 측정되었으며, 능률성은 단위사업별 투입된 인력, 시간, 비용에 비해 결과를 통해서 그리고 대응성은 단위사업별 서비스 대상자들의 요구반영 정도에 대한 직원들의 인식을 통해 측정하였다.

다음으로 독립변수에 대한 측정 지표를 보면, 서비스의 경쟁성에 대한 측정은 지역 내에 복지기관과 유사한 서비스를 제공하는 시설(기관)의 분포 정도에 대한 직원들의 인식을 통해 측정하였으며, 규모는 사회복지관 운영규정을 기준으로 하여 대형(대), 나형(중), 소형(소)으로 구분하였고, 공식화 수준은 업무수행과 관련된 규칙, 절차, 지시·명령체계의 문서화 정도와 직원의 재량권 정도에 대한 직원들의 인식을 통해 측정하였다. 인사관리의 합리성은 인사관리의 공정성·객관성 정도와 인력관리시 개인의 적성과 능력 고려 정도를 통해서 측정하였으며, 예산관리의 합리성은 전년도 예산의 반영비율과 불필요하거나 낭비적 요소의 감축정도를 통해 측정하였다. 그리고 직원의 직무만족도는 업무량과 업무내용에 대해 직원들의 만족도와 직무에 대한 관심과 흥미도를 기준으로 하였으며, 리더십의 민주성 정도는 직원들의 의견 수용 정도와 직원들에 대한 친절도 및 대우의 균등성 정도를 통해 측정하였다. 예산의 자체부담비율은 복지관의 총 예산중 자체부담 예산액이 차지하는 비율로 측정하였으며, 공간적 위치는 복지관 입지에 관한 규정을 기초로 하여 저소득층 집단 거주지역, 아파트단지, 공단지역 및 일반주택지역으로 분류하였다. 그리고 자원봉사자의 참여 정도는 각 복지관의 단위사업에 대한 자원봉사자의 참여 정도를 통해 측정하였다. 끝으로 정부의 규제에 대해서는 복지관 운영과 관련한 정부의 관여 정도에 대한 직원들의 인식과 행정 지도·감독의 횡수를 통해 측정하였다. 끝으로 정부의 지원은 복지관 운영에 필요한 각종 행정적 지원의 정도와 복지관 사업에 대한 담당 공무원의 이해와 협력의 정도에 대한 직원들의 인식을 통해 측정하였다.

3. 조사설계

1) 자료수집

연구의 의의를 높이기 위해 최근에 설립된 동래구와 지역적 특성이 상이한 강서구를 제외한 지역 중 규모8), 운영 주체, 운영형태, 입지조건 등을 고려하여 총 42개의 복지관 중 할당표출

방법을 이용하여 30개의 복지관을 표본으로 선정하였으며, 복지관의 관리자(직원)를 대상으로 설문조사를 실시하였다.

다른 서비스의 성과에 대한 정확한 평가와 영향 요인을 규명하기 위해서는 서비스 대상자를 조사 대상에 포함시켜야 한다. 그러나 대부분 서비스 이용자들의 경우, 서비스에 대한 정확한 지식을 지니고 있는 경우는 드물며, 특히 사회복지관 이용자들의 경우 노약자, 어린이 등 설문대상자로 선정하기 부적합한 사람들이 많을 뿐만 아니라 복지관에 따라 서비스의 실시 시기가 다르기 때문에 이용자에 대한 조사가 어렵다는 현실적인 문제를 고려하여 조사 대상에서 제외할 것이다.

설문지의 구성은 관련 분야의 선행연구 자료와 1997년 8월 - 9월 사이 4차례 실시한 관리자와의 면담을 통해서 확정하였으며, 다만 설문지의 신뢰도를 높이기 위해 1997년 9월 18일부터 20일까지 3개 복지관 직원 12명을 대상으로 사전조사를 실시하여 설문지를 보완하였다. 그리고 타당도의 문제를 최소화하기 위해 특히 응답자의 주관적 판단을 요하는 문항의 경우 다분향화하였다.

본 조사는 1997년 9월 26일 - 1997년 10월 17일까지 3주간에 걸쳐 연구자가 설문지를 직접 배부하고 회수하였다.

