

연구보고서 2021-42

사회복지 담당인력의 테크노스트레스에 관한 연구

함영진

김태은·이기호·김경준·김수영·이영글



사람을
생각하는
사람들



KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



한국보건사회연구원
KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



■ 연구진

연구책임자	함영진	한국보건사회연구원 연구위원
공동연구진	김태은	한국보건사회연구원 전문연구원
	이기호	한국보건사회연구원 부연구위원
	김경준	제주더큰내일센터 팀장
	김수영	서울대학교 사회복지학과 교수
	이영글	경희대학교 공공대학원 객원교수

연구보고서 2021-42

사회복지 담당인력의 테크노스트레스에 관한 연구

발행일	2021년 12월
발행인	이태수
발행처	한국보건사회연구원
주소	[30147]세종특별자치시 시청대로 370 세종국책연구단지 사회정책동(1~5층)
전화	대표전화: 044)287-8000
홈페이지	http://www.kihasa.re.kr
등록	1999년 4월 27일(제2015-000007호)
인쇄처	(사)아름다운사람들복지회

© 한국보건사회연구원 2021
ISBN 978-89-6827-840-2 93330
<https://doi.or.kr/10.23060/kihasa.a.2021.42>

발|간|사

2010년 사회복지통합관리망 개통으로 사회복지분야에 정보시스템이 본격적으로 도입된 이래 복지행정업무의 효율화 및 생산성 측면에서 일정 부분 성과를 거둔 것으로 평가된다. 그러나 정보시스템의 도입 목적과는 다르게 사용과정에서 업무부담을 가중시키거나 심리적 어려움을 발생시키는 등의 문제도 지속적으로 제기되어 왔다. 특히, 그간 정보시스템의 개편과정에서 발생한 불안정성과 급격한 변화로 인한 과중한 스트레스는 심각한 수준으로 지적되었다.

정보시스템을 사용하면서 발생하는 심리적 불안감과 테크노스트레스를 유발하는 요인들은 정보시스템의 활용을 저해할 뿐만 아니라 새로운 정보시스템에 대한 저항 및 거부요인으로 작용한다는 점에서 체계적 진단과 문제해결을 위한 종합적 접근의 필요성이 강조된다.

2022년 '차세대 사회보장정보시스템'의 도입이 예정되어 새로운 사회보장정보시스템 도입 초기에 발생할 수 있는 사용자의 심리적 불안감, 소진 등에 대한 근본적인 점검이 필요하며, 새로운 사회보장정보시스템 도입 초기에 발생하기 쉬운 문제에 대응하기 위한 사전적 고려와 대책 마련이 중요하다.

이 연구는 사회복지분야에서 정보시스템을 활용하고 있는 사회복지 담당인력의 테크노스트레스 관련 경험과 사례 그리고 인식을 종합적으로 살펴보는 데 목적이 있다. 이를 규명하기 위해 사회복지담당공무원과 복지시설 종사자를 대상으로 테크노스트레스 경험을 분석하고, 사회복지영역에서 강조하고 있는 사각지대 발굴업무를 수행하고 있는 사회복지담당 공무원의 테크노스트레스 경험을 종합적으로 살펴보았다. 이를 토대로 사회복지 담당인력을 대상으로 테크노스트레스에 대해 어떻게 인식하고 있는지를 조사하였고, 인식조사 결과를 바탕으로 경로분석을 수행하

여 테크노스트레스가 어떠한 요인에 의해 발현되고 가중되고 있는지를 살펴보았다. 이를 통해 사회복지 담당인력의 테크노스트레스를 완화하고 새롭게 도입되는 정보시스템에 대한 거부감을 줄이는 한편 적응력을 높이기 위한 정책적 시사점을 제공하고자 하였다.

이 보고서는 함영진 연구위원의 책임하에 이기호 부연구위원, 김태은 전문연구원, 김경준 팀장(제주더큰내일센터), 김수영 교수(서울대학교), 이영글 객원교수(경희대학교)에 의하여 작성되었다.

본 연구진은 바쁘신 중에도 보고서를 읽고 조언을 주신 원내의 정영철 연구위원과 보건복지부의 서민수 팀장, 익명의 검토위원들께 감사의 뜻을 전한다. 마지막으로 이 보고서의 내용은 한국보건사회연구원의 공식적인 입장이 아님을 밝힌다

2021년 12월
한국보건사회연구원 원장
이 태 수



목 차

KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



Abstract	1
요 약	3
제1장 서론	9
제1절 연구의 배경 및 목적	11
제2절 연구 방법 및 구성	14
제2장 선행연구 검토	21
제1절 선행연구 검토	23
제2절 기존 연구와의 차별성	31
제3장 사회복지 담당인력의 테크노스트레스 경험분석	35
제1절 들어가며	37
제2절 연구 방법	38
제3절 사회복지 담당인력의 테크노스트레스 경험: 발생요인을 중심으로	42
제4절 사회복지 담당인력의 역할갈등 및 의존경험	58
제5절 시사점	69
제4장 복지 사각지대 발굴시스템 활용에 따른 테크노스트레스 사례분석 ..	75
제1절 들어가며	77
제2절 연구 방법	81
제3절 분석 결과	85
제4절 시사점	100

제5장 사회복지 담당인력의 테크노스트레스 인식조사	105
제1절 들어가며	107
제2절 조사설계 및 표본 특성	108
제3절 테크노스트레스 인식조사 결과	115
제4절 시사점	157
제6장 테크노스트레스 유발요인 및 경로분석	161
제1절 들어가며	163
제2절 연구모형 설계	164
제3절 연구분석 결과	166
제4절 시사점	173
제7장 결론	175
제1절 연구의 결론	177
제2절 정책 제언	189
제3절 연구의 한계	203
참고문헌	205
부 록	215
[부록 1] 설문지	215

표 목차

KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



〈표 1-1〉 연구설계 및 흐름	18
〈표 2-1〉 스트레스의 주요 구성개념에 대한 정의(Cooper et al., 2001)	29
〈표 2-2〉 주요 선행연구의 검토 결과	32
〈표 3-1〉 FGI 참여자 명단	39
〈표 3-2〉 FGI 질문 문항	40
〈표 4-1〉 연구 참여자	83
〈표 4-2〉 FGI 질문 문항	84
〈표 5-1〉 조사개요	112
〈표 5-2〉 분석대상 응답자의 일반적인 특성	114
〈표 5-3〉 인식조사 문항	115
〈표 5-4〉 연결성1(복지급여의 통합적 집행)에 대한 집단별 조사 결과	118
〈표 5-5〉 연결성2(업무 연계)에 대한 집단별 조사 결과	119
〈표 5-6〉 연결성3(동료들 간 연계)에 대한 집단별 조사 결과	120
〈표 5-7〉 복잡성1(사용 복잡)에 대한 집단별 조사 결과	121
〈표 5-8〉 복잡성2(사용방법 배우기)에 대한 집단별 조사 결과	122
〈표 5-9〉 복잡성3(원하는 결과)에 대한 집단별 조사 결과	123
〈표 5-10〉 변화성1(특성 자주 변화)에 대한 집단별 조사 결과	125
〈표 5-11〉 변화성2(작동방식 자주 변화)에 대한 집단별 조사 결과	126
〈표 5-12〉 변화성3(성능 자주 변화)에 대한 집단별 조사 결과	127
〈표 5-13〉 신뢰성1(기능 신뢰)에 대한 집단별 조사 결과	128
〈표 5-14〉 신뢰성2(성능 신뢰)에 대한 집단별 조사 결과	129
〈표 5-15〉 신뢰성3(일관성)에 대한 집단별 조사 결과	130
〈표 5-16〉 기술 과부하1(문제 야기)에 대한 집단별 조사 결과	132
〈표 5-17〉 기술 과부하2(업무 가중)에 대한 집단별 조사 결과	133
〈표 5-18〉 기술 과부하3(업무 압박)에 대한 집단별 조사 결과	134
〈표 5-19〉 기술 불안정성1(발전 기능)에 대한 집단별 조사 결과	135
〈표 5-20〉 기술 불안정성2(직업적 안정성 위협)에 대한 집단별 조사 결과	136

〈표 5-21〉 기술 불안정성3(대체 수행 용이성)에 대한 집단별 조사 결과	137
〈표 5-22〉 기술 침해1(모니터링 불편)에 대한 집단별 조사 결과	138
〈표 5-23〉 기술 침해2(활동추적)에 대한 집단별 조사 결과	139
〈표 5-24〉 기술 침해3(개인정보 침해 여지)에 대한 집단별 조사 결과	140
〈표 5-25〉 스트레인1(지침)에 대한 집단별 조사 결과	141
〈표 5-26〉 스트레인2(피로감)에 대한 집단별 조사 결과	142
〈표 5-27〉 스트레인3(소진감)에 대한 집단별 조사 결과	143
〈표 5-28〉 사용자 저항1(거부감)에 대한 집단별 조사 결과	145
〈표 5-29〉 사용자 저항2(반대의향)에 대한 집단별 조사 결과	146
〈표 5-30〉 사용자 저항3(비판)에 대한 집단별 조사 결과	147
〈표 5-31〉 정보기술(시스템)에 관심에 대한 집단별 조사 결과	148
〈표 5-32〉 새로운 기술 적용 시스템 업무에 도움에 도움에 대한 집단별 조사 결과	149
〈표 5-33〉 정보기술(시스템)의 지속적 발전은 유익에 대한 집단별 조사 결과	150
〈표 5-34〉 새로운 정보기술(시스템) 빠르게 채택에 대한 집단별 조사 결과	151
〈표 5-35〉 다른 사람들에게 새로운 서비스/제품 알림에 대한 집단별 조사 결과	152
〈표 5-36〉 더 나은 정보기술(시스템) 인지에 대한 집단별 조사 결과	153
〈표 5-37〉 새로운 정보기술(제품) 취급 수월성에 대한 집단별 조사 결과	154
〈표 5-38〉 새로운 정보기술(시스템) 정보 관심에 대한 집단별 조사 결과	155
〈표 5-39〉 정보기술(시스템) 사용에 대한 자신감에 대한 집단별 조사 결과	156
〈표 6-1〉 신뢰성 및 타당성 1차 검증 결과(Smart PLS 3.0)	166
〈표 6-2〉 복잡성, 기술 불확실성에 대한 신뢰성 추가분석	167
〈표 6-3〉 신뢰성 및 타당성 2차 검증 결과	168
〈표 6-4〉 판별타당성 검증결과	169
〈표 6-5〉 연구모형 분석결과	170

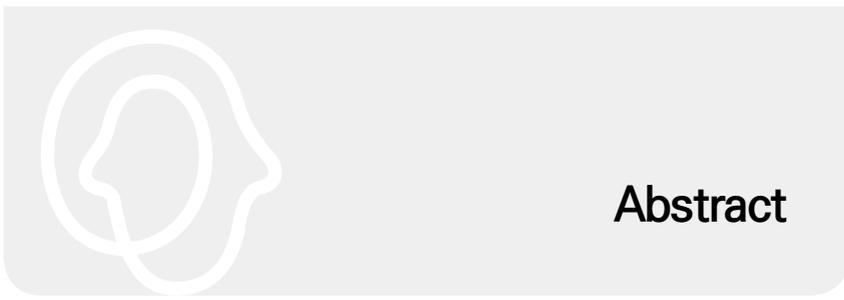
그림 목차

KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



[그림 2-1] 테크노스트레스, 역할 스트레스, 생산성의 관계	27
[그림 2-2] 개인-환경 적합이론에 따른 스트레스 발생 원인	30
[그림 4-1] 테크노스트레스가 생산성에 미치는 영향	85
[그림 5-1] 연결성1(복지급여의 통합적 집행)에 대한 전체 응답자 조사 결과	117
[그림 5-2] 연결성2(업무 연계)에 대한 전체 응답자 조사 결과	118
[그림 5-3] 연결성3(동료들 간 연계)에 대한 전체 응답자 조사 결과	119
[그림 5-4] 복잡성1(사용 복잡)에 대한 전체 응답자 조사 결과	121
[그림 5-5] 복잡성2(사용방법 배우기)에 대한 전체 응답자 조사 결과	122
[그림 5-6] 복잡성3(원하는 결과)에 대한 전체 응답자 조사 결과	123
[그림 5-7] 변화성1(특성 자주 변화)에 대한 전체 응답자 조사 결과	124
[그림 5-8] 변화성2(작동방식 자주 변화)에 대한 전체 응답자 조사 결과	125
[그림 5-9] 변화성3(성능 자주 변화)에 대한 전체 응답자 조사 결과	126
[그림 5-10] 신뢰성1(기능 신뢰)에 대한 전체 응답자 조사 결과	128
[그림 5-11] 신뢰성2(성능 신뢰)에 대한 전체 응답자 조사 결과	129
[그림 5-12] 신뢰성3(일관성)에 대한 전체 응답자 조사 결과	130
[그림 5-13] 기술 과부하1(문제 야기)에 대한 전체 응답자 조사 결과	131
[그림 5-14] 기술 과부하2(업무 기증)에 대한 전체 응답자 조사 결과	132
[그림 5-15] 기술 과부하3(업무 압박)에 대한 전체 응답자 조사 결과	133
[그림 5-16] 기술 불안정성1(발전 가능)에 대한 전체 응답자 조사 결과	135
[그림 5-17] 기술 불안정성2(직업적 안정성 위협)에 대한 전체 응답자 조사 결과	136
[그림 5-18] 기술 불안정성3(대체 수행 용이성)에 대한 전체 응답자 조사 결과	137
[그림 5-19] 기술 침해1(모니터링 불편)에 대한 전체 응답자 조사 결과	138
[그림 5-20] 기술 침해2(활동추적)에 대한 전체 응답자 조사 결과	139
[그림 5-21] 기술 침해3(개인정보 침해 여지)에 대한 전체 응답자 조사 결과	140
[그림 5-22] 스트레인1(지침)에 대한 전체 응답자 조사 결과	141
[그림 5-23] 스트레인2(피로감)에 대한 전체 응답자 조사 결과	142
[그림 5-24] 스트레인3(소진감)에 대한 전체 응답자 조사 결과	143

[그림 5-25] 사용자 저항1(거부감)에 대한 전체 응답자 조사 결과	144
[그림 5-26] 사용자 저항2(반대의향)에 대한 전체 응답자 조사 결과	145
[그림 5-27] 사용자 저항3(비판)에 대한 전체 응답자 조사 결과	146
[그림 5-28] 정보기술(시스템) 관심에 대한 전체 응답자 조사 결과	148
[그림 5-29] 새로운 기술 적용 시스템이 업무 도움에 대한 전체 응답자 조사 결과	149
[그림 5-30] 정보기술(시스템)의 지속적 발전은 유익에 대한 전체 응답자 조사 결과 ...	150
[그림 5-31] 새로운 정보기술(시스템) 빠르게 채택에 대한 전체 응답자 조사 결과	151
[그림 5-32] 다른 사람들에게 새로운 서비스/제품 알림에 대한 전체 응답자 조사 결과 ...	152
[그림 5-33] 더 나은 정보기술(시스템) 인지에 대한 전체 응답자 조사 결과	153
[그림 5-34] 새로운 정보기술(제품) 취급 수월에 대한 전체 응답자 조사 결과	154
[그림 5-35] 새로운 정보기술(시스템) 정보 관심에 대한 전체 응답자 조사 결과	155
[그림 5-36] 정보기술(시스템) 사용에 대한 자신감에 대한 전체 응답자 조사 결과	156
[그림 6-1] 이 연구의 적용모형	164
[그림 6-2] 연구모형 설정	165
[그림 6-3] 연구모형 분석결과	171



Abstract

A study on the technostress of the social welfare officials

Project Head: Ham, Young Jin

Social welfare officials have to use the information systems for the welfare benefits administrative tasks. The government promoted the systems for more efficient administrative works. By the information systems, social welfare officials are able to discover the welfare recipients in the blind spots. Purpose of the information systems is to increase the efficiency and productivity of the welfare administrative process. However, some points out that the workload of social welfare officials has increased due to the information systems. They are experiencing psychological difficulties due to the indispensable use of unstable information systems. This psychological difficulty is called technostress.

The purpose of this study is to comprehensively examine the experiences, cases, and perceptions of the technostress-related personnel in charge of social welfare who use the information systems in the field. To clarify this, technostress experiences were analyzed of the public officials in charge of social welfare and of the workers in the welfare facilities. In addition, the

Co-Researchers: Kim, Taeun·Lee, ki-ho·Kim, Kyoung June·Kim, Suyoung·
Lee, Yeonggeul

perception of technostress among the social welfare personnel was investigated.

Firstly, this study found out that the personnel in charge of social welfare are also suffering from overload. Using the information systems makes the work busier and the officials feel oppressed in the process of work.

Secondly, it was found that complicated information systems make the social welfare officials experiencing technostress due to various systems for similar tasks. In spite of the advanced systems, the social welfare officials are experiencing technical overload stress because they have to do the computer work and the handwritten tasks at the same time.

Thirdly, although the information systems have been developed, the officials are complaining of inconvenience in using the systems, and they have low trust in the information systems because of technological uncertainty.

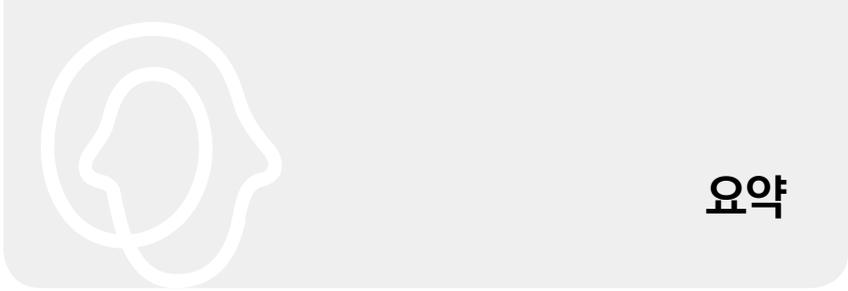
Fourthly, the social welfare officials are dissatisfied with their roles and feeling skeptical about their jobs because they must be more focusing on computer work rather than welfare counseling.

Lastly, the social welfare officials have become more depending on the information systems, with less reliability in the welfare recipients. Information systems are becoming the ends rather than a means for the welfare delivery processing. Welfare officials were observed to suffer from the side effects of technocracy.

This study is significant in analyzing the technostress of the social welfare officials from various angles. In addition, the technostress experiences of the social welfare personnel were categorized and analyzed. In order to alleviate the technostress of the social welfare officials, it is necessary to design a system based on the user engagement.

Keyword : technostress, social welfare information system, social welfare officials





1. 연구의 배경 및 목적

사회복지공무원은 복지급여 행정업무를 처리하기 위해 정보시스템을 활용해야만 한다. 이를 통해 소득재산조사 업무와 복지급여 관리업무를 수월하게 하고 있다. 아울러 정보시스템을 통해 사각지대에 있는 복지대상자를 발굴하기도 하고, 부적정 수급업무를 수행하고 있다. 이와 같은 정보시스템의 도입 취지는 복지행정업무의 효율화와 생산성을 높이는 데 있다. 그러나 그 이면에 정보시스템으로 인해 사회복지공무원의 업무량이 늘어났다는 지적도 있다. 그리고 복지사업의 업무절차를 통합하고 표준화함에 따라 사회복지공무원의 업무는 기계적 판단업무로 전락하였다. 아울러 불안정한 정보시스템을 필수적으로 활용하면서 발생하는 스트레스로 인해 사회복지공무원은 심리적 어려움을 겪고 있다. 이러한 심리적 어려움을 테크노스트레스로 설명할 수 있다.

이 연구의 목적은 사회복지분야에서 정보시스템을 활용하고 있는 사회복지 담당인력의 테크노스트레스 관련 경험과 사례 그리고 인식을 종합적으로 살펴보는 데 있다. 이를 규명하기 위해 사회복지담당공무원과 복지시설 종사자를 대상으로 테크노스트레스 경험을 분석하였다. 아울러 사회복지 영역에서 강조하고 있는 사각지대 발굴업무를 수행하고 있는 사회복지담당공무원의 테크노스트레스 경험을 종합적으로 살펴보았다. 이를 토대로 사회복지 담당인력을 대상으로 테크노스트레스에 대해 어떻게 인식하고 있는지를 조사하였다. 인식조사 결과를 바탕으로 경로분석을 수행하여 테크노스트레스가 어떠한 요인에 의해 발현되고 가중되고 있는지를 살펴보았다.

2. 주요 연구결과

첫째, 기술 과부하는 정보통신기술이 업무를 줄여주기보다는 오히려 늘어나게 만드는 현상을 의미하는데, 많은 사회복지 담당인력도 기술 과부하를 겪고 있는 것으로 관찰되었다. 정보시스템을 활용하면서 일은 바빠졌고, 업무처리 과정에서 압박감을 느끼는 것으로 나타났으며, 사회복지담당공무원이 복지시설 종사자보다 기술 과부하를 더 느끼고 있는 것으로 나타났다. 이러한 원인으로, 정보시스템을 통해 처리해야 할 업무가 증가하였지만, 정보 부정확성으로 여러 차례 점검해야 하는 중복업무로 스트레스를 받고 있다.

둘째, 사회복지공무원은 정보시스템의 복잡성과 유사업무를 수행하는 과정에서 여러 정보시스템을 활용하면서 발생하는 스트레스를 겪고 있는 것으로 나타났다. 업무처리가 전산화되었다고 하더라도 디지털 업무와 수기 업무를 동시에 수행해야 하므로 사회복지 담당인력은 기술 과부하 스트레스를 겪고 있는 것으로 나타났다. 따라서 디지털 업무와 아날로그 업무의 중복문제가 존재하고 이에 대한 개선이 필요하다. 동일한 기관에서 사업별로 상이한 정보시스템을 사용하는 경우가 있다. 이와 같이 동일 기관에서 유사업무를 하고 있음에도 불구하고 여러 정보시스템을 사용해야만 하는 것은 사회복지 담당인력에게 업무부담과 스트레스를 유발한다. 이를 개선하기 위해서는 현장에서 발생하는 수기업무를 정보기술을 통해 자동화하는 방안이 필요하고, 정보시스템에 모든 업무를 기입하고 관리해야만 한다는 이분법적 해석을 지양할 필요성이 있다. 이러한 부분이 기술 과부하의 원인으로 작동하고 있어서 정보시스템의 유연한 적용이 필요하다. 이를 해결하기 위해서는 기술 복잡성 완화가 필요하며, 중앙부처 사업단위별로 나뉘어 있는 여러 시스템들의 연계 및 통합하고 보건복지부 정

보시스템과 민간 상용프로그램을 연계할 수 있는 표준 프레임워크와 무엇보다 업무처리 절차의 직관적 기능 및 화면설계가 필요하다.

셋째, 복지행정 업무의 효율화를 위해 정보시스템의 고도화가 빈번하게 이루어졌지만, 정작 복지담당공무원은 활용하기 편해졌다고 느끼지 않는다는 응답이 높았으며, 오히려 신뢰가 낮아지는 기술 불확실성을 겪고 있는 것으로 관찰되었다. 사회복지 담당인력이 정보시스템 활용이 어렵다고 느낄 때 즉각적인 대응이 필요하다. 정보시스템 활용에 어려움이 발생하면, 매뉴얼을 찾아보거나, 주변의 동료들에게 물어서 어려움을 해결할 수 있다. 하지만 새로운 기능을 익혀야 하거나 물어보기 애매해서 주변의 도움을 받을 수 없는 경우에는 기술 과부하를 느낄 수 있어서 중앙의 즉각적인 개입이 필요하다.

넷째, 사회복지공무원은 찾아가는 복지서비스, 사각지대 발굴 등이 강조되며 복지담당 인력으로서 역할 변화를 기대하였지만, 사례관리 상담에 집중하기보다는 정보시스템에 사례관리 대상자를 등록한 후 서비스 정보연계 및 종결하는 방식에 더 집중하게 되면서 업무불만과 회의감 등의 스트레스를 겪고 있는 것으로 나타났다. 정보시스템은 항상 정확하고, 모든 업무처리가 정보시스템을 통해서 집행되어야만 효율적이고 생산적이라는 경직된 사고방식에서 벗어날 필요성이 있다. 정보시스템에서 관리하는 정보도 틀릴 수 있고, 모든 업무처리를 정보시스템을 통해 처리하지 않아도 효율적으로 집행될 수 있다는 유연한 사고가 필요하다. 즉, 정보시스템의 활용 자체에 목적을 두기보다는 복지급여의 체계적 집행 수단으로 적절히 활용해야 한다. 활용하는 과정에서도 오남용과 윤리적 침해 소지가 없는지에 대해 사용자 스스로 거듭 고민할 필요가 있다.

마지막으로, 사회복지공무원의 정보시스템에 대한 의존도가 높아지면 서, 오히려 복지대상자와의 신뢰는 낮아지고 있으며, 정보시스템이 업무

처리를 위한 수단이 아닌 목적이 되어가는 테크노크라시의 부작용을 겪고 있는 것으로 관찰되었다. 정보시스템의 올바른 활용을 위해서는 설계 단계에서 현장의 의견이 지속해서 담겨야 한다. 그리고 사용자를 대상으로 윤리교육이 선행되어야 한다. 정보시스템의 활용과 관련한 윤리교육은 정보시스템의 설계를 담당하는 전문가뿐만 아니라 실제 사용자 그리고 전 국민을 대상으로 교육하고 관련 정보를 제공해야 한다. 정보시스템에 대한 신뢰도를 높이기 위해서는 거부감을 완화하고 기술 준비도를 높여야 한다. 이를 위해서는 정보시스템 개선의 정기성 및 예측 가능성을 높여야 하며, 정보의 정확성을 증진하고 정보시스템의 한계를 명확히 인식하고 공유할 필요성이 있다. 정보시스템의 수용성과 현장성을 높이기 위해서는 쌍방향 의사소통을 통한 정보시스템의 설계가 필요하다. 이 연구의 인식조사에 따르면 새로운 시스템이 어떻게 진행되고 있는지 모르기 때문에 새로운 정보시스템에 대한 두려움이 큰 것으로 나타났다. 이를 해결하기 위해서는 새로운 정보시스템이 도입되기 전에 빈번한 사전 노출이 중요하다.

주요용어 : 테크노스트레스, 사회복지공무원, 사회보장정보시스템

사람을
생각하는
사람들



KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



제 1 장

서론

제1절 연구의 배경 및 목적

제2절 연구 방법 및 구성



제 1 장 서론

제1절 연구의 배경 및 목적

사회복지 담당인력이 복지행정 업무를 수행하기 위해서는 정보시스템의 사용이 필수적이다. 읍면동에서 근무하는 사회복지담당공무원은 복지급여 신청과 접수, 복지 사각지대 발굴업무, 맞춤형 사례관리 업무를 정보시스템을 통해 집행하고 있다. 시군구청에서 근무하는 사회복지담당공무원도 복지대상자의 자산조사와 복지급여 집행 및 사후관리 등 많은 복지행정 업무를 정보시스템을 통해 집행하고 있다. 복지시설에서 근무하고 있는 복지시설 종사자도 시군구 보조금 회계업무와 이용자 및 프로그램 관리업무는 정보시스템을 통해 수행해야만 한다.

이와 같은 정보시스템은 2010년 1월 사회복지통합관리망 개통으로 사회복지분야에 본격적으로 도입되었으며, 정보시스템 도입의 목적은 복지업무를 전산화하여 지자체 복지공무원이 소득재산조사 등 복지행정 업무에 투입하는 시간과 부담을 줄이고, 사각지대 발굴 등 지역사회 취약계층에게 필요한 서비스에 집중하도록 하는 데 있었다(보건복지가족부, 2010).¹⁾ 사회복지통합관리망 도입으로 면밀한 자산조사가 이루어졌고, 각종 복지급여를 통합하여 맞춤형 복지서비스를 제공하는 기반을 마련하는 등 복지행정 업무의 효율화와 관련하여서는 일정 부분 성과를 거두었

1) 보건복지가족부(2010)에서는 사회복지통합관리망(행복e음) 개통으로 조사업무의 행복e음 활용으로, 일선 공무원의 행정업무와 부담은 줄어들어, 직접 현장 방문을 통한 사각지대 발굴과 지원 등 사례관리 행정업무가 강화될 것으로 기대효과를 제시한 바 있음(보건복지가족부 사회복지통합관리망 구축 추진단. 2010.1.4. 보도자료).

다(강혜규 등, 2010; 함영진, 이영글, 2012; 강혜규 등, 2018; 최현수, 2019). 그러나 그 이면에는 사회복지통합관리망 도입 이후 오히려 업무량과 복지 사각지대는 더 늘어났고(이화섭, 2013; 정두리, 2104), 특히 사회복지 담당공무원의 과중한 심리적 스트레스는 심각한 수준인 것으로 지적되었다(조홍식, 2013a; 윤자은, 2013; 조홍식, 2013b).

이처럼 정보시스템의 도입 목적과는 다르게 사회복지공무원의 업무량을 증가시킨 요인은 다양하다. 첫째, 정보시스템을 설계하기 위해서는 다양한 복지사업의 업무절차를 통합하고, 코드화하고, 표준화해야 한다. 즉, 복잡 다양한 복지행정 업무를 표준화하는 데 한계가 있어서 어쩔 수 없이 수기 또는 기존의 정보시스템으로 처리해야 하는 업무가 공존할 수밖에 없다. 이는 업무 중복현상을 일으켜 업무 가중으로 작용한다. 둘째, 정보시스템의 불안정성 때문이다. 정보시스템 도입 초기에 기술이 안정되지 않아 발생하는 빈번한 기능변화로 복지행정 업무를 집행하는 데 혼선이 발생하고, 사용자가 새로운 정보시스템에 적응하는 데 어려움을 겪기도 한다. 이러한 부분은 사용자의 심리적 스트레스를 가중하는 데 영향을 준다. 셋째, 정보시스템에 적재된 정보의 부정확성이 업무부담을 가중한다. 정보시스템에는 여러 기관으로부터 연계하여 적재된 행정데이터가 있는데, 데이터 연계방식의 불안정성이 존재하고 본래의 생성목적과 다른 목적으로 활용하기도 하므로 정보의 부정확성으로 복지행정 업무의 불필요한 점검과 불신이 발생한다. 마지막으로 정보시스템을 활용하는 사용자의 숙련도에 한계가 있기 때문이다. 정보시스템 개통 초기에는 새로운 기능에 익숙하지 않기 때문에 충분한 교육과 사용 문제가 발생한 경우 실시간 대응이 필요한데, 정보시스템 개통 전에 사전 준비가 되어 있지 않다면 업무부담과 심리적 스트레스로 작용할 수 있다. 이처럼 정보시스템의 도입 목적과는 다르게 사용과정에서 업무부담을 가중시키거나 심리적

어려움을 발생시키는 등 문제점이 발생할 소지가 있다. 특히, 정보시스템 개통 초기와 같이 큰 기능변화와 빈번한 기능수정이 발생할 때 사용자의 업무부담과 스트레스 가중이 크다(강혜규 등, 2010; 함영진, 이영글, 2012; 김수영, 김이배, 2014; 김경준, 이기동, 2017; 강혜규 등, 2018; 이영글, 함영진, 박규범, 박성준, 정성희, 2020; 함영진 등, 2020).

정부는 2010년 구축된 사회복지통합관리망을 새롭게 개편하여 2022년까지 ‘차세대 사회보장정보시스템’을 구축한다고 발표하였다(보건복지부, 2020.4.23).²⁾ 정보시스템 기술과 데이터 활용기능 등의 비약적인 발전과 2010년 사회복지통합관리망 구축 단계의 시행착오를 토대로 사용자의 업무부담을 경감하기 위한 다양한 고려와 준비가 이루어지고 있으나, 2010년 사회복지통합관리망의 경험에 비추어볼 때 정보시스템 도입 초기에 발생할 수 있는 문제점에 대한 대비가 필요하다. 사회복지통합관리망 도입 초기에 발생하였던, 수기업무 또는 기존 정보시스템의 병행으로 이중업무 발생, 정보시스템의 잦은 기능개선으로 인한 정보시스템의 불안정성, 원천 데이터의 부정확성, 사용자의 낮은 숙련도 문제는 차세대 사회보장정보시스템 도입 초기에도 발생할 가능성이 있다는 점에서 사전적 고려와 대책 마련이 중요하다. 특히 사용자의 심리적 불안감, 소진 등에 대한 근본적인 점검이 필요하며, 새로운 사회보장정보시스템 도입 초기에 발생하기 쉬운 문제점에 대해서도 사전적인 검토가 필요하다.

이러한 시점에서 이 연구는 정보시스템을 활용하고 있는 사회복지 담당인력의 테크노스트레스 관련 경험과 사례 그리고 인식을 종합적으로 살펴보고, 테크노스트레스를 완화하기 위한 정책적 시사점을 도출하는

2) 차세대 사회보장정보시스템의 주요 골자는 다음과 같음(보건복지부, 2020)

- 국민 관점: ‘복지멤버십’으로 받을 수 있는 서비스를 맞춤형으로 받을 수 있고, 온라인으로 복지급여를 쉽게 신청할 수 있는 기반 마련
- 지자체 공무원 관점: 업무처리 방식의 자동화와 AI 등 빅데이터 기능을 구현하여 업무 효율성 증대와 업무부담 감소

데 목적이 있다. 이 연구는 사회복지 담당인력이 정보시스템을 사용하면서 겪고 있는 심리적 어려움과 경험에 집중하여 심리적 어려움인 소진, 지침, 피로감을 테크노스트레스(Techno-stress)의 관점에서 살펴본다. 이를 위해 사회복지 담당인력은 정보시스템을 어떻게 생각하고 있고, 업무처리 과정에서 어떤 경험을 겪고 있는지를 조사하여, 테크노스트레스 유발요인과 발생 경로를 분석한다. 그리고 향후 새롭게 도입되는 정보시스템에 대해서는 어떠한 두려움이 있고, 바람은 무엇인지를 살펴본다. 이를 통해 사회복지 담당인력의 테크노스트레스를 완화하고, 정보시스템의 신뢰도를 높이고, 저항감을 낮추기 위한 정책적 시사점을 제언한다.

제2절 연구 방법 및 구성

1. 연구 방법

가. 테크노스트레스 경험분석

이 연구에서는 계량분석으로 파악하기 어려운 사회복지 담당인력이 정보시스템을 활용하면서 겪고 있는 심리적 소진, 지침, 피로감을 심층적으로 살펴보기 위해 '테크노스트레스 경험분석'을 실시하였다. 이 연구의 경험분석은 사회복지분야의 정보시스템이 어떤 측면에서 사회복지 담당인력에게 심리적 스트레스로 작용하는지를 살펴보는 데 목적이 있다. 사용자 관점에서 정보시스템을 활용하면서 겪은 경험의 본질적 내용이 무엇인지를 탐구하고, 그 속에서 일정한 주제나 내용을 도출하는 데 집중한다. 이를 위하여 주제분석(thematic analysis) 방법을 활용하여 질적 연구를 수행하였다. 전체 연

구의 주제영역을 일치시키기 위해 Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan, and Ragu-Nathan(2007)의 테크노스트레스에 관한 이론적 틀(테크노스트레스, 역할 스트레스, 생산성)에 따라 연구의 주제와 내용을 도출할 수 있는 연역적 접근(deductive thematic analysis)을 시도하였다. 이 연구에서는 연역적 주제분석법(Ritchie & Spencer, 1994; Lacey & Luff, 2009)이 제시하는 대로 자료를 숙지하고 익히고, 이론적으로 설정한 주제 틀을 자료를 보면서 확인하고, 선정한 주제의 틀을 자료에 적용하고, 주제도표를 통해 범주들을 자료로 요약하여 해석하는 단계를 거쳐 자료를 검토하였다.

이 연구는 정보시스템을 사용하는 공공-민간의 사회복지 담당인력이 시스템을 사용할 때 경험하는 어려움 속에서 이들이 설명하고 호소하는 테크노스트레스의 구체적 양상, 이들의 역할갈등, 테크노크라시의 환경적 구조를 종합적으로 고려하여 테크노스트레스를 해석하는 것에 주요한 목적이 있으므로 질적 연구가 필요하다고 보았다.

사회복지 담당인력의 테크노스트레스 경험을 분석하기 위해 사회복지 담당공무원과 복지시설 종사자를 구분하여 표적집단면접법(FGI: Focus Group Interview)³⁾ 방식의 조사를 시행하였으며, 인터뷰 대상자 선정은 의도적 표집 방법(purposive sampling method) 중에서 기준 표집 방법을 활용하였다. 정보시스템의 사용경험을 분석하기 위해 정보시스템을 일정 기간 사용한 경험이 있고, 사회복지 일선 현장에 대해 잘 알고 있는 경력자를 중심으로 사회복지담당공무원과 민간사회복지시설 종사자 14명을 선발하여 FGI를 진행했다. 그리고 읍면동에서 복지 사각지대 발굴업무를 수행하고 있거나 수행 경험이 있는 사회복지공무원을 17명을 대상으로 복지 사각지대 발굴시스템 관련 테크노스트레스, 역할 스트레스, 생산성의 관계를 엄격하게 적용하여 경험을 별도로 분석하였다.

3) 이하 FGI로 표기함.

이 연구에 참여한 사회복지 담당인력을 대상으로 정보시스템을 사용하면서 겪은 심리적 소진과 지침 그리고 피로감에 대한 질문과 테크노스트레스 발생 요인이 어떤 방식으로 발현되는지, 이어서 스트레스가 어떻게 발생하는지에 관한 질문을 구체화하여 FGI를 진행하였다. 아울러 구조화된 질문 외에도 파생적으로 발생하는 질문 등을 분석하여 테크노스트레스의 의미를 구체적으로 규명하고자 했다.

나. 테크노스트레스 인식조사와 경로분석

질적 방법론을 활용한 테크노스트레스 경험분석과 함께 사회복지 담당자를 대상의 테크노스트레스 인식조사를 통해 사회복지 담당인력의 테크노스트레스에 대한 인식과 테크노스트레스의 유발요인을 분석하고 그 경로를 살펴본다. 인식조사는 웹 기반 설문조사 플랫폼을 활용하여, 정보시스템 특성, 테크노스트레스 요인, 기술 준비도 등 42개 문항을 조사하였다. 사회복지 담당인력이 생각하는 정보시스템의 특성을 연결성, 복잡성, 변화성, 신뢰성 등으로 구분하여 살펴보았다. 그리고 사회복지 담당인력에게 발생하는 테크노스트레스의 유발요인을 기술 과부하, 기술 불안정성, 기술 침해로 구분하여 조사하였다. 새로운 정보시스템에 대한 사회복지 담당인력의 기술 준비도를 조사하고 결과를 제시한다. 테크노스트레스는 지침, 불안, 소진 등으로 구분하여 분석하였다. 마지막으로 정보시스템의 고도화로 새로운 정보시스템 도입 시 고려할 수 있는 사회복지 담당인력의 기술 준비도를 조사하였다.

인식조사 결과를 바탕으로 테크노스트레스 유발요인과 발생 경로를 분석하였다. 기술환경의 특성 요인이 개별적인 테크노스트레스 유발요인에 미치는 영향을 살펴보고, 테크노스트레스 유발요인과 개인의 심리적 상태

인 스트레스의 인과관계를 분석하고, 궁극적으로 사용자의 저항에 대한 영향을 개별적으로 분석하여 시사점을 제공하고자 Ayyagari, Grover, and Purvis(2011)의 기술-환경 적합모형을 활용하여 경로모형을 설정하였다. 이는 테크노스트레스의 원인을 과정 중심으로 설명하기에 다른 연구모형보다 적합하며, 정보시스템의 특성으로 인한 스트레스 유발에 대하여 충분한 이해와 설명을 가능하게 하는 과정 기반 스트레스 모형이다. 정보시스템의 환경요인인 연결성, 변화성, 신뢰성이 테크노스트레스의 주요 유발 원인인 기술 과부하, 기술 불안정, 기술 침해에 미치는 영향을 살펴보았다. 그리고 테크노스트레스를 유발하는 기술 과부하, 기술 불안정성, 기술 침해의 영향관계를 분석하였다. 아울러 사용자 저항에 미치는 관계를 분석하였다.

이 연구에서는 경로계수 추정을 위해 PLS 3.0 패키지를 이용하였으며, 500번의 붓스트랩을 실시하였다. 그리고 연구모형의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 Smart PLS 3.0을 이용해 신뢰도와 타당성 분석을 실시하였다. 신뢰도 평가의 주요 지수인 Cronbach's Alpha값을 활용하였으며, 타당성 검증은 집중타당도와 판별타당도로 평가한다. 평균분산추출(Average Variance Extracted, AVE)값을 기준으로 집중타당도를 평가하고, 판별타당도는 평균분산추출값의 제곱근이 다른 잠재변수 간의 상관관계값보다 높은 경우 판별타당도가 확보되었다고 평가하였다.

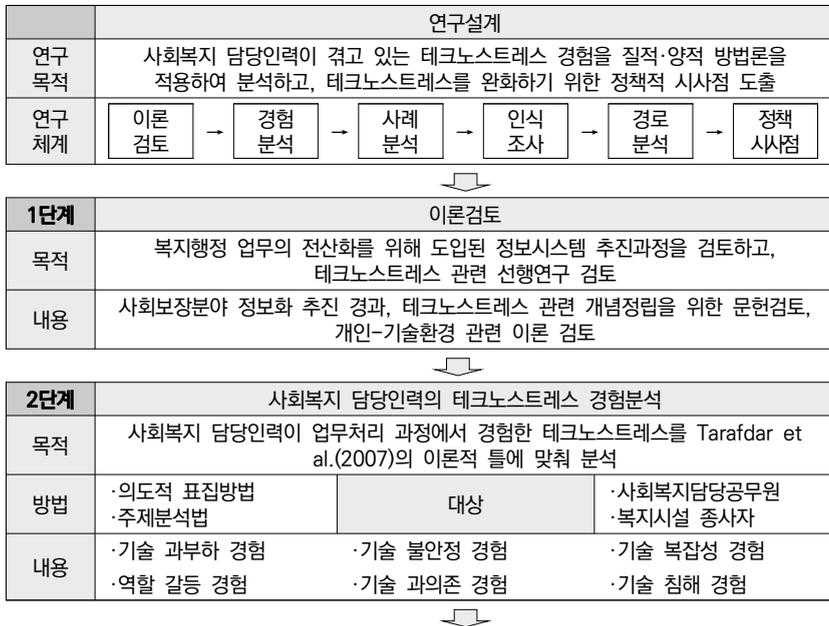
2. 연구 구성

이 연구의 구성은 다음과 같다. 첫째, 복지행정 업무의 전산화를 위해 도입된 정보시스템 추진과정을 검토하고, 테크노스트레스 관련 선행연구를 검토한다(제2장). 둘째, 사회복지담당공무원과 민간시설 종사자가 경

18 사회복지 담당인력의 테크노스트레스에 관한 연구

험한 테크노스트레스를 다양한 관점에서 분석한다(제3장). 셋째, 찾아가는 복지서비스로 일컬어지는 복지 사각지대 발굴업무를 수행하고 있는 사회복지담당공무원이 겪고 있는 테크노스트레스의 유형과 원인을 살펴본다(제4장). 넷째, 사회복지 담당인력의 테크노스트레스 경험분석과 정책사례분석을 바탕으로 설문지를 구성하여, 사회복지 담당인력의 테크노스트레스에 대한 인식을 조사한다(제5장). 다섯째, 인식조사 결과 데이터를 활용하여 테크노스트레스의 유발요인을 분석하고 그 경로를 살펴본다(제6장). 마지막으로 사회복지 담당인력의 테크노스트레스를 완화하고, 새로운 정보시스템 도입 시 고려할 수 있는 지속가능한 정책 방안을 제시한다(제7장). 이를 도식화하면 다음과 같다.

〈표 1-1〉 연구설계 및 흐름



3단계	사회복지 담당인력의 테크노스트레스 정책사례분석		
목적	복지 사각지대 발굴시스템을 활용하고 있는 사회복지담당공무원을 중심으로 복지 사각지대 관련 업무처리 과정에서 발생하는 테크노스트레스 분석		
방법	·의도적 표집방법 ·주제분석법	대상	·사회복지담당공무원
내용	·기술 과부하 경험 ·역할 갈등 경험	·기술 불신 경험 ·기술 과의존 경험	·기술 복잡성 경험 ·생산성 저하 경험



4단계	사회복지 담당인력의 테크노스트레스 인식조사 분석		
목적	사회복지 담당인력을 대상으로 현재 활용 중인 정보시스템에 대한 인식, 테크노스트레스 유발요인 인식, 테크노스트레스 여부, 개인별 정보시스템에 대한 준비도 관련 인식조사 분석		
방법	·온라인 조사플랫폼 활용 ·반구조화 설문지 구성	대상	·사회복지담당공무원(420명) ·복지시설 종사자(40명)
내용	·정보시스템 인식(12문항) (연결성, 복잡성, 신뢰도, 변화성) ·테크노스트레스 및 저항(6문항) (지침, 소진, 불안감, 저항)	·테크노스트레스 요인(6문항) (기술 침해, 기술 불안정, 기술 과부하) ·기술준비도(9문항) (관심, 의지, 역량 등)	
	<pre> graph LR A[정보시스템 특성] --> B[테크노스트레스 유발요인] B --> C[테크노스트레스] C --> D[사용자 저항] D --> B E[기술준비도] --> D </pre>		



5단계	사회복지 담당인력의 테크노스트레스 영향요인 및 경로분석		
목적	사회복지 담당인력의 테크노스트레스 유발요인을 분석하고, 이를 중심으로 발생경로 분석		
방법	·사회복지 담당인력 설문조사 데이터 활용 ·Ayyagari et al.(2011)의 기술-환경 적합모형을 활용하여 경로모형 설정		
내용	<pre> graph LR subgraph IS [정보시스템 특성] I1(복잡성) I2(연결성) I3(변화성) I4(신뢰성) end subgraph TT [테크노스트레스 유발요인] T1(기술 과부하) T2(기술 불안정성) T3(기술 침해) end subgraph TS [테크노스트레스] S1(스트레스) end subgraph UR [사용자 저항] R1(저항) end I1 --> T1 I1 --> T2 I1 --> T3 I2 --> T1 I2 --> T2 I2 --> T3 I3 --> T1 I3 --> T2 I3 --> T3 I4 --> T1 I4 --> T2 I4 --> T3 T1 --> S1 T2 --> S1 T3 --> S1 S1 --> R1 </pre>		<ul style="list-style-type: none"> ·정보시스템 특성 ·테크노스트레스 유발요인 ·테크노스트레스(= 심리적 불안 상태, 지침, 소진 등) ·사용자 저항 <p>·총 4가지 구성 개념과 하위요인 연구모형 수립</p>



6단계	결론 및 정책시사점		
결론	·핵심 연구 결과 제시		
시사점	·기술 과부하를 줄이기 위한 제언 ·기술 복잡성을 줄이기 위한 제언	·기술 침해를 줄이기 위한 제언 ·거부감 완화 및 기술 준비도를 높이기 위한 제언	



사람을
생각하는
사람들



KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



제2장

선행연구 검토

제1절 선행연구 검토

제2절 기존 연구와의 차별성



제 2 장 선행연구 검토

제1절 선행연구 검토

그간 사회보장부문 정보시스템과 관련한 정책연구의 주제를 살펴보면 업무절차의 표준화, 범정부 행정정보의 연계 및 활용 방안, 정보시스템의 성과 등에 집중되어 있다(안혜영, 2010; 함영진, 이영글, 2012; 정홍원 등, 2012; 이대영, 2012; 장영미, 2013; 함영진, 2013; 이연희, 2014; 함영진 등, 2017; 추병주, 박선미, 2017; 함영진 등, 2018; 이영글, 하현상, 함영진, 박성준, 2018; 최현수, 2019; 함영진 등, 2020; 박규범, 2020). 반면, 정보시스템을 실질적으로 사용하고 있는 사회복지 담당인력에 집중한 연구는 찾기 어렵다. 특히, 이들 인력이 정보시스템을 활용하면서 겪는 어려움을 분석하거나, 사용자 측면에서 정보시스템의 개선 방안을 제시한 연구는 드물다. 이 장에서는 복지행정 업무의 전산화를 위해 도입된 정보시스템의 추진과정, 사회복지 영역에서 테크노스트레스 관련 논의, 테크노스트레스의 대표적 이론으로 제시되는 개인-(기술)환경 적합이론을 검토하고, 기존연구와의 차별성을 제시한다.

1. 사회복지 영역의 전산화와 정보시스템 추진과정

정보기술의 진보는 급변하고 있으며, 복잡한 사회복지 문제를 해소하고 업무처리의 효율성을 높이기 위해 정보시스템을 활용하고 있다. 이와 같은 ICT 기술의 발전을 반영하여 정보시스템의 기능개선이 지속해서 이루어지지만, 이에 적응해야 하는 사회복지 담당인력의 어려움은 가중되

고 있다. 그간 정보시스템이 개편될 때마다 현장 실무자들은 적응과 활용에 어려움을 느끼고, 이러한 점이 심리적 부담으로 작용했다.

사회복지 관련 정보시스템은 크게 4세대에 걸쳐 도약했다. 먼저 2007년 중앙정부 부처와 지자체 사이의 일반행정정보를 연계한 1세대 정보시스템인 ‘시군구 행정종합정보시스템(새올시스템)’이 도입된 이후, 2010년에 공공복지행정에 특화된 2세대 정보시스템인 ‘사회복지통합관리망(행복e음)’이 본격화되었다. 2013년에 구축된 3세대 ‘범정부사회보장정보시스템(범정부시스템)’은 22개 행정부처에 분산되어 있던 360개 복지사업에 관한 정보를 행복e음을 중심으로 개편한 정보시스템이다. 그리고 현재 4세대 ‘차세대 사회보장정보시스템’은 2022년 개통을 앞두고 있다(보건복지부, 2019). 차세대 사회보장정보시스템은 빅데이터를 활용해 복지서비스가 필요한 사각지대를 선제적으로 발굴할 뿐만 아니라, 개인 정보를 바탕으로 시민들이 받을 수 있는 복지서비스를 미리 알려주는 복지멤버십 제도를 포함하고 있으며, 복지행정업무 측면에서도 챗봇과 인공지능 비서를 도입하고 자산조사를 반자동화함으로써 사회복지담당공무원의 업무 부담을 줄일 뿐만 아니라, 흩어져 있던 민간복지기관의 정보시스템들을 통합해 자원연계와 협업을 강화하는 것을 목적으로 하고 있다(보건복지부, 2019). 이처럼 새로운 체계의 사회보장정보시스템을 구축하려는 이유는 새로운 사회보장제도가 급속도로 신설 및 확대되어 기존 정보시스템으로는 효율적인 업무처리를 수행하는 데 한계가 있기 때문이다. 사회보장사업의 규모확대와 시급성을 고려한 집행의 필요성, 복잡 다양해진 복지급여기준 등의 문제가 가중되어 기존 정보시스템의 한계에 직면한 것이다. 아울러 사회보장사업을 집행할 때 복지 주체 간에 협업과 서비스를 연계하는 데에도 한계가 있음이 지적되었다. 물론 이러한 문제를 해결하기 위해 지속적인 개선이 이루어져 왔지만, 이 또한 산

발적으로 진행되어 근본적인 개편에는 한계가 있다. 이에 따라 사회보장 정보시스템 기능을 전면적으로 개편하여, 차세대 정보시스템을 구축할 예정인데, 도입 초기 새로운 정보시스템의 안정화를 위해서는 정보기술의 최신화와 함께 실제 사용자의 수용성이 중요하다. 첨단 정보기술을 활용하여 차세대 시스템을 구축하였다고 할지라도, 사용자의 수용성과 기술 준비도가 확보되지 못하면 구축효과 구현이 어려울 수 있기 때문이다. 이는 지난 2010년 사회보장정보시스템(행복e음) 구축 당시 사회복지담당공무원의 초기저항이 높았고, 이로 인해 시스템의 도입 취지가 퇴색되었던 사례에서도 살펴볼 수 있다(함영진, 이영글, 2012). 새로운 정보시스템의 구축할 때 기능개선도 중요하지만, 실제 사용자의 수용성을 확보하고, 저항요인을 최소화하는 노력이 필요하다.

2. 사회복지 영역의 테크노스트레스

테크노스트레스는 1984년 Craig Brod가 저서 *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*에서 처음 소개한 용어로, '새로운 컴퓨터 기술에 건강한 방법으로 대응하지 못하여 야기되는 적응의 현대적 질병(modern disease of adaptation)'을 의미한다. Brod(1984)는 '컴퓨터 기술을 받아들이기 위해서 애써야 하거나, 과도하게 컴퓨터 기술을 사용해야 하는 상황에서 발생할 수 있다'고 설명하면서 '컴퓨터에 대하여 양가감정 또는 꺼리는 마음이 있거나 나아가 공포감을 느끼는 사람에게서 나타나는 주요한 증상으로 근심(anxiety)을 제시하였다. 이러한 근심은 예민함, 두통, 악몽, 컴퓨터를 배우는 것을 저항하거나 기술에 대한 노골적인 거부로 나타날 수 있다'고 설명하였다(Brod, 1984: 16).

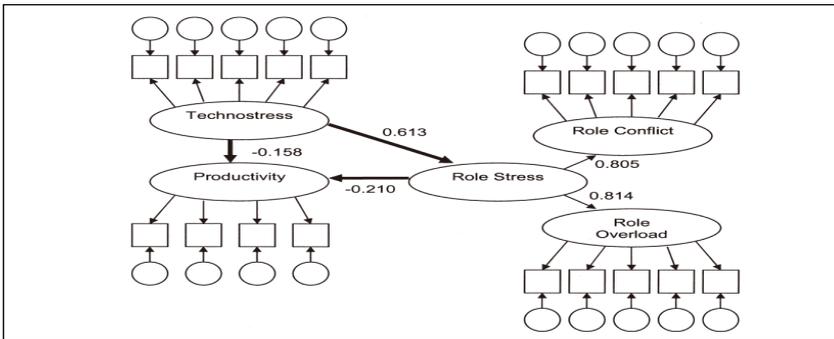
Weil and Rosen(1997: 5)은 ‘테크노스트레스를 Brod의 주장과 같은 “질병”으로 보지는 않았지만, 유사한 맥락으로 기술에 의하여 태도, 생각, 행동, 또는 신체의 생리에 직간접적으로 미치는 부정적인 영향을 테크노스트레스로 정의’하였다.

