

여성복지서비스 전달체계의 기능평가 : 여성복지담당 공무원의 업무를 중심으로*

박 영 란** · 황 정 임***

최근 들어 국내외에서 '여성복지'에 대한 관심의 증가와 더불어 사회복지정책이나 서비스를 성인지적(gender-sensitive)관점에서 분석하는 작업이 시도되고 있다. 그러나 아직도 클라이언트로서의 여성에 대한 관심은 그리 많지 않으며 여성을 서비스의 주 이용자로 하는 여성복지서비스 전달체계에 관한 연구 또한 미흡한 실정이다. 이에 본 연구에서는 여성복지서비스 전달체계의 현황을 개괄하고, 전달체계의 기능이 서비스 효과에 미치는 영향을 분석하였다. 이를 위해 여성복지담당 공무원인 여성복지계장과 여성복지상담원을 대상으로 설문조사를 실시했다. 이들의 주관적 평가내용에 기초하여 통합성, 접근용이성, 지속성, 적합성, 노력성, 전문성의 6가지 원칙으로 여성복지서비스 전달체계의 기능을 평가하고, 직무만족도와 업무효과를 중심으로 전달체계의 서비스효과를 측정하였다. 분석결과를 정리하면 1)여성복지계장과 여성복지상담원 모두 전달체계의 기능 중 노력성(재정과 인력의 충분성)이 미흡하다고 지적하였다. 2)업무효과에서는 여성복지계장의 경우 대부분 긍정적인 평가를 하고 있으나 여성복지상담원은 업무내용에 따라 비교적 긍정적인 평가와 부정적인 평가가 엇갈렸다. 3)직무만족도에서는 여성복지계장과 여성복지상담원 모두 동료나 지도감독자, 상담소 이용자 등과의 인간적인 관계에 있어서는 만족하고 있으나 업무수행과 관련된 부분에서는 불만족스러워하고 있었다. 4)전달체계 기능 중 업무효과에는 전문성(계장)과 접근용이성(상담원)이, 직무만족도에는 노력성(계장), 통합성, 접근용이성, 적합성(상담원)이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 집단에 따라 상이한 결과를 보이긴 했어도 전달체계의 접근용이성, 적합성, 통합성, 노력성 및 전문성이 부분적으로 서비스의 효과와 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타난 것은 전달체계의 기능과 서비스의 효과공간에 유의미한 관계가 있음을 어느 정도 뒷받침해주고 있다.

I. 서론

1. 연구의 필요성과 목적

최근 들어 국내외에서 '여성복지'에 대한 관심이 증가하고 있다. 1995년 3월 코페하겐에서 개

* 본 논문은 한국여성개발원의 '97 연구보고서 230-11 「여성복지서비스 전달체계의 기능강화방안에 관한 연구」에서 발췌요약한 것임.

** 한국여성개발원 가족보건복지부 연구위원

*** 한국여성개발원 가족보건복지부 연구원

최된 사회개발정상회의를 비롯하여 같은해 9월 북경에서 개최된 제4차 세계여성회의에서는 빈곤퇴치, 건강증진, 폭력근절 등 여성복지와 직접, 간접적으로 관련된 주제들에 관한 논의가 이루어졌으며, 구체적인 행동강령 및 실천계획도 수립되었다. 우리나라에서도 제4차 세계여성회의 이후 같은해 12월에는 여성발전기본법을 제정하였고, 남녀평등과 여성발전의 실현을 위한 전략의 하나로 여성의 복지증진을 명시하고 있다. 지난 50여년 동안 '여성복지'는 여성의 모성 및 부인으로서의 기능과 역할을 강조하는 '부녀복지'라는 개념을 중심으로, 미혼모, 저소득 편모 가정, 가출여성, 윤락여성 등을 대상으로 주요 서비스 전달체계가 형성되어 왔다. 그러나 현대사회의 여러가지 사회변화는 새로운 여성복지욕구를 대두시켰고, 이는 새로운 복지서비스의 수요를 창출하기에 이르렀다. 또한 요보호여성은 물론 일반여성의 복지욕구에 관한 관심도 증대되는 등 여성복지의 개념이 확대되어 가고 있다.

현재 여성복지서비스에 관한 업무는 보건복지부의 가정복지심의관 소속인 여성복지과와 지방자치단체의 가정복지국 또는 사회복지국의 여성복지과 또는 여성정책과에서 담당하고 있다¹⁾. 보건복지부에서는 여성복지에 관한 장단기 정책을 수립하고, 매년 구체적 사업지침을 작성하여 연초에 각 지방자치단체에 전달한다. 사업지침에 명시된 실제 사업은 각 지방의 행정기관에서 수행하게 되는데 주로 전국의 행정기관에 소속된 여성복지계 공무원, 여성복지상담원, 지역사회의 여성복지시설 및 기관의 종사자들이 서비스를 필요로 하는 여성들에게 직접 전달하는 방식으로 이루어진다.

그러나 지난 50여년 동안 「윤락행위 등 방지법」, 「모자복지법」, 「성폭력범죄의 처벌 및 피해자보호 등에 관한 법률」등을 근거로 발달해 온 여성복지서비스 전달체계가 그 기능을 제대로 발휘하고 있고, 오늘날 한국여성들의 복지욕구를 충족시키기에 충분한 조건을 갖추고 있는가라는 질문에 대한 답은 그리 긍정적이지만은 않다고 볼 수 있다. 이와 관련된 기존연구에 의하면 여성복지서비스 전달체계는 그 구조 및 기능상에 있어서 여러 가지 제한점이 있으며 특히, 조직 측면에서는 담당 부처의 이원성과 상부하달식 운영, 인력 측면에서는 전문성의 부족이 가장 중요한 문제로 지적되고 있다(김인숙, 1996). 또한 여성복지서비스 관련 공무원 및 사회복지사들은 역할 갈등을 경험하거나 과도한 업무부담을 안고 있으며, 각 지역의 여성들에게는 다양한 서비스가 효율적으로 전달되지 못하는 한계가 있음이 지적되고 있다.

그동안 여성복지서비스에 대한 연구는 다른 분야에 비해 활발히 이루어지지 않았다. 이는 장애인이나 노인, 아동 등 다른 복지서비스 대상에 비해 클라이언트로서의 여성에 대한 관심이 적었기 때문이라고 하겠다. 그러나 최근 저소득 편모가정, 미혼모, 윤락여성 등의 문제가 더욱 심각해지고 있고, 성폭력, 가정폭력, 경제위기로 인한 가정해체 등의 문제가 가중되면서 여성들의

1) 지방자치단체별로 가정복지국 여성정책실, 복지여성국 여성복지과, 생활복지국 여성복지과 등 그 명칭이 다양함.

복지 수요가 증대될 것으로 예상되고 있다. 따라서 여성복지서비스의 양적인 확충은 물론 질적인 향상과 함께 복지수요에 적합한 서비스 전달체계를 구축하는 일이 요구되어진다. 본 연구는 여성복지서비스의 전달체계를 대상으로 실시한 탐색적 연구로서 여성복지서비스 전달체계의 전반적인 현황을 개괄하고 서비스제공자, 특히 여성복지 담당 공무원의 입장에서 전달체계의 기능을 평가한 결과를 분석하였다²⁾. 이는 앞으로 여성복지와 관련된 다양한 시설과 기관을 평가함에 있어서 보다 효과적이고 효율적인 서비스 전달체계의 구축을 위한 하나의 평가모형을 제시하는데 그 의의가 있다.

2. 연구의 제한점

첫째, 본 연구는 여성복지서비스 전달체계의 문제점을 분석함에 있어서 공공 부문에 한정되었으며 민간 부문을 포함하지 않고 있다.

둘째, 본 연구는 여성복지서비스 전달체계에 초점을 맞추었으며 여성복지서비스와 타 사회복지서비스 전달체계와의 관계는 연구내용에 포함하지 않았다. 또한 공공부문의 다양한 여성복지시설의 운영자나 실무자들은 조사대상에 포함하지 않았으며, 여성복지담당인력 가운데 여성복지계장과 여성복지상담원을 중심으로 조사하였다.

셋째, 본 연구에서 사용된 평가척도는 전달체계와 서비스의 효과 등에 대한 주관적인 평가로 구성되었으므로 한계가 있으며, 향후 연구에서는 보다 객관적인 척도를 포함한 자료수집과 분석도 아울러 시도하여야 할 것이다.

II. 여성복지서비스 전달체계 현황

1. 여성복지와 여성복지서비스 전달체계

여성복지의 개념은 광의와 협의의 개념으로 정의해 볼 수 있다. 광의의 여성복지는 여성이 국가나 사회로부터 인간의 존엄성과 인간다운 생활을 할 권리를 동등하게 보장받음으로써 여성의 건강, 재산, 행복 등의 삶의 조건들이 만족스러운 상태를 의미함과 동시에 적극적으로는 가부장적 성차별주의와 그에 근거를 둔 법이나 사회제도, 문화 등을 개선해 나가는 모든 주체적인 노력을 포함하는 개념으로 볼 수 있다(한국여성개발원, 1990 ; 이상덕, 1996). 협의의 여성복지를

2) 이용자 입장에서의 평가는 보고서 참고.

사회복지의 하위 개념으로 규정짓는다면 '여성을 위한 사회복지'로서, 여성 개개인에게 인간다운 삶을 보장하기 위해서 시도되어지는 자원의 재분배 노력들을 가리키며 이러한 여성복지의 실체는 국가와 시대에 따라 변화하게 된다(이혜경, 1997).

한편 여성복지서비스란 여성을 주 대상으로 하는 사회복지서비스(social services)이다. 사회복지서비스는 인간과 인간의 접촉을 통하여 인간의 심리, 사회적 기능의 향상을 도모하고, 현실적으로 발생하는 생활상의 곤란이나 장애에 대해서 그 기능상의 문제요인을 해결하고 재활을 촉진하는 대인서비스라고 정의할 수 있다. 여성복지서비스 전달체계는 여성들을 서비스의 주 소비자로서 하는 대인복지서비스(personal social service)를 둘러싼 조직적 체계라고 할 수 있다.

