

2015 서울특별시의회 연구용역 최종 보고서

# 서울시 청소년 시설의 운영실태 및 만족도 비교조사 연구

2015. 12.



서울특별시의회  
SEOUL METROPOLITAN COUNCIL



# 제 출 물

서울특별시의회 의장 귀하

---

이 보고서를 [서울시 청소년 시설의 운영실태 및 만족도 비교조사 연구]의 최종 보고서로 제출합니다.

2015.12

- 연구기관 : 주)글로벌리서치
- 책임연구원 : 김명준 (글로벌리서치 상무)
- 연구원 : 윤치호 (글로벌리서치 부장)  
김영규 (글로벌리서치 과장)  
서금영 (글로벌리서치 과장)
- 보조연구원 : 유하라 (글로벌리서치 연구원)  
문건희 (글로벌리서치 연구원)
- 자문위원 : 최병대(한양대 교수)  
김영한(한국청소년정책연구원 선임연구위원)  
이용관(한국문화관광연구원 부연구위원)

(요약문)

## 서울시 청소년 시설의 운영실태 및 만족도 비교조사 연구

현재 청소년들의 여가 문화에 대한 욕구증가와 지역 환경여건의 변화에 따라 청소년 수련시설에 대한 수요 및 관심이 증가하고 있다. 그러나 청소년 수련시설에 대한 수요 및 관심이 증가하고 있는 반면, 서비스 질 저하에 대한 문제가 지속적으로 제기되고 있다.

서울시는 「서울특별시 청소년시설 설치 및 운영에 관한 조례」에 따라 54개소를 민간위탁방식으로 설치 운영하고 있다.

본 연구의 목적은 민간위탁 시설에 대한 비교 평가 및 운영실태, 문제점을 파악함으로써 서비스 품질 향상 및 합리적인 운영방안도출 등에 활용하고자 하는데 목적이 있다.

본 조사는 서울에 있는 청소년 수련시설 27개소를 대상으로 약 1주일간 조사를 진행하였으며, 문항은 전반적 만족도, 직원친절도, 프로그램 만족도 등으로 구성되었다. 종합만족도는 각 차원에 대한 전반적인 만족도 측정값과 각 차원의 세부 항목별 측정값간의 회귀분석을 통해 세부 항목별 가중치를 산출하였다.

가중치를 산출한 결과, 이용/참여한 프로그램 만족도가 23.0%로 가장 높고, 다음으로는 의견 반영도가 22.1%로 높게 나타났다.

조사결과 서울시 청소년 시설의 종합만족도는 71.1점으로 나타났고, 세부항목별로 살펴보면, 필요도가 78.0점으로 가장 높고, 다음으로는 이용 참여한 프로그램 만족도 및 이용 참여한 프로그램 강사 만족도가 각각 75.0점으로 높게 나타났다. 각 수련과별로는 보라매청소년수련관이 90.0점으로 가장 높고, 다음으로는 화곡 청소년수련관이 81.8점으로 높게 나타났다. 반면, 문래청소년수련관 및 구로청소년수련관은 각각 62.8점 및 54.8점으로 가장 낮게 나타났다. 향후, 개선방안을 마련하여 각 수련관별 편차를 줄일 필요가 있고, 또한, 이러한 연구를 매년 실시하여 향후 청소년시설 운영에 필요한 지표로 활용할 필요가 있다.



# CONTENTS

## 서울시 청소년 시설의 운영실태 및 만족도 비교조사 연구 보고서

### 제1장. 서론

1. 연구의 배경 및 목적 .....	1
2. 서울시 청소년 시설 현황 .....	2
3. 청소년수련시설의 개념 및 배경 .....	4
4. 청소년수련시설의 유형 및 특징 .....	4
5. 청소년수련시설의 현황 및 운영실태 .....	6
6. 청소년수련시설 운영 실태에 관한 선행연구 .....	7
7. 주요나라 청소년 정책 .....	8

### 제2장. 연구의 범위 .....

11

### 제3장. 조사 결과 .....

17

1. 종합만족도 .....	18
2. 전반적 만족도 .....	20
3. 직원친절도 .....	22
4. 이용/참여한 프로그램 만족도 .....	24
5. 이용/참여한 프로그램 강사만족도 .....	26
6. 청소년 욕구와 문제 이해/해결정도 .....	28
7. 프로그램 제공 만족도 .....	30
8. 추천의향 .....	32
9. 청소년 시설 필요도 .....	34
10. 의견 반영도 .....	36
11. 기관별 불만사항 .....	38

### 부록. 설문지 .....

39

## 〈표 차례〉

〈표 1〉 서울시 수련관 현황 .....	3
〈표 2〉 청소년수련시설의 개념 및 종류 .....	5
〈표 3〉 전국 청소년수련시설 현황(2014.12.31. 통계청 기준) .....	6
〈표 4〉 조사개요 .....	13
〈표 5〉 가중치 .....	14
〈표 6〉 응답자 특성 .....	16
〈표 7〉 응답자 특성별 종합만족도 .....	18
〈표 8〉 청소년 수련관별 종합만족도 .....	19
〈표 9〉 응답자 특성별 전반적 만족도 .....	20
〈표 10〉 청소년수련관별 전반적 만족도 .....	21
〈표 11〉 응답자 특성별 직원친절도 .....	22
〈표 12〉 청소년수련관별 직원친절도 .....	23
〈표 13〉 응답자 특성별 이용/참여한 프로그램 만족도 .....	24
〈표 14〉 청소년수련관별 이용/참여한 프로그램 만족도 .....	25
〈표 15〉 응답자 특성별 이용/참여한 프로그램 강사 만족도 .....	26
〈표 16〉 청소년수련관별 이용/참여한 프로그램 강사만족도 .....	27
〈표 17〉 응답자 특성별 청소년의 욕구와 문제 이해/해결정도 만족도 .....	28
〈표 18〉 청소년수련관별 청소년의 욕구와 문제 이해/해결정도 만족도 .....	29
〈표 19〉 응답자 특성별 프로그램 제공 만족도 .....	30
〈표 20〉 청소년수련관별 프로그램 제공 만족도 .....	31
〈표 21〉 응답자 특성별 추천의향 .....	32
〈표 22〉 청소년수련관별 추천의향 .....	33
〈표 23〉 응답자 특성별 청소년 시설 필요도 .....	34
〈표 24〉 청소년수련관별 청소년 시설 필요도 .....	35
〈표 25〉 응답자 특성별 의견반영도 .....	36
〈표 26〉 청소년수련관별 의견 반영도 .....	37

## 〈그림 차례〉

〈그림 1〉 연구의 필요성 및 기대효과 .....	1
〈그림 2〉 서울시 청소년 분포 및 현황 .....	3
〈그림 3〉 연구 프로세스 .....	12
〈그림 4〉 평가모형 .....	15
〈그림 5〉 종합만족도 .....	18
〈그림 6〉 전반적 만족도 .....	20
〈그림 7〉 직원친절도 .....	22
〈그림 8〉 이용/참여한 프로그램 만족도 .....	24
〈그림 9〉 이용/참여한 프로그램 강사 만족도 .....	26
〈그림 10〉 청소년 욕구와 문제 이해/해결정도 만족도 .....	28
〈그림 11〉 프로그램 제공 만족도 .....	30
〈그림 12〉 추천의향 .....	32
〈그림 13〉 청소년 시설 필요도 .....	34
〈그림 14〉 의견반영도 .....	36

# 제1장 - 서론

---



# 제 1장 서론

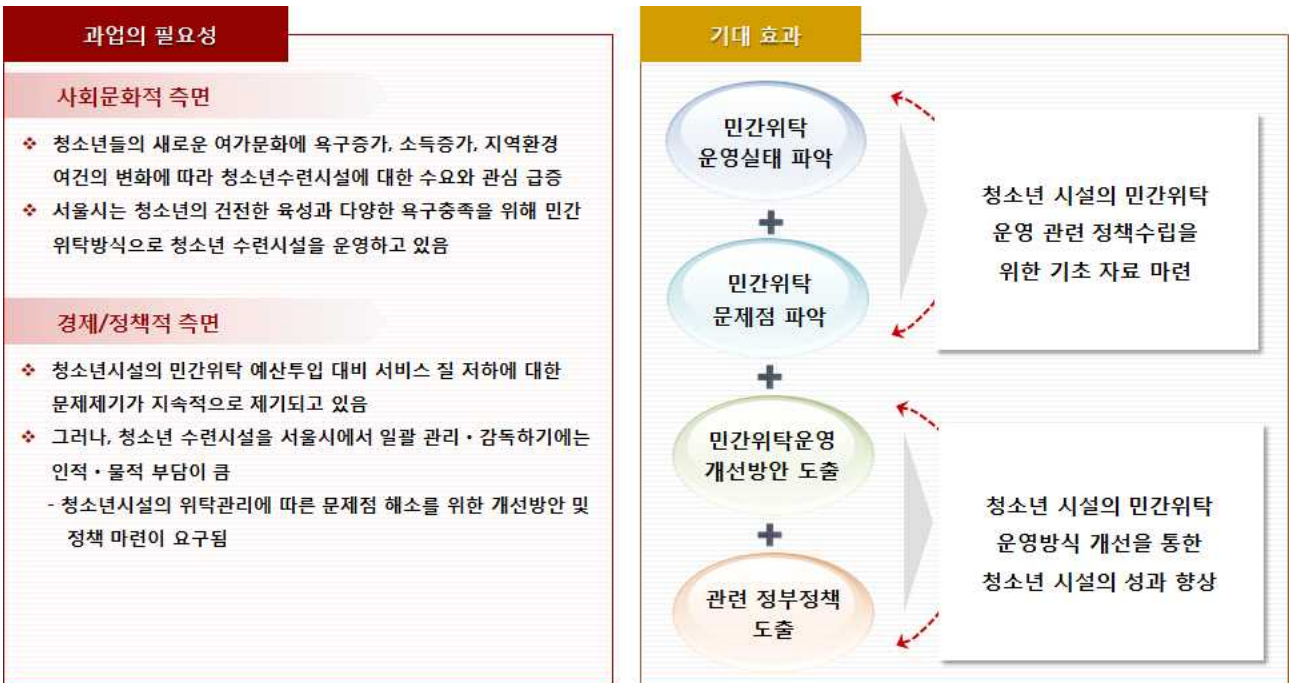
## 1. 연구의 배경 및 목적

현재 청소년들의 여가 문화에 대한 욕구증가와 지역 환경여건의 변화에 따라 청소년 수련시설에 대한 수요 및 관심이 증가하고 있다.

청소년 수련시설에 대한 수요 및 관심이 증가하고 있는 반면, 서비스 질 저하에 대한 문제가 지속적으로 제기되고 있다.

서울시는 「서울특별시 청소년시설 설치 및 운영에 관한 조례」에 따라 54개소를 민간위탁방식으로 설치 운영하고 있으며, 민간위탁한 청소년 시설의 운영 실태 및 이용자의 만족도에 대한 비교평가가 필요하였고, 특히, 행정사무감사에서 청소년 시설의 비교 평가를 통하여 시설별 문제점 및 합리적인 운영 개선방안의 도출이 필요하였다.

본 연구의 목적은 청소년 시설의 민간위탁 운영실태, 문제점을 파악함으로써 서비스 품질 향상 및 합리적인 운영방안도출 등에 활용하고자 하는데 목적이 있다.



〈그림 1〉 연구의 필요성 및 기대효과

## 2. 서울시 청소년 시설 현황

청소년수련관의 시설을 기능적 측면에서 분류해보면, 수영·헬스·농구 등 실내 스포츠를 위한 체육시설, 음악·미술·어학·과학 등의 문화교양강좌를 위한 강의실, 심리검사·개인 및 집단 상담을 위한 상담시설, 음악 및 연극공연을 위한 공연시설, 학습 및 자료열람을 위한 독서실, 음악이나 공연을 할 수 있는 동아리방, 식당이나 주차장 등 부대시설, 청소년 수련관 업무 및 운영을 위한 사무 공간 등으로 나눌 수 있다. 이밖에 청소년 및 성인의 공연을 위한 극장과, 오락, 취미활동을 위한 프로그램 등의 시설을 갖추고 있다. 또한 청소년수련관 내에 특화시설로 인터넷 중독 예방 센터, 성문화센터가 설치·운영 중이며, 현재 개별 청소년 수련관의 시설은 시설규모나 운영하고 있는 프로그램에 따라 상이하지만 대부분 문화, 체육, 상담 등의 프로그램을 수행하거나 여가활동을 위한 시설들을 구비하고 있고, 청소년수련관별로 특성화된 시설을 갖추고 있는 경우가 있다.<sup>1)</sup>

청소년수련시설의 운영유형은 크게 직영시설과, 위탁시설 2가지로 나뉘는데, 직영시설은 공공 또는 민간시설을 설치한 자가 직접 시설을 운영하는 방식이고, 위탁시설은 공공시설을 설치한 자가 청소년단체에 운영을 위탁하는 방식으로, 지방자치단체의 산하 공공기관 위탁과 민간 청소년단체에의 위탁으로 나뉜다.<sup>2)</sup> 서울시의 경우, 57개는 위탁 방식으로 운영되고 있는 실정이다.<sup>3)</sup>

서울시 청소년수련시설을 유형별로 그 설치 현황을 살펴보면, 청소년수련관 33개소, 청소년문화의집 17개소가 운영 중에 있으며, 숙박이 가능한 시설인 청소년수련원 3개소, 여행 숙박시설인 유스호스텔 4개소가 서울시에서 설치·운영되고 있었다. 청소년야영장은 서울시에는 전혀 존재하지 않으며 다른 수련시설에 비해 상대적으로 숙박이 가능한 시설들이 적게 존재하고, 민간위탁운영 시설이 많다는 것이 현 실황이다.

