

지역사회복지관 주민조직화 서비스의 이용의사에 영향을 미치는 요인: 앤더슨 행동모형의 적용을 통해 본 복지의식의 영향

Factors Affecting Intention to Use Community Organizing Services at a Community Welfare Center: The Impact of Welfare Consciousness based on Andersen's Behavioral Model

임효연*, 정은수**

세종사이버대학교 사회복지학부*, 서울여자대학교 사회복지학과**

Hyo Yeon Lim(yellyhy@sjcu.ac.kr)*, Eun Su Jeong(pooh80623@naver.com)**

요약

본 연구는 앤더슨 행동모형을 적용하여 선행요인, 가능요인, 욕구요인이 지역사회복지관의 주민조직화 서비스 이용의사에 어떠한 영향을 미치는지 파악하고자 하였다. 이를 위해 광진구에 위치한 G복지관 관할 지역 거주 20세 이상 지역주민 725명을 대상으로 자료를 수집하여 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과, 선행요인에서는 남성에 비해 여성이, 교육연수가 길수록 주민조직화 서비스의 이용의사가 높았고, 가능요인에서는 복지관 인지도가 높을수록, 복지관의 이미지가 좋을수록 이용의사에 긍정적 영향을 나타내는 것으로 분석되었다. 마지막으로 욕구요인인 복지인식은 지역주민의 복지관의 지역주민조직화 서비스 이용의사에 영향을 미치는 유의한 변수로 도출되어, 복지인식이 자유지향적일수록 지역사회 내에서 주민조직화 서비스 이용에 더 적극적인 참여의사를 가지고 있는 것으로 나타났다. 따라서 지역사회 주민조직화 서비스의 활성화를 위해서는 보다 적극적인 복지관홍보 및 지역사회노출에 관심을 기울이고 자유지향적인 복지의식을 활용하는 전략수립이 요구된다.

■ 중심어 : | 지역사회복지관 | 주민조직화 서비스 | 복지의식 | 앤더슨 행동모형 |

Abstract

This study examined the predisposing, enabling and need factors, based on Andersen's behavioral model, affecting intention to use community organizing services at a community welfare center. 725 people aged 20 and older who lived in Gwang-jin-gu participated in this study and multiple linear regression analyses were utilized to analyze the deputation. The results demonstrate that intention to use is primarily affected by predisposing factors, age and duration of education. Female and more educated people were significantly associated with the intention to use community organizing services. Enabling factors, reputation and image of the community welfare center significantly affect intention to use community organizing services. People are more likely to use community organizing services when there is higher reputation of the community welfare center and better image of the community welfare center. Finally, intention to use is primarily affected by welfare consciousness, a need factor. People who have liberal welfare consciousness are more likely to use community organizing services. These findings provide implications and suggestions for increasing intention to use community organizing services at a community welfare center.

■ keyword : | Community Welfare Center | Community Organizing Service | Welfare Consciousness | Andersen Model |

접수일자 : 2017년 08월 16일

수정일자 : 2017년 08월 29일

심사완료일 : 2017년 08월 29일

교신저자 : 정은수, e-mail : pooh80623@naver.com

1. 서론

지역사회는 단순히 지리적 물리적 공간이 아니라 생활방식이나 신념 또는 가치관 등을 포함한 생활체계를 의미한다. 즉 지역사회는 그 안에 생활하는 구성원들이 생산, 생활, 문화의 거점이라는 지리적 범위와 그로부터 파생되는 감정적 동질감 내지는 운명공동체적 속성을 포함하고 있다[1]. 한국사회에서는 두레와 품앗이라는 전통적 개념에서부터 근대 새마을 운동에 이르기까지 지역 내에서 서로 돕고 함께 문제를 해결하는 것을 미덕으로 삼았다. 특히 지방자치제도가 본격적으로 실시된 이후 지역의 문제를 해결하는 방안으로 주민의 지역사회 참여는 더욱 중요하게 받아들여지고 있으며, 무엇보다도 지역사회참여의 확대는 지역주민 스스로 그 지역의 문제를 해결할 수 있는 힘을 가질 수 있게 한다[2]. Fontan 등[3]은 구도심의 실업, 빈곤 등의 다양한 문제를 해결하고 지역의 삶의 질을 향상시키는 데에 지역조직화가 기여할 수 있으며, 특히 빈곤 지역의 사회경제적 문제해결에 있어 지역사회가 함께 힘을 모으는 지역조직화가 필수적이라고 주장하였다. 한편, Boehm 등[4]은 기존의 지역사회복지실천모델은 다양한 사회의 독특하고 변화하는 욕구에 적절하게 대응하지 못하는 현실을 지적하며 주민참여의 필요성을 제기하고 문제해결에 있어서 지역주민이 참여하는 과정 지향적이고, 개별 사회의 특성을 반영하는 실천 중심의 대안모델을 제안하기도 하였다. 이는 지역사회복지에서 단지 하나의 방법론으로만 간주되어 오던 지역조직화가 지역사회복지 실천의 주요한 방법임을 강조하며 그 중요성을 대두시키게 된 것이다. 뿐만 아니라 Hughey[5]은 지역사회조직화가 지역의 삶의 질을 개선함과 동시에 지역조직의 결속력과 역량강화에 긍정적인 영향을 미친다고 강조하며 지역조직화의 필요성을 확대하였다.

한국사회에서 지역사회복지사업의 중추적인 역할을 하고 있는 지역사회복지관은 1989년 대통령 공약사업으로 추진된 '임대아파트내의 사회복지관 의무 설치'가 시발점이 되어 성장하기 시작하였다. 현재 지역사회복지관은 지역복지사업의 핵심 기관으로 다양한 사업을

추진하며 지역주민은 복지관을 통해 복지서비스의 수혜자로서 다양한 사회문제를 해결할 수 있으며 국가를 신뢰하고 지지하는데 중요한 역할을 하게 된다[6]. 하지만 지역의 몇몇 복지시설만으로 지역사회 문제를 포괄적으로 다루는 데는 한계가 있으며 필연적으로 발생하는 사각지대에 대한 논란은 끊임없이 제기되어져 왔다. 이러한 한계를 극복하기 위해 주민조직화사업이 지역사회복지관의 주요한 사업으로 대두된 것도 사실이다. 주민조직화사업은 지역주민간의 긴밀한 관계를 형성하고 공동체를 이룰 수 있도록 지원하여 지역사회 주민들 스스로 지역의 복지발전에 기여할 수 있도록 지원하는 것을 그 목적으로 한다. 이러한 지역사회조직화 사업은 주민들의 적극적인 참여와 지지가 매우 핵심적인 요소이다. 하지만 다원화되고 개인화된 사회 구조 내에서 지역주민 스스로 적극적으로 지역조직화 사업에 참여하기는 쉽지 않다. 따라서 지역주민 스스로 주민조직화사업에 참여할 수 있도록 유도하고 이를 촉진하는 것은 지역의 복지성과를 좌우하는 매우 중요한 요소라 할 수 있겠다. 이와 같이 사회의 고유한 특성을 반영하여 문제를 해결하고 욕구를 충족시키는 지역밀착형 사회복지의 전개에는 지역사회 주민조직화사업의 주민참여가 매우 핵심적 요소이나, 지역사회복지관을 비롯한 사회복지실천현장에서 한계를 나타내고 있어[6], 활성화방안 마련에 고심을 기울이고 있다. 주민참여는 지역사회에서 주민이 단순히 서비스를 제공받는 서비스 이용자로서 뿐만 아니라 동시에 서비스 제공자로서의 양면성을 지니게 한다. 지역사회는 사회문제 발생의 장이기도 하지만 해결과 예방을 위한 장이므로 주민참여는 주민의 욕구파악과 더불어 주민이 지역의 주인공으로서 주체성을 가질 수 있게 한다[7]. 따라서 지역사회복지관 주민조직화 서비스 이용의사에 영향을 미치는 요인을 규명하는 연구는 지역주민의 공동체적 조직화를 촉진하고 나아가 지역복지발전 전략을 구상하는데 매우 핵심적인 기초자료를 제공하는 의미를 갖는다고 할 수 있다.

