碩 士 學 位 論 文

指導敎授 李 昌 遠

情報化社會에 있어 社會福祉館 組織效果性 提高方案

- 集團水準 變數를 中心으로 -

For Promoting the Organization Effectiveness in the Information Society

- focused on group variables -

2000 年 8 月 日

漢城大學校 行政大學院

福 祉 行 政 學 科

社 會 福 祉 專 攻

李 南 姬

碩 士 學 位 論 文

指導敎授 李 昌 遠

情報化社會에 있어 社會福祉館 組織效果性 提高方案

- 集團水準 變數를 中心으로 -

For Promoting the Organization Effectiveness in the Information Society

- focused on group variables -

위 論文을 行政學 碩士學位 論文으로 提出함

2000 年 8月 日

漢城大學校 行政大學院

福 祉 行 政 學 科

社 會 福 祉 專 攻

李 南 姬

李南姬의 行政學 碩士學位 論文을 認定함

2000年　8月　　日

審査 委員長　　印

審 査 委 員　　印

審 査 委 員　　印

目　次

제 1장　서론 1

제 1절　연구목적 1

제 2절　연구 방법 및 범위 5

제 3절　연구의 제한점 7

제 2장　이론적 배경 8

제 1절　사회복지관의 조직효과성 8

1. 조직효과성의 개념 8

2. 사회복지관의 조직효과성 평가 10

제 2절　사회복지관의 기능과 역할 13

1. 지역사회복지와 사회복지관 13

2. 사회복지조직으로서의 사회복지관 16

3. 사회복지관의 기능과 역할 17

제 3절　선행연구 고찰 22

제 3장　정보화사회와 사회복지관 27

제 1절　한국의 사회복지관 현황 27

1. 사회복지관 현황 27

제 2절　한국의 사회복지관 정보화 현황 31

1. 사회복지정보화의 개념 및 필요성 31

2. 사회복지관 정보화 현황 34

3. 사회복지관 정보체계의 문제점 및 개선방안 44

제 3절 외국의 사회복지기관 정보화 현황 51
1. 일본 51
2. 미국 53

제 4장 정보화사회에 있어 사회복지관의 조직효과성 제고 방안 59

제 1절 정보화사회에 있어 현대조직의 동향 분석: 집단수준 변수를 중심으로 59
1. 리더십 59
2. 갈등관리 63
3. 의사결정 66
제 2절 정보화사회에 있어 사회복지관의 동향 분석 : 집단수준 변수를 중심으로 69
1. 리더십 69
2. 갈등관리 72
3. 의사결정 75
제 3절 사회복지관의 조직효과성 제고방안 78

제 5장 결론 84

參考文獻 88

ABSTRACT 95

表 目 次

<표 2-1> 사회복지관 기능수행을 위해 필요한 역할 21

<표 2-2> 사회복지관의 기능과 역할 22

<표 2-3> 국내 관련문헌 고찰 25

<표 3-1> 특성에 따른 사회복지관 조직 29

<표 3-2> 연도별 사회복지관 현황 29

<표 3-3> 규모별 사회복지관 현황 30

<표 3-4> 지역별 사회복지관 현황 31

<표 3-5> 정보화촉진의 단계별 목표 34

<표 3-6> 사회복지관 요구정보의 분류 48

<표 3-7> 1998년도 정보화 대상 업무 50

<표 3-8> 복지보건정보 시스템의 정보서비스 내용 53

<표 3-9> 미국 TIIAP중점지원 응용부문 및 지원범주 55

<표 4-1> 갈등의 수준과 조직효과성간의 관계 64

그림 目次

<그림 1-1> 분석의 틀 7

<그림 3-1> 사회복지 자원관리 시스템 추진체계 41

제 1 장 서 론

제 1 절 연구 목적

정보화사회[1]는 산업혁명 이후의 산업사회로부터 과학기술의 급속한 발전으로 등장한 정보매체의 보급에 따른 정보 중심의 사회를 뜻하는 것으로서, 컴퓨터와 정보통신 기술의 발달에 따라 급변하는 현대사회를 학자들은 '정보혁명', '정보화사회', '지식기반의 사회', '정보미디어의 사회', 그리고 '멀티미디어의 사회'등으로 정하고 그에 따른 근거를 제시한다. 과학기술의 눈부신 발전에 따라 이 같은 신조어들은 앞으로도 계속해서 생겨날 전망이며, 이는 우리의 생활이 컴퓨터와 통신기술의 발달과 밀접한 관계를 가지고 빠르게 변화하고 있다는 것을 의미하는 현상이기도 하다.[2] 즉 정보화사회는 무엇보다도 사회적 연계망(social network)과 관련된 시민생활의 제 방면에 걸쳐서 새로운 사회관계를 규정하는 데 핵심적인 역할을 하는 사회라고 할 수 있다.[3] 이에 따라 삶의 질적 확보를 위해 정

---

1) '정보화사회'와 '정보사회'에 대한 용어는 논자에 따라 혼용되어 사용되고 있다. '정보화사회'라는 용어는 1968년 도쿄에서 개최된 미국과 일본의 미래학자 심포지움에서 후기산업사회를 일컬어 '정보화사회'라고 하자는 일본측 학자의 제안에 의해 통용되기 시작하였다. 일반적으로 '정보화사회' 는 '정보화' 가 진행되는 과정을 강조하는 용어이고 '정보사회' 는 정보화의 진행이 어느 정도 이루어진 사회를 지칭한다. 語意的으로 볼 때, '정보화사회' (informationalization society)는 '정보화가 진행중인 사회' (a society being informatized)라는 의미로, '정보사회' (information society)는 '정보화가 이루어진 사회' (informatized society)라는 의미를 지닌다. 그런데 이 두 용어는 의미가 혼용되어 사용되고 있다. 또한 영어권에서는 'information society' 가 공통적으로 사용되고 있는데, 이는 '정보화된 사회' 라는 의미가 담겨 있다. (권기헌. 『정보사회의 논리』, 나남출판, 1997. pp.52-53; 강의석. "사회복지 정보화 현황과 과제", 경북대 석사논문, 1998. p.1)

따라서 본 연구에서는 현재 우리 나라가 정보사회로 진입하였다기보다 아직까지 정보화가 진행중인 사회라는 의미에서 '정보화사회' 를 채택하므로서 용어를 통일시키고자 한다.

2) 디지털 중앙일보, 2000, 3.

3) 권기헌. 전게서, p.58.

보[4]를 활용하는 대중이 늘어나고 생활양식의 분화와 개성의 강조가 갈수록 심화되어 개인의 일상생활뿐만 아니라 행정기관의 지식경영에 이르기까지 이전의 산업사회와는 근본적으로 다른 정보화 마인드를 요구하는 사회가 도래한 것이다.[5]

따라서 오늘날 복지사회를 지향하는 전세계의 사회복지 조직은 정보화의 거대한 흐름에 따라 그 조직의 내부적 상황과 외부적 상황의 다양한 욕구변화로 복지환경의 구축에 있어 상당한 변혁을 요구받고 있으며, 이에 대해 David Menefee는 "Strategic Administration of Nonprofit Human Service Organizations: A Model for Executive Success in Turbulent Times" 에서 "비영리 사회복지조직은 경제적 환경 즉 재정적 기반의 변화, 정치적 환경 즉 서비스 제공자에서 감독자로의 정부의 역할 변화, 사회환경 즉 사회문제의 복잡화, 집중화 및 해결 難易性으로의 변화, 그리고 기술환경 즉 컴퓨터 테크놀로지를 이용한 서비스 전달상의 변화 등에 직면해 있다"고 하였다. 클라이언트의 다양한 욕구, 자원봉사자의

---

4) 정보에 대한 정의는 발표한 학자의 수만큼이나 다양하나, 정보를 뜻하는 영어 'information' 의 어원은 중세 라틴어인 'informatio' 에서 출발한다. 그 당시의 의미는 주어진 어떤 형상, 구성, 또는 교시 등을 뜻했던 것으로 어원적 해석은 "형상을 내면화하는 행위" 로 정의되었다. 여기서 의미하는 형상의 내면화는 시각과 청각 및 촉각적인 모든 외부 형상이 개인의 지식체계를 이루고 있는 내면적 표준형상과 일치 혹은 유사한 형태로 의미를 부여하는 것이다. 전술한 바와 같이 지금까지 정보는 연구분야와 사람에 따라 다르게 정의되었는데, ①공학적인 측면에서 Sharon(1969)은 '어떤 체계가 일정량의 불확실성을 갖고 있을 때 그 불확실성의 양을 감소시키는 역할을 하는 것이 정보이다.' ②사회학 및 커뮤니케이션 측면에서 古田民人(1972)은 '정보란 물질·에너지의 시간적·공간적·정성적·정량적인 유형이다.' ③경제·경영학적인 측면에서 Machlup은 '알려진 내용, 알고 있는 상태가 지식이고, 모든 지식이 정보이다.' Porat은 '정보란 조직화되어 전달되는 자료를 의미한다.' ④최동수는 '정보란 어떤 사물, 상태 등 관련된 모든 것들에 대해 수신자에게 의미있는 형태로 전달되어 의사결정 과정에서 불확실성을 감소시켜 주는 Data의 집합' 이라고 정의하였다. (한상완. 『정보사회의 전개와 정보이용』, 구미무역주식회사 출판부, 1998. p.59; 최동수. 『정보사회의 이해』, 1999. pp.4-5)

5) 배혜영. 「삶의 질 향상을 위한 지역정보화 방안」, 『정보화사회와 삶의 질』, 한국전산원, 1996. p.15.

관리, 그리고 보다 넓게는 정보화사회의 진입에 따른 전체사회의 변화(조직구조, 환경, 문화 등의 변화에 수반되는 리더십·갈등·의사전달·의사결정의 변화)등과 같은 요인들에 의해 이러한 상황은 더욱 가중되고 있는 실정이다. 이는 Beveridge Report의 유명한 '요람에서 무덤까지'의 의미에서 시사하는 바와 같이 사회복지조직의 역할은 클라이언트의 전생애적 복지욕구에 부응하는 대처방안을 모색해야 할 시점에 처해 있음을 의미하는 것이라 할 수 있다.

또한 사회복지관조직은 일반적으로 인간의 기본적 욕구를 충족시키거나 문제를 완화시켜주는 것을 중요 목표로 삼는다는 특성을 지니고 있으며, 필요한 자금과 인력, 지역사회의 자원 등을 개발하고 관리해 나간다. 이를 위해 정보화사회의 사회복지관조직은 양질의 정보를 신속하고 정확하게 수집·개발하여 분석·관리해야 한다. 이것은 단순히 사회의 정보화 경향에 따른 외부적 요인에 의해서가 아니라, 사회복지관의 조직효과성을 제고하기 위한 수단 또는 방법으로 목표달성을 위해 요구되는 다양한 의사결정 즉 지역사회의 욕구파악과 지역사회의 자원을 파악하여 사회복지사가 직면하게 되는 다양한 문제해결 과정에서 이를 지지해 줄 수 있는 것으로 정보를 활용하는 것이 필수적이기 때문이다.

지금까지 대부분의 사회복지 서비스 분야와 사회복지 사업은 기계적인 요인에 의해서라기보다는 인간의 전문적 지식과 기술 및 판단을 중심으로 행해져 왔기 때문에 과학기술의 발달에 크게 영향을 받지 않았었다. 그러나 급속한 정보기술의 발달은 이러한 상황을 변화시키고 있는 것이다. 예를 들면, Data base의 공유는 사례(case)관리자로 하여금 서비스의 단편화를 줄이고, 문제 심각성의 사정(assessment)과 서비스 적격성의 판단을 신속하게 처리하도록 하며, 또한 정보수집의 중복성을 피하는데 상당한 기여를 할 수 있다.

이에 따라 사회복지사 뿐만 아니라 사회복지조직의 관리자에게 있어 정보화는 자신의 전문적인 실천영역과 기관의 운영 및 관리에서 중요한 발전을 가져올 수 있는 기회를 제공해 주므로 보다 효과적인 정보화의 필요성이 제기된다.

사회복지조직들 중에서도 사회복지를 전문적 수준에서 그 이론을 적용하고 사회복지의 여러 분야에 걸쳐 종합적으로 접근할 수 있는 형태의 전문사업을 실시하고 있는 곳은 사회복지관이라고 할 수 있다. 즉 사회복지관은 개별클라이언트와 가족 및 지역사회를 대상으로 하여 이들의 복지관련 욕구나 문제의 해결과 예방을 위해 종합적인 사회복지서비스를 제공하거나 지역사회 문제해결 및 지역사회 조직화를 위한 지역사회 중심의 사회복지조직이라 할 수 있다.[6]

즉 정보기술은 컴퓨터 및 통신 관련 기술을 바탕으로 오늘날 급격하게 확산되고 있는 새로운 기술 체계로써 인류의 '삶의 질(quality of life)' 향상에 기여할 수 있는 기능을 수반하고 있다. 사회복지 분야에서 이와 같은 새로운 개념의 정보기술을 이용하는 궁극적인 목적은 정보화 및 정보체계화라는 방법을 통하여 복지 서비스의 질적 수준을 향상시키고자 하는데 있다.[7] 그러므로 정보화된 사회복지관[8]은 그 조직의 구조 및 환경, 문화에 커다란 변화를 요구하고 이에 따라 리더십, 갈등, 의사전달 및 의사결정에도 영향을 미친다.

---

6) 장중탁. "사회복지관의 효율적 운영을 위한 정보체계의 성공모형 개발", 부산대 박사논문, 1998. pp.1-3.

7) 김웅철, "사회복지 정보화 및 정보체계 구축에 관한 연구", 경기대 박사논문, 1996. pp.1-2.

8) 우리나라의 사회복지관은 규모에 따라 종합복지관 가형, 종합복지관 나형, 사회복지관형 등으로 구분된다. 구체적인 것은 제 3장에서 다루게 되며, 본 연구에서는 세 가지 사회복지관 유형의 명칭을 통합하여 '사회복지관'으로 한다.

따라서 본 연구는 정보화에 따른 사회복지관을 組織論的 입장에서 접근하고 그 중 집단차원의 변수를 중심으로 첫째, 리더십의 변화를 둘째, 갈등관리를 셋째, 의사결정의 변화양상을 산업사회와 비교하여 정보화사회에 적합한 정보 활성화 방안과 조직 효과성 제고방안을 제시하므로서 관련연구에 기여함을 그 목적으로 한다.

제 2 절 연구방법 및 범위

본 연구는 문헌 연구로서 이론적 접근을 위해 각종의 단행본과 정보통신부, 한국 정보문화센터, 한국전산원, 신문 등의 정기·비정기 간행물과 외국의 문헌을 참고로 하였으며, 정부기관에서 나온 각종 통계자료를 이용하였다.

따라서 본 연구의 방법은 첫째, 이론적 배경으로 복잡하고 다양화된 정보화사회의 사회복지관에 관한 문헌고찰과 선행연구를 고찰하고,

둘째, 정보화사회와 사회복지관으로 사회복지조직의 한 형태인 사회복지관에 대한 실태를 분석한다. 이를 위해 한국의 사회복지관 현황과 사회복지관 정보화 추진 현황을 살펴보고, 외국의 사회복지기관 정보화 현황을 비교하였다. 외국의 사례를 비교하기 위해 아시아, 북미, 유럽의 복지 선진국으로 일본, 미국, 영국을 선정하였다.

셋째, 일반적인 조직이론에서의 집단변수를 근거로 하여 현대조직의 동향분석과 사회복지조직인 사회복지관의 동향을 분석하고, 정보화사회에 있어 사회복지관의 조직효과성 제고 방안을 제시하여 결론을 맺는 형식으로 구성하였다.

그리고 본 논문은 연구에 있어 파생되는 제약 요인과 연구의 효과성 등을 고려하여 연구의 범위를 다음과 같이 제한하였다. 그 하나는 사회복

지조직 중에서 사회복지관을 중점대상으로 하였고, 두 번째로는 조직분석[9]의 세 가지 차원 즉 개인, 집단, 조직의 세 가지 차원 중 집단수준의 변수로 제한하였으며, 집단수준의 변수는 권력, 리더십, 갈등관리, 의사전달, 의사결정 등이 있으나 본 연구에서는 첫째, 리더십, 둘째, 갈등관리, 셋째, 의사결정 등의 변수를 중심으로 분석하므로서 연구의 범위를 설정하였다. 변수의 설정에 있어 사회복지관에서의 권력은 정보화에 따른 변화의 두드러진 특징인 권한의 수평화와 분권화를 이미 행해오고 있기 때문에 실질적으로 권력이나 권한의 의미보다는 역할의 의미를 지니므로 제외하였고[10], 의사전달은 갈등관리와 의사결정 변수의 영역을 넘나들고 있으므로 따로 다루지는 않았다.

아울러 본 연구에서 사용하는 사회복지관과 사회복지관조직의 용어는 유사개념으로서 혼용하여 사용하기로 한다.

정보화사회에 있어 사회복지관의 조직효과성에 관한 본 연구는 다음

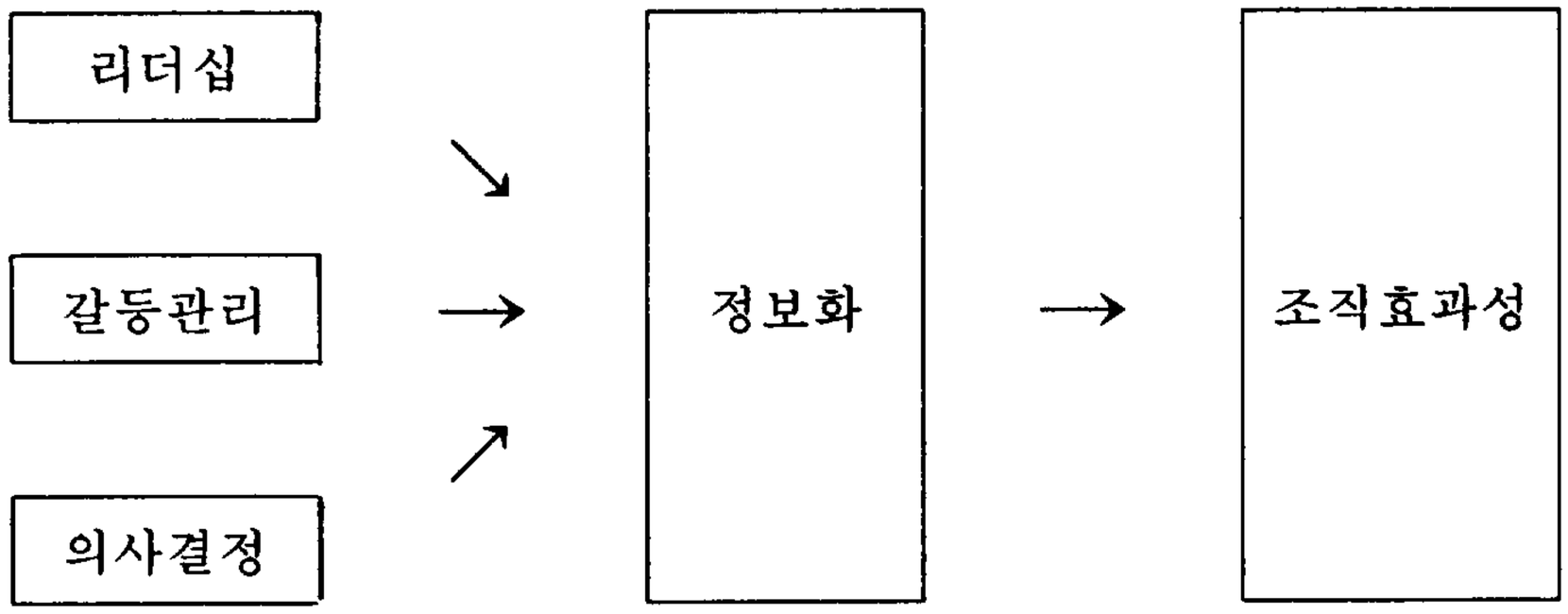
---

9) 우리가 조직과 관련하여 일반적으로 관찰할 수 있는 것은 조직의 노출된 일면, 예를 들어 조직이 생산하는 제품, 조직이 제공하는 서비스, 조직을 구성하고 있는 조직구성원, 조직구성원들이 수행하는 각각의 업무, 조직이 위치하는 건물, 사무실, 공장, 정부종합청사 등 극히 외형적인 일부분에 지나지 않을 것이다. 조직도표(organizational chart) 역시 조직의 공식적 구조의 일부분만을 반영하는 것으로 복잡한 조직 실체의 일부인 껍데기만을 보여주고 있을 뿐이다. 따라서, 우리가 보통 조직에 관해 논의할 때, 중요시하는 조직 내 인간들의 학습, 지각(perception), 귀인과정(attribution process), 개인차(예: 성격이나 태도 등), 동기부여, 조직 내의 여러 과정(예: 권력, 리더십, 갈등관리 의사전달, 의사결정 등), 조직의 목표 및 효과성, 조직문화, 조직구조, 조직환경, 조직혁신 등은 대부분 우리가 일반적으로 쉽게 관찰할 수 있는 범위에서 벗어나 있다고 할 수 있다.(이창원 · 최창현. 『새조직론』, 대영문화사, 1998. pp.24-25)

10) 사회복지 조직체에는 공식적 위계제도가 있음에도 불구하고 실제에 있어서는 권한이 사회복지사나 업무집단에게 분산되어 있다. (김종희. 『사회복지 행정론』, 범론사, 1993. p.249)

<그림 1-1>의 분석틀에 근거하여 전개된다.

<그림 1-1> 분석의 틀



제 3 절 연구의 제한점

정보화사회에 있어 사회복지관조직의 조직효과성 제고방안을 살펴보는 본 연구는 문헌연구를 중심으로 하여 사회복지조직의 한 형태인 사회복지관을 살펴보므로서 범위가 한정되고, 또한 실증적이고 경험적인 연구의 측면이 결여되어 있으며, 아울러 조직분석의 세 가지 차원 중 집단수준의 변수 즉 리더십, 갈등관리, 의사결정의 변수를 설정하므로서 전체적인 사회복지관 조직의 효과성을 규명하기에는 제한점을 지닌다.

제 2 장 이론적 배경

본 장에서는 정보화사회에 있어서 사회복지관조직의 환경을 분석하기 위한 이론적 배경으로 문헌을 고찰하여 사회복지관 조직효과성 측면과 아울러 사회복지관의 기능과 역할을 살펴보고, 선행연구를 고찰한다.

제 1 절 사회복지관의 조직효과성

1. 조직효과성의 개념

현대사회에서 조직의 역할은 매우 중요하기 때문에, 우리가 조직의 효과성에 관심을 갖게 되는 것은 당연하다고 할 수 있다.[11] 따라서 우리가 조직을 연구하는 가장 궁극적인 목적 중의 하나는 어떻게 그리고 왜 조직이 효과적일 수도 있고 그 반대의 경우일 수도 있는가를 파악하는 것이다.[12]

조직효과성에 관한 연구는 단편적이고 체계화되어 있지 못하기 때문에 조직의 효과성을 측정하고자 할 때는 그 의미가 간단하지 않다. 왜냐하면 일반적으로 조직효과성은 조직이 목표를 달성하는 정도라고 할 수 있는데[13] 조직목표라는 개념자체가 아주 모호하게 사용되기 때문이다.

효과성과 능률성에 대해 황진수는 '효과성이란 목적과 수단을 변경한

---

11) 차종화. "노인복지시설의 조직효과성 평가모형 개발에 관한 연구", 한성대 석사논문, 1997. p.23.

12) Hall. R. *Organizations: Structures, processes & outcomes,* 5th ed., Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1991.

13) Stephen P. Robbins. *Organization Theory,* 3rd ed., Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1990. p.20.

상태에서 현실적인 산출이 처음의 목표를 어느 정도 충족시켰는가 하는 목표 達成度를 의미하는 動態的·機能的·社會學的 개념이며, 능률성과 유사한 개념이다. 능률성이 수단적인 개념인데 비하여 효과성은 目的的 개념' 14)이라고 하였고, Etzioni는 '조직이란 가장 능률적이고 효과성있는 사회적 단위가 되어야 한다. 조직의 효과성은 목표를 어느 정도 달성하였는가에 의해 결정되고, 능률성은 단위당 산출에 사용된 자원의 양에 의해 결정된다' 고 하므로서 능률성과 효과성을 구분하여 설명하였다.15) 또한 Drucker는 이에 대해 '효과성은 성공의 기반이며 능률성은 일을 바르게 하는 것' 16)이라고 하면서 효과성은 올바른 일을 하는 것으로 설명하여 특히 행정조직의 입장에서 보면, 효과성은 능률성이 투입(input)과 산출(output)의 비율에만 관심을 갖는 반면에 효과성은 조직과 환경 또는 행정과 고객간의 관계에서 바람직한 조직의 결과에 관심을 갖는다.

