

## 정보통신기술의 활용이 복지사·클라이언트의 삶의 질에 미치는 영향\*

노 병 일(대전대학교 사회복지학과 조교수)

### I. 들어가는 말

현대를 정보화 시대라고 자연스럽게 부르고 있으며, 산업혁명에 빗대어서 정보통신의 놀라운 발전을 정보혁명(information revolution)이라고 부르고 있다. 두말할 것 없이, 이런 정보통신기술의 상징이자 실체는 컴퓨터이다.

그러나 복지 분야는 다른 분야에 비해서 아직도 컴퓨터의 활용이 더딘 편이었다. 물론, 복지기관의 재정이 구체적으로 어떠냐에 따라서, 그리고 복지기관의 운영층이 정보의 중요성에 대해서 어떤 의식을 가지고 있느냐에 따라서, 해당 복지기관에서 컴퓨터를 적극 활용할 것인지의 많은 부분이 결정지어진다. 하지만 컴퓨터 활용에는 복지사의 의식도 중요하다. 컴퓨터가 복지사의 삶의 질이나 클라이언트의 삶의 질을 향상시키는 것에 크게 도움을 준다고 복지사들이 생각하지 않는다면, 복지사들은 컴퓨터의 활용에 부정적이거나 소극적일 것이기 때문이다. 하지만 우리 나라에서는 이에 대한 체계적 연구는 아직은 없는 편이다.

이런 맥락에서, 본 연구는 다음을 알아볼 목적으로 수행되었다. 첫째, 우리 나라 대도시의 복지기관에 근무하는 직원들의 컴퓨터 활용에 대한 실태를 알아보고자 한다. 이것은 컴퓨터를 복지기관에서 적극적으로 활용하기 위한 디딤돌으로서 당연히 필요한 작업으로 보인다. 둘째, 컴퓨터의 도입 및 활용이 복지사와 클라이언트의 삶의 질에 어떤 영향을 미친다고 복지사들이 인식

\* 본 연구는 교육부 연구과제의 일부분이며, 본 연구의 설문조사와 관련하여 많은 사람의 도움을 받았다. 특히, 김필동(충남대), 조성걸(충남대), 이현수(청주 용강복지관), 김대환, 정운석, 김은일(공주시청), 은반석(광주 빚고을복지관), 한달영(충남대), 전영숙(서울여대)님들에게 감사드린다.

하고 있는지를 알아보고자 한다. 이것은 복지기관에서 향후에 컴퓨터를 도입하고 활용하는 것과 관련하여 중요한 요인이 된다.

## II. 이론적 고찰

### 1. 컴퓨터(컴퓨터) 활용 현황

#### 1) 활용 현황

선진국 조차, 다른 정보 관련 분야에 비해서 복지 분야에는 컴퓨터의 도입이 늦어졌다고 Stagner(1993: 160)는 지적하고 있다. 우리 나라 복지 분야도 컴퓨터의 도입과 활용은 다른 분야에 비해서 상당히 늦어 왔다 (박영관·유태균, 1996). 당연히, 우리 나라에서는 컴퓨터가 복지 분야에 미치는 영향에 대한 연구는 적은 편이다.

복지기관에서 컴퓨터를 활용할 경우에 그 용도는 행정 분야에 많이 국한되어 있었다. 1988년에 실시한 미국의 한 조사에 의하면, 회계, 통계·보고서, 문서작성, 정보관리 등 행정쪽에 컴퓨터를 많이 사용하고 있었고, 이 반면에 임상적 의사결정, 클라이언트 면접 같은 임상쪽에는 덜 사용하고 있었다. 그러나 많은 학자들은 이구동성으로 임상분야에 컴퓨터를 사용하는 것이 급속히 신장되어 임상 분야가 수 몇년 이내에 컴퓨터의 주요 사용처가 될 것으로 전망하고 있다 (Mutschler, 1992; Butterfield, 1995: 594; Cwikel & Cnaan, 1991).

#### 2) 복지기관에서의 컴퓨터 응용 영역과 응용 기술의 분류

컴퓨터를 복지기관에서 활용할 경우에 그 응용 영역을 크게 행정·재정과 임상으로 구분할 수 있겠으나, 구체적 분류에 있어서는 학자마다 차이가 난다. 먼저 응용 영역의 경우, Butterfield(1995: 594)는 다음과 같이 여덟 가지로 구분하고 있다: 1) 자료 수집·평가; 2) 면접; 3) 장애인 분야; 4) 사서함; 5) 지역사회 네트워크; 6) 복지사·기관의 행동조정; 7) 정책개발·옹호; 8) CD Rom 데이터베이스. 한편, 컴퓨터 응용 기술의 분류에 있어서도 학자마다 차이를 보이고 있다. Cwikel & Cnaan(1991)은 컴퓨터를 크게 1세대 컴퓨터와 2세대 컴퓨터로 구분한다. 1세대 컴퓨터로는 문서작성, 단순한 자료정리, 표만들기, 통계를 들 수 있고, 2세대 컴퓨터로는 자료정리, 전문가 시스템(expert system), 게임·치료 프로그램, 전자우편·통신을 들 수 있다.