한국복지관협회[8]에 의하면 복지관 중심의 지역주민조직화사업은 지역주민이 주체가 되어 지역문제를 해결하는 사업으로 주민의 역량을 강화하고 의식을 개

선하는 활동들이 포함된다. 그러므로 주민조직화사업은 주민의 조직참여를 통한 지역문제 해결 및 복지증진을 지향하는 주민중심의 운명공동체라는 특징을 지닌다. 따라서 지역사회의 복지관중심 주민조직화사업은 지역주민이 가지고 있는 복지에 대한 인식, 사회에 대한 의식정도가 사업의 성공과 성패를 가르는 중요한 기준이 될 수 있다[9]. 하지만 기존의 연구들은 지역사회 주민조직화사업의 이용자를 대상으로 만족도와 이용실적에 기반을 둔 효과성 분석이 주를 이루거나, 지역사회 내에서 복지서비스를 전달하는 하나의 전달체로서 지역사회복지관의 기능에 주요한 관심을 기울이는 연구들이 주를 이루고 있다[6][10][11]. 다양한 주민조직화사업이 성공하기 위한 지역사회적 토대에 대한 연구는 부족하다. 따라서 앤더슨 모형을 토대로 주민조직화사업 참여의사와 관련된 요인을 포괄적, 전반적으로 탐색해 보는 것은 지역사회복지관의 사회복지서비스의 발전방향을 모색하는데 매우 의미 있는 작업이 될 수 있다. 특히 사회복지서비스 이용예측요인을 분석하는데 매우 광범위하게 사용되고 있는[12] 앤더슨 모형을 통해 지역사회복지관의 주민조직화 서비스의 이용요인을 살펴보는 것은 향후 다양한 지역사회 복지사업 활성화에 유용한 정보를 제공할 수 있을 것으로 사료된다. 따라서, 본 연구는 지역사회복지관의 주민조직화 서비스의 이용의사에 영향을 미치는 요인을 다차원적으로 규명하는 것을 목적으로 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

- 첫째, 주민조직화 서비스 이용의사에 영향을 미치는 선행요인은 무엇인가.
- 둘째, 주민조직화 서비스 이용의사에 영향을 미치는 가능요인은 무엇인가.
- 셋째, 주민조직화 서비스 이용의사에 영향을 미치는 욕구요인은 무엇인가.

II. 이론적 배경

1. 복지관 주민조직화 서비스의 의미와 지역주민 참여

복지관의 주민조직화 서비스에 대하여 이해하기 위해서는 먼저 주민조직화에 대한 개념을 이해해야 한다. 주민조직화라는 용어는 Jackson[13]은 “지역사회의 특정 과제를 수행하기 위해 주민들이 서로 모여 여러 형태의 협동을 통해 문제해결능력을 향상시키는 것”으로 보았다. 최옥채[14]는 주민조직화란 지역사회 문제를 해결하거나 예방하기 위해 지역사회실천가가 지역사회 주민들로부터 모임을 만들고 이 모임이 회합을 통해 문제해결능력을 키워나가는 지역사회실천의 한 부분이라고 하였다. 다시 말해 지역사회조직화란 자조하기 위해 지역사회구성원을 불러 모으고 도구를 가진 그들을 지역사회활동에 참여하게 하는 과정이라고 정의할 수 있다[15].

지역사회 내에서 지역주민의 역량을 강화하고 이들을 조직화하기 위해 지역사회복지관은 매우 핵심적인 역할을 한다. 지역사회복지관은 지역사회주민을 대상으로 필요로 하는 직접서비스를 제공하고 직접적인 서비스 제공에 그치지 않고 지역주민에게 필요한 역량을 강화하기 위해 다양한 간접서비스를 제공하는 역량을 가지고 있기 때문이다. 따라서 지역사회복지관은 지역사회조직화 과정을 적극 활용해야 한다[16][17]. 나아가 최종혁, 이연[18]은 ‘생활의 장’인 지역사회 내에서 지역사회의 자원을 동원하여 문제를 해결하고 생활의 질을 향상시키기 위하여 주민참여를 촉진시키기 위한 활동이라고 그 개념을 확장하여 제시하였다. 이는 이전까지 이야기하던 지역사회조직화와 비슷한 개념이기도 하며 더 나아가 “지역사회조직화”의 핵심요소가 바로 “지역주민의 조직화”라는 것을 확인해 준다[19]. 한재량[20]은 지역사회주민의 조직화가 달성해야 할 장·단기목표를 구체적으로 제시하고, 단기목표에는 문제를 해결하는 조직형성을, 장기목표에는 개인의 역량강화와 지역사회의 역량강화를 설정하였다.

지역사회의 주민을 조직화하는 것은 주민들이 스스로 힘을 기르고, 문제를 해결하며, 공동체 의식을 함양하고, 사회적 환경을 효과적·효율적으로 만드는 것이라 정의할 수 있다[21][22]. 즉 지역사회에서 이루어지는 주민조직화는 단순히 정형화된 서비스를 제공하기 보다는 복지관을 중심으로 지역사회 주민들이 역동적으

로 자신들의 문제를 해결하도록 격려하기 위해 주민의 입파워먼트와 연결지어 지역주민을 촉진해야 한다는 의견이 주를 이루고 있다[9].

지역사회복지관은 지역사회복지서비스의 거점기관으로 자원을 가지고 있으며 복지전문가인 사회복지사들이 주축을 이루고 있어 지역사회주민을 조직화하는데 매우 핵심적인 역할을 할 수 있다. 서울지역의 한 종합사회복지관의 지역조직사업 사례를 살펴본 신명호[23]의 연구에 따르면 지역사회의 복지관수준에서 주민공동체를 조직함으로써 비록 작은 단위일지라도 일정계층내의 '수평적인 연대'와 '계층 간의 수직적 연대'를 통해 지역 내에서 발생하는 문제를 자생적 역량을 발휘하여 해결할 수 있는 가능성을 확인하였다. 지역사회복지관에서 주민들이 자생적 문제해결 능력을 촉진시키는 주민조직화 서비스는 지역문제를 해결하는 새로운 패러다임으로 자리 잡을 수 있다는 것은 매우 중요한 사실이다. 따라서 본 연구에서 지역주민의 이용의사에 영향을 미치는 요인을 탐색하는 것은 지역사회복지관 중심의 주민자생력을 키우는 중요한 단초를 이끌어 낼 수 있을 것으로 사료된다.

2. 주민조직화 서비스 이용의사 예측요인

1) Andersen의 행동모델

Anderson의 행동모델(Behavioral model)은 일반적인 서비스 이용과 관련하여 개인과 가족이 사회구조적 환경 속에서 어떻게 서비스를 이용하며, 서비스를 이용하는 이유가 무엇인지를 탐색하고 이들 요인들이 실제 최종결과에 어떠한 영향을 미치는지 알아보기 위해 설계된 모델이다.