Tarafdar et al.(2007)은 Brod(1984)와 Weil and Rosen(1997)의 테크노스트레스에 대한 정의를 바탕으로, 테크노스트레스의 유발요인을 기술 과부하, 기술 침해, 기술 복잡성, 기술 불안정성, 기술 불확실성의 5가지로 구분하였다. 기술 과부하(techno-overload)는 정보기술이 사용자를 더욱 빠르고 길게 일하도록 하는 것이다. 기술 침해(techno-invasion)는 언제든지 일과 연결될 수 있는 상황이 조성되어 기술 사용자, 즉 고용인이 계속해서 업무와 연결되어 있어야 할 듯한 느낌을 받고 일과 개인 생활의 경계가 흐려지는 것을 뜻한다. 기술 복잡성(techno-complexity)은 정보기술의 복잡성으로 인하여 사용자가 정보기술 사용 능력에 관한 걱정과 다양한 양상의 정보기술에 대한 습득과 이해를 위하여 시간을 많이 소비하게 됨으로써 부적절한 기분을 느끼는 것이다. 기술 불안정성(techno-insecurity)은 새로운 정보기술이 근로자를 대체하거나 정보기술에 대한 이해 수준이 높은 다른 사람으로 대체되는 등의 상황으로 사용자가 위협을 느끼는 것과 관련된다. 기술 불확실성(techno-uncertainty)은 정보기술의 계속된 변화와 업그레이드로 인하여 사용자가 항상 스스로 새로운 기술을 스스로 학습하거나 교육을 받아야 함으로써 느끼게 되는 기술의 불확실성을 의미한다.

Tarafdar et al.(2007)은 테크노스트레스와 생산성의 관계를 정보기술의 부정적 영향을 중심으로 살펴보았다. 그들이 검증한 가설을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 정보기술의 사용은 사용자에게 스트레스를 일으킬 수 있으며 이는 생산성에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 둘째, 역할 과부

하(role overload)와 역할 갈등(role conflict)은 역할 스트레스(role stress)에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 셋째, 역할 이론(role theory)과 사회기술 이론(sociotechnical theory)적 관점에서 정보기술의 도입은 조직 내 근무자의 역할에 영향을 미칠 수 있다. 넷째, 테크노스트레스의 하위요인들은 역할 갈등, 역할 과부하 수준을 높이게 되고 이는 역할 스트레스의 수준을 높이게 된다. 이것은 결과적으로 정보기술 사용자의 생산성 저하로 이어진다.

[그림 2-1] 테크노스트레스, 역할 스트레스, 생산성의 관계



자료: Tarafdar et al.(2007: 320)

개별 근로자의 테크노스트레스를 넘어서, 이러한 스트레스가 사회복지 담당인력의 역할과 관료조직의 구조에 미치는 영향을 고려할 필요가 있다. 왜냐하면 개별 근로자가 받는 테크노스트레스가 근로자가 조직 내에서 수행하는 역할 스트레스를 발생시키고, 결국 조직 내 의사소통구조를 변화시키면서 상호작용하기 때문이다. 테크노크라시의 환경에서 관료들은 시스템적 절차에 압도당하게 되는데, 그러한 압력 속에서 관료들은 시민들의 필요와 상황에 반응하기보다는 기술이 허락하는 수준에서 업무를 처리하게 되기도 한다(Parkin, 1994; 이도형, 2012).

이 연구에서 관심을 두고 있는 테크노스트레스는 정보시스템의 도입과 활용에 따라 발생하는 부정적 심리상태를 일컫는다. 테크노스트레스로 인해 정보시스템에 대한 저항성이 발생하고, 애초 도입 취지인 업무 효율성 등은 낮아질 수 있다. 특히, 사회복지 담당인력들은 테크노스트레스를 경험하게 되고 이러한 압력이 담당인력과 복지이용자의 관계에도 좋지 않은 영향을 미칠 수 있다. 이에 따라, 정보시스템의 기능개선뿐만 아니라 실사용자의 기술 수용성을 확보하고, 저항을 최소화할 수 있는 전략 마련이 중요하다(김경준, 이기동, 2019; Bord, 1984; Davis, 1989; Figueiredo, 1994; Wang, Shu, & Tu, 2008; Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan, & Ragu-Nathan, 2011).

사회복지 공무원에게 사회보장정보시스템(행복e음)이 도입되었던 초기에 정보시스템으로 인한 업무과중과 스트레스가 일부 공무원의 자살로 이어졌던 일이 있다(김소라, 2013). 물론 그것이 전적으로 정보시스템으로 인한 결과였다고 말할 수 없지만, 정보시스템으로 업무부담이 감소하기보다는 전통적인 업무에 정보시스템을 통한 업무까지 추가되면서 도입 초기에 복지공무원의 업무부담은 매우 높았으며, 이에 대한 저항도 높았다(김경준, 이기동, 2013). 이렇듯 ‘정보기술, 정보시스템으로 인하여 직간접적으로 발생하는 부정적인 심리나 행동, 태도’를 테크노스트레스로 표현한다(Weil & Rosen, 1997). 테크노스트레스의 핵심적인 개념과 그 접근방법은 스트레스 이론에 기반하고 있으며, ‘개인이 환경의 수요를 평가하였을 때, 개인의 삶이나 웰빙이 위협받는다’고 인지하는 상황’(Butler, 1993; Cooper, Dewe, & O’Driscoll, 2001)으로 스트레스를 정의하고, 그 내부의 구성은 스트레스(개인에게 발생하는 자극, 사건)와 스트레인(스트레스로 인한 심리적 반응)으로 구성하고자 한다(Cooper et al., 2001).

(표 2-1) 스트레스의 주요 구성개념에 대한 정의(Cooper et al., 2001)

요인	정의(Cooper et al., 2001)
스트레스	개인이 환경의 수요를 평가했을 때, 개인의 삶이나 웰빙이 위협받는다고 인지하는 상황
스트레서	개인에게 발생하는 자극이나 사건 예) 업무 과부하, 사생활 침해, 직업 불안정성, 직무 모호성 등
스트레인	스트레서로 인한 개인의 심리적 반응 예) 두려움, 소진, 지침, 압박감 등

자료: Cooper et al.(2001); 김경준, 이기동(2017)에서 재인용하여 재구성

3. 개인-(기술)환경 적합이론

개인-환경 적합이론은 개인의 능력이나 가치(욕구)가 환경의 요구 및 공급과 부적합 또는 차이가 발생하는 경우 스트레스가 발생한다고 주장하는 스트레스 연구의 대표적 이론이다(Edwards, Caplan, & Harrison, 2000). 과정 중심의 Ayyagari(2007)와 Ayyagari et al.(2011)의 연구와 결과 중심의 Ragu-Nathan, Tarafdar, Ragu-Nathan, and Tu(2008)의 연구가 대표적이다.

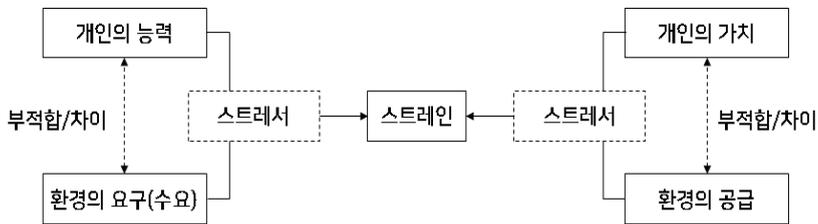
Ragu-Nathan et al.(2008)의 연구는 주로 테크노스트레스의 구성개념 중 스트레서에 집중하여 총 5개의 개념인 기술 과부하, 기술 침해, 기술 불안감, 기술 복잡성, 기술 불확실성을 정의하여 이를 테크노스트레스라고 하였으며, 직무만족에 미치는 영향을 검증하였다.

Ayyagari et al.(2011)는 테크노스트레스를 개인-환경 적합이론에 따라 발생단계별로 구분하여 기술 특성요인 - 스트레서(일-가정 갈등, 프라이버시 침해, 직무 과부하, 직무불안, 역할모호성) - 스트레인으로 이어지는 인과관계를 설정하였으며, 이를 체계화하였다.

Ayyagari(2007)에서는 정보통신기술의 특성(가용적 특성, 동적 특성, 침해적 특성)으로 개인의 능력이나 가치(욕구)가 기술환경의 수요와 공급

에 부적합함을 주장하였으며, 2가지 유형으로 부적합이 발생한다고 주장한다([그림 2-2] 참고). 첫째, “개인의 가치와 그 가치를 충족시키기 위해 사용 가능한 환경의 공급 사이에서 부적합이 발생”할 수 있으며(Edwards, 1996; Ayyagari, 2007:18 재인용), “개인의 가치(선호)를 고려할 때, 환경이 제공하는 공급(상황)에 대한 주관적 평가의 부적합이 스트레스를 유발한다는 것으로, 즉 개인이 원하는 것이 기술에 의해 얼마나 잘 충족되는지 인지된 불일치의 적합성을 평가한 결과 발생하는 경로를 의미”한다(Cable & DeRue, 2002; Brkich, Jeffs, & Carless, 2002; Ayyagari, 2007:19 재인용). 둘째, “개인의 능력과 환경에 의한 요구 사이에서 부적합이 발생”할 수 있으며, “일반적으로 환경(기술)의 요구가 개인의 능력을 초과하는 정도를 평가”하거나, “개인의 능력이 환경(기술)의 요구에 불충분한지를 평가”(Beehr & Newman, 1976; Chisholm, Kasl, & Eskenazi, 1983; Schaubroeck, Cotton, & Jennings, 1989; Sutton & Rafaeli, 1987; Ayyagari, 2007:21 재인용).

[그림 2-2] 개인-환경 적합이론에 따른 스트레스 발생 원인



자료 : Ayyagari(2007: 20).

이 연구에서는 사회복지 담당인력이 마주하게 될 정보기술의 특성에 집중하여 테크노스트레스의 발생과정과 각 요인별 영향을 살펴보고자 하며, 정보기술의 특성이 테크노스트레스의 발생에 어떠한 인과관계를 갖

는지 분석하고자 하여 Ayyagari et al.(2011)의 이론적 배경을 중심으로 연구를 수행하고자 한다.

제2절 기존 연구와의 차별성

이 연구는 테크노스트레스와 관련된 기존 연구와 다음과 같은 차별성을 가진다. 첫째, 테크노스트레스를 유발하는 외부환경요인과 스트레스, 스트레인의 개별적인 인과관계를 분석하여, 현재 시스템으로 발생하고 있는 사회복지 담당인력의 테크노스트레스의 유발요인을 좀 더 명확하게 진단하고, 이에 대한 해결방안을 모색하고자 한다.

Ragu-Nathan et al.(2008)의 연구를 기본으로 하고 있는 테크노스트레스 연구모형들이 대부분 스트레스의 5가지 요인을 고차원화하여 개별적인 항목으로 진단하지는 못하였다. 이에 이 연구에서는 테크노스트레스의 구성요인을 기술의 특성에 기인한 2가지 요인(기술 복잡성, 기술 불확실성)을 제외하고, 기술 과부하, 기술 불안정, 기술 침해의 요인으로 분리하여 개별적인 인과관계를 분석하고자 한다. 또한 테크노스트레인이 구체적으로 사용자 저항에 미치는 영향을 살펴보고 이에 대한 인과관계를 검증하여 사회복지 담당인력에게 테크노스트레스가 미치는 부정적 영향을 살펴보고 대안을 제시할 것이다.

둘째, 연구대상에서 차별성을 가진다. 이 연구는 시스템의 복잡성과 변화성, 연결성 및 신뢰성의 특성을 가장 잘 반영하고 있는 사회보장정보시스템의 이용자 그룹에 한정하여 연구를 수행하였다. 이 그룹에서는 업무 처리 과정에서 시스템의 이용이 반드시 수반되지만, 정보시스템의 이용에 대한 부담은 초기 도입단계보다 많이 낮아져 있는 상황이라고 판단할 수

있다. 기존 시스템은 차세대 시스템으로 고도화를 준비 중이며 다양한 사용자의 의견을 수렴하고 있다. 즉 도입기가 아닌 쇠퇴기의 정보시스템에 대하여 사용자의 욕구와 스트레스반응을 다각적으로 측정할 수 있다. 따라서 차세대 시스템이 도입되기 전 최종 사용자에게 고려할 사항을 구체적으로 파악하여 실무적인 시사점을 제공하는 측면에서 차별성이 있다.

〈표 2-2〉 주요 선행연구의 검토 결과

문헌	연구목적	연구방법	주요 연구내용
Technostress: Technological antecedents and implications(Ayyagari et al., 2011)	테크노스트레스 유발 요인 분석 및 테크노스트레스 부정적 효과 분석	- 테크노스트레스 관련 기존 문헌 변수 검토를 통해 개인화 경험합모형을 적용하여 스트레인 요인 분석 - Zoomerang(2009) 패널 분석	- 기존 문헌을 통해 테크노스트레스 요인을 도출하고, 테크노스트레사와 스트레인 간 영양관계 분석 - 구조방정식모형을 적용하여 테크노스트레스 요인(6개), 유발요인(5개), 스트레인 분석 시행
The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation(Ragunathan et al., 2008)	테크노스트레스의 발생과 조직에서의 영향 실증 분석	- 과정기반모델(Transaction Based Model)에 기반한 스트레사와 스트레인의 관계를 분석 - 정부기관, 제조업, 금융업 중 ICT 최종사용자 대상 조사 및 타당화	- 스트레스의 구성요인 5개를 2차 요인화하여 스트레사가 스트레인(직무만족, 조직몰입)에 미치는 영향을 검증
테크노스트레스에 대한 국내 연구동향 고찰(허은주, 정면숙, 2019)	2010-2018 기간의 테크노스트레스 관련 연구동향 분석	- 테크노스트레스와 관련된 연구 논문을 분석하고 연구 방향을 제시하는 서술적 조사연구	- 테크노스트레스 관련 128편을 중심으로 주제, 연구방법, 연구변수, 연구결과 분석을 유형화하여 연구동향 분석

문헌	연구목적	연구방법	주요 연구내용
지방자치단체 공무원의 신기술반응이 조직 유용성에 미치는 영향 (최혜라, 유일, 김선명, 2013)	신기술 적용에 따른 지자체 공무원의 테크노스트레스 및 역할스트레스 분석 및 조직유용성 분석	<ul style="list-style-type: none"> - 신기술반응이론에 근거하여 신기술반응척도를 도출하여 연구모형 설정 - 지자체 공무원을 대상으로 설문조사를 수행하여 자료수집 	<ul style="list-style-type: none"> - 신기술반응과 매개요인, 조직유효성과의 관계 분석 - 테크노스트레스와 역할스트레스의 매개효과 분석 - 지자체 공무원을 대상으로 기술모순(technology paradox) 분석
지자체 공무원의 테크노스트레스와 정보시스템 수용에 관한 연구(김경준, 이기동, 2019)	기술수용에 대한 테크노스트레스와 흡수역량의 조절효과 분석	<ul style="list-style-type: none"> - 지자체 공무원을 대상으로 정보시스템 수용과 태도 형성 요인 분석을 위해 정보기술수용모델 적용 - 인지된 유용성, 인지된 이용 용이성, 흡수역량, 태도를 바탕으로 수용의도 분석 	<ul style="list-style-type: none"> - 테크노스트레스를 유발시키는 요인과 스트레스로 인해 발생하는 부정적 감정 분석 - 정보시스템 관련 태도형성 분석 및 새로운 기술에 대한 흡수역량을 분석하여 기술수용성 분석
테크노스트레스가 반생산적 과업행동에 미치는 영향(이재강, 박태경, 2015)	테크노스트레스가 조직생산에 미치는 영향요인을 분석하고, 조직원의 반생산적 과업행동 분석	<ul style="list-style-type: none"> - Ayyagari 개인환경적합모델 적용하였으며, Aquino (1999) 반생산적 과업행동 분석 모델 적용 - 직장인 300명 대상으로 설문조사 	<ul style="list-style-type: none"> - 테크노스트레스가 직장 내에서 개인이 조직을 대상으로 반생산적 과업행동 영향요인 분석 - 테크노스트레스가 반생산적 과업행동을 유발하고, 조직유용성을 저해함을 입증





제3장

사회복지 담당인력의 테크노스트레스 경험분석

제1절 들어가며

제2절 연구 방법

제3절 사회복지 담당인력의 테크노스트레스 경험
: 발생요인을 중심으로

제4절 사회복지 담당인력의 역할갈등 및 의존경험

제5절 시사점



제 3 장

사회복지 담당인력의 테크노스트레스 경험분석

제1절 들어가며

이 장에서는 일선의 공공-민간 사회복지 담당인력이 경험한 테크노스트레스를 구체적으로 살펴보는 데 목적이 있다. 테크노스트레스는 정보통신기술에 의존하는 업무 환경에서 계속 업데이트되는 하드웨어와 소프트웨어 때문에 느끼는 부정적인 심리, 사고, 태도, 행위를 뜻한다(Brod, 1984; Tarafdar et al., 2007; Ragu-Nathan et al., 2008; Stich, Tarafdar, & Cooper, 2018). 실제 복지행정업무를 위해 정보시스템이 도입된 이후 사회복지담당공무원이 겪는 혼란과 어려움이 간간히 지적되어 왔다(함영진, 이영글, 2012; 김수영, 김이배, 2014; 최종혁, 김수완, 2017; 김수영, 2018a; 김수영, 2018b).

이 장에서는 먼저 사회복지정보시스템의 어떤 측면이 사회복지 담당인력에게 심리적 스트레스로 작용하는지를 살펴본다. Tarafdar et al.(2007)은 테크노스트레스를 일으키는 요인을 크게 다음 5가지로 구분했다. ① 정보통신기술의 도입으로 인해 업무가 줄어들기보다는 늘어나게 되면서 생기는 기술 과부하(techno-overload); ② 정보통신기술의 복잡함으로 인해 업무자가 숙련이 부족하다고 느끼고 모르는 것이 많아져서 생기는 기술 복잡성(techno-complexity); ③ 정보통신기술의 지속적인 업데이트로 인해 예측이 불가능하고 계속해서 교육을 받아야 하는 상황에서 발생하는 기술 불확실성(techno-uncertainty); ④ 정보통신기술의 도입으로 업무와 일상의 경계가 모호해지고 여가시간에도 일을 해야 한다는 압박을 받게 되는 기술 침해(techno-invasion); 그리고 마

지막으로 ⑤ 정보통신기술이 도입되면서 자신의 업무를 잃게 될 거라는 두려움인 기술 불안감(techno-insecurity)이 그것이다. 이 장에서는 정보시스템을 사용하는 사회복지 담당인력에게 위 5가지 테크노스트레스의 발생요인이 어떠한 방식으로 발생하는지를 구체적으로 살펴본다.

그다음으로 개별 사회복지 담당인력이 느끼는 테크노스트레스가 결국 사회복지 담당인력의 역할에 어떤 변화를 초래하며, 공공복지행정을 어떠한 방향으로 변화시키는지 간단히 짚어보려 한다. Stich et al.(2018)은 직장 내 업무를 위한 기술 도입은 크게 2가지 측면에서 도전을 가져온다고 보았다. 첫째는 근로자 차원의 도전으로, 기술 도입이 개별 근로자의 업무방식이나 절차를 변화시킨다. 다음은 조직적 차원의 도전으로, 기술 도입은 직장 내에서의 근로자들의 역할과 조직의 권위 구조를 바꾸어 놓는다. 즉, 이는 Tarafdar et al.(2007)가 언급했듯, 개별 근로자가 받는 테크노스트레스가 근로자가 조직 내에서 수행하는 역할 스트레스를 발생시키고, 결국 조직 내 의사소통구조를 변화시키면서 상호 작용한다고 본 것이다.

제2절 연구 방법

이 연구는 정보시스템을 사용하는 일선의 사회복지 담당인력들이 겪는 테크노스트레스를 구체적으로 파악하기 위해 질적 연구를 진행하였다. 질적 연구는 연구대상자들이 겪는 경험의 본질적 내용이 무엇인지를 탐구하고, 그 속에서 일정한 주제나 내용을 도출하는 연구방법론이다(Creswell & Poth, 2016; 김인숙, 2016). 이 연구는 정보시스템을 사용하는 공공-민간의 사회복지 담당인력이 시스템을 사용할 때 경험하는 어

려움 속에서 이들이 설명하고 호소하는 테크노스트레스의 구체적 양상, 이들의 역할갈등, 테크노크라시의 환경적 구조를 종합적으로 고려하여 테크노스트레스를 해석하는 것에 주요한 목적이 있으므로 질적 연구가 적합하다고 보았다.

이 연구의 참여자들은 지금까지 정보시스템을 일정 기간 사용한 경험이 있고, 사회복지 일선 현장에 대해 잘 알고 있는 경력자를 중심으로 선발하였다. 최종적으로 선정된 참여자는 사회복지담당공무원 7명, 민간사회복지기관의 종사자 7명으로 총 14명이다. 이 연구에서는 14명을 다음과 같이 네 그룹으로 나누어 FGI를 진행했다.

〈표 3-1〉 FGI 참여자 명단

FGI	코드	소속기관	직위
1차 FGI (민간)	민간-1-종복	E종합사회복지관	부장(8년 7개월)
	민간-2-노숙	K시립복지원 행정지원팀	팀장(18년 5개월)
	민간-3-아동	S지역아동센터 아동복지팀	센터장(14년 10개월)
	민간-4-장복	I시장애인복지관	사무국장(25년 8월)
2차 FGI (민간)	민간-5-노인	C노인보호전문기관	관장
	민간-6-종복	E종합사회복지관 복지서비스팀	과장
	민간-7-협회	K시사회복지협의회	이사
3차 FGI (공무원)	공무-1-구	K구청복지지원과	팀장
	공무-2-시	K시청복지정책과	통합조사팀장, 사회복지6급
	공무-3-구	B구청여성가족과	사회7급
	공무-4-군	S군청주민복지과	희망복지팀장
4차 FGI (공무원)	공무-5-동	S동행정복지센터 희망복지지원단	사회복지6급
	공무-6-면	G면행정복지센터 맞춤형복지팀	팀장(6급)
	공무-7-면	C면행정복지센터 맞춤형복지담당	복지팀장/사회복지6급

이 연구에서 수집한 인터뷰 자료는 주제분석법(thematic analysis)을 통해 분석하였다. 주제분석법은 질적자료에서 나타나는 일정한 주제를 찾아 그 의미를 해석하는 연구방법이다. 특히 이 연구는 귀납적 접근법이 아닌 연역적 접근, 즉 이론의 일정한 틀을 따라 연구의 주제와 내용을 도출하는 연역적 주제분석법(deductive thematic analysis)의 방식을 활용하였다. 연역적 주제분석법은 앞 절에서 살펴보았던 테크노스트레스 현상에 대한 일정한 이론적 주제를 선정할 수 있고, 이로 인해 구체적 정책 및 제도 경험에 대한 질문을 도출하는 데 유리한 분석방식이므로 해당 분석법이 이 연구에 적합하다고 보았다. 이에 사전에 분석적 기준 없이 진행되는 자료 속에서 일정한 패턴을 찾아내고자 하는 귀납적 주제분석법과는 달리 일정한 이론적 틀을 선정하였고, 크게 ① 사회복지 담당인력의 5가지 테크노스트레스 발생요인이 어떤 방식으로 발현되는지, ② 이어서 2가지 역할 스트레스가 어떻게 발생하는지, ③ 마지막으로 테크노크라시의 부작용은 무엇인지에 대한 연구질문을 토대로 테크노스트레스의 의미를 구체적으로 규명하고자 했다.

〈표 3-2〉 FGI 질문 문항

구분	질문 내용
공무원	〈기존 사회보장정보시스템의 부정적, 긍정적 경험〉 ① 기존 사회보장정보시스템을 사용하면서 (수기 업무와 비교했을 때) 가장 스트레스를 받았던 지점은 무엇인가요? ② 기존 사회보장정보시스템을 사용하면서 (수기 업무와 비교했을 때) 가장 편리하다고 느꼈던 지점은 무엇인가요? ③ 기존 사회보장정보시스템이 업무의 자동화, 효율성, 정확도 제고에 어떤 도움이 되었나요? ④ 기존의 사회보장정보시스템이 인간관계(동료 공무원, 복지대상자)에 어떤 영향을 미쳤나요?

구분	질문 내용
	<p>〈차세대 사회보장정보시스템에 대한 기대와 두려움〉</p> <p>⑤ 차세대 사회보장정보시스템의 도입에 대해 선생님과 주변 동료는 어떻게 인식하고 있는가요(목적, 희망, 기대, 두려움, 불만 등)? 그 이유는 무엇인가요?</p> <p>⑥ 차세대 사회보장정보시스템의 데이터 수집과 활용(소득, 재산, 인정보의 연계 확대, 빅데이터 분석 도입)이 선생님의 업무에 어떤 영향을 미칠 것으로 예상하나요?</p> <p>⑦ 차세대 사회보장정보시스템의 편의기능(모바일기기 활용, AI 챗봇 등)이 선생님의 업무상 불편을 얼마나 경감해줄 것으로 기대하나요?</p> <p>⑧ 차세대 사회보장정보시스템의 통합개편(복지로, 사회서비스정보시스템)이 공무원과 국민, 사회복지시설종사자와의 관계를 어떻게 변화시킬 것으로 예상하나요?</p> <p>⑨ 공무원의 업무를 지원하기 위해 차세대 사회보장정보시스템 개편에서 반드시 고려해야할 지점은 무엇이라고 보시나요?</p>
민간 시설 종사자	<p>① 선생님이 근무하시는 시설에서는 정보시스템을 업무에 얼마나 활용했나요? (정보시스템 종류(자체, 공공)와 활용범위)</p> <p>② 기존의 사회복지시설정보시스템, 사회서비스전자바우처시스템, 아동장애인 등 개별시스템을 사용하면서 가장 스트레스를 받았던 지점과 편리했던 지점은 무엇인가요?</p> <p>③ 차세대 사회보장정보시스템의 도입에 대해 선생님과 주변 동료는 어떻게 인식하고 있는가요(목적, 희망, 기대, 두려움, 불만 등)? 그 이유는 무엇인가요?</p> <p>④ 차세대 사회보장정보시스템이 기존 사회복지시설의 업무방식과 잘 융합될 것으로 보시나요, 아니면 그렇지 않나요? 어떤 점에서 그렇게 생각하시나요?</p> <p>⑤ 차세대 사회보장정보시스템을 통한 민-민, 민-관 협업이 원활하게 이루어질 것으로 보이나요?</p> <p>⑥ 차세대 사회보장정보시스템을 통한 시설 간 정보 및 대상공유가 원활하게 이루어질 것으로 보이나요?</p> <p>⑦ 차세대 사회보장정보시스템의 활용이 시설종사자와 국민, 공무원의 관계를 어떻게 변화시킬 것으로 예상하나요?</p> <p>⑧ 시설종사자의 업무를 지원하기 위해 차세대 사회보장정보시스템 개편에서 반드시 고려해야할 지점은 무엇이라고 보시나요?</p>

연역적 주제분석법은 다음과 같은 단계를 거쳐 자료를 분석한다. ① 자료를 숙지하고 익히는 단계, ② 이론적으로 설정한 주제 틀을 자료를 보면서 확인하는 단계 ③ 선정한 주제의 틀을 자료에 적용하는 단계 ④ 주제도표를 통해 범주들을 자료로 요약하는 단계 ⑤ 해석하는 단계, 총 5단계의 과정을 거친다(Ritchie & Spencer, 1994; Lacey & Luff, 2009).

이 연구에서도 위의 단계를 거쳐 자료를 검토하였다. 분석결과는 다음 제3절과 같다.

제3절 사회복지 담당인력의 테크노스트레스 경험: 발생요인을 중심으로

1. 기술 과부하(techno-overload)로 인한 스트레스

사회복지 담당인력이 정보시스템으로 인해 겪는 가장 광범위하고 보편적인 어려움은 기술 과부하였다. 기술 과부하는 정보통신기술이 업무를 줄여주기보다는 오히려 늘어나게 만드는 현상을 뜻한다. 정보통신기술을 사용하여 작업하는 경우 매우 많은 시간이 소모된다. Kalman and Ravid(2015)의 지적처럼, 직장에 정보통신기술이 도입되었다고 행정업무가 자동화되는 것이 아니다. 직장인들은 메일을 정리하고, 자료를 온라인화하기 위해 입력하고, 데이터를 클리닝하는 과정에서 기존의 페이퍼 작업을 할 때보다 오히려 더 많은 업무 시간을 사용하게 된다. 이는 직장인에게 업무의 과부하를 발생시키는데, 정보시스템을 활용하는 사회복지 담당인력에게도 이러한 기술 과부하가 관찰되었다.

가. 정보의 부정확성으로 인한 기술 과부하

첫째, 사회복지담당공무원이 가장 흔하게 토로한 테크노스트레스는 정보시스템에 업데이트된 부정확한 정보로 인해 받게 되는 스트레스였다. 2010년 복지행정에 특화된 사회보장정보시스템인 행복e음이 개통되었을 때, 정부는 행복e음이 공무원들이 수기로 진행하는 자산조사 업무를 획기적으로 줄여줄 것이라고 홍보했다. 실제로 행복e음을 통해 전국에 분산되어 있던 복지신청자의 소득, 재산, 복지수급 이력 정보를 확인할 수 있어 정보검색의 자동화가 일부 달성되기도 했다. 하지만 정보시스템에

업데이트된 정보가 항상 정확한 것은 아니다. 자산정보가 신청자의 수급 탈락 및 수락 여부를 결정하는 중대한 기준이 되기에 정확한 정보는 복지 행정업무의 핵심이다. 따라서 공무원들은 만에 하나 있을 수 있는 오류를 잡기 위해 계속해서 정보를 점검할 수밖에 없다. 이러한 과정은 아래 공무-1-구의 설명처럼, 오히려 업무량을 증가시키기도 했다.

행복e음 나왔을 때 처음에 듣기로는 오늘 할 일 몇 건, 이번 주 할 일 몇 건 이렇게 딱 띄워주면 클릭만 하면 다 반영이 될 거라고 이야기를 하면서 “업무량이 굉장히 줄어들 것 이다.” 그렇게 홍보했었어요. 그런데 **업무량이 줄어든 것이 아니라 거기에 올라오는 자료 자체의 진위 여부를 또 확인해야 하는 업무가 오히려 더 플러스됐어요.** 자료가 100% 정확하다면 전부 다 클릭만 하고 넘어갈 수 있을 텐데 100이 아니고 10중 9개는 맞고 1개가 틀리더라도 그 1개 틀린 것을 잘못 적용하면 수급대상자들한테는 한 달 생활이 어려워질 수 있어요. 그러니까 엄청 스트레스를 받는 것이지요. **행복e음으로 시스템이 자동화되고 그렇게 좋아졌다고 하는데 사실 업무는 결코 줄어들지 않았다. 오히려 더 많이 늘어났다고 생각이 돼요.**(공무-1-구)

이러한 정보의 부정확성이 발생하는 가장 큰 원인은 정보시스템에는 최신 정보가 실시간으로 업데이트되는 것이 아니라, 일정한 기간을 두고 주기적으로 업데이트되기 때문이다. 물론 최근 소득정보의 실시간 반영과 같이 정보 업데이트의 주기가 차츰 빨라지고 있지만, 금융 및 자산자료를 확인하는 데는 약 2주가 소요되며, 국세청 자료는 6개월이 걸리기도 한다. 더욱이 부동산 소유 여부, 가족관계 확인을 위한 증명서류들은 아직 자동화가 되지 않아, 공무원들이 일일이 확인하고 수기로 입력해야 하는 때도 있다.

부동산 매매나 금융이 실시간으로 적용되면 훨씬 효율적 업무처리를 할 수가 있겠지만, 정말 맞는 게 별로 없을 정도로 수기 작업을 해야 하는 일들이 허다하거든요. 가족관계, 부양의무자를 확인하기 위해서 대법원 등기부열람은 따로 들어가서 봐야 하는 부분도 있고요. (공무-4-군)

44 사회복지 담당인력의 테크노스트레스에 관한 연구

기초연금 책정 때 부동산 자료가 필요한데 이것이 정확한 자료가 아니거든요. 그래서 확인하는 시간이 오래 걸렸어요. ... 우리 직원들이 일일이 등기부등본 떼고 확인하니까 일거리가 오히려 늘어나는 일도 있고요. (공무-4-군)

혼인관계증명서나 가족관계증명서도 우리가 직접 확인이 어려워 행정직 직원한테 떼달라고 해서 또 수기로 입력을 해야 해요. (공무-3-구)

국세청 자료는 아직도 6개월 전 자료가 오거든요. 체납 자료라든지 국세청 자료라든지. (공무-7-면)

우리가 여러 군데에서 자료를 받기 때문에 복지대상자한테 적용할 수 있게 자료들을 변환해서 올려야 해요. 결국 자료들을 우리 업무에 맞게 바꿔주는 일은 우리 손을 거쳐야 하는 겁니다. (공무-1-구)

하지만 자산조사가 자동화되고 있다는 인식으로 인해, 복지신청자들은 공무원들에게 더욱 빠른 업무처리를 요구하기도 한다. 이러한 기대는 공무원들에게 압박으로 작용하기도 한다.

금융, 재산과 관련된 자료는 2주 정도 걸리잖아요. 자료가 더 늦게 오기 때문에 오히려 처리해야 하는 업무 건수가 많아요. 급여를 신청하는 민원인들은 자기가 신청을 하면 '나는 될 수 있다.'라는 기대감이 많으세요. 그런데 저희가 "2달, 길게는 3달 정도 기다려야 한다"고 말씀을 했을 때 민원인들은 화를 내시거나, 역정을 내시는 분들이 많아요. (공무-3-구)

심지어 정보의 자동 업데이트가 업무를 가중하기도 한다. 공무원들이 오류가 있는 정보를 찾아 수기로 입력해 놓은 사안을 정보시스템이 자동 업데이트하는 과정에서 다시 과거의 자료로 복구해놓는 경우가 발생하기도 한다. 업무를 여러 번 다시 해야 하는 상황에서 공무원들은 스트레스를 받는다. 공무-7-면의 표현처럼, 자동으로 오류가 있는 정보가 활용되어 발생하는 문제들에 대해 공무원들이 비난을 받을 때는 "천불이 나는" 스트레스를 받게 된다.

내려지는 공적 자료 자체가 최신 자료도 즉시즉시 업데이트되는 게 아니고 좀 지난 자료가 와요. 그래서 그걸 우리가 다시 반영해놨는데, 또 지난 자료가 넘어오면서 바뀌고, 그걸 또 시차를 두고 최신 자료로 또다시 바뀐다든지 하면 화가 나는 거지요. (공무-1-구)

시스템이 자동화되고 있지만 중간에 저희가 수작업으로 다 확인해야 하는 부분이 굉장히 많아요. 그런데 일단 수작업을 하면 그게 계속 연결이 돼야 하는데 한번 수작업을 해서 공적 자료를 수정해 놓으면 다음 확인 조사 때 새로 또 잘못된 공적 자료가 덮어쓰게 만드는 거예요. 이것을 몇 년간을 계속 해보세요. 몇천 세대를. (공무-2-시)

초, 중, 고 교육비 지원 사업들은 자동화라는 부분이 있거든요. 조사 없이 그냥 교육청까지 가는 시스템이 있어요. 이게 천불 나는 게 뭐냐 하면 자동화가 우리를 좋게 해준다지만 사실 더 스트레스를 주고 있어요. 농업 소득이라든지 자영업이라든지 직장 이직할 사람들의 옛날 자료가 자동으로 전송되기 때문에 공무원들이 건드릴 수가 없거든요. 이러면 “나는 왜 사업을 하다가 폐업을 했는데 왜 과거 자료 가지고 내냐, 안 내냐?” 우리한테 민원이 들어오거든요. (공무-7-면)

문제는 정보시스템에 업데이트된 정보의 오류를 공무원들이 확인하고, 수작업으로 오류를 일일이 수정하는 과정에서, 정보시스템이 오류가 있는 정보를 다시 업로드할 경우, 그것을 다시 찾아서 고쳐야 하는 상황이 4세대 정보시스템 개통을 앞둔 현재까지 변함없이 반복되고 있다는 것이다. 아래 공무-2-시는 이러한 반복 작업을 “영혼을 놓게 되는 상황”으로 까지 표현하기도 했다. 이 연구에 참여한 공무원들은 차세대 사회보장정보시스템에서도 이러한 피비우스적 반복 작업이 계속될 것이라는 두려움을 갖고 있었다.

이렇게 우수한 공무원들이 전국에서 앉아서 이 반복되는 작업, 똑같은 자료를 복사해서 스캔해서 올리고, 다시 없으면 다시 올리고. 이런 게 반복이 되니까 이 일을 하는 입장에서는 단순 작업이라도 새로운 작업을 하면 상관이 없는데 상반기에 했던 것, 직년에 했던 것, 2년 전, 3년 전에 했던 자료들이 계속 그렇게 반복되니까 사실은 이제는 영혼을 놓게 되는 그런 상황이 되는 거예요. (공무-2-시)

차세대에 대해 조금 기대를 하다가도 사실은 이런 수작업이 계속된다면, 새로운 시스템을 익히는 노력까지 플러스가 되면서 더 이중적인 고통을 당할 것 같은 그런 두려움이 있어요. (공무-2-시)

나. 아날로그와 디지털 이중업무로 인한 기술 과부하

기존의 아날로그 업무와 새로운 디지털 업무의 이중부담도 기술 과부하를 일으키는 결정적 원인이다. 정보시스템을 통해 행정업무가 온라인화되었다고 해서 오프라인 업무가 완전히 사라지는 것은 아니다. 온라인화는 점진적으로 이루어지기 때문에, 업무가 디지털화된 이후에도 페이퍼 작업을 해야 하는 경우가 발생한다.

특히 온라인-오프라인 이중업무로 인한 스트레스는 민간 사회복지 담당인력에게 큰 고통을 주고 있었다. 예를 들어, 민간기관들은 정부로부터 사업보조금을 받기 때문에 사회복지시설정보시스템을 통해 회계업무를 처리하는데, 이때 전자결재가 완전히 전산화되지 않아 영수증을 출력하고 오프라인으로 결재를 받고 있다. 이외도 이미 정보시스템에 입력한 같은 작업을 지자체에 보고하거나 지도점검을 받기 위해 다시 문서로 출력해서 제출해야 하는 경우도 많다.

전자결재를 통해 결재나 보고, 서류 첨부도 가능해요. 그런데 시군구에서 지출결의서 증빙을 복사본으로 요구해요. 분기나 연 단위 사업은 서류가 전화번호부 한 권 정도 분량이 나오니까 용량초과로 첨부가 안 돼서 출력해야 하고요. 시스템을 사용하지만 페이퍼 양은 비슷한 거죠. (민간-2-노숙)

지도점검 나온 공무원분들이 전산을 보는 게 아니라 출력을 요구하는 때도 꽤 많이 있어요. 회계감사가 아예 전산으로 다 되면 전산만 보여주면 되는데 그걸 다시 출력해서 영수증 첨부해서 풀로 붙이고 보여드리는 일을 하게 되죠. (민간-4-장복)

심지어 아래 사례들에서처럼, 정보시스템에 입력한 정보를 요구하는 양식에 맞춰 여러 차례 다시 제출해야 한다거나, 민간기관이 입력한 정보를 그 기관이 출력해서 활용하는 것이 막혀 있는 일도 있다. 이럴 때는 어쩔 수 없이 이미 온라인으로 입력한 자료들을 다시 가공하거나 문서화할 수밖에 없다. 이러한 중복업무는 사회복지 담당인력을 소진시키고, 담당 업무를 가중하게 만드는 주요 원인이 되고 있었다.

정부가 원하는 통계를 제출하다 보면 비슷한 내용인데 양식을 다 다르게 요구해서 거기에 맞춰서 계속 똑같은 문서를 서너 건을 제출하는 상황도 많아요. 우리가 입력한 데이터를 그분들이 활용할 수 있는 게 아니라 우리가 입력한 걸 다시 또 가공해서 다시 제출해야 하는 그런 상황이 모든 직원들이 힘들어하는 부분입니다. (민간-4-장복)

저희는 전적으로 시스템을 사용하고 싶고, 시스템에 입력할 것들은 되도록 출력을 안 하고 싶는데 저희가 연간사업계획서를 쓰려고 해도 시스템에서는 입력했던 예산을 출력할 수가 없어요. 그래서 예산서를 따로 다시 써서 첨부해야 됩니다. 되도록 시스템 하에서 모든 걸 다 하고 싶는데 안 되니 답답하죠. (민간-3-아동)

이력 같은 경우는 입력 다 해놓고 사업계획서부터 다 해놨는데 어차피 프로그램 진행, 사업 진행하면서 나온 것은 저희가 엑셀이나 한글로 만든 문서, 통계는 엑셀로 내고요. 평가 자료나 감사 자료는 일일이 또 찾아서 내야 하니 시스템이 무용지물이죠. 입력을 다 했는데 또 출력해야 해요. (민간-2-노숙)

직원들이 시스템을 쓰면서 지치는 점은 중복업무죠. 자원봉사시스템을 예로 보면 기관 차원에서 어느 동에 우리 자원봉사가 어느 정도 분포돼 있는지 파악하기 어렵고, 관련 통계 자료를 우리가 뽑을 수 없어요. 그러다 보니 실제 입력하는 것과 우리가 다시 통계를 내면서 관리하는 것에 대한 이원화 작업을 해야 해요. 이런 게 중복업무죠. (민간-4-장복)

2. 기술 복잡성(techno-complexity)으로 인한 스트레스

다음으로 사회복지 담당인력은 정보통신기술의 복잡성 때문에 스트레스를 받고 있었다. 특히 담당인력이 호소한 기술 복잡성은 정보시스템이

처리하는 복지행정 정보가 점차 방대해지면서 생기는 복잡성, 여러 개의 정보시스템을 혼용해서 사용해야 하는 상황으로 인한 복잡성을 꼽을 수 있다.

가. 처리 정보의 방대함으로 인한 기술 복잡성

먼저 사회복지 담당인력은 정보시스템으로 처리하는 행정정보들이 점차 방대해지고 복잡해지면서 혼란과 스트레스를 겪고 있었다. 특히 처리 정보의 방대함은 공공영역에서 일하는 사회복지전담공무원이 두드러지게 느끼는 어려움에 속한다. 현재 공무원들은 사회복지통합관리망(행복e음)을 통해 국민기초생활보장제도만이 아니라 장애인, 노인, 청소년, 아동복지 관련 사업들도 처리하고 있다. 특히 행복e음의 역사가 10여 년이 넘어가면서 기존 자료들이 쌓이기도 하고, 한국의 복지사업이 확대되면서 행복e음의 시스템 자체와 제공 정보도 매우 방대해졌다. 이러한 처리 정보와 업무의 방대함은 정보시스템의 복잡성을 점차 가중해왔다. 정보시스템의 복잡성이 심화하면서 일선에서 이를 사용해야 하는 공무원들은 큰 스트레스를 경험하고 있다. 무엇보다 거미줄이나 미로처럼 복잡한 시스템 앞에서 신규 공무원들은 “정신을 못 차리거나”(공무-7-면), “가슴이 두근거릴”(공무-6-면) 만큼의 심리적 고통을 겪기도 했다.

사통망이 또 메뉴 자체가 굉장히 많아요. 분야도 많고 그러다 보니까 메뉴도 많고 거기에 따른 하위 메뉴들이 있고요. 너무 많은 종류의 자료들이 사회복지 통합 전산망에 담겨 있다 보니까 담당 업무를 할 때마다 다 새로운 메뉴를 익혀야 한다는 게 부담이 돼요. (공무-1-구)

장애인 분야, 노인 분야, 청소년, 아동... 업무 분야가 셀 수 없을 정도로 많아요. 사례관리, 요즘은 행복 출산까지. 특히 신규 같은 경우에는 힘들겠죠. 메뉴가 이거 저거 막 정신을 못 차리니까. (공무-7-면)

사통망이 화면 하나가 아니에요. 하나 들어가면 그 안에도 또 들어가고 또 들어가고 해서. 화면이 엄청나게 많아요. 저희 직원 같은 경우는 1년이 채 안 됐는데 사통망만 보면 가슴이 두근거리고 '업무를 내가 할 수 있을까.' 하고 고민한대요. (공무-6-면)

사통망이 워낙 방대해서 그 방대함이 굉장히 부담을 느끼는 요인이죠. 업무가 300개, 400개가 되다 보니까 자기 업무 아니면 정말로 습득하기 어렵고요. 또, 다 자기 분야의 업무만 알지 조금만 업무를 틀면 다시 배워야 하잖아요. (공무-6-면)

기술 복잡성으로 인한 스트레스를 신규 공무원들만 겪는 것은 아니다. 이들에게 업무를 가르쳐야 하는 선임 공무원들도 교육에 대한 부담과 스트레스를 받게 된다. 특히, 공무원 인사이동의 특징이 테크노스트레스를 낳는 배경이 되기도 한다. 공무-3-구의 설명처럼, 공무원들은 순환보직 제도에 따라 일정 기간이 지나면 새로운 업무를 담당하게 된다. 따라서 자신이 담당해야 하는 새로운 분야의 정보시스템을 다시 익혀야 해서 스트레스를 받기도 한다.

사통망 나왔을 때도 습득하는 데 엄청난 고생을 했죠. 신규자가 들어왔을 때는 시스템에 대한 부담감이 참 커요. 시스템이 워낙 방대하고 광범위해졌잖아요. 신입 오면 교육 시키고 고생하고 매번 똑같은 과정을 반복해야 하니까. (공무-6-면)

업무를 할 때 이게 새로운 업무를 접하게 되면, 부서를 옮기게 되면 사통망을 또 새로 배워야 해요. 그런데 그거에 대해서 어려움은 있다고 봐요. 어려움은 있고 두렵기도 하고 그리고 또 새로운 직원들한테 업무를 알려줄 때 복잡하기 때문에 배우는 사람도 힘들고 또 가르치는 사람도 힘들어요. (공무-3-구)

이러한 이유에서 이 연구에 참여한 공무원들은 차세대 사회보장정보시스템이 더 많은 정보를 연계하고 통합하게 된다는 점에 대해 우려를 표명하기도 했다. 더 많은 자료가 더 정확한 판단을 하도록 돕기보다는 업무에 복잡성을 늘리고 혼선을 초래할 수 있다고 본 것이다.

사통망이 생기면서 전국적인 망으로 형성이 돼서 엄청난 자료가 일시적으로 몰려오면서 많은 혼선을 겪었어요. 더군다나 차세대로 바뀐다고 하면 더 고도화된 자료가 거기에 탑재되면서 더 큰 혼란이 있을 것 같아요. 처음에 사통망 생길 때도 '사' 자가 죽을 사 자라고 할 정도로 정상화되는데 힘들었거든요. (공무-5-동)

나. 사용하는 정보시스템 중복으로 인한 기술 복잡성

여러 개의 정보시스템을 사용해야 하는 현실도 사회복지 담당인력의 기술 복잡성을 가중한다. 특히 이러한 기술 복잡성은 민간복지기관에서 일하는 사회복지사들이 더 많이 겪고 있었다. 사회복지전담공무원들은 사회보장정보시스템을 공통된 주요 업무시스템으로 활용하는 반면, 복지시설 종사자들은 행정업무를 위해 여러 개의 정보시스템을 혼용해서 사용하고 있기 때문이다. 아래 인터뷰 사례에서 보듯이, 기관마다 차이는 있지만, 기본적으로 사용하는 시스템이 서너 개 이상이다. 이러한 복잡성은 복지시설 종사자가 테크노스트레스를 받는 주요 원인이 되고 있었다.

시설정보시스템은 회계, 실적관리, 사례관리에서 상담기록지 관리, 시군구 보고는 100% 다 이쪽을 쓰고 있고요. 저희는 또 바우처 사업을 해서 사회서비스 전자바우처 시스템을 사용하고 있어요. 그 외에는 구글이나 온라인 스마트 툴을 사용하고, 엑셀·엑세스도 저희 업무에 맞춰 변형해서 쓰고요. VMS라든가 사회복지무원포털도 사용하고요. 또 요즘 사례관리팀은 생활복지통합시스템으로 정보를 주고받고요. 민간의 아름다운이웃 같은 시스템을 사용하기도 해요. (민간-1-종복)

저희는 기본 사업 베이스는 진우정보 프로그램을 사용을 하고 있고요. 문서작업을 할 수 있는 전자결재시스템인 앵커시스템을 활용하고, 회계, 인사는 사회복지시설정보시스템을 사용하고 있습니다. (민간-4-장복)

물론 인터뷰 사례에서 보듯이, 정부는 민간 사회복지기관들의 행정업무를 지원하기 위해 사회복지시설정보시스템과 같은 공동의 정보시스템을 제공하고 있다. 그러나 아래 설명처럼, 엄밀한 의미에서 정부가 민간

에 제공한 정보시스템은 공공보조금에 대한 회계 및 감사를 원활하게 하기 위해 강제적으로 도입된 것이었다.

회계프로그램은 “보조금 신청 정산은 그걸로 해.” 이러니까, 회계프로그램을 사회복지 시설정보시스템으로밖에 못 쓰는 상황을 만들었잖아요. (민간-2-노숙)

시설정보시스템은 사용할 수밖에 없으니까 사용하거든요. “평가를 그걸로 한대.” 이러면 정말 어쩔 수 없이 사용하는 거죠. (민간-6-종북)

따라서 민간-7-협회의 불만처럼, 이는 “정부의 필요이지 개별 현장 실무에 전혀 맞지 않을 때”가 많았다. 사회복지시설정보시스템도 종합복지관과 같은 이용시설을 표준으로 하고 있어 재가시설에서는 사용에 어려움이 많다고 토로하기도 했다.

대상자 이력정보 같은 경우에는 민간기관이 사용하기에 조금 안 맞는 부분들이 있어요. 일지 양식도 획일화되어서 그냥 사람 대상자 불러서 일지만 쪽 쓰는 그런 식으로밖에 지금 시스템이 안 되어 있거든요. (민간-2-노숙)

저희는 사회복지시설정보시스템을 사용하고 있고요. 사업계획서나 프로그램계획서에서 저희랑 맞지 않거나 구현되지 않는 부분들은 자체 서식을 혼합해서 사용하고 있어요. (민간-3-아동)

저희는 기본적으로 좋은이웃들 웹시스템과 푸드뱅크 시스템을 메인으로 쓰고 있고요. 회계시스템은 e나라시스템을 썼는데 저희 사업이랑 전혀 안 맞아서 그냥 개별적으로 하고 있어요. (민간-7-협회)

저희는 시설정보시스템을 사용하고 있어요. 그런데 그게 그나마 회계적인 부분들은 조금 쓰고는 있는데 업무적인 부분에서 안 맞는 부분이 많아서 각자 기관들이 사용하는 시스템이 따로 있고 달라요. (민간-6-종북)

사회복지시설정보시스템은 회계로 쓰고, 장기요양은 또 장기요양대로 별도로, 사례관리 사례관리대로 다 유료로 별도로 쓰고 있어요. LCMS라든가 이런 프로그램들을 별도로 매달 구입을 해서 쓰고 있고. 사회보장시설정보시스템이 재가보다 복지관 사례관리에 맞춰진 부분이 굉장히 많아요. 그래서 그 프로그램을 쓸 수가 없죠. 그래서 지금 유료로 쓰고 있어요. (민간-5-노인)

이런 이유로 복지시설은 개별 비용을 들여 자기 기관에 맞는 사설 정보 시스템을 구매해야 했다. 이처럼 여러 정보시스템들을 중복으로 사용하면 보면 비용 절약이나 업무 효율성을 저해할 뿐 아니라, 기술 복잡성이 중첩되어 복지시설 종사자의 스트레스를 유발하는 원인이 되기도 한다.

서버비용 문제가 있지요. 저희는 정부시스템을 사용하면 뭔가 체계가 갖춰져 있는 줄 알았는데, 정부시스템이 있어도 민간시스템을 이용해야 하니까 불필요한 서버비용이 나가는 거죠. (민간-7-협회)

저희는 시스템이 세 가지예요. 회계는 사회복지시설정보시스템, 국비 관리는 e나라시스템을 중복해서 쓰고요. 회계도 두 가지로 쓰는 거예요. 사례관리는 취약노인통합정보 시스템을 쓰는데 직원들이 굉장히 중복에 대한 문제로 어려움을 겪어요. (민간-5-노인)

3. 기술 불안정성(techno-insecurity)으로 인한 스트레스

가. 정보시스템 발전으로 인한 직업 불안정성

앞서 살펴본 기술 과부하와 기술 복잡성은 복지시설 종사자에게는 뚜렷하게 보였지만, 전형적인 기술 불안정성은 상대적으로 드물었다. 본래 기술 불안감은 기술 도입으로 자신의 일자리가 불안정해질 것이라는 두려움을 뜻한다. 그러나 공무원은 해고 위험에서 상대적으로 자유롭다. 민간 복지기관에서 일하는 복지시설 종사자도 기술 불안감이 상대적으로 낮은 직업군에 속한다. 2013년 옥스포드 대학 Frey and Osborne(2013)은 ‘고용의 미래’(The Future of Employment)에서 702개 주요 직업 중에 기술발전으로도 사라질 가능성이 낮은 직업의 순위를 측정했는데, 의료사회복지사(Healthcare Social Workers)(8위), 지역사회 서비스 담당자(Social and Community Service Managers)(33위), 아동, 가족, 학교 사회복지사(Child, Family, and School Social Workers)(102위),

사회서비스 실무자(Social and Human Service Assistants)(185위) 등 사회복지종사자들이 최상위권을 차지했다. 디지털 기술이 발전하더라도 대면 서비스 성격이 강한 사회복지사는 여전히 존속할 것이라는 예견 때문이었다.

실제로 이 연구에 참여한 복지시설 종사자는 기술 도입으로 인해 자신의 일자리가 위협받을 것이라는 두려움을 거의 느끼지 않았다. 아래 인터뷰 참여자의 말처럼, 복지업무는 “공장에서 빵을 찍어내는” 식의 생산 업무가 아니라 “사람을 상대하는 업무”여서 고유한 업무영역이 있기 때문이다.