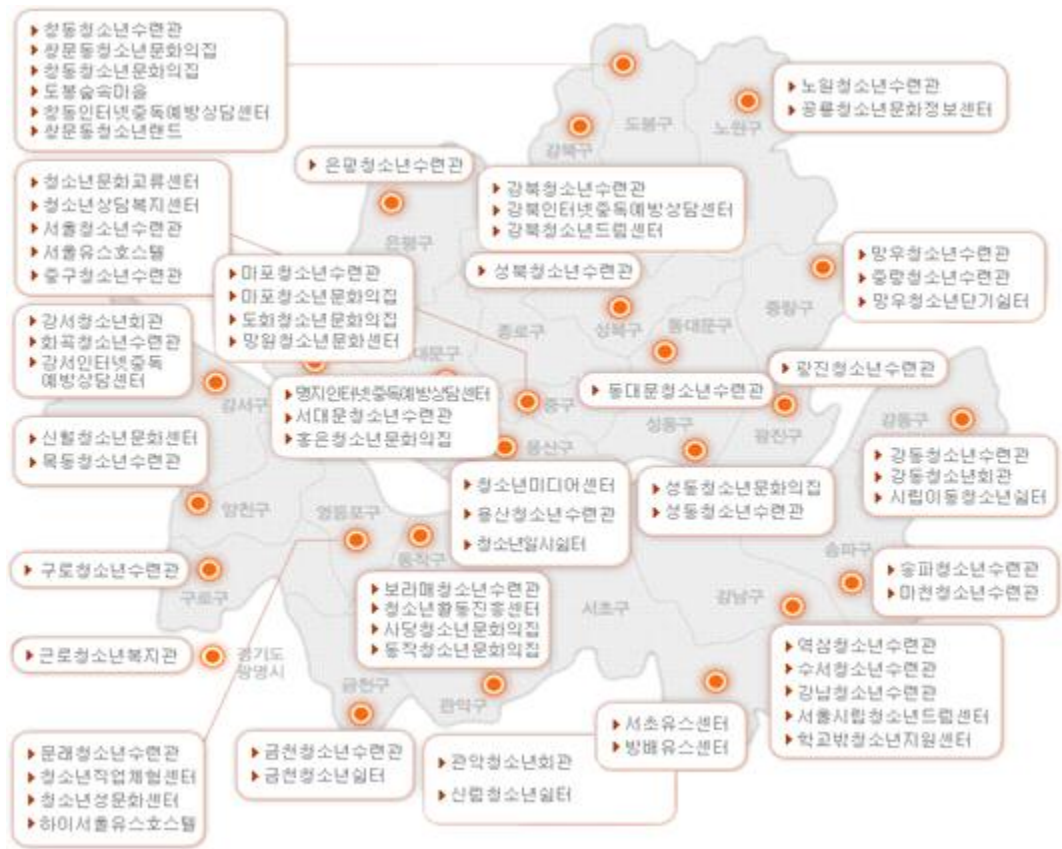
1) 김정열(2014) “청소년수련관 운영실태 및 이용자의 만족도 조사를 통한 개선방안 연구” : 서울시립대학교 학위논문(석사)

2) 여성가족부(2015) “청소년수련시설 관리·운영 지침”

3) 통계청 청소년수련시설 현황조사결과 (2014.12.31.기준)

구 분	전 체	민간 위탁운영	
청소년 활동시설	청소년 수련관	33개소	32개소
	청소년 특화시설	7개소	7개소
	유스호스텔	4개소	2개소
청소년 복지시설	문화의 집	17개소	15개소
기타 시설	수련원	3개소	1개소
합 계		64개소	57개소

〈표 1〉 서울시 수련관 현황



〈그림 2〉 서울시 청소년 분포 및 현황

### 3. 청소년수련시설의 개념 및 배경

청소년수련시설은 협의적인 의미로, 청소년 수련활동에 필요한 여러 가지 시설, 설비, 프로그램 등을 갖추고, 청소년지도자의 지도하에서 체계적이고 조직적인 수련활동을 실시하는 시설을 말한다. 여기에서 청소년 수련활동이란, 청소년의 균형적 성장을 위하여 청소년의 능동적 참여로 심신 단련, 자질 배양, 다양한 취미 개발, 정서 함양, 사회봉사활동을 통한 배움의 실천 등 청소년 시기에 필요한 기량과 품성을 함양하는 교육적 활동으로서, 청소년지도자와 함께 청소년 수련거리에 참여하여 배움을 실천하는 조직적인 체험활동을 의미한다. 그러나 수련시설은 단순히 외형적 요소인 시설, 설비 또는 공간만을 지칭하는 것이 아니며, 광의적으로, 그 시설에서 운영되는 수련거리와 이를 기획·운영하며 청소년을 지도하는 청소년 지도자의 3가지 요소를 모두 포함한 것을 의미한다.<sup>4)</sup>

청소년수련시설이 건립하게 된 계기는 '1983년 4월 대구 향촌동 디스코클럽 '초원의 집' 화재로 청소년 25명 사망', '1984년 2월 서울 석관동 맥주 홀 화재로 청소년 10명 사망' 등 청소년 관련 문제들이 사건화 되며, 청소년육성정책의 필요성이 우리나라에서도 제시되기 시작하면서부터였다. 그리고 청소년육성정책과 더불어 청소년들이 안전한 환경 속에서 일정한 활동을 할 수 있는 인프라를 구축하기 위한 목적으로, 1991년 청소년기본법 제정과 함께 청소년수련시설은 전국적으로 건립되었다. 그 후 청소년수련시설은 청소년들의 학교 밖 교육을 책임지고 다양한 사업을 펼치며 청소년육성에 앞장서는 대표시설로 자리매김하였고, 그동안 청소년수련시설은 시설 확충에 집중하며 지속해서 증가해왔다.<sup>5)</sup>

### 4. 청소년수련시설의 유형 및 특징

청소년수련시설은 기능이나 수련활동 및 입지적 여건 등에 따라 다양한 유형으로 구분된다. 2004년까지 청소년기본법상에서 생활권 수련시설(청소년수련관, 청소년문화의집), 자연권 수련시설(청소년수련원, 청소년야영장), 유스호스텔로 구분하였으나, 2005년부터는 청소년활동 진흥법 시행에 따라 청소년수련관, 청소년수련원, 청소년문화의집, 청소년특화시설, 청소년야영장, 유스호스텔로 구분된다.<sup>6)</sup>

4) 여성가족부(2015) "청소년수련시설 관리·운영 지침"

5) 홍성미(2012) "청소년수련관의 운영 형태에 관한 비교 연구" : 경기대학교 학위논문(석사)

6) 여성가족부(2015) "청소년수련시설 관리·운영 지침"

시설종류	시설 개념 (기능 및 특성)
청소년수련관	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 다양한 수련거리를 실시할 수 있는 각종시설 및 설비를 갖춘 종합수련시설</li> <li>- 입지조건은 일상생활권, 도심지 근교 및 그 밖의 지역 중 수련활동 실시에 적합한 곳으로서 청소년이 이용하기에 편리한 지역</li> <li>- 시설은 연건축면적이 1,500제곱미터 이상이어야 하며, 둘째 150인 이상을 수용할 수 있는 실내 집회장, 연면적 150제곱미터 이상의 실내체육 시설, 2개소 이상의 자치 활동실, 2개 이상의 특성화 수련 활동장, 1개소 이상의 상담실, 1개소 이상 휴게실, 1개소 이상 지도자실이 필수</li> <li>- 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 시·군·구에 1개소 이상씩의 청소년수련관을 설치·운영해야 함(청소년활동 진흥법 제11조)</li> </ul>
청소년수련원	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 숙박기능을 갖춘 생활관과 다양한 수련거리를 실시할 수 있는 각종 시설과 설비를 갖춘 종합수련시설</li> <li>- 입지는 자연경관이 수려한 지역, 국립·도립·군립공원, 구 밖의 지역 중 자연과 더불어 행하는 수련활동 실시에 적합한 곳으로서 청소년이 이용하기에 편리한 지역</li> <li>- 시설기준으로 100명 이상을 수용할 수 있는 생활관, 식당, 실내집회장, 야외집회장, 체육활동장, 수련의 숲, 강의실, 특성화 수련 활동장, 지도자실, 휴게실, 비상설비, 기타시설 등을 설치하도록 규정</li> <li>- 기본적인 기능은 청소년들에게 자연과 더불어 숙박을 하며 단체 수련활동을 제공하는 것</li> </ul>
청소년문화의집	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 간단한 수련활동을 실시할 수 있는 시설 및 설비를 갖춘 정보·문화·예술중심의 수련시설</li> <li>- 다양한 유형의 청소년수련시설 중 가장 작은 규모의 시설로 지역사회에 가장 근접한 지역에 위치하며 청소년들이 일상적으로 이용할 수 있는 시설</li> <li>- 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 읍·면·동에 청소년문화의집을 1개소 이상 설치·운영해야함(청소년활동 진흥법 제11조)</li> </ul>
청소년야영장	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 야영에 적합한 시설 및 설비를 갖추고 수련거리 또는 야영편의를 제공하는 수련시설</li> <li>- 입지조건은 자연경관이 수려한 지역, 국립·도립·군립공원, 그 밖의 지역 중 자연과 더불어 행하는 수련활동 실시에 적합한 곳으로서 청소년이 이용하기에 편리한 지역</li> </ul>
유스호스텔	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 청소년의 숙박체계에 적합한 시설·설비와 부대·편의시설을 갖추고 숙식편의제공, 여행 청소년의 활동지원 등을 주된 기능으로 하는 시설</li> <li>- 입지조건은 명승고적지, 역사유적지 부근 및 그 밖의 지역 중 청소년이 여행활동 시 이용하기에 편리한 지역</li> </ul>
청소년특화시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 청소년의 직업체험·문화예술·과학정보·환경 등 특정 목적의 청소년활동을 전문적으로 실시할 수 있는 시설과 설비를 갖춘 수련시설</li> <li>- 입지조건은 일상생활권, 도심지 근교 및 그 밖의 지역 중 수련활동 실시에 적합한 곳으로서 청소년이 이용하기에 편리한 지역</li> <li>- 사례로는 청소년문화교류센터, 청소년미디어센터, 청소년직업체험센터 등</li> </ul>

〈표 2〉 청소년수련시설의 개념 및 종류

## 5. 청소년수련시설의 현황 및 운영 실태

청소년수련시설은 1992년 이전에 150여개에 불과하던 것이 해마다 지속적으로 증가하여 2014년 12월 31일 기준으로 전국에 총 787개의 시설이 설치되어 운영 중이다. 2000년대 이전에는 주로 자연권 청소년활동을 중심으로 하는 숙박형 시설인 청소년수련원, 청소년야영장, 유스호스텔이 중심이 되어 운영되어 왔다면, 2000년 이후에는 청소년수련관, 청소년문화의집의 설치가 확대되었고,<sup>7)</sup> 인구, 지방자치단체의 재정여건에 따라 시도별로 다소 양적 차이를 보이고 있다.

시·도	총 계	청소년수련관	청소년문화의집	청소년수련원	청소년야영장	유스호스텔	청소년특화시설
서울	62	33	16	3	0	4	6
부산	26	8	11	4	2	1	0
대구	15	5	6	2	0	1	1
인천	26	8	4	5	5	4	0
광주	12	5	6	1	0	0	0
대전	12	3	6	2	0	1	0
울산	9	1	7	1	0	0	0
세종	1	0	1	0	0	0	0
경기	154	31	49	46	7	21	0
강원	83	16	28	16	5	17	1
충북	46	8	10	19	1	8	0
충남	49	11	9	14	2	13	0
전북	56	11	18	15	3	8	1
전남	51	11	15	11	7	7	0
경북	68	16	13	16	5	18	0
경남	70	17	14	28	3	8	0
제주	47	3	20	5	2	17	0

〈표 3〉 전국 청소년수련시설 현황(2014.12.31. 통계청 기준)

7) 한국청소년정책연구원(2015) 청소년정책이슈브리프 제3호 “청소년수련시설의 역할과, 정체성, 재정립이 필요한가”

전국적인 현황을 보았을 때, 경기지역에 청소년수련시설이 가장 많으며, 그 다음으로, 강원, 경남 순으로 수련 시설이 분포하는 것을 알 수 있었다.

## 6. 청소년수련시설 운영 실태에 관한 선행연구

박옥식, 지은경(2010년)에 의하면 서울시립 청소년수련시설 프로그램 분석 연구에서, 청소년 시설의 정체성 확립과 전문성 강화의 측면에서 청소년활동 소비자의 변화를 민감하게 관찰하고 그 요구를 프로그램 내에 적극적으로 반영해야 한다. 그러나 프로그램 소비자를 학생으로만 한정한다거나 교사나 교장의 결정에 수동적으로 따르는 방식이라면 그것은 매우 편향된 활동이 될 수밖에 없다. 따라서 찾아가는 체험교육서비스의 강화를 위한 노력이 보다 적극적으로 모색되어야 할 것이라고 하였다.<sup>8)</sup>

김정열(2014)은, 청소년수련관의 운영성과는 민간위탁 운영주체인 청소년법인(단체) 및 종사자, 이용자인 청소년, 관리감독자인 지방자치단체, 시설 및 운영체계 등 다양한 요소들의 복합적인 산물이라 할 수 있다. 또한 청소년수련관의 조직, 인력, 재정, 프로그램이 유기적으로 운영될 때 청소년이 건전하고 역량 있는 민주시민으로 육성될 수 있는 것이다. 청소년 수련관의 운영 실태 평가를 통해 도출되는 문제점으로는 청소년수련관으로서 본질적 역할 미흡, 청소년 수련관에 청소년 지도 분야의 전문성과 역량 있는 인력의 부족, 청소년수련관의 재정은 자체 운영수입과 시 보조금 등으로 운영되어 나가기 때문에 겪는 재정 운용의 어려움, 민간 학원교육 시설에 밀려 청소년들의 이용 감소, 청소년 대상 홍보 미흡을 청소년 수련시설 운영과 관련된 문제점이라고 언급하였다.<sup>9)</sup>

최근 한국청소년정책연구원(2015년)에서는, 전국의 청소년수련시설은 매년 늘어나고 있으며 그동안 교과학습 위주의 학교교육이 지역사회 청소년시설과의 연계·협력의 확대 등 그 어느 때보다 청소년 수련시설을 둘러싼 환경적 변화가 많이 발생하고 있는 상황이다. 특히 청소년수련관의 97%, 청소년문화의집 98%가 정부지원을 받는 공공 시설로 운영되고 있어 각 시설 역할의 공공성을 제고하고 활용성을 강화해야 할 필요가 있고, 개별적으로 관리·운영되고 있는 청소년수련시설의 지역 간 혹은 시설 간 운영 수준의 격차를 줄여 청소년 육성 기반의 균형 있는 구축이 필요한 상황이다. 또한 최근 지역사회 청소년들의 체험활동은 과거의 규격화된 수련거리나 수련활동 중심에서 벗어나 학교교육과의 연계, 지역사회 자원과의 연계, 진로직업체험을 통한 청소년들의 진로선택과의 연계 등으로 그 다양성이 확대되고 있다. 학교 교육의 측면에서도 학교

8) 박옥식, 지은경(2010) “서울시립 청소년수련시설 프로그램 분석 : 창의적 체험활동 교육과정 기준을 중심으로”

9) 김정열(2014) “청소년수련관 운영실태 및 이용자의 만족도 조사를 통한 개선방안 연구” : 서울시립대학교 학위논문(석사)

내에서의 교과교육 중심에서 지역자원의 연계와 활용을 중심으로 교육과정의 유연성이 커지고 있어 학교 내 자원과 인프라만으로 이러한 교육적 연구와 수요를 충족시키는데 한계에 봉착해 있다. 청소년수련시설의 전통적인 수련거리 제공과 체험적 수련활동 운영과 더불어 학교교육과의 연계, 지역자원 연계를 위한 코디네이트, 다양한 지역자원을 활용한 연계프로그램 개발과 운영 등 역할과 기능의 재정립이 절실한 시점이다. 즉, 청소년 인구의 감소, 창의적 체험활동과 자유학기제 등 청소년활동 영역과 연계되는 제도권 교육의 변화 등 시대적·사회적 환경 및 요구가 변화하고 있어 이에 부합하는 청소년수련시설의 재구조화에 대한 논의가 필요한 실정이라고 언급하였다.<sup>10)</sup>

정리하면, 청소년수련시설의 체계적인 역할과 기능 확립, 시대적이고 사회적인 요구를 반영한 청소년수련시설로의 도약이 현재 개선되어야 할 부분으로 여겨지는 청소년수련시설의 문제점이다.

## 7. 주요나라 청소년 정책

### 가. 미국

청소년에 대한 미국의 국가적 관심은 “학교에서의 교육”에서 청소년들의 일상생활까지 포함하는 것으로까지 확대되고 있으며, 여기에 청소년문제의 예방과 대처라는 청소년 개발의 측면이 강조되고 있다. 청소년개발은 청소년에게 학교가 끝난 후 찾아갈 수 있는 안전한 장소(safe places), 그들이 의미 있는 관계성을 개발할 수 있는 사람들에 의한 지도·감독(supervision), 그들이 학교에서 배운 기술과 에너지를 적용할 수 있는 기회를 제공하는 구조화된 활동 등을 제공하는 것으로 이해된다. 미국의 청소년 시설은 지역사회에서 일반 청소년들의 각종 활동을 위한 청소년 센터나 소규모 회관, 집회장소 등이 다양한 형태로 존재하고 있으며, 가출청소년, 우범청소년들을 위한 전문적인 치료중심의 청소년 시설도 많이 있다. 미국의 청소년 활동을 비롯한 지역사회 주민들의 활동의 특징들은 네트워킹 형태로 운영이 된다는 것이다. 즉 서로 비슷한 문제를 가진 사람들끼리, 혹은 같은 취미를 가진 사람들끼리 동호회나 도움집단을 만들어 활동을 하는 것이다.

청소년 활동도 이런 네트워킹 형태가 많다. 청소년 야외활동시설에는 심신장애자를 위한 특별 프로그램을 운영하는 곳도 있으며, 연령, 문화, 사회경제적 배경별로 주 고객대상으로 구분하고, 지역과 시설, 참가대상과 연령, 참가자의 선호, 활동시설 운영자의 철학 등에 따라 각 시설별로 독자적으로 활동 프로그램을 개발 및 운영하고 있다. 미국 청소년 프로그램의 주요 특성은 다음과 같다고 했다.