앤더슨 모형에서는 일반적으로 이야기하는 기능적 요인 외에도 생물학적 특성이나 인구사회학적 변인, 그리고 욕구수준을 함께 고려한다는 점에서 관심의 범위가 포괄적이라고 볼 수 있으며, 전반적인 서비스 이용의 행태를 거시적으로 살펴볼 수 있는 유형성을 제공하여 보건의료분야에서 많이 적용되고 있는 것도 사실이다[24]. 선행연구에서 살펴본 Andersen모형은 주로 보건의료분야를 중심으로 의료서비스 이용행위를 규명하기 위한 이론적 틀로 사용되었다[25]. 하지만 Bradley

등[26]은 앤더슨모형을 활용하여 장기요양서비스의 이용의사를 행동으로 간주하고 이러한 서비스 이용의사 결정행동의 영향요인을 파악하기 유용한 모델로 분석에 하여 그 활용범위를 확장하였다. 또한 Webster 등[27]은 서비스 이용의사와 실제 서비스 이용간의 관계가 다를 수 있지만, 개인이 서비스 이용을 결정하는 다양한 이용의사(의향, 의도)의 중요성을 강조하며 앤더슨 모형의 이용요인에 대한 효용성으로 앤더슨 모형이 다양한 분야에서 활용될 수 있음을 제시하였다. 이에 따라 개인수준에서 서비스 이용을 비교적 체계적이면서 간명하게 설명한다는 점에서 최근에는 사회복지서비스와 관련하여 광범위하게 사용되고 있다[28]. 이렇게 앤더슨 모형은 다양한 학문의 관점을 결합한 절충적인 방법이고 인구사회학적 특성이나 사회구조적 특성, 지식과 태도, 그리고 이용자의 욕구까지 포괄하고 있어 서비스 이용 행태에 대해 전반적으로 살펴볼 수 있는 유용한 분석틀이라고 할 수 있다. 또한 앤더슨 모형은 기존의 많은 연구에서 행태와 행동의 요인을 분석하고 분류하는 기준을 제시하는 데에 그 타당성이 입증되었을 뿐만 아니라 개인 내적 및 외적 요인을 통합적으로 관리하고 있어 행위예측의 분석틀로 적합하다. 노인복지서비스 및 정신건강 서비스 등의 이용과 관련된 요인들을 규명하는 연구에서도 활용되고 있다[29-31]. 특히 정신건강영역에서 서비스 이용행태를 규명하는데 많은 연구들이 이루어졌으며 그 효과성이 인정되었다[32][33].

Anderson(1995)의 행동모형은 서비스 이용과 관련된 개인적 조건을 의미하는 선행요인(Predisposing Factors)과 서비스 이용을 증가시키거나 저해하는 가능요인(Enabling Factors), 그리고 서비스 이용에 필요한 필요성의 정도를 나타내는 욕구요인(Needs Factors)등으로 구성된다. 먼저 언급된 선행요인은 지역사회복지관 주민조직화 서비스를 이용하기 이전부터 가지고 있던 개인의 고유한 특성으로 개인에 따라 지역사회 주민조직화 서비스를 이용하도록 하는 경향적 특성을 의미하며, Anderson은 이와 같은 선행요인들로 연령이나 성별과 같은 이용자의 생물학적 특성을 포함한 인구사회학적 요인과 교육, 직업과 같은 사회구조적인 요인들

을 제시하였다. 다음으로 가능요인은 개인의 삶과 직장 생활 등에서 서비스 이용을 가능하게 하는 여러 가지 자원으로 개인과 가족, 지역사회 등이 포함되는 환경적 요소를 의미한다. 이와 같은 가능요인은 개인과 가족 영역과 지역사회영역으로 분류할 수 있는데 개인과 가족 영역은 서비스 기관과의 이용거리, 서비스 이용경험, 이용한 서비스 종류 등이 될 수 있으며, 지역사회영역에서는 그 지역 지역사회복지관의 규모와 서비스 이용률, 혹은 복지관 인지도 및 복지관에 대해 가지고 있는 이미지 등이 포함될 수 있다.

마지막으로 욕구요인은 지역사회 주민조직화 서비스를 이용하는 데 가장 직접적인 원인이 되는 요인으로 지각된 문제나 결손을 의미한다. 본 연구에서는 평소 가지고 있는 복지인식이 그에 해당하며, 욕구요인이 높을 수록 서비스를 이용할 가능성이 더욱 증가 할 수 있다고 본다[28][32].

2) 지역사회 복지관의 주민조직화 서비스 이용을 위한 선행요인(predisposing Factors)

Andersen의 행동모형에서 제시한 선행요인들 중 성별, 연령 등의 인구사회학적 요인과 관련된 기존 연구의 결과들을 살펴보면 다음과 같다.

먼저 성별의 경우 일반적으로 타인에게 도움을 요청하는 것에 대한 허용의 정도가 큰 여성이 서비스 이용의 경향이 높고 특히 정신건강 영역에서 그 결과가 입증되었다[34][35]. 연령의 경우는 유의미한 영향을 미치지 않았거나[36][37], 연령이 유의미한 영향을 미쳤다는 연구결과[25]와 같이 엇갈린 결과가 보고되고 있다. 또한, 현재 지역사회복지관이 있는 지역별유형은 크게 영구임대지역, 저소득지역, 혼합지역, 중산층지역으로 나눌 수 있으며 각 유형에 따라 강조되는 사업영역이 다르게 제시되어왔다[19]. 이는 소득수준이 지역사회주민이 필요로 하는 욕구를 확인하는 중요한 근거이자 지역사회 복지서비스의 이용의사를 결정하는 매우 중요한 요인이 될 수 있다는 가능성을 제시한다[14][19][38]. 이와 비슷하게 복지욕구를 연구한 선행연구에서는 연령과 학력, 성별 등의 개인적인 요인이 개인의 복지욕구에 많은 영향을 끼친다는 연구결과가 있다[9][21].

한국인의 복지욕구와 복지인식에 대해 연구한 김희진 외[39]에 따르면, 개인의 소득수준과 교육수준은 사회를 바라보는 중요한 근거가 된다고 주장하며, 개인의 연령, 소득, 학력수준 등 기본적인 특성은 사회를 바라보는 기준을 달리하게 하고 복지정책에 대한 인식도 달리한다고 하였다. 따라서 지역사회 복지서비스 대상의 소득수준, 연령, 성별, 학력 등의 기본적 특성들은 지역사회에서 필요로 하는 프로그램을 개발하고 적용하는데 매우 중요한 역할을 한다는 것을 알 수 있다. 이에 본 연구에서는 지역사회복지관의 지역사회주민조직화 서비스의 이용의사에 영향을 미치는 요인들로 개인적인 측면과 사회적 측면을 함께 고려하여 성별, 연령, 교육수준, 가족구성, 월평균 소득을 선행요인으로 구성하였다.

3) 지역사회복지관의 주민조직화 서비스 이용을 위한 가능요인(Enabling Factors)

가능요인은 서비스 이용을 예측할 수 있게 하는 것으로 주로 사회적 지지체계 등이 거론된다. 특히 건강서비스 영역에서 이용을 예측하는 주요요인으로 언급되는데, 가족자원이나 지역사회 자원과 같은 공식적, 비공식적 지지체계가 서비스 이용을 할 수 있게 하는 요인들로 제시된다. 본 연구에서는 지역사회복지관의 주민조직화 서비스를 이용할 수 있도록 하는 수단과 능력 등에 대한 가능요인으로 복지관에 대한 평소 인지도와 이미지를 설정하였다. 특정 기관과 제도에 대한 인지도와 이미지 등의 영향은 서비스이용을 가능하도록 하는데 매우 중요한 역할을 하는데, 치매노인의 재가서비스 이용경향을 연구한 연구들[40][41]에서도 사회 및 제도 특성의 인지수준에 따라 서비스 이용에 차이가 있다고 보고하였고 자원에 대한 홍보와 정보안내가 서비스 이용에 매우 필수적인 요소라고 피력하고 있다. 따라서 본 연구에서는 지역사회복지관의 주민조직화 서비스의 이용을 가능하게 하는 가능요인으로 복지관에 대한 인지도와 복지관 이미지를 선정하였다.