공장에서 빵을 찍어낼 때 1분에 10개 찍어내던 것을 시스템을 좋게 해서 1분에 20개 찍어내도록 할 수 있겠죠. 하지만 복지업무는 사람을 상대하는 일이거든요. 시스템이 좋아져서 자료가 잘 온다 할지라도, 민원인하고 안 맞는 것이 있어서 민원이 발생하게 되면 그 민원이 하루에 몇 시간 걸릴 수도 있고 아니면 또 며칠까지 걸려서 그 민원하고 실랑이를 할 수도 있어요. 서비스 범위나 양이 확대되면 민원이 발생하는 일도 동시에 늘어요. 시스템이 좋아진다고 해서 현재 인원으로 더 많은 일을 할 수 있다고 생각이 들진 않아요. (공무-1-구)

하지만 공무원들은 복지사업이 확대되면서 업무량이 폭증하고 있는데도 불구하고, 정보시스템의 도입을 핑계로 인원 충원이 되지 않았던 경험을 하기도 했다. 특히 자산 조사를 하면서 정보시스템을 가장 많이 담당하는 통합조사팀은 이러한 인원 부족이나 감축의 주요 부서가 되어 왔다. 비록 개인적인 차원에서는 실직의 위험이 적지만, 조직적 차원에서 인원 충원이 더더지게 되는 경우가 발생하게 되는 것이다.

5명 인원이 정원이고 5명이 필요한데도 전산화되었다고 인원을 항상 1명 TO를 덜 주거든요. 결국 정원보다 현원을 적게 주기 때문에, “통조는 맨날 컴퓨터만 바라보고 그냥 전산만 하는 건데 그게 무슨 일이나.” 그런 인식으로 사람이 한 사람 빠져야 한다면 통조팀에서 항상 빼버리고. 이어서 인력의 문제도 상당히 있기는 합니다. (공무-4-군)

이런 의미에서 일부 사회복지전담공무원은 차세대 사회보장정보시스템이 업무 효율화를 추구하면서, 현장 인력을 줄이는 명분으로 사용되는 것은 아닐지 우려를 표명하기도 했다.

차세대 하면 보건복지부에서는 성과 위주로 홍보를 하고, 업무 효율화를, 몇 %를 인상을 도모한다고 말하고요. 이런 홍보를 하며, 정말 인력이 줄어들지 않을까, 그게 정말 저는 우려스럽습니다. 그래서 차세대 시스템이 업무량을 줄인다고 홍보한 뒤, 시군구에 서가 통조림 인원을 빼버린다면 정말 힘들 거라세요. (공무-4-군)

나. 정보시스템의 잦은 변화로 인한 기술 불안정성

최신 기술이 계속해서 도입되고 업데이트되면서 느끼게 되는 기술 불안정성도 정부가 제공하는 정보시스템과 관련해서는 크게 언급되지 않는 스트레스 요인이었다. 오히려 이와 반대로 지금까지 정보시스템이 여러 차례 개선되었는데도 불구하고 실제로는 괄목할 만한 혁신적 발전이 없다는 불만이 크다. 이러한 불만은 주로 민간복지시설 종사자를 중심으로 제기되었다. 즉, 시장에서 유료로 구입한 사설 정보시스템보다 사회복지시설정보시스템이 매우 불편하고 현실의 필요를 반영하지 못할 만큼 뒤쳐져 있다는 것이다.

시설정보시스템이 무료이기 때문에, 이 정도여도 된다는 명분이 있는 것 같아요. 민간 시스템은 당연히 돈 주고 쓰는 거니까 개선사항도 바로바로 수용되죠. 그런데 정부 시스템은 저희가 돈을 주고 사는 게 아니어서 그런지 현장을 전혀 반영하지 못하고 있어요. 그래서 큰 기대를 하지 않아요. (민간-1-종복)

이처럼 몇 차례에 걸친 정보시스템 업그레이드에도 큰 변화를 경험하지 못했던 복지시설 종사자는 기존 시스템의 획기적인 고도화를 표방하는 차세대 사회보장시스템에 대해서도 혁신으로 인한 기대나 불확실성이 커질 거라는 두려움을 크게 느끼고 있지 않았다. 오히려 아래처럼, 기존에

사용하는 시스템을 현장에서 충분히 활용할 수 있도록 정상화하는 것이 허울뿐인 개선보다 낫다고 생각하는 인터뷰 참여자들도 많았다.

예전에 시설정보시스템을 개선할 때 설명회를 했는데 “정말 너무 획기적이고 최고다. 너무 혁신적이다.” 그래요. “역시 기술이 앞선 곳이라 인식도 다르신가 보다.” 했는데 실제로 그만큼 따라가지 못하는 거죠. 그래서 이번 고도화도 얼마나 다를까 싶어요. (민간-1-종복)

차세대 정보시스템을 고도화한다고 했을 때 저는 “왜 고도화한다고 얘기하지?” 차라리 지금 있는 시스템을 정상화하는 게 나을 텐데?! A4 용지만 계속 바꾼다고 해결될 일이 아니라 실제 그걸 사용할 수 있는 방법들을 찾아주는 형태로 발전되어야 하는 게 아닌가. (민간-4-장복)

현장이 필요로 하는 부분들을 담아놓고 나서 그걸 쓰라고 해야 하는 거지, 현장은 여러 정보시스템 때문에 힘들어하고 있는데 이걸 담지도 않고 어설픈게 해놓고 이것도 써라. 그러면 다들 이렇게 생각할 거예요. “차라리 옛날 게 더 나아.” 이렇게 얘기하게 되거든요. (민간-5-노인)

4. 기술 침해(techno-invasion)로 인한 스트레스

노트북, 인터넷, 모바일폰, 앱과 같은 정보통신기술의 발전은 노동자들이 사무실이 아닌 공간에서, 근무시간이 아닌 여가시간에도 일할 수 있는 길을 열었다. 하지만 언제 어디서나 접속 가능한 정보통신기술은 업무공간과 사적 공간, 업무 시간과 여가시간의 경계를 침해하면서 노동자에게 스트레스를 안겨주기도 한다.

그러나 특수한 직업군인 복지시설 종사자에게는 이러한 전형적인 기술 침해가 심각하게 포착되지 않았다. 오히려 정보시스템을 통한 기술 침해보다는 정보시스템의 유비쿼터스적 특성을 충분히 누리지 못하는 불만을 더 많이 표시했다. 정부가 운영하는 사회복지정보시스템은 공적 행정정보를 보유하고 있어서 철저한 보안환경에서 사용되는 것이 원칙이다. 따

라서 이론적으로 정보시스템은 언제 어디서 누구나 접속할 수 있지만, 사회보장정보시스템은 해당 업무에 대한 접속 권한을 부여받은 담당자가, 정해진 장소에서, 정해진 수준의 정보만을 검색할 수 있다. 이러한 철저한 보안과 권한 부여로 인해 사회복지전담공무원들은 전형적 기술 침해를 거의 호소하지 않았다.

민간에 제공하는 사회복지시설정보시스템에서도 이러한 공간적, 시간적 접속 제약이 존재한다. 예를 들어, 공무원들이 사용하는 행복e음과 마찬가지로 민간 사회복지정보시스템도 모바일 버전이 없는데, 이는 개인 휴대폰이나 노트북을 통해 복지대상자의 정보가 외부에 유출될 수 있는 우려 때문이다. 이런 이유에서 민간-5-노인은 기술적으로는 가능하지만 모바일 버전의 정보시스템 도입에 염려를 표명하기도 했다.

편리성을 위해서 사무실 내에서의 자료들의 오픈뿐만 아니라 핸드폰이나 모바일로도 이렇게 된다고 했을 때 저는 그 부분이 좀 염려가 되더라고요. 개인 핸드폰으로 다 열 수 있다는 뜻인데, 만약 개인 핸드폰이 해킹을 당한다면, 이렇게 되면 그 많은 자료들이 다 문제가 생기게 될 수도 있지 않을까요? (민간-5-노인)

이러한 칸막이 정보시스템은 사회복지 담당인력에게 불편을 가져오기도 한다. 예를 들어, 아래 민간-4-장복의 설명처럼, 사례관리를 위해 클라이언트의 집에 가정방문을 하게 되면, 온라인 상담일지를 작성하기 위해 다시 사무실로 돌아와 초과 근무를 해야 하는 상황이 발생하게 되는 것이다. 정보시스템 도입 이전에는 종이서류에 상담일지를 작성하는 것으로 업무가 끝났지만, 정보시스템 도입 이후에는 다시 이를 시스템에 입력하는 작업이 요구되는 것이다. 이때 모바일 정보시스템이 존재한다면 가정방문 당시에 바로 입력할 수 있겠지만, 현재 모바일 시스템이 존재하지 않기 때문에, 결국 다시 사무실에 돌아와 입력해야 한다. 더욱이 앞서 언급했듯이 정부의 정보시스템은 업무공간과 시간에 대한 제약이 존재한다.

따라서 근무시간 외에 접속하거나, 심지어 업무를 위해 여러 차례 접속하는 행위에 대해서 해명을 해야 하는 상황이 발생하기도 한다.

직원들이 밀반찬 배달 나가면 6시 반, 7시까지 배달하고 들어와서 그 사람에 대한 개인 상담을 기록을 해야 하거든요. 항상 시간에 쫓기다 보니까 자기가 입력하고자 하는 시간대가 있어요. 한 번은 사례관리팀에서 클라이언트에 대해서 시간외근무를 신청하고 그 사례에 대해서 정리를 하고 있는데 (시군구에서) 전화를 받아서, 왜 지금 근무시간이 아닌데 접속해서 정보를 쓰느냐 지적받기도 했어요. 그러니 직원들 입장에서는 우리가 이 시스템을 왜 이용해야 하느냐는 이야기도 나오는 거죠. (민간-4-장복)

접속률에 따라서 계속 해명을 해야 해요. 사례관리팀이 선풍기 지원을 한다고 할 때, 선풍기 지원을 받을 수 있는 사람들을 검색하고 싶어서 검색을 하다보면, 지자체는 “왜 이렇게 많이 접속했나? 자료소명을 하라.” 이렇게 이야기하니 직원들이 사용을 안 하고 싶은 거죠. 우리가 굳이 이걸 써야 하나 하는 거예요. 직원들 본인들도 “이거 봐도 되나? 보면 안 되나?” 하면서 불안해하더라고요. (민간-4-장복)

지금까지 기술 과부하, 기술 복잡성, 기술 불안감, 기술 불확실성, 기술 침해라는 스트레스 유발요인이 정보시스템을 사용하는 사회복지 담당인력에게 어떤 양상으로 나타나는지 살펴보았다. 분석결과 사회복지 담당인력은 부정확한 정보를 수정하고, 온라인 정보처리와 오프라인 정보처리를 병행하면서 기술 과부하를 겪고 있었다. 또한, 정보시스템에 연계된 방대한 정보를 처리해야 하고 여러 정보시스템을 사용해야 하는 상황에서 기술 복잡성을 경험했다. 한편, 기술 불안감, 불확실성, 침해에 관한 경험은 상대적으로 적었다. 직업적 특성상 정보시스템에 의해 자신의 일 자리를 잃게 될 것이라는 불안은 적었지만, 정보시스템을 명목으로 충원되어야 할 인력이 충원되지 않을 수 있다는 점에 대해서는 불만을 표시했다. 또한, 고도화된 기술을 예측하기 어려워져 느끼는 기술 불확실성도 크게 표출하지 않았다. 현재 정보시스템이 여러 차례 업그레이드되었지만 현장에서는 큰 혁신과 변화를 느끼지 못하고 있었기 때문에, 도리어

차세대 사회보장정보시스템이 변화할 것이라는 기대가 낮았다. 마찬가지로 사적 영역과 공적 영역의 경계가 허물어지는 기술 침해도 심각하지 않았다. 오히려 지나친 경계 짓기로 인해 유비쿼터스적 특성을 충분히 활용하지 못하는 점에 대해 불편함을 느끼는 경우가 있었다.

지금까지 사회복지 담당인력이 노동자 개인으로 정보시스템을 사용해 업무를 수행하면서 느끼는 업무 스트레스를 중심으로 테크노스트레스를 살펴보았다. 다음으로는 정보시스템 도입 이후 사회복지 담당인력에게 부여되는 역할이 변하면서 겪는 스트레스는 무엇인지 간단히 살펴보겠다.

제4절 사회복지 담당인력의 역할갈등 및 의존경험

1. 정보시스템으로 인한 사회복지 담당인력의 역할 스트레스

가. 정보시스템으로 인한 역할 과중(role-overload)

먼저 정보시스템이 도입되면서 복지업무를 담당하는 공무원은 조직 내 외부에서 다중적 역할을 부여받게 되었다. 사회보장정보시스템은 한국 정부가 운영하는 공공정보시스템 중 가장 방대한 공공정보를 결집·관리하고 있는 시스템 중에 하나다. 행복e음에 연계된 소득·재산·인적 정보는 2018년 기준 24개 기관 77종에 이르며, 범정부 사회보장정보시스템에 연결된 정부 부처의 복지사업만 해도 360여 개가 넘는다(한은희, 박규범, 이지은, 2018). 따라서 사회보장정보시스템은 모든 복지대상자의 급여·서비스 신청 및 관리, 그리고 복지사업의 운영에서 실질적 허브 역할을 수행하고 있다.

사회보장정보시스템의 발전은 사회복지전담공무원의 입장에서는 깔때기처럼 업무집중을 심화시킨 계기다. 사회복지전담공무원은 원칙적으로는 보건복지부나 지자체 소관의 업무를 집행하는 공무원이다. 하지만 범정부적 복지사업에 관한 정보처리도 사회보장정보시스템을 채널로 처리해야 하는 상황이다 보니, 교육청이나 LH토지주택공사에서 집행하는 교육복지 및 주거복지업무에도 동원되는 상황이 발생하고 있다. 정보시스템 도입으로 인해 전방위 복지공무원이 되어야 하는 새로운 역할을 부과 받게 된 것이다.

행복e음일 때도, 예를 들면, 꼭 복지공무원이 안 해도 되는 것이 있거든요. 예를 들면 초, 중, 고 교육비 같은 경우는 정말 ID와 비번만 있으면 교육청에서도 할 수 있고 주거, 주택 그런 부서에서 할 수 있는 업무인데도 불구하고 말 그대로 복지의 '비음' 자만 들어가도 이게 복지직이 해야 한다는 그런 논리로 무조건 통조팀에서 조사하고 읍면동에서는 무조건 사회복지공무원을 통해서 맡기다시피 하는 그런 경우가 많아요. (공무-4-군)

과거 사회복지전담공무원이 수행해오던 전통적 대민상담업무와 함께 온라인 행정업무를 해야 하는 상황도 공무원들에게는 심적 역할 부담으로 작용하고 있었다. 공무-1-구의 회고처럼, 정보시스템이 도입되기 전에 사회복지전담공무원의 최우선 업무는 복지대상자를 직접 방문하거나 상담하면서 실태를 파악하고 지원하는 대민 업무였다. 하지만 정보시스템이 도입되면서, 대상자에 대한 파악이 정보검색으로 상당 부분 대체되었다. 이로 인해 공무-6-면은 대민 지원이 핵심 업무였던 “복지인으로서의 역할이 희석”된 것 같은 느낌을 받기도 했다.

제가 초창기에 근무할 때는 발령 나서 한두 달 동안 하는 일이 수급 세대 전 세대를 다 방문을 하는 거였어요. 한 바퀴를 돌고 나면 우리 동에는 어떤, 어떤 분들이 있다고 파악을 하고, 돌아 보면 기억에 남는 분들이 분명히 있거든요. 그런데 지금은 통합조사관리를 구가 말다 보니 동은 사례관리를 전혀 안 해요. 또, 구의 통합조사관리팀은 정보시스템에서 오는 공적 자료 위주로 그 세대를 관리하다 보니까 실제로 그 집이 어떤지 확인이 거의 안 되고요. (공무-1-구)

대민 업무보다는 시스템에 대한 의존도가 높아서 대민 업무를 할 때 실제 상황을 파악하고 하는 데 인간적인 접근성이라든가 복지인으로서의 역할이 좀 희석되지 않았나 싶어요. (공무-6-면)

하지만 공무-6-면의 설명처럼, 최근 송파 세 모녀 사건, 북한 이탈주민 모자 아사 사건 등이 대두되면서, 복지 사각지대를 발굴해야 한다는 필요성이 대두되었다. 일명 ‘찾아가는 복지서비스’는 이러한 필요에 대한 대안으로 대두되었다. 곧 개통될 차세대 사회보장정보시스템도 빅데이터 분석을 통한 사각지대 발굴을 중요한 기능으로 탑재하고 있다.

최근에는 시스템상으로 잡히지 않는 사각지대에 대한 문제가 많이 제기되고 있잖아요. 그래서 저희들에게도 현장 방문 상담, 찾아가는 복지도 만만치 않게 요구되는 상황이거든요. (공무-6-면)

그러나 사회복지전담공무원의 입장에서 정보시스템을 통한 사각지대 발굴은 또 하나의 업무 과중의 영역으로 여겨지고 있었다. 정보시스템을 통한 사각지대 발굴은 과거 오프라인을 통한 사각지대 발굴과는 질적으로 다른 경로를 취한다. 오프라인 사각지대 발굴은 주변인의 정보제공이나 공무원 자체의 방문을 통해 소수의 취약계층을 발견하여 지원하는 업무를 말한다. 많은 면접참여자가 이러한 재량적 사각지대 발굴과정을 보람으로 간직하고 있었다.

하지만 정보시스템을 통한 사각지대 발굴은 빅데이터 분석을 통해 수천에서 수십만 명의 위험 가구 리스트를 추출하여, 이들에게 직접 연락을 취해 취약계층 여부를 판별하는 작업을 뜻한다. 이때, 정보시스템이 추출한 위험가구 리스트를 보고 직접 연락하거나 방문하는 작업은 사회복지전담공무원의 몫이다. 문제는 연락할 리스트가 업무한계를 넘어설 만큼 방대하고, 확인 과정에서 시민들의 프라이버시 침해에 대한 불만을 일선 공무원들이 오롯이 감내하고 있다는 것이다. 이러한 상황은 공무원들에게 상당한 부담감과 회의감을 안겨주고 있었다.

찾아가는 것 자체가 두려움이 있고, 전화 거는 것 자체도 두려움이 있고. 혹시 찾아가는데 못 만나고 전화도 안 댔을 때 나중에 이 사람이 문제가 생기면 책임을 져야 하니까 걱정도 많죠. 이게 되게 기피 업무거든요. 전화를 하면 화내는 사람들이 많아요. 지난 달에도, 지지난달에도 전화했는데, 왜 또 전화하냐고 화를 내죠. 그러면 저희는 “선생님께서 수도세를 안 내서 우리가 찾아왔다.” 말하죠. 저희가 상담내용을 입력했을 때, 시스템이 필터링을 해줘서 더 이상 이 사람이 명단에 안 내려오게 해야 하는데 명단이 내려오면 저희는 찾아가서 또다시 입력할 수밖에 없는 상황이에요. (공무-3-구)

찾아가는 사례관리팀에서는 2, 3개월에 한 번씩 국민연금, 건강보험, 의료비 체납, 단전, 단수 등 각종 자료가 부어지거든요. 하지만 젊은 대상자들은 찾아오는 것에 대해 완전 반발심을 가집니다. 이 자료를 어디서 썼느냐, 어떻게 왔느냐. 그러면 명단이 공개된 것을 표현하지 말고 그냥 안부 차 왔다고 해라, 이런 식으로 접근하라고 지침이 있어요. 참 위험합니다. (공무-7-면)

나. 정보시스템으로 인한 역할 갈등(role-conflict)

정보시스템의 발전과 고도화는 사회복지 담당인력에게 역할 혼란과 갈등을 일으키기도 한다. Tarafdar et al.(2007)는 기술발전으로 여러 기관 사이의 정보연계와 통합이 강화되면, 개별 조직의 업무자와 협업하는 과정에서 기존의 역할과 다른 역할을 요구받게 되거나, 다양한 기관에서 상반된 역할을 요구받게 되면서 갈등을 경험하게 된다고 보았다. 실제로 정보시스템을 통한 정보연계와 협업은 사회복지 담당인력에게 역할 혼란과 갈등을 불러일으키고 있었다. 특히 차세대 사회보장정보시스템은 기존의 개인정보의 공공기관 내부에서의 연계를 넘어, 민간복지기관과의 정보공유와 협력까지 정보연계와 통합의 범위를 확장시키는 초연결 시스템을 표방하고 있다. 하지만 차세대 사회보장정보시스템의 정보연계 범위와 기준에 대해서 아직 뚜렷하게 확정 발표된 것이 없다가보니, 담당인력들은 이에 대한 염려와 걱정을 하고 있었다. 아래 인터뷰 사례에서처럼, 사회복지담당공무원들은 공공정보가 민간복지기관에게 어느 정도까지

공개되는 것이 사회적, 윤리적, 법적으로 타당한지 기준을 잡을 수 없다는 점에서 난색을 표명했다. 복지대상자들에게 개인정보제공동의서를 받을 때는 공적 이용을 담보로 개인정보를 받는 것인데, 이를 민간영역의 사회복지 담당인력과 공유하는 것이 타당한지 혼란스럽다는 것이다.

자료를 주고받으며 가장 두려운 게 개인정보 유출이잖아요. 그것에 대한 책임소재 말이예요. 그래서 민간이 어느 정도까지 알고 있는지. 모르고 있는 부분이 있다면 우리가 정보를 제공해도 좋은지. 대상자들이 복지를 신청할 때 개인정보 제공 동의서를 제출하잖아요. 그걸 저희한테 제출했기 때문에 저희만 봐야 하는데 그것을 민간까지도 공유할 수 있는 건지 헷갈리는 거죠. (공무-5-동)

개인정보 제공 동의서에 각종 행정기관, 각종 복지기관 이렇게 정보를 같이 공유하는 것이 법률적으로 어떻게 되는지, 그것도 이해충돌 문제가 있는 것은 아닌지 걱정이 되지요. (공무-5-동)

개인정보가 너무 많은데 그것을 민간에 공개하는 게 민간에게 정말 도움 될까, 우리한테도 도움이 될까, 생각해요. 민간기관이 한두 개가 아니잖아요. (공무-6-면)

공유범위가 공공기관과 사회복지시설까지 포함하는 것인지, 한국전력, 가스공사, 수자원공사 같은 공공기관도 공개할 것인지 기준이 있나요? 개인정보보호법을 어기면 개인은 2,000만 원, 단체는 5,000만 원의 벌금에 처한다고 돼 있거든요. 정보제공이 민감한 부분이 많잖아요. 언제 이혼을 했는지까지도 저희는 알 수 있거든요. 그런데 정보가 외부에 공개되면 everything, everybody open인 건지. (공무-7-면)

복지대상자의 정보공유에 대해서 난색을 표명하는 것은 복지시설 종사자도 마찬가지다. 본래 민간복지기관의 사회복지사들은 공무원들의 공공복지사업 집행과 비교했을 때는 좀 더 자율적이고 유연하게 일할 수 있는 여지를 가지고 있었다. 그러나 정보시스템을 통해 정부와 협력관계가 더욱 긴밀해지면서, 복지시설 종사자 또한 정부로부터 공무원들과 비슷하게 정보처리 업무에 대한 관리 감독을 받아야 했다. 정부의 정보시스템을 활용하게 됨으로써 민간 사회복지사도 공공정보를 보호하고 개인정보보호법을 철저히 준수해야 하는 준공무원적 책임을 부여받게 된 것이다. 이

러한 상황은 아래 민간 사회복지사들의 표현처럼, ‘왜 우리가 이렇게까지 스트레스를 받으며 이 정보시스템을 써야 하는지’에 대한 스트레스와 불만을 초래하고 있었다.

시설정보시스템은 사례관리에 관련한 부분을 열어서 열람할 때 동의 알림이 계속 떠요. 정보 약용이 우려되니 제약하는 장치가 필요한 건 사실이에요. 하지만 열람을 하려고 할 때마다 법적으로 조치가 취해진다는 알림이 계속 뜨거든요. 제가 뭘 할 것도 아니고, 저 역시 정보에 대한 경각심은 갖지만 “내가 이걸 누르면 어딘가에 기록이 될 것이고, 보기는 봐야겠지만 이걸 눌러야 되네?”, “이걸 누르면 몇 번 눌렀다 기록이 다 남는데… 이게 법적인 저촉은 아닌데… 나 잘못된 건 아닌데…” 이런 생각이 들어 좀 스트레스가 돼요. (민간-6-중복)

저자체는 “왜 이렇게 많이 접속했나? 자료소명을 하라.” 이렇게 이야기하니 직원들이 사용을 안 하고 싶은 거죠. 우리가 굳이 이걸 써야 하나 하는 거예요. 직원들 본인들도 “이거 봐도 되나? 보면 안 되나?” 하면서 불안해하더라고요. (민간-4-장복)

이런 이유로 민간 사회복지사들은 차세대 사회보장정보시스템을 통해 정보공유와 연계가 더 강화된다는 점을 크게 반기지 않았다. 그것이 공공 정보에 대한 준공무원적 책임을 가중할 것으로 인식하고 있었기 때문이다. 굳이 원하지 않은 민감한 공공정보를 더 많이 알게 되어 불필요한 법적 책임이 늘어나게 될 수 있다는 것이다.

“저희가 굳이 그렇게까지 알아야 될 필요가 있을까요?” 이렇게 되물으신 선생님들도 계셨거든요. 그런데 충분히 저희가 알지 않아도 되는 것들까지 오픈되어 버리지는 않을까? 이런 걱정들이 저도 생기더라고요. (민간-3-아동)

저희도 일단 궁금한 게 “개인정보 저희가 과연 접근해도 될까요? 아니면 접근하다 혹시라도 뭔가 소명해야 할 상황이 생기면 어떡할까요?”라는 질문이에요. (민간-3-아동)

그래도 제가 하는 업무에 대해서는 걱정스러워요. 개인정보에 대한 부분도 굉장히 민감하고요. 더군다나 지금처럼 해킹이라든가 이런 문제에 대해서 과연 그러면 이렇게 방대한 자료와 이렇게 많은 기관들에 대한 것을 국가는 어떻게 보안에 대한 대책을 갖고 있는 건가 싶기도 하고요. (민간-5-노인)

사회복지기관마다 필요한 정보들이 통합되면서 공개해야 하는 정보의 범위를 사회복지 기관에서 요청하는, 그런 이야기가 아니라, 그냥 일방적으로 정해버리시면 결국에는 그 책임은 저희가 져야 하는 거잖아요. 그래서 저희가 원치도 않는 정보가 오픈되어 버리면서, 저희는 실질적으로 그걸 활용할 필요도 없는데, 책임은 결국 사회복지기관에서 일하는 종사자들이 져야 하는 그런 상황이 생길까 봐 좀 걱정이 돼요. (민간-3-아동)

정보 권한 설정에서 나는 안 보고 싶은데도 권한이 당연히 주어지는 거라면 그거에 대한 부담감이 되게 클 거라고 생각해요. (민간-1-총복)

개별 기관의 정보공유가 복지대상자에게 미칠 부작용에 대한 염려도 있었다. 지금까지 민간복지기관들은 사회복지시설정보시스템에 입력하는 행정정보를 제외하고는, 복지대상자의 개인정보나 기관이 보유한 자원들을 개별적으로 기록하고 관리해왔다. 하지만 차세대 사회보장정보시스템을 통해 민간복지기관이 가진 복지대상자의 개인정보를 공개해야 하는 방침이 내려졌을 때, 복지대상자의 프라이버시를 어떻게 보호할 수 있을지 염려하고 있었다. 아래 면접참여자와 같이, 노숙인이나 가정학대, 아동학대 피해자를 지원하는 기관의 경우는 프라이버시 보호가 필수인데 이러한 기관에서 겪는 혼란이 더 심했다.

저희 현재 시스템상에서는 노숙인시설을 이용한 경력이 있으면, 어디 복지원에 있었다가 퇴소하고 다른 복지원 입소하고, 그런 부분까지는 조화가 돼요. 또, 해당 기관에서 이용했던 프로그램이나 서비스도 조화가 되는데요. 이 정보들이 좀 문제가 될 수 있는 게요. 클라이언트 정보들을 공유하다 보면 만약에 저희 원에서 알고율이나 무슨 문제로 사고를 치고 다른 데 갔을 때, 그 기관에 갔을 때 블랙리스트처럼 올라서 “어? 이 사람 우리 원에 받으면 문제 되겠네.” 하거든요. (민간-2-노숙)

저희 직원들끼리는 괜찮은데, 상담 내용들이 통합되면서 만약 이 친구가 다른 기관으로 갔을 때, 그런 저희가 초기 상담기록을 해냈던 것을 다른 기관에서 본다고 했을 때 너무 부담되는 거예요. 분명히 상담자의 주관적인 내용들이 들어가 있을 텐데, 다 오픈해버리면 타 기관에서 아이들에 대한 선입견이나 그런 게 생길 수 있지 않을까에 대한 걱정이 제일 크게 되더라고요. (민간-3-아동)

이처럼 정보시스템의 발전은 사회복지 담당인력에게 역할 스트레스를 안기고 있었다. 먼저, 사회복지담당공무원은 행복e음의 정보연계가 증가하면서 다른 정부부처의 복지사업의 일선 처리자로서의 역할이 가중되고 있었다. 또한, 정보시스템에 사각지대 발굴 기능이 추가되면서, 빅데이터 분석 리스트를 처리해야 하는 역할까지 부여받게 되었다. 한편 민간복지기관의 사회복지 담당인력은 민관 정보공유와 통합으로 인해 준공무원적 책임이 부여되는 것에 대한 상당한 불안과 불편감을 가지고 있었다. 이로 인해 민간복지기관의 자율성, 개별성, 독립성이 깨질 수 있고, 본인이 감당하길 원하는 수준 이상의 법적 책임을 질 수 있다는 두려움을 안고 있었다.

2. 테크노크라시(technocracy)에 따른 정보시스템 과의존

테크노크라시는 기술이 모든 문제를 해결하는 수단이자 틀로서 권력화되면서 오히려 인간적인 관계와 업무행태가 왜곡되는 기술관료주의의 부작용을 낳게 한다. 이 연구에서도 정보시스템이 업무와 관계의 기준이 되면서 사회복지 담당인력이 기술관료주의의 부작용을 경험하고 있었다.

가. 정보시스템에 의존하는 행정업무

먼저 사회복지 담당인력은 정보시스템이 업무의 절대적 수단이 되고 있다는 데 문제의식을 느끼고 있었다. 정보시스템이 도입된 이후 담당인력들은 모든 업무를 정보시스템을 통해서 시작하고 마무리하도록 지시를 받고 있다. 사회복지담당공무원은 물론이고, 아래 참여자의 설명에서도 볼 수 있듯이, 민간복지기관에서도 정보시스템을 통해 복지행정을 입력하고 보고하도록 권고받는 상황이다.

시스템을 설계하시는 분들은 3년 후, 5년 후에나 실현될 수 있는 걸, 1년 차부터 실행하는 걸로 설계를 하세요. 한 번 시스템 만들어놓으면 그게 10년 가기 때문이에요. 매년 새로 만들순 없으니까요. 하지만 현장에서의 갭이 있어요. 시스템 적용과정에서 완충 지점이 없고, 유예기간도 없어요. 저희 라인의 지자체 공무원분들은 “시스템으로 된다고 하니 그걸로 보고해.”라고 말씀하시죠. 시스템이 오픈되면 처음 한 달은 정말 밤새서 저녁에 밀린 거 입력해야 해요. 또 당장 “21년 것부터 그걸(시스템 실적)로 내세요.” 해버리면 저희는 정말 거부감이 들 수밖에 없잖아요. (민간-1-종복)

문제는 이러한 정보시스템이 완전하지 않다는 점이다. 앞에서 살펴본 것듯이, 정보시스템에 집적된 정보가 부정확하다는 콘텐츠적 측면에만 국한되지 않았다. 아래 참여자들의 경험처럼, 시스템 측면에서도 정보시스템 프로그램이 이따금 갑작스럽게 멈추어 점검에 들어가게 되는 경우도 많다. 모든 업무처리가 정보시스템을 통해서 이루어지다 보니 정보시스템이 한번 멈추면 거의 모든 업무가 “마비가 되고… 민원이” 빗발치기에(공무-3-구), 정보시스템이 과부하로 멈추게 될 때는 “트라우마를 넘어 공포 수준”의 스트레스를 받게 된다.

어느 날 갑자기 행복e음이 작동이 안 돼요. 12월 30, 31일 같은 경우는 미리 통보가 와요. “이때는 전산 작업 때문에 행복e음을 사용할 수 없습니다.”라고 하면 저희도 그냥 민원인들한테 안내를 하고 민원인들도 그럴 때는 대부분 이해를 하세요. 그런데 갑자기 어느 날 아침에 안 되는 경우가 있어요. 어느 날 점심때 안 되는 경우가 있는데, 그때는 업무가 마비가 되고 민원인들도 엄청나게 민원 제기를 하시는 것이 저희가 전산을 사용하면서 어려움이 있고요. (공무-3-구)

2000년도에 이 시스템이 시작될 때도 그랬지만 중간중간에 보육료라든지 여러 가지 새로운 사업이 시작될 때, 인프라가 구성이 전혀 안 된 상태에서 직원들한테 업무 압박감만 주다보니, 트라우마를 넘어 공포 수준이 되는 거예요. 당장 민원인들은 쏟아지는데 네트워크는 과부하가 걸려서 하나 처리하는 데 30분, 1시간 이렇게 되니까요. 속도가 따라와줘야 될 하죠. 때로는 낮에는 앉아만 있고, 속도가 좀 나온 밤에 11시, 12시, 새벽 5시, 6시 이럴 때 직원들이 나와서 하고, 이런 일들이 굉장히 많았어요. (공무-2-시)

나. 대민 업무의 정보시스템 과의존

정보시스템은 복지행정업무만이 아니라 복지대상자와의 인간관계도 변화시켰다. 아래 참여자들의 서술처럼, 정보시스템에 누적된 복지대상자 정보는 사회복지 담당인력이 미리 대상자의 특성이나 이력을 파악하고 상담에 임할 수 있는 기초정보를 제공해준다. 알콜중독이나 정신질환 같은 문제를 가지고 있는 복지대상자의 경우, 대민상담을 할 때 미리 상황파악을 해서 대처할 수 있게 되고, 감정적, 주관적으로 대응할 수 있는 사안들을 객관적으로 판단할 수 있도록 변화한 점이 공무원들이 언급한 정보시스템의 장점이다.

현장에 가서 확인해야 할 사항도 있는데, 저희가 지금은 특이사항이 있으면 사통망에, 통합조사 결정에 비교란에 남긴다는 거죠. '이 사람은 정신질환이 있다, 우리 동에서 어떤 서비스를 받았는데 이게 되게 반복적이다.' 이렇게요. 통합조사 및 결정에서 자료를 먼저 보면서 이 사람이 '어떤 심리, 정서적으로 불안한 면이 있구나'라는 것을 미리 파악하고 갈 수 있는 건 좋아요. (공무-3-구)

요즘은 상담 내용을 앞에 기록하시는 앞의 공무원, 직원들이 기록해놓은 것이 있어서 그걸 보고 참고를 하면 '이분이 약간 정신적으로 좀 문제가 있으시기 때문에 또 우리 복지직은 이런 부분은 그냥 참고 넘어가야 한다, 아니면 알코올리즘이다.' 이런 것을 미리 알고 대응하는 부분은 상당히 괜찮은 것 같아요. (공무-4-군)

지금은 객관화된 자료가 존재하다 보니까 예전에는 좀 감성적으로 갔다 하면 지금은 객관적인 자료를 가지고 민원인을 대하기 때문에 민원인한테 설명하거나 안내하기가 좋아요. (공무-6-면)

하지만 한편에서는 복지대상자에 대한 주된 사정(assessment)이 정보시스템의 정보에 근거해 이루어지다 보니 정작 도움이 필요한 취약계층을 공무원들이 재량으로 지원하지 못하는 경우도 많이 발생한다. 아래 공무-4-군의 말처럼, 공무원만이 아니라 주변인들이 도움이 필요한 사람이

라도 동의하는 경우라도, 정보시스템의 “투명한” 정보에 따랐을 때 기준을 넘지 못한다면 이들을 도와줄 수 있는 근거를 마련하기가 쉽지 않은 것이다.

예전에는 이웃 주민들이 “이 사람 진짜 어렵기 때문에 지원해야 한다.” 이러면 지원을 해주곤 했는데. 행복e음 들어오고 전산화되고 나서는 투명해졌기 때문에 그게 어렵죠. 그런데 실제 가보면 부양의무자가 도와주지 않아서 어렵거든요. 이런 분들은 우리가 도와줄 수 있는 부분이 없어서 스트레스가 있는 게 사실 있어요. (공무-4-군)

정보시스템의 중요성을 복지대상자들이 자각하기 시작하면서 복지대상자들이 이를 악용하는 사례들이 증가하고 있다. 예를 들어, 복지지원의 판단기준이 실질적인 어려움보다는 수치적 정보에 의한 계측을 통해 이루어진다는 사실을 알게 된 복지신청자들이 소득, 자산, 가족관계 등에 대한 전산상의 정보를 유리하게 조작하여 복지급여와 서비스를 받는 사례가 늘고 있다. 공무-1-구의 설명처럼, 이러한 부정정수급은 전산상으로는 전혀 파악할 수 없고 실제 누군가의 제보를 통해서만 확인할 수 있다. 이처럼 정보시스템 중심으로 복지대상자와 사회복지 담당인력의 관계가 재편되면서, 오히려 사회복지 담당인력이 복지대상자를 더 신뢰하지 못하게 되는 부작용이 발생하고 있었다.

미리 본인 명의, 가족 명의, 임대차 계약서까지 모든 자료를 복지 급여를 받기 위해 준비해놓는 거죠. 기초연금대상자가 있는데, 65세 한 달 전에 신청이 가능한데 5년 전부터 예적금 이력, 자동차, 재산까지 완벽하게 빼놓고 급여를 신청하는 거죠. (공무-7-면)

누군가 부정수급 신고가 들어오면 우리가 생각하지 못한 문제가 많아요. 승용차가 차명으로 되어 있다든지, 모자 가정 수급자에게 사실혼 문제가 나온다든지... 이런 일이 굉장히 많이 나오거든요. 하지만 전산상으로는 전혀 알 수가 없는 부분이고 분명히 그 주변 사람들의 제보에 의해서밖에 확인이 안 돼요. 시스템만 가지고는 절대 알 수 없는 부분이다 보니까 우리도 관리에 어려움이 많이 있고요. (공무-1-구)

지금까지 정보시스템 도입과 발전으로 인해 사회복지 담당인력이 업무에서 얻게 되는 테크노스트레스는 무엇이며, 사회복지 담당인력으로서 겪는 역할 혼란과 갈등은 무엇인지, 마지막으로 이러한 기술관료주의가 복지행정과 대민관계에 미치는 부작용은 무엇인지 간단히 살펴보았다. 다음 제5절에서는 그렇다면 이러한 스트레스와 부작용을 줄이기 위해 사회복지 담당인력이 정보시스템에 바라는 바가 무엇인지 짚어보고자 한다.

제5절 시사점

앞에서 살펴본 바와 같이, 이 연구에 참여한 사회복지 담당인력은 다양한 이유로 테크노스트레스를 경험하고 있었다. 이 연구에서는 사회복지 담당인력이 정보시스템을 사용하면서 겪고 있는 테크노스트레스 유형을 기술 과부하, 기술 복잡성, 기술 불확실성, 기술 침해, 기술 불안감으로 구분하여 분석하였다. 그리고 조직 내에서 역할갈등과 정보시스템 과의존으로 나타나는 테크노스트레스를 분석하였다. 이러한 테크노스트레스는 정보시스템을 활용하면서 겪는 심리적 어려움으로 해석된다. 이 연구에 참여한 사회복지 담당인력은 다양한 바람과 기대를 털어놓았다. 이를 간추려서 4가지 요구 사항으로 정리하면 다음과 같다.

1. 통합된 시스템을 추구하되 특화된 시스템 병렬개발

일선의 사회복지 담당인력은 정보시스템의 통합만이 아니라 정보시스템의 특화에 대해 고민해주길 바라고 있었다. 정부의 차세대 사회보장정보시스템은 민간과 공공, 민간과 민간의 분리된 정보시스템들의 통합을

개선책으로 내놓았다. 그러나 민간사회복지기관들이 기술 복잡성을 줄이기 위해 요구하는 방향은 정보시스템들의 통합을 추진하되 각 기관의 특성을 반영한 특화된 정보시스템의 개발이 선행되어야 한다는 것이다. 각 복지시설은 이용시설과 생활시설, 특정 소수에게 서비스를 제공하는 시설과 불특정 다수에게 서비스를 제공하는 시설처럼 그 목적이 다르다. 노인, 장애인, 아동, 노숙인 같이 이용자에 따라서도 사업 내용이 판이하다. 따라서 동일한 패턴으로 설계된 정보시스템을 사용하는 것이 거의 불가능하다고 입을 모아 말한다. 이런 이유로 복지시설 종사자는 기관별 맞춤형 시스템을 제공하고 있는 사실 정보시스템들과 비슷하게 기관별로 특화된 시스템을 개발해주기를 희망하고 있었다. 이것이 정부가 제공하는 정보시스템이 잘 맞지 않아 패치코트처럼 여러 정보시스템을 사용하게 되는 상황보다 기술 복잡성을 줄여준다는 것이다.

2. 쌍방향 의사소통을 통한 정보시스템의 공동설계

정부 중심의 정보시스템 개발이 아니라 현장에서부터 상향식 의사소통 과정을 통해 차세대 정보시스템을 공동설계할 수 있게 되기를 바라고 있었다. 새로운 정보시스템이 도입되는 과정에서 학계 및 사회복지현장의 인력의 자문이 필요하다. 하지만 실제로 일선 현장의 참여가 매우 형식적으로 이루어질 수 있다는 것이 사회복지 담당인력들의 견해였다.

사회복지전담공무원들도 새로운 정보시스템의 개발이 현장의 의견을 통해 이루어진다고보다는 중앙정부의 사업으로 이루어지고 있다고 생각하고 있었다. 실제로 이 연구에 참여하였던 사회복지 담당인력은 새로운 정보시스템의 구체적인 내용에 대해 거의 모르거나 관심을 두지 않았다. 따라서 앞으로 새로운 정보시스템이 어떤 형태로 운영될지에 대한 유언

비어가 나돌고 있었다. 비록 언론이나 중앙부처의 보도자료에서 새로운 정보시스템이 행위자 친화적 시스템으로 홍보되고 있지만, 정부 중심의 방식으로 집행됐던 공공행정의 특성이 여전히 포착되고 있다.

그러나 결국 정보시스템의 사용자가 사회복지 담당인력이라고 한다면 이들에게 친화적인 방식으로 시스템이 개발되는 것은 매우 중요한 요건이다. 따라서 정보시스템의 개발 단계에서 단순히 몇 번의 자문을 하는 수준을 넘어 실질적으로 “낮은 자세에서 모두가 같이 가려고 하는 프로그램”(민간-5-노인)을 개발하기 위한 노력이 수반되어야 한다. 물론 새로운 정보시스템은 시장의 플랫폼과 달리 엔드 유저(End-User)의 필요에 부합하는 것만이 절대적 목적이 되어야 하는 것은 아니다. 정보시스템은 공공복지 행정자료로서 일선의 개별 기관이나 담당 인력에게는 다소 불편한 점이 있더라도 표준적이고 보편적이고 일관되게 복지행정업무를 관리하는 것도 중요한 목적이다. 이런 이중적 목적에 대해 이 연구에 참여한 면접참여자들도 잘 인지하고 있었다. 문제는 현재 하향식(Top-down)의 개발과정으로 인해 왜 새로운 정보시스템 개편이 필요한지에 대해서 일선 현장의 동의나 이해가 충분히 구해지지 않은 상황 때문에 현장에서 오해와 두려움이 쌓여가고 있다는 것이다. 이러한 맥락에서 이 연구에 참여한 사회복지 담당인력은 단지 일선 현장의 이야기와 불만을 상향식으로 올리는 의사소통만이 아니라, 중앙정부의 시스템 개편의 필요성에 대해서도 함께 소통하는 쌍방향 논의가 필요하다고 의견을 모았다. 또한, 시스템을 급하게 개발하기보다는 기존의 시스템에 대해서 장단점을 숙고하는 과정이 필요하다는 의견도 있었다. 정보시스템을 절대적으로 보기보다는 시스템의 불완전성을 인정하고 순차적으로 조금씩 개선해나가면서 현실과 이상의 괴리를 줄여나가야 한다는 의견도 눈에 띄었다.

3. 정보시스템에 대한 교육 프로그램 확충

사회복지 담당인력이 새로운 정보시스템에 공통적으로 바라는 점은 교육 프로그램의 확충이었다. 정보시스템 자체의 개발만이 아니라 그 활용을 위한 교육 프로그램이 필요하다는 것이다. 정보시스템의 기술적 개편이 이루어질 때, 실제로 정보시스템을 활용할 사회복지 담당인력이 개편될 정보시스템을 잘 활용할 수 있을지, 잘 활용할 수 있도록 어떻게 도울 수 있는지에 대한 구체적인 고민이 중요하다. 정보시스템의 개선에만 치중하다 보니 교육 프로그램의 품질개선은 뒷전이 될 수 있다는 것이다. 이런 맥락에서 이 연구의 면접참여자들은 사회복지 담당인력이 스트레스나 두려움을 최소화할 수 있도록 정보시스템의 본격적인 운영 전이나 운영 초반에 충분한 사전교육과 안내가 필수적이라고 보고 있었다.

덧붙여, 실제로 새로운 정보시스템을 활용할 때 도움이 되는 내실화된 교육 프로그램 개발도 제안했다. 현재 정보시스템 작동에 대한 교육은 몇 시간 동안의 형식적인 안내 수준일 때가 많다. 하지만 이 연구의 면접 참여자들은 정보시스템 자체가 복잡하고, 정보도 담당업무마다 다르고 방대하다는 점을 고려했을 때, 업무별, 담당별로 세세하게 분화된 교육 프로그램, 정확하게 단계별로 수준에 맞는 교육 프로그램이 필요하다고 말한다. 이를 고려하여 정보시스템 매뉴얼 교육뿐만 아니라 정보시스템 도입 목적, 제도와 정보시스템 간 관계, 정보시스템을 통한 기대효과 등에 대한 정보시스템 교육 프로그램 설계와 제공이 필요하다.

4. 일선에서도 빅데이터 분석·활용이 가능한 정보시스템 마련

사회복지 담당인력이 정보시스템에 바라는 점은 일선 현장에서도 다양한 통계자료를 활용할 수 있는 방안을 마련해주었으면 한다는 것이었다. 정보시스템이 진일보함으로써 다양한 정보분석을 통해 적극적으로 사각지대와 위험집단을 포착하고, 복지대상자의 특성과 패턴을 파악해 맞춤형 지원을 할 수 있게 되었다. 하지만 일선 현장에서는 복지이용자와 사업에 대한 기초 데이터가 집적되도록 입력만 할 수 있고, 이를 다양한 변수를 활용하여 분석하거나 통계를 추출하는 데는 한계가 있다. 이는 일선 조직과 인력들이 데이터 인풋만 하고 아웃풋은 활용하지 못한다는 아쉬움으로 이어지고 있었다. 이러한 한계는 민간복지시설 종사자가 더 크게 느낀다. 중앙부처에서 민간복지시설에게 제공한 정보시스템은 그렇지 못한 반면, 민간에서 사용하는 사설 정보시스템은 입력된 데이터를 가지고 간단한 분석을 수행하고 이를 출력해 활용할 수 있는 기능을 갖추고 있다. 이는 현장에서도 실증적으로 상황을 파악할 수 있는 지표로 유용하게 활용될 수 있다. 이런 맥락에서 새로운 정보시스템에서는 일선 현장에서 비정형 통계를 활용할 수 있는 기능이 추가되길 바라고 있었다. 사회복지담당공무원도 비슷한 바람을 표출했다. 공무원들도 현재 자신의 지자체 복지사업과 대상자들의 특성과 성과를 본인이 입력한 데이터를 통해 확인하고 파악하고자 하는 욕구를 가지고 있었다. 하지만 현장에서 활용할 수 있는 통계정보 여건은 한정적이다. 물론, 중앙부처와 시군구에서 생산해야만 하는 보고통계를 위한 정보시스템 여건은 마련되어 있지만, 다양한 실태를 분석하고, 복지대상자 관련 통계를 추출하는 데는 한계가 있다. 따라서 향후 정보시스템의 정보의 정확성과 신뢰성을 확보하고, 이를 기반으로 다양한 분석이 가능하도록 여건을 마련하는 것이 중요하다.





제4장

복지 사각지대 발굴시스템 활용에 따른 테크노스트레스 사례분석

- 제1절 들어가며
- 제2절 연구 방법
- 제3절 분석 결과
- 제4절 시사점



제 4 장

복지 사각지대 발굴시스템 활용에 따른 테크노스트레스 사례분석

제1절 들어가며

이 장에서는 복지 사각지대 발굴시스템을 활용하고 있는 사회복지담당 공무원을 중심으로, 복지 사각지대 업무의 처리 과정에서 발생할 수 있는 테크노스트레스를 분석하였다. 앞의 제3장에서는 공공과 민간의 복지 전담인력이 경험할 수 있는 테크노스트레스와 영향을 살펴보았다. 이는 복지 전담인력이 경험할 수 있는 테크노스트레스의 일반적 양상을 알 수 있다는 장점이 있지만, 공공과 민간의 개별적 업무 특성을 고려하지 못하는 한계가 존재한다. 예를 들어, 민간의 복지인력은 중앙정부에서 제공하는 정보시스템을 선택적으로 사용할 수 있지만, 시군구나 읍면동의 복지 전담인력은 정보시스템을 필수적으로 사용해야 한다. 이로 인하여 민간과 공공의 복지 전담인력이 경험하는 테크노스트레스의 양상에 차이가 발생할 수 있다. 특히, 복지 사각지대 발굴시스템을 활용한 위기가구 발굴은 민간에서 수행될 수 없는 공공의 특수한 업무로 볼 수 있다. 따라서 정보시스템을 활용한 사회복지담당공무원의 업무처리 과정에서 발생할 수 있는 테크노스트레스를 살펴봄으로써 공공영역에서 나타나는 특수한 양상이 있는지 알아보고자 한다.

복지 사각지대로 인한 비극적 사건이 반복적으로 발생하면서 복지 사각지대의 예방과 해소의 중요성에 관한 관심이 높아졌다. 2014년 ‘송파 세 모녀 사건’ 이후에도 고독사 및 일가족 사망사건 등 유사한 비극이 끊이지 않고 있으며, 오히려 더 증가하는 양상을 보이는 듯하다. 2020년 12월 발생한 ‘방배동 모자 사건’⁴⁾은 지금까지의 사각지대 예방을 위한

노력의 한계를 다시 한번 보여주었다.

복지 사각지대의 발굴과 예방, 해소를 위해서는 일선 사회복지공무원의 역할이 중요하다. 특히, 과거 복지행정 중심에서 벗어나 직접 사회복지 실천을 수행하는 읍면동의 ‘찾아가는 보건복지팀’은 찾아가는 상담, 민관복지서비스 연계 및 제공, 사례관리, 민간자원 개발 및 지원 등의 업무를 수행하고 있다(행정안전부, 보건복지부, 2021). 찾아가는 보건복지팀의 사회복지인력 충원과 주민 인적 안전망의 강화는 읍면동을 중심으로 한 공공서비스의 제공을 바탕으로 지역사회의 사회복지 욕구에 책임지고 대응하겠다는 정부의 의지로 해석된다.

복지 사각지대를 발굴하고 해소하기 위한 공공의 노력은 찾아가는 보건복지팀을 중심으로 다양한 경로를 통해 이루어진다. 일선 사회복지공무원이 복지 사각지대 발굴업무를 수행하기 위해서는 ‘위기가구’를 대상으로 초기상담을 진행하기 위한 기초정보 또는 단서가 필요하다. 이러한 단서는 대상자가 직접 읍면동 주민센터에 찾아와서 제공하거나, 지역사회의 주민 또는 직능단체 회원이 담당 공무원에게 전달하거나, 또는 지역사회의 민간기관에서 제공하기도 한다. 하지만 가장 빈번히 활용되는 기초정보는 복지 사각지대 발굴시스템이라는 정보기술을 통해 제공된다.

복지 사각지대 발굴시스템은 복지 사각지대를 발굴하기 위하여 읍면동 담당인력에게 단서를 제공하는 다양한 경로 중 하나로, 빅데이터와 정보기술을 활용하여 복지 사각지대를 발굴하는 시스템이다. 이 시스템은 단전, 단수, 건강 보험료 체납 등의 빅데이터를 수집 및 분석하여 고위험 위기가구를 예측, 선별할 수 있도록 지원하는 기능을 제공한다. 이영글 등

4) 35세 발달장애인 아들과 거주하던 어머니가 사망한 사실이 사망 7개월 이후에야 사회복지사에 의하여 밝혀진 사건으로, 이들은 부양의무자 기준으로 인해 주거급여 25만 원 이외에는 도움을 받지 못하던 상태였다. 어머니의 사망 후 발달장애인 아들은 인근 지하철역에서 노숙 생활을 하였던 것으로 알려진다.

(2020)의 연구에서 2019년 1분기부터 2020년 2분기까지 행복e음 초기 상담 자료를 분석한 결과에 따르면, 복지 사각지대 발굴 후 초기상담을 진행한 건 중에서 약 80%가 복지 사각지대 발굴시스템의 정보를 활용하여 초기상담을 진행한 것으로 나타나 전체 복지 사각지대 발굴업무 중 정보기술이 차지하는 비중이 매우 크다는 것을 알 수 있다.

복지 사각지대 발굴시스템은 사회복지공무원의 복지 사각지대 발굴 활동에 어떠한 영향을 미칠까? 일선 관료(street-level bureaucracy)의 업무에 미치는 정보기술의 영향은 감축 이론(curtailment thesis)과 가능 이론(enablement thesis)을 바탕으로 논의할 수 있다(Buffat, 2015).⁵⁾

감축 이론은 정보기술의 활용으로 인한 일선 관료의 재량권 감소에 초점을 맞추고 있다. 인간의 판단력이 소프트웨어와 사전정의된 알고리즘에 의하여 완전히 대체될 수 있다는 것이다. 반면, 가능 이론은 일선 관료와 시민의 활동 자원(action resources)으로서의 정보기술에 초점을 맞춘다. 이 관점은 정보기술이 일선 관료의 재량권을 완전히 대체할 수 있는 것은 아니며, 불완전한 정보기술을 일선 관료의 판단을 기반으로 교정할 수 있는 것으로 본다. 이때 일선 관료의 재량권은 정보기술뿐 아니라 담당인력의 전문적 기술 등 다양한 환경적 요인에 영향을 받게 된다(Buffat, 2015).