10) 한국청소년정책연구원(2015) 청소년정책이슈브리프 제3호 “청소년수련시설의 역할과, 정체성, 재정립이 필요한가”



첫째, 제도적으로 보장된 다양성이란 특성은 청소년활동의 실제에 있어서도 마찬가지로 나타난다. 특히 청소년단체 활동의 경우 활동 특성과 사업운영의 방법 및 직원과 지도자의 충원 등 단체들 간에는 물론 동일한 단체 내에서도 각기 상이한 양상을 나타내고 있다.

둘째, 미국에서는 각 지역마다 그 특성을 가진 수많은 기관과 단체가 있기 때문에 청소년과 관계되는 기구나 시설 또는 단체를 열거하기란 불가능 하다. 그러나 이러한 단체들이 활동을 하기 위해서는 일정한 요건을 구비해야 하며, 몇 가지 점에서는 유사한 특성을 갖는다는 특징이 있다.

셋째, 청소년단체들에게 요구되는 설정된 기준들은 청소년들의 복지를 위해서는 필수적인 것이다. 여기에는 캠프나 프로그램 부지에서 물리적인 시설의 유지, 응급치료기술의 이용 가능성 또는 특정한 곳에서는 복잡한 의학적 전문 기술, 코치, 강사, 상담이나 다른 치료적 프로그램을 수행하는 사람 등에 대한 면허와 인정 등의 사항은 일정 요건을 충족하여 승인을 받아야 되는 것이 요구된다.

넷째, 지도자의 종류와 유형은 조직의 구조와 관계없이 동일한 단체 내에서도 다르고 단체의 종류별로도 다양하다. 요구되는 전문성의 기준, 단체 내에서 성장과 발전을 위해 제공되는 기회들, 보상의 수준 등에 있어서도 각기 다른 특성을 갖고 있기는 마찬가지다.

다섯째, 미국의 청소년활동은 일반 청소년회원에게 대한 사업뿐만 아니라 특별한 보호를 필요로 하는 청소년에 대한 관심을 증대시키고 있다는 특성을 갖는다. 청소년 야외 활동시설에서는 심신장애자를 위한 특별프로그램과 연령, 문화, 사회경제적 배경에 의한 특수그룹을 주 대상으로 하는 프로그램을 운영하는 곳도 많이 있다.

## 나. 독일

독일 청소년청을 중심으로 한 뉴거버넌스는 무엇보다 청소년지원 사업들의 질적 관리와 과업관련 예산의 개선, 비용과 시행의 예측, 현장연구와 시설설문조사, 정치역할에 관한 중요 문제들, 담당공무원의 대민서비스 개선, 지역사회 청소년지도자와 민간 청소년지원자, 개인지원자 등의 운영기관들 간의 협력과 네트워크를 형성하는 일이다. 그리고 독일 뉴거버넌스 청소년행정체계가 주는 시사점은 수요자의 욕구가 정책적으로 반영되어 정책이 결정되면 결정된 정책은 그 내용과 세부적인 정책의 로드맵이 다시 자치단체의 지역사회 수요자들에게 충분히 공지되고 홍보되도록 체계를 갖추어야 하며, 청소년행정체계는 수요자 삶의 현장과 가깝도록 구성되어야 하며, 사업성과와 극대화에 맞추어 조직되어야 하고, 청소년행정체계는 예방적 조치가 치료적 조치에 우선할 수 있도록 효과적이고 경제적이며 효율적으로 조직되어야 한다는 것이다.

독일의 경우 청소년 여가시설은 독일 청소년들의 여가활동의 근거지라 할 수 있다. 즉

모든 청소년에게 각각의 요구나 관심에 따라 자유롭게 청소년 활동을 보장하는 장소가 되고 있으며, 청소년들에게 학업에서 오는 긴장으로부터 해방시키는 것을 과제로 하고 있다고 했다.

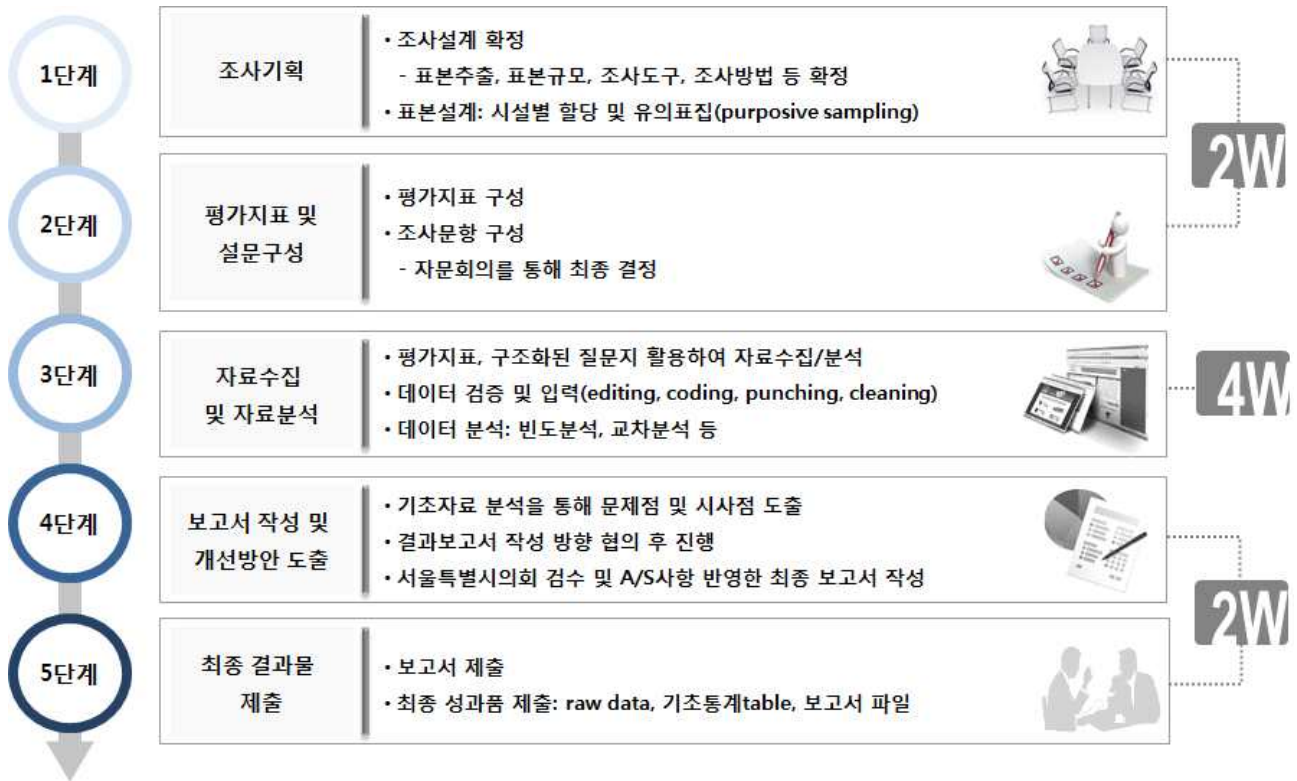
## **제2장 - 연구의 범위**

---

# 1. 연구개요

## 가. 연구프로세스

연구프로세스는 다음과 같다.



〈그림 3〉 연구 프로세스

연구진행현황을 일자별로 살펴보면, 전담팀 구성은 책임연구원 1인, 연구원 2인, 연구보조원 2인으로 구성을 하였다. 조사 설계 및 일정계획 확정은 10월 23일에 서울시의회와 협의하여 확정을 지었다. 리스트 수령은 개인정보보호 차원에서 암호화된 파일 형태로 11월 2일에 수령하였으면 총 58,199개의 리스트를 수령하였다.

그 중, 성인 및 전화번호 미기재 리스트를 정제하는 작업을 실시 하였고, 총 정제된 리스트는 32,972개로(수령 리스트 대비 56.7%) 최종 리스트를 확정지었다.

정제된 32,972개를 바탕으로 표본설계를 실시하였다. 설문지는 모바일 또는 온라인 조사가 가능하도록 제작을 하였고, 신뢰성 확보 차원에서 온라인 조사 시 별도의 스크린 문항을 삽입하였다. 또한, 테이블 형식 질문에서 응답자의 Load를 줄여주기 위하여 한 문항에 답변을 하고 나면, 다음문항을 제시하는 형식 테이블형 Step-by-Step 방식으로 사용하였다. 또한, 조사가 안되는 수련관의 경우 전화조사를 실시하였다. 신

뢰성 확보차원에서 100% 녹취 및 감청을 하였다. 수집된 자료는 Editing-Coding, Key·in-Programming 과정을 거쳐 통계패키지인 SPSS PC+(ver 12.0)에 의해 분석하였다.

## 나. 조사개요

구분	내용
조사대상	서울시 청소년 시설 이용자(14~24세 청소년 대상)
표본수	1,927명
조사방법	구조화된 설문지를 이용한 온라인 조사
조사기간	2015년 11월 03일~ 11월 8일
조사내용	전반적 만족도, 직원친절도, 프로그램 만족도, 강사 만족도, 이해도, 프로그램 제공, 추천의향, 필요도, 의견 반영도
조사도구	구조화된 조사표(Structured Questionnaire)
표본오차	95% 신뢰수준에서 최대 ±2.1%point
자료처리	수집된 자료는 Editing-Coding, Key·in-Programming 과정을 거쳐 통계패키지인 SPSS PC+(ver 12.0)에 의해 분석됨.

〈표 4〉 조사개요

## 다. 평가지표 개발 프로세스

- 1) 평가지표 초안 도출
  - 시설평가 선행연구 및 평가사례 검토
  - 평가모형에 따른 평가지표 초안 도출
- 2) 평가지표 보완
  - 평가지표(초안)적합도 및 중요도 평가
  - 평가지표 보완
- 3) 평가지표 검토 및 확정
  - 자문위원, 서울특별시의회 검토를 거쳐 수정 및 보완
- 4) 평가지표 설명자료 작성
  - 지표해설, 측정방법(평가척도, 평가기준)

## 라. 평가모형

일반적으로 Fishbein 모형에서의 가중치는 3가지 방법으로 부여된다.

1. 경험적 가중치 부여 : 차원의 중요도를 실무자 혹은 연구자가 주관적으로 부여
2. 상관분석(correlation)에 의한 상관계수를 백분율로 환산해서 부여
3. 회귀분석(regression)에 의한 회귀계수를 백분율로 환산해서 부여

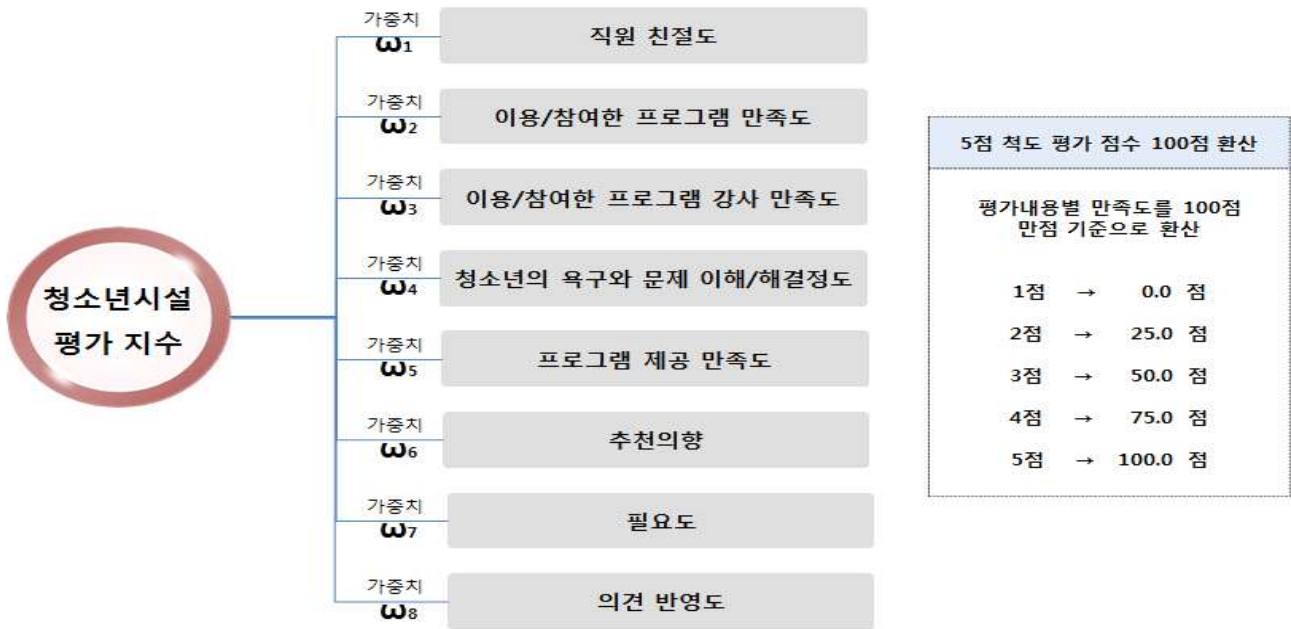
이 중 어떠한 가중치가 더 적합한지에 대하여서는 여러 이견이 있으나, 상관계수는 변수들간의 관계의 안정성을, 회귀계수는 변수간의 영향력(변동성)을 주로 고려하는 가중치이다. 본 연구에서는 변수간의 영향력을 고려하기 위해 회귀계수를 활용하여 지수를 산출하였다.

서울시 청소년시설 평가 지수는 각 차원에 대한 만족도 측정값에 회귀분석을 통해 나온 베타 값을 적용하여 산출 하였다.

평가요소별 가중치는 평가요소별 만족도를 독립변수로 하고 전반적 만족도를 종속변수로 하여 회귀분석(회귀계수를 백분율로 환산해서 부여)후 도출하였다.

구분	가중치(%)
직원 친절도	12.9%
이용/참여한 프로그램 만족도	23.0%
이용/참여한 프로그램 강사 만족도	0.4%
청소년의 욕구와 문제 이해/해결 정도	13.8%
프로그램 제공 만족도	3.3%
추천의향	14.8%
필요도	9.8%
의견 반영도	22.1%

〈표 5〉 가중치



〈그림 4〉 평가모형

## 마. 응답자 특성 및 응답률

리스트 32,927명에 대해서 전수 컨택을 하였고 총 1,927명이 응답해주었다.

응답률은 5.8%로 일반적인 조사에 비해 응답률은 낮은 편이다. 총 3회에 걸쳐 설문지를 발송을 했고, 미진한 수련관의 경우 전화조사를 통해 조사를 실시하였다.

구분	응답자 특성		조사 응답률 (온라인, 모바일, 전화조사)			
	사례수	%	리스트	응답	응답률	
전체	1,927	100	32,972	1,927	5.8	
청소년수련관	강동청소년수련관	44	2.3	649	44	6.8
	강북청소년수련관	64	3.3	1,245	64	5.1
	광진청소년수련관	45	2.3	1,068	45	4.2
	구로청소년수련관	89	4.6	1,685	89	5.3
	근로청소년복지관	69	3.6	1,200	69	5.8
	금천청소년수련관	91	4.7	1,609	91	5.7
	노원청소년수련관	86	4.5	1,672	86	5.1
	동대문청소년수련관	88	4.6	1,500	88	5.9
	마포청소년수련관	100	5.2	2,328	100	4.3
	망우청소년수련관	81	4.2	1,706	81	4.7
	목동청소년수련관	100	5.2	2,135	100	4.7
	문래청소년수련관	75	3.9	1,375	75	5.5
	보라매청소년수련관	100	5.2	335	100	29.9
	서대문청소년수련관	70	3.6	1,388	70	5.0
	서울유스호스텔	18	0.9	79	18	22.8
	서울청소년수련관	42	2.2	735	42	5.7
	성동청소년수련관	74	3.8	1,373	74	5.4
	성북청소년수련관	115	6	1,926	115	6.0
	수서청소년수련관	87	4.5	2,224	87	3.9
	은평청소년수련관	83	4.3	1,397	83	5.9
	중랑청소년수련관	88	4.6	1,178	88	7.5
	창동청소년수련관	44	2.3	573	44	7.7
	청소년문화교류센터	77	4	938	77	8.2
	청소년미디어센터	47	2.4	504	47	9.3
	청소년활동진흥센터	52	2.7	311	52	16.7
	하이서울유스호스텔	49	2.5	1,045	49	4.7
화곡청소년수련관	49	2.5	794	49	6.2	

〈표 6〉 응답자 특성



## 제3장 - 조사결과

---

# 1. 종합만족도

■ 서울시 청소년 시설의 종합만족도 점수는 71.1점임.

