

찾아가는 동주민센터 사업
담당 공무원의 핵심역량 고찰

최효진 / 이홍직

강남대학교 / 강남대학교

주 제 분 류

사회복지학

주 제 어

핵심 역량, 찾아가는 동주민센터 사업,
공무원, Q방법론

요 약 문

본 연구는 서울시에서 시행 중인 '찾아가는 동주민센터(이하, 찾동)' 사업 수행 시 요구되는 핵심 역량에 대한 담당 공무원의 인식 유형을 탐색하고, 각 유형이 지니는 특성을 Q 방법론을 통해 고찰하였다. 이를 위해 본 연구는 2017년 찾동 복지 직무 매뉴얼과 기존 선행연구에서 제시한 직무역량 구성요소, 국가직무능력표준(NCS)을 참고하여 36개의 Q 표본을 선정하였으며, 서울시의 12개 동에서 찾동 사업을 담당하는 33명의 공무원을 P 표본으로 선정하였다. 수집된 자료는 PC QUANL을 활용하여 분석하였으며, Q 요인분석은 주성분요인분석을 시행하였다. 아울러 수집한 개인적 특성과 심층 면접 내용을 추가하여 핵심 역량을 유형화하고 그 특성을 규명하였다. 분석 결과, 찾아가는 동주민센터 사업 담당 공무원이 인식하는 핵심 역량은 1) 미시적 실천 역량형, 2) 거시적, 정책적, 행정적 역량형, 3) 지역사회 중심, 조사, 분석 역량형의 세 유형으로 구분되었다. 본 연구는 이러한 연구결과를 기초로 찾동 사업의 목표인 통합적 서비스 제공과 민관협력을 통한 마을공동체 구축을 위한 지침을 제공하였다. 또한 각 유형별 찾동 담당 공무원의 역량을 분석하여 향후 보수교육 및 훈련 시 각각의 유형이 인식하는 역량을 통합적으로 갖추어 나갈 것을 제시하였다.

접 수 일 : 2018년 5 월 5일

심사완료일 : 2018년 5 월 23일

게재확정일 : 2018년 2 월 23일

생명연구 제48집 2018년 5월
Studies on Life and Culture
Vol. 48, May 2018, pp. 295~333
<https://doi.org/10.17924/solc.2018.48.295>

찾아가는 동주민센터 사업 담당 공무원의 핵심역량 고찰*

최효진** / 이홍직***
강남대학교 / 강남대학교

I. 서론

최근 서울시에서는 극심한 생활고로 인해 동반 자살이라는 극단적인 선택을 한 비극적인 사건이 발생하였다. 이를 계기로 2015년부터 서울시에서는 복지서비스 사각지대의 해소를 위해 빈곤 위기가정 발굴과 긴급 복지 지원 사업을 포함하는 ‘찾아가는 동주민센터(이하 찾동)’ 사업을 시행하였다.

찾동 사업은 위기주민을 직접 발굴하여 맞춤형 복지서비스를 제공하는 한편 지역주민의 주도로 공동체 회복을 통한 마을을 형성하여 상호적 사회안전망을 구축하기 위한 시도라고 할 수 있다.¹⁾ 이에 서울시는 공공복지의 혁신, 민관협력의 강

* 본 연구는 2017년 찾아가는 동주민센터 시정연구논문 공모 지원에 의해 수행되었음.

화, 복지 생태계 구축이라는 원칙하에 복지사각지대 해소와 민관 거버넌스 구축, 마을 만들기 활성화 등을 사업의 주요 전략으로 하여 의욕적으로 사업을 진행하고 있다.²⁾

2015년 기준 서울시의 3년 간 복지대상자는 73% 증가한 반면 복지공무원의 수는 18% 증가에 그쳐 서비스 수요자와 공급자 간의 불균형이 지속되어 왔다.³⁾ 이러한 상황에서 찾동 사업의 시행은 공공부분의 복지 공급주체로서의 역할을 보다 더 적극적으로 수행한다는 의지의 표명으로 해석할 수도 있을 것이다.

서울시에서는 2015년 7월 찾동 사업을 도입하면서 공공복지 인력의 대거 확충을 통해 서비스 전달체계에 있어서의 혁신적인 변화도 시도하였다. 휴먼서비스 제공인력에 대하여 3년 이상의 현장 경력을 충족한 민간 경력직도 자격 조건으로 포함하여 찾동 담당 공무원 채용 범위를 확대하였으며, 동 단위별로 양적인 규모의 확대를 추진하였다. 이 같은 서울시의 공공복지서비스 전달체계 개편은 사회복지직 공무원을 약 2,000명 증원하여 기존보다 두 배 많은 인력의 배치를 전제하였으며, 동마다 1인의 간호사 배치까지 추가하여 간호·보건 분야 역시 기존 대비 두 배 이상의 인력 투입이라는 성과를 거두었다.⁴⁾

** 주저자 / *** 교신저자

1) 홍영준, 「찾아가는 복지 실현을 위한 서울시의 무모한 도전 그리고 미래」, 『월간 복지동향』, 224권, 2017, 46-51쪽.

2) 이태수, 「서울시 ‘찾아가는 동주민센터’의 추진의 의미와 과제: 사회복지인력의 전문성에 미치는 영향이란 측면에서」, 『한국사회복지행정학회 학술대회 자료집』, 2016, 87-109쪽

3) 손정연, 「서울시 여성가족재단 연구사업보고서」, 『서울시 여성가족재단』, 2016, 1-171쪽

4) 이태수, 「서울시 ‘찾아가는 동주민센터’의 추진의 의미와 과제: 사회복지인력

이러한 과정을 통해 확충된 찾동 사업 담당 공무원은 복지 대상자에 대한 동 단위 사례관리 주체로서 초기 발굴에서부터 일반적 사례관리 절차에 따른 세부적인 접근 과정의 수행을 담당하였다.⁵⁾ 즉, 민간 자원을 동원하여 문제해결 중심의 사례관리체제를 도입하였고, 공공영역의 일선 공무원들과 주민들이 새로운 관계를 형성하도록 하는 역할을 담당하게 된 것이다.

찾동 사업은 복지담당공무원 확충을 통한 공공복지 확대와 사례 발굴 및 긴급 지원 등의 분야에서는 소기의 성과를 달성하고 있지만, 민간 자원과의 연계, 민관협력을 통한 통합적 사례관리나 주민 참여를 통한 지역공동체 구축 등의 성과에 대해서는 지속적으로 의문이 제기되어왔다. 민관협력을 통한 변화라는 기대와는 달리, 사업의 시행 중 민간 영역과의 중복으로 오히려 민관갈등을 증폭시킬 수도 있다는 우려도 나타나고 있다.⁶⁾ 또한 공공과 민간의 차별적인 역할에 대한 명확한 구분의 부재로 각각의 고유한 역할 수행과 유기적 협력에 어려움을 겪고 있다는 지적도 있다.⁷⁾ 찾동 사업 담당 복지공무원은 사례 발굴 및 관리, 민간자원 연계 등의 민관협력의 중개, 최종적인 사업 수행에 따른 평가의 책임 등 다양한 역할을 부여받고 있지만, 실제는 이러한 부분이 유기적으로 수행되지 못해 사업의 궁극적 목표 달성에 적잖은 부담으로 작용

의 전문성에 미치는 영향이란 측면에서], 『한국사회복지행정학회 학술대회 자료집』, 2016, 87-109쪽

5) 이태수, 「서울시 ‘찾아가는 동주민센터’의 추진의 의미와 과제: 사회복지인력의 전문성에 미치는 영향이란 측면에서」, 『한국사회복지행정학회 학술대회 자료집』, 2016, 87-109쪽

6) 김보영, 「무엇을 위한 ‘찾아가는 동주민센터인가?」, 『월간 복지동향』, 2017.