### 3) 컴퓨터의 활용에 대한 찬반 의견

컴퓨터의 영향에 대해서는 아직 확실한 결론은 없는 듯하다. 한편에서는 그 영향이 아주 큰 것처럼 보고, 다른 한편에서는 그 영향을 너무 거창하게 떠든다고 보고 있다. 물론 실상은 위의 양 극단의 중간 어디엔가 있을 것이다 (Stagner(1993) 참조). 특히, 컴퓨터를 임상에 사용하는 것에 대해서는 찬성과 반대의 입장이 있다. 먼저, 반대하는 입장은 컴퓨터의 기계적 특성 때문에 비인간적인 측면이 두드러질 수 있다고 주장한다 (Butterfield, 1995: 597). 그러나 최근에 들어서 이런 비관론적 주장은 많이 줄어들고 있는 것으로 보인다.

한 마디로, 낙관론자는 효과성이 높음을 강조하고 비관론자는 비인간적인 측면을 강조하는 경향이 있다 (Cwikel 등(1991: 114) 참조).

## 2. 복지사의 삶의 질에 영향을 미치는 차원

컴퓨터가 복지기관의 조직에 미치는 전반적 영향에 대한 포괄적이고 체계적인 연구는 드문 편이다. 단편적으로 연구된 결과를 종합할 때, 컴퓨터가 다음과 같은 차원에서 복지사에게 영향을 미치는 것으로 정리해 볼 수 있다.

### 1) 업무처리 속도 (시간 압박)

업무를 전산망 같은 시스템을 통해 실시하면 업무처리 속도가 빨라질 수 있음을 컴퓨터 활용의 큰 장점으로 누구나 지적한다. 그러나, 복지기관에 컴퓨터 도입(특히 전산화 작업)이 완료되면, 클라이언트용 자료에 대한 데이터 베이스화 작업이 본격적으로 진전될 것이다. 따라서 복지기관에서 지속적인 데이터 베이스 작업의 필요성 때문에 복지사는 클라이언트에 대한 자료를 꾸준히 작성하여 입력시켜야 할 상황에 직면할 가능성이 커지게 된다. 이 경우, 복지사는 관련 정보를 시시각각 때맞추어서 입력해야 하기 때문에 업무처리 속도와 관련된 시간압박의 부담을 느낄 수 있다. 과거에는 조금 늦게 해도 되던 것이 이제는 다른 동료 업무와의 연계때문에도 시간적으로 보조를 맞추어서 자료를 입력시켜야 하므로 시간 부담을 느낄 수 있다. 이것은 복지기관 근무자가 예전에는 크게 겪지 않은 새로운 스트레스의 요인으로 등장할 수 있다.

### 2) 업무 양

컴퓨터를 도입할 경우에 업무 양이 줄어들 것인가에 대해서는 대체로 회의적인 시각이 많다.

즉, 아무리 좋은 컴퓨터가 도입된다 해도 문서작업이 급격히 감소하지는 않을 것이라는 관측이 지배적이다. Cahill & Feldman(1993: 11)은 가장 최신의 소프트웨어도 문서작업의 관리를 용이하게 해 줄 뿐이지 문서작업 자체를 감소시키지는 않는다고까지 주장하고 있다. 이들의 주장은 약간의 과장이 있기는 하나 많은 현실을 내포하고 있다. 최신 컴퓨터를 들여오면 새로운 업무 욕구가 등장하거나 기존 업무 욕구가 확대되는 경향이 있기 때문이다.

### 3) 반복적인 일

복지기관에 컴퓨터를 본격적으로 도입할 경우, 데이터 베이스용 작업이나 전문가 시스템에 자료를 입력시키기 위한 작업 등의 반복적 업무가 많아진다. 예전에 안 하던 통계처리를 매번 한다든지, 간단히 전달할 내용을 문서 양식에 따라서 기재한다든지 하여 업무의 단순반복성이 커질 가능성이 있다. 사실 업무 양의 증대는 일상적인 반복 업무의 증가와 밀접한 관계를 가지고 있을 수도 있다. 반복적 업무의 증가로 인하여 복지기관 근무자는 새로운 소외를 느낄 수도 있다. 즉, 생산직 노동자가 자기 자신이 하는 일에서 겪었던 고전적 소외와 마찬가지로, 사무직 노동자인 복지사가 단순 반복적 업무가 많음으로써 자신의 일에서 의미를 많이 잃을 수도 있다. 아마도 이런 것은 유능한 복지사에게 스트레스를 던져주는 요인이 될 수 있다.

### 4) 건강

컴퓨터가 복지기관에 도입되고 활용되면 업무도구가 펜이나 문서에서 주로 컴퓨터 관련 기구로 바뀌게 된다. 이런 맥락에서 볼 때, 그간 소홀히 취급되어지고 있는 것 중의 하나가 컴퓨터의 도입에 따른 건강문제이다. 물리적 근무여건이 복지기관 근무자의 삶의 질 감소에 영향을 줄 수 있기 때문이다. 컴퓨터와 같은 기기의 장기적 사용은 어깨 아픔과 눈 피로 등의 만성 고통을 가져와서 소위 단말기(VDT) 증후군을 유발할 수 있다. 이것은 결국 직무불만족의 증가와 클라이언트에 대한 소홀 등을 초래할 수 있다 (Cahill 등, 1993: 4).