4) 지역사회 복지관의 주민조직화 서비스 이용을 위한 욕구요인(Needs Factors)

일반적으로 욕구요인은 서비스 이용을 필요로 하게 만드는 개인의 장애나 질병 수준 등 건강관련 특성이 이에 해당된다. 욕구요인은 서비스를 이용할 것인가의 여부를 결정하는데 있어 가장 직접적인 원인으로 개인의 장애나 질병의 수준에 관한 변수가 주가 된다[28].

이를 지역사회복지관의 주민조직화 서비스이용에 적용해 본다면 주민조직의 기본적인 목적으로 회귀한 고려가 필요하다. 주민조직이란 지역사회의 문제를 지역 주민 스스로 해결하기 위한 역량을 배양하여 지역의 당면한 사안이나 문제해결을 위해 주민의 힘을 모아 스스로 행동할 수 있는 조직을 세우는 것이다[23][42]. 이것은 기본적으로 개인이 가지고 있는 복지인식과 매우 밀접한 관련이 있다. 일반적으로 복지인식은 빈곤의 원인, 불평등, 사회정의, 재분배, 복지에 대한 정부의 역할 등 복지를 둘러싼 다양한 문제에 대해 지니는 생각을 의미한다[43]. 이와 관련하여 선행연구들은 복지인식, 복지인식, 복지태도 등의 용어로 혼용하고 있는데, 의식은 규범적 의식과 동일시되는 모호한 개념으로 이해할 수 있고, 태도는 의식에 이르는 통로로서 구체적으로 표면화된 의견인 것으로 이해할 수 있다고 설명한다. 이와 같이 복지를 둘러싼 신념 및 가치와 행동성향을 포괄하는 개념으로 복지인식 혹은 복지인식의 개념을 사용할 수 있다[44].

개인이 가지고 있는 복지인식은 그들이 복지서비스에 대한 필요성과 당위성을 부여하게 되고 그 서비스를 이용하게 되는 결정적 역할을 하게 한다. 주민조직화와 같은 선상에서 시민개인의 사회적 참여로 간주되는 기부행동을 연구한 강철희[43]의 연구에서도 개인이 가지고 있는 복지인식이 매우 중요한 역할을 한다고 주장하였다. 개인의 복지인식이 지역문제를 함께 해결하는 역량을 배양하는 프로그램의 이용의사에 결정적 역할을 할 수 있다는 중요한 가능성을 제시해 주고 있는 것이다.

3. 주민조직화 서비스 이용의식과 앤더슨 행동모형의 적용

앞서 언급 하였듯이 Anderson의 행동모델은 일반적인 서비스 이용과 관련하여 개인과 가족이 사회구조적 환경 속에서 어떻게 서비스를 이용하며, 서비스를 이용

하는 이유가 무엇인지를 규명하기에 매우 효과적인 모형이다[25]. 따라서 이용자의 수요와 공급의 예측이 중요하게 인식되는 보건의료분야에서 이용자를 예측하고 질병치료프로그램에 효과적인 대상자를 파악하기 위해 진행되었고[33][35], 상대적으로 지역사회복지 서비스에 대해서는 그 이용의사를 체계적으로 파악하고자하는 노력은 많이 시도되지 못한 것이 현재의 상황이다. 하지만 지역사회의 다양한 복지프로그램이 지역사회에서 효과적으로 작용하기 위해서는 그 이용대상자들이 복지프로그램을 이용하는 요인을 체계적으로 파악하는 시도는 프로그램의 성공을 가능하는 중요한 요소가 될 수 있다. 따라서 앤더슨 모형을 적용하여 지역사회 주민조직화 서비스의 이용의사에 영향을 미치는 요인을 규명하는 것은 지역사회의 역량강화와 복지관의 주민조직화 서비스 활성화에 정확한 인식의 틀을 제공할 것이며 발전방향을 논의하는데 보다 구체적인 접근이 가능하도록 할 수 있다.

III. 연구방법

1. 연구모형

지역주민의 복지관 주민조직화 서비스이용에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위해 앤더슨의 행동모형에 기초한 연구로 [그림 1]과 같은 연구 모형을 설정하였다.

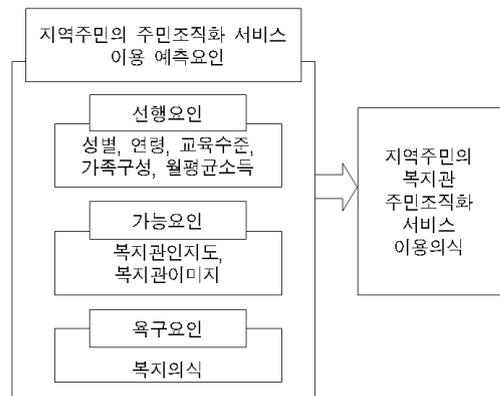


그림 1. 연구 모형

지역주민의 주민조직화 서비스의 이용 예측요인으로 먼저 선행요인으로는 성별, 연령, 교육수준, 가족구성, 월평균소득을 상정하고 가능요인은 복지관 인지도, 복지관 이미지를, 욕구요인으로는 복지인식을 상정하여 상기 변수들이 실제로 지역주민의 복지관 주민조직화 서비스 이용의식에 영향을 미치는지 분석한다.

2. 연구대상 및 자료수집방법

본 연구는 광진구에 위치한 G복지관 관할 지역에 거주하는 20세 이상 지역주민 800명을 대상으로 자료를 수집하였다. 이 중 설문지 응답이 미비한 자료를 제외하고 총 725부가 분석에 사용되었다. 본 연구는 지역에 중산층 주민거주비율이 높아 주민조직화 서비스 활성화에 노력을 기울이고 있는 G복지관의 협조를 받아 이루어졌다. 응답자는 자발적 참여를 통해 이루어졌으며, 답변에 대한 익명성과 비밀보장에 대해 사전 동의를 얻고 실행되었다. 연구 참여자들에게는 연구 목적을 설명하였으며, 연구목적 외에는 자료가 공개되는 일이나 개인을 특정 하는 일이 없음을 알리는 등 연구윤리를 준수하였다. 조사기간은 2015년 9월 1일 ~ 30일이었으며, 구조화된 설문지를 통한 일대일 개별면접방식으로 자료가 수집되었다.

3. 변수의 정의 및 측정

1) 독립변수

본 연구의 독립변수는 선행연구에 따라 앤더슨 행동모형에 근거하여 선행요인, 가능요인, 욕구요인으로 나누어 설정하였다. 먼저, 선행요인은 인구사회학적 특성인 성별(남성=0, 여성=1), 연령, 교육수준(초졸에서 대학원졸업까지 연속변수), 가족구성(0=독거, 1=독거 외), 월평균소득을 투입하였다.

가능요인으로는 복지관 인지도, 복지관 이미지를 설정하였다. 복지관 인지도는 한 개의 문항으로 1~3점의 연속변수이며 점수가 높을수록 복지관 인지도가 높음을 나타낸다. 복지관 이미지는 최소연 등[11]이 사회복지기관의 이미지를 측정하기 위해, Bennett 등[45]의 연구와 최승범 등[46]의 연구를 참조하여 개발한 16항목의 형용사 쌍(5점 척도)의 어의차이척도를 활용하였다.