7) 안기덕, 「국내 공공사례실천의 현황과 과제: 서울시 찾·동 사례관리를 중심으로」, 『2017 추계 한국사례관리학회 학술대회 자료집』, 2017, 71-92쪽

용하는 양상을 보이고 있는 것이다.

이러한 상황에서 찾동 사업의 효과적 운영을 담보하기 위해서는 담당공무원에게 필요한 핵심역량에 대한 명확한 파악이 선제적으로 진행되어야 한다고 판단된다. 국가차원에서도 직무능력 표준(NCS: National Competency Standard)⁸⁾ 등의 운영을 통해 직무별로 요구되는 지식, 기술, 태도에 대한 표준화 작업을 진행하고 있는 현 시점에서 이러한 핵심역량에 대한 탐색과 특성 규명은 정책적, 행정적, 학술적 의의를 제공하리라 기대한다.

이에 본 연구는 서울시의 찾동 사업 수행 시 요구되는 핵심 역량에 대한 담당 공무원의 인식 유형을 탐색하고, 각 유형이 지니는 특성을 Q 방법론을 통해 고찰하고자 한다. 또한 연구결과를 기초로 찾동 담당공무원에게 필요한 역량을 제시하는 한편 역량 인식의 문제점 및 보완점을 제시하여, 요구되는 역량에 대한 종합적인 이해를 바탕으로 통합적인 역량 개발과 증진을 위한 지침을 제공하고자 한다. 또한 이를 통해 찾동 사업의 효과성을 증진시키고 성과를 향상시켜 궁극적으로는 시민의 복리 증진에 기여하고자 한다.

8) 산업인력관리공단, 「국가직무능력표준」,
http://www.ncs.go.kr/ncs/page.do?sk=PlA1_PG01_001 (검색일: 2016.12.30.)

II. 이론적 배경

1. 찾아가는 동주민센터의 현황

찾동 사업은 지역의 사회안전망 강화, 민관 협치 구현을 목표로 가장 작은 단위의 동을 중심으로 주민의 자치 역량 강화를 지원하는 촉진적 역할을 수행하는 사업이다. 또한 기존의 행정·복지 기능을 강화하면서 취약 계층에게만 국한되었던 복지서비스의 제공을 영유아부터 노인까지 확대하여 보편적 복지 시스템을 구현할 수 있는 기반을 구축하였다. 이와 함께 추진운영본부와 실무지원을 위한 추진운영위원회, 추진단, 추진지원단이라는 운영체계도 운영되어 민관 협력의 기반 마련에 힘쓰고 있다.

그 현황을 살펴보면, 2014년 말 자치구를 대상으로 찾동 사업을 공모하여 선정된 13개의 자치구, 80개의 동주민센터가 2015년 7월, 1단계 사업을 시범적으로 시행하였다. 2단계에는 2016년 7월, 13개구에서 18개구로 확장하여 283개의 동이 참여하였다. 그리고 2017년 7월 기준으로는 24개구까지로 자치구 범위가 확대되어 342개 동이 사업을 진행하고 있다.⁹⁾

찾동 사업의 성과로는 가장 먼저 지역의 사회보장 증진을 위해 발굴된 사례를 들 수 있다. 2017년 8월까지 노인가정 경우는 월 평균 12가구, 총 41,486 가구를 신규 상담하였고, 출산가정 경우는 총 700 가구, 주민 방문 상담 월 평균 147 건을 진행하였으며, 복지 사각지대 대상자 월 평균 19 가

9) 서울특별시 복지포털, 「찾아가는 동주민센터 운영현황」, 『서울특별시 복지포털, <http://wis.seoul.go.kr/human/situation.do> (검색일: 2018.03.06.).

구, 총 64,942 가구를 발굴하는 등 총합 498,729건의 실적을 기록하였다.¹⁰⁾

또한 복지인력 확충의 측면에서도, 찾동 사업 시행 후 2017년 8월까지 총 2452명의 복지인력을 현장에 배치하였고, 복지전담공무원 1인당 대상자가 찾동 사업 시행 전 289명에서 126명으로 절반 이상 감소하는 성과를 이루었다.¹¹⁾

동 단위 대규모 인력 충원과 함께, 사회복지 전달체계의 변화도 진행되었다. 인적자원의 운용 측면에서는 복지 슈퍼바이저, 복지 플래너, 복지 상담 전문관, 우리 동네 주무관 등으로 그 직종별 역할을 세분화하여 복지기능의 강화를 도모하였다.¹²⁾

그 역할별 직무를 살펴보면 다음과 같다.¹³⁾ 복지 슈퍼바이저는 찾동의 비전을 공유하고 구성원에 대한 업무 지도와 역량을 강화하는 복지 분야의 상급자로서 맞춤형 사례관리의 슈퍼비전 제공, 동 단위 사례관리 주도적 수행자, 민간기관들과의 협력체계 구축, 지역중심 원스톱 서비스 촉진 등을 그 역할로 규정하고 있다. 주로 직원 역량 강화를 위한 학습동아리 운영, 행정적·교육적·지지적 슈퍼비전, 통합 사례관리 회의 주도, 복지공동체 조성 등의 업무를 수행한다.

10) 이태수, 「찾아가는 동주민센터의 성과와 과제」, 『서울특별시 복지포털』, <http://wis.seoul.go.kr/human/data/education.do> (검색일: 2018.03.06.).

11) 연합뉴스, 「서울시 찾아가는 동주민센터」, 『지방 우수시책 대통령상』, <http://www.yonhapnews.co.kr/bulletin/2017/08/31/0200000000AKR20170831034100004.HTML?input=1195m> (검색일: 2018.03.20.).

12) 김정현, 「립스키(M. Lipsky)의 일선관료제 이론에 근거한 동 단위 공공복지 기능의 영향요인: 서울특별시 찾아가는 동주민센터 사례를 중심으로」, 『보건사회연구』, 37권, 2017, 4호 443-475쪽.

13) 서울시청, 「찾아가는 동주민센터 2017 복지직무 매뉴얼」, 『서울특별시 복지포털』, <http://wis.seoul.go.kr/human/data/education.do> (검색일: 2018.03.06.).

복지 플래너는 어르신, 출산 가정, 빈곤 및 위기가정 등 다양한 복지대상자를 방문하여 민간단체에 대상자 서비스 정보 공유, 비상연락망 구축, 정기적 네트워크 회의 개최, 위기발생 시 지원방안 마련 등의 역할을 수행하며, 복지 통·반장과의 관계 형성에서 구심점 역할을 수행하는 것으로 그 역할을 규정하고 있다.

복지 전문 상담관은 방문한 민원인의 표현되지 않는 이면의 욕구 파악을 통한 종합적 심층 상담과 서비스 연계를 지원하며 복지서비스 신청 시 전문적 초기상담을 통한 서비스 누락 예방, 1 : 1 멘토링, 원스톱 서비스 정보 제공의 역할을 담당한다. 이 외에도 충원된 방문간호사와 함께 주민들의 건강문제를 예방 및 해소하는 역할을 수행한다.