이와 같이 조직효과성의 개념은 사용하는 학자에 따라 혹은 조직에 대한 관점에 따라 매우 다양하게 나타나는데 그 의미는 모호하며 그것을 측정하는 방법에 관해 組織學 論者들간의 합의는 이루어지지 않고 있으며 어떤 학자들은 아예 개념정의를 포기하기도 한다.

즉 조직효과성이란 개념도 그 개념공간에 관한 전체적인 윤곽이 그려질 수 없기 때문에 효과성이란 본질적으로 주관적이라는 것, 그 개인의 가치와 선호에 기초를 두고 있다는 것이다. 그러나 이와는 반대로 다양하고 모순적인 선호들은 조직이 효과성을 다루는 자유 및 행동의 재량을 허용하기 때문에 조직성과의 객관적 수준은 고려하지 않더라도 일정한 시간에 있어서 일정한 사람들을 만족시키게 된다.17)

---

14) 황진수. 『현대 복지행정론』, 대영문화사, 1998. pp.64-65.

15) Etzioni. A. *Modern Organization,* Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall, 1964. p.8.

16) Drucker. P. F. *Management: Task-Responsibilities Practices*, New York: Harper & Row, 1973. p.8.

지금까지 살펴 본 바와 같이 조직효과성 개념에 대한 학자들의 견해는 일반화하기가 어렵다. 따라서 조직의 효과성에 대한 연구는 개념에 대한 일치성과 이론적 의미부여가 크게 벗어나지 않는 범위 내에서 조직의 특수성과 상황에 따라 규정지을 수 밖에 없다.

그러므로 전술한 바를 토대로 정의하면, 조직의 효과성이란 조직의 목표달성을 의미하는 것으로서 보다 구체적으로는 조직이 환경으로부터의 여러 작용에 대하여 적절히 적응함과 동시에 스스로 내부구조를 안정·유지·통합시키고, 조직구성원의 업적과 생산성을 높임으로서 조직의 생존과 발전을 지속해 가는 정도를 의미한다고 할 수 있을 것이다.[18]

2. 사회복지관의 조직효과성 평가[19]

사회복지관조직은 인간봉사조직의 성격이 강하다. 수혜 대상자에게 얼마나 좋은 서비스를 전달하는가의 사람에 대한 봉사가 주된 내용을 이루고 있기 때문에 일반 조직과는 다른 특징을 지닌다고 할 것이다.[20]

따라서 조직효과성을 평가하기 위한 요인을 선정하는데 있어 나타나는 어려움은 어떠한 기준을 평가요소로 적용하였는가의 여부일 것이다.[21]

사회복지관의 평가에서 고려되어야 할 가장 중요한 요소는 프로그램

---

17) 나운환. "한국장애인복지기관의 조직효과성에 관한 연구", 광운대 박사논문, 1997. p.9.

18) 김형모. "사회복지조직의 효과성에 관한 연구", 연세대 석사논문, 1993. p.17.

19) 권선진. "사회복지관의 조직효과성에 관한 연구", 연세대 박사논문, 1994. pp.23-34; 함철호. "보건복지사무소의 조직효과성 평가 연구", 중앙대 박사논문, 1998. pp.43-50.

20) 전국대학 사회복지교육 협의회. 『사회복지 개론』, 유풍출판사, 1999. p.162.

21) 이상윤. "행정조직문화 인식양태와 조직효과성에 관한 연구", 동국대 박사논문, 1997. p.49.

활동에 의한 성과의 평가라 할 수 있으며, 여기에는 조직이 과연 적절한 서비스 대상자에게 적정의 서비스를 제공해 주고 있는가, 조직은 이들이 요구하는 서비스를 제공해 주고 있는가, 이 서비스가 효과적으로 그리고 효율적으로 제공되고 있는가 하는 것 등이 고려되어야 한다.

사회복지조직은 서비스 성격에 따라 3가지 모형으로 구분할 수 있다. 첫째, 생산 일선 조직, 둘째, 연계조직, 셋째, 고객서비스 조직으로 구분되며, 사회복지관은 이들 3가지의 성격을 모두 지니고 있다고 할 수 있지만 이중 고객 서비스 조직에 가장 가깝다고 할 수 있다. 따라서 고객 서비스 전달조직으로서의 사회복지관이 조직 외부의 이행적 목표를 달성하는 외적 효과성과 조직의 유지라는 내부지향적 목표를 지닌다.

조직의 외적 효과성은 생산성, 외부의 인정, 협상위치, 외부 환경과의 관계, 프로그램 등으로 볼 수 있으며, 조직의 내적 효과성은 자원의 적정 배분, 자원의 확보, 조직내 갈등이나 긴장의 부재, 조직의 유지 또는 산출(output)에 기여하도록 하는 성원들의 만족, 능률 등으로 자원과 조직구성원의 측면에서 조직유지를 위한 활동에 초점을 두고 있다.

1) 사회복지관의 외적효과성

인간서비스 조직은 외적 목적을 달성하기 위해서 클라이언트와 지역사회의 어떤 문제를 변화시키거나 해소하려고 서비스 또는 프로그램을 실시한다. 프로그램의 성공기준은 서비스의 형태와 기능에 따라 여러 가지 방법으로 측정할 수 있다.[22]

사회복지관의 외적 효과성의 기준으로는 클라이언트의 서비스 만족도, 의뢰건수, 재방문 횟수 등이 개별적으로나 종합적으로 적용된다. 여기서 서비스 만족도는 심리 내적인 측면을 강조한 것이며, 의뢰건수, 재방문 빈

22) 함철호. 전게논문, p.48. 재인용

도 등은 양적인 것으로 볼 수 있다.

사회복지관의 서비스 만족도는 조직산출의 구조, 행위, 결과의 세 가지 측면에서 볼 수 있는데, 구조적 측면에서는 서비스가 제공되는 환경과 자원의 측면을 의미한다. 그리고 행위적 측면은 클라이언트와 전문인력간에 상호작용하는 서비스 활동을 의미하며, 결과적 측면은 서비스가 제공된 후의 클라이언트의 변화로서 주어진 서비스가 실제로 효과가 있었는가를 의미한다고 할 수 있다.

따라서 사회복지관의 정책을 기획하는 행정가나 기획가에게 있어서 클라이언트의 반응은 필요한 서비스의 개선에 중요한 근거를 제공해 줄 수 있다. 특히 정보화사회에 있어서의 서비스 욕구는 다차원적이고 다양하여 클라이언트의 만족감 역시 다양하므로 이러한 외적 자원의 연결이 요구되는데 이는 정보를 활용하므로서 더욱 양질의 자원을 확보할 수 있다.

2) 사회복지관의 내적 효과성

사회복지관을 조직 외부적인 산출뿐만 아니라 조직의 생존과 발전을 위한 조직유지 활동을 수행하는 기능을 가진 체계로 볼 때, 내적 효과성 기준은 조직의 유지활동을 의미하는 지표로서 활용될 수 있다.

조직유지와 관련된 내적 효과성 기준은 다양하게 정의될 수 있는데 이는 조직구성원의 직무만족, 組織內 갈등의 不在, 조직의 유연성, 개방적 의사소통, 인간관계, 외부자원의 확보정도, 직원의 지속적 확보 등의 다양한 기준이 활용되고 있다. 모든 조직에서 인력은 재정과 함께 가장 중요한 구성요소이다. 특히 사회복지조직의 경우에 있어서 서비스 전달의 업무를 담당하는 전문인력의 확보는 곧 효과적인 서비스 전달과 직결된다고 보아도 과언이 아니다. 일반적으로 유지 또는 변화를 목적으로 하는 인간 서비스 조직은 組織內 전문인력이 많을수록 치료 혹은 변화의 수준이 높

은 것으로 지적되고 있으며, 이러한 결과는 곧 효과적인 조직이라는 점을 의미한다.

사회복지관의 내적 효과성의 하위 기준으로서 외부자원, 특히 재정의 확보는 조직의 유지활동을 위해, 나아가 조직의 발전을 위해 중요한 요소라고 할 수 있다. 특히 정부의 지원을 받으면서 제한된 자원을 두고 경쟁해야만 하는 사회복지관과 같은 비영리 조직에 있어서는 민간 및 지역사회의 자원활용은 조직유지 측면에서 매우 중요한 의미를 지닌다고 할 수 있다.

따라서 정보화사회에서의 내적 효과성을 제고시키기 위해서는 네트워크를 이용한 적극적인 홍보로서 공동모금 또는 후원금의 확보와 자원의 誘致가 요구되며, 또한 정보의 활용으로 서비스의 전달자와 수요자와의 원활하고 정확한 전달기능, 지역사회 행정조직과 지역사회 복지조직과의 활발한 연계가 요구된다. 이로 인해 확보되는 자원은 곧 조직의 목표달성에 직·간접적인 영향을 미치는 조직의 유지측면에서 또 다른 효과성을 평가하는 기준이 될 수 있다.

제 2 절 사회복지관의 기능과 역할

1. 지역사회복지와 사회복지관[23]

우리사회가 산업화 이전에는 가족 및 지역사회를 중심으로 하는 비공식적인 복지기능이 매우 중요한 역할을 하였다. 그러나 지난 30여 년의 산업화 과정에서 지역사회의 사회복지적 기능은 매우 약화되었다. 특히 IMF이후 재정난의 고통이 소외계층에 가중됨에 따라 주민간의 갈등구조

---

23) 최일섭 외. 「사회복지관 평가모형 개발 연구」, 도서출판 동인, 1998. p.41.

가 더욱 첨예화되고 이로 인해 지역사회에는 여러모로 소외된 집단들이 출현하고 있다. 따라서 지역사회에의 갈등구조를 해결하고 더불어 사는 공동체를 형성하기 위한 지역사회복지의 확대가 시급히 요청되고 있다. 사회복지적 관점에서 지역사회는 사회문제의 場인 동시에 복지서비스의 場으로서의 속성을 동시에 지니고 있기 때문이다.

이에 따라 지역사회 福祉論에서는 사회복지서비스 대상자를 사회적 약자로 보는 것이 아니라 생활의 主體者로 보는 對象者 觀의 정립이 필요하다. 대상자는 서비스가 필요한 부분을 가진 주체적 생활인이며 인간의 존엄을 지키고 자립을 지원한다는 기본시각이 중요하다. 사회복지서비스 대상자는 한정된 特別人이 아니라 인생의 한 때 누구라도 서비스를 필요로 하는 시기가 있기 때문이다. 이와 같은 視點에서 보면 서비스 대상자를 자기와 같은 보통 주민으로 인식하게 되고 사회적 약자에 대해서는 일방적 방향에서의 활동이나 서비스를 하지 않도록 하며 '受惠者임과 동시에 施惠者' 라는 평등관계에서 새로운 연대감이 성립되는 것이다.[24]

따라서 지역사회는 일정한 공간적 의미를 갖는 지역사회 뿐만 아니라 공동의 소속감을 갖는 사람들의 집단, 기관, 조직체까지를 의미한다. 특히 도시에 기반을 둔 지역사회 복지사업의 경우는 해당 지역사회에 더 많은 관심을 가져야 한다. 왜냐하면 현대사회에서 도시인들은 지리적인 인접성보다는 사람들과의 사회적인 관계 속에서 존재 의미를 찾기 때문이다. 이러한 사회적 관계는 대개 특정 지역에 한정되지 않고 지역적 한계를 초월하여 다른 지역, 다른 국가에까지 이어질 수 있다.

이러한 맥락에서 지역사회복지는 지역사회에의 조직적이고 체계적인 개입을 통해 주민들의 삶의 질(quality of life)을 향상시키기 위한 사회복

---

24) 이정학. 「지역사회복지 개념 구축」, 『사회복지연구 논문집』, 국립사회복지연수원, 1998. p.89.

지적 지식과 기술을 활용하는 전문 실천방법으로서 이는 지역사회는 변화될 수 있으며[25] 변화를 통해 주민들의 삶의 질이 향상될 수 있다는 신념에 근거한다.

이러한 지역조직화를 위한 사업은 사회복지대상자를 포함한 지역사회 주민의 복지활동에의 참여와 협력을 바탕으로 사회적 행동의 조직화를 기하며, 주민의 의식태도를 변화시켜 지역사회복지 담당 주체자로서의 복지지역사회를 조성하는 것을 목적으로 한다. 그 주요사업은 근린지역 주민복지활동, 자원봉사 활동의 촉진, 대상자 및 가족의 조직화와 참여의 촉진 등을 들 수 있다. 또한 복지조직화를 위한 사업은 재가복지서비스의 조직화 및 조정, 서비스 공급체계의 정비, 효율적인 운영, 타 분야와의 연락조정 등을 기하는 활동을 한다. 그 주요사업은 관계단체 기관시설의 서비스 수준향상과 협동화, 복지단체에의 활동지원과 그 조직화, 사회복지 직원 교육훈련 및 협동화 촉진 등을 들 수 있다.[26]

지역사회복지는 계획된 지역사회의 변화목표를 달성하기 위한 의도적이고 합리적인 과정이다. 이러한 과정에서 핵심이 되는 사회복지관은 조

---

25) 21세기 정보화사회에서 지역사회의 변화는 도시로의 집중화, 지역사회의 고령화, 그리고 심각한 환경문제 등을 들 수 있다. ①도시로의 집중화는 일부 선진국뿐 만 아니라 우리 나라에서 기업들이 수도권에 집중되어 있고, 수도권의 기업집중화는 앞으로 더욱 높아갈 전망인데, 이는 지역분산화란 의도와는 반대의 방향으로 가고 있는 것처럼 보인다. ②지역사회의 고령화는 우리 나라의 성·연령계급별 인구구성은 1990과 2020년을 비교할 때 30세를 기준으로 정반대의 현상이 나타나며, 특히 2020년대에는 30대 이하의 인구가 적어진 반면 60세 이상의 인구가 급격히 증가함에 따라 버섯형의 인구피라미드가 되어가고 있다. 따라서 산업전체가 노동력의 부족으로 고민하며 여성의 취업이 더욱 더 많아지게 될 것이므로 복지분야에서 일손 부족이 심각해 질 것이다. ③심각해지는 환경으로 전세계적인 인구의 증가와 산업활동이 활발해짐에 따라 환경문제는 날로 심각해지고 있다.(최동수. 『정보사회론』, 1998. pp.392-397)

26) 이정호. 「지방자치시대의 지역사회복지협의회 발전방안」, 『사회복지시설연구』, 제 1집, Vol.1, 한국사회복지시설연구회, 2000. pp.231-235. 재인용.

직의 자원체계와 소속 전문사회복지사들의 전문지식과 기술 등을 이용한 변화노력의 핵심적인 위치에 놓이게 된다. 사회복지관은 전통적으로 지역사회주민의 복지증진에 중추적인 기능을 수행해 왔으며, 오늘날에도 지역사회복지의 근본이념과 실천원칙을 실현시키기 위한 핵심적인 역할을 담당하고 있다. 특히 사회복지관의 양적 확대와 함께 사회복지 실천대상으로서의 지역사회에 대한 관심이 고조되면서 사회복지관을 중심으로 한 지역중심의 사회복지 활동이 활발히 전개되고 있다.

2. 사회복지조직으로서의 사회복지관[27]

우리나라의 사회복지관은 저소득층의 자립과 주민복지 증진의 목표를 지닌 지역중심의 복지서비스 전달에서 중추적 기능을 담당하는 사회복지조직(social welfare organization)이라고 할 수 있다. 사회복지조직이라는 용어가 사용되기 시작한 것은 비교적 최근으로, 그 동안에는 사회복지시설이나 기관 등의 의미로 사용되어 왔다. 여기에는 조직의 측면에서 사회복지 분야에 대한 실증적인 연구가 미흡했던 이유도 있지만 일반적으로 사회복지 분야를 물질적 원조나 직접적이고 개별적 서비스를 제공하는 것으로 간주하는 경향으로 인해, 복지전달 체계로서의 효과적인 운영 등 행정적 측면에의 일반적 관심은 극히 적었음을 보여주는 것이라 할 수 있다. 따라서 사회복지조직이 지니는 의미의 설정이 선행되어야 한다.

일반적으로 미국에서는 인간서비스 조직(human service organization)이라는 용어가 사회복지 조직과 기타 모든 사람에게 봉사하는 조직을 포괄적으로 지칭하고 있다. 인간서비스 조직은 인간의 복리를 유지 또는 증진시키기 위하여 인간의 행동, 속성 및 사회적 지위를 정의하거나 변화시

---

27) 권선진. 전게논문, pp.8~10.

키는 것을 주된 기능으로 하는 조직으로서 정의되고 있다.

사회복지관과 같은 인간서비스 조직은 여타의 조직들과는 다른 특성을 지니고 있는데, Hansenfeld와 English는 인간서비스 조직의 주된 특징을 다음과 같이 지적하고 있다.

첫째, 조직의 원료가 도덕적 가치를 부여받은 인간으로 조직활동의 대부분에 영향을 미친다.

둘째, 인간서비스 조직의 목표는 모호하다.

셋째, 바람직한 산출물을 얻는데 필요한 완전한 지식과 명확한 기술을 갖지 못하고 있다.

넷째, 인간서비스 조직의 활동은 staff과 client간의 관계로 구성되어 있다.

이러한 측면에서 본다면, 사회복지관은 인간서비스 조직의 특성을 지닌 대표적인 사회복지조직으로 볼 수 있을 것이다.

우리 나라의 경우 사회복지조직은 사회복지서비스를 클라이언트에게 직접 제공하거나 계획하므로서 인간 또는 사회문제를 해결 내지 완화시키는 기능을 수행하며, 여기에는 사회복지기관, 시설, 단체, 기타 사회복지서비스와 밀접히 관련된 특정 분야의 조직 등이 포함되는 것으로 간주한다.[28]

3. 사회복지관의 기능과 역할[29]

사회복지 조직으로서의 사회복지관이 우리 나라에 처음 도입된 것은

---

28) 남기민. "사회복지 조직에서의 리더십에 관한 연구-중간 관리층의 리더십 행동·상황 및 리더십 효과성간의 관계를 중심으로", 서울대 박사논문, 1989. p.9.

29) 권선진. 전게논문, pp.10-12; 최일섭 외. 전게서, pp.47-51.

외국인에 의한 계몽사업을 통해서였다.[30] 이후 외국의 원조기관을 통해서 사회복지기관이 점차 증가하다가 1970년대 후반 정부의 지원이 시작되면서 지역중심의 복지서비스 전달조직으로서 중추적인 위치를 차지하게 되었다. 오늘날 사회복지관은 지역사회 주민들에게 종합적인 복지서비스를 전달하는 조직으로서 구체적으로는 저소득층의 자립, 사회문제의 예방, 주민연대감 조성을 통해 주민복지증진이라는 목표달성 기능을 수행하는 사회복지 조직이다.

사회복지관은 지역사회의 복지증진을 위해 서비스를 전달하고, 이 서비스의 전달을 통해 지역주민들의 문제를 변화 내지 감소시키는데 목표를 두고 있다. 이는 정부와 지역사회로부터 위임받은 가장 중요한 목표인데, 이러한 목표를 달성하기 위해서 사회복지관은 사업의 대상자들에게 보호서비스의 제공, 자립능력 배양을 위한 교육훈련의 기회제공 등 그들이 필요로 하는 복지서비스를 제공하고, 가정기능 강화 및 주민상호간 연대감 형성을 통한 각종의 지역사회문제를 예방·치료하는 매체로서 주민의 복지증진을 위한 종합복지센터로서의 역할을 수행해야 한다.[31]

이처럼 사회복지관은 서비스 전달의 기능을 수행해야 하는 역할과 조직으로서의 복지관을 유지·관리해야 하는 기능을 동시에 수행하는 조직이라 할 수 있다. 서비스 전달의 기능은 지역사회의 대상자들(개인 가족 및 일반 시민들)을 포괄적으로 선정하고, 이들에게 종합적인 서비스를 제공하며, 이들 클라이언트가 서비스를 보다 용이하게 이용할 수 있도록 하는 기능이다. 한편, 유지관리 기능은 사회복지관의 안정 및 성장, 자원확보 및 관리, 조직 내 긴장과 갈등의 不在, 근무조건에 대한 만족 등과 같

---

30) 남경현은 그의 저서 『사회복지관의 역사적 배경과 유형』에서 우리 나라 최초의 사회복지관은 1906년 선교사 Knowles가 여성의 계몽사업을 위해 원산에 설치한 인보관이라고 하였다.(권선진. 전게논문, p.11. 재인용)

31) 보건복지부. 「사회복지관 운영안내」, 1999. pp.129-130.

은 인력, 재정을 관리하고, 외부환경과 관계를 유지하는 역할을 의미하는 것으로서 이들 양 기능이 後述할 조직의 효과성에 영향을 미친다.

이와 같은 기능을 가진 현재의 우리 나라 사회복지관은 규모에 따라 차이가 있지만 거의 대부분 유사한 형태의 조직체계를 갖추고 있으며, 서비스 대상도 대동소이하다. 즉 수요 대상집단이 저소득층 주민으로, 여기에는 아동과 노인이 포함되며, 복지관에 따라서는 장애인이나 청소년 등 특수계층을 포함한 프로그램을 운영하고 있다. 운영의 주체는 사회복지법인, 학교법인, 종교법인 또는 지방자치단체 등으로 구분되며, 財政面에서는 복지관의 규모와 운영기간에 따라서 지원액에 차이가 있으나 공통적으로 정부보조를 받고 있다. 그리고 人力面에서는 전문인력으로 資格있는 사회복지사와 유아교사 또는 기능교사를 두고 있으며, 복지관 별로 각각의 인력구성 비율은 차이를 보이고 있다.

우리 나라의 지역사회가 처한 특수한 상황에 비추어 지역사회복지관의 필요성과 그 기능에 대해 김만두는 다음과 같이 제시하고 있다.[32]

(1) 종합적 문제해결의 거점 : 현대사회의 사회문제는 여러 복합적인 요인에 의해 파생되기 때문에 지역사회의 문제를 종합적으로 접근하는 사회복지관의 필요성이 대두되고 있다.

(2) 근린의식의 강화 : 산업사회의 생활은 직장을 중심으로 연결되어 있기 때문에 주민의 사회적 아동이 잦고 근린의식이 약하여 상호간에 이해부족으로 인한 대립과 갈등이 발생하기 쉽다. 따라서 주민상호간의 이해부족, 不調和, 갈등의 벽을 해소할 수 있는 매개체로서의 사회복지관의 역할이 필요하다.

(3) 협동의식과 집단의식의 강화 : 도시화에 따라 매우 약해진 지역사

---

32) 김만두. 「지역사회에서의 바람직한 사회복지관의 기능과 역할」, 『제 1회 서울시 사회복지관협회 세미나 자료집』, 사회복지관협회, 1992.

회의 협동의식과 집단의식을 강화할 수 있는 매개체로서의 기능을 수행할 필요가 있다.

(4) 주민의 여가선용 지도 : 주민들의 여가선용 욕구를 충족시키기 위한 기능을 수행하는 센타로서의 역할이 요구된다.

(5) 선의의 동원과 조직화 : 사회복지관을 통하여 선의의 봉사심을 가진 개인이나 집단을 사회복지 체계로 통합하고 조직화하여 지역사회복지의 발전을 꾀하는 역할을 기대할 수 있다.

(6) 가족관계의 강화 : 급격한 사회변화와 가치관의 혼란 등으로 약해지는 가족간의 기능을 강화시키고 아동 및 청소년 자녀의 사회화에 도움을 줄 수 있는 지역사회의 센타 역할이 요청된다.

(7) 저소득 주민들의 생활 개선 : 저소득 주민들을 위한 직업훈련, 직업지도 및 알선 등을 통해 소득을 증대시킬 수 있도록 도와주는 기능의 사회복지관 역할이 필요하다.

(8) 사회교육의 거점 : 정보화사회에 지역사회 내에서 새로운 정보와 기술의 습득을 도와주고 자아실현의 기회를 제공할 수 있는 지역사회 교육센타의 기능이 필요하다.

(9) 사회복지 서비스의 조정과 통합 : 사회복지관은 지역사회 내 각종 사회복지 서비스의 중복 혹은 누락으로 인한 비효율성을 극복하기 위한 조정과 통합의 기능을 수행할 필요가 있다.

(10) 시설의 제공 : 지역주민들이 모여 집단활동을 하거나 회합을 가질 수 있는 장소로 활용될 수 있도록 사회복지관을 지역사회 센타로서 제공한다.

이와 같이 사회복지관은 사회문제의 해결, 지역주민의 욕구충족, 서비스의 개발과 제공, 조직과 기관의 조정 및 협력, 주민화합과 지역사회통합 등의 역할을 수행한다.