- 차원별로는 '필요도' 항목이 78.0점으로 가장 높고, '의견반영도' 항목이 63.9점으로 가장 낮게 나타났다.
- 차원별 중요도를 살펴보면, 프로그램만족도가 23.0%로 가장 높고, 다음으로는 의견반영도가 22.1%로 나타났다.  
→ 중요도는 높으나 만족도가 낮은 의견반영도에 대해서는 향후 개선할 필요가 있음.
- 성별로 살펴보면, 남성이 74.70점으로 여성보다 높게 나타났다.



〈그림 5〉 종합만족도

구분	사례수	종합 만족도	직원 친절도	이용/ 참여한 프로그램 만족도	이용/ 참여한 프로그램 강사 만족도	청소년의 육구와 문제 이해/해결 정도	프로 그램 제공 만족도	추천 의향	필 요 도	의견 반영 도	전반적 만족도	
전체	1,927	<b>71.10</b>	71.8	75.0	75.0	68.6	70.6	72.3	78.0	63.9	69.7	
연령	남성	562	<b>74.70</b>	77.0	78.9	79.9	72.2	73.3	75.0	79.9	68.0	73.4
	여성	1,365	<b>69.60</b>	69.7	73.3	72.9	67.1	69.5	71.2	77.2	62.3	68.2

〈표 7〉 응답자 특성별 종합만족도

○ 청소년수련관별로 살펴보면, 보라매청소년수련관이 90.00점으로 가장 높고, 다음으로는 화곡청소년 수련관이 81.80점으로 나타났다.

순위	구분	사례수	종합 만족도	직원 친절도	이용/참여한 프로그램 만족도	이용/참여한 프로그램 강사 만족도	청소년의 욕구와 문제 이해/해결정도	프로그램 제공 만족도	추천의향	필요도	의견반영도	전반적 만족도
	전체	1,927	<b>71.10</b>	71.8	75.0	75.0	68.6	70.6	72.3	78.0	63.9	69.7
1	보라매청소년수련관	100	<b>90.00</b>	92.0	89.0	90.0	89.8	89.3	90.3	90.5	89.3	89.5
2	화곡청소년수련관	49	<b>81.80</b>	84.2	87.8	87.2	78.6	79.6	80.6	87.2	74.5	79.1
3	강동청소년수련관	44	<b>77.54</b>	84.7	79.0	79.0	74.4	78.4	77.3	81.8	71.6	73.9
4	창동청소년수련관	44	<b>77.35</b>	76.1	81.3	80.7	73.3	77.8	79.5	84.1	71.6	74.4
5	광진청소년수련관	45	<b>76.99</b>	76.7	83.9	78.9	78.9	73.9	75.6	81.7	67.8	75.0
6	마포청소년수련관	100	<b>76.61</b>	70.8	82.5	82.5	74.3	78.3	80.8	84.3	68.5	75.8
7	청소년활동진흥센터	52	<b>76.13</b>	78.8	77.4	77.9	73.6	73.1	79.8	81.3	70.2	76.0
8	하이서울유스호스텔	49	<b>75.81</b>	82.7	72.4	73.0	74.5	71.9	75.5	85.2	72.4	79.6
9	성동청소년수련관	74	<b>75.25</b>	75.7	80.1	79.1	70.6	74.3	77.0	82.4	68.2	68.9
10	청소년미디어센터	47	<b>73.98</b>	77.7	77.1	76.1	77.1	70.2	70.7	77.1	67.6	72.9
11	서울유스호스텔	18	<b>73.97</b>	86.1	75.0	84.7	66.7	72.2	72.2	75.0	70.8	72.2
12	근로청소년복지관	69	<b>72.83</b>	72.8	81.9	84.8	67.4	67.8	73.9	76.1	64.9	71.0
13	서울청소년수련관	42	<b>72.41</b>	75.0	74.4	72.6	67.9	71.4	73.8	79.8	67.3	70.8
14	서대문청소년수련관	70	<b>71.94</b>	71.8	74.6	73.9	67.9	74.6	75.4	81.1	64.6	70.0
15	망우청소년수련관	81	<b>71.73</b>	72.2	74.7	72.8	72.5	74.4	71.6	77.8	64.5	71.3
16	은평청소년수련관	83	<b>70.88</b>	72.3	73.8	72.3	69.6	71.4	71.4	76.8	64.5	69.0
17	동대문청소년수련관	88	<b>69.83</b>	71.3	74.1	72.7	65.6	69.0	70.2	77.8	63.1	70.7
18	강북청소년수련관	64	<b>68.50</b>	68.0	73.0	73.4	64.8	69.1	71.5	74.2	61.3	68.8
19	청소년문화교류센터	77	<b>68.40</b>	70.1	71.8	68.8	68.2	67.2	69.5	71.8	61.7	69.2
20	목동청소년수련관	100	<b>67.59</b>	66.5	70.8	71.0	67.8	68.5	69.8	75.3	59.5	67.3
21	성북청소년수련관	115	<b>67.30</b>	71.3	73.5	73.0	63.3	66.3	66.7	77.8	56.5	62.2
22	수서청소년수련관	87	<b>66.83</b>	64.9	70.1	72.7	67.2	66.1	68.7	74.1	59.5	66.4
23	노원청소년수련관	86	<b>66.81</b>	65.1	71.8	72.1	63.7	68.0	68.9	73.5	59.6	67.2
24	금천청소년수련관	91	<b>66.02</b>	69.0	70.1	72.5	62.4	65.9	68.7	71.7	57.7	64.0
25	중랑청소년수련관	88	<b>65.02</b>	68.2	65.9	68.8	63.4	64.8	65.3	73.3	59.1	62.5
26	문래청소년수련관	75	<b>62.77</b>	62.3	69.3	65.7	56.3	62.7	65.0	72.7	54.0	63.3
27	구로청소년수련관	89	<b>54.84</b>	49.7	63.2	65.4	49.4	53.4	57.3	70.8	43.5	52.8

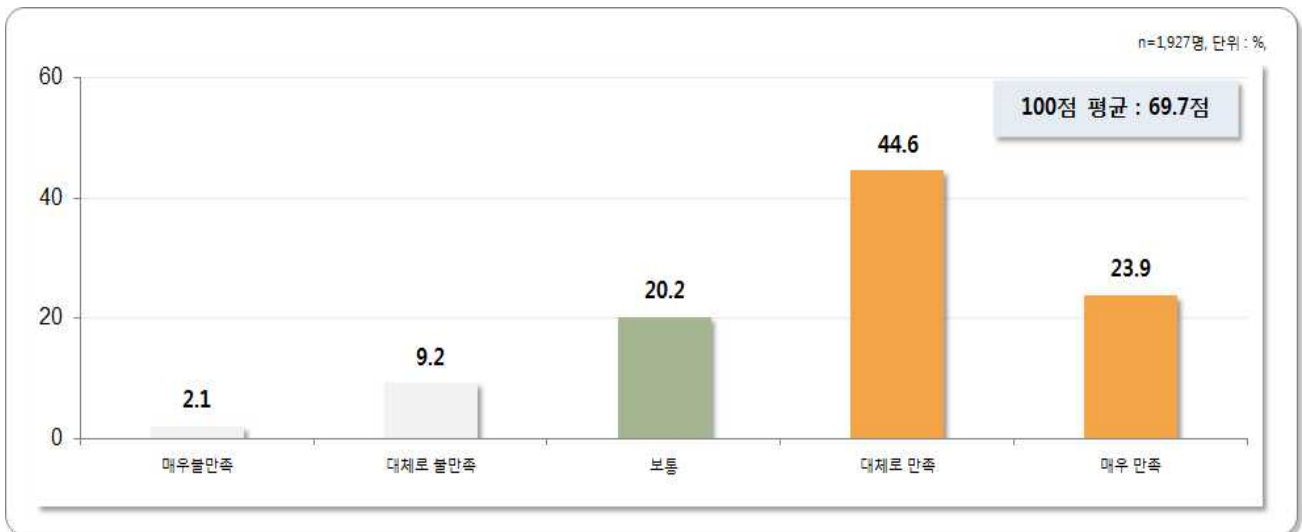
〈표 8〉 청소년 수련관별 종합만족도

## 2. 전반적 만족도

문	귀하가 이용하시는 혹은 이용하셨던 청소년시설에 대해 전반적으로 어느정도 만족하십니까?
---	---

### ■ 서울시 청소년 시설의 전반적 만족도 점수는 69.7점임.

- 서울시 청소년 시설의 전반적 만족도를 살펴보면, 만족(매우 만족 + 대체로 만족) 응답이 68.5%로 나타났다.
- 응답자 성별로 살펴보면, 남성이 73.4점으로 여성보다 높게 나타났다.



〈그림 6〉 전반적 만족도

구분	사례수	① 매우 불만족	② 대체로 불만족	③ 보통	④ 대체로 만족	⑤ 매우 만족	●불만족 (①+②)	●보통 (③)	●만족 (④+⑤)	평균 (점)
전체	1,927	2.1	9.2	20.2	44.6	23.9	11.3	20.2	68.5	69.7
성별	남성	2.1	7.7	18.9	37.0	34.3	9.8	18.9	71.4	73.4
	여성	1,365	2.1	9.8	20.7	47.7	19.6	11.9	20.7	67.3

〈표 9〉 응답자 특성별 전반적 만족도

○ 청소년수련관별로 살펴보면, 보라매청소년수련관이 89.5점으로 가장 높고, 다음으로는 하이서울유스호스텔이 79.6점으로 나타났다.

순위	구분	사례수	① 매우 불만족	② 대체로 불만족	③ 보통	④ 대체로 만족	⑤ 매우 만족	●불만족 (①+②)	●보통 (③)	●만족 (④+⑤)	평균 (점)
	전체	1,927	2.1	9.2	20.2	44.6	23.9	11.3	20.2	68.5	69.7
1	보라매청소년수련관	100	1.0	1.0	1.0	33.0	64.0	2.0	1.0	97.0	89.5
2	하이서울유스호스텔	49	2.0	10.2	6.1	30.6	51.0	12.2	6.1	81.6	79.6
3	화곡청소년수련관	49	0.0	6.1	10.2	44.9	38.8	6.1	10.2	83.7	79.1
4	청소년활동진흥센터	52	1.9	0.0	13.5	61.5	23.1	1.9	13.5	84.6	76.0
5	마포청소년수련관	100	2.0	5.0	14.0	46.0	33.0	7.0	14.0	79.0	75.8
6	광진청소년수련관	45	4.4	8.9	2.2	51.1	33.3	13.3	2.2	84.4	75.0
7	창동청소년수련관	44	0.0	11.4	13.6	40.9	34.1	11.4	13.6	75.0	74.4
8	강동청소년수련관	44	4.5	6.8	9.1	47.7	31.8	11.4	9.1	79.5	73.9
9	청소년미디어센터	47	4.3	2.1	12.8	59.6	21.3	6.4	12.8	80.9	72.9
10	서울유스호스텔	18	0.0	5.6	38.9	16.7	38.9	5.6	38.9	55.6	72.2
11	망우청소년수련관	81	0.0	7.4	23.5	45.7	23.5	7.4	23.5	69.1	71.3
12	근로청소년복지관	69	0.0	5.8	30.4	37.7	26.1	5.8	30.4	63.8	71.0
13	서울청소년수련관	42	2.4	4.8	16.7	59.5	16.7	7.1	16.7	76.2	70.8
14	동대문청소년수련관	88	1.1	9.1	14.8	55.7	19.3	10.2	14.8	75.0	70.7
15	서대문청소년수련관	70	1.4	10.0	18.6	47.1	22.9	11.4	18.6	70.0	70.0
16	청소년문화교류센터	77	0.0	6.5	29.9	44.2	19.5	6.5	29.9	63.6	69.2
17	은평청소년수련관	83	1.2	8.4	20.5	53.0	16.9	9.6	20.5	69.9	69.0
18	성동청소년수련관	74	2.7	9.5	16.2	52.7	18.9	12.2	16.2	71.6	68.9
19	강북청소년수련관	64	0.0	9.4	26.6	43.8	20.3	9.4	26.6	64.1	68.8
20	목동청소년수련관	100	2.0	12.0	22.0	43.0	21.0	14.0	22.0	64.0	67.3
21	노원청소년수련관	86	2.3	14.0	14.0	52.3	17.4	16.3	14.0	69.8	67.2
22	수서청소년수련관	87	2.3	9.2	28.7	40.2	19.5	11.5	28.7	59.8	66.4
23	금천청소년수련관	91	5.5	8.8	26.4	42.9	16.5	14.3	26.4	59.3	64.0
24	문래청소년수련관	75	2.7	13.3	25.3	45.3	13.3	16.0	25.3	58.7	63.3
25	중랑청소년수련관	88	4.5	14.8	23.9	39.8	17.0	19.3	23.9	56.8	62.5
26	성북청소년수련관	115	2.6	10.4	35.7	38.3	13.0	13.0	35.7	51.3	62.2
27	구로청소년수련관	89	4.5	24.7	32.6	31.5	6.7	29.2	32.6	38.2	52.8

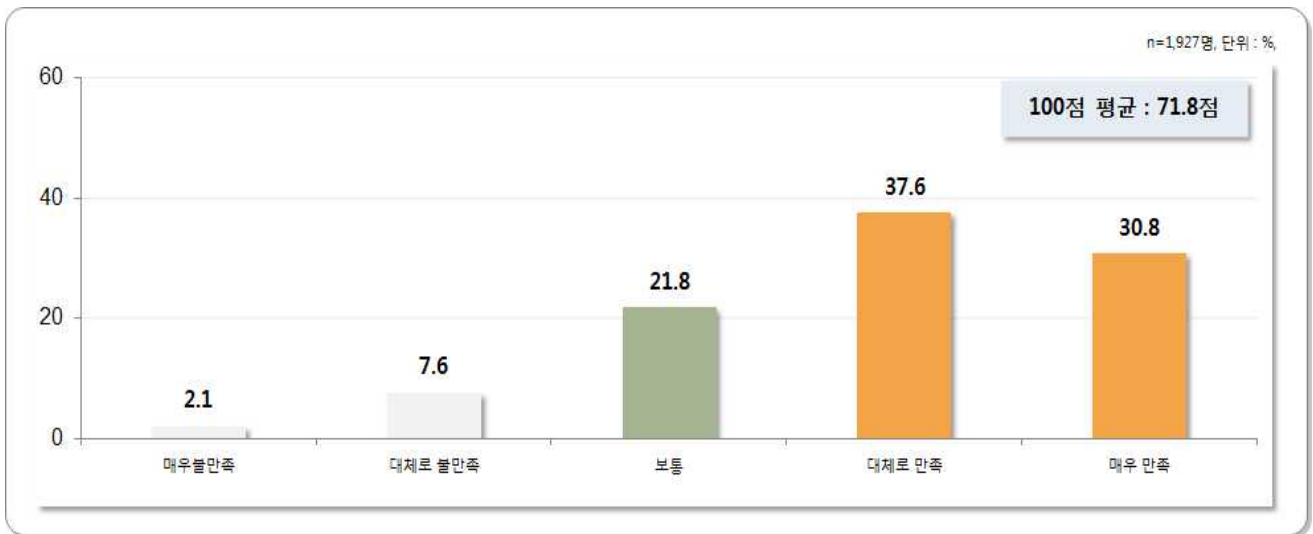
〈표 10〉 청소년수련관별 전반적 만족도

### 3. 직원친절도

문	청소년시설의 직원은 친절합니까?
---	-------------------

■ 서울시 청소년 시설의 직원친절도 점수는 71.8점임.