이 척도는 복지관의 성실성, 역동성, 전문성의 범주에서 이미지를 측정하는 항목으로 구성되어있으며, 5점에 가까울수록 긍정적인 이미지를 나타낸다. 본 연구에서는 16항목의 총합을 복지관 이미지 변수로 사용하였다. 복지관 이미지의 신뢰성 계수는 .942였다.

욕구요인으로는 채승희[47]의 연구에서 사용된 복지인식 척도를 사용하였다. 사회복지의식은 복지서비스와 관련된 9개 영역 11개 문항에 대한 견해로 구성되며, 9개 영역은 교육, 의료, 실업, 주택, 생활보호, 장애인, 노인, 복지와 관련된 편견의식, 조세 등으로 구성되어있으며, 편견의식과 조세영역은 2문항씩이다. 각 문항은 개별 영역에 대한 내용에 대해 자신의 생각과 가장 가까운 선택지를 고르는 것으로 1점(전혀 그렇지 않다)~5점(매우 그렇다)의 Likert스케일로 측정하였다. 복지인식의 변수 값은 11점에서 55점으로 구성되며, 11점에 가까울수록 평등지향적이며, 복지에 대한 국가의 역할을 강조하는 집합주의적 지향이 강한 것으로 해석이 되며, 55점에 가까울수록 자유지향적이며 복지에 대한 개인의 책임을 강조하는 개인주의적 지향이 강한 것으로 볼 수 있다. 본 연구에서 사용된 복지인식 척도에 대한 내적 일관성을 확인하는 신뢰성 계수는 .772였다.

2) 종속변수

광진구 G종합사회복지관의 주민조직화 서비스로 운영되고 있는 a. 지역주민이 운영하는 마을도서관, b. 프리마켓(가정에서 사용하지 않는 물건, 핸드메이드 판매 및 지역주민 소통의 장), c. 지역주민 대상 친환경 캠페인, d. 주민동아리 공간 제공 및 사회공헌 활동, e. 도서 나눔행사(도서기부, 도서교환), f. 바자회 프로그램에 대해 각각 본인이 이용하게 된다면 향후 어느 정도 이용하고 싶은지를 1점(전혀 없다)~5점(매우 많다)의 5단계 Likert 척도로 이용의사를 물었다. 총 6개 사업의 이용의사 총점을 종속변수로 사용하였다.

4. 분석방법

자료 분석을 위해 spss18을 활용하여 다음과 같은 방법으로 분석을 실시하였다. 첫째, 조사대상자인 지역주민의 인구사회학적 특성을 알기위해 빈도분석과 평균

분석을 실시하였다. 둘째, 본 연구의 연구모형과 같이 독립변수로 설정한 세 요인과 종속변수인 복지관 주민 조직화 서비스 이용의사 간 인과관계를 살펴보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과

1. 기술통계분석

1) 조사대상자의 인구사회학적 특성

조사대상자의 성별은 143명(19.7%)은 남성, 582명(80.3%)은 여성으로 여성이 남성보다 4배정도 많았다. 연령은 평균이 44.9세였으며, 연령대별 분포는 30세 미만이 23명(3.2%), 30대(30세~39세)가 232명(32.0%), 40대(40세~49세)가 264명(36.4%), 50대(50~59세)가 116명(16.0%), 60세 이상이 88명(12.1%)으로 나타났다. 학력은 초졸 이하가 22명(3.0%), 중졸이 35명(4.8%), 고졸이 153명(21.1%), 대졸이 442명(61.0%), 대학원 이상이 73명(10.1%)로 대학교 졸업자가 가장 많았다. 응답자의 가족구성은 독거가 40명(5.5%), 부부가구가 75명(10.3%), 부모와 자녀 구성가구가 511명(70.5%), 한부(모)와 자녀 구성가구가 40명(5.5%), 조부모와 부모자녀 구성세대가 40명(5.5%), 조부모와 자녀구성세대가 4명(0.6%)로 대부분의 가구가 부모 자녀 형태의 가족구성에 속해있음이 나타났다. 월평균 소득은 550만원 이상이 178명(24.8%)로 가장 많았고, 350만원 이상 ~ 450만원 미만이 125명(17.4%), 150만원 이상 ~ 250만원 미만이 119명(16.6%), 250만원 이상 ~ 350만원 미만이 118명(16.4%), 450만원 이상 ~ 550만원 미만이 94명(13.1%), 150만원 미만이 84명(11.7%)이었다.

표 1. 응답자의 일반적 특성 (단위: 명, %)

내용	구분	빈도	%
성별	남	143	19.7
	여	582	80.3
연령	30세 미만	23	3.2
	30세 이상 ~ 39세 이하	232	32.0
	40세 이상 ~ 49세 이하	264	36.4
	50세 이상 ~ 59세 이하	116	16.0
	60세 이상	88	12.1
	무응답	2	0.3

학력	초졸	22	3.0
	중졸	35	4.8
	고졸	153	21.1
	대졸	442	61.0
	대학원 이상	73	10.1
가족 구성	독거	40	5.5
	부부	75	10.3
	부모+자녀	511	70.5
	한부(모)+자녀	40	5.5
	조부모+부모+자녀	40	5.5
	조부모+자녀	4	0.6
	기타	15	2.1
월 평균 소득	150만원 미만	84	11.7
	150만원 이상 ~ 250만원 미만	119	16.6
	250만원 이상 ~ 350만원 미만	118	16.4
	350만원 이상 ~ 450만원 미만	125	17.4
	450만원 이상 ~ 550만원 미만	94	13.1
550만원 이상	178	24.8	

2) 복지관 인지도와 복지관 이미지

복지관 인지도는 전혀 모른다(1점) ~ 아주 잘 안다(3점) 사이에 분포하며, 1점 271명(37.02), 2점 327(45.1%)명, 3점 127명으로 평균 1.8점(SD= .71)인 것으로 나타났다. 복지관 이미지는 총 16문항으로 구성되며 80점에 가까울수록 복지관 이미지는 전체적으로 긍정적으로 평가하고 있다고 볼 수 있는데, 전체 응답자 평균은 58.83점(5점 만점을 기준으로 하면 3.67점)인 것으로 나타나, 응답자는 복지관 이미지를 긍정적인 쪽으로 인식하고 있는 것으로 나타났다.

3) 복지의식

응답자들의 복지의식 평균은 중앙치 33점보다는 약간 높은 38.85점으로, 평등지향적이기 보다는 다소 자유지향적이며, 복지에 대한 개인의 책임을 강조하고 있는 편인 것으로 나타났다.

표 2. 복지관 인지도, 이미지, 복지의식의 기술통계

항목	범위	평균	표준편차
복지관 인지도	1~3	1.80	0.71
복지관 이미지	16~80	58.30	10.75
복지의식	11~55	38.83	6.97

4) 주민조직화 서비스 이용의사

주민조직화 서비스 이용의사는 전혀 없다(1점)~매우 많다(5점) 사이에 분포하며, 각 항목별 평균은 [표 3]과

같다. 이용의사의 평균점수는 3.56점 ~ 3.92점 사이였으며, 전체 6항목의 이용의사 평균은 22.66점(SD=4.95)로 나타났다.