설문지는 각 복지관의 직원수를 고려하여 유형별로 가형 13개 복지관에 120부를 배부하여 12개 복지관에서 108부를 회수하였고, 나형과 다형 복지관은 17개 복지관에 140부를 배부하여 92부를 회수하였다. 회수율이 낮은 이유는 6개의 복지관이 설문에 응하지 않았기 때문이다.

회향적으로 분석 대상에 포함된 복지관을 구체적으로 살펴보면 규모별로는 가형 19개(부산 지역 전체) 중에서 11개, 나형 복지관 15개 중에서 7개, 다형 복지관 7개 중에서 6개, 운영 주체별로는 사회복지법인 25개, 재단법인 4개, 사관법인 2개 그리고 일차조건 별로는 저소득층 집단 거주지역 7개, 공단주변 지역 2개, 아파트단지 9개, 일반주택지 4개이다. 특히 회수된 설문지 중 불성실하게 응답한 32부에 대해서는 분석 대상에서 제외시켰다.

2) 척도구성 및 신뢰도

본 연구에서 사용하고 있는 설문항목은 기본적으로 Likert Type의 5점 척도로 구성하였다. 다만 5점 측정이 곤란한 경우와 기록이 필요한 사항은 예외로 하였다. 각 문항은 성질에 따라 매우 낮다, 약간 낮다, 보통이다, 약간 높다, 매우 높다 또는 이러한 구분과 유사한 응답의 별칭을 제시하였다. 그리고 가장 부정적인 응답의 경우에 해당되는 1점에서부터 가장 긍정적인 응답의 경우에 해당되는 5점까지를 사용하여 변수들을 측정하였다. 그리고 대부분의 변수측정은 총화당정척도에 따라 여러 개의 질문 항목을 이용하는 방법을 사용하였는데, 이 경우 질문 별칭별도 여러 개의 질문항목에 나타난 점수들을 합산한 다음 이를 다시 항목 수로 나눈 점수를 변수의 값으로 이용하였다.

그리고 Cronbach's α 계수를 이용하여 척도의 신뢰도를 측정하였으며 그 결과는 <표 1>과 같다. 일반적으로 Cronbach's α 계수가 .60 이상이 되면 신뢰도가 높은 것으로 본다.

- 8) 특히 복지관의 규모는 사회복지관 운영규정에 따르면 가형, 나형, 사회복지관(본 연구에서는 편의상 다형으로 표현하고자 한다)으로 구분되어 있으며, 규모에 따라 사업 수, 장부지원금, 직원 수 등이 각각 다르게 규정되어 있기 때문에 조사대상 조직을 규모별로 분석할 필요성은 매우 높다.
- 9) 직원의 경우, 프로그램에 대한 정확한 평가를 위해 가능한 프로그램을 직접적으로 담당하고 있는 사회복지사, 기능교사, 간호사, 물리치료사, 유아교사 등을 대상으로 선정하였다.

Cronbach's α 계수를 통해서 판단해 볼 때, <표 1>에 나타난 바와 같이 본 연구에서 사용한 척도의 신뢰도는 비교적 높다.

<표 1> 척도의 신뢰도

구 분	문 항	cronbach's α
리더십의 민주성 정도	10, 21-1, 2, 3	.74
공식화 정도	8, 15	.73
직무만족도	7, 11, 13	.80
정부 지원 정도	12, 16	.54

끝으로 객관적 자료로 분석이 가능한 경우 즉, 예산의 자체부담률, 조직의 유형, 조직의 규모 등은 관련 자료를 통해 분석하고자 한다.

IV. 사회복지관 서비스 성과의 영향요인에 관한 실증적 분석

1. 자료의 특성

본 연구에서 조사를 통하여 수집한 표본자료의 특성을 이해하기 위해 응답자의 배경에 관한 자료를 각 범주별 즉 성별, 연령, 학력, 현직근무년수, 직위, 전공별트 살피 보면 다음과 같다.