Buffat(2015)는 가능 이론의 사례로서 프랑스의 농업정책과 관련한 Weller(2006)의 연구를 소개하였다. 프랑스에서는 농사 구역 측정에 인공위성의 자동화된 측정기술을 활용하는데, 이 기술은 일부 농사 구역을 부정확하게 측정하는 한계를 지니고 있었다. 이러한 오류는 농부들의 공공 보조금 수령에 불이익을 초래할 수 있는데, 이것을 교정할 수 있는 것

5) 이하 문단의 정보기술의 영향에 대한 감축 이론(curtailment thesis)과 가능 이론(enablement thesis)에 대한 소개는 Buffat(2015)에 기초하였음을 밝힌다.

은 결국 지역사회에 대한 풍부한 지식을 가지고 판단을 수행할 수 있는 일선 관료였다.

이영글 등(2020)의 자료에 따르면 시스템을 통해 전달된 정보를 바탕으로 발굴한 위기가구를 대상으로 초기상담을 진행하였을 때 요청이 접수되는 경우는 50% 미만이다. 또한 최지선 등(2020)은 요청이 접수된 대상자 대부분이 공적 급여의 혜택을 받는 경우는 드물고 대다수가 사례관리로 연결되어 관리가 이루어진다고 보고하였다. 이를 바탕으로 보면, 복지 사각지대 발굴에서 정보기술의 역할은 감축 이론보다는 가능 이론적 측면이 강한 것으로 이해할 수 있다. 시스템을 통해 전달되는 정보가 일선 관료의 발굴 활동을 위한 일종의 자원의 역할을 하는 것이며, 이 정보는 불완전하므로 담당인력의 재량에 따른 확인 작업을 통해 완료된다.

문제는 복지 사각지대 발굴업무에 종사하는 읍면동 사회복지공무원이 확인해야 하는 정보의 양이 상당하다는 것이다. 자료 간의 차이가 있으나 읍면동에서 처리해야 하는 복지 사각지대 발굴시스템을 통한 초기상담 업무는 1달 평균 최소 21건(이영글 등, 2020)에서 168.58건(최지선 등, 2020)으로 추정된다. 지역 간의 편차와 대부분의 사회복지 공무원이 다양한 업무를 동시에 수행하는 것을 고려하면, 위기가구 발생확률이 높은 지역에서 복지 사각지대 발굴을 담당하는 사회복지 공무원의 업무량은 과중할 것으로 예상된다.

김수영(2021)은 사회보장정보시스템을 활용한 자산조사의 디지털 테일러리즘(digital taylorism)의 발생 가능성에 대하여 지적하였다. 일선 공무원은 정보시스템이 제공하는 정보의 변경 속도에 맞추어 이를 확인하여 정보를 입력하고 업무를 처리해야 하는데, 시스템이 고도화될수록 일선 공무원이 관리해야 하는 정보의 범위와 양이 증가한다는 것이다. 이로 인하여 소진 및 과로, 심하게는 담당인력의 자살까지 발생하는 것으로 알려졌다.

복지 사각지대 발굴시스템은 읍면동의 복지 사각지대 발굴업무에서 절대적으로 높은 비중을 차지하고 있지만, 주로 경제적 위기 정보를 활용하고 있어 복합적인 이유로 발생하는 복지 사각지대의 예측이나 발굴에는 한계가 있다(김정현, 한은희, 2021). 따라서 읍면동 사회복지공무원이 시스템이 제공하는 단서를 활용하여 복지 사각지대 발굴업무를 수행하는 데 많은 어려움이 있을 것으로 예측할 수 있다. 하지만 사회복지공무원의 복지 사각지대 발굴시스템을 활용한 업무 경험과 관련한 연구는 매우 부족하다.

복지 사각지대 발굴시스템이 제공하는 자료는 일선 사회복지 공무원의 위기가구 발굴을 위한 활동 자원이 된다. 다만, 자료를 보유하고 있는 기관 간의 연계를 통해 취합되는 자료 자체의 정확성(precision)은 매우 높으나, 위기가구의 예측과 선별하기 위한 정보로서의 타당성에는 의문이 있다. 따라서 시스템 자료를 활용한 복지 사각지대 발굴업무는 담당 공무원에게 스트레스 요인이 될 수 있다. 이러한 상황에서 이 연구는 복지 사각지대 발굴시스템의 활용이 읍면동에서 수행하는 지역사회 위기가구 발굴업무에 어떠한 영향을 미치는지를 정보기술의 발전에 따라 발생할 수 있는 부정적 영향인 테크노스트레스(technostress)의 기술 과부하를 중심으로 살펴보고자 한다.

제2절 연구 방법

1. 연구 설계

이 장의 연구 목적은 복지 사각지대 발굴시스템을 활용하는 읍면동 사회복지공무원이 경험하는 테크노스트레스가 위기가구 발굴업무에 미치는

영향을 살펴보는 데 있다. 이를 위하여 주제 분석(thematic analysis) 방법을 활용하여 질적 연구를 수행하였다. 분석은 Tarafdar et al.(2007)의 테크노스트레스에 관한 이론적 틀을 바탕으로, 귀납적인 전통적인 질적 연구 방법과 달리, 일정한 이론적 틀을 가지고 분석하는 연역적 접근을 통해 분석을 수행하였다.

인터뷰를 통해 얻은 녹취자료를 반복해서 읽고 자료에 대한 느낌과 해석을 메모하고, 각 어절과 문장에 대해 초기 코드를 생성하였으며, 생성한 코드들을 비교하며 새로운 코드로 통합하거나 변경하는 작업을 수행하였다. 이후 Tarafdar et al.(2007)의 테크노스트레스, 역할 스트레스, 생산성에 관한 이론적 틀에 맞추어, 각 코드의 내용을 정리해 나갔다. 이를 바탕으로 읍면동 사회복지 공무원이 복지 사각지대 발굴시스템을 활용하여 위기가구 발굴업무를 수행할 때의 경험에 관하여 기술하였다.

제4장의 연구 방법은 Tarafdar et al.(2007)의 이론적 틀을 바탕으로 연역적 분석을 수행한다는 점에서 제3장의 연구 방법과 유사하다. 단, 제3장의 내용에 비하여 Tarafdar et al.(2007)의 이론적 틀에서 제시한 개념인 테크노스트레스, 역할 스트레스, 생산성의 관계를 더욱 엄격하게 적용하여 분석을 수행하였다는 차이가 있다.

2. 연구 대상 및 자료 수집

이 연구는 의도적 표집 방법(purposive sampling method) 중에서 기준 표집 방법을 활용하여 인터뷰 대상자를 선정하였다. 구체적으로 읍면동에서 복지 사각지대 발굴업무를 수행하고 있거나 수행 경험이 있는 사회복지공무원을 대상으로 인터뷰 섭외를 진행하였다. 인터뷰 및 설문 대상자는 연구진에게 추천받거나 인터넷에 공개된 동주민센터의 정보를

바탕으로 담당인력과 유선상으로 접촉하여 연구의 목적 및 내용을 설명한 후 연구 참여에 동의를 받은 후 섭외하였다. 연구 참여자 섭외지역은 읍면동의 내부 실적자료를 확인하여 최대한 복지 사각지대 발굴 활동이 활발한 지역을 중심으로 선정하였다. 그 결과 총 17명의 연구 참여자를 섭외할 수 있었다.

〈표 4-1〉 연구 참여자

구분	성별	직급/직위	근무지	구분	성별	직급/직위	근무지
공무-1-읍	남	6급	읍	공무-10-동	남	7급	동
공무-2-동	여	6급	동	공무-11-동	여	7급	동
공무-3-동	남	6급	동	공무-12-동	남	7급	동
공무-4-읍	남	6급	읍	공무-13-동	여	8급	동
공무-5-동	여	7급	동	공무-14-동	여	7급	동
공무-6-동	남	8급	동	공무-15-동	여	6급	동
공무-7-면	여	8급	면	공무-16-구	여	7급	구
공무-8-동	남	9급	동	공무-17-동	여	8급	동
공무-9-동	남	6급	동	공무-18-동	여	6급	동

질적 연구를 위한 인터뷰는 COVID-19 상황을 고려하여 가능한 한 Zoom을 활용한 비대면 그리고 소규모 인터뷰를 원칙으로 진행하였다. 연구 참여자의 요청에 따라 대면 인터뷰로 진행되는 경우, 연구진을 포함하여 4인 이하를 원칙으로 독립된 공간에서 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰는 반 구조화된 질문지를 바탕으로, 2021년 8월 12일부터 2021년 9월 1일까지의 기간에 총 15회 수행하였다.

84 사회복지 담당인력의 테크노스트레스에 관한 연구

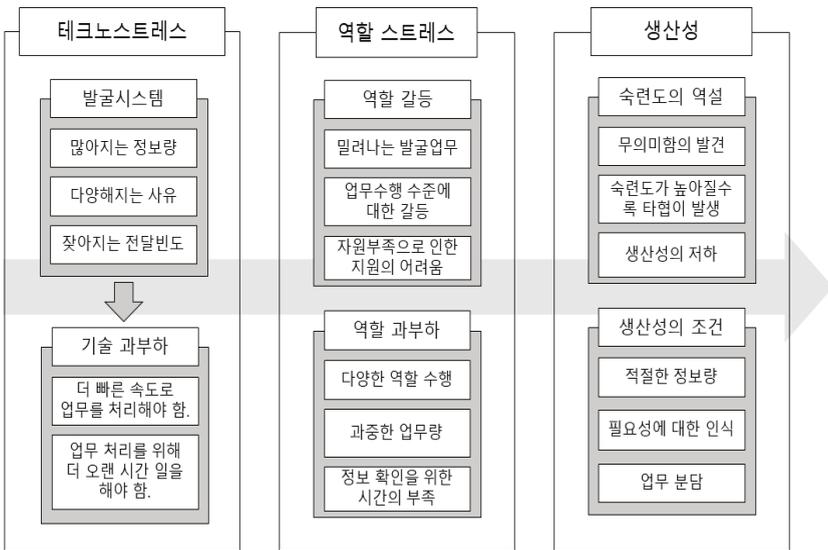
〈표 4-2〉 FGI 질문 문항

구분	질문문항
복지 사각지대 발굴	<ul style="list-style-type: none"> - 읍면동에서 생각하는 또는 활동하는 “복지 사각지대 발굴”은 무엇인가요? - 읍면동의 찾아가는-찾아주는 혹은 맞춤형 업무에 있어서 “복지 사각지대 발굴”이 차지하는 업무의 비중, 관심, 적극성, 노력의 정도는 어느 정도인가요? - 현재 귀하의 읍면동에 복지 사각지대 발굴 업무 수행을 위하여 복지팀에 배치된 사회복지직 공무원 인원은 어느 정도 됩니까? 읍면동의 복지 사각지대 업무를 소화하기 위하여 현재의 복지인력이 충분하다고 느끼십니까?
복지 사각지대 발굴시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 복지 사각지대 발굴시스템을 통해 소득·재산, 단전·단수 등 다양한 정보를 활용하여 도출된 “위기가구 발굴대상자 명단”이 내려옵니다. 이 명단은 읍면동에서 어떻게 활용이 이루어지나요? - 복지 사각지대 발굴시스템을 통해 주기적으로 또는 특정 시기에 전달된 위기가구 발굴대상자의 규모는 어느 정도 수준이라고 인식하시나요? 그리고 이에 대하여 느끼는 업무처리 부담 또는 스트레스 정도는 어느 정도인가요? - 소득재산 등의 정보를 활용하여 지정된 대상자 명단이 실제 위기가구에 해당하는지에 대한 신뢰성 및 정확성의 수준이 어느 정도라고 생각하나요? 실제로 위기가구인 확률이 어느 정도라고 인식하십니까? 이러한 인식이 실제 업무(발굴 및 초기상담)수행에 어떠한 영향을 미치나요?
타 위기가구 발굴체계 (내방, 인적 안전망 운영 등)와의 비교	<ul style="list-style-type: none"> - 복지 사각지대 발굴은 직접 내방 또는 지역사회의 인적 안전망(협의체, 통·이장 등) 등 다양한 경로를 통해서 이루어지기도 합니다. 복지 사각지대 발굴시스템을 통하여 발굴된 대상자와 내방 또는 인적 안전망 등을 통해서 발굴된 대상자는 어떠한 특성 차이가 있다고 생각하시나요? - 위기가구 발굴체계의 경로별 특성은 담당자가 복지 사각지대 발굴업무의 수행에 어떠한 인식 또는 태도의 차이를 가져올까요?
초기상담 결과(판정)	<ul style="list-style-type: none"> - 자료에 따른 발굴시스템을 통한 위기가구 발굴은 초기상담 이후 요청접수가 아닌 단순 안내에 그치는 경우가 많습니다. 요청을 접수하더라도 기초생활보장 등 사회보장급여와 직접적으로 연결되는 경우는 드문 것으로 나타났습니다. 이 경우 읍면동에서는 위기가구에 어떠한 도움을 제공할 수 있을까요? - 위에서 언급된 도움을 제공하기 위한 결정 기준은 무엇입니까? (예. 읍면동 자체 기준, 담당자 재량 등) - 위기가구를 발굴하였으나 도움을 제공하지 못한 경험이나 사례가 있으신가요? 있다면 담당자의 인식 및 기분 등과 관련한 이야기가 있다면 공유해주십시오.
기타	<ul style="list-style-type: none"> - COVID-19 장기화에 따라 발굴시스템 및 인적 안전망 복지 사각지대 발굴 업무에 영향이 있나요? (예. 인적 안전망 운영의 마비, 주민참여의 저하 등) - COVID-19 팬데믹이 위기가구 대상자와의 초기상담에 어떠한 영향을 미쳤습니까? 그리고 발굴 및 초기상담 담당자는 어떠한 주관적 경험을 하였나요? (예. 감염에 대한 두려움, 대면 상담의 감소 등) - 복지 사각지대 발굴시스템은 경제적 요인을 기준으로 위기가구 위험 대상을 발굴하지만, 여기에는 한계가 있습니다. 복지 사각지대를 해소하기 위해서 무엇을 고려해야 할까요?

제3절 분석 결과

연구 참여자의 인터뷰 내용 분석 결과는 [그림 4-1]에서와 같이 Tarafdar et al.(2007)의 이론적 틀에 부합하게 크게 기술 과부하로 인한 테크노스트레스의 발생, 테크노스트레스로 인한 역할 스트레스의 발생, 테크노스트레스와 역할 스트레스로 인한 생산성의 저하의 세 가지의 주제군으로 범주화할 수 있었다.

[그림 4-1] 테크노스트레스가 생산성에 미치는 영향



첫째, 복지 사각지대 발굴 담당인력이 경험하는 기술 과부하는 발굴시스템의 특성에 기인한 것으로 보인다. 시스템의 증가하는 정보량, 다양해지는 대상성정 사유, 찾아지는 정보전달 빈도 등이 발굴 담당인력의 기술 과부하에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 시스템의 특성은 복지 사각지대 발굴 담당인력이 더 긴 시간 동안 더 빠르게 일하도록 하였다.

둘째, 읍면동 사회복지 공무원은 상당한 역할 갈등과 역할 스트레스를 경험하고 있었다. 다양한 역할의 동시적 요구로 업무의 경중에 따라 우선 순위를 선택해야 했다. 또한 발굴업무의 수행 시 어느 정도 수준의 노력을 기울여야 하는지 갈등이 발생했고, 발굴이 이루어졌더라도 부족한 자원으로 인하여 대상자에게 적절한 도움을 주는 데 어려움을 겪었다. 한편, 읍면동 공무원은 과중한 업무에 시달리고 있었는데, 이로 인하여 시스템 정보를 활용한 꼼꼼한 발굴업무의 수행에 어려움을 겪었다.

셋째, 테크노스트레스와 역할 스트레스는 담당 공무원의 생산성 저하로 이어졌다. 복지 사각지대 발굴 담당인력은 업무의 숙련도가 높아질수록 발굴업무의 무의미함을 인식하는 것으로 나타났다. 이것은 발굴업무에 대한 담당인력의 생산성 저하로 이어졌다. 한편, 적절한 정보량이 주어지는 읍면동의 경우 또는 읍면동 내에서 업무 분담이 적절히 이루어질 때는 생산성의 저하가 나타나지 않았다. 즉, 시스템의 활용으로 인한 테크노스트레스가 발생하지 않았을 때는 발굴 담당인력의 생산성 저하가 발생하지 않는다는 것이다.

1. 테크노스트레스

가. 늘어나는 정보의 양과 제공 빈도

복지 사각지대 발굴업무를 담당하는 사회복지공무원들은 복지 사각지대 발굴시스템이 개통된 이후 자료를 전달하는 주기가 짧아졌고, 위기가구를 발굴하기 위하여 대상자를 선별하는 사유도 다양해진 것으로 인식하고 있었다. 그러다 보니 자연스럽게 발굴업무 담당인력이 처리해야 하는 위기가구 발굴업무의 양이 늘어난 것으로 보인다. 실제로 2015년 시

스텝 개통 당시 13개 기관 23종의 정보가 2021년 1월 기준으로 18개 기관 34종의 정보로 확대되어 연계되고 있다(김정현, 한은희, 2021). 제3장에서도 언급된 바와 같이 정보기술의 도입이 행정업무의 자동화로 이어지는 것이 아니다. 정보의 양과 제공 빈도의 증가는 더 긴 업무 시간을 요구하게 되며 이것은 테크노스트레스로 이어지게 된다.

이게 점점 강화되고 있고 주기도 짧아지고, 점점 촘촘하게 해서 대상자도 많이 늘고 해서 비중이 점점 늘어나고 있는 것 같고요. (공무-6-동)

내려오는 사유가 엄청나게 많아졌어요. 예전에는 몇 가지 사유로만 이렇게 내려와서 명단을 한번 짚 내놓으면 그 명단 가지고 짚 돌고 이랬는데 지금은 되게 많아요. 많던데. 단전, 단수 기본이고 통신료 체납... (공무-13동)

나. 기술 과부하

복지 사각지대 발굴업무를 담당하는 사회복지공무원들은 기술 과부하를 경험하고 있었다. Tarafdar et al.(2007)은 기술 과부하를 정보기술의 활용으로 인하여 사용자가 더 빠르고 길게 일하게 되는 것이라고 정의하였다. 복지 사각지대 발굴업무 담당인력은 복지 사각지대 발굴업무의 수행에서 구조적 한계에 직면하고 있었다. 발굴업무 담당인력 대부분은 복지 사각지대 발굴업무 이외에도 다양한 역할을 부여받고 있어 복지 사각지대 발굴업무에 집중하기 어려운 상황에 놓여 있었다. 시스템의 정보의 양과 빈도가 증가하는 가운데, 담당인력이 시스템 발굴업무를 처리하기 위해서는 업무의 속도를 높이거나 근무시간을 늘릴 수밖에 없었다.

복지 사각지대 발굴은 업무 중에 할 수 있는 일이 아니에요. 업무가 끝나고 야근을 하면서 전화를 하고 우편 작업을 하고 하는데, 그 사람들을 다 직접 찾아가서 일일이 확인을 할 수는 없다고 생각해요. (공무-16-구)

어쨌든 처리 기한이 있으니까 빨리 처리해야 하고... (공무-10-동)

업무 자체가 300건이나 이렇게 넘어오잖아요. 당연히 저희도 실적의 압박을 안 느낄 수 없어요. 그것을 빨리 처리해야 한다는 그런 압박감. (공무-9-동)

다. 기술 신뢰

한편, 발굴업무 담당 공무원들은 시스템을 활용한 복지 사각지대 발굴에 의문을 보였다. 담당인력의 경험을 바탕으로 보았을 때, 시스템이 연계하는 자료의 신뢰성(precision)은 높았으나, 자료를 활용하여 생성한 위기가구 대상자 명단은 타당성(validity)이 부족하다는 인식을 보였다. 즉, 자료 자체의 정확성 수준과 상관없이, 제공되는 정보가 위기가구 발굴업무에는 비효율적이라는 인식을 보였으며, 위기가구 발굴을 위한 정보의 정확성이 높아져야 한다고 생각하고 있었다. 이러한 기술 신뢰에 대한 이슈는 제3장의 정보의 부정확성으로 인한 기술 과부하의 내용과 일치한다. 정보의 부정확성은 기술 신뢰의 저하로 이어지며, 이는 업무 수행의 스트레스가 증가하는 결과로 이어질 확률이 높다. 또한, 낮은 기술 신뢰수준은 기술 과부하와 역할 스트레스의 관계를 조절하는 요인으로 작용할 수 있다.

전체를 방문해서 찾아보면 그 규정에 맞다, 뭐다 해서 실질적으로 도움받을 사람은 한 두 명 정도가 돼요. 그러니까 이게 팀 전체적으로 아주 좀 기분이 안 좋죠, 기분이. 업무는 똑같이 해야 하고, 결과는 한 0.5%에서 1% 겨우 되다 보니까. (공무-1-읍)

실제로 했을 때 저희가 보통 체감상 느끼는 것이 거의 없으니까. 상담하고 실제로 이어진 사례는 그다지 많지 않은 것 같아요. (공무-6-동)

막상 상담해보면 본인들이 필요 없다. 잘살고 있다. 이런 등의 이유로 거부하는 이유가 많아서 발굴 실적은 또 저조해서... (공무-14-동)

저희가 실제로 확인을 해보면요, 이게 단전, 단수, 체납 이런 거로 많이 조회돼서 오는데 실질적으로 전화해보면 이게 실시간 자료가 아니다 보니까 이미 해결된 경우인 경우도 많고... (공무-17-동)

건강 보험료가 밀렸거나 공과금 밀렸거나 하는 문제는 저는 대부분 일치하는 정보라고 생각하거든요. 전혀 뜬금없는 자료를 내보내는 건 아닌 것 같고, 상담하다 보면 실제로 그렇다고 이야기를 해요. 그런데 그 사람들이 실제로 위기가구인 확률은 생각보다 높지 않다고 봐요. (공무-18-동)

2. 역할 스트레스

Tarafdar et al.(2007)에 따르면 테크노스트레스는 역할 스트레스에 부적인 영향을 미친다. 역할 스트레스는 역할 갈등과 역할 과부하를 통해 측정된다. 복지 사각지대 발굴 담당인력의 역할 스트레스를 살펴본 결과 테크노스트레스와 낮은 수준의 기술 신뢰로 인하여 역할 갈등과 역할 과부하를 경험하고 있는 것으로 나타났다.

가. 역할 갈등

발굴업무를 담당하는 사회복지공무원은 대부분 위기가구 발굴 이외에도 다양한 형태의 주업무를 담당하고 있었다. 때로는 본인의 업무 외의 복지 관련 업무도 일시적으로 맡아서 처리해야 할 때도 있어 역할 수행에 갈등이 발생한다. 급하게 내려오는 일들을 먼저 처리하다 보면 복지 사각지대 발굴업무는 뒤로 밀리기도 한다.

부담이 많죠. 아무래도... 일단은 각각이 가지고 있는 고유 업무들이 있어서 늘 제가 따라다닐 수는 없거든요. (공무-4-읍)

그 업무만 가지고 있는 사업이 아니라... 다른 사업 대역서 가지를 같이 진행해요. 그리고 이런 코로나 시대면, 뭐 차출되고, 뭐하고, 이렇게 새로운 업무가 떨어지면 이 본인의 업무는 좀 뒤로 밀려나게 되는 상황이에요. 항상. (공무-13-동)

위기가구 발굴업무 수행과정에서 담당인력은 업무의 수준을 어느 정도로 맞출 것인지에 대해서 내적 갈등이 일어나기도 한다. 업무를 꼼꼼하게 보자니 효율성이 떨어지는 것을 알고 있고, 업무를 형식적으로 빠르게 진행하자니 한 번씩 발굴되는 위기가구가 있어 대충하는 것도 마음에 걸린다.

진짜 위기가구인 경우가 좀 낫다 보니까 처음에는 연락도 전화도 받으실 때까지 계속해 보다가 아무래도 조금 덜하게 되는 일도 있기도 하고. 그런데 저희가 또 완전히 소홀히 할 수 없는 게 왜냐하면 그중에서도 진짜 발굴되는 경우가 있거든요. 분명히 진짜 어려운 분들 있어서. (공무-17-동)

저 같은 경우에는 이 업무 말고도 다른 업무들을 하다 보면 그때 당시에는 ‘꼭 나가야지. 혹시 이 사람이 진짜 어려우면 어떻게 해.’라는 그러한 걱정과 불안함을 느끼고 ‘다음에 꼭 나가야지.’ 하고 메모까지 해놓는데, 다른 업무에 밀리다 보면 결국에는 그냥 넘어가는 경우가 많아요. (공무-18-동)

나. 역할 과부하

역할 과부하는 업무 수행자에게 주어지는 업무가 업무난이도나 업무량의 측면에서 담당인력의 역량을 넘어설 때 발생한다. 제3장에서 언급된, 정보기술로 인하여 사회복지 담당인력의 역할 과중이 발생하는 것과 같은 맥락으로, 읍면동의 발굴 담당인력은 일선에서 다양한 업무를 수행함과 동시에 정보기술을 활용한 방대한 자료가 담당인력에게 전달되다 보니 자연스럽게 역할 과부하가 발생하고 있었다. 앞서 Buffat(2015)가 소개한 Weller(2006)의 사례와 같이 복지 사각지대 발굴은 위기가구 대상자 정보를 활용하지만, 최종적으로는 일선 관료에 의한 상담 및 확인 과정을 거쳐야 마무리되는 업무이다. 하지만 과중한 업무로 인하여 이를 꼼꼼하게 확인하는 것은 한계가 있으며, 이로 인하여 스트레스도 심하게 받는 것으로 나타났다.

전체적으로 보면 다들 뭐. (과중한 업무로) 스트레스 다들 받고 있죠. 다들 받고 있고, 그것을 해결하기 위해서 다들 취미활동도 하는 분도 계시고 하는데, 그런데 이것은 다 똑같은 것 같아요. (중략) 극단적인 경우는, 요즘에 많이 좋아져서, 그냥 바로 휴직에 들어가더라고요. (공무-3-동)

그 많은 복지 사각지대에 내려온 사람들을 일일이 찾아다니고 한다는 건 이미 비현실적이고... (중략) 재난지원금 업무, 백신 업무, 그런 것들이 또 어디로 가느냐? 다 복지 쪽으로 오거든요. 복지직들이 지금 하는 상황인데 이걸 지금 최근의 일이지는 하지만, 코로나 상황의 일이지는 하지만 그런 업무도 해야 하는데, 그 사람들을 다 찾아간다고? 다 찾아가서 있는지 없는지 확인하고... 찾아간다고 해도 만나지 못하거나 그분이 어떻게 살고 있는지 이런 건 찾아간다고 해서 확실히 알 수 있는 부분도 아니고. (공무-16-구)

실질적으로 저희가 사각지대 발굴을 할 때 밖에 직접 나가서 확인해야 하는 부분이 많은 것 같아서 저희 팀원들만으로 하기에는 조금 부족하지 않나... (중략) 사실은 조금 부담스럽긴 하거든요. 왜냐하면 이분들이 연락이 잘 안 되면 저희가 또 전화도 해야 하고 한번 찾아뵙기도 해야 하고 이렇게 하려고 하는데 아무래도 건수가 많으면 저희가 할 수 있는 게 조금 제약이 있으니까. 일단은 조금 네, 부담스럽긴 하거든요. 사실은, 제가 또 다른 업무도 있으니까. (공무-17-동)

다. 대상자와의 관계에서 발생하는 역할 스트레스

1) 환영받지 못하는 연락

복지 사각지대 발굴 담당인력은 위기가구 대상자와의 관계에서 다양한 어려움과 이로 인한 스트레스를 경험하고 있었다. 먼저 발굴 대상자로 지정되었으나 복지 사각지대에 놓여 있지 않은 경우, 담당 사회복지공무원이 연락을 취하였을 때 공무원이 본인에게 연락한 것에 놀라워하는 주민들이 있었다. 나아가 일부 주민들은 본인의 개인정보를 활용한 것에 대하여 불쾌하게 생각하는 경우가 있었다. 김수영(2016)은 사각지대 발굴 시에 비수급자의 자료를 명확한 동의 절차 없는 모니터링하는 위험성을 지적한 바 있다. 더불어, 수급 자격 확인을 통해 수급자가 될 수 있다는 사실을 알았다고 하더라도 모든 대상자가 이를 환영하는 것도 아니다.

전화 상담하는데 요즘 많이 물어보는 경우가 이거예요. “왜 저한테 이걸 보냈죠?”라는 질문. (중략) 특정되어 있거든요. 그런데 이걸 또 만성빈곤, 그러니까 본인이 선택한 만성빈곤이기 때문에 체납을 해소를 하지 않아요. 건강보험료 자체를 한번 실패를 경험한 이후로는 내지를 않아요. 왜냐하면 안 내도 강제하는 조항이 없기 때문에. 그런 사람은 세 번이고 네 번이고 우편물을 보내다 보면, 답변이 “왜 자꾸 보내죠?”라고 엄청 귀찮아 하는 경우도 많거든요. (공무-11-동)

“수도, 전기요금, 공과금은 잘 내고 계세요?” 하는데 그것을 어떻게 알았냐는 식으로 따지는 분도 있었고, 되게 기분 나빠하시는 분들도 계셨던 것 같아요. (중략) 맞아. 연락 처는 어떻게 알았냐고 따지는 사람도 있었어요. (공무-14-동)

이걸 저희가 전화를 하느냐. 굉장히 어제 많이 시니컬하신 분을 제가 전화 통화를 하게 됐는데 그분한테... (중략) 그러면 그로 인해서 저도 에너지가 빠지는 거예요. 그래서 어떤 일을 진행하는 데 있어서 의욕도 없고 좀 많이 힘들고, 진짜 심적으로. (중략) 여기에 대해서 어쨌든 이렇게 반발하고 이 사람에게 이렇게 해봤자 저한테는 어차피 또 돌아오는 건... (공무-12-동)

2) 발굴했으나 도와줄 수 없는 난처함

복지 사각지대 발굴 담당인력은 위기가구 발굴 후 업무 수행에서도 난관에 봉착한다. 시스템을 활용하여 위기가구를 발굴했더라도 정작 발굴된 대상자에게 도움을 줄 수 있는 적절한 자원이 없을 때가 많았다.

저희가 항상 제일 곤란한 경우는 어떤 기준에 조금 벗어나시는데, 분명히 힘든 거 맞는데 법정 기준은 벗어나셔서 대상자가 안 되시고, 그래서 저희가 후원 연계를 해줬는데, 그게 후원은 사실 일시적으로 저희가 도움을 드리는 거라서, 그분들 어려움을 완전히 극복하는 데 도움이 되고 이리기는 어렵잖아요. 그래서 그런 경우에는 계속 찾아오시거든요. 찾아오셔서 좀 더 도와달라, 도와달라 말씀하시는데, 저희가 해드릴 게 없을 때 그럴 때 조금 답답하죠, 사실은. (공무-17-동)

위기가구를 발굴하였다고 하더라도 읍면동에서 적절한 도움을 제공하기 어려운 상황일 때 담당 공무원은 매우 난처하다. 대상자가 어려운 상황에 놓인 것은 맞더라도, 공적 급여의 수급 조건을 충족하지 못하였을

때 읍면동에서 따로 자원을 확보하고 있지 않다면 마땅히 도움을 줄 수 있는 것이 없다. 이때 발굴된 대상자로부터 반발이 발생하기도 한다. 어찌 보면, 가만히 있는 사람을 불러 상담을 하고는 도와줄 수 있는 것이 아무것도 없다고 하는 것에 대한 자연스러운 반응일지도 모른다.

그런데 내용을 들어보면 안되신 분들이 많잖아요. 어떻게 보면 자기는, “이것을 받고 있는데 너희는 왜 이것을 보내서, 우리를 귀찮게 해서 여기까지 오라고 해놓고 이런 부분에 대해서 이렇게 하느냐.” 그런 경험이 많기는 하죠. (공무-9-동)

일일이 다 안내를 한단 말이에요. 그런데 그걸 우편물 들고 진짜 도움이 필요한 사람을 찾아와요. 찾아와서 그 사람한테 해줄 수 있는 사업을 우리가 지원을 다 찾아내는데 거의 대부분이 지원 불가예요. 기준선에 못 들어오는 사람들인 거예요. 송파 세 모녀처럼 기준선에 들어오지 않으면 우리도 도와줄 여력이 없어요. (중략) 그러니까 복지 사각지대가 사실은 저희한테 실적 업무를 할 때, 그렇게 크게, 스트레스만 줄 뿐 크게 뭘 해주지는 못해요. (공무-13-동)

저희가 접근하기 힘들니까 사회복지 서비스 안내문을 보내요. 혹시 어려운 사람들은 그거 들고 와서 해달라고 하거든요. 실제로 그걸 보내는데, 거의 대부분이 “너 이거 보냈으니까 나 해줘. 왜 기준이 안 되는데 나한테 이런 거 보내?” 이런 식으로 따지고 드는 거죠. (공무-13-동)

위기가구의 발굴과 발굴과정에서 발생하는 대상자와의 갈등은 해당 사회복지 담당인력이 경험하는 스트레스의 원인이 된다. 경험이 부족한 사회복지 담당인력일수록 스트레스의 영향이 강하게 나타나고, 대상자와의 갈등이 발생하였을 때 스트레스와 소진으로 인하여 온종일 아무 일도 못하는 일이 발생하기도 한다.

신규 발령받아서 근무하는 경험이 얼마 되지 않는 직원분들 같은 경우에는 굉장히 마음이 여린 상태입니다. (중략) 그래서 그렇게 하고 가시면 굉장히 힘들어합니다. 스트레스 받고. 그리고 자기가 이 복지라는 것에 공무원으로서 왔는데, 복지직 공무원으로서 이렇게 일을 하고자 왔는데, 그런 부분에서 어떤 도움을 주지 못했다는 것, 그런 것. (공무-10-동)

한번 털리고... 한 번 스트레스를 받으면 종일 에너지가 없어. (공무-13-동)

3. 테크노스트레스와 역할 스트레스가 생산성에 미치는 영향

Tarafdar et al.(2007)에 따르면 테크노스트레스와 역할 스트레스는 생산성에 부정적인 영향을 미친다. 복지 사각지대 발굴업무에서 생산성이란 복지 사각지대에 놓여 있는 위기가구를 효과적으로 발굴하고, 적절한 서비스 연계를 통해서 위기가구가 경험할 수 있는 어려움을 예방하는 것이다. 이를 위해서는 무엇보다 위기가구 발굴이 선행되어야 하며, 담당인력의 발굴 의지와 업무능력이 중요하다. 이러한 생산성은 읍면동 담당인력이 경험하고 있는 테크노스트레스 또는 역할 스트레스 수준에 따라서 차이가 발생하고 있었다. 이 장에서 다루고 있는 기술 과부하는 담당인력의 생산성과 부적의 관계가 있는 것으로 나타났다.

가. 기술 과부하와 생산성의 감소

복지 사각지대 발굴 담당인력은 발굴시스템을 활용하여 위기가구 발굴 업무를 수행하는 초기에는 적극성을 가지고 업무를 수행하였다. 하지만 시스템과 업무에 대한 경험과 이해도 수준이 높아지면서 오히려 생산성이 낮아지는 역설이 발견되었다. 생산성의 저하는 대부분 과도한 정보의 양과 정확성 부족, 업무 과부하 등에 기인하고 있었다. 과도한 정보에 매몰되거나, 발굴업무는 열심히 해도 어쩔 수 없는 부분이 있다는 인식은 담당공무원을 소진에 빠지게 만들 위험이 있다. 이에 따라 담당인력은 자신을 보호하기 위하여 업무처리에 효율성을 높이는 방법을 모색하였다.

미안한 말이지만 발굴 내려오는 명단에 대해서는 약간 등한시하게 될 수밖에 없는 상황 이죠, (중략) 이쪽에 대해서는 조사하는 것을 좀 등한시키고 빨리빨리 끝내려고 하고. (중략) 읍면동에서 일은 일대로 하고 출장이다 뭐다 시간에 쫓기는데 나중에 일이 터지면 읍면동에서 책임을 져야 하고.... 그러다 보니까 '터지나 안 터지나 어쩔 수 없다 해

서, 이제 아예 이쪽은 접고 가자. 이걸 뭐 어떻게 사람이 막을 수가 없다.' 그런 분위기도 없지 않아 있습니다. (공무-1-읍)

이 업무를 처음에 왔을 때부터 쭉 계속해온 입장에서는 처음에는 정말 복지 사각지대라고 하니깐 일일이 다 전화하고 확인하고 다 했는데, 보면 그렇게까지 많은 발굴을 할 수는 없었어요. (공무-6-동)

처음에 제가 15년도에 들어와서 복지 사각지대 처음 내려왔을 때는 다 방문했어요. 그때는 내려오는 인원수가 얼마 되지 않았거든요. (중략) 그런데 지금은 내려오는 명수가 너무 많아요. 할 수가 없어요. 처음에 시도할 때는 방문을 했었어요. (공무-13-동)

이게 효율적인지 아니면 그냥 약아지는 것일지도 모르겠지만. 왜냐하면 해도 소용이 없다는 걸 알게 되면서 해도 소용없구나. 아니면 열심히 해도 어쩔 수 없는 게 있구나. 그런 걸 생각하면서 될 수도 있고. 그렇게 열심히 하면 소진이 더 빨리 될 텐데... (공무-16-구)

진짜 위기가구인 경우가 좀 낮다 보니까 처음에는 연락도 전화도 받으실 때까지 계속해 보다가 아무래도 조금 덜하게 되는 일도 있기도 하고. (중략) 저희가 '전화 빈도를 좀 줄여도 되나?' 이렇게 생각할 때마다... (공무-17-동)

나. 업무 숙련도와 생산성 저하의 역설

Stock(2015, 2016)은 업무 담당자가 느끼는 업무의 무의미함(a crisis of meaning at work)은 업무 수행에 부정적 영향을 미치며 또한 태도에도 악영향을 미친다고 설명하였다. 업무 숙련도와 생산성의 역설은 이러한 맥락에서 해석할 수 있다. 시스템을 활용한 복지 사각지대 발굴에 대하여 업무 경험이 많은 담당인력일수록 시스템의 활용이 실질적인 발굴에 실효성이 없다는 인식을 하고 있었다. 또한 복지 사각지대 발굴 담당인력은 업무 종사경력이 길어질수록 발굴업무의 의미에 대하여 비판적으로 바라보는 경향이 높았다. 담당인력에게 실효성이 없는, 의미가 없는 업무를 수행한다는 인식 자체가 스트레스로 작용했는데, 이것은 업무에 대한 책임감이 높은 사람일수록 강하게 나타났다. 나아가 이러한 인식은

발굴업무의 비중을 낮추거나, 최소한의 수준에서 처리하는 행동으로 연결되었다.

좀 피로도가 높아지는 것 같아요. 점점. 왜냐하면 이것을 잘 처리해서 저희가, 일반인 분들이기 때문에 상담을 통해서밖에 이것이 정보가 없잖아요. 그래서 일단 상담하시고 분명히 힘들다고 하시죠. 지금 다 힘드시니까. 그래서 올리면 뭔가 초과해서 안 되세요. 그러면 이게 다시 그다음에는 수급 신청했는데 탈락한 사람으로 또 내려와요. 그럼 이제. 그래서 그런 식으로 계속 지나다 보면 그리고 점점 더 늘어나는 거죠. 발굴을 이쪽에서 따로 되고, 이분은 또 수급 탈락자로 또 들어가고. 그러면 이렇게 점점 숫자가 늘어나잖아요. (중략) 오히려 이게 복지 사각지대 민감도를 좀 떨어뜨리는 역할도 하고 있다고 봐요, 피로도나. (공무-6-동)

업무 담당자의 성격에 따라 다르겠지만, 성격에 따라 다르겠죠. 뭐. 어떤 사람은, 어떤 담당자는 그냥 발굴시스템이 내려오는 거 우편이나 이런 거 보내거나 이런 걸로 끝내고 아무 생각이 없는 사람도 있을 거고. (중략) 그런데 조금이라도 관심을 가지고 내가 해야겠다는 책임이 있는 업무 담당자라면 스트레스가 되게 많을 거예요. (공무-16-구)

다. 막을 수 없는 사건에 대한 스트레스

시스템이 제공하는 자료의 한계로 인하여, 시스템을 활용한 복지 사각지대 발굴업무에는 많은 어려움이 있다. 이 업무를 꼼꼼하게 처리하기 위해서는 많은 시간과 에너지가 필요하다. 하지만 발굴업무 담당인력이 아무리 노력을 하더라도 “사건”을 막을 수 있는 것은 아니었다. 발굴된 대상자 혹은 이미 발굴되어 관리가 이루어지고 있는 대상자에게 현금 및 서비스 등의 도움을 제공하더라도 그 사건의 발생을 예방할 수 없었다.

하여튼 우리끼리 복지업무 담당자에 대한 걱정을 많이 하고, 그리고 되게 스트레스받아요. 그런 일이 일어날까 봐. (중략) 그렇지, 그렇지, 그렇지. 운이예요! 그 공무원의... 열심히 한다고 해서 진짜 되는 것도 아니고. (공무-16-구)

네. 방문하거나 하는 것이 있는데 그것과도 많이 겹치고요. 요즘에는 얼마 전부터는 주거급여 받으시는 분이 한번 사망하시거나 이런 사건이 있고 나서는 저희 대상자분들 중에서도 내려오기도 하거든요. (공무-6-동)

독거노인 한 분이 자살하신 경우가 있고요. 그런데 그분 같은 경우에는 독거노인 관리 사분이 매일 연락을 취하고 일주일에 한 번씩 방문하는 집인데도 불구하고 극단적인 선택을... 그래서 자살은 막는 게 참 어렵다고 하는 생각이 들었어요. (공무-18-동)

복지 사각지대로 인한 사망사건 등이 발생했을 때 담당 공무원은 심각한 스트레스를 경험하는 것으로 나타났다. 사건이 발생하였을 때 본인이 조금 더 살폈더라면 예방할 수 있지 않았겠나 싶은 자책감과 이로 인한 스트레스는 읍면동의 복지 사각지대 발굴 담당인력뿐 아니라 사례관리 등 찾아가는 업무에 종사하는 공무원에게서 발생하는 공통적인 현상이다 (최권호 등, 2020). 이러한 스트레스는 일선 사회복지공무원과 대상자 간의 물리적 거리가 가까운 상황에서 더 커지는 특성을 보인다.

내가 만약에 이 조사를 정성도 있게 했더라면 조금 더 구제할 수 있는 사람들이 많지 않았을까? 이런 안타까움이 들게 하니까 업무를 하는 데 사실은 조금 스트레스 지수가 높 아지죠. (공무-11-동)

직원들끼리도 이러한 거에 관한 이야기를 한 적이 있는데 복지 사각지대 발굴이 제대로 안 돼서 자살이나 이런 게 발생했을 때 미치는 영향이 의외로 커요. 아니면 직원들한테 심리적인 영향을 많이 주거든요. (공무-18-동)

라. 막을 수 없는 사건과 책임성, 기술 침해

복지 사각지대 발굴시스템의 도입과 시스템 고도화로 인하여 복지 사각지대 발굴 담당인력은 더 넓은 범위의 대상자를 책임지게 된다. 복지 사각지대로 인한 스트레스는 사망사건이 발생하였을 때 국한하여 발생하는 것이 아니라, 사망사건이 발생하지 않았더라도 발생에 대한 걱정과 우려로 인해서 생기기도 한다. 복지 사각지대 담당 공무원은 완벽한 예방이 어렵다는 것을 인정하며 주어진 업무를 수행하지만, 언제 일어날지 모르는 사망사건을 항상 걱정하며 사건이 발생하지 않기만을 기도하는 수밖에 없는 환경에 노출되어 있다.

“제 발령 기간에는 제발 이 일이 없게 해 주십시오.” 향상. (공무-12-동)

누구라도 혹시나 자살할까 봐, 전체 ○○동에 거주하는 누구라도 자살을 할까 봐, 명단에 없어도. 그런 스트레스는 큰 것 같아요. (공무-18-동)

찾아가는 업무에 종사하는 공무원의 경우, 지역사회에서 사망사건이 발생하였을 때 담당인력의 책임인 것 같은 사회적 인식 구조가 마련되어 있다(최권호 등, 2020). 이러한 구조는 복지 사각지대 발굴 담당인력에게도 적용된다. 특히, 시스템을 활용한 발굴 및 초기상담이 수행되었을 때 사례별 담당 공무원의 이름이 시스템에 남게 되면서 이러한 책임감과 죄책감, 낙인은 더욱 강력해진다. 담당 공무원은 시스템을 활용한 업무의 복지 사각지대 발굴업무의 의미에 대하여 의문을 가지면서도, 발생할 수 있는 복지 사각지대 사망사건에 대한 걱정과 스트레스에 노출되어 있다. 이에 대한 걱정과 스트레스의 수준은 개인차가 있겠으나, 중요한 것은 사망사건이 발생했을 때 사회복지공무원에게 쏠리는 비난의 화살이다.

우선은 스트레스가 크고요. 왜냐하면 이 개인의 사례에서 조사자 이력이 남잖아요. 누가 이 사람을 처리했는지 업무 이력이 남아요. 개인 인력이 남는데 사실은 지금 사각지대가 발생하는 이유는 제 주관적인 생각은 예방할 수 있는 사회적 구조를 만들어놓지 않았기 때문인데… (공무-11-동)

어디에 책임을 물을 데가 필요한데 찾지 못해서 공무원한테 자꾸 얘기하는 것 아닌가. (공무-17-동)

마치 처회의 다, 언론에서 어떤 사건이 일어났을 때 떠들 듯이 모든 책임이 다 복지직 공무원 너희가 일을 안 해서 이런 거 아니냐. (공무-12-동)

복지 사각지대 발굴시스템은 점점 더 광범위하고 다양하면서도, 타당성은 낮은 자료를 읍면동에 밀어 넣고 있다. 다양한 업무를 동시에 수행해야 하는 환경에 놓여 있는 읍면동의 발굴업무 담당인력은 꼼꼼히 업무

를 처리하기가 어려운 환경에서도 위기가구 대상자 자료를 양가감정을 느끼며 처리하고 있었다. 시스템의 자료를 하나하나 꼼꼼하게 확인하는 것은 비효율적이라는 인식을 하면서도 만약에 발생할 수 있는 비극적인 사건에 대한 책임감과 우려, 사건이 발생하였을 때의 자책감과 주위의 비난에 대한 걱정을 떨쳐버리기 어려운 상황이다. 만에 하나 위기가구 대상자를 발굴하더라도 읍면동에서는 적절한 도움을 제공할 만한 자원이 부족하다. 더욱이 발굴 활동 자체가 민원의 원인이 되기도 하는 딜레마에 빠져 있었다.

마. 높은 생산성을 유지할 수 있는 조건: 인력에 맞는 적절한 정보량

복지 사각지대 발굴시스템에서 적절한 양의 위기가구 대상자 자료가 전달되는 지역의 경우 읍면동 담당인력이 큰 부담을 느끼지 않고 업무를 처리할 수 있었다. 담당인력은 시스템 자료를 복지 사각지대로 인한 문제를 예방하기 위한 소중한 정보로 인식하고 꼼꼼하게 확인할 수 있었다. 또한, 자료의 양이 적을 때에는 현장 방문에 대한 마음이 부담이 덜 한 것으로 나타났다. 업무 담당인력은 업무량에 부담이 적을 때에는 위기가구 발굴을 위한 시스템 자료의 정확성 여부와 상관없이 절차에 맞추어 최대한 위기가구를 발굴하고 필요한 서비스를 연계하려는 의지를 보였다.

평균 20, 30명 정도, 적을 때는. 그러니까 가정방문을 계획하고 나가기 그렇게 부담이 되는 양이 아니에요. (중략) 신뢰도든 정확도든 상관없이 어쨌든 저희는 발굴대상자 명단에 오르면 이 대상자는 그냥 처리해야 할 업무예요. (중략) 어쨌든 저희는 이분, 발굴된 대상자에게는 어떤 서비스라도 지원을 하자, 저는 좀 그런 마음으로 일을 하는 것 같아요. (공무-7-면)

사실 ○○구는 인구수가 그렇게 많은 편이 아니기 때문에 내려오는 명단 자체가 크게 부담이 된다고는 생각하지 않아요. (중략) 이게 다른 자치구, ○○나 ○○, ○○처럼 아

주 데이터가 많아진다면 그건 또 아주 다른 문제가 아닐까 하는 생각이 듭니다. (중략)
많이 내려오지 않으니까 후배들한테도 “꼭 만나야 한다.” 그리고 “꼭 잘 레코딩을 해야 한다.” (공무-15-동)

100건을 4명이 나누다 보니까 크게 부담스럽지는 않은데, 예를 들어 아까 이야기해 드렸듯 안내문까지 붙이고 왔는데 연락이 없다, 이런 사람들을 다시 찾아보기에는 조금 시간이 부족한 느낌이 들고요. (중략) 예를 들어 혼자 있어도 400건이 내려온다. 그런데 그걸 혼자서 하는 건 불가능하다. 그래서 그냥 거의 우편물만 보내고 말 수밖에 없다, 현실적으로. (공무-18-동)

제4절 시사점

이 장은 사회복지 담당인력의 테크노스트레스 경험을 복지 사각지대 발굴시스템을 활용한 위기가구 발굴업무를 중심으로 살펴보았다. 지방화의 진전과 함께 다양한 복지사업의 관리와 집행이 지방자치단체로 집중되면서 발생하는 업무의 깔때기 현상은 큰 문제로 제기되었다(함영진, 정상기, 2017). 복지 사각지대 해소 및 주민의 복지 체감도를 높이기 위해서 읍면동을 중심으로 도입된 ‘찾아가는 서비스’(최권호 등, 2020)뿐 아니라 정보기술의 발전을 기반으로 최근 논의가 이루어지고 있는 ‘찾아주는 서비스’(최현수, 2019)는 사회복지 전달에서 읍면동이 수행해야 하는 역할의 중요성을 나타냄과 동시에 읍면동에 집중되는 복지업무에 대한 방증으로 이해할 수 있다.

정보기술은 읍면동에 집중되는 복지업무로 인한 깔때기 현상을 극복할 수 있는 좋은 수단이 될 수 있을 것으로 기대받고 있다. 하지만 정보기술은 활용을 어떻게 하느냐에 따라 현장의 업무를 지원하는 효율적인 도구가 되거나, 현장의 업무를 방해하는 비효율적인 장애물이 될 수도 있다. 본 절에서는 앞의 논의를 바탕으로 현재의 복지 사각지대 발굴시스템을 활용한 위기가구 발굴업무를 개선하기 위한 시사점을 논의하였다.

1. 위기가구 예측을 위한 타당한 정보 선별

현재의 복지 사각지대 발굴시스템이 위기가구 발굴을 위하여 효과적인 임무를 수행하고 있다는 것을 완전히 부인할 수는 없다. 그러나 위기가구 발굴을 위한 정보의 정확성과 효율성의 측면에서 현재의 시스템은 발굴 업무 담당인력에 과중한 부담과 책임을 지우고 있다. 현재의 시스템은 최대한 위기가구를 발굴하기 위하여 활용하는 정보를 확대하고, 읍면동 담당인력에게 전달하는 빈도를 늘리고 있다. 이러한 움직임은 시스템의 위기가구 예측에 관한 포괄성을 넓히는 장점이 있겠으나, 담당인력 입장에서는 발굴업무의 무의미함에 관한 부정적 인식의 원인이 될 수 있다. 이는 업무 수행에 비효율을 초래하는 부작용으로 작용할 수 있다.

2021년 1월 기준으로 18개 기관 34종의 정보로 확대되어 연계되고 있다(김정현, 한은희, 2021). 지금까지 위기가구를 찾기 위한 정보를 최대한 발굴하고 확대하는 데 초점을 두었다면 이제는 34종의 정보 중에서 과연 어떠한 정보가 실제 위기가구 예측에 도움이 되었으며, 어떤 정보는 도움이 되지 않았는지 검토해야 한다. 최대한 정보를 확보하여 이를 읍면동에 묶음으로 던져주는 식의 발굴은 읍면동의 담당인력이 일선에서 열과 성의를 다해 위기가구를 발굴하고 복지 사각지대로 인한 사건을 예방하는 데 도움이 되지 않을 것으로 보인다.

2. 위기가구 예측을 위한 알고리즘 개발

현재의 시스템은 위기가구 발굴을 위하여 최대한 정보를 확보하고, 대부분 경제적 요인에 해당하는 정보 내에서 일정 금액 수준 이하에 해당하거나 체납이 발생한 가구를 모아 일괄적으로 읍면동에 내려주는 형식의 업무체계를 지니고 있다. '복지 사각지대 발굴시스템'이라는 정보기술을

활용하여 위기가구를 찾아낸다고 한다면, 일반 국민 대부분은 아마도 고도화된 알고리즘을 활용하여 바둑기사 이세돌을 이겨낸 인공지능 알파고의 사례를 떠올릴지 모른다. 하지만 현재의 시스템은 ‘인공지능’과 ‘알고리즘’이라는 단어와는 거리가 있어 보인다. 다양한 기관의 정보가 연계되어 있으나 연계정보를 활용하는 방식은 기초단계에 머물러 있는 것으로 추정된다. 현재의 모습은 기존에는 우편이나 이메일, 팩스로 주고받던 자료를 하나의 시스템상에서 한꺼번에 주고받는 형식에 머물러 있는 듯하다. 즉, 좁은 지방도를 통해 다니던 것을 넓은 고속도로를 개통하여 다닐 수 있게 되었다는 장점은 생겼으나, 운행은 여전히 개별적인 자동차로 이루어지는 것과 같다고 볼 수 있다.

김수영(2021)은 사회보장 정보시스템의 활용으로 발생할 수 있는 디지털 테일러리즘에 관하여 우려를 표하였다. 과학적 관리 이론인 테일러리즘(Taylorism)의 새로운 버전으로, 디지털 테일러리즘하에서 노동자는 초고속 정보시스템이 제공하는 정보의 속도에 따라 이를 처리하고 동시에 오류를 수정하는 등의 업무를 수행하게 되며, 자연스럽게 업무소진과 과로로 고통받게 된다는 것이다. 찰리 채플린의 영화 모던타임즈(Modern Times)에 나오는 노동자의 새 시대 버전의 인간소외 모습은 아니더라도, 늘어나는 정보의 양에 따라 늘어나는 업무를 처리해야 하는 것은 현재의 읍면동 사회복지공무원에게 필연적이다.