- 서울시 청소년 시설의 직원친절도를 살펴보면, 만족(매우 만족 + 대체로 만족) 응답이 68.4%로 나타났다.
- 응답자 성별로 살펴보면, 남성이 77.0점으로 여성보다 높게 나타났다.



〈그림 7〉 직원친절도

구분	사례수	① 매우 불만족	② 대체로 불만족	③ 보통	④ 대체로 만족	⑤ 매우 만족	● 불만족 (①+②)	● 보통 (③)	● 만족 (④+⑤)	평균 (점)	
전체	1,927	2.1	7.6	21.8	37.6	30.8	9.8	21.8	68.4	71.8	
성별	남성	562	2.7	5.2	16.9	31.9	43.4	7.8	16.9	75.3	77.0
	여성	1,365	1.9	8.6	23.9	39.9	25.6	10.5	23.9	65.6	69.7

〈표 11〉 응답자 특성별 직원친절도

○ 청소년수련관별로 살펴보면, 보라매청소년수련관이 92.0점으로 가장 높고, 다음으로는 서울유스호스텔이 86.1점으로 나타났다.

순위	구분	사례수	① 매우 불만족	② 대체로 불만족	③ 보통	④ 대체로 만족	⑤ 매우 만족	●불만족 (①+②)	●보통 (③)	●만족 (④+⑤)	평균 (점)
	전체	1927	2.1	7.6	21.8	37.6	30.8	9.8	21.8	68.4	71.8
1	보라매청소년수련관	100	1.0	0.0	4.0	20.0	75.0	1.0	4.0	95.0	92.0
2	서울유스호스텔	18	0.0	0.0	16.7	22.2	61.1	0.0	16.7	83.3	86.1
3	강동청소년수련관	44	4.5	2.3	4.5	27.3	61.4	6.8	4.5	88.6	84.7
4	화곡청소년수련관	49	0.0	2.0	10.2	36.7	51.0	2.0	10.2	87.8	84.2
5	하이서울유스호스텔	49	0.0	6.1	12.2	26.5	55.1	6.1	12.2	81.6	82.7
6	청소년활동진흥센터	52	0.0	3.8	13.5	46.2	36.5	3.8	13.5	82.7	78.8
7	청소년미디어센터	47	2.1	6.4	17.0	27.7	46.8	8.5	17.0	74.5	77.7
8	광진청소년수련관	45	0.0	4.4	22.2	35.6	37.8	4.4	22.2	73.3	76.7
9	창동청소년수련관	44	0.0	4.5	22.7	36.4	36.4	4.5	22.7	72.7	76.1
10	성동청소년수련관	74	1.4	2.7	20.3	43.2	32.4	4.1	20.3	75.7	75.7
11	서울청소년수련관	42	0.0	4.8	16.7	52.4	26.2	4.8	16.7	78.6	75.0
12	근로청소년복지관	69	2.9	5.8	27.5	24.6	39.1	8.7	27.5	63.8	72.8
13	은평청소년수련관	83	2.4	3.6	18.1	54.2	21.7	6.0	18.1	75.9	72.3
14	망우청소년수련관	81	2.5	2.5	24.7	44.4	25.9	4.9	24.7	70.4	72.2
15	서대문청소년수련관	70	1.4	4.3	28.6	37.1	28.6	5.7	28.6	65.7	71.8
16	동대문청소년수련관	88	1.1	5.7	19.3	54.5	19.3	6.8	19.3	73.9	71.3
17	성북청소년수련관	115	.9	5.2	28.7	38.3	27.0	6.1	28.7	65.2	71.3
18	마포청소년수련관	100	1.0	11.0	23.0	34.0	31.0	12.0	23.0	65.0	70.8
19	청소년문화교류센터	77	1.3	6.5	27.3	40.3	24.7	7.8	27.3	64.9	70.1
20	금천청소년수련관	91	3.3	9.9	22.0	37.4	27.5	13.2	22.0	64.8	69.0
21	중랑청소년수련관	88	5.7	6.8	19.3	45.5	22.7	12.5	19.3	68.2	68.2
22	강북청소년수련관	64	1.6	7.8	32.8	32.8	25.0	9.4	32.8	57.8	68.0
23	목동청소년수련관	100	3.0	12.0	27.0	32.0	26.0	15.0	27.0	58.0	66.5
24	노원청소년수련관	86	3.5	9.3	27.9	41.9	17.4	12.8	27.9	59.3	65.1
25	수서청소년수련관	87	2.3	12.6	26.4	40.2	18.4	14.9	26.4	58.6	64.9
26	문래청소년수련관	75	1.3	21.3	21.3	38.7	17.3	22.7	21.3	56.0	62.3
27	구로청소년수련관	89	7.9	25.8	31.5	29.2	5.6	33.7	31.5	34.8	49.7

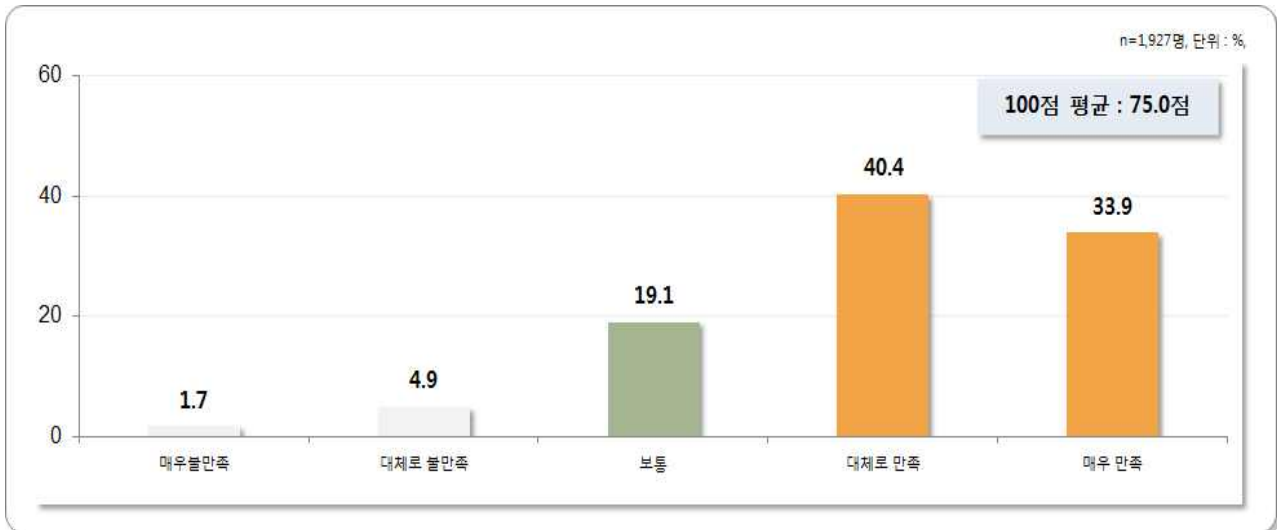
〈표 12〉 청소년수련관별 직원친절도

#### 4. 이용/참여한 프로그램 만족도

문	귀하가 이용/참여한 프로그램에 대해 만족하십니까?
---	-----------------------------

■ 서울시 청소년 시설의 이용/참여한 프로그램 만족도 점수는 75.0점임.

- 서울시 청소년 시설의 이용/참여한 프로그램 만족도를 살펴보면, 만족(매우 만족 + 대체로 만족) 응답이 74.3%로 나타났다.
- 응답자 성별로 살펴보면, 남성이 78.9점으로 여성보다 높게 나타났다.



〈그림 8〉 이용/참여한 프로그램 만족도

구분	사례수	① 매우 불만족	② 대체로 불만족	③ 보통	④ 대체로 만족	⑤ 매우 만족	●불만족 (①+②)	●보통 (③)	●만족 (④+⑤)	평균 (점)	
전체	1,927	1.7	4.9	19.1	40.4	33.9	6.6	19.1	74.3	75.0	
성별	남성	562	1.2	5.2	16.2	31.5	45.9	6.4	16.2	77.4	78.9
	여성	1,365	1.9	4.8	20.4	44.0	28.9	6.7	20.4	73.0	73.3

〈표 13〉 응답자 특성별 이용/참여한 프로그램 만족도



○ 청소년수련관별로 살펴보면, 보라매청소년수련관이 89.0점으로 가장 높고, 다음으로는 화곡청소년수련관이 87.8점으로 나타났다.

순위	구분	사례수	① 매우 불만족	② 대체로 불만족	③ 보통	④ 대체로 만족	⑤ 매우 만족	●불만족 (①+②)	●보통 (③)	●만족 (④+⑤)	평균 (점)
	전체	1,927	1.7	4.9	19.1	40.4	33.9	6.6	19.1	74.3	75.0
1	보라매청소년수련관	100	1.0	2.0	4.0	26.0	67.0	3.0	4.0	93.0	89.0
2	화곡청소년수련관	49	0.0	0.0	6.1	36.7	57.1	0.0	6.1	93.9	87.8
3	광진청소년수련관	45	0.0	4.4	6.7	37.8	51.1	4.4	6.7	88.9	83.9
4	마포청소년수련관	100	0.0	1.0	13.0	41.0	45.0	1.0	13.0	86.0	82.5
5	근로청소년복지관	69	1.4	1.4	17.4	27.5	52.2	2.9	17.4	79.7	81.9
6	창동청소년수련관	44	0.0	2.3	18.2	31.8	47.7	2.3	18.2	79.5	81.3
7	성동청소년수련관	74	1.4	4.1	6.8	48.6	39.2	5.4	6.8	87.8	80.1
8	강동청소년수련관	44	2.3	4.5	9.1	43.2	40.9	6.8	9.1	84.1	79.0
9	청소년활동진흥센터	52	0.0	0.0	23.1	44.2	32.7	0.0	23.1	76.9	77.4
10	청소년미디어센터	47	0.0	4.3	25.5	27.7	42.6	4.3	25.5	70.2	77.1
11	서울유스호스텔	18	0.0	11.1	27.8	11.1	50.0	11.1	27.8	61.1	75.0
12	망우청소년수련관	81	1.2	4.9	13.6	54.3	25.9	6.2	13.6	80.2	74.7
13	서대문청소년수련관	70	2.9	4.3	17.1	42.9	32.9	7.1	17.1	75.7	74.6
14	서울청소년수련관	42	2.4	2.4	16.7	52.4	26.2	4.8	16.7	78.6	74.4
15	동대문청소년수련관	88	2.3	5.7	13.6	50.0	28.4	8.0	13.6	78.4	74.1
16	은평청소년수련관	83	1.2	2.4	19.3	54.2	22.9	3.6	19.3	77.1	73.8
17	성북청소년수련관	115	1.7	5.2	24.3	34.8	33.9	7.0	24.3	68.7	73.5
18	강북청소년수련관	64	1.6	6.3	21.9	39.1	31.3	7.8	21.9	70.3	73.0
19	하이서울유스호스텔	49	0.0	6.1	32.7	26.5	34.7	6.1	32.7	61.2	72.4
20	노원청소년수련관	86	2.3	9.3	14.0	47.7	26.7	11.6	14.0	74.4	71.8
21	청소년문화교류센터	77	1.3	3.9	24.7	46.8	23.4	5.2	24.7	70.1	71.8
22	목동청소년수련관	100	2.0	9.0	22.0	38.0	29.0	11.0	22.0	67.0	70.8
23	수서청소년수련관	87	2.3	6.9	21.8	46.0	23.0	9.2	21.8	69.0	70.1
24	금천청소년수련관	91	4.4	4.4	22.0	45.1	24.2	8.8	22.0	69.2	70.1
25	문래청소년수련관	75	1.3	10.7	18.7	48.0	21.3	12.0	18.7	69.3	69.3
26	중랑청소년수련관	88	3.4	3.4	42.0	28.4	22.7	6.8	42.0	51.1	65.9
27	구로청소년수련관	89	4.5	10.1	32.6	33.7	19.1	14.6	32.6	52.8	63.2

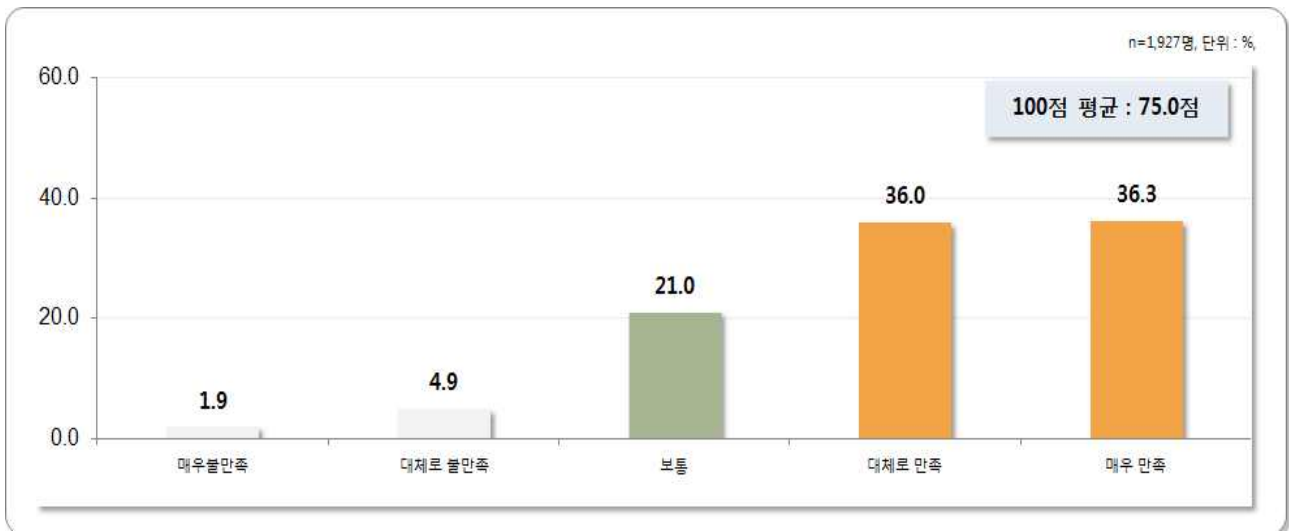
〈표 14〉 청소년수련관별 이용/참여한 프로그램 만족도

## 5. 이용/참여한 프로그램 강사 만족도

문	귀하가 이용/참여한 프로그램의 강사에 대해 만족하십니까?
---	---------------------------------

■ 서울시 청소년 시설의 프로그램 강사 만족도 점수는 75.0점임.

- 서울시 청소년 시설의 이용/참여한 프로그램 강사 만족도를 살펴보면, 만족(매우 만족 + 대체로 만족) 응답이 72.2%로 나타났다.
- 응답자 성별로 살펴보면, 남성이 79.9점으로 여성보다 높게 나타났다.



〈그림 9〉 이용/참여한 프로그램 강사 만족도

구분	사례수	① 매우 불만족	② 대체로 불만족	③ 보통	④ 대체로 만족	⑤ 매우 만족	●불만족 (①+②)	●보통 (③)	●만족 (④+⑤)	평균 (점)	
전체	1,927	1.9	4.9	21.0	36.0	36.3	6.7	21.0	72.2	75.0	
성별	남성	562	1.4	4.3	17.1	27.6	49.6	5.7	17.1	77.2	79.9
	여성	1,365	2.1	5.1	22.6	39.4	30.8	7.2	22.6	70.2	72.9

〈표 15〉 응답자 특성별 이용/참여한 프로그램 강사 만족도

○ 청소년수련관별로 살펴보면, 보라매청소년수련관이 90.0점으로 가장 높고, 다음으로는 화곡청소년수련관이 87.2점으로 나타났다.