그러나 이러한 사회복지관의 역할과 기능이 아직까지는 명확히 정립되어 있다고 볼 수 없으며, 양적으로 증가추세인 현 시점에서 다양한 평가와 논의를 통해 재정립되어 가고 있는 과정이라고 볼 수 있다.

이상의 내용을 표로서 정리해 보면 다음과 같다.

<표 2-1> 사회복지관 기능수행을 위해 필요한 역할

사회복지관의 기능	사 회 복 지 관 의 역 할
종합적 사회복지 서비스 전달의 기능	①문제를 지닌 개인이나 가정에 대한 지원서비스를 제공하는 역할 ②사회화 또는 발달적 욕구충족을 위한 서비스센타로서의 역할 ③특수한 문제나 욕구에 부응하여 구체적 서비스나 정보제공 및 의뢰서비스를 제공하는 역할
지역사회 문제해결 및 지역사회 조직화의 기능	①지역사회 문제해결을 위한 주민참여의 중심체로서의 역할 ②지역사회개발을 위한 주민 또는 기관간의 공동계획 및 조정의 역할 ③특정집단의 이익대변 및 사회행동센터로서의 역할
양기능에 수반되는 공통의 역할	①지역사회 자원동원의 역할 ②지역사회 욕구조사와 문제파악의 역할 ③지역주민의 단합과 연대감 조성의 역할

자료: 성규탁 외. 『사회복지관의 기능 및 역할정립에 관한 연구』, 삼성복지재단, 1993. p.45.

한편 황성철, 강혜규는 사회복지관의 기능과 역할을 다음의 <표 2-2>와 같이 제시하고 있다.

<표 2-2> 사회복지관의 기능과 역할

서비스 전달 기능		유지 관리 기능	
역 할	필 요 한 활 동	역 할	필 요 한 활 동
접근성 증진	-교통편 제공 -지소활용 -대외추적 서비스 제공(재가복지사업 관련) -홍보활동 강화 -의뢰서비스 확대	인력 관리	-인력배치기준 조정 -급여수준 현실화 -요원 재교육 -요원 전문성 제고 -조직의 신축성 유지 -자원봉사자 관리
포괄적 대상자 선정	-저소득 주민 포괄 -특수집단 보호 -욕구기초대상자 선정 -대상자 선정기준 개발·적용	재정 관리	-정부보조금 증액 -보조금사용 재량권 확보 -보조금 지급방식 개선 -지역사회 공동모금 -이용자부담 서비스 개발
종합적 서비스 제공	-서비스내용 및 전달방식 결정적용 -지역사회 특수성을 참작하여 제공 -서비스의 전문화 -가족기능 회복 -공동생활능력 개발 - 서비스 조정 통합	외부와의 관계유지	-홍보활동 -의뢰관계 확대 -정부 부서들의 행정 일원화 -자원봉사자 개발 -자문위원 활용 -사회복지전문요원 및 사회복지사무소와의 협동적 관계개선 및 유지

자료: 황성철·강혜규. 『사회복지관 운영평가 및 모형개발』, 한국보건사회 연구원, 1994. pp.209~210.

제 2 절. 선행연구 고찰

사회복지관과 같은 소규모의 비영리조직은 적은 수의 직원, 소규모의 예산, 공식적인 관료제의 부재 및 가치지향적 환경을 가진다는 측면에서 일반적인 기업체와 공공기관과는 다른 성격을 지닌다. 또한 소규모의 비영리조직의 경우에는 일반 기업체나 공공기관에서는 당연한 컴퓨터 정보시스템 관련 자문을 구할 수 있는 가능성마저 부족하고, 더욱이 숙련된

컴퓨터 관련 직원을 두기가 그리 용이하지 않은 것도 사실이다.[33] 즉, 사회복지관이라는 특수성을 반영하지 못한 기존 정보체계의 무계획적인 도입과 활용은 오히려 실패를 초래하거나 심지어 사회복지관의 목표달성을 어렵게 할 수도 있는 것이다.

이러한 사회복지관의 특수성을 반영한 정보체계와 관련된 연구의 필요성에도 불구하고, 현재까지 우리 나라에서는 관련 연구가 부족하며 기존의 사회복지관 관련 연구의 대부분이 단지 사회복지분야와 관련된 단편적인 소개나 필요성 혹은 현황을 제시하는 정도에 머물고 있는 실정이다.

사회복지관의 정보화와 관련한 국내의 문헌을 고찰해 보면, 김응철은 '사회복지 정보화 및 정보체계의 구축에 관한 연구'에서 사회복지 정보화가 그 기능을 효과적으로 달성하기 위한 종합적인 사회복지 정보체계의 구축방안으로 사용자 중심의 정보체계, 단계적인 정보체계, 지역중심의 정보체계, 자발적 참여중심의 정보체계, 서비스 중심의 정보체계로의 방안을 제시하였고, 문선화는 '지방자치와 사회복지 자원개발'에서 자원으로서의 정보를 활용하기 위한 정보체계의 필요성을 제시하였으며, 박영란·유태균은 '사회복지기관의 정보화 현황과 과제'에서 외국의 사례에 비추어 활용방안과 과제를 제시하였고, 윤영민·박영란은 '사회복지서비스와 정보화: 컴퓨터활용이 자원봉사관리에 미치는 효과를 중심으로'에서 현재 사회복지협의회에 구축된 自願奉仕網의 효과를 분석하였다. 또한 장중탁은 '사회복지관의 효율적 운영을 위한 정보체계의 성공모형개발'에서 우리나라 사회복지관의 효율적 운영을 위한 정보체계의 도입과 활용에 영향을 미치는 요인들을 식별하고 諸要因間의 관련성을 중심으로 개념적인 모형을 구축하여 사회복지관 정보체계의 성공적인 도입과 활용에 영향을 미치는 요

---

33) Fasano Rob and Jeremy J. Shapiro. "Computerizing the Small Non-Profit: Computer Consultants' Perspective", *Computers in Human Services*, Vol.8, No.1, 1991. pp.130-131.

인들을 제시하였다. 진광규는 '전산화를 통한 아동복지시설의 효율적인 관리방안'에서 아동시설에 활용될 데이터베이스 프로그램 개발 및 소개를 하였으며, 최일섭은 '사회복지행정에 있어서의 정보활용: 정책결정지원체계 접근법을 중심으로'에서 의사결정지원체계(DSS)의 활용 필요성과 개발조건을 논의하였다.

위의 내용을 요약하면 다음의 <표 2-3>과 같다.

<표 2-3> 국내 관련문헌 고찰

연구자	연구 명	연구 내용	연구 출처
김응철	사회복지 정보화 및 정보체계 구축에 관한 연구	사회복지정보화의 종합적인 체계 구축방안 제시	경기대학교 행정대학원 박사학위논문, 1996.
문선화	지방자치와 사회복지 자원개발	자원으로서의 정보를 활용하기 위한 정보체계의 필요성 제시	사회복지 자원개발을 위한 범 시민의 참여, 제 2회 부산사회복지대회, 부산시사회복지협의회, 1992.
박영란 유태균	사회복지기관의 정보화 현황과 과제	외국의 사례에 비추어 활용방안과 과제 제시	계간 사회복지, 제 131호, 1996.
신복기 장중탁	사회복지에 있어서 정보 테크놀로지의 연구동향과 과제	전문 저널지에 소개된 260여 편의 논문내용 분석	사회과학논총, 제 15권, 부산대학교 사회과학대학, 1996.
윤영민	제 5장 사회복지의 정보화	컴퓨터를 통한 자원봉사자 활용에 관한 탐색적 조사	윤영민. 전자정보공간론: 컴퓨터네트워크의 사회학적 탐색, 전예원, 1996.
윤영민 박영란	사회복지서비스와 정보화: 컴퓨터활용이 자원봉사관리에 미치는 효과를 중심으로	사회복지협의회에 구축된 자원봉사망의 효과 분석	한국사회복지학, 통권 제 30호, 1996.
이성록	민간사회복지 전산망 구축방안: 볼런티어 네트워크를 중심으로	볼런티어 관리정보체계의 필요성과 구축방안	계간 사회복지, 제 125호, 한국사회복지협의회, 1995.
장중탁	사회복지관의 효율적 운영을 위한 정보체계의 성공모형 개발	사회복지관의 효율적 운영을 위한 정보체계의 도입과 활용 방안	부산대학교 박사학위 논문, 1998.
진광규	전산화를 통한 아동복지시설의 효율적인 관리방안	아동복지시설에 활용될 데이터베이스 프로그램 개발 및 소개	대구대학교 석사학위 논문, 1992.
최일섭	사회복지행정에 있어서의 정보활용: 정책결정지원체계 접근법을 중심으로	의사결정지원체계(DSS)의 활용 필요성과 개발조건 논의	한국사회복지학, Vol.22, 한국사회복지학회, 1993.

자료: 장중탁. "사회복지관의 효율적 운영을 위한 정보체계의 성공모형 개발", 부산대 박사논문, 1998. p.6. 재구성.

이외에도 현외성 · 이용훈의 '사회복지와 컴퓨터' , 이성록의 '민간 사회복지 전산망 구축방안', 이정호의 '사회복지기관 시설의 사무관리개선에 관한 연구', 한덕연의 '사회복지기관 전산화의 바람직한 방향', 강의석의 '사회복지 정보화 현황과 과제', 김지연의 '우리 나라 사회복지관의 뉴미디어 도입 가능성에 관한 연구', 김회옥의 '우리 나라 사회복지관 정보화 추진방안에 관한 연구', 등의 연구가 있다.[34]

---

34) 현외성 · 이용훈. 『사회복지와 컴퓨터』, 홍익제, 1994; 이성록.「민간 사회복지 전산망 구축 방안」, 『사회복지』, 여름. 제 15호, 1995; 이정호. 「사회복지기관 시설의 사무관리 개선에 관한 연구」, 『국립사회복지연구 논문집』, 제 19집, 1996. 3; 한덕연. 「사회복지기관 전산화의 바람직한 방향」, 『사회복지 정보원』; 강의석. "사회복지 정보화 현황과 과제", 경북대 석사논문, 1998; 김지연. "우리나라 사회복지관의 뉴미디어 도입 가능성에 관한 연구", 경희대 석사논문, 1997; 김회옥. "우리나라 사회복지관 정보화 추진방안에 관한 연구", 경희대 석사논문, 1998.

제 3 장 정보화사회와 사회복지관

이 장에서는 본 연구의 중점대상인 사회복지관 조직의 현황과 실태를 분석하기 위하여 각종 통계자료를 바탕으로 한국의 사회복지관 현황과, 정보화 정도를 파악하기 위해 사회복지관 정보화 현황과 문제점 및 개선 방안을 다룬 후 사회복지정보의 활용영역을 고찰하고, 외국의 동향을 파악하기 위해 일본과 미국 그리고 영국의 정보화 현황을 살펴보기로 한다.

제 1 절 한국의 사회복지관 현황

1. 사회복지관 현황

사회복지관은 1880년대 영국의 산업혁명과 도시화에 따른 사회문제 발생 지역에서 시작되었으며, 영국의 영향을 받아 미국에서도 이민 인구가 많은 지역에서 설립되었고, 현재에는 프랑스, 이태리 등의 유럽국가와 한국. 일본, 홍콩, 필리핀 등 동남아 국가의 대부분이 사회복지관사업을 전개하고 있다.

우리 나라의 사회복지관 發達史는 태동기, 형성기, 도약기 등의 3기 시대로 구분된다.

우리 나라에 사회복지관 사업이 처음으로 도입된 것은 1906년 미국의 감리교 女宣敎師인 Knowles여사가 '반열방'이라는 인보관을 설립하여 여성을 위한 계몽사업의 시작으로 태동하였다. 이후 미국 감리교 선교부는 이러한 인보관 운동을 확대하여 1921년 서울에 태화여자관의 설립을 시작으로 개성, 춘천, 공주 등의 지방에도 여자관을 설립하였다. 그 이후부터 1980년대 초까지는 오늘날 사회복지관 운영의 기본 토대가 형성된 형성기

로, 1980년대 이후부터 현재까지 사회복지관 사업이 정부에 의해 제도화되어 질적으로나 양적으로 급격한 변화를 맞이한 도약기로 분류한다.

사회복지관 설치·운영 규정 제 2조에 의하면 '① 이 규정에서 '사회복지관'이라 함은 지역사회 내에서 일정한 시설과 전문인력을 갖추고 지역사회의 인적·물적 자원을 동원하여 "지역사회복지"를 중심으로 한 종합적인 사회복지사업을 수행하는 사회복지시설을 말한다. ②전 항에서 "지역사회복지"라 함은 지역사회주민의 삶의 질 향상을 목표로 지역사회 문제를 해결하고 주민의 복지욕구를 충족시키기 위한 다양한 기관의 조직적이고 전문적인 활동의 체계를 가리킨다.'라고 정의되어 있다.

또한 同法 제 3조에서는 '사회복지관은 제 7조에서 규정[35]한 사업의 대상자들에게 보호서비스의 제공, 자립능력 배양을 위한 교육훈련의 기회 제공 등 그들이 필요로 하는 복지서비스를 제공하고, 가정 기능강화 및 주민상호간 연대감 조성을 통한 각종 지역사회 문제를 예방 치료하는 매체로서 주민의 복지증진을 위한 종합복지센터의 역할을 수행할 것을 사회복지관의 목표로 명시하고 있다.

지역주민의 삶의 질을 향상시키는 데 목표를 둔 사회복지관은 사회복지사업법령이 정하는 시설의 규모와 지역의 특성에 따라 종합사회복지관과 사회복지관으로 구분하고, 종합사회복지관은 그 규모에 따라 "가"型과 "나"型으로 구분한다.[36] 또한 운영주체는 지방자치단체, 사회복지법인, 비영리법인이 설치·운영할 수 있다. 따라서 사회복지관의 설립형태는 사회복지관 建立時 정부보조금을 받았는가에 따라 官立과 民立으로, 그리고

---

35) 사회복지관 설치·운영 규정의 제 7조에는 1.생활보호대상자 등 저소득층, 2. 심신장애, 노인 등 특수문제 주민, 3.직업, 부업, 훈련 및 알선의 필요성이 있는 주민, 4.유아보호 및 교육이 필요한 주민 등의 사업의 대상자를 규정하고 있다.

36) 서울시. 「사회복지관 운영 안내」, 1999. p.9.

운영형태는 官營과 民營으로 구분할 수 있다.[37]

규모에 따른 사회복지관 조직의 구성을 살펴보면 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 특성에 따른 사회복지관 조직

구 분	조 직	
종합복지관 가型	복지 1과	가정복지 담당, 아동복지 담당, 청소년복지 담당
	복지 2과	지역복지 담당, 직업지도 담당
	서무 담당	
종합복지관 나型	복지 1과	가정복지 담당, 아동복지 담당
	복지 2과	지역복지 담당, 직업지도 담당
	서무 담당	
사회 복지관	총 무 과	가정복지 담당, 아동복지 담당, 지역복지 담당
		서무담당

자료: 보건복지부. 「사회복지관 운영, 건립 국고보조사업 지침」, 1996.

이러한 특성을 지닌 조직을 구성하고 있는 사회복지관은 2000년 4월 현재 327개소로서 연도별 현황을 살펴보면 다음의 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 年度別 사회복지관 현황

(단위 : 개소수)

년 도	2000. 4.	1998	1996	1994	1992	1990	1989
총 계	327	307	284	224	152	58	39

자료: 사회복지관협회 내부자료. 2000. 4월말 현재

사회복지관의 설립 현황은 위의 <표 3-2>에서 보는 바와 같이 1989

---

37) 김영석. "우리나라 사회복지관 현황과 개선방안에 관한 연구", 청주대 석사 논문, 1997. p.6.

년에 39개소이던 것이 1992년 152개소, 1996년 284개소, 2000년 327개소 등으로 증가하였으며, 이는 1990년 이후로 급팽창한 것을 알 수 있다.

이를 좀 더 자세히 규모별로 살펴보면 다음의 <표 3-3>과 같다.

<표 3-3> 규모별 사회복지관 현황

구 분	개 소 수
종합 복지관 가 型	90
종합 복지관 나 型	179
사 회 복 지 관 型	58
총 계	327

자료: 사회복지관협회 내부자료. 2000. 4월말 현재

규모별 특성에 따른 사회복지관은 종합복지관 나型이 179개소로 전체 사회복지관의 약 55%를 차지하여 가장 많은 분포를 보였고, 종합복지관 가型이 90개소로 약 27%, 사회복지관형은 58개소로 약 18%의 분포를 나타내고 있다.

327개소의 사회복지관의 지역별 분포현황을 살펴보면, 서울의 경우 86개소로 전체 사회복지관의 26%를 차지하여 가장 높은 분포를 보이며, 부산 44개소, 경기 36개소 순으로 분포되어 있다. 이러한 분포현황은 <표 3-4>과 같다.

<표 3-4> 지역별 사회복지관 현황

시도	계	임대지역	일반지역	시도	계	임대지역	일반지역
서울	86	28	58	강원	11	7	4
부산	44	17	27	충북	8	4	4
대구	25	14	11	충남	12	6	6
인천	12	4	8	전북	14	9	5
광주	17	10	7	전남	13	6	7
대전	15	8	7	경북	14	11	3
울산	3	2	1	경남	14	8	6
경기	36	18	18	제주	3	2	1
				총계	**327**	**154**	**173**

자료: 사회복지관협회 내부자료, 2000. 4월말 현재

위의 <표 3-4>에서 주지하다시피 사회복지관의 지역별 위치는 일반지역이 173개소로 임대지역의 154개소보다 좀 더 많이 분포되기는 하였으나, 대체로 두 지역사이에 고루 분포되어 있음을 알 수 있다.

제 2 절 한국의 사회복지관 정보화 현황

1. 사회복지 정보화의 개념 및 필요성

정보화를 의미하는 개념들은 많은 학자들 사이에 다양하게 설명되어지고 있다.[38]

---

38) 정보화사회(information society)에 관한 개념이 구체화되기 시작한 것은 1960년대 초 미국의 사회학자 Bell이 후기산업사회(post-industrial society) 또는 탈공업사회라는 용어를 사용한 때부터이다.(한상완. 전게서, 1998. p.20) 또한 정보화사회와 정보사회에 관한 내용은 주1)에서 구체적으로 언급한 바 있다.

다니엘 벨(Daniel Bell)은 지식사회(knowledge society), 앨빈 토플러(Alvin Toffler)는 제 3의 물결, J. Naisbitt은 거대한 물결, Nora & Minc는 Telematique, 우메사오 타다오(梅埰忠夫)는 정보화사회론, 고바야시는 컴퓨터와 통신(C & C; Computer and Communication), 고야마 겐이치(小山源一)와 마스다 요네지(增田米二)는 정보사회 등으로 표현하여 정보나 지식, 컴퓨터와 통신을 매개로 인간의 사회생활이 時空的, 조직적 한계성을 극복하여 개인적 사회적 가치를 창출함을 내포하고 있다.[39]

정보화사회는 한마디로 주요 인간활동이 정보 및 통신기술이 제공하는 서비스의 지원을 받아 이루어지는 사회로서, 엄청나게 많은 양의 정보가 신속하게 처리되고, 전달·공급되며 대부분의 고용이 지식과 정보의 생산, 처리, 유통과 관련된 정보산업에 집중되는 사회를 가리킨다. 이 때 정보라 함은 인간의 지적 활동의 결과로 얻어지는 無形의 생산물을 가리킨다.[40]

Long N.의 "Information and referral services: A short history and some recommendations"에 따르면 사회복지 분야에서 정보 서비스 개념을 도입하기 시작한 것은 비교적 최근의 일로서, 미국에서는 사회복지 정보 서비스를 '정보 및 의뢰 서비스(I&R: Information and Referral service)' 로 부르고 있으며, 1960년대부터 이러한 서비스를 제공하기 시작하였다.[41] 즉 사회복지 정보의 개념은 '사회복지와 관련된 제반 지식과 욕구 및 서비스 등과 관련된 내용의 총체'라고 정의될 수 있다.

사회복지관은 지역의 종합적인 서비스 전달체계의 하나로서,[42] 제 1차적인 클라이언트를 '지역사회' 로 인식하고, 그 바탕 위에서 제 2차적인 클라이언트, 즉 지역사회 내부에 존재하는 다양한 문제를 가진 또는 성장

---

39) 한상완. 전게서, 1998. p.22; 김희옥. 전게논문, p.7.
40) 권태환 외 전게서, p.15.
41) Long N., "Information and referral services; A short history and some recommendations", *Social Service Review*, Vol.47, 1973. pp.49-62.
42) 이계탁. 「복지행정학 강의」, 나남출판, 1994. pp.237-238.

과 발달을 촉진할 필요가 있는 諸個人, 諸集團, 諸家族을 지역사회와의 상호작용의 관점에서 네트워크화 하므로서 서비스를 제공해야 한다고 볼 수 있다.[43]

컴퓨터가 출현하여 사회복지 분야에서 이용가능성을 가지게 되고, 수용되고 또한 활용되기까지는 그리 긴 시간이 소요되지 않았다. 컴퓨터의 응용범위가 다양화됨에 따라 조직의 의사결정에 도움을 주는 통합된 정보 시스템을 이용할 수 있는 기술이 발달하였고 사회복지기관에서도 경영정보 시스템(management information system)을 도입하게 되었으며 이러한 변화는 기존 조직과 경영상의 구조를 변혁시켜야 할 필요성을 대두시켰다. 그리고 오늘날 각종 데이터 베이스, 네트워크, 상담과 치료를 위한 소프트웨어, 전문가 시스템(expert system)등이 개발됨에 따라 사회복지 서비스의 전달과정에서 사회복지사들과 클라이언트들의 관계도 변화해 가고 있다.

사회복지관의 정보화는 사회복지 행정에 있어서 업무처리의 효율성을 도모하고, 사회복지시설 및 기관간의 업무연계를 통한 인력, 비용절감 및 서비스의 지속성을 보장할 수 있으며, 사회복지와 관련된 각종 정보의 종합적인 생산 및 제공을 통해서 국민복지 향상에 기여하는 등 매우 복합적인 효과를 기대할 수 있는 분야이다. 즉 사회복지관의 정보화는 사회복지관들이 서비스를 제공함에 있어서 기관의 한정된 자원을 보다 효과적으로 활용할 수 있도록 하기 위해서, 더 나아가 사회복지 서비스의 질을 향상시켜 지역주민의 삶의 질 향상에 기여하므로서 사회복지관의 설치목표 달성에 좀 더 다가갈 수 있을 것이다.

---

43) 김만두. 「사회복지관의 바람직한 기능과 역할」, 『사회복지』, 사회복지협의회, 1992. 가을호, pp.26-27.

2. 사회복지관 정보화 현황

1) 정부의 사회복지 분야 정보화

정부는 1994년 4월 '초고속 정보통신 시스템구축 기본계획'을 확정하고 '초고속정보통신기획단'을 출범시킨 후 1995년 '초고속 정보통신 기반구축 종합추진계획'을, 1996년에는 '정보화 촉진 기본계획'을 확정하여 시행해 오고 있다. <표 3-5>는 정부의 정보화촉진 단계별 목표를 나타내 준다.

<표 3-5> 정보화촉진의 단계별 목표

제 3단계 (2006-2010) : 정보활용 고도화 단계
↑
제 2단계 (2001-2005) : 정보활용 확산 단계
↑
제 1단계 (1996-2000) : 정보화 촉진 기반조성 단계

자료: 한국전산원. 「정보화촉진 기본계획 해설서」, 1996. p.29.

초고속 정보통신기반 구축사업은 멀티미디어 산업 육성을 위하여 음성, 데이터, 영상 등 다양한 형태의 정보를 전송할 수 있는 정보고속도로를 2015년까지 구축하고 초고속, 대용량의 초고속정보통신망[44]을 전국에

---

44) 초고속 정보통신망이란 정보화촉진 기본법에는 초고속 정보통신망을 '실시간(real time)으로 動映像 정보를 주고받을 수 있는 수준이상의 고속 대용량의 정보통신망이라고 정의되어 있다. 정부는 초고속 정보통신망의 구축을 통해 공공부문의 정보화, 산업정보화, 개인생활의 정보화를 추진하고, 각급 행정기관, 학교, 도서관, 연구소, 기업, 병원과 가정까지 상호 연결하여 세계정보유통의 거점으로 발전시켜 국내외 정보를 용이하게 이용할 수 있는 체제를 구축하고자 한다. (최진석. 한국정보화사회론, 기한재, 1997. p.67)

구축하여 공공기관 , 주요 기관 등 선도그룹간의 정보공유로 국가사회 전반의 효율성을 제고하고 인간중심의 정보사회 실현으로 국민 생활의 질을 향상시키는 등 보편적 정보통신 서비스 구현을 목표로 하고 있다. 초고속 정보통신기반 구축사업에는 초고속 정보통신망 구축과 기술개발 분야로 선도시험망 구축, 공공응용 서비스 및 기술개발, 시범사업, 홍보 및 법제도의 정비 등 여건정비 등이 포함된다.[45] 또한 1999년에는 21세기 지식정보화사회 정책기획단을 구성하여 사회 각 분야의 국가경쟁력을 높이기 위한 정보화 추진사업에 박차를 가하고 있다.