우리 동네 주무관과 나눔 이웃 담당자는 복지문제에 대한 부담을 최소화하고 주민들의 자율성을 극대화하고자 주민을 직접 찾아가 동네의 현안사항을 확인하는 가교 역할을 수행한다. 주로 동 전체의 현황, 주민 통(반)장, 직능단체 회원, 나눔 이웃, 복지당사자들과 소통하며 주민관계망 형성의 역할을 수행한다. 예컨대 월별 미션, 위기상황 대응 안내지 제작, 복지자원지도, 전수조사 등과 같은 업무를 수행하며 동의 현안 업무를 주로 담당한다.

하지만 이러한 역할규정에도 불구하고, 현장에서는 여전히 민간과의 중복적 역할 범위와 각 직종별 자의적이고 합의되지 않은 역할 정의로 인한 혼란과 어려움을 호소하고 있다. 3년차를 맞이한 찾동 사업이 가시적인 실적이나 외형적인 성과를 넘어서는 성장과 성공을 담보하기 위해서는 담당 공무원의 직무에 대한 명확한 규정과 교육이 요구된다. 직무에 대

한 파악, 교육 프로그램 운영, 전문성 고양이 이루어질 수 없다면 사업은 효과적으로 진행되기 어려우며, 이러한 사업의 부실은 고스란히 서비스 이용자의 부담으로 작용하리라 판단된다. 이에 본 연구는 서울시의 찾동 사업 담당 공무원의 핵심 역량에 대해 고찰하여 요구되는 역할에 대해 제고하고, 이를 통해 사업의 성장과 주민의 복리 증진에 기여하고자 한다.

2. 복지 담당공무원의 직무에 관한 선행 연구

찾동 사업을 운영하면서 대폭 증가된 복지 인력에 대한 선행연구를 살펴본 결과, 크게 복지 인력의 전문성 확보와 민간과의 중복적 역할 수행 중복에 대한 고충을 확인하였다.

먼저 민간과의 중복적 역할 수행에 대한 관하여 고충을 살펴보면, 최성숙¹⁴⁾은 공공과의 역할 중복으로 인한 민간복지기관의 독자적인 전문성 축소와 위기감에 대해 지적하였다. 즉 찾동 사업의 시행과 함께 사회복지 인력운영의 어려움과 업무의 부담이 가중되고 있음을 밝혔다. 이에 공공 영역의 명확한 역할 규정과 추진에 대응하는 민간 복지 분야의 발전방안에 대한 면밀한 검토가 필요하다는 입장이다.

김정현¹⁵⁾은 찾동 담당 공무원의 직무에 대하여 언급하였다. 립스키(Lipsky)의 일선관료제 이론을 근거로 현장 인력의 업무 수행에 영향을 미치는 요인을 탐색하여 주 영향요인으로

14) 최성숙, 「서울시 ‘찾아가는 동주민센터’의 추진의 의미와 과제: 사회복지인력의 전문성에 미치는 영향이란 측면에서」, 『한국사회복지행정학회 학술대회 자료집』, 2016, 121-126쪽.

15) 김정현, 「립스키(M. Lipsky)의 일선관료제 이론에 근거한 동 단위 공공복지 기능의 영향요인: 서울특별시 찾아가는 동주민센터 사례를 중심으로」, 『보건사회연구』, 37권, 2017, 4호 443-475쪽.

업무의 명료성을 제시하였다. 모호한 세부적 업무를 명확히 할 필요성과 지역별 인적 요인에 따른 편차 발생 가능성을 고려한 표준화된 휴먼서비스 제공의 필요성을 지적하였다. 직무의 불명확성과 역할 중복에 대한 민·관의 합의점 도출의 필요성, 이에 대처할 수 있는 역량 규정 및 개발 등에 대해서 고민해볼 필요가 있다는 것이다.

다음으로, 복지 인력의 전문성과 관련된 선행 자료를 통해 핵심 역량을 고찰한 결과, 김경숙(2016)¹⁶⁾은 사회복지 전담 공무원의 전문성 인식에 대해 언급하면서 직급별 핵심 역량의 차이점을 제시하였다. 신규 임용된 9급의 경우 서비스 지식과 고객지향, 업무 자신감을 중요시하였고, 3년 이상 경력이 있는 8급은 기술적 역량과 함께 자기관리, 정보 수집 역량을 갖추어 줄 것을 제시하였다. 이어 10년 이상의 7급은 다양한 과제를 처리할 수 있는 능력이 함양된 인력으로 긍정적 사고를 핵심 역량으로 보았으며, 중간 관리자인 6급은 조직의 이해와 의사결정, 부서장인 5급은 조직관리를 위한 노력을 핵심역량으로 제시하였다. 즉 직급별로 요구 되는 서비스 지식, 고객지향, 정보수집, 자기관리, 긍정적 사고, 의사결정, 조직관리 등의 역량을 바탕으로 공무원의 전문성과 핵심 역량에 대해 고찰하였다.

이와 같은 선행연구들은 공공사회복지서비스의 성공적인 수행을 위해서는 전문성 함양과 함께 명확한 역할 및 역량 규명이 선행되어야 할 필요성을 제시하였다.

16) 김경숙, 「사회복지전담공무원의 직무역량 강화를 위한 사회복지 교육 개선방향」, 『한국사회복지행정학회 학술대회 자료집』, 153-162쪽.

Ⅲ. 연구방법

1. Q 표본 선정

본 연구는 먼저 찾동 사업 관련 선행연구 및 현장 실무 자료의 고찰과 담당 공무원과의 면접을 통해 Q 모집단을 마련하였다.¹⁷⁾ 또한 찾동 사업 담당 사회복지공무원과의 일대일 심층면접을 통해 본 사업의 고유한 성질을 파악하고 이들의 실질적 경험을 바탕으로 Q 모집단을 보완하였다. 마지막으로 사회복지행정 및 정책전문가 3인의 자문을 거쳐 중복되거나 유사한 Q 진술문은 삭제, 통합하고, 내용과 표현이 불명확한 진술문은 수정, 검토하여 <표 1>과 같이 36개의 Q 표본을 선정하여 활용하였다.

17) 본 연구에서는 정홍원, 이영범, 남승연(2011), 김정숙(2016), 김근식(2017), 서울시(2017), 이태수(2017), NCS(2016)등의 연구에서 제시하고 있는 찾동 사업 또는 공공부문의 사회복지서비스 전달에 있어서 담당 공무원의 역량을 기초로 Q 모집단을 마련하였다.