### 5) 교육 · 훈련

최신 컴퓨터의 설치 못지않게 지속적인 교육, 훈련, 지원, 프로그램 개선 등도 중요하다. 그러므로 전산화가 본격적으로 진행되면 교육의 빈도 및 강도가 커질 가능성이 높다. 새로운 컴퓨터가 도입되어 계속 활용되려면 복지사들은 이 컴퓨터에 대한 교육을 받아야 하며 컴퓨터나 하드웨어 · 소프트웨어에 대한 업무지식을 가지고 있어야 한다. 또한 컴퓨터의 소프트웨어 수명이 짧아서, 새로운 소프트웨어의 교체 필요성이 커지고 이에 대한 교육의 필요성이 증대된다

(Butterfield, 1995: 596). 성격상 이런 것이 싫은 사람은 직업을 바꾸어야 할 정도로 심각한 문제로 등장할 수 있다.

#### 6) 직업 안정성

정보를 저장하고 이동하는 것이 편하게 됨에 따라 직원 감축이 가능하게 되었다 (Butterfield, 1995: 595). 따라서 복지기관에서 컴퓨터가 복지사의 역할과 관련하여 어떤 위상을 가질 것인가도 흥미로운 질문중의 하나이다. 컴퓨터가 복지사를 대체하는 역할을 할 경우에는 인원을 더 채용한 효과를 가져와서 재정문제에 도움을 줄 수도 있고, 재정압박이 큰 복지관의 경우에는 인원 감축의 도구 또는 핑계로 이용할 수도 있다. 이 경우, 컴퓨터 활용은 복지관 직원의 직장안정성에 대한 불안감을 증가시킬 수 있다. 일반 기업체에서 사무 자동화가 인건비 감축을 유발하고 고용불안을 유발한 것 처럼, 복지기관도 일단 컴퓨터를 도입하면 그 시스템 운영과 관련되지 않은 직원을 감축하려는 시도가 진행될 가능성이 남는다.

#### 7) 업무자율성

전산화의 도입으로 직원의 활동과 성과가 체계적으로 기록되기때문에, 상위자는 이 정보를 이용하여 직원의 평가에 직접 반영할 수 밖에 없다 (Hasenfeld 1996: 199). 그러므로, 컴퓨터를 포함한 정보통신기술은 내부 통제(internal control)을 위해서 사용될 가능성이 커진다. 또한, 복지기관에서 컴퓨터를 도입하였을 경우에도 문제의 불씨는 여전히 남는다. 예를 들면, 컴퓨터의 의사결정 프로그램을 사용하여 내린 결정을 거부하는 복지사에게 상위자는 컴퓨터의 의사결정 프로그램을 사용하여 얻어진 결정에 따르라고 강력히 요구할 수 있는데, 이런 것은 갈등 요인이 된다.

#### 8) 조직내 인간관계

컴퓨터가 복지기관에서 비중있는 위치를 차지하면, 인간 대 인간의 관계에서 컴퓨터가 매개물로 사이에 끼어들게 된다. 이에 따라서 인간관계가 비인간적인 상호작용의 네트워크로 형성될 가능성이 크게 된다. 이 경우에 복지기관내 근무자끼리의 직접적인 인간적 접촉의 기회가 감소하므로, 조직 분위기가 메마를 가능성이 높아진다. 한편으로, 복지기관에서 컴퓨터를 도입하면 개개인의 업적이 체계적으로 기록되어 비교적 객관적으로 서로 견주어 볼 수 있으므로 직원에 대한 평가의 횡수가 증가될 가능성이 높다 (Stagner, 1993: 160). 아무래도 직원 평가를 자주하게 되면 조직내의 상하 사이의 인간관계는 예전에 비해서 딱딱할 가능성이 커진다.

### 3. 클라이언트의 삶의 질에 영향미치는 차원

#### 1) 서비스의 질

컴퓨터의 도입이 클라이언트의 삶의 질에 어떤 영향을 미치느냐에 대해서는 확실한 합의가 없는 편이다. Cwikel 등(1991: 114, 119)은 2세대 컴퓨터를 사회사업실천에 도입하여 활용할 경우에 클라이언트 보호의 질이 높아질 것이라고 주장하고 있다. 그리고 Mutschler(1992: 336-338)가 1988년에 60명의 전문 복지사를 대상으로 조사한 바에 의하면, 컴퓨터가 복지사의 대(對)클라이언트 업무를 개선시키는데 대해서 58%가 부정적 견해를 나타냈고, 긍정적 의견을 보인 사람은 9%뿐이었다.