우리나라에서의 여성복지는 사회복지제도의 전체적인 틀안에서 매우 미미한 위치를 차지해왔다. 1945년 해방 이후 설치되었던 부녀국을 중심으로, 1950년에는 부녀 및 아동 구호와 전쟁 미망인 구호사업에 치중하였고, 1960년대에는 윤락여성선도사업의 일환으로 부녀직업보도소와 부녀상담소를 운영하였다. 1970년대에는 가출여성과 윤락여성을 대상으로 하는 선도사업과 새마을운동의 일환으로 새마을부녀회를 조직하여 소득증대사업과 생활개선사업을 전개했다. 1980년대부터는 경제개발과 더불어 무작정 상경한 가출여성을 대상으로 직업보도프로그램이 운영되었고, 미혼모의 증가와 함께 모자시설에 대한 지원 등이 이루어졌다(최선휘, 1995).

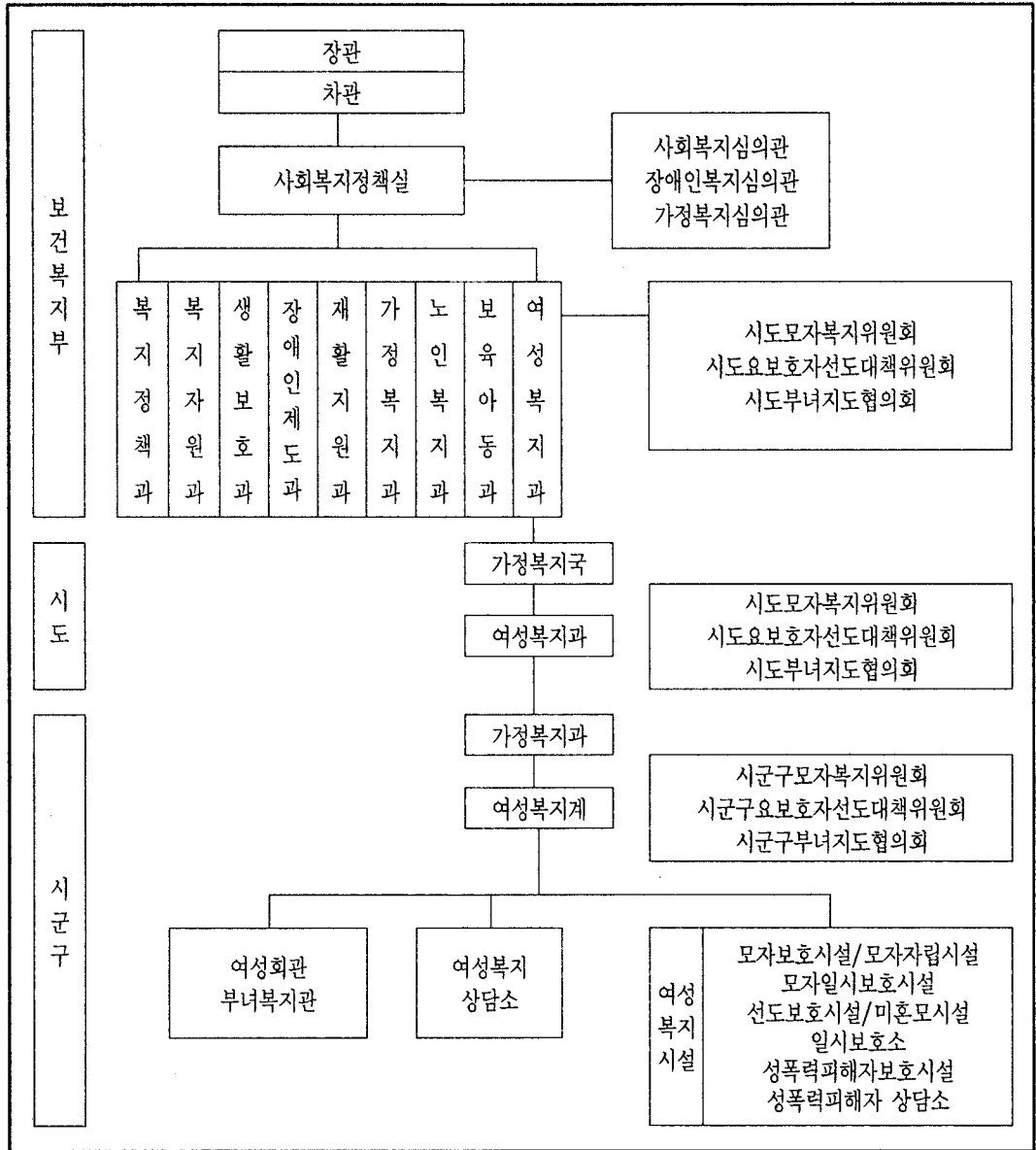
이렇게 볼 때 여성복지의 요보호여성을 중심으로 한 사회복지의 잔여적 개념에 기초해 '부녀복지행정' 또는 '부녀복지사업'으로 발달해 왔다고 할 수 있다. 이는 시대적 상황 및 우리나라 사회복지제도 전반에 걸친 한계점으로, 일관성 없이 임기응변적, 편의 위주로 발전되어왔다고 볼 수 있다. 그러나 1990년대 후반 이후 산업화 및 근대화에 따른 여성의 지위와 역할이 변화되고 여성의 복지욕구가 증대되면서 부녀복지적 접근에서 여성 모두를 대상으로 하는 여성복지의 개념으로 전환되어야 한다는 인식이 확산되었다. 이에 일반 여성에 대한 사업이 전개되기 시작하였고, 여성복지서비스의 범위가 확대되고 보편적 복지의 개념 속에서 여성복지가 논의되기 시작하였다. 오늘날 여성복지의 여성발전기본법과 여성정책기본계획의 한 영역으로 자리매김하고 있으며 1998년 보건복지부의 부녀복지과는 여성복지과로 명칭을 바꾸게 되었다.

2. 여성복지서비스 전달체계 현황

1) 중앙과 지방의 행정조직체계

여성복지서비스 전달체계는 1946년 9월 14일 법령 제107호 부녀국 설치령에 의해 보건후생부 내에 부녀국이 설치된 것을 시작으로 하여, 1947년 1월 전국 각 시도의 지방 부녀행정 조직체계가 마련되어 보건후생국 후생과 내에 부녀과가 설치됨으로써 그 기틀이 마련되었다. <그림 1>

여성복지서비스 전달체계의 기능평가 : 여성복지담당 공무원의 업무를 중심으로



<그림 1> 여성복지 업무 조직 체계도

출처 : 보건복지부, 보건복지부 기구도표, 1998.

은 여성복지서비스와 관련된 중앙부처와 지방자치단체간의 관계를 보여주고 있다. 행정조직에 대해 요약해 보면 첫째, 여성복지사업의 시행에 있어서 사업에 관한 내용은 보건복지부가 결정

하고, 실제적인 서비스 전달 등 일선업무는 지방자치단체내 행정 부서들이 담당하는 이원적 체제로 운영되고 있다. 둘째, 지방화가 되면서 지방자치단체에서 자체적인 조직개편이 가능해지자 여성복지업무를 담당하는 부서의 명칭이나 규모, 업무 분장이나 주력업무 등이 지역에 따라 편차가 나타나게 되었다. 셋째, 시·도의 광역자치단체나 시·군·구의 기초단체까지만 여성복지 담당부서 혹은 담당자가 있을 뿐 행정체계의 최일선 단위인 읍·면·동에서는 여성복지업무를 담당하는 실무자가 없다. 넷째, 지역성이나 전문성을 강화하기 위한 지원체제로 설치된 여성 관련 각종 위원회의 기능에 대한 문제제기가 대두되고 있다.

2) 여성복지담당인력

여성복지와 관련되어 있는 인력들은 보건복지부와 지방 내무행정에 소속되어 있는 별정직 혹은 일반직 공무원인 여성복지과장과 계장, 별정직 공무원인 여성복지상담원(이는 윤락행위 등 방지법에 근거하고 있는데, 모자복지법상에는 명시되어 있는 모자복지상담원도 겸임하고 있음), 사회복지전문요원들이 있다.

여성복지과장 및 계장은 지방내무 행정체계에 속해 있는 공무원으로 보건복지부는 국가공무원 임용령에 의해, 지방자치단체는 지방공무원 임용령에 의해 채용 및 배치된다. 이들은 여성복지사업 기획, 관리 및 평가, 행정적인 업무, 인사관리, 여성복지업무와 관련된 외부활동 등의 업무를 다루고 있다.

여성복지상담원은 여성복지상담원 임용 및 배치에 관한 규칙에 의해 채용 및 배치되는, 지방별정직 공무원이다. 이들은 수석상담원과 일반상담원으로 구분되어 있다. 수석상담원은 사회복지사 2급 이상의 자격증을 소지하였거나 일반상담원으로 5년 이상의 근무경력이 있을 경우 임용되며, 직접상담도 하면서 일반 상담원들을 지도 감독하도록 되어 있다. 일반상담원은 사회복지사 3급 자격증을 소지했거나 사회복지행정에 5년 이상의 경력이 있거나 2년 이상의 초등, 중등 및 고등학교 교사경력이 있는 경우로 요보호여성에 대한 상담 및 지도 업무를 담당하고 있다.

모자복지상담원은 모자복지법상에 임용 규정이 명시되어 있으나 현재 공식적으로 임용된 사례가 없고, 여성복지상담원이 겸임하도록 명시되어 있으며, 아동복지지도원이나 사회복지행정을 담당하고 있는 공무원이 겸하기도 한다.

사회복지전문요원은 생활보호대상자에 대한 공공부조사업의 효과적인 수행을 위해 별정직 7급의 신분으로 저소득층 밀집지역 동사무소에 배치되었다. 이들은 여성복지상담원이나 여성복지계장에게 상담을 의뢰하거나 모자보호시설에 입소하고 있는 저소득모자가정의 경우 생활보호예산에서 나오는 생계비(시설보호)를 지원받고 있기 때문에 간접적인 여성복지 담당인력에 포함될 수 있다.