〈표 1〉 Q 표본

번호	Q 진술문	번호	Q 진술문
1	공공 복지서비스 대상자 관리 · 심사	19	사회문제 이해
2	사각지대 사례 발굴 및 접수	20	업무의 책임성 · 시간관리
3	사회 서비스 연계	21	수퍼비전
4	통합적인 서비스 정보 제공	22	청렴 · 윤리 준수
5	방문 · 초기 · 전문 상담	23	직업적 사명감
6	대상자 욕구 및 실태조사	24	클라이언트 중심적 사고
7	대상자 사례관리	25	정보 수집 및 자료 분석
8	지역사회 자원 개발	26	직원 간의 역량 강화(팀워크)
9	마을 공동체 조성	27	사업 홍보 · 마케팅
10	지역사회서비스 조정	28	사회복지 가치와 철학
11	지방자치단체 내 복지 행정	29	긍정적 마인드(심리)
12	지역복지 사업 기획	30	사회복지서비스 연계 후 점검
13	지역사회 조직 활동 (민 · 관 협력)	31	의사소통 · 설득 · 협상
14	프로그램 사업 평가	32	리더십
15	자기 관리 (소진, 스트레스, 계발)	33	공무원으로서의 정체성 유지 (객관적 태도)
16	대상자에 대한 이해	34	탈편견 · 비차별 태도
17	복지 정책, 제도 변화에 대한 이해	35	공감적 태도
18	지역의 특성 이해	36	주민 자치 참여 유도

2. P 표본

Q 방법론에서는 Q 표본이 작성되면 다음 절차는 P 표본을 구성하는 작업을 수행한다. P 표본의 구성은 Q 표본을 작성하는 작업에 비하여 매우 용이한 편이다. 왜냐하면 P 표본의 수가 적고 무작위 추출이라는 요건을 수반하지 않기 때문이다. 즉, Q 방법론은 여타 방법론과 달리 개인의 내면적 차이를 다루는 연구 방법이므로 연구 대상자 수의 제약을 받지 않는다.¹⁸⁾ Q 연구에 있어서는 1인을 대상으로 연구를 진행할 수도 있으나 일반적으로는 30명 내외로 대상을 P 표본을 구성한다.(김홍규, 1996; 2008).¹⁹⁾

본 연구는 서울시에서 찾동 사업을 운영 중인 지자체에 의뢰하여 2개구 12개동의 현재 사업을 담당하는 공무원을 대상으로 자료를 수집하였다. 이들에게 연구의 취지를 소개하고 연구의 목적에 동의한 33명의 공무원을 P 표본으로 선정하여, 이들의 응답 자료를 본 연구의 분석에 활용하였다. 아울러 P 표본의 연령, 성별, 경력, 직급 등 개인적 특성에 대한 정보와 이들의 Q 분류 기준이나 기타 핵심역량에 대한 개인적 견해에 대해서는 심층면접을 통해 자료를 수집하고 이를 정리하였다.²⁰⁾

18) 신원식, 이경은, 「현장 사회복지사들의 사회복지전문직에 대한 주관적 인식 유형 - Q 방법론의 활용 -」, 『한국사회보장학회』, 2005, 71-92쪽.

19) 김홍규, 「Q 방법론: 과학철학, 이론, 분석 그리고 적용」, 『커뮤니케이션북스』, 2008.

20) 연구진은 12개동의 서울시 기초지자체에서 찾동 사업을 담당하는 P 표본을 대상으로 2018년 2월 사회복지학 전공 대학생 2인과 함께 자료를 수집하였다.

3. Q 분류

대상자에게 연구의 목적과 절차를 안내 후, <그림 1>과 같이 강한 부정에서 강한 긍정에 이르는 9점 척도로 정규 분포를 이루고 있는 Q 분류표에 36개의 Q 표본을 1 : 1로 대응하도록 하였다.

강한 부정				보통			강한 긍정	
-4	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	+4
-4	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	+4
-4	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	+4
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
		-2	-1	0	+1	+2		
				0				

[그림 1. Q 분류표]

4. 자료 분석 방법

본 연구는 PC QUANL 프로그램을 통해 자료를 분석하였으며, Q 요인분석에는 주요인분석방법을 사용하였다. 자료의 분석을 위해서는 가장 부정하는 경우에 1점을 부여하고 1점씩 더하여 가장 동의하는 경우는 9점을 부여하는 방식으로 문항을 점수화하였다. 유형화를 위해서는 아이겐 값(Eigenvalue) 1.0 이상을 기준으로 요인 수를 다양하게 입력하여, 산출된 유형 중 세 가지 유형이 가장 적절하다고 판단하였다. 적합한 문항의 선정에는 표준점수(Z-score)를 활용하였다.

IV. 연구 결과

1. 핵심 역량 인식 유형

찾동 사업 담당 공무원의 핵심 역량에 관한 요인 분석결과 세 가지 유형이 도출되었다. <표 2>는 연구 대상자의 유형별 P 표본 구성과 인자가중치, 개인의 특성을 제시하고 있다. 전체 조사 참여 대상자 33명의 유형별 분포는 유형 1에 22명, 유형 2에 9명, 유형 3에 2명으로 나타났으며, 인자가중치 값은 유형 1에서는 14번 응답자(1.5746), 유형 2에서는 8번 응답자(2.4258), 유형 3에서는 7번 응답자(1.0733)가 각각 유형 내에서 가장 높은 값을 보여 각 유형을 대표하는 이들로 확인되었다.

<표 2> 유형별 P표본의 구성과 인자가중치

유형	일련번호	인자가중치	연령	성별	경력	직급
1 (n=22)	4	.4622	33세	남	66개월	8급
	5	.6696	27세	여	19개월	9급
	6	.6664	50세	여	324개월	7급
	9	.9653	31세	여	18개월	9급
	10	.9762	33세	여	18개월	9급
	11	1.4477	41세	여	18개월	9급
	13	1.3851	40세	여	19개월	9급
	14	1.5746	35세	남	19개월	9급
	15	1.2702	30세	여	19개월	9급
	17	.5290	38세	남	31개월	8급

유형	일련번호	인자가중치	연령	성별	경력	직급
	18	.6394	34세	남	24개월	9급
	19	.3983	33세	여	19개월	9급
	20	.4513	39세	여	168개월	7급
	21	.7347	43세	여	72개월	8급
	22	.6314	36세	남	96개월	7급
	23	.6822	46세	여	32개월	9급
	25	.5609	36세	남	72개월	8급
	26	.6028	31세	남	19개월	9급
	28	.6027	33세	남	48개월	8급
	29	1.4465	45세	여	18개월	6급
	30	1.0464	37세	남	36개월	8급
	31	1.2931	36세	남	48개월	8급
2	2	2.0848	29세	여	18개월	9급
(n=9)	3	.3634	51세	여	216개월	7급
	8	2.4258	33세	여	18개월	9급
	12	.5303	37세	남	50개월	8급
	16	.8258	40세	여	132개월	7급
	24	1.1924	39세	남	26개월	8급
	27	.5854	31세	남	36개월	9급
	32	.6367	31세	여	31개월	9급
	33	.8552	46세	여	21개월	6급
3	1	.7009	34세	여	31개월	9급
(n=2)	7	1.0733	31세	여	11개월	9급

다음으로 <표 3>은 각 유형별 아이젠 값과 각 유형별 변량(설명력)을 제시하고 있다. 유형 1은 24.3%, 유형 2는 14.43%,

유형 3은 6.83%로의 설명력을 보였으며, 본 연구의 전체적인 설명력은 45.59%로 나타났다.

〈표 3〉 유형별 아이겐 값, 변량(설명력)

	유형 1	유형 2	유형 3
아이겐 값	8.0175	4.7626	2.2540
변량	.2430	.1443	.0683
누적변량	.2430	.3873	.4559

〈표 4〉는 유형별 상관관계를 파악하기 위해 상관관계 분석을 실시한 결과로 각 유형별 상관 계수치는 유형 1과 유형 2에서 .108, 유형 1과 유형 3에서 .396, 유형 2와 유형 3에서 -.030으로 나타났다. 이와 같은 상관관계를 확인한 바, 각 유형별 상관관계 계수가 .6 이하로 낮은 상관관계를 보였으며, 각 유형별 독립적인 성향을 띤다고 할 수 있다. 또한 유형 1과 유형 3에 비해 유형 2와 유형 3은 상대적인 이질적 차이가 더 크게 나타났다.