1998년에 추진한 사회복지분야의 정보화 사업은 사회복지 자원관리 정보화, 장애인 재활 정보화, 아동보육 종합 정보화, 생활보호 정보관리 시스템 등 4개의 세부과제로 구분하여 추진하였다.

사회복지 자원관리 시스템은 1995년부터 자원봉사자의 수요 공급에 대한 체계적 관리를 목표로 정보화를 추진하여 자원봉사자 모집, 자원봉사 관련기관 안내, 자원봉사활동 소개와 정보제공, 자원봉사 관련 기관과의 협조체계를 구축하였으며, 현재 한국사회복지협의회에서 자원봉사전산망을 구축·운영 중으로 자원봉사자, 자원봉사 수요자, 관련기관 등에 인터넷[46] 서비스를 실시하고 있다.

---

45) 강의석. 전게논문, 1998. p.27.

46) 인터넷이란 네트워크의 네트워크, 즉 여러 네트워크들이 묶어 이루어진 네트워크로 전세계적으로 이용되고 있는 정보망이다. 다시 말해서 전세계 어디서나, 누구라도 자유롭게 접속하여 사용할 수 있도록 다양한 인터넷용 프로토콜(특히 TCP/IP: Transmission Control Protocol/ Internet Protocol-인터넷에서 사용되는 100가지 이상의 프로토콜을 모아 놓은 규약집)을 사용하여 네트워크의 개방성 및 상호연결성을 보장하고 있는 개방형 네트워크(OSI: Open System Interface)로서 전세계 컴퓨터 네트워크를 연결하고 있는 "네트워크들 간의 네트워크(Network of Networks)"라고 정의된다.(권태환·조형제. 전게서, p.348; 한상완. 전게서, p.235; 김성준. "전자정부의 개념정립과 구현방안에 관한 연구" , 1999. p.21)

장애인 재활정보 시스템은 1995년부터 장애인의 복지증진을 위한 장애인 재활정보 DB, 취업알선 정보서비스, 통신망을 이용한 가상 사회교육원 등 장애인 재활정보망을 한국장애인재활협회에서 구축·운영 중이며, 재활용품 DB구축 및 컴퓨터통신 장애인 전문대학 등의 사업도 추진 중에 있다.

아동보육 종합정보 시스템은 1996년부터 보육사업의 기반확충을 위한 보육종합 정보망 구축을 추진하여 보육정책 관련법령 및 보육시설, 프로그램, 문헌 등에 관한 정보서비스를 제공하고 있다. 현재 한국보육시설연합회에서 전국의 지방보육정보센터, 행정기관, 보육시설 등을 연결하는 아동보육의 유일한 종합정보망을 구축하고 있다.

생활보호 정보관리 시스템은 1997년 지방자치단체 보건복지행정 정보화 전략계획 수립결과에 따라 1998년 행정자치부 주관으로 추진하는 市郡區 지방행정 종합정보화사업과 연계하여 추진하고 있다.[47]

또한 정부의 사회복지 자원관리 시스템의 2000년까지 추진목표는 사회복지분야 종사자 및 국민들에게 사회복지 및 자원봉사에 관한 정보를 체계적이고 과학적으로 제공할 수 있는 "사회복지자원 정보 종합전산망"을 구축하는 것으로서 첫째, 자원봉사 및 사회복지 관련 기관·단체 프로그램, 주요 도서정보, 관련법 및 각종 통계자료, 국·내외 정보 및 현황 등에 관한 각종 DB구축, 둘째, 사회복지 전문기관과의 화상상담 등을 통하여 상담기회의 확대, 셋째, 온라인강좌를 통한 사회복지 관련 종사자들의 자질향상 및 교육기회 확대, 넷째, 인터넷, 초고속통신망을 연계하는 등 다양한 통신서비스 환경조성 등의 내용들이 포함된다.[48]

---

47) 한국전산원. 「1999 국가정보화 백서」, 1999. p.174.
48) 보건복지부. 「1998년도 보건복지 정보화 촉진 시행계획(안)」, 1997. p.37.

2) 사회복지관 네트워크 구축[49]

사회복지 정보화는 정보를 통한 사회복지 행정업무 처리에 있어 효율적이며, 각 시설간 업무연계를 통해 인력, 비용절감과 사회복지적 형평성[50]을 이루어 클라이언트에게 지속적인 서비스를 제공할 수 있게 한다. 이는 공공행정기관의 정보화와 마찬가지로 사회복지 서비스의 질적 향상을 기대할 수 있고, 사회복지 행정의 효과성, 책임성을 객관적으로 증명할 수 있게 해 준다.

사회복지차원에서 네트워크는 지역주민이 주체가 되어 그 생활권내에서 지역사회 자원봉사자나 공무원 그리고 각종 주민조직과의 협동이나 복지시설을 포함하여 지역사회 복지관련 전문가, 모든 자원과 서비스, 要保護者 家族組織 등과 연계하여 이루어지는 조직적 활동을 말한다.[51] 우리 나라의 경우 최근 지방자치제의 실시와 더불어 이제는 지역중심의 사회복지, 지역주민의 수준과 주민주도의 관점에서 사회복지를 수평적으로 파악하고 나아가 수직과 수평의 통일적·종합적 사회복지의 전개가 필요하다.

---

49) 김회옥. 전게논문, pp.61-65.

50) 사회적 형평성은 행정이 사회적 형평(social equity)을 추구하는가에 관한 것으로 이것은 사회질서의 가치관을 반영하는 것이며 자유와 평등을 종합한 관념으로서 동등한 자유와 합당한 평등을 의미한다. 따라서 사회복지적 형평성이란 복지행정의 모든 국면에서 복지행정체제의 환경에 대하여 기본적으로 가능하면 개인의 자유를 최대한 보장하고 또한 소득재분배 정책 등을 통하여 합당한 평등적 분배를 이룩하려는 복지이념이다.(황진수. 전게서, p.62)

51) 복지시설은 지역주민들에게 복지를 생각할 수 있게 하고, 이해할 수 있게 하는 중요한 곳이다. 지역사회에 홀로 사는 노인이나 노인의 보호자 또는 장애인이나 그 보호자가 관련시설의 견학이나 입소자와의 교류를 하거나 일일체험입소를 하여 보므로서 앞으로 시설을 이용할 때 마음의 준비를 할 수 있을 것이다. 또한 복지시설의 여러 가지 프로그램을 활용하여 교류를 촉진하고 재가보호자를 위한 교실운영을 생각해 볼 수 있다.(이정학. 「주민의 복지활동 활성화를 위한 교육에 관한 연구」, 『사회복지연구 논문집』 제 18집, 국립사회복지 연구원, 1995. 4. p.107)

따라서 사회복지관은 지역사회 주민들의 복지향상을 위해 복지정보를 매개하는 중심역할을 해야 할 것이다. 즉 지역사회에서 클라이언트의 복지욕구가 발생하였을 때 필요로 하는 서비스를 필요한 시기에 적절하게 제공할 수 있고, 상담해 줄 수 있는 체제로 전환해야 한다. 기업이 스스로 고객을 찾아 시장을 형성하며 성장하듯이 사회복지관도 지역사회의 클라이언트를 발굴해 복지영역을 확장시켜 나가야 할 것이다. 빠르게 변화하는 사회에서 본연의 임무를 수행하기 위해서는 정보통신 네트워크의 사용이 필수적이다. 즉 정보통신 네트워크의 활용을 통해 복지정보의 네트워크를 구축하는 것이다. 네트워크 기술은 개방성과 상호연결성을 기반으로 하는 것으로 현재 이러한 개방성과 자유로운 접근 및 이용의 보장을 가장 적극적으로 보장하는 네트워크는 인터넷이다.

사회복지관의 인터넷에 대한 참여를 시급히 추진해야 하는 내용을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 사회복지관의 새로운 활동영역이 대두된다는 점이다. 그 영역은 가까운 지역사회일 수도 있고, 전세계를 잠재적인 클라이언트로 삼을 수도 있다. 時空의 장애와 경제적 한계가 가상공간[52]을 기반으로 하는 영역의 등장으로 해소되며 그 활동의 역동성에 따라 수많은 클라이언트를 참여시킬 수 있다.

둘째, 인터넷 관련기술의 발전과 더불어 사회복지 서비스의 응용영역이 무한정한 확장이 가능하고 새로운 정보와 아이디어의 제공으로 정보화된 업무활동이 주는 융통성과 효율성으로 사회복지관에 활력을 줄 수 있다.

---

52) 가상공간 즉 사이버스페이스라는 용어는 William Gibson의 최초의 사이버펑크소설 'Neuromancer'(Ace Books, 1984)에서 비롯되었다고 한다.(David Ronfeldt 著. 홍석기 譯. 『사이버시대와 정보통신혁명, 정보지배사회가 오고 있다』. 자작나무, 1997. p.94)

셋째, 고도화된 정보통신 응용서비스의 개발과 보급을 통해 지역사회는 물론 국민전체의 복지증진과 다양한 복지혜택을 제공할 수 있다.

따라서 사회복지관은 자체의 성장발전을 통한 창의적 복지서비스 제공을 위해 인터넷을 적극 활용해야 하며 우선적으로 사회복지관의 인트라넷(Intranet)[53]의 구축이 요구된다. 인트라넷 구축의 장점을 살펴보면,

첫째, 인터넷 환경을 활용하여 사회복지관내의 구성원을 연결할 수 있다.

둘째, 내부의 하드웨어나 운영체제의 제한을 받지 않고 네트워크 환경을 구축할 수 있다.

셋째, 인터넷 자체가 개방성을 지니므로 확장성이 뛰어나다.

넷째, WWW(World Wide Web)[54]서버를 구축하는 것과 동일한 방법이므로 서류의 표준화가 가능하며, 멀티미디어 문서의 제작이 가능하다.

---

53) 인트라넷이란 조직내의 모든 업무를 TCP/IP를 지원하는 LAN환경에서 구축하여 인터넷과 동일한 환경에서 그룹웨어(전자메일, 전자결재, 게시판 등), 업무용 어플리케이션(인사업무, 회계업무 등)을 수행할 수 있게 하는 새로운 개념의 네트워크 환경을 의미한다.(이윤경. "인트라넷 도입이 조직구성원의 커뮤니케이션 만족도에 미치는 영향에 관한 연구", 이화여대 석사논문, 1997. p.7)

54) World Wide Web이란 1980년대 초 스위스의 제네바에 위치한 CERN(유럽공동 원자력 연구소)에서 일하던 팀 버너스 리가 학술문서들을 전자적으로 연결하는 하이퍼 텍스트 프로그램을 개발한 데서 출발한 것으로, 전세계적인 거미줄, 즉 전세계를 포괄하는 정보망이라는 뜻으로 인터넷의 정보검색을 돕기 위해 하이퍼텍스트 기법을 바탕으로 만든 분산 정보시스템을 말한다.

※ 하이퍼 텍스트(Hyper-text) : 상호 참조기능 혹은 연결점을 포함한 문서들의 집합으로서 환언하면 문서내부의 다른 문서에 대한 연결점을 말한다. 이 연결점을 통해 사용자는 최초의 하이퍼 텍스트 문서 내부의 연결점 중 원하는 정보를 선택하므로서 관련 정보로 확장해 가며 정보를 검색해 나갈 수 있다. World Wide Web이 전세계적으로 급속히 확산된 이유도 하이퍼 텍스트를 통해 수 많은 정보들 사이의 관계를 설정할 수 있는 능력에 기인한 것이다.(권태환 · 조영제. 전게서, pp.341-349)

다섯째, 사회복지관의 홍보나 클라이언트 지원을 위해 만들어진 홈페이지(home page)를 통해 지역사회의 복지관련 서비스 정보를 얻기 쉽다.

여섯째, 지역사회, 자원봉사, 선진복지 정보 등의 정보분석을 통해 의사결정에 이르는 관리 싸이클을 자동화한 온라인 경영정보 시스템(MIS: Management Information System)을 구축할 수 있다. 다시 말하자면, 인트라넷의 구축으로 인해 다양한 형태의 정보를 웹 환경으로 통합하여 공유하므로서 정보의 교환에 효율성을 가져와 조직 내 의사소통의 신속성, 정확성, 다자간 동시 접속의 필요성을 충족시킬 수 있게 해 주는 멀티미디어 환경을 의미한다.[55]

이러한 인트라넷의 구축은 급속도로 발전하고 있는데 그 발전원인은 비용 효율성, 정보에의 접근 용이성, 손쉬운 정보갱신, 기본적인 보안, 상대적으로 쉬운 환경설정 및 운영관리, 전체적 혹은 부서별·업무별 구축의 용이, 멀티미디어 응용 프로그램에 대한 연결성, 프린트 비용의 감소 및 정보전송 시간의 단축, 다양한 플랫폼의 지원, 내부의 업무 데이터베이스와 연결의 용이성 등을 들 수 있다.

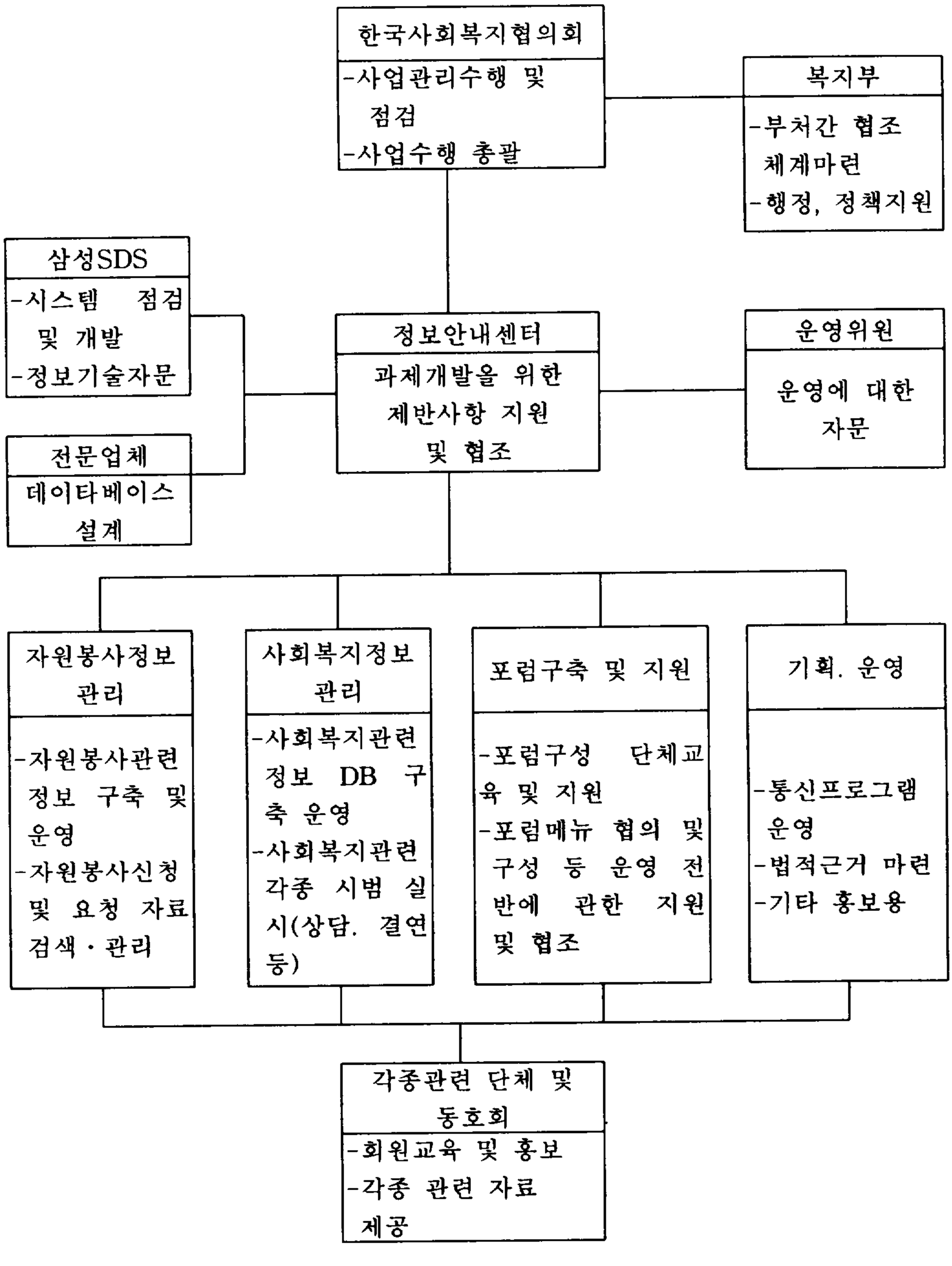
이러한 다양한 장점을 지닌 사회복지관 네트워크의 구축은 정보와 지식이 사회의 주된 재화 또는 생산요소로 되는 과정이자 불확실성으로 인한 사회적 비용의 감소를 가져다주는 것인 만큼 그 자체로서 매우 바람직한 것으로 평가되므로 사회복지 정보화는 대량의 정보를 어떻게 효율적으로 생산하고 전달할 것인가가 중요 관건이 된다.

다음의 <그림 3-1>은 우리나라 사회복지의 자원관리 시스템 추진체계를 나타내 준다.

---

55) 이윤경. 전게논문, p.8.

<그림 3-1> 사회복지 자원관리 시스템 추진 체계



자료: 보건복지부. 「1998년도 보건복지 정보화촉진 시행계획(안)」, 1997. p.42.

현재 福祉界에서 한국사회복지협의회, 한국사회복지관협회 등의 주도로 운영되고 있는 대표적인 프로그램은 사회복지관 포럼, 자원봉사자 정보안내 센터가 있다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.[56]

(1) 사회복지관 포럼

사회복지관 및 사회복지 관련 단체간의 신속하고 정확한 정보교환의 장을 마련하고 아울러 일반인들로 하여금 사회복지관을 이해하는데 도움을 주어 사회복지관 사업의 활성화에 기여하기 위해 한국사회복지관 협회에서 운영하는 전산망으로 사회복지관 포럼이 있다.

사회복지관 포럼을 운영하는 가장 큰 목적은 사회복지관간의 정보교환에 있으며, 사회복지관만을 정회원으로 하는 CUG(Closed Users' Group)의 형태로 운영되고 지속적 자료입력을 통한 다양한 정보제공을 한다. 또한 포럼 중 일부 내용은 일반인에게 공개하여 사회복지관에 대한 이해를 돕고 가용자원으로 활용되도록 하며 포럼의 활성화를 위해 회원으로 가입하는 사회복지관에게는 초고속 모뎀을 지원한다. 전국 300여 개 기관간의 연계체계를 구축하고 사회복지관 실무에 정보를 공급하고 있다.

사회복지관 포럼 메뉴의 구성은 게시판, 사회복지관/복지관프로그램 안내, 자원봉사 안내, 공지사항, 묻고 답하기, 지역별/동호회 소식, 열린 소리(토론의 場), 대화방, 운영자(복지관협회)에게, 편지 받기, 편지 쓰기, 수신여부 확인, 수신문서 조회, 발신문서 조회, 受信處 관리, 자료실 안내, 사회복지관 자료실, 회원관리, 국립중앙 도서관(LIB), 경제정책정보(EPIC), 자원봉사 전산망(VT-NET) 등의 외부DB 연결로 형성되어 있다.

(2) 자원봉사자 정보안내 센터

자원봉사자 안내센터는 자원봉사 활동을 전국민적으로 확산시키기 위

---

56) 김지연. "우리나라 사회복지관의 뉴미디어 도입 가능성에 관한 연구", 경희대 석사논문, 1997. pp.54-60.

하여 설립된 한국사회복지협의회의 부설기관으로 체계적이고 효율적인 자원봉사를 위한 정보관리 체계의 구축 및 전문성 향상을 도모하고, 다른 자원봉사단체와의 교류협력과 자원봉사 활동의 홍보 및 교육체계화에 앞장서고 있다.

자원봉사 안내센터가 운영중인 자원봉사전산망(VT-NET)은 자원봉사에 대한 사회적 관심이 높아지면서 자원봉사에 대해 좀 더 과학적이고 체계적인 접근을 위해 구축된 'PC통신 전산망'이다. 이 전산망으로 인하여 자원봉사를 희망하는 사람과 자원봉사자를 필요로 하는 사람을 적절히 연결시켜 주고 정확한 정보를 이용하므로서 자원봉사에 대한 그릇된 인식이나 봉사활동의 중도탈락 등의 문제점을 예방할 수 있다. 앞으로 자원봉사 전산망은 자원봉사 단체들과의 지속적인 협력을 통해 사회복지 종합 전산망으로 확대될 수 있다.

현재 한국사회복지협의회의 단독기관으로 활동하고 있으며 상담 홍보, 교육, 출판 등 활발한 움직임을 보이고 있다.

이외에 국내 상용 PC통신망에 50~60개의 복지관련 BBS, On-Line 서비스가 운영되고 있고, 1996년에 "사회복지정보원"의 인터넷 서비스를 개통하여 정보를 제공하고 있다.

현재 우리 나라의 사회복지 정보화는 사무자동화에서 시작하여 네트워킹 단계로 진입하므로서 정보화사회의 대열에 들어섰다고 말할 수 있다.

3. 사회복지관 정보체계의 문제점 및 개선방안

1) 사회복지관 정보체계의 문제점

정보화사회는 정보의 생산과 이용을 중심으로 하여 살아가는 사회이다. 또한 정보화사회는 정보가 물질이나 에너지 이상으로 유력한 자원이 되고 정보가치의 생산을 중심으로 사회·경제적으로 발전해 나가는 사회

로서, 정보의 처리와 교환을 중심으로 생활이 이루어지는 사회이며 다양한 정보가 유통되는 사회이다.[57]

따라서 지역주민의 삶의 질 향상에 궁극적인 목표를 두고 있는 사회복지관은 빠르게 변화하는 정보화의 시대에 부응하기 위하여 노력하여야 하는데 우리나라는 아직 복지정보화 및 통합정보체계 구축에 필요한 활용이 미약하다고 할 수 있다.

이러한 취약성은 정보기기의 보급, 정보화 마인드, 정보 인프라스트럭쳐 등의 문제에서 발생하는데, 이를 살펴보면[58]

첫째, 정보화를 위해서는 무엇보다도 정보기기 및 정보기술이 사회저변에 충분히 보급되어야 한다. 2000년 초의 국민PC의 보급으로 국민일반에 컴퓨터의 보급이 확충되었다고는 하나 아직까지 선진국에 비하여 정보화 지표가 낮은 상태라고 할 수 있다.

둘째, 정보체계 구축과 효과적인 이용을 위해서는 정보화를 추진하여 정보체계를 이용할 수 있는 사람들이 많아지고, 정보체계를 이용하여 복지서비스를 제공하거나 수용하려는 思考가 확산되어야 한다. 그러나 아직까지 우리나라의 사회복지분야에서는 정보체계를 이용한 복지서비스에 대해 인식이 부족한 상태이다.

셋째, 복지정보화와 정보체계구축을 위해서는 많은 전문인력이 요구된다. 전문인력은 사회복지 분야와 정보기술 분야 등의 지식을 겸비한 인력이어야 한다.

넷째, 복지정보화 내용의 빈약성을 들 수 있다. 사회복지관 조직의 효과성을 제고하기 위해서는 지역주민들이 이용할 수 있는 충분한 복지정보가 데이터베이스로 구축되고 정보서비스가 제공되어야 한다. 그러나 현재

---

57) 오석홍. 「정보화시대의 조직개혁」, 『정보화와 사회변동』, 서울대 행정대학원 정보통신 정책과정, 199-. pp.9.
58) 김웅철. 전게논문, pp.126-128.

사회복지관의 정보화는 일부 선도적인 복지관을 제외하고 대부분 행정업무나 관리업무의 전산화 정도에 그치는 실정이다. 또한 사회복지관 포럼이 현재 운영되고 있으나 CUG(Closed Users' Group)의 형태 즉 정보교환에 있어 사회복지관만을 정회원으로 하는 폐쇄체계로 운영되므로 클라이언트의 정확하고 필요한 서비스에의 접근을 가로막는다.