순위	구분	사례수	① 매우 불만족	② 대체로 불만족	③ 보통	④ 대체로 만족	⑤ 매우 만족	●불만족 (①+②)	●보통 (③)	●만족 (④+⑤)	평균 (점)
	전체	1,927	1.9	4.9	21.0	36.0	36.3	6.7	21.0	72.2	75.0
1	보라매청소년수련관	100	1.0	0.0	7.0	22.0	70.0	1.0	7.0	92.0	90.0
2	화곡청소년수련관	49	0.0	2.0	0.0	44.9	53.1	2.0	0.0	98.0	87.2
3	근로청소년복지관	69	1.4	1.4	14.5	21.7	60.9	2.9	14.5	82.6	84.8
4	서울유스호스텔	18	0.0	0.0	22.2	16.7	61.1	0.0	22.2	77.8	84.7
5	마포청소년수련관	100	0.0	1.0	13.0	41.0	45.0	1.0	13.0	86.0	82.5
6	창동청소년수련관	44	0.0	6.8	13.6	29.5	50.0	6.8	13.6	79.5	80.7
7	성동청소년수련관	74	0.0	4.1	17.6	36.5	41.9	4.1	17.6	78.4	79.1
8	강동청소년수련관	44	4.5	2.3	11.4	36.4	45.5	6.8	11.4	81.8	79.0
9	광진청소년수련관	45	0.0	8.9	6.7	44.4	40.0	8.9	6.7	84.4	78.9
10	청소년활동진흥센터	52	0.0	0.0	25.0	38.5	36.5	0.0	25.0	75.0	77.9
11	청소년미디어센터	47	0.0	6.4	21.3	34.0	38.3	6.4	21.3	72.3	76.1
12	서대문청소년수련관	70	2.9	5.7	22.9	30.0	38.6	8.6	22.9	68.6	73.9
13	강북청소년수련관	64	1.6	7.8	21.9	32.8	35.9	9.4	21.9	68.8	73.4
14	성북청소년수련관	115	2.6	1.7	30.4	31.3	33.9	4.3	30.4	65.2	73.0
15	하이서울유스호스텔	49	0.0	8.2	28.6	26.5	36.7	8.2	28.6	63.3	73.0
16	망우청소년수련관	81	4.9	2.5	19.8	42.0	30.9	7.4	19.8	72.8	72.8
17	동대문청소년수련관	88	1.1	6.8	22.7	38.6	30.7	8.0	22.7	69.3	72.7
18	수서청소년수련관	87	3.4	5.7	17.2	43.7	29.9	9.2	17.2	73.6	72.7
19	서울청소년수련관	42	0.0	2.4	28.6	45.2	23.8	2.4	28.6	69.0	72.6
20	금천청소년수련관	91	3.3	5.5	19.8	40.7	30.8	8.8	19.8	71.4	72.5
21	은평청소년수련관	83	1.2	3.6	25.3	44.6	25.3	4.8	25.3	69.9	72.3
22	노원청소년수련관	86	2.3	9.3	16.3	41.9	30.2	11.6	16.3	72.1	72.1
23	목동청소년수련관	100	2.0	7.0	23.0	41.0	27.0	9.0	23.0	68.0	71.0
24	청소년문화교류센터	77	1.3	5.2	33.8	36.4	23.4	6.5	33.8	59.7	68.8
25	중랑청소년수련관	88	1.1	2.3	38.6	36.4	21.6	3.4	38.6	58.0	68.8
26	문래청소년수련관	75	2.7	13.3	24.0	38.7	21.3	16.0	24.0	60.0	65.7
27	구로청소년수련관	89	6.7	10.1	28.1	24.7	30.3	16.9	28.1	55.1	65.4

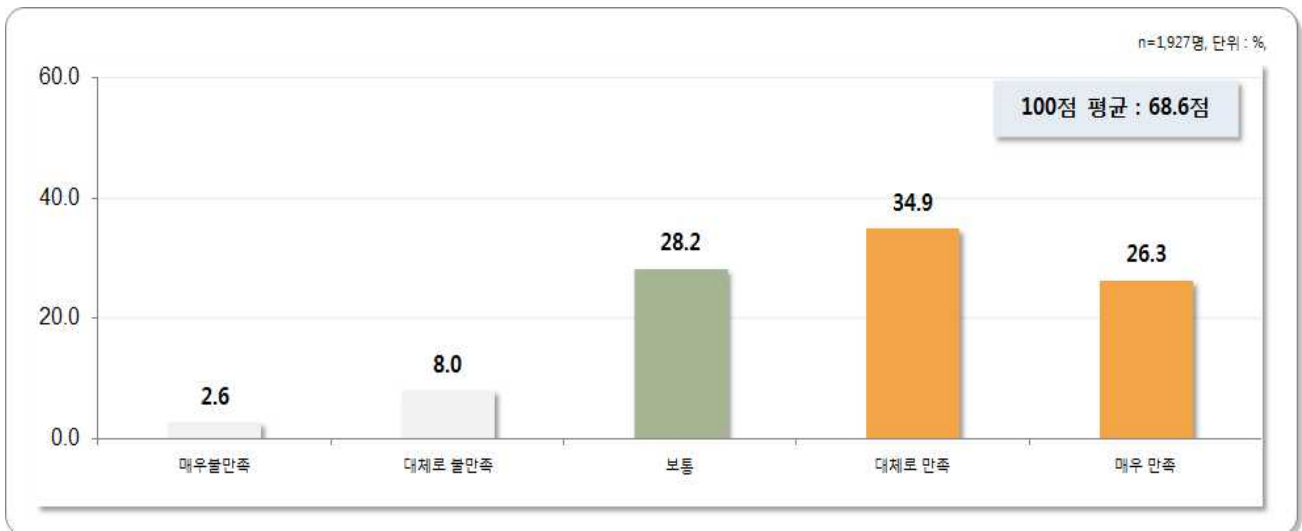
〈표 16〉 청소년수련관별 이용/참여한 프로그램 강사 만족도

## 6. 청소년의 욕구와 문제 이해/해결 정도

문	귀하가 이용한 청소년시설은 청소년의 욕구와 문제를 충분히 이해하고 해결하려고 노력하고 있다고 생각하십니까?
---	---

### ■ 청소년의 욕구와 문제 이해/해결정도는 68.6점임.

- 청소년의 욕구와 문제 이해/해결정도를 살펴보면, 만족(매우 만족 + 대체로 만족) 응답이 61.2%로 나타났다.
- 응답자 성별로 살펴보면, 남성이 72.2점으로 여성보다 높게 나타났다.



〈그림 10〉 청소년의 욕구와 문제 이해/해결정도 만족도

구분	사례수	① 매우 불만족	② 대체로 불만족	③ 보통	④ 대체로 만족	⑤ 매우 만족	●불만족 (①+②)	●보통 (③)	●만족 (④+⑤)	평균 (점)	
전체	1,927	2.6	8.0	28.2	34.9	26.3	10.6	28.2	61.2	68.6	
성별	남성	562	3.6	6.2	24.2	29.9	36.1	9.8	24.2	66.0	72.2
	여성	1,365	2.2	8.7	29.9	36.9	22.3	10.9	29.9	59.2	67.1

〈표 17〉 응답자 특성별 청소년의 욕구와 문제 이해/해결정도 만족도

○ 청소년수련관별로 살펴보면, 보라매청소년수련관이 89.8점으로 가장 높고, 다음으로는 광진청소년수련관이 78.9점으로 나타났다.

순위	구분	사례수	① 매우 불만족	② 대체로 불만족	③ 보통	④ 대체로 만족	⑤ 매우 만족	●불만족 (①+②)	●보통 (③)	●만족 (④+⑤)	평균 (점)
	전체	1927	2.6	8.0	28.2	34.9	26.3	10.6	28.2	61.2	68.6
1	보라매청소년수련관	100	1.0	1.0	5.0	24.0	69.0	2.0	5.0	93.0	89.8
2	광진청소년수련관	45	0.0	2.2	11.1	55.6	31.1	2.2	11.1	86.7	78.9
3	화곡청소년수련관	49	0.0	4.1	16.3	40.8	38.8	4.1	16.3	79.6	78.6
4	청소년미디어센터	47	2.1	6.4	14.9	34.0	42.6	8.5	14.9	76.6	77.1
5	하이서울유스호스텔	49	0.0	10.2	24.5	22.4	42.9	10.2	24.5	65.3	74.5
6	강동청소년수련관	44	2.3	4.5	25.0	29.5	38.6	6.8	25.0	68.2	74.4
7	마포청소년수련관	100	0.0	8.0	19.0	41.0	32.0	8.0	19.0	73.0	74.3
8	청소년활동진흥센터	52	0.0	7.7	26.9	28.8	36.5	7.7	26.9	65.4	73.6
9	창동청소년수련관	44	2.3	6.8	22.7	31.8	36.4	9.1	22.7	68.2	73.3
10	망우청소년수련관	81	1.2	4.9	24.7	40.7	28.4	6.2	24.7	69.1	72.5
11	성동청소년수련관	74	2.7	2.7	28.4	41.9	24.3	5.4	28.4	66.2	70.6
12	은평청소년수련관	83	2.4	4.8	31.3	34.9	26.5	7.2	31.3	61.4	69.6
13	청소년문화교류센터	77	2.6	7.8	29.9	33.8	26.0	10.4	29.9	59.7	68.2
14	서대문청소년수련관	70	1.4	12.9	20.0	44.3	21.4	14.3	20.0	65.7	67.9
14	서울청소년수련관	42	2.4	2.4	40.5	31.0	23.8	4.8	40.5	54.8	67.9
16	목동청소년수련관	100	2.0	8.0	26.0	45.0	19.0	10.0	26.0	64.0	67.8
17	근로청소년복지관	69	0.0	10.1	34.8	30.4	24.6	10.1	34.8	55.1	67.4
18	수서청소년수련관	87	0.0	6.9	37.9	34.5	20.7	6.9	37.9	55.2	67.2
19	서울유스호스텔	18	5.6	5.6	38.9	16.7	33.3	11.1	38.9	50.0	66.7
20	동대문청소년수련관	88	2.3	11.4	26.1	42.0	18.2	13.6	26.1	60.2	65.6
21	강북청소년수련관	64	3.1	9.4	32.8	34.4	20.3	12.5	32.8	54.7	64.8
22	노원청소년수련관	86	3.5	10.5	32.6	34.9	18.6	14.0	32.6	53.5	63.7
23	중랑청소년수련관	88	3.4	11.4	35.2	28.4	21.6	14.8	35.2	50.0	63.4
24	성북청소년수련관	115	2.6	5.2	43.5	33.9	14.8	7.8	43.5	48.7	63.3
25	금천청소년수련관	91	4.4	9.9	34.1	35.2	16.5	14.3	34.1	51.6	62.4
26	문래청소년수련관	75	9.3	16.0	29.3	30.7	14.7	25.3	29.3	45.3	56.3
27	구로청소년수련관	89	11.2	16.9	40.4	25.8	5.6	28.1	40.4	31.5	49.4

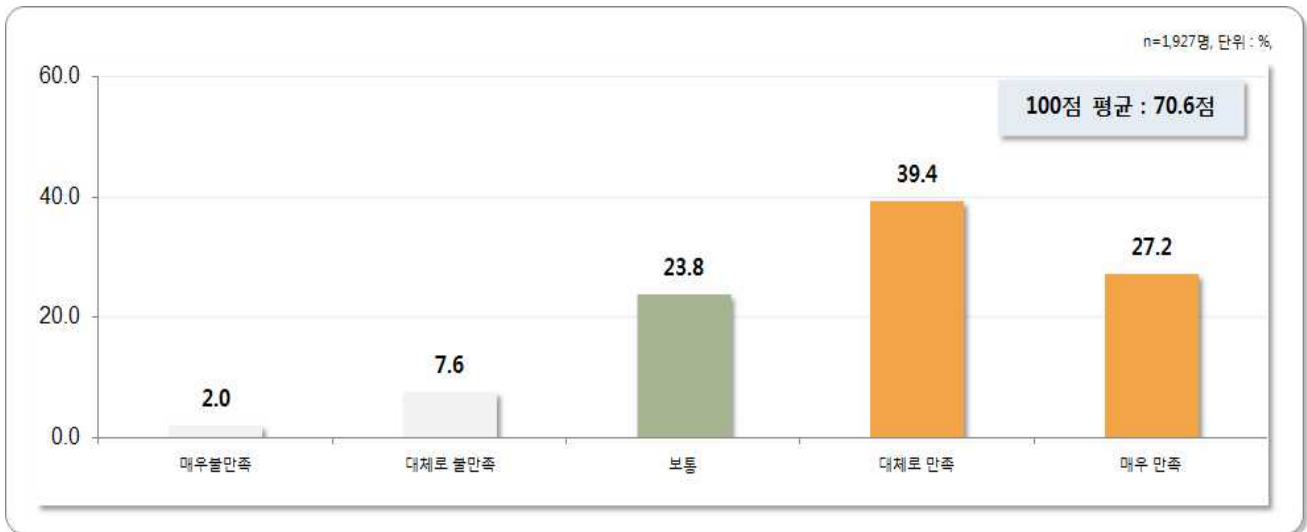
〈표 18〉 청소년수련관별 청소년의 욕구와 문제 이해/해결정도 만족도

## 7. 프로그램 제공 만족도

문	청소년 시설은 청소년들이 참여하고 싶거나 원하는 프로그램을 제공한다고 생각하십니까?
---	--

### ■ 서울시 청소년 시설의 프로그램 제공 만족도 점수는 70.6점임.

- 서울시 청소년 시설의 프로그램 제공 만족도를 살펴보면, 만족(매우 만족 + 대체로 만족) 응답이 66.6%로 나타났다.
- 응답자 성별로 살펴보면, 남성이 73.3점으로 여성보다 높게 나타났다.



〈그림 11〉 프로그램 제공 만족도

구분	사례수	① 매우 불만족	② 대체로 불만족	③ 보통	④ 대체로 만족	⑤ 매우 만족	● 불만족 (①+②)	● 보통 (③)	● 만족 (④+⑤)	평균 (점)	
전체	1,927	2.0	7.6	23.8	39.4	27.2	9.5	23.8	66.6	70.6	
성별	남성	562	2.8	5.7	22.2	33.8	35.4	8.5	22.2	69.2	73.3
	여성	1,365	1.6	8.4	24.5	41.7	23.9	10.0	24.5	65.6	69.5

〈표 19〉 응답자 특성별 프로그램 제공 만족도

○ 청소년수련관별로 살펴보면, 보라매청소년수련관이 89.3점으로 가장 높고, 다음으로는 화곡청소년수련관이 79.6점으로 나타났다.