과도한 정보와 자료는 기술 과부하로 이어지며 이는 업무 스트레스와 생산성 저하의 원인이 된다. 복지 사각지대를 예방 및 해소하는 데 복지 사각지대 발굴시스템의 중요성은 매우 높다. 다만, 위기가구 발굴 담당인력의 업무 효율성을 높일 수 있도록, 시스템이 보유하고 있는 정보를 활용하여 위기가구 예측을 더욱 타당하게 할 수 있는 효율적인 알고리즘을 개발하여 발굴업무를 지원할 필요성이 있다. 지나친 효율성의 추구는 사

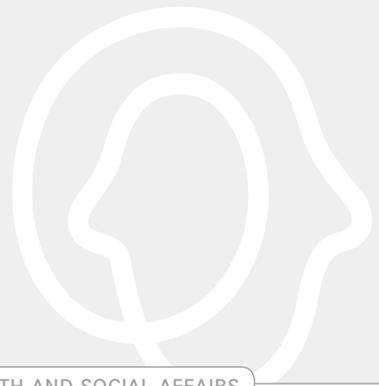
회복지 업무 수행서 지양해야 하겠으나, 지나친 비효율의 예방은 복지업무의 효과성을 높이기 위해 필수적이다.

3. 읍면동 조직구조 및 인력편성을 위한 정보제공

복지 사각지대 정보시스템의 정보를 재편하거나 위기가구 예측의 타당성을 높이기 위한 알고리즘 개발을 하지 않고도, 현재 시스템의 활용성을 높이는 방법이 있다. 그것은 읍면동 지역사회의 복지 욕구에 맞는 인력을 확보하여 운용하는 것이다. 시스템을 활용한 발굴업무 수행에서 정보 과부하와 역할 스트레스 등으로 인한 생산성 감소를 예방할 수 있는 것은 읍면동의 복지 사각지대 발굴업무를 수행하는 인력 규모에 적합한 정보량이 수신되었을 때였다. 현재의 정보의 양과 질을 유지하더라도 이를 소화할 수 있는 인력이 확보되었을 때, 읍면동의 담당인력은 주어진 정보를 최대한 활용하여 위기가구를 발굴하고 복지 사각지대를 예방하려는 노력을 기울이는 것으로 나타났다. 따라서 읍면동의 복지 욕구에 부합하는 인력을 확보할 필요가 있다.

지방자치단체의 인력편성의 권한은 중앙정부가 아닌 지방자치단체에 있으므로, 중앙정부가 지방자치단체의 인력편성 및 운용에 대하여 권한을 행사하는 것에는 한계가 있다. 하지만 중앙정부가 보유하고 있는 정보와 전국 범위의 자료 확보 및 이에 대한 분석을 통하여 지역사회 복지 욕구 수준을 파악하고 이에 대응하기 위한 적절한 인력 규모에 대해 제언하거나 인력편성을 위한 정보를 제공함으로써 기초지방자치단체에서 각 읍면동에 복지 욕구에 부합하는 적절한 인력편성을 하도록 간접적으로 도울 수 있을 것이다. 특히 일반행정이나 복지행정 영역보다는 직접적인 서비스, 실천을 제공하는 찾아가는 복지팀의 인력을 중심으로 분석이 이루어져야 할 것이다.





제5장

사회복지 담당인력의 테크노스트레스 인식조사

제1절 들어가며

제2절 조사설계 및 표본 특성

제3절 테크노스트레스 인식조사 결과

제4절 시사점



제 5 장

사회복지 담당인력의 테크노스트레스 인식조사

제1절 들어가며

사회복지 담당인력을 대상으로 진행한 테크노스트레스 경험분석 결과를 살펴보면, 이들이 다양한 이유로 정보시스템을 활용하는 데 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 이에 대한 면밀한 진단과 원인분석이 필요하다. 이 장에서는 사회복지 담당인력을 대상으로 정보시스템에 대한 인식과 테크노스트레스 관련 인식을 조사한 결과를 제시한다.

2010년 사회복지통합관리망(행복e음)이 도입되면서, 정보시스템은 복지행정 업무를 수행하는 데 필수불가결한 도구로 자리매김하였다. 사회보장제도의 확대와 제도 개편 후에 신속 정확한 집행이 강조됨에 따라 정보시스템은 끊임없이 변화하였고, 이를 활용하는 사회복지 담당인력은 인지적 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다. 그간 사회보장정보시스템에 대한 만족도 등은 평가되었지만, 사회복지 담당인력이 생각하는 정보시스템의 특성에 관한 연구는 부족하였다.

이에 이 연구에서는 사회복지 업무를 수행하는 데 필요한 정보시스템의 특성을 사회복지 담당인력의 측면에서 살펴본다. 정보시스템을 설계하고 구축한 공급자 측면에서 기능의 우수성과 정확성을 살펴보기보다는, 사용자 측면에서 정보시스템이 복잡한지, 또는 얼마나 자주 변화하는지, 업무수행과정에서 도움이 되는지 그리고 업무를 수행하는 데 믿을 만한지에 대한 조사를 수행한다. 아울러, 정보시스템에 대한 사회복지 담당인력의 관심, 활용 의지, 자신감 등 기술 준비도와 관련된 조사를 시행한다. 이를 통해 정보시스템의 사용자 측면에서 정보시스템 현황, 활용실

태, 활용 시 어려움, 활용 여력 등에 관한 인식을 면밀하게 분석하고 유의미한 시사점을 도출한다.

제2절 조사설계 및 표본 특성

1. 조사설계

사회복지 담당인력의 테크노스트레스 인식조사는 개인-환경 적합이론에 기초한다(Ayyagari et al., 2011; 김경준, 이기동, 2017). 첫째, 정보기술의 환경적 특성 요인이 중요하다. 이를 위해 현재 사회복지 담당인력이 활용하고 있는 정보시스템의 복잡성, 연결성, 변화성, 신뢰성을 중심으로 조사한다. 둘째, 테크노스트레스 유발요인으로 기술 과부하, 기술 불안정성, 기술 침해의 경험을 조사한다. 셋째, 정보시스템을 활용함으로써 발생하는 테크노스트레스를 지침, 소진 그리고 피로감을 중심으로 조사한다. 넷째, 테크노스트레스로 인해 발생하는 정보시스템 저항을 조사한다. 즉, 정보시스템 활용 거부감, 사용에 대한 반대 의향, 정보시스템 사용에 대한 비판과 관련한 인식을 조사한다. 마지막으로 정보시스템에 대한 개인의 관심, 활용 의지, 신뢰 등을 조사한다. 정보시스템에 대한 개인 특성은 기술 준비도로 이해 가능하며, 이는 정보시스템의 활용과 저항 등에 큰 영향을 준다(김경준, 이기동, 2019; Kim & Park, 2018; Ayyagari et al., 2011).

가. 정보시스템의 특성

사회복지 담당인력이 직면하게 될 사회보장정보시스템 등은 시스템 간 연계를 통한 통합적인 업무처리 지원, 정보시스템의 복잡성으로 인한 적용의 어려움, 매년 고도화되고 새롭게 구조화되는 시스템, 연계정보 및 처리되는 정보의 높은 신뢰성이 특징적으로 나타난다. 이에 이 연구에서는 Ayyagari et al.(2011)과 김경준, 이기동(2017)의 연구모형에서 제시한 시스템의 특징적 요인인 연결성, 복잡성, 변화성, 신뢰성을 구성개념으로 제시하고 조작적 정의를 하였다.

첫째, 연결성은 개인과 기술이 연결된 정도(Ayyagari et al., 2011)로 정의하였으며, 이 연구에서는 정보시스템의 사용이 타인과 연결되어 통합적으로 집행됨, 자신이 여러 업무와 쉽게 연결되어 업무를 처리함, 정보시스템의 사용으로 타인과 쉽게 연락되게 만듦을 측정항목으로 제시하였다.

둘째, 복잡성은 정보시스템의 사용이 어려운 정도로 정의하였으며 (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003), 이 연구에서는 시스템 사용의 복잡성, 정보시스템 학습의 복잡성, 원하는 결과도출의 난해성을 중심으로 측정항목을 설정하였다.

셋째, 변화성은 정보기술이 빠르게 변화된다고 생각하는 정도 (Ayyagari et al., 2011)로 조작적 정의를 하였으며, 이 연구의 측정항목으로는 정보시스템 특성의 잦은 변화, 작동방식의 잦은 변화, 정보시스템 성능의 잦은 변화를 제시하였다.

넷째, 신뢰성은 정보시스템의 특징이나 능력을 믿는 정도(DeLone & McLean, 1992; 2003)로 조작적인 정의를 하였으며, 기능에 대한 믿음, 성능에 대한 믿음의 정도, 시스템 작동의 일관성을 주요 측정항목으로 제시하였다.

나. 테크노스트레스 유발요인

테크노스트레스를 구성하고 있는 스트레서와 스트레인은 김경준, 이기동(2017)의 연구에 따라 스트레서는 기술 과부하, 기술 불안정성, 기술 침해로 설정하였으며, 스트레인은 단일 구성개념으로 측정하였다.

첫째, 기술 과부하는 정보시스템으로 개인에게 부여된 일이 자신의 능력을 초과한 것(Ayyagari et al., 2011)으로 조작적 정의를 시도하였으며, 시스템을 활용한 업무처리는 다른 방식보다 문제를 유발함, 시스템으로 인해 일이 바빠짐, 시스템으로 인해 일에 대해 압박감을 느낌으로 측정항목을 제시하였다.

둘째, 기술 불안정성은 정보시스템으로 인하여 개인이 직업상실의 위협을 지각하는 정도(Ayyagari et al., 2011)로 조작적 정의를 하였으며, 시스템으로 인해 미숙련자가 나의 일을 이상 없이 수행하게 됨, 시스템으로 내 직업의 위협을 느낌, 시스템은 타인이 내 업무를 더 쉽게 수행하게 도와줌으로 측정항목을 설정하였다.

셋째, 기술 침해는 정보시스템으로 인하여 사생활이 보호받지 못하는 상황에 대한 지각(Ragu-Nathan et al., 2008)으로 조작적 정의를 하였다. 이에 이 연구에서는 시스템 이용이 쉽게 모니터링됨, 시스템이 내 활동을 추적함, 시스템은 개인정보를 더 쉽게 침해할 것임을 측정항목으로 제시하였다.

다. 테크노스트레스 및 사용자 저항

이 연구에서 테크노스트레스 유발 요인으로 인한 심리적 반응을 테크노스트레인으로 정의하였다(Cooper et al., 2001). 이에 대한 측정항목은

시스템의 사용이 자신을 지치게 함, 시스템의 사용으로 피로감을 느낌, 시스템으로 소진감 발생을 주요 항목으로 제시하고 측정하였다.

사용자 저항은 정보시스템 수용과정에서 변화에 대하여 사용자가 현 상태를 유지하고 싶어 하는 심리적 상황(Ram, 1987)으로 조작적인 정의를 시도하였으며, 정보시스템에 대한 거부감, 사용에 대한 반대 의향, 시스템 사용에 대한 비판성으로 측정항목을 설정하여 분석을 시도하였다.

라. 테크노스트레스 완화를 위한 기술준비도

사회보장분야에서 정보시스템은 지속적으로 변화하고 있고, 앞으로도 제도변화에 따라 시의적으로 고도화되고 발전할 것이다. 이에 정보시스템의 사용자가 얼마만큼 정보시스템에 관한 관심, 믿음과 의지 그리고 활용 능력을 갖추고 있는냐에 따라 정보시스템의 활용도는 달라진다. 그리고 정보시스템의 고도화 등을 수행할 때는 실제 사용자의 특성을 고려할 필요성이 있다. 사용자 기술 준비도는 다양한 측면에서 측정할 수 있지만, 새로운 정보시스템에 관한 관심, 정보시스템 발전이 미치는 영향, 새로운 정보시스템 기술 추구, 새로운 정보시스템 기술 인지와 활용 자신감 등으로 조작적 정의를 내린(DeLone & McLean, 2003; Ayyagari et al., 2011).

2. 표본특성

이 연구의 조사대상은 사회복지 담당인력, 특히 사회보장정보시스템과 사회복지시설정보시스템 사용자(사회복지담당 공무원, 복지시설 종사자)이다.⑥ 조사방법은 인터넷 기반 설문조사 플랫폼 전문기관인 서베이몽키

의 온라인 조사 플랫폼을 활용하였으며, 조사기간은 2021년 8월 11일부터 8월 27일까지 17일간 수행하였다. 주요 조사내용은 정보시스템 특성(연결성, 복잡성, 변화성, 신뢰성 총 12문항), 테크노스트레스(기술 과부하, 기술 불안정성, 기술 침해, 스트레인, 사용자 저항 총 15문항), 사용자 기술 준비도(9문항), 응답자 특성(6문항)으로 구분하여 총 42개 문항으로 구성하였으며, 응답 및 분석대상은 전체 610명이 조사에 응답하여 이 중 미완료 응답 116개, 불성실 응답 27개(총 143개 응답)를 제외하고 467개 응답을 분석에 활용하였다.

〈표 5-1〉 조사개요

구분	내용
조사대상	· 사회보장정보시스템 사용자(공무원(행정직/사회복지직), 사회복지시설정보시스템(복지시설 종사자 등)
조사기간	· 2021.08.11.~ 2021.08.27.
조사방법	· 인터넷 기반 설문조사 플랫폼(서베이몽키)을 활용한 온라인 조사
조사내용 및 문항 ⁷⁾	· 정보시스템 특성(연결성, 복잡성, 변화성, 신뢰성) 12문항 · 테크노스트레스(기술 과부하, 기술 불안정성, 기술 침해, 스트레인, 사용자 저항) 15문항 · 사용자 기술 준비도 9문항 · 응답자 특성 관련 6문항 * 총 42개 문항
척도	· 항목별 7점 리커트 척도(일반적 특성 6문항 제외)
응답 및 분석대상	· 응답 610/분석 467개(미완료 116개, 불성실 응답 27개 분석 제외)

6) 사회보장정보시스템과 사회복지시설정보시스템 조사 표본의 대표성에는 일정한 한계가 있어 분석 결과를 일반화하여 해석하는 데에는 신중할 필요가 있음.

7) 조사표 붙임 참조

정보시스템 관련 특성, 테크노스트레스, 사용자 기술 준비도 등의 분석에 활용된 467개 응답자에 대한 일반적인 특성은 다음과 같다. 성별은 남자 29.3%(137명), 여자 70.7%(330명)이며, 연령대는 20대 4.5%(21명), 30대 51.8%(242명), 40대 31.9%(149명), 50대 이상 11.8%(55명)으로 30대가 과반 이상이다. 응답자의 경력은 1년 이상~5년 이하 29.8%(139명), 6년 이상~10년 이하 43.5%(203명), 10년 이상~15년 이하 12.6%(59명), 15년 이상~20년 이하 7.3%(34명), 20년 초과 6.9%(32명)로, 경력이 6~10년인 응답자가 가장 많고, 직업은 공무원(행정직) 2.6%(12명), 공무원(사회복지직) 88.9%(415명), 사회복지시설 종사자 7.3%(공공, 34명), 사회복지시설 종사자 1.3%(민간, 6명)으로 사회복지직 공무원의 비중이 높게 나타났다. 또한 하루 중 정보시스템을 사용하는 평균 시간은 1시간 미만 6.4%(30명), 1시간 이상~2시간 미만 7.9%(37명), 2시간 이상~3시간 미만 8.4%(39명), 3시간 이상~4시간 미만 11.6%(54명), 4시간 이상 65.7%(307명)로, 4시간 초과로 정보시스템을 이용하는 비중이 가장 높았으며, 학력은 고등학교 졸업 이하 1.5%(7명), 대학교 재학 1.7%(8명), 대학교 졸업 86.9%(406명), 대학원 재학 이상 9.9%(46명)로, 응답자 대부분이 대학교 졸업인 것으로 확인되었다.

〈표 5-2〉 분석대상 응답자의 일반적인 특성

구분		빈도(명)	비중(%)
전체		467	100.0
성별	남자	137	29.3
	여자	330	70.7
연령대	20대	21	4.5
	30대	242	51.8
	40대	149	31.9
	50대 이상	55	11.8
경력	1년 이상~5년 이하	139	29.8
	6년 이상~10년 이하	203	43.5
	10년 이상~15년 이하	59	12.6
	15년 이상~20년 이하	34	7.3
	20년 초과	32	6.9
직업	공무원(행정직)	12	2.6
	공무원(사회복지직)	415	88.9
	공공 사회복지시설 종사자	34	7.3
	민간 사회복지시설 종사자	6	1.3
일간 시스템 이용 시간	1시간 미만	30	6.4
	1시간 이상~2시간 미만	37	7.9
	2시간 이상~3시간 미만	39	8.4
	3시간 이상~4시간 이하	54	11.6
	4시간 초과	307	65.7
학력	고등학교 졸업 이하	7	1.5
	대학교 재학	8	1.7
	대학교 졸업	406	86.9
	대학원 재학 이상	46	9.9

제3절 테크노스트레스 인식조사 결과

차세대 사회보장정보시스템 사용자(사회복지 담당인력)의 정보시스템 관련 특성, 테크노스트레스, 사용자 기술 준비도에 대한 설문조사 결과는 각각의 개별 질문(7점 리커트 척도)의 응답 결과를 100점으로 환산하여 제시하였고, 점수와 긍정, 중립, 부정으로 구분⁸⁾하여 빈도 분석을 수행하였다. 응답자 특성에 따라서는 전체 응답자 대상 분석과 성별, 연령대, 경력기간, 일간 시스템 이용 시간에 따른 집단별로 구분하여 분석을 수행하였으며, 분석 결과는 다음과 같다.

〈표 5-3〉 인식조사 문항

구분	조사내용
정보 시스템 특성	I. 정보시스템의 연결성
	1) 사회보장정보시스템의 사용은 여러 업무를 수행하는 사람들과 연결하여 통합적 집행 이 가능하게 한다.
	2) 사회보장정보시스템은 내가 여러 업무들과 쉽게 연결 되어 업무를 처리하게 만든다.
	3) 사회보장정보시스템을 사용하면 내가 여러 업무를 수행하는 사람들과 쉽게 연락 할 수 있게 만든다.
	II. 정보시스템의 복잡성
	1) 나에게 사회보장정보시스템의 사용은 복잡 하다.
	2) 사회보장정보시스템의 사용 방법을 배우기가 어렵다 .
	3) 사회보장정보시스템을 사용하여 내가 원하는 결과를 얻기는 어렵다 .
	III. 정보시스템의 변화성
	1) 사회보장정보시스템의 특성이 자주 변 한다고 느낀다.
	2) 사회보장정보시스템의 작동방식이 자주 바 뀌었다고 느낀다.
	3) 사회보장정보시스템의 성능이 자주 변 한다고 느낀다.
	IV. 정보시스템의 신뢰성
	1) 사회보장정보시스템의 기능을 믿을 만 하다고 생각한다.
	2) 사회보장정보시스템 성능이 믿을 만 하다고 생각한다.
	3) 사회보장정보시스템이 매우 일관적인 방법 으로 작동 한다고 생각한다.

8) 해당 문항에 대해 “①매우 아니다~③”까지 응답 시 [부정], “④보통이다” 응답 시 [중립], “⑤~⑦매우 그렇다” 응답 시 [긍정]으로 범주화 함.

구분	조사내용
테크노스트레스	I. 기술 과부하
	1) 사회보장정보시스템은 나의 일에서 다른 방식으로 일하는 것보다 더 많은 문제와 질문, 불만을 만들어낸다.
	2) 사회보장정보시스템으로 일이 바빠질 것 으로 느낀다.
	3) 사회보장정보시스템으로 일에 대한 압박감 을 느낄 것이다.
	II. 기술 불안정성
	1) 사회보장정보시스템은 숙련되지 않은 개인이 현재 업무를 수행할 수 있는 수준까지 발전할 것 으로 생각한다.
	2) 사회보장정보시스템이 나의 일에 위협 이 될까 봐 걱정이 된다.
	3) 사회보장정보시스템은 다른 사람들이 내 업무를 더 쉽게 수행할 수 있도록 한다고 생각한다.
	III. 기술 침해
	1) 나의 사회보장정보시스템 이용은 쉽게 모니터링될 수 있어 불편하다.
	2) 사회보장정보시스템을 사용하는 내 활동이 추적될 수 있어 나의 개인정보가 침해될 수 있다고 생각한다.
	3) 사회보장정보시스템을 사용하면 개인의 정보를 더 쉽게 침해할 수 있다고 생각한다.
	IV. 스트레인
	1) 사회보장정보시스템의 사용은 나를 지치게 한다.
	2) 사회보장정보시스템의 사용으로 피로함을 느낀다.
3) 사회보장정보시스템로 인하여 소진감을 느낀다.	
V. 사용자 저항	
1) 사회보장정보시스템에 대한 거부감을 느낀다.	
2) 사회보장정보시스템의 사용에 반대할 의향이 있다.	
3) 사회보장정보시스템 사용에 비관할 부분이 있다.	
사용자 기술 준비도	1) 새로운 정보기술(시스템)에 관심 이 있다.
	2) 새로운 기술이 적용된 정보기술이나 시스템은 나의 업무에 도움 이 될 것이다.
	3) 정보기술(시스템)의 지속적 발전은 우리에게 유익 할 것이다.
	4) 다른 사람보다 새로운 정보기술(시스템)을 빠르게 채택 한다.
	5) 주변 동료들에게 새로운 정보기술(시스템)을 알리고 싶다.
	6) 다른 사람보다 더 나은 정보기술(시스템)을 알고 있다.
	7) 새로운 정보기술(시스템)이나 제품을 취급하는 것은 어렵지 않다.
	8) 새로운 정보기술(시스템)에 대한 정보를 찾는 데 관심 이 있다.
	9) 정보기술(시스템) 사용에 대한 자신감 이 있다.

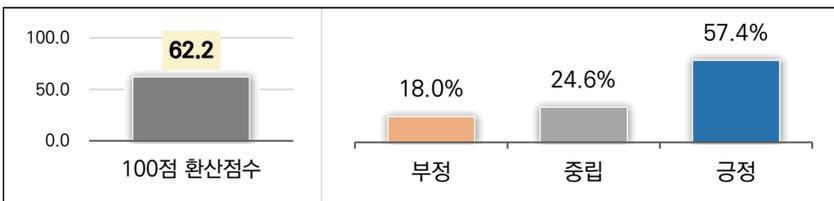
1. 정보시스템의 특성에 관한 인식조사 결과

가. 사회보장정보시스템의 연결성

정보시스템이 복지행정 업무의 연결에 도움이 되고 있는가에 관한 질문에는 긍정적 응답이 많았다. 특히, 사회복지 담당인력의 연령대가 높고, 경력이 많을수록 긍정적인 응답비율이 높았다. 이러한 결과는 정보시스템이 도입된 이후 강조하였던 복지급여 업무처리의 연계성과 통합성이 강화된 성과로 볼 수 있다. 질문별로 상세내용을 살펴보면 다음과 같다.

정보시스템의 특성 중 연결성에 관한 첫 번째 질문 **“정보시스템의 사용은 여러 업무를 수행하는 사람들과 연결하여 통합적 집행이 가능하게 한다”**에 대한 긍정 응답은 57.4%, 부정 응답은 18.0%이다. 즉, 사회복지 담당인력의 연령대가 높을수록, 경력이 많을수록 정보시스템이 복지급여의 통합적 집행에 도움이 된다고 인식하고 있었다.

[그림 5-1] 연결성1(복지급여의 통합적 집행)에 대한 전체 응답자 조사 결과

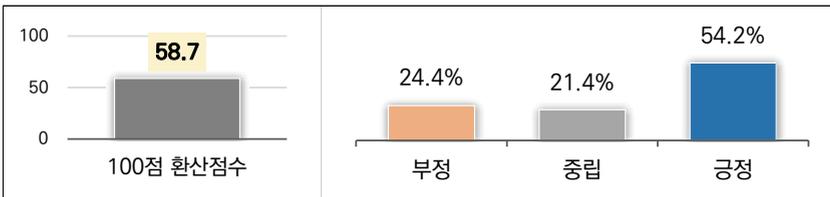


〈표 5-4〉 연결성1(복지급여의 통합적 집행)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.73	62.2	18.0%	24.6%	57.4%
연령대	20대(N=21)	4.52	58.7	19.0%	33.3%	47.6%
	30대(N=242)	4.63	60.5	21.9%	22.3%	55.8%
	40대(N=149)	4.82	63.6	14.1%	27.5%	58.4%
	50대 이상(N=55)	5.04	67.3	10.9%	23.6%	65.5%
경력	1~5년(N=139)	4.65	60.9	21.6%	23.7%	54.7%
	6~10년(N=203)	4.71	61.9	18.2%	25.1%	56.7%
	10년 초과(N=125)	4.85	64.1	13.6%	24.8%	61.6%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.72	61.9	18.7%	23.9%	57.4%
	사회복지시설종사자(N=40)	4.90	65.0	10.0%	32.5%	57.5%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	4.77	62.8	16.3%	26.3%	57.5%
	4시간 초과(N=307)	4.71	61.9	18.9%	23.8%	57.3%

정보시스템의 특성 중 연결성에 관한 두 번째 질문 “**사회보장정보시스템은 내가 여러 업무들과 쉽게 연결되어 업무를 처리하게 만든다**”에 대한 긍정 응답은 54.2%, 부정 응답은 24.4%이다. 사회복지 담당인력의 연령대가 높고, 경력이 많을수록 정보시스템이 업무를 연계하는 데 도움이 된다고 인식하고 있었다.

〔그림 5-2〕 연결성2(업무 연계)에 대한 전체 응답자 조사 결과

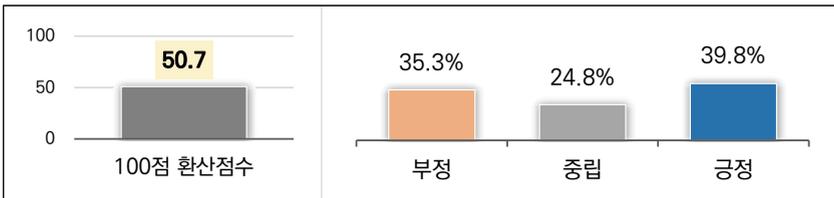


〈표 5-5〉 연결성2(업무 연계)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.52	58.7	24.4%	21.4%	54.2%
연령대	20대(N=21)	4.05	50.8	23.8%	38.1%	38.1%
	30대(N=242)	4.42	57.0	28.1%	19.4%	52.5%
	40대(N=149)	4.64	60.6	20.8%	22.1%	57.0%
	50대 이상(N=55)	4.85	64.2	18.2%	21.8%	60.0%
경력	1~5년(N=139)	4.40	56.7	26.6%	21.6%	51.8%
	6~10년(N=203)	4.53	58.8	24.6%	21.7%	53.7%
	10년 초과(N=125)	4.66	60.9	21.6%	20.8%	57.6%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.51	58.5	25.3%	20.6%	54.1%
	사회복지시설종사자(N=40)	4.70	61.7	15.0%	30.0%	55.0%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	4.54	59.0	23.8%	22.5%	53.8%
	4시간 초과(N=307)	4.52	58.6	24.8%	20.8%	54.4%

정보시스템의 특성 중 연결성에 관한 세 번째 질문 “**사회보장정보시스템을 사용하면 내가 여러 업무를 수행하는 사람들과 쉽게 연락할 수 있게 만든다**”에 대하여 전체 응답자 중 긍정 응답은 39.8%, 부정 응답은 35.3%이다. 사회복지 담당인력의 연령대가 높고, 사회복지담당공무원보다 복지시설 종사자에게서 정보시스템이 동료들 간의 연계에 도움이 된다는 응답이 높게 나타났다. 그리고 정보시스템 활용 시간이 많을수록 정보시스템이 연계성에 효과가 있다는 응답이 높았다.

[그림 5-3] 연결성3(동료들 간 연계)에 대한 전체 응답자 조사 결과



〈표 5-6〉 연결성3(동료들 간 연계)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.04	50.7	35.3%	24.8%	39.8%
연령대	20대(N=21)	3.76	46.0	42.9%	23.8%	33.3%
	30대(N=242)	3.86	47.7	39.7%	24.4%	36.0%
	40대(N=149)	4.23	53.8	29.5%	27.5%	43.0%
	50대 이상(N=55)	4.44	57.3	29.1%	20.0%	50.9%
경력	1~5년(N=139)	3.91	48.6	38.8%	25.2%	36.0%
	6~10년(N=203)	4.09	51.6	35.0%	23.2%	41.9%
	10년 초과(N=125)	4.10	51.6	32.0%	27.2%	40.8%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.00	50.1	36.3%	24.8%	38.9%
	사회복지시설종사자(N=40)	4.43	57.1	25.0%	25.0%	50.0%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	4.09	51.6	32.5%	30.0%	37.5%
	4시간 초과(N=307)	4.01	50.2	36.8%	22.1%	41.0%

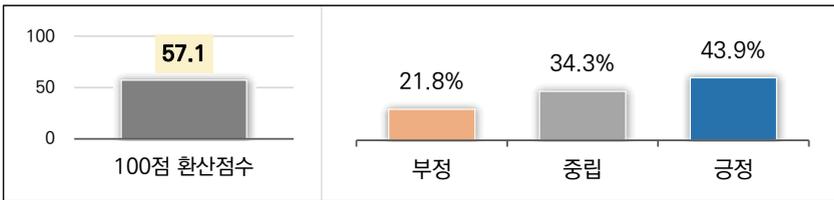
나. 사회보장정보시스템의 복잡성

현재 활용하고 있는 정보시스템의 복잡성에 관한 질문에 대해서는, 복잡하다는 응답이 그렇지 않다는 응답보다 높았다. 그리고 사용법을 익히는 것이 어렵다는 응답이 높았지만, 정보시스템을 통해 원하는 결과를 얻기 용이하다는 응답이 그렇지 않다는 응답보다 높았다. 복지업무담당자는 정보시스템이 복잡하고, 활용법을 익히기도 어렵다고 하였지만, 복지 행정 업무를 처리하는 과정에서 자신이 원하는 결과를 얻을 수 있는 것으로 조사되었다. 질문별로 상세내용을 살펴보면 다음과 같다.

정보시스템의 특성 중 복잡성에 관한 첫 번째 질문 “**나에게 정보시스템의 사용은 복잡하다**”에 대하여 전체 응답자 중 긍정 응답은 43.9%, 부정 응답은 21.8%이다. 즉, 사회복지 담당인력은 정보시스템이 복잡하다고 느끼는 응답이 높았다. 특히, 50대 이상의 연령이 상대적으로 높은 사회

복지 담당인력에게서 정보시스템이 복잡하다는 의견이 많았고, 사회복지 담당공무원이 복지시설 종사자보다 정보시스템의 복잡성을 더 많이 느끼고 있는 것으로 나타났다.

[그림 5-4] 복잡성1(사용 복잡)에 대한 전체 응답자 조사 결과

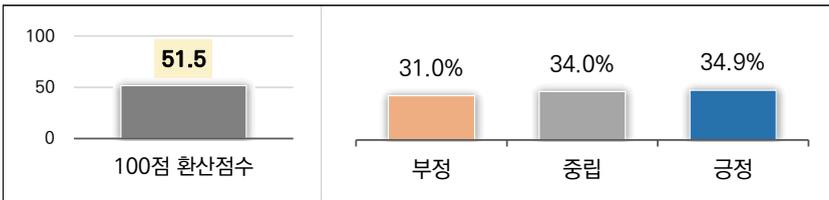


<표 5-7> 복잡성1(사용 복잡)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.42	57.1	21.8%	34.3%	43.9%
연령대	20대(N=21)	4.10	51.6	28.6%	38.1%	33.3%
	30대(N=242)	4.49	58.1	21.9%	32.6%	45.5%
	40대(N=149)	4.34	55.7	21.5%	39.6%	38.9%
	50대 이상(N=55)	4.49	58.2	20.0%	25.5%	54.5%
경력	1~5년(N=139)	4.52	58.6	18.7%	33.8%	47.5%
	6~10년(N=203)	4.33	55.4	24.6%	36.0%	39.4%
	10년 초과(N=125)	4.48	58.0	20.8%	32.0%	47.2%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.45	57.6	20.8%	34.9%	44.3%
	사회복지시설종사자(N=40)	4.10	51.7	32.5%	27.5%	40.0%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	4.46	57.7	23.8%	31.3%	45.0%
	4시간 초과(N=307)	4.40	56.7	20.8%	35.8%	43.3%

정보시스템의 특성 중 복잡성에 관한 두 번째 질문 “나는 사회보장정보 시스템의 사용방법을 배우기가 어렵다”에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정 응답은 34.9%, 부정 응답은 31.0%이다. 사회복지 담당인력의 연령대가 높을수록, 경력이 많을수록 정보시스템의 사용방법을 배우기 어렵다고 답변한 비율이 높았다.

[그림 5-5] 복잡성2(사용방법 배우기)에 대한 전체 응답자 조사 결과

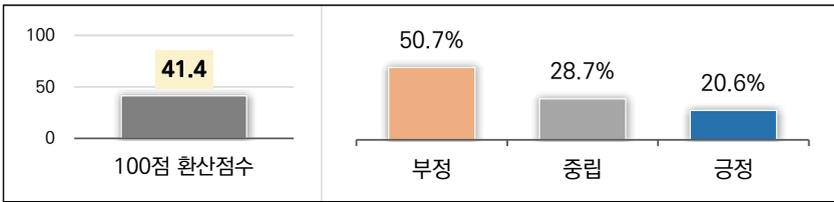


<표 5-8> 복잡성2(사용방법 배우기)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.09	51.5	31.0%	34.0%	34.9%
연령대	20대(N=21)	3.90	48.4	33.3%	42.9%	23.8%
	30대(N=242)	3.98	49.7	34.7%	33.5%	31.8%
	40대(N=149)	4.19	53.1	25.5%	38.3%	36.2%
	50대 이상(N=55)	4.38	56.4	29.1%	21.8%	49.1%
경력	1~5년(N=139)	3.98	49.6	31.7%	40.3%	28.1%
	6~10년(N=203)	4.13	52.1	31.5%	32.0%	36.5%
	10년 초과(N=125)	4.15	52.5	29.6%	30.4%	40.0%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.08	51.3	31.1%	34.2%	34.7%
	사회복지시설종사자(N=40)	4.23	53.8	30.0%	32.5%	37.5%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	4.11	51.9	30.0%	33.8%	36.3%
	4시간 초과(N=307)	4.08	51.3	31.6%	34.2%	34.2%

정보시스템의 특성 중 복잡성에 관한 세 번째 질문 “**사회보장정보시스템을 사용하여 내가 원하는 결과를 얻기는 어렵다**”에 대하여 전체 응답자 중 긍정 응답은 20.6%, 부정 응답은 50.7%이다. 대체로 사회복지담당인력은 정보시스템을 통해 본인이 원하는 결과를 얻을 수 있다고 인식하고 있었다. 연령대가 높을수록, 경력이 많을수록, 그리고 복지시설 종사자에게서 이러한 응답 비중이 높았다.

[그림 5-6] 복잡성3(원하는 결과)에 대한 전체 응답자 조사 결과



<표 5-9> 복잡성3(원하는 결과)에 대한 집단별 조사 결과

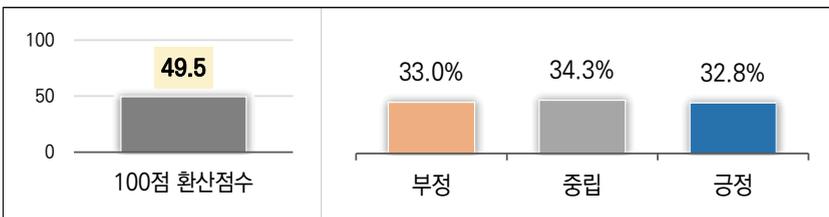
구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		3.48	41.4	50.7%	28.7%	20.6%
연령대	20대(N=21)	3.90	48.4	33.3%	33.3%	33.3%
	30대(N=242)	3.54	42.3	47.9%	29.8%	22.3%
	40대(N=149)	3.44	40.7	53.7%	30.2%	16.1%
	50대 이상(N=55)	3.20	36.7	61.8%	18.2%	20.0%
경력	1~5년(N=139)	3.58	43.0	44.6%	33.8%	21.6%
	6~10년(N=203)	3.43	40.6	52.7%	27.1%	20.2%
	10년 초과(N=125)	3.46	40.9	54.4%	25.6%	20.0%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	3.50	41.6	49.4%	30.4%	20.1%
	사회복지시설종사자(N=40)	3.33	38.8	65.0%	10.0%	25.0%

다. 사회보장정보시스템의 변화성

정보시스템의 기능과 작동방식 등이 얼마만큼 자주 변화하는지에 대한 질문에는 변화가 크지 않다는 응답이 높았다. 그간 정보시스템의 고도화 작업이 빈번하게 이루어졌지만, 사회복지 담당인력은 변화가 크지 않다고 생각하는 것이다. 정보시스템의 기능 개편은 빈번하게 이루어졌지만, 사회복지 담당인력이 인식하는 변화는 크지 않은 것으로 해석된다. 질문 별로 상세내용을 살펴보면 다음과 같다.

정보시스템의 특성 중 변화성에 관한 첫 번째 질문 “나는 사회보장정보시스템의 특성이 자주 변한다고 느낀다”에 대하여 전체 응답자 중 긍정 응답은 32.8%, 부정 응답은 33.0%이다. 복지시설 종사자보다 사회복지 담당공무원이 정보시스템의 변화를 더 많이 느끼고 있었다. 그리고 사회복지 담당인력의 경력이 많을수록, 정보시스템 이용시간이 많을수록 정보시스템의 특성이 자주 변한다고 응답하였다.

[그림 5-7] 변화성1(특성 자주 변화)에 대한 전체 응답자 조사 결과

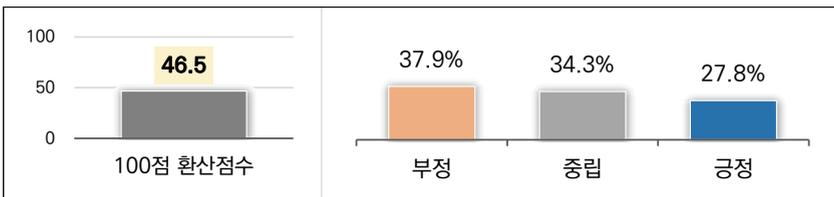


〈표 5-10〉 변화성1(특성 자주 변화)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		3.97	49.5	33.0%	34.3%	32.8%
경력	1~5년(N=139)	3.86	47.6	37.4%	30.9%	31.7%
	6~10년(N=203)	3.79	46.5	36.0%	38.4%	25.6%
	10년 초과(N=125)	4.39	56.5	23.2%	31.2%	45.6%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.00	50.0	31.6%	34.7%	33.7%
	사회복지시설종사자(N=40)	3.63	43.8	47.5%	30.0%	22.5%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	3.87	47.8	34.4%	35.6%	30.0%
	4시간 초과(N=307)	4.02	50.4	32.2%	33.6%	34.2%

정보시스템의 특성 중 변화성에 관한 두 번째 질문 “나는 사회보장정보 시스템의 작동방식이 자주 바뀐다고 느낀다”에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정 응답은 27.8%, 부정 응답은 37.9%이다. 사회복지 담당인력은 정보시스템의 작동방식은 자주 바뀌지 않는다는 응답이 높게 나타났다. 다만, 사회복지 담당인력의 경력이 많을수록, 시스템 이용시간이 많을수록 정보시스템의 작동방식이 자주 바뀐다는 응답이 높게 나타났다. 그리고 복지시설 종사자보다 사회복지담당공무원이 정보시스템의 작동방식이 자주 바뀐다고 인식했다.

[그림 5-8] 변화성2(작동방식 자주 변화)에 대한 전체 응답자 조사 결과

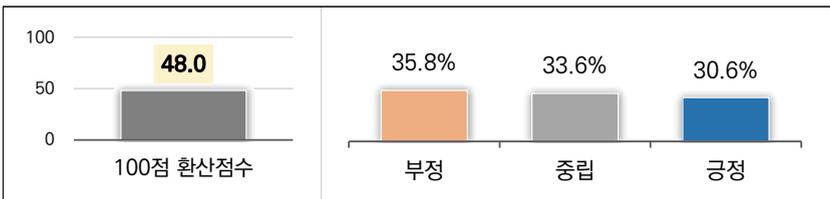


〈표 5-11〉 변화성2(작동방식 자주 변화)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		3.79	46.5	37.9%	34.3%	27.8%
연령대	20대(N=21)	3.43	40.5	42.9%	23.8%	33.3%
	30대(N=242)	3.72	45.3	39.7%	34.3%	26.0%
	40대(N=149)	3.95	49.1	36.2%	32.2%	31.5%
	50대 이상(N=55)	3.82	47.0	32.7%	43.6%	23.6%
경력	1~5년(N=139)	3.69	44.8	41.0%	32.4%	26.6%
	6~10년(N=203)	3.65	44.1	40.4%	36.9%	22.7%
	10년 초과(N=125)	4.14	52.3	30.4%	32.0%	37.6%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	3.81	46.8	37.2%	34.2%	28.6%
	사회복지시설종사자(N=40)	3.60	43.3	45.0%	35.0%	20.0%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	3.68	44.6	39.4%	35.6%	25.0%
	4시간 초과(N=307)	3.85	47.5	37.1%	33.6%	29.3%

정보시스템의 특성 중 변화성에 관한 세 번째 질문 “나는 사회보장정보 시스템의 성능이 자주 변한다고 느낀다”에 대하여 전체 응답자 중 긍정 응답은 30.6%, 부정 응답은 35.8%이다. 즉, 사회복지 담당인력은 정보 시스템 성능의 변화가 크지 않다고 보았다. 다만, 사회복지 담당인력의 경력이 많을수록, 시스템 이용 시간이 많을수록 정보시스템 성능의 변화가 크다는 응답이 높았다.

〔그림 5-9〕 변화성3(성능 자주 변화)에 대한 전체 응답자 조사 결과



〈표 5-12〉 변화성3(성능 자주 변화)에 대한 집단별 조사 결과

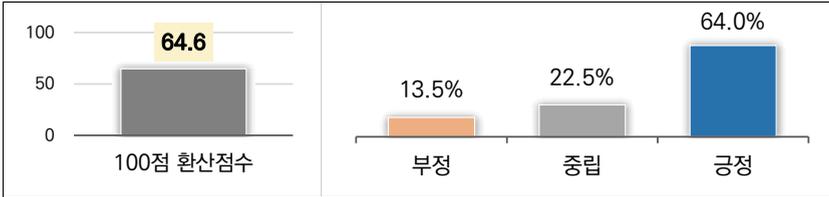
구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		3.88	48.0	35.8%	33.6%	30.6%
경력	1~5년(N=139)	3.80	46.6	38.1%	31.7%	30.2%
	6~10년(N=203)	3.74	45.6	39.4%	35.0%	25.6%
	10년 초과(N=125)	4.21	53.5	27.2%	33.6%	39.2%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	3.91	48.4	35.6%	32.3%	32.1%
	사회복지시설종사자(N=40)	3.63	43.8	37.5%	47.5%	15.0%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	3.77	46.1	38.8%	33.1%	28.1%
	4시간 초과(N=307)	3.94	49.0	34.2%	33.9%	31.9%

라. 사회보장정보시스템의 신뢰성

정보시스템을 얼마나 신뢰하냐는 질문에는 긍정적 인식이 높았다. 아울러 정보시스템 성능에 대한 신뢰도도 긍정적 인식이 높게 나타났다. 사회복지 담당인력은 정보시스템에 대한 신뢰가 강하고, 정보시스템의 성능을 믿고 업무를 수행하고 있는 것을 알 수 있다. 질문별로 상세내용을 살펴보면 다음과 같다.

정보시스템의 특성 중 신뢰성에 관한 첫 번째 질문 “나는 사회보장정보 시스템의 기능을 믿을 만하다고 생각한다”에 대하여 전체 응답자 중 긍정 응답은 64.0%, 부정 응답은 13.5%이다. 사회복지 담당인력의 연령대가 높을수록 정보시스템에 대한 신뢰도가 높게 나타났다. 그리고 경력이 많을수록 정보시스템에 대한 불신 응답비율이 낮았고, 사회복지담당공무원보다 복지시설 종사자가 정보시스템을 더 신뢰하는 것으로 나타났다.

[그림 5-10] 신뢰성1(기능 신뢰)에 대한 전체 응답자 조사 결과

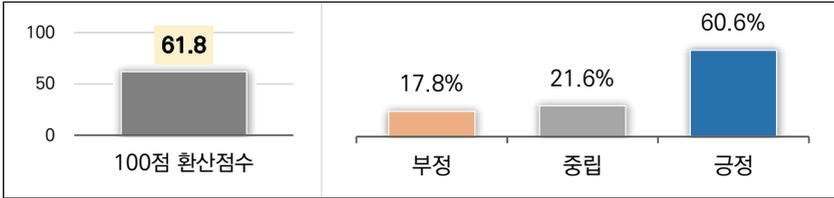


<표 5-13> 신뢰성1(기능 신뢰)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.88	64.6	13.5%	22.5%	64.0%
연령대	20대(N=21)	4.67	61.1	4.8%	42.9%	52.4%
	30대(N=242)	4.74	62.4	15.3%	22.3%	62.4%
	40대(N=149)	4.99	66.4	13.4%	22.1%	64.4%
	50대 이상(N=55)	5.24	70.6	9.1%	16.4%	74.5%
경력	1~5년(N=139)	4.73	62.1	15.1%	21.6%	63.3%
	6~10년(N=203)	4.93	65.5	13.3%	22.2%	64.5%
	10년 초과(N=125)	4.95	65.9	12.0%	24.0%	64.0%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.85	64.2	13.6%	23.0%	63.5%
	사회복지시설종사자(N=40)	5.10	68.3	12.5%	17.5%	70.0%

정보시스템의 특성 중 신뢰성에 관한 두 번째 질문 “나는 사회보장정보 시스템 성능이 믿을 만하다고 생각한다”에 대하여 전체 응답자 중 긍정 응답은 60.6%, 부정 응답은 17.8%이다. 사회복지 담당인력의 연령대가 높을수록, 경력이 많을수록 정보시스템을 믿을 만하다고 인식하는 긍정적 응답이 높았다. 그리고 사회복지담당공무원보다 복지시설 종사자가 정보시스템의 성능을 더 신뢰하는 것으로 나타났다.

[그림 5-11] 신뢰성2(성능 신뢰)에 대한 전체 응답자 조사 결과

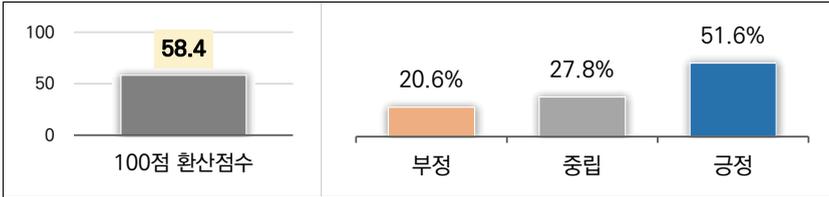


[표 5-14] 신뢰성2(성능 신뢰)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.71	61.8	17.8%	21.6%	60.6%
연령대	20대(N=21)	4.76	62.7	14.3%	28.6%	57.1%
	30대(N=242)	4.51	58.5	21.5%	22.3%	56.2%
	40대(N=149)	4.89	64.8	14.1%	22.1%	63.8%
	50대 이상(N=55)	5.09	68.2	12.7%	14.5%	72.7%
경력	1~5년(N=139)	4.56	59.4	20.1%	20.9%	59.0%
	6~10년(N=203)	4.73	62.2	17.7%	22.2%	60.1%
	10년 초과(N=125)	4.84	64.0	15.2%	21.6%	63.2%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.68	61.4	18.3%	21.8%	60.0%
	사회복지시설종사자(N=40)	5.00	66.7	12.5%	20.0%	67.5%

정보시스템의 특성 중 신뢰성에 관한 세 번째 질문 “나는 사회보장정보 시스템이 매우 일관적인 방법으로 작동한다고 생각한다”에 대하여 전체 응답자 중 긍정 응답은 51.6%, 부정 응답은 20.6%이다. 사회복지 담당인력은 정보시스템이 일관적으로 작동한다는 의견이 많았다. 특히, 연령대가 높을수록, 경력이 많을수록 정보시스템의 운영에 일관성이 있다는 긍정적 응답이 높았다.

[그림 5-12] 신뢰성3(일관성)에 대한 전체 응답자 조사 결과



<표 5-15> 신뢰성3(일관성)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.50	58.4	20.6%	27.8%	51.6%
연령대	20대(N=21)	4.76	62.7	9.5%	42.9%	47.6%
	30대(N=242)	4.35	55.8	24.4%	29.8%	45.9%
	40대(N=149)	4.64	60.7	16.1%	26.2%	57.7%
	50대 이상(N=55)	4.71	61.8	20.0%	18.2%	61.8%
경력	1~5년(N=139)	4.34	55.6	20.9%	36.0%	43.2%
	6~10년(N=203)	4.59	59.8	21.2%	23.6%	55.2%
	10년 초과(N=125)	4.55	59.2	19.2%	25.6%	55.2%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.50	58.4	21.1%	26.9%	52.0%
	사회복지시설종사자(N=40)	4.53	58.8	15.0%	37.5%	47.5%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	4.63	60.4	16.3%	27.5%	56.3%
	4시간 초과(N=307)	4.44	57.3	22.8%	28.0%	49.2%

2. 테크노스트레스 관련 인식조사 결과

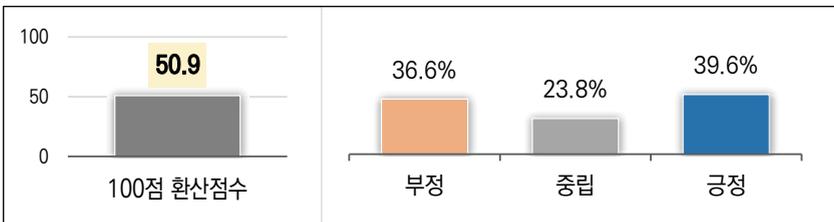
가. 기술 과부하

정보시스템의 사용으로 기술 과부하를 경험하고 있다는 응답이 높았다. 정보시스템을 활용하면 더 많은 문제와 불만을 일으키냐는 질문에는 그렇다는 응답이 높았다. 그리고 정보시스템 활용으로 업무가 바빠질 것

이라는 응답이 높았고, 정보시스템을 활용함으로써 압박감을 느낀다는 응답이 높았다. 사회복지 담당인력은 정보시스템을 활용하면서 일이 바빠졌고, 업무처리 과정에서 압박감을 느끼는 것으로 조사되었으며, 사회복지직 공무원이 복지시설 종사자보다 기술 과부하를 더 많이 느끼고 있는 것으로 조사되었다. 질문별로 상세내용을 살펴보면 다음과 같다.

테크노스트레스 유발요인 중 기술 과부하에 관한 첫 번째 질문 **“사회보장정보시스템은 나의 일에서 다른 방식으로 일하는 것보다 더 많은 문제와 질문, 불만을 만들어낸다”**에 대하여 전체 응답자 중 긍정 응답은 39.6%, 부정 응답은 36.6%이다. 사회복지 담당인력의 연령대가 낮을수록, 경력이 적을수록 정보시스템 활용으로 정보시스템으로 인해 많은 문제와 불만이 생산된다고 보았다. 그리고 복지시설종사자보다 사회복지 담당공무원이 더 정보시스템으로 인해 야기되는 문제가 많다고 느끼는 비율이 높았다. 아울러 정보시스템 이용 시간이 많을수록 정보시스템으로 인해 많은 불만이 생산된다고 보았다.

[그림 5-13] 기술 과부하1(문제 야기)에 대한 전체 응답자 조사 결과

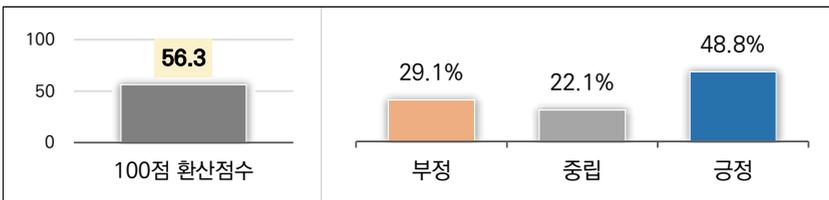


[표 5-16] 기술 과부하1(문제 야기)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.05	50.9	36.6%	23.8%	39.6%
연령대	20대(N=21)	4.10	51.6	28.6%	28.6%	42.9%
	30대(N=242)	4.18	53.0	34.3%	21.5%	44.2%
	40대(N=149)	3.95	49.1	37.6%	26.8%	35.6%
	50대 이상(N=55)	3.75	45.8	47.3%	23.6%	29.1%
경력	1~5년(N=139)	4.08	51.3	33.8%	23.7%	42.4%
	6~10년(N=203)	4.04	50.7	38.4%	22.2%	39.4%
	10년 초과(N=125)	4.04	50.7	36.8%	26.4%	36.8%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.07	51.2	35.8%	23.9%	40.3%
	사회복지시설종사자(N=40)	3.85	47.5	45.0%	22.5%	32.5%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	3.94	49.0	39.4%	22.5%	38.1%
	4시간 초과(N=307)	4.11	51.8	35.2%	24.4%	40.4%

테크노스트레스 유발요인 중 기술 과부하에 관한 두 번째 질문 “나는 **사회보장정보시스템으로 일이 바빠질 것으로 느낀다**”에 대하여 전체 응답자 중 긍정 응답은 48.8%, 부정 응답은 29.1%이다. 사회복지 담당인력의 연령대가 낮을수록, 경력이 많을수록, 정보시스템의 이용 시간이 많을수록, 복지시설 종사자보다 사회복지담당공무원이 정보시스템 활용으로 업무가 바빠질 것으로 인식하고 있었다.