표 3. 주민조직화 서비스 이용의사의 기술통계

항목	범위	평균	표준편차
마을도서관	1-5	3.90	1.00
프리마켓	1-5	3.84	.98
친환경 캠페인	1-5	3.61	.99
공간 제공 및 사회공헌	1-5	3.56	.99
도서관행사	1-5	3.92	.99
바자회	1-5	3.81	.98
합계	6-30	22.66	4.95

2. 지역사회복지관 주민조직화 서비스 참여의사에 대한 영향요인 분석

주민조직화 서비스 이용의사에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과는 [표 4]와 같다. 우선 연구모형에 포함된 세 가지 요인 중 선행요인만 투입한 모형 I에서는 설명력이 6.8%로 나타났으며, F=5.955로서 회귀모형이 유의미한 것으로 나타났다. 통계적으로 유의한 관련이 나타난 독립변수는 성별과 교육연수로서, 남성보다 여성이, 교육연수가 길수록 주민조직화 서비스의 참여의사가 높은 것으로 나타났다.

가능요인이 추가된 모형 II에서는 설명력이 13.3%로 모형 I 보다 6.5%가 증가하였으며, F=8.856으로 이 회귀분석모형도 유의하였다. 통계적으로 유의한 관련이 있는 것으로 나타난 독립변수는, 선행요인의 성별과 교육연수에 이어, 가능요인으로 투입된 복지관 인지도와 복지관 이미지가 유의미한 관련을 나타냈으며, 남성보다 여성이, 교육연수가 길수록, 복지관 인지도가 높을수록, 복지관 이미지가 긍정적일수록 주민조직화 서비스에 대한 이용의사가 높은 것으로 나타났다.

마지막으로 욕구요인이 추가된 모형 III은 모형 II보다 2.5%증가한 15.8%의 설명력을 나타냈으며, F=9.440으로 유의한 것으로 나타났다. 이 모형에서 통계적으로 유의한 관련이 있는 것으로 나타난 독립변수는 앞선 모형에서 유의하게 나타났던 성별, 교육연수, 복지관 인지도, 복지관 이미지에 더불어, 욕구요인으로 추가된 복지 인식 또한 유의미한 관련성을 나타내었다. 모형 III에 따르면 남성보다 여성이, 교육연수가 높을수록, 복지관 인지도가 높을수록, 복지관 이미지가 긍정적일수록, 복지 의식이 자유지향적일수록 복지관의 주민조직화 서비스에 대한 참여의사 즉, 이용의사가 높은 것으로 나타났다.

표 4. 주민조직화 서비스 이용의사

	주민조직화 서비스 이용의사					
	모델 I		모델 II		모델 III	
	b (SE)	β	b (SE)	β	b (SE)	β
{선행요인}						
성별 (남성=0)	2,337(.629)	.182***	1,719(.619)	.134**	1,868(.613)	.145***
연령	-.017(.025)	-.038	-.007(.024)	-.038	.005(.024)	.010
교육연수	.319(.123)	.161*	.356(.119)	.180**	.298(.119)	.150*
가구상태 (독거=0)	2,707(1,403)	.095	2,671(1,366)	.094	2,520(1,349)	.088
월평균소득	-.210(.155)	-0.78	-.197(.151)	-0.73	-.159(.149)	-.059
{예측요인}						
복지관인지도			1,255(.496)	.124*	1,106(.491)	.109*
복지관이미지			.083(.021)	.194***	.078(.021)	.182***
{욕구요인}						
복지의식					.115(.033)	.164**
F	5.955***		8.856***		9.440***	
R ²	0.068		0.133		0.158	
AdjR ²	0.057		0.118		0.141	

V. 결론 및 제언

본 연구는 앤더슨의 행동모형을 활용하여 지역주민의 지역사회복지관 주민조직화 서비스 이용의사에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위해 실시하였다. 앤더슨의 행동모형을 바탕으로 주민조직화 서비스 이용의식에 영향을 미치는 변수를 선행요인, 가능요인, 욕구요인으로 분류하였으며 결과분석을 통해 나타난 주요한 함의 및 제언은 다음과 같다.

첫째, 주민조직화 서비스 이용의사에 영향을 미치는 선행요인은 성별과 교육연수로 남성에 비해 여성이 지역사회복지관의 주민조직화 서비스에 대한 이용의사가 높은 것으로 분석되었다. 이는 여성이 지역문제에 대하여 보다 더 관심을 가지고 주민조직의 필요성을 인식하고 있음을 확인하는 결과라 할 수 있다. 강대선[9]의 연구에 따르면 여성이 지역조직화 서비스에 참여함으로써 여성의 리더십 기회와 이에 필요한 지식자산을 의도적으로 높이는 전략이 가능해진다고 하였다. 또한 본 연구결과와 같은 맥락으로 여성이 지역조직에 적극적으로 참여하는 사례가 늘고 있다고 하였다. 따라서 남성주민들 지역복지관 프로그램에 참여할 수 있도록 여성이 선호하는 취미, 봉사동아리와 주민조직 등을 고려할 필요가 있으며, 이러한 결과는 지역조직화 서비스의 활성화를 위해 고려해야 할 요소들을 확인하였다. 또한 교육수준이 높은 대상자가 주민조직화 서비스에 대한 참여의사가 높다는 결과가 제시되었는데, 교육수준은 사회를 바라보는 중요한 기준을 형성하는 중요한 요소가 된다[39]. 우리나라의 경우 학력이 높은 사람의 경우 서구사회와는 반대로 정부정책에 비판적이라는 연구가 있다[48][49]. 즉 교육수준이 높을수록 지역사회 내에서 정부정책에서 부족한 부분을 보완하여 주민들 스스로 문제를 해결하려는 시도인 주민조직화 서비스에 더 관심이 있으며 이용의사가 높다는 것을 추론해 볼 수 있다. 기존에 복지서비스는 저소득층, 저학력 등의 취약계층을 중심으로 이루어졌다[50][51]. 즉, 학력수준이 낮거나 소득수준이 낮은 계층일수록 복지서비스의 수혜대상자이며 복지서비스의 주요한 대상으로 이들의 욕구를 중심으로 복지서비스가 편성되어 왔다.

그러나 지역사회의 역량을 강화시키는 주민조직화 서비스는 대상을 확장하여 저소득뿐 아니라 중산층에게도 확장되며 이들을 함께 참여시킬 방안에 대한 논의의 필요성을 제기하게 된다.

둘째, 주민조직화 서비스 이용의사에 영향을 미치는 가능요인으로 복지관 인지도와 이미지가 도출되었다. 복지관의 주민조직화 서비스 이용을 가능하게 하는 요인은 지역사회복지시설로서 복지관의 기능과 역할에 대한 개인의 인식이 매우 중요한 요소라는 것을 의미한다. 주민조직화 서비스의 당위성을 설득하기 이전에 서비스를 제공하는 복지관의 이미지와 인지도가 높을수록 그 서비스에 대한 이용의사를 결정하게 되므로 지역사회 내에서 주민조직화 서비스의 활성화를 위해 이를 고려한 차별적인 전략이 필요함을 시사해 주고 있다. 사회복지시설의 이미지는 서비스를 평가하는 중요한 기준이 되는데 최소연 외[11]의 연구에 따르면 사회복지시설의 이미지를 긍정적으로 형성하는 것은 고객관점에서 서비스 선택을 위한 준거로 작용한다고 강조하며 이를 위한 다각적인 접근이 필요하다고 주장하였다. 또한 기관의 긍정적인 이미지 구축은 기관의 평판과 연결되어 자원유입의 경제적 효과뿐 아니라 조직에 정당성과 가치를 부여하기 때문에 긍정적인 이미지 제고를 위한 노력이 매우 중요하다고 제안하였다. 따라서 지역사회복지관에서는 주민조직화 사업의 활성화를 위해 기관의 이미지와 인지도 향상을 위한 방안을 마련해야 하며 이를 위해 기관 홍보와 정보제공 등의 간접적인 방식까지도 고려해야함을 알 수 있다[40].