만약에 컴퓨터의 활용이 클라이언트의 삶의 질에서 차이를 유발한다면 그 영향을 크게 다음과 같이 나누어 볼 수 있을 것이다. 첫째, 체계적이고 포괄적인 서비스를 클라이언트에게 제공할 수 있다. 이 경우에 클라이언트에게 제공되는 서비스의 질을 관리하는 데 도움이 된다. 왜냐하면 더 많은 최신 자료 및 정보에 기인한 서비스 제공은 그렇지 않은 서비스 제공보다 질적으로도 차이가 날 수 밖에 없기 때문이다. 둘째, 컴퓨터가 잘 갖추어진 복지기관에 근무하고 또 컴퓨터에 숙달된 복지사는 전문가 시스템과 같은 의사결정 관련 프로그램을 이용하여 클라이언트에 대한 자신의 개입 및 접근방법에 대해서 검증을 해 볼 수가 있어서 더 효과적인 서비스를 제공할 수 있다.

#### 2) 서비스의 양

Cwikel 등(1991: 116)은 특히 클라이언트의 경우와 관련하여, 컴퓨터의 비싼 도입비용 때문에 서비스가 감소되고, 복지사들이 클라이언트에게 할애하는 시간이 감소되고, 서비스 제공에서 복지기관 기구를 유지하는 쪽으로 주안점이 두어 질 가능성을 지적하고 있다. 또한, 앞에서 언급한 것처럼, 복지기관 근무자가 클라이언트용 데이터 베이스 만들기와 관련된 업무 양이 증가하면, 그 당시에 해당 클라이언트에게 또는 다음 클라이언트에게 할애되는 시간이 상대적으로 감소할 수 있다.

#### 3) 복지사와 클라이언트사이의 인간적 관계

컴퓨터가 사용됨에 따라 클라이언트와 복지사 사이에 컴퓨터가 개입하게 되어 복지사와 클라

---

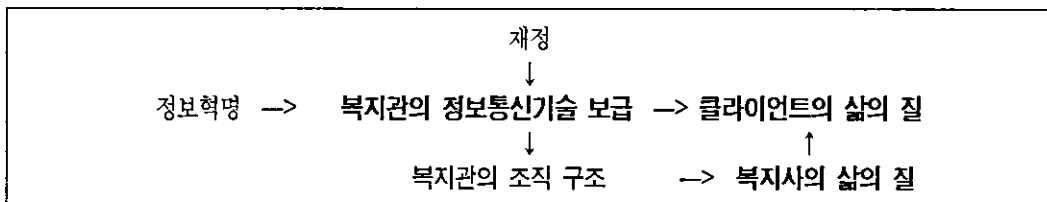
2) Lindsay, Chadwick, Landsverk, & Pierce(1993)은 위탁아동에 대한 의료정보 수집 및 전달 등과 관련하여 정보통신기술을 이용한 실지 예를 보여주고 있다. 또한 일본의 한 기관에서 실시하고 있는 상남도 좋은 예이다 (장곡천청·강진절자·중조화부, 1992).

이언트 사이의 관계가 변화될 수도 있다 (Hasenfeld 1996: 195). 컴퓨터를 사회사업에 적용하는 경우를 비판적으로 보는 사람들은 인간적 개입이 컴퓨터의 도입으로 끝맺음을 한다고 본다 (Cwikel 등, 1991: 114). 그러나 컴퓨터가 사이에 낀다고 해서 이것이 반드시 비인간화를 초래할 것인지의 여부는 속단하기 어렵다. 왜냐하면 복지사가 일상적인 것에서 해방되고 나면 남은 시간을 좀 더 전문적이고 새로운 방법의 개발에 힘쓸 수 있기도 때문이다. 한편, 컴퓨터의 이용은 클라이언트 중심 시대로 가는데 큰 역할을 할 수도 있다. 클라이언트가 어느 정도의 판단능력이 있을 경우에는 컴퓨터는 복지기관이 가지고 있는 데이터 베이스에 클라이언트가 접근하게 하거나 여러 정보를 클라이언트에게 제공함으로써 클라이언트가 스스로 자기의 길을 결정하게 할 수 있다.

### III. 연구 방법

#### 1. 분석틀

복지기관에 도입된 컴퓨터 망은 조직 구조에 반항을 일으키면서 복지사들 각자의 업무 및 구성원간 인간관계 등에 영향을 미치게 된다. 그리고, 클라이언트의 삶의 질에 미치는 영향은 크게 두 가지 측면이 있다. 하나는, 복지기관이 컴퓨터를 활용함에 따라 클라이언트에게 직접적으로 영향을 줄 수 있는 측면이고, 다른 하나는 위에 언급한 바와 같이 컴퓨터 활용이 복지사들에게 영향을 미쳐서 이것이 다시 클라이언트에게 영향을 던져 주는 측면이다. 상기에 근거하여, 컴퓨터 활용이 복지사와 클라이언트의 삶의 질에 미치는 영향을 다음과 같이 도식화할 수 있다.