여성복지서비스 전달체계의 기능평가 : 여성복지담당 공무원의 업무를 중심으로

<표 1> 여성복지시설 현황

| 시설명 | 기능 | 입소 대상 | 서비스 내용 | 현황 | |
|-------|--------------|--|--|---|--------------------------------------|
| 수용 시설 | 모자보호 시설 | 저소득모자가정의 기본생계보장 및 퇴소 후 자립기반을 조성하도록 지원함. | 18세미만(취학시 20세미만)의 아동을 양육하는 무주택저소득 모자가정, 미혼모 시설퇴소자 중 스스로 아동을 양육하는 미혼모 | 생활보호법의 시설보호대상자로 분류, 생계비 지원받음. 급식 및 상담, 기타 일상생활의 편의 제공, 퇴소시 200만원의 자립 정착금 지급 | 37개소, 수용정원: 1,010세대 현 수용인원: 837세대 |
| | 모자자립 시설 | 자립이 어려운 모자가정에 주택 편의 제공함. | 모자보호시설 퇴소한 모자세대로 자립준비가 미흡한 세대 | 급식 및 상담, 기타 일상생활의 편의 제공 | 2개소, 수용정원:46세대, 현 수용인원: 24세대 |
| | 모자일시 보호시설 | 배우자로부터 물리적, 정신적으로 학대받는 여성과 아동에게 정신적여유와 신체적 휴식 제공 및 자립노력 촉구함. | 배우자 있으나 배우자의 물리적·정신적 학대로 인해 아동의 건전한 양육과 모의 건강에 지장을 초래할 우려가 있는 모와 아동 | 숙식제공, 심리/법률 상담제공 | 7개소, 수용정원:325명, 현 수용인원: 78명 |
| | 선도보호 시설 | 윤락행위 상습자 혹은 우려가 있는자에 대한 선도 및 사회인으로서의 복귀 유도함. | 윤락행위 여성, 윤락우려여성, 상습 가출 여성 (미혼모, 저소득여성 제외) | 생활지도 및 상담, 인성 및 소양교육, 진학교육 및 취업훈련과정 | 11개소, 수용정원:628명, 현 수용인원: 250명 |
| | 미혼모 보호시설 | 미혼여성의 임신 혹은 출산시 안전분만과 심신의 건강회복을 위해 보호 제공함. | 임산부 및 출산후 보호가 요구되는 미혼모로서 분만해택과 숙식보호가 필요한 미혼모 | 의료, 상담, 기술교육, 생활 및 인성교육 | 8개소, 수용정원:345명, 현 수용인원:174명 |
| | 자립자활 시설 | 숙식 및 직업알선을 통해 사회 적응을 용이하도록 함. | 요보호자 혹은 선도보호시설 퇴소자 중 사회적응이 곤란하거나 거주할 곳이 없는 자 | 상담 및 숙식제공, 취업 안내 및 알선 | 2개소, 83명 수용 (1996) |
| | 일시 보호소 | 단기간의 일시보호와 상담을 통해 요보호자의 발생을 방지함. | 요보호여성(윤락여성, 윤락우려여성, 미혼모, 상습가출여성, 성폭력피해여성, 학대받는여성, 저소득여성 등) | 일시보호, 상담, 취업안내 및 알선 | 1개소, 수용정원:100명, 현 수용인원: 34명 |
| | 성폭력 피해자 보호시설 | 성폭력피해자를 상담하고 보호함으로써 신체적 정신적 안정회복과 사회복귀를 도모함. | 성폭력 피해여성 | 성폭력 상담 및 일시보호 | 1개소, 수용정원:10명, 현수용인원:2명 수용 |
| 이용 시설 | 여성회관 | 여성의 능력개발기회 제공, 지역 사회발전에 기여, 행복한 가정생활 유도 | 일반 여성 | 각종 교양교육 및 여가활동, 상담사업, 여성권력 조사사업, 여성 자원봉사활동 | 69개소 운영 (시도립 20 시군립 44 민간 5) |
| | 부녀 복지관 | 여성에 대한 복지서비스 제공 및 사회적 인식개선을 위한 계몽, 홍보 및 조사연구 | | | |
| | 여성복지 상담소 | 상담 통해 요보호여성의 건전한 사회인으로의 복귀 유도함. | 요보호여성 | 요보호자에 대한 조사, 상담, 취업안내 및 알선 | 여성복지상담소 30 개소, 간이복지상담소 62개소 |
| | 성폭력 상담소 | 성폭력피해자를 상담하고 보호함으로써 신체적 정신적 안정회복과 사회복귀를 도모함. | 성폭력 피해여성 | 성폭력피해신고 접수 및 상담, 병원이나 보호시설로 연계, 관련 기관 협조 요청, 성폭력 예방홍보, 조사연구 | 23개소 운영 |

출처 : 보건복지부, 여성복지시설현황, 1996.

3) 여성복지서비스 내용 및 현황

일선 여성복지과 혹은 여성복지계와 함께 실제적인 서비스를 제공하고 있는 여성복지시설은 이용시설과 수용시설로 구분해 볼 수 있다. 모자가정의 자립도모를 위해 주거공간 및 일상생활상의 지원을 제공하는 모자보호시설과 모자자립시설, 미혼모의 건강한 출산과 사회로의 복귀를 도모하는 미혼모 시설, 배우자의 폭력으로부터 보호를 제공하고 자립할 수 있도록 지원하는 모자일시보호시설과 성폭력 피해자보호시설 및 성폭력 상담소, 수용보호와 각종 교육 및 훈련, 취업을 알선해 줌으로써 건전한 사회인으로 적응하도록 하는 선도보호시설과 자립자활시설 및 일시보호소, 여성의 능력 개발의 기회를 제공하는 여성회관과 복지서비스를 제공하는 부녀복지관, 상담을 통한 사회 복귀로 요보호여성의 발생 및 재발을 방지하는 여성복지상담소 등으로 나뉘 볼 수 있다<표-1>. 여성복지시설 중심으로 살펴 본 여성복지서비스 내용 및 현황을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 전반적으로 서비스 내용이 예방적이기 보다는 사후치료적이고, 일반여성을 대상으로 하기 보다는 요보호여성을 대상으로 이루어지고 있다. 일반여성을 대상으로 제공되는 여성회관(부녀복지관)을 제외하고는 이미 문제상황이 발생하여 보호를 요하는 여성들을 대상으로 서비스를 제공하는 시설이 거의 대부분임을 볼 수 있다. 이러한 경향은 여성복지예산 집행에서도 드러나서 매년 예산의 90%가 저소득모자가정 지원과 여성복지시설운영비 지원으로 소요되고 있는 것을 볼 수 있다. 둘째, 서비스 이용자의 욕구나 다양성을 반영하거나 시대 변화에 따르는 유연적인 서비스 내용이나 수준이 미흡할 뿐 아니라 서비스가 수적, 양적으로 부족한 것을 볼 수 있다. 그러나 아이러니컬하게도 절대적으로 부족해 보이는 여성복지시설마다 수용 정원에 훨씬 못미치는 수준의 수용 인원을 나타내고 있다³⁾.

4) 예산

여성복지예산은 총예산(일반회계)의 5-6%(GNP 대비 1% 수준)에도 못미치는 사회보장예산의 0.6% 내외를 나타내고 있고, 보건복지부예산 대비도 0.5% 내외를 나타내고 있다⁴⁾. 1995년과 1996년에는 사회보장예산과 보건복지부예산이 증가됨에도 불구하고 여성복지예산비율은 감소하였다⁵⁾. 이는 여성복지서비스가 다른 사회복지서비스에 비해 낙후되어 있음을 시사해 준다고 볼 수 있다. 연도별로 추이를 보면 여성복지예산액이 증가추세에 있지만 대부분 여성복지시설

3) <표-1>를 참조하여 정원 대비 현 수용인원의 비율을 보면 모자보호시설 82.9%, 모자자립시설 52.1%, 모자 일시보호시설 24%, 선도보호시설 39.8%, 미혼모보호시설 50.4%, 일시보호소 34%, 성폭력피해자보호시설 20% 등으로 각 시설의 수용 정원에 비해 훨씬 못미치는 수준의 인원이 수용되어 있음을 알 수 있다.

4) 사회보장예산 대비 여성복지예산은 1995년에는 0.6%, 1996년에는 0.56%를 나타냈고, 보건복지부 예산 대비해서는 각각 0.52%, 0.48%를 나타냈다.

5) 본연구 보고서 p.44 <표 II-3> 국민총생산과 사회복지예산 규모 및 대비 참조.

과 저소득모자가정에 집중되어 있고, 사회복지사업기금에서도 퇴소모자세대 자립 정책금에 가장 많은 예산이 배정되고 있다⁶⁾. 중앙과 지방의 재정 분담 현황을 보면 서울만 자체적으로 충당하고, 대부분의 시·도는 자체 예산외의 국고지원을 받고 있다⁷⁾.

Ⅲ. 여성복지서비스 전달체계 기능에 대한 평가 내용 및 방법

1. 여성복지서비스 전달체계의 평가를 위한 연구 질문

여성복지서비스전달체계의 평가를 위한 연구 질문은 다음과 같다.

첫째, 여성복지담당 공무원은 전달체계의 기능을 어떻게 평가하는가 ?

둘째, 여성복지서비스 전달체계를 통해 제공되는 서비스는 얼마나 효과적인가 ?

셋째, 여성복지서비스 전달체계의 요인 중 서비스 효과에 영향을 미치는 것은 무엇인가?

2. 여성복지서비스 전달체계 평가를 위한 연구모형

앞장에서 언급한 바와 같이 여성복지서비스 전달체계란 여성들을 서비스의 주 소비자로서 하는 대인복지서비스를 둘러싼 조직적 체계라고 할 수 있다. 그러나 기존의 서비스 평가란 개별조직에 초점을 맞추어 조직의 내적 효과성과 외적 효과성을 평가하는데 중점을 두고 있으며 전달체계에 대한 보다 총체적인 접근은 미흡한 실정이다(성규탁, 1992 ; 권선진, 1996). 따라서 본 연구는 여성복지서비스 전달체계에 대한 체계적인 평가를 시도함에 있어서 효과적인 사회복지서비스 전달체계의 구축을 위한 원칙들을 토대로 연구의 틀을 구성하였다.