먼저, 성별로는 전체 표본 163명중 남자가 43명으로 26.4%를 차지하고 있으며, 여자는 120명으로 73.6%를 차지하여 여자가 남자에 비해 압도적으로 많다. 이는 사회복지관의 경우 남자 직원이 여자 직원보다 적은데서 기인한 결과로서 이러한 비율은 모집단의 현실을 매우 잘 반영하고 있다고 볼 수 있다. 연령별로는 20대가 99명으로 60.7%를 차지하여 가장 높은 비율을 나타내고 있고, 그 다음 30대(19.6%), 40대(10.4%), 50대 이상(9.2%) 순으로 나타났다. 연령별로는 20대가 많은 이유는 최근에 설립된 복지관이 많은데서 기인한 것으로 보인다. 학력은 대졸이 68.7%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음 전문대졸 이하가 24.5%, 대학원 졸이 6.7% 순으로 나타났다. 이는 복지관 직원들의 학력 수준이 매우 높음을 의미한다. 현직 근무년수에 있어서는 2년 미만이 45.4%로 가장 높게 나타났으며, 그 다음 2년 이상 4년 미만이 36.2%를 차지하고 있고 4년 이상의 근무 경력자는 22.7%로 나타났다. 이는 대부분의 복지관이 90년대 이후에 설립되었다는 점과 관련이 있는 것으로 보인다. 직위 또는 직종 별로는 사회복지사가 44.8%로 가장 많고, 그 다음 프로그램 담당자 등이 27.6%, 관장은 표본(24개 복지관)의 크기와 동일한 24명으로 14.7%를 차지하고 있으며 중간관리자인 부장, 과장은 12.8%를 차지하고 있다. 끝으로 전공별트 보면 사회복지 또는 사회복지학을 전공한 사람이 58.9%로 기타 유아교육, 간호학 등이 41.1%를 차지하고 있다.

2. 자료의 분석결과

여기서는 각 단위사업의 성과를 나타내는 차원인 효과성, 능률성, 대응성, 그리고 형평성을

설명하는 요인을 규명하기 위해 이들 각 변수를 종속변수로 하고 분석틀에서 제시된 여러 변수들을 독립변수로 하여 회귀분석한 결과를 중심으로 논의하고자 한다.

1) 효과성 영향 요인 분석

효과성 차원에 대한 독립변수의 영향력을 알아보기 위해 단계별 투입방식(stepwise)에 의한 다중회귀분석한 결과가 <표 2>이다.

<표 2> 효과성 차원에 대한 독립변수의 영향력

독립변수		회귀계수(b)	표준오차(Sb)	표준회귀계수(β)
자원봉사자의 참여 정도		.46791	.04870	.54037***
서비스의 경쟁성 정도		.50512	.06300	.48471***
장부의 지원 정도		.26309	.13769	.12152*
공간적 위치(아파트단지)#		.12797	.06015	.12001*
리더십의 민주성 정도		.14083	.06820	.12699*
규모(중간형 : 나형)#		.18079	.06827	.15631**
예산의 자체 부담비율	중#	.36071	.12434	.31187**
	고##	.23714	.09947	.22239*

R² .53326***
Adjusted R² .53918
F= 24.31384

*p< .05 ** p< .01 *** p< .001
#=표준편수 1의 값을 갖는 변수 증명.
##=표준편수 2의 값을 갖는 변수 증명.

효과성에 대한 독립변수의 영향력을 나타내는 표준회귀계수(β)를 살펴 보면, 자원봉사의 참여가 가장 많은 영향을 미치고 있다($\beta = .54037$, $p < .001$). 이는 사회복지관의 경우 인적·재정적 자원의 제약이 크다는 사실에서 기인한 것으로 볼 수 있다. 즉, 사회복지관은 서비스 전달과정에서 자원봉사자들을 활용함으로써 부족한 인력을 보완하고 있을 뿐만 아니라 예산의 절감을 통해 목표달성에 기여하고 있다고 볼 수 있다. 이와 같이 자원봉사자의 참여가 공공서비스의 효과성에 긍정적인 영향을 미치고 있다는 사실은 선행연구에 의해 입증되었다. 즉, 부산광역시 주민들의 안전감에 대한 자율방범활동의 효과성 여부를 비실현적 평가설계를 통해서 분석한 연구 결과에 따르면, 자율방범활동은 주민들의 안전감에 효과가 있는 것으로 분석되었다(김 인, 1997).