다섯째, 지역단위로 각종 복지 이용시설들이 서로 다른 곳에 분산되어 위치하고 있을 뿐만 아니라 시설의 운영도 개별적으로 이루어지고 있기 때문에 이용주민들의 입장에서 시설의 위치나 이용방법, 즉 어디에서 어떤 서비스를 얻을 수 있는지를 쉽게 파악할 수 없어서 시설에 대한 접근도를 저하시킨다.[59]

2) 사회복지정보 체계의 개선방안과 활용 영역

(1) 사회복지정보 체계의 개선방안

전술한 사회복지정보 체계의 문제점에 따른 개선방안을 각 사항별로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 선진국에 비하여 낮은 정보화 지표의 제고를 위한 방안으로는 일반적으로 도시 위주로 증가되고 있는 PC 보급률이 전국민에게 확산될 수 있도록 정부차원에서 정책적·제도적으로 지원하고, 민간차원의 모금활동을 통하여 PC보급률을 확대하므로서 都農間·지역별 불균형의 문제를 해소하여야 한다.

둘째, 정보체계를 이용한 복지서비스에 대한 인식의 제고를 위해서는 전술한 바와 같이 전국민에게 고르게 PC가 보급되도록 하는 정책적인 지

---

59) 변용찬 외. 『사회복지 이용시설 서비스 종합화 방안』, 한국보건사회연구원, 1996. p.293.

원과 전국민의 정보화 교육 즉 정보화사회에 적극 참여할 수 있도록 지역사회 복지관 또는 복지센터 등을 활용하여 정보화 교육을 확대 실시하여야 한다.

셋째, 사회복지 정보화는 사회복지 전문인력이 주도할 수 있다. 따라서 이러한 전문인력을 확보하기 위한 방안으로는 전문인력을 양성하기 위한 교육체계를 확립하여 국민들의 복지욕구를 충족시킬 수 있는 정보체계를 형성하여야 한다. 이를 위한 제도적 장치로 國家考試制 등을 고려해 볼 수 있다.

넷째, 지역주민들이 이용할 수 있는 충분한 복지정보가 데이터베이스로 구축되어 정보서비스를 제공하기 위해서는 현재까지 대부분의 사회복지관에서 행정·관리 업무위주로 활용되고 있는 정보기술을 지역사회의 특성에 맞게 체계적으로 시스템화하고 데이터베이스화하여 사회복지관을 이용하는 지역주민들이 용이하게 정보를 접할 수 있도록 정보기반을 마련하여야 한다. 구체적인 데이터베이스의 구축방안으로는 전자게시판이나 전자 포럼과 같은 네트워크의 구축 등을 들 수 있으며, 현재 CUG(Closed Users' Group)의 형태 즉 폐쇄체계로 운영되고 있는 사회복지관 포럼을 개방체계로 전환하여 각종 데이터 및 지식들을 지역사회 주민들과 공유하므로서 자원의 개발과 연결이 활발하게 이루어 질 수 있게 하여야 한다. 또한 적극적인 정보서비스를 제공하기 위한 방안으로는 지역주민을 위한 정기적인 강좌를 개설하여 정보를 제공한다든지 또는 welfare news letter나 지역신문을 활용하여 정보를 제공하는 방법 등도 고려해 볼 수 있다.

다섯째, 사회복지관 시설의 위치나 이용방법 등과 같이 지역주민들의 시설 接近度를 제고하기 위한 방안으로는 컴퓨터 홈 페이지(home page)나 지역신문 등을 적극 활용하여야 한다. 또한 선진국의 경우 지역사회의

쟁점사항에 대하여는 panel discussion 등을 통해 의견을 수렴하는데 이러한 제도를 도입하여 상호 의견 조정과정을 통해 공동체로서의 연대감을 조성하는 것도 바람직하다. 그리고 계절에 필요한 물품(예를 들면 여름에 부채)을 이용하여 그 물품에 서비스의 내용이나 시설현황, 프로그램 등을 기입하여 사회복지관 홍보와, 접근도를 높일 수 있는 방법을 고려해 볼 수 있다.

이러한 매개체와 정보 네트워크를 활용하여 적극적인 홍보를 하고, 각 복지관별로 한번 방문으로 다양한 서비스를 받을 수 있는 즉 One-stop 서비스의 공급체계를 마련한다면 사회복지관의 조직 효과성은 더욱 제고될 수 있다.

(2) 사회복지정보의 활용 영역

사회복지 정보란 "복지활동에서 획득·생성되어 체계적으로 축적·가공·전달·활용되는 제반 지식, 자료 또는 메시지로서 복지의 주체 및 객체의 의사결정이나 행동을 위하여 사용되는 의미있는 내용"이라 할 수 있다. 이를 구체적으로 살펴보면,[60]

첫째, 복지정보는 복지활동 과정에서 발생하며, 복지업무를 지원하는 것이다. 복지업무에는 정책적인 업무, 관리적인 업무, 임상적인 업무 및 일상적인 업무가 포함된다. 복지정보는 그 자체가 목적이라기 보다 수단적·지원적·이차적 기능을 갖는다.

둘째, 복지정보는 지식·자료·메시지 등 다양한 성격의 내용을 포함하며, 수집·처리·분석·해석·활용·전달·보존 등 정보의 일반적인 순환과정을 거친다.

셋째, 복지정보는 복지의 주체 즉 사회복지관, 사회복지사 등 복지서비스의 제공 주체는 물론 복지의 객체인 지역주민 등 복지서비스의 클라이

60) 장중탁. 전게논문, pp.16-17.

언트를 위하여 사용될 수 있어야 한다.

넷째, 복지정보는 사용자의 의사결정이나 행동을 위하여 의미가 있어야 하며, 의사결정이나 행동의 변화에 영향을 줄 수 있어야 한다.

이와 같이 사회복지관에서는 조직내의 각 부서별, 계층 및 개인별로 발생되는 제반문제와 조직의 외부에서 발생하는 문제에 대한 해결방안을 수립하기 위하여, 그리고 당면과제의 추진과 목표달성을 위한 의사결정이나 현재의 상황에 대처하기 위해 필요한 지식과 인식, 판단, 결정, 대응 및 예측을 위한 정보를 필요로 한다는 것이다.

다음의 <표 3-6>은 사회복지조직에서 관리되어야 할 요구정보이다.

<표 3-6> 사회복지관 요구정보의 분류

정보의 종류	정 보 의 내 용
클라이언트(지역사회) 정보	클라이언트의 인구학적 특성, 기관 이용현황 등
욕구정보	지역사회주민과 클라이언트의 복지욕구의 내용 등
서비스와 자원정보	제공하는 서비스의 종류와 내용, 서비스의 질에 관한 것, 서비스의 이용방법과 이용시간, 담당자 등
처우정보	처우계획, 실시내용 등
기술정보	사회복지사의 전문적 지식, 활용 가능한 기술 등
참가정보	후원자, 자원봉사자 활동, 이벤트와 강좌 등
규범정보	조직 내 규칙과 지침서 등
환경정보	정부시책, 행정방침, 관련정책과 제도의 변화추이 등
관리정보	복지관의 재무, 인사, 문헌과 신문기사, 타 복지관 등
기타정보	

자료: 장중탁. "사회복지관의 효율적 운영을 위한 정보체계의 성공모형 개발", 부산대 박사논문, 1998. p.20. 재구성

이러한 사회복지 정보는 복지서비스의 질적 향상 및 전문성을 제고시

키며, 정보의 활용은 사회복지 행정에서 업무처리의 효율성을 도모하고 사회복지 시설 및 기관간 업무연계를 통한 인력, 비용절감 및 서비스의 지속성을 보장할 수 있다. 또한 사회복지와 관련된 각종 정보의 종합적인 생산 및 제공을 통해 국민복지 향상에 기여하는 등 매우 복합적인 효과를 기대할 수 있는 것이다. 더불어 컴퓨터와 컴퓨터 네트워크를 이용하면 장애인들을 관찰하여 장애상태를 체계적으로 분석할 수 있고, 장애를 극복하기 위한 훈련을 획기적으로 개선할 수도 있으며, 첨단의 보조기구를 제작할 수도 있는 것이다.

한편, 사회복지 정보는 서비스 대상자를 면담하고 그 결과를 정리, 분석하여 적합한 처방을 제시하는 데에도 커다란 도움을 줄 수 있으며, 도움이 필요한 노인, 아동, 청소년 등을 체계적으로 관찰하여 자료를 수집하고 분석하는 데에도 활용된다. 또한 당면한 문제점에 대해 시설 외부의 전문가나 학자들과 상의하거나, 다른 시설이나 외국의 사례 등을 적절한 시기에 입수하여 응용하는 데 활용될 수도 있고, 나아가 사회적 약자는 물론이고 국민의 삶의 질을 한층 더 높일 수 있는 전기를 마련할 수 있는 것이다.[61]

다음의 <표 3-7>는 1998년 사회복지 자원관리 시스템의 대상업무를 분석한 것으로 사회복지 정보의 활용영역을 나타내 준다.

---

61) 나운환. 『복지정보체계론』, 홍익제, 1998. p.56; 박영란. 『커뮤니케이션과 유토피아?- 정보화와 한국인의 삶』, 나남출판, 1997. pp.611-612.

<표 3-7> 1998년도 정보화 대상 업무

업무명	서비스 내용	수행기관	관련기관	관련 법·제도	비고
기존 서비스 보강 운영	-기존 서비스의 지속적 갱신 -자원봉사 연결 서비스 확대 운영 -포럼 운영단체 확대를 통한 다양한 회원구성 및 정보제공	한국사회복지협의회	-15개 시·도 사회복지협의회 -포럼 운영 단체 -자원봉사 및 사회복지관련 기관	자원봉사정보 안내센터 운영지침	자체개발
DB연계	-기관 및 프로그램DB 연계를 통한 정보선택의 범위 확대 -프로그램 방법에 대한 자료를 지원함으로 보다 직접적인 자료제공	한국사회복지협의회	-15개 시·도 사회복지협의회 -포럼 운영 단체	자원봉사정보 안내센터 운영지침	자체개발
신규 DB개발 (사회복지대학/결연사업)	-사회복지설치 관련 국내외 대학 입학정보, 학사일정, 교수정보, 연수방법 등 관련 정보를 총 망라하여 제공 -인터넷 연결을 통하여 자유롭게 국내외의 대학과 연계할 수 있도록 함 -후원자 결연안내 및 연계	한국사회복지협의회	-한국사회사업(복지)대학협회 -대학교육협의회 -복지부 및 교육부	자원봉사정보 안내센터 운영지침	외주
온라인 강좌	-사회복지 종사자 및 자원봉사 관리자 자질향상을 위한 전문기술 온라인 강좌	한국사회복지협의회	-한국사회복지사협회 -보건복지부	사회복지사업법 내 신설 예정(사회복지사 재교육 및 양성교육 과정에 관한 규정	자체개발

자료: 보건복지부. 「1998년도 보건복지 정보화촉진 시행계획(안)」, 1997. p.43.

제 3 절 외국의 사회복지기관 정보화 현황

1. 일본

일본은 오래 전부터 정부기관의 업무와 행정서비스 제공에 있어서 정보기술의 이용에 관심을 기울여 왔다. 그러나 기존의 정보화 정책이 초고속 정보통신정책으로 전환되기 시작한 것은 1994년으로 그 역사가 오래되지 않았다.[62] 또한 사회복지 정보화 추진방향은 다른 선진국과 마찬가지로 보편적 서비스의 실현과 고령화 사회에 대비하여 기존의 경제대국의 기득권을 유지하려는 차원에서 고도의 정보통신기술을 활용한다는 측면이다. '신사회 자본건설'이라는 개념 하에 초고속 정보통신기반 구축으로 경제구조 개선을 통해 2010년까지 광케이블 설치에 의한 첨단 멀티미디어 서비스가 가능하도록 계획을 추진하고 있다.

일본에서의 사회복지관 사업은 인보사업의 이념과 기능에 의해 생활개선을 필요로 하는 지역, 생활장애가 많은 지역에서 인간적 접촉을 통한 근린지역의 개선을 추구하는 세틀먼트(Settlement)와 일반지역을 중심으로 지역사회가 건강하며 문화적 생활을 향유, 적정한 직업에 종사하며 지역에 대한 책임을 연대적으로 지니려는 의식을 지닌 공동체인 커뮤니티 센타(community center)로 구별된다.[63]

복지정보체계의 구축에 있어서는 전국단위의 복지정보체계, 자치단체의 복지정보체계, 사회복지 협의회에서 관리하는 복지정보체계, 시설중심의 복지정보체계 등 4가지 유형으로 구분할 수 있다. 전국단위로 추진되고 있는 복지정보체계는 사회복지 의료사업단에서 추진하고 있는 복지보

---

62) 김웅철. 전게논문, p.79.
63) 김희옥. 전게논문, p.27.

건 정보시스템(WHIS NET21)이 있고, 지방자치단체에서 추진하고 있는 복지정보체계는 1996년 12월 현재 전국적으로 9개의 시스템이 추진되고 있다. 이 시스템들은 추진주체가 지방자치단체이며, 자치단체의 예산으로 개발되고 있다. 여기에 속하는 사회복지 정보체계는 전국단위의 복지정보체계인 WHIS NET21과 연계되어 접속되는 경우도 있으나 대부분은 독자적으로 각 지역의 복지정책의 방향을 고려하여 구축되고 있다. 사회복지협의회에서 추진하는 복지정보체계는 지역사회복지협의회가 개발 및 운영주체가 되어 추진하는 정보체계로서 복지정보의 제공, 지역복지 시설소개, 상담자료 제공, 전자메일 서비스 등의 업무를 수행한다. 여기에 속하는 정보체계는 埼玉縣 사회복지협의회에서 개발하고 있는 '사회복지네트워크 SAITAMA' 등이 있다. 시설중심의 사회복지 정보체계는 복지시설이나 기관에서 행정업무 처리, 재산관리, 기타 서비스를 제공하기 위하여 독자적으로 개발한 정보체계이다. 이 유형의 정보체계는 北海道 伊達市 北海道立 太陽園에서 구축한 정보네트워크 시스템을 비롯하여 4개의 시스템이 운영되고 있다.[64] 전국단위로 추진되고 있는 복지보건정보시스템 (WHIS NET21)의 내용을 살펴보면 다음의 <표 3-8>과 같다.

---

64) 김응철. 전게논문, pp.81-84.

<표 3-8> 복지보건정보 시스템의 정보서비스 내용

데이터베이스 서비스	중앙센터관리 데이터베이스	제도시책 정보	중앙레벨의 복지, 보건에 관한 제도와 시책정보
		복지기기 취급기업정보	복지기기에 관한 정보 및 취급기업에 관한 정보
		연수강사인재정보	복지, 보건에 관한 연수 및 강연에 관련된 실적을 가지고 있는 사람들에 관한 정보
		도서문헌 정보	복지, 보건에 관한 도서 및 문헌 정보
		생애학습 정보	통신교육을 중심으로 한 생애학습에 관한 정보
		실버서비스 정보	실버마크 인정사업자에 관한 정보
		상담사례 정보	복잡한 상담 등의 사례에 관한 정보
		장수사회조사정보	중앙 省廳 및 지방자치단체 등이 조사한 고령자 실태, 의식 등에 관한 정보
	지방센터관리 데이터베이스	사회복지시설정보	전국의 노인복지시설과 유료 노인홈 등의 이용에 관한 정보
		의료기관(병원)정보	전국 병원시설 및 내용에 관한 정보
		데이터베이스 사례	지역주민의 욕구에 관한 데이터베이스 정보
전자게시판 서비스	중앙센터관리 데이터베이스		전국의 복지, 보건에 관한 정보와 신문, 정보지 등에 게시된 최신정보들을 게시판에 게시한다.
	지방센터관리 데이터베이스		지방의 독자정보와 알려지지 않은 정보 및 이용기관에 관한 여러 가지 정보
전자메일 서비스	전자사서함을 게시하여 상대방과 직접적인 정보교환, 회합, 연수회 안내 출결확인 등의 정보전달		

자료: 김응철. "사회복지 정보화 및 정보체계 구축에 관한 연구", 경기대 박사논문, 1997. p.84.

2. 미국

미국은 21세기 국가경쟁력의 핵심은 그 국가가 가지고 있는 지식자산을 얼마나 효율적으로 활용하는가에 달려있다는 認識下에 지식공유 및 활

용시스템 구축에 박차를 가하고 있다. 이에 미국의 교육기관, 정부, 공공기관을 연결하고, 이를 통해 州政府와 地方政府 정책담당자간은 물론 학술기관, 교육자 그리고 정보 및 기술전문가들간에 지식공유가 활발히 이루어지도록 하는 범국가적 지식활용시스템 구축을 목표로 하는 SIP(States Inventory Project)를 추진하고 있으며, 또한 TIIAP(Telecommunications and Information Infrastructure Assistance Program)는 1994년부터 미 상무부 산하 전기통신 정보청 주관으로 시작된 전기통신 및 정보기반 사업에 대한 지원프로그램을 추진중이다. 이는 비영리 공공부문에서 고도의 전기통신과 정보기술의 보급·촉진을 통해 적격한 기관들을 지원하기 위한 프로그램이다.[65] 특히 NII(National Information Infrastructure)[66]를 인터넷으로 개념 정립하므로서 정부가 국가통신기반의 발전방향을 선도하고 있으며, 복지관련 단체, 기관에서도 인터넷기반의 서비스를 기반으로 한 방향으로 관리 추진되고 있는 실정이다.

TIIAP의 중점지원 응용부문 및 지원범주를 살펴보면 <표 3-9>와 같다.

---

65) 한국전산원. 「1999 국가정보화 백서」, pp.714-715.

66) NII(국가정보기반)는 미국의 클린턴 행정부가 엘고어 부통령을 중심으로 1993년 '국제경쟁력의 회복과 향상', '강력한 미국 건설'이라는 두 가지 명제를 중심으로 추진하고 있는 정보화 정책 중 가장 대표적인 것으로, 정보화사회에서 모든 미국인들이 때와 장소에 관계없이 이용할 수 있는 의사전달 네트워크, 컴퓨터, 데이터베이스 등을 구축하여 일상적인 삶, 일, 그리고 상호작용 등에 유용한 선진화된 국가정보기반을 2010년까지 구축하려는 계획이다.(권태환·조영제. 전게서, p.45, 83, 110; 한상완. 전게서, p.236; 김응철. 전게논문, p.77)

<표 3-9> 미국 TIIAP 중점지원 응용부문 및 지원범주

지원 부문		지원 대상
중점 지원 응용 부문	지역사회 네트워킹	-지역사회의 많은 주민간 혹은 각종 기관들간의 의사소통, 정보공유, 지역경제개발 및 시민활동의 참여를 촉진하는 다목적 사업에 중점
	교육, 문화 및 평생학습	-모든 연령의 학습자에게 교육과 훈련을 개선할 수 있는 분야 혹은 정보기반을 이용하여 문화적 소양을 제공할 수 있는 분야를 대상으로 함
	보건	-보건서비스나 가정보건서비스 및 주요 보건활동의 전달에 정보기반을 이용하는 사업
	공공안전	-법 집행기관, 응급구조 및 처리기관, 소방서와 같이 위험을 방지하고 위험을 처리하는 각종 서비스를 효율적으로 제공할 수 있는 사업
	공공서비스	-정부나 공공기관이 제공하는 각종 서비스의 전달을 효율적으로 제공하는 데 기여하는 사업으로 주택문제, 아동복지, 양식보조, 구직상담 등 현재 정부가 제공하는 서비스 부문
사업 선정 범주	기반구축 (Infrastructure)	-정보기반에 대한 지역민들의 접근능력을 향상시키기 위한 것으로서 전통적으로 공공서비스를 제대로 제공받지 못했던 사람들의 정보접근능력을 향상시키고 정보 보유자와 비보유자간 간격을 좁히는 데 초점을 둠
	시범 (Demonstration)	-정보통신과 정보기반을 이용하여 지역내의 문제점을 해결하기 위한 것으로서 다른 지역에 적용 가능한 모델을 개발하는 데 초점을 둠
	기획 (Planning)	-특정지역에서 정보통신 및 정보기반을 향상시키기 위한 전략계획을 수립할 수 있도록 지원

자료: 한국전산원. 「1999 국가정보화백서」, 1999. p.715.

최근 미국의 사회복지 정보시스템은 임상적 의사결정 보조시스템, 컴퓨터지원 사회서비스 시스템, 통합 복지정보 시스템으로 발전하고 있다.

임상적 의사결정 보조시스템(CDSS: Clinical Decision Support System)은 사회복지사가 클라이언트와 관련된 의사결정을 내리는 과정에서 보다 정확한 판단을 할 수 있는 보조정보 시스템이다. CDSS는 사회복

지 서비스 전달사례를 수집, 정리하여 저장한 데이터베이스와 그곳에 저장된 정보를 필요에 따라 검색할 수 있도록 고안된 컴퓨터 프로그램들로 구성되어 있다. 사회복지사들은 이러한 정보체계를 이용하여 유사한 사례들의 정보를 종합적으로 분석하여 자신이 서비스하고 있는 클라이언트에게 보다 정확한 판단을 내릴 수 있다.

컴퓨터지원 사회서비스 시스템(CASS: Computer Assisted Social Services)은 정보기술을 활용하여 복지기관의 서비스 전달과정을 보다 정확하고 종합적인 평가를 하는데 이용할 수 있는 정보기술체계이다. 이 시스템은 워커가 자신의 업무내용을 컴퓨터 시스템에 입력하고, 문제를 진단하고, 치료계획을 세우고, 일정을 관리할 수 있는 정보체계라고 할 수 있다.

통합 복지정보 시스템(integrated welfare information system) 개발을 위한 노력은 1970년대 이후부터 지속적으로 이루어져 왔으나 그다지 큰 성과를 거두지는 못한 상태이다. 다만 각 기관별 혹은 서비스 분야별로 프로그램들이 사용되고 있다. 1986년부터 약 5년에 걸쳐서 미국 텍사스 주에서는 다섯 개의 교육·연구 및 서비스 전달기관이 협력하여 정보 기술과 서비스 전달체계 프로젝트를 수행한 바 있다. 이 프로젝트는 장애인을 위한 서비스 전달체계를 구축하고, 서비스 제공자와 이용자 및 연구자 간의 전산망을 연결하여 온라인 서비스 정보를 제공하고, 하드웨어를 보급하고, 컴퓨터 관련 교육을 실시하므로서 사회복지서비스 전달체계의 효율성을 증대시키려는 사업이었다. 이 사업에서 정보제공자 및 이용자의 정보기술의 활용 능력과 적극적인 자세가 전제될 때 복지서비스 전달체계가 정보체계로 대체될 수 있음을 보여주었다.

3. 영국

영국 정부는 1999년 3월 공공서비스의 획기적인 개혁을 위한 장기 프로그램으로 3대 핵심 목표와 5개 실천과제를 표명한 '정부 현대화'(Modernising Government)백서를 발표하였다. 이 백서의 핵심 목표는 협력적이고 전략적인 정책결정, 고객중심의 공공서비스 제공, 고품질·고효율의 공공서비스 제공 등이다. 또한 5대 실천과제는 혁신적인 정책결정, 국민의 요구에 신속하게 대응하는 공공서비스, 효율적인 양질의 서비스, 정부의 정보기술의 활용, 공무원의 동기부여 등으로 이를 달성하기 위한 구체적인 정책을 제시하였다.[67] 이는 'Computers for All(컴퓨터를 모두에게)'정책으로 이 제안은 모든 영국 기업들과 국민들이 컴퓨터에서부터 인터넷에 이르기까지, 전자우편에서 전자상거래에 이르기까지 관련된 필수적인 정보기술들을 마스터하도록 제반환경을 마련하므로서 영국이 21세기 지식 정보화사회의 리더십을 확보하고자 실시되는 초·중등학교, 대학교, 기업, 민간 및 공공분야를 포괄하는 전 국가적 차원의 노력의 일환으로 계획되었다.

'Computers for All' 제안을 통하여 영국정부가 달성하고자 하는 구체적인 목표는 2002년까지 모든 지역의 주민들이 자유롭게 컴퓨터와 소프트웨어를 대여하여 사용할 수 있도록 하고, 1백만 개의 중소기업들이 전자상거래를 활용할 수 있는 환경을 조성하며, 3만2천 개의 학교를 인터넷에 접속하고 37만 명의 교사가 정보활용 연수를 받도록 하는 등 모든 학교에서 컴퓨터와 인터넷을 활용한 다양한 교육활동이 실질적으로 이루어질 수 있도록 하는 것이다.

'Computers for All' 정책에서 계획하고 있는 구체적인 사업들은 컴

---

67) 한국전산원. 「정보화 동향 분석」, 통권 140호, 1999. 8. p.18.