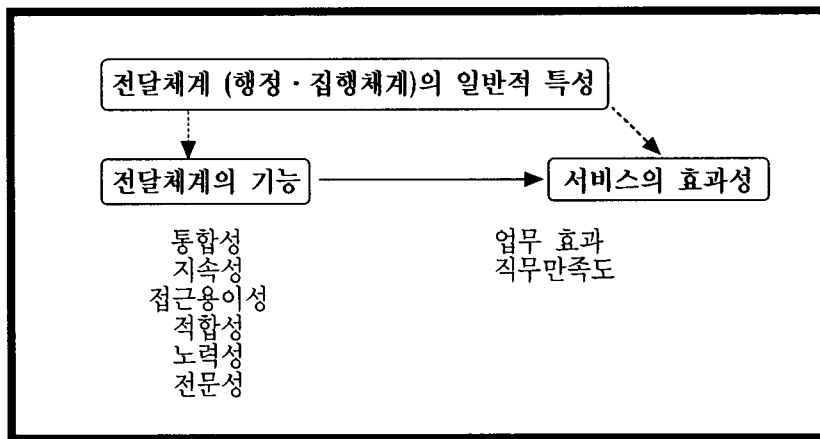
Gilbert와 Specht는 이상적인 사회복지서비스 전달체계란, 서비스가 통합되고(integrated), 지속성이 있으며(continuous), 접근이 용이하고(accessible), 책임성이 있는 것(accountable)으로 제시하였다. 이러한 원칙 외에도 학자들에 따라 전문성, 적절성, 노력성 등의 원칙을 제시하고 있다(박경숙외, 1992 ; 황성철, 1994 ; 최성재외, 1995). 최성재외(1995)는 통합성에 대해 복합적이고 상호연관되어 있는 클라이언트의 문제를 해결하기 위해서는 서비스들이 서로 연관되어 있어야 한다고 했다. 적절성에 대해서는 서비스의 양과 질, 제공되어지는 기간이 클라이언트의 욕구를 충족하거나 문제를 해결하는데 충분해야 한다고 했고, 전문성은 자격이 객관적으로 인정된

6) 본 연구 보고서 p.46 <표 II-4> 보건복지부 여성복지예산 연도별 추이와 사업별 내역 참조.

7) 본 연구보고서 p.47 <표 II-5> 각 시·도 여성복지예산에서 국고보조에 대한 지방비 비율의 연도별 변화 추이 참조.

전문가가 전문적 업무에 대한 권위와 자율적 결정권을 가지고 서비스를 제공해야 효율적인 서비스가 제공된다고 하였다. 박경숙(1992)은 접근성은 클라이언트가 서비스를 얼마나 용이하게 받을 수 있는가에 관한 것으로, 지리적으로나 심리적으로 쉽게 서비스를 제공하는 것을 의미한다고 하였다. 또한 효율성은 가용자원의 활용도, 투입인력의 생산성, 산출물 단위당 비용 등을 측정하여 서비스 전달에서의 투입물과 산출물을 비교하는 것으로 보았다. 성규탁(1994)은 적합성에 대해 서비스는 클라이언트의 욕구에 맞도록 제공되고, 새로운 서비스를 개발하여 변화하는 상황에 맞추어 나가야 한다고 했다. 이러한 평가기준들은 상호 관련되어 있으며, 때에 따라 상충되는 측면도 내포하고 있다고 하겠다.

박경숙(1992)은 전달체계에서의 효과성은 서비스가 클라이언트에게 목적을 달성할 수 있도록 제공되었는가, 궁극적으로 클라이언트의 변화를 이끌어 냈는가 등을 포함한다고 하였다. 전달체계는 클라이언트에게 적절한 서비스를 효과적으로 제공하도록 기능하는 것이기 때문에 전달체계의 효과성은 서비스의 효과성과 직결된다고 볼 수 있다. 그리고 이러한 서비스의 효과성은 다양한 요인들과 관련이 되어 있으며 그 평가기준도 클라이언트의 서비스만족도, 서비스제공자의 직무만족도, 외부자원의 확보정도 등 복합적이라고 하겠다(Sze 외, 1978 ; Grusky외, 1992 ; Hidalgo-Hardman, 1993 ; 황성철외, 1994 ; 권선진, 1996).



<그림 2>

본 연구에서는 효과적인 전달체계의 원칙들을 평가기준으로 설정하여 여성복지 서비스전달 체계를 분석하고, 이러한 전달체계의 원칙들이 서비스 효과에 미치는 영향을 파악함으로써 여성복지서비스 전달체계의 효과성을 측정하고자 하였다. 전달체계의 기능을 분석하기 위해 통합성(integration), 지속성(continuity), 접근용이성(accessibility), 적합성(adequacy), 노력성(efforts),

전문성(professionalism)의 여섯가지를 평가기준으로 설정하였다. 또한 전달체계의 효과성을 파악하기 위해 서비스 제공자들의 직무만족도와 업무효과에 대한 주관적 평가를 측정하였다⁸⁾. 이에 근거한 연구모형은 <그림 2>와 같다.

3. 개념 정의

본 연구에서 독립변수는 통합성, 지속성, 접근용이성, 적합성, 노력성, 전문성이다. 종속변수는 여성복지계장과 여성복지상담원들의 주관적인 평가를 통하여 측정된 업무효과와 직무만족도이다. 이에 대한 개념 정의는 <표 2>와 같다. 업무효과는 여성복지계장과 여성복지상담원들에게 주어진 업무를 중심으로 그 효과성을 평가하고, 직무만족도는 기존연구에서 활용된 사회복지사들의 직무만족도 측정도구를 활용하였다. 전달체계 기능은 계장 12문항, 상담원 16문항, 서비스 효과는 계장 14문항, 상담원 9문항, 직무만족도는 계장 10문항, 상담원 10문항으로 모두 4점 척도로 구성되었다⁹⁾. 그러나 여성복지계장과 상담원의 기능과 역할이 다르기 때문에 같은 개념이라도 경우에 따라 상이한 측정도구를 사용하였으며, 특히 행정업무를 주로 담당하는 여성복지계장의 경우 업무가 주로 일회성을 띄므로 지속성의 문항은 제외하였다.

<표 2> 개념 정의

| | 개념 | 정의 |
|--------|-------|---|
| 전달체계기능 | 통합성 | 이용자의 복합적인 문제 해결을 위해 동시에 투입되는 여러 가지 다른 종류의 서비스가 서로 유기적 연계를 맺으면서 수혜자의 욕구에 적합하게 주어짐. |
| | 접근용이성 | 클라이언트가 비용부담, 정보로부터의 제한, 심리적 부담 등이 없이 적절한 서비스를 제공받을 수 있음. |
| | 지속성 | 사회복지서비스가 단절됨이 없이 대상자에게 개입부터 치료나 보호의 목적을 완수할 때까지 지속적으로 주어짐. |
| | 적합성 | 서비스에 대한 환경적 요구와 운영실태의 일치함/지역 및 주민의 욕구에 부합하는 서비스가 제공됨. |
| | 노력성 | 프로그램에 투입된 활동의 양으로, 예산이나 전문인력 등 인적, 물적 자원이 투입된 정도와 서비스를 받는 클라이언트의 수 등을 말함. |
| | 전문성 | 업무에 대한 권위와 자율적 결정권 및 책임성을 지니고 객관적으로 인정된 사람에 의해 서비스가 제공됨을 의미함. |
| 서비스효과성 | 직무만족도 | 주어진 직무 수행상의 만족 정도 |
| | 업무효과성 | 주어진 과제의 목표가 달성된 정도 |

8) 단, 전문성은 자격급수와 근무연한으로 측정하였음.

9) 각 척도의 신뢰도 (Cronbach's alpha)는 여성복지계장의 경우 전달체계 기능은 .80, 서비스 효과는 .89, 직무만족도는 .72였다. 여성복지상담원의 경우는 각각에 대해 .88, .80, .75으로 나타났다.

4. 연구 방법

본 연구에서는 문헌연구와 설문조사를 병행하였다. 기존 여성복지관련 문헌과 자료를 토대로 문헌연구를 하였고, 설문조사에서는 여성복지서비스 전달체계에 있어서 공공 부문에 초점을 맞추어서 보건복지부의 여성복지 행정체계와 관련하여 중앙 및 지방정부(광역 및 자치단체)의 여성복지 담당 부서의 업무에 한정하여 조사를 실시하였다. 조사대상은 여성복지계장과 여성복지상담원이다¹⁰⁾. 전국의 기초단체인 시·군·구의 여성복지계장을 대상으로 1996년 11월 25일 - 12월 20일에 우편설문조사를 실시하였다. 1996년도 행정편람에 기록된 269개 시·군·구청의 여성복지 업무 담당 계장에게 설문지를 발송하여 총 167부의 설문지를 회수하였다(총 회수율 62.5%). 여성복지상담원도 동일한 기간에 우편설문조사를 실시하였다. 보건복지부 통계에 의하면 전국적으로 401명의 여성복지상담원이 근무하는 것으로 기록되어 있으나 상담소별로 정확한 근무자 수가 파악되어 있지는 않았다. 따라서 보건복지부 여성복지과에서 발간한 여성복지시설 현황(1996년 3월 1일 기준)에 명시된 상담소 소재지 및 시·군·구 가정복지과(여성복지과)를 중심으로 총 360명에게 설문지를 발송하여 202부가 회수되었으며 전체 회수율은 56%였다.

5. 분석방법

여성복지계장과 여성복지상담원에게 질문한 개인적 특성, 전달체계의 특성에 대한 평가, 직무 만족도, 업무에 대한 평가를 분석하기 위하여 SPSS Window를 활용하여 기술통계분석, 회귀분석을 실시하였다.