〈표 4〉 유형별 상관관계 계수

	유형 1	유형 2	유형 3
유형 1	1.000		
유형 2	.108	1.000	
유형 3	.396	-.030	1.000

2. 핵심 역량 인식 유형별 특성

1) 합의된 항목

구분된 세 가지 유형에 관계없이 찾동 사업 운영 시 요구되는 핵심 역량에 대해 응답자들이 합의한 항목을 제시하면 <표 5>와 같다. 전반적으로 16, 6, 4번 문항에 대해서는 동의하였으며, 12, 36번 문항에 대해서는 부정적인 의견을 제시하였다. 즉, 대상자에 대한 이해와 욕구 및 실태 파악, 통합적인 서비스 제공에 대한 역량에 대해서는 모두 중요하다고 판단한 반면, 주민자치 참여 유도나 지역복지 사업 기획 등의 역량에 대해서는 동의하지 않는 것으로 나타났다.

즉 대상자가 당면한 문제에 대한 확인 및 욕구사정에 있어서의 역할이 매우 중요하다는 점에서는 공감대를 형성하고 있으며, 이에 대한 통합적 접근을 통한 서비스 등 가용자원에 대한 소개도 찾동 사업의 중요한 역할로 인지하였고 이에 대한 역량이 구비되어야 함에는 모두 동의하였다. 반면 지역 내 주민참여를 도출하는 역할이나, 지역복지 사업을 새로이 기획하는 부분에 대해서는 상대적으로 사업 담당 공무원에게 요구되는 역량으로 수용하지 못하고 있다고 사료된다.

<표 5> 합의하는 항목($|Z| \geq 1.00$)

항목번호	Q 진술문	Z-SCORE
16	대상자에 대한 이해	1.31
6	대상자 욕구 및 실태조사	1.25
4	통합적인 서비스 정보 제공	1.15
12	지역복지 사업 기획	-1.10
36	주민 자치 참여 유도	-1.26

2) 제 1 유형 : 미시적 실천 역량형

제 1 유형은 <표 6>과 같이 미시적 관점에서 대상자에 대한 심층적 이해를 바탕으로 사회서비스를 연계, 중개, 옹호하는 역량을 중요하게 평가하였다. 즉, 찾동 사업의 핵심이라 할 수 있는 대상자의 사례관리, 사례 발굴 및 접수, 사회복지 서비스 연계 후 점검, 수퍼비전, 사회서비스 연계 등에 대한 역량을 중요하게 평가하고 있으며, 이에 반해 사업홍보·마케팅, 사회문제 이해, 공무원으로서의 정체성(객관적 태도), 청렴·윤리 준수, 지역의 특성 이해, 프로그램 사업 평가 등 간접적인 서비스, 행정적인 업무 역량에 대한 관심은 상대적으로 적게 제시하였다.

제 1 유형이 여타 유형 대비 명확한 차이를 보이는 역량은 <표 7>과 같다. 즉, 제 1 유형은 수퍼비전, 대상자 사례관리, 사회복지 서비스 연계 후 점검, 사회서비스 연계 관련 역량은 중요하다고 판단한 반면, 공무원으로서의 정체성 유지(객관적 태도), 사업홍보·마케팅, 프로그램 사업 평가, 청렴·윤리 준

수, 사회문제 이해, 지역의 특성 이해 등의 역량은 상대적으로 덜 중요하다고 판단하였다. 제 1 유형에 해당하는 응답자와의 구체적인 면접내용을 정리하면 다음과 같다.

“찾동 사업은 민관, 주민들과의 유기적인 협력이 이루어져야 하고, 대상자 중심의 실천이 중요하다. 사각지대 발굴이나 사례관리의 경우 ‘관계’가 가장 큰 강점으로 작용한다고 생각한다. 동 단위 사례관리에 대한 역량 강화가 필요하다.” (11번)

“대상자에게 적절한 복지서비스 연계 및 점검이 중요하다. 서비스 이용자, 수혜자 중심 마인드로 대상자가 필요로 하는 서비스를 연계해 주는 것이 중요하다고 생각한다.” (13번)

“탁상 업무가 아닌 실제 주민들의 욕구와 그것을 바탕으로 한 이해로 마을공동체를 이루어가는 것이 찾동 사업의 최종 목표라고 알고 있다. 행정업무보다는 주민들의 실제 삶으로 들어가 복지업무를 수행하는 것이 중요하다.” (14번)

“공무원보다는 복지사의 정체성이 중요하며 사각지대 발굴과 사례관리, 자원개발이 중요하다.” (15번)

“너무 방문만 강조하여 효율성이 떨어지는 부분이 있다. 더 도움이 필요한 대상자에게 집중하는 것이 중요할 것 같다.” (20번)

“공무원의 업무 숙지 및 연계 능력 등의 역량 개발에 초점을 두어야 한다. 대상자의 특성을 파악하고 맞는 사업, 제도를 연결해주는 것이 일순위이다.” (28번)

“복지사각지대를 발굴하고 원스톱으로 위기를 해소하는데 중점을 두고, 자원개발과 연계에도 중점을 둔다.” (31번)

정리하면, 제 1 유형에 속한 응답자는 미시적 실천 중심, 대상자 중심 직접 서비스, 지역사회 특수성에 대한 이해 강조 등 직접 서비스 제공과 자원 연계에 관한 역량에 높은 관심을 보였고 무엇보다 대상자 중심 사례관리에 대한 선호가 높게 나타난 것을 확인할 수 있었다. 즉 제 1 유형의 찾동 사업 담당 공무원은 공무원으로서의 역량, 행정적, 간접적인 역할 보다는 초기 대상자 선정과 관리, 수퍼비전, 서비스 연계 등 비교적 사업 초기 단계에서의 미시적 차원의 실천 역량에 대한 관심을 표명하였다. 이에 본 유형을 주로 개인에 대한 관심을 중요시 한다는 차원에서 ‘미시적 실천 역량형’으로 명명하였다.