퓨터 학습센터 설립, 직장에서 컴퓨터 임대시 면세, 컴퓨터 및 소프트웨어 임대 시스템 도입 실험, 학교 인터넷 접속 및 교사에 대한 정보화 연수, 개인학습 구좌 신설, 정보화사회의 평등·복지를 위한 대안 등이다.[68]

사회복지 분야에 있어 영국은 각종 사회보장 제도가 잘 발달된 국가라고 할 수 있다. 따라서 다양한 형태의 사회복지 서비스가 국가에서 제공되고 있다. 이러한 서비스 영역을 구분하면 크게 국가보건서비스(the National Health Service)와 對人的 사회서비스(personal social services), 그리고 社會保障 서비스(social security service) 등의 세 가지로 구분할 수 있다.

영국에서의 정보기술 서비스(the Information Technology Service)는 사회보장 행정분야의 전산화로 추진되고 있다. 이 서비스는 행정업무를 처리할 뿐만 아니라 각종 사회보장 및 복지서비스 프로그램에 관한 정보제공을 목적으로 운영되고 있다.

따라서 영국은 사회복지 서비스 정보를 독자적으로 제공하는 정보체계가 구축되어 있지 않은 실정이다. 다만 사회보장 전산 시스템을 이용하여 일부의 정보를 국민들에게 제공하고 있다.[69]

---

68) 한국정보문화센터. 「정보화로 가는 길」, 제 32호, 1999. 12. pp.86-89.
69) 김응철. 전게논문, pp.65-66.

제 4 장 정보화사회에 있어 사회복지관의 조직 효과성 제고방안

사회복지관의 경우 관련집단으로 서비스 소비자 즉 사회복지관 이용자와 전달자 및 규제자, 지역의 후원자 등 다양한 집단이 있다.[70]

따라서 본 장에서는 이러한 집단들과의 관계에서 야기되는 상황을 지금까지 살펴본 정보화와 사회복지관조직의 관계를 바탕으로 정보화사회의 현대조직과 사회복지관조직의 동향을 집단수준 변수를 중심으로 각각의 개념들을 살펴보고, 이에 따라 조직효과성을 위한 제고방안을 제시하기로 한다.

제 1 절 정보화사회에 있어 현대조직의 동향 분석: 집단수준 변수를 중심으로

1. 리더십

리더십은 거의 100여 년 동안 사회과학의 여러 분야에서 다각적으로 연구되어 왔으며[71] 이에 대한 정의도 학자들에 따라 다르게 규정되어 아직도 모호한 채 다양하게 쓰여진다.

Bernard는 리더십을 '조직적인 노력을 하는 사람들이나 그들의 활동을 이끄는 개인행동의 특질'이라고 정의하였으며, Fiedler는 '과업수행집단의 활동을 지휘하고 조정하는 능력'이라고 정의하였고,[72] H. Koontz와 C.

---

70) 권선진. 전게논문, p.20.

71) 이창원. 「리더의 행동이 과업집단 효과성에 미치는 영향에 관한 연구」, 『한국행정학회보』, 제 28권 제 1호, 한국행정학회, 1994. p.201.

O' Donnel은 그의 저서 *Management: A System and Contingency Analysis of Managerial Functions*에서 '한 개인이 다른 구성원에게 이미 설정된 공동목표를 달성하는데 따라 오도록 영향력을 행사하는 과정'이라고 정의하였다.[73] 또한 R. M. Stogdill은 '지도력이란 목표의 설정과 달성을 위한 집단활동에 영향을 미치는 과정'이라 하였으며,[74] 오석홍은 '일정한 상황하에서 목적 성취를 위해 개인이나 집단활동에 영향을 미치는 과정' [75]으로 정의하고 있다. 따라서 본 연구에서는 리더십의 정의를 Yukl의 '집단이나 조직의 목표를 결정해서 이러한 목표를 추구하는 과업행동을 유발하며 집단을 유지하고 그 문화에 영향력을 행사하는 과정'[76]으로 정의한다.

위의 정의를 살펴보면 공통적으로 여러 가지 내용이 포함되어 있다. 첫째는 지도과정은 둘 이상의 사람이 반드시 포함되어야 하는 집단 현상이다. 둘째는 리더가 의도적으로 구성원에게 영향력을 미치려고 하는 과정이다. 이러한 영향력은 여러 가지 형태를 취할 수 있으나 한 가지 공통목표 즉 사람들이 서로 조직목표를 향해 협조하도록 동기화 시키는 것을 향해 행사된다.[77]

대량생산·대량판매라는 量的개념이 지배적이던 산업사회를 거치면서 조직은 리더중심의 체계를 유지해 왔고, 그로 인해 리더의 개인적 능력에

---

72) 김태희. "사회복지관 관장의 리더십과 사회복지사의 직무성과에 관한 연구", 이화여대 석사논문, 1998. p.7.

73) H. D. Koontz and C. O'Donnel. *Management: A System and Contingency Analysis of Managerial Functions,* 6th ed., McGraw-Hill Book Co., 1976. p. 578.

74) R. M. Stogdill. *Handbook of Leadership: A Survey of Theory and Research,* Free Press, 1974. p.259.

75) 김병섭 외. 『조직의 이해와 관리』, 대영문화사, 2000. p.323. 재인용

76) G. Yukl. *Leadership in Organizations,* 2nd ed., Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall, 1989. p.5.

77) 김병섭 외. 전게서, pp.323-324.

의존해 왔으며, 권력이나 복종과 같은 개념 등을 중요한 미덕으로 여겨왔다. 그러나 현대와 같은 정보화사회에서는 새로운 시장의 창출 및 고부가가치추구라는 質的개념이 중시되고 있으며, 또한 제반 환경의 불확실성이 증대됨에 따라 구성원 개개인의 능력에 대한 의존도가 커지고 있으므로 리더십의 개념과 내용, 그리고 스타일 등이 조직구성원(또는 클라이언트) 중심적으로 변화하여야 할 것이다. 왜냐하면 정보시대에는 창조성·감성·정보력과 같은 無形의 소프트(soft)한 자산에 의한 개인의 가치창출 능력이 모든 수준에서 경쟁력을 좌우하기 때문이다.

따라서 정보시대에 있어 리더에게 가장 요구되는 임무는 조직구성원들로 하여금 자율적으로 문제를 인식하고 해결할 수 있는 능력을 啓發·提高 시켜줄 수 있도록 분위기를 조성시켜 주므로서 궁극적으로는 지도 관리가 필요없는 수준까지 조직구성원의 잠재력과 역량을 키워주어야 한다. 다시 말하면 정보화사회의 리더십은 최고관리자 개인이 아닌 조직구성원 각자의 창의성과 자율성이 보장되고, 그들간에 상호신뢰 및 책임감을 부여해 줄 수 있는 최소 단위의 팀(team)의 長들에게 주도권을 주어야 한다는 것이다.[78]

Tapscott은 그의 연구(1996)[79]에서 "현대는 단순한 '지식 또는 정보'사회의 차원을 넘어선 '네트워크화 된 지능(networked intelligence)시대'이기 때문에 리더나 리더십 역시 상호연계성을 지녀야 한다"고 하였으며 이러한 전제하에 리더는 "모든 구성원에 의해 공동으로 창조·공유하고 있는 비전(vision)에 의해 생성된 실질적 권한을 가진 자들이며, 이들은 집합적·유기적으로 연계되어 있어야 한다"고 하였다. 즉 리더십은 반드시 어느 한 개인에 의해 발휘되어서는 안되며, 상관의 비전을 부하들에게 일

---

78) 김호섭 외. 『새조직 행태론』, 대영문화사, 1999. pp.262-263.

79) Tapscott, M. S. *The Digital Economy: Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence*, New York: McGraw-Hill, 1996.

방적으로 주입·전파하지 않도록 유기적 관계를 지녀야 한다는 것이다. 그의 주장을 구체적으로 살펴보면,[80]

첫째, 현대와 같은 역동적이고 예측불가능한 시대의 리더십은 특정 상관이 아닌 여러 근원에서 생성되는 것이기 때문에 상호 연계적 리더십을 체득하는 것은 개인의 책임이자 기회이다.

둘째, 新經濟 시대에 위기를 극복하고 경쟁력을 유지하려면 조직구성원 각자가 끊임없는 학습의지를 지녀야 한다. 왜냐하면 우리에게 절실히 요청되는 '근본적·전면적인 전환을 위한 리더십'은 발견되는 것이 아니라 창조되는 것이기 때문이다.

셋째, 모든 구성원들이 집합적으로 새로운 비전을 만들고 문제해결에 참여할 수 있게 되었고, 이러한 상호 연계적 리더십의 발휘를 통하여 다양한 개인들의 역량이 효과적으로 결합되어야만 창조적 사고가 충만해지고 바람직한 문화도 형성될 수가 있다. 이와 같은 집합적 사고는 집합적 행동을 유도해 내므로 조직목표의 실현가능성은 물론 다양한 변화의 도입도 용이할 것이다.

넷째, 중·소형 컴퓨터 네트워크의 중요성이 커지면서 主 전산기의 기능은 약화되었지만, 그 존재 가치가 사라진 것은 아니듯이 상호 연계적 리더십을 발휘하는데 최고지도자의 지원과 관심 없이는 불가능하다.

다섯째, 적절한 기술의 효과적인 사용은 자유로운 창의력을 자극하며, 자신이나 조직에 대한 문제의식을 갖게 하는 등 획기적 변화의 원동력이 된다.

위의 내용에 비추어 산업경제체제에서 발휘된 리더십 방식이 현대의 정보화사회에 적응하기 위해서는 새로운 방식과 내용이 요구된다. 즉 구성원들의 신뢰를 확보해야 하며, 도덕적인 가치의 바탕 위에서 실제적인

---

80) 김호섭 외. 전게서, pp.266-268. 재인용.

비전을 제시할 수 있어야 하며, 공통적인 가치체계로 무장된 리더십만이 정보화사회에서 요구되는 리더인 것이다.

2. 갈등관리[81]

갈등이라는 사회현상은 어느 시대, 어느 사회에서나 공통적으로 발생하는 인간관계의 한 형태로서 복잡한 현대조직에서는 수많은 갈등이 존재한다. 개인별로 복잡한 심리과정으로 인하여 자신의 내부에서 느끼는 갈등, 목표설정이나 성과평가 등에 관한 의견차이로 생기는 상사와 부하간의 갈등, 서로 다른 역할로 인한 line과 step간의 갈등, 자원확보를 위한 경쟁에서 발생되는 집단간의 갈등 등 여러 가지 유형의 갈등이 있다.
예를 들면, 집단간에 동일한 목표를 추구하고, 상호 적대감이 거의 없거나 전혀 없으며, 규칙이나 규정에 따라 행동할 때는 경쟁이 발생하기 쉽다. 그러나 반대의 경우 즉, 한 집단의 목표추구가 다른 집단의 목표달성을 위협하고 집단간에 적대감이 있으며 규칙이나 규정으로 행동하는 것이 아닌 경우에는 갈등이 발생하기 쉽다.

따라서 갈등이란 A라는 행동주체가 목표를 달성하고 자신의 이익을 신장시키려는 행동을 B라는 행동주체가 그에 대해 방해를 하므로서 의도적으로 좌절시키려고 힘쓰는 과정을 의미한다고 할 수 있다. 다시 말하면 조직내의 갈등이란 조직의 한 단위가 다른 단위로 인해 자체의 관심사가 좌절되었거나 좌절된 것을 지각할 때 발생하는 과정이다.

갈등에 대한 관점 중 1970년대 중반 이후 각광을 받고 있는 상호작용주의적 견해(interactionist view)에 따르면 갈등이 오히려 조직 내에서 하나의 추진력이 될 수도 있다는 것을 제시하면서, 갈등의 형태에 따라 바람

---

81) 권태환 외. 전게서, pp.225-227; 김호섭 외. 전게서, pp.227-230.

직하지 못한 것과 바람직한 것을 구분하여 조직의 목표달성에 긍정적인 영향을 미치는 갈등은 어느 정도 조장하고 부정적인 영향을 미치는 것은 제거해야 한다고 주장하였다.

결국 조직에 갈등이 없다면 정체된 사고방식, 부적절한 의사결정, 독재와 획일주의, 조직의 침체 등과 같은 현상이 발생하여 변화와 개혁추진에 있어 걸림돌이 되고 환경변화에 대한 적응력이 저하되어 조직의 성과에 부적절한 영향을 미치게 된다. 즉 갈등관리에서 조직에 갈등이 거의 없는 상태가 된다면 조직의 생존이 위협받게 되고, 반면에 갈등이 과다하게 되면 조직 내에는 커다란 혼란이 발생하게 되는 것이다. 이러한 관계를 표로서 나타내면 다음의 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 갈등의 수준과 조직효과성간의 관계

갈등 수준	낮 음	이 상 적	높 음
영 향	역 기능적	순 기능적	역 기능적
집단 행동	환경변화 적응력 둔화, 무사안일적, 의욕상실, 침체적	환경변화에 신속한 적응력, 창의적, 변화지향적, 활발한 문제해결 행동, 적극적 목표달성 행동	혼란, 분열, 상호조정 결여, 목표의식 결여
성 과	낮 음	높 음	낮 음

자료: 김호섭 외. 『새조직 행태론』, 대영문화사, 1999. p.227. 재구성

정보화가 조직구성원들의 존재조건을 어떻게 변화시키고, 계급 및 계층간의 다양한 이해대립과 갈등구조에 대해 어떠한 변화를 가져올 것인가에 대해서는 다양한 논의가 대두된다.

D. Bell이나 A. Toffler는 탈산업사회로 이행됨에 따라 종래 산업사회를 특징짓던 계급갈등은 완화될 것으로 보았다. 그러나 H. Shiller는 정보

화 과정은 공동체가 정보를 지닌 자와 그렇지 못한 자로 분리되는 과정이라고 주장한다. 또한 M. Castells도 정보화사회에서 관리·전문·기술직과 같은 정보관련 직업이 증대하더라도 이 부문만이 일방적으로 증대하는 것이 아니라 미숙련 서비스 노동 역시 동시적으로 늘어나 사회구조가 양극화될 가능성이 있음을 지적하고 있다.

정보통신 기술의 발전 자체가 정보의 생산과 사용기회의 평등한 기회를 보장하는 것은 아니며 이러한 정보격차는 그것을 억제하기 위한 전략이 확실하게 수반되지 않을 경우 더욱 확대될 전망이다. 더욱이 정보행위가 경제활동의 핵심요소로 작용하는 정보화사회에서는 계층간의 새로운 갈등이 야기될 가능성이 매우 높다. 즉 정보네트워크 이용에 따른 불평등의 결과가 단순한 정보격차의 문제에 그치는 것이 아니라 정보부자와 빈자간의 사회적 갈등을 야기시키며, 집단간 정보의 공동 연계활용에 대한 이해의 부족으로 이해관계에 따라 갈등과 반목이 발생한다. 이에 따른 개인과 집단간의 갈등요인을 살펴보면,

첫째, 조직구성원이 직무를 수행함에 있어 정보의 수집·분석능력이 부족할 때, 발생하는 심리적 요인과,

둘째, 정보교환에 있어 신뢰성 부족으로 상호교환이 이루어지지 않을 때,

셋째, 정보의 창조와 활용에 제대로 적응하지 못할 때,

넷째, 조직이 개인의 능력과 노력이 바탕이 된 정보를 충분히 활용하거나 적용하지 못하여 개인의 목표와 조직의 목표간에 괴리가 생길 때,

다섯째, 조직 내에서 구성원간의 정보인식 차이로 인해 갈등이 야기된다.

아울러 집단의 갈등 요인으로는

첫째, 정보에 대한 과도한 의존성을 들 수 있는데, 이는 조직의 발전을

저해하는 요인이 될 수도 있다.

둘째, 항상 변화하고 유동하는 정보에 대하여 집단의 통제력이 상실될 때 많은 갈등이 야기된다.

이 외에도 계급·계층간 갈등이 있는데 이는 단순히 경제적 측면뿐만 아니라 정보화로 인해 정보격차를 초래할 중요한 변수로 작용할 것이다. 즉 계급·계층간 불평등 구조는 구입이나 유지비용이 많이 드는 정보통신 기기에 대한 접근·이용의 격차를 의미하게 된다.

따라서 정보화란 그 자체가 목적이 아니라 수단에 불과하므로 정보격차를 해소할 수 있는 보편적 서비스[82]의 확대와 정보를 공유하고 교환할 수 있는 여건조성이 요구된다.

3. 의사결정

의사결정이란 여러 가지 대안 중에서 어느 하나를 선택하여 문제를 해결하는 과정으로, 사람들은 좀 더 현명한 결정을 내리기 위해 여러 방법을 동원하여 의사결정을 한다. 즉 어떤 행동을 하기 전에 결과를 미리 분석해 보는 과정이라 할 수 있다. 따라서 행정의 의사결정은 행정목적을 달성하기 위한 여러 대안을 모색하고 그 중 가장 효과적이고 실행 가능한 최선의 대안을 선택하는 행위라고 할 수 있다.[83]

조직이나 집단은 아주 치밀하고 자세한 정보나 예측에 근거하여 분석적인 의사결정을 하기도 하고, 극단적으로는 아무런 근거나 의식없이 무

---

82) 보편적 서비스(universal service)란 원래 모든 사람들에게 전화 네트워크를 확대하므로서 집에서 자유로운 커뮤니케이션이 가능하게 하는 것을 의미하였으나, 새로운 정보기술이 출현하고 정보고속도로에 대한 구상이 구체화되면서 정보통신 네트워크에의 접근과 참여, 효율적인 이용을 위한 교육의 확대 등을 포괄하는 개념으로 이해되고 있다.

83) 이창원 외. 전게서, pp.340-341.

작위적으로 의사결정을 내기기도 한다. 하지만 현실적으로 조직이나 집단은 이와 같은 극단적이고 무책임한 방법으로 의사결정을 하지는 않는다. 왜냐하면 의사결정 방법의 선택은 의사결정을 하는 사람이나 조직의 능력과 의사결정의 대상이 되는 문제의 성격에 따라 달라지기 때문이다. 물론 의사결정자의 결정능력과 의사결정 문제의 성격은 서로 상대적으로 작용한다. 의사결정자의 능력은 얼마나 많은 지식을 가지고 있는가 하는 인지적 측면은 물론 현명한 의사결정을 하고자 하는 의지를 반영하는 정서적 측면을 모두 포함한다. 하지만 현실적으로 의사결정자(개인, 집단, 조직)의 결정 능력을 판별하기는 어렵다. 따라서 의사결정 방법의 선택은 의사결정의 대상이 문제의 성격에 따라 영향을 받게 된다.[84]

산업사회의 조직에서는 단지 관리자들만이 이용할 수 있었던 정보가 현대의 데이터베이스 기술로 인해 많은 사람들이 접할 수 있게 되었다. 접근 가능한 정보가 이용하기 쉬운 분석모델과 결합되고 실무자도 적절하게 훈련되면 그들은 신속하게 정교한 의사결정 능력을 갖게 된다.[85] 따라서 의사결정은 보다 빠르게 이루어지고, 문제가 발생하는 즉시 해결이 가능하다. 이러한 정보기술에 대해 Daniel Bell은 새로운 知的 技術이라 하여 개인 및 조직의 복잡한 문제해결을 위해서 종래의 직관적 판단이 한계성을 벗어나 보다 논리적이고 체계화된 이론적 원리에 따라 최상의 의사결정을 내려주는 정보기술 체계로 정의하고 있다.[86]

정보화사회의 첨병인 정보통신 기술은 의사결정에 있어 집권화와 분권화를 동시에 촉진시켜 의사결정의 양상이 변화된다. 즉 정보처리과정에서 의사결정자의 정보문지기(information gate-keeper) 역할이 강조되고 가상공간을 통해 정보가 보다 효율적으로 통제되어 의사결정과정이 執權

---

84) 김병섭 외. 전게서, pp.449-450.
85) 이무웅 외. 『정보사회와 인간관계론』, 백산 출판사, 1995. pp.354-360.
86) 한상완. 전게서, p.28.

化되는 동시에, 조직구성원 모두가 자신의 업무와 관련된 정보에 대한 접근이 용이해지고 정보책임도 전적으로 각자가 지니게 되므로 의사결정이 고도로 분권화 된다. 이러한 현상으로 정보의 사용 권한과 책임이 집중됨과 동시에 분산됨에 따라 의사결정의 집권화와 분권화가 공존하는 현상이 나타나고 그 결과로 중간 管理層의 역할이 약화되는 결과를 초래할 수 있다. 즉 정보화사회는 조직구성원 모두 정보를 동시에 공유할 수 있으며, 정보교환이 활발하게 이루어지고 다량의 정보는 조직구성원에게 합리적이고 良質의 정보를 찾을 수 있는 기회를 제공하여 업무의 질을 향상시킬 수 있게 되었다.

최근 많은 기업들이 팀(team)제를 도입하는 것도 이러한 맥락에서 이해할 수 있다. 팀제는 中層的인 의사결정 과정을 단순화시키고 팀 내에서는 팀장을 제외한 모든 구성원들이 대등한 위치에서 서로 협력하여 일할 수 있도록 만든 조직이다. 이를 통해 位階序列的 조직이 지닌 경직성을 완화하고 신속하게 업무를 처리할 수 있다.[87]

따라서 조직의 의사결정자는 조직구성원들이 지닌 유·무형의 지식을 도출해 낼 수 있는 능력을 지녀야 하고 그러한 지식을 도출할 수 있는 場을 마련하여 의견을 수렴하여야 한다. 이러한 의사결정에 필요한 의견을 수렴할 수 있는 場으로서 전자포럼, 전자 게시판 등의 활성화가 요구된다.

또한 정보통신의 발달은 의사결정자에게 자료와 모형의 활용을 직접적으로 이용 가능하게 하므로서 의사결정을 돕는 의사결정 지원 시스템(DSS: Decision Support System)을 제공한다. 의사결정 지원 시스템은 의사결정의 자동화라기보다 지원[88]이라고 할 수 있는 컴퓨터 시스템으로

---

87) 권태환 외. 전게서, p.189.

88) Gordon B. Davis and M. H. Olson. *Management Information Systems Conceptual Foundations, Structure and Development,* 2nd ed., McGraw-Hill, Inc. 1985. p.368.

서 정보기술을 활용하여 방대한 데이터베이스와 의사결정에 활용될 각종 의사결정 모형을 사전 구축하여 모델과 데이터의 조합을 통하여 의사결정자에게 빠른 시간에 다양한 대안을 제시한다.[89]

이러한 의사결정 지원체계는 의사결정 과정을 문제의 인지→대안의 수집→대안의 비교·평가→최적의 대안 선택으로 하며, 의사결정 과정의 모든 단계에 있어 컴퓨터를 포함한 정보기술은 최종 결정을 내리는 순간보다는 목표를 설정하고 대안을 설정하는 과정에서 문제의 원인과 결과를 분석하는 데 도움을 준다.[90]

제 2 절 정보화사회에 있어 사회복지관의 동향 분석: 집단수준 변수를 중심으로

1. 리더십

정보화사회의 일반 조직에 속한 리더와 마찬가지로 사회복지관 조직에 있어서의 관리자[91] 역시 조직목표의 달성을 위해서 조직구성원을 대상으로 효과적인 리더십을 발휘해야 한다. 변화하는 사회에서는 시기의 차이에 따라 상황의 변화가 초래되고 그 시기별로 적절히 대응하는 리더가 요구된다. 따라서 정보화사회의 사회복지관조직에 있어 집단 구성원들을 이끌고 관리하는 사회복지관 관장과 사회복지사에 대한 이러한 시대적 요구 역시 필연적이다.

---

89) 김호섭 외. 전게서, pp.338-339.
90) 김희진 외. 『정보사회론』, 세창 출판사, 1999. pp.219-220.
91) 본 연구에서 사회복지관조직의 관리자는 서비스 이용자에 대한 관리자로서의 사회복지사와, 조직구성원인 사회복지사에 대한 관리자로서의 복지관 관장을 의미한다.

사회복지관 관장의 역할에 관한 외국의 연구 '사회복지관조직의 관리자가 리더십을 발휘하는데 있어서 관여하는 직무에 관한 연구'에 의하면 관리자는 수퍼비전, 정보처리, 통제, 조정, 계획 등의 직무 順으로 많은 시간을 할애하고 있는 것으로 나타나고 있다.[92] 우리 나라는 아직 사회복지기관과 사회복지관의 최고관리자들이 수행하는 직무에 관한 체계적인 조사연구는 시행되지 않고 있는 실정이지만 대체로 이와 같은 다양한 행정 및 조직활동에서 주도적인 역할을 수행한다고 보여진다.