셋째, 주민조직화 서비스 이용의사에 영향을 미치는 욕구요인으로 복지인식은 지역주민의 복지관 주민조직화 서비스 이용의사에 영향을 미치는 주요한 변수로 도출되었다. 본 연구대상자의 복지인식은 다소 자유지향적이며, 복지에 대해서는 개인의 책임도 중요하다고 인식하는 편이라고 해석할 수 있다. 이는 개인이 가지고 있는 지역사회 복지문제에 대해서도 개인의 역할을 인정하고 있음을 보여준다. 본 연구결과에서는 지역사회에서 개인은 자유지향적일수록 지역사회 내에서 주민조직화 서비스이용에 보다 더 적극적이라 할 수 있는데 이는 복지의존적인 취약계층만을 대상으로 하는 것이

아니라 주체적인 시각을 가지고 있고 자립의 기능이 있는 중산층까지 주민조직화 서비스의 대상으로 확장하여 지역사회에 적용해야 함을 시사한다. 아울러 평등지향적인 사람이 주민조직화 서비스이용에 부정적이라기 보다는 주민스스로의 역량강화도 중요하게 인식하지만 이와 더불어 국가의 공적인 역할에 대한 중요성을 인지하고 있는 것으로 해석하여 자유와 평등이라는 이분법적인 잣대로 지역사회를 바라보는 데는 주의해야 함을 제언한다.

마지막으로 본 연구는 지역사회조직화 프로그램의 이용의사에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위하여 앤더슨 행동모형을 적용한 연구로 지역사회주민의 주민조직화 서비스 이용의사에 영향을 미치는 요인을 선행요인, 가능요인, 욕구요인으로 분류하여 체계적으로 접근하는 것이 가능함을 확인하였다. 즉 기존의 보건의료 서비스 뿐만 아니라 지역사회복지 분야에서도 서비스 이용 원인을 체계적으로 분류하여 합리적으로 접근하는 것이 성공적인 서비스 프로그램 운영을 위해 중요한 요소임을 발견하고 앤더슨 모형의 적용가능성을 확장하였다.

본 연구의 한계 및 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 지역주민의 지역사회 주민조직화 서비스 이용의사에 영향을 미치는 요인을 앤더슨 모형을 적용하여 분석한 연구이나, 모형에서 제시하고 있는 것과 같이 서비스 이용의사에 영향을 미치는 요인을 다각적으로 충분히 제시하지 못한 한계가 있다. 특히 가능요인과 욕구요인에 대해서는 주민조직화 서비스 특성을 고려하여 보다 구체화된 변수를 사용하여 반복 연구가 필요할 것이라고 생각된다. 둘째, 지역주민의 지역사회 주민조직화 서비스의 활성화를 위해 구체적인 요인을 규명하는 접근방법을 다양화하여 양적연구 외에도 질적 접근방법을 통한 연구도 필요할 것으로 생각된다. 그럼에도 불구하고, 본 연구는 지역사회 복지문제 해결의 중요한 구심점이 되는 주민조직화 서비스의 활성화를 위해 필요한 전력과 발전방향을 제시한다는 점에서 중요한 의의를 가진다.

참 고 문 헌

- [1] 권순도, *도농복합도시의 불균형 발전 원인에 관한 연구- 용인시의 사례를 중심으로-*, 아주대학교 공공정책대학원, 석사학위논문, 2013.
- [2] 배은석, 박해금, “도농복합지역 주민의 공동체의식이 지역사회 참여의향에 미치는 영향-도시와 농촌 지역주민 비교를 중심으로-,” *한국지역사회복지학*, 제58권, pp.173-199, 2016.
- [3] J. M. Fontan, P. Hamel, R. Morin, and E. Shragge, “Community organizations and local governance in a metropolitan region,” *Urban Affairs Review*, Vol.44, No.6, pp.832-857, 2009.
- [4] A. Boehm and R. A. Cnaan, “Towards a Practice-based Model for Community Practice: Linking Theory and Practice,” *The Journal of Sociology and Social Welfare*, Vol.39, pp.141-168, 2012.
- [5] J. Hughey, N. A. Peterson, J. B. Lowe, and F. Opreacu, “Empowerment and Sense of Community: Clarifying their Relationship in Community Organizations,” *Health Education and Behavior*, Vol.35, No.5, pp.651-663, 2008.
- [6] 한동우, “지역기반의 복지공급체계: 사회복지기관의 역할과 네트워크,” *한국사회복지행정학*, 제15권, 제3호, pp.285-311, 2013.
- [7] 박태영, “지역사회복지의 정체성에 관한 연구,” *한국지역사회복지학*, 제43권, pp.639-668, 2012.
- [8] 한국사회복지관협회, 2013년 사회복지관 지역조직화 담당자 교육자료집, 2013. <http://www.kaswc.or>
- [9] 강대선, “지역사회복지관 지역조직화 프로그램의 임파워링에 대한 빈곤지역주민의 개별적 특성 차이에 관한 연구,” *보건사회연구*, 제36권, 제1호, pp.286-316, 2016.
- [10] 고혜진, 정숙희, 강병덕, “지역사회 사회복지서비스 제공자 간 복지의식 비교: 중소도시 공무원, 복지위원 및 기관종사자 간 비교를 중심으로,” *지방*