〈표 6〉 제 1 유형이 동의하거나 반대하는 진술문($|Z| \geq 1.00$)

항목번호	Q 진술문	Z-SCORE
7	대상자 사례관리	1.88
2	사례 발굴 및 접수	1.79
6	대상자 욕구 및 실태조사	1.54
16	대상자에 대한 이해	1.46
30	사회복지서비스 연계 후 점검	1.34
4	통합적인 서비스 정보 제공	1.23
21	수퍼비전	1.22
3	사회서비스 연계	1.19
14	프로그램 사업 평가	-1.06
18	지역의 특성 이해	-1.08
22	청렴·윤리 준수	-1.09
33	공무원으로서의 정체성 유지(객관적 태도)	-1.22
19	사회문제 이해	-1.52
27	사업 홍보·마케팅	-1.81

〈표 7〉 제 1 유형과 다른 유형과의 차이가 큰 진술문($|Z| \geq 1.00$)

항목번호	Q 진술문	Z-SCORE
21	수퍼비전	1.220
7	대상자 사례관리	1.881
30	사회복지서비스 연계 후 점검	1.337
3	사회서비스 연계	1.192
6	대상자 욕구 및 실태조사	1.542
16	대상자에 대한 이해	1.455
18	지역의 특성 이해	-1.075
19	사회문제 이해	-1.516
22	청렴·윤리 준수	-1.088
14	프로그램 사업 평가	-1.063
27	사업 홍보·마케팅	-1.807
33	공무원으로서의 정체성 유지(객관적 태도)	-1.216

3) 제 2 유형 : 거시적, 정책적, 행정적 역량형

제 2 유형은 〈표 8〉이 제시하는 바와 같이 거시적 관점에서 복지정책, 제도변화에 대한 이해와 행정기관에 속한 담당 공무원으로서 함양되어야 할 긍정적 사고, 정체성, 그리고 의사소통, 설득, 협상, 공감적 태도 등의 역량을 중요하게 판단하였으며, 반면 지역사회조직활동, 마을공동체 조성, 지역사회서비스 조정, 지역사회자원개발, 사회문제에 대한 이해, 사례발굴 및 접수 등의 역량은 덜 중요한 역량으로 판단하였다.

〈표 8〉 제 2 유형이 동의하거나 반대하는 진술문(|Z|≥1.00)

항목번호	Q 진술문	Z-SCORE
17	복지 정책, 제도 변화에 대한 이해	1.66
29	긍정적 마인드(심리)	1.61
33	공무원으로서의 정체성 유지(객관적 태도)	1.40
31	의사소통 · 설득 · 협상	1.23
35	공감적 태도	1.14
16	대상자에 대한 이해	1.10
2	사례 발굴 및 접수	-1.04
19	사회문제 이해	-1.05
8	지역사회 자원 개발	-1.26
12	지역복지 사업 기획	-1.47
36	주민 자치 참여 유도	-1.52
10	지역사회서비스 조정	-1.58
9	마을 공동체 조성	-1.72
13	지역사회 조직 활동(민 · 관 협력)	-1.83

제 2 유형이 여타 유형과 명확한 차이를 보이는 역량을 살펴보면 〈표 9〉와 같다. 이 유형은 여타 유형에 비해 긍정적 마인드, 공무원으로서의 정체성 유지(객관적 태도), 복지정책, 제도 변화에 대한 이해, 의사소통, 설득, 협상, 공감적 태도 등의 행정적 역량은 더 중요하다고 판단한 반면, 사례 발굴 및 접수, 지역사회조직 활동, 지역사회서비스 조정, 지역사회 자원 개발, 마을공동체 조성, 지역복지사업 기획, 주민 자치 참여 유도, 대상자에 대한 이해 등의 미시적 역량과 지역사회 중심 역량은 여타 유형에 비해 상대적으로 덜 중요하다고 판단하였다. 제 2 유형의 응답자와의 구체적인 면접내용을 정리하면 다음과 같다.

“클라이언트 중심적 사고를 갖고 의사소통, 설득, 협상이 중요하다. 또한 주민들을 이해하고 공감하며 주민을 먼저 생각하고 활동해야 한다.” (2번)

“민원인 중심으로 적극적으로 서비스를 제공하겠다는 마인드가 필요하며. 법적인 기준, 공적자료 등에 근거하여 복지를 하려는 자세를 가져야 한다.” (8번)

“일반 공무원으로서 가져야 할 소양과 전문가적 찾동 공무원으로 갖추어야 할 전문적인 소양을 함께 갖추어야 한다.” (24번)

“찾동 사회복지공무원으로서 전문적이고 깊이 있는 소양을 갖추어야 하고 교육도 필요하다. 적극성 및 자기주도적 업무능력이 필요하다.” (33번)

상기한 바와 같이 제 2 유형은 거시적 차원에서 정책 및 제도의 변화에 민감하며, 공무원으로서의 정체성과 긍정적 태도를 견지하고, 기술적인 측면에서도 상이한 이해당사자와의 의사소통, 설득, 협상, 공감의 역량을 사업을 수행하는데 있어서 핵심역량으로 제시하고 있다. 즉 관리능력 면에서 사회복지의 실천방법 수준에서는 거시, 또는 중시적 차원의 역량에 관심을 지니는 것으로 나타나며, 공무원으로서의 정체성을 강력히 제시하였다. 그러나 제 2 유형 역시 여전히 지역사회 내 주민자치 차원에서의 역할이나, 지역사회와의 협력과 관련된 역량에 대해서는 상대적으로 덜 중요하다고 판단하였다. 이에

제 2 유형을 ‘거시적, 정책적, 행정적 역량형’으로 명명하였다.

〈표 9〉 제 2 유형과 다른 유형과의 차이가 큰 진술문($|Z| \geq 1.00$)

항목번호	Q 진술문	Z-SCORE
29	긍정적 마인드(심리)	1.606
33	공무원으로서의 정체성 유지(객관적 태도)	1.405
17	복지 정책, 제도 변화에 대한 이해	1.659
31	의사소통·설득·협상	1.229
35	공감적 태도	1.143
16	대상자에 대한 이해	1.102
36	주민 자치 참여 유도	-1.503
12	지역복지 사업 기획	-1.472
9	마을 공동체 조성	-1.719
8	지역사회 자원 개발	-1.262
10	지역사회서비스 조정	-1.583
13	지역사회 조직 활동(민·관 협력)	-1.834
2	사례 발굴 및 접수	-1.035

4) 제 3 유형 : 지역사회 중심, 조사, 분석 역량형

제 3 유형은 〈표 10〉이 제시하는 바와 같이 지역사회 내에서 사례 발굴 및 접수, 프로그램 사업 평가, 지역사회 조직 활동, 정보수집 및 자료 분석, 사회서비스 연계, 대상자 사례 관리 등의 역량에 대해 관심을 보이는 반면, 리더십, 조직 내 업무조정, 공공복지 대상자 관리 및 심사, 직업적 사명감, 수퍼비전, 사회복지 가치와 철학 등에 대한 역량은 상대적으로 덜 중요한 것으로 판단하였다.

〈표 10〉 제 3 유형이 동의하거나 반대하는 진술문($|Z| \geq 1.00$)

항목번호	Q 진술문	Z-SCORE
2	사례 발굴 및 접수	1.89
4	통합적인 서비스 정보 제공	1.57
6	대상자 욕구 및 실태조사	1.37
16	대상자에 대한 이해	1.37
14	프로그램 사업 평가	1.27
13	지역사회 조직 활동(민·관 협력)	1.26
25	정보 수집 및 자료 분석	1.16
3	사회서비스 연계	1.15
7	대상자 사례관리	1.05
12	지역복지 사업 기획	-1.05
28	사회복지 가치와 철학	-1.05
29	긍정적 마인드(심리)	-1.16
36	주민 자치 참여 유도	-1.26
21	수퍼비전	-1.27
23	직업적 사명감	-1.46
1	공공복지 대상자 관리·심사	-1.57
32	리더십, 조직 내 업무 조정	-2.10

제 3 유형이 제 1 유형, 제 2 유형과 명확하게 구분되는 역량은 〈표 11〉과 같다. 즉 제 3 유형은 여타 유형에 비해 프로그램 사업 평가, 지역사회 조직 활동, 정보수집 및 자료 분석, 사례 발굴 및 접수, 통합적인 서비스 정보 제공 등에 대해서는 중요한 역량으로 제시하고 있으며, 이에 반해 리더십, 조직 내 업무조정, 긍정적 마인드, 수퍼비전, 공공복지 대상자 관리 심사, 직업적 사명감, 사회복지 가치와 철학 등의 역량에는 상대적으로 중요하지 않다고 판단하였다. 이러한 제 3 유형의 응답자와의 구체적인 면접내용을 정리하면 다음과 같다.