[그림 5-14] 기술 과부하2(업무 가중)에 대한 전체 응답자 조사 결과

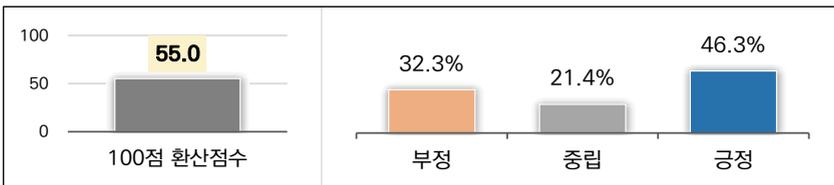


〈표 5-17〉 기술 과부하2(업무 가중)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.38	56.3	29.1%	22.1%	48.8%
연령대	20대(N=21)	4.57	59.5	14.3%	19.0%	66.7%
	30대(N=242)	4.45	57.6	26.9%	24.8%	48.3%
	40대(N=149)	4.28	54.7	32.2%	19.5%	48.3%
	50대 이상(N=55)	4.22	53.6	36.4%	18.2%	45.5%
경력	1~5년(N=139)	4.30	55.0	27.3%	23.0%	49.6%
	6~10년(N=203)	4.40	56.7	28.1%	25.6%	46.3%
	10년 초과(N=125)	4.42	56.9	32.8%	15.2%	52.0%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.42	56.9	29.0%	21.1%	49.9%
	사회복지시설종사자(N=40)	3.95	49.2	30.0%	32.5%	37.5%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	4.21	53.4	33.8%	20.0%	46.3%
	4시간 초과(N=307)	4.47	57.8	26.7%	23.1%	50.2%

테크노스트레스 유발요인 중 기술 과부하에 관한 세 번째 질문 “나는 **사회보장정보시스템으로 일에 대한 압박감을 느낄 것이다**”에 대하여 전체 응답자 중 긍정 응답은 46.3%, 부정 응답은 32.3%이다. 50대 이상의 사회복지 담당인력보다 20대 연령의 사회복지 담당인력이 더 압박감을 느끼고, 초년생(5년 미만)보다 경력직(20년 이상)에서 압박감을 더 느끼는 것으로 조사되었다. 아울러 복지시설 종사자보다 사회복지담당공무원이 더 압박감을 느끼는 것으로 나타났다.

〔그림 5-15〕 기술 과부하3(업무 압박)에 대한 전체 응답자 조사 결과



〈표 5-18〉 기술 과부하3(업무 압박)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.30	55.0	32.3%	21.4%	46.3%
연령대	20대(N=21)	4.57	59.5	9.5%	38.1%	52.4%
	30대(N=242)	4.29	54.8	33.9%	21.5%	44.6%
	40대(N=149)	4.34	55.6	32.9%	18.1%	49.0%
	50대 이상(N=55)	4.16	52.7	32.7%	23.6%	43.6%
경력	1~5년(N=139)	4.16	52.6	32.4%	24.5%	43.2%
	6~10년(N=203)	4.30	54.9	32.0%	23.2%	44.8%
	10년 초과(N=125)	4.47	57.9	32.8%	15.2%	52.0%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.36	56.0	31.9%	20.8%	47.3%
	사회복지시설종사자(N=40)	3.65	44.2	37.5%	27.5%	35.0%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	4.13	52.2	38.1%	17.5%	44.4%
	4시간 초과(N=307)	4.39	56.5	29.3%	23.5%	47.2%

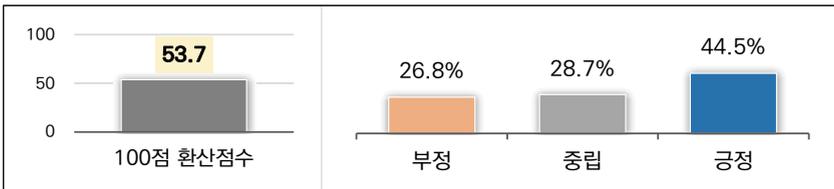
나. 기술 불안정성

사회복지 담당인력이 생각하는 정보시스템 기술 불안정성은 크지 않은 것으로 조사되었다. 정보시스템 기술이 업무처리 수행에 도움이 될 정도로 발전하였다는 응답이 높았다. 그리고 정보시스템이 사회복지 담당인력의 직업적 안정성에는 위협으로 작용하지 않는다는 응답이 높았다. 그리고 정보시스템 기술은 나의 업무를 도와주고 있다는 인식 높게 나타났다. 사회복지 담당공무원은 정보시스템 기술의 발전이 나의 일자리와 업무처리에 위협을 가하기보다는 업무처리 수준을 높여주고, 도움이 된다고 인식하고 있었다. 질문별로 상세내용을 살펴보면 다음과 같다.

테크노스트레스 유발요인 중 기술 불안정성에 관한 첫 번째 질문 “**사회보장정보시스템은 숙련되지 않은 개인이 현재 업무를 수행할 수 있는 수준까지 발전할 것으로 생각한다**”에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정

응답은 44.5%, 부정 응답은 26.8%이다. 사회복지 담당인력의 연령대가 높을수록, 경력이 많을수록, 사회복지담당공무원보다 복지시설 종사자가 정보시스템의 발전 가능성이 크다고 응답하였다.

[그림 5-16] 기술 불안정성1(발전 가능)에 대한 전체 응답자 조사 결과



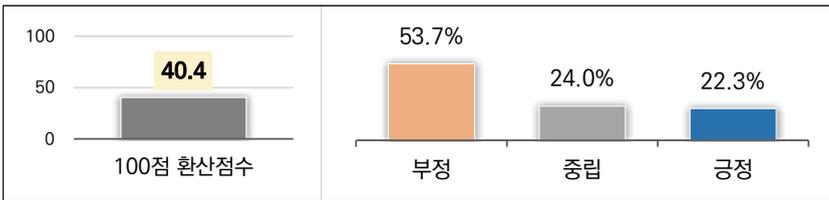
<표 5-19> 기술 불안정성1(발전 가능)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.22	53.7	26.8%	28.7%	44.5%
연령대	20대(N=21)	4.10	51.6	23.8%	47.6%	28.6%
	30대(N=242)	4.14	52.4	27.3%	28.5%	44.2%
	40대(N=149)	4.26	54.4	26.2%	28.9%	45.0%
	50대 이상(N=55)	4.49	58.2	27.3%	21.8%	50.9%
경력	1~5년(N=139)	4.18	53.0	25.9%	33.8%	40.3%
	6~10년(N=203)	4.12	52.0	29.1%	28.1%	42.9%
	10년 초과(N=125)	4.43	57.2	24.0%	24.0%	52.0%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.19	53.2	27.2%	29.0%	43.8%
	사회복지시설종사자(N=40)	4.55	59.2	22.5%	25.0%	52.5%

테크노스트레스 유발요인 중 기술 불안정성에 관한 두 번째 질문 “나는 **사회보장정보시스템이 나의 일에 위협이 될까봐 걱정이 된다**”에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정 응답은 22.3%, 부정 응답은 53.7%이며, 100점 기준 환산점수는 40.4점으로 나타났다. 응답자들은 사회복지 담당인력의 연령, 경력, 소속기관 그리고 정보시스템 이용시간 경력과 무관

하게 정보시스템 활용이 사회복지 담당인력의 직업적 안정성에 위협이 되지 않는다고 보았다.

[그림 5-17] 기술 불안정성2(직업적 안정성 위협)에 대한 전체 응답자 조사 결과

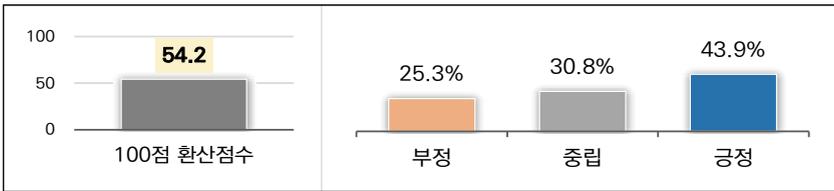


<표 5-20> 기술 불안정성2(직업적 안정성 위협)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		3.42	40.4	53.7%	24.0%	22.3%
연령대	20대(N=21)	3.62	43.7	47.6%	28.6%	23.8%
	30대(N=242)	3.44	40.6	53.7%	22.7%	23.6%
	40대(N=149)	3.43	40.5	55.0%	22.8%	22.1%
	50대 이상(N=55)	3.27	37.9	52.7%	30.9%	16.4%
경력	1~5년(N=139)	3.39	39.8	54.0%	24.5%	21.6%
	6~10년(N=203)	3.37	39.6	54.7%	23.6%	21.7%
	10년 초과(N=125)	3.54	42.4	52.0%	24.0%	24.0%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	3.44	40.7	53.6%	23.2%	23.2%
	사회복지시설종사자(N=40)	3.20	36.7	55.0%	32.5%	12.5%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	3.42	40.3	57.5%	20.0%	22.5%
	4시간 초과(N=307)	3.43	40.4	51.8%	26.1%	22.1%

테크노스트레스 유발요인 중 기술 불안정성에 관한 세 번째 질문 **“사회보장정보시스템은 다른 사람들이 내 업무를 더 쉽게 수행할 수 있도록 한다고 생각한다”**에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정 응답은 43.9%, 부정 응답은 25.3%이며, 100점 기준 환산점수는 54.2점으로 나타났다. 사회복지 담당인력은 정보시스템이 자신의 업무를 다른 사람들이 대체하거나 대신 수행하는 것을 용이하게 한다고 응답한 비율이 높았다. 특히, 연령이 높을수록, 경력이 많을수록 다른 사람들이 자신의 업무를 대체하여 수행하는 데 정보시스템의 효과가 크다고 응답하였다.

[그림 5-18] 기술 불안정성3(대체 수행 용이성)에 대한 전체 응답자 조사 결과



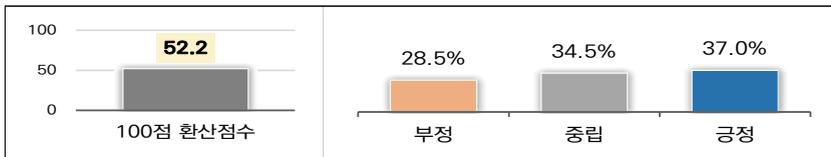
〈표 5-21〉 기술 불안정성3(대체 수행 용이성)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.25	54.2	25.3%	30.8%	43.9%
연령대	20대(N=21)	4.14	52.4	19.0%	47.6%	33.3%
	30대(N=242)	4.23	53.8	25.6%	28.5%	45.9%
	40대(N=149)	4.25	54.1	26.2%	32.9%	40.9%
	50대 이상(N=55)	4.44	57.3	23.6%	29.1%	47.3%
경력	1~5년(N=139)	4.20	53.4	26.6%	30.9%	42.4%
	6~10년(N=203)	4.18	53.0	25.1%	32.5%	42.4%
	10년 초과(N=125)	4.43	57.2	24.0%	28.0%	48.0%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.25	54.2	25.5%	30.4%	44.0%
	사회복지시설종사자(N=40)	4.30	55.0	22.5%	35.0%	42.5%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	4.24	54.0	26.3%	29.4%	44.4%
	4시간 초과(N=307)	4.26	54.4	24.8%	31.6%	43.6%

다. 기술 침해

테크노스트레스 유발요인 중 기술 침해에 관한 첫 번째 질문 “나의 사회보장정보시스템 이용은 쉽게 모니터링될 수 있어 불편하다”에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정 응답은 37.0%, 부정 응답은 28.5%이며, 100점 기준 환산점수는 52.2점으로 나타났다. 특히, 사회복지 담당인력의 연령이 낮을수록 정보시스템으로 인해 모니터링이 발생하고, 이로 인해 불편하다는 응답이 높았다. 그리고 복지시설 종사자보다 사회복지담당공무원에서 더 불편하다는 응답이 높았다.

[그림 5-19] 기술 침해1(모니터링 불편)에 대한 전체 응답자 조사 결과

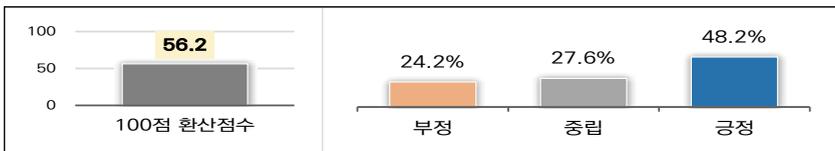


<표 5-22> 기술 침해1(모니터링 불편)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.13	52.2	28.5%	34.5%	37.0%
연령대	20대(N=21)	4.52	58.7	14.3%	38.1%	47.6%
	30대(N=242)	4.15	52.5	30.6%	30.2%	39.3%
	40대(N=149)	4.17	52.9	25.5%	36.9%	37.6%
	50대 이상(N=55)	3.76	46.1	32.7%	45.5%	21.8%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.14	52.3	28.3%	34.2%	37.5%
	사회복지시설종사자(N=40)	4.05	50.8	30.0%	37.5%	32.5%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	4.11	51.8	29.4%	35.6%	35.0%
	4시간 초과(N=307)	4.14	52.4	28.0%	33.9%	38.1%

테크노스트레스 유발요인 중 기술 침해에 관한 두 번째 질문 “**사회보장 정보시스템을 사용하는 내 활동이 추적될 수 있어 나의 개인정보가 침해될 수 있다고 생각한다**”에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정 응답은 48.2%, 부정 응답은 24.2%이며, 100점 기준 환산점수는 56.2점으로 나타났다. 사회복지 담당인력은 정보시스템으로 인해 개인정보가 침해될 수 있다는 응답이 높았다. 특히, 연령이 낮을수록, 정보시스템 이용시간이 많을수록 개인정보 침해에 대한 우려가 컸다. 아울러, 복지시설 종사자보다 사회복지담당공무원에서 정보시스템으로 인해 개인정보 침해가 발생할 수 있다는 응답이 높았다.

[그림 5-20] 기술 침해2(활동추적)에 대한 전체 응답자 조사 결과



<표 5-23> 기술 침해2(활동추적)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.37	56.2	24.2%	27.6%	48.2%
연령대	20대(N=21)	4.71	61.9	14.3%	23.8%	61.9%
	30대(N=242)	4.39	56.5	24.0%	26.0%	50.0%
	40대(N=149)	4.36	56.0	23.5%	30.2%	46.3%
	50대 이상(N=55)	4.22	53.6	30.9%	29.1%	40.0%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.39	56.6	23.7%	27.6%	48.7%
	사회복지시설종사자(N=40)	4.18	52.9	30.0%	27.5%	42.5%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	4.34	55.7	24.4%	28.1%	47.5%
	4시간 초과(N=307)	4.39	56.5	24.1%	27.4%	48.5%

테크노스트레스 유발요인 중 기술 침해에 관한 세 번째 질문 “**사회보장 정보시스템을 사용하면 개인의 정보를 더 쉽게 침해할 수 있다고 생각한다**”에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정 응답은 54.0%, 부정 응답은 19.9%이며, 100점 기준 환산점수는 59.7점으로 나타났다. 사회복지 담당인력은 정보시스템으로 인해 개인정보를 더 쉽게 침해할 수 있는 여지가 있다는 인식이 높았다. 정보시스템 이용 시간이 많을수록 개인정보를 침해할 수 있다는 응답이 높았다.

[그림 5-21] 기술 침해3(개인정보 침해 여지)에 대한 전체 응답자 조사 결과



<표 5-24> 기술 침해3(개인정보 침해 여지)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.58	59.7	19.9%	26.1%	54.0%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.59	59.8	19.9%	26.5%	53.6%
	사회복지시설종사자(N=40)	4.48	57.9	20.0%	22.5%	57.5%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	4.56	59.4	20.0%	26.9%	53.1%
	4시간 초과(N=307)	4.59	59.8	19.9%	25.7%	54.4%

라. 테크노스트레스 인식조사 결과

사회복지 담당인력은 정보시스템으로 인해 지침, 피로감, 소진감을 느끼고 있는 것으로 나타났다. 특히, 경력이 많고, 정보시스템의 이용시간

이 많을수록 테크노스트레스가 높다고 응답하였다. 테크노스트레스로 인해 경험하는 스트레인에 관한 첫 번째 질문 “**사회보장정보시스템의 사용은 나를 지치게 한다**”에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정 응답은 50.1%, 부정 응답은 25.7%이며, 100점 기준 환산점수는 57.4점으로 나타났다. 사회복지 담당인력은 정보시스템으로 인해 지침을 느낀다고 응답하였다. 특히, 경력이 많을수록, 시스템 이용시간이 많을수록 정보시스템으로 인해 지침을 더 느끼는 것으로 나타났다. 그리고 복지시설 종사자보다 사회복지담당공무원이 더 지침을 느끼고 있었다.

[그림 5-22] 스트레인1(지침)에 대한 전체 응답자 조사 결과

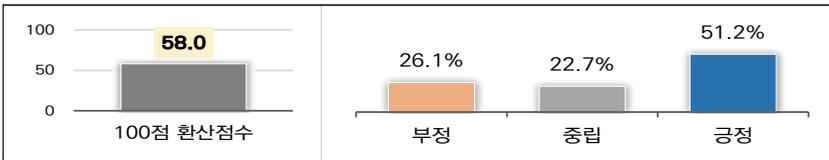


<표 5-25> 스트레인1(지침)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.45	57.4	25.7%	24.2%	50.1%
경력	1~5년(N=139)	4.34	55.6	26.6%	27.3%	46.0%
	6~10년(N=203)	4.49	58.2	23.6%	25.1%	51.2%
	10년 초과(N=125)	4.49	58.1	28.0%	19.2%	52.8%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.51	58.5	23.9%	24.6%	51.5%
	사회복지시설종사자(N=40)	3.75	45.8	45.0%	20.0%	35.0%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	4.33	55.4	31.9%	20.0%	48.1%
	4시간 초과(N=307)	4.51	58.5	22.5%	26.4%	51.1%

테크노스트레스로 인해 경험하는 스트레인에 관한 두 번째 질문 **“사회보장정보시스템의 사용으로 피로함을 느낀다”**에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정 응답은 51.2%, 부정 응답은 26.1%이며, 100점 기준 환산점수는 58.0점으로 나타났다. 사회복지 담당인력은 정보시스템으로 인해 피로감을 느끼고 있는 것으로 나타났다. 특히, 경력이 높을수록, 시스템 이용시간이 많을수록 정보시스템으로 인해 피로감을 더 느낀다고 응답하였다. 그리고 복지시설 종사자보다 사회복지담당공무원이 더 피로감을 느끼는 것으로 나타났다.

[그림 5-23] 스트레인2(피로감)에 대한 전체 응답자 조사 결과

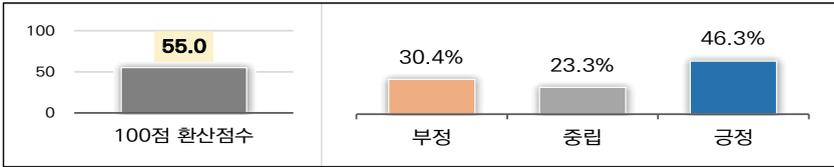


<표 5-26> 스트레인2(피로감)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.48	58.0	26.1%	22.7%	51.2%
연령대	20대(N=21)	4.14	52.4	28.6%	33.3%	38.1%
	30대(N=242)	4.55	59.2	22.7%	24.0%	53.3%
	40대(N=149)	4.48	57.9	29.5%	18.8%	51.7%
	50대 이상(N=55)	4.29	54.8	30.9%	23.6%	45.5%
경력	1~5년(N=139)	4.29	54.9	28.8%	26.6%	44.6%
	6~10년(N=203)	4.51	58.5	25.1%	22.7%	52.2%
	10년 초과(N=125)	4.64	60.7	24.8%	18.4%	56.8%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.53	58.8	24.8%	23.0%	52.2%
	사회복지시설종사자(N=40)	3.95	49.2	40.0%	20.0%	40.0%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	4.37	56.1	33.1%	19.4%	47.5%
	4시간 초과(N=307)	4.54	59.0	22.5%	24.4%	53.1%

테크노스트레스로 인해 경험하는 스트레인에 관한 세 번째 질문 “**사회보장정보시스템로 인하여 소진감을 느낀다**”에 대하여 전체 응답자 (N=467) 중 긍정 응답은 46.3%, 부정 응답은 30.4%이며, 100점 기준 환산점수는 55.0점으로 나타났다. 사회복지 담당인력은 정보시스템으로 인해 소진감을 느끼고 있었다. 특히, 경력이 높을수록, 시스템 이용시간이 많을수록 정보시스템으로 인해 소진감을 더 느낀다고 응답했다. 그리고 복지시설 종사자보다 사회복지담당공무원이 더 소진감을 느끼는 것으로 나타났다.

[그림 5-24] 스트레인3(소진감)에 대한 전체 응답자 조사 결과



<표 5-27> 스트레인3(소진감)에 대한 집단별 조사 결과

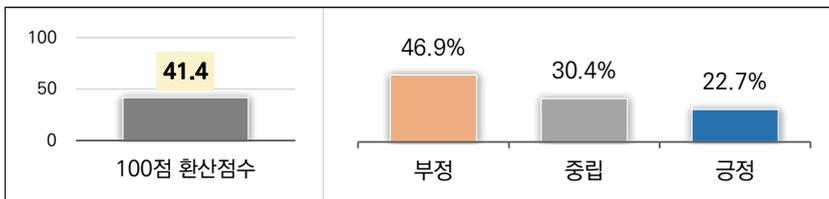
구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.30	55.0	30.4%	23.3%	46.3%
연령대	20대(N=21)	4.14	52.4	33.3%	19.0%	47.6%
	30대(N=242)	4.33	55.4	29.8%	24.0%	46.3%
	40대(N=149)	4.32	55.3	32.2%	20.8%	47.0%
	50대 이상(N=55)	4.22	53.6	27.3%	29.1%	43.6%
경력	1~5년(N=139)	4.14	52.4	33.8%	25.2%	41.0%
	6~10년(N=203)	4.31	55.1	29.1%	25.1%	45.8%
	10년 초과(N=125)	4.47	57.9	28.8%	18.4%	52.8%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.36	55.9	29.3%	23.4%	47.3%
	사회복지시설종사자(N=40)	3.73	45.4	42.5%	22.5%	35.0%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	4.13	52.1	38.8%	20.0%	41.3%
	4시간 초과(N=307)	4.39	56.6	26.1%	25.1%	48.9%

마. 사용자 저항

사회복지 담당인력은 정보시스템의 사용에 거부감을 느끼거나 반대할 의향이 있다고 응답한 비율이 낮았다. 다만, 정보시스템에 대해 비판할 부분은 있다고 응답하였다. 이와 같은 경향은 경력이 높고, 시스템 이용 시간이 많은 사회복지 담당인력에게서 나타났다. 질문별로 상세 내용을 살펴보면 다음과 같다.

테크노스트레스에 대한 사용자 저항에 관한 첫 번째 질문 “나는 **사회보장정보시스템에 대한 거부감을 느낀다**”에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정 응답은 22.7%, 부정 응답은 46.9%이며, 100점 기준 환산점수는 41.4점으로 나타났다. 사회복지 담당인력은 정보시스템에 대한 거부감은 낮다고 응답하였다. 특히, 경력이 높을수록, 시스템 이용시간이 많을수록 거부감이 낮게 나타났다. 아울러 사회복지담당공무원보다 복지시설종사자에게서 정보시스템에 대한 거부감이 낮게 나타났다. 50대 이상의 연령이 높은 사회복지 담당인력보다 20대에서 정보시스템의 거부감은 큰 것으로 나타났다.

[그림 5-25] 사용자 저항1(거부감)에 대한 전체 응답자 조사 결과

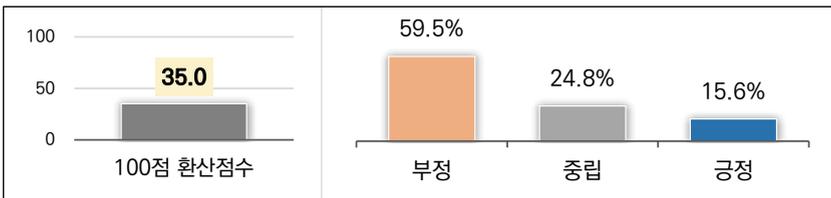


〈표 5-28〉 사용자 저항1(거부감)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		3.49	41.4	46.9%	30.4%	22.7%
연령대	20대(N=21)	3.52	42.1	42.9%	28.6%	28.6%
	30대(N=242)	3.50	41.6	47.1%	31.4%	21.5%
	40대(N=149)	3.54	42.4	45.0%	30.2%	24.8%
	50대 이상(N=55)	3.27	37.9	52.7%	27.3%	20.0%
경력	1~5년(N=139)	3.38	39.7	48.2%	33.1%	18.7%
	6~10년(N=203)	3.46	41.0	46.8%	31.0%	22.2%
	10년 초과(N=125)	3.65	44.1	45.6%	26.4%	28.0%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	3.51	41.8	46.1%	31.9%	22.0%
	사회복지시설종사자(N=40)	3.23	37.1	55.0%	15.0%	30.0%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	3.43	40.5	51.3%	23.1%	25.6%
	4시간 초과(N=307)	3.51	41.9	44.6%	34.2%	21.2%

테크노스트레스에 대한 사용자 저항에 관한 두 번째 질문 “나는 사회복지정보시스템의 사용에 반대할 의향이 있다”에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정 응답은 15.6%, 부정 응답은 59.5%이며, 100점 기준 환산점수는 35.0점으로 나타났다. 사회복지 담당인력은 정보시스템 사용에 반대할 의향이 없다는 응답이 높았다. 특히, 경력이 낮을수록, 정보시스템의 이용시간이 짧을수록 정보시스템의 사용에 반대 의향이 낮은 것으로 나타났다.

〔그림 5-26〕 사용자 저항2(반대의향)에 대한 전체 응답자 조사 결과

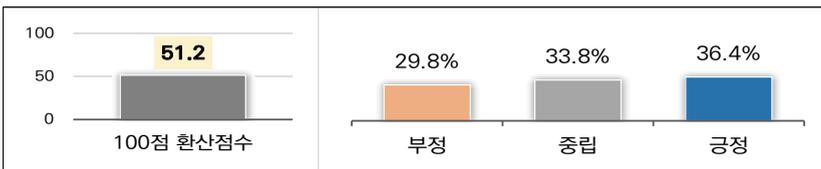


〈표 5-29〉 사용자 저항2(반대의향)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		3.10	35.0	59.5%	24.8%	15.6%
연령대	20대(N=21)	3.05	34.1	61.9%	23.8%	14.3%
	30대(N=242)	3.12	35.3	58.3%	25.2%	16.5%
	40대(N=149)	3.14	35.7	61.1%	22.1%	16.8%
	50대 이상(N=55)	2.95	32.4	60.0%	30.9%	9.1%
경력	1~5년(N=139)	3.05	34.2	61.9%	24.5%	13.7%
	6~10년(N=203)	3.03	33.9	58.6%	27.1%	14.3%
	10년 초과(N=125)	3.27	37.9	58.4%	21.6%	20.0%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	3.11	35.1	59.5%	25.1%	15.5%
	사회복지시설종사자(N=40)	3.08	34.6	60.0%	22.5%	17.5%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	3.04	34.1	63.8%	19.4%	16.9%
	4시간 초과(N=307)	3.13	35.6	57.3%	27.7%	15.0%

테크노스트레스에 대한 사용자 저항에 관한 세 번째 질문 “나는 사회보장정보시스템 사용에 비판할 부분이 있다”에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정 응답은 36.4%, 부정 응답은 29.8%이며, 100점 기준 환산점수는 51.2점으로 나타났다. 사회복지 담당인력은 정보시스템에 대해 비판할 부분이 있다고 응답한 비율이 높았다. 특히, 경력이 높을수록, 정보시스템 이용시간이 많을수록 정보시스템에 대해 비판할 부분이 있다는 응답이 높았다. 아울러 복지시설 종사자보다 사회복지담당공무원이 정보시스템에 대해 비판할 부분이 더 많은 것으로 나타났다.

〔그림 5-27〕 사용자 저항3(비판)에 대한 전체 응답자 조사 결과



〈표 5-30〉 사용자 저항3(비판)에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.07	51.2	29.8%	33.8%	36.4%
연령대	20대(N=21)	3.95	49.2	33.3%	23.8%	42.9%
	30대(N=242)	4.24	53.9	25.2%	34.3%	40.5%
	40대(N=149)	3.94	49.0	35.6%	32.2%	32.2%
	50대 이상(N=55)	3.76	46.1	32.7%	40.0%	27.3%
경력	1~5년(N=139)	3.99	49.9	29.5%	33.1%	37.4%
	6~10년(N=203)	4.10	51.6	29.1%	36.0%	35.0%
	10년 초과(N=125)	4.12	52.0	31.2%	31.2%	37.6%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.12	52.0	28.6%	34.0%	37.5%
	사회복지시설종사자(N=40)	3.60	43.3	42.5%	32.5%	25.0%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	3.92	48.6	34.4%	32.5%	33.1%
	4시간 초과(N=307)	4.15	52.6	27.4%	34.5%	38.1%

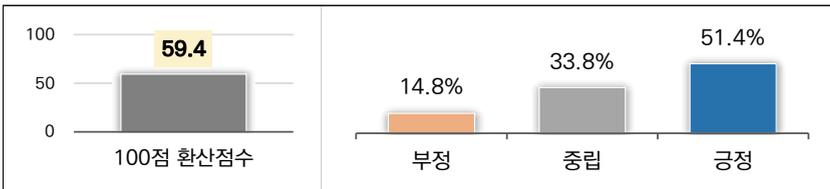
3. 사용자 기술 준비도

사회복지 담당인력이 정보시스템에 대해 얼마만큼 관심을 갖고 있고, 공유하고 싶어하고, 인지하고 있는가를 조사하였다. 이는 정보시스템 사용자 개인의 기술 준비도로 해석이 가능하다. 조사결과를 살펴보면 사회복지 담당인력은 정보시스템에 대해 관심이 높았고, 업무에 도움이 되고, 새로운 시스템에 대한 자신감은 큰 것으로 나타났다. 반면, 정보시스템 습득은 느리고, 다른 사람과 공유하기를 꺼리며, 개선방안과 방향에 대한 인지는 낮은 것으로 조사되었다. 질문별로 상세내용을 살펴보면 다음과 같다.

사용자 기술 준비도와 관련한 질문 “나는 새로운 정보기술(시스템)에 관심이 있다”에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정 응답은 51.4%, 부정 응답은 14.8%이며, 100점 기준 환산점수는 59.4점으로 나타났다. 사

회복지 담당인력은 새로운 정보시스템에 관심이 많으며, 특히 연령이 높을수록, 경력이 많을수록 새로운 정보시스템에 관심이 높았다. 사회복지 담당공무원보다 복지시설 종사자가 새로운 정보시스템에 관심이 높은 것으로 나타났다.

[그림 5-28] 정보기술(시스템) 관심에 대한 전체 응답자 조사 결과



<표 5-31> 정보기술(시스템)에 관심에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.56	59.4	14.8%	33.8%	51.4%
연령대	20대(N=21)	4.10	51.6	23.8%	42.9%	33.3%
	30대(N=242)	4.49	58.2	16.1%	33.1%	50.8%
	40대(N=149)	4.66	61.1	12.1%	33.6%	54.4%
	50대 이상(N=55)	4.78	63.0	12.7%	34.5%	52.7%
경력	1~5년(N=139)	4.36	56.0	19.4%	33.8%	46.8%
	6~10년(N=203)	4.65	60.8	13.3%	33.5%	53.2%
	10년 초과(N=125)	4.65	60.8	12.0%	34.4%	53.6%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.51	58.5	15.9%	33.5%	50.6%
	사회복지시설종사자(N=40)	5.10	68.3	2.5%	37.5%	60.0%

사용자 기술 준비도와 관련한 질문 “**새로운 기술이 적용된 시스템은 나의 업무에 도움이 될 것이다**”에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정 응답은 60.8%, 부정 응답은 12.0%이며, 100점 기준 환산점수는 63.1점으

로 나타났다. 사회복지 담당공무원은 정보시스템이 새로 구축된다면 자신의 업무에 도움이 된다고 응답한 비율이 높았다. 연령이 높을수록, 경력이 많을수록 새로운 정보시스템이 도움이 된다고 생각하는 것으로 나타났다. 사회복지담당공무원보다 복지시설종사자의 긍정적 응답비율이 높았다.

[그림 5-29] 새로운 기술 적용 시스템이 업무 도움에 대한 전체 응답자 조사 결과



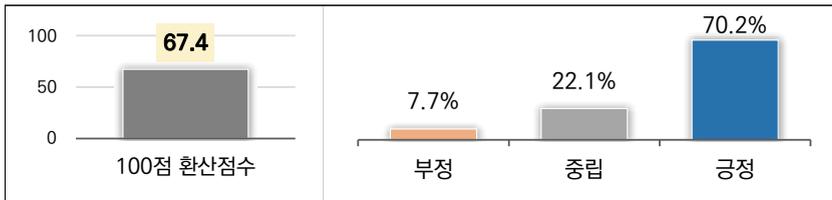
<표 5-32> 새로운 기술 적용 시스템 업무에 도움에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.79	63.1	12.0%	27.2%	60.8%
연령대	20대(N=21)	4.52	58.7	19.0%	28.6%	52.4%
	30대(N=242)	4.68	61.3	13.6%	28.9%	57.4%
	40대(N=149)	4.91	65.1	9.4%	26.2%	64.4%
	50대 이상(N=55)	5.05	67.6	9.1%	21.8%	69.1%
경력	1~5년(N=139)	4.65	60.9	14.4%	30.9%	54.7%
	6~10년(N=203)	4.84	64.0	11.3%	27.1%	61.6%
	10년 초과(N=125)	4.85	64.1	10.4%	23.2%	66.4%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.74	62.3	12.9%	27.6%	59.5%
	사회복지시설종사자(N=40)	5.30	71.7	2.5%	22.5%	75.0%

사용자 기술 준비도와 관련한 질문 “정보기술(시스템)의 지속적 발전은 우리에게 유익할 것이다”에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정 응답은

70.2%, 부정 응답은 7.7%이며, 100점 기준 환산점수는 67.4점으로 나타났다. 사회복지 담당인력은 정보시스템의 발전이 자신의 업무에 도움이 된다고 응답한 비율이 높았다. 연령이 높을수록, 경력이 많을수록 정보시스템의 발전이 복지행정업무에 도움을 준다고 생각하는 것으로 나타났다.

[그림 5-30] 정보기술(시스템)의 지속적 발전은 유익에 대한 전체 응답자 조사 결과



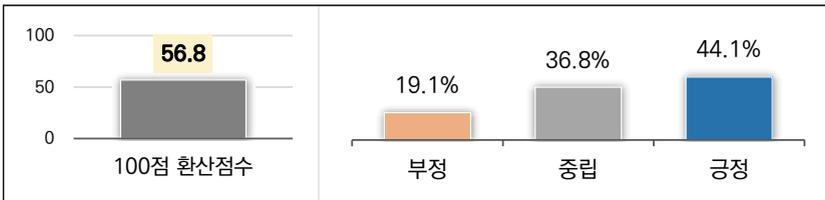
<표 5-33> 정보기술(시스템)의 지속적 발전은 유익에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		5.04	67.4	7.7%	22.1%	70.2%
연령대	20대(N=21)	5.00	66.7	0.0%	42.9%	57.1%
	30대(N=242)	4.96	66.0	9.5%	22.3%	68.2%
	40대(N=149)	5.09	68.2	6.7%	20.8%	72.5%
	50대 이상(N=55)	5.29	71.5	5.5%	16.4%	78.2%
경력	1~5년(N=139)	4.96	65.9	8.6%	25.9%	65.5%
	6~10년(N=203)	5.08	68.0	7.9%	19.7%	72.4%
	10년 초과(N=125)	5.08	68.0	6.4%	21.6%	72.0%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	5.00	66.7	8.4%	22.5%	69.1%
	사회복지시설종사자(N=40)	5.48	74.6	0.0%	17.5%	82.5%

사용자 기술 준비도와 관련한 질문 “나는 다른 사람보다 새로운 정보기술(시스템)을 빠르게 채택한다”에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정

응답은 44.1%, 부정 응답은 19.1%이며, 100점 기준 환산점수는 56.8점으로 나타났다. 사회복지 담당인력은 새로운 정보시스템을 거부감 없이 받아들인다는 응답비율이 높았다. 연령이 높을수록 새로운 정보시스템의 채택에 대해 긍정적으로 응답하였으며, 사회복지담당공무원보다 복지시설 종사자가 새로운 정보시스템에 대한 거부감이 낮았다.

[그림 5-31] 새로운 정보기술(시스템) 빠르게 채택에 대한 전체 응답자 조사 결과



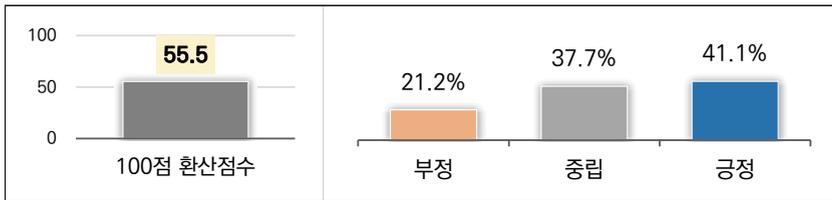
<표 5-34> 새로운 정보기술(시스템) 빠르게 채택에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.41	56.8	19.1%	36.8%	44.1%
연령대	20대(N=21)	4.43	57.1	19.0%	28.6%	52.4%
	30대(N=242)	4.46	57.7	16.1%	38.0%	45.9%
	40대(N=149)	4.29	54.8	21.5%	39.6%	38.9%
	50대 이상(N=55)	4.49	58.2	25.5%	27.3%	47.3%
경력	1~5년(N=139)	4.35	55.9	20.1%	38.8%	41.0%
	6~10년(N=203)	4.50	58.3	15.8%	36.5%	47.8%
	10년 초과(N=125)	4.33	55.5	23.2%	35.2%	41.6%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.35	55.9	20.6%	36.8%	42.6%
	사회복지시설종사자(N=40)	5.03	67.1	2.5%	37.5%	60.0%

사용자 기술 준비도와 관련해 “나는 다른 사람들에게 새로운 서비스나 제품을 알리고 싶다”에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정 응답은

41.1%, 부정 응답은 21.2%이며, 100점 기준 환산점수는 55.5점으로 나타났다. 사회복지 담당인력은 새로운 정보시스템이 도입된다면 주변과 공유하고 싶다는 응답이 높았다. 특히, 연령이 높을수록, 경력이 많을수록 새로운 정보시스템 도입 시 주변에게 알려준다는 의지가 높았다.

[그림 5-32] 다른 사람들에게 새로운 서비스/제품 알림에 대한 전체 응답자 조사 결과



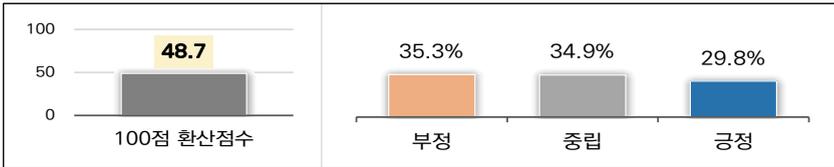
<표 5-35> 다른 사람들에게 새로운 서비스/제품 알림에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.33	55.5	21.2%	37.7%	41.1%
연령대	20대(N=21)	4.24	54.0	28.6%	38.1%	33.3%
	30대(N=242)	4.27	54.5	22.3%	36.8%	40.9%
	40대(N=149)	4.36	55.9	18.1%	41.6%	40.3%
	50대 이상(N=55)	4.56	59.4	21.8%	30.9%	47.3%
경력	1~5년(N=139)	4.22	53.6	24.5%	41.0%	34.5%
	6~10년(N=203)	4.37	56.2	21.2%	33.5%	45.3%
	10년 초과(N=125)	4.40	56.7	17.6%	40.8%	41.6%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.27	54.5	23.2%	37.2%	39.6%
	사회복지시설종사자(N=40)	4.98	66.3	0.0%	42.5%	57.5%

사용자 기술 준비도와 관련해 “나는 다른 사람보다 더 나은 정보기술 (시스템)을 알고 있다”에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정 응답은 29.8%, 부정 응답은 35.3%이며, 100점 기준 환산점수는 48.7점으로 나

타났다. 사회복지 담당인력은 새롭고 더 나은 정보시스템 기술에 대해서 알고 있느냐는 질문에 부정적 응답 비율이 높았다. 연령과 경력, 직업을 고려하더라도 부정적 응답비율이 높았다. 다만, 연령이 낮을수록, 경력이 짧을수록 새로운 정보시스템 기술인지에 대해 긍정적 응답이 높았다.

[그림 5-33] 더 나은 정보기술(시스템) 인지에 대한 전체 응답자 조사 결과



〈표 5-36〉 더 나은 정보기술(시스템) 인지에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		3.92	48.7	35.3%	34.9%	29.8%
연령대	20대(N=21)	3.95	49.2	38.1%	23.8%	38.1%
	30대(N=242)	3.95	49.2	33.1%	35.1%	31.8%
	40대(N=149)	3.91	48.5	35.6%	36.2%	28.2%
	50대 이상(N=55)	3.78	46.4	43.6%	34.5%	21.8%
경력	1~5년(N=139)	3.95	49.2	39.6%	28.8%	31.7%
	6~10년(N=203)	3.93	48.9	32.5%	37.4%	30.0%
	10년 초과(N=125)	3.87	47.9	35.2%	37.6%	27.2%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	3.90	48.3	36.8%	32.8%	30.4%
	사회복지시설종사자(N=40)	4.18	52.9	20.0%	57.5%	22.5%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	3.97	49.5	35.0%	36.9%	28.1%
	4시간 초과(N=307)	3.90	48.3	35.5%	33.9%	30.6%

사용자 기술 준비도와 관련해 “새로운 정보기술(시스템)이나 제품을 취급하는 것은 어렵지 않다”에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정 응답은

39.0%, 부정 응답은 24.4%이며, 100점 기준 환산점수는 54.0점으로 나타났다. 사회복지 담당인력은 새로운 정보시스템을 활용하는 데 어려움을 느끼기보다는, 할 수 있다고 생각하는 긍정적 응답 비율이 높았다. 특히, 사회복지담당공무원보다 복지시설 종사자, 정보시스템 이용시간이 많을수록 새로운 정보시스템에 대한 두려움이 없는 것으로 나타났다.

[그림 5-34] 새로운 정보기술(제품) 취급 수월성에 대한 전체 응답자 조사 결과

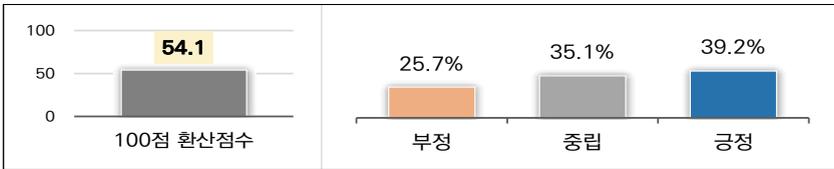


<표 5-37> 새로운 정보기술(제품) 취급 수월성에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.24	54.0	24.4%	36.6%	39.0%
연령대	20대(N=21)	4.10	51.6	23.8%	42.9%	33.3%
	30대(N=242)	4.35	55.9	21.1%	36.0%	43.0%
	40대(N=149)	4.11	51.9	28.9%	38.9%	32.2%
	50대 이상(N=55)	4.16	52.7	27.3%	30.9%	41.8%
경력	1~5년(N=139)	4.24	54.1	23.7%	36.7%	39.6%
	6~10년(N=203)	4.33	55.4	21.7%	37.9%	40.4%
	10년 초과(N=125)	4.10	51.7	29.6%	34.4%	36.0%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.21	53.4	25.8%	36.3%	37.9%
	사회복지시설종사자(N=40)	4.63	60.4	10.0%	40.0%	50.0%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	4.17	52.8	26.3%	38.1%	35.6%
	4시간 초과(N=307)	4.28	54.7	23.5%	35.8%	40.7%

사용자 기술 준비도와 관련한 질문 “**새로운 정보기술(시스템)에 대한 정보를 찾는 데 관심이 있다**”에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정 응답은 39.2%, 부정 응답은 25.7%이며, 100점 기준 환산점수는 54.1점으로 나타났다. 사회복지 담당인력은 정보시스템 기술정보를 찾는 데 관심이 있다는 응답비율이 높았다. 특히, 연력이 높을수록 새로운 정보시스템 기술을 찾는 데 긍정적인 것으로 나타났다. 사회복지담당공무원보다 복지시설 종사자가 새로운 정보시스템에 대한 정보를 습득하려는 의지가 컸다. 그리고 정보시스템 이용 시간이 많을수록 새로운 정보시스템 관련 정보에 대한 관심이 높았다.

[그림 5-35] 새로운 정보기술(시스템) 정보 관심에 대한 전체 응답자 조사 결과

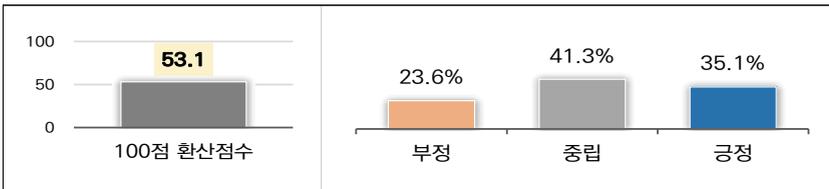


<표 5-38> 새로운 정보기술(시스템) 정보 관심에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.24	54.1	25.7%	35.1%	39.2%
연령대	20대(N=21)	3.90	48.4	38.1%	38.1%	23.8%
	30대(N=242)	4.27	54.5	23.6%	36.4%	40.1%
	40대(N=149)	4.23	53.8	26.8%	34.9%	38.3%
	50대 이상(N=55)	4.31	55.2	27.3%	29.1%	43.6%
경력	1~5년(N=139)	4.18	53.0	29.5%	33.8%	36.7%
	6~10년(N=203)	4.32	55.3	22.2%	36.5%	41.4%
	10년 초과(N=125)	4.19	53.2	27.2%	34.4%	38.4%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.19	53.2	27.2%	35.6%	37.2%
	사회복지시설종사자(N=40)	4.83	63.8	10.0%	30.0%	60.0%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	4.23	53.9	25.0%	37.5%	37.5%
	4시간 초과(N=307)	4.25	54.2	26.1%	33.9%	40.1%

사용자 기술 준비도와 관련한 질문 “나는 정보기술(시스템) 사용에 대한 자신감이 있다”에 대하여 전체 응답자(N=467) 중 긍정 응답은 35.1%, 부정 응답은 23.6%이며, 100점 기준 환산점수는 53.1점으로 나타났다. 사회복지 담당인력은 정보시스템 사용에 자신감이 있다는 긍정적인 응답비율이 높았다. 특히, 연령이 낮을수록, 정보시스템 이용 시간이 많을수록, 사회복지담당공무원보다 복지시설 종사자의 긍정적인 응답이 더 높게 나타났다.

[그림 5-36] 정보기술(시스템) 사용에 대한 자신감에 대한 전체 응답자 조사 결과



<표 5-39> 정보기술(시스템) 사용에 대한 자신감에 대한 집단별 조사 결과

구분		7점척도 (점수)	100점 환산 (점수)	빈도비중(%)		
				부정	중립	긍정
전체(N=467)		4.19	53.1	23.6%	41.3%	35.1%
연령대	20대(N=21)	4.24	54.0	23.8%	42.9%	33.3%
	30대(N=242)	4.26	54.3	20.7%	40.9%	38.4%
	40대(N=149)	4.15	52.6	24.8%	43.6%	31.5%
	50대 이상(N=55)	3.95	49.1	32.7%	36.4%	30.9%
경력	1~5년(N=139)	4.15	52.5	25.9%	38.8%	35.3%
	6~10년(N=203)	4.26	54.3	22.2%	39.9%	37.9%
	10년 초과(N=125)	4.11	51.9	23.2%	46.4%	30.4%
직업	사회복지담당공무원(N=427)	4.16	52.7	24.4%	41.0%	34.7%
	사회복지시설종사자(N=40)	4.45	57.5	15.0%	45.0%	40.0%
시스템 이용시간	4시간 이하(N=160)	4.06	51.0	28.1%	41.9%	30.0%
	4시간 초과(N=307)	4.25	54.2	21.2%	41.0%	37.8%

제4절 시사점

사회복지 담당인력에게 정보시스템의 특성, 테크노스트레스(스트레서, 스트레인), 사용자 저항, 기술준비도에 대한 인식을 분석해본 결과는 다음과 같다. 우선, 정보시스템의 연결성과 관련한 첫 번째와 두 번째 문항인 다른 사람과의 연결성은, 경력이 많을수록(경력 20년 초과, 긍정 응답 1번 문항 71.9%, 2번 문항 75%) 긍정적인 응답 비율이 높았다. 이는 사회복지직업무를 많이 경험해 볼수록 사회보장정보시스템의 활용도가 높고, 시스템이 유기적으로 연결되어 있는 것으로 이해하고 있음을 시사한다. 이처럼 업무의 연결성이 높은 것으로 인식하는 것은 경력이 많은 사용자에게 사회보장정보시스템의 특성이 스트레서가 될 수 있음을 보여준다.

복잡성에 대한 질문에서는 40대(38.9%)보다 30대(45.5%)의 인식이 높았으며, 다양한 업무에 대한 경험과 이에 따른 시스템의 사용이 증가함에 따라 복잡성에 대한 인식이 30대에서 더 높게 발생했다고 유추할 수 있으며, 연령과 경력이 높아질수록 복잡성에 대한 인식이 증가하고 있다고 분석할 수 있다. 또한 경력이 적을수록 자신이 원하는 결과를 얻어낼 수 없다고 파악한 응답자의 비중이 높게 나타남에 따라 사회복지 담당인력이 좀 더 쉽게 사용하고, 자신이 원하는 결과를 쉽게 제공받을 수 있도록 시스템의 개선이 필요하다.

시스템의 변화성에 대한 인식도는 사회보장정보시스템을 이전부터 현 시스템 체제까지 사용한 15년 이상 경력자들이 변화성이 높은 것으로 인식하고 있었으며, 신뢰성에 대한 경우 소득, 재산 등 다양한 정보의 연계 등으로 인한 기능을 신뢰하고 있다는 긍정적인 응답이 높게 나타났다.

테크노스트레서인 기술 과부하에 대해서는 20대에서 특히 더 자신의 일이 바빠질 것으로 인식하였으며(66.7%), 시스템으로 인하여 일에 대한

압박감도 높을 것으로 예상하였다. 이에 신입 담당인력에게 사회복지업무의 다양성과 시스템의 이용이 필수적이라는 인식의 전환과 실제 사용이 자신의 일을 얼마나 덜어 줄 수 있는지를 다양한 지표를 통해 사전에 설명하는 것이 필요하다.

기술 불안정성의 경우 다른 사람이 자신의 일을 쉽게 할 수 있을 것으로 판단하는 고 경력자(15~20년 50%, 20년 초과 62.5%)에서 기술로 인한 직업의 불안정성을 더욱 많이 느끼는 것으로 조사되었고, 기술 침해는 연령이 낮을수록(20대 61.9%, 30대 50%, 40대 46.3%) 더욱 심각한 것으로 인식하고 있었다. 이에 사회보장정보시스템이 개인의 프라이버시를 어떻게 보호하고 있는지에 대하여 안내와 모니터링 영역을 명확하게 구분하여 설명할 필요가 있다.

사회보장정보시스템으로 인한 테크노스트레스에 대한 인식은 경력이 높을수록 더 높게 인식하고 있었다. 특히 시스템 도입 이전나 초기시점부터 시스템을 사용해왔던 담당직원의 경우 그간의 테크노스트레스가 현재 까지 반영되고 있다고 볼 수 있어, 이를 완화시킬 수 있는 다양한 프로그램이나 시스템으로 인한 지침, 피로감을 덜 수 있는 업무의 환기도 요구된다.

사회보장정보시스템에 대한 사용자의 저항은 전반적으로 낮게 나타나 실제 업무에서 활용성은 높은 것으로 유추할 수 있다. 또한 사회복지업무를 처리하기 위해 필수적으로 사용하고, 정보연계를 통한 업무처리 등을 지원하기 때문에 시스템 사용 자체에 반대하지는 않는 것으로 해석해 볼 수 있다. 다만 시스템에 대해 비판할 점이 있냐는 질문에는 36.4%가 긍정으로 응답하여 사용자의 다양한 개선사항을 충분히 고려할 창구를 마련하고 반영하기 위한 소통방안을 마련해야 한다.

사회복지 담당인력의 기술에 대한 준비도는 새로운 기술에 대한 관심, 신기술이 업무에 도움이 됨, 기술 발전이 유익하게 작용함, 새로운 기술을 빠르게 채택함에서 긍정적인 응답이 부정적인 응답보다 2배 이상 나타났다. 그러나 더 나은 기술을 알고 있냐는 질문에는 부정적 응답이 긍정적 응답보다 높았으며, 신기술 취급의 수월성, 신기술 정보 습득에 대한 관심도, 기술사용에 대한 자신감 측면에서는 부정적인 응답도 21.2~35.3%로 조사되어 사회복지 담당인력이 새로운 기술에 대한 적응성을 높일 수 있도록 복지업무 외에도 정보기술과 관련된 다양한 교육 프로그램을 제공하는 방법을 고려해야 할 것이다.





제6장

테크노스트레스 유발요인 및 경로분석

- 제1절 들어가며
- 제2절 연구모형 설계
- 제3절 연구분석 결과
- 제4절 시사점



제 6 장

테크노스트레스 유발요인 및 경로분석

제1절 들어가며

정보시스템에 대한 사회복지 담당인력의 인식조사 결과를 바탕으로 어떤 요인에 의하여 스트레스를 받고 있는지를 면밀하게 분석할 필요성이 있다. 물론 업무처리 과정에서 발생하는 스트레스가 정보시스템에만 기인한다고 보기는 어려울 수 있다. 왜냐하면 정보시스템은 수단으로, 제도의 복잡성과 개인의 정보시스템 활용 능력 등에 따라 차이가 있을 수 있기 때문이다. 하지만 정보시스템의 안정적 운영과 목표한 의도를 구현하기 위해서는 정보시스템의 활용을 저해하는 테크노스트레스가 어떤 요인과 경로를 통해 발생하는지를 면밀하게 분석할 필요성이 있다. 이를 통해 정보시스템의 활용을 저해하는 원인을 파악하고, 해당 문제를 예방할 방안을 마련할 수 있을 것이다.

이에 이 연구에서는 사회복지 담당인력의 테크노스트레스 유발요인에 대한 기술분석을 토대로 정보시스템의 특성과 테크노스트레스 유발요인(스트레스), 테크노스트레스(스트레인), 사용자 저항의 발생경로를 분석해 보고자 한다. 이 연구의 경로모형의 설정은 Ayyagari et al.(2011)의 기술-환경 적합모형을 기반으로 하였다. 기술-환경 적합모형은 테크노스트레스의 원인을 과정 중심으로 설명하기에 다른 연구모형보다 적합하며, 정보시스템의 특성으로 인한 스트레스 유발에 대하여 충분한 이해와 설명을 가능하게 하는 과정 기반 스트레스 모형이다.