순위	구분	사례수	① 매우 불만족	② 대체로 불만족	③ 보통	④ 대체로 만족	⑤ 매우 만족	●불만족 (①+②)	●보통 (③)	●만족 (④+⑤)	평균 (점)
	전체	1,927	2.0	7.6	23.8	39.4	27.2	9.5	23.8	66.6	<b>70.6</b>
1	보라매청소년수련관	100	1.0	2.0	4.0	25.0	68.0	3.0	4.0	93.0	<b>89.3</b>
2	화곡청소년수련관	49	0.0	4.1	16.3	36.7	42.9	4.1	16.3	79.6	<b>79.6</b>
3	강동청소년수련관	44	2.3	2.3	15.9	38.6	40.9	4.5	15.9	79.5	<b>78.4</b>
4	마포청소년수련관	100	1.0	3.0	12.0	50.0	34.0	4.0	12.0	84.0	<b>78.3</b>
5	창동청소년수련관	44	0.0	0.0	25.0	38.6	36.4	0.0	25.0	75.0	<b>77.8</b>
6	서대문청소년수련관	70	0.0	2.9	21.4	50.0	25.7	2.9	21.4	75.7	<b>74.6</b>
7	망우청소년수련관	81	1.2	4.9	19.8	43.2	30.9	6.2	19.8	74.1	<b>74.4</b>
8	성동청소년수련관	74	2.7	4.1	18.9	41.9	32.4	6.8	18.9	74.3	<b>74.3</b>
9	광진청소년수련관	45	0.0	4.4	24.4	42.2	28.9	4.4	24.4	71.1	<b>73.9</b>
10	청소년활동진흥센터	52	0.0	11.5	13.5	46.2	28.8	11.5	13.5	75.0	<b>73.1</b>
11	서울유스호스텔	18	5.6	11.1	16.7	22.2	44.4	16.7	16.7	66.7	<b>72.2</b>
12	하이서울유스호스텔	49	2.0	10.2	26.5	20.4	40.8	12.2	26.5	61.2	<b>71.9</b>
13	서울청소년수련관	42	2.4	2.4	28.6	40.5	26.2	4.8	28.6	66.7	<b>71.4</b>
14	은평청소년수련관	83	2.4	3.6	24.1	45.8	24.1	6.0	24.1	69.9	<b>71.4</b>
15	청소년미디어센터	47	2.1	6.4	27.7	36.2	27.7	8.5	27.7	63.8	<b>70.2</b>
16	강북청소년수련관	64	3.1	9.4	28.1	26.6	32.8	12.5	28.1	59.4	<b>69.1</b>
17	동대문청소년수련관	88	1.1	13.6	14.8	48.9	21.6	14.8	14.8	70.5	<b>69.0</b>
18	목동청소년수련관	100	2.0	10.0	22.0	44.0	22.0	12.0	22.0	66.0	<b>68.5</b>
19	노원청소년수련관	86	2.3	12.8	15.1	50.0	19.8	15.1	15.1	69.8	<b>68.0</b>
20	근로청소년복지관	69	0.0	11.6	31.9	30.4	26.1	11.6	31.9	56.5	<b>67.8</b>
21	청소년문화교류센터	77	5.2	3.9	31.2	36.4	23.4	9.1	31.2	59.7	<b>67.2</b>
22	성북청소년수련관	115	1.7	1.7	43.5	35.7	17.4	3.5	43.5	53.0	<b>66.3</b>
23	수서청소년수련관	87	1.1	9.2	31.0	41.4	17.2	10.3	31.0	58.6	<b>66.1</b>
24	금천청소년수련관	91	3.3	8.8	25.3	46.2	16.5	12.1	25.3	62.6	<b>65.9</b>
25	중랑청소년수련관	88	1.1	13.6	29.5	36.4	19.3	14.8	29.5	55.7	<b>64.8</b>
26	문래청소년수련관	75	2.7	10.7	34.7	37.3	14.7	13.3	34.7	52.0	<b>62.7</b>
27	구로청소년수련관	89	6.7	21.3	32.6	30.3	9.0	28.1	32.6	39.3	<b>53.4</b>

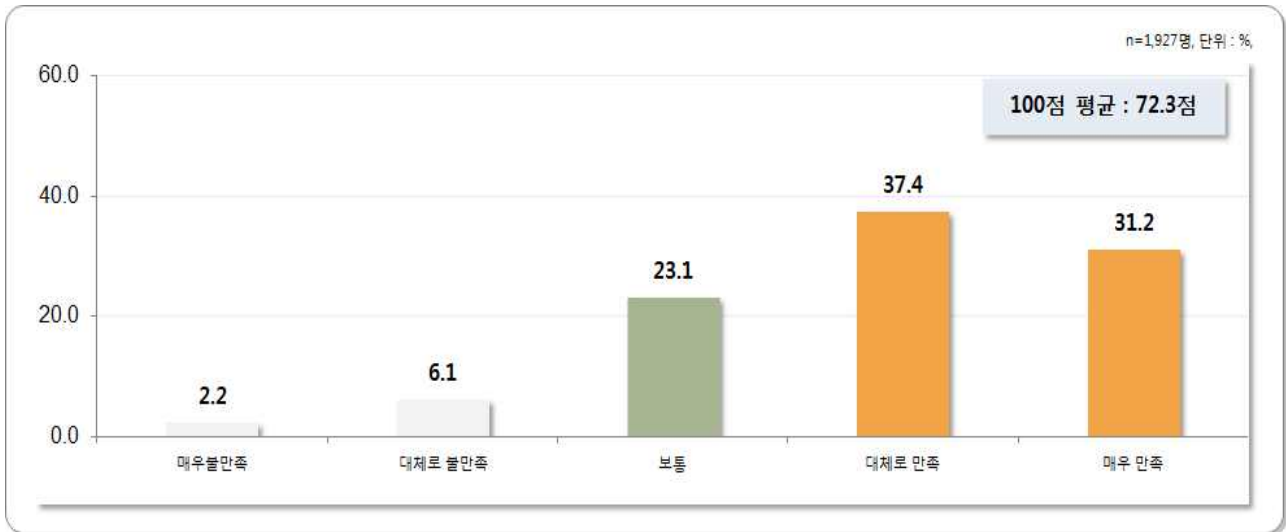
〈표 20〉 청소년수련관별 프로그램 제공 만족도

## 8. 추천의향

문	귀하가 이용한 청소년시설을 친구에게 어느 정도 권하고 싶습니까?
---	-------------------------------------

### ■ 서울시 청소년 시설의 추천의향 지수는 72.3점임.

- 서울시 청소년 시설의 프로그램 제공 만족도를 살펴보면, 만족(매우 만족 + 대체로 만족) 응답이 68.6%로 나타났다.
- 응답자 성별로 살펴보면, 남성이 75.0점으로 여성보다 높게 나타났다.



〈그림 12〉 추천의향

구분	사례수	① 매우 불만족	② 대체로 불만족	③ 보통	④ 대체로 만족	⑤ 매우 만족	● 불만족 (①+②)	● 보통 (③)	● 만족 (④+⑤)	평균 (점)	
전체	1,927	2.2	6.1	23.1	37.4	31.2	8.3	23.1	68.6	72.3	
성별	남성	562	2.5	5.2	21.2	32.0	39.1	7.7	21.2	71.2	75.0
	여성	1,365	2.1	6.5	24.0	39.6	27.9	8.6	24.0	67.5	71.2

〈표 21〉 응답자 특성별 추천의향



○ 청소년수련관별로 살펴보면, 보라매청소년수련관이 90.3점으로 가장 높고, 다음으로는 마포청소년수련관이 80.8점으로 나타났다.

순위	구분	사례수	① 매우 불만족	② 대체로 불만족	③ 보통	④ 대체로 만족	⑤ 매우 만족	●불만족 (①+②)	●보통 (③)	●만족 (④+⑤)	평균 (점)
	전체	1927	2.2	6.1	23.1	37.4	31.2	8.3	23.1	68.6	72.3
1	보라매청소년수련관	100	1.0	0.0	6.0	23.0	70.0	1.0	6.0	93.0	90.3
2	마포청소년수련관	100	0.0	1.0	18.0	38.0	43.0	1.0	18.0	81.0	80.8
3	화곡청소년수련관	49	0.0	6.1	12.2	34.7	46.9	6.1	12.2	81.6	80.6
4	청소년활동진흥센터	52	0.0	1.9	21.2	32.7	44.2	1.9	21.2	76.9	79.8
5	창동청소년수련관	44	0.0	2.3	25.0	25.0	47.7	2.3	25.0	72.7	79.5
6	강동청소년수련관	44	4.5	2.3	11.4	43.2	38.6	6.8	11.4	81.8	77.3
7	성동청소년수련관	74	2.7	0.0	17.6	45.9	33.8	2.7	17.6	79.7	77.0
8	광진청소년수련관	45	0.0	6.7	20.0	37.8	35.6	6.7	20.0	73.3	75.6
9	하이서울유스호스텔	49	0.0	12.2	18.4	24.5	44.9	12.2	18.4	69.4	75.5
10	서대문청소년수련관	70	1.4	0.0	24.3	44.3	30.0	1.4	24.3	74.3	75.4
11	근로청소년복지관	69	0.0	8.7	24.6	29.0	37.7	8.7	24.6	66.7	73.9
12	서울청소년수련관	42	2.4	2.4	19.0	50.0	26.2	4.8	19.0	76.2	73.8
13	서울유스호스텔	18	0.0	5.6	33.3	27.8	33.3	5.6	33.3	61.1	72.2
14	망우청소년수련관	81	3.7	2.5	25.9	39.5	28.4	6.2	25.9	67.9	71.6
15	강북청소년수련관	64	1.6	6.3	26.6	35.9	29.7	7.8	26.6	65.6	71.5
16	은평청소년수련관	83	2.4	1.2	25.3	50.6	20.5	3.6	25.3	71.1	71.4
17	청소년미디어센터	47	2.1	4.3	25.5	44.7	23.4	6.4	25.5	68.1	70.7
18	동대문청소년수련관	88	4.5	6.8	19.3	42.0	27.3	11.4	19.3	69.3	70.2
19	목동청소년수련관	100	2.0	7.0	26.0	40.0	25.0	9.0	26.0	65.0	69.8
20	청소년문화교류센터	77	2.6	7.8	23.4	41.6	24.7	10.4	23.4	66.2	69.5
21	노원청소년수련관	86	3.5	9.3	18.6	45.3	23.3	12.8	18.6	68.6	68.9
22	금천청소년수련관	91	3.3	9.9	23.1	36.3	27.5	13.2	23.1	63.7	68.7
23	수서청소년수련관	87	2.3	6.9	28.7	37.9	24.1	9.2	28.7	62.1	68.7
24	성북청소년수련관	115	2.6	9.6	28.7	36.5	22.6	12.2	28.7	59.1	66.7
25	중랑청소년수련관	88	3.4	8.0	34.1	33.0	21.6	11.4	34.1	54.5	65.3
26	문래청소년수련관	75	2.7	14.7	26.7	32.0	24.0	17.3	26.7	56.0	65.0
27	구로청소년수련관	89	4.5	15.7	37.1	31.5	11.2	20.2	37.1	42.7	57.3

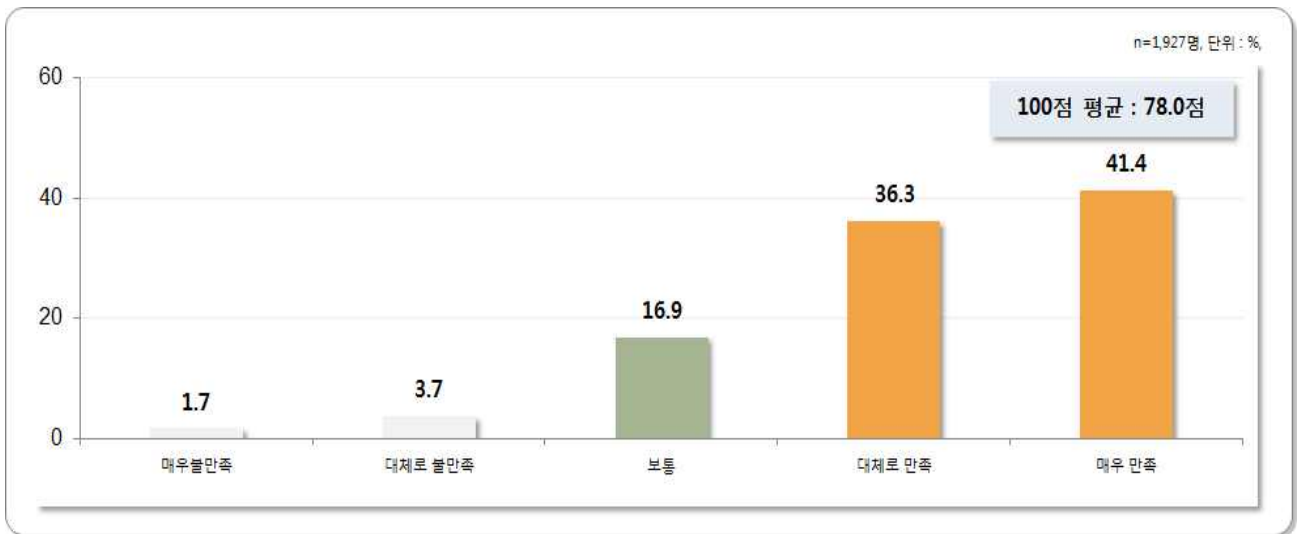
〈표 22〉 청소년수련관별 추천의향

## 9. 청소년 시설 필요도

문	귀하가 이용한 청소년시설은 청소년에게 얼마나 필요하다고 생각하십니까?
---	--

### ■ 청소년 시설 필요도 점수는 78.0점임.

- 서울시 청소년 시설의 프로그램 제공 만족도를 살펴보면, 만족(매우 만족 + 대체로 만족) 응답이 77.7%로 나타났다.
- 응답자 성별로 살펴보면, 남성이 79.9점으로 여성보다 높게 나타났다.



〈그림 13〉 청소년 시설 필요도

구분	사례수	① 매우 불만족	② 대체로 불만족	③ 보통	④ 대체로 만족	⑤ 매우 만족	●불만족 (①+②)	●보통 (③)	●만족 (④+⑤)	평균 (점)	
전체	1,927	1.7	3.7	16.9	36.3	41.4	5.4	16.9	77.7	78.0	
성별	남성	562	1.1	5.0	15.5	30.1	48.4	6.0	15.5	78.5	79.9
	여성	1,365	2.0	3.2	17.4	38.9	38.5	5.2	17.4	77.4	77.2

〈표 23〉 응답자 특성별 청소년 시설 필요도

○ 청소년수련관별로 살펴보면, 보라매청소년수련관이 90.5점으로 가장 높고, 다음으로는 화곡청소년수련관이 87.2점으로 나타났다.

순위	구분	사례수	① 매우 불만족	② 대체로 불만족	③ 보통	④ 대체로 만족	⑤ 매우 만족	●불만족 (①+②)	●보통 (③)	●만족 (④+⑤)	평균 (점)
	전체	1927	1.7	3.7	16.9	36.3	41.4	5.4	16.9	77.7	78.0
1	보라매청소년수련관	100	1.0	0.0	6.0	22.0	71.0	1.0	6.0	93.0	90.5
2	화곡청소년수련관	49	0.0	0.0	10.2	30.6	59.2	0.0	10.2	89.8	87.2
3	하이서울유스호스텔	49	2.0	8.2	2.0	22.4	65.3	10.2	2.0	87.8	85.2
4	마포청소년수련관	100	0.0	1.0	12.0	36.0	51.0	1.0	12.0	87.0	84.3
5	창동청소년수련관	44	2.3	2.3	6.8	34.1	54.5	4.5	6.8	88.6	84.1
6	성동청소년수련관	74	1.4	1.4	8.1	44.6	44.6	2.7	8.1	89.2	82.4
7	강동청소년수련관	44	0.0	4.5	9.1	40.9	45.5	4.5	9.1	86.4	81.8
8	광진청소년수련관	45	2.2	0.0	11.1	42.2	44.4	2.2	11.1	86.7	81.7
9	청소년활동진흥센터	52	0.0	1.9	17.3	34.6	46.2	1.9	17.3	80.8	81.3
10	서대문청소년수련관	70	1.4	1.4	15.7	34.3	47.1	2.9	15.7	81.4	81.1
11	서울청소년수련관	42	2.4	0.0	14.3	42.9	40.5	2.4	14.3	83.3	79.8
12	동대문청소년수련관	88	1.1	3.4	17.0	39.8	38.6	4.5	17.0	78.4	77.8
13	성북청소년수련관	115	1.7	3.5	19.1	33.0	42.6	5.2	19.1	75.7	77.8
14	망우청소년수련관	81	3.7	1.2	13.6	43.2	38.3	4.9	13.6	81.5	77.8
15	청소년미디어센터	47	2.1	4.3	12.8	44.7	36.2	6.4	12.8	80.9	77.1
16	은평청소년수련관	83	2.4	2.4	18.1	39.8	37.3	4.8	18.1	77.1	76.8
17	근로청소년복지관	69	1.4	8.7	15.9	31.9	42.0	10.1	15.9	73.9	76.1
18	목동청소년수련관	100	2.0	3.0	23.0	36.0	36.0	5.0	23.0	72.0	75.3
19	서울유스호스텔	18	0.0	0.0	38.9	22.2	38.9	0.0	38.9	61.1	75.0
20	강북청소년수련관	64	0.0	9.4	18.8	37.5	34.4	9.4	18.8	71.9	74.2
21	수서청소년수련관	87	3.4	4.6	19.5	36.8	35.6	8.0	19.5	72.4	74.1
22	노원청소년수련관	86	3.5	8.1	11.6	44.2	32.6	11.6	11.6	76.7	73.5
23	중랑청소년수련관	88	1.1	5.7	26.1	33.0	34.1	6.8	26.1	67.0	73.3
24	문래청소년수련관	75	0.0	9.3	22.7	36.0	32.0	9.3	22.7	68.0	72.7
25	청소년문화교류센터	77	0.0	5.2	29.9	37.7	27.3	5.2	29.9	64.9	71.8
26	금천청소년수련관	91	3.3	3.3	24.2	41.8	27.5	6.6	24.2	69.2	71.7
27	구로청소년수련관	89	4.5	4.5	25.8	33.7	31.5	9.0	25.8	65.2	70.8