그 다음으로는 서비스의 경쟁성($\beta = .48471$, $p < .001$), 예산의 자체부담비율의 경우, 낮은 조직에 비해 중간인 경우($\beta = .31187$, $p < .01$)와 높은 경우($\beta = .22239$, $p < .05$)가 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스의 경쟁성이 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것은, 경쟁적 서비스의 경우 보다 많은 고객을 확보하기 위해 서비스의 양적·질적 측면에 많은 관

심화 노력을 기울일 뿐만 아니라 경쟁기관보다 높은 목표를 달성하기 위해 적극적으로 노력한 결과라고 할 수 있다. 그리고 조직의 유형(규모)별로는 중간형인 나형($\beta = .15631, p < .01$)이 가형과 다형에 비해 효과성이 높게 나타나고 있다. 리더십의 민주성 정도는 표준회귀계수가($\beta = .12698$)로 나타나고 있으며 이것은 통계적으로 유의하다($p < .05$). 복지관 운영과 관련된 하위 정부의 각종 정보 제공, 행정적 지원 등과 같은 정부지원은($\beta = .12152, p < .05$)로 상대적으로 낮은 영향을 미치고 있는 것으로 나타나고 있으며, 복지관의 공간적 위치의 경우 저소득층 집단 거주지역보다는 아파트단지에 입지한 복지관의 효과성이 약간 높은 것으로 나타났다. 이러한 차이는 통계적으로 유의하다($\beta = .12001, p < .05$). 그러나 인사관리의 합리성 정도, 예산관리의 합리성 정도, 직무만족도, 공식화 정도, 정부규제 정도는 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 못한 것으로 나타났다.

효과성에 대한 독립변수의 영향력을 파악하기 위한 회귀식 구성의 타당성을 살펴보면, 회귀식의 통계적 유의성을 검증하는 F통계량 값은 24.6584이고, 이에 대한 유의도는 .0000로 매우 높다. 따라서 효과성에 대한 독립변수의 영향력을 분석하기 위한 회귀식은 통계적으로 유의미하게 구성되었다고 볼 수 있다. 또한 종속변수에 대한 독립변수의 설명력 즉 R^2 값도 .59328로 높다.

2) 능률성 영향 요인 분석

능률성 차원에 대한 독립변수의 영향력을 알아보기 위해 다중회귀분석한 결과는 <표 3>과 같다.

<표 3> 능률성 차원에 대한 독립변수의 영향력

독립변수	회귀계수(b)	표준오차(S)	표준회귀계수(β)
자원봉사자의 참여 정도	.46035	.04365	.61773***
서비스의 경쟁성 정도	.33021	.05522	.33818***
정부의 지원 정도	.45681	.13063	.24240***
공간적 위치(아파트단지)#	.19119	.03170	.20833**
정부의 규제 정도	-.20242	.08781	-.15144*
직무만족도	.32897	.10413	.22085**
예산 자체부담 비율(중간형)#	.23916	.07020	.24027***

R^2 .55643***
 Adjusted R^2 .53360
 F=24.37173

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$
 # = 조변수 1의 값을 갖는 변수 명임.

능률성 차원에 대한 독립변수의 영향력을 나타내는 표준회귀계수(β)를 살펴 보면, 자원봉사자의 참여가 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .61773, p < .001$). 이는 자원봉사자의 참여가 사회복지관의 서비스 전달에 필요한 인적, 물적 자원을 보충해 주게 되고 그 결과 사회복지관 서비스의 양적·질적 수준의 향상과 서비스의 증대비용을 줄이는 데 기여하는 것으로 볼 수 있다.