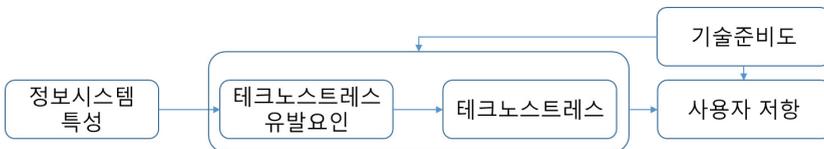
이 연구의 분석에는 정보시스템의 특성(변화성, 복잡성, 신뢰성, 연결성), 테크노스트레스 유발요인(기술 과부하, 기술 불안정, 기술 침해), 테

크노스트레인(≒ 스트레스, 심리적 불안상태), 사용자 저항의 총 4가지 구성개념과 하위요인을 사용하여 연구모형을 설계하고 경로를 분석하여 결과와 시사점을 도출할 것이다.

제2절 연구모형 설계

이 연구에서는 사회복지 담당인력의 테크노스트레스를 유발하는 정보시스템의 특성적 요인과 테크노스트레스의 인과관계, 사용자 저항에 대한 인과관계를 세부적으로 살펴보기 위해 기존의 선행연구(Ayyagari et al., 2011; 김경준, 이기동, 2017)를 토대로 구조모형을 설정하였다[그림 6-1] 참조).

[그림 6-1] 이 연구의 적용모형



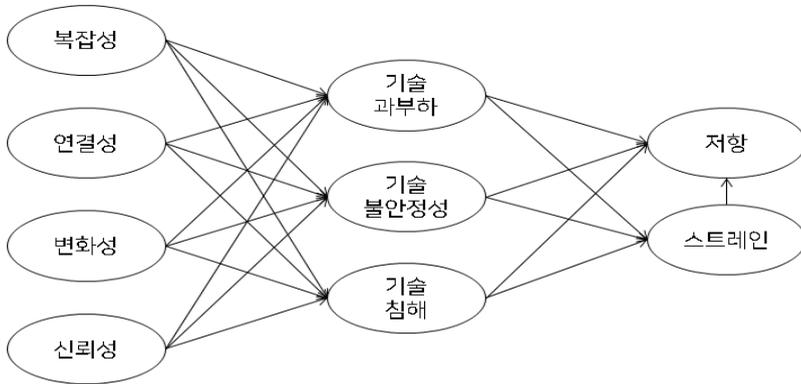
자료: Ayyagari et al., (2011: 836); 김경준, 이기동(2017: 65)에 토대하여 작성

각 변수 간의 인과관계는 기존 선행연구를 기반으로 설정하였다. 첫째, Ayyagari et al.(2011) 및 김경준, 이기동(2017)의 연구결과를 토대로 정보기술의 환경적 특성요인(복잡성, 연결성, 변화성, 신뢰성)이 테크노스트레스(기술 과부하, 기술 불안정성, 기술 침해)에 영향을 미치는 인과관계를 설정하였다. 김경준, 이기동(2017)의 연구에서는 복잡성, 연결성, 급변성, 신뢰성이 테크노-스트레스에 유의한 영향을 미치고 있음이 밝혀졌으나, 테크노스트레스의 구성개념 3개 항목을 하나의 요인으로 고차원화하여

분석하여, 각각의 요인에 어떠한 영향을 발생시키는지 그 인과관계를 파악하기 어려운 측면이 있다. 따라서 이 연구에서는 테크노스트레스를 구성하는 요인을 분리하여 각각의 요인에 미치는 영향을 살펴보고자 한다.

둘째, 기존 스트레스에 대한 개인-환경 적합이론 및 선행연구(김경준, 이기동, 2019; Kim & Park, 2018; Ayyagari et al., 2011)를 기반으로 테크노스트레스(기술 과부하, 기술 불안정성, 기술 침해)가 테크노스트레인과 저항에 미치는 영향과 테크노스트레인이 저항에 영향을 미치는 인과관계를 설정하였다. 이들 연구에서는 테크노스트레스가 스트레인에 유의한 영향을 미치고 있으며, 테크노스트레스가 높게 발생하는 경우 정보 기술에 대한 태도를 부정적으로 만드는 요인으로 작용하여 저항에 영향을 미칠 수 있음을 시사하고 있다. 따라서 이 연구에서 [그림 6-2]와 같은 인과관계를 설정할 수 있다.

[그림 6-2] 연구모형 설정



자료: Ayyagari et al., (2011: 839); 김경준, 이기동(2017: 69)에 토대하여 작성

이 연구에서는 기술환경의 특성요인이 개별적인 테크노스트레스에 미치는 영향을 살펴보고, 테크노스트레스가 개인의 심리적 상태인 스트레인에 미치는 인과관계를 분석하고, 궁극적으로 사용자의 저항에 대한 영

향을 개별적으로 분석하여 시사점을 제공하고자 한다. 이를 위해서 개인-기술 적합이론에 근거하여 연구모형을 설계하였고, 사용자 저항에 미치는 영향을 살펴보고자 김경준, 이기동(2017)의 연구 모형을 활용하여 전체적인 연구의 틀을 제시하였다.

제3절 연구분석 결과

1. 연구모형 분석

가. 신뢰성 및 타당성 분석

연구모형의 신뢰성과 타당성 검증을 위해 Smart PLS 3.0을 이용해 신뢰도와 타당성 분석을 실시하였다(〈표 6-1〉 참조).⁹⁾

〈표 6-1〉 신뢰성 및 타당성 1차 검증 결과(Smart PLS 3.0)

	Cronbach's Alpha	rho_A	합성신뢰도	평균분산추출(AVE)
기술 과부하	0.87	0.87	0.921	0.796
기술 불안정	0.518	0.082	0.103	0.365
기술 침해	0.8	0.803	0.883	0.715
변화성	0.917	0.933	0.947	0.857
복잡성	0.229	0.323	0.45	0.413
스트레인	0.964	0.964	0.976	0.932
신뢰성	0.881	0.9	0.927	0.809
연결성	0.88	0.905	0.926	0.807
저항	0.857	0.863	0.914	0.779

9) PLS-SEM 모형(Partial Least Square Structural Equation Model, 부분최소자승 구조방정식)은 Wold(1974)에 의해 개발되었으며, 변수간의 인과관계와 상관관계를 검증하기 위한 방법으로 사회과학 분야에서 광범위하게 활용되고 있음(염준호, 2017; 이재열, 2018; 오주택, 2018; 김희성, 함영진, 황주희, 류진아, 황정윤, 2019)에서 재인용).

분석결과 복잡성, 기술 불안정성의 Cronbach's Alpha값이 0.6 이하 (Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011)인 0.229, 0.518로 분석되었으며, 요인적재치값도 0.7 이하로 나타나, SPSS 18.0을 이용하여 추가적인 신뢰도 분석을 실시하였다(표 6-2).

복잡성의 경우 일부 문항을 제거한 경우에도 Cronbach's Alpha값이 신뢰성 허용기준에 해당하지 않기 때문에 이 연구의 모형에서 제거하였으며, 기술 불확실성의 경우 2번 문항인 “정보시스템이 나의 일에 위협이 될까봐 걱정된다”는 제외하고 분석을 실시하였다.

〈표 6-2〉 복잡성, 기술 불확실성에 대한 신뢰성 추가분석

구성개념		항목이 삭제된 경우 척도 평균	항목이 삭제된 경우 척도 분산	수정된 항목-전체 상관관계	항목이 삭제된 경우 Cronbach 알파
복 잡 성	1	7.57	3.292	.262	-.178
	2	7.91	4.869	.006	.416
	3	8.51	4.031	.131	.162
불 확 실 성	1	7.68	4.510	.461	.172
	2	8.48	6.160	.136	.712
	3	7.64	4.861	.422	.251

수정된 모형의 신뢰도와 타당도를 검증한 결과는 다음의 〈표 6-3〉과 같다. 분석결과 신뢰도 평가의 주요 지수인 Cronbach's Alpha값은 최소 0.712로 신뢰도를 확보하였으며, 문항의 요인적재치도 최소 0.818~0.964로 분석되어 신뢰도에 문제가 없는 것으로 확인되었다.

〈표 6-3〉 신뢰성 및 타당성 2차 검증 결과

	Cronbach's Alpha	rho_A	합성신뢰도	평균분산추출(AVE)
기술 과부하	0.87	0.871	0.921	0.796
기술 불안정	0.712	0.712	0.874	0.776
기술 침해	0.8	0.804	0.883	0.715
변화성	0.917	0.926	0.948	0.858
스트레인	0.964	0.964	0.976	0.932
신뢰성	0.881	0.897	0.927	0.809
연결성	0.88	0.915	0.925	0.806
저항	0.857	0.862	0.913	0.779

PLS 구조방정식에서 타당성 검증은 집중타당도와 판별타당도로 평가한다. 평균분산추출(Average Variance Extracted, AVE)값이 0.5 이상인 경우 집중타당도를 확보했다고 할 수 있으며, 판별타당도는 평균분산추출값의 제곱근이 다른 잠재변수 간의 상관관계값보다 높은 경우 판별타당도가 확보되었다고 평가한다(Chin, 1998). 〈표 6-4〉에서 집중타당도를 나타내는 평균분산추출값은 0.715~0.932로 연구모형의 집중타당도는 확보되었다고 할 수 있으며, 판별타당성 검증결과 평균분산추출값의 제곱근이 다른 잠재변수 간 상관관계 수치보다 높게 나타나 연구모형의 판별타당도를 확보하였다.

〈표 6-4〉 판별타당성 검증결과

	기술 과부하	기술 불안정	기술 침해	변화성	스트 레인	신뢰성	연결성	저항
기술 과부하	0.892							
기술 불안정	-0.211	0.881						
기술 침해	0.392	0.045	0.846					
변화성	0.28	0.154	0.145	0.926				
스트 레인	0.631	-0.203	0.451	0.175	0.965			
신뢰성	-0.273	0.388	-0.152	0.032	-0.3	0.9		
연결성	-0.213	0.39	-0.125	0.131	-0.265	0.611	0.898	
저항	0.595	-0.208	0.395	0.245	0.692	-0.331	-0.288	0.882

2. 테크노스트레스 유발요인과 경로모형 분석결과

이 연구에서 설정한 사회복지 담당인력의 테크노스트레스 유발요인과 그 결과에 대한 구조모형 분석결과는 다음의 〈표 6-5〉와 같다. 경로계수를 추정하기 위해 PLS 3.0 패키지를 이용하였으며, 500번의 붓스트랩을 실시하였다.

우선 정보시스템의 환경요인인 연결성, 변화성, 신뢰성이 테크노스트레스의 주요 유발 원인인 기술 과부하, 기술 불안정, 기술 침해에 미치는 영향을 살펴보았다.

첫째, 연결성은 기술 과부하($t=2.318$)와 기술 불안정성(4.076)에 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 그러나 기술 침해에는 그 인과관계를 설명($t=1.244$)하지 못하는 것으로 나타났다.

둘째, 정보시스템의 변화성은 기술 과부하($t=6.457$), 기술 불안정성($t=2.468$), 기술 침해($t=2.945$)에 모두 영향을 미치는 요인으로 나타나 테크노스트레스 유발의 중요한 요인임을 알 수 있었다.

셋째, 신뢰성은 기술 과부하($t=3.667$), 기술 불안정성($t=4.217$)에 유의한 영향을 미쳤으나, 기술 침해에 대한 인과관계($t=1.681$)는 유의미한 결과를 도출하지 못하였다.

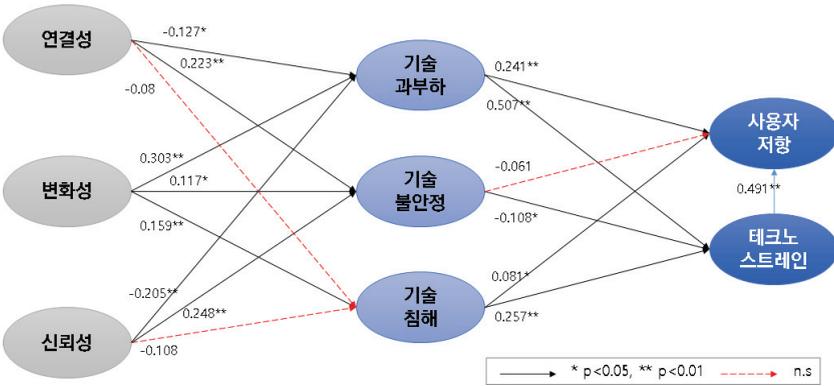
〈표 6-5〉 연구모형 분석결과

	원표본 (O)	표본 평균 (M)	표준편차 (STDEV)	T 통계량 (O/STD EV)	P 값
연결성 → 기술 과부하	-0.127	-0.125	0.055	2.318	0.021
연결성 → 기술 불안정	0.223	0.221	0.055	4.076	0.000
연결성 → 기술 침해	-0.08	-0.081	0.065	1.244	0.214
변화성 → 기술 과부하	0.303	0.302	0.047	6.457	0.000
변화성 → 기술 불안정	0.117	0.119	0.047	2.468	0.014
변화성 → 기술 침해	0.159	0.168	0.054	2.945	0.003
신뢰성 → 기술 과부하	-0.205	-0.202	0.056	3.667	0.000
신뢰성 → 기술 불안정	0.248	0.247	0.059	4.217	0.000
신뢰성 → 기술 침해	-0.108	-0.105	0.064	1.681	0.093
기술 과부하 → 스트레인	0.507	0.507	0.042	12.138	0.000
기술 불안정 → 스트레인	-0.108	-0.107	0.043	2.512	0.012
기술 침해 → 스트레인	0.257	0.259	0.046	5.604	0.000
기술 과부하 → 저항	0.241	0.24	0.053	4.555	0.000
기술 불안정 → 저항	-0.061	-0.058	0.037	1.656	0.098
기술 침해 → 저항	0.081	0.083	0.04	2.039	0.042
스트레인 → 저항	0.491	0.491	0.052	9.511	0.000

테크노스트레스를 구성하는 핵심 스트레스 요인인 기술 과부하($t=12.138$), 기술 불안정성($t=2.512$), 기술 침해($t=5.604$)는 모두 테크노스트레인에 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 또한 테크노스

트레서 요인 중 기술 과부하($t=4.555$), 기술 침해($t=2.039$)의 요인은 모두 사용자 저항에 유의미한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 그러나 기술 불안정성은 사용자 저항에 유의미한 영향을 미치지 않는 것($t=1.656$)으로 분석결과 나타났다[그림 6-3].

[그림 6-3] 연구모형 분석결과



사회복지 담당인력들이 정보시스템의 주요 특성에 따라 테크노스트레서가 유발되는 원인을 분석한 결론은 다음과 같다. 연결성은 테크노스트레서 요인인 기술 과부하와 기술 불안정성에 유의한 인과관계를 유발시키는데, 연결성이 높은 경우 기술로 인한 업무 과부하는 낮아지고, 연결성이 높아질수록 기술 불안정성은 높아지는 것으로 나타났다. 이는 응답자의 대부분이 사회복지직 공무원임을 반영한 결과라고 할 수 있으며, 사회보장정보시스템의 높은 정보 연계성으로 인한 업무처리 간소화는 기술로 인한 업무 과부하를 줄여줄 수 있는 기술의 환경적 특성이 반영된 결과라고 할 수 있다. 이와 반대로 연결성이 높아질수록 기술로 인한 직무 불안정성은 높아지는 것으로 분석되었다. 이는 기존 연구결과(Ayyagary et al., 2011)를 지지하는 결과로, 다른 사람 및 여러 업무와의 연결성이

높아질수록 테크노스트레서인 기술 불안정성을 높다고 할 수 있으며, 높은 연결성으로 인해 자기 직무의 전문성이 낮아지는 것을 개인의 위협(스트레스 유발요인)으로 받아들이는 경향이 발생한다고 할 수 있다.

정보시스템의 변화성은 테크노스트레서에 모두 유의한 정의 관계를 나타내었다. 특히 잦은 시스템의 특성, 작동방식, 성능의 변화는 기술로 인한 업무 과부하, 기술로 인한 직무 불안정성, 기술로 인한 개인의 정보침해를 염려하게 하여 테크노스트레스 발생에 있어서 핵심적인 환경적 요소임을 알 수 있었다(김경준, 이기동, 2017; Ayyagary et al., 2011). 특히 기능개선, 신기술의 적용 등으로 인한 시스템의 변화는 공급자 입장에서 유의미한 결과를 예상하지만, 이를 받아들이는 사용자의 스트레스 정도를 충분히 고려하여 효과적으로 시스템을 고도화할 수 있도록 사전 안내 및 테스트, 업무영향평가 등을 수반해야 할 필요성이 있다.

정보시스템의 신뢰성이 높은 경우 기술로 인한 업무 과부하를 줄일 수 있는 것으로 나타났다. 특히 일관성 있는 결과 제시와 기능 및 성능의 높은 신뢰성은 사용자가 업무서류를 재확인하거나, 불필요한 작업을 줄이도록 지원하여 자신의 일을 시스템이 덜어줄 것이라고 판단하게 만들 수 있다(김경준, 이기동, 2017). 사회복지업무의 특성에 기인하였을 때 높은 신뢰성을 가질 수 있는 자격조사 및 보장결정 업무처리는 사회보장정보 시스템에서 매우 중요한 단계이며, 이외에도 사후조사 대상자의 적정성 등을 유지할 수 있도록 시스템 신뢰성의 보장이 필요하다.

테크노-스트레서인 기술 과부하, 기술 불안정성, 기술 침해는 모두 테크노-스트레인에 유의한 영향을 발생시키는 것으로 나타났다. 이는 선행연구(김경준, 이기동, 2019; Kim & Park, 2018; Edwards & Rothbardb, 1999)를 지지하는 결과로 테크노스트레스의 유발인자와 결과요인을 효과적으로 설명하고 있다고 할 수 있다

테크노스트레스가 사용자 저항에 미치는 영향을 분석한 결과 기술 불안정성을 제외한 테크노스트레스 유발요인과 테크노스트레스가 사용자 저항에 대해 정의 인과관계가 있음이 밝혀졌다. 이는 선행연구와도 일치하는 결론이며(김대건, 강석민, 2020; 신우찬, 안현철, 2019; 김경준, 이기동, 2017), 정보시스템 이용자들의 테크노스트레스 관리를 통해 시스템에 대한 저항을 극복할 필요가 있음을 시사한다.

제4절 시사점

이상의 경로분석 결과를 통해 사회복지 담당인력의 테크노스트레스와 사용자 저항의 유발 원인을 살펴본 결과, 시사점은 다음과 같다.

공무원의 기술 과부하를 고려한 시스템의 설계와 준비가 필요하다. 특히 사업 담당인력 간의 높은 업무 연결성이 보장되어 있음을 적극적으로 설명하고, 사용자들 간뿐만 아니라 정보시스템을 담당하고 있는 담당기관 및 중앙부처와도 원활한 연결이 가능한 쌍방향 의사소통이 가능한 시스템으로 설계 및 운영되어야 함이 바람직하다.

정보시스템의 변화에 대한 사전 설명과 변화내용에 대한 교육 활성화가 필요하다. 사회복지 담당인력에게는 시스템의 변화성으로 인한 스트레스 유발요인의 발생이 매우 빈번하게 나타난다. 정보시스템의 잦은 변화로 겪게 되는 직무 과부하 등을 예측하고 대응할 수 있도록 정보시스템의 개편이나 변화의 방향성, 도입 예정인 기술 등을 가급적 사용자에게 미리 공개하고 설명하여 사용자들이 기술의 변화에 대해 사전에 충분히 이해하고 적응하도록 교육을 실시하는 등 기존 교육체계의 개선이 필요하다.

높은 신뢰성을 기반으로 하는 특화된 시스템이 필요하다. 사회보장정보시스템의 특징인 데이터 연계로 인한 신뢰도를 높이기 위해서는 다양한 예측과 분석이 가능한 시스템으로 전환하는 것이 필요하다. 특히, 사용자들이 직접 활용할 수 있도록 사용자 중심의 특화된 시스템을 개발해야 한다. 복지 사각지대 발굴 등을 담당하는 지자체 공무원들과 함께, 업무 수행 시에 빅데이터에 기반한 예측이 가능하도록, 공동으로 데이터를 수집하고 활용할 수 있는 특화된 시스템의 설계도 필요하다.

사회복지 담당인력의 테크노스트레스를 완화하기 위해 사용자의 참여에 기반한 시스템 설계가 필요하다. 기존 다양한 분야의 전문가나 공무원으로부터 자문을 받고 있지만, 비정형 데이터 분석기술을 활용하여 사용자 불편 사항, 문의 사항 등 현장 의견을 반영하는 제도적 절차를 마련하여, 사용자의 호응도가 높은 시스템이 개발되고 있음을 공유할 필요성이 있다.

사람을
생각하는
사람들



KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



제7장

결론

제1절 연구의 결론

제2절 정책 제언

제3절 연구의 한계



제 7 장 결론

제1절 연구의 결론

이 연구의 목적은 사회복지분야에서 정보시스템을 활용하고 있는 사회복지 담당인력의 테크노스트레스 관련 경험과 사례 그리고 인식을 종합적으로 살펴보는 데 있다. 이를 규명하기 위해 사회복지담당공무원과 복지시설 종사자를 대상으로 테크노스트레스 경험을 분석하였다. 아울러 사회복지 영역에서 강조하고 있는 사각지대 발굴업무를 수행하고 있는 사회복지담당 공무원의 테크노스트레스 경험을 종합적으로 살펴보았다. 이를 토대로 사회복지 담당인력을 대상으로 테크노스트레스에 대해 어떻게 인식하고 있는지를 조사하였다. 인식조사 결과를 바탕으로 경로분석을 수행하여 테크노스트레스가 어떠한 요인에 의해 발현되고 가중되고 있는지를 살펴보았다. 이러한 점에서 이 연구는 정보시스템의 성과와 기능 개편에만 치중하였던 기존 연구와 차별성을 가진다. 주요 연구 결과를 살펴보면 다음과 같다.

1. 사회복지 담당인력의 테크노스트레스 경험분석 결과

사회복지 담당인력이 정보시스템을 사용하면서 겪고 있는 테크노스트레스 유형을 기술 과부하, 기술 복잡성, 기술 불확실성, 기술 침해, 기술 불안감으로 구분하여 분석하였다.

첫째, 기술 과부하는 정보통신기술이 업무를 줄여주기보다는 오히려 늘어나게 만드는 현상을 의미하는데, 많은 사회복지 담당인력도 기술 과

부하를 겪고 있는 것으로 관찰되었다. 사회복지담당공무원은 정보시스템의 정보연계 주기는 짧아지고, 데이터양은 늘어났으나, 정보의 부정확성과 수기 확인 후 재입력 등의 작업으로 인해 업무가 증가하였다고 보았다. 그리고 복지급여 업무처리의 전산화로 인해 빠른 업무처리를 요구받게 되었지만, 정보의 부정확성과 디지털과 아날로그 방식의 공존으로 업무는 줄어들지 않아 심리적 압박감을 느끼고 있다.

둘째, 기술 복잡성은 정보통신기술의 복잡성으로 발생하는 스트레스를 의미한다. 대개 정보시스템 사용이 복잡하거나, 동시에 여러 정보시스템을 사용해야 할 때 발생한다. 그간 복지제도가 급변하였으며, 제도의 변화에 따라 정보시스템도 임시방편으로 자주 개편되었다. 이로 인해 정보시스템의 복잡성이 늘어났고, 이를 활용해야 하는 사용자는 기술 복잡성 스트레스를 겪게 되었다. 아울러 복지시설의 유형과 수행하는 사업에 따라 차이가 있지만, 복지시설 종사자는 보통 3~4개 정보시스템을 동시에 사용하면서 기술 복잡성 스트레스를 겪고 있는 것으로 관찰되었다.

셋째, 기술 불안감은 정보시스템 도입으로 자신의 일자리를 잃을 것 같을 때 겪는 스트레스인데, 사회복지담당공무원에게는 나타나지 않았다. 이는 디지털 기술이 발전하더라도 대면 사회서비스는 지속적으로 필요한 것으로 인식하기 때문으로 해석할 수 있다. 다만, 정보시스템의 도입으로 복지행정 업무인 신청접수, 조사 등의 업무량은 늘어났지만, 이를 수행하기 위한 인력은 충분히 충원되지 못하여 기술 불안감을 느끼고 있었다.

넷째, 기술 불확실성은 최신 기술이 도입되면서 겪을 수 있는 스트레스이다. 복지행정 업무의 효율화를 위해 정보시스템의 고도화가 빈번하게 이루어졌지만, 복지담당공무원은 정작 활용하기 편해졌다고 느끼지 않았다. 이로 인해, 보건복지부는 복지행정 업무의 혁신을 다각도로 추진하였지만, 현장의 만족도는 높지 않고 오히려 신뢰가 낮아지는 기술 불확실성

을 겪고 있는 것으로 관찰되었다. 이러한 점은 향후 개편하는 정보시스템에 대한 기대도 낮게 만드는 요인이기도 하다.

다섯째, 기술 침해는 정보시스템을 활용하게 됨으로써 사적인 공간을 침해받게 되어 발생하는 스트레스이다. 사회복지 담당인력으로써 기술 침해 스트레스는 크게 발견되지 않았다. 왜냐하면 정보시스템의 활용을 정해진 장소, 정해진 수준 그리고 정해진 담당자만 할 수 있기 때문이다. 하지만 지나친 업무의 경계 짓기로 인해 업무침해가 발생하기도 한다. 그리고 업무를 수행하는 과정에서 발생하는 디지털과 아날로그 업무의 중복으로 인해 기술침해 현상이 일어난다. 예를 들면, 찾아가는 상담 때문에 외근을 다녀온 뒤 정보시스템에 기입하기 위해 사무실에서 추가 업무를 수행해야 하는 등 디지털 침해 스트레스가 발생하는 것으로 나타났다.

여섯째, 정보시스템 도입 이후 복지담당 공무원에게 범정부 전방위 사업을 집행하는 새로운 역할이 부여되었는데, 대민담당 업무보다 시스템 활용에 더 집중하게 되어 역할의 혼란 스트레스를 겪기도 한다. 찾아가는 복지서비스, 사각지대 발굴 등을 강조하며 복지담당 인력으로서 역할 변화를 기대하였지만, 사례관리 상담에 집중하기보다는 정보시스템에 사례관리 대상자를 등록한 후 서비스 정보연계 및 종결에 더 집중하게 되기도 한다. 그리고 빅데이터를 활용한 취약계층 발굴과정에서 정보의 불일치로 인해 업무부담과 회의감을 느끼기도 한다. 복지업무를 수행하는 과정에서 민관협력이 중요한데, 정보시스템을 통해 업무를 수행하다 보면 공공과 민간 간에 영역을 구분 짓고, 정보를 서로 활용하거나 공유하지 못하여 지역사회 복지인으로 불만과 역할 스트레스를 받고 있었다. 민간영역에서 사회복지사들은 준공무원으로서 역할이 강화되고 있다고 느낀다. 민간영역에서 복지실천을 추구하는 사회복지사로서의 정체성이 옹어지

고, 공적 업무를 수행하는 공무원다워진다고 느낀다. 특히, 민간영역에서 장기적으로 수행하고 있던 사례관리업무는 공공영역에서 보편화된 단순 서비스 연계에 치우치게 되는 등 복지시설 종사자들은 업무의 독립성, 개별성이 저해 받고 있다고 느낀다.

마지막으로 사회복지 담당인력은 테크노크라시의 부작용을 경험하고, 이로 인해 테크노스트레스를 받는 것으로 분석되었다. 테크노크라시는 정보시스템이 모든 문제를 해결해 줄 수 있고, 문제를 해결하기 위해서는 정보시스템이 필요하다고 여기는 것으로, 수단이 권력화되어가는 것을 의미한다. 2010년에 들어서면서부터 복지담당 인력들은 복지업무를 처음부터 끝까지 정보시스템을 통해 집행해야 하는 스트레스를 받아왔다. 지역사회 복지자원인 생활물품을 나눠주더라도 필요한 대상자에게 전달하는 데 집중하기보다는 자원등록과 정보관리에 집중하게 됨을 느낀다. 그리고 정보시스템이 불안정할 경우 업무 미집행에 대한 트라우마를 느끼고 있다. 왜냐하면, 복지대상자와 민원인들은 이러한 상황을 이해하기 어렵고, 정보시스템의 도입으로 무조건적으로 신속성을 요구하고 있기 때문이다. 복지대상자와 복지업무를 수행하는 담당인력의 정보시스템에 대한 의존도가 높아지면서, 오히려 복지대상자와 담당인력 간의 신뢰는 낮아지고 있다.

2. 복지 사각지대 발굴시스템 활용에 따른 테크노스트레스 사례분석

읍면동에서는 지역사회복지를 구현하기 위해서 다양한 노력이 이루어지고 있는데, 방문자 상담뿐만 아니라 지원이 필요한 대상자를 직접 찾아가고, 적절한 복지급여를 제공하는 등의 업무가 포함된다. 이러한 고위험 위기가구 예측과 전화상담, 방문상담 등이 빅데이터에 의존하고 있는 실

정이다. 사회복지 담당인력들이 복지실천업무인 복지 사각지대 발굴업무, 복지상담, 사례관리 등을 정보시스템에 의존하여 집행하면서 본연의 의도를 구현하지 못하거나, 수행하는 과정에서 어려움을 겪고 있는 것으로 관찰되었다.

취약계층 사각지대 발굴업무를 수행하는 과정에서 정보시스템의 활용은 불가피해졌는데, 이 연구에서는 정보시스템 활용으로 인해 사회복지 담당공무원은 재량권 축소 등 기술 침해 스트레스를 받고 있는지, 아니면 정보시스템을 효율적으로 활용하고 있는지를 살펴보았다.

복지 사각지대 발굴업무에 종사하는 사회복지담당공무원은 복지 사각지대 발굴시스템을 통하여 전달되는 자료가 갈수록 늘어나고 있으며, 자료의 종류가 다양해지고 또한 주기도 빈번해지고 있다고 인식하고 있었다. 따라서 자연스럽게 발굴업무의 양이 증가하고 있지만, 발굴업무 이외에도 수행해야 하는 본연의 업무에 COVID-19로 인한 업무가 추가되면서 제한된 시간 내의 발굴업무 수행과 실적 처리에 어려움을 느끼고 있었다. 복지 사각지대 발굴시스템으로 인한 기술 과부하, 즉 더욱 빠르고 길게 일해야 하는 문제 이외에도, 전달되는 자료의 복지 사각지대 발굴을 위한 정보로서의 타당성의 문제는 발굴 담당자의 업무 수행에 악영향을 미쳤다. 사회복지담당공무원 대부분은 시스템을 활용한 복지 사각지대 발굴업무를 비효율적이라고 인식하고 있었으며 나아가 복지 사각지대에 대한 민감성을 떨어뜨리는 결과를 초래한다고 여기고 있었다.

복지 사각지대 발굴시스템의 자료는 복지 사각지대 발굴업무 담당자와 위기가구 대상자를 연결하는 시발점을 마련해준다. 다만, 담당자와 대상자가 이어지는 과정에서 다양한 역동과 스트레스가 발생하는 것으로 나타났다. 위기가구 대상자들은 발굴 담당자가 연락을 취했을 때 당황스러워하거나 개인정보 활용에 대한 불쾌감을 비추는 경우가 있었다. 초기상

답이 성공적으로 이루어지고, 사회복지담당공무원이 위기가구 대상자들이 도움이 필요한 상황인 것을 인지하더라도, 공적 급여의 기준을 충족하지 못하면 마땅한 도움을 제공할 수 없는 것으로 나타났다. 또한 공적 급여 이외에 읍면동에서 도움을 제공하기 위한 충분한 자원을 보유하고 있는 경우도 드물었다. 이 경우 발굴된 대상자로부터 반발이 일어나게 되고, 이는 사회복지담당공무원의 스트레스로 이어졌다.

시스템의 자료를 활용한 복지 사각지대 발굴업무는 구조적인 한계를 지니고 있었다. 대부분의 발굴 담당자는 업무 자체의 의미에 대하여 의문을 지니고 있었고, 이는 업무에 대한 스트레스로 이어졌다. 부정확한 정보를 활용하여 복지 사각지대를 발굴해야 하며, 발굴이 이루어진다고 하더라도 사각지대를 예방하기 위한 충분한 도움을 쉽게 제공할 수 있는 것도 아니었다. 사회복지담당공무원이 아무리 열심히 발굴 활동에 매진한다고 하더라도 “송파 세 모녀 사건” 같은 비극은 반복될 것이며, 발굴 후 지속적인 관리를 수행한다고 하더라도 “방배동 모자 사건” 같은 비극을 예방할 수 없다는 패배감이 짙었다.

“사건의 발생”과 “사건의 발생에 대한 우려”는 복지 사각지대 발굴 담당자에게 스트레스 요인으로 작용하였다. 하지만 사건의 발생을 예방하기 위한 수단이 미약한 상황이다. 단지, 담당자의 발령 기간에 이러한 “사건들”의 발생이 일어나지 않기를 기도할 뿐이었다. 더욱 심각한 것은 복지 사각지대 업무를 수행하는 사회복지담당공무원을 보호할 수 있는 장치가 부족하다는 것이다. 업무를 지원하기 위한 시스템은 오히려 “사건의 발생” 시에 책임자를 낙인찍기 위한 장치가 되어버렸고, “사건의 발생”은 사회복지담당공무원의 업무 소홀로 인한 것이라는 비난을 피하기 어려운 상황이었다.

3. 사회복지 담당인력의 테크노스트레스 인식분석 결과

이 연구는 사회복지담당공무원, 복지시설 종사자를 대상으로 테크노스트레스와 관련해 어떤 인식을 가졌는지를 조사하였다. 응답자는 610명이었지만, 미완료 응답과 불성실 응답을 제외하고 467개 응답을 분석하였다. 주요 조사내용은 정보시스템의 특성, 테크노스트레스 인식, 사용자의 기술 준비도이다. 정보시스템의 특성과 관련한 문항은 연결성, 복잡성, 변화성, 신뢰성 등 12문항이다. 테크노스트레스와 관련한 문항은 기술 과부하, 기술 불안정성, 기술 침해 등 15문항이다. 사회복지 담당인력의 기술준비도를 조사하기 위해서는 정보시스템에 대한 관심, 업무처리에 도움을 주는지 여부 등 9문항을 조사하였다. 정보시스템의 특성과 관련한 조사결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 정보시스템이 복지행정 업무의 연결과 통합에 도움이 되고 있는가에 관한 질문에는 긍정적 응답이 높았다. 특히, 사회복지 담당인력의 연령과 경력이 많을수록 긍정적인 응답이 높았다. 이러한 결과는 정보시스템이 도입된 이후 강조하였던 복지급여 업무처리의 통합성과 연계성이 강화된 성과로 볼 수 있다.

둘째, 현재 활용하고 있는 정보시스템의 복잡성에 관한 질문인데, 복잡하다는 응답(43.9%)이 그렇지 않다는 응답(21.8%)보다 높았다. 그리고 사용법을 익히기 어렵다는 응답(34.9%)이 높았지만, 정보시스템을 통해 원하는 결과를 얻기 용이하다는 응답(50.7%)이 그렇지 않다는 응답(20.6%)보다 높았다. 복지업무담당자는 정보시스템이 복잡하고, 활용법을 익히기 어렵다고 하였지만, 복지행정 업무를 처리하는 과정에서 자신이 원하는 결과를 얻을 수 있다고 인식하는 것으로 조사되었다.

셋째, 정보시스템의 기능과 작동방식 등이 얼마만큼 자주 변화하는지에 관한 질문에는 변화가 크지 않다는 응답(37.9%)이 변화가 크다는 응

답(27.8%)보다 높았다. 그간 정보시스템의 고도화 작업이 빈번하게 이루어졌지만, 사회복지 담당인력은 변화가 크지 않다고 인식하고 있다. 정보시스템의 기능 개편이 빈번하게 이루어졌지만, 기능 구성이 일관적(정보시스템의 일관적 구성 51.6%, 산발적 구성 20.6%)으로 구성되어 있어, 사회복지 담당인력이 인식하는 변화는 크지 않은 것으로 해석된다.

넷째, 사회복지 담당인력은 정보시스템을 얼마나 신뢰하느냐는 질문에는 긍정적 인식(64%)이 그렇지 않다는 응답(13.5%)보다 높았다. 아울러 정보시스템 성능에 대한 신뢰도도 긍정적 인식(60.6%)이 부정적 인식(17.8%)보다 높았다. 사회복지 담당인력은 정보시스템에 대한 신뢰가 높고, 정보시스템의 성능을 믿고 업무를 수행하고 있음을 알 수 있다.

사회보장정보시스템을 활용하는 과정에서 발생하는 테크노스트레스 관련 조사 결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 정보시스템 사용으로 기술 과부하를 경험하고 있다는 응답이 높았다. 정보시스템 활용이 더 많은 문제와 불만을 일으키냐는 질문에는 그렇다는 응답(39.6%)이 그렇지 않다는 답변(36.6%)보다 다소 높았다. 정보시스템 활용으로 업무가 바빠질 것이라는 응답(48.8%)이 그렇지 않다는 응답(29.1%)보다 높았고, 정보시스템을 활용함으로써 압박감을 느낀다는 응답(46.3%)이 그렇지 않다는 응답(32.3%)보다 높았다. 사회복지 담당인력은 정보시스템을 활용하면서 일이 바빠졌고, 업무처리 과정에서 압박감을 느끼는 것으로 조사되었으며, 사회복지직 공무원(47.5%)이 민간시설 종사자(33.3%)보다 기술 과부하를 더 느끼고 있는 것으로 조사되었다.

둘째, 사회복지 담당인력이 생각하는 정보시스템의 기술 불안전성은 크지 않은 것으로 조사되었다. 정보시스템 기술이 업무처리 수행에 도움이 될 정도로 발전하였다는 응답(44.5%)이 부정적 응답(26.8%)보다 높았다. 그리고 정보시스템이 나의 일과 직장에는 위협으로 작용하지 않는

다는 응답(53.7%)이 위협한다는 응답(22.3%)보다 높았다. 정보시스템 기술은 나의 업무를 도와주고 있다는 인식(43.9%)이 그렇지 않다는 응답(25.3%)보다 높았다. 사회복지담당공무원은 정보시스템 기술의 발전이 나의 일자리와 업무처리에 위협을 가하기보다는 업무처리 수준을 높여주고, 도움이 된다고 인식하고 있었다.

셋째, 사회복지 담당인력은 정보시스템을 활용하는 과정에서 기술 침해(개인 모니터링, 개인정보 침해 등) 문제가 일어나고 있다고 보았다. 특히, 정보시스템 활용으로 업무과정이 모니터링된다는 응답(37%)이 그렇지 않다는 응답(28.5%)보다 높았다. 그리고 업무처리 과정에서 자신의 업무 활동이 모니터링되어 침해당한다고 인식하는 응답(48.2%)이 그렇지 않다는 응답(24.2%)보다 높았다. 그리고 정보시스템의 발달이 개인정보를 침해할 수 있다는 응답(54%)이 그렇지 않다는 응답(19.9%)보다 높게 나타났다. 정보시스템의 보편화로 사회복지 담당인력은 업무수행과정에서 개인활동이 모니터링된다고 인식하고 있었다. 그리고 개인정보 침해가 이루어질 수 있다고 보았다. 연령대가 낮을수록, 정보시스템 이용 시간이 길수록 기술 침해에 민감하게 반응하는 것으로 조사되었다.

넷째, 사회복지 담당인력은 정보시스템의 사용으로 지침, 피로와 소진을 느끼고 있는 것으로 조사되었다. 특히, 정보시스템 사용으로 지침을 느낀다는 응답(50.1%)이 그렇지 않다는 응답(25.7%)보다 높았고, 피로감을 느낀다는 응답(51.2%)도 그렇지 않다는 응답(26.1%)보다 높았다. 그리고 정보시스템 활용으로 소진감을 느낀다는 응답(46.3%)이 그렇지 않다는 응답(30.4%)보다 높았다. 사회복지 담당인력은 정보시스템의 활용으로 심리적 지침, 피로 그리고 소진을 경험하고 있으며, 경력이 많을수록 피로감을 더 느끼는 것으로 조사되었다. 그리고 정보시스템을 많이 사용할수록 소진감을 더 느끼는 것으로 나타났다.

다섯째, 사회복지 담당인력은 정보시스템에 대한 거부감이 없다는 응답(46.9%)이 있다는 응답(22.7%)보다 높았다. 그리고 정보시스템의 사용을 반대한다는 응답(15.6%)이 반대하지 않는다는 응답(59.5%)보다 낮았다. 그러나 정보시스템에 대해 비판할 부분이 있다는 응답(36.4%)이 없다는 응답(29.8%)보다 높았다. 사회복지 담당인력은 정보시스템에 대한 거부감과 사용을 반대하는 의향은 낮지만, 비판할 부분은 있는 것으로 해석된다. 정보시스템에 대해 비판할 부분이 있다는 응답은 경력이 적은 인력이 많은 인력보다 더 높았다. 복지시설 종사자보다 사회복지담당공무원이 정보시스템에 대한 비판할 부분이 더 많은 것으로 나타났다.

사회복지 담당인력이 생각하는 정보시스템 활용 준비도와 관련한 조사 결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 사회복지 담당인력은 새로운 기술에 관심이 높고, 정보시스템이 나의 업무에 도움을 준다고 인식하고 있었다. 새로운 기술에 관심이 있다는 응답(51.4%)이 그렇지 않다는 응답(14.8%)보다 높았다. 그리고 새롭게 도입되는 정보시스템은 업무처리에 도움이 될 것이라는 응답(60.8%)이 그렇지 않다는 응답(12.0%)보다 높았다. 이는 사회복지 담당인력은 새로운 기술에 대한 저항감이 없고, 새로운 기술이 적용될 정보시스템이 업무처리에 도움이 된다고 인식하고 있음을 보여준다.

둘째, 사회복지 담당인력은 발전하는 정보시스템 기술은 복지영역의 업무발전에 유익하게 작용하고, 새로운 기술에 빠르게 적응하고 있는 것으로 응답하였다. 정보시스템의 기술발전은 업무처리에 유익하게 작용할 것이라는 응답(70.2%)이 그렇지 않다는 응답(7.7%)보다 높았다. 그리고 급변하는 정보시스템 환경에 빠르게 적응하고 있다는 응답(44.1%)이 그렇지 않다는 응답(19.1%)보다 높았다. 사회복지 담당인력은 정보시스템의 발전이 업무처리에 유익하게 작용하고 있으며, 급변하는 정보화 환경

에 적응하고 있다고 인식하고 있었다. 특히 복지시설 종사자는 정보시스템이 유익하다는 응답이 사회복지직렬 공무원보다 높았다.

셋째, 사회복지 담당인력은 새로운 정보기술에 대한 인식은 낮지만, 새로운 정보시스템을 접한 경험을 공유하고자 하는 성향은 높게 나타났다. 새로운 기술에 대하여 얼마만큼 알고 있는가에 대해서는 잘 모른다는 응답(35.3%)이 그렇다는 응답(29.8%)보다 높았다. 하지만 자신이 경험한 좋은 정보기술에 대해서 공유하고 싶다는 응답(41.1%)이 그렇지 않다는 응답(21.2%)보다 높았다. 사회복지 담당인력 중 민간시설 종사자는 새로운 기술에 대한 관심이 사회복지담당공무원보다 높게 나타났다. 그리고 경험을 공유하고자 하는 응답도 민간시설 종사자가 사회복지담당공무원보다 높게 나타났다.

넷째, 사회복지 담당인력은 새로운 정보기술에 대해 어려움을 느끼기는 하지만, 관심과 자신감은 큰 것으로 나타났다. 사회복지 담당인력은 새로운 정보기술(제품) 취급이 어렵지 않다는 응답(39%)이 반대의 경우(24.4%)보다 높았다. 또한 새로운 기술에 관심이 높다는 응답(39.2%)이 그렇지 않다는 응답(25.7%)보다 높았다. 그리고 새로운 기술이 도입되더라도 자신 있다는 응답(35.1%)이 그렇지 않다는 응답(23.6%)보다 높았다. 사회복지담당공무원보다 복지시설 종사자가 새로운 기술에 관한 관심이 높았다.

4. 사회복지 담당인력의 테크노스트레스 유발요인 및 경로분석 결과

사회복지 담당인력의 테크노스트레스 유발요인과 테크노스트레스와 저항의 발생 경로를 분석하였다. 테크노스트레스 경로분석을 위해 Ayyagari et al.(2011)의 기술-환경 적합모형을 활용하였다. 분석결과를 살펴보면 다음과 같다.

정보시스템이 도입되면서 업무처리의 연계와 동료와의 연결성이 강화되어 기술 과부하와 기술 불안정성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정보시스템을 통해 사업 간 연결성이 높아질수록 업무처리의 과부하는 낮아졌다. 즉, 정보시스템을 통해 업무처리가 통합되고, 연계됨으로써 업무 과부하를 줄일 수 있다.

그리고 정보시스템 도입 이후 빈번한 고도화와 변화는 기술 과부하, 기술 불안정성, 기술 침해에 모두 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 정보시스템의 잦은 기능변화는 업무 과부하와 기술로 인한 직무 불안정 그리고 기술 침해 현상을 높이는 것으로 분석되었다. 이는 정보시스템의 잦은 기능변화가 업무 과부하에 영향을 주고 있음을 의미한다. 정보시스템의 유의미한 기능 개선은 업무부담을 완화하고, 업무처리를 효율화한다고 생각할 수 있으나, 정작 잦은 기능변화와 고도화는 정보시스템의 사용자 측면에서는 업무부담을 가중할 수 있다는 연구 결과이다.

정보시스템에 대한 신뢰도는 기술 과부하, 기술 불안정성에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 업무처리를 수행하는 과정에서 정보시스템을 신뢰함으로써 중복업무가 줄어들었다고 해석할 수 있다. 업무처리 과정에서 정보시스템을 신뢰할 때 재반복하여 업무를 확인하지 않아도 되고, 불필요한 업무를 유발하지 않기 때문에 업무 과부하를 줄일 수 있다는 것이다. 실제로도 정보시스템의 성능을 신뢰하면 업무 서류를 재확인하지 않아도 되어서 자격조사와 보장 결정 업무처리가 빨라진다. 아울러 사각지대 발굴업무를 수행하면서도 정보시스템을 신뢰하고 정보의 정확성이 높다고 여기면 업무처리의 부담이 완화될 수 있다. 테크노스트레스를 유발하는 요인인 기술 과부하, 기술 불안정성, 기술 침해는 테크노스트레스를 일으키는 데 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 그리고 기술 과부하, 기술 침해는 정보시스템의 사용자 저항에 유의미한 영

향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 따라서 정보시스템 이용자들의 기술 과부하, 기술 불안전성, 기술 침해를 예방하고 완화할 수 있는 정책적 대안 마련이 필요하다.

제2절 정책 제언

이 연구에서는 사회복지 담당인력이 정보시스템을 사용하면서 겪게 되는 심리적 지침, 피로감 그리고 소진 등 테크노스트레스에 대하여 살펴보았다. 특히, 테크노스트레스를 유발하는 기술 과부하, 기술 복잡성, 기술 침해의 문제점을 다양한 측면에서 분석하였다. 정보시스템을 사용하면서 발생하는 심리적 불안감과 테크노스트레스를 유발하는 요인들은 정보시스템의 활용을 저해할 뿐만 아니라 새로운 정보시스템의 저항 및 거부요인으로 작용한다. 따라서 테크노스트레스를 완화하고, 테크노스트레스를 유발하는 요인을 줄일 수 있는 정책적 시사점을 제언한다. 그리고 새롭게 도입되는 정보시스템에 대한 거부감을 줄이고, 적응력을 높이기 위한 정책적 시사점을 제언한다.

1. 정보시스템 기술 과부하를 줄이기 위한 제언

가. 데이터의 부정확성 문제: 지역단위 정보관리 기반 마련

앞의 분석 결과에서도 볼 수 있듯이, 사회복지 담당인력은 기술 과부하를 경험하고 있다. 정보시스템을 활용하면서 일은 바빠졌고, 업무처리 과정에서 압박감을 느끼는 것으로 나타났으며, 사회복지담당공무원이 복지

시설 종사자보다 기술 과부하를 더 느끼고 있는 것으로 나타났다. 이러한 원인으로, 정보시스템을 통해 처리해야 할 업무는 증가하였는데, 정보의 부정확성으로 여러 차례 점검해야 하는 중복업무를 꼽을 수 있다. 그리고 업무처리의 전산화가 되었다고 하더라도 디지털 업무와 수기 업무를 동시에 수행해야 하므로 사회복지 담당인력은 기술 과부하 스트레스를 겪고 있는 것으로 나타났다. 이를 줄여나가기 위해서는 무엇보다 연계정보의 정확성을 확보해야 한다. 현재 복지 사각지대 발굴을 위해 다량의 빅데이터를 활용하여 대상자 정보를 제공하고 있지만, 발굴정보의 부정확성은 사각지대 업무에 대한 소진과 업무의 증가를 초래하기 때문에 정보의 정확성 제고가 필요하다. 이를 위해서는 중앙에서 복지 사각지대 정보를 하달하는 방식에서 지역별 특성에 맞는 정보를 발굴하고 업무에 적용할 필요성이 있다. 예를 들면, 지역단위로 사각지대 인적 안전망 구축이 이루어져 있고, 시군구 단위별로 2,000~3,000명의 명예사회복지공무원이 활동하고 있다. 아울러 지역사회보장협의체를 중심으로 다양한 활동들이 지역사회에서 이루어지고 있다. 즉, 지역단위에서 현장에서 제공하는 정보를 활용하여 사각지대를 발굴하고, 발굴된 대상자에 대한 면밀한 지원책 마련이 필요하다. 그간 중앙에서 제공하는 사각지대 발굴정보를 중심으로 사각지대 발굴업무를 수행하다 보니 정보의 부정확성과 업무부담이 발생하였지만, 차세대 사회보장정보시스템에서는 지역단위에서 자율적으로 정보를 생산하고, 적재하고, 활용할 수 있는 여건을 마련하는 것이 필요하다.

정보시스템을 통해 업무를 수행하면서 행정데이터가 생산된다. 복지업무 현장에서는 정보를 생산하고 있지만, 생산된 정보를 업무에 활용하는 기반은 부족하다. 이 때문에 사회복지 담당인력은 자신은 누군가를 위해 정보를 기입하는 존재로 생각할 수 있고, 정보시스템 활용에 불신이 생기

고, 정보기입의 필요성을 낮게 인식하게 된다. 이를 개선하기 위해서는 사업, 지역단위에서 다양한 분석이 가능하도록 빅데이터 활용체계의 기반을 마련해야 한다. 특히, 본인이 시행한 업무의 실적과 다른 사업 및 지역을 비교할 수 있는 직관적인 통계분석체계를 마련해야 한다. 아울러 복지부 등을 위한 실적보고통계를 생산하기 위한 정형화된 통계분석시스템이 아닌 지역단위에서 다양한 행정분석이 가능하도록 비정형 통계분석체계를 마련하는 것이 중요하다. 이러한 체계가 마련되면, 데이터는 현장에서 전부 기입하는데 정작 기초통계도 분석하기 어려워 누구를 위해 정보를 기입하고 있는지에 회의감을 느낀다는 사회복지 담당인력들의 불만을 해소할 수 있을 것이다. 그리고 민간영역에 대한 통계지원과 분석 기반 마련을 통해 행정업무를 위해 기입한 정보를 기반으로 지역 특성에 맞는 사업설계와 분석, 그리고 정책개발을 하고 싶은 욕구를 해결할 수 있다. 물론 이를 위해서는 대상자를 숫자로만 표현하는 정형화된 통계보다는 내가 지원하는 대상자를 분류하고 맞춤형 복지급여 설계가 가능하도록 살펴볼 수 있는 분석체계와 방법론 교육이 필요하다.

나. 다중 정보시스템 활용 문제: 정보시스템 연계 및 통합

지자체에서는 복지 사각지대 대상자 관리와 서비스 연계과정에서 디지털 업무와 아날로그 업무의 중복문제가 존재하고, 이에 대한 개선이 필요하다. 사각지대 발굴과 지원하는 과정에서 정보시스템에 기입하고 관리해야 하는 업무와 지금까지 수기로 관리해오던 업무가 공존하고 있다. 예를 들면, 찾아가는 복지업무를 수행하는 경우 방문상담은 수기로 이루어지고, 다시 사무실로 들어와 정보시스템에 기입해야 하기 때문에, 현장에서 이루어지는 상담내역을 그대로 기재하기 어려울 뿐만 아니라 업무도

중복으로 이루어진다. 그리고 복지자원을 배분할 때 수기로 자원 입출을 관리하고 정기적으로 정보시스템에 기입하는 중복업무가 발생하고 있다. 또는 자원배분에 집중하기보다는 정보시스템에 기입하고 관리하는 업무의 비중이 더 클 때도 있다. 따라서 현장에서 발생하는 수기 업무를 정보 기술을 통해 자동화하는 방안이 필요하고, 정보시스템에 모든 업무를 기입하고 관리해야만 한다는 이분법적 해석을 지양할 필요성이 있다. 이러한 부분이 기술 과부하의 원인으로 작동하고 있어서, 정보시스템을 유연하게 적용하도록 개선이 필요하다. 그리고 동일한 기관에서 사업별로 상이한 정보시스템을 사용하는 경우가 있다. 예를 들면, 복지시설에서 장기요양서비스를 제공할 때는 장기요양정보시스템, 장애인활동을 제공할 때는 사회서비스전자바우처시스템, 복지시설 자체 프로그램은 사회복지시설정보시스템, 지역 지자체 서비스를 제공할 때는 지자체별 개별 정보시스템을 사용하는 경우가 많아, 사회복지 담당인력에게는 업무부담과 스트레스로 작용할 수 있다. 따라서 차세대 정보시스템에서는 정보시스템의 연계와 통합이 필요하다.

다. 신속한 정보시스템 문제: 사용자 긴급 지원체계 마련

사회복지 담당인력이 정보시스템 활용이 어렵다고 느낄 때 즉각적인 대응이 필요하다. 정보시스템 활용에 어려움이 발생하면, 매뉴얼을 찾아보거나, 주변의 동료들에게 물어서 어려움을 해결할 수 있다. 하지만 새로운 기능을 익혀야 하거나 물어보기 애매하여 주변의 도움을 받을 수 없는 경우에는 기술 과부하를 느낄 수 있어서 중앙의 즉각적인 개입이 필요하다. 예를 들면, 시중 은행에서는 업무처리 과정에서 업무에 어려움이 생기거나, 시스템 활용에 문제가 생기면 중앙 ARS시스템을 활용하여 해

당 문제를 해결하고 있다. 예를 들면, 은행 창구에서 고객과 상담할 때 판단하기 어려운 문제가 생기거나, 정보시스템의 문제가 발생하면 중앙 ARS로 전화를 걸어 문제를 해결하고, 현장에서 즉각적인 고객대응이 가능하다. 이러한 방식을 벤치마킹하여, 중앙단위에서 지자체 사회복지담당공무원과 복지시설 종사자를 지원해 줄 필요성이 있다.