#### 2. 주요 개념 및 측정

##### 1) 삶의 질

본 연구에서는 컴퓨터 활용과 관련된 복지사의 삶의 질은 복지사가 과학기술의 도입과 관련

하여 겪는 스트레스의 정도로 보았다. 본 연구에서는 컴퓨터의 활용이 복지사에게 다음과 같이 크게 여덟 가지 차원에서 영향을 미친다고 전제하였다: 업무처리 속도에 따른 시간압박; 업무의 양; 반복적 업무; 전자기기 사용에 따른 건강; 컴퓨터 교육의 필요성; 고용의 안정; 업무자율성; 인간관계. 물론 이 여덟 가지 차원은 서로 관련이 많이 되어 있다. 이 차원 각각에 대하여 복지사는 스트레스를 더 받을 수도 또는 덜 받을 수도 있어, 결국 복지사의 삶의 질이 증가되거나 감소하게 하는 요인으로 작용한다. 본 연구에서는 이 여덟가지 차원을 합쳐서 복지사의 삶의 질의 지표로 삼았고, 5점 리커트 척도를 사용하여 측정하였다. 다른 한편, 본 연구에서는 클라이언트를 표본으로 삼지 않았기 때문에, 컴퓨터의 활용이 클라이언트의 삶의 질에 어떻게 영향을 미친다고 '복지사들이' 보는 점을 측정하였다. 따라서, 클라이언트에게 제공되는 서비스의 질과 양이 커지면 클라이언트의 만족감이 커진다는 전제하에, 본 연구에서는 클라이언트의 삶의 질을 클라이언트에게 제공되는 서비스의 질과 서비스의 양의 증가로 보았고, 5점 리커트 척도를 사용하여 측정하였다.

## 2) 컴퓨터의 활용

본 연구에서는 컴퓨터의 활용을 전산화로 보았고, 구체적으로는 복지관의 전 직원에게 컴퓨터를 보급하고 모든 업무를 컴퓨터를 통해서 처리하는 것으로 보았다.

## 3. 조사 방법

전국 5개 대도시의 복지관 근무자 326명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문지는 1997년 9월-10월에 우편을 통하여 배포 및 회수하였는데, 320명 중에서 298명 분이 회수되었다 (회수율: 91.4%). 전국의 복지관 289군데중 서울, 부산, 대구, 광주, 대전 5개 도시에 위치한 복지관 50군데를 표집하였으며, 각 복지관마다, 근무인원 수에 따라서 3-10명 정도를 표본으로 선정하였다. 회수된 설문지는 SPSS를 사용하여 통계처리하였다.

## IV. 조사 결과

1. 응답자의 일반적 특성: 생략
2. 컴퓨터의 활용현황



응답자의 거의 대부분이 직장에서 컴퓨터를 사용하고 있었다. 응답자의 많은 비율이 컴퓨터를 어느 정도 사용하고 있었는데, 응답자의 53%는 컴퓨터를 매우 많이 사용한다고 답변하였다. 그리고 응답자의 대다수가 컴퓨터를 더 배워서 업무에 적극적으로 활용하겠다는 의지를 드러내 보였다. 복지관 종사자들이 컴퓨터를 사용하는 이유로는 업무편리성(91%: 복수응답)을 가장 많이 꼽았고, 그 다음으로 전산화시대의 대비(23%: 복수응답), 복지정보의 신속한 획득(17%: 복수응답)을 꼽았다. 그러나 프로그램의 개관적 평가 가능, 책임소재 파악의 용이성, 클라이언트 문제 파악의 용이성과 같은 항목을 컴퓨터 사용 이유로 꼽은 응답자의 비율은 아주 적었다. 한편, 사용영역의 경우, 응답자들은 문서작성·수발(95%: 복수응답)에 컴퓨터를 가장 많이 사용하고 있었고, 그 다음으로 홍보·회보 작성(50%: 복수응답), 복지관련 자료 수집·정리(38%: 복수응답), 클라이언트·자원봉사자 자원관리(38%: 복수응답) 등에 사용하고 있었다. 한편 클라이언트 상담·치료(13%: 복수응답), 복지관련 의사결정·문제해결(4%: 복수응답)에는 컴퓨터의 사용이 아주 적은 것으로 드러났다. 대체로 사용영역은 앞에서의 사용이유와 비슷한 결과를 보이고 있다.

그리고 복지관의 전산장비에 대해서는 응답자의 55%가 불만을 가지고 있었다. 만족하는 응답자는 전체응답자의 16%에 불과해서, 대다수의 응답자가 복지관의 전산시설이 열악하다고 인식하고 있음을 알 수 있다. 응답자의 56%가 전산망 시설 확보를 보건복지부가 주관하여 담당해야 한다고 보고 있었고, 전산망 확충에 소요되는 비용은 보건복지부와 지방자치단체의 복지부서가 부담해야 된다는 의견을 표시하였다.