IV. 조사결과 분석

1. 조사대상자의 일반적 사항

1) 여성복지계장

여성복지계장은 95.8%가 여성으로 연령 분포는 40대(64.2%), 30대(22.8%)가 가장 많은 것으로 나타났다. 이들의 학력 수준은 고졸이 66.1%로 가장 많았고 대졸이 17.6%이었다. 여성복지계장들은 71%가 자격증을 갖고 있었고, 이들 중 사회복지사 자격증을 소지한 사람은 64.3%인 것으

10) 본 보고서는 광역단체의 여성복지 과장과 일부 여성복지이용·수용시설 이용자도 포함함.

로 나타났다. 이를 다시 사회복지사 급수로 나누어 보면 3급이 46.3%, 2급이 24.3%, 1급이 19.4%로 나타났다. 직급은 별정직 6급이 가장 많아 95.4%를 차지하고 있었다.

2) 여성복지상담원

여성복지상담원 응답자 202명 전원이 여성이었으며, 30대(57.7%), 40대(25.8%)가 많은 것으로 나타났다. 학력수준은 대졸이 가장 많아 48.3%를 차지했고, 고졸이 32.3%, 전문대졸이 12.4%, 대학원졸이 2.5%인 것으로 나타났다. 사회복지사 자격증을 소지하고 있다고 응답한 사람은 84.4%를 차지했으며 이들 가운데 1급은 38.9%, 2급은 12.6%, 3급은 48.5%를 차지하였다. 직급은 별정직 7급이 가장 많아 71.9%를 차지하였다. 1주일당 상담건수를 보면 1-5건이 가장 많아 55.0%가 응답했고, 그 다음으로는 6-10건이 18.3%, 11-15건이 10.1%, 16-20건이 9.5%으로 나타났다. 또한 1주일 동안 상담건수가 없다고 응답한 사람도 3.0% 있었다. 주로 사용하는 상담방법으로는 전화상담이 가장 많아 69.4%를 차지했고 가정방문 13.0%, 내방상담 9.8%로 나타났다. 전체 응답자의 9.2%이 독립된 상담소가 설치되어 있다고 응답했고, 여성복지관이나 여성회관내 상담소가 설치되어 있는 곳은 9.7%로 나타났다.

2. 여성복지서비스 전달체계 기능 평가

1) 여성복지계장의 서비스 전달체계 기능에 대한 평가

여성복지서비스 전달체계의 기능에 대한 주관적인 평가와 관련한 14개의 문항을 요인분석한 결과는 크게 세개의 요인으로 분류되었다¹¹⁾. 첫번째 요인은 앞서 제시된 평가기준 가운데 접근 용이성 및 적합성에 해당한다. 여성복지사업에 관한 충분한 홍보가 이루어짐, 지역여성들이 여성 복지과에서 제공하는 서비스를 아무런 거리낌이나 부담없이 활용함, 지역주민이 관할 사업에 적극 참여함이라는 문항 뿐만 아니라 적합성이라는 개념과 관련된 주민욕구에 적합한 사업을 하고 있음과 지역사회 실정을 잘 반영한 사업을 하고 있음의 문항도 동일한 요인으로 분류되었다.

두번째 요인은 통합성으로, 시설이나 기관과 상호유기적인 연계를 이루고 있음, 지역사회 시설 및 기관과 정보교류가 원활함, 시설이나 기관과 협조가 잘 됨이 이에 속하는 것으로 나타났다.

세번째 요인은 노력성에 관한 내용이다. 노력성¹⁾에는 사업을 위한 재정이 충분함과 사업을

11) 서비스 전달체계의 평가를 위한 표준화된 척도가 없으므로 본 연구에서는 각 개념들의 조작적 정의를 통해 문항을 만들고 척도개발을 시도하였다. 요인분석에서는 varimax 회전방법을 활용하였으며, 요인의 고유근(eigenvalue)이 1.0 이상인 요인에 포함된 변인들 중 요인 적재치(factor loading)가 .50이상인 경우에 해당되는 변인들을 추출하여 요인별로 유형화하였다.

위한 인력이 충분함, 노력성2에는 관할 구역내 다양한 여성복지시설 및 이용시설이 있음과 관할 구역내 여성복지 수용시설 및 이용시설이 충분함이 이에 속하는 것으로 나타났다.

<표 3>는 여성복지계장의 전달체계 기능에 대한 평가내용이다. 요인별로 내용을 살펴보면, 통합성의 경우 각각의 내용들이 2.5점 내외의 평균점수를 보이고 있어 비교적 잘 지켜진다고 볼 수 있다. 접근 용이성의 경우에서도 각 내용들이 2.7점을 넘는 평균점수를 나타내어 비교적 잘 지켜지고 있다고 볼 수 있다. 그러나 노력성에서는 2점 미만의 평균점수를 보여 현 전달체계안에서는 서비스 전달의 여러 원칙 중 노력성이 가장 지켜지지 않고 있다고 평가하고 있음을 알

<표 3> 여성복지계장의 서비스 전달체계 기능에 대한 평가 단위 : 명, %

| | 평가 내용 | 평가 원칙 준수 정도 | | | | 합계 | 평균점수 (표준편차) |
|-----------------------|---|------------------|------------|-----------|-------------|------------|------------------|
| | | 전혀 지켜지지 않고 있음 | 지켜지지 않음 | 지켜짐 | 매우 잘 지켜짐 | | |
| 통합성 | 시설이나 기관과 상호 유기적인 연계를 이루고 있다 | 18(11.3) | 42(26.3) | 96(60.0) | 4(2.5) | 160(100.0) | 2.538 (.726) |
| | 지역사회 시설 및 기관과 정보교류가 원활하다 | 16(10.0) | 60(37.5) | 83(51.9) | 1(0.6) | 160(100.0) | 2.431 (.679) |
| | 시설이나 기관과 협조가 잘 된다 | 8(5.3) | 40(26.3) | 102(67.1) | 2(1.3) | 152(100.0) | 2.645 (.603) |
| 접근 용이성 · 적합성 | 주민의 욕구에 적합한 상담사업을 하고 있다 | 3(1.9) | 33(20.4) | 119(73.5) | 7(4.3) | 162(100.0) | 2.802 (.533) |
| | 지역사회실정을 잘 반영한 상담사업을 하고 있다 | 5(3.1) | 27(16.9) | 120(75.0) | 8(5.0) | 160(100.0) | 2.819 (.559) |
| | 여성복지상담사업에 관한 홍보가 충분히 이루어지고 있다 | 3(1.9) | 44(27.7) | 102(64.2) | 10(6.3) | 159(100.0) | 2.748 (.595) |
| | 지역주민들이 여성복지과에서 제공하는 서비스를 아무런 거리낌이나 부담 없이 활용한다 | 5(3.1) | 25(15.7) | 110(69.2) | 19(11.9) | 159(100.0) | 2.899 (.628) |
| | 지역주민이 관할 사업에 적극 참여한다 | 2(1.3) | 46(29.7) | 95(61.3) | 12(7.7) | 155(100.0) | 2.755 (.607) |
| 노력성 1 | 사업을 위한 재정이 충분하다 | 34(20.9) | 104(63.8) | 24(14.7) | 1(0.6) | 163(100.0) | 1.951 (.617) |
| | 사업을 위한 인력이 충분하다 | 40(24.7) | 93(57.4) | 28(17.3) | 1(0.6) | 162(100.0) | 1.938 (.666) |
| 노력성 2 | 관할구역내 다양한 여성(부녀)복지 수용 및 이용시설이 있다 | 72(47.1) | 56(36.6) | 20(13.1) | 4(3.3) | 153(100.0) | 1.791 (1.104) |
| | 관할구역내 여성복지 수용/이용시설이 충분하다 | 77(50.4) | 61(39.9) | 13(8.5) | 2(1.3) | 153(100.0) | 1.680 (1.092) |

주 : 4점 척도 : 1. 전혀 지켜지지 않고 있음 2. 지켜지지 않음 3. 지켜짐 4. 매우 잘 지켜짐

수 있다.

2) 여성복지상담원의 서비스 전달체계 기능에 대한 평가

여성복지상담원의 경우에는 서비스 전달체계의 기능에 관한 16개의 문항을 요인분석한 결과 <표 4>와 같이 네개의 요인으로 유형화되었다. 요인분석방법은 여성복지계장의 경우와 동일하다.

첫번째 요인은 접근용이성이다. 상담소가 지역여성이 이용하기에 편리한 위치에 있다, 상담대기 시간이 짧다, 별도의 상담실이 있다, 상담신청절차가 간단하다, 상담소 이용자들이 상담에 대한 별 거리낌이나 부담 없이 상담에 응한다가 이에 속하는 것으로 나타났다.

두번째 요인은 적합성으로 이것은 주민욕구에 적합한 상담사업을 하고 있다, 지역주민들의 상담에 대한 만족도가 높다, 상담이 필요한 여성들을 적극적으로 찾아 나선다, 지역사회 실정을 잘 반영한 상담사업을 하고 있다, 치료 및 예방사업을 병행하고 있다는 문항을 포괄하고 있다.

세번째 요인은 통합성으로 시설이나 기관과 상호유기적인 연계를 이루고 있다, 지역사회 시설 및 기관과의 정보 교류가 원활하다, 시설이나 기관과 협조가 잘 된다가 이에 속하는 것으로 나타났다.

네번째 요인은 노력성에 관한 것으로, 여성복지계장의 경우와 마찬가지로 노력성1은 상담사업을 위한 재정이 충분하다, 상담사업을 위한 인력이 충분하다가 노력성2에는 관할 구역내 다양한 여성복지시설 및 이용시설이 갖추어져 있다, 관할구역내 여성들이 활용할 수 있는 사회복지 수용시설 및 이용시설이 충분하다가 포함되었다.

전달체계기능에 대한 평가 내용을 보면, 통합성의 경우 관련 시설간의 협조(2.603)는 비교적 잘 이루어지고 있으나 상호 유기적 연계(2.397)나 원활한 정보교류(2.358) 등은 이루어지지 않는 것으로 나타났다. 접근용이성에서는 상담신청 절차가 간단하다, 상담대기 시간이 짧다가 각각 2.995, 2.791으로 잘 지켜지고 있는 것으로 나타났다. 적합성의 경우 주민 욕구(2.592)과 지역사회 실정(2.553)을 반영한 상담사업이 비교적 잘 이루어지고 있는 것으로 나타났다. 노력성은 재정(1.608)과 시설(1.735)의 충분성 모두 상대적으로 다른 평가내용들에 비해 평균점수가 낮아 잘 지켜지지 않는 것으로 나타났다.