이와 같이 자원봉사자 참여가 공공서비스의 전달에 긍정적인 영향을 미치고 있다는 사실은 선행 연구결과에 의해 입증되었다. 즉, 자원봉사자 활용의 금전적 가치를 조사한 미국의 연구 결과를 보면, 인구 5만명 이하의 자치단체는 연간 25,000달러, 25만 이하의 자치단체는 100,000달러, 25만 이상의 자치단체는 1백만 달러의 가치를 창출한 것으로 평가되었다(Lane & Shultz, 1997: 5). 그 다음으로 서비스의 경쟁성($\beta = .36818, p < .001$), 정부의 지원($\beta = .24240, p < .001$), 예산의 자기부담비율의 경우 중간형($\beta = .24027, p < .001$)이 낮은 형태 높은 형태 비해 상대적으로 능률성에 높은 영향을 미치고 있으며, 직주관중도($\beta = .22086, p < .01$)도 비교적 높은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 복지관의 공간적 위치의 경우는 저소득층 집단 거주지역 보다는 아파트단지인 일지한 복지관이 상대적으로 능률성이 높은 것으로 나타났다($\beta = .20883, p < .01$). 특히, 서비스의 경쟁적 품질이 능률성 향상에 기여한다는 사실은 손희준의 연구에 의해서도 입증되었다. 즉, 도시 쓰레기 수거서비스의 공급유형에 따른 능률성을 분석한 결과에 따르면 특정공급보다는 경쟁공급이 평균 수거비용, 1일 평균수거량 등에 있어서 능률성이 높게 나타났다(손희준, 1992: 160-161).

그러나 정부의 규제는 능률성 차원에 부의 영향을 미치고 있는데($\beta = -.15144, p < .05$), 이것은 정부의 관여로 인해 복지관 특성에 적합한 사업을 실시하지 못하거나 필수사업의 경우 서비스 대상자들이 거의 없는 경우도 실시하여야 하기 때문에 나타난 결과라고 볼 수 있다. 또한 정부에 대한 보고, 지도·감독에 대한 준비 등에 많은 시간과 노력을 투입하여야 하기 때문에 나타난 결과라고 할 수 있다. 그러나 복지관의 규모, 인사관리의 합리성 정도, 예산관리의 합리성 정도, 공식화 정도, 리더십의 민주성 정도는 능률성 차원에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

능률성에 대한 독립변수의 영향력을 파악하기 위한 회귀식 구성의 타당성을 살펴보면, 회귀식의 통계적 유의성을 결정하는 F통계량 값은 24.37173이고, 이에 대한 유의도는 .0000트 매우 높다. 또한 모형의 설명력을 나타내는 R^2 값은 .55648트 본 모형의 설명력은 비교적 높다.

3) 대응성 영향 요인 분석

대응성 차원에 영향을 미치는 변수들을 규명하기 위하여 다중회귀분석한 결과는 <표 4>의 같다.

〈표 4〉 대응성 차원에 대한 독립변수의 영향력

독립변수	회귀계수(b)	표준오차(Sb)	표준회귀계수 (β)
자원봉사자의 참여 정도	.42391	.04352	.56736***
서비스의 경쟁성 정도	.28495	.05399	.31248***
정부의 지원 정도	.55729	.12136	.29084***
공간적 위치(아파트단지)##	.30317	.03243	.32811***
정부의 규제 정도	-.20724	.09005	-.15249*
예산의 자체부담비율(낮은 형)##	-.13592	.06056	-.14567*
직무만족도	.50521	.10474	.33562***

R² .56743***
 Adjusted R² .54517
 F=25.48586

*p < .05 ** p < .01 *** p < .001
 # = 모조변수 1의 값을 갖는 변수 명일.
 ## = 모조변수 1의 값을 갖는 변수 명일.