또한 우리 나라의 경우 사회복지사에 해당하는 사회복지조직의 관리자들에 대하여 A. Freed는 '전문봉사사업 관리자들(DPS; Directors of Professional Service)의 역할'에 관한 연구에서 다음과 같은 4가지의 역할을 제시하였다.[93]

첫째, 관리 및 행정의 역할로서 관리자는 조직체의 행정가로서 기관의 정책이나 사명을 직접적이고 구체적인 서비스로 바꾸어 전달하는 역할을 수행한다. 여기에는 클라이언트의 욕구에 부응하는 서비스를 제안하고 대변할 수 있는 능력이 요구된다. 또한 관리자는 조직체의 목표나 과제를 선정하는 데 있어서도 중요한 역할을 담당한다. 이러한 역할에 전제되어야 할 것은 관리자의 일관성있는 태도와 장기적 안목의 계획인데 이를 위해 관리자는 여러 가지 관리기술을 사용한다.

둘째, 통합 및 연결의 역할로서 조직체의 프로그램이 효과적이기 위하여 관리자는 리더십을 발휘하여 프로그램의 기능적 영역뿐만 아니라 조직체 전체를 통해 통합, 확산될 수 있게 하여야 한다.

셋째, 기준설정의 역할로서 관리자는 감독기준을 설정하여 시행하므로서 프로그램 수행을 원활히 추진하고, 직접적 서비스를 전달하는 방식에

---

92) 최일섭 외. 전게서, p.89. 재인용
93) 성규탁. 『사회복지 행정론』, 법문사, 1988. pp.310-313.

관계되는 기준도 설정한다.

넷째, 혁신-창조의 역할로서 새로운 프로그램의 計劃時 관리자는 클라이언트의 새로운 욕구에 관심을 가져야 하며, 그 욕구를 충족시키기 위한 조직체의 능력에 대해서도 정확히 파악하고 있어야 한다.

위의 역할과 아울러 정보화사회에서의 사회복지관 관장의 리더십이 효과적이기 위해서는 다양한 행정 및 조직활동에서 주도적인 역할을 수행하는 데 있어, 정보에 대하여 신속하고 유연하게 대처할 수 있는 관장의 능력과 전문성이 요구되며, 조직발전을 위한 비전의 제시가 매우 중요하다. 그리고 현재 사회복지관의 운영은 정부주도형의 운영관행으로 사회복지관이 지역의 특성, 주민의 욕구, 운영주체의 성격 등에 따라 자율적이고 민주적인 운영을 수행하는 데 저해요소로 작용한다.[94] 따라서 정보화사회에서 사회복지관을 효과적으로 운영하기 위해서는 최고관리자 즉 사회복지관 관장에게 자율성과 책임성을 확보할 수 있는 환경의 조성이 요구된다.

아울러 이러한 환경에 대처할 수 있는 전문인력 즉 사회복지사에 대한 정보활용기법의 교육을 실시하므로서 불연속적이고 다기능적인 복지업무에 대처할 수 있도록 하여야 한다. 현재 사회복지관에서 시행되고 있는 프로그램은 대부분 모든 기관에서 동일하게 시행되고 획일적이고 일반적인 것들로서 특성화된 지역복지서비스가 부족하다. 따라서 지역사회의 문제양상과 특징에 따른 사회복지관 서비스의 특성화 및 전문화가 요구되며, 이러한 서비스를 제공할 수 있는 전문적인 능력을 지닌 사회복지사가 필요한 실정이다. 이에 따라 사회복지사 등 사회복지와 관련된 각종 전문인력의 자격요건, 역할, 교육내용, 양성과정 등을 보완하는 등 사회복지 전문인력 양성체계를 개선해 나가야 하며 사회복지의 국제적 협력증진을 통한 사회복지의 위상 제고도 고려해야 한다.[95]

---

94) 한국사회복지관협회. 「사회복지관 백서」, 1999. p.47.

사회복지관 조직에서 비전을 가진 관리자와 그를 따르는 조직구성원은 새로운 계획에 대해 시행착오를 경험하게 되지만 정보화사회에서의 정보화 된 조직은 네트워크가 지닌 유용성과 편리성, 자료의 다양성 등으로 이러한 시행착오를 최소화 할 수 있는 것이다.

2. 갈등관리

현대와 같이 변화가 빠르고 불확실한 환경에 처해 있는 조직에서는 집단간의 자원에 대한 상호의존성과 목표의 차이 등 집단간에 작용하는 갈등요인들이 더 많이 잠재하기 때문에 갈등이 발생할 가능성 또한 매우 높다고 할 수 있다.[96]

이러한 현상은 조직에 영향을 미치고 모든 조직은 그 조직구성원의 일부가 다른 일부에 의하여 강제되고 있는 상황에서 이루어지고 있다고 할 수도 있다. 따라서 조직을 구성하는 모든 요소는 갈등요인이 될 수 있으며 이들 요인은 조직의 성격과 조직을 둘러싸고 있는 환경에 의하여 달라질 수 있다.

조직 내의 갈등은 개인과 개인간의 의사소통을 약화시키는 경향이 있다. 조직 내에서 풍부하고 정확한 정보는 의사결정의 정확성은 물론 조직구성원간의 의사소통을 원활하게 하여 디스트레스(destress)의 간접비용의 절감에도 효과적이다. 따라서 조직 내 의사소통의 장애 즉, 의사소통의 왜곡이나 경직성 및 그 곤란이 갈등의 중요한 원인이 된다.[97]

---

95) 박차상. 『한국 사회복지 행정론-수요자중심 접근방법-』, 대학출판사, 1999. p.308.

96) 김희숙. "집단간 갈등과 조직유효성의 상관관계 분석", 숙명여대 석사논문, 1998. p.37.

97) 김기태. "행정조직내 갈등관리의 통합적 모형", 영남대 박사논문, 1994. p.17.

정보화사회 사회복지관조직에서의 갈등은 정보화 이전의 갈등과 별다른 차이를 나타내지 않는다.

따라서 사회복지관에서의 갈등유형은 사회복지관 관장-사회복지사와의 갈등, 사회복지사-사회복지사의 갈등, 그리고 사회복지사-클라이언트와의 갈등, 사회복지관-關係機關간의 갈등으로 언어적·물리적 충돌, 좋지 않은 협동, 비효과적인 의사소통과 같은 형태의 갈등현상이 나타난다.[98]

사회복지관에서 가장 두드러지는 갈등은 사회복지사들의 역할간 갈등으로 이는 사회복지관에서 특정한 업무를 역할 담당자가 서로 모순된 기대들 사이에 직면해 있을 때, 역할 갈등이 생긴다. 즉 역할 갈등은 직무내의 각종 요구가 개인적인 기준, 또는 직무요건들과 불일치하거나 도덕, 가치관과 상반되는 경우에 발생하게 된다.

이러한 역할갈등은 개인의 윤리나 가치가 다른 구성원과 상충될 때 일어나며 동시에 다른 두 사람으로부터 성질이 다른 과업을 부여받았을 때 발생하기도 하는데 인간 서비스 조직에서 근무하는 사회복지사들은 클라이언트, 전문직, 조직의 상충되는 요구에 직면할 때가 많다. 역할의 모호성 정도가 높을수록 직무만족도 낮고, 역할의 자율성과 다양성 정도가 높을수록 직무만족도가 높다는 한 연구결과[99]에서 시사하듯이 역할갈등은 사회복지사로 하여금 심각한 스트레스를 경험하게 하여 사회복지관조직의 원활한 움직임에 커다란 영향을 미치게 되어 조직의 효과성을 저하시키는 요인이 된다.[100] 따라서 사회복지관조직의 직무배분이 합리적으로 이루어

---

98) 김형모. "사회복지조직의 효과성에 관한 연구", 연세대 석사논문, 1993.
99) 박선화. "사회복지전문요원의 직무만족도에 관한 실증적 연구", 한성대 석사논문, 1998. p.62.
100) 이원기. "사회복지사의 Burnout에 관한 연구-사회복지관을 중심으로", 청주대 석사논문, 1998. p.16.

지고 프로그램과 관련된 의사결정에서 직원의 참여가 보장되는 민주적 下意上達式 의사소통이 가능하도록 노력해야 한다.

또한 클라이언트 또는 자원봉사자들에게서 발생되는 요인으로 사회복지사에게 이들 집단은 기쁨의 원천이 될 수도 있고, 갈등을 일으키는 근본적인 원인이 될 수도 있다. 갈등을 일으키는 원인은 클라이언트의 과다한 기대나 사회복지사와 클라이언트가 관계를 맺고 원조하는 과정에서 동기를 가지고 잘 호응해 줄 수도 있지만 적의를 갖거나 무관심함에서 비롯되는 것과 사회복지사가 현장에서 부딪치게 되는 다양한 윤리적 갈등상황이 있다.[101]

Reamer[102]는 이와 같은 윤리적 갈등상황을 첫째, 사회복지 정책 및 프로그램, 둘째, 직접적 서비스 제공, 셋째, 동료와의 관계 등 세 영역으로 분류하고 각기 다른 영역에서 발생되는 구체적인 윤리적 갈등상황을 제시하고 있는데, 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 사회복지정책을 계획하고 실행하는 데 있어서 발생되는 윤리적 갈등 상황은 한정된 자원을 누구에게 얼마나 배분할 것인가, 수혜자의 복지권을 어느 한도까지 인정할 것인가, 그리고 사회복지적 급여를 제공하는데 국가의 역할은 무엇인가 등과 관련된 갈등상황이다.

둘째, 직접적 서비스의 제공과 관련된 갈등상황으로 서비스의 수혜자인 클라이언트의 이익과 기관의 이익이 대치될 때, 비밀보장의 가치의 존중과 사회적 규범의 존중간에서 발생하는 마찰, 진실을 말해야 할 의무와 타인의 권익을 보호해야 할 의무가 상충될 때 등 다양한 도덕적 갈등상황이 일어날 수 있다.

---

101) 이민영 외. 「서울시 사회복지관 단순평가모형 개발-합리적 보조금 지급방안 연구」, 『한국사회복지학』, 통권 29호, 한국사회복지학회, 1996. 8. p.223.

102) Reamer. F. G. "Ethical Dilemmas in Social Work Practice", *Social Work*, Vol.28, No.1, 1983. pp.31-35.

셋째, 동료 사회복지사가 클라이언트에 대하여 부당한 요구를 하거나 직무상 전문직의 종사자로 품위를 잃는 행위를 할 때, 신뢰와 존경의 의무로 상호협력관계를 유지해야 하는 동료관계를 저버리고 일정한 제재가 가해질 수 있도록 어떤 조치를 취해야 하는가 등과 같은 상황이 발생할 수 있다.

그러나 첫 번째의 갈등상황은 정보 기술 즉, 컴퓨터 네트워크를 이용하여 각 관련기관과의 긴밀한 연계체계를 통해 최소화 할 수 있다.

또한 사회복지관과 관계기관과의 갈등은 정보의 소유여부로 인해 발생하는 갈등으로 사회복지관조직의 운영을 비롯한 전반적인 조직효과성에 커다란 영향을 미친다.

3. 의사결정

사회복지관조직을 포함한 어떤 조직이든지 조직을 운영한다는 것은 어떤 의미에서는 계속적으로 의사결정을 하고 그것을 실행해 나가는 과정이라 할 수 있다. 더욱이 의사결정이란 "조직의 표명된 목표의 최적 달성을 위해 여러 가지 대안들 가운데서 선택하는 것"이기 때문에 사회복지관의 운영에 있어서 관리자 또는 사회복지사가 어떠한 의사결정을 하는가는 조직의 목표달성 활동을 좌우하게 된다.

장인협 · 이정호는 사회복지 정책 실천 및 실천에 관련된 의사결정의 지침으로 첫째, 상황과 문제의 정의, 둘째, 사실수집과 사실조사, 셋째, 대안형성, 넷째, 선택의 결과를 예상, 다섯째, 감정의 고려, 여섯째, 건전한 행동의 선택, 일곱째, 계속적 지지와 추진, 여덟째, 융통성 등을 제시하고 있다.[103]

---

103) 장인협 · 이정호. 『사회복지 행정론-이론과 실무-』, 서울대 출판부, 1999. pp.56-59.

특히 사회복지관조직의 중요한 기능인 지역사회 조직화 과정에 필요한 정보에 대해 Rubin 등은 첫째, 사회복지사는 지역사회가 무엇을 필요로 하며, 주민들이 특정 문제에 대해서 얼마나 심각하게 느끼고 있는가를 알아야 한다. 둘째, 사회복지사는 현재 발생하고 있는 문제가 인구의 변화, 공장 폐쇄, 정부정책 등 어느 현상에 의해 야기되고 있는가를 인식해야 한다. 셋째, 사회복지사는 현존의 사회통합 형태의 토대 위에서 활동할 수 있도록 지역사회에 관한 정보를 필요로 한다. 넷째, 사회복지사는 가능한 한 해결방안을 찾아내고, 그들이 계획한 각각의 조치들이 갖는 비용과 편익을 사정하기 위해 정보를 필요로 한다. 다섯째, 사회복지사들이 입안한 계획을 실천에 옮기기 위해 정보를 필요로 한다고 하였으며, 이러한 요구정보는 각각 욕구정보, 법률 등의 규범정보, 지역사회에 대한 정보, 평가정보, 계획정보 등으로 분류할 수 있을 것이다.

또한 사회복지관조직에서 관리되어야 하는 정보로서, 실질적 혹은 잠재적 클라이언트에 관한 자료(인구학적 자료, 문제/욕구 등), 기관의 자원(프로그램, 자금 등), 접근 가능한 외부 자원(他 기관의 시설 등), 기관의 직원(數, 자격, 임금 등) 및 기관의 절차(내부규정 등)로 분류되기도 한다.[104]

의사결정은 개인에 의해 이루어지기도 하고 집단에 의해 이루어지기도 한다. 사회복지조직에서 기관정책과 운영에 영향을 미치는 많은 결정은 여러 사람들이 함께 하게 된다. 집단관계에서 보여지는 특별한 힘은 개인 행동에서는 찾을 수가 없으며, 이러한 집단의 특성은 의사결정과정에 유용하게 활용될 수 있다.[105]

따라서 사회복지관조직은 지역사회에 기반을 두고 지역주민을 대상으

---

104) 장중탁. 전게논문, pp.18-20.

105) Rex A. Skidmore 著. 문인숙·김미혜 譯. 『사회복지기관 행정론』, 도서출판 동인, 1993. p.109.

로 한 종합적인 사회복지사업을 전개하는 종합 복지센타의 기능을 수행하고 있기 때문에 의사결정에 있어 他 복지체계와의 연계는 매우 중요하다고 할 수 있다.

또한 지역의 자원을 동원하기 위하여 지역주민과의 연계도 요구되는데, 지역주민은 복지서비스의 대상자이기도 하고 또한 서비스의 창출자이기도 하기 때문이다. 즉 지역주민은 서비스의 수급자라는 인식에서 탈피하여 복지서비스의 창출을 포함한 복지 커뮤니티의 형성에 중요한 역할을 하는 담당자라는 것을 인식할 필요가 있다.

사회복지관조직의 활동과 실천에 있어 주민의 참가는 불가결한 요소인데 주민의 참가는 다음의 세 가지 측면에서 이루어질 수 있다. 즉 원조나 서비스 제공과정에서의 의사결정에 참가, 계획입안이나 주민대표자 회의 등 의사결정 과정에의 참가, 그리고 새로운 복지서비스에 대한 요구나 기존 서비스의 결함을 시정하기 위한 참여 등이 있다.

다시 말하자면 사회복지관에서 프로그램을 수행하는데 가장 중요한 것은 지역사회 자원을 어떻게 개발하고 관리하느냐가 중요한 관건이 된다. 지역사회 자원의 힘을 빌리지 않고서는 지역주민을 위한 프로그램을 수행하는 데 많은 어려움이 따르기 때문이다. 그러나 현실적으로 사회복지관에서 후원자나 자원봉사자를 모집하고 관리하는 데 있어 민간기관이라는 핸디캡을 지니고 있는 것이 사실이다.

그러므로 사회복지관에서는 지역자원을 모집하고 관리하는 방법에 있어 체계적이고 조직적인 방법을 마련하여야 할 것이다. 아직까지 사회복지관에서는 지역자원을 모집하고 관리하는 方法面에서 체계적이지 못하고 즉흥적이라 할 수 있다. 즉 모집과정에서 대부분 地域 情報紙나 자체 소식지를 활용하거나 기존 자원봉사자나 후원자를 이용하여 회원들을 모집하고 있는 실정이다. 좀 더 많은 지역사회 자원을 사회복지관 사업에 참

여시키기 위해서는 모집방법부터 체계화하는 방안의 모색이 필요하며, 지역사회 유관기관과의 연계로 캠페인과 같은 방법을 사용하는 것도 좋은 대안이 될 수 있다. 또한 모집된 자원을 효율적으로 관리하여 그들이 중도탈락하지 않도록 체계적인 관리를 하여야 한다.106)

아울러 사회복지관이 효과적으로 운영되기 위해서는 사회복지관에 대한 홍보가 필요하다. 현재까지 사회복지관의 홍보분야에 관심을 적게 기울이므로서 지역주민들의 참여가 저조한 실정이다. 단순히 지역 정보지나 자체 소식지를 활용하여 사업내용을 알리는 홍보방법으로 지역주민들에게 사회복지관의 본래의 성격을 인식시킨다는 것은 정보화사회에 진입한 우리의 현실에서 볼 때 시대에 부응하지 못하는 시대착오적 발상이라 할 수 있다.

제 3 절 사회복지관의 조직효과성 제고방안

"수평적 관계, 경험과 지식, 개인의 자율성, 협력적 관계, 비전의 중요성, 지나친 위계시스템의 위험성" 이는 1920년대 Mary Parker Follett의 주장으로서 현대의 조직에 어울리는 주장이다.

"기업의 미래를 만들어 내는 데는 모든 구성원을 참여시켜야 하고 그 미래에 지속적으로 관심을 갖도록 만들어야 한다. 조직의 정점에 있는 한 사람이 명령을 내리고 그것이 피라미드 계층구조의 아래로 흘러가면서 움직이는 시대는 지나갔다." 이것도 20여 년 전에 Alastair Pilkington卿의 말로서 역시 현대조직에 어울리는 말이다.

'역사는 반복된다'고 한다. 7000년 전 수메르인들에게서 관리

---

106) 이민영 외. 전게서, p.223; 김영석. 전게논문, pp.45-47; 이원기. 전게논문, p.16.

(management)의 기원을 찾고, 이집트의 피라미드 건축과 로마제국에서 관리와 의사소통과 통제의 역할을 배웠듯이 시간이 흘러도 변치 않고 앞으로도 변하지 않을 원칙들이 있다.

그러나 세상이 바뀌고 있는 것은 분명하다. 정보화 시대를 지나 디지털 시대가 정확하게 어떻게 펼쳐질지는 모르지만 확실한 경향은 속도가 대단히 빨라지고, 시간과 공간의 제약이 약해지며, 경제의 기본단위가 작아진다는 것 등이다. 궁극적으로 실시간의 결산이 가능해질 것이고, 공개된 정보를 기초로 각종 의사결정이 이루어질 것이다.[107]

앞으로 펼쳐질 정보화사회의 조직은 全世界的으로 네트워크화 되어 각각의 조직들이 하나의 조직처럼 신속하게 움직이고, 필요에 따라 조직 내·외부에서 가장 뛰어난 능력을 지닌 집단들과의 연계를 통해 소규모 조직처럼 움직일 줄 아는 조직만이 생존할 것이다.

따라서 정보화 시대의 효과적인 조직은 작으면서도 크게 즉 분화-전문화와 동시에 네트워크화를 통한 집단화-거대화, 빠르면서도 정확하게, 협력과 경쟁을 동시에 달성할 수 있는 능력이 요구된다.

사회복지관조직에 있어서도 이러한 현상은 나타나 조직의 유연한 변화와 대처를 필요로 하게 된다.

그러므로 사회복지관이 그 본래의 목표달성을 위해 기능과 역할을 효과적으로 수행하고자 하는 경우 여러 자원이 필요하게 되며, 요구되는 자원이 적절히 공급되지 않으면 기능과 역할수행을 통한 목표달성은 사실상 불가능하게 된다. 이들 자원 중 정보는 여타의 자원들에 비해 그 가치나 영향력뿐만 아니라 물리적 자원을 관리하는 자원으로서도 더 큰 중요성을 지닌다. 이로 인한 정보의 중요성과 그 관리의 필요성은 사회복지관의 목표달성, 즉 사회복지관의 조직효과성을 위하여 강조되지 않으면 안된다.

---

107) 동아일보. 2000. 5.

사회복지관의 조직효과성을 평가하기 위한 요인을 선정하는데 있어 가장 중요한 요소는 프로그램 활동에 의한 성과의 평가라 할 수 있으며, 여기에는 조직이 과연 얼마나 적절한 서비스 대상자에게 적정의 서비스를 제공해 주고 있는가, 조직은 이들이 요구하는 서비스를 제공해 주고 있는가, 이 서비스가 효과적으로 그리고 효율적으로 제공되고 있는가 하는 것 등이 고려되어야 한다. 따라서 서비스 전달조직으로서의 사회복지관이 조직 외부의. 이행적 목표를 달성하는 외적 효과성과 조직의 유지라는 내부지향적 목표를 지닌다.

따라서 본 연구에서 고찰하고자 하는 정보화사회에 있어 사회복지관의 조직효과성 제고방안을 집단변수 즉 리더십·갈등관리·의사결정의 측면에서 제시하면 다음과 같다.

첫째, 정보화에 따른 사회복지관조직의 조직효과성을 위한 리더십에 있어서는 사회복지관 관장의 전문성과 조직발전을 위한 비전의 제시가 매우 중요하며, 서비스 이용자를 관리하는 관리자로서의 사회복지사에게 요구되는 전문성과 책임성도 매우 중요한 비중을 차지한다.

이러한 사회복지관조직 리더의 전문화는 조직의 효과성을 이룰 뿐만 아니라 기관의 원활한 운영에 따라 시설 이용자에게도 보다 질 높은 서비스를 제공해 줄 수 있는 것이다.

또한 정보화사회의 사회복지관조직이 점차 전문성을 갖춘 직원들의 직무에 크게 의존하고 있는 특성을 고려한다면, 직원채용과 능력개발 그리고 사기진작과 동기부여를 위한 합리적인 근무환경 여건의 구비는 조직효과성의 원동력이 된다.[108] 이를 위해 이제까지 官 또는 운영주체에서 일방적으로 행해져 오던 권위주의적인 上意下達式 운영관행에서 벗어나 사회복지관 자체에서 정보의 분석과 파악이 민주적이고 자율적인 下意上達式의 체계가 확립되어져야 한다.

---

108) 최일섭 외. 전게서, p.90.

아울러 관리자들의 역할과 기능을 강화하기 위한 재교육의 필요성이 대두된다. 사회복지사들이 사회복지분야와 정보기술 분야 등의 지식을 쌓을 수 있는 정보기술 활용 교육과정이 요구되며, 특히 정보화사회에 대해 신속한 대응을 하기 위하여 컴퓨터 활용능력이 떨어지는 사회복지관 관장들에 대한 재교육과정을 개설하므로서 이들이 효과적인 리더십을 발휘할 수 있도록 정부차원의 지원과 정책마련이 요구된다.

둘째, 정보화사회의 갈등관리에 있어서는 산업사회에서의 갈등관리와 유사한 경향을 나타낸다.

사회복지사-관장간의 갈등, 사회복지사-사회복지사의 갈등, 사회복지사-클라이언트간의 갈등과 같은 역할 갈등은 정보화사회의 두드러진 특징인 水平化·分權化된 역할 규정으로 최소화 할 수 있으며, 동료와의 관계, 작업집단과의 협력성과 응집력을 高揚시킬 수 있는 갈등관리 프로그램의 개발, 활용이 요구된다.

또한 組織內의 갈등은 조직구성원과 구성원간의 의사소통을 악화시키므로 사회복지사의 원활한 의사소통으로 동료간 사회적 지지의 기회를 창출하며 공식적이고 개방화된 수평적 의사소통 경로를 마련하도록 힘써야 한다. 이러한 공식적이고 개방화된 역할의 명료화와 원활한 의사소통은 바람직한 역할 기대를 유발하여 동료 사회복지사들과의 상호작용을 통해 묵시적으로 전달될 자율성의 한계나 주도권의 행사, 다른 사회복지사와의 협력 등 비공식적인 역할 기대들이 규정될 것이다.

이를 위한 제도적 장치 중의 한 형태로는 수퍼비전[109]이 있으며, 전통

---

109) supervision이란 말은 라틴어의 'super' 와 'videre' 의 합성어로서 "위에서 살핀다, 관찰한다."라는 뜻으로 수퍼비전에 대한 전통적인 개념은 양과 질에 있어서 수용할 수 있는 수준의 일을 수행해 가는 데 관심을 가지고 있다. 사회사업에서 수퍼비전이란 사회복지사의 기술개발을 통해 클라이언트에 대한 서비스를 질적으로 증진시키는 것으로 정의할 수 있다.(류시향. "사회사업지도감독에 대한 만족도 연구", 이화여대 석사논문, 1990. p.6)

적인 수퍼비전 외에 집단 수퍼비전(group supervision), 동료집단 수퍼비전(peer group supervision). 팀 수퍼비전(team supervision)등을 활용할 수 있다.[110]

그리고 사회복지사와 클라이언트간에 야기되는 갈등 중의 한 유형인 윤리적 갈등은 클라이언트의 선택과 자기결정권, 또한 권익보호를 최우선으로 하는 사회복지사 윤리강령을 교육하는 세미나 혹은 재교육의 기회를 마련하고 실천의식을 고취시켜야 할 것이다.

사회복지관조직이 정보기술을 활용함에 있어 갈등이 발생할 수도 있다. 이는 정보의 소유여부에 따라 발생하는 情報 貧者와 富者간의 갈등으로 有關機關과의 갈등을 의미한다. 정보의 소유여부는 사회복지관이 지역사회자원과의 연결과 확보할 수 있는 기회의 정도로 나타나 사회복지관의 원활한 운영에 커다란 영향을 미친다.

정보화사회에 있어 사회복지관 조직의 갈등관리 프로그램 개발은 정보기술을 활용하여 네트워크화 하므로서 다양하고 질 높은 프로그램으로의 접근을 용이하게 하므로 조직의 효과성에 기여할 것이다. 그러나 정보에 대한 과도한 의존은 사회복지관조직의 발전을 가로막는 역효과를 초래할 수도 있으므로 주의해야 한다.

셋째, 정보화사회가 사회복지관조직의 효과적인 의사결정에 미치는 영향은 타 분야에 미치는 영향에 비해 많은 비중을 차지한다고 할 수 있다. 네트워크의 활용으로 지역사회와의 연계를 용이하게 하므로서 지역사회의 특성과 지역주민의 문제나 욕구를 신속하게 파악·반영하여 지역사회의 문제를 해결하고, 이에 따른 서비스를 제공하며, 주민이 적극적으로 의사결정에 참여하도록 유도하므로서 주민의 역할과 책임을 조장하고자 하는 사회복지관 운영의 기본원칙을 효과적으로 수행할 수 있는 것이다.

---

110) 박일연. "지역사회복지관 중간관리자의 지지적 수퍼비전이 워커들의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구", 숭실대 석사논문, 1998. p.25.

또한 정보화에 따라 사회복지관조직은 주민욕구의 다양성에 부응하는 다양한 기능인력과 재원을 지역사회 내에서 최대한 동원할 수 있다. 정보화사회에서의 조직효과성을 제고시키기 위해서는 네트워크를 이용한 적극적인 홍보로서 민간차원의 공동모금 또는 후원금의 확보와 자원의 유치가 요구되며, 또한 정보의 활용으로 서비스의 전달자와 수요자와의 원활하고 정확한 전달기능, 지역사회 행정조직과 복지조직과의 활발한 연계가 요구된다. 이로 인하여 확보되는 자원은 곧 사회복지관조직의 목표달성에 직접적이고 간접적인 영향을 미쳐 조직의 유지측면에서 또 다른 효과성을 평가하는 기준이 될 수 있다.

이와 같이 지역사회와의 효과적인 연계와 지역주민들의 자발적이고 적극적인 참여를 유도하는 방법으로 네트워크는 중요한 기능을 수행한다.

따라서 지역주민들의 이러한 참여를 위해 인터넷을 이용한 전자포럼이나 전자 게시판을 개설하여 활발하게 이용할 수 있는 환경이 요구된다.

전자포럼과 전자 게시판의 운영은 사회복지관의 홍보와 다양한 프로그램 정보를 제공하여 지역주민의 적극적인 참여를 유도할 수 있으며, 전자게시판을 통해 의견을 수렴하므로서 주민들의 욕구 파악이 신속하게 이루어진다. 또한 이를 의사결정에 반영하여 지역사회의 문제를 해결하고 서비스를 제공하므로서 지역사회 주민의 삶의 질을 높이는 데 기여할 수 있다.

제 5 장 결 론

정보화·디지털화는 어느 특정영역의 주제가 아니라 사회전반을 움직이는 새로운 변화다. 컴퓨터 통신과 인터넷은 세계를 地球村(global village)化 하므로서 전세계가 하나의 네트워크로 통합되어 전지구적인 공동체 문화가 이루어지고 있다.

따라서 사회복지관의 정보화는 궁극적으로 지역사회의 사회적 약자뿐만 아니라 지역주민 모두의 삶의 질(quality of life)을 향상시킴과 아울러 정보화의 혜택을 보다 많이 줄 수 있도록 노력하여야 한다. 그러기 위해서는 사실상 전체 사회복지관의 수준 즉 전문성이 제고되어야 한다. 왜냐하면 1990년 이후로 增加一路에 있는 사회복지관의 조직효과성을 위한 정보기술 기반이 지역사회 복지를 향상시키는 방향으로 발전해야 함은 물론 이를 이용하는 클라이언트 또는 자원봉사자들의 접근이 용이하여야 하기 때문이다.

사회복지관의 정보화는 정보통신망을 적극 활용하므로서 사회복지 행정에 있어서 업무처리의 효율성을 도모하고, 사회복지시설 및 기관간의 업무연계를 통한 인력, 비용절감과 창의적인 프로그램을 개발하여 양질의 서비스를 지속적으로 제공하고 지역주민들의 사회복지관 접근도를 높일 수 있으며, 사회복지와 관련된 각종 정보의 종합적인 생산 및 제공을 통해서 국민복지 향상에 기여하는 등 매우 복합적인 효과를 기대할 수 있는 분야이다.

본 연구는 정보화사회에서 사회복지관의 조직효과성을 제고할 수 있는 방안을 제시하는 데 중점을 둔 연구로서, 지금까지 살펴본 집단수준의 변수, 즉 리더십, 갈등관리, 의사결정의 측면을 요약하여 결론을 맺기로 한다.

첫째, 정보화사회에 있어 사회복지관조직의 리더십은 그 조직이 지닌 특수성으로 리더십의 개념과 내용, 그리고 스타일 등이 조직 구성원 중심으로 변화하는 양상을 보이고 있는 수평화·분권화의 개념이 정보화사회에 진입하기 이전부터 행해지고 있었다고 할 수 있다. 따라서 리더의 권력은 역할의 개념으로 보는 것이 타당하다.

사회복지관조직에서의 리더십은 조직내의 구성원을 관리하는 사회복지관 관장과, 클라이언트 등 관련 집단을 관리하는 사회복지사에게 요구되는 리더십으로 나뉜다. 따라서 정보화사회가 요구하는 리더십은 급변하는 사회에서 상황의 변화에 따라 적절히 대응하여 사회복지관조직의 조직구성원들을 이끌고 관리하여야 한다. 이를 위해서는 정보화에 신속하게 대처하여 효과적인 리더십을 발휘할 수 있는 지속적인 교육과 훈련이 필요하다.

아울러 官 또는 운영주체주도의 上意下達式 운영관행에서 벗어나 민주적이고 자율적인 下意上達式 운영체계로의 전환이 요구된다. 즉 사회복지관 자체에서 지역사회의 욕구와 문제를 파악하여 신속하고 정확하게 대처할 수 있는 운영체계가 필요한 것이다.

둘째, 정보화사회에 있어 사회복지관의 효과적인 갈등관리는 산업사회의 경우와 유사하다.

사회복지관에 있어 정보화로 인한 갈등의 유형은 대인관계에서 발생하는 역할 갈등과 업무의 수행에서 발생하는 윤리적 갈등, 그리고 정보화사회가 빚어낸 결과인 정보의 소유여부에 따른 갈등이 있으며, 이를 위한 갈등관리는 정보통신 기술을 활용한 갈등 해소 프로그램과 역할의 명료화, 그리고 의사소통의 원활화로 최소화할 수 있다.

따라서 정보화사회가 새로운 갈등의 유형을 출현시키기도 하였으나 갈등관리 프로그램의 개발과 활용이 네트워크화 하므로서 다양한 프로그램

의 접근이 용이해지고 개인(조직구성원)과 집단(관계기관)간의 협력이 긴밀해질 수 있다.

셋째, 정보화사회의 첨병인 정보통신 기술은 의사결정에 있어 執權化와 分權化를 동시에 촉진시켜 의사결정의 양상이 변화되며, 수집가능한 정보의 폭을 넓혀 주므로서 의사결정의 질을 높여준다. 따라서 의사결정은 정보기술이 사회복지관조직에 가장 많은 영향력을 미치는 분야로서, 지역사회자원과의 연계와 지역주민들의 적극적인 참여를 유발하게 하는 매개체로서 그리고 지역사회 복지조직과 행정조직과의 신속하고 정확한 정보교환을 위해 정보통신기술의 활용이 요구된다. 이에 따라 인터넷을 활용한 전자포럼과 전자 게시판을 운영하여 민주적인 의사결정의 영역을 넓혀 나가므로서 사회복지관의 조직효과성을 제고시킬 수 있다.

현재 정보기술의 운영체계를 활발히 운영하고 있는 일부 사회복지관을 제외하고는 대다수의 사회복지관에서 도입하여 활용되고 있는 정보체계가 단순하고 반복적인 관리·행정업무의 보조수단에 지나지 않는다. 따라서 이러한 업무의 보조수단에서 한 걸음 더 나아가 보다 적극적으로 사회복지관의 효과적인 운영에 부합되도록 하기 위해서는 사회복지관이 당면하고 있는 재정, 전문화된 사회복지요원, 정보통신 관련 첨단장비의 지원 등으로 각종의 지식과 정보를 시스템화하고 데이터베이스화하여 지역주민들의 적극적인 지지와 이해, 그리고 참여의 분위기를 조성하여 사회복지관에 대한 접근도를 높임으로서 활발한 운영을 도모하여야 한다.

또한 정보 네트워크를 활용하여 적극적인 홍보와 각 복지관별로 서비스 이용자의 입장에서 접근의 편리성을 도모하기 위한 방안으로 one-stop 서비스 즉 한번 방문으로 다양한 서비스를 제공받을 수 있도록 하여야 한다.

이를 위해서는 국가의 정책적·제도적인 지원이 무엇보다 중요하며, 아울러 사회복지관 관장의 적극적인 지지와 이해, 관심이 필요하고, 또한 조직구성원임과 아울러 관리자인 사회복지사들의 정보기술에 대한 보다 전문적인 이해와 활용으로 정보의 수집과 分析時 양질의 정보를 확보할 수 있는 능력이 요구된다.

즉 네트워크를 통한 정보의 활용은 조직의 운영에 편리성을 가져오고, 지역사회 자원과의 연결을 용이하게 하며 서비스 수요자와 공급자간의 정확하고 원활한 서비스전달, 그리고 지역사회 복지조직과 행정조직과의 신속한 연계로 보다 양질의 서비스를 지역주민들에게 제공할 수 있게 해 주므로서 사회복지관의 조직효과성을 제고시킬 수 있는 것이다.

결국 격변의 시대에 處해 있는 사회복지관이 조직의 효과성을 제고하기 위해서는 정보화사회의 특성과 요구되는 역할들에 신속하고 유연하게 대처해 나가고, 다양한 관련 집단들로부터 공통적인 지지를 받는다면, 지역사회 주민들의 삶의 질 향상에 기여하고자 하는 사회복지관 본연의 목표를 달성할 수 있을 것이다.

參 考　文 獻

國內 文獻

권기헌. 『정보사회의 논리』, 나남출판, 1997.

권태환 · 조형제. 『정보사회의 이해』, 미래미디어, 1997.

김병섭 · 박광국 · 조경호. 『조직의 이해와 관리』, 대영문화사, 2000.

김종회. 『사회복지 행정론』, 범론사, 1993.

김호섭 · 김판석 · 이창원 · 강제상 · 류홍림 · 박통희. 『새조직 행태론』, 대영문화사, 1999.

김희진 · 손진화 · 이영균. 『정보사회론』, 세창 출판사, 1999.

나운환. 『복지정보체계론』, 홍익제, 1998.

박영란. 『커뮤니케이션과 유토피아? - 정보화와 한국인의 삶』, 나남출판, 1997.

박차상. 『한국 사회복지 행정론-수요자중심 접근방법-』, 대학출판사, 1999.

변용찬 · 한혜경 · 이상영 · 조애저 · 김희선 공저. 『사회복지 이용시설 서비스 종합화 방안』, 한국보건사회 연구원, 1996.

성규탁. 『사회복지 행정론』, 법문사, 1988.

성규탁 · 정영순 · 배임호 공저. 『사회복지관의 기능 및 역할정립에 관한 연구』, 삼성복지재단, 1993.

이계탁. 『복지행정학 강의』, 나남 출판, 1994.

이무웅 · 우영제. 『정보사회와 인간관계론』, 백산 출판사, 1994.

이창원 · 최창현 공저. 『새 조직론』, 대영 문화사, 1998.

장인협 · 이정호 공저. 『사회복지 행정론-이론과 실무-』, 서울대 출판부,

1999.

전국대학 사회복지 교육협의회 편저. 『사회복지 개론』, 유풍출판사, 1999.

최일섭 · 김통원 · 박광준 · 정무성 · 황성철 공저. 『사회복지관 평가모형 개발 연구』, 도서출판 동인, 1998.

최동수. 『정보사회론』, 법문사, 1998.

최진석. 『한국 정보화사회론』, 기한재, 1997.

한상완. 『정보사회의 전개와 정보이용』, 구미무역 출판부, 1998.

현외성 · 이용훈. 『사회복지와 컴퓨터』, 홍익제, 1994.

황성철 · 강혜규 공저. 『사회복지관 운영평가 및 모형개발』, 한국보건사회 연구원, 1994.

황진수. 『현대 복지행정론』, 대영문화사, 1998.

David Ronfeldt 著. 홍석기 譯. 『사이버시대와 정보통신혁명, 정보지배사회가 오고 있다』. 자작나무, 1997.

Rex A. Skidmore. 著. 문인숙 · 김미혜 譯. 『사회복지기관 행정론』, 도서출판 동인, 1993.

刊行物, 其他

김만두. 「지역사회에서의 바람직한 사회복지관의 기능과 역할」, 『제 1회 서울시 사회복지관협회 세미나 자료집』, 사회복지관협회, 1992.

김만두. 「사회복지관의 바람직한 기능과 역할」, 『사회복지』, 1992.

배혜영. 「삶의 질 향상을 위한 지역정보화 방안」, 『정보화 사회와 삶의 질』, 한국전산원, 1996.

오석홍. 「정보화 시대의 사회변동」, 『정보화와 사회변동』, 서울대학교

행정대학원 정보통신 정책과정, 199-.

이민영 · 김진나 · 함건식. 「서울시 사회복지관 단순평가모형 개발-합리적 보조금 지급방안 연구-」, 『한국사회복지학』, 통권 29호, 한국사회복지학회, 1996.

이성록. 「사회복지기관 시설의 사무관리 개선에 관한 연구」, 『사회복지연구 논문집』, 제 19집, 국립사회복지연구원, 1996.

이정학. 「주민의 복지활동 활성화를 위한 교육에 관한 연구」, 『사회복지연구 논문집』, 제 18집, 국립사회복지연구원, 1995.

_____. 「지역사회복지 개념구축」, 『사회복지연구 논문집』, 국립사회복지연수원, 1998.

이정호. 「지방자치시대의 지역사회복지협의회 발전방안」, 『사회복지시설연구』, 제 1집, Vol.1, 사회복지시설연구회, 2000.

이창원. 「리더의 행동이 과업집단 효과성에 미치는 영향에 관한 연구」, 『한국행정학회보』, 제 28권 제 1호. 1994.

한덕연. 「사회복지기관 전산화의 바람직한 방향」, 사회복지정보원, http://welfare.or.kr

보건복지부. 「사회복지관 운영 · 건립 국고보조사업 지침」, 1996.

_____. 「1998년도 보건복지 정보화 촉진 시행계획(안)」, 1997.

_____. 「사회복지관 운영안내」, 1999.

동아일보. 2000. 5.

디지털 중앙일보. 2000. 3.

사회복지관협회. 내부자료, 2000. 4.

_____. 사회복지관 백서, 1999.

서울시. 「사회복지관 운영 안내」, 1999.

한국전산원. 「정보화촉진 기본계획 해설서」, 1996.

_____. 「정보화동향 분석」, 통권 140호, 1999. 8.

_____. 「1999 국가정보화 백서」, 1999.

한국정보문화센터. 「정보화로 가는 길」, 제 32호, 1999. 12.

學位 論文

강의석. "사회복지관 정보화 현황과 과제", 경북대 석사논문, 1998.

권선진. "사회복지관의 조직 효과성에 관한 연구", 연세대 박사논문, 1994.

김기태. "행정조직 내 갈등관리의 통합적 모형", 영남대 박사논문, 1994.

김성준. "전자정부의 개념정립과 구현방안에 관한 연구", 한양대 석사논문, 1999.

김영석. "우리나라 사회복지관 현황과 개선방안에 관한 연구", 청주대 석사논문, 1997.

김응철. "사회복지 정보화 및 정보체계 구축에 관한 연구", 경기대 박사논문, 1996.

김지연. "우리나라 사회복지관의 뉴미디어 도입 가능성에 관한 연구", 경희대 석사논문, 1997.

김태회. "사회복지관 관장의 리더십과 사회복지사의 직무성과에 관한 연구", 이화여대 석사논문, 1998.

김형모. "사회복지조직의 효과성에 관한 연구", 연세대 석사논문, 1993.

김희숙. "집단간 갈등과 조직유효성의 상관관계 분석", 숙명여대 석사논문, 1998.

김희옥. "우리나라 사회복지관 정보화 추진방안에 관한 연구", 경희대 석사논문, 1998.

나운환. “한국장애인 복지기관의 조직효과성에 관한 연구”, 광운대 박사 논문, 1997.

남기민. “사회복지 조직에서의 리더십에 관한 연구-중간 관리층의 리더십 행동상황 및 리더십 효과성간의 관계를 중심으로”, 서울대 박사논문, 1989.

류시향. “사회사업지도감독에 대한 만족도 연구”, 이화여대 석사논문, 1990.

박선화. “사회복지전문요원의 직무만족도에 관한 실증적 연구”, 한성대 석사논문, 1997.

박일연. “지역사회복지관 중간관리자의 지지적 수퍼비전이 워커들의 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 숭실대 석사논문, 1998.

이상윤. “행정조직문화 인식양태와 조직효과성에 관한 연구”, 동국대 박사논문, 1997.

이윤경. “인트라넷 도입이 조직구성원의 커뮤니케이션 만족도에 미치는 영향에 관한 연구”, 이화여대 석사논문, 1997.

이원기. “사회복지사의 Burnout에 관한 연구”, 청주대 석사논문, 1998.

장중탁. “사회복지관의 효율적 운영을 위한 정보체계의 성공모형개발”, 부산대 박사논문, 1998.

차종화. “노인복지시설의 조직효과성 평가모형 개발에 관한 연구”, 한성대 석사논문, 1997.

최영옥. “종합사회복지관의 경영진단”, 동국대 석사논문, 1997.

함철호. “보건복지사무소의 조직효과성 평가연구”, 중앙대 박사논문, 1998.

外國 文獻

David Menefee. "Strategic Administration of Nonprofit Human Service Organizations: A Model for Executive Sucess in Turbulent Times", *Administration in Social Work*, Vol.21, No.2, 1997.

Drucker. P. F. *Management: Task-Responsibilities Practices*, New York, Harper & Row, 1973.

Etzioni. A. *Modern Organization*, Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall, 1964.

Fasano Rob and Jeremy J. Shapiro. "Computerizing the Small Non-Profit: Consultants' Perspective", *Computers in Human Services*, Vol.8, No.1, 1991.

Gordon B. Davis and M. H. Olson. *Management Information Systems Conceptual Foundations, Structure and Development*, 2nd ed., McGraw-Hill, Inc. 1985.

Hall. R. *Organizations: Structures, processes & outcomes*, 5th ed., Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall, 1991.

Koontz, H. D. and O'Donnel. C. *Management: A System and Contingency Analysis of Managerial Functions*, 6th ed., New York, McGrew-Hill Book Co., 1976.

Long, N. "Information and referral services: A short history and some recommendations", *Social Service Review*, Vol.47. New York, 1973.

Reamer, F. G. "Ethical Dilemmas in Social Work Practice", *Social*

Work, Vol.28, No.1, 1983.

Stephen, P. Robbins. *Organization Theory*, 3rd ed., Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1990.

Stogdill, R. M. *Handbook of Leadership: A Survey of Theory and Research*, New York: Free Press, 1974.

Tapscott, D. *The Digital Economy: Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence*, New York: McGraw-Hill, 1996.

Yukl, G. *Leadership in organizations*, 2nd ed., Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall, 1989.

ABSTRACT

For Promoting the Organization Effectiveness in the Information Society

- focused on group variables -

Lee, Nam Hee
Major in Social Welfare
Dept. of Welfare Administration
Graduate School of Public Administration
Hansung University

The purpose of this study is to analyze, in an age of information , how social welfare organizations are responding to the changes of this age, how the structure of the social welfare center(SWC) is adapting, and then to suggest what can be the right course for effective organization management using the various informational sources.

In this study, several articles, periodic and non-periodic journals, many dissertations, and the publications of the public institutions are used as the basic materials for the theoretical approach.

This study uses next three methods; First, the survey of the documents and results of the preceding research on the social welfare

organization in the information society. Second, the analysis of how SWC as one of the social welfare organizations works in this information society, focused on varied examples from Japan, United States, and England. Third, concluding the results of the research on contemporary currents in social welfare organizations and other present organizations with group variables in organization theory.

The methods for promoting the organization effectiveness concerning the main variables - such as the leadership, solving conflicts, and determining major policies - can be summarized as follows.

First, leadership in the system of SWC is a specific quality for each organization. Since entering the information society, the notion, limit of responsibility and style of leadership have had a tendency to be leveled and decentralized and moved toward the various group members. Thus, the leadership must be regarded not as an authority but as a part of a role.

In the information society, for the organization effectiveness, the leadership in SWC can be divided into the two categories. One is the director' s of SWC who leads the whole members of the organization and the other is the social workers' who manage only the human resources. This difference leads to the results that while the careful concern, understanding ability and supports are required for the director, swiftness, proficiency and positive view are needed for the social workers who manage directly the human resources like clients and volunteers. For this reason, both of the director and social

workers must be educated and trained continuously in other to use their abilities efficiently in the right situations.

In addition, the bureaucratic system of from the high to the low rank must be changed into the democratic and self -controlling system of from the low to the high. In other words, the government-oriented system should be abolished and SWC must have another alternative for finding its problems and then solving them for itself.

Second, SWC itself is not so different from other organizations in that it is just another kind of human service organization having conflicts among the members.

These conflicts usually arise due to the difference of positions. They can be classified into three types; the conflict between a director and social workers, between social workers themselves, and between social workers and related organizations. It is the leveling and decentralizing of power, which are able to make each position differentiated from others, and which are the prominent features of the information society, that can reduce these kinds of problems. The use of network and conflicts-solving programs must be accompanied for cooperating atmosphere as well.

In the process of the use of the information, the unbalanced distribution of the information between SWC and related organization can cause some conflicts to occur. If SWC has plentiful information, it is more easy for SWC to contact with social resources in the community. In other words, the amount of information SWC has can have a direct influence on managing it. Therefore, great emphasis

must be given to collecting and selecting the information. But we also keep it in mind that overdependence on the information produces the unexpected side-effects disturbing the development of the community.

Finally, it can have a greater effect on the decision-making than anything else to collect and sort the information. Network makes it possible for SWC to be connected with community closely. That means SWC comes to understand the distinctive features of some community, and, therefore, it can deal with the various problems which arise within the community members swiftly and exactly. This process will result in the voluntary participation of the members in decision-making, and then, the chance of making the most human resources in the community will be extended. Opening electric forum, or managing electric bulletin board is a efficient method for deriving the active participation of the community members as well.

The highly specialized organization in the information society can be small in size, but it must be able to extended to the wide range of works through network to cooperate with and compete against others. If SWC takes advantage of this information network as the use of advertisement efficiently, then it will be able to provide greater services to the members such as one-stop service that the customer get a variety of services with just one visit.

The nation' s policies and aids can be helpful more than anything else in developing this service system. At the same time, the director and social workers should try to equip themselves with special ability for selecting and collecting information.

For promoting the organization effectiveness, SWC is required to adapt and respond to the swift changes toward the information society. Moreover, the wide range of supports from the related organizations will enable SWC to contribute to improve the quality of life within the community.