### 3. 복지관 직원의 현재 삶의 질과 컴퓨터 활용이 이들의 삶의 질에 미치는 영향

<표 1> 현재의 만족도 [%]

	직장	직업	업무	업무자율성	전반적 삶
매우 만족	1.0	9.3	1.0	2.7	1.3
다소 만족	40.3	49.1	42.4	35.6	37.2
보통	41.3	31.6	45.1	43.6	43.3
다소 불만족	13.8	8.6	9.8	15.4	15.8
매우 불만족	3.7	1.4	1.7	2.7	2.3
점수(*)	3.21	3.56	3.31	3.20	3.19

<표 1>에서 알 수 있듯이, 응답자들은 전반적으로 현 직장, 직업, 업무, 업무자율성에 대해 불만을 크게 가지고 있지 않았다. 특히 복지사로서의 직업과 복지관에서 하는 업무에 대해서 불만

을 가진 응답자는 각각 10% 정도밖에 되지 않아서 불만이 아주 적음을 알 수 있었다. 이러한 점은 응답자가 전반적 삶에 대해 느끼는 데에도 그대로 반영되어 응답자의 82%는 삶에 대한 불만을 가지고 있지 않았다. 5점 척도로 보았을 경우, 직업 만족도가 가장 높은 점수를 받았고, 전반적 삶에 대한 만족도가 가장 낮게 나타났다. 직업 만족도 다음으로는 업무 만족도가 높았다. 직장 만족도, 업무자율성 만족도, 전반적 삶의 만족도는 유사한 점수를 나타냈다.

그리고 <표 2>에서 알 수 있듯이, 전산화가 진행될 경우에 많은 응답자가 발생빈도가 커질 것이라고 본 항목은 컴퓨터 교육의 필요성(응답자의 82%), 업무처리 속도(68%)이었다. 또 응답자의 반 이상이 업무만족도가 커지고(응답자의 58%), 직장 만족도가 증가하고(56%), 전반적 삶의 질이 증가할 것(52%)이라고 보았다. 그리고 전산화가 진행될 경우에, 응답자의 74%는 직장내 상관·부하사이의 인간관계는 변하지 않을 것이라고 보았고, 응답자의 67%는 실직 가능성에도 변함이 없을 것이라고 보았고, 응답자의 50%는 상관이 자기를 평가하는 회수에는 변함이 없을 것이라고 보았다. 또한, 응답자의 59%는 단순반복업무가 감소할 것이라고 보아서 컴퓨터의 사용이유를 업무편리성으로 꼽은 것과 일치된 견해를 보였다.

<표 2> 전산화시의 영향(%)

	업무 량	업무 처리 속도	업무 자율 성	단순 반복 업무	컴퓨터 교육 필요성	실직 가능 성	건강 악화	직장내 인간관 계	상관 평가 회수	생활 만족 도	직장 만족 도	업무 만족 도
매우증가	9.6	25.0	9.9	9.0	45.0	3.1	9.2	1.8	4.0	5.6	6.4	7.0
약간증가	33.4	43.2	29.8	12.8	37.7	15.3	34.4	12.1	37.0	46.8	49.3	51.4
거의변동없음	27.3	13.4	43.9	19.3	14.2	66.7	45.8	74.0	49.8	41.9	37.6	36.3
약간감소	20.1	12.7	7.4	30.0	2.4	8.7	9.2	9.9	8.1	2.5	4.6	4.2
매우감소	9.6	5.8	3.5	29.0	0.7	8.2	1.5	2.2	1.1	3.2	2.1	1.1
점수 (*)	3.13	3.69	3.35	2.43	4.24	2.98	3.41	3.01	3.35	3.49	3.53	3.59

한편, 앞에서 언급한 여덟 가지의 스트레스 차원과 관련하여 응답자의 반응을 살펴보았다(<표 3>참조). 전산화를 도입할 경우에, 컴퓨터 교육 필요성과 관련된 스트레스가 증가하고(응답자의 61%), 단말기 사용과 관련된 건강 관련 스트레스가 증가한다고(57%) 보았다. 그리고 전산화도 도입되어도 변화가 없으리라고 본 것은 직원감축과 관련된 스트레스(69%), 조직내 인간관계 변화와 관련된 스트레스(60%), 업무자율성과 관련된 스트레스(46%)이었다. 업무평가 증가와 관련된 스트레스의 경우 변함이 없을 것이라는 응답자의 비율(44%)과 증가할 것이라는 응답자의 비

율(43%)이 비슷했다. 한편, 전산화가 도입되어 활용되면 업무처리 속도와 관련된 스트레스(60%)와 반복적인 일과 관련된 스트레스(54%)가 감소할 것이라고 보는 응답자가 많았다.

<표 3> 전산화시의 스트레스 [%]

	평 균	업무 자율성 관련	반복적 일 관련	업 무 처 리 속 도 관련	컴퓨터 교육 필요성 관련	직 원 감 촉 관련	업 평 중 관 관련	건 강 관 관련	인간 관계 변화 관련
매우 증가	-	2.4	2.4	2.4	13.4	1.8	3.6	8.0	2.2
약간 증가	-	23.8	21.3	19.6	47.8	21.0	39.4	48.7	26.7
거의 변동없음	-	45.5	22.0	17.9	21.3	69.4	44.1	38.2	60.1
약간 감소	-	23.1	34.7	40.9	12.4	5.9	10.0	3.6	9.2
매우 감소	-	5.2	19.6	19.2	5.2	1.8	2.9	1.5	1.8
집 수(*)	3.10	2.95	2.52	2.45	3.52	3.15	3.31	3.58	3.18

그리고 응답자의 70%가 전산화가 응답자 개인에게 좋은 점이 더 많을 것이라고 보아서 전산화에 대해 대체적으로 긍정적인 태도를 가지고 있음을 알 수 있었다. 전산화가 개인에게 나쁜 점이 더 많을 것이라고 응답한 사람의 비율은 3% 미만이었다.