대응성 차원에 대한 독립변수의 영향력을 나타내는 표준회귀계수(β)를 살펴 보면, 자원봉사자의 참여 정도(β = .56736, p < .001)와 직무만족도(β = .33562, p < .001)가 가장 많은 영향을 미치고 있다. 그 다음으로 공간적 위치(β = .32811, p < .001), 서비스의 경쟁성 정도(β = .31248, p < .001), 정부의 지원 정도(β = .29084, p < .001) 순으로 나타났다. 그러나 정부 규제 정도(β = -.15249, p < .05)와 예산의 자체부담비율(낮은 형, -.14567, p < .05)은 부의 영향을 보이고 있다. 직원들의 직무만족도가 대응성 차원에 많은 영향을 미치는 것은, 직무만족도가 높을 수록 조직에 대한 소속감이 높고, 직무에 대한 관심과 흥미가 많기 때문에 서비스 대상자들을 보다 적극적이고 친절하게 대할 뿐만 아니라 그들의 요구에 민감하게 반응들 하고 있음을 의미한다. 정부의 규제가 대응성 차원에 부의 영향을 미치는 것은, 정부의 규제가 많을 경우 복지관 운영의 자율성과 창의성이 약화될 뿐만 아니라 복지관과 지역의 특성에 적합한 서비스를 제공하기 어려워 서비스 대상자들의 요구를 탄력적으로 반영하지 못하기 때문에 나타난 결과라고 할 수 있다. 그러나 공식화 정도, 조직의 규모, 리더십의 민주성 정도, 인사관리의 합리성 정도, 예산관리의 합리성 정도는 대응성 차원에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

대응성에 대한 독립변수의 영향력을 파악하기 위한 회귀식 구성의 타당성을 살펴보면, 회귀식의 통계적 유의성을 검증하는 F통계량 값은 25.48586이고, 이에 대한 유의도는 .0000로 매우 높다. 또한 모형의 설명력을 나타내는 R² 값은 .56743로 본 모형의 설명력은 비교적 높다.

IV. 결 론

이상에서 사회복지관 서비스 성과의 영향을 미치는 요인을 분석해 보았다. 연구 결과를 요약·정리하면 다음과 같다.

첫째, 성과의 차원별 영향 요인이 다르게 나타났다. 효과성 차원의 경우에는 자원봉사자의 참여 정도가 가장 많은 영향을 미치고 있으며, 그 다음으로 서비스의 경쟁성 정도, 예산의 자체부담률, 리더십의 민주성 정도, 정부의 지원 정도 순으로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 능률성 차원에서는 자원봉사자의 참여 정도가 가장 많은 영향을 미치고 있고, 그 다음으로 서비스의 경쟁성 정도, 정부의 지원 정도, 직부단족도 등이 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정부의 규제 정도는 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대응성 차원에서는 자원봉사자 참여 정도, 직부단족도, 서비스의 경쟁성 정도, 정부의 지원 정도 등이 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 정부의 규제 정도는 대응성 차원에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 전반적으로 자원봉사자의 참여 정도와 서비스의 경쟁성 정도가 성과에 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 자원봉사자의 참여 정도는 성과의 세 차원에 모두 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 통해 볼 때, 자원봉사자의 참여는 사회복지관의 서비스 전달에 필요한 인적, 물적 자원을 보충해 주게 되고 그 결과 사회복지관 서비스의 양적·질적 수준의 향상과 서비스의 공급비용을 줄이는 데 기여하는 것으로 볼 수 있다. 그러므로 사회복지관의 서비스 성과 향상을 위해서는 자원봉사자의 참여 활성화와 서비스 공급의 경쟁성 확보를 위한 제도적 장치가 마련되어야 한다.

셋째, 정부의 규제는 능률성과 대응성에 부정적인 영향을 미치는 데 비해 정부의 지원은 세 차원에 모두 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 복지관 서비스 성과의 향상을 위해서는 규제는 최소화하고 상대적으로 지원을 확대하여야 할 것이다.

넷째, 직부단족, 리더십, 공식화, 인사관리의 합리성, 예산운영의 합리성 등과 같은 조직·조직적인 요인보다는 자원봉사자의 참여, 서비스의 경쟁성 등과 같은 조직·외적인 요인이 더 많은 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

다섯째, 조직의 규모(유형)의 경우는 효과성 차원에서만 중간형이 다른 형에 비해 통계적으로 의미 있는 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 사실을 통해서 볼 때, 복지관은 특성상 지나치게 큰 규모보다는 중간 규모를 중심으로 운영하는 것이 바람직하다고 볼 수 있다.