<표 4> 여성복지상담원의 서비스 전달체계 기능에 대한 평가

단위: 명, %

| | 평가 내용 | 평가 내용 준수 정도 | | | | 합 계 | 평균점수 (표준편차) |
|-------|--|---------------------|------------|-----------|-------------|------------|-----------------|
| | | 전혀 지켜지지 않고 있음 | 지켜지지 않음 | 지켜짐 | 매우 잘 지켜짐 | | |
| 통합성 | 시설이나 기관과 상호 유기적인 연계를 이루고 있다 (상호의뢰 등) | 32(16.9) | 57(30.2) | 93(49.2) | 7(3.7) | 189(100.0) | 2.397 (.810) |
| | 지역사회시설 및 기관과 정보교류가 원활하다 | 24(12.6) | 78(41.1) | 84(44.2) | 4(2.1) | 190(100.0) | 2.358 (.726) |
| | 시설이나 기관과 협조가 잘 된다 | 17(9.2) | 48(26.1) | 110(59.8) | 9(4.9) | 184(100.0) | 2.603 (.724) |
| 접근용이성 | 상담소가 지역여성이 이용하기에 편리한 위치에 있다 (교통 등) | 27(14.7) | 62(33.7) | 82(44.6) | 13(7.1) | 184(100.0) | 2.440 (.822) |
| | 상담대기 시간이 짧다 | 16(9.0) | 28(15.8) | 110(62.1) | 23(13.0) | 177(100.0) | 2.791 (.781) |
| | 별도의 상담실이 있다 | 87(46.3) | 46(24.5) | 40(21.3) | 15(8.0) | 188(100.0) | 1.910 (.996) |
| | 상담 신청 절차가 간단하다 | 12(6.5) | 21(11.4) | 107(58.2) | 44(23.9) | 184(100.0) | 2.995 (.786) |
| | 상담소 이용자들이 상담에 대한 별 거리낌이나 부담없이 상담에 응한다 | 23(12.6) | 59(32.2) | 78(42.6) | 23(12.6) | 183(100.0) | 2.552 (.868) |
| 적합성 | 주민의 욕구에 적합한 상담사업을 하고 있다 | 13(6.8) | 66(34.6) | 98(51.3) | 14(7.3) | 191(100.0) | 2.592 (.726) |
| | 지역사회실정을 잘 반영한 상담사업을 하고 있다 | 12(6.3) | 75(39.5) | 89(46.8) | 14(7.4) | 190(100.0) | 2.553 (.724) |
| | 상담이 필요한 여성들을 적극적으로 찾아 나선다 | 27(14.4) | 101(53.7) | 52(27.7) | 8(4.3) | 188(100.0) | 2.218 (.739) |
| | 치료 및 예방사업을 병행하고 있다 | 15(8.2) | 72(39.1) | 88(47.8) | 9(4.9) | 184(100.0) | 2.495 (.717) |
| 노력성 1 | 상담사업을 위한 재정이 충분하다 | 91(48.9) | 79(42.5) | 14(7.5) | 2(1.1) | 186(100.0) | 1.608 (.675) |
| | 상담사업을 위한 인력이 충분하다 | 82(44.1) | 77(41.4) | 24(12.9) | 3(1.6) | 186(100.0) | 1.720 (.748) |
| 노력성 2 | 관할구역내 다양한 여성(부녀)복지 수용 및 이용시설이 갖추어져 있다 | 89(46.8) | 64(33.7) | 34(17.9) | 3(1.5) | 190(100.0) | 1.742 (.805) |
| | 관할구역내 여성들이 활용할 수 있는 사회복지 수용 및 이용시설이 충분하다 | 82(43.4) | 76(40.2) | 30(15.9) | 1(0.5) | 189(100.0) | 1.735 (.739) |

주: 4점 척도: 1. 전혀 지켜지지 않고 있음 2. 지켜지지 않음 3. 지켜짐 4. 매우 잘 지켜짐

2. 여성복지 서비스의 효과에 대한 평가

1) 업무효과에 대한 평가

여성복지계장은 자신이 수행하고 있는 대부분의 업무에 대해 효과적이라고 평가하고 있는 것으로 나타났다<표 5>.

<표 5> 여성복지계장의 업무효과에 대한 평가

단위 : 명, %

| | 효 과 성 | | | | 합 계 | 평 균 점 수 (표준편차) |
|--------------------------------|-----------------|-----------------|-----------|----------------|-------------|----------------------|
| | 전 효과적이지 못 | 허 효과적이지 함 | 효과적임 | 매 우 효과적임 | | |
| 부녀상담 | 15 (9.3) | 61 (37.9) | 75 (46.6) | 10 (6.2) | 161 (100.0) | 2.497 (0.751) |
| 윤락행위자 선도사업 | 43 (34.4) | 64 (51.2) | 14 (11.2) | 4 (3.2) | 125 (100.0) | 1.832 (0.749) |
| 미혼모예방 및 보호사업 | 14 (9.0) | 62 (40.0) | 71 (45.8) | 8 (5.2) | 155 (100.0) | 2.471 (0.732) |
| 모자가정보호 및 지원사업 | 1 (0.6) | 24 (14.9) | 94 (58.4) | 42 (26.1) | 161 (100.0) | 3.099 (0.654) |
| 부녀복지시설운영 | 10 (16.9) | 11 (18.6) | 33 (55.9) | 5 (8.5) | 59 (100.0) | 2.559 (0.876) |
| 건강가정 정착사업 (어머니교실,부부관계세미나 등) | 4 (2.9) | 37 (26.6) | 89 (64.0) | 9 (6.5) | 139 (100.0) | 2.741 (0.618) |
| 교양지도사업 | - | 21 (13.6) | 88 (57.1) | 45 (29.2) | 154 (100.0) | 3.156 (0.638) |
| 환경미화 및 의식주 생활 합리화사업 | 4 (3.4) | 38 (31.9) | 72 (60.5) | 5 (4.2) | 119 (100.0) | 2.655 (0.617) |
| 부녀지도협의회 운영/사업평가 | 30 (20.8) | 79 (54.9) | 32 (22.2) | 3 (2.1) | 144 (100.0) | 2.056 (0.717) |
| 동거부부 및 농어촌 미혼 남녀 결혼사업 | 16 (12.3) | 44 (33.8) | 51 (39.2) | 19 (14.6) | 130 (100.0) | 2.562 (0.889) |
| 여성단체 지원사업 | 8 (5.4) | 43 (29.1) | 85 (57.4) | 12 (8.1) | 148 (100.0) | 2.682 (0.700) |
| 여성회관 (부녀복지관) 운영 | 5 (9.8) | 13 (25.5) | 22 (43.1) | 11 (21.6) | 51(100.0) | 2.765 (0.907) |
| 민간자원봉사 활동사업 | 2 (1.4) | 23 (15.9) | 84 (57.9) | 36 (24.8) | 145 (100.0) | 3.062 (0.679) |
| 새마을부녀회 운영지도 | 9 (9.6) | 29 (30.9) | 50 (53.2) | 6 (6.4) | 94 (100.0) | 2.564 (0.756) |

4점 척도 : 1. 전혀 효과적이지 못함 2. 효과적이지 못함 3. 효과적임 4. 매우 효과적임

평균점수를 보면 교양지도사업(3.156)이 가장 높게 나타나서 가장 효과적이라고 평가하고 있으며, 그 다음으로는 모자가정 보호 및 지원사업(3.099), 민간자원봉사 활동사업(3.062)인 것으로 나타났다. 이에 반해 윤락행위자 선도사업(1.832)과 부녀지도협의회 운영/사업평가(2.056)은 평균점수가 낮아 업무의 효과성을 낮게 평가하고 있는 것으로 나타났다.

여성복지상담원은 업무의 효과성에 있어서 상대적으로 업무 내용에 따라 들로 나뉘고 있다 <표 6>. 건전한 사회조성을 위한 지도·계몽과 모자복지상담원으로서의 업무(2.708)는 가장 효과적인 업무로 평가하고 있는 것으로 나타났고, 이외에도 가정문제 상담(2.597), 요보호자의 가정 및 신상에 대한 조사(2.505), 요보호자의 실태 파악(2.322) 등을 상대적으로 효과적인 업무라고 평가했다. 그러나 요보호자의 직업알선(1.980)이 평균점수가 가장 낮게 나타나 업무 내용 중 가장 효과성이 떨어진다고 평가하고 있음을 볼 수 있다.