#### 4. 컴퓨터 활용이 클라이언트 삶의 질에 미치는 영향

응답자들은 클라이언트와의 면담보다는 문서작업에 더 많은 시간을 할애하고 있었다. 문서작업에 비해서 클라이언트와의 면담에 더 많은 시간을 보낸다는 응답자의 비율은 22%에 지나지 않았고 응답자의 58%가 문서작업에 더 많은 시간을 보내고 있었다. 그리고, 전산화가 진행될 경우에, 많은 응답자가 클라이언트를 위한 서비스의 양이 증가하리라고 보았고 (응답자의 66%), 또한 클라이언트를 위한 서비스의 질도 증가된다고 보았다(74%). 서비스의 양이나 질이 감소되리라고 본 응답자는 각각 4%도 되지 않았다. 더욱이 응답자의 57%는 컴퓨터 지식이 많은 복지사는 클라이언트에게 질이 더 좋은 서비스를 제공할 수 있다고 보고 있어, 이제 복지사의 컴퓨터 지식 정도에 따라 클라이언트에게 제공되는 서비스의 질이 차이가 날 것이라는 일부 학자의 주장을 입증시켜 주고 있다. 단, 클라이언트와 복지사의 직접적 접촉의 정도는 거의 변화가 없을 것이라고 보는 응답자가 많았으나(42%), 증가한다고 보는 응답자도 36%나 되었다. 전산화의

도입이 전반적으로 클라이언트에게 좋은 점이 많을 것이라는 응답자가 70%나 되어서, 대체로 응답자들은 컴퓨터가 클라이언트의 삶의 질을 향상시켜 주는 것으로 믿고 있었다.

## V. 토의 및 맺는 말

본 연구를 통해서 대체적으로 다음과 같은 사실을 알 수 있었고, 이에 따른 몇 가지 시사점이 도출될 수 있을 것이다.

첫째, 복지사들은 컴퓨터를 많이 사용하고 있는 편이었고, 컴퓨터의 활용에 대해서 관심을 많이 가지고 있었다. 이는 고무적인 사실로 볼 수 있다. 하지만 이들의 정보획득 방법이나 사회사업에서의 컴퓨터 활용에 대한 지식은 한계를 가지고 있는 것 같았다. 이들은 전통적인 정보획득 방법에 크게 의존하고 있다. 물론 이런 것은 복지관에서 전산장비가 미흡함에 기인할 수도 있다. 그러나 이런 한계내에서도 복지사가 최신 정보의 중요성에 대한 인식을 제고하는 데도 많은 신경을 써야 할 것이다. 즉, 복지사들의 정보마인드를 개방시키는 데 큰 관심을 가져야 할 것이다. 또 비슷한 맥락에서, 컴퓨터의 활용 이유로 업무편리성을 가장 많이 꼽았지만, 클라이언트 문제점의 파악과 같은 이유를 든 응답자는 아주 적어서 컴퓨터를 의사결정이나 사회사업실천과 연관시켜 사용하고 있지는 않음을 보여주었다. 클라이언트에게 제공하는 서비스의 질 차원에서도 컴퓨터를 의사결정이나 미시적 분야에 활용하는 것에 대해서도 적극적 관심을 표명해야 될 것으로 보여, 복지계에서 이 분야에 대한 연구와 교육에 많은 관심을 기울여야 할 것으로 보인다.

둘째, 전반적으로 응답자들은 자기 직업(복지사)에 대해서는 크게 만족하고 있었으며, 전반적 삶보다도 직업과 업무에 대해서 더 만족하고 있었다. 또한 응답자의 대다수는 전산화가 자신들의 삶의 질에 미칠 영향에 대해 긍정적으로 보고 있는 듯하다. 이점은 이미 언급한 미국의 한 연구결과와 아주 대조된다(Mutscher 1992). 리컷트 척도로 판단할 경우에, 응답자들은 컴퓨터 교육 필요성이 월등히 증가할 것이라고 우려를 표시했고 대신 단순반복 업무 가능성은 아주 적은 것으로 보았다. 한편, 이들은 전산화가 자기들의 업무능률을 올려줄 것이라고 보고 있고, 다만 교육과 건강 같은 것 때문에 스트레스를 더 받을 것이라고 보고 있었으며 (많은 응답자가 컴퓨터를 배워 업무에 적극 활용하겠다고 했지만, 한편으로는 이것이 스트레스로 작용되리라 생각하고 있는 응답자가 많았다), 반복업무나 업무처리속도와 관련된 스트레스는 별로 크지 않을 것이라고 보았다. 하지만, 자기들에게 심각하게 부정적 영향을 미칠 실직, 인간관계 삭막, 평가 증가와 관련해서는 예전과 변함이 없다고 느끼고 있었다. 대규모 조직에서 전산화가 평가의 용이와 평가빈도의 증가를 유발하고 직원 상하간의 인간관계에 부정적 영향을 미치고 실직가능성을 증