끝으로 공간적 측면에서 보면 성과의 세 차원에서 저소득층 밀집지역이나 일반주택지역보다는 아파트단지에 입지한 복지관이 높은 성과를 나타내고 있다. 이는 저소득층 밀집지역이나 일반주택지역의 경우는 주로 교통이 불편한 곳에 입지해 있어서 이용자들의 접근에 많은 제약을 받는데 비해 아파트단지 내에 입지한 복지관의 경우는 상대적으로 이용자들의 접근성이 높다는 사실과 관련이 있는 것으로 해석된다.

참고문헌

- 권선진.(1996). 「사회복지관의 조직 효과성에 관한 연구」. 박사학위논문, 연세대학교 대학원.

김영기.(1991). 「공공서비스 성과에 대한 수혜자 평가의 결정요인」. 박사학위논문, 부산대학교 대학원.

김영평.(1988). 능률성의 행정학과 가의성의 행정학. 고려대학교 「사회과학논집」, 11.

길 인.(1986). 「공공서비스 태론의 결정요인과 형평성에 관한 연구」. 박사학위논문, 서울대학교 대학원.

_____.(1991). 공공서비스 관료제의 의사결정과 규칙: 보건·청소년복지·경찰순찰·쓰레기 수거서비스 관료제를 중심으로. 부산대학교, 「지방과 행정연구」, 3(1).

_____. 김영기·유기형(1991). 「지방정부의 공공서비스 성과측정 및 결정요인. 부산대학교, 「지방과 행정연구」, 3(2).

_____. 강성철·이강용(1994). 「부산시 교통서비스의 공급과 생산을 위한 제도적 장치에 관한 연구. 부산대학교, 「지방과 행정연구」, 6(1).

_____. 박언서·허용훈(1995). 「구조화된 집단과정기법을 통한 지방의회의 지역사회발전목표와 사업의 우선순위 결정: 양산군의회를 중심으로. 「한국행정학보」, 29(3).

_____.(1996). 정부생산성의 개념 및 이론적 접근. 「한국행정연구」, 5(2).

김태성.(1992). 사회복지에서 공공부분과 민간부분의 역할분담에 관한 연구. 「사회복지연구」, 4.

나기산 외 공역.(1994). 「정책분석론」. 서울: 법문사.

남기민.(1990). 「사회복지조직과 리더십」. 서울: 대영문화사.

노일태.(1991). 「사회복지관의 입지에 관한 연구」. 석사학위 논문, 숭실대학교 대학원.

박수영.(1994). 「도시행정론」. 서울: 박영사.

박정식.(1996). 「지역사회복지관서비스의 접근성 제고 방안」. 석사학위논문, 부산대학교 행정대학원.

보건사회부.(1991). 「보건백서」.

부산광역시.(1996). 「1996년도 국고보조사업지침」.

부산일보.1998.1.5.

삼성복지재단.(1993). 「사회복지관의 기능 및 역할정립에 관한 연구」.

서상목 외.(1988). 「사회복지 전달체계의 개선과 전문인력 활용방안」. 한국개발연구원.

손희준.(1992). 도시 쓰레기수거서비스의 공급유형에 따른 능률성 분석. 「한국행정학보」, 26(1).

엄운섭·최영출 옮김.(1990). 「대도시정부론」. 서울: 대영문화사.

_____. 역.(1994). 「도시문제와 공공서비스」 서울: 연구문화사.

오석홍.(1981). 「조직이론」. 서울: 박영사.

윤재풍.(1985). 「조직학원론」. 서울: 박영사.

이영미.(1995). 「사회복지관의 자원봉사자: 활용에 관한 연구」. 석사학위논문, 한양대학교 행정대학원.

이종수 외.(1993). 「새 행정학」. 서울: 대영문화사.

이춘기·김재명.(1992). 사회복지관 운영상의 문제점과 개선방안. 부산대학교, 「사회복지연구」, 2.