“특정 프로그램이 도입되면 유의미한 효과가 있는지 정기적·장기적으로 확인하여 실효성이 없는 사업은 폐지하여 인력 및 자원 낭비에 유의하여야 한다.” (7번)

“민과 관이 서로에 대한 이해가 있어야 하며, 클라이언트가 원하는 서비스를 제공하기 위한 정보수집·자료 분석·자료관리 능력이 있어야 한다.” (7번)

“민간과 다른 공무원의 특성, 업무특성을 이해하고 공적영역에서의 사회복지와 관련된 고민이 필요하다.” (1번)

“마을 만들기를 위해서 지역사회 주민들에게 적극적으로 다가가야 한다.” (1번)

<표 11> 제 3 유형과 다른 유형과의 차이가 큰 진술문(|Z|≥1.00)

항목번호	Q 진술문	Z-SCORE
14	프로그램 사업 평가	1.270
13	지역사회 조직 활동(민·관 협력)	1.257
25	정보 수집 및 자료 분석	1.150
2	사례 발굴 및 접수	1.892
4	통합적인 서비스 정보 제공	1.575
28	사회복지 가치와 철학	-1.050
23	직업적 사명감	-1.464
1	공공복지 대상자 관리·심사	-1.575
21	수퍼비전	-1.270
29	긍정적 마인드(심리)	-1.160
32	리더십, 조직 내 업무 조정	-2.099

이처럼 제 3 유형은 여타 유형대비 지역사회에서의 역할을 강조하며, 대상자에 대한 이해, 사례 발굴, 정보수집, 자료 분석, 사업의 평가, 통합적인 서비스 정보 제공 등 욕구와 서비스 이행 정도, 그리고 이러한 사업의 진행상에 요구되는 사회 조사 및 분석의 역량과 이를 바탕으로 한 지역사회에서의 민관협력과 지역사회 조직 활동에서의 역할을 중요하게 인식하였다.

반면, 철학적이거나, 가치 등 쉽게 구현할 수 없는 것 보다는 유형화하고 실증할 수 있는 역량에 관심을 표명하였다. 즉 실질적으로 구현 가능한 역량에 대해 관심을 가지고 여타 유형 대비 지역사회주민에 더 가까이 다가서는 역량, 즉 민관협력을 구체적으로 구현하려는 활동역량에 가치를 부여하였다. 이에 제 3 유형은 ‘지역사회중심, 조사, 분석 역량형’으로 명명하였다.

V. 결론 및 함의

1. 연구의 결과

본 연구의 결과, ‘찾아가는 동주민센터’ 사업에서 요구되는 핵심 역량은 1) 미시적 실천 역량형, 2) 거시적, 정책적, 행정적 역량형, 3) 지역사회중심, 조사, 분석 역량형의 세 유형으로 분류되었다.

먼저 모든 유형이 합의한 항목을 살펴보면, 찾동 사업의 주요 내용인 대상자 중심의 사례 조사 및 통합적인 서비스 정보 제공이라는 요소에는 모든 응답자가 동의한 반면 지역복지 사업 기획, 주민 자치 참여 유도라는 진술문에는 모든 유형의 응답자가 상대적으로 동의하지 않는 것으로 나타났다. 이는 공공 차원에서의 사례 발굴 및 관리 역량에 대한 이해는 충분하나 찾동의 또 다른 목표인 민관협력을 통한 복지생태계 조성이라는 측면에 대한 이해는 상대적으로 부족함을 시사한다. 찾동 사업의 궁극적 목표인 통합적인 서비스와 복지 공동체 구현을 위해서는 실질적이고 지속적인 서비스를 위해 필요한 지역자원 개발, 주민 자치 프로그램 운영, 마을 공동체 조성 등의 역량 함양을 위한 교육이 필요함을 제사한다.

제 1 유형은 대상자 개인에 대한 사례 발굴 및 관리와 사회복지사로서의 전문적 역량을 중요시하는 미시적 실천 역량을 강조하는 유형이다. 제 2 유형은 복지정책, 제도 변화를 이해하면서 의사소통을 통해 대상자를 설득하고 협상하는 등

공공복지 전달자로서의 거시적, 정책적, 행정적 역량을 강조하는 유형이다. 제 3 유형은 여타 유형에 비해 상대적으로 지역사회 조직 활동에 관심을 보이고, 정보 수집 및 분석 역량을 중요시하는 지역사회중심, 조사, 분석 역량형이다. 이 유형은 여타 유형에 비해 정보 수집 및 분석과 함께 ‘프로그램 사업 평가’라는 항목에 동의하는 모습을 보여준다. 이는 지역사회 조직화를 위한 프로그램 개발 및 평가 등의 민관협력에 대한 이해를 의미한다. 즉 제 1 유형, 제 2 유형의 미시적인, 혹은 거시적인 사례발굴과 공공복지서비스 전달이라는 차원과는 다른 지역사회와의 가교 역할에 대한 인식을 보여준다. 이와 같은 유형 분석결과를 통해 향후 찾아가는 동주민센터 사업 운영 시 지향되어야 할 역량에 대한 함의를 다음과 같이 제시하고자 한다.

첫째, 민관협력을 위한 역량을 강화시킬 것을 제언한다. 찾동 사업은 찾아가는 서비스를 통한 맞춤형 복지와 사례발굴이라는 측면에서는 큰 성과를 보이고 있으나 민관협력의 측면에서는 복지욕구를 공적 자원보다는 민간 자원 동원을 통해 해소하고, 공적 복지의 제도적 사각지대나 불충분성을 민간 자원을 동원하여 때우려는 의도를 보인다는 비판을 받기도 한다(김보영, 2017).²¹⁾ 제 3 유형과 같이 정보수집과 자료분석, 프로그램 평가 등의 전문성을 갖추고 지역사회와 유기적인 협력 관계를 형성하는 역량이 요청되는 바이며 이를 위한 보수교육 등이 필요하다 하겠다.

제언하자면, 가장 많은 응답자들이 해당하는 제 1 유형이 주로 사회복지사로서의 정체성을 바탕으로 한 미시적인 실천

21) 김보영, 「무엇을 위한 ‘찾아가는 동주민센터인가?’」, 『월간 복지동향』, 2017.

역량에 대한 인식을 갖추고 있다면, 제 2 유형은 공무원으로서의 거시적이고 행정적인 역량에 대한 인식을 아울러 갖추고 있다. 제 3 유형은 이에 더해 지역사회 조직 활동, 정보수집 및 자료 분석, 프로그램 사업 평가 등을 통한 민관협력에 대한 인식까지 갖추므로써 찾동 사업에서 필요한 역량을 가장 잘 이해하고 있는 유형이라 하겠다. 이 유형에는 단 두 명의 응답자만 해당하는데, 이는 찾동 담당공무원들의 민관협력에 의한 마을공동체 구성이라는 찾동 사업의 목표에 대한 인식이 아직 부족함을 입증한다. 이와 같은 유형 분석 결과를 토대로, 향후 찾동 담당공무원들이 사회복지사로서의 사례 발굴 및 관리라는 실천적 역량에 공공복지 전달자로서의 정책적, 행정적 역량을 더하고, 나아가 민관협력의 가교이자 개발자로서의 역량까지 통합적으로 갖추게 되기를 기대한다.