2. 정보시스템의 기술 복잡성을 줄이기 위한 제언

가. 산발적 정보시스템 설계의 문제: 정보시스템의 표준화

기술 복잡성을 완화하기 위해서는 중앙부처 사업단위별로 나누어 있는 여러 시스템을 연계 및 통합하고 보건복지부 정보시스템과 민간 상용프로그램을 연계할 수 있는 표준 프레임워크가 필요하고, 무엇보다 업무처리 절차의 직관적 기능 및 화면설계가 필요하다.

사회복지 담당인력은 정보시스템이 복지행정 업무의 연결과 통합에 도움이 된다고 인식하였다. 정보시스템의 도입으로 복지급여 업무처리의 통합성과 연계가 강화된 것으로 해석된다. 그러나 사회복지 담당인력은 정보시스템이 복잡하다고 인식하고 있다. 그리고 사용법을 익히기가 어렵다는 응답이 높았다. 정보시스템의 복잡성은 사용자의 저항에 직접 영향을 주는 중요한 요인이다. 정보시스템의 구성과 기능발전 과정에서 이를 고려하여 범정부 정보시스템을 설계하는 것이 필요하다. 즉, 정보시스템의 도입으로 제도 간 연계는 가능해졌지만, 여전히 중앙부처 단위, 사업단위별로 정보시스템이 각기 운용되고 있다. 예를 들면, 사회보장정보시스템과 사회서비스바우처 간의 연계가 제한적으로 이루어지고 있다. 그리고 사회서비스 영역의 다양성에도 불구하고 사회서비스전자바우처

는 복지부 사업을 중심으로 이루어지고 있고, 장기요양보험, 여가부 사회 서비스 등은 별도의 시스템을 통해 집행되다 보니 지역 현장에서는 동일 기관에서 여러 개의 시스템을 써야 하는 복잡성이 존재한다. 민간복지시설 종사자는 여러 개의 정보시스템을 동시에 사용하면서 기술 복잡성으로 인한 스트레스를 겪고 있는 것으로 관찰되었다. 그러다 보니 한 기관에서 업무처리를 하는 과정에서 정보시스템을 중복적으로 활용하고 있으며, 이로 인해 사용자에게 정보시스템의 복잡성이 가중되고 있다. 이를 해소하기 위해서는 범정부 단위에서 종합적인 정보시스템을 설계하는 것이 필요하다. 사회복지사업의 다양성을 고려하여 플랫폼 형태의 정보시스템을 구축해야 하며, 이를 기반으로 각 사업에 특화된 정보시스템을 연계하는 것이 중요하다. 물론 정보시스템의 연계를 위해서는 분야별 특화된 시스템의 발전이 선행될 필요성이 있다. 이는 모든 사업을 획일적으로 진행하는, 표준화로 일컬어지는 정보시스템의 설계방식에 대한 고민이 필요함을 의미한다. 모든 영역을 표준화하거나, 특정 영역을 중심으로 다른 영역을 지나치게 표준화할 때, 업무처리 과정을 곡해하고, 효율성을 저해하는 요인으로 작용할 소지가 있다. 이를 해결하기 위해서는 해당 업무에 대한 명확한 이해를 바탕으로 사회복지 담당인력이 업무를 수행하는 과정에서 시스템을 개인화할 수 있는 여지를 줄 필요성이 있다. 즉, 범정부의 통합적 정보시스템의 설계의 핵심은 사용자의 기호에 맞게 화면과 기능 등을 구성할 수 있는 여지를 주는 것이다. 획일화된 화면구성과 변동할 수 없는 기능설계로는 획일적 표준화는 가능하겠으나, 현장과 괴리가 발생하고 개별 사업의 특성을 반영하는 데 한계가 있기 때문이다.

나. 공공-민간의 분절 문제: 민관 통합시스템 설계

그리고 정부에서 제공하고 있는 정보시스템의 구성이 현장과 괴리된 부분이 있어서 정부에서 보급하는 정보시스템을 사용하지 않고, 민간의 사설 정보시스템을 활용하는 경우가 빈번하다. 예를 들면, 정부에서 제공하는 사회복지시설정보시스템은 정보보조금 회계처리와 시군구 보고를 위해 사용되고 있지만, 민간의 사설 정보시스템은 개별 사업별 특성과 프로그램 제공 및 대상자 관리에 특화되어 있다. 보건복지부에서 제공하는 정보시스템뿐만 아니라 지자체에서 자체 개발하여 제공하는 정보시스템 간에도 간극이 발생하며 복잡성을 가중하고 있다. 따라서 민간시설 종사자가 여러 개의 정보시스템을 활용하여 업무를 처리하는 과정에서 단절이 발생하고, 종합적인 관리도 어렵다. 이를 해결하기 위해서는 무엇보다 중앙정부와 지자체 간 정보시스템의 중복개발과 투자를 방지할 필요성이 있다. 정보시스템을 도입하는 과정에서 보건복지부와 지자체 간 긴밀한 협조를 통해 구성 및 기능변화를 수시로 공지하고, 차세대 정보시스템 추진과정에서 현장과의 괴리감을 줄여야 할 것이다. 그리고 중앙정부의 정보시스템이 지역의 특성과 사업의 특성을 반영할 수 있도록 유연한 설계가 필요하다. 아울러 민간에서 상용화되어 있는 정보시스템과 연계가 이루어질 수 있도록 시스템 설계가 필요하다. 공공과 민간 정보시스템 간 연계를 위해서는 정부에서 일정 부분 표준화된 정보시스템 설계 가이드라인을 제시하고, 현장의 의견을 수렴하여 일시적 데이터 이관작업 지원, 데이터 표준코드 설계, 업무처리 항목 표준화 등이 필요하다. 더 나아가 민간영역에서 상용화되어 민간영역에서 편히 사용되고 있는 정보시스템의 경우에는 공공영역에 과감한 연계 도입이 필요하다. 예를 들면, 중앙정부에서 기관 내 그룹웨어 기능 시스템을 추가적인 비용을 들여서 개발하기보다는 민간에서 상용화된 솔루션을 적용할 수 있을 것이다.

3. 정보시스템 기술 침해를 줄이기 위한 제언

가. 업무 모니터링 침해 문제: 투명한 정보시스템 설계

기술 침해를 제어하기 위해서는 개인정보 보호체계를 명확히 설계하고, 현장과 행정업무처리 방식의 개선이 필요하다. 그리고 공식화된 업무 모니터링 체계 마련과 복지대상자에게 명확한 정보제공이 중요하다. 기술 침해는 정보시스템 사용으로 공사의 구분이 모호해지고, 사생활이 보호받지 못하는 현상을 의미하며, 정보시스템을 통해 업무처리가 이루어지면서 모든 활동이 추적받고 있다고 인식하는 것이다. 업무처리를 수행하는 과정에서 자신의 활동이 누군가에 의해 모니터링된다고 느낄 때 발생하는 심리적 위축감이 기술 침해이다. 이러한 기술 침해는 공적인 업무에 정보시스템을 활용하면서 사생활이 침해당하고, 개인정보 등이 노출된다는 심리적 불안감에서 비롯된다. 특히, 기술 침해 스트레스는 정보시스템을 통해 직원의 행동을 감시하고 모니터링한다는 데 대한 두려움에서 비롯된다. 정보화로 인해 야기될 수 있는 기술 침해 스트레스는 윤리적 위험 이슈이며, 집단 내에서 위계를 심화시키기도 한다. 앞의 인식조사 결과를 살펴보면, 사회복지 담당인력은 정보시스템을 활용하는 과정에서 개인 활동이 모니터링되고 개인정보가 침해당하고 있다고 인식했다. 이와 같은 기술 침해는 공공과 민간에서 모두 나타나고 있었다. 민간 시설 종사자가 복지담당공무원보다 더 심각하게 느끼고 있다. 아울러 연령이 낮을수록 기술 침해 관련 스트레스를 겪고 있는 것으로 조사되었다. 그리고 경로분석 결과에 따르면 기술 침해는 테크노스트레스를 유발하고, 새로운 시스템에 대한 저항을 높이는 영향요인이다. 따라서 정보시스템의 활용성을 증진하고, 새로운 정보시스템의 안정적 도입을 위해서는 기술 침해를 예방하는 것이 중요하다.

나. 정보시스템 침해 문제: 윤리적 가치 교육 제공

정보시스템은 항상 정확하고, 모든 업무처리가 정보시스템을 통해서 집행되어야만 효율적이고 생산적이라는 경직된 사고방식에서 벗어날 필요성이 있다. 정보시스템에서 관리하는 정보는 틀릴 수 있고, 모든 업무 처리를 정보시스템을 통해 처리하지 않아도 효율적으로 집행될 수 있다는 유연한 사고가 필요하다. 즉, 정보시스템의 활용 자체에 목적을 두기 보다는 복지급여의 체계적 집행 수단으로 적절한 활용이 요구된다. 활용하는 과정에서도 오남용과 윤리적 침해 소지가 없는지에 대한 사용자 스스로 거듭된 고민이 필요하다.

기술 침해를 예방하고, 정보시스템의 올바른 활용을 위해서는 설계단계에서 현장 의견이 지속해서 담겨야 한다. 그리고 사용자를 대상으로 하는 윤리교육이 선행될 필요성이 있다. 즉, 사회복지 담당인력을 대상으로 기술 침해 문제와 윤리적 문제를 이해시키고, 정보시스템 활용과정에서 기술 침해가 발생하면 대응할 수 있도록 제도적 설계가 필요하다. 그리고 정보시스템 활용과 관련한 윤리교육은 정보시스템 설계를 담당하는 전문가뿐만 아니라 실제 사용자 그리고 전 국민을 대상으로 교육하고 관련 정보를 제공해야 한다. 정보시스템을 설계하는 과정에서 기술 침해 소지가 발생할 지점을 예견하고, 면밀히 설계하기 위해서는 정보시스템을 설계하는 전문가를 대상으로 윤리교육을 제공해야 한다. 정보시스템을 구축하는 과정에서 정보를 연계하고, 활용할 수 있는 기능을 구현할 때 개인 정보의 오남용 방지체계 구축 등 기술 침해 예방을 위해 면밀한 접근이 필요하다. 즉, 개인정보 보호와 윤리적 가치에 기반한 시스템 설계가 필요하며, 이를 위해서는 전산 전문가를 위한 다양한 교육프로그램 마련 및 제공이 필요하다. 정보시스템 사용자를 위해서는 기술 침해에 대응하고,

올바른 정보시스템의 활용을 위한 윤리교육이 필요하다. 정보시스템을 활용하는 과정에서 기술 침해가 발생하는 지점과 원인을 파악해야 하고, 향후 재발 방지를 위해서 사용자 스스로 기술 침해를 인지할 수 있어야 한다. 이러한 부분을 지각하고 판단역량을 기르기 위한 교육프로그램이 필요하다. 이와 같은 윤리교육은 정보시스템의 매뉴얼 실습 교육에 앞서 시행될 필요성이 있고, 단순 교양프로그램이 아닌 실효성 있는 교육이 진행되어야 한다. 정보시스템의 기술적 정당성에 앞서, 윤리적 가치에 기반한 정보시스템의 교육프로그램 제공이 필요하다. 이와 같은 교육을 통해 정보시스템 활용과정에서 기술 침해를 당하기보다는, 사용자로서 정보시스템의 기술 침해 요소를 역으로 감시하고 통제하는 역할이 가능할 것이다. 그리고 사회복지 담당인력 스스로 복지대상자의 개인정보 활용과 관리에 기술 침해 요소를 제어할 수 있을 것이다. 기술 침해는 복지대상자에게도 나타난다. 복지급여를 신청하고, 수급하는 과정에서 개인정보가 활용되고, 사례관리 대상자의 경우 더 많은 개인정보가 노출될 수 있다. 이때 복지대상자 스스로 개인의 정보를 보호하고, 업무처리 과정에서 개인정보를 올바르게 활용하고 있는지를 감시하기 위한 역량과 노력이 필요하다. 이를 위해서는 복지대상자를 위한 기술 침해 방지 교육과 정보제공이 필요하다. 복지급여를 신청하고 받기 위해서는 개인정보의 제공이 불가피하겠지만, 정보시스템의 불완전성 측면에서 나의 정보가 올바르게 활용되고 있는지에 대한 지속적인 관심과 감시가 필요하다. 이를 위해서는 복지대상자 스스로 기술 침해에 대한 의식이 필요하고, 이를 위한 정보제공 및 교육이 요구된다.

정보시스템을 설계하고, 활용하고, 이용하는 관점에서 기술 침해를 예방하기 위해서는 정보시스템 기술과 복지업무의 가치가 연결되어야 한다. 정보시스템의 도입이 단순히 어떠한 기능을 개발하고, 선의의 목적으

로 구축된다고 하더라도 윤리적으로 문제가 없는지를 염두에 두고 기술 개발이 필요하다. 맞춤형 복지급여를 제공하고, 최대한 빨리 업무를 처리하기 위해 다양한 기술이 적용되고 개발되어야 하지만, 모든 수단이 정당화될 수 없듯이 기술과 윤리의 조화와 균형이 필요하다. 이를 위해서는 정보시스템 기능 개선 단계에서 기술 침해의 소지가 없는지, 사용자의 활동이 감시되거나 침해당하는 부분은 없는지에 대한 세심한 검토가 필요하다. 정보시스템에서 활용되는 각종 개인정보의 활용에서도 마찬가지이다. 복지급여를 판정하고 제공하기 위해서는 각종 개인정보를 활용하는 것이 당연하다고 여기기보다는 개인정보의 침해가 발생할 여지가 없는지, 해당 데이터를 활용하여도 괜찮은지, 어떻게 사용하여야 개인정보를 침해하지 않는지에 대한 끊임없는 고민이 필요하다.

4. 거부감을 완화하고 준비도를 높일 수 있는 제언

가. 정보시스템 거부 문제: 실용적인 교육프로그램 제공

정보시스템에 대한 신뢰성을 높이기 위해서는 거부감을 완화하고 기술 준비도를 높여야 한다. 이를 위해서는 정보시스템 개선의 정기성 및 예측 가능성을 높여야 하며, 정보의 정확성을 증진하고 정보시스템의 한계를 명확히 인식하고 공유할 필요성이 있다.

정보시스템에 대한 신뢰성이 높으면 데이터를 재확인하지 않아도 되고, 불안에서 오는 중복업무를 수행하지 않아 업무 과부하를 줄일 수 있다. 정보시스템에 대한 거부감이 낮을수록 정보시스템의 용이성과 유용성은 높아지며, 사용자의 저항이 낮아진다. 그리고 사회복지 담당인력의 기술 준비도가 높을수록 새로운 정보시스템에 대한 저항감이 낮고, 사용

자 스스로 정보시스템이 업무처리 과정에서 도움이 된다고 여기게 된다. 따라서 정보시스템 사용자의 준비도를 높이고 거부감을 낮춘다면 새로운 정보시스템의 도입이 원활히 추진될 수 있고, 본연의 목적을 달성하는 데 유리할 것이다. 따라서 사회복지 담당인력의 정보시스템 준비도를 높이기 위해서는 새로운 정보시스템 기술의 사전 노출이 빈번하게 이루어질 필요성이 있다. 그리고 사용자를 대상으로 정기적인 교육 프로그램을 제공하여 정보기술에 대한 친근성을 높일 필요성이 있다. 이를 위해서는 대학 교육 단계부터 관련 정책을 소개하고 프로그램을 제공할 필요성이 있다. 아울러 복지업무를 담당하는 이들에게 초기부터 단편적인 정보시스템 매뉴얼을 실습하는 방식이 아닌 개인정보의 윤리적 가치, 목적보다는 수단으로서 정보시스템 필요성, 역할과 기능 등에 대한 심도 있는 교육프로그램이 제공되어야 한다.

이처럼 정보시스템의 개선도 중요하지만, 사용자의 올바른 활용을 유도하기 위해서는 교육이 중요하다. 실제로 정보시스템의 개선은 빈번하게 이루어지고 있으나, 이에 대한 교육프로그램은 한정적으로 이루어지고 있고, 이에 대한 개선 노력이 요구되고 있다. 새롭게 개편된 정보시스템에 대한 두려움을 극복하고, 업무 적응력을 극대화하기 위한 교육프로그램이 적기에 제공될 필요성이 있다. 아울러 교육프로그램을 제공하더라도 정보시스템에 대한 숙련도, 업무 경력 등을 고려하여 단계별 교육이 필요하다는 의견이 많다. 아울러 표준화된 교육매뉴얼과 함께 다양한 경우를 고려하여 정보시스템 교육이 필요하다. 중앙부처를 중심으로, 정보시스템을 통해 복지급여를 연계하고, 대상자 측면에서 맞춤형 복지급여를 적기에 제공하기 위해 정보시스템의 개선이 빈번히 이루어지고 있다. 이처럼 만들어진 정보시스템을 충분히 인식할 수 있도록 교육 프로그램 제공하는 방법도 개선이 필요하다. 제한된 시간에 많은 사람에게 프로그

램을 제공하기 위해서는 집단식 프로그램이 필요하겠지만, 책자가 아닌 정부 책임자 또는 실제 사용자가 제작에 참여한 영상으로 비대면 사이버 교육, 정보시스템 교육 등 새로운 매체를 활용이 유용할 수 있다. 그리고 실제 사용자들이 사용과정에 참여하고, 상호 노하우를 공유할 수 있는 쌍방향 교육프로그램 마련이 중요하다. 아울러, 교육프로그램을 제공하는 주체도 중앙부처만이 아닌 광역자치단체에서 관할 지자체를 대상으로 제공할 뿐만 아니라 시군구 내에서 스스로 교육체계를 수립할 수 있는 여건을 마련하는 것이 중요하다.

나. 정보시스템 불예측성 문제: 정보공유 및 투명성 제고

정보시스템의 수용성과 현장성을 높이기 위해서는 쌍방향 의사소통을 통한 정보시스템의 설계가 필요하다. 정보시스템의 고도화가 필요하다는 홍보는 이루어져서 개선작업이 진행되고 있다고는 알고 있으나, 구체적으로 무엇이 바뀌고, 업무에 어떤 영향을 미치는지에 대해 정확히 알지 못하기 때문에 루머나 유언비어가 발생하고 있다. 이는 정보시스템의 안정화와 개선에 부정적 인식을 증가시키는 요인이기 때문에, 정보시스템을 개선하기 위한 계획을 수립하고, 시행해 나가는 과정에 다양한 엔드 유저가 참여할 수 있는 소통 채널을 마련하는 것이 시급하다.

정보시스템에 대한 올바른 인식과 시선을 공유하기 위해서는 지역단위에서 팀워크를 할 수 있는 지식공유체계 마련이 필요하다. 그간 여러 차례 시도되었던 것이 지식공유 플랫폼이다. 사회보장정보시스템에서도 복지광장을 통해 다양한 매뉴얼을 공유하고, 업무처리 과정에서 생길 수 있는 노하우를 공유하기 위한 창구를 마련하고 장려하였지만, 활용성 측면에서는 한계가 있다. 왜냐하면 사회복지 담당인력의 입장에서는 자신의

지식을 공유하더라도 인센티브나 유인책이 없고, 이마저도 부가 업무로 느끼기 때문이다. 따라서 향후 새로운 시스템이 도입된다면 실제 사용자의 사용경험을 공유할 수 있는 플랫폼을 마련하는 것이 필요하고, 참여자들을 위한 인센티브 등 유인책 마련이 필요하다.

이 연구의 인식조사에 따르면 새로운 시스템이 어떻게 진행되고 있는지 모르기 때문에 새로운 정보시스템에 대한 두려움이 큰 것으로 나타났다. 이를 해결하기 위해서는 새로운 정보시스템이 도입되기 전에 빈번한 사전 노출이 필요하다. 중앙에서 폐쇄적으로 정보시스템을 설계하고, 의례적인 공청회와 자문회의를 통해 의견을 수렴하는 방식이 아니라 향후 해당 정보시스템을 사용하게 될 사회복지 담당인력이 참여하여 사전테스트를 할 수 있는 단계를 만드는 것이 절실하다. 그리고 정보 접근의 한계로 발생하는 단순한 두려움을 해소하기 위해서는 정보시스템에 대한 이미지 개선이 중요하다. 이를 위해서는 정보시스템 개선 고도화 사업을 홍보하고, 정보시스템 성과를 공유할 필요가 있다. 그리고 지역 및 영역 단위별로 정보시스템 기능 개선과 성과에 대해 정기적인 소식 공유가 중요하다. 아울러 국민을 대상으로 정보시스템에 관한 올바른 정보 제공과 홍보가 중요할 것이다. 예를 들면, 단순히 정보시스템이 도입됨으로써 복지급여 신청이 편해졌고, 신청부터 수급까지 업무처리 시간이 짧아졌다고 알리면, 현장에서 사회복지 담당인력은 업무처리가 늦고, 대응이 미진하다는 민원에 시달리는 경우가 많다. 따라서 복지대상자 측면에서 정보시스템의 기능과 역할을 명확하게 이해할 수 있도록 정보를 제공해야 하며, 업무처리 과정에서 발생할 수 있는 다양한 어려움과 문제점도 제시할 필요성이 있다.

제3절 연구의 한계

이 연구는 사회복지 담당인력의 테크노스트레스를 다각도로 분석한 데 의의가 있다. 특히, 테크노스트레스 유발요인을 분석하였고, 경로를 살펴 보았다. 그리고 사회복지 담당인력의 테크노스트레스 경험을 유형화하여 분석하였으며, 복지 사각지대 발굴시스템을 활용하고 있는 사회복지담당 공무원을 대상으로 테크노스트레스를 살펴본 데 의의가 있다. 이를 바탕으로 사용자 측면에서 테크노스트레스를 제어하고 완화하면서 정보시스템의 활용을 제고하기 위한 정책 대응을 제안하였다. 다만 이 연구는 다음과 같은 한계를 지닌다.

첫째, 이 연구는 공공과 민간, 특히 사회서비스 영역을 아우르지 못했다. 사회복지 담당인력의 큰 범주에서 시군구 사회복지담당공무원과 복지시설 종사자를 대상으로 분석하였지만, 사회서비스 제공인력 등을 포괄하지 못하였다. 아울러, 민간복지시설의 유형과 종사자의 직업 특성을 고려하는 데 한계가 있었다.

둘째, 이 연구에서는 새로운 정보시스템에 대한 거시적인 기술 준비도를 분석하였지만, 아직 구축 전인 차세대 사회보장정보시스템에 대한 면밀한 분석은 포함하지 못했다. 물론 이는 향후 구축될 차세대 사회보장정보시스템에 대한 정보 접근의 한계 때문이기도 하지만, 향후에는 차세대 사회보장정보시스템에 대한 면밀한 정보분석이 이루어진 후속연구가 요구된다.

셋째, 이 연구는 사회복지담당공무원과 복지시설 종사자 간의 업무 특성과 이들이 활용하고 있는 정보시스템의 차이점을 충분히 반영하지 못한 채 분석이 이루어졌다. 물론 이 연구는 사회복지 담당인력의 전반적인 테크노스트레스와 유발요인을 분석한 데 의의가 있지만, 보다 실효성 있

는 정책제언을 하기 위해서는 해당 분야와 영역 그리고 정보시스템의 특성을 반영하여 분석할 필요성이 있다. 이에 관한 향후 연구가 요구된다.

마지막으로, 사회복지 담당인력이 토로하는 테크노스트레스의 유발요인을 정보시스템으로만 한정을 짓는 데 한계가 있을 수 있다. 왜냐하면, 업무와 관련한 개인의 스트레스는 사회보장 제도의 복잡성과 조직 등 주변 업무 환경, 개인의 역량 등 다양한 요인에 의해 영향을 받을 수 있기 때문이다. 아울러, 정보시스템은 제도를 구현하는 수단으로 역할을 하기 때문에 제도가 복잡하면 정보시스템도 복잡해질 수밖에 없어, 정보시스템의 복잡성을 정보시스템만의 문제로 귀결하는 데 한계가 있을 수 있다. 이를 구분하여 개인의 테크노스트레스 요인을 밝혀내고, 경로를 살펴보기 위해서는 보다 면밀한 분석이 요구된다.



- 강혜규, 최현수, 안혜영, 원종욱, 정영철, 박세경, ... 정세정. (2010). 사회복지통합관리망 운영 성과 연구. 세종: 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 강혜규, 정영철, 함영진, 김희성, 추병주, 이대영, 김태은. (2018). 사회복지정보시스템 성과관리체계 연구. 세종: 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 김경준, 이기동. (2013). 사회복지정보시스템(행복e음) 이용자의 정보 시스템 수용과 저항에 영향을 미치는 요인 연구. e-비즈니스연구, 14(2), 155-176. 국제e-비즈니스학회.
- 김경준, 이기동. (2017). 테크노스트레스가 사용자 저항과 성과에 미치는 영향. Information Systems Review, 19(4), 63-85. 한국경영정보학회.
- 김경준, 이기동. (2019). 지자체 공무원의 테크노스트레스와 정보시스템 수용에 관한 연구: 기술수용에 대한 테크노스트레스와 흡수역량의 조절효과를 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지, 19(3), 48-60. 한국콘텐츠학회.
- 김대건, 강석민. (2020). 테크노스트레스가 반생산성에 미치는 영향. 경영과 정보연구, 39(2), 1-15. 대한경영정보학회.
- 김소라. (2013.3.18.). 복지예산 100조 시대 복지공무원의 '그늘', 현 시스템 무엇이 문제인가. 서울신문. <https://go.seoul.co.kr/news/newsView.php?id=20130318011006>에서 인출.
- 김수영. (2016). 사회복지정보화의 윤리적 쟁점: 사회복지정보시스템을 통한 데이터감시를 중심으로. 한국사회복지학, 68(1), 193-224. 한국사회복지학회.
- 김수영. (2018a). 정보통신기술 (ICT) 이 사회복지일선관료와 복지대상자의 역할관계에 미친 영향. 사회복지연구, 49(1), 335-374. 한국사회복지연구회.
- 김수영. (2018b). 찾아가는 읍면동 복지서비스에 투영된 기업가적 정신과 소비자주의: 공공복지에 시장주의적 행위자 개념 유입이 초래한 부작용. 한국사회복지행정학, 20(4), 175-211. 한국사회복지행정학회.
- 김수영. (2021). 디지털 시대의 사회복지 패러다임: 네트워크적 접근. 서울: 집문당.

- 김수영, 김이배. (2014). 공공사회복지행정의 정보화가 사회복지일선관료의 실천에 미친 영향: 사회복지통합관리망에 대한 비판적 고찰. 한국사회복지행정학, 16(4), 91-126. 한국사회복지행정학회.
- 김인숙. (2016). 사회복지연구에서 질적방법과 분석. 서울: 집문당.
- 김정현, 한은희. (2021). 사회보장정보시스템을 활용한 노인복지 사각지대 발굴의 쟁점과 대안. 한국노인복지학회 학술대회 논문집, 2021.5, 495-514. 한국노인복지학회.
- 김희성, 함영진, 황주희, 류진아, 황정윤. (2019). 보육서비스 제공기관의 고객지향적 운영 방안 연구. 세종: 한국보건사회연구원.
- 박규범. (2020). 공공부문 사례관리 업무 프로세스 범주화 및 정보항목 표준화 연구 - 복지분야를 중심으로. 한국IT서비스학회 2020춘계학술대회논문집. 한국IT서비스학회.
- 보건복지가족부. (2010.1.4.). 사회복지통합관리망 본격운영. 보건복지가족부 사회복지통합관리망 구축 추진단 보도자료. http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&page=1&CONT_SEQ=225138&SEARCHKEY=TITLE&SEARCHVALUE=%EC%82%AC%ED%9A%8C%EB%B3%B5%EC%A7%80%ED%86%B5%ED%95%A9%EA%B4%80%EB%A6%AC%EB%A7%9D에서 인출.
- 보건복지부. (2019). 사회보장 정보전달체계 개편 기본방향. 세종: 보건복지부 차세대 사회보장정보시스템 구축 추진단.
- 보건복지부. (2020.4.23.), 국민의 행복한 삶을 위한 '차세대 사회보장정보시스템' 개발 시작. 보건복지부 복지정보기획과 보도자료. http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&page=1&CONT_SEQ=354185&SEARCHKEY=TITLE&SEARCHVALUE=%EC%B0%A8%EC%84%B8%EB%8C%80에서 인출.
- 신우찬, 안현철. (2019). 클라우드 컴퓨팅 서비스의 혁신특성, 테크노스트레스가 혁신저항 및 수용의도에 미치는 영향: 공공부문 도입을 중심으로. 지식경영연구, 20(2), 59-86. 한국지식경영학회.

- 안혜영. (2010). 사회복지통합관리망 출범과 공공전달체계 개편. 월간복지동향. 135. 45-50. 참여연대사회복지위원회.
- 염준호. (2017). 공기업 성과구조의 영향요인에 대한 PLS 구조방정식 분석. 박사학위논문, 충남대학교 대학원, 대전.
- 오주택. (2018) PLS 구조방정식을 이용한 자전거사고 요인분석. 한국ITS학회논문지, 17(4), 26-40. 한국ITS학회.
- 윤자은. (2013.5.10.) 사회복지공무원 4명 중 1명 “최근 자살충동 경험”. 매일노동뉴스. <https://www.labortoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=118264>에서 인출.
- 이대영. (2012). 사회복지 정보화를 통한 보편적 사회서비스의 효율적 관리체계. 한국사회복지행정학회 학술대회 자료집 2012(5), 67-88. 한국사회복지행정학회.
- 이도형. (2012). 행정의 민주화: 시민-관료 간 우리-관계 회복을 중심으로. 정부학연구, 18(3), 93-123. 고려대학교 정부학연구소.
- 이연희. (2014). 사회보장정보 빅데이터를 활용한 맞춤형 복지서비스 개발방안 연구. 한국경영정보학회 춘계공동학술대회 논문집, 2014, 685-690. 한국경영정보학회.
- 이영글, 하현상, 함영진, 박성준. (2018). 지역복지강화를 위한 민관협력의 현황과 개선과제. 서울: 국회입법조사처, 한국정책학회.
- 이영글, 함영진, 박규범, 박성준, 정성희. (2020). 읍면동 명예 사회복지공무원 활동분석 연구. 세종: 보건복지부, 한국정책학회.
- 이재강, 박태경. (2015). 테크노스트레스가 반생산적 과업행동에 미치는 영향. 한국IT서비스학회지, 14(4), 1-14. 한국IT서비스학회.
- 이재열. (2018). PLS 다중집단분석 방법론을 활용한 공공제도 품질모형의 개발과 적용. 박사학위논문, 한양대학교 대학원, 서울.
- 이화섭. (2013.3.28.). 복지없는 복지공무원들...살인적 업무량 스트레스. 매일신문. <http://news.imaeil.com/page/view/2013032810273232121>에서 인출.

- 장영미. (2013). 사회보장정보시스템(행복e음)을 통한 통계생산 현황과 과제. 보건복지포럼, 203, 42-52. 세종: 한국보건사회연구원.
- 정두리. (2014.3.18.). 사회복지통합관리망, 복지사각지대 더 늘어나. 웰페어뉴스. <http://www.welfarenews.net/news/articleView.html?idxno=70700>에서 인출.
- 정홍원, 강혜규, 김보영, 홍성대, 황덕순, 이정은, 이한나. (2012) 행복e음 도입 이후 지역단위 복지전달체계 모형 정립을 위한 연구. 서울: 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 조홍식. (2013a.3.25). 국민행복 사각지대 사회복지공무원. 한겨레. <https://www.hani.co.kr/arti/opinion/because/579609.html>에서 인출.
- 조홍식. (2013b.5.20.). 사회복지공무원의 연이은 자살의 이유. 프레시안. <https://www.pressian.com/pages/articles/6520>에서 인출.
- 최권호, 공선영, 박건, 이승미, 이현아, 정경직. (2020). 서울시 찾아가는 동주민센터 방문노동자의 노동경험: 감정노동의 발생조건, 사회적 압력, 부정적 영향과 대처. 비판사회정책, (66), 213-260. 비판과 대안을 위한 사회복지학회/건강정책학회.
- 최종혁, 김수완. (2017). 공공복지전달체계에서의 복지기술 활용에 관한 연구: 사회보장정보시스템(행복e음)에 대한 사회복지공무원 인식을 중심으로. 사회복지정책, 44(4), 181-213. 한국사회복지정책학회.
- 최지선, 민소영, 윤상용, 채수진, 한은희, 황정하, ... 이미라. (2020). 차세대 사회보장정보시스템 구축을 위한 읍면동 초기상담 재설계방안 연구. 세종: 보건복지부, 한국보건복지인력개발원.
- 최혁라, 유일, 김선명. (2013). 지방자치단체 공무원의 신기술반응이 조직유효성에 미치는 영향-테크노스트레스와 역할스트레스의 매개효과를 중심으로. 한국지방자치학회보, 25(4), 107-134. 한국지방자치학회.
- 최현수. (2019). 차세대 사회보장정보시스템 기반의 '찾아 주는 복지서비스' 지원을 통한 포용과 혁신의 복지 패러다임으로의 전환. 보건복지포럼, 274, 53-61. 세종: 한국보건사회연구원.

- 추병주, 박선미. (2017). 사회보장정보시스템의 운영 경과와 과제. 보건복지포럼, 235, 74-87. 세종: 한국보건사회연구원.
- 한은희, 박규범, 이지은. (2018). 행복e음 소득조사를 위한 연계정보 현황 및 특성 분석. 서울: 사회보장정보원
- 함영진. (2013). 복지부문 정보화의 효과에 대한 시론적 논의: 사회복지통합관리망을 중심으로. 디지털융복합연구, 11(8), 11-21. 한국디지털정책학회.
- 함영진, 강혜규, 하태정, 이석환, 성은미, 유태균, 권영빈. (2017). 찾아가는 읍면동 복지센터 정책 성과평가 및 개선방안 연구. 세종: 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 함영진, 안수란, 어유경, 이기호, 이정은, 정은우, ... 이영글. (2020). 사회서비스 종합정보시스템 구축 및 운영기반 마련 연구. 세종: 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 함영진, 이영글. (2012). 복지행정 정보화에 대한 지자체 사회복지공무원의 주관적 인식 연구. 주관성 연구, (25), 159-172. 한국주관성연구학회.
- 함영진, 정상기. (2017). 공공복지 전달체계 개편에 따른 지방자치단체의 대응양상 비교: 읍면동 복지허브화 정책을 중심으로. 사회보장연구, 33(4), 323-345. 한국사회보장학회.
- 함영진, 정해식, 안수란, 강혜규, 김태은, 김선, ... 박규범. (2018). 지자체-복지기관 정보공유시스템 확대 및 활성화를 위한 민관협력체계 연구. 세종: 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 행정안전부, 보건복지부. (2021). 2021년 주민자치형 공공서비스 구축사업 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 매뉴얼. 세종: 행정안전부 주민복지서비스개발추진단,
- 허은주, 정명숙. (2019). 테크노스트레스에 대한 국내 연구동향 고찰. 인문사회 21, 10(2), 587-602. 사단법인 아시아문화학술원.
- Ayyagari, R. (2007). *What and Why of Technostress: Technology Antecedents and Implications*. All Dissertations. 133. TigerPrints

- Ayyagari, R., Grover, V., and Purvis, R. (2011). *Technostress: Technological antecedents and implications*. MIS quarterly, 831-858.
- Aquino, K. (1999). Justice Constructs, Negative Affectivity, and Employee Deviance: A Proposed Model and Empirical Test. *Journal of Organizational Behavior*, 20(7), 1073~1091.
- Beehr, T., and Newman, J.E. (1998). Research on occupational stress: an unfinished enterprise. *Personnel Psychology*, 51, 835-844.
- Brkich, M., Jeffs, D., and Carless, S.A. (2002). A global self-report measure of person-job fit. *European Journal of Psychological Assessment*, 18, 43-51.
- Brod, C. (1984) *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*. Addison-Wesley Publishing Company.
- Buffat, A. (2015) Street-Level Bureaucracy and E-Government. *Public Management Review*, 17(1), 149-161.
- Butler, G. (1993). *Definitions of stress. Occasional paper* (Royal College of General Practitioners), (61), 1.
- Cable, D.M., and DeRue, D.S. (2002). The convergent and discriminant validity of subjective fit perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 87, 875-884.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling, *In Modern Methods for Business Research*, Lawrence Erlbaum Associates Publishers: Mahwah, NJ, USA, 295-336.
- Chisholm, R. F., Kasl, S. V., and Eskenazi, B. (1983). The nature and predictors of job related tension in a crisis situation: Reactions of nuclear workers to the Three Mile Island accident. *Academy of Management Journal*, 26, 385-405.

- Cooper, C. L., Dewe, P. J., and O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. SAGE Publications.
- Creswell, J. W., and Poth, C. N. (2016). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Approaches*. Sage publications.
- Davis, F. D. (1989). User acceptance of computer technology : A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- DeLone, W. H., and McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, 3(1), 60-95.
- DeLone, W. H., and McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Edwards, J. R. (1996). An examination of competing versions of the person-environment fit approach to stress. *Academy of Management Journal*, 39(2), 292-339.
- Edwards, J. R., and Rothbardb, N. P. (1999). Work and Family Stress and Well-Being: An Examination of Person-Environment Fit in the Work and Family Domains. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 77(2), 85-129
- Edwards, J. R., Caplan, R. D., and Van Harrison, R. (2000). Person-environment fit theory. In CL Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress*.
- Figueiredo, J. R. (1994). An evaluation of people's attitudes toward techno stress and techniques on how to overcome it. *Retrieved February, 16, 2000*.

- Frey, C. B., and Osborne, M. A. (2013). *The future of employment : how susceptible are jobs to computerisation?*. Oxford University.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., and Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Kalman, Y. M., and Ravid, G. (2015). Filing, piling, and everything in between: The dynamics of E-mail inbox management. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 66(12), 2540-2552.
- Kim, K. and Park, H.. (2018). The effects of technostress on information technology acceptance. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*. 96(24)
- Lacey, A., and Luff, D. (2009). *Qualitative Data Analysis*. The NIHR RDS for the EM / YH
- Parkin, J. (1994). *Public Management: Technology, Democracy and Organization Reform*. Avebury.
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., and Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information systems research*, 19(4), 417-433.
- Ram, S. (1987). *A model of innovation resistance*. ACR North American Advances.
- Ritchie, J., and Spencer, L. (1994). Qualitative data analysis for applied policy research. In Bryman, B., Burgess B. (Ed.), *Analyzing Qualitative Data*, London: Routledge
- Schaubroeck, J., Cotton, J., and Jennings, K. (1989). Antecedents and consequences of role stress: A covariance structure analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 10, 35-58.

- Stich, J.-F. Tarafdar, M. and Cooper, C. L. (2018). Electronic communication in the workplace: boon or bane?. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 5(1), 98-106.
- Sutton, R. I., and Rafaeli, A. (1987). Characteristics of work stations as potential occupational stressors. *Academy of Management Journal*, 30, 260-276
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B., and Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328. doi:10.2753/mis0742-1222240109
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T.S. and Ragu-Nathan, B.S. (2011). Crossing to the Dark Side: Examining Creators, Outcomes, and Inhibitors of Technostress. *communications of the acm*, 54(9), 113-120.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., and Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Wanga, K., Shu, Q. and Tu, Q., (2008). Technostress under different organizational environments: An empirical investigation, *Computers in Human Behavior*, 24, 3002-3013.
- Weil, M. M., and Rosen, L. D. (1997). *Technostress: Coping with technology@ work@ home@ play*, 13, 240. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Weller, J. M. (2006). Il Faut Sauver L'agriculteur Poulard De La Télédétection! Le Souci Du Public À L'épreuve Du Travail Administratif. *Politiques Et Management Public*, 24(3), 109-22.
- Zoomerang. (2009). *Survey Respondents: Profile Reference Book*. San Francisco, CA: Zoomerang





[부록 1] 설문지

설문지

사회복지 담당인력의 테크노스트레스 예방을 위한 설문조사

안녕하십니까?

한국보건사회연구원은 국무총리실 소속 국가 정책 연구기관으로, 보건복지 정책의 현안을 분석하고 이에 근거한 정책 방안을 마련하고 있습니다. 우리 연구원에서는 「사회복지 담당인력의 테크노스트레스에 관한 연구」의 일환으로, 사회복지 담당인력의 테크노스트레스 정도를 측정하고, 향후 새로운 시스템 도입시 고려해야 할 사항들에 대해 사용자를 대상으로 설문조사를 수행하고 있습니다.

이 조사는 일선 현장의 사회복지 공무원을 대상으로 테크노스트레스의 정도를 측정하고, 향후 테크노스트레스의 완화방안을 모색하는 데 목적이 있습니다. 조사에 참여해 주시는 분들께는 선착순으로 800명을 추첨하여 1만 원 상당의 조사사례(기프트카드, 설문완료 화면에서 핸드폰 번호 입력시)가 제공되며, 사회복지 담당인력의 테크노스트레스 완화 방안을 마련할 수 있도록, 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 주시기를 부탁드립니다.

본 조사는 약 5~10분 정도 소요될 예정이며, 조사가 진행되는 도중이라도 응답하기 불편한 내용은 답변하지 않으셔도 됩니다. 또한 언제라도 동의를 철회하고 연구 참여를 중단하시더라도 이에 따른 어떠한 불이익이나 차별도 없을 것입니다. 또한 개인을 식별할 수 있는 정보(이름, 연락처 등)는 응답에 대한 사례를 지급하는 용도 이외, 수집하거나 분석에 활용하지 않을 것이며 별도의 절차를 통해 한 번 더 동의를 구할 것입니다.

자료수집 후에는 가능한 한 빠르게 자료를 숫자로 암호화하고 자료 분석 후에는 자료와 숫자를 연결하는 코딩 가이드를 폐기할 예정입니다. 또한 모든 자료는 3년 간 보관 후 폐기하도록 하겠습니다. 본 조사를 통해 수집된 개인정보와 응답하신 내용은 통계법 제33조(비밀의 보호 등)에 의거하여 비밀이 보장되고 연구 목적 외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

연구와 관련하여 궁금한 사항이 있으시면 아래의 연락처로 연락해주시길 바라며, 바쁘시더라도 본 설문에 협조하여 주시면 대단히 감사하겠습니다.

- ▶ 연구 책임자: 한국보건사회연구원 연구기획조정실 함영진 연구위원
- ▶ 연구 관련 문의: 한국보건사회연구원 연구기획조정실 연구기획팀
김태은 전문연구원(044-287-8118)

[연구 참여 동의]

본인은 조사의 목적과 내용을 충분히 설명받고 숙지하였고, 조사 거부하거나 중단할 권리가 있다는 사실을 인지하였으며, 위의 사항에 따라 조사 참여에 스스로 동의하였음을 확인합니다.

《 조사 페이지로 넘어가실 경우 조사 참여에 동의한 것으로 간주합니다.》

사회보장정보시스템에 대한 테크노스트레스 조사

이 연구는 사회보장정보시스템의 특성과 테크노스트레스에 대한 조사입니다.
현재 사용하고 있는 사회보장정보시스템의 특성과 테크노스트레스를 고려해서
가장 적합한 점수를 부여해주시기 바랍니다.

사용자 준비도와 관련된 문항은 자신이 평소 새로운 정보기술이나 시스템에
대하여 어떻게 대하고, 생각하시는지를 체크해 주시기 바랍니다.

정보시스템의 특성

I. 다음은 정보시스템의 연결성에 관련한 질문입니다.

- 1) 사회보장정보시스템의 사용은 여러 업무를 수행하는 사람들과 연결하
여 통합적 집행이 가능하게 한다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

- 2) 사회보장정보시스템은 내가 여러업무들과 쉽게 연결되어 업무를 처리
하게 만든다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

- 3) 사회보장정보시스템을 사용하면 내가 여러 업무를 수행하는 사람들과
쉽게 연락할 수 있게 만든다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

II. 다음은 정보시스템의 복잡성에 관련한 질문입니다.

1) 나에게 사회보장정보시스템의 사용은 복잡하다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

2) 나는 사회보장정보시스템의 사용방법을 배우기가 어렵다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

3) 사회보장정보시스템을 사용하여 내가 원하는 결과를 얻기는 어렵다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

III. 다음은 정보시스템의 변화성에 관련한 질문입니다.

나는 사회보장정보시스템의 특성이 자주 변한다고 느낀다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

나는 사회보장정보시스템의 작동방식이 자주 바뀐다고 느낀다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

나는 사회보장정보시스템의 성능이 자주 변한다고 느낀다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

IV. 다음은 정보시스템의 신뢰성에 관련한 질문입니다.

나는 사회보장정보시스템의 기능을 믿을만하다고 생각한다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

나는 사회보장정보시스템 성능이 믿을만하다고 생각한다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

나는 사회보장정보시스템이 매우 일관적인 방법으로 작동한다고 생각한다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

테크노스트레스 관련 문항

I. 다음은 기술 과부하에 관련한 질문입니다.

1) 사회보장정보시스템은 나의 일에서 다른방식으로 일하는 것 보다 더 많은 문제와 질문, 불만을 만들어낸다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

2) 나는 사회보장정보시스템으로 일이 바빠질 것으로 느낀다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

3) 나는 사회보장정보시스템으로 일에 대한 압박감을 느낄 것이다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

II. 다음은 기술 불안정성에 관련한 질문입니다.

1) 사회보장정보시스템은 숙련되지 않은 개인이 현재 업무를 수행할 수 있는 수준까지 발전할 것으로 생각한다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

2) 나는 사회보장정보시스템이 나의 일에 위협이 될까봐 걱정이 된다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

3) 사회보장정보시스템은 다른 사람들이 내 업무를 더 쉽게 수행할 수 있도록 한다고 생각한다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

III. 다음은 기술 침해에 관련한 질문입니다.

1) 나의 사회보장정보시스템 이용은 쉽게 모니터링 될 수 있어 불편하다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

- 2) 사회보장정보시스템을 사용하는 내 활동이 추적될 수 있어 나의 개인 정보가 침해될 수 있다고 생각한다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

- 3) 사회보장정보시스템을 사용하면 개인의 정보를 더 쉽게 침해할 수 있다고 생각한다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

IV. 다음은 스트레인에 관련한 질문입니다.

- 1) 사회보장정보시스템의 사용은 나를 지치게 한다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

- 2) 사회보장정보시스템의 사용으로 피로함을 느낀다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

- 3) 사회보장정보시스템로 인하여 소진감을 느낀다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

V. 다음은 사용자 저항에 관련한 질문입니다.

1) 나는 사회보장정보시스템에 대한 거부감을 느낀다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

2) 나는 사회보장정보시스템의 사용에 반대할 의향이 있다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

3) 나는 사회보장정보시스템 사용에 비판할 부분이 있다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

사용자 기술 준비도 관련 문항

1) 나는 새로운 정보기술(시스템)에 관심이 있다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

2) 새로운 기술이 적용된 정보기술이나 시스템은 나의 업무에 도움이 될 것이다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

3) 정보기술(시스템)의 지속적 발전은 우리에게 유익할 것이다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

4) 나는 다른사람보다 새로운 정보기술(시스템)을 빠르게 채택한다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

5) 나는 주변 동료들에게 새로운 정보기술(시스템)을 알리고 싶다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

6) 나는 다른 사람보다 더 나은 정보기술(시스템)을 알고 있다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

7) 새로운 정보기술(시스템)이나 제품을 취급하는 것은 어렵지 않다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

8) 새로운 정보기술(시스템)에 대한 정보를 찾는데 관심이 있다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

9) 나는 정보기술(시스템) 사용에 대한 자신감이 있다.

매우 아니다				보통 이다			매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	

응답자의 특성 관련 문항

- 1) 귀하의 성별은 무엇입니까?
 - ① 남자 ② 여자

- 2) 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?
 - ① 20대
 - ② 30대
 - ③ 40대
 - ④ 50대
 - ⑤ 60대 이상

- 3) 귀하의 경력은 총 몇 년입니까? ()년
 - ① 1~5년
 - ② 6~10년
 - ③ 10~15년
 - ④ 15~20년
 - ⑤ 20년 초과

- 4) 귀하는 직업은 어떻게 되십니까?
 - ① 공무원(행정직)
 - ② 공무원(사회복지직)
 - ③ 공공 사회복지시설 종사자
 - ④ 민간 사회복지시설 종사자
 - ⑤ 기타

5) 하루 중 사회보장정보시스템을 사용하는 시간은 평균적으로 몇 시간이
십니까? ()시간

- ① 1시간 미만
- ② 1~2시간
- ③ 2~3시간
- ④ 3~4시간
- ⑤ 4시간초과

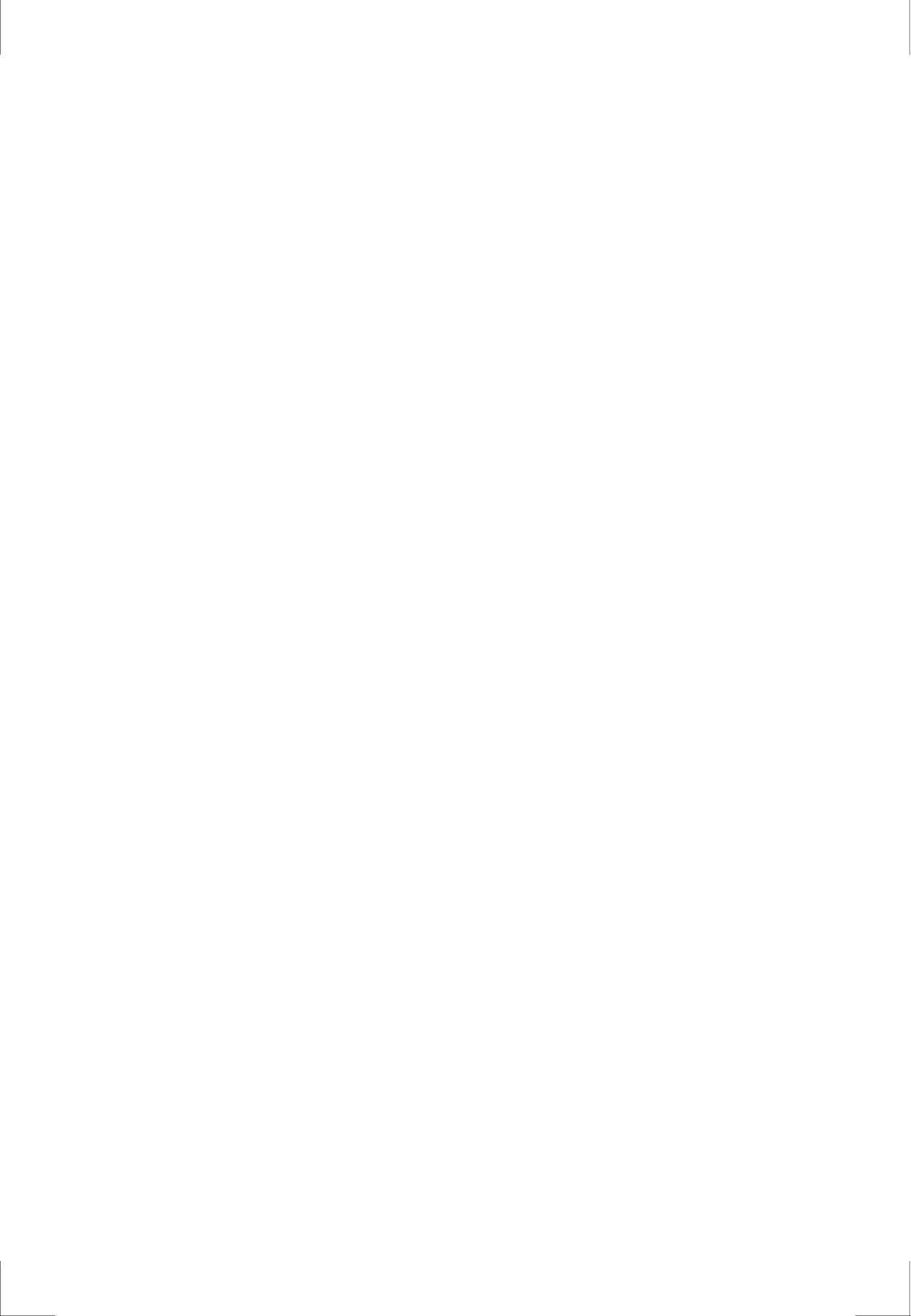
6) 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?

- ① 고등학교 졸업 이하
- ② 대학교 재학
- ③ 대학교 졸업
- ④ 대학원 재학 이상

7) 기프트콘 전송을 위한 휴대폰 번호를 기입하여 주시기 바랍니다.

_____010_____

설문에 응답해 주셔서 감사합니다.



간행물 회원제 안내

회원제에 대한 특전

- 본 연구원이 발행하는 판매용 보고서는 물론 「보건복지포럼」, 「국제사회보장리뷰」도 무료로 받아보실 수 있으며 일반 서점에서 구입할 수 없는 비매용 간행물은 실비로 제공합니다.
- 가입기간 중 회비가 인상되는 경우라도 추가 부담이 없습니다.

회원 종류

전체 간행물 회원

120,000원

보건 분야 간행물 회원

75,000원

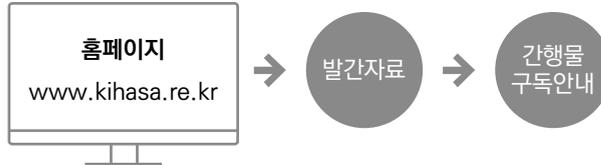
사회 분야 간행물 회원

75,000원

정기 간행물 회원

35,000원

가입방법



문의처

- (30147) 세종특별자치시 시청대로 370 세종국책연구단지
사회정책동 1~5F
간행물 담당자 (Tel: 044-287-8157)

KIHASA 도서 판매처

- 한국경제서적(총판) 02-737-7498
- 영풍문고(종로점) 02-399-5600
- Yes24 <http://www.yes24.com>
- 교보문고(광화문점) 1544-1900
- 알라딘 <http://www.aladdin.co.kr>