가시킬지 모른다고 보는 것에 비하면, 복지관 근무자는 상당히 낙관적 견해를 가지고 있음을 보여준다. 그러나 이런 것에 대해서는 다음과 같은 면을 고려해야 될 듯하다. 현재 우리 나라 복지관의 소규모성, 인원 부족, 낮은 체계성, 낮은 전문성, 낮은 전산화 정도 등을 감안해 보면, 기업체같은 대규모 조직에서 겪는 경쟁, 소외, 실적과 같은 부정적 현상을 실감있게 겪지도 않았고 따라서 인지하지 못하고 있을 수 있다. 그러므로 응답자가 현 생활이나 직장, 직업, 업무, 업무자율성에 대한 불만이 적은 것이 진짜 만족을 반영하는 것인지, 아니면 최면적 만족인지는 추가 연구가 필요하다.

셋째, 많은 응답자는 전산화가 클라이언트에게도 크게 도움이 된다고 보았다. 그러나 복지관 근무자들이 클라이언트와의 면담보다는 문서작업에 더 많은 시간을 보낸다는 사실은, 복지관의 주요 설립목적이 지역 클라이언트의 삶의 질의 향상이라는 점과 관련하여 복지관의 향후 방향에 많은 시사점을 던져준다. 문서작업에 비해 클라이언트와의 면담에 더 많은 시간을 할애하기 위해서 컴퓨터를 더 '현명하고 활달하게' 활용하는 것이 절실하다.

넷째, 전산화가 아무리 복지사와 클라이언트의 삶의 질에 긍정적 영향을 미친다고 할 때, 시급한 것은 전산화의 확보이고 이르기 위해서는 재정문제가 크게 등장하는데, 여기에 대해서 많은 응답자들은 보건복지부가 주도적 역할을 하기를 바라고 있다. 사실, 현재의 복지관 재정상태를 고려하면 중앙정부와 지방정부의 지원이 많이 필요할 것으로 보인다.

## 참고문헌

- 박영란·유태균. 1996. "사회복지기관의 정보화 현황과 과제" 사회복지 겨울: 90-105
- 장곡천청·강전절자·중조화부 (김범수 역). 1992. "컴퓨터 지원에 의한 전문사회복지 상담의 전개." 사회복지. 가을호
- 통계청. 1997. 사회통계조사보고서: 정보와 통신, 안전부문 (1997년 상반기). 서울: 통계청
- Butterfield, W. H. 1995. "Computer Utilization." Pp. 594-613 in Encyclopedia of Social Work. Washington D.C. NASW Press
- Cahill, J. and L. H. Feldman. 1993. "Computers in Child Welfare: Planning for a More Serviceable Work Environment." Child Welfare LXXII(1): 3-12
- Choksi, B. n.d. "Computer Uses in Social Work."
- Cwikel, J. and R. A. Cnaan. 1991. "Ethical Dilemmas in Applying Second-Wave Information Technology to Social Work Practice." Social Work 36(2): 114-120

- Foster, B. & L. Schore. 1990. "Job Loss and the Occupational Social Worker." Pp. 77-97 in Occupational Social Work Today, edited by S. Straussner. New York: Haworth
- Gingerich, W. J. and R. K. Green. 1996. "Information Technology: How Social Work Is Going Digital." Pp. 19-28 in Future Issues for Social Work Practice, edited by P. R. Raffoul and C. A. McNeece. Needam Heights, MA: Allyn and Bacon
- Hasenfeld, Y. 1996 "The Administration of Human Services-What Lies Ahead?" Pp. 191-202 in Future Issues for Social Work Practice, edited by P. R. Raffoul & C. A. McNeece. Needam Heights, MA: Allyn & Bacon
- Lindsay, S., D. Chadwick, J. Landsverk, and E. Pierce. 1993. "A Computerized Health and Education Passport for Children in Out-of-Home Care: The San Diego Model." Child Welfare LXXII (6): 581-594
- Mutschler, E. 1992. "Computers in Agency Settings." Pp. 325-344 in Research Utilization in the Social Services, edited by A.J. Grasso and I. Epstein. Binghamton, NY: Haworth
- Nurius, P. and R. A. Cnaan. 1991. "Classifying Software to Better Support Social Work Practice." Social Work 36(6): 536-541
- Rapp, C. A. and J. Poertner. 1992. Social Administration: A Client-Centered Approach. New York: Longman.
- Stagner, M. 1993. "Book Review." Social Service Review 160-163
- Velasquez, J. 1992. "GAIN: A Locally Based Computer System Which Successfully Supports Line Staff." Administration in Social Work 16(1): 41-54