- 행정연구, 제28권, 제4호, pp.231-254, 2014.
- [11] 최소연, 정상원, 이주연, “지역사회복지관의 대중이
미지 연구-인지도에 따른 인식차이를 중심으로-,”
한국사회복지행정학, 제12권, 제1호, pp.237-269,
2010.
- [12] 강상경, “사회변화와 정신보건 사회복지서비스
방향성: 생애주기 맞춤형 융합서비스,” 서울대학
교 사회복지연구소, 제2권, pp.1-30, 2014.
- [13] Craig L. Jackson, *Social Policy Harmonization
and Worker Rights in the European Union: A
Model for North America*, NCJ Int'l L. & Com.
Reg., Vol.21, 1995.
- [14] 최옥채, “지역사회 주민조직화 모형에 관한 소고
- 접촉전략과 접촉방법을 중심으로,” 지역사회복
지학회, 제3호, pp.274-286, 2001.
- [15] Paul W. Mattessich and Barbara R. Monsey,
*Community Building: What Makes It work
Minnesota*, Amherst H. Wilder Foundation,
1997.
- [16] B. Jupp, *Living together: Community life on
mixed tenure estates*, Demos, London, 1999.
- [17] 최일섭, 류진석, *지역사회복지론*, 서울: 서울대학
교출판부, 2002
- [18] 최중혁, 이연, “지역사회복지증진을 위한 주민조
직화에 관한 요인,” 한국사회복지학회 학술대회
발표자료, pp.584-605, 2001.
- [19] 박은영, “지역사회조직화를 통한 방임아동 예방
및 보호 프로그램 개발에 관한 연구,” 동광, 제101
호, pp.100-194, 2005.
- [20] 한재량, *지역사회조직화 (Community Organizing)
의 실천사례에 관한 연구 - 관악사회복지의 네
트웍과 소집단활동을 중심으로-*, 서강대학교 공
공정책대학원 사회정책학과 사회복지전공, 석사
학위논문, 2000.
- [21] 이마리아, “지역사회조직화에 영향을 미치는 변
인에 관한 연구-사회복지관을 중심으로-,” 사회
복지실천, 제7권, pp.57-84, 2007.
- [22] 이한나, 이미라, “한국인의 복지태도 영향요인에
관한 연구: 형평성 지각의 효과를 중심으로,” 보건
사회연구, 제30권, 제2호, pp.254-286, 2010.
- [23] 신명호, “사회복지관에서 주민운동은 가능한가:
방아골종합사회복지관의 사례를 중심으로,” 정신
문화연구, 제35권, 제2호, pp.69-99, 2012.
- [24] B. A. Pescosolido, “Beyond rational choice: The
social dynamics of how people seek help,”
American Journal of Sociology, Vol.97, No.4,
pp.1096-1138, 1992.
- [25] 전해숙, 강상경, “연소노인과 고령노인간 의료서
비스 이용 예측요인의 연령차: 고령화 사회의 의
료서비스에 주는 함의,” 보건사회연구, 제32권, 제
1호, pp.28-57, 2012.
- [26] E. H. Bradley, S. A. McGraw, L. Curry, A.
Buckser, K. L. King, S. V. Kasl, and R. M.
Andersen, “Expanding the Andersen model: The
role of psychosocial factors in long-term care
use,” *Health Services Research*, Vol.37, No.5,
pp.1221-1242, 2002.
- [27] T. R. Webster, L. A. Curry, S. McGraw, A.
Buckser, and E. H. Bradley, “The Role of
Intended Use on Actual Use of Home Care: Is
Race a Factor?,” *Home Health Care Services
Quarterly*, Vol.23, No.3, pp.57-68, 2004.
- [28] 천재영, 최영, “앤더슨 행동모형을 적용한 지역
사회 주민의 정신건강서비스 이용요인 분석,” 지
역사회복지학, 제49권, pp.307-335, 2014.
- [29] 정연정, “교육복지 실천현장에서 서비스 이용 행
동을 결정하는 요인연구,” 한국아동복지학, 제31
권, pp.7-37, 2010.
- [30] 김은영, 남은숙, 채영란, 이혜경, “Andersen 행동
모형에 근거한 한국노인의 장기요양서비스 이용
의사 결정요인 분석,” 한국노년학, 제28권, 제3호,
pp.585-602, 2008.
- [31] 임연옥, “노인의 노인복지서비스 이용경험에 영
향을 미치는 요인에 관한 종단연구: 서울과 춘천
노인들을 중심으로,” 한국노년학, 제29권, 제3호,
pp.1063-1085, 2009.

- [32] 이기영, 최승식, 박현숙, 임현정, “Andersen과 Newman 모델에 근거한 농어촌 지역 노인의 정신건강서비스 이용의향에 관한 연구,” 한국사회복지학, 제62권, 제2호, pp.257-278, 2010.
- [33] 송인옥, 원서진, “앤더슨(Andersen)모형을 이용한 장애인 우울예측요인,” 재활복지, 제18권, 제3호, pp.23-45, 2014.
- [34] 박경순, 박영란, 손덕순, 염유식, “노인의 정신건강서비스 이용 결정요인 가족돌봄자의 전문적 도움 추구태도를 중심으로,” 한국노인복지학회, 제72권, 제2호, pp.349-370, 2017.
- [35] 이동영, 박종두, “제가돌봄노인의 건강증진프로그램 참여의사 결정요인에 관한 연구: 앤더슨 행동모형(Anderson Model)의 적용,” 사회복지정책, 제38권, 제4호, pp.1-23, 2011.
- [36] 맹두열, 심영미, “지역사회조직사업의 활성화 방안 연구 - 고양시 지역사회복지관을 중심으로-,” 한국지방행정학보, 제8권, 제2호, pp.197-214, 2011.
- [37] 이수연, 배지영, “입원, 외래서비스 이용경험이 지역사회 보건복지서비스 이용(욕구)에 미치는 영향: 저소득 만성질환보유 노인을 대상으로,” 사회복지연구, 제42권, 제2호, pp.303-322, 2011.
- [38] 최충혁, 이연, “지역사회 조직화 과정에 관한 연구: 지역사회지도자 양성을 통한 접근방법을 중심으로,” 한국사회복지, 제7권, pp.289-320, 2002.
- [39] 김희진, 전희정, “일반 국민들의 사회복지정책 평가에 미치는 영향변인에 대한 탐색적 연구 -복지욕구, 복지인식 및 복지서비스 이용경험을 중심으로-,” 한국사회보장연구, 제26권, 제2호, pp.95-121, 2010.
- [40] 조범훈, 이동영, “치매가족의 치매대상자 재가돌봄의사에 대한 영향요인분석,” 한국콘텐츠학회논문지, 제16권, 제2호, pp.320-331, 2016.
- [41] 최성진, “노인장기요양보험제도에 대한 노인복지관 이용 노인의 인식 및 서비스 이용의향 조사,” 계명간호과학, 제13권, 제1호, pp.127-134, 2009.
- [42] 유동철, “지역사회복지실천의 새로운 길: 주민조직화와 마을만들기,” 법정리뷰, 제29권, 제2호, pp.99-122, 2012.
- [43] 강철희, 오양래, “시민의 복지의식과 기부행동의 관계에 관한 연구,” 사회복지정책, 제43권, 제3호, pp.113-139, 2016.
- [44] 이아름, “한국인의 복지의식 특성 및 영향요인에 관한 연구,” 비판과 대안을 위한 사회복지학회 학술대회 발표논문집, 제6호, pp.234-264, 2010.
- [45] R. Bennett and H. Gabriel, “Image and reputational characteristics of UK charitable organizations: An empirical study,” Corporate Reputation Review, Vol.6, No.3, pp.276-289, 2003.
- [46] 최승범, 박홍식, R. Chun, “정부기관 이미지·평판 비교 및 고객만족에 미치는 영향 분석,” 한국행정학회 2006년도 동계학술대회 발표논문집, pp.457-480, 2006.
- [47] 채승희, *사회봉사활동이 대학생의 의식구조에 미치는 영향 연구 -자아존중감, 도덕성, 사회복지의식을 중심으로 -*, 호남대학교, 석사학위논문 2002.
- [48] 박희봉, 강제상, 김상목, “조직내 사회자본과 지적자본의 형성 및 조직성과관리에 대한 효과,” 한국행정연구, 제12권, 제1호, pp.3-35, 2003.
- [49] 김만준, 김재일, “사회복지서비스 시설의 서비스 질에 영향을 미치는 요인: 민간위탁형 종합사회복지관을 중심으로,” 한국행정논집, 제25권, 제1호, pp.193-210, 2013.
- [50] 강정희, 엄동문, “소득이 복지인식에 미치는 영향에 관한 연구: 정치만족도의 매개효과를 중심으로,” 사회과학연구논총, 제30권, 제2호, pp.319-351, 2014.
- [51] 김윤태, 유승호, 이훈희, “한국의 복지태도의 정치적 역동성,” 고려대학교 한국학연구소, 제45권, pp.183-212, 2013.

저 자 소 개

임 효 연(Hyo Yeon Lim)

정회원



- 2008년 3월 : Osaka City University 노인복지전공(Ph.D)
- 2008년 9월 ~ 현재 : 세종사이버대학교 사회복지학부 부교수

<관심분야> : 노인복지, 사례관리, 사회복지상담

정 은 수(Eun Soo Jung)

정회원



- 2014년 9월 ~ 현재 : 서울여자대학교 일반대학원 사회복지학과 박사과정 중, 사회복지 행정 및 정책 전공

<관심분야> : 저출산, 가족정책, 돌봄, 보육정책, 여성정책