<표 6> 여성복지상담원의 업무효과에 대한 평가

단위 : 명, %

| | 효 과 성 | | | | 합 계 | 평균점수 (표준편차) |
|--|------------------|-----------------|-------------|-----------|----------------|------------------|
| | 전 효과적이지 못함 | 허 효과적이지 함 | 효과적이지 못함 | 효과적임 | | |
| 요보호자의 가정 및 신상에 대한 조사 | 16 (8.4) | 58 (30.5) | 90 (47.4) | 26 (13.7) | 190 (100.0) | 2.505 (1.014) |
| 요보호자의 직업 알선 | 46 (24.0) | 93 (48.4) | 44 (22.9) | 9 (4.7) | 192 (100.0) | 1.980 (0.909) |
| 요보호자의 발생을 방지하기 위한 선도 | 27 (14.5) | 89 (47.8) | 60 (32.3) | 10 (5.4) | 186 (100.0) | 2.104 (0.969) |
| 요보호자의 실태파악 | 12 (6.5) | 77 (41.4) | 83 (44.6) | 14 (7.5) | 186 (100.0) | 2.322 (0.979) |
| 요보호자를 위한 지역사회내 시설의 활용 알선 | 38 (20.0) | 75 (39.5) | 63 (33.2) | 14 (7.4) | 190 (100.0) | 2.144 (1.000) |
| 가정 문제 상담 | 11 (5.8) | 47 (24.9) | 107 (55.6) | 24 (12.7) | 189 (100.0) | 2.597 (0.976) |
| 건전한 사회 조성을 위한 지도·계몽 | 4 (2.1) | 43 (22.9) | 107 (56.9) | 34 (18.1) | 188 (100.0) | 2.708 (1.002) |
| 모자복지상담원으로서의 업무 (실태조사, 취업상담 및 지원, 일시보호, 사후관리) | 9 (4.8) | 36 (19.4) | 98 (52.7) | 43 (23.1) | 186 (100.0) | 2.708 (1.097) |
| 기타 선도보호사업의 목적달성을 위하여 필요한 업무 | 12 (6.8) | 77 (43.5) | 80 (45.2) | 8 (4.5) | 177 (100.0) | 2.168 (1.042) |

4점 척도 : 1. 전혀 효과적이지 못함 2. 효과적이지 못함 3. 효과적임 4.매우 효과적임

그 다음으로는 요보호자의 발생을 방지하기 위한 선도(2.104), 요보호자를 위한 지역사회내 시설의 활용 알선(2.144), 기타 선도보호사업의 목적 달성을 위하여 필요한 업무(2.168) 순으로 다른 사업에 비해 효과성이 낮다고 응답한 것으로 나타났다. 이와 같이 여성복지상담원은 상담 업무와 모자가정 관련 업무는 효과적이라고 평가하는 반면 직업 보도나 선도보호, 지역사회내 요보호자를 위한 시설 알선 등에 대해서는 상대적으로 업무 효과가 떨어지는 것으로 평가하고 있는 것으로 나타났다.

2) 직무만족도에 대한 평가

<표 7>에서 보면, 여성복지계장은 동료직원과의 관계(3.048), 관할 구역 여성들과의 관계(3.042)에서 높은 직무만족도를 나타냈다. 그러나 담당업무에 대한 재량권(2.573), 사회복지의 전문적 지식활용(2.540)에서는 상대적으로 낮은 만족도를 나타냈다. 여성복지상담원도 동료직원과의 관계(2.959), 상담소 이용자들과의 관계(2.924)에서 높은 만족도를 나타냈다. 그러나 담당업무의 양(2.359), 보수수준과 전반적인 근무환경(2.392)에서는 만족도가 높지 않았다. 이렇게 볼 때 여성복지계장이나 여성복지상담원 모두 동료나 지도감독자, 상담소 이용자 등과의 인간적인 관계에 있어서는 만족하고 있으나 업무수행과 관련된 부분에서는 불만족스러워하고 있다고 볼 수 있다. 여성복지계장은 업무에서의 전문성이나 권한이 제한되는 것에서, 여성복지상담원은 상담보다는 행정위주의 업무를 하고, 독립적인 상담소 보다는 여성회관이나 시군 구청에 소속되어 있는 등의 열악한 근무환경 속에서 상담을 하는 것에 대해서는 불만족스러워한다고 볼 수 있다.

3) 서비스 전달체계의 기능이 여성복지서비스 효과에 미치는 영향

선행 연구들에 의하면 사회복지 서비스의 효과나 직무만족도 또는 이용자 만족도에 영향을 미치는 변수는 기관이나 서비스의 종류에 따라 다양한 것으로 나타났다(권기성의, 1995 ; 권선진, 1996). 본 절에서는 전달체계의 기능이 서비스 효과에 어느정도 영향을 미치는가 알아보기 위하여 중다회귀분석을 실시하였다. 여성복지서비스의 효과에 영향을 미칠 것이라 예상되는 전달체계의 일반적 특성(근무지역, 겸직여부) 및 앞서 제시한 평가기준들 가운데 어떤 변수들이 서비스의 효과를 예측하는데 기여하는지 살펴보고자 하였다.

<표 7> 여성복지계장과 여성복지상담원의 직무만족도에 대한 평가 단위 : 명, %

| 구 분 | 여성복지계장 | | | | | | 여성복지상담원 | | | | | |
|-------------------|-------------|--------------|---------------|--------------|----------------|-------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|----------------|-------------------|
| | 직무만족도 | | | | 합 계 | 평 균 (표준 편차) | 직무만족도 | | | | 합 계 | 평 균 (표준 편차) |
| | 매 우 불만족함 | 불만족함 | 만족함 | 매 우 만족함 | | | 매우 불만족함 | 불만족함 | 만족함 | 매 우 만족함 | | |
| 담당업무 내용의 적절성 | 5 (3.0) | 45 (27.4) | 108 (65.9) | 6 (3.7) | 164 (100.0) | 2.701 (.588) | 20 (102) | 82 (41.8) | 88 (44.9) | 6 (3.1) | 196 (100.0) | 2.459 (.936) |
| 담당 업무의 양 | 11 (6.7) | 41 (24.8) | 110 (66.7) | 3 (1.8) | 165 (100.0) | 2.636 (.635) | 27 (13.8) | 73 (37.4) | 93 (47.7) | 2 (1.0) | 195 (100.0) | 2.359 (.728) |
| 담당 업무에 관한 재량권 | 6 (3.7) | 63 (38.4) | 90 (54.9) | 5 (3.0) | 164 (100.0) | 2.573 (.617) | 16 (8.2) | 71 (36.6) | 99 (51.0) | 8 (4.1) | 194 (100.0) | 2.510 (.707) |
| 사회복지의 전문적 지식활용 정도 | 6 (3.7) | 62 (38.5) | 93 (57.8) | - | 161 (100.0) | 2.540 (.570) | 8 (4.1) | 90 (46.2) | 88 (45.1) | 9 (4.6) | 195 (100.0) | 2.503 (.653) |
| 상급자의 지도 감독 | 9 (5.5) | 50 (30.5) | 104 (63.4) | 1 (0.6) | 164 (100.0) | 2.591 (.605) | 9 (4.7) | 59 (30.7) | 116 (60.4) | 8 (4.2) | 192 (100.0) | 2.641 (.640) |
| 동료직원과의 관계 | 2 (1.2) | 8 (4.8) | 136 (81.9) | 20 (12.0) | 166 (100.0) | 3.048 (.465) | 1 (0.5) | 27 (13.8) | 147 (75.0) | 21 (10.7) | 196 (100.0) | 2.959 (.515) |
| 관할 구역 여성들과의 관계 | 2 (1.2) | 13 (7.9) | 126 (76.4) | 24 (14.5) | 165 (100.0) | 3.042 (.522) | - | - | - | - | - | - |
| 상담소 이용자들과의 관계 | - | - | - | - | - | - | - | 26 (14.1) | 146 (79.3) | 12 (6.5) | 184 (100.0) | 2.924 (.449) |
| 보수 수준 | 2 (1.2) | 30 (18.5) | 126 (77.8) | 4 (2.5) | 162 (100.0) | 2.815 (.476) | 4 (2.1) | 63 (32.8) | 123 (64.1) | 2 (1.0) | 194 (100.0) | 2.392 (.728) |
| 전반적인 근무환경 | 7 (4.3) | 46 (28.2) | 106 (65.0) | 4 (2.5) | 163 (100.0) | 2.656 (.602) | 23 (11.9) | 77 (39.7) | 89 (45.9) | 5 (2.8) | 194 (100.0) | 2.392 (.728) |
| 관련 시설/기관과의 협력정도 | 7 (4.5) | 33 (21.2) | 111 (71.2) | 5 (3.2) | 156 (100.0) | 2.731 (.594) | 7 (3.7) | 60 (31.6) | 118 (62.1) | 5 (2.6) | 190 (100.0) | 2.637 (.600) |

4점 척도: 1.매우 불만족함 2.불만족함 3.만족함 4.매우 만족함

<표 8, 9>은 회귀모형과 그 분석결과이다. 우선 여성복지계장의 경우를 보면 전달체계의 기능과 일반적 특성이 업무효과 및 직무만족도의 변량을 각각 17%씩을 설명해 주었으며 그 영향력이 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다($p < .01$). 특히 여성복지계장들의 근무년수와 접근용이성이 업무효과에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 그리고 직무만족도에

있어서는 전달체계의 노력성, 특히 예산 및 인력의 확보가 유의미하였다<표 8>.

<표 8> 서비스전달체계의 평가기준이 여성복지계장의 업무효과 및 직무만족도에 미치는 영향

| | | 여성복지계장의 업무효과 | | | 여성복지계장의 직무만족도 | | |
|----------|-----------------------|--------------|----------|-------|---------------|----------|-------|
| | | B | Beta | Sig T | B | Beta | Sig T |
| 통합성 | | .016657 | .010969 | .8899 | -.097040 | -.055083 | .4863 |
| 접근용이성 | | .525620** | .303363 | .0014 | .310227 | .154329 | .0986 |
| 적합성 | | -.374282 | -.141392 | .1181 | .324684 | .105721 | .2409 |
| 노력성 1 | | .310364 | .136662 | .0896 | .784139** | .297609 | .0003 |
| 노력성 2 | | .080319 | .048412 | .5307 | .066754 | .034681 | .6527 |
| 전문성 | 여성복지 근무년수 | .006728** | .229281 | .0035 | 3.10845E-04 | .009131 | .9061 |
| | 사 회 복 지 사 자 격 증 | .156244 | .082603 | .2773 | -.108154 | -.049285 | .5156 |
| 근무 지역 | | -.150513 | -.052539 | .4880 | .071416 | .021485 | .7762 |
| 겸직 여부 | | .535832 | .101402 | .1786 | -.744354 | -.121415 | .1071 |
| R Square | | .17198 | | | .17495 | | |
| F | | 3.64623 | | | 3.72261 | | |
| Signif F | | .0004 | | | .0003 | | |

** p <.01

주 : 여성복지공무원근무년수: 개월수 사회복지사자격급수: 1-3급

지역 : 가변수(dummy variable)로서 0=군부, 1=시부

겸직여부 : 가변수(dummy variable)로서 0=겸직안함, 1=겸직

여성복지상담원의 경우에도 전달체계의 기능과 일반적인 특성이 서비스의 효과 및 직무만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 독립변수들이 효과와 만족도의 변량을 각각 18%와 31%를 설명해 주었다(P<.01). 상담원들의 업무효과에는 전달체계의 접근용이성이 유의미한 영향을 미치며, 직무만족도에는 통합성, 적합성과 접근용이성이 영향을 미치는 것으로 나타났다<표 9>.