둘째, 본 연구의 유형은 클라이언트 체계수준에 따른 분류가 가능하다. 이는 미시(Micro), 중범위(Mezzo), 거시(Macro)로 구분된다. 제 1 유형의 경우 미시적 개입을 통해 개인과의 상호작용과 대상자의 욕구 파악 및 문제해결을 적극적으로 지원하는 유형이라고 할 수 있다. 제 2 유형은 거시적 개입을 통해 전체 사회, 지역, 기관의 입장을 모두 고려하여 복지 정책 개발, 대안 발굴에 관여하는 유형이라고 할 수 있다. 제 3 유형은 중범위적 개입을 통해 행정체계 및 민간과의 협력, 조직 활동을 실천하는 유형이라고 할 수 있다. 이 세 가지 체계에 개별적으로 개입하는 한편, 통합적인 관점으로 체계들을 연결하고 매개하는 역량이 필요하다.

셋째, 무엇보다 선행되어야 할 역량으로 대상자에 대한 통합적 사례관리 역량 및 통합적 서비스 제공 역량이 함양되어

야 한다. 즉 찾동 담당공무원에게는 대상자 욕구 파악 및 사례 발굴 역량과 필요한 복지자원 및 서비스를 연계하고 지속적으로 전달하는 역량이 모두 요구된다. 개인의 복지 영역을 넘어 공공 복지전달자로서의 역할에 대한 인식을 갖추는 한편, 공공과 민간 체계 사이의 갈등과 조정을 비롯한 지역사회 복지까지 담당함으로서 통합적 서비스 제공 업무를 수행해야 한다는 의미이다. 이를 위해 통합적이고 실질적인 사례 관리를 위해 필수적인 정책적 지원이나 지역사회개발 역량 함양에 보다 주의를 기울여야 할 것이다.

2. 연구의 한계

본 연구는 찾아가는 동주민센터 사업을 현재 운영 중인 담당 공무원이 인식하는 핵심 역량에 대해 탐색하였으나 다수의 의견을 취합하여 진행되지 않아 대표성을 확보할 수 없으며 이에 따라 일반화의 문제점을 지닌다. 물론 Q 방법론을 활용한 연구는 가설의 검증에 의한 일반화가 아닌 가설의 생성을 그 주된 목적으로 한다. 그러므로 향후 본 연구에서 도출한 유형에서 제시한 핵심 역량에 대한 다수의 의견, 그리고 이러한 역량 구비 정도에 따른 효과성 및 이용자의 만족도에 대한 실증적 연구가 진행되기를 기대한다.

참고문헌

- 김경숙, 「사회복지전담공무원의 직무역량 강화를 위한 사회복지 교육 개선방향」, 『한국사회복지행정학회 학술대회 자료집』, 2016.
- 김보영, 「무엇을 위한 ‘찾아가는 동주민센터인가?’」, 『월간 복지동향』, 2017.
- 김순은, 「Q 방법론의 이론과 철학」, 『한국사회와 행정연구』, 제20권 제4호, 2010.
- 김정현, 「립스키(M. Lipsky)의 일선관료제 이론에 근거한 동 단위 공공복지 기능의 영향요인: 서울특별시 찾아가는 동주민센터 사례를 중심으로」, 『보건사회연구』, 제37권 제4호, 2017.
- 김홍규, 『Q 방법론: 과학철학, 이론, 분석 그리고 적용』, 커뮤니케이션북스, 2008.
- 손정연, 「서울시 여성가족재단 연구사업보고서」, 서울시 여성가족재단, 2016.
- 신원식, 이경은, 「현장 사회복지사들의 사회복지전문직에 대한 주관적 인식 유형 - Q 방법론의 활용 -」, 『한국사회보장학회』, 제21권 제1호, 2005.
- 안기덕, 「국내 공공사례실천의 현황과 과제: 서울시 찾·동 사례관리를 중심으로」, 『2017 추계 한국사례관리학회 학술대회 자료집』, 2017.
- 이태수, 「서울시 ‘찾아가는 동주민센터’의 추진의 의미와

- 과제: 사회복지인력의 전문성에 미치는 영향이란 측면에서」, 『한국사회복지행정학회 학술대회 자료집』, 2016.
- 이홍직, 「Q 방법론을 통한 한국 노인복지 서비스 핵심 역량 분석」, 『생명연구』 제44집, 2017.
- 정홍원, 이영범, 남승연, 「사회복지 담당공무원의 직무역량 수준과 직무교육 욕구 : 기초자치단체 사회복지업무 담당공무원을 중심으로. 찾아가는 동주민센터 추진단」, 서울특별시 복지포털, 2011
- 최성숙, 「서울시 ‘찾아가는 동주민센터’의 추진의 의미와 과제: 사회복지인력의 전문성에 미치는 영향이란 측면에서」, 『한국사회복지행정학회 학술대회 자료집』, 2016.
- 홍영준, 「찾아가는 복지 실현을 위한 서울시의 무모한 도전 그리고 미래」, 『월간 복지동향』, 224권, 2017.
- 사이먼 와츠, 폴 스테너, 『Q 방법론 연구의 실행: 이론, 방법, 해석』, 백평구 옮김, 커뮤니케이션북스, 2014.
- Pnina Shinebourne, “Using Q Method in Qualitative Research” , *International Journal of Qualitative Methods*, 2009.
- 산업인력관리공단 「국가직무능력표준」, http://www.ncs.go.kr/ncs/page.do?sk=P1A1_PG01_001(검색일: 2016.12.30.)
- 서울시청(2017), 찾아가는 동주민센터 2017 복지직무 매뉴얼, 서울특별시 복지포털, <http://wis.seoul.go.kr/human/data/education.do>(검색일: 2018.03.06.)
- 이태수, 찾아가는 동주민센터의 성과와 과제, 서울특별시 복

지포털, <http://wis.seoul.go.kr/human/data/education.do>,
2007, (검색일: 2018.03.06.)

연합뉴스, 「서울시 찾아가는 동주민센터, 지방 우수시책 대
통령상」, <http://www.yonhapnews.co.kr/bulletin/2017/08/31/0200000000AKR20170831034100004.HTML?input=1195m>, 2017/08/31, (검색일: 2018.03.20.)

Core Competency Types of the 'Chat-Dong' Service Officials

Choi, Hyojin
(Kangnam Univ.)

Lee, Hongjik
(Kangnam Univ.)

This study explored the types of public officials' perception about the core competencies required for the 'chat-dong' service(outreach service of dong community center) conducted by the Seoul Metropolitan Government, and examined the characteristics of each type through Q methodology. As a result of analysis, the core competencies recognized by public officials in charge of the 'chat-dong' service were classified into three types: 1) micro - practical capacity, 2) macroscopic, policy and administrative capacity, 3) community centered, research and analysis capacity. By analyzing the core competency in each type, it is suggested that the competency of each type should be integrated through the future education and training. And guidelines were provided for integrated services and public-private partnerships.

Subject : Social Welfare

Keywords : Core competency, Chat-Dong service, Q methodology