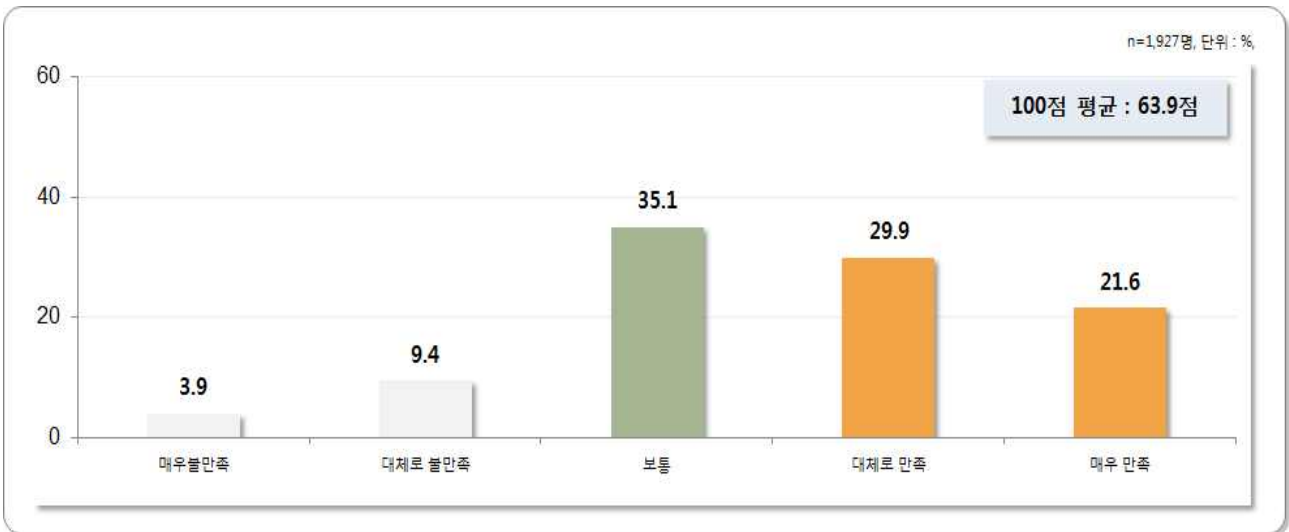
〈표 24〉 청소년수련관별 청소년 시설 필요도

## 10. 의견 반영도

문	청소년시설은 불만이나 건의사항 등 이용자들의 의견을 잘 반영합니까?
---	---------------------------------------

### ■ 서울시 청소년 시설의 의견 반영도는 63.9점임.

- 서울시 청소년 시설의 프로그램 제공 만족도를 살펴보면, 만족(매우 만족 + 대체로 만족) 응답이 51.5%로 나타났다.
- 응답자 성별로 살펴보면, 남성이 68.0점으로 여성보다 높게 나타났다.



〈그림 14〉 의견반영도

구분	사례수	① 매우 불만족	② 대체로 불만족	③ 보통	④ 대체로 만족	⑤ 매우 만족	●불만족 (①+②)	●보통 (③)	●만족 (④+⑤)	평균 (점)	
전체	1,927	3.9	9.4	35.1	29.9	21.6	13.4	35.1	51.5	63.9	
성별	남성	562	3.9	8.4	29.9	27.4	30.4	12.3	29.9	57.8	68.0
	여성	1,365	4.0	9.9	37.2	31.0	17.9	13.8	37.2	48.9	62.3

〈표 25〉 응답자 특성별 의견반영도

○ 청소년수련관별로 살펴보면, 보라매청소년수련관이 89.3점으로 가장 높고, 다음으로는 화곡청소년수련관이 74.5점으로 나타났다.

순위	구분	사례수	① 매우 불만족	② 대체로 불만족	③ 보통	④ 대체로 만족	⑤ 매우 만족	●불만족 (①+②)	●보통 (③)	●만족 (④+⑤)	평균 (점)
	전체	1927	3.9	9.4	35.1	29.9	21.6	13.4	35.1	51.5	63.9
1	보라매청소년수련관	100	1.0	0.0	5.0	29.0	65.0	1.0	5.0	94.0	89.3
2	화곡청소년수련관	49	0.0	2.0	30.6	34.7	32.7	2.0	30.6	67.3	74.5
3	하이서울유스호스텔	49	2.0	10.2	26.5	18.4	42.9	12.2	26.5	61.2	72.4
4	강동청소년수련관	44	4.5	4.5	20.5	40.9	29.5	9.1	20.5	70.5	71.6
4	창동청소년수련관	44	4.5	6.8	25.0	25.0	38.6	11.4	25.0	63.6	71.6
6	서울유스호스텔	18	0.0	11.1	33.3	16.7	38.9	11.1	33.3	55.6	70.8
7	청소년활동진흥센터	52	0.0	7.7	28.8	38.5	25.0	7.7	28.8	63.5	70.2
8	마포청소년수련관	100	1.0	6.0	33.0	38.0	22.0	7.0	33.0	60.0	68.5
9	성동청소년수련관	74	1.4	5.4	35.1	35.1	23.0	6.8	35.1	58.1	68.2
10	광진청소년수련관	45	0.0	2.2	42.2	37.8	17.8	2.2	42.2	55.6	67.8
11	청소년미디어센터	47	2.1	6.4	34.0	34.0	23.4	8.5	34.0	57.4	67.6
12	서울청소년수련관	42	2.4	2.4	33.3	47.6	14.3	4.8	33.3	61.9	67.3
13	근로청소년복지관	69	0.0	15.9	36.2	20.3	27.5	15.9	36.2	47.8	64.9
14	서대문청소년수련관	70	4.3	7.1	34.3	34.3	20.0	11.4	34.3	54.3	64.6
15	망우청소년수련관	81	3.7	12.3	28.4	33.3	22.2	16.0	28.4	55.6	64.5
16	은평청소년수련관	83	2.4	9.6	37.3	28.9	21.7	12.0	37.3	50.6	64.5
17	동대문청소년수련관	88	3.4	8.0	37.5	35.2	15.9	11.4	37.5	51.1	63.1
18	청소년문화교류센터	77	2.6	10.4	45.5	20.8	20.8	13.0	45.5	41.6	61.7
19	강북청소년수련관	64	1.6	12.5	45.3	20.3	20.3	14.1	45.3	40.6	61.3
20	노원청소년수련관	86	5.8	10.5	38.4	30.2	15.1	16.3	38.4	45.3	59.6
21	목동청소년수련관	100	5.0	10.0	40.0	32.0	13.0	15.0	40.0	45.0	59.5
22	수서청소년수련관	87	2.3	8.0	49.4	29.9	10.3	10.3	49.4	40.2	59.5
23	중랑청소년수련관	88	6.8	12.5	33.0	33.0	14.8	19.3	33.0	47.7	59.1
24	금천청소년수련관	91	4.4	15.4	38.5	28.6	13.2	19.8	38.5	41.8	57.7
25	성북청소년수련관	115	7.0	13.0	40.9	25.2	13.9	20.0	40.9	39.1	56.5
26	문래청소년수련관	75	6.7	17.3	40.0	25.3	10.7	24.0	40.0	36.0	54.0
27	구로청소년수련관	89	19.1	15.7	41.6	19.1	4.5	34.8	41.6	23.6	43.5

〈표 26〉 청소년수련관별 의견 반영도

## 11. 불만사항

### ▣ 전체

구분	내용	전체	사례수 (명)
프로그램	프로그램이 다양하지 않다	6.4	124
	청소년을 위한 프로그램이 다양하지 않다	1.8	35
	프로그램 시간대가 다양했으면 한다	1.0	19
	프로그램의 질이 높았으면 한다	0.7	14
	주말 프로그램이 다양하지 않다	0.7	13
	청소년이 원하는 프로그램을 개발했으면 한다	0.6	12
	체험 프로그램이 다양하지 않다	0.6	12
시설	시설이 노후되었다	4.2	80
	시설이 청결하지 않다	2.6	50
	냉난방이 적절하지 않다	1.7	32
	시설이 좋지 않다	1.5	28
	대기/휴게시설이 열악하다	1.3	26
	시설 관리가 되지 않는다	1.1	22
	화장실이 깨끗하지 않다	0.6	12
직원/강사	직원이 친절하지 않다	5.2	101
	강사가 성의 있게 가르쳤으면 한다	1.1	22
	강사가 자주 바뀐다	1.0	20
	강사가 불친절하다	0.8	16
	강사 수준이 향상되었으면 한다	0.8	15
기타	홍보가 부족하다	2.1	40
	가격이 비싸다	1.1	22
	셔틀버스 운행 시간이 확대되었으면 한다	0.8	16
	청소년들의 의견을 수렴했으면 한다	0.7	13
	노년층이 많이 참여해 좋지 않다	0.6	12
	기타의견	23.7	456
	없다	34.4	662
	모름	2.8	53
	총계	100%	1,927

(결론 및 제언)

## 서울시 청소년 시설의 운영실태 및 만족도 비교조사 연구

본 조사는 서울에 있는 청소년 수련시설 27개소를 대상으로 약 1주일간 조사를 진행하였으며, 문항은 전반적 만족도, 직원친절도, 프로그램 만족도 등으로 구성되었다. 종합만족도는 각 차원에 대한 전반적인 만족도 측정값과 각 차원의 세부 항목별 측정값간의 회귀분석을 통해 세부 항목별 가중치를 산출하였다.

가중치를 산출한 결과, 이용/참여한 프로그램 만족도가 23.0%로 가장 높고, 다음으로는 의견 반영도가 22.1%로 높게 나타났다.

조사결과 서울시 청소년 시설의 종합만족도는 71.1점으로 나타났고, 세부항목별로 살펴보면, 필요도가 78.0점으로 가장 높고, 다음으로는 이용 참여한 프로그램 만족도 및 이용 참여한 프로그램 강사 만족도가 각각 75.0점으로 높게 나타났다. 각 수련과별로는 보라매청소년수련관이 90.0점으로 가장 높고, 다음으로는 화곡청소년수련관이 81.8점으로 높게 나타났다. 반면, 문래청소년수련관 및 구로청소년수련관은 각각 62.8점 및 54.8점으로 가장 낮게 나타났다.

### ● 이용자 요구에 대한 지속적인 관리와 제도개선 필요

- 고객의견에 대한 체계적인 분석 및 대응체계를 구축하기 위해 수집된 VOC를 전사적으로 공유하고 모니터링·평가함으로써 이를 체계적으로 환류 하는 것은 물론 개선사항에 대한 적극적인 홍보를 통해 고객이해도를 향상시키는 노력이 지속될 필요가 있음.

- 또한, VOC의 유형별 대응전략과 과정을 체계화하고, 유형별 해결방법을 표준화함으로써 고객 요구에 대한 파악, 분석 및 반영을 유기적으로 운영해야 함.

### ● 프로그램 강사 만족도 개선 필요

- 최근 고객과 기관(기업)이 만나는 최일선의 접점을 말하는 '고객접점'이 높은 관심을 받고 있음. 이는 완벽한 고객만족의 실현을 위해 필수적으로 갖추어야 할 서비스 3대 요소(상품, 서비스, 이미지) 중 서비스 항목에 포함되는 고객접점의 개선이 타 항목 대비 투입되는 자원과 노력을 고려했을 때 단기간 내에 가장 큰 효과를 기대할 수 있기 때문임.

- 특히, 수련회 특성상 프로그램 강사의 개인별 역량에 의존하는 경우가 높음.

이제는 프로그램 강사들의 체계적인 교육과 관리가 필요하며, 이를 통해 서울시 청소년 수련관의 상향평준화된 보다 일관된 서비스가 제공될 수 있도록 해야 함.

## 부록 - 설문지



## 청소년 시설 이용 만족도 조사

ID			
----	--	--	--

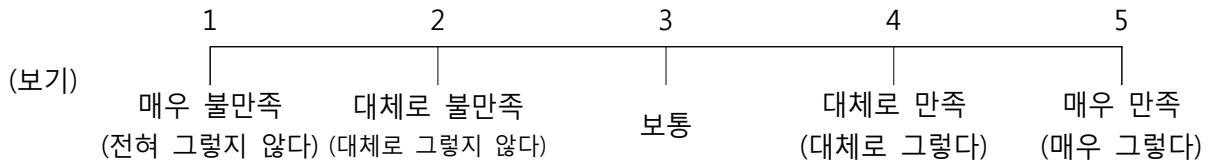
안녕하십니까?

전문 조사기관인 글로벌리서치 입니다. 이번에 청소년시설 이용자의 의견 듣고자 조사를 시작하게 되었습니다. 학생이 응답한 의견은 통계처리를 위한 자료로 사용될 뿐 개인정보에 대한 내용은 절대 비밀로 지켜질 것입니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내서 협조해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2015년 10~11월

먼저 청소년 시설을 이용해 주셔서 감사드립니다. 설문 끝까지 응답해 주시면 선물을 핸드폰으로 보내 드리겠습니다. 14~24세 청소년 대상입니다. (13세이하 제외)

[평가방법] 보기를 보시고 **“매우 불만” 1점, “보통” 3점, “매우 만족” 5점 등 1점에서 5점 사이로 말씀해 주십시오.**



문1. 귀하가 이용하시는 혹은 이용하셨던 청소년시설에 대해 전반적으로 어느 정도 만족하셨습니까? (      점)

문2. 그럼, 다음 각각에 대해서는 어느 정도 만족하셨습니까?

	항목	번호
1	청소년시설의 직원은 친절합니까?	
2	귀하가 이용/참여한 프로그램에 대해 만족하십니까?	
3	귀하가 이용/참여한 프로그램의 강사에 대해 만족하십니까?	
4	귀하가 이용한 청소년시설은 청소년의 욕구와 문제를 충분히 이해하고 해결하려고 노력하고 있다고 생각하십니까?	
5	청소년시설은 청소년들이 참여하고 싶거나 원하는 프로그램을 제공한다고 생각하십니까?	
6	귀하가 이용한 청소년시설을 친구에게 어느 정도 권하고 싶습니다?	
7	귀하가 이용한 청소년시설은 청소년에게 얼마나 필요하다고 생각하십니까?	
8	청소년시설은 불만이나 건의사항 등 이용자들의 의견을 잘 반영합니까?	

문3. 마지막으로 그 청소년시설에 대한 불만사항이나 고쳤으면 하는 것이 있으면 무엇이든 좋으니 생각나는 대로 모두 적어 주세요.

문4. 귀하의 성별은 어떻게 되나요?

① 남자

② 여자

**끝까지 응답해주셔서 감사합니다.**

(판권지)

## 서울시 청소년 시설의 운영실태 및 만족도 비교조사 연구

---

발행일 : 2015년 12월

발행처 : 서울특별시의회 사무처

발행인 : 서울특별시의회 사무처장 한문철

주관부서 : 입법담당관(입법담당관 지영림, 장윤모 주무관)

행정자치위원회(수석전문위원 한태식, 정찬일 조사관)

홈페이지 : <http://www.smc.seoul.kr>

연락처 : 서울특별시 중구 덕수궁길 15 서울시의회 의원회관

전화) 02.3705 -1170, FAX) 02.3705-1486(입법담당관)

전화) 02.3705 -1328, FAX) 02.3705-1396(행정자치위원회)

연구기관 : (주)글로벌리서치

책임연구 : (주)글로벌리서치 대표 김명준

연락처 : 02-3438-1741

---

발간등록번호 : 51-6110100-000067-01

- ※ 본 학술연구용역보고서의 저작권은 서울특별시의회에 있으며, 내용은 서울특별시의회의 공식적인 견해와 다를 수 있음을 알려드립니다.
- ※ 입법담당관실에는 중요조례안 관련 공청회 예산과 전문가활용 예산이 편성되어 있으며, 의원입법활동지원 연구용역 예산도 편성되어 있습니다. 서울시의회 의원들의 입법활동을 위해 적극 활용하시기 바랍니다.