이러한 결과를 종합해 보면, 종속변수로서의 업무효과에는 전문성(계장)과 접근용이성(상담원)이, 직무만족도에는 노력성(계장), 통합성, 접근용이성, 적합성(상담원)이 유의미한 결과를 보

었다.

<표 9> 서비스전달체계의 평가기준이 여성복지상담원의 업무효과 및 직무만족도에 미치는 영향

| | | 여성복지상담원의 업무효과 | | | 여성복지상담원의 직무만족도 | | |
|----------|-----------------------|---------------|----------|-------|----------------|----------|-------|
| | | B | Beta | Sig T | B | Beta | Sig T |
| 통합성 | | .098399 | .047198 | .5417 | .458311** | .249936 | .0005 |
| 접근용이성 | | .713739** | .404613 | .0000 | .339667** | .218922 | .0026 |
| 적합성 | | -.116029 | -.082717 | .2738 | .235226** | .190656 | .0065 |
| 노력성 1 | | .159021 | .050468 | .5005 | .161495 | .069096 | .3165 |
| 노력성 2 | | -.029628 | -.010316 | .8867 | -.005155 | -.002041 | .9756 |
| 전문성 | 여성복지 근무년수 | .001733 | .023748 | .7316 | .003821 | .059548 | .3504 |
| | 사 회 복 지 사 자 격 증 | -.093339 | -.015682 | .8205 | .168463 | .032179 | .6129 |
| 근무 지역 | | .142254 | .029415 | .6681 | -.165396 | -.038883 | .5380 |
| 겸직 여부 | | .200321 | .015360 | .8233 | -.920661 | -.080262 | .2057 |
| R Square | | .17774 | | | .30384 | | |
| F | | 4.61143 | | | 9.31113 | | |
| Signif F | | .0000 | | | .0000 | | |

** p <.01

주 : 여성복지공무원근무년수: 개월수 사회복지사자격급수: 1-3급

지역 : 가변수(dummy variable)로서 0= 군부, 1=시부

겸직여부 : 가변수(dummy variable)로서 0= 겸직안함, 1=겸직

V. 결 론

여성복지서비스 전달체계의 평가기준이 서비스의 효과 및 만족도에 미치는 영향은 회귀분석 결과에서 볼수 있듯이 조사집단에 따라 상이한 결과를 보여 일관성 있는 결론을 도출하기가 어렵다. 그러나 두 집단에서 전달체계의 접근용이성, 적합성, 통합성, 노력성 및 전문성이 부분적

으로 서비스의 효과와 만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타난 것은 전달체계의 기능과 서비스의 효과성간에 유의미한 관계가 있음을 어느 정도 뒷받침해주고 있다. 이는 서비스전달체계가 지역사회에 복지욕구를 반영하며, 서비스간의 정보교류와 연계성이 활성화되고, 접근용이성이 강화될수록, 보다 효과적인 서비스가 전달될 수 있음을 의미한다고 볼 수 있다. 또한 예산 및 인력의 확보와 서비스 제공자의 전문성도 서비스의 효과에 중요한 변수로 작용할 수 있음을 의미한다고 볼 수 있다.

그러나 본 연구에서 사용된 척도는 전달체계의 기능 및 서비스 효과 등에 관한 주관적인 평가를 중심으로 구성되었으므로 한계가 있다. 예를 들어 여성복지계장들은 전달체계의 문제점과 관련하여 중앙에서는 일반여성도 여성복지 대상의 범주에 포함시킴으로써 여성 관련 업무의 확대를 꾀하고 있지만 일선에서는 부서간/직책간의 업무 분장이 불명확하고 업무가 중복적으로 진행되고 있는 문제를 지적하였다. 또한 관련 부서나 기관간의 협의나 조정이 거의 이루어지지 않고 있으며, 이러한 기능을 수행하도록 되어 있는 부녀지도협의회도 유명무실한 것으로 나타났다. 여성복지상담원들도 실적 위주의 상담을 하고 있고, 행정업무 및 행사 동원이 많아 1일 2건의 상담업무를 제대로 수행하기 어려운 것으로 나타났다. 그럼에도 불구하고 여성복지계장과 상담원의 업무만족도 및 효과성에 대한 평가가 비교적 긍정적으로 나타난 것은 서비스제공자의 주관적 평가의 한계를 보여준다고 하겠다.

향후 연구에서는 보다 객관적인 척도를 개발하여 다차원적인 평가를 시도하고 보다 체계적인 연구모형의 설계 및 가설검증작업이 축적됨으로써 전달체계의 효과성과 관련된 이론이 체계화 되어야 할 것이다.

참고문헌

- 권기성, 나운환. 1995. '장애인복지기관의 조직효과성 평가지표에 관한 연구'. 한국사회복지학. 통권 27호
- 권선진. 1996. '사회복지관의 조직 효과성 : 평가와 과제'. 연세사회복지연구.
- 김인숙. 1996. '한국의 사회복지서비스와 여성복지의 실태'. 성평등 연구. 가톨릭대학교 성평등연구소.
- 김홍식. 1994. '지방자치와 사회복지행정체계'. 사회보장연구. 통권 제11호.
- 박경숙. 1992. 사회복지사무소 모형 개발. 한국보건사회연구원.
- _____. 1993. '복지사회와 여성'. 21세기와 여성. 한국여성개발원.
- 성규탁. 1992. '사회복지서비스 전달체계의 개념적 틀과 분석방법의 예'. 사회복지. 통권 제115호.
- 이계탁. 1994. '부녀복지'. 복지행정학 강의. 나남출판.
- 이상덕. 1996. '사회복지와 새로운 패러다임'. 여성복지예산 확대를 위한 정책토론회 자료집.
- 이영환. 1995. '사회복지예산의 현황과 과제'. 사회복지학교 자료집.
- 이혜경. 1997. '서울특별시 여성복지를 위한 민관 동반관계 발전 전략'. 제2회 국제여성복지심포지움 : 민간협력체계 구축 자료집.
- 최선화. 1995. '여성복지의 발전 방향에 관한 일고'. 한국사회복지학. 통권 25호. 한국사회복지학회.
- 최성재, 남기민. 1995. 사회복지행정. 나남출판.
- 황성철. 1994. '사회복지관 운영 평가 및 발전방향 - 21세기를 대비하는 사회복지발전방향과 사회복지관의 정체성'. 제4회 전국사회복지관 세미나 자료집. 한국사회복지관협회.
- 보건복지부. 1996. 보건사회백서.
- 보건복지부. 1996. 여성복지시설현황.
- 한국여성개발원. 1990. 여성복지법제에 관한 연구.
- 한국보건사회연구원. 1996. 수요자 중심의 복지모델-사회복지 이용시설 서비스 종합화 방안.
- Azarnoff, R. S. & J. S. Seliger. 1982. *Delivering Human Services*. Prentice-Hall, Inc.
- Charistian, W. P. & G. T. Hannah. 1983. *Effective Management in Human Services*. Prentice-Hall, Inc.
- D'Aunno, T. 1992. "The effectiveness of human service organizations: A comparison of models." in Y. Hasenfeld (Ed.). *Human Services as Complex Organizations*. Newbury

- Park: Sage Publications.
- Edwards, R. & J. A. Yankey. 1991. *Skills for Effective Human Services Management*. Silver Spring: National Association of Social Workers Press.
- Gilbert, N., H. Specht & P. Terrell. 1993. *Dimensions of Social Welfare Policy*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Grusky, O. & K. Tierney. 1992. "Evaluation the effectiveness of countywide mental health Care Systems." in Y. Hasenfeld (Ed.). *Human Services as Complex Organizations*. Newbury Park: Sage Publications.
- Hasenfeld, Y. (Ed.) 1992. *Human Services as Complex Organizations*. Newbury Park: Sage Publications, Inc.
- Hidalgo-Hardeman, O. M. 1993. "Evaluating social service delivery configurations." *Evaluation Review*, 17 (6). pp. 603-620.
- National Association of Social Workers. 1987. *Encyclopedia of Social Work*. 18th edition.
- Sauber, S. R. 1983. *The Human Services Delivery System*. Newbury Park: Sage Publications. New York: Columbia University Press.
- Sze, W. & J. Hopps (Eds.). 1978. *Evaluation and Accountability in Human Service Program*. Cambridge: Schenkman Publishing Company, Inc.

Abstract

A Study on the Social Service Delivery System for Women: With a Focus on the Tasks of the Public Sector

Park, Yeong Ran · Hwang, Jung Im

The purpose of this study was to investigate the current status and problems of the social service delivery system for women in Korea, and to suggest ways to improve its function. The current social service delivery system in the public sector contains a network of services connected with the Division of Women's Welfare in the Ministry of Health and Social Welfare. This study focused on evaluating the function of the public service delivery system from the perspective of the service providers.

A survey of 167 civil officers in charge of women's welfare services in the city · county · district administrations, and 202 women's welfare counselors around the country was conducted in order to evaluate their current duties, effectiveness of services, and problems of the current system. Six criteria including integration, continuity, accessibility, adequacy, efforts and professionalism were used for evaluating the effectiveness of the social service delivery system for women.

According to the survey, the civil officers and women's counselors gave relatively favorable ratings for their job effectiveness and job satisfaction. However, their duties involving guidance and counseling of prostitute women and operation of women's welfare councils received least favorable evaluation. Moreover, in terms for job satisfaction, these service providers were less satisfied with their working conditions than their relationships with clients or colleagues. In addition, budget and personnel shortages were the most serious problems facing the delivery system. Further analysis showed that professionalism and accessibility of the service delivery system had positive impact on job effectiveness while efforts, integration, accessibility and adequacy had positive impact on job satisfaction of the service providers. These findings have potential implications for designing more effective social service delivery system for women.

여성복지서비스 전달체계의 기능평가 : 여성복지담당 공무원의 업무를 중심으로

Tel : 356-0070

Fax : 384-7164

E-mail : yrpark@kwominet.or.kr // im1003@kwominet.or.kr