조희일.(1990). 「한국사회복지분야의 자원봉사 행동과 관련된 개인 및 조직 특성에 관한 연

- 구」. 박사학위논문, 숭실대학교 대학원.
- 한미라.(1996). 「사회복지관의 자원활용에 관한 연구」. 석사학위논문, 이화여자대학교 사회복지대학원.
- Aqua, Ronald.(1982). Transforming Needs into Service: The Japanese Case. in B. C. Rich ed., *The Politics of Urban Public Services*. Lexington: D. C. Heath and Co.
- Brown, Karin, Philip B. Coulter.(1983). Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery. *Public Administration Review*, Jan./Feb.
- Brudney, L. Jeffrey.(1990). The Availability of Volunteers: Implications for Local Governments. *Administration & Society*. 21(4).
- , Robert E. England.(1983). Urban Policy Making and Subjective Service Evaluations: Are They Compatible. *Public Administration Review*. 42(Mar./Apr.).
- Dilck, S.(1959). The Functions of Neighborhood. in Ernest B. Harper and Arthur Duham dis., *Community Organization Action: Basic Literature and Critical Comment*. New York: Association Press.
- Epstein, Paul D.(1984). *Using Performance Measurement in Local Government: A Guide to Improving Decisions, Performance, and Accountability*. New York: Van Nostrand Reinhold Co.
- Hatry, Hary P.(1980). Performance Measurement Principles and Techniques: An Overview for Local Government. *Public Productivity Review*. Dec.
- .(1978). The Status of Productivity Measurement in the Public Sector. *Public Administration Review*. 38(1).
- (1992). Donald M. Fisk, *Measuring Productivity in the Public Sector*. New York : Marcel Dekker, Inc.
- ICMA.(1989). *Service Delivery in The '80s: Alternative Approaches for Local Governments*. Washington D. C.: International City Management Association.
- Jones, Bryan D. and Patrick G. Grasso.(1985). The Policy Performance of States and Localities : An Overview. Dennis R. Judo, ed., *Public Policy Across States and Communities*. Greenwich, Connecticut : Jai Press, Inc.
- , Saadia R. Greenberg, Clifford Kaufman, Joseph Drew.(1978). Service Delivery Rules and the Distribution of Local Government Services: Three Detroit Bureaucracies. *The Journal of Politics*.. 40(2).
- Lane, Peter and Cynthia Shultz.(1997). An Overview of Volunteerism in County Government. *The Journal of Volunteer Administration*. X7(2).
- Lucy, William H., Dennis Gilbert and Guthrie S. Birkhead.(1977). Equity in Local Service Distribution. *Public Administration Review*. 37(Nov./Dec.).
- Merget Astrid E. & Renee A. Berger.(1982). Equity as a Decision Rule in Local

- Services. in Richard C. Rich, *Analyzing Urban-Service Distributions*, Lexington : D. C. Heath and Company.
- Morgan, David R. & R. E. England.(1983). Evaluating A Community Development Block Grant Program: A Citizens Group Perspective. *Policy Studies Journal*, 12(2).
- Rich, Richard C.(1981). Interaction of the Voluntary and Governmental Sectors: Toward an Understanding of the Coproduction of Municipal Services. *Administration & Society*. 13(1).
- Robbins, S. P.(1983). *Organization Theory : The Structure and Designs of Organization*, Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall, Inc.
- Savas, E. S.(1987). *Privatization: The Key to Better Government*, Chatham, New Jersey: Chatham House Publishers, Inc.
- Sharp, Elaine B.(1990). *Urban Politics and Administration:Form Service Delivery to Economic Development*, New York & London: Longman.
- Szilagyi, A. D. & M. J. Wallace.(1983). *Organizational Behavior and Performance*, 3rd ed., Glenview: Scott, Foresman and Company.
- Webster, Babara.(1982). The Distributional Effects of Government Services. in Steve Leach & John Stewart, ed., *Approaches in Public Policy*, London: Allen & Unwin, Inc.

李熙泰: 부산대학교 대학원 행정학과 박사과정 수료(1994년 2월). 행정학 박사(1998년 2월 21일 예정). 논문 제목: 준공공부문조직의 공공서비스 성과 영향요인 분석, 주요 관심 분야: 도시행정과 사회복지 정책. 논문: 정책집행에 있어서 대상집단의 불응 요인에 관한 연구(1991), 도시공공서비스 공급에 있어서 준공공부문조직 역할(1996). 현: